

104 年度臺中市市區汽車客運  
營運與服務評鑑計畫

成果報告書

【定稿版】

委託單位：臺中市公共運輸處

執行單位：中華民國大眾運輸促進協會

中華民國 105 年 7 月

## 目錄

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 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 評鑑工作及流程 .....          | 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.....              | 3  |
| 1.5 評鑑項目及總成績計算 .....       | 4  |
| 1.5.1 評鑑項目.....            | 4  |
| 1.5.2 評鑑總成績計算 .....        | 4  |
| 第二章 評鑑項目及配分說明 .....        | 5  |
| 第三章 評鑑作業說明 .....           | 7  |
| 3.1 評鑑前置工作 .....           | 7  |
| 3.1.1 秘密客之挑選、訓練與督導 .....   | 7  |
| 3.1.2 秘密客之組成 .....         | 9  |
| 3.1.3 評鑑調查表格設計與調查 .....    | 10 |
| 3.2 評鑑抽樣.....              | 10 |
| 3.2.1 抽樣比例與原則 .....        | 10 |
| 3.3 評鑑方式與實際操作 .....        | 12 |
| 3.4 評鑑成績計算說明 .....         | 15 |
| 3.4.1 路線成績.....            | 15 |
| 3.4.2 評鑑總成績及等第 .....       | 15 |
| 第四章 評鑑結果分析 .....           | 17 |
| 4.1 場站設施與服務成績 .....        | 17 |
| 4.1.1 台中客運場站設施與服務成績 .....  | 17 |
| 4.1.2 統聯客運場站設施與服務成績 .....  | 18 |
| 4.1.3 仁友客運場站設施與服務成績 .....  | 18 |
| 4.1.4 巨業交通場站設施與服務成績 .....  | 18 |
| 4.1.5 全航客運場站設施與服務成績 .....  | 19 |
| 4.1.6 彰化客運場站設施與服務成績 .....  | 19 |
| 4.1.7 豐原客運場站設施與服務成績 .....  | 19 |
| 4.1.8 東南客運場站設施與服務成績 .....  | 20 |
| 4.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績 .....  | 20 |
| 4.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績 ..... | 20 |
| 4.1.11 和欣客運場站設施與服務成績.....  | 21 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 4.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績 .....           | 21 |
| 4.1.13 南投客運場站設施與服務成績 .....            | 21 |
| 4.1.14 各客運公司之場站設施與服務成績比較 .....        | 22 |
| 4.2 旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....              | 24 |
| 4.2.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 24 |
| 4.2.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 25 |
| 4.2.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 25 |
| 4.2.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 26 |
| 4.2.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 26 |
| 4.2.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 27 |
| 4.2.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 27 |
| 4.2.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 28 |
| 4.2.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....        | 28 |
| 4.2.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....       | 29 |
| 4.2.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....       | 29 |
| 4.2.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....      | 30 |
| 4.2.13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....       | 30 |
| 4.2.14 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績成績比較 ..... | 31 |
| 4.3 運輸工具設備與安全成績 .....                 | 33 |
| 4.3.1 台中客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 33 |
| 4.3.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 34 |
| 4.3.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 34 |
| 4.3.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績 .....           | 35 |
| 4.3.5 全航客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 35 |
| 4.3.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 36 |
| 4.3.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 36 |
| 4.3.8 東南客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 37 |
| 4.3.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績 .....           | 37 |
| 4.3.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績 .....          | 38 |
| 4.3.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績 .....          | 38 |
| 4.3.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績 .....         | 39 |
| 4.3.13 南投客運運輸工具設備與安全成績 .....          | 39 |
| 4.3.14 各客運公司之運輸工具設備與安全成績 .....        | 40 |
| 4.4 公司經營與管理成績 .....                   | 42 |
| 4.4.1 台中客運公司經營與管理成績 .....             | 42 |
| 4.4.2 統聯客運公司經營與管理成績 .....             | 42 |
| 4.4.3 仁友客運公司經營與管理成績 .....             | 43 |
| 4.4.4 巨業交通公司經營與管理成績 .....             | 43 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 4.4.5 全航客運公司經營與管理成績 .....      | 43  |
| 4.4.6 彰化客運公司經營與管理成績 .....      | 44  |
| 4.4.7 豐原客運公司經營與管理成績 .....      | 44  |
| 4.4.8 東南客運公司經營與管理成績 .....      | 44  |
| 4.4.9 豐榮客運公司經營與管理成績 .....      | 45  |
| 4.4.10 苗栗客運公司經營與管理成績 .....     | 45  |
| 4.4.11 和欣客運公司經營與管理成績 .....     | 46  |
| 4.4.12 中台灣客運公司經營與管理成績 .....    | 46  |
| 4.4.13 南投客運公司經營與管理成績 .....     | 46  |
| 4.4.14 各客運公司之公司經營與管理成績 .....   | 47  |
| 4.5 路線成績 .....                 | 49  |
| 4.5.1 台中客運路線成績 .....           | 49  |
| 4.5.2 統聯客運路線成績 .....           | 54  |
| 4.5.3 仁友客運路線成績 .....           | 57  |
| 4.5.4 巨業交通路線成績 .....           | 59  |
| 4.5.5 全航客運路線成績 .....           | 61  |
| 4.5.6 彰化客運路線成績 .....           | 63  |
| 4.5.7 豐原客運路線成績 .....           | 65  |
| 4.5.8 東南客運路線成績 .....           | 71  |
| 4.5.9 豐榮客運路線成績 .....           | 73  |
| 4.5.10 苗栗客運路線成績 .....          | 75  |
| 4.5.11 和欣客運路線成績 .....          | 77  |
| 4.5.12 中台灣客運路線成績 .....         | 79  |
| 4.5.13 南投客運路線成績 .....          | 82  |
| 4.5.14 各客運公司路線平均成績比較 .....     | 84  |
| 4.5.15 臺灣大道優化公車專用道路線平均成績 ..... | 86  |
| 4.6 評鑑總成績 .....                | 88  |
| 第五章 評鑑結果及成績列等 .....            | 90  |
| 5.1 評鑑結果與成績列等 .....            | 90  |
| 5.1.1 評鑑結果 .....               | 90  |
| 5.1.2 評鑑成績列等 .....             | 90  |
| 5.1.3 路線評鑑成績及列等 .....          | 91  |
| 5.2 本年度各客運公司成績與上一年度成績比較 .....  | 94  |
| 第六章 結論與建議 .....                | 97  |
| 6.1 結論 .....                   | 97  |
| 6.2 個別客運業者建議 .....             | 99  |
| 6.2.1 台中客運建議事項 .....           | 99  |
| 6.2.2 統聯客運建議事項 .....           | 100 |

|   |     |
|---|-----|
| 6.2.3 仁友客運建議事項 .....                                | 100 |
| 6.2.4 巨業交通建議事項 .....                                | 101 |
| 6.2.5 全航客運建議事項 .....                                | 101 |
| 6.2.6 彰化客運建議事項 .....                                | 102 |
| 6.2.7 豐原客運建議事項 .....                                | 102 |
| 6.2.8 東南客運建議事項 .....                                | 103 |
| 6.2.9 豐榮客運建議事項 .....                                | 103 |
| 6.2.10 苗栗客運建議事項 .....                               | 104 |
| 6.2.11 和欣客運建議事項.....                                | 104 |
| 6.2.12 中台灣客運建議事項 .....                              | 105 |
| 6.2.13 南投客運建議事項 .....                               | 105 |
| 6.3 其它建議.....                                       | 106 |
| 附件 1 104 年度臺中市市區汽車客運各路線配車數及應抽樣調查數量 .....            | 108 |
| 附件 2 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫評分相關表格與調查方式.....       | 116 |
| 附件 3 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫秘密客成員組成與作業規範事項 .....   | 123 |
| 附件 4 各評分項目受評成績明顯較低之個案及補充說明缺失原因資料 .....              | 128 |
| 附件 5 各評分項目業者缺失彙整表 .....                             | 152 |
| 附件 6 各評分項目業者缺失明細表 .....                             | 176 |
| 附件 7 「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」成果報告書審查意見回覆對照表 ..... | 273 |

## 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關資訊說明.....   | 2  |
| 表 2.2-1 評分項目、配分及評鑑方式總表.....             | 6  |
| 表 3.2-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表.....       | 10 |
| 表 3.3-1 表 3.3-1 申訴電話之建置及使用情形調查擬定題目..... | 13 |
| 表 4.1-1 台中客運場站設施與服務成績.....              | 17 |
| 表 4.1-2 統聯客運場站設施與服務成績.....              | 18 |
| 表 4.1-3 仁友客運場站設施與服務成績.....              | 18 |
| 表 4.1-4 巨業交通場站設施與服務成績.....              | 18 |
| 表 4.1-5 全航客運場站設施與服務成績.....              | 19 |
| 表 4.1-6 彰化客運場站設施與服務成績.....              | 19 |
| 表 4.1-7 豐原客運場站設施與服務成績.....              | 19 |
| 表 4.1-8 東南客運場站設施與服務成績.....              | 20 |
| 表 4.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績.....              | 20 |
| 表 4.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績.....             | 20 |
| 表 4.1-11 和欣客運場站設施與服務成績.....             | 21 |
| 表 4.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績.....            | 21 |
| 表 4.1-13 南投客運場站設施與服務成績.....             | 21 |
| 表 4.1-14 各客運公司之場站設施與服務成績比較表.....        | 23 |
| 表 4.2-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 24 |
| 表 4.2-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 25 |
| 表 4.2-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 25 |
| 表 4.2-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 26 |
| 表 4.2-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 26 |
| 表 4.2-6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 27 |
| 表 4.2-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 27 |
| 表 4.2-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....         | 28 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 表 4.2-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....       | 28 |
| 表 4.2-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....      | 29 |
| 表 4.2-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....      | 29 |
| 表 4.2-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....     | 30 |
| 表 4.2-13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....      | 30 |
| 表 4.2-14 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表..... | 32 |
| 表 4.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....       | 33 |
| 表 4.3.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....          | 34 |
| 表 4.3.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....          | 34 |
| 表 4.3.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....          | 35 |
| 表 4.3.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....          | 35 |
| 表 4.3.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....          | 36 |
| 表 4.3.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....          | 36 |
| 表 4.3.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....          | 37 |
| 表 4.3.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....          | 37 |
| 表 4.3.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....         | 38 |
| 表 4.3.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....         | 38 |
| 表 4.3.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....        | 39 |
| 表 4.3.13 南投客運運輸工具設備與安全成績.....         | 39 |
| 表 4.3-14 各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表.....  | 41 |
| 表 4.4-1 台中客運公司經營與管理成績.....            | 42 |
| 表 4.4-2 統聯客運公司經營與管理成績.....            | 42 |
| 表 4.4-3 仁友客運公司經營與管理成績.....            | 43 |
| 表 4.4-4 巨業交通公司經營與管理成績.....            | 43 |
| 表 4.4-5 全航客運公司經營與管理成績.....            | 43 |
| 表 4.4-6 彰化客運公司經營與管理成績.....            | 44 |
| 表 4.4-7 豐原客運公司經營與管理成績.....            | 44 |
| 表 4.4-8 東南客運公司經營與管理成績.....            | 44 |
| 表 4.4-9 豐榮客運公司經營與管理成績.....            | 45 |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 表 4.4-10 苗栗客運公司經營與管理成績.....           | 45  |
| 表 4.4-11 和欣客運公司經營與管理成績.....           | 46  |
| 表 4.4-12 中台灣客運經營與管理成績.....            | 46  |
| 表 4.4-13 南投客運經營與管理成績.....             | 46  |
| 表 4.4-14 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表..... | 48  |
| 表 4.5-1 台中客運路線成績.....                 | 50  |
| 表 4.5.2 統聯客運路線成績.....                 | 55  |
| 表 4.5-3 仁友客運路線成績.....                 | 58  |
| 表 4.5-4 巨業交通路線成績.....                 | 60  |
| 表 4.5-5 全航客運路線成績.....                 | 62  |
| 表 4.5-6 彰化客運路線成績.....                 | 64  |
| 表 4.5-7 豐原客運路線成績.....                 | 66  |
| 表 4.5-8 東南客運路線成績.....                 | 72  |
| 表 4.5-9 豐榮客運路線成績.....                 | 74  |
| 表 4.5-10 苗栗客運路線成績.....                | 76  |
| 表 4.5-11 和欣客運路線成績.....                | 78  |
| 表 4.5-12 中台灣客運路線成績.....               | 80  |
| 表 4.5-13 南投客運路線成績.....                | 83  |
| 表 4.5.14 各客運公司路線成績比較表.....            | 85  |
| 表 4.5-15 臺灣大道優化公車專用道路線平均成績比較表.....    | 87  |
| 表 4.6-1 公司別評鑑總成績.....                 | 89  |
| 表 5.1-1 評鑑成績列等表.....                  | 92  |
| 表 5.1-4 路線評鑑成績列等表.....                | 93  |
| 表 5.2-1 104 年度與 103 年度公車評鑑之評鑑項目.....  | 95  |
| 表 5.2-2 104 年度與 103 年度評鑑成績比較表.....    | 96  |
| 表 6.2-1 個別客運業者建議事項.....               | 101 |



## 圖目錄

|         |                   |    |
|---------|-------------------|----|
| 圖 5.1-1 | 各客運公司評鑑成績比較圖..... | 90 |
| 圖 5.1-2 | 104 年評鑑成績等第圖..... | 92 |
| 圖 5.1-4 | 路線評鑑成績等第比例.....   | 94 |

# 第一章 緒論

## 1.1 計畫緣起及目的

大眾運輸如服務品質不佳可能導致乘客不願意搭乘，造成業者收入減少、無法改善服務品質而陷入大眾運輸營運的惡性循環；相反，藉由提升服務品質，可提高民眾之搭乘意願，進而創造更良好的經營環境。因此，臺中市政府交通局自民國 94 年起，定期辦理臺中市汽車客運營運與服務評鑑工作，期待藉由評鑑，使業者加強營運管理，提供更加舒適、便捷、安全之服務，使民眾更樂於使用大眾運輸。

另外，根據「發展大眾運輸條例」第 7 條、「大眾運輸補貼辦法」第 8 條、「公路法」第 47 條、「汽車運輸業管理規則」第 20 條等規定，公路主管機關應對客運營運服務定期辦理評鑑，作為營運改善及提升服務品質之參考，以及營運成績評定、獎懲、路線接續營運許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。進而達到落實政府鼓勵大眾運輸政策，與維護基本民行權益之目的。

本計畫期待透過一個有效的評鑑制度，客觀的衡量大眾運輸服務水準，鼓勵客運業者提升大眾運輸的服務水準與便利民行，落實政府鼓勵大眾運輸之政策。

## 1.2 評鑑對象與範圍

依主管機關之規定，本年度受評鑑業者包括和欣、彰化、苗栗、南投、仁友、中台灣、豐原、東南、豐榮、台中、統聯、巨業、全航等 13 家業者，總評鑑路線數為 211 條（含聯營），總評鑑車輛數為 1301 班。

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 所示。

表 1.2-1 計畫範圍內各市區汽車客運公司路線數及相關資訊說明

| 客運別   | 路線數        | 車輛數         | 總班次/日       |
|-------|------------|-------------|-------------|
| 台中客運  | 49         | 392         | 2640        |
| 統聯客運  | 23         | 300         | 1739        |
| 仁友客運  | 8          | 52          | 404         |
| 巨業交通  | 14         | 59          | 359         |
| 全航客運  | 8          | 76          | 416         |
| 彰化客運  | 1          | 6           | 37          |
| 豐原客運  | 79         | 231         | 1514        |
| 東南客運  | 5          | 42          | 270         |
| 豐榮客運  | 4          | 24          | 214         |
| 苗栗客運  | 1          | 4           | 20          |
| 和欣客運  | 2          | 16          | 213         |
| 中台灣客運 | 16         | 97          | 812         |
| 南投客運  | 1          | 2           | 10          |
| 合計    | <b>211</b> | <b>1301</b> | <b>8648</b> |

## 1.3 評鑑工作及流程

### 1.3.1 評鑑方法及步驟

本年度評鑑指標共有三大構面，調查工作包括「路線隨車稽查」、「網站稽查」、「電話調查」，為配合以民意為導向之評鑑制度，前述各項指標均採用「秘密客」以匿名、隨機方式進行調查。秘密客由本團隊組成，秘密客應於各項目完成查核後，依據調查當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果（例如：未發生、偶爾發生、經常發生；是、否；滿意、普通、不滿意），各評分結果皆為單選不能複選，評分系統會自動將點選的結果回饋至各項目之配分或權重，並自動產生該項目的得分，不須由人工進行換算與計算。

### 1.3.2 評鑑工作及流程

依照主管機關規定，本計畫服務內容包括：

第一階段：

- (一) 受評業者與路線數以邀標書為原則，惟於決標後，應再向主管機關作確認，並據以修改工作執行計畫書。
- (二) 秘密客成員遴選與成立。

第二階段：

- (一) 秘密客之教育訓練。
- (二) 路線服務情形實地調查、網站稽查、電話調查。
- (三) 匯出評分系統產出之成績報表，提交評鑑報告書。

第三階段：

- (一) 期末成果審查會。
- (二) 依據成果審查決議事項，提送修正報告書及結案。
- (三) 協助製作評鑑獎牌（依據市府規定格式）。

## 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 105 年 1 月 11 日起，60 天完成計畫調查及分析工作。

## 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：公車準點性。
- 二、旅客服務品質與駕駛員管理：駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之平穩性、駕駛員行車期間之行車行為、駕駛員是否遵循路線行駛、駕駛員行車對用路環境之影響。
- 三、運輸工具設備與安全：車廂內站名播報器是否正常使用、車廂內是否設置乘客意見箱（卡）、車廂內環境及舒適度、下車鈴是否能夠正常使用、車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖。
- 四、公司經營與管理：業者網頁資訊查核、申訴電話之建置及使用情形。

### 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 10%、旅客服務品質與駕駛員管理 45%、運輸工具設備與安全 25%、公司經營與管理 20%。

## 第二章 評鑑項目及配分說明

本評鑑項目權重與配分由主管機關訂定，本評鑑項目區分為場站設施與服務（配分 10 分）、旅客服務品質與駕駛員管理（配分 45 分）、運輸工具設備與安全（配分 25 分）、公司經營與管理（配分 20 分）四大類，各評鑑項目依其定義及特性分別歸納出數項評鑑指標，共計 14 項評鑑指標，再以每一評鑑指標內提出評分項目做為評分之主要依據，評鑑總分為 100 分。

本年度評鑑指標、評分項目、配分及評鑑方式說明，如表 2.2-1。

表 2.2-1 評分項目、配分及評鑑方式總表

| 評鑑指標         | 評鑑項目                     | 配分  | 資料來源 | 成績計算歸類 |
|--------------|--------------------------|-----|------|--------|
| 場站設施與服務      | 公車準點性                    | 10  | 隨車稽查 | 路線別成績  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理 | 駕駛員之服裝儀容                 | 5   |      |        |
|              | 駕駛員行車期間之服務態度             | 10  |      |        |
|              | 駕駛員行駛之平穩性                | 10  |      |        |
|              | 駕駛員行車期間之行車行為             | 10  |      |        |
|              | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 5   |      |        |
|              | 駕駛員行車對用路環境之影響            | 5   |      |        |
| 運輸工具設備與安全    | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5   |      |        |
|              | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 5   |      |        |
|              | 車廂內環境及舒適度                | 5   |      |        |
|              | 下車鈴是否能夠正常使用              | 5   |      |        |
|              | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5   |      |        |
| 公司經營與管理      | 業者網頁資訊查核                 | 10  | 網站稽查 | 公司別成績  |
|              | 申訴電話之建置及使用情形             | 10  | 電話調查 |        |
| 合計(分)        |                          | 100 |      |        |

## 第三章 評鑑作業說明

### 3.1 評鑑前置工作

#### 3.1.1 秘密客之挑選、訓練與督導

在場站設施與服務、旅客服務品質與駕駛員管理、運輸工具設備與安全等三大評鑑項目，皆需以秘密客人員實際乘車、操作，執行調查及稽查工作，為了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規範要點並確實瞭解其調查內容。本計畫採用以下方法以達成資料收集程序的一致性：

##### 一、秘密客訓練

- (一) 須接受調查及稽查工作訓練，方可賦予調查及稽查工作。
- (二) 訓練內容包含解決問題的能力，加強宣導於調查及稽查工作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) 需熟讀評鑑規範。
- (四) 要求調查員於調查及稽查工作期間，應確實記錄調查過程並拍照存檔。
- (五) 調查及稽查工作前進行實際操演，搭配具經驗之督導員從旁指導。

##### 二、明確指示或指導調查員執行調查及稽查工作內容

- (一) 仔細記錄調查及稽查工作項目。
- (二) 低調稽查、拍照技巧與注意事項。

##### 三、督導體系建立

有效建立稽查程序，作業標準化，以減少誤差。一套完整的稽查程序提供回饋功能的工作計畫有助秘密客人員正確執行。

##### 四、調查及稽查工作問事後討論

在每日隨車調查及稽查工作執行後，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。

## 五、調查工作之成員管理

針對不同路線之隨車調查及稽查工作，每車由 1 位秘密客執行調查，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，避免秘密客因標準不同而造成路線評比的差異，以求稽查之公正性。

## 六、調查員安全回報之管理

秘密客須配合填寫「出勤調查時間表」，此表時間為加保平安險時間，故請秘密客依據排定日期進行調查。並在每日隨車調查或稽查執行後，向本團隊執行人員，作安全回報，以避免重大問題發生。

另外，根據主管機關規定，秘密客組成與作業規範事項如下：

1. 評鑑團隊所遴選之秘密客名單，須於實際進行調查作業前，報請主管機關核定，更換人選時亦同，且確定之秘密調查員人選應簽署保密協定及相關切結書（範本如附件 3）。廠商執行過程計畫中，遇秘密客異動情形者，需報請本機關核定，未經本機關同意，不得變更。相關執行人員名冊須併同結案報告提送。
2. 為避免調查程序差異或有不正確的定義解釋，因此在正式調查前，評鑑團隊須辦理「秘密客」教育訓練，說明評鑑調查流程，及制定臨時應變處理流程等規則。
3. 教育訓練日期應通知主管機關，地點為臺中市政府交通局或主管機關所認可之會議空間，主管機關得派員出席了解訓練狀況。
4. 秘密客每次調查過程就重要事項過程進行紀錄（得採錄音、錄影或拍照存證，相關資料應予保密不得對外公開）；如有服務缺失或特殊優良事蹟，應就其標的輔以文字說明；調查訪員執行調查需秘密進行，不可事先告知受測對象。
5. 秘密客應秉持客觀、謹慎態度，不公開地就實際查核之感受進行各路線服務品質評分。不得洩漏身分，倘於查核過程中有洩漏或暗示身分、言語或行為脅迫（含暗示、要求收受現金或物品）業者或駕駛員等情事，該名成員立即撤換，

不得異議。

- 6.本得標廠商於評鑑成績公開後，若受評業者對評鑑成績有疑義或欲進一步了解缺失情形，廠商負有善盡解答業者問題之義務，以示評鑑團隊公信力，並確保評鑑作業完整性。
- 7.評鑑執行過程中，主管機關所提供的業者營運資料和評鑑所需資料，僅供評鑑團隊調查與作業所需，評鑑團隊不得以任何方式提供予第三方或公開於任何網路平台。
- 8.評鑑成績統一由主管機關於審查通過後，依據政策指示方向進行公告，評鑑團隊或個人於調查過程中或執行結束後，均不得擅自公開。
- 9.於履約過程中，經主管機關查證有執行瑕疵，致嚴重影響履約品質或誠信、公信力者，違約金扣罰、契約終止解除及暫停執行等規定，依據契約辦理。

### 3.1.2 秘密客之組成

除本計畫主持人及執行人員外，秘密客團隊組成包括以下：

- (1) 本團隊志工隊成員。
- (2) 外聘臺中市大眾運輸經常使用者，成員包括在學學生、社會人士、以及符合居留中華民國及符合就業資格之外籍人士。

最終秘密客團隊人數共計 58 人。

### 3.1.3 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，本計畫以機關委外建置之評鑑評分平台點選評分直接換算得出結果。各評分項目之評分內容與方式及調查表格詳如附件 2。

## 3.2 評鑑抽樣

### 3.2.1 抽樣比例與原則

#### (一) 抽樣數量:

##### 一、隨車稽查

本年度評鑑以各路線「配車數」作為路線實際調查抽樣數原則，共分為 4 種類別，4 類別與路線配車數與路線實地調查抽樣數比例如表 3.2-1；各路線應實際調查之數量共計 956 輛車，詳見附件 1。本團隊應依附件 1 所列數量進行路線實地查核。各市區汽車客運公司路線數及相關資訊，本團隊將於評鑑正式實施時與主管機關確認實際調查數量。本年度評鑑以各路線「配車數」作為路線實際調查抽樣數原則。

**表 3.2-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表**

| 類別 | 路線配置車輛數       | 調查抽樣比例 |
|----|---------------|--------|
| 1  | 路線配車數 1~5 輛   | 100%   |
| 2  | 路線配車數 6~10 輛  | 80%    |
| 3  | 路線配車數 11~20 輛 | 60%    |
| 4  | 路線配車數 21~30 輛 | 40%    |

根據主管機關規定，倘路線受限班次和發車時刻，無法依據本原則進行調查者，則調查時間以上、下午各佔 1/2 為原則。

單一路線每日至多調查抽樣數之 1/5，以避免單一日期針對單一路線重複調查，且調查之車輛不得均為同一車輛為原則，以避免重複抽查同一車輛。但受限於路線特性，如該路線僅配置一輛車服務者，不在此限。

路線查核原則應隨機以發車前 3 站為調查起訖點（應避免均以首發站為調查起點），至搭乘距離，至少應達此查核路線總長之 2/3，以求更為審慎且全面檢視服務狀況。

## 二、電話調查

針對 13 家業者之申訴電話進行查核，每業者調查四次。

## 三、網站稽查

針對各客運業者網站上提供之資訊進行調查，每業者調查一次。

### (二) 抽樣時間:

#### 一、隨車稽查

由本團隊組成秘密客團隊，秘密客在車上實施隨車調查，進行各項查核評分，每路線抽樣調查時間如下：

- (1) 上午尖峰時段（06:00~09:00），佔 25% 為原則。
- (2) 離峰時段（09:00~16:00），佔 25% 為原則。
- (3) 下午尖峰時段（16:00~19:00），佔 25% 為原則。
- (4) 夜間時段（19:00 過後），佔 25% 為原則。

#### 二、電話調查

並分為平日白天、平日晚上、假日白天、假日晚上四個時段進行客服人員服務態度調查。

### 三、網站稽查

評鑑執行期間隨機進行稽查。

## 3.3 評鑑方式與實際操作

調查方式包括「路線隨車稽查」、「網站稽查」、「電話調查」，為配合以民意為導向之評鑑制度，前述各項指標均採用「秘密客」以匿名、隨機方式進行調查。秘密客由本團隊組成，秘密客應於各項目完成查核後，依據調查當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至主管機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果（例如：未發生、偶爾發生、經常發生；是、否；滿意、普通、不滿意），各評分結果皆為單選不能複選，評分系統會自動將點選的結果回饋至各項目之配分或權重，並自動產生該項目的得分，不須由人工進行換算與計算。

「網站稽查」、「電話調查」由本團隊人員操作，進行網站使用與電話撥打調查工作。

### 「路線隨車稽查」

「秘密客」以實際乘車方式，針對「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「運輸工具設備與安全」等三大指標及十二項項目進行調查，十二項項目包括：「公車準點性」、「駕駛員之服裝儀容」、「駕駛員行車期間之服務態度」、「駕駛員行駛之平穩性」、「駕駛員行車期間之行車行為」、「駕駛員是否遵循路線行駛」、「駕駛員行車對用路環境之影響」、「車廂內站名播報器是否正常使用」、「車廂內是否設置乘客意見箱（卡）」、「車廂內環境及舒適度」、「下車鈴是否能夠正常使用」、「車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖」等，完成調查後，依據調查當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果。

### 「網站稽查」

「秘密客」在評鑑執行期間，針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行調查。完成查核後，依據調查當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果。

### 「申訴電話之建置及使用情形調查」

針對 13 家業者之申訴電話進行查核，並分為平日白天、平日晚上、假日白天、假日晚上四個時段進行客服人員服務態度調查。完成查核後，依據調查當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至機關委外建置之評鑑評分平台點選進行。

電話調查查核針對不同業者擬定以下題目進行調查，以調查客服人員服務態度及針對問題是否可當下回應。題目如表 3.3-1。

**表 3.3-1 申訴電話之建置及使用情形調查擬定題目**

| 業者    | 題目   |
|-------|--|
| 統聯客運  | 1.我在水湳要搭 23，請問多久會有車？<br>2.我在 SOGO 要去慈濟，請問要搭幾路？在哪裡搭？<br>3.我在勤益工專要去勤美，請問搭 75 要在哪裡等？<br>4.請問貴公司的 303 與 304 有什麼不一樣？          |
| 中台灣客運 | 1.請問從外埔搭 95 要怎麼去台中市區？<br>2.從逢甲坐 125 去烏日高鐵,請問要多久？多久會有車？<br>3.我在台中高鐵站，請問 151 和 151 副線有什麼差別？<br>4.我在朝馬要去麗寶樂園，請問 155 要在哪裡搭乘？ |
| 豐原客運  | 1.請問豐原有路線到石岡嗎？<br>2.請問梧棲朝元宮要怎麼到大甲鎮瀾宮？<br>3.12 路有很多車，請問都是貴公司的嗎？<br>4.請問谷關如何到勤益大學？   |

| 業者   | 題目   |
|------|--|
| 台中客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.我在亞洲大學,請問到草悟道要怎麼搭乘?</li> <li>2.我在宮原眼科要搭 29 , 請問要怎麼走到仁友車站?</li> <li>3.我在嶺東要搭 357, 請問車哪時候會來?</li> <li>4.我在漢口國中, 請問要怎麼搭乘到慈濟醫院?</li> </ol>              |
| 東南客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.請問 67 娃娃車哪時候會發車?</li> <li>2.請問 7 路, 台中火車站的站牌在哪裡?</li> <li>3.請問 67 路, 台中火車站的站牌在哪裡?</li> <li>4.我在草湖等 17, 請問車什麼時候會來?</li> </ol>                        |
| 南投客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.我在高鐵站要到下內新, 請問要搭幾路?什麼時候會來?</li> <li>2.我在高鐵台中站, 請問要在哪裡搭乘 39 路?</li> <li>3.我在台鐵烏日站, 請問要怎麼搭 39 路?</li> <li>4.請問 39 路在高鐵臺中站最晚是幾點發車?</li> </ol>          |
| 彰化客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.我在台中護專, 請問要怎麼搭乘到望高寮?哪時候有車?</li> <li>2.我在高鐵站要去嶺東科大, 請問 99 路什麼時候會到?</li> <li>3.請問 52 路要怎麼從美術館搭到中興大學?</li> <li>4.我剛下火車要去一中街, 請問要在哪裡搭乘 99 路?</li> </ol> |
| 豐榮客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.請問有路線可以到東門橋?</li> <li>2.請問台中火車站怎麼走去仁友車站?</li> <li>3.搭 48 到新幹線花園酒店, 請問要在哪一站下車?</li> <li>4.請問台中火車站有路線到嶺東嗎?</li> </ol>                                 |
| 巨業客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.我在台中火車站, 請問要怎麼搭乘高美濕地?</li> <li>2.清水火車站搭乘到梧棲觀光漁港, 請問要搭幾路?</li> <li>3.我在民俗公園, 請問到逢甲要怎麼搭乘?</li> <li>4.要怎麼從逢甲大學到靜宜大學, 請問有路線可以搭乘嗎?</li> </ol>            |
| 苗栗客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.請問苑裡到大甲的路線哪時候有車?</li> <li>2.我在大甲的裕珍馨, 請問要在哪裡搭乘 181?</li> <li>3.我要到西岐國小, 請問要在哪一站下車?</li> <li>4.請問水尾橋可以搭 181 嗎?</li> </ol>                            |
| 仁友客運 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.請問要怎麼從機場到大雅?</li> <li>2.請問北屯國小有路線到大肚嗎?</li> <li>3.請問 32 路, 台中火車站往水湳方向要在哪裡搭乘?</li> <li>4.請問 21 路去麒麟峰溫泉要在哪一站下車?</li> </ol>                            |

| 業者   | 題目   |
|------|--|
| 和欣客運 | 1. 我在秋紅谷，請問要在哪裡搭乘 161 路？<br>2. 我在高鐵台中站，請問要怎麼搭 160 路？<br>3. 請問靜宜大學怎麼搭到台中高鐵站？<br>4. 請問在河南青海路口搭 160 要等多久？ |
| 全航客運 | 1. 我在台中火車站，請問要搭幾路到逢甲最快？<br>2. 搭 11 路往美術館方向請問要在哪裡搭乘？<br>3. 12 路往明德方向請問要在哪裡搭乘？<br>4. 請問有路線從烏日高鐵站到台中火車站嗎？ |

### 3.4 評鑑成績計算說明

本次評鑑之計分方式，首先進行評鑑作業之調查，再依各評鑑指標所得成績進行彙整，並計算各客運公司之評鑑總成績，進而進行成績列等。依評鑑階段之成績計算方式說明。

#### 3.4.1 路線成績

各公司所經營之路線成績計算包含「A 場站設施與服務」(10 分)、「B 運輸工具設備與安全」(45 分)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(25 分) 三項評鑑指標成績加總後為該路線之評鑑成績。其計算由汽車客運營運與服務評鑑系統計算取得。

#### 3.4.2 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：「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，總評鑑成績將佔評鑑整體成績之 100%。其計算由汽車客運營運與服務評鑑系統計算取得。

## 第四章 評鑑結果分析

本次評鑑計畫之各項資料經調查員實地調查取得，並將資料輸入至系統分析後，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」四大評鑑項目分別計算，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」。

各業者評鑑評分項目之缺失明細表如附件 6。各評鑑結果分析彙整說明如下。

### 4.1 場站設施與服務成績

場站設施與服務成績配分為 10 分，本項成績就公車發車之準點性進行評分，以下依評分項目說明各客運公司場站設施與服務之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 4.1.1 台中客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-1 所示。

**表 4.1-1 台中客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.85 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.85 |

#### 4.1.2 統聯客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-2 所示。

**表 4.1-2 統聯客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 9.15 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 9.15 |

#### 4.1.3 仁友客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-3 所示。

**表 4.1-3 仁友客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.90 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.90 |

#### 4.1.4 巨業交通場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-4 所示。

**表 4.1-4 巨業交通場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 7.41 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 7.41 |

#### 4.1.5 全航客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-5 所示。

表 4.1-5 全航客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.87 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.87 |

#### 4.1.6 彰化客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-6 所示。

表 4.1-6 彰化客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.50 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.50 |

#### 4.1.7 豐原客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-7 所示。

表 4.1-7 豐原客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.69 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.69 |

#### 4.1.8 東南客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-8 所示。

**表 4.1-8 東南客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 9.13 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 9.13 |

#### 4.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-9 所示。

**表 4.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.93 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.93 |

#### 4.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-10 所示。

**表 4.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績**

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分    |
|-------------|----------|----|-------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 10.00 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 10.00 |

#### 4.1.11 和欣客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-11 所示。

表 4.1-11 和欣客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 9.11 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 9.11 |

#### 4.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-12 所示。

表 4.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分   |
|-------------|----------|----|------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 8.27 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 8.27 |

#### 4.1.13 南投客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-13 所示。

表 4.1-13 南投客運場站設施與服務成績

| 評鑑指標        | 評分項目     | 配分 | 得分    |
|-------------|----------|----|-------|
| A 場站設施與服務   | W1 公車準點性 | 10 | 10.00 |
| 場站設施與服務評鑑成績 |          | 10 | 10.00 |

#### 4.1.14 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 4.1-14，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 4.1-14 各客運公司之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 | 苗栗客運  | 和欣客運 | 中台灣客運 | 南投客運  |
|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|-------|
| 場站設施與服務  | 公車準點性 | 8.85 | 9.15 | 8.90 | 7.41 | 8.87 | 8.50 | 8.69 | 9.13 | 8.93 | 10.00 | 9.11 | 8.27  | 10.00 |
| 104 年度成績 |       | 8.85 | 9.15 | 8.90 | 7.41 | 8.87 | 8.50 | 8.69 | 9.13 | 8.93 | 10.00 | 9.11 | 8.27  | 10.00 |



## 4.2 旅客服務品質與駕駛員管理成績

旅客服務品質與駕駛員管理之成績為 45 分，本項成績就公車駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之平穩性、駕駛員行車期間之行車行為、駕駛員是否遵循路線行駛、駕駛員行車對用路環境之影響進行評分，以下依評分項目說明各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

### 4.2.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-1 所示。

**表 4.2-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績**

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.95  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.07  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.13  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.41  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.86  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.79  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 40.21 |

#### 4.2.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-2 所示。

表 4.2-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.99  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.89  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.46  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 10.00 |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.98  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.96  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 42.28 |

#### 4.2.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-3 所示。

表 4.2-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.38  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.51  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.95  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.94  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.88  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 41.66 |

#### 4.2.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-4 所示。

**表 4.2-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績**

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.98  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.13  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.24  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.32  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.97  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.93  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 40.57 |

#### 4.2.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-5 所示。

**表 4.2-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績**

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.98  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 6.84  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 8.70  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 8.87  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.78  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.82  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 38.99 |

#### 4.2.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-6 所示。

表 4.2-6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.50  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.00  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 7.00  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 5.00  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 5.00  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 38.50 |

#### 4.2.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-7 所示。

表 4.2-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.93  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.04  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.27  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.72  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.98  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.97  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 40.91 |

#### 4.2.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-8 所示。

表 4.2-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.78  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 6.82  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 8.84  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.49  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.75  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.76  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 39.44 |

#### 4.2.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-9 所示。

表 4.2-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 4.92  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.00  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 8.47  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.33  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.91  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.68  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 39.31 |

#### 4.2.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-10 所示。

表 4.2-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 6.67  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 10.00 |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 3.33  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 5.00  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 5.00  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 35.00 |

#### 4.2.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-11 所示。

表 4.2-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 7.04  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 10.00 |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 10.00 |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 5.00  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 5.00  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 42.04 |

#### 4.2.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-12 所示。

表 4.2-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 8.10  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 9.39  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 9.98  |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 4.98  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 4.97  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 42.42 |

#### 4.2.13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.2-13 所示。

表 4.2-13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

| 評鑑指標                      | 評分項目             | 配分 | 得分    |
|---------------------------|------------------|----|-------|
| B<br>旅客服務品質<br>與<br>駕駛員管理 | W2 駕駛員之服裝儀容      | 5  | 5.00  |
|                           | W3 駕駛員行車期間之服務態度  | 10 | 8.75  |
|                           | W4 駕駛員行駛之平穩性     | 10 | 7.50  |
|                           | W5 駕駛員行車期間之行車行為  | 10 | 10.00 |
|                           | W6 駕駛員是否遵循路線行駛   | 5  | 5.00  |
|                           | W7 駕駛員行車對用路環境之影響 | 5  | 5.00  |
| 旅客服務品質與駕駛員管理成績評鑑成績        |                  | 45 | 41.25 |

#### 4.2.14 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較

各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較如表 4.2-14。



表 4.2-14 各客運公司之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<br>客運 | 統聯<br>客運 | 仁友<br>客運 | 巨業<br>交通 | 全航<br>客運 | 彰化<br>客運 | 豐原<br>客運 | 東南<br>客運 | 豐榮<br>客運 | 苗栗<br>客運 | 和欣<br>客運 | 中台<br>灣客<br>運 | 南投<br>客運 |
|------------------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|
| 旅客服務<br>品質<br>與<br>駕駛員<br>管理 | 駕駛員之服裝儀容          | 4.95     | 4.99     | 5.00     | 4.98     | 4.98     | 5.00     | 4.93     | 4.78     | 4.92     | 5.00     | 5.00     | 5.00          | 5.00     |
|                              | 駕駛員行車期間之服務態<br>度  | 7.07     | 7.89     | 7.38     | 7.13     | 6.84     | 7.50     | 7.04     | 6.82     | 7.00     | 6.67     | 7.04     | 8.10          | 8.75     |
|                              | 駕駛員行駛之平穩性         | 9.13     | 9.46     | 9.51     | 9.24     | 8.70     | 9.00     | 9.27     | 8.84     | 8.47     | 10.00    | 10.00    | 9.39          | 7.50     |
|                              | 駕駛員行車期間之行車行<br>為  | 9.41     | 10.00    | 9.95     | 9.32     | 8.87     | 7.00     | 9.72     | 9.49     | 9.33     | 3.33     | 10.00    | 9.98          | 10.00    |
|                              | 駕駛員是否遵循路線行駛       | 4.86     | 4.98     | 4.94     | 4.97     | 4.78     | 5.00     | 4.98     | 4.75     | 4.91     | 5.00     | 5.00     | 4.98          | 5.00     |
|                              | 駕駛員行車對用路環境之<br>影響 | 4.79     | 4.96     | 4.88     | 4.93     | 4.82     | 5.00     | 4.97     | 4.76     | 4.68     | 5.00     | 5.00     | 4.97          | 5.00     |
| 104 年成績                      |                   | 40.21    | 42.28    | 41.66    | 40.57    | 38.99    | 38.50    | 40.91    | 39.44    | 39.31    | 35.00    | 42.04    | 42.42         | 41.25    |

### 4.3 運輸工具設備與安全成績

運輸工具設備與安全成績為 25 分，本項成績就公車駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之平穩性、駕駛員行車期間之行車行為、駕駛員是否遵循路線行駛、駕駛員行車對用路環境之影響進行評分，以下依評分項目說明各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 4.3.1 台中客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-1 所示。

**表 4.3.1 台中客運運輸工具設備與安全成績**

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.14  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 4.43  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.59  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.89  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 3.30  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 20.35 |

### 4.3.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-2 所示。

**表 4.3.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績**

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.36  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 4.83  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.80  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.92  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.34  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 20.25 |

### 4.3.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-3 所示。

**表 4.3-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績**

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 3.63  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 3.98  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.72  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.74  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.56  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 18.63 |

#### 4.3.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-4 所示。

表 4.3.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.59  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 2.05  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.61  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.65  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.78  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 17.68 |

#### 4.3.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-5 所示。

表 4.3.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.07  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 3.34  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.31  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.98  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.61  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 18.31 |

#### 4.3.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-6 所示。

表 4.3.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.00  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 2.00  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 2.75  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 5.00  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 3.25  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 17.00 |

#### 4.3.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-7 所示。

表 4.3.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.43  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 3.51  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.81  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.83  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.64  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 19.22 |

#### 4.3.8 東南客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-8 所示。

表 4.3.8 東南客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.55  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 1.83  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 2.94  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.64  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 3.83  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 17.79 |

#### 4.3.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-9 所示。

表 4.3.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.00  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 5.00  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.37  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.65  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 3.10  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 20.12 |

#### 4.3.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-10 所示。

表 4.3.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.17  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 1.67  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 4.17  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 5.00  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.50  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 17.51 |

#### 4.3.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-11 所示。

表 4.3.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.54  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 3.02  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 3.86  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.72  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 3.48  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 19.62 |

#### 4.3.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-12 所示。

**表 4.3.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績**

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 4.43  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 3.58  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 4.29  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 4.90  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 2.82  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 20.02 |

#### 4.3.13 南投客運運輸工具設備與安全成績

本評鑑項目成績如表 4.3-13 所示。

**表 4.3.13 南投客運運輸工具設備與安全成績**

| 評鑑指標                   | 評分項目                        | 配分 | 得分    |
|------------------------|-----------------------------|----|-------|
| C<br>運輸工具設備<br>與<br>安全 | X1 車廂內站名播報器是否正常使用           | 5  | 3.75  |
|                        | X2 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 5  | 5.00  |
|                        | X3 車廂內環境及舒適度                | 5  | 5.00  |
|                        | X4 下車鈴是否能夠正常使用              | 5  | 5.00  |
|                        | Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 5  | 5.00  |
| 運輸工具設備與安全評鑑成績          |                             | 25 | 23.75 |



#### 4.3.14 各客運公司之運輸工具設備與安全成績

各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較如表 4.3-14，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 4.3-14 各客運公司運輸工具設備與安全成績比較表

| 評鑑<br>指標              | 評分項目                             | 台中<br>客運 | 統聯<br>客運 | 仁友<br>客運 | 巨業<br>交通 | 全航<br>客運 | 彰化<br>客運 | 豐原<br>客運 | 東南<br>客運 | 豐榮<br>客運 | 苗栗<br>客運 | 和欣<br>客運 | 中台<br>灣客<br>運 | 南投<br>客運 |
|-----------------------|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|
| 運輸工具<br>設備<br>與<br>安全 | 車廂內站名播報器是<br>否正常使用               | 4.14     | 4.36     | 3.63     | 4.59     | 4.07     | 4.00     | 4.43     | 4.55     | 4.00     | 4.17     | 4.54     | 4.43          | 3.75     |
|                       | 車廂內是否設置乘客<br>意見箱(卡)              | 4.43     | 4.83     | 3.98     | 2.05     | 3.34     | 2.00     | 3.51     | 1.83     | 5.00     | 1.67     | 3.02     | 3.58          | 5.00     |
|                       | 車廂內環境及舒適度                        | 3.59     | 3.80     | 3.72     | 3.61     | 3.31     | 2.75     | 3.81     | 2.94     | 3.37     | 4.17     | 3.86     | 4.29          | 5.00     |
|                       | 下車鈴是否能夠正常<br>使用                  | 4.89     | 4.92     | 4.74     | 4.65     | 4.98     | 5.00     | 4.83     | 4.64     | 4.65     | 5.00     | 4.72     | 4.90          | 5.00     |
|                       | 車輛資訊-是否張貼<br>票價計算表、時刻表<br>及行車路線圖 | 3.30     | 2.34     | 2.56     | 2.78     | 2.61     | 3.25     | 2.64     | 3.83     | 3.10     | 2.50     | 3.48     | 2.82          | 5.00     |
| 104 年成績               |                                  | 20.35    | 20.25    | 18.63    | 17.68    | 18.31    | 17.00    | 19.22    | 17.79    | 20.12    | 17.51    | 19.62    | 20.02         | 23.75    |

## 4.4 公司經營與管理成績

### 4.4.1 台中客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-1 所示。

**表 4.4-1 台中客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 9.38  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 19.38 |

### 4.4.2 統聯客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-2 所示。

**表 4.4-2 統聯客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分   |
|-------------|-----------------|----|------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 5.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 3.75 |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 8.75 |

#### 4.4.3 仁友客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-3 所示。

**表 4.4-3 仁友客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 8.75  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 18.75 |

#### 4.4.4 巨業交通公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-4 所示。

**表 4.4-4 巨業交通公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 2.50  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 12.50 |

#### 4.4.5 全航客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-5 所示。

**表 4.4-5 全航客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 1.50  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 11.25 |

#### 4.4.6 彰化客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-6 所示。

**表 4.4-6 彰化客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 1.88  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 11.88 |

#### 4.4.7 豐原客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-7 所示。

**表 4.4-7 豐原客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 7.50  |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 5.63  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 13.13 |

#### 4.4.8 東南客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-8 所示。

**表 4.4-8 東南客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 7.50  |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 8.75  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 16.25 |

#### 4.4.9 豐榮客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-9 所示。

**表 4.4-9 豐榮客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 5.63  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 15.63 |

#### 4.4.10 苗栗客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-10 所示。

**表 4.4-10 苗栗客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 7.5   |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 3.13  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 10.63 |

#### 4.4.11 和欣客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-11 所示。

**表 4.4-11 和欣客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 7.50  |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 7.50  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 15.00 |

#### 4.4.12 中台灣客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-12 所示。

**表 4.4-12 中台灣客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 5.00  |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 6.88  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 11.88 |

#### 4.4.13 南投客運公司經營與管理成績

本評鑑項目成績如表 4.4-13 所示。

**表 4.4-13 南投客運公司經營與管理成績**

| 評鑑指標        | 評分項目            | 配分 | 得分    |
|-------------|-----------------|----|-------|
| D 公司經營與管理   | Y1 業者網頁資訊查核     | 10 | 10.00 |
|             | Y2 申訴電話之建置及使用情形 | 10 | 5.63  |
| 公司經營與管理評鑑成績 |                 | 20 | 15.63 |

#### 4.4.14 各客運公司之公司經營與管理成績

各客運公司之公司經營與管理成績比較如表 4.4-14，此部分資料供各家汽車客運業者參考。



表 4.4-14 各客運公司之公司經營與管理成績比較表

| 評鑑指標              | 評分項目             | 台中<br>客運 | 統聯<br>客運 | 仁友<br>客運 | 巨業<br>交通 | 全航<br>客運 | 彰化<br>客運 | 豐原<br>客運 | 東南<br>客運 | 豐榮<br>客運 | 苗栗<br>客運 | 和欣<br>客運 | 中台<br>灣客<br>運 | 南投<br>客運 |
|-------------------|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|
| 公司經營<br>與<br>管理成績 | 業者網頁資訊查核         | 10.00    | 5.00     | 10.00    | 10.00    | 10.00    | 10.00    | 7.50     | 7.50     | 10.00    | 7.50     | 7.50     | 5.00          | 10.00    |
|                   | 申訴電話之建置及使用<br>情形 | 9.38     | 3.75     | 8.75     | 2.50     | 1.25     | 1.88     | 5.63     | 8.75     | 5.63     | 3.13     | 7.50     | 6.88          | 5.63     |
| 104 年成績           |                  | 19.38    | 8.75     | 18.75    | 12.50    | 11.25    | 11.88    | 13.13    | 16.25    | 15.63    | 10.63    | 15.00    | 11.88         | 15.63    |

## 4.5 路線成績

路線成績是以各路線之「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」等指標計算，指標滿分數為 100 分，以下依評鑑指標說明各客運公司路線成績。

### 4.5.1 台中客運路線成績

台中客運受評路線共計 49 條路線，其路線成績如表 4.5-1 所示，15、26、66、101、300、304、323、357 等路線表現成績優異，49、70、131、354 較欠理想，且 49 之公車準點性欠佳，有待改善。

表 4.5-1 台中客運路線成績

| 路線   | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 6 路  | 9.06  | 2.34                     | 4.38           | 4.38            | 3.75      | 5.00     | 6.88         | 9.38      | 8.75         | 4.69        | 5.00          | 5.00        | 68.61     | 85.76(甲等)  |
| 8 路  | 7.92  | 2.50                     | 4.58           | 3.33            | 3.54      | 5.00     | 6.25         | 9.17      | 9.17         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.46     | 83.08(甲等)  |
| 9 路  | 8.75  | 3.57                     | 4.64           | 4.29            | 3.75      | 5.00     | 6.61         | 7.86      | 9.64         | 4.64        | 4.82          | 5.00        | 68.57     | 85.71(甲等)  |
| 11 路 | 7.50  | 2.50                     | 4.17           | 5.00            | 4.58      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 12 路 | 10.00 | 2.25                     | 3.33           | 4.00            | 2.92      | 5.00     | 5.50         | 8.00      | 10.00        | 5.00        | 4.17          | 4.83        | 65.00     | 81.25(甲等)  |
| 14 路 | 9.64  | 3.04                     | 4.29           | 4.29            | 3.39      | 4.64     | 7.86         | 8.57      | 9.29         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.01     | 87.51(甲等)  |
| 15 路 | 9.38  | 4.84                     | 4.06           | 5.00            | 2.34      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.50     | 90.63(優等)  |
| 16 路 | 7.86  | 4.29                     | 5.00           | 4.29            | 4.11      | 5.00     | 6.79         | 10.00     | 9.29         | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 71.27     | 89.09(甲等)  |
| 26 路 | 10.00 | 3.44                     | 5.00           | 5.00            | 2.81      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.13     | 91.41(優等)  |
| 27 路 | 9.58  | 3.33                     | 4.17           | 4.58            | 3.54      | 4.79     | 6.25         | 9.58      | 10.00        | 4.79        | 4.79          | 5.00        | 70.40     | 88.00(甲等)  |
| 28 路 | 8.96  | 3.33                     | 4.58           | 3.96            | 3.33      | 5.00     | 7.92         | 9.17      | 9.17         | 5.00        | 4.79          | 5.00        | 70.21     | 87.76(甲等)  |
| 29 路 | 10.00 | 4.38                     | 3.75           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 7.50      | 7.50         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.01     | 87.51(甲等)  |
| 33 路 | 7.88  | 3.94                     | 4.23           | 5.00            | 3.65      | 5.00     | 7.50         | 9.62      | 9.23         | 5.00        | 4.81          | 5.00        | 70.86     | 88.58(甲等)  |
| 35 路 | 9.53  | 3.75                     | 4.38           | 5.00            | 4.14      | 5.00     | 7.03         | 8.13      | 9.38         | 5.00        | 5.00          | 4.84        | 71.18     | 88.98(甲等)  |
| 41 路 | 9.06  | 3.59                     | 3.91           | 5.00            | 3.52      | 4.84     | 7.03         | 9.69      | 10.00        | 5.00        | 4.84          | 4.84        | 71.32     | 89.15(甲等)  |
| 49 路 | 5.00  | 3.75                     | 2.50           | 5.00            | 1.25      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 2.50        | 5.00          | 2.50        | 60.00     | 75.00(乙等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 54 路  | 8.86  | 3.41                     | 4.32           | 4.77            | 3.18      | 5.00     | 7.50         | 8.64      | 10.00        | 5.00        | 4.77          | 5.00        | 70.45     | 88.06(甲等)  |
| 60 路  | 7.50  | 2.50                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 5.00      | 10.00        | 2.50        | 5.00          | 5.00        | 65.00     | 81.25(甲等)  |
| 66 路  | 10.00 | 4.69                     | 5.00           | 5.00            | 4.06      | 5.00     | 8.75         | 10.00     | 8.75         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.25     | 95.31(優等)  |
| 69 路  | 8.13  | 3.75                     | 5.00           | 2.50            | 4.69      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.57     | 89.46(甲等)  |
| 70 路  | 7.50  | 3.33                     | 3.33           | 5.00            | 2.08      | 5.00     | 5.83         | 8.33      | 5.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 60.40     | 75.50(乙等)  |
| 71 路  | 8.75  | 5.00                     | 2.50           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.00     | 81.25(甲等)  |
| 72 路  | 9.17  | 4.31                     | 5.00           | 4.17            | 4.03      | 5.00     | 6.94         | 8.33      | 8.33         | 5.00        | 4.72          | 5.00        | 70.00     | 87.50(甲等)  |
| 82 路  | 9.26  | 3.75                     | 4.26           | 4.41            | 3.24      | 5.00     | 6.76         | 9.41      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.09     | 88.86(甲等)  |
| 93 路  | 9.67  | 4.00                     | 4.50           | 5.00            | 2.83      | 5.00     | 6.00         | 8.33      | 10.00        | 4.83        | 4.67          | 5.00        | 69.83     | 87.29(甲等)  |
| 100 路 | 8.91  | 3.83                     | 4.53           | 4.69            | 3.05      | 4.84     | 6.72         | 9.38      | 10.00        | 5.00        | 4.84          | 4.84        | 70.63     | 88.29(甲等)  |
| 101 路 | 9.58  | 3.33                     | 4.58           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 8.33         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.90     | 91.13(優等)  |
| 102 路 | 9.17  | 4.58                     | 3.33           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 5.83         | 10.00     | 8.33         | 5.00        | 3.33          | 5.00        | 68.32     | 85.40(甲等)  |
| 107 路 | 7.50  | 3.75                     | 3.50           | 5.00            | 3.00      | 5.00     | 7.00         | 10.00     | 10.00        | 4.50        | 4.50          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 108 路 | 8.57  | 1.96                     | 3.93           | 5.00            | 3.39      | 5.00     | 6.79         | 7.86      | 10.00        | 4.64        | 4.64          | 5.00        | 66.78     | 83.48(甲等)  |
| 128 路 | 10.00 | 2.81                     | 3.75           | 3.75            | 3.13      | 4.38     | 5.63         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.38        | 67.83     | 84.79(甲等)  |
| 131 路 | 8.21  | 2.14                     | 3.57           | 4.29            | 3.57      | 5.00     | 5.71         | 8.57      | 8.57         | 5.00        | 3.93          | 5.00        | 63.56     | 79.45(乙等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 132 路 | 8.89  | 2.64                     | 3.89           | 5.00            | 3.61      | 5.00     | 6.67         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 4.72          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 133 路 | 7.14  | 2.86                     | 3.93           | 5.00            | 3.93      | 4.64     | 7.14         | 10.00     | 9.29         | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 68.57     | 85.71(甲等)  |
| 142 路 | 10.00 | 0.00                     | 5.00           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 2.50          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 154 路 | 7.83  | 3.25                     | 4.17           | 4.17            | 3.58      | 4.83     | 7.17         | 9.67      | 9.00         | 5.00        | 4.83          | 4.83        | 68.33     | 85.41(甲等)  |
| 156 路 | 10.00 | 4.38                     | 2.50           | 2.50            | 3.75      | 5.00     | 6.25         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 69.38     | 86.73(甲等)  |
| 157 路 | 9.00  | 2.75                     | 5.00           | 4.50            | 3.75      | 5.00     | 7.00         | 10.00     | 8.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.00     | 87.50(甲等)  |
| 163 路 | 7.50  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 290 路 | 8.00  | 3.38                     | 4.50           | 4.50            | 3.63      | 5.00     | 7.00         | 8.00      | 8.00         | 5.00        | 4.25          | 4.50        | 65.76     | 82.20(甲等)  |
| 300 路 | 10.00 | 4.58                     | 4.17           | 4.67            | 4.67      | 5.00     | 9.33         | 8.33      | 9.67         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.42     | 94.28(優等)  |
| 304 路 | 10.00 | 2.92                     | 4.50           | 4.67            | 3.75      | 5.00     | 7.83         | 9.00      | 10.00        | 4.83        | 5.00          | 4.83        | 72.33     | 90.41(優等)  |
| 307 路 | 10.00 | 3.13                     | 4.69           | 3.75            | 3.59      | 4.69     | 7.19         | 9.38      | 10.00        | 5.00        | 4.69          | 5.00        | 71.11     | 88.89(甲等)  |
| 323 路 | 9.17  | 4.06                     | 4.79           | 3.96            | 4.58      | 5.00     | 8.33         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 74.89     | 93.61(優等)  |
| 324 路 | 9.72  | 2.36                     | 5.00           | 4.17            | 3.47      | 4.72     | 8.61         | 9.44      | 9.44         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.93     | 89.91(甲等)  |
| 325 路 | 10.00 | 2.92                     | 3.33           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 6.67         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 354 路 | 8.50  | 2.25                     | 2.50           | 4.00            | 3.75      | 5.00     | 5.00         | 9.00      | 8.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.00     | 78.75(乙等)  |
| 356 路 | 7.08  | 2.08                     | 4.17           | 4.58            | 3.33      | 5.00     | 7.50         | 9.17      | 9.17         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.08     | 83.85(甲等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 357 路 | 10.00 | 2.50                     | 2.50           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.75     | 92.19(優等)  |

#### 4.5.2 統聯客運路線成績

統聯客運受評路線共計 23 條路線，其路線成績如表 4.5-2 所示，53、56、61、63、73、75、77、85、159、300、303、308、359 等路線表現成績優異，且所有路線成績均在 80 分（甲等以上），除 79 及 326 公車準點性欠佳，所有路線均表現良好，成績優異。

表 4.5.2 統聯客運路線成績

| 路線  | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-----|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 3路  | 8.83  | 2.83                     | 4.46           | 4.50            | 3.33      | 5.00     | 7.33         | 9.67      | 10.00        | 5.00        | 4.83          | 5.00        | 70.78     | 88.48(甲等)  |
| 18路 | 9.69  | 1.72                     | 4.69           | 5.00            | 3.44      | 5.00     | 7.19         | 6.88      | 10.00        | 4.69        | 4.69          | 4.69        | 67.68     | 84.60(甲等)  |
| 23路 | 8.75  | 2.14                     | 4.64           | 5.00            | 4.11      | 5.00     | 7.86         | 9.64      | 10.00        | 5.00        | 4.82          | 4.64        | 71.60     | 89.50(甲等)  |
| 50路 | 8.93  | 2.68                     | 4.29           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 8.04         | 9.29      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 71.62     | 89.53(甲等)  |
| 53路 | 9.88  | 2.50                     | 4.63           | 4.75            | 3.88      | 5.00     | 7.38         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.88        | 72.90     | 91.13(優等)  |
| 56路 | 10.00 | 2.50                     | 4.58           | 4.79            | 2.92      | 5.00     | 7.71         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.50     | 90.63(優等)  |
| 59路 | 8.75  | 0.21                     | 3.75           | 5.00            | 3.13      | 5.00     | 6.25         | 9.17      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.26     | 82.83(甲等)  |
| 61路 | 8.91  | 2.73                     | 4.38           | 5.00            | 4.06      | 5.00     | 7.66         | 9.69      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.43     | 90.54(優等)  |
| 63路 | 8.93  | 3.04                     | 3.93           | 5.00            | 4.82      | 5.00     | 8.04         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.46        | 73.22     | 91.53(優等)  |
| 73路 | 8.75  | 3.13                     | 4.20           | 4.55            | 4.09      | 5.00     | 8.18         | 10.00     | 10.00        | 4.89        | 5.00          | 5.00        | 72.79     | 90.99(優等)  |
| 75路 | 9.23  | 2.50                     | 4.04           | 5.00            | 3.94      | 4.81     | 8.85         | 9.62      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.99     | 91.24(優等)  |
| 77路 | 9.79  | 2.50                     | 4.58           | 4.79            | 4.48      | 5.00     | 8.96         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.10     | 93.88(優等)  |
| 79路 | 6.25  | 2.63                     | 4.25           | 5.00            | 4.13      | 5.00     | 7.50         | 9.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 69.26     | 86.58(甲等)  |
| 81路 | 8.82  | 1.97                     | 3.82           | 4.87            | 3.49      | 5.00     | 6.97         | 8.68      | 10.00        | 5.00        | 4.74          | 4.87        | 68.23     | 85.29(甲等)  |



| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 85 路  | 10.00 | 2.19                     | 4.38           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 8.13         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.20     | 90.25(優等)  |
| 159 路 | 9.44  | 2.78                     | 4.44           | 5.00            | 4.17      | 5.00     | 7.22         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.05     | 91.31(優等)  |
| 300 路 | 10.00 | 4.29                     | 4.11           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 9.82         | 9.29      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.89     | 96.11(優等)  |
| 301 路 | 10.00 | 2.50                     | 4.00           | 4.00            | 3.50      | 5.00     | 8.50         | 8.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.50     | 88.13(甲等)  |
| 303 路 | 9.50  | 2.88                     | 4.25           | 4.50            | 4.25      | 5.00     | 8.25         | 9.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.63     | 90.79(優等)  |
| 308 路 | 9.77  | 3.64                     | 4.55           | 5.00            | 4.43      | 5.00     | 8.86         | 9.09      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.34     | 94.18(優等)  |
| 326 路 | 6.25  | 1.25                     | 5.00           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.50     | 84.38(甲等)  |
| 351 路 | 10.00 | 0.54                     | 4.29           | 4.29            | 3.75      | 5.00     | 7.86         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.73     | 88.41(甲等)  |
| 359 路 | 10.00 | 0.63                     | 5.00           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.51     | 90.64(優等)  |

### 4.5.3 仁友客運路線成績

仁友客運受評路線共計 8 條路線，其路線成績如表 4.5-3 所示。21、45 等路線表現成績優異，且所有路線成績均在 80 分（甲等以上），表現良好，唯 52 路線在車輛資訊部分表現較差。

表 4.5-3 仁友客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 21 路  | 9.38  | 4.06                     | 4.69           | 4.69            | 3.91      | 5.00     | 7.81         | 10.00     | 10.00        | 4.69        | 5.00          | 5.00        | 74.23     | 92.79(優等)  |
| 30 路  | 9.81  | 2.21                     | 3.46           | 4.62            | 3.27      | 5.00     | 7.31         | 9.62      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.30     | 87.88(甲等)  |
| 32 路  | 8.57  | 1.43                     | 3.57           | 2.50            | 3.93      | 5.00     | 8.21         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 67.85     | 84.81(甲等)  |
| 45 路  | 10.00 | 4.06                     | 5.00           | 4.69            | 4.06      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 74.69     | 93.36(優等)  |
| 52 路  | 7.86  | 0.36                     | 3.57           | 3.57            | 3.57      | 5.00     | 7.50         | 8.57      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.00     | 81.25(甲等)  |
| 105 路 | 8.65  | 3.46                     | 4.42           | 4.81            | 3.27      | 5.00     | 7.12         | 8.46      | 9.62         | 4.81        | 4.62          | 4.81        | 69.05     | 86.31(甲等)  |
| 123 路 | 9.44  | 2.36                     | 3.06           | 4.44            | 3.33      | 5.00     | 6.67         | 9.44      | 10.00        | 5.00        | 4.44          | 4.72        | 67.90     | 84.88(甲等)  |
| 283 路 | 7.50  | 2.50                     | 1.25           | 2.50            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 3.75        | 64.38     | 80.48(甲等)  |

#### 4.5.4 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 4.5-4 所示。僅 68、300、305 等路線表現成績優異，共有六條路線得分在 79 分以下，表現較差，有待改善；公車準點性方面，164、165、166 等三條路線表現較差；111、164、165、166、178、179 等六條路線在車廂內是否設置乘客意見箱（卡）部份表現較差；164、178、353 等三條路線在車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖部份表現較差，有待改善。

表 4.5-4 巨業交通路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 68 路  | 10.00 | 4.06                     | 3.75           | 5.00            | 4.53      | 4.69     | 7.81         | 9.38      | 8.75         | 5.00        | 4.38          | 5.00        | 72.35     | 90.44(優等)  |
| 164 路 | 5.00  | 0.00                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 61.25     | 76.56(乙等)  |
| 165 路 | 0.00  | 1.25                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 57.50     | 71.88(乙等)  |
| 166 路 | 0.00  | 5.00                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 61.25     | 76.56(乙等)  |
| 167 路 | 10.00 | 2.50                     | 5.00           | 2.50            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 5.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.25     | 82.81(甲等)  |
| 677 路 | 9.64  | 0.36                     | 3.93           | 1.43            | 2.32      | 5.00     | 7.50         | 9.29      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 64.11     | 80.14(甲等)  |
| 178 路 | 10.00 | 0.00                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 179 路 | 7.50  | 3.75                     | 5.00           | 0.00            | 2.92      | 5.00     | 4.17         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.17        | 62.51     | 78.14(乙等)  |
| 180 路 | 8.33  | 4.58                     | 4.17           | 3.33            | 3.75      | 5.00     | 5.00         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.49     | 84.36(甲等)  |
| 111 路 | 8.75  | 3.75                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 2.50        | 63.75     | 79.69(乙等)  |
| 300 路 | 10.00 | 4.86                     | 4.44           | 5.00            | 4.72      | 5.00     | 9.44         | 8.89      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 77.35     | 96.69(優等)  |
| 305 路 | 10.00 | 4.25                     | 4.25           | 4.00            | 4.13      | 5.00     | 8.00         | 8.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.13     | 91.41(優等)  |
| 306 路 | 8.33  | 4.58                     | 5.00           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 6.67         | 7.50      | 9.17         | 4.58        | 4.58          | 5.00        | 69.79     | 87.24(甲等)  |
| 353 路 | 6.25  | 0.00                     | 3.75           | 2.50            | 1.25      | 5.00     | 6.25         | 7.50      | 7.50         | 5.00        | 5.00          | 3.75        | 53.75     | 67.19(丙等)  |

#### 4.5.5 全航客運路線成績

全航客運受評路線共計 8 條路線，其路線成績如表 4.5-5 所示。除 12 路表現較差外，其餘路線表現尚佳。

表 4.5-5 全航客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 5 路   | 9.23  | 2.88                     | 3.85           | 3.08            | 3.65      | 4.81     | 6.15         | 10.00     | 9.62         | 5.00        | 5.00          | 4.81        | 68.08     | 85.10(甲等)  |
| 11 路  | 8.13  | 2.19                     | 3.75           | 3.13            | 3.44      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.52     | 84.40(甲等)  |
| 12 路  | 9.75  | 2.38                     | 3.50           | 3.75            | 3.63      | 5.00     | 5.75         | 6.00      | 8.50         | 5.00        | 4.25          | 5.00        | 62.51     | 78.14(乙等)  |
| 58 路  | 9.67  | 2.83                     | 4.67           | 3.83            | 3.67      | 5.00     | 6.00         | 9.33      | 7.33         | 5.00        | 4.83          | 5.00        | 67.16     | 83.95(甲等)  |
| 65 路  | 9.06  | 2.81                     | 4.69           | 3.13            | 3.13      | 5.00     | 6.88         | 7.50      | 9.38         | 4.38        | 5.00          | 5.00        | 65.96     | 82.45(甲等)  |
| 158 路 | 7.22  | 3.06                     | 3.33           | 3.33            | 3.19      | 5.00     | 8.06         | 10.00     | 8.89         | 4.72        | 5.00          | 5.00        | 66.80     | 83.50(甲等)  |
| 199 路 | 9.75  | 2.50                     | 3.75           | 2.75            | 3.25      | 5.00     | 7.50         | 8.00      | 8.50         | 4.75        | 4.50          | 5.00        | 65.25     | 81.56(甲等)  |
| 352 路 | 8.13  | 2.19                     | 5.00           | 3.75            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 8.75      | 8.75         | 4.38        | 5.00          | 5.00        | 65.95     | 82.44(甲等)  |

#### 4.5.6 彰化客運路線成績

彰化客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 4.5-6 所示。車廂內是否設置乘客意見箱（卡）與車廂內環境及舒適度較差，有待改善。



表 4.5-6 彰化客運路線成績

| 路線  | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-----|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 99路 | 8.50  | 3.25                     | 4.00           | 2.00            | 2.75      | 5.00     | 7.50         | 9.00      | 7.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 64.00     | 80.00(甲等)  |

#### 4.5.7 豐原客運路線成績

豐原客運受評路線共計 79 條路線，其路線成績如表 4.5-7 所示。183、186、203、214、219、222、227、229、232、235、250、256、257、262、272、273 等十六條路線成績表現優異，且 219 路線成績獲滿分；170、200、228、237、238、253、276、286、289 等九條路線較差；264、277 等兩條路線成績低於 69 分，成績表現不佳，有待改善。

表 4.5-7 豐原客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 11 路  | 9.17  | 2.92                     | 4.17           | 3.33            | 3.75      | 5.00     | 6.67         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.17        | 67.51     | 84.39(甲等)  |
| 12 路  | 9.44  | 3.47                     | 5.00           | 3.61            | 3.61      | 5.00     | 6.94         | 10.00     | 9.44         | 5.00        | 5.00          | 4.72        | 71.23     | 89.04(甲等)  |
| 51 路  | 9.32  | 4.55                     | 4.32           | 4.32            | 3.41      | 4.77     | 6.36         | 10.00     | 9.55         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.60     | 89.50(甲等)  |
| 55 路  | 9.64  | 4.11                     | 4.29           | 3.57            | 3.57      | 5.00     | 6.96         | 8.93      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.46        | 70.53     | 88.16(甲等)  |
| 63 路  | 8.06  | 5.00                     | 5.00           | 5.00            | 4.17      | 5.00     | 6.67         | 8.89      | 8.89         | 5.00        | 4.72          | 5.00        | 71.40     | 89.25(甲等)  |
| 90 路  | 9.72  | 3.89                     | 3.33           | 4.17            | 2.64      | 5.00     | 6.39         | 6.67      | 10.00        | 5.00        | 4.72          | 4.44        | 65.97     | 82.46(甲等)  |
| 91 路  | 8.25  | 4.50                     | 3.75           | 1.75            | 4.13      | 5.00     | 8.00         | 9.00      | 9.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.38     | 85.48(甲等)  |
| 92 路  | 9.42  | 4.33                     | 4.62           | 3.85            | 4.04      | 5.00     | 6.35         | 9.62      | 9.23         | 5.00        | 4.81          | 4.42        | 70.69     | 88.36(甲等)  |
| 153 路 | 9.64  | 4.38                     | 4.64           | 4.46            | 3.93      | 5.00     | 7.32         | 8.57      | 10.00        | 5.00        | 4.64          | 4.29        | 71.87     | 89.84(甲等)  |
| 170 路 | 7.50  | 0.00                     | 2.50           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 61.25     | 76.56(乙等)  |
| 171 路 | 7.50  | 2.50                     | 2.50           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 172 路 | 7.50  | 0.31                     | 5.00           | 3.75            | 3.44      | 5.00     | 6.25         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.38        | 65.63     | 82.04(甲等)  |
| 182 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 1.25      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.00     | 87.50(甲等)  |
| 183 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.25     | 95.31(優等)  |
| 185 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 0.00            | 3.13      | 5.00     | 6.25         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.63     | 82.04(甲等)  |
| 186 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.25     | 95.31(優等)  |

| 路線   | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行車之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 200路 | 5.91  | 1.14                     | 3.86           | 3.86            | 4.20      | 5.00     | 7.05         | 6.82      | 9.55         | 4.77        | 5.00          | 5.00        | 62.16     | 77.70(乙等)  |
| 202路 | 6.88  | 1.88                     | 5.00           | 1.25            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.26     | 82.83(甲等)  |
| 203路 | 8.75  | 1.88                     | 5.00           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.51     | 90.64(優等)  |
| 206路 | 8.21  | 2.32                     | 4.64           | 4.29            | 4.11      | 5.00     | 5.89         | 9.29      | 10.00        | 5.00        | 4.82          | 5.00        | 68.57     | 85.71(甲等)  |
| 207路 | 9.58  | 3.13                     | 4.58           | 4.58            | 3.54      | 5.00     | 5.00         | 8.33      | 9.17         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.91     | 84.89(甲等)  |
| 208路 | 9.58  | 2.50                     | 4.17           | 4.17            | 3.33      | 5.00     | 6.25         | 6.67      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.58        | 66.25     | 82.81(甲等)  |
| 209路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 5.83         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.41     | 88.01(甲等)  |
| 210路 | 10.00 | 0.63                     | 5.00           | 0.00            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.51     | 84.39(甲等)  |
| 211路 | 10.00 | 2.50                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 212路 | 10.00 | 1.25                     | 3.75           | 5.00            | 3.13      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 3.75        | 5.00          | 5.00        | 69.38     | 86.73(甲等)  |
| 213路 | 7.50  | 2.34                     | 4.69           | 2.81            | 3.91      | 5.00     | 8.13         | 10.00     | 9.38         | 5.00        | 5.00          | 4.69        | 68.45     | 85.56(甲等)  |
| 214路 | 8.75  | 3.13                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.88     | 96.10(優等)  |
| 215路 | 10.00 | 0.42                     | 5.00           | 2.50            | 3.33      | 5.00     | 6.67         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 3.33        | 66.25     | 82.81(甲等)  |
| 216路 | 10.00 | 1.25                     | 5.00           | 2.50            | 4.06      | 5.00     | 8.13         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.94     | 88.68(甲等)  |
| 217路 | 10.00 | 2.50                     | 5.00           | 0.00            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.50     | 84.38(甲等)  |
| 218路 | 7.50  | 4.38                     | 5.00           | 2.50            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.76     | 85.95(甲等)  |

| 路線   | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行車之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 219路 | 10.00 | 5.00                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 80.00     | 100.00(優等) |
| 220路 | 9.17  | 1.39                     | 4.17           | 3.89            | 3.75      | 5.00     | 5.56         | 8.33      | 9.44         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.70     | 82.13(甲等)  |
| 222路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.25     | 95.31(優等)  |
| 223路 | 8.75  | 1.88                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 5.00         | 7.50      | 7.50         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.63     | 82.04(甲等)  |
| 225路 | 8.75  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 5.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 3.75        | 67.50     | 84.38(甲等)  |
| 226路 | 2.50  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 227路 | 7.50  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.75     | 92.19(優等)  |
| 228路 | 5.00  | 3.75                     | 5.00           | 2.50            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 7.50         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.75     | 79.69(乙等)  |
| 229路 | 10.00 | 4.58                     | 5.00           | 1.67            | 3.75      | 5.00     | 9.17         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 74.17     | 92.71(優等)  |
| 232路 | 10.00 | 5.00                     | 5.00           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.25     | 95.31(優等)  |
| 235路 | 10.00 | 4.38                     | 5.00           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 9.38         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.38        | 77.52     | 96.90(優等)  |
| 236路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 237路 | 9.17  | 1.25                     | 3.33           | 0.83            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 8.33      | 8.33         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.74     | 79.68(乙等)  |
| 238路 | 6.88  | 1.56                     | 4.38           | 0.63            | 3.44      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.38        | 63.15     | 78.94(乙等)  |
| 239路 | 10.00 | 0.00                     | 4.17           | 3.33            | 4.17      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.17        | 68.34     | 85.43(甲等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 240 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 250 路 | 10.00 | 2.50                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.00     | 93.75(優等)  |
| 251 路 | 10.00 | 1.25                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 252 路 | 10.00 | 0.00                     | 2.50           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 2.50        | 65.00     | 81.25(甲等)  |
| 253 路 | 8.75  | 3.75                     | 4.38           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 5.63         | 8.75      | 8.75         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.76     | 79.70(乙等)  |
| 256 路 | 10.00 | 0.00                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.50     | 90.63(優等)  |
| 257 路 | 10.00 | 0.00                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.00     | 93.75(優等)  |
| 258 路 | 10.00 | 1.88                     | 5.00           | 1.25            | 4.38      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.51     | 84.39(甲等)  |
| 260 路 | 10.00 | 1.88                     | 5.00           | 2.50            | 3.13      | 5.00     | 6.25         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.76     | 85.95(甲等)  |
| 261 路 | 10.00 | 0.94                     | 4.38           | 4.38            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.58     | 89.48(甲等)  |
| 262 路 | 7.50  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.75     | 92.19(優等)  |
| 263 路 | 7.92  | 1.25                     | 3.75           | 4.58            | 3.13      | 5.00     | 7.08         | 9.17      | 9.17         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.05     | 82.56(甲等)  |
| 264 路 | 0.00  | 3.75                     | 5.00           | 0.00            | 2.50      | 5.00     | 5.00         | 0.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 46.25     | 57.81(丁等)  |
| 265 路 | 9.17  | 2.92                     | 4.17           | 3.33            | 4.17      | 5.00     | 6.67         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.43     | 88.04(甲等)  |
| 266 路 | 10.00 | 3.33                     | 4.17           | 3.33            | 4.17      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 8.33         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.83     | 88.54(甲等)  |
| 267 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 0.00            | 5.00      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 269 路 | 10.00 | 0.00                     | 5.00           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 66.25     | 82.81(甲等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 270 路 | 8.33  | 2.22                     | 4.72           | 3.61            | 3.47      | 5.00     | 5.83         | 7.78      | 10.00        | 4.72        | 4.44          | 4.72        | 64.84     | 81.05(甲等)  |
| 271 路 | 7.50  | 1.25                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.25     | 89.06(甲等)  |
| 272 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 2.50            | 5.00      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.75     | 92.19(優等)  |
| 273 路 | 10.00 | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.75     | 92.19(優等)  |
| 275 路 | 10.00 | 4.06                     | 4.38           | 0.00            | 3.75      | 5.00     | 6.25         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.38        | 65.32     | 81.65(甲等)  |
| 276 路 | 3.33  | 0.42                     | 3.33           | 1.67            | 3.33      | 5.00     | 7.50         | 8.33      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 57.91     | 72.39(乙等)  |
| 277 路 | 5.00  | 0.00                     | 2.50           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 5.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 55.00     | 68.75(丙等)  |
| 278 路 | 10.00 | 3.75                     | 0.00           | 5.00            | 1.25      | 2.50     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.50     | 84.38(甲等)  |
| 279 路 | 10.00 | 3.75                     | 0.00           | 5.00            | 1.25      | 2.50     | 10.00        | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 67.50     | 84.38(甲等)  |
| 280 路 | 8.89  | 1.67                     | 5.00           | 4.17            | 4.72      | 5.00     | 7.78         | 10.00     | 9.44         | 5.00        | 4.72          | 5.00        | 71.39     | 89.24(甲等)  |
| 285 路 | 6.67  | 2.92                     | 4.17           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 6.67         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 69.18     | 86.48(甲等)  |
| 286 路 | 8.75  | 2.50                     | 3.75           | 3.75            | 2.50      | 5.00     | 5.00         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.75     | 79.69(乙等)  |
| 287 路 | 7.50  | 3.75                     | 5.00           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 5.00         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.00     | 87.50(甲等)  |
| 288 路 | 7.19  | 1.88                     | 4.06           | 3.13            | 3.75      | 4.38     | 7.19         | 9.38      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 65.96     | 82.45(甲等)  |
| 289 路 | 4.17  | 0.83                     | 4.17           | 5.00            | 2.50      | 5.00     | 5.83         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 62.50     | 78.13(乙等)  |

#### 4.5.8 東南客運路線成績

東南客運受評路線共計 5 條路線，其路線成績如表 4.5-8 所示。除 98 路表現較差外，其餘路線表現尚佳。



**表 4.5-8 東南客運路線成績**

| 路線   | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 7 路  | 9.22  | 3.91                     | 4.22           | 1.09            | 3.13      | 4.84     | 6.88         | 9.38      | 9.69         | 4.84        | 5.00          | 4.84        | 67.04     | 83.80(甲等)  |
| 17 路 | 8.33  | 4.17                     | 5.00           | 2.50            | 2.92      | 5.00     | 7.50         | 8.33      | 10.00        | 4.17        | 4.17          | 5.00        | 67.09     | 83.86(甲等)  |
| 67 路 | 9.55  | 4.32                     | 5.00           | 2.50            | 3.52      | 5.00     | 7.95         | 9.55      | 9.55         | 5.00        | 5.00          | 4.55        | 71.49     | 89.36(甲等)  |
| 97 路 | 9.50  | 3.88                     | 4.50           | 2.50            | 3.00      | 4.25     | 6.00         | 8.50      | 9.00         | 4.75        | 5.00          | 4.00        | 64.88     | 81.10(甲等)  |
| 98 路 | 9.04  | 2.88                     | 4.04           | 0.58            | 2.12      | 4.81     | 5.77         | 8.46      | 9.23         | 5.00        | 4.62          | 4.81        | 61.36     | 76.70(乙等)  |

#### 4.5.9 豐榮客運路線成績

豐榮客運受評路線共計 4 條路線，其路線成績如表 4.5-9 所示，127 路成績表現優異，48 路較欠理想，有待改善。

表 4.5-9 豐榮客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 40 路  | 9.00  | 3.75                     | 3.00           | 5.00            | 3.50      | 5.00     | 7.75         | 8.50      | 10.00        | 5.00        | 4.75          | 4.25        | 69.50     | 86.88(甲等)  |
| 48 路  | 8.13  | 2.03                     | 4.06           | 5.00            | 2.81      | 4.69     | 5.94         | 7.50      | 8.75         | 5.00        | 4.69          | 4.69        | 63.29     | 79.11(乙等)  |
| 89 路  | 9.29  | 2.86                     | 4.29           | 5.00            | 3.04      | 5.00     | 6.79         | 7.86      | 8.57         | 5.00        | 4.29          | 4.64        | 66.63     | 83.29(甲等)  |
| 127 路 | 9.29  | 3.75                     | 4.64           | 5.00            | 4.11      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 4.64        | 5.00          | 5.00        | 73.93     | 92.41(優等)  |

#### 4.5.10 苗栗客運路線成績

苗栗客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 4.5-10 所示，成績較欠理想，有待改善。

**表 4.5-10 苗栗客運路線成績**

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 181 路 | 10.00 | 2.50                     | 4.17           | 1.67            | 4.17      | 5.00     | 6.67         | 10.00     | 3.33         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 62.51     | 78.14(乙等)  |

#### 4.5.11 和欣客運路線成績

和欣客運受評路線共計 2 條路線，其路線成績如表 4.5-11 所示，161 路成績表現優異，而且和欣客運 2 條路線之駕駛員之服裝儀容、駕駛員行駛之平穩性、駕駛員行車期間之行車行為、駕駛員是否遵循路線行駛、駕駛員行車對用路環境之影響等項目表現優異。

表 4.5-11 和欣客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 160 路 | 8.21  | 3.21                     | 4.29           | 2.50            | 3.75      | 5.00     | 6.79         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.64        | 68.39     | 85.49(甲等)  |
| 161 路 | 10.00 | 3.75                     | 4.79           | 3.54            | 3.96      | 5.00     | 7.29         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.79        | 73.12     | 91.40(優等)  |

#### 4.5.12 中台灣客運路線成績

中台灣客運受評路線共計 16 條路線，其路線成績如表 4.5-12 所示，125、155、162、302、658 等路線成績表現優異，其中 658 路僅通車半年即獲得優異成績。37 路成績較欠理想，有待改善。此外，25、31、37 之公車準點性較差，20、31、151、152、358、658 之車廂內環境及舒適度較差，有待改善。



表 4.5-12 中台灣客運路線成績

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 1 路   | 9.00  | 2.25                     | 5.00           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 8.00      | 10.00        | 5.00        | 4.50          | 5.00        | 70.00     | 87.50(甲等)  |
| 20 路  | 7.50  | 3.13                     | 3.75           | 2.50            | 3.75      | 5.00     | 8.75         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 69.38     | 86.73(甲等)  |
| 25 路  | 6.96  | 2.59                     | 4.46           | 5.00            | 4.11      | 5.00     | 8.04         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.16     | 88.95(甲等)  |
| 31 路  | 5.00  | 2.50                     | 5.00           | 2.50            | 5.00      | 5.00     | 8.75         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.75     | 85.94(甲等)  |
| 37 路  | 5.00  | 2.50                     | 5.00           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 6.25         | 5.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 63.75     | 79.69(乙等)  |
| 95 路  | 8.13  | 2.97                     | 4.69           | 4.38            | 4.38      | 5.00     | 7.50         | 8.13      | 10.00        | 4.69        | 5.00          | 5.00        | 69.87     | 87.34(甲等)  |
| 125 路 | 9.17  | 2.50                     | 4.17           | 5.00            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.09     | 90.11(優等)  |
| 151 路 | 8.54  | 1.98                     | 4.17           | 2.08            | 4.06      | 5.00     | 8.54         | 9.58      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 68.95     | 86.19(甲等)  |
| 152 路 | 9.69  | 4.45                     | 4.84           | 1.56            | 4.84      | 5.00     | 6.88         | 10.00     | 9.69         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 71.95     | 89.94(甲等)  |
| 155 路 | 10.00 | 3.13                     | 5.00           | 4.17            | 4.79      | 5.00     | 8.33         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.58        | 75.00     | 93.75(優等)  |
| 162 路 | 9.17  | 2.50                     | 5.00           | 4.17            | 5.00      | 5.00     | 8.33         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 74.17     | 92.71(優等)  |
| 281 路 | 8.13  | 3.13                     | 3.13           | 4.38            | 3.75      | 5.00     | 7.50         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.02     | 87.53(甲等)  |
| 282 路 | 8.33  | 3.33                     | 3.75           | 2.92            | 3.13      | 5.00     | 7.92         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 69.38     | 86.73(甲等)  |
| 302 路 | 9.50  | 3.50                     | 4.75           | 5.00            | 4.38      | 5.00     | 9.00         | 9.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.63     | 94.54(優等)  |
| 358 路 | 8.13  | 1.25                     | 3.75           | 2.50            | 4.06      | 5.00     | 9.38         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 3.75        | 67.82     | 84.78(甲等)  |

| 路線    | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|-------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 658 路 | 10.00 | 3.47                     | 4.44           | 1.11            | 4.86      | 5.00     | 9.44         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.32     | 91.65(優等)  |

#### 4.5.13 南投客運路線成績

南投客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 4.5-13 所示，受評獲得優異成績。

**表 4.5-13 南投客運路線成績**

| 路線   | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 總分計算(80分) | 總分計算(100分) |
|------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|-----------|------------|
| 39 路 | 10.00 | 5.00                     | 3.75           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 8.75         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.00     | 93.75(優等)  |

#### 4.5.14 各客運公司路線平均成績比較

各客運公司路線成績比較如 4.5.14，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 4.5.14 各客運公司路線成績比較表

| 業者     | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內站名播報器是否正常使用 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 104 年成績 |
|--------|-------|--------------------------|----------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------|
| 台中客運   | 8.85  | 3.30                     | 4.14           | 4.43            | 3.59      | 4.95     | 7.07         | 9.13      | 9.41         | 4.86        | 4.79          | 4.89        | 69.41   |
| 統聯客運   | 9.15  | 2.34                     | 4.36           | 4.83            | 3.80      | 4.99     | 7.89         | 9.46      | 10.00        | 4.98        | 4.96          | 4.92        | 71.68   |
| 仁友客運   | 8.90  | 2.56                     | 3.63           | 3.98            | 3.72      | 5.00     | 7.38         | 9.51      | 9.95         | 4.94        | 4.88          | 4.74        | 69.19   |
| 巨業交通   | 7.41  | 2.78                     | 4.59           | 2.05            | 3.61      | 4.98     | 7.13         | 9.24      | 9.32         | 4.97        | 4.93          | 4.65        | 65.66   |
| 全航客運   | 8.87  | 2.61                     | 4.07           | 3.34            | 3.31      | 4.98     | 6.84         | 8.70      | 8.87         | 4.78        | 4.82          | 4.98        | 66.17   |
| 彰化客運   | 8.50  | 3.25                     | 4.00           | 2.00            | 2.75      | 5.00     | 7.50         | 9.00      | 7.00         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 64.00   |
| 豐原客運   | 8.69  | 2.64                     | 4.43           | 3.51            | 3.81      | 4.93     | 7.04         | 9.27      | 9.72         | 4.98        | 4.97          | 4.83        | 68.82   |
| 東南客運   | 9.13  | 3.83                     | 4.55           | 1.83            | 2.94      | 4.78     | 6.82         | 8.84      | 9.49         | 4.75        | 4.76          | 4.64        | 66.36   |
| 豐榮客運   | 8.93  | 3.10                     | 4.00           | 5.00            | 3.37      | 4.92     | 7.00         | 8.47      | 9.33         | 4.91        | 4.68          | 4.65        | 68.36   |
| 苗栗客運   | 10.00 | 2.50                     | 4.17           | 1.67            | 4.17      | 5.00     | 6.67         | 10.00     | 3.33         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 62.51   |
| 和欣客運   | 9.11  | 3.48                     | 4.54           | 3.02            | 3.86      | 5.00     | 7.04         | 10.00     | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 4.72        | 70.77   |
| 中台灣客運  | 8.27  | 2.82                     | 4.43           | 3.58            | 4.29      | 5.00     | 8.10         | 9.39      | 9.98         | 4.98        | 4.97          | 4.90        | 70.71   |
| 南投客運   | 10.00 | 5.00                     | 3.75           | 5.00            | 5.00      | 5.00     | 8.75         | 7.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.00   |
| 業者平均得分 | 8.91  | 3.09                     | 4.20           | 3.40            | 3.71      | 4.96     | 7.33         | 9.12      | 8.95         | 4.93        | 4.90          | 4.84        | 68.36   |

#### 4.5.15 臺灣大道優化公車專用道路線平均成績

臺中市臺灣大道優化公車專用道自 104 年 7 月 8 日起實施，本計畫針對行駛臺灣大道優化公車專用道之 9 條路線成績彙整，供各家汽車客運業者及主管機關參考。臺灣大道優化公車專用道路線平均成績如表 4.5-15。

由台中客運、統聯客運、巨業交通 3 家汽車客運業者聯營的 300 路公車，3 家業者營運之 300 路路線成績均獲得優等；302、303、304、305 及 308 路皆獲優等，301、306、307 則獲得甲等，綜合表現來看，臺灣大道優化公車專用道營運路線均表現良好。

表 4.5-15 臺灣大道優化公車專用道路線平均成績比較表

| 業者    | 路線  | 公車準點性 | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) | 車廂內環境及舒適度 | 車廂內環境及舒適度 | 駕駛員之服裝儀容 | 駕駛員行車期間之服務態度 | 駕駛員行駛之平穩性 | 駕駛員行車期間之行車行為 | 駕駛員是否遵循路線行駛 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 下車鈴是否能夠正常使用 | 104 年成績 |
|-------|-----|-------|--------------------------|-----------------|-----------|-----------|----------|--------------|-----------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------|
| 台中客運  | 300 | 10.00 | 4.58                     | 4.17            | 4.67      | 4.67      | 5.00     | 9.33         | 8.33      | 9.67         | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.42   |
| 統聯客運  | 300 | 10.00 | 4.29                     | 4.11            | 5.00      | 4.38      | 5.00     | 9.82         | 9.29      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 76.89   |
| 巨業交通  | 300 | 10.00 | 4.86                     | 4.44            | 5.00      | 4.72      | 5.00     | 9.44         | 8.89      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 77.35   |
| 統聯客運  | 301 | 10.00 | 2.50                     | 4.00            | 4.00      | 3.50      | 5.00     | 8.50         | 8.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 70.50   |
| 中台灣客運 | 302 | 9.50  | 3.50                     | 4.75            | 5.00      | 4.38      | 5.00     | 9.00         | 9.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.63   |
| 統聯客運  | 303 | 9.50  | 2.88                     | 4.25            | 4.50      | 4.25      | 5.00     | 8.25         | 9.00      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 72.63   |
| 台中客運  | 304 | 10.00 | 2.92                     | 4.50            | 4.67      | 3.75      | 5.00     | 7.83         | 9.00      | 10.00        | 4.83        | 5.00          | 4.83        | 72.33   |
| 巨業交通  | 305 | 10.00 | 4.25                     | 4.25            | 4.00      | 4.13      | 5.00     | 8.00         | 8.50      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 73.13   |
| 巨業交通  | 306 | 8.33  | 4.58                     | 5.00            | 5.00      | 4.38      | 5.00     | 6.67         | 7.50      | 9.17         | 4.58        | 4.58          | 5.00        | 69.79   |
| 台中客運  | 307 | 10.00 | 3.13                     | 4.69            | 3.75      | 3.59      | 4.69     | 7.19         | 9.38      | 10.00        | 5.00        | 4.69          | 5.00        | 71.11   |
| 統聯客運  | 308 | 9.77  | 3.64                     | 4.55            | 5.00      | 4.43      | 5.00     | 8.86         | 9.09      | 10.00        | 5.00        | 5.00          | 5.00        | 75.34   |



## 4.6 評鑑總成績

本次各客運公司之評鑑總分計算，是以各路線之「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」等項目加總後所得之成績，結果如表 4.6-1，各評分項目受評成績明顯較低之個案及補充說明缺失原因資料如附件 4，各評分項目業者缺失彙整表如附件 5。

各客運公司之評鑑成績為台中客運 88.79 分、統聯客運 80.43 分、仁友客運 87.94 分、巨業交通 78.16 分、全航客運 77.42 分、彰化客運 75.88 分、豐原客運 81.95 分、東南客運 82.61 分、豐榮客運 83.99 分、苗栗客運 73.14 分、和欣客運 85.77 分、中台灣客運 82.59 分、南投客運 90.63 分。

本次各客運公司之評鑑總分，按照業者營運規模(以行車里程數為分類原則)進行分組，組別一之業者有：統聯客運、台中客運、豐原客運，此組別客運業者分別營運 20 條以上路線，車輛數超過 200 輛，每日營運班次超過 1500 班；組別二之業者有：中台灣客運、巨業交通、全航客運、仁友客運、東南客運、豐榮客運，此組別客運業者分別營運 5 條~16 條路線，車輛數約 24 輛~97 輛，每日營運班次約 214~812 班；組別三之業者有：和欣客運、彰化客運、苗栗客運、南投客運，此組別客運業者分別營運 1 條~2 條路線，車輛數約 2 輛~16 輛，每日營運班次約 10~213 班；結果如表 4.6-1。

組別一共計三家業者，三家業者均獲得甲等，平均分數為 83.72 分，表現為三組別表現最佳組別；組別二共計六家業者，六家業者共計四家業者獲得甲等，兩家業者獲得乙等，平均分數為 82.13 分，表現為三組別次佳組別；組別三共計四家業者，共計一家業者獲得優等，一家業者獲得甲等，兩家業者獲得乙等，平均分數為 81.35 分，表現為三組別最差組別。

表 4.6-1 公司別評鑑總成績計算

| 客運別   | 場站設施與服務 | 旅客服務品質與駕駛員管理 | 運輸工具設備與安全 | 公司經營與管理 | 評鑑總成績計算 |
|-------|---------|--------------|-----------|---------|---------|
| 台中客運  | 8.85    | 40.21        | 20.35     | 19.38   | 88.79   |
| 統聯客運  | 9.15    | 42.28        | 20.25     | 8.75    | 80.43   |
| 仁友客運  | 8.90    | 41.66        | 18.63     | 18.75   | 87.94   |
| 巨業交通  | 7.41    | 40.57        | 17.68     | 12.50   | 78.16   |
| 全航客運  | 8.87    | 38.99        | 18.31     | 11.25   | 77.42   |
| 彰化客運  | 8.50    | 38.50        | 17.00     | 11.88   | 75.88   |
| 豐原客運  | 8.69    | 40.91        | 19.22     | 13.13   | 81.95   |
| 東南客運  | 9.13    | 39.44        | 17.79     | 16.25   | 82.61   |
| 豐榮客運  | 8.93    | 39.31        | 20.12     | 15.63   | 83.99   |
| 苗栗客運  | 10.00   | 35.00        | 17.51     | 10.63   | 73.14   |
| 和欣客運  | 9.11    | 42.04        | 19.62     | 15.00   | 85.77   |
| 中台灣客運 | 8.27    | 42.42        | 20.02     | 11.88   | 82.59   |
| 南投客運  | 10.00   | 41.25        | 23.75     | 15.63   | 90.63   |
| 平均成績  | 8.91    | 40.20        | 19.25     | 13.90   | 82.25   |

## 第五章 評鑑結果及成績列等

### 5.1 評鑑結果與成績列等

#### 5.1.1 評鑑結果

本次各客運公司之評鑑總分計算，是以各路線之「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」等指標加總後所得之成績，評鑑結果如表 4.6-1 及圖 5.1-1。

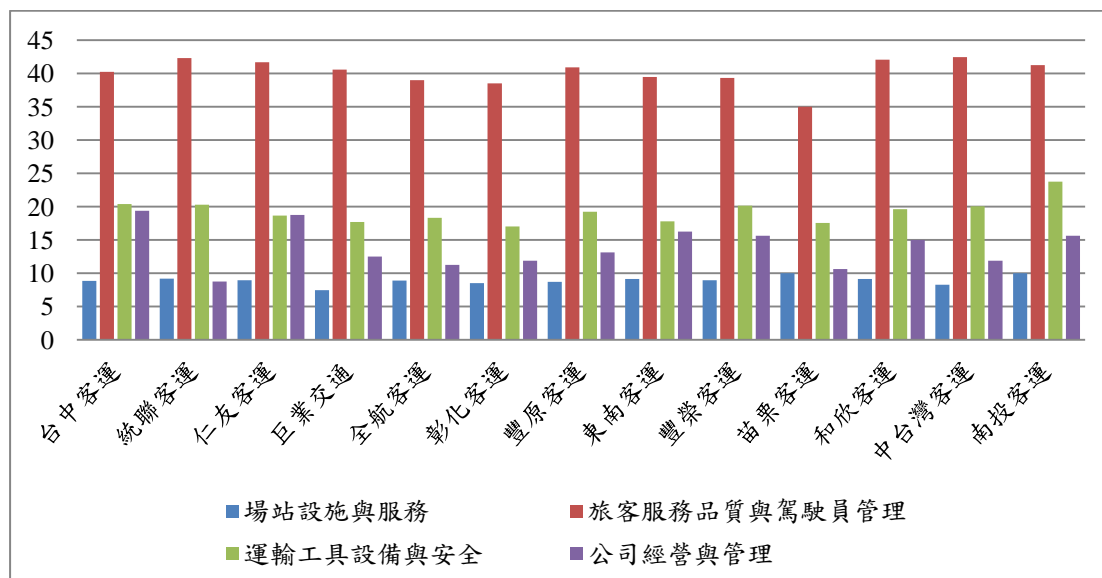


圖 5.1-1 各客運公司評鑑成績比較圖

#### 5.1.2 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 5.1-1 及圖 5.1-2 所示，結果顯示優等業者有南投客運；甲等有台中客運、統聯客運、仁友客運、和欣客運、豐榮客運、東南客運、豐原客運、中台灣客運；乙等有巨業交通、全航客運、彰化客運、苗栗客運。

表 5.1-1 評鑑成績列等表

|     | 客運別   | 評鑑總分  | 評等 |
|-----|-------|-------|----|
| 組別一 | 台中客運  | 88.79 | 甲等 |
|     | 豐原客運  | 81.95 | 甲等 |
|     | 統聯客運  | 80.43 | 甲等 |
| 組別二 | 仁友客運  | 87.94 | 甲等 |
|     | 豐榮客運  | 83.99 | 甲等 |
|     | 東南客運  | 82.61 | 甲等 |
|     | 中台灣客運 | 82.59 | 甲等 |
|     | 巨業交通  | 78.16 | 乙等 |
|     | 全航客運  | 77.42 | 乙等 |
|     | 南投客運  | 90.63 | 優等 |
| 組別三 | 和欣客運  | 85.77 | 甲等 |
|     | 彰化客運  | 75.88 | 乙等 |
|     | 苗栗客運  | 73.14 | 乙等 |
|     |       |       |    |

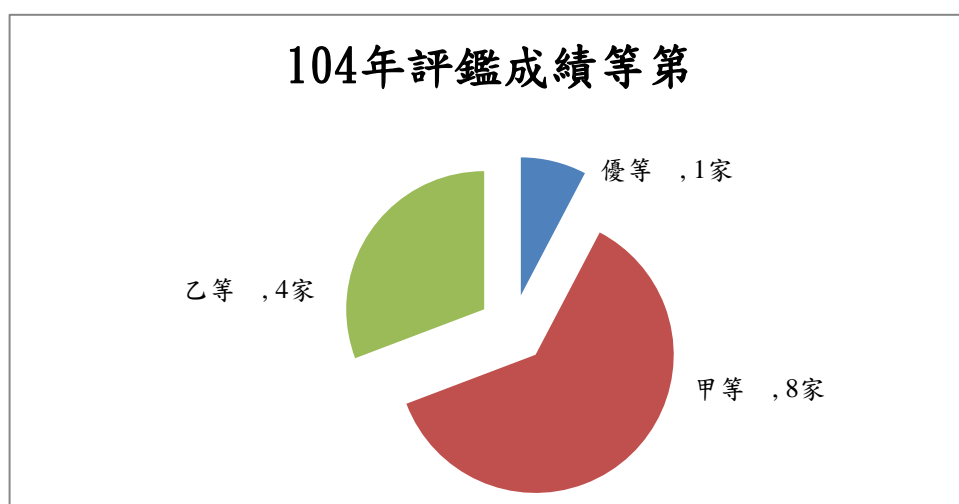


圖 5.1-2 104 年評鑑成績等第圖

### 5.1.3 路線評鑑成績及列等

路線成績計算，包含場站設施與服務 10%、旅客服務品質與駕駛員管理 45%、運輸工具設備與安全運輸 25%、公司經營與管理 20%，將以上四項指標成績加總後，即為該路線之評鑑分數，結果如表 4.5.14 所示。

各家業者路線評鑑成績依序為南投客運 75.00 分、統聯客運 71.68 分、和欣客運 70.77 分、中台灣客運 70.71 分、台中客運 69.41 分、仁友客運 69.19 分、豐原客運 68.82 分、豐榮客運 68.36 分、東南客運 66.36 分、全航客運 66.17 分、巨業交通 65.66 分、彰化客運 64.00 分、苗栗客運 62.51 分。

結果顯示優等路線有 50 條、甲等 135 條，乙等 23 條、丙等 2 條，丁等 1 條。本年度路線評鑑總分列等結果如表 5.1-4。本年度各業者之路線評鑑成績等第比例如圖 5.1-4。

表 5.1-4 路線評鑑成績列等表

| 客運別   | 優等 | 甲等  | 乙等 | 丙等 | 丁等 |
|-------|----|-----|----|----|----|
| 台中客運  | 8  | 37  | 4  | 0  | 0  |
| 統聯客運  | 13 | 10  | 0  | 0  | 0  |
| 仁友客運  | 2  | 6   | 0  | 0  | 0  |
| 巨業交通  | 3  | 5   | 5  | 1  | 0  |
| 全航客運  | 0  | 7   | 1  | 0  | 0  |
| 彰化客運  | 0  | 1   | 0  | 0  | 0  |
| 豐原客運  | 16 | 52  | 9  | 1  | 1  |
| 東南客運  | 0  | 4   | 1  | 0  | 0  |
| 豐榮客運  | 1  | 2   | 1  | 0  | 0  |
| 苗栗客運  | 0  | 0   | 1  | 0  | 0  |
| 和欣客運  | 1  | 1   | 0  | 0  | 0  |
| 中台灣客運 | 5  | 10  | 1  | 0  | 0  |
| 南投客運  | 1  | 0   | 0  | 0  | 0  |
| 合計    | 50 | 135 | 23 | 2  | 1  |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

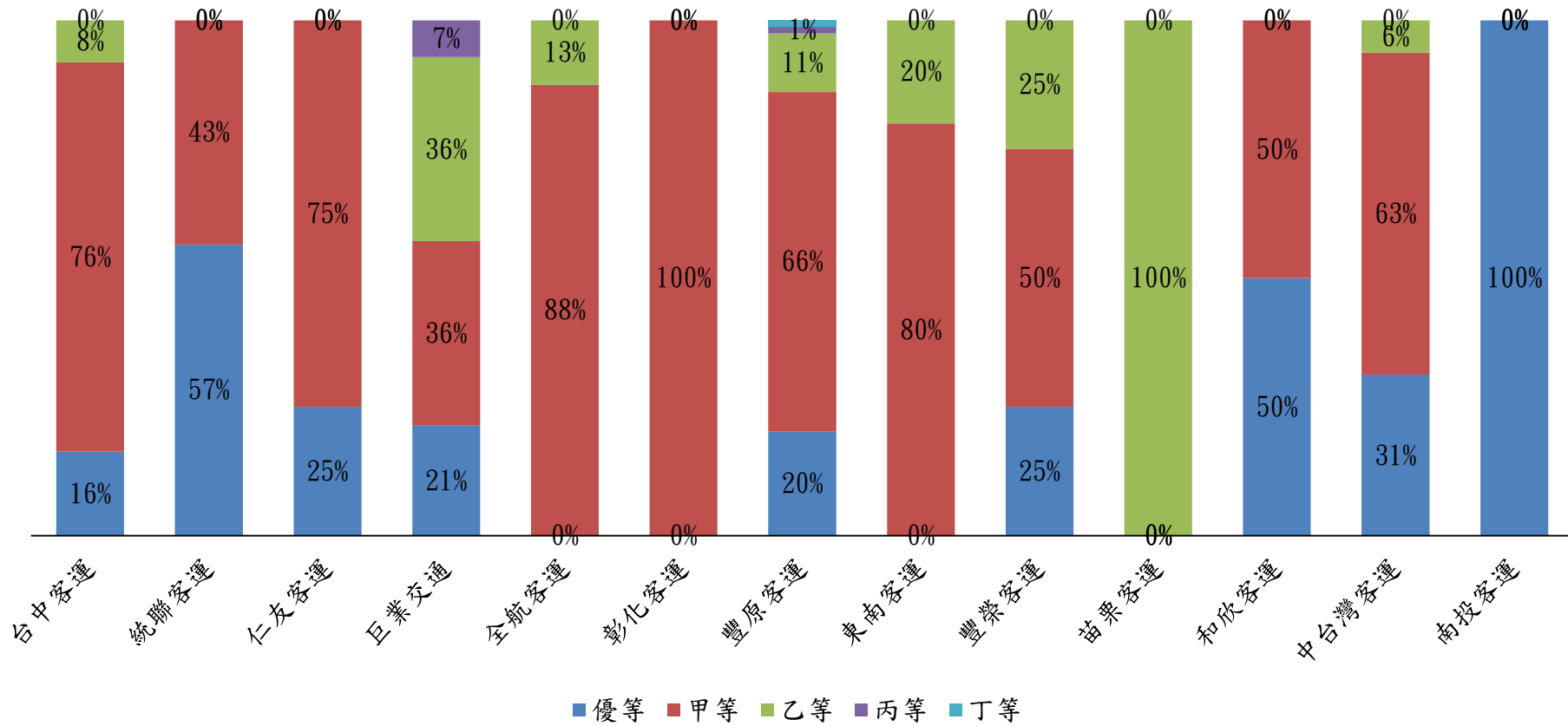


圖 5.1-4 路線評鑑成績等第比例圖

## 5.2 本年度各客運公司成績與上一年度成績比較

本年度評鑑方式與項目，與歷年評鑑計畫不同，本年度與 103 年度評鑑項目比較表如表 5.2-1。

**表 5.2-1 104 年度與 103 年度公車評鑑之評鑑項目**

| 評鑑辦法構面    | 103 年評鑑項目 | 104 年評鑑項目                |
|-----------|-----------|--------------------------|
| 場站設施與服務   | 候車服務設施    | 公車準點性                    |
|           | 停車場站面積    | /                        |
|           | 停車場站設施    |                          |
|           | 停車場站管理    |                          |
| 旅客服務品質與駕駛 | 準點性       | 駕駛員之服裝儀容                 |
|           | 乘客滿意度     | 駕駛員行車期間之服務態度             |
|           | 駕駛員管理     | 駕駛員行駛之平穩性                |
| 員管理項目     | /         | 駕駛員行車期間之行車行為             |
|           |           | 駕駛員是否遵循路線行駛              |
|           |           | 駕駛員行車對用路環境之影響            |
| 運輸工具設備與安全 | 車齡        | 車廂內站名播報器是否正常使用           |
|           | 車輛安全設備    | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          |
|           | 車輛資訊設施    | 車廂內環境及舒適度                |
|           | 車輛環境維護    | 下車鈴是否能夠正常使用              |
|           | 項目        | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |
| 公司經營與管理項目 | 安全管理      | 業者網頁資訊查核                 |
|           | 行政管理      | 申訴電話之建置及使用情形             |
|           | 政策配合度     | /                        |

本年度各業者評鑑成績與評等，以及 103 年度成績與評等之比較，如表 5.2-2。

**表 5.2-2 104 年度與 103 年度評鑑成績比較表**

| 客運別   | 103 年度評鑑 |    | 104 年度評鑑 |    | 說明      |
|-------|----------|----|----------|----|---------|
|       | 總成績      | 評等 | 總成績      | 評等 |         |
| 台中客運  | 88.8     | 甲  | 88.78    | 甲  | 評等維持不變  |
| 統聯客運  | 88.0     | 甲  | 80.43    | 甲  | 評等維持不變  |
| 仁友客運  | 85.8     | 甲  | 87.93    | 甲  | 評等維持不變  |
| 巨業交通  | 77.4     | 乙  | 78.15    | 乙  | 評等維持不變  |
| 全航客運  | 83.9     | 甲  | 77.41    | 乙  | 甲等退步至乙等 |
| 彰化客運  | 85.5     | 甲  | 75.88    | 乙  | 甲等退步至乙等 |
| 豐原客運  | 87.3     | 甲  | 81.94    | 甲  | 評等維持不變  |
| 東南客運  | 62.5     | 丙  | 82.63    | 甲  | 丙等進步至甲等 |
| 豐榮客運  | 82.8     | 甲  | 83.98    | 甲  | 評等維持不變  |
| 苗栗客運  | 81.3     | 甲  | 73.14    | 乙  | 甲等退步至乙等 |
| 和欣客運  | 83.8     | 甲  | 85.76    | 甲  | 評等維持不變  |
| 中台灣客運 | 87.2     | 甲  | 80.09    | 甲  | 評等維持不變  |
| 南投客運  | —        | —  | 90.63    | 優  | 首次受評    |

全航客運在「旅客服務品質與駕駛員管理」指標之「駕駛員是否遵循路線行駛」項目、「運輸工具設備與安全」指標之「車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖」、以及「公司經營與管理成績」指標之「申訴電話之建置及使用情形」表現較差，分數較上一年度退步，評等自甲等退步至乙等。

彰化客運在「運輸工具設備與安全」指標之「車廂內環境及舒適度」項目、以及「公司經營與管理成績」指標之「申訴電話之建置及使用情形」表現較差，成績較上一年度退步，評等自甲等退步至乙等。

東南客運雖部份項目表現仍有進步空間，但在「場站設施與服務」指標、以及「公司經營與管理成績」指標表現較佳，使分數較上一年度進步，評等自丙等進步至甲等。

苗栗客運雖在「場站設施與服務」表現良好，但在「旅客服務品質與駕駛員



管理」、「運輸工具設備與安全」指標表現較差，使分數較上一年度退步，評等自甲等退步至乙等。

## 第六章 結論與建議

### 6.1 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、苗栗客運、和欣客運、中台灣客運及南投客運，共 13 家汽車客運業者。各市區汽車客運公司依上述四大指標評鑑項目成績加總而得評鑑總成績：台中客運 88.79 分、統聯客運 80.43 分、仁友客運 87.94 分、巨業交通 78.16 分、全航客運 77.42 分、彰化客運 75.88 分、豐原客運 81.95 分、東南客運 82.61 分、豐榮客運 83.99 分、苗栗客運 73.14 分、和欣客運 85.77 分、中台灣客運 82.59 分及南投客運 90.63 分。結果顯示評鑑成績優等業者 1 家，為南投客運；甲等業者共計 8 家，包括台中客運、統聯客運、仁友客運、豐原客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運及中台灣客運；乙等業者共計 4 家，包括巨業交通、全航客運、彰化客運、苗栗客運。

台中客運在各評分項表現良好，僅車廂內部與駕駛員服務態度之項目低於平均值，建議針對車內乘車環境與駕駛員服務態度部份作改善；另外，有調查員於乘車調查期間發生事故造成受傷，事故僅肇事駕駛去電調查員慰問，無客運業者去電調查員處理後續事宜，建議客運業者改善事故處理程序。

統聯客運在路線與成績表現良好，多條路線半數以上路線獲得優等，唯車內票價與路線資訊，以及業者網頁資訊查詢不便與申訴電話之建置及使用情形項目表現不佳，造成整體成績下滑，影響乘客諮詢或申訴建議，建議加強車內票價與路線資訊，並針對網頁資訊加強查詢便利性，改善客服電話服務，例如由專人服務，避免無人接聽，需乘客留言後，客服人員再回電答覆之情形。

仁友客運在各評分項目表現良好，僅車內路線與票價資訊、報站器部份以及

駕駛員行車對用路環境之影響之項目低於平均值，建議針對車內路線資訊與乘車資訊相關設備、以及駕駛行車行為作加強。

巨業交通在公車準點性、車內票價與路線資訊、車廂內環境及舒適度、乘客意見箱（卡）設置、駕駛員服務態度、車內下車鈴部份較差，建議業者嚴格要求公車準點性與駕駛員服務態度，定期檢查車內資訊是否提供完善、下車鈴是否正常運作、意見箱是否設置完整且有箱、有卡。

全航客運在駕駛員之評分項目表現較差，客服電話須乘客改撥調度站電話或無人接聽，嚴重影響乘客諮詢或申訴，建議積極改善客服電話服務品質，並提升駕駛員服務品質。

彰化客運在各評分項目表現皆在中等，但客服電話須乘客改撥調度站電話或無人接聽，嚴重影響乘客諮詢或申訴，建議積極改善客服電話服務品質。

豐原客運除車內路線資訊與駕駛員行車期間之服務態度外，分數均高於各業者平均分數，8 成以上路線皆獲 80 分（甲等）以上成績；唯網站路線資訊內混雜相關公告訊息，稍微影響路線資訊查詢，以及假日客服電話服務較差，建議改善客服電話服務品質。

東南客運除意見箱（卡）項目外，在各評分項目表現皆在中等，仍有大幅的進步空間，建議繼續改善各項服務水準。

豐榮客運在各評分項目表現尚佳，仍有進步空間；客服電話服務人員對該公司營運之路線不熟悉，期望繼續改善各項服務水準。

苗栗客運於票價表、路線圖與意見箱（卡）項目、駕駛員行車期間之服務態度及駕駛員行車期間之行車行為部分表現較差，建議定期檢查車內資訊是否提供完善，並嚴格要求駕駛員服務態度與行車行為。

和欣客運在駕駛員行駛之平穩性、駕駛員行車期間之行車行為、駕駛員是否遵循路線行駛以及駕駛員行車對用路環境之影響這 4 項取得滿分，期望持續保持、改善。

中台灣客運在各評分項目表現尚佳，仍有進步空間；業者網頁資訊查詢不便，假期夜間發生無人接聽，需乘客留言後，客服人員再回電答覆之情形，建議針對網頁資訊加強查詢便利性，改善客服電話服務。

南投客運首次參與評鑑，除客服電話假日夜間發生忙線中情況，其他項目表現亮眼，多個乘車調查項目獲得滿分，值得讚許，期待持續維持。

## 6.2 個別客運業者建議

以下針對評鑑期間調查之相關缺失，提出個別客運業者之建議事項。評鑑期間調查相關缺失彙整及明細如附件 5、附件 6。

### 6.2.1 台中客運建議事項

- 1.部分班次公車準點性較差，建議應調整行經易塞車路段路線之行駛時間及發車時間。
- 2.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 3.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 4.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱內是否有足夠數量。
- 5.部分車輛內部座椅有破損、地板有裂痕、振動噪音較大，建議加以巡視並修復。
- 6.加強駕駛人行車訓練，勿急煞車、急起步。
- 7.部分車內下車鈴故障，建議加以巡視並修復。

8.督促部分駕駛員改善行車期間之服務態度。

### 6.2.2 統聯客運建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 2.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。
- 3.車內意見箱應加以巡視是否有足夠數量。
- 4.部分車輛振動噪音較大，建議加以巡視並修復。
- 5.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。
- 6.加強網頁資訊查詢便利性，評鑑期間發現情形如下：
  - (1)未於首頁即明顯標示台中市公車資訊。
  - (2)市公車、國道、遊覽車混用一網站。
  - (3)市公車部分與中台灣客運混用同一網站。
  - (4)首頁點選市區公車下方之台中後，出現之內容混雜桃園市、台中市、高雄市公車資訊。
  - (5)點選左側臺中市區公車後，只出現許多路線編號，未說明路線之起迄點，查詢路線資訊困難。
  - (6)與中台灣客運之路線混合，未明顯分類。建議修改網頁呈現方式使乘客方便查詢。

### 6.2.3 仁友客運建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。

- 2.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 3.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱內是否有足夠數量。
- 4.部分車輛內部座椅有破損、地板有裂痕、振動噪音較大，建議加以巡視並修復。

#### 6.2.4 巨業交通建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 2.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 3.車內整潔度稍不理想，建議加以巡視並改善。
- 4.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。
- 5.部分駕駛員行駛途中未遵守交通規則(如闖紅燈、超速)，建議嚴格監督加強駕駛人行車行為之訓練。
- 6.督促部分駕駛員改善行車期間之服務態度。

#### 6.2.5 全航客運建議事項

- 1.部分班次公車準點性較差，建議應調整行經易塞車路段路線之行駛時間及發車時間。
- 2.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。

- 3.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 4.部分車輛內部座椅有破損，建議加以巡視並修復。
- 5.加強駕駛人行車訓練，勿急煞車、急起步。
- 6.駕駛應於招呼站範圍停靠上下乘客，不得於非招呼站範圍上下乘客，建議加以巡視並督促駕駛。
- 7.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。
- 8.督促部分駕駛員改善行車期間之服務態度。

#### 6.2.6 彰化客運建議事項

- 1.應加以巡視車內意見箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 2.部分車輛內部座椅有破損，建議加以巡視並修復。
- 3.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。
- 4.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。

#### 6.2.7 豐原客運建議事項

- 1.部分班次公車準點性較差，建議應調整行經易塞車路段路線之行駛時間及發車時間。
- 2.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 3.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 4.部分車輛內部座椅有破損、地板有裂痕、振動噪音較大，建議加以巡視並修

復。

- 5.加強駕駛人行車訓練，勿急煞車、急起步。
- 6.部分駕駛員行駛途中未遵守交通規則（如闖紅燈、超速），建議嚴格監督加強駕駛人行車行為之訓練。
- 7.部分車內下車鈴故障，建議加以巡視並修復。
- 8.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。

### 6.2.8 東南客運建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 2.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，建議加以巡視並修復
- 3.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 4.部分車輛內部座椅有破損、地板有裂痕、振動噪音較大，建議加以巡視並修復。
- 5.建議要求駕駛統一穿著制服。
- 6.駕駛應於招呼站範圍停靠上下乘客，不得於非招呼站範圍上下乘客，建議加以巡視並督促駕駛。
- 7.部分車內下車鈴故障，建議加以巡視並修復。

### 6.2.9 豐榮客運建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線



資訊。

- 2.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 3.部分車輛內部座椅有破損，以及漏水狀況，建議加以巡視並修復。
- 4.部分車內下車鈴故障，建議加以巡視並修復。
- 5.改善申訴電話接聽人員無法解決乘客提問之狀況。

#### 6.2.10 苗栗客運建議事項

- 1.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 2.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 3.督促部分駕駛員改善行車期間之服務態度。
- 4.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。

#### 6.2.11 和欣客運建議事項

- 1.部分班次公車準點性較差，建議應調整行經易塞車路段路線之行駛時間及發車時間。
- 2.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 3.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 4.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱

是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。

#### 6.2.12 中台灣客運建議事項

- 1.部分班次公車準點性較差，建議應調整行經易塞車路段路線之行駛時間及發車時間。
- 2.車內應張貼該班車營運路線之票價表、時刻表及路線圖，不應混雜其它路線資訊。
- 3.車內意見箱應設置在明顯、容易取得且駕駛不易觀察處，並加以巡視意見箱是否有設置，並檢查箱內是否有足夠數量之意見卡。
- 4.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 5.改善申訴電話經常無人接聽及接聽人員無法解決乘客提問之狀況。

#### 6.2.13 南投客運建議事項

- 1.部分車輛車內報站器播報內容不準確(不符合)，應予以修正。部分車輛也發生報站器故障，須駕駛口頭報站，建議加以巡視並修復
- 2.部分駕駛員行駛途中未遵守交通規則(雙黃實線超車、超速)，建議嚴格監督加強駕駛人行車行為之訓練。
- 3.改善申訴電話經常無人接聽之狀況。

## 6.3 其它建議

本團隊在執行評鑑作業過程彙整調查員反應之意見，提出以下建議：

- (一) 部分班次發生拒載、過站不停、提早發車與私改路線等情形，以至調查員無法乘車進行調查，並無法針對以上情形予以評鑑評分，僅可事後通報主管機關，建議加入適當機制，針對以上情形也可加入評鑑評分。
- (二) 目前臺中市公車針對投幣乘客收費方式為：上車向駕駛領取代幣卡並刷卡記錄上車，下車時刷卡，將代幣卡歸還駕駛，並依驗票機顯示票價投幣。部分駕駛未依此方式執行，僅直接對乘客告知票價直接投幣或要求乘客直接支付（投幣）基本票價，易造成收費爭議及影響客運業者或乘客權益，投幣乘客收費方式建議加入評鑑項目。
- (三) 本團隊依照主管機關規定，調查該路線搭乘距離總長之 2/3，唯目前臺中市公車 11、37、52、66、300、305、306、358、677 等路線採環狀路線營運，調查員乘坐之路程與一般乘客不同，易被駕駛懷疑或斷定其身份，容易影響成績調查公平性，建議調整環狀路線調查搭乘距離。
- (四) 本次評鑑，依照主管機關規定，採用汽車客運營運與服務評鑑系統執行，本團隊針對系統提出以下意見：
  1. 問卷輸入調查時間之欄位，建議將日期、時間一分為二，並設定相關格式。
  2. 問卷輸入第十八項【相關問題回報】欄位，建議加大填寫欄位，增加行數空間。
  3. 每個調查項目僅可上傳一個檔案（照片或影片），建議增加可上傳檔案數量。
  4. 增加問卷上傳成功或失敗之提示視窗，以及登入失敗原因視窗。
  5. 增加點選日期出示該日期之調查明細及調查資料之功能，以便資料查詢。

6.提供規定時間內輸入資料修正功能，以便修改輸入錯誤之資料。

(五)建議主管機關利用公車動態系統稽查，追蹤並確保公車動態系統正常發佈資料。

# 附件 1 104 年度臺中市市區汽車客運各路線配 車數及應抽樣調查數量

| 抽樣樣態類別 | 公司名稱     | 路線編號 | 路線配車數 | 應調查車輛數 |
|--------|----------|------|-------|--------|
| 1      | 台中客運     | 8    | 4     | 4      |
| 1      | 台中客運(聯營) | 11   | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 26   | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 29   | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 49   | 1     | 1      |
| 1      | 台中客運     | 60   | 1     | 1      |
| 1      | 台中客運     | 66   | 4     | 4      |
| 1      | 台中客運     | 69   | 3     | 3      |
| 1      | 台中客運     | 70   | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 71   | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 102  | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 107  | 4     | 4      |
| 1      | 台中客運     | 128  | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 133  | 4     | 4      |
| 1      | 台中客運     | 142  | 1     | 1      |
| 1      | 台中客運     | 156  | 2     | 2      |
| 1      | 台中客運     | 157  | 3     | 3      |
| 1      | 台中客運     | 163  | 1     | 1      |
| 1      | 台中客運     | 325  | 3     | 3      |
| 1      | 台中客運     | 354  | 4     | 4      |
| 1      | 台中客運     | 356  | 3     | 3      |
| 1      | 台中客運     | 357  | 1     | 1      |
| 1      | 統聯客運     | 59   | 5     | 5      |
| 1      | 統聯客運     | 85   | 3     | 3      |
| 1      | 統聯客運     | 301  | 3     | 3      |
| 1      | 統聯客運     | 326  | 2     | 2      |
| 1      | 統聯客運     | 351  | 4     | 4      |
| 1      | 統聯客運     | 359  | 2     | 2      |
| 1      | 仁友客運     | 30   | 5     | 5      |
| 1      | 仁友客運     | 52   | 4     | 4      |
| 1      | 仁友客運     | 283  | 2     | 2      |
| 1      | 巨業交通     | 164  | 1     | 1      |
| 1      | 巨業交通     | 165  | 1     | 1      |
| 1      | 巨業交通     | 166  | 1     | 1      |

|   |          |     |   |   |
|---|----------|-----|---|---|
| 1 | 巨業交通     | 167 | 1 | 1 |
| 1 | 巨業交通     | 677 | 5 | 5 |
| 1 | 巨業交通     | 178 | 1 | 1 |
| 1 | 巨業交通     | 179 | 1 | 1 |
| 1 | 巨業交通     | 180 | 3 | 3 |
| 1 | 巨業交通     | 111 | 2 | 2 |
| 1 | 巨業交通     | 353 | 2 | 2 |
| 1 | 全航客運(聯營) | 11  | 2 | 2 |
| 1 | 全航客運     | 352 | 3 | 3 |
| 1 | 苗栗客運     | 181 | 2 | 2 |
| 1 | 南投客運     | 39  | 2 | 2 |
| 1 | 彰化客運     | 99  | 4 | 4 |
| 1 | 豐原客運(聯營) | 11  | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運(聯營) | 63  | 5 | 5 |
| 1 | 豐原客運     | 170 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 171 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 172 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運     | 182 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 183 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 185 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 186 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 202 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運     | 203 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 207 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運     | 208 | 5 | 5 |
| 1 | 豐原客運     | 209 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 210 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 211 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 212 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 214 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 215 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 216 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運     | 217 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 225 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 226 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運     | 218 | 1 | 1 |

|   |      |     |   |   |
|---|------|-----|---|---|
| 1 | 豐原客運 | 219 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 222 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 223 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 227 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 228 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 229 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 232 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 235 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運 | 236 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 237 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運 | 238 | 4 | 4 |
| 1 | 豐原客運 | 239 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運 | 240 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 250 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 251 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 252 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 253 | 4 | 4 |
| 1 | 豐原客運 | 256 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 257 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 258 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 260 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 261 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 262 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 263 | 3 | 3 |
| 1 | 豐原客運 | 264 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 265 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 266 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 267 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 269 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 270 | 5 | 5 |
| 1 | 豐原客運 | 271 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 272 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 273 | 1 | 1 |
| 1 | 豐原客運 | 275 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 276 | 2 | 2 |
| 1 | 豐原客運 | 277 | 1 | 1 |



|                      |       |     |   |   |
|----------------------|-------|-----|---|---|
| 1                    | 豐原客運  | 278 | 1 | 1 |
| 1                    | 豐原客運  | 279 | 1 | 1 |
| 1                    | 豐原客運  | 280 | 4 | 4 |
| 1                    | 豐原客運  | 285 | 3 | 3 |
| 1                    | 豐原客運  | 286 | 2 | 2 |
| 1                    | 豐原客運  | 287 | 1 | 1 |
| 1                    | 豐原客運  | 288 | 5 | 5 |
| 1                    | 豐原客運  | 289 | 2 | 2 |
| 1                    | 東南客運  | 17  | 2 | 2 |
| 1                    | 豐榮客運  | 89  | 4 | 4 |
| 1                    | 中台灣客運 | 1   | 4 | 4 |
| 1                    | 中台灣客運 | 20  | 2 | 2 |
| 1                    | 中台灣客運 | 31  | 2 | 2 |
| 1                    | 中台灣客運 | 37  | 2 | 2 |
| 1                    | 中台灣客運 | 125 | 2 | 2 |
| 1                    | 中台灣客運 | 162 | 2 | 2 |
| 1                    | 中台灣客運 | 281 | 4 | 4 |
| 1                    | 中台灣客運 | 282 | 4 | 4 |
| 1                    | 中台灣客運 | 358 | 4 | 4 |
| <b>路線數合計:125 條</b>   |       |     |   |   |
| <b>抽樣車輛數合計:277 輛</b> |       |     |   |   |

## 【抽樣調查樣態-類別 2】

| 抽樣樣態類別 | 公司名稱 | 路線編號 | 路線配車數 | 應調查車輛數 |
|--------|------|------|-------|--------|
| 2      | 台中客運 | 6    | 8     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 14   | 8     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 15   | 8     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 16   | 8     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 27   | 7     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 28   | 6     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 33   | 10    | 8      |
| 2      | 台中客運 | 72   | 8     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 101  | 6     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 108  | 6     | 6      |
| 2      | 台中客運 | 131  | 6     | 6      |

|   |          |     |    |   |
|---|----------|-----|----|---|
| 2 | 台中客運     | 132 | 6  | 6 |
| 2 | 台中客運     | 290 | 9  | 7 |
| 2 | 台中客運     | 307 | 8  | 6 |
| 2 | 台中客運     | 323 | 8  | 6 |
| 2 | 台中客運     | 324 | 6  | 6 |
| 2 | 統聯客運     | 18  | 6  | 6 |
| 2 | 統聯客運     | 79  | 8  | 6 |
| 2 | 仁友客運     | 21  | 7  | 6 |
| 2 | 仁友客運     | 32  | 6  | 6 |
| 2 | 仁友客運     | 45  | 9  | 7 |
| 2 | 仁友客運     | 123 | 6  | 6 |
| 2 | 巨業交通     | 68  | 6  | 6 |
| 2 | 巨業交通(聯營) | 300 | 8  | 6 |
| 2 | 巨業交通     | 305 | 9  | 7 |
| 2 | 巨業交通     | 306 | 6  | 6 |
| 2 | 全航客運(聯營) | 12  | 8  | 6 |
| 2 | 全航客運     | 65  | 8  | 6 |
| 2 | 全航客運     | 158 | 8  | 6 |
| 2 | 全航客運     | 199 | 10 | 8 |
| 2 | 豐原客運(聯營) | 12  | 8  | 6 |
| 2 | 豐原客運     | 90  | 9  | 7 |
| 2 | 豐原客運     | 91  | 9  | 7 |
| 2 | 豐原客運     | 92  | 9  | 7 |
| 2 | 豐原客運     | 200 | 6  | 6 |
| 2 | 豐原客運     | 206 | 8  | 6 |
| 2 | 豐原客運     | 213 | 6  | 6 |
| 2 | 豐原客運     | 220 | 7  | 6 |
| 2 | 東南客運     | 7   | 10 | 8 |
| 2 | 東南客運     | 67  | 10 | 8 |
| 2 | 東南客運     | 97  | 10 | 8 |
| 2 | 東南客運     | 98  | 10 | 8 |
| 2 | 豐榮客運     | 40  | 6  | 6 |
| 2 | 豐榮客運     | 48  | 6  | 6 |
| 2 | 豐榮客運     | 127 | 8  | 6 |
| 2 | 和欣客運     | 160 | 7  | 6 |
| 2 | 和欣客運     | 161 | 9  | 7 |

|                      |       |     |   |   |
|----------------------|-------|-----|---|---|
| 2                    | 中台灣客運 | 95  | 7 | 6 |
| 2                    | 中台灣客運 | 151 | 9 | 7 |
| 2                    | 中台灣客運 | 155 | 8 | 6 |
| 2                    | 中台灣客運 | 302 | 6 | 6 |
| 2                    | 中台灣客運 | 658 | 9 | 7 |
| <b>路線數合計:52 條</b>    |       |     |   |   |
| <b>抽樣車輛數合計:333 輛</b> |       |     |   |   |

## 【抽樣調查樣態-類別 3】

| 抽樣樣態類別 | 公司名稱     | 路線編號 | 路線配車數 | 應調查車輛數 |
|--------|----------|------|-------|--------|
| 3      | 台中客運     | 9    | 13    | 9      |
| 3      | 台中客運(聯營) | 12   | 13    | 9      |
| 3      | 台中客運     | 41   | 14    | 9      |
| 3      | 台中客運     | 54   | 14    | 9      |
| 3      | 台中客運     | 93   | 16    | 10     |
| 3      | 台中客運     | 154  | 13    | 9      |
| 3      | 台中客運(聯營) | 300  | 12    | 9      |
| 3      | 統聯客運     | 3    | 19    | 11     |
| 3      | 統聯客運     | 50   | 16    | 10     |
| 3      | 統聯客運     | 56   | 16    | 10     |
| 3      | 統聯客運     | 61   | 17    | 10     |
| 3      | 統聯客運(聯營) | 63   | 11    | 9      |
| 3      | 統聯客運     | 75   | 20    | 12     |
| 3      | 統聯客運     | 77   | 11    | 9      |
| 3      | 統聯客運     | 159  | 14    | 9      |
| 3      | 統聯客運(聯營) | 300  | 12    | 9      |
| 3      | 統聯客運     | 303  | 15    | 9      |
| 3      | 統聯客運     | 308  | 12    | 9      |
| 3      | 仁友客運     | 105  | 11    | 9      |
| 3      | 全航客運     | 5    | 13    | 9      |
| 3      | 豐原客運     | 51   | 14    | 9      |
| 3      | 豐原客運     | 55   | 19    | 11     |
| 3      | 豐原客運     | 153  | 11    | 9      |
| 3      | 中台灣客運    | 25   | 15    | 9      |
| 3      | 中台灣客運    | 152  | 13    | 9      |

**路線數合計:25 條**  
**抽樣車輛數合計:236 輛**

**【抽樣調查樣態-類別 4】**

| 抽樣樣態類別                                  | 公司名稱 | 路線編號 | 路線配車數 | 應調查車輛數 |
|---|------|------|-------|--------|
| 4                                       | 台中客運 | 35   | 27    | 12     |
| 4                                       | 台中客運 | 82   | 25    | 12     |
| 4                                       | 台中客運 | 304  | 26    | 12     |
| 4                                       | 統聯客運 | 23   | 22    | 12     |
| 4                                       | 統聯客運 | 73   | 24    | 12     |
| 4                                       | 統聯客運 | 81   | 21    | 12     |
| 4                                       | 全航客運 | 58   | 22    | 12     |
| <b>路線數合計:7 條</b><br><b>抽樣車輛數合計:84 輛</b> |      |      |       |        |

**【抽樣調查樣態-類別 5】**

| 抽樣樣態類別                                  | 公司名稱 | 路線編號 | 路線配車數 | 應調查車輛數 |
|---|------|------|-------|--------|
| 5                                       | 台中客運 | 100  | 56    | 13     |
| 5                                       | 統聯客運 | 53   | 35    | 13     |
| <b>路線數合計:2 條</b><br><b>抽樣車輛數合計:26 輛</b> |      |      |       |        |

## 附件 2 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服 務評鑑計畫評分相關表格與調查方式

## 秘密調查員 路線調查評分表

客運業者名稱：\_\_\_\_\_ 路線編號：\_\_\_\_\_

駕駛員名稱：\_\_\_\_\_ 車牌號碼：\_\_\_\_\_ 調查地點：\_\_\_\_\_

秘密調查員：\_\_\_\_\_ 調查時間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_時\_\_\_\_分

| 評分項目         | 評分方式   | 備註 |
|--------------|--|----|
| 駕駛員是否遵循路線行駛  | <p>判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：<br/>未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。</p> <p><input type="checkbox"/> 未發生：以上情形從未發生者</p> <p><input type="checkbox"/> 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者</p> <p><input type="checkbox"/> 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者</p>   |    |
| 駕駛員行車期間之服務態度 | <p>判斷駕駛員服務態度是否良好；例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站（坐）定即駛離致乘客受傷等行為。</p> <p><input type="checkbox"/> 非常滿意：駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車，且主動播報停靠站名，並關心乘客，讓人感覺安心者</p> <p><input type="checkbox"/> 滿意：駕駛員服務態度不錯、有禮貌、會等候乘客上下車等基本服務都有做到</p> <p><input type="checkbox"/> 普通：沒有特別的感覺</p> <p><input type="checkbox"/> 不滿意：駕駛員服務態度欠佳，雖無對乘客有服務不當之處，但對乘客態度冷淡</p> <p><input type="checkbox"/> 非常不滿意：駕駛員服務態度不當，甚至有辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車等情形</p> |    |
| 駕駛員之服裝儀容     | <p>判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整</p> <p><input type="checkbox"/> 滿意：駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊者</p> <p><input type="checkbox"/> 普通：駕駛員有穿著制服，但服裝儀容不整齊者；或駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊者</p> <p><input type="checkbox"/> 不滿意：駕駛員未穿著制服，且服裝儀容不整齊者</p>   |    |
| 駕駛員行駛之平穩性    | <p>觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、轉彎未減速等危險駕駛情形。</p> <p><input type="checkbox"/> 未發生：以上情形從未發生者</p> <p><input type="checkbox"/> 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者</p> <p><input type="checkbox"/> 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者</p>  |    |
| 駕駛員行車期間之行車行為 | <p>觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃</p>   |    |

| 評分項目            | 評分方式   | 備註   |
|-----------------|--|--|
|                 | 圾、飆罵髒話等不良行為。<br><input type="checkbox"/> 未發生：以上情形從未發生者<br><input type="checkbox"/> 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者<br><input type="checkbox"/> 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者   |  |
| 公車準點性           | 依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。<br><b>班距計分標準</b><br><input type="checkbox"/> 非常滿意：班車間距誤點在 10 分鐘內者<br><input type="checkbox"/> 滿意：班車間距誤點 10—13 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 普通：班車間距誤點 13—16 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：班車間距誤點 16—19 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：班車間距誤點 19 分鐘以上或脫班者<br><b>班表計分標準</b><br><input type="checkbox"/> 非常滿意：班車準時發車（含表定時間 1 分鐘內）者<br><input type="checkbox"/> 滿意：班車發車誤點 1-4 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 普通：班車發車誤點 4-7 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：班車發車誤點 7-10 分鐘（含）以內者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：班車發車誤點 10 分鐘以上或脫班者 | 依路線發車間距之特性區分為班距及班表，其計分方式以人工檢核方式抽測業者提報之各到站班表資料之發車站位或中間站位進行評分。 |
| 駕駛員行車對用路環境之影響   | 依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。<br><input type="checkbox"/> 未發生：以上情形從未發生者<br><input type="checkbox"/> 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者<br><input type="checkbox"/> 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者  |  |
| 下車鈴是否能夠正常使用     | <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用者<br><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用者（無響鈴或無閃燈）<br><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應者   |  |
| 車廂內站名播報器是否正常使用  | <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常者<br><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確（不符合）者<br><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞者  |  |
| 車廂內是否設置乘客意見箱（卡） | <input type="checkbox"/> 是：乘客意見箱及乘客意見卡皆有設置者<br><input type="checkbox"/> 是，但不足：乘客意見箱及乘客意見卡有一項未設置者<br><input type="checkbox"/> 否：乘客意見箱及乘客意見卡皆未設置者  |  |
| 車廂內環境及舒適度       | 依車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適（含把手、扶手及安全帶）、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。<br><input type="checkbox"/> 非常滿意：車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，亦無吵雜噪音，讓人感覺舒適者  |  |

| 評分項目  | 評分方式   | 備註 |
|---|--|----|
|   | <input type="checkbox"/> 滿意：車輛內外乾淨，座椅完好，溫度及噪音適中等<br><input type="checkbox"/> 普通：沒有特別的感覺<br><input type="checkbox"/> 不滿意：車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度及噪音尚在可接受範圍內，不影響搭乘者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、噪音過大或車內有異味者  |    |
| 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖  | 針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分<br><input type="checkbox"/> 非常滿意：票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且明顯易見無其它路線混雜者<br><input type="checkbox"/> 滿意：票價表、時刻表及路線圖皆有提供，但張貼位置不明顯，或張貼位置及內容尚待改善者<br><input type="checkbox"/> 普通：票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，但不影響搭乘者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供，造成搭乘不便者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：票價表、時刻表及路線圖皆未提供，或提供內容非當班班車資訊者 |    |
| <p>請調查員請將其他未盡於上述項目之觀察內容，詳述如下，如有特殊服務缺失或優良事蹟，應輔以文字說明。</p> <p>例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.在候車及乘車過程中發現之不合理、不便民之情事</li> <li>2.在班車正常發車情況下，是否有旅客擁擠或無法上車之情事，請詳實記錄</li> <li>3.調查員認為搭乘該路線之業者需要增加服務或協助乘客之處</li> <li>4.其他與服務品質相關之事項</li> </ol> |  |    |



## 秘密調查員 網站稽查評分表

|  |       |
|--|-------|
| 秘密調查員：   | 客運業者： |
| 調查時間：            年            月            日    星期            時            分   |       |
| 調查網址：  |       |
| 業者網頁資訊查核   |       |
| 針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分   |       |
| 評分方式為：   |       |
| <input type="checkbox"/> 非常滿意：網路開啟後，路線圖、票價及時刻表顯而易見者<br><input type="checkbox"/> 滿意：路線圖、票價及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢者<br><input type="checkbox"/> 普通：路線圖、票價及時刻表，有一項未提供，但不影響資訊查詢者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：路線圖、票價及時刻表，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：路線圖、票價及時刻表皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新者 |       |
| 相關問題回報：  |       |
|  |       |

## 秘密調查員 電話稽查評分表

客運業者：

調查時間：\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_時\_\_\_分 調查員：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
| 申訴電話之查核評鑑<br><b>【平日白天】</b><br>電話號碼：_____ | <input type="checkbox"/> 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者<br><input type="checkbox"/> 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者<br><input type="checkbox"/> 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者 |
| 申訴內容：<br><br>回應內容：                       |   |

調查時間：\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_時\_\_\_分 調查員：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
| 申訴電話之查核評鑑<br><b>【平日晚上】</b><br>電話號碼：_____ | <input type="checkbox"/> 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者<br><input type="checkbox"/> 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者<br><input type="checkbox"/> 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者 |
| 申訴內容：<br><br>回應內容：                       |   |

客運業者：

調查時間：\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_時\_\_\_\_分 調查員：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
| 申訴電話之查核評鑑<br><b>【假日白天】</b><br>電話號碼：_____ | <input type="checkbox"/> 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者<br><input type="checkbox"/> 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者<br><input type="checkbox"/> 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者 |
| 申訴內容：<br><br>回應內容：                       |   |

調查時間：\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_時\_\_\_\_分 調查員：\_\_\_\_\_

|  |   |
|--|---|
| 申訴電話之查核評鑑<br><b>【假日晚上】</b><br>電話號碼：_____ | <input type="checkbox"/> 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者<br><input type="checkbox"/> 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者<br><input type="checkbox"/> 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者<br><input type="checkbox"/> 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者 |
| 申訴內容：<br><br>回應內容：                       |   |

## 附件 3 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服 務評鑑計畫秘密客成員組成與作業規範事項 (含個人資料表格與切結書、保密協議書)

### 【秘密客組成與作業規範事項】

- 1.評鑑團隊所遴選之秘密客名單，須於實際進行調查作業前，報請主管機關核定，更換人選時亦同，且確定之秘密調查員人選應簽署保密協定及相關切結書（範本如后附）。廠商執行過程計畫中，遇秘密客異動情形者，需報請本機關核定，未經本機關同意，不得變更。相關執行人員名冊須併同結案報告提送。
- 2.為避免調查程序差異或有不正確的定義解釋，因此在正式調查前，評鑑團隊須辦理「秘密客」教育訓練，說明評鑑調查流程，及制定臨時應變處理流程等規則。
- 3.教育訓練日期應通知主管機關，地點為臺中市政府交通局或主管機關所認可之會議空間，主管機關得派員出席了解訓練狀況。
- 4.秘密客每次調查過程就重要事項過程進行紀錄（得採錄音、錄影或拍照存證，相關資料應予保密不得對外公開）；如有服務缺失或特殊優良事蹟，應就其標的輔以文字說明；調查訪員執行調查需秘密進行，不可事先告知受測對象。
- 5.秘密客應秉持客觀、謹慎態度，不公開地就實際查核之感受進行各路線服務品質評分。不得洩漏身分，倘於查核過程中有洩漏或暗示身分、言語或行為脅迫（含暗示、要求收受現金或物品）業者或駕駛員等情事，該名成員立即撤換，不得異議。
- 6.本得標廠商於評鑑成績公開後，若受評業者對評鑑成績有疑義或欲進一步了解缺失情形，廠商負有善盡解答業者問題之義務，以示評鑑團隊公信力，並確保評鑑作業完整性。
- 7.評鑑執行過程中，主管機關所提供的業者營運資料和評鑑所需資料，僅供評鑑團隊調查與作業所需，評鑑團隊不得以任何方式提供予第三方或公開於任何網路平台。
- 8.評鑑成績統一由主管機關於審查通過後，依據政策指示方向進行公告，評鑑團隊或個人於調查過程中或執行結束後，均不得擅自公

開。

- 9.於履約過程中，經主管機關查證有執行瑕疵，致嚴重影響履約品質或誠信、公信力者，違約金扣罰、契約終止解除及暫停執行等規定，依據契約辦理。

「104 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

秘密客成員名單

| 序號 | 姓名 | 性別 | 職業 | 年齡 | 備註 |
|----|----|----|----|----|----|
| 1  |    |    |    |    |    |
| 2  |    |    |    |    |    |
| 3  |    |    |    |    |    |
| 4  |    |    |    |    |    |
| 5  |    |    |    |    |    |
| 6  |    |    |    |    |    |
| 7  |    |    |    |    |    |
| 8  |    |    |    |    |    |
| 9  |    |    |    |    |    |
| 10 |    |    |    |    |    |

## 保密協議書

本人\_\_\_\_\_參與臺中市政府 104 年市區汽車  
客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或  
結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠  
信原則，特簽署此切結書。  
倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退  
出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 年 月 日



## 附件 4 各評分項目受評成績明顯較低之個案及

### 補充說明缺失原因資料

| 公車準點性  |     |        |         |                  |             |
|--|-----|--------|---------|------------------|-------------|
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由          |
| 巨業交通   | 164 | 276-FM | 林嘉信     | 2016.02.15 16:38 | 誤點 4-7 分鐘   |
| 巨業交通   | 165 | 277-FM | 楊志宏     | 2016.02.18 16:12 | 誤點 10 分鐘以上  |
| 巨業交通   | 166 | 658-FX | 沈俊賢     | 2016.02.20 12:00 | 誤點 10 分鐘以上  |
| 巨業交通   | 179 | 277-FC | 陳進順     | 2016.02.26 11:26 | 誤點 4-7 分鐘   |
| 巨業交通   | 180 | 658-FX | 沈俊賢     | 2016.02.20 16:35 | 誤點 4-7 分鐘   |
| 巨業交通   | 306 | 601-FX | 張敏達     | 2016.02.26 17:04 | 誤點 4-7 分鐘   |
| 巨業交通   | 353 | 300-FC | 鐘元忠     | 2016.02.19 16:25 | 誤點 4-7 分鐘   |
| 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖   |     |        |         |                  |             |
| <p>統聯客運及中台灣客運主要因票價表以 QR Code 條碼取代票價梯形圖，本單位執行本次評鑑期間，對於主管機關請兩業者試辦票價表以 QR Code 條碼取代之情況不知情，除少部分為未提供該車目前營運路線之路線圖外，多數均因票價表以 QR Code 條碼取代票價梯形圖。和欣客運：張貼位置不明顯，或張貼位置及內容尚待改善者及與其它路線混雜者。</p> |     |        |         |                  |             |
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由          |
| 巨業交通   | 68  | 777-U8 | 韓鴻勝     | 2016.02.17 14:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 164 | 276-FM | 林嘉信     | 2016.02.15 16:38 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 677 | 261-FM | 謝培玄/鍾文忠 | 2016.01.28 11:21 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 677 | 276-FC | 鍾元忠     | 2016.01.29 13:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 677 | 657-FX | 陳秋津     | 2016.01.31 18:12 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 677 | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.08 07:14 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 677 | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.10 19:49 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通   | 178 | 276-FC | 王國華     | 2016.01.31       | 提供內容非當班班車資訊 |

| 業者   | 路線  | 車牌       | 駕駛      | 時間                           | 事由          |
|------|-----|----------|---------|------------------------------|-------------|
| 巨業交通 | 353 | 657-FX   | 陳秋津     | 09:30<br>2016.01.29<br>15:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通 | 353 | 300-FC   | 鐘元忠     | 2016.02.19 16:25             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 巨業交通 | 165 | 277-FM   | 楊志宏     | 2016.02.18 16:12             | 票價表、路線圖未提供  |
| 巨業交通 | 677 | 619-FX   | 李啟銘     | 2016.02.25 19:50             | 票價表、路線圖未提供  |
| 全航客運 | 12  | 618-FQ   | 車內未張貼姓名 | 2016.01.30 14:29             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 12  | 761-FX   | 許春煌     | 2016.02.03 11:40             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 58  | 981-U8   | 簡志勇     | 2016.02.01 08:00             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 58  | EAA-605  | 劉智順     | 2016.02.01 09:01             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 58  | KKA-6001 | 楊維國     | 2016.02.18 13:18             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 65  | 600-U8   | 蘇彥彬     | 2016.02.11 16:18             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 65  | 445-FX   | 吳潔      | 2016.2.28 06:55              | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 158 | 222 - U8 | 游酌懿     | 2016.2.18 08:20              | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 352 | 225-U8   | 廖本傑     | 2016.02.07 08:30             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 352 | 225-U8   | 廖本傑     | 2016.02.06 10:02             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 全航客運 | 5   | 985-U8   | 吳景興     | 2016.02.18 07:03             | 票價表、路線圖未提供  |
| 全航客運 | 5   | 615-FQ   | 車內未張貼姓名 | 2016.02.22 08:10             | 票價表、路線圖未提供  |
| 全航客運 | 12  | 599-U8   | 李志宏     | 2016.02.28 18:25             | 票價表、路線圖未提供  |
| 苗栗客運 | 181 | FAD-876  | 郭良杰     | 2016.02.06 18:25             | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 30  | 251-U8   | 吳自立     | 2016.01.31 08:40             | 提供內容非當班班車資訊 |

|      |     |          |     |                   |             |
|------|-----|----------|-----|-------------------|-------------|
| 仁友客運 | 30  | 251-U8   | 吳自立 | 2016.01.28 11:00  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 30  | 595-U8   | 林獻德 | 2016.02.23 17:31  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌       | 駕駛  | 時間                | 事由          |
| 仁友客運 | 30  | 591-U8   | 黃秀松 | 2016.02.26 19:22  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 32  | 596-U8   | 邱志成 | 2016.02.02 07:32  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 32  | 593-U8   | 蔡柏照 | 2016.02.03 13:41  | 票價表、路線圖未提供  |
| 仁友客運 | 32  | 662-U8   | 李善賢 | 2016.01.28.16:04  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 32  | 662 - U8 | 李善賢 | 2016.02.12 16: 04 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 32  | 595-U8   | 林獻德 | 2016.02.17 16:31  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 52  | 253-U8   | 周國斌 | 2016.01.28 07:02  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 52  | 563-FQ   | 曾武傳 | 2016.01.29 13:30  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 52  | 610-FQ   | 陳銘陽 | 2016.01.31 11:10  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 52  | 566-FQ   | 江周旺 | 2016.2.12 16:03   | 票價表、路線圖未提供  |
| 仁友客運 | 52  | 255-U8   | 邱翊睿 | 2016.02.16 20:30  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 52  | 260-U8   | 簡茂盛 | 2016.02.22 19:40  | 票價表、路線圖未提供  |
| 仁友客運 | 105 | 605-FQ   | 江柏樂 | 2016.01.28 12:23  | 票價表、路線圖未提供  |
| 仁友客運 | 105 | 559-FQ   | 陳朝威 | 2016.02.27 08:43  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 123 | 661-U8   | 陳秋呈 | 2016.01.27 19:20  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 123 | 590-U8   | 劉耀宏 | 2016.02.13 12:00  | 票價表、路線圖未提供  |
| 仁友客運 | 123 | 711-FX   | 郭信良 | 2016.2.23 16:27   | 提供內容非當班班車資訊 |
| 仁友客運 | 283 | 590-U8   | 朱曉韋 | 2016.01.29 09:50  | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 11  | 821-U8   | 謝建榮 | 2016.02.04 12:00  | 提供內容非當班班車資訊 |

|      |     |        |         |                     |             |
|------|-----|--------|---------|---------------------|-------------|
| 豐原客運 | 12  | 742-FX | 涂金專     | 2016.02.01 10:10    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 90  | 211-FM | 羅朝宗     | 2016.01.28 08:27    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛      | 時間                  | 事由          |
| 豐原客運 | 170 | 701-FQ | 林漢洲     | 2016.02.05 18:13    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 172 | 702-FQ | 吳東源     | 2016.02.03<br>13:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 172 | 703-FQ | 劉志祥     | 2016.02.05<br>11:42 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 172 | 702-FQ | 吳東源     | 2016.02.12 7:45     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 172 | 710-FT | 徐忠義     | 2016.02.27 18:01    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 200 | 653-FX | 蔣鴻仁     | 2016.01.28<br>16:19 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 213-FM | 張晉銘     | 2016.01.29<br>13:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 808-U8 | 林智忠     | 2016.02.02 18:46    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 535-FH | 車內未張貼姓名 | 2016.02.02 20:50    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 801-U8 | 陳志立     | 2016.02.01 18:45    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 217-FM | 車內未張貼姓名 | 2016.02.03 13:05    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 802-U8 | 曾一平     | 2016.02.04 06:30    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 200 | 615-FX | 張俊榕     | 2016.02.05 19:53    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 202 | 629-FX | 鄭明峰     | 2016.02.05 17:47    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 202 | 213-FM | 車內未張貼姓名 | 2016.02.13          | 票價表、路線圖未提供  |

| 業者   | 路線  | 車牌      | 駕駛      | 時間                  | 事由          |
|------|-----|---------|---------|---------------------|-------------|
|      |     |         |         | 14:22               |             |
| 豐原客運 | 203 | 615-FX  | 陳育竑     | 2016.02.14 12:30    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 206 | 701-FX  | 吳兆煌     | 2016.01.28 17:41    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 206 | 710-FQ  | 江智民     | 2016.01.30<br>07:23 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 206 | 535-FH  | 車內未張貼姓名 | 2016.02.02 17:05    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 206 | 217-FM  | 車內未張貼姓名 | 2016.02.14 08:12    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 206 | 670-FX  | 陳科諺     | 2016.02.05 18:15    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 206 | 532-FH  | 車內未張貼姓名 | 2016.02.15<br>13:38 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 207 | 211-FM  | 余福生     | 2016.02.18<br>15:11 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 208 | 607-FX  | 詹景棋     | 2016.01.29<br>15:33 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 208 | FAE-711 | 車內未張貼姓名 | 2016.01.29 07:06    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 208 | 711-FQ  | 吳逢鈞     | 2016.02.16.19:40    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 210 | 703-FQ  | 劉志祥     | 2016.02.03 09:32    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 210 | 627-FX  | 饒明柱     | 2016.03.02 16:57    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 212 | 702-FQ  | 吳東源     | 2016.02.18 15:25    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 213 | 703-FQ  | 劉志祥     | 2016.02.03 14:10    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 213 | 555-FH  | 梁祝銘     | 2016.02.29 19:50    | 提供內容非當班班車資訊 |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|      |     |         |            |                  |             |
|------|-----|---------|------------|------------------|-------------|
| 豐原客運 | 213 | 709-FQ  | 祝立民        | 2016.02.28 20:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 214 | 711-FT  | 江明信        | 2016.02.17 10:38 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 215 | 703-FQ  | 劉志祥        | 2016.02.19 16:02 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 215 | 537-FH  | 梁祝銘        | 2016.02.22 12:40 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 216 | 627-FX  | 繞明柱        | 2016.02.18 16:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 216 | 627-FX  | 繞明柱        | 2016.02.21 14:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 216 | 278-FM  | 柯詠睿        | 2016.02.23 14:00 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 220 | 789-U8  | ?昆政(被貼掉姓氏) | 2016.01.28 12:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 220 | 789-U8  | 林昆政        | 2016.01.28 12:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 220 | 613-FX  | 藍春森        | 2016.02.03 20:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 220 | 800-U8  | 汪永淞        | 2016.02.13 06:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間               | 事由          |
| 豐原客運 | 220 | 653-FX  | 陳昆泰        | 2016.02.17 17:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 223 | 792-U8  | 廖素慧        | 2016.02.04 07:52 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 237 | 743-FX  | 林明泉        | 2016.02.08 12:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 237 | 630-FX  | 徐子雲        | 2016.02.11 10:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 238 | 793-U8  | 王明煬        | 2016.02.18 21:22 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 238 | FAE-710 | 王明煬        | 2016.02.19 18:52 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 239 | 642-FX  | 林義智        | 2016.02.08 12:31 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 239 | 743-FX  | 林明泉        | 2016.02.09 06:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 239 | 637-FX  | 黃國隆        | 2016.02.18 18:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 250 | 610FX   | 邱進榮        | 2016.02.16       | 票價表、路線圖未提供  |

|      |     |        |         |                     |             |
|------|-----|--------|---------|---------------------|-------------|
|      |     |        |         | 10:20               |             |
| 豐原客運 | 251 | 640-FX | 劉佳興     | 2016.02.15<br>11:25 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 256 | 607-FX | 詹景棋     | 2016.01.28 19:11    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 257 | 605-FX | 鄧錦源     | 2016.01.29 07:00    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 258 | 611-FX | 古家龍     | 2016.01.29 06:26    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 260 | 607-FX | 詹景棋     | 2016.01.28 18:41    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 261 | 605-FX | 鄧錦源     | 2016.01.29 07:15    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 261 | 605-FX | 鄧錦源     | 2016.02.01<br>16:24 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 261 | 607-FX | 詹景棋     | 2016.02.14 16:25    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 263 | 612-FX | 吳兆俊     | 2016.01.29<br>08:39 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 263 | 708-FX | 徐振宏     | 2016.02.20 17:27    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 263 | 611-FX | 古家龍     | 2016.02.28 17:20    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛      | 時間                  | 事由          |
| 豐原客運 | 263 | 218-FM | 王麟霄     | 2016.02.28 10:37    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 265 | 649-FX | 劉裕郎     | 2016.02.15 15:00    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 269 | 745-FQ | 謝宗融     | 2016.02.28 14:20    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 270 | 639-FX | 車內未張貼姓名 | 2016.01.28<br>14:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 270 | 797-U8 | 廖國良     | 2016.01.29          | 提供內容非當班班車資訊 |



|      |     |        |     |                     |             |
|------|-----|--------|-----|---------------------|-------------|
|      |     |        |     | 10:17               |             |
| 豐原客運 | 270 | 806-U8 | 吳增貴 | 2016.02.02 20:03    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 270 | 218-FM | 謝明宗 | 2016.02.16 18:20    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 271 | 218-FM | 謝明宗 | 2016.02.16<br>07:18 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 276 | 650-FX | 廖國良 | 2016.02.02<br>20:08 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 276 | 801-U8 | 石名宏 | 2016.02.13 17:46    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 276 | 218-FM | 謝明宗 | 2016.02.18<br>10:30 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 277 | 796-U8 | 連晉協 | 2016.01.28<br>12:14 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 280 | 742-U8 | 林岳泰 | 2016.02.06 07:42    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 280 | 810-U8 | 余重毅 | 2016.02.14<br>18:41 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 280 | 817-U8 | 羅立來 | 2016.02.15 06:35    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 280 | 816-U8 | 梁原銘 | 2016.2.18 19:10     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 285 | 808-U8 | 林智忠 | 2016.01.28<br>14:21 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 286 | 742-U8 | 林岳泰 | 2016.01.28<br>15:37 | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 288 | 808-U8 | 林智忠 | 2016.01.31 15:18    | 提供內容非當班班車資訊 |

|      |     |        |     |                     |             |
|------|-----|--------|-----|---------------------|-------------|
| 豐原客運 | 288 | 816-U8 | 梁原銘 | 2016.02.13<br>10:16 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 288 | 811-U8 | 陳錦文 | 2016.02.04 12:25    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛  | 時間                  | 事由          |
| 豐原客運 | 288 | 693-FX | 孫西鵬 | 2016.02.24 16:40    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 289 | 815-U8 | 王建智 | 2016.02.01 07:35    | 票價表、路線圖未提供  |
| 豐原客運 | 289 | 728-U8 | 田榮斌 | 2016.02.05<br>12:10 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 豐原客運 | 289 | 806-U8 | 曾一平 | 2016.02.13<br>11:56 | 票價表、路線圖未提供  |
| 和欣客運 | 160 | 577-U9 | 高揚平 | 2016.01.28<br>12:45 | 票價表、路線圖未提供  |
| 和欣客運 | 160 | 529-U9 | 曾強欽 | 2016.02.05<br>07:45 | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 18  | 871-U5 | 萬靜安 | 2016.02.09 20:50    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 18  | 199-FS | 劉紀存 | 2016.02.22 14:29    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 18  | 036-FS | 葉雨泓 | 2016.2.28 16:00     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 23  | 682-FZ | 洪亞倫 | 2016.01.29 10:30    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 23  | 687-FZ | 陳秋生 | 2016.02.03 07:40    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 23  | 343-FZ | 王燦銑 | 2016.02.04 07:40    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 23  | 249-FZ | 簡調琴 | 2016.02.23 21:50    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 23  | 673-FZ | 吳紹璋 | 2016.02.23 20:25    | 提供內容非當班班車資訊 |

|      |    |          |     |                     |             |
|------|----|----------|-----|---------------------|-------------|
| 統聯客運 | 50 | 752-U5   | 莊大慶 | 2016.01.29 16:54    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 50 | 897-U5   | 徐銘紅 | 2016.02.12 06:31    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 53 | 696-FZ   | 洪鴻祺 | 2016.01.28 14:45    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 53 | 017-FW   | 柯柏宇 | 2016.02.06 15:30    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 53 | 201 - FS | 譚惟元 | 2016.2.15 15:48     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 56 | 030-FW   | 洪英源 | 2016.02.04 16:15    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 56 | 392-FZ   | 李百洲 | 2016.02.15 07:20    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線 | 車牌       | 駕駛  | 時間                  | 事由          |
| 統聯客運 | 59 | 383-FZ   | 陳柏燁 | 2016.01.29<br>16:12 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 59 | 018-FW   | 陳榮圳 | 2016.01.28 15:09    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 59 | 752-U5   | 莊大慶 | 2016.02.01 07:03    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 59 | 781-U5   | 葉文魁 | 2016.02.03<br>17:07 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 59 | 695-FZ   | 吳國維 | 2016.2.16 19:31     | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 59 | 032-FW   | 林佑任 | 2016.02.16 09:32    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 61 | 010-U7   | 曾柱榮 | 2016.02.04 13:44    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 61 | 333-FZ   | 涂崇修 | 2016.02.04 06:41    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 63 | 690-FZ   | 高凱敏 | 2016.02.06 09:29    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 63 | 675-FZ   | 劉鴻儒 | 2016.02.29 16:47    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 73 | 697-FZ   | 侯志傑 | 2016.02.06 08:00    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 73 | 970-FR   | 黃譯鋒 | 2016.02.05 08:38    | 票價表、路線圖未提供  |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|      |     |          |     |                     |             |
|------|-----|----------|-----|---------------------|-------------|
| 統聯客運 | 75  | 779-U5   | 王憲德 | 2016.02.12 18:07    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 77  | 975-FR   | 呂慶村 | 2016.02.13 17:20    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 77  | 873-U5   | 郭信輝 | 2016.02.19 12:45    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 79  | 868 - U5 | 林庠寓 | 2016.2.26 09:35     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 81  | 472-FU   | 黃松揚 | 2016.02.01 15:31    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 81  | 035-FW   | 黃宗輝 | 2016.02.05 14:00    | 票價表、路線圖未提供  |
| 統聯客運 | 81  | 995-FR   | 陳志傑 | 2016.2.14 13:00     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 81  | 763-U5   | 黃麗玲 | 2016.02.15<br>15:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 81  | 036-FS   | 黃崧揚 | 2016.02.16 07:00    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者   | 路線  | 車牌       | 駕駛  | 時間                  | 事由          |
| 統聯客運 | 81  | 990-FR   | 程戎陞 | 2016.02.17 19:06    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 85  | 021-FW   | 游振龍 | 2016.01.29 13:11    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 159 | 849-U5   | 詹孟勳 | 2016.01.31<br>18:33 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 301 | 750-U5   | 許修忠 | 2016.01.28<br>07:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 326 | 730-U5   | 蔡明峻 | 2016.02.14 02:10    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 351 | 392-FZ   | 李百洲 | 2016.01.29 16:25    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 351 | 433-FZ   | 劉明瓚 | 2016.02.05 08:05    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 351 | 433-FZ   | 劉明瓚 | 2016.01.28 15:35    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運 | 351 | 433-FZ   | 劉明瓚 | 2016.02.16 15:35    | 提供內容非當班班車資訊 |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|       |     |              |     |                     |             |
|-------|-----|--------------|-----|---------------------|-------------|
| 統聯客運  | 351 | 018-U7       | 蕭建宏 | 2016.03.01<br>10:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運  | 351 | 433-FZ       | 劉明瓚 | 2016.03.01<br>12:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運  | 359 | 676-FZ       | 陳怡宣 | 2016.01.28 13:30    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 統聯客運  | 359 | 675-FZ       | 劉鴻儒 | 2016.02.22 16:50    | 票價表、路線圖未提供  |
| 中台灣客運 | 1   | 897-U5       | 周哲璋 | 2016.1.29 07:50     | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 1   | 760-U5       | 賴穩屹 | 2016.02.17 12:35    | 票價表、路線圖未提供  |
| 中台灣客運 | 25  | 780-FX       | 林建東 | 2016.02.03 07:04    | 票價表、路線圖未提供  |
| 中台灣客運 | 37  | 778-FX       | 顏志鴻 | 2016.02.25 07:54    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 95  | FAE-011      | 莊福全 | 2016.01.29<br>16:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 125 | 759-FX       | 呂御璋 | 2016.02.05 07:40    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 151 | 083-U8       | 楊世明 | 2016.01.28 13:30    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 151 | 158 - U8     | 毛德明 | 2016.01.29 19:00    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 業者    | 路線  | 車牌           | 駕駛  | 時間                  | 事由          |
| 中台灣客運 | 151 | 158 - U8     | 毛德明 | 2016.02.06 14:25    | 票價表、路線圖未提供  |
| 中台灣客運 | 151 | KKA-<br>6015 | 毛德明 | 2016.02.15 15:05    | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 162 | FAE-010      | 陳俊吉 | 2016.01.29<br>17:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 中台灣客運 | 281 | 199-FS       | 張福將 | 2016.02.14 19:15    | 提供內容非當班班車資訊 |

|                |     |        |     |                  |   |
|----------------|-----|--------|-----|------------------|---|
| 中台灣客運          | 282 | 796-FX | 林瑞耀 | 2016.01.29 09:23 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 中台灣客運          | 358 | 151-U8 | 徐生豐 | 2016.02.01 09:37 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 中台灣客運          | 358 | 758-U5 | 陳信準 | 2016.02.13 19:25 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 車廂內站名播報器是否正常使用 |     |        |     |                  |   |
| 業者             | 路線  | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |
| 仁友客運           | 21  | 592-FQ | 楊衛中 | 2016.02.16 07:15 | 全線沿途到站播放器僅有報站音，但無字幕提示。  |
| 仁友客運           | 30  | 251-U8 | 吳自立 | 2016.01.31 08:40 | 播音與字幕不符：臺灣大道原子街口(音:中正原子街口) 有字幕無播音：五權臺灣大道口、永春東黎明路口、永定里二站(永春東路)、春社里(永春東路) |
| 仁友客運           | 30  | 561-FQ | 謝瑞霖 | 2016.02.17 13:10 | 沒有文字顯示，都是一片紅  |
| 仁友客運           | 30  | 590-FQ | 莊德安 | 2016.02.18 13:01 | 沒開啟   |
| 仁友客運           | 30  | 612-FQ | 錢永清 | 2016.02.20 15:02 | 字幕損壞  |
| 仁友客運           | 30  | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.23 17:31 | 永定里二站(永春東路)台語語音錯誤,永春東黎明路口 台語語音錯誤,萬和國中 中文語音錯誤                            |
| 仁友客運           | 32  | 662-U8 | 李善賢 | 2016.01.28 16:04 | 只會喊下一站不會喊站名   |
| 仁友客運           | 52  | 253-U8 | 周國斌 | 2016.01.28 07:02 | 未播報站名   |
| 業者             | 路線  | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |

|      |     |        |     |                  |  |
|------|-----|--------|-----|------------------|--|
| 仁友客運 | 32  | 596-U8 | 邱志成 | 2016.02.02 07:32 | 1.立體停車場(自由路)、自由富台東街口、中央市場、五權公園路口、健行學士路口、大道公廟(中清路)、中清忠明路口、中清漢口路口、曉明女中(中清路)、下水溝、水溝只唸下一站； 2.臺中州廳、天津路商圈英文顯示和英文唸出來不一樣； 3.五權臺灣大道口沒唸英文              |
| 仁友客運 | 32  | 610-FQ | 陳銘陽 | 2016.02.02 21:21 | 未報站:中清忠明路口、曉明女中(中清路)、水溝市場(大鵬路)   |
| 仁友客運 | 32  | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.17 16:31 | 1.播報器從河南停車場到頂賴厝、曉明女中(中清路)到中山堂、五權公園路口大都只唸下一站； 2.五常里、光大里少播報客語； 3.天津路商圈、臺中州廳英文播報與英文顯示不同； 4.民權中華路口、民權繼光街口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd； 5.五權臺灣大道口有播報客語沒播報英文 |
| 仁友客運 | 52  | 563-FQ | 曾武傳 | 2016.01.29 13:30 | 有字幕無播音：進德國小一直到進化天祥街口、進化北永興街口、忠明臺灣大道口、土庫停車場   |
| 仁友客運 | 52  | 255-U8 | 邱翊睿 | 2016.02.16 20:30 | 車上僅有 21、45、105 之路線圖，但沒有當班車路線(52 路)   |
| 仁友客運 | 52  | 260-U8 | 簡茂盛 | 2016.02.22 19:40 | 有設置但無播報站名  |
| 仁友客運 | 105 | 605-FQ | 江柏樂 | 2016.01.28 12:23 | 播報器出現紅色一塊，但有播報聲音且正確  |
| 仁友客運 | 105 | 556-FQ | 郭世儀 | 2016.02.07 08:40 | 未報站:宜寧中學(復興路)  |
| 業者   | 路線  | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                |     |        |            |                           |  |
|----------------|-----|--------|------------|---------------------------|--|
| 仁友客運           | 123 | 590-U8 | 劉耀宏        | 2016.02.13 12:00          | 全程只顯示預設文字，未有任何報站功能   |
| 仁友客運           | 123 | 999-U8 | 黃士銘        | 2016.02.18 08:29          | 1.8:49 左右到 8:41 播報器都沒報站； 2.8:48 左右下一站字有殘缺； 3.漢翔複材中心播報器沒顯示； 4.雅潭大豐路口沒顯示中文； 5.下一站{下}字有殘缺 |
| 仁友客運           | 123 | 771-FX | 郭信良        | 2016.02.23<br>16:27~17:57 | 完全沒開   |
| 仁友客運           | 283 | 590-U8 | 朱曉韋        | 2016.01.29 09:50          | 未能正常顯示站名及播報語音，僅顯示歡迎搭乘台中市公車   |
| 仁友客運           | 283 | 771-FX | 陳明忠        | 2016.02.04 17:12          | 跑馬燈沒在動 沒報站名  |
| 南投客運           | 39  | 930-FX | (內)林仁豪、張清輝 | 2016.02.01 14:05          | 烏日區公所(新興路)&"進士公園(樹王路)"都沒聲音播報   |
| 車廂內站名播報器是否正常使用 |     |        |            |                           |  |
| 業者             | 路線  | 車牌     | 駕駛         | 時間                        | 事由   |
| 仁友客運           | 21  | 592-FQ | 楊衛中        | 2016.02.16 07:15          | 全線沿途到站播放器僅有報站音，但無字幕提示。   |
| 仁友客運           | 30  | 251-U8 | 吳自立        | 2016.01.31 08:40          | 播音與字幕不符：臺灣大道原子街口(音:中正原子街口) 有字幕無播音：五權臺灣大道口、永春東黎明路口、永定里二站(永春東路)、春社里(永春東路)                |
| 仁友客運           | 30  | 561-FQ | 謝瑞霖        | 2016.02.17 13:10          | 沒有文字顯示，都是一片紅   |
| 仁友客運           | 30  | 590-FQ | 莊德安        | 2016.02.18 13:01          | 沒開啟  |
| 業者             | 路線  | 車牌     | 駕駛         | 時間                        | 事由   |



|      |    |        |     |                  |   |
|------|----|--------|-----|------------------|---|
| 仁友客運 | 30 | 612-FQ | 錢永清 | 2016.02.20 15:02 | 字幕損壞  |
| 仁友客運 | 30 | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.23 17:31 | 永定里二站(永春東路)台語語音錯誤,永春東黎明路口 台語語音錯誤,萬和國中 中文語音錯誤  |
| 仁友客運 | 32 | 596-U8 | 邱志成 | 2016.02.02 07:32 | 1.立體停車場(自由路)、自由富台東街口、中央市場、五權公園路口、健行學士路口、大道公廟(中清路)、中清忠明路口、中清漢口路口、曉明女中(中清路)、下水溝、水溝只唸下一站； 2.臺中州廳、天津路商圈英文顯示和英文唸出來不一樣； 3.五權臺灣大道口沒唸英文               |
| 仁友客運 | 32 | 662-U8 | 李善賢 | 2016.01.28 16:04 | 只會喊下一站不會喊站名   |
| 仁友客運 | 32 | 610-FQ | 陳銘陽 | 2016.02.02 21:21 | 未報站:中清忠明路口、曉明女中(中清路)、水溝市場(大鵬路)  |
| 仁友客運 | 32 | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.17 16:31 | 1.播報器從河南停車場到頂賴厝、曉明女中(中清路)到中山堂、五權公園路口大都只唸下一站； 2.五常里、光大里少播報客語； 3.天津路商圈、臺中州廳英文播報與英文顯示不同； 4.民權中華路口、民權繼光街口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 5.五權臺灣大道口有播報客語沒播報英文 |
| 仁友客運 | 52 | 253-U8 | 周國斌 | 2016.01.28 07:02 | 未播報站名   |
| 仁友客運 | 52 | 563-FQ | 曾武傳 | 2016.01.29 13:30 | 有字幕無播音：進德國小一直到進化天祥街口、進化北永興街口、忠明臺灣大道口、土庫停車場  |
| 業者   | 路線 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                 |     |          |            |                           |  |
|-----------------|-----|----------|------------|---------------------------|--|
| 仁友客運            | 52  | 255-U8   | 邱翊睿        | 2016.02.16 20:30          | 車上僅有 21、45、105 之路線圖，但沒有當班車路線(52 路)   |
| 仁友客運            | 52  | 260-U8   | 簡茂盛        | 2016.02.22 19:40          | 有設置但無播報站名  |
| 仁友客運            | 105 | 605-FQ   | 江柏樂        | 2016.01.28 12:23          | 播報器出現紅色一塊，但有播報聲音且正確  |
| 仁友客運            | 105 | 556-FQ   | 郭世儀        | 2016.02.07 08:40          | 未報站:宜寧中學(復興路)  |
| 仁友客運            | 123 | 590-U8   | 劉耀宏        | 2016.02.13 12:00          | 全程只顯示預設文字，未有任何報站功能   |
| 仁友客運            | 123 | 999-U8   | 黃士銘        | 2016.02.18 08:29          | 1.8:49 左右到 8:41 播報器都沒報站； 2.8:48 左右下一站字有殘缺； 3.漢翔複材中心播報器沒顯示； 4.雅潭大豐路口沒顯示中文； 5.下一站{下}字有殘缺 |
| 仁友客運            | 123 | 771-FX   | 郭信良        | 2016.02.23<br>16:27~17:57 | 完全沒開   |
| 仁友客運            | 283 | 590-U8   | 朱曉韋        | 2016.01.29 09:50          | 未能正常顯示站名及播報語音，僅顯示歡迎搭乘台中市公車   |
| 仁友客運            | 283 | 771-FX   | 陳明忠        | 2016.02.04 17:12          | 跑馬燈沒在動 沒報站名  |
| 南投客運            | 39  | 930-FX   | (內)林仁豪、張清輝 | 2016.02.01 14:05          | 烏日區公所(新興路)&"進士公園(樹王路)"都沒聲音播報   |
| 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |     |          |            |                           |  |
| 業者              | 路線  | 車牌       | 駕駛         | 時間                        | 事由   |
| 東南客運            | 7   | KKA-6003 | 李世陽        | 2016.01.28 10:00          | 有箱無卡   |
| 東南客運            | 7   | KKA-6003 | 李世陽        | 2016.01.31 16:15          | 有箱無卡   |
| 業者              | 路線  | 車牌       | 駕駛         | 時間                        | 事由   |

|      |    |          |         |                  |      |
|------|----|----------|---------|------------------|------|
| 東南客運 | 7  | 248-XH   | 廖嘉偉     | 2016.02.02 20:30 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | KKA-6003 | 李世陽     | 2016.02.03 06:32 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 246-XH   | 張昭欽     | 2016.02.03 07:15 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | KKA-6003 | 車內未張貼姓名 | 2016.02.21 17:42 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 248-KH   | 車內未張貼姓名 | 2016.02.05 13:05 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | KKA-6002 | 莊朝欽     | 2016.02.15 07:00 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 247-XH   | 易進昇     | 2016.02.15 08:32 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 875-U8   | 林信宏     | 2016.02.16 14:00 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 247-XH   | 易進昇     | 2016.02.16 08:37 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 869-U8   | 林振揚     | 2016.02.16 13:35 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 869-U8   | 林振揚     | 2016.02.24 17:56 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 869-U8   | 林振揚     | 2016.02.24 20:01 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 7  | 247-XH   | 張燕石     | 2016.02.24 18:22 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 17 | 111-XH   | 許永安     | 2016.02.12 16:43 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | KKA-6005 | 黃盛松     | 2016.02.13 08:30 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | 876-U8   | 張明福     | 2016.02.18 09:00 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | 877-U8   | 詹志凱     | 2016.02.22 08:31 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | 431-FW   | 張燕石     | 2016.02.23 22:04 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | KKA-6005 | 黃盛松     | 2016.02.23 21:02 | 有箱無卡 |
| 東南客運 | 67 | 866-U8   | 張進名     | 2016.02.23 16:01 | 無箱無卡 |
| 東南客運 | 97 | 873-U8   | 陳振雄     | 2016.01.29 21:00 | 有箱無卡 |
| 業者   | 路線 | 車牌       | 駕駛      | 時間               | 事由   |

|           |     |          |     |                  |      |
|-----------|-----|----------|-----|------------------|------|
| 東南客運      | 97  | 885-U8   | 陳勤? | 2016.02.04 10:58 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 888-U8   | 劉昌榮 | 2016.02.04 13:00 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 885-U8   | 張榮進 | 2016.02.12 11:00 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 888-U8   | 劉昌榮 | 2016.02.03 12:03 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 890-U8   | 林志隆 | 2016.02.22 19:00 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 891-U8   | 張璋升 | 2016.02.28 07:30 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 97  | 883-U8   | 李增榮 | 2016.02.29 06:59 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.01.28 14:30 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 895-U8   | 陳木溪 | 2016.02.11 16:00 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.03 10:00 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.11 17:33 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06 | 有箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 878-U8   | 胡大祥 | 2016.02.23 06:35 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.23 08:30 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 879-U8   | 林志偉 | 2016.02.28 10:30 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.27 20:59 | 無箱無卡 |
| 東南客運      | 98  | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.23 11:29 | 無箱無卡 |
| 苗栗客運      | 181 | FAD-876  | 郭良杰 | 2016.02.01 09:20 | 無箱無卡 |
| 苗栗客運      | 181 | FAD-876  | 郭良杰 | 2016.02.06 18:25 | 有箱無卡 |
| 苗栗客運      | 181 | EAA-571  | 余鴻國 | 2016.02.19 14:00 | 無箱無卡 |
| 車廂內環境及舒適度 |     |          |     |                  |      |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

| 業者       | 路線 | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由  |
|----------|----|----------|-----|------------------|---|
| 彰化客運     | 99 | 956-FY   | 謝家鋒 | 2016.01.28 14:00 | 椅子沒有扶手&行車時車子發出巨大聲響  |
| 彰化客運     | 99 | 845-FY   | 張鳳昇 | 2016.02.18 19:00 | 座椅微有破損,椅套髒汙未換洗  |
| 東南客運     | 7  | 248-XH   | 廖嘉偉 | 2016.02.02 20:30 | 噪音過大,燈光昏暗   |
| 東南客運     | 7  | 248-XH   | 廖嘉偉 | 2016.02.05 13:05 | 地上有些沙子、圾垃;置物區堆滿箱子   |
| 東南客運     | 7  | 875-U8   | 林信宏 | 2016.02.16 14:00 | 震動與煞車聲音過大   |
| 東南客運     | 7  | 869-U8   | 林振揚 | 2016.02.24 17:56 | 行進間懸吊噪音很大   |
| 東南客運     | 17 | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 16:43 | 左邊座椅數來第3個及第5個的手把嚴重損壞/左邊第6個座椅有焦黑/車內燈光昏暗  |
| 東南客運     | 67 | KKA-6006 | 潘武宜 | 2016.01.29 13:30 | 後門地上有雜物 前門娃娃擋住行車路線  |
| 東南客運     | 67 | KKA-6005 | 黃盛松 | 2016.02.23 21:02 | 前面上方機台太吵  |
| 東南客運     | 97 | 885-U8   | 張榮進 | 2016.02.12 11:00 | 車內有些許髒亂右前面兩個座椅又放置私人外套被子,占用公車乘客座椅,11:05,11:08,11:25 華龍國小,黎明中山路口沿路空檔抽菸,影響車內空氣品質 |
| 東南客運     | 97 | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 輪椅區放掃把,車輛聲音過大,無空調車內悶熱   |
| 東南客運     | 98 | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.01.28 14:30 | 後門走道有放其他雜物、垃圾堆積   |
| 東南客運     | 98 | 895-U8   | 陳木溪 | 2016.02.11 16:00 | 窗簾破損、地板不乾淨、車子避震系統有聲音  |
| 駕駛員之服裝儀容 |    |          |     |                  |   |
| 業者       | 路線 | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由  |
| 東南客運     | 7  | 247-XH   | 易進昇 | 2016.02.15 08:32 | 未穿著制服,但服裝儀容整齊   |
| 東南客運     | 97 | 885-U8   | 陳勤? | 2016.02.04.10:58 | 未穿著制服,但服裝儀容整齊   |

| 業者           | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間                         | 事由  |
|--------------|-----|---------|------------|----------------------------|---|
| 東南客運         | 97  | 887-U8  | 張榮進        | 2016.02.25 18:30           | 未穿著制服                                     |
| 東南客運         | 98  | 867-U8  | 趙瑞嵩        | 2016.02.27 20:59           | 未穿著制服，但服裝儀容整齊                             |
| 駕駛員行車期間之服務態度 |     |         |            |                            |   |
| 業者           | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間                         | 事由  |
| 苗栗客運         | 181 | FAD-876 | 郭良杰        | 2016.02.06<br>18:25        | 用無線電和人聊天，還大罵髒話                            |
| 駕駛員行駛之平穩性    |     |         |            |                            |   |
| 業者           | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間                         | 事由  |
| 南投客運         | 39  | 930-FX  | (內)林仁豪、張清輝 | 2016.02.01 14:23           | 雙黃線超車但未超成功                                |
| 駕駛員行車期間之行車行為 |     |         |            |                            |   |
| 業者           | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間                         | 事由  |
| 苗栗客運         | 181 | FAD-876 | 郭良杰        | 2016.02.01 09:24           | 講電話:從龍德家商站講道到站，且回程也一直講)<br>【龍德家商】         |
| 苗栗客運         | 181 | FAD-876 | 郭良杰        | 2016 02.06<br>18:25~18:50  | 無線電聊天、颯罵髒話【發車端起點~樹仔腳】                     |
| 駕駛員是否遵循路線行駛  |     |         |            |                            |   |
| 業者           | 路線  | 車牌      | 駕駛         | 時間                         | 事由  |
| 全航客運         | 65  | 238-U8  | 施漢宏        | 2016.02.04 12:40           | (非站牌處讓乘客下車)【崇德文心路口】                       |
| 全航客運         | 65  | 672-U8  | 陳延瑞        | 2016.02.18 19:59、<br>20:03 | 未靠近站位停靠:台中車站【隔一個車道，且開門但未久候】 / 干城站【隔一個車道外】 |

| 業者            | 路線  | 車牌       | 駕駛  | 時間                         | 事由  |
|---------------|-----|----------|-----|----------------------------|---|
| 全航客運          | 158 | 286-U8   | 洪堯景 | 2016.01.30 09:49、<br>09:54 | 1.有人招手有停車載客、2.有人坐過站，司機停車讓乘客下車【1.過兒童藝術館站約3公尺、2.還未到大里公園站牌，在全聯前】   |
| 全航客運          | 199 | 223-U8   | 葉錫川 | 2016.02.06 19:33           | 下車買便當【麓站站牌附近】   |
| 全航客運          | 352 | 440-FX   | 王詠喬 | 2016.02.11 06:02           | 行駛快車道、跳過站牌【中興臺灣大道口】   |
| 東南客運          | 7   | KKA-6003 | 李世陽 | 2016.02.21 18:30           | 未依規定站位停靠【長億高中過去】  |
| 東南客運          | 17  | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 17:03           | 直接跳過「光復國中小(柳豐路)」這站直行【光復國中小(柳豐路)】                                |
| 東南客運          | 97  | 883-U8   | 李增榮 | 2016.02.29 08:05           | 停車辦理私事【幼獅中山路口】  |
| 駕駛員行車對用路環境之影響 |     |          |     |                            |   |
| 業者            | 路線  | 車牌       | 駕駛  | 時間                         | 事由  |
| 東南客運          | 17  | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 16:43           | 及時閃過一台小客車 17:18 未注意前方來車   |
| 東南客運          | 98  | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06           | 超車 按喇叭 1821 員林里-下員林   |
| 豐榮客運          | 40  | 706-FY   | 劉明泓 | 2016.02.09 19:09           | 急煞靠站 多次靠站時  |
| 豐榮客運          | 48  | 708-FY   | 楊群貴 | 2016.02.04 16:00           | 提早開門讓乘客下車，並不是站牌的地方 16:41 台灣乳品加工公司                               |
| 豐榮客運          | 89  | 853-U8   | 施志賢 | 2016.02.04 18:31           | 未靠近 站牌停車 乘客下車差點被後方摩托車撞/<br>為靠近站牌就開門 19:23/18:53 向上精誠路口/<br>文山里站 |
| 豐榮客運          | 89  | 853-U8   | 劉廷璋 | 2016.02.04 20:52           | 對前方汽車按喇叭 21:20 向上路  |

| 申訴電話之建置及使用情形 |      |                  |                                       |
|--------------|------|------------------|---------------------------------------|
|              | 業者   | 時間               | 事由                                    |
|              | 統聯客運 | 2016.02.13 17:05 | 回答問題錯誤                                |
|              | 統聯客運 | 2016.02.13 21:18 | 未接聽，需要留言 客服人員才會回撥                     |
|              | 全航客運 | 2016.02.13 20:20 | 未接聽，需自行改撥調度站電話                        |
|              | 全航客運 | 2016.02.13 13:19 | 未接聽，需自行改撥調度站電話                        |
|              | 全航客運 | 2016.02.17 21:36 | 要求改撥 0424525495 但均沒人接聽                |
|              | 彰化客運 | 2016.02.13 20:55 | 需另外撥打其他電話                             |
|              | 彰化客運 | 2016.02.14 13:29 | 無人接聽                                  |
|              | 彰化客運 | 2016.03.02 20:16 | 無人接聽                                  |
| 業者網頁資訊查核     |      |                  |                                       |
|              | 業者   | 時間               | 事由                                    |
|              | 統聯客運 | 2016.02.02 23:40 | 市公車、國道、遊覽車混用一網站，且與統聯客運混用同一網站，且資訊查詢不便。 |



## 附件 5 各評分項目業者缺失彙整表

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:台中客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目   | 缺失原因                             |
|----|--------------------------|--|----------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 6、9、11、16、28、33、41、49、54、69、70、100、132、133、290、323   | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內、班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 059-U8、062-U8、077-U8、079-U8、107-U8、112-U8、118-U8、125-U8、128-U8、135-U8、140-U8、141-U8、146-U8、147-U8、149-U8、150-U8、160-U8、188-U8、206-U8、212-U8、241-U8、282-U8、308-FX、351-FX、357-FX、370-FX、447-FX、449-FX、552-U8、563-U8、565-U8、572-U8、573-U8、608-U8、631-U8、659-U8、683-U8、703-FY、719-FY、725-FY、732-FY、901-U8、907-U8、908-U8、922-U8、928-U8、930-U8、931-U8、997-U8、FAE-008、FAE-021、FAE-022、FAE-037、FAE-065 | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供           |

| 項次 | 評鑑項目            | 缺失項目  | 缺失原因              |
|----|-----------------|---|-------------------|
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用  | 058-U8、059-U8、073-U8、079-U8、101-U8、105-U8、120-U8、121-U8、122-U8、123-U8、127-U8、128-U8、131-U8、132-U8、133-U8、136-U8、147-U8、186-U8、199-U8、202-U8、203-U8、283-U8、347-FX、353-FX、359-FX、367-FX、370-FX、375-FX、450-FX、456-FX、481-FX、482-FX、497-FX、499-FX、533-U8、552-U8、555-U8、563-U8、573-U8、588-U8、602-U8、618-U8、626-U8、630-U8、640-U8、641-U8、642-U8、643-U8、648-U8、649-U8、683-U8、703-FY、728-FY、729-FY、732-FY、737-FY、740-FY、741-FY、851-U8、901-U8、907-U8、908-U8、917-U8、965-U8、996-U8、997-U8、FAE-021、FAE-027、FAE-028、FAE-037、FAE-039、FAE-051、FAE-052、FAE-055、FAE-056、FAE-059、FAE-060 | 播報器故障或未運作、播報內容不正確 |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱（卡） | 026-U8、060-U8、073-U8、079-U8、110-U8、112-U8、123-U8、125-U8、140-U8、147-U8、148-U8、150-U8、186-U8、187-U8、212-U8、306-FX、309-FX、345-FX、360-FX、447-FX、450-FX、453-FX、493-FX、573-U8、587-U8、588-U8、609-U8、692-U8、738-FY、852-U8、908-U8、919-U8、925-U8、975-U8、995-U8、FAE-002、FAE-066  | 有箱無卡、無箱無卡         |

| 項次 | 評鑑項目         | 缺失項目   | 缺失原因                       |
|----|--------------|--|----------------------------|
| 5  | 車廂內環境及舒適度    | 122-U8、130-U8、186-U8、305-FX、356-FX、360-FX、555-U8、620-U8、632-U8、640-U8、643-U8、649-U8、651-U8、659-U8、677-U8、683-U8、739-FY、901-U8、908-U8、965-U8、975-U8、FAE-021、FAE-022、FAE-065 | 有垃圾、震動聲音大、車頂漏水、座椅破損、       |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容     | 無  |                            |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度 | 林志聰、施國慶、呂富勝、蕭仁彰、余佳姿、王國賓、白文宗、賴家勇、黃榮富  | 態度不佳、趕乘客、未適當的回應乘客問題        |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性    | 王太平、王志民、白文宗、任桂霖、江志昌、余忠和、沈嘉翔、林文貴、林志明、林志聰、林榮洲、祁孝霖、邱宗緯、邱柏螢、施國慶、柯彰傑、郝明儒、陳益裕、陳添選、陳勝陽、黃永泰、黃俊良、黃建澄、黃榮富、楊呈祥、解近猛、蔡明欣、鄭志明、盧榮聖、蕭仁彰、謝啟仁、蘇志誠、蘇春祥  | 紅燈左轉、闖紅燈、搶黃燈、急煞車、狂按喇叭、急起步  |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為 | 沈嘉翔、林志明、林宗賢、馬惠璋、張清高、張貴龍、陳皓文、陳靖丁、黃鴻利、趙祐陞、劉恒賓、盧榮聖、盧福田、蕭仁彰、魏茂華、蘇光輝  | 手機講一路、行駛期間飲食、說髒話、與乘客聊天、滑手機 |

| 項次 | 評鑑項目          | 缺失項目   | 缺失原因                            |
|----|---------------|--|---------------------------------|
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛   | 盧榮聖、李東昇、謝啟仁、呂富勝、李嘉明  | 過站不停、私改路線、未依規定站位上下乘客、中途拒載(趕客下車) |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 任桂霖、呂富勝、李福居、林為倫、施國慶、施慶國、許永錫、陳文亮、陳丞輝、黃榮富、解近猛、賴新誠、謝啟仁            | 猛按喇叭、急煞、急起步、逆向超車                |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用   | 025-U8、122-U8、132-U8、147-U8、213-U8、359-FX、452-FX、556-U8、917-U8 | 故障                              |
| 13 | 業者網頁資訊查核      | 無  |                                 |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形  |  |                                 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:統聯客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目  | 缺失原因                          |
|----|--------------------------|---|-------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 3、23、50、79  | 班車發車誤點 10 分鐘以上                |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 010-U7、017-FW、018-FW、018-U7、021-FW、030-FW、032-FW、035-FW、036-FS、199-FS、201-FS、249-FZ、333-FZ、343-FZ、383-FZ、392-FZ、433-FZ、472-FU、673-FZ、675-FZ、676-FZ、682-FZ、687-FZ、690-FZ、695-FZ、696-FZ、697-FZ、730-U5、750-U5、752-U5、763-U5、779-U5、781-U5、849-U5、868-U5、871-U5、873-U5、897-U5、970-FR、975-FR、990-FR、995-FR                                     | 提供非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供          |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 005-U7、008-U7、015-U7、019-FW、021-FW、022-FW、026-FW、032-FW、038-FS、042-FS、043-FS、048-FS、214-FS、215-FZ、259-FZ、383-FZ、392-FZ、433-FZ、476-FU、525-FZ、675-FZ、679-FZ、691-FZ、699-FZ、721-U5、736-U5、743-U5、746-U5、751-U5、752-U5、761-U5、763-U5、775-U5、779-U5、780-U5、783-U5、858-U5、860-U5、870-U5、871-U5、873-U5、879-U5、887-U5、976-FR、990-FR、997-FR、FAB-335 | 播報內容不正確                       |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 203-FS、214-FS、386-FZ、433-FZ、472-FU、759-U5   | 無箱無卡、有箱無卡                     |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 021-FW、042-FS、048-FS、199-FS、201-FS、202-FS、382-FZ、392-FZ、469-FU、470-FU、730-U5、737-U5、746-U5、975-FR、992-FR  | 車內悶熱、行駛及怠駛震動聲音大、椅子破損、有垃圾、地板破損 |

| 項次 | 評鑑項目          | 缺失項目                                      | 缺失原因                                  |
|----|---------------|---|---------------------------------------|
| 6  | 駕駛員之服裝儀容      | 無   |                                       |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度  |   |                                       |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性     | 邱鴻文、陳柏燁、許修忠                               | 急煞車、闖紅燈、超速蜂鳴器響                        |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為  | 無   |                                       |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛   | 邱鴻文、陳福照                                   | 未依規定站位停靠、                             |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 周青妮、邱鴻文、郭克昌                               | 長鳴喇叭                                  |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用   | 026-FW、043-FS、259-FZ、682-FZ、698-FZ、882-U5 | 無響鈴、故障                                |
| 13 | 業者網頁資訊查核      | 針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分        | 市公車、國道、遊覽車混用一網站，且與統聯客運混用同一網站。         |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形  | 0800-676-676                              | 需要留言客服人員才會回撥、提供錯誤資訊、被轉接到國道客運客服且無法解決問題 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:仁友客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目   | 缺失原因                   |
|----|--------------------------|--|------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 52   | 班車發車誤點 10 分鐘以上         |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 251-U8、253-U8、255-U8、260-U8、559-FQ、563-FQ、566-FQ、590-U8、591-U8、593-U8、595-U8、596-U8、605-FQ、610-FQ、661-U8、662-U8、711-FX | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供 |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 251-U8、253-U8、260-U8、556-FQ、561-FQ、563-FQ、590-FQ、592-FQ、595-U8、596-U8、605-FQ、610-FQ、612-FQ、662-U8、771-FX、999-U8        | 播報器故障或未運作、播報內容不正確      |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 253-U8、257-U8、590-U8、591-U8、593-U8、595-FQ、605-FQ、661-U8、662-U8、771-FX  | 無箱無卡、有箱無卡              |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 253-U8、257-U8、590-FQ、595-U8、596-U8、606-FQ、711-FX   | 椅子破損、有垃圾、漏水            |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 無  |                        |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             |  |                        |



| 項次 | 評鑑項目          | 缺失項目                 | 缺失原因       |
|----|---------------|----------------------|------------|
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性     | 邱翊睿、陳進宗              | 急煞、超速、搶黃燈  |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為  | 無                    |            |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛   | 朱文達、陳進宗              | 未於指定站位上下乘客 |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 王添澧                  | 猛按喇叭       |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用   | 590-U8、606-FQ、610-FQ | 故障         |
| 13 | 業者網頁資訊查核      | 無                    |            |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形  |                      |            |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:巨業交通公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目   | 缺失原因                           |
|----|--------------------------|--|--------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 164、165、166、179、180、306、353  | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內、班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 261-FM、276-FM、276-FC、277-FM、300-FC、619-FX、657-FX、718-FX、777-U8                             | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供         |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 無  |                                |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 276-FM、261-FM、276-FC、277-FC、277-FM、300-FC、506-FX、618-FX、619-FX、620-FX、658-FX、718-FX、719-FX | 有箱無卡、無箱無卡                      |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 261-FM、276-FC、300-FC、657-FX、718-FX   | 有垃圾、椅子破損                       |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 無  |                                |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 鄒財郎、鐘元忠、陳進順  | 態度不佳、不理會乘客疑問                   |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 劉鎮旗  | 轉彎未減速                          |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | 黃正源  | 使用 3C 產品                       |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 無  |                                |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            |  |                                |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              |  |                                |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 |  |                                |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             | 04-26621161  |                                |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:全航客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目   | 缺失原因                          |
|----|--------------------------|--|-------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 11、158、358   | 班車發車誤點 7-10 分鐘、班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 222-U8、225-U8、445-FX、599-U8、600-U8、615-FQ、618-FQ、761-FX、981-U8、985-U8、EAA-605、KKA-6001 | 提供內容非當班班車資訊                   |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 760-FX、936-U8、222-U8、439-FX  | 故障或未開啟                        |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 615-FQ、EAA-605、291-U8、238-U8、180-U8、223-U8、439-FX                                      | 無箱無卡                          |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 986-U8、238-U8、330-FX、610-U8、613-U8、639-U8、768-U8、983-U8                                | 車內有煙味、有垃圾、椅子破損                |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 無  |                               |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 沈惟國、施國慶、張國峰、徐忠義  | 未適當的回應乘客問題、趕人上車、乘客態度冷淡        |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 吳明憲、施國慶、張國峰、李家豪、林哲源、施獻忠  | 急煞車、狂按喇叭、急起步闖紅燈               |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | 吳明憲、劉智順、林靖棠、江光榮  | 手機講一路、與乘客聊天、行駛間飲食             |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 施漢宏、陳延瑞、洪堯景、葉錫川、王詠喬、李世陽、許永安、李增榮  | 未依規定站位上下乘客、下車購物、停車辦理私事、過站不停   |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            | 無  |                               |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              |  |                               |

| 項次 | 評鑑項目         | 缺失項目       | 缺失原因                          |
|----|--------------|------------|-------------------------------|
| 13 | 業者網頁資訊查核     | 無          |                               |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形 | 0800068168 | 要自行改撥調度站電話、無法直接接聽 需要另外撥打、無人接聽 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:彰化客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目                 | 缺失原因              |
|----|--------------------------|----------------------|-------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 無                    |                   |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |                      |                   |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 856-FY、827-FY        | 播報器故障或未運作、播報內容不正確 |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 956-FY、856-FY、845-FY | 有箱無卡、無箱無卡         |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 956-FY、845-FY        | 震動聲音大、座椅破損        |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 無                    |                   |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             |                      |                   |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                |                      |                   |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | 謝家鋒                  | 車內嚼食檳榔            |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 無                    |                   |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            |                      |                   |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              |                      |                   |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 |                      |                   |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             | 037-662111           | 需另外撥打其他電話、無人接聽    |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：豐原客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目  | 缺失原因                            |
|----|--------------------------|---|---------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 200、264、270、276、288   | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內、班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 211-FM、213-FM、217-FM、218-FM、278-FM、532-FH、535-FH、537-FH、555-FH、605-FX、607-FX、610-FX、611-FX、612-FX、613-FX、615-FX、627-FX、629-FX、630-FX、637-FX、639-FX、640-FX、642-FX、649-FX、650-FX、653-FX、670-FX、693-FX、701-FQ、701-FX、702-FQ、703-FQ、708-FX、709-FQ、710-FQ、711-FQ、711-FX、728-U8、742-FX、742-U8、743-FX、745-FQ、789-U8、792-U8、793-U8、796-U8、797-U8、800-U8、801-U8、802-U8、806-U8、808-U8、810-U8、811-U8、815-U8、816-U8、817-U8、821-U8、FAE-710、FAE-711 | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供          |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 626-FX、702-FQ、022-FV、211-FM、213-FM、216-FM、218-FM、535-FH、607-FX、612-FX、613-FX、615-FX、616-FX、617-FX、623-FX、628-FX、630-FX、631-FX、636-FX、638-FX、639-FX、643-FX、650-FX、651-FX、653-FX、670-FX、697-FX、701-FQ、701-FX、707-FX、709-FX、712-FX、716-FX、716-U8、728-U8、737-U8、738-FX、738-U8、741-U8、742-U8、743-FX、746-FQ、750-U8、793-U8、796-U8、803-U8、811-U8、FAE-711  | 播報器故障或未運作、播報內容不正確               |

| 項次 | 評鑑項目            | 缺失項目   | 缺失原因   |
|----|-----------------|--|--|
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱（卡） | 013-FV、021-FV、213-FM、218-FM、265-FX、531-FH、563-FX、611-FX、625-FX、626-FX、627-FX、628-FX、629-FX、630-FX、631-FX、632-FX、635-FX、637-FX、638-FX、639-FX、640-FX、641-FX、642-FX、643-FX、645-FX、647-FX、648-FX、650-FX、651-FX、653-FX、701-FQ、702-FQ、703-FQ、706-FT、707-FT、707-FX、707-U8、710-FQ、710-U8、711-U8、712-FX、715-FX、720-U8、723-U8、735-U8、737-U8、738-FX、739-U8、742-U8、743-FX、745-FQ、750-FX、802-U8、819-U8、821-U8、FAE-710、FAE-711 | 無箱無卡、有箱無卡                                    |
| 5  | 車廂內環境及舒適度       | 211-FM、213-FM、612-FX、630-FX、638-FX、639-FX、641-FX、651-FX、670-FX、690-FX、697-FX、700-FX、709-FX、728-U8、732-U8、737-U8、747-U8、750-FX、753-U8、755-U8、789-U8、811-U8  | 車內髒亂、抖動噪音大、座椅破損、車頂逃生口滴水、掃地用具佔乘車空間、座椅發霉、煞車聲音大 |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容        | 無  |  |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度    | 張晉銘、徐耀文、謝舒翔、李壬青  | 態度欠佳、不耐煩回答問題                                 |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性       | 劉俊豪、林俊雄、羅朝宗、劉泰緯、張百勝、張晉銘、謝舒翔、鄧裕文、吳增貴、葛樹華  | 猛踩油門、轉彎未減速、闖紅燈、急煞車                           |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為    | 徐瑞彥、楊承馥、李金郎、葛樹華  | 打開車窗吐痰、和乘客聊天、聽廣播                             |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛     | 張晉銘  | 下車購物   |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響   | 曾吉田、吳東源、吳增貴、黃永富、張力允  | 橫越雙黃線、營運中途更換駕駛、長鳴喇叭                          |

| 項次 | 評鑑項目         | 缺失項目  | 缺失原因         |
|----|--------------|---|--------------|
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用  | 013-FV、022-FV、605-FX、617-FX、639-FX、651-FX、671-FX、707-FX、709-FQ、711-U8、712-FX、713-U8、715-FX、716-FX、716-U8、720-U8、738-FX、740-FX、743-FX、746-FX、FAE-710 | 故障、毀損        |
| 13 | 業者網頁資訊查核     | 無   |              |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形 | 0800034175  | 無人接聽、路線資訊不清楚 |



104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：東南公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目  | 缺失原因                                |
|----|--------------------------|---|-------------------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 填寫路線  |                                     |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | KKA-6003、888-U8、887-U8、245-XH、880-U8  | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供              |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | KKA-6003、246-XH、248-XH、883-U8、880-U8、895-U8   | 播報器故障或未運作、播報內容不正確                   |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | 111-XH、246-XH、247-XH、248-KH、431-FW、866-U8、867-U8、869-U8、873-U8、875-U8、876-U8、877-U8、878-U8、879-U8、880-U8、883-U8、885-U8、887-U8、888-U8、890-U8、891-U8、895-U8、KKA-6002、KKA-6003、KKA-6005、KKA-6007 | 有箱無卡、無箱無卡                           |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 111-XH、248-XH、869-U8、875-U8、880-U8、885-U8、887-U8、895-U8、KKA-6005、KKA-6006   | 燈光昏暗、有垃圾、震動與煞車聲音大、車頂漏水、座椅破損、無空調車內悶熱 |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 張榮進   | 未穿著制服                               |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 鄭銘鋒   | 不親切 不友善                             |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 林信宏、張榮進、鄭銘鋒   | 急煞、轉彎未減速、超速、狂按喇叭                    |

| 項次 | 評鑑項目          | 缺失項目                                     | 缺失原因             |
|----|---------------|--|------------------|
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為  | 張榮進、鄭銘鋒                                  | 抽菸、聽音樂           |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛   | 李世陽、許永安、李增榮                              | 停車辦私事、未依規定站位上下乘客 |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 許永安、鄭銘鋒                                  | 未注意前方來車、雙黃線超車    |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用   | KKA-6003、KKA-6006、888-U8、887-U8、KKA-6007 | 故障、毀損            |
| 13 | 業者網頁資訊查核      | 無  |                  |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形  |  |                  |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：豐榮客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目  | 缺失原因                        |
|----|--------------------------|---|-----------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 無   |                             |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 402-FX、708-FY、853-U8、KKA-6027、KKA-6028                    | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供      |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 709-FY、716-FY、KKA-6029、708-FY、715-FY、402-FX、853-U8、397-FX | 播報器故障或未運作、播報內容不正確           |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 無   |                             |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 708-FY、715-FY   | 車頂漏水、座椅破損、燈光昏暗              |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 | 無   |                             |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 劉明泓、陳武諒、施志賢   | 態度冷淡、未能正確回答乘客問題、回答問題敷衍      |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 劉明泓   | 起步猛踩油門                      |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | 無   |                             |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 鍾榮富   | 未依規定站位上下乘客                  |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            | 劉明泓、楊群貴、施志賢、劉廷璋   | 猛按喇叭、未依規定站位上下乘客、停靠站時未注意後方來車 |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              | KKA-6029、706-FY、708-FY、853-U8                             | 故障                          |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 | 無   |                             |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             | 0800280008  | 接聽人員對自家路線不熟                 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：苗栗客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目            | 缺失原因          |
|----|--------------------------|-----------------|---------------|
| 1  | 公車準點性                    | 無               |               |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | FAD-876         | 提供內容非當班班車資訊   |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 無               |               |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱（卡）          | FAD-876、EAA-571 | 有箱無卡、無箱無卡     |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 填寫車號            |               |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 |                 |               |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 郭良杰             | 用無線電和人聊天、罵髒話  |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 無               |               |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | FAD-876         | 手機講整路         |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              | 無               |               |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            |                 |               |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              |                 |               |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 |                 |               |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             | 撥打號碼與測試事項       | 無人接聽、要求改撥其他分機 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:和欣客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目                               | 缺失原因                   |
|----|--------------------------|------------------------------------|------------------------|
| 1  | 公車準點性                    | 160                                | 班車發車誤點 10 分鐘以上         |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 577-U9、529-U9                      | 提供內容非當班班車資訊、票價表、時刻表未提供 |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 758-FS、529-U9                      | 播報內容不正確                |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 577-U9、505-U9、529-U9、598-U9、811-FM | 有箱無卡、無箱無卡              |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 無                                  |                        |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 |                                    |                        |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             |                                    |                        |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                |                                    |                        |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             |                                    |                        |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              |                                    |                        |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            |                                    |                        |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              | 811-FM                             | 只有按壓瞬間亮燈               |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 | 無                                  |                        |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             |                                    |                        |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:中台灣客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目   | 缺失原因   |
|----|--------------------------|--|--|
| 1  | 公車準點性                    | 25、31、282  | 班車發車誤點 22 分鐘以上、班車發車誤點 10 分鐘以上、班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 | 083-U8、151-U8、158-U8、199-FS、758-U5、759-FX、760-U5、778-FX、780-FX、796-FX、897-U5、FAE-010、FAE-011、KKA-6015  | 提供內容非當班班車資訊、票價表、路線圖未提供                         |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 043-U8、049-U8、151-U8、155-U8、159-U8、199-FS、747-FY、749-FY、759-FX、759-U5、793-FX、795-FX、796-FX、799-FX、FAE-013、KKA-6018   | 播報器故障或未運作、播報內容不正確                              |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 036-U8、038-U8、041-U8、042-U8、043-U8、045-U8、046-U8、080-U8、081-U8、087-U8、090-U8、095-U8、151-U8、152-U8、155-U8、157-U8、158-U8、159-U8、793-FX、799-FX、KKA-6013、KKA-6015、KKA-6016、KKA-6017、KKA-6018 | 有箱無卡、無箱無卡                                      |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                | 無  |  |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 |  |  |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             | 毛德明  | 態度冷淡   |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | 周哲瑋、藍毓竣、毛德明  | 剛綠燈起步就對前車按鳴喇叭、猛踩油門、急煞車                         |

| 項次 | 評鑑項目          | 缺失項目                          | 缺失原因          |
|----|---------------|-------------------------------|---------------|
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為  | 無                             |               |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛   | 紀文凱                           | 未於指定站位讓乘客上車   |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響 | 無                             |               |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用   | 158-U8、758-U5                 | 故障            |
| 13 | 業者網頁資訊查核      | 市公車、國道、遊覽車混用一網站，且與統聯客運混用同一網站。 |               |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形  | 0800-676-676                  | 需要留言 客服人員才會回撥 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者:南投客運公司

| 項次 | 評鑑項目                     | 缺失項目        | 缺失原因      |
|----|--------------------------|-------------|-----------|
| 1  | 公車準點性                    | 無           |           |
| 2  | 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |             |           |
| 3  | 車廂內站名播報器是否正常使用           | 930-FX      | 播報內容不正確   |
| 4  | 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          | 無           |           |
| 5  | 車廂內環境及舒適度                |             |           |
| 6  | 駕駛員之服裝儀容                 |             |           |
| 7  | 駕駛員行車期間之服務態度             |             |           |
| 8  | 駕駛員行駛之平穩性                | (內)林仁豪、張清輝  | 壓雙黃線超車    |
| 9  | 駕駛員行車期間之行車行為             | 無           |           |
| 10 | 駕駛員是否遵循路線行駛              |             |           |
| 11 | 駕駛員行車對用路環境之影響            |             |           |
| 12 | 下車鈴是否能夠正常使用              |             |           |
| 13 | 業者網頁資訊查核                 |             |           |
| 14 | 申訴電話之建置及使用情形             | 049-2984031 | 電話無時無刻忙線中 |



## 附件 6 各評分項目業者缺失明細表

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：台中客運

| W1 公車準點性 |         |     |                  |                  |
|----------|---------|-----|------------------|------------------|
| 路線       | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由               |
| 6        | 587-U8  | 盧榮聖 | 2016.02.05 11:35 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 9        | 186-U8  | 盧福田 | 2016.02.09 17:00 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 9        | 126-U8  | 蔡明欣 | 2016.02.23 19:00 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 11       | 282-U8  | 林建忠 | 2016.02.03 08:06 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 16       | 452-FX  | 黃鴻利 | 2016.01.30 13:45 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 16       | 060-U8  | 廖祿獎 | 2016.02.28 16:45 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 28       | 900-U8  | 解近猛 | 2016.01.28 16:32 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 33       | FAE-039 | 周樹霖 | 2016.02.05 09:35 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 33       | 641-U8  | 戴慶龍 | 2016.02.16 18:45 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 41       | 118-U8  | 李勇誠 | 2016.02.12 06:30 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 41       | 206-U8  | 余佳姿 | 2016.02.16 10:15 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 49       | 359-FX  | 李嘉明 | 2016.02.24 17:37 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 54       | 633-U8  | 張朝欽 | 2016.01.30 12:47 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 54       | 631-U8  | 賴仁淙 | 2016.02.26 17:15 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 69       | 306-FX  | 張進名 | 2016.02.15 16:40 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內  |
| 70       | 640-U8  | 沈嘉翔 | 2016.01.31 10:49 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 100      | 917-U8  | 莊永清 | 2016.01.29 19:08 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |

| 132                         | 367-FX  | 洪嘉隆             | 2016.01.31 17:20 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
|-----------------------------|---------|-----------------|------------------|------------------|
| 133                         | 533-U8  | 韓瑛龍             | 2016.01.30 08:09 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 133                         | 552-U8  | 江萬啟             | 2016.01.29 11:09 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| 290                         | FAE-003 | 劉恒賓             | 2016.02.05 11:07 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 323                         | 362-FX  | 蘇平元             | 2016.01.28 11:26 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |         |                 |                  |                  |
| 路線                          | 車牌      | 駕駛              | 時間               | 事由               |
| 6                           | 128-U8  | 羅乘原             | 2016.02.22 21:45 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 6                           | 141-U8  | 羅乘原             | 2016.02.28 19:00 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 6                           | 141-U8  | 羅乘原             | 2016.02.28 19:03 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 8                           | 125-U8  | 林志龍             | 2016.01.22 07:18 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 8                           | 140-U8  | 許子銘             | 2016.01.29 09:34 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 9                           | 572-U8  | 謝啟仁             | 2016.02.16 07:02 | 票價表、時刻表未提供       |
| 11                          | 282-U8  | 林建忠             | 2016.02.03 08:06 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 12                          | 079-U8  | 江昌明             | 2016.01.28 15:30 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 12                          | 370-FX  | 施國慶             | 2016.02.05 16:10 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 12                          | 907-U8  | 秦榮華             | 2016.02.22 19:38 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 12                          | 908-U8  | 邱宗緯             | 2016.02.26 20:15 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 14                          | FAE-022 | 陳益裕             | 2016.02.03 20:12 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 14                          | 107-U8  | 張祐銘             | 2016.02.15 12:20 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 26                          | 631-U8  | 賴仁淙(車內)、蔡明哲(車尾) | 2016.02.29 17:42 | 提供內容非當班班車資訊      |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|     |         |     |                  |             |
|-----|---------|-----|------------------|-------------|
| 27  | 732-FY  | 陳錫毅 | 2016.02.17 14:10 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 27  | 212-U8  | 林子鈞 | 2016.02.16 14:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 27  | FAE-037 | 韓良禮 | 2016.02.17 20:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 28  | 188-U8  | 柯俊吉 | 2016.01.29 07:21 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 28  | 112-U8  | 張煥楹 | 2016.02.27 14:43 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 33  | 059-U8  | 陳文亮 | 2016.02.16 08:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 41  | 118-U8  | 李勇誠 | 2016.02.12 06:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 41  | 206-U8  | 余佳姿 | 2016.02.16 10:15 | 票價表、時刻表未提供  |
| 54  | 608-U8  | 蔡家豐 | 2016.02.06 19:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 54  | 573-U8  | 陳炯樺 | 2016.02.04 08:20 | 票價表、時刻表未提供  |
| 70  | 703-FY  | 黃清源 | 2016.02.04 19:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 93  | 357-FX  | 白文宗 | 2016.02.01 12:58 | 票價表、時刻表未提供  |
| 100 | 725-FY  | 陳旦成 | 2016.02.03 18:51 | 票價表、時刻表未提供  |
| 101 | 719-FY  | 任桂霖 | 2016.02.12 11:20 | 票價表、時刻表未提供  |
| 107 | FAE-021 | 李俊學 | 2016.02.19 21:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 108 | 683-U8  | 賴傳益 | 2016.01.28 10:32 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 108 | 908-U8  | 黃明裕 | 2016.02.02 19:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 108 | 930-U8  | 羅經煥 | 2016.02.13 17:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 128 | 147-U8  | 陳向標 | 2016.01.31 07:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 131 | 447-FX  | 賴家勇 | 2016.01.28 14:07 | 提供內容非當班班車資訊 |

|     |         |           |                  |             |
|-----|---------|-----------|------------------|-------------|
| 131 | 901-U8  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.04 10:04 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 132 | 565-U8  | 張家涼       | 2016.02.18 10:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 132 | 563-U8  | 施慶國       | 2016.02.20 07:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 133 | 552-U8  | 江萬啟       | 2016.01.28 11:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 133 | 552-U8  | 江萬啟       | 2016.01.29 11:09 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 142 | 308-FX  | 游明祥       | 2016.02.04 15:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 154 | 062-U8  | 林文貴       | 2016.02.18 19:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 157 | 160-U8  | 何聲瑩       | 2016.02.05 06:54 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 157 | 241-U8  | 廖肇平       | 2016.02.15 18:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 290 | 449-FX  | 欒昱達       | 2016.01.28 09:10 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 290 | 135-U8  | 錢永哲       | 2016.02.15 09:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 304 | 931-U8  | 陳信宏       | 2016.01.31 19:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 304 | 146-U8  | 李承鴻       | 2016.02.07 07:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 304 | 928-U8  | 劉文深       | 2016.02.08 08:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 304 | 149-U8  | 張洺哲       | 2016.02.26 09:24 | 票價表、時刻表未提供  |
| 307 | FAE-065 | 王印霆       | 2016.02.23 14:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 307 | 922-U8  | 林嘉偉       | 2016.02.26 11:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 324 | 659-U8  | 王承濱       | 2016.01.29 11:14 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 324 | FAE-008 | 黃文正       | 2016.02.05 19:04 | 票價表、時刻表未提供  |
| 324 | FAE-008 | 黃文正       | 2016.02.06 19:00 | 提供內容非當班班車資訊 |

| 324               | 150-U8 | 邱世華       | 2016.02.23 06:50 | 票價表、時刻表未提供   |
|-------------------|--------|-----------|------------------|--|
| 324               | 150-U8 | 邱世華       | 2016.02.23 19:38 | 票價表、時刻表未提供   |
| 325               | 077-U8 | 董晨州       | 2016.02.08 06:30 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 354               | 997-U8 | 趙祐陞       | 2016.01.29 08:41 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 356               | 351-FX | 呂嘉晟       | 2016.01.30 11:35 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 356               | 351-FX | 呂嘉晟       | 2016.01.28 17:57 | 提供內容非當班班車資訊  |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |        |           |                  |  |
| 路線                | 車牌     | 駕駛        | 時間               | 事由   |
| 6                 | 133-U8 | 張國鎮       | 2016.02.16 16:00 | 未報英文:中清漢口路口、中清太原路口、中清忠明路口、大道公廟(中清路)、中清健行路口           |
| 6                 | 128-U8 | 羅乘原       | 2016.02.22 21:45 | 未報英文:中清健行路口、大道公廟(中清路)、中清忠明路口、中清太原路口、中清漢口路口、曉明女中(中清路) |
| 8                 | 127-U8 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.16 19:47 | 19:55 寶覺寺提早播報  |
| 9                 | 136-U8 | 林志聰       | 2016.02.05 13:34 | 大道公廟站沒有播報站名  |
| 9                 | 186-U8 | 盧福田       | 2016.02.09 07:30 | 07:38 中航和睦路口無聲音                                      |
| 11                | 283-U8 | 林建忠       | 2016.01.31 07:30 | 有字幕無播音：英才民權路口  |
| 12                | 123-U8 | 邱宗緯       | 2016.02.02 16:43 | 有字幕無播音：崇德青島路口  |

|    |        |           |                  |  |
|----|--------|-----------|------------------|--|
| 12 | 079-U8 | 江昌明       | 2016.01.28 15:30 | 未報站:豐原大道一心路口、水源豐原大道口、豐原大道社皮路口、水源圓環東路口、合作國小(豐原大道)、潭雅神綠園道(承德路)、崇德綠社區、歐洲村社區、天畝社區、崇德青島路口、興大附農(臺中路) |
| 12 | 131-U8 | 陳建基       | 2016.02.13 08:15 | 未報站:崇德青島路口、天畝社區、歐洲村社區、崇德路社區、潭雅神綠園道、合作國小(臺灣大道)、豐原大道社皮路口、豐原大道一心路口                                |
| 12 | 370-FX | 施國慶       | 2016.02.05 16:10 | 跑馬燈有時沒聲音、太小聲、不準確   |
| 12 | 105-U8 | 蘇春祥       | 2016.02.17 10:30 | 10:31 於水源豐原大道及 11:22 於崇德青島路口這兩站尚未報站，僅有字幕提示。  |
| 12 | 073-U8 | 賴新誠       | 2016.02.17 17:15 | 17:14 水源地 17:15 水源豐原大道口 18:06 崇德九路口 無聲音  |
| 12 | 121-U8 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.18 09:21 | 承德三社東路口-三光新村 都無聲   |
| 12 | 122-U8 | 張進旗       | 2016.02.18 13:32 | 1.興大附農(臺中路)到干城站的站名都沒播報； 2.崇德一路口貌似播報器有唸 Intersection 卻沒顯示 Intersection； 3.中正圓環西路口英文顯示後面字母不見了    |
| 12 | 907-U8 | 秦榮華       | 2016.02.22 19:38 | 1.未報站:水源豐原大道口、崇德青島路口 2.未報英文:豐中大順街口   |
| 14 | 120-U8 | 蘇光輝       | 2016.02.03 08:01 | 8:27 四張黎，8:36 東員寶，8:37 西員寶，8:38 昌平雅潭路口，有 LED 顯示，無口語播報  |
| 14 | 649-U8 | 王志民       | 2016.02.05 17:22 | 未報站(第二市場、寶覺寺、監理站...)   |

|    |         |     |                  |   |
|----|---------|-----|------------------|---|
| 15 | 643-U8  | 陳南愿 | 2016.01.29 15:01 | 1.朝盛宮未報站 2.大興十五街口、大興一街口未報英文站名   |
| 15 | 626-U8  | 孫文德 | 2016.02.27 19:03 | 第一廣場-東山國小，1903-1930 報站器完全沒報站播音  |
| 27 | 741-FY  | 林榮洲 | 2016.02.07 07:03 | 有字幕無播音：安和協和北巷口  |
| 27 | 740-FY  | 林維新 | 2016.02.16 14:40 | 安和協和北巷口無播音，安和台灣大道口英文未更正   |
| 27 | 732-FY  | 陳錫毅 | 2016.02.17 14:10 | 文山國小站沒有語音   |
| 27 | FAE-037 | 韓良禮 | 2016.02.17 20:40 | 20:58 安和協和北巷口，無聲音   |
| 28 | 648-U8  | 林彥亨 | 2016.02.25 06:18 | 漢翔公司沒有英文報站播音  |
| 28 | 101-U8  | 柯俊吉 | 2016.02.27 21:35 | 黎明福科路口無播音，但駕駛有口頭報站。   |
| 29 | 482-FX  | 陳俊達 | 2016.01.28 07:50 | 到逢甲大學(福星路)之前沒有報站字幕及語音提示，之後能正常播報。  |
| 33 | FAE-051 | 羅偉昌 | 2016.02.03 16:44 | 僅顯示字幕：【歡迎搭乘台中市公車】   |
| 33 | 375-FX  | 張清高 | 2016.02.06 19:04 | 1.19:10 播報器顯示一個長方形滿版圖案； 2.河南崇義街口、河南青海路口播報器沒報站； 3.播報器一直顯示歡迎搭乘台中市公車和一個長方形滿版圖案和時間，直到新光三越有報站； 4.文心四川路口、進化興進路口、高工文心南路口、復興環中路口、公園五光路口、公園光日路口播報器有唸英文 Road 卻沒顯示 Rd. |



|    |         |     |                  |  |
|----|---------|-----|------------------|--|
| 33 | FAE-039 | 周樹霖 | 2016.02.05 09:35 | 1.河南崇義街口、河南青海路口、文心西屯路口、文心甘肅路口、文心河南路口、文心陝西路口播報器有唸 Road 字幕卻沒顯示 Rd.; 2.09:44 左右播報器顯示 8 公里免費(之後的也是這樣); 3.文華高中(文心路)、僑泰中學(美村南路)、臺中高工(高工路)senior 有唸卻沒顯示; 4.進化北永興街口、進化天祥街口、自由富台東街口播報器有唸 street 卻沒顯示 St.          |
| 33 | 641-U8  | 戴慶龍 | 2016.02.16 18:45 | 1.公園光日路口、新興五光路口、復興環中路口、高工文心南路口、文心陝西路口、文心河南路口、文心西屯路口、文心四川路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.; 2.復興大慶街口、文心南大慶街口、自由富台東街口播報器有唸 Street 卻沒顯示 St.; 3.美村五權南路口播報器沒有唸 Road 也沒顯示 Rd.; 4.工學一街口播報器有唸 Intersection 卻沒顯示 Intersection |
| 35 | 199-U8  | 陳世杰 | 2016.02.04 10:08 | 漢翔公司及第三市場沒有報站聲，惠民公園有亂碼   |
| 35 | 203-U8  |     | 2016.01.29 09:50 | 惠民公園尚未報站，僅有字幕提示  |
| 35 | 732-FY  | 廖毓麟 | 2016.02.04 20:53 | 漢翔公司(星享道)、惠民公園、興大附農(台中路)、興大二村沒有聲音，明德高中(台中路)的聲音顯示為明德女中(台中路)   |
| 35 | 202-U8  | 張進星 | 2016.02.05 07:59 | 08:21 於第三市場尚未報站，僅有字幕提示; 09:03 惠民公園亦同   |

|    |        |     |                  |  |
|----|--------|-----|------------------|--|
| 41 | 481-FX | 陳冠宏 | 2016.01.28 17:01 | 新光里(中山路)無聲音  |
| 41 | 059-U8 | 林為倫 | 2016.02.04 18:41 | 1.洪厝庄、坪林未報站 2.跑馬燈有奇怪東西廣告之嫌   |
| 41 | 058-U8 | 江煌基 | 2016.02.04 15:00 | 15:25 左右國軍臺中總醫院中的 General 有字幕沒語音   |
| 41 | 132-U8 | 洪瑞成 | 2016.02.15 07:48 | 新光里(中山路)只有報語音【下一站】   |
| 41 | 450-FX | 鄭志宏 | 2016.02.15 07:12 | 07:14 於公園自由路口尚未報站，僅有字幕提示；07:27 新光里(中山路)及 07:46 洪厝庄亦同。  |
| 41 | 347-FX | 江志昌 | 2016.02.15 08:45 | 全線沿途的報站播放器僅有報站聲音，無顯示字幕。  |
| 41 | 132-U8 | 洪瑞成 | 2016.02.16 11:59 | 1.綠川車站、公園自由路口、新光里(中山路)只唸下一站； 2.臺灣體大游泳池、臺灣體大體育場的台語播報唸學院； 3.臺中一中、力行國小、太平國中沒播報客語； 4.雙十國中播報唸 Senior 但顯示是 J.H.S； 5.精武十甲東路口、叉路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 6.中興駕訓班前播報器有顯示 Front 但沒播報唸出來； 7.預立二村 second 有唸，但沒顯示； 8.太平分局英文顯示與英文播報不符 |
| 49 | 359-FX | 李嘉明 | 2016.02.24 17:37 | 工業區服務中心(工業區五路)、工業區 1 與 7 路口、工業區 1 與 8 路口、工業區 1 與 12 路口有字幕無語音播報。  |
| 54 | 456-FX | 劉添進 | 2016.02.01 15:28 | 臺灣日報、黎明龍門路口無聲音   |
| 54 | 499-FX | 陳世周 | 2016.02.01 16:52 | 烏日區公所(光日路)無聲音  |

|    |         |     |                  |  |
|----|---------|-----|------------------|--|
| 54 | 573-U8  | 陳炯樺 | 2016.02.04 08:20 | 鎮平里沒有聲音  |
| 70 | 640-U8  | 沈嘉翔 | 2016.01.31 10:49 | 有字幕無播音：高鐵學田路口  |
| 70 | 703-FY  | 黃清源 | 2016.02.04 19:00 | 沒在播報,只顯示時間及台中市公車   |
| 82 | FAE-052 | 劉文仕 | 2016.01.30 11:14 | 烏日國小.北屯國小.水湳市場   |
| 82 | 588-U8  | 王國賓 | 2016.02.01 10:51 | 文心青島東街口 Road 有播報但沒顯示   |
| 82 | FAE-056 | 張雪榮 | 2016.02.01 13:25 | 1.烏日國中(中山路)、烏日(中山路)有顯示但沒報出聲音；2.復興新和街口 Road 有播音但字幕未顯示 Rd.；3.高等法院臺中分院、第一廣場、北屯國小(進化北路)中英沒唸，只唸下一站、next stop  |
| 82 | 965-U8  | 林上平 | 2016.02.03 18:53 | 1.復興環中路口、崇德北平路口播報器有唸 Road 但字幕沒顯示 Rd.； 2.復興大慶街口有唸 street 但字幕沒顯示 St.；3.宜寧中學(復興路)只唸下一站；4.林祖厝，英文字幕錯誤；5.第一廣場播報中文沒唸 xx 路但英文有唸...road；6.彰化銀行(臺灣大道)英文字幕錯誤；7.臺中公園(三民路)已過站仍播報英文；8.監理站英文有顯示 stop 但沒播報出來 |
| 82 | 965-U8  | 林上平 | 2016.02.04 06:52 | 宜寧中學只有下一站  |
| 93 | FAE-028 | 謝坤道 | 2016.02.06 16:00 | 菁埔庄~大甲溪橋語音播報站名有誤   |
| 93 | 353-FX  | 蘇恩豪 | 2016.02.18 17:13 | 榮華、清水火車站(中山路)、菁埔庄、中牛埔無聲音   |
| 93 | 630-U8  | 黃秉倫 | 2016.02.22 20:00 | 多站沒有報站名(榮華，中山興和路口，菁埔庄，中牛埔，三田國小)沒有報英文站名(水尾橋)  |

|     |         |     |                  |   |
|-----|---------|-----|------------------|---|
| 100 | 908-U8  | 黃明裕 | 2016.01.28 12:32 | 1.明德高中(臺中路)英文唸...girls high school(...); 2.台中火車站少客語; 3.彰化銀行(台灣大道)、第二市場(台灣大道)英文唸中正路的英文; 4.寶覺寺、監理站沒唸到客語   |
| 100 | 917-U8  | 莊永清 | 2016.01.29 19:08 | 19:53 播報器亂碼、閃爍  |
| 101 | FAE-055 | 陳偉陽 | 2016.02.01 18:42 | 中清太原路口、中清忠明路口、大道公廟(中清路)、中清健行路口、五權台灣大道口、烏日國中(中山路)、中山榮和路口、宜寧中學(復興路)無聲音  |
| 102 | 642-U8  | 李福居 | 2016.02.09 11:20 | 11:27 宜寧中學無聲音/11:40 烏日(中山路)無聲音.烏日國車站無聲音.中山榮和路口無聲音.沙田路 918 巷口無聲音/12:10 榮華無聲音   |
| 107 | FAE-059 | 曾國誠 | 2016.01.29 18:33 | 坑口里(光復新村)無聲音  |
| 107 | 737-FY  | 林堯鑫 | 2016.02.02 17:09 | 黎明派出所.光復新村.六股未報   |
| 107 | FAE-021 | 李俊學 | 2016.02.19 21:45 | 1.惠文高中(公益路)沒播報中英文; 2.臺中特殊教育學校沒播報,英文顯示後面的字母不見了; 3.公益文心路口、臺中教育大學英文顯示後面的字母不見了; 4.中正吉峰路口、霧峰農工英文顯示與英文播報不同,英文顯示後面字母不見; 5.公益大墩路口、公益東興路口、公益精誠路口、公益中美街口、中正草湖路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd., Intersection 顯示不完全(後面字母被吃掉); 6.播報器顯 |

|     |         |           |                  |  |
|-----|---------|-----------|------------------|--|
| 108 | 683-U8  | 賴傳益       | 2016.01.28 10:32 | 台中二中的客語唸成益；光復國小已過了還在唸光復國小的英文；明德高中唸英文為...girls high school；剛唸內心市場已到內心市場；新厝報站名不完整  |
| 108 | 908-U8  | 黃明裕       | 2016.02.02 19:15 | 六股.新厝路.林森育賢路口未報  |
| 108 | 728-FY  | 簡秉富       | 2016.02.14.20:03 | 新厝路 550 巷口無聲音  |
| 128 | 147-U8  | 陳向標       | 2016.01.31 07:50 | 1.未報站:大庄(浩天宮) 2.未報英文:臺中航空站、清泉派出所   |
| 128 | FAE-027 | 葉建村       | 2016.02.19.16:40 | 大雅澄清醫院無聲音  |
| 131 | 729-FY  | 黃文庭       | 2016.02.02 18:06 | 未報英文:塗城龍城路口、中新內新街口、興大附農  |
| 131 | 901-U8  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.04 10:04 | 1.交叉點只唸下一站； 2.大庄少唸客語； 3.唸統一化學顯示 10:13 沒顯示站名； 4.顯示歡迎光臨台中客運下塗城(連在一起)，塗城龍城街口也是； 5.10:18 左右到了財政部印刷廠卻顯示塗城龍城街口； 6.10:19 左右大里圖書館(...路)沒唸站名，此為過年暫時更改路線站牌之一； 7.10:25 左右兒童藝術館(中興路)英文顯示順序有錯亂； 8.10:28 左右立人高中站牌沒顯示英文 |
| 131 | FAE-060 | 許永錫       | 2016.02.15 07:41 | 跑馬燈沒有亮   |
| 132 | 367-FX  | 洪嘉隆       | 2016.01.31 17:20 | 興大附農(台中路)、綠川西站(民權路)無聲音   |
| 132 | 370-FX  | 謝明岳       | 2016.02.03 20:14 | 崇德青島路口、三民錦中街口、興大附農(台中路)、中興內新街口、兒童藝術館(勝利二路)無聲音  |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                    |        |     |                  |   |
|--------------------|--------|-----|------------------|---|
| 132                | 497-FX | 黃俊良 | 2016.02.12 08:04 | 08:39 於綠川西站尚未報站，僅有字幕提示。   |
| 132                | 563-U8 | 施慶國 | 2016.02.20 07:05 | 崇德文心路口，沒有報站聲，吉峰里沒有字幕  |
| 133                | 533-U8 | 韓瑛龍 | 2016.01.30 08:09 | 進士公園未播報，行車途中(停車起步)一直播報車門即將關閉請注意安全   |
| 133                | 552-U8 | 江萬啟 | 2016.01.29 11:09 | 1.文心南路 1273 巷口沒唸；2.烏日區公所(新興路)的英文(...ROAD)沒唸；3.高鐵台中站沒客語  |
| 133                | 555-U8 | 洪得鑫 | 2016.02.17 14:05 | 1.錦洲吉峰西路口指播報國台語； 2.統一化學、大元國小英文顯示與英文播報不同； 3.成功二吉祥街口沒顯示但有播報； 4.仁化仁愛路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 5.仁化慈德路口播報器有唸 Road 但沒唸 Intersection，但沒顯示 Rd.，顯示 Intersection； 6.復興環中路口播報器有唸 Intersection 但英文字幕沒顯示 |
| 154                | 450-FX | 鄭志宏 | 2016.02.08 16:50 | 無開啟   |
| 156                | 851-U8 | 廖金福 | 2016.02.03 10:23 | LED 報站器螢幕未顯示  |
| 300                | 602-U8 | 黃俊銘 | 2016.02.22 09:08 | 有語音播報，Led 跑馬燈沒顯示  |
| 300                | 618-U8 | 黃建澄 | 2016.01.28 08:41 | 未播報，由駕駛口頭報站   |
| 354                | 997-U8 | 趙祐陞 | 2016.01.29 08:41 | 跑馬燈未開   |
| 356                | 996-U8 | 蔡東宸 | 2016.02.17 19:15 | 報鳴器有聲音 沒顯示  |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |     |                  |   |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |
| 6                  | 587-U8 | 盧榮聖 | 2016.02.05 11:35 | 有箱無卡  |

|    |         |     |                  |      |
|----|---------|-----|------------------|------|
| 8  | FAE-002 | 呂東坡 | 2016.01.28 13:40 | 有箱有卡 |
| 8  | 140-U8  | 許子銘 | 2016.01.29 09:34 | 無箱無卡 |
| 8  | 125-U8  | 林志明 | 2016.02.27 18:40 | 無箱無卡 |
| 9  | 186-U8  | 盧福田 | 2016.02.09 07:30 | 無箱無卡 |
| 12 | 079-U8  | 江昌明 | 2016.01.28 15:30 | 無箱無卡 |
| 12 | 123-U8  | 邱宗緯 | 2016.02.02 16:43 | 無箱無卡 |
| 12 | 073-U8  | 賴新誠 | 2016.02.17 17:15 | 無箱無卡 |
| 12 | 908-U8  | 邱宗緯 | 2016.02.26 20:15 | 有箱無卡 |
| 14 | 609-U8  | 張欽一 | 2016.02.19 12:00 | 無箱無卡 |
| 16 | 060-U8  | 廖祿獎 | 2016.02.22 14:32 | 無箱無卡 |
| 27 | 212-U8  | 林子鈞 | 2016.02.16 14:40 | 無箱無卡 |
| 28 | 360-FX  | 鄭雋艦 | 2016.02.17 12:45 | 有箱無卡 |
| 28 | 112-U8  | 張煥楹 | 2016.02.27 14:43 | 無箱無卡 |
| 54 | 573-U8  | 陳炯樺 | 2016.02.04 08:20 | 有箱無卡 |
| 69 | 309-FX  | 楊儒升 | 2016.02.09 08:44 | 無箱無卡 |
| 69 | 306-FX  | 張進名 | 2016.02.15 16:40 | 無箱無卡 |
| 71 | 026-U8  | 郭正旻 | 2016.01.29 10:44 | 無箱無卡 |
| 72 | 453-FX  | 陳珍煌 | 2016.02.09 17:57 | 無箱無卡 |
| 72 | 738-FY  | 郝明儒 | 2016.02.10 21:16 | 有箱無卡 |
| 82 | 588-U8  | 王國賓 | 2016.02.01 10:51 | 有箱無卡 |
| 82 | 110-U8  | 蔡易成 | 2016.02.23 19:30 | 無卡無箱 |
| 82 | 587-U8  | 盧榮聖 | 2016.02.27 20:05 | 有箱無卡 |

| 100          | 975-U8  | 李怡安 | 2016.02.01 10:00 | 有箱無卡                      |
|--------------|---------|-----|------------------|---------------------------|
| 100          | 692-U8  | 王蒼煉 | 2016.02.19 14:30 | 有箱無卡                      |
| 128          | 147-U8  | 陳向標 | 2016.01.31 07:50 | 無卡無箱                      |
| 131          | 447-FX  | 賴家勇 | 2016.01.28 14:07 | 有箱無卡                      |
| 131          | 345-FX  | 林宗賢 | 2016.02.14 07:07 | 有箱無卡                      |
| 154          | 187-U8  | 馬惠璋 | 2016.02.03 20:09 | 無箱無卡                      |
| 154          | 450-FX  | 鄭志宏 | 2016.02.08 16:50 | 無箱無卡                      |
| 156          | 852-U8  | 廖金福 | 2016.02.23 18:30 | 無箱無卡                      |
| 290          | 493-FX  | 黃榮富 | 2016.02.01 16:11 | 無箱無卡                      |
| 304          | FAE-066 | 陳宜鋒 | 2016.02.09 14:20 | 無箱無卡                      |
| 307          | 919-U8  | 林嘉偉 | 2016.01.28 18:30 | 無箱無卡                      |
| 307          | 925-U8  | 林文騫 | 2016.02.18 06:31 | 無箱無卡                      |
| 323          | 148-U8  | 林榮照 | 2016.02.01 13:14 | 無箱無卡                      |
| 324          | 150-U8  | 邱世華 | 2016.02.23 19:38 | 無箱無卡                      |
| 354          | 995-U8  | 張健文 | 2016.02.18 10:05 | 無箱無卡                      |
| X3 車廂內環境及舒適度 |         |     |                  |                           |
| 路線           | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由                        |
| 9            | 186-U8  | 盧福田 | 2016.02.09 07:30 | 7:42 航空站停車怪聲              |
| 12           | 122-U8  | 張進旗 | 2016.02.18 13:32 | 地板有小垃圾、置物區有垃圾             |
| 12           | 908-U8  | 邱宗緯 | 2016.02.26 20:15 | 由後往前數，左側第三排座位安全帶毀損，車輛震動聲大 |



|     |         |           |                  |   |
|-----|---------|-----------|------------------|---|
| 14  | FAE-022 | 陳益裕       | 2016.02.03 20:12 | 座椅破損、地板有裂痕、車內噪音稍大                               |
| 14  | 649-U8  | 王志民       | 2016.02.05 17:22 | 座椅微有破損(車內面向車頭右側第 1、2、左測第 2 的椅子)、地板有裂痕(車內面向車頭右側) |
| 15  | 643-U8  | 陳南愿       | 2016.01.28 08:45 | 由後往前看，左側後半段第二個靠窗及最後靠窗、右側後半段第二個靠窗的椅子有破損，且地板破損    |
| 15  | 632-U8  | 李瑞龍       | 2016.02.15 10:11 | 底盤異音，座椅破損                                       |
| 15  | 620-U8  | 呂文章       | 2016.02.17 10:40 | 有滴水，因為下雨，一點點而已                                  |
| 26  | 651-U8  | 許立政       | 2016.02.16 14:00 | 右排第三張椅子底下有異物 右排倒數第二張椅子的地板損壞破裂                   |
| 28  | 360-FX  | 鄭雋艦       | 2016.02.17 12:45 | 後面的機台太大聲很吵                                      |
| 33  | 130-U8  | 蕭世賢       | 2016.02.18.15:03 | 讀卡機損壞   |
| 70  | 640-U8  | 沈嘉翔       | 2016.01.31 10:49 | 椅子有些破損  |
| 82  | 965-U8  | 林上平       | 2016.02.03 18:53 | 座椅微有破損  |
| 100 | 975-U8  | 李怡安       | 2016.02.01 10:00 | 地上有垃圾   |
| 100 | 739-FY  | 賴家勇       | 2016.02.23 15:13 | 1.車內左側前輪輪拱堆放雜物。2.地板未清潔。                         |
| 107 | FAE-021 | 李俊學       | 2016.02.19 21:45 | 地上有寶特瓶、座位有垃圾                                    |
| 108 | 683-U8  | 賴傳益       | 2016.01.28 10:32 | 後排座位有一道裂痕                                       |
| 131 | 901-U8  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.04 10:04 | 地上有垃圾   |
| 133 | 555-U8  | 洪得鑫       | 2016.02.17 14:05 | 地上有垃圾   |
| 307 | FAE-065 | 王印霆       | 2016.02.23 14:30 | 意見卡破掉 天花板濾網很髒 公告版很髒                             |

| 324             | 659-U8 | 王承濱 | 2016.01.29 11:14 | 後門門頂漏水                                 |
|-----------------|--------|-----|------------------|--|
| 324             | 677-U8 | 饒瑞睿 | 2016.02.18 07:20 | 座椅破損                                   |
| 356             | 305-FX | 蔡永青 | 2016.02.03 14:01 | 椅子破損發霉                                 |
| 356             | 356-FX | 何自禮 | 2016.02.19 19:10 | 座位抖動聲音大                                |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |        |     |                  |  |
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                                     |
| 9               | 136-U8 | 林志聰 | 2016.02.05 13:34 | 13:52 叫乘客放低音量的口氣不好                     |
| 12              | 370-FX | 施國慶 | 2016.02.05 16:10 | 16:10~16:20 發車的前三站 趕人趕快上車              |
| 27              | 372-FX | 呂富勝 | 2016.02.01 12:00 | 趕人                                     |
| 27              | 372-FX | 呂富勝 | 2016.02.05 07:43 | 欺騙乘客已到終點站。08:35 開到嶺東三站就說這是終點站，下車去 7-11 |
| 35              | 211-U8 | 蕭仁彰 | 2016.02.06 06:58 | 對乘客態度兇，7:05 進福星西安街口，乘客晚舉手他一直抱怨         |
| 41              | 206-U8 | 余佳姿 | 2016.02.16 10:15 | 行車期間講電話                                |
| 82              | 588-U8 | 王國賓 | 2016.02.22 06:30 | 早班學生多車廂擁擠態度較差                          |
| 93              | 357-FX | 白文宗 | 2016.02.01 12:58 | 面對乘客的問題沒有給予適當的回應                       |
| 131             | 447-FX | 賴家勇 | 2016.01.28 14:07 | 7:35 菸葉廠 對老人態度差                        |
| 290             | 493-FX | 黃榮富 | 2016.02.01 16:11 | 趕乘客                                    |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |        |     |                  |  |
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                                     |

|    |         |     |                  |  |
|----|---------|-----|------------------|--|
| 6  | 587-U8  | 盧榮聖 | 2016.02.05 11:35 | 12:50 左轉時超過雙黃線，第二市場到台中州廳                             |
| 8  | 125-U8  | 林志明 | 2016.02.27 18:40 | 18:45 急煞，僑光科技大學~中清同榮路口                               |
| 9  | 136-U8  | 林志聰 | 2016.02.05 13:34 | 急煞，1.港尾到頭張、2.頂頭張到大雅、3.大華國中到南大雅                       |
| 9  | 572-U8  | 謝啟仁 | 2016.02.16 07:02 | 急煞。07:59 黃燈變紅燈，中清路與經貿一路口                             |
| 9  | 108-U8  | 余忠和 | 2016.02.19 21:20 | 搶黃燈。2016.02.19 21:41，中清路五段與 545 巷口                   |
| 9  | 126-U8  | 蔡明欣 | 2016.02.23 19:00 | 急煞車。19:42 貿易三村，19:53 中清雅潭路口                          |
| 9  | 581-U8  | 楊呈祥 | 2016.02.24 11:10 | 12:09 中清清泉路口-中清仁愛巷口                                  |
| 12 | 123-U8  | 邱宗緯 | 2016.02.02 16:43 | 紅燈左轉、闖紅燈 16:53 圓環北路左轉豐中路、17:11 崇德雅潭路口                |
| 12 | 370-FX  | 施國慶 | 2016.02.05 16:10 | 狂按喇叭。16:35 新民高中~德化街口                                 |
| 12 | 105-U8  | 蘇春祥 | 2016.02.17 10:30 | 超速。潭雅神綠園道(崇德路)至天畝社區之間，10:56~10:58                    |
| 12 | 908-U8  | 邱宗緯 | 2016.02.26 20:15 | 超速急煞。(20:45~20:47 東龍家具、20:47~20:49 崇德潭富路口、21:35 干城站) |
| 14 | FAE-022 | 陳益裕 | 2016.02.03 20:12 | 猛踩油門。車頭超越停止線 21:04 東寶社區~馬岡厝站之間。21:10 昌平路四段 三和站前      |
| 14 | 649-U8  | 王志民 | 2016.02.05 17:22 | 猛踩油門。18:04 光照寺至八二三紀念公園                               |
| 27 | 741-FY  | 林榮洲 | 2016.02.07 07:03 | 紅燈右轉、超速。07:17 公益路右轉河南路、07:04 臺中火車站→河南市政路口            |
| 28 | 900-U8  | 解近猛 | 2016.01.28 16:32 | 未注意車前狀況。16:32~17:24 間，崇德九路口                          |

|    |        |     |                  |   |
|----|--------|-----|------------------|---|
| 28 | 900-U8 | 解近猛 | 2016.02.25 20:50 | 巷內重踩油門又急煞。21:06 大鵬國小-21:15 中平長安路口   |
| 35 | 211-U8 | 蕭仁彰 | 2016.02.06 06:58 | 開很快,猛踩油門。06:58, 幾乎整條路線  |
| 35 | 213-U8 | 林文貴 | 2016.02.05 18:45 | 18:45 上車-20:20 下車, 台中高工(高工路)站-僑光科技大學站(全程)。沿路載客都會有急煞的情形。(18:50 僑泰中學與高工路口、台中公園及干城路口、自由路跟雙十路口) |
| 35 | 191-U8 | 陳勝陽 | 2016.02.16 16:15 | 急煞。(16:40 台中國小站前、17:04 健行學士路口站前)  |
| 35 | 206-U8 | 陳添選 | 2016.02.18 17:00 | 急煞。(17:00 南區公所~台中高工(工學六街))  |
| 35 | 213-U8 | 鄭志明 | 2016.02.20 20:28 | 急煞。(1.頂湳仔到西屯河南路口、2.中興堂到台中公園)  |
| 41 | 347-FX | 江志昌 | 2016.02.15 08:45 | (1)超速:09:09 宜欣郵局附近(中山路) (2)超速:09:20 台中一中到台灣體大游泳池(雙十路)                                       |
| 54 | 719-FY | 任桂霖 | 2016.01.30 15:02 | 1.車輛急起步 2.急煞, 小客車從右後方切入(.15:28 黎明路)3.急煞, 前方車輛多, 並忽然剎車(黎明路 15:37)                            |
| 54 | 248-U8 | 柯彰傑 | 2016.02.18 10:43 | 搶黃燈 2016.02.18 11:16 黎明路二段與臺灣大道三段口  |
| 70 | 640-U8 | 沈嘉翔 | 2016.01.31 10:49 | 紅燈右轉、紅燈左轉 11:01 高鐵東路右轉、11:04 出高鐵轉乘站   |
| 72 | 738-FY | 郝明儒 | 2016.02.10 21:16 | 1.沿途急煞、超速、闖紅燈。(下新生里-黎明南屯路口之間, 西屯太原路口-西屯忠明路口之間)  |
| 82 | 582-U8 | 祁孝霖 | 2016.02.19 21:15 | 雙黃線迴轉。(21:20 高鐵台中站)   |

|                 |        |     |                  |  |
|-----------------|--------|-----|------------------|--|
| 93              | 357-FX | 白文宗 | 2016.02.01 12:58 | 警告小客車不要靠過來。(13:59 中山星河路口)  |
| 101             | 720-FY | 黃永泰 | 2016.02.04 16:07 | 16:23、16:42(台中二中、台中酒廠(復興路)到站之前)  |
| 108             | 681-U8 | 邱柏瑩 | 2016.01.29 16:32 | 沿途急煞、猛踩油門、轉彎未減速，讓乘客無法站穩。   |
| 132             | 497-FX | 黃俊良 | 2016.02.12 08:04 | (1)08:06 超速，吉峰路口(霧峰分局前) (2)08:10 超速，中興路段(草湖至青年高中之間) (3)08:33 闖紅燈，中興大智路口 (4)08:42 超速，台灣大道一段(第二市場) (5)08:49 超速，三民路(台中科大之間) |
| 290             | 493-FX | 黃榮富 | 2016.02.01 16:11 | 急踩煞車又踩油門   |
| 300             | 618-U8 | 黃建澄 | 2016.01.28 08:41 | 超速蜂鳴器響 6 次以上，但停車減速時也有響   |
| 300             | 297-U8 | 王太平 | 2016.01.28 10:59 | 超速蜂鳴器響 9 次以上   |
| 304             | 143-U8 | 蘇志誠 | 2016.02.14 15:59 | 16:25 台灣大道北勢路口直接開快車道、16:39 坪頂站及 16:48 中港新城站未停、16:01 慈濟靜思堂 16:29 晉江寮 搶黃燈  |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為 |        |     |                  |  |
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 6               | 587-U8 | 盧榮聖 | 2016.02.05 11:35 | 用 3C 產品聊天，1.11:40~11:54；2.11:58；3.12:07  |
| 8               | 125-U8 | 林志明 | 2016.02.27 18:40 | 19:15~19:37 和乘客聊天，文心興安路口~綠川東站  |
| 9               | 186-U8 | 盧福田 | 2016.02.09 07:30 | 07:54 停車時，吃飯糰  |

|     |         |     |                  |  |
|-----|---------|-----|------------------|--|
| 14  | 120-U8  | 蘇光輝 | 2016.02.03 08:01 | 08:01 臺中公園   |
| 16  | 452-FX  | 黃鴻利 | 2016.02.13 06:41 | 使用耳機通話聊天，06:41 清水橋-約 06:47 大華新村                                    |
| 28  | 188-U8  | 陳靖丁 | 2016.02.06 11:11 | 吃口香糖；用耳麥聊天。11:16~12:13 台灣大道玉門路口~崇德山西路口；11:28~12:13 西屯郵局~崇德山西路口。    |
| 29  | 346-FX  | 張貴龍 | 2016.02.18 13:40 | 零星使用無線電聊天(約佔全程時間的 20%)，13:45~14:50 全程                              |
| 33  | 375-FX  | 張清高 | 2016.02.06 19:04 | 一路聽廣播  |
| 35  | 211-U8  | 蕭仁彰 | 2016.02.06 06:58 | 無線電聊天聊很久,7:35 大聲說"幹你..."07:10 整段路線她陸陸續續都有                          |
| 66  | 317-FX  | 陳皓文 | 2016.02.25 16:10 | 使用無線調聊天/使用手持行動電話(Line 通話)；16:24 圓山新村/16:35 保安橋(武廟育化堂)              |
| 70  | 640-U8  | 魏茂華 | 2016.01.28 15:40 | 停紅綠燈時候，使用 3C 產品  |
| 70  | 640-U8  | 沈嘉翔 | 2016.01.31 10:49 | 10:50~11:00 於學田路，邊開車邊吃統一麵包   |
| 131 | 345-FX  | 林宗賢 | 2016.02.14 07:07 | 用藍芽耳機聊天 07:17~08:02 中國醫藥大學~吉峰里                                     |
| 154 | 187-U8  | 馬惠璋 | 2016.02.03 20:09 | 上高速公路前，行進中使用 3C 產品聊天(20:12 台中火車站到台中一中、20:24 台中二中到曉明、20:28 曉明到下水溝 ) |
| 157 | 991-U8  | 林政豪 | 2016.02.07 13:49 | 吃口香糖(13:49~14:24)  |
| 290 | FAE-003 | 劉恒賓 | 2016.02.05 11:07 | 飲食；和乘客聊天(12:04~12:08、12:27~12:35)                                  |
| 354 | 997-U8  | 趙祐陞 | 2016.01.29 08:41 | 用藍芽耳機聊天(08:50~09:12)   |

| W6 駕駛員是否遵循路線行駛   |        |     |                  |                                     |
|------------------|--------|-----|------------------|-------------------------------------|
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                                  |
| 6                | 587-U8 | 盧榮聖 | 2016.02.05 11:35 | 12:00 頂頭張、12:50 第二市場                |
| 9                | 349-FX | 李東昇 | 2016.02.06 08:50 | 2016.02.06 10:00 左右，太原北路跟大雅路口       |
| 9                | 572-U8 | 謝啟仁 | 2016.02.16 07:02 | 2016.02.16 08:12 中清忠明路口             |
| 27               | 372-FX | 呂富勝 | 2016.02.05 07:43 | 08:35 嶺東三站，只開到嶺東三站就說這是最後一站且下車去 7-11 |
| 49               | 359-FX | 李嘉明 | 2016.02.24 17:37 | 18:00 「安和國中-裕國冷凍」兩站間                |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |        |     |                  |                                     |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                                  |
| 9                | 572-U8 | 謝啟仁 | 2016.02.16 07:02 | 07:10 中航路一段與新興路口                    |
| 12               | 370-FX | 施國慶 | 2016.02.05 16:10 | 16:12 南門仔~16:27 中興堂                 |
| 12               | 073-U8 | 賴新誠 | 2016.02.17 17:15 | 停車急煞、超車、猛按喇叭，18:15 崇德北平路口           |
| 27               | 372-FX | 呂富勝 | 2016.02.01 12:00 | 12:51 台中州廳                          |
| 28               | 900-U8 | 解近猛 | 2016.01.28 16:32 | 16:32~17:24 間，崇德九路口                 |
| 33               | 059-U8 | 陳文亮 | 2016.02.16 08:00 | 猛按喇叭                                |
| 41               | 059-U8 | 林為倫 | 2016.02.04 18:41 | 1.按喇叭，有汽車在外線站牌處 2.按喇叭，右轉旁有機車        |

| 54             | 719-FY   | 任桂霖 | 2016.01.30 15:02 | 1.15:32 黎明路，按喇叭，前方車輛控一段未往前；2.15:39 黎明路，按喇叭，雙方會車時(不知道時間，剛綠燈第一台前車剛起步，對第二台前車按喇叭)    |
|----------------|----------|-----|------------------|--|
| 72             | 585-U8   | 陳丞輝 | 2016.02.15 12:30 | 猛按喇叭，13:08 頂何厝(西屯路)站牌前   |
| 102            | 642-U8   | 李福居 | 2016.02.09 11:20 | 猛按喇叭，催促前方車輛。11:48、11:50、12:08、11:56 高鐵台中站出口處                                     |
| 131            | F AE-060 | 許永錫 | 2016.02.15 07:41 | 1.建國路 08:11 按喇叭，要停靠干城站右前方有機車，後來並未靠站 2.塗城路 08:41 按喇叭，前方有機車太近 3.08:42 塗城路按喇叭，右側有機車 |
| 132            | 563-U8   | 施慶國 | 2016.02.20 07:05 | 07:42 猛按喇叭   |
| 290            | 493-FX   | 黃榮富 | 2016.02.01 16:11 | 逼車，趕乘客   |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用 |          |     |                  |  |
| 路線             | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 12             | 122-U8   | 張進旗 | 2016.02.18 13:32 | 公車左側第三根柱子下車鈴無閃燈  |
| 16             | 452-FX   | 黃鴻利 | 2016.01.30 13:45 | 下車鈴有破損   |
| 35             | 213-U8   | 鄭志明 | 2016.02.20 20:28 | 無響鈴  |
| 41             | 132-U8   | 洪瑞成 | 2016.02.15 07:48 | 無閃燈，輪椅專用下車鈴  |
| 49             | 359-FX   | 李嘉明 | 2016.02.24 17:37 | 左側第一個下車鈴按鈕無反應，且燈罩纏膠帶   |
| 71             | 025-U8   | 陸海屏 | 2016.02.06 07:40 | 從後往前看，右邊最後一個無亮   |
| 100            | 917-U8   | 莊永清 | 2016.01.29 19:08 | 無響鈴  |



|     |        |     |                  |                                 |
|-----|--------|-----|------------------|---------------------------------|
| 128 | 147-U8 | 陳向標 | 2016.01.31 07:50 | 無閃燈(第四個左窗框，位於下面的下車鈴)            |
| 133 | 556-U8 | 李英漢 | 2016.02.05 11:00 | 第二車門後一排座位往前看之右第一柱子下車鈴故障(已用膠帶包覆) |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：統聯客運

| W1 公車準點性                    |        |     |                  |                |
|-----------------------------|--------|-----|------------------|----------------|
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由             |
| 3                           | 379-FZ | 周青妮 | 2016.02.02 18:19 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 23                          | 681-FZ | 顏志鴻 | 2016.02.06 09:11 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 50                          | 855-U5 | 蘇慶強 | 2016.02.13.18:25 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 79                          | 016-U7 | 紀金富 | 2016.01.28 18:33 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |        |     |                  |                |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由             |
| 18                          | 871-U5 | 萬靜安 | 2016.02.09 20:50 | 票價表、時刻表未提供     |
| 18                          | 199-FS | 劉紀存 | 2016.02.22 14:29 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 18                          | 036-FS | 葉雨泓 | 2016.02.28 16:00 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 23                          | 682-FZ | 洪亞倫 | 2016.01.29 10:30 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 23                          | 687-FZ | 陳秋生 | 2016.02.03 07:40 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 23                          | 343-FZ | 王燦銑 | 2016.02.04 07:40 | 票價表、時刻表未提供     |
| 23                          | 249-FZ | 簡調琴 | 2016.02.23 21:50 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 23                          | 673-FZ | 吳紹璋 | 2016.02.23 20:25 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 50                          | 752-U5 | 莊大慶 | 2016.01.29 16:54 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 50                          | 897-U5 | 徐銘紅 | 2016.02.12 06:31 | 提供內容非當班班車資訊    |

|    |          |     |                  |             |
|----|----------|-----|------------------|-------------|
| 53 | 696-FZ   | 洪鴻祺 | 2016.01.28 14:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 53 | 017-FW   | 柯柏宇 | 2016.02.06 15:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 53 | 201-FS   | 譚惟元 | 2016.02.15 15:48 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 56 | 030-FW   | 洪英源 | 2016.02.04 16:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 56 | 392-FZ   | 李百洲 | 2016.02.15 07:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 59 | 383-FZ   | 陳柏燁 | 2016.01.29 16:12 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 59 | 018-FW   | 陳榮圳 | 2016.01.28 15:09 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 59 | 752-U5   | 莊大慶 | 2016.02.01 07:03 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 59 | 781-U5   | 葉文魁 | 2016.02.03 17:07 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 59 | 695-FZ   | 吳國維 | 2016.02.16 19:31 | 票價表、時刻表未提供  |
| 59 | 032-FW   | 林佑任 | 2016.02.16 09:32 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 61 | 010-U7   | 曾柱榮 | 2016.02.04 13:44 | 票價表、時刻表未提供  |
| 61 | 333-FZ   | 涂崇修 | 2016.02.04 06:41 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 63 | 690-FZ   | 高凱敏 | 2016.02.06 09:29 | 票價表、時刻表未提供  |
| 63 | 675-FZ   | 劉鴻儒 | 2016.02.29 16:47 | 票價表、時刻表未提供  |
| 73 | 697-FZ   | 侯志傑 | 2016.02.06 08:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 73 | 970-FR   | 黃譯鋒 | 2016.02.05 08:38 | 票價表、時刻表未提供  |
| 75 | 779-U5   | 王憲德 | 2016.02.12 18:07 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 77 | 975-FR   | 呂慶村 | 2016.02.13 17:20 | 票價表、時刻表未提供  |
| 77 | 873-U5   | 郭信輝 | 2016.02.19 12:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 79 | 868 - U5 | 林庠寓 | 2016.02.26 09:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 81 | 472-FU   | 黃松禔 | 2016.02.01 15:31 | 提供內容非當班班車資訊 |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                   |        |     |                  |             |
|-------------------|--------|-----|------------------|-------------|
| 81                | 035-FW | 黃宗輝 | 2016.02.05 14:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 81                | 995-FR | 陳志傑 | 2016.02.14 13:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 81                | 763-U5 | 黃麗玲 | 2016.02.15 15:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 81                | 036-FS | 黃崧禔 | 2016.02.16 07:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 81                | 990-FR | 程戎陞 | 2016.02.17 19:06 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 85                | 021-FW | 游振龍 | 2016.01.29 13:11 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 159               | 849-U5 | 詹孟勳 | 2016.01.31 18:33 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 301               | 750-U5 | 許修忠 | 2016.01.28 07:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 326               | 730-U5 | 蔡明峻 | 2016.02.14 02:10 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 392-FZ | 李百洲 | 2016.01.29 16:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.02.05 08:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.01.28 15:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.02.16 15:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 018-U7 | 蕭建宏 | 2016.03.01 10:35 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 351               | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.03.01 12:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 359               | 676-FZ | 陳怡宣 | 2016.01.28 13:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 359               | 675-FZ | 劉鴻儒 | 2016.02.22 16:50 | 票價表、時刻表未提供  |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |        |     |                  |             |
| 路線                | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由          |

|    |        |     |                     |   |
|----|--------|-----|---------------------|---|
| 3  | 691-FZ | 李育勳 | 2016.02.03 17:06    | 1.宜昌中山路口、新平溪洲路口、新平永平路口、仁化仁愛路口、仁化中興路口、大突寮(國中路)、爽文德芳路口、爽文東明路口、高工文心南路口、復興環中路口、中山五光路口 播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.; 2.長億二街口、工學一街口有唸 Intersection 但沒顯示; 3.長億六太平一街口、復興大慶街口有唸 street 但沒顯示 St.; 4.慈明高中唸 senior high school 卻沒顯示 seni |
| 50 | 032-FW | 林佑任 | 2016.01.31<br>20:22 | 干城站無聲音  |
| 50 | 783-U5 | 曾威森 | 2016.02.03 21:00    | 1.干城站、臺中火車站沒唸客語; 2.國光忠明南路口、國光東興路口、國光中興路口、中興仁化路口、中興東南路口、中正吉峰路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.; 3.國光德芳路口唸 road 卻顯示 Intersection; 4.霧峰農工播報器唸出來英文跟顯示不同  |
| 50 | 019-FW | 劉英章 | 2016.02.12 09:25    | 人工播報  |
| 50 | 043-FS | 葉文魁 | 2016.02.14 20:55    | 除地方法院、醒修寺、恩光堂無播音無字幕, 其他都是無字幕。   |

|    |        |     |                     |  |
|----|--------|-----|---------------------|--|
| 53 | 858-U5 | 張敏健 | 2016.02.01 08:45    | 1.中正草湖路口、中正吉峰路口、中興東南路口等等(只要是...路口)，有唸 Road 但沒顯示 Rd； 2.大突寮(中興路)的英文跟之前發音不同人； 3.文心五權西路口 West Road 有唸但沒顯示； 4.市警局(...Po)顯示但不是這樣唸(不是唸 police 之類的)  |
| 53 | 026-FW | 林有德 | 2016.02.17 14:00    | 14:48 文心森林公園站 無聲音  |
| 53 | 751-U5 | 高力士 | 2016.02.23 08:59    | 文心南永春東路口 台語語音錯誤  |
| 56 | 476-FU | 黃建達 | 2016.02.02 19:23    | 播音錯誤：五權西萬和街口的和，念成ㄉㄤ，應該是ㄉㄛ  |
| 56 | 761-U5 | 徐生豐 | 2016.02.17 19:02    | 19:34 五權西萬和路口提早播報  |
| 59 | 383-FZ | 陳柏燁 | 2016.01.29<br>16:12 | 坑口里（光復新村）無聲音   |
| 59 | 752-U5 | 莊大慶 | 2016.02.01 07:03    | 1.監理站 office stop，stop 沒唸；2.大里區公所(...office)，不是唸 office 而是唸別的英文；3.東里國中路口、仁化中興路口、大峰長春路口(...Rd Intersection)Rd 有播報出來但沒顯示；4.仁化垂統街口、大峰景庄街口(...street Intersection)street 有播報出來但沒顯示；5.聖賢宮(林森路)沒報出聲音 |

|    |         |     |                  |  |
|----|---------|-----|------------------|--|
| 61 | 005-U7  | 曾柱榮 | 2016.02.05 14:52 | 1.東英早溪街口、東英樂業路口、中清同榮路口、中清環中路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 2.育英國中沒顯示英文； 3.自由富台東街口播報器有唸 street 卻沒顯示 St.； 4.國軍英雄館只唸下一站； 5.臺中火車站、臺中公園(雙十路)、中清太原路口沒唸客語； 6.第一廣場播報器有顯示英文(...Rd.)但沒唸(...Rd.)； 7.彰化銀行(臺灣大道)英文是唸中正路的英文； 8.頂陳平只有顯 |
| 61 | FAB-335 | 李敬庭 | 2016.02.17 18:34 | 1.東英自由路口、東英樂業路口、樂業建成路口沒客語； 2.樂成公園\$的成字有缺陷； 3.國軍英雄館、天津路商圈英文播報與英文顯示不同； 4.彰化銀行(臺灣大道)英文顯示有問題，後面字母不見了； 5.臺中公園(雙十路)、大道公廟(進化北路)的 Rd.不見了； 6.五權學士路口英文顯示的 Intersection 後面不見了； 7.中清太原路口沒播報                                |
| 61 | 008-U7  | 王建海 | 2016.02.17 17:00 | 未報站:東英十甲路口   |
| 63 | 679-FZ  | 劉永悌 | 2016.02.05 10:30 | 11:06 於廣福中科路口尚未報站，僅有字幕提示；11:29 於雅潭民族路口亦同。  |

|    |        |     |                     |                                       |
|----|--------|-----|---------------------|---------------------------------------|
| 63 | 259-FZ | 周永富 | 2016.02.06 10:43    | 11:26 於雅潭雅環路口尚未報站，僅有字幕提示。             |
| 63 | 525-FZ | 饒春景 | 2016.02.07 10:37    | 有字幕無播音：漢翔公司(星享道)、雅潭雅環路口、潭雅神綠園道        |
| 63 | 675-FZ | 劉鴻儒 | 2016.02.29 16:47    | 損壞                                    |
| 73 | 887-U5 | 黃俊雄 | 2016.02.05 14:35    | 15:08 於文心南復興北路口尚未報站，僅有字幕提示。           |
| 73 | 976-FR | 鄭育臣 | 2016.02.09 17:36    | 故障                                    |
| 73 | 048-FS | 劉嘉偉 | 2015.02.06 10:31    | 無法顯示站名，僅顯示下一站                         |
| 73 | 990-FR | 許進益 | 2016 02 15 06:03    | 僅司機有口頭報站                              |
| 73 | 214-FS | 邱以程 | 2016.02.16 17:43    | 未報英文:文心南復興北路口、建成正氣街口、文心南大慶街口、文心南三民西路口 |
| 75 | 870-U5 | 羅仲傑 | 2016.02.02 21:59    | 太順太和路口無聲、育賢育誠路口無聲                     |
| 75 | 763-U5 | 黃麗玲 | 2016.02.01<br>13:45 | 有些站牌沒有播報 如:新坪里活動中心~育賢育誠街口等...         |
| 75 | 779-U5 | 王憲德 | 2016.02.12<br>18:07 | 忠信國小(林森路)、第六分局(惠來路)、台中國家歌劇院無聲音        |



|    |        |     |                     |  |
|----|--------|-----|---------------------|--|
| 75 | 997-FR | 彭瑞華 | 2016.02.12<br>20:44 | 新坪里活動中心、太順太和路口、育賢育誠路口、忠信國小(林森路)、第六分局(惠來路)、台中國家歌劇院無聲音   |
| 75 | 871-U5 | 萬靜安 | 2016.02.15 09:21    | 1.太平國中沒播報客語； 2.叉路口、樹孝育才路口、宜昌中山路口、東英自由路口、東英旱溪街口、東英樂業路口、樂業建成路口、林森三民路口、五權西忠明南路口、五權西東興路口、五權西大墩路口、五權西文心路口、五權西萬和路口、黎明五權西路口、黎明公益路口、黎明大業路口、黎明市政路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； ；十甲宜昌路口就有顯示 Rd.； 3.國軍臺中總醫院、特二號中山路口、新城里福德祠、美術館( |
| 77 | 860-U5 | 顏木榮 | 2016.02.14 11:21    | 11:24 於福雅路 321 巷口及福雅路 252 巷口尚未報站音提示，僅有字幕提示；11:59 於中清健行路口尚未報站音提示，僅有字幕提示；12:15 崇德青島路口尚未報站音提示，僅有字幕提示。   |
| 77 | 873-U5 | 郭信輝 | 2016.02.18 09:37    | 崇德青島路口只有說下一站，沒有報站名   |
| 79 | 015-U7 | 程戎陞 | 15:10               | 未報站:建國南德富路口、東興德祥街口、東興樹義一巷口   |
| 79 | 015-U7 | 柯志祐 | 2016.02.20 11:32    | 到忠明南三民西路口才開始有報站  |

|     |        |     |                     |  |
|-----|--------|-----|---------------------|--|
| 81  | 780-U5 | 莫台楓 | 15:49               | 未報站:黎明龍門路口、朝馬 2、國軍英雄館、進德國小、十甲社區、新光里(中山路)、新福里(新福路)                          |
| 81  | 699-FZ | 何俊輝 | 2016.01.28<br>18:10 | 19:36 親福里(新福路)以後的站都沒有聲音播報  |
| 81  | 042-FS | 阮文祥 | 2016.01.28<br>20:40 | 育賢立功路口~台中火車站，很多站都沒有聲音播報  |
| 81  | 022-FW | 莫台楓 | 2016.02.15<br>07:40 | 未開啟(聲音及 LED)   |
| 81  | 763-U5 | 黃麗玲 | 2016.02.15.15:30    | 朝馬 2(台灣大道)、西屯區公所、黎明龍門路口、黎明新村(黎明路)、國軍英雄館、進德國小、十甲社區、新光里(中山路)至新光國中路段無聲音       |
| 81  | 038-FS | 陳福照 | 2016.02.17 09:23    | 進德國小.十甲社區.新光里 無聲音  |
| 81  | 990-FR | 林宜亭 | 2016.02.17 19:06    | 1.未報站:新光里(中山路)、黎明龍門路口、朝馬 2、福科福裕路口 2.未報英文:臺中特殊教育學校 3.報站錯誤:草悟道(市民廣場)         |
| 85  | 021-FW | 游振龍 | 2016.01.29 13:11    | 1.文心森林公園(文心路)、文心興安路口沒撥出聲音、只有顯示；2.文心昌平路播報器英文有唸 road，卻無顯示 Rd.；3.長興塑膠英文只顯示 cs |
| 159 | 215-FZ | 賴世仁 | 2016.02.03 09:52    | 未顯示及播音中山醫藥大學站名   |

| 159                | 879-U5 | 范國原 | 2016.02.06 21:09    | 1.文心南永春東路口沒唸客語； 2.五權西大墩路口、忠明南向上路口、英才西屯路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 3.土庫停車場(國美館)只有唸國台語，沒有唸客語、英文； 4.中山堂沒顯示英文； 5.臺中一中沒唸客語 |
|--------------------|--------|-----|---------------------|--|
| 300                | 775-U5 | 沈本利 | 2016. 02.05 21:27   | 語音整路都沒有報站，都是司機口頭報站   |
| 300                | 743-U5 | 廖健輝 | 2016.02.29 08:59    | 跑馬燈未播站名  |
| 300                | 746-U5 | 劉家宏 | 2016.02.29 07:55    | 新光遠百無客語英語  |
| 303                | 736-U5 | 李映彤 | 2016.02.19.17:54    | 清水火車站(中正路)聲音變成光明郵局   |
| 308                | 721-U5 | 周哲瑋 | 2016.02.12 10:02    | 市政府、新光/遠百、秋紅谷、福安、玉門路、榮總/東海大學、正英路、晉江寮皆未報站名  |
| 351                | 392-FZ | 李百洲 | 2016.01.29 16:25    | 全程無字   |
| 351                | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.02.16 15:35    | 播報正常，但字幕機之顯示格式未能顯示對齊(部分字幕超出範圍，似乎安裝到較長型之字幕機之軟體)(有照片及影片)   |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |     |                     |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間                  | 事由   |
| 3                  | 386-FZ | 莊界賢 | 2016.02.02<br>19:03 | 有箱無卡   |
| 56                 | 759-U5 | 朱書田 | 2016.02.19 12:20    | 有箱無卡   |
| 73                 | 214-FS | 邱以程 | 2016.02.17 06:00    | 無箱無卡   |
| 73                 | 214-FS | 邱以程 | 2016.02.16 17:43    | 無箱無卡   |
| 77                 | 203-FS | 周正耀 | 2016.01.31 10:45    | 有箱無卡   |

| 81           | 472-FU | 黃松揚 | 2016.02.01 15:30 | 有箱無卡   |
|--------------|--------|-----|------------------|--|
| 351          | 433-FZ | 劉明瓚 | 2016.01.28 15:35 | 無箱無卡   |
| X3 車廂內環境及舒適度 |        |     |                  |  |
| 路線           | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 3            | 382-FZ | 甘文中 | 2016.02.24 16:29 | 怠速時車體共振嚴重  |
| 18           | 202-FS | 邱鴻文 | 2016.02.18 16:00 | 車內空氣很悶   |
| 18           | 199-FS | 劉紀存 | 2016.02.22 14:29 | 右側中門後第 3 排座椅有噴到白色點狀物(像是漆)，且牆上漆脫落                         |
| 50           | 201-FS | 朱凱翊 | 2016.02.03 07:00 | 噪音聲大   |
| 56           | 392-FZ | 李百洲 | 2016.02.15 07:20 | 有破洞  |
| 56           | 199-FS | 黃譯鋒 | 2016.02.17 08:00 | 車子噪音太誇張，真的是車輛問題，有請教過司機                                   |
| 73           | 042-FS | 阮文祥 | 2016.02.09 20:30 | 地板些許破損   |
| 73           | 470-FU | 陳福照 | 2016.02.13 06:40 | 地板些許破損   |
| 73           | 048-FS | 劉嘉偉 | 2015.02.06 10:31 | 後門左側第一排座位有微破損(來不及拍照有人就坐了)                                |
| 77           | 469-FU | 張祐銘 | 2016.2.23 19:20  | 地上有三個垃圾  |
| 81           | 992-FR | 劉桂崇 | 2016.02.11 06:30 | 椅子破損   |
| 81           | 975-FR | 黃松揚 | 2016.2.22 16:40  | (後門的震動聲音太大，疑似螺絲鬆掉)(左後排靠走道第二張椅子座墊外移(損壞))(左後排靠走道第三張椅子座墊破損) |
| 85           | 021-FW | 游振龍 | 2016.01.29 13:11 | 座位裡有小紙屑、障礙空間有落葉  |
| 300          | 746-U5 | 劉家宏 | 2016.02.29 07:55 | 行駛中震動聲音過大  |

| 301              | 737-U5 | 陳威廷 | 2016.02.07 15:39    | 後牆的隔擋沒關 一路上很吵                             |
|------------------|--------|-----|---------------------|---|
| 326              | 730-U5 | 蔡明峻 | 2016.02.14 02:10    | 車頂扶桿之張貼公告處有蜘蛛絲，車上其餘部分尚乾淨                  |
| W4 駕駛員行駛之平穩性     |        |     |                     |   |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間                  | 事由  |
| 18               | 202-FS | 邱鴻文 | 2016.02.18 16:00    | 16:14、16:16、16:45 急煞車                     |
| 18               | 202-FS | 邱鴻文 | 2016.02.25 08:10    | 08:20、08:35 急煞，08:28 闖紅燈                  |
| 59               | 383-FZ | 陳柏燁 | 2016.01.29<br>16:12 | 16:59 於國光忠明南路口紅燈急煞                        |
| 301              | 750-U5 | 許修忠 | 2016.01.28<br>07:25 | 超速蜂鳴器響 6 次                                |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛   |        |     |                     |   |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間                  | 事由  |
| 73               | 470-FU | 陳福照 | 2016.02.13 06:40    | 06:58 文心大墩七街口、07:15 僑泰中學，未依規定站位停靠         |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |        |     |                     |   |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間                  | 事由  |
| 3                | 380-FZ | 周青妮 | 2016.02.16 11:43    | 12:13 爽文大里路口站-市立大里高中站，在左轉直行車道對左轉待轉車輛長鳴喇叭  |
| 18               | 202-FS | 邱鴻文 | 2016.02.18 16:00    | 16:13、16:21 綠燈剛起步就按喇叭，當遇到小客車在公車停靠區會猛按喇叭驅離 |

|                |        |     |                  |   |
|----------------|--------|-----|------------------|---|
| 81             | 882-U5 | 郭克昌 | 2016.02.02 21:42 | 21:52 按喇叭，前方車左轉緩慢、22:15 按喇叭，有機車在公車停靠區、22:23 按喇叭，右側有汽車左切 |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用 |        |     |                  |   |
| 路線             | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |
| 23             | 682-FZ | 洪亞俞 | 2016.02.04 08:50 | 無響鈴   |
| 50             | 043-FS | 葉文魁 | 2016.02.14 20:55 | 設置於扶桿之下車鈴皆故障  |
| 50             | 698-FZ | 呂志誠 | 2016.02.15 08:41 | 無響鈴   |
| 53             | 026-FW | 林有德 | 2016.02.17 14:00 | 左排座位的下車鈴都不會亮燈   |
| 63             | 259-FZ | 周永富 | 2016.02.06 10:43 | 於後門右側第二排位置的下車鈴燈罩不見，但功能正常使用。                             |
| 81             | 882-U5 | 郭克昌 | 2016.02.02 21:42 | 無響鈴   |
| 業者網頁資訊查核       |        |     |                  |   |
|                |        |     | 時間               | 事由  |
|                |        |     | 2016.02.02 23:40 | 市公車、國道、遊覽車混用一網站，且與統聯客運混用同一網站。                           |
| 申訴電話之建置及使用情形   |        |     |                  |   |
|                |        |     | 時間               | 事由  |
|                |        |     | 2016.02.13 17:05 | 我在 SOGO 要去慈濟要搭幾號車?在哪裡搭? 官方回答:在美村路上和博館三街口等 77 路公車        |
|                |        |     | 2016.02.13 21:18 | 需要留言 客服人員才會回撥   |
|                |        |     | 2016.02.17 21:12 | 21:06~21:11 打了好幾通 之後被轉接到國道客運 還需要另外打電話過去問                |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：仁友客運

| W1 公車準點性                    |        |     |                  |                |
|-----------------------------|--------|-----|------------------|----------------|
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由             |
| 52                          | 610-FQ | 陳銘陽 | 2016.01.31 11:10 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |        |     |                  |                |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由             |
| 30                          | 251-U8 | 吳自立 | 2016.01.31 08:40 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 30                          | 251-U8 | 吳自立 | 2016.01.28 11:00 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 30                          | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.23 17:31 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 30                          | 591-U8 | 黃秀松 | 2016.02.26 19:22 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 32                          | 596-U8 | 邱志成 | 2016.02.02 07:32 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 32                          | 593-U8 | 蔡柏照 | 2016.02.03 13:41 | 票價表、時刻表未提供     |
| 32                          | 662-U8 | 李善賢 | 2016.01.28 16:04 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 32                          | 662-U8 | 李善賢 | 2016.02.12 16:04 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 32                          | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.17 16:31 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 52                          | 253-U8 | 周國斌 | 2016.01.28 07:02 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 52                          | 563-FQ | 曾武傳 | 2016.01.29 13:30 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 52                          | 610-FQ | 陳銘陽 | 2016.01.31 11:10 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 52                          | 566-FQ | 江周旺 | 2016.02.12 16:03 | 票價表、時刻表未提供     |
| 52                          | 255-U8 | 邱翊睿 | 2016.02.16 20:30 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 52                          | 260-U8 | 簡茂盛 | 2016.02.22 19:40 | 票價表、時刻表未提供     |

| 105               | 605-FQ | 江柏樂 | 2016.01.28 12:23 | 票價表、時刻表未提供  |
|-------------------|--------|-----|------------------|---|
| 105               | 559-FQ | 陳朝威 | 2016.02.27 08:43 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 123               | 661-U8 | 陳秋呈 | 2016.01.27 19:20 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 123               | 590-U8 | 劉耀宏 | 2016.02.13 12:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 123               | 711-FX | 郭信良 | 2016.02.23 16:27 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 283               | 590-U8 | 朱曉韋 | 2016.01.29 09:50 | 提供內容非當班班車資訊   |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |        |     |                  |   |
| 路線                | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由  |
| 21                | 592-FQ | 楊衛中 | 2016.02.16 07:15 | 全線沿途到站播放器僅有報站音，但無字幕提示。  |
| 30                | 251-U8 | 吳自立 | 2016.01.31 08:40 | 播音與字幕不符：臺灣大道原子街口(音:中正原子街口) 有字幕無播音：五權臺灣大道口、永春東黎明路口、永定里二站(永春東路)、春社里(永春東路) |
| 30                | 561-FQ | 謝瑞霖 | 2016.02.17 13:10 | 沒有文字顯示，都是一片紅  |
| 30                | 590-FQ | 莊德安 | 2016.02.18 13:01 | 沒開啟   |
| 30                | 612-FQ | 錢永清 | 2016.02.20 15:02 | 字幕損壞  |
| 30                | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.23 17:31 | 永定里二站(永春東路)台語語音錯誤,永春東黎明路口 台語語音錯誤,萬和國中 中文語音錯誤                            |



## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|     |        |                 |                  |   |
|-----|--------|-----------------|------------------|---|
| 32  | 596-U8 | 邱志成             | 2016.02.02 07:32 | 1.立體停車場(自由路)、自由富台東街口、中央市場、五權公園路口、健行學士路口、大道公廟(中清路)、中清忠明路口、中清漢口路口、曉明女中(中清路)、下水滴、水滴只唸下一站； 2.臺中州廳、天津路商圈英文顯示和英文唸出來不一樣； 3.五權臺灣大道口沒唸英文               |
| 32  | 662-U8 | 李善賢             | 2016.01.28 16:04 | 只會喊下一站不會喊站名   |
| 32  | 610-FQ | 陳銘陽             | 2016.02.02 21:21 | 未報站:中清忠明路口、曉明女中(中清路)、水滴市場(大鵬路)  |
| 32  | 595-U8 | 車內被擋住、車外<br>林獻德 | 2016.02.17 16:31 | 1.播報器從河南停車場到頂賴厝、曉明女中(中清路)到中山堂、五權公園路口大都只唸下一站； 2.五常里、光大里少播報客語； 3.天津路商圈、臺中州廳英文播報與英文顯示不同； 4.民權中華路口、民權繼光街口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 5.五權臺灣大道口有播報客語沒播報英文 |
| 52  | 253-U8 | 周國斌             | 2016.01.28 07:02 | 未播報站名   |
| 52  | 563-FQ | 曾武傳             | 2016.01.29 13:30 | 有字幕無播音：進德國小一直到進化天祥街口、進化北永興街口、忠明臺灣大道口、土庫停車場  |
| 52  | 260-U8 | 簡茂盛             | 2016.02.22 19:40 | 有設置但無播報站名   |
| 105 | 605-FQ | 江柏樂             | 2016.01.28 12:23 | 播報器出現紅色一塊，但有播報聲音且正確   |
| 105 | 556-FQ | 郭世儀             | 2016.02.07 08:40 | 未報站:宜寧中學(復興路)   |
| 123 | 590-U8 | 劉耀宏             | 2016.02.13 12:00 | 全程只顯示預設文字，未有任何報站功能  |

| 123                | 999-U8 | 黃士銘 | 2016.02.18 08:29 | 1.8:49 左右到 8:41 播報器都沒報站； 2.8:48 左右下一站字有殘缺； 3.漢翔複材中心播報器沒顯示； 4.雅潭大豐路口沒顯示中文； 5.下一站{下}字有殘缺 |
|--------------------|--------|-----|------------------|--|
| 123                | 771-FX | 郭信良 | 2016.02.23 16:27 | 完全沒開   |
| 283                | 590-U8 | 朱曉韋 | 2016.01.29 09:50 | 未能正常顯示站名及播報語音，僅顯示歡迎搭乘台中市公車   |
| 283                | 771-FX | 陳明忠 | 2016.02.04 17:12 | 跑馬燈沒在動 沒報站名  |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 21                 | 257-U8 | 林泓彬 | 2016.02.17 20:24 | 無箱無卡   |
| 32                 | 593-U8 | 蔡柏照 | 2016.02.03 13:41 | 無箱無卡   |
| 32                 | 662-U8 | 李善賢 | 2016.01.28 16:04 | 有箱無卡   |
| 45                 | 595-FQ | 郭德城 | 2016.02.16 08:17 | 有箱無卡   |
| 52                 | 253-U8 | 周國斌 | 2016.01.28 07:02 | 無箱無卡   |
| 52                 | 591-U8 |     | 18:37            | 無箱無卡   |
| 105                | 605-FQ | 江伯樂 | 2016.02.28 10:30 | 有箱無卡   |
| 123                | 661-U8 | 陳秋呈 | 2016.02.06 07:00 | 有箱無卡   |
| 283                | 590-U8 | 朱曉韋 | 2016.01.29 09:50 | 有箱無卡   |
| 283                | 771-FX | 陳明忠 | 2016.02.04 17:12 | 有箱無卡   |
| X3 車廂內環境及舒適度       |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 21                 | 253-U8 | 周國斌 | 2016.02.12 21:00 | 左側倒數第二靠走道的椅子破損   |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                  |        |     |                  |  |
|------------------|--------|-----|------------------|--|
| 30               | 590-FQ | 莊德安 | 2016.02.18 13:01 | 些許髒亂。地上有飲料杯及樹葉   |
| 30               | 257-U8 | 蔡銘松 | 2016.02.13 15:10 | 冷氣滴水在座椅上(最後一排);地板塑膠皮裂  |
| 30               | 595-U8 | 林獻德 | 2016.02.23 17:31 | 車頭右側數來第二排靠窗的椅子破損   |
| 32               | 596-U8 | 邱志成 | 2016.02.02 07:32 | 座椅微有破損   |
| 105              | 606-FQ | 陳朝威 | 2016.01.29 15:57 | 車內後方有嚴重漏水，且有椅子脫落   |
| 123              | 711-FX | 郭信良 | 2016.02.23 16:27 | 左邊第二道窗戶 右上角扣環脫落 隔熱紙破損  |
| W4 駕駛員行駛之平穩性     |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 52               | 255-U8 | 邱翊睿 | 2016.02.16 20:30 | 急煞 幾乎每次停車時 各路口及靠站停車時   |
| 105              | 558-FQ | 陳進宗 | 2016.02.10 20:01 | 超速、搶黃燈 1.7:37~7:39 龍井火車站-龍岡 2. 8:01~8:06 王田 3.8:15~8:18 九張犁-勤工<br>派出所以上 3 點皆超速+蜂鳴器狂響 4. 8:32 臺中酒廠搶黃燈 |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛   |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 21               | 576-FQ | 朱文達 | 2016.02.10 16:00 | 於車道上上下客，未靠邊停車  |
| 105              | 558-FQ | 陳進宗 | 2016.02.10 20:01 | 未於指定站位讓乘客上車(即乘客未在站牌舉手，司機仍開門讓他上車) 8:25、8:29 分別<br>為忠明南路口、高等法院   |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 105              | 577-FQ | 王添澧 | 2016.02.27 12:20 | 猛按喇叭 12:23 龍目井~龍泉  |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用   |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |

|     |        |     |                  |                   |
|-----|--------|-----|------------------|-------------------|
| 32  | 610-FQ | 陳銘陽 | 2016.02.02 21:21 | 右 1(由前往後)，下車鈴的燈故障 |
| 105 | 606-FQ | 陳朝威 | 2016.01.29 15:57 | 中門右側第一根柱子，無響鈴及閃燈  |
| 123 | 590-U8 | 劉耀宏 | 2016.02.13 12:00 | 恆亮或恆滅，但其餘功能正常     |
| 283 | 590-U8 | 朱曉韋 | 2016.01.29 09:50 | 燈恆亮               |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：巨業交通

| W1 公車準點性                    |        |         |                  |                 |
|-----------------------------|--------|---------|------------------|-----------------|
| 路線                          | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由              |
| 164                         | 276-FM | 林嘉信     | 2016.02.15 16:38 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內 |
| 165                         | 277-FM | 楊志宏     | 2016.02.18 16:12 | 班車發車誤點 10 分鐘以上  |
| 166                         | 658-FX | 沈俊賢     | 2016.02.20 12:00 | 班車發車誤點 10 分鐘以上  |
| 179                         | 277-FC | 陳進順     | 2016.02.26 11:26 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內 |
| 180                         | 658-FX | 沈俊賢     | 2016.02.20 16:35 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內 |
| 306                         | 601-FX | 張敏達     | 2016.02.26 17:04 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內 |
| 353                         | 300-FC | 鐘元忠     | 2016.02.19 16:25 | 班車發車誤點 4-7 分鐘以內 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |        |         |                  |                 |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由              |
| 68                          | 777-U8 | 韓鴻勝     | 2016.02.17 14:40 | 提供內容非當班班車資訊     |
| 164                         | 276-FM | 林嘉信     | 2016.02.15 16:38 | 提供內容非當班班車資訊     |
| 677                         | 261-FM | 謝培玄/鍾文忠 | 2016.01.28 11:21 | 提供內容非當班班車資訊     |
| 677                         | 276-FC | 鍾元忠     | 2016.01.29 13:50 | 提供內容非當班班車資訊     |
| 677                         | 657-FX | 陳秋津     | 2016.01.31 18:12 | 提供內容非當班班車資訊     |

| 677                | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.08 07:14 | 提供內容非當班班車資訊 |
|--------------------|--------|---------|------------------|-------------|
| 677                | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.10 19:49 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 178                | 276-FC | 王國華     | 2016.01.31 09:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 353                | 657-FX | 陳秋津     | 2016.01.29 15:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 353                | 300-FC | 鍾元忠     | 2016.02.19 16:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 165                | 277-FM | 楊志宏     | 2016.02.18 16:12 | 票價表、時刻表未提供  |
| 677                | 619-FX | 李啟銘     | 2016.02.25 19:50 | 票價表、時刻表未提供  |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |         |                  |             |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由          |
| 164                | 276-FM | 林嘉信     | 2016.02.15 16:38 | 無箱無卡        |
| 165                | 277-FM | 楊志宏     | 2016.02.18 16:12 | 無箱無卡        |
| 166                | 658-FX | 沈俊賢     | 2016.02.20 12:00 | 無箱無卡        |
| 167                | 719-FX | 黃榮宏     | 2016.02.03 14:10 | 有箱無卡        |
| 677                | 261-FM | 謝培玄/鍾文忠 | 2016.01.28 11:21 | 無箱無卡        |
| 677                | 276-FC | 鍾元忠     | 2016.01.29 13:50 | 無箱無卡        |
| 677                | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.08 07:14 | 無箱無卡        |
| 677                | 619-FX | 李振全     | 2016.02.25 19:50 | 無箱無卡        |
| 178                | 276-FC | 王國華     | 2016.01.31 09:30 | 無箱無卡        |
| 179                | 277-FC | 陳進順     | 2016.02.26 11:26 | 無箱無卡        |
| 111                | 506-FX | 李聰和     | 2016.01.31 17:50 | 無箱無卡        |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

| 111             | 277-FC | 張富偉     | 2016.02.16 15:53 | 無箱無卡                               |
|-----------------|--------|---------|------------------|------------------------------------|
| 305             | 620-FX | 張育維     | 2016.02.08 11:00 | 無箱無卡                               |
| 305             | 618-FX | 林秋森     | 2016.02.25 20:20 | 有箱無卡                               |
| 353             | 300-FC | 鐘元忠     | 2016.02.19 16:25 | 無箱無卡                               |
| X3 車廂內環境及舒適度    |        |         |                  |                                    |
| 路線              | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由                                 |
| 677             | 261-FM | 謝培玄/鍾文忠 | 2016.01.28 11:21 | 從前往後看，左邊第五排座位破裂                    |
| 677             | 276-FC | 鍾元忠     | 2016.01.29 13:50 | 椅子有異物                              |
| 677             | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.08 07:14 | 車內有垃圾                              |
| 677             | 718-FX | 陳成木     | 2016.02.10 19:49 | 車內地板有垃圾                            |
| 353             | 657-FX | 陳秋津     | 2016.01.29 15:50 | 些許髒亂                               |
| 353             | 300-FC | 鐘元忠     | 2016.02.19 16:25 | 地上有垃圾                              |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |        |         |                  |                                    |
| 路線              | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由                                 |
| 179             | 277-FC | 鄒財郎     | 2016.02.23 11:20 | 乘客有問題 確知而不理                        |
| 180             | 718-FX | 鐘元忠     | 2016.02.01 10:30 | 乘客尚未站穩就發車                          |
| 306             | 772-U8 | 陳進順     | 2016.02.07 13:21 | 巨業沙鹿站，上車時很大聲的喊後面站著的男生【你剛有刷卡嗎】很凶的語氣 |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |        |         |                  |                                    |
| 路               | 車牌     | 駕駛      | 時間               | 事由                                 |

|                 |        |     |                  |                 |
|-----------------|--------|-----|------------------|-----------------|
| 線               |        |     |                  |                 |
| 300             | 757-U8 | 劉鎮旗 | 2016.02.14 12:03 | 轉彎未減速           |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為 |        |     |                  |                 |
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由              |
| 68              | 720-FX | 黃正源 | 2016.02.16 08:40 | 使用 3C 產品(手機)    |
| 申訴電話之建置及使用情形    |        |     |                  |                 |
|                 |        |     | 時間               | 事由              |
|                 |        |     | 2016.02.13 20:34 | 沒有服務人員          |
|                 |        |     | 2016.02.14 13:15 | 午休時間無法接聽        |
|                 |        |     | 2016.02.17 21:30 | 服務時間 17:30 前才能問 |



104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：全航客運

| W1 公車準點性                    |          |           |                  |                |
|-----------------------------|----------|-----------|------------------|----------------|
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由             |
| 11                          | EAA-602  | 蔡志浩       | 2016.02.27 16:10 | 班車發車誤點 7-10 分鐘 |
| 158                         | 611-U8   | 連啟發       | 2016.02.04 15:14 | 班車發車誤點 10 分鐘以上 |
| 352                         | 225-U8   | 廖本傑       | 2016.02.07 08:30 | 班車發車誤點 7-10 分鐘 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |          |           |                  |                |
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由             |
| 12                          | 618-FQ   | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.30 14:29 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 12                          | 761-FX   | 許春煌       | 2016.02.03 11:40 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 58                          | 981-U8   | 簡志勇       | 2016.02.01 08:00 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 58                          | EAA-605  | 劉智順       | 2016.02.01 09:01 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 58                          | KKA-6001 | 楊維國       | 2016.02.18 13:18 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 65                          | 600-U8   | 蘇彥彬       | 2016.02.11 16:18 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 65                          | 445-FX   | 吳潔        | 2016.02.28 06:55 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 158                         | 222-U8   | 游酌懿       | 2016.02.18 08:20 | 提供內容非當班班車資訊    |
| 352                         | 225-U8   | 廖本傑       | 2016.02.07 08:30 | 提供內容非當班班車資訊    |

| 352                | 225-U8  | 廖本傑       | 2016.02.06 10:02 | 提供內容非當班班車資訊   |
|--------------------|---------|-----------|------------------|---------------|
| 5                  | 985-U8  | 吳景興       | 2016.02.18 07:03 | 票價表、時刻表未提供    |
| 5                  | 615-FQ  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.22 08:10 | 票價表、時刻表未提供    |
| 12                 | 599-U8  | 李志宏       | 2016.02.28 18:25 | 票價表、時刻表未提供    |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用  |         |           |                  |               |
| 路線                 | 車牌      | 駕駛        | 時間               | 事由            |
| 5                  | 760-FX  | 楊永明       | 2016.02.09 16:20 | 未開啟           |
| 158                | 936-U8  | 楊忠霖       | 2016.02.14 16:40 | 未開啟(聲音及 LED)  |
| 158                | 222-U8  | 游酌懿       | 2016.02.18 08:20 | 未開啟           |
| 199                | 439-FX  | 楊晚平       | 2016.02.09 12:25 | 12:48 才開始播報正常 |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |         |           |                  |               |
| 路線                 | 車牌      | 駕駛        | 時間               | 事由            |
| 5                  | 615-FQ  | 余重山       | 2016.02.22 08:10 | 無箱無卡          |
| 11                 | EAA-605 | 劉智順       | 2016.02.17 14:00 | 無箱無卡          |
| 58                 | EAA-605 | 劉智順       | 2016.02.01 09:01 | 無箱無卡          |
| 65                 | 291-U8  | 廖茂程       | 2016.01.29 10:20 | 無箱無卡          |
| 65                 | 238-U8  | 施漢宏       | 2016.02.04 11:55 | 無箱無卡          |
| 199                | 180-U8  | 彭先立       | 2016.02.05 13:44 | 無箱無卡          |

| 199             | 223-U8 | 葉錫川       | 2016.02.06 18:26 | 無箱無卡  |
|-----------------|--------|-----------|------------------|---|
| 199             | 439-FX | 楊晚平       | 2016.02.09 12:25 | 無箱無卡  |
| 199             | 439-FX | 楊晚平       | 2016.02.23 16:22 | 無箱無卡  |
| X3 車廂內環境及舒適度    |        |           |                  |   |
| 路線              | 車牌     | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| 5               | 986-U8 | 劉震南       | 2016.02.01 10:36 | 駕駛座附近有煙味  |
| 5               | 768-U8 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.18 18:00 | 車內有煙味   |
| 58              | 983-U8 | 萬學容       | 2016.02.24 07:58 | 車內過多明顯雜物，並將 PP 告示板任意放置(夾)於輪椅區折疊椅中。並且車內大聲撥放音樂吵雜。 |
| 65              | 238-U8 | 施漢宏       | 2016.02.04 11:55 | 後門向前看右邊第一張座椅破掉                                  |
| 158             | 610-U8 | 范光松       | 2016.02.02 19:20 | 地板表層些微破損  |
| 158             | 330-FX | 江光榮       | 2016.02.14 08:23 | 有垃圾   |
| 199             | 639-U8 | 廖孟衛       | 2016.02.05 11:14 | 座椅有些微破損   |
| 199             | 613-U8 | 施獻忠       | 2016.02.16 20:00 | 坐朝車頭的左後及右前共三張椅子破損                               |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |        |           |                  |   |
| 路線              | 車牌     | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| 5               | 598-U8 | 沈惟國       | 2016.01.30 09:39 | 問他問題不怎麼想回答的語氣                                   |
| 12              | 370-FX | 施國慶       | 2016.02.05 16:10 | 發車前三站 趕人上車                                      |

| 12              | 335-FX  | 張國峰 | 2016.02.06 14:10 | 對乘客態度冷淡  |
|-----------------|---------|-----|------------------|--|
| 58              | 617-FQ  | 徐忠義 | 2016.02.24 17:30 | 問也不太回應   |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |         |     |                  |  |
| 路線              | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 12              | FAE-070 | 吳明憲 | 2016.02.03 16:13 | 急煞   |
| 12              | 370-FX  | 施國慶 | 2016.02.05 16:10 | 狂按喇叭   |
| 12              | 335-FX  | 張國峰 | 2016.02.06 14:10 | 停靠站牌或紅綠燈、起步時會有急煞跟猛踩油門情形                                    |
| 12              | 335-FX  | 李家豪 | 2016.02.18 20:38 | 1~5 急煞，未保持安全間距或開太快到站才急煞                                    |
| 199             | 331-FX  | 林哲源 | 2016.02.12 08:02 | 08:11 向上保寧路口、08:15 向上中興路口闖紅燈；08:02~8:13 竹坑口-向上中興路口超速+蜂鳴器狂響 |
| 199             | 613-U8  | 施獻忠 | 2016.02.16 20:12 | 速限 40，開到 70(20:12~20:20 向上保成路口-向上嶺東路口)                     |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為 |         |     |                  |  |
| 路線              | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 12              | FAE-070 | 吳明憲 | 2016.02.03 16:03 | 用 3C 產品聊天 (16:07 台中車站到台中公園雙十路口、16:13 崇德橋、16:28 天畝社區)       |

|                  |          |     |                  |  |
|------------------|----------|-----|------------------|--|
| 58               | EAA-605  | 劉智順 | 2016.02.01 09:01 | 用藍芽耳機聊天，09:01~10:08 車輛搭乘評鑑期間                 |
| 58               | 763-FX   | 林靖棠 | 2016.02.18 12:00 | 斷斷續續講耳麥電話，12:24~12:50，興大附農(臺中路)              |
| 158              | 330-FX   | 江光榮 | 2016.02.14 08:23 | 和乘客聊天、在車上飲食                                  |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛   |          |     |                  |  |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 65               | 238-U8   | 施漢宏 | 2016.02.04 12:40 | 崇德文心路口【非站牌處讓人下車】                             |
| 65               | 672-U8   | 陳延瑞 | 2016.02.18 19:59 | 20:03 台中車站、干城站【隔一個車道開門】                      |
| 158              | 286-U8   | 洪堯景 | 2016.01.30 09:49 | 1.09:54 過兒童藝術館站約 3 公尺、2.未到大里公園，在全聯前【非站牌處上下車】 |
| 199              | 223-U8   | 葉錫川 | 2016.02.06 19:33 | 麓山站牌附近【下車買便當】                                |
| 352              | 440-FX   | 王詠喬 | 2016.02.11 06:02 | 中興臺灣大道口【行駛快車道、過站不停】                          |
| 7                | KKA-6003 | 李世陽 | 2016.02.21 18:30 | 長億高中過去【未依規定站位停靠】                             |
| 17               | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 17:03 | 光復國中小(柳豐路)【直接跳過「光復國中小(柳豐路)這站直行】              |
| 97               | 883-U8   | 李增榮 | 2016.02.29 08:05 | 幼獅中山路口【停車辦理私事】                               |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |          |     |                  |  |
| 路                | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |

|              |        |     |                  |  |
|--------------|--------|-----|------------------|--|
| 線            |        |     |                  |  |
| 12           | 370-FX | 施國慶 | 2016.02.05 16:10 | 16:12~16:27 南門仔-中興堂【停靠站牌都急煞】                                   |
| 199          | 331-FX | 林哲源 | 2016.02.12 08:02 | 08:11 向上保寧路口、08:15 向上中興路口【闖紅燈】；08:02~8:13 竹坑口-向上中興路口【超速+蜂鳴器狂響】 |
| 申訴電話之建置及使用情形 |        |     |                  |  |
|              |        |     | 時間               | 事由   |
|              |        |     | 2016.02.13 20:20 | 要自行改撥調度站電話   |
|              |        |     | 2016.02.13 13:19 | 無法直接接聽 需要另外撥打  |
|              |        |     | 2016.02.17 21:36 | 打了 0800068168 後改撥 0424525495 都沒人接聽                             |
|              |        |     | 2016.03.02 11:14 | 台中火車站搭幾號到逢甲最快 客服:請稍等 搭 5 號到那邊 50~55 分                          |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：彰化客運

| X1 車廂內站名播報器是否正常使用  |        |     |                  |  |
|--------------------|--------|-----|------------------|--|
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 99                 | 856-FY | 謝家鋒 | 2016.02.01 08:02 | 永春東興路口無聲   |
| 99                 | 827-FY | 許清禧 | 2016.02.02 18:03 | 有字幕無播音：公館(三民路)、九德(建國路)、高鐵學田路口 播音錯誤：進和醫院的和，念成ㄉㄤ`，應該是ㄉㄗ` |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 99                 | 956-FY | 謝家鋒 | 2016.01.28 14:00 | 有箱無卡   |
| 99                 | 856-FY | 謝家鋒 | 2016.02.01 08:02 | 有箱無卡   |
| 99                 | 845-FY | 張鳳昇 | 2016.02.18 19:00 | 無箱無卡   |
| X3 車廂內環境及舒適度       |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 99                 | 956-FY | 謝家鋒 | 2016.01.28 14:00 | 椅子沒有扶手&行車時車子發出巨大聲響                                     |
| 99                 | 845-FY | 張鳳昇 | 2016.02.18 19:00 | 座椅微有破損，椅套髒汙未換洗   |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為    |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 99                 | 956-FY | 謝家鋒 | 2016.01.28 14:00 | 車內嚼食檳榔   |
| 申訴電話之建置及使用情形       |        |     |                  |  |
|                    |        |     | 時間               | 事由   |

|  |                  |           |
|--|------------------|-----------|
|  | 2016.02.13 20:55 | 需另外撥打其他電話 |
|  | 2016.02.14 13:29 | 無人接聽      |
|  | 2016.03.02 20:16 | 無人接聽      |



104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：豐原客運

| W1 公車準點性                    |        |     |                  |                  |
|-----------------------------|--------|-----|------------------|------------------|
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由               |
| 200                         | 615-FX | 張俊榕 | 2016.02.05 19:53 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 264                         | 643-FX | 鄧裕文 | 2016.02.17 20:15 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 270                         | 806-U8 | 吳增貴 | 2016.02.02 20:03 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 276                         | 650-FX | 廖國良 | 2016.02.02 20:08 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 276                         | 801-U8 | 石名宏 | 2016.02.13 17:46 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 288                         | 623-FX | 鄭義安 | 2016.02.15 07:49 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |        |     |                  |                  |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由               |
| 11                          | 821-U8 | 謝建榮 | 2016.02.04 12:00 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 12                          | 742-FX | 涂金專 | 2016.02.01 10:10 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 90                          | 211-FM | 羅朝宗 | 2016.01.28 08:27 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 170                         | 701-FQ | 林漢洲 | 2016.02.05 18:13 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 172                         | 702-FQ | 吳東源 | 2016.02.03 13:00 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 172                         | 703-FQ | 劉志祥 | 2016.02.05 11:42 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 172                         | 702-FQ | 吳東源 | 2016.02.12 07:45 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 172                         | 710-FT | 徐忠義 | 2016.02.27 18:01 | 票價表、時刻表未提供       |
| 200                         | 653-FX | 蔣鴻仁 | 2016.01.28 16:19 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 200                         | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 13:15 | 提供內容非當班班車資訊      |

|     |        |           |                  |             |
|-----|--------|-----------|------------------|-------------|
| 200 | 808-U8 | 林智忠       | 2016.02.02 18:46 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 200 | 535-FH | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.02 20:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 200 | 801-U8 | 陳志立       | 2016.02.01 18:45 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 200 | 217-FM | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.03 13:05 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 200 | 802-U8 | 曾一平       | 2016.02.04 06:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 200 | 615-FX | 張俊榕       | 2016.02.05 19:53 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 202 | 629-FX | 鄭明峰       | 2016.02.05 17:47 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 202 | 213-FM | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.13 14:22 | 票價表、時刻表未提供  |
| 203 | 615-FX | 陳育竑       | 2016.02.14 12:30 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 206 | 701-FX | 吳兆煌       | 2016.01.28 17:41 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 206 | 710-FQ | 江智民       | 2016.01.30 07:23 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 206 | 535-FH | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.02 17:05 | 提供內容非當班班車資訊 |

|     |         |           |                  |             |
|-----|---------|-----------|------------------|-------------|
| 206 | 217-FM  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.14 08:12 | 票價表、時刻表未提供  |
| 206 | 670-FX  | 陳科諺       | 2016.02.05 18:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 206 | 532-FH  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.15 13:38 | 票價表、時刻表未提供  |
| 207 | 211-FM  | 余福生       | 2016.02.18 15:11 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 208 | 607-FX  | 詹景棋       | 2016.01.29 15:33 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 208 | FAE-711 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.29 07:06 | 票價表、時刻表未提供  |
| 208 | 711-FQ  | 吳逢鈞       | 2016.02.16 19:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 210 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.03 09:32 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 210 | 627-FX  | 饒明柱       | 2016.03.02 16:57 | 票價表、時刻表未提供  |
| 212 | 702-FQ  | 吳東源       | 2016.02.18 15:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 213 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.03 14:10 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 213 | 555-FH  | 梁祝銘       | 2016.02.29 19:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 213 | 709-FQ  | 祝立民       | 2016.02.28 20:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 214 | 711-FT  | 江明信       | 2016.02.17 10:38 | 票價表、時刻表未提供  |
| 215 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.19 16:02 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 215 | 537-FH  | 梁祝銘       | 2016.02.22 12:40 | 票價表、時刻表未提供  |

|     |         |            |                  |             |
|-----|---------|------------|------------------|-------------|
| 216 | 627-FX  | 饒明柱        | 2016.02.18 16:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 216 | 627-FX  | 饒明柱        | 2016.02.21 14:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 216 | 278-FM  | 柯詠睿        | 2016.02.23 14:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 220 | 789-U8  | ?昆政(姓氏被遮蓋) | 2016.01.28 12:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 220 | 789-U8  | 林昆政        | 2016.01.28 12:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 220 | 613-FX  | 藍春森        | 2016.02.03 20:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 220 | 800-U8  | 汪永宏        | 2016.02.13 06:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 220 | 653-FX  | 陳昆泰        | 2016.02.17 17:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 223 | 792-U8  | 廖素慧        | 2016.02.04 07:52 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 237 | 743-FX  | 林明泉        | 2016.02.08 12:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 237 | 630-FX  | 徐子雲        | 2016.02.11 10:50 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 238 | 793-U8  | 王明煬        | 2016.02.18 21:22 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 238 | FAE-710 | 王明煬        | 2016.02.19 18:52 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 239 | 642-FX  | 林義智        | 2016.02.08 12:31 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 239 | 743-FX  | 林明泉        | 2016.02.09 06:40 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 239 | 637-FX  | 黃國隆        | 2016.02.18 18:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 250 | 610FX   | 邱進榮        | 2016.02.16 10:20 | 票價表、時刻表未提供  |
| 251 | 640-FX  | 劉佳興        | 2016.02.15 11:25 | 票價表、時刻表未提供  |
| 256 | 607-FX  | 詹景棋        | 2016.01.28 19:11 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 257 | 605-FX  | 鄧錦源        | 2016.01.29 07:00 | 提供內容非當班班車資訊 |

|     |        |           |                  |             |
|-----|--------|-----------|------------------|-------------|
| 258 | 611-FX | 古家龍       | 2016.01.29 06:26 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 260 | 607-FX | 詹景棋       | 2016.01.28 18:41 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 261 | 605-FX | 鄧錦源       | 2016.01.29 07:15 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 261 | 605-FX | 鄧錦源       | 2016.02.01 16:24 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 261 | 607-FX | 詹景棋       | 2016.02.14 16:25 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 263 | 612-FX | 吳兆俊       | 2016.01.29 08:39 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 263 | 708-FX | 徐振宏       | 2016.02.20 17:27 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 263 | 611-FX | 古家龍       | 2016.02.28 17:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 263 | 218-FM | 王嶙霄       | 2016.02.28 10:37 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 265 | 649-FX | 劉裕郎       | 2016.02.15 15:00 | 票價表、時刻表未提供  |
| 269 | 745-FQ | 謝宗融       | 2016.02.28 14:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 270 | 639-FX | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.28 14:00 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 270 | 797-U8 | 廖國良       | 2016.01.29 10:17 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 270 | 806-U8 | 吳增貴       | 2016.02.02 20:03 | 票價表、時刻表未提供  |
| 270 | 218-FM | 謝明宗       | 2016.02.16 18:20 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 271 | 218-FM | 謝明宗       | 2016.02.16 07:18 | 票價表、時刻表未提供  |
| 276 | 650-FX | 廖國良       | 2016.02.02 20:08 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 276 | 801-U8 | 石名宏       | 2016.02.13 17:46 | 提供內容非當班班車資訊 |
| 276 | 218-FM | 謝明宗       | 2016.02.18 10:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 277 | 796-U8 | 連晉協       | 2016.01.28 12:14 | 提供內容非當班班車資訊 |

| 280               | 742-U8 | 林岳泰 | 2016.02.06 07:42 | 提供內容非當班班車資訊                          |
|-------------------|--------|-----|------------------|--------------------------------------|
| 280               | 810-U8 | 余重毅 | 2016.02.14 18:41 | 票價表、時刻表未提供                           |
| 280               | 817-U8 | 羅立來 | 2016.02.15 06:35 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 280               | 816-U8 | 梁原銘 | 2016.02.18 19:10 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 285               | 808-U8 | 林智忠 | 2016.01.28 14:21 | 票價表、時刻表未提供                           |
| 286               | 742-U8 | 林岳泰 | 2016.01.28 15:37 | 票價表、時刻表未提供                           |
| 288               | 808-U8 | 林智忠 | 2016.01.31 15:18 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 288               | 816-U8 | 梁原銘 | 2016.02.13 10:16 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 288               | 811-U8 | 陳錦文 | 2016.02.04 12:25 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 288               | 693-FX | 孫西鵬 | 2016.02.24 16:40 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 289               | 815-U8 | 王建智 | 2016.02.01 07:35 | 票價表、時刻表未提供                           |
| 289               | 728-U8 | 田榮斌 | 2016.02.05 12:10 | 提供內容非當班班車資訊                          |
| 289               | 806-U8 | 曾一平 | 2016.02.13 11:56 | 票價表、時刻表未提供                           |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |        |     |                  |                                      |
| 路線                | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                                   |
| 11                | 022-FV | 顧元嘉 | 2016.02.01 07:03 | 台中火車站報成「台中」                          |
| 51                | 738-U8 | 房芳岐 | 2016.02.06 19:10 | 1.未報站:臺中二中、英才民權路口 2.英才臺灣大道路口念成英才中港路口 |
| 51                | 750-U8 | 陳鴻智 | 2016.02.05 16:00 | 麗園公園無聲音，和平橋無顯示                       |
| 51                | 737-U8 | 劉鑫裕 | 2016.02.18 12:45 | 播報太慢，與到站站牌不符                         |
| 55                | 738-FX | 鄧能有 | 2016.01.31 13:02 | 有字幕無播音：北屯崇德二路口                       |
| 55                | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 16:54 | 中山祥和路口未報站                            |

|     |        |     |                  |                                   |
|-----|--------|-----|------------------|-----------------------------------|
| 55  | 803-U8 | 江晉緯 | 2016.02.05 18:46 | 無聲                                |
| 90  | 211-FM | 羅朝宗 | 2016.01.28 08:27 | 有些站未正常播報出聲音                       |
| 90  | 670-FX | 陳科諺 | 2016.02.01 19:30 | 無字無聲                              |
| 90  | 616-FX | 郭俊利 | 2016.02.03 15:29 | 在南興宮、富陽路 235 巷口、豐陽國中等未報站          |
| 90  | 707-FX | 劉義忠 | 2016.02.16 07:00 | 未報站(豐陽國中、王家厝)                     |
| 90  | 709-FX | 洪宏忠 | 2016.02.17 10:30 | 未報站(富陽路 235 巷、豐陽國中、王家厝)           |
| 91  | 628-FX | 楊承馥 | 2016.02.15 08:50 | 音量太小，09:25~10:00(庄尾~中興嶺)LED 站牌未顯示 |
| 91  | 628-FX | 楊承馥 | 2016.02.13 19:30 | 有字幕無播音：天寬聖宮、大楓樹福德祠                |
| 91  | 628-FX | 楊承馥 | 2016.02.20 19:30 | 跑馬燈未開                             |
| 92  | 712-FX | 黃正建 | 2016.02.12 06:30 | 未報站:久倫公司、南陽里(中山路)                 |
| 92  | 716-FX | 李金郎 | 2016.02.12 09:30 | 未報站:昇和醫院、南陽里(中山路)、甲后四月路口          |
| 153 | 716-U8 | 劉泰緯 | 2016.02.02 09:30 | 跑馬燈沒有開啟                           |
| 170 | 701-FQ | 林漢洲 | 2016.02.05 18:13 | 臨港高美路口、臨港三美路口、番子寮、水尾橋皆未報站名        |
| 171 | 746-FQ | 張家瑋 | 2016.02.18 17:52 | 從光田到文昌祠、番子寮只播報下一站、大甲火車站有正常播報      |
| 200 | 653-FX | 蔣鴻仁 | 2016.01.28 16:19 | 有些站未正常播報出聲音                       |
| 200 | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 13:15 | 有些站未正常播報出聲音                       |

|     |         |           |                  |   |
|-----|---------|-----------|------------------|---|
| 200 | 535-FH  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.02 20:50 | 跑馬燈壞掉   |
| 200 | 615-FX  | 張俊榕       | 2016.02.05 19:53 | 有字幕無播音：昌平雅潭路口、東寶社區(昌平路)、四張犁(昌平路)、仁美里(昌平路)<br>播音錯誤：頂三和、三和、三和國小的和，念成ㄉㄅ，應該是ㄉㄗ 台語播音錯誤：馬岡厝   |
| 206 | 670-FX  | 陳科諺       | 2016.02.05 18:15 | 跑馬燈壞掉   |
| 207 | 216-FM  | 紀振毅       | 2016.02.05 14:20 | 15:12 南平里(無字無聲)、15:48 馬鞍壩無聲音  |
| 208 | 701-FX  | 吳兆煌       | 2016.01.28 09:55 | 09:55-10:10 無播報站牌資訊，跑馬燈亦未顯示   |
| 208 | FAE-711 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.29 07:06 | 07:08~07:20(豐原-半張)未開啟   |
| 212 | 702-FQ  | 吳東源       | 2016.02.18 15:25 | 1.道班前英文顯示貌似與英文播報不同； 2.三清總道院、下后里、啟明學校英文顯示與英文播報不同； 3.公安主和路口、民生文明路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 4.雅藝公司沒播報客語； 5.臺農天馬牧場、水美里沒播報英文； 6.16:21 左右播報器又播三清總道院 |



|     |        |     |                  |  |
|-----|--------|-----|------------------|--|
| 213 | 631-FX | 張弘岳 | 2016.02.12 06:50 | 有字幕無播音：大甲體育場 播報太晚：大甲火車站  |
| 220 | 636-FX | 張金南 | 2016.01.29 19:08 | 1.未報站:三角埔(福雅路)、水臨橋、福雅路 321 巷口、福雅路 252 巷口、宏台別墅、臺中榮總(臺灣大道) 2.楓樹腳站排名已改成楓樹腳(上楓國小)，但播報器未改 |
| 220 | 613-FX | 藍春森 | 2016.02.03 20:00 | 1.未報站:福雅路 252 巷口、福雅路 321 巷口、三角埔、永和六甲路口 2.楓樹腳(上楓國小)站，播報器只念楓樹腳                         |
| 220 | 653-FX | 陳昆泰 | 2016.02.17 17:50 | 站名為更新：楓樹腳(上楓國小) 有字幕無播音：永和六甲巷口、三角埔(福雅路)、水臨橋、福雅路 231 巷、福雅戶路 252 巷、宏台別墅 無中文報音：福科國中      |
| 237 | 793-U8 | 王明煬 | 2016.02.07 06:35 | 未報站:頂犁分、竹林、中山臺灣大道口、中山鎮政路口、份頭、中清仁愛巷口  |
| 237 | 630-FX | 徐子雲 | 2016.02.11 10:50 | 1.未報站:一號橋、崙仔頂、漢翔複材中心 2.中正中山路口未報英文  |
| 238 | 638-FX | 鍾文州 | 2016.02.08 09:46 | 梧棲(朝元宮)、大庄(浩天宮)、沙鹿國中(光南路)、漢翔複材中心皆未報站名  |
| 239 | 743-FX | 林明泉 | 2016.02.09 06:40 | 很小聲、07:10 公明國中站語音播報沒字幕   |
| 252 | 617-FX | 楊雲程 | 2016.01.30 09:04 | 有設置但播報內容不準確  |
| 261 | 607-FX | 詹景棋 | 2016.02.14 16:25 | 未報站:永盛巷口   |
| 263 | 612-FX | 吳兆俊 | 2016.01.29 08:39 | 有些站未正常播報出聲音  |
| 263 | 612-FX | 王凌霄 | 2016.02.16 17:21 | 土城口無聲音   |

|     |        |           |                  |  |
|-----|--------|-----------|------------------|--|
| 265 | 643-FX | 鄧裕文       | 2016.02.02 17:27 | 17:40 擺頭店未報站；東勢站跑馬燈一片紅                         |
| 266 | 701-FX | 吳兆煌       | 2016.02.18 12:26 | 未報站(南平里、福天宮、和平國小)                              |
| 270 | 639-FX | 黃永富       | 2016.02.14 08:20 | 1.未報站:擺頭店、三角埔(東山路)、復盛橋、青山社區 2.未報英文:雙連坪、東山旱溪西路口 |
| 275 | 651-FX | 葛樹華       | 2016.02.01 12:10 | 在電信局前、山頂位未報站；跑馬燈未正常顯示                          |
| 276 | 650-FX | 廖國良       | 2016.02.02 20:08 | 在擺頭店、復盛橋、興中大復街口站等未報站                           |
| 276 | 218-FM | 謝明宗       | 2016.02.18 10:30 | 未播報  |
| 277 | 796-U8 | 連晉協       | 2016.01.28 12:14 | 跑馬燈未顯示站名                                       |
| 278 | 697-FX | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.19 07:15 | 無顯示，無播報  |
| 285 | 741-U8 | 林世昌       | 2016.02.02 16:07 | 1.未報站:第三市場、仁化中興路口、金田公司 2.未顯示:省農會、仁化仁城路口、大愛一村   |
| 286 | 742-U8 | 廖秋雄       | 2016.02.06 16:42 | 三叉站無聲音   |

|     |        |     |                  |  |
|-----|--------|-----|------------------|--|
| 288 | 811-U8 | 陳錦文 | 2016.02.04 12:25 | 1.臺中公園(雙十路)先唸才顯示英文(應該是唸完站名才唸英文的意思)； 2.12:34 左右播報格式跟之前不同，播報(唸)we are now at...； 3.12:36 左右播報(唸)下一站台中； 4.播報器會顯示豐原客 運 288 路線； 5.12:41 左右後火車站、新時代購物中心、大東紡織(振興路)、漢聲電臺、旱溪、香蕉市場播報英文與顯示的英文不同； 6.建成大振街口有顯示 Rd. Inters |
| 288 | 623-FX | 鄭義安 | 2016.02.15 07:49 | 1.後火車站、漢聲電臺、旱溪、香蕉市場、福利社英文顯示與播報的英文不同； 2.大智忠孝路口、建成大振街口、新平永平路口、東平中平路口、東平中興東路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 3.過了大東紡織(振興路)、東平國小(東平路)還在播報英文； 4.山腳(東平路)只唸下一站   |
| 288 | 626-FX | 曾顯群 | 2016.2.17 07:44  | 1.臺中火車站、頂三叉、清涼寺沒播報客語； 2.後火車站、漢聲電臺、旱溪、香蕉市場、長龍吊橋、福利社英文顯示與英文播報不同； 3.大智忠孝路口、建成大振街口、東平中平路口、東平中興東路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 4.下部仔只有顯示英中，正常顯示是中英中； 5.山腳(東平路)只唸下一站； 6.頂埔鹽林少播報一種語言  |

| 289                | 728-U8 | 田榮斌 | 2016.02.05 12:10 | 1.國立臺中科技大學、中興堂、臺中公園(雙十路)播報器有唸，但播報器沒顯示； 2.大智忠孝路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 3.建成大振街口英文後面只顯示 Int； 4.大東紡織(振興路)、漢聲電臺、太平農會、長億六永成北路口後面英文顯示消失了； 5.旱溪英文播報和顯示不同； 6.太平橋前播報器有顯示 Front 但卻沒唸 Front |
|--------------------|--------|-----|------------------|--|
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |        |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 11                 | 021-FV | 王瑞均 | 2016.02.03 10:03 | 有箱無卡   |
| 11                 | 821-U8 | 謝建榮 | 2016.02.04 12:00 | 有箱無卡   |
| 12                 | 819-U8 | 謝文華 | 2016.01.28 13:20 | 有箱無卡   |
| 12                 | 750-FX | 林志穎 | 2016.02.15 20:15 | 有箱無卡   |
| 51                 | 739-U8 | 陳錦文 | 2016.02.02 20:53 | 無箱無卡   |
| 51                 | 737-U8 | 劉鑫裕 | 2016.02.18 12:45 | 有箱無卡   |
| 55                 | 013-FV | 楊鴻進 | 2016.01.30 11:35 | 有箱無卡   |
| 55                 | 738-FX | 鄧能有 | 2016.01.31 13:02 | 有箱無卡   |
| 55                 | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 16:54 | 無箱無卡   |
| 55                 | 707-U8 | 王金煙 | 2016.02.20 11:00 | 無箱無卡   |
| 90                 | 707-FT | 羅朝宗 | 2016.02.03 10:30 | 有箱無卡   |
| 90                 | 707-FX | 未張貼 | 2016.02.18 16:02 | 無箱無卡   |
| 91                 | 563-FX | 陳昆泰 | 2016.02.04 09:26 | 無箱無卡   |

|     |        |           |                  |      |
|-----|--------|-----------|------------------|------|
| 91  | 642-FX | 林義智       | 2016.02.05 16:07 | 無箱無卡 |
| 91  | 648-FX | 謝文彬       | 2016.02.15 09:30 | 無箱無卡 |
| 91  | 628-FX | 楊承馥       | 2016.02.20 19:30 | 無箱無卡 |
| 91  | 630-FX | 徐子雲       | 2016.02.27 21:30 | 無箱無卡 |
| 91  | 653-FX | 陳昆泰       | 2016.02.28 20:30 | 無箱無卡 |
| 92  | 706-FT | 徐耀文       | 2016.02.06 16:50 | 無箱無卡 |
| 92  | 712-FX | 張正建       | 2016.02.06 18:30 | 無箱無卡 |
| 92  | 715-FX | 洪俊富       | 2016.02.13 19:30 | 無箱無卡 |
| 153 | 720-U8 | 劉維義       | 2016.02.05 16:45 | 無箱無卡 |
| 153 | 711-U8 | 曾吉田       | 2016.02.16 10:00 | 無箱無卡 |
| 170 | 701-FQ | 林漢洲       | 2016.02.05 18:13 | 無箱無卡 |
| 172 | 702-FQ | 吳東源       | 2016.02.12 07:45 | 無箱無卡 |
| 185 | 647-FX | 陳進成       | 2016.02.03 16:50 | 無箱無卡 |
| 185 | 638-FX | 鍾文洲       | 2016.01.30 11:00 | 無箱無卡 |
| 200 | 653-FX | 蔣鴻仁       | 2016.01.28 16:19 | 無箱無卡 |
| 200 | 213-FM | 張晉銘       | 2016.01.29 13:15 | 無箱無卡 |
| 200 | 802-U8 | 曾一平       | 2016.02.04 06:30 | 有箱無卡 |
| 202 | 629-FX | 鄭明峰       | 2016.02.05 17:47 | 無箱無卡 |
| 202 | 213-FM | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.13 14:22 | 無箱無卡 |
| 202 | 642-FX | 林義智       | 2016.01.30 09:00 | 無箱無卡 |

|     |         |           |                  |      |
|-----|---------|-----------|------------------|------|
| 206 | 640-FX  | 劉佳興       | 2016.02.01 11:02 | 無箱無卡 |
| 206 | 735-U8  | 簡斌相       | 2016.02.18 09:00 | 有箱無卡 |
| 206 | 738-FX  | 陳宏賓       | 2016.02.21 06:06 | 有箱無卡 |
| 208 | FAE-711 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.29 07:06 | 無箱無卡 |
| 210 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.03 09:32 | 無箱無卡 |
| 210 | 627-FX  | 饒明柱       | 2016.03.02 16:57 | 無箱無卡 |
| 211 | 627-FX  | 饒明柱       | 2016.02.23 12:35 | 無箱無卡 |
| 213 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.03 14:10 | 無箱無卡 |
| 213 | 723-U8  | 吳德誠       | 2016.02.08 15:00 | 無箱無卡 |
| 213 | 710-U8  | 曾健鈞       | 2016.02.13 14:18 | 無箱無卡 |
| 213 | 631-FX  | 張弘岳       | 2016.02.12 06:50 | 無箱無卡 |
| 215 | 703-FQ  | 劉志祥       | 2016.02.19 16:02 | 無箱無卡 |
| 217 | 631-FX  | 張弘岳       | 2016.02.19 08:00 | 無箱無卡 |
| 218 | 645-FX  | 陳智琮       | 2016.02.23 08:00 | 無箱無卡 |
| 220 | 531-FH  | 張志明       | 2016.02.03 08:11 | 無箱無卡 |
| 228 | 647-FX  | 陳進成       | 2016.02.18 08:23 | 無箱無卡 |
| 229 | 647-FX  | 陳進成       | 2016.02.25 08:10 | 無箱無卡 |
| 237 | 743-FX  | 林明泉       | 2016.02.08 12:20 | 無箱無卡 |
| 237 | 630-FX  | 徐子雲       | 2016.02.11 10:50 | 無箱無卡 |
| 238 | 638-FX  | 鍾文州       | 2016.02.08 09:46 | 無箱無卡 |

|     |         |           |                  |      |
|-----|---------|-----------|------------------|------|
| 238 | 641-FX  | 陳志銘       | 2016.02.15 08:14 | 無箱無卡 |
| 238 | FAE-710 | 王明煬       | 2016.02.19 18:52 | 無箱無卡 |
| 239 | 637-FX  | 黃國隆       | 2016.02.18 18:15 | 無箱無卡 |
| 253 | 632-FX  | 賴昌宏       | 2016.02.02 14:50 | 無箱無卡 |
| 253 | 635-FX  | 江德清       | 2016.02.17 16:36 | 無箱無卡 |
| 258 | 611-FX  | 古家龍       | 2016.01.29 06:26 | 有箱無卡 |
| 258 | 632-FX  | 賴昌宏       | 2016.01.28 08:50 | 有箱無卡 |
| 260 | 643-FX  | 鄧裕文       | 2016.02.18 11:30 | 無箱無卡 |
| 263 | 611-FX  | 古家龍       | 2016.02.28 17:20 | 有箱無卡 |
| 264 | 643-FX  | 鄧裕文       | 2016.02.17 20:15 | 有箱無卡 |
| 265 | 643-FX  | 鄧裕文       | 2016.02.02 17:27 | 有箱無卡 |
| 266 | 710-FQ  | 江智民       | 2016.02.02 11:51 | 有箱無卡 |
| 267 | 651-FX  | 葛樹華       | 2016.02.13 09:33 | 無箱無卡 |
| 269 | 745-FQ  | 謝宗融       | 2016.02.28 14:20 | 無箱無卡 |
| 270 | 639-FX  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.28 14:00 | 無箱無卡 |
| 270 | 639-FX  | 黃永富       | 2016.02.03 08:00 | 無箱無卡 |
| 270 | 802-U8  | 詹竹盛       | 2016.02.19 06:00 | 有箱無卡 |
| 272 | 611-FX  | 古家龍       | 2016.02.15 11:55 | 有箱無卡 |
| 275 | 651-FX  | 葛樹華       | 2016.02.01 12:10 | 無箱無卡 |
| 275 | 651-FX  | 葛樹華       | 2016.02.01 12:10 | 無箱無卡 |

| 276          | 650-FX | 廖國良       | 2016.02.02 20:08 | 無箱無卡                    |
|--------------|--------|-----------|------------------|-------------------------|
| 276          | 218-FM | 謝明宗       | 2016.02.18 10:30 | 無箱無卡                    |
| 280          | 742-U8 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.06 07:42 | 有箱無卡                    |
| 280          | 265-FX | 陳南州       | 2016.02.13 13:05 | 無箱無卡                    |
| 288          | 625-FX | 陳南州       | 2016.02.16 07:48 | 無箱無卡                    |
| 288          | 626-FX | 曾顯群       | 2016.02.17 07:44 | 無箱無卡                    |
| X3 車廂內環境及舒適度 |        |           |                  |                         |
| 路線           | 車牌     | 駕駛        | 時間               | 事由                      |
| 12           | 750-FX | 林志穎       | 2016.02.15 20:15 | 車內置物箱上堆放免洗餐具及未喝完礦泉水與安全帽 |
| 51           | 753-U8 | 劉錫堯       | 2016.01.29 14:44 | 其他座位地上有垃圾、座位旁邊牆壁些許髒     |
| 51           | 747-U8 | 李耀民       | 2016.02.18 06:50 | 抖動噪音大                   |
| 51           | 737-U8 | 劉鑫裕       | 2016.02.18 12:45 | 地面有些髒亂                  |
| 55           | 755-U8 | 劉俊豪       | 2016.02.03 18:00 | 停車時聲音大到令人不舒服            |
| 55           | 690-FX | 徐英白       | 2016.02.23 06:35 | 座位破損                    |
| 63           | 732-U8 | 林俊雄       | 2016.02.05 14:35 | 車內放置相當多的裝飾品             |
| 90           | 211-FM | 羅朝宗       | 2016.01.28 08:27 | 車內有些許髒亂、座椅微有破損          |
| 90           | 670-FX | 陳科諺       | 2016.02.01 19:30 | 座椅有破損                   |



|     |        |           |                  |   |
|-----|--------|-----------|------------------|---|
| 90  | 709-FX | 洪宏忠       | 2016.02.17 10:30 | 靠近後門 2 個、左側逃生門 1 個及車內面向車頭左側由前數來第 4、6 個把手未固定；靠近前門左右各 2 個把手無；車頂前後 2 個逃生口皆未關；車內有些許髒亂 |
| 91  | 630-FX | 徐子雲       | 2016.02.27 21:30 | 緊急出口處放置異物   |
| 182 | 638-FX | 鍾文州       | 2016.02.15 15:05 | 面向行駛方向，左側後方窗下有沙土  |
| 200 | 213-FM | 張晉銘       | 2016.01.29 13:15 | 車內有些許髒亂、座椅微有破損、靠近中間緊急出口同排的下車鈴在滴水  |
| 202 | 213-FM | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.13 14:22 | 椅子破損  |
| 207 | 211-FM | 余福生       | 2016.02.18 15:11 | 座椅微有破損  |
| 209 | 700-FX | 陳金興       | 2016.02.21 16:25 | 後排左側拉杆牆的右上角螺絲扣環不見   |
| 220 | 789-U8 | 林昆政       | 2016.01.28 12:50 | 掃地用具佔乘車空間   |
| 229 | 641-FX | 陳志銘       | 2016.02.17 16:06 | 有菸蒂   |
| 263 | 612-FX | 吳兆俊       | 2016.01.29 08:39 | 車頂逃生口滴水、車內有些許髒亂   |
| 270 | 639-FX | 黃永富       | 2016.02.14 08:20 | 有泥土和垃圾  |
| 275 | 651-FX | 葛樹華       | 2016.02.01 12:10 | 車內有些許髒亂、座椅微有破損  |
| 278 | 697-FX | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.19 07:15 | 座椅發霉  |
| 288 | 811-U8 | 陳錦文       | 2016.02.04 12:25 | 置物區有垃圾、地板有落葉  |
| 289 | 728-U8 | 田榮斌       | 2016.02.05 12:10 | 地上有些許落葉碎片   |

| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |        |     |                  |  |
|-----------------|--------|-----|------------------|--|
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 55              | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 16:54 | 對乘客態度不佳，口氣顯得不耐煩  |
| 92              | 706-FT | 徐耀文 | 2016.02.01 10:30 | 司機於慈興宮站到站前對乘客態度欠佳  |
| 207             | 799-U8 | 謝舒翔 | 2016.02.03 09:50 | 說話口氣欠佳   |
| 223             | 672-FX | 李王青 | 2016.01.28 11:55 | 不耐煩回答問題  |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |        |     |                  |  |
| 路線              | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 55              | 755-U8 | 劉俊豪 | 2016.02.03 18:00 | 18:28 潭子加工區、18:39 僑忠國小、18:48 北新國中急煞，晃動很大力  |
| 63              | 732-U8 | 林俊雄 | 2016.02.05 14:35 | 15:03 雅潭大豐路口至東寶國小轉彎未減速、15:33 僑光科大轉彎未減速、15:46 智惠街闖紅燈                              |
| 90              | 211-FM | 羅朝宗 | 2016.01.28 08:27 | 梅子、成功新村、下段，猛踩油門、轉彎未減速  |
| 153             | 716-U8 | 劉泰緯 | 2016.02.02 09:30 | 楓樹下，過彎未減速  |
| 153             | 721-U8 | 張百勝 | 2016.02.11 17:17 | 1.17:18 市政路左轉文心路前，於市政路快車道近路口處急煞；2.17:40 新光三越至國道一號臺中交流道區間因大塞車，故與前車距離非常近，且煞車大力，一直頓 |
| 200             | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 13:15 | 14:01 東員寶至西元寶、14:07 四民市場前、14:17 頂山厝至花眉、14:19 頂花眉至頂社南，猛踩油門                        |

|                 |         |           |                  |   |
|-----------------|---------|-----------|------------------|---|
| 207             | 799-U8  | 謝舒翔       | 2016.02.03 09:50 | 10:00~10:20 多次急煞  |
| 208             | FAE-711 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.29 07:06 | 07:10~07:20 急踩油門，07:25~07:30 顛簸令人不適，07:46 急煞車               |
| 264             | 643-FX  | 鄧裕文       | 2016.02.17 20:15 | 20:26 土牛(和盛街)至中正里猛踩油門；20:40 下東興至東興猛踩油門；20:42 崎頂轉彎未減速        |
| 270             | 806-U8  | 吳增貴       | 2016.02.02 20:03 | 急煞停紅燈，前方轎車左轉減速。20:03 東新國中-新豐新寧路口，20:16 水景頭-三和社區，20:49 新社高中前 |
| 270             | 639-FX  | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.01.28 14:00 | 15:02 荔園轉彎未減速；行經清水橋、青山社區、昌龍橋猛踩油門                            |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為 |         |           |                  |   |
| 路線              | 車牌      | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| 63              | 730-U8  | 徐瑞彥       | 2016.02.21 20:03 | 20:13-20:20 三光新村-三村里，聽廣播                                    |
| 91              | 628-FX  | 楊承馥       | 2016.02.20 19:30 | 19:45~20:12 山頂~向陽圓環東路口，和乘客聊天                                |
| 92              | 716-FX  | 李金郎       | 2016.02.12 09:30 | 09:36 龜殼里附近，打開車窗吐痰  |
| 275             | 651-FX  | 葛樹華       | 2016.02.01 12:10 | 12:28 伯公崎、12:29 股份園路口、12:30 下水底寮，猛踩油門、轉彎未減速                 |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛  |         |           |                  |   |
| 路線              | 車牌      | 駕駛        | 時間               | 事由  |

| 200              | 213-FM | 張晉銘 | 2016.01.29 13:15 | 13:49 停車買飲料  |
|------------------|--------|-----|------------------|--|
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 90               | 670-FX | 陳科諺 | 2016.02.01 19:30 | 19:50 向陽圓環東路口前方地下道出口，橫向小客車闖紅燈，司機於自己座位罵「白目」                                     |
| 153              | 711-U8 | 曾吉田 | 2016.02.16 10:00 | 10:40 豐勢路按喇叭，左方有車要切入、11:04 豐勢路按喇叭，對向會車、11:15 東關路按喇叭，十字路口閃燈有機車                  |
| 212              | 702-FQ | 吳東源 | 2016.02.18 15:25 | 16:10-16:21，水美里-三清總道院，司機開錯路  |
| 270              | 806-U8 | 吳增貴 | 2016.02.02 20:03 | 20:13 郵局-新社、20:15 新社高中前、20:25 內湖-單冬多次按喇叭，21:11 臺中火車站大轉彎處需橫越雙黃線，前方有車欲超車(或該車開太慢) |
| 270              | 639-FX | 黃永富 | 2016.02.14 08:20 | 09:20 東勢大橋中途靠路旁，換司機開，原司機下車   |
| 280              | 811-U8 | 張力允 | 2016.02.04 17:18 | 17:31 干城站前方有機車，按喇叭、18:02 大富街路口汽機車塞住，按喇叭  |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用   |        |     |                  |  |
| 路線               | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 12               | 022-FV | 顧元嘉 | 2016.02.03 13:11 | 下車鈴無閃燈   |
| 55               | 013-FV | 楊鴻進 | 2016.01.30 11:35 | 下車鈴燈不會亮  |
| 55               | 738-FX | 鄧能有 | 2016.01.31 13:02 | 下車鈴燈不會亮  |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|              |         |     |                  |                       |
|--------------|---------|-----|------------------|-----------------------|
| 55           | 740-FX  | 江紫玄 | 2016.02.04 21:22 | 下車鈴燈恆亮                |
| 90           | 707-FX  | 劉義忠 | 2016.02.16 07:00 | 下車鈴燈不會亮               |
| 92           | 712-FX  | 黃正建 | 2016.02.12 06:30 | 下車鈴燈恆亮                |
| 92           | 716-FX  | 李金郎 | 2016.02.12 09:30 | 下車鈴無閃燈                |
| 92           | 715-FX  | 洪俊富 | 2016.02.13 19:30 | 下車鈴燈恆亮                |
| 153          | 716-U8  | 劉泰緯 | 2016.02.02 09:30 | 下車鈴燈恆亮                |
| 153          | 720-U8  | 劉維義 | 2016.02.05 16:45 | 下車鈴燈一直閃爍              |
| 153          | 711-U8  | 曾吉田 | 2016.02.16 10:00 | 下車鈴燈恆亮                |
| 153          | 713-U8  | 邱昱銘 | 2016.02.14 12:30 | 下車鈴無閃燈                |
| 208          | 605-FX  | 鄧錦源 | 2016.02.21 19:40 | 下車鈴無閃燈                |
| 213          | 709-FQ  | 祝立民 | 2016.02.28 20:25 | 全車下車鈴皆無閃燈             |
| 215          | 746-FX  | 張正宗 | 2016.02.03 16:15 | 下車鈴無閃燈                |
| 225          | 617-FX  | 楊雲程 | 2016.02.16 16:23 | 下車鈴無閃燈                |
| 232          | 671-FX  | 陳信宏 | 2016.02.02 08:55 | 下車鈴無閃燈                |
| 238          | FAE-710 | 王明煬 | 2016.02.19 18:52 | 下車鈴無閃燈                |
| 239          | 743-FX  | 林明泉 | 2016.02.09 06:40 | 下車鈴無閃燈                |
| 252          | 617-FX  | 楊雲程 | 2016.01.30 09:04 | 下車鈴無閃燈                |
| 270          | 639-FX  | 黃永富 | 2016.02.03 08:00 | 安全門旁邊那個下車鈴燈不會亮        |
| 275          | 651-FX  | 葛樹華 | 2016.02.01 12:10 | 車輛經過伯公廟站後，乘客按壓下車鈴皆無反應 |
| 申訴電話之建置及使用情形 |         |     |                  |                       |
|              |         |     | 時間               | 事由                    |

|                  |         |
|------------------|---------|
| 2016.02.13 17:38 | 無人接聽    |
| 2016.02.13 21:26 | 路線資訊不清楚 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：東南客運

| W1 公車準點性                    |          |           |                  |   |
|-----------------------------|----------|-----------|------------------|---|
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |          |           |                  |   |
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| 7                           | KKA-6003 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.21 17:42 | 票價表、時刻表未提供  |
| 97                          | 888-U8   | 劉昌榮       | 2016.02.04 13:00 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 97                          | 887-U8   | 張榮進       | 2016.02.25 18:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 98                          | 880-U8   | 蔡信忠       | 2016.01.28 14:30 | 票價表、時刻表未提供  |
| 98                          | 245-XH   | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.03 19:00 | 提供內容非當班班車資訊   |
| 98                          | 880-U8   | 蔡信忠       | 2016.02.11 08:00 | 提供內容非當班班車資訊   |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用           |          |           |                  |   |
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由  |
| 7                           | KKA-6003 | 李世陽       | 2016.01.28 10:00 | 聲音太小  |
| 7                           | KKA-6003 | 李世陽       | 2016.02.03 06:32 | 有聲音無顯示字幕  |
| 7                           | 246-XH   | 張昭欽       | 2016.02.03 07:15 | 無聲僅顯示部分站名且不完整   |
| 7                           | 248-XH   | 廖嘉偉       | 2016.02.05 13:05 | 1.13:11 播報器出現一個「中」字 2.播報器一路沒播報聲音； 3.光正國中英文顯示錯誤； 4.工業區十七路口、新仁一街口、新仁五街口、新仁好來一街口、大智建成路口、第三市場(臺中家商)、臺中火車站後面顯示的英文錯誤(英文後面字母消失)； 5.13:22 左右播 |

|                    |          |           |                  | 報器出現 歡迎搭乘東南客運...13(後面是時間但沒顯示完全)； 6.興大附農(建成路)過了播報器才顯示站名 |
|--------------------|----------|-----------|------------------|--|
| 97                 | 883-U8   | 李增榮       | 2016.02.29 06:59 | 有語言播報，跑馬燈螢幕沒顯示   |
| 98                 | 880-U8   | 蔡信忠       | 2016.01.28 14:30 | 跑馬燈沒聲音   |
| 98                 | 895-U8   | 陳木溪       | 2016.02.11 16:00 | 全程有字幕無播放聲音   |
| 98                 | 895-U8   | 陳木溪       | 2016.02.11 16:00 | 全程有字幕無播放聲音   |
| 98                 | 880-U8   | 蔡信忠       | 2016.02.11 17:33 | 全程有字幕無播放聲音   |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |          |           |                  |  |
| 路線                 | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由   |
| 7                  | KKA-6003 | 李世陽       | 2016.01.28 10:00 | 有箱無卡   |
| 7                  | KKA-6003 | 李世陽       | 2016.01.31 16:15 | 有箱無卡   |
| 7                  | KKA-6003 | 李世陽       | 2016.02.03 06:32 | 有箱無卡   |
| 7                  | 246-XH   | 張昭欽       | 2016.02.03 07:15 | 無箱無卡   |
| 7                  | KKA-6003 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.21 17:42 | 有箱無卡   |
| 7                  | 248-KH   | 廖嘉偉       | 2016.02.05 13:05 | 無箱無卡   |
| 7                  | KKA-6002 | 莊朝欽       | 2016.02.15 07:00 | 有箱無卡   |
| 7                  | 247-XH   | 易進羿       | 2016.02.15 08:32 | 無箱無卡   |
| 7                  | 875-U8   | 林信宏       | 2016.02.16 14:00 | 無箱無卡   |
| 7                  | 247-XH   | 易進羿       | 2016.02.16 08:37 | 無箱無卡   |
| 7                  | 869-U8   | 林振揚       | 2016.02.16 13:35 | 無箱無卡   |



|    |          |           |                  |      |
|----|----------|-----------|------------------|------|
| 7  | 869-U8   | 林振楊       | 2016.02.24 17:56 | 無箱無卡 |
| 7  | 869-U8   | 林振楊       | 2016.02.24 20:01 | 無箱無卡 |
| 7  | 247-XH   | 張燕石       | 2016.02.24 18:22 | 無箱無卡 |
| 17 | 111-XH   | 許永安       | 2016.02.12 16:43 | 有箱無卡 |
| 67 | KKA-6005 | 黃盛松       | 2016.02.13 08:30 | 有箱無卡 |
| 67 | 876-U8   | 張明福       | 2016.02.18 09:00 | 無箱無卡 |
| 67 | 877-U8   | 詹志凱       | 2016.02.22 08:31 | 無箱無卡 |
| 67 | 431-FW   | 張燕石       | 2016.02.23 22:04 | 有箱無卡 |
| 67 | KKA-6005 | 黃盛松       | 2016.02.23 21:02 | 有箱無卡 |
| 67 | 866-U8   | 張進名       | 2016.02.23 16:01 | 無箱無卡 |
| 97 | 873-U8   | 陳振雄       | 2016.01.29 21:00 | 有箱無卡 |
| 97 | 885-U8   | 陳勤?       | 2016.02.04 10:58 | 有箱無卡 |
| 97 | 888-U8   | 劉昌榮       | 2016.02.04 13:00 | 有箱無卡 |
| 97 | 885-U8   | 張榮進       | 2016.02.12 11:00 | 有箱無卡 |
| 97 | 888-U8   | 劉昌榮       | 2016.02.03 12:03 | 有箱無卡 |
| 97 | 890-U8   | 林志隆       | 2016.02.22 19:00 | 有箱無卡 |
| 97 | 887-U8   | 張榮進       | 2016.02.25 18:30 | 有箱無卡 |
| 97 | 891-U8   | 張瑋升       | 2016.02.28 07:30 | 有箱無卡 |
| 97 | 883-U8   | 李增榮       | 2016.02.29 06:59 | 有箱無卡 |
| 97 | 885-U8   | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.28 18:30 | 有箱無卡 |
| 98 | 880-U8   | 蔡信忠       | 2016.01.28 14:30 | 無箱無卡 |

| 98           | 895-U8   | 陳木溪 | 2016.02.11 16:00 | 無箱無卡   |
|--------------|----------|-----|------------------|--|
| 98           | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.03 10:00 | 無箱無卡   |
| 98           | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.11 17:33 | 無箱無卡   |
| 98           | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.11 08:00 | 無箱無卡   |
| 98           | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06 | 有箱無卡   |
| 98           | 878-U8   | 胡大祥 | 2016.02.23 06:35 | 無箱無卡   |
| 98           | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.23 08:30 | 無箱無卡   |
| 98           | 879-U8   | 林志偉 | 2016.02.28 10:30 | 無箱無卡   |
| 98           | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.27 20:59 | 無箱無卡   |
| 98           | 867-U8   | 趙瑞嵩 | 2016.02.23 11:29 | 無箱無卡   |
| X3 車廂內環境及舒適度 |          |     |                  |  |
| 路線           | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 7            | 248-XH   | 廖嘉偉 | 2016.02.02 20:30 | 噪音過大，燈光昏暗                                    |
| 7            | 248-XH   | 廖嘉偉 | 2016.02.05 13:05 | 地上有些沙子、圾垃；置物區堆滿箱子                            |
| 7            | 875-U8   | 林信宏 | 2016.02.16 14:00 | 震動與煞車聲音過大                                    |
| 7            | 869-U8   | 林振楊 | 2016.02.24 17:56 | 行進間懸吊噪音很大                                    |
| 17           | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 16:43 | 左邊座椅數來第 3 個及第 5 個的手把嚴重損壞、左邊第 6 個座椅有焦黑、車內燈光昏暗 |
| 67           | KKA-6006 | 潘武宜 | 2016.01.29 13:30 | 前門娃娃擋住駕駛行車視線，後門地上有雜物                         |
| 67           | KKA-6005 | 黃盛松 | 2016.02.23 21:02 | 前面上方機台太吵                                     |
| 97           | 885-U8   | 張榮進 | 2016.02.12 11:00 | 車內有些許髒亂右前面兩個座椅又放置私人外套被子，占用公車乘客座椅；            |

|                 |          |     |                  |  |
|-----------------|----------|-----|------------------|--|
|                 |          |     |                  | 11:05、11:08、11:25 華龍國小，黎明中山路口沿路空檔抽菸，影響車內空氣品質 |
| 97              | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 輪椅區放掃把，車輛聲音過大，無空調車內悶熱                        |
| 98              | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.01.28 14:30 | 後門走道放置其他雜物                                   |
| 98              | 895-U8   | 陳木溪 | 2016.02.11 16:00 | 窗簾破損、地板不乾淨、車子避震系統有聲音                         |
| 98              | 880-U8   | 蔡信忠 | 2016.02.11 08:00 | 雜物垃圾堆積                                       |
| W2 駕駛員之服裝儀容     |          |     |                  |  |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 97              | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 駕駛員未穿著制服                                     |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |          |     |                  |  |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 98              | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06 | 司機不親切 不友善 跟他對話壓力很大                           |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |          |     |                  |  |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 7               | 875-U8   | 林信宏 | 2016.02.16 14:27 | 轉彎未減速，急煞，轉彎未減速，超速                            |
| 97              | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 第 1~5 次超速，第 6 次急煞                            |
| 98              | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:21 | 超車 按喇叭                                       |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為 |          |     |                  |  |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 97              | 885-U8   | 張榮進 | 2016.02.12 11:00 | 沿路空檔抽菸                                       |
| 98              | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:10 | 聽音樂  |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛  |          |     |                  |  |

| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                               |
|------------------|----------|-----|------------------|----------------------------------|
| 7                | KKA-6003 | 李世陽 | 2016.02.21 18:30 | 長億高中過去【未依規定站位停靠】                 |
| 17               | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 17:03 | 光復國中小(柳豐路)【直接跳過「光復國中小(柳豐路)」這站直行】 |
| 97               | 883-U8   | 李增榮 | 2016.02.29 08:05 | 幼獅中山路口【停車辦理私事】                   |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |          |     |                  |                                  |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                               |
| 17               | 111-XH   | 許永安 | 2016.02.12 16:43 | 17:18 未注意前方來車，即時閃過一台小客車          |
| 98               | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06 | 18:21 員林里-下員林區間，超車、按喇叭           |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用   |          |     |                  |                                  |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                               |
| 7                | KKA-6003 | 李世陽 | 2016.01.28 10:00 | 左右兩側倒數 3 排下車鈴故障                  |
| 67               | KKA-6006 | 潘武宜 | 2016.01.29 13:30 | 坐在左後側往前算第二排的腳下，下車鈴故障             |
| 67               | KKA-6005 | 黃盛松 | 2016.02.23 21:02 | 輪椅的下車鈴無閃爍                        |
| 97               | 888-U8   | 劉昌榮 | 2016.02.04 13:00 | 下車鈴毀損                            |
| 97               | 887-U8   | 張榮進 | 2016.02.25 18:30 | 中門以後，車內之下車鈴均被拆除                  |
| 98               | KKA-6007 | 鄭銘鋒 | 2016.02.17 18:06 | 右排靠窗第二個博愛座下車鈴故障                  |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表

受評業者：豐榮客運

| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |          |           |                  |  |
|-----------------------------|----------|-----------|------------------|--|
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由   |
| 48                          | 708-FY   | 劉弘仁       | 2016.01.28 10:04 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 48                          | KKA-6028 | 車內未張貼駕駛名稱 | 2016.02.05 08:52 | 票價表、時刻表未提供   |
| 48                          | KKA-6027 | 陳武諒       | 2016.02.04 19:07 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 48                          | 402-FX   | 張國晏       | 2016.02.15 09:20 | 票價表、時刻表未提供   |
| 89                          | 402-FX   | 張國晏       | 2016.01.29 13:22 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 89                          | 853-U8   | 施志賢       | 2016.02.04 18:31 | 提供內容非當班班車資訊  |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用           |          |           |                  |  |
| 路線                          | 車牌       | 駕駛        | 時間               | 事由   |
| 40                          | 709-FY   | 謝志成       | 2016.02.09 15:50 | 有顯示字幕，沒有報站聲  |
| 40                          | 709-FY   | 謝志成       | 2016.02.13 08:30 | 有顯示字幕，沒有報站聲  |
| 40                          | 716-FY   | 林文當       | 2016.02.13 20:48 | 有顯示字幕，沒有報站聲  |
| 40                          | KKA-6029 | 曹國璋       | 2016.02.15 11:44 | 僅有少數站播報  |
| 48                          | 708-FY   | 楊群貴       | 2016.02.04 16:00 | 1.五權西工業區 23 路口，無顯示字幕 2.科學博物館、工業區 X 路口、台中酒廠、百榕電子、台灣薄膜、保安橋有字幕但是沒聲音 |
| 48                          | 715-FY   | 施志賢       | 2016.02.09 16:05 | 未播報語音站名  |
| 48                          | 402-FX   | 張國晏       | 2016.02.15 09:20 | 國語播音部分站名正確率僅約 40%  |
| 89                          | 853-U8   | 劉廷璋       | 2016.02.04 20:52 | 寶山里土地公未報   |

|                  |          |     |                  |                                |
|------------------|----------|-----|------------------|--------------------------------|
| 127              | 397-FX   | 王美鳳 | 2016.02.09 20:40 | 漢口山西路口播報生有跳針，漢口台灣大道沒有播報聲       |
| X3 車廂內環境及舒適度     |          |     |                  |                                |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                             |
| 48               | 708-FY   | 劉弘仁 | 2016.01.28 10:04 | 車頂漏水                           |
| 48               | 715-FY   | 施志賢 | 2016.02.09 16:05 | 座椅微有破損，車窗也沒擦                   |
| 48               | 715-FY   | 施志賢 | 2016.02.09 20:51 | 滅火器故障；燈光昏暗令人恐懼                 |
| 89               | 708-FY   | 劉定和 | 2016.02.13 16:41 | 中間往後數靠窗的椅子破損，緊急出口地上有異物，投幣箱損壞   |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度  |          |     |                  |                                |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                             |
| 40               | 706-FY   | 劉明泓 | 2016.02.09 19:09 | 未能正確回答乘客問題                     |
| 48               | KKA-6027 | 陳武諒 | 2016.02.04 19:07 | 對乘客態度冷淡                        |
| 48               | 715-FY   | 施志賢 | 2016.02.09 20:51 | 回答問題敷衍                         |
| W4 駕駛員行駛之平穩性     |          |     |                  |                                |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                             |
| 40               | 706-FY   | 劉明泓 | 2016.02.09 19:09 | 車輛起步時，猛踩油門                     |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛   |          |     |                  |                                |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                             |
| 127              | 395-FX   | 鍾榮富 | 2016.01.28 07:20 | 07:33 民俗公園(昌平路)-昌平文心路口，非站牌處上下車 |
| W7 駕駛員行車對用路環境之影響 |          |     |                  |                                |
| 路線               | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                             |
| 40               | 706-FY   | 劉明泓 | 2016.02.09 19:09 | 靠站停車時多次急煞                      |
| 48               | 708-FY   | 楊群貴 | 2016.02.04 16:00 | 16:41 台灣乳品加工公司，非站牌處上下車         |

|                |          |     |                  |  |
|----------------|----------|-----|------------------|--|
| 89             | 853-U8   | 施志賢 | 2016.02.04 18:31 | 18:53 文山里站未靠近站牌就開門，乘客下車差點被後方摩托車撞。19:23 向上精誠路口未靠近站牌停車 |
| 89             | 853-U8   | 劉廷璋 | 2016.02.04 20:52 | 21:20 向上路對前方汽車按喇叭                                    |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用 |          |     |                  |  |
| 路線             | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 40             | KKA-6029 | 曹國璋 | 2016.02.20 13:33 | 只有扶桿上的下車鈴會亮；由前門向後看右側第二支扶桿上的燈會閃                       |
| 40             | 706-FY   | 劉明泓 | 2016.02.09 19:09 | 下車鈴無燈罩   |
| 48             | 708-FY   | 楊群貴 | 2016.02.04 16:00 | 右邊第三柱下車鈴壞掉   |
| 89             | 853-U8   | 施志賢 | 2016.02.04 18:31 | 左側第二扇窗無下車鈴、前門右側第一個下車鈴無閃燈                             |
| 申訴電話之建置及使用情形   |          |     |                  |  |
|                |          |     | 時間               | 事由   |
|                |          |     | 2016.02.13 21:13 | 對自家路線不熟悉   |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：苗栗客運

| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |         |     |                  |                        |
|-----------------------------|---------|-----|------------------|------------------------|
| 路線                          | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由                     |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016.02.06 18:25 | 提供內容非當班班車資訊            |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          |         |     |                  |                        |
| 路線                          | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由                     |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016.02.01 09:20 | 有箱無卡                   |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016.02.06 18:25 | 有箱無卡                   |
| 181                         | EAA-571 | 余鴻國 | 2016.02.19 14:00 | 無箱無卡                   |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度             |         |     |                  |                        |
| 路線                          | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由                     |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016.02.06 18:25 | 用無線電和人聊天，還大罵髒話         |
| W5 駕駛員行車期間之行車行為             |         |     |                  |                        |
| 路線                          | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由                     |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016.02.01 09:24 | 講電話，從龍德家商站開始，到評鑑結束下車為止 |
| 181                         | FAD-876 | 郭良杰 | 2016 02.06 18:25 | 講電話，從大甲區公所站開始，到樹仔腳站為止  |
| 申訴電話之建置及使用情形                |         |     |                  |                        |
|                             |         |     | 時間               | 事由                     |
|                             |         |     | 2016.02.13 21:13 | 無人接聽                   |
|                             |         |     | 2016.02.14 13:53 | 轉撥其他分機依舊無人接聽           |



104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：和欣客運

| W1 公車準點性                    |        |     |                  |  |
|-----------------------------|--------|-----|------------------|--|
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 160                         | 806-FM | 陳武雄 | 2016.02.12 21:20 | 班車發車誤點 10 分鐘以上                               |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |        |     |                  |  |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 160                         | 577-U9 | 高揚平 | 2016.01.28 12:45 | 票價表、時刻表未提供                                   |
| 161                         | 529-U9 | 曾強欽 | 2016.02.05 07:45 | 票價表、時刻表未提供                                   |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用           |        |     |                  |  |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 160                         | 758-FS | 吳澤深 | 2016.02.19 19:30 | 環中向上路口、向上永春東七路口、黎明新村(黎明路)、朝馬轉運站(朝富路)播報器沒顯示英文 |
| 161                         | 529-U9 | 曾強欽 | 2016.02.05 07:45 | 站名播報不良                                       |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)          |        |     |                  |  |
| 路線                          | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 160                         | 577-U9 | 高揚平 | 2016.01.28 12:45 | 無箱無卡   |
| 160                         | 505-U9 | 周本傑 | 2016.02.05 07:56 | 無箱無卡   |
| 160                         | 598-U9 | 張憲文 | 2016.02.03 08:30 | 無箱無卡   |
| 161                         | 529-U9 | 曾強欽 | 2016.02.05 07:45 | 有箱無卡   |
| 161                         | 505-U9 | 林威宇 | 2016.02.12 16:23 | 無箱無卡   |

| 161            | 811-FM | 陳建宇 | 2016.02.13 15:10 | 有箱無卡     |
|----------------|--------|-----|------------------|----------|
| 161            | 577-U9 | 于亞如 | 2016.02.16 15:25 | 有箱無卡     |
| 161            | 598-U9 | 李育臣 | 2016.02.20 18:30 | 無箱無卡     |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用 |        |     |                  |          |
| 路線             | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由       |
| 160            | 811-FM | 林順帆 | 2016.02.20 19:10 | 只有按壓瞬間亮燈 |

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
受評業者：中台灣客運

| W1 公車準點性                    |          |     |                  |                  |
|-----------------------------|----------|-----|------------------|------------------|
| 路線                          | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由               |
| 25                          | 784-FX   | 龔益民 | 2016.02.04 19:07 | 班車發車誤點 22 分鐘以上   |
| 25                          | 785-FX   | 龔益民 | 2016.02.05 20:52 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 31                          | 152-U8   | 王洺家 | 2016.02.18 07:21 | 班車發車誤點 10 分鐘以上   |
| 282                         | 796-FX   | 林瑞耀 | 2016.01.29 09:23 | 班車發車誤點 7-10 分鐘以內 |
| Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖 |          |     |                  |                  |
| 路線                          | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由               |
| 1                           | 897-U5   | 周哲瑋 | 2016.01.29 07:50 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 1                           | 760-U5   | 賴穩屹 | 2016.02.17 12:35 | 票價表、路線圖未提供       |
| 25                          | 780-FX   | 林建東 | 2016.02.03 07:04 | 票價表、路線圖未提供       |
| 37                          | 778-FX   | 顏志鴻 | 2016.02.25 07:54 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 95                          | FAE-011  | 莊福全 | 2016.01.29 16:20 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 125                         | 759-FX   | 呂御瑋 | 2016.02.05 07:40 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 151                         | 083-U8   | 楊世明 | 2016.01.28 13:30 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 151                         | 158-U8   | 毛德明 | 2016.01.29 19:00 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 151                         | 158-U8   | 毛德明 | 2016.02.06 14:25 | 票價表、路線圖未提供       |
| 151                         | KKA-6015 | 毛德明 | 2016.02.15 15:05 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 162                         | FAE-010  | 陳俊吉 | 2016.01.29 17:05 | 提供內容非當班班車資訊      |
| 281                         | 199-FS   | 張福將 | 2016.02.14 19:15 | 提供內容非當班班車資訊      |

| 282               | 796-FX  | 林瑞耀 | 2016.01.29 09:23 | 提供內容非當班班車資訊  |
|-------------------|---------|-----|------------------|--|
| 358               | 151-U8  | 徐生豐 | 2016.02.01 09:37 | 提供內容非當班班車資訊  |
| 358               | 758-U5  | 陳信準 | 2016.02.13 19:25 | 提供內容非當班班車資訊  |
| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |         |     |                  |  |
| 路線                | 車牌      | 駕駛  | 時間               | 事由   |
| 20                | 793-FX  | 陳柏樺 | 2016.02.14 15:00 | 東成一街口、東成三街口、天祥東光路口皆無聲，ㄉㄨˇ子太原路口、ㄉㄨˇ子巷、ㄉㄨˇ子景賢路口，ㄉㄨˇ字都變成了問號"?"  |
| 25                | 749-FY  | 傅煒橙 | 2016.02.04 19:52 | 有字幕無播音：惠民公園  |
| 25                | 747-FY  | 陳樛駿 | 2016.02.18 14:21 | 多站有跳針情況(中山堂，學士健行路口，衛道新世界，西屯太原路口)   |
| 95                | FAE-013 | 洪益全 | 2016.02.12 10:50 | 有字幕無播音：中牛埔   |
| 125               | 759-FX  | 呂御璋 | 2016.02.05 07:40 | 1.烏日(中山路)、宜寧中學(復興路)、惠民公園只唸下一站； 2.中山五光路口、西屯健行路口、西屯忠明路口、西屯太原路口、西屯文心路口、西屯惠中路口、福星西安街口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.； 3.公共資訊圖書館(復興路)、第三分局、民權臺灣大道口、淡溝里英文顯示與英文播報(唸的)不同； 4.復興有恆街口播報器有唸 street 卻沒顯示 St.； 5.文化創意園區已到才在唸站牌； 6.臺中火車站、 |
| 151               | 155-U8  | 朱書田 | 2016.02.13 19:45 | 20:20 朝馬 2(台灣大道)沒有播站名  |
| 151               | 049-U8  | 張育晨 | 2016.02.14 17:34 | 太早播報：省議會   |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                    |          |     |                  |  |
|--------------------|----------|-----|------------------|--|
| 151                | 159-U8   | 張志維 | 2016.02.16 09:02 | 教育部國教署、朝馬 2(臺灣大道)只唸下一站   |
| 151                | 159-U8   | 張志維 | 2016.02.17 12:03 | 朝馬 2 站 無聲音   |
| 152                | 043-U8   | 高凱敏 | 2016.02.17 08:23 | 08:29 陽明自強南街口 提早播報/08:31 中興田心路口 提早播報   |
| 281                | 799-FX   | 詹文漢 | 2016.02.04 07:02 | 1.公共資訊圖書館(五權南路)、樹王福德路口、樹仁育仁路口播報器有唸 Road 卻沒顯示 Rd.; 2.南螺潭貌似唸與顯示不相同; 3.喀哩少唸英文; 4.福德宮只顯示英文+中文, 正常顯示是中文+英文+中文 |
| 281                | 199-FS   | 張福將 | 2016.02.14 19:15 | 全程無播報、無字幕, 僅顯示歡迎搭乘統聯客運   |
| 282                | 795-FX   | 曾偉任 | 2016.01.31 16:10 | 板橋福德祠、北勢社區(四德路)、聖賢宮(四德路)無聲音  |
| 282                | 796-FX   | 林瑞耀 | 2016.01.29 09:23 | 丁台霧工五路口沒報英文  |
| 358                | 151-U8   | 徐生豐 | 2016.02.01 09:37 | 公益永春東七路口、第六分局、台中國家歌劇院、秋紅谷(河南路)皆為無聲   |
| 358                | 759-U5   | 林大賓 | 2016.02.22 17:25 | 1.約有三分之一的站位語音播報會跳針; 2.語音播報極小聲。   |
| 658                | KKA-6018 | 黃啟銘 | 2016.02.12 08:50 | 有字幕無播音: 三元莊→文昌祠、大甲、南陽里(中山路)、中正紀念館、甲工入口→中興臺灣大道口   |
| X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡) |          |     |                  |  |
| 路線                 | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由   |

|     |         |     |                  |      |
|-----|---------|-----|------------------|------|
| 20  | 793-FX  | 陳柏樺 | 2016.02.14 15:00 | 無箱無卡 |
| 31  | 152-U8  | 王洺家 | 2016.02.18 07:21 | 無箱無卡 |
| 151 | 158 -U8 | 毛德明 | 2016.01.29 19:00 | 無箱無卡 |
| 151 | 087-U8  | 劉冠顯 | 2016.02.02 07:20 | 無箱無卡 |
| 151 | 095-U8  | 柯志隆 | 2016.02.02 17:04 | 無箱無卡 |
| 151 | 090-U8  | 黃仁和 | 2016.02.04 19:42 | 無箱無卡 |
| 151 | 158-U8  | 毛德明 | 2016.02.06 14:25 | 無箱無卡 |
| 151 | 155-U8  | 朱書田 | 2016.02.13 19:45 | 無箱無卡 |
| 151 | 159-U8  | 張志維 | 2016.02.17 12:03 | 無箱無卡 |
| 152 | 043-U8  | 涂崇修 | 2016.01.28 10:28 | 無箱無卡 |
| 152 | 045-U8  | 郭育瑞 | 2016.02.06 09:25 | 無箱無卡 |
| 152 | 036-U8  | 陳銀臺 | 2016.02.09 17:35 | 無箱無卡 |
| 152 | 042-U8  | 溫國勝 | 2016.02.09 14:07 | 無箱無卡 |
| 152 | 046-U8  | 楊煜龍 | 2016.02.06 16:27 | 無箱無卡 |
| 152 | 045-U8  | 郭育瑞 | 2016.02.11 19:11 | 無箱無卡 |
| 152 | 042-U8  | 溫國勝 | 2016.02.16 09:10 | 無箱無卡 |
| 152 | 081-U8  | 涂崇修 | 2016.02.17 08:13 | 無箱無卡 |
| 152 | 038-U8  | 江瑞珍 | 2016.02.17 07:56 | 無箱無卡 |
| 152 | 043-U8  | 高凱敏 | 2016.02.17 08:23 | 無箱無卡 |
| 152 | 041-U8  | 陳顧元 | 2016.02.17 15:29 | 無箱無卡 |
| 152 | 157-U8  | 洪國寅 | 2016.02.16 19:00 | 無箱無卡 |
| 155 | 080-U8  | 葉嘉豪 | 2016.02.03 10:56 | 無箱無卡 |

## 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

|                 |          |     |                  |                             |
|-----------------|----------|-----|------------------|-----------------------------|
| 282             | 799-FX   | 詹文漢 | 2016.02.02 17:38 | 無箱無卡                        |
| 282             | 793-FX   | 李佳敏 | 2016.02.04 08:51 | 有箱無卡                        |
| 282             | 799-FX   | 詹文漢 | 2016.02.19 14:10 | 有箱無卡                        |
| 282             | 799-FX   | 詹文漢 | 2016.02.19 13:10 | 有箱無卡                        |
| 358             | 151-U8   | 徐生豐 | 2016.02.01 09:37 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6018 | 黃啟銘 | 2016.02.05 07:51 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6013 | 施智欽 | 2016.02.06 21:00 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6016 | 劉冠顯 | 2016.02.01 13:10 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6018 | 黃啟銘 | 2016.02.12 08:50 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6015 | 蔡健元 | 2016.02.19 07:51 | 無箱無卡                        |
| 658             | KKA-6017 | 黃萬固 | 2016.02.22 09:30 | 無箱無卡                        |
| W3 駕駛員行車期間之服務態度 |          |     |                  |                             |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                          |
| 151             | 158-U8   | 毛德明 | 2016.02.06 14:25 | 態度冷淡                        |
| W4 駕駛員行駛之平穩性    |          |     |                  |                             |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                          |
| 1               | 897-U5   | 周哲璋 | 2016.01.29 07:50 | 剛綠燈起步就對前車按鳴喇叭               |
| 95              | 797-FX   | 藍毓竣 | 2016.02.28 15:00 | 猛踩油門 15:50-15:56 大甲高工-外埔區公所 |
| 151             | 158-U8   | 毛德明 | 2016.02.06 14:25 | 急煞車，14:50 霧峰交流道             |
| W6 駕駛員是否遵循路線行駛  |          |     |                  |                             |
| 路線              | 車牌       | 駕駛  | 時間               | 事由                          |

|                |        |     |                  |                                  |
|----------------|--------|-----|------------------|----------------------------------|
| 95             | 432-FZ | 紀文凱 | 2016.02.09 15:05 | 未於指定站位讓乘客上車(即乘客未在站牌舉手，司機仍開門讓他上車) |
| X4 下車鈴是否能夠正常使用 |        |     |                  |                                  |
| 路線             | 車牌     | 駕駛  | 時間               | 事由                               |
| 155            | 158-U8 | 毛德明 | 2016.02.24 16:30 | 走道右排第五個下車鈴無閃爍                    |
| 358            | 758-U5 | 陳信準 | 2016.02.13 19:25 | 走道右排最後一個下車鈴壞掉 無亮燈                |
| 業者網頁資訊查核       |        |     |                  |                                  |
|                |        |     | 時間               | 事由                               |
|                |        |     | 2016.02.06 00:36 | 市公車、國道、遊覽車混用一網站，且與統聯客運混用同一網站。    |
| 申訴電話之建置及使用情形   |        |     |                  |                                  |
|                |        |     | 時間               | 事由                               |
|                |        |     | 2016.02.13 21:21 | 需要留言 客服人員才會回撥                    |



104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 業者服務缺失彙整表  
 受評業者：南投客運

| X1 車廂內站名播報器是否正常使用 |        |            |                  |                             |
|-------------------|--------|------------|------------------|-----------------------------|
| 路線                | 車牌     | 駕駛         | 時間               | 事由                          |
| 39                | 930-FX | (內)林仁豪、張清輝 | 2016.02.01 14:05 | 【烏日區公所(新興路)、進士公園(樹王路)】沒聲音播報 |
| W4 駕駛員行駛之平穩性      |        |            |                  |                             |
| 路線                | 車牌     | 駕駛         | 時間               | 事由                          |
| 39                | 930-FX | (內)林仁豪、張清輝 | 2016.02.01 14:23 | 壓雙黃線超車但沒成功                  |
| 申訴電話之建置及使用情形      |        |            |                  |                             |
|                   |        |            | 時間               | 事由                          |
|                   |        |            | 2016.02.13 21:42 | 電話無時無刻忙線中                   |

## 附件 7 「104 年度臺中市市區汽車客運營運與 服務評鑑計畫」成果報告書審查意見回覆對照表

## 「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」

### 成果報告書審查意見回覆對照表

| 項次 | 審查意見  | 團隊回覆意見   |
|----|---|--|
| 一  | 104 年度評鑑指標共分為四個部份，於「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」等 3 個部份，各業者評比水準較為平均，但「公司經營與管理」之受評分數落差較大，建議調查員於稽核時應更審慎及檢討標準是否一致，以降低爭議。                      | 1.本單位針對調查員挑選、訓練與督導及調查員執行稽核工作之管理，均有相關標準以確保調查結果之一致性，相關標準如報告書 P.7~P.9。<br>2.本單位將依照 104 年度評鑑進行檢討，研擬是否須修改相關標準或重新訂定規範。 |
| 二  | 東南客運公司 104 年度評鑑成績明顯較 103 年度進步許多，恐與社會感受有所差異，請廠商加強說明該業者服務品質進步原因。  | 相關說明如報告書第 95 頁。  |
| 三  | 評鑑結果關乎執行單位公正與政府機關公信力，且將作為業者改善服務缺失依據，建議本案廠商就各業者服務品質明顯不佳之狀況，加強缺失事項說明，盡量掌握明確性、量化等原則，明確提出事證或案發時段、水準不佳原因，以利業者清楚了解缺失，據以研擬服務品質改善方案，達到提高臺中市市區汽車客運服務水準之目的。 | 1.各業者服務品質不佳之狀況、缺失事項、案發時段、原因說明如報告書 P.130~P.273。<br>2.相關缺失事證均以上傳主管機關委外建置之評鑑評分平台系統，如須佐證時可隨時調閱。                      |