

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
1.4 評鑑時程	8
1.5 評鑑項目及總成績計算	8
1.5.1 評鑑項目	8
1.5.2 評鑑總成績計算	9
第二章 評鑑項目及配分說明	10
第三章 評鑑作業說明	11
3.1 評鑑前置工作	11
3.1.1 秘密客招募	11
3.1.2 教育訓練	12
3.1.3 調查注意事項	15
3.1.4 使用系統注意事項	17
3.1.5 主管機關評分項目	19
3.2 試評成果	20
3.3 調查時段	24
3.3.1 路線隨車稽查	24
3.3.2 網頁稽查	25
3.3.3 電話稽查	25
3.4 評鑑成績計算說明	26
3.4.1 路線成績	26
3.4.2 評鑑總成績及等第	26
第四章 評鑑結果分析	27
4.1 場站設施與服務成績	27
4.1.1 台中客運場站設施與服務成績	27
4.1.2 統聯客運場站設施與服務成績	27
4.1.3 仁友客運場站設施與服務成績	28
4.1.4 巨業交通場站設施與服務成績	28
4.1.5 全航客運場站設施與服務成績	28
4.1.6 彰化客運場站設施與服務成績	28
4.1.7 豐原客運場站設施與服務成績	29

4.1.8 東南客運場站設施與服務成績.....	29
4.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績.....	29
4.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績.....	30
4.1.11 和欣客運場站設施與服務成績.....	30
4.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績.....	30
4.1.13 南投客運場站設施與服務成績.....	30
4.1.14 捷順交通場站設施與服務成績.....	31
4.1.15 四方客運場站設施與服務成績.....	31
4.1.16 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	31
4.2 運輸工具設備與安全成績.....	33
4.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績.....	33
4.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	33
4.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	33
4.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....	34
4.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	34
4.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....	35
4.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	35
4.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	35
4.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....	36
4.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....	36
4.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	36
4.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....	37
4.2.13 南投客運運輸工具設備與安全成績.....	37
4.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績.....	37
4.2.15 四方客運運輸工具設備與安全成績.....	38
4.2.16 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	38
4.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	40
4.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	40
4.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	40
4.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	41
4.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	41
4.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	41
4.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	42
4.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	42
4.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	43
4.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	43
4.3.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	44
4.3.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	44

4.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	45
4.3.13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	45
4.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	45
4.3.15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	46
4.3.16 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較.....	46
4.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	48
4.4.1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	48
4.4.2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	48
4.4.3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	49
4.4.4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	49
4.4.5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	49
4.4.6 彰化客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	50
4.4.7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	50
4.4.8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	50
4.4.9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績....	51
4.4.10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...51	
4.4.11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...51	
4.4.12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	52
4.4.13 南投客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...52	
4.4.14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...52	
4.4.15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...53	
4.4.16 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 比較.....	53
4.5 公司經營與管理成績.....	55
4.5.1 台中客運公司經營與管理成績.....	55
4.5.2 統聯客運公司經營與管理成績.....	55
4.5.3 仁友客運公司經營與管理成績.....	55
4.5.4 巨業交通公司經營與管理成績.....	56
4.5.5 全航客運公司經營與管理成績.....	56
4.5.6 彰化客運公司經營與管理成績.....	56
4.5.7 豐原客運公司經營與管理成績.....	57
4.5.8 東南客運公司經營與管理成績.....	57
4.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績.....	57
4.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績.....	58
4.5.11 和欣客運公司經營與管理成績.....	58
4.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績.....	58
4.5.13 南投客運公司經營與管理成績.....	59

4.5.14 捷順交通公司經營與管理成績.....	59
4.5.15 四方客運公司經營與管理成績.....	59
4.5.16 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	60
4.6 路線成績	62
4.6.1 台中客運路線成績.....	63
4.6.2 統聯客運路線成績.....	67
4.6.3 仁友客運路線成績.....	70
4.6.4 巨業交通路線成績.....	72
4.6.5 全航客運路線成績.....	74
4.6.6 彰化客運路線成績.....	76
4.6.7 豐原客運路線成績.....	77
4.6.8 東南客運路線成績.....	83
4.6.9 豐榮客運路線成績.....	84
4.6.10 苗栗客運路線成績.....	85
4.6.11 和欣客運路線成績.....	86
4.6.12 中台灣客運路線成績.....	87
4.6.13 南投客運路線成績.....	89
4.6.14 捷順交通客運路線成績.....	90
4.6.15 四方客運路線成績.....	91
4.6.16 各客運公司路線平均成績比較.....	92
4.7 評鑑總成績	95
第五章 評鑑結果及成績列等	96
5.1 評鑑結果及成績列等	96
5.1.1 評鑑結果.....	96
5.1.2 評鑑成績列等.....	97
5.1.3 路線評鑑成績及列等.....	98
5.2 本年度各客運公司成績與上一年度成績比較.....	99
第六章 結論與建議	103
6.1 結論	103
6.2 個別客運業者建議	105
6.2.1 台中客運建議事項.....	106
6.2.2 統聯客運建議事項.....	106
6.2.3 仁友客運建議事項.....	107
6.2.4 巨業交通建議事項.....	107
6.2.5 全航客運建議事項.....	108
6.2.6 彰化客運建議事項.....	108

6.2.7 豐原客運建議事項.....	108
6.2.8 東南客運建議事項.....	109
6.2.9 豐榮客運建議事項.....	110
6.2.10 苗栗客運建議事項.....	110
6.2.11 和欣客運建議事項.....	110
6.2.12 中台灣客運建議事項.....	111
6.2.13 南投客運建議事項.....	111
6.2.14 捷順交通建議事項.....	111
6.2.15 四方客運建議事項.....	112

附件一、各路線配車數及應抽樣調查數量

附件二、評分相關表格與調查方式

附件三、秘密客成員組成與作業規範事項

附件四、各項目受評成績明顯較低之個案及補充說明缺失原因資料

附件五、各評分項目業者缺失彙整表

附件六、各評分項目業者缺失常態表

圖目錄

圖 1.3- 1 秘密客教育訓練	3
圖 1.3- 2 業者缺失項目彙整表	4
圖 1.3- 3 申覆資料	5
圖 1.3- 4 密錄器佐證資料	6
圖 1.3- 5 工作流程圖	7
圖 3.1- 1 秘密客上車調查流程圖	13
圖 3.1- 2 秘密客網站稽查流程圖	14
圖 3.1- 3 秘密客電話稽查流程圖	15
圖 3.1- 4 上車調查填寫基本資料示意圖	18
圖 3.1- 5 上車調查填寫評分項目示意圖	18
圖 3.1- 6 網頁調查填寫評分項目示意圖	19
圖 3.1- 7 電話稽查填寫評分項目示意圖	19
圖 3.2- 1 密錄器試評截圖示意圖	20
圖 3.2- 2 系統平台試評範例示意圖	21
圖 3.2- 3 系統平台試評範例示意圖	21
圖 3.2- 4 兩秘密客試評結果比較示意圖	22
圖 3.2- 5 電話稽查試評畫面	22
圖 3.2- 6 電話稽查試評系統畫面	23
圖 3.2- 7 網頁稽查試評畫面	23
圖 3.2- 8 網頁稽查試評系統畫面	24
圖 5.1- 1 各客運公司評鑑成績比較圖	96
圖 5.1- 2 評鑑成績等地圖	98
圖 5.1- 3 路線評鑑成績等地比例圖	99

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 1.2-2 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表	2
表 2.1-1 評分項目、配分及評鑑方式總表	10
表 3.1-1 秘密客成員名單	11
表 3.3-1 申訴電話之建置及使用情形調查擬定題目	25
表 4.1-1 台中客運場站設施與服務成績	27
表 4.1-2 統聯客運場站設施與服務成績	27
表 4.1-3 仁友客運場站設施與服務成績	28
表 4.1-4 巨業交通場站設施與服務成績	28
表 4.1-5 全航客運場站設施與服務成績	28
表 4.1-6 彰化客運場站設施與服務成績	29
表 4.1-7 豐原客運場站設施與服務成績	29
表 4.1-8 東南客運場站設施與服務成績	29
表 4.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績	29
表 4.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績	30
表 4.1-11 和欣客運場站設施與服務成績	30
表 4.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績	30
表 4.1-13 南投客運場站設施與服務成績	31
表 4.1-14 捷順交通場站設施與服務成績	31
表 4.1-15 四方客運場站設施與服務成績	31
表 4.1-16 各客運公司之場站設施與服務成績比較表	32
表 4.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績	33
表 4.2-2 統聯客運運輸工具設備與安全成績	33
表 4.2-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績	34
表 4.2-4 巨業交通運輸工具設備與安全成績	34
表 4.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績	34
表 4.2-6 彰化客運運輸工具設備與安全成績	35

表 4.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績	35
表 4.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績	35
表 4.2-9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績	36
表 4.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績	36
表 4.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績	36
表 4.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績	37
表 4.2-13 南投客運運輸工具設備與安全成績	37
表 4.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績	37
表 4.2-15 四方客運運輸工具設備與安全成績	38
表 4.2-16 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表	39
表 4.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	40
表 4.3-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	40
表 4.3-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	41
表 4.3-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績	41
表 4.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	42
表 4.3-6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	42
表 4.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	43
表 4.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	43
表 4.3-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	44
表 4.3-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	44
表 4.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	44
表 4.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	45
表 4.3-13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	45
表 4.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績	46
表 4.3-15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績	46
表 4.3-16 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表	47
表 4.4-1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	48
表 4.4-2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	48
表 4.4-3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	49

表 4.4-4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	49
表 4.4-5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	49
表 4.4-6 彰化客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	50
表 4.4-7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	50
表 4.4-8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	50
表 4.4-9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	51
表 4.4-10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	51
表 4.4-11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	51
表 4.4-12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	52
表 4.4-13 南投客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	52
表 4.4-14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	52
表 4.4-15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	53
表 4.4-16 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較 表.....	54
表 4.5- 1 台中客運公司經營與管理成績	55
表 4.5- 2 統聯客運公司經營與管理成績	55
表 4.5- 3 仁友客運公司經營與管理成績	56
表 4.5- 4 巨業交通公司經營與管理成績	56
表 4.5- 5 全航客運公司經營與管理成績	56
表 4.5- 6 彰化客運公司經營與管理成績	57
表 4.5- 7 豐原客運公司經營與管理成績	57
表 4.5- 8 東南客運公司經營與管理成績	57
表 4.5- 9 豐榮客運公司經營與管理成績	58
表 4.5- 10 苗栗客運公司經營與管理成績	58
表 4.5- 11 和欣客運公司經營與管理成績	58
表 4.5- 12 中台灣客運公司經營與管理成績	59
表 4.5- 13 南投客運公司經營與管理成績	59
表 4.5- 14 捷順交通公司經營與管理成績	59
表 4.5- 15 四方客運公司經營與管理成績	60

表 4.5- 16 各客運公司之公司經營與管理成績比較表	61
表 4.6-17 台中客運路線別成績	63
表 4.6-18 台中客運公司別成績	66
表 4.6-19 統聯客運路線成績	67
表 4.6-20 統聯客運公司別成績	69
表 4.6-21 仁友客運路線成績	70
表 4.6-22 仁友客運公司別成績	71
表 4.6-23 巨業交通路線成績	72
表 4.6-24 巨業交通公司別成績	73
表 4.6-25 全航客運路線成績	74
表 4.6-26 全航客運公司別成績	75
表 4.6-27 彰化客運路線成績	76
表 4.6-28 彰化客運公司別成績	76
表 4.6-29 豐原客運路線成績	77
表 4.6-30 豐原客運公司別成績	82
表 4.6-31 東南客運路線成績	83
表 4.6-32 東南客運公司別成績	83
表 4.6-33 豐榮客運路線成績	84
表 4.6-34 豐榮客運公司別成績	84
表 4.6-35 苗栗客運路線成績	85
表 4.6-36 苗栗客運公司別成績	85
表 4.6-37 和欣客運路線成績	86
表 4.6-38 和欣客運公司別成績	86
表 4.6-39 中台灣客運路線成績	87
表 4.6-40 中台灣客運公司別成績	88
表 4.6-41 南投客運路線成績	89
表 4.6-42 南投客運公司別成績	89
表 4.6-43 捷順交通路線成績	90
表 4.6-44 捷順交通公司別成績	90

表 4.6-45 四方客運路線成績	91
表 4.6-46 四方客運公司別成績	91
表 4.6-47 各客運公司路線平均成績比較表	92
表 4.7- 1 評鑑總成績計算	95
表 5.1- 1 評鑑成績列等	97
表 5.1- 2 路線評鑑成績列等表	98
表 5.2-1 104 年度與 105 年度公車評鑑之評鑑項目	100
表 5.2-2 104 年度與 105 年度評鑑成績比較表	102

第一章 緒論

1.1 計畫緣起及目的

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」規定，主管機關應每年度對市區汽車客運營運服務辦理評鑑，本計畫旨於透過委外第三方辦理汽車客運評鑑，衡量客運業者服務品質，以作為督促客運業者改善營運績效，及提升運輸服務水準之參考，並作為後續客運營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據，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。

為提昇公車服務品質、改善營運績效，依據「發展大眾運輸條例」第 7 條及大眾運輸營運與服務評鑑辦法等規定，辦理「105 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑」案，本計畫預計評鑑結果可達成下列四項目標：

- 一、作為公車客運業者營運改善及提昇服務品質之參考。
- 二、作為主管機關監督管理及獎懲業者依據。
- 三、擬定評鑑結果納入虧損補貼或新闢路線評選依機制。
- 四、提供主管機關修正市區客運營運及服務品質評鑑方法及制度建議參考。

1.2 評鑑對象與範圍

目前計有和欣客運、彰化客運、苗栗客運、南投客運、仁友客運、中台灣客運、豐原客運、東南客運、豐榮客運、台中客運、統聯客運、巨業交通、全航客運、捷順交通、四方客運及中鹿客運等 16 家業者經營本市市區公車，惟中鹿客運於 105 年 10 月 1 日始加入本市市區公車營運，服務情況尚不穩定，暫不列入本次評鑑，故本年度受評鑑業者計為 15 家，總評鑑路線數為 209 條(含聯營)。

各市區汽車客運公司路線數及相關資訊說明詳如表 1.2-1，所有業者每日總班次數為 8320 班次。

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

客運業者	路線數	車輛數	總班次/日
台中客運	50	407	2,574
統聯客運	23	300	1,512
仁友客運	9	70	418
巨業交通	14	61	367
全航客運	8	61	324
彰化客運	1	7	38
豐原客運	78	236	1,436
東南客運	6	42	294
豐榮客運	4	25	209
苗栗客運	1	4	23
和欣客運	2	16	208
中台灣客運	14	97	708
南投客運	1	2	10
捷順交通	4	22	148
四方客運	1	5	51
合計	216	1,355	8,320

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 5 種類別如表 1.2-2。

表 1.2-2 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%
5	路線配車數31輛(含)以上	20%

1.3 評鑑工作及流程

本計畫依工作計畫書，可分四個階段，工作流程圖如圖 1.3-5。

一、第一階段

(一)受評業者、路線數、評鑑指標等基礎資料於決標後，工作團隊與主管機關確認，並據以修改工作執行計畫書。

(二)秘密客成員遴選與成立。

二、第二階段

(一)依本計畫調查期間應遵守之規範與注意事項，辦理秘密客教育訓練。

督導將調查員應注意事項整理出秘密客工作手冊，秘密客依循該工作手冊進行調查。



圖 1.3- 1 秘密客教育訓練

(二)教育訓練結束後，辦理 1 次試評，使秘密客評分標準一致。

(三)執行初評階段

工作團隊依照路線服務情形實地調查、網頁稽查、電話調查。調查完成後，將匯出相關成績報表，相關報表如下：

1.各業者路線別與公司別成績

公司經營績效分數由路線別總成績、公司別總成績之加權計算後，為該客運公司之評鑑分數。

2.成績計算與列等

就「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之「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」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管

理」，依據評鑑項目之得分加總統計為總評鑑成績，並依各評鑑所得之總分給予等級。

待初評階段完成後，陸續彙整各客運業者應改善之缺失項目提供予主管機關。缺失項目包含實地調查、網頁稽查、電話調查，彙整表如圖 1.3-2

105 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

項次	評鑑項目	上車時間	路線	車號	駕駛	缺失原因
1	公車準點性	2017-05-20 10:54:51	45 路	609-FQ	覺金池	早發兩分鐘
		2017-05-09 21:26:13	358 路	573-FQ		遲到一分鐘
		2017-05-10 09:27:49	358 路	KKA-6181		
		2017-05-14 13:25:43	21 路	612-FQ	錢永清	約慢兩分鐘發車
		2017-05-14 17:36:15	21 路	260-U8	趙澤芸	
		2017-05-15 11:03:46	358 路	595-FQ	周國斌	
		2017-05-15 16:29:58	21 路	607-FQ	王嘉毅	
		2017-05-17 20:34:30	21 路	565-FQ	李文毅	
		2017-05-18 21:23:06	45 路	578-FQ	林文政	
		2017-05-24 20:20:45	32 路	251U8	李永裕	
		2017-05-08 10:02:07	358 路	562-FQ		
		2017-05-21 21:15:45	30 路	947-U8	枋炳賜	脫班兩次
2017-05-24 17:44:47	358 路	559-FQ	李善賢			
2	待班車於端點站位逗留超過 3 分鐘	2017-05-17 20:34:30	21 路	565-FQ	李文毅	逗留未超過 3 分鐘
		2017-05-18 18:50:12	45 路	586-FQ	蔡全發	
		2017-05-18 21:23:06	45 路	578-FQ	林文政	
		2017-05-19 08:38:43	45 路	591-FQ	王山寶	
		2017-05-19 10:59:59	45 路	KKA-6228	郭德城	
		2017-05-20 08:43:07	45 路	612-FQ	錢永清	
		2017-05-20 10:54:51	45 路	609-FQ	覺金池	
		2017-05-21 16:40:59	45 路	KKA-6229	魏源勝	
		2017-05-22 20:22:08	45 路	579-FQ	呂培樞	
		2017-05-24 20:20:45	32 路	251U8	李永裕	
3	車廂內站名播報器是否正常使用	2017-05-08 08:18:10	123 路	252-U8	劉明昌	有站名漏播
		2017-05-08 10:29:22	123 路	KKA-6090	王善辯	
4	車廂內環境舒適度	2017-05-10 09:27:49	358 路	KKA-6181		座椅有些微破損
		2017-05-12 08:37:27	21 路	579-FQ	呂培樞	
		2017-05-15 09:25:10	105 路	606-FQ	陳朝威	
5	下車鈴是否能夠正常使用	2017-05-08 08:18:10	123 路	252-U8	劉明昌	下車鈴故障

105 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
電話：0800-889116

項次	評鑑項目	時間	缺失原因
1	電話查詢	2017-06-27 10:39:32	播三次都無人接聽
2	網頁查詢	2017-07-20 23:13:00	沒有詳細票價表，只有說 10 公里內免費

圖 1.3- 2 業者缺失項目彙整表

三、第三階段(複評階段)

(一)協助進行複評階段之業者缺失事項改善成果審查。

複評階段為針對業者提出申覆資料(圖 1.3-3)進行審查，工作團隊將調閱密錄器影片進行申覆資料確認。若申覆內容屬實予以調整分數；若密錄器影片與申覆內容不符，以秘錄器影片佐證(圖 1.3-4)，不予以調整分數。

台中客運 105 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫缺失改善

項次	評鑑項目	上車時間	路線	車號	缺失原因	備註
1	公車準點性	2017-05-08 13:42:36	107 路	923-U8	提早 1~2 分鐘發車	請站長告誡駕駛依 GPS 時間準點發車
		2017-05-10 11:20:44	6 路	KKA-6168		請站長告誡駕駛依 GPS 時間準點發車
		2017-05-13 20:12:42	27 路	741-FY		 741-FY 準時 19:15 火車站發車
		2017-05-14 07:41:38	107 路	561-U8	約慢兩分鐘發車	 561-U8 準時 7:44:51 黎明發車
		2017-05-17 19:01:30	15 路	568-U8		 568-U8 準時 18:59:36 演武場發車
		2017-05-06 18:37:22	71 路	026-U8		因塞車連續行駛下有所延誤，然軌道運輸之專有路權時有誤點情事，何況公車運輸為混合路權，本就因路況多且不可抗力因素無法預期而造成延誤，理應抑制私人運具發展，還給大眾運輸良好的行駛空間，期能提高班次之準點性。
		2017-05-09 16:34:55	200 路	577-U8		
		2017-05-11 13:04:20	307 路	723-FY		

圖 1.3- 3 申覆資料



圖 1.3- 4 密錄器佐證資料

(二)依據複評結果，提交評鑑報告書。

四、第四階段

(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)。

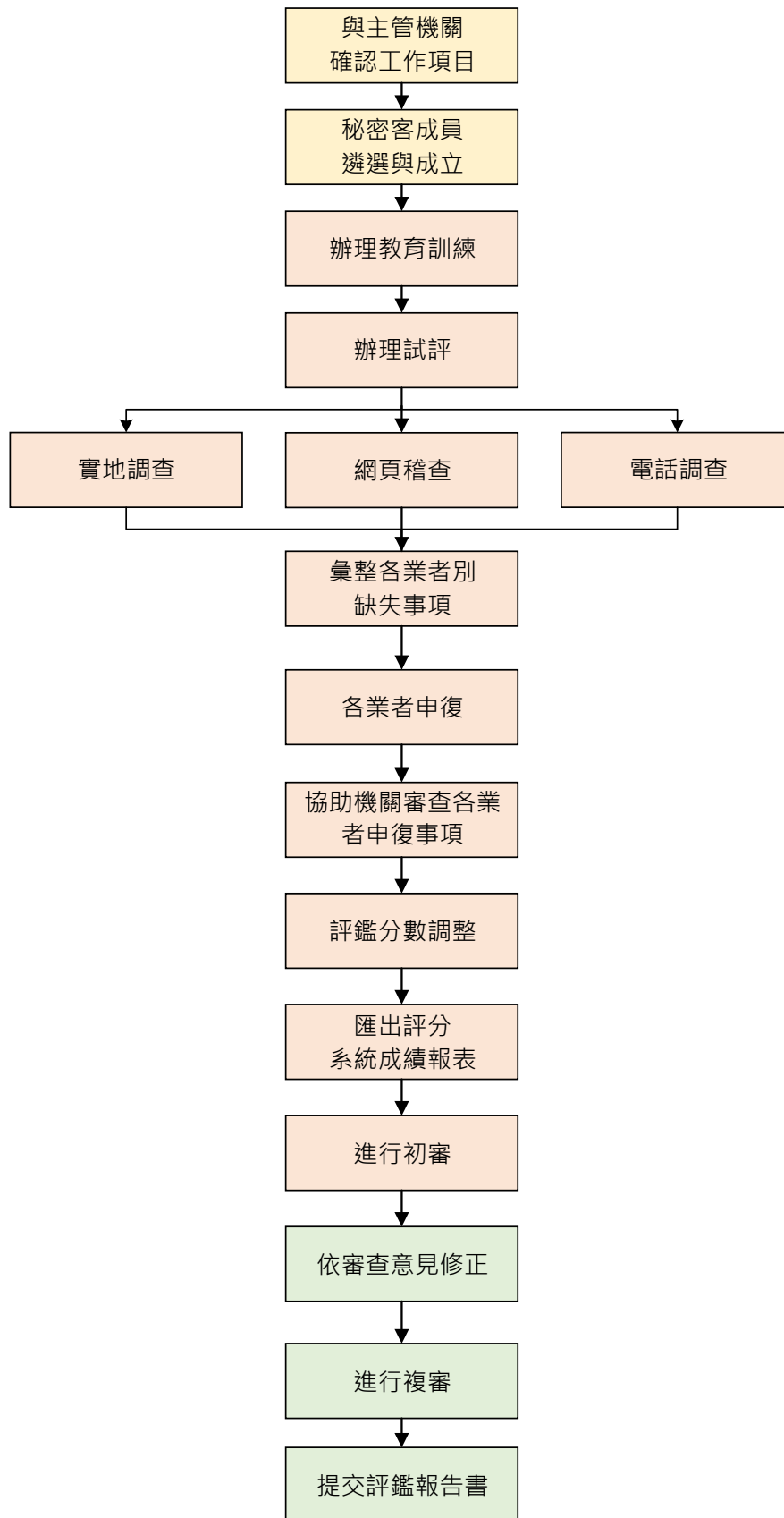


圖 1.3-5 工作流程圖

1.4 評鑑時程

- 一、本案決標後，依機關通知之日期，出席計畫執行工作討論會議，研商計畫案作業內容、教育訓練及試評實施方式，並於機關函告會議決議事項後，於 14 日內檢附秘密客成員名單、教育訓練及試評成果資料併同 5 份【修正版工作計畫執行報告書】報請機關核定。
- 二、機關核定【修正版工作計畫執行報告書】後，90 日內提送本案評鑑成果報告書一式 15 份，並由機關提送本府市區汽車客運審議委員會審查，計畫主持人提出簡報說明，依審查意見修正報告內容。於機關函告審查結果 14 日內提送 3 份修正後的定稿版評鑑報告書予機關辦理複審，本階段工作事項如下：
 - (一)初評階段：本案自機關核定修正版工作計畫執行報告書後，完成秘密客路線調查成果，並彙整各業者別缺失事項予機關，由機關函請各受評業者提供申復說明。
 - (二)複評階段：工作團隊協助機關審查各受評業者申復說明事項，初擬成績調整結果予機關參考，由機關審查後至評鑑評分平台登錄調整後成績。
 - (三)工作團隊透過評鑑評分平台匯出各項指標成績(含秘密客與主管機關評分項目)，撰寫評鑑成果報告書一式 15 份，由機關提送貴府市區汽車客運審議委員會審查。
 - (四)計畫主持人須配合委員會提出簡報說明，並依審查意見修正報告內容。於機關函告審查結果 14 日內提送 3 份修正後定稿版評鑑成果報告書予機關辦理複審。
- 三、完成複審後，於機關函告之 7 日內提交定稿之評鑑報告書一式 15 份，以及各業者別評鑑結果報告書一式 2 份，相關成果電子檔需儲存於光碟片，隨書附上，提送機關辦理驗收。

1.5 評鑑項目及總成績計算

1.5.1 評鑑項目

本計畫之評鑑項目及評鑑項目分別擬訂細項評鑑指標如下：

- 一、場站設施與服務：A1 公車準點性、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例
- 二、運輸工具設備與安全：B1 車廂內站名播報器是否正常使用、B2 車廂內環境及舒適度、B3 下車鈴是否能夠正常使用、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、B5 車輛安全設備
- 三、旅客服務品質與駕駛管理：C1 駕駛員之服裝儀容、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C3 駕駛員行駛之安全性、C4 駕駛員行車期間之車內行為、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形
- 四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴
- 五、公司經營與管理：E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度

1.5.2 評鑑總成績計算

本次評鑑分數由五項評鑑項目計算，其總分計算之比例分別為「場站設施與服務 20%」、「運輸工具設備與安全 20%」、「旅客服務品質與駕駛管理 27%」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 13%」、「公司經營與管理 20%」。

本年度評鑑指標共 25 個項目，調查方式包括主管機關查核、路線隨車稽查、網頁稽查及電話調查，為配合民意導向之評鑑制度，其中 16 項指標由「秘密客」以匿名、隨機方式進行調查，詳見第二章說明。

第二章 評鑑項目及配分說明

本評鑑項目種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 20 分)、旅客服務品質與駕駛管理(配分 27 分)、運輸工具設備與安全(配分 20 分)、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(配分 13 分)、公司經營與管理(配分 20 分)五大類，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 25 項評鑑指標，再以每一評鑑指標內提出評分項目作為評分之主要依據，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 2.1-1 所示。

表 2.1-1 評分項目、配分及評鑑方式總表

評鑑項目	評鑑指標	資料來源	評鑑成員	配分	成績分類
A場站設施與服務(20分)	A1公車準點性	隨車稽查	秘密調查員	10	路線別成績
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘			5	
	A3公車無脫班比例	書面資料	主管機關	5	
B運輸工具設備與安全(20分)	B1車廂內站名播報器是否正常使用	隨車稽查	秘密調查員	5	路線別成績
	B2車廂內環境及舒適度			4	
	B3下車鈴是否能夠正常使用			4	
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖			3	
	B5車輛安全設備			4	
C旅客服務品質與駕駛員管理(27分)	C1駕駛員之服裝儀容			2	路線別成績
	C2駕駛員行車期間之服務態度			5	
	C3駕駛員行駛之安全性			5	
	C4駕駛員行車期間之車內行為			5	
	C5駕駛員是否遵循路線行駛			3	
	C6業者網頁資訊查核	網頁稽查	4		
	C7申訴電話之建置及使用情形	電話稽查	3		
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(13分)	D1低地板公車比率	書面資料	主管機關	4	公司別成績
	D2公車無障礙設備教育訓練			2	
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	實地稽查		2	
	D4車廂內是否有博愛座	隨車稽查	秘密調查員	3	路線別成績
	D5車廂內是否設有服務鈴			2	
E公司經營與管理(20分)	E1主管機關指定報表之製作提送	書面審查	主管機關	3	公司別成績
	E2行車事故通報與處理情形			4	
	E3業者缺失改善情形			5	
	E4百萬公里肇事死傷人數			4	
	E5其他大眾運輸政策之配合度			4	
合計				100	

第三章 評鑑作業說明

3.1 評鑑前置工作

3.1.1 秘密客招募

工作團隊於臺中地區曾執行公車站位調查，本次秘密客人員招募由曾執行臺中公車站位調查之數位人員擔任，協助本團隊擴大進行人員招募，招募方式係透過調查員之推薦當地民眾，遴選完畢後將進行教育訓練，訓練完畢後進行試評，比對試評成果後將差異值大者剔除，以確保各秘密客調查品質一致性。工作團隊於執行期間亦有派員於當地監督秘密客之調查結果，調查員結束調查後，均需回報給予督導，並檢視其影片內容是否正常。

秘密客職業主要以學生及待業族群為主，年齡層落在 25~40 歲之間，詳如表 3.1-1。

表 3.1- 1 秘密客成員名單

序號	性別	職業	年齡	任務分配
1	男	待業中	32	隨車調查
2	女	學生	21	隨車調查
3	男	待業中	52	隨車調查
4	男	學生	22	隨車調查
5	女	待業中	28	隨車調查
6	女	學生	23	隨車調查
7	男	待業中	28	隨車調查
8	女	待業中	29	隨車調查
9	男	待業中	26	隨車調查
10	男	待業中	51	隨車調查
11	女	待業中	32	隨車調查
12	女	服務餐飲	24	隨車調查
13	男	服務餐飲	24	隨車調查
14	男	學生	23	隨車調查
15	女	學生	19	隨車調查
16	男	學生	20	隨車調查
17	男	待業中	25	隨車調查
18	女	待業中	35	隨車調查
19	男	學生	20	隨車調查
20	女	學生	21	隨車調查
21	女	待業中	32	隨車調查
22	女	待業中	32	隨車調查
23	男	學生	23	隨車調查

序號	性別	職業	年齡	任務分配
24	男	待業中	26	隨車調查
25	男	待業中	34	隨車調查
26	男	待業中	29	隨車調查
27	男	待業中	27	隨車調查
28	女	待業中	24	隨車調查
29	男	待業中	21	隨車調查
30	男	無待業	28	隨車調查
31	男	待業中	27	隨車調查
32	男	待業中	30	隨車調查
33	女	待業中	34	隨車調查
34	女	待業中	31	隨車調查
35	女	訪員	48	電話調查
36	女	訪員	61	電話調查
37	女	訪員	60	電話調查
38	女	訪員	42	網頁調查
39	女	訪員	39	網頁調查
40	男	學生	16	隨車調查

3.1.2 教育訓練

工作團隊於本年度 4/26 辦理教育訓練，說明秘密客上車執行調查之流程，如圖 3.1-1 所示。

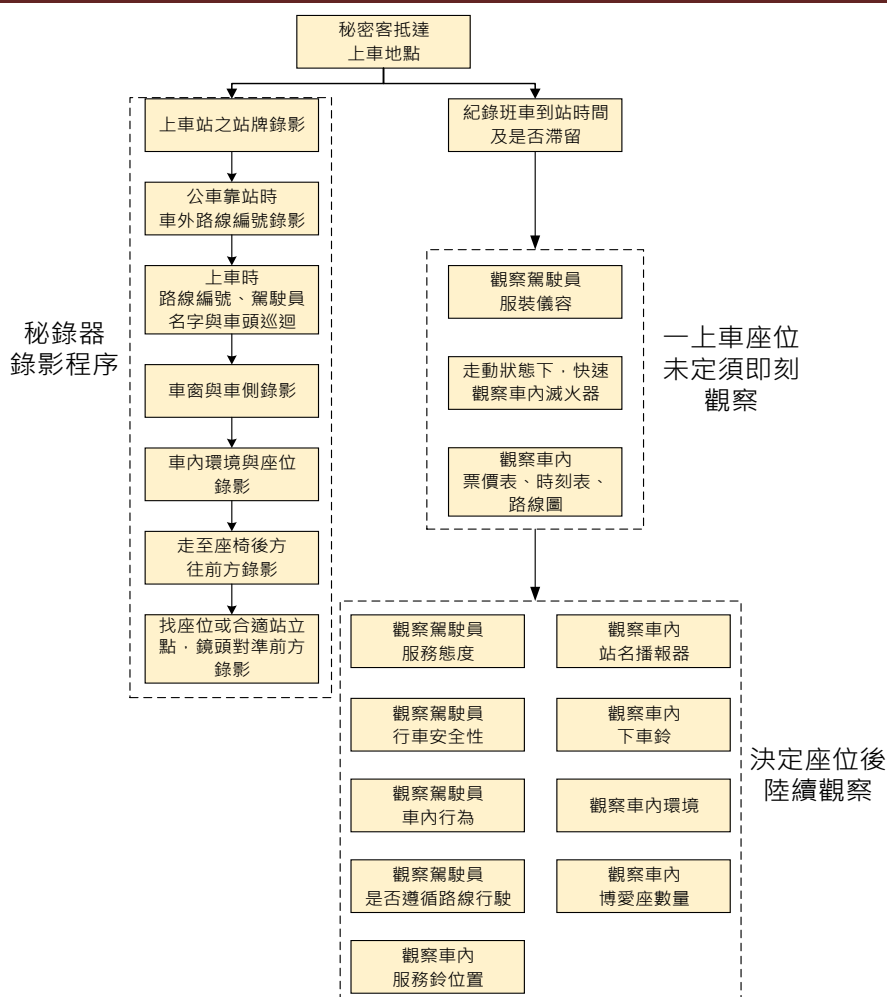


圖 3.1- 1 秘密客上車調查流程圖

秘密客調查須注意秘錄器拍攝之方向以及秘密客觀察車內設備之時機，避免秘密客身分曝光，針對秘錄器拍攝之內容，首先秘密客到站後，須先拍攝該站之站牌內容，確認搭乘班車正確無誤；當公車接近入站時，就車頭進行錄影；上車時就駕駛員服裝儀容、車頭路線編號與駕駛員姓名錄影；尋找座位須快速針對車窗、車側、車內與座位錄影；最後找尋合適之座位與站立點，鏡頭對準前方錄影。

秘密客針對各指標評分之時機，在公車未到站時，觀察班車準點性以及端點站停留之狀況；上車後在找尋座位與站立點之間隔空檔，須觀察駕駛員服裝儀容、車內滅火器與路線圖、時刻表與票價表；決定座位與站立點後，長期觀察駕駛員服務態度、駕駛員安全性、駕駛員車內行為、駕駛員是否遵循路線、車內站名播報器狀況、車內下車鈴狀況、車內服務鈴位置、車內整潔狀況與博愛座數量。

網站稽查主要針對網站票價表、時刻表與路線圖進行查核，查核時須注意

查詢之時間並進行拍照紀錄，避免有爭議，各業者網站首頁須有路線圖、票價與時刻表查詢之選項，若無則繼續搜尋該資訊之位置，並且判斷其是否容易被搜尋，搜尋完成後，則須檢視資訊是否有遺漏，並進行評分，查詢流程如圖 3.1-2 所示。

電話稽查主要針對客服人員是否接聽電話、服務態度與解決問題能力進行評分，進行電話稽查時，須全程進行錄音與紀錄時間，各業者依照不同時段，以不同情境進行申訴，依各業者申訴之回應進行評分，流程如圖 3.1-3 所示。

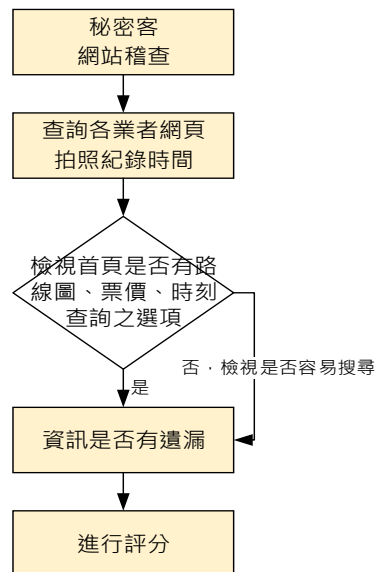


圖 3.1- 2 秘密客網站稽查流程圖

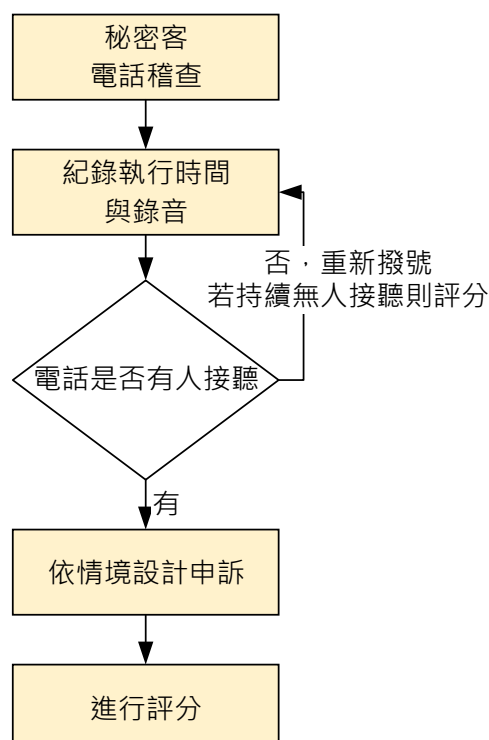


圖 3.1- 3 秘密客電話稽查流程圖

3.1.3 調查注意事項

各指標評分項目注意事項說明如下：

一、A1 公車準點性

- (一)觀察該路線時刻表呈現方式(班距或班表)
- (二)若到站異常則截取公車動態 APP 到站資訊

二、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘

- (一)觀察待班班車是否停留，若停留須注意原因
- (二)若班車停留，須紀錄停留時間

三、B1 車廂內站名播報器是否正常使用

- (一)觀察站名播報器是否正常，若有異常須錄影
- (二)觀察播報內容是否正確，若有異常須錄影

四、B2 車廂內環境及舒適度

- (一)觀察車內乾淨明亮程度(是否髒亂)，若有異常須錄影
- (二)觀察座椅完整程度(把手、扶手、安全帶)，若有異常須錄影
- (三)車內溫度是否舒適(冷氣是否開啟或異常)
- (四)車內是否有異味

五、B3 下車鈴是否能夠正常使用

- (一)觀察下車鈴是否正常，須有聲音與閃燈(須注意雙節車下車鈴無聲音，有閃燈)
- (二)各下車鈴均須列入觀察，若有異常須錄影

六、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖

- (一)觀察車輛資訊是否完整、正確或有未提供之處，若有異常須錄影

- (二)觀察車輛資訊是否混雜其他路線資訊，若有異常須錄影
- (三)觀察車輛資訊是否於位置不明顯處，若不明顯須錄影呈現
- (四)若無票價表，觀察是否提供 QRcode 資訊

七、B5 車載安全設備

- (一)觀察滅火器是否有兩具，若無則須錄影
- (二)觀察滅火器之有效期限

八、C1 駕駛員之服裝儀容

- (一)觀察是否穿著制服，若無則錄影
- (二)觀察穿著是否整齊，若無則錄影。若服裝儀容不整齊者(如:未扣鈕扣、穿拖鞋、未繫制服等)可進行註記。

九、C2 駕駛員行車期間之服務態度

- (一)觀察駕駛是否有以下行為：對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、飆罵髒話、毆打乘客、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等
- (二)觀察駕駛者服務態度是否有不當之處，若不當須錄影紀錄
- (三)觀察駕駛者是否耐心等待上下車，若無則錄影
- (三)觀察駕駛者是否態度敷衍或冷淡，若態度不佳則錄影

十、C3 駕駛員行駛之安全性

- (一)觀察駕駛者是否有以下行為：無故任意變換車道、超車、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、逆向行駛、轉彎未減速等危險駕駛情形
- (二)若發生以上情形，錄影留存證據

十一、C4 駕駛員行車期間之車內行為

- (一)觀察駕駛者有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾等不良行為

(二)若發生以上情形，錄影留存證據

十二、C5 駕駛員是否遵循路線行駛

(一)觀察駕駛是否有以下情事：無故未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、無故未依規定站位停靠、過站不停情形

(二)若發生以上情形，錄影留存證據

十三、D4 車廂內是否設有博愛座

(一)紀錄博愛座數量，並計算其比例

十四、D5 車廂內是否設有服務鈴

(一)觀察服務鈴是否設置在輪椅停靠區或博愛座旁

(二)若無設置服務鈴，或設置位置有誤，則須錄影

十五、C6 業者網頁資訊查核

(一)查詢業者網站資訊是否均具備票價表、時刻表與路線圖

(二)網頁資訊是否容易查詢

十六、C7 申訴電話之建置及使用情形

(一)客服是否接聽電話

(二)針對服務態度、解決問題與回應能力

3.1.4 使用系統注意事項

上車調查之秘密客均須於準備上車時進入系統頁面進行評分，並於網頁中填寫各調查員之基本資料，包括駕駛員名稱、車牌號碼與調查地點，如圖 3.1-4 所示。

> 基本資料	
客運業者	巨業交通
路線編號	68路
駕駛員名稱	<input type="text"/>
車牌號碼	<input type="text"/>
調查地點	<input type="text"/>

圖 3.1- 4 上車調查填寫基本資料示意圖

上車調查時依 3.1.2 節之調查流程與 3.1.3 節之注意事項，於系統中選填分數，須注意各題項均有備註欄位，若發生扣分或異常之情形，須於備註欄中描述，或是拍照上傳，如圖 3.1-5 所示，若當下無法提供證據，後續亦會以秘錄器之檔案進行佐證。

B2.車廂內環境及舒適度	<p>依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適（含把手、扶手及安全帶）、車內空調是否正常運作。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適。(4分) <input type="radio"/> 車輛內外乾淨，座椅完好，溫度適中。(3分) <input type="radio"/> 沒有特別的感覺。(2分) <input type="radio"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚可在接受範圍內，不影響搭乘。(1分) <input type="radio"/> 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味(0分) <p>備註</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>附加檔案： <input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案</p>
--------------	---

圖 3.1- 5 上車調查填寫評分項目示意圖

網頁稽查時，調查員須於基本資料中，填寫欲查詢之網址，並依 3.1.2 節之調查流程與 3.1.3 節之注意事項，於系統中選填分數，若發生扣分或異常之情形，須於備註欄中描述，或是截圖上傳，如圖 3.1-6 所示。

調查員	Pei4
調查網址	<input type="text"/>
評鑑指標	評分方式
C6.業者網頁資訊查核	<p>針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行評分，評分標準為：*結業者同時經營公路及國道客運者，只要客運路線有完整提供，則不影響評分。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 網路開啟後，路線圖、票價表及時刻表顯而易見且於同一頁面即可查詢者。(4分) ● 路線圖、票價表及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢。(3分) ● 路線圖、票價表及時刻表，有一項未提供但不影響資訊查詢。(2分) ● 路線圖、票價表及時刻表，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便。(4分) ● 路線圖、票價表及時刻表皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新(0分) <p>回應內容</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>附加檔案： <input type="button" value="選擇檔案"/> <input type="button" value="未選擇任何檔案"/></p>

圖 3.1- 6 網頁調查填寫評分項目示意圖

電話稽查時，調查員須於基本資料中，填寫欲撥打之申訴電話與申訴內容，並依 3.1.2 節之調查流程與 3.1.3 節之注意事項，於系統中選填分數，若發生扣分或異常之情形，須於備註欄中描述，如圖 3.1-7 所示。

調查員	Pei4
電話號碼	<input type="text"/>
申訴內容	<input type="text"/>
評鑑指標	評分方式
C7.申訴電話之建置及使用情形	<p>申訴電話之查核評鑑</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3分) ● 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分) ● 正常使用，但態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分) ● 正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應。(1分) ● 未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題無法當下回應。(0分) <p>回應內容</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>附加檔案： <input type="button" value="選擇檔案"/> <input type="button" value="未選擇任何檔案"/></p>

圖 3.1- 7 電話稽查填寫評分項目示意圖

3.1.5 主管機關評分項目

本年度主管機關評分項目包含 A3 公車無脫班比例、D1 低地板公車比率、

D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度。共 9 項指標為主管機關查核。

3.2 試評成果

上車調查之教育訓練完成後，工作團隊要求各秘密客進行一次試評，工作團隊截取秘錄器中之影像，如圖 3.2-1 及其說明所示。



圖 3.2- 1 秘錄器試評截圖示意圖

秘密客試評完成後，工作團隊檢核於系統平台檢核其相關資訊，如圖 3.2-2

與圖 3.2-3 所示，針對有填寫備註欄位之項目與有被扣分之項目進行詢問與檢核。

評鑑指標	評分方式
B4.車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	<p>針對車內提供之票價表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分，評分標準為：*若業者提供智慧型查詢系統（例：QRCode），亦屬完整提供報價表。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。(3分) ● 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。(2分) ● 票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，但不影響搭乘。(1分) ● 票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供造成搭車不便。(0分) ● 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。(0分) <p>回應內容</p> <p>無票價表，有50、53、59線路圖表，</p> <p>附加檔案： <input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案</p>

圖 3.2- 2 系統平台試評範例示意圖

#	填寫日期	客運業者	評分表	調查員	評鑑指標	附件	備註
1	2017-05-01 14:34:29	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：		5/1，13:00發車準時。 查看
2	2017-05-01 14:34:32	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：		5/1，13:00發車準時。 查看
3	2017-05-01 14:34:29	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	針對車輛在無乘客上下車情況下，是否再端點站滯留超過3分鐘進行評分。評分標準為：		查看
4	2017-05-01 14:34:32	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	針對車輛在無乘客上下車情況下，是否再端點站滯留超過3分鐘進行評分。評分標準為：		查看
5	2017-05-01 14:34:29	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：		查看
6	2017-05-01 14:34:32	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：		查看
7	2017-05-01 14:34:29	統聯客運	路線調查 評分表	顧生清	依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適（含把手、扶手及安全帶）、車內空調是否正常運作。評分標準為：		查看

圖 3.2- 3 系統平台試評範例示意圖

為使各秘密客對評鑑標準一致，試評時將各秘密客進行分組，兩兩搭乘同一部車，督導至系統中，查詢評分結果，並比較兩調查員之評分項目是否存在差異性，如圖 3.2-4 所示，試評結果確保各調查員之評鑑標準差異性小。

<p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：</p> <p>班距計分標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 班車間距誤點在10分鐘之內(10分) ● 班車間距誤點在10-13分鐘(含)以內。(8分) ● 班車間距誤點在13-16分鐘(含)以內。(5分) ● 班車間距誤點在16-19分鐘(含)以內。(2分) ● 班車間距誤點在19分鐘以上或脫班。(0分) <p>班表計分標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 班車準時發車(含表定時間1分鐘以內)。(10分) ● 班車發車誤點1-4分鐘(含)以內。(8分) ● 班車發車誤點4-7分鐘(含)以內。(5分) ● 班車發車誤點7-10分鐘(含)以內。(2分) ● 班車發車誤點10分鐘以上或脫班。(0分) <p>回應內容</p> <p>5/1, 13:00發車 準時。</p>	<p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：</p> <p>班距計分標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 班車間距誤點在10分鐘之內(10分) ● 班車間距誤點在10-13分鐘(含)以內。(8分) ● 班車間距誤點在13-16分鐘(含)以內。(5分) ● 班車間距誤點在16-19分鐘(含)以內。(2分) ● 班車間距誤點在19分鐘以上或脫班。(0分) <p>班表計分標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 班車準時發車(含表定時間1分鐘以內)。(10分) ● 班車發車誤點1-4分鐘(含)以內。(8分) ● 班車發車誤點4-7分鐘(含)以內。(5分) ● 班車發車誤點7-10分鐘(含)以內。(2分) ● 班車發車誤點10分鐘以上或脫班。(0分) <p>回應內容</p> <p>13:00準時發車。</p>
---	---

圖 3.2- 4 兩秘密客試評結果比較示意圖

電話稽查教育訓練完成後，工作團隊準備網路電話準備試評，如圖 3.2-5 所示，由督導在旁檢視秘密客申訴問題之內容，並進行填答，如圖 3.2-6 所示，試評完成後督導檢視錄音內容，檢核秘密客之評分標準是否合宜，確保秘密客試評內容差異性不大。

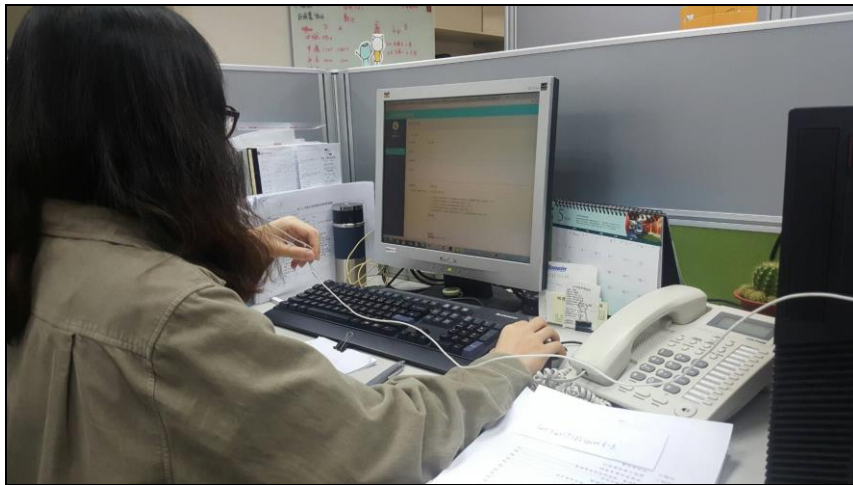


圖 3.2- 5 電話稽查試評畫面

調查員 Peiz

電話號碼 0800800126

申訴內容 駕駛未依規定停靠站牌

評鑑指標 **評分方式**

C7.申訴電話之建置及使用情形 申訴電話之查核評鑑

- 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3分)
- 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分)
- 正常使用，但態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分)
- 正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應。(1分)
- 未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題無法當下回應。(0分)

回應內容

客服妥善回應問題，稍無主動關心且貼心之感覺

附加檔案：

圖 3.2- 6 電話稽查試評系統畫面

網頁稽查教育訓練完成後，工作團隊請秘密客進行試評，查詢台中客運路線圖、時刻表與票價表之資訊，如圖 3.2-7 所示，並將試評結果登入於系統中，由督導進行檢核，確保秘密客試評結果差異不大，如圖 3.2-8 所示。

中客NEWS 關於中客 路線查詢 中客服務台 運送契約 人才招聘 相關網站 聯絡我們

2017年
2016年
2015年

路線查詢



路線	起站	終站	班距	收費	路線圖	時刻表	EBus	無障礙服務	一車雙(三)機	無線上網
6	干城站	忠義里(中科實驗高中)	固定班次	票價表		時刻表				
8	臺中刑務所演武場	逢甲大學	固定班次	票價表		時刻表				

圖 3.2- 7 網頁稽查試評畫面

調查員	Pei2
調查網址	<input type="text" value="http://www.tcbus.com.tw/1.php"/>
評鑑指標	評分方式
C6.業者網頁資訊查核	<p>針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及線路圖之完整度進行評分，評分標準為：* 結業者同時經營公路及國道客運者，只要客運路線有完整提供，則不影響評分。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 網路開啟後，路線圖、票價表及時刻表顯而易見且於同一頁面即可查詢者。(4分) ● 路線圖、票價表及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢。(3分) ● 路線圖、票價表及時刻表，有一項未提供但不影響資訊查詢。(2分) ● 路線圖、票價表及時刻表，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便。(4分) ● 路線圖、票價表及時刻表皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新(0分)

圖 3.2- 8 網頁稽查試評系統畫面

3.3 調查時段

3.3.1 路線隨車稽查

一、調查時間抽樣

- (一)上午尖峰時段(06:00-09:00) · 佔 25% 為原則。
- (二)離峰時段(09:00-16:00) · 佔 25% 為原則。
- (三)下午尖峰時段(16:00-19:00) · 佔 25% 為原則。
- (四)夜間時段(19:00 過後) · 佔 25% 為原則。

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。

二、調查路線長度

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。

三、調查日期

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，如該路線僅配置二輛車以下服務者，不在此限。

3.3.2 網頁稽查

針對 15 家業者進行網頁建置與公車資訊查核，本計畫網頁稽查以上午尖峰、離峰、下午尖峰與夜間四個時段，分別針對 15 家受評業者進行抽查。

工作團隊依據上午尖峰(7:00-9:00)、離峰(10:00-16:00)、下午尖峰(17:00-19:00)與夜間(20:00 以後)四個時段進行網頁稽查，其分時段所得分數原則上無相異。

3.3.3 電話稽查

針對 15 家業者【客服或申訴電話】進行查核，並分為平日上午、平日下午、平日晚上、假日上午、假日下午及假日晚上等 6 個時段進行客服人員服務態度調查。詳細調查題目如表 3.3-1 所示。

表 3.3-1 申訴電話之建置及使用情形調查擬定題目

情境1-過站不停
例如：路線:659 (台中客運) 1.上車站：大同診所(大甲)→臺中榮總 欲前往臺中榮總就診搭乘07:30，原到大同診所應該0800左右，卻過站不停。 2.下一班次為09:30到這已經10:00了，錯過看診時間，怎麼處理? 續問 3.但開太快了沒紀錄司機名字，現在我要怎麼辦?
情境2-冷氣不冷
例如：路線:15 (台中客運) 1.上車站：台中火車站，人多不知為何式冷氣壞了，還是不夠冷，汗流浹背，非常不舒服，開車前都未注意檢查注意嗎。
情境3-車速過快
例如：路線:8 (台中客運) 1.上車站：台中火車站 1400，有老人車上，未減速，我爸爸差點跌倒，看到年長者都未減速。
情境4-車上沒有路線圖
例如：路線:324(台中客運) 1.上車站：東海別墅站上車，要到市立殯儀館參加葬禮，我不是台中人，想知有還要幾站下車，沒網路，無從得知。
情境5-班次發車時間過長
例如：路線:325(台中客運) 1.上車站：臺中區監理所上車，要到統聯轉運站搭車，班次太少，錯過發車時間，等太久一小時才一班，可否增加班次。
情境6-站名播報器未開啟
例如：路線:11(台中客運) 1.上車站：來台中旅遊，臺中州廳上車，要到秀泰廣場，未播報下車站名，可都搞

不清楚到哪，不方便。

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，在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」(20 分)、「B 運輸工具設備與安全」(20 分)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(27 分)、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」(13 分)、「E 公司經營與管理」(20 分)五項評鑑指標成績加總後為該路線之評鑑成績。

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相關指標評分，各評分項目之加總計算說明如下：

五大評鑑項目：「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」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」，分別以 A、B、C、D、E 代表，總成績係依據路線別與公司別成績加總後為總評鑑成績，總評鑑成績將佔評鑑整體成績之 100%。

各業者成績結果確認後，區分以下等第，說明如下：

- 一、優等：總成績九十分以上。
- 二、甲等：總成績八十分以上，未滿九十分。
- 三、乙等：總成績七十分以上，未滿八十分。
- 四、丙等：總成績六十分以上，未滿七十分。
- 五、丁等：總成績未滿六十分。

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，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 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」五大項指標項目。評鑑總成績由路線別與公司別成績換算後加總之成績，以下就各大項指標進行業者分數說明。

4.1 場站設施與服務成績

場站設施與服務成績配分為 20 分，本項成績就公車發車之準點性、待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、公車無脫班比例進行評分，以下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	A1公車準點性	10	9.17
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.94
	A3公車無脫班比例	5	3.77
場站設施與服務評鑑成績		20	17.88

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	A1公車準點性	10	9.37
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.94
	A3公車無脫班比例	5	3.39
場站設施與服務評鑑成績		20	17.70

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	A1公車準點性	10	9.02
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.91
	A3公車無脫班比例	5	3.33
場站設施與服務評鑑成績		20	17.26

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	A1公車準點性	10	9.83
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	3.71
場站設施與服務評鑑成績		20	18.54

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	A1公車準點性	10	9.60
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.83
	A3公車無脫班比例	5	2.75
場站設施與服務評鑑成績		20	17.18

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	A1公車準點性	10	10
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	3
場站設施與服務評鑑成績		20	18

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	A1公車準點性	10	9.67
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.54
	A3公車無脫班比例	5	3.17
場站設施與服務評鑑成績		20	17.38

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	A1公車準點性	10	9.88
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.90
	A3公車無脫班比例	5	2.50
場站設施與服務評鑑成績		20	17.28

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	A1公車準點性	10	9.38
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	4
場站設施與服務評鑑成績		20	18.38

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	A1公車準點性	10	10
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	5
場站設施與服務評鑑成績		20	20

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	A1公車準點性	10	10
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	3.5
場站設施與服務評鑑成績		20	18.5

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	A1公車準點性	10	9.34
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.77
	A3公車無脫班比例	5	3.79
場站設施與服務評鑑成績		20	17.9

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	A1公車準點性	10	10
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	4
場站設施與服務評鑑成績		20	19

4.1.14 捷順交通場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-14 所示。

表 4.1-14 捷順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	A1公車準點性	10	9.04
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	4.50
場站設施與服務評鑑成績		20	18.54

4.1.15 四方客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-15 所示。

表 4.1-15 四方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	A1公車準點性	10	9.2
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	5
	A3公車無脫班比例	5	4
場站設施與服務評鑑成績		20	18.2

4.1.16 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 4.1-16，此部分資料提供各家汽車客運業者參考。

表 4.1-16 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	捷順 交通	四方 客運
場站 設施 與服 務	A1公車準點性	9.17	9.37	9.02	9.83	9.60	10	9.67	9.88	9.38	10	10	9.34	10	9.04	9.2
	A2待班車於端點站 位滯留超過3分鐘	4.94	4.94	4.91	5	4.83	5	4.54	4.90	5	5	5	4.77	5	5	5
	A3公車無脫班比例	3.77	3.39	3.33	3.71	2.75	3	3.17	2.50	4	5	3.5	3.79	4	4.50	4
105年成績		17.88	17.70	17.26	18.54	17.18	18	17.38	17.28	18.38	20	18.5	17.9	19	18.54	18.2

4.2 運輸工具設備與安全成績

運輸工具設備與安全之成績為 20 分，本項成績就車廂內站名播報器是否正常使用、車廂內環境及舒適度、下車鈴是否能夠正常使用、車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、車輛安全設備進行評分，以下依評分項目說明各客運公司運輸工具設備與安全之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

4.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.87
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.15
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.99
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.80
	B5車輛安全設備	4	3.95
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.76

4.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-2 所示。

表 4.2-2 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.92
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.47
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.99
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.49
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.87

4.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-3 所示。

表 4.2-3 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.94
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.31
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.94
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.33
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.52

4.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-4 所示。

表 4.2-4 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.98
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.53
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.36
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.87

4.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-5 所示。

表 4.2-5 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.70
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.40
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.94
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2
	B5車輛安全設備	4	3.94
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.98

4.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-6 所示。

表 4.2-6 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.17
	B2車廂內環境及舒適度	4	3
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.33
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.5

4.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-7 所示。

表 4.2-7 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.90
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.36
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.98
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.19
	B5車輛安全設備	4	3.98
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.41

4.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-8 所示。

表 4.2-8 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.84
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.99
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.56
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.35

4.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-9 所示。

表 4.2-9 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.10
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.31
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.41

4.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-10 所示。

表 4.2-10 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	4
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	3
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	20

4.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-11 所示。

表 4.2-11 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	4
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	3
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	20

4.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-12 所示。

表 4.2-12 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	4.86
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.62
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.71
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	19.19

4.2.13 南投客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-13 所示。

表 4.2-13 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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	4
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	3
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	20

4.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-14 所示。

表 4.2-14 捷順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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	4
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.88
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.88

4.2.15 四方客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-15 所示。

表 4.2-15 四方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
B運輸工具設備 與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	5	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.8
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.2
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18

4.2.16 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較

各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較如表 4.2-16，此部分資料提供各家汽車客運業者參考。

表 4.2-16 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	苗栗客運	和欣客運	中台灣客運	南投客運	捷順交通	四方客運	
運輸工具設備與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	4.87	4.92	4.94	4.98	4.7	4.17	4.90	4.84	5	5	5	4.86	5	5	5	
	B2車廂內環境及舒適度	3.15	3.47	3.31	3.53	3.4	3	3.36	2.99	3.1	4	4	3.62	4	4	3.8	
	B3下車鈴是否能夠正常使用	3.99	3.99	3.94	4	3.94	4	3.98	3.96	4	4	4	4	4	4	4	4
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2.8	2.49	2.33	2.36	2	2.33	2.19	2.56	2.31	3	3	2.71	3	1.88	1.2	
	B5車輛安全設備	3.95	4	4	4	3.94	4	3.98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105年成績		18.76	18.87	18.52	18.87	17.98	17.5	18.41	18.35	18.41	20	20	19.19	20	18.88	18	

4.3 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成績為 27 分，本項成績就駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之安全性、駕駛員行車期間之車內行為、駕駛員是否遵循路線行駛、業者網頁資訊查核、申訴電話之建置及使用情形進行評分。其中業者網頁資訊查核、申訴電話之建置及使用情形為公司別成績，其餘為路線別成績。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 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.3-1 所示。

表 4.3-1 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.93
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	5	3.65
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.38
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.75
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.90
	C6 業者網頁資訊查核	4	4
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.33
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.94

4.3.2 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 4.3-2 所示。

表 4.3-2 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	5	3.91
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.79
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.86
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.96
	C6 業者網頁資訊查核	4	4
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.58
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	24.08

4.3.3 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 4.3-3 所示。

表 4.3-3 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.99
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.43
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.78
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.95
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.98
	C6業者網頁資訊查核	4	2.25
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.05

4.3.4 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 4.3-4 所示。

表 4.3-4 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.97
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	4.20
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.98
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	0.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.82

4.3.5 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 4.3-5 所示。

表 4.3-5 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.95
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.78
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.71
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.64
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.94
	C6業者網頁資訊查核	4	3
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.5
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.52

4.3.6 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 4.3-6 所示。

表 4.3-6 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.67
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.58
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.75
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.83
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.83

4.3.7 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 4.3-7 所示。

表 4.3-7 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.94
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.58
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.65
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.68
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.96
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.92
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.73

4.3.8 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 4.3-8 所示。

表 4.3-8 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.80
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.95
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.32
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.66
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.94
	C6業者網頁資訊查核	4	2.25
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	21.59

4.3.9 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 4.3-9 所示。

表 4.3-9 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.94
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.15
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.27
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.90
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.94
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	2.17
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.37

4.3.10 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 4.3-10 所示。

表 4.3-10 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	5
	C3駕駛員行駛之安全性	5	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	3.25
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.42
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	24.67

4.3.11 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 4.3-11 所示。

表 4.3-11 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	5
	C3駕駛員行駛之安全性	5	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.92
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	25.92

4.3.12 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 4.3-12 所示。

表 4.3-12 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.96
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.71
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.82
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.79
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99
	C6業者網頁資訊查核	4	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.94

4.3.13 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 4.3-13 所示。

表 4.3-13 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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	5
	C3駕駛員行駛之安全性	5	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	2
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.75
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.75

4.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.3-14 所示。

表 4.3-14 捷順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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.50
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.85
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	3
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	1.92
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.27

4.3.15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.3-15 所示。

表 4.3-15 四方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
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.8
	C3駕駛員行駛之安全性	5	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	0
	C7申訴電話之建置及使用情形	3	0.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	18.47

4.3.16 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較

各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較如表 4.3-16，此部分資料提供各家汽車客運業者參考。

表 4.3-16 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	捷順交通	四方客運
旅客服務品質與駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	1.93	1.98	1.99	1.97	1.95	2	1.94	1.8	1.94	2	2	1.96	2	2	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	3.65	3.91	3.43	4.2	3.78	3.67	3.58	3.95	3.15	5	5	3.71	5	3.5	2.8
	C3駕駛員行駛之安全性	4.38	4.79	4.78	4.98	4.71	4.58	4.65	4.32	4.27	5	5	4.82	5	4.85	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4.75	4.86	4.95	5	4.64	5	4.68	4.66	4.9	5	5	4.79	5	5	5
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.9	2.96	2.98	3	2.94	2.75	2.96	2.94	2.94	3	3	2.99	3	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	4	2.25	4	3	4	4	2.25	4	3.25	4	4	2	3	0
	C7申訴電話之建置及使用情形	1.33	1.58	1.67	0.67	1.5	1.83	1.92	1.67	2.17	1.42	1.92	1.67	1.75	1.92	0.67
105年成績		22.94	24.08	22.05	23.82	22.52	23.83	23.73	21.59	23.37	24.67	25.92	23.94	23.75	23.27	18.47

4.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績為 13 分，本項成績就低地板公車比率、公車無障礙設備教育訓練、駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、車廂內是否有博愛座、車廂內是否設有服務鈴進行評分。其中 D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備為公司別成績，其餘為路線別成績。

以下依評分項目說明各客運公司無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

4.4.1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-1 所示。

表 4.4-1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.91
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.82
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.73

4.4.2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-2 所示。

表 4.4-2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.98
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	11.98

4.4.3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-3 所示。

表 4.4-3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	1
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	2
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.82
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.92
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	9.74

4.4.4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-4 所示。

表 4.4-4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	0
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.60
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.71
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	8.31

4.4.5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-5 所示。

表 4.4-5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	2
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.49
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.38
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.87

4.4.6 彰化客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-6 所示。

表 4.4-6 彰化客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	1
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.5
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.33
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	6.83

4.4.7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-7 所示。

表 4.4-7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.72
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.89
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.61

4.4.8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-8 所示。

表 4.4-8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	1
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.89
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	8.89

4.4.9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-9 所示。

表 4.4-9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.69
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	11.69

4.4.10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-10 所示。

表 4.4-10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	11

4.4.11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-11 所示。

表 4.4-11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	1
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	9

4.4.12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-12 所示。

表 4.4-12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	2
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.29
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.58
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	8.87

4.4.13 南投客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-13 所示。

表 4.4-13 南投客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	12

4.4.14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-14 所示。

表 4.4-14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	2
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	12

4.4.15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.4-15 所示。

表 4.4-15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	2	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	3	2.1
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	1.6
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.7

4.4.16 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較

各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較如表 4.4-16，此部分資料提供各家汽車客運業者參考。

表 4.4-16 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	彰化客運	豐原客運	東南客運	豐榮客運	苗栗客運	和欣客運	中台灣客運	南投客運	捷順交通	四方客運
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1低地板公車比率	3	4	1	3	3	1	3	1	4	3	1	2	4	4	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	2.91	2.98	2.82	2.6	2.49	2.5	2.72	2.89	2.69	3	3	2.29	3	3	2.1
	D5車廂內是否設有服務鈴	1.82	2	1.92	1.71	1.38	0.33	1.89	2	2	2	2	1.58	2	2	1.6
105年成績		10.73	11.98	9.74	8.31	10.87	6.83	10.61	8.89	11.69	11	9	8.87	12	12	10.7

4.5 公司經營與管理成績

4.5.1 台中客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-1 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	1.5
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	11.5

4.5.2 統聯客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-2 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	13

4.5.3 仁友客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-3 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	3
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	1
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	13

4.5.4 巨業交通公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-4 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	13

4.5.5 全航客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-5 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	3
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	2
公司經營與管理評鑑成績		20	11

4.5.6 彰化客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-6 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	1
公司經營與管理評鑑成績		20	16

4.5.7 豐原客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-7 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	1
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	14

4.5.8 東南客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-8 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	13

4.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-9 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	1
公司經營與管理評鑑成績		20	12

4.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-10 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	2
公司經營與管理評鑑成績		20	16

4.5.11 和欣客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-11 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	1
公司經營與管理評鑑成績		20	16

4.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-12 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	4
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	2
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	3
公司經營與管理評鑑成績		20	15

4.5.13 南投客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-13 所示。

表 4.5- 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
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	1
公司經營與管理評鑑成績		20	16

4.5.14 捷順交通公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-14 所示。

表 4.5- 14 捷順交通公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	1
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	4
公司經營與管理評鑑成績		20	16

4.5.15 四方客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-15 所示。

表 4.5- 15 四方客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分
E公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	4	3
	E3業者缺失改善情形	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	4	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	4	4
公司經營與管理評鑑成績		20	19

4.5.16 各客運公司之公司經營與管理成績比較

各客運公司之公司經營與管理成績比較如表 4.5-16，此部分資料提供各家汽車客運業者參考。

表 4.5- 16 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 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	捷順 交通	四方 客運
公司 經營 與管 理	E1主管機關指定報表之製作提送	1.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E2行車事故通報與處理情形	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E3業者缺失改善情形	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	0	0	1	0	0	4	1	0	0	4	4	2	4	1	4
	E5其他大眾運輸政策之配合度	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	1	4	4
105年成績		11.5	13	13	13	11	16	14	13	12	16	16	15	16	16	19

4.6 路線成績

路線別成績是以各路線之 A1 公車準點性、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例、B1 車廂內站名播報器是否正常使用、B2 車廂內環境及舒適度、B3 下車鈴是否能夠正常使用、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、B5 車輛安全設備、C1 駕駛員之服裝儀容、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C3 駕駛員行駛之安全性、C4 駕駛員行車期間之車內行為、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴等共 15 項指標。計算指標滿分數為 65 分。

公司別成績為 C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度。計算指標滿分數為 35 分。

詳細評分方式請參閱附件二，以下依評鑑指標說明各客運公司路線成績。

4.6.1 台中客運路線成績

台中客運受評路線共計 50 條路線，其路線成績如表 4.6-17；公司別成績如表 4.6-18 所示。整體路線別成績表現良好；49 路、131 路、163 路、700 路有待加強。公司別分數中台中客運於 E4 百萬公里肇事死傷人數指標中未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練及肇事情形。

表 4.6-17 台中客運路線別成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
6路	8.83	5	4	3.83	2.5	4	3	4	2	2.33	4.17	4.17	2.5	3	1.33	54.67	84.1	甲
8路	9.6	5	4	4	3	4	2.4	4	2	4	4.5	5	3	3	1.2	58.7	90.31	優
9路	8.89	5	3	5	3	4	1.89	4	2	3.78	4.44	5	2.83	3	1.56	57.39	88.29	甲
11路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
12路	10	5	4	4.5	2.5	4	2.7	4	2	2.2	3	4.5	3	3	2	56.4	86.77	甲
14路	9.67	5	4	5	3.17	4	3	4	2	3.33	4.17	4.17	3	3	2	59.5	91.54	優
15路	8.33	5	5	5	2.33	4	2.67	4	1.17	2.33	4.58	5	3	3	2	57.42	88.33	甲
26路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
27路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	4.17	4.58	5	3	3	2	63.75	98.08	優
28路	8	5	2	5	4	4	2.8	4	2	4.6	5	5	3	3	2	59.4	91.38	優
29路	7.5	5	5	5	2.5	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	61	93.85	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
33路	10	5	3	5	3.6	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	62.6	96.31	優
35路	8.89	4.78	5	5	3	4	2.67	4	2	3.56	4.17	4.17	2.83	3	2	59.06	90.85	優
41路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	3	4.44	4.72	3	3	2	61.17	94.1	優
49路	2	5	1	5	3	4	3	4	2	2	2.5	5	3	3	2	46.5	71.54	乙
54路	9.38	5	4	5	3	4	2.5	4	2	4.25	5	4.69	2.81	3	1.25	59.88	92.12	優
60路	10	5	4	5	2	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	59	90.77	優
66路	9.5	5	4	5	3.75	4	2.5	4	2	4.75	5	4.38	2.63	3	1	60.5	93.08	優
69路	8.33	5	3	5	3.33	4	3	4	2	3	4.17	5	3	3	2	57.83	88.97	甲
70路	10	5	5	5	2.5	4	3	4	2	2	0	5	3	3	2	55.5	85.38	甲
71路	9	5	3.5	5	3	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	1	60	92.31	優
72路	10	5	4	5	2.5	4	2.67	4	2	2	4.17	5	3	3	2	58.33	89.74	甲
82路	9.8	5	4	5	3.8	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63.6	97.85	優
93路	10	5	5	5	3.7	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64.7	99.54	優
100路	9	5	4	5	3.9	4	2.3	4	2	3.7	5	5	3	3	2	60.9	93.69	優
101路	8.67	5	3	5	3.83	4	2.67	3.5	2	3.67	4.58	5	3	3	2	58.92	90.64	優
102路	10	5	3	4	3.5	4	2.5	4	1.5	4.5	3.75	5	2.25	2.25	1.5	56.75	87.31	甲
107路	7.5	5	4	5	3	4	2.25	4	2	2.25	2.5	5	3	3	2	54.5	83.85	甲
108路	9.67	5	4	5	3	4	2.83	4	2	3.17	3.75	5	3	3	2	59.42	91.41	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
128路	10	5	4	5	3	4	3	4	1.5	3	5	5	3	3	2	60.5	93.08	優
131路	8.57	4.29	4	4.29	2	3.43	2.14	3.43	1.71	3	3.21	4.29	2.57	2.57	1.43	50.93	78.35	乙
132路	8.33	5	3	5	2.33	4	2.33	4	2	3.17	4.17	4.58	2.75	3	1.33	55	84.62	甲
133路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
142路	10	5	2	5	3	4	3	4	2	4	5	2.5	3	0	0	52.5	80.77	甲
154路	10	5	5	5	3.33	4	2.78	4	2	3.33	4.44	5	3	2.83	2	61.72	94.96	優
156路	10	5	5	5	4	4	3	2.5	2	4.5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
157路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
163路	8	5	1	5	0	4	3	4	2	2	5	2.5	1.5	3	2	48	73.85	乙
200路	8.6	5	4	4	2.2	4	3	4	1.6	2.8	3	4.5	3	3	2	54.7	84.15	甲
284路	7.5	5	4	4.67	3.83	4	3	4	2	3.83	3.75	5	2.5	3	2	58.08	89.36	甲
290路	10	5	4	4.78	3.22	4	3	4	2	3.89	3.89	5	3	3	2	60.78	93.5	優
300路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
304路	9.6	5	4	5	3.9	4	3	4	2	4.8	5	5	3	3	2	63.3	97.38	優
307路	9.5	5	4	5	3.88	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	2	62.88	96.73	優
323路	7.5	4.67	2	5	2.17	4	3	4	1.33	2	4.17	4.58	3	3	1.67	52.08	80.13	甲
324路	10	5	4	5	3.6	4	3	4	2	4.8	5	5	3	3	2	63.4	97.54	優
325路	10	5	4	5	2.67	4	2.67	4	2	2.67	4.17	5	3	3	2	59.17	91.03	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
500路	10	5	1	4.6	2.8	4	2.4	4	2	2.4	5	5	2.7	3	2	55.9	86	甲
659路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
700路	8.17	3.5	1	5	2.92	4	2.08	4	1.83	2.92	4.79	3.96	3	2.88	1.83	51.88	79.81	乙

表 4.6-18 台中客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	1.33	3	1	2	1.5	3	4	0	3	22.83	65.24

4.6.2 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 4.6-19；公司別成績如表 4.6-20，統聯客運路線大致表現優異。公司別分數中統聯客運於 E4 百萬公里肇事死傷人數指標中未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練及肇事情形。

表 4.6-19 統聯客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
3路	10	5	4	5	2.45	4	3	4	2	2.55	3.86	5	3	3	2	58.86	90.56	優
18路	9.6	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	62.6	96.31	優
23路	10	5	5	5	3.5	4	3	4	2	4.38	5	5	3	3	2	63.88	98.27	優
50路	7.7	5	2	4.8	3	4	2	4	1.9	2.7	3.75	4.25	3	3	2	53.1	81.69	甲
53路	9.71	5	4	5	3	4	2	4	1.71	3.43	4.29	4.29	3	3	2	58.43	89.89	甲
56路	9	5	2	5	4	4	3	4	2	4.43	5	5	3	3	2	60.43	92.97	優
59路	6	5	4	5	2.8	4	2.2	4	2	3.8	5	5	3	3	2	56.8	87.38	甲
61路	9.5	5	3	5	3.5	4	2.13	4	2	4	4.69	5	3	3	2	59.81	92.02	優
63路	9.71	4.29	4	5	3.86	4	2.57	4	2	4.57	5	5	3	2.79	2	61.79	95.05	優
73路	10	4.67	3	5	2.83	4	1.17	4	2	2.67	5	4.58	3	3	2	56.92	87.56	甲
75路	9	5	2	5	2.9	4	1.9	4	1.9	3.4	4.75	4.5	3	3	2	56.35	86.69	甲
77路	9.75	5	2	5	4	4	3	4	2	4.63	5	5	3	3	2	61.38	94.42	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
79路	9.38	5	4	5	3.88	4	3	4	2	4.75	5	5	3	3	2	63	96.92	優
81路	9.42	5	3	5	3.83	4	2.08	4	2	3.5	4.79	5	3	3	2	59.63	91.73	優
85路	10	5	5	5	3.67	4	2	4	2	4	5	5	2	3	2	61.67	94.87	優
159路	9.38	5	4	4.75	4	4	2.75	4	2	4.75	4.69	5	3	3	2	62.31	95.87	優
300路	10	5	5	4.56	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64.56	99.32	優
301路	10	5	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
303路	9.13	5	4	5	4	4	3	4	2	4.75	5	5	3	3	2	62.88	96.73	優
308路	9.25	4.75	4	5	2.38	3.75	3	4	2	3.38	4.38	4.69	3	3	2	58.56	90.1	優
326路	9	5	2	5	3.5	4	3	4	2	3.5	5	5	3	3	2	59	90.77	優
351路	10	5	4	5	3.67	4	0.83	4	2	3.83	5	5	3	2.75	2	60.08	92.44	優
500路	10	5	1	5	3	4	2.75	4	2	2	5	4.38	3	3	2	56.13	86.35	甲

表 4.6-20 統聯客運公司別成績

題目	C6業者網頁 資訊查核	C7申訴電話 之建置及使用 情形	D1低地板公 車比率	D2公車無障 礙設備教育 訓練	D3駕駛員是 否熟悉操作 公車無障礙 設備	E1主管機關 指定報表之 製作提送	E2行車事故 通報與處理 情形	E3業者缺失 改善情形	E4百萬公里 肇事死傷人 數	E5其他大眾 運輸政策之 配合度	總成績	總成績 (100%)
分數	4	1.58	4	1	2	3	3	4	0	3	25.58	73.1

4.6.3 仁友客運路線成績

仁友客運受評路線共計 9 條路線，其路線成績如表 4.6-21；公司別成績如表 4.6-22。仁友客運路線大致表現良好，惟 358 路有待加強。公司別 C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、E4 百萬公里肇事死傷人數得分較低，故須加強該項目。

表 4.6-21 仁友客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
21路	8.67	4.17	3	5	2.83	4	1.67	4	2	2.67	4.58	5	3	3	2	55.58	85.51	甲
30路	8	5	3	5	2.4	4	2.8	4	2	3	5	5	3	3	2	57.2	88	甲
32路	9.67	5	3	5	4	4	2.17	4	2	4.83	5	5	3	3	1.67	61.33	94.36	優
45路	9.5	5	2	5	3.25	4	2.25	4	1.88	2.75	5	5	3	2.81	1.63	57.06	87.79	甲
52路	10	5	3	5	3.33	4	2.5	4	2	3.83	5	4.58	3	2.5	2	59.75	91.92	優
105路	10	5	4	5	3.5	4	2.75	4	2	3.13	4.69	5	2.81	2.81	2	60.69	93.37	優
123路	10	5	4	4.5	4	3.5	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
283路	10	5	5	5	3.5	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	61.5	94.62	優
358路	5.33	5	3	5	3	4	0.83	4	2	3.67	3.75	5	3	2.25	2	51.83	79.74	乙

表 4.6-22 仁友客運公司別成績

題目	C6業者網頁 資訊查核	C7申訴電話 之建置及使用 情形	D1低地板公 車比率	D2公車無障 礙設備教育 訓練	D3駕駛員是 否熟悉操作 公車無障礙 設備	E1主管機關 指定報表之 製作提送	E2行車事故 通報與處理 情形	E3業者缺失 改善情形	E4百萬公里 肇事死傷人 數	E5其他大眾 運輸政策之 配合度	總成績	總成績 (100%)
分數	2.25	1.67	1	2	2	3	3	3	1	3	21.92	62.62

4.6.4 巨業交通路線成績

巨業交通受評路線共計 14 條路線，其路線成績如表 4.6-23；公司別成績如表 4.6-24。整體路線表現優異，但在公司別成績中申訴電話之建置及使用情形、駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、百萬公里肇事死傷人數皆須改善與處理。

表 4.6-23 巨業交通路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
68路	9.6	5	3	5	2	4	1.4	4	1.6	2.4	5	5	3	2.2	2	55.2	84.92	甲
111路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	3.5	5	5	3	2.25	2	61.75	95	優
164路	8	5	1	5	4	4	0	4	2	4	5	5	3	3	2	55	84.62	甲
165路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	60	92.31	優
166路	10	5	5	5	4	4	0	4	2	5	5	5	3	0	0	57	87.69	甲
167路	10	5	0	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	60	92.31	優
178路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
179路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
180路	10	5	4	5	4	4	1.67	4	2	5	5	5	3	2	2	61.67	94.87	優
300路	10	5	5	4.75	3.75	4	3	4	2	5	4.69	5	3	3	2	64.19	98.75	優
305路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
306路	10	5	4	5	3.17	4	3	4	2	4.83	5	5	3	3	2	63	96.92	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
353路	10	5	3	5	1.5	4	3	4	2	2	5	5	3	3	0	55.5	85.38	甲
677路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優

表 4.6-24 巨業交通公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	0.67	3	1	0	3	3	4	0	3	21.67	61.9

4.6.5 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 4.6-25；公司別成績如表 4.6-26。整體路線表現良好，惟 65 路得分落差大，其急需改善項目為 A3 公車無脫班比例、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴。公司別成績中以百萬公里肇事死傷人數需進行加強。

表 4.6-25 全航客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
5路	10	4.43	2	5	3.43	4	2.71	4	2	3.71	5	5	3	3	2	59.29	91.21	優
11路	9	5	5	4	4	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	1	61.5	94.62	優
12路	10	5	4	5	2.83	4	1.83	4	2	2.5	4.58	3.75	3	3	2	57.5	88.46	甲
58路	9.83	4.83	2	4.25	3.75	4	2.83	4	1.83	4.17	4.38	4.58	2.88	3	2	58.33	89.74	甲
65路	8	4.38	1	4.38	2.5	3.5	1.63	3.5	1.75	3.38	3.75	3.75	2.63	0.38	0	44.5	68.46	丙
158路	10	5	3	5	3.71	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	62.71	96.48	優
352路	10	5	4	5	4	4	0	4	2	5	5	5	3	1.5	2	59.5	91.54	優
700路	10	5	1	5	3	4	1	4	2	2	5	5	3	3	0	53	81.54	甲

表 4.6-26 全航客運公司別成績

題目	C6業者網頁 資訊查核	C7申訴電話 之建置及使用 情形	D1低地板公 車比率	D2公車無障 礙設備教育 訓練	D3駕駛員是 否熟悉操作 公車無障礙 設備	E1主管機關 指定報表之 製作提送	E2行車事故 通報與處理 情形	E3業者缺失 改善情形	E4百萬公里 肇事死傷人 數	E5其他大眾 運輸政策之 配合度	總成績	總成績 (100%)
分數	3	1.5	3	2	2	3	3	3	0	2	22.5	64.29

4.6.6 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 4.6-27；公司別成績如表 4.6-28。彰化客運在路線別與公司別成績大致表現良好，以車廂內是否設有服務鈴需加強改善。

表 4.6-27 彰化客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
99路	10	5	3	4.17	3	4	2.33	4	2	3.67	4.58	5	2.75	2.5	0.33	56.33	86.67	甲

表 4.6-28 彰化客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	1.83	1	1	2	3	3	5	4	1	25.83	73.81

4.6.7 豐原客運路線成績

豐原客運受評路線共計 80 條路線，其路線成績如表 4.6-29；公司別成績如表 4.6-30。豐原客運以 206 路、209 路、219 路、220 路、223 路、226 路、227 路、228 路、264 路、821 路需加強改善。公司別成績大致表現良好。其中 11 路與 227 路總成績差異過大，因 227 路於 C3 駕駛員行駛之安全性、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴皆未得分，建議 227 路應加強駕駛員行車安全(如：用耳麥講話、車速偏快)、駕駛員應遵循路線行駛及無障礙設備(博愛座/服務鈴)，以提高搭乘服務水準。

表 4.6-29 豐原客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
11路	10	5	5	5	4	4	3	4	1.75	4.5	5	4.38	3	3	2	63.63	97.88	優
12路	10	5	4	5	2.71	4	2.29	4	2	3.14	3.21	4.64	3	3	2	58	89.23	甲
51路	9.75	3.88	3	5	2.75	4	2.5	4	1.63	2	3.75	3.13	3	2.81	2	53.19	81.83	甲
55路	9.82	5	3	5	4	4	2.55	4	2	3.73	5	5	3	3	2	61.09	93.99	優
63路	10	5	4	5	2.5	4	3	4	2	2.83	5	5	3	2	2	59.33	91.28	優
90路	10	4	4	5	3	3.2	2.2	4	1.4	3.2	5	5	3	3	2	58	89.23	甲
91路	10	4.38	4	5	3.63	4	1.88	4	2	3.13	5	5	2.81	1.69	2	58.5	90	優
92路	8.57	4.29	4	5	2.71	4	2.57	4	1.86	2.57	4.29	5	3	3	2	56.86	87.47	甲

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
153路	10	4.71	3	5	2.29	4	2.71	4	2	2.57	4.64	5	3	3	1.29	57.21	88.02	甲
170路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
171路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
172路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
182路	10	5	3	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	1.5	2	54.5	83.85	甲
183路	10	5	4	5	4	4	0	4	2	2	5	5	3	3	2	58	89.23	甲
185路	7.5	5	3	5	4	4	3	4	2	4	3.75	5	3	3	2	58.25	89.62	甲
186路	10	5	2	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	62	95.38	優
202路	10	5	3	5	3	4	0	4	2	2.67	4.17	5	3	1.5	2	54.33	83.59	甲
203路	10	5	3	5	2	4	0	2.5	2	3	5	5	3	2.25	2	53.75	82.69	甲
206路	8	4.33	2	3.33	3	3	2.17	4	1.17	2.5	3.75	4.17	3	2.75	2	49.17	75.64	乙
207路	10	5	4	5	3.33	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	62.33	95.9	優
208路	10	5	4	5	3.6	4	3	4	2	4.4	4.5	5	3	3	2	62.5	96.15	優
209路	7.5	3	3	5	4	4	2	4	2	3	5	3.75	3	1.5	0	50.75	78.08	乙
210路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
211路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	62	95.38	優
212路	10	0	5	5	1	4	3	4	2	4	5	2.5	3	3	2	53.5	82.31	甲
213路	8.6	5	3	5	3.8	4	2.4	4	2	4.2	5	5	3	3	2	60	92.31	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
214路	10	5	4	5	1.5	4	3	4	2	3	5	5	3	3	2	59.5	91.54	優
215路	10	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	5	3	3	2	63	96.92	優
216路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
217路	10	5	0	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	60	92.31	優
218路	10	5	3	5	0	4	2	4	2	4	5	5	3	3	2	57	87.69	甲
219路	10	0	0	5	3	4	0	4	2	4	5	5	3	3	2	50	76.92	乙
220路	7.17	4.17	3	5	2.5	4	1.33	4	2	2.33	2.08	5	2.75	1.25	1.67	48.25	74.23	乙
222路	9.67	4.54	3.17	4.9	3.36	3.98	2.19	3.98	1.94	3.58	4.65	4.68	2.96	2.72	1.89	58.16	89.48	甲
223路	10	5	1	5	3	4	2	4	2	3	3.75	0	3	1.5	1	48.25	74.23	乙
225路	9.67	4.54	3.17	4.9	3.36	3.98	2.19	3.98	1.94	3.58	4.65	4.68	2.96	2.72	1.89	58.16	89.48	甲
226路	10	3	5	0	3	4	2	4	1	2	2.5	0	3	3	2	44.5	68.46	丙
227路	10	5	1	5	3	4	2	4	1	2	0	2.5	0	0	0	39.5	60.77	丙
228路	2	4	0	5	3.5	4	1	4	2	2	5	5	3	3	2	45.5	70	乙
229路	10	4	2	5	4	4	2.5	4	2	4.5	5	5	3	3	2	60	92.31	優
232路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
235路	10	5	5	5	3	4	1.33	4	1.67	2	5	5	3	2	1	57	87.69	甲
236路	8	3	0	5	3	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	55	84.62	甲
237路	10	5	4	5	3.8	4	1.8	4	2	3.6	5	5	3	2.7	2	60.9	93.69	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
238路	9	4.2	3	4.6	3.8	4	2.8	4	2	4.2	5	5	3	3	2	59.6	91.69	優
239路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
240路	10	5	3	5	4	4	0	4	2	2	5	5	3	1.5	2	55.5	85.38	甲
250路	10	5	4	5	4	4	2	4	2	4	5	5	3	1.5	2	60.5	93.08	優
251路	10	5	5	5	2	4	3	4	2	2	2.5	2.5	3	3	2	55	84.62	甲
252路	10	5	0	5	1.5	4	3	4	2	5	5	3.75	3	3	2	56.25	86.54	甲
253路	10	5	5	5	2.75	4	2.25	4	1.75	4	5	5	3	2.63	2	61.38	94.42	優
258路	10	5	3	5	4	4	2	4	2	4	5	5	3	3	2	61	93.85	優
260路	10	5	5	5	2	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	60	92.31	優
261路	10	5	4	5	4	4	1	4	2	4	5	5	3	3	2	61	93.85	優
262路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	64	98.46	優
263路	10	4.33	4	5	4	4	2	4	2	4	5	5	3	2.5	1.33	60.17	92.56	優
264路	10	0	2	5	4	4	0	4	2	2	5	5	3	1.5	1	48.5	74.62	乙
265路	10	5	3	5	4	4	0	4	2	2	5	5	3	3	2	57	87.69	甲
266路	10	5	4	5	4	4	0	4	2	3.5	5	5	3	3	2	59.5	91.54	優
267路	10	5	3	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	2	56	86.15	甲
269路	10	5	1	5	3	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	57	87.69	甲
270路	9.67	5	3	5	3.83	4	1	4	2	2.33	5	5	3	2.75	2	57.58	88.59	甲

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
271路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
272路	10	5	5	5	2	4	3	4	2	2	2.5	5	3	3	2	57.5	88.46	甲
273路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
275路	10	5	4	4	4	4	1.5	4	2	3.5	5	5	3	2.25	2	59.25	91.15	優
276路	10	5	3	5	2	4	3	4	2	2	2.5	5	3	3	2	55.5	85.38	甲
277路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
278路	10	5	0	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	60	92.31	優
279路	10	5	1	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	61	93.85	優
280路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
285路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
286路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
287路	10	5	4	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	2	57	87.69	甲
288路	10	5	0	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	60	92.31	優
289路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
771路	9.67	4.54	3.17	4.9	3.36	3.98	2.19	3.98	1.94	3.58	4.65	4.68	2.96	2.72	1.89	58.16	89.48	甲
821路	10	0	0	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	3	2	50	76.92	乙
900路	10	5	1	5	3.88	4	2.63	4	2	3.88	5	5	3	3	2	59.38	91.35	優
989路	9	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	3.75	3	3	2	56.75	87.31	甲

表 4.6-30 豐原客運公司別成績

題目	C6業者網頁 資訊查核	C7申訴電話 之建置及使用 情形	D1低地板公 車比率	D2公車無障 礙設備教育 訓練	D3駕駛員是 否熟悉操作 公車無障礙 設備	E1主管機關 指定報表之 製作提送	E2行車事故 通報與處理 情形	E3業者缺失 改善情形	E4百萬公里 肇事死傷人 數	E5其他大眾 運輸政策之 配合度	總成績	總成績 (100%)
分數	4	1.92	3	1	2	3	3	4	1	3	25.92	74.05

4.6.8 東南客運路線成績

東南客運受評路線共計 6 條路線，其路線成績如表 4.6-31；公司別成績如表 4.6-32。整體路線大致表現良好，公司別成績以百萬公里肇事死傷人數需加強改善。

表 4.6-31 東南客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
7路	10	5	2	5	3.78	4	2.67	4	2	5	5	5	3	2.83	2	61.28	94.27	優
17路	10	5	4	5	1	4	3	4	1	2	2.5	3.75	3	3	2	53.25	81.92	甲
67路	9.8	4.4	2	4.6	2.8	4	2.8	4	1.9	4	4.25	4.75	3	3	2	57.3	88.15	甲
97路	10	5	1	4.44	3.78	4	2.89	4	2	5	4.44	5	2.83	3	2	59.39	91.37	優
98路	9.78	5	2	5	2.89	3.78	1	4	1.89	2.89	4.72	4.44	2.83	2.5	2	54.72	84.19	甲
616路	9.67	5	4	5	3.67	4	3	4	2	4.83	5	5	3	3	2	63.17	97.18	優

表 4.6-32 東南客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	2.25	1.67	1	1	2	3	3	4	0	3	20.92	59.76

4.6.9 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 4.6-33；公司別成績如表 4.6-34。整體路線大致表現良好，公司別成績以百萬公里肇事死傷人數需加強改善。

表 4.6-33 豐榮客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
40路	10	5	4	5	2.83	4	3	4	2	3	4.17	4.58	3	3	2	59.58	91.67	優
48路	10	5	4	5	3.83	4	3	4	2	4.17	5	5	3	3	2	63	96.92	優
89路	7.5	5	3	5	3.25	4	2.75	4	1.75	3.25	5	5	3	3	2	57.5	88.46	甲
127路	10	5	5	5	2.5	4	0.5	4	2	2.17	2.92	5	2.75	1.75	2	54.58	83.97	甲

表 4.6-34 豐榮客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	2.17	4	1	2	3	3	5	0	1	25.17	71.9

4.6.10 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 4.6-35；公司別成績如表 4.6-36。整體路線別及公司別成績皆表現優異。

表 4.6-35 苗栗客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
181路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優

表 4.6-36 苗栗客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	3.25	1.42	3	1	2	3	3	4	4	2	26.67	76.19

4.6.11 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 4.6-37；公司別成績如表 4.6-38。整體路線別及公司別成績皆表現優異。

表 4.6-37 和欣客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
160路	10	5	3	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	63	96.92	優
161路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優

表 4.6-38 和欣客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	1.92	1	1	2	3	3	5	4	1	25.92	74.05

4.6.12 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 4.6-39；公司別成績如表 4.6-40。整體路線別及公司別成績表現良好。

表 4.6-39 中台灣客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
1路	7.6	5	3	5	3	4	2.8	4	2	2.4	5	5	3	3	2	56.8	87.38	甲
20路	10	5	4	4	3.5	4	3	4	1.5	3	3.75	5	3	0.75	1	55.5	85.38	甲
25路	8.63	2.5	3	5	3	4	2.13	4	2	3.5	4.38	4.06	3	3	2	54.19	83.37	甲
37路	10	5	2	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	62	95.38	優
95路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
125路	7.5	5	3	5	3.75	4	2.25	4	2	3.25	5	5	3	3	2	57.75	88.85	甲
151路	9.71	4.71	5	5	3	4	1.86	4	2	3	4.29	4.29	2.79	1.29	0.71	55.64	85.6	甲
152路	10	5	5	5	3.91	4	3	4	2	2.91	5	5	3	0	0.36	58.18	89.51	甲
155路	10	5	4	5	3.63	4	3	4	2	3.88	5	5	3	3	2	62.5	96.15	優
162路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優
281路	7.6	5	3	5	3.6	4	3	4	2	2.6	5	5	3	3	2	57.8	88.92	甲
282路	10	4.5	4	4	3.25	4	2.25	4	2	3	5	3.75	3	0	0	52.75	81.15	甲
302路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
658路	9.71	5	4	5	4	4	2.71	4	2	4.43	5	5	3	3	2	62.86	96.7	優

表 4.6-40 中台灣客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	4	1.67	2	1	2	3	3	4	2	3	25.67	73.33

4.6.13 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 4.6-41；公司別成績如表 4.6-42。整體路線別及公司別成績表現良好。

表 4.6-41 南投客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
39路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	64	98.46	優

表 4.6-42 南投客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	2	1.75	4	1	2	3	3	5	4	1	26.75	76.43

4.6.14 捷順交通客運路線成績

捷順交通受評路線共計 4 條路線，其路線成績如表 4.6-43；公司別成績如表 4.6-44。整體路線別及公司別成績表現良好。

表 4.6-43 捷順交通路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
199路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
356路	9.5	5	5	5	4	4	0.5	4	2	2	4.38	5	3	3	2	58.38	89.81	甲
357路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
359路	6.67	5	3	5	4	4	1	4	2	2	5	5	3	3	2	54.67	84.1	甲

表 4.6-44 捷順交通公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	3	1.92	4	1	2	3	3	5	1	4	27.92	79.76

4.6.15 四方客運路線成績

四方客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 4.6-13；公司別成績如表 4.6-44。整體路線別成績表現良好。公司別需改善項目為 C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形。

表 4.6-45 四方客運路線成績

路線別	A1公車準點性	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	A3公車無脫班比例	B1車廂內站名播報器是否正常使用	B2車廂內環境及舒適度	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車輛安全設備	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	D4車廂內是否有博愛座	D5車廂內是否設有服務鈴	總成績	總成績(100%)	級別
354路	9.2	5	4	5	3.8	4	1.2	4	2	2.8	5	5	3	2.1	1.6	57.7	88.77	甲

表 4.6-46 四方客運公司別成績

題目	C6業者網頁資訊查核	C7申訴電話之建置及使用情形	D1低地板公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1主管機關指定報表之製作提送	E2行車事故通報與處理情形	E3業者缺失改善情形	E4百萬公里肇事死傷人數	E5其他大眾運輸政策之配合度	總成績	總成績(100%)
分數	0	0.67	4	1	2	3	3	5	4	4	26.67	76.19

4.6.16 各客運公司路線平均成績比較

各客運公司路線平均成績比較如表 4.6-47。

表 4.6-47 各客運公司路線平均成績比較表

業者	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	捷順交通	四方客運
A1公車準點性	9.17	9.37	9.02	9.83	9.6	10	9.67	9.88	9.38	10	10	9.34	10	9.04	9.2
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	4.94	4.94	4.91	5	4.83	5	4.54	4.9	5	5	5	4.77	5	5	5
A3公車無脫班比例	3.77	3.39	3.33	3.71	2.75	3	3.17	2.5	4	5	3.5	3.79	4	4.5	4
B1車廂內站名播報器是否正常使用	4.87	4.92	4.94	4.98	4.7	4.17	4.90	4.84	5	5	5	4.86	5	5	5
B2車廂內環境及舒適度	3.15	3.47	3.31	3.53	3.4	3	3.36	2.99	3.1	4	4	3.62	4	4	3.8
B3下車鈴是否能夠正常使用	3.99	3.99	3.94	4	3.94	4	3.98	3.96	4	4	4	4	4	4	4
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2.8	2.49	2.33	2.36	2	2.33	2.19	2.56	2.31	3	3	2.71	3	1.88	1.2

業者	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	捷順交通	四方客運
B5車輛安全設備	3.95	4	4	4	3.94	4	3.98	4	4	4	4	4	4	4	4
C1駕駛員之服裝儀容	1.93	1.98	1.99	1.97	1.95	2	1.94	1.8	1.94	2	2	1.96	2	2	2
C2駕駛員行車期間之服務態度	3.65	3.91	3.43	4.2	3.78	3.67	3.58	3.95	3.15	5	5	3.71	5	3.5	2.8
C3駕駛員行駛之安全性	4.38	4.79	4.78	4.98	4.71	4.58	4.65	4.32	4.27	5	5	4.82	5	4.85	5
C4駕駛員行車期間之車內行為	4.75	4.86	4.95	5	4.64	5	4.68	4.66	4.9	5	5	4.79	5	5	5
C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.9	2.96	2.98	3	2.94	2.75	2.96	2.94	2.94	3	3	2.99	3	3	3
C6業者網頁資訊查核	4	4	2.25	4	3	4	4	2.25	4	3.25	4	4	2	3	0
C7申訴電話之建置及使用情形	1.33	1.58	1.67	0.67	1.5	1.83	1.92	1.67	2.17	1.42	1.92	1.67	1.75	1.92	0.67
D1低地板公車比率	3	4	1	3	3	1	3	1	4	3	1	2	4	4	4
D2公車無障礙設備教育訓練	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

業者	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	捷順交通	四方客運
D4車廂內是否有博愛座	2.91	2.98	2.82	2.6	2.49	2.5	2.72	2.89	2.69	3	3	2.29	3	3	2.1
D5車廂內是否設有服務鈴	1.82	2	1.92	1.71	1.38	0.33	1.89	2	2	2	2	1.58	2	2	1.6
E1主管機關指定報表之製作提送	1.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E2行車事故通報與處理情形	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E3業者缺失改善情形	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
E4百萬公里肇事死傷人數	0	0	1	0	0	4	1	0	0	4	4	2	4	1	4
E5其他大眾運輸政策之配合度	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3	1	4	4
業者總分	81.81	85.63	80.57	82.54	79.55	82.16	84.13	79.11	83.85	91.67	89.42	84.9	90.75	88.69	84.37

4.7 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管理」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、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。

表 4.7- 1 評鑑總成績計算

業者	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	無障礙之場站設施、服務、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	17.88	18.76	22.94	10.73	11.5	81.81
統聯客運	17.7	18.87	24.08	11.98	13	85.63
仁友客運	17.26	18.52	22.05	9.74	13	80.57
巨業交通	18.54	18.87	23.82	8.31	13	82.54
全航客運	17.18	17.98	22.52	10.87	11	79.55
彰化客運	18	17.5	23.83	6.83	16	82.16
豐原客運	17.38	18.41	23.73	10.61	14	84.13
東南客運	17.28	18.35	21.59	8.89	13	79.11
豐榮客運	18.38	18.41	23.37	11.69	12	83.85
苗栗客運	20	20	24.67	11	16	91.67
和欣客運	18.5	20	25.92	9	16	89.42
中台灣客運	17.9	19.19	23.94	8.87	15	84.9
南投客運	19	20	23.75	12	16	90.75
捷順交通	18.54	18.88	23.27	12	16	88.69
四方客運	18.2	18	18.47	10.7	19	84.37
平均成績	18.12	18.78	23.20	10.21	14.3	84.61

第五章 評鑑結果及成績列等

5.1 評鑑結果及成績列等

5.1.1 評鑑結果

本次各客運公司之評鑑總分計算，是以路線別總分加上公司別總分；其中路線別指標有 A1 公車準點性、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例 B1 車廂內站名播報器是否正常使用、B2 車廂內環境及舒適度、B3 下車鈴是否能夠正常使用、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、B5 車輛安全設備、C1 駕駛員之服裝儀容、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C3 駕駛員行駛之安全性、C4 駕駛員行車期間之車內行為、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴，總共佔 65 分。

公司別指標有 C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度，總共佔 35 分。綜合彙整表如表 5.1-1 及圖 5.1-1。

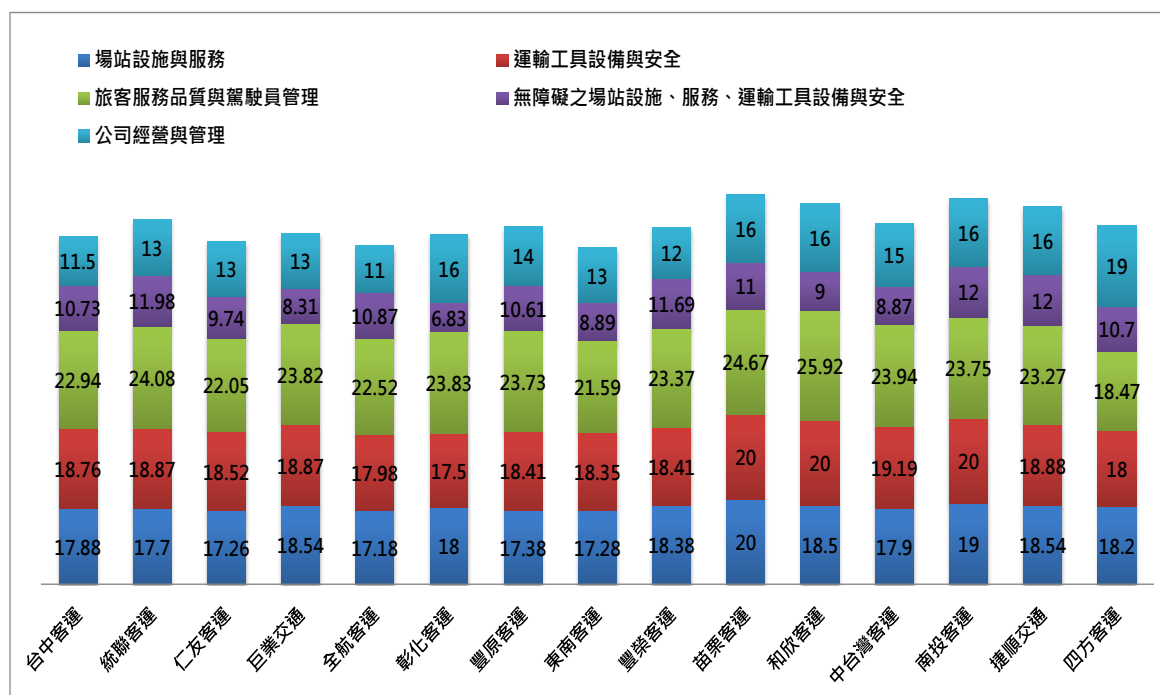


圖 5.1- 1 各客運公司評鑑成績比較圖

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 分至 60 分為丙等，59 分以下為丁等。評鑑總分列表結果如表 5.1-1、圖 5.1-2，結果顯示優等有南投客運、苗栗客運；甲等有台中客運、豐原客運、統聯客運、仁友客運、豐榮客運、中台灣客運、巨業交通、捷順交通、和欣客運、彰化客運；乙等有東南客運、全航客運。

組別一中三家業者皆落在甲等，B 指標運輸工具設備與安全皆達 18 分以上，E 指標公司經營與管理，以 E4 百萬公里肇事死傷人數分數較低，建議業者加強駕駛行車安全；組別二中七家業者有兩家業者等第為乙等，其他皆為甲等，東南客運、全航客運以 A3 公車無脫班比例、E4 百萬公里肇事死傷人數分數較低，建議業者加強發車班次準點性與駕駛行車安全；組別三中五家業者有兩家為優等，其他皆為甲等，南投客運、苗栗客運在指標 A 場站設施與服務、指標 B 運輸工具設備與安全已達滿分，以指標 E5 其他大眾運輸政策之配合度得分較低，建議業者加強配合機關推動之政策。

表 5.1-1 評鑑成績列等

組別	客運別	評鑑總分	評等
組別一	台中客運	81.81	甲等
	豐原客運	84.13	甲等
	統聯客運	85.63	甲等
組別二	仁友客運	80.57	甲等
	豐榮客運	83.85	甲等
	東南客運	79.11	乙等
	中台灣客運	84.9	甲等
	巨業交通	82.54	甲等
	全航客運	79.55	乙等
	捷順交通	88.69	甲等
組別三	南投客運	90.75	優等
	和欣客運	89.42	甲等
	彰化客運	82.16	甲等
	苗栗客運	91.67	優等
	四方客運	84.37	甲等

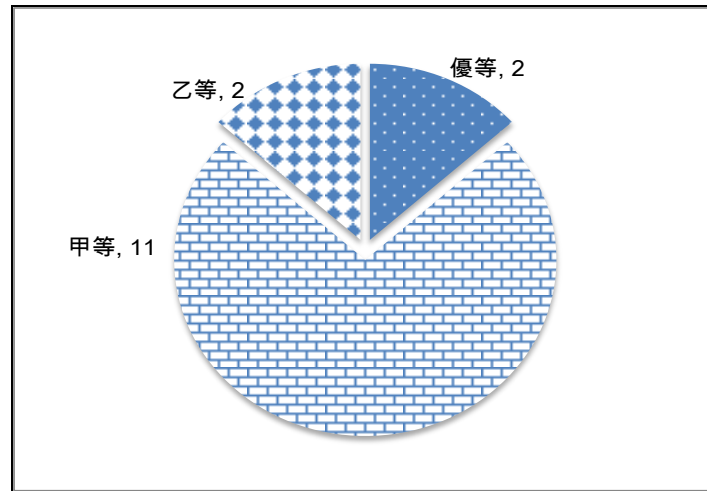


圖 5.1- 2 評鑑成績等地圖

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 20%」、「運輸工具設備與安全 20%」、「旅客服務品質與駕駛員管理 20%」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 5%」將以上四項指標成績加總後為該路線之評鑑分數，路線別成績共 65 分，再依比例進行放大至 100%。各業者路線評等結果如表 5.1-2。

結果顯示優等路線有 126 條、甲等路線有 76 條、乙等路線有 13 條、丙等路線有 3 條、丁等路線有 0 條。本年度路線評鑑總分列等結果如表 5.1-2。本年度各業者之路線評鑑成績等第比例如圖 5.1-3。

全航客運 65 路為丙等，其中 A3 公車無脫班比例、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴得分較低，建議加強博愛座與服務鈴設置。

豐原客運 226 路、227 路為丙等，226 路於 B1 車廂內站名播報器是否正常使用、C4 駕駛員行車期間之車內行為皆得 0 分，應加強播報器維修與駕駛車內行為管理(如：駕駛急煞、聽音樂等)；227 路於 C3 駕駛員行駛之安全性、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴皆得 0 分，應加強播報器維修與駕駛行車管理(如:教育駕駛行車安全、應遵循核定路線)及博愛座與服務鈴設置。

表 5.1- 2 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	31	15	4	0	0
統聯客運	17	6	0	0	0
仁友客運	5	3	1	0	0

客運別	優等	甲等	乙等	丙等	丁等
巨業交通	10	4	0	0	0
全航客運	4	3	0	1	0
彰化客運	0	1	0	0	0
豐原客運	42	28	8	2	0
東南客運	3	3	0	0	0
豐榮客運	2	2	0	0	0
苗栗客運	1	0	0	0	0
和欣客運	2	0	0	0	0
中台灣客運	6	8	0	0	0
南投客運	1	0	0	0	0
捷順交通	2	2	0	0	0
四方客運	0	1	0	0	0
合計	126	76	13	3	0

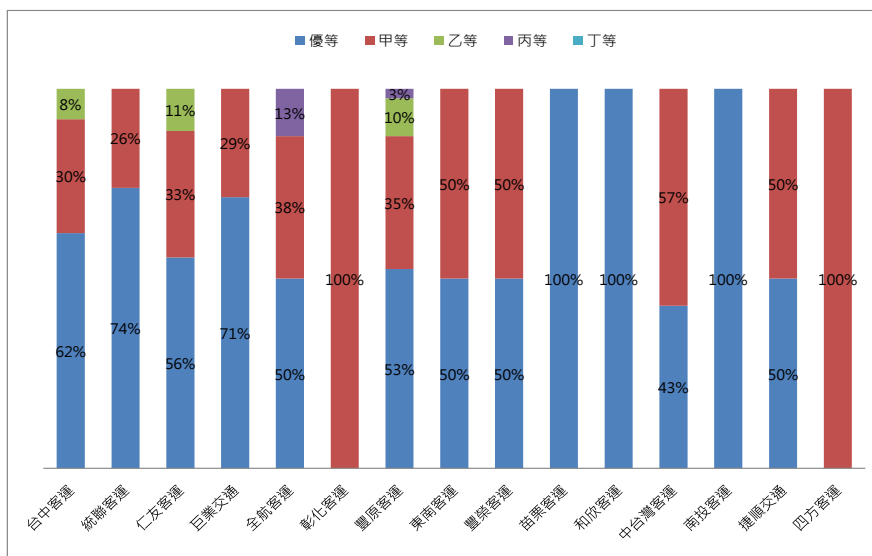


圖 5.1- 3 路線評鑑成績等地比例圖

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 104 年度評鑑項目比較表如表 5.2-1。

105 年度較去年度新增「A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例、B5 車輛安全設備、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度」共 13 項指標。

105 年度評鑑總分計算為路線別總分加上公司別總分；其中路線別指標有 A1 公車準點性、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例 B1 車廂內站名播報器是否正常使用、B2 車廂內環境及舒適度、B3 下車鈴是否能夠正常使用、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、B5 車輛安全設備、C1 駕駛員之服裝儀容、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C3 駕駛員行駛之安全性、C4 駕駛員行車期間之車內行為、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴，總共佔 65 分。

公司別指標有 C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度，總共佔 35 分。

表 5.2-1 104 年度與 105 年度公車評鑑之評鑑項目

評鑑辦法構面	104年評鑑項目	105年評鑑項目
場站設施與服務	公車準點性	1.公車準點性 2.待班車於端點站位滯留超過3分鐘 3.公車無脫班比例
運輸工具設備與安全	1.車廂內站名播報器是否正常使用 2.車廂內是否設置乘客意見箱(卡) 3.車廂內環境及舒適度 4.下車鈴是否能夠正常使用 5.車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1.車廂內站名播報器是否正常使用 2.車廂內環境及舒適度 3.下車鈴是否能夠正常使用 4.車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖 5.車輛安全設備
旅客服務品質與駕駛員管理	1.駕駛員之服裝儀容 2.駕駛員行車期間之服務態度 3.駕駛員行駛之平穩性 4.駕駛員行車期間之行車行為 5.駕駛員是否遵循路線行駛 6.駕駛員行車對用路環境之影響	1.駕駛員之服裝儀容 2.駕駛員行車期間之服務態度 3.駕駛員行駛之安全性 4.駕駛員行車期間之車內行為 5.駕駛員是否遵循路線行駛 6.業者網頁資訊查核 7.申訴電話之建置及使用情形
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	-	1.低地板公車比率 2.公車無障礙設備教育訓練 3.駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 4.車廂內是否有博愛座

評鑑辦法構面	104年評鑑項目	105年評鑑項目
公司經營與管理	1.業者網頁資訊查核 2.申訴電話之建置及使用情形	5.車廂內是否設有服務鈴 1.主管機關指定報表之製作提送 2.行車事故通報與處理情形 3.業者缺失改善情形 4.百萬公里肇事死傷人數 5.其他大眾運輸政策之配合度

本年度各業者評鑑成績與評等，以及 104 年度成績與評等之比較，如表 5.2-2。

表 5.2-2 104 年度與 105 年度評鑑成績比較表

客運別	104年度評鑑		105年度評鑑		說明
	總成績	評等	總成績	評等	
台中客運	88.78	甲	81.81	甲等	評等維持不變
統聯客運	80.43	甲	85.63	甲等	評等維持不變
仁友客運	87.93	甲	80.57	甲等	評等維持不變
巨業交通	78.15	乙	82.54	甲等	乙等進步至甲等
全航客運	77.41	乙	79.55	乙等	評等維持不變
彰化客運	75.88	乙	82.16	甲等	乙等進步至甲等
豐原客運	81.94	甲	84.13	甲等	評等維持不變
東南客運	82.63	甲	79.11	乙等	甲等退步至乙等
豐榮客運	83.98	甲	83.85	甲等	評等維持不變
苗栗客運	73.14	乙	91.67	優等	乙等進步至優等
和欣客運	85.76	甲	89.42	甲等	評等維持不變
中台灣客運	80.09	甲	84.9	甲等	評等維持不變
南投客運	90.63	優	90.75	優等	評等維持不變
捷順交通	-	-	88.69	甲等	首次受評
四方客運	-	-	84.37	甲等	首次受評

巨業交通雖仍有進步空間，但在「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」指標表現較佳，使分數較去年度進步，由乙等進步至甲等。

彰化客運在無障礙指標有進步空間，但在「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」指標表現較佳，使分數較去年度進步，由乙等進步至甲等。

東南客運在「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」須待加強，尤其在 D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備之項目表現較差。評等自甲等退步至乙等。

苗栗客運在「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」皆滿分，而「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」皆表現優異。評等自乙等進步至優等。因今年新增無障礙指標，且苗栗客運於無障礙指標中獲得 11 分(滿分 13 分)，故較前期分數高。

第六章 結論與建議

6.1 結論

本年度市區汽車客運營運及服務評鑑計畫評鑑對象包含台中客運、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、南投客運、捷順交通、四方客運，共 15 家汽車客運業者。各市區汽車客運公司依五大指標評鑑項目成績加總而得評鑑總成績。台中客運 81.81 分、統聯客運 85.63 分、仁友客運 80.57 分、巨業交通 82.54 分、全航客運 79.55 分、彰化客運 82.16 分、豐原客運 84.13 分、東南客運 79.11 分、豐榮客運 83.85 分、苗栗客運 91.67 分、和欣客運 89.42 分、中台灣客運 84.9 分、南投客運 90.75 分、捷順交通 88.69 分、四方客運 84.37 分。結果顯示評鑑成績優等業者 2 家：南投客運、苗栗客運；評鑑成績甲等業者 11 家：台中客運、豐原客運、統聯客運、仁友客運、豐榮客運、中台灣客運、巨業交通、捷順交通、和欣客運、彰化客運；評鑑成績為乙等業者 2 家：東南客運、全航客運。

台中客運評分項目大致良好，急需改善項目以 C7 申訴電話之建置及使用情形、D2 公車無障礙設備教育訓練、E1 主管機關指定報表之製作提送、E4 百萬公里肇事死傷人數。電話調查因響鈴過久無人接聽故得分較低；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；指定報表雖有在期限提送，但資料有缺漏須補正；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。

統聯客運評分項目大致良好，急需改善項目以 A3 公車無脫班比例、D2 公車無障礙設備教育訓練。統聯客運在正常發車之班次佔核定班次數 70%~80%；電話調查因撥打多次皆忙線中故得分較低；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練。

仁友客運超過 5 項指標分數較低，急需改善項目以 A3 公車無脫班比例、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數。仁友客運在正常發車之班次佔核定班次數 70%-80%；網頁僅提供 10 公里內免費，沒有詳細票價表；電話調查因撥打多次接忙線中故得分較低；低地板公車比率佔總車輛數未達 30%者；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 1-2 人。

巨業交通評分項目大致良好，急需改善項目以 C7 申訴電話之建置及使用情形、D2 公車無障礙設備教育訓練、E4 百萬公里肇事死傷人數。電話調查因撥打多次接忙線中故得分較低；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。

全航客運超過 5 項指標分數較低，急需改善項目以 A3 公車無脫班比例、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、D5 車廂內是否設有服務鈴、E3 業者缺失改善情形、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度。全航客運正常發車之班次佔核定班次數 60%-70%；車輛資訊部分路線完全未提供或混其他路線資訊；部分車輛內無提供服務鈴；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。

彰化客運超過 5 項指標分數較低，急需改善項目以 A3 公車無脫班比例、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D5 車廂內是否設有服務鈴、E5 其他大眾運輸政策之配合度。彰化客運正常發車之班次佔核定班次數 70%-80%；電話調查因撥打後無人接聽故得分較低；低地板公車比率佔總車輛數未達 30%；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；部分車輛內無提供服務鈴。

豐原客運 A3 公車無脫班比例、C7 申訴電話之建置及使用情形、D2 公車無障礙設備教育訓練、E4 百萬公里肇事死傷人數。電話調查因服務人員口氣不和睦故予以較低分數；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 1-2 人。

東南客運超過 5 項指標分數較低，急需改善項目以 A3 公車無脫班比例、C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、E4 百萬公里肇事死傷人數。東南客運正常發車之班次佔核定班次數 60%-70%；網頁票價表連結到公車到站頁面；電話調查因服務人員口氣不和睦故予以較低分數；低地板公車比率佔總車輛數未達 30%者；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。

豐榮客運評分項目大致良好，急需改善項目以 C2 駕駛員行車期間之服務態度、D2 公車無障礙設備教育訓練、E4 百萬公里肇事死傷人數、E5 其他大眾運輸政策之配合度。駕駛服務態度中有乘客反映乘客未完全下車駕駛即開車門；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。

苗栗客運評分項目大致良好，急需改善項目以 C7 申訴電話之建置及使用情形、D2 公車無障礙設備教育訓練、E5 其他大眾運輸政策之配合度。電話調查因服務人員口氣不和善及曾有一次無人接聽故予以較低分數；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練。

和欣客運評分項目大致良好，急需改善項目以 C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、E5 其他大眾運輸政策之配合度。電話調查因服務人員口氣不和善或忙線中皆無人應答予以較低分數；低地板公車比率佔總車輛數未達 30%；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練。

中台灣客運評分項目大致良好，急需改善項目以 C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 低地板公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練。電話調查中撥打多次皆無人接聽；低地板公車比率佔總車輛數 30%-50%；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練。

南投客運評分項目大致良好，急需改善項目以 D2 公車無障礙設備教育訓練、E5 其他大眾運輸政策之配合度。每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練。期望保持多數滿分項目並改善缺失項目。

捷順交通首次參與評鑑，評分項目大致良好，急需改善項目以 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、C7 申訴電話之建置及使用情形、D2 公車無障礙設備教育訓練、E4 百萬公里肇事死傷人數。部分車輛內因時刻表、票價表及行車路線圖有一項未提供；電話調查中服務人員態度不友善；每位駕駛員未達 2 次無障礙設備教育訓練；最近一年內每百萬行車公里死傷人數為 1-2 人。

四方客運首次參與評鑑，評分項目大致良好，急需改善項目以 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形。部分車輛無張貼任何車輛資訊；網站資訊開啟後皆在其他頁面(如:維基百科、台中市公車到站時間查詢)，電話調查多次撥打亦無人接聽。

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

- 一、部分路線準點性差，建議於尖峰時間調整發車時間縮短民眾等候時間。
- 二、部分路線播報器有亂碼或是站名有略過，建議定期檢視站名播報器是否正常運作。
- 三、部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- 四、駕駛缺失行為主因是急煞多次，此外其他行為如：使用手機、飲食或辦理私人事務等，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- 五、申訴電話查核期間多次無人接聽，建議加強業者應自行定期稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。

6.2.2 統聯客運建議事項

- 一、部分路線車輛到站準點性不佳，主要以慢 2-5 分鐘為主，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，且少數幾次逗留超過 3 分鐘，應提醒駕駛於表定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線站名播報器無正常播報或改由司機自行播報，建議定期維修站名播報器。
- 四、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 五、部分駕駛於搭乘期間，態度冷淡或口氣差，建議與駕駛進行再教育與溝通，提供良好搭乘品質。
- 六、駕駛員行車安全性以急煞行為居多，其他亦包含轉彎過快、車速偏快；此外車內行為有使用手機、飲食等。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 七、部分車輛博愛座座位數設置不足，建議補齊博愛座座位數，以提供無障礙環境。

6.2.3 仁友客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，且少數幾次逗留超過 3 分鐘，應提醒駕駛於表定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線站名播報器有站名漏播或有下車鈴故障情形，建議定期辦理車輛汰舊換新。
- 四、部分車輛座椅老舊，建議業者定期辦理車輛汰舊換新，提供乘客良好搭乘環境。
- 五、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 六、部分車輛車內缺滅火器或擊破器，建議盡速補齊與修復。
- 七、駕駛員行車安全性以急煞行為為主；此外車內行為有吃檳榔、接電話、喝飲料、聊天等。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 八、業者網頁未提供詳細票價表，僅說明 10 公里內免費，建議於網頁內加以補充說明。
- 九、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

6.2.4 巨業交通建議事項

- 一、部分車輛環境不佳，建議業者每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- 二、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 三、駕駛員行車時有急煞行為，建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 四、申訴電話調查期間中有兩次忙線中、無人接聽，建議加強業者應自行定期

稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。

- 五、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

6.2.5 全航客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線站名播報器有站名漏播，建議定期維修站名播報器。
- 三、部分車輛座椅老舊或擺放雜物，建議業者定期汰換老舊座椅並定期清潔車內物品，提供乘客良好搭乘環境。
- 四、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 五、駕駛員行車間有罵髒話罵乘客情形；攸關安全行為有猛按喇叭、車速稍快；此外車內行為有耳機聊天等。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 六、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

6.2.6 彰化客運建議事項

- 一、部分路線站名播報器有站名漏播，建議定期維修站名播報器。
- 二、申訴電話調查期間中有忙線中、無人接聽情形，建議加強業者應自行定期稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。
- 三、部分車輛博愛座座位數設置不足，建議補齊博愛座座位數，以提供無障礙環境。

6.2.7 豐原客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。

- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，且少數幾次逗留超過 3 分鐘，應提醒駕駛於特定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線站名播報器無法正常運作，建議定期維修站名播報器。
- 四、部分車輛環境不佳或擺放雜物，建議業者定期清潔車內物品，提供乘客良好搭乘環境。
- 五、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 六、部分車輛車內缺滅火器，建議盡速補齊與修復。
- 七、駕駛員行車間服務較冷淡、與乘客吵架、驅趕民眾下車；攸關安全行為有猛按喇叭、急煞、車速偏快；此外車內行為有使用手機、飲食、聽音樂等。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 八、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

6.2.8 東南客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，應提醒駕駛於特定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線站名播報器播報器聲音太小，導致內容聽不清楚或是無播報站名，建議定期維修站名播報器。
- 四、部分車輛環境不佳，建議業者定期清潔車內物品，提供乘客良好搭乘環境。
- 五、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 六、駕駛員行車間態度較差；攸關安全行為有猛按喇叭、急煞；此外車內行為有使用手機、買檳榔、買早餐便當等。建議針對駕駛行為做調整與改善。

- 七、申訴電話調查中，客服人員態度口氣不耐煩不親切，建議加強客服人員品質與訓練。
- 八、部分車輛博愛座座位數設置不足，建議補齊博愛座座位數，以提供無障礙環境。

6.2.9 豐榮客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，應提醒駕駛於特定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分車輛環境不佳，建議業者定期清潔車內物品，提供乘客良好搭乘環境。
- 四、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 五、駕駛員行車間還未完全下車落地即開車；攸關安全行為有猛按喇叭；此外駕駛亦有買早餐情形。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 六、部分車輛博愛座座位數設置不足，建議補齊博愛座座位數，以提供無障礙環境。

6.2.10 苗栗客運建議事項

- 一、業者網頁資訊其票價表需另點選其他頁面，建議可改善業者網頁建置情形。
- 二、申訴電話調查中，客服人員口氣不友善或依照指示撥打其他電話後無人接聽，建議業者加強客服人員應答態度與客服人員人力是否充足。

6.2.11 和欣客運建議事項

- 一、業者網頁資訊其時刻表需另點選其他頁面，建議可改善業者網頁建置情形。
- 二、申訴電話調查中多次無人接聽，建議加強業者應自行定期稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。

6.2.12 中台灣客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留，且少數幾次逗留超過 3 分鐘，應提醒駕駛於特定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線站名播報器播報器聲音太小，導致內容聽不清楚，建議定期維修站名播報器。
- 四、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 五、駕駛員行車間態度冷淡；攸關安全行為有急煞；此外車內行為有用手機講電話、與乘客聊天。建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 六、申訴電話調查中多次無人接聽，建議加強業者應自行定期稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。
- 七、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

6.2.13 南投客運建議事項

- 一、業者網頁資訊其票價只說明刷卡享 10 公里免費，沒有詳細資訊，建議可改善業者網頁建置情形。
- 二、申訴電話調查中服務人員僅以會報修、會改進，無其他詳細說明，建議加強人員應答狀況與態度。

6.2.14 捷順交通建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。

- 二、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 三、駕駛員安全行為有猛按喇叭情形，建議針對駕駛行為做調整與改善。
- 四、業者網頁資訊時刻/票價/路線圖皆未在同一頁面，建議可改善業者網頁建置情形。
- 五、申訴電話調查中，客服人員口氣不友善，建議加強人員應答狀況與態度。

6.2.15 四方客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議於尖峰時間調整發車時間，以避免因塞車導致慢發車。
- 二、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- 三、業者網頁資訊中路線圖、票價表及時刻表開啟後皆在其他頁面，建議可改善業者網頁建置情形。
- 四、申訴電話調查中，申訴電話調查中多次無人接聽，建議加強業者應自行定期稽核電話線路是否正常運作與客服人員人力是否充足。
- 五、部分車輛博愛座座位數設置不足或未設置服務鈴，建議補齊博愛座座位數及服務鈴，以提供無障礙環境。

「105 年度臺中市市區汽車客運營運及服務評鑑計畫」

期末報告書審查意見修正對照表

審查意見	意見回復
業務單位意見	
請修正報告書錯別字： (1)P24「3.4.2評鑑總成績及等第」，第3段「... 區分以下等”地”」。 (2)P106「6.2.8東南客運建議事項」，第七點「申訴調”畫”調查...」。	(1)已修正，詳見P.26 (2)已修正，詳見P.108
報告書未敘明本年度招聘秘密客成員人數、職業或年齡層分布，及任務分配情形，請補充說明。	已補充說明於P.11、P.12。
報告書P23「3.3.2網頁稽查」，作業方式預計分四個時段進行抽查，請說明實際作業是否依據四個時段調查，及分時段所得之分數是否相異。	網頁稽查考量不同時段網頁使用流量有所差異，可能導致業者網頁產生登入問題，故工作團隊於實際稽查時，係依照不同時段進行稽查，各稽查人員均先進行教育訓練，確保各項評分標準均能公平且公正給分，根據調查結果，各業者於各時段調查分數均為一致。
報告書P95「5.1.2評鑑成績列等」，各客運業者所提供之服務水準互異，雖已將業者進行分類，惟未說明比較各群組業者優缺點，請補充，以臻完善。	各群組業者優缺點已補充說明於P.97。
報告書P96「5.1.3路線評鑑成績及列等」，經檢視評鑑結果，共有3條路線成績為丙等，請補充說明此3條路線缺失與改善建議，以提供主管機關作為輔導客運業者改進之參考。	已補充說明3條路線缺失與改善建議於P.98。
報告書P102「6.2個別客運業者建議」，針對各業者有關申訴電話缺失，內文均陳述「建議加強業者建置情形」或「建議督促電話設置情形」，語焉不詳，應就調查期間所觀察之缺失提供較明確化或具體化之建議。	已補充說明具體化之建議於P.105-P.111。
委員書面審查意見	
105年公車評鑑指標25個項目中16個項目是由秘密客進行調查，應補充說明秘密客之遴選方式及訓練監督查證機制。	秘密客遴選方式已撰寫於報告書P.11，工作團隊於遴選完畢後將進行教育訓練，訓練完畢後進行試評，比對試評成果後將差異值大者剔除，以確保各秘密客調查品質一致性。 工作團隊於執行期間亦有派員於當地監督秘密客之調查結果，調查員結束調查後，均需回報給予督導，並檢視其影片內容是否正常。
報告書p23，申訴電話稽查如以擬定題目為之，而不是以真實遭遇問題進行申訴，應補充說明其可能衍	工作團隊係以秘密客調查期間所發生問題進行申訴電話問題設計，因此減少衍生問題並達到

審查意見	意見回復
生問題及其稽查之代表性及公平性。	公平性與問題代表性。
報告書p75-77，同一客運不同路線之評鑑分數差異過大時，如豐原客運之11路及227路，應具體說明其原因及建議業者如何因應調整改善。	已補充差異過大之路線原因，詳見P.77
報告書P99，業者前後年度之之評鑑分數差異過大時，如苗栗客運，應具體說明其原因。	本期新增無障礙指標，因此其他指標項目配分權重亦有更動，又苗栗客運在無障礙指標中得分較高，故大幅提升分數與等第。
附件五P40，駕駛員之服裝較不整齊，應具體說明其認定標準為何。	工作團隊於教育訓練進行判定原則說明，服裝較不整齊(如:未扣鈕扣、穿拖鞋、未繫制服等)於調查間可進行註記，詳見P.15
報告書P95，建議應探討將業者分類後，不同組別之客運未來評鑑指標及評鑑方式是否應有不同機制，才能避免路線規模愈小分數愈高之情形。	各業者係有明確路線數之差異，故進行分類比較，然而評鑑指標之訂定係由主管機關於招標前規範，工作團隊將納入明年度改善建議。
二家評等為乙等之業者，其分數為79.55分及79.11分，是否在誤差範圍內，因影響其權益大，為求周全減少爭議，建議應重新檢視並請業者提出相關說明後再決定其評等。	105年度評鑑機制包含初評與複評，初評分數提供業者，團隊針對業者提出疑義之處，調閱調查紀錄及佐證資料進行檢視並辦理複評，透過初、複評機制，降低評分爭議。
本年度與上一年度的評鑑指標有些許不同，建議新增一節探討今年新增的評估指標或評分方式是否需要再精進的地方。例如E4百萬公里肇事死傷人數和E5其他大眾運輸政策配合度。	評鑑指標係依照主管機關新增或修訂，由執行單位進行秘密客調查，故評鑑機制依主管機關規定辦理。
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘，可能跟路線長度及端點站所在地的特性有關，假如端點站位於郊區，則比較對鄰近交通不會造成干擾，便可以多一點時間給駕駛休息。	敬悉。
D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備，到公司調查，是否該公司會派熟悉的駕駛員操作。	指標D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備為主管機關派人至各業者公司進行查核，查核方式依據駕駛員操作無障礙設備熟悉度及操作正確性進行評分。
E4百萬公里肇事死傷人數是很重要的指標，建議專節討論，各公司的數據為何，有一些公司為0分，情況有多遭？肇事原因為何？應加以申論。	E4百萬公里肇事死傷人數為主管機關依據各家業者最近一年內每百萬行車公里發生之肇事死傷人數進行評分，0分者為每百萬行車公里死傷人數為2人以上。台中客運、統聯客運、巨業交通、全航客運、東南客運、豐榮客運皆為0分，建議上述業者應加強駕駛員行車安全教育訓練，以確保行車安全。