

## 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 .....	3
1.4 評鑑時程 .....	9
1.5 評鑑項目及總成績計算 .....	9
1.5.1 評鑑項目 .....	9
1.5.2 評鑑總成績計算 .....	10
第二章 評鑑項目及配分說明.....	11
第三章 評鑑作業說明.....	13
3.1 評鑑前置工作 .....	13
3.1.1 秘密客招募.....	13
3.1.2 教育訓練.....	14
3.1.3 秘密客操作方式.....	18
3.2 試評成果 .....	25
3.3 調查時段 .....	31
3.3.1 路線隨車稽查 .....	31
3.3.2 網頁稽查 .....	32
3.3.3 電話稽查 .....	32
3.4 評鑑成績計算說明 .....	33
3.4.1 路線成績 .....	33
3.4.2 評鑑總成績及等第 .....	33
第四章 評鑑結果分析.....	34
4.1 場站設施與服務成績 .....	34
4.1.1 台中客運場站設施與服務成績 .....	34
4.1.2 統聯客運場站設施與服務成績 .....	34
4.1.3 仁友客運場站設施與服務成績 .....	35
4.1.4 巨業交通場站設施與服務成績 .....	35
4.1.5 全航客運場站設施與服務成績 .....	35
4.1.6 彰化客運場站設施與服務成績 .....	35
4.1.7 豐原客運場站設施與服務成績 .....	36
4.1.8 東南客運場站設施與服務成績 .....	36
4.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績 .....	36

4.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績.....	37
4.1.11 和欣客運場站設施與服務成績.....	37
4.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績.....	37
4.1.13 南投客運場站設施與服務成績.....	37
4.1.14 捷順交通場站設施與服務成績.....	38
4.1.15 四方客運場站設施與服務成績.....	38
4.1.16 中鹿客運場站設施與服務成績.....	38
4.1.17 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	39
4.2 運輸工具設備與安全成績.....	40
4.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績.....	40
4.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	40
4.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	40
4.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....	41
4.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	41
4.2.6 彰化客運運輸工具設備與安全成績.....	42
4.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	42
4.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	42
4.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....	43
4.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....	43
4.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	43
4.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....	44
4.2.13 南投客運運輸工具設備與安全成績.....	44
4.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績.....	44
4.2.15 四方客運運輸工具設備與安全成績.....	45
4.2.16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績.....	45
4.2.17 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	45
4.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	47
4.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	47
4.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	47
4.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	48
4.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	48
4.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	48
4.3.6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	49
4.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	49
4.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	50
4.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	50
4.3.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	50
4.3.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	51

4.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	51
4.3.13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	52
4.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	52
4.3.15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	52
4.3.16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	53
4.3.17 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較.....	53
4.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	55
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.....	55
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.....	55
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.....	56
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.....	56
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.....	56
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.....	57
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.....	57
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.....	57
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.....	58
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.....	58
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.....	58
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.....	59
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.....	59
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.....	59
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.....	60
4.4.16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	60
4.4.17 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.....	60
4.5 公司經營與管理成績.....	62
4.5.1 台中客運公司經營與管理成績.....	62
4.5.2 統聯客運公司經營與管理成績.....	62
4.5.3 仁友客運公司經營與管理成績.....	62
4.5.4 巨業交通公司經營與管理成績.....	63
4.5.5 全航客運公司經營與管理成績.....	63
4.5.6 彰化客運公司經營與管理成績.....	63
4.5.7 豐原客運公司經營與管理成績.....	64
4.5.8 東南客運公司經營與管理成績.....	64
4.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績.....	64
4.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績.....	65
4.5.11 和欣客運公司經營與管理成績.....	65

4.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績.....	65
4.5.13 南投客運公司經營與管理成績.....	66
4.5.14 捷順交通公司經營與管理成績.....	66
4.5.15 四方客運公司經營與管理成績.....	66
4.5.16 中鹿客運公司經營與管理成績.....	67
4.5.17 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	67
4.6 路線成績 .....	69
4.6.1 台中客運路線成績.....	70
4.6.2 統聯客運路線成績.....	74
4.6.3 仁友客運路線成績.....	77
4.6.4 巨業交通路線成績.....	79
4.6.5 全航客運路線成績.....	81
4.6.6 彰化客運路線成績.....	83
4.6.7 豐原客運路線成績.....	84
4.6.8 東南客運路線成績.....	90
4.6.9 豐榮客運路線成績.....	92
4.6.10 苗栗客運路線成績.....	94
4.6.11 和欣客運路線成績.....	95
4.6.12 中台灣客運路線成績.....	96
4.6.13 南投客運路線成績.....	98
4.6.14 捷順交通客運路線成績.....	99
4.6.15 四方客運路線成績.....	100
4.6.15 中鹿客運路線成績.....	101
4.6.16 各客運公司路線平均成績比較.....	102
4.7 評鑑總成績 .....	105
第五章 評鑑結果及成績列等.....	106
5.1 評鑑結果及成績列等.....	106
5.1.1 評鑑結果.....	106
5.1.2 評鑑成績列等.....	107
5.1.3 路線評鑑成績及列等.....	108
5.2 本年度各客運公司成績與上一年度成績比較.....	110
第六章 結論與建議.....	112
6.1 結論 .....	112
6.2 個別客運業者建議 .....	114
6.2.1 台中客運建議事項.....	114
6.2.2 統聯客運建議事項.....	114

6.2.3 仁友客運建議事項.....	115
6.2.4 巨業交通建議事項.....	115
6.2.5 全航客運建議事項.....	116
6.2.6 彰化客運建議事項.....	117
6.2.7 豐原客運建議事項.....	117
6.2.8 東南客運建議事項.....	118
6.2.9 豐榮客運建議事項.....	118
6.2.10 苗栗客運建議事項.....	119
6.2.11 和欣客運建議事項.....	119
6.2.12 中台灣客運建議事項.....	119
6.2.13 南投客運建議事項.....	120
6.2.14 捷順交通建議事項.....	120
6.2.15 四方客運建議事項.....	120
6.2.16 中鹿客運建議事項.....	120
6.3 評鑑機制建議 .....	121

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 .....	4
圖 1.3- 2 業者缺失項目彙整表 .....	5
圖 1.3- 3 申覆資料 .....	6
圖 1.3- 4 密錄器佐證資料 .....	7
圖 1.3- 5 工作流程圖 .....	8
圖 3.1- 1 講解指標與平台示意圖 .....	14
圖 3.1- 2 教育訓練簽到表 .....	15
圖 3.1- 3 平台示意圖 .....	16
圖 3.1- 4 網站及 APP 示意圖 .....	17
圖 3.1- 5 文字說明欄示意圖 .....	17
圖 3.1- 6 站名播報器示意圖 .....	19
圖 3.1- 7 拍照方向示意圖 .....	20
圖 3.1- 8 下車鈴示意圖 .....	20
圖 3.1- 9 服裝儀容示意圖 .....	21
圖 3.1- 10 博愛座座椅顏色辨識示意圖 .....	23
圖 3.1- 11 博愛座貼紙示意圖 .....	23
圖 3.1- 12 服務鈴示意圖 .....	23
圖 3.1- 13 電話稽查填寫評分項目示意圖 .....	24
圖 3.1- 14 網頁調查填寫評分項目示意圖 .....	24
圖 3.2- 1 秘密客拍照示意圖 .....	26
圖 3.2- 2 系統平台試評範例示意圖 1 .....	27
圖 3.2- 3 車內乾淨舒適示意圖 .....	27
圖 3.2- 4 系統平台試評範例示意圖 2 .....	28
圖 3.2- 5 車內路線圖為 61 路路線圖 .....	28
圖 3.2- 6 系統平台試評範例示意圖 3 .....	29
圖 3.2- 7 電話稽查試評畫面 .....	29
圖 3.2- 8 電話稽查試評系統畫面 .....	30

---

圖 3.2- 9 網頁稽查試評畫面 .....	30
圖 3.2- 10 網頁稽查試評系統畫面 .....	31
圖 5.1- 1 各客運公司評鑑成績比較圖 .....	107
圖 5.1- 2 評鑑成績等第圖 .....	108
圖 5.1- 3 路線評鑑成績等第比例圖 .....	110

## 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 .....	3
表 1.2-2 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表 .....	3
表 2.1-1 評分項目、配分及評鑑方式總表 .....	11
表 3.1-1 秘密客成員名單 .....	13
表 3.1-2 教育訓練流程表 .....	14
表 3.3-1 申訴電話之建置及使用情形調查擬定題目 .....	32
表 4.1-1 台中客運場站設施與服務成績 .....	34
表 4.1-2 統聯客運場站設施與服務成績 .....	34
表 4.1-3 仁友客運場站設施與服務成績 .....	35
表 4.1-4 巨業交通場站設施與服務成績 .....	35
表 4.1-5 全航客運場站設施與服務成績 .....	35
表 4.1-6 彰化客運場站設施與服務成績 .....	36
表 4.1-7 豐原客運場站設施與服務成績 .....	36
表 4.1-8 東南客運場站設施與服務成績 .....	36
表 4.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績 .....	36
表 4.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績 .....	37
表 4.1-11 和欣客運場站設施與服務成績 .....	37
表 4.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績 .....	37
表 4.1-13 南投客運場站設施與服務成績 .....	38
表 4.1-14 捷順交通場站設施與服務成績 .....	38
表 4.1-15 四方客運場站設施與服務成績 .....	38
表 4.1-16 中鹿客運場站設施與服務成績 .....	38
表 4.1-17 各客運公司之場站設施與服務成績比較表 .....	39
表 4.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績 .....	40
表 4.2-2 統聯客運運輸工具設備與安全成績 .....	40
表 4.2-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績 .....	41
表 4.2-4 巨業交通運輸工具設備與安全成績 .....	41



表 4.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績 .....	41
表 4.2-6 彰化客運運輸工具設備與安全成績 .....	42
表 4.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績 .....	42
表 4.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績 .....	42
表 4.2-9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績 .....	43
表 4.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績 .....	43
表 4.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績 .....	43
表 4.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績 .....	44
表 4.2-13 南投客運運輸工具設備與安全成績 .....	44
表 4.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績 .....	44
表 4.2-15 四方客運運輸工具設備與安全成績 .....	45
表 4.2-16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績 .....	45
表 4.2-17 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表 .....	46
表 4.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	47
表 4.3-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	47
表 4.3-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	48
表 4.3-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	48
表 4.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	49
表 4.3-6 彰化客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	49
表 4.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	49
表 4.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	50
表 4.3-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	50
表 4.3-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	51
表 4.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	51
表 4.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	51
表 4.3-13 南投客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	52
表 4.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	52
表 4.3-15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	53
表 4.3-16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	53

表 4.3-17 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表 .....	54
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 .....	55
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 .....	55
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 .....	56
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 .....	56
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 .....	56
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 .....	57
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 .....	57
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 .....	57
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 .....	58
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 .....	58
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 .....	58
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 .....	59
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 .....	59
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 .....	59
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 .....	60
表 4.4-16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	60
表 4.4-17 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.....	61
表 4.5- 1 台中客運公司經營與管理成績 .....	62
表 4.5- 2 統聯客運公司經營與管理成績 .....	62
表 4.5- 3 仁友客運公司經營與管理成績 .....	63
表 4.5- 4 巨業交通公司經營與管理成績 .....	63
表 4.5- 5 全航客運公司經營與管理成績 .....	63
表 4.5- 6 彰化客運公司經營與管理成績 .....	64
表 4.5- 7 豐原客運公司經營與管理成績 .....	64
表 4.5- 8 東南客運公司經營與管理成績 .....	64
表 4.5- 9 豐榮客運公司經營與管理成績 .....	65
表 4.5- 10 苗栗客運公司經營與管理成績 .....	65

表 4.5- 11 和欣客運公司經營與管理成績 .....	65
表 4.5- 12 中台灣客運公司經營與管理成績 .....	66
表 4.5- 13 南投客運公司經營與管理成績 .....	66
表 4.5- 14 捷順交通公司經營與管理成績 .....	66
表 4.5- 15 四方客運公司經營與管理成績 .....	67
表 4.5- 16 中鹿客運公司經營與管理成績 .....	67
表 4.5- 17 各客運公司之公司經營與管理成績比較表 .....	68
表 4.6- 1 台中客運路線別成績 .....	70
表 4.6- 2 台中客運公司別成績 .....	73
表 4.6- 3 統聯客運路線成績 .....	74
表 4.6- 4 統聯客運公司別成績 .....	76
表 4.6- 5 仁友客運路線成績 .....	77
表 4.6- 6 仁友客運公司別成績 .....	78
表 4.6- 7 巨業交通路線成績 .....	79
表 4.6- 8 巨業交通公司別成績 .....	80
表 4.6- 9 全航客運路線成績 .....	81
表 4.6- 10 全航客運公司別成績 .....	82
表 4.6- 11 彰化客運路線成績 .....	83
表 4.6- 12 彰化客運公司別成績 .....	83
表 4.6- 13 豐原客運路線成績 .....	84
表 4.6- 14 豐原客運公司別成績 .....	89
表 4.6- 15 東南客運路線成績 .....	90
表 4.6- 16 東南客運公司別成績 .....	91
表 4.6- 17 豐榮客運路線成績 .....	92
表 4.6- 18 豐榮客運公司別成績 .....	93
表 4.6- 19 苗栗客運路線成績 .....	94
表 4.6- 20 苗栗客運公司別成績 .....	94
表 4.6- 21 和欣客運路線成績 .....	95
表 4.6- 22 和欣客運公司別成績 .....	95

表 4.6- 23 中台灣客運路線成績 .....	96
表 4.6- 24 中台灣客運公司別成績 .....	97
表 4.6- 25 南投客運路線成績 .....	98
表 4.6- 26 南投客運公司別成績 .....	98
表 4.6- 27 捷順交通路線成績 .....	99
表 4.6- 28 捷順交通公司別成績 .....	99
表 4.6- 29 四方客運路線成績 .....	100
表 4.6- 30 四方客運公司別成績 .....	100
表 4.6- 31 中鹿客運路線成績 .....	101
表 4.6- 32 中鹿客運公司別成績 .....	101
表 4.6- 33 各客運公司路線平均成績比較表 .....	102
表 4.7- 1 評鑑總成績計算 .....	105
表 5.1- 1 評鑑成績列等 .....	107
表 5.1- 2 路線評鑑成績列等表 .....	109
表 5.2-1 105 年度與 106 年度評鑑成績比較表 .....	110

# 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」(下稱評鑑辦法)規定，主管機關應每年度辦理市區汽車客運營運與服務評鑑作業，本計畫旨於透過委外第三方辦理評鑑作業，衡量客運業者服務品質，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，並作為後續獎懲、路線續營許可、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「106 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、評鑑結果納入虧損補貼或新闢路線評選機制。
- 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、中鹿客運、總達客運及國光客運等 18 家業者經營本市市區公車，惟總達客運及國光客運係於 106 年度才投入本市公車服務，故暫不納入評鑑範圍，另部分市區客運路線係於本年度通車，如：A1、A2、A3、19、74、246、291、309、355、655、668、688、699、850 等路線，尚在培養民眾乘車習慣階段，亦不納入評鑑範圍。另考量部分市區客運路線於本年度停駛或整併，如 217、222、225、262、771 等路線，現正進行公車路網整合作業，暫不列入評鑑範圍，又如中台灣客運 125 路整併至 37 路、豐原客運 228 路由豐榮客運接駛，故中台灣客運 37 路與豐榮客運 228 路仍需辦理評鑑。本年度受評

鑑業者計為 16 家，總評鑑路線數為 214 條(含聯營)。

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	52	407	2,572
統聯客運	23	300	1,519
仁友客運	9	65	411
巨業交通	14	61	363
全航客運	7	59	359
彰化客運	1	7	38
豐原客運	73	228	1,456
東南客運	6	42	290
豐榮客運	5	25	214
苗栗客運	1	4	24
和欣客運	2	16	209
中台灣客運	13	96	737
南投客運	1	2	10
捷順交通	4	22	158
四方客運	2	5	58
中鹿客運	1	7	32
合計	<b>214</b>	<b>1,346</b>	<b>8,450</b>

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。



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

指標	路線	上車時間	車號	駕駛	初評缺失原因
A1公車準點性	305路	2018-03-24 16:20:02	785-U8	陳柏樹	誤點3分
A1公車準點性	68路	2018-04-20 12:46:49	658-FX	沈俊賢	誤點2分
A1公車準點性	68路	2018-03-24 21:50:28	767-U8	許家銘	誤點8分
A1公車準點性	68路	2018-03-26 08:31:50	277-FM	唐煌南	誤點10分鐘
A1公車準點性	167路	2018-05-10 15:18:18			未發車
A1公車準點性	167路	2018-05-10 17:58:03			未發車
A1公車準點性	164路	2018-03-19 16:36:16			未發車
A1公車準點性	68路	2018/3/27 17:40			未發車
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	677路	2018-03-16 08:20:59	718-FX	吳進貴	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	306路	2018-03-17 16:22:01	771-U8	黃唯勝	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	306路	2018-03-19 12:49:30	780-U8	馬惠璋	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	68路	2018-03-24 21:50:28	767-U8	許家銘	待班車於端點站位有滯留超過3分鐘
B1車廂內站名播報器是否正常使用	677路	2018-03-16 08:20:59	718-FX	吳進貴	有些站名未播報(中港國小、茄頭奉天宮)
B1車廂內站名播報器是否正常使用	677路	2018-03-18 17:04:27	657-FX	張育維	播報與字幕均無
B2車廂內環境及舒適度	180路	2018-03-18 15:32:46	720-FX	林永承	地上有紙屑，車內溫度偏冷
B2車廂內環境及舒適度	68路	2018-03-26 08:31:50	277-FM	唐煌南	地板有點髒
B3下車鈴是否能夠正常使用	306路	2018-03-22 16:03:28	776-U8	張譽耀	無鈴響
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-24 10:56:57	FAE-800	張富偉	無閃燈
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-24 17:18:43	762-U8	林嘉偉	無閃燈
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-29 18:07:16	FAE-799	陳正民	無閃燈

指標	調查開始時間	電話	缺失原因
C7申訴電話之建置及使用情形	2018-04-22 11:22:16	04-26621161 # 9	10:35, 11:10, 11:16 均無人接聽
	2018-04-22 16:55:13	04-26621161 # 9	15:53, 16:47 均無人接聽。 16:52 有人接聽，但說明應上班時間再來電，詢問冷氣不冷的問題，亦無法回答問題。
	2018-04-22 19:35:01	04-26621161#9	19:21 有人接聽但不是客服人員，說明應上班時間(週一早上8點~5點半)再來電，詢問冷氣不冷的問題，亦無法回答問題
	2018-04-24 18:02:51	04-26621161#9	詢問冷氣不冷之問題，客服人員只回答再改進，口氣態度稍不佳

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，以密錄器影片佐證(圖 1.3-4)，不

予以調整分數。

指標	路線	上車時間	車號	駕駛	初評缺失原因	申覆說明
A1公車準點性	305路	2018-03-24 16:20:02	785-U8	陳柏樹	誤點3分	
A1公車準點性	68路	2018-04-20 12:46:49	658-FX	沈復賢	誤點2分	經查本班準時發車
A1公車準點性	68路	2018-03-24 21:50:28	767-U8	許家毅	誤點8分	
A1公車準點性	68路	2018-03-26 08:31:50	277-FM	唐煌南	誤點10分鐘	因上一趟次致中台科技大學已08:27分不及準時發08:20的班次
A1公車準點性	167路	2018-05-10 15:18:18			未發車	
A1公車準點性	167路	2018-05-10 17:58:03			未發車	
A1公車準點性	164路	2018-03-19 16:36:16			未發車	
A1公車準點性	68路	2018/3/27 17:40			未發車	
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	677路	2018-03-16 08:20:59	718-FX	吳進貴	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘	
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	306路	2018-03-17 16:22:01	771-U8	黃唯勝	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘	
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	306路	2018-03-19 12:49:30	780-U8	馬惠璋	待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘	
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	68路	2018-03-24 21:50:28	767-U8	許家毅	待班車於端點站位有滯留超過3分鐘	
B1車廂內站名播報器是否正常使用	677路	2018-03-16 08:20:59	718-FX	吳進貴	有些站名未播報(中港國小、茄頭車天宮)	
B1車廂內站名播報器是否正常使用	677路	2018-03-18 17:04:27	657-FX	張育維	播報與字幕均無	播報器已維修正常
B2車廂內環境及舒適度	180路	2018-03-18 15:32:46	720-FX	林永承	地上有紙屑，車內溫度偏冷	已處理完畢
B2車廂內環境及舒適度	68路	2018-03-26 08:31:50	277-FM	唐煌南	地板有點髒	此車輛已變更為遊覽車使用
B3下車鈴是否能夠正常使用	306路	2018-03-22 16:03:28	776-U8	張馨耀	無鈴響	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-24 10:56:57	FAE-800	張富偉	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-24 17:18:43	762-U8	林嘉偉	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-03-29 18:07:16	FAE-799	陳正民	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	305路	2018-03-30 19:39:44	779-U8	黃德信	無響鈴	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-04-01 11:06:25	FAE-785	邱世華	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-04-11 20:14:17	761-U8	王謙忠	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B3下車鈴是否能夠正常使用	300路	2018-04-25 07:42:24	759-U8	蔡志明	無閃燈	已上保養廠皆維修完畢
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	180路	2018-03-13 06:43:30	658-FX	沈復賢	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	180路	2018-03-14 18:49:25	717-FX	邵慶耀	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306路	2018-03-15 19:10:27	773-U8	曹世揚	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	677路	2018-03-16 08:20:59	718-FX	吳進貴	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	353路	2018-03-16 16:18:55	718-FX	陳成木	票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供	已更新
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	353路	2018-03-16 16:28:15	718-FX	吳進貴	票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供	已更新
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306路	2018-03-17 16:22:01	771-U8	黃唯勝	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306路	2018-03-18 09:28:15	736-FQ	蕭偉青	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	180路	2018-03-18 15:32:46	720-FX	林永承	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306路	2018-03-22 16:03:28	776-U8	張馨耀	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-23 16:18:22	776-U8	張馨耀	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300路	2018-03-24 10:56:57	FAE-800	張富偉	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-24 16:20:02	785-U8	陳柏樹	票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供	已更新
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300路	2018-03-24 17:18:43	762-U8	林嘉偉	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-25 14:06:57	771-U8	趙澤芬	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-26 19:44:12	780-U8	李振全	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306路	2018-03-27 08:09:36	601-FX	朱冰霖	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-28 09:37:33	FAE-776	游賢貴	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300路	2018-03-29 18:07:16	FAE-799	陳正民	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305路	2018-03-30 19:39:44	779-U8	黃德信	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300路	2018-04-01 11:06:25	FAE-785	邱世華	混貼其他路線圖	以上車輛屬混合調度，皆放置兩主要路線圖

圖 1.3- 3 申覆資料

180路658-FX	180路658-FX
	
677 路 717-FX	166 路 277-FM
	
166 路 277-FM	306 路 773-U8
	

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)。

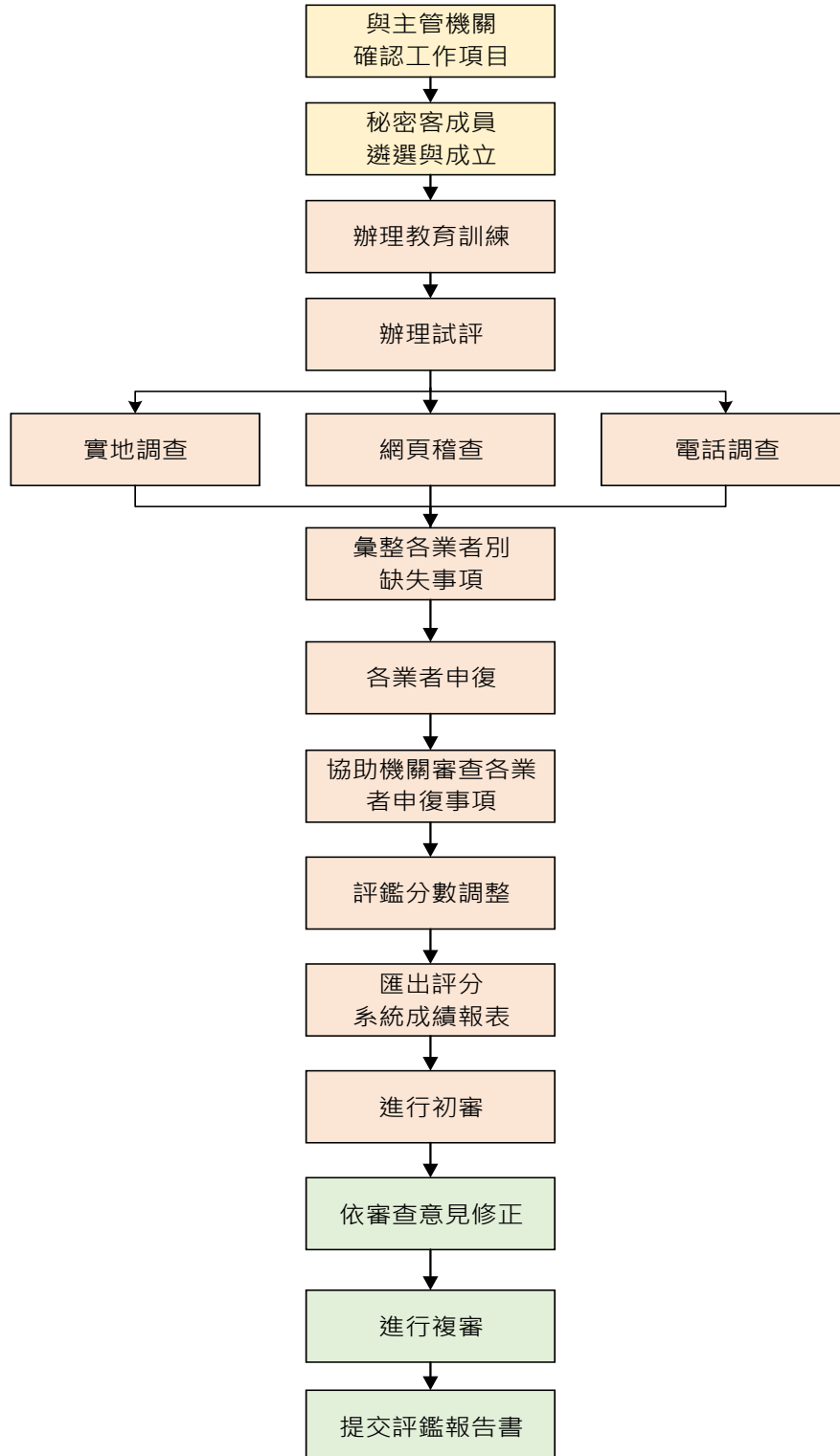


圖 1.3- 5 工作流程圖

## 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，自發文日起 30 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，並視機關需求完成修正機關提供之評分平台。
- 二、機關核定【修正版工作計畫執行報告書】後，120 日內提送本案評鑑成果報告書一式 15 份，並由機關提送市區汽車客運審議委員會審查，計畫主持人應提出簡報說明，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 份修正後的定稿版評鑑成果報告書予機關辦理複審。
  - (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：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)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，並由機關提送市區汽車客運審議委員會審查。
  - (四)本案計畫主持人須配合於委員會中提出簡報說明，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，並將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	隨車稽查	秘密調查員	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	
	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	路線別成績
	D4車廂內是否有博愛座	隨車稽查	秘密調查員	3	
	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上班族為主，年齡層落在 16-52 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	52	隨車調查
2	女	直銷業	24	隨車調查
3	男	待業	34	隨車調查
4	男	學生	20	隨車調查
5	男	餐飲	29	隨車調查
6	女	餐飲	35	隨車調查
7	女	學生	16	隨車調查
8	女	學生	21	隨車調查
9	男	學生	23	隨車調查
10	女	學生	20	隨車調查
11	女	學生	16	隨車調查
12	女	學生	21	隨車調查
13	女	學生	24	隨車調查
14	女	行政助理	22	隨車調查
15	男	行政助理	23	隨車調查
16	男	交通行政人員	33	隨車調查
17	女	交通行政人員	40	隨車調查
18	女	行政助理	31	隨車調查
19	女	行政助理	33	隨車調查

序號	性別	職業	年齡	任務分配
20	女	約聘人員	40	隨車調查
21	女	待業	36	隨車調查
22	女	行政助理	27	隨車調查
23	女	交通行政人員	35	隨車調查
24	女	採購人員	34	隨車調查
25	男	待業	30	隨車調查

### 3.1.2 教育訓練

工作團隊於 1/18(四)進行教育訓練，教育訓練流程首先由專案經理林聖超經理講解各項指標定義、操作方式與平台/密錄器使用方式，講解完畢後，發放密錄器予秘密客，秘密客則進行試評，試評結束後由林聖超經理與鄭惠丹副理進行成果檢討並回覆問題。

表 3.1- 2 教育訓練流程表

時間	107 / 1 / 18 (四) 13:30-17:00	
地點	實踐家教育集團-實踐菁英台中共創基地	
應到	25	
實到	23	
流程	13:30-14:20	講解指標定義、平台與密錄器使用
	14:20-15:30	實際操作，進行試評
	15:30-17:00	試評成果檢討及QA時間

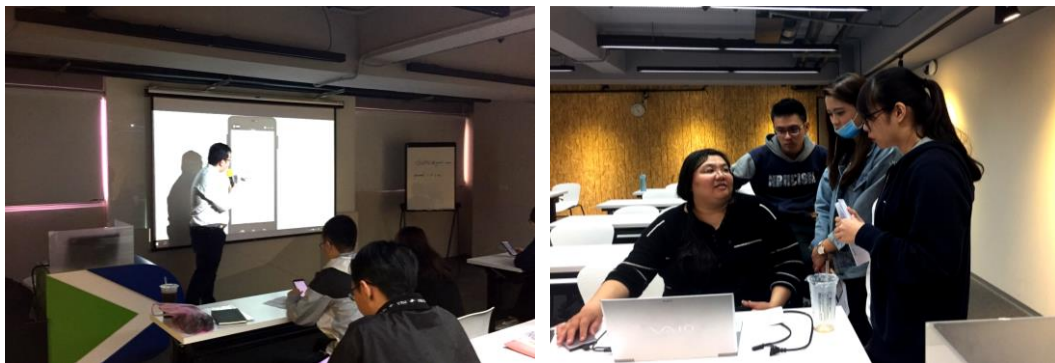


圖 3.1- 1 講解指標與平台示意圖

「106 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

秘密客教育訓練簽到表

時間：107 年 1 月 18 日下午 1 時 30 分

地點：實踐菁英台中共創基地

地址：台中市西屯區寧夏路 195-9 號 10 樓

執行單位	簽名
興智資通科技股份有限公司	林聖超 葉冠廷

序號	姓名	簽名	序號	姓名	簽名
1	顧生清	顧生清	13	李佳紋	李佳紋
2	許慕倫	許慕倫	14 ✓	黃意婷	黃意婷
3	馮徵宇	馮徵宇	15 ✓	盧冠銘	盧冠銘
4	林呈哲	林呈哲	16 ✓	李江彝	李江彝
5	葉冠廷	葉冠廷	17 ✓	陳正芳	陳正芳
6	蔡宜錦	蔡宜錦	18 ✓	何翠艷	何翠艷
7	李宛儒		19 ✓	劉韋吟	劉韋吟
8	王羽萱	王羽萱	20	張維倫	張維倫
9	林哲安	林哲安	21	葉育靜	葉育靜
10	林徐家茵	林家茵	22	董鈺馨	董鈺馨
11	徐芯俞		23	黃竹恩	黃竹恩
12	旻燕林	林旻燕	24	郭怡青	郭怡青
			25	廖厚平	廖厚平

圖 3.1- 2 教育訓練簽到表

## 一、前置作業

- (一)準備密錄器、記憶卡、手機(照相功能)、行動電源並確認設備狀態
- (二)確認執行路線與時段

## 二、現場執行

(一)至調查點後，開啟登入頁面(各秘密客事前均有獨立帳號)，輸入帳號密碼

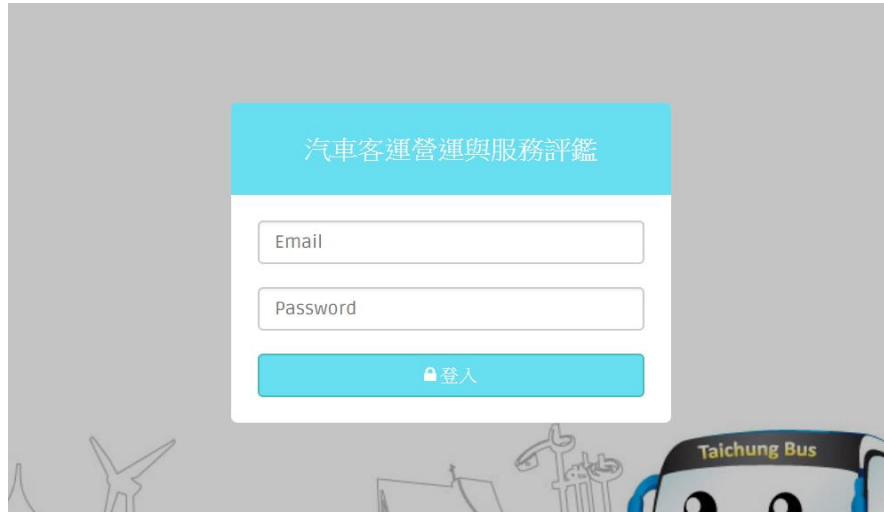


圖 3.1- 3 平台示意圖

(二)觀察車輛是否已到站，填答 A2 指標(待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘)，並需拍照車輛後面與時間

(三)觀察車輛是否準時到站，填答 A1 指標(發車準點性)，填答時需開啟手機 APP，並進行截圖與上傳平台

A2 待班車與端點站位滯留超過3 分鐘 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：分鐘

- 待班車有於端點站位滯留，但未超過3分鐘(5分)
- 待班車端點站位未滯留(3分)
- 待班車於端點站位滯留超過3分鐘(0分)

備註

附加檔案：  
選擇檔案 未選擇任何檔案



圖 3.1- 4 網站及 APP 示意圖

- 四、一上車即觀察駕駛員之服裝儀容(C1 指標)，並注意走路慢一點，密錄器拍攝駕駛全身，盡量避免晃動。
- 五、找尋最前面的座位就坐，並擺好密錄器位置，密錄器需拍攝車前，包括駕駛員與前方路線，並填答服裝儀容指標(C1)，若有缺失於文字說明欄位，說明缺失為何。
- 六、搭乘約莫 3 分之 1 車程後，進行駕駛員行車期間之服務態度(C2 指標)、駕駛員行車安全性(C3 指標)、行車期間之車內行為(C4 指標)、駕駛員是否遵循路線(C5 指標)、站名播報器是否正常(B1 指標)、下車鈴是否正常使用(B3 指標)，並進行評分，若有發生以上缺失情形，需於該欄位內文字說明欄中，註明時間與發生地點，輔以文字說明越清楚越好。

C2.駕駛員行車期間之服務態度	依據實際搭乘判斷駕駛員態度是否良好，例如：無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行為。評分標準為：
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 駕駛員態度良好、有禮貌、會耐心等待乘客上下車，並關心乘客狀況，讓人感覺安心。(5分)</li> <li>● 駕駛員態度不錯、有禮貌、會等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4分)</li> <li>● 沒有特別的感覺。(2分)</li> <li>● 駕駛員服務態度欠佳，雖無對乘客有服務不當之處，但對乘客態度冷漠。(1分)</li> <li>● 駕駛員服務態度不當，甚至有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分)</li> </ul>
備註	<div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="color: red; font-size: 1.2em; margin: 0;">文字說明發生時間與地點</p> </div>
附加檔案：	<input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案

圖 3.1- 5 文字說明欄示意圖

- 七、上述內容指標填答完成後，起身搜尋票價表、時刻表及行車路線圖(B4 指標)，並進行填答、拍照與上傳，若車內均未提供相關資訊，則需進行兩側車身拍照，以利證明未提供相關資訊。
- 八、搜尋滅火器與車窗擊破器(B5 指標)，兩者均需拍照，其中滅火器需拍到有效期限，並進行填答、拍照與上傳，若車內均未提供相關資訊，則需進行兩側車身、後車門與駕駛座後方拍照，以利證明未提供相關資訊。
- 九、走至車尾觀察車廂內環境及舒適度(B2 指標)，如車廂內清潔、座椅是否有破損污漬、扶手及安全帶是否破損、車內味道等舒適程度等內容

(一)若座椅污漬、車窗與車廂清潔等顯而易見之缺失，均需拍照上傳。

(二)若是車內味道或其餘不舒適問題，則填寫文字說明於備註欄。

#### 十、觀察車內是否有服務鈴(D5 指標)

(一)若有服務鈴，觀察是否於無障礙空間或年長者易於操作的地方，進行拍照上傳。

(二)若無服務鈴，則拍照無障礙空間周遭範圍，以利證明，並進行上傳

#### 十一、於車尾就座，觀察車內博愛座數量(D4 指標)，需計算博愛座數量與總座位之比例，並於備註欄文字說明，針對博愛座標示牌均需拍照

#### 十二、搭乘三分之二路程後下車，並針對車尾拍照，確認駕駛員名稱、車牌號碼均有紀錄，填答完成。

### 3.1.3 秘密客操作方式

#### 一、A1 公車準點性

秘密客需開啟動態 APP(台中公車/台中公車通/台中等公車/Bus+等 APP)，於公車到站後，進行截圖，需看截圖時間與動態 APP 是否有車輛到站。

本年度 A1 指標有新增「未發車」狀況，請秘密客至少在站牌處等候超過 20 分鐘(若可以，以等候 1 小時為標準為佳)，或可確認下一班次已發車，再行填答。注意：若有遇到未發車之情形，勾選後，不須填答其他答案，直接點選完成。

發車異常的佐證資料，除了截取公車動態資訊頁面，候車站位若為候車亭，亦需拍攝候車亭站名及跑馬燈顯示班次狀況，以資佐證。

#### 二、A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘

本指標端點站位滯留定義為「在非發車時間，且沒有乘客上、下車的情況下，班車是否在公車站牌處/公車停靠區滯留」，若一般待班車輛在業者停車場及場站、在起站附近另覓適當位置停等，或已屆發車時間，前往站牌處停靠載客者，則不在此限。

秘密客於觀察時須拍照，拍照時內容需含時間及車輛，並需開啟手機

拍照之時間紀錄。

### 三、B1 車廂內站名播報器是否正常使用

(一般公車或中巴皆適用)上車期間注意播報內容是否正確，不正確之定義如下：

(一)播報不準確：漏(跳)站播報/播報錯誤站名/播報已過站之站名/播報聲音過小

(二)播報器毀損：未顯示/字幕模糊至無法辨識

秘密客於觀察時若發現播報器不正確時，需文字註明是哪個特定站位或從 A 站至 B 站均無站名播報。



圖 3.1- 6 站名播報器示意圖

### 四、B2 車廂內環境及舒適度

秘密客於觀察時須拍照，觀察項目主要為車輛座椅、車內溫度、車內味道、車內是否有垃圾等。(請注意以客觀角度評鑑，晚上/雨天搭乘並無影響車廂內環境及舒適度；如有任一缺失，需細部拍照)

(一)4 分→觀察項目什麼都完好且乾淨，而且乘車時感到舒適

(二)3 分→觀察項目什麼都完好且乾淨，但不至於到舒適

(三)2 分→沒有特別感覺

(四)1 分→觀察項目中有些微缺點(有一點垃圾或不乾淨/少數座椅破損)但整體不影響搭乘

(五)0 分→車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、車內有異味



圖 3.1- 7 拍照方向示意圖

## 五、B3 下車鈴是否能夠正常使用

秘密客觀察下車鈴是否有未能使用或損毀之情形，損毀包括無響鈴與無閃燈，若有發生上述情事，需文字註明損毀情形屬於無響鈴或無閃燈，或是乘客按壓均無反應。



圖 3.1- 8 下車鈴示意圖

## 六、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖

秘密客於觀察時須拍照，拍照須包含票價表、時刻表及路線圖，假如都沒任何資訊，需盡可能將車內可張貼處進行拍照。

## 七、B5 車輛安全設備



秘密客於觀察時須拍照，拍照須包含擊破器、滅火器與有效期限。

#### 八、C1 駕駛員之服裝儀容

秘密客於觀察時進行錄影，服裝儀容之標準如下：

- (一)服裝儀容整齊：襯衫有紮進去、未穿拖鞋
- (二)服裝儀容不整齊者：襯衫未紮進去、穿拖鞋

非每家業者的制服均為襯衫，在識別時請留意此差異，若遇到非襯衫制服可進行註明。



圖 3.1- 9 服裝儀容示意圖

#### 九、C2 駕駛員行車期間之服務態度

秘密客於觀察時進行錄影，觀察項目包含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行為，標準如下：

- (一)5 分→服務態度良好，且主動關心乘客(如:乘客抓好把手等相關提醒事項)
- (二)4 分→基本服務不錯，但無關心乘客，亦無使人安心
- (三)2 分→沒有特別的感覺
- (四)1 分→雖無乘客有服務不當之處，但對乘客態度冷淡
- (五)0 分→服務態度有嚴重情形(如:辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車)

若有觀察到上述情形者，請註明時間點、地點及何種行為。(如：於

12:35 分民族平等街辱罵乘客)

#### 十、C3 駕駛員行駛之安全性

秘密客於觀察時進行錄影，內容包括：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、轉彎未減速等影響安全性之情形，若有觀察到上述情形者，請註明時間點、地點及何種行為。(如:於 12:35 分民族平等街急煞)

#### 十一、C4 駕駛員行車期間之車內行為

秘密客於觀察時進行錄影，內容包括：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。(可嚼食口香糖)

若有觀察到上述情形者，請註明時間點、地點及何種行為。(如:於 12:35 分民族平等街亂丟垃圾)

#### 十二、C5 駕駛員是否遵循路線行駛

秘密客於觀察時進行錄影，未遵循路線之情形如：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。

有觀察到情形者，請註明時間點及何種未遵循路線之情形。此外過站不停情形，建議以註明「發生之站位」為主。

#### 十三、D4 車廂內是否有博愛座

秘密客須紀錄車內博愛座數量及車內總位數，計算博愛座數量是否達 15% 之比例。

拍照標準：拍各個博愛座座位(需包含博愛座標示貼紙)



圖 3.1- 10 博愛座座椅顏色辨識示意圖



圖 3.1- 11 博愛座貼紙示意圖

#### 十四、D5 車廂內是否設有服務鈴

秘密客觀察是否有服務鈴、服務鈴是否於靠近座位處(不該太高)，並進行拍照，拍照方式如下：

- (一)有服務鈴則拍服務鈴
- (二)無服務鈴則拍輪椅停靠區或博愛座旁之空間範圍

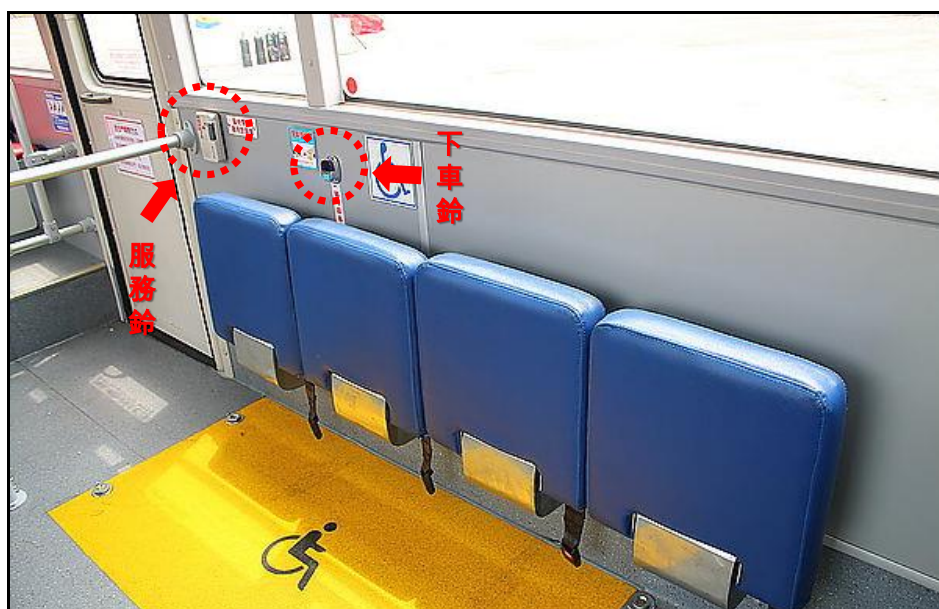


圖 3.1- 12 服務鈴示意圖

#### 十五、電話調查教育訓練

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，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

調查員	Pei4
電話號碼	<input type="text"/>
申訴內容	<input type="text"/>
<hr/>	
<b>評鑑指標</b>	<b>評分方式</b>
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"> <li>● 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)</li> <li>● 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分)</li> <li>● 正常使用，但態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> </ul> <p>回應內容</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>附加檔案：</p>

圖 3.1- 13 電話稽查填寫評分項目示意圖

### 十六、網頁稽查教育訓練

網頁稽查時，調查員須於基本資料中，填寫欲查詢之網址，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

調查員	Pei4
調查網址	<input type="text"/>
<hr/>	
<b>評鑑指標</b>	<b>評分方式</b>
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：*若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"> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> </ul> <p>回應內容</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>附加檔案：</p> <p><input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案</p>

圖 3.1- 14 網頁調查填寫評分項目示意圖

### 3.2 試評成果

教育訓練完成後，工作團隊要求各秘密客進行一次試評，本年度主要以照片為主，密錄器影像為輔，以下說明相關試評成果，如圖 3.2-1 及其說明所示。

	
拍攝路線圖/時刻表/票價表	拍攝車窗擊破器位置
	
拍攝滅火器位置	拍攝無障礙服務鈴

	
<p>拍攝博愛座示意圖</p>	<p>下車拍攝車尾</p>
	
<p>密錄器影像截圖-駕駛服裝</p>	<p>密錄器影像截圖-觀察駕駛行車狀態</p>
	
<p>密錄器影像截圖-車內環境</p>	<p>密錄器影像截圖-觀察駕駛行車狀態</p>

圖 3.2- 1 秘密客拍照示意圖

秘密客試評完成後，工作團隊於系統平台檢核其相關資訊，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，以下呈現秘密客試評結果與照片。

### 一、B2 車廂內環境及舒適度

秘密客填答 3 分表示車內乾淨、座椅完好及溫度適中，照片如圖 3.2-2。

B2 車廂內環境及舒適度	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：
	<ul style="list-style-type: none"> <li><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)</li> <li><input checked="" type="radio"/> 車輛內外乾淨，座椅完好，溫度適中。(3分)</li> <li><input type="radio"/> 沒有特別的感覺。(2分)</li> <li><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)</li> <li><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)</li> </ul>
	<p>備註</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 70px; width: 100%;"></div>
	<p>附加檔案：</p> <p><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 1



圖 3.2- 3 車內乾淨舒適示意圖

### 二、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖

秘密客填答 1 分表示票價表、時刻表及線路圖，有一項未提供，但不影響搭乘，照片如圖 3.2-4。

<p>B4.車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖</p>	<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"> <li>○ 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)</li> <li>○ 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)</li> <li>● 票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，但不影響搭乘。(1分)</li> <li>○ 票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供造成搭車不便。(0分)</li> <li>○ 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)</li> </ul> <p>備註</p> <p>沒有53路，只有61路路線圖及統聯QRCode</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- 4 系統平台試評範例示意圖 2



圖 3.2- 5 車內路線圖為 61 路路線圖

三、C4 駕駛員行車期間之車內行為

秘密客填答 2.5 分，因乘車時觀察到駕駛與乘客聊天。



C4. 駕駛員行車期間之車內行為 依據實際搭乘觀察駕駛員行車期間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、亂丟垃圾等不良行為。評分標準為：

- 未發生：以上情形從未發生。(5分)
- 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1—2 次。(2.5分)
- 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)

備註

乘車時，駕駛和乘客聊天

附加檔案：

未選擇任何檔案

圖 3.2- 6 系統平台試評範例示意圖 3

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 3.2-7 所示，試評時由工作團隊擔任客運業者回答問題，由督導在旁檢視秘密客申訴問題之內容，並進行填答，如圖 3.2-8 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。

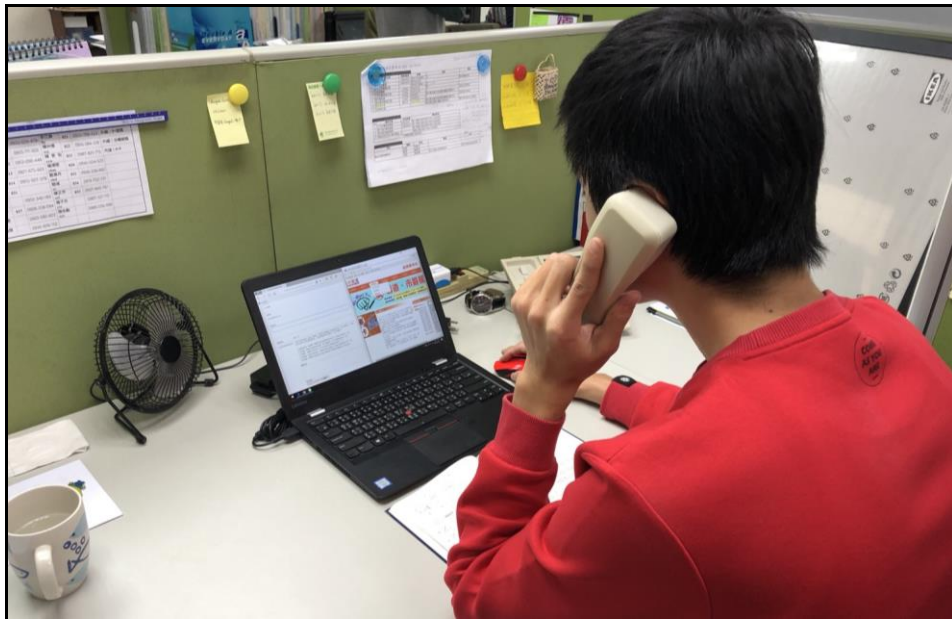


圖 3.2- 7 電話稽查試評畫面

評鑑指標	評分方式
C7.申訴電話之建置及使用情形	<p>針對各家業者網站是否提供申訴電話，並實際於平日/假日、上午/下午/晚間，進行電話抽查，各時段抽查3次，再依據各家業者實際接聽電話情形給予評分，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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)</li> <li>● 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分)</li> <li>● 正常使用，但態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> </ul> <p>回應內容</p> <p>響鈴響很久未接。</p> <p>附加檔案：</p> <p><input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案</p>

圖 3.2- 8 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，查詢豐原客運路線圖、時刻表與票價表之資訊，如圖 3.2-9 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 3.2-10 所示。

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：*若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"> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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)</li> <li>● 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。(1分)</li> <li>● 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)</li> </ul> <p>回應內容</p> <p>附加檔案：</p> <p><input type="button" value="選擇檔案"/> 未選擇任何檔案</p>

圖 3.2- 9 網頁稽查試評畫面

市公車路線						
11	綠能街車(左環線)	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
12	明德高中—豐原高中	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
51	莒光新城—圓山新村	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
55	台中（地方法院）—豐原	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
900	光明國中—豐原高中	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
63	豐原車站—逢甲大學—臺中榮總	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
90	豐原—豐原高中—東勢高工	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
90延	豐原—和平衛生所	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
91	舊庄—中興嶺 ※部份班次行經臺中國際機場※	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
92	豐原—大安國中	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
153	高鐵臺中站—谷關	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
153副	新市政中心—谷關	時刻表	票價表：全票 半票	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
153區	高鐵臺中站—東勢高工	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
170	大甲體育場—梧棲	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
171	大甲體育場—大安港	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址
172	大甲—福住里	時刻表	票價表	票價查詢	營運路線圖	招呼站地址

圖 3.2- 10 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(06:00-08:00)· 佔 25%為原則。
- (二)離峰時段(08:00-16:00)· 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

路線查核原則以發車前 2 站為調查起訖點，若第 1 站與第 2 站站距較遠，則以搭乘第 1 站為準；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

本計畫預計分別針對 16 家受評業者進行一次網頁建置與公車資訊之查核，稽查內容包括路線圖、票價表與時刻表之提供與頁面查詢之難易程度，由於各業者在不同時段，網頁連線產生斷線之情形不一，本計畫將隨機於不同時段針對各業者進行一次抽查。

#### 3.3.3 電話稽查

針對 16 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-冷氣不冷
例如：路線:354(四方客運) 往文修停車場方向，可能是人多不知為何是冷氣壞了，還是不夠冷，汗流浹背，非常不舒服，希望開車前都能檢查注意。
情境2-車上沒有路線圖
例如：路線:123(仁友客運) 平常很少搭公車，但今天搭時沒看到路線圖，想知有還要幾站下車，沒網路，也無從得知。
情境3-站名播報器未開啟
例如：路線:1(中臺灣客運) 來台中找朋友，要到中台科技大學，但未播報下車站名，都搞不清楚到哪，不是很方便。
情境4-車內有異味
例如：路線:161(和欣客運) 上車之後發現車上一直有酸酸的味道，但因為做幾站而已，也沒特別注意，希望你們公司下次可以改進。

### 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。

#### 3.4.1 路線成績

各公司所經營之路線成績計算指標項目包含「A 場站設施與服務」所有指標；「B 運輸工具設備與安全」所有指標；「C 旅客服務品質與駕駛員管理」部分指標，如 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；「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」部分指標，如 D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴等，上述路線相關指標項目加總共 65 分，再依比例 100% 調整放大至 100 分，即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之成績加總，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	9.28
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.80
	A3公車無脫班比例	5	4.10
場站設施與服務評鑑成績		20	18.18

#### 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	9.28
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.78
	A3公車無脫班比例	5	3.74
場站設施與服務評鑑成績		20	17.8

## 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	8.87
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.73
	A3公車無脫班比例	5	3.44
場站設施與服務評鑑成績		20	17.04

## 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	8.67
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.73
	A3公車無脫班比例	5	3.43
場站設施與服務評鑑成績		20	16.83

## 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	9.46
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.63
	A3公車無脫班比例	5	2.43
場站設施與服務評鑑成績		20	16.52

## 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	9
	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

## 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	9.52
	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	3.77
場站設施與服務評鑑成績		20	18.19

## 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	9.26
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.82
	A3公車無脫班比例	5	3
場站設施與服務評鑑成績		20	17.08

## 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	9.48
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.84
	A3公車無脫班比例	5	4.40
場站設施與服務評鑑成績		20	18.72



## 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	9.62
	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	18.62

## 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	9.26
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.70
	A3公車無脫班比例	5	4.15
場站設施與服務評鑑成績		20	18.11

## 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	5
場站設施與服務評鑑成績		20	20

## 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	9.89
	A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	5	4.78
	A3公車無脫班比例	5	4.25
場站設施與服務評鑑成績		20	18.92

## 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	8.57
	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	18.07

## 4.1.16 中鹿客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 4.1-16 所示。

表 4.1-16 中鹿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	5
	A3公車無脫班比例	5	4
場站設施與服務評鑑成績		20	18.67

## 4.1.17 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 4.1-17。

表 4.1-17 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	中鹿客運
場站設施與服務	A1 公車準點性	9.28	9.28	8.87	8.67	9.46	9	9.52	9.26	9.48	10	9.62	9.26	10	9.89	8.57	9.67
	A2 待班車於端點站位滯留超過3分鐘	4.80	4.78	4.73	4.73	4.63	5	4.90	4.82	4.84	5	5	4.70	5	4.78	5	5
	A3 公車無脫班比例	4.10	3.74	3.44	3.43	2.43	4	3.77	3	4.40	5	4	4.15	5	4.25	4.50	4
106年成績		18.18	17.8	17.04	16.83	16.52	18	18.19	17.08	18.72	20	18.62	18.11	20	18.92	18.07	18.67

## 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	4.83
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.80
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.90
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.13
	B5車輛安全設備	4	3.86
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.52

### 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	4.95
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.95
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.91
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.29
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.1

### 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	4.92
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.12
	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	1.82
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.82

## 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	4.73
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.59
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.61
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.10
	B5車輛安全設備	4	3.93
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	15.96

## 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	4.71
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.78
	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	1.46
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	16.95

## 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	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.14
	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	2.29
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.43

## 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	4.83
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.93
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.79
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.85
	B5車輛安全設備	4	3.98
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.38

## 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	4.74
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.23
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.90
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.13
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17

## 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	4.92
	B2車廂內環境及舒適度	4	2.96
	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	2.64
	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

## 4.2.10 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	2.75
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	2
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.25
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	16

## 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	4.85
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.77
	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	2.08
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.70

## 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	5
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.23
	B3下車鈴是否能夠正常使用	4	3.89
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.41
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.53

## 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	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	3
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	19

## 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	4.89
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.28
	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	1.50
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	17.67



#### 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	4.29
	B2車廂內環境及舒適度	4	3.29
	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	1.29
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	16.87

#### 4.2.16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 4.2-16 所示。

表 4.2-16 中鹿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	3.17
	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	2.50
	B5車輛安全設備	4	4
運輸工具設備與安全評鑑成績		20	18.67

#### 4.2.17 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 4.2-17。

表 4.2-17 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	中鹿客運
運輸工具設備與安全	B1車廂內站名播報器是否正常使用	4.83	4.95	4.92	4.73	4.71	5	4.83	4.74	4.92	5	4.85	5	5	4.89	4.29	5
	B2車廂內環境及舒適度	2.80	2.95	3.12	2.59	2.78	3.14	2.93	2.23	2.96	2.75	3.77	3.23	3	3.28	3.29	3.17
	B3下車鈴是否能夠正常使用	3.90	3.91	3.96	3.61	4	4	3.79	3.90	4	2	4	3.89	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	2.13	2.29	1.82	1.10	1.46	2.29	1.85	2.13	2.64	2.25	2.08	2.41	3	1.50	1.29	2.50
	B5車輛安全設備	3.86	4	4	3.93	4	4	3.98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106年成績		17.52	18.10	17.82	15.96	16.95	18.43	17.38	17	18.52	16	18.70	18.53	19	17.67	16.87	18.67

### 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	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	5	2.86
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.68
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.45
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.95
	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	22.5

#### 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	1.99
	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	4.88
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.82
	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	2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.8

## 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	1.98
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.12
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.90
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.61
	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
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.55

## 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	1.95
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.49
	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	4.82
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.89
	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	1.42
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.39

## 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	1.80
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.85
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.70
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	3.96
	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	0.92
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	21.23

## 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	2.86
	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	4.64
	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	23.42

## 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	1.98
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.08
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.70
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.59
	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	1.75
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.06

## 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	1.92
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.97
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.74
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.36
	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	1.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.66

## 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	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.60
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.70
	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	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	1.79
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.99

## 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	2
	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	4.38
	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	1.83
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.21

## 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	4.15
	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	4.23
	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	2.08
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	24.46

## 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	2
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	3.53
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.86
	C4駕駛員行車期間之車內行為	5	4.45
	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	2.17
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.97

## 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	3
	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	1.67
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.67

## 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	1.94
	C2駕駛員行車期間之服務態度	5	2.83
	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	4.86
	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	2.08
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	23.71

## 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	3.29
	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	3.57
	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	1.75
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	18.61

## 4.3.16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 4.3-16 所示。

表 4.3-16 中鹿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	2.83
	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	3.75
	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	2.14
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		27	22.72

## 4.3.17 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 4.3-17。

表 4.3-17 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	中鹿客運	
旅客服務品質與駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	1.98	1.99	1.98	1.95	1.80	2	1.98	1.92	2	2	2	2	2	1.94	2	2	
	C2駕駛員行車期間之服務態度	2.86	3.15	3.12	2.49	2.85	2.86	3.08	2.97	2.60	2	4.15	3.53	3	2.83	3.29	2.83	
	C3駕駛員行駛之安全性	4.68	4.88	4.90	4.82	4.70	5	4.70	4.74	4.70	5	5	4.86	5	5	5	5	5
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4.45	4.82	4.61	4.82	3.96	4.64	4.59	4.36	4.90	4.38	4.23	4.45	5	4.86	3.57	3.75	
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.95	2.96	2.94	2.89	3	3	2.96	3	3	3	3	2.96	3	3	3	3	3
	C6業者網頁資訊查核	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
	C7申訴電話之建置及使用情形	1.58	2	2	1.42	0.92	1.92	1.75	1.67	1.79	1.83	2.08	2.17	1.67	2.08	1.75	2.14	
106年成績		22.50	23.80	23.55	22.39	21.23	23.42	23.06	22.66	22.99	22.21	24.46	23.97	23.67	23.71	18.61	22.72	

#### 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	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	2.89
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.94
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.83

##### 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	2.90
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.88
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.78

## 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	2
	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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.43
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	9.43

## 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	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	1.98
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.98
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	9.96

## 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	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	2.41
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.20
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	8.61

## 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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.57
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	7.57

## 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	2.81
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.91
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	9.72

## 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	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	2.50
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.92
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	8.42

## 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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.32
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.32

## 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	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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0
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

## 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	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	1.50
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	6.50

## 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	2.40
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.41
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	7.81

## 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	0.22
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.22

#### 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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0.57
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		13	10.57

#### 4.4.16 中鹿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 4.4-16 中鹿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	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	2	0
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

#### 4.4.17 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 4.4-17。



表 4.4-17 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	中鹿客運
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	4	4	2	3	3	1	3	1	4	2	1	2	4	4	4	3
	D2公車無障礙設備教育訓練	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	D4車廂內是否有博愛座	2.89	2.90	3	1.98	2.41	3	2.81	2.50	3	3	1.50	2.40	3	3	3	3
	D5車廂內是否設有服務鈴	0.94	0.88	0.43	0.98	0.20	0.57	0.91	0.92	0.32	0	0	0.41	2	0.22	0.57	0
106年成績		10.83	10.78	9.43	9.96	8.61	7.57	9.72	8.42	10.32	8	6.50	7.81	12	10.22	10.57	10

## 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	1.88
	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	11.88

### 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	2
公司經營與管理評鑑成績		20	12

### 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	2.25
	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	12.25

## 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	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	3
公司經營與管理評鑑成績		20	12

## 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	2
公司經營與管理評鑑成績		20	17

## 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	0
	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	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	3
公司經營與管理評鑑成績		20	14

## 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	4
	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	2
公司經營與管理評鑑成績		20	13

## 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	2.25
	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	2
公司經營與管理評鑑成績		20	11.25

## 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	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

## 4.5.13 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	0
	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	15

## 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	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	4
公司經營與管理評鑑成績		20	13

## 4.5.16 中鹿客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 4.5-16 所示。

表 4.5- 16 中鹿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	2.63
	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	4
公司經營與管理評鑑成績		20	14.63

## 4.5.17 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 4.5-17。

表 4.5- 17 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	中鹿客運
公司經營與管理	E1主管機關指定報表之製作提送	1.88	3	2.25	3	3	3	3	3	3	3	2.25	3	3	3	3	2.63
	E2行車事故通報與處理情形	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	E3業者缺失改善情形	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5
	E4百萬公里肇事死傷人數	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0
	E5其他大眾運輸政策之配合度	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	4	4
106年成績		11.88	12	12.25	12	11	17	14	13	14	13	11.25	13	16	15	13	14.63



## 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 51 條路線，其路線成績如表 4.6-1；公司別成績如表 4.6-2 所示。整體路線別成績表現良好；69 路、142 路有待加強。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 1 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	7.71	4.17	4	5	3	4	1.33	4	1.83	3	5	4.17	3	3	1.67	54.88	84.43	甲
8路	9.2	5	4	5	2.4	3.2	2	4	2	2	5	4.5	3	3	1.2	55.5	85.38	甲
9路	8.78	5	4	4.33	3.22	4	1.89	4	2	4	5	3.61	3	3	1.78	57.61	88.63	甲
11路	9	5	5	5	3.5	4	2.5	4	2	4	5	5	3	3	1	61	93.85	優
12路	9.78	4.56	4	4.78	2.22	3.78	2	4	2	2.67	4.44	4.72	3	3	1.33	56.28	86.58	甲
14路	9	5	4	5	3.5	4	1.5	4	2	4.33	4.58	3.75	3	3	1	57.66	88.71	甲
15路	8.33	5	5	4.67	2	4	3	4	2	2.83	5	5	3	3	0	56.83	87.44	甲
26路	10	5	5	5	1	4	1.5	4	2	2	5	3.75	3	3	0	54.25	83.46	甲
27路	10	5	5	5	3.17	4	2.33	4	2	3.33	5	5	3	3	0	59.83	92.05	優
28路	7.86	3.83	3	5	3.33	3.33	2.83	4	2	2.83	4.58	5	3	3	1	54.59	83.98	甲
29路	10	5	4	5	1	4	3	4	2	4	2.5	2.5	3	3	2	55	84.62	甲
33路	9	4.13	4	4.75	3.63	4	2.63	4	2	4.13	5	5	3	3	1	59.27	91.18	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
35路	10	4.44	5	4.78	3.67	4	1.67	4	2	4	4.72	4.17	2.83	3	1.11	59.39	91.37	優
41路	9.75	5	5	4.5	2.88	4	2	3.5	2	2	5	4.38	3	2.63	0.25	55.89	85.98	甲
49路	10	5	1	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	3	2	56	86.15	甲
54路	10	5	4	5	2.38	4	2.38	4	2	2.25	5	5	3	3	1.5	58.51	90.02	優
60路	10	5	4	5	1	4	3	4	2	1	5	5	3	3	2	57	87.69	甲
66路	9.5	5	5	5	2.75	4	2.75	4	2	4.25	5	3.75	3	2.63	0	58.63	90.19	優
69路	5	5	2	3	2.33	4	1	2	2	3.67	5	5	3	2	0.67	45.67	70.26	乙
70路	9	5	5	5	2	4	3	4	2	1.5	3.75	2.5	3	3	0	52.75	81.15	甲
71路	9	5	4	5	3.5	4	3	4	2	1.5	5	5	3	3	0	57	87.69	甲
72路	9.67	5	4	4.67	3.83	4	2.17	3	1.83	2.33	5	4.17	2.5	3	1.67	56.84	87.45	甲
82路	9.17	4.82	4	5	3.27	4	3	4	2	2.73	4.09	4.77	3	3	1.55	58.4	89.85	甲
93路	9.8	4.1	5	5	2.3	4	2.7	4	2	3.2	5	4	2.85	3	1	57.95	89.15	甲
101路	6.67	5	3	5	3.2	4	3	4	2	3	2.5	4.5	3	3	1.6	53.47	82.26	甲
102路	10	5	4	5	2.5	4	3	4	1.5	3	5	5	3	2.25	1	58.25	89.62	甲
107路	10	5	5	5	2.5	4	2	3.25	2	1.75	5	5	3	3	0.5	57	87.69	甲
108路	9.67	5	4	5	2.5	4	2	4	2	2.83	5	4.17	3	3	0.67	56.83	87.44	甲
128路	10	5	4	5	3	4	2	4	2	2	5	5	3	3	0	57	87.69	甲
131路	9.17	5	4	5	2.33	4	1.5	4	2	2	4.58	4.17	3	3	0.33	54.08	83.21	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
132路	10	5	3	5	2.67	4	2.5	3.5	2	1.83	5	3.33	3	3	0.67	54.5	83.85	甲
133路	10	5	4	5	3.25	4	3	4	2	2	4.38	5	3	3	0	57.63	88.65	甲
142路	10	5	5	0	1	4	0	4	2	2	5	5	3	0	0	46	70.77	乙
154路	9	5	5	5	2.5	4	2.63	4	2	3	4.06	4.06	3	2.63	0.25	56.13	86.35	甲
156路	10	5	4	5	2.5	4	3	1.5	2	3.5	3.75	2.5	3	3	1	53.75	82.69	甲
157路	10	5	5	5	3.33	4	1.67	4	2	3.33	3.33	5	3	3	1.33	59	90.77	優
163路	10	5	5	5	1	4	0	4	2	2	5	5	3	1.5	0	52.5	80.77	甲
200路	9	5	3	5	3	4	1.2	4	2	2.8	5	3	3	3	0	53	81.54	甲
201路	8.2	5	4	5	2.9	4	2.4	4	2	2.4	4.75	5	3	3	0.8	56.45	86.85	甲
284路	7.6	5	4	4.5	3	4	2.25	4	2	2.5	5	5	3	2.63	2	56.48	86.88	甲
290路	10	5	4	4.43	2.71	4	1.71	4	2	2.57	4.64	4.64	3	3	1.14	56.86	87.47	甲
300路	10	5	5	5	2.57	2	1.29	4	2	2	5	4.29	3	1.71	2	54.86	84.4	甲
304路	10	5	4	5	2.55	4	1.91	3.73	2	2.64	4.55	4.77	2.86	3	0.73	56.73	87.27	甲
307路	9.56	3.33	5	4.22	2.89	3.56	1.78	3.56	1.78	3.11	4.17	4.44	2.5	2.67	0.22	52.78	81.2	甲
323路	10	5	3	5	3.5	4	2.67	4	2	4.17	5	5	3	3	0.67	60	92.31	優
324路	10	5	4	5	2	4	1.8	4	2	2.2	4.5	4.5	3	3	0.4	55.4	85.23	甲
325路	10	5	4	4.33	3.33	4	1.67	4	2	2.33	5	5	3	3	0.67	57.33	88.21	甲
500路	10	5	4	5	3.17	4	0.67	4	2	1.83	5	4.58	3	3	2	57.25	88.08	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
659路	9.33	5	3	5	2.67	4	2	4	2	2.67	4.17	5	3	3	0	54.83	84.36	甲
700路	9	5	4	5	2.4	4	0.8	4	2	2	5	5	3	3	0.4	54.6	84	甲
901路	9.6	5	4	5	2.5	4	2.7	3.7	2	4.2	4.75	4.25	2.85	3	2	59.55	91.62	優

表 4.6- 2 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	1.58	4	1	2	1.88	3	4	0	3	24.46	69.90

## 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 4.6-3；公司別成績如表 4.6-4，統聯客運路線大致表現良好。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 3 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	8.17	5	4	5	3	4	2.27	4	2	2.55	4.77	5	3	2.86	0.18	55.8	85.85	甲
18路	9.6	5	4	5	4	4	2.2	4	2	5	5	5	3	3	0.4	61.2	94.15	優
23路	8.13	4.75	4	5	3.13	4	2.63	4	2	2.38	5	5	3	3	0	56.02	86.18	甲
50路	8.91	4.82	2	5	3.18	4	2.55	4	2	4.36	5	5	2.86	3	1.45	58.13	89.43	甲
53路	9.75	5	5	5	2.57	4	2.43	4	2	2.86	4.29	5	3	3	1.71	59.61	91.71	優
56路	8.75	4.38	2	5	3	4	3	4	2	3.13	5	5	3	3	0.75	56.01	86.17	甲
59路	9.6	5	4	5	2.8	4	3	4	2	3.2	4	4.5	3	3	1.2	58.3	89.69	甲
61路	9.36	4.09	3	4.64	3.82	4	2.45	4	2	4.09	5	5	3	3	1.09	58.54	90.06	優
63路	9.75	4.38	4	4.38	2	4	1.5	4	2	3.5	5	5	3	3	0.5	56.01	86.17	甲
73路	9.8	5	4	5	2.5	4	0.9	4	2	2.6	5	4.75	3	3	0.8	56.35	86.69	甲
75路	10	5	3	5	2.63	4	2.25	4	2	2.88	5	5	2.81	3	1.25	57.82	88.95	甲
77路	10	4.75	3	5	2.13	4	2.25	4	1.88	2.5	5	5	3	3	1	56.51	86.94	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
79路	8	5	4	5	3.5	4	2.67	4	2	3.67	5	3.75	3	3	1	57.59	88.6	甲
81路	10	4.3	2	5	3.2	4	1.8	4	2	3.9	4.75	5	3	3	0.8	56.75	87.31	甲
85路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	1	64	98.46	優
159路	8.33	5	4	5	3.67	4	2.33	4	2	4.33	5	4.44	3	3	0	58.1	89.38	甲
300路	10	4.75	5	5	2.5	2	3	4	2	2.63	5	4.38	2.81	1.5	2	56.57	87.03	甲
301路	9.5	5	5	5	3	4	2.5	4	2	3.75	5	4.38	3	2.63	1.5	60.26	92.71	優
303路	10	5	4	5	2.38	4	3	4	1.88	2.13	4.69	5	3	3	2	59.08	90.89	優
308路	9.09	5	5	5	3	4	3	4	2	2.36	5	5	2.86	3	0.18	58.49	89.98	甲
326路	7.67	4.33	2	5	3	4	1	4	2	2	4.17	5	3	3	2	52.17	80.26	甲
351路	9.6	5	4	5	3	4	0.6	4	2	2	5	4.5	3	3	0	54.7	84.15	甲
500路	10	5	4	5	2.25	4	1.5	4	2	1.75	5	4.38	3	2.63	0.5	55.01	84.63	甲

表 4.6- 4 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	2	4	1	2	3	3	4	0	2	25	71.43



## 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 4.6-5；公司別成績如表 4.6-6。仁友客運路線大致表現良好，惟 358 路有待加強。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 5 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	8.57	5	4	5	2.83	4	1.5	4	2	2.67	5	5	3	3	0	55.57	85.49	甲
30路	8.67	4.17	3	4.67	3.83	4	2	4	2	3.5	5	5	3	3	0.33	56.17	86.41	甲
32路	8.33	4	4	5	2.8	4	2	4	2	4.6	5	5	3	3	0.4	57.13	87.9	甲
45路	8.57	4.71	3	4.71	3.71	4	2.57	4	2	4.14	5	5	3	3	0.29	57.7	88.77	甲
52路	10	5	3	5	3.17	3.67	1.5	4	2	3.17	5	4.58	3	3	1	57.09	87.83	甲
105路	9	5	4	5	3	4	1.43	4	1.86	3	4.64	4.29	2.79	3	0.29	55.3	85.08	甲
123路	9.29	4.71	4	5	2.71	4	1.43	4	2	2.29	5	3.57	2.79	3	0.29	54.08	83.2	甲
283路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	3	5	3.75	3	3	0	58.75	90.38	優
358路	8	5	1	5	2.8	4	1.8	4	2	1.6	4.5	5	3	3	1.2	51.9	79.85	乙

表 4.6- 6 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	4	2	2	2	2	2.25	3	4	0	3	24.25	69.29

## 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 4.6-7；公司別成績如表 4.6-8。整體路線別成績表現普通；尤其 111 路、164 路、165 路、167 路、677 路、68 路有待加強。此外，164 路與 167 路於執行時多次未等到班車，故該條路線由秘密客調查之指標均予以 0 分。在公司別成績以 C7 指標分數較差與 E4 指標未得分，因此需特別注意公司申訴電話之教育訓練與駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6-7 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	5.33	4	1	5	2.4	4	1.8	4	2	2.4	5	5	2.7	2.4	0.4	47.43	72.97	乙
111路	10	5	5	5	3	4	0	4	1	3	5	3.75	3	0	0	51.75	79.62	乙
164路	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	丁
165路	10	5	1	5	2	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	51	78.46	乙
166路	10	5	5	5	3	4	0	4	2	4	5	5	3	0	0	55	84.62	甲
167路	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4.62	丁
178路	10	5	4	4	3.5	4	1.5	4	2	4	5	5	3	0	0	55	84.62	甲
179路	10	5	3	5	2.5	4	3	4	2	2	5	5	3	0	0	53.5	82.31	甲
180路	10	5	5	5	1.67	4	1	4	2	3.33	5	5	3	1.5	0	55.5	85.38	甲
300路	10	5	5	5	3	2	1	4	2	2.33	5	4.58	3	1.5	2	55.41	85.25	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
305路	9.71	5	3	4.71	2.57	3.71	1	4	2	1.57	4.29	5	2.79	3	2	54.35	83.62	甲
306路	10	4.33	4	5	2.67	3.67	1.33	4	2	2.33	5	5	3	3	1	56.33	86.66	甲
353路	10	5	5	5	2	4	1	4	2	2	5	5	3	3	2	58	89.23	甲
677路	10	4.5	4	3.25	2.5	4	0.25	3.25	2	3.25	4.38	4.38	2.63	1.88	0.5	50.77	78.11	乙

表 4.6- 8 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	1.42	3	2	2	3	3	3	0	3	24.42	69.76

## 4.6.5 全航客運路線成績

全航客運受評路線共計 7 條路線，其路線成績如表 4.6-9；公司別成績如表 4.6-10。整體路線別成績落差較大；尤其 158 路、58 路、5 路、65 路有待加強。其急需改善項目為 A3 公車無脫班比例。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6-9 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	8.57	4.29	1	5	3.14	4	2	4	2	2	4.64	4.29	3	2.79	0	50.72	78.03	乙
11路	10	2.5	5	5	3.5	4	3	4	2	3.5	5	5	3	3	0	58.5	90	優
12路	10	5	4	5	3	4	1.2	4	1.8	3	4	3.5	3	3	0.8	55.3	85.08	甲
58路	9.6	5	1	5	2.5	4	1.6	4	1.7	2.9	4.5	4.5	3	2.1	0	51.4	79.08	乙
65路	10	5	1	4.71	2	4	1	4	1.86	2.29	5	3.21	3	2.57	0	49.64	76.37	乙
158路	8.86	5	1	4.14	3.14	4	0.71	4	1.86	3.71	5	3.57	3	1.5	0.29	49.78	76.58	乙
700路	10	3.33	4	3.67	3	4	2	4	1.33	3.33	5	4.17	3	3	0.67	54.5	83.85	甲

表 4.6- 10 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	4	0.92	3	1	2	3	3	3	0	2	21.92	62.62

## 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 4.6-11；公司別成績如表 4.6-12。彰化客運在路線別與公司別成績大致表現良好。

表 4.6- 11 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	9	5	4	5	3.14	4	2.29	4	2	2.86	5	4.64	3	3	0.57	57.50	88.46	甲

表 4.6- 12 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	1.92	1	1	2	3	3	5	4	2	26.92	76.90

## 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 4.6-13；公司別成績如表 4.6-14。豐原客運以 171 路、203 路、211 路、218 路、229 路、237 路、239 路、279 路、51 路需加強改善，其中 229 路總成績差異過大，因 229 路於 A1 公車準點性、D4 車廂內是否有博愛座皆未得分，建議 229 路應加強公車發車準點性、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。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 13 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	8.67	5	5	5	3.33	3.33	0.67	4	2	2.67	5	3.33	3	1.5	0	52.5	80.77	甲
12路	9.75	4.75	4	4.38	2.5	3.5	2.63	4	2	2.5	3.75	3.75	3	2.63	0.25	53.39	82.14	甲
51路	9	4.5	2	4.5	2.5	3	2.2	3.6	1.7	2.5	4.25	4.25	2.55	2.7	0.4	49.65	76.38	乙
55路	8.55	5	3	5	2.64	3.45	1.91	4	2	2	5	4.32	3	2.45	0	52.32	80.49	甲
63路	10	4	4	5	2.6	4	2.4	4	2	2.8	4.5	4	3	3	0	55.3	85.08	甲
90路	10	5	4	5	3.17	4	3	4	2	4.17	5	4.17	3	3	2	61.5	94.62	優
91路	9.75	5	4	4.75	2.63	4	1.38	4	2	2.5	5	4.69	3	2.63	0.25	55.58	85.51	甲
92路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	62	95.38	優
153路	10	5	3	5	3.29	4	2.57	4	2	2.29	5	5	3	3	0.57	57.72	88.8	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
170路	10	5	4	3	3	4	1	4	2	4	5	5	3	3	2	58	89.23	甲
171路	5	5	5	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	51	78.46	乙
172路	10	5	4	3.67	3	4	1	4	2	2.67	5	5	3	3	0.67	56.01	86.17	甲
182路	10	5	4	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	55	84.62	甲
183路	10	5	4	5	4	4	1	4	2	1	5	5	3	3	0	56	86.15	甲
185路	10	5	4	5	2	4	1	4	2	1.5	5	5	3	3	0	54.5	83.85	甲
186路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	1	5	5	3	3	0	59	90.77	優
202路	10	5	4	4.33	2	4	2	4	2	2	5	5	3	3	0	55.33	85.13	甲
203路	9	5	4	5	2	4	0.5	4	2	1	3.75	5	3	3	0	51.25	78.85	乙
206路	9.67	5	3	5	3.5	4	2.67	4	2	4.33	4.58	5	3	3	1.67	60.42	92.95	優
207路	9.33	5	4	5	3.33	4	2	4	2	4.33	5	5	3	3	2	60.99	93.83	優
208路	10	5	4	5	3.4	4	3	4	2	4.2	5	5	3	3	1.8	62.4	96	優
209路	10	5	2	5	2.5	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	59.5	91.54	優
210路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	1.5	2.5	5	3	3	0	55	84.62	甲
211路	10	5	4	3	3	2	1	4	2	2	5	5	3	0	0	49	75.38	乙
212路	10	5	5	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	56	86.15	甲
213路	9.6	4.6	4	5	3	4	1	4	1.8	2.4	4	4	3	3	0	53.4	82.15	甲
214路	10	5	3	5	3	4	3	4	2	2	5	5	3	0	0	54	83.08	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
215路	9	5	5	4	3	4	1	4	2	2	3.75	5	3	3	0	53.75	82.69	甲
216路	10	5	4	5	3	3	0.5	4	2	2	5	5	3	2.25	1	54.75	84.23	甲
218路	10	5	4	5	1	4	1	4	2	1	5	0	3	3	0	48	73.85	乙
219路	10	5	5	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	1.5	0	54.5	83.85	甲
220路	9.67	4	3	5	2.83	3	0.67	4	2	2.67	4.17	5	3	3	0	52.01	80.02	甲
223路	10	5	2	2.5	2	4	2	4	2	4	5	5	3	3	2	55.5	85.38	甲
226路	10	5	5	3	2	2	3	4	2	2	5	5	3	3	0	54	83.08	甲
227路	10	5	3	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	61	93.85	優
229路	0	5	2	5	3	2	1	4	2	2	5	5	3	0	0	39	60	丙
232路	10	5	4	5	3	4	0	4	2	4	5	5	3	3	2	59	90.77	優
235路	10	5	4	4.33	3	3.33	2	4	2	3.33	5	5	3	3	1.33	58.32	89.72	甲
236路	9.52	4.9	3.79	4.83	2.93	3.79	1.85	3.98	1.98	3.08	4.7	4.59	2.96	2.81	0.91	56.62	87.11	甲
237路	8.33	5	4	5	2.33	4	0.67	4	2	2.33	4.17	4.17	2	3	0	51	78.46	乙
238路	9.5	5	4	5	3	4	1	4	2	2	5	3.13	3	3	0	53.63	82.5	甲
239路	7.67	5	4	4.33	2.67	3.33	0.33	4	2	2	4.17	2.5	3	2.5	0	47.5	73.08	乙
240路	10	5	5	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	56	86.15	甲
250路	10	5	4	5	3.5	4	1	4	2	4.5	5	5	3	3	2	61	93.85	優
251路	10	5	5	5	2	4	2	4	2	5	5	5	3	3	2	62	95.38	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
252路	10	5	0	5	4	4	1	4	2	5	5	5	3	3	2	58	89.23	甲
253路	10	5	5	5	3.5	4	3	4	2	4.25	5	5	3	3	2	63.75	98.08	優
258路	10	5	3	5	3.5	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	2	62	95.38	優
260路	10	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	65	100	優
261路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	63	96.92	優
263路	10	5	4	5	3.5	4	2	4	2	4.5	5	5	3	3	2	62	95.38	優
264路	10	5	2	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	60	92.31	優
265路	10	5	4	5	3.5	4	1.5	4	2	4	5	5	3	3	2	61	93.85	優
266路	10	5	4	5	3.5	4	1.5	4	2	4	5	5	3	3	2	61	93.85	優
267路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	62	95.38	優
269路	10	5	1	5	4	4	0	4	2	1	5	5	3	3	0	52	80	甲
270路	9.67	5	4	5	3.33	4	2.5	4	2	4.17	5	5	3	3	2	61.67	94.87	優
271路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	62	95.38	優
272路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	63	96.92	優
273路	5	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	2	59	90.77	優
275路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	2	62.5	96.15	優
276路	5	5	3	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	56	86.15	甲
277路	10	5	4	5	3	4	0	4	2	4	5	5	3	3	2	59	90.77	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
278路	8	5	2	5	3	4	0	4	2	4	5	5	3	3	2	55	84.62	甲
279路	10	5	4	5	3	2	0	4	2	2	2.5	5	3	1.5	0	49	75.38	乙
280路	10	5	5	5	2.5	4	1.25	4	2	2.5	5	5	3	2.63	0.5	57.38	88.27	甲
285路	10	5	3	5	2.67	4	0.67	4	2	3.33	4.17	3.33	3	3	0.67	53.84	82.83	甲
286路	10	5	5	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	56	86.15	甲
287路	10	5	5	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	2	63	96.92	優
288路	8	5	4	5	3	4	0	4	2	2	5	5	3	3	0	53	81.54	甲
289路	10	5	4	5	2	4	0	4	2	3.5	5	5	3	3	0	55.5	85.38	甲
821路	10	5	1	5	3	4	3	4	2	4	2.5	5	3	3	2	56.5	86.92	甲
900路	10	5	4	5	3	4	2.25	4	2	4	4.38	4.06	2.81	3	1.75	59.25	91.15	優
989路	10	5	4	5	3	4	3	4	2	4.5	5	5	3	3	2	62.5	96.15	優

表 4.6- 14 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	1.75	3	1	2	3	3	4	0	4	25.75	73.57

## 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 4.6-15；公司別成績如表 4.6-16。整體路線大致表現良好，以 7 路需加強改善。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 15 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	8.75	4.13	1	5	1.5	3.5	1.88	4	2	2.5	4.38	3.44	3	2.44	0.25	47.77	73.49	乙
17路	10	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	3.75	3	3	0	60.75	93.46	優
67路	7.63	5	3	5	2.63	4	2	4	2	4	5	4.69	3	2.25	0.75	54.95	84.54	甲
97路	10	5	2	4.5	3	4	3	4	2	2.88	5	4.69	3	2.06	2	57.13	87.89	甲
98路	10	5	3	4.75	1.13	4	2.13	4	1.63	2	4.38	4.38	3	3	1.25	53.65	82.54	甲
616路	10	5	5	4.2	2.6	4	1	4	2	3	5	5	3	2.7	0.4	56.9	87.54	甲

表 4.6- 16 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	4	1.67	1	2	2	3	3	4	0	3	23.67	67.62

## 4.6.9 豐榮客運路線成績

豐榮客運受評路線共計 5 條路線，其路線成績如表 4.6-17；公司別成績如表 4.6-18。整體路線大致表現良好，在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 17 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	9.33	4.33	5	5	2.83	4	2	4	2	2	5	4.58	3	3	0.33	56.4	86.77	甲
48路	9.67	5	5	4.67	3	4	2.5	4	2	3	4.58	5	3	3	1	59.42	91.42	優
89路	9	5	4	5	3.6	4	3	4	2	4.2	5	5	3	3	0	59.8	92	優
127路	9.67	5	5	5	2.83	4	3	4	2	1.67	4.17	5	3	3	0	57.34	88.22	甲
228路	10	5	3	5	2	4	3	4	2	2	5	5	3	3	0	56	86.15	甲



表 4.6- 18 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	1.79	4	1	2	3	3	5	0	3	26.79	76.53

## 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 4.6-19；公司別成績如表 4.6-20。整體路線別成績皆表現良好，在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 19 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	2.75	2	2.25	4	2	2	5	4.38	3	3	0	55.38	85.19	甲

表 4.6- 20 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	4	1.83	2	1	2	3	4	4	0	2	23.83	68.1

## 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 4.6-21；公司別成績如表 4.6-22。整體路線別成績皆表現良好，在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 21 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
160路	10	5	4	4.67	3.67	4	2	4	2	3.83	5	4.17	3	1.50	0	56.84	87.45	甲
161路	9.29	5	4	5	3.86	4	2.14	4	2	4.43	5	4.29	3	1.50	0	57.51	88.48	甲

表 4.6- 22 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	2.08	1	2	2	2.25	3	4	0	2	22.33	63.81

## 4.6.12 中台灣客運路線成績

中台灣客運受評路線共計 13 條路線，其路線成績如表 4.6-23；公司別成績如表 4.6-24。整體路線別成績皆表現良好，在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 23 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	9.6	5	4	5	3	4	3	4	2	2.8	5	5	3	3	0	58.4	89.85	甲
20路	10	2.5	3	5	3	4	1	4	2	4	5	5	3	1.5	0	53	81.54	甲
25路	7.75	5	4	5	3	4	2.88	4	2	2.63	5	4.69	3	3	0.25	56.2	86.46	甲
37路	10	5	4	5	3.75	4	2.25	4	2	3	5	4.38	2.63	2.63	2	59.64	91.75	優
95路	10	4.67	4	5	3.33	4	2	4	2	3.83	5	4.58	3	3	1	59.41	91.4	優
151路	8.86	5	4	5	3.14	4	3	4	2	2.86	4.29	3.57	3	2.36	0.57	55.65	85.62	甲
152路	10	3.64	5	5	3.64	3.27	3	4	2	4.27	5	5	3	1.5	0	58.32	89.72	甲
155路	6.86	5	4	5	3.57	4	2.14	4	2	4.43	4.64	3.57	3	2.14	0.57	54.92	84.49	甲
162路	9.33	5	5	5	3	4	1	4	2	4	5	4.17	3	2	0	56.5	86.92	甲
281路	10	5	4	5	2.75	4	3	4	2	4	5	5	3	3	1	60.75	93.46	優
282路	10	5	4	5	3.25	4	2.5	4	2	3.75	5	3.13	3	0.75	0	55.38	85.2	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
302路	10	5	5	5	3	4	1.8	4	2	2.8	4.5	5	3	3	0.4	58.5	90	優
658路	9.71	5	4	5	3	4	1.71	4	2	3.57	5	4.64	2.79	3	0	57.42	88.34	甲

表 4.6- 24 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	2.17	2	1	2	3	3	4	0	3	24.17	69.05

## 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 4.6-25；公司別成績如表 4.6-26。整體路線別及公司別成績表現優異。

表 4.6- 25 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	5	5	3	4	3	4	2	3	5	5	3	3	2	62	95.38	優

表 4.6- 26 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	4	1.67	4	1	2	3	3	5	4	1	28.67	81.90

## 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 4.6-27；公司別成績如表 4.6-28。整體路線別成績皆表現良好，在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 27 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	4.71	3	4	1.86	4	1.71	2.29	5	4.64	3	3	0	57.21	88.02	甲
356路	10	5	4	5	3	4	0.60	4	2	2	5	5	3	3	0	55.60	85.54	甲
357路	9.33	5	5	5	3.67	4	1.67	4	2	3.67	5	5	3	3	1.33	60.67	93.33	優
359路	10	3.67	3	5	4	4	2	4	1.67	4.67	5	5	3	3	0	58.01	89.25	甲

表 4.6- 28 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	4	2.08	4	1	2	3	3	5	0	4	28.08	80.24

## 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 4.6-29；公司別成績如表 4.6-30。整體路線別成績皆表現良好。在公司別成績以 C6 指標未得分與 C7 指標分數較差，因此需改善網頁資訊呈現方式與注意公司申訴電話之教育訓練。

表 4.6- 29 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
352路	10	5	4	5	3.50	4	3	4	2	4	5	3.75	3	3	1	60.25	92.69	優
354路	8	5	5	4	3.20	4	0.60	4	2	3	5	3.50	3	3	0.40	53.70	82.62	甲

表 4.6- 30 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	1.75	4	1	2	3	3	3	0	4	21.75	62.14



## 4.6.15 中鹿客運路線成績

中鹿客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 4.6-31；公司別成績如表 4.6-32。整體路線別成績表現良好。在公司別成績以 E4 指標未得分，因此需特別注意駕駛行車安全教育訓練。

表 4.6- 31 中鹿客運路線成績

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
617路	9.67	5	4	5	3.17	4	2.50	4	2	2.83	5	3.75	3	3	0	56.92	87.56	甲

表 4.6- 32 中鹿客運公司別成績

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	2.14	3	2	2	2.63	3	5	0	4	27.77	79.35

## 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 4.6-33。

表 4.6- 33 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	中鹿客運
A1公車準點性	9.28	9.28	8.87	8.67	9.46	9	9.52	9.26	9.48	10	9.62	9.26	10	9.89	8.57	9.67
A2待班車於端點站位滯留超過3分鐘	4.80	4.78	4.73	4.73	4.63	5	4.90	4.82	4.84	5	5	4.70	5	4.78	5	5
A3公車無脫班比例	4.10	3.74	3.44	3.43	2.43	4	3.77	3	4.40	5	4	4.15	5	4.25	4.50	4
B1車廂內站名播報器是否正常使用	4.83	4.95	4.92	4.73	4.71	5	4.83	4.74	4.92	5	4.85	5	5	4.89	4.29	5
B2車廂內環境及舒適度	2.80	2.95	3.12	2.59	2.78	3.14	2.93	2.23	2.96	2.75	3.77	3.23	3	3.28	3.29	3.17
B3下車鈴是否能夠正常使用	3.90	3.91	3.96	3.61	4	4	3.79	3.90	4	2	4	3.89	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	2.13	2.29	1.82	1.10	1.46	2.29	1.85	2.13	2.64	2.25	2.08	2.41	3	1.50	1.29	2.50
B5車輛安全設備	3.86	4	4	3.93	4	4	3.98	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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	中鹿客運
C1駕駛員之服裝儀容	1.98	1.99	1.98	1.95	1.80	2	1.98	1.92	2	2	2	2	2	1.94	2	2
C2駕駛員行車期間之服務態度	2.86	3.15	3.12	2.49	2.85	2.86	3.08	2.97	2.60	2	4.15	3.53	3	2.83	3.29	2.83
C3駕駛員行駛之安全性	4.68	4.88	4.90	4.82	4.70	5	4.70	4.74	4.70	5	5	4.86	5	5	5	5
C4駕駛員行車期間之車內行為	4.45	4.82	4.61	4.82	3.96	4.64	4.59	4.36	4.90	4.38	4.23	4.45	5	4.86	3.57	3.75
C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.95	2.96	2.94	2.89	3	3	2.96	3	3	3	3	2.96	3	3	3	3
C6業者網頁資訊查核	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
C7申訴電話之建置及使用情形	1.58	2	2	1.42	0.92	1.92	1.75	1.67	1.79	1.83	2.08	2.17	1.67	2.08	1.75	2.14
D1低地板公車比率	4	4	2	3	3	1	3	1	4	2	1	2	4	4	4	3
D2公車無障礙設備教育訓練	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	2	2	2	2	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	中鹿客運
D4車廂內是否有博愛座	2.89	2.90	3	1.98	2.41	3	2.81	2.50	3	3	1.50	2.40	3	3	3	3
D5車廂內是否設有服務鈴	0.94	0.88	0.43	0.98	0.20	0.57	0.91	0.92	0.32	0	0	0.41	2	0.22	0.57	0
E1主管機關指定報表之製作提送	1.88	3	2.25	3	3	3	3	3	3	3	2.25	3	3	3	3	2.63
E2行車事故通報與處理情形	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E3業者缺失改善情形	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5
E4百萬公里肇事死傷人數	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0
E5其他大眾運輸政策之配合度	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	1	4	4	4
業者總分	80.91	82.48	80.09	77.14	74.31	84.42	82.35	78.16	84.55	79.21	79.53	81.42	90.67	85.52	77.12	84.69

#### 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	18.18	17.52	22.50	10.83	11.88	80.91
統聯客運	17.80	18.10	23.80	10.78	12	82.48
仁友客運	17.04	17.82	23.55	9.43	12.25	80.09
巨業交通	16.83	15.96	22.39	9.96	12	77.14
全航客運	16.52	16.95	21.23	8.61	11	74.31
彰化客運	18	18.43	23.42	7.57	17	84.42
豐原客運	18.19	17.38	23.06	9.72	14	82.35
東南客運	17.08	17	22.66	8.42	13	78.16
豐榮客運	18.72	18.52	22.99	10.32	14	84.55
苗栗客運	20	16	22.21	8	13	79.21
和欣客運	18.62	18.70	24.46	6.50	11.25	79.53
中台灣客運	18.11	18.53	23.97	7.81	13	81.42
南投客運	20	19	23.67	12	16	90.67
捷順交通	18.92	17.67	23.71	10.22	15	85.52
四方客運	18.07	16.87	18.61	10.57	13	77.12
中鹿客運	18.67	18.67	22.72	10	14.63	84.69
平均成績	18.17	17.70	22.81	9.42	13.31	81.41

## 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。

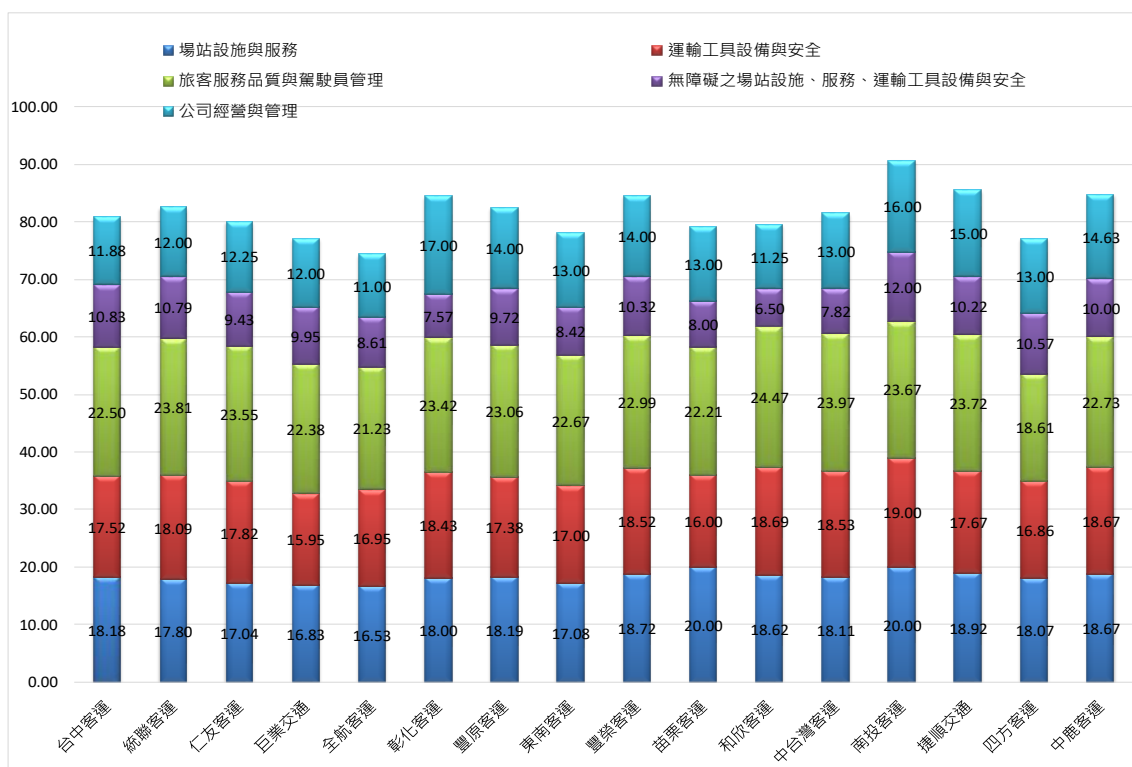


圖 5.1- 1 各客運公司評鑑成績比較圖

### 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；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、捷順交通、彰化客運、中鹿客運；乙等有東南客運、巨業交通、全航客運、和欣客運、苗栗客運、四方客運。

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 17 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四家業者等第為甲等，其餘三家業者等第為乙等。東南客運、巨業交通、全航客運以 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、E4 百萬公里肇事死傷人數分數較低，建議業者加強車內路線圖正確性及是否張貼與駕駛行車安全。

組別三中共六家業者有一家業者等第為優等，兩家業者等第為甲等，三家業者等第為乙等，南投客運在指標 A 場站設施與服務達滿分，其餘指標也大都表現良好，和欣客運、彰化客運、苗栗客運、四方客運、中鹿客運以 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、E4 百萬公里肇事死傷人數分數較低，建議業者加強車內路線圖正確性及是否張貼與駕駛行車安全。

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	80.91	甲
	豐原客運	82.35	甲
	統聯客運	82.48	甲
組別二	仁友客運	80.09	甲
	豐榮客運	84.55	甲
	東南客運	78.16	乙
	中台灣客運	81.42	甲
	巨業交通	77.14	乙
	全航客運	74.31	乙
	捷順交通	85.52	甲
組別三	南投客運	90.67	優
	和欣客運	79.53	乙
	彰化客運	84.42	甲

	苗栗客運	79.21	乙
	四方客運	77.12	乙
	中鹿客運	84.69	甲

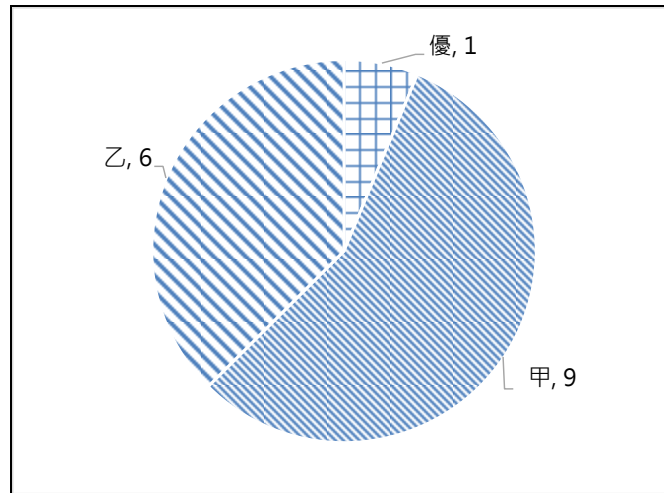


圖 5.1- 2 評鑑成績等第圖

### 5.1.3 路線評鑑成績及列等

路線別成績計算指標項目包含「A 場站設施與服務」所有指標；「B 運輸工具設備與安全」所有指標；「C 旅客服務品質與駕駛員管理」部分指標，如 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；「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」部分指標，如 D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴等，上述路線相關指標項目加總共 65 分，再依比例 100%調整放大至 100 分，各業者路線評等結果如表 5.1-2。

結果顯示優等路線有 56 條、甲等路線有 135 條、乙等路線有 20 條、丙等路線有 1 條、丁等路線有 2 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。

豐原客運 229 路為丙等，其中 A1 公車準點性、D4 車廂內是否有博愛座、D5 車廂內是否設有服務鈴未得分。應加強公車發車準點及車內博愛座與服務之設置。

巨業交通 164 路、167 路為丁等，164 路與 167 路於執行時多次未等到班車，故該條路線由秘密客調查之指標均給予 0 分。



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	9	40	2	0	0
統聯客運	6	17	0	0	0
仁友客運	1	7	1	0	0
巨業交通	0	8	4	0	2
全航客運	1	2	4	0	0
彰化客運	0	1	0	0	0
豐原客運	29	36	8	1	0
東南客運	1	4	1	0	0
豐榮客運	2	3	0	0	0
苗栗客運	0	1	0	0	0
和欣客運	0	2	0	0	0
中台灣客運	4	9	0	0	0
南投客運	1	0	0	0	0
捷順交通	1	3	0	0	0
四方客運	1	1	0	0	0
中鹿客運	0	1	0	0	0
合計	56	135	20	1	2

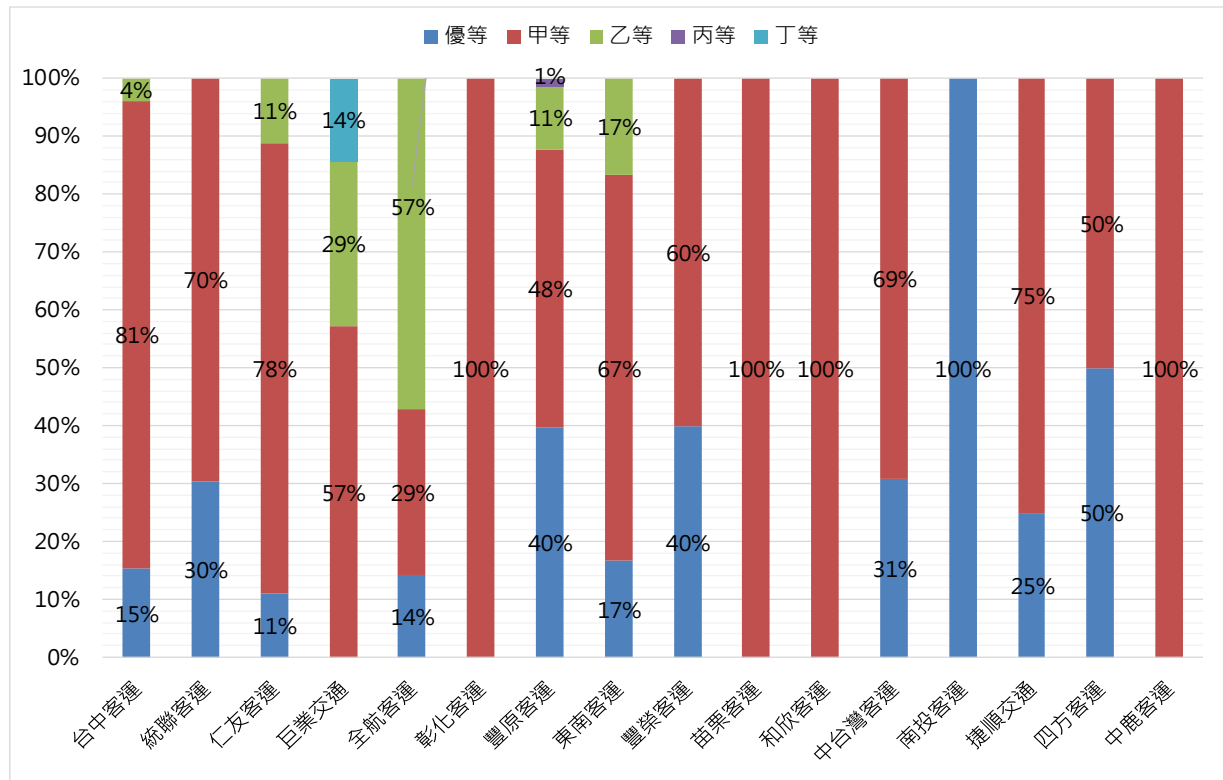


圖 5.1- 3 路線評鑑成績等第比例圖

## 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 105 年度指標及評鑑方式相同。本年度各業者評鑑成績與評等，以及 105 年度成績與評等之比較，如表 5.2-2。

表 5.2-1 105 年度與 106 年度評鑑成績比較表

客運別	105年度評鑑		106年度評鑑		說明
	總成績	評等	總成績	評等	
台中客運	81.81	甲	80.91	甲	評等維持不變
統聯客運	85.63	甲	82.48	甲	評等維持不變
仁友客運	80.57	甲	80.09	甲	評等維持不變
巨業交通	82.54	甲	77.14	乙	甲等退步至乙等
全航客運	79.55	乙	74.31	乙	評等維持不變
彰化客運	82.16	甲	84.42	甲	評等維持不變
豐原客運	84.13	甲	82.35	甲	評等維持不變
東南客運	79.11	乙	78.16	乙	評等維持不變
豐榮客運	83.85	甲	84.55	甲	評等維持不變
苗栗客運	91.67	優	79.21	乙	優等退步至乙等
和欣客運	89.42	甲	79.53	乙	甲等退步至乙等

客運別	105年度評鑑		106年度評鑑		說明
	總成績	評等	總成績	評等	
中台灣客運	84.9	甲	81.42	甲	評等維持不變
南投客運	90.75	優	90.67	優	評等維持不變
捷順交通	88.69	甲	85.52	甲	評等維持不變
四方客運	84.37	甲	77.12	乙	甲等退步至乙等
中鹿客運	-	-	84.69	甲	首次受評

巨業交通在五大項目指標中皆比 105 年度低，尤以「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」退步最多，在 A1 公車準點性、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖之項目表現較差，評等自甲等退步至乙等。

苗栗客運在「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」分數皆有大幅下降。在 B3 下車鈴是否能夠正常使用、C2 駕駛員行車期間之服務態度、E4 百萬公里肇事死傷人數之項目表現較差，評等自優等退步至乙等。

和欣客運在「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」分數皆有下降，尤以「公司經營與管理」退步最多。在 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、E4 百萬公里肇事死傷人數之項目表現較差，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、中鹿客運，共 16 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 80.91 分、統聯客運 82.48 分、仁友客運 80.09 分、巨業交通 77.14 分、全航客運 74.31 分、彰化客運 84.42 分、豐原客運 82.35 分、東南客運 78.16 分、豐榮客運 84.55 分、苗栗客運 79.21 分、和欣客運 79.53 分、中台灣客運 81.42 分、南投客運 90.67 分、捷順交通 85.52 分、四方客運 77.12 分、中鹿客運 84.69 分。結果顯示評鑑成績優等業者 1 家：南投客運；評鑑成績甲等業者 9 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、捷順交通、彰化客運、中鹿客運；評鑑成績為乙等業者 6 家：東南客運、巨業客運、全航客運、和欣客運、苗栗客運、四方客運。

各業者均對於 D5 車廂內是否設有服務鈴與 E4 百萬公里肇事死傷人數之指標分數較差，建議業者應多考量裝設服務鈴與注意駕駛行車安全教育訓練及肇事情形，其餘各業者需改善項目，說明如下：

台中客運評分項目大致良好，急需改善項目為 E1 主管機關指定報表之製作提送。部分車輛未設置服務鈴、指定報表雖依期限提送，惟資料有缺漏須進行補正。

統聯客運評分項目大致良好，急需改善項目為 E5 其他大眾運輸政策之配合度。部分車輛未設置服務鈴、配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策有待加強。

仁友客運評分項目大致良好，急需改善項目為 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、D1 低地板公車比率。部份車輛路線圖不正確、低地板公車或通用無障礙大客車數量佔總車輛數 30% 以上。

巨業交通評分項目普遍尚可，急需改善項目為 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。部份車輛路線圖不正確、電話客服人員無人接聽或無法針對問題回應。

全航客運評分項目普遍不佳，急需改善項目為 A3 公車無脫班比例、B2 車廂內環境及舒適度、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。正常發車之班次數佔核定班次數 60%(含)以上但未達 70%、部份車輛路線圖不正確、電話客服人員較無法針對問題回應。

彰化客運評分項目大致良好，急需改善項目為 E5 其他大眾運輸政策之配合度。配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策有待加強。

豐原客運評分項目大致良好，急需改善項目為 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖。部份車輛路線圖不正確。

東南客運評分項目大致尚可，急需改善項目為 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、C2 駕駛員行車期間之服務態度、D1 低地板公車比率。部份車輛路線圖不正確、駕駛服務對乘客較冷淡。

豐榮客運評分項目大致良好，急需改善項目為 C2 駕駛員行車期間之服務態度。駕駛服務對乘客較冷淡。

苗栗客運分項目大致尚可，急需改善項目為 B3 下車鈴是否能夠正常使用、D1 低地板公車比率。部份車輛雖有設置下車鈴但無法正常響鈴、低地板公車或通用無障礙大客車數量佔總車輛數 30%(含)以上。

和欣客運分項目大致尚可，急需改善項目為 D1 低地板公車比率、E5 其他大眾運輸政策之配合度。低地板公車或通用無障礙大客車數量佔總車輛數未達 30%、配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策有待加強。

中台灣客運評分項目大致良好，急需改善項目為 D1 低地板公車比率。低地板公車或通用無障礙大客車數量佔總車輛數 30%(含)以上。

南投客運評分項目大致優良，急需改善項目為 E5 其他大眾運輸政策之配合度。配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策有待加強。

捷順交通評分項目大致良好，急需改善項目為 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖。部份車輛路線圖不正確。

四方客運評分項目大致尚可，急需改善項目為 A1 公車準點性、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖、C6 業者網頁資訊查核。部分班次發車誤點、部份車輛路線圖不正確、網站未提供票價表/時刻表及路線圖。

中鹿客運首次參與評鑑，急需改善項目為前述提及之 D5 車廂內是否設有服務鈴與 E4 百萬公里肇事死傷人數，其餘評分項目均大致良好。

## 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，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 二、部分路線待班車於端點站位有滯留超過 3 分鐘，應提醒駕駛於表定時間再至端點站進行載客。
- 三、部分路線播報器無字幕，建議定期檢視站名播報器是否正常運作。
- 四、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。
- 五、部分車輛下車鈴無閃燈，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 六、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。
- 七、駕駛缺失行為包括急煞多次、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。
- 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。

### 6.2.2 統聯客運建議事項

- 一、部分路線車輛到站準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留超過 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，建議定期維修站名播報器。

- 四、部分車輛下車鈴無閃燈，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 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、駕駛員車內行為有聊天、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，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題
- 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、駕駛員車內行為有飲食、使用電話等。建議針對駕駛行為做調整與改善。

### 6.2.4 巨業交通建議事項

- 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、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。

- 四、部分車輛下車鈴無閃燈，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 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、駕駛缺失行為有急煞、使用手機、吃檳榔等，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- 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。
- 八、申訴電話調查期間中多次忙線中、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。

#### 6.2.5 全航客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 二、部分路線待班車於端點站位滯留超過 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，建議定期維修站名播報器。
- 四、部分車輛座椅老舊，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。
- 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、駕駛員於車內行為有聊天、使用手機、吃東西等。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。
- 八、申訴電話調查期間中已轉語音告知需撥打其他電話，建議加強業者應提供



詳實申訴電話及機制。

### 6.2.6 彰化客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 二、車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖。
- 三、駕駛員於車內行為有使用手機情形，建議針對駕駛行為做調整與改善。

### 6.2.7 豐原客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 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、部分車輛下車鈴無閃燈，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、駕駛員行車間服務態度較冷淡，建議針對駕駛服務態度進行教育訓練。
- 八、駕駛缺失行為有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈，建議督促駕駛缺失行為進行勸導或再教育。
- 九、駕駛於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，建議補齊博愛座座位數，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，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 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冷淡，建議針對駕駛服務態度進行教育訓練。
- 七、駕駛於車內行為有講電話、吃東西、與乘客聊天等，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。

### 6.2.9 豐榮客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 二、部分路線待班車於端點站位雖有滯留但未超過三分鐘，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、駕駛員行車間態度較冷淡；行車間乘客還未完全下車落地即開車，建議針對駕駛行為做調整與改善。

### 6.2.10 苗栗客運建議事項

- 一、部分車輛下車鈴無閃燈無響鈴，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 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、申訴電話調查期間中需撥打其他電話才有客服接聽，建議加強業者應提供詳實申訴電話及機制。

### 6.2.11 和欣客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 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

### 6.2.12 中台灣客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 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、部分車輛下車鈴無閃燈，建議定期檢視車輛下車鈴是否正常運作。
- 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、駕駛員行車間態度冷淡，建議針對駕駛服務態度進行教育訓練。
- 七、駕駛於車內行為有使用手機講電話、聊天、吃東西，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，建議補齊博愛座座位數，以提供無障礙

環境。

#### 6.2.13 南投客運建議事項

- 一、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，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 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、駕駛員於車內行為有用手機講電話情形，建議針對駕駛行為做調整與改善。

#### 6.2.15 四方客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、部分駕駛員服務態度較冷淡、部分駕駛與乘客聊天，建議針對駕駛行為安排教育訓練。
- 五、申訴電話調查期間中多次忙線中、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。

#### 6.2.16 中鹿客運建議事項

- 一、部分路線準點性不佳，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善準點性不佳之問題
- 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、駕駛員於車內行為有講電話、玩手機情形，建議針對駕駛行為做調整與改善。

### 6.3 評鑑機制建議

因本市評鑑架構分為主管機關評分與秘密客評分項目，工作團隊主要負責秘密客評分內容，故僅針對秘密客評分相關內容提供建議，說明如下：

#### 一、B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖

因本市各業者多為車輛混合調度之情形，故行車路線圖易有混合張貼之情形，可研議將評分標準調整為可接受混合張貼，惟混合張貼需保持資訊易讀性。

#### 二、C1 駕駛員服裝儀容

目前評分標準為駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊者仍給 1 分，而未穿著制服帶給乘客之觀感較差，應屬於嚴重違反公司規定，與駕駛員服儀整不整齊已無相關性，故建議調整該項指標之配分。

#### 三、C7 申訴電話之建置及使用情形

因部分客服人員無法當下回應客訴內容，建議於情境設計可詢問客服人員立即回應之事項，例如詢問客服人員因站牌無法辨識某目的地之路線編號，請問該如何搭乘等內容，讓客服人員回應如何搭乘等相關問題，且應避免詢問車輛設備相關問題，客服人員較難以立即回應。

#### 四、申復資料提供與業者回復相關建議

由於部分業者申復會提供修正後之照片，此舉使評鑑團隊檢核申復資料有效性時加深困難，建議若評鑑團隊有提供明確之缺失資料照片或佐證資料時，業者應不宜再針對該缺失進行申復，一來可加快評鑑作業，二來亦可減少資料比對所需之時間。