

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	IV
圖目錄.....	IX
第一章 計畫摘要.....	1
1.1 計畫緣起及目的.....	1
第二章 工作計畫.....	2
2.1 工作範圍.....	2
2.1.1 評鑑對象.....	2
2.2 服務項目.....	4
2.3 計畫構想.....	5
2.4.1 計畫服務內容.....	6
2.4.2 工作目標.....	8
2.5 計畫預期成果.....	8
第三章 執行計畫.....	9
3.1 計畫執行規劃.....	9
3.2 計畫執行時程與進行方式.....	10
3.2.1 計畫執行時程.....	10
3.2.2 計畫進行方式.....	11
3.3 業者說明會.....	31
3.4 秘密調查員成員挑選與訓練.....	32
3.4.1 秘密調查員挑選與訓練.....	32
3.4.2 試評路線之規劃.....	35
3.5 主管機關行政支援項目.....	36
3.5.1 主管機關書面資料檢核評分表.....	36
3.5.2 無障礙設備實地稽查之規劃.....	40
第四章 評鑑成績計算.....	49
4.1 評鑑成績計算.....	49
4.1.1 路線成績說明.....	49
4.1.2 評鑑總成績及等第.....	50
4.2 評鑑成績計算標準一致化.....	53
第五章 評鑑成果分析.....	54
5.1 成績歸類分析.....	54
5.1.1 台中客運.....	55
5.1.2 統聯客運.....	59
5.1.3 仁友客運.....	62
5.1.4 巨業交通.....	64

5.1.5	全航客運.....	67
5.1.6	豐原客運.....	69
5.1.7	東南客運.....	74
5.1.8	豐榮客運.....	76
5.1.9	苗栗客運.....	78
5.1.10	和欣客運.....	80
5.1.11	中台灣客運.....	82
5.1.12	南投客運.....	85
5.1.13	捷順交通.....	87
5.1.14	四方公司.....	89
5.1.15	中鹿客運.....	91
5.1.16	總達客運.....	93
5.1.17	國光客運.....	95
5.1.18	各客運業者之成績歸類比較.....	97
5.2	評鑑項目成果分析.....	99
5.2.1	台中客運.....	100
5.2.2	統聯客運.....	103
5.2.3	仁友客運.....	106
5.2.4	巨業交通.....	109
5.2.5	全航客運.....	112
5.2.8	豐榮客運.....	121
5.2.9	苗栗客運.....	124
5.2.10	和欣客運.....	127
5.2.11	中台灣客運.....	130
5.2.12	南投客運.....	133
5.2.13	捷順交通.....	136
5.2.14	四方公司.....	139
5.2.15	中鹿客運.....	142
5.2.16	總達客運.....	145
5.2.17	國光客運.....	148
5.2.18	各客運公司之評鑑項目成績比較.....	151
5.3	公司評鑑總成績.....	156
5.4	臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	158
第六章	評鑑結果及成績列等.....	160
6.1	評鑑結果與成績列等.....	160
6.1.1	路線評鑑結果與成績列等.....	160
6.1.2	公司評鑑結果與成績列等.....	172
6.1.3	評鑑結果分組說明.....	174

6.2 本年度各客運業者成績與上一年度成績比較	175
6.2.1 評鑑指標差異說明	175
6.2.2 本年度與上一年度成績及等第比較	178
第七章 後續年度評鑑指標研擬	181
7.1 評鑑指標修正原則	181
7.2 評鑑指標修正方案	183
第八章 結論與建議	195
8.1 結論	195
8.2 客運業者建議事項	196
8.2.1 台中客運建議事項	196
8.2.2 統聯客運建議事項	197
8.2.3 仁友客運建議事項	198
8.2.4 巨業交通建議事項	199
8.2.5 全航客運建議事項	200
8.2.6 豐原客運建議事項	201
8.2.7 東南客運建議事項	202
8.2.8 豐榮客運建議事項	203
8.2.9 苗栗客運建議事項	204
8.2.10 和欣客運建議事項	205
8.2.11 中台灣客運建議事項	207
8.2.12 南投客運建議事項	208
8.2.13 捷順交通建議事項	209
8.2.14 四方公司建議事項	210
8.2.15 中鹿客運建議事項	211
8.2.16 總達客運建議事項	212
8.2.17 國光客運建議事項	214
附件一、相關會議會議紀錄	215
附件二、秘密調查員教育訓練資料	239
附件三、秘密客成員組成與作業規範事項	251
附件四、107 年度評鑑查核作業缺失及改善建議	292

表目錄

表 2.1-1 臺中市區汽車客運業者路線數及相關資訊說明	3
表 2.4-1 評鑑項目與評鑑指標總表	7
表 3.2-1 計畫時程甘特圖	11
表 3.2-2 評鑑抽樣原則抽查數估算彙整表	14
表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表	15
表 3.2-4 各評鑑指標內之評分項目之計分方式	17
表 3.5-1 主管機關書面檢核評分表	37
表 3.5-2 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備評分表	42
表 3.5-3 D3 無障礙設備實地稽查行程表	45
表 4.1-1 評鑑成績計算方式	50
表 5.1-1 台中客運之路線別成績表	55
表 5.1-2 台中客運之公司別成績表	58
表 5.1-3 統聯客運之路線別成績表	59
表 5.1-4 統聯客運之公司別成績表	61
表 5.1-5 仁友客運之路線別成績表	62
表 5.1-6 仁友客運之公司別成績表	63
表 5.1-7 巨業交通之路線別成績表	64
表 5.1-8 巨業交通之公司別成績表	66
表 5.1-9 全航客運之路線別成績表	67
表 5.1-10 全航客運之公司別成績表	68
表 5.1-11 豐原客運之路線別成績表	69
表 5.1-12 豐原客運之公司別成績表	73
表 5.1-13 東南客運之路線別成績表	74
表 5.1-14 東南客運之公司別成績表	75
表 5.1-15 豐榮客運之路線別成績表	76
表 5.1-16 豐榮客運之公司別成績表	77
表 5.1-17 苗栗客運之路線別成績表	78
表 5.1-18 苗栗客運之公司別成績表	79
表 5.1-19 和欣客運之路線別成績表	80
表 5.1-20 和欣客運之公司別成績表	81
表 5.1-21 中台灣客運之路線別成績表	82
表 5.1-22 中台灣客運之公司別成績表	84
表 5.1-23 南投客運之路線別成績表	85
表 5.1-24 南投客運之公司別成績表	86
表 5.1-25 捷順交通之路線別成績表	87
表 5.1-26 捷順交通之公司別成績表	88

表 5.1-27 四方公司之路線別成績表	89
表 5.1-28 四方公司之公司別成績表	90
表 5.1-29 中鹿客運之路線別成績表	91
表 5.1-30 中鹿客運之公司別成績表	92
表 5.1-31 總達客運之路線別成績表	93
表 5.1-32 總達客運之公司別成績表	94
表 5.1-33 國光客運之路線別成績表	95
表 5.1-34 國光客運之公司別成績表	96
表 5.1-35 各客運公司之路線平均成績表	97
表 5.1-36 各客運公司之公司別成績表	98
表 5.2-1 台中客運之場站設施與服務成績表	100
表 5.2-2 台中客運之運輸工具設備與安全成績表	100
表 5.2-3 台中客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	101
表 5.2-4 台中客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	102
表 5.2-5 台中客運之公司經營與管理成績表	102
表 5.2-6 統聯客運之場站設施與服務成績表	103
表 5.2-7 統聯客運之運輸工具設備與安全成績表	103
表 5.2-8 統聯客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	104
表 5.2-9 統聯客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	104
表 5.2-10 統聯客運之公司經營與管理成績表	105
表 5.2-11 仁友客運之場站設施與服務成績表	106
表 5.2-12 仁友客運之運輸工具設備與安全成績表	106
表 5.2-13 仁友客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	107
表 5.2-14 仁友客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	108
表 5.2-15 仁友客運之公司經營與管理成績表	108
表 5.2-16 巨業交通之場站設施與服務成績表	109
表 5.2-17 巨業交通之運輸工具設備與安全成績表	109
表 5.2-18 巨業交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	110
表 5.2-19 巨業交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	111
表 5.2-20 巨業交通之公司經營與管理成績表	111
表 5.2-21 全航客運之場站設施與服務成績表	112
表 5.2-22 全航客運之運輸工具設備與安全成績表	112
表 5.2-23 全航客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	113
表 5.2-24 全航客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	

績表.....	114
表 5.2-25 全航客運之公司經營與管理成績表.....	114
表 5.2-26 豐原客運之場站設施與服務成績表.....	115
表 5.2-27 豐原客運之運輸工具設備與安全成績表.....	115
表 5.2-28 豐原客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	116
表 5.2-29 豐原客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	117
表 5.2-30 豐原客運之公司經營與管理成績表.....	117
表 5.2-31 東南客運之場站設施與服務成績表.....	118
表 5.2-32 東南客運之運輸工具設備與安全成績表.....	118
表 5.2-33 東南客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	119
表 5.2-34 東南客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	120
表 5.2-35 東南客運之公司經營與管理成績表.....	120
表 5.2-36 豐榮客運之場站設施與服務成績表.....	121
表 5.2-37 豐榮客運之運輸工具設備與安全成績表.....	121
表 5.2-38 豐榮客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	122
表 5.2-39 豐榮客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	123
表 5.2-40 豐榮客運之公司經營與管理成績表.....	123
表 5.2-41 苗栗客運之場站設施與服務成績表.....	124
表 5.2-42 苗栗客運之運輸工具設備與安全成績表.....	124
表 5.2-43 苗栗客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	125
表 5.2-44 苗栗客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	126
表 5.2-45 苗栗客運之公司經營與管理成績表.....	126
表 5.2-46 和欣客運之場站設施與服務成績表.....	127
表 5.2-47 和欣客運之運輸工具設備與安全成績表.....	127
表 5.2-48 和欣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	128
表 5.2-49 和欣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	129
表 5.2-50 和欣客運之公司經營與管理成績表.....	129
表 5.2-51 中台灣客運之場站設施與服務成績表.....	130
表 5.2-52 中台灣客運之運輸工具設備與安全成績表.....	130
表 5.2-53 中台灣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表.....	131
表 5.2-54 中台灣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表.....	132
表 5.2-55 中台灣客運之公司經營與管理成績表.....	132

表 5.2-56 南投客運之場站設施與服務成績表	133
表 5.2-57 南投客運之運輸工具設備與安全成績表	133
表 5.2-58 南投客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	134
表 5.2-59 南投客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	134
表 5.2-60 南投客運之公司經營與管理成績表	135
表 5.2-61 捷順交通之場站設施與服務成績表	136
表 5.2-62 捷順交通之運輸工具設備與安全成績表	136
表 5.2-63 捷順交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	137
表 5.2-64 捷順交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	138
表 5.2-65 捷順交通之公司經營與管理成績表	138
表 5.2-66 四方公司之場站設施與服務成績表	139
表 5.2-67 四方公司之運輸工具設備與安全成績表	139
表 5.2-68 四方公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	140
表 5.2-69 四方公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	141
表 5.2-70 四方公司之公司經營與管理成績表	141
表 5.2-71 中鹿客運之場站設施與服務成績表	142
表 5.2-72 中鹿客運之運輸工具設備與安全成績表	142
表 5.2-73 中鹿客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	143
表 5.2-74 中鹿客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	144
表 5.2-75 中鹿客運之公司經營與管理成績表	144
表 5.2-76 總達客運之場站設施與服務成績表	145
表 5.2-77 總達客運之運輸工具設備與安全成績表	145
表 5.2-78 總達客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	146
表 5.2-79 總達客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	147
表 5.2-80 總達客運之公司經營與管理成績表	147
表 5.2-81 國光客運之場站設施與服務成績表	148
表 5.2-82 國光客運之運輸工具設備與安全成績表	148
表 5.2-83 國光客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	149
表 5.2-84 國光客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表	150
表 5.2-85 國光客運之公司經營與管理成績表	150
表 5.2-86 各客運業者之場站設施與服務成績表	151
表 5.2-87 各客運業者之運輸工具設備與安全成績表	152

表 5.2-88 各客運業者之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	153
表 5.2-89 各客運業者之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 成績表	154
表 5.2-90 各客運業者之公司經營與管理成績表	155
表 5.3-1 客運業者評鑑項目評鑑總成績表	156
表 5.3-2 客運業者成績歸類評鑑總成績表	157
表 5.4-1 客運業者總班次數加權評鑑成績計算	159
表 6.1-1 路線評鑑成績與等第表	161
表 6.1-2 路線評鑑成績列等表	165
表 6.1-3 評鑑成績列等表	172
表 6.1-4 客運業者評鑑結果分組說明表	174
表 6.2-2 106 年度與 107 年度公司評鑑總成績及等第比較表	179
表 7.2-1 評鑑指標修改方案表	189

圖目錄

圖 2.3-1 評鑑工作流程圖	5
圖 2.4-1 五大評鑑項目	6
圖 3.3-1 業者說明會	31
圖 3.4-1 秘密調查員評定標準一致化關係圖	32
圖 3.4-2 秘密調查員作業流程圖	33
圖 3.5-1 和欣客運實地稽查圖	46
圖 3.5-2 捷順交通實地稽查圖	46
圖 3.5-3 四方公司實地稽查圖	46
圖 3.5-4 豐原客運實地稽查圖	46
圖 3.5-5 中台灣客運實地稽查圖	46
圖 3.5-6 仁友客運實地稽查圖	46
圖 3.5-7 全航客運實地稽查圖	47
圖 3.5-8 中鹿客運實地稽查圖	47
圖 3.5-9 南投客運實地稽查圖	47
圖 3.5-10 統聯客運實地稽查圖	47
圖 3.5-11 台中客運實地稽查圖	47
圖 3.5-12 豐榮客運實地稽查圖	47
圖 3.5-13 苗栗客運實地稽查圖	48
圖 3.5-14 巨業交通實地稽查圖	48
圖 3.5-15 國光客運實地稽查圖	48
圖 3.5-16 東南客運實地稽查圖	48
圖 4.1-1 評鑑總分計算圖	49
圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類	51
圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員	52
圖 4.2-1 成績計算平台更新規劃圖	53
圖 6.1-1 路線評鑑總成績比例分佈	165
圖 6.1-2 台中客運路線總成績比例分佈圖	166
圖 6.1-3 統聯客運路線總成績比例分佈圖	166
圖 6.1-4 仁友客運路線總成績比例分佈圖	166
圖 6.1-5 巨業交通路線總成績比例分佈圖	167
圖 6.1-6 全航客運路線總成績比例分佈圖	167
圖 6.1-7 豐原客運路線總成績比例分佈圖	167
圖 6.1-8 東南客運路線總成績比例分佈圖	168
圖 6.1-9 豐榮客運路線總成績比例分佈圖	168
圖 6.1-10 苗栗客運路線總成績比例分佈圖	168
圖 6.1-11 和欣客運路線總成績比例分佈圖	169

圖 6.1-12 中台灣客運路線總成績比例分佈圖	169
圖 6.1-13 南投客運路線總成績比例分佈圖	169
圖 6.1-14 捷順交通路線總成績比例分佈圖	170
圖 6.1-15 四方公司路線總成績比例分佈圖	170
圖 6.1-16 中鹿客運個別路線總成績比例分佈圖	170
圖 6.1-17 總達客運路線總成績比例分佈圖	171
圖 6.1-18 國光客運路線總成績比例分佈圖	171
圖 6.1-19 公司評鑑總成績比例橫條圖	173

第一章 計畫摘要

1.1 計畫緣起及目的

為提升客運業服務品質及改善業者營運績效，臺中市政府自 94 年起每年度均依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第十條規定辦理市區汽車客運業服務評鑑，藉由秘密調查員實地訪查及主管機關書面次級資料等方式進行各服務構面成績評比，作為業者服務缺失改善之指標性參考，並提供主管機關於業者營運成效監督、獎懲、路線接續許可、經營審議開放路權與營運虧損補貼之依據。

市區公車為本市目前公共運輸系統之主力，扮演疏運旅次需求重要角色，前述評鑑執行模式與評鑑指標項目行之有年，惟伴隨客觀環境變遷，民眾對於「運輸系統」定位之認知已改變，且對「服務水準」要求顯有高度期望，客運業者應以「顧客為導向」，透過了解乘客需求與公車服務實際感受，進而規劃與改善服務方式，落實滿足基本民行及社會福利之目的。

評鑑工作之推動有其重要性，尤其評鑑指標、評分標準與作業方式皆為影響評鑑結果關鍵性因素，各要素環環相扣，各環節都有可能影響評鑑結果和各方觀感。基於能客觀地衡量客運業服務品質，檢核各路線或業者服務優劣，應就符合公平、公正、可理解、綜合性等原則，據以發展可評估服務品質之指標和作業制度，並憑藉數值化、科學化方式之運用，使相關評鑑結果可作為主管機關辦理公車管理政策之依循準據。而有關評鑑分數，依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第九條規定各列等標準為，優等九十分以上、甲等為八十分以上未滿九十分、乙等七十分以上未滿八十分、丙等六十分以上未滿七十分、丁等未滿六十分。

爰此，本計畫希冀以客觀的衡量大眾運輸服務水準，鼓勵客運業者提升大眾運輸的服務水準、改善營運績效，同時便利民行，落實政府鼓勵大眾運輸之政策。

第二章 工作計畫

本案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，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。基於此，本案將以「107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」邀標書所列內容為原則，作為後續工作討論與執行方向大綱之基準，詳細規劃如後說明。

2.1 工作範圍

2.1.1 評鑑對象

本案係以臺中市公共運輸處所管轄之市區公車業者為主要受評對象，包括台中客運、統聯客運、豐原客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、中台灣客運、東南客運、豐榮客運、捷順交通、和欣客運、苗栗客運、南投客運、四方公司、中鹿客運、總達客運、國光客運、建明客運等 18 家客運業者。

部分市區客運路線係於今(107)年度通車，如：310 路、811 路、956 路、800 路、657 路、661 路、662 路、865 路、866 路等，考量前述路線尚在培養民眾乘車習慣階段，暫不納入今年度評鑑範圍；部分市區客運路線於今年度停駛或整併，如 236 路整併至 238 路等，故 236 路、240 路亦不納入評鑑範圍。

仁友客運 45 路、105 路、123 路公車已由中鹿客運接駛，巨業交通 68 路公車已由四方公司接駛，巨業交通 166 及 167 路公車已停駛，上述六條路線依據「計畫執行工作會議會議記錄」仍須辦理評鑑，惟實地調查項目成績以該業者所有路線各項目平均成績計算。

基於此，本年度受評鑑業者計為 17 家，總評鑑路線數為 232 條(含聯營路線)；臺中市區汽車客運公司路線數及相關資訊詳如表 2.1-1。

表 2.1-1 臺中市區汽車客運業者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	413	2,805
統聯客運	24	317	1,654
仁友客運	10	75	468
巨業交通	17	70	392
全航客運	7	56	257
豐原客運	72	231	1,471
東南客運	8	44	336
豐榮客運	5	25	210
苗栗客運	1	4	24
和欣客運	2	14	180
中台灣客運	14	108	783
南投客運	1	2	10
捷順交通	5	30	241
四方公司	4	55	184
中鹿客運	7	27	207
總達客運	1	5	54
國光客運	2	10	50
合計	232	1,486	8,543
備註： 11 路、12 路、63 路、300 路、309 路、500 路、700 路等為聯營路線。			

2.2 服務項目

一、 研擬評鑑指標

本年度市區公車評鑑指標，包含「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」等五大項。

二、 秘密調查員教育訓練與評鑑評分平台維護

- (一) 實施秘密調查員之教育訓練。
- (二) 根據工作討論會議與評鑑評分系統進行修改與維護。

三、 資料蒐集及登入評鑑評分平台

(一) 實施秘密調查及相關資料登入評鑑評分平台

針對各評鑑指標定義、安排秘密調查員隨車或定點調查，並蒐集主管機關相關書面料評比。

(二) 資料彙整與統計分析

將工作項目一調查、蒐集之相關資料予以彙整，並針對調查資料進行分析。

(三) 總分計算與排序

依據彙整表所列指標得分計算公式，計算受評鑑路線、公車業者之得分，並依路線得分高低進行排序。

(四) 評鑑結果分析檢討

- 1. 針對本期評鑑結果與前期評鑑結果比較，並綜合分析各家客運業者之優、缺點，提出具體改善建議。
- 2. 調查過程、評分方式有待改進之處，加以檢討改進，作為主管機關評鑑調查之參考。

四、 評鑑結果作為營運虧損補貼審核及未來新闢路線評選之檢討。

五、 獎勵優良客運業者

針對本次評鑑成果，製作獎牌或獎盃予優良客運業者。

2.3 計畫構想

依據「107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫邀標書之規定，並依照計畫執行時程表，向臺中市公共運輸處提出修正版工作計畫執行報告書、各業者缺失事項及相關佐證資料、初擬成績調整結果及成果報告書。有關本案計畫之完整工作流程圖如圖 2.3-1。

在期初階段，將以邀標書所列內容為原則，依主管機關所通知日期，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。待會議決議事項後，20 日內(自機關發文次日起算，以下同)檢附秘密調查員成員名單、教育訓練及試評成果資料【修正版工作計畫執行報告書】報請臺中市公共運輸處核定。

在修正版工作計畫執行報告書核定後，本團隊將於 45 日內完成秘密調查員路線調查作業，並彙整各業者缺失事項及相關佐證資料函報機關，由機關函請各受評業者提出申覆說明。待各業者申覆說明事項由機關函告廠商後，本團隊於 7 日內提送初擬成績調整結果予機關參考。

在本團隊所提初擬成績調整結果核定後，本團隊將至評鑑評分平台匯出各項指標成績(含秘密調查員與主管機關評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書，成果報告書經臺中市市區汽車客運審議委員會審查通過後，由主管單位函文各客運業者，以促成業管單位與業者進行有效之溝通及輔導。

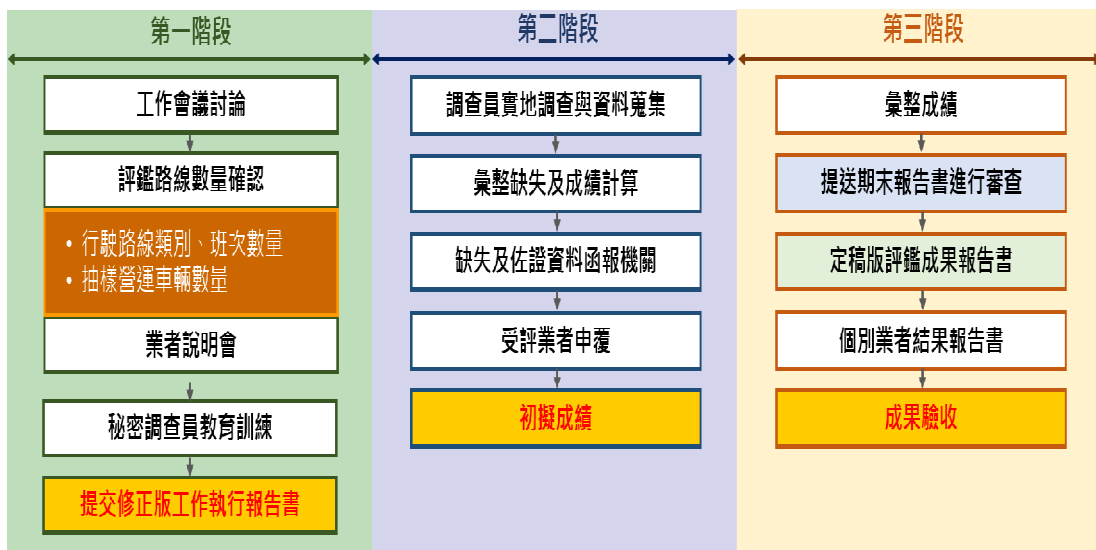


圖 2.3-1 評鑑工作流程圖

2.4 計畫服務內容及工作目標

2.4.1 計畫服務內容

本計畫將依「107 年度臺中市市區汽客客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫邀標書之內容，將評鑑作業分為秘密調查員查核作業與主管機關書面資料等兩部分進行，秘密調查員查核作業包含了營運車輛稽查、站牌稽查、網頁稽查與電話稽查等與主管機關書面次級資料(公車無脫班比例、車齡比率、無障礙公車比率、公車無障礙設備教育訓練等)。

而評鑑項目分為「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」與「公司經營與管理」五大評鑑項目，如圖 2.4-1 及表 2.4-1。

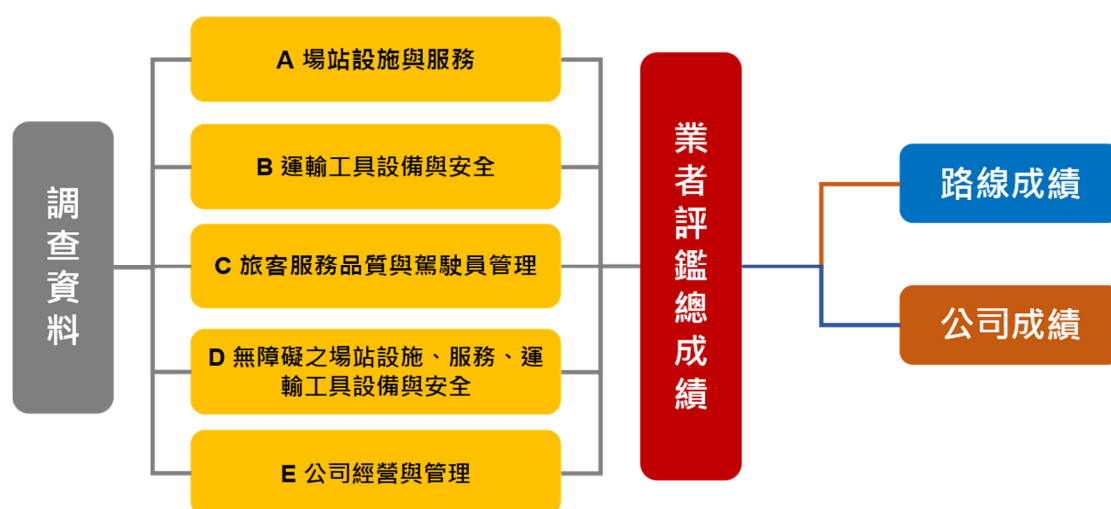


圖 2.4-1 五大評鑑項目

表 2.4-1 評鑑項目與評鑑指標總表

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 (23 分)	A1 公車準點性	隨車稽查	秘密調查員	10	路線別成績
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘			2	
	A3 公車無脫班比例	書面資料	主管機關	6	
	A4 站牌資訊正確性	實地稽查	秘密調查員	3	
	A5 車外路線資訊正確性	隨車稽查		2	
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	4	路線別成績
	B2 車廂內環境及舒適度			2	
	B3 下車鈴是否能夠正常使用			3	
	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			3	
	B6 車齡比率	書面資料	主管機關	5	公司別成績
C 旅客服務品質與駕駛員 管理 (25 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			4	
	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		3	公司別成績
	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 無障礙公車比率	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			4	
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	實地稽查		5	
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	書面審查	主管機關	4	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			3	
	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				
合計				100	

2.4.2 工作目標

本團隊於評鑑執行完畢後，所獲得之評鑑結果與建議可應用衡量市區公車之營運服務品質，並達成下列四項主要目標：

- 一、 提高本市市區公車經營績效與服務水準。
- 二、 做為機關研擬各項公車營運服務改善之依據。
- 三、 提供各公車營運單位改善服務缺失之重要參考資料。
- 四、 做為機關執行大眾運輸補貼之重要依據。

2.5 計畫預期成果

本計畫執行「107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」評鑑內容，將以合理且客觀的評分方式，針對調查範圍市區公車 232 條路線及站點等項進行評鑑，除進行相關評分外，將目前營運問題檢視後提出相關策略看法，以作為客運營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼等依據。本計畫執行預期成果說明如下：

- 一、 藉由實地訪查及主管機關(客運業者)所提供之相關資料進行評分，透過多面向的評分機制，使的整體之評鑑成果能具備公信力與一致性，並提出相關之問題與改善意見，提高臺中市市區公車經營績效與服務水準，並可作為後續營運虧損補貼請領、路線接續許可等參考依據。
- 二、 透過第三方評鑑力量導入，挖掘與提出各面向之問題，同時協助業者正視問題並促使其改善，啟動營運與服務機置之良性循環，期望促使業者讓臺中市大眾運輸之營運環境更加完善健全。
- 三、 依據本服務評鑑結果，督促業者提供更完善且符合民眾需求之運輸服務，且維持乘客權益，確保其搭乘之舒適、便利及安全，提升大眾運輸使用率與乘客滿意度，使整體營運環境更加精進，進而降低私人運具使用率，強化臺中市政府整體公共運輸形象。

第三章 執行計畫

3.1 計畫執行規劃

本計畫依照「107年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫邀標書內容執行，評鑑作業執行可分為秘密調查員查核作業與主管機關書面資料之審查作業；本期評鑑執行規劃流程茲說明如下。

- 一、 研擬評鑑執行計畫：蒐集並確認受評業者營運路線車輛配置數、站牌數等相關資料，依據評鑑執行要點擬定評鑑作業方式，並提出評鑑指標項目及評分方式。
- 二、 計畫執行工作討論會議：本團隊主動與臺中市公共運輸處協調召開工作執行會議，並針對評鑑執行方式、評分項目與方式、教育訓練及試評實施方式等進行討論。
- 三、 召開業者說明會：邀請此次受評之市區公車業者，針對此次評鑑及執行方向進行說明。
- 四、 辦理秘密調查員教育訓練：為避免因調查程序的差異而有不正確的定義解釋，所以「標準化的定義及調查程序」乃成為調查過程中減少誤差的關鍵性因素；因此本團隊將舉辦秘密調查員共識會議，以進行一系列的調查教育訓練，俾使其能對各評鑑指標之訂定、調查方式達成共識。
- 五、 評分平台指標項目維護：經工作執行會議之結論修正評鑑項目，本團隊將針對新增評鑑項目、評分方式與評分平台團隊進行討論並修正，俾使秘密調查員執行系統平台評分時能更有效率使用之。
- 六、 執行試評路線實地查核作業：依評鑑項目與指標的不同，其調查方式可包括主管機關查核、路線隨車稽查、實地稽查、網頁稽查及電話稽查等查核方式。主管機關根據各受評業者之書面資料進行評分作業，並登入評分平台；秘密調查員則需依試評路線進行實地查核並登入評分平台，據實檢視實地查核之評分情形。
- 七、 提出修正版工作計畫執行報告書：彙整秘密調查員成員名單、教育訓練與試評成績與成果資料，提出修正版工作計畫執行報告書，報

請臺中市公共運輸處核定。

- 八、 全面執行實地查核作業：經主管機關核定修正版工作計畫書後，本團隊將於 45 日內完成臺中市市區公車路線調查作業。
- 九、 初擬成績調整作業：彙整受評業者缺失事項及相關佐證資料予主管機關，由機關函請各受評業者提出申覆說明，待機關函告本團隊各業者申覆說明事項後，提送初擬成績調整成果予機關參考。
- 十、 提出成果報告書：經主管機關核定本團隊所提初擬成績調整結果後，本團隊至評鑑評分平台匯出各項指標成績(含秘密調查員與主管機關評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書。
- 十一、 召開臺中市區汽車客運審議委員會審查：本團隊將應依機關需求配合出席及提出簡報說明，並依審查意見修正報告內容。
- 十二、 製作評鑑獎牌：本團隊配合主管機關需求協助製作評鑑獎牌(依據市府規定格式)。

3.2 計畫執行時程與進行方式

3.2.1 計畫執行時程

本團隊依契約書規定，於簽約日起20日內提送修正版工作計畫執行報告書；並於修正版工作計畫執行報告書審查通過後次日起45日內提送各受評業者缺失事項及相關佐證資料；待機關函告本團隊後次日7日內提送初擬成績調整結果；核定初擬成績調整結果後次日起14日內提送評鑑成果報告書；核定評鑑成果報告書後次日起14日內提送定稿版評鑑成果報告書辦理複審；完成複審後次日7日內提交定稿之評鑑報告書、各業者別評鑑結果報告書與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。本計畫推動時程預訂進度如表3.2-1所示。

表 3.2-1 計畫時程甘特圖

工作內容/工作天數	1月	2月		3月		4月		5月		9月		10月	
	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下
簽約程序完成	▲												
召開工作執行會議		■											
評鑑項目、教育訓練、試評實施方式			■	■									
提報修正版工作執行計畫書					▲								
全面執行秘密調查員實地調查與登入評分平台						■	■						
提送各受評業者缺失事項及相關佐證資料								▲					
提送初擬成績調整結果									▲				
彙整主管機關資料與統計分析										■			
提送評鑑成果報告書											▲		
繳交定稿版成果報告書												▲	
成果驗收與結案													▲

3.2.2 計畫進行方式

3.2.2.1 評鑑抽樣方法

依各項評鑑項目之特性，大致可將其調查方式分為秘密調查員實地調查及主管機關提供書面資料這兩種方式進行評分。秘密調查員成員進行隨車稽查與實地稽查，以實地瞭解乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，其內容不僅須符合統計學理，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。以下針對統計抽樣調查方法說明如后。

交通部運輸研究所在「大眾運輸營運評鑑」試辦計畫，針對其試辦計畫之統計抽樣有較深入之探討，現說明如下：

人類在研究某一自然或社會現象或問題時，必須針對發生此一現象或問題的對象進行調查研究，調查研究的全體對象即為母體（population）。但是由母體資料較不易取得，因此必須藉著抽樣方法（sampling），由母體中抽取某些樣本（samples）以瞭解母體的特質。

一、 估計誤差

然而利用樣本統計量推論母體參數時，不論抽樣方法為何，樣本統計量與母體參數間總會有差異，這些差異稱為估計誤差，又可區分為抽樣誤差與非抽樣誤差。

（一）抽樣誤差

抽樣誤差來自抽樣過程的機遇（chance），抽樣方法及推論方法的不同。機遇所產生的誤差可藉由增加樣本數而予減少。

（二）非抽樣誤差

非抽樣誤差主要來自調查時的執行與事後在記錄、整理資料時所發生的錯誤。此種誤差通常無法估計，唯有在抽樣執行，資料整理、計算各方面做妥善的規劃與審核，方可減少此種誤差。

二、 抽樣方法

抽樣方法主要分為機率抽樣與非機率抽樣。

（一）機率抽樣（probability sampling）

機率抽樣又稱隨機抽樣，可分為簡單隨機抽樣、分層抽樣、部落抽樣、系統抽樣等。

（二）非機率抽樣（nonprobability sampling）

非機率抽樣又稱為非隨機抽樣，是按照人為的意志自母體中抽取具有代表性的樣本。可分為判斷樣本及方便樣本。

本計畫以邀標書之評鑑抽查數量最低標準為原則，進行抽樣數之估算，彙整如表 3.2-2 評鑑抽樣原則及抽查數估算彙整表，其說明如后。路線數：以臺中市公共運輸處所管轄之市區公車路線為主，應全數調查。

1. 抽查車輛數：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，路線配車數 1-5 輛，應 100%全數查核；路線配車數 6-10 輛，應 80%查核；路線配車數 11-20 輛，應 60%查核；路線配車數 21-30 輛，應 40%查核；路線配車數 31 輛(含)以上，應 20%查核。
2. 抽查站牌數：每條路線抽查 2 支站牌。
3. 網頁調查數：針對 17 家業者網頁進行查核。
4. 電話調查數：針對 17 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。
5. 路線隨車調查抽樣規範
 - (1) 調查時間抽樣：
 - 甲、 上午尖峰時段(06:00-08:00)，佔 25%為原則。
 - 乙、 離峰時段(08:00-16:00)，佔 25%為原則。
 - 丙、 下午尖峰時段(16:00-19:00)，佔 25%為原則。
 - 丁、 夜間時段(19:00 過後)，佔 25%為原則。
 - 戊、 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。
 - (2) 調查路線長度：

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

表 3.2-2 評鑑抽樣原則抽查數估算彙整表

抽樣類別	抽樣標準	抽樣比例	擬抽查數量	總和
路線數	臺中市區區公車	100%	226	226
車輛數	路線配車數 1-5 輛	100%	291	1,006
	路線配車數 6-10 輛	80%	392	
	路線配車數 11-20 輛	60%	231	
	路線配車數 21-30 輛	40%	77	
	路線配車數 31 輛(含)以上	20%	15	
站牌數	每條營運路線至少 3 支	100%	678	678
網頁抽查數	17 家客運業者	100%	17	17
電話調查數	17 家客運業者	100%	17	17

備註：1.依計畫執行工作討論會議紀錄之調查抽樣數，詳如附件一。

2.仁友客運 45 路、105 路、123 路、巨業交通 68 路、166 路與 167 路等 6 條路線採該業者所有路線各項目平均成績計算。

3.2.2.2 評分項目

本計畫將依邀標文件內容以「場站設施與服務」(23%)、「運輸工具設備與安全」(20%)、「旅客服務品質與駕駛員管理」(25%)、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」(13%)與「公司經營與管理」(19%)五大評鑑項目，共計 26 個評分項目，評鑑總分為 100 分。

一、 場站設施與服務

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「公車準點性」、「班車於站位滯留超過3分鐘」、「公車無脫班比例」、「站牌資訊正確性」及「車外路線資訊正確性」這五項評鑑指標。「公車無脫班比例」由主管機關提供書面資料，「公車準點性」與「班車於站位滯留超過3分鐘」與「站牌資訊正確性」皆由秘密調查員隨車稽查與實地查核。依該項目的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

(一) 樣本大小與抽樣方式

對受評業者所屬之所有營運路線、路線配置車輛與站牌進行調查。

(二) 抽樣方式

本計畫針對每條營運所配置車輛隨機稽查，由秘密調查員乘車稽查與實地查核各營運路線站牌3支。如表3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表。

表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表

抽樣樣態類別	總路線數	總抽樣車輛數	總抽樣站牌數
100%	125	291	375
80%	63	392	189
60%	28	231	84
40%	8	77	24
20%	2	15	6
合計	226	1,006	678

二、 運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「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」及「車齡比率」這六項評鑑指標。除「車齡比率」由主管機關提供書面資料，其他評鑑項目皆由秘密調查員隨車稽查，如表3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。

三、 旅客服務品質與駕駛員管理

本項調查分為「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」及「申訴電話之建置及使用情形」這七項評鑑指標；「業者網頁資訊查核」為秘密調查員針對受評業者網路資訊呈現情形作評比，「申訴電話之建置及使用情形」為秘密調查員抽查受評業者申訴電話使用情形做評比，其他五個評鑑項目亦由秘密調查員隨車稽查，依該項目的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

針對 17 家受評業者，網頁資訊與申訴電話建置及使用情形進行調查，其他評鑑項目皆由秘密調查員隨車稽查，以路線配置車輛原則如表 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。

四、 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

為強化大眾運輸業者落實無障礙運輸環境，維護身心障礙者權益與安全，交通部爰修正「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」相關條文，增訂第三條第一項第四款「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」乙項評鑑項目，其配分佔總成績百分之十三，以營造友善搭乘環境。而主要評鑑指標為「無障礙公車比率」、「公車無障礙設備教育訓練」及「駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備無障礙運輸工具」等三項評鑑指標，主要是由主管機關提供相關書面資料評分並登入評鑑評分平台。

五、 公司經營與管理

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「主管機關指定報表之製作提送」、「行車事故通報與處理情形」、「業者缺失改善情形」、「百萬公里肇事死傷人數」及「其他大眾運輸政策之配合度」等五項評鑑指標，主要是由主管機關提供相關書面資料評分並登入評鑑評分平台。

各評鑑指標內之評分項目之計分方式如表 3.2-4 所示。

表 3.2-4 各評鑑指標內之評分項目之計分方式

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
A 場站 設施與服 務(23 分)	10	A1 公車 準點性	<p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。</p> <p>評分標準為：</p> <p>一、班距計分標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發車班距較核定班距延誤 1 分鐘(含)以內。(10 分) 2. 發車班距較核定班距延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) 3. 發車班距較核定班距延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分) 4. 發車班距較核定班距延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) 5. 發車班距較核定班距延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) 6. 發車班距較核定班距延誤超過 13 分鐘。(0 分) 7. 未發車(0 分)。 <p>二、班表計分標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 班車準時發車(含表定時間 1 分鐘內)。(10 分) 2. 班車發車延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) 3. 班車發車延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分) 4. 班車發車延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) 5. 班車發車延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) 6. 班車發車延誤超過 13 分鐘以上。(0 分) 7. 未發車(0 分)。 	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			班距計分標準與班表計分標準二擇一進行抽樣調查。 得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)			
	2	A2 班車 於站位滯 留超過3 分鐘	針對車輛在無乘客上下車情況下，是否在端點或其他公車站位滯留 超過3分鐘進行評分。 評分標準為： 1.班車未滯留。(2分) 2.班車有於站位滯留，但未超過3分鐘。(1分) 3.班車於站位有滯留超過3分鐘。(0分) 得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)			
	6	A3 公車 無脫班比 例	依據主管機關以公車動態資訊系統抽查之公車發車情形評分。評分 標準為： 1.正常發車之班次數佔核定班次數95%(含)以上。(6分) 2.正常發車之班次數佔核定班次數90%(含)以上、未達95%。(5分) 3.正常發車之班次數佔核定班次數80%(含)以上、未達90%。(4分) 4.正常發車之班次數佔核定班次數70%(含)以上、未達80%。(3分) 5.正常發車之班次數佔核定班次數60%(含)以上、未達70%。(2分) 6.正常發車之班次數佔核定班次數50%(含)以上、未達60%。(1分) 7.正常發車之班次數佔核定班次數未達50%。(0分)	書面資料	主管機關	

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
	3	A4 站牌 資訊正確 性	<p>針對公車站牌、候車亭所張貼之路線圖資訊是否標示正確且清楚進行評分。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，路線圖亦無破損、脫落或遭遮蔽之情形。(3分) 2.路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，但路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損之情形。(2分) 3.路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤；或路線資訊正確，但路線圖有破損、脫落之情形。(1分) 4.核定站位處無路線圖。(0分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查站牌數)</p>	實地稽查	秘密 調查員	
	2	A5 車外 路線資訊 正確性	<p>針對營運中之班車，車外(車頭、車尾及車身右側)路線編號資訊正確性進行評分。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2分) 2.車頭、車尾或車身右側未標示正確路線編號。(1分) 3.車頭、車尾及車身右側均未明顯標示正確路線編號。(0分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>	隨車稽查		

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
B 運輸 工具設備 與安全 (20 分)	4	B1 車廂 內站名播 報器是否 正常使用	<p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 正常使用：有設置且站名播報正常。(4 分) 2. 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)。(2 分) 3. 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞。(0 分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績
	2	B2 車廂 內環境及 舒適度	<p>依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。(2 分) 2. 沒有特別的感覺。(1.5 分) 3. 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，不影響搭乘。(1 分) 4. 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味。(0 分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
	3	B3 下車鈴是否能夠正常使用	<p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 正常使用：有設置且可正常使用。(3 分) 2. 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)。(1.5 分) 3. 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應。(0 分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>			
	3	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	<p>針對車內提供之票價表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分，若業者提供智慧型查詢系統(例：QRcode)，亦屬完整提供票價表。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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) 2. 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) 3. 票價表、時刻表及路線圖，任一項未提供，但不影響搭乘。(1 分) 4. 票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供造成搭乘不便。(0 分) 5. 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 			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			訊。(0分) 得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)			
	3	B5 車輛 安全設備	依據實際調查車輛是否備有滅火器及車窗擊破器。 評分標準為： 1.兩者均有設置，且滅火器在有效期限內。(3分) 2.兩者均有設置，但滅火器已逾有效期限。(2分) 3.其中一項未設置。(1分) 4.無設置。(0分) 得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)			
	5	B6 車齡 比率	依據各客運業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算，評分標準為： $\text{車齡比率} = \frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{總營運車輛數}}$ a：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡5年以下之車輛數 b：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡超過5年且10年以下之車輛數 c：低地板公車車齡7年以下之車輛數 d：低地板公車車齡超過7年且12年以下之車輛數 1.車齡比率=1。(5分)	書面資料	主管機關	公司別 成績

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			2.車齡比率=0。(0分) 3.0<車齡比率<1，本項指標得分=5×車齡比率。			
C 旅客服務品質與駕駛員管理(25分)	2	C1 駕駛員之服裝儀容	依據實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整。 評分標準為： 1.駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2分) 2.駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1分) 3.駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或服裝有明顯污漬等情形)。(0分) 得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)	隨車稽查	秘密調查員	路線別成績
	4	C2 駕駛員行車期間之服務態度	依據實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好，例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、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： 1.駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4分) 2.沒有特別的感覺。(2分) 3.駕駛員服務態度不當，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分)			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)			
	5	C3 駕駛員行駛之安全性	<p>依據實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有以下情事發生：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、行車時車門未關妥等危險駕駛情形。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.搭車期間，以上情形從未發生。(5分) 2.搭車期間，以上情形發生1-2次。(2.5分) 3.搭車期間，以上情形發生3次以上。(0分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>			
	5	C4 駕駛員行車期間之車內行為	<p>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。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.搭車期間，以上情形從未發生。(5分) 2.搭車期間，以上情形發生1-2次。(2.5分) 3.搭車期間，以上情形發生3次以上。(0分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
	3	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	<p>依據實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；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。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.搭車期間，以上情形從未發生。(3分) 2.搭車期間，以上情形發生1-2次。(1.5分) 3.搭車期間，以上情形發生3次以上。(0分) <p>得分=平均得分(總得分/抽查車輛數)</p>			
	3	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。</p> <p>評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。(3分) 2.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。(2分) 3.路線圖、票價表及時刻表，有一項未提供但不影響資訊查詢。(1.5分) 4.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 	網頁稽查		公司別成績

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			查詢不便。(1分) 5.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) 得分=平均得分(總得分/抽查次數)			
	3	C7 申訴電話之建置及使用情形	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，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分。 ※各時段申訴電話撥打應分散時間，避免於同1小時內撥打。 評分標準為： 1.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) 2.正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分) 3.正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分) 4.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) 5.未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應。(0分) 得分=平均得分(總得分/抽查次數)	電話稽查		

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (13 分)	4	D1 無障礙公車比率	<p>針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。評分標準為：</p> $\text{無障礙公車比率} = \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數}}$ <ol style="list-style-type: none"> 1.無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4 分) 2.無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3 分) 3.無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2 分) 4.無障礙公車比例達未達 30%者。(1 分) 5.無障礙公車比例為 0%者。(0 分) 	書面資料	主管機關	
	4	D2 公車無障礙設備教育訓練	<p>針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.一年進行 2 次(含)以上教育訓練，且均有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(4 分) 2.一年進行 1 次(含)以上、未達 2 次教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(3 分) 3.有進行教育訓練，惟未邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(1 分) 否，4.未辦理。(0 分) 			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
	5	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	<p>主管機關邀請身障團體共同進行實地稽查，針對各家業者所屬駕駛員是否按照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」提供服務進行評分。評分標準為：</p> $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ <p>1.標準作業原則操作狀況=1。(5分) 2.0<標準作業原則操作狀況<1，本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。 3.無故拒載乘客或過站不停，或者雖有完成載客服務，惟標準作業原則操作狀況=0。(0分)</p>	實地稽查		
E 公司經營與管理(19分)	4	E1 主管機關指定報表之製作提送	<p>依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。評分標準為：</p> <p>1.依期限提送，且資料正確。(4分) 2.依期限提送，惟資料有缺漏須補正。(2分) 3.逾限超過1週。(0分)</p> <p>※上開書面資料包括：票證資料、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。</p>	書面審查	主管機關	公司別成績

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
	4	E2 行車事故通報與處理情形	<p>依據各家業者是否依主管機關規定機制提報行車事故及後續處理情形進行評分。評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評鑑期間該公司未發生行車事故者。(4分) 2.發生公車行車事故後，僅有財產損失，且3天內有通報主管機關者。(3分) 3.發生公車行車事故後，僅有財產損失，惟3天內未通報主管機關者。(2.5分) 4.發生公車行車事故且有人員受重傷，於發生事故後1小時內通報主管機關，但未回報後續處理情形者。(1.5分) 5.發生公車行車事故後1小時內未通報主管機關，且有人員受重傷或於事故發生後24小時內死亡者。(1分) 6.發生公車行車事故後，未通報主管機關。(0分) 			
	3	E3 業者缺失改善情形	<p>依據各家業者前一年度之評鑑缺失是否於今年度進行改善。評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3分) 2.已改善80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5分) 3.已改善60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2分) 4.已改善40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5分) 5.已改善30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1分) 			

評鑑項目	配分	評鑑指標	評分方式	資料來源	評鑑成員	成績分類
			6.改善缺失未達 30%。(0 分)			
	4	E4 百萬公里肇事死傷人數	<p>依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分) 2.每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3 分) 3.每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人(含)以下。(2 分) 4.每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1 分) 5.每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。(0 分) 			
	4	E5 其他大眾運輸政策之配合度	資料來源依據業者配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分，評分標準為最高 4 分，最低 0 分。			

3.3 業者說明會

為強化臺中市區客運業者對於評鑑作業之準備，並達到相關標準疑慮之說明，本團隊辦理臺中市區客運業者座談會，針對本次評鑑項目與指標進行重點說明，俾使客運業者了解近年市區客運評鑑作業推動方向，以消除在評鑑作業上各業者所產生的問題及評分標準不一之疑慮。

業者說明會已於 108 年 2 月 26 日下午 15:00 於逢甲大學舉辦，如圖 3.3-1。



圖 3.3-1 業者說明會

3.4 秘密調查員成員挑選與訓練

3.4.1 秘密調查員挑選與訓練

本年度評鑑指標共計 26 個評鑑項目，調查方式包括主管機關書面資料查核、路線隨車稽查、實地稽查、網頁稽查及電話稽查，而為配合民意導向之評鑑制度，其中 16 項指標由「秘密調查員」以匿名、隨機方式進行調查。

本計畫將籌組秘密調查員，將以曾經參與合作「107 年度公路汽車客運業營運與服務評鑑計畫案」、「106 年台灣好行暨台灣觀巴服務管理及服務品質優化作業案」、「107 年雲林縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」等評鑑之經驗為主。

秘密調查員組成人數共為 32 人；秘密調查員參與多次評鑑調查，能於隨車與實地稽查時根據過往的評判與遇到困難解決之能力，增加調查執行力，以確實掌握各營運路線車輛與站牌調查之準確性。

彼此默契及配合已有程度之成效，但為強化各秘密調查員評定標準到一致性，擬透過「辦理秘密調查員評分認定共識會議」、「評鑑評分平台使用說明會議」、「每日查核之 Line 群組事後討論」等方式，作為減少誤差的關鍵性原則(如圖 3.3-1)，並有評鑑相關之教學影片輔助，其目標在於期望每位秘密調查員皆能有共同的標準模式檢視各評鑑項目並詳細記錄，方能避免作業程序上的誤差，得到正確且有效的資訊，故將要求秘密調查員能熟讀評鑑執行要點並確實瞭解內容，並符合邀標書之「秘密客成員組成與作業規範事項」。秘密調查員教育訓練資料可參見附件二。秘密調查員成員名單可參見附件三。

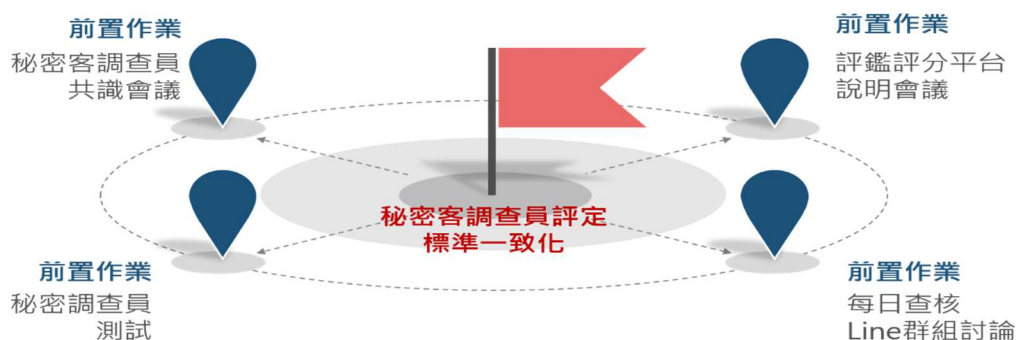


圖 3.4-1 秘密調查員評定標準一致化關係圖



圖 3.4-2 秘密調查員作業流程圖

在委託查核作業正式執行前，採用以下四種方法達成秘密調查員資料蒐集程序的一致性。

一、 秘密調查員訓練

- (一) 須接受調查訓練，方可賦予調查任務。
- (二) 訓練內容包含不同程序的實習監督及查核期間解決問題的能力，加強宣導於調查當時遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之。
- (三) 需熟讀評鑑調查的執行要點。
- (四) 查核前進行實際操演，搭配具經驗之督導員從旁指導。

二、 評鑑評分平台說明會議

秘密調查員須於各評鑑項目完成查核後，依據調當下所得之情境，藉由手機、電腦或其他科技產品立即至機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果，各評分結果皆為單選不能複選，評分系統會自動將點選的結果回饋至各項目之配分或權重，並自動產生該項目的得分，不須由人工進行換算與計算。

因此將加強秘密調查員實際使用評鑑評分平台操作說明，讓秘密調查員能確實瞭解評分平台使用模式與強化點選準確性。

三、 每日查核之事後討論

在每日隨車調查或稽查執行後，相關秘密調查員需回報所遇到的問題並討論適宜之解決方案，以避免類似問題再次發生。

四、 調查工作之成員管理

針對同一路線之隨車稽查，由 1~2 位秘密調查員為一組進行調查，並在下次出外稽查時與其他路線之秘密調查員輪替所稽查之路線，避免因標準不同而造成路線評比的差異，以求稽查之公正性。

3.4.2 試評路線之規劃

為確保評鑑指標之實用性，本團隊挑選都會區路線及偏遠路線各 1 條進行試評，檢核秘密調查員於教育訓練後之標準性、一致性及是否適合所有受評路線，就其相似處及相異處分別進行指標之檢討。而試評相關規劃說明如下：

一、 都會區路線：

以統聯客運 73 路作為都會區之試評路線，73 路目前行駛自統聯轉運站到莒光新城，主要行使於臺灣大道以南之文心路段，路線行經台中商業中心、百貨商圈、轉運大站及學區，為重要路線之一。

二、 偏遠區域路線：

以豐原客運 287 路作為偏遠區域之試評路線，287 路目前行駛自國軍臺中總醫院到天圓彌勒院，主要行駛於太平區中山路、長龍路。其設置路線的主要因素，是為提供太平區頭汴坑山區居民更多班次出入山區，且新闢路線方便居民不必轉乘其他路線往返北太平，包含該學區學子往來位於中山路上之太平國中，也提供更多轉乘一中商圈、臺中車站等其他地區之機會。

本團隊針對統聯客運 73 路與豐原客運 287 路兩條試評路線，已於 108 年 3 月 10 日起為期十天之試評路線秘密調查，進行隨車稽查、實地稽查、網頁稽查與電話稽查等 16 項評鑑項目查核作業，以確認秘密調查員教育訓練之落實性與查核過程中之一致性，並進一步確定後續全面性路線查核之可行性。

3.5 主管機關行政支援項目

3.5.1 主管機關書面資料檢核評分表

本年度評鑑指標共計 26 個評鑑項目，調查方式包括主管機關書面資料查核、路線隨車稽查、實地稽查、網頁稽查及電話稽查，而其中 10 項指標乃由主管機關書面審查進行查核評分。10 項指標如后。

- 一、 A3 公車無脫班比例：依據主管機關以公車動態資訊系統抽查之公車發車情形評分。
- 二、 B6 車齡比率：依據各客運業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算。
- 三、 D1 無障礙公車比率：針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。
- 四、 D2 無障礙教育訓練：針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。
- 五、 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：主管機關邀請身障團體共同進行實地稽查，針對各家業者所屬駕駛員是否按照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」提供服務進行評分。
- 六、 E1 主管機關指定報表之製作提送：依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。
- 七、 E2 行車事故通報與處理情形：依據各家業者是否依主管機關規定機制提報行車事故及後續處理情形進行評分。
- 八、 E3 業者缺失改善情形：依據各家業者前一年度之評鑑缺失是否於今年度進行改善。
- 九、 E4 百萬公里肇事死傷人數：依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分。

十、 E5 其他相關大眾運輸政策之配合度：資料來源依據業者配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分。

基於此，本團隊將依 10 指標項目之評分方式與資料期間等相關資訊彙整如下：

表 3.5-1 主管機關書面檢核評分表
107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

主管機關書面資料檢核評分表

主管單位：_____

資料期間：107/01/01 至 107/12/31

營運業者：_____

評鑑指標	評分方式	評分成績
A3 公車無脫班比例	<p>依據主管機關以公車動態資訊系統抽查之公車發車情形評分。評分標準為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.正常發車之班次數佔核定班次數 95%(含)以上。(6 分) 2.正常發車之班次數佔核定班次數 90%(含)以上、未達 95%。(5 分) 3.正常發車之班次數佔核定班次數 80%(含)以上、未達 90%。(4 分) 4.正常發車之班次數佔核定班次數 70%(含)以上、未達 80%。(3 分) 5.正常發車之班次數佔核定班次數 60%(含)以上、未達 70%。(2 分) 6.正常發車之班次數佔核定班次數 50%(含)以上、未達 60%。(1 分) 7.正常發車之班次數佔核定班次數未達 50%。(0 分) 	
B6 車齡比率	<p>依據各客運業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算，評分標準為：</p> $\text{車齡比率} = \frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{總營運車輛數}}$ <p>a：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡 5 年以下之車輛數</p>	

評鑑指標	評分方式	評分成績
	b：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡超過 5 年且 10 年以下之車輛數 c：低地板公車車齡 7 年以下之車輛數 d：低地板公車車齡超過 7 年且 12 年以下之車輛數 1.車齡比率=1。(5 分) 2.車齡比率=0。(0 分) 3.0<車齡比率<1，本項指標得分=5×車齡比率。	
D1 無障礙公車比率	針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。評分標準為： $\text{無障礙公車比率} = \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4 分) 2.無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3 分) 3.無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2 分) 4.無障礙公車比例達未達 30%者。(1 分) 5.無障礙公車比例為 0%者。(0 分)	
D2 公車無障礙設備教育訓練	針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。評分標準為： 1.一年進行 2 次(含)以上教育訓練，且均有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(4 分) 2.一年進行 1 次(含)以上、未達 2 次教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(3 分) 3.有進行教育訓練，惟未邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(1 分) 4.否，未辦理。(0 分)	
D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	主管機關邀請身障團體共同進行實地稽查，針對各家業者所屬駕駛員是否按照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」提供服務進行評分。評分標準為： $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$	

評鑑指標	評分方式	評分成績
	1.標準作業原則操作狀況=1。(5分) 2.0<標準作業原則操作狀況<1,本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。 3.無故拒載乘客或過站不停,或者雖有完成載客服務,惟標準作業原則操作狀況=0。(0分)	
E1 主管機關指定報表之製作提送	依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。評分標準為： 1.依期限提送,且資料正確。(4分) 2.依期限提送,惟資料有缺漏須補正。(2分) 3.逾限超過1週。(0分) ※上開書面資料包括:票證資料、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。	
E2 行車事故通報與處理情形	依據各家業者是否依主管機關規定機制提報行車事故及後續處理情形進行評分。評分標準為： 1.評鑑期間該公司未發生行車事故者。(4分) 2.發生公車行車事故後,僅有財產損失,且3天內有通報主管機關者。(3分) 3.發生公車行車事故後,僅有財產損失,惟3天內未通報主管機關者。(2.5分) 4.發生公車行車事故且有人員受重傷,於發生事故後1小時內通報主管機關,但未回報後續處理情形者。(1.5分) 5.發生公車行車事故後1小時內未通報主管機關,且有人員受重傷或於事故發生後24小時內死亡者。(1分) 6.發生公車行車事故後,未通報主管機關。(0分)	
E3 業者缺失改善情形	依據各家業者前一年度之評鑑缺失是否於今年度進行改善。評分標準為： 1.全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3分) 2.已改善80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5分) 3.已改善60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。	

評鑑指標	評分方式	評分成績
	(2 分) 4. 已改善 40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。 (1.5 分) 5. 已改善 30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。 (1 分) 6. 改善缺失未達 30%。(0 分)	
E4 百萬公里肇事死傷人數	依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，評分標準為： 1. 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分) 2. 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。 (3 分) 3. 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人(含)以下。(2 分) 4. 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1 分) 5. 每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。(0 分)	
E5 其他大眾運輸政策之配合度	資料來源依據業者配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分，評分標準為最高 4 分，最低 0 分。	

3.5.2 無障礙設備實地稽查之規劃

3.5.2.1 「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」評分內容擬定

主管機關為了確保「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」評鑑指標之適當性，已於 108 年 5 月 6 日於臺中市政府交通局召開「107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫無障礙協調會」，並邀請臺中市政府社會局、社團法人臺中市脊髓損傷者協會、臺中市身障福利協進會與臺中市山海屯脊髓損傷協會等代表，針對實地稽查行程與擬定評分內容。

本期 D3 實地稽查評分乃以「臺中市低地板公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」為臺中市低地板公車駕駛員

輪椅乘客上/下車作業流程作為評分內容依據，並規劃八項標準作業原則，22 項服務項目，如表 3.5-2 所示。

- 一、 車輛準備停靠：有無提供「行近站位見乘客準備停靠，緊靠右側路緣、車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用」與「主動詢問乘客是否有乘車需求」兩項服務項目為評分來源。
- 二、 乘客上車操作斜坡板：有無提供「告知車上乘客」、「操作車輛側傾」與「固定斜坡板」三項服務項目為評分來源。
- 三、 協助乘客上車：有無提供「詢問乘客是否須協助上車」、「詢問乘客下車站位」、「協助上車」、「固定輪椅位置」與「繫上安全帶」五項服務項目為評分來源。
- 四、 車輛準備停靠：有無提供「乘客準備下車，緊靠右側路緣、車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用」與「主動詢問乘客是否有下車需求」兩項服務項目為評分來源。
- 五、 乘客下車操作斜坡板：有無提供「告知車上乘客」、「操作車輛側傾」與「固定斜坡板」三項服務項目為評分來源。
- 六、 協助乘客下車：有無提供「詢問乘客是否須協助下車」、「解除固定輪椅」與「協助下車」三項服務項目為評分來源。
- 七、 駕駛員服務態度：有無「態度友善」服務項目為評分來源。
- 八、 駕駛員行車平穩度：有無「急煞」、「猛踩油門」與「急轉彎」三項服務項目為評分來源。

表 3.5-2 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備評分表

107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備評分表

日期：

路線：

上車站位：

下車佔位：

日期：

特殊狀況：

(如無故拒載乘客或過站不停等情形，則不予計分。)

業者：

車號：

上車時間：

下車時間：

日期：

項目

發生情形

過站不停

有無

無故拒載

有無

編號	標準作業原則	服務項目	完成狀況	
1	車輛準備停靠	行近站位見乘客準備停靠，緊靠右側路緣、車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
3	乘客上車操作斜坡板	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
4		操作車輛側傾	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
5		固定斜坡板	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
6	協助乘客上車	詢問乘客是否須協助上車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
7		詢問乘客下車站位	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
8		協助上車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
9		固定輪椅位置	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
10		繫上安全帶	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
11	車輛準備停靠	乘客準備下車，緊靠右側路緣、車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
12		主動詢問乘客是否有下車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
13	乘客下車操作斜坡板	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
14		操作車輛側傾	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
15		固定斜坡板	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
16	協助乘客下車	詢問乘客是否須協助下車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
17		解除固定輪椅	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
18		協助下車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無

編號	標準作業原則	服務項目	完成狀況	
19	駕駛員服務態度	態度友善	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
20	駕駛員行車平穩度	急煞	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
21		猛踩油門	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
22		急轉彎	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無

3.5.2.2 「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」之實地稽查

依據 108 年 5 月 6 日於台中市交通局召開「107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫無障礙協調會」，由主管機關、社會局、身障協會(社團法人臺中市脊髓損傷者協會、臺中市身障福利協進會與臺中市山海屯脊髓損傷協會，每日擇一協會代表出席)與本團隊組成稽查小組，並於 5 月 27 日、5 月 29 日、5 月 30 日與 5 月 31 日等四天進行實地稽查。

主管機關依台中客運、統聯客運、豐原客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、中台灣客運、東南客運、豐榮客運、捷順交通、和欣客運、苗栗客運、南投客運、四方公司、中鹿客運、總達客運、國光客運等 17 間受評業者，從中各挑選一條受評路線，作為實地稽查搭乘路線；其中，總達客運 246 路並未配置低地板或低底盤公車，故實際安排實地稽查業者共計 16 間。

16 條稽查路線起迄站皆為受評路線中途站位，並依路線特性、發車時刻表與站位間是否能轉乘等劃分組別，部分稽查站位規劃由復康巴士做接駁，過程皆由稽查小組陪同，以確實瞭解駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設施，是否完善服務輪椅乘客之乘車安全。茲就四天實地稽查行程說明如下，如表 3.5-3 與圖 3.5-1 至圖 3.5-17 所示。

- 一、稽查日期：2019 年 05 月 27 日，以和欣客運、捷順交通與四方公司三家業者為一組；起站為和欣客運 161 路之「高鐵台中站」於「中港澄清醫院」下車，同站位轉乘捷順交通 356 路到「國安社區(宜寧中學)」下車，同站位轉乘四方公司 352 路到「中科管理局」下車。

- 二、 稽查日期：2019 年 05 月 29 日，以豐原客運、中台灣客運、仁友客運與全航客運四家業者為一組；起站為豐原客運 55 路之「潭子車站」於「中興堂」下車，同站位轉乘中台灣客運 25 路至「臺中醫院」下車，並請復康巴士接送稽查小組至仁友客運 21 路之「臺中科大民生社區」上車站位，並於「中興堂」下車，同站位轉乘全航客運 58 路至「北區運動中心」下車。
- 三、 稽查日期：2019 年 05 月 30 日，中鹿客運、南投客運、統聯客運、台中客運與豐榮客運五家業者為一組；起站為中鹿客運 74 路之「彩虹眷村(嶺東南站)」於「新烏日車站」下車，同站位轉乘南投客運 39 路至「國光德芳路口」下車，同站位轉乘統聯客運 50 路至「新大郵局」下車，同站位轉乘台中客運 35 路至「公共資訊圖書館(建成路)」下車，同站位轉乘豐榮客運 89 路至「向上惠文路口」下車。
- 四、 稽查日期：2019 年 05 月 31 日，苗栗客運、巨業交通、國光客運與東南客運四家業者為一組；起站為苗栗客運 181 路之「日南車站」於「大甲車站(中山路)」下車，同站位轉乘巨業交通 305 路至「清水」下車，原同站位等候東南客運 97 路，但因斜坡板損壞無法執行作業，故改搭台中客運 9 路至「台中國際機場」，並搭乘國光客運 A3 至「曉明女中(中清路)下車，同站位轉乘東南客運 67 路至「中國醫藥大學」下車。

表 3.5-3 D3 無障礙設備實地稽查行程表

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車佔位	搭乘時間	備註
2019/05/27	和欣客運	161	高鐵臺中站	中港澄清醫院	09:35	
	捷順交通	356	中港澄清醫院	國安社區 (宜寧中學)	10:10	
	四方公司	352	國安社區 (宜寧中學)	中科管理局	10:50	
2019/05/29	豐原客運	55	潭子車站	中興堂	09:40	豐原客運 55 路的前兩班車，無障礙板子都無法順利操作
	中台灣	25	中興堂	臺中醫院	10:25	
	仁友客運	21	臺中科大民生社區	中興堂	11:00	
	全航客運	58	中興堂	北區運動中心	12:00	
2019/05/30	中鹿客運	74	彩虹眷村 (嶺東南路)	新烏日車站	09:10	
	南投客運	39	新烏日車站	國光德芳路口	09:40	
	統聯客運	50	國光德芳路口	新大郵局	10:15	
	台中客運	35	新大郵局	公共資訊圖書館 (建成路)	10:45	
	豐榮客運	89	公共資訊圖書館 (復興路)	向上惠文路口	11:15	
2019/05/31	苗栗客運	181	日南車站	大甲車站(中山路)	11:00	因東南 97 路斜坡板損壞，改搭台中客運 9 路公車由清水-台中機場。
	巨業交通	305	大甲車站(中山路)	清水	11:22	
	台中客運	9	清水	臺中國際機場	12:04	
	國光客運	A3	臺中國際機場	曉明女中(中清路)	13:20	
	東南客運	67	曉明女中(漢口路)	中國醫藥大學 (門診)	14:34	



圖 3.5-1 和欣客運實地稽查圖



圖 3.5-2 捷順交通實地稽查圖



圖 3.5-3 四方公司實地稽查圖



圖 3.5-4 豐原客運實地稽查圖



圖 3.5-5 中台灣客運實地稽查圖



圖 3.5-6 仁友客運實地稽查圖



圖 3.5-7 全航客運實地稽查圖



圖 3.5-8 中鹿客運實地稽查圖



圖 3.5-9 南投客運實地稽查圖



圖 3.5-10 統聯客運實地稽查圖



圖 3.5-11 台中客運實地稽查圖



圖 3.5-12 豐榮客運實地稽查圖



圖 3.5-13 苗栗客運實地稽查圖



圖 3.5-14 巨業交通實地稽查圖



圖 3.5-15 國光客運實地稽查圖



圖 3.5-16 東南客運實地稽查圖

第四章 評鑑成績計算

4.1 評鑑成績計算

本計畫之評鑑計分方式，參見圖 4.1-1。首先進行全面性之評鑑調查，取得各評鑑指標所得分數之後，依成績歸類可分為路線別成績與公司別成績，而後彙整計算出業者之評鑑總成績，進行成績列等。評鑑成績計算方式說明如下：

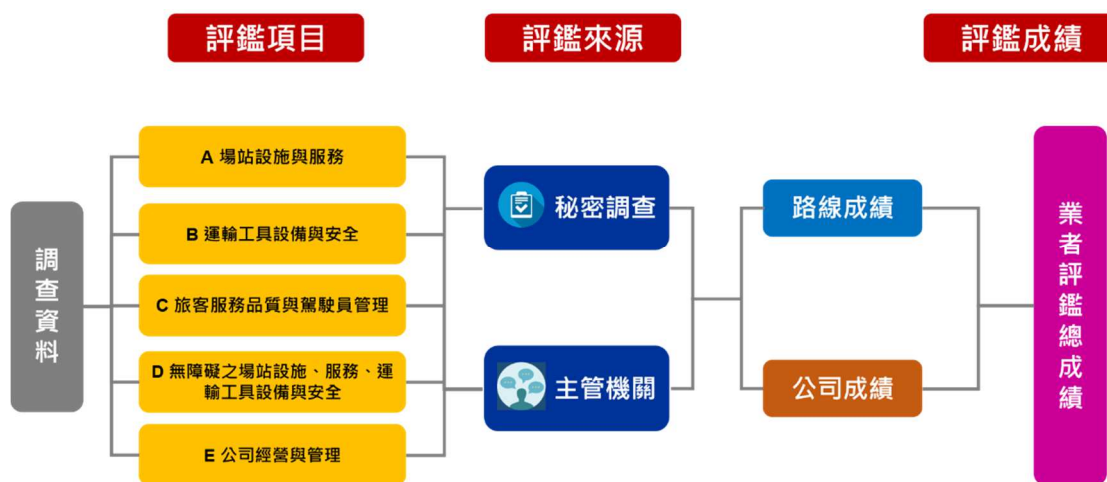


圖 4.1-1 評鑑總分計算圖

4.1.1 路線成績說明

依路線別之評鑑指標-「A1 公車準點性」、「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 公車無脫班比例」、「A4 站牌資訊正確性」、「A5 車外路線資訊正確性」、「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」等 15 項指標，滿分 57 分，依其比例放大至 100 分，即為受評路線之路線評鑑成績。

4.1.2 評鑑總成績及等第

依秘密調查員與主管機關書面資料查核進行五大評鑑項目—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 無障礙場站設施、服務、運輸工具設備與安全與 E 公司經營與管理，分別以 A、B、C、D、E 代表，依評鑑項目之得分加總後為總評鑑成績，總評鑑成績將佔整體評鑑計畫之 100%。整理如表 4.1-1，依各評鑑所得之總分。

表 4.1-1 評鑑成績計算方式

評鑑階段	成績計算方式	佔評鑑計畫總分比例
評鑑總分 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D + P_E$	100%
評鑑總分成績列等	優等：90 分以上。 甲等：80 分以上，未滿 90 分。 乙等：70 分以上，未滿 80 分。 丙等：60 分以上，未滿 70 分。 丁等：未滿 60 分。	

各評鑑指標內之評分項目之計分方式如圖 4.1-2、圖 4.1-3 所示：

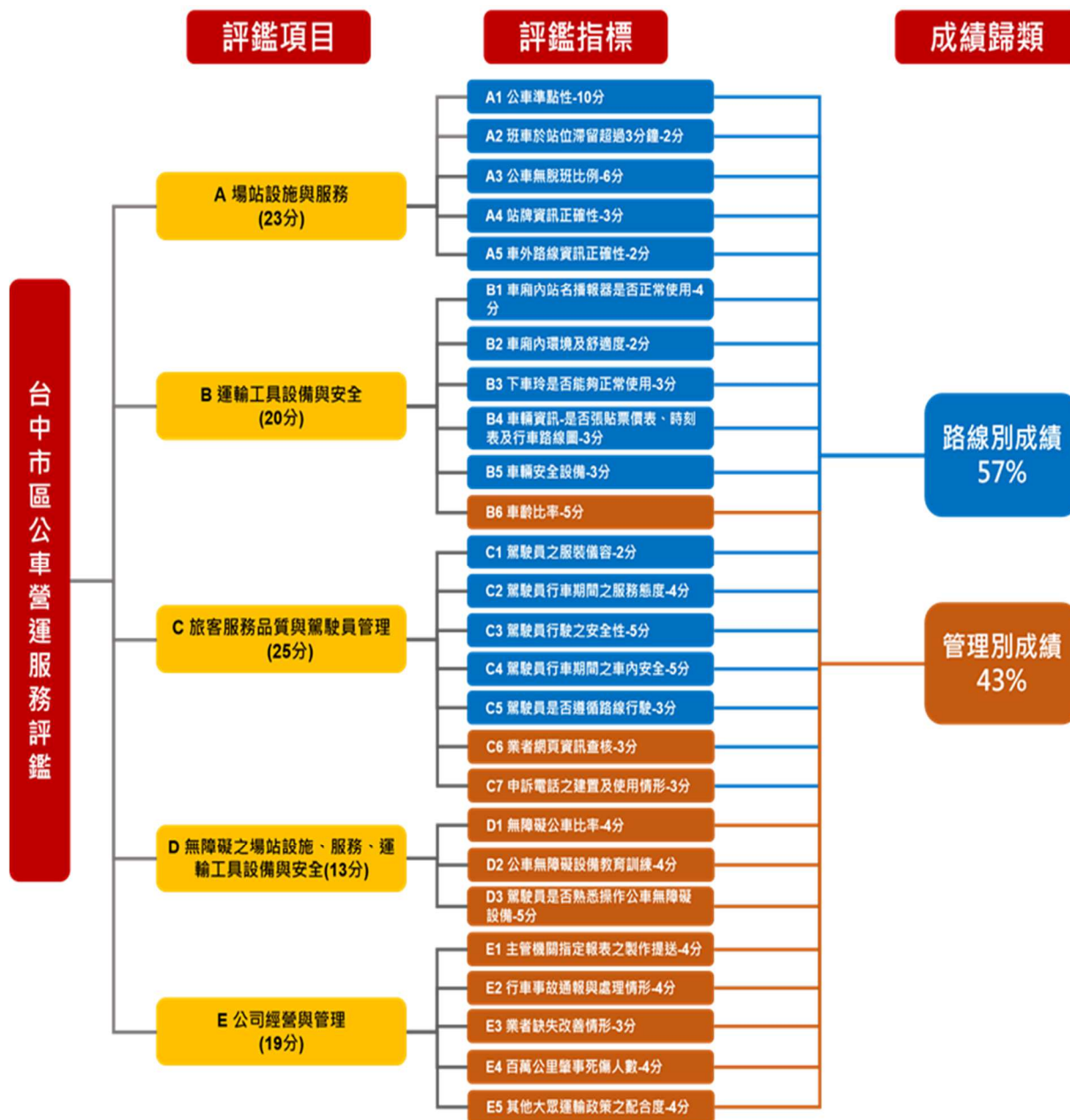


圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類

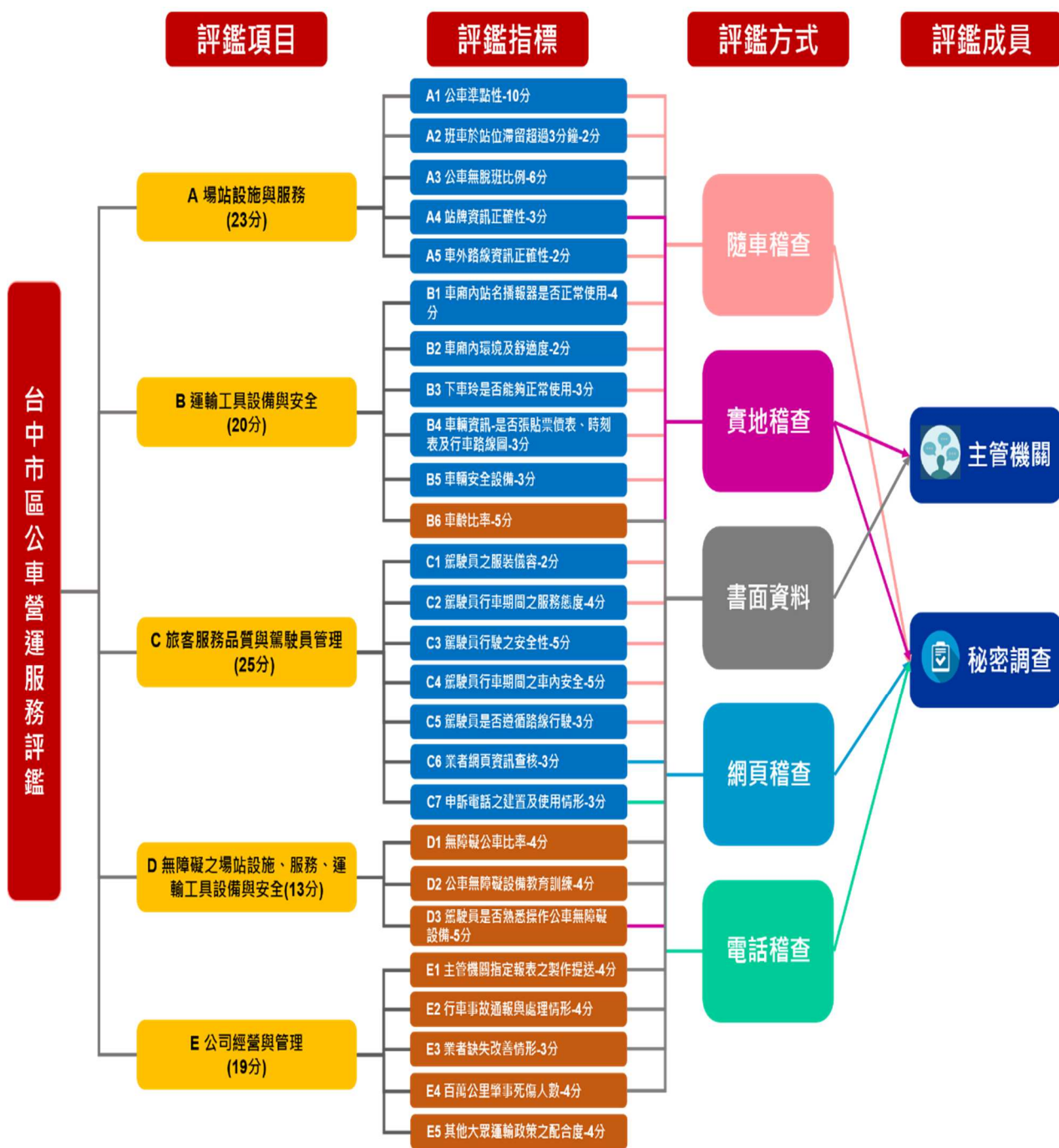


圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員

4.2 評鑑成績計算標準一致化

為確保評鑑評分平台成績計算之正確性，本團隊係針對本期新增與調整之評鑑指標、指標評分方式歸類後，依加總原則進行評分系統程式之更新服務。系統維護更新後，基於確保成績計算之正確性，平台實際上線使用前，將由具備實際投入秘密調查員作為測試人員，減少盲點及實務認知上的差距，修正可能發生之錯誤，如圖 4.2-1 所示。綜合其平台優點如下：

- 一、 保存性：將評鑑資料儲存於資料庫，可隨時查詢、調閱各客運業者各項成績，還可檢視歷年成績，比較進步與否。
- 二、 一致性：透過運算系統，讓受評之各客運業者分數產出過程一致。
- 三、 未來性：往後主管機關欲更改評鑑指標，網路平台可立即變更，以符合所需。
- 四、 即時性：執行調查期間，調查員可將已完成之問卷隨時輸入網路平台，即時更新成績，更可使主管機關掌握執行進度。
- 五、 方便性：臺中市區客運評鑑路線眾多、問卷繁雜，可藉由網路平台分類更易於整理。



圖 4.2-1 成績計算平台更新規劃圖

第五章 評鑑成果分析

依據「計畫執行工作會議會議記錄」說明，本年度受評鑑業者計為 17 家，總評鑑路線數為 232 條(含聯營路線)；其中仁友客運 45 路、105 路、123 路公車已由中鹿客運接駛，巨業交通 68 路公車已由四方公司接駛，巨業交通 166 及 167 路公車已停駛，等上述六條路線依據會議記錄仍須辦理評鑑，惟實地調查項目成績以該業者所有路線各項目平均成績計算。

本章就以臺中市市區路線共計 232 條路線經過秘密調查員及主管機關書面資料等兩階段查核作業之結果，茲分別就成績歸類分析、評鑑項目成果分析、公司評鑑總成績與臺中市區汽車客運整體服務品質成績等進行說明。

5.1 成績歸類分析

依五大評鑑項目 26 個評鑑指標，將依成績歸類進行路線別成績與公司別成績，依序說明。

路線別成績係依各營運路線計算，評鑑指標有 A1 公車準點性、A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例、A4 站牌資訊正確性、A5 車外路線資訊正確性、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 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等 15 項，指標滿分為 57 分，並將此換算至路線成績滿分為 100 分。

公司別成績係依各受評業者計算，評鑑指標有 B6 車齡比率、C6 業者網頁資訊查核、C7 申訴電話之建置及使用情形、D1 無障礙公車比率、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與 E5 其他大眾運輸政策之配合度等 11 項，指標滿分為 43 分，並將此換算至公司成績滿分為 100 分。

茲就各客運業者之路線別與公司別等兩項成績歸類依序彙整說明。

5.1.1 台中客運

5.1.1.1 成績歸類-路線別成績

本期台中客運受評路線共計 52 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 42 條；80 分(含)到 89 分共計 9 條；70 分(含)至 79 分共計 1 條，其路線成績如表 5.1-1 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C3 駕駛員行駛之安全性」及「C4 駕駛員行車期間之車內行為」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖與提升駕駛員行車安全性，應會有進步空間。

表 5.1-1 台中客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100.0
6	9.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	1.83	3.00	2.50	3.00	1.17	3.33	5.00	5.00	3.00	50.83	89.18
8	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.60	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.60	95.79
9	8.44	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	1.94	3.00	1.63	3.00	1.38	3.00	5.00	4.69	3.00	49.08	86.11
11	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.00	91.23
12	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.75	4.38	5.00	3.00	54.13	94.96
14	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.50	2.67	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.17	95.04
15	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.17	3.00	2.00	3.33	5.00	5.00	3.00	55.5	97.37
26	9.00	2.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
27	9.67	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	1.83	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.50	95.61

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100.0
28	8.40	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.70	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.10	89.65
29	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
33	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
35	8.89	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.11	2.78	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.78	92.60
41	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.50	5.00	5.00	3.00	53.5	93.86
49	10.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.00	91.23
54	8.75	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.13	3.00	2.00	4.00	5.00	4.38	3.00	52.26	91.68
60	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
66	10.00	2.00	4.00	3.00	1.50	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.50	93.86
69	8.67	2.00	4.00	3.00	2.00	2.67	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.34	90.07
70	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.50	95.61
71	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
72	9.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.92	3.00	1.83	2.67	1.83	3.33	5.00	5.00	3.00	52.25	91.67
82	9.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
93	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
101	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
102	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
107	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
108	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.00	3.67	5.00	5.00	3.00	54.17	95.04
128	9.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.50	3.00	2.00	3.00	5.00	3.75	3.00	49.25	86.40
131	6.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.33	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
132	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.92	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.92	96.35
133	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
142	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	1.50	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	0.00	5.00	3.00	49.50	86.84

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100.0
154	9.75	2.00	5.00	2.33	2.00	4.00	2.00	3.00	2.75	3.00	1.88	2.75	4.38	3.75	3.00	51.59	90.51
156	9.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	1.75	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.75	90.79
157	8.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.83	3.00	0.67	3.00	1.33	2.00	3.33	5.00	3.00	46.83	82.16
163	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	1.00	3.00	0.00	3.00	2.00	2.00	2.50	0.00	1.50	42.00	73.68
200	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
201	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
284	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.25	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.25	93.42
290	9.43	2.00	5.00	1.67	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.10	94.91
300	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	1.94	3.00	2.33	3.00	2.00	3.11	5.00	5.00	3.00	55.38	97.16
304	10.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
307	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
309	9.33	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.83	3.00	2.67	3.00	2.00	3.33	5.00	5.00	3.00	53.16	93.26
323	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.83	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.83	96.19
324	9.60	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.80	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.40	95.44
325	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
500	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
659	8.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.67	5.00	5.00	3.00	50.34	88.32
700	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
901	8.22	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.78	5.00	5.00	3.00	50.00	87.72

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.1.2 成績歸類-公司別成績

本期台中客運公司別成績如表 5.1-2 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「D1 無障礙公車比率」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 5.1-2 台中客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分比
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	4.49	3.00	0.67	4.00	3.00	2.94	3.00	3.00	2.50	0.00	3.00	29.60	68.84

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.2 統聯客運

5.1.2.1 成績歸類-路線別成績

本期統聯客運受評路線共計 24 條路線，路線成績 90 分(含)以上計 21 條；80 分(含)到 89 分計 3 條；其路線成績如表 5.1-3 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛安全設備」及「C1 駕駛員之服裝儀容」等三項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」、「B1 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」及「C4 駕駛員行車期間之車內行為」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實進行每日出車前自主管理與提升駕駛員服務態度與行車安全性，應會有進步空間。

表 5.1-3 統聯客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車期間之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
3	9.82	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.73	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.55	93.95
18	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.40	90.18
23	9.45	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.82	3.00	2.00	3.27	4.77	4.77	3.00	53.08	93.12
50	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
53	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
56	10.00	2.00	4.00	2.00	1.86	4.00	2.00	3.00	1.71	3.00	2.00	2.00	5.00	4.64	2.79	50.00	87.72
59	9.20	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.20	95.09
61	9.60	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.95	3.00	2.40	3.00	2.00	3.20	4.75	5.00	3.00	52.90	92.81
63	8.86	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.57	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.79	53.22	93.37

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
73	9.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.92	3.00	2.17	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.76	94.32
75	9.78	2.00	4.00	3.00	1.89	3.78	2.00	3.00	2.56	3.00	2.00	3.78	5.00	5.00	3.00	53.79	94.37
77	8.75	2.00	4.00	3.00	1.88	4.00	1.94	3.00	2.75	3.00	2.00	3.75	5.00	5.00	3.00	53.07	93.11
79	8.67	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.67	92.40
81	9.11	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.83	1.89	3.00	2.00	3.33	4.72	5.00	3.00	50.88	89.26
85	6.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.33	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
159	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.63	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.63	97.60
300	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.14	4.64	5.00	3.00	54.78	96.11
301	9.33	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.33	95.32
303	8.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.67	92.40
308	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.29	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.29	95.25
309	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.83	3.00	2.00	3.33	5.00	5.00	3.00	54.16	95.02
326	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
351	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
500	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.2.2 成績歸類-公司別成績

統聯客運其管理成績如表 5.1-4 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「D1 無障礙公車比率」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「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」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施之教育訓練與熟悉度、積極改善缺失事項與減少百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 5.1-4 統聯客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分比
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	4.20	3.00	2.17	4.00	1.00	2.65	3.33	3.00	1.00	0.00	3.00	27.35	63.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.3 仁友客運

5.1.3.1 成績歸類-路線別成績

本期仁友客運受評路線共計 10 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 9 條；80 分(含)到 89 分共計 1 條；其中，283 路路線成績達到滿分，相當值得肯定；路線成績如表 5.1-5 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」與「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等四項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例，應會有進步空間。

表 5.1-5 仁友客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
19	7.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	1.83	3.00	2.50	3.00	2.00	2.33	3.75	5.00	3.00	48.41	84.93
21	9.67	2.00	4.00	3.00	2.00	3.30	2.00	3.00	2.33	3.00	1.83	3.30	5.00	5.00	3.00	52.43	91.98
30	8.80	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.20	91.58
32	10.00	2.00	4.00	3.00	1.80	4.00	1.90	3.00	2.60	3.00	1.80	3.60	4.00	5.00	3.00	53.50	92.46
52	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.86	3.00	2.00	3.71	4.64	4.64	3.00	52.85	92.72
283	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
358	9.60	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.60	94.04
45	9.30	2.00	4.00	2.86	1.97	4.01	1.96	3.00	2.38	3.00	1.95	3.56	4.63	4.95	3.00	52.46	92.03
105	9.30	2.00	5.00	2.86	1.97	4.01	1.96	3.00	2.38	3.00	1.95	3.56	4.63	4.95	3.00	53.57	93.98
123	9.30	2.00	5.00	2.86	1.97	4.01	1.96	3.00	2.38	3.00	1.95	3.56	4.63	4.95	3.00	53.57	93.98

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.3.2 成績歸類-公司別成績

仁友客運其管理成績如表 5.1-6 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「E3 業者缺失改善情形」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「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」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能改善之車齡比率、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員操作無障礙設施比率、教育訓練與操作之熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 5.1-6 仁友客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	43	100
	2.74	3.00	1.89	2.00	1.00	0.88	3.00	3.00	3.00	0.00	3.00	23.51	54.67

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.4 巨業交通

5.1.4.1 成績歸類-路線別成績

本期巨業交通受評路線共計 17 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 12 條；80 分(含)到 89 分共計 4 條；70 分(含)至 79 分共計 1 條，其路線成績如表 5.1-7 所示。

整體而言，在「A4 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」、「C1 駕駛員之服裝儀容」及「C4 駕駛員行車期間之車內行為」等六項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」與「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-7 巨業交通之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
111	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.50	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.50	95.61
164	10.00	2.00	0.00	3.00	2.00	4.00	1.50	3.00	0.00	3.00	2.00	0.00	5.00	5.00	1.50	42.00	73.68
165	10.00	2.00	0.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
178	10.00	2.00	5.00	3.00	1.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
179	10.00	1.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
180	5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.25	48.25	84.65
300	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	1.81	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.06	5.00	2.81	54.68	95.93
305	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.43	3.00	2.00	3.43	5.00	5.00	3.00	54.86	96.25
306	8.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.17	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.84	90.95

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車期間之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
309	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.75	3.00	0.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	50.75	89.04
353	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.75	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.75	96.05
677	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
688	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	2.50	5.00	5.00	3.00	51.50	90.35
699	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
68	9.55	1.93	2.00	3.00	1.93	4.00	1.92	3.00	1.86	3.00	2.00	3.42	4.93	5.00	2.83	50.37	88.36
166	9.55	1.93	4.00	3.00	1.93	4.00	1.92	3.00	1.86	3.00	2.00	3.42	4.93	5.00	2.83	52.37	91.87
167	9.55	1.93	5.00	3.00	1.93	4.00	1.92	3.00	1.86	3.00	2.00	3.42	4.93	5.00	2.83	53.37	93.63

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.4.2 成績歸類-公司別成績

巨業交通其管理成績如表 5.1-8 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「D1 無障礙公車比率」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員操作無障礙設施教育訓練、操作熟悉度、確實改善缺失事項與減少百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 5.1-8 巨業交通之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	4.39	3.00	0.56	4.00	1.00	2.35	3.33	3.00	1.50	0.00	3.00	26.13	60.78

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.5 全航客運

5.1.5.1 成績歸類-路線別成績

本期全航客運受評路線共計 7 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條；80 分(含)到 89 分共計 6 條；其路線成績如表 5.1-9 所示。

整體而言，在「A4 站牌資訊正確性」、「A5 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」及「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等六項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」及「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-9 全航客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
5	8.57	2.00	0.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.14	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	48.71	85.46
11	9.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.50	93.86
12	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.30	1.58	3.00	1.67	2.67	2.00	3.00	4.58	5.00	3.00	50.80	89.12
58	8.67	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.11	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.78	89.09
65	9.14	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.93	3.00	2.14	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.21	88.09
158	10.00	2.00	0.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.75	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.75	89.04
700	8.00	1.50	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	49.50	86.84

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.5.2 成績歸類-公司別成績

全航客運其管理成績如表 5.1-10 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等五項評鑑指標表現較不理想，如能降低車齡比率、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、增加駕駛員無障礙設施教育訓練課程、確實改善缺失事項與減少百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 5.1-10 全航客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.96	3.00	0.78	3.00	1.00	4.12	3.00	3.00	1.00	0.00	4.00	26.86	62.47

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.6 豐原客運

5.1.6.1 成績歸類-路線別成績

本期豐原客運受評路線共計 72 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 46 條；80 分(含)到 89 分共計 24 條；70 分(含)至 79 分共計 2 條，其路線成績如表 5.1-11 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」及「B5 車輛安全設備」等兩項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」及「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-11 豐原客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車期間之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
11	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.33	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.33	95.32
12	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.67	5.00	4.58	3.00	54.25	95.18
51	6.25	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	1.75	3.00	2.75	2.75	2.00	2.00	4.38	5.00	3.00	45.88	80.49
55	9.82	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	1.55	3.00	1.09	3.00	2.00	1.82	4.77	4.77	3.00	47.82	83.89
63	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.80	3.00	2.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.20	95.09
90	9.60	2.00	3.00	2.67	2.00	4.00	1.50	3.00	2.60	3.00	2.00	2.80	4.50	5.00	3.00	50.67	88.89
91	9.43	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.86	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.29	95.25
92	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.29	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.29	91.74
153	9.14	2.00	3.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	2.86	3.00	2.00	3.14	4.64	5.00	3.00	51.45	90.26
170	8.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
171	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
172	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
182	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
183	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
185	8.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.50	3.00	2.00	3.00	5.00	3.75	2.25	47.50	83.33
186	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	3.00	50.00	87.72
202	9.33	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.67	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
203	6.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	48.50	85.09
206	8.00	2.00	3.00	3.00	1.83	4.00	1.67	3.00	1.83	3.00	2.00	2.33	4.17	5.00	3.00	47.83	83.91
207	8.67	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	1.67	3.00	2.00	3.00	2.00	2.67	5.00	5.00	3.00	50.01	87.74
208	9.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	1.50	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.75	5.00	3.00	48.25	84.65
209	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	1.50	3.00	0.00	3.00	2.00	2.00	3.75	5.00	3.00	46.25	81.14
210	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.75	3.00	52.75	92.54
211	6.00	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	49.00	85.96
212	10.00	2.00	3.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.67	92.40
213	8.80	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.80	90.88
214	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
215	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
216	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
218	0.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	44.00	77.19
219	6.00	2.00	2.00	3.00	1.00	4.00	1.50	3.00	0.00	3.00	2.00	2.00	5.00	2.50	3.00	40.00	70.18
220	9.33	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.33	91.81
223	8.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.00	87.72
226	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
227	10.00	2.00	3.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.67	92.40

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
229	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.00	91.23
232	10.00	2.00	5.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.67	92.40
235	8.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	1.67	3.00	1.67	3.00	2.00	3.33	4.17	5.00	3.00	48.84	85.68
237	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
238	9.50	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.63	1.75	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.88	91.02
239	10.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.50	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.50	88.60
250	10.00	2.00	4.00	2.67	2.00	4.00	1.50	3.00	1.50	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	51.67	90.65
251	10.00	2.00	5.00	2.00	2.00	4.00	1.50	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.50	5.00	3.00	50.00	87.72
252	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.50	3.00	3.00	1.50	4.00	5.00	5.00	3.00	52.00	91.23
253	9.00	2.00	6.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.50	5.00	5.00	3.00	54.17	95.04
258	9.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	3.75	5.00	3.00	46.75	82.02
260	10.00	2.00	6.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.67	97.67
261	10.00	2.00	5.00	2.33	2.00	4.00	1.50	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.83	94.44
263	10.00	2.00	4.00	2.67	2.00	4.00	1.83	3.00	2.00	3.00	2.00	2.67	5.00	5.00	3.00	52.17	91.53
264	10.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
265	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.75	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.50	5.00	3.00	49.25	86.40
266	10.00	2.00	4.00	2.67	2.00	4.00	1.75	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	3.75	3.00	50.17	88.02
267	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.50	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	3.00	51.50	90.35
269	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
270	9.60	2.00	4.00	3.00	1.80	4.00	2.00	3.00	2.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.80	94.39
271	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
272	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
273	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
275	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
276	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	48.00	84.21
277	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	3.00	50.00	87.72
278	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
279	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
280	8.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.00	89.47
286	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
287	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
288	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
289	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.50	95.61
821	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	0.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.00	91.23
850	10.00	2.00	5.00	3.00	1.83	3.67	2.00	3.00	2.17	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.67	95.91
900	8.86	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.93	3.00	1.43	3.00	2.00	4.00	4.29	4.64	3.00	51.15	89.74
989	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.6.2 成績歸類-公司別成績

豐原客運其管理成績如表 5.1-12 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」、「E2 行車事故通報與處理情形」、「E3 業者缺失改善情形」與「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等四項評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-12 豐原客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	43	100
	4.15	3.00	0.56	3.00	1.00	1.62	3.00	4.00	3.00	1.00	4.00	28.33	65.88

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.7 東南客運

5.1.7.1 成績歸類-路線別成績

本期東南客運受評路線共計 8 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 6 條；80 分(含)到 89 分共計 2 條；其路線成績如表 5.1-13 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B5 車輛安全設備」與「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等四項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例，應會有進步空間。

表 5.1-13 東南客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
7	8.50	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.25	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.75	92.54
17	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.00	94.74
67	8.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.69	3.00	2.88	3.00	1.88	3.75	4.69	4.38	3.00	48.27	84.68
97	10.00	2.00	4.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.75	3.25	4.38	4.69	3.00	52.74	92.53
98	8.50	2.00	3.00	3.00	1.88	4.00	1.75	2.81	2.63	3.00	1.75	3.75	5.00	5.00	3.00	51.07	89.60
285	9.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
616	9.60	2.00	5.00	1.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.20	5.00	4.50	3.00	52.30	91.75
668	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.50	3.00	5.00	3.75	3.00	52.25	91.67

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.7.2 成績歸類-公司別成績

東南客運其管理成績如表 5.1-14 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「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」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等五項評鑑指標表現較不理想，如能針對車輛進行汰舊換新、利用申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練、操作熟悉度、卻是改善缺失事項與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-14 東南客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.41	3.00	1.00	2.00	1.00	3.24	3.00	3.00	1.50	0.00	3.00	24.15	56.16

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.8 豐榮客運

5.1.8.1 成績歸類-路線別成績

本期豐榮客運受評路線共計 5 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 4 條；80 分(含)到 89 分共計 1 條；其路線成績如表 5.1-15 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 站牌資訊正確性」、「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」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」及「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等七項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」及「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有的進步空間。

表 5.1-15 豐榮客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
40	8.40	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.70	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	51.10	89.65
48	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25
89	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.33	2.67	2.00	4.00	5.00	4.17	3.00	53.17	93.28
127	8.67	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.17	5.00	3.00	52.84	92.70
228	9.00	2.00	5.00	3.00	1.50	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.50	93.86

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.8.2 成績歸類-公司別成績

豐榮客運其管理成績如表 5.1-16 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」、「C6 業者網頁資訊查核」、「D1 無障礙公車比率」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」等四項評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等四項評鑑指標表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員操作無障礙之教育訓練課程、減少百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-16 豐榮客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	3.00	1.89	4.00	1.00	5.00	3.00	3.00	2.00	0.00	1.00	28.89	67.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.9 苗栗客運

5.1.9.1 成績歸類-路線別成績

本期苗栗客運受評路線共計 1 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條，其路線成績如表 5.1-17 所示。

整體而言，181 路評鑑指標之得分皆為配分 80%，表現良好，值得肯定。

表 5.1-17 苗栗客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
181	10.00	2.00	5.00	3.00	1.75	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.38	3.00	55.13	96.72

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.9.2 成績歸類-公司別成績

苗栗客運其管理成績如表 5.1-18 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」、「C6 業者網頁資訊查核」、「D1 無障礙公車比率」、「E2 行車事故通報與處理情形」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等六項評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度與積極配合大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-18 苗栗客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	3.00	1.44	4.00	1.00	2.94	3.33	4.00	3.00	4.00	2.00	33.71	78.40

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.10 和欣客運

5.1.10.1 成績歸類-路線別成績

本期和欣客運受評路線共計 2 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 2 條，其路線成績如表 5.1-19 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A5 車外路線資訊正確性」、「B2 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」及「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等九項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」及「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-19 和欣客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
160	9.67	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.67	94.16
161	10.00	2.00	4.00	2.33	2.00	3.43	2.00	3.00	2.57	3.00	2.00	3.71	5.00	5.00	3.00	53.04	93.05

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.10.2 成績歸類-公司別成績

和欣客運其管理成績如表 5.1-20 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「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」、「E2 行車事故通報與處理情形」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等八項評鑑指標表現較不理想，如能適時汰舊換新營運車輛、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教訓訓練課程、操作熟悉度、建立行車事故通報模式、減少百萬公里肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-20 和欣客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.39	3.00	1.17	1.00	1.00	2.06	3.33	3.00	2.00	1.00	1.00	21.95	51.05

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.11 中台灣客運

5.1.11.1 成績歸類-路線別成績

本期中台灣客運受評路線共計 14 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 13 條；80 分(含)到 89 分共計 1 條；其中，291 路路線成績為滿分，相當值得肯定；路線成績如表 5.1-21 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等八項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」與「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-21 中台灣客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
1	9.60	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.20	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.80	92.63
20	6.00	2.00	1.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	47.50	83.33
25	9.75	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.88	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.63	92.33
37	10.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.80	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	52.80	92.63
95	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.92	3.00	1.50	3.00	2.00	3.33	5.00	4.58	3.00	52.33	91.81
151	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.71	3.00	2.00	3.71	5.00	5.00	3.00	54.42	95.47
152	9.20	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.90	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.10	96.67
155	9.67	2.00	4.00	3.00	1.83	4.00	2.00	3.00	2.17	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.67	94.16

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
162	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
281	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
282	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.00	96.49
291	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100.0
302	9.60	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.40	3.00	2.00	3.60	5.00	5.00	3.00	51.60	90.53
658	10.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.86	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.86	94.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.11.2 成績歸類-公司別成績

中台灣客運其管理成績如表 5.1-22 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E3 業者缺失改善情形」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能適時汰舊換新車輛、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施教育訓練課程、確實改善缺失事項與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-22 中台灣客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分比
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.67	3.00	1.94	2.00	1.00	3.82	3.33	3.00	1.00	1.00	3.00	26.76	62.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.12 南投客運

5.1.12.1 成績歸類-路線別成績

本期南投客運受評路線共計 1 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條，其路線成績如表 5.1-23 所示。

整體而言，39 路評鑑指標得分皆高於配分 80%以上，表現良好，值得肯定。

表 5.1-23 南投客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
39	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	56.00	98.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.12.2 成績歸類-公司別成績

南投客運其管理成績如表 5.1-24 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」、「C6 業者網頁資訊查核」、「D1 無障礙公車比率」與「E4 百萬公里肇事死傷人數」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E3 業者缺失改善情形」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、確實改善缺失事項與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-24 南投客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	3.00	1.67	4.00	1.00	4.12	3.00	3.00	2.00	4.00	1.00	31.79	73.93

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.13 捷順交通

5.1.13.1 成績歸類-路線別成績

本期捷順交通受評路線共計 5 條路線，路線成績 90 分(含)以上計 5 條，其路線成績如表 5.1-25 所示。

整體而言，路線別之 14 項評鑑指標得分皆高於配分 80%；惟 359 路與 A1 之「A3 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例，應會有進步空間。

表 5.1-25 捷順交通之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
199	9.14	2.00	5.00	2.33	2.00	4.00	2.00	3.00	2.71	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.18	95.05
356	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.40	97.19
357	10.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.33	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	55.33	97.07
359	8.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.00	92.98
A1	10.00	2.00	4.00	2.33	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	54.33	95.32

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.13.2 成績歸類-公司別成績

捷順交通其管理成績如表 5.1-26 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」、「C6 業者網頁資訊查核」、「D1 無障礙公車比率」與「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等四項評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「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」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-26 捷順交通之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	3.00	2.33	4.00	1.00	2.65	3.33	3.00	2.00	1.00	4.00	31.31	72.82

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.14 四方公司

5.1.14.1 成績歸類-路線別成績

本期四方公司受評路線共計 4 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 3 條；80 分(含)到 89 分共計 1 條；其路線成績如表 5.1-27 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A5 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」及「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等七項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」與「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、確實張貼該時段之行車路線圖，應會有進步空間。

表 5.1-27 四方公司之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
68	10.00	2.00	3.00	2.67	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.67	94.16
352	9.00	2.00	5.00	3.00	2.00	3.50	1.63	3.00	2.50	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	3.00	51.63	90.58
354	9.60	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.80	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.40	93.68
355	7.60	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.80	3.00	2.00	3.60	5.00	4.00	3.00	50.00	87.72

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.14.2 成績歸類-公司別成績

四方公司其管理成績如表 5.1-28 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」與「D1 無障礙公車比率」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-28 四方公司之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	2.00	0.83	4.00	1.00	2.06	3.00	3.00	2.50	0.00	3.00	26.39	61.37

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.15 中鹿客運

5.1.15.1 成績歸類-路線別成績

本期中鹿客運受評路線共計 7 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 3 條；80 分(含)到 89 分共計 4 條；路線成績如表 5.1-29 所示。

整體而言，在「A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 站牌資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛安全設備」、「C1 駕駛員之服裝儀容」等五項評鑑指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A3 公車無脫班比例」、「A5 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」及「C2 駕駛員行車期間之服務態度」等四項評鑑指標表現較不理想，如能改善車輛之脫班比例、落實出車前自主管理與改善駕駛員行車服務態度，應會有大幅的進步空間。

表 5.1-29 中鹿客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 3 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
45	9.75	2.00	3.00	3.00	1.88	4.00	1.94	3.00	2.38	3.00	2.00	3.50	4.69	4.69	3.00	51.83	90.93
74	9.50	2.00	5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.25	4.38	5.00	3.00	52.13	91.46
99	8.67	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	2.00	3.00	1.60	3.00	2.00	2.40	4.50	3.00	2.75	46.92	82.32
105	8.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	1.71	3.00	1.71	3.00	2.00	2.86	3.21	5.00	3.00	48.49	85.07
123	10.00	2.00	2.00	3.00	1.00	3.71	1.86	3.00	2.57	3.00	2.00	3.71	4.29	4.64	3.00	49.78	87.33
617	10.00	2.00	5.00	3.00	1.20	3.60	1.80	3.00	1.80	3.00	2.00	2.40	5.00	5.00	2.75	51.55	90.44
655	9.00	2.00	4.00	3.00	1.00	4.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.75	5.00	3.00	48.75	85.53

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.15.2 成績歸類-公司別成績

中鹿客運其管理成績如表 5.1-30 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「E4 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能適時汰舊換新車輛、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度與減少百萬公里肇事率，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-30 中鹿客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.38	3.00	1.78	3.00	1.00	3.82	3.00	3.00	2.00	0.00	4.00	27.98	65.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.16 總達客運

5.1.16.1 成績歸類-路線別成績

本期總達客運受評路線共計 1 條路線，80 分(含)到 89 分共計 1 條，其路線成績如表 5.1-31 所示。

246 路之「A3 公車無脫班比例」、「A5 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路圖」及「C2 駕駛員行車期間之服務態度」評鑑指標得分低於配分 80%，如能改善車輛之脫班比例、落實出車前自主管理與改善駕駛員行車服務態度，應會有大幅的進步空間。

表 5.1-31 總達客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分數
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	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		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
246	10.00	2.00	4.00	3.00	1.20	4.00	1.90	3.00	1.20	3.00	2.00	2.00	4.50	5.00	3.00	49.80	87.37

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.16.2 成績歸類-公司別成績

總達客運其管理成績如表 5.1-32 所示。

整體而言，在「C6 業者網頁資訊查核」與「E3 業者缺失改善情形」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「B6 車齡比率」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「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」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等表現較不理想，如能適時汰舊換新車輛、針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、操作熟悉度、減少百萬公里肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-32 總達客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分比
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	3.00	3.00	0.94	0.00	0.00	0.00	3.67	3.00	3.00	0.00	1.00	17.61	40.95

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.17 國光客運

5.1.17.1 成績歸類-路線別成績

本期國光客運受評路線共計 2 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條；80 分(含)到 89 分共計 1 條，其路線成績如表 5.1-33 所示。

A2 與 A3 之「A3 公車無脫班比例」與「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」評鑑指標得分低於配分 80%，如能改善車輛之脫班比例、落實出車前自主管理，應會有進步空間。

表 5.1-33 國光客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	A5	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	總分計算	總分計算百分比
	公車準點性	班車於站位滯留超過 2 分鐘	公車無脫班比例	站牌資訊正確性	車外路線資訊正確性	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	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車期間之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛		
配分	10.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	57.00	100
A2	10.00	2.00	0.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.40	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	50.40	88.42
A3	9.50	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.63	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	53.13	93.21

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.17.2 成績歸類-公司別成績

國光客運其管理成績如表 5.1-34 所示。

整體而言，在「B6 車齡比率」、「C6 業者網頁資訊查核」、「D1 無障礙公車比率」與「E3 業者缺失改善情形」等評鑑指標表現優異，達到滿分；惟「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」及「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等表現較不理想，如能針對申訴電話來確實瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題、提升駕駛員無障礙設施之教育訓練課程、相關報表製作、減少百萬公里肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅的進步空間。

表 5.1-34 國光客運之公司別成績表

公司別	B6	C6	C7	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	無障礙公車比率	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	主管機關指定報表之製作提送	行車事故通報與處理情形	業者缺失改善情形	百萬公里肇事死傷人數	其他大眾運輸政策之配合度		
配分	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	43.00	100
	5.00	3.00	1.33	4.00	1.00	4.12	2.50	3.00	3.00	0.00	1.00	27.95	65.00

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.18 各客運業者之成績歸類比較

5.1.18.1 成績歸類-路線別成績

各客運公司之路線別成績比較如表 5.1-35，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.1-35 各客運公司之路線平均成績表

路線別		配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值	
A1	公車準點性	10	9.57	9.48	9.30	9.55	9.05	9.25	9.20	9.21	10.00	9.84	9.56	10.00	9.43	9.05	9.27	10.00	9.75	9.50	
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00	2.00	1.93	1.93	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99
A3	公車無脫班比例	6	4.04	3.88	4.40	3.94	2.00	3.63	3.50	4.40	5.00	4.00	3.79	5.00	4.60	4.00	3.86	4.00	2.00	3.88	
A4	站牌資訊正確性	3	2.94	2.96	2.86	3.00	3.00	2.92	2.71	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	2.73	2.92	3.00	3.00	3.00	2.92	
A5	車外路線資訊正確性	2	1.99	1.98	1.97	1.93	2.00	1.96	1.99	1.90	1.75	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.44	1.20	2.00	1.89	
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.94	3.99	3.92	4.00	3.90	3.98	4.00	4.00	4.00	3.72	4.00	4.00	4.00	3.88	3.76	4.00	4.00	3.95	
B2	車廂內環境及舒適度	2	1.95	1.99	1.96	1.92	1.93	1.89	1.93	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.91	1.90	1.90	2.00	1.96	
B3	下車鈴是否能夠正常使用	3	2.99	2.99	3.00	3.00	3.00	2.97	2.98	2.94	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.82	2.98	
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.28	2.49	2.38	1.86	2.04	1.88	2.72	2.27	3.00	2.29	2.28	3.00	2.69	2.28	2.01	1.20	2.20	2.29	
B5	車輛安全設備	3	2.96	3.00	3.00	3.00	2.95	3.00	3.00	2.93	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.99	
C1	駕駛員之服裝儀容	2	1.95	2.00	1.95	2.00	2.00	1.98	1.86	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	
C2	駕駛員行車期間之服務態度	4	3.72	3.71	3.56	3.42	3.86	3.55	3.62	4.00	4.00	3.86	3.90	4.00	4.00	3.40	2.87	2.00	4.00	3.62	
C3	駕駛員行駛之安全性	5	4.80	4.95	4.63	4.93	4.94	4.82	4.88	4.83	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.26	4.50	5.00	4.86	
C4	駕駛員行車期間之車內行為	5	4.84	4.98	4.95	5.00	5.00	4.90	4.67	4.83	4.38	5.00	4.97	5.00	5.00	4.75	4.62	5.00	5.00	4.88	
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98	3.00	2.83	3.00	2.99	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.93	3.00	3.00	2.98	
107 年度成績		57	52.95	53.39	52.88	52.31	50.61	51.72	52.05	53.32	55.13	53.36	53.48	56.00	54.45	52.18	49.92	49.80	51.77	52.67	

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.1.18.2 成績歸類-公司別成績

各客運公司之公司別成績比較如表 5.1-36，此部分資料供各家汽車客運業者參考。

表 5.1-36 各客運公司之公司別成績表

路線別		配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值
B6	車齡比率	5	4.49	4.20	2.74	4.39	3.96	4.15	3.41	5.00	5.00	3.39	3.67	5.00	5.00	5.00	3.38	3.00	5.00	4.16
C6	業者網頁資訊查核	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.94
C7	申訴電話之建置及使用情形	3	0.67	2.17	1.89	0.56	0.78	0.56	1.00	1.89	1.44	1.17	1.94	1.67	2.33	0.83	1.78	0.94	1.33	1.35
D1	無障礙公車比率	4	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.00	4.00	3.06
D2	公車無障礙設備教育訓練	4	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.06
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.94	2.65	0.88	2.35	4.12	1.62	3.24	5.00	2.94	2.06	3.82	4.12	2.65	2.06	3.82	0.00	4.12	2.85
E1	主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.33	3.33	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00	3.67	2.50	3.13
E2	行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.12
E3	業者缺失改善情形	3	2.50	1.00	3.00	1.50	1.00	3.00	1.50	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.50	2.00	3.00	3.00	2.12
E4	百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00	1.00	1.00	4.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.71
E5	其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	2.59
107 年度成績		43	29.60	27.35	23.51	26.13	26.86	28.33	24.15	28.89	33.71	21.95	26.76	31.79	31.31	26.39	27.98	17.61	27.95	27.08

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2 評鑑項目成果分析

本節針對臺中市市區受評業者 17 家，依 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與 E 公司經營與管理等五大評鑑項目，26 個評鑑指標，依序說明。

「A 場站設施與服務」之評鑑指標有 A1 公車準點性、A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例、A4 站牌資訊正確性與 A5 車外路線資訊正確性等五項，評鑑成績共計 23 分。

「B 運輸工具設備與安全」之評鑑指標有 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 車輛安全設備與 B6 車齡比率等六項，評鑑成績共計 20 分。

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」之評鑑指標有 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 業者網頁資訊查核與 C7 申訴電話之建置及使用情形等七項，評鑑成績共計 25 分。

「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」之評鑑指標有 D1 無障礙公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備等三項，評鑑成績共計 13 分。

「E 公司經營與管理」之評鑑指標有 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與 E5 其他大眾運輸政策之配合度等五項，評鑑成績共計 19 分。

茲就依各客運業者之各評鑑項目成果分析彙整說明。

5.2.1 台中客運

5.2.1.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

台中客運之場站設施與服務成績如表 5.2-1 所示。整體而言，其指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-1 台中客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.57	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.04	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.94	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.99	1.89
合計		23	20.54	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.1.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

台中客運之運輸工具設備與安全成績如表 5.2-2 所示。除車廂內環境及舒適度、車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖與車輛安全設備等指標成績略低於業者平均得分外，其餘各項均高於業者平均得分。

表 5.2-2 台中客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.94	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.95	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.99	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.28	2.29
	B5 車輛安全設備	3	2.96	2.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車齡比率	5	4.49	4.16
合計		20	18.61	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.1.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

台中客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-3 所示。除駕駛員行車期間之服務態度與業者網頁資訊查核等指標得分高於業者平均得分外，其餘各項均低於業者平均得分；建議針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升旅客服務品質與駕駛員管理成績。

表 5.2-3 台中客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.95	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.72	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.80	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.84	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.67	1.35
合計		25	21.95	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.1.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

台中客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-4 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，相當

值得肯定；若能再精進駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備，則會有進步空間。

表 5.2-4 台中客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	3.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.94	2.85
合計		13	9.94	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.1.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

台中客運之公司經營與管理成績如表 5.2-4 所示。除業者缺失改善情形、其他大眾運輸政策之配合度等指標得分均高於業者平均得分，其餘各項管理指標得分均低於業者平均得分；若能再精進得分較低之指標，則會有進步空間。

表 5.2-5 台中客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.50	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	11.50	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.2 統聯客運

5.2.2.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

統聯客運之場站設施與服務成績如表 5.2-6 所示。除公車準點性低於業者平均得分外，其各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-6 統聯客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.48	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.88	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.96	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.98	1.89
合計		23	20.30	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.2.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

統聯客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-7 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，相當值得肯定。

表 5.2-7 統聯客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.99	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.99	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.99	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.49	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	4.20	4.16
合計		20	18.67	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.2.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

統聯客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-8 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，相當值得肯定。

表 5.2-8 統聯客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.71	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.95	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.98	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.98	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	2.17	1.35
合計		25	23.80	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.2.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

統聯客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-9 所示。除無障礙公車比率指標得分均高於業者平均得分外，其餘各項均低於業者平均得分；若能再精進無障礙設施之教育訓練課程與駕駛員操作熟悉度，則會有進步空間。

表 5.2-9 統聯客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.65	2.85
合計		13	7.65	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.2.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

統聯客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-10 所示。除主管機關指定報表之製作提送與其他大眾運輸政策之配合度指標得分均高於業者平均得分外，其餘各項均低於業者平均得分；若能再精進相關指標內容，則會有進步空間。

表 5.2-10 統聯客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	1.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	10.33	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3 仁友客運

5.2.3.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

仁友客運之場站設施與服務成績如表 5.2-11 所示。除公車準點性、車外路線資訊正確性略低於業者平均得分外，其餘各項管理指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-11 仁友客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.30	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.40	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.86	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.97	1.89
合計		23	20.52	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

仁友客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-12 所示。除車廂內站名播報器是否正常使用與車齡比率低於業者平均得分外，其餘各項管理指標得分均高於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 5.2-12 仁友客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.92	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.96	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.38	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	2.74	4.16
合計		20	17.01	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

仁友客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-13 所示。除駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度與駕駛員行駛之安全性略低於業者平均得分外，其餘各項管理指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-13 仁友客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.95	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.56	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.63	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.95	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.89	1.35
合計		25	22.98	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

仁友客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-14 所示。其各項指標得分均低於業者平均得分，若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟

悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-14 仁友客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	2.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	0.88	2.85
合計		13	3.88	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

仁友客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-15 所示。其主管機關指定報表之製作提送、行車事故通報與處理情形與百萬公里肇事死傷人數低於業者平均得分，若能再精進報表製作、行車事故處理模式與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-15 仁友客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	12.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.4 巨業交通

5.2.4.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

巨業交通之場站設施與服務成績如表 5.2-16 所示。除班車於站位滯留超過 3 分鐘略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-16 巨業交通之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.55	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.93	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.94	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.93	1.89
合計		23	20.35	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.4.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

巨業交通之運輸工具與安全成績如表 5.2-17 所示。除車廂內環境及舒適度與車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-17 巨業交通之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.92	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.86	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	4.39	4.16
合計		20	18.17	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.4.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

巨業交通之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-18 所示。除駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員是否遵循路線行駛與申訴電話之建置及使用情形略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質，則會有進步空間。

表 5.2-18 巨業交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.42	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.93	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.83	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.56	1.35
合計		25	21.74	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.4.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

巨業交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-19 所示。除無障礙公車比率高於業者平均得分外，

其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-19 巨業交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.35	2.85
合計		13	7.35	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.4.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

巨業交通之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-20 所示。除行車事故通報與處理情形、業者缺失改善情形與百萬公里肇事死傷人數低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進行車事故處理模式、確實進行缺失改善事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-20 巨業交通之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	1.50	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	10.83	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.5 全航客運

5.2.5.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

全航客運之場站設施與服務成績如表 5.2-21 所示。除站牌資訊正確性與車外路線資訊正確性高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進班車於站位滯留超過 3 分鐘與公車脫班比例，則會有進步空間。

表 5.2-21 全航客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.05	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.30	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	2.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	17.98	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.5.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

全航客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-22 所示。除下車鈴是否能夠正常使用高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-22 全航客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.90	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.93	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.04	2.29
	B5 車輛安全設備	3	2.95	2.99
	B6 車齡比率	5	3.96	4.16
合計		20	17.79	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.5.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

全航客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-23 所示。除申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進申訴電話服務員之應對與解決問題能力，則會有進步空間。

表 5.2-23 全航客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.86	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.94	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.78	1.35
合計		25	22.58	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.5.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

全航客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評

鑑成績如表 5.2-24 所示。除駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與積極增加無障礙教訓訓練課程，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-24 全航客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.12	2.85
合計		13	8.12	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.5.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

全航客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-25 所示。除其他大眾運輸政策之配合度高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進報表製作、行車事故處理模式、積極改善缺失事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-25 全航客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	1.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	4.00	2.59
合計		19	11.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.6 豐原客運

5.2.6.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

豐原客運之場站設施與服務成績如表 5.2-26 所示。除公車準點性與公車無脫班比例率低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進準點性與公車脫班比例，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-26 豐原客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.25	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.63	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.92	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.96	1.89
合計		23	19.76	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.6.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

豐原客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-27 所示。除車廂內站名播報器是否正常使用與車輛安全設備略高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-27 豐原客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.98	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.89	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.97	2.98

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.88	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	4.15	4.16
合計		20	17.87	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.3.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

豐原客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-28 所示。除駕駛員行車期間之服務態度與申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於者平均得分；若能針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-28 豐原客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.98	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.55	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.82	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.90	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.56	1.35
合計		25	21.80	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.6.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

豐原客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-29 所示。各項指標得分均低於業者平均得分，若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-29 豐原客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.62	2.85
合計		13	5.62	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.6.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

豐原客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-30 所示。其主管機關指定報表之製作提送與百萬公里肇事死傷人數低於業者平均得分，若能再精進報表製作與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-30 豐原客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	4.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	4.00	2.59
合計		19	15.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.7 東南客運

5.2.7.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

東南客運之場站設施與服務成績如表 5.2-31 所示。除班車於站位滯留超過 3 分鐘與車外路線資訊正確性高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進準點性、公車脫班比例與站牌資訊等，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-31 東南客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.20	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.50	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.71	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.99	1.89
合計		23	19.39	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.7.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

東南客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-32 所示。除車廂內環境及舒適度與車齡比率低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-32 東南客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.93	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.98	2.98

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.72	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	3.41	4.16
合計		20	18.04	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.7.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

豐原客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-33 所示。除駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之車內行為與申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-33 東南客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.86	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.62	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.88	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.67	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.00	1.35
合計		25	22.03	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.7.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與

安全

東南客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-34 所示。除駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-34 東南客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	2.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.24	2.85
合計		13	6.24	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.7.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

東南客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-35 所示。除其他大眾運輸政策之配合度高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進報表製作、行車事故處理模式、確實改善缺失事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-35 東南客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	1.50	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	10.50	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.8 豐榮客運

5.2.8.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

豐榮客運之場站設施與服務成績如表 5.2-36 所示。除公車準點性略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進準點性，則會有進步空間。

表 5.2-36 豐榮客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.21	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.40	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.90	1.89
合計		23	20.51	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.8.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

豐榮客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-37 所示。除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與車輛安全設備略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-37 豐榮客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.94	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.27	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	2.93	2.99
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16
合計		20	19.14	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.8.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

豐榮客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-38 所示。除駕駛員行駛之安全性與駕駛員行車期間之車內行為略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-38 豐榮客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.83	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.83	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.89	1.35
合計		25	23.56	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.8.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

豐榮客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-39 所示。除公車無障礙設備教育訓練略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能積極增加無障礙教訓訓練課程，則會有進步空間。

表 5.2-39 豐榮客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障 礙設備	5	5.00	2.85
合計		13	10.00	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.8.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

豐榮客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-40 所示。其指標得分皆低於業者平均得分，若能再精進報表製作、行車事故處理模式、確實改善缺失事項、減少肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-40 豐榮客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	2.59
合計		19	9.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.9 苗栗客運

5.2.9.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

苗栗客運之場站設施與服務成績如表 5.2-41 所示。除車外路線資訊正確性略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進車外路線資訊，則會有進步空間。

表 5.2-41 苗栗客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	10.00	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	5.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.75	1.89
合計		23	21.75	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.9.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

苗栗客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-42 所示。其各項指標得分均為滿分，值得肯定。

表 5.2-42 苗栗客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	3.00	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
合計		20	20.00	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.9.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

苗栗客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-43 所示。除駕駛員行車期間之車內行為低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-43 苗栗客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.38	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.0	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.44	1.35
合計		25	22.82	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.9.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

苗栗客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-44 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，但若積極改善無障礙設施操作熟悉度，則會有進步空間。

表 5.2-44 苗栗客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.94	2.85
合計		13	7.94	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.9.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

苗栗客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-45 所示。除其他大眾運輸政策之配合度低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-45 苗栗客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	4.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.00	2.59
合計		19	16.33	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.10 和欣客運

5.2.10.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

和欣客運之場站設施與服務成績如表 5.2-46 所示。除站牌資訊正確性略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-46 和欣客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.84	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.67	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	20.50	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.10.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

和欣客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-47 所示。除車廂內站名播報器是否正常使用與車齡比率略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-47 和欣客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.72	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.29	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	3.39	4.16
合計		20	17.39	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.10.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

和欣客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-48 所示。除申訴電話之建置及使用情形略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能針對申訴電話服務員進行再教育課程，以有效的提升服務品質。

表 5.2-48 和欣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.86	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.17	1.35
合計		25	23.03	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.10.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

和欣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-49 所示。其各項指標得分均低於業者平均得分，若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟

悉度，則會有進步空間。

表 5.2-49 和欣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	1.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.06	2.85
合計		13	4.06	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.10.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

和欣客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-50 所示。其主管機關指定報表之製作提送與百萬公里肇事死傷人數高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進行車事故處理模式、確實改善缺失事項、減少肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-50 和欣客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	2.59
合計		19	10.33	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.11 中台灣客運

5.2.11.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

中台灣客運之場站設施與服務成績如表 5.2-51 所示。除公車無脫班比例略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-51 中台灣客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.56	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.79	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.99	1.89
合計		23	20.33	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.11.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

中台灣客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-52 所示。除車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖與車齡比率低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-52 中台灣客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.99	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.28	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	3.67	4.16
合計		20	17.94	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.11.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

中台灣客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-53 所示。其各項指標得分均高於者平均得分，建議能針對申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-53 中台灣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.90	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.97	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.94	1.35
合計		25	23.81	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.11.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

中台灣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-54 所示。除駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備略高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作

熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-54 中台灣客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	2.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.82	2.85
合計		13	6.82	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.11.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

中台灣客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-55 所示。其行車事故通報與業者缺失改善情形與處理情形低於業者平均得分，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進行車事故處理模式、確實改善缺失事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-55 中台灣客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	1.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	11.33	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.12 南投客運

5.2.12.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

南投客運之場站設施與服務成績如表 5.2-56 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，表現良好。

表 5.2-56 南投客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	10.00	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	5.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	22.00	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.12.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

南投客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-57 所示。其各項指標得分為滿分，值得肯定。

表 5.2-57 南投客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	3.00	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16
合計		20	20.00	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.12.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

南投客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-58 所示。其各項指標得分均高於者平均得分，表現良好。

表 5.2-58 南投客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.67	1.35
合計		25	23.67	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.12.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

南投客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-59 所示。除公車無障礙設備教育訓練低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能積極增加無障礙教訓訓練課程，則會有進步空間。

表 5.2-59 南投客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.12	2.85
合計		13	9.12	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.12.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

南投客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-60 所示。其百萬公里肇事死傷人數高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進報表製作、行車事故處理模式、確實改善缺失事項與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-60 南投客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	4.0	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	2.59
合計		19	13.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.13 捷順交通

5.2.13.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

捷順交通之場站設施與服務成績如表 5.2-61 所示。除公車準點性與站牌資訊正確性低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再精進準點性與站牌正確性，則會有進步空間。

表 5.2-61 捷順交通之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.43	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.60	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.73	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	20.76	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.13.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

捷順交通之運輸工具與安全成績如表 5.2-62 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-62 捷順交通之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.69	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16
合計		20	19.69	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.13.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

捷順交通之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-63 所示。其各項得分均高於者平均得分，表現良好。

表 5.2-63 捷順交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	2.33	1.35
合計		25	24.33	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.13.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

捷順交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-64 所示。除無障礙公車比率高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-64 捷順交通之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障 礙設備	5	2.65	2.85
合計		13	7.65	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.13.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

捷順交通之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-65 所示。其百萬公里肇事死傷人數與其他大眾運輸政策之配合度略高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進行車事故處理模式、確實改善缺失事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-65 捷順交通之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.33	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	4.00	2.59
合計		19	13.33	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.14 四方公司

5.2.14.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

四方公司之場站設施與服務成績如表 5.2-66 所示。除公車準點性略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分。

表 5.2-66 四方公司之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.05	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	2.92	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	19.97	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.14.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

四方公司之運輸工具與安全成績如表 5.2-67 所示。除車廂內環境及舒適度與車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-67 四方公司之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.88	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.91	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.28	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16
合計		20	19.06	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.14.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

四方公司之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-68 所示。除駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行車期間之車內行為與申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於者平均得分；建議針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-68 四方公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.40	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.75	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	2.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.83	1.35
合計		25	20.98	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.14.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

四方公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-69 所示。除無障礙公車比率高於業者平均得分外，

其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有進步空間。

表 5.2-69 四方公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.06	2.85
合計		13	7.06	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.14.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

四方公司之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-70 所示。其主管機關指定報表之製作提送、行車事故通報與處理情形與百萬公里肇事死傷人數低於業者平均得分，若能再精進報表製作、行車事故處理模式與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-70 四方公司之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.50	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	2.59
合計		19	11.50	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.15 中鹿客運

5.2.15.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

中鹿客運之場站設施與服務成績如表 5.2-71 所示。除公車準點性、公車無脫班比例與車外路線資訊正確性低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進準點性、公車脫班比例與路線資訊正確性，則會有進步空間。

表 5.2-71 中鹿客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.27	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	3.86	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.44	1.89
合計		23	19.57	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.15.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

中鹿客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-72 所示。除下車鈴是否能夠正常使用與車輛安全設備略高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-72 中鹿客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	3.76	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.90	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.01	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	3.38	4.16
合計		20	17.05	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.15.2 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

中鹿客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-73 所示。除駕駛員之服裝儀容、業者網頁資訊查核與申訴電話之建置及使用情形略高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於者平均得分；建議針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-73 中鹿客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	2.87	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.26	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.62	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.93	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.78	1.35
合計		25	21.46	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.15.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備

與安全

中鹿客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-74 所示。除駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備略高於業者平均得分外，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛、積極增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-74 中鹿客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.82	2.85
合計		13	7.82	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.15.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

中鹿客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-75 所示。除其他大眾運輸政策之配合度高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進報表製作、行車事故處理模式、確實改善缺失事項與減少肇事率，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-75 中鹿客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	4.00	2.59
合計		19	12.00	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.16 總達客運

5.2.16.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

總達客運之場站設施與服務成績如表 5.2-76 所示。除車外路線資訊正確性低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-76 總達客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	10.00	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.20	1.89
合計		23	20.20	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.16.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

總達客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-77 所示。除車廂內環境及舒適度、車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖與車齡比率低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能適時汰舊換新車輛與落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-77 總達客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.90	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.98

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	1.20	2.29
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	3.00	4.16
合計		20	16.10	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.16.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

總達客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-78 所示。除駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之安全性與申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；建議針對駕駛員與申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-78 總達客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	2.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.50	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.94	1.35
合計		25	20.44	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.16.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備

與安全

總達客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-79 所示。其各項指標得分均為 0 分，建議該業者能積極汰舊換新無障礙公車、增加無障礙教訓訓練課程與設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-79 總達客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	0.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	0.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	0.00	2.85
合計		13	0.00	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.16.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

總達客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-80 所示。除主管機關指定報表之製作提送指標得分高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於者平均得分；若能再精進行車事故處理模式、確實改善缺失事項、減少肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-80 總達客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.67	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	2.59
合計		19	10.67	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.17 國光客運

5.2.17.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

國光客運之場站設施與服務成績如表 5.2-81 所示。除公車無脫班比例略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能再改善公車脫班比例，則會有進步空間。

表 5.2-81 國光客運之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.75	9.50
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	2.00	3.88
	A4 站牌資訊正確性	3	3.00	2.92
	A5 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.89
合計		23	18.75	20.19

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.17.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

國光客運之運輸工具與安全成績如表 5.2-82 所示。除下車鈴是
否能夠正常使用與車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖
略低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；
若能落實出車前自主管理，則會有進步空間。

表 5.2-82 國光客運之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
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	4	4.00	3.95
	B2 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.96
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.82	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.20	2.29

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛安全設備	3	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	5.00	4.16
合計		20	19.02	18.33

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.17.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

國光客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 5.2-83 所示。除申訴電話之建置及使用情形低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；建議針對申訴電話服務員進行再教育課程，以提升服務品質。

表 5.2-83 國光客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	1.33	1.35
合計		25	23.33	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.17.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

國光客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績如表 5.2-84 所示。除公車無障礙設備教育訓練低於業者平均得分外，其餘各項指標得分均高於業者平均得分；若能積極增加無

障礙教訓訓練課程，則會有進步空間。

表 5.2-84 國光客運之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
D 無障礙之場站 設施、服務、運輸 工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.06
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.12	2.85
合計		13	9.12	6.96

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.17.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

國光客運之公司經營與管理評鑑成績如表 5.2-85 所示。除業者缺失改善情形指標得分高於業者平均得分，其餘各項指標得分均低於業者平均得分；若能再精進報表製作、行車事故處理模式、減少肇事率與積極參與大眾運輸政策，則會有大幅度之進步空間。

表 5.2-85 國光客運之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	2.50	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	2.59
合計		19	9.50	11.66

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.18 各客運公司之評鑑項目成績比較

5.2.18.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

各客運公司之 A 場站設施與服務成績比較如表 5.2-86，此部分資料供各受評業者參考。

表 5.2-86 各客運業者之場站設施與服務成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值	
A 場站設 施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10	9.57	9.48	9.30	9.55	9.05	9.25	9.20	9.21	10.00	9.84	9.56	10.00	9.43	9.05	9.27	10.00	9.75	9.50	
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00	2.00	1.93	1.93	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99
	A3 公車無脫班比例	6	4.04	3.88	4.40	3.94	2.00	3.63	3.50	4.40	5.00	4.00	3.79	5.00	4.60	4.00	3.86	4.00	2.00	3.88	
	A4 站牌資訊正確性	3	2.94	2.96	2.86	3.00	3.00	2.92	2.71	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	2.73	2.92	3.00	3.00	3.00	2.92	
	A5 車外路線資訊正確性	2	1.99	1.98	1.97	1.93	2.00	1.96	1.99	1.90	1.75	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.44	1.20	2.00	1.89	
合計		23	20.54	20.30	20.52	20.35	17.98	19.76	19.39	20.51	21.75	20.50	20.33	22.00	20.76	19.97	19.57	20.20	18.75	20.19	

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.18.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

各客運公司之 B 運輸工具設備與安全比較如表 5.2-87，此部分資料供各受評運業者參考。

表 5.2-87 各客運業者之運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值	
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	4	3.94	3.99	3.92	4.00	3.90	3.98	4.00	4.00	4.00	3.72	4.00	4.00	4.00	3.88	3.76	4.00	4.00	3.95	
	B2 車廂內環境及舒適度	2	1.95	1.99	1.96	1.92	1.93	1.89	1.93	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.91	1.90	1.90	2.00	1.96	
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.99	2.99	3.00	3.00	3.00	2.97	2.98	2.94	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.82	2.98
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2.28	2.49	2.38	1.86	2.04	1.88	2.72	2.27	3.00	2.29	2.28	3.00	2.69	2.28	2.01	1.20	2.20	2.29	
	B5 車輛安全設備	3	2.96	3.00	3.00	3.00	2.95	3.00	3.00	2.93	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.99
	B6 車齡比率	5	4.49	4.20	2.74	4.39	3.96	4.15	3.41	5.00	5.00	3.39	3.67	5.00	5.00	5.00	5.00	3.38	3.00	5.00	4.16
合計		20	18.61	18.67	17.01	18.17	17.79	17.87	18.04	19.14	20.00	17.39	17.94	20.00	19.69	19.06	17.05	16.1	19.02	18.33	

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.18.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

各客運公司之 C 旅客服務品質與駕駛員管理比較如表 5.2-88，此部分資料供各受評業者參考。

表 5.2-88 各客運業者之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值
C 旅客服 務品質與 駕駛員管 理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.95	2.00	1.95	2.00	2.00	1.98	1.86	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.72	3.71	3.56	3.42	3.86	3.55	3.62	4.00	4.00	3.86	3.90	4.00	4.00	3.40	2.87	2.00	4.00	3.62
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.80	4.95	4.63	4.93	4.94	4.82	4.88	4.83	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.26	4.50	5.00	4.86
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	4.84	4.98	4.95	5.00	5.00	4.90	4.67	4.83	4.38	5.00	4.97	5.00	5.00	4.75	4.62	5.00	5.00	4.88
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98	3.00	2.83	3.00	2.99	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.93	3.00	3.00	2.98
	C6 業者網頁資訊查核	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.94
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	0.67	2.17	1.89	0.56	0.78	0.56	1.00	1.89	1.44	1.17	1.94	1.67	2.33	0.83	1.78	0.94	1.33	1.35
合計		25	21.95	23.80	22.98	21.74	22.58	21.80	22.03	23.56	22.82	23.03	23.81	23.67	24.33	20.98	21.46	20.44	23.33	22.61

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.18.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

各客運公司之 D 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 5.2-89，此部分資料供各受評業者參考。

表 5.2-89 各客運業者之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值	
D 無障礙之場站 設施、服務、運 輸工具設備與安 全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.00	4.00	3.06	
	D2 公車無障礙設備教育 訓練	4	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.06
	D3 駕駛員是否熟悉操作 公車無障礙設備	5	2.94	2.65	0.88	2.35	4.12	1.62	3.24	5.00	2.94	2.06	3.82	4.12	2.65	2.06	3.82	0.00	4.12	2.85	
合計		13	9.94	7.65	3.88	7.35	8.12	5.62	6.24	10	7.94	4.06	6.82	9.12	7.65	7.06	7.82	0	9.12	6.96	

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.2.18.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

各客運公司之 E 公司經營與管理成績比較如表 5.2-90，此部分資料供各受評業者參考。

表 5.2-90 各客運業者之公司經營與管理成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	台中 客運	統聯 客運	仁友 客運	巨業 交通	全航 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	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	受評業者 平均值	
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	3.00	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.33	3.33	3.33	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.67	2.50	3.13
	E2 行車事故通報與處理情形	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.12
	E3 業者缺失改善情形	3	2.50	1.00	3.00	1.50	1.00	3.00	1.50	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.50	2.00	3.00	3.00	3.00	2.12
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00	1.00	1.00	4.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.71
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	1.00	1.00	1.00	2.59
合計		19	11.50	10.33	12.00	10.83	11.00	15.00	10.50	9.00	16.33	10.33	11.33	13.00	13.33	11.50	12.00	10.67	9.50	11.66	

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

5.3 公司評鑑總成績

本次各客運業者之評鑑總分計算，係將五大項評鑑項目成績：A 場站設施與服務、B 運輸工具設備與安全、C 旅客服務品質與駕駛員管理、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全及 E 公司經營與管理加總後所得之成績，結果如表 5.3-1；若依各客運公司之平均路線別成績及公司別成績之方式將上述二項成績依原始成績之計算加總亦可得評鑑總分，如表 5.3-2。

表 5.3-1 客運業者評鑑項目評鑑總成績表

客運別	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	E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備	D 公司經營與管理	評鑑總成績計算
配分	23	20	25	13	19	100
台中客運	20.54	18.61	21.95	9.94	11.50	82.55
統聯客運	20.30	18.67	23.80	7.65	10.33	80.74
仁友客運	20.52	17.01	22.98	3.88	12.00	76.39
巨業交通	20.35	18.17	21.74	7.35	10.83	78.44
全航客運	17.98	17.79	22.58	8.12	11.00	77.47
豐原客運	19.76	17.87	21.80	5.62	15.00	80.05
東南客運	19.39	18.04	22.03	6.24	10.50	76.20
豐榮客運	20.51	19.14	23.56	10.00	9.00	82.21
苗栗客運	21.75	20.00	22.82	7.94	16.33	88.84
和欣客運	20.50	17.39	23.03	4.06	10.33	75.31
中台灣	20.33	17.94	23.81	6.82	11.33	80.24
南投客運	22.00	20.00	23.67	9.12	13.00	87.79
捷順交通	20.76	19.69	24.33	7.65	13.33	85.76
四方公司	19.97	19.06	20.98	7.06	11.50	78.57
中鹿客運	19.57	17.05	21.46	7.82	12.00	77.90
總達客運	20.20	16.10	20.44	0.00	10.67	67.41
國光客運	18.75	19.02	23.33	9.12	9.50	79.72
平均成績	20.19	18.33	22.61	6.96	11.66	79.74

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位，紅色字體為表現優異前三名。

表 5.3-2 客運業者成績歸類評鑑總成績表

客運別	路線別	公司別	評鑑總成績計算
配分	57	43	100
台中客運	52.95	29.60	82.55
統聯客運	53.39	27.35	80.74
仁友客運	52.88	23.51	76.39
巨業交通	52.31	26.13	78.44
全航客運	50.61	26.86	77.47
豐原客運	51.72	28.33	80.05
東南客運	52.05	24.15	76.20
豐榮客運	53.32	28.89	82.21
苗栗客運	55.13	33.71	88.84
和欣客運	53.36	21.95	75.31
中台灣	53.48	26.76	80.24
南投客運	56.00	31.79	87.79
捷順交通	54.45	31.31	85.76
四方公司	52.18	26.39	78.57
中鹿客運	49.92	27.98	77.90
總達客運	49.80	17.61	67.41
國光客運	51.77	27.95	79.72
平均成績	52.67	27.08	79.74

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位，紅色字體為表現優異前三名。

5.4 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績

本次各客運公司之評鑑總分計算，若依各客運公司之場站設施與服務、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等評鑑項目平均所得之總成績，即為本期評鑑總分。

但因各家公司營運路線數與班次數不一，從業者平均評鑑成績中尚無法明確顯示臺中市市區汽車客運整體服務品質狀況；以下將以各家市區客運業者營運路線之班次數，與業者平均評鑑成績進行加權平均，由結果推知臺中市市區汽車客運之服務品質。

(一)計分方式：

$$\text{業者加權平均成績} = \frac{\text{各業者評鑑總成績} \times \text{各業者總班次數}}{\text{市區汽車客運總班次數}}$$

由上述公式計算所得之業者加權平均成績為 80.46 分，較加權前之業者平均成績高，若以評鑑等第推定為甲等由此可知，臺中市整體市區汽車客運之服務品質實際上相對優質。各客運業者總班次數加權成績如表 5.4-1。

表 5.4-1 客運業者總班次數加權評鑑成績計算

客運別	總班次數	評鑑總成績	業者平均 成績	加權業者 平均成績
苗栗客運	24	88.84	79.75	80.46
南投客運	10	87.79		
捷順交通	241	85.76		
台中客運	2,805	82.55		
豐榮客運	210	82.21		
統聯客運	1,654	80.74		
中台灣	783	80.24		
豐原客運	1,471	80.05		
國光客運	50	79.72		
四方公司	184	78.57		
巨業交通	392	78.44		
中鹿客運	207	77.90		
全航客運	257	77.47		
仁友客運	468	76.39		
東南客運	336	76.20		
和欣客運	180	75.31		
總達客運	54	67.41		

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

第六章 評鑑結果及成績列等

6.1 評鑑結果與成績列等

本節就臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑對象有台中客運、統聯客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、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、四方公司、中鹿客運、總達客運與國光客運等共 17 家客運業者，受評路線數共計 232 條。

依各公司之路線別成績等比例放大至 100 分，即為路線評鑑成績；依各客運公司之 A 場站設施與服務、B 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及 E 公司經營與管理等五大評鑑指標平均加總所得之成績，即為公司評鑑總成績。

茲分別就路線評鑑結果與成績列等、公司評鑑結果與成績列等、評鑑結果分組等進行說明。

6.1.1 路線評鑑結果與成績列等

本期評鑑項目，皆由秘密調查員以匿名隨機方式進行調查與主管機關書面查核作業共計 26 個評鑑指標，依成績歸類分為路線別成績與公司別成績；在此將路線別成績 57 分等比例放大至 100 分，即為路線評鑑成績。

依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 9 條規定：「評鑑總分 90 分以上為優等，89 分至 80 分為甲等，79 分至 70 分為乙等，69 至 60 分為丙等，59 分以下為丁等」。

本年度受評路線評鑑總分與列等結果如表 6.1-1 及圖 6.1-1 所示，結果顯示優等路線有 170 條(佔 73.28%)、甲等 58 條(佔 25%)、乙等 4 條(佔 1.72%)；各業者之路線評鑑成績與等第，整理如圖 6.1-2 至圖 6.1-19。

表 6.1-1 路線評鑑成績與等第表

客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第
中台灣	1	92.63	優等	仁友客運	19	84.93	甲等	仁友客運	45	92.23	優等	全航客運	65	88.09	甲等
統聯客運	3	93.95	優等	中台灣	20	83.33	甲等	中鹿客運	45	90.93	優等	台中客運	66	93.86	優等
全航客運	5	85.46	甲等	仁友客運	21	91.98	優等	豐榮客運	48	98.25	優等	東南客運	67	84.68	甲等
台中客運	6	89.18	甲等	統聯客運	23	93.12	優等	台中客運	49	91.23	優等	四方公司	68	94.16	優等
東南客運	7	92.54	優等	中台灣	25	92.33	優等	統聯客運	50	96.49	優等	巨業交通	68	88.36	甲等
台中客運	8	95.79	優等	台中客運	26	92.98	優等	豐原客運	51	80.49	甲等	台中客運	69	90.07	優等
台中客運	9	86.11	甲等	台中客運	27	95.61	優等	仁友客運	52	92.72	優等	台中客運	70	95.61	優等
豐原客運	11	95.32	優等	台中客運	28	89.65	甲等	統聯客運	53	98.25	優等	台中客運	71	96.49	優等
全航客運	11	93.86	優等	台中客運	29	96.49	優等	台中客運	54	91.68	優等	台中客運	72	91.67	優等
台中客運	11	91.23	優等	仁友客運	30	91.58	優等	豐原客運	55	83.89	甲等	統聯客運	73	94.32	優等
豐原客運	12	95.18	優等	仁友客運	32	92.46	優等	統聯客運	56	87.72	甲等	中鹿客運	74	91.46	優等
台中客運	12	94.96	優等	台中客運	33	92.98	優等	全航客運	58	89.09	甲等	統聯客運	75	94.37	優等
全航客運	12	89.12	甲等	台中客運	35	92.60	優等	統聯客運	59	95.09	優等	統聯客運	77	93.11	優等
台中客運	14	95.04	優等	中台灣	37	92.63	優等	台中客運	60	98.25	優等	統聯客運	79	92.40	優等
台中客運	15	97.37	優等	南投客運	39	98.25	優等	統聯客運	61	92.81	優等	統聯客運	81	89.26	甲等
東南客運	17	94.74	優等	豐榮客運	40	89.65	甲等	豐原客運	63	95.09	優等	台中客運	82	92.98	優等
統聯客運	18	90.18	優等	台中客運	41	93.86	優等	統聯客運	63	93.37	優等	統聯客運	85	89.47	甲等

客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第
豐榮客運	89	93.28	優等	豐榮客運	127	92.70	優等	台中客運	163	73.68	乙等	台中客運	201	94.74	優等
豐原客運	90	88.89	甲等	台中客運	128	86.40	甲等	巨業交通	164	73.68	乙等	豐原客運	202	94.74	優等
豐原客運	91	95.25	優等	台中客運	131	89.47	甲等	巨業交通	165	89.47	甲等	豐原客運	203	85.09	甲等
豐原客運	92	91.74	優等	台中客運	132	96.35	優等	巨業交通	166	91.87	優等	豐原客運	206	83.91	甲等
台中客運	93	96.49	優等	台中客運	133	94.74	優等	巨業交通	167	93.63	優等	豐原客運	207	87.74	甲等
中台灣	95	91.81	優等	台中客運	142	86.84	甲等	豐原客運	170	89.47	甲等	豐原客運	208	84.65	甲等
東南客運	97	92.53	優等	中台灣	151	95.47	優等	豐原客運	171	96.49	優等	豐原客運	209	81.14	甲等
東南客運	98	89.60	甲等	中台灣	152	96.67	優等	豐原客運	172	94.74	優等	豐原客運	210	92.54	優等
中鹿客運	99	82.32	甲等	豐原客運	153	90.26	優等	巨業交通	178	96.49	優等	豐原客運	211	85.96	甲等
台中客運	101	94.74	優等	台中客運	154	90.51	優等	巨業交通	179	96.49	優等	豐原客運	212	92.40	優等
台中客運	102	96.49	優等	中台灣	155	94.16	優等	巨業交通	180	84.65	甲等	豐原客運	213	90.88	優等
仁友客運	105	93.98	優等	台中客運	156	90.79	優等	苗栗客運	181	96.72	優等	豐原客運	214	96.49	優等
中鹿客運	105	85.07	甲等	台中客運	157	82.16	甲等	豐原客運	182	92.98	優等	豐原客運	215	94.74	優等
台中客運	107	98.25	優等	全航客運	158	89.04	甲等	豐原客運	183	92.98	優等	豐原客運	216	94.74	優等
台中客運	108	95.04	優等	統聯客運	159	97.60	優等	豐原客運	185	83.33	甲等	豐原客運	218	77.19	乙等
巨業交通	111	95.61	優等	和欣客運	160	94.16	優等	豐原客運	186	87.72	甲等	豐原客運	219	70.18	乙等
仁友客運	123	93.98	優等	和欣客運	161	93.05	優等	捷順交通	199	95.05	優等	豐原客運	220	91.81	優等
中鹿客運	123	87.33	甲等	中台灣	162	96.49	優等	台中客運	200	96.49	優等	豐原客運	223	87.72	甲等

客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第
豐原客運	226	98.25	優等	豐原客運	264	89.47	甲等	台中客運	284	93.42	優等	統聯客運	308	95.25	優等
豐原客運	227	92.40	優等	豐原客運	265	86.40	甲等	東南客運	285	92.98	優等	統聯客運	309	95.02	優等
豐榮客運	228	93.86	優等	豐原客運	266	88.02	甲等	豐原客運	286	92.98	優等	台中客運	309	93.26	優等
豐原客運	229	91.23	優等	豐原客運	267	90.35	優等	豐原客運	287	94.74	優等	巨業交通	309	89.04	甲等
豐原客運	232	92.40	優等	豐原客運	269	94.74	優等	豐原客運	288	92.98	優等	台中客運	323	96.19	優等
豐原客運	235	85.68	甲等	豐原客運	270	94.39	優等	豐原客運	289	95.61	優等	台中客運	324	95.44	優等
豐原客運	237	92.98	優等	豐原客運	271	92.98	優等	台中客運	290	94.91	優等	台中客運	325	96.49	優等
豐原客運	238	91.02	優等	豐原客運	272	92.98	優等	中台灣	291	100.00	優等	統聯客運	326	92.98	優等
豐原客運	239	88.60	甲等	豐原客運	273	96.49	優等	台中客運	300	97.16	優等	統聯客運	351	94.74	優等
總達客運	246	87.37	甲等	豐原客運	275	96.49	優等	統聯客運	300	96.11	優等	四方公司	352	90.58	優等
豐原客運	250	90.65	優等	豐原客運	276	84.21	甲等	巨業交通	300	95.93	優等	巨業交通	353	96.05	優等
豐原客運	251	87.72	甲等	豐原客運	277	87.72	甲等	統聯客運	301	95.32	優等	四方公司	354	93.68	優等
豐原客運	252	91.23	優等	豐原客運	278	96.49	優等	中台灣	302	90.53	優等	四方公司	355	87.72	甲等
豐原客運	253	95.04	優等	豐原客運	279	96.49	優等	統聯客運	303	92.40	優等	捷順交通	356	97.19	優等
豐原客運	258	82.02	甲等	豐原客運	280	89.47	甲等	台中客運	304	94.74	優等	捷順交通	357	97.07	優等
豐原客運	260	97.67	優等	中台灣	281	96.49	優等	巨業交通	305	96.25	優等	仁友客運	358	94.04	優等
豐原客運	261	94.44	優等	中台灣	282	96.49	優等	巨業交通	306	90.95	優等	捷順交通	359	92.98	優等
豐原客運	263	91.53	優等	仁友客運	283	100.00	優等	台中客運	307	96.49	優等	台中客運	500	94.74	優等

客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第	客運業者	路線標號	得分	等第
統聯客運	500	94.74	優等	台中客運	659	88.32	甲等	台中客運	700	92.98	優等	台中客運	901	87.72	甲等
東南客運	616	91.75	優等	東南客運	668	91.67	優等	全航客運	700	86.84	甲等	豐原客運	989	94.74	優等
中鹿客運	617	90.44	優等	巨業交通	677	92.98	優等	豐原客運	821	91.23	優等	捷順交通	A1	95.32	優等
中鹿客運	655	85.53	甲等	巨業交通	688	90.35	優等	豐原客運	850	95.91	優等	國光客運	A2	88.42	甲等
中台灣	658	94.49	優等	巨業交通	699	98.25	優等	豐原客運	900	89.74	甲等	國光客運	A3	93.21	優等

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位

表 6.1-2 路線評鑑成績列等表

	路線數	優等	甲等	乙等
台中客運	52	42	9	1
統聯客運	24	21	3	0
仁友客運	10	9	1	0
巨業交通	17	12	4	1
全航客運	7	1	6	0
豐原客運	72	46	24	2
東南客運	8	6	2	0
豐榮客運	5	4	1	0
苗栗客運	1	1	0	0
和欣客運	2	2	0	0
中台灣客運	14	13	1	0
南投客運	1	1	0	0
捷順交通	5	5	0	0
四方公司	4	3	1	0
中鹿客運	7	3	4	0
總達客運	1	0	1	0
國光客運	2	1	1	0
合計	232	170	58	4

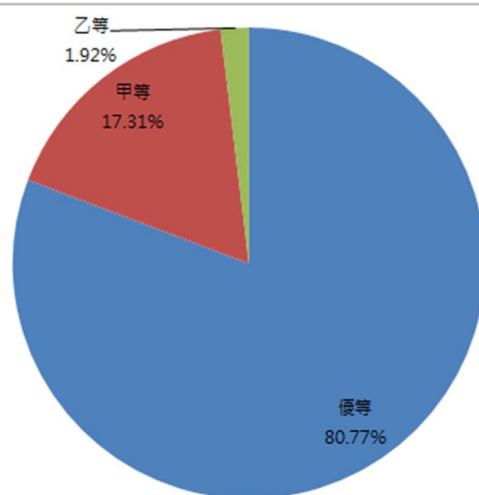


圖 6.1-1 路線評鑑總成績比例分佈

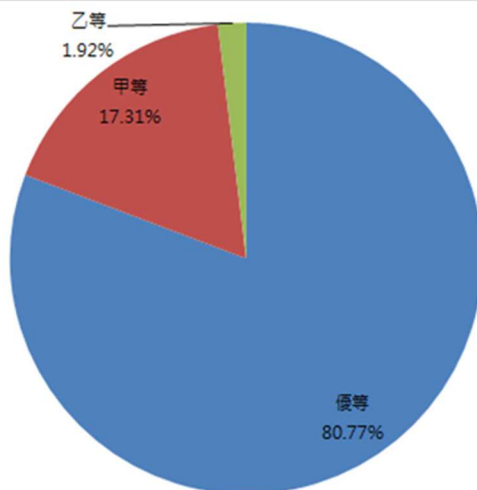


圖 6.1-2 台中客運路線總成績比例分佈圖

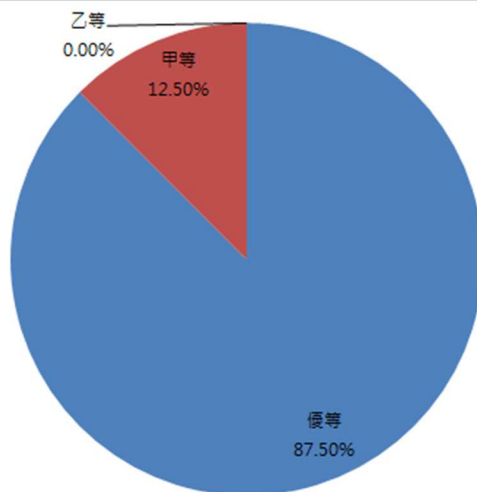


圖 6.1-3 統聯客運路線總成績比例分佈圖

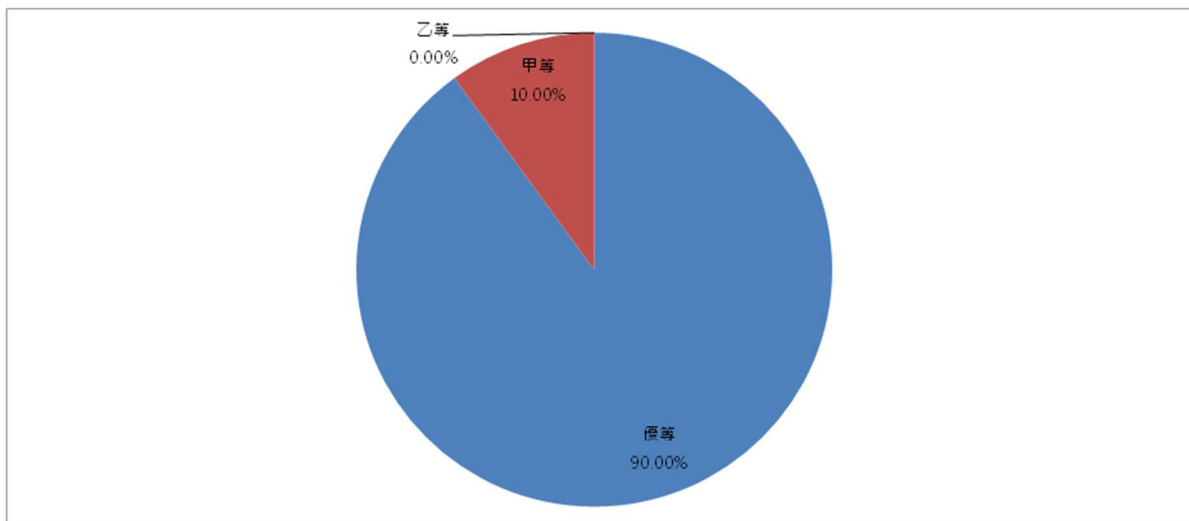


圖 6.1-4 仁友客運路線總成績比例分佈圖

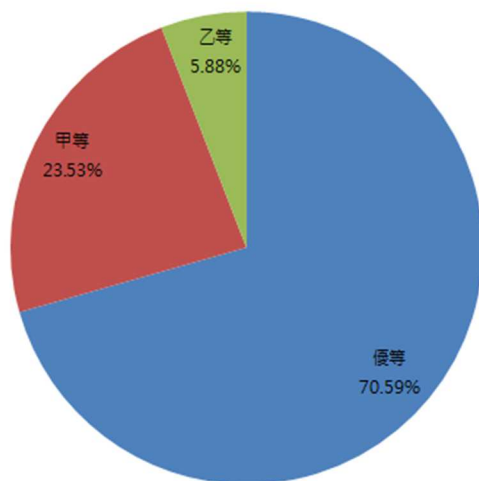


圖 6.1-5 巨業交通路線總成績比例分佈圖

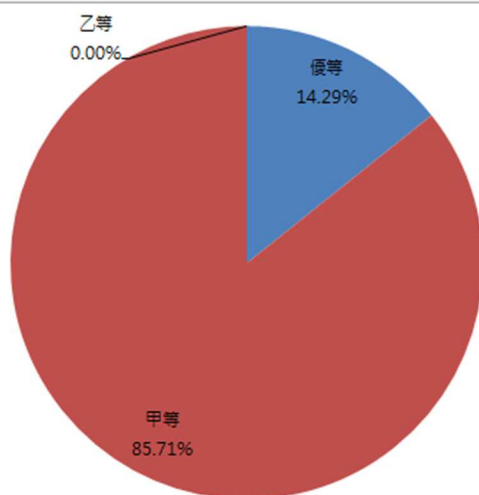


圖 6.1-6 全航客運路線總成績比例分佈圖

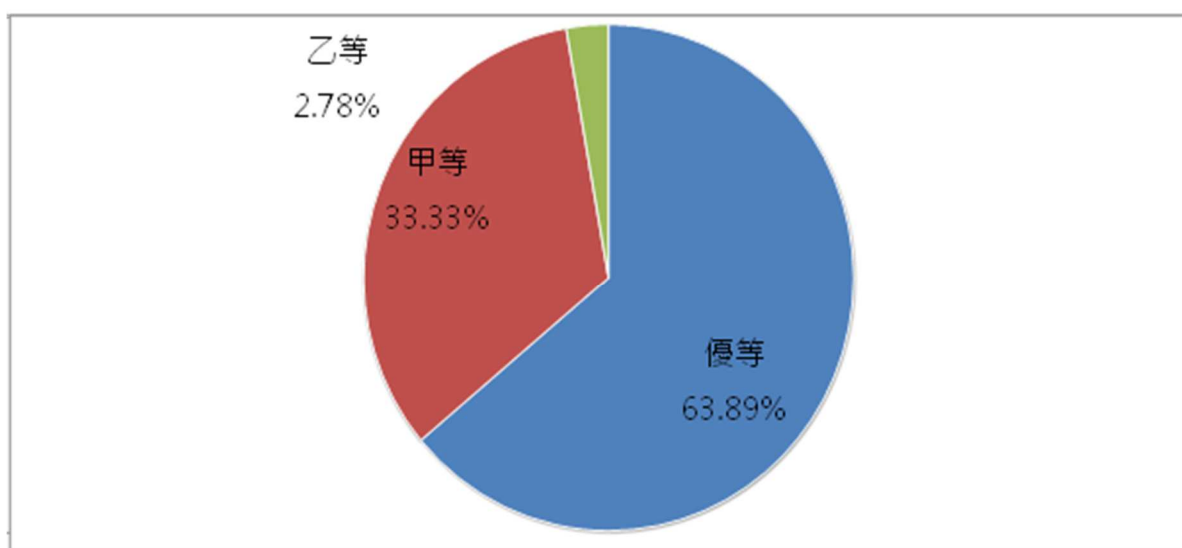


圖 6.1-7 豐原客運路線總成績比例分佈圖

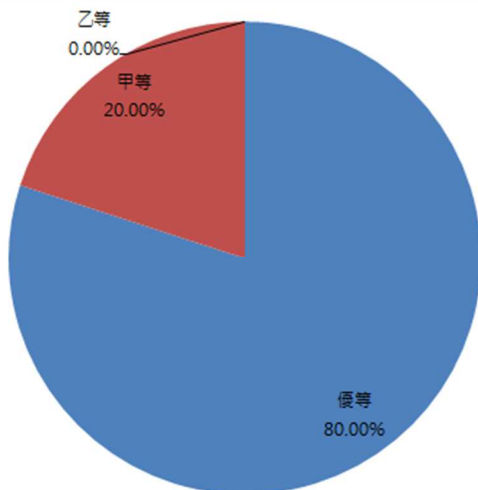


圖 6.1-8 東南客運路線總成績比例分佈圖

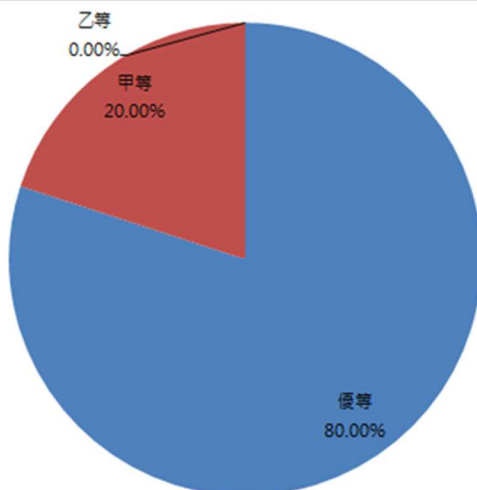


圖 6.1-9 豐榮客運路線總成績比例分佈圖

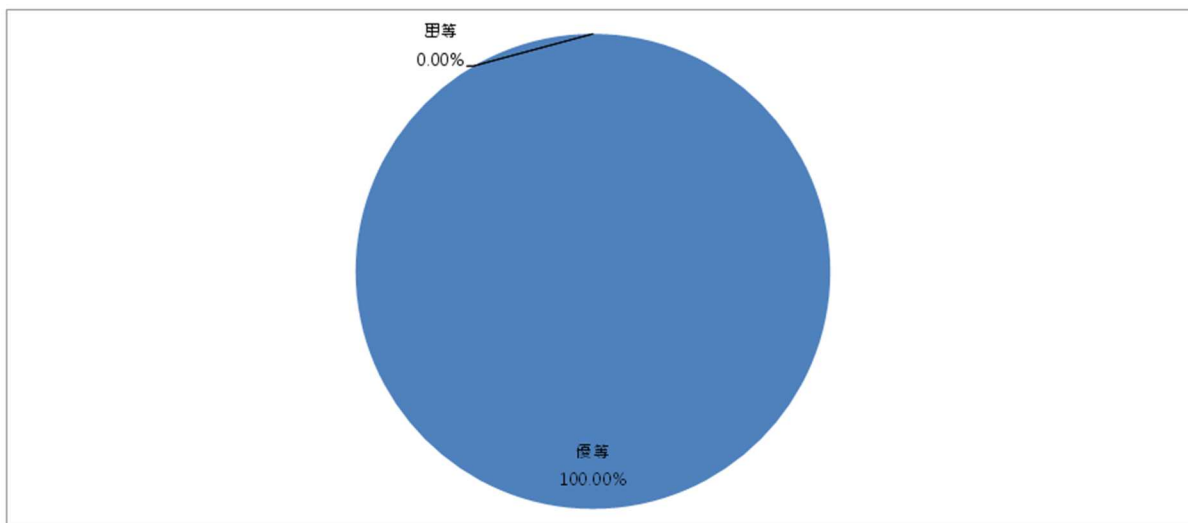


圖 6.1-10 苗栗客運路線總成績比例分佈圖

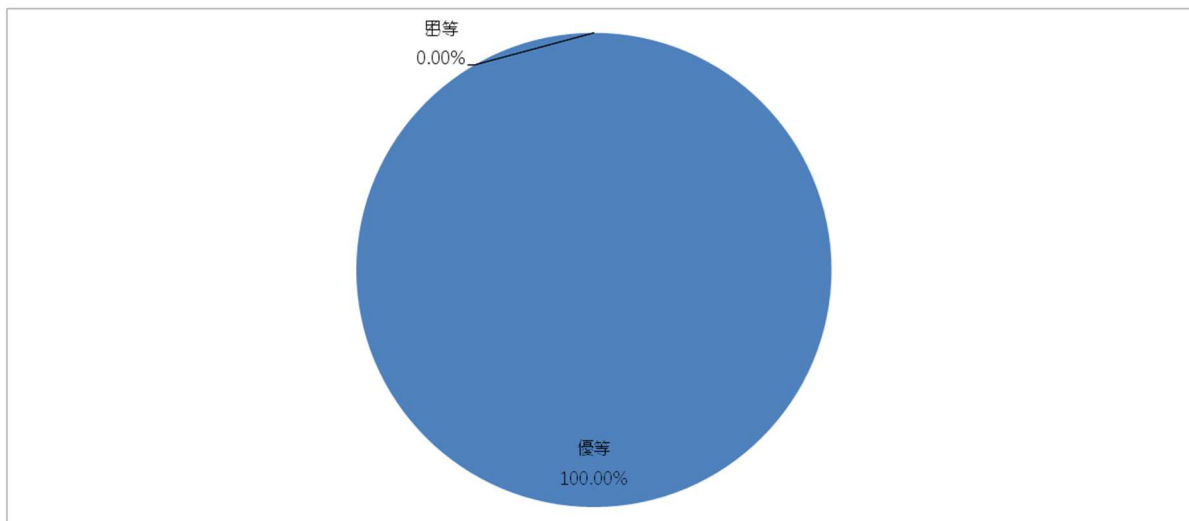


圖 6.1-11 和欣客運路線總成績比例分佈圖

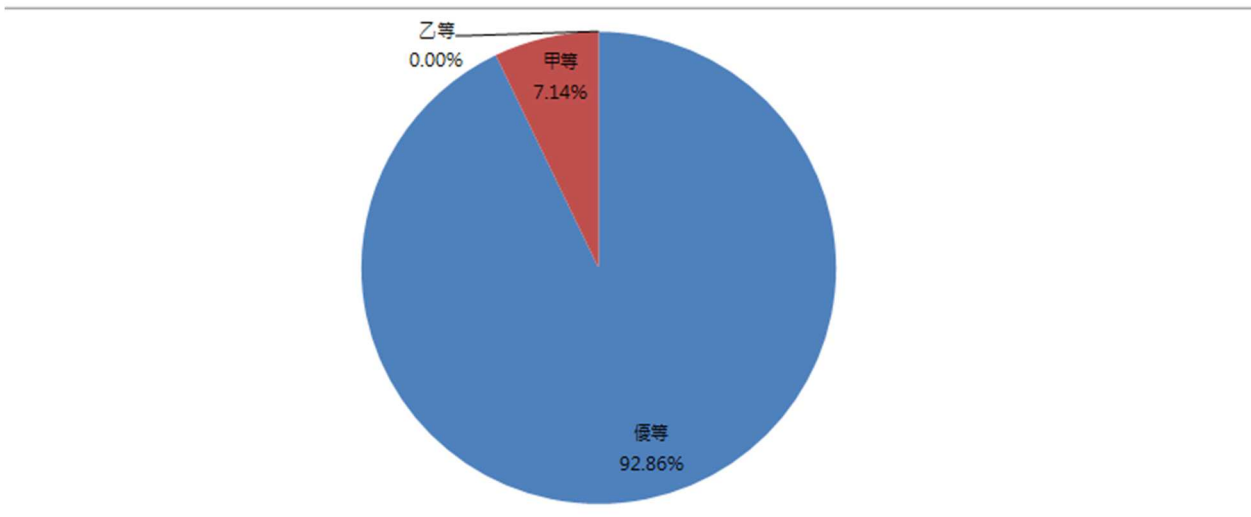


圖 6.1-12 中台灣客運路線總成績比例分佈圖

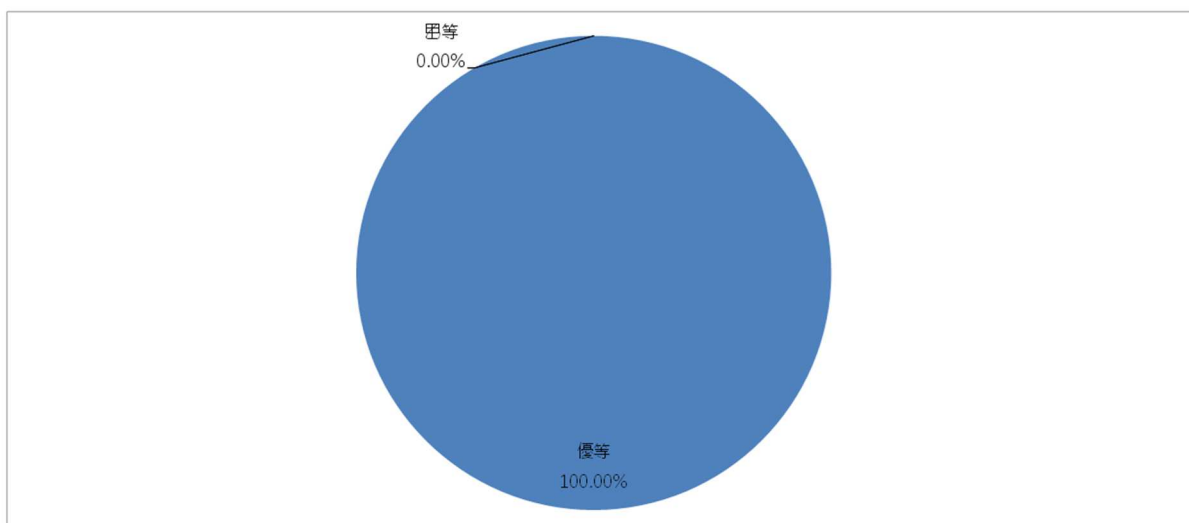


圖 6.1-13 南投客運路線總成績比例分佈圖

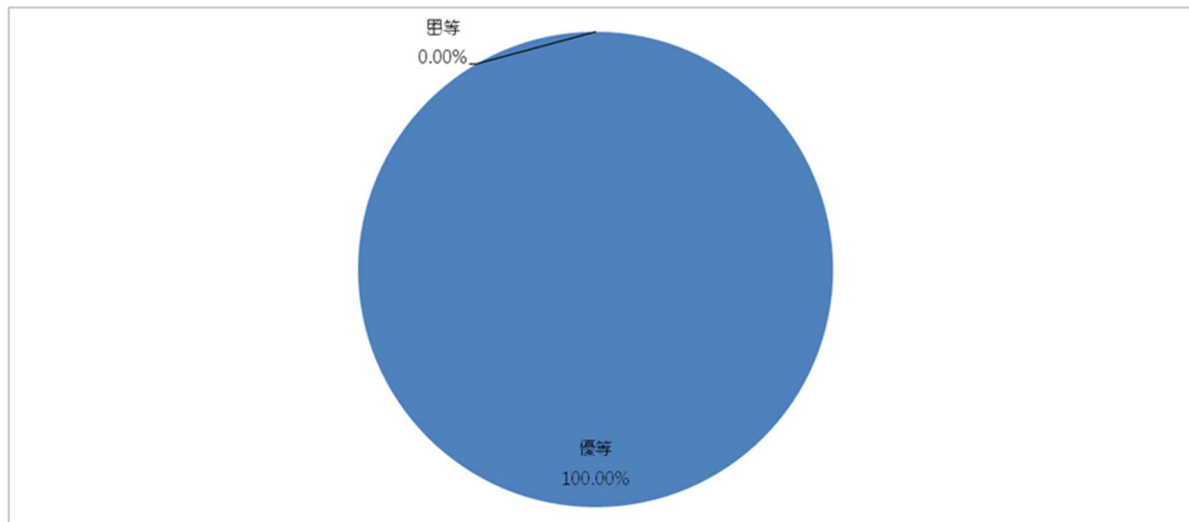


圖 6.1-14 捷順交通路線總成績比例分佈圖

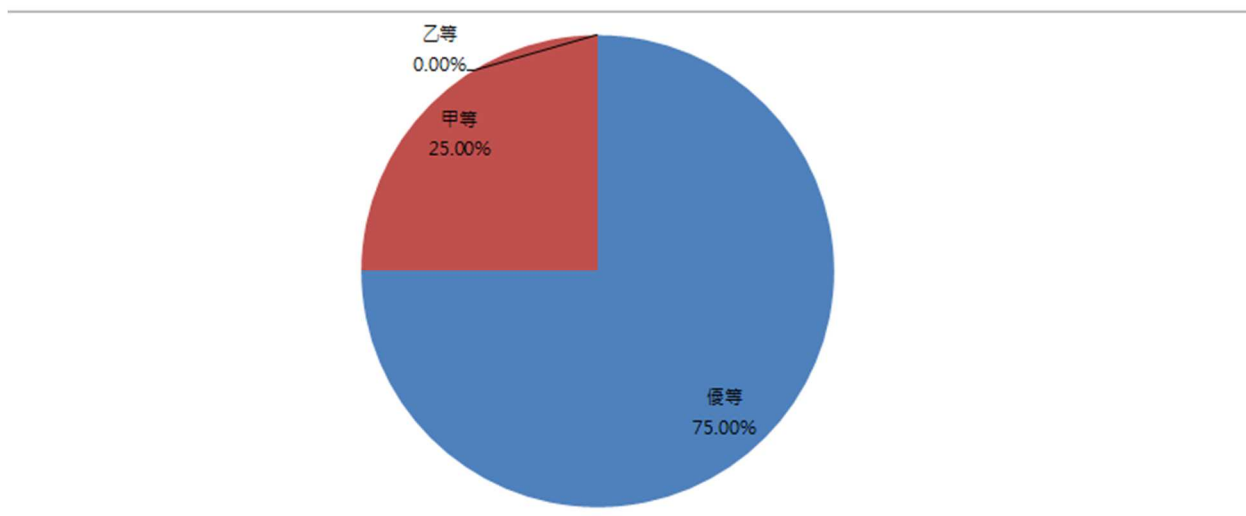


圖 6.1-15 四方公司路線總成績比例分佈圖

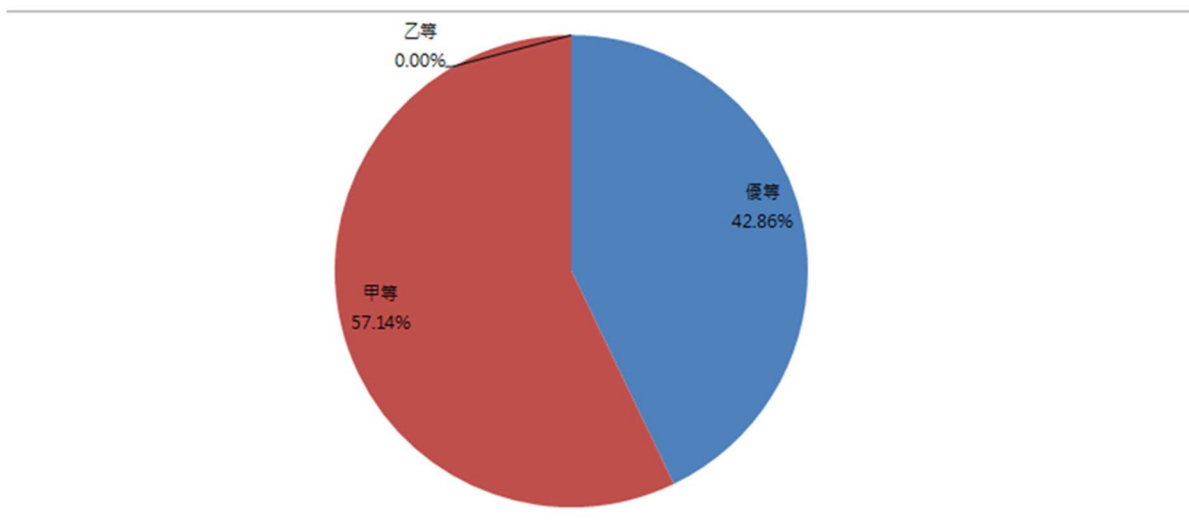


圖 6.1-16 中鹿客運個別路線總成績比例分佈圖

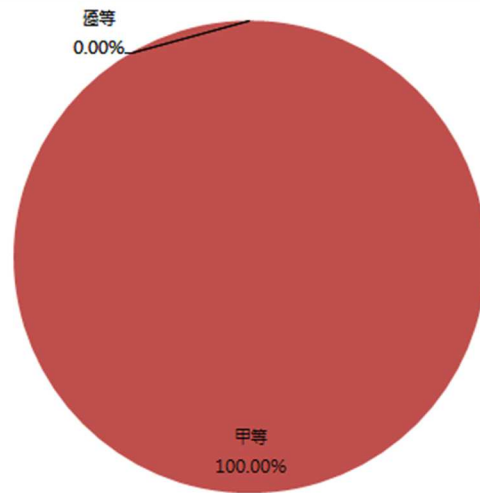


圖 6.1-17 總達客運路線總成績比例分佈圖

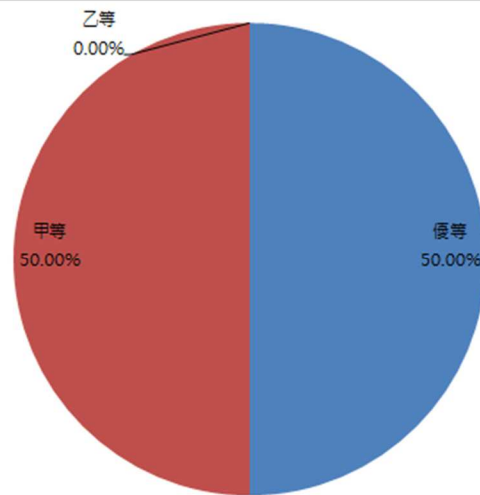


圖 6.1-18 國光客運路線總成績比例分佈圖

6.1.2 公司評鑑結果與成績列等

依據各客運公司之 A 場站設施與服務、B 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及 E 公司經營與管理等五大評鑑指標加總所得之成績，如表 5.3-1。

依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 9 條規定：「評鑑總分 90 分以上為優等，89 分至 80 分為甲等，79 分至 70 分為乙等，69 至 60 分為丙等，59 分以下為丁等」。

本期評鑑總分列等結果如表 6.1-3 及圖 6.1-19 所示，結果顯示甲等業者有台中客運、統聯客運、豐原客運、豐榮客運、苗栗客運、中台灣客運、南投客運及捷順交通；乙等業者有仁友客運、巨業交通、全航客運、東南客運、和欣客運、四方公司、中鹿客運及國光客運；丙等業者有總達客運。

表 6.1-3 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	82.55	甲等
統聯客運	80.74	甲等
仁友客運	76.39	乙等
巨業交通	78.44	乙等
全航客運	77.47	乙等
豐原客運	80.05	甲等
東南客運	76.20	乙等
豐榮客運	82.21	甲等
苗栗客運	88.84	甲等
和欣客運	75.31	乙等
中台灣客運	80.24	甲等
南投客運	87.79	甲等
捷順交通	85.76	甲等
四方公司	78.57	乙等
中鹿客運	77.90	乙等
總達客運	67.41	丙等
國光客運	79.72	乙等

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

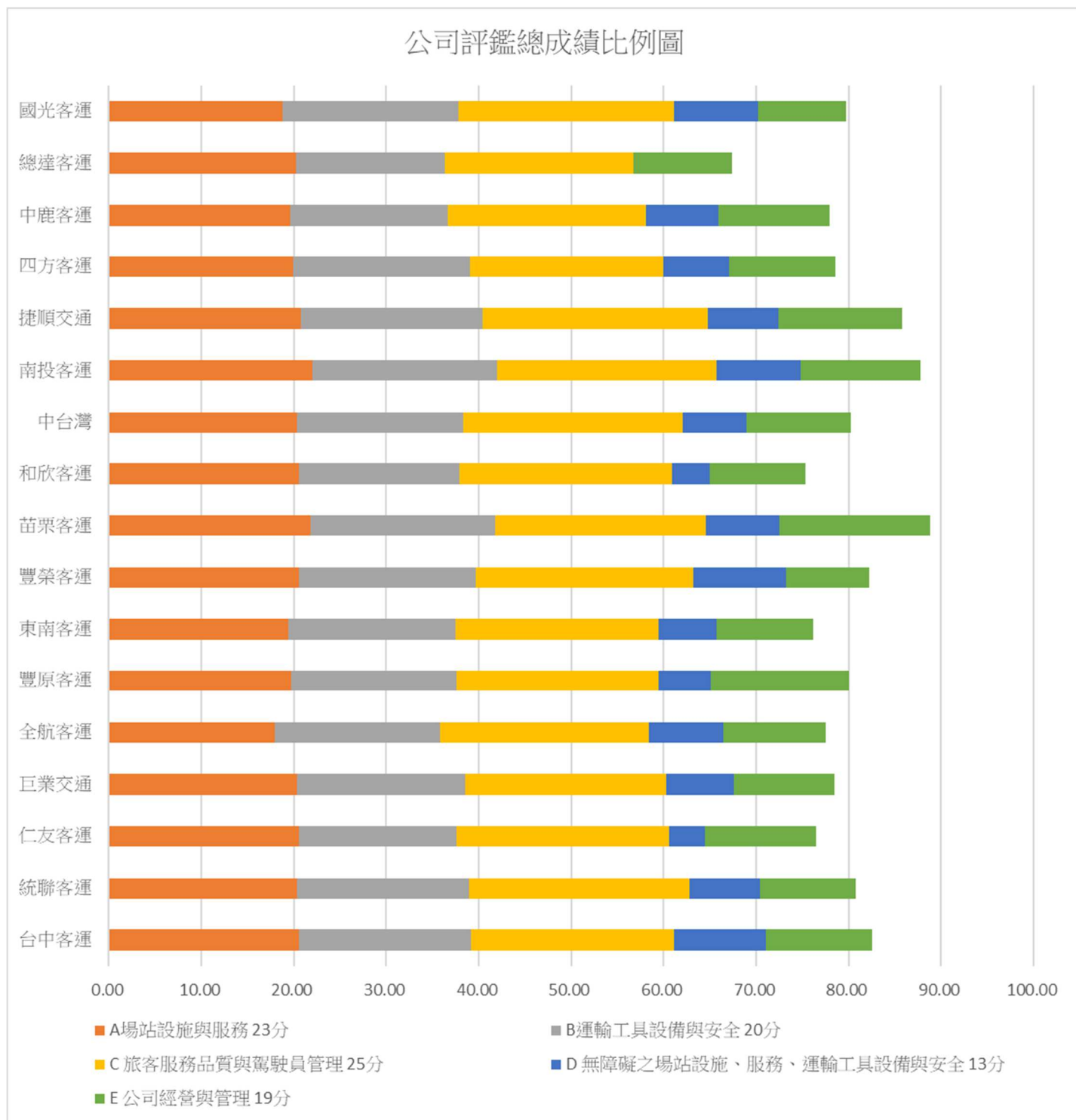


圖 6.1-19 公司評鑑總成績比例橫條圖

6.1.3 評鑑結果分組說明

由於各業者營運規模不同，為客觀衡量各業者服務品質情形，本團隊依據營運規模與每日核准總班次數將 17 家業者分成三組，組別一為每日核准總班次數 1,000 班以上者，由台中客運、統聯客運、豐原客運等 3 家業者，組別二為每日核准總班次數 100 至 999 班者，由仁友客運、巨業交通、全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運、中台灣客運、捷順交通、四方公司與中鹿客運等 9 家業者，組別三為每日核准總班次數 99 班以下者由苗栗客運、南投客運、總達客運與國光客運等 4 家業者。

依據其分組進行評鑑成績結果比較，組別一以台中客運表現相對優異，組別二以捷順交通表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。各客運業者評鑑結果分組比較如表 6.1-4 所示。

表 6.1-4 客運業者評鑑結果分組說明表

	客運別	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	E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備	D 公司經營與管理	評鑑總成績計算
組別一	台中客運	●			●		82.55
	統聯客運		●	●			80.74
	豐原客運					●	80.05
組別二	仁友客運						76.39
	巨業交通						78.44
	全航客運						77.47
	東南客運						76.02
	豐榮客運				●		82.21
	和欣客運						75.31
	中台灣						80.24
	捷順交通	●	●	●		●	85.76
	四方公司						78.57
中鹿客運						77.90	
組別三	苗栗客運	●	●			●	88.84
	南投客運		●	●	●		87.79
	總達客運						67.41
	國光客運				●		79.72

註：於各類組中，項目成績最優業者，以●標示。

6.2 本年度各客運業者成績與上一年度成績比較

6.2.1 評鑑指標差異說明

106 年度為五大評鑑項目 25 個評鑑指標，107 年度為五大評鑑項目 26 個評鑑指標，評鑑指標之差異表如表 6.2-1 所示。

「A 場站設施與服務」由配分 20 分提高至配分 23 分，並增加「A4 站牌資訊正確性」與「A5 車外路線資訊正確性」評鑑指標。

「B 運輸工具設備與安全」配分維持配分 20 分，但增加「B6 車齡比率」評鑑指標。

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」由配分 27 分調降至配分 25 分，評鑑指標內容維持一樣。

「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全維持」配分 13 分，但於 107 年度刪除「D4 車廂內是否有博愛座」與「D5 車廂內是否設有服務鈴」評鑑指標，以提高「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」配分。

「E 公司經營與管理」由配分 20 分調降至配分 19 分，評鑑指標內容維持一樣。

表 6.2-1 106 年度與 107 年度評鑑指標比較表

106 年度			107 年度		
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑項目	評鑑指標	配分
A 場站設施與服務 (20 分)	A1 公車準點性	10	A 場站設施與服務 (23 分)	A1 公車準點性	10
	A2 待班車於端點站位滯留超過 3 分鐘	5		A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2
	A3 公車無脫班比例	5		A3 公車無脫班比例	6
	-	-		A4 站牌資訊正確性	3
	-	-		A5 車外路線資訊正確性	2
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	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	4
	B2 車廂內環境及舒適度	4		B2 車廂內環境及舒適度	2
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	4		B3 下車鈴是否能夠正常使用	3
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3		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		B5 車輛安全設備	3
	-	-	B6 車齡比率	5	
C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (27 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	C 旅客服務品質與 駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	5		C2 駕駛員行車期間之服務態度	4
	C3 駕駛員行駛之安全性	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		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		C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3
	C6 業者網頁資訊查核	4		C6 業者網頁資訊查核	3
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3		C7 申訴電話之建置及使用情形	3
	D1 低地板公車比率	4		D1 無障礙公車比率	4
	D2 公車無障礙設備教育訓練	2		D2 公車無障礙設備教育訓練	4

106 年度			107 年度		
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑項目	評鑑指標	配分
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (13 分)	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (13 分)	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5
	D4 車廂內是否有博愛座	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	3	E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4
	E2 行車事故通報與處理情形	4		E2 行車事故通報與處理情形	4
	E3 業者缺失改善情形	5		E3 業者缺失改善情形	3
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4		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		E5 其他大眾運輸政策之配合度	4
合計		100	合計		100

6.2.2 本年度與上一年度成績及等第比較

本年度受評業者之整體公司評鑑總成績較前期略有下降趨勢，主要係因本期評鑑與前期之評鑑指標及計分方式有調整，導致得分均有下降狀況；106 年度與 107 年度公司評鑑總成績及等第比較如表 6.2-2 所示。

整體而言，台中客運、統聯客運、豐原客運、豐榮客運、中台灣客運與捷順交通等六家業者維持甲等等第不變；巨業交通、全航客運、東南客運、和欣客運與四方公司等五家業者維持乙等等第不變，建議業者能積極改善缺失事項，以提升公司整體性表現；苗栗客運由乙等進步至甲等，相當值得肯定。

仁友客運在「B6 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」等指標得分較低，導致評等由甲等退步至乙等。

南投客運在「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致評等由優等退步至甲等。

中鹿客運在「A3 公車無脫班比例」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B6 車齡比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E4 百萬公里肇事死傷人數」等指標得分較低，導致評等由甲等退步至乙等。

總達客運在「A5 車外路線資訊正確性」、「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」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D1 無障礙公車比率」、「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」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」、「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致評等為丙等。

國光客運在「A3 公車無脫班比例」、「C7 申訴電話之建置及使用情形」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E4 百萬公里肇事死傷人數」與「E5 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致評等為乙等。

表 6.2-2 106 年度與 107 年度公司評鑑總成績及等第比較表

年度	106 年度												107 年度												說明
	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		總分	等第	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		總分	等第	
	配分	20	20	27	13	20	100	23	20	25			13	19	100										
業者	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	
台中客運	18.18	90.90	17.52	87.60	22.50	83.33	10.83	83.31	11.88	59.40	80.91	甲	20.54	89.33	18.61	93.06	21.95	87.82	9.94	76.46	11.50	60.53	82.55	甲	等第維持不變
統聯客運	17.80	89.00	18.10	90.50	23.80	88.15	10.78	82.92	12.00	60.00	82.48	甲	20.30	88.26	18.67	93.33	23.80	95.18	7.65	58.85	10.33	54.39	80.74	甲	等第維持不變
仁友客運	17.04	85.20	17.82	89.10	23.55	87.22	9.43	72.54	12.25	61.25	80.09	甲	20.52	89.24	17.01	85.05	22.98	91.90	3.88	29.85	12.00	63.16	76.39	乙	甲等退步至乙等
巨業交通	16.83	84.15	15.96	79.80	22.39	82.93	9.96	76.62	12.00	60.00	77.14	乙	20.35	88.46	18.17	90.85	21.74	86.97	7.35	56.54	10.83	57.02	78.44	乙	等第維持不變
全航客運	16.52	82.60	16.95	84.75	21.23	78.63	8.61	66.23	11.00	55.00	74.31	乙	17.98	78.19	17.79	88.94	22.58	90.31	8.12	62.46	11.00	57.89	77.47	乙	等第維持不變
豐原客運	18.19	90.95	17.38	86.90	23.06	85.41	9.72	74.77	14.00	70.00	82.35	甲	19.76	85.92	17.87	89.33	21.80	87.22	5.62	43.23	15.00	78.95	80.05	甲	等第維持不變
東南客運	17.08	85.40	17.00	85.00	22.66	83.93	8.42	64.77	13.00	65.00	78.16	乙	19.39	84.32	18.04	90.18	22.03	88.11	6.24	48.00	10.50	55.26	76.20	乙	等第維持不變
豐榮客運	18.72	93.60	18.52	92.60	22.99	85.15	10.32	79.38	14.00	70.00	84.55	甲	20.51	89.19	19.14	95.70	23.56	94.23	10.00	76.92	9.00	47.37	82.21	甲	等第維持不變
苗栗客運	20.00	100.0	16.00	80.00	22.21	82.26	8.00	61.54	13.00	65.00	79.21	乙	21.75	94.57	20.00	100.0	22.82	91.28	7.94	61.08	16.33	85.96	88.84	甲	乙等進步至甲等
和欣客運	18.62	93.10	18.70	93.50	24.46	90.59	6.50	50.00	11.25	56.25	79.53	乙	20.50	89.13	17.39	86.95	23.03	92.10	4.06	31.23	10.33	54.39	75.31	乙	等第維持不變

年度	106 年度											107 年度											說明		
	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		總分	等第	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			總分	等第
配分	20		20		27		13		20				100	23		20		25		13		19			
業者	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	原始 得分	相對 得分	
中台灣客運	18.11	90.55	18.53	92.65	23.97	88.78	7.81	60.08	13.00	65.00	81.42	甲	20.33	88.40	17.94	89.72	23.81	95.25	6.82	52.46	11.33	59.65	80.24	甲	等第維持不變
南投客運	20.00	100.0	19.00	95.00	23.67	87.67	12.00	92.31	16.00	80.00	90.67	優	22.00	95.65	20.00	100.0	23.67	94.68	9.12	70.15	13.00	68.42	87.79	甲	優等退步至甲等
捷順交通	18.92	94.60	17.67	88.35	23.71	87.81	10.22	78.62	15.00	75.00	85.52	甲	20.76	90.26	19.69	98.44	24.33	97.32	7.65	58.85	13.33	70.18	85.76	甲	等第維持不變
四方公司	18.07	90.35	16.87	84.35	18.61	68.93	10.57	81.31	13.00	65.00	77.12	乙	19.97	86.82	19.06	95.29	20.98	83.92	7.06	54.31	11.50	60.53	78.57	乙	等第維持不變
中鹿客運	18.67	93.35	18.67	93.35	22.72	84.15	10.00	76.92	14.63	73.15	84.69	甲	19.57	85.09	17.05	85.24	21.46	85.85	7.82	60.15	12.00	63.16	77.90	乙	甲等退步至乙等
總達客運			-										20.20	87.83	16.10	80.50	20.44	81.76	0.00	0.00	10.67	56.14	67.41	丙	-
國光客運			-										18.75	81.52	19.02	95.08	23.33	93.32	9.12	70.15	9.50	50.00	79.72	乙	-

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

第七章 後續年度評鑑指標研擬

本期評鑑作業除考核各客運業者及營運路線外，本團隊亦於評選會議中承諾回饋「後續年度評鑑指標擬定」項目，故針對現行之市區公車評鑑制度及指標研擬修正建議方案。

本團隊已多次參與公路汽車客運業營運與服務評鑑計畫、台灣好行暨台灣觀巴服務管理及服務品質優化作業案、雲林縣市區汽車客運業營運及服務評鑑等評鑑之經驗為主，並參酌、臺北市聯營公車營運服務指標評鑑、桃園市市區暨免費公車服務品質評鑑與新竹縣營運服務評鑑指標內容，作為團隊擬定修正草案之依據，期望使評鑑指標修正方案更為完善。茲針對現行擬定之評鑑指標修正原則及方案說明如后。

7.1 評鑑指標修正原則

本團隊依據歷年執行評鑑經驗，擬定下列五項修正原則，作為評鑑指標調整之依據。

一、 增加評鑑指標之「評分項目」與成績歸類，突顯鑑別度。

依現行之五大評鑑項目 26 個評鑑指標與成績歸類為路線別、公司別，建議修改為五大評鑑項目 15 個評鑑指標 44 個評分項目，成績歸類為場站成績、路線成績與管理成績等三種區分，希望能以更廣泛且實際的評分項目，檢視業者於車輛安全、駕駛員管理、環保品質與公司經營管理等實際作為，以突顯鑑別度。

二、 成立專家學者團隊，針對指標項目能以更廣泛角度深入瞭解與建議。

依現行之評鑑成員為秘密調查員與書面審查資料，針對現行之 D2 公車無障礙設備教育訓練、E1 主管機關指定報表之製作提送、E2 行車事故通報與處理情形與 E5 其他大眾運輸政策之配合度等評鑑指標，並無法針對業者實際上所付出辛勞與經營管理程度作區別，因此本團隊建議加入專家學者團隊(交通管理學者與專業維修保養技師等)，希望能以更廣泛且有深度的進行瞭解與建議，使評鑑指標能更貼切受評業者之實際狀況，以區分良莠情形。

三、 以調查員與隨車乘客問卷取代秘密調查員，期能更突顯車輛自主管理與乘客滿意度。

依現行之評鑑成員以秘密調查員與書面查核作業模式為主，而秘密調查員總查核 16 項評鑑指標計 57 分。其中 A5 車外路線資訊正確性、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與 B5 車輛安全設備等車輛自主管理之相關指標，建議由秘密調查員改為調查員執行，以激勵駕駛員每日出勤前能確實進行車輛自主管理；而針對 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與 C5 駕駛員是否遵循路線行駛等五項評鑑指標，其最主要是想瞭解旅客搭乘期間之感受程度，建議由秘密調查員改為隨車旅客填寫，以適時反應大部分民眾實際搭乘所突顯滿意程度並提升業者載客期間之服務品質。

四、 強化排放廢氣品質之指標

為了鼓勵各受評業者之營運車輛主動定期檢測廢氣排放量與實際使用電動車車率，建議以主管機關或客運業者提供受評時間內，該公司所有進行檢測車輛數、合格率、逾期檢測、不合格率、實際使用電動車數與公司總電動車數等數值，期以更客觀更公平的模式，來檢視合格程度與車輛使用率。

五、 強化公司經營與管理相關指標

因主管機關與民眾對運輸客運業者以安全服務為最終要求，故為提昇業者對所屬營運車輛、駕駛長與公司管理之重視，建議增加 E12 違反公路法或相關處罰條例之情形、E21 行車記錄器之使用及考核、E22 教育訓練人次與成果、E23 車輛維修保養制度及執行情況、E24 公司行車安全制度之完整性與落實程度與 E33 公司未來長期規劃措施等評分項目，希冀以更廣泛且客觀的檢視內容，確實瞭解公司在營運制度下對車輛保養狀況、駕駛長行車安全教育等內容，做出提供全面性的建議。

7.2 評鑑指標修正方案

擬由現行之五大評鑑項目 26 個評鑑指標，秘密調查員針對 16 項評鑑指標查核(佔總分 57%)，主管機關針對 10 項評鑑指標進行書面審查作業(佔總分 43%)；建議修改為五大評鑑項目 15 個評鑑指標 44 個評分項目，調查員針對 14 項評分項目做查核作業(佔總分 14%)、主管機關針對 9 項評分項目進行書面查核作業(佔總分 21%)、專家學者針對 14 項評分項目做檢視作業(佔總分 32%)、隨車乘客針對 6 項評分項目做乘客滿意度之回覆(佔總分 18%)與調查員/隨車乘客共同針對 B21 評分項目做勾選(佔總分 3%)。

茲就以各評鑑指標及新增評分項目、配分、評鑑成員與成績歸類等調整建議說明如后，並將市區客運評鑑指標修正方案彙整如表 7.2-1。

一、 A 場站設施與服務

擬由現行之 A1 公車準點性、A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘、A3 公車無脫班比例、A4 站牌資訊正確性與 A5 車外路線資訊正確性等五項評鑑指標，建議修改為三項評鑑指標七項評分項目配分由 23 分調降至 15 分。

- (一) A1 公車準點性：新增加「A11 是否有依表訂之班距或班表準時發車」、「A12 班次準點率」、「A13 身分識別率」與「A14 預估到站準確率」等四項評分項目，配分各為 2 分。其中 A11 乃由調查員站位調查，為管理成績；A12、A13 與 A14 由主管機關提供書面審查資料，為路線成績。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：建議刪除。
- (三) A3 公車無脫班比例：建議刪除。
- (四) A4 站牌資訊正確性：將現行之評分標準「路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，路線圖亦無破損、脫落或遭遮蔽之情形」分割成「A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形」與「A42 站牌資訊明確」兩項評分項目，配分各為 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為場站成績。
- (五) A5 車外路線資訊正確性：該評鑑項目為調查員進行隨車檢查公

車資訊服務之內容，故建議將移至新增 B3 公車資訊服務之 B34 車外路線資訊正確性(車頭、車側、車尾)，配分 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為路線成績。

(六) 新增 A2 場站空間評鑑指標之「A21 合法場站/調度站停車位數」評分項目，配分 3 分；由主管機關提供書面審查資料，為場站成績。

二、 B 運輸工具設備與安全

擬由現行之 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、B6 車齡比率等六項評鑑指標，建議修改為五項評鑑指標十二項評分項目，配分由 20 分調高至 25 分。

(一) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：該評鑑項目為調查員進行隨車檢查公車資訊服務之內容，故建議將移至新增 B3 公車資訊服務之 B33 車廂內站名播報器是否正常使用，配分由 4 分調降至 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為路線成績。

(二) B2 車廂內環境及舒適度：修改為「B2 舒適與噪音」，並新增「B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)」評分項目，配分由 2 分提高至 3 分；由秘密調查員改為調查員/隨車乘客查核，為路線成績。

(三) B3 下車鈴是否能夠正常使用：該評鑑項目為調查員進行隨車檢查公車資訊服務之內容，故建議將移至新增 B3 公車資訊服務之 B31 下車鈴是否能夠正常使用，配分由 3 分調降至 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為路線成績。

(四) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：該評鑑項目為調查員進行隨車檢查公車資訊服務之內容，故建議將移至新增 B3 公車資訊服務之 B32 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖，配分由 3 分調降至 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為路線成績。

- (五) B5 車輛安全設備：將現行之評分標準「滅火器與擊破器均有設置，且滅火器在有效期限內」分割成「B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」與「B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器」兩項評分項目，配分各為 2 分；由秘密調查員改為調查員查核，為路線成績。
- (六) B6 車齡比率：將其修改為 B1 車齡比率，並新增「B11 公司車輛平均車齡」評分項目，配分由 5 分調降至 3 分；由主管機關提供書面審查資料，為路線成績。
- (七) 新增 B3 公車資訊服務之「B35 車廂內標識駕駛員姓名」與「B36 車廂內張貼申訴電話」兩項評分項目，配分為 1 分與 2 分；由調查員查核，為路線成績。
- (八) 新增 B4 環保品質評鑑指標之「B41 車輛排氣檢驗合格率」評分項目，配分 2 分；由主管機關提供書面審查資料，為路線成績。
- (九) 新增 B5 車輛安全設施之「B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況」評分項目，配分 2 分；由調查員查核，為路線成績。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

擬由現行之 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 業者網頁資訊查核與 C7 申訴電話之建置及使用情形等七項評鑑項目，建議修改為兩項評鑑指標九項評分項目，配分由 25 分調高至 27 分。

- (一) C1 駕駛員之服裝儀容與 C2 駕駛員行車期間之服務態度：將其合併至 C1 乘客滿意度之「C11 駕駛員服務態度與服裝儀容」，配分由 6 分調降至 3 分；由秘密調查員改為隨車乘客填答，為路線成績。
- (二) C3 駕駛員行駛之安全性：建議修改至 C1 乘客滿意度之「C12 駕駛員行駛之平穩性」評分項目，配分由 5 分調降至 3 分；由

秘密調查員改為隨車乘客填答，為路線成績。

(三)C4 駕駛員行車期間之車內行為：建議修改至 C1 乘客滿意度之「C13 駕駛員之行車行為」評分項目，配分由 5 分調降至 3 分；由秘密調查員改為隨車乘客填答，為路線成績。

(四)C5 駕駛員是否遵循路線行駛：依現行評分標準「實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；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」分割成「C15 駕駛員路線遵循指示之情況」與「C16 班車是否有脫班或過站不停的情形」，配分由 3 分調高至 6 分；由秘密調查員改為隨車乘客填答，為路線成績。

(五)C6 業者網頁資訊查核：該評鑑項目為評鑑團隊針對公司經營與管理之網頁資訊查核內容，故建議移至新增 E3 企業管理之 E34 業者網頁資訊查詢，配分由 3 分調降至 2 分；由秘密調查員改為調查員，為管理成績。

(六)C7 申訴電話之建置及使用情形：該評鑑項目為評鑑團隊針對公司經營與管理之申訴電話查核內容，故建議移至新增 E3 企業管理之 E35 申訴電話之建置及使用情形，配分由 3 分調降至 1 分；由秘密調查員改為調查員，為管理成績。

(七)新增 C1 乘客滿意度之「C14 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況」評分項目，配分 3 分；由秘密調查員改為隨車乘客填答，為路線成績。

(八)新增 C2 駕駛員管理之「C21 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄」、「C22 駕駛員管理制度及執行狀況」與「C23 駕駛員工時合理性」三項評分項目，配分各為 3 分。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

擬由現行之 D1 無障礙公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備等三項評鑑項目，建議修改為一項評鑑指標三項評分項目，配分由 13 分調降至 10 分。

- (一)D1 無障礙公車比率：建議修改至 D1 無障礙設施服務提供之「D11 無障礙公車比率」評分項目，配分由 4 分調降至 3 分；由主管機關提供書面審查資料，為管理成績。
- (二)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議修改至 D1 無障礙設施服務提供之「D12 公車無障礙設備教育訓練」評分項目，配分由 4 分調降至 3 分；由專家學者進行評分，為管理成績。
- (三)D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議修改至 D1 無障礙設施服務提供之「D13 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」評分項目，配分由 5 分調降至 4 分；由專家學者進行評分，為管理成績。

五、 E 公司經營與管理

擬由現行之 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與 E5 其他大眾運輸政策之配合度等五項評鑑項目，建議修改為四項評鑑項目十三項評分項目，配分由 19 分調高至 23 分。

- (一)E1 主管機關指定報表之製作提送：建議修改至 E4 政策配合之「E41 主管機關指定報表之製作提送」評分項目，配分由 4 分調降至 1 分；由主管機關提供書面審查資料，為管理成績。
- (二)E2 行車事故通報與處理情形：建議刪除。
- (三)E3 業者缺失改善情形：建議修改至 E3 企業管理之「E32 歷年缺失改善情況」評分項目，配分由 3 分調降至 2 分；由主管機關改為專家學者評分，為管理成績。
- (四)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議修改至 E1 安全管理之「E11 百萬公里肇事死傷人數」評分項目，配分由 4 分調降至 2 分。
- (五)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議修改至 E4 政策配合之「E42 大眾運輸政策之配合度」評分項目，配分由 4 分調降至 2 分；由專家學者進行評分，為管理成績。
- (六)新增 E1 安全管理之「E12 違反公路法或相關處罰條例之情

形」，配分 2 分；由專家學者進行評分，為管理成績。

(七) 新增 E2 行政管理之「E21 行車記錄器之使用及考核」、「E22 教育訓練人次與成果」、「E23 車輛維修保養制度及執行情況」與「E24 公司行車安全制度之完整性與落實程度」四項評分項目，配分為 1、2、2、2；由專家學者進行評分，為管理成績。

(八) 新增 E3 企業管理之「E31 民眾申訴案件之處理與提報情形」與「E33 公司未來長期規劃措施」兩項評分項目，配分各為 2 分；由專家學者進行評分，為管理成績。

表 7.2-1 評鑑指標修改方案表

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
A 場站設施與服務(23 分)	A1 公車準點性	10	隨車稽查	秘密調查員	路線別	A 場站設施與服務(15 分)	A1 公車準點性	2	A11 是否有依表訂之班距或班表準時發車	站位調查	調查員	管理成績
	A2 班車於站位滯留超過3分鐘	2	隨車稽查	秘密調查員	路線別			2	A12 班次準點率	次級書面資料審查	主管機關	路線成績
	A3 公車無脫班比例	6	書面資料	主管機關	路線別			2	A13 身分識別率	次級書面資料審查	主管機關	路線成績
	A4 站牌資訊正確性	3	實地稽查	秘密調查員	路線別			2	A14 預估到站準確率	次級書面資料審查	主管機關	路線成績
	A5 車外路線資訊正確性	2	隨車稽查	秘密調查員	路線別		A2 場站空間	3	A21 合法場站停車位數	次級書面資料審查	主管機關	場站成績
	-						A3 站牌資訊服務	2	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	次級書面資料審查	調查員	場站成績
	-							2	A42 站牌資訊明確	路線調查	調查員	場站成績
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	4	隨車稽查	秘密調查員	路線別	B 運輸工具設備與安全(25 分)	B1 車齡比率	3	B11 公司車輛平均車齡	次級書面資料審查	主管機關	路線成績

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
	B2 車廂內環境及舒適度	2	隨車稽查	秘密調查員	路線別		B2 舒適與噪音	3	B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	車輛調查	調查員/乘客問卷	路線成績
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	隨車稽查	秘密調查員	路線別		B3 公車資訊服務	2	B31 下車鈴是否能夠使用	車輛調查	調查員	路線成績
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	隨車稽查	秘密調查員	路線別	2		B32 車內相關資訊告示之完整性(票價表、時刻表、行車路線圖)	車輛調查	調查員	路線成績	
	B5 車輛安全設備	3	隨車稽查	秘密調查員	路線別	2		B33 車廂內站名播報器是否正常使用	車輛調查	調查員	路線成績	
	B6 車齡比率	5	書面資料	主管機關	公司別	2		B34 車外路線資訊正確性(車頭、車側、車尾)	車輛調查	調查員	路線成績	
	-					1		B35 車廂內標識駕駛員姓名	車輛調查	調查員	路線成績	
	-					2		B36 車廂內張貼申訴電話	車輛調查	調查員	路線成績	
	-					2		B41 車輛排氣檢驗合格率	次級書面資料審查	主管機關	路線成績	
	-							B4 環保品質	2			

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
	-						B5 車輛安全設施	2	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	車輛調查	調查員	路線成績
	-					2		B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛調查	調查員	路線成績	
	-					2		B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	車輛調查	調查員	路線成績	
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	隨車稽查	秘密調查員	路線別	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (27 分)	C1 乘客滿意度	3	C11 駕駛員服務態度與服裝儀容	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	隨車稽查	秘密調查員	路線別			3	C12 駕駛員行駛之平穩性	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	隨車稽查	秘密調查員	路線別			3	C13 駕駛員之行車行為	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5	隨車稽查	秘密調查員	路線別			3	C14 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	隨車稽查	秘密調查員	路線別			3	C15 駕駛員路線遵循指示之情況	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績
	C6 業者網頁資訊查核	3	網頁稽查	秘密調查員	公司別			3	C16 班車是否有脫班或過站不停的情形	乘客問卷/隨車稽查	乘客問卷	路線成績
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3	電話稽查	秘密調查員	公司別		C2 駕駛員管理	3	C21 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	-							3	C22 駕駛員管理制度及執行狀況	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	-							3	C23 駕駛員工時合理性	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (13 分)	D1 無障礙公車比率	4	書面資料	主管機關	公司別	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (10 分)	D1 無障礙設施服務提供	3	D11 無障礙公車比率	次級書面資料審查	主管機關	管理成績
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4	書面資料	主管機關	公司別			3	D12 公車無障礙設備教育訓練	次級書面資料審查	專家學者	管理成績

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	實地稽查	主管機關	公司別			4	D13 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	場站調查	專家學者	管理成績
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	4	書面審查	主管機關	公司別	E 公司經營與管理 (23 分)	E1 安全管理	2	E11 百萬公里肇事死傷人數	次級書面資料審查	主管機關	管理成績
	E2 行車事故通報與處理情形	4	書面審查	主管機關	公司別			2	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	次級書面資料審查	主管機關	管理成績
	E3 業者缺失改善情形	3	書面審查	主管機關	公司別		E2 行政管理	1	E21 行車記錄器之使用及考核	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4	書面審查	主管機關	公司別			2	E22 教育訓練人次與成果	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4	書面審查	主管機關	公司別			2	E23 車輛維修保養制度及執行情況	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	-							2	E24 公司行車安全制度之完整性與落實程度	次級書面資料審查	專家學者	管理成績

107 年度評鑑指標						後續年度評鑑指標建議修改						
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類	評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
	-						E3 企業管理	2	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	-					2		E32 歷年缺失改善情況	次級書面資料審查	專家學者	管理成績	
	-					2		E33 公司未來長期規劃措施	次級書面資料審查	專家學者	管理成績	
	-					2		E34 業者網頁資訊查詢	網頁稽查	調查員	管理成績	
	-					1		E35 申訴電話之建置及使用情形	電話稽查	調查員	管理成績	
	-						E4 政策配合	1	E41 主管機關指定報表之製作提送	次級書面資料審查	專家學者	管理成績
	-					2		E42 大眾運輸政策之配合度	次級書面資料審查	專家學者	管理成績	
合計		100				合計		100				

第八章 結論與建議

8.1 結論

本年度市區汽車客運營運與服務評鑑計畫評鑑的對象包含台中客運、統聯客運、豐原客運、中台灣客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運、捷順交通、四方公司、中鹿客運、苗栗客運、南投客運、總達客運與國光客運共 17 家市區汽車客運業者，受評營運路線共計 232 條。

232 條路線之路線別成績 57 分依比例放大 100 分而得個別路線評鑑成績，結果顯示優等路線共計 170 條(佔 73.28%)，甲等路線共計 58 條(佔 25%)，乙等路線共計 4 條(佔 1.72%)。

17 家市區汽車客運業者依五大評鑑項目成績加總而得公司評鑑總成績，結果顯示甲等有 8 家，分別為台中客運、統聯客運、豐原客運、豐榮客運、苗栗客運、中台灣客運、南投客運及捷順交通；乙等有 8 家，分別有仁友客運、巨業交通、全航客運、東南客運、和欣客運、四方公司、中鹿客運及國光客運；丙等有總達客運 1 家。

依分組進行評鑑結果比較，組別一以台中客運表現相對優異，組別二以捷順交通表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。

8.2 客運業者建議事項

8.2.1 台中客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.2 統聯客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

三、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

四、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.3 仁友客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。

(二)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。

(二)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.4 巨業交通建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.5 全航客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。

(二)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.6 豐原客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.7 東南客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。

(二)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.8 豐榮客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

(三)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

8.2.9 苗栗客運建議事項

一、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

二、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

三、 E 公司經營與管理

(一)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

8.2.10 和欣客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。

(二)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。

(二)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

- (三)E5 其他大眾運輸政策之配合度:建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

8.2.11 中台灣客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。

(二)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。

(二)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.12 南投客運建議事項

一、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

二、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

三、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

8.2.13 捷順交通建議事項

一、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

二、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

三、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.14 四方公司建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.15 中鹿客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。

(二)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C2 駕駛員行車期間之服務態度：建議針對行車態度不佳之駕駛員，進行駕駛員召回再訓練等機制，以提升行車安全與服務態度等。

(二)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

8.2.16 總達客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。

(二)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 服務品質與駕駛員管理

(一)C2 駕駛員行車期間之服務態度：建議針對行車態度不佳之駕駛員，進行駕駛員召回再訓練等機制，以提升行車安全與服務態度等。

(二)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。

(二)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

- (二)E5 其他大眾運輸政策之配合度:建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

8.2.17 國光客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。

二、 B 運輸工具設備與安全

(一)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

四、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

五、 E 公司經營與管理

(一)E1 主管機關指定報表之製作提送：應於期限內，繳交主管機關所要求書面資料。

(二)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

(三)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

附件一、相關會議會議紀錄

107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫 計畫執行工作討論會議紀錄

- 一、 會議時間：108 年 2 月 18 日（星期一）14 時
- 二、 會議地點：臺中市公共運輸處
- 三、 主持人：黃課長亭瑜
- 四、 出席單位：如簽到簿
記錄：郭羿伶
- 五、 業務單位報告：
 - (一) 本案業於 108 年 1 月 21 日辦理評選，評選結果由「逢甲大學」取得最優勝廠商資格，另於 108 年 1 月 31 日決標。
 - (二) 依據旨揭標案契約書第二條規定，廠商應於決標後，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，廠商 20 日內(自機關發文次日起)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。
 - (三) 因應本市公車部分路線調整(如路線釋出、停駛)，爰召開本次會議研議，以利後續調查作業執行。
- 六、 討論提案：
 - (一) 受評鑑業者與路線數
 1. 討論事項：

依據旨案邀標書，107 年度受評業者共計 17 家，路線數總計 228 條(含聯營路線)，惟仁友客運 45 路、105 路、123 路公車已由中鹿客運接駛，巨業交通 68 路公車已由四方公司接駛，巨業交通 166 及 167 路公車已停駛，針對 45 路、68 路、105 路、123 路、166 路、167 路等公車路線之 107 年度評鑑方式，提請討論。
 2. 決議：

仁友客運 45 路、105 路、123 路公車及巨業交通 68 路、166 路、167 路公車仍須辦理評鑑，惟實地調查項目成績以該業者所有路線各項目平均成績計算。另因巨業交通 166 路、167 路已停駛，評鑑路線數調整為 226 條(含聯營路線)，107 年度評鑑調查路線數與樣本數資料如附件 1。
 - (二) 業者座談會
 1. 討論事項：

有關座談會之辦理方式、議程等相關事項，提請討論。
 2. 決議：

由廠商邀集客運業者辦理座談會(訂於 108 年 2 月 26 日召開)，針對本次評鑑項目與指標進行重點說明，俾使客運業者了解近年市區客運評鑑作業推動方向。

(三) 秘密客組成對象討論

1. 討論事項：

- (1) 廠商原規劃由 20-30 位秘密客進行本次評鑑路線調查，請再確認秘密客人數是否足以於契約規定時程內完成路線調查工作，另請再確認秘密客之組成與招募方式。
- (2) 邀標書中說明須對秘密調查員進行勞健保加保、調查期間保險與保密協定等，請委託單位務必確實執行，並保留相關單據備查。

2. 決議：

秘密客以運輸相關科系、逢甲大學先進交通管理研究中心、曾參與公路客運評鑑作業等人員組成，因秘密客多具有實際調查經驗，對於路線調查方式較為熟練，惟請廠商留意路線調查時程，並確實依據契約內容，於規定時程內完成路線調查。

(四) 路線調查作業與評鑑指標確認

1. 討論事項：

- (1) 廠商服務建議書內容提及本次評鑑項目、指標及配分，針對指標等內容提請討論。
- (2) 依據邀標書有關調查抽樣規範，調查車輛不得均為同一車輛，有關特殊路線之抽樣規範提請討論。
- (3) 針對「A4 站牌資訊正確性」之站牌抽樣方式及數量、「A5 車外路線資訊正確性」佐證資料準備、「C7 申訴電話之建置及使用情形」指標調查方式及「C1 駕駛員之服裝儀容」，指標之認定及相關執行方式，提請討論。

2. 決議：

- (1) 請廠商依據主管機關提供之評鑑項目、指標及配分資料，以及本次會議討論事項進行後續作業。
- (2) 請廠商依據主管機關提供之評鑑指標及評分標準進行「A4 站牌資訊正確性」調查，以路線為單位，每條路線至少抽查 2 支站牌為原則，並請廠商依據服務建議書所述，每條受評路線抽查 3 支站牌，並請留意避免集中調查相同區域站牌。
- (3) 進行「A5 車外路線資訊正確性」指標調查時，因本市公車多以 LED 顯示路線資訊，但手機一般無法完整拍攝 LED 畫面，請廠商妥為準備相關設備，並留意該項指標之佐證資料準備。
- (4) 進行「C7 申訴電話之建置及使用情形」指標調查時，須留意詢問情

境的一致性，以有效鑑別各業者申訴電話之服務品質。

- (5) 針對「C1 駕駛員之服裝儀容」，請留意各業者駕駛員是否有規定的制服。
- (6) 依據邀標書有關調查抽樣規範，調查車輛不得均為同一車輛，惟受限於路線特性不在此限，請廠商留意。

(五) 服務建議書內容修正

1. 討論事項：

- (1) 針對評鑑評分平台維護作業等內容提請討論。
- (2) P18 成績歸類「管理別成績 32%」，與邀標書內容不符，請釐清是否誤植。

2. 決議：

- (1) 後續評鑑平台維護作業請廠商依服務建議書辦理。
- (2) P18 成績歸類「管理別成績 32%」，請修正為「公司別成績 32%」。
- (3) 請得標廠商修正上開事項，並據以提送工作計畫執行報告書。

七、 臨時動議

(一)討論事項：

關於廠商於評選會議中原有承諾回饋「後續年度評鑑指標擬定」項目，請廠商再確認。

(二)決議：

請廠商於成果報告書中納入未來評鑑指標調整建議。

附件 1 各路線配車數及應抽樣調查數量

【抽樣調查樣態-類別 1】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	中台灣客運	20	2	2
1	中台灣客運	37	5	5
1	中台灣客運	162	2	2
1	中台灣客運	281	4	4
1	中台灣客運	282	4	4
1	中台灣客運	291	1	1
1	中鹿客運	655	2	2
1	仁友客運	283	2	2
1	台中客運	8	5	5
1	台中客運	26	2	2
1	台中客運	29	2	2
1	台中客運	49	1	1
1	台中客運	60	1	1
1	台中客運	66	4	4
1	台中客運	69	3	3
1	台中客運	70	2	2
1	台中客運	71	2	2
1	台中客運	102	2	2
1	台中客運	107	4	4
1	台中客運	128	2	2
1	台中客運	133	4	4
1	台中客運	142	1	1
1	台中客運	156	2	2
1	台中客運	157	3	3
1	台中客運	163	1	1
1	台中客運	200	5	5
1	台中客運	284	4	4
1	台中客運	325	3	3
1	台中客運	659	3	3
1	台中客運(聯營)	11	2	2
1	台中客運(聯營)	309	3	3
1	四方公司	352	4	4
1	四方公司	354	5	5
1	巨業交通	111	2	2
1	巨業交通	164	1	1

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	巨業交通	165	1	1
1	巨業交通	178	1	1
1	巨業交通	179	1	1
1	巨業交通	180	2	2
1	巨業交通	353	2	2
1	巨業交通	677	4	4
1	巨業交通	688	4	4
1	巨業交通	699	1	1
1	巨業交通(聯營)	309	2	2
1	全航客運(聯營)	700	2	2
1	全航客運(聯營)	11	2	2
1	東南客運	17	2	2
1	東南客運	285	2	2
1	東南客運	616	5	5
1	東南客運	668	2	2
1	南投客運	39	2	2
1	苗栗客運	181	4	4
1	國光客運	A3	4	4
1	捷順交通	356	5	5
1	捷順交通	357	3	3
1	捷順交通	359	3	3
1	統聯客運	85	3	3
1	統聯客運	301	3	3
1	統聯客運	326	2	2
1	統聯客運	351	1	1
1	統聯客運(聯營)	500	4	4
1	總達客運	246	5	5
1	豐原客運	90	5	5
1	豐原客運	170	1	1
1	豐原客運	171	1	1
1	豐原客運	172	3	3
1	豐原客運	182	1	1
1	豐原客運	183	1	1
1	豐原客運	185	2	2
1	豐原客運	186	1	1
1	豐原客運	202	3	3
1	豐原客運	203	2	2

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	豐原客運	207	3	3
1	豐原客運	208	4	4
1	豐原客運	209	2	2
1	豐原客運	210	2	2
1	豐原客運	211	1	1
1	豐原客運	212	1	1
1	豐原客運	214	2	2
1	豐原客運	215	2	2
1	豐原客運	216	2	2
1	豐原客運	218	1	1
1	豐原客運	219	1	1
1	豐原客運	223	1	1
1	豐原客運	226	1	1
1	豐原客運	227	1	1
1	豐原客運	229	1	1
1	豐原客運	232	1	1
1	豐原客運	235	3	3
1	豐原客運	237	3	3
1	豐原客運	238	4	4
1	豐原客運	239	3	3
1	豐原客運	250	2	2
1	豐原客運	251	1	1
1	豐原客運	252	2	2
1	豐原客運	253	4	4
1	豐原客運	258	2	2
1	豐原客運	260	1	1
1	豐原客運	261	1	1
1	豐原客運	263	3	3
1	豐原客運	264	1	1
1	豐原客運	265	2	2
1	豐原客運	266	2	2
1	豐原客運	267	1	1
1	豐原客運	269	1	1
1	豐原客運	270	5	5
1	豐原客運	271	1	1
1	豐原客運	272	1	1
1	豐原客運	273	1	1

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	豐原客運	275	2	2
1	豐原客運	276	2	2
1	豐原客運	277	1	1
1	豐原客運	278	1	1
1	豐原客運	279	1	1
1	豐原客運	280	4	4
1	豐原客運	286	2	2
1	豐原客運	287	1	1
1	豐原客運	288	2	2
1	豐原客運	289	2	2
1	豐原客運	821	1	1
1	豐原客運	989	2	2
1	豐原客運(聯營)	11	3	3
1	豐原客運(聯營)	63	5	5
1	豐榮客運	89	3	3
1	豐榮客運	228	2	2
路線數合計:125 條				
抽樣車輛數合計:291 輛				

【抽樣調查樣態-類別 2】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
2	中台灣客運	1	6	5
2	中台灣客運	95	7	6
2	仁友客運	19	8	6
2	仁友客運	21	8	6
2	台中客運	6	8	6
2	台中客運	14	8	6
2	台中客運	15	8	6
2	台中客運	27	7	6
2	台中客運	28	6	5
2	台中客運	33	10	8
2	台中客運	72	8	6
2	四方公司	68	6	5
2	巨業交通(聯營)	300	10	8
2	巨業交通	306	7	6
2	東南客運	7	10	8

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
2	東南客運	67	10	8
2	統聯客運	18	6	5
2	豐原客運(聯營)	12	8	6
2	豐原客運	91	9	7
2	豐原客運	92	9	7
2	豐原客運	206	8	6
2	豐原客運	213	6	5
2	豐原客運	220	7	6
2	豐榮客運	40	6	5
2	豐榮客運	48	8	6
2	中鹿客運	45	10	8
2	中鹿客運	74	10	8
2	中鹿客運	99	7	6
2	中鹿客運	123	9	7
2	中台灣客運	155	10	6
2	仁友客運	32	6	5
2	仁友客運	52	9	7
2	台中客運	101	6	5
2	台中客運	108	7	6
2	台中客運	131	7	6
2	台中客運	132	7	6
2	全航客運(聯營)	12	6	6
2	和欣客運	160	7	6
2	和欣客運	161	7	7
2	東南客運	97	10	8
2	東南客運	98	10	8
2	統聯客運	59	5	5
2	豐榮客運	127	6	6
2	中鹿客運	617	7	6
2	捷順交通	A1	8	6
2	四方公司	355	6	5
2	國光客運	A2	6	5
2	中台灣客運	302	6	5
2	中台灣客運	658	9	7
2	仁友客運	30	6	5
2	仁友客運	358	6	5
2	台中客運	290	9	7

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
2	台中客運	307	10	8
2	台中客運	323	8	6
2	台中客運	324	6	5
2	全航客運	158	10	8
2	統聯客運	77	10	8
2	統聯客運	79	8	6
2	豐原客運	850	7	6
2	豐原客運	900	9	7
2	台中客運(聯營)	500	7	6
2	台中客運(聯營)	700	6	5
2	統聯客運(聯營)	309	7	6
路線數合計:63 條				
抽樣車輛數合計:392 輛				

【抽樣調查樣態-類別 3】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
3	中台灣客運	25	14	8
3	中台灣客運	151	11	7
3	台中客運	9	15	9
3	台中客運(聯營)	12	13	8
3	台中客運	41	14	8
3	台中客運	54	14	8
3	全航客運	5	11	7
3	全航客運	65	12	7
3	統聯客運	3	19	11
3	統聯客運	23	19	11
3	統聯客運	50	15	9
3	豐原客運	51	14	8
3	豐原客運	55	19	11
3	豐原客運	153	11	7
3	中鹿客運	105	12	7
3	台中客運	93	16	10
3	台中客運	154	13	8
2	巨業交通	305	11	7
3	全航客運	58	15	9
3	統聯客運	56	12	7
3	統聯客運	61	17	10

3	統聯客運(聯營)	63	12	7
3	台中客運(聯營)	300	15	9
3	捷順交通	199	11	7
3	統聯客運	159	14	8
3	統聯客運(聯營)	300	12	7
3	統聯客運	303	15	9
3	統聯客運	308	12	7
路線數合計:28 條				
抽樣車輛數合計:231 輛				

【抽樣調查樣態-類別 4】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
4	中台灣客運	152	26	10
4	台中客運	35	23	9
4	台中客運	82	25	10
4	台中客運	201	27	11
4	台中客運	304	26	10
4	統聯客運	75	22	9
4	統聯客運	81	22	9
4	台中客運	901	23	9
路線數合計:8 條				
抽樣車輛數合計:77 輛				

【抽樣調查樣態-類別 5】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
5	統聯客運	53	43	9
5	統聯客運	73	31	6
路線數合計:2 條				
抽樣車輛數合計:15 輛				

附件 2 評鑑指標

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 (23 分)	A1 公車準點性	隨車稽查	秘密調查員	10	路線別成績	
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘			2		
	A3 公車無脫班比例	書面資料	主管機關	6		
	A4 站牌資訊正確性	實地稽查	秘密調查員	3		
	A5 車外路線資訊正確性	隨車稽查		2		
	B1 車廂內站名播報器是否正常使用			4		
B 運輸工具設備與安全 (20 分)	B2 車廂內環境及舒適度		秘密調查員	2	路線別成績	
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	隨車稽查		3		
	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		3			
	B6 車齡比率	書面資料	主管機關	5		公司別成績
	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	隨車稽查	秘密調查員		2
C2 駕駛員行車期間之服務態度		4				
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		3	公司別成績	
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 無障礙公車比率	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			4		
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	實地稽查		5		
E 公司經營與管理 (19 分)	E1 主管機關指定報表之製作提送	書面審查	主管機關	4	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			3		
	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		

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績
		調查方式	評鑑成員	分類
A 場站設施與服務				
A1 公車準點性 (10 分)	<p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：</p> <p><u>班距計分標準</u></p> <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 1 分鐘(含)以內。(10 分) <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分) <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) <input type="checkbox"/> 發車班距較核定班距延誤超過 13 分鐘。(0 分) <input type="checkbox"/> 未發車(0 分)。 <p><u>班表計分標準</u></p> <input type="checkbox"/> 班車準時發車(含表定時間 1 分鐘內)。(10 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤超過 13 分鐘以上。(0 分) <input type="checkbox"/> 未發車(0 分)。	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績
A2 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘 (2 分)	<p>針對車輛在無乘客上下車情況下，是否在端點或其他公車站位滯留超過 3 分鐘進行評分。評分標準為：</p> <input type="checkbox"/> 班車未滯留。(2 分) <input type="checkbox"/> 班車有於站位滯留，但未超過 3 分鐘。(1 分) <input type="checkbox"/> 班車於站位有滯留超過 3 分鐘。(0 分)			

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績 分類
		調查方式	評鑑成員	
A 場站設施與服務				
A3 公車無脫班比例 (6 分)	依據主管機關以公車動態資訊系統抽查之公車發車情形評分。評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 95%(含)以上。(6 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 90%(含)以上、未達 95%。(5 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 80%(含)以上、未達 90%。(4 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 70%(含)以上、未達 80%。(3 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 60%(含)以上、未達 70%。(2 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 50%(含)以上、未達 60%。(1 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數未達 50%。(0 分) 	書面審查	主管機關	路線別 成績
A4 站牌資訊正確性 (3 分)	針對公車站牌、候車亭所張貼之路線圖資訊是否標示正確且清楚進行評分，本項指標以路線為單位，每條路線至少抽查 2 支站牌為原則，評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，路線圖亦無破損、脫落或遭遮蔽之情形。(3 分) <input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，但路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損之情形。(2 分) <input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤；或路線資訊正確，但路線圖有破損、脫落之情形。(1 分) <input type="checkbox"/> 核定站位處無路線圖。(0 分) 	實地稽查	秘密調查員	
A5 車外路線資訊正確性 (2 分)	針對營運中之班車，車外(車頭、車尾及車身右側)路線編號資訊正確性進行評分。評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2 分) <input type="checkbox"/> 車頭、車尾或車身右側未標示正確路線編號。(1 分) <input type="checkbox"/> 車頭、車尾及車身右側均未明顯標示正確路線編號。(0 分) 	隨車稽查	秘密調查員	

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績 分類
		調查方式	評鑑成員	
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 (4分)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為： <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(4分) <input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)。(2分) <input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞。(0分)	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績
B2 車廂內環境及 舒適度 (2分)	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： <input type="checkbox"/> 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。(2分) <input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(1.5分) <input type="checkbox"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，不影響搭乘。(1分) <input type="checkbox"/> 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味。(0分)			
B3 下車鈴是否能夠 正常使用 (3分)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為： <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(3分) <input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)。(1.5分) <input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應。(0分)			
B4 車輛資訊-是否張貼 票價表、時刻表及行 車路線圖 (3分)	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： <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖，任一項未提供，但不影響搭乘。(1分) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供造成搭乘不便。(0分) <input type="checkbox"/> 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) ※若業者提供智慧型查詢系統(例：QRcode)，亦屬完整提供票價表。			
B5 車載安全設備 (3分)	依據實際調查車輛是否備有滅火器及車窗擊破器。評分標準為： <input type="checkbox"/> 兩者均有設置，且滅火器在有效期限內。(3分) <input type="checkbox"/> 兩者均有設置，但滅火器已逾有效期限。(2分)			

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績
		調查方式	評鑑成員	分類
B 運輸工具設備與安全				
	<input type="checkbox"/> 其中一項未設置。(1 分) <input type="checkbox"/> 無設置。(0 分)			
B6 車齡比率 (5 分)	<p>依據各客運業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算，評分標準為：</p> $\text{車齡比率} = \frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{總營運車輛數}}$ <p>a：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡 5 年以下之車輛數 b：非低地板公車(含甲、乙類大客車)車齡超過 5 年且 10 年以下之車輛數 c：低地板公車車齡 7 年以下之車輛數 d：低地板公車車齡超過 7 年且 12 年以下之車輛數</p> <input type="checkbox"/> 車齡比率=1。(5 分) <input type="checkbox"/> 車齡比率=0。(0 分) <input type="checkbox"/> 0<車齡比率<1，本項指標得分=5×車齡比率。	書面審查	主管機關	公司別 成績

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績 分類
		調查方式	評鑑成員	
C 旅客服務品質與駕駛員管理				
C1 駕駛員之服裝儀容 (2分)	依據實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整，評分標準為： <input type="checkbox"/> 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2分) <input type="checkbox"/> 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或服裝有明顯污漬等情形)。(0分)	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績
C2 駕駛員行車期間 之服務態度 (4分)	依據實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好，例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、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： <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4分) <input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(2分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度不當，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分)			
C3 駕駛員行駛之 安全性 (5分)	依據實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有以下情事發生：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、行車時車門未關妥等危險駕駛情形。 評分標準為： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2.5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)			
C4 駕駛員行車期間 之車內行為 (5分)	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： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2.5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)			

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
C 旅客服務品質與駕駛員管理				
C5 駕駛員是否遵循 路線行駛 (3分)	<p>依據實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；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。</p> <p>評分標準為：</p> <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(3分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(1.5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0分)	隨車稽查	秘密 調查員	路線別 成績
C6 業者網頁資訊查核 (3分)	<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：</p> <input type="checkbox"/> 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。(3分) <input type="checkbox"/> 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。(2分) <input type="checkbox"/> 路線圖、票價表及時刻表，有一項未提供但不影響資訊查詢。(1.5分) <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 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) ※若業者同時經營公路及國道客運者，只要市區客運路線有完整提供，則不影響評分。	網頁稽查		公司別 成績
C7 申訴電話之建置 及使用情形 (3分)	<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，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分，評分標準為：</p> <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2分) <input type="checkbox"/> 正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5分) <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應。(0分) ※各時段申訴電話撥打應分散時間，避免於同 1 小時內撥打。	電話稽查		

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績 分類
		調查方式	評鑑成員	
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全				
D1 無障礙公車比率 (4分)	<p>針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。評分標準為：</p> $\text{無障礙公車比率} = \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數}}$ <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4分) <input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3分) <input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2分) <input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達未達 30%者。(1分) <input type="checkbox"/> 無障礙公車比例為 0%者。(0分)</p>	書面審查	主管機關	公司別 成績
D2 公車無障礙設備 教育訓練 (4分)	<p>針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 一年進行 2 次(含)以上教育訓練，且均有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(4分) <input type="checkbox"/> 一年進行 1 次(含)以上、未達 2 次教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(3分) <input type="checkbox"/> 有進行教育訓練，惟未邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(1分) <input type="checkbox"/> 否，未辦理。(0分)</p>			
D3 駕駛員是否熟悉操作 公車無障礙設備 (5分)	<p>主管機關邀請身障團體共同進行實地稽查，針對各家業者所屬駕駛員是否按照「臺中市低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」提供服務進行評分。評分標準為：</p> $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ <p><input type="checkbox"/> 標準作業原則操作狀況=1。(5分) <input type="checkbox"/> 0<標準作業原則操作狀況<1，本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。 <input type="checkbox"/> 無故拒載乘客或過站不停，或者雖有完成載客服務，惟標準作業原則操作狀況=0。(0分)</p>	實地稽查		

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
E 公司經營與管理				
E1 主管機關指定報表之製作提送 (4分)	<p>依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 依期限提送，且資料正確。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 依期限提送，惟資料有缺漏須補正。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 逾限超過1週。(0分)</p> <p>※上開書面資料包括：票證資料、高齡友善教育訓練成果、營運月報表、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。</p>	書面審查	主管機關	公司別成績
E2 行車事故通報與處理情形 (4分)	<p>依據各家業者是否依主管機關規定機制提報行車事故及後續處理情形進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 評鑑期間該公司未發生行車事故者。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發生公車行車事故後，僅有財產損失，且3天內有通報主管機關者。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發生公車行車事故後，僅有財產損失，惟3天內未通報主管機關者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發生公車行車事故且有人員受重傷，於發生事故後1小時內通報主管機關，但未回報後續處理情形者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發生公車行車事故後1小時內未通報主管機關，且有人員受重傷或於事故發生後24小時內死亡者。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 發生公車行車事故後，未通報主管機關。(0分)</p>			
E3 業者缺失改善情形 (3分)	<p>依據各家業者前一年度之評鑑缺失是否於今年度進行改善。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 已改善80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 已改善60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 已改善40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 已改善30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 改善缺失未達30%。(0分)</p>			

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績
		調查方式	評鑑成員	分類
E 公司經營與管理				
E4 百萬公里肇事 死傷人數 (4分)	依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人(含)以下。(2 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。(0 分) 	書面審查	主管機關	公司別 成績
E5 其他相關大眾運輸 政策之配合度 (4分)	資料來源依據業者配合主管機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分，評分標準為最高 4 分，最低 0 分。	/	主管機關	公司別 成績

107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務 評鑑計畫無障礙協調會 會議紀錄

壹、時間：108 年 5 月 6 日（星期一）下午 2 時

貳、地點：本局 3 樓中庭會議室

參、主持人：陳處長文政

紀錄：陳勁安

肆、出席單位及人員：詳簽到表

伍、議題討論事項：

議題一：107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫無障礙部分採用實地稽查措施：

決議：

1. 本次評鑑所需之委員出席費、相關人員保險，及所需之餐點、儲值足額的票卡、密錄器請得標廠商(逢甲大學)提供。
2. 請業務單位儘速與參與評鑑的各團體代表確認集合時間、地點，以及是否必須要搭乘高頂的復康巴士，以及整理協助各代表請領出席費及保險所需之個人資料。
3. 本次實施日期為 108 年 5 月 27 日、29 日、30 日及 31 日，請本府社會局協助派遣復康巴士接送，請業務單位儘速安排行程。
4. 請各協會約束參與成員於評鑑前後必須保密，評鑑時亦不得透漏身分，並不得接受客運業者的饋贈、飲宴，以免影響評鑑公平性，評鑑當日將提供保密協定予委員簽署。

議題二：乘車各項服務細節分數分配：

決議：請業務單位依討論結果修正(如後附)，並於評鑑當日提供予委員。

陸、臨時動議：

議題一：建請將無障礙服務獎勵金納入評鑑：

各單位意見：

1. 社團法人臺中市脊髓損傷者協會：

交通部公路總局臺中區監理所已將獎勵金制度納入評鑑，建請比照辦理。

決議：請業務單位向臺中區監理所了解，並研議後續年度納入可行性。

議題二：請說明去年召開 2 次公車無障礙車輛服務路線會議後續業者改善情形：

各單位意見：

1. 社團法人臺中市脊髓損傷者協會：

(1) 請業務單位說明去年召開公車無障礙車輛服務路線會議，是否有追蹤改善情形？

2. 臺中市公共運輸處：

(1) 本處持續追蹤業者改善情形，如中台灣客運已依會議決議，改裝 3 部中型巴士為加裝油壓升降機的無障礙大客車，配置於 162 路、282 路、291 路，服務沙鹿、清水、大里、霧峰地區，也請各協會協助向會員宣導多加利用。

(2) 另有關總達客運未依會議決議如期配置無障礙車輛部分，本處亦已依據身心障礙者權益保障法規定對該公司進行行政裁處。

決議：請業務單位持續追蹤各業者改善情形。

議題三：梨山地區 865 路及 866 路無障礙車輛配置期程：

各單位意見：

1. 社團法人臺中市脊髓損傷者協會：

(1) 865 路及 866 路前身為公路客運路線，去年移撥為臺中市公車後至今未配置無障礙車輛，目前得知的訊息是 108 年 6 月底前會配置完成，希望交通局能夠確實追蹤。

(2) 是否有需要請身障團體試乘？提請討論。

2. 臺中市公共運輸處：

(1) 去年召開會議時，該路線尚未移撥，故未檢討該路線。

(2) 於移撥後已詢問豐原客運無障礙車輛購置情形，該公司表示預計於 108 年 6 月交車。

決議：請業務單位追蹤豐原客運辦理情形。

柒、散會。

附件二、秘密調查員教育訓練資料



CONTENTS

目錄

- 1 計畫說明
- 2 現況分析
- 3 調查作業
- 4 訓練影片播放
- 5 聯絡資訊&QA時間





PART
01

計畫說明

- 1.1 計畫說明
- 1.2 評鑑指標

3



1.1 計畫說明





1.1 計畫說明



PART
02

現況分析

2.1 抽樣數量



2.1 抽樣數量

抽樣類別	抽樣標準	抽樣比例
路線數	臺中市區區公車	100%
車輛數	路線配車數 1-5輛	100%
	路線配車數 6-10輛	80%
	路線配車數 11-20輛	60%
	路線配車數 21-30輛	40%
	路線配車數 31輛(含)以上	20%
站牌數	每條營運路線至少 3 支	100%
調查時間	上午尖峰時段 (06:00-08:00)	25%
	離峰時段 (08:00-16:00)	25%
	下午尖峰時段 (16:00-19:00)	25%
	夜間時段 (19:00 過後)	25%
◆ 若路線受限班次和發車時刻，則調查時間以上、下午各佔 50% 為原則。		

7



PART
03

調查作業

- 3.1 出勤準備
- 3.2 調查作業
- 3.3 平台操作

8

3.1 出勤準備

具拍照功能之手機
(至少800萬畫素)



本計畫督導員聯絡資訊

9

3.2 調查作業



調查期間

- ✓ 秘密進行調查，勿暴露調查員身分。
 - ✓ 請下載「台中公車」APP 對照公車動態系統。
 - ✓ 調查路線請於起站算起三站內上車調查，同一路線盡量不重複同站上車。
-
- ✓ 單一路線每日至多調查抽樣數之 1/5，避免單一日期針對同一路線重複調查；且調查之車輛不得為同一車輛為原則。



態度保持中立客觀，請詳記評分及須拍照項目

- ✓ 以當次搭乘經驗為主。
- ✓ 須拍照項目：車牌、駕駛員姓名、當班行車路線圖、站牌3支。
- ✓ 若評分項目有缺失者請務必拍照佐證。
- ✓ 評分資料須於當次搭乘上傳平台，務必攜帶手機填寫。

10

3.2 調查作業



11

3.2 調查作業 – 調查照片繳回注意事項

- 01 同一路線佐證資料照片請整理於同一資料夾；站牌及車輛圖片分開兩個子資料夾；車輛圖片再以車牌號碼 (次子資料夾) 作區分。
- 02 佐證資料照片請寄至督導員信箱：
tb03114028@gmail.com
信件標題：
107年台中市區客運調查照片 - 調查員編號+姓名
- 03 調查表請據實填寫，經查證偽照者，其調查相關費用均一概取消！



12



3.2 調查作業



隨時與督導員回報狀況

- ✓ 調查期間若有問題，請隨時與督導員聯絡。
- ✓ 遇有突發事件或重大事故，請立即與督導員回報。



請告知家長綜合所得稅相關事宜，避免誤會。

- ✓ 調查所得會在次年有綜合所得稅憑據，請告知家長，避免誤會。



13



3.3 平台操作



Step 1. 進入評分平台。

平台網址：
<http://bus.skymoonstudio.com>

Step 2. 輸入秘密調查員帳號及密碼以登入平台。

帳號：S+流水號兩碼@gmail.com
密碼：個別告知

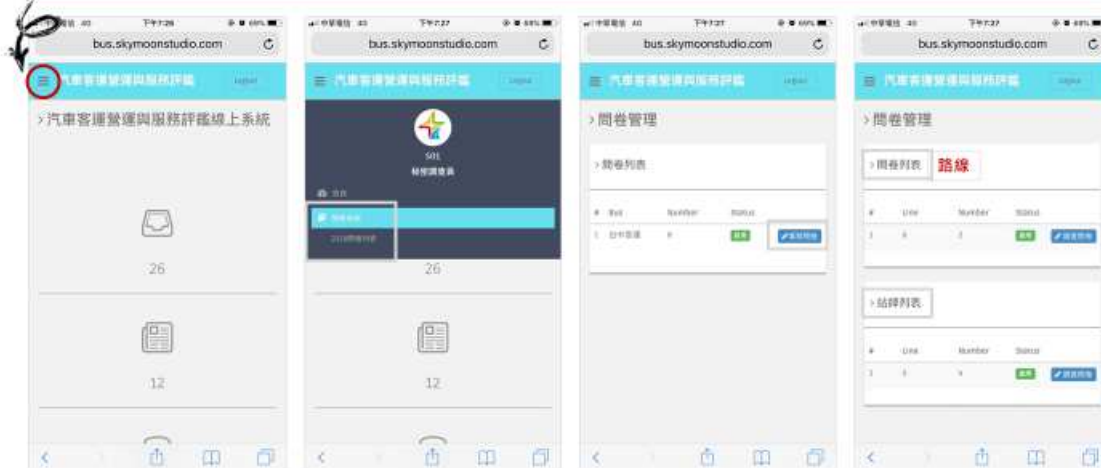


14



3.3 平台操作

Step 3. 進入平台後，點選左上角 / 問卷系統 / 2018問卷列表，選擇客運業者 / 填寫問卷，再選擇路線或站牌問卷。



15



3.3 平台操作 – 路線問卷



A1. 公車準點性

1. 請先至「台中公車」APP 查看路線之發車時刻表為班表 / 班距發車。
2. 班表 / 班距兩者擇一填寫。

★ 班距計分標準
請至動態系統查看預估到站時刻及核定班距。



16



3.3 平台操作 – 路線問卷

<p>A2. 班車 針對車輛在無乘客上下車情況下，是否在某一站點或其他公車站位停留超過3分鐘進行評分。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 班車未停留。(2分) <input type="radio"/> 班車有於站位停留，但未超過3分鐘。(3分) <input type="radio"/> 班車於站位有停留超過3分鐘。(0分) <p>備註</p>	<p>A5. 車外 針對路線中之班車、車外(車頭、車尾及車身右側)路線編號資訊正確性進行評分。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2分) <input type="radio"/> 車頭、車尾或車身右側未標示正確路線編號。(1.5分) <input type="radio"/> 車頭、車尾及車身右側均未明顯標示正確路線編號。(0分) <p>備註</p>	<p>B1. 車廂 透過實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <p>報器是否正常使用</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(4分) <input type="radio"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符台)。(2分) <input type="radio"/> 未設置或損壞：未設置、未開啟或損壞。(0分) <p>備註</p>
--	---	---

A2. 班車於站位滯留超過3分鐘若有滯留情形，請備註於哪一站位滯留多久時間。

A5. 車外路線資訊正確性 查看車頭、車尾及車身右側是否標示正確路線編號，若有錯誤請拍照佐證。

B1. 車廂內站名播報器是否正常使用 若站名播報器未正常播報內容，請錄影佐證。



3.3 平台操作 – 路線問卷

<p>B2. 車廂 依據車內環境整潔度及乘客舒適度進行評分。包含車廂內外清潔、車內環境、座椅寬度舒適度(含扶手、安全帶)、車內空氣品質及舒適度(含安全帶、安全帶扣)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 車廂內外清潔整潔、座椅寬好、車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適。(2分) <input type="radio"/> 沒有特別的異味。(1.5分) <input type="radio"/> 車內有車鈴聲，座椅帶有破損、溫度尚在可接受範圍內，不影響搭乘。(1分) <input type="radio"/> 車內雜亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、車內有異味。(0.5分) <p>備註</p>	<p>B3. 下車 透過實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(2分) <input type="radio"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或鈴聲不響)。(1.5分) <input type="radio"/> 未設置或損壞：未設置、或損壞則乘客上下車時無任何反應。(0分) <p>備註</p>	<p>B4. 車輛 針對車內提供之服務、時刻表及行車路線圖之完整性進行評分。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 完整：時刻表及路線圖皆完整、每張圖位置不模糊、從車站位置及內容均完整。(4分) <input type="radio"/> 不完整：時刻表及路線圖，任一圖未提供、但不影響搭乘。(3分) <input type="radio"/> 無提供：時刻表及路線圖，有圖但未提供或內容不詳。(1.5分) <input type="radio"/> 無提供：時刻表及路線圖未提供，或圖中內容有錯誤(路線錯誤)。(0分) <p>備註</p>
---	---	---

B2. 車廂內環境及舒適度 請依實際搭乘感受評分，注意座椅(含把手、扶手及安全帶)，若有扣分請備註及拍照佐證。

B3. 下車鈴 是否能夠正常使用 若下車鈴未能正常使用，請錄影佐證。

B4. 車輛資訊 是否提供完善行車路線圖只限提供當班班車，若車內提供多條路線之路線圖則酌予扣分。



3.3 平台操作 – 路線問卷

<p>B5. 車輛安全設備 依據實際調查車輛是否備有滅火器及車窗擊破器，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>兩者均有設置，且滅火器在有效期限內。(3分) <input type="radio"/>兩者均有設置，但滅火器已過有效期限。(2分) <input type="radio"/>其中一項未設置。(1分) <input type="radio"/>無設置。(0分) <p>備註</p>	<p>C1. 駕駛員之服裝儀容 依據實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容整齊，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2分) <input type="radio"/>駕駛員有穿著制服，但服裝儀容整齊。(1分) <input type="radio"/>駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或腳趾有明顯行囊等情形)。(0分) <p>備註</p>	<p>C2. 駕駛員行車期間之服務態度 依據實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好，例如駕駛老弱病殘者不送、辱罵乘客、駕駛態度不佳、半路棄客(站坐)或阻礙乘客登車等行為，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>駕駛員服務態度良好，有禮貌、會關心乘客上下車等基本服務都有做到。(5分) <input type="radio"/>沒有特別的感觸。(2分) <input type="radio"/>駕駛員服務態度不佳，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分) <p>備註</p>
--	---	---

B5. 車輛安全設備
若車內完全無設置完整之滅火器或擊破器，請拍照佐證。

C1. 駕駛員之服裝儀容
請依實際搭乘觀察駕駛員服裝儀容是否整齊。

C2. 駕駛員行車期間之服務態度
請依實際搭乘觀察駕駛員服務態度是否良好。

19



3.3 平台操作 – 路線問卷

<p>C3. 駕駛員行駛之安全性 依據實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有以下情形發生：無放任應變換車道、超車、急煞、後黃燈、閃紅燈、猛踩剎門、促促制動、逆向行駛、轉彎未減速、行車時車門未緊閉有造成乘客傾斜，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>無車禍，以上情形從未發生。(5分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生1-2次。(2.5分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生3次以上。(0分) <p>備註</p>	<p>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形發生：有使用3C產品、抽煙、吃檳榔、亂丟垃圾等不良行為，評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>無車禍，以上情形從未發生。(5分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生1-2次。(2.5分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生3次以上。(0分) <p>備註</p>	<p>C5. 駕駛員是否遵循路線行駛 依據實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛，未遵循路線之情形如：轉及未沿既定路線行駛、繞車繞路、車駛離路軌等，如該車仍沿既定路線行駛，請以不遵循行。評分標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/>無車禍，以上情形從未發生。(3分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生1-2次。(1.5分) <input type="radio"/>有車禍，以上情形發生3次以上。(0分) <p>備註</p> <p>資料更新： <input type="checkbox"/> 關閉更新 <input type="checkbox"/> 內未更新狀態</p> <p>送出</p>
---	--	--

C3. 駕駛員行駛之安全性
請依實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有任何危險駕駛行為。

C4. 駕駛員行車期間之車內行為
請依實際搭乘觀察駕駛員行車期間是否有個人不良行為。

C5. 駕駛員是否遵循路線行駛
請依實際搭乘觀察駕駛員是否遵循核定路線行駛。



送出

20



3.3 平台操作 – 站牌問卷



- A4. 站牌資訊正確性**
1. 以可清楚辨識路線、站名及發車時刻表為原則。
 2. 抽查原則：每條路線 3 支站牌。
 3. 每支站牌皆須拍照！
 4. 不同路線，避免抽查同樣站牌。



21



訓練影片播放

22

附件三、秘密客成員組成與作業規範事項
107 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫
(含個人資料表格與切結書、保密協議書)

【秘密客組成與作業規範事項】

1. 評鑑團隊所遴選之秘密客名單，須於實際進行調查作業前，報請主管機關核定，更換人選時亦同，且確定之秘密調查員人選應簽署保密協定及相關切結書(範本如后附)。廠商執行過程計畫中，遇秘密客異動情形者，需報請本機關核定，未經本機關同意，不得變更。相關執行人員名冊須併同結案報告提送。
2. 得標廠商應為秘密客投保意外險等相關保險，得標廠商承諾給予秘密客之福利(如：薪資、誤餐費、交通費等)應確實提供並妥善保存相關資料及單據，俾供主管機關查核。
3. 依據相關法規，得標廠商尚須為秘密客辦理勞、健保事宜，務必妥善處理，以免損害其權益。
4. 為避免調查程序差異或有不正確的定義解釋，因此在正式調查前，評鑑團隊須辦理「秘密客」教育訓練，說明評鑑調查流程，及制定臨時應變處理流程等規則。
5. 教育訓練結束後，應至少辦理 1 次試評，以確保秘密客評分標準一致。
6. 教育訓練日期應通知主管機關，地點為主管機關所認可之會議空間，主管機關得派員出席了解訓練狀況。
7. 秘密客每次調查過程就重要事項過程進行紀錄(得採錄音、錄影或拍照存證，相關資料應予保密不得對外公開);如有服務缺失或特殊優良事蹟，應就其標的輔以文字說明；調查訪員執行調查需秘密進行，不可事先告知受測對象。
8. 發車異常佐證資料以手機、電腦等截取本市公車動態網站起站發車畫面為原則，並應有時間對應，如下圖所示。



9. 服務態度、行車行為等評鑑指標若能以影片或錄音佐證，應以影片或錄音佐證，得標廠商應將相關資料妥為整理並燒錄成光碟，提送主管機關備查。
10. 秘密客應秉持客觀、謹慎態度，不公開地就實際查核之感受進行各路線服務品質評分。不得洩漏身分，倘於查核過程中有洩漏或暗示身分、言語或行為脅迫(含暗示、要求收受現金或物品)業者或駕駛員等情事，該名成員立即撤換，不得異議。
11. 本得標廠商於評鑑成績公開後，若受評業者對評鑑成績有疑義或欲進一步了解缺失情形，廠商負有善盡解答業者問題之義務，以示評鑑團隊公信力，並確保評鑑作業完整性。
12. 評鑑執行過程中，主管機關所提供的業者營運資料和評鑑所需資料，僅供評鑑團隊調查與作業所需，評鑑團隊不得以任何方式提供予第三方或公開於任何網路平台。
13. 評鑑成績統一由主管機關於審查通過後，依據政策指示方向進行

公告，評鑑團隊或個人於調查過程中或執行結束後，均不得擅自公開。

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

「107 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

秘密客成員名單

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

保密協議書

本人_____參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 年 月 日

「107 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

秘密客成員名單

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
1	謝怡婷	女	專案經理	33	
2	蔡憶萍	女	專案經理	31	
3	李宜庭	女	專案助理	26	
4	黃子馨	女	專案助理	24	
5	蕭振甫	男	商	32	
6	劉富鈞	男	工	26	
7	張仕翰	男	工	25	
8	陳重佑	男	學生	21	
9	黃泓智	男	學生	22	
10	鄧以理	男	學生	21	
11	林昱成	男	學生	21	

12	邱冠霖	男	學生	21	
13	吳宗祐	男	學生	20	
14	鄒欣燁	男	學生	20	
15	王伯安	男	學生	20	
16	黃道正	男	學生	20	
17	蕭浩然	男	學生	20	
18	謝思良	男	學生	20	
19	鍾建成	男	學生	20	
20	盧彥任	男	學生	20	
21	陳昱傑	男	學生	20	
22	王子霖	男	學生	19	
23	劉一澤	男	學生	18	
24	王巧慧	女	學生	22	

25	柯譯涵	女	學生	22	
26	郭庭妘	女	學生	21	
27	陳玟妘	女	學生	21	
28	江家宜	女	學生	21	
29	林芷安	女	學生	19	
30	楊書婷	女	學生	18	
31	陳玟婷	女	學生	18	
32	陳虹汝	女	學生	18	

保密協議書

本人 謝怡婷 參與臺中市政府 107 年市區汽車

客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間

或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基

於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻

退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 蔡憶萍 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 李宜庭 參與臺中市政府 107 年市區汽車

客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間

或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基

於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻

退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 黃子馨 參與臺中市政府 107 年市區汽車
客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間
或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基
於誠信原則，特簽署此切結書。
倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻
退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 王巧慧 參與臺中市政府 107 年市區汽車

客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間

或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基

於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻

退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 王伯安 參與臺中市政府 107 年市區汽車
客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間
或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基
於誠信原則，特簽署此切結書。
倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻
退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 江家宜 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 吳宗祐 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 林芷安 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 林昱承 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 邱冠霖 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 柯丁譯 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 張仕翰 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 鄧厚之 參與臺中市政府 107 年市區汽車

客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間

或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基

於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻

退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 陳致吟 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 陳昱傑 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 陳重佑 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 木而幸甘 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 吳欣婷 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 劉宇鈞 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 鄧以理 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 盧彥任 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 蕭振甫 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 鍾建成 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 張一澤 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 王子霖 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人陳虹汝參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 陳政亨 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 黃道正 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 謝思良 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 蕭浩志 參與臺中市政府 107 年市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

保密協議書

本人 黃兆智 參與臺中市政府 107 年市區汽車

客運營運與服務評鑑計畫，不論為計畫案執行期間

或結案後，所得客運業者營運資料均不得外洩，基

於誠信原則，特簽署此切結書。

倘於計畫調查期間，經查證違反上開規定者，立刻

退出評鑑團隊，不得異議。

中 華 民 國 108 年 3 月 18 日

附件四、107 年度評鑑查核作業缺失及改善建議

針對臺中市市區公車共計 232 條路線進行秘密調查員隨車稽查、實地稽查、網頁稽查、電話稽查與主管機關稽查書面資料等調查作業，查核內容共 26 個評鑑項目，茲將各客運業者評鑑指標缺失及改善建議說明如下。

一、 台中客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：部分車輛在無乘客上下車情況下，在公車站位滯留超過 3 分鐘，建議應提醒駕駛員於特定時間再至端點站進行載客。
- (三) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (四) A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (五) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (六) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (七) B2 車廂內環境及舒適度：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，提供良好搭乘環境。
- (八) B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (九) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。
- (十) B5 車輛安全設備：部分車輛內滅火器放置不顯處，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內之滅火器與擊破器是否有短缺與有效日期，以提供更安全的乘車環境。

- (十一) C1 駕駛員之服裝儀容：建議依公司規定穿著制服與鞋子(勿著拖鞋)，以提升整齊。
- (十二) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (十三) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (十四) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十五) D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十六) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 1 台中客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	6	2019/4/9 07:57	KKA-6318	遲到 2 分鐘
A1	公車準點性	6	2019/4/20 18:02	587-U8	遲到 6 分鐘
A1	公車準點性	9	2019/4/20 17:22	未發車	
A1	公車準點性	9	2019/4/20 18:18	KKA-6186	延遲約 5 分鐘
A1	公車準點性	26	2019/4/27 16:29	352-FX	4:33 才發車
A1	公車準點性	27	2019/4/12 07:52	132-U8	延遲 4 分鐘
A1	公車準點性	28	2019/4/14 21:06	KKA-6176	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	28	2019/4/30 07:32	116-U8	遲到約 8 分鐘
A1	公車準點性	35	2019/4/15 15:17	193-U8	未在核定班距內發車
A1	公車準點性	54	2019/4/22 18:49	732-FY	快兩分鐘
A1	公車準點性	54	2019/4/26 17:46	732-FY	提早 11 分鐘
A1	公車準點性	69	2019/4/10 07:49	198-U8	延遲 4 分鐘
A1	公車準點性	69	2019/4/17 12:43	308-FX	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	72	2019/5/6 14:48	908-U8	遲兩分鐘
A1	公車準點性	82	2019/5/10 19:54	488-FX	預定 19:15 分 19:50 才發車
A1	公車準點性	128	2019/4/14 18:40	147-U8	晚兩分鐘
A1	公車準點性	131	2019/4/26 21:22	381-FX	21:10 的車，21:28 才發車
A1	公車準點性	131	2019/4/27 14:15	935-U8	遲了 15 分鐘
A1	公車準點性	154	2019/4/9 16:00	167-U8	108/4/9 16:00 班次；5:57 台中女中 提早發車
A1	公車準點性	156	2019/4/27 07:47	852-U8	遲了 2 分鐘
A1	公車準點性	157	2019/4/7 18:30	355-FX	2019/4/7 18:45 班次；18:47 發車
A1	公車準點性	157	2019/4/29 08:32	353-FX	108/4/29 8:25 往大甲班次 慢 3 分發

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	290	2019/5/10 15:31	731-FY	延遲約 2 分鐘
A1	公車準點性	290	2019/5/10 16:12	130-U8	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	309	2019/5/4 15:22	295-U8	108/5/4 15:25 往台中火車站班次； 15:22 提早發車
A1	公車準點性	324	2019/5/9 16:26	FAE-008	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	659	2019/5/3 16:58	KKA-6156	17:00 往台中容總之班次；16:58 提早發車
A1	公車準點性	659	2019/5/4 11:29	358-FX	108/5/4 11:30 台中榮總發車班次； 11:26 提早發車
A1	公車準點性	901	2019/4/24 16:30	240U8	此車三台一同發車
A1	公車準點性	901	2019/5/1 07:09	932U8	與前一班班距為 48 分，橫跨尖峰時間
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	9	2019/4/20 17:22	未發車	
A4	站牌資訊正確性	154	2019/4/9 16:33	下水滴	路線圖部份破損
A4	站牌資訊正確性	290	2019/5/7 23:12	干城站	路線圖正確，時刻表未更新，290 的數字標有脫落情況。
A4	站牌資訊正確性	290	2019/5/7 23:33	民權繼光街口	時刻表脫落
A4	站牌資訊正確性	304	2019/5/8 22:00	新民高中(三民路)	無 304 路線資訊
A5	車外路線資訊正確性	9	2019/4/20 17:22	未發車	
A5	車外路線資訊正確性	66	2019/4/21 16:30	320-FX	車身右側及車尾無路線標示
A5	車外路線資訊正確性	66	2019/4/26 15:24	320-FX	車身右側及車尾無路線標示
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	26	2019/4/27 16:29	352-FX	播報聲音偏小，且字幕雖有顯示但未正常。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	66	2019/5/11 06:40	316-FX	有歡迎搭乘台中市區公車，但站名播報器未播音也未顯示下一站。
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	69	2019/4/17 12:43	308-FX	跑馬燈無任何資訊，僅播報站名，但略小聲。
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	69	2019/4/30 16:21	308-FX	跑馬燈無資訊。
B2	車廂內環境及舒適度	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
B2	車廂內環境及舒適度	27	2019/4/12 07:52	132-U8	車內有點髒
B2	車廂內環境及舒適度	163	2019/4/29 19:15	313-FX	車內有些髒亂
B3	下車鈴是否能夠正常使用	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
B3	下車鈴是否能夠正常使用	28	2019/4/14 14:38	136-U8	剛好按到一個沒反應的下車鈴
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	6	2019/4/9 07:18	KKA-6190	混其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	6	2019/4/20 18:02	587-U8	混其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	6	2019/4/20 18:49	KKA-6190	有當班路線但亦有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	8	2019/4/7 09:18	KKA-6175	有當班路線但亦有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	8	2019/4/23 17:34	340Fx	提供錯誤資訊，車上未提供本路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	8	2019/4/23 19:13	112-U8	多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	8	2019/4/24 05:53	340-FX	未標示當班路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/9 06:49	KKA-6166	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/9 07:02	KKA-6189	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/9 09:42	KKA-6336	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/11 19:07	KKA-6170	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/11 19:48	KKA-6185	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	9	2019/4/20 18:18	KKA-6186	雖有當班路線但有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	11	2019/4/27 07:00	KKA-6160	無 11 號公車的路線圖，反而有 35 跟 72 的
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	11	2019/4/28 17:46	206-U8	無當班車的路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	14	2019/4/15 13:50	KKA-6268	張貼其他路線圖，但該路線並未張貼
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	14	2019/4/23 20:13	186U8	未提供該路線資訊，只有非本路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	14	2019/4/24 06:58	489FX	提供其他路線資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	14	2019/5/1 17:03	147U8	只提供非本班次路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	15	2019/4/23 16:28	062U8	提供多個路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	15	2019/4/23 19:29	062-U8	多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	15	2019/4/24 06:12	456-FX	無當班路線表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	27	2019/4/10 12:53	213-U8	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	27	2019/4/12 07:52	132-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	27	2019/4/13 17:02	132-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	27	2019/4/13 17:58	741-FY	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	27	2019/4/13 19:13	191-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	28	2019/4/14 14:38	136-U8	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	28	2019/4/14 17:08	KKA-6178	混雜別的路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	28	2019/4/14 17:26	FAE-001	張貼多張路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	28	2019/4/14 21:06	KKA-6176	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	28	2019/4/30 07:32	116-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/4/15 14:46	KKA-6326	多一張路線圖示
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/4/15 15:45	202-U8	含兩張圖示
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/4/15 16:26	KKA-6325	未標示單一路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/4/24 20:05	195U8	本路線及非本路線皆有提供
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/4/24 20:10	585U8	未提供本路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	35	2019/5/1 06:04	197-U8	含多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/12 17:47	730-FY	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/12 19:05	449-FX	有當班但混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/14 07:14	142-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/14 07:30	061-U8	有當班但混雜其他路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/14 08:00	347-FX	有當班但混雜其他
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	41	2019/5/14 08:18	500-FX	有當班但混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/22 18:49	732-FY	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/23 20:03	FAE-056	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/26 17:33	060-U8	有其他路線圖 (154、156、6899)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/26 17:46	732-FY	有別的路線圖 (11、27 號)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/28 09:00	FAE-055	有別的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/4/28 09:27	110-U8	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	54	2019/5/1 08:24	FAE-053	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	69	2019/4/10 07:49	198-U8	沒看到 69 路的任何資訊，只有 33 和 35 的。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	70	2019/4/29 10:57	730-FY	除了提供當日 (70 號) 路線，還提供 54 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/1 16:39	KKA-6159	混雜 35 號路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/1 16:56	KKA-6207	混雜路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/1 19:34	KKA-6158	混雜 35 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/6 14:48	908-U8	混雜其他路線圖，無票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/6 15:41	KKA-6159	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	72	2019/5/7 07:19	KKA-6159	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	108	2019/4/27 08:00	KKA 6322	未張貼該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	128	2019/4/14 18:40	147-U8	提供別的班車路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	128	2019/4/29 07:53	492-FX	未張貼該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	131	2019/4/26 21:22	381-FX	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	131	2019/4/27 14:15	935-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	131	2019/4/29 06:05	KKA-6273	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	131	2019/4/29 06:13	909-U8	混雜其他路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	142	2019/4/29 19:34	310-FX	沒有票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	154	2019/4/11 18:12	188-U8	同時張貼數張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	154	2019/4/11 19:33	161-U8	同時張貼數個路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	156	2019/4/27 07:47	852-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	156	2019/5/11 19:04	852-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	157	2019/4/7 18:30	355-FX	提供的是 93 路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	157	2019/4/29 08:32	353-FX	提供的是 154 93 路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	157	2019/5/2 07:28	169-U8	混雜 154、93 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	163	2019/4/29 19:15	313-FX	未提供
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	284	2019/4/25 14:54	KKA-6331	未提供當日（284 號）路線，只提供 201 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300	2019/5/8 15:40	297-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	300	2019/5/10 22:38	297-U8	未提供當班路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/13 12:39	139-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/13 13:07	933-U8	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/13 18:30	FAE—067	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/13 19:14	102-U8	混雜別的路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/25 19:17	102-U8	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/26 17:23	FAE-069	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	307	2019/4/30 07:15	138-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	309	2019/5/4 15:22	295-U8	300 309 兩張路線圖貼在一起
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	323	2019/5/9 15:29	FAE-066	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	324	2019/5/8 10:13	120-U8	未提供 324 路之路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	324	2019/5/10 10:14	120-U8	未看到 324 地圖但不影響搭乘
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	659	2019/5/4 11:29	358-FX	提供的是 154 路線的路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	659	2019/5/5 07:37	358-FX	放的是 154 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	700	2019/5/10 10:56	099-U8	放有 12 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	700	2019/5/10 23:15	079-U8	提供其他路線資訊混雜 EX:901
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	700	2019/5/11 01:03	FAE-060	只有其他路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/23 21:49	FAE-002	含多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/23 21:50	361-FX	含多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/24 15:49	927U8	未提供本路線資訊，只提供其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/24 16:30	240U8	車上沒有任何資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/24 16:45	361FX	有提供非本路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/4/24 16:57	726FY	未提供該路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/5/1 07:09	932U8	車上未提供本路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	901	2019/5/1 07:20	129U8	未提供當班路線
B5	車輛安全設備	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B5	車輛安全設備	72	2019/5/6 14:48	908-U8	滅火器未設置於易見處
C1	駕駛員之服裝儀容	6	2019/4/9 07:18	KKA-6190	
C1	駕駛員之服裝儀容	6	2019/4/20 18:49	KLA-6190	拖鞋
C1	駕駛員之服裝儀容	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
C1	駕駛員之服裝儀容	157	2019/4/7 18:30	355-FX	
C2	駕駛員行車期間之服務態度	9	2019/4/20 17:22	未發車	
C2	駕駛員行車期間之服務態度	157	2019/4/7 18:30	355-FX	
C3	駕駛員行駛之安全性	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
C3	駕駛員行駛之安全性	142	2019/4/29 19:34	310-FX	轉彎未減速慢 逆向超車 急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	157	2019/4/7 18:30	355-FX	
C3	駕駛員行駛之安全性	163	2019/4/29 19:15	313-FX	行車時車門未關妥即猛踩油門
C4	駕駛員行車期間之車內行為	9	2019/4/11 19:48	KKA-6185	無線電聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
C4	駕駛員行車期間之車內行為	54	2019/4/26 17:46	732-FY	講電話
C4	駕駛員行車期間之車內行為	54	2019/5/1 08:24	FAE-053	聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	128	2019/4/14 18:40	147-U8	講電話
C4	駕駛員行車期間之車內行為	154	2019/4/11 19:33	161-U8	吃檳榔，藍牙耳機聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	163	2019/4/29 19:15	313-FX	滑手機看影片
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	9	2019/4/20 17:22	未發車	未發車
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	163	2019/4/29 19:15	313-FX	過站不停
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/19 14:22	0800-800126	響鈴約 12 下，無客服接聽電話
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 14:32	0800-800-126	第一通電話為通話中、第二通電話無人接聽
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 09:48	0800-800126	響 10 下無人接聽。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:31	0800-800126	響鈴多聲，無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:01	0800-800126	連續打 2 通 0800 專線，直接掛斷。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:18	0800-800126	響 10 下無人接聽電話

二、 統聯客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (三) A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (四) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (六) B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (七) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。
- (八) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全性與勸導/再教育。
- (九) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (十) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十一) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

- (十二) E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
- (十三) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 2 統聯客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	23	2019/4/14 19:51	251-FZ	延遲約 5 分鐘
A1	公車準點性	61	2019/4/21 19:28	790-U5	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	63	2019/4/10 15:05	250-FZ	延遲約 5 分鐘
A1	公車準點性	63	2019/4/17 18:34	690-FZ	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	63	2019/4/20 06:33	046-FS	延遲約 2 分鐘
A1	公車準點性	73	2019/4/23 07:13	996-FR	提早 2 分鐘
A1	公車準點性	81	2019/4/20 20:38	467-FU	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	81	2019/4/22 18:15	467-FU	延遲約 6 分鐘
A1	公車準點性	81	2019/5/12 16:56	210-FS	延遲約 4 分鐘
A1	公車準點性	303	2019/4/13 18:57	716-U5	延遲約 8 分鐘
A1	公車準點性	303	2019/4/13 20:21	748-U5	遲到兩分鐘
A1	公車準點性	303	2019/4/14 18:25	739-U5	晚 2-3 分鐘
A1	公車準點性	303	2019/4/14 19:04	748-U5	晚 2-3 分鐘
A4	站牌資訊正確性	56	2019/5/14 17:57	台灣體大體育場	無 56 路線資訊
A5	車外路線資訊正確性	56	2019/5/8 06:55	FAB-335	車側有開跑馬燈，但壞了
A5	車外路線資訊正確性	75	2019/4/19 12:57	790-U5	開至調查員上車那站才開啟車頭路線編號。
A5	車外路線資訊正確性	77	2019/5/12 17:20	678-FZ	車側 LED 顯示未完全
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	75	2019/4/26 19:19	883-U5	有語音播報但播報器螢幕未開啟
B3	下車鈴是否能夠正常使用	81	2019/5/12 16:56	210-FS	無響鈴

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2019/4/19 17:31	692-FZ	車上除了有當日(3號)路線，還提供56號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	3	2019/4/22 19:42	699-FZ	未提供當日(3號)路線，只提供53路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	18	2019/4/26 20:45	201-FS	無路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	18	2019/4/28 16:02	KKA-1863	僅提供58號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	18	2019/4/28 16:23	868-U5	只看到73號路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	23	2019/4/14 19:51	251-FZ	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	56	2019/5/3 13:27	790-U5	混雜其他路線且無當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	56	2019/5/3 13:43	341-FZ	混雜其他路線，當班路線有特別標出來
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	56	2019/5/8 06:31	FAB557	56路貼61
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	61	2019/4/21 17:25	043-FS	未提供當班路線圖及提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	61	2019/4/30 07:30	971-FR	有當班路線亦有其他路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	61	2019/4/30 08:27	FAB-563	有當班但有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	61	2019/4/30 08:45	990-FR	有當班但有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/10 15:05	250-FZ	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/17 18:34	690-FZ	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/20 06:33	046-FS	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	73	2019/4/22 11:52	388-FZ	有當班路線圖但亦有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	73	2019/4/23 07:13	996-FR	無當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	75	2019/4/12 13:20	938-U3	混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	75	2019/4/29 19:56	779-U5	未提供當班路線 提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	77	2019/5/11 07:38	975-FR	混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	77	2019/5/12 17:20	678-FZ	混合路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	81	2019/4/22 18:15	467-FU	放有 73 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	81	2019/4/22 19:00	203-FS	無票價表路線圖時刻表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	81	2019/5/12 16:56	210-FS	73 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	81	2019/5/12 17:01	861-U5	73 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	81	2019/5/12 17:05	252-FZ	23 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	159	2019/4/26 18:53	885-U5	混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	159	2019/4/26 19:16	783-U5	無 159 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/13 12:16	738-U5	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/13 12:56	740-U5	張貼多張
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/13 20:21	748-U5	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/13 20:49	001-U7	張貼多張路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/14 18:25	739-U5	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/14 19:04	748-U5	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/4/30 08:02	988-FR	沒有該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	303	2019/5/1 07:57	731-U5	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	308	2019/4/13 14:02	728-U5	張貼多張
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	308	2019/4/25 18:39	728-U5	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	308	2019/4/25 20:11	727-U5	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	308	2019/4/26 17:52	722-U5	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	308	2019/4/30 07:57	728-U5	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	309	2019/4/30 15:34	616-U8	無路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	309	2019/5/4 16:09	296-U8	有與 309、310 路線圖混雜

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	326	2019/5/8 22:04	741-U5	沒有當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	326	2019/5/8 22:31	735-U5	混雜其他路線圖
C3	駕駛員行駛之安全性	23	2019/4/14 19:51	251-FZ	急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	61	2019/4/21 19:28	790-U5	急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	81	2019/4/20 20:04	865-U5	當時上車門正要關，我未站穩即踩油門導致重心不穩倒向欄杆，多次急煞，速率不穩定
C3	駕駛員行駛之安全性	300	2019/5/10 22:12	772-U5	因為有車變換車道擋在公車專用道前，司機開車外麥克風罵人以及按喇叭
C4	駕駛員行車期間之車內行為	23	2019/4/10 16:23	211-FS	無線電聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	56	2019/5/8 06:31	FAB557	駕駛聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	309	2019/4/30 15:14	816-U8	有檳榔味、司機在講電話、但拍不到因動作會太明顯
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	56	2019/5/3 13:43	341-FZ	已按下車鈴，莒光新城過站不停，司機原本要在馬路正中間讓人下車
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	63	2019/4/17 18:34	690-FZ	我在站名播報器說普濟寺的時候按了下車鈴，但司機好像未注意到，所以在等紅燈的時候

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
					我走過去跟他說我要在普濟寺下車，他就開車門讓我下車。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:29	0800-676676	問：309 路，台中至高美濕地是否提供英文、韓文站名播報？ 回應：稍等一下，再回撥電話給您。

三、 仁友客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二)A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (三)A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (四)B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (七)C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (八)C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (九)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

- (十) D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。
- (十一) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十二) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 3 仁友客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	30	2019/4/14 06:52	KKA-6366	延遲 4 分鐘
A1	公車準點性	358	2019/4/12 06:44	KKA-6285	延遲 2 分鐘
A4	站牌資訊正確性	19	2019/4/20 07:39	忠信國小	無 19 路線圖
A5	車外路線資訊正確性	32	2019/4/9 16:09	593-U8	車尾無標示
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	21	2019/4/24 06:08	KKA6250	有路線資訊但未播報站名
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	19	2019/4/20 08:02	KKA-6366	無當班路線圖且有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	21	2019/4/13 10:25	559-FQ	車上未提供此班次路線圖及票價資訊並有非本班次之路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	21	2019/4/24 19:04	611-FQ	含多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	30	2019/4/14 06:52	KKA-6366	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	30	2019/4/14 17:01	KKA-6280	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	30	2019/4/16 20:34	661-U8	有其他班車的路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	32	2019/4/8 12:37	596-U8	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	32	2019/4/9 16:43	596-U8	有當班及其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/4/15 10:28	999-U8	含兩條路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/4/23 17:47	KKA-6351	多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/4/23 18:52	KKA-6285	路線不符
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/4/24 07:10	562-FQ	含多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/4/24 07:35	KKA-6282	無該號路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	52	2019/5/1 19:47	557FQ	有貼其他路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	358	2019/4/10 11:44	FAE-772	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	358	2019/4/12 06:44	KKA-6285	提供非本路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	358	2019/4/13 16:19	KKA-6285	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	358	2019/4/14 16:40	KKA-6283	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	358	2019/4/16 22:04	kKA6283	有其他路線的班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C3	駕駛員行駛之安全性	19	2019/4/19 19:01	KKA-6278	急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	19	2019/4/19 19:19	KKA-6279	急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	19	2019/4/20 07:44	KKA-6281	急煞 踩油門
C3	駕駛員行駛之安全性	32	2019/4/8 12:37	596-U8	
C3	駕駛員行駛之安全性	52	2019/4/24 07:10	562-FQ	
C4	駕駛員行車期間之車內行為	52	2019/5/1 19:47	557FQ	行駛中使用手機
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/24 11:00	0800-889116	忙線中

四、 巨業交通

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：部分車輛在無乘客上下車情況下，在公車站位滯留超過 3 分鐘，建議應提醒駕駛員於特定時間再至端點站進行載客。
- (三) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (四) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五) B2 車廂內環境及舒適度：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，提供良好搭乘環境。
- (六) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) C2 駕駛員行車期間之服務態度：建議針對行車態度不佳之駕駛員，進行駕駛員召回再訓練等機制，以提升行車安全與服務態度等。
- (八) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (九) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車

無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

(十一) E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(十二) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 4 巨業交通調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	306	2019/4/29 07:26	618-FX	延遲 8 分鐘
A1	公車準點性	306	2019/4/29 07:27	772-U8	延遲 3 分鐘
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	179	2019/4/20 17:31	826-U8	滯留 3 分鐘
A5	車外路線資訊正確性	178	2019/5/3 15:35	825-U8	車尾無
B2	車廂內環境及舒適度	300	2019/5/10 22:49	FAE-780	髒亂
B2	車廂內環境及舒適度	300	2019/5/10 22:59	FAE-780	髒亂
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	111	2019/4/20 16:45	825-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	164	2019/4/12 17:04	772-U8	全部沒有
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	180	2019/5/13 07:44	719-FX	無提供改版路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305	2019/4/13 14:28	770-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305	2019/4/14 16:53	620-FX	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305	2019/4/15 20:21	603-FX	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	305	2019/4/26 07:43	735-FQ	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/13 14:56	770-U8	沒有該車次的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/13 21:08	773-U8	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/14 18:14	772-U8	沒有該車次的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/25 18:54	601-FX	提供其他路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/29 07:26	618-FX	無張貼該路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	306	2019/4/29 07:27	772-U8	無提供該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	309	2019/4/21 18:41	762-U8	提供的是 300 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	309	2019/5/4 14:59	759-U8	提供的是 300 路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	677	2019/5/13 07:30	766-U8	沒有改版路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	677	2019/5/13 17:01	720-FX	無張貼該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	677	2019/5/13 20:44	767-U8	沒有改班路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	677	2019/5/14 12:37	658-FX	無張貼該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	688	2019/4/21 14:09	718-FX	提供的是 353 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	688	2019/4/21 14:46	768-U8	放的是 305 的路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	688	2019/4/21 17:19	785-U8	放的是 305 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	688	2019/4/21 19:00	772-U8	放的是 305 路線圖
C2	駕駛員行車期間之服務態度	164	2019/4/12 17:04	772-U8	刻意不開門讓人下車
C2	駕駛員行車期間之服務態度	300	2019/5/10 22:49	FAE-780	司機用開車時用擴音怒罵旁邊疑似違規車輛
C2	駕駛員行車期間之服務態度	305	2019/4/26 07:48	773-U8	還有三站才到站，卻不願意載客，多次出聲趕客人。且明明才到第一廣場（倒數第二站，卻宣稱已經到終點站而不願意繼續載客。沿路不斷碎念上車乘客。
C3	駕駛員行駛之安全性	300	2019/5/10 22:49	FAE-780	狂按喇叭跟緊急煞車
C3	駕駛員行駛之安全性	300	2019/5/10 22:59	FAE-780	緊急煞車
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	164	2019/4/12 17:04	772-U8	有人按下車鈴，卻只開前面導致真正想下車者無法下車，且有人大喊要下車，

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
					司機還很兇的說：「我怎麼知道有沒有人要下車。」
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	180	2019/5/13 07:44	719-FX	在播報器播報光田醫院站時按下車鈴，但司機到興仁里才開門
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	300	2019/5/10 22:49	FAE-780	未依規定站未停靠
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/19 14:35	0800-588788	本申訴電話不受理行動電話
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:32	0800-588-788	不為行動電話或我所在地區提供服務
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/24 11:10	0800-588788	本電話不為行動電話所在地方提供服務。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:04	04-26621161	問：164 路、772-U8、陳進順司機，乘客按下車鈴但駕駛員迅速開前門又很快關門，根本來不及下車，乘客覺得駕駛員態度不佳。回應：請提供站名，方便查閱錄影帶。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 09:54	04-26621161	問：坐巨業客運公車，下車刷卡沒完成，被鎖卡了怎麼辦？回應：請打到票證組詢問，謝謝。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:38	0800-588788	對不起，本電話號碼不為您所在地區或行動電話提供服務。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:04	0800-588788	響 10 下無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:20	0800-588788	轉接值班人員，響 10 下無人接聽。

五、 全航客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：部分車輛在無乘客上下車情況下，在公車站位滯留超過 3 分鐘，建議應提醒駕駛員於特定時間再至端點站進行載客。
- (三) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (四) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) B5 車輛安全設備：部分車輛內無放置滅火器與擊破器，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內之滅火器與擊破器是否有短缺與有效日期，以提供更安全的乘車環境。
- (七) B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (八) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (九) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十) D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視

障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

(十一) E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。

(十二) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 5 全航客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線 編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	11	2019/4/30 15:49	766-FX	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	58	2019/4/26 16:37	EAA-605	超過班距 10 分鐘
A1	公車準點性	58	2019/4/26 17:36	599-U8	58 尖峰都誤點，前面可能沒寫道，還有一個誤點 20 分鐘寫成 10 分鐘
A1	公車準點性	65	2019/4/18 20:33	KKA-6386	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	65	2019/5/15 19:09	513-FQ	延遲 4 分鐘
A1	公車準點性	700	2019/5/13 07:12	769FX	App 時間班距為 15 分鐘一班，司機照 App 發車無誤，但與公佈核定班距（10 分鐘一班）有出入。
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	700	2019/5/13 07:12	769FX	滯留 3 分鐘
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	12	2019/5/9 15:12	763-FX	有螢幕播報，沒有聲音。
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	12	2019/5/9 18:46	KKA-6001	太小聲，幾乎聽不到
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/19 10:04	332-FX	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/24 07:47	598-U8	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/25 17:27	599-U8	張貼其他路線圖

編號	可精進處	路線 編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/25 19:42	332-FX	同時張貼多長路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/27 18:05	597-U8	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	5	2019/4/28 07:53	288-U8	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	11	2019/4/30 15:49	766-FX	混合路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/9 10:45	613-FQ	未提供 12 號車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/9 11:04	986-U8	混合路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/9 15:12	763-FX	混雜路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/9 18:46	KKA-6001	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/9 18:42	981-U8	混合路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	12	2019/5/15 20:22	981-U8	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線 編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/26 16:00	613-FQ	混合路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/26 16:37	EAA-605	混合路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/26 17:07	761-FX	混合路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/26 17:36	599-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/27 09:47	982-U8	有許多其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/28 19:30	617-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/29 06:48	545-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	58	2019/4/29 06:57	599-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/4/13 15:01	983-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/4/18 20:33	KKA-6386	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線 編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/4/26 14:56	548-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/4/28 17:12	KKA-6386	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/4/29 08:03	548-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	65	2019/5/15 19:09	513-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	158	2019/4/19 14:48	616-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	158	2019/4/19 16:37	333-FX	它還有提供 5 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	700	2019/5/13 07:12	769FX	有不只一張路線之路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	700	2019/5/13 18:44	613-FQ	未提供 700 路路線圖及時刻表
B5	車輛安全設備	12	2019/5/9 18:46	KKA-6001	滅火器在最後一排椅子後方，未放於明顯處，且雜物堆積於滅火器旁
C3	駕駛員行駛之安全性	12	2019/5/9 18:46	KKA-6001	車速有點快
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:23	0800-068-168	響鈴 3 聲後通知縣再為休息時間，請改撥 04-22255631。再次撥打皆為通話中

編號	可精進處	路線 編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 10:00	0800-068168	無人接聽
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:51	0800-068168	現在是下班時間，請改撥其他電話。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:06	0800-068-168	親愛的旅客，現在已是下班時刻，逼聲後留言。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 10:47	0800-068168	現在已是下班時刻，需申訴請逼聲後留言。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:22	0800-068168	現在是下班時刻，若需要申訴請逼聲後留言。

六、 豐原客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：部分車輛在無乘客上下車情況下，在公車站位滯留超過 3 分鐘，建議應提醒駕駛員於特定時間再至端點站進行載客。
- (三) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (四) A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (五) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (六) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (七) B2 車廂內環境及舒適度：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，提供良好搭乘環境。
- (八) B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (九) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。
- (十) B5 車輛安全設備：部分車輛內無放置滅火器與擊破器，建議各營

運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內之滅火器與擊破器是否有短缺與有效日期，以提供更安全的乘車環境。

- (十一) C2 駕駛員行車期間之服務態度：建議針對行車態度不佳之駕駛員，進行駕駛員召回再訓練等機制，以提升行車安全與服務態度等。
- (十二) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (十三) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (十四) C5 駕駛員是否遵循路線行駛：調查員等候半小時以上，位有發車，建議依發車時刻準時發車。
- (十五) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十六) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十七) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 6 豐原客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	55	2019/5/10 07:39	710-U8	誤點 2 分鐘
A1	公車準點性	153	2019/4/23 20:32	712-U8	提早一分鐘發車
A1	公車準點性	170	2019/5/9 17:33	837-U8	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	185	2019/5/1 10:16	789-U5	遲到五分鐘
A1	公車準點性	202	2019/4/26 14:34	820-U8	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	206	2019/4/26 18:48	798-U8	延誤 4 分鐘
A1	公車準點性	207	2019/4/27 12:20	795-U8	延誤五分鐘發車
A1	公車準點性	208	2019/4/14 06:45	829-U8	表定 6:40 發車；實際 6:45 發車
A1	公車準點性	211	2019/5/1 09:10	673-FX	9:10 發車
A1	公車準點性	213	2019/5/1 16:39	615-FX	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	213	2019/5/2 19:04	710-U8	提早五分鐘
A1	公車準點性	218	2019/4/27 17:32	753-U8	未依照班表開車
A1	公車準點性	219	2019/5/9 16:14	797-U8	班表 16:15 但司機 16:08 就發車了，App 不準確，司機剛到第一站但 App 顯示在第六站
A1	公車準點性	220	2019/4/17 18:09	790-U8	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	220	2019/4/18 07:49	F AE-750	提早三分鐘發車
A1	公車準點性	238	2019/4/15 14:51	F AE-716	晚兩分鐘
A1	公車準點性	223	2019/5/11 17:37	672-FX	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	235	2019/5/10 11:03	671-FX	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	235	2019/5/10 15:57	645-FX	延遲 3 分鐘

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	235	2019/5/11 17:33	675-FX	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	253	2019/4/30 17:31	632-FX	延誤 2 分鐘發車
A1	公車準點性	253	2019/5/1 06:34	635-FX	延誤五分鐘發車
A1	公車準點性	258	2019/4/5 16:35	650-FX	表定 16:30 開，實際 16:32 開
A1	公車準點性	270	2019/4/26 17:58	807-U8	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	280	2019/4/25 15:46	708-U8	表訂 13 分到中山堂，實際上 19 分到中山堂
A1	公車準點性	280	2019/4/27 07:55	749-FX	表訂預估 7:43 抵達中山堂，實際抵達中山堂時間為 7:50
A1	公車準點性	900	2019/5/10 10:40	FAE-791	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	900	2019/5/10 10:48	828-U8	延遲 3 分鐘
A1	公車準點性	900	2019/5/10 23:02	790-U8	延遲 2 分鐘
A1	公車準點性	900	2019/5/13 22:26	745-FQ	延遲 2 分鐘
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	276	2019/4/27 14:27	未發車	
A4	站牌資訊正確性	90	2019/4/6 19:09	連厝	站牌與路燈設置過於相近，無法完整查看路線圖資訊。
A4	站牌資訊正確性	153	2019/4/6 20:02	土場	站牌旁樹叢林立，無法靠近查看站牌之路線資訊
A4	站牌資訊正確性	208	2019/4/6 18:59	情人木橋	此站無路線資訊
A4	站牌資訊正確性	212	2019/5/16 21:48	新惠生醫院	有樹枝擋住路線圖
A4	站牌資訊正確性	227	2019/5/13 03:59	南陽新村	時刻表處有裂痕
A4	站牌資訊正確性	232	2019/5/3 09:42	東山廟前	站牌有刮損痕跡。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	站牌資訊正確性	250	2019/4/6 19:21	高簡	站牌嚴重折損
A4	站牌資訊正確性	251	2019/4/6 19:23	石角	略有汙損情形
A4	站牌資訊正確性	251	2019/4/6 19:26	上高簡	站牌與相鄰電線桿設置過近，無法完整查看路線資訊。
A4	站牌資訊正確性	253	2019/4/6 19:16	玉山高中	站牌與相鄰電線杆設置過近，無法完整查看路線圖之資訊。
A4	站牌資訊正確性	260	2019/4/6 18:42	下新	站牌過於鄰近電線桿，無法完整觀看路線圖資訊，且周遭亦有多盆盆栽等雜物圍繞站牌。
A4	站牌資訊正確性	261	2019/4/6 18:49	校栗埔	同站兩相鄰站牌過於靠近、相互遮蔽，完全無法查看路線圖是否正確。
A4	站牌資訊正確性	263	2019/4/5 07:49	中正里	歪斜
A4	站牌資訊正確性	266	2019/4/6 20:11	天輪	站牌有嚴重汙損情形
A5	車外路線資訊正確性	206	2019/4/30 18:23	740-FX	車內駕駛名字與車外不一致
A5	車外路線資訊正確性	211	2019/5/1 09:10	673-FX	車尾顯示 213 路
A5	車外路線資訊正確性	219	2019/5/9 16:14	797-U8	車頭於進站時未開，到乘客上車才開
A5	車外路線資訊正確性	270	2019/4/26 17:58	807-U8	
A5	車外路線資訊正確性	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
A5	車外路線資訊正確性	850	2019/4/28 20:05	FAE-795	車頭沒顯示車號，晚上時很難看到
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	258	2019/4/5 16:35	650-FX	至東勢站時顯示器無正確播報及顯示內容。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	850	2019/5/12 16:14	FAE-729	沒有聲音
B2	車廂內環境及舒適度	55	2019/5/9 16:49	019-FV	地板髒
B2	車廂內環境及舒適度	55	2019/5/9 19:16	019-FV	地板髒
B2	車廂內環境及舒適度	63	2019/4/18 19:31	730-U8	車內地上有少許垃圾
B2	車廂內環境及舒適度	90	2019/4/14 13:53	800-U8	駕駛座附近略雜亂
B2	車廂內環境及舒適度	235	2019/5/10 11:03	671-FX	無人座位卻有垃圾
B2	車廂內環境及舒適度	258	2019/4/5 16:35	650-FX	後門樓梯嚴重積水，掃把、拖把恣意擺放。
B2	車廂內環境及舒適度	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
B3	下車鈴是否能夠正常使用	238	2019/4/15 16:07	708-FT	
B3	下車鈴是否能夠正常使用	239	2019/4/27 17:34	743-FX	無亮燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	252	2019/4/14 09:28	FAE-808	按壓皆無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	11	2019/4/29 09:25	FAE-733	無 11 號的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	11	2019/4/30 07:02	755-U8	無 11 號的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	51	2019/5/6 17:49	FAE-726	無票價

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/9 14:56	801-U8	未提供當班路線，且有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/9 15:05	EAA-651	車內全沒張貼
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/9 16:46	723-U8	無票價，混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/9 17:04	805-U8	混合路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/9 19:10	FAE-760	提供 207.203 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/10 07:21	803-U8	無票價且混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/10 07:39	710-U8	未提供 55 路路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/10 07:53	709-FT	混雜其他路線圖（一整排）
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	55	2019/5/10 08:15	FAE-757	未提供 55 號路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/17 18:00	709-FT	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/18 07:27	733-U8	有其他路線的班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	63	2019/4/18 19:31	730-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	90	2019/4/6 16:00	FAE-730	有提供該路線之路線圖但亦有其他路線(266、821)之路線圖並列。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	90	2019/4/14 07:29	739-FX	有提供路線相關資訊但亦有其他路線(206)之相關資訊張貼。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	91	2019/4/29 16:50	FAE-750	提供別班車的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	92	2019/5/1 07:29	713-FX	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	92	2019/5/1 09:28	FAE-736	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	92	2019/5/2 16:56	821-U8	僅提供 12 路公車班車資訊，未提供 92 路公車路線時刻表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	92	2019/5/2 17:38	709-FX	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	153	2019/4/23 20:32	712-U8	車內路線表的位置貼在燈上，非常不明顯，也不易看清楚
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	170	2019/5/9 17:33	837-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	171	2019/5/9 17:47	839-U8	有其他路線的班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	172	2019/5/1 11:41	839-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	172	2019/5/8 06:33	838-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	172	2019/5/9 17:05	832-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	182	2019/4/15 17:18	FAE-715	混雜路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	183	2019/4/15 18:49	FAE717	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	185	2019/4/29 17:21	793-U8	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	185	2019/5/1 10:16	789-U8	張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	186	2019/5/16 13:09	FAE-717	張貼 182、183、185、238、229，未見 186 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	202	2019/4/26 14:34	820-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	203	2019/5/12 06:35	807-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/4/14 15:37	FAE-755	車內有設置路線資訊，但亦有其他路線訊息張貼。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/4/14 19:15	701-FX	車內張貼多條路線之乘車資訊，略顯混雜。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/4/26 18:48	798-U8	有其他路線圖，206 本身路線圖剝落
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/4/27 06:34	FAE-753	有其他路線圖混雜
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/4/30 18:23	740-FX	未提供 206 路線圖，但有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	206	2019/5/11 06:55	FAE-760	車內有其他路線路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	207	2019/4/6 17:21	795-U8	有提供該路線之路線圖但亦有其他路線(266)之路線圖並列。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	207	2019/4/14 07:52	738-FX	除抽樣路線外，車內亦有張貼其他路線之路線圖等乘車資訊。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	207	2019/4/27 12:20	795-U8	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	208	2019/4/6 16:45	705-FQ	有提供該路線之路線圖但亦有其他路線(206、209、220)之路線圖並列。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	208	2019/4/6 08:51	788-U8	車上僅提供 185、220、202、203、55、900 等路線之路線圖，未提供本次抽樣路線 208 路之路線圖。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	208	2019/4/14 06:45	829-U8	車內提供其他路線(900、203、207、55)之路線圖，但無提供抽樣路線 208 路之路線圖、時刻表及票價表。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	208	2019/4/26 19:44	607-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	209	2019/4/6 16:26	FAE-750	有數條其餘路線(202、213、235、208、235、220、206、239...等)之路線圖，卻無提供本次抽樣之路線圖及票價表。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	209	2019/4/14 07:17	613-FX	未提供 209 路相關乘車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	210	2019/5/8 07:27	831-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	210	2019/5/8 16:56	837-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	211	2019/5/1 09:10	673-FX	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	212	2019/5/1 16:22	833-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	213	2019/5/1 07:11	748-FQ	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	213	2019/5/1 09:48	831-U8	有其他路線的班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	213	2019/5/1 16:39	615-FX	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	213	2019/5/2 17:19	838-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	213	2019/5/2 19:04	710-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	215	2019/5/1 08:03	836-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	215	2019/5/1 17:08	837-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	216	2019/5/8 06:03	830-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	216	2019/5/8 18:04	836-U8	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	218	2019/4/27 17:32	753-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	219	2019/5/9 16:14	797-U8	車上只有 270 的路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/12 13:38	FAE-721	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/17 18:09	790-U8	有其他路線的班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/17 18:59	FAE-732	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/18 07:33	653-FX	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/18 07:49	FAE-750	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	220	2019/4/18 20:00	709-FT	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	229	2019/5/10 18:48	FAE-717	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	237	2019/4/20 09:06	645-FX	沒有提供該班次的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	237	2019/4/29 16:33	FAE-716	沒有提供該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	237	2019/5/17 07:40	0	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	238	2019/4/15 14:51	FAE-716	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	238	2019/4/15 16:07	708-FT	提供非當班車的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	238	2019/5/1 09:48	FAE-718	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	238	2019/5/8 22:09	FAE-718	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	239	2019/4/20 10:37	738-U8	無提供當班車次的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	239	2019/4/27 17:34	743-FX	沒有該班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	239	2019/5/1 08:40	FAE-750	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	223	2019/5/11 17:37	672-FX	多張其他路線圖混淆
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	227	2019/5/11 17:41	673-FX	多張其他路線圖混淆
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	232	2019/5/3 06:38	829-U8	無當班路線資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	235	2019/5/10 11:03	671-FX	放有 227 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	235	2019/5/10 15:57	645-FX	沒有放該路線的路線圖，其他路線卻放一堆
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	235	2019/5/11 17:33	675-FX	多張其他路線圖混淆
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	250	2019/4/14 18:19	640-FX	車內有多條路線之路線圖及票價表，略顯混雜。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	250	2019/4/27 07:14	650-FX	沒有 250 的路線圖，反而有其他路線的
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	253	2019/4/5 15:13	632-FX	車輛上有數條路線之路線圖與票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	253	2019/4/14 12:06	632-FX	車內路線圖資訊過多，非僅單一路線之路線圖。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	253	2019/4/30 17:31	632-FX	有其他路線表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	253	2019/5/1 06:34	635-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	258	2019/4/6 07:54	632-FX	有路線圖但亦有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	258	2019/4/5 16:35	650-FX	車上僅其餘三條路線(270.271.277)之路線圖與票價表，無提供本次抽樣路線 258 路之路線圖。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	260	2019/4/14 18:37	605-FX	車內有多條路線之路線資訊，略顯混雜。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	261	2019/4/14 17:14	605-FX	車內有多條路線之乘車資訊，略顯混雜。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	263	2019/4/6 06:12	640-FX	車內有該路線之路線圖及票價表，但亦有其他數條路線(276.250.270)之路線圖與票價表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	263	2019/4/5 17:23	640-FX	有提供本路線之路線圖與票價表但亦有其餘數條路線之路線圖與票價表。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	263	2019/4/27 08:42	640-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	264	2019/4/26 16:53	639-fx	有其他的路線表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	265	2019/4/5 06:23	795-U8	車內無當班路線路線圖、時刻表、票價圖等資訊，卻有其他三條路線(206、207、266)等路線資訊同時張貼。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	265	2019/4/26 17:43	647-fx	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	266	2019/4/6 07:21	FAE-731	有提供路線圖，但亦有其他路線(206.207)之路線圖並列
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	266	2019/4/27 10:45	FAE-761	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	267	2019/4/27 09:48	651-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	269	2019/4/5 10:21	609-FX	車內有其他路線(850、51)之路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	270	2019/4/26 15:42	640-FX	混合其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	270	2019/4/26 17:58	807-UB	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	271	2019/4/29 07:25	FAE-760	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	272	2019/4/27 11:51	650-FX	未提供當班路線且混合其他
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	276	2019/4/27 16:32	806-U8	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	277	2019/5/11 07:31	797-U8	只有半票票價表，且混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	280	2019/4/25 15:46	708-U8	未提供當日（280 號）路線，只提供 202 和 203 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	280	2019/4/27 07:55	749-FX	未提供當日（280 號）路線，只提供 288 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	280	2019/4/29 16:03	749-FX	未提供當日（280 號）路線，只提供 288 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	280	2019/4/30 20:13	749-FX	未提供當日（280 號）路線，只提供 288 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	286	2019/4/27 14:03	742-U8	未提供當日（286 號）路線，只提供 280 路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	286	2019/5/3 17:17	812-U8	未提供當日（286 號）路線，只提供 280 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	287	2019/5/4 18:44	810-U8	未提供當日 287 號路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	288	2019/4/27 11:17	809-U8	未提供當日（288）路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	288	2019/5/3 17:32	817-U8	未提供當日（288 號）路線 只提供 280 路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	289	2019/4/26 08:17	749FX	張貼位置不明顯
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	821	2019/4/26 20:06	707-FX	未提供當班且混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	850	2019/4/25 07:24	FAE-789	未提供當班且混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	850	2019/4/26 05:58	609FX	混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	850	2019/5/12 16:14	FAE-729	混合其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/10 10:36	803-U8	放有 55 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/10 10:40	FAE-791	只有其它路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/10 10:48	828-U8	放有 55 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/10 22:57	FAE-720	僅提供與此路線不相關的資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/10 23:02	790-U8	多條其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/13 22:26	745-FQ	其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	900	2019/5/13 22:32	710-U8	無當班路線圖
B5	車輛安全設備	51	2019/5/3 14:44	752U8	2014 年
B5	車輛安全設備	51	2019/5/6 20:00	729-U8	貼紙已脫落，看不出來是否過期
B5	車輛安全設備	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
C1	駕駛員之服裝儀容	258	2019/4/5 16:35	650-FX	駕駛員雖由穿著制服，但其衣擺未紮入褲頭，服裝儀容不整齊。
C1	駕駛員之服裝儀容	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
C2	駕駛員行車期間之服務態度	55	2019/5/9 19:16	019-FV	乘客刷卡下車，詢問這樣有刷過嗎？司機大聲說：過了啊！
C2	駕駛員行車期間之服務態度	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
C3	駕駛員行駛之安全性	51	2019/5/6 20:52	740-U8	車速有點快會急煞
C3	駕駛員行駛之安全性	51	2019/5/8 06:41	745-U8	車速有點快
C3	駕駛員行駛之安全性	55	2019/5/10 07:53	709-FT	一聲短喇叭，一聲長喇叭

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C3	駕駛員行駛之安全性	90	2019/4/14 13:53	800-U8	東勢南站至東勢站間猛按喇叭約二至三次
C3	駕駛員行駛之安全性	153	2019/4/5 13:01	722-U8	13:09 逆向超車 13:33 未待年長者坐妥即逕自起步出發
C3	駕駛員行駛之安全性	206	2019/4/14 19:15	701-FX	19:21 於梅子站，車輛尚未停妥即開啟車門。
C3	駕駛員行駛之安全性	206	2019/5/11 06:55	FAE-760	自「頂街(中正路)」站離站時車門尚未關閉即起步行駛
C3	駕駛員行駛之安全性	208	2019/4/6 16:45	705-FQ	沿途數站停靠站牌時皆無等待靠站停妥後才開車門，皆尚未停妥即開啟車門，起步時亦未待車門關妥後才起駛出發。 (如:16:46 於頂街站、16:51 於向陽圓環東路口站、16:54 於葫蘆墩文化中心站、16:56 於圓環東水源路口站...等，皆是如此)
C3	駕駛員行駛之安全性	209	2019/4/14 07:17	613-FX	
C3	駕駛員行駛之安全性	235	2019/5/10 11:03	671-FX	未坐下就猛踩油門
C3	駕駛員行駛之安全性	251	2019/4/14 16:24	676-FX	16:27 於豐勢路忠孝街口，黃燈已轉紅燈仍強行通過
C3	駕駛員行駛之安全性	258	2019/4/5 16:35	650-FX	16:47 於下新社區站及 16:48 於東新國中站，車輛皆未停妥即開啟車門。
C3	駕駛員行駛之安全性	265	2019/4/5 06:23	795-U8	猛踩油門、急煞、轉彎未減速等情形持續發生

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C3	駕駛員行駛之安全性	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
C3	駕駛員行駛之安全性	900	2019/5/10 10:36	803-U8	
C3	駕駛員行駛之安全性	900	2019/5/10 10:40	FAE-791	
C4	駕駛員行車期間之車內行為	12	2019/4/21 07:34	821U8	有檳榔味
C4	駕駛員行車期間之車內行為	55	2019/5/9 15:05	EAA-651	司機聊天（看起來是戴耳機聊）
C4	駕駛員行車期間之車內行為	185	2019/5/1 10:16	789-U5	上車到下車都在講電話
C4	駕駛員行車期間之車內行為	210	2019/5/8 16:56	837-U8	停紅燈的時候，司機在吃東西
C4	駕駛員行車期間之車內行為	219	2019/5/9 16:14	797-U8	司機嘴巴感覺有在咀嚼東西，停紅綠燈時會低頭貌似在看手機
C4	駕駛員行車期間之車內行為	266	2019/4/6 07:21	FAE-731	自東勢發車後即有使用免持設備持續通話
C4	駕駛員行車期間之車內行為	276	2019/4/27 14:27	未發車	未發車
C4	駕駛員行車期間之車內行為	900	2019/5/10 23:02	790-U8	使用手機通訊軟體
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	185	2019/5/1 10:16	789-U5	有按下車鈴但沒有停車
C5	駕駛員是否遵循路線行駛	276	2019/4/27 14:27	未發車	
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:28	0800-034-175	響鈴後告知為下班時間，請改撥他站電話，台中站為:04-3611923
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/24 11:56	04-25234175	問：大甲火車站到花博后里區，要搭哪一班車次？回應：市區 213 路，約 20-30 分一班。(客服人員回答後快速掛電話)
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 10:20	0800-034175	無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:29	0800-034175	下班時間無人接聽，要求改撥。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:24	0800-034175	您好，這裡是 0800 專線現在已是下班時刻，請轉撥 04-25872043。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 11:03	0800-034175	您好現在是下班時間，請改撥。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:40	0800-034175	您好現在是下班時間，請改撥。

七、 東南客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (三) A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (四) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五) B2 車廂內環境及舒適度：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，提供良好搭乘環境。
- (六) B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (七) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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。
- (八) B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (九) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (十) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改

善。

- (十一) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十二) D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。
- (十三) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十四) E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服務績效。
- (十五) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 7 東南客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	67	2019/5/1 06:16	893-U8	06:08 才在東海別墅
A1	公車準點性	98	2019/4/26 19:52	430-FW	提早 2 分鐘發車
A1	公車準點性	98	2019/4/29 18:53	256-FR	提早 2 分鐘開車
A1	公車準點性	98	2019/5/1 06:54	430-FW	提早 2 分鐘發車
A1	公車準點性	285	2019/5/3 18:38	KKA-6002	表定預估 18:22 抵達大智忠孝路口，實際抵達大智忠孝路口為 18:00（提早發車）
A4	站牌資訊正確性	97	2019/5/16 16:13	西勢里	路線圖脫落
A4	站牌資訊正確性	616	2019/5/3 01:02	體育館前	無路線資訊
A4	站牌資訊正確性	616	2019/5/3 01:03	東大庄	無路線資訊
A5	車外路線資訊正確性	98	2019/4/29 18:53	256-FR	車尾未標示路線編號
B2	車廂內環境及舒適度	67	2019/5/1 06:16	893-U8	下雨天，第一班車，整台車椅子皆是濕的。無法坐。
B2	車廂內環境及舒適度	98	2019/4/18 17:08	430-FW	車內置物區有許多雜物
B3	下車鈴是否能夠正常使用	98	2019/4/29 18:53	256-FR	無閃燈
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	7	2019/4/29 07:27	247-XH	為提供當日（7 號）路線，只提供 98 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	7	2019/4/29 07:51	255-FR	未提供當日（7 號）路線，只提供 67 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	7	2019/5/4 16:51	263-FR	未提供當日 7 號路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	67	2019/5/1 06:16	893-U8	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	98	2019/4/18 17:08	430-FW	有貼其他路線的票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	98	2019/4/26 19:52	430-FW	提供其他路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	98	2019/5/1 06:54	430-FW	有貼非本班路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	285	2019/4/27 09:46	KKA-6002	除了提供當日（285 號）路線，還提供 98 號、67 號和 7 號路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	285	2019/5/3 18:38	KKA-6002	除了提供當日（285 號）路線，還提供 7 號、67 號及 98 號路線
C1	駕駛員之服裝儀容	98	2019/5/1 07:25	256-FR	駕駛員未將制服的扣子扣上。
C3	駕駛員行駛之安全性	67	2019/5/1 06:16	893-U8	
C3	駕駛員行駛之安全性	97	2019/4/23 15:05	873-U8	
C3	駕駛員行駛之安全性	97	2019/4/28 19:59	883-U8	靠站時煞車力道有點大
C4	駕駛員行車期間之車內行為	67	2019/5/1 06:16	893-U8	吃吐司
C4	駕駛員行車期間之車內行為	97	2019/4/25 07:24	883-U8	駕駛停紅燈使用手機
C4	駕駛員行車期間之車內行為	616	2019/4/24 07:25	261-FR	用手機放歌
C4	駕駛員行車期間之車內行為	668	2019/5/8 07:56	KKA-6512	司機使用手機
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/19 14:52	04-22263543	無法打入客服電話
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 10:03	0800-616688	響 10 下無人接聽。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:42	0800-616688	響鈴多聲，無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:10	0800-616688	打 0800 專線響 10 下，無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:24	0800-616688	需另撥 04-22263543。

八、 豐榮客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (三) B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (四) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (六) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (七) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (八) D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (九) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實

掌握並降低發生率。

(十)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

表 8 豐榮客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	40	2019/4/14 06:46	KKA-6070	延遲約 2 分鐘
A1	公車準點性	40	2019/4/14 18:04	KKA-6075	延遲約 5 分鐘
A1	公車準點性	40	2019/4/19 17:13	KKA-6073	提早
A1	公車準點性	127	2019/4/12 17:16	400-FX	延遲約 10 分鐘
A1	公車準點性	127	2019/4/18 19:03	399-FX	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	228	2019/4/18 06:29	KKA6071	延遲約 3 分鐘
A5	車外路線資訊正確性	228	2019/4/17 16:52	KKA-6076	右側沒有顯示路線資訊
B3	下車鈴是否能夠正常使用	40	2019/4/14 18:04	KKA-6075	按了沒反應
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	40	2019/4/12 09:06	KKA-6077	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	40	2019/4/14 06:46	KKA-6070	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	40	2019/4/14 18:04	KKA-6075	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	40	2019/4/16 19:06	KKA6077	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	40	2019/4/19 17:13	KKA-6073	有其他路線的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	89	2019/4/12 07:30	400-FX	有其他路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	89	2019/4/12 08:35	KKA-6027	有其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/12 17:16	400-FX	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/12 17:53	396-FX	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/18 19:03	399-FX	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/26 15:19	KKA-6027	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/29 06:00	400-FX	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	127	2019/4/29 06:23	401-FX	混合其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	228	2019/4/18 06:29	KKA6071	有其他路線的班車資訊
B5	車輛安全設備	89	2019/4/13 18:59	KKA-6078	滅火器上標籤已看不到有效期限
C3	駕駛員行駛之安全性	127	2019/4/12 17:16	400-FX	因為遲到，趕路所以常急剎急踩油門
C4	駕駛員行車期間之車內行為	89	2019/4/12 08:35	KKA-6027	看手機，但未拍到照片
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:10	0800-280-008	第一通響鈴多聲(30 秒以上)未接電話。 第二通響鈴多聲(30 秒以上)未接電話。

九、 苗栗客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (二) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (三) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (四) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (五) E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

表 9 苗栗客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A5	車外路線 資訊正確 性	181	2019-05-08 07:12:30	EAA-573	車尾 LED 面板只顯示一半
C4	駕駛員行 車期間之 車內行為	181	2019-04-27 11:50:59	EAA-578	司機開車講電話
C7	申訴電話 之建置及 使用情形		2019-05-03 19:19:19	037-662-111/ 037-685-379	第一通通知下班時間改撥，改撥第二通也無人接聽。
			2019-05-04 20:14:40	037-861-050	響幾聲後就出現逼聲，無人接聽。
			2019-05-08 18:29:26	037-662-111-3	無人接聽。

十、和欣客運

以下針對評鑑期間秘密調查員調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二)B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (三)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (五)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (六)D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。
- (七)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車

無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。

(八)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

(九)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

表 10 和欣客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	160	2019/4/10 10:41	777-FS	延遲 4 分鐘
A4	站牌資訊正確性	161	2019/5/1 09:03	福安里(台灣大道)	路線圖下半部有脫落情形。
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	161	2019/4/16 19:17	508-U9	播報內容與跑馬燈內容不一樣
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	161	2019/4/17 16:11	783-U9	播報內容正確，但跑馬燈卻顯示上一站的站名。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/4/10 10:41	777-FS	不只張貼一張路線(160、161)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/4/19 07:41	598-U9	同時張貼 161 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/4/23 16:23	677-U9	同時張貼 161 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/4/24 07:54	503-U9	同時張貼 161 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/4/29 17:27	783-U9	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	160	2019/5/2 18:11	529-U9	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	161	2019/4/10 09:13	677-U9	票價表設於零錢盒旁，不易見。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	161	2019/4/26 07:07	781-U9	票價表未提供

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	161	2019/5/17 12:57	509-U9	混合路線
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/19 14:55	0800-002377	打三次電話皆忙線中、未接聽
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:15	0800-002377	第 1 次忙線中。問：161 路車上是否有英文、韓文播報器？回應：(無法即時回覆，待機詢問等候時間稍久)，會有英文。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 10:01	0800-002377	響 10 下無人接聽
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 10:49	0800-002377	無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:23	0800-002377	撥打三次皆忙線中

十一、 中台灣客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (三) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (四) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (六) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (七) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (八) D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度必達成節能減碳。
- (九) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十) E3 業者缺失改善情形：應積極改善缺失事項，以提升公司整體服

務績效。

- (十一) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 11 中台灣客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	1	2019/4/24 20:42	050-U8	延誤 2 分鐘
A1	公車準點性	20	2019/4/26 07:20	002-U8	延誤 2 分鐘
A1	公車準點性	20	2019/4/26 16:08	002-U8	延誤約 8 分鐘
A1	公車準點性	25	2019/4/28 07:51	778-FX	延誤 2 分鐘
A1	公車準點性	152	2019/4/27 18:25	KKA 6257	延誤 12 分鐘
A1	公車準點性	155	2019/4/27 20:15	091-U8	延誤 2 分鐘
A1	公車準點性	302	2019/4/25 21:43	721-U5	延誤 3 分鐘
A5	車外路線資訊正確性	155	2019/5/11 18:24	049-U8	車側無路線標示
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1	2019/4/15 13:15	253-FS	路線顯示錯誤
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1	2019/4/23 16:19	050-U8	無 QR-code、含多張路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1	2019/4/24 20:42	050-U8	非當班車路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	20	2019/4/26 16:08	002-U8	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/4/10 10:11	258-FZ	張貼的是別的路線（23 路跟 63 路）
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/4/22 16:04	206-FS	未提供路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/4/23 07:49	778-FX	同時張貼 95 號路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/4/24 20:02	747-FY	有其他路線圖 (37 路)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/4/28 07:51	778-FX	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	25	2019/5/1 16:46	772-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	37	2019/4/25 14:57	749-FY	只提供 25 號公車路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	37	2019/4/27 13:02	775-FX	有其他路線圖 (281、1)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	37	2019/5/2 06:50	749-FY	有其他路線圖 (25 路)
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	37	2019/5/11 17:35	775-FX	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	95	2019/5/12 16:20	786-FX	未提供正確路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	95	2019/5/13 06:22	786-FX	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	95	2019/5/13 07:30	783-FX	沒有 95 路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	95	2019/5/13 07:45	433-FZ	混雜 351、326、95 副線路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	95	2019/5/13 08:11	FAE-011	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	151	2019/4/4 15:41	047-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	151	2019/5/11 07:40	092-U8	路線圖被扶手擋住，不便查看
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/4 16:08	080-U8	未提供路線圖、時刻表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/26 06:22	042-U8	查看不易。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/26 06:53	KKA-6258	位置不明顯。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/26 08:41	042-U8	路線圖查看不易。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/26 09:22	KKA-6255	缺少路線圖、時刻表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/27 18:25	KKA 6257	位置不顯眼。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	152	2019/4/27 19:09	159-U8	位置不顯眼。

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	155	2019/4/4 16:46	156-U8	未提供當班路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	155	2019/4/27 20:15	091-U8	位置不顯眼。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	155	2019/5/11 18:24	049-U8	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	162	2019/4/15 06:28	FAE-015	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	162	2019/4/22 18:35	FAE-009	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	302	2019/4/25 18:14	781-FX	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	302	2019/4/25 21:43	721-U5	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	302	2019/4/26 07:44	057-U8	混雜多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/4/29 14:32	KKA-6020	未提供當版路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/4/29 15:04	KKA-6013	張貼多張路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/4/29 18:44	KKA-6017	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/4/29 19:34	KKA-6015	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/5/1 07:58	KKA-6021	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/5/1 07:58	KKA-6015	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	658	2019/5/1 17:08	KKA-6019	混雜其他路線
C4	駕駛員行車期間之車內行為	95	2019/5/13 07:30	783-FX	停紅燈滑手機
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 15:36	0800-676676	問：155 路是否提供英文、韓文播報器？回應：請稍等。沒有提供英文和韓文播報器。
			2019/5/8 18:13	0800-676676	撥打三次皆忙線中

十二、 南投客運

以下針對評鑑期間秘密調查員調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (三)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

表 12 南投客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形	2019-04-25 16:21:49	049-2984-031	問：39 號是否有英文、韓文播報器？回應：韓文確定沒有（英文待機確認）。（無法即時回覆）
		2019-05-03 19:24:15	049-2984-031#18	車上有無雙語播報？回應：有英文標示，但無撥報英文。
		2019-05-05 10:52:42	049-2984-031	無人接聽。
		2019-05-08 18:28:18	049-2984-031	現在是下班時間，請改撥。（無人接聽）

十三、 捷順交通

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二)A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (三)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (五)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 13 捷順交通調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	199	2019/5/13 07:45	EAA-653	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	199	2019/5/15 16:13	EAA-656	延遲約 2 分鐘
A1	公車準點性	199	2019/5/15 20:29	EAA-655	延遲約 3 分鐘
A1	公車準點性	359	2019/4/17 17:57	EAA-639	延遲約 8 分鐘
A4	站牌資訊正確性	A1	2019/5/15 19:53	美術館	有破損
A4	站牌資訊正確性	199	2019/5/14 23:39	家扶發展學園	路線圖有捲曲
A4	站牌資訊正確性	199	2019/5/14 23:39	河南福上巷口	路線圖有稍微捲曲
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	199	2019/5/13 07:45	EAA-653	未提供 199 路公車的班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	356	2019/4/26 06:21	EAA-628	提供路線圖為 199
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	357	2019/4/14 18:01	EAA-671	未提供本路線的班車資訊

十四、 四方公司

以下針對評鑑期間秘密調查員調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二)A4 站牌資訊正確性：建議落實站牌維護管理機制，固定派員/駕駛員巡視站牌資訊是否有破損、脫落或遭遮蔽之情形，以達到站牌資訊清楚且完善。
- (三)B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (四)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (六)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (七)D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (八)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 14 四方公司調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	352	2019/5/11 08:28	EAA-595	司機車上睡覺，忘了發車時間。
A1	公車準點性	354	2019/4/10 07:28	EAA-502	延誤 2 分鐘
A1	公車準點性	355	2019/4/10 08:13	EAA-306	8:20 的車，8:23 才來
A1	公車準點性	355	2019/4/16 17:55	EAA-303	班表 6:01 分的車，6:19 才到
A4	站牌資訊正確性	68	2019/5/14 23:37	河南福星路口	路線圖有明顯翹起
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	352	2019/5/13 07:10	EAA-592	有開啟，但音量過小
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	352	2019/5/13 07:10	EAA-592	無票價
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	354	2019/4/15 09:13	179-FV	如附圖，皆未提供
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	354	2019/4/23 17:52	179-FV	未張貼路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	355	2019/4/18 16:00	EAA-302	若有乘客坐在路線圖前的位置，其他乘客無法查看路線圖。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	355	2019/4/26 05:49	EAA-301	未提供票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	355	2019/4/29 20:44	EAA-301	未提供票價表
C4	駕駛員行車期間之車內行為	355	2019/4/10 08:13	EAA-306	整路都在講電話聊天。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:15	0800-058-722	電話無人接聽(轉接分機，轉 9 無人接聽，再試一次一樣)

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:02	0800-058722	問：354 路，逢甲大學到東海路思義教堂是否有英文、韓文播報？回應：韓文沒有，英文則需要詢問站務人員，幫您轉接。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/2 09:52	0800-058722	無人接聽
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:03	0800-058722	撥 0800 專線，轉按 9，無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 10:44	0800-058722	無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:19	0800-058722	無人接聽。

十五、 中鹿客運

以下針對評鑑期間秘密調查員調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二) A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘：部分車輛在無乘客上下車情況下，在公車站位滯留超過 3 分鐘，建議應提醒駕駛員於特定時間再至端點站進行載客。
- (三) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (四) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (五) B1 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車廂站名播報器是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (六) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) B5 車輛安全設備：部分車輛內無放置滅火器與擊破器，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內之滅火器與擊破器是否有短缺與有效日期，以提供更安全的乘車環境。
- (八) B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (九) C2 駕駛員行車期間之服務態度：建議針對行車態度不佳之駕駛員，進行駕駛員召回再訓練等機制，以提升行車安全與服務態度等。
- (十) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、

急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。

- (十一) C4 駕駛員行車期間之車內行為：駕駛員於行駛期間使用手機等行為，建議可於車廂內設置手機袋，供駕駛員行車中放置，以確實改善。
- (十二) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行 9 次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (十三) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (十四) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

表 15 中鹿客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	45	2019/4/26 21:02	573-FQ	遲到 3 分鐘
A1	公車準點性	74	2019/5/1 16:10	EAA-688	4:14 才搭到車
A1	公車準點性	74	2019/5/6 15:07	EAA-689	遲到 3 分鐘
A1	公車準點性	99	2019/5/1 17:31	FAE-766	延遲 10 分鐘
A1	公車準點性	105	2019/5/10 22:11	577-FQ	表定 22:00 發車；實際 22:14 發車
A1	公車準點性	105	2019/5/11 17:29	596-FQ	表定 17:30 發車；實際 17:28 提早發車
A1	公車準點性	105	2019/5/12 06:04	606-FQ	表定 06:00；實際 06:03
A1	公車準點性	655	2019/4/27 15:54	FAE-779	提早發車 3:56 就發車
A2	班車於站位滯留超過 3 分鐘	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
A5	車外路線資訊正確性	45	2019/4/26 21:02	573-FQ	車尾未提供編號
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/1 12:42	KKA-6502	車側無
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/1 17:31	FAE-766	車側無
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/2 07:10	FAE-769	車側無
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/3 07:03	KKA-6502	車側車尾無
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
A5	車外路線資訊正確性	99	2019/5/7 17:04	KKA-6502	車側、尾無
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/5/11 07:01	KKA-6552	車側沒有
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/5/11 07:49	561-FQ	車側及車尾未標示
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/4/26 15:38	575-FQ	車尾未標示
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/4/26 16:44	KKA-6503	車側未標示

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/4/28 15:56	KKA-6503	車側未標示
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/4/28 18:51	KKA-6500	車尾未標示
A5	車外路線資訊正確性	123	2019/4/28 19:15	575-FQ	車尾未標示
A5	車外路線資訊正確性	617	2019/5/6 15:18	610-FQ	車尾無
A5	車外路線資訊正確性	617	2019/5/6 16:15	578-FQ	車尾無
A5	車外路線資訊正確性	617	2019/5/7 15:45	FAE-772	車側車尾無
A5	車外路線資訊正確性	617	2019/5/7 16:11	FAE-767	車側無
A5	車外路線資訊正確性	655	2019/4/27 14:27	FAE-768	車側沒有標示
A5	車外路線資訊正確性	655	2019/4/27 15:54	FAE-779	車側及車後皆未標示
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	74	2019/5/1 16:10	EAA-688	未播報，感覺有人員在車上維修。
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	123	2019/4/28 18:51	KKA-6500	
B1	車廂內站名播報器是否正常使用	617	2019/5/6 16:15	578-FQ	未播報站名，僅顯示
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	45	2019/4/26 09:35	588-FQ	有提供其他路線(105路)路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	45	2019/4/26 21:02	573-FQ	未提供當次班車路線圖，提供非本班路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	45	2019/5/1 16:35	588-FQ	有貼其他路線的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/1 12:42	KKA-6502	混雜其他路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/1 17:31	FAE-766	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/2 07:10	FAE-769	混雜其他路線圖，有一張路線圖被遮擋，無法看出是哪個號碼的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/3 07:03	KKA-6502	混雜其他路線
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	99	2019/5/7 17:04	KKA-6502	混雜路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	105	2019/5/10 22:11	577-FQ	車內尚有其他路線之路線圖及票價表
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	105	2019/5/11 08:23	KKA-6538	未提供當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	105	2019/5/11 17:29	596-FQ	有其他非當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	105	2019/5/11 18:04	577-FQ	車內有被當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	105	2019/5/12 06:04	606-FQ	未提供當班班車資訊
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	123	2019/4/26 15:38	575-FQ	混雜其他路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	123	2019/4/26 16:44	KKA-6503	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	123	2019/4/28 19:15	575-FQ	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	617	2019/5/1 20:22	KKA-6551	過站不停
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	617	2019/5/6 16:15	578-FQ	617 路未放，放 45 路
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	617	2019/5/7 15:45	FAE-772	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	617	2019/5/7 16:11	FAE-767	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	617	2019/5/9 07:46	KKA-6535	混合 99 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	655	2019/4/27 14:27	FAE-768	混合路線圖，且未提供 655 班次路線圖。
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	655	2019/4/27 15:54	FAE-779	有張貼該路線，但混合路線（617 線及 123 線）
B5	車輛安全設備	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
C1	駕駛員之服裝儀容	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
C2	駕駛員行車期間之服務態度	45	2019/4/29 12:13	593-FQ	罵乘客找麻煩
C2	駕駛員行車期間之服務態度	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C2	駕駛員行車期間之服務態度	617	2019/5/1 20:22	KKA-6551	過站不停
C3	駕駛員行駛之安全性	45	2019/4/29 12:13	593-FQ	
C3	駕駛員行駛之安全性	74	2019/5/1 19:18	EAA-697	
C3	駕駛員行駛之安全性	74	2019/5/1 20:06	EAA-693	
C3	駕駛員行駛之安全性	99	2019/5/3 07:03	KKA-6502	車速過快
C3	駕駛員行駛之安全性	99	2019/5/6 19:30	FAE-766	過站不停
C3	駕駛員行駛之安全性	105	2019/5/10 22:11	577-FQ	駕駛員沿途皆有猛踩油門、急煞等問題。凡綠燈起步必猛踩油門，紅燈前皆未提前減速而於停止線前重踩煞車。
C3	駕駛員行駛之安全性	105	2019/5/11 18:04	577-FQ	沿途起步皆猛踩油門，換檔後亦猛踩油門使車輛暴衝等
C3	駕駛員行駛之安全性	105	2019/5/12 06:04	606-FQ	6:05 於昌平路二段崇德十二路口搶黃燈通過未果，又急踩煞車。
C3	駕駛員行駛之安全性	123	2019/5/11 07:49	561-FQ	尤其嘉陽高中那段特別快
C3	駕駛員行駛之安全性	617	2019/5/1 20:22	KKA-6551	過站不停
C3	駕駛員行駛之安全性	655	2019/4/27 14:27	FAE-768	轉彎速度過快，顛簸。
C4	駕駛員行車期間之車內行為	45	2019/4/26 09:35	588-FQ	使用耳機聊天講電話
C4	駕駛員行車期間之車內行為	99	2019/5/1 17:31	FAE-766	駕駛員旁邊坐了一位男士，於駕駛開車途中一直聊天
C4	駕駛員行車期間之車內行為	99	2019/5/3 07:03	KKA-6502	有戴耳機（線連著手機），停紅綠燈中拿出手機一次

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C4	駕駛員行車期間之車內行為	99	2019/5/6 19:30	F AE-766	過站不停
C4	駕駛員行車期間之車內行為	99	2019/5/7 17:04	K KA-6502	戴耳機、停紅綠燈拿出手機
C4	駕駛員行車期間之車內行為	123	2019/5/11 07:49	561-FQ	戴耳機講話
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 19:57	0800-889577	響 10 下無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:15	0800-889116	客服忙線中

十六、 總達客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (二) A5 車外路線資訊正確性：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其車頭、車尾及車身皆有標示正確路線標號，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (三) B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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) B6 車齡比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。
- (五) C3 駕駛員行駛之安全性：部分路線駕駛員行駛間，有猛按喇叭、急煞、車速偏快、闖紅燈等行為，建議督促駕駛員行車安全重要性與勸導/再教育。
- (六) C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (七) D1 無障礙公車比率：建議業者能考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新以採購地板公司，提升舒適度與達成節能減碳。
- (八) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (九) E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
- (十) E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議積極配合政府政策推動。

表 16 總達客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A5	車外路線資訊正確性	246	2019/5/3 15:27	KKA6391	車尾無
A5	車外路線資訊正確性	246	2019/5/4 06:30	KKA-6392	車尾無
A5	車外路線資訊正確性	246	2019/5/6 20:07	KKA-6391	車後沒有標示
A5	車外路線資訊正確性	246	2019/5/7 17:43	KKA-6391	車尾無
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	246	2019/5/3 15:27	KKA6391	無路線時刻
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	246	2019/5/6 20:07	KKA-6391	未提供路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	246	2019/5/7 17:43	KKA-6391	只有票價表
C3	駕駛員行駛之安全性	246	2019/5/6 20:07	KKA-6391	車速過快
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/21 15:38	0800-021-258	本電話號碼不為行動電話或您所在地區提供服務
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/24 11:54	04-22239666	問：搭 246 路在華盛頓中學要到台中總醫院，現在錯過車次，要再等多久？回應：半小時，可轉乘台中客運 43 路。(客服態度普通)
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:31	04-22239666	問：246 路是否有英文播報器？回應：應該有吧，我這邊是公路

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
					的，我需要再問其他人員才能確認。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/3 19:30	0800-021258	對不起，本電話號碼不為您所在地區或行動電話提供服務。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:23	0800-021258	不為手機服務。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 11:01	04-22239666	問：國軍台中醫院到太原火車站有低底盤公車？回應：建議市區客運可以撥市話。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/8 18:39	04-22239666	無人接聽。

十七、 國光客運

以下針對評鑑期間秘密調查員調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)A1 公車準點性：部分路線準點性不佳，建議各營運路線能依據核定發車時刻及班距準時發車，並加強人車調度，以兼顧乘客搭乘需求。
- (二)A3 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，建議各路線能依據核定發車時刻及班距正常發車。
- (三)B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛下車鈴無閃燈，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視其下車鈴是否可正常運作，以提供乘客更清楚及完善的服務。
- (四)B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，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)C7 申訴電話之建置及使用情形：查核期間於平日/假日、上午/下午/晚間，進行9次電話抽查，建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (六)D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者能落實邀請身心障礙或視障者對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練；並且建立自評稽查機制，適時檢視無障礙設施操作熟悉度。
- (七)E4 百萬公里肇事死傷人數：建議應將違規事件、交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
- (八)E5 其他大眾運輸政策之配合度：建議應積極配合政府相關營運管理法令與政策推動。

表 17 國光客運調查作業缺失及改善建議表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	公車準點性	A3	2019/4/29 17:54	KKA-1398	延遲 3 分鐘
B3	下車鈴是否能夠正常使用	A3	2019/5/1 19:39	KKA-1391	沒有聲音也不會亮燈
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A3	2019/4/28 08:07	KkA-1393	同時張貼其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A3	2019/4/29 17:54	KKA-1398	有其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A3	2019/4/30 14:04	KKA-1389	同時張貼 A2 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A3	2019/5/1 19:39	KKA-1391	同時張貼 A2 路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A2	2019/4/19 18:07	KKA-1388	混雜 A3 的路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A2	2019/4/23 15:45	KKA-1396	混雜其他路線圖
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	A2	2019/5/1 16:46	KKA-1391	混雜其他路線圖
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/19 14:57	0800-010138	響鈴約 12 下，無客服接聽電話
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/4/25 16:25	0800-010138	響了 12 下，無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/4 20:16	0800-010138	響了很久無人接聽。
C7	申訴電話之建置及使用情形		2019/5/5 10:56	0800-010138	無人接聽。