

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	V
圖目錄.....	XII
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 服務項目.....	2
2.2 工作範圍.....	3
2.2.1 評鑑對象.....	3
2.2.2 評鑑調查數量.....	4
2.3 計畫構想.....	5
2.4 計畫服務內容及工作目標.....	8
2.4.1 計畫服務內容.....	8
2.4.2 工作目標.....	11
2.5 預期成果.....	11
第三章 執行計畫.....	12
3.1 計畫執行規劃.....	12
3.2 計畫執行時程與進行方式.....	14
3.2.1 計畫執行時程.....	14
3.2.2 計畫進行方式.....	16
3.3 業者說明會.....	35
3.4 秘密客與調查員成員挑選及訓練.....	36
3.4.1 秘密客與調查員挑選與及訓練.....	36
3.4.2 調查作業流程說明.....	39
3.4.3 路線試評之規劃.....	42
3.5 主管機關行政支援項目.....	43
3.5.1 主管機關書面資料檢核評分表.....	43
3.5.2 無障礙設備實地稽查之規劃.....	47

第四章 評鑑成績計算.....	56
4.1 評鑑成績計算.....	56
4.1.1 路線別成績說明.....	56
4.1.2 公司別成績說明.....	57
4.1.3 評鑑總成績及等第.....	57
4.2 評鑑成績計算標準一致化.....	60
第五章 乘客問卷基本資料分析.....	61
第六章 評鑑成果分析.....	75
6.1 成績歸類分析.....	75
6.1.1 台中客運.....	76
6.1.2 統聯客運.....	84
6.1.3 仁友客運.....	89
6.1.4 巨業交通.....	92
6.1.5 全航客運.....	96
6.1.6 豐原客運.....	99
6.1.7 東南客運.....	108
6.1.8 豐榮客運.....	111
6.1.9 苗栗客運.....	114
6.1.10 和欣客運.....	117
6.1.11 中台灣客運.....	120
6.1.12 南投客運.....	124
6.1.13 捷順交通.....	127
6.1.14 四方公司.....	130
6.1.15 中鹿客運.....	133
6.1.16 總達客運.....	136
6.1.17 國光客運.....	139
6.1.18 建明客運.....	142
6.2 評鑑項目成果分析.....	148
6.2.1 台中客運.....	149
6.2.2 統聯客運.....	153
6.2.3 仁友客運.....	157

6.2.4 巨業交通.....	161
6.2.5 全航客運.....	165
6.2.6 豐原客運.....	169
6.2.7 東南客運.....	173
6.2.8 豐榮客運.....	177
6.2.9 苗栗客運.....	181
6.2.10 和欣客運.....	185
6.2.11 中台灣客運.....	189
6.2.12 南投客運.....	193
6.2.13 捷順交通.....	197
6.2.14 四方公司.....	201
6.2.15 中鹿客運.....	205
6.2.16 總達客運.....	209
6.2.17 國光客運.....	213
6.2.18 建明客運.....	217
6.3 公司評鑑總成績.....	226
6.4 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	229
第七章 評鑑結果及成績列等.....	231
7.1 評鑑結果與成績列等.....	231
7.1.1 路線評鑑結果與成績列等.....	231
7.1.2 公司評鑑結果與成績列等.....	245
7.1.3 評鑑結果分組說明.....	248
7.2 本年度各業者成績與上一年度成績比較.....	250
7.2.1 評鑑指標差異說明.....	250
7.2.2 本年度與上一年度成績及等第比較	253
第八章 結論與建議.....	258
8.1 結論.....	258
8.2 業者建議事項.....	259
8.2.1 台中客運建議事項.....	259
8.2.2 統聯客運建議事項.....	261
8.2.3 仁友客運建議事項.....	263

8.2.4 巨業交通建議事項.....	264
8.2.5 全航客運建議事項.....	265
8.2.6 豐原客運建議事項.....	267
8.2.7 東南客運建議事項.....	269
8.2.8 豐榮客運建議事項.....	271
8.2.9 苗栗客運建議事項.....	273
8.2.10 和欣客運建議事項.....	274
8.2.11 中台灣客運建議事項.....	276
8.2.12 南投客運建議事項.....	278
8.2.13 捷順交通建議事項.....	279
8.2.14 四方公司建議事項.....	281
8.2.15 中鹿客運建議事項.....	282
8.2.16 總達客運建議事項.....	284
8.2.17 國光客運建議事項.....	286
8.2.18 建明客運建議事項.....	287
8.3 後續年度建議事項.....	288
附件一、修正版成果報告書意見回覆表.....	290
附 1.1 109/11/30 二次修正版成果報告書意見回覆表	291
附 1.2 109/11/19 修正版成果報告書意見回覆表	292
附 1.3 109/10/19 成果報告書審查會議意見回覆表	295
附件二、相關會議會議紀錄.....	302
附件三、秘密客暨調查員教育訓練資料.....	305
附件四、秘密客成員組成與作業規範事項.....	312
附件五、108 年度評鑑查核作業缺失及改善建議	350

表目錄

表 2.4-1 評鑑項目與評鑑指標總表	10
表 3.2-1 計畫時程甘特圖	14
表 3.2-2 評鑑抽樣原則抽查數估算彙整表	19
表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表	20
表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查民眾滿意度問卷估算表	22
表 3.2-5 無障礙設備實地稽查擬抽查估算表	23
表 3.2-6 網頁與電話稽查擬抽查估算表	24
表 3.2-7 評鑑指標之評分標準	25
表 3.5-1 主管機關書面檢核評分表	44
表 3.5-2 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備評分表	48
表 3.5-3 D3 無障礙設備實地稽查行程表	52
表 4.1-1 評鑑成績計算方式	57
表 5.1-1 乘客問卷之基本資料表	61
表 5.1-2 乘客問卷之性別彙整表	61
表 5.1-3 乘客問卷之年齡彙整表	63
表 5.1-4 乘客問卷之職業彙整表	65
表 5.1-5 乘客問卷之學歷彙整表	67
表 5.1-6 乘客問卷之每周搭乘次數彙整表	69
表 5.1-7 乘客問卷之搭乘主要目的彙整表	71
表 5.1-8 乘客問卷之是否設籍臺中市彙整表	73
表 6.1-1 台中客運之路線別成績表	77
表 6.1-2 台中客運之公司別成績表	83
表 6.1-3 統聯客運之路線別成績表	85
表 6.1-4 統聯客運之公司別成績表	88
表 6.1-5 仁友客運之路線別成績表	90
表 6.1-6 仁友客運之公司別成績表	91
表 6.1-7 巨業交通之路線別成績表	93
表 6.1-8 巨業交通之公司別成績表	95

表 6.1-9 全航客運之路線別成績表	97
表 6.1-10 全航客運之公司別成績表	98
表 6.1-11 豐原客運之路線別成績表	100
表 6.1-12 豐原客運之公司別成績表	107
表 6.1-13 東南客運之路線別成績表	109
表 6.1-14 東南客運之公司別成績表	110
表 6.1-15 豐榮客運之路線別成績表	112
表 6.1-16 豐榮客運之公司別成績表	113
表 6.1-17 苗栗客運之路線別成績表	115
表 6.1-18 苗栗客運之公司別成績表	116
表 6.1-19 和欣客運之路線別成績表	118
表 6.1-20 和欣客運之公司別成績表	119
表 6.1-21 中台灣客運之路線別成績表	121
表 6.1-22 中台灣客運之公司別成績表	123
表 6.1-23 南投客運之路線別成績表	125
表 6.1-24 南投客運之公司別成績表	126
表 6.1-25 捷順交通之路線別成績表	128
表 6.1-26 捷順交通之公司別成績表	129
表 6.1-27 四方公司之路線別成績表	131
表 6.1-28 四方公司之公司別成績表	132
表 6.1-29 中鹿客運之路線別成績表	134
表 6.1-30 中鹿客運之公司別成績表	135
表 6.1-31 總達客運之路線別成績表	137
表 6.1-32 總達客運之公司別成績表	138
表 6.1-33 國光客運之路線別成績表	140
表 6.1-34 國光客運之公司別成績表	141
表 6.1-35 建明客運之路線別成績表	143
表 6.1-36 建明客運之公司別成績表	144
表 6.1-37 各業者之路線平均成績表	145
表 6.1-38 各業者之公司平均成績表	147
表 6.2-1 台中客運之場站設施與服務成績表	149

表 6.2-2 台中客運之運輸工具設備與安全成績表	149
表 6.2-3 台中客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	150
表 6.2-4 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.....	151
表 6.2-5 台中客運之公司經營與管理成績表	152
表 6.2-6 統聯客運之場站設施與服務成績表	153
表 6.2-7 統聯客運之運輸工具設備與安全成績表	153
表 6.2-8 統聯客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	154
表 6.2-9 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.....	155
表 6.2-10 統聯客運之公司經營與管理成績表	156
表 6.2-11 仁友客運之場站設施與服務成績表	157
表 6.2-12 仁友客運之運輸工具設備與安全成績表	157
表 6.2-13 仁友客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	158
表 6.2-14 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.....	159
表 6.2-15 仁友客運之公司經營與管理成績表	160
表 6.2-16 巨業交通之場站設施與服務成績表	161
表 6.2-17 巨業交通之運輸工具設備與安全成績表	161
表 6.2-18 巨業交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	162
表 6.2-19 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.....	163
表 6.2-20 巨業交通之公司經營與管理成績表	164
表 6.2-21 全航客運之場站設施與服務成績表	165
表 6.2-22 全航客運之運輸工具設備與安全成績表	165
表 6.2-23 全航客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	166
表 6.2-24 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.....	167
表 6.2-25 全航客運之公司經營與管理成績表	168
表 6.2-26 豐原客運之場站設施與服務成績表	169
表 6.2-27 豐原客運之運輸工具設備與安全成績表	169

表 6.2-28 豐原客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	170
表 6.2-29 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.....	171
表 6.2-30 豐原客運之公司經營與管理成績表	172
表 6.2-31 東南客運之場站設施與服務成績表	173
表 6.2-32 東南客運之運輸工具設備與安全成績表	174
表 6.2-33 東南客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	174
表 6.2-34 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.....	175
表 6.2-35 東南客運之公司經營與管理成績表	176
表 6.2-36 豐榮客運之場站設施與服務成績表	177
表 6.2-37 豐榮客運之運輸工具設備與安全成績表	178
表 6.2-38 豐榮客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	178
表 6.2-39 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.....	179
表 6.2-40 豐榮客運之公司經營與管理成績表	180
表 6.2-41 苗栗客運之場站設施與服務成績表	181
表 6.2-42 苗栗客運之運輸工具設備與安全成績表	181
表 6.2-43 苗栗客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	182
表 6.2-44 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.....	183
表 6.2-45 苗栗客運之公司經營與管理成績表	184
表 6.2-46 和欣客運之場站設施與服務成績表	185
表 6.2-47 和欣客運之運輸工具設備與安全成績表	185
表 6.2-48 和欣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	186
表 6.2-49 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.....	187
表 6.2-50 和欣客運之公司經營與管理成績表	188
表 6.2-51 中台灣客運之場站設施與服務成績表	189
表 6.2-52 中台灣客運之運輸工具設備與安全成績表	189
表 6.2-53 中台灣客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	190

表 6.2-54 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.....	191
表 6.2-55 中台灣客運之公司經營與管理成績表	192
表 6.2-56 南投客運之場站設施與服務成績表	193
表 6.2-57 南投客運之運輸工具設備與安全成績表	193
表 6.2-58 南投客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	194
表 6.2-59 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.....	195
表 6.2-60 南投客運之公司經營與管理成績表	196
表 6.2-61 捷順交通之場站設施與服務成績表	197
表 6.2-62 捷順交通之運輸工具設備與安全成績表	197
表 6.2-63 捷順交通之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	198
表 6.2-64 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.....	199
表 6.2-65 捷順交通之公司經營與管理成績表	200
表 6.2-66 四方公司之場站設施與服務成績表	201
表 6.2-67 四方公司之運輸工具設備與安全成績表	201
表 6.2-68 四方公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	202
表 6.2-69 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.....	203
表 6.2-70 四方公司之公司經營與管理成績表	204
表 6.2-71 中鹿客運之場站設施與服務成績表	205
表 6.2-72 中鹿客運之運輸工具設備與安全成績表	205
表 6.2-73 中鹿客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	206
表 6.2-74 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.....	207
表 6.2-75 中鹿客運之公司經營與管理成績表	208
表 6.2-76 總達客運之場站設施與服務成績表	209
表 6.2-77 總達客運之運輸工具設備與安全成績表	209
表 6.2-78 總達客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	210
表 6.2-79 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.....	211
表 6.2-80 總達客運之公司經營與管理成績表	212
表 6.2-81 國光客運之場站設施與服務成績表	213
表 6.2-83 國光客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	214
表 6.2-84 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.....	215
表 6.2-85 國光客運之公司經營與管理成績表	216
表 6.2-86 建明客運之場站設施與服務成績表	217
表 6.2-87 建明客運之運輸工具設備與安全成績表	217
表 6.2-88 建明客運之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	218
表 6.2-89 建明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.....	219
表 6.2-90 建明客運之公司經營與管理成績表	220
表 6.2-91 各業者之場站設施與服務平均成績表	221
表 6.2-92 各業者之運輸工具設備與安全平均成績表	222
表 6.2-93 各業者之旅客服務品質與駕駛員管理成績表	223
表 6.2-94 各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.....	224
表 6.2-95 各業者之公司經營與管理成績表	225
表 6.3-1 業者評鑑項目評鑑總成績表	227
表 6.3-2 業者成績歸類評鑑總成績表	228
表 6.4-1 業者總班次數加權評鑑成績計算	230
表 7.1-1 路線評鑑成績與等第表	232
表 7.1-2 路線評鑑成績列等表	237
表 7.1-3 評鑑成績列等表	246
表 7.1-4 業者評鑑結果分組說明表	249
表 7.2-1 107 年度與 108 年度公司評鑑指標比較表	251
表 7.2-2 107 年度與 108 年度公司評鑑項目成績比較表	255
表 7.2-3 107 年度與 108 年度公司評鑑總成績及等第比較表	257
表附 4.1 台中客運調查缺失彙整表.....	352
表附 4.2 統聯客運調查缺失彙整表.....	367

表附 4.3 仁友客運調查缺失彙整表.....	375
表附 4.4 巨業交通調查缺失彙整表.....	377
表附 4.5 全航客運調查缺失彙整表.....	380
表附 4.6 豐原客運調查缺失彙整表.....	383
表附 4.7 東南客運調查缺失彙整表.....	396
表附 4.8 豐榮客運調查缺失彙整表.....	401
表附 4.9 苗栗客運調查缺失彙整表.....	404
表附 4.10 和欣客運調查缺失彙整表.....	406
表附 4.11 中台灣客運調查缺失彙整表.....	408
表附 4.12 南投客運調查缺失彙整表.....	414
表附 4.13 捷順交通調查缺失彙整表.....	416
表附 4.14 四方客運調查缺失彙整表.....	419
表附 4.15 中鹿客運調查缺失彙整表.....	421
表附 4.16 總達客運調查缺失彙整表.....	423
表附 4.17 國光客運調查缺失彙整表.....	425
表附 4.18 建明客運調查缺失彙整表.....	427

圖目錄

圖 2.3-1 評鑑工作流程圖	7
圖 2.4-1 五大評鑑項目	9
圖 3.2-1 評鑑時程圖	15
圖 3.3-1 業者說明會	35
圖 3.4-1 秘密客與調查員評定標準一致化關係圖	38
圖 3.4-2 秘密客與調查員教育訓練課程	38
圖 3.4-3 站牌調查作業流程圖	39
圖 3.4-4 秘密客作業流程圖	39
圖 3.4-5 調查員作業流程圖	40
圖 3.4-6 民眾乘車滿意度問卷作業流程圖	40
圖 3.4-7 網路稽查作業流程圖	41
圖 3.4-8 電話稽查作業流程圖	41
圖 3.5-1 和欣客運實地稽查圖	53
圖 3.5-2 仁友客運實地稽查圖	53
圖 3.5-3 捷順交通實地稽查圖	53
圖 3.5-4 統聯客運實地稽查圖	53
圖 3.5-5 中鹿客運實地稽查圖	53
圖 3.5-6 豐原客運實地稽查圖	53
圖 3.5-7 全航客運實地稽查圖	54
圖 3.5-8 豐榮客運實地稽查圖	54
圖 3.5-9 中台灣客運實地稽查圖	54
圖 3.5-10 建明客運實地稽查圖	54
圖 3.5-11 苗栗客運實地稽查圖	54
圖 3.5-12 巨業交通實地稽查圖	54
圖 3.5-13 東南客運實地稽查圖	55
圖 3.5-14 國光客運實地稽查圖	55
圖 3.5-15 台中客運實地稽查圖	55
圖 3.5-16 四方公司實地稽查圖	55

圖 4.1-1 評鑑總分計算圖	56
圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類	58
圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員	59
圖 4.2-1 成績計算平台更新規劃圖	60
圖 5.1-1 乘客問卷-性別分布圖	62
圖 5.1-2 乘客問卷-性別交叉圖	63
圖 5.1-3 乘客問卷-年齡分布圖	64
圖 5.1-4 乘客問卷-年齡交叉圖	65
圖 5.1-5 乘客問卷-職業分布圖	66
圖 5.1-6 乘客問卷-職業交叉圖	67
圖 5.1-7 乘客問卷-學歷分布圖	68
圖 5.1-8 乘客問卷-學歷交叉圖	69
圖 5.1-9 乘客問卷-每周搭乘次數分布圖	70
圖 5.1-10 乘客問卷-每周搭乘次數交叉圖	70
圖 5.1-11 乘客問卷-搭乘主要目的分布圖	72
圖 5.1-12 乘客問卷-搭乘主要目的交叉圖	72
圖 5.1-13 乘客問卷-是否設籍臺中市分布圖	74
圖 5.1-14 乘客問卷-是否設籍臺中市交叉圖	74
圖 7.1-1 路線評鑑總成績比例分佈圖	238
圖 7.1-2 台中客運路線總成績比例分佈圖	238
圖 7.1-3 統聯客運路線總成績比例分佈圖	238
圖 7.1-4 仁友客運路線總成績比例分佈圖	239
圖 7.1-5 巨業交通路線總成績比例分佈圖	239
圖 7.1-6 全航客運路線總成績比例分佈圖	239
圖 7.1-7 豐原客運路線總成績比例分佈圖	240
圖 7.1-8 東南客運路線總成績比例分佈圖	240
圖 7.1-9 豐榮客運路線總成績比例分佈圖	240
圖 7.1-10 苗栗客運路線總成績比例分佈圖	241
圖 7.1-11 和欣客運路線總成績比例分佈圖	241
圖 7.1-12 中台灣客運路線總成績比例分佈圖	241
圖 7.1-13 南投客運路線總成績比例分佈圖	242

圖 7.1-14 捷順交通路線總成績比例分佈圖	242
圖 7.1-15 四方公司路線總成績比例分佈圖	242
圖 7.1-16 中鹿客運路線總成績比例分佈圖	243
圖 7.1-17 總達客運路線總成績比例分佈圖	243
圖 7.1-18 國光客運路線總成績比例分佈圖	243
圖 7.1-19 建明客運路線總成績比例分佈圖	244
圖 7.1-20 公司評鑑總成績比例橫條圖	247

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，藉由秘密客與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，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」第九條規定各等第標準為，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「使用者」角度為思考，檢視和改革現行市區客運服務評鑑實行制度，研提主管機關用以評鑑之指標和調查方式之方案，健全公車營運體質，提高服務效能和政府管理成效。

第二章 工作計畫

本案旨於透過委外第三方辦理評鑑作業，衡量業者服務品質，作為督促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「108 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 服務項目

一、 研擬評鑑指標

本年度市區公車評鑑指標，包含「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」等五大項。

二、 秘密客、調查員教育訓練與評鑑評分平台維護

- (一) 實施秘密客與調查員之教育訓練。
- (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) 實施秘密客、調查員、乘客滿意度問卷及蒐集主管機關相關書面資料等資料登入評鑑評分平台。

- (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，並依路線編號進行排序。

四、 評鑑結果分析檢討

(一) 針對本期評鑑結果與前期評鑑結果比較，並綜合分析各家業者之優、缺點，提出具體改善建議。

(二) 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。

五、 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。

六、 獎勵優良業者

針對本次評鑑成果，製作獎牌予優良業者(依據市府規定格式)。

2.2 工作範圍

2.2.1 評鑑對象

本案係以臺中市公共運輸及捷運工程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 家業者經營市區公車。

原仁友客運 21 路及 52 路公車於 108 年 10 月 15 日改由中鹿客運接續營運，故於本次評鑑改納入中鹿客運評鑑成績；另部分市區客運路線係於今(108)年度通車，如：83、242、243、248、701、812、813、920、921、922 等 10 條路線，考量尚在培養民眾乘車習慣階段，暫不納入今年度評鑑範圍。本年度受評鑑業者計為 18 家，總評鑑路線數為 237 條(含聯營路線)。

2.2.2 評鑑調查數量

臺中市各市區汽車客運公司經營路線數及相關資訊詳如表 2.1-1，本案於評鑑正式實施前亦與主管機關確認實際調查數量。

表 2.1-1 臺中市各市區汽車客運公司經營路線數及相關資訊說明

業者	路線數	車輛數	總班次/日
台中客運	54	411	2,725
統聯客運	25	317	1,736
仁友客運	5	26	196
巨業交通	15	57	254
全航客運	7	53	252
豐原客運	74	230	1,440
東南客運	8	52	282
豐榮客運	5	25	202
苗栗客運	1	4	24
和欣客運	2	14	180
中台灣客運	14	118	782
南投客運	1	2	10
捷順交通	7	41	257
四方公司	4	27	208
中鹿客運	10	66	452
總達客運	1	5	54
國光客運	2	10	34
建明客運	2	3	20
合計	237	1,461	9,108
備註：11 路、12 路、63 路、300 路、309 路、310 路、500 路、700 路等為聯營路線。			

2.3 計畫構想

依據「108 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，向臺中市公共運輸及捷運工程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、成果報告書、修正後的定稿版評鑑成果報、定稿之評鑑報告書及各業者別評鑑結果報告書。

本案計畫進行相關方式說明如下，完整工作流程圖如圖 2.3-1。

第一階段：前置作業

- 一、 本服務建議書將以邀標書所列之受評業者、路線數、評鑑指標等基礎資料為原則，並研擬評鑑指標「C7 民眾乘車滿意度」問卷內容。
- 二、 在期初階段，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(含評分標準之確認)、教育訓練及試評實施方式。
- 三、 為使評鑑結果更貼近民眾乘車感受，評鑑指標「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」將配合機關邀請身心障礙團體共同參與評分為原則，機關辦理相關協調會議時，本團隊將配合出席並負擔無障礙團體成員之出席費；另該項指標後續進行調查時所衍生之相關費用(如：無障礙團體成員出席費、誤餐費、保險費、交通費等)由本團隊支出。
- 四、 待會議決議事項後，20 日內(自機關發文次日起算，以下同)檢附秘密客及調查員名單、教育訓練及試評成果資料(秘密客調查期間應遵守之相關規範與注意事項如附件四)併同 5 份【修正版工作計畫執行報告書】報請機關核定。

第二階段：調查階段

- 一、在修正版工作計畫執行報告書核定後，本團隊將於 45 日內完成路線調查（含乘客滿意度調查）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。
- 二、待各業者申覆說明事項由機關函告後，本團隊於 7 日內提送初擬成績調整結果予機關參考。

第三階段：期末階段

- 一、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(含秘密客、調查員、乘客滿意度與主管機關評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書，本團隊於機關通知之 14 日內提送本案評鑑成果報告書一式 15 份。
- 二、由機關提送市區汽車客運審議委員會審查，本團隊計畫主持人應依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。
- 三、並依函告審查結果 14 日內提送 3 份修正後的定稿版評鑑成果報告書予機關辦理複審。

第四階段：結案

- 一、完成複審後，本團隊將於 7 日內提交定稿之評鑑報告書一式 15 份、各業者別評鑑結果報告書一式 2 份，相關成果電子檔需儲存於光碟片，隨書附上，提送機關辦理驗收。
- 二、並配合主管機關需求協助製作評鑑獎牌(依據市府規定格式)。

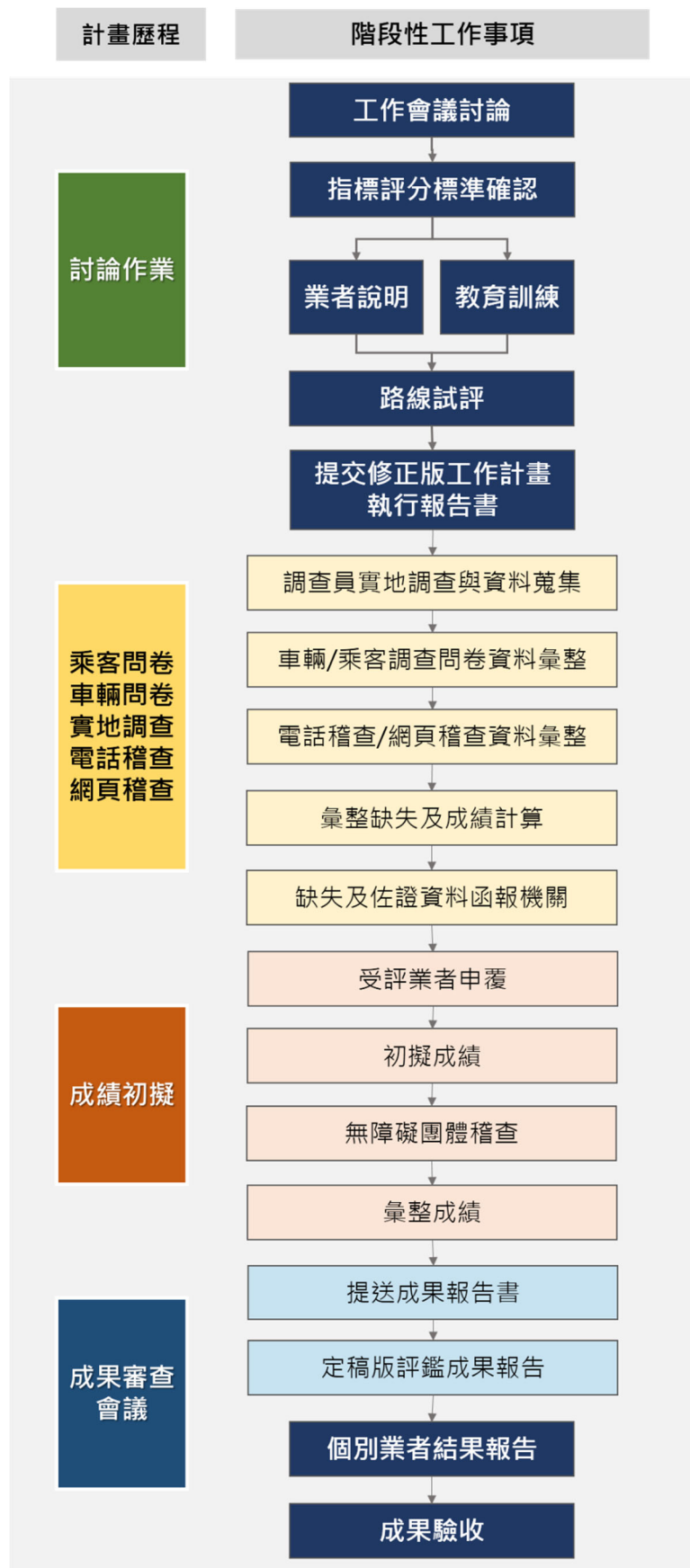


圖 2.3-1 評鑑工作流程圖

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「108 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」工作計畫邀標書之內容，將本年度評鑑指標所列之 29 個項目，分別由秘密客、調查員、乘客問卷與主管機關書面等方式，進行路線隨車稽查、實地稽查、網頁稽查、電話稽查及主管機關書面資料查核。

秘密客查核作業包含了「B1 車廂內環境及舒適度」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等七項評鑑指標查核。

調查員查核作業包含了「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等十一項評鑑指標查核。

乘客問卷即為調查員乘車調查期間，以隨機抽樣模式邀請乘客填寫「C7 民眾乘車滿意度」。

主管機關查核作業包含了「A2 公車無脫班比例」、「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「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 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等十項評鑑指標查核。

而評鑑項目分為「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」五大評鑑項目，如圖 2.4-1 及表 2.4-1。

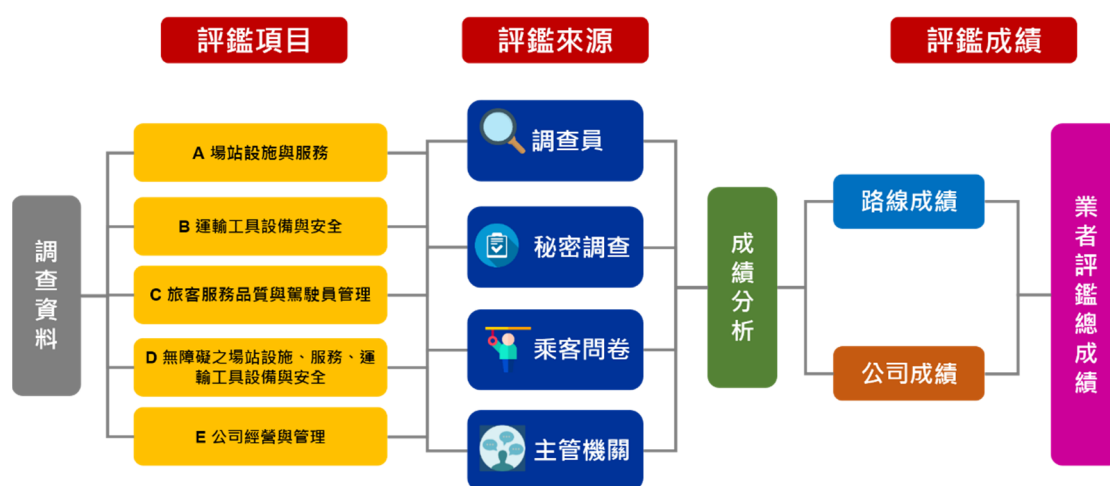


圖 2.4-1 五大評鑑項目

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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	隨車稽查	調查員	2	路線別成績
	A2 公車無脫班比例	書面資料	主管機關	5	
	A3 站牌資訊正確性	實地稽查	調查員	3	
	A4 車外路線資訊正確性	隨車稽查	調查員	2	
B 運輸工具設備與安全 (19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	隨車稽查	秘密客	2	路線別成績
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	隨車稽查	調查員	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			2	
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1			
	B6 車輛內 3 具車窗擊破器	1			
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1			
	B8 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 (35 分)	C1 公車準點性	書面資料	秘密客	10	路線別成績
	C2 駕駛員之服裝儀容	隨車稽查		2	
	C3 駕駛員行車期間之服務態度			4	
	C4 駕駛員行駛之安全性			4	
	C5 駕駛員行車期間之車內行為			4	
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛			3	
	C7 民眾乘車滿意度	乘客問卷	調查員	5	公司別成績
	C8 駕駛員工時稽查	書面資料	主管機關	3	
D 無障礙之場站設施、服務、 運輸工具設備與安全(12 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			3	
	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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	網頁稽查	調查員	3	公司別成績
	E2 申訴電話之建置及使用情形	電話機查		3	
	E3 主管機關指定報表之製作提送	書面資料	主管機關	5	
	E4 業者缺失改善情形			3	
	E5 百萬公里肇事死傷人數			4	
	E6 其他大眾運輸政策之配合度			4	
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 預期成果

本計畫執行「108 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 237 條路線及站點等進行評鑑，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、 藉由實地訪查及針對主管機關(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，啟動營運與服務機制之良性循環，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「108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客、調查員、乘客問卷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、 研擬評鑑指標「C7 民眾乘車滿意度」：為了瞭解旅客搭乘期間之感受程度，本團隊將研擬乘車滿意度問卷內容，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。
- 三、 計畫執行工作討論會議：本團隊主動與臺中市公共運輸及捷運工程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。
- 四、 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。
- 五、 辦理秘密客與調查員教育訓練：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客與調查員共識會議，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。
- 六、 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，本團隊將與機關針對新增評鑑項目、評分方式與評分平台團隊進行討論並修正，俾使秘密客與調查員執行系統平台評分時能更有效率使用之。

- 七、 執行試評路線實地查核作業：依評鑑項目與指標的不同，其調查方式可包括路線隨車稽查、實地稽查、乘客問卷、網頁稽查及電話稽查等查核方式；秘密客與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。
- 八、 提出修正版工作計畫執行報告書：彙整秘密客與調查員成員名單、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及捷運工程處核定。
- 九、 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與乘客滿意度調查作業；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。
- 十、 初擬成績調整作業：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。
- 十一、 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(含秘密客、調查員、乘客滿意度與主管機關等評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書。
- 十二、 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。
- 十三、 提送修正後定稿版評鑑成果報告書：並依審議會審查意見，提送修正報告內容予機關辦理複審。
- 十四、 提送定稿評鑑報告書與各業者評鑑結果報告書：完成複審後，本團隊將依規定提送定稿評鑑報告書與各業者評鑑結果報告書。
- 十五、 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。本計畫推動時程如表3.2-1與圖3.2-1所示。

表 3.2-1 計畫時程甘特圖

工作內容/工作天數	12月	3月		5月		6月		7月		8月		9月		10月	11月
	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	下	上
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			▲												
全面執行秘密客、調查員與乘客問卷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							▲								
業者提出申覆說明															
提送初擬成績調整結果															
提送評鑑成果報告書													▲		
提送修正後評鑑成果報告書														▲	
繳交定稿版成果報告書與各業者別評鑑結果報告書															▲
成果驗收與結案															▲

計畫歷程	前置作業	調查階段		期末階段	結案
執行時間	109年03月	109年06月~109年08月		109年07月~109年09月	109年10月~109年11月
階段性 工作事項	前置作業	市區公車調查		評鑑指標成績彙整	成果審查會議
	工作執行會議討論	調查員 調查	秘密客 調查	業者提出申覆說明	召開成果審查會議
	召開業者說明會	乘客問卷	電話稽查	調整初擬成績	繳交修正後評鑑 成果報告書
	調查員暨秘密客 行前訓練	網頁稽查		無障礙稽查 主管機關 評分項目	繳交定稿版評鑑 成果報告書
	試評路線	登入評分平台 調查問卷資料彙整		各指標成績彙整	繳交各業者評鑑 結果報告書
	繳交修正版工作計畫 執行報告書	繳交缺失及佐證資料		繳交評鑑成果報告書	結案

圖 3.2-1 評鑑時程圖

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客與調查員實地調查、乘客問卷及主管機關提供書面資料等四種方式進行評分。

秘密客與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與乘客搭乘滿意度的資料取得，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。

1. 路線數：以臺中市公共運輸及捷運工程處所管轄之市區公車路線為主，應全數調查。
2. 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。
3. 抽查站牌數：每條路線抽查 3 支站牌。
4. 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。

5. 電話調查數：針對 18 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。

6. 網頁調查數：針對 18 家業者網頁進行查核。

7. 乘客問卷調查數：

(1) 對乘車民眾進行隨機抽樣之問卷調查，以各業者 108 年 5 月份之發車班次及搭乘人次作為基礎資料，計算平均每班次搭乘人次後進行分組(分為 5 組)，並以組中點作為組內各業者應抽

樣本數。

- (2) 問卷調查期間，倘因路線載客狀況欠佳，致無法完成應抽樣數量，經報請機關核定後，得依實際抽樣數處理。

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%	237	237
車輛數	路線配車數 1-5 輛	100%	340	1,058
	路線配車數 6-10 輛	80%	352	
	路線配車數 11-20 輛	60%	273	
	路線配車數 21-30 輛	40%	86	
	路線配車數 31 輛(含)以上	20%	7	
站牌數	每條營運路線至少 3 支	100%	711	711
網頁抽查數	18 家業者	100%	18	18
電話調查數	18 家業者	100%	108	108
乘客問卷數	18 家業者	100%	500	500
總計份數				2,632

備註：抽樣數為本團隊初步估算，後續實際調查數量將與委託單位確認後執行。

3.2.2.2 抽樣之設計及估算

本計畫將依邀標文件內容以「A 場站設施與服務」(12%)、「B 運輸工具設備與安全」(19%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(35%)、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」(12%)與「E 公司經營與管理」(22%)五大評鑑項目，共計 29 個評分項目，評鑑總分為 100 分。

一、 A 場站設施與服務

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」及「A4 車外路線資訊正確性」等四項評鑑指標。「A1 公車無脫班比例」由主管機關提供書面資料，其他皆由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%	137	340	411
80%	56	352	168
60%	34	273	102
40%	9	86	27
20%	1	7	3
合計	237	1,058	711

二、 B 運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有2具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有3具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」及「B8 車齡比率」等八項評鑑指標；除「B1 車廂內環境及舒適度」由秘密客隨車稽查與「B8 車齡比率」由主管機關書面資料查核，其他評鑑項目皆由調查員隨車與實地稽查。其抽樣方式，如表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

本項調查分為「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」等及「C8 駕駛員工時稽查」等八項評鑑指標；除「C7 民眾乘車滿意度」由隨車抽樣乘客填寫問卷外與「C8 駕駛員工時稽查」由主管機關書面資料查核，其他六項評鑑項目由秘密客隨車稽查。依該項目的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

(一)樣本大小與抽樣方式

對受評業者所屬之所有營運路線、路線配置車輛與乘客乘車滿意度進行調查。

(二)抽樣方式

本計畫針對每條營運所配置車輛隨機稽查，由秘密客隨車稽查，如表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查估算表。

「C7 民眾乘車滿意度」依業者 108 年 5 月份之發車班次及搭乘人次作為基礎資料，計算平均每班次搭乘人次進行分組，並以組中點

作為各業者應抽樣數，如表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查民眾滿意度問卷估算表。

表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查民眾滿意度問卷估算表

業者	問卷抽樣數	數量
台中客運、統聯客運、巨業交通	55	165
全航客運	45	45
豐榮客運、中鹿客運、中台灣客運、豐原客運	30	120
南投客運、苗栗客運、和欣客運、東南客運、四方公司、捷順交通、仁友客運	20	140
總達客運、建明客運、國光客運	10	30
合計		500

四、 D 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「D 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十二，以營造友善搭乘環境。而主要評鑑指標為「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」及「D3 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；除「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備無障礙運輸工具」由機關、身心障礙者與本團隊一同進行實地稽查，其他兩項則由書面資料進行評比。

(一)樣本大小與抽樣方式

針對本年度 18 家受評業者，從中挑選一條受評營運路線，作為實地稽查。

(二)抽樣方式

由機關、身障團體與本團隊組成稽查小組，從各業者受評營運路線中挑選一條路線作為實地稽查搭乘路線，如表 3.2-5 無障礙設備實地稽查擬抽查估算表。

表 3.2-5 無障礙設備實地稽查擬抽查估算表

業者	實地稽查數量
台中客運、統聯客運、巨業交通、全航客運、豐榮客運、中鹿客運、中台灣客運、豐原客運、南投客運、苗栗客運、和欣客運、東南客運、四方公司、捷順交通、仁友客運、總達客運、建明客運、國光客運	18
合計	18

五、 E 公司經營與管理

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等六項評鑑指標；除「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」由調查員進行網頁稽查與電話稽查外，其他四項皆由主管機關依據相關書面資料進行評比。

(一)樣本大小與抽樣方式

針對本年度 18 家受評業者，進行網頁資料查核與申訴電話之建置及使用情形等調查。

其中電話稽查應針對 18 家業者【客服或申訴電話】進行查核，並分為平日/假日、上午/下午/晚間等時段進行客服人員服務態度調查。

(二)抽樣方式

由調查員針對每家受評業者之網頁與申訴電話隨機稽查，如表 3.2-6 網頁與電話稽查擬抽查估算表。

表 3.2-6 網頁與電話稽查擬抽查估算表

業者	網路稽查數量	電話稽查數量
台中客運、統聯客運、巨業交通、全航客運、豐榮客運、中鹿客運、中台灣客運、豐原客運、南投客運、苗栗客運、和欣客運、東南客運、四方公司、捷順交通、仁友客運、總達客運、建明客運、國光客運	18	108
合計	18	108

各評鑑指標內之評分項目之計分方式如表 3.2-7 所示。

表 3.2-7 評鑑指標之評分標準

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				
A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘 (2 分)	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： ☐ 班車未滯留。(2 分) ☐ 班車有於站位滯留，但未超過 3 分鐘。(1 分) ☐ 班車於站位有滯留超過 3 分鐘。(0 分)	隨車稽查	調查員	路線別成績
A2 公車無脫班比例 (5 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： ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數 98%(含)以上。(5 分) ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數 96%(含)以上、未達 98%。(4 分) ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數 94%(含)以上、未達 96%。(3 分) ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數 92%(含)以上、未達 94%。(2 分) ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數 90%(含)以上、未達 92%。(1 分) ☐ 正常發車之班次數佔核定班次數未達 90%。(0 分)	書面審查	主管機關	路線別成績
A3 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 3 支站牌為原則，評分標準為： ☐ 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) ☐ 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) ☐ 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	實地稽查	調查員	路線別成績

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
	路線圖有破損、脫落之情形。(1 分) ☐ 核定站位處無路線圖。(0 分)			
A4 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： ☐ 車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2 分) ☐ 車頭、車尾或車身右側未標示正確路線編號。(0 分)	隨車稽查	調查員	路線別成績
B 運輸工具設備與安全				
B1 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： ☐ 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) ☐ 沒有特別的感覺。(1.5 分) ☐ 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) ☐ 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績
B2 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： ☐ 正常使用：有設置且站名播報正常。(4 分) ☐ 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)。(2 分) ☐ 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞。(0 分)	隨車稽查	調查員	路線別成績
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： ☐ 正常使用：有設置且可正常使用。(3 分) ☐ 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) ☐ 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)	隨車稽查	調查員	路線別成績
B4	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：	隨車稽查	調查員	路線別

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖 (2 分)	☐ 票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且車輛內無混貼非當班班車路線圖。(2 分) ☐ 票價表、時刻表及路線圖，其中一項未提供，但不影響搭乘。(1 分) ☐ 票價表、時刻表及路線圖兩項以上未提供，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。			成績
B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內 (1 分)	依據實際調查車輛是否備有滅火器，且有效期限合格。評分標準為： ☐ 滅火器數量達 2 具以上，且皆在有效期限內。(1 分) ☐ 滅火器數量未達 2 具，或任一已逾有效期限。(0 分)	實地稽查	調查員	路線別成績
B6 車輛是否備有 3 具車窗擊破器 (1 分)	依據實際調查車輛是否備有 3 具車窗擊破器。評分標準為： ☐ 車窗擊破器數量達 3 具以上，且可正常使用。(1 分) ☐ 車窗擊破器數量未達 3 具。(0 分)	實地稽查	調查員	路線別成績
B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用 (1 分)	依據實際調查車輛內之逃生安全門維護。評分標準為： ☐ 車輛內備有逃生安全門且可正常使用。(1 分) ☐ 車輛內無設置逃生安全門或損壞、無法使用。(0 分)	實地稽查	調查員	路線別成績
B8 車齡比率 (5 分)	依據各業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算，評分標準為： $\text{車齡比率} = \frac{a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)}{\text{總營運車輛數}}$	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	
	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 ☐ 車齡比率=1。(5 分) ☐ 車齡比率=0。(0 分) ☐ $0 < \text{車齡比率} < 1$ ，本項指標得分=5×車齡比率。			
C 旅客服務品質與駕駛員管理				
C1 公車準點性 (10 分)	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： <u>班距計分標準</u> ☐ 發車班距較核定班距延誤 1 分鐘(含)以內。(10 分) ☐ 發車班距較核定班距延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) ☐ 發車班距較核定班距延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分) ☐ 發車班距較核定班距延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) ☐ 發車班距較核定班距延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) ☐ 發車班距較核定班距延誤超過 13 分鐘。(0 分) ☐ 未發車(0 分)。 <u>班表計分標準</u> ☐ 班車準時發車(含表定時間 1 分鐘內)。(10 分) ☐ 班車發車延誤 1-4 分鐘(含)以內。(8 分) ☐ 班車發車延誤 4-7 分鐘(含)以內。(6 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 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	
	☐ 班車發車延誤 7-10 分鐘(含)以內。(4 分) ☐ 班車發車延誤 10-13 分鐘(含)以內。(2 分) ☐ 班車發車延誤超過 13 分鐘以上。(0 分) ☐ 未發車(0 分)。			
C2 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： ☐ 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2 分) ☐ 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1 分) ☐ 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	秘密客	路線別成績
C3 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： ☐ 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) ☐ 沒有特別的感覺。(2 分) ☐ 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)	隨車稽查	秘密客	路線別成績
C4 駕駛員行駛之安全性 (4 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： ☐ 搭車期間，以上情形從未發生。(4 分) ☐ 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
	☐ 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)			
C5 駕駛員行車期間 之車內行為 (4 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： ☐ 搭車期間，以上情形從未發生。(4 分) ☐ 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2 分) ☐ 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 成績
C6 駕駛員是否遵循 路線行駛 (3 分)	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。 評分標準為： ☐ 搭車期間，以上情形從未發生。(3 分) ☐ 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(1.5 分) ☐ 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 成績
C7 乘車滿意度調查 (5 分)	由實際乘車民眾依據問卷項目進行評分。 $\text{問卷實際得分} = \frac{\text{受評總分}}{\text{問卷總分}}$ ☐ 問卷實際得分=1。(5 分) ☐ 問卷實際得分<1，本項指標得分=5×問卷實際得分。	乘車問卷	調查員	公司別 成績
C8 駕駛員工時稽查 (3 分)	依據主管機關和臺中市政府勞工局（或其它主管機關）提供業者違反駕駛員工時規定之裁罰案件數進行評分，評分標準為： ☐ 一年內裁罰案件數為 0 件。(3 分)	書面資料	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	
	☐ 一年內裁罰案件數為 1 件(含)以上至 3 件(含)以下。(2 分) ☐ 一年內裁罰案件數為 4 件(含)以上至 6 件(含)以下。(1 分) ☐ 一年內裁罰案件數為 7 件(含)以上。(0 分)			
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)	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： $\text{無障礙公車比率} = \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數}}$ ☐ 無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4 分) ☐ 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3 分) ☐ 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2 分) ☐ 無障礙公車比例達未達 30%者。(1 分) ☐ 無障礙公車比例為 0%者。(0 分)	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 (3 分)	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： ☐ 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。(3 分) ☐ 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。(2 分) ☐ 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)	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	
	☐ 逾期繳交教育訓練相關文件，或者未辦理教育訓練。(0 分)			
D3 駕駛員是否熟悉 操作公車無障礙 設備 (5 分)	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： $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ ☐標準作業原則操作狀況=1。(5 分) ☐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。 ☐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)	實地稽查	主管機關	公司別 成績
E 公司經營與管理				
E1 業者網頁資訊查 核 (3 分)	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： ☐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) ☐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) ☐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) ☐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) ☐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	調查員	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	
E2 申訴電話之建置及使用情形 (3 分)	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： ☐ 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3 分) ☐ 正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應。(2 分) ☐ 正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應。(1.5 分) ☐ 正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應。(1 分) ☐ 未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應。(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	調查員	公司別成績
E3 主管機關指定報表之製作提送 (5 分)	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： ☐ 依期限提送，且資料正確。(5 分) ☐ 依期限提送，惟資料有缺漏須補正。(2.5 分) ☐ 逾限超過 1 週。(0 分) ※上開書面資料包括：票證資料(含交通部要求提供之資料)、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。	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	
E4 業者缺失改善情形 (3 分)	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： ☐ 全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3 分) ☐ 已改善 80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5 分) ☐ 已改善 60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2 分) ☐ 已改善 40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5 分) ☐ 已改善 30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1 分) ☐ 改善缺失未達 30%。(0 分)	書面審查	主管機關	公司別成績
E5 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： ☐ 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分) ☐ 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3 分) ☐ 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) ☐ 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1 分) ☐ 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
E6 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。	書面審查	主管機關	公司別成績

3.3 業者說明會

為強化臺中市區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業者座談會，針對本次評鑑項目與指標進行重點說明，俾使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 109 年 03 月 27 日下午 13:30 於逢甲大學第四國際會議廳舉辦，如圖 3.3-1。



圖 3.3-1 業者說明會

3.4 秘密客與調查員成員挑選及訓練

3.4.1 秘密客與調查員挑選與及訓練

本年度評鑑指標共計 29 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、乘客問卷調查、網頁稽查及電話稽查；而為配合民意導向之評鑑制度，其中 7 項指標由「秘密客」以匿名與隨機方式進行調查，12 項指標由「調查員」進行調查(無須匿名)。

本計畫籌組秘密客與調查員，組成人數為 30 人；以曾經參與合作「107 年度台中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」、「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」等評鑑之經驗者為主，其能於隨車與實地稽查時根據過往的評判與遇到困難有解決之能力，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，且為強化各秘密客與調查員評定標準到一致性，在委託查核作業正式執行前，將採用以下四種方法以達成秘密客與調查員資料蒐集程序的一致性。

一、 秘密客與調查員訓練

- (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

秘密客與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。

因此將加強秘密客與調查員實際使用評鑑評分平台操作說明，讓秘密客與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 Line 群組事後討論

在每日隨車調查或稽查執行後，相關秘密客與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 位秘密客與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客與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。

本團隊為了減少誤差的關鍵性原則(如圖 3.4-1)，並有評鑑相關之教學影片輔助，其目標在於期望每位秘密客與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，故將要求秘密客與調查員能熟讀評鑑執行要點並確實瞭解內容，並符合邀標書之附件四「秘密客成員組成與作業規範事項」。

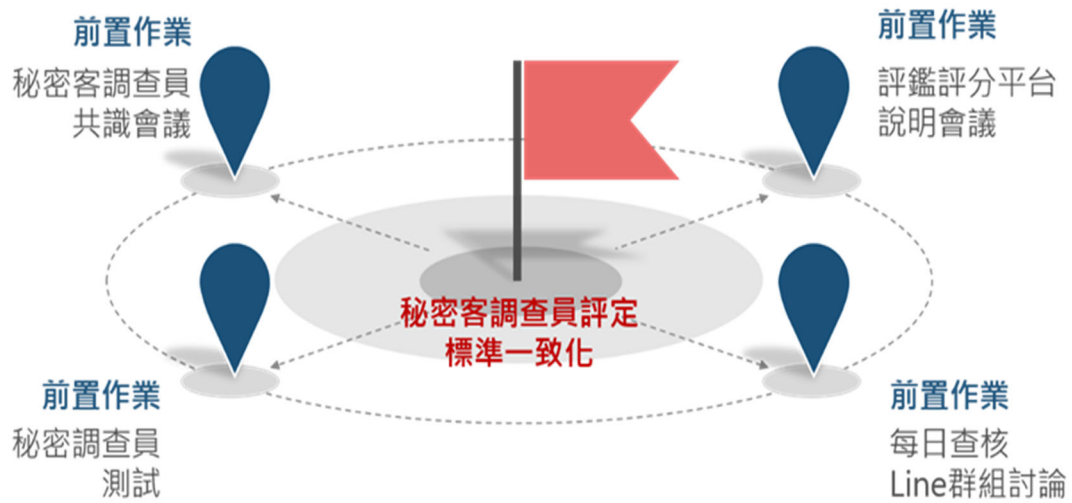


圖 3.4-1 秘密客與調查員評定標準一致化關係圖



圖 3.4-2 秘密客與調查員教育訓練課程

3.4.2 調查作業流程說明

依據本年度調查方式及查核人員的不同，分別設計了不同調查作業流程，並依各評分項目不同特性給予不同之評分標準，說明如下：

一、 站牌調查

站牌調查為調查員實地至站牌對站牌之設置情形與內容完整性進行評分，其調查流程如圖 3.4-3 所示。

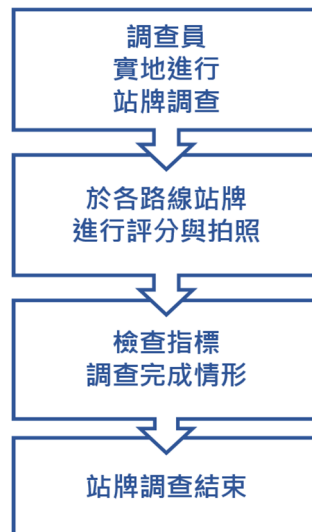


圖 3.4-3 站牌調查作業流程圖

二、 秘密客隨車調查

秘密客不戴任何證件，如同一般乘客一樣的上車，對車內提供之服務與設備設置之情形進行評分，其調查流程如圖 3.4-4 所示。



圖 3.4-4 秘密客作業流程圖

三、 調查員隨車稽查與實地稽查

調查員依隨機抽樣模式，進行車輛滯留與設備安全等評分，其調查流程如圖 3.4-5 所示。

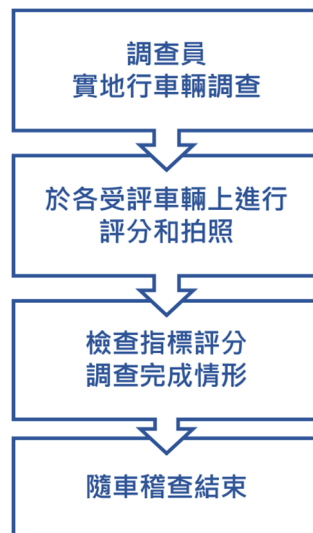


圖 3.4-5 調查員作業流程圖

四、 民眾乘車滿意度問卷調查

調查員依照該次調查路線數量及班次做一定比例之抽樣並針對車上乘客進行問卷調查；調查流程如圖 3.4-6 所示。

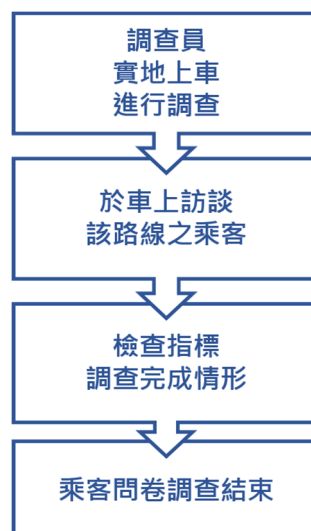


圖 3.4-6 民眾乘車滿意度問卷作業流程圖

五、 網頁稽查

評鑑團隊依照各業者網站做一定比例之抽查，其調查流程如圖 3.4-7 所示。

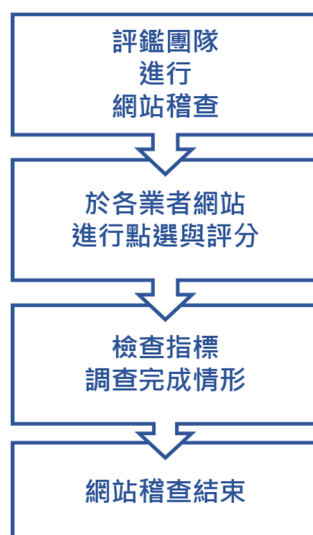


圖 3.4-7 網路稽查作業流程圖

六、 電話稽查

評鑑團隊針對 18 家業者【客服或申訴電話】進行查核，並實際於平日/假日、上午/下午/晚間等時段進行客服人員服務態度調查，其調查流程如圖 3.4-8 所示。

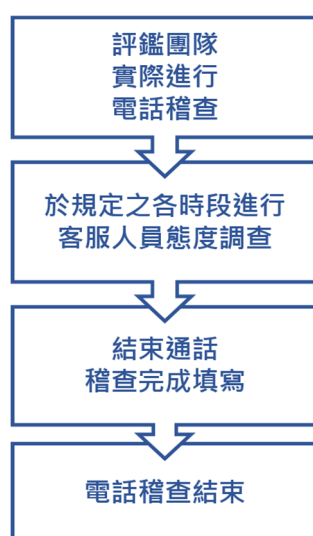


圖 3.4-8 電話稽查作業流程圖

3.4.3 路線試評之規劃

為確保評鑑指標之實用性，本團隊挑選今年度新增加之受評營運路線進行試評，檢視受評業者對於評鑑指標的認知與車輛自主管理程度，並確認調查員與秘密客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。

試評相關規劃說明如下：

一、 建明客運 661 路：

預計以建明客運 661 路作為試評路線之一，661 路目前行駛為致用高中至永安國小環線，主要經由大甲火車站、永安國小、大甲區公所、東西四路、東西七路，為大甲大安環線，為該區重要路線之一。

二、 建明客運 662 路：

預計以建明客運 662 路作為第二條試評路線，662 路目前行駛於大甲高中到國立苑裡高中，主要經由大甲區中山路、順帆路等路口，以改善苑港、西平、西勢、房裡等里，長年無公車可搭之苦，並方便鄉親學子轉乘山線鐵路至苗栗或臺中地區。

本團隊針對上述兩條路線，進行調查員與秘密客隨車稽查與實地查核及乘客問卷調查，並用路線試評結果來探求民眾期望、搭乘滿意度與實際服務差異，並針對問題探討構面進行分析比較，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 29 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，而其中十項指標乃由主管機關依據書面資料與實地稽查等進行查核評分。十項指標如后。

「A2 公車無脫班比例」：擬請主管機關針對各受評路線之公車動態資訊系統抽查公車發車情形。

「B8 車齡比率」：擬請主管單位依據各業者新車當量數佔總營運車輛數之比值計算，以確實瞭解各業者車齡比率。

「C8 駕駛員工時稽查」：擬請主管機關和臺中市政府勞工局提供業者違反駕駛員工時規定之裁罰案件數進行評分。

「D1 無障礙公車比率」：擬請主管單位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。

「D2 無障礙教育訓練」：擬請主管機關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，以確實瞭解各業者對於無障礙設施教育訓練之落實程度。

「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」：擬請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。

「E3 主管機關指定報表之製作提送」：擬請主管機關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。

「E4 業者缺失改善情形」：擬請主管機關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。

「E5 百萬公里肇事死傷人數」：擬請主管機關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。

「E6 其他大眾運輸政策之配合度」：擬請主管機關依據業者配合機關規定之其他相關大眾運輸政策配合度評分。

基於此，本團隊將依十項評鑑指標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

108 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：108/01/01 至 108/12/31

營運業者：_____

評鑑指標	評分標準	評分成績
A2 公車無脫班 比例 (5 分)	1. 正常發車之班次數佔核定班次數 98%(含)以上。(5 分) 2. 正常發車之班次數佔核定班次數 96%(含)以上、未達 98%。(4 分) 3. 正常發車之班次數佔核定班次數 94%(含)以上、未達 96%。(3 分) 4. 正常發車之班次數佔核定班次數 92%(含)以上、未達 94%。(2 分) 5. 正常發車之班次數佔核定班次數 90%(含)以上、未達 92%。(1 分) 6. 正常發車之班次數佔核定班次數未達 90%。(0 分)	
B8 車齡比率 (5 分)	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	

評鑑指標	評分標準	評分成績
	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) 2. 車齡比率=0。(0 分) 3. $0 < \text{車齡比率} < 1$ ，本項指標得分=5×車齡比率。	
C8 駕駛員工時 稽查 (3 分)	評分標準為： 1. 一年內裁罰案件數為 0 件。(3 分) 2. 一年內裁罰案件數為 1 件(含)以上至 3 件(含)以下。(2 分) 3. 一年內裁罰案件數為 4 件(含)以上至 6 件(含)以下。(1 分) 4. 一年內裁罰案件數為 7 件(含)以上。(0 分)	
D1 無障礙公車 比率 (4 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 (3 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。(3 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。(2 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. 逾期繳交教育訓練相關文件，或者未辦理教育訓練。(0 分)	
D3 駕駛員是否 熟悉操作公 車無障礙設 備 (5 分)	評分標準為： $\frac{\text{標準作業原則操作狀況}}{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}} = \frac{\text{標準作業原則之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$	

評鑑指標	評分標準	評分成績
	1. 標準作業原則操作狀況=1。(5 分) 2. $0 < \text{標準作業原則操作狀況} < 1$ ，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)	
E3 主管機關指定報表之製作提送 (5 分)	評分標準為： 評分標準為： 1. 依期限提送，且資料正確。(5 分) 2. 依期限提送，惟資料有缺漏須補正。(2.5 分) 3. 逾限超過 1 週。(0 分) ※上開書面資料包括：票證資料(含交通部要求提供之資料)、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。	
E4 業者缺失改善情形 (3 分)	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。(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)	
E5 百萬公里肇事死傷人數 (4 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)	
E6 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。	

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」評分表

本年度無障礙實地稽查評分表是以「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」與「臺中市低地版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」等為評分內容依據，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

108 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：		業者：		
路線：		車號：		
上車站位：		上車時間：		
下車佔位：		下車時間：		
日期：		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。)		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	☐ 有	☐ 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	☐ 有	☐ 無
3	乘客上車操作斜坡板	告知車上乘客	☐ 有	☐ 無
4		操作車輛側傾	☐ 有	☐ 無
5		固定斜坡板	☐ 有	☐ 無
6	協助乘客上車	詢問乘客是否須協助上車	☐ 有	☐ 無
7		詢問乘客下車站位	☐ 有	☐ 無
8		協助上車	☐ 有	☐ 無
9		固定輪椅位置	☐ 有	☐ 無
10		繫上安全帶	☐ 有	☐ 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	☐ 有	☐ 無
12		主動詢問乘客是否有下車需求	☐ 有	☐ 無
13	乘客下車操作斜坡板	告知車上乘客	☐ 有	☐ 無
14		操作車輛側傾	☐ 有	☐ 無
15		固定斜坡板	☐ 有	☐ 無
16	協助乘客下車	詢問乘客是否須協助下車	☐ 有	☐ 無
17		解除固定輪椅	☐ 有	☐ 無

18		協助下車	☐ 有	☐ 無
19	駕駛員服務態度	態度友善	☐ 有	☐ 無
20	駕駛員行車平穩度	急煞	☐ 有	☐ 無
21		猛踩油門	☐ 有	☐ 無
22		急轉彎	☐ 有	☐ 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

主管機關依台中客運、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、國光客運與建明客運等 18 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 路並未配置無障礙公車與南投客運 39 路拒載，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。茲就五天實地稽查行程說明如下，如表 3.5-3 與圖 3.5-1 至圖 3.5-16 所示。

- 一、稽查日期：2020 年 06 月 18 日，以南投客運、和欣客運與仁友客運三家業者為一組。08:55 於南投客運 39 路之「興大附中(東榮路)站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「高鐵臺中站(第 14 月台)」下車，繼續後續調查；於「臺中高鐵站(第 11 月台)」轉乘和欣客運 161 路到「臺中國家歌劇院」下車，同站位轉乘仁友客運 358 路到「僑光科大」下車。
- 二、稽查日期：2020 年 06 月 19 日，以捷順交通、統聯客運、中鹿客運與豐原客運四家業者為一組。起站為捷順交通 920 路之「潭子車站」於「承德三社東路口」下車，同站位轉乘統聯客運 63 路至「北環福德祠」下車，同站位轉乘中鹿客運 812 路至「啟明學校(三豐路)」，同站位轉乘豐原客運 92 路至「松鶴酒莊」下車。

- 三、 稽查日期：2020 年 06 月 22 日，全航客運、豐榮客運與中台灣客運三家業者為一組。起站為全航客運 58 路之「興大附農(台中路)」於「崇德山西路口」下車，同站位轉乘豐榮客運 127 路至「臺中洲際棒球場」下車，同站位轉乘中台灣客運 701 路至「中興堂」下車。
- 四、 稽查日期：2020 年 06 月 23 日，建明客運、苗栗客運、巨業交通與東南客運四家業者為一組。起站為建明客運 662 路之「大甲車站(中山路)」於日南車站下車，同站位轉乘苗栗客運 181 路至「大甲車站(中山路)」下車，同站位轉乘巨業交通 305 路至「清水」，同站位轉乘東南客運 97 路至「臺中國際機場」下車。
- 五、 稽查日期：2020 年 06 月 24 日，國光客運、台中客運與四方公司三家業者為一組。起站為國光客運 A3 路之「台中國際機場」至「中南海/兆品酒店(頂陳平)」下車，同站位轉乘台中客運 82 路至「文心國小」，同站位轉乘四方公司 68 路至「太原車站」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	下車站位	搭乘時間
2020/6/18	南投客運	39	興大附中 (東榮路)	高鐵臺中站 (第 14 月台)	08:55
	和欣客運	161	臺中高鐵站 (第 11 月台)	臺中國家歌劇院	10:05
	仁友客運	358	臺中國家歌劇院	僑光科大	10:45
2020/6/19	捷順交通	920	潭子車站	承德三社東路口	09:15
	統聯客運	63	承德三社東路口	北環福德祠	09:35
	中鹿客運	812	北環福德祠	啟明學校 (三豐路)	09:55
	豐原客運	92	啟明學校 (三豐路)	松鶴酒莊	10:15
2020/6/22	全航客運	58	興大附農 (台中路)	崇德山西路口	09:00
	豐榮客運	127	崇德山西路口	臺中洲際棒球場	09:40
	中台灣客運	701	臺中洲際棒球場	中興堂	10:05
2020/6/23	建明客運	662	大甲車站 (中山路)	日南車站	09:00
	苗栗客運	181	日南車站	大甲車站 (中山路)	09:45
	巨業交通	305	大甲車站 (中山路)	清水	10:30
	東南客運	97	清水	臺中國際機場	11:00
2020/6/24	國光客運	A3	臺中國際機場	中南海/兆品酒店 (頂陳平)	09:15
	台中客運	82	中南海/兆品酒店 (頂陳平)	文心國小	09:50
	四方公司	68	文心國小	太原車站	10:20



圖 3.5-1 和欣客運實地稽查圖



圖 3.5-2 仁友客運實地稽查圖



圖 3.5-3 捷順交通實地稽查圖



圖 3.5-4 統聯客運實地稽查圖



圖 3.5-5 中鹿客運實地稽查圖



圖 3.5-6 豐原客運實地稽查圖



圖 3.5-7 全航客運實地稽查圖

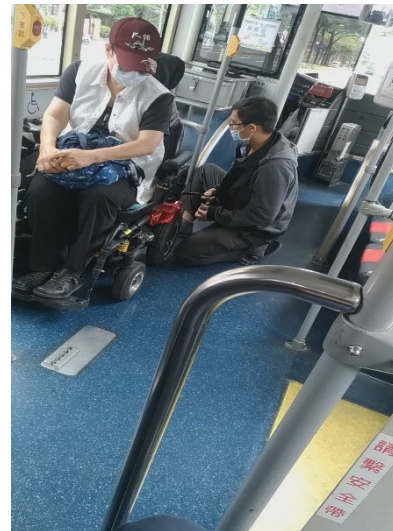


圖 3.5-8 豐榮客運實地稽查圖



圖 3.5-9 中台灣客運實地稽查圖



圖 3.5-10 建明客運實地稽查圖



圖 3.5-11 苗栗客運實地稽查圖

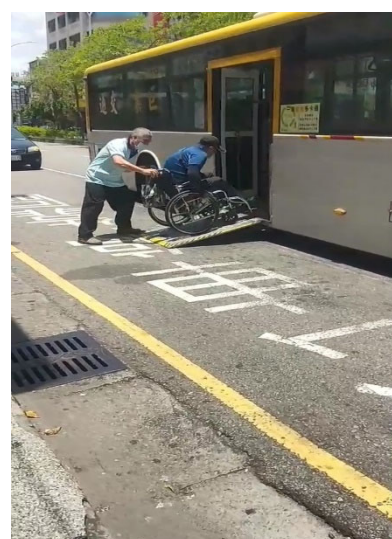


圖 3.5-12 巨業交通實地稽查圖



圖 3.5-13 東南客運實地稽查圖

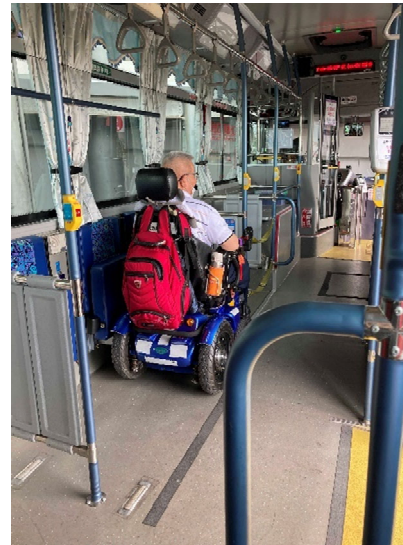


圖 3.5-14 國光客運實地稽查圖



圖 3.5-15 台中客運實地稽查圖

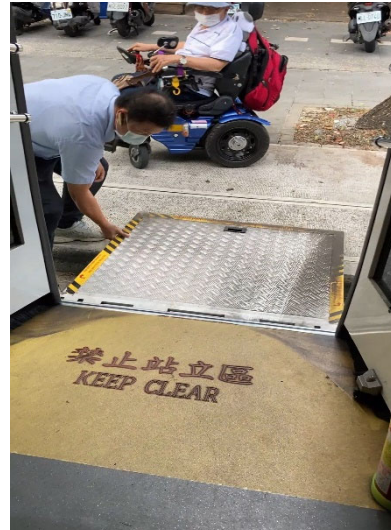


圖 3.5-16 四方公司實地稽查圖

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，進行成績等第。

評鑑成績計算方式說明如下：

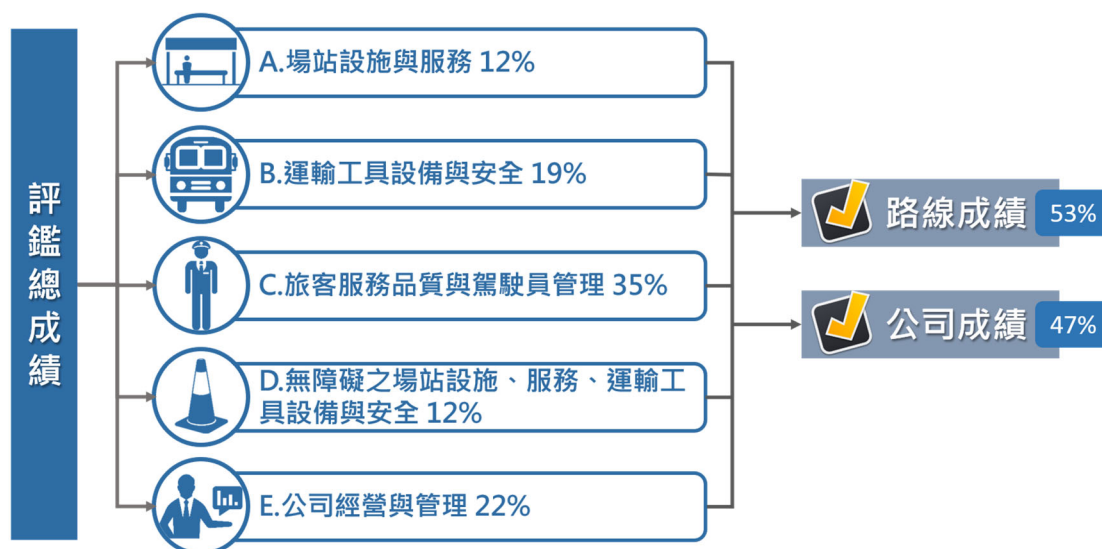


圖 4.1-1 評鑑總分計算圖

4.1.1 路線別成績說明

依路線別之評鑑指標-「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等 17 項指標，

滿分 53 分，依其比例放大至 100 分，即為受評路線之路線別評鑑成績。

4.1.2 公司別成績說明

依公司別之評鑑指標-「B8 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「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 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等 12 項指標，滿分 47 分，依其比例放大至 100 分，即為公司別評鑑成績。

4.1.3 評鑑總成績及等第

依秘密客、調查員、乘客問卷與主管機關書面資料等進行五大評鑑項目—「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」之查核，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給予等級。

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%
評鑑總分成績等第	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：

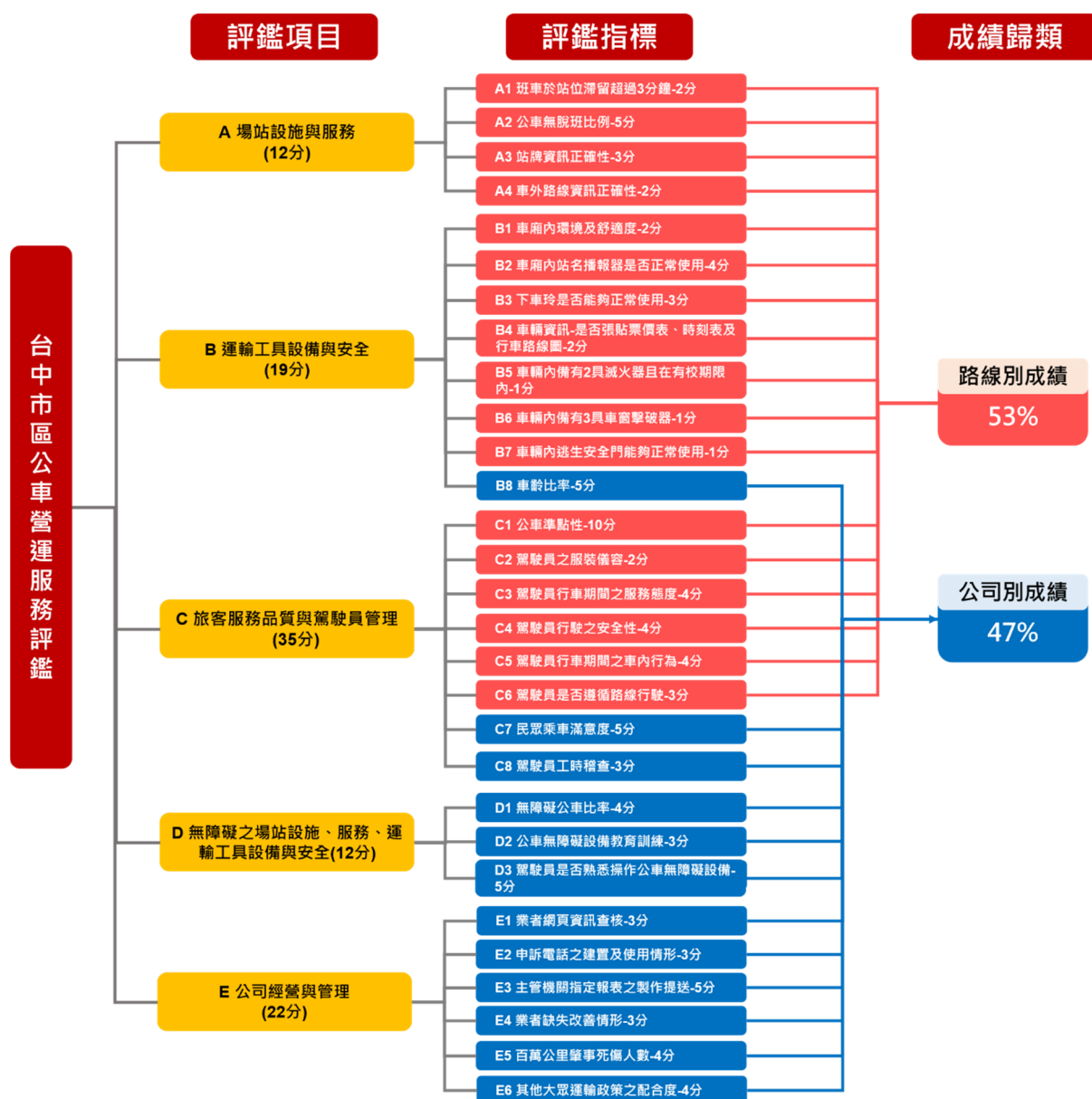


圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類

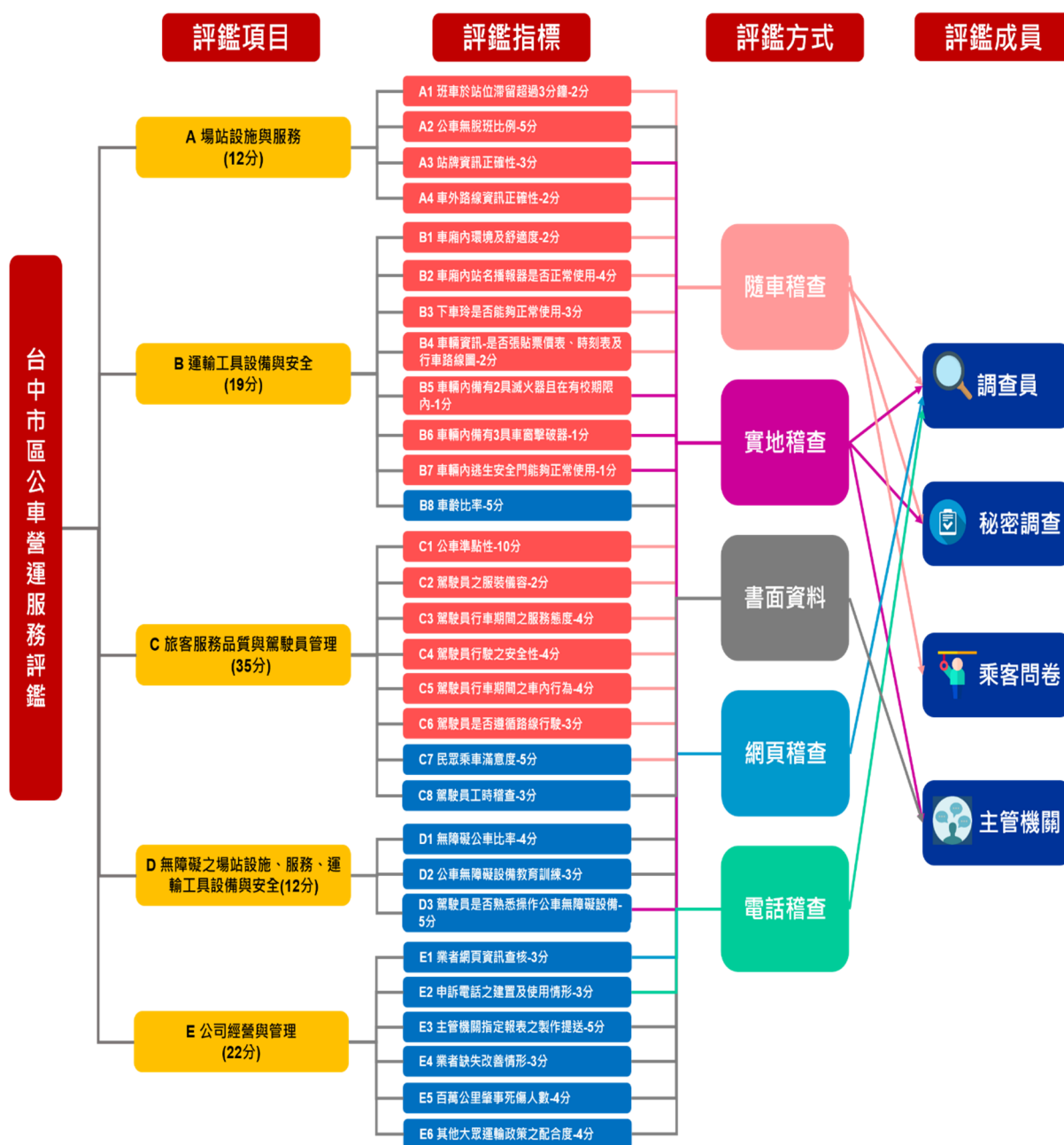


圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員

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 乘客問卷基本資料分析

配合市區汽車客運營運服務評鑑之乘客滿意度調查，其調查方式採取隨機抽樣，調查員於公車上進行問卷調查，本年度調查回收之有效問卷共計 500 份。其乘客問卷如表 5.1-1 所示。

本章節依受訪乘客之基本資料-性別、年齡、職業、學歷、每周搭乘次數、搭乘主要目的及是否設籍於臺中市等七個層面進行分析，茲如下說明。

表 5.1-1 乘客問卷之基本資料表

民眾乘車滿意度調查問卷

基本資料

客運業者：	本次搭乘路線：	調查日期	年	月	日
性別 ☐ 男 ☐ 女					
年齡 ☐ 18 歲(含)以下 ☐ 19-24 ☐ 25-35 ☐ 36-45 ☐ 46-65 ☐ 66 歲(含)以上					
職業 ☐ 無 ☐ 學生 ☐ 軍/公/教 ☐ 農 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 自由業 ☐ 服務業 ☐ 家管 ☐ 其他					
學歷 ☐ 無 ☐ 小學 ☐ 國中 ☐ 高中(職) ☐ 大學(專科) ☐ 研究所以上					
每周搭乘次數 ☐ 1 次 ☐ 2-5 次 ☐ 6-10 次 ☐ 11 次以上					
搭乘主要目的 ☐ 上下班 ☐ 上下學 ☐ 洽公 ☐ 就醫 ☐ 觀光 ☐ 購物 ☐ 其他：_____					
是否設籍於臺中市 ☐ 是 ☐ 否：_____ (請填入居住縣市)					

一、性別

受訪乘客中，以男性居多，男性共 241 人佔 52%，女性共 259 人佔 48%，彙整如表 5.1-2、圖 5.1-1 與圖 5.1-2。

表 5.1-2 乘客問卷之性別彙整表

業者	男性	女性
台中客運	27	28
統聯客運	32	23
仁友客運	8	12
巨業交通	32	23
全航客運	21	24
豐原客運	14	16
東南客運	11	9

業者	男性	女性
豐榮客運	18	12
苗栗客運	12	8
和欣客運	12	8
中台灣客運	14	16
南投客運	7	13
捷順交通	9	11
四方公司	8	12
中鹿客運	17	13
總達客運	5	5
國光客運	5	5
建明客運	7	3
小計	259	241

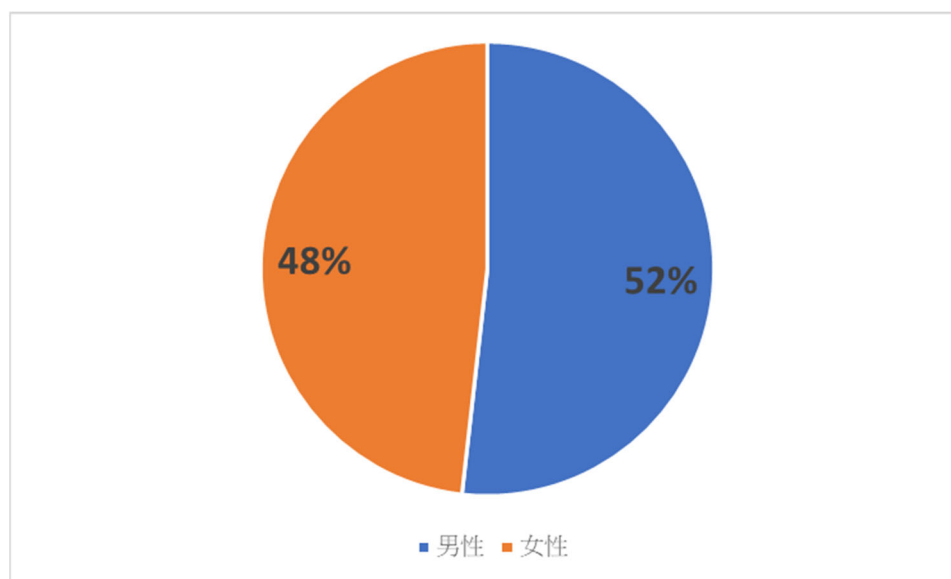


圖 5.1-1 乘客問卷-性別分布圖

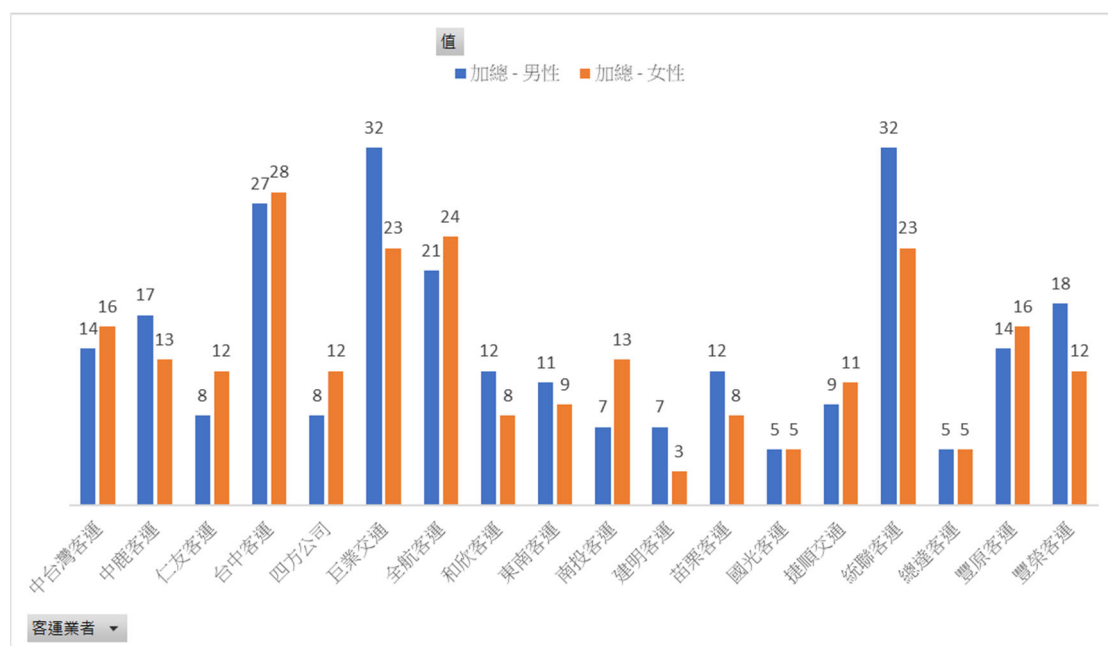


圖 5.1-2 乘客問卷-性別交叉圖

二、 年齡

受訪乘客中，18 歲(含)以下者共 95 人佔 19%，19-24 歲者共 173 人佔 35%，25-35 歲者共 93 人佔 19%，36-45 歲者共 58 人佔 11%，46-65 歲者共 57 人佔 11%，66 歲(含)以上者共 24 人佔 5%，彙整如表 5.1-3、圖 5.1-3 與圖 5.1-4。

表 5.1-3 乘客問卷之年齡彙整表

業者	18 歲(含)以下	19-24	25-35	36-45	46-65	66 歲(含)以上
台中客運	6	30	11	2	5	1
統聯客運	7	18	10	7	8	5
仁友客運	5	8	3	3	1	0
巨業交通	15	22	7	6	4	1
全航客運	4	17	8	6	7	3
豐原客運	11	4	5	2	5	3
東南客運	2	7	4	5	2	0
豐榮客運	5	9	7	7	2	0
苗栗客運	5	3	10	1	1	0
和欣客運	0	8	4	3	5	0

業者	18 歲(含) 以下	19-24	25-35	36-45	46-65	66 歲(含) 以上
中台灣	7	10	5	3	4	1
南投客運	4	3	3	2	3	5
捷順交通	7	7	2	0	3	1
四方公司	4	6	2	3	3	2
中鹿客運	6	10	6	4	3	1
總達客運	2	3	2	2	1	0
國光客運	2	5	2	1	0	0
建明客運	3	3	2	1	0	1
小計	95	173	93	58	57	24

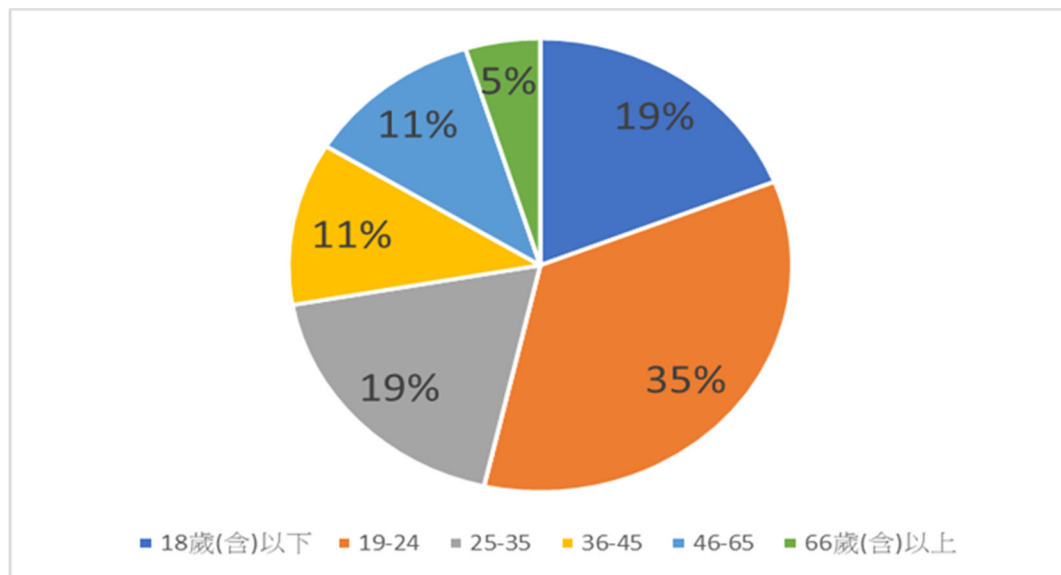


圖 5.1-3 乘客問卷-年齡分布圖

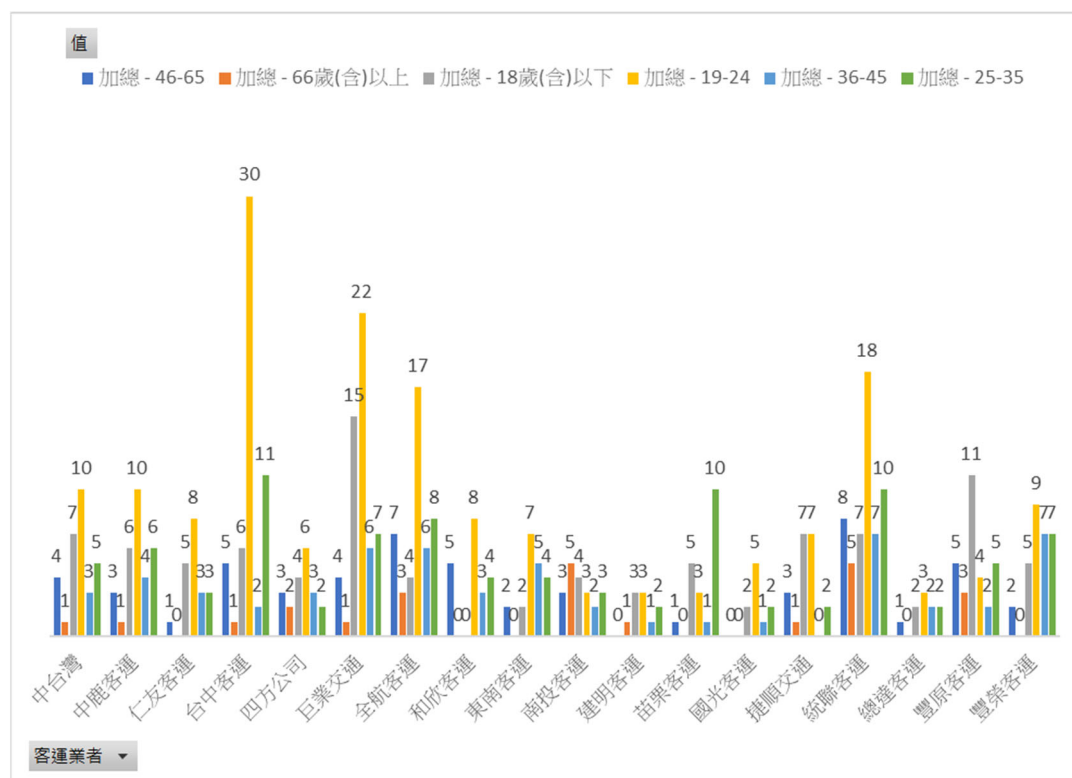


圖 5.1-4 乘客問卷-年齡交叉圖

三、 職業

受訪乘客中，職業為無者共 18 人佔 4%，學生者共 233 人佔 47%，軍公教者共 21 人佔 4%，農者共 4 人佔 1%，工者共 23 人佔 5%，商者共 37 人佔 7%，自由業者共 21 人佔 4%，服務業者共 79 人佔 16%，家管者共 37 人佔 7%，其他者共 27 人佔 5%，彙整如表 5.1-4、圖 5.1-5 與圖 5.1-6。

表 5.1-4 乘客問卷之職業彙整表

業者	無	學生	軍公教	農	工	商	自由業	服務業	家管	其他
台中客運	2	25	4	1	1	2	3	14	2	1
統聯客運	5	23	3	0	2	5	3	9	4	1
仁友客運	0	13	1	0	0	2	0	2	0	2
巨業交通	2	33	3	1	0	2	0	12	1	1
全航客運	2	18	3	0	1	4	4	6	7	0
豐原客運	1	15	1	0	0	2	1	3	5	2
東南客運	0	9	0	0	1	2	1	4	1	2

業者	無	學生	軍公教	農	工	商	自由業	服務業	家管	其他
豐榮客運	0	11	2	0	0	3	3	8	2	1
苗栗客運	0	4	3	0	3	1	1	7	1	0
和欣客運	0	8	0	0	3	4	2	1	0	2
中台灣	0	17	1	0	1	1	0	2	4	4
南投客運	2	6	0	0	1	3	1	1	5	1
捷順交通	0	12	0	0	4	1	0	0	1	2
四方公司	2	9	0	1	1	0	0	5	2	0
中鹿客運	2	15	0	1	2	3	0	0	1	6
總達客運	0	4	0	0	1	1	0	3	1	0
國光客運	0	5	0	0	1	1	1	1	0	1
建明客運	0	6	0	0	1	0	1	1	0	1
小計	18	233	21	4	23	37	21	79	37	27

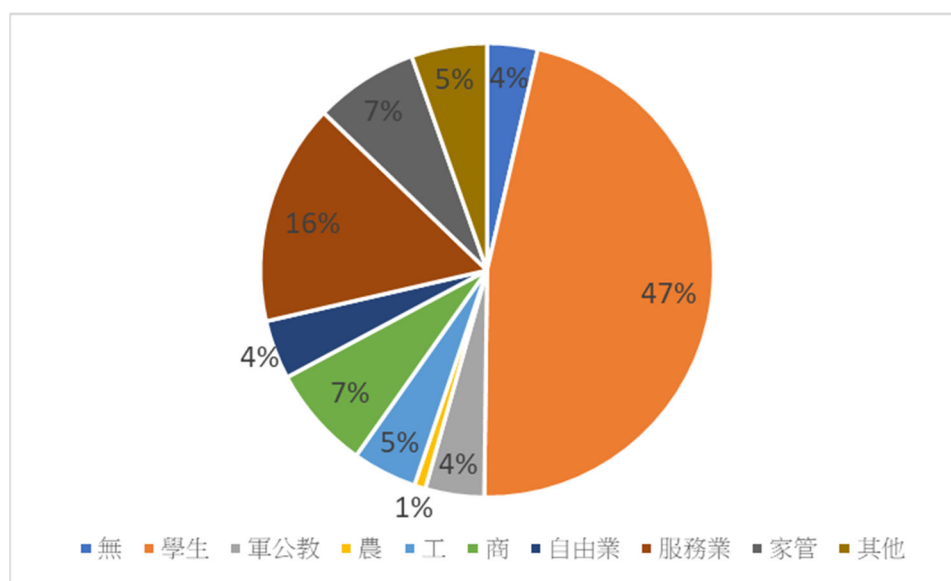


圖 5.1-5 乘客問卷-職業分布圖

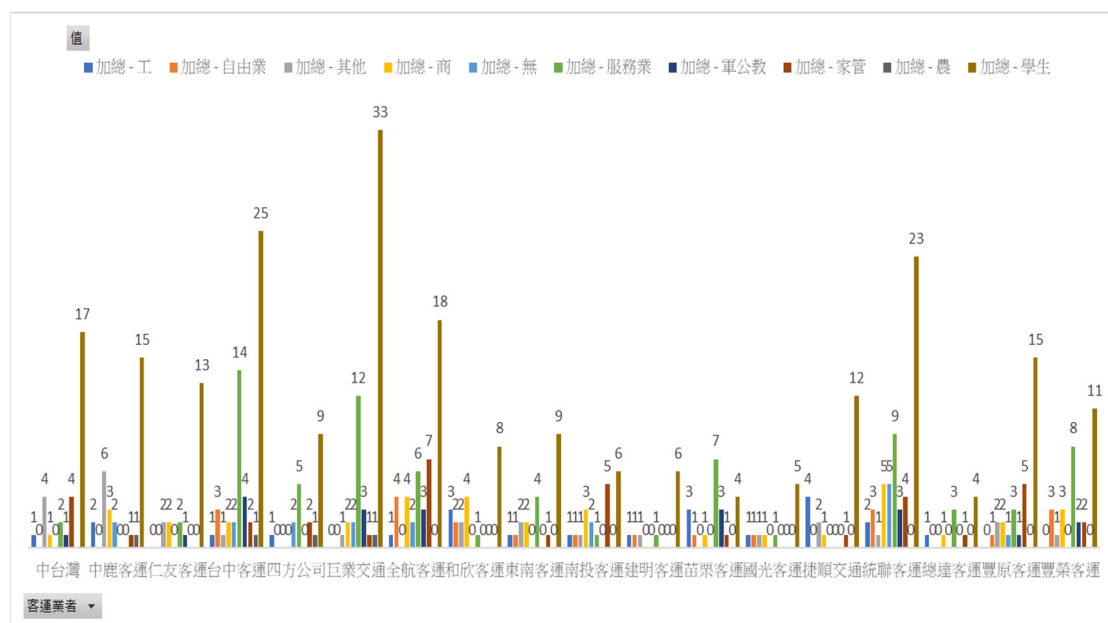


圖 5.1-6 乘客問卷-職業交叉圖

四、學歷

受訪乘客中，學歷無者共 1 人佔 0%，小學者共 14 人佔 3%，國中者共 38 人佔 8%，高中(職)者共 162 人佔 32%，大學(專科)者共 258 人佔 52%，研究所以上者共 27 人佔 5%，彙整如表 5.1-5、圖 5.1-7 與圖 5.1-8。

表 5.1-5 乘客問卷之學歷彙整表

業者	無	小學	國中	高中(職)	大學(專科)	研究所以上
台中客運	0	0	4	12	37	2
統聯客運	1	2	2	11	35	4
仁友客運	0	0	3	5	11	1
巨業交通	0	2	0	19	30	4
全航客運	0	2	4	18	21	0
豐原客運	0	3	4	12	10	1
東南客運	0	0	0	6	14	0
豐榮客運	0	0	3	8	18	1
苗栗客運	0	0	1	7	9	3
和欣客運	0	0	2	1	14	3

業者	無	小學	國中	高中(職)	大學 (專科)	研究所 以上
中台灣	0	0	1	17	10	2
南投客運	0	2	4	8	5	1
捷順交通	0	0	1	11	8	0
四方公司	0	2	1	9	8	0
中鹿客運	0	0	5	9	13	3
總達客運	0	1	3	1	5	0
國光客運	0	0	0	3	6	1
建明客運	0	0	0	5	4	1
小計	1	14	38	162	258	27

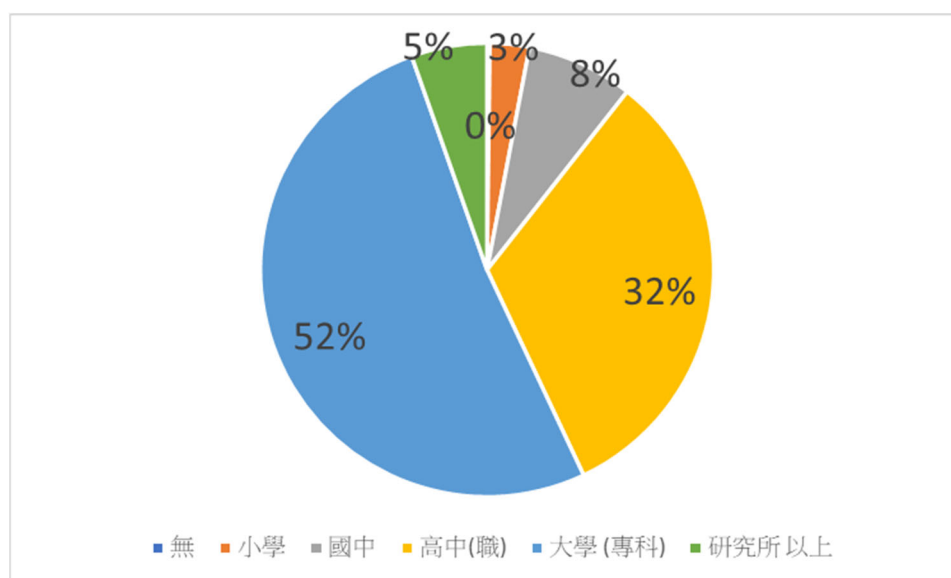


圖 5.1-7 乘客問卷-學歷分布圖

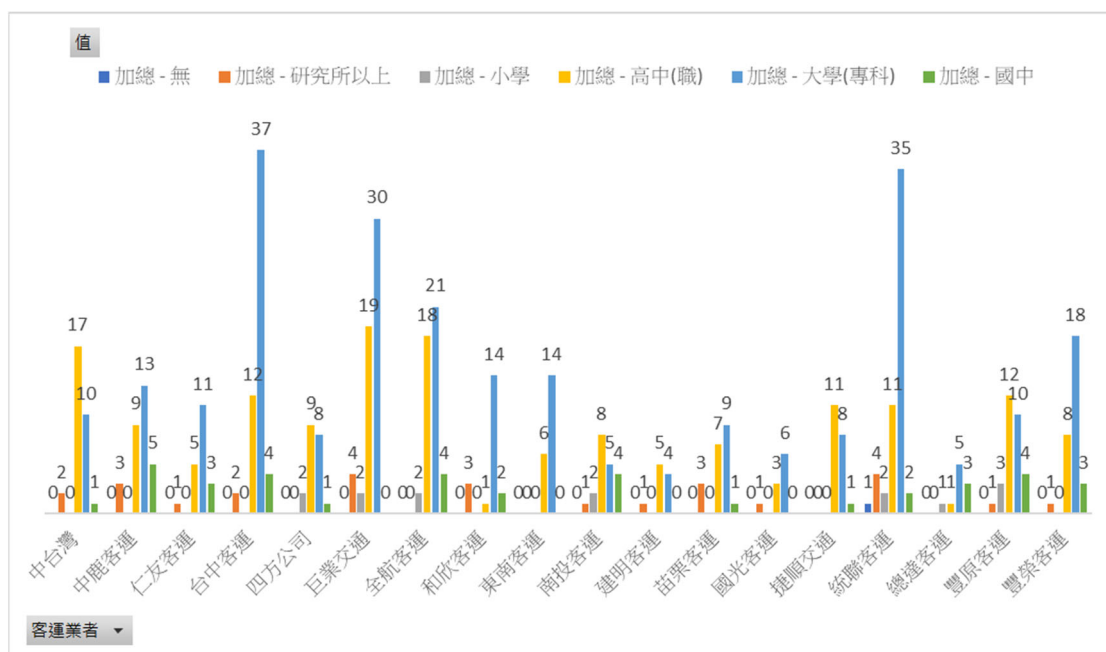


圖 5.1-8 乘客問卷-學歷交叉圖

五、 每周搭乘次數

受訪乘客中，每周搭乘次數 1 次者共 120 人佔 24%，2-5 次者共 237 人佔 47%，6-10 次者共 110 人佔 22%，11 次以上者共 33 人佔 7%，彙整如表 5.1-6、圖 5.1-9 與圖 5.1-10。

表 5.1-6 乘客問卷之每周搭乘次數彙整表

業者	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
台中客運	12	30	9	4
統聯客運	19	19	13	4
仁友客運	5	8	7	0
巨業交通	10	26	17	2
全航客運	7	18	9	11
豐原客運	3	15	10	2
東南客運	1	15	3	1
豐榮客運	7	15	8	0
苗栗客運	2	14	3	1
和欣客運	12	6	2	0
中台灣客運	10	12	5	3
南投客運	3	10	3	4

業者	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
捷順交通	5	12	3	0
四方公司	5	10	5	0
中鹿客運	8	14	7	1
總達客運	3	3	4	0
國光客運	7	3	0	0
建明客運	1	7	2	0
小計	120	237	110	33

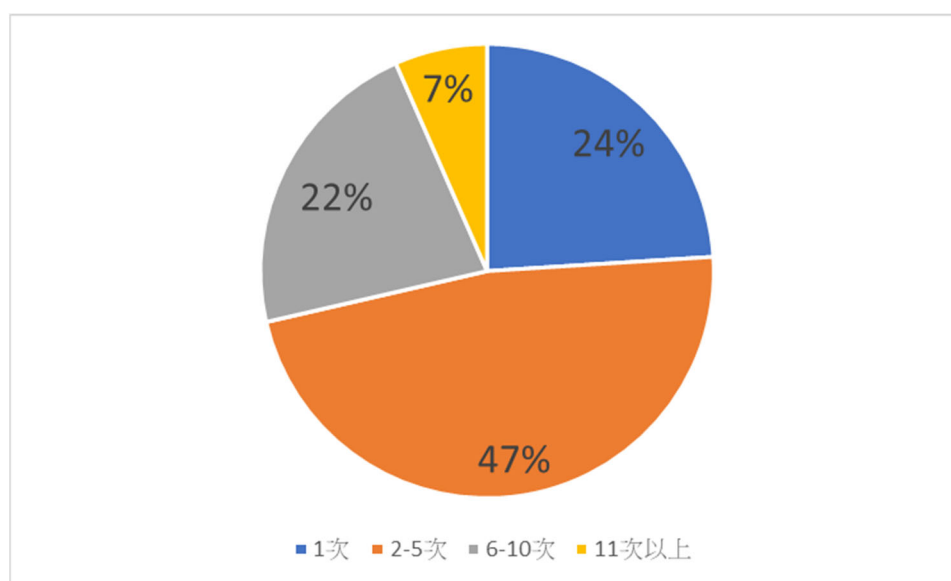


圖 5.1-9 乘客問卷-每周搭乘次數分布圖

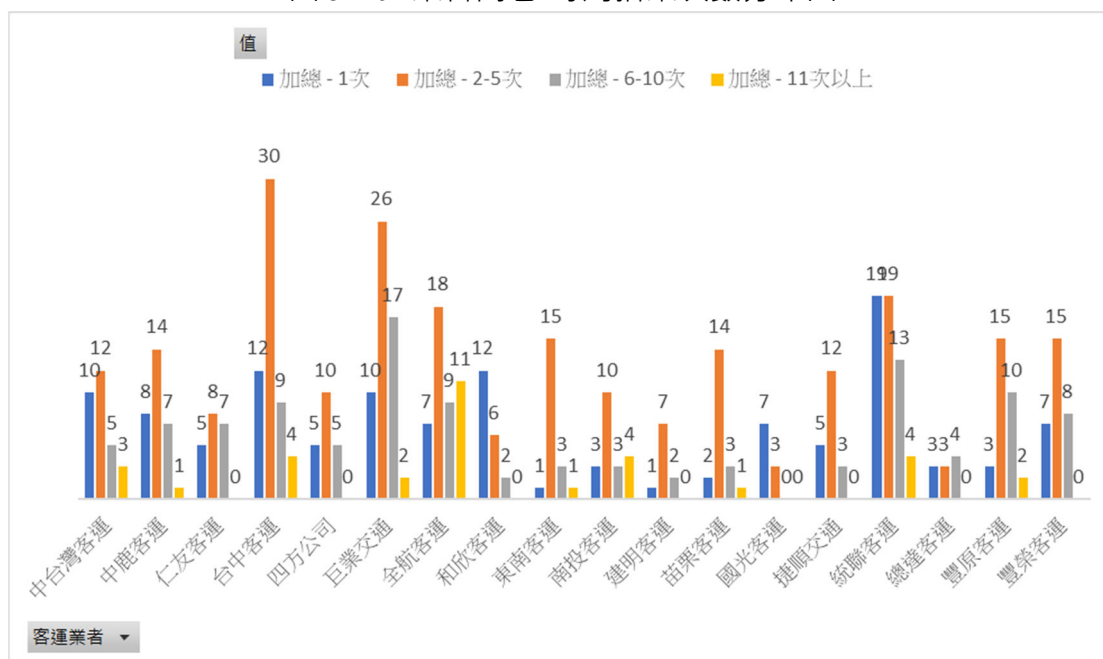


圖 5.1-10 乘客問卷-每周搭乘次數交叉圖

六、 搭乘主要目的

受訪乘客中，主要搭乘上下班者共 81 人佔 16%，上下學者共 181 人佔 36%，洽公者共 48 人佔 9%，就醫者共 38 人佔 8%，觀光者共 49 人佔 10%，購物者共 65 人佔 13%，其他者共 38 人佔 8%，彙整如表 5.1-7、圖 5.1-11 與圖 5.1-12。

表 5.1-7 乘客問卷之搭乘主要目的彙整表

業者	上下班	上下學	洽公	就醫	觀光	購物	其他
台中客運	11	20	4	3	4	10	3
統聯客運	8	13	8	4	6	8	8
仁友客運	0	10	4	1	0	2	3
巨業交通	9	29	2	3	7	3	2
全航客運	6	17	4	3	3	9	3
豐原客運	4	12	2	4	4	4	0
東南客運	7	9	2	0	1	1	0
豐榮客運	7	12	3	0	1	5	2
苗栗客運	5	3	4	0	4	3	1
和欣客運	2	5	1	3	0	0	9
中台灣		14	1	1	3	8	3
南投客運	5	6	1	3	1	3	1
捷順交通	3	6	3	1	4	3	0
四方公司	4	6	1	5	2	1	1
中鹿客運	4	12	4	5	1	3	1
總達客運	4	3	0	0	1	2	0
國光客運	1	0	2	2	5	0	0
建明客運	1	4	2	0	2	0	1
小計	81	181	48	38	49	65	38

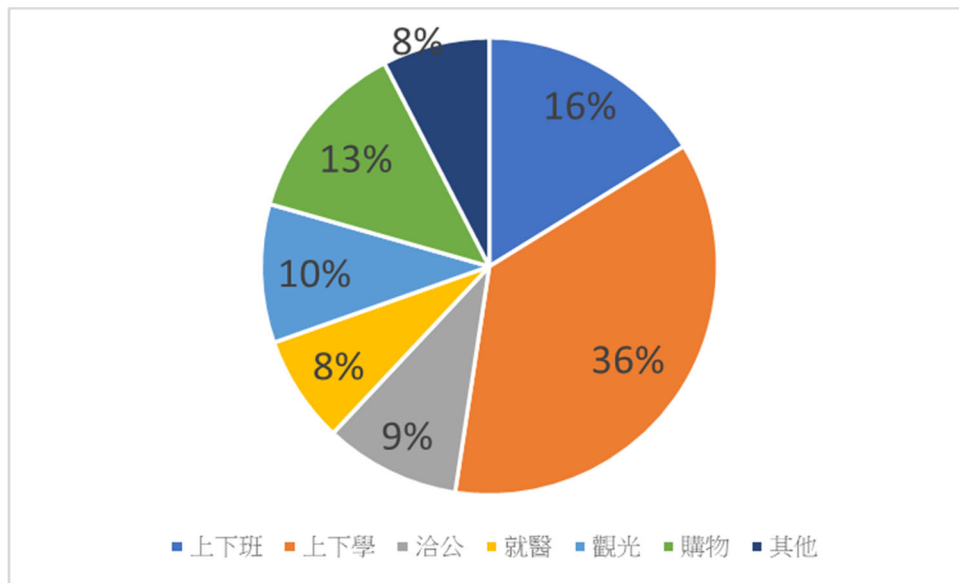


圖 5.1-11 乘客問卷-搭乘主要目的分布圖

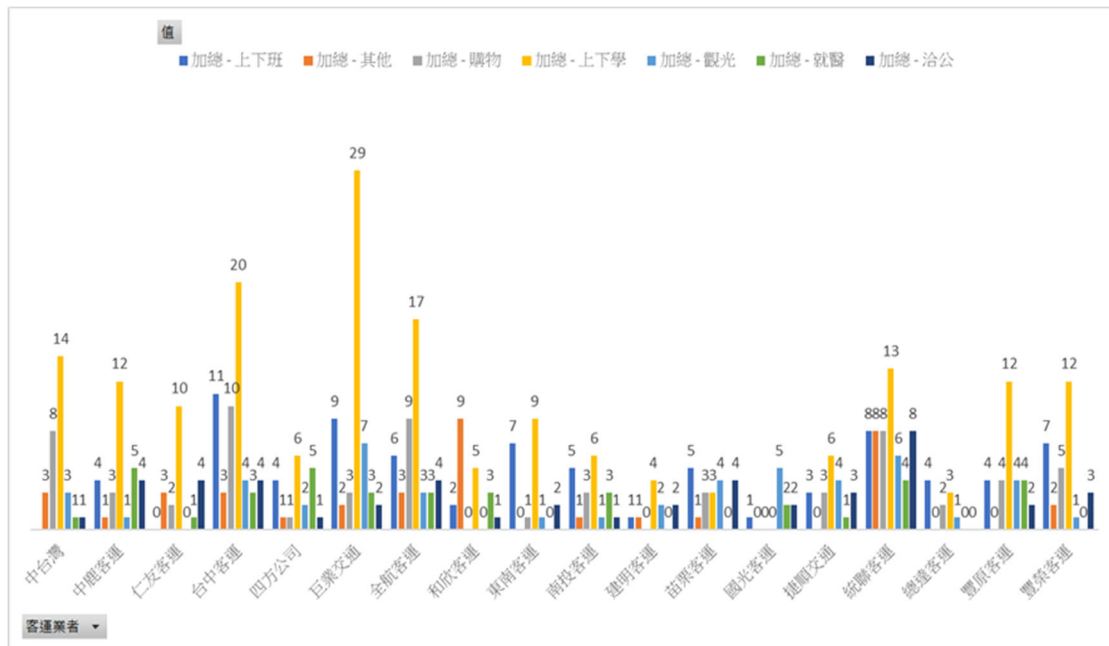


圖 5.1-12 乘客問卷-搭乘主要目的交叉圖

七、 是否設籍於臺中市

受訪乘客中，設籍於臺中市者共 405 人佔 81%，其他縣市者共 95 人佔 19%，彙整如表 5.1-8、圖 5.1-13 與圖 5.1-14。

表 5.1-8 乘客問卷之是否設籍臺中市彙整表

業者	是	否
台中客運	44	11
統聯客運	31	24
仁友客運	18	2
巨業交通	47	8
全航客運	39	6
豐原客運	26	4
東南客運	16	4
豐榮客運	30	0
苗栗客運	14	6
和欣客運	4	16
中台灣客運	27	3
南投客運	19	1
捷順交通	19	1
四方公司	18	2
中鹿客運	28	2
總達客運	7	3
國光客運	9	1
建明客運	9	1
小計	405	95

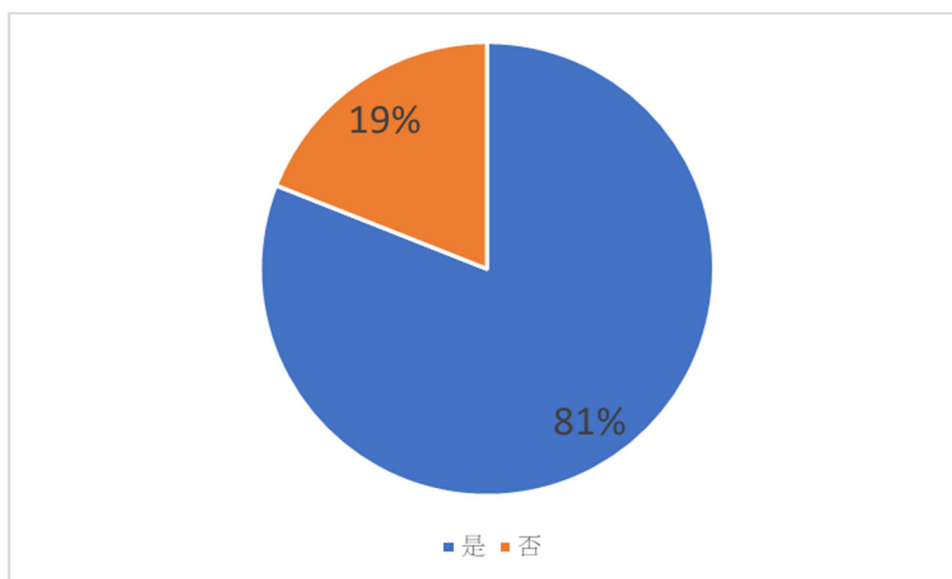


圖 5.1-13 乘客問卷-是否設籍臺中市分布圖

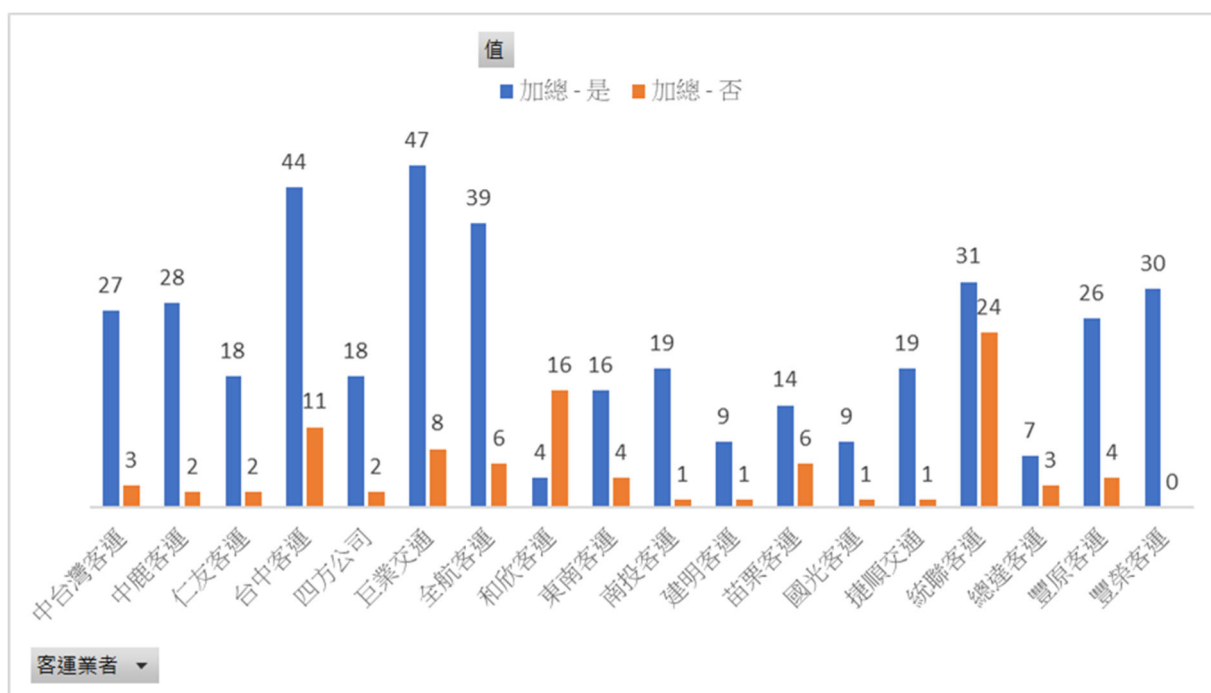


圖 5.1-14 乘客問卷-是否設籍臺中市交叉圖

第六章 評鑑成果分析

本章就以臺中市市區 18 家業者共計 237 條路線經過調查員、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市區汽車客運整體服務品質成績等進行說明。

6.1 成績歸類分析

依五大評鑑項目 29 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 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等 17 項指標，指標滿分 53 分，並將此換算至路線成績滿分 100 分。

公司別成績係依各受評業者計算，評鑑指標有「B8 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「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 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等 12 項指標，滿分 47 分，依其比例放大至 100 分，即為公司別評鑑成績。

茲就各業者之路線別與公司別等兩項成績歸類依序彙整說明。

6.1.1 台中客運

6.1.1.1 成績歸類-路線別成績

本期台中客運受評路線共計 54 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 42 條，80 分(含)到 89 分共計 12 條，路線成績如表 6.1-1 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊與車輛確實張貼該時段之行車路線圖，則會有進步空間。

表 6.1-1 台中客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 2 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	53	100	
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
6	2.00	2.00	3.00	2.00	1.58	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	47.25	89.15	甲
8	2.00	0.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	0.80	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.13	88.93	甲
9	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	49.75	93.87	優
11 (聯營)	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
12 (聯營)	2.00	0.00	2.78	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.75	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	45.28	85.43	甲
14	2.00	4.00	3.00	2.00	1.58	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.67	2.00	2.33	4.00	4.00	3.00	49.58	93.55	優
15	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
26	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優
27	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	50.33	94.97	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 2 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
28	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.40	1.00	0.80	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.20	90.94	優
29	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優
33	2.00	3.00	2.00	2.00	1.88	3.75	2.63	1.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	48.50	91.51	優
35	2.00	5.00	1.00	2.00	1.88	3.83	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.83	4.00	4.00	3.00	49.54	93.47	優
41	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.25	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.25	98.58	優
49	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
54	2.00	3.00	1.00	2.00	1.88	3.50	3.00	0.88	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	47.00	88.68	甲
60	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	0.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
66	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
69	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
70	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.50	97.17	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	車輛內備有2具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
71	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.50	95.28	優
72	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.17	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.17	92.77	優
82	2.00	5.00	2.33	2.00	1.83	3.78	3.00	0.89	0.89	1.00	1.00	9.56	2.00	3.33	3.56	4.00	3.00	49.17	92.77	優
93	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.60	3.00	0.50	0.90	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
101	2.00	3.00	1.00	2.00	1.90	3.60	3.00	1.20	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	47.30	89.25	甲
102	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
107	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.50	91.51	優
108	2.00	3.00	1.67	2.00	1.75	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	48.08	90.72	優
128	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
131	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.67	95.60	優
132	2.00	1.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	車輛內備有2具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
133	2.00	5.00	1.33	2.00	1.88	3.50	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	49.21	92.85	優
142	2.00	4.00	2.33	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.33	93.08	優
154	2.00	3.00	3.00	1.75	1.88	4.00	3.00	0.88	1.00	1.00	1.00	9.75	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
156	2.00	2.00	3.00	2.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	45.50	85.85	甲
157	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
163	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
200	2.00	5.00	3.00	2.00	1.50	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.60	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	50.90	96.04	優
201	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.91	0.91	1.00	1.00	8.73	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.55	95.37	優
284	2.00	2.00	1.67	2.00	1.75	4.00	3.00	0.75	1.00	1.00	1.00	10.00	1.50	2.50	4.00	4.00	3.00	45.17	85.22	甲
290	2.00	4.00	3.00	1.71	1.71	4.00	3.00	1.14	1.00	0.86	1.00	9.14	2.00	2.57	4.00	4.00	3.00	48.14	90.84	優
304	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	3.80	3.00	1.30	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.10	98.30	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	車輛內備有2具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
307	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.88	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.88	95.99	優
309 (聯營)	2.00	5.00	2.78	0.00	2.00	4.00	2.00	1.33	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.11	92.67	優
323	2.00	1.00	1.00	1.67	1.83	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	44.50	83.96	甲
324	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
325	2.00	1.00	3.00	2.00	1.75	4.00	3.00	1.00	0.75	1.00	1.00	9.50	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	46.50	87.74	甲
657	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
659	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	0.67	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.67	89.94	甲
901	2.00	4.00	2.33	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.08	96.38	優
300 (聯營)	2.00	4.00	3.00	0.22	1.67	3.11	2.67	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.22	4.00	4.00	3.00	45.89	86.58	甲
310 (聯營)	2.00	5.00	2.89	2.00	2.00	4.00	3.00	1.40	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.29	98.66	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 2 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
500 (聯營)	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.40	1.00	1.00	1.00	9.60	2.00	3.20	4.00	4.00	3.00	50.20	94.72	優
700 (聯營)	2.00	0.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.60	2.00	4.00	3.00	45.27	85.42	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.1.2 成績歸類-公司別成績

本期台中客運公司別成績如表 6.1-2 所示。

整體而言，在「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」及「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表與降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-2 台中客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
台中客運	4.26	4.36	2.00	4.00	2.00	2.06	3.00	1.06	3.33	2.00	0.00	3.00	31.07	66.10

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.2 統聯客運

6.1.2.1 成績歸類-路線別成績

本期統聯客運受評路線共計 25 條路線，路線成績 90 分(含)以上計 25 條，路線成績如表 6.1-3 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「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，如能改善車輛確實張貼該時段之行車路線圖，則會有進步空間。

表 6.1-3 統聯客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過3分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有3具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
3	2.00	4.00	1.67	2.00	1.83	4.00	2.83	1.22	0.89	1.00	1.00	10.00	2.00	3.78	4.00	4.00	3.00	49.22	92.87	優
18	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	52.67	99.37	優
23	2.00	5.00	1.67	2.00	1.86	3.43	2.79	1.71	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.71	4.00	4.00	3.00	50.17	94.65	優
50	2.00	5.00	1.67	1.40	1.60	4.00	3.00	1.40	1.00	1.00	1.00	9.40	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	49.07	92.58	優
53	2.00	5.00	3.00	2.00	1.93	4.00	3.00	1.71	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.64	99.33	優
56	2.00	5.00	2.67	1.50	1.69	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	9.00	2.00	2.50	3.75	4.00	3.00	48.60	91.71	優
59	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.20	2.40	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	50.20	94.72	優
61	2.00	5.00	3.00	2.00	1.72	3.56	2.67	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.61	97.38	優
63 (聯營)	2.00	3.00	3.00	1.14	2.00	4.00	3.00	1.71	1.00	0.86	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.71	93.80	優

路線別	A1 班車於站位滯留超過3分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有3具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
73	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.80	1.00	1.00	1.00	9.80	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	51.20	96.60	優
75	2.00	5.00	3.00	2.00	1.95	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.95	99.91	優
77	2.00	5.00	3.00	2.00	1.93	4.00	2.57	2.00	1.00	1.00	1.00	9.14	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.64	97.44	優
79	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	8.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.50	95.28	優
81	2.00	5.00	2.33	2.00	1.78	3.78	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.89	96.02	優
85	2.00	5.00	3.00	0.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
159	2.00	5.00	2.67	1.75	1.94	4.00	3.00	1.75	1.00	1.00	1.00	9.25	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.35	96.89	優
300 (聯營)	2.00	4.00	3.00	1.25	1.75	3.50	3.00	1.13	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	48.63	91.75	優
301	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.33	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.33	98.74	優
303	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.78	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.78	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.56	97.27	優
308	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.71	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.71	97.57	優

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
309 (聯營)	2.00	5.00	2.78	0.80	2.00	4.00	3.00	1.20	1.00	1.00	0.80	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.58	95.43	優
310	2.00	5.00	2.89	1.60	2.00	2.80	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.29	94.89	優
326	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
351	2.00	4.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.33	96.86	優
500	2.00	5.00	3.00	1.50	1.88	2.50	2.63	0.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.2.2 成績歸類-公司別成績

統聯客運其管理成績如表 6.1-4 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」與「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「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「E5 百萬公里肇事死傷人數」等表現較不理想，如能降低車齡比率、提升駕駛員操作無障礙設施之教育訓練及熟悉度與降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-4 統聯客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
統聯客運	3.09	4.57	3.00	4.00	1.00	2.65	3.00	2.06	3.33	2.00	0.00	3.75	32.45	69.04

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.3 仁友客運

6.1.3.1 成績歸類-路線別成績

本期仁友客運受評路線共計 5 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 5 條；其中，283 路路線成績達到滿分，值得肯定；路線成績如表 6.1-5 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；30 路與 358 路之「A2 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例，則會有進步空間。

表 6.1-5 仁友客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	53	100	
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
19	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.67	97.48	優
30	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.67	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.67	95.60	優
32	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	51.33	96.86	優
283	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100.0	優
358	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.33	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.33	91.19	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.3.2 成績歸類-公司別成績

仁友客運其管理成績如表 6.1-6 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」與「D1 無障礙公車比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能降低車齡比率、降低百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-6 仁友客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
仁友客運	3.71	4.50	3.00	4.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.17	2.50	0.00	1.00	34.88	74.21

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.4 巨業交通

6.1.4.1 成績歸類-路線別成績

本期巨業交通受評路線共計 15 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 11 條，80 分(含)到 89 分共計 4 條，路線成績如表 6.1-7 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；164 路、165 路、305 路、353 路與 677 路之「A2 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例，則會有進步空間。

表 6.1-7 巨業交通之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	下車鈴是否能夠正常使用	時刻表及行車路線圖	車輛資訊是否張貼票價表、 效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	53	100	
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
111	2.00	5.00	3.00	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	0.50	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.25	98.58	優
164	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
165	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
178	2.00	4.00	3.00	0.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
179	2.00	5.00	3.00	0.00	1.50	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	48.50	91.51	優
180	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	0.50	6.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.17	88.99	甲
300 (聯營)	2.00	4.00	3.00	1.00	1.56	3.50	2.63	1.50	1.00	1.00	1.00	9.75	2.00	2.50	4.00	4.00	3.00	47.44	89.50	甲
305	2.00	2.00	1.00	2.00	1.25	4.00	3.00	1.75	1.00	1.00	1.00	9.75	1.50	2.25	4.00	4.00	3.00	44.50	83.96	甲
306	2.00	5.00	2.33	2.00	1.43	4.00	3.00	1.71	1.00	1.00	1.00	10.00	1.71	2.57	4.00	4.00	3.00	49.76	93.89	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有3具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
309 (聯營)	2.00	5.00	2.78	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.78	99.58	優
310 (聯營)	2.00	5.00	2.89	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.89	96.02	優
353	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
677	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	0.50	9.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.50	89.62	甲
688	2.00	4.00	2.33	2.00	1.88	4.00	2.25	2.00	1.00	1.00	0.75	9.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.71	93.79	優
699	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.4.2 成績歸類-公司別成績

巨業交通其管理成績如表 6.1-8 所示。

整體而言，在「D1 無障礙公車比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「C7 民眾乘車滿意度」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能提升民眾搭車時滿意程度；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；降低百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-8 巨業交通之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
巨業交通	4.30	3.85	2.00	4.00	2.00	5.00	3.00	1.78	3.75	2.00	0.00	1.25	32.93	70.05

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.5 全航客運

6.1.6.1 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 3 條，80 分(含)到 89 分共計 4 條，路線成績如表 6.1-9 所示。

整體而言，在「A1 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 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A2 公車無脫班比例」、「A4 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」指標表現較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例與確實進行每日出車前自主管理，則會有進步空間。

表 6.1-9 全航客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車廂內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車廂內備有 3 具車窗擊破器	B7 車廂內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
5	2.00	3.00	3.00	2.00	1.93	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.71	4.00	4.00	3.00	50.64	95.55	優
11 (聯營)	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
12 (聯營)	2.00	0.00	2.78	2.00	1.80	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.20	4.00	4.00	3.00	46.78	88.26	甲
58	2.00	2.00	3.00	0.67	1.89	4.00	3.00	1.11	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.78	4.00	4.00	3.00	47.44	89.52	甲
65	2.00	2.00	3.00	0.29	2.00	3.71	3.00	1.71	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.71	90.03	優
158	2.00	0.00	3.00	1.33	1.58	3.33	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	8.67	2.00	3.33	3.67	4.00	3.00	43.42	81.92	甲
700	2.00	0.00	2.67	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	46.42	87.58	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.6.2 成績歸類-公司別成績

全航客運其管理成績如表 6.1-10 所示。

整體而言，在「E1 業者網頁資訊查核」指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能降低車齡比率；提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失內容與配合大眾運輸政策及降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-10 全航客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
全航客運	3.73	4.37	2.00	3.00	2.00	2.94	3.00	1.89	3.75	1.50	0.00	2.00	30.18	64.21

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.6 豐原客運

6.1.6.1 成績歸類-路線別成績

本期豐原客運受評路線共計 74 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 49 條；80 分(含)到 89 分共計 22 條；70 分(含)至 79 分共計 3 條，路線成績如表 6.1-11 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A2 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，如能改善各營運路線之脫班比例、確實更換當班次行車路線圖，應會有進步空間。

表 6.1-11 豐原客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	下車鈴是否能夠正常使用	時刻表及行車路線圖	車輛資訊是否張貼票價表、	車廂內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車廂內備有 3 具車窗擊破器	車廂內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
11 (聯營)	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.33	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.33	94.97	優
12 (聯營)	2.00	0.00	2.78	2.00	1.83	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	46.28	87.32	甲
51	2.00	3.00	2.33	2.00	1.69	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	7.75	2.00	3.25	4.00	4.00	3.00	47.02	88.72	甲
55	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.67	97.48	優
63 (聯營)	2.00	3.00	3.00	2.00	1.90	4.00	3.00	1.60	0.80	0.80	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.10	94.53	優
90	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
91	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
92	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優
153	2.00	4.00	3.00	1.71	1.79	4.00	3.00	1.86	0.86	0.71	1.00	10.00	2.00	2.86	4.00	4.00	3.00	49.79	93.94	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有3具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
170	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	8.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
171	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	8.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
172	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.33	3.00	1.33	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.67	93.71	優
182	2.00	1.00	2.00	2.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	44.50	83.96	甲
183	2.00	0.00	2.00	2.00	1.50	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	42.50	80.19	甲
185	2.00	2.00	1.33	2.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	45.83	86.48	甲
186	2.00	5.00	2.33	0.00	1.50	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.83	90.25	優
202	2.00	0.00	3.00	2.00	1.83	3.33	2.50	0.67	0.33	1.00	0.33	10.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	42.67	80.50	甲
203	2.00	0.00	3.00	2.00	1.75	2.00	1.50	0.50	0.50	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	41.25	77.83	乙
206	2.00	1.00	1.67	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.67	89.94	甲
207	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有~具滅火器且在有效期限內	車輛內備有~具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
208	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
209	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
210	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
211	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優
212	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
213	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	8.80	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.80	93.96	優
214	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
215	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	7.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
216	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
218	2.00	3.00	3.00	0.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.50	89.62	甲
219	2.00	4.00	2.33	0.00	2.00	4.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.83	90.25	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有3具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
220	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.67	0.83	1.00	0.67	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.17	90.88	優
223	2.00	2.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.33	93.08	優
226	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
227	2.00	1.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.33	91.19	優
229	2.00	0.00	2.33	0.00	1.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	41.33	77.99	乙
232	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
235	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
237	2.00	3.00	1.67	1.33	1.50	2.67	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	44.83	84.59	甲
238	2.00	3.00	2.33	2.00	1.63	3.50	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	46.46	87.66	甲
239	2.00	0.00	2.33	2.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	45.17	85.22	甲
250	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有3具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
251	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
252	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.50	97.17	優
253	2.00	5.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	0.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.17	96.54	優
258	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
260	2.00	3.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.67	91.82	優
261	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
263	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.33	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.33	91.19	優
264	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	8.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.00	88.68	甲
265	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
266	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
267	2.00	0.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	45.67	86.16	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有3具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
269	2.00	2.00	3.00	0.00	2.00	4.00	1.50	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	44.50	83.96	甲
270	2.00	1.00	2.33	2.00	1.70	3.60	2.40	0.60	0.80	0.80	0.80	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	43.03	81.19	甲
271	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	0.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	46.00	86.79	甲
272	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
273	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	46.00	86.79	甲
275	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
276	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.25	0.50	0.50	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	41.25	77.83	乙
277	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	46.00	86.79	甲
278	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
279	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.00	88.68	甲
280	2.00	4.00	1.67	2.00	1.63	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	49.29	93.00	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有1具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
286	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	48.50	91.51	優
287	2.00	3.00	1.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.33	93.08	優
288	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
289	2.00	2.00	1.33	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	47.08	88.84	甲
821	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
850	1.83	4.00	2.67	1.67	1.92	4.00	2.25	1.00	1.00	1.00	1.00	9.67	2.00	4.00	3.67	4.00	3.00	48.67	91.82	優
865	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
866	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
900	2.00	2.00	3.00	2.00	1.64	3.71	3.00	0.29	1.00	0.71	0.71	9.43	2.00	2.86	4.00	4.00	3.00	45.36	85.58	甲
989	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.00	88.68	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.6.2 成績歸類-公司別成績

豐原客運其管理成績如表 6.1-12 所示。

整體而言，在「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「E3 主管機關指定報表之製作提送」及「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現較不理想，如能期限內提送主管機關指定報表與降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-12 豐原客運之公司別成績表

公司別	B8	C7	C8	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數
	車齡比率	民眾乘車滿意度	駕駛員工時稽查	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	業者網頁資訊查核	申訴電話之建置及使用情形	主管機關指定報表之製作提送	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	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
豐原客運	4.36	4.27	2.00	3.00	3.00	3.82	3.00	2.00	2.92	2.00	0.00	3.75	34.12	72.60

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.7 東南客運

6.1.7.1 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 4 條，80 分(含)到 89 分共計 4 條，路線成績如表 6.1-13 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」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，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊及確實進行每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.1-13 東南客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
7	2.00	1.00	3.00	2.00	1.25	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.25	3.75	4.00	3.00	46.25	87.26	甲
17	2.00	4.00	0.33	2.00	1.75	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.08	88.84	甲
67	2.00	0.00	3.00	1.00	1.88	4.00	3.00	0.88	1.00	1.00	1.00	9.50	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	45.00	84.91	甲
97	2.00	1.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	1.75	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.42	91.35	優
98	2.00	4.00	3.00	0.86	2.00	4.00	3.00	1.14	1.00	1.00	0.57	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.57	93.53	優
285	2.00	4.00	1.67	0.67	1.00	1.33	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	1.67	3.33	4.00	4.00	3.00	42.67	80.50	甲
616	2.00	5.00	1.67	1.50	1.75	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	0.25	8.80	1.50	4.00	4.00	4.00	3.00	47.97	90.50	優
668	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.7.2 成績歸類-公司別成績

東南客運其管理成績如表 6.1-14 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能配合公司財務狀況購買營運車輛，則能降低車齡比率與提高無障礙公車比率；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間

表 6.1-14 東南客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
東南客運	3.81	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	3.00	2.00	3.33	0.00	0.00	2.50	29.64	63.06

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.8 豐榮客運

6.1.8.1 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 2 條，80 分(含)到 89 分共計 3 條，其路線成績如表 6.1-15 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；部分路線之「A2 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，如能改善各營運路線之脫班比例與每日當班次更換行車路線圖，應會有進步空間。

表 6.1-15 豐榮客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	車輛內備有3具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	53	100	
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
40	2.00	2.00	3.00	1.20	1.50	4.00	3.00	0.80	0.80	0.20	1.00	10.00	2.00	2.00	2.40	4.00	3.00	42.90	80.94	甲
48	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.33	3.00	1.83	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.17	92.77	優
89	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.33	2.50	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	47.50	89.62	甲
127	2.00	2.00	3.00	2.00	1.90	4.00	3.00	1.00	0.80	1.00	1.00	10.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	48.30	91.13	優
228	2.00	4.00	3.00	2.00	1.50	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	9.00	1.50	2.00	3.00	4.00	3.00	46.00	86.79	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.8.2 成績歸類-公司別成績

豐榮客運其管理成績如表 6.1-16 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度、於期限內提送主管機關指定報表、積極改善缺失事項、配合大眾運輸政策及降低百萬公里肇事率，則會有進步空間

表 6.1-16 豐榮客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
豐榮客運	4.00	4.37	3.00	4.00	2.00	2.94	3.00	2.00	3.33	0.00	0.00	1.00	29.64	63.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.9 苗栗客運

6.1.9.1 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，181 路路線成績達到滿分，值得肯定；路線成績如表 6.1-17 所示。

表 6.1-17 苗栗客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
181	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.0	100	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.9.2 成績歸類-公司別成績

苗栗客運其管理成績如表 6.1-18 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現優異，達到滿分；惟「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-18 苗栗客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
苗栗客運	5.00	4.45	3.00	4.00	3.00	2.65	2.00	0.61	3.33	2.50	4.00	1.00	35.54	75.62

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.10 和欣客運

6.1.10.1 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 6.1-19 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；160 路與 161 路之「A2 公車無脫班比例」指標表現較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例，應會有進步空間。

表 6.1-19 和欣客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
160	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.33	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.33	94.97	優
161	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.10.2 成績歸類-公司別成績

和欣客運其管理成績如表 6.1-20 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，降低車齡比率與提升無障礙公車比率；落實無障礙教育訓練課程；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表及降低百萬公里肇事率，則會有大幅進步空間。

表 6.1-20 和欣客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
和欣客運	2.86	4.69	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	1.67	2.92	2.00	1.00	1.00	29.14	61.99

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.11 中台灣客運

6.1.11.1 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 12 條，80 分(含)到 89 分共計 2 條，路線成績如表 6.1-21 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，達到滿分；惟「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」等指標表現較不理想，如能針對公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊與確實進行每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.1-21 中台灣客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
1	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	9.60	2.00	3.20	4.00	4.00	3.00	51.80	97.74	優
20	2.00	4.00	3.00	2.00	1.50	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	49.50	93.40	優
25	2.00	4.00	3.00	2.00	1.75	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.75	4.00	4.00	3.00	50.50	95.28	優
37	2.00	4.00	0.67	1.60	1.20	3.60	3.00	1.80	1.00	1.00	1.00	10.00	1.60	4.00	4.00	4.00	3.00	47.47	89.56	甲
95	2.00	4.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	1.33	1.00	1.00	1.00	9.33	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	49.67	93.71	優
151	2.00	5.00	2.33	1.71	2.00	3.43	3.00	0.14	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.71	4.00	4.00	3.00	49.33	93.08	優
152	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.70	0.70	1.00	1.00	0.70	10.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	48.70	91.89	優
155	2.00	4.00	3.00	2.00	1.79	4.00	3.00	1.29	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	2.86	4.00	4.00	3.00	49.93	94.20	優
162	2.00	4.00	2.67	2.00	2.00	4.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	7.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	47.17	88.99	甲
281	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	0.80	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.80	95.85	優

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
282	2.00	5.00	1.33	2.00	1.88	3.00	3.00	1.50	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.71	93.79	優
291	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.67	97.48	優
302	2.00	5.00	3.00	2.00	1.64	4.00	3.00	1.71	1.00	1.00	1.00	9.71	2.00	3.43	4.00	4.00	3.00	51.50	97.17	優
658	2.00	4.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	1.71	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.05	96.32	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.11.2 成績歸類-公司別成績

中台灣客運其管理成績如表 6.1-22 所示。

整體而言，在「C8 駕駛員工時稽查」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」等指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能依公司財務狀況適時汰舊換新，以降低車齡比率、提升無障礙公車比率；落實無障礙教育課程；管考網頁資訊查核；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率與積極參與配合大眾運輸政策，則會有大幅進步空間。

表 6.1-22 中台灣客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
中台灣客運	3.62	4.30	3.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.22	3.33	2.00	1.00	2.25	30.73	65.38

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.12 南投客運

6.1.12.1 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 6.1-23 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 6.1-23 南投客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
39	2.00	4.00	2.67	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	1.50	4.00	4.00	3.00	3.00	49.17	92.77	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.12.2 成績歸類-公司別成績

南投客運其管理成績如表 6.1-24 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現優異，達到滿分；惟「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」有拒載之情況、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度與友善的態度服務；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表與積極參與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-24 南投客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
南投客運	5.00	4.91	3.00	4.00	2.00	0.00	3.00	1.67	3.33	3.00	4.00	1.00	34.91	74.27

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.13 捷順交通

6.1.13.1 成績歸類-路線別成績

本期捷順交通受評路線共計 7 條路線，路線成績 90 分(含)以上計 7 條；其中 357 路路線成績達到滿分，值得肯定；其路線成績如表 6.1-25 所示。

整體而言，路線別之指標得分皆高於配分 80%；惟 199 路之「A3 站牌資訊正確性」與 811 路、956 路及 A1 之「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，如能改善公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊與確實進行每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.1-25 捷順交通之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	53	100	
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
199	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	3.71	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.38	96.95	優
356	2.00	4.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.33	96.86	優
357	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
359	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.67	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.67	99.37	優
811	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	51.60	97.36	優
956	2.00	5.00	3.00	2.00	1.90	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.20	4.00	4.00	3.00	51.10	96.42	優
A1	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	52.00	98.11	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.13.2 成績歸類-公司別成績

捷順交通其管理成績如表 6.1-26 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度、於期限內提送主管機關指定報表、降低百萬公里肇事率與積極參與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-26 捷順交通之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
捷順交通	5.00	4.45	2.00	4.00	2.00	2.94	3.00	2.00	3.75	2.00	0.00	2.00	33.14	70.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.14 四方公司

6.1.14.1 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 4 條；其中 352 路路線成績達滿分，值得肯定；路線成績如表 6.1-27 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現優異，惟 68 路、354 路與 355 路之「A2 公車無脫班比例」與 355 路之「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，如能改善各營運路線之脫班比例與確實進行每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.1-27 四方公司之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
68	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優
352	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
354	2.00	2.00	3.00	1.60	2.00	4.00	3.00	1.60	0.80	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優
355	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.14.2 成績歸類-公司別成績

四方公司其管理成績如表 6.1-28 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分；惟「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能落實無障礙教育訓練課程；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-28 四方公司之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
四方公司	5.00	4.50	3.00	4.00	1.00	4.71	3.00	1.89	3.33	2.50	0.00	2.50	35.43	75.38

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.15 中鹿客運

6.1.16.1 成績歸類-路線別成績

本期中鹿客運受評路線共計 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，路線成績如表 6.1-29 所示。

整體而言，路線別之 16 項評鑑指標得分皆高於配分 80%；惟 21 路、52 路、74 路、99 路、105 路、123 路、617 路、655 路與 800 路之「A2 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 6.1-29 中鹿客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
21	2.00	0.00	3.00	2.00	1.86	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	3.43	4.00	4.00	3.00	47.29	89.22	甲
45	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
52	2.00	3.00	3.00	2.00	1.88	4.00	3.00	1.25	1.00	0.88	1.00	9.50	2.00	3.25	4.00	4.00	3.00	48.75	91.98	優
74	2.00	3.00	2.33	2.00	2.00	4.00	3.00	1.75	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.08	94.50	優
99	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.67	1.00	1.00	1.00	9.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.67	91.82	優
105	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.86	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.86	94.07	優
123	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	50.00	94.34	優
617	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.80	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.80	92.08	優
655	2.00	0.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	48.00	90.57	優
800	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	51.00	96.23	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.16.2 成績歸類-公司別成績

中鹿客運其管理成績如表 6.1-30 所示。

整體而言，在「E1 業者網頁資訊查核」指標表現優異，達到滿分；惟「B8 車齡比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現較不理想，如能提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度、於期限內提送主管機關指定報表、確實改善缺失事項與降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-30 中鹿客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
中鹿公司	3.15	4.22	2.00	3.00	2.00	3.53	3.00	2.00	3.75	1.00	0.00	3.25	30.90	65.74

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.16 總達客運

6.1.16.1 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， 90 分(含)以上共計 1 條，其路線成績如表 6.1-31 所示。

整體而言，路線別之 16 項評鑑指標得分皆高於配分 80%；惟 246 路之「A2 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 6.1-31 總達客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
246	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	49.00	92.45	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.16.2 成績歸類-公司別成績

總達客運其管理成績如表 6.1-32 所示。

整體而言，在「E1 業者網頁資訊查核」指標表現優異，達到滿分；惟「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」因未配置無障礙公車，以致未取得相關分數；「B8 車齡比率」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能依公司財務狀況適時汰舊換新，降低車輛車齡比率與提升無障礙公車比率；加強教育訓練以提升駕駛員操作無障礙設施熟悉度；接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題；降低百萬公里肇事率與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-32 總達客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
總達客運	3.00	4.56	2.00	0.00	2.00	0.00	3.00	1.94	3.75	2.50	0.00	1.00	23.75	50.54

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.17 國光客運

6.1.17.1 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，A2 與 A3 路線成績皆為 100 分，值得肯定，其路線成績如表 6.1-33 所示。

表 6.1-33 國光客運之路線別成績表

路線別	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	A2 公車無脫班比例	A3 站牌資訊正確性	A4 車外路線資訊正確性	B1 車廂內環境及舒適度	B2 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	B4 車輛資訊、是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	C1 公車準點性	C2 駕駛員之服裝儀容	C3 駕駛員行車期間之服務態度	C4 駕駛員行駛之安全性	C5 駕駛員行車期間之車內行為	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	總分計算	總分計算百分數	等第
配分	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
A2	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
A3	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.17.2 成績歸類-公司別成績

國光客運其管理成績如表 6.1-34 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現優異，達到滿分；惟「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能接獲申訴/詢問電話時，應以謙和委婉之語態，回應旅客之實際需求與問題、於期限內提送主管機關指定報表、確實改善缺失事項與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-34 國光客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
國光客運	5.00	4.36	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	1.72	3.13	1.00	4.00	0.00	35.21	74.92

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.18 建明客運

6.1.18.1 成績歸類-路線別成績

本期建明客運受評路線共計 2 條路線，661 與 662 路線成績皆為 100 分，值得肯定，其路線成績如表 6.1-35 所示。

表 6.1-35 建明客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	總分計算	總分計算百分數	等第
	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	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行駛之安全性	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	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53	100	
661	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優
662	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	53.00	100	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.18.2 成績歸類-公司別成績

建明客運其管理成績如表 6.1-36 所示。

整體而言，在「B8 車齡比率」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現優異，達到滿分；惟「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能落實無障礙教育訓練課程、管考網頁資訊、於期限內提送主管機關指定報表、積極改善缺失狀況與大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-36 建明客運之公司別成績表

公司別	B8 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	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 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表之製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事死傷人數	E6 其他大眾運輸政策之配合度	總分計算	總分計算百分數
配分	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	47	100
建明客運	5.00	4.50	3.00	4.00	1.00	4.12	0.00	2.00	3.33	1.00	4.00	2.75	34.70	73.83

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.19 各業者之成績歸類比較

6.1.19.1 成績歸類-路線別成績

各業者之路線別成績比較如表 6.1-37，此部分資料供各家汽車業者參考。

表 6.1-37 各業者之路線平均成績表

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 客運	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	建明 客運	受評業者 平均值
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	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	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
A2	公車無脫班比例	5	3.19	4.64	3.40	3.60	1.43	2.36	3.00	2.20	5.00	2.50	4.43	4.00	4.86	3.25	2.10	1.00	5.00	5.00	3.39
A3	站牌資訊正確性	3	2.64	2.75	3.00	2.67	2.92	2.60	2.29	3.00	3.00	3.00	2.31	2.67	2.71	3.00	2.93	3.00	3.00	3.00	2.80
A4	車外路線資訊正確性	2	1.91	1.72	2.00	1.60	1.47	1.85	1.50	1.84	2.00	2.00	1.95	2.00	2.00	1.90	2.00	2.00	2.00	2.00	1.87
B1	車廂內環境及舒適度	2	1.91	1.91	2.00	1.82	1.85	1.89	1.70	1.78	2.00	2.00	1.84	2.00	1.99	2.00	1.97	2.00	2.00	2.00	1.93
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.86	3.78	3.80	3.90	3.86	3.87	3.54	3.73	4.00	4.00	3.86	3.00	3.96	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.84
B3	下車鈴是否能夠正常使用	3	2.97	2.92	3.00	2.93	3.00	2.90	2.88	2.90	3.00	3.00	2.98	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.97
B4	車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.34	1.53	1.93	1.93	1.62	1.18	1.41	1.26	2.00	2.00	1.46	2.00	1.52	1.65	1.83	2.00	2.00	2.00	1.70
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	0.97	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
B6	車輛內備有 3 具車窗	1	0.98	0.99	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00	0.84	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00	1.00	1.00	0.99

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 客運	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	建明 客運	受評業者 平均值
	擊破器																				
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.99	1.00	0.88	1.00	0.97	0.85	1.00	1.00	1.00	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98
C1	公車準點性	10	9.89	9.76	10.00	9.60	9.81	9.79	9.79	9.80	10.00	9.67	9.69	10.00	10.00	10.00	9.85	10.00	10.00	10.00	9.87
C2	駕駛員之服裝儀容	2	1.99	2.00	2.00	1.95	2.00	2.00	1.90	1.90	2.00	2.00	1.97	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96
C3	駕駛員行車期間之服務態度	4	3.64	3.74	3.87	3.55	3.58	3.63	3.67	3.12	4.00	3.50	3.44	4.00	3.83	4.00	3.87	4.00	4.00	4.00	3.75
C4	駕駛員行駛之安全性	4	3.94	3.95	4.00	4.00	3.95	4.00	3.97	3.48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.96
C5	駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.94
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	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	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
路線別成績		57	49.24	50.67	51.00	49.43	47.49	47.99	47.49	46.77	53.00	49.67	49.91	49.17	51.87	50.75	49.54	49.00	53.00	53.00	49.94

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.1.19.2 成績歸類-公司別成績

各業者之公司別成績比較如表 6.1-38，此部分資料供各家汽車業者參考。

表 6.1-38 各業者之公司平均成績表

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 客運	南投 客運	捷順 交通	四方 公司	中鹿 客運	總達 客運	國光 客運	建明 客運	受評業者 平均值
B8	車齡比率	5	4.26	3.09	3.71	4.30	3.73	4.36	3.81	4.00	5.00	2.86	3.62	5.00	5.00	5.00	3.15	3.00	5.00	5.00	4.11
C7	民眾乘車滿意度	5	4.36	4.57	4.50	3.85	4.37	4.27	4.00	4.37	4.45	4.69	4.30	4.91	4.45	4.50	4.22	4.56	4.36	4.50	4.40
C8	駕駛員工時稽查	3	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.61
D1	無障礙公車比率	4	4.00	4.00	4.00	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	4.00	3.22
D2	公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.78
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.06	2.65	5.00	5.00	2.94	3.82	5.00	2.94	2.65	5.00	5.00	0.00	2.94	4.71	3.53	0.00	5.00	4.12	3.46
E1	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	2.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	0.00	2.61
E2	申訴電話之建置及使用情形	3	1.06	2.06	2.00	1.78	1.89	2.00	2.00	2.00	0.61	1.67	2.22	1.67	2.00	1.89	2.00	1.94	1.72	2.00	1.81
E3	主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.33	4.17	3.75	3.75	2.92	3.33	3.33	3.33	2.92	3.33	3.33	3.75	3.33	3.75	3.75	3.13	3.33	3.44
E4	業者缺失改善情形	3	2.00	2.00	2.50	2.00	1.50	2.00	0.00	0.00	2.50	2.00	2.00	3.00	2.00	2.50	1.00	2.50	1.00	1.00	1.75
E5	百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	1.00	1.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	4.00	1.00
E6	其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	3.75	1.00	1.25	2.00	3.75	2.50	1.00	1.00	1.00	2.25	1.00	2.00	2.50	3.25	1.00	0.00	2.75	1.94
公司別成績		47	31.07	32.45	34.88	32.93	30.18	34.12	29.64	29.64	35.54	29.14	30.73	34.91	33.14	35.43	30.90	23.75	35.21	34.70	32.14

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2 評鑑項目成果分析

本節針對臺中市市區受評業者 18 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，29 個評鑑指標，依序說明。

「A 場站設施與服務」之評鑑指標有「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」與「A4 車外路線資訊正確性」等四項，評鑑成績共計 12 分。

「B 運輸工具設備與安全」之評鑑指標有「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」與「B8 車齡比率」等八項，評鑑成績共計 19 分。

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」之評鑑指標有「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等八項，評鑑成績共計 35 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 12 分。

「E 公司經營與管理」之評鑑指標有「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等六項，評鑑成績共計 22 分。

茲就依各業者之各評鑑項目成果分析彙整說明。

6.2.1 台中客運

6.2.1.1 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 6.2-1 所示。「A2 公車無脫班比例」與「A3 站牌資訊正確性」略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之正常發車班次數與站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-1 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	3.19	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.64	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.91	1.87
合計		12	9.74	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.1.2 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 6.2-2 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」與「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」等指標得分略低於業者平均得分，若能各營運車輛落實每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.2-2 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.91	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.86	3.84

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.97	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.34	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.98	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.98	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	4.26	4.11
合計		19	17.30	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.1.3 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 6.2-3 所示。「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分；若能再強化駕駛員之服務態度、行車安全性與落實工時管理，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-3 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.89	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.99	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.64	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.94	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.36	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	32.82	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.1.4 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 6.2-4 所示。「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」指標得分略低於業者平均得分，若能再精進駕駛員是否能再加強熟悉操作公車無障礙設備，則會有進步空間。

表 6.2-4 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.06	3.46
合計		12	8.06	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.1.5 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 6.2-5 所示。「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標得分略低於業者平均得分，若能再精進申訴電話接聽情形、期限內提送指定報表與針對肇事事原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-5 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.06	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.00	1.94
合計		22	12.39	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.2 統聯客運

6.2.2.1 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 6.2-6 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-6 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	4.64	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.75	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.72	1.87
合計		12	11.10	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.2.2 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 6.2-7 所示。「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能針對各營運車輛落實每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.2-7 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.91	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.78	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.92	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.53	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.99	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.99	0.98
	B8 車齡比率	5	3.09	4.11
合計		19	16.21	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.2.3 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 6.2-8 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」與「C4 駕駛員行駛之安全性」等指標得分略低於業者平均得分；建議再強化駕駛員公車之準點性，及駕駛員服務態度與行車安全性，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-8 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.76	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.74	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.95	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.57	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.02	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.2.4 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 6.2-9 所示。「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」指標得分略低於業者平均得分；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 6.2-9 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.65	3.46
合計		12	7.65	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.2.5 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 6.2-10 所示。「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」指標得分略低於業者平均得分；若能於期限內提送指定報表與針對肇事事故原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-10 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.06	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.75	1.94
合計		22	14.14	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.3 仁友客運

6.2.3.1 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 6.2-11 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分。

表 6.2-11 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	3.40	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	10.40	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.3.2 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 6.2-12 所示。「B2 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」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理與配合公司財務狀況適時汰舊換新，應會有進步空間。

表 6.2-12 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.80	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.93	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	3.71	4.11
合計		19	17.44	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.3.3 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 6.2-13 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-13 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.87	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.50	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.37	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.3.4 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 6.2-14 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-14 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙 設備	5	5.00	3.46
合計		12	11.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.3.5 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 6.2-15 所示。「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分低於業者平均得分，若能針對肇事事原因進入深入探討與分析及積極配合大眾運輸政策，應會有進步空間。

表 6.2-15 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	4.17	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	12.67	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.4 巨業交通

6.2.4.1 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 6.2-16 所示。「A3 站牌資訊正確性」與「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之站牌資訊妥適性與車外路線資訊正確性，則會有進步空間。

表 6.2-16 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	3.60	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.67	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.60	1.87
合計		12	9.87	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.4.2 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 6.2-17 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」與「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理，則會有進步空間。

表 6.2-17 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.82	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.90	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.93	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.93	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.88	0.98
	B8 車齡比率	5	4.30	4.11
合計		19	17.76	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.4.3 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 6.2-18 所示。「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議在強化公車準點性、駕駛員之服務儀容、服務態度與落實工時管理，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-18 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.60	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.95	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.55	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.85	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	31.95	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.4.4 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 6.2-19 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-19 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙 設備	5	5.00	3.46
合計		12	11.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.4.5 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 6.2-20 所示。「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能精進申訴電話接聽情形、針對肇事事務原因進入深入探討與分析及積極配合大眾運輸政策，應會有進步空間。

表 6.2-20 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.78	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.25	1.94
合計		22	11.78	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.5 全航客運

6.2.5.1 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 6.2-21 所示。「A2 公車無脫班比例」與「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之正常發車班次數與車外路線資訊之準確性，則會有進步空間。

表 6.2-21 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	1.43	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.92	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.47	1.87
合計		12	7.82	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.5.2 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 6.2-22 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理與考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-22 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.85	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.86	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97

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	2	1.62	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	3.73	4.11
合計		19	17.06	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.5.3 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 6.2-23 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分；建議在強化公車準點性、駕駛員之服務態度、行車安全性與落實工時管理，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-23 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.81	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.58	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.95	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.37	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	32.71	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.5.4 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 6.2-24 所示。「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」指標得分略低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛與強化駕駛員無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-24 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙 設備	5	2.94	3.46
合計		12	7.94	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.5.5 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 6.2-25 所示。「E4 業者缺失改善情形」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」指標得分略低於業者平均得分，建議積極改善缺失事項與針對肇事事事故原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-25 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.89	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.00	1.94
合計		22	12.14	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.6 豐原客運

6.2.6.1 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 6.2-26 所示。「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」與「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分略低於業者平均得分；建議提升各營運路線之正常發車班次數、站牌資訊之妥適性與車外路線資訊正確性。

表 6.2-26 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	2.36	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.60	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.85	1.87
合計		12	8.81	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.6.2 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 6.2-27 所示。「B1 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 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」與「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.2-27 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.89	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.87	3.84

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.90	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.18	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.97	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.99	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.97	0.98
	B8 車齡比率	5	4.36	4.11
合計		19	17.13	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.6.3 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 6.2-28 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分；建議提升各營運路線之準點性、強化駕駛員之服務態度與落實工時管理，則應可提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-28 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.79	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.63	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.27	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	32.69	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.6.4 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 6.2-29 所示。「D1 無障礙公車比率」指標得分略低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 6.2-29 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙 設備	5	3.82	3.46
合計		12	9.82	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.6.5 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 6.2-30 所示。「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標得分略低於業者平均得分，若能於期限內提送指定報表與針對肇事事原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-30 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	2.92	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.75	1.94
合計		22	13.67	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.7 東南客運

6.2.7.1 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 6.2-31 所示。「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」與「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之正常發車班次數、站牌資訊之妥適性與車外路線資訊準確性，則會有進步空間。

表 6.2-31 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	3.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.29	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.50	1.87
合計		12	8.80	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.7.2 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 6.2-32 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理與考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-32 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.70	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.54	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.88	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.41	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.85	0.98
	B8 車齡比率	5	3.81	4.11
合計		19	16.19	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.7.3 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 6.2-33 所示。「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」與「C7 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線準點性、駕駛員之儀容與服務態度，則應可提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-33 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.79	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.90	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.67	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.97	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.00	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	33.32	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.7.4 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 6.2-34 所示。「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」指標得分略低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛與積極增加無障礙教育訓練課程，則會有進步空間。

表 6.2-34 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	2.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	5.00	3.46
合計		12	8.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.7.5 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 6.2-35 所示。「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能於期限內提送主管機關指定報表、積極改善缺失事項、配合大眾運輸政策及針對肇事事務原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-35 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	0.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.50	1.94
合計		22	10.83	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.8 豐榮客運

6.2.8.1 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 6.2-36 所示。「A2 公車無脫班比例」與「A4 車外路線資訊正確性」指標得分略低於業者平均得分；建議提升各營運路線之正常發車班次數與車外路線資訊準確性。

表 6.2-36 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	2.20	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.84	1.87
合計		12	9.04	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.8.2 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 6.2-37 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理與考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-37 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.78	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.73	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.90	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.26	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.92	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.84	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	4.00	4.11
合計		19	16.43	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.8.3 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 6.2-38 所示。「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」與「C7 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化各營運路線之準點性、駕駛員之服裝儀容與服務態度、行車安全性，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-38 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.80	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.90	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.12	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.48	3.96

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.37	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	32.67	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.8.4 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 6.2-39 所示。「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」指標得分略低於業者平均得分，若能提高駕駛員操作無障礙設施之熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-39 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.94	3.46
合計		12	8.94	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.8.5 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 6.2-40 所示。「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能於期限內提送主管機關指定報表、積極改善缺失事項、配合大眾運輸政策及針對肇事事原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-40 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	0.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	9.33	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.9 苗栗客運

6.2.9.1 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 6.2-41 所示。其各項指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-41 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	5.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	12.00	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.9.2 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 6.2-42 所示。其各項指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-42 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	19.00	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.9.3 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 6.2-43 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-43 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.45	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.45	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.9.4 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 6.2-44 所示。「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」指標得分略低於業者平均得分，若能改善駕駛員無障礙設備操作熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-44 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.65	3.46
合計		12	9.65	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.9.5 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 6.2-45 所示。「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能改善網頁透明度、申訴電話接聽情形、於期限內提送指定報表與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-45 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	2.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	0.61	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	13.44	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.10 和欣客運

6.2.10.1 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 6.2-46 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之正常發車班次數，則會有進步空間。

表 6.2-46 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	2.50	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	9.50	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.10.2 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 6.2-47 所示。「B8 車齡比率」指標得分略低於業者平均得分，建議考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 6.2-47 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	2.86	4.11
合計		19	16.86	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.10.3 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 6.2-48 所示。「C3 駕駛員行車期間之服務態度」指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員服務態度。

表 6.2-48 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.67	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.50	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.69	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	33.86	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.10.4 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 6.2-49 所示。「D1 無障礙公車比率」與「D2 公車無障礙設備教育訓練」指標得分低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛、積極增加無障礙教育訓練課程，則會有進步空間。

表 6.2-49 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	1.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	5.00	3.46
合計		12	7.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.10.5 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 6.2-50 所示。「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，建議精進申訴電話接聽情形、期限內提送指定報表、針對肇事事務原因進入深入探討與分析與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-50 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.67	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	2.92	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	11.59	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.11 中台灣客運

6.2.11.1 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 6.2-51 所示。「A3 站牌資訊正確性」指標得分略低於業者平均得分，建議提升各營運路線之站牌資訊之妥適性。

表 6.2-51 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	4.43	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.31	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.95	1.87
合計		12	10.69	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.11.2 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 6.2-52 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理與考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-52 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.84	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.86	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	2.98	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.46	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.98	0.98
	B8 車齡比率	5	3.62	4.11
合計		19	16.74	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.11.3 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 6.2-53 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」與「C7 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化各營運路線準點性與駕駛員之服務態度，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-53 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.69	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.97	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.44	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.30	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	33.40	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.11.4 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 6.2-54 所示。「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」等指標得分略低於業者平均得分，若能適時汰舊換新車輛於行經高速公路路線引進無障礙車輛與積極增加無障礙教育訓練課程，則會有進步空間。

表 6.2-54 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	2.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	5.00	3.46
合計		12	8.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.11.5 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 6.2-55 所示。「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標得分略低於業者平均得分，建議增加網頁資訊透明程度、於期限內提送指定報表與針對肇事事務原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-55 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	1.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.22	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.25	1.94
合計		22	11.80	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.12 南投客運

6.2.12.1 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 6.2-56 所示。「A3 站牌資訊正確性」指標得分略低於業者平均得分，若能改善營運路線之站牌資訊妥適性，則會有進步空間。

表 6.2-56 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	4.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.67	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	10.67	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.12.2 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 6.2-57 所示。「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」指標得分略低於業者平均得分，若能加強每日出車前自主管理，則會有進步空間。

表 6.2-57 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	18.00	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.12.3 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 6.2-58 所示。「C2 駕駛員之服裝儀容」指標得分略低於業者平均得分，若能加強駕駛員之服裝儀容，則會有進步空間。

表 6.2-58 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.50	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.91	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	33.41	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.12.4 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 6.2-59 所示。「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」指標得分低於業者平均得分，建議強化駕駛員操作無障礙設備能力，並提供友善的服務態度，則會有進步空間。

表 6.2-59 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	0.00	3.46
合計		12	6.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.12.5 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 6.2-60 所示。「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能強化申訴電話接聽情形、於期限內提送指定報表與積極參與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-60 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.67	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	3.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	16.00	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.13 捷順交通

6.2.13.1 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 6.2-61 所示。「A3 站牌資訊正確性」指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之站排妥適性，則會有進步空間。

表 6.2-61 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	4.86	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.71	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	11.57	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.13.2 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 6.2-62 所示。「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」指標得分略低於業者平均得分，若能加強每日出車前自主管理，則會有進步空間。

表 6.2-62 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.99	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.96	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.52	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	18.47	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.13.3 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 6.2-63 所示。「C8 駕駛員工時稽查」指標得分略低於業者平均得分，若能強化駕駛員工時管理，則會有進步空間。

表 6.2-63 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.83	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.45	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	33.28	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.13.4 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 6.2-64 所示。「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」指標得分略低於業者平均得分，若能強化駕駛員操作無障礙公車熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-64 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.94	3.46
合計		12	8.94	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.13.5 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 6.2-65 所示。「E5 百萬公里肇事死傷人數」指標得分低於業者平均得分，若能針對肇事事故原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-65 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.00	1.94
合計		22	12.75	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.14 四方公司

6.2.14.1 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 6.2-66 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得分略低於業者平均得分，若能強化各班次發車準點性，則會有進步空間。

表 6.2-66 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	3.25	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.90	1.87
合計		12	10.15	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.14.2 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 6.2-67 所示。「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」與「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」指標得分略低於業者平均得分，若能落實每日出車前自主管理，則會有進步空間。

表 6.2-67 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.65	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.95	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	18.60	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.14.3 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 6.2-68 所示。其指標得分皆高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-68 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.50	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.50	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.14.4 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 6.2-69 所示。「D2 公車無障礙設備教育訓練」指標得分略低於業者平均得分，若能積極增加無障礙教育訓練課程與設施操作熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-69 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.71	3.46
合計		12	9.71	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.14.5 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 6.2-70 所示。「E5 百萬公里肇事死傷人數」指標得分低於業者平均得分，若能針對肇事事故原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-70 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.89	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.50	1.94
合計		22	13.22	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.15 中鹿客運

6.2.15.1 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 6.2-71 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得分略低於業者平均得分，若能提升各營運路線之正常發車班次數，則會有進步空間。

表 6.2-71 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	2.10	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	2.93	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	9.03	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.15.2 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 6.2-72 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」與「B8 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，建議落實各營運車輛每日出車前自主管理及考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 6.2-72 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.97	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.83	1.70

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.99	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	3.15	4.11
合計		19	16.4	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.15.3 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 6.2-73 所示。「C1 公車準點性」、「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分；建議在強化各營運路線之準點性與落實工時管理，以提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度。

表 6.2-73 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	9.85	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.87	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.22	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	32.94	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.15.4 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 6.2-74 所示。「D1 無障礙公車比率」指標得分略低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 6.2-74 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	3.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.53	3.46
合計		12	8.53	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.15.5 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 6.2-75 所示。「E4 業者缺失改善情形」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」指標得分略低於業者平均得分，若能積極改善缺失事項與針對肇事事原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-75 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	1.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	3.25	1.94
合計		22	13.00	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.16 總達客運

6.2.16.1 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 6.2-76 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得分低於業者平均得分，若能提高各營運路線之班次發車準點性，則會有進步空間。

表 6.2-76 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	1.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	8.00	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.16.2 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 6.2-77 所示。「B8 車齡比率」指標得分略低於業者平均得分，若能考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛，則會有進步空間。

表 6.2-77 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	3.00	4.11
合計		19	17.00	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.16.3 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 6.2-78 所示。「C8 駕駛員工時稽查」得分略低於業者平均得分，若能落實駕駛員工時管理，則會有進步空間。

表 6.2-78 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.56	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.61
合計		35	33.56	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.16.4 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 6.2-79 所示。「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」得分略低業者平均得分，若能依公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新與強化無障礙設施操作熟悉度，則會有大幅度之進步空間。

表 6.2-79 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	0.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙 設備	5	0.00	3.46
合計		12	2.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.16.5 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 6.2-80 所示。「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能針對肇事事原因進入深入探討與分析及積極參與配合大眾運輸政策，則會有改善空間。

表 6.2-80 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.94	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	1.00	1.94
合計		22	12.19	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.17 國光客運

6.2.17.1 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 6.2-81 所示。其指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-81 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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	5.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	12.00	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.17.2 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 6.2-82 所示。其指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-82 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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	19.00	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.17.3 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 6.2-83 所示。「C7 民眾乘車滿意度」得分略低於業者平均得分，其餘指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-83 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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.36	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.36	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.17.4 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 6.2-84 所示。其指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-84 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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	5.00	3.46
合計		12	11.00	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.17.5 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 6.2-85 所示。「E1 業者網頁資訊查核」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分略低於業者平均得分，若能強化網頁資訊透明度、申訴電話接聽情形、期限內提送指定報表、積極改善缺失狀況及參與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-85 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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	2.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.72	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.13	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	1.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	0.00	1.94
合計		22	11.85	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.18 建明客運

6.2.18.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

建明客運之場站設施與服務成績如表 6.2-86 所示。其指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-86 建明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 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	2.00
	A2 公車無脫班比例	5	5.00	3.39
	A3 站牌資訊正確性	3	3.00	2.80
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.87
合計		12	12.00	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.18.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

建明客運之運輸工具與安全成績如表 6.2-87 所示。其指標得分均為滿分，值得肯定。

表 6.2-87 建明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(19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.93
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.84
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3	3.00	2.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.70
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.99
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	0.99
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車齡比率	5	5.00	4.11
合計		19	19.00	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.18.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

建明客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 6.2-88 所示。其指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-88 建明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 (35 分)	C1 公車準點性	10	10.00	9.87
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.96
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.75
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	4.00	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.94
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	3.00
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.50	4.40
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.61
合計		35	34.50	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.18.4 評鑑項目-D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

建明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 6.2-89 所示。「D2 公車無障礙設備教育訓練」指標得分略低於業者平均得分，若能積極增加無障礙教育訓練課程，則會有進步空間。

表 6.2-89 建明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 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4	4.00	3.22
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.78
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.12	3.46
合計		12	9.12	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.18.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

建明客運之公司經營與管理評鑑成績如表 6.2-90 所示。「E1 業者網頁資訊查核」與「E4 業者缺失改善情形」等指標得分略低於業者平均得分，若能強化業者網頁資訊透明度與積極改善缺失狀況，則有進步空間。

表 6.2-90 建明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 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	0.00	2.61
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	1.81
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.33	3.44
	E4 業者缺失改善情形	3	1.00	1.75
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.00
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	4	2.75	1.94
合計		22	13.08	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.19 各客運公司之評鑑項目成績比較

6.2.19.1 評鑑項目-A 場站設施與服務

各業者之 A 場站設施與服務成績比較如表 6.2-91，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-91 各業者之場站設施與服務平均成績表

評鑑項目	A 場站設施與服務				合計
評鑑指標	A1	A2	A3	A4	
	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	
配分	2	5	3	2	12
台中客運	2.00	3.19	2.64	1.91	9.74
統聯客運	2.00	4.64	2.75	1.72	11.10
仁友客運	2.00	3.40	3.00	2.00	10.40
巨業交通	2.00	3.60	2.67	1.60	9.87
全航客運	2.00	1.43	2.92	1.47	7.82
豐原客運	2.00	2.36	2.60	1.85	8.81
東南客運	2.00	3.00	2.29	1.50	8.80
豐榮客運	2.00	2.20	3.00	1.84	9.04
苗栗客運	2.00	5.00	3.00	2.00	12.00
和欣客運	2.00	2.50	3.00	2.00	9.50
中台灣客運	2.00	4.43	2.31	1.95	10.69
南投客運	2.00	4.00	2.67	2.00	10.67
捷順交通	2.00	4.86	2.71	2.00	11.57
四方公司	2.00	3.25	3.00	1.90	10.15
中鹿客運	2.00	2.10	2.93	2.00	9.03
總達客運	2.00	1.00	3.00	2.00	8.00
國光客運	2.00	5.00	3.00	2.00	12.00
建明客運	2.00	5.00	3.00	2.00	12.00
受評業者 平均值	2.00	3.39	2.80	1.87	10.07

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.19.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

各業者之 B 運輸工具設備與安全比較如表 6.2-92，此部分資料供各受評運業者參考。

表 6.2-92 各業者之運輸工具設備與安全平均成績表

評鑑項目	B 運輸工具設備與安全								合計
評鑑指標	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	
	車廂內環境及舒適度	車廂內站名播報器是否正常使用	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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 3 具車窗擊破器	車輛內逃生安全門能夠正常使用	車齡比率	
配分	2	4	3	2	1	1	1	5	19
台中客運	1.91	3.86	2.97	1.34	0.98	0.98	1.00	4.26	17.30
統聯客運	1.91	3.78	2.92	1.53	1.00	0.99	0.99	3.09	16.21
仁友客運	2.00	3.80	3.00	1.93	1.00	1.00	1.00	3.71	17.44
巨業交通	1.82	3.90	2.93	1.93	1.00	1.00	0.88	4.30	17.76
全航客運	1.85	3.86	3.00	1.62	1.00	1.00	1.00	3.73	17.06
豐原客運	1.89	3.87	2.90	1.18	0.97	0.99	0.97	4.36	17.13
東南客運	1.70	3.54	2.88	1.41	1.00	1.00	0.85	3.81	16.19
豐榮客運	1.78	3.73	2.90	1.26	0.92	0.84	1.00	4.00	16.43
苗栗客運	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	19.00
和欣客運	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.86	16.86
中台灣客運	1.84	3.86	2.98	1.46	1.00	1.00	0.98	3.62	16.74
南投客運	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	18.00
捷順交通	1.99	3.96	3.00	1.52	1.00	1.00	1.00	5.00	18.47
四方公司	2.00	4.00	3.00	1.65	0.95	1.00	1.00	5.00	18.60
中鹿客運	1.97	4.00	3.00	1.83	1.00	0.99	1.00	3.15	16.94
總達客運	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	17.00
國光客運	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	19.00
建明客運	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	19.00
受評業者平均值	1.93	3.84	2.97	1.70	0.99	0.99	0.98	4.11	17.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.19.3 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 6.2-93，
此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-93 各業者之旅客服務品質與駕駛員管理成績表

評鑑項目	C 旅客服務品質與駕駛員管理								合計
評鑑指標	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	
	公車準點性	駕駛員之服裝儀容	駕駛員行車期間之服務態度	駕駛員行車之安全性	駕駛員行車期間之車內行為	駕駛員是否遵循路線行駛	民眾乘車滿意度	駕駛員工時稽查	
配分	10	2	4	4	4	3	5	3	35
台中客運	9.89	1.99	3.64	3.94	4.00	3.00	4.36	2.00	32.82
統聯客運	9.76	2.00	3.74	3.95	4.00	3.00	4.57	3.00	34.02
仁友客運	10.00	2.00	3.87	4.00	4.00	3.00	4.50	3.00	34.37
巨業交通	9.60	1.95	3.55	4.00	4.00	3.00	3.85	2.00	31.95
全航客運	9.81	2.00	3.58	3.95	4.00	3.00	4.37	2.00	32.71
豐原客運	9.79	2.00	3.63	4.00	4.00	3.00	4.27	2.00	32.69
東南客運	9.79	1.90	3.67	3.97	4.00	3.00	4.00	3.00	33.32
豐榮客運	9.80	1.90	3.12	3.48	4.00	3.00	4.37	3.00	32.67
苗栗客運	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.45	3.00	34.45
和欣客運	9.67	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	4.69	3.00	33.86
中台灣客運	9.69	1.97	3.44	4.00	4.00	3.00	4.30	3.00	33.40
南投客運	10.00	1.50	4.00	4.00	3.00	3.00	4.91	3.00	33.41
捷順交通	10.00	2.00	3.83	4.00	4.00	3.00	4.45	2.00	33.28
四方公司	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.50	3.00	34.50
中鹿客運	9.85	2.00	3.87	4.00	4.00	3.00	4.22	2.00	32.94
總達客運	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.56	2.00	33.56
國光客運	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.36	3.00	34.36
建明客運	10.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.50	3.00	34.50
受評業者 平均值	9.87	1.96	3.75	3.96	3.94	3.00	4.40	2.61	33.49

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.19.4 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 6.2-94，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-94 各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	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全			合計
評鑑指標	D1	D2	D3	
	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	
配分	4	3	5	12
台中客運	4.00	2.00	2.06	8.06
統聯客運	4.00	1.00	2.65	7.65
仁友客運	4.00	2.00	5.00	11.00
巨業交通	4.00	2.00	5.00	11.00
全航客運	3.00	2.00	2.94	7.94
豐原客運	3.00	3.00	3.82	9.82
東南客運	2.00	1.00	5.00	8.00
豐榮客運	4.00	2.00	2.94	8.94
苗栗客運	4.00	3.00	2.65	9.65
和欣客運	1.00	1.00	5.00	7.00
中台灣客運	2.00	1.00	5.00	8.00
南投客運	4.00	2.00	0.00	6.00
捷順交通	4.00	2.00	2.94	8.94
四方公司	4.00	1.00	4.71	9.71
中鹿客運	3.00	2.00	3.53	8.53
總達客運	0.00	2.00	0.00	2.00
國光客運	4.00	2.00	5.00	11.00
建明客運	4.00	1.00	4.12	9.12
受評業者平均值	3.22	1.78	3.46	8.46

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.2.19.5 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 6.2-95，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-95 各業者之公司經營與管理成績表

評鑑項目	E 公司經營與管理						合計
評鑑指標	E1 業者網頁 資訊查核	E2 申訴電話 之建置及 使用情形	E3 主管機關 指定報表 之製作提 送	E4 業者缺失 改善情形	E5 百萬公里 肇事死傷 人數	E6 其他大眾 運輸政策 之配合度	
配分	3	3	5	3	4	4	22
台中客運	3.00	1.06	3.33	2.00	0.00	3.00	12.39
統聯客運	3.00	2.06	3.33	2.00	0.00	3.75	14.14
仁友客運	3.00	2.00	4.17	2.50	0.00	1.00	12.67
巨業交通	3.00	1.78	3.75	2.00	0.00	1.25	11.78
全航客運	3.00	1.89	3.75	1.50	0.00	2.00	12.14
豐原客運	3.00	2.00	2.92	2.00	0.00	3.75	13.67
東南客運	3.00	2.00	3.33	0.00	0.00	2.50	10.83
豐榮客運	3.00	2.00	3.33	0.00	0.00	1.00	9.33
苗栗客運	2.00	0.61	3.33	2.50	4.00	1.00	13.44
和欣客運	3.00	1.67	2.92	2.00	1.00	1.00	11.59
中台灣客運	1.00	2.22	3.33	2.00	1.00	2.25	11.80
南投客運	3.00	1.67	3.33	3.00	4.00	1.00	16.00
捷順交通	3.00	2.00	3.75	2.00	0.00	2.00	12.75
四方公司	3.00	1.89	3.33	2.50	0.00	2.50	13.22
中鹿客運	3.00	2.00	3.75	1.00	0.00	3.25	13.00
總達客運	3.00	1.94	3.75	2.50	0.00	1.00	12.19
國光客運	2.00	1.72	3.13	1.00	4.00	0.00	11.85
建明客運	0.00	2.00	3.33	1.00	4.00	2.75	13.08
受評業者 平均值	2.61	1.81	3.44	1.75	1.00	1.94	12.55

註：上述各別評鑑成績取至小數點後二位。

6.3 公司評鑑總成績

「本次各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 6.3-1；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 6.3-2。

表 6.3-1 業者評鑑項目評鑑總成績表

業者	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	E 公司經營與管理	評鑑總成績計算
配分	12.00	19.00	35.00	12.00	22.00	100.00
台中客運	9.74	17.30	32.82	8.06	12.39	80.31
統聯客運	11.10	16.21	34.02	7.65	14.14	83.12
仁友客運	10.40	17.44	34.37	11.00	12.67	85.88
巨業交通	9.87	17.76	31.95	11.00	11.78	82.36
全航客運	7.82	17.06	32.71	7.94	12.14	77.67
豐原客運	8.81	17.13	32.69	9.82	13.67	82.11
東南客運	8.80	16.19	33.32	8.00	10.83	77.13
豐榮客運	9.04	16.43	32.67	8.94	9.33	76.42
苗栗客運	12.00	19.00	34.45	9.65	13.44	88.54
和欣客運	9.50	16.86	33.86	7.00	11.59	78.80
中台灣客運	10.69	16.74	33.40	8.00	11.80	80.64
南投客運	10.67	18.00	33.41	6.00	16.00	84.07
捷順交通	11.57	18.47	33.28	8.94	12.75	85.01
四方公司	10.15	18.60	34.50	9.71	13.22	86.18
中鹿客運	9.03	16.94	32.94	8.53	13.00	80.44
總達客運	8.00	17.00	33.56	2.00	12.19	72.75
國光客運	12.00	19.00	34.36	11.00	11.85	88.21
建明客運	12.00	19.00	34.50	9.12	13.08	87.70
平均成績	10.07	17.51	33.49	8.46	12.55	82.08

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 6.3-2 業者成績歸類評鑑總成績表

業者	路線別	公司別	評鑑總成績計算
配分	53.00	47.00	100.00
台中客運	49.24	31.07	80.31
統聯客運	50.67	32.45	83.12
仁友客運	51.00	34.88	85.88
巨業交通	49.43	32.93	82.36
全航客運	47.49	30.18	77.67
豐原客運	47.99	34.12	82.11
東南客運	47.49	29.64	77.13
豐榮客運	46.77	29.64	76.42
苗栗客運	53.00	35.54	88.54
和欣客運	49.67	29.14	78.80
中台灣客運	49.91	30.73	80.64
南投客運	49.17	34.91	84.07
捷順交通	51.87	33.14	85.01
四方公司	50.75	35.43	86.18
中鹿客運	49.54	30.90	80.44
總達客運	49.00	23.75	72.75
國光客運	53.00	35.21	88.21
建明客運	53.00	34.70	87.70
平均成績	49.94	32.14	82.08

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。

6.4 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 81.35 分，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。各業者總班次數加權成績如表 6.4-1。

表 6.4-1 業者總班次數加權評鑑成績計算

業者	總班次數	評鑑總成績	業者平均 成績	加權業者 平均成績
台中客運	2,725	80.31	82.08	81.35
統聯客運	1,736	83.12		
仁友客運	196	85.88		
巨業交通	254	82.36		
全航客運	252	77.67		
豐原客運	1,440	82.11		
東南客運	282	77.13		
豐榮客運	202	76.42		
苗栗客運	24	88.54		
和欣客運	180	78.80		
中台灣客運	782	80.64		
南投客運	10	84.07		
捷順交通	257	85.01		
四方公司	208	86.18		
中鹿客運	452	80.44		
總達客運	54	72.75		
國光客運	34	88.21		
建明客運	20	87.70		

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

第七章 評鑑結果及成績列等

7.1 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、國光客運與建明客運等共 18 家業者，受評路線數共計 237 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 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」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。

7.1.1 路線評鑑結果與成績列等

本期評鑑項目，由調查員、秘密客隨機抽樣與主管機關書面查核作業共計 29 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 53 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 7.1-1 及圖 7.1-1 所示，結果顯示優等路線有 182 條(佔 77%)、甲等 52 條(佔 22%)、乙等 3 條(佔 1%)；各業者之路線評鑑成績與等第，整理如圖 7.1-2 至圖 7.1-19。

表 7.1-1 路線評鑑成績與等第表

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
中台灣客運	1	97.74	優	台中客運	35	93.47	優
統聯客運	3	92.87	優	中台灣客運	37	89.56	甲
全航客運	5	95.55	優	南投客運	39	92.77	優
台中客運	6	89.15	甲	豐榮客運	40	80.94	甲
東南客運	7	87.26	甲	台中客運	41	98.58	優
台中客運	8	88.93	甲	中鹿客運	45	100	優
台中客運	9	93.87	優	豐榮客運	48	92.77	優
台中客運	11(聯營)	94.34	優	台中客運	49	96.23	優
全航客運	11(聯營)	94.34	優	統聯客運	50	92.58	優
豐原客運	11(聯營)	94.97	優	豐原客運	51	88.72	甲
台中客運	12(聯營)	85.43	甲	中鹿客運	52	91.98	優
全航客運	12(聯營)	88.26	甲	統聯客運	53	99.33	優
豐原客運	12(聯營)	87.32	甲	台中客運	54	88.68	甲
台中客運	14	93.55	優	豐原客運	55	97.48	優
台中客運	15	100	優	統聯客運	56	91.71	優
東南客運	17	88.84	甲	全航客運	58	89.52	甲
統聯客運	18	99.37	優	統聯客運	59	94.72	優
仁友客運	19	97.48	優	台中客運	60	92.45	優
中台灣客運	20	93.40	優	統聯客運	63(聯營)	93.80	優
中鹿客運	21	89.22	甲	豐原客運	63(聯營)	94.53	優
統聯客運	23	94.65	優	統聯客運	61	97.38	優
中台灣客運	25	95.28	優	全航客運	65	90.03	優
台中客運	26	98.11	優	台中客運	66	92.45	優
台中客運	27	94.97	優	東南客運	67	84.91	甲
台中客運	28	90.94	優	四方公司	68	96.23	優
台中客運	29	98.11	優	台中客運	69	92.45	優
仁友客運	30	95.60	優	台中客運	70	97.17	優
仁友客運	32	96.86	優	台中客運	71	95.28	優
台中客運	33	91.51	優	台中客運	72	92.77	優

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
統聯客運	73	96.60	優	台中客運	142	93.08	優
中鹿客運	74	94.50	優	中台灣客運	151	93.08	優
統聯客運	75	99.91	優	中台灣客運	152	91.89	優
統聯客運	77	97.44	優	豐原客運	153	93.94	優
統聯客運	79	95.28	優	台中客運	154	92.45	優
統聯客運	81	96.02	優	中台灣客運	155	94.20	優
台中客運	82	92.77	優	台中客運	156	85.85	甲
統聯客運	85	92.45	優	台中客運	157	96.23	優
豐榮客運	89	89.62	甲	全航客運	158	81.92	甲
豐原客運	90	96.23	優	統聯客運	159	96.89	優
豐原客運	91	94.34	優	和欣客運	160	94.97	優
豐原客運	92	98.11	優	和欣客運	161	92.45	優
台中客運	93	94.34	優	中台灣客運	162	88.99	甲
中台灣客運	95	93.71	優	台中客運	163	92.45	優
東南客運	97	91.35	優	巨業交通	164	94.34	優
東南客運	98	93.53	優	巨業交通	165	90.57	優
中鹿客運	99	91.82	優	豐原客運	170	92.45	優
台中客運	101	89.25	甲	豐原客運	171	90.57	優
台中客運	102	94.34	優	豐原客運	172	93.71	優
中鹿客運	105	94.07	優	巨業交通	178	94.34	優
台中客運	107	91.51	優	巨業交通	179	91.51	優
台中客運	108	90.72	優	巨業交通	180	88.99	甲
巨業交通	111	98.58	優	苗栗客運	181	100	優
中鹿客運	123	94.34	優	豐原客運	182	83.96	甲
豐榮客運	127	91.13	優	豐原客運	183	80.19	甲
台中客運	128	96.23	優	豐原客運	185	86.48	甲
台中客運	131	95.60	優	豐原客運	186	90.25	優
台中客運	132	90.57	優	捷順交通	199	96.95	優
台中客運	133	92.85	優	台中客運	200	96.04	優

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
台中客運	201	95.37	優	豐原客運	251	92.45	優
豐原客運	202	80.50	甲	豐原客運	252	97.17	優
豐原客運	203	77.83	乙	豐原客運	253	96.54	優
豐原客運	206	89.94	甲	豐原客運	258	92.45	優
豐原客運	207	94.34	優	豐原客運	260	91.82	優
豐原客運	208	92.45	優	豐原客運	261	92.45	優
豐原客運	209	90.57	優	豐原客運	263	91.19	優
豐原客運	210	94.34	優	豐原客運	264	88.68	甲
豐原客運	211	98.11	優	豐原客運	265	90.57	優
豐原客運	212	94.34	優	豐原客運	266	94.34	優
豐原客運	213	93.96	優	豐原客運	267	86.16	甲
豐原客運	214	96.23	優	豐原客運	269	83.96	甲
豐原客運	215	90.57	優	豐原客運	270	81.19	甲
豐原客運	216	96.23	優	豐原客運	271	86.79	甲
豐原客運	218	89.62	甲	豐原客運	272	96.23	優
豐原客運	219	90.25	優	豐原客運	273	86.79	甲
豐原客運	220	90.88	優	豐原客運	275	90.57	優
豐原客運	223	93.08	優	豐原客運	276	77.83	乙
豐原客運	226	96.23	優	豐原客運	277	86.79	甲
豐原客運	227	91.19	優	豐原客運	278	92.45	優
豐榮客運	228	86.79	甲	豐原客運	279	88.68	甲
豐原客運	229	77.99	乙	豐原客運	280	93.00	優
豐原客運	232	94.34	優	中台灣客運	281	95.85	優
豐原客運	235	94.34	優	中台灣客運	282	93.79	優
豐原客運	237	84.59	甲	仁友客運	283	100	優
豐原客運	238	87.66	甲	台中客運	284	85.22	甲
豐原客運	239	85.22	甲	東南客運	285	80.50	甲
總達客運	246	92.45	優	豐原客運	286	91.51	優
豐原客運	250	92.45	優	豐原客運	287	93.08	優

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
豐原客運	288	90.57	優	四方公司	355	94.34	優
豐原客運	289	88.84	甲	捷順交通	356	96.86	優
台中客運	290	90.84	優	捷順交通	357	100	優
中台灣客運	291	97.48	優	仁友客運	358	91.19	優
台中客運	300(聯營)	86.58	甲	捷順交通	359	99.37	優
統聯客運	300(聯營)	91.75	優	台中客運	500(聯營)	94.72	優
巨業交通	300(聯營)	89.5	甲	統聯客運	500(聯營)	90.57	優
統聯客運	301	98.74	優	東南客運	616	90.5	優
中台灣客運	302	97.17	優	中鹿客運	617	92.08	優
統聯客運	303	97.27	優	中鹿客運	655	90.57	優
台中客運	304	98.3	優	台中客運	657	96.23	優
巨業交通	305	83.96	甲	中台灣客運	658	96.32	優
巨業交通	306	93.89	優	台中客運	659	89.94	甲
台中客運	307	95.99	優	建明客運	661	100	優
統聯客運	308	97.57	優	建明客運	662	100	優
台中客運	309(聯營)	92.67	優	東南客運	668	100	優
統聯客運	309(聯營)	95.43	優	巨業交通	677	89.62	甲
巨業交通	309(聯營)	99.58	優	巨業交通	688	93.79	優
台中客運	310(聯營)	98.66	優	巨業交通	699	98.11	優
巨業交通	310(聯營)	96.02	優	台中客運	700(聯營)	85.42	甲
統聯客運	310(聯營)	94.89	優	全航客運	700(聯營)	87.58	甲
台中客運	323	83.96	甲	中鹿客運	800	96.23	優
台中客運	324	96.23	優	捷順交通	811	97.36	優
台中客運	325	87.74	甲	豐原客運	821	90.57	優
統聯客運	326	96.23	優	豐原客運	850	91.82	優
統聯客運	351	96.86	優	豐原客運	865	90.57	優
四方公司	352	100	優	豐原客運	866	90.57	優
巨業交通	353	96.23	優	豐原客運	900	85.58	甲
四方公司	354	92.45	優	台中客運	901	96.38	優

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
捷順交通	956	96.42	優	國光客運	A2	100	優
豐原客運	989	88.68	甲	國光客運	A3	100	優
捷順交通	A1	98.11	優				

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

表 7.1-2 路線評鑑成績列等表

業者	路線數	優等	甲等	乙等
台中客運	54	42	12	0
統聯客運	25	25	0	0
仁友客運	5	5	0	0
巨業交通	15	11	4	0
全航客運	7	3	4	0
豐原客運	74	49	22	3
東南客運	8	4	4	0
豐榮客運	5	2	3	0
苗栗客運	1	1	0	0
和欣客運	2	2	0	0
中台灣客運	14	12	2	0
南投客運	1	1	0	0
捷順交通	7	7	0	0
四方公司	4	4	0	0
中鹿客運	10	9	1	0
總達客運	1	1	0	0
國光客運	2	2	0	0
建明客運	2	2	0	0
合計	237	182	52	3

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

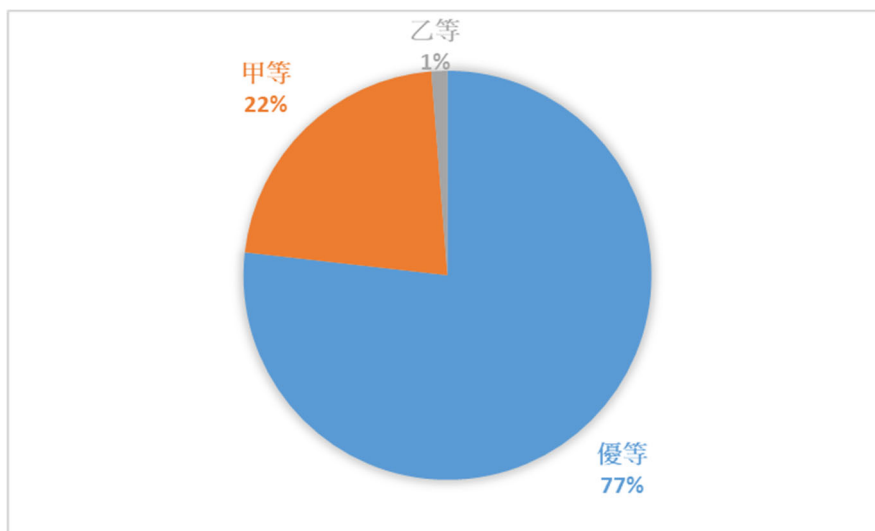


圖 7.1-1 路線評鑑總成績比例分佈圖

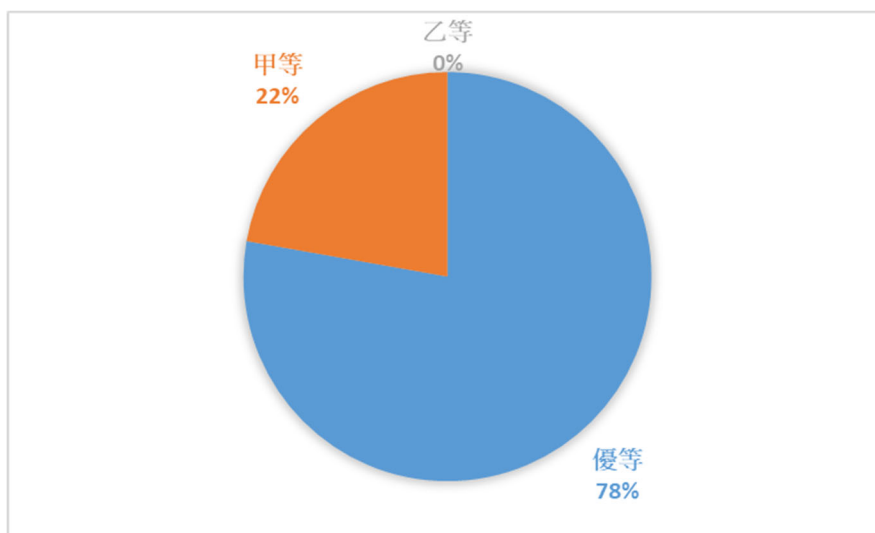


圖 7.1-2 台中客運路線總成績比例分佈圖

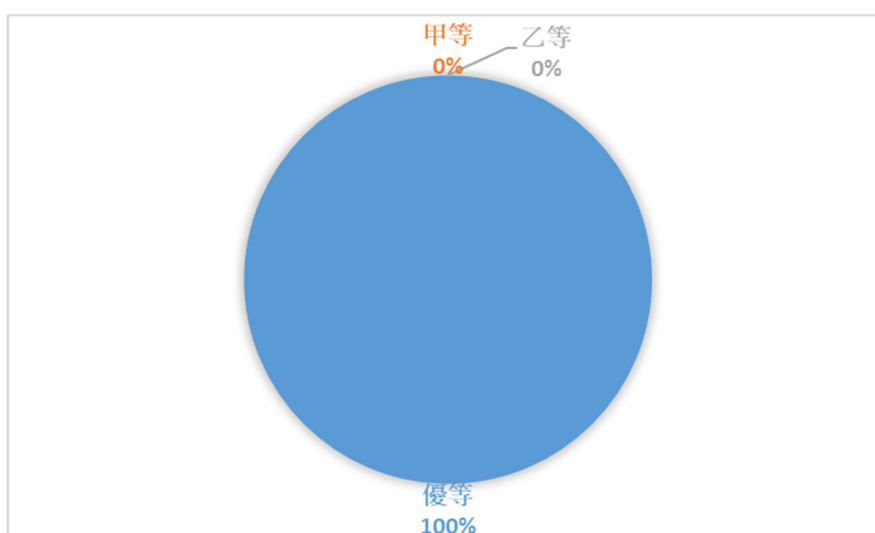


圖 7.1-3 統聯客運路線總成績比例分佈圖

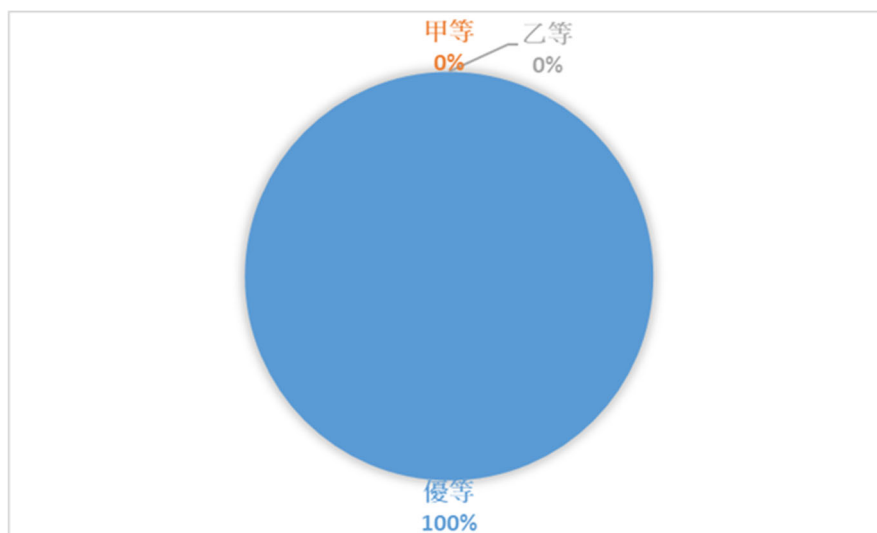


圖 7.1-4 仁友客運路線總成績比例分佈圖

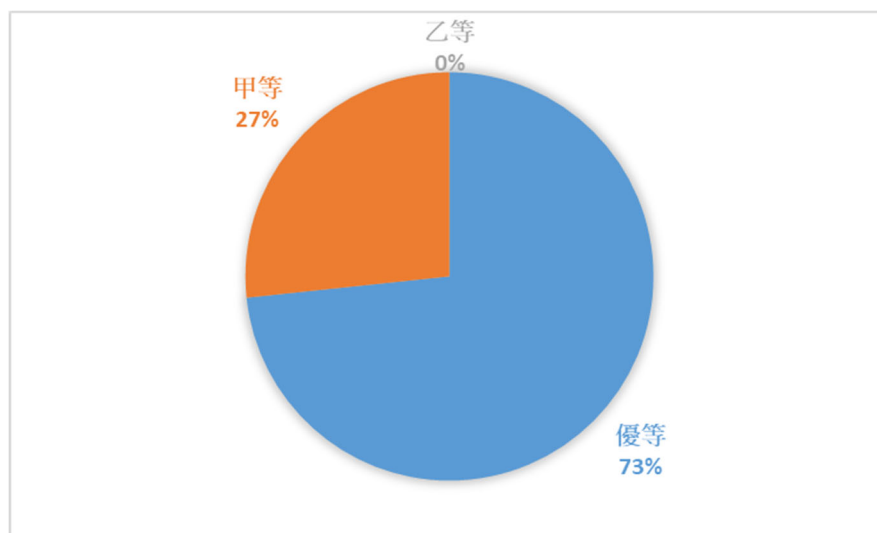


圖 7.1-5 巨業交通路線總成績比例分佈圖

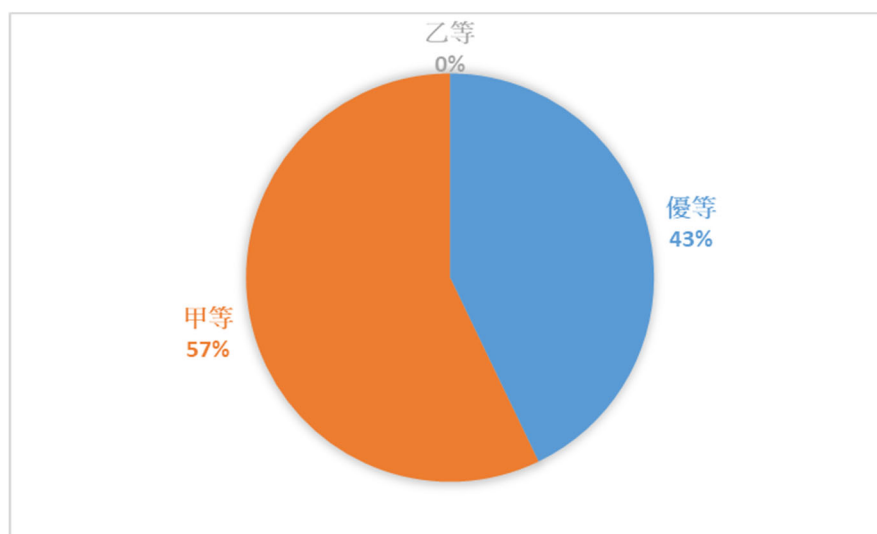


圖 7.1-6 全航客運路線總成績比例分佈圖

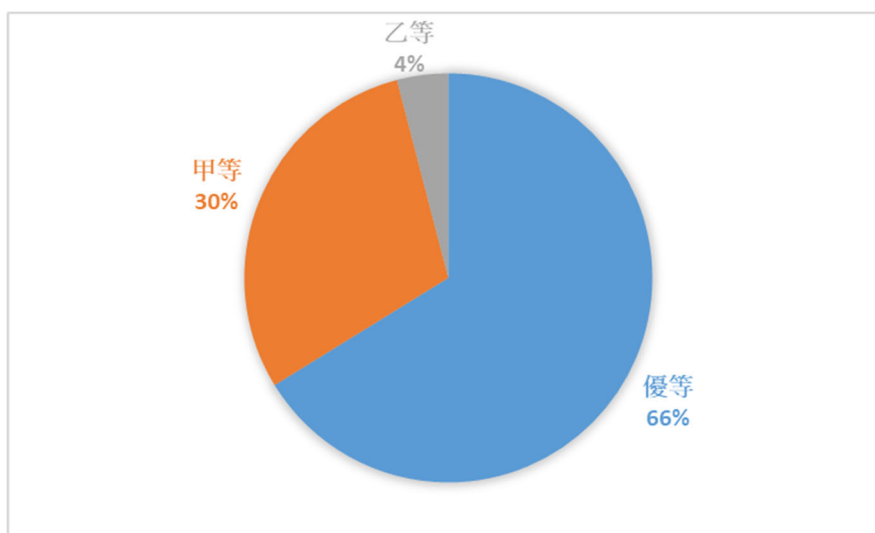


圖 7.1-7 豐原客運路線總成績比例分佈圖

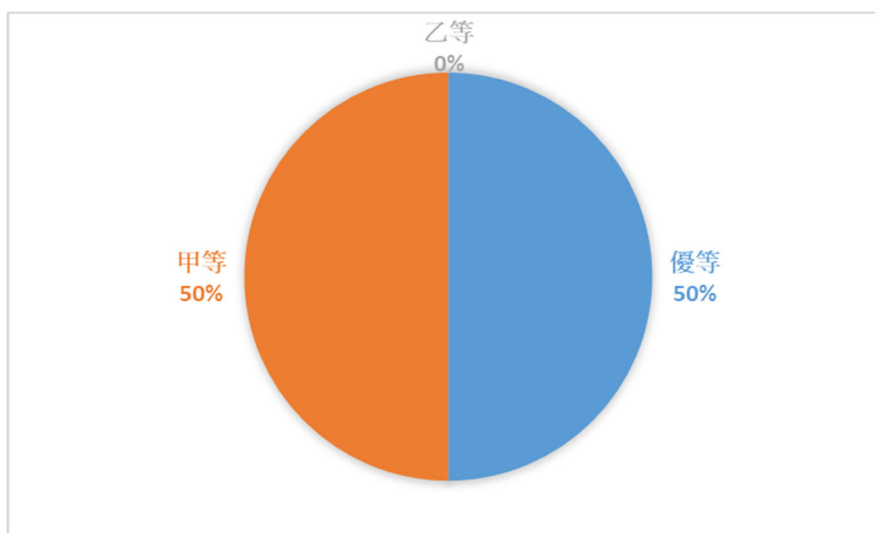


圖 7.1-8 東南客運路線總成績比例分佈圖

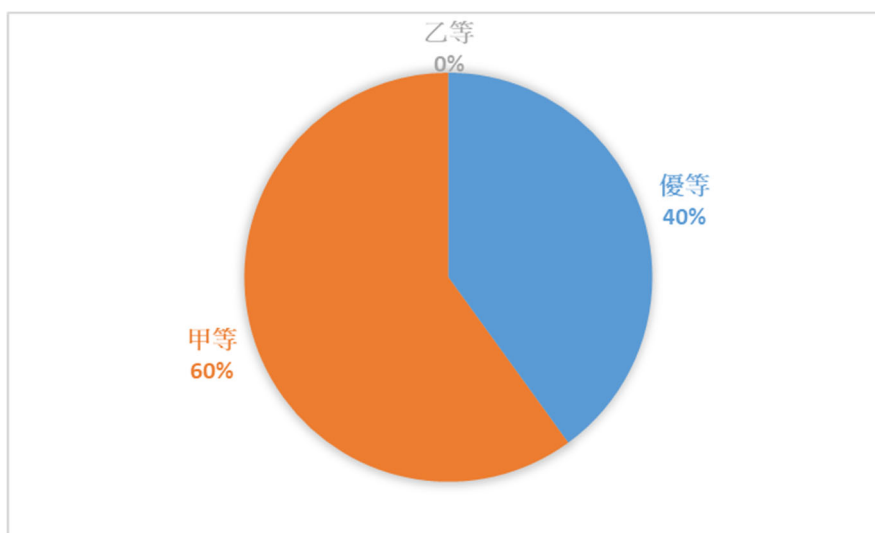


圖 7.1-9 豐榮客運路線總成績比例分佈圖

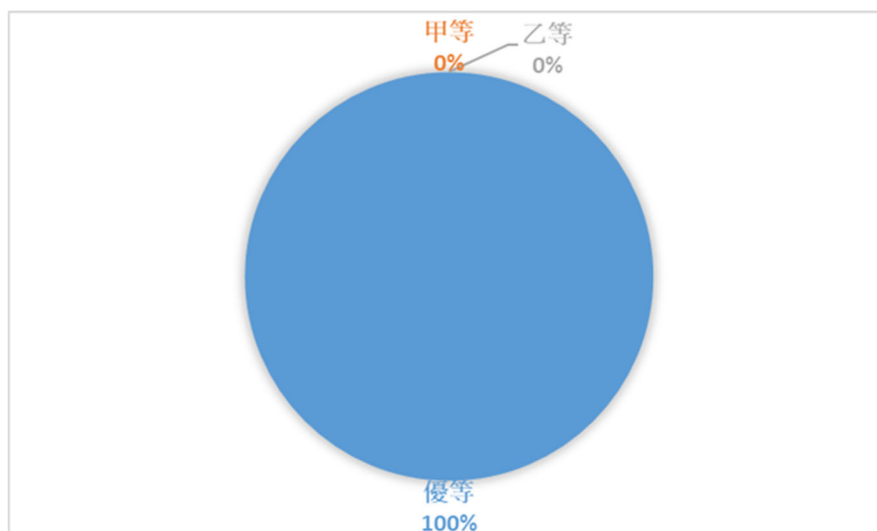


圖 7.1-10 苗栗客運路線總成績比例分佈圖

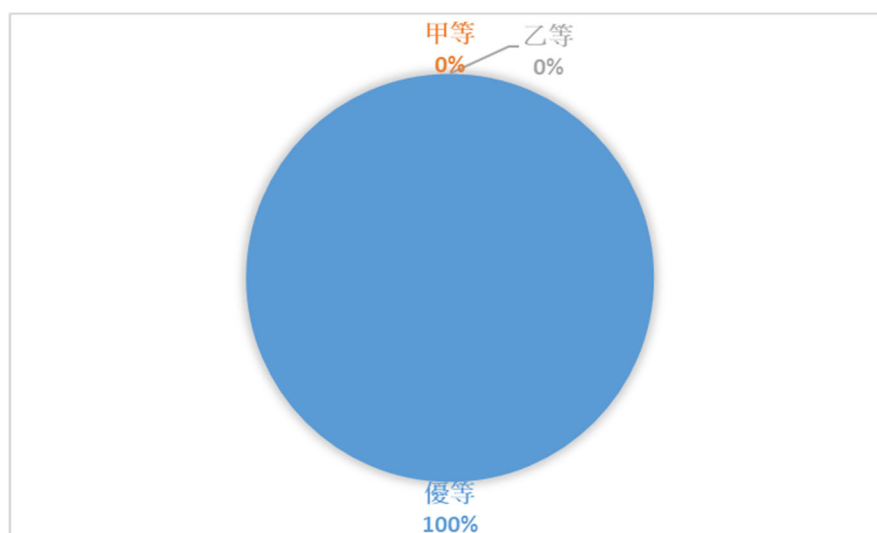


圖 7.1-11 和欣客運路線總成績比例分佈圖

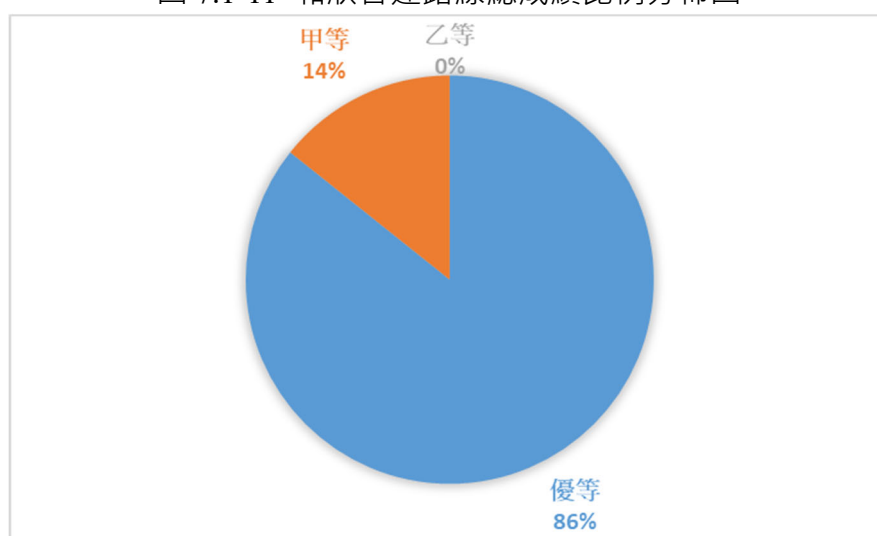


圖 7.1-12 中台灣客運路線總成績比例分佈圖

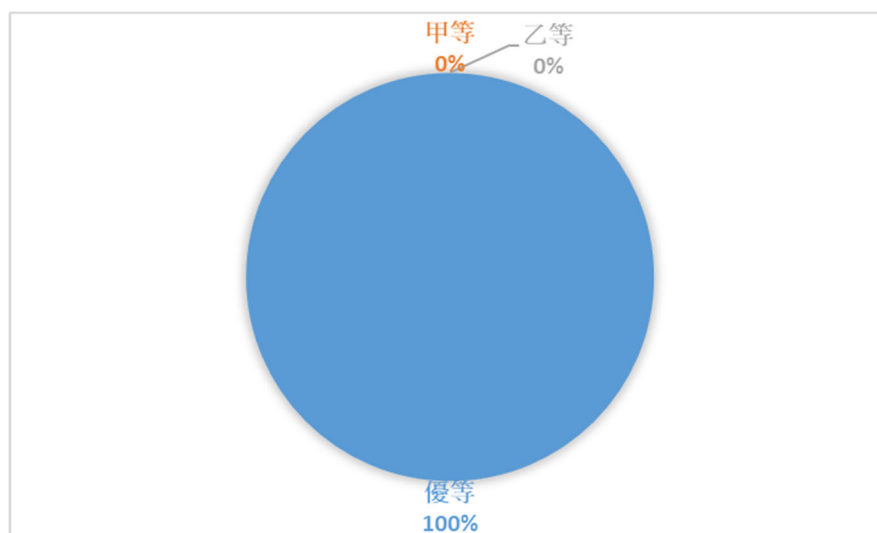


圖 7.1-13 南投客運路線總成績比例分佈圖

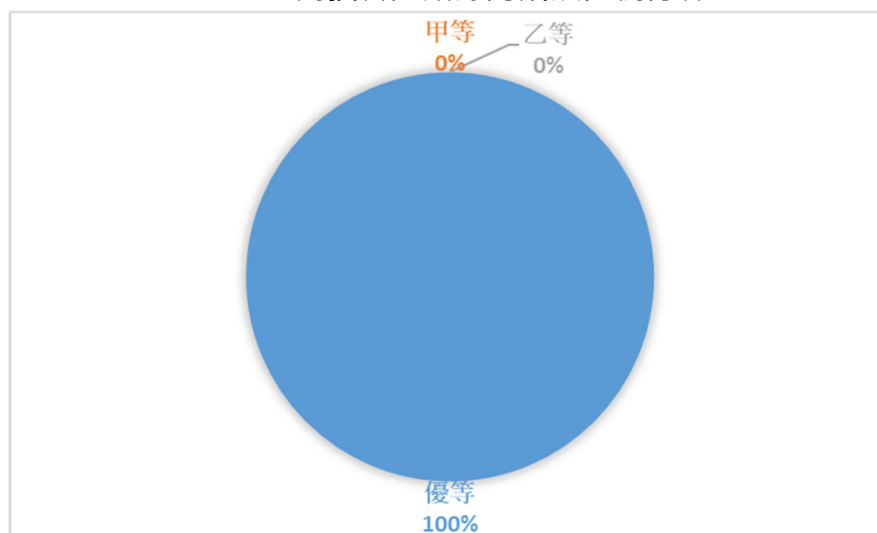


圖 7.1-14 捷順交通路線總成績比例分佈圖

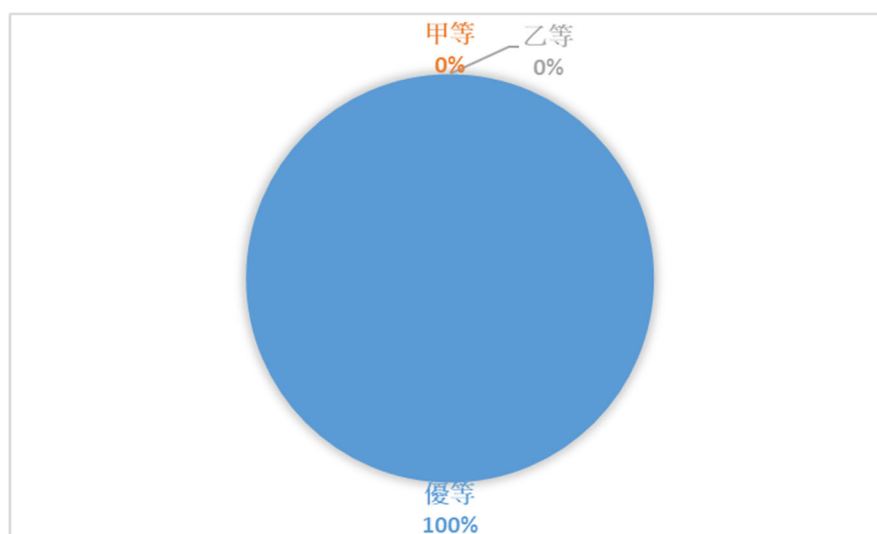


圖 7.1-15 四方公司路線總成績比例分佈圖

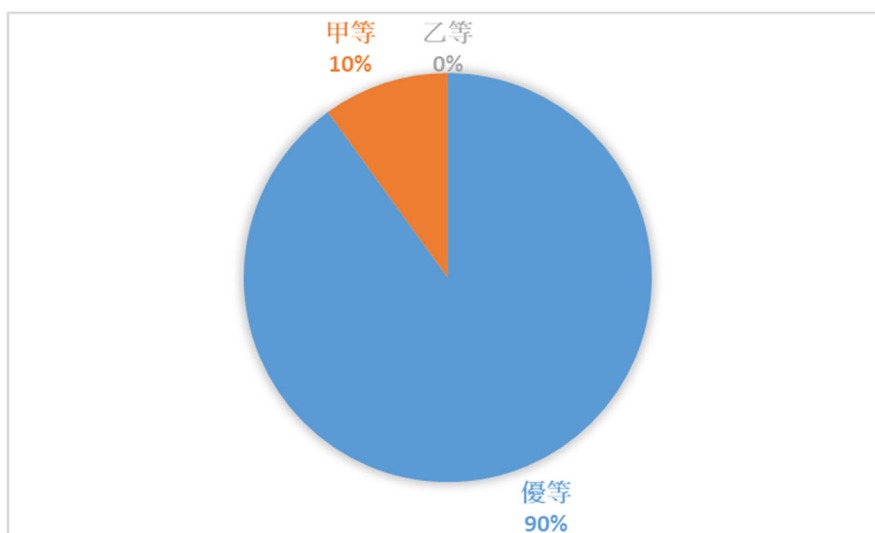


圖 7.1-16 中鹿客運路線總成績比例分佈圖

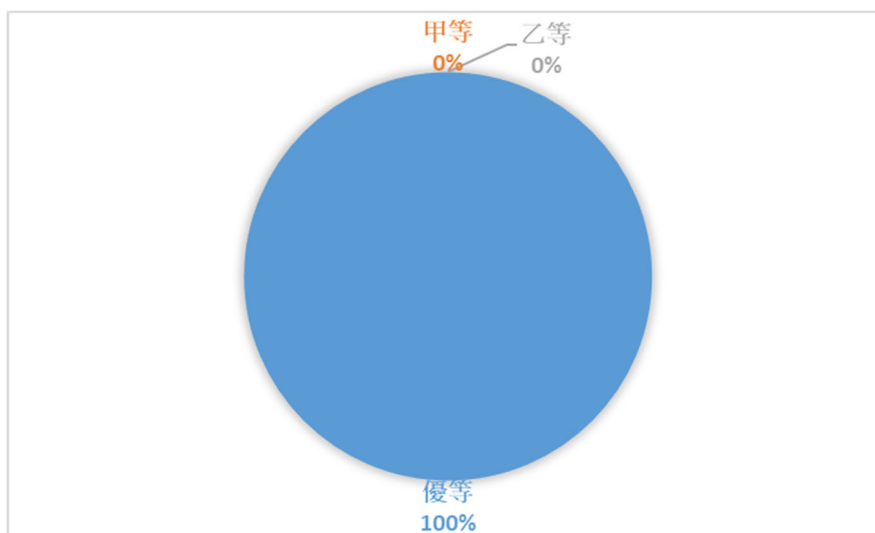


圖 7.1-17 總達客運路線總成績比例分佈圖

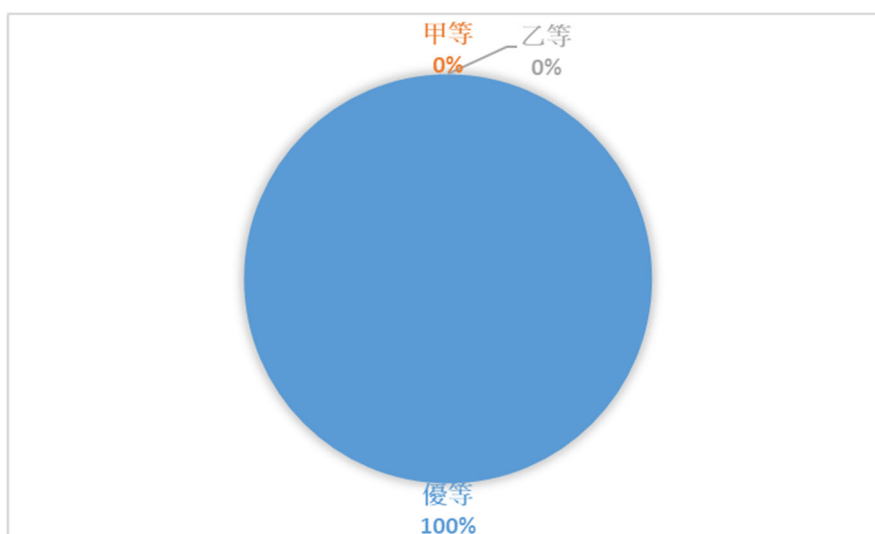


圖 7.1-18 國光客運路線總成績比例分佈圖

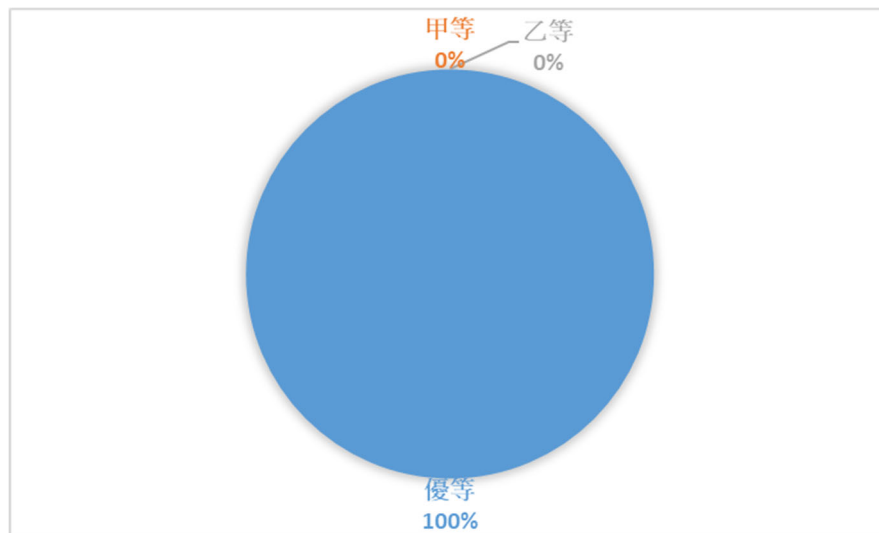


圖 7.1-19 建明客運路線總成績比例分佈圖

7.1.2 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 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」等五大評鑑指標加總所得之成績，如表 6.3-1。

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 7.1-3 及圖 7.1-20 所示，結果顯示甲等業者有台中客運、統聯客運、仁友客運、巨業交通、豐原客運、苗栗客運、南投客運、捷順交通、四方公司、中鹿客運、國光客運、中台灣客運及建明客運；乙等業者有全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運及總達客運。

表 7.1-3 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	80.31	甲
統聯客運	83.12	甲
仁友客運	85.88	甲
巨業交通	82.36	甲
全航客運	77.67	乙
豐原客運	82.11	甲
東南客運	77.13	乙
豐榮客運	76.42	乙
苗栗客運	88.54	甲
和欣客運	78.80	乙
中台灣客運	80.64	甲
南投客運	84.07	甲
捷順交通	85.01	甲
四方公司	86.18	甲
中鹿客運	80.44	甲
總達客運	72.75	乙
國光客運	88.21	甲
建明客運	87.70	甲

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

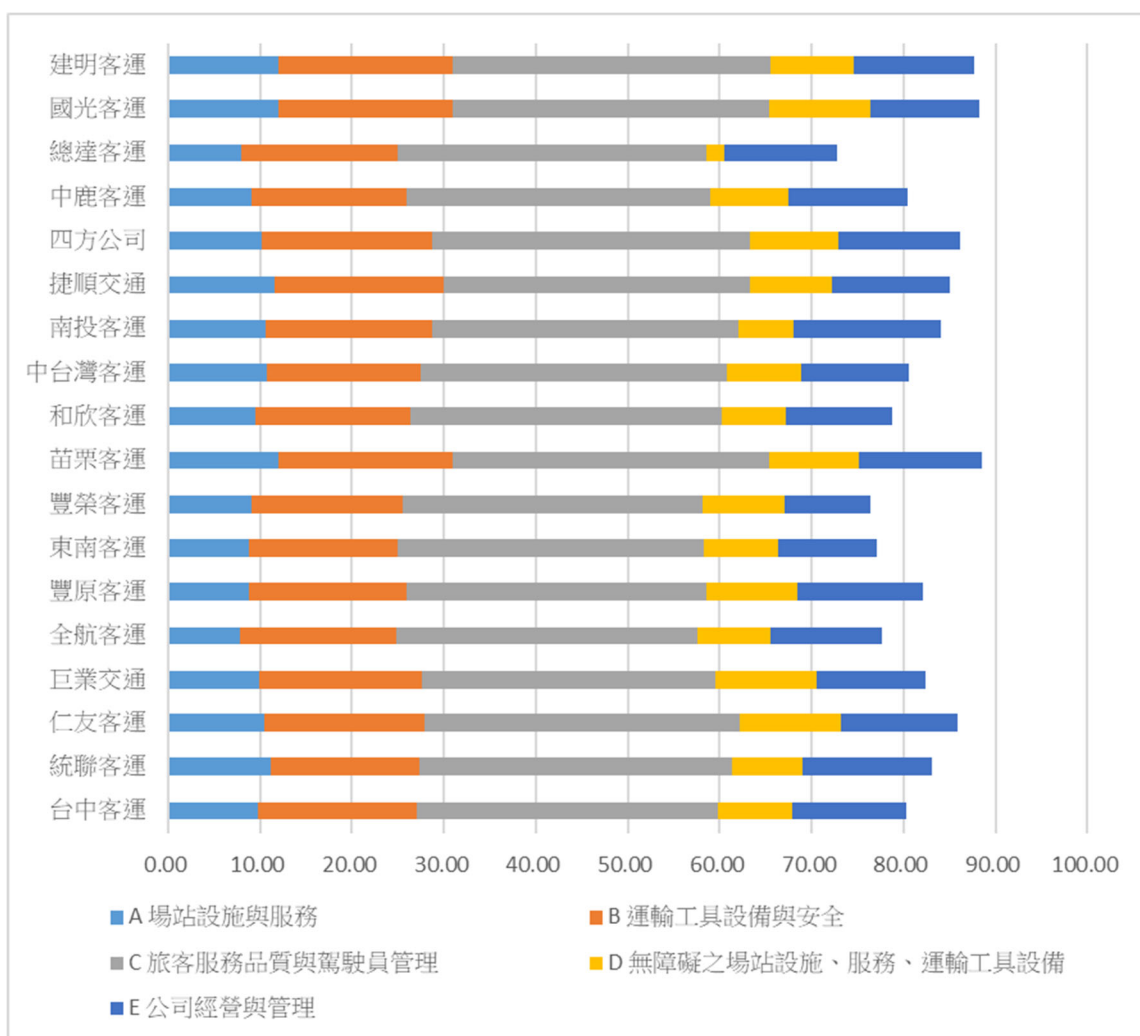


圖 7.1-20 公司評鑑總成績比例橫條圖

7.1.3 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 18 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 10 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與建明客運等 5 家業者。

依據其分組進行評鑑成績結果比較，組別一以統聯客運表現相對優異，組別二以四方公司表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。各業者評鑑結果分組比較如表 7.1-4 所示。

表 7.1-4 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	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備	E 公司經營與管理	評鑑總成績計算
組別一	台中客運		●				
	統聯客運	●		●		●	●
	豐原客運				●		
組別二	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						
	捷順交通	●					
	四方公司		●	●		●	●
	中鹿客運						
組別三	苗栗客運	●	●				●
	南投客運					●	
	總達客運						
	國光客運	●	●		●		
	建明客運	●	●	●			

註：於各類組中，項目成績最優業者，以●標示。

7.2 本年度各業者成績與上一年度成績比較

7.2.1 評鑑指標差異說明

107 年度為五大評鑑項目 26 個評鑑指標，108 年度為五大評鑑項目 29 個評鑑指標，評鑑指標之差異表如表 7.2-1 所示。

「A 場站設施與服務」由配分 23 分調降至配分 12 分，將 107 年度「A1 公車準點性」移至 108 年度「C1 公車準點性」。

「B 運輸工具設備與安全」由配分 20 分調降至配分 19 分，將 107 年度之「B5 車輛安全設備」區分為 108 年度之「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」與「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等 3 項評鑑指標。

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」由配分 25 分提高至配分 35 分，將 107 年度「C6 業者網頁資訊查核」與「C7 申訴電話之建置及使用情形」移至 108 年度「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」；並新增「C7 民眾乘車滿意度」與「C8 駕駛員工時稽查」2 項評鑑指標。

「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全維持」由配分 13 分調降至配分 12 分，評鑑指標內容維持一樣。

「E 公司經營與管理」由配分 19 分提高至配分 22 分，刪除 107 年度「E2 行車事故通報與處理情形」。

表 7.2-1 107 年度與 108 年度公司評鑑指標比較表

107 度			108 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 (23 分)	A1 公車準點性	10	A 場站設施與服務 (12 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2
	A2 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2		A2 公車無脫班比例	5
	A3 公車無脫班比例	6		A3 站牌資訊正確性	3
	A4 站牌資訊正確性	3		A4 車外路線資訊正確性	2
	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	4	B 運輸工具設備與 安全 (19 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2
	B2 車廂內環境及舒適度	2		B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	3		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	2
	B5 車輛安全設備	3		B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1
	B6 車齡比率	5		B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1
				B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1
				B8 車齡比率	5
C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1 駕駛員之服裝儀容	2	C 旅客服務品質與 駕駛員管理	C1 公車準點性	10
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4		C2 駕駛員之服裝儀容	2

107 度			108 年度		
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑項目	評鑑指標	配分
(25 分)	C3 駕駛員行駛之安全性	5	(35 分)	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	5		C4 駕駛員行駛之安全性	4
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3		C5 駕駛員行車期間之車內行為	4
	C6 業者網頁資訊查核	3		C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3
	C7 申訴電話之建置及使用情形	3		C7 民眾乘車滿意度	5
				C8 駕駛員工時稽查	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	4	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (12 分)	D1 無障礙公車比率	4
	D2 公車無障礙設備教育訓練	4		D2 公車無障礙設備教育訓練	3
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5		D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	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	4	E 公司經營與管理 (22 分)	E1 業者網頁資訊查核	3
	E2 行車事故通報與處理情形	4		E2 申訴電話之建置及使用情形	3
	E3 業者缺失改善情形	3		E3 主管機關指定報表之製作提送	5
	E4 百萬公里肇事死傷人數	4		E4 業者缺失改善情形	3
	E5 其他大眾運輸政策之配合度	4		E5 百萬公里肇事死傷人數	4
				E6 其他大眾運輸政策之配合度	4
合計		100	合計		100

7.2.2 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上升趨勢，107 年度與 108 年度公司評鑑總成績及等第比較如表 7.2-2 與表 7.2-3 所示。

整體而言，台中客運、統聯客運、豐原客運、苗栗客運、中台灣客運、南投客運與捷順交通等七家業者維持甲等等第不變；全航客運、東南客運、和欣客運等三家業者維持乙等等第不變；仁友客運、巨業交通、四方公司、中鹿客運與國光客運等五家業者由乙等進步至甲等，值得肯定；總達客運由丙等進步至乙等，值得肯定；豐榮客運一家業者則由甲等退步至乙等。

全航客運在「A2 公車無脫班」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B8 車齡比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致公司評鑑成績評等為乙等。

東南客運在「A2 公車無脫班」、「A4 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」、「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致公司評鑑成績評等為乙等。

豐榮客運在「A2 公車無脫班」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致評等由甲等退步至乙等。

和欣客運在「A2 公車無脫班」、「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E2 申訴電話之建置及使

用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致公司評鑑成績評等為乙等。

總達客運在「A2 公車無脫班」、「B8 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標得分較低，導致公司評鑑成績評等為乙等。

表 7.2-2 107 年度與 108 年度公司評鑑項目成績比較表

年度	107 年度												108 年度												說明
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	23		20		25		13		19		100		12		19		35		12		22		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			
台中客運	20.54	89.33	18.61	93.06	21.95	87.82	9.94	76.46	11.50	60.53	82.55	甲	9.74	81.14	17.30	91.05	32.82	93.78	8.06	67.17	12.39	56.30	80.31	甲	等第維持不變
統聯客運	20.30	88.26	18.67	93.33	23.80	95.18	7.65	58.85	10.33	54.39	80.74	甲	11.10	92.54	16.21	85.34	34.02	97.20	7.65	63.75	14.14	64.25	83.12	甲	等第維持不變
仁友客運	20.52	89.24	17.01	85.05	22.98	91.90	3.88	29.85	12.00	63.16	76.39	乙	10.40	86.67	17.44	91.81	34.37	98.19	11.00	91.67	12.67	57.59	85.88	甲	乙等進步至甲等
巨業交通	20.35	88.46	18.17	90.85	21.74	86.97	7.35	56.54	10.83	57.02	78.44	乙	9.87	82.22	17.76	93.49	31.95	91.28	11.00	91.67	11.78	53.54	82.36	甲	乙等進步至甲等
全航客運	17.98	78.19	17.79	88.94	22.58	90.31	8.12	62.46	11.00	57.89	77.47	乙	7.82	65.16	17.06	89.80	32.71	93.45	7.94	66.17	12.14	55.18	77.67	乙	等第維持不變
豐原客運	19.76	85.92	17.87	89.33	21.80	87.22	5.62	43.23	15.00	78.95	80.05	甲	8.81	73.39	17.13	90.16	32.69	93.39	9.82	81.83	13.67	62.14	82.11	甲	等第維持不變
東南客運	19.39	84.32	18.04	90.18	22.03	88.11	6.24	48.00	10.50	55.26	76.20	乙	8.80	73.29	16.19	85.21	33.32	95.20	8.00	66.67	10.83	49.23	77.13	乙	等第維持不變
豐榮客運	20.51	89.19	19.14	95.70	23.56	94.23	10.00	76.92	9.00	47.37	82.21	甲	9.04	75.33	16.43	86.49	32.67	93.35	8.94	74.50	9.33	42.41	76.42	乙	甲等退步至乙等
苗栗客運	21.75	94.57	20.00	100.0	22.82	91.28	7.94	61.08	16.33	85.96	88.84	甲	12.00	100.00	19.00	100.00	34.45	98.43	9.65	80.42	13.44	61.10	88.54	甲	等第維持不變
和欣客運	20.50	89.13	17.39	86.95	23.03	92.10	4.06	31.23	10.33	54.39	75.31	乙	9.50	79.17	16.86	88.74	33.86	96.73	7.00	58.33	11.59	52.67	78.80	乙	等第維持不變

年度	107 年度												108 年度												說明
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	23		20		25		13		19		100		12		19		35		12		22		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			
中台灣客運	20.33	88.40	17.94	89.72	23.81	95.25	6.82	52.46	11.33	59.65	80.24	甲	10.69	89.08	16.74	88.10	33.40	95.44	8.00	66.67	11.80	53.64	80.64	甲	等第維持不變
南投客運	22.00	95.65	20.00	100.0	23.67	94.68	9.12	70.15	13.00	68.42	87.79	甲	10.67	88.89	18.00	94.74	33.41	95.46	6.00	50.00	16.00	72.71	84.07	甲	等第維持不變
捷順交通	20.76	90.26	19.69	98.44	24.33	97.32	7.65	58.85	13.33	70.18	85.76	甲	11.57	96.43	18.47	97.20	33.28	95.08	8.94	74.50	12.75	57.95	85.01	甲	等第維持不變
四方公司	19.97	86.82	19.06	95.29	20.98	83.92	7.06	54.31	11.50	60.53	78.57	乙	10.15	84.58	18.60	97.89	34.50	98.57	9.71	80.92	13.22	60.09	86.18	甲	乙等進步至甲等
中鹿客運	19.57	85.09	17.05	85.24	21.46	85.85	7.82	60.15	12.00	63.16	77.90	乙	9.03	75.28	16.94	89.17	32.94	94.11	8.53	71.08	13.00	59.09	80.44	甲	乙等進步至甲等
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	8.00	66.67	17.00	89.47	33.56	95.89	2.00	16.67	12.19	55.43	72.75	乙	丙等進步至乙等
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	12.00	100.00	19.00	100.00	34.36	98.17	11.00	91.67	11.85	53.87	88.21	甲	乙等進步至甲等
建明客運	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.00	100.00	19.00	100.00	34.50	98.57	9.12	76.00	13.08	59.45	87.70	甲	-

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

表 7.2-3 107 年度與 108 年度公司評鑑總成績及等第比較表

年度	業者	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	國光 客運	建明 客運
107 年度	總分	82.55	80.74	76.39	78.44	77.47	80.05	76.2	82.21	88.84	75.31	80.24	87.79	85.76	78.57	77.9	67.41	79.72	-
	等第	甲	甲	乙	乙	乙	甲	乙	甲	甲	乙	甲	甲	甲	乙	乙	丙	乙	-
108 年度	總分	80.31	83.12	85.88	82.36	77.67	82.11	77.13	76.42	88.54	78.8	80.64	84.07	85.01	86.18	80.44	72.75	88.21	87.7
	等第	甲	甲	甲	甲	乙	甲	乙	乙	甲	乙	甲	甲	甲	甲	甲	乙	甲	甲
等地說明		等第維持不變	等第維持不變	乙等進步至甲等	乙等進步至甲等	等第維持不變	等第維持不變	等第維持不變	甲等退步至乙等	等第維持不變	等第維持不變	等第維持不變	等第維持不變	等第維持不變	乙等進步至甲等	乙等進步至甲等	丙等進步至乙等	乙等進步至甲等	,
		-	-	↑	↑	-	-	-	↓	-	-	-	-	-	↑	↑	↑	↑	-

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、國光客運與建明客運共 18 家市區汽車業者，受評營運路線共計 237 條。

237 條路線之路線別成績 53 分依比例放大 100 分而得個別路線評鑑成績，結果顯示優等路線有 182 條(佔 77%)、甲等 52 條(佔 22%)、乙等 3 條(佔 1%)。

18 家市區汽車業者依五大評鑑項目成績加總而得公司評鑑總成績，結果顯示甲等業者有 13 家，分別有台中客運、統聯客運、仁友客運、巨業交通、豐原客運、苗栗客運、中台灣客運、南投客運、捷順交通、四方公司、中鹿客運、國光客運及建明客運；乙等業者有 5 家，分別有全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運及總達客運。

依業者營運規模與每日核准總班次數進行評鑑分組結果比較，組別一以統聯客運表現相對優異，組別二以四方公司表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。

8.2 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) A2 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) C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

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) E2 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) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

- (三) E5 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。
- (四) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.2 統聯客運建議事項

一、 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) B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

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) E2 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) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(三) E5 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。

- (四) 確實執行「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.3 仁友客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一) A2 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

(三) B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 E 公司經營與管理

(一) E5 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) E6 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。

(三) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.4 巨業交通建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一) A2 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) C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性

三、 E 公司經營與管理

- (一) E2 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) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (三) E5 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。
- (四) E6 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。
- (五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.5 全航客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一) A2 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) A4 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，確實於車頭、車尾及車身右側等處標示正確路線編號。

二、 B 運輸工具設備與安全

- (一) B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一) C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。
- (二) 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) E2 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) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

- (三) E4 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。
- (四) E5 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。
- (五) E6 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。
- (六) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.6 豐原客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一) A2 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) C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。
- (二) 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 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (二) E5 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) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.7 東南客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一) A2 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) A3 站牌資訊：建議提升各營運路線之公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊之妥適性。
- (三) A4 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，確實於車頭、車尾及車身右側等處標示正確路線編號。

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) B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。
- (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。

四、 E 公司經營與管理

- (一) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

- (二) E4 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。
- (三) E5 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。
- (四) E6 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。
- (五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.8 豐榮客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一)A2 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)B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。

(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。

四、 E 公司經營與管理

(一)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(二)E4 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。

(三)E5 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。

(四) E6 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。

(五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.9 苗栗客運建議事項

一、 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。

二、 E 公司經營與管理

(一)E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。

(二)E2 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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(四)E6 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。

(五)建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.10 和欣客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一)A2 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)B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。

- (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。

四、 E 公司經營與管理

- (一)E2 申訴電話之建置及使用情形：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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

- (三)E5 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。

- (四)E6 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。

- (五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.11 中台灣客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一) A3 站牌資訊：建議提升各營運路線之公車站牌、候車亭所張貼的路線圖資訊之妥適性。

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) B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(三) 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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。

(四) 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。

四、 E 公司經營與管理

(一) E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。

(二) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(三) E5 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。

(四) E6 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。

(五) 確實執行「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.12 南投客運建議事項

一、 B 運輸工具設備與安全

- (一)B2 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，確實於車廂內播報器是否能正常使用。

二、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)C2 駕駛員之服裝儀容：駕駛員應於出車前整理儀容，以提升民眾搭乘之好感程度。

三、 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。

四、 E 公司經營與管理

- (一)E2 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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (三)E6 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。
- (四)建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.13 捷順交通建議事項

一、 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、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一) C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

三、 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。

四、 E 公司經營與管理

- (一) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (二) E5 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) E6 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。

- (四) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.14 四方公司建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一) A2 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、 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) E2 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) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(三) E5 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。

(四) E6 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。

(五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.15 中鹿客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一)A2 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)B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (二)E4 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。
- (三)E5 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。

- (四) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.16 總達客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一)A2 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)B8 車齡比率：考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新，以降低車齡並升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

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，購買無障礙車輛，以提升服務品質。
- (二)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)E2 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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

- (三) E5 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。
- (四) E6 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。
- (五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.17 國光客運建議事項

一、 E 公司經營與管理

- (一)E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。
- (二)E2 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)E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。
- (四)E4 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。
- (五)E6 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。
- (六)建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.2.18 建明客運建議事項

一、 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。

二、 E 公司經營與管理

(一) E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。

(二) E3 主管機關指定報表之製作提送：建議於期限內提報票證資料（含交通部要求提供之資料）、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等相關資料。

(三) E4 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。

(四) E6 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。

(五) 建議導入「道路交通安全管理標準 ISO 39001」，彙整建立道路交通安全管理系統相關資料，助業者提升自我安全管理能力，減少相關交通事故之可行性與配套措施，以降低人員傷亡與交通事故所引發之阻塞。

8.3 後續年度建議事項

本團隊依據歷年執行評鑑經驗及目前臺中市市區公車之現況看法，提供後續年度建議事項。

一、 於「B 運輸工具設備與安全」評鑑項目中，建議納入「行車紀錄器之設置與管理」評鑑指標。

(一) 依據「車輛安全檢測基準」第 16 點之要求，大客車皆需裝設行車紀錄器，以確實掌握車輛瞬間速度、行駛時間與行車距離等行車安全，但機械式行車紀錄器資料需要專業人員判讀，處理上費時及易被竄改等缺點；因此，交通部要求 110 年 1 月 1 日起，新型式大客車、大貨車新車，112 年 1 月 1 日起既有型式大客車、大貨車新車，需安裝數位式行車紀錄器，系統保有原本功能且記錄駕駛員行車時間，以確認有無過勞問題並解決資料判讀誤差問題。

(二) 建議後續年度納入「行車紀錄器之設置與管理」評鑑指標，以瞭解業者之營運車輛機械式行車記錄器與數位式行車記錄器比例及相關管理內容，以維護駕駛員執勤之安全性。

二、 建議將「C7 民眾乘車滿意度」列入「路線別成績」，以適時反應各受評路線之民眾實際搭乘滿意程度。

(一) 今年度「C7 民眾乘車滿意度」乃依業者 108 年 5 月份之發車班次及搭乘人次作為基礎資料，計算平均每班搭乘人次進行分組，並以組中點作為各業者應抽樣數，以「公司別成績」計算，18 家業者共計 500 份。

(二) 建議後續年度可依各受評路線每日核准班次數作為基礎抽樣資料，並以「路線別成績」計算，以適時反應各受評路線之民眾實際搭乘滿意程度。

三、 建議將「C8 駕駛員工時稽查」改為「C8 駕駛員管理」，評分資料可包含「駕駛員工時稽查」、「駕駛員待遇」、「駕駛員值勤時間與壓

力」與「駕駛員獎勵措施」等，以不同面向瞭解駕駛員人力不足問題之主要因素。

(一) 今年度「C8 駕駛員工時稽查」採業者違反駕駛員工時規定之裁罰案件數進行，建議後續年度可依各客運業者營運規模進行權重計算，以更合理的方式呈現。

(二) 建議後續年度可納入「駕駛員合理薪資」、「駕駛員值勤時間與壓力」與「駕駛員獎勵措施」等評分資料，藉此瞭解各業者對駕駛員管理模式與瞭解駕駛員人力不足因素。

四、 建議將「E5 百萬公里肇事死傷人數」量化分析，供業者參考，

(一) 依 107 年度與 108 年度評鑑執行過程，發現多家業者於「E5 百萬公里肇事死傷人數」表現不佳。

(二) 因此，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。

附件一、修正版成果報告書意見回覆表

附 1.1 109/11/30 二次修正版成果報告書意見回覆表

項目	審查意見	回覆辦理情形
1	第 26 頁「B1 車廂內環境及舒適度」評分項目前缺勾選格。	1. 遵照辦理。
2	第 95 頁第六到七行請將頓號調整為分號。	1. 遵照辦理。
3	第 110 頁第六到八行請將頓號調整為分號，第七行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
4	第 113 頁第七行的「與」改為頓號。	1. 遵照辦理。
5	第 116 頁第六到七行請將頓號調整為分號。	1. 遵照辦理。
6	第 119 頁第八行請將頓號調整為分號。	1. 遵照辦理。
7	第 253 頁的第一行的「建議導入」調整為「確實執行」。	1. 遵照辦理。
8	第 268 頁的第四行的「建議導入」調整為「確實執行」。	1. 遵照辦理。

附 1.2 109/11/19 修正版成果報告書意見回覆表

項目	審查意見	回覆辦理情形
1	審查意見回復未列出機關意見。	1. 已修改，謝謝提醒。
2	審查委員會上請貴單位將「建議客運業者導入『道路交通安全管理標準 ISO 39001』」納入業者建議事項，修正版報告書中並未納入。	1. 遵照辦理。 2. 詳如報告書 P251-P278。
3	第 8 頁第三段第四行誤植上下引號。	1. 遵照辦理。
4	第 23 頁第一段第三行缺指標代號。	1. 遵照辦理。
5	第 54 頁圖 3.5-7 請轉向。	1. 遵照辦理。
6	第 55 頁圖 3.5-13.15 請抽換	1. 遵照辦理。
7	請將第六章中有關指標 E5 的建議內容「減少百萬公里肇事率」調整為「降低百萬公里肇事率」。	1. 遵照辦理。
8	第 83 頁第五、六行請將頓號調整為分號，第六行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
9	第 88 頁第六行的「與」調整為「及」。	1. 遵照辦理。
10	第 98 頁第六到八行請將頓號調整為分號，第七行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
11	第 113 頁第六行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
12	第 119 頁第八到九行請將頓號調整為分號，第 10 行的「與」調整為「及」。	1. 遵照辦理。
13	第 123 頁第七行的「與」請調整為頓號，第八行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
14	第 126 頁第七到八行請將頓號調整為分號，第七行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
15	第 129 頁第六行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
16	第 126 頁第六到七行請將頓號調整為分號，第七行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
17	第 135 頁第五行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
18	第 137 頁第三行有關未配置無障礙車輛說明文字未全，請調整。	1. 遵照辦理。
19	第 138 頁第六到八行請將頓號調整為分號，第六行「、提升駕駛」請調整為「；加強教育訓練以提升駕駛」。	1. 遵照辦理。
20	第 141 頁第七行的「並」請刪	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
	除。	
21	第 144 頁第六行的「並」請刪除。	1. 遵照辦理。
22	第 148 頁第三段第五行缺下引號；第五段第二行缺下引號。	1. 遵照辦理。
23	第 166 頁 6.2.5.4 第五行調整為「無障礙設備熟悉度，」。	1. 遵照辦理。
24	第 174 頁 6.2.7.5 第五行「與」調整為「、」。	1. 遵照辦理。
25	第 177 頁 6.2.8.3 請刪除第一段第二行「C1、C2、C3、C4 與 C7」。	1. 遵照辦理。
26	第 179 頁 6.2.8.5 第五行「與」調整為「、」。	1. 遵照辦理。
27	第 199 頁 6.2.15.2 缺車齡改善建議。	1. 遵照辦理。
28	8.2 節「駕駛員工時稽查」建議事項「稽查制度」建議調整為「建立自主管理機制」。	1. 遵照辦理。

附 1.3 109/10/19 成果報告書審查會議意見回覆表

項目	審查意見	回覆辦理情形
1	建議針對駕駛員工時合理性，應納入駕駛員的待遇、執勤過程的壓力狀況，以確實瞭解招聘駕駛員的情形。	1. 感謝主席建議，本團隊將列為後續年度建議事項。
2	是否有針對各客運業者之客訴資料，進行探討與資料分析，以供業者與市府單位參考。	1. 由於 E2 評鑑指標之評分設定為實際接聽電話情形給予評分，故無法針對客訴資料進行分析。
3	建議提供評鑑缺失事項與內容供客運業者參考，使業者有更具體改善方向。	1. 待定稿版評鑑成果報告書通過後，本團隊將提供各業者缺失事項與改善項目。
4	想瞭解評鑑執行過程，客運業者會知道各評鑑項目成績嗎？於此評鑑制度中，是否有提供缺失申訴管道，以進一步釐清缺失事項。	1. 在執行調查員實地調查後，本團隊會彙整缺失佐證資料函報機關，由機關函文給各業者進行缺失申覆，以進一步釐清缺失內容。 2. 待各業者申覆說明事項由機關函告後，本團隊即進行分數的調整。
5	列出各業者主要缺失項目及改善方向。	1. 本團隊於第 6 章節與 8.2 節針對業者於各評鑑項目之缺失項目進行說明與建議改善方向。

項目	審查意見	回覆辦理情形
6	將「建議客運業者導入『道路交通安全管理標準 ISO 39001』」納入業者建議事項。	1. 遵照辦理。
7	在報告書中說明秘密客以有評鑑調查經驗者為主，大約占多少比例？	1. 大約佔有 65 %。
8	網頁稽查部分，在報告書中僅呈現缺失事項，是否有截圖佐證。	1. 今年度以中台灣客運與建明客運網頁稽查成績較不理想。 2. 中台灣客運與統聯客運的網路連結為同一頁面，點進入僅能以市區公車編號尋找路線資料；無法辨別中台灣客運有哪些市區公車路線。 3. 建明客運之網頁直接導向【台中市公車到站時間查詢網頁】，無法在客運的網頁上收尋到路線圖、時刻表及票價表。
9	業者缺失建議部分，針對「C8 駕駛員工時稽查」中，敘述到「審驗制度」，請詳細說明具體內容。	1. 文字誤植，建議內容改為「稽查制度」。
10	請說明簡報第 39 頁，豐榮客運相較去年(107 年度)成績大幅下	1. 豐榮客運於 A2、A4、B1、B4、D3、E4、E5 與

項目	審查意見	回覆辦理情形
	降的原因?	E6 等評鑑指標得分略低，導致等第下降。
11	請說明簡報第 39 頁，中台灣客運相較去年(107 年度)成績大幅下降的原因?	1. 中台灣客運於 B4、B8、C3、D2、E1、E3 與 E5 等評鑑指標得分略低，導致等第下降。
12	請說明簡報第 39 頁，總達客運相較 107 年度等第上升主要因素?	1. 總達客運於 107 年度總得分為 67.41 分，並且於 D 評鑑項目得 0 分；108 年評鑑過程中，在 C 評鑑項目與 D 評鑑項目較去年進步，即由丙等升為乙等。
13	機關名稱：公共運輸處?公共運輸及捷運工程處?交通局?	1. 統一修改為「公共運輸及捷運工程處」。
14	指標編號及文字內容請一致置於「」中	1. 遵照辦理。
15	第 2 頁標號→編號	1. 遵照辦理。
16	第 4 頁第一行請修正為臺中市各市區汽車客運公司經營路線數及相關資訊，另表 2.1-1 表名請調整為臺中市各市區汽車客運公司經營路線數及相關資訊說明	1. 遵照辦理。
17	第 11 頁機置→機制	1. 遵照辦理。
18	表 3.2-1 建議補充圖示說明	1. 遵照辦理。
19	表 3.2-3 表名修正為「臺中市市	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
	區公車擬抽查估算表」	
20	第 20 頁第六行補上 B1，第 8 行表 3.2-2 表名誤植	1. 遵照辦理。
21	第 21 頁內文與表 3.2-4 表名不一致	1. 遵照辦理。
22	表格排版請修正一致	1. 遵照辦理。
23	第 49 頁第五行低地板或低底盤公車修正為無障礙公車	1. 遵照辦理。
24	圖 3.5-7 請轉正；圖 3.5-6、12、13 及 14 請抽換	1. 遵照辦理。
25	第 64 頁 214%修正為 4%	1. 遵照辦理。
26	表 5.1-4 表格空格補 0	1. 遵照辦理。
27	第 125 頁敘明拒載之情形	1. 遵照辦理。
28	第 137 頁敘明未配置無障礙公車	1. 遵照辦理。
29	第 141 頁刪除多餘的逗號	1. 遵照辦理。
30	表 6.1-38 車齡比率指標編號有誤	1. 遵照辦理。
31	第 149、158、161、164、191 頁請將落實工時稽查調整為落實工時管理	1. 遵照辦理。
32	第 150 頁 6.2.1.4 第 2、3 行調整為若能再精進駕駛員是否能再加強熟悉操作公車無障礙設備；6.2.1.5 第二行調整為申訴電話接聽情形	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
33	第 152 頁 6.2.2.3 第 2、3 行調整為建議再強化駕駛員公車之準點性，及駕駛員服務態度與行車安全性	1. 遵照辦理。
34	第 157 頁 6.2.4.2 第二行請調整為建議落實各營運車輛每日出車前自主管理	1. 遵照辦理。
35	6.2.5 節下之小標編號有誤	1. 遵照辦理。
36	第 160 頁 6.2.5.2 第三行、第 168 頁 6.2.7.4 第三行、第 175 頁 6.2.10.1 第二行、第 192 頁第二行、第 193 頁 6.2.16.2 第二行，請調整為考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新車輛	1. 遵照辦理。
37	第 162 頁 6.6.5.4 第三行、第 176 頁 6.2.10.4 第三行，請調整為考量公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新車輛	1. 遵照辦理。
38	第 164 頁 6.2.3.3→6.2.6.3	1. 遵照辦理。
39	第 165 頁第二行 D 指標修正為 D1 指標	1. 遵照辦理。
40	第 167 頁 6.2.7.3 第三行調整為以則應可提升旅客服務品質與民眾乘車滿意程度	1. 遵照辦理。
41	第 169 頁 6.2.8.1 第二行調整為	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
	與車外路線資訊準確性	
42	第 173 頁 6.2.9.4 第三行改善駕駛員無障礙設備操作熟悉度	1. 遵照辦理。
43	第 180 頁 6.2.11.4 第三行若能適時汰舊換新車輛於行經高速公路路線引進無障礙車輛	1. 遵照辦理。
44	第 181 頁 6.2.12.1 第二行營運路線之站牌資訊妥適性	1. 遵照辦理。
45	第 182 頁 6.2.12.3 服務儀容→服裝儀容	1. 遵照辦理。
46	6.2.15 節下之小標編號有誤	1. 遵照辦理。
47	第 195 頁第一行調整為依公司財務狀況適時以無障礙車輛汰舊換新；6.2.16.5 第三行調整為與積極參與配合大眾運輸政策	1. 遵照辦理。
48	第 198 頁 6.2.17.5 第四行調整為參與配合大眾運輸政策	1. 遵照辦理。
49	第 200 頁 6.2.18.4 第三行調整為積極增加無障礙教訓育訓練課程；第 201 頁 6.2.18.5 第三行調整為則有進步空間	1. 遵照辦理。
50	請將 E5 指標分數低於平均值之客運業者於 6.2 節評鑑項目-E 下，補充說明「針對肇事事務原因進入深入探討與分析」	1. 遵照辦理。
51	圖 7.1-3、4、11、13、14、	1. 遵照辦理。

項目	審查意見	回覆辦理情形
	15、17、18、19 調整圓餅圖排版	
52	第 235 頁補充指標編號	1. 遵照辦理。
53	第 238 頁 8.1 第四段請再補充說明如何分組	1. 遵照辦理。
54	第 239、243、244、246、256、258 及 259 頁有關駕駛員工時建議事項一節，請調整審驗制度一詞	1. 遵照辦理。
55	第 255 頁 B2 請取消粗體	1. 遵照辦理。
56	8.2 節有車齡比率建議事項，請調整為逐年辦理汰舊換新	1. 遵照辦理。
57	有關車齡比率之第八章建議事項請調整為「考量公司財務狀況適時以全新車輛汰舊換新」	1. 遵照辦理。
58	表 7.2-2 四方公司 107 與 108 年度評鑑等第說明有誤請更正	1. 遵照辦理。
59	第八章新增一節-後續年度建議事項	1. 遵照辦理。

附件二、相關會議會議紀錄

108 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：109 年 3 月 11 日（星期三）15 時
- 二. 會議地點：臺中市公共運輸及捷運工程處
- 三. 主持人：黃課長亭瑜
- 四. 出席單位：如簽到簿
記錄：謝維哲
- 五. 業務單位報告：
 - (一) 本案業於 108 年 11 月 12 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 12 月 11 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，108 年度受評業者共計 18 家，路線數總計 224 條(含聯營路線；21 及 52 路公車於 108 年 10 月 15 日改由中鹿客運接續營運，故於本次評鑑改納入中鹿客運評鑑成績)；83、242、243、248、701、812、813、920、921、922 等 10 條 108 年度通車路線路線不納入評鑑。
 2. 決議：如上。108 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：由廠商邀集業者辦理座談會(4 月上旬前召開)，針對本次評鑑項目與指標進行重點說明，俾使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) 依契約（邀標書）規定辦理秘密客及調查員之勞、健保加保或相關保險及保密協定等，請委託單位務必確實執行，並保留相關單據備查。
2. 決議：秘密客及調查員以運輸相關科系、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，因秘密客及調查員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：廠商服務建議書內容提及本次評鑑項目、指標、配分及評分標準，針對指標等內容提請討論。
2. 決議：
 - (1) 請廠商依據主管機關提供之修正後問卷與評鑑項目、指標、配分及評分標準（如附件 2）以及本次會議討論事項進行後續作業。
 - (2) 可能涉及後續業者申復之評分項目，請調查人員之敘述務必具體，並備妥可供佐證之影音（像）資料備查。

(五) 服務建議書內容修正

1. 討論事項：針對評鑑評分平台維護作業、及民眾乘車滿意度調查問卷等內容提請討論。
2. 決議：
 - (1) 後續評鑑平台維護作業請廠商依服務建議書及辦理。
 - (2) 民眾乘車滿意度調查問卷內容，請將問題描述方式改以較具體化之方式呈現；第 5 題中「使用通訊設備」修正為「使用通訊設備(手持)」。
 - (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。

附件三、秘密客暨調查員教育訓練資料



CONTENTS
目錄

- 1 計畫說明
- 2 調查作業
- 3 聯絡資訊&QA時間

**PART
01**

計畫說明

1.1 計畫說明



1.1 計畫說明



調查作業

- 2.1 出勤準備
- 2.2 調查作業
- 2.3 平台操作

5



2.1 出勤準備

- 1. 具拍照功能之手機
- 2. 調查證
- 3. 密錄器
- 4. 乘客問卷



本計畫督導員聯絡資訊

6



2.2 調查作業-調查員



調查期間

- ✓ 應配戴調查證
- ✓ 服裝整齊(勿穿著拖鞋)
- ✓ 口氣應溫和有禮



態度保持中立客觀，請詳記評分及須拍照項目

- ✓ 以當次搭乘車輛為主。
- ✓ 若評分項目有**缺失者**請務必拍照佐證。
- ✓ 評分資料須於**當下搭乘**上傳平台，務必攜帶有上網功能手機填寫。
- ✓ 調查應避免影響班車正常行駛及乘客搭乘
- ✓ 單一日期調查之車輛不得為同一車輛為原則；若該路線僅配置兩輛車以下，不再此限。
- ✓ **嚴禁調查員在調查期間收取業者任何物品!!!**

7



2.2 調查作業-調查員(1/2)



調查表說明

- ✓ A4 車外路線資訊：車頭、車側、車尾皆顯示正確且清楚勾均有；若有一項未顯示則勾選未明顯標示。
- ✓ B2 車廂內站名播報器是否正常使用：請以錄影方式呈現。
- ✓ B3 下車鈴是否能正常使用：正常使用時，請拍照佐證；未能正常使用時，請以錄影方式呈現。
- ✓ B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：**不可混貼路線圖!!**
- ✓ B5 車輛內備有2具滅火器且在有效期限內：拍照佐證
- ✓ B6 車輛是否備有3具車窗擊破器：拍照佐證
- ✓ B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：請拍照確認無障礙物阻擋。

8

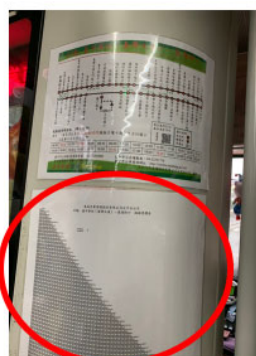


2.2 調查作業-調查員(2/2)

混貼路線圖



傳統票價表



Qrcode票價表



9



2.2 調查作業-站牌(以調查當下路線為主)

無路線圖



資訊正確站牌



脫落



10



2.2 調查作業-秘密客(1/2)



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。



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。
- ✓ 全程錄影。
- ✓ 評分資料須於當次搭乘上傳平台，務必攜帶有上網功能手機填寫。



11



2.2 調查作業-秘密客(2/2)

準點性-預計搭乘班次



準點性-搭乘班次進站時間

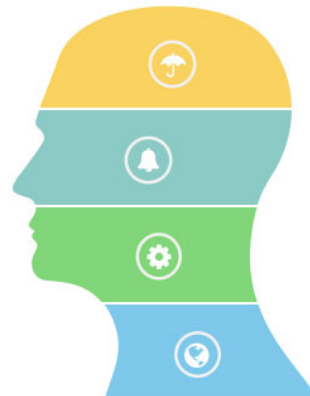


12



2.2 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：
108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！



13



2.2 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。
- ✓ 本次調查會將各位加入學校勞健保中，請於調查完畢後，記得附掛回去家長名下。



14



聯絡資訊 & QA時間

23

聯絡資訊



督導員 黃子馨

督導員 李宜庭

☎ 04-24517250 #4522	☎ 04-24517250 #4531
📱 0919-779628	📱 0912-615728
✉ tb03114028@gmail.com	✉ ycess88217@hotmail.com

24

謝謝聆聽

25

附件四、秘密客成員組成與作業規範事項

108 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。

「108 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 108 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

「108 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

調查員與秘密客成員名單

	姓名	性別	職業	年齡	備註
1	葉彥均	男	學生	20	
2	李瑞騰	男	學生	21	
3	莊詠麟	男	學生	19	
4	郭丞翊	男	學生	22	
5	白紹騰	男	學生	22	
6	林彥宏	男	服務	28	
7	高君豪	男	服務	27	
8	許睿珊	女	其他	24	
9	許庭瑜	女	其他	27	
10	蕭振甫	男	其他	34	

「108 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

調查員與秘密客成員名單

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
11	杜家渝	女	學生	19	
12	蘇奕豪	男	學生	23	
13	蔡仁杰	男	學生	20	
14	江品緻	男	學生	20	
15	沈芃蕙	女	學生	20	
16	張清雲	男	學生	19	
17	蔡昀達	男	服務	25	
18	吳萬軍	男	服務	27	
19	林昱成	男	學生	22	
20	董育岑	女	學生	23	

「108 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

調查員與秘密客成員名單

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
21	周子恆	男	學生	19	
22	李俊瑋	男	學生	20	
23	劉權陞	男	服務	24	
24	林成叡	男	服務	24	
25	林韋岩	男	其他	24	
26	吳思瑩	女	服務	26	
27	黃子馨	女	教	25	
28	蔡憶萍	女	教	32	
29	李宜庭	女	教	26	
30	林冠諭	男	其他	26	

保密協議書

本人 葉高均 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 李瑞騰 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 莊詠麟 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 郭永翔 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 白紹騰 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 林彥宏 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 高君豪 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 許睿珊 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 許庭南 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 蕭振南 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 杜家渝 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 蘇文豪 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 蔡仁杰 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 江明敏 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 沈凡威 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 張清雲 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 蘇明達 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 吳崇軍 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 林昱戎 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 周子恆 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 李俊璋 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 劉權陞 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 林成貴 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 林孝宏 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 吳思瑩 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 黃子堯 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 蔡憶萍 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 李宜庭 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

保密協議書

本人 林冠諭 參與臺中市政府 108 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 109 年 3 月 16 日

附件五、108 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 237 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 29 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) A3 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。
- (二) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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是否有短缺與有效日期是否過期，以提供更安全的乘車環境。
- (七) B6 車輛安全設備：部分車輛內擊破器數量未達標準，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內擊破器是否有短缺，以提供更安全的乘車環境。
- (八) C1 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。
- (九) E2 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。

表附 4.1 台中客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	132	2020/5/4 21:00	北屯行政大樓	站牌脫落
A3	站牌資訊正確性	310	2020/5/9 10:30	臺中港旅客服務中心	路線圖剝落
A3	站牌資訊正確性	659	2020/5/17 12:00	靜宜大學	站牌未貼出資訊
A3	站牌資訊正確性	659	2020/5/17 12:00	幼獅工業區服務中心	站牌未貼出資訊
A3	站牌資訊正確性	12	2020/5/7 14:32	崇德青島路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	901	2020/5/7 11:20	明德高中(明德街)	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	29	2020/5/8 09:19	南屯國小	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	8	2020/5/4 14:00	逢甲大學(逢甲路)	站牌剝落
A3	站牌資訊正確性	142	2020/5/2 15:00	中興駕訓班	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	82	2020/5/19 17:30	復興大慶街口	站牌路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	133	2020/5/23 11:50	明道中學	站牌無路線圖
A3	站牌資訊正確性	133	2020/5/23 11:50	福田水資源廠	站牌路線圖遮蔽
A3	站牌資訊正確性	133	2020/5/23 11:50	錦州吉峰西路口	站牌路線圖遮蔽
A3	站牌資訊正確性	33	2020/5/19 11:45	五光公園三街口	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	33	2020/5/19 11:45	逢甲大學(福星路)	站牌路線圖遮蔽
A3	站牌資訊正確性	101	2020/5/19 19:30	中清太原路口	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	101	2020/5/19 19:30	烏日(中山路)	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	101	2020/5/19 19:30	頂陳平	站牌路線圖邊角翹起

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	108	2020/5/19 17:20	頂賴厝	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	108	2020/5/19 17:20	曉明女中(中清路)	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	54	2020/5/13 12:10	下港尾	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	54	2020/5/13 12:10	中清同榮路口	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	54	2020/5/13 12:10	中清后庄路口	站牌路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	35	2020/5/6 10:30	下橋仔	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	35	2020/5/6 10:30	南區公所	站牌路線圖邊角翹起及污損
A3	站牌資訊正確性	35	2020/5/6 10:30	植物園(健行路)	站牌路線圖邊角翹起及未將舊路線圖取下
A4	車外路線資訊正確性	154	2020/5/13 10:58	355-FX	車末沒有號碼燈
A4	車外路線資訊正確性	290	2020/6/3 15:28	731-FY	車尾未顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/11 20:20	KKA-6233	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/24 18:00	617-U8	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/25 07:30	KKA-6359	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/23 06:16	KKA-6360	車側及車尾皆未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/10 09:00	KKA-6232	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/10 14:45	KKA-6359	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	323	2020/5/16 18:30	351-FX	右側未顯示

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	229	2020/5/11 07:30	672-FX	車尾未顯示路線編號
B2	車廂內站播報器是否正常使用	309	2020/5/8 12:40	KKA-6362	車側無明顯標示路線編號
B2	車廂內站播報器是否正常使用	309	2020/5/15 14:00	602-U8	車側無顯示路線編號且車後左半部顯示器毀損
B2	車廂內站播報器是否正常使用	309	2020/5/28 17:55	KKA-6362	車側無顯示路線編號
B2	車廂內站播報器是否正常使用	93	2020/5/6 08:00	KKA-6169	播報器沒聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	304	2020/5/8 10:24	KKA-6289	播報器無聲音有字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	142	2020/5/3 14:30	310-FX	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	163	2020/5/3 10:32	313-FX	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	站名播報器被遮擋
B2	車廂內站播報器是否正常使用	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	站名播報器顯示看板被遮擋
B2	車廂內站播報器是否正常使用	101	2020/5/21 07:00	588-U8	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	54	2020/5/24 16:30	KKA-6312	站名播報器有字無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	133	2020/5/23 11:00	556-U8	站名播報器無中文語音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	82	2020/5/16 10:30	581-U8	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	33	2020/5/5 09:50	208-U8	站名播報器有聲音無字幕，僑光科技大學無中文字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	54	2020/5/6 22:00	732-FY	站名播報器河南長安路口有字幕無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	35	2020/5/15 06:36	205-U8	站名播報器有聲音但字幕當機

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B3	下車鈴是否能正常使用	309	2020/5/15 14:00	602-U8	有一下車鈴按壓無反應
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/8 12:40	KKA-6362	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/15 14:00	602-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/6 07:20	KKA-6186	路線圖混搭且無當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/6 07:40	733-FY	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/6 08:00	KKA-6169	路線圖混貼且無當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/25 15:00	KKA-6206	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/25 15:40	KKA-6205	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/25 16:40	KKA-6186	路線圖混貼且無當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/25 16:20	205-U8	路線圖混貼且無當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/29 17:00	KKA-6328	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/28 21:00	KKA-6213	路線圖混貼且無當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	93	2020/5/7 22:00	KKA-6212	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	49	2020/5/4 17:35	360-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	71	2020/5/10 17:00	KKA-6167	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	128	2020/5/11 15:20	487-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	131	2020/5/7 21:10	KKA-6331	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	132	2020/5/11 07:05	377-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/8 18:45	602-U8	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/9 08:20	295-U8	車內有其他非當班車路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/9 10:00	298-U8	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/14 06:00	KKA-6190	未提供當班車相關資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/15 17:30	KKA-6211	未提供當班車相關資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/20 17:30	KKA-6211	未提供當班車相關資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/21 06:10	KKA-6335	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/21 17:10	587-U8	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	325	2020/5/15 07:50	FAE-007	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	325	2020/5/21 15:35	101-U8	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	325	2020/5/21 18:05	FAE-007	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	325	2020/5/21 20:20	FAE-005	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	28	2020/5/23 06:00	116-U8	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	28	2020/5/21 17:40	116-U8	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	28	2020/5/8 20:15	KKA-6178	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	28	2020/5/21 17:40	116-U8	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	659	2020/5/9 12:30	KKA-6156	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	659	2020/5/17 06:00	KKA-6155	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	659	2020/5/10 18:00	KKA-6157	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	6	2020/5/23	KKA-6190	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	6	2020/5/5	KKA-6335	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	6	2020/5/15	446-FX	混貼非當班路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	6	2020/5/6	KKA-6318	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/20	370-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/20	683-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/7 2020/5/16	099-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/27	698-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	200	2020/5/27	367-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2020/6/1	099-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2020/6/1	927-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2020/6/1	079-U8	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	901	2020/5/16	496-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	901	2020/5/20	339-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/13 07:07	589-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/13 09:28	EAA-818	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/14 21:40	EAA-818	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/13 17:02	EAA-821	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/14 16:21	EAA-821	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/13 09:14	KKA-6170	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/13 06:19	KKA-6189	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2020/5/27 19:45	EAA-816	混貼其他路線

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(車內票價、時刻、路線圖)	11(右環)	2020/5/13 18:32	282-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	11(右環)	2020/5/13 10:30	283-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/8 10:41	190-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/13 07:48	740-FY	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/14 17:08	740-FY	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/14 22:08	741-FY	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/10 10:45	FAE-039	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2020/5/13 18:09	FAE-039	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/5/14 07:51	062-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/5/13 08:44	142-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/6/7 14:38	142-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/5/14 07:30	343-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/5/13 08:31	449-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2020/5/14 21:52	499-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	69	2020/5/21 07:52	200-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	69	2020/5/21 08:49	306-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	69	2020/5/20 18:00	KKA-6209	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	70	2020/5/8 15:39	196-U8	未提供當班路線圖、票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	70	2020/5/8 17:50	452-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2020/5/8 15:11	131-U8	混貼其他路線

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(車內票價、時刻、路線圖)	72	2020/5/8 08:23	681-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2020/5/8 17:25	681-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2020/5/15 19:41	KKA-6159	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2020/5/10 07:47	KKA-6271	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/13 10:00	160-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/13 17:39	161-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/14 06:31	161-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/14 20:20	168-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/14 07:00	188-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/13 10:59	355-FX	混貼其他路線，沒有 154 當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/14 19:28	491-FX	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2020/5/13 17:20	991-U8	混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	201	2020/5/15 08:10	105-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/8 10:24	KKA-6289	無正確路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/8 09:40	722-FY	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/7 16:45	697-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/18 06:50	696-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/7 15:40	149-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2020/5/7 21:00	148-U8	路線圖混貼

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(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/8 13:30	FAE-069	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/6 17:15	FAE-069	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/8 07:50	FAE-067	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/6 19:10	FAE-067	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/8 06:30	929-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/7 17:30	691-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/8 12:00	687-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2020/5/7 19:10	102-U8	無當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	657	2020/5/24 15:00	133-U8	無當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	156	2020/5/24 15:45	852-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	290	2020/5/21 18:38	106-U8	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	290	2020/5/14 19:09	KKA-6177	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	290	2020/5/17 17:35	KKA-6161	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	107	2020/5/3 19:01	KKA-6313	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2020/5/30 20:00	368-FX	提供非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2020/5/20 06:20	KKA-6061	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2020/5/17 14:40	KKA-6332	提供非當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/11 20:20	KKA-6233	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/24 18:00	617-U8	混搭其他路線

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(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/17 18:40	KKA-6236	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/25 07:30	KKA-6359	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/23 06:16	KKA-6360	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/10 09:00	KKA-6232	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/10 14:45	KKA-6238	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/10 14:45	KKA-6359	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	323	2020/5/20 19:00	383-FX	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	323	2020/5/16 18:30	351-FX	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	323	2020/5/16 17:50	356-FX	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	323	2020/5/20 07:00	362-FX	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	323	2020/5/11 13:15	FAE-003	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2020/5/23 13:30	103-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2020/5/23 14:20	KKA-6215	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2020/5/21 07:00	588-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2020/5/7 19:20	KKA-6293	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	2020/5/26 07:30	698-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	20205/05/23 14:00	912-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	20205/05/22 14:00	912-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	2020/5/24 18:10	917-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	2020/5/22 16:00	930-U8	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	108	2020/5/14 19:30	KKA-6315	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/13 13:00	110-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/14 20:30	FAE-052	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/22 14:30	732-FY	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/24 16:30	KKA-6312	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	229	2020/5/11 07:30	672-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	133	2020/5/23 10:00	553-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	133	2020/5/13 07:00	555-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	133	2020/5/23 11:00	556-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	133	2020/5/30 16:30	553-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2020/5/28 18:20	199-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/19 20:05	KKA-6172	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 06:15	KKA-6165	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 07:20	141-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 10:30	581-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 09:50	489-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 19:50	103-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/23 18:30	581-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/23 18:45	KKA-6172	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2020/5/16 10:50	110-U8	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	33	2020/5/7 07:20	058-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2020/5/5 09:50	208-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2020/5/25 22:05	376-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2020/5/20 10:30	KKA-6323	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/21 07:45	KKA-6196	未提供當班路線圖且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/14 18:40	FAE-037	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/6 22:00	732-FY	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/21 06:30	719-FY	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	54	2020/5/6 20:00	KKA-6266	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/15 07:30	197-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/6 12:15	195-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/6 19:30	KKA-6323	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/6 11:00	190-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/6 20:45	208-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/6/10 18:00	205-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/6 10:00	205-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/29 16:36	KKA-6325	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/15 07:00	KKA-6325	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	35	2020/5/29 16:00	KKA-6323	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	93	2020/5/6 07:20	KKA-6186	滅火器缺一

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	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	325	2020/5/21 20:20	FAE-005	車內只有一具滅火器
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	28	2020/5/8 20:15	KKA-6178	滅火器全無
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	659	2020/5/9 12:30	KKA-6156	滅火器少一支
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	8	2020/5/11 12:30	108-U8	滅火器少一組
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	201	2020/5/15 08:10	105-U8	滅火器少一組
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	82	2020/5/16 06:15	KKA-6165	滅火器少一支
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	28	2020/5/8 20:15	KKA-6178	擊破器少一支
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	60	2020/5/29 15:30	315-FX	少一支擊破器
C1	公車準點性	325	2020/5/15 07:50	FAE-007	提早 4 分鐘發車
C1	公車準點性	14	2020/5/25 18:27	KKA-6308	班車發車延誤 4 分鐘
C1	公車準點性	6	2020/5/6 18:45	KKA-6318	班車發車延誤 5 分鐘
C1	公車準點性	200	2020/5/14 17:28	367-FX	班車發車延誤 2 分鐘
C1	公車準點性	201	2020/5/15 09:00	345-FX	發車延遲約 4 分鐘
C1	公車準點性	201	2020/5/15 07:10	498-FX	發車延遲約 8 分鐘
C1	公車準點性	201	2020/5/15 17:45	916-U8	發車延遲約 8 分鐘
C1	公車準點性	290	2020/5/21 06:38	106-U8	班距延誤在 1-4 分鐘
C1	公車準點性	290	2020/5/21 07:26	077-U8	班距延誤在 1-4 分鐘
C1	公車準點性	290	2020/5/16 11:02	382-FX	班距延誤在 1-4 分鐘
C1	公車準點性	290	2020/6/3 15:28	731-FY	班距延誤在 1-4 分鐘
E2	申訴電話之建置及使用情形	台中客運	2020/5/16 03:20	0800-800-126	響 15 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
E2	申訴電話之建置及使用情形	台中客運	2020/5/17 07:13 與 10:15	0800-800-126	響 15 下，無人接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形	台中客運	2020/5/24 19:12	0800-800-126	詢問客服 28 路末班車?回覆說 台中客運沒有這條路線。
E2	申訴電話之建置及使用情形	台中客運	2020/5/26 19:04 與 19:19	0800-800-126	響 15 下，無人接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形	台中客運	2020/5/28 19:23 與 20:00	0800-800-126	響 15 下，無人接聽

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) A3 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。
- (二) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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是否有短缺與有效日期是否過期，以提供更安全的乘車環境。
- (七) B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：逃生安全門前不得堆放雜物，以免緊急事故發生時不便逃生。
- (八) C1 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。
- (九) E2 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。

表附 4.2 統聯客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	309	2020/5/15 15:10	中清五權南路口	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	351	2020/5/2 15:25	工業區 28 與 42 路口	站牌脫落
A3	站牌資訊正確性	50	2020/5/16 18:02	臺灣體大游泳池	核定佔位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	50	2020/5/16 18:37	臺灣體大體育場	汙損
A3	站牌資訊正確性	81	2020/5/2 13:00	新光里(新福路)	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	3	2020/5/2 15:00	市立大里高中	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	3	2020/5/2 15:00	烏日國中(中山路)	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	23	2020/5/13 14:00	后庄國宅	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	23	2020/5/13 14:00	陳平	站牌路線圖邊角翹起
A4	車外路線資訊正確性	309	2020/5/8 12:15	KKA-1601	車尾無顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	309	2020/5/15 13:05	KKA-1606	車身右側未顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	309	2020/5/28 18:25	KKA-2502	車側路線編號不正確
A4	車外路線資訊正確性	500	2020/5/18 17:20	007-U7	車頭尾標示兩個路線號碼
A4	車外路線資訊正確性	310	2020/5/24 17:45	743-U5	車頭標示兩個不同路線
A4	車外路線資訊正確性	63	2020/5/15 20:00	475-FU	車尾沒亮
A4	車外路線資訊正確性	63	2020/5/5 09:30	967-FR	車側無標示
A4	車外路線資訊正確性	63	2020/5/8 16:20	967-FR	車側無標示
A4	車外路線資訊正確性	18	2020/5/7	993-FR	車尾未標示路線

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	159	2020/5/1 10:20	423-FZ	車側車尾未顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	56	2020/5/17 18:29	677-FZ	車側未顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	56	2020/5/17 15:32	790-U5	車側未顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	50	2020/5/16 06:55	990-FR	車尾未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	50	2020/5/16 07:12	033-FW	車尾未顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	50	2020/5/17 16:07	040-FS	車尾未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	85	2020/5/3 11:30	787-U5	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/9 17:35	KKA-1601	車尾未顯示路線號碼
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/24 15:40	746-U5	車側未清楚顯示路線
B2	車廂內站播報器是否正常使用	73	2020/5/1 18:20	KKA-9896	播報器有亂碼
B2	車廂內站播報器是否正常使用	500	2020/5/14 06:30	686-FZ	字幕未顯示前方站名
B2	車廂內站播報器是否正常使用	500	2020/5/21 06:30	686-FZ	未播報
B2	車廂內站播報器是否正常使用	310	2020/5/8 19:45	KKA-1600	站名播報器無播報及顯示
B2	車廂內站播報器是否正常使用	310	2020/5/24 17:45	743-U5	站名播報器無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	303	2020/5/8 06:15	883-U5	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	61	2020/5/3 19:20	202-FS	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	61	2020/5/3 11:50	KKA-8956	站名播報器有聲音無字幕

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B2	車廂內站播報器是否正常使用	81	2020/5/3 17:00	995-FR	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	59	2020/5/3 11:10	018-FW	站名播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	300	2020/5/24 15:40	746-U5	站名播報器無字幕無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	23	2020/5/21 07:20	853-U5	站名播報器有字幕無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	23	2020/5/24 17:10	251-FZ	站名播報器有聲音無字幕
B3	下車鈴是否能正常使用	77	2020/5/13 10:30	253-FZ	下車有閃燈無響鈴
B3	下車鈴是否能正常使用	77	2020/5/13 08:45	993-FR	下車有閃燈無響鈴
B3	下車鈴是否能正常使用	61	2020/5/3 12:20	779-U5	下車鈴無鈴聲
B3	下車鈴是否能正常使用	61	2020/5/3 11:50	KKA-8956	下車鈴無鈴聲
B3	下車鈴是否能正常使用	59	2020/5/3 06:02	939-U3	下車鈴無鈴聲
B3	下車鈴是否能正常使用	59	2020/5/3 11:10	018-FW	下車鈴無鈴聲
B3	下車鈴是否能正常使用	3	2020/5/16 12:00	335-FZ	下車鈴未響鈴
B3	下車鈴是否能正常使用	23	2020/5/13 12:30	886-U5	下車鈴未響鈴
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/8 12:15	KKA-1601	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/8 13:05	773-U5	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/15 13:05	KKA-1606	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2020/5/2 16:55	773-U5	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 12:50	681-FZ	車內另有其他路線之路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 13:20	900-U5	車內另有其他路線之路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 14:00	728-U5	票價表、時刻表、路線圖皆無提供/車內路線圖皆非當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 18:20	KKA-9896	車內另有其他路線之路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 18:45	718-U5	車內另有其他路線之路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 19:05	043-FS	票價表、時刻表、路線圖皆無提供/車內路線圖皆非當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/1 19:30	687-FZ	車內另有其他路線之路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/14 07:00	697-FZ	車內另有其他路線之路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	73	2020/5/14 07:30	725-U5	車內另有其他路線之路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/15 17:00	006-U7	票價表、時刻表、路線圖皆無提供/車內路線圖皆非當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/18 17:20	007-U7	未提供當班車相關資訊，且車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2020/5/21 06:30	686-FZ	票價表、時刻表、路線圖皆無提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/8 19:45	KKA-1600	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/9 09:30	FAD-196	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/23 07:30	755-U5	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2020/5/23 08:40	KKA-2502	車內有其他非當班車路線圖
B4		310	2020/5/24 17:45	743-U5	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	63	2020/5/5 10:30	249-FZ	沒路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	50	2020/5/16 06:55	990-FR	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	50	2020/5/16 09:00	786-U5	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	61	2020/5/3 19:20	202-FS	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 09:40	477-FU	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 07:15	KKA-8232	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 17:25	672-FZ	未提供當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 10:00	786-U5	未提供當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 19:30	675-FZ	未提供當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2020/5/3 10:20	043-FS	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	85	2020/5/3 11:30	787-U5	未提供當班車路線圖，只貼 75 路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 20:00	FAD-195	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 21:20	FAD-198	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 18:20	743-U5	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 17:35	KKA-1601	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/23 07:12	757-U5	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/25 06:08	KKA-2502	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/24 15:40	746-U5	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/10 13:52	755-U5	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	3	2020/5/16 12:00	335-FZ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	3	2020/5/2 13:30	863-U5	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(車內票價、時刻、路線圖)	3	2020/5/20 09:40	693-FZ	未提供路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	3	2020/5/25 20:00	689-FZ	未提供路線圖且混貼其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	3	2020/5/20 07:00	685-FZ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	23	2020/5/24 17:10	251-FZ	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	3	2020/5/2 13:30	863-U5	滅火器有效期限快到期 (此項為扣分，僅作為提醒)
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	3	2020/5/20 08:30	382-FZ	1 具滅火器日期標示不清
B7	車輛內逃生安全門使用	309	2020/5/15 13:05	KKA-1606	安全門前有障礙物
C1	公車準點性	309	2020/5/15 13:05	KKA-1606	發車班距較核定延誤 1-4 分鐘
E2	申訴電話之建置及使用情形	統聯客運	2020/5/28 19:24	0800-676-676	語氣不耐煩

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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) C1 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。
- (四) E2 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。

表附 4.3 仁友客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B2	車廂內站播報器是否正常使用	30	2020/5/25 06:25	596-U8	播報器無跑馬燈
B2	車廂內站播報器是否正常使用	358	2020/5/11 17:50	KKA-6339	站名播報器沒聲音沒字幕
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	19	2020/5/2 07:25	KKA-6280	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	19	2020/5/2 07:00	KKA-6282	路線圖非當班班車資料
C1	公車準點性	358	2020/5/11 17:50	KKA-6339	準時發車後，公車 APP 無動靜 (未扣評鑑分數)
E2	申訴電話之建置及使用情形	仁友客運	2020/5/16 15:25	0800-889-116	申訴電話之建置及使用情形

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) A3 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。
- (二) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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) B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：逃生安全門前不得堆放雜物，以免緊急事故發生時不便逃生。
- (七) C1 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。
- (八) E2 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。

表附 4.4 巨業交通調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	180	2020/5/16 13:24	沙鹿光田醫院	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	180	2020/5/16 13:24	沙鹿市場	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	688	2020/5/22 17:50	18 號風車	路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	178	2020/5/15 11:40	825-U8	車後未明顯標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	179	2020/5/8 09:20	825-U8	車後未明顯標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	310	2020/5/8 18:15	FAE-782	車側未提供路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	310	2020/5/23 06:28	FAE-780	車側未提供路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/11 19:20	FAE-800	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/24 16:56	763-U8	右側及車尾皆未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/10 08:10	763-U8	所有顯示器未開啟
A4	車外路線資訊正確性	661	2020/5/10 12:56	FAE-780	右側未顯示
B2	車廂內站播報器是否正常使用	310	2020/5/8 18:15	FAE-782	站名播報器未顯示及播報
B2	車廂內站播報器是否正常使用	300	2020/5/10 08:10	763-U8	站名播報器未使用
B3	下車鈴是否能正常使用	688	2020/5/16 12:00	621-FX	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能正常使用	688	2020/5/2 19:00	720-FT	下車鈴無響鈴
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/24 07:09	FAE-798	提供非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/25 07:04	761-U8	提供非當班車路線圖
B7	車輛內逃生安全門使用	111	2020/5/15 08:50	FAE-702	逃生安全門前有障礙物

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B7	車輛內逃生安全門使用	688	2020/5/16 11:30	FAE-702	逃生安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	180	2020/5/13 17:30	720-FX	逃生安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	677	2020/5/15 10:40	718-FX	逃生安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	677	2020/5/13 18:10	719-FX	逃生安全門前有障礙物
C1	公車準點性	688	2020/5/2 19:00	720-FT	發車班距較核定延誤 1-4 分鐘
C1	公車準點性	180	2020/5/13 17:30	720-FX	發車班距較核定延誤 10-13 分鐘
C1	公車準點性	677	2020/5/13 18:10	719-FX	班車延誤 1-4 分鐘
E2	申訴電話之建置及使用情形	巨業交通	2020/5/16 15:26	0800-588-778	309 路是聯營路線，如果想明確資料請打 1999 專線
E2	申訴電話之建置及使用情形	巨業交通	2020/5/18 14:56	0800-588-778	無法即時回覆(因為內部調動，臨時過來協助)
E2	申訴電話之建置及使用情形	巨業交通	2020/5/20 08:55	0800-588-778	用系統看一下，請我稍後一下，但是效果不彰
E2	申訴電話之建置及使用情形	巨業交通	2020/5/24 19:53	0800-588-778	310 路末班車是統聯發車，請改撥給統聯

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) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) C1 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。
- (五) E2 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。

表附 4.5 全航客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	158	2020/5/23 20:45	KKA-5556	車尾未提供正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	158	2020/5/9 18:56	KKA-6382	車尾未提供正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	65	2020/5/24 18:10	KKA-6373	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	65	2020/5/24 20:30	KKA-5559	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	65	2020/5/24 16:28	KKA-6375	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	65	2020/5/24 11:27	KKA-5560	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	65	2020/5/23 19:00	KKA-6383	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/23 19:15	769-FX	混貼路線圖
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/23 21:00	KKA-6387	車尾及車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/24 08:15	KKA-6371	車尾及車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/24 08:27	KKA-6370	車尾及車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/24 08:42	KKA-5558	車尾及車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/24 16:26	KKA-5558	車尾及車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	58	2020/5/24 06:42	KKA-6369	車尾及車側無路線編號
B2	車廂內站播報器是否正常使用	65	2020/5/23 19:00	KKA-6383	站名播報器螢幕未顯示字幕但有播報聲音
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	158	2020/5/23 20:45	KKA-5556	混合路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	158	2020/5/26 07:30	616-FQ	未提供票價及路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	158	2020/5/1 11:00	KKA-6385	未提供路線圖，只有 QRCode
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2020/5/15 00:00	335-FX	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2020/5/13 00:00	769-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	11	2020/05/24/ 12:35	981-U8	混搭路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	11	2020/05/14/ 16:50	981-U8	混搭路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	65	2020/5/24 20:30	KKA-5559	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	65	2020/5/23 19:00	KKA-6383	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2020/5/23 21:00	KKA-6387	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2020/5/24 08:15	KKA-6371	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2020/5/24 08:27	KKA-6370	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2020/5/24 06:42	KKA-6369	混貼路線圖
C1	公車準點性	158	2020/5/27 08:24	615-FQ	班距延誤在 1-4 分鐘
C1	公車準點性	158	2020/5/9 18:56	KKA-6382	班距延誤在 4-7 分鐘
E2	申訴電話之建置及使用情形	全航客運	2020/6/6 15:09	422259631	0800 系統請轉播 0422259631，但無法回覆相關 問題
E2	申訴電話之建置及使用情形	全航客運	2020/6/6 20:44	04-22259631	0800 系統請轉播 0422259631，但無法回覆相關 問題

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) A3 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。
- (二) A4 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) B1 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。
- (四) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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是否有短缺與有效日期是否過期，以提供更安全的乘車環境。
- (八) B6 車輛安全設備：部分車輛內擊破器數量未達標準，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內擊破器是否有短缺，以提供更安全的乘車環境。
- (九) B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：逃生安全門前不得堆放雜物，以免緊急事故發生時不便逃生。
- (十) C1 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。

表附 4.6 豐原客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	270	2020/5/23 18:23	三和社區	邊邊沒黏好
A3	站牌資訊正確性	271	2020/5/23 18:39	玫瑰新村	路線站點、時刻表錯誤
A3	站牌資訊正確性	271	2020/5/23	水景頭	路線站點、時刻表錯誤
A3	站牌資訊正確性	271	2020/5/23	軍功里	路線站點、時刻表錯誤
A3	站牌資訊正確性	276	2020/5/23	聯安醫院	時刻表錯誤
A3	站牌資訊正確性	276	2020/5/23	大華新村	被遮蔽
A3	站牌資訊正確性	276	2020/5/23	水景里	時刻表錯誤
A3	站牌資訊正確性	850	2020/5/7 19:45	中清太原路口	站牌剝落突起
A3	站牌資訊正確性	287	2020/5/2 15:30	國軍台中總醫院	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	287	2020/5/2 15:30	叉路口	站牌無路線圖
A3	站牌資訊正確性	253	2020/5/8 13:01	圓通精舍	資訊正確，但有汙損
A3	站牌資訊正確性	260	2020/5/8 14:23	下新	被樹葉遮蔽
A3	站牌資訊正確性	261	2020/5/8 14:25	田中央	資訊正確，但旁邊有脫落
A3	站牌資訊正確性	261	2020/5/8 14:25	福成橋	資訊正確，但路線有破損與脫落
A3	站牌資訊正確性	267	2020/5/8 13:19	詒新	路線汙損
A3	站牌資訊正確性	55	2020/5/10 14:00	媽祖廟	沒有路線圖

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	55	2020/5/10 14:00	豐原	沒有路線圖
A3	站牌資訊正確性	206	2020/5/10 16:30	圓環東水源路口	路線圖有翹起之情形
A3	站牌資訊正確性	206	2020/5/10 16:30	葫蘆墩文化中心	路線圖有翹起之情形
A3	站牌資訊正確性	208	2020/5/10 15:45	翁子保養廠	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	219	2020/5/10 16:10	石岡	站牌間距太小,導致看不清路線圖
A3	站牌資訊正確性	219	2020/5/10 16:10	石岡區公所	站牌汙損
A3	站牌資訊正確性	223	2020/5/10 15:25	豐原郵局	沒有路線圖
A3	站牌資訊正確性	227	2020/5/10 14:35	南陽國小	站牌被遮蔽
A3	站牌資訊正確性	989	2020/5/10 14:10	中興田心路口	站牌被遮蔽
A3	站牌資訊正確性	989	2020/5/10 14:10	台中市政府陽明大樓	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	185	2020/5/5 11:16	社皮鐵路巷	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	185	2020/5/5 11:16	臺豐社區	站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	183	2020/5/5 11:09	中正圓環西路口	站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	237	2020/5/5 11:29	神岡國中	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	237	2020/5/5 11:29	福華公司	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	186	2020/5/5 11:23	社口	站牌路線圖邊角翹起
A3	站牌資訊正確性	182	2020/5/5 10:56	媽祖廟	站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	182	2020/5/5 10:56	慈龍寺	站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	238	2020/5/5 11:34	北庄	站牌路線圖邊角翹起

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	239	2020/5/5 11:57	達聲	站牌路線圖污損
A3	站牌資訊正確性	239	2020/5/5 11:57	雅洲新城	
A3	站牌資訊正確性	229	2020/5/5 11:52	中山大同巷口	站牌站名邊角翹起
A4	車外路線資訊正確性	153	2020/5/5 11:54	719-U8	車尾未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	850	2020/5/15 07:20	FAE-791	車身右側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	850	2020/5/15 07:20	FAE-791	車尾未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	269	2020/5/1 15:00	FAE-791	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	218	2020/5/10 08:00	613-FX	路線跑碼燈錯誤
B1	車廂內環境及舒適度	270	2020/5/3 13:40	652-FX	車廂環境-有垃圾
B1	車廂內環境及舒適度	900	2020/5/20 16:50	790-U8	清掃用品隨意堆置
B2	車廂內站播報器是否正常使用	202	2020/5/3 14:10	637-FX	站名播報器-開啟但未播報
B2	車廂內站播報器是否正常使用	270	2020/5/10 17:00	796-U8	站名播報器-無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	277	2020/5/17 07:20	796-U8	站名播報器-無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	203	2020/5/17 08:05	710-U8	站名播報器-未開啟
B2	車廂內站播報器是否正常使用	276	2020/5/17 08:35	741-FX	站名播報器-有時未播報
B2	車廂內站播報器是否正常使用	900	2020/5/22 17:10	641-FX	站名播報器未顯示站名

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B2	車廂內站播報器是否正常使用	172	2020/5/28 06:35	831-U8	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站播報器是否正常使用	215	2020/5/20 16:10	710-U8	播報器有字幕無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	238	2020/5/9 12:15	FAE-716	站名播報器播報不完全
B2	車廂內站播報器是否正常使用	238	2020/5/9 12:15	FAE-716	混貼路線圖
B2	車廂內站播報器是否正常使用	237	2020/5/9 16:30	FAE-716	站名播報器未能正常使用
B3	下車鈴是否能正常使用	202	2020/5/1 07:20	743-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	270	2020/5/1 07:40	737-FX	下車鈴無閃燈(無人按下車鈴，燈恆亮)
B3	下車鈴是否能正常使用	270	2020/5/1 08:00	741-FX	下車鈴無閃燈(燈恆亮)
B3	下車鈴是否能正常使用	203	2020/5/17 08:05	710-U8	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	276	2020/5/17 08:35	741-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	203	2020/5/17 18:10	709-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	850	2020/5/15 07:20	FAE-791	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	850	2020/5/15 09:00	FAE-792	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	850	2020/5/15 10:00	FAE-833	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	850	2020/5/21 20:00	FAE-832	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能正常使用	269	2020/5/1 15:00	FAE-791	下車鈴無亮燈
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	202	2020/5/1 07:20	743-FX	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	270	2020/5/1 07:40	737-FX	車輛資訊-路線圖混貼

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(車內票價、時刻、路線圖)	270	2020/5/1 08:00	741-FX	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	270	2020/5/3 13:40	652-FX	車輛資訊-路線圖未提供、混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	202	2020/5/3 14:10	637-FX	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	271	2020/5/3 14:45	643-FX	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	276	2020/5/10 16:30	809-U8	車輛資訊-路線圖未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	270	2020/5/10 17:00	796-U8	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	277	2020/5/17 07:20	796-U8	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	203	2020/5/17 08:05	710-U8	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	276	2020/5/17 08:35	741-FX	車輛資訊-路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	203	2020/5/17 18:10	709-FX	車輛資訊-路線圖混貼、被公文遮擋
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	202	2020/5/17 18:55	631-FX	車輛資訊-路線圖混貼、未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	270	2020/5/17 19:40	741-U8	車輛資訊-路線圖混貼、未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	153	2020/5/24 18:49	718-U8	只提供時刻表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/11 06:10	699-FX	車內有其他非當班車路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/11 06:50	805-U8	路線圖遭其他文宣遮蔽 /車內有其他非當班車 路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/18 16:40	730-U8	未提供當班車相關資 訊，車內有其他非當班 車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/20 16:30	735-U8	車內有其他非當班車路 線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/20 16:50	790-U8	車內有其他非當班車路 線圖/無票價
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/21 16:10	FAE-729	車內有其他非當班車路 線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/21 17:00	700-FX	無當班車相關資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2020/5/22 17:10	641-FX	未提供當班車相關資 訊，且車內有其他非當 班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/15 07:20	FAE-791	車內有其他非當班車路 線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/15 09:00	FAE-792	車內有其他非當班車路 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(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/15 10:00	FAE-833	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/15 16:10	609-FX	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	850	2020/5/21 20:00	FAE-832	車內有其他非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2020/5/5 09:10	820-U8	路線混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/25	750-FX	沒提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2020/5/27	742-FX	缺半價票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2020/5/23	755-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2020/5/13	815-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2020/5/15、 2020/5/24	726-U8	缺少全票票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2020/5/15	742-U8	缺少半票票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2020/5/15	742-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2020/5/5	816-U8	缺少半票票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2020/5/5	816-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2020/5/25	626-FX	缺少票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	286	2020/5/13	811-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	286	2020/5/5	810-U8	混搭非當班路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	288	2020/5/13	806-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	288	2020/5/6	813-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	289	2020/5/13	749-FX	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	289	2020/5/5	815-U8	混搭非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	11	2020/5/13 06:00	741-U8	無 11 號路線圖，混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/21 06:30	629-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/20 19:30	633-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/20 16:30	640-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/20 16:00	642-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/21 06:15	642-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/20 13:30	646-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2020/5/20 14:30	FAE-739	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	170	2020/5/27 17:35	725-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	171	2020/5/28 08:50	801-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	172	2020/5/28 10:00	801-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	269	2020/5/1 15:00	FAE-791	無提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	250	2020/5/2 10:20	632-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	250	2020/5/8 17:40	611-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	251	2020/5/2 11:23	FAE-823	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	252	2020/5/2 09:00	FAE-815	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	253	2020/5/2 09:28	FAE-822	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	253	2020/5/8 06:27	635-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	258	2020/5/2 13:36	710-FQ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	258	2020/5/25 19:25	607-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	260	2020/5/2 11:32	735-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	261	2020/5/8 16:25	710-FQ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	263	2020/5/2 10:30	650-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	264	2020/5/8 16:50	FAE-823	提供非當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	265	2020/5/2 14:50	639-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	265	2020/5/2 16:48	650-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	279	2020/5/25 17:05	647-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	266	2020/5/2 12:30	701-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	266	2020/5/8 17:20	707-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	267	2020/5/8 09:47	651-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	273	2020/5/8 05:57	643-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	275	2020/5/2 12:06	FAE-822	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	275	2020/5/8 16:20	651-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	821	2020/5/8 09:13	707-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2020/5/17 19:40	736-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(車內票價、時刻、路線圖)	55	2020/5/17 16:35	735-U8	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	206	2020/5/17 17:40	701-FX	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	206	2020/5/16 10:15	FAE-720	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	223	2020/5/16 11:10	642-FX	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	92	2020/5/16 06:00	FAE-733	票價表、時刻表、路線圖任一項未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2020/5/16 06:50	FAE-757	票價表、時刻表、路線圖任一項未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	207	2020/5/16 07:50	738-FX	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	208	2020/5/17 21:55	FAE-758	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	208	2020/5/17 18:20	628-FX	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	186	2020/5/9 09:00	613-FX	未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	182	2020/5/10 10:00	FAE-821	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	238	2020/5/10 17:30	FAE-715	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	238	2020/5/8 19:00	FAE-717	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	238	2020/5/9 14:10	FAE-717	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	239	2020/5/11 06:40	710-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	239	2020/5/9 17:10	745-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	239	2020/5/9 15:35	790-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	218	2020/5/10 08:00	613-FX	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	185	2020/5/10 16:50	FAE-718	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	185	2020/5/8 14:00	801-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	237	2020/5/10 06:35	FAE-750	車尾未顯示路線號碼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	237	2020/5/10 06:35	FAE-750	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	237	2020/5/9 16:30	FAE-716	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	237	2020/5/9 10:10	FAE-717	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	183	2020/5/8 17:28	613-FX	未提供當班路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	270	2020/5/1 08:00	741-FX	2 具滅火器(1 具日期不清、1 具卡住拔不出)
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	202	2020/5/3 14:10	637-FX	2 具滅火器 1 具日期過期 1 具司機旁雜物堆積
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	203	2020/5/17 08:05	710-U8	2 具滅火器 1 具日期模糊看不到
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	276	2020/5/17 08:35	741-FX	2 具滅火器 1 具日期不清 1 具卡住拔不出
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	202	2020/5/17 18:55	631-FX	2 具滅火器 1 具日期過期
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	12	2020/5/29	821-U8	滅火器過期
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	270	2020/5/1 07:40	737-FX	未備有 3 具車窗擊破器
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	153	2020/5/7 22:02	715-U8	車窗擊破器只有 2 支

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	153	2020/5/5 11:54	719-U8	車窗擊破器只有 2 支
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	900	2020/5/18 16:40	730-U8	車窗擊破器缺一
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	900	2020/5/22 17:10	641-FX	車窗擊破器缺一
B7	車輛內逃生安全門使用	270	2020/5/3 13:40	652-FX	安全門-有掃把擋著
B7	車輛內逃生安全門使用	202	2020/5/3 14:10	637-FX	安全門-有掃把擋著
B7	車輛內逃生安全門使用	271	2020/5/3 14:45	643-FX	安全門-有掃把擋著
B7	車輛內逃生安全門使用	202	2020/5/17 18:55	631-FX	安全門-有掃把擋著
B7	車輛內逃生安全門使用	900	2020/5/11 06:10	699-FX	安全出口前堆置雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	900	2020/5/20 16:50	790-U8	安全出口前堆置雜物
C1	公車準點性	51	2020/5/17 20:15	752-U8	發車時間延誤超過 13 分鐘
C1	公車準點性	51	2020/5/15 17:39	815-U8	發車時間延誤超過 7 分鐘
C1	公車準點性	264	2020/5/8 16:50	FAE-823	因為司機在處理悠遊卡的當機的事情所以延誤發車

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) A3 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。
- (二) A4 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) B1 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。
- (四) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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) B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：逃生安全門前不得堆放雜物，以免緊急事故發生時不便逃生。
- (八) C1 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。
- (九) C2 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。

表附 4.7 東南客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	616	2020/5/21 18:20	台中港郵局	路線圖有脫落
A3	站牌資訊正確性	616	2020/5/21 18:20	頂寮里	路線圖有脫落
A3	站牌資訊正確性	97	2020/5/8 09:19	嘉陽高中	路線圖脫落,雜草遮蔽
A3	站牌資訊正確性	17	2020/5/2 16:20	草湖	站牌無路線圖
A3	站牌資訊正確性	17	2020/5/2 16:20	中正吉峰路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	17	2020/5/2 16:20	中興東南路口	站牌無路線圖
A4	車外路線資訊正確性	67	2020/5/27 06:03	KKA-6582	車側未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	67	2020/5/26 16:58	KKA-6581	車側未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	67	2020/5/16 13:32	KKA-6581	車側未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	67	2020/5/16 10:01	KKA-6581	車側未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	616	2020/5/11 18:30	KKA-5585	車尾無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	98	2020/5/8 17:29	KKA-6569	車側沒資訊
A4	車外路線資訊正確性	98	2020/5/9 11:00	KKA-6583	車側沒資訊
A4	車外路線資訊正確性	98	2020/5/16 07:00	KKA-6569	車側無資訊
A4	車外路線資訊正確性	7	2020/5/15	KKA-6568	車尾未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	7	2020/5/29	KKA-6570	車尾未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	285	2020/5/20 07:40	KKA-6529	車外路線資訊顯示不完整
A4	車外路線資訊正確性	285	2020/5/11 14:10	KKA-6007	右側顯示非當班車資訊

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/9 17:35	KKA-1601	車尾未顯示
A4	車外路線資訊正確性	300	2020/5/10 13:52	755-U5	右側未顯示
B1	車廂內環境及舒適度	616	2020/5/11 17:30	259-FR	車上無乘客但座椅上有枕頭
B2	車廂內站播報器是否正常使用	17	2020/5/9 17:20	KKA-6555	有設置但未能正常使用
B2	車廂內站播報器是否正常使用	285	2020/5/16 17:00	KKA-5586	站名播報器未顯示
B2	車廂內站播報器是否正常使用	285	2020/5/20 07:40	KKA-6529	站名播報器無法顯示
B3	下車鈴是否能正常使用	285	2020/5/11 14:10	KKA-6007	下車鈴損毀
B3	下車鈴是否能正常使用	300	2020/5/25 06:08	KKA-2502	下車鈴未響
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/27 06:03	KKA-6582	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/26 16:58	KKA-6581	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/23 21:05	KKA-6006	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/23 20:04	KKA-6582	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/23 18:00	KKA-6006	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/21 06:04	KKA-6006	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/16 13:32	KKA-6581	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2020/5/16 10:01	KKA-6581	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	616	2020/5/11 18:30	KKA-5585	無路線圖、票價表、時刻表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2020/5/8 17:29	KKA-6569	路線亂貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2020/5/9 11:00	KKA-6583	沒路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2020/5/9 16:30	255-FR	沒路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	7	2020/5/15	KKA-6568	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	7	2020/5/29	KKA-6570	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	97	2020/5/20 19:00	KKA-6563	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	97	2020/5/20 20:00	263-FR	未提供當班票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	17	2020/5/9 17:20	KKA-6555	無路線圖及時刻表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	285	2020/5/16 17:00	KKA-5586	提供非當班車票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	285	2020/5/11 14:10	KKA-6007	未張貼當班車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 20:00	FAD-195	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 21:20	FAD-198	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 18:20	743-U5	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/9 17:35	KKA-1601	混搭路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/23 07:12	757-U5	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/25 06:08	KKA-2502	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/24 15:40	746-U5	混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2020/5/10 13:52	755-U5	混搭其他路線
B7	車輛內逃生安全門使用	616	2020/5/13 06:00	259-FR	安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	616	2020/5/11 17:30	259-FR	安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	616	2020/5/28 19:30	262-FR	安全門前有障礙物
B7	車輛內逃生安全門使用	98	2020/5/8 17:29	KKA-6569	緊急出口堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	98	2020/5/9 11:00	KKA-6583	緊急出口堆放雜物

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B7	車輛內逃生安全門使用	300	2020/5/9 20:00	FAD-195	逃生門前放置障礙物
C1	公車準點性	67	2020/5/21 06:04	KKA-6006	班距延誤到 1-4 分鐘
C1	公車準點性	67	2020/5/16 10:01	KKA-6581	班距延誤到 1-4 分鐘
C1	公車準點性	98	2020/5/9 09:30	KKA-6569	提早發車沒搭到
C2	駕駛員服裝儀容	616	2020/5/11 17:30	259-FR	駕駛穿涼鞋
		616	2020/5/8 10:30	KKA-5583	未從起始站發車

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) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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是否有短缺與有效日期是否過期，以提供更安全的乘車環境。
- (五) B6 車輛安全設備：部分車輛內擊破器數量未達標準，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內擊破器是否有短缺，以提供更安全的乘車環境。

表附 4.8 豐榮客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	40	2020/5/17 16:20	KKA-6075	車尾未明顯顯示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	40	2020/5/16 09:27	KKA-6075	車尾未顯示正確路線編號
B2	車廂內站播報器是否正常使用	48	2020/5/27 10:00	KKA-6071	站名播報時無聲音
B2	車廂內站播報器是否正常使用	48	2020/5/14 16:30	KKA-6029	站名播報時無聲音
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	127	2020/5/11 06:00	395-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	127	2020/5/10 12:00	396-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	127	2020/5/10 17:35	396-FX	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2020/5/16 06:22	KKA-6028	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2020/5/23 19:03	KKA-6069	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2020/5/21 08:41	KKA-6029	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	228	2020/5/19 16:20	KKA-6073	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	228	2020/5/9 11:00	KKA-6073	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	127	2020/5/11 06:00	395-FX	滅火器僅有一支 (下車前詢問司機,確認後僅有一支)
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	40	2020/5/16 09:27	KKA-6075	滅火器只有一個
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	40	2020/5/17 16:20	KKA-6075	車窗擊破器只有 2 支

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	40	2020/5/16 06:22	KKA-6028	車窗擊破器只有 2 支
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	40	2020/5/21 08:41	KKA-6029	車窗擊破器只有 2 支
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	40	2020/5/16 09:27	KKA-6075	車窗擊破器只有 2 支

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)E1 業者網頁資訊查詢：客運業者之網站，需提供完整之路線圖、票價表及時刻表並明顯易見於同一頁面，供民眾方便查詢。
- (二)E2 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。

表附 4.9 苗栗客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
E1	業者網頁資訊查核	苗栗客運	2020/6/2 03:38	https://www.mlbus.com.tw/	網頁中未分類出台中市區公車，不易尋找。
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/7 15:01	037-662112	留手機，確認後再回覆電話給我
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/16 15:30	037-662111	現在是午休時間，請於上班時間再撥
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/05/17 07:38 與 10:16	037-662111	現在是午休時間，請於上班時間再撥
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/18 15:04 與 15:31	037-662111	響很多聲，無人接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/24 19:30	037-861050	響很多聲，逼----
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/26 19:22	037-861050	響很多聲，逼----
E2	申訴電話之建置及使用情形	苗栗客運	2020/5/28 19:35 與 20:09	037-861050	響很多聲，逼----

十、和欣客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) C1 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) E2 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。

表附 4.10 和欣客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
C1	公車準點性	160	2020/5/25 18:45	505-U9	班距延誤在 1-4 分鐘
C1	公車準點性	160	2020/5/26 08:04	782-U9	班距延誤在 1-4 分鐘
E2	申訴電話之建置及使用情形	和欣客運	2020/05/17 07:48 與 10:16	0800-002-377	多通對方忙線中
E2	申訴電話之建置及使用情形	和欣客運	2020/5/20 09:11	0800-002-377	無法立即回覆，稍後來電
E2	申訴電話之建置及使用情形	和欣客運	2020/5/26 19:33	0800-002-377	無法立即回覆，稍後來電

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) A3 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。
- (二) A4 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) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) 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。
- (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) B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用：逃生安全門前不得堆放雜物，以免緊急事故發生時不便逃生。
- (七) C1 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。
- (八) E1 業者網頁資訊查核：建議增加網頁資訊之透明度與便利性，以提升民眾使用方便性。
- (九) E2 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。

表附 4.11 中台灣客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	151	2020/5/1 14:30	臺中市議會	路線圖未更新為最新版
A3	站牌資訊正確性	152	2020/5/2 21:20	陽明大樓 (往義士祠)	路線起迄點、英文標示錯誤、 路線站點錯誤
A3	站牌資訊正確性	152	2020/5/3 07:10	義士祠 (往臺中市議會)	路線站點錯誤
A3	站牌資訊正確性	152	2020/5/3 09:35	臺中市政府衛生局 (往義士祠)	路線起迄點、英文標示錯誤、 路線站點錯誤
A3	站牌資訊正確性	658	2020/5/4 19:20	惠文高中	站牌污損
A3	站牌資訊正確性	95	2020/5/15 15:30	北勢頭	路線圖有脫落
A3	站牌資訊正確性	162	2020/5/18 13:10	英才東英路口	路線圖有污漬
A3	站牌資訊正確性	282	2020/5/2 16:15	霧峰國小	未提供路線圖
A3	站牌資訊正確性	282	2020/5/2 16:15	霧峰郵局(明台高中)	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	291	2020/5/2 16:10	中正草湖路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	291	2020/5/2 16:10	霧峰農工	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	37	2020/5/2 14:30	西屯上石路口	站牌路線圖邊邊沒黏好
A3	站牌資訊正確性	37	2020/5/2 14:30	西屯洛陽路口	有時刻表、無路線圖
A3	站牌資訊正確性	37	2020/5/2 14:30	西苑高中	站牌路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	151	2020/5/6 17:00	157-U8	車身右側未顯示路線編號

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	車外路線資訊正確性	37	2020/5/23 17:20	749-FY	車側無路線
B2	車廂內站播報器是否正常使用	151	2020/5/1 14:30	037-U8	站名播報器未播報
B2	車廂內站播報器是否正常使用	282	2020/5/9 06:10	895-FS	站名播報器但未能正常使用
B3	下車鈴是否能正常使用	152	2020/5/3 08:50	159-U8	下車鈴無響鈴
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/1 15:30	036-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/1 16:00	042-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/1 16:30	046-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/1 17:30	083-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/2 21:00	045-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/2 21:30	033-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/3 07:15	915-U8	車上路線圖未更新為最新版本、無票價、車上另有混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/3 07:45	916-U8	車上路線圖未更新為最新版本、無票價、車上另有混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/3 08:15	089-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	152	2020/5/3 08:50	159-U8	車上路線圖未更新為最新版本、無票價、車上另有混貼其他路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/1 14:30	037-U8	車上路線圖未更新為最新版本、無票價、車上另有混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/1 15:10	155-U8	車上路線圖未更新為最新版本、無票價、車上另有混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/1 17:00	092-U8	車上路線圖未更新為最新版本
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/1 20:20	152-U8	車上路線圖未更新為最新版本、車上另有混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/6 17:00	157-U8	車上路線圖、時刻表未更新為最新版本、無票價
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/15 06:00	080-U8	車上路線圖、時刻表未更新為最新版本、無票價
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	151	2020/5/15 06:15	KKA-6230	車上路線圖、時刻表未更新為最新版本、無票價
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	658	2020/5/7 16:30	KKA-6019	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	658	2020/5/7 17:30	KKA-6017	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	162	2020/5/11 16:35	FAE-009	路線圖混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	162	2020/5/11 19:55	FAE-009	路線圖混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	95	2020/5/13 07:30	759-FX	提供非當班車資料

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(車內票價、時刻、路線圖)	95	2020/5/15 09:45	786-FX	路線圖混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	95	2020/5/16 14:30	759-FX	路線圖混搭
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	155	2020/5/5 12:17	030-U8	只提供時刻表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	155	2020/5/24 18:36	090-U8	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	155	2020/5/24 19:36	029-U8	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	302	2020/5/23 17:30	773-FX	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	20	2020/5/7	432-FZ	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	25	2020/5/25	785-FX	混貼非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	281	2020/5/27 17:54	003-U8	無票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	281	2020/5/27 17:06	761-U5	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	281	2020/5/13 12:10	777-FX	混貼其他路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	281	2020/5/13 11:19	853-U5	無 281 路線，混搭其他路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	282	2020/5/9 06:10	895-FS	無票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	37	2020/5/23 17:20	749-FY	混貼路線圖
B7	車輛內逃生安全門使用	152	2020/5/1 17:30	083-U8	緊急出口前堆積雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	152	2020/5/2 21:00	045-U8	緊急出口前堆積雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	152	2020/5/2 21:30	033-U8	緊急出口前堆積雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	152	2020/5/3 07:15	915-U8	緊急出口前堆積雜物
B7	車輛內逃生安全門使用	152	2020/5/3 08:15	089-U8	緊急出口前堆積雜物
C1	公車準點性	162	2020/5/13 07:40	797-FX	發車班距較核定延誤 4-7 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
C1	公車準點性	162	2020/5/15 09:00	797-FX	班車班距叫核定延誤 10-13 分鐘
C1	公車準點性	95	2020/5/13 17:00	759-FX	發車班距較核定延誤 1-4 分鐘
C1	公車準點性	302	2020/5/23 17:30	773-FX	班距延誤 1-4 分鐘
E1	業者網頁資訊查核	中台灣客運	2020/6/2 03:13	未找到	查詢不到中台灣客運網頁

十二、 南投客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A3 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。
- (二) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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) C2 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。
- (四) E2 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。

表附 4.12 南投客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	39	2020/5/1 18:00	進士公園(德芳路)	站牌路線圖遭遮擋
B2	車廂內站播報器是否正常使用	39	2020/5/13 09:40	929-FX	站名播報器有文字無聲音，部分站名未報
C2	駕駛員服裝儀容	39	2020/5/1 17:10	930-FX	駕駛員未穿著公司制服
E2	申訴電話之建置及使用情形	南投客運	109/05/17 07:47 與 10:16	049-2984031	對不起 無接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形	南投客運	109/05/18 03:07	049-2984031	語氣態度有待加強
E2	申訴電話之建置及使用情形	南投客運	109/05/21 10:08	049-2984031	我這邊是總站，看不到詳細資訊，你可以打電話去高鐵問

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) A3 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。
- (二) B2 車廂內站名播報器是否正常使用：建議各營運車輛應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。

表附 4.13 捷順交通調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	356	2020/5/20 19:00	文心南五路 260 巷口	站牌破損
A3	站牌資訊正確性	199	2020/5/4 16:00	福星北西苑路口	站牌資訊脫落
A3	站牌資訊正確性	199	2020/5/4 16:10	西苑高中	站牌資訊脫落
B2	車廂內站播報器是否正常使用	199	2020/5/12 06:30	EAA-655	站名播報器
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/25 15:00	EAA-668	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/27 06:00	EAA-670	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/29 16:00	EAA-670	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/30 16:00	EAA-670	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/31 20:50	EAA-670	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	A1	2020/5/14 13:00	EAA-671	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	956	2020/5/10 07:10	EAA-810	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	956	2020/5/8 16:48	EAA-812	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	956	2020/5/8 15:58	EAA-808	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	956	2020/5/9 09:30	EAA-811	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	956	2020/5/9 08:10	EAA-809	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2020/5/8 18:18	EAA-803	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2020/5/9 19:30	EAA-803	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2020/5/8 15:28	EAA-805	混貼路線圖

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(車內票價、時刻、路線圖)	811	2020/5/9 07:20	EAA-663	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2020/5/8 15:00	EAA-663	混貼路線圖

十四、 四方客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A4 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) 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) 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是否有短缺與有效日期是否過期，以提供更安全的乘車環境。
- (四) E2 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。

表附 4.14 四方客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	354	2020/5/11 11:50	EAA-507	車側、車尾無路線編號
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2020/5/15 18:40	EAA-302	缺少票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2020/5/17 06:35	EAA-306	缺少票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2020/5/10 12:00	178-FV	提供路線圖非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2020/5/29 19:20	EAA-306	缺少票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	354	2020/5/11 11:50	EAA-507	未提供當班路線資訊
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	354	2020/5/11 11:50	EAA-507	滅火器少一組並過期
E2	申訴電話之建置及使用情形	四方公司	109/05/08 14:17	0800-058-722	申訴電話之建置及使用情形
E2	申訴電話之建置及使用情形	四方公司	109/05/16 15:43	0800-058-722	申訴電話之建置及使用情形

十五、 中鹿客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一) A3 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。
- (二) A4 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 車輛安全設備：部分車輛內擊破器數量未達標準，建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，檢視車輛內擊破器是否有短缺，以提供更安全的乘車環境。
- (五) C1 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。

表附 4.15 中鹿客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	74	2020/5/8 14:31	復興電台	路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	21	2020/5/15	562-FQ	車尾未標示路線
A4	站牌資訊正確性	74	2020/5/8 10:28	學田活動中心	路線圖脫落
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	52	2020/5/23 15:11	556-FQ	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	52	2020/5/21 07:13	591-FQ	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	52	2020/5/21 07:51	605-FQ	未提供票價及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	105	2020/5/6 06:45	560-FQ	路線圖非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	74	2020/5/15 16:45	EAA-688	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	99	2020/5/8 16:00	KKA-6389	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	617	2020/5/8 12:40	KKA-6399	路線圖混貼
B6	車輛內備有 3 支車窗擊破器	52	2020/5/21 07:13	591-FQ	車窗擊破器只有 2 支
C1	公車準點性	52	2020/5/23 22:15	557-FQ	班距延誤 1-4 分鐘
C1	公車準點性	52	2020/5/21 07:51	605-FQ	班距延誤 1-4 分鐘

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) E2 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。

表附 4.16 總達客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
E2	申訴電話之建置及使用情形	總達客運	109/05/18 15:21	(04)22239666	無法即時回覆。請我自己去查官網

十七、 國光客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)E1 業者網頁資訊查詢：客運業者之網站，需提供完整之路線圖、票價表及時刻表並明顯易見於同一頁面，供民眾方便查詢。
- (二)E2 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。

表附 4.17 國光客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
E1	業者網頁資訊查核	國光客運	2020/6/2 03:51	http://www.kingbus.com.tw/	要明確起訖，不以路線為搜尋，不易尋找。
E2	申訴電話之建置及使用情形	國光客運	2020/5/8 14:30	04-22222830	響 10 下才接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形	國光客運	2020/5/16 15:46	04-22222830	響 15 下沒有人接聽

十八、 建明客運

以下針對評鑑期間調查缺失，提出相關建議事項：

- (一)E1 業者網頁資訊查詢：客運業者之網站，需提供完整之路線圖、票價表及時刻表並明顯易見於同一頁面，供民眾方便查詢。

表附 4.18 建明客運調查缺失彙整表

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
E1	業者網頁資訊查核	建明客運	2020/6/2 03:47	http://www.freego.com.tw/	網頁直接導向【台中市公車到站時間查詢網頁】，無法在客運的網頁上收尋到路線圖、時刻表及票價表