

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	VI
圖目錄.....	XIII
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.....	22
2.5 預期成果.....	22
第三章 執行計畫.....	23
3.1 計畫執行規劃.....	23
3.2 計畫執行時程與進行方式.....	25
3.2.1 計畫執行時程.....	25
3.2.2 計畫進行方式.....	26
3.3 業者座談會.....	38
3.4 秘密客與調查員成員挑選與訓練.....	39
3.4.1 秘密客與調查員挑選與及訓練.....	39
3.4.2 調查作業流程說明.....	42
3.4.3 路線試評之規劃.....	47

3.5 「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」之規劃.....	48
3.5.1 乘坐輪椅之身心障礙者之規劃.....	48
3.5.2 視障者之規劃.....	59
3.6 主管機關行政支援項目.....	70
第四章 評鑑成績計算.....	75
4.1.1 路線別成績說明.....	76
4.1.2 公司別成績說明.....	76
4.1.3 評鑑總成績及等第.....	77
第五章 乘客問卷基本資料分析.....	81
5.1 性別基本屬性說明.....	81
5.1.1 性別基本資料分析.....	81
5.1.2 性別滿意度差異分析.....	83
5.2 年齡基本屬性說明.....	84
5.2.1 年齡基本資料分析.....	84
5.2.2 年齡滿意度差異分析.....	85
5.3 職業基本屬性說明.....	87
5.3.1 職業基本資料分析.....	87
5.3.2 職業滿意度差異分析.....	88
5.4 學歷基本屬性說明.....	90
5.4.1 學歷基本資料分析.....	90
5.4.2 學歷滿意度差異分析.....	91
5.5 每周搭乘次數基本屬性說明.....	93
5.5.1 每周搭乘次數基本資料分析.....	93
5.5.2 每周搭乘次數滿意度差異分析.....	94
5.6 搭乘主要目的基本屬性說明.....	96
5.6.1 搭乘主要目的基本資料分析.....	96
5.6.2 搭乘主要目的滿意度差異分析.....	97

5.7 是否設籍於臺中市基本屬性說明.....	99
5.7.1 是否設籍臺中市基本資料分析.....	99
5.7.2 是否設籍臺中市滿意度差異分析	100
5.8 問卷調查時間基本屬性說明.....	102
5.8.1 問卷調查時間基本資料分析.....	102
5.8.2 問卷調查時間滿意度差異分析.....	103
第六章 評鑑成果分析.....	104
6.1 成績歸類分析.....	104
6.1.1 台中客運.....	105
6.1.2 統聯客運.....	116
6.1.3 仁友客運.....	122
6.1.4 巨業交通.....	126
6.1.5 全航客運.....	131
6.1.6 豐原客運.....	135
6.1.7 東南客運.....	148
6.1.8 豐榮客運.....	152
6.1.9 苗栗客運.....	156
6.1.10 和欣客運.....	160
6.1.11 中台灣客運.....	164
6.1.12 捷順交通.....	169
6.1.13 四方公司.....	173
6.1.14 中鹿客運.....	177
6.1.15 總達客運.....	182
6.1.16 國光客運.....	186
6.1.17 建明客運.....	190
6.1.18 各業者之成績歸類比較.....	194
6.2 評鑑項目成果分析.....	200

6.2.1 台中客運.....	201
6.2.2 統聯客運.....	206
6.2.3 仁友客運.....	210
6.2.4 巨業交通.....	214
6.2.5 全航客運.....	218
6.2.6 豐原客運.....	222
6.2.7 東南客運.....	226
6.2.8 豐榮客運.....	230
6.2.9 苗栗客運.....	234
6.2.10 和欣客運.....	238
6.2.11 中台灣客運.....	242
6.2.12 捷順交通.....	246
6.2.13 四方公司.....	250
6.2.14 中鹿客運.....	254
6.2.15 總達客運.....	258
6.2.16 國光客運.....	262
6.2.17 建明客運.....	266
6.2.18 各客運公司之評鑑項目成績比較	270
6.3 公司評鑑總成績.....	276
6.4 臺中市市區汽車客運整體服務品質成績.....	278
第七章 評鑑結果及成績列等.....	280
7.1 評鑑結果與成績列等.....	280
7.1.1 路線評鑑結果與成績列等.....	280
7.1.2 公司評鑑結果與成績列等.....	293
7.1.3 評鑑結果分組說明.....	296
7.2 近三年度業者成績比較.....	298
7.2.1 近三年度評鑑指標差異說明.....	298

7.2.2 近三年度業者成績及等第比較.....	302
第八章 結論與建議.....	311
8.1 結論.....	311
8.2 業者建議事項.....	312
8.2.1 台中客運建議事項.....	312
8.2.2 統聯客運建議事項.....	314
8.2.3 仁友客運建議事項.....	316
8.2.4 巨業交通建議事項.....	318
8.2.5 全航客運建議事項.....	320
8.2.6 豐原客運建議事項.....	322
8.2.7 東南客運建議事項.....	324
8.2.8 豐榮客運建議事項.....	326
8.2.9 苗栗客運建議事項.....	328
8.2.10 和欣客運建議事項.....	330
8.2.11 中台灣客運建議事項.....	332
8.2.12 捷順交通建議事項.....	334
8.2.13 四方公司建議事項.....	335
8.2.14 中鹿客運建議事項.....	336
8.2.15 總達客運建議事項.....	338
8.2.16 國光客運建議事項.....	340
8.2.17 建明客運建議事項.....	342
附件一、相關會議會議紀錄.....	344
附件二、路線缺失回覆表.....	355
附件三、秘密客暨調查員教育訓練資料.....	426
附件四、秘密客成員組成與作業規範事項.....	437

表目錄

表 2.4-1 評鑑項目與評鑑指標總表	10
表 2.4-2 評鑑項目與評鑑指標之評分標準表	12
表 3.2-1 計畫時程甘特圖	25
表 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表	29
表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查車門防夾裝置估算表	31
表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查車輛監視錄影設備估算表	31
表 3.2-5 臺中市市區公車擬抽查民眾滿意度問卷估算表	33
表 3.2-6 臺中市市區公車擬抽查無障礙設備調查估算表	35
表 3.2-7 臺中市市區公車擬抽查網頁與電話稽查估算表	36
表 3.2-8 臺中市市區公車評鑑抽樣原則估算彙整表	37
表 3.5-1 無障礙設備(乘坐輪椅之身心障礙者)評分表	49
表 3.5-2 D3 身心障礙者實地稽查行程表.....	53
表 3.5-3 無障礙設備(視障者)評分表.....	60
表 3.5-4 D3 視障者實地稽查行程表.....	65
表 3.6-1 主管機關書面檢核評分表	71
表 4.1-1 評鑑成績計算方式	77
表 5.1-1 乘客問卷之基本資料表	81
表 5.1-2 乘客問卷之性別彙整表	82
表 5.1-3 男女滿意度平均值彙整表	83
表 5.2-1 乘客問卷之年齡彙整表	84
表 5.2-2 年齡滿意度平均值彙整表	86
表 5.3-1 乘客問卷之職業彙整表	87
表 5.3-2 職業滿意度平均值彙整表	89
表 5.4-1 乘客問卷之學歷彙整表	90
表 5.4-2 學歷滿意度平均值彙整表	92
表 5.5-1 乘客問卷之每周搭乘次數彙整表	93

表 5.5-2 每周搭乘次數滿意度平均值彙整表	95
表 5.6-1 乘客問卷之搭乘主要目的彙整表	96
表 5.6-2 搭乘主要目的滿意度平均值彙整表	98
表 5.7-1 乘客問卷之是否設籍臺中市彙整表	99
表 5.7-2 是否設籍臺中市滿意度平均值彙整表	101
表 5.8-1 乘客問卷之調查時間彙整表	102
表 5.8-2 問卷調查時間滿意度平均值彙整表	103
表 6.1-1 台中客運之路線別成績表	107
表 6.1-2 台中客運之公司別成績表	115
表 6.1-3 統聯客運之路線別成績表	117
表 6.1-4 統聯客運之公司別成績表	121
表 6.1-5 仁友客運之路線別成績表	123
表 6.1-6 仁友客運之公司別成績表	125
表 6.1-7 巨業交通之路線別成績表	127
表 6.1-8 巨業交通之公司別成績表	130
表 6.1-9 全航客運之路線別成績表	132
表 6.1-10 全航客運之公司別成績表	134
表 6.1-11 豐原客運之路線別成績表	137
表 6.1-12 豐原客運之公司別成績表	147
表 6.1-13 東南客運之路線別成績表	149
表 6.1-14 東南客運之公司別成績表	151
表 6.1-15 豐榮客運之路線別成績表	153
表 6.1-16 豐榮客運之公司別成績表	155
表 6.1-17 苗栗客運之路線別成績表	157
表 6.1-18 苗栗客運之公司別成績表	159
表 6.1-19 和欣客運之路線別成績表	161
表 6.1-20 和欣客運之公司別成績表	163

表 6.1-21 中台灣客運之路線別成績表	165
表 6.1-22 中台灣客運之公司別成績表	168
表 6.1-23 捷順交通之路線別成績表	170
表 6.1-24 捷順交通之公司別成績表	172
表 6.1-25 四方公司之路線別成績表	174
表 6.1-26 四方公司之公司別成績表	176
表 6.1-27 中鹿客運之路線別成績表	178
表 6.1-28 中鹿客運之公司別成績表	181
表 6.1-29 總達客運之路線別成績表	183
表 6.1-30 總達客運之公司別成績表	185
表 6.1-31 國光客運之路線別成績表	187
表 6.1-32 國光客運之公司別成績表	189
表 6.1-33 建明客運之路線別成績表	191
表 6.1-34 建明客運之公司別成績表	193
表 6.1-35 各業者之路線別平均成績表	194
表 6.1-36 各業者之公司別平均成績表	197
表 6.2-1 台中客運之 A 評鑑項目成績表.....	201
表 6.2-2 台中客運之 B 評鑑項目成績表.....	202
表 6.2-3 台中客運之 C 評鑑項目成績表.....	203
表 6.2-4 台中客運之 D 評鑑項目成績表.....	204
表 6.2-5 台中客運之 E 評鑑項目成績表	204
表 6.2-6 台中客運之 F 評鑑項目成績表	205
表 6.2-7 統聯客運之 A 評鑑項目成績表.....	206
表 6.2-8 統聯客運之 B 評鑑項目成績表.....	206
表 6.2-9 統聯客運之 C 評鑑項目成績表.....	207
表 6.2-10 統聯客運之 D 評鑑項目成績表.....	208
表 6.2-11 統聯客運之 E 評鑑項目成績表	208

表 6.2-12 統聯客運之 F 評鑑項目成績表	209
表 6.2-13 仁友客運之 A 評鑑項目成績表.....	210
表 6.2-14 仁友客運之 B 評鑑項目成績表.....	210
表 6.2-15 仁友客運之 C 評鑑項目成績表.....	211
表 6.2-16 仁友客運之 D 評鑑項目成績表.....	212
表 6.2-17 仁友客運之 E 評鑑項目成績表	213
表 6.2-18 仁友客運之 F 評鑑項目成績表	213
表 6.2-19 巨業交通之 A 評鑑項目成績表.....	214
表 6.2-20 巨業交通之 B 評鑑項目成績表.....	214
表 6.2-21 巨業交通之 C 評鑑項目成績表.....	215
表 6.2-22 巨業交通之 D 評鑑項目成績表.....	216
表 6.2-23 巨業交通之 E 評鑑項目成績表	216
表 6.2-24 巨業交通之 F 評鑑項目成績表	217
表 6.2-25 全航客運之 A 評鑑項目成績表.....	218
表 6.2-26 全航客運之 B 評鑑項目成績表.....	219
表 6.2-27 全航客運之 C 評鑑項目成績表.....	220
表 6.2-28 全航客運之 D 評鑑項目成績表.....	220
表 6.2-29 全航客運之 E 評鑑項目成績表	221
表 6.2-30 全航客運之 F 評鑑項目成績表	221
表 6.2-31 豐原客運之 A 評鑑項目成績表.....	222
表 6.2-32 豐原客運之 B 評鑑項目成績表.....	223
表 6.2-33 豐原客運之 C 評鑑項目成績表.....	224
表 6.2-34 豐原客運之 D 評鑑項目成績表.....	224
表 6.2-35 豐原客運之 E 評鑑項目成績表	225
表 6.2-36 豐原客運之 F 評鑑項目成績表	225
表 6.2-37 東南客運之 A 評鑑項目成績表.....	226
表 6.2-38 東南客運之 B 評鑑項目成績表.....	227

表 6.2-39 東南客運之 C 評鑑項目成績表.....	228
表 6.2-40 東南客運之 D 評鑑項目成績表.....	228
表 6.2-41 東南客運之 E 評鑑項目成績表.....	229
表 6.2-42 東南客運之 F 評鑑項目成績表.....	229
表 6.2-43 豐榮客運之 A 評鑑項目成績表.....	230
表 6.2-44 豐榮客運之 B 評鑑項目成績表.....	231
表 6.2-45 豐榮客運之 C 評鑑項目成績表.....	232
表 6.2-46 豐榮客運之 D 評鑑項目成績表.....	232
表 6.2-47 豐榮客運之 E 評鑑項目成績表.....	233
表 6.2-48 豐榮客運之 F 評鑑項目成績表.....	233
表 6.2-49 苗栗客運之 A 評鑑項目成績表.....	234
表 6.2-50 苗栗客運之 B 評鑑項目成績表.....	235
表 6.2-51 苗栗客運之 C 評鑑項目成績表.....	236
表 6.2-52 苗栗客運之 D 評鑑項目成績表.....	236
表 6.2-53 苗栗客運之 E 評鑑項目成績表.....	237
表 6.2-54 苗栗客運之 F 評鑑項目成績表.....	237
表 6.2-55 和欣客運之 A 評鑑項目成績表.....	238
表 6.2-56 和欣客運之 B 評鑑項目成績表.....	239
表 6.2-57 和欣客運之 C 評鑑項目成績表.....	240
表 6.2-58 和欣客運之 D 評鑑項目成績表.....	240
表 6.2-59 和欣客運之 E 評鑑項目成績表.....	241
表 6.2-60 和欣客運之 F 評鑑項目成績表.....	241
表 6.2-61 中台灣客運之 A 評鑑項目成績表.....	242
表 6.2-62 中台灣客運之 B 評鑑項目成績表.....	243
表 6.2-63 中台灣客運之 C 評鑑項目成績表.....	244
表 6.2-64 中台灣客運之 D 評鑑項目成績表.....	244
表 6.2-65 中台灣客運之 E 評鑑項目成績表.....	245

表 6.2-66 中台灣客運之 F 評鑑項目成績表	245
表 6.2-67 捷順交通之 A 評鑑項目成績表	246
表 6.2-68 捷順交通之 B 評鑑項目成績表	247
表 6.2-69 捷順交通之 C 評鑑項目成績表	248
表 6.2-70 捷順交通之 D 評鑑項目成績表	248
表 6.2-71 捷順交通之 E 評鑑項目成績表	249
表 6.2-72 捷順交通之 F 評鑑項目成績表	249
表 6.2-73 四方公司之 A 評鑑項目成績表	250
表 6.2-74 四方公司之 B 評鑑項目成績表	251
表 6.2-75 四方公司之 C 評鑑項目成績表	252
表 6.2-76 四方公司之 D 評鑑項目成績表	252
表 6.2-77 四方公司之 E 評鑑項目成績表	253
表 6.2-78 四方公司之 F 評鑑項目成績表	253
表 6.2-79 中鹿客運之 A 評鑑項目成績表	254
表 6.2-80 中鹿客運之 B 評鑑項目成績表	255
表 6.2-81 中鹿客運之 C 評鑑項目成績表	256
表 6.2-82 中鹿客運之 D 評鑑項目成績表	256
表 6.2-83 中鹿客運之 E 評鑑項目成績表	257
表 6.2-84 中鹿客運之 F 評鑑項目成績表	257
表 6.2-85 總達客運之 A 評鑑項目成績表	258
表 6.2-86 總達客運之 B 評鑑項目成績表	259
表 6.2-87 總達客運之 C 評鑑項目成績表	260
表 6.2-88 總達客運之 D 評鑑項目成績表	260
表 6.2-89 總達客運之 E 評鑑項目成績表	261
表 6.2-90 總達客運之 F 評鑑項目成績表	261
表 6.2-91 國光客運之 A 評鑑項目成績表	262
表 6.2-92 國光客運之 B 評鑑項目成績表	263

表 6.2-93 國光客運之 C 評鑑項目成績表.....	264
表 6.2-94 國光客運之 D 評鑑項目成績表.....	264
表 6.2-95 國光客運之 E 評鑑項目成績表.....	265
表 6.2-96 國光客運之 F 評鑑項目成績表.....	265
表 6.2-97 建明客運之 A 評鑑項目成績表.....	266
表 6.2-98 建明客運之 B 評鑑項目成績表.....	267
表 6.2-99 建明客運之 C 評鑑項目成績表.....	268
表 6.2-100 建明客運之 D 評鑑項目成績表.....	268
表 6.2-101 建明客運之 E 評鑑項目成績表.....	269
表 6.2-102 建明客運之 F 評鑑項目成績表.....	269
表 6.2-103 各業者之 A 評鑑項目平均成績表.....	270
表 6.2-104 各業者之 B 評鑑項目平均成績表.....	271
表 6.2-105 各業者之 C 評鑑項目平均成績表.....	272
表 6.2-106 各業者之 D 評鑑項目平均成績表.....	273
表 6.2-107 各業者之 E 評鑑項目平均成績表.....	274
表 6.2-108 各業者之 F 評鑑項目平均成績表.....	275
表 6.3-1 業者評鑑項目評鑑總成績表.....	277
表 6.4-1 業者總班次數加權評鑑成績計算.....	279
表 7.1-1 路線評鑑成績與等第表.....	281
表 7.1-2 各業者評鑑等第彙整表.....	286
表 7.1-3 評鑑成績列等表.....	294
表 7.1-4 業者評鑑結果分組說明表.....	297
表 7.2-1 近三年度評鑑指標比較表.....	300
表 7.2-2 近三年度評鑑項目成績比較表.....	308
表 7.2-3 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表.....	309

圖目錄

圖 2.3-1 評鑑工作流程圖	7
圖 2.4-1 五大評鑑項目圖	9
圖 3.3-1 業者座談會圖	38
圖 3.4-1 秘密客與調查員評定標準一致化關係圖	41
圖 3.4-2 秘密客與調查員教育訓練課程圖	41
圖 3.4-3 站牌調查作業流程圖	42
圖 3.4-4 調查員作業流程圖	42
圖 3.4-5 秘密客作業流程圖	43
圖 3.4-6 民眾乘車滿意度問卷作業流程圖	44
圖 3.4-7 民眾乘車滿意度問卷	45
圖 3.4-8 網路稽查作業流程圖	46
圖 3.4-9 電話稽查作業流程圖	46
圖 3.5-1 台中客運身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-2 仁友客運身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-3 豐原客運身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-4 四方公司身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-5 中鹿客運身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-6 和欣客運身心障礙者實地稽查圖	56
圖 3.5-7 統聯客運身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-8 巨業交通身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-9 全航客運身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-10 東南客運身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-11 豐榮客運身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-12 捷順交通身心障礙者實地稽查圖	57
圖 3.5-13 中台灣客運身心障礙者實地稽查圖	58

圖 3.5-14 苗栗客運身心障礙者實地稽查圖	58
圖 3.5-15 建明客運身心障礙者實地稽查圖	58
圖 3.5-16 台中客運視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-17 統聯客運視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-18 巨業交通視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-19 東南客運視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-20 豐原客運視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-21 東南客運視障者實地稽查圖	68
圖 3.5-22 和欣客運視障者實地稽查圖	69
圖 3.5-23 苗栗客運視障者實地稽查圖	69
圖 3.5-24 豐榮客運視障者實地稽查圖	69
圖 3.5-25 中台灣客運視障者實地稽查圖	69
圖 3.5-26 中鹿客運視障者實地稽查圖	69
圖 3.5-27 建明客運視障者實地稽查圖	69
圖 4.1-1 評鑑總分計算圖	75
圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類	78
圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員	79
圖 4.2-1 成績計算平台建置規劃圖	80
圖 5.1-1 乘客問卷-性別分布圖	82
圖 5.1-2 男女滿意度差異圖	83
圖 5.2-1 乘客問卷-年齡分布圖	85
圖 5.2-2 年齡滿意度差異圖	86
圖 5.3-1 乘客問卷-職業分布圖	88
圖 5.3-2 職業滿意度差異圖	89
圖 5.4-1 乘客問卷-學歷分布圖	91
圖 5.4-2 學歷滿意度差異圖	92
圖 5.5-1 乘客問卷-每周搭乘次數分布圖	94

圖 5.5-1 每周搭乘次數滿意度差異圖	95
圖 5.6-1 乘客問卷-搭乘主要目的分布圖	97
圖 5.6-2 搭乘主要目的滿意度差異圖	98
圖 5.7-1 乘客問卷-是否設籍臺中市分布圖	100
圖 5.7-2 是否設籍臺中市滿意度差異圖	101
圖 5.8-1 乘客問卷-調查時間分布圖	102
圖 5.8-2 問卷調查時間滿意度差異圖	103
圖 7.1-1 路線評鑑總成績比例分布圖	287
圖 7.1-2 台中客運路線總成績比例分布圖	287
圖 7.1-3 統聯客運路線總成績比例分布圖	287
圖 7.1-4 仁友客運路線總成績比例分布圖	288
圖 7.1-5 巨業交通路線總成績比例分布圖	288
圖 7.1-6 全航客運路線總成績比例分布圖	288
圖 7.1-7 豐原客運路線總成績比例分布圖	289
圖 7.1-8 東南客運路線總成績比例分布圖	289
圖 7.1-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖	289
圖 7.1-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖	290
圖 7.1-11 和欣客運路線總成績比例分布圖	290
圖 7.1-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖	290
圖 7.1-13 捷順交通路線總成績比例分布圖	291
圖 7.1-14 四方公司路線總成績比例分布圖	291
圖 7.1-15 中鹿客運路線總成績比例分布圖	291
圖 7.1-16 總達客運路線總成績比例分布圖	292
圖 7.1-17 國光客運路線總成績比例分布圖	292
圖 7.1-18 建明客運路線總成績比例分布圖	292
圖 7.1-20 公司評鑑總成績橫條圖	295
圖 7.2-1 近三年公司評鑑成績比較圖	310

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。

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

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

爰此，本計畫希冀以「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，衡量客運業者服務品質，作為督促客運業者改善營運績效及提升運輸服務水準之參考，進而達到落實政府鼓勵大眾運輸政策，與維護基本民行權益之目的。基於此，本案將以「109 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、調查員調查與評鑑評分平台之教育訓練

(一) 實施秘密客與調查員之調查與評分平台教育訓練。

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，並依路線標號進行排序。

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，並綜合分析各家客運業者之優、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、 獎勵優良客運業者

針對本次評鑑成果，製作獎牌予優良客運業者(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、四方公司、中鹿客運、總達客運、國光客運、建明客運等 17 家業者經營市區公車。

部分市區客運路線係於今(109)年度通車，如：249 路、525 路、839 路等，考量前述路線尚在培養民眾乘車習慣階段，暫不納入今年度評鑑範圍。另依據「計畫執行工作討論會議紀錄」內容，67 路自 109 年 7 月 24 日至 110 年 1 月 4 日間由台中客運、統聯客運、中鹿客運及總達客運四家客運業者共同支援代駛，故台中客運、統聯客運及總達客運之 67 路成績以該業者所有路線各項目平均成績計算，中鹿客運之 67 路以調查中鹿客運實際運行進行評分；豐原客運 229 路自 109 年 8 月 19

日起轉型為 529 路並改由中鹿客運營運，爰以調查 529 路實際運行進行評分；655 路已於 110 年 1 月 7 日停駛，故以中鹿客運所有路線各項目平均成績計算。

基於此，本年度受評鑑業者計為 17 家，總評鑑路線數為 248 條。

2.2.2 評鑑調查數量

臺中市區汽車客運公司路線數及相關資訊詳如表 2.1-1。

表 2.1-1 臺中市區汽車客運業者路線數及相關資訊說明

客運業者	路線數	車輛數	總班次/日
台中客運	54	419	2,528
統聯客運	26	310	1,637
仁友客運	5	27	187
巨業交通	15	59	360
全航客運	7	53	291
豐原客運	73	246	1,403
東南客運	7	44	247
豐榮客運	5	25	172
苗栗客運	1	4	24
和欣客運	2	14	154
中台灣客運	15	139	860
捷順交通	8	46	275
四方公司	8	64	454
中鹿客運	16	132	830
總達客運	1	6	54
國光客運	2	10	2
建明客運	3	6	32
合計	248	1,604	9,608

備註：

- 11 路、12 路、63 路、300 路、309 路、310 路、500 路、700 路等為聯營路線。
- 39 路自 109 年 11 月 1 日起由建明客運接駛。

2.3 計畫構想

依據「109 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、修正後定稿版評鑑成果報報書、定稿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、 本計畫將以工作討論會議紀錄所列之受評業者、路線數、評鑑指標等基礎資料為原則，廠商無須針對各指標先擬評分標準，但仍須研擬評鑑指標「C8 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」將配合機關提供之名單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)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復說明。
- 二、 待各業者申復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)。

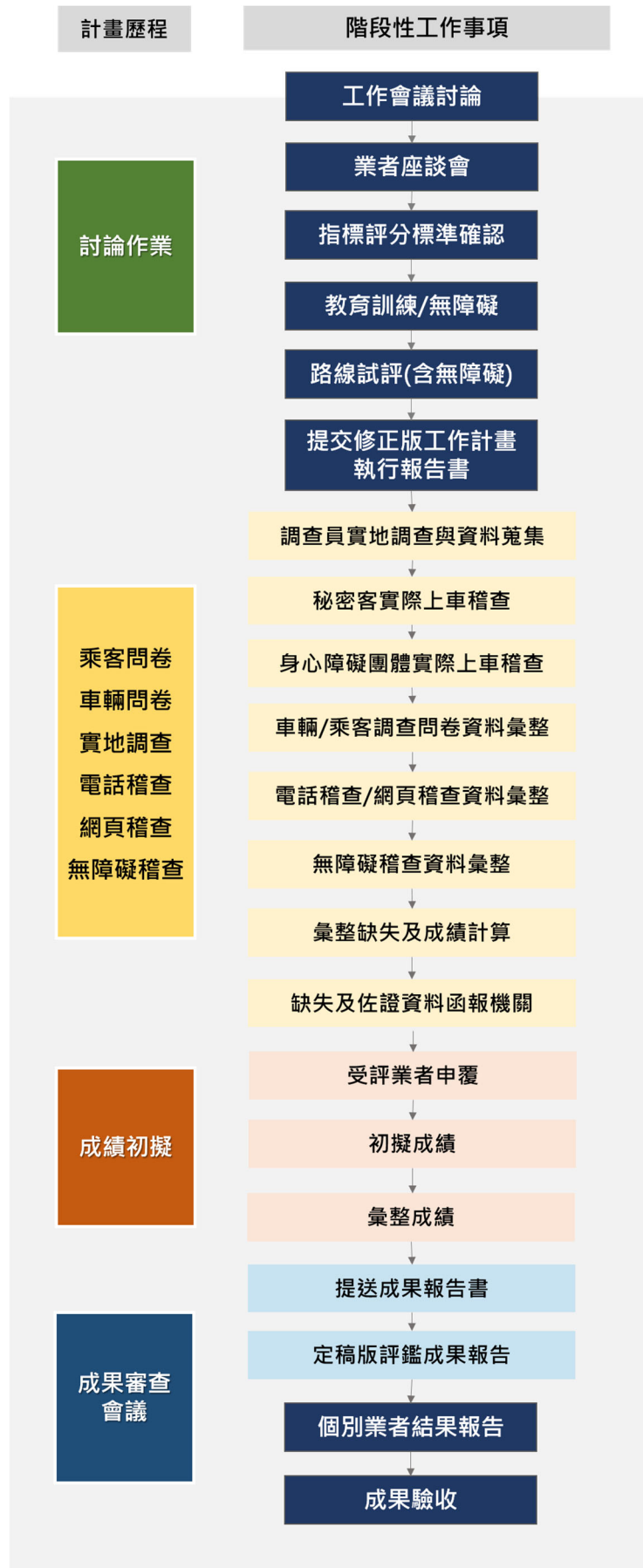


圖 2.3-1 評鑑工作流程圖

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「109 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」、「E 公司經營與管理」等五大評鑑項目與本年度增加的「F 加扣分項目」，如圖 2.4-1、表 2.4-1 及表 2.4-2。

依評鑑指標所列之 32+3 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」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」及「F3 未正確使用代幣卡」等 9+1 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」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形等」等 13 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「C8 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」、「B10 車齡比率」、「C9 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」、「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」、「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」及「F2 不當服務乘客之相關相聞」等 9+2 項評鑑指標查核。

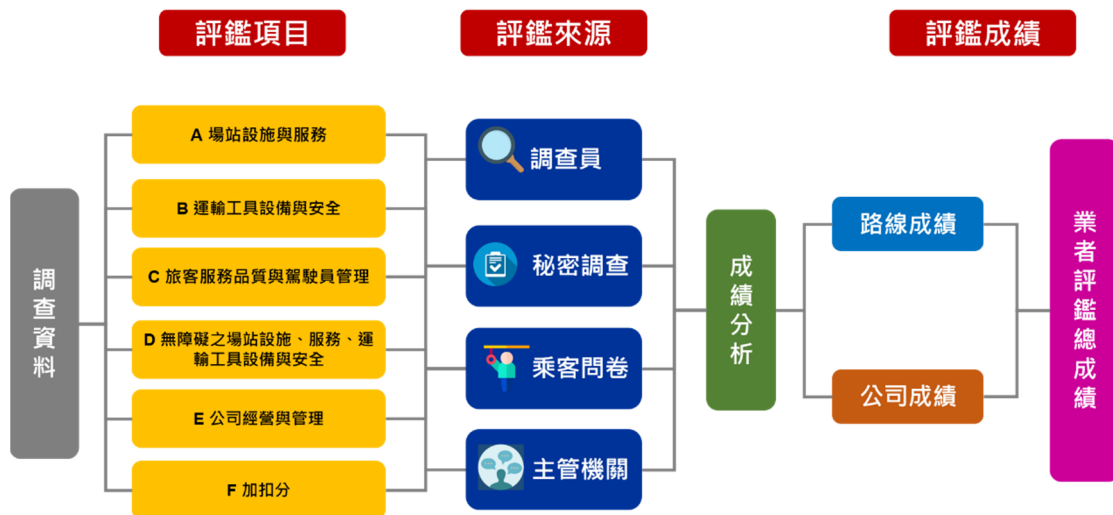


圖 2.4-1 五大評鑑項目圖

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 (11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	2	
	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 (23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			1	
	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	實地稽查		1	
	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 車門防夾裝置是否能正常運作			3	
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作		3	公司別成績	
	B10 車齡比率	書面資料	主管機關		5
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (31分)	C1 公車準點性	隨車稽查	秘密客	5	路線別成績
	C2 駕駛員之服裝儀容			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 駕駛員行車期間是否有配戴口罩			1	
	C8 民眾乘車滿意度	隨車稽查	乘車問卷	5	公司別成績
	C9 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	秘密客	5	
E 公司經營與管理 (23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	電話稽查		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			5	

評鑑項目	評鑑指標	資料來源	評鑑成員	配分	成績分類
合計				100	
F 加扣分項目	加分項目： F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制 扣分項目： F2 不當服務乘客之相關新聞 F3 未正確使用代幣卡				

表 2.4-2 評鑑項目與評鑑指標之評分標準表

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： <input type="checkbox"/> 班車未滯留。(2 分) <input type="checkbox"/> 班車有於站位滯留，但未超過 3 分鐘。(1 分) <input type="checkbox"/> 班車於站位有滯留超過 3 分鐘。(0 分)	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： <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 98%(含)以上。(5 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 96%(含)以上、未達 98%。(4 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 94%(含)以上、未達 96%。(3 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 92%(含)以上、未達 94%。(2 分) <input type="checkbox"/> 正常發車之班次數佔核定班次數 90%(含)以上、未達 92%。(1 分) <input type="checkbox"/> 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 (2 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： <input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，路線圖亦無破損、脫落或遭遮蔽之情形。(2 分) <input type="checkbox"/> 路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊正確，但路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損之情形；或路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤；或路線圖資訊正確，但路線圖有破損、脫落之情形。(1 分) <input type="checkbox"/> 核定站位處無路線圖；或路線圖所呈現之路線、站位、發車時刻表(或班距)資訊有誤，且路線圖有遭違規廣告、施工告示等遮蔽或污損及破損、脫落之情形。(0 分)	實地稽查	調查員	路線別 成績
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： <input type="checkbox"/> 車頭、車尾及車身右側均有明顯標示正確路線編號。(2 分) <input type="checkbox"/> 凡車頭、車尾或車身右側任一未標示正確路線編號。(0 分)	隨車稽查	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	
B 運輸工具設備與安全				
B1 車廂內環境及舒適度 (2分)	<p>依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，不影響搭乘。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味。(0分)</p>	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)	<p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但語音播報或文字顯示器其一未能正常使用者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞(語音播報及文字顯示器皆未能正常使用)。(0分)</p>	隨車稽查	調查員	路線別 成績
B3 下車鈴是否能夠正常使用 (1分)	<p>依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)。(1.5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應。(0分)</p> <p>※雙節公車僅需檢測下車鈴於按壓時響鈴是否正常，無需測試閃燈功能。</p>	隨車稽查	調查員	路線別 成績
B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖 (2分)	<p>針對車內提供之票價表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 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)</p> <p>※若業者提供智慧型查詢系統(例：QRcode)，亦屬完整提供票價表。</p>	隨車稽查	調查員	路線別 成績
B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內 (1分)	<p>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：</p> <p><input type="checkbox"/> 滅火器數量達 2 具以上，且皆在有效期限內。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 滅火器數量未達 2 具，或任一已逾有效期限。(0分)</p>	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	
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： <input type="checkbox"/> 車窗擊破器數量達 3 具以上，且可正常使用。(1 分) <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 車輛內備有逃生安全門且可正常使用。(1 分) <input type="checkbox"/> 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 車門防夾裝置是否 能正常運作 (3 分)	依據實際調查車輛之車門防夾裝置是否能正常運作。評分標準為： <input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置且運作良好。(3 分) <input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置惟部分運作異常。(2 分) <input type="checkbox"/> 右側車門僅部分有配置防夾裝置且運作良好。(1.5 分) <input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置皆運作異常。(1 分) <input type="checkbox"/> 右側車門僅部分有配置防夾裝置皆運作異常。(0.5 分) <input type="checkbox"/> 右側車門皆無配置防夾裝置。(0 分) ※乙類大客車及外推氣壓式車門之甲類大客車不納入調查車輛 ※倘該業者車輛皆為乙類大客車或外推氣壓式車門之甲類大客車，該項指標得分為 2 分	實地稽查	調查員	公司別 成績
B9 車輛監視錄影設備 是否能正常運作 (3 分)	針對指定時間所抽查之車輛監視錄影影片是否時間正確、清晰度與鏡頭數進行評分。評分標準： <input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確、清晰度(解析度)高，且備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)。(3 分) <input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確，且備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)，但清晰度(解析度)不佳之情形。(2 分) <input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確、清晰度(解析度)高，惟未備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)之情形。(1 分) <input type="checkbox"/> 指定時間提供監視錄影影片所呈現之時間正確，惟影像之清晰度(解析度)不佳且未備有以下角度之鏡頭影像(車頭、車尾、兩邊後照鏡、車內車門處及車內)。(0.5 分) <input type="checkbox"/> 未能提供指定時間之監視錄影影片。(0 分)	書面審查	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	
B10 車齡比率 (5分)	<p>依據各客運業者所屬營運車輛車齡得分平均值計算，評分標準為：</p> <p>a.個別營運非低地板車輛車齡2年(含)以內者；個別營運低地板車輛車齡3年(含)以內者，得5分</p> <p>b.個別營運非低地板車輛車齡2年~4年(含)者；個別營運低地板車輛車齡3年~6年(含)者，得3.75分</p> <p>c.個別營運非低地板車輛車齡4年~7年(含)者；個別營運低地板車輛車齡6年~9年(含)者，得2.5分</p> <p>d.個別營運非低地板車輛車齡7年~10年(含)者；個別營運低地板車輛車齡9年~12年(含)者，得1.25分</p> <p>e.個別營運非低地板車輛車齡超過10年者；個別營運低地板車輛車齡超過12年者，每逾齡1年扣0.5分</p> <p>得分=平均得分(總得分數/車輛總數)</p> <p>※逾齡車逾10年但逾齡車齡未滿11年者，逾齡部分以逾齡1年計。</p> <p>※該指標最低分為0分。</p>	書面審查	主管機關	公司別 成績
C 旅客服務品質與駕駛員管理				
C1 公車準點性 (5分)	<p>依據各營運路線之核定發車時刻/班距進行抽樣調查。評分標準為：</p> <p><u>班距計分標準</u></p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤2分鐘(含)以內。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤2-4分鐘(含)以內。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤4-7分鐘(含)以內。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤7-10分鐘(含)以內。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤10-13分鐘(含)以內。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/>發車班距較核定班距延誤超過13分鐘。(0分)</p> <p><input type="checkbox"/>未發車(0分)。</p> <p><u>班表計分標準</u></p> <p><input type="checkbox"/>班車準時發車(含表定時間2分鐘內)。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/>班車發車延誤2-4分鐘(含)以內。(4分)</p>	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	
	<input type="checkbox"/> 班車發車延誤 4-7 分鐘(含)以內。(3 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 7-10 分鐘(含)以內。(2 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤 10-13 分鐘(含)以內。(1 分) <input type="checkbox"/> 班車發車延誤超過 13 分鐘以上。(0 分) <input type="checkbox"/> 未發車(0 分)。			
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： <input type="checkbox"/> 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或服裝有明顯污漬等情形)。(0 分)	隨車稽查	秘密客	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： <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4 分) <input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(2 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度不當，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0 分)	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： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(4 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 成績
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： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(4 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	
	<input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)			
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： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(3 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(1.5 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 成績
C7 駕駛員行車期間 是否有配戴口罩 (1 分)	依據實際搭乘判斷駕駛員是否有確實佩戴口罩(覆蓋口、鼻、下巴)，或未佩戴口罩。 評分標準為： <input type="checkbox"/> 搭車期間，皆確實佩戴口罩。(1 分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，未佩戴口罩，及佩戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別 成績
C8 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。 $\text{問卷實際得分比例} = \frac{\text{受評總分}}{\text{問卷總分}}$ <input type="checkbox"/> 問卷實際得分比例=1。(5 分) <input type="checkbox"/> 問卷實際得分比例<1，本項指標得分=5×問卷實際得分比例。	乘車問卷	調查員	公司別 成績
C9 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： <input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 0 件。(3 分) <input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 1 件(含)以上至 3 件(含)以下。(2 分) <input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 4 件(含)以上至 6 件(含)以下。(1 分) <input type="checkbox"/> 一年內裁罰案件數為 7 件(含)以上。(0 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	
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全				
D1 無障礙公車比率 (4分)	<p>針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。</p> <p>評分標準為：</p> $\text{無障礙公車比率} = \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數} - \text{經身權法第 53 條辦理會勘確認可(暫)不配置無障礙車輛路線車輛數}}$ <p>行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例小於 30%：</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 70%(含)以上者。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達未達 30%者。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例為 0%者。(0分)</p> <p>行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例大於等於 30%：</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 40%(含)以上者。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達 30%(含)以上者。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例達未達 30%者。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 無障礙公車比例為 0%者。(0分)</p>	書面審查	主管機關	公司別 成績
D2 公車無障礙設備 教育訓練 (3分)	<p>針對各家業者是否對駕駛員進行公車無障礙設備教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 一年進行 2 次(含)以上教育訓練，且均有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 一年進行 1 次(含)以上、未達 2 次教育訓練，且有邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理</p>	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	
	教育訓練。(2分) <input type="checkbox"/> 有進行教育訓練，惟未邀請身心障礙者或視障者擔任講師或協助辦理教育訓練。(1分) <input type="checkbox"/> 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)	依據實際搭乘並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」及「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」提供服務進行評分。評分標準為： $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ <input type="checkbox"/> 標準作業原則操作狀況=1。(5分) <input type="checkbox"/> 0<標準作業原則操作狀況<1，本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。 <input type="checkbox"/> 無故拒載乘客或過站不停，或者雖有完成載客服務，惟標準作業原則操作狀況=0。(0分)	實地稽查	秘密客	公司別 成績
E 公司經營與管理				
E1 業者網頁資訊查核 (3分)	針對各家業者所營路線於各業者或集團之網站上提供之票價表、時刻表、路線圖及經營業者之完整度進行評分，評分標準為： <input type="checkbox"/> 網路開啟後，票價表、時刻表、路線圖及經營業者皆顯而易見且於同一頁面即可查詢者。(3分) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者皆有顯示，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢。(2分) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者，有一項未提供或資訊不正確但不影響資訊查詢。(1.5分) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便。(1分) <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表、路線圖及經營業者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
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： <input type="checkbox"/> 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3分) <input type="checkbox"/> 正常使用，惟態度普通者，酌扣1分；或惟態度不佳者，酌扣2分；或惟針對問題無法當下回應，酌扣1分。(0~2分)	電話稽查	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	
	<input type="checkbox"/> 未接聽或響鈴超過 20 秒未接聽；或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。			
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： <input type="checkbox"/> 依期限提送，且資料正確。(5 分) <input type="checkbox"/> 依期限提送，惟資料有缺漏須補正；或逾限未逾 1 周提送，且資料正確。(2.5 分) <input type="checkbox"/> 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
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： <input type="checkbox"/> 全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3 分) <input type="checkbox"/> 已改善 80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5 分) <input type="checkbox"/> 已改善 60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2 分) <input type="checkbox"/> 已改善 40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5 分) <input type="checkbox"/> 已改善 30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1 分) <input type="checkbox"/> 改善缺失未達 30%或未依限提送改善方案。(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： <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人(含)以下。(2 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 1 人以上至 2 人(含)以下。(1 分) <input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 2 人以上。(0 分)	書面審查	主管機關	公司別 成績
E6 其他相關大眾運輸政策 之配合度 (5 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 5 分，最低 0 分。 <input type="checkbox"/> 整體政策配合度。(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	
	<input type="checkbox"/> 109 至 110 上半年度配合政策新闢或調整行車路線或接駛公車路線。(2 分) <input type="checkbox"/> 109 至 110 上半年度購置無障礙或電動車輛。(1 分) <input type="checkbox"/> 配合市民限定政策。(1 分)			
加分項目				
F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	客運業者檢附於評鑑期間及調查期間獎勵所屬駕駛員確實依照「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」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客之相關資料(如：頒獎照片、優良駕駛員公告、獎勵獎金等)，及受獎駕駛員服務身障乘客之車上監視錄影設備影像(節錄影像需包含該名乘客上車及下車影像)，得加 0.2 分，單一業者最多得加 5 分。	書面審查	主管機關	
扣分項目				
F2 不當服務乘客之相關新聞	於評鑑調查期間，倘有客運業者所屬駕駛員違反「臺中市公共運輸及捷運工程處委託辦理臺中市市區客運免費乘車優惠計畫契約書」之駕駛行為；或未依「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」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客導致該名乘客權益受損等相關新聞報導，得扣 0.2 分，單一業者最多得扣 1 分。	書面審查	主管機關	
F3 未正確使用代幣卡	秘密客於調查班次期間，駕駛員未依流程替使用現金搭乘之乘客於上下車時以代幣卡刷上下車以計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，或未有投現之乘客搭乘，卻不當使用代幣卡感應車上驗票機設備者，該業者總成績扣 0.05 分，單一業者最多得扣 1 分。	實地稽查	秘密客	

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、 提高臺中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「109 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 248 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(客運業者)所提供之相關資料進行評分，透過多面向的評分機制，使的整體之評鑑成果能具備公信力與一致性，並提出相關之問題與改善意見，提高臺中市市區公車經營績效與服務水準，並可作為後續營運虧損補貼請領、路線接續許可等參考依據。
- 二、透過第三方評鑑力量導入，挖掘與提出各面向之問題，同時協助業者正視問題並促使其改善，啟動營運與服務機置之良性循環，期望促使業者讓臺中市大眾運輸之營運環境更加完善健全。
- 三、依據本服務評鑑結果，督促業者提供更完善且符合民眾需求之運輸服務，且維持乘客權益，確保其搭乘之舒適、便利及安全，提升大眾運輸使用率與乘客滿意度，使整體營運環境更加精進，進而降低

私人運具使用率，強化臺中市政府整體公共運輸形象。

第三章 執行計畫

3.1 計畫執行規劃

本計畫依照「109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「C8 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之滿意程度及待提升服務品質之項目。
- 三、 召開業者座談會：邀請此次受評之市區公車業者，針對此次評鑑及執行方向進行說明。
- 四、 計畫執行工作討論會議：本團隊積極配合出席臺中市公共運輸及捷運工程處召開之工作執行會議，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。
- 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與評分平台影片教學，俾使其能對各評鑑指標之訂定、調查方式達成共識。
- 六、 調整評鑑評分平台：經工作執行會議之結論修正評鑑項目，本團隊將調整 109 年度評鑑評分平台，並符合身心障礙者使用之規範，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：彙整試評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復說明。
- 十、 初擬成績調整作業：待機關函告本團隊各業者申復說明事項後，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、 出席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

本團隊依工作計畫邀標書規定，於機關函告會議決議事項後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7日內提送初擬成績調整結果；核定初擬成績調整結果後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，由機關函號7日內提交定稿之評鑑報告書、各業者別評鑑結果報告書與相關成果電子檔需儲存於光碟片(隨書附上)，提送機關辦理驗收。本計畫推動時程預訂如表3.2-1所示。

工作內容	年月	109年					110年						
		D1	D1 +5	D1 +10	D1 +15	D1 +20	D2 +15	D2 +30	D2 +45	D3 +14	D4 +14	D5 +7	D5 +14
1. 計畫開始/簽約		▲											
2. 召開工作執行會議			▲										
3. 評鑑項目、教育訓練、試評實施方式													
3.1 評鑑項目計分標準確認													
3.2 教育訓練													
3.3 試評實施													
4. 提報修正版工作執行計畫書						▲							
5. 實際調查													
5.1 秘密客調查													
5.2 調查員調查													
5.3 乘客問卷實地調查													
6. 提送各受評業者缺失事項及相關佐證資料													
6.1 業者提出申覆說明									▲				
7. 提送初擬成績調整結果									▲				
8. 提送評鑑成果報告書										▲			
9. 提送修正版評鑑成果報告書											▲		
10. 繳交定稿版成果報告書與各業者別評鑑結果報告書												▲	
11. 成果驗收與結案													▲

▲
修正版
工作執行計
畫書

▲
提送初
擬成績

▲
成果
報告

▲
定稿
報告

表 3.2-1 計畫時程甘特圖

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後。

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。

3.2.2.2 抽樣之設計及估算

茲依邀標文件內容以「A 場站設施與服務」(11%)、「B 運輸工具設備與安全」(23%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(31%)、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」(12%)、「E 公司經營與管理」(23%)等五大評鑑項目與「F 加扣分項目」，共計 32+3 個評鑑指標，評鑑總分為 100 分，其說明如後。

一、 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。「A2 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

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

1. 抽查車輛數：本年度評鑑以各路線「配車數」作為路線實際調查抽樣數原則，路線配車數 1-5 輛，應 100%全數查核；路線配車數 6-10 輛，應 80%查核；路線配車數 11-20 輛，應 60%查核；路線配車數 21-30 輛，應 40%查核；路線配車數 31 輛(含)以上，應 20%查核。

2. 本計畫針對每條營運所配置車輛隨機稽查，並符合路線隨車抽查抽樣規範：

(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 站為調查起迄點(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。

3. 抽查站牌數：站牌抽樣之方式及數量依據服務建議書所述，每條受評路線抽查 3 支站牌。
4. 並請留意避免集中調查相同區域站牌。

本計畫針對每條營運所配置車輛隨機稽查，由調查員隨車稽查與實地稽查，如表 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。

表 3.2-2 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%	142	368	426
80%	59	369	177
60%	37	310	111
40%	7	69	21
20%	1	8	3
合計	246	1124	762
備註：中鹿客運 655 路已於 110 年 1 月 7 日停駛，故以中鹿客運所有路線各項目平均成績計算。			

二、 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」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」及「B10 車齡比率」等十項評鑑指標；除「B1 車廂內環境及舒適度」由秘密客隨車稽查與「B10 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。

(一) 樣本大小

對受評業者所屬之所有營運路線、路線配置車輛與所屬車輛數佔臺中市市區客運車輛數分組調查。

(二) 抽樣方式

1. 本計畫針對每條營運所配置車輛隨機稽查，由調查員隨車稽查與實地稽查，如表 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。
2. 「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」，由調查員實地到各業者調度站進行隨機車輛稽查，如表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查車門防夾裝置估算表。
3. 「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」，從 17 家業者營運路線中挑選路線並指定兩次檢測時間，請業者提供車輛監視錄影設備，進行隨機稽查，如表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查車輛監視錄影設備估算表。

表 3.2-3 臺中市市區公車擬抽查車門防夾裝置估算表

業者	調查抽樣數	數量
台中客運、統聯客運、豐原客運	10	30
中台灣客運、中鹿客運	8	16
巨業交通、四方公司、全航客運、捷順交通、東南客運、仁友客運、豐榮客運	4	28
和欣客運、國光客運、總達客運、建明客運、苗栗客運	2	10
合計		84

表 3.2-4 臺中市市區公車擬抽查車輛監視錄影設備估算表

業者	調查抽樣數	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、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	2	34
合計		34

三、 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 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」及「C9 駕駛員工時稽查」等九項評鑑指標；除「C8 民眾乘車滿意度」由隨車抽樣乘客填寫問卷與「C9 駕駛員工時稽查」由主管機關書面資料查核外，其他七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

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

1. 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 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。
2. 「C8 民眾乘車滿意度」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 109 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，如表 3.2-5 臺中市市區公車擬抽查民眾乘車滿意度估算表。
 - (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 3.2-5 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
苗栗客運、和欣客運、東南客運、四方公司、捷順交通、仁友客運	13	78
總達客運、建明客運、國光客運	4	12
合計		420

四、 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑指標有為「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」由身障團體、視障團體與本團隊一同進行秘密客實地稽查，其他兩項則由書面資料進行評比。

(一)樣本大小

針對本年度 17 家受評業者，各客運業者依所屬車輛數佔臺中市市區客運車輛數分組調查，從各業者受評營運路線中挑選路線作為實地稽查路線。

(二)抽樣方式

1. 評鑑指標項目「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」，以各業者依所屬車輛數佔市區客運車輛數作為基礎資料，計算比例後進行分組(分為 4 組)與應抽查樣本數，如表 3.2-6 臺中市市區公車擬抽查無障礙設備調查估算表。
2. 秘密客名單由本團隊向立案於臺中之社福團體邀請，本次評鑑計畫邀請台中市脊髓損傷者協會及社團法人台中市視覺障礙福利協進會擔任無障礙調查秘密客，並以安排各業者抽樣數各一半為原則，需派員陪同並協助其往返交通事宜。

表 3.2-6 臺中市市區公車擬抽查無障礙設備調查估算表

業者	調查抽樣數	數量
台中客運、統聯客運、豐原客運	10	30
中台灣客運、中鹿客運	8	16
巨業交通、四方公司、全航客運、捷順交通、東南客運、仁友客運、豐榮客運	4	28
和欣客運、國光客運、總達客運、建明客運、苗栗客運	2	10
合計		84

五、 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

針對本年度 17 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。

(二)抽樣方式

1. 電話調查數：針對 17 家業者【客服或申訴電話】進行查核，並分為平日上午、平日下午、平日晚上、假日上午、假日下午及假日晚上等 6 個時段進行客服人員服務態度調查。

2. 網頁調查數：針對 17 家業者網頁進行查核。
3. 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 3.2-7 臺中市市區公車擬抽查網頁與電話稽查估算表。

表 3.2-7 臺中市市區公車擬抽查網頁與電話稽查估算表

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、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	17	102
合計		102

六、 加扣分項目

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」、「F2 不當服務乘客之相關新聞」與「F3 未正確使用代幣卡」等三項評鑑指標；除「F3 未正確使用代幣卡」由秘密客隨車稽查外，其他兩項皆由主管機關依據相關書面資料進行評比。

(一)樣本大小

對受評業者所屬之所有營運路線、路線配置車輛進行調查。

(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 3.2-2 臺中市市區公車擬抽查估算表。

本計畫以邀標書之評鑑抽查數量最低標準為原則與計畫執行工作討論會議紀錄，進行抽樣數之估算，彙整如表 3.2-8 臺中市市區公車評鑑抽樣原則估算彙整表。

表 3.2-8 臺中市市區公車評鑑抽樣原則估算彙整表

抽樣類別	抽樣標準	抽樣比例	擬抽查數量	總和
車輛數	路線配車數 1-5 輛	100%	368	1,124
	路線配車數 6-10 輛	80%	369	
	路線配車數 11-20 輛	60%	310	
	路線配車數 21-30 輛	40%	69	
	路線配車數 31 輛(含)以上	20%	8	
站牌數	每條營運路線至少 3 支	100%	741	741
車門防夾裝置調查 抽樣數	17 家客運業者	100%	84	84
車輛監視錄影設備 調查抽樣數	17 家客運業者	100%	34	34
乘客問卷數	17 家客運業者	100%	420	420
無障礙設備抽樣數	17 家客運業者	100%	84	84
網頁抽查數	17 家客運業者	100%	17	17
電話調查數	17 家客運業者	100%	102	102
總計份數				2,606

備註：抽樣數為本團隊初步估算，後續實際調查數量將於得標與委託單位確認後修正執行。

3.3 業者座談會

為強化臺中市區客運業者對評鑑作業之準備與瞭解業者實務作業需求，本團隊於 110 年 3 月 31 日(三)上午 10:00 至 12:00，於逢甲大學第四國際會議廳(人言大樓 B1)舉辦「109 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」業者座談會，如圖 3.3-1。

宣導本年度新增加評鑑指標「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」及「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標內容；並於會中說明評鑑實地查核執行方式與業者所提意見，作明確的說明及答覆。

希望藉由座談會與業者面對面溝通及交換意見，進一步瞭解業者需求，作為精進服務之參考，以提供更優質及安全之搭乘環境。



圖 3.3-1 業者座談會圖

3.4 秘密客與調查員成員挑選與訓練

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 32+3 個評鑑項目，調查方式包括主管機關書面資料查核、路線隨車稽查、實地稽查、網頁稽查及電話稽查；而為配合民意導向之評鑑制度，其中 13 項指標由「調查員」進行調查(無須匿名)，9+1 項指標由「秘密客」以匿名與隨機方式進行調查。

本計畫將籌組秘密客與調查員，將以曾經參與合作「108 年度台中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」、「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」、「109 年「台灣好行」服務管理及服務品質優化作業案」、「109 年雲林縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」等評鑑之經驗為主。

秘密客與調查員組成人數約為 45~55 人；秘密客與調查員參與多次評鑑調查，能於隨車與實地稽查時根據過往的評判與遇到困難解決之能力，增加調查執行力，以確實掌握各營運路線車輛、站牌之調查與駕駛員無障礙設備熟悉度之準確性。

彼此默契及配合已有程度之成效，但為強化各秘密客與調查員評定標準到一致性，擬透過「辦理秘密客與調查員評分認定共識會議」、「評鑑評分平台使用說明會議」、「每日查核之 Line 群組事後討論」等方式，作為減少誤差的關鍵性原則(如圖 3.4-1)，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」。

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機關委外建置之評鑑評分平台點選評分結果，各評分結果皆為單選不能複選，評分系統會自動將點選的結果回饋至各項目之配分或權重，並自動產生該項目的得分，不須由人工進行換算與計算。

因此將加強秘密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。

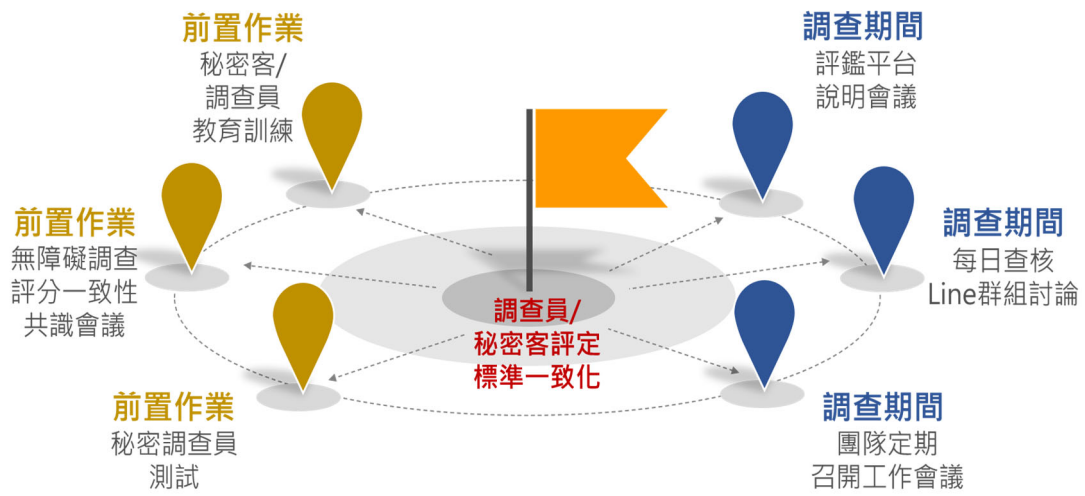


圖 3.4-1 秘密客與調查員評定標準一致化關係圖



圖 3.4-2 秘密客與調查員教育訓練課程圖

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。

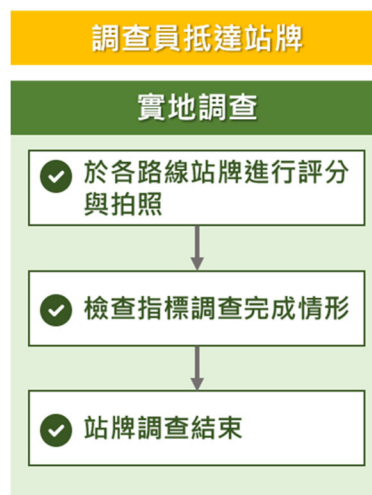


圖 3.4-3 站牌調查作業流程圖

二、 調查員隨車稽查與實地稽查

調查員依隨機抽樣模式，進行隨車稽查、實地稽查與書面資料查核等評分，其調查流程如圖 3.4-4 所示。



圖 3.4-4 調查員作業流程圖

三、 秘密客隨車稽查

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駕駛員無障礙設施熟悉度進行評分，其調查流程如圖 3.4-5 所示。



圖 3.4-5 秘密客作業流程圖

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。

本團隊針對「C8 民眾乘車滿意度」設計 5 項調查項目，分別為「C8-1 駕駛員服務態度」、「C8-2 駕駛員是否有拒載乘客之情況」、「C8-3 車廂整體舒適程度」、「C8-4 駕駛員行車時是否有無故急煞車猛起步、任意加減速、闖紅燈或其他危險駕駛之情形」及「C8-5 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、使用通訊設備、聊天或其他不當行為之情形」。調查流程如圖 3.4-6 所示，其民眾乘車滿意度問卷如圖 3.4-7 所示。

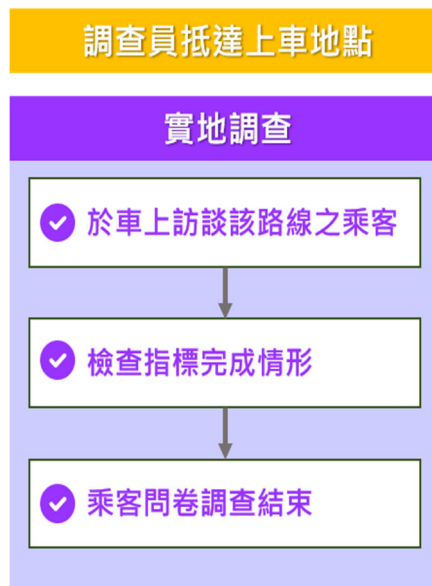


圖 3.4-6 民眾乘車滿意度問卷作業流程圖



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)

調查項目

C8-1 駕駛員服務態度(是否對於乘客態度不佳或出言不遜之情形。)

非常差 差 普通 佳 態度良好

1 2 3 4 5

C8-2 駕駛員是否有拒載乘客或過站不停之情況

經常發生 偶爾發生 普通 無感受 未發生

1 2 3 4 5

C8-3 車廂環境舒適度(如：是否有開啟空調、座椅有無破損或車內是否有異味之情形)

經常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

1 2 3 4 5

C8-4 駕駛員行車時是否有無故急煞車猛起步、任意加減速、闖紅燈或其他危險駕駛之情形

經常發生 偶爾發生 普通 無感受 未發生

1 2 3 4 5

無故急煞車/猛起步 任意加減速 闖紅燈 轉彎未減速 其他： _____

C8-5 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、使用通訊設備(手持)、聊天或其他不當行為之情形

經常發生 偶爾發生 普通 無感受 未發生

1 2 3 4 5

嚼食檳榔 抽菸 飲食 使用通訊設備(手持) 聊天 其他： _____



非常感謝您的填寫！

臺中市公共運輸及捷運工程處

逢甲大學先進交通管理研究中心

圖 3.4-7 民眾乘車滿意度問卷

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 3.4-8 所示。



圖 3.4-8 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，其調查流程如圖 3.4-9 所示。

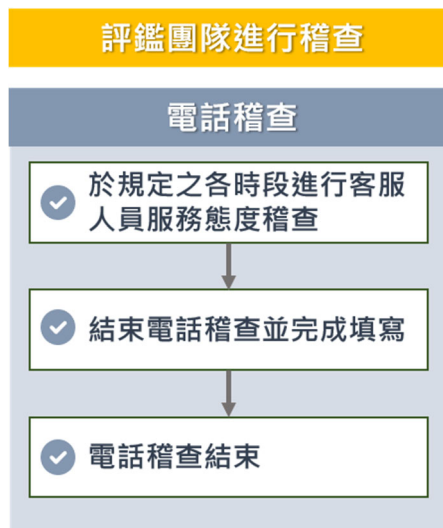


圖 3.4-9 電話稽查作業流程圖

3.4.3 路線試評之規劃

為確保評鑑指標之實用性，本團隊挑選中鹿客運 74 路與 99 路營運路線進行試評，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、秘密客與身障團體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、 中鹿客運 74 路：

中鹿客運 74 路作為試評路線之一，目前行駛為太平到嶺東科技大學，主要行經於中山路、學田路，減少停站數量，行駛高架增加車速，以加強太平、潭子至高鐵站的交通網絡，屬臺中市第 9 條新幹線公車。

二、 中鹿客運 99 路：

以中鹿客運 99 路作為第二條試評路線，目前行駛於精武車站到嶺東科技大學，主要行經國立臺中科技大學、捷運豐樂公園站、捷運烏日站等，以串聯臺中市區、大專院校、捷運站與高鐵站等旅次吸引點，方便鄉親學子轉乘。

本團隊針對上述兩條路線，進行調查員、秘密客與身心障礙團體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 「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」之規劃

3.5.1 乘坐輪椅之身心障礙者之規劃

3.5.1.1 乘坐輪椅之身心障礙者評分表說明

本年度乘坐輪椅之身心障礙者評分表是以「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」為評分內容依據，並規劃 6 項標準作業原則，15 項服務項目，如表 3.5-1 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」、「協助上車並固定輪椅位置」與「繫上安全帶」三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，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」二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。

表 3.5-1 無障礙設備(乘坐輪椅之身心障礙者)評分表

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」(乘坐輪椅之身心障礙者)評分表				
日期：		業者：		
路線：		車號：		
上車站位：		上車時間：		
下車站位：		下車時間：		
特殊狀況： (如無故拒載乘客或過站不停等情形，則不予評分。)		項目	發生情形	
		過站不停	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
		無故拒載	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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，車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
3	乘客上車操作斜坡板	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
4		操作車輛側傾	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
5		固定斜坡板	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
6	協助乘客上車	詢問乘客是否須協助上車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
7		協助上車並固定輪椅位置	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
8		繫上安全帶	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
9	車輛準備停靠	乘客準備下車，車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
10	車輛準備停靠	主動詢問乘客是否有下車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
11	乘客下車操作斜坡板	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
12		操作車輛側傾	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
13		固定斜坡板	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
14	協助乘客下車	詢問乘客是否須協助下車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
15		協助下車並解除固定輪椅	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
備註				

3.5.1.2 乘坐輪椅之身心障礙者實地稽查規劃

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、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 17 間受評業者，依據業者所屬車輛數佔市區客運車輛數作為基礎資料，計算比例後對應抽查樣本數，以安排身心障礙者與視障者各一半為原則，作為實地稽查搭乘路線數。

其中，國光客運 A2 與 A3 路線因疫情影響停駛，爰無法進行實地評測；豐原客運 153 路稽查當天發生意外，屬不可控之因素，該班次不扣分爰該班次不計入評分；中鹿客運 812 路、台中客運 35 路與 15 路、東南客運 7 路及總達客運 246 路等五條路線拒載，故實際安排實地稽查業者共計 15 間，稽查路線共計 34 條。

34 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。茲就十天實地稽查行程說明如下，如表 3.5-2 與圖 3.5-1 至圖 3.5-15 所示。

- 一、稽查日期：2021 年 05 月 12 日，以中鹿客運與中台灣客運二家業者為一組。起站為中鹿客運 83 路之「文山國小(向上路)」於「仁友停車場」下車，由復康巴士與稽查小組協助前往「復興電台」候車，轉乘中鹿客運綠 1(原 800 路)至「高鐵台中站」下車，由稽查小組陪同前往「高鐵台中站(第 21 月台)」候車，轉乘中台灣客運 155 路至「新光三越」下車。

- 二、 稽查日期：2021 年 5 月 13 日，以豐榮客運、四方公司、仁友客運、台中客運與東南客運等五家業者為一組。起站為豐榮客運 89 路之「美術館(五權西路)」於「公共資訊圖書館(復興路)」下車，同站位轉乘四方公司 242 路至「新建國市場(6 號門)」下車，同站位轉乘仁友客運 19 路至「興大郵局」下車；同站位候車，遇台中客運 35 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「第三市場」下車，繼續後續調查；同站位轉乘東南客運 7 路至「台中一中」下車。
- 三、 稽查日期：2021 年 05 月 14 日，以統聯客運、台中客運、中台灣客運與和欣客運等四家業者為一組。起站為統聯客運 79 路之「僑光科技大學」於「西屯郵局」下車，同站位轉乘台中客運 28 路至「中港澄清醫院」下車，由復康巴士與稽查小組陪同前往「僑光科技大學」候車，轉乘中台灣客運 25 路至「逢甲大學(福星路)」下車，同站位轉乘和欣客運 160 路至「文修停車場」下車。
- 四、 稽查日期：2021 年 05 月 17 日，以豐原客運與中鹿客運兩家業者為一組。起站為豐原客運 215 路之「圳寮口」於「溪底」下車，同站位轉乘豐原客運 213 路至「啟明學校(三豐路)」下車；同站位候車，遇中鹿客運 812 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「后里車站」下車，繼續後續調查；同站位轉乘中鹿客運 813 路至「后里電信局」下車。
- 五、 稽查日期：2021 年 06 月 15 日，以建明客運、苗栗客運、巨業交通與豐原客運等四家業者為一組。起站為建明客運 662 路之「南陽里(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「南陽里(中山路)」下車，同站位轉乘豐原客運 212 路至「三清總道院」下車。

- 六、 稽查日期：2021 年 6 月 16 日，以巨業交通、中台灣客運與統聯客運等三家業者為一組。起站為巨業交通 306 路之「巨業沙鹿站」於「靜宜大學(專用道)」下車，同站位轉乘中台灣客運 302 路至「東海別墅(專用道)」下車，同站位候車，遇統聯客運 308 路依專用道載客原則，因已於第二停靠區完成上、下客關閉車門後，未再次開門。
- 七、 稽查日期：2021 年 06 月 17 日，以統聯客運、捷順交通與台中客運等三家業者為一組。起站為統聯客運 351 路之「臺中酒廠(工業區二十八路)」於「中港新城」下車，同站位轉乘捷順交通 356 路至「黎明國小」下車，同站位轉乘台中客運 54 路至「西苑高中」下車。
- 八、 稽查日期：2021 年 06 月 18 日，以台中客運、四方公司、總達客運、中台灣客運與豐榮客運等五家業者為一組。08:55 於台中客運 15 路之「國軍臺中總醫院」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「中臺科技大學」下車，繼續後續調查；同站位轉乘四方公司 68 路至「新桃花源橋」下車，同站位候車，遇總達客運 246 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「太原車站」下車，繼續後續調查；同站位轉乘中台灣客運 20 路至「中臺駕訓班」下車，由復康巴士與稽查小組陪同前往「東門橋」候車，轉乘豐榮客運 89 路至「臺中酒廠(復興路)」下車。
- 九、 稽查日期：2021 年 06 月 22 日，以台中客運、仁友客運、統聯客運、全航客運與豐原客運等五家業者為一組。起站為台中客運 72 路之「南屯國小」於「黎明公益路口」下車，由復康巴士與稽查小組陪同前往「公益黎明路口」候車，轉乘仁友客運 358 路至「黎明國小」下車，同站位轉乘統聯客運 81 路至「莒光新城」下車，同站位轉乘全航客運 65 路至「臺中公園(雙十路)」下車，同站位轉乘豐原客運 280 路至「中山堂」下車。

- 十、 稽查日期：2021 年 08 月 11 日，以東南客運、統聯客運、捷順交通與全航客運等四家業者為一組。09:34 於東南客運 7 路之「台灣體大體育場」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「捷運市政府站(文心路)」下車，繼續後續調查；同站位轉乘統聯客運 73 路至「捷運水安宮站(文心路)」下車，同站位轉乘捷順交通 359 路至「僑光科技大學」下車，同站位轉乘全航客運 5 路至「至善國中(逢甲路)」下車。

表 3.5-2 D3 身心障礙者實地稽查行程表

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
110/5/12	中鹿客運	83	文山國小 (向上路)	仁友停車場	08:53
	中鹿客運	綠 1 (800)	復興電台	高鐵台中站	09:34
	豐原客運	153	高鐵台中站 (第 21 月台)	第六分局 (市政路)	車輛中途 發生意外
	中台灣客運	155	高鐵台中站 (第 21 月台)	新光三越	11:00
110/5/13	豐榮客運	89	美術館 (五權西路)	公共資訊圖書 館(復興路)	09:30
	四方公司	242	公共資訊圖書 館(復興路)	新建國市場 (6 號門)	10:07
	仁友客運	19	新建國市場 (6 號門)	興大郵局	10:55
	台中客運	35	興大郵局	第三市場	拒載
	東南客運	7	第三市場	台中一中	12:17
110/5/14	統聯客運	79	僑光科技大學	西屯郵局	10:20
	台中客運	28	西屯郵局	中港澄清醫院	10:45
	中台灣客運	25	僑光科技大學	逢甲大學 (福星路)	11:25
	和欣客運	160	逢甲大學	文修停車場	11:54

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
			(福星路)		
110/5/17	豐原客運	215	圳寮口	溪底	09:10
	豐原客運	213	溪底	啟明學校 (三豐路)	09:55
	中鹿客運	812	啟明學校 (三豐路)	后里車站	拒載
	中鹿客運	813	后里馬場	后里電信局	10:53
110/6/15	建明客運	662	南陽里(中山路)	日南車站	08:59
	苗栗客運	181	日南車站	大甲車站 (中山路)	09:43
	巨業交通	305	大甲車站 (中山路)	南陽里 (中山路)	10:00
	豐原客運	212	南陽里(中山路)	三清總道院	10:30
110/6/16	巨業交通	306	巨業沙鹿站	靜宜大學 (專用道)	09:20
	中台灣客運	302	靜宜大學 (專用道)	東海別墅 (專用道)	09:44
	統聯客運	308	東海別墅 (專用道)	靜宜大學 (專用道)	依專用道載客原則，完成上、下客關閉車門後，不得再次開門
110/6/17	統聯客運	351	臺中酒廠(工業區二十八路)	中港新城	09:04
	捷順交通	356	中港新城	黎明國小	10:07
	台中客運	54	黎明國小	西苑高中	10:30
110/6/18	台中客運	15	國軍臺中總醫院	中臺科技大學	拒載
	四方公司	68	中臺科技大學	新桃花源橋	09:40
	總達客運	246	新桃花源橋	太原車站	拒載
	中台灣客運	20	太原車站	中臺駕訓班	10:50

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
	豐榮客運	89	東門橋	臺中酒廠 (復興路)	11:27
110/6/22	台中客運	72	南屯國小	黎明公益路口	08:30
	仁友客運	358	公益黎明路口	黎明國小	09:15
	統聯客運	81	黎明國小	莒光新城	09:55
	全航客運	65	莒光新城	臺中公園 (雙十路)	10:29
	豐原客運	280	臺中公園 (雙十路)	中山堂	10:54
110/8/11	東南客運	7	台灣體大 體育場	捷運市政府站 (文心路)	拒載
	統聯客運	73	捷運市政府站 (文心路)	捷運水安宮站 (文心路)	10:18
	捷順交通	359	捷運水安宮站 (文心路)	僑光科技大學	10:31
	全航客運	5	僑光科技大學	至善國中 (逢甲路)	11:31



圖 3.5-1 台中客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-2 仁友客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-3 豐原客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-4 四方公司身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-5 中鹿客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-6 和欣客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-7 統聯客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-8 巨業交通身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-9 全航客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-10 東南客運身心障礙者實地稽查圖

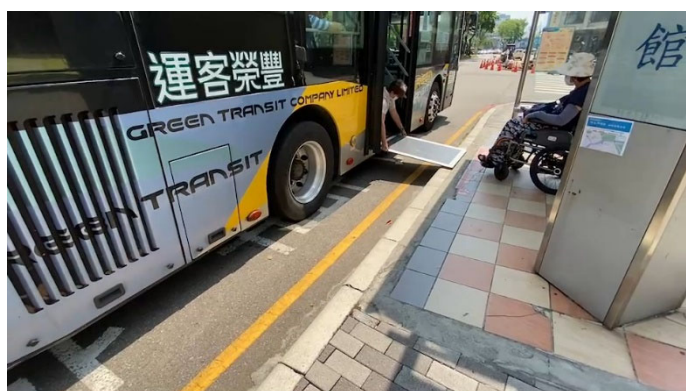


圖 3.5-11 豐榮客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-12 捷順交通身心障礙者實地稽查圖

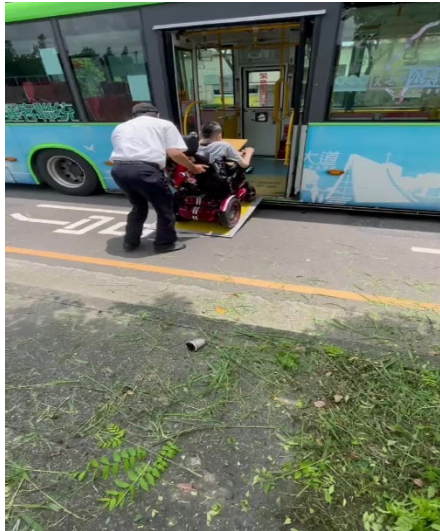


圖 3.5-13 中台灣客運身心障礙者實地稽查圖

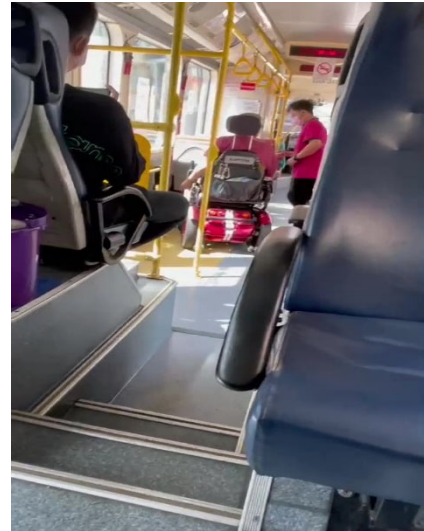


圖 3.5-14 苗栗客運身心障礙者實地稽查圖



圖 3.5-15 建明客運身心障礙者實地稽查圖

3.5.2 視障者之規劃

3.5.2.1 視障者評分表說明

本年度視障者評分表是以「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」等為評分內容依據，並規劃 6 項標準作業原則，16 項服務項目，如表 3.5-3 所示。

- (一)、 車輛準備停靠：有無提供「行近站位見乘客準備停靠，依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣(以 30-50 公分距離為原則，若無法依此距離停靠需協助導引上下車)」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)、 人導法：有無提供「告知車上乘客」與「以「人導法」方式導引視障乘客上車(問、拍、引、報)」兩項服務項目為評分來源。
- (三)、 固定視障乘客位置：有無提供「協助導引至座位，並提醒下車鈴位置」、「不可拒絕導盲犬陪伴及限制其區域」、「代收電子票證，倘使用現金付款，依照代幣卡方式辦理，詢問欲下車站名，代勞刷卡後將票證交還乘客」與「詢問欲下車站名」四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，依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣(以 30-50 公分距離為原則，若無法依此距離停靠需協助導引上下車)」、「以播報器廣播到站訊息」、「主動詢問乘客是否有下車需求」三項服務項目為評分來源。
- (五)、 人導法：有無提供「告知車上乘客」、「以「人導法」方式導引視障乘客下車(問、拍、引、報)」與「代收電子票證，倘使用現金付款，代勞刷卡後將票證交還乘客」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」與「協助下車」二項服務項目為評分來源。

表 3.5-3 無障礙設備(視障者)評分表

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」(視障者)評分表				
日期：		業者：		
路線：		車號：		
上車站位：		上車時間：		
下車站位：		下車時間：		
特殊狀況：		項目	發生情形	
(如無故拒載乘客、以友善公車 APP 預約未停靠、明顯可見視障者於站位候車未依規進站詢問乘車意向或招手過站不停等情形，則不予評分。)		過站不停	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
		無故拒載	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 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，依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣(以 30-50 公分距離為原則，若無法依此距離停靠需協助導引上下車)	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
3	「人導法」	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
4		以「人導法」方式導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
5	固定視障乘客位置	協助導引至座位，並提醒下車鈴位置	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
6		不可拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
7		代收電子票證，倘使用現金付款，依照代幣卡方式辦理，詢	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無

		問欲下車站名，代勞刷卡後將票證交還乘客		
8		詢問欲下車站名	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
9	車輛準備停靠	乘客準備下車，依車輛順行方向緊靠道路右側邊緣(以 30-50 公分距離為原則，若無法依此距離停靠需協助導引上下車)	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
10		以播報器廣播到站訊息	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
11		主動詢問乘客是否有下車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
12	「人導法」	告知車上乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
13		以「人導法」方式導引視障乘客下車(問、拍、引、報)	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
14		代收電子票證，倘使用現金付款，代勞刷卡後將票證交還乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
15	協助乘客下車	詢問乘客是否須協助下車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
16		協助下車	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
備註				

3.5.2.2 視障者實地稽查規劃

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、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 17 間受評業者，依據業者所屬車輛數佔市區客運車輛數作為基礎資料，計算比例後對應抽查樣本數，以安排身心障礙者與視障者各一半為原則，作為實地稽查搭乘路線數。

其中，國光客運 A2 與 A3 路線因疫情影響停駛，爰無法進行實地評測；中鹿客運 74 路與 617 路；仁友客運 32 路與 358 路；台中客運 33 路；四方公司 68 路與 242 路；巨業交通 305 路；東南客運 97 路；捷順交通 199 路與 920 路；統聯客運 75 路、85 路、301 路、303 路與綠 2(53 路)；總達客運 246 路；豐原客運 92 路、182 路與 202 路等二十條路線拒載，故實際安排實地稽查業者共計 12 間，稽查路線共計 22 條。

22 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友善視障及行動不便者之乘車安全。茲就十天實地稽查行程說明如下，如表 3.5-4 與圖 3.5-16 至圖 3.5-27 所示。

- 一、稽查日期：2021 年 06 月 07 日，以全航客運、台中客運、豐榮客運與中台灣客運等四家業者為一組。起站為全航客運 58 路之「國光橋」於「第三市場」下車，同站位轉乘台中客運 201 路至「臺中公園(三民路)」下車，由復康巴士與稽查小組陪同前往「北屯區行政大樓」候車，轉乘豐榮客運 127 路至「台中洲際棒球場(崇德路)」下車，由復康巴士與稽查小組陪同前往「臺中公園(三民路)」候車，轉乘中台灣客運 701 路至「北屯區行政大

樓」下車。

- 二、 稽查日期：2021 年 06 月 08 日，以建明客運、和欣客運、中台灣客運與台中客運等四家業者為一組。起站為建明客運 39 路之「大里」於「新烏日車站(B 區)」下車，由稽查小組陪同前往「高鐵台中站(第 11 月台)」候車，轉乘和欣客運 161 路至「臺中國家歌劇院」下車，同站位轉乘中台灣客運 658 路至「統聯轉運站」下車，同站位轉乘台中客運 69 路至「東大附中」下車。
- 三、 稽查日期：2021 年 06 月 09 日，以東南客運、苗栗客運與豐原客運等三家業者為一組。起站為東南客運 616 路之「苑裡站」於「幼獅工業區」下車；同站位候車，遇東南客運 97 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「日南車站」下車，繼續後續調查；同站位轉乘苗栗客運 181 路至「大甲」下車，同站位轉乘豐原客運 216 路至「大安區圖書館」下車；同站位候車，遇豐原客運 92 路拒載狀況。
- 四、 稽查日期：2021 年 06 月 10 日，以中鹿客運、豐榮客運、全航客運與中台灣客運等四家業者為一組。09:00 於中鹿客運 617 路之「嶺東科技大學(嶺東路)」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「高鐵臺中站(第 17 月台)」下車，繼續後續調查；同站位轉乘中鹿客運 99 路至「捷運大慶站(建國北路)」下車，同站位轉乘豐榮客運 127 路至「中山醫藥大學」下車，同站位轉乘全航客運 58 路至「僑泰中學(高工路)」下車，同站位轉乘中台灣客運 281 路至「大里國小」下車。
- 五、 稽查日期：2021 年 06 月 11 日，以巨業交通、豐原客運與台中客運等三家業者為一組。起站為巨業交通 179 路之「清水車站(中正街)」於「清水」下車；同站位候車，遇豐原客運 182 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「公館國小」下車，繼續後續調

查；同站位轉乘台中客運 9 路至「華南銀行(清水分行)」下車；同站位候車，遇巨業交通 305 路拒載狀況。

六、 稽查日期：2021 年 06 月 21 日，以四方公司、捷順交通、仁友客運、台中客運、統聯客運與中台灣客運等六家業者為一組。08:30 於四方公司 68 路之「重慶國小」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「福星停車場」下車；「福星停車場」站牌候車，遇捷順交通 199 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「僑光科技大學」下車；「僑光科技大學」站牌候車，遇仁友客運 358 路與台中客運 33 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「捷運文華高中站(文心路)」下車；「捷運文華高中站(文心路)」站牌候車，遇仁友客運 32 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「新民高中(健行路)」下車；「新民高中(健行路)」站牌候車，遇統聯客運 301 路與 303 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「臺中公園(雙十路)」下車，繼續後續調查；同站位轉乘中台灣客運 302 路至「台灣大道原子街口」下車。

七、 稽查日期：2021 年 06 月 23 日，以豐原客運、捷順交通、統聯客運等三家業者為一組。09:15 於豐原客運 202 路之「馬祖廟」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「豐原高商」下車，繼續後續調查；同站位轉乘豐原客運 55 路至「潭子國小」下車；「潭子國小」站牌候車，遇捷順交通 920 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「潭子聯合辦公大樓」下車，繼續後續調查；同站位轉乘統聯客運至「慈濟中醫院區」下車。

八、 稽查時間：2021 年 06 月 24 日，以四方公司、統聯客運、中鹿客運與總達客運等四家業者為一組。08:46 於四方公司 242 路之「樂成公園」站牌候車，遇拒載狀況，乃由復康巴士接送至「一江橋」下車；「一江橋」站牌候車，遇統聯客運 75 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「三中心」下車；「三中心」站牌候

車，遇中鹿客運 74 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「勤益科技大學」下車；「勤益科技大學」站牌候車，遇總達客運 246 路拒載狀況，乃由復康巴士接送至「太平國中」下車；「太平國中」站牌候車，遇統聯客運 85 路拒載狀況。

- 九、 稽查時間：2021 年 08 月 09 日，以台中客運、統聯客運與中鹿客運等三家業者為一組。起站為台中客運 82 路之「頂陳平」於「文心國小」下車；同站位候車，遇統聯客運綠 2(原 53 路)拒載狀況，乃由復康巴士接送至「文心甘肅路口」下車，繼續後續調查；轉乘中鹿客運綠 1(原 800 路)至「漢口陝西路口」下車。

表 3.5-4 D3 視障者實地稽查行程表

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
110/6/7	全航客運	58	國光橋	第三市場	09:18
	台中客運	201	第三市場	臺中公園 (三民路)	09:27
	豐榮客運	127	北屯區 行政大樓	台中洲際棒球 場(崇德路)	10:32
	中台灣 客運	701	臺中公園 (三民路)	北屯區 行政大樓	10:52
110/6/8	建明客運	39	大里	新烏日車站 (B 區)	08:57
	和欣客運	161	高鐵台中站 (第 11 月台)	臺中國家 歌劇院	09:53
	中台灣 客運	658	臺中國家 歌劇院	統聯轉運站	10:51
	台中客運	69	統聯轉運站	東大附中	11:17
110/6/9	東南客運	616	苑裡站	幼獅工業區	09:02
	東南客運	97	幼獅工業區	呂南車站	拒載
	苗栗客運	181	日南車站	大甲	09:46
	豐原客運	216	大甲	大安區圖書館	10:18

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
	豐原客運	92	大安區圖書館	大甲車站 (中山路)	拒載
110/6/10	中鹿客運	617	嶺東科技大學 (嶺東路)	新烏日車站 (A區)	拒載
	中鹿客運	99	高鐵臺中站 (第 17 月台)	捷運大慶站 (建國北路)	09:40
	豐榮客運	127	捷運大慶站 (建國北路)	中山醫藥大學	09:57
	全航客運	58	中山醫藥大學	僑泰中學 (高工路)	10:30
	中台灣 客運	281	僑泰中學 (高工路)	大里國小	11:08
110/6/11	巨業交通	179	清水車站 (中正街)	清水	08:39
	豐原客運	182	清水	公館國小	拒載
	台中客運	9	公館國小	華南銀行 (清水分行)	09:50
	巨業交通	305	華南銀行 (清水分行)	清水車站 (中正街)	拒載
110/6/21	四方公司	68	重慶國小	福星停車場	拒載
	捷順交通	199	福星停車場	僑光科技大學	拒載
	仁友客運	358	僑光科技大學	河南青海路口	拒載
	台中客運	33	僑光科技大學	捷運文華哥中 站(文心路)	拒載
	仁友客運	32	捷運文華高中 站(文心路)	大鵬新城	拒載
	統聯客運	301	新民高中 (健行路)	手城站	拒載
	統聯客運	303	新民高中 (健行路)	彰化銀行 (台灣大道)	拒載
	中台灣	302	臺中公園	台灣大道	12:30

稽查日期	業者	路線	上車站位	下車站位	搭乘時間
	客運		(雙十路)	原子街口	
110/6/23	豐原客運	202	媽祖廟	豐原高商	拒載
	豐原客運	55	豐原高商	潭子國小	09:34
	捷順交通	920	潭子國小	潭子聯合 辦公大樓	拒載
	統聯客運	77	潭子聯合 辦公大樓	慈濟中醫院區	10:30
110/6/24	四方公司	242	樂成公園	一江橋	拒載
	統聯客運	75	一江橋	三中心	拒載
	中鹿客運	74	三中心	勤益科技大學	拒載
	總達客運	246	勤益科技大學	太平國中	拒載
	統聯客運	85	太平國中	華盛頓中學	拒載
110/8/9	台中客運	82	頂陳平	文心國小	10:01
	統聯客運	綠 2 (53 路)	文心國小	捷運文華高中 站(文心路)	拒載
	中鹿客運	綠 1 (800 路)	文心甘肅路口	漢口陝西路口	10:59



圖 3.5-16 台中客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-17 統聯客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-18 巨業交通視障者實地稽查圖



圖 3.5-19 東南客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-20 豐原客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-21 全航客運視障者實地稽查圖

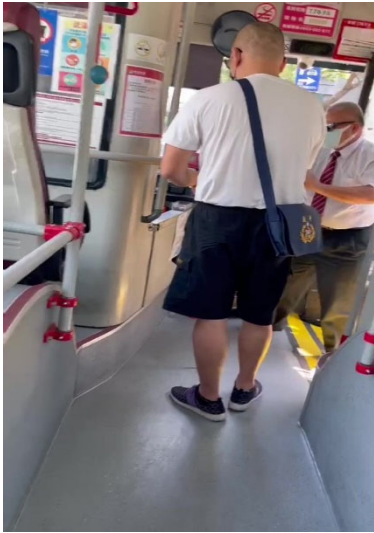


圖 3.5-22 和欣客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-23 苗栗客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-24 豐榮客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-25 中台灣客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-26 中鹿客運視障者實地稽查圖



圖 3.5-27 建明客運視障者實地稽查圖

3.6 主管機關行政支援項目

本年度評鑑指標共計 32+3 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 9+2 項評鑑指標乃由主管機關依據書面資料進行查核評分。9+2 項指標如後。

A2 公車無脫班比例：擬請主管機關檢視各受評路線之公車動態資訊系統，以確實瞭解各路線是否有脫班。

B10 車齡比率：擬請主管單位依據各客運業者所屬營運車輛車齡得分平均值計算，以確實瞭解各業者車齡比例。

C9 駕駛員工時稽查：擬請主管機關依據臺中市政府勞工局（或其它主管機關）所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，以確實瞭解各業者對於無障礙設施教育訓練之落實程度。

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。

F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制：擬請主管機關依業者於評鑑期間及調查期間是否有檢附「建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」等書面資料進行加分事宜。

F2 不當服務乘客之相關新聞：擬請主管機關於評鑑調查期間，倘有客運業者所屬駕駛員違反不當服務乘客等情事，進行扣分事宜。

表 3.6-1 主管機關書面檢核評分表

109 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：評鑑年度及實地稽查期間

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)	
B10 車齡比率 (5分)	評分標準為： 1. 個別營運非低地板車輛車齡 2 年(含)以內者；個別營運低地板車輛車齡 3 年(含)以內者，得 5 分 2. 個別營運非低地板車輛車齡 2 年~4 年(含)者；個別營運低地板車輛車齡 3 年~6 年(含)者，得 3.75 分 3. 個別營運非低地板車輛車齡 4 年~7 年(含)者；個別營運低地板車輛車齡 6 年~9 年(含)者，得 2.5 分 4. 個別營運非低地板車輛車齡 7 年~10 年(含)者；個別營運低地板車輛車齡 9 年~12 年(含)者，得 1.25 分	

評鑑指標	評分標準	評分成績
	5. 個別營運非低地板車輛車齡超過 10 年者；個別營運低地板車輛車齡超過 12 年者，每逾齡 1 年，扣 0.5 分 得分=平均得分(總得分數/車輛總數) ※逾齡車逾 10 年但逾齡車齡未滿 11 年者，逾齡部分以逾齡 1 年計。 ※該指標最低分為 0 分。	
C9 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： 無障礙公車比率 $= \frac{\text{無障礙公車數}}{\text{總營運車輛數} - \text{經身權法第 53 條辦理會勘確認可(暫)不配置無障礙車輛路線車輛數}}$ 行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例小於 30%： 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) 行駛高/快速公路路線配車數佔該業者總配車數比例大於等於 30%： 1. 無障礙公車比例達 50%(含)以上者。(4 分) 2. 無障礙公車比例達 40%(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	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	

評鑑指標	評分標準	評分成績
(3 分)	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)	
E3 主管機關 指定報表 之製作提 送 (5 分)	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；或逾限未逾 1 周提送，且資料正確。(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%或未依限提送改善方案。(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 5 分，最低 0 分。 1. 整體政策配合度。(1 分) 2. 109 至 110 上半年度配合政策新闢或調整行車路線或接駛公車路線。(2 分) 3. 109 至 110 上半年度購置無障礙或電動車輛。(1 分)	

評鑑指標	評分標準	評分成績
	4. 配合市民限定政策。(1 分)	
加分項目		
建立駕駛員服務身障乘客獎勵懲機制	客運業者檢附於評鑑期間及調查期間獎勵所屬駕駛員確實依照「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」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客之相關資料(如：頒獎照片、優良駕駛員公告、獎勵獎金等)，及受獎駕駛員服務身障乘客之車上監視錄影設備影像(節錄影像需包含該名乘客上車及下車影像)，得加 0.2 分，單一業者最多得加 5 分。	
扣分項目		
不當服務乘客之相關新聞	於評鑑調查期間，倘有客運業者所屬駕駛員違反「臺中市公共運輸及捷運工程處委託辦理臺中市市區客運免費乘車優惠計畫契約書」之駕駛行為；或未依「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」或「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」服務身障乘客導致該名乘客權益受損等相關新聞報導，得扣 0.2 分，單一業者最多得扣 1 分。	

第四章 評鑑成績計算

4.1 評鑑成績與綜判

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

評鑑成績計算方式說明如下：

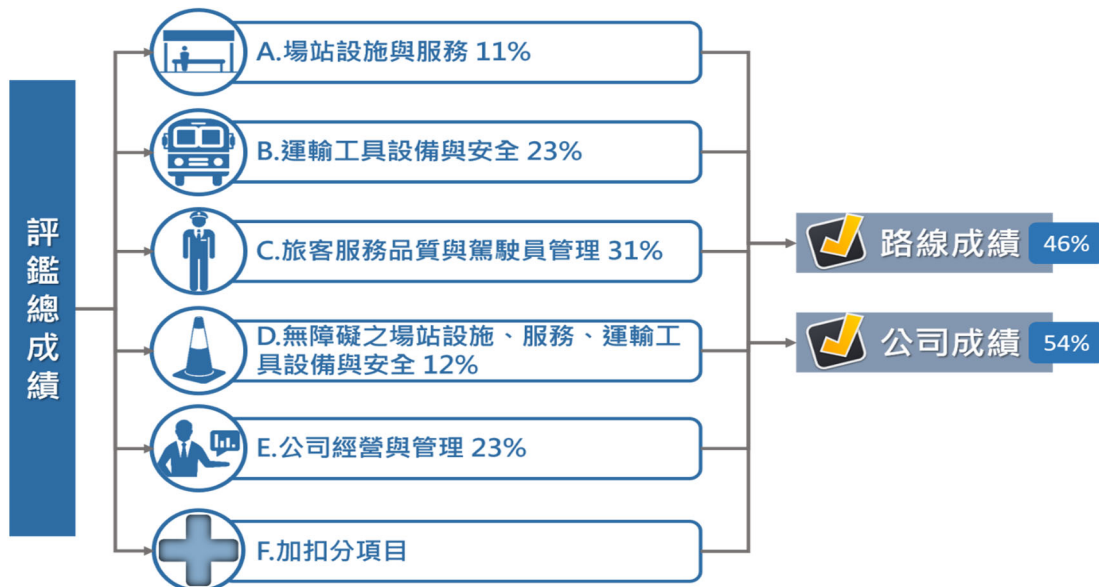


圖 4.1-1 評鑑總分計算圖

4.1.1 路線別成績說明

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」及「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」等十八項指標，滿分 46 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 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「C8 民眾乘車滿意度」、「C9 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」等十四項指標，滿分 54 分，依其比例放大至 100 分；並再加上「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」、「F2 不當服務乘客之相關新聞」與「F3 未正確使用代幣卡」等成績，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與加扣分項目—「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」、「E 公司經營與管理之查核」與「F 加扣分項目」分別以 A、B、C、D、E、F 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
評鑑總分 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D + P_E + P_F$
評鑑總分成績列等	優等：90 分以上。 甲等：80 分以上，未滿 90 分。 乙等：70 分以上，未滿 80 分。 丙等：60 分以上，未滿 70 分。 丁等：未滿 60 分。

各評鑑指標內之評分項目之計分方式如圖 4.1-2、圖 4.1-3 所示：

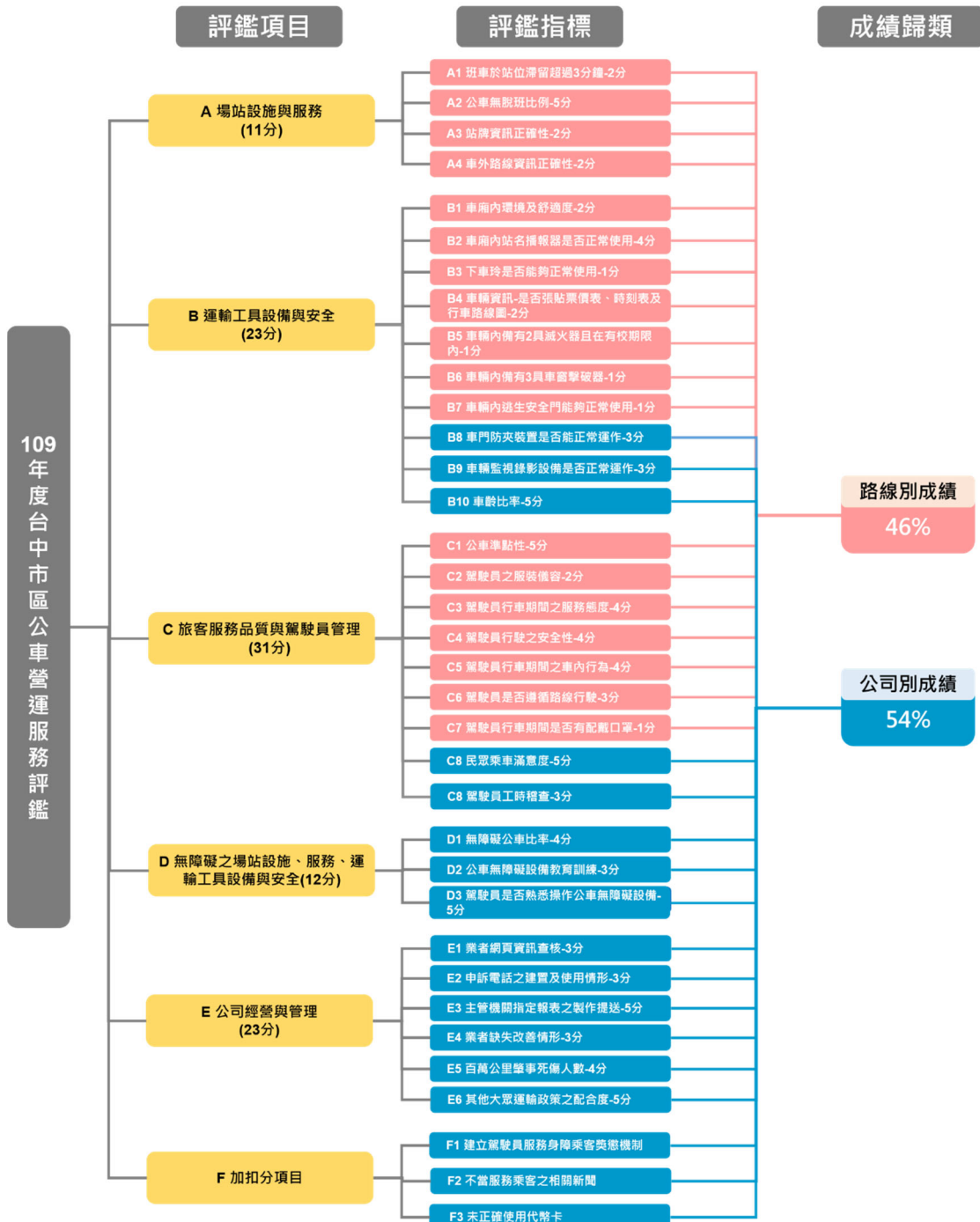


圖 4.1-2 各評鑑指標成績歸類

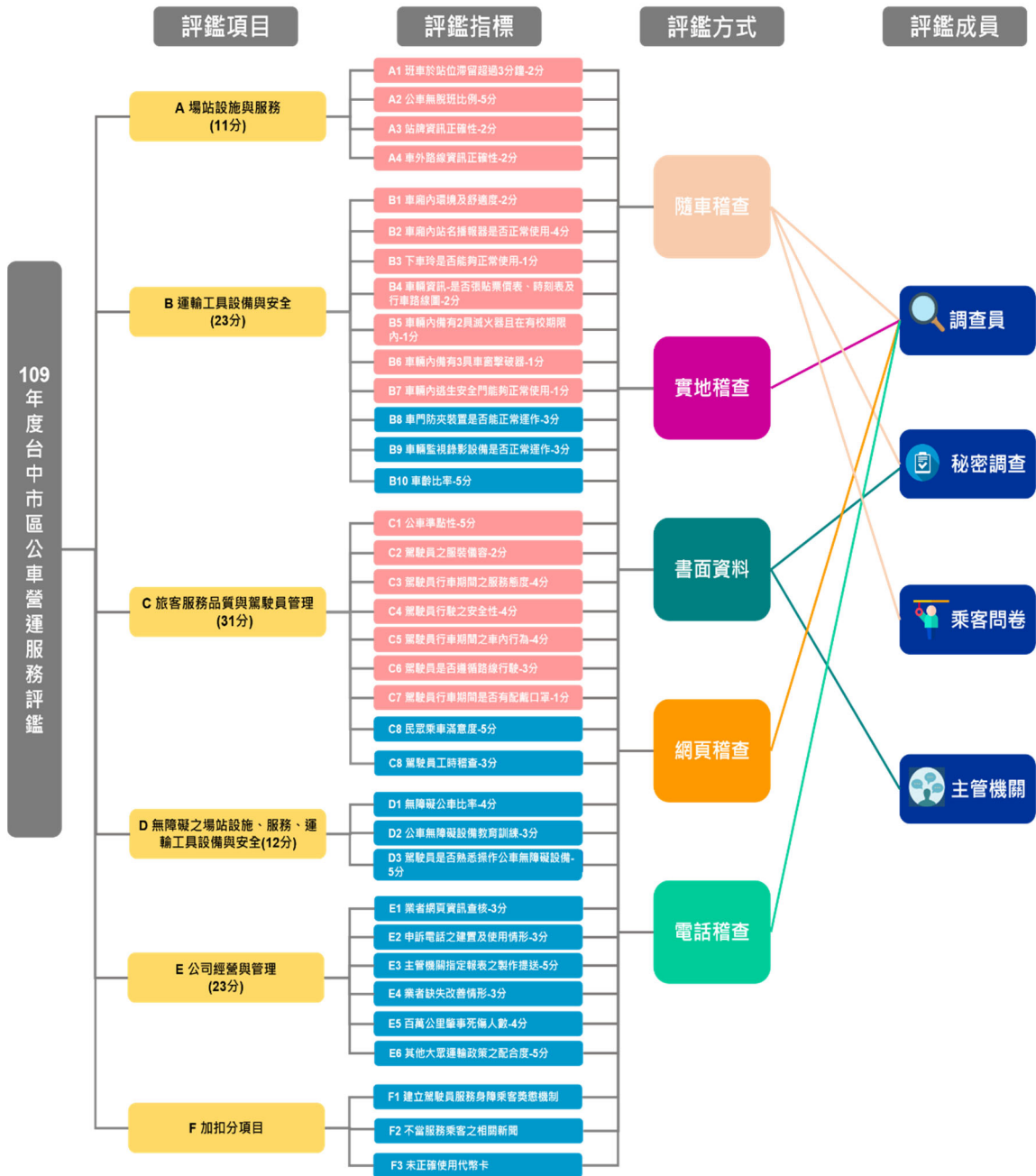


圖 4.1-3 各評鑑指標評鑑方式與成員

4.2 評鑑成績計算標準一致化

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

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

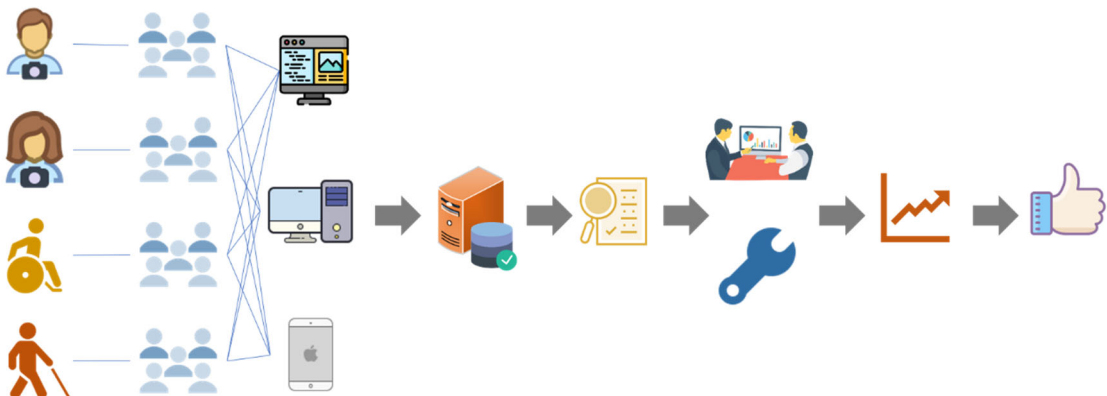


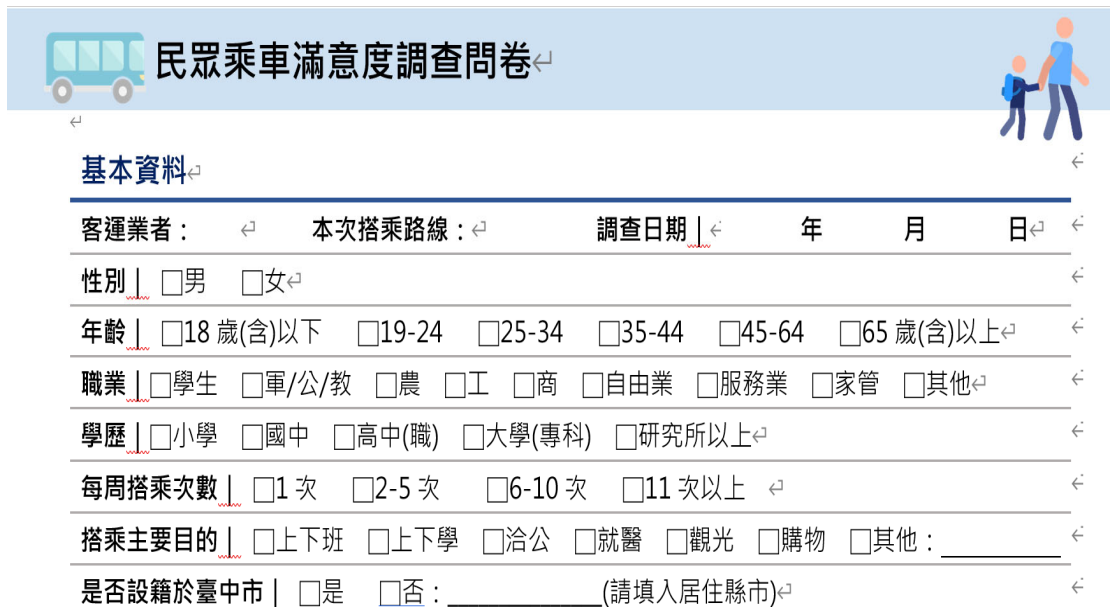
圖 4.2-1 成績計算平台建置規劃圖

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，調查方式採取隨機抽樣，調查員於公車上進行乘客問卷調查，本年度回收之有效問卷共計 420 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 25-34 35-44 45-64 65 歲(含)以上

職業 | 學生 軍/公/教 農 工 商 自由業 服務業 家管 其他

學歷 | 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)

5.1 性別基本屬性說明

茲就性別基本資料分析與性別滿意度差異等進行說明。

5.1.1 性別基本資料分析

受訪乘客中，以女性居多，男性共 185 人佔 44%，女性共 235 人佔 56%，彙整如表 5.1-2、圖 5.1-1。

表 5.1-2 乘客問卷之性別彙整表

業者	男性	女性
台中客運	21	34
統聯客運	27	28
仁友客運	3	10
巨業交通	23	32
全航客運	18	27
豐原客運	20	10
東南客運	7	6
豐榮客運	9	21
苗栗客運	4	9
和欣客運	8	5
中台灣客運	15	15
捷順交通	6	7
四方公司	8	5
中鹿客運	12	18
總達客運	2	2
國光客運	1	3
建明客運	1	3
小計	185	235

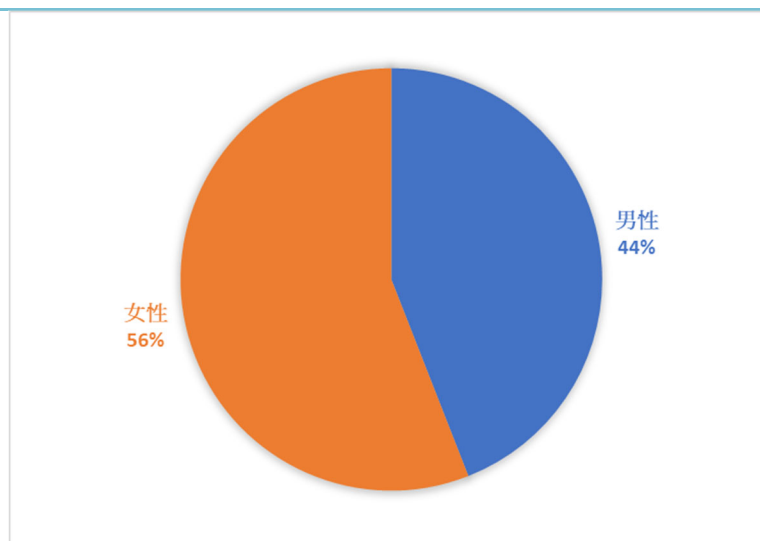


圖 5.1-1 乘客問卷-性別分布圖

5.1.2 性別滿意度差異分析

依受訪乘客之性別與滿意度進行分析，男性之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，女性之乘客滿意度平均值加總為 4.20 分；以乘客性別為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $t(C8)=-0.63$ ， $P=0.53>0.05$ ，未達顯著水準，顯示性別對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.1-3 與圖 5.1-2。

表 5.1-3 男女滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員服務態度	C8-2 駕駛員是否有拒載乘客或過站不停之情形	C8-3 車廂環境舒適度	C8-4	C8-5	乘客滿意度平均值加總	T 檢定值 (在 95% 信賴水準下)	P 值	說明
				駕駛員行車時是否有無故急煞車猛起步、任意加減速、闖紅燈或其他危險駕駛之情形	駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、使用通訊設備(手持)、聊天或其他不當行為之情形				
男	0.83	0.86	0.82	0.79	0.87	4.17	-0.63	0.53	無顯著差異
女	0.84	0.86	0.81	0.81	0.88	4.20			

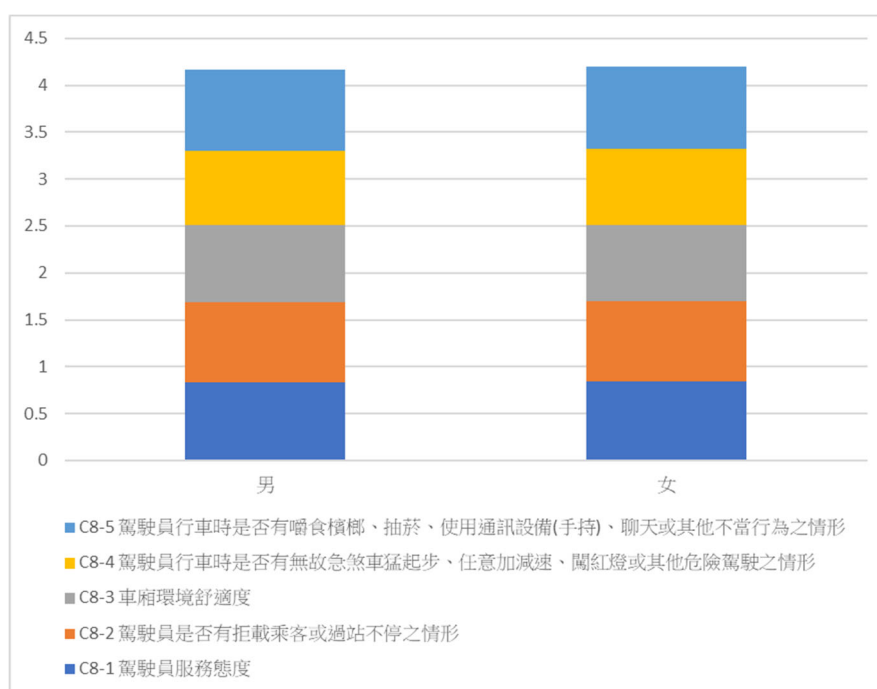


圖 5.1-2 男女滿意度差異圖

5.2 年齡基本屬性說明

5.2.1 年齡基本資料分析

受訪乘客中，18 歲(含)以下者共 96 人佔 23%，19-24 歲者共 121 人佔 29%，25-34 歲者共 60 人佔 14%，35-44 歲者共 42 人佔 10%，45-64 歲者共 65 人佔 15%，65 歲(含)以上者共 36 人佔 9%，彙整如表 5.2-1、圖 5.2-1。

表 5.2-1 乘客問卷之年齡彙整表

業者	18 歲 (含)以下	19-24	25-34	35-44	45-64	65 歲 (含)以上
台中客運	15	17	10	6	4	3
統聯客運	10	15	6	6	12	6
仁友客運	1	7	2	0	3	0
巨業交通	10	24	9	4	2	6
全航客運	14	12	7	1	8	3
豐原客運	11	8	5	1	2	3
東南客運	4	3	2	1	2	1
豐榮客運	6	5	4	8	6	1
苗栗客運	10	0	0	0	1	2
和欣客運	3	6	2	1	1	0
中台灣客運	0	9	4	4	8	5
捷順交通	2	4	1	0	5	1
四方公司	3	2	2	3	2	1
中鹿客運	4	8	6	4	6	2
總達客運	0	1	0	1	0	2
國光客運	0	0	0	2	2	0
建明客運	3	0	0	0	1	0
小計	96	121	60	42	65	36

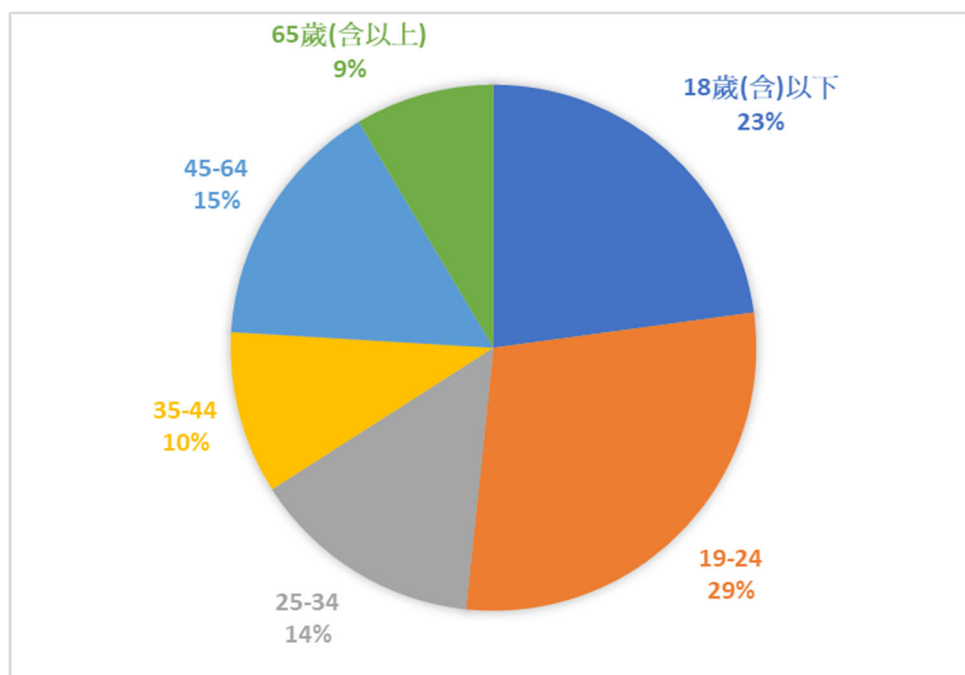


圖 5.2-1 乘客問卷-年齡分布圖

5.2.2 年齡滿意度差異分析

依受訪乘客之年齡與滿意度進行分析，18歲(含)以下之乘客滿意度平均值加總為 4.2 分，19-24 歲之乘客滿意度平均值加總為 4.16 分，25-34 歲之乘客滿意度平均值加總為 4.22 分，35-44 歲之乘客滿意度平均值加總為 4.1 分，45-64 歲之乘客滿意度平均值加總為 4.2 分，65 歲(含)以上之乘客滿意度平均值加總為 4.23 分；以乘客年齡(24 歲以下、25-64 歲與 65 歲(含)以上)為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $F(C8)=0.11$ ， $P=0.89>0.05$ ，未達顯著水準，顯示年齡對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.2-2 與圖 5.2-2。

表 5.2-2 年齡滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4 駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	C8-5 駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
18 歲 (含)以下	0.87	0.85	0.81	0.81	0.86	4.20	0.11	0.89	無顯著 差異
19-24	0.83	0.85	0.81	0.79	0.88	4.16			
25-34	0.83	0.87	0.82	0.80	0.9	4.22			
35-44	0.81	0.83	0.79	0.81	0.86	4.10			
45-64	0.82	0.89	0.81	0.8	0.88	4.20			
65 歲 (含以上)	0.82	0.86	0.86	0.83	0.86	4.23			

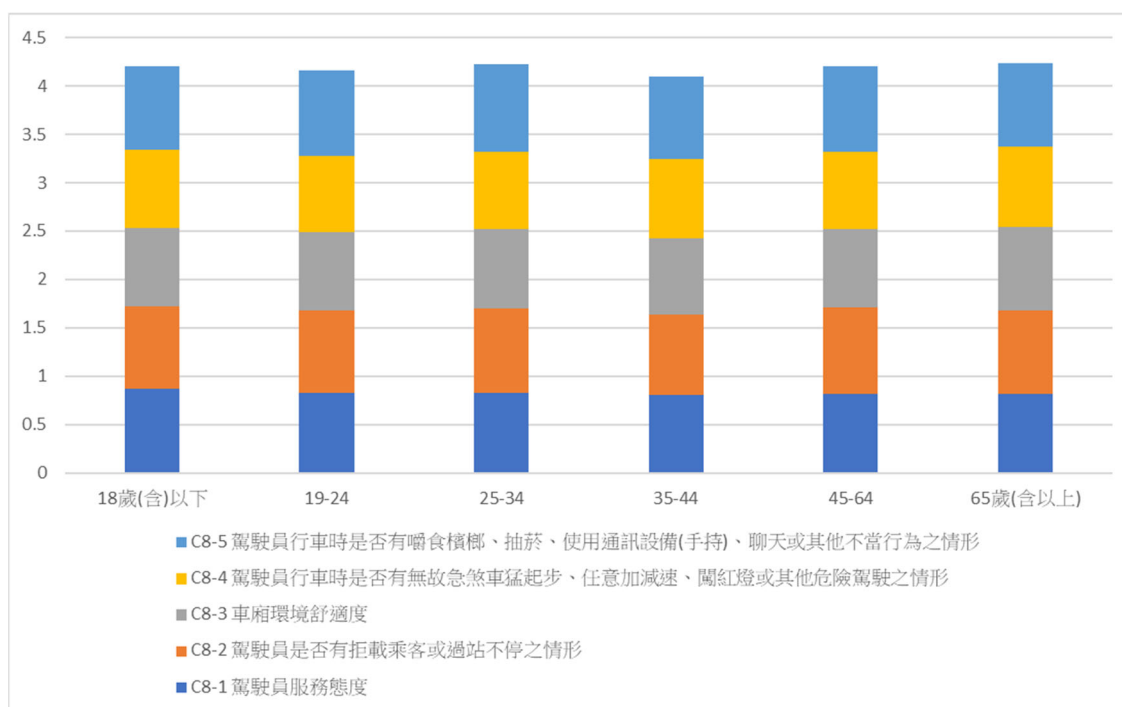


圖 5.2-2 年齡滿意度差異圖

5.3 職業基本屬性說明

5.3.1 職業基本資料分析

受訪乘客中，職業為學生者共 186 人佔 44%，軍公教者共 28 人佔 7%，農業共 5 人佔 1%，工業共 19 人佔 5%，商業共 38 人佔 9%，自由業者共 30 人佔 7%，服務業者共 52 人佔 12%，家管者共 38 人佔 9%，其他者共 24 人佔 6%，彙整如表 5.3-1、圖 5.3-1。

表 5.3-1 乘客問卷之職業彙整表

業者	學生	軍公教	農業	工業	商業	自由業	服務業	家管	其他
台中客運	28	8	0	0	3	5	4	5	2
統聯客運	22	0	2	5	6	2	8	8	2
仁友客運	8	1	0	0	1	0	0	1	2
巨業交通	24	3	0	4	7	5	6	4	2
全航客運	26	1	0	2	2	3	5	5	1
豐原客運	16	4	1	2	1	2	3	1	0
東南客運	7	0	0	0	0	0	2	0	4
豐榮客運	9	4	0	2	3	2	6	2	2
苗栗客運	10	0	0	0	0	0	0	1	2
和欣客運	8	0	0	0	0	2	2	1	0
中台灣客運	6	1	1	2	3	1	7	6	3
捷順交通	6	0	1	0	3	1	2	0	0
四方公司	4	0	0	1	3	1	2	0	2
中鹿客運	8	4	0	1	5	6	5	0	1
總達客運	1	1	0	0	0	0	0	1	1
國光客運	0	1	0	0	1	0	0	2	0
建明客運	3	0	0	0	0	0	0	1	0
小計	186	28	5	19	38	30	52	38	24

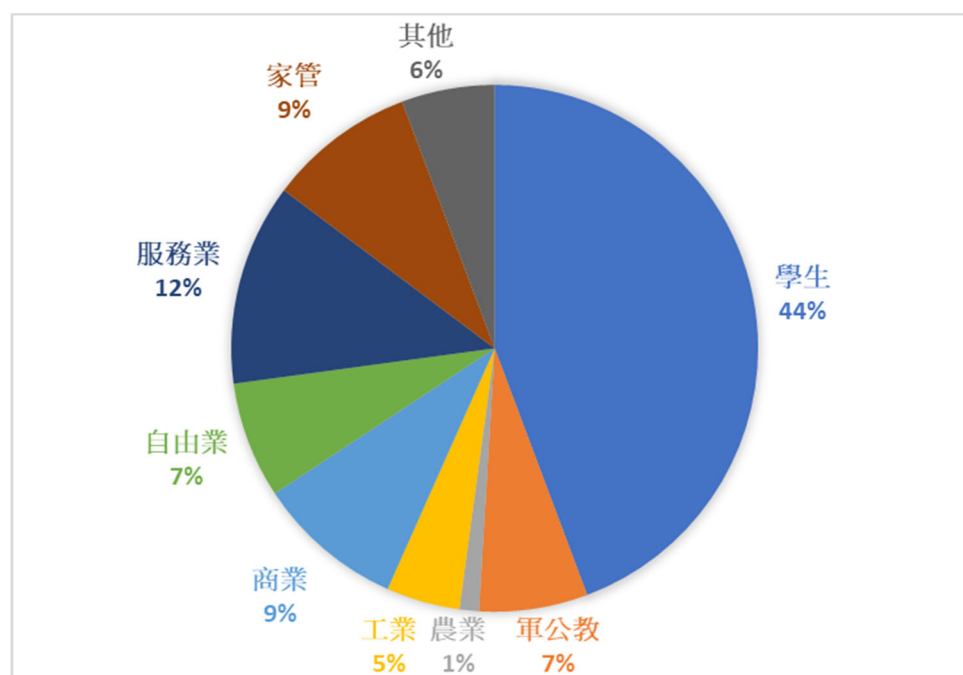


圖 5.3-1 乘客問卷-職業分布圖

5.3.2 職業滿意度差異分析

依受訪乘客之職業與滿意度進行分析，學生之乘客滿意度平均值加總為 4.13 分，軍公教之乘客滿意度平均值加總為 4.13 分，農業之乘客滿意度平均值加總為 4.32 分，工業之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，商業之乘客滿意度平均值加總為 4.13 分，自由業之乘客滿意度平均值加總為 4.3 分，服務業之乘客滿意度平均值加總為 4.35 分，家管之乘客滿意度平均值加總為 4.19 分，其他之乘客滿意度平均值加總為 4.13 分；以乘客職業為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $F(C8)=0.79$ ， $P=0.61>0.05$ ，未達顯著水準，顯示職業對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.3-2 與圖 5.3-2。

表 5.3-2 職業滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4 駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	C8-5 駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
學生	0.84	0.84	0.80	0.79	0.86	4.13	0.80	0.61	無顯著 差異
軍公教	0.85	0.84	0.82	0.76	0.86	4.13			
農業	0.80	0.92	0.80	0.92	0.88	4.32			
工業	0.82	0.82	0.81	0.84	0.88	4.17			
商業	0.81	0.85	0.82	0.78	0.87	4.13			
自由業	0.86	0.88	0.82	0.83	0.91	4.30			
服務業	0.84	0.92	0.83	0.85	0.91	4.35			
家管	0.79	0.84	0.84	0.83	0.89	4.19			
其他	0.85	0.88	0.83	0.74	0.83	4.13			

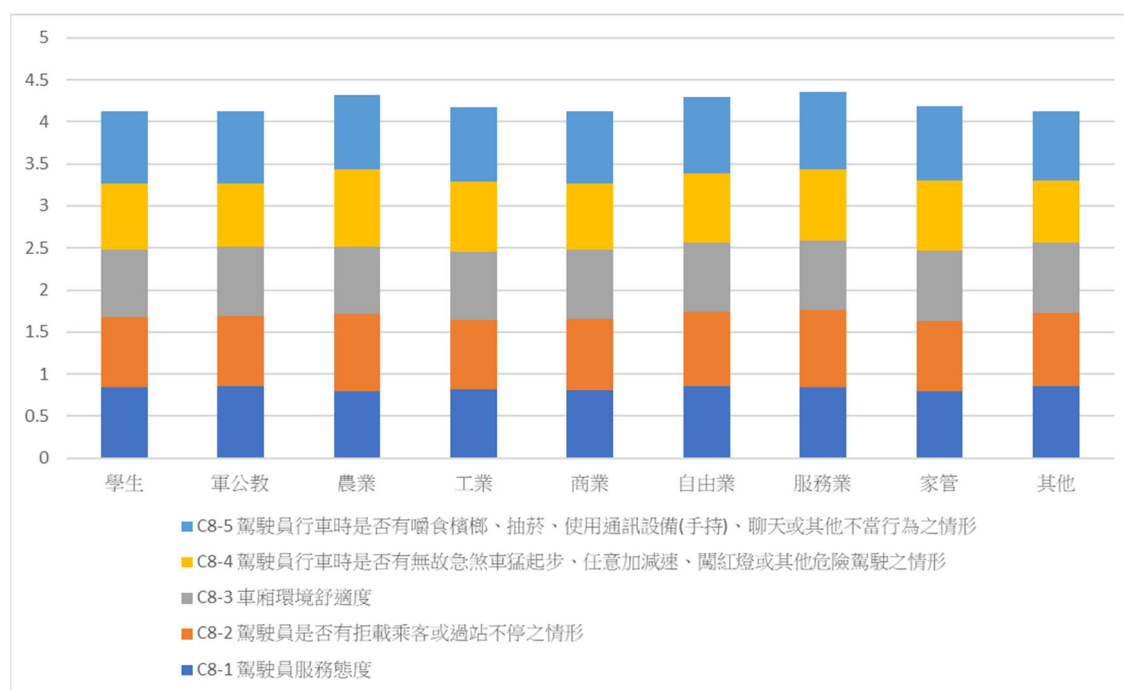


圖 5.3-2 職業滿意度差異圖

5.4 學歷基本屬性說明

5.4.1 學歷基本資料分析

受訪乘客中，國小者共 20 人佔 5%，國中者共 30 人佔 7%，高中(職)者共 133 人佔 32%，大學(專科)者共 211 人佔 50%，研究所以上者共 26 人佔 6%，彙整如表 5.4-1、圖 5.4-1。

表 5.4-1 乘客問卷之學歷彙整表

業者	國小	國中	高中(職)	大學 (專科)	研究所 以上
台中客運	2	6	17	27	3
統聯客運	7	5	14	26	3
仁友客運	0	0	3	8	2
巨業交通	1	3	10	39	2
全航客運	2	2	18	20	3
豐原客運	1	4	15	9	1
東南客運	0	1	6	6	0
豐榮客運	0	3	8	14	5
苗栗客運	0	4	9	0	0
和欣客運	0	0	3	10	0
中台灣客運	2	2	5	18	3
捷順交通	1	0	3	9	0
四方公司	2	0	4	7	0
中鹿客運	0	0	12	15	3
總達客運	2	0	0	2	0
國光客運	0	0	2	1	1
建明客運	0	0	4	0	0
小計	20	30	133	211	26

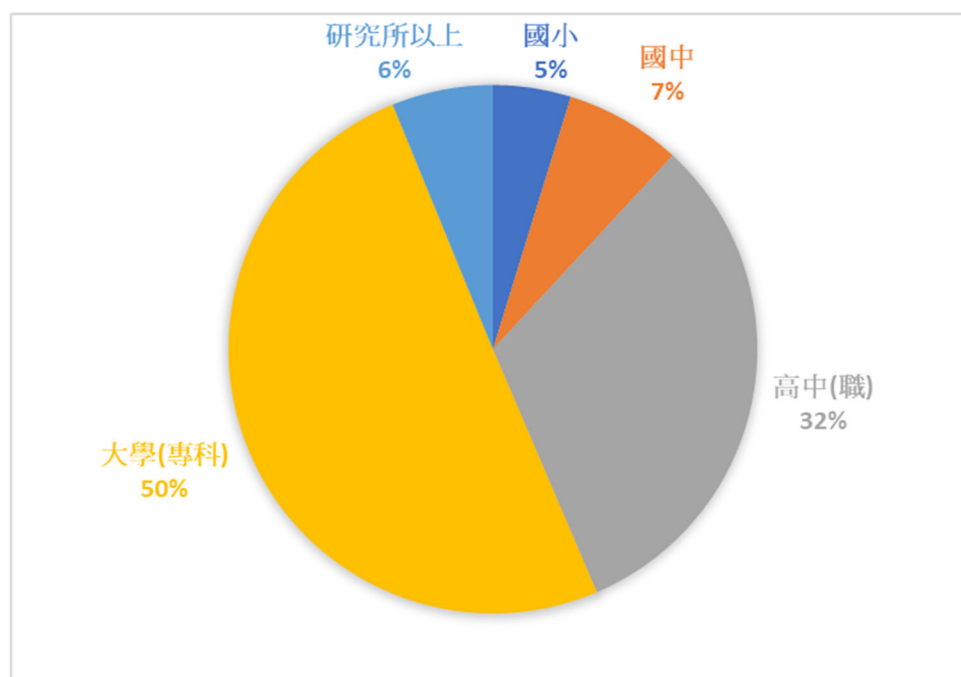


圖 5.4-1 乘客問卷-學歷分布圖

5.4.2 學歷滿意度差異分析

依受訪乘客之學歷與滿意度進行分析，國小之乘客滿意度平均值加總為 4.33 分，國中之乘客滿意度平均值加總為 4.14 分，高中(職)之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，大學(專科)之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，研究所以上之乘客滿意度平均值加總為 4.26 分；以乘客學歷為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $F(C8)=0.48$ ， $P=0.75>0.05$ ，未達顯著水準，顯示學歷對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.4-2 與圖 5.4-2。

表 5.4-2 學歷滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4	C8-5	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
				駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形				
國小	0.81	0.88	0.86	0.88	0.90	4.33	0.48	0.75	無顯著 差異
國中	0.83	0.84	0.83	0.79	0.85	4.14			
高中 (職)	0.85	0.85	0.81	0.80	0.86	4.17			
大學 (專科)	0.83	0.85	0.81	0.80	0.88	4.17			
研究所 以上	0.82	0.92	0.85	0.79	0.88	4.26			

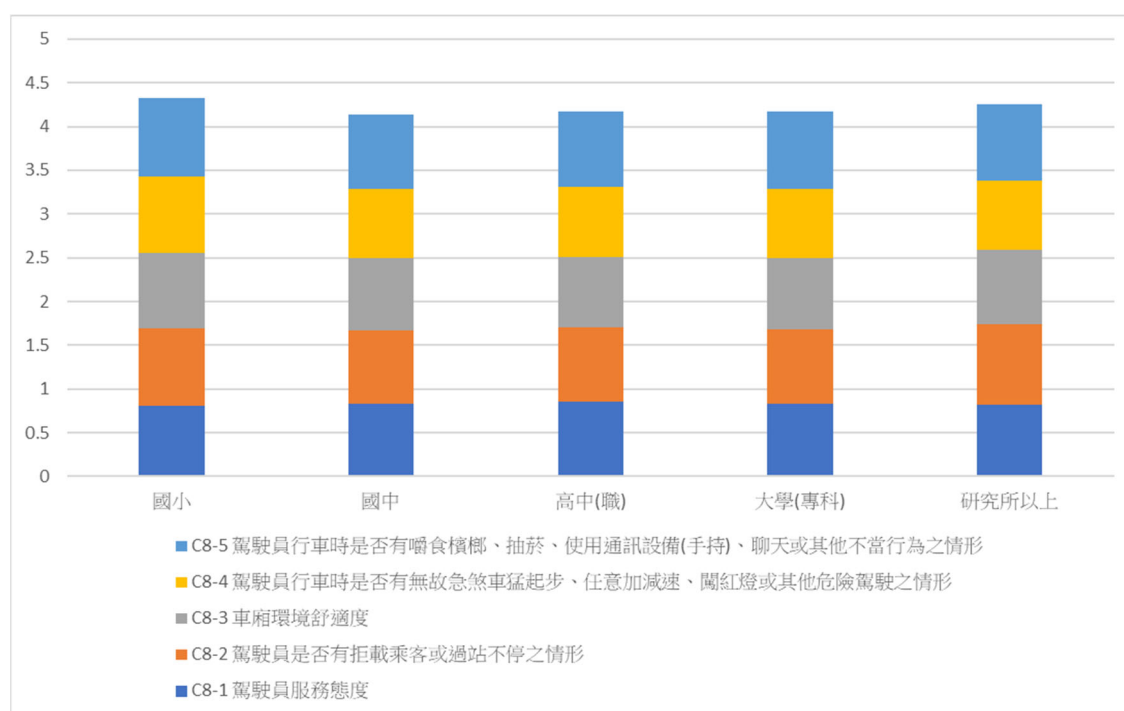


圖 5.4-2 學歷滿意度差異圖

5.5 每周搭乘次數基本屬性說明

5.5.1 每周搭乘次數基本資料分析

受訪乘客中，每周搭乘次數 1 次者共 93 人佔 22%，2-5 次者共 193 人佔 46%，6-10 次者共 108 人佔 26%，11 次以上者共 26 人佔 6%，彙整如表 5.5-1、圖 5.5-1。

表 5.5-1 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	11	31	10	3
統聯客運	10	22	12	11
仁友客運	2	7	3	1
巨業交通	19	15	18	3
全航客運	10	18	16	1
豐原客運	3	16	10	1
東南客運	4	6	2	1
豐榮客運	7	11	12	0
苗栗客運	1	12	0	0
和欣客運	2	8	3	0
中台灣客運	8	17	2	3
捷順交通	4	5	4	0
四方公司	3	5	5	0
中鹿客運	4	15	9	2
總達客運	0	2	2	0
國光客運	4	0	0	0
建明客運	1	3	0	0
小計	93	193	108	26

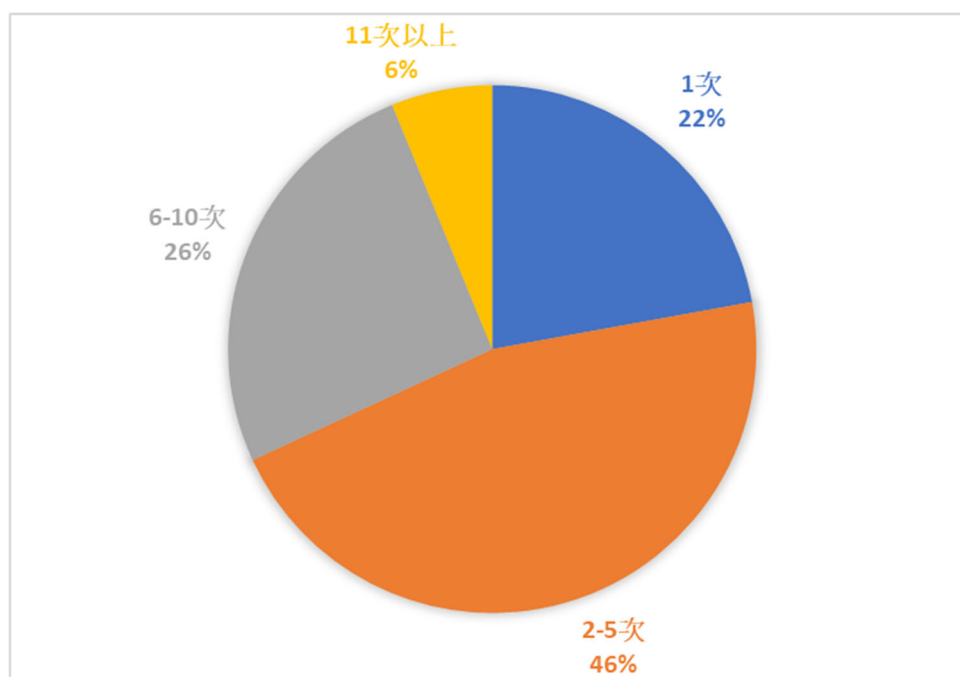


圖 5.5-1 乘客問卷-每周搭乘次數分布圖

5.5.2 每周搭乘次數滿意度差異分析

依受訪乘客之每周搭乘次數與滿意度進行分析，每周搭乘 1 次之乘客滿意度平均值加總 4.21 分，2-5 次之乘客滿意度平均值加總為 4.21 分，6-10 次之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，11 次以上之乘客滿意度平均值加總為 3.96 分，以乘客每周搭乘次數為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $F(C8)=1.26$ ， $P=0.29>0.05$ ，未達顯著水準，顯示每周搭乘次數對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.5-2 與圖 5.5-2。

表 5.5-2 每周搭乘次數滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4 駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	C8-5 駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
1 次	0.84	0.88	0.81	0.81	0.87	4.21	1.26	0.29	無顯著 差異
2-5 次	0.84	0.86	0.82	0.81	0.88	4.21			
6-10 次	0.83	0.85	0.82	0.8	0.87	4.17			
11 次 以上	0.83	0.77	0.78	0.75	0.83	3.96			

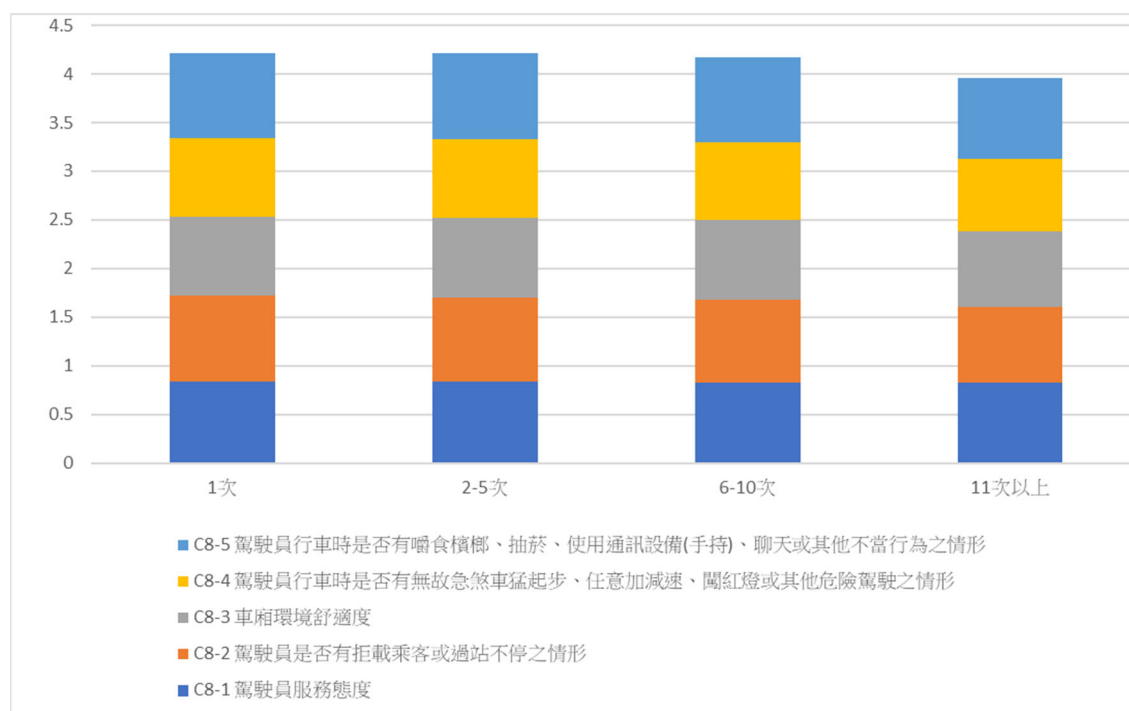


圖 5.5-1 每周搭乘次數滿意度差異圖

5.6 搭乘主要目的基本屬性說明

5.6.1 搭乘主要目的基本資料分析

受訪乘客中，主要搭乘上下班者共 97 人佔 23%，上下學者共 139 人佔 33%，洽公者共 41 人佔 10%，就醫者共 21 人佔 5%，觀光者共 25 人佔 6%，購物者共 83 人佔 20%，其他者共 14 人佔 3%，彙整如表 5.6-1、圖 5.6-1。

表 5.6-1 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	6	25	3	3	1	12	5
統聯客運	11	15	4	5	4	12	4
仁友客運	5	3	1	1	0	2	1
巨業交通	13	11	10	3	11	6	1
全航客運	5	21	3	1	0	15	0
豐原客運	6	13	2	0	5	4	0
東南客運	2	5	3	0	0	2	1
豐榮客運	13	6	3	0	1	7	0
苗栗客運	0	10	0	3	0	0	0
和欣客運	1	9	1	0	0	2	0
中台灣客運	9	5	3	3	2	8	0
捷順交通	1	5	3	0	0	4	0
四方公司	6	3	0	0	0	4	0
中鹿客運	18	5	3	0	1	1	2
總達客運	1	0	0	2	0	1	0
國光客運	0	0	2	0	0	2	0
建明客運	0	3	0	0	0	1	0
小計	97	139	41	21	25	83	14

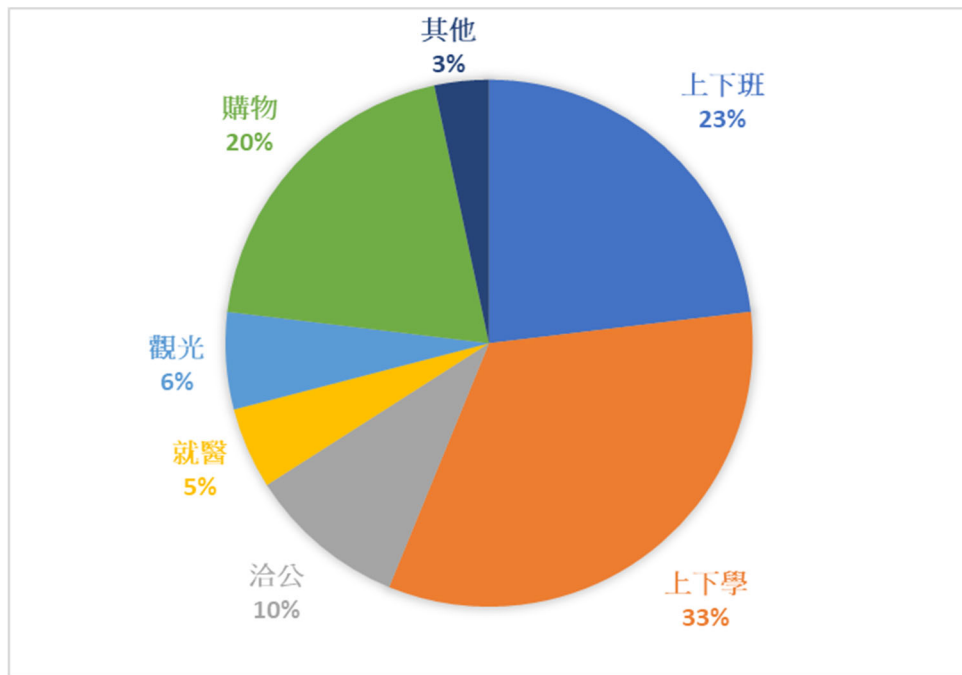


圖 5.6-1 乘客問卷-搭乘主要目的分布圖

5.6.2 搭乘主要目的滿意度差異分析

依受訪乘客之搭乘主要目的與滿意度進行分析，上下班之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，上下學之乘客滿意度平均值加總為 4.14 分，洽公之乘客滿意度平均值加總為 4.12 分，就醫之乘客滿意度平均值加總為 4.33 分，觀光之乘客滿意度平均值加總為 4.14 分，購物之乘客滿意度平均值加總為 4.28 分，其他之乘客滿意度平均值加總為 4.15 分，以乘客搭乘主要目的為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行統計分析， $F(C8)=0.82$ ， $P=0.55>0.05$ ，未達顯著水準，顯示搭乘主要目的對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.6-2 與圖 5.6-2。

表 5.6-2 搭乘主要目的滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4 駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	C8-5 駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
上下班	0.83	0.87	0.81	0.79	0.87	4.17	0.82	0.55	無顯著 差異
上下學	0.84	0.83	0.81	0.79	0.87	4.14			
洽公	0.80	0.83	0.82	0.81	0.86	4.12			
就醫	0.85	0.89	0.90	0.84	0.85	4.33			
觀光	0.82	0.87	0.78	0.80	0.87	4.14			
購物	0.84	0.89	0.82	0.82	0.91	4.28			
其他	0.86	0.83	0.81	0.79	0.86	4.15			

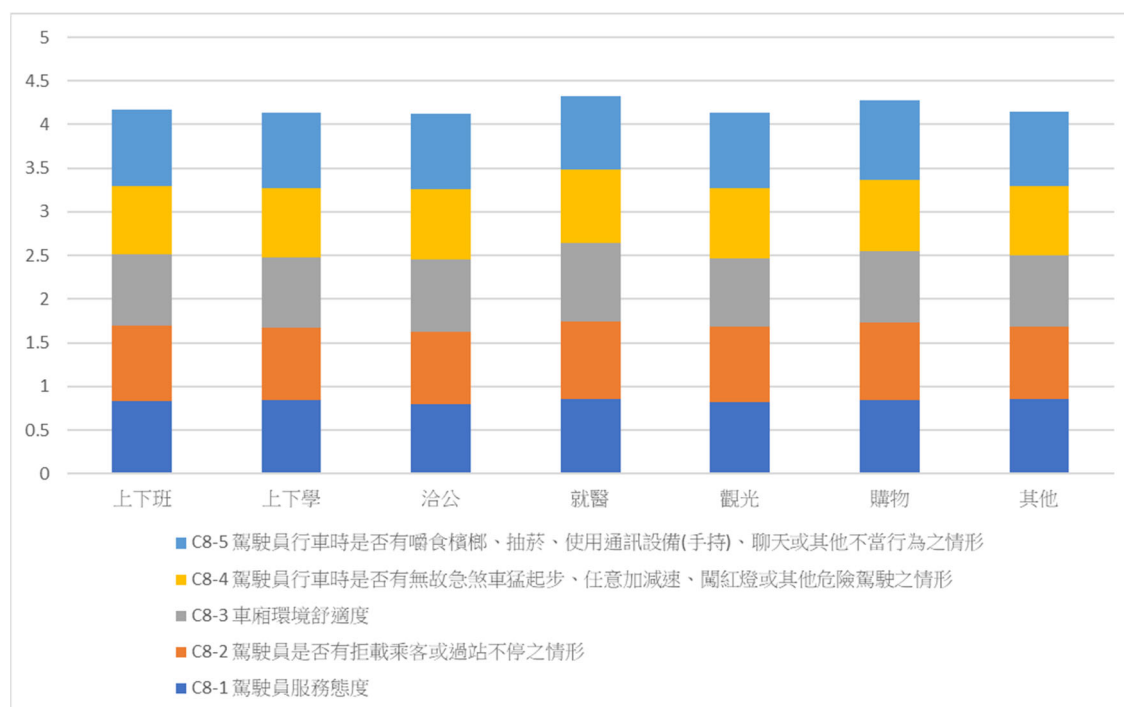


圖 5.6-2 搭乘主要目的滿意度差異圖

5.7 是否設籍於臺中市基本屬性說明

5.7.1 是否設籍臺中市基本資料分析

受訪乘客中，設籍於臺中市者共 341 人佔 81%，其他縣市者共 79 人佔 19%，彙整如表 5.7-1、圖 5.7-1。

表 5.7-1 乘客問卷之是否設籍臺中市彙整表

業者	是	否
台中客運	47	8
統聯客運	40	15
仁友客運	12	1
巨業交通	39	16
全航客運	38	7
豐原客運	27	3
東南客運	9	4
豐榮客運	25	5
苗栗客運	12	1
和欣客運	11	2
中台灣客運	24	6
捷順交通	10	3
四方公司	10	3
中鹿客運	27	3
總達客運	2	2
國光客運	4	0
建明客運	4	0
小計	341	79

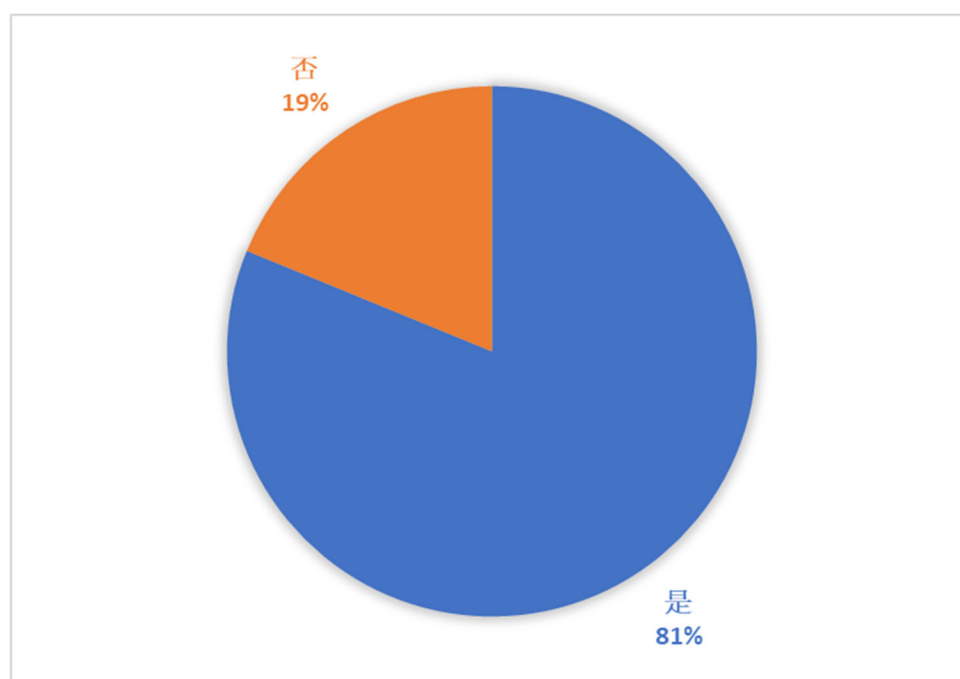


圖 5.7-1 乘客問卷-是否設籍臺中市分布圖

5.7.2 是否設籍臺中市滿意度差異分析

依受訪乘客之是否設籍臺中市與滿意度差異進行分析，是設籍臺中市之乘客滿意度平均值加總為 4.19 分，未設籍臺中市之乘客滿意度平均值加總為 4.16 分；以乘客是否設籍臺中市為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行 t 檢定， $t(C8)=-0.22$ ， $P=0.82>0.05$ ，未達顯著水準，顯示是否設籍臺中市對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.7-2 與圖 5.7-2。

表 5.7-2 是否設籍臺中市滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4	C8-5	乘客 滿意度 平均值 加總	T 檢定值 (在 95% 信賴水準 下)	P 值	說明
				駕駛員行車 時是否有無 故急煞車猛 起步、任意 加減速、闖 紅燈或其他 危險駕駛之 情形	駕駛員行車 時是否有嚼 食檳榔、抽 菸、使用通 訊設備(手 持)、聊天或 其他不當行 為之情形				
是	0.84	0.86	0.82	0.8	0.87	4.19	-0.22	0.82	無顯著 差異
否	0.84	0.85	0.81	0.79	0.87	4.16			

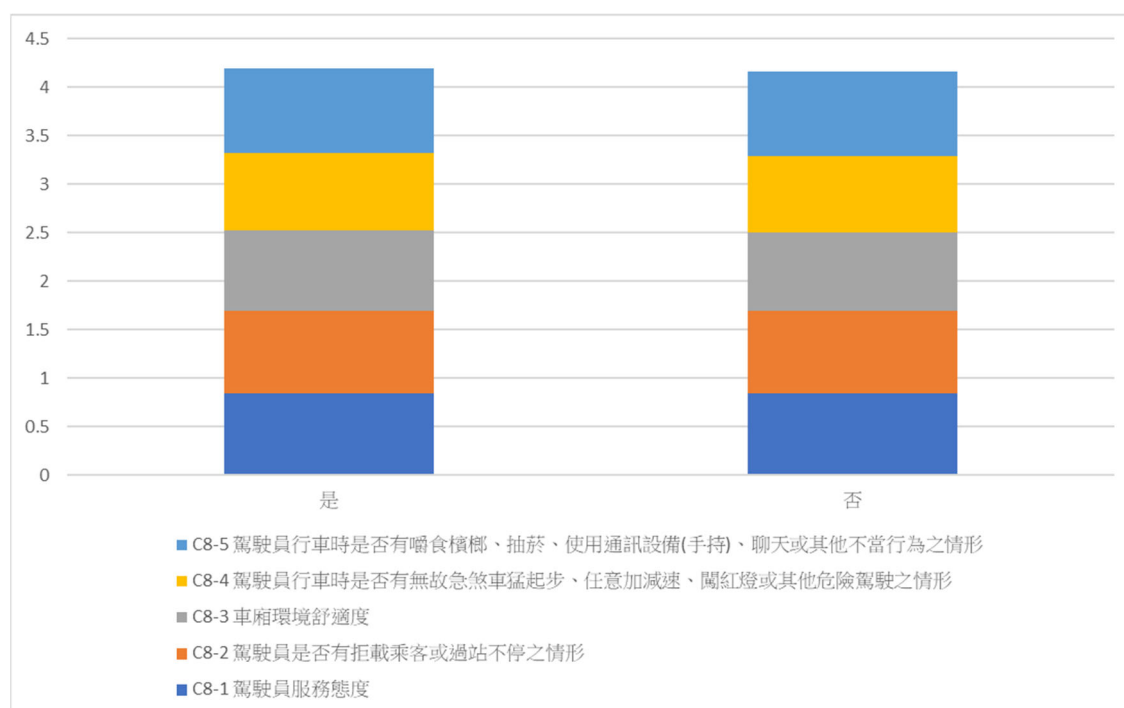


圖 5.7-2 是否設籍臺中市滿意度差異圖

5.8 問卷調查時間基本屬性說明

5.8.1 問卷調查時間基本資料分析

受訪乘客中，依問卷調查時間歸類，疫情前(110/05/18 前)共 240 人佔 57%，第三級警戒(110/05/19-110/07/26)共 134 人佔 32%，第二級警戒(110/07/27-110/09/10)共 46 人佔 11%，彙整如表 5.8-1、圖 5.8-1。

表 5.8-1 乘客問卷之調查時間彙整表

調查時間	受訪人數
疫情前(110/05/01-110/05/18)	240
第三級警戒(110/05/19-110/07/26)	134
第二級警戒(110/07/27-110/09/10)	46

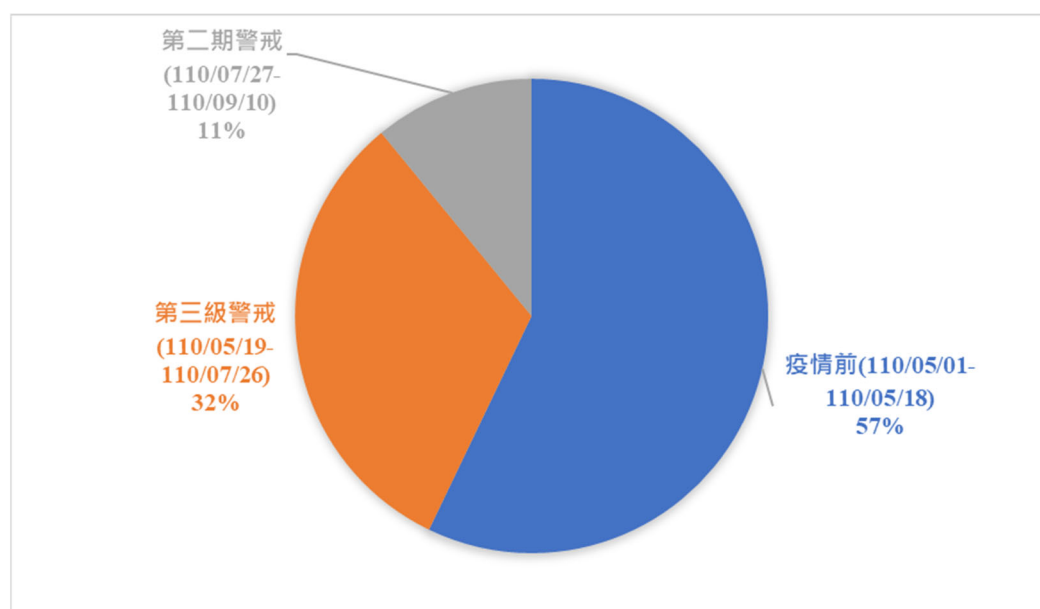


圖 5.8-1 乘客問卷-調查時間分布圖

5.8.2 問卷調查時間滿意度差異分析

依受訪乘客之調查期間與滿意度差異進行分析，疫情前((110/05/01-110/05/18)之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，第三級警戒(110/05/19-110/07/26)之乘客滿意度平均值加總為 4.17 分，第二級警戒(110/07/27-110/09/10)之乘客滿意度平均值加總為 4.28 分；以乘客問卷調查時間為自變項，「乘客滿意度平均值加總」為依變項進行 t 檢定， $F(C8)=0.79$ ， $P=0.46>0.05$ ，未達顯著水準，顯示問卷調查時間對於「乘客滿意度平均值加總」沒有顯著差異存在，彙整如表 5.8-2 與圖 5.8-2。

表 5.8-2 問卷調查時間滿意度平均值彙整表

調查項目	C8-1 駕駛員 服務態 度	C8-2 駕駛員 是否有 拒載乘 客或過 站不停 之情形	C8-3 車廂環 境舒適 度	C8-4 駕駛員行車時是 否有無故急煞車 猛起步、任意加 減速、闖紅燈或 其他危險駕駛之 情形	C8-5 駕駛員行車時是 否有嚼食檳榔、 抽菸、使用通訊 設備(手持)、聊 天或其他不當行 為之情形	乘客 滿意度 平均值 加總	F 值	P 值	說明
疫情前 (110/05/01- 110/05/18)	0.84	0.86	0.81	0.78	0.88	4.17	0.79	0.46	無顯著 差異
第三級警戒 (110/05/19- 110/07/26)	0.83	0.85	0.82	0.81	0.86	4.17			
第二級警戒 (110/07/27- 110/09/10)	0.85	0.88	0.83	0.85	0.87	4.28			

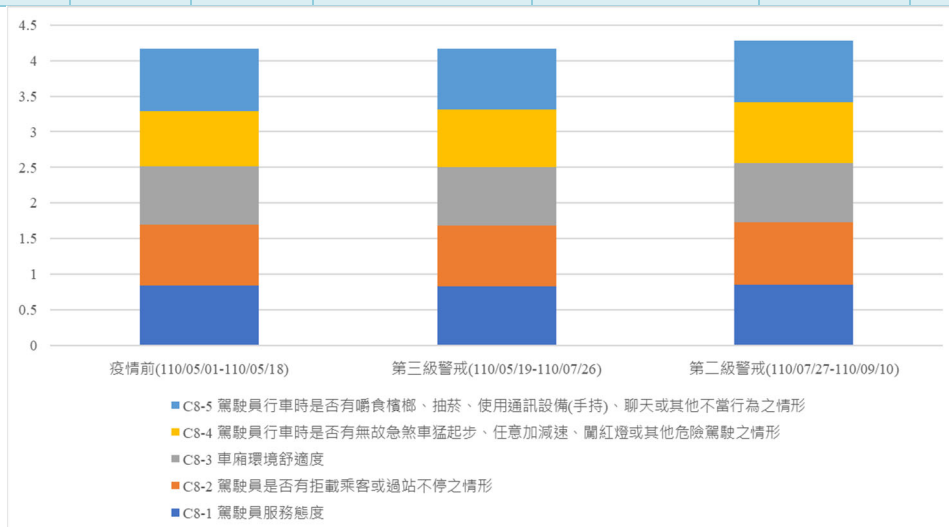


圖 5.8-2 問卷調查時間滿意度差異圖

第六章 評鑑成果分析

本章就以臺中市市區 17 家業者共計 248 條路線經過調查員、秘密調查員、乘客問卷及主管機關書面資料等兩階段查核作業之結果，茲分別就成績歸類分析、評鑑項目成果分析、公司評鑑總成績與臺中市區汽車客運整體服務品質成績等進行說明。

6.1 成績歸類分析

依五大評鑑項目 32+3 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」及「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」等十八項指標，滿分 46 分，依其比例放大至 100 分，即為受評路線之路線別評鑑成績。

公司別成績係依各受評業者計算，評鑑指標有「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「C8 民眾乘車滿意度」、「C9 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」等十四項指

標，滿分 54 分，依其比例放大至 100 分；並再加上「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」、「F2 不當服務乘客之相關新聞」與「F3 未正確使用代幣卡」等成績，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 44 條，80 分(含)到 89 分共計 9 條，70 分(含)到 79 分共計 1 條，路線成績如表 6.1-1 所示。

整體而言，在「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」與「C5 駕駛員行車期間之車內行為」等指標表現優異，達到滿分。

8 路、11 路、12 路、49 路、60 路 66 路、101 路、107 路、128 路、131 路、132 路、154 路、201 路、304 路與 700 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；8 路、11 路、14 路、29 路、128 路、133 路、163 路、201 路、290 路與 325 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；142 路、300 路與 310 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

15 路、29 路、66 路、102 路、132 路、133 路、142 路與 163 路等路線之「B1 車廂內環境及舒適度」；26 路、60 路、66 路、69 路、102 路、142 路、157 路與 284 路等路線之「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；6 路之「B3 下車鈴是否能夠正常使用」；8 路、12 路、26 路、27 路、33 路、41 路、69 路、70 路、71 路、72 路、82 路、101 路、107 路、108 路、128 路、131 路、132 路、142 路、200 路、201 路、284 路、290 路、304 路、307 路、324 路、657 路、700

路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」; 66 路之「車輛內備有 3 具車窗擊破器」; 157 路、163 路與 309 路等路線之「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標表現較不理想, 如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施, 提供準確性的路線資訊, 則會有進步空間。

657 路之「C2 駕駛員之服裝儀容」; 8 路、9 路、15 路、29 路、41 路、49 路、66 路、102 路、131 路、133 路、142 路、163 路與 290 路等路線之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」; 142 路與 163 路之「C4 駕駛員行駛之安全性」; 307 路之「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」等指標表現較不理想, 如能強化駕駛員行車期間之儀容、友善態度、安全性與確實配戴口罩, 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	C7	總計算分	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、有效期限內	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	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
6	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.34	96.38	優
8	2.00	3.00	1.00	2.00	1.90	4.00	1.00	1.40	1.00	1.00	1.00	5.00	1.60	2.40	3.60	4.00	3.00	0.80	39.70	86.30	甲
9	2.00	4.00	1.67	2.00	1.95	4.00	1.00	1.70	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.40	3.60	4.00	3.00	0.90	42.22	91.78	優
14	2.00	4.00	0.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	1.00	43.34	94.21	優
15	2.00	5.00	2.00	2.00	1.58	3.67	1.00	1.67	1.00	1.00	0.83	5.00	2.00	2.33	4.00	4.00	2.75	0.83	42.67	92.75	優
26	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
27	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.67	1.00	1.17	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.83	95.29	優
28	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
29	2.00	4.00	1.33	2.00	1.25	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.58	92.57	優
33	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.71	1.00	1.57	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.29	98.45	優
35	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.83	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.83	97.46	優
41	2.00	5.00	1.67	1.75	1.75	4.00	0.81	1.13	1.00	1.00	0.88	5.00	2.00	2.50	4.00	4.00	3.00	1.00	42.48	92.35	優
49	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
54	2.00	4.00	2.00	1.75	2.00	3.50	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	0.88	43.88	95.38	優
60	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
66	2.00	3.00	1.67	2.00	1.38	0.00	0.75	2.00	1.00	0.75	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.55	81.62	甲
69	2.00	5.00	1.67	2.00	1.67	2.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.34	94.21	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
70	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
71	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
72	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.83	43.50	94.57	優
82	2.00	5.00	2.00	2.00	1.83	4.00	1.00	1.56	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.39	98.67	優
93	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	3.80	4.00	3.00	1.00	45.80	99.57	優
101	2.00	3.00	1.67	2.00	2.00	3.60	1.00	0.40	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.67	90.59	優
102	2.00	5.00	1.67	2.00	1.25	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.92	91.13	優
107	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
108	2.00	4.00	2.00	1.67	1.92	4.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.92	95.47	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
128	2.00	2.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.33	87.67	甲
131	2.00	3.00	2.00	1.67	1.92	3.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.92	88.95	甲
132	2.00	3.00	2.00	2.00	1.42	3.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	41.75	90.76	優
133	2.00	4.00	1.33	2.00	1.50	3.50	1.00	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.08	89.30	甲
142	2.00	5.00	1.67	0.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	36.17	78.63	乙
154	2.00	3.00	2.00	1.75	1.88	3.75	1.00	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.13	93.75	優
156	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.50	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.50	98.91	優
157	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.67	1.00	2.00	1.00	1.00	0.33	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
163	2.00	4.00	0.67	2.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	37.67	81.89	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
200	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.20	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.20	3.60	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
201	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.82	1.00	1.27	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.86	0.91	40.86	88.83	甲
284	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	3.50	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
290	2.00	5.00	1.33	1.71	1.79	3.71	1.00	1.43	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	3.43	4.00	3.00	1.00	41.40	90.00	優
304	2.00	3.00	1.67	1.82	2.00	4.00	1.00	1.27	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.76	92.96	優
307	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.75	45.25	98.37	優
323	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
324	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.80	95.22	優
325	1.75	4.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.08	95.83	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
657	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
659	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.67	97.11	優
901	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.67	97.11	優
11(聯營)	2.00	3.00	0.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	92.76	優
12(聯營)	2.00	0.00	2.00	1.75	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.75	4.00	4.00	3.00	1.00	39.50	85.87	甲
300(聯營)	2.00	4.00	2.00	1.14	2.00	3.71	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.43	4.00	4.00	3.00	1.00	43.29	94.10	優
309(聯營)	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.67	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.67	99.28	優
310(聯營)	2.00	4.00	2.00	1.33	2.00	4.00	1.00	1.83	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.17	96.01	優
500(聯營)	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.60	96.96	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 具滅火器且在有效期限內	車輛內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
700(聯營)	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	84.78	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「D1 無障礙公車比率」、「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「B10 車齡比率」、「C9 駕駛員工時稽查」、「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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「F2 不當服務乘客之相關新聞」、「F3 未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時逐年辦理汰舊換新車輛；落實合理之駕駛時間；提升駕駛員操作無障礙設備熟悉度；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；及正確使用代幣卡等，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算 百分數	總分計算 百分數	F1	F2	F3	總分計算 百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	2.61	4.13	2.00	4.00	3.00	1.84	3.00	1.33	4.25	2.50	0.00	4.00	38.66	71.59	2.80	-0.20	-0.20	73.99

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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)以上共計 25 條，80 分(含)到 89 分共計 1 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」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」與「C5 駕駛員行車期間之車內行為」等指標表現優異，達到滿分。

63 路與 326 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；18 路、56 路、61 路、63 路、75 路、77 路、81 路、85 路、159 路、303 路、309 路與 326 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；59 路、63 路、303 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

63 路之「B1 車廂內環境及舒適度」；85 路之「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；23 路、81 路、85 路、300 路、301 路、303 路與 308 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；308 路之「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

85 路之「C2 駕駛員之服裝儀容」；159 路之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」等指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之儀容、友善態度，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	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	總分計算百分比	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
3	2.00	5.00	2.00	2.00	1.94	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.94	99.86	優
18	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	44.53	96.80	優
23	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	0.94	1.11	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.73	97.23	優
50	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.27	98.41	優
56	2.00	5.00	1.00	1.75	2.00	3.50	0.81	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.06	95.79	優
59	2.00	5.00	1.67	0.50	2.00	3.50	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.67	94.93	優
61	2.00	5.00	1.00	1.82	1.77	3.27	0.95	2.00	0.91	1.00	1.00	5.00	2.00	3.64	4.00	4.00	3.00	1.00	43.36	94.27	優
73	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.67	99.28	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
75	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	3.78	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.78	97.34	優
77	2.00	5.00	1.33	2.00	1.63	4.00	0.88	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	44.08	95.83	優
79	2.00	5.00	2.00	2.00	1.79	3.43	0.93	1.71	1.00	1.00	1.00	5.00	1.86	3.71	4.00	4.00	3.00	1.00	44.43	96.58	優
81	2.00	5.00	1.33	2.00	1.94	4.00	0.88	1.50	1.00	1.00	1.00	4.75	2.00	3.50	3.75	4.00	3.00	1.00	43.64	94.88	優
85	2.00	5.00	1.00	2.00	1.75	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.75	90.76	優
159	2.00	5.00	1.33	2.00	1.81	4.00	0.88	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.81	1.00	43.58	94.74	優
301	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.80	97.39	優
303	2.00	4.00	1.00	1.56	2.00	4.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.89	42.78	93.00	優
308	2.00	5.00	1.67	1.71	2.00	3.71	1.00	1.43	1.00	1.00	0.57	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.10	95.87	優
326	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
351	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
300(聯營)	2.00	4.00	2.00	2.00	1.88	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.38	96.47	優
309(聯營)	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	3.60	1.00	1.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.73	97.24	優
310(聯營)	2.00	4.00	1.67	1.60	2.00	3.60	1.00	1.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.67	94.93	優
500(聯營)	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.75	97.28	優
63(聯營)	2.00	3.00	1.33	0.57	1.57	3.71	1.00	1.71	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.90	88.92	甲
綠 2(53 路)	2.00	5.00	2.00	1.75	2.00	3.75	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.88	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.38	98.64	優
綠 3(53 路)	2.00	5.00	2.00	1.75	2.00	3.75	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.88	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.38	98.64	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.2.2 成績歸類-公司別成績

本期統聯客運公司別成績如表 6.1-4 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B10 車齡比率」、「C9 駕駛員工時稽查」、「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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「F3 未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新車輛；落實合理之駕駛時間；積極辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率；及正確使用代幣卡等，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	2.43	4.16	2.00	4.00	1.00	1.55	3.00	3.00	3.25	2.50	1.00	2.86	36.75	68.06	1.60	0.00	-0.15	69.51

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 4 條，80 分(含)到 89 分共計 1 條，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」、「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」、「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。

19 路與 30 路之「A2 公車無脫班比例」；30 路與 32 路之「A3 站牌資訊正確性」；283 路之「A4 車外路線資訊正確性」等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

30 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，如能於每日發車前自主管理車輛設施，提供準確的路線資訊，則會有進步空間。

358 路之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之友善態度，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	C7	總計算分	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	車廂內備有 1 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
19	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
30	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.20	3.20	4.00	3.00	1.00	40.20	87.39	甲
32	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
283	2.00	4.00	2.00	0.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.50	92.39	優
358	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	0.83	43.83	95.29	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.3.2 成績歸類-公司別成績

本期仁友客運公司別成績如表 6.1-6 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 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「B10 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」、「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」及「F3 未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新車輛；積極辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策；降低百萬公里肇事率；及正確使用代幣卡等，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	3.11	4.05	3.00	4.00	2.00	1.75	3.00	2.83	3.50	1.50	0.00	2.01	36.75	68.05	0.60	0.00	-0.05	68.60

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 13 條，80 分(含)到 89 分共計 2 條，路線成績如表 6.1-7 所示。

整體而言，在「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C2 駕駛員之服裝儀容」與「C4 駕駛員行駛之安全性」等指標表現優異，達到滿分。

309 路之「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」；164 路、165 路與 677 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；179 路、306 路與 353 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」等指標得分較不理想，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，則會有進步空間。

180 路之「B3 下車鈴是否能夠正常使用」；111 路、164 路、180 路、309 路、310 路、353 路與 688 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；677 路之「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

309 路之「C1 公車準點性」；306 路之「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」等指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之準點性與確實配戴口罩，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	C7	總計算分	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、有效期限內	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	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
111	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.50	98.91	優
164	2.00	0.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.67	86.24	甲
165	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.00	89.13	甲
178	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
179	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.33	98.54	優
180	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.75	97.28	優
305	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.89	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.78	4.00	4.00	3.00	1.00	45.67	99.28	優
306	2.00	4.00	1.00	2.00	1.75	3.75	1.00	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.25	4.00	3.75	2.81	0.63	41.69	90.63	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
353	2.00	4.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.33	94.20	優
677	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.75	1.00	0.75	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.50	92.39	優
688	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.40	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.07	97.98	優
699	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
300(聯營)	2.00	4.00	2.00	1.75	2.00	4.00	1.00	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.50	96.74	優
309(聯營)	1.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.50	92.39	優
310(聯營)	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.17	96.02	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.4.2 成績歸類-公司別成績

本期巨業交通之公司別成績如表 6.1-8 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B10 車齡比率」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「F2 不當服務乘客之相關新聞」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新車輛；落實合理之駕駛時間；提升駕駛員無障礙設備操作熟悉度；降低百萬公里肇事率；積極配合大眾運輸政策；提升駕駛員的駕駛行為與服務身障乘客友善態度，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	2.65	4.15	2.00	4.00	3.00	1.45	3.00	3.00	4.25	2.50	0.00	3.51	39.51	73.16	5.00	-0.60	0.00	77.56

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.5 全航客運

6.1.5.1 成績歸類-路線別成績

本期全航客運受評路線共計 7 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 2 條，80 分(含)到 89 分共計 5 條，路線成績如表 6.1-9 所示。

整體而言，在「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」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

11 路之「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」；11 路、12 路、58 路、65 路、158 路與 700 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；11 路與 58 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；12 路與 700 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善站位滯留、各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

58 路之「B1 車廂內環境及舒適度」；5 路、12 路、58 路、158 路與 700 路等路線之「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，如能於每日發車前自主管理車輛之環境舒適度，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

11 路與 58 路等路線之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間友善態度，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	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
5	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.75	1.00	1.13	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.88	93.21	優
58	2.00	1.00	1.00	2.00	1.59	4.00	0.91	1.09	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.73	3.82	4.00	2.86	1.00	38.00	82.61	甲
65	2.00	3.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	94.93	優
158	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	3.60	0.90	1.40	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.90	84.57	甲
11(聯營)	1.50	3.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.50	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.33	87.67	甲
12(聯營)	2.00	0.00	1.67	1.50	2.00	4.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.67	84.07	甲
700(聯營)	2.00	0.00	2.00	1.00	2.00	4.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.50	83.70	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.5.2 成績歸類-公司別成績

本期全航客運公司別成績如表 6.1-10 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「E1 業者網頁資訊查核」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「C9 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」、「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」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；落實合理之駕駛時間；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；積極改善缺失情形與配合大眾運輸政策；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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	1.00	2.08	4.37	2.00	3.00	2.00	3.04	3.00	2.83	4.00	2.00	0.00	1.51	33.83	62.65	5.00	0.00	0.00	67.65

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 73 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 42 條，80 分(含)到 89 分共計 27 條，70 分(含)到 79 分共計 3 條，60 分(含)到 69 分共計 1 條，路線成績如表 6.1-11 所示。

整體而言，11 路、264 路與 275 路等路線之「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」；11 路、12 路、63 路、90 路、91 路、92 路、153 路、171 路、172 路、182 路、183 路、185 路、186 路、202 路、203 路、206 路、208 路、210 路、213 路、215 路、216 路、218 路、220 路、223 路、226 路、227 路、232 路、235 路、237 路、238 路、239 路、252 路、253 路、258 路、260 路、263 路、264 路、265 路、269 路、270 路、271 路、272 路、273 路、275 路、276 路、278 路、279 路、280 路、287 路、288 路、821 路、850 路、865 路、866 路、900 路與 989 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；51 路、55 路、90 路、91 路、153 路、170 路、206 路、208 路、213 路、251 路、252 路、258 路、264 路、265 路、266 路、270 路、271 路、275 路、276 路、278 路、279 路與 989 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；219 路、263 路、271 路、850 路與 989 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線於站位滯留、脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

63 路、219 路、220 路、278 路、279 路與 287 路等路線之「B1 車廂內環境及舒適度」；203 路、209 路、219 路、258 路、264 路、265 路、275 路、278 路與 989 路等路線之「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；12 路、209 路、232 路、235 路、237 路、264 路、271 路、275 路、277 路、278 路、279 路、821 路與 989 路等路線之「B3

下車鈴是否能夠正常使用」；11 路、12 路、51 路、55 路、90 路、170 路、207 路、208 路、210 路、216 路、219 路、220 路、237 路、238 路、250 路、251 路、252 路、253 路、263 路、264 路、265 路、266 路、269 路、275 路、276 路、277 路、279 路、280 路、289 路、821 路與 989 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；260 路之「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」；210 路之「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」；219 路、220 路、238 路、239 路、250 路、251 路、253 路、265 路、269 路、272 路、275 路、276 路與 279 路等路線之「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

264 路之「C1 公車準點性」；153 路、209 路、210 路、265 路、路、275 路、277 路與 287 路等路線之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」；209 路與 275 路等路線之「C4 駕駛員行駛之安全性」；239 路、250 路、272 路、276 路與 278 路等路線之「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現較不理想，如能強化行車期間之準點性、駕駛員友善態度、安全性與確實配戴口罩，則會有進步空間。

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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
51	2.00	4.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.14	1.00	1.00	1.00	4.71	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.19	93.89	優
55	2.00	5.00	1.00	2.00	1.82	3.45	0.86	1.36	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.50	94.57	優
90	2.00	2.00	1.33	2.00	1.90	4.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.03	89.20	甲
91	2.00	3.00	1.33	2.00	2.00	3.71	1.00	1.71	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.86	42.62	92.64	優
92	2.00	2.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	92.76	優
153	2.00	2.00	1.00	2.00	1.79	3.86	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.14	4.00	4.00	3.00	1.00	40.79	88.66	甲
170	2.00	5.00	0.67	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	92.76	優
171	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
172	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
182	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
183	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
185	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
186	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
202	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
203	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
206	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.67	0.92	1.67	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.25	89.67	甲
207	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.33	96.38	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
208	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.50	92.39	優
209	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	39.67	86.24	甲
210	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	0.50	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.50	85.87	甲
211	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
212	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.67	97.11	優
213	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.60	88.26	甲
214	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
215	2.00	3.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.67	94.93	優
216	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
218	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
219	2.00	4.00	1.67	0.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.17	80.80	甲
220	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.33	0.83	0.67	1.00	1.00	0.67	5.00	1.67	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.17	82.97	甲
223	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
226	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
227	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
232	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
235	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.50	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.50	94.57	優
237	2.00	2.00	1.67	2.00	1.83	4.00	0.33	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.17	89.50	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
238	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.25	89.67	甲
239	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.67	40.67	88.41	甲
250	2.00	4.00	1.67	2.00	1.75	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	4.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.50	41.42	90.04	優
251	2.00	4.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.33	89.85	甲
252	2.00	0.00	1.00	2.00	1.75	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.75	84.24	甲
253	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	0.50	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
258	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
260	2.00	3.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	0.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	92.76	優
261	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.67	97.11	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
263	2.00	3.00	2.00	0.00	2.00	4.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.33	89.86	甲
264	0.00	3.00	1.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	29.00	63.04	丙
265	2.00	1.00	0.67	2.00	1.75	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.92	78.09	乙
266	2.00	4.00	0.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.33	92.02	優
267	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.67	99.28	優
269	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.00	89.13	甲
270	2.00	2.00	1.33	1.60	1.90	3.60	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	40.63	88.33	甲
271	2.00	1.00	1.33	0.00	2.00	4.00	0.50	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.83	84.41	甲
272	2.00	1.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.00	39.67	86.24	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
273	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
275	1.50	1.00	1.33	2.00	1.75	3.00	0.75	0.00	1.00	1.00	0.50	4.50	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00	33.33	72.46	乙
276	2.00	1.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.50	39.33	85.50	甲
277	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	0.50	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.17	87.33	甲
278	2.00	0.00	1.33	2.00	1.50	2.00	0.50	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.00	36.33	78.98	乙
279	2.00	2.00	1.33	2.00	1.50	4.00	0.50	0.00	1.00	1.00	0.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.33	83.33	甲
280	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.50	94.57	優
286	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
287	2.00	3.00	1.67	2.00	1.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.67	88.41	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
288	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
289	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
821	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.50	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.50	90.22	優
850	2.00	1.00	2.00	0.40	2.00	3.60	1.00	1.60	1.00	0.80	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.40	85.65	甲
865	2.00	2.55	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.55	94.67	優
866	2.00	2.55	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.55	94.67	優
900	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.60	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	4.50	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.70	88.48	甲
989	2.00	2.00	1.33	1.00	2.00	3.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.83	84.41	甲
11(聯營)	1.33	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	4.33	2.00	3.33	4.00	4.00	2.50	1.00	40.83	88.77	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
12(聯營)	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.67	1.17	1.00	0.83	1.00	5.00	1.67	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.33	85.51	甲
63(聯營)	2.00	3.00	2.00	2.00	1.40	3.60	0.80	1.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	3.60	3.00	1.00	42.20	91.74	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.6.2 成績歸類-公司別成績

本期豐原客運公司別成績如表 6.1-12 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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「B10 車齡比率」、「C8 民眾乘車滿意度」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 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」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「F3 未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新車輛；落實合理之駕駛時間；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；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；降低百萬公里肇事率；積極配合大眾運輸政策及正確使用代幣卡等，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	2.71	3.85	0.00	4.00	2.00	2.04	3.00	1.00	3.50	2.50	0.00	3.53	34.13	63.21	4.80	0.00	-0.10	67.91

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 7 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 4 條，80 分(含)到 89 分共計 3 條，路線成績如表 6.1-13 所示。

整體而言，在「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C1 公車準點性」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

97 路與 285 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；17 路、98 路與 285 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

98 路之「B1 車廂內環境及舒適度」；668 路之「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；17 路、98 路與 668 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；98 路之「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

7 路與 17 路之「C2 駕駛員之服裝儀容」指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之儀容，則會有進步空間。

表 6.1-13 東南客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
7	2.00	4.00	1.67	1.75	1.88	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.88	5.00	1.25	4.00	4.00	4.00	2.81	1.00	43.23	93.98	優
17	2.00	5.00	2.00	0.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.00	89.13	甲
97	2.00	2.00	1.67	2.00	1.94	3.75	1.00	1.75	0.88	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.98	91.27	優
98	2.00	5.00	1.67	0.50	0.63	4.00	1.00	0.25	1.00	1.00	0.75	5.00	1.75	3.75	4.00	3.75	3.00	1.00	40.05	87.05	甲
285	2.00	1.00	2.00	1.33	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.33	89.86	甲
616	1.80	4.00	2.00	1.60	2.00	4.00	0.90	1.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.10	95.87	優
668	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	3.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.67	92.76	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.7.2 成績歸類-公司別成績

本期東南客運公司別成績如表 6.1-14 所示。

整體而言，在「C9 駕駛員工時稽查」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分。

惟「C8 民眾乘車滿意度」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「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」、「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以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失情形與配合大眾運輸政策；降低百萬公里肇事率，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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	2.50	1.50	2.64	3.65	3.00	2.00	1.00	1.85	3.00	2.67	3.00	1.50	0.00	1.17	29.48	54.59	0.00	0.00	0.00	54.59

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 0 條，80 分(含)到 89 分共計 5 條，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」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」與「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

48 路、127 路與 228 路等路線之「A2 公車無脫班比例」；48 路與 89 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；40 路與 127 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

89 路之「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；40 路之「B3 下車鈴是否能夠正常使用」；40 路、48 路、89 路、127 路與 228 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；40 路之「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

228 路之「C1 公車準點性」；40 路之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」；40 路之「C4 駕駛員行駛之安全性」等指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之準點性、友善態度與安全性，則會有進步空間。

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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
40	2.00	2.00	1.67	1.50	2.00	4.00	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	3.00	3.50	3.00	1.00	36.92	80.26	甲
48	2.00	1.00	1.33	2.00	1.80	3.60	1.00	0.40	0.80	1.00	1.00	4.83	1.80	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	38.16	82.96	甲
89	2.00	2.00	1.33	2.00	1.67	2.67	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	3.33	3.00	1.00	38.00	82.60	甲
127	2.00	1.00	2.00	1.33	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	0.83	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.67	88.41	甲
228	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	3.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.75	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.08	82.79	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.8.2 成績歸類-公司別成績

本期豐榮客運公司別成績如表 6.1-16 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C9 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「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 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」、「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」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；適時以逐年辦理汰舊換新車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；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；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策；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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	1.50	3.35	4.33	3.00	4.00	0.00	3.79	3.00	2.00	3.50	0.00	0.00	1.17	32.64	60.45	0.00	0.00	0.00	60.45

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條，路線成績如表 6.1-17 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「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」、「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」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

181 路之「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」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
181	2.00	5.00	1.67	2.00	1.88	4.00	1.00	1.50	0.50	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.55	96.84	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.9.2 成績歸類-公司別成績

本期苗栗客運公司別成績如表 6.1-18 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「C9 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「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 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」、「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」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；適時以逐年辦理汰舊換新車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；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	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	0.00	3.75	4.18	3.00	4.00	1.00	2.88	3.00	1.83	3.75	2.50	4.00	1.50	38.39	71.10	0.00	0.00	0.00	71.10

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 1 條，80 分(含)到 89 分共計 1 條，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」、「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」、「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」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」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」指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例，則會有進步空間。

表 6.1-19 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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
160	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.83	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.83	88.77	甲
161	2.00	2.00	2.00	1.60	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.60	92.61	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.10.2 成績歸類-公司別成績

本期和欣客運公司別成績如表 6.1-20 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 駕駛員工時稽查」、「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「B10 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」、「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」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；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；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策；降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-20 和欣客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	1.07	4.55	3.00	1.00	3.00	3.71	3.00	1.50	4.00	2.00	1.00	1.51	35.34	65.44	0.20	0.00	0.00	65.64

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 15 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 15 條，路線成績如表 6.1-21 所示。

整體而言，在「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」、「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 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

155 路、302 路與 701 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；1 路之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

1 路之「B1 車廂內環境及舒適度」；162 路與 291 路等路線之「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，如能於每日發車前自主管理車輛之環境舒適度與張貼準確的路線資訊，則會有進步空間。

20 路之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之友善態度，則會有進步空間。

表 6.1-21 中台灣客運之路線別成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
1	2.00	5.00	2.00	0.80	1.50	4.00	0.80	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	43.70	95.00	優
20	2.00	5.00	2.00	2.00	1.75	4.00	0.88	1.75	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.38	96.47	優
25	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
37	2.00	4.00	1.67	2.00	1.80	4.00	0.90	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.97	95.59	優
95	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
151	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.71	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.71	97.20	優
152	1.80	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	0.95	2.00	1.00	1.00	1.00	4.90	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.65	99.24	優
155	2.00	4.00	1.33	1.71	2.00	3.71	0.86	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.43	4.00	4.00	3.00	1.00	43.04	93.57	優

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	總分計算百分數	等第
	班車於站位滯留超過 5 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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
162	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.50	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
281	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
282	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.67	99.28	優
291	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
302	2.00	5.00	0.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.67	97.11	優
658	2.00	5.00	2.00	1.75	2.00	4.00	0.94	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.69	99.32	優
701	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.33	98.54	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.11.2 成績歸類-公司別成績

本期中台灣客運公司別成績如表 6.1-22 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 駕駛員工時稽查」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B10 車齡比率」、「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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率；積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-22 中台灣客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	2.21	4.41	3.00	3.00	1.00	3.79	3.00	3.00	3.54	2.50	1.00	2.35	38.80	71.85	1.40	0.00	0.00	73.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.12 捷順交通

6.1.12.1 成績歸類-路線別成績

本期捷順交通受評路線共計 8 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 8 條，路線成績如表 6.1-23 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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」、「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」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

356 路與 956 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；357 路之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

356 路與 811 路等路線之「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，如能於每日發車前確實張貼準確的路線資訊，則會有進步空間。

表 6.1-23 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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
199	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.43	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.43	98.76	優
356	2.00	4.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.20	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	43.13	93.76	優
357	2.00	5.00	2.00	0.67	2.00	4.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.33	96.38	優
359	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
811	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.20	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.87	97.54	優
920	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.80	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.47	98.85	優
956	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	3.60	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.93	97.67	優
A1	2.00	5.00	2.00	1.81	2.00	3.86	1.00	1.72	1.00	1.00	1.00	4.97	2.00	3.94	4.00	4.00	3.00	1.00	45.31	98.50	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.12.2 成績歸類-公司別成績

本期捷順交通之公司別成績如表 6.1-24 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等指標表現優異，達到滿分。

惟「C9 駕駛員工時稽查」、「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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，如能落實合理之駕駛時間；提升無障礙設備操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；降低百萬公里肇事率；積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-24 捷順交通之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	4.18	4.18	2.00	4.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.54	2.50	2.00	1.84	41.57	76.99	0.80	0.00	0.00	77.79

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.13 四方公司

6.1.13.1 成績歸類-路線別成績

本期四方公司受評路線共計 8 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 7 條，80 分(含)到 89 分共計 1 條，路線成績如表 6.1-25 所示。

整體而言，在「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」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、與「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

354 路之「A2 公車無脫班比例」與 242 路「A3 站牌資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭的路線圖資訊，則會有進步空間。

242 路、352 路與 355 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；242 路「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」等指標表現較不理想，如能於每日發車前自主管理車輛之軟硬體設施，提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

表 6.1-25 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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
68	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	46.00	100.0	優
242	2.00	5.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	1.40	0.40	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.13	95.93	優
243	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.43	1.86	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.29	98.45	優
248	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.40	1.00	1.80	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.20	96.09	優
352	1.80	5.00	2.00	1.60	1.80	4.00	1.00	1.40	1.00	1.00	1.00	5.00	1.80	3.20	4.00	4.00	2.70	1.00	43.30	94.13	優
354	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.67	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.33	89.86	甲
355	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.60	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.60	96.96	優
922	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	1.60	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	44.87	97.54	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.13.2 成績歸類-公司別成績

本期四方公司之公司別成績如表 6.1-26 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 駕駛員工時稽查」與「D1 無障礙公車比率」等指標表現優異，達到滿分。

惟「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標表現較不理想，如能辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；確實更新公司網頁資訊；於期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失事項；降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-26 四方公司之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	4.49	4.20	3.00	4.00	1.00	1.50	1.50	2.50	3.75	2.00	0.00	4.19	38.13	70.61	0.20	0.00	0.00	70.81

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.14 中鹿客運

6.1.14.1 成績歸類-路線別成績

本期中鹿客運受評路線共計 16 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 10 條，80 分(含)到 89 分共計 6 條，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」、「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「C2 駕駛員之服裝儀容」等指標表現優異，達到滿分。

21 路、45 路、52 路、67 路、74 路、105 路、617 路、921 路與綠 1 等路線之「A2 公車無脫班比例」；21 路、67 路、99 路與 921 路等路線之「A3 站牌資訊正確性」；67 路與 99 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之脫班比例、公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

45 路與 123 路等路線之「B1 車廂內環境及舒適度」；21 路、45 路、67 路、99 路、105 路與 812 路等路線之「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，如能於每日發車前自主管理車輛之環境與張貼準確的路線資訊，則會有進步空間。

21 路、67 路、83 路與 99 路等路線之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」；617 路之「C4 駕駛員行駛之安全性」；617 路之「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之友善態度、安全性與確實配戴口罩，則會有進步空間。

表 6.1-27 中鹿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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
21	2.00	3.00	1.33	1.67	1.83	4.00	1.00	1.17	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.00	89.12	甲
45	2.00	3.00	2.00	1.67	1.58	3.67	1.00	1.17	1.00	1.00	1.00	4.29	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	40.70	88.48	甲
52	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優
67	2.00	3.00	1.00	1.00	1.63	4.00	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	4.25	2.00	2.50	3.50	4.00	3.00	1.00	38.13	82.88	甲
74	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.50	3.50	4.00	3.00	1.00	42.00	91.30	優
83	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
99	2.00	4.00	1.33	0.67	1.83	3.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	3.33	4.00	3.00	1.00	40.16	87.31	甲
105	2.00	3.00	1.67	2.00	1.69	4.00	0.88	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.25	4.00	3.75	3.00	1.00	41.23	89.64	甲

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分	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1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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
123	2.00	4.00	1.67	2.00	1.50	4.00	1.00	1.63	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	43.30	94.12	優
529	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	45.00	97.83	優
617	2.00	1.00	1.67	2.00	1.75	3.50	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	3.00	3.50	3.00	0.75	39.17	85.15	甲
655	2.00	4.00	1.71	1.80	1.84	3.92	0.99	1.63	1.00	1.00	1.00	4.88	2.00	3.51	3.82	3.92	2.98	0.98	42.96	93.40	優
812	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	0.83	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.50	94.57	優
813	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.75	97.28	優
921	2.00	3.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.60	2.00	4.00	4.00	3.50	2.63	1.00	42.06	91.42	優
綠 1 (800 路)	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	43.50	94.57	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.14.2 成績歸類-公司別成績

本期中鹿客運公司別成績如表 6.1-28 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「E1 業者網頁資訊查核」與「E2 申訴電話之建置及使用情形」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「C9 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」與「E5 百萬公里肇事死傷人數」與「F3 未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，如能考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；落實合理之駕駛時間；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；於期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失事項；降低百萬公里肇事率；確實使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.1-28 中鹿客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	1.00	2.06	4.12	1.00	2.00	2.00	2.09	3.00	3.00	3.75	1.50	1.00	4.50	34.02	63.00	0.80	0.00	-0.15	63.65

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.15 總達客運

6.1.15.1 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，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條，路線成績如表 6.1-29 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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」、「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」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

246 路之「A3 站牌資訊正確性」與「A4 車外路線資訊正確性」指標得分較不理想，如能改善各營運路線之公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

表 6.1-29 總達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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
246	2.00	4.00	1.00	1.20	1.90	4.00	0.90	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00	93.48	優

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.15.2 成績歸類-公司別成績

本期總達客運公司別成績如表 6.1-30 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 駕駛員工時稽查」與「E1 業者網頁資訊查核」等指標表現優異，達到滿分。

惟「B10 車齡比率」、「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」、「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逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；期限內提送主管機關指定報表；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策；降低百萬公里肇事率，則會有進步空間。

表 6.1-30 總達客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	1.25	4.20	3.00	1.00	1.00	0.00	3.00	2.83	3.50	1.50	1.00	1.34	29.62	54.85	0.20	0.00	0.00	55.05

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.16 國光客運

6.1.16.1 成績歸類-路線別成績

本期國光客運受評路線共計 2 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 1 條，80 分(含)到 89 分共計 1 條，路線成績如表 6.1-31 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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」、「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

A3 之「A2 公車無脫班比例」與「A3 站牌資訊正確性」指標得分較不理想，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，則會有進步空間。

表 6.1-31 國光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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
A2	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.00	95.65	優
A3	2.00	0.00	1.33	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.33	87.67	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.16.2 成績歸類-公司別成績

本期國光客運公司別成績如表 6.1-32 所示。

整體而言，在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C9 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備」、「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「B10 車齡比率」、「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」、「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，如能考量公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新車輛；積極辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練；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；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-32 國光客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	3.00	3.00	3.75	4.45	3.00	4.00	0.00	5.00	3.00	2.00	1.67	1.50	4.00	0.50	38.87	71.98	0.00	0.00	0.00	71.98

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.17 建明客運

6.1.17.1 成績歸類-路線別成績

本期建明客運受評路線共計 3 條路線，路線成績 90 分(含)以上共計 2 條，80 分(含)到 89 分共計 1 條，路線成績如表 6.1-33 所示。

整體而言，在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」、「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」、「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「C7 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」等指標表現優異，達到滿分。

661 路與 662 路等路線之「A4 車外路線資訊正確性」等指標得分較不理想，如能改善各營運路線之公車站牌、候車亭及車外所張貼的路線圖資訊，則會有進步空間。

39 路之「B1 車廂內環境及舒適度」；661 路與 662 路等路線之「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；39 路之「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」等指標表現較不理想，如能於每日發車前，自主管理車輛之軟硬體設施，以提供準確性的路線資訊，則會有進步空間。

39 路與 662 路之「C3 駕駛員行車期間之服務態度」；661 路之「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標表現較不理想，如能強化駕駛員行車期間之友善態度與遵循路線行駛，則會有進步空間。

表 6.1-33 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	C7	總計算分	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	駕駛員行車期間是否有配戴			
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46	100	
39	2.00	5.00	1.67	2.00	1.00	4.00	1.00	2.00	0.00	1.00	1.00	5.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	41.67	90.59	優
661	2.00	5.00	1.67	0.00	2.00	4.00	1.00	1.50	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.25	1.00	42.42	92.22	優
662	2.00	5.00	2.00	0.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	86.96	甲

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.17.2 成績歸類-公司別成績

本期建明客運公司別成績如表 6.1-34 所示。

整體而言，在「C9 駕駛員工時稽查」、「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「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「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」、「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裝設車輛之防夾設備；以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備；適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛；辦理駕駛員無障礙設備之教育訓練以提升操作熟悉度；期限內提送指定報表；積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.1-34 建明客運之公司別成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	總分計算百分數	F1	F2	F3	總分計算百分數+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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			建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	100	5	0(-1)	0(-1)	105
得分	2.00	1.00	3.13	4.20	3.00	3.00	1.00	2.54	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	1.34	35.71	66.13	0.00	0.00	0.00	66.13

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.18 各業者之成績歸類比較

6.1.18.1 成績歸類-路線別成績

各業者之路線別成績比較如表 6.1-35，此部分資料供各家汽車業者參考。

表 6.1-35 各業者之路線別平均成績表

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分
	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	駕駛員行車期間是否有配戴	
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46
台中客運	2.00	3.91	1.75	1.90	1.88	3.64	0.99	1.47	1.00	1.00	0.96	5.00	1.97	3.57	3.88	4.00	2.99	0.98	42.89
統聯客運	2.00	4.65	1.54	1.81	1.93	3.79	0.97	1.70	1.00	1.00	0.98	4.99	1.95	3.88	3.99	4.00	2.99	1.00	44.17
仁友客運	2.00	3.60	1.60	1.60	2.00	4.00	1.00	1.76	1.00	1.00	1.00	4.90	2.00	3.64	3.84	4.00	3.00	0.97	42.91
巨業交通	1.93	3.87	1.78	1.98	1.98	3.98	0.98	1.57	1.00	0.98	1.00	4.90	2.00	3.94	4.00	3.98	2.99	0.98	43.84

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分
	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	駕駛員行車期間是否有配戴	
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46
全航客運	1.93	1.43	1.67	1.79	1.94	3.91	0.97	1.23	1.00	1.00	1.00	4.79	2.00	3.53	3.97	4.00	2.98	1.00	40.14
豐原客運	1.96	2.54	1.67	1.88	1.92	3.71	0.88	1.45	0.99	0.99	0.87	4.90	1.99	3.86	3.96	3.99	2.99	0.95	41.50
東南客運	1.97	3.71	1.81	1.31	1.78	3.82	0.99	1.11	0.98	1.00	0.95	5.00	1.71	3.96	4.00	3.96	2.97	1.00	42.03
豐榮客運	2.00	1.20	1.67	1.77	1.89	3.52	0.95	0.73	0.91	1.00	0.97	4.72	1.96	3.52	3.80	3.77	3.00	1.00	38.38
苗栗客運	2.00	5.00	1.67	2.00	1.88	4.00	1.00	1.50	0.50	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	44.55
和欣客運	2.00	1.50	2.00	1.80	2.00	4.00	0.92	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	41.72
中台灣客運	1.99	4.67	1.78	1.88	1.94	3.95	0.95	1.70	1.00	1.00	1.00	4.99	2.00	3.87	4.00	4.00	3.00	1.00	44.72
捷順交通	2.00	4.88	1.75	1.81	2.00	3.86	1.00	1.72	1.00	1.00	1.00	4.97	2.00	3.94	4.00	4.00	3.00	1.00	44.93
四方公司	1.98	4.38	1.88	1.95	1.98	3.88	1.00	1.60	0.93	1.00	1.00	4.88	1.96	3.85	4.00	4.00	2.96	1.00	44.23

路線別	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	總計算分
	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	駕駛員行車期間是否有配戴	
配分	2	5	2	2	2	4	1	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	46
中鹿客運	2.00	3.19	1.71	1.80	1.84	3.92	0.99	1.63	1.00	1.00	1.00	4.88	2.00	3.51	3.82	3.92	2.98	0.98	42.17
總達客運	2.00	4.00	1.00	1.20	1.90	4.00	0.90	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	43.00
國光客運	2.00	1.50	1.67	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	42.17
建明客運	2.00	5.00	1.78	0.67	1.67	4.00	1.00	1.50	0.67	1.00	1.00	4.67	2.00	2.67	4.00	4.00	2.75	1.00	41.38
受評業者 平均值	1.99	3.47	1.69	1.71	1.91	3.88	0.97	1.57	0.94	1.00	0.98	4.92	1.97	3.72	3.96	3.98	2.98	0.99	42.63

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.1.18.2 成績歸類-公司別成績

各業者之公司別成績比較如表 6.1-36，此部分資料供各家業者參考。

表 6.1-36 各業者之公司別平均成績表

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	F1	F2	F3	總分計算+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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	礙設備 駕駛員是否熟悉操作公車無障	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		機別 建立駕駛員服務身障乘客獎懲	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	5	0(-1)	0(-1)	59
台中客運	3.00	3.00	2.61	4.13	2.00	4.00	3.00	1.84	3.00	1.33	4.25	2.50	0.00	4.00	38.66	2.80	-0.20	-0.20	41.06
統聯客運	3.00	3.00	2.43	4.16	2.00	4.00	1.00	1.55	3.00	3.00	3.25	2.50	1.00	2.86	36.75	1.60	0.00	-0.15	38.20
仁友客運	3.00	3.00	3.11	4.05	3.00	4.00	2.00	1.75	3.00	2.83	3.50	1.50	0.00	2.01	36.75	0.60	0.00	-0.05	37.30
巨業交通	3.00	3.00	2.65	4.15	2.00	4.00	3.00	1.45	3.00	3.00	4.25	2.50	0.00	3.51	39.51	5.00	-0.60	0.00	43.91
全航客運	3.00	1.00	2.08	4.37	2.00	3.00	2.00	3.04	3.00	2.83	4.00	2.00	0.00	1.51	33.83	5.00	0.00	0.00	38.83

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	F1	F2	F3	總分計算+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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	礙設備 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		機別 建立駕駛員服務身障乘客獎懲	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	5	0(-1)	0(-1)	59
豐原客運	3.00	3.00	2.71	3.85	0.00	4.00	2.00	2.04	3.00	1.00	3.50	2.50	0.00	3.53	34.13	4.80	0.00	-0.10	38.83
東南客運	2.50	1.50	2.64	3.65	3.00	2.00	1.00	1.85	3.00	2.67	3.00	1.50	0.00	1.17	29.48	0.00	0.00	0.00	29.48
豐榮客運	3.00	1.50	3.35	4.33	3.00	4.00	0.00	3.79	3.00	2.00	3.50	0.00	0.00	1.17	32.64	0.00	0.00	0.00	32.64
苗栗客運	3.00	0.00	3.75	4.18	3.00	4.00	1.00	2.88	3.00	1.83	3.75	2.50	4.00	1.50	38.39	0.00	0.00	0.00	38.39
和欣客運	3.00	3.00	1.07	4.55	3.00	1.00	3.00	3.71	3.00	1.50	4.00	2.00	1.00	1.51	35.34	0.20	0.00	0.00	35.54
中台灣客運	3.00	3.00	2.21	4.41	3.00	3.00	1.00	3.79	3.00	3.00	3.54	2.50	1.00	2.35	38.80	1.40	0.00	0.00	40.20
捷順交通	3.00	3.00	4.18	4.18	2.00	4.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.54	2.50	2.00	1.84	41.57	0.80	0.00	0.00	42.37
四方公司	3.00	3.00	4.49	4.20	3.00	4.00	1.00	1.50	1.50	2.50	3.75	2.00	0.00	4.19	38.13	0.20	0.00	0.00	38.33

公司別	B8	B9	B10	C8	C9	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6	總分計算	F1	F2	F3	總分計算+加扣分項目
	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	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	礙設備 駕駛員是否熟悉操作公車無障	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		機別 建立駕駛員服務身障乘客獎懲	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	3	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	54	5	0(-1)	0(-1)	59
中鹿客運	3.00	1.00	2.06	4.12	1.00	2.00	2.00	2.09	3.00	3.00	3.75	1.50	1.00	4.50	34.02	0.80	0.00	-0.15	34.67
總達客運	3.00	3.00	1.25	4.20	3.00	1.00	1.00	0.00	3.00	2.83	3.50	1.50	1.00	1.34	29.62	0.20	0.00	0.00	29.82
國光客運	3.00	3.00	3.75	4.45	3.00	4.00	0.00	5.00	3.00	2.00	1.67	1.50	4.00	0.50	38.87	0.00	0.00	0.00	38.87
建明客運	2.00	1.00	3.13	4.20	3.00	3.00	1.00	2.54	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	1.34	35.71	0.00	0.00	0.00	35.71
受評業者 平均值	2.91	2.29	2.79	4.19	2.41	3.24	1.59	2.42	2.91	2.40	3.51	1.94	1.12	2.28	36.01	1.38	-0.05	-0.04	37.30

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位

6.2 評鑑項目成果分析

本節針對臺中市市區受評業者 17 家，依「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」與「F 加扣分項目」等五大評鑑項目與加扣分項目，32+3 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 11 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」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」等十項，評鑑成績共計 23 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 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等九項，評鑑成績共計 31 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 23 分。

「F 加扣分項目」之評鑑指標有「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」、「F2 不當服務乘客之相關新聞」、「F3 未正確使用代幣卡」等三項，該項評鑑成績最高為 5 分，最低為-2 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。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-1 台中客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	3.91	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.75	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.90	1.71
合計		11	9.56	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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」、「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」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-2 台中客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.88	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.64	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.47	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.96	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.61	2.79
合計		23	19.55	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之友善態度、安全性、確實配戴口罩，以提升旅客搭乘滿意度，與落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-3 台中客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.97	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.57	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.88	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	0.98	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.13	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.41
合計		31	28.52	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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，若能再精進駕駛員操作無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-4 台中客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.84	2.42
合計		12	8.84	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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」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 6.2-5 台中客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.33	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	4.25	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	4.00	2.28
合計		23	15.08	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.1.6 評鑑項目-F 加扣分項目

台中客運之加扣分項目成績如表 6.2-6 所示。「F2 不當服務乘客之相關新聞」、「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分略低於業者平均得分，若能再精進駕駛員友善服務態度與正確使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.2-6 台中客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2分； 最高5分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	2.80	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	-0.2	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	-0.2	-0.04
合計		5(-2)	2.40	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-7 所示。「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站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-7 統聯客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	4.65	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.54	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.81	1.71
合計		11	10.00	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-8 所示。「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-8 統聯客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.93	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.79	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.97	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.70	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.98	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.43	2.79
合計		23	19.80	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-9 所示。「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之服裝儀容與友善態度，以提升旅客搭乘滿意度，與落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-9 統聯客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.99	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.95	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.88	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.99	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.16	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.41
合計		31	28.96	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-10 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」等指標得分略低於業者平均得分，若能再精進駕駛員無障礙設備教育訓練與操作熟悉度，應會有進步空間。

表 6.2-10 統聯客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.55	2.42
合計		12	6.55	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-11 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，若能再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 6.2-11 統聯客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	3.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.25	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.12

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	2.86	2.28
合計		23	15.61	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.2.6 評鑑項目-F 加扣分項目

統聯客運之加扣分項目成績如表 6.2-12 所示。「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分略低於業者平均得分，若能正確使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.2-12 統聯客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2分； 最高5分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	1.60	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	-0.15	-0.04
合計		5(-2)	1.45	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-13 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站牌與車外資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-13 仁友客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	3.60	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.60	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.60	1.71
合計		11	8.80	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 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 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.76	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	3.11	2.79
合計		23	20.87	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-15 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 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」與「C8 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、友善態度、安全性、確實配戴口罩，以提升旅客搭乘滿意度，應會有進步空間。

表 6.2-15 仁友客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.90	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.64	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.84	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	4.00	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	0.97	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.05	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	29.40	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-16 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，若能再精進駕駛員操作無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-16 仁友客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.75	2.42
合計		12	7.75	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-17 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，若能期限內提送指定報表、積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策與減少肇事事務，則會有進步空間。

表 6.2-17 仁友客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.83	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.50	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	2.01	2.28
合計		23	12.84	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.3.6 評鑑項目-F 加扣分項目

仁友客運之加扣分項目成績如表 6.2-18 所示。「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分略低於業者平均得分，若能正確使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.2-18 仁友客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	0.60	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	-0.05	-0.04
合計		5(-2)	0.55	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-19 所示。「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」略低於業者平均得分，若能減少各營運路線之站位滯留情形，應會有進步空間。

表 6.2-19 巨業交通之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.93	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	3.87	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.78	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.98	1.71
合計		11	9.56	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-20 所示。「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-20 巨業交通之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.98	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.98	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.98	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.57	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.98	1.00

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.65	2.79
合計		23	20.14	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-21 所示。「C1 公車準點性」、「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、確實配戴口罩，以提升旅客搭乘滿意度，及落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-21 巨業交通之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.90	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.94	3.72
	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	3.98	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	0.98	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.15	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.41
合計		31	28.94	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-22 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，若能再精進駕駛員操作無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-22 巨業交通之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.45	2.42
合計		12	8.45	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-23 所示。「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 6.2-23 巨業交通之 E 評鑑項目成績表

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(23分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	3.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	4.25	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	3.51	2.28
合計		23	16.26	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.4.6 評鑑項目-F 加扣分項目

巨業交通之加扣分項目成績如表 6.2-24 所示。「F2 不當服務乘客之相關新聞」等指標得分略低於業者平均得分，若能再精進駕駛員友善服務態度，則會有進步空間。

表 6.2-24 巨業交通之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2分； 最高5分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	5.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	-0.60	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	4.40	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-25 所示。「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」與「A3 站牌資訊正確性」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位滯留、脫班比例與站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-25 全航客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.93	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	1.43	3.47
	A3 站牌資訊正確性	2	1.67	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.79	1.71
合計		11	6.82	8.86

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-26 所示。「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能落實各營運車輛每日出車前自主管理、配合公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備與逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-26 全航客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.94	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.91	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.97	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.23	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	1.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.08	2.79
合計		23	17.13	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-27 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、友善態度與落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-27 全航客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.79	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.53	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.98	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.37	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.41
合計		31	28.64	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-28 所示。「D1 無障礙公車比率」指標得分略低於業者平均得分，若能配合公司財務狀況逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，則會有進步空間。

表 6.2-28 全航客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.04	2.42
合計		12	8.04	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-29 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，若能減少肇事事故與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-29 全航客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.83	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	4.00	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.51	2.28
合計		23	13.34	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.5.6 評鑑項目-F 加扣分項目

全航客運之加扣分項目成績如表 6.2-30 所示。

表 6.2-30 全航客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	5.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	5.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-31 所示。「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車無脫班比例」與「A3 站牌資訊正確性」等指標得分略低於業者平均得分，若能改善各營運路線之站位滯留、脫班比例與站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-31 豐原客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.96	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	2.54	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.67	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.88	1.71
合計		11	8.05	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-32 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」、「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「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-32 豐原客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.92	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.71	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.88	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.45	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.99	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	0.99	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.87	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.71	2.79
合計		23	19.52	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-33 所示。「C1 公車準點性」、「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、確實配戴口罩，以提升旅客搭乘滿意度，及落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-33 豐原客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.90	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.99	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.86	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.96	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.99	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.99	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	0.95	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	3.85	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	0.00	2.41
合計		31	26.49	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-34 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，若能再精進駕駛員操作無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-34 豐原客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.04	2.42
合計		12	8.04	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-35 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務原因進入深入探討與分析，則會有進步空間。

表 6.2-35 豐原客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.50	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	3.53	2.28
合計		23	13.53	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.6.6 評鑑項目-F 加扣分項目

豐原客運之加扣分項目成績如表 6.2-36 所示。「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分略低於業者平均得分，若能正確使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.2-36 豐原客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	4.80	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	-1.0	-0.04
合計		5(-2)	4.70	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-37 所示。「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」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，若能改善各營運路線之站位滯留與車外資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-37 東南客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.97	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	3.71	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.81	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.31	1.71
合計		11	8.80	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-38 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」、「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」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能落實各營運車輛每日出車前自主管理、配合公司財務狀況裝置防夾設備、設定短中長期計畫擴充紀錄器留存設備及適時以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-38 東南客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.78	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.82	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.11	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.98	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.95	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	2.50	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	1.50	2.29
	B10 車齡比率	5	2.64	2.79
合計		23	17.27	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.7.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

東南客運之旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績如表 6.2-39 所示。「C2 駕駛員之服裝儀容」、「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」與「C8 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之服裝儀容、車內行為及遵循路線行駛，以提升旅客搭乘滿意度，應會有進步空間。

表 6.2-39 東南客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.71	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.96	3.72
	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	3.96	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	3.65	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	29.25	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-40 所示。「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」等指標得分略低於業者平均得分，若能配合公司財務狀況裝適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，再精進駕駛員無障礙設備教育訓練與操作熟悉度，應會有進步空間。

表 6.2-40 東南客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.85	2.42
合計		12	4.85	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-41 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，若能期限內提送指定報表、積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策，及減少肇事事故，則會有進步空間。

表 6.2-41 東南客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.67	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.00	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.17	2.28
合計		23	11.34	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.7.6 評鑑項目-F 加扣分項目

東南客運之加扣分項目成績如表 6.2-42 所示。

表 6.2-42 東南客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	0.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-43 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脫班比例與站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-43 豐榮客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	1.20	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.67	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.77	1.71
合計		11	6.64	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-44 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」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」與「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，應會有進步空間。

表 6.2-44 豐榮客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.89	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.52	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.95	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	0.73	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.91	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	0.97	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	1.50	2.29
	B10 車齡比率	5	3.35	2.79
合計		23	17.82	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-45 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「C5 駕駛員行車期間之車內行為」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、服裝儀容、友善態度、安全性與車內行為，以提升旅客搭乘滿意度，應會有進步空間。

表 6.2-45 豐榮客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.72	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.96	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.52	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.80	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.77	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.33	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	29.10	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-46 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，若能再精進駕駛員無障礙設備教育訓練，應會有進步空間。

表 6.2-46 豐榮客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	0.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.79	2.42
合計		12	7.79	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-47 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」、「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，若能再精進申訴電話使用情形、期限內提送指定報表、積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策，及減少肇事事故，則會有進步空間。

表 6.2-47 豐榮客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.50	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	0.00	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.17	2.28
合計		23	9.67	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.8.6 評鑑項目-F 加扣分項目

豐榮客運之加扣分項目成績如表 6.2-48 所示。

表 6.2-48 豐榮客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-49 所示。「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站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-49 苗栗客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	5.00	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.67	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.71
合計		11	10.67	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-50 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「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，應會有進步空間。

表 6.2-50 苗栗客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.88	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.50	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.50	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	0.00	2.29
	B10 車齡比率	5	3.75	2.79
合計		23	17.63	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-51 所示。「C8 民眾乘車滿意度」等指標得分略低於業者平均得分，若能再強化駕駛員之友善態度，以提升民眾搭乘滿意度，應會有進步空間。

表 6.2-51 苗栗客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.18	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	30.18	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-52 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，若能再精進駕駛員無障礙設備教育訓練，應會有進步空間。

表 6.2-52 苗栗客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.88	2.42
合計		12	7.88	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-53 所示。「E2 申訴電話之建置及使用情形」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，若能再精進申訴電話接聽情形與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-53 苗栗客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.83	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.50	2.28
合計		23	16.58	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.9.6 評鑑項目-F 加扣分項目

苗栗客運之加扣分項目成績如表 6.2-54 所示。

表 6.2-54 苗栗客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-55 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得分略低於業者平均得分，若能改善各營運路線之脫班比例，應會有進步空間。

表 6.2-55 和欣客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	1.50	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	2.00	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.80	1.71
合計		11	7.30	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-56 所示。「B3 下車鈴是否能夠正常使用」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-56 和欣客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.92	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	1.07	2.79
合計		23	18.99	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-57 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，若能再強化駕駛員之友善態度，應會有進步空間。

表 6.2-57 和欣客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.50	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.55	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	30.05	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-58 所示。「D1 無障礙公車比率」指標得分略低於業者平均得分，若能配合公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，應會有進步空間。

表 6.2-58 和欣客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.71	2.42
合計		12	7.71	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-59 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，若能再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與積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-59 和欣客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	1.50	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	4.00	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.51	2.28
合計		23	13.01	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.10.6 評鑑項目-F 加扣分項目

和欣客運之加扣分項目成績如表 6.2-60 所示。

表 6.2-60 和欣客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	0.20	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.20	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-61 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-61 中台灣客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.99	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	4.67	3.47
	A3 站牌資訊正確性	2	1.78	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.88	1.71
合計		11	10.32	8.86

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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設備與安全成績如表 6.2-62 所示。「B3 下車鈴是否能夠正常使用」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-62 中台灣客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.94	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.95	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.95	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.70	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.21	2.79
合計		23	19.75	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-63 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-63 中台灣客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.99	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.87	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.41	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	30.27	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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 6.2-64 所示。「D1 無障礙公車比率」與「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，若能配合公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，積極辦理無障礙設備之教育訓練，應會有進步空間。

表 6.2-64 中台灣客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.79	2.42
合計		12	7.79	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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成績如表 6.2-65 所示。「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 中台灣客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	3.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.54	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	2.35	2.28
合計		23	15.39	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.11.6 評鑑項目-F 加扣分項目

中台灣客運之加扣分項目成績如表 6.2-66 所示。

表 6.2-66 中台灣客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	1.40	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.12 捷順交通

6.2.12.1 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 6.2-67 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-67 捷順交通之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	4.88	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.75	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.81	1.71
合計		11	10.44	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.12.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

捷順交通之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-68 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 6.2-68 捷順交通之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.86	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.72	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	4.18	2.79
合計		23	21.76	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.12.3 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 6.2-69 所示。「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之友善態度，以提升旅客搭乘滿意度，及落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-69 捷順交通之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.97	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.94	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.18	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	2.00	2.41
合計		31	29.09	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-70 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，若能再精進駕駛員操作無障礙設備熟悉度，則會有進步空間。

表 6.2-70 捷順交通之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	3.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.33	2.42
合計		12	9.33	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.12.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

捷順交通之公司經營與管理成績如表 6.2-71 所示。「E6 其他大眾運輸政策之配合度」指標得分略低於業者平均得分，若能積極配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-71 捷順交通之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	3.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.54	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	2.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.84	2.28
合計		23	15.88	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.12.6 評鑑項目-F 加扣分項目

捷順交通之加扣分項目成績如表 6.2-72 所示。

表 6.2-72 捷順交通之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者 平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲 機制	5	0.80	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.80	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.13 四方公司

6.2.13.1 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 6.2-73 所示。「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」指標得分略低於業者平均得分，若能改善各營運路線之站位滯留，應會有進步空間。

表 6.2-73 四方公司之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	1.98	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	4.38	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.88	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.95	1.71
合計		11	10.19	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.13.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

四方公司之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-74 所示。「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，若能落實各營運車輛每日出車前自主管理，應會有進步空間。

表 6.2-74 四方公司之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.98	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.88	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.60	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.93	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	4.49	2.79
合計		23	21.88	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.13.3 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 6.2-75 所示。「C1 公車準點性」、「C2 駕駛員之服裝儀容」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、服裝儀容與遵循路線行駛，應會有進步空間。

表 6.2-75 四方公司之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.88	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	1.96	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.85	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.96	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.20	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	29.85	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-76 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，若能再精進駕駛員無障礙設備教育訓練與操作熟悉度，應會有進步空間。

表 6.2-76 四方公司之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	1.50	2.42
合計		12	6.50	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.13.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

四方公司之公司經營與管理成績如表 6.2-77 所示。「E1 業者網頁資訊查核」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，若能再精進公司網頁資訊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 6.2-77 四方公司之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	1.50	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.50	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	0.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	4.19	2.28
合計		23	13.94	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.13.6 評鑑項目-F 加扣分項目

四方公司之加扣分項目成績如表 6.2-78 所示。

表 6.2-78 四方公司之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.20	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.20	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.14 中鹿客運

6.2.14.1 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 6.2-79 所示。「A2 公車無脫班比例」指標得略低於業者平均得分，若能改善各營運路線之脫班比例，應會有進步空間。

表 6.2-79 中鹿客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	3.19	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.71	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.80	1.71
合計		11	8.70	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.14.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

中鹿客運之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-80 所示。「B1 車廂內環境及舒適度」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能落實各營運車輛每日出車前自主管理、配合公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備與適時以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-80 中鹿客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.84	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	3.92	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.63	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	1.00	2.29
	B10 車齡比率	5	2.06	2.79
合計		23	17.4	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.14.3 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 6.2-81 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」、「C5 駕駛員行車期間之車內行為」、「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」、「C8 民眾乘車滿意度」與「C9 駕駛員工時稽查」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、友善態度、安全性、車內行為、確實配戴口罩，以提升旅客搭乘滿意度，及落實合理駕駛時間，應會有進步空間。

表 6.2-81 中鹿客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.88	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	3.51	3.72
	C4 駕駛員行駛之安全性	4	3.82	3.96
	C5 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.92	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.98	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	0.98	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.12	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	1.00	2.41
合計		31	27.21	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-82 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」等指標得分略低於業者平均得分，若能配合公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，再精進駕駛員無障礙設備熟悉度，應會有進步空間。

表 6.2-82 中鹿客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	2.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.09	2.42
合計		12	6.09	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.14.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

中鹿客運之公司經營與管理成績如表 6.2-83 所示。「E4 業者缺失改善情形」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，若能改善缺失事項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 6.2-83 中鹿客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	3.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.75	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	4.50	2.28
合計		23	16.75	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.14.6 評鑑項目-F 加扣分項目

中鹿客運之加扣分項目成績如表 6.2-84 所示。「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分略低於業者平均得分，若能再精進駕駛員正確使用代幣卡，則會有進步空間。

表 6.2-84 中鹿客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.80	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	-0.15	-0.04
合計		5(-2)	0.65	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.15 總達客運

6.2.15.1 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 6.2-85 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，若能改善各營運路線之站牌與車外資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-85 總達客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	4.00	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.00	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	1.20	1.71
合計		11	8.20	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.15.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

總達客運之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-86 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「B10 車齡比率」等指標得分略低於業者平均得分，若能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以逐年辦理汰舊換新車輛，應會有進步空間。

表 6.2-86 總達客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.90	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	0.90	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	1.25	2.79
合計		23	19.05	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.15.3 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 6.2-87 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-87 總達客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.20	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	30.20	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-88 所示。「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」等指標得分略低於業者平均得分，若能配合公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，與精進駕駛員無障礙設備教育訓練與操作熟悉度，應會有進步空間。

表 6.2-88 總達客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	0.00	2.42
合計		12	2.00	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.15.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

總達客運之公司經營與管理成績如表 6.2-89 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，若能期限內提送指定報表、積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策、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 6.2-89 總達客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.83	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.50	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	1.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.34	2.28
合計		23	13.17	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.15.6 評鑑項目-F 加扣分項目

總達客運之加扣分項目成績如表 6.2-90 所示。

表 6.2-90 總達客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.20	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.20	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.16 國光客運

6.2.16.1 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 6.2-91 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，若能改善各營運路線之脫班比例與站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-91 國光客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	1.50	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.67	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	2.00	1.71
合計		11	7.17	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.16.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

國光客運之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-92 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-92 國光客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	2.00	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.00	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	1.00	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	3.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	3.00	2.29
	B10 車齡比率	5	3.75	2.79
合計		23	21.75	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.16.3 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 6.2-93 所示。其各項指標得分均高於業者平均得分，值得肯定。

表 6.2-93 國光客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	5.00	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	4.00	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.00	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.45	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	30.45	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-94 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，若能再精進駕駛員無障礙設備教育訓練，應會有進步空間。

表 6.2-94 國光客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	0.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	5.00	2.42
合計		12	9.00	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.16.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

國光客運之公司經營與管理成績如表 6.2-95 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」、「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，若能再精進申訴電話使用情形、期限內提送指定報表、積極改善缺失事項與配合大眾運輸政策，則會有進步空間。

表 6.2-95 國光客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.00	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	1.67	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	1.50	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	0.50	2.28
合計		23	12.67	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.16.6 評鑑項目-F 加扣分項目

國光客運之加扣分項目成績如表 6.2-96 所示。

表 6.2-96 國光客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.17 建明客運

6.2.17.1 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 6.2-97 所示。「A4 車外路線資訊正確性」指標得分略低於業者平均得分，若能改善各營運路線之站牌資訊之妥適性，應會有進步空間。

表 6.2-97 建明客運之 A 評鑑項目成績表

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 (11 分)	A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘	2	2.00	1.99
	A2 公車無脫班比例	5	5.00	3.46
	A3 站牌資訊正確性	2	1.78	1.69
	A4 車外路線資訊正確性	2	0.67	1.71
合計		11	9.45	8.85

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.17.2 評鑑項目-B 運輸工具設備與安全

建明客運之運輸工具設備與安全成績如表 6.2-98 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」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」與「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」等指標得分略低於業者平均得分，若能落實各營運車輛每日出車前自主管理、配合公司財務狀況裝置防夾設備與以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，應會有進步空間。

表 6.2-98 建明客運之 B 評鑑項目成績表

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 (23 分)	B1 車廂內環境及舒適度	2	1.67	1.91
	B2 車廂內站名播報器是否正常使用	4	4.00	3.88
	B3 下車鈴是否能夠正常使用	1	1.00	0.97
	B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.50	1.57
	B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	1	0.67	0.94
	B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器	1	1.00	1.00
	B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1	1.00	0.98
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3	2.00	2.91
	B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3	1.00	2.29
	B10 車齡比率	5	3.13	2.79
合計		23	16.97	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.17.3 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 6.2-99 所示。「C1 公車準點性」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」與「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」等指標得分略低於業者平均得分，建議強化駕駛員行車期間之準點性、友善態度與遵循路線行駛，應會有進步空間。

表 6.2-99 建明客運之 C 評鑑項目成績表

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 (31 分)	C1 公車準點性	5	4.67	4.92
	C2 駕駛員之服裝儀容	2	2.00	1.97
	C3 駕駛員行車期間之服務態度	4	2.67	3.72
	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	3.98
	C6 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.75	2.98
	C7 駕駛員行車期間是否有配戴口 罩	1	1.00	0.99
	C8 民眾乘車滿意度	5	4.20	4.19
	C9 駕駛員工時稽查	3	3.00	2.41
合計		31	28.29	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

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 6.2-100 所示。「D1 無障礙公車比率」與「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，若能配合公司財務狀況適時以逐年辦理汰舊換新無障礙車輛，精進駕駛員無障礙設備教育訓練，應會有進步空間。

表 6.2-100 建明客運之 D 評鑑項目成績表

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	3.24
	D2 公車無障礙設備教育訓練	3	1.00	1.59
	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無 障礙設備	5	2.54	2.42
合計		12	6.54	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.17.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

建明客運之公司經營與管理成績如表 6.2-101 所示。「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 6.2-101 建明客運之 E 評鑑項目成績表

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 (23 分)	E1 業者網頁資訊查核	3	3.00	2.91
	E2 申訴電話之建置及使用情形	3	2.50	2.40
	E3 主管機關指定報表之製作提送	5	3.00	3.51
	E4 業者缺失改善情形	3	2.00	1.94
	E5 百萬公里肇事死傷人數	4	4.00	1.12
	E6 其他大眾運輸政策之配合度	5	1.34	2.28
合計		23	15.84	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.17.6 評鑑項目-F 加扣分項目

建明客運之加扣分項目成績如表 6.2-102 所示。

表 6.2-102 建明客運之 F 評鑑項目成績表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	受評業者平均值
F 加扣分項目 (最低-2 分； 最高 5 分)	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	0.00	1.38
	F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)	0.00	-0.05
	F3 未正確使用代幣卡	0(-1)	0.00	-0.04
合計		5(-2)	0.00	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.18 各客運公司之評鑑項目成績比較

6.2.18.1 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 6.2-103，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-103 各業者之 A 評鑑項目平均成績表

評鑑項目	A 場站設施與服務				合計
	A1	A2	A3	A4	
評鑑指標	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	2	2	11
台中客運	2.00	3.91	1.75	1.90	9.56
統聯客運	2.00	4.65	1.54	1.81	10.00
仁友客運	2.00	3.60	1.60	1.60	8.80
巨業交通	1.93	3.87	1.78	1.98	9.56
全航客運	1.93	1.43	1.67	1.79	6.82
豐原客運	1.96	2.54	1.67	1.88	8.05
東南客運	1.97	3.71	1.81	1.31	8.80
豐榮客運	2.00	1.20	1.67	1.77	6.64
苗栗客運	2.00	5.00	1.67	2.00	10.67
和欣客運	2.00	1.50	2.00	1.80	7.30
中台灣客運	1.99	4.67	1.78	1.88	10.32
捷順交通	2.00	4.88	1.75	1.81	10.44
四方公司	1.98	4.38	1.88	1.95	10.19
中鹿客運	2.00	3.19	1.71	1.80	8.70
總達客運	2.00	4.00	1.00	1.20	8.20
國光客運	2.00	1.50	1.67	2.00	7.17
建明客運	2.00	5.00	1.78	0.67	9.45
受評業者平均值	1.99	3.47	1.69	1.71	8.86

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.18.2 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」成績比較如表 6.2-104，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-104 各業者之 B 評鑑項目平均成績表

評鑑項目	B 運輸工具設備與安全										合計
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	
評鑑指標	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	車門防夾裝置是否能正常運作	車輛監視錄影設備是否能正常運作	車齡比率	
配分	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00	23.00
台中客運	1.88	3.64	0.99	1.47	1.00	1.00	0.96	3.00	3.00	2.61	19.55
統聯客運	1.93	3.79	0.97	1.70	1.00	1.00	0.98	3.00	3.00	2.43	19.80
仁友客運	2.00	4.00	1.00	1.76	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.11	20.87
巨業交通	1.98	3.98	0.98	1.57	1.00	0.98	1.00	3.00	3.00	2.65	20.14
全航客運	1.94	3.91	0.97	1.23	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.08	17.13
豐原客運	1.92	3.71	0.88	1.45	0.99	0.99	0.87	3.00	3.00	2.71	19.52
東南客運	1.78	3.82	0.99	1.11	0.98	1.00	0.95	2.50	1.50	2.64	17.27
豐榮客運	1.89	3.52	0.95	0.73	0.91	1.00	0.97	3.00	1.50	3.35	17.82
苗栗客運	1.88	4.00	1.00	1.50	0.50	1.00	1.00	3.00	0.00	3.75	17.63
和欣客運	2.00	4.00	0.92	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.07	18.99
中台灣客運	1.94	3.95	0.95	1.70	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.21	19.75
捷順交通	2.00	3.86	1.00	1.72	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.18	21.76
四方公司	1.98	3.88	1.00	1.60	0.93	1.00	1.00	3.00	3.00	4.49	21.88
中鹿客運	1.84	3.92	0.99	1.63	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.06	17.44
總達客運	1.90	4.00	0.90	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.25	19.05
國光客運	2.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.75	21.75
建明客運	1.67	4.00	1.00	1.50	0.67	1.00	1.00	2.00	1.00	3.13	16.97
受評業者平均值	1.91	3.88	0.97	1.57	0.94	1.00	0.98	2.91	2.29	2.79	19.25

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.18.3 評鑑項目-C 旅客服務品質與駕駛員管理

各業者之「C 旅客服務品質與駕駛員管理」成績比較如表 6.2-105，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-105 各業者之 C 評鑑項目平均成績表

評鑑項目	C 旅客服務品質與駕駛員管理									合計
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	
評鑑指標	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	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	民眾乘車滿意度	駕駛員工時稽查	
配分	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	5.00	3.00	31.00
台中客運	5.00	1.97	3.57	3.88	4.00	2.99	0.98	4.13	2.00	28.52
統聯客運	4.99	1.95	3.88	3.99	4.00	2.99	1.00	4.16	2.00	28.96
仁友客運	4.90	2.00	3.64	3.84	4.00	3.00	0.97	4.05	3.00	29.40
巨業交通	4.90	2.00	3.94	4.00	3.98	2.99	0.98	4.15	2.00	28.94
全航客運	4.79	2.00	3.53	3.97	4.00	2.98	1.00	4.37	2.00	28.64
豐原客運	4.90	1.99	3.86	3.96	3.99	2.99	0.95	3.85	0.00	26.49
東南客運	5.00	1.71	3.96	4.00	3.96	2.97	1.00	3.65	3.00	29.25
豐榮客運	4.72	1.96	3.52	3.80	3.77	3.00	1.00	4.33	3.00	29.10
苗栗客運	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	4.18	3.00	30.18
和欣客運	5.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	4.55	3.00	30.05
中台灣客運	4.99	2.00	3.87	4.00	4.00	3.00	1.00	4.41	3.00	30.27
捷順交通	4.97	2.00	3.94	4.00	4.00	3.00	1.00	4.18	2.00	29.09
四方公司	4.88	1.96	3.85	4.00	4.00	2.96	1.00	4.20	3.00	29.85
中鹿客運	4.88	2.00	3.51	3.82	3.92	2.98	0.98	4.12	1.00	27.21
總達客運	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	4.20	3.00	30.20
國光客運	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	4.45	3.00	30.45
建明客運	4.67	2.00	2.67	4.00	4.00	2.75	1.00	4.20	3.00	28.29
受評業者平均值	4.92	1.97	3.72	3.96	3.98	2.98	0.99	4.19	2.41	29.11

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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

各業者之「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 6.2-106，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-106 各業者之 D 評鑑項目平均成績表

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
	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	
配分	4	3	5	12
台中客運	4.00	3.00	1.84	8.84
統聯客運	4.00	1.00	1.55	6.55
仁友客運	4.00	2.00	1.75	7.75
巨業交通	4.00	3.00	1.45	8.45
全航客運	3.00	2.00	3.04	8.04
豐原客運	4.00	2.00	2.04	8.04
東南客運	2.00	1.00	1.85	4.85
豐榮客運	4.00	0.00	3.79	7.79
苗栗客運	4.00	1.00	2.88	7.88
和欣客運	1.00	3.00	3.71	7.71
中台灣客運	3.00	1.00	3.79	7.79
捷順交通	4.00	3.00	2.33	9.33
四方公司	4.00	1.00	1.50	6.50
中鹿客運	2.00	2.00	2.09	6.09
總達客運	1.00	1.00	0.00	2.00
國光客運	4.00	0.00	5.00	9.00
建明客運	3.00	1.00	2.54	6.54
受評業者 平均值	3.24	1.59	2.42	7.24

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.18.5 評鑑項目-E 公司經營與管理

各業者之「E 公司經營與管理」成績比較如表 6.2-107，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-107 各業者之 E 評鑑項目平均成績表

評鑑項目	E 公司經營與管理						合計
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	
評鑑指標	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	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	23.00
台中客運	3.00	1.33	4.25	2.50	0.00	4.00	15.08
統聯客運	3.00	3.00	3.25	2.50	1.00	2.86	15.61
仁友客運	3.00	2.83	3.50	1.50	0.00	2.01	12.84
巨業交通	3.00	3.00	4.25	2.50	0.00	3.51	16.26
全航客運	3.00	2.83	4.00	2.00	0.00	1.51	13.34
豐原客運	3.00	1.00	3.50	2.50	0.00	3.53	13.53
東南客運	3.00	2.67	3.00	1.50	0.00	1.17	11.34
豐榮客運	3.00	2.00	3.50	0.00	0.00	1.17	9.67
苗栗客運	3.00	1.83	3.75	2.50	4.00	1.50	16.58
和欣客運	3.00	1.50	4.00	2.00	1.00	1.51	13.01
中台灣客運	3.00	3.00	3.54	2.50	1.00	2.35	15.39
捷順交通	3.00	3.00	3.54	2.50	2.00	1.84	15.88
四方公司	1.50	2.50	3.75	2.00	0.00	4.19	13.94
中鹿客運	3.00	3.00	3.75	1.50	1.00	4.50	16.75
總達客運	3.00	2.83	3.50	1.50	1.00	1.34	13.17
國光客運	3.00	2.00	1.67	1.50	4.00	0.50	12.67
建明客運	3.00	2.50	3.00	2.00	4.00	1.34	15.84
受評業者平均值	2.91	2.40	3.51	1.94	1.12	2.28	14.17

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

6.2.18.6 評鑑項目-F 加扣分項目

各業者之「F 加扣分項目」成績比較如表 6.2-108，此部分資料供各受評業者參考。

表 6.2-108 各業者之 F 評鑑項目平均成績表

評鑑項目	F 加扣分項目			合計
	F1	F2	F3	
評鑑指標	服務身障乘客獎懲機制	不當服務乘客之相關新聞	未正確使用代幣卡	
配分	5	0(-1)	0(-1)	5(-2)
台中客運	2.80	-0.20	-0.20	2.40
統聯客運	1.60	0.00	-0.15	1.45
仁友客運	0.60	0.00	-0.05	0.55
巨業交通	5.00	-0.60	0.00	4.40
全航客運	5.00	0.00	0.00	5.00
豐原客運	4.80	0.00	-0.10	4.70
東南客運	0.00	0.00	0.00	0.00
豐榮客運	0.00	0.00	0.00	0.00
苗栗客運	0.00	0.00	0.00	0.00
和欣客運	0.20	0.00	0.00	0.20
中台灣客運	1.40	0.00	0.00	1.40
捷順交通	0.80	0.00	0.00	0.80
四方公司	0.20	0.00	0.00	0.20
中鹿客運	0.80	0.00	-0.15	0.65
總達客運	0.20	0.00	0.00	0.20
國光客運	0.00	0.00	0.00	0.00
建明客運	0.00	0.00	0.00	0.00
受評業者 平均值	1.38	-0.05	-0.04	1.29

註：上述各別評鑑成績取至小數點後兩位。

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與加扣分項目成績：「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」、「E 公司經營與管理」及「F 加扣分項目」加總後所得之成績，結果如表 6.3-1。

依各家業者於五大評鑑項目與加扣分項目評鑑成績進行統計計算，「A 場站設施與服務」得分之平均值為 8.86 分，標準差為 1.28 分、「B 運輸工具設備與安全」得分之平均值為 19.25 分，標準差為 1.63 分、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」得分之平均值為 29.11 分，標準差為 1.05 分、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備」得分之平均值為 7.24 分，標準差為 1.72 分、「E 公司經營與管理」得分之平均值為 14.17 分，標準差為 1.92 分、「F 加扣分項目」得分之平均值為 1.29 分，標準差為 1.7 分、各業者評鑑總成績計算得分之平均值為 79.93，標準差為 4.89 分；依上述顯示，業者對於各項評鑑項目得分之平均值與標準差表現相對穩定，但於評鑑總成績統計計算中，業者離散程度相對較大，更能夠檢視業者於評鑑總成績之鑑別度。

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	F 加扣分 項目	評鑑總成 績計算
配分	11.00	23.00	31.00	12.00	23.00	5.00	105
台中客運	9.56	19.55	28.52	8.84	15.08	2.40	83.95
統聯客運	10.00	19.80	28.96	6.55	15.61	1.45	82.37
仁友客運	8.80	20.87	29.40	7.75	12.84	0.55	80.21
巨業交通	9.56	20.14	28.94	8.45	16.26	4.40	87.75
全航客運	6.82	17.13	28.64	8.04	13.34	5.00	78.97
豐原客運	8.05	19.52	26.49	8.04	13.53	4.70	80.33
東南客運	8.80	17.27	29.25	4.85	11.34	0.00	71.51
豐榮客運	6.64	17.82	29.10	7.79	9.67	0.00	71.02
苗栗客運	10.67	17.63	30.18	7.88	16.58	0.00	82.94
和欣客運	7.30	18.99	30.05	7.71	13.01	0.20	77.26
中台灣 客運	10.32	19.75	30.27	7.79	15.39	1.40	84.92
捷順交通	10.44	21.76	29.09	9.33	15.88	0.80	87.30
四方公司	10.19	21.88	29.85	6.50	13.94	0.20	82.56
中鹿客運	8.70	17.44	27.21	6.09	16.75	0.65	76.84
總達客運	8.20	19.05	30.20	2.00	13.17	0.20	72.82
國光客運	7.17	21.75	30.45	9.00	12.67	0.00	81.04
建明客運	9.45	16.97	28.29	6.54	15.84	0.00	77.09
平均成績	8.86	19.25	29.11	7.24	14.17	1.29	79.93
標準差	1.28	1.63	1.05	1.72	1.92	1.70	4.89

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

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「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」及「F 加扣分項目」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 81.79 分，若以評鑑等第推定為甲等，與 108 年度業者加權平均成績等第同為甲等，爰可推論臺中市整體市區汽車客運之服務品質實際上表現相對穩定。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	2,528	83.95	79.93	81.80
統聯客運	1,637	82.37		
仁友客運	187	80.21		
巨業交通	360	87.75		
全航客運	291	78.97		
豐原客運	1,403	80.33		
東南客運	247	71.51		
豐榮客運	172	71.02		
苗栗客運	24	82.94		
和欣客運	154	77.26		
中台灣客運	860	84.92		
捷順交通	275	87.30		
四方公司	454	82.56		
中鹿客運	830	76.84		
總達客運	54	72.82		
國光客運	2	81.04		
建明客運	32	77.09		

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、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 17 業者，受評路線數共計 248 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」、「E 公司經營與管理」及「F 加扣分項目」等五大評鑑項目與加扣分項目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 32+3 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 46 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 180 條(佔 81%)、甲等 63 條(佔 17%)、乙等 4 條

(佔 2%)、丙等 1 條(佔 0%)；各業者之路線評鑑成績與等第，整理如圖

7.1-2 至圖 7.1-18。

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	95.00	優	仁友客運	30	87.39	甲
統聯客運	3	99.86	優	仁友客運	32	95.65	優
全航客運	5	93.21	優	台中客運	33	98.45	優
台中客運	6	96.38	優	台中客運	35	97.46	優
東南客運	7	93.98	優	中台灣客運	37	95.59	優
台中客運	8	86.30	甲	建明客運	39	90.59	優
台中客運	9	91.78	優	豐榮客運	40	80.26	甲
台中客運	11(聯營)	92.76	優	台中客運	41	92.35	優
全航客運	11(聯營)	87.67	甲	中鹿客運	45	88.48	甲
豐原客運	11(聯營)	88.77	甲	豐榮客運	48	82.96	甲
台中客運	12(聯營)	85.87	甲	台中客運	49	91.30	優
全航客運	12(聯營)	84.07	甲	統聯客運	50	98.41	優
豐原客運	12(聯營)	85.51	甲	豐原客運	51	93.89	優
台中客運	14	94.21	優	中鹿客運	52	93.48	優
台中客運	15	92.75	優	台中客運	54	95.38	優
東南客運	17	89.13	甲	豐原客運	55	94.57	優
統聯客運	18	96.80	優	統聯客運	56	95.79	優
仁友客運	19	95.65	優	全航客運	58	82.61	甲
中台灣客運	20	96.47	優	統聯客運	59	94.93	優
中鹿客運	21	89.12	甲	台中客運	60	91.30	優
統聯客運	23	97.23	優	統聯客運	61	94.27	優
中台灣客運	25	97.83	優	統聯客運	63(聯營)	88.92	甲
台中客運	26	95.65	優	豐原客運	63(聯營)	91.74	優
台中客運	27	95.29	優	全航客運	65	94.93	優
台中客運	28	97.83	優	台中客運	66	81.62	甲
台中客運	29	92.57	優	中鹿客運	67	82.88	甲

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
四方公司	68	100.0	優	中鹿客運	123	94.12	優
台中客運	69	94.21	優	豐榮客運	127	88.41	甲
台中客運	70	97.83	優	台中客運	128	87.67	甲
台中客運	71	97.83	優	台中客運	131	88.95	甲
台中客運	72	94.57	優	台中客運	132	90.76	優
統聯客運	73	99.28	優	台中客運	133	89.30	甲
中鹿客運	74	91.30	優	台中客運	142	78.63	乙
統聯客運	75	97.34	優	中台灣客運	151	97.20	優
統聯客運	77	95.83	優	中台灣客運	152	99.24	優
統聯客運	79	96.58	優	豐原客運	153	88.66	甲
統聯客運	81	94.88	優	台中客運	154	93.75	優
台中客運	82	98.67	優	中台灣客運	155	93.57	優
中鹿客運	83	95.65	優	台中客運	156	98.91	優
統聯客運	85	90.76	優	台中客運	157	95.65	優
豐榮客運	89	82.60	甲	全航客運	158	84.57	甲
豐原客運	90	89.20	甲	統聯客運	159	94.74	優
豐原客運	91	92.64	優	和欣客運	160	88.77	甲
豐原客運	92	92.76	優	和欣客運	161	92.61	優
台中客運	93	99.57	優	中台灣客運	162	93.48	優
中台灣客運	95	100.0	優	台中客運	163	81.89	甲
東南客運	97	91.27	優	巨業交通	164	86.24	甲
東南客運	98	87.05	甲	巨業交通	165	89.13	甲
中鹿客運	99	87.31	甲	豐原客運	170	92.76	優
台中客運	101	90.59	優	豐原客運	171	91.30	優
台中客運	102	91.13	優	豐原客運	172	91.30	優
中鹿客運	105	89.64	甲	巨業交通	178	100.0	優
台中客運	107	93.48	優	巨業交通	179	98.54	優
台中客運	108	95.47	優	巨業交通	180	97.28	優
巨業交通	111	98.91	優	苗栗客運	181	96.84	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	182	95.65	優	豐原客運	237	89.50	甲
豐原客運	183	95.65	優	豐原客運	238	89.67	甲
豐原客運	185	95.65	優	豐原客運	239	88.41	甲
豐原客運	186	95.65	優	四方公司	242	95.93	優
捷順交通	199	98.76	優	四方公司	243	98.45	優
台中客運	200	95.65	優	總達客運	246	93.48	優
台中客運	201	88.83	甲	四方公司	248	96.09	優
豐原客運	202	93.48	優	豐原客運	250	90.04	優
豐原客運	203	91.30	優	豐原客運	251	89.85	甲
豐原客運	206	89.67	甲	豐原客運	252	84.24	甲
豐原客運	207	96.38	優	豐原客運	253	93.48	優
豐原客運	208	92.39	優	豐原客運	258	91.30	優
豐原客運	209	86.24	甲	豐原客運	260	92.76	優
豐原客運	210	85.87	甲	豐原客運	261	97.11	優
豐原客運	211	97.83	優	豐原客運	263	89.86	甲
豐原客運	212	97.11	優	豐原客運	264	63.04	丙
豐原客運	213	88.26	甲	豐原客運	265	78.09	乙
豐原客運	214	97.83	優	豐原客運	266	92.02	優
豐原客運	215	94.93	優	豐原客運	267	99.28	優
豐原客運	216	91.30	優	豐原客運	269	89.13	甲
豐原客運	218	93.48	優	豐原客運	270	88.33	甲
豐原客運	219	80.80	甲	豐原客運	271	84.41	甲
豐原客運	220	82.97	甲	豐原客運	272	86.24	甲
豐原客運	223	93.48	優	豐原客運	273	91.30	優
豐原客運	226	91.30	優	豐原客運	275	72.46	乙
豐原客運	227	91.30	優	豐原客運	276	85.50	甲
豐榮客運	228	82.79	甲	豐原客運	277	87.33	甲
豐原客運	232	93.48	優	豐原客運	278	78.98	乙
豐原客運	235	94.57	優	豐原客運	279	83.33	甲

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
豐原客運	280	94.57	優	台中客運	323	100.0	優
中台灣客運	281	100.0	優	台中客運	324	95.22	優
中台灣客運	282	99.28	優	台中客運	325	95.83	優
仁友客運	283	92.39	優	統聯客運	326	91.30	優
台中客運	284	91.30	優	統聯客運	351	100.0	優
東南客運	285	89.86	甲	四方公司	352	94.13	優
豐原客運	286	97.83	優	巨業交通	353	94.20	優
豐原客運	287	88.41	甲	四方公司	354	89.86	甲
豐原客運	288	95.65	優	四方公司	355	96.96	優
豐原客運	289	95.65	優	捷順交通	356	93.76	優
台中客運	290	90.00	優	捷順交通	357	96.38	優
中台灣客運	291	95.65	優	仁友客運	358	95.29	優
台中客運	300(聯營)	94.10	優	捷順交通	359	100.0	優
統聯客運	300(聯營)	96.47	優	台中客運	500(聯營)	96.96	優
巨業交通	300(聯營)	96.74	優	統聯客運	500(聯營)	97.28	優
統聯客運	301	97.39	優	中鹿客運	529	97.83	優
中台灣客運	302	97.11	優	東南客運	616	95.87	優
統聯客運	303	93.00	優	中鹿客運	617	85.15	甲
台中客運	304	92.96	優	中鹿客運	655	93.40	優
巨業交通	305	99.28	優	台中客運	657	91.30	優
巨業交通	306	90.63	優	中台灣客運	658	99.32	優
台中客運	307	98.37	優	台中客運	659	97.11	優
統聯客運	308	95.87	優	建明客運	661	92.22	優
台中客運	309(聯營)	99.28	優	建明客運	662	86.96	甲
統聯客運	309(聯營)	97.24	優	東南客運	668	92.76	優
巨業交通	309(聯營)	92.39	優	巨業交通	677	92.39	優
台中客運	310(聯營)	96.01	優	巨業交通	688	97.98	優
統聯客運	310(聯營)	94.93	優	巨業交通	699	100.0	優
巨業交通	310(聯營)	96.02	優	台中客運	700(聯營)	84.78	甲

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
全航客運	700(聯營)	83.70	甲	捷順交通	920	98.85	優
中台灣客運	701	98.54	優	中鹿客運	921	91.42	優
捷順交通	811	97.54	優	四方公司	922	97.54	優
中鹿客運	812	94.57	優	捷順交通	956	97.67	優
中鹿客運	813	97.28	優	豐原客運	989	84.41	甲
豐原客運	821	90.22	優	捷順交通	A1	98.50	優
豐原客運	850	85.65	甲	國光客運	A2	95.65	優
豐原客運	865	94.67	優	國光客運	A3	87.67	甲
豐原客運	866	94.67	優	中鹿客運	綠 1 (800 路)	94.57	優
豐原客運	900	88.48	甲	統聯客運	綠 2 (53 路)	98.64	優
台中客運	901	97.11	優	統聯客運	綠 3 (53 路)	98.64	優

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

表 7.1-2 各業者評鑑等第彙整表

業者	路線數	優等	甲等	乙等	丙等
台中客運	54	44	9	1	0
統聯客運	26	25	1	0	0
仁友客運	5	4	1	0	0
巨業交通	15	13	2	0	0
全航客運	7	2	5	0	0
豐原客運	73	42	27	3	1
東南客運	7	4	3	0	0
豐榮客運	5	0	5	0	0
苗栗客運	1	1	0	0	0
和欣客運	2	1	1	0	0
中台灣客運	15	15	0	0	0
捷順交通	8	8	0	0	0
四方公司	8	7	1	0	0
中鹿客運	16	10	6	0	0
總達客運	1	1	0	0	0
國光客運	2	1	1	0	0
建明客運	3	2	1	0	0
合計	248	180	63	4	1

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

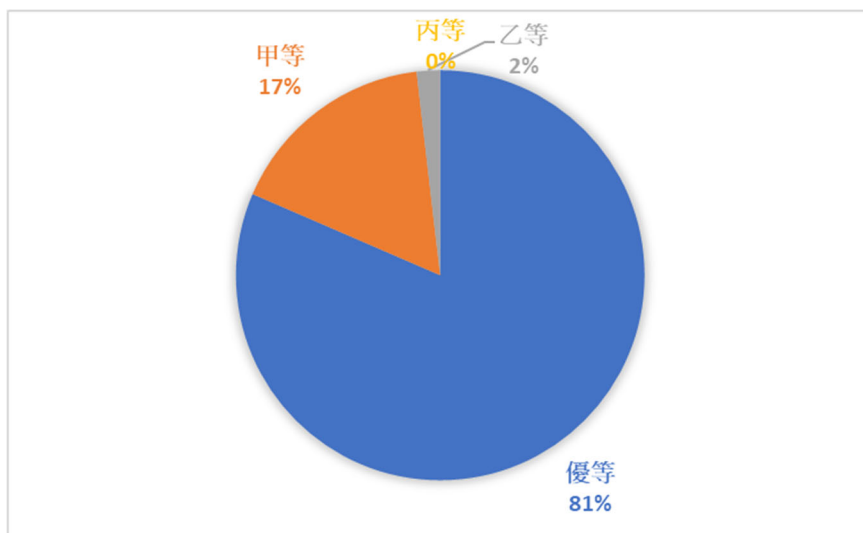


圖 7.1-1 路線評鑑總成績比例分布圖

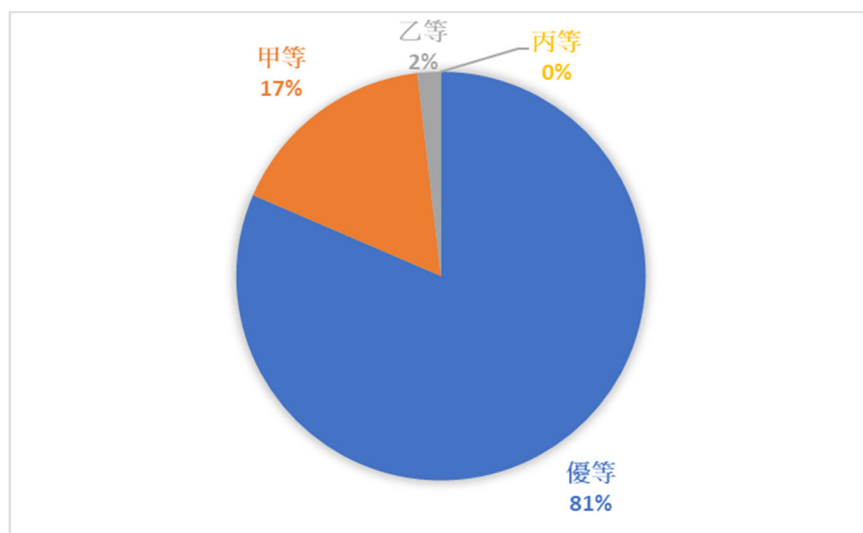


圖 7.1-2 台中客運路線總成績比例分布圖

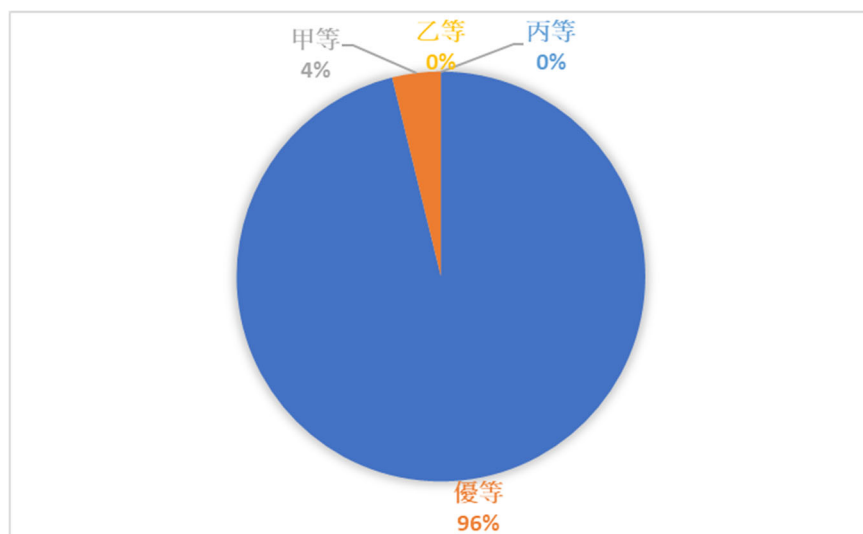


圖 7.1-3 統聯客運路線總成績比例分布圖

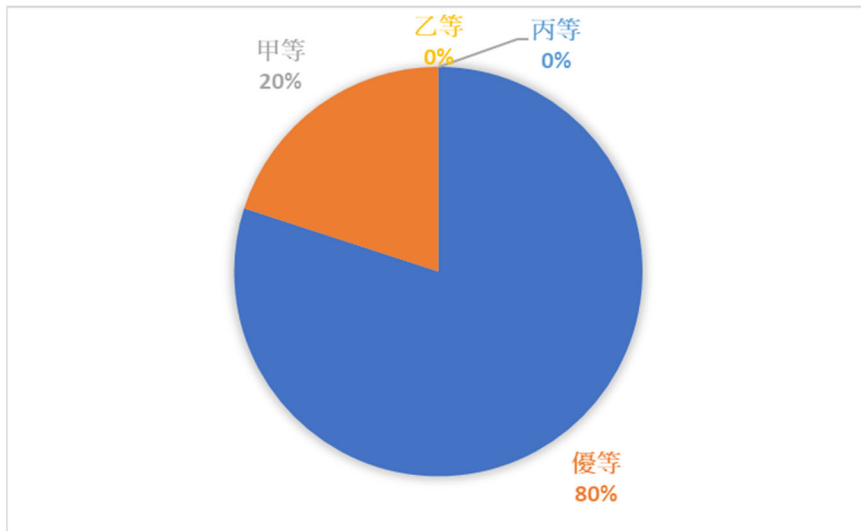


圖 7.1-4 仁友客運路線總成績比例分布圖

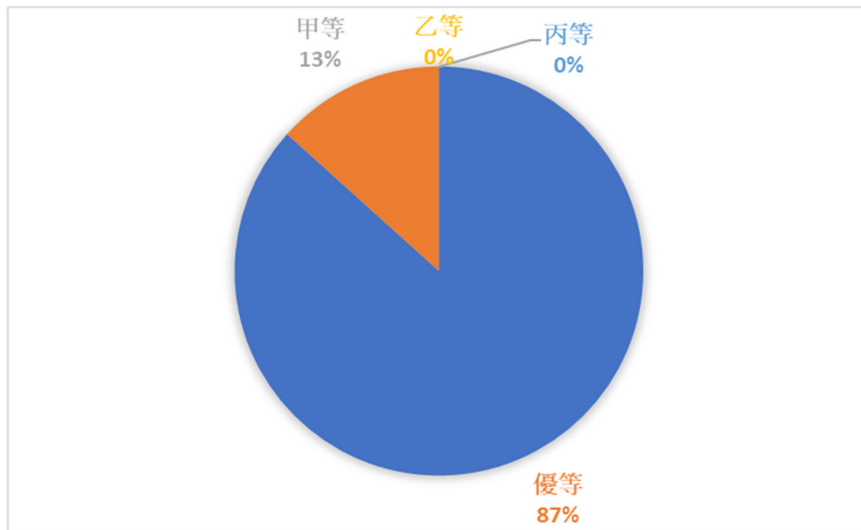


圖 7.1-5 巨業交通路線總成績比例分布圖

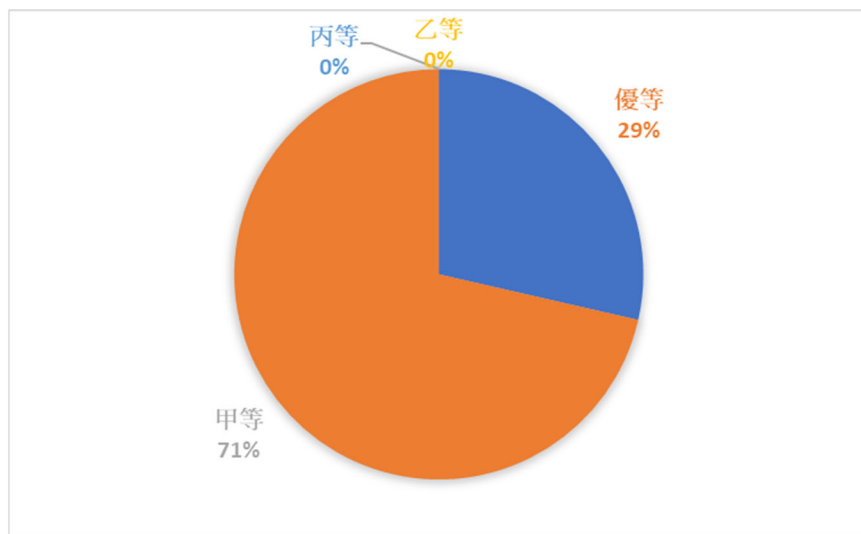


圖 7.1-6 全航客運路線總成績比例分布圖

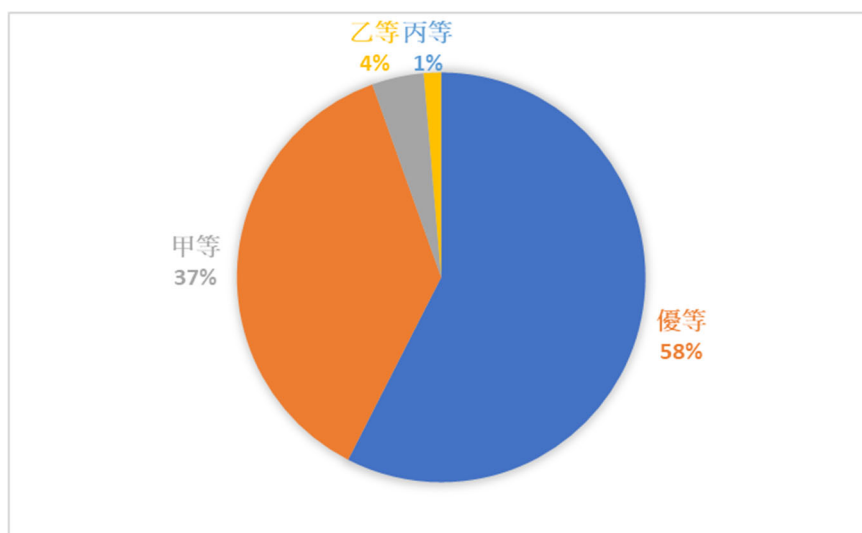


圖 7.1-7 豐原客運路線總成績比例分布圖

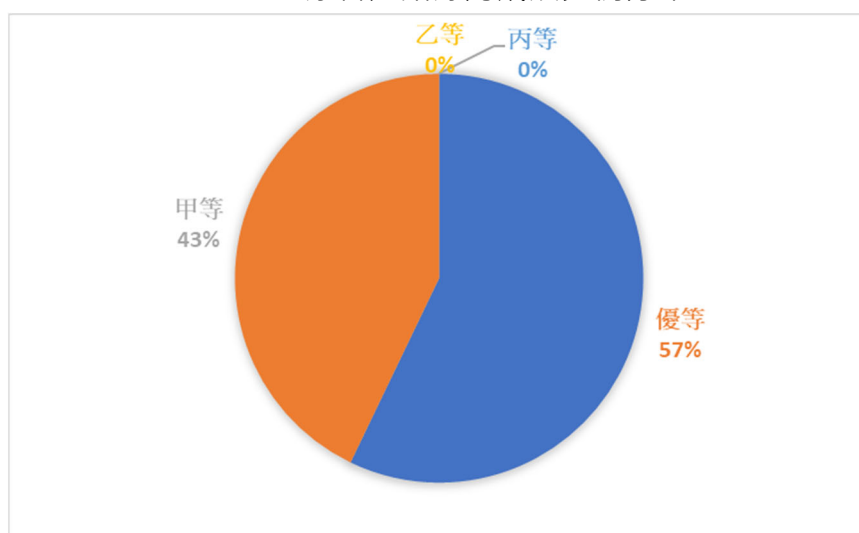


圖 7.1-8 東南客運路線總成績比例分布圖

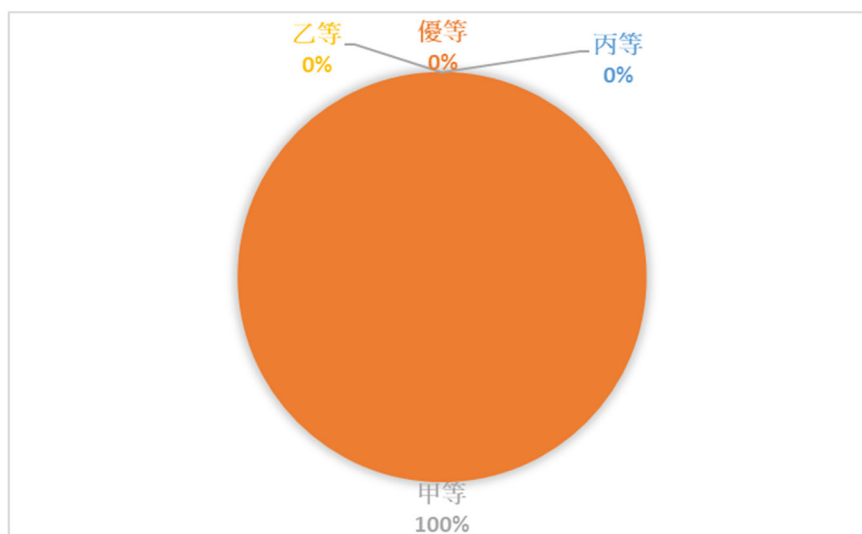


圖 7.1-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖

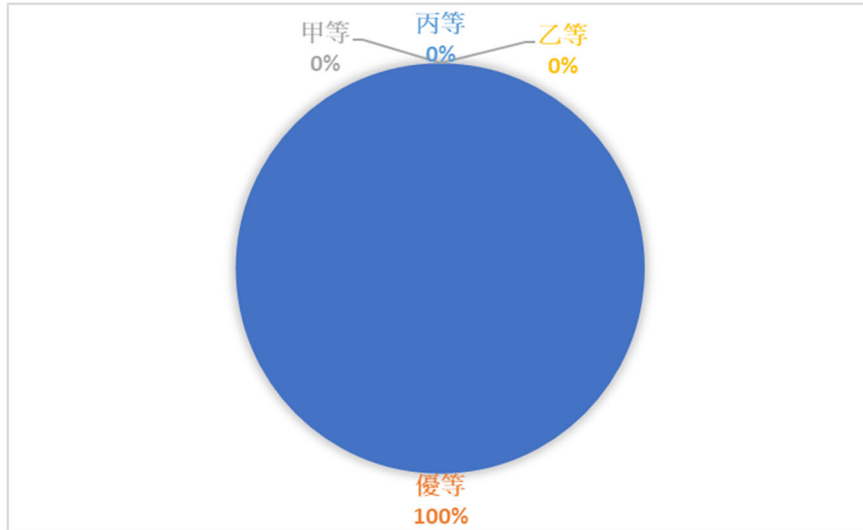


圖 7.1-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖

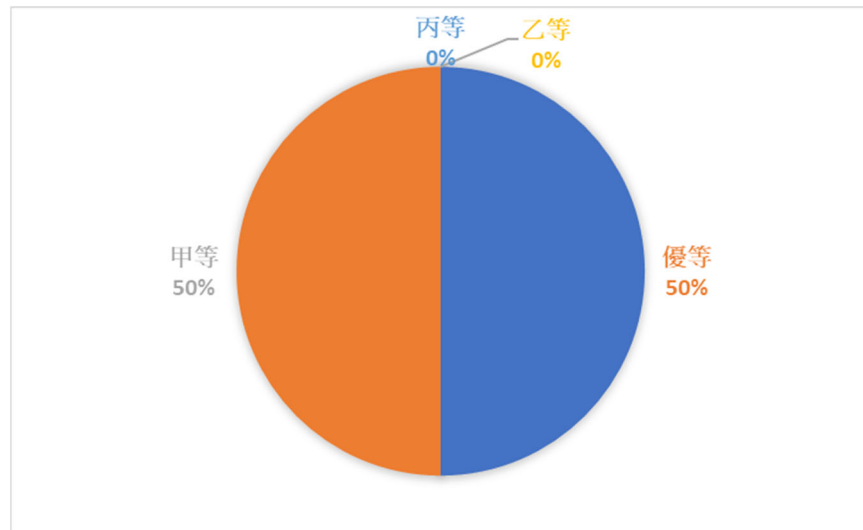


圖 7.1-11 和欣客運路線總成績比例分布圖

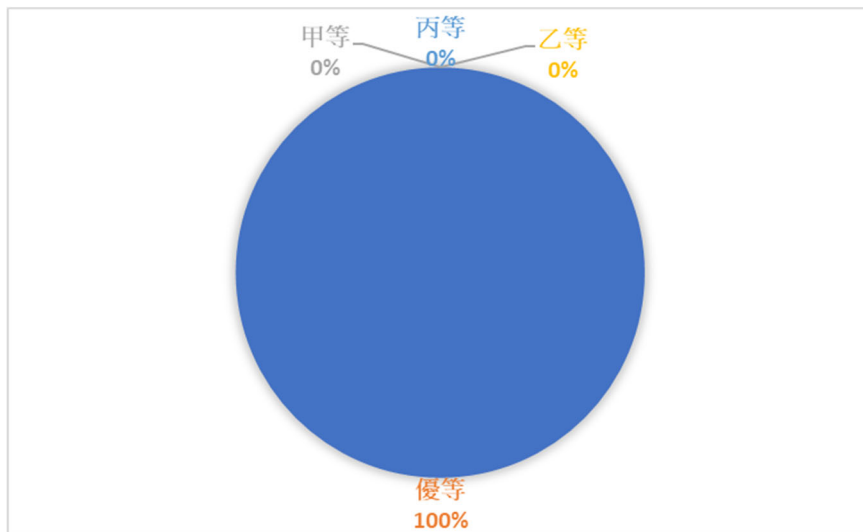


圖 7.1-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖

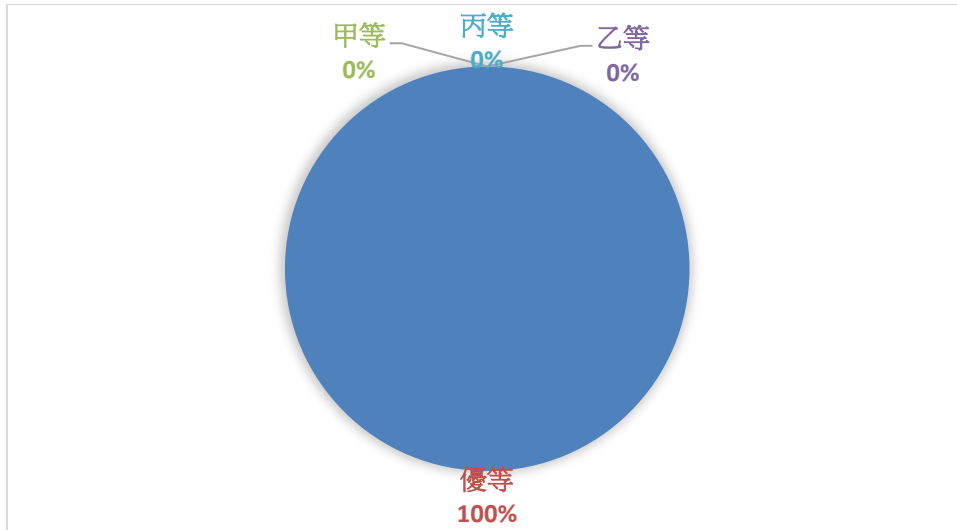


圖 7.1-13 捷順交通路線總成績比例分布圖

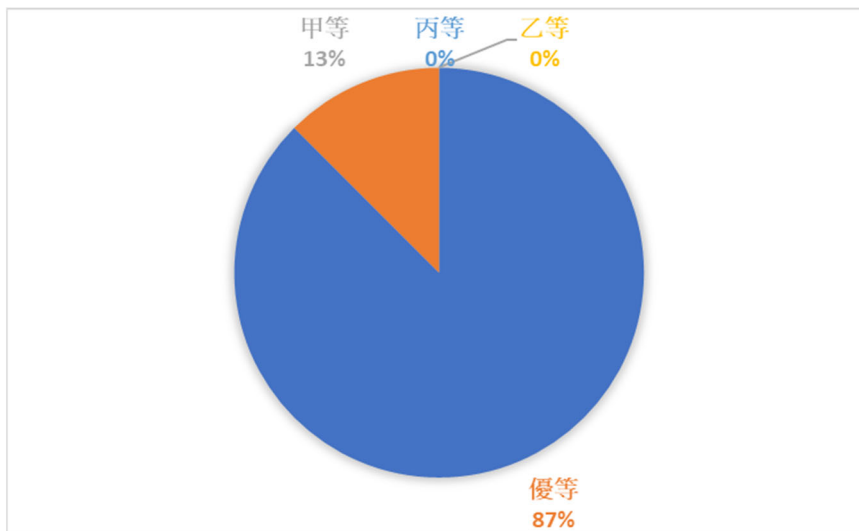


圖 7.1-14 四方公司路線總成績比例分布圖

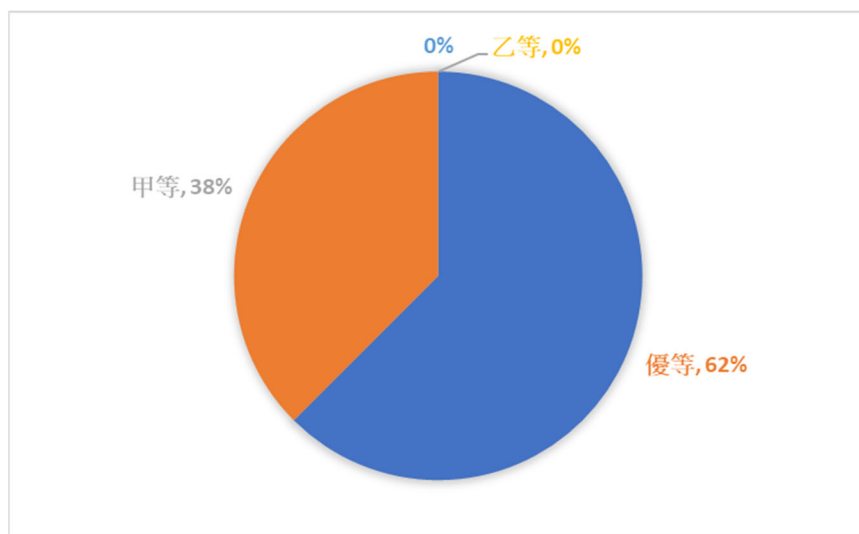


圖 7.1-15 中鹿客運路線總成績比例分布圖

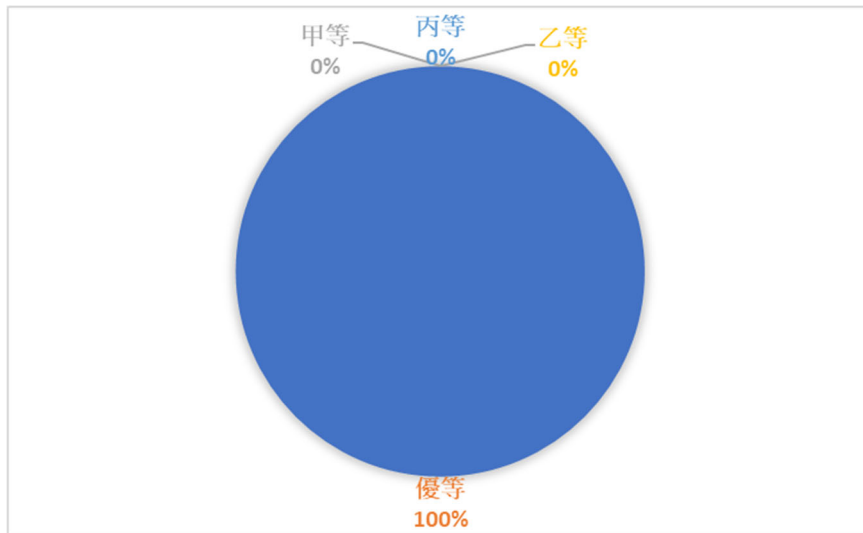


圖 7.1-16 總達客運路線總成績比例分布圖

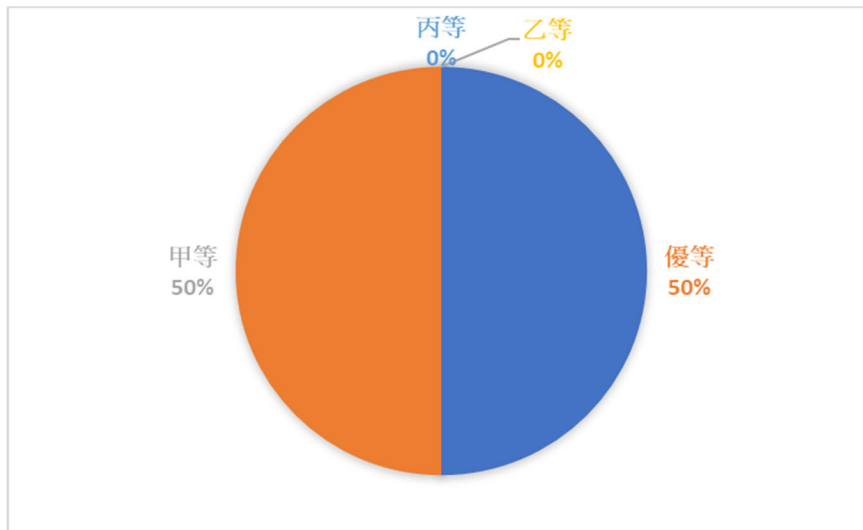


圖 7.1-17 國光客運路線總成績比例分布圖

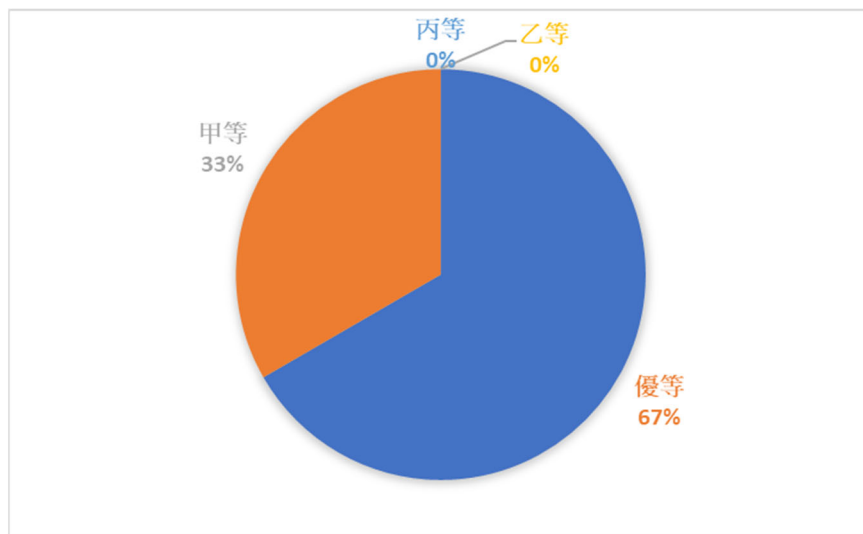


圖 7.1-18 建明客運路線總成績比例分布圖

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」、「E 公司經營與管理」及「F 加扣分項目」等五大評鑑項目與加扣分項目加總所得之成績，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、中台灣客運、捷順交通、四方公司及國光客運；乙等業者有全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運、中鹿客運、總達客運及建明客運。

表 7.1-3 評鑑成績列等表

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	83.95	甲等
統聯客運	82.37	甲等
仁友客運	80.21	甲等
巨業交通	87.75	甲等
全航客運	78.97	乙等
豐原客運	80.33	甲等
東南客運	71.51	乙等
豐榮客運	71.02	乙等
苗栗客運	82.94	甲等
和欣客運	77.26	乙等
中台灣客運	84.92	甲等
捷順交通	87.30	甲等
四方公司	82.56	甲等
中鹿客運	76.84	乙等
總達客運	72.82	乙等
國光客運	81.04	甲等
建明客運	77.09	乙等

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

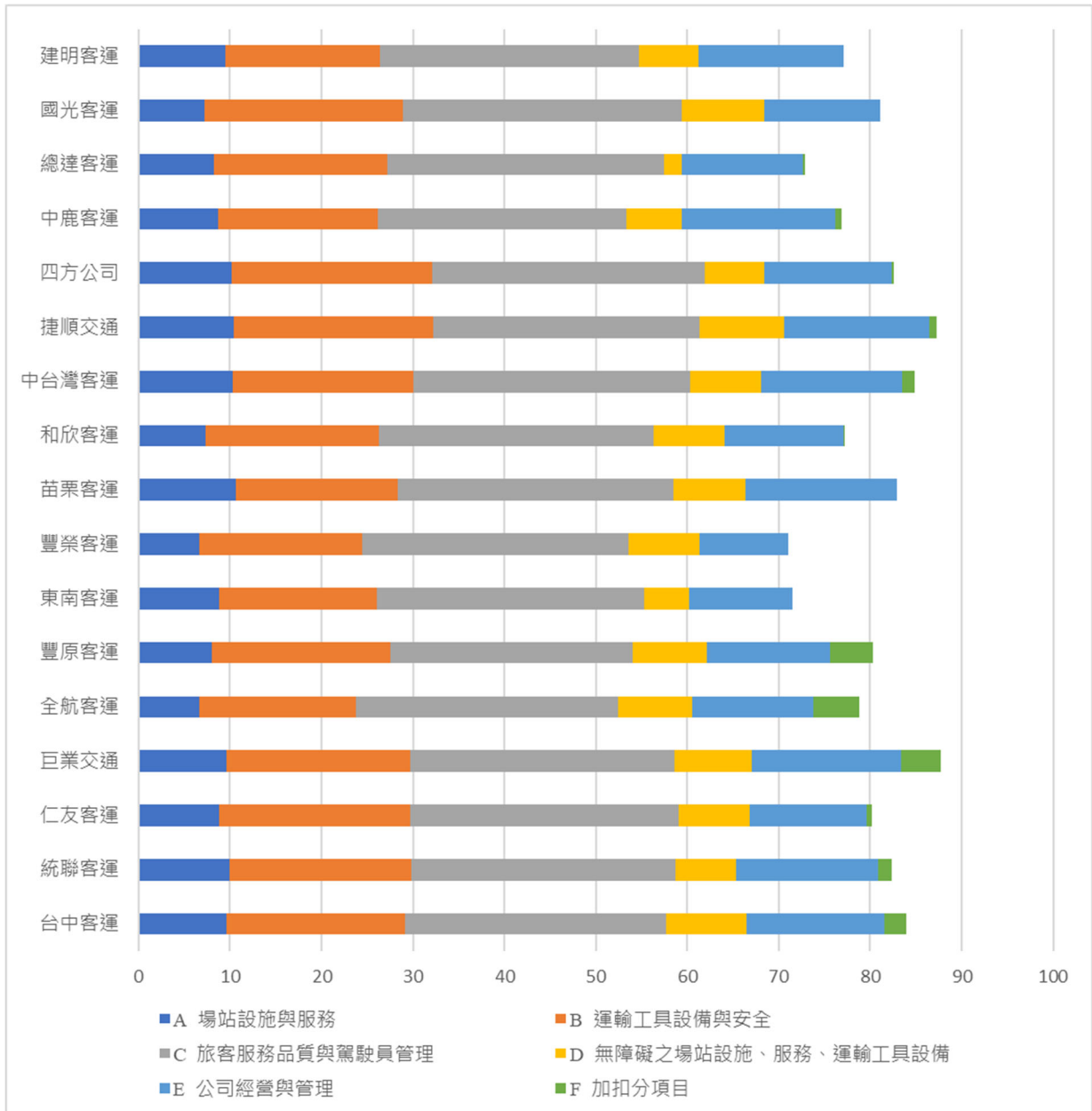


圖 7.1-20 公司評鑑總成績橫條圖

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 17 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、總達客運與國光客運與建明客運等 4 家業者。

依據其分組進行評鑑成績結果比較，組別一以台中客運表現相對優異，組別二以巨業交通表現相對優異，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	F 加扣分 項目	評鑑總成 績計算
組 別 一	台中客運	9.56	19.55	28.52	8.84	15.08	2.40	83.95
	統聯客運	10.00	19.80	28.96	6.55	15.61	1.45	82.37
	豐原客運	8.05	19.52	26.49	8.04	13.53	4.70	80.33
組 別 二	仁友客運	8.80	20.87	29.40	7.75	12.84	0.55	80.21
	巨業交通	9.56	20.14	28.94	8.45	16.26	4.40	87.75
	全航客運	6.82	17.13	28.64	8.04	13.34	5.00	78.97
	東南客運	8.80	17.27	29.25	4.85	11.34	0.00	71.51
	豐榮客運	6.64	17.82	29.10	7.79	9.67	0.00	71.02
	和欣客運	7.30	18.99	30.05	7.71	13.01	0.20	77.26
	中台灣客運	10.32	19.75	30.27	7.79	15.39	1.40	84.92
	捷順交通	10.44	21.76	29.09	9.33	15.88	0.80	87.30
	四方公司	10.19	21.88	29.85	6.50	13.94	0.20	82.56
	中鹿客運	8.70	17.44	27.21	6.09	16.75	0.65	76.84
組 別 三	苗栗客運	10.67	17.63	30.18	7.88	16.58	0.00	82.94
	總達客運	8.20	19.05	30.20	2.00	13.17	0.20	72.82
	國光客運	7.17	21.75	30.45	9.00	12.67	0.00	81.04
	建明客運	9.45	16.97	28.29	6.54	15.84	0.00	77.09

註：上述評鑑成績取至小數點後二位。

7.2 近三年度業者成績比較

7.2.1 近三年度評鑑指標差異說明

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，109 年度為五大評鑑項目與加扣分項目共 32+3 個評鑑指標，評鑑指標之差異表如表 7.2-1 所示。

一、「A 場站設施與服務」：

107 年度為 5 項評鑑指標總配分為 23 分；108 年度將「A1 公車準點性」移至「C1 公車準點性」後，為 4 項評鑑指標總配分為 12 分；109 年度將「A3 站牌資訊正確性」配分由 3 分調降為 2 分，為 4 項評鑑指標總配分為 11 分。

二、「B 運輸工具設備與安全」：

107 年度為 6 項評鑑指標總配分為 20 分；108 年度將原先之「B5 車輛安全設備」區分為「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 項評鑑指標各配分 1 分，「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」配分由 3 分調整為 2 分，共 8 項評鑑指標總配分為 19 分；109 年度新增「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」與「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」等 2 項評鑑指標各配分 3 分，「B3 下車鈴是否能夠正常使用」配分由 3 分調整為 1 分，共 10 項評鑑指標總配分為 23 分。

三、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」：

107 年度為 7 項評鑑指標總配分為 25 分；108 年度將原先之「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「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

指標配分為 5 分與 3 分，「C4 駕駛員行駛之安全性」與「C5 駕駛員行車期間之車內行為」等 2 項評鑑指標配分由 5 分調整 4 分，共 8 項評鑑指標總配分為 35 分；109 年度新增「C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩」1 項評鑑指標配分為 1 分，「C1 公車準點性」配分由 10 分調整為 5 分，共 9 項評鑑指標總配分為 31 分。

四、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全維持」：

107 年度為 3 項評鑑指標總配分為 13 分；108 年度將「D2 公車無障礙設備教育訓練」配分由 4 分調降為 3 分，共 3 項評鑑指標總配分為 12 分；109 年度評鑑指標內容維持一樣。

五、「E 公司經營與管理」：

107 年度為 5 項評鑑指標總配分為 19 分；108 年度刪除「E2 行車事故通報與處理情形」，「E3 主管機關指定報表之製作提送」配分由 4 分調整為 5 分，共 6 項評鑑指標總配分為 22 分；109 年度將「E6 其他大眾運輸政策之配合度」由配分 4 分調高至 5 分，共 6 項評鑑指標總配分為 23 分。

六、「F 加扣分項目」：

109 年度新增「F 加扣分項目」，加分項為「F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」配分為 0 至 5 分，扣分項目為「F2 不當服務乘客之相關新聞」與「F3 未正確使用代幣卡」兩項評鑑指標配分各為 0 到-1 分。

表 7.2-1 近三年度評鑑指標比較表

107 年度			108 度			109 年度		
評鑑項目	評鑑指標	配分	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	A 場站設施與服務 (11 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		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		A3 站牌資訊正確性	2
	A4 站牌資訊正確性	3		A4 車外路線資訊正確性	2		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	B 運輸工具設備與安全 (23 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		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		B3 下車鈴是否能夠正常使用	1
	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		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		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		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		B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用	1
				B8 車齡比率	5		B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3
				-	-		B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作	3
				-	-		B10 車齡比率	5
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容	2	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (35 分)	C1 公車準點性	10	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (31 分)	C1 公車準點性	5
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4		C2 駕駛員之服裝儀容	2		C2 駕駛員之服裝儀容	2
	C3 駕駛員行駛之安全性	5		C3 駕駛員行車期間之服務態度	4		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		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		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		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		C7 駕駛員行車期間是否有配戴口罩	1
				C8 駕駛員工時稽查	3		C8 民眾乘車滿意度	5

107 年度			108 度			109 年度		
評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑項目	評鑑指標	配分	評鑑項目	評鑑指標	配分
				-			C9 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	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		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		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	E 公司經營與管理 (23 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		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		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		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		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		E6 其他大眾運輸政策之配合度	5
						F 加扣分項目	F1 建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5
							F2 不當服務乘客之相關新聞	0(-1)
							F3 未正確使用代幣卡	0(-1)
合計	100		合計	100		合計	100	

7.2.2 近三年度業者成績及等第比較

近三年業者評鑑總成績及等第比較如表 7.2-2、表 7.2-3 及圖 7.2-1 所示。

台中客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 82.27 分，標準差為 1.5 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 3.64 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」、「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」等評鑑指標成績較上一年度略進步外，本年度新增加「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等評鑑指標成績表現相對優異。

統聯客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 82.08 分，標準差為 0.99 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 0.75 分，主要於「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B10 車齡比率」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C8 民眾乘車滿意度」、「C9 駕駛員工時稽查」、「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」與「F3 未正確使用代幣卡」等評鑑指標成績較上一年度略退步。

仁友客運 108 年度乙等進步到甲等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 80.83 分，標準差為 3.9 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 5.67 分，主要於「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」、「B10 車齡比率」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行駛之安全性」、「C8 民眾乘車滿意度」、「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」與「F3 未正確使用代幣卡」等評鑑指標成績較上一年度略退步。

巨業交通 108 年度乙等進步到甲等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 82.85 分，標準差為 3.82 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 5.39 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「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」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「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」、「C8 民眾乘車滿意度」、「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」與「E4 業者缺失改善情形」等評鑑指標成績較上一年度略進步外，本年度新增加「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等評鑑指標成績表現相對優異。

全航客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 78.04 分，標準差為 0.66 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 1.3 分，但因「A2 公車無脫班比例」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」、「C9 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」、「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。

豐原客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 80.83 分，標準差為 0.91 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 1.78 分，主要於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B10 車齡比率」、「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」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C8 民眾乘車滿意度」、「C9 駕駛員工時稽查」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、

「E2 申訴電話之建置及使用情形」與「F3 未正確使用代幣卡」等評鑑指標成績較上一年度略退步。

東南客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 74.95 分，標準差為 2.46 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 5.62 分，主要於「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」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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。

豐榮客運 108 年度甲等退步到乙等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 76.55 分，標準差為 4.57 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 5.4 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「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」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」、「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」、「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。

苗栗客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 86.77 分，標準差為 2.71 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 5.6 分，主要於「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」、「B10 車齡比率」、「C8 民眾乘車滿意度」與「D2 公車無障礙設備教育

訓練」等評鑑指標成績較上一年度略退步。

和欣客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 77.121 分，標準差為 1.43 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 1.54 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B10 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」、「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。

中台灣客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 81.93 分，標準差為 2.12 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 4.28 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「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」、「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」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C8 民眾乘車滿意度」、「D1 無障礙公車比率」、「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」等評鑑指標成績較上一年度略進步外，本年度新增加「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等評鑑指標成績表現相對優異。

捷順交通近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 86.02 分，標準差為 0.95 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 2.29 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「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」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「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」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」等評鑑指標成績較上一年度略進步外，本年度新增加「B8 車門防夾裝置是

否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「F1 服務身障乘客獎懲機制」等評鑑指標成績表現相對優異。

四方公司 108 年度乙等進步到甲等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 82.44 分，標準差為 3.11 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 3.62 分，主要於「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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」、「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」、「B10 車齡比率」、「C2 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C8 民眾乘車滿意度」、「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」與「E4 業者缺失改善情形」等評鑑指標成績較上一年度略退步。

中鹿客運 108 年度乙等進步到甲等，109 年度甲等退步至乙等，評鑑總成績平均值為 78.39 分，標準差為 1.51 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 3.6 分，主要於「A2 公車無脫班比例」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「C9 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「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」與「F3 未正確使用代幣卡」等指標得分較低，導致公司評鑑成績評等由甲退步至乙等。

總達客運 108 年度丙等進步到乙等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 70.99 分，標準差為 2.53 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度進步 0.07 分，但因「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B10 車齡比率」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」與「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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。

國光客運 108 年度乙等進步到甲等，109 年度等第維持不變，評鑑總成績平均值為 82.99 分，標準差為 3.73 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 7.17 分，主要因「A2 公車無脫班比例」、「B10 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」與「E3 主管機關指定報表之製作提送」等評鑑指標成績較上一年度退步。

建明客運 109 年度由甲等退步至乙等，評鑑總成績平均值為 82.4 分，標準差為 5.31 分；109 年度評鑑總成績較 108 年度退步 10.61 分，主要因「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」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作」與「B10 車齡比率」、「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」、「E3 主管機關指定報表之與「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由甲退步乙等。

表 7.2-2 近三年度評鑑項目成績比較表

年度	107 年度												108 年度												109 年度													
	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	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		F 加扣分項目		總分	等第
	23	20	25	13	19	100	12.00	19.00	35.00	12.00			22.00	100	11.00	23.00	31.00	12.00	23.00	5.00	100																	
業者	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分			原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	原始得分	相對得分			原始得分	相對得分	原始得分	相對得分	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	9.56	86.91	19.55	85.00	28.52	92.00	8.84	73.67	15.08	65.57	2.40	48.00	83.95	甲
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	10.00	90.91	19.80	86.09	28.96	93.42	6.55	54.58	15.61	67.87	1.45	29.00	82.37	甲
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	8.80	80.00	20.87	90.74	29.40	94.84	7.75	64.58	12.84	55.83	0.55	11.00	80.21	甲
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	9.56	86.91	20.14	87.57	28.94	93.35	8.45	70.42	16.26	70.70	4.40	88.00	87.75	甲
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	6.82	62.00	17.13	74.48	28.64	92.39	8.04	67.00	13.34	58.00	5.00	100.00	78.97	乙
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	8.05	73.18	19.52	84.87	26.49	85.45	8.04	67.00	13.53	58.83	4.70	94.00	80.33	甲
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	8.80	80.00	17.27	75.09	29.25	94.35	4.85	40.42	11.34	49.30	0.00	0.00	71.51	乙
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	6.64	60.36	17.82	77.48	29.10	93.87	7.79	64.92	9.67	42.04	0.00	0.00	71.02	乙
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	10.67	97.00	17.63	76.65	30.18	97.35	7.88	65.67	16.58	72.09	0.00	0.00	82.94	甲
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	7.30	66.36	18.99	82.57	30.05	96.94	7.71	64.25	13.01	56.57	0.20	4.00	77.26	乙
中台灣	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	10.32	93.82	19.75	85.87	30.27	97.65	7.79	64.92	15.39	66.91	1.40	28.00	84.92	甲
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	10.44	94.91	21.76	94.61	29.09	93.84	9.33	77.75	15.88	69.04	0.80	16.00	87.30	甲
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	10.19	92.64	21.88	95.13	29.85	96.29	6.50	54.17	13.94	60.61	0.20	4.00	82.56	甲
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	8.70	79.09	17.44	75.83	27.21	87.77	6.09	50.75	16.75	72.83	0.65	13.00	76.84	乙
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	8.20	74.55	19.05	82.83	30.20	97.42	2.00	16.67	13.17	57.26	0.20	4.00	72.82	乙
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	7.17	65.18	21.75	94.57	30.45	98.23	9.00	75.00	12.67	55.09	0.00	0.00	81.04	甲
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	9.45	85.91	16.97	73.78	28.29	91.26	6.54	54.50	15.84	68.87	0.00	0.00	77.09	乙

註：上述評鑑總成績取至小數點後二位。

表 7.2-3 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表

年度 業者	107 年度		108 年度		109 年度		平均值	標準差	等地說明
	總分	等第	總分	等第	總分	等第			
台中客運	82.55	甲	80.31	甲	83.95	甲	82.27	1.50	等第維持不變
統聯客運	80.74	甲	83.12	甲	82.37	甲	82.08	0.99	等第維持不變
仁友客運	76.39	乙	85.88	甲	80.21	甲	80.83	3.90	108 年度乙等進步到甲等， 109 年度等第維持不變
巨業交通	78.44	乙	82.36	甲	87.75	甲	82.85	3.82	108 年度乙等進步到甲等， 109 年度等第維持不變
全航客運	77.47	乙	77.67	乙	78.97	乙	78.04	0.66	等第維持不變
豐原客運	80.05	甲	82.11	甲	80.33	甲	80.83	0.91	等第維持不變
東南客運	76.20	乙	77.13	乙	71.51	乙	74.95	2.46	等第維持不變
豐榮客運	82.21	甲	76.42	乙	71.02	乙	76.55	4.57	108 年度甲等退步至乙等， 109 年度等第維持不變
苗栗客運	88.84	甲	88.54	甲	82.94	甲	86.77	2.71	等第維持不變
和欣客運	75.31	乙	78.80	乙	77.26	乙	77.12	1.43	等第維持不變
中台灣客運	80.24	甲	80.64	甲	84.92	甲	81.93	2.12	等第維持不變
捷順交通	85.76	甲	85.01	甲	87.3	甲	86.02	0.95	等第維持不變
四方公司	78.57	乙	86.18	甲	82.56	甲	82.44	3.11	108 年度乙等進步到甲等， 109 年度等第維持不變
中鹿客運	77.90	乙	80.44	甲	76.84	乙	78.39	1.51	108 年度乙等進步到甲等， 109 年度甲等退步至乙等
總達客運	67.41	丙	72.75	乙	72.82	乙	70.99	2.53	108 年度丙等進步到乙等， 109 年度等第維持不變
國光客運	79.72	乙	88.21	甲	81.04	甲	82.99	3.73	108 年度乙等進步到甲等， 109 年度等第維持不變
建明客運	-	-	87.7	甲	77.09	乙	82.40	5.31	甲等退步至乙等
南投客運	87.79	甲	84.07	甲	-	-	-	-	109 年度退出市區公車
業者 平均成績	79.75	乙	82.08	甲	79.93	乙	80.59	1.06	-
加權 平均成績	80.46	甲	81.27	甲	81.80	甲	81.18	0.55	-

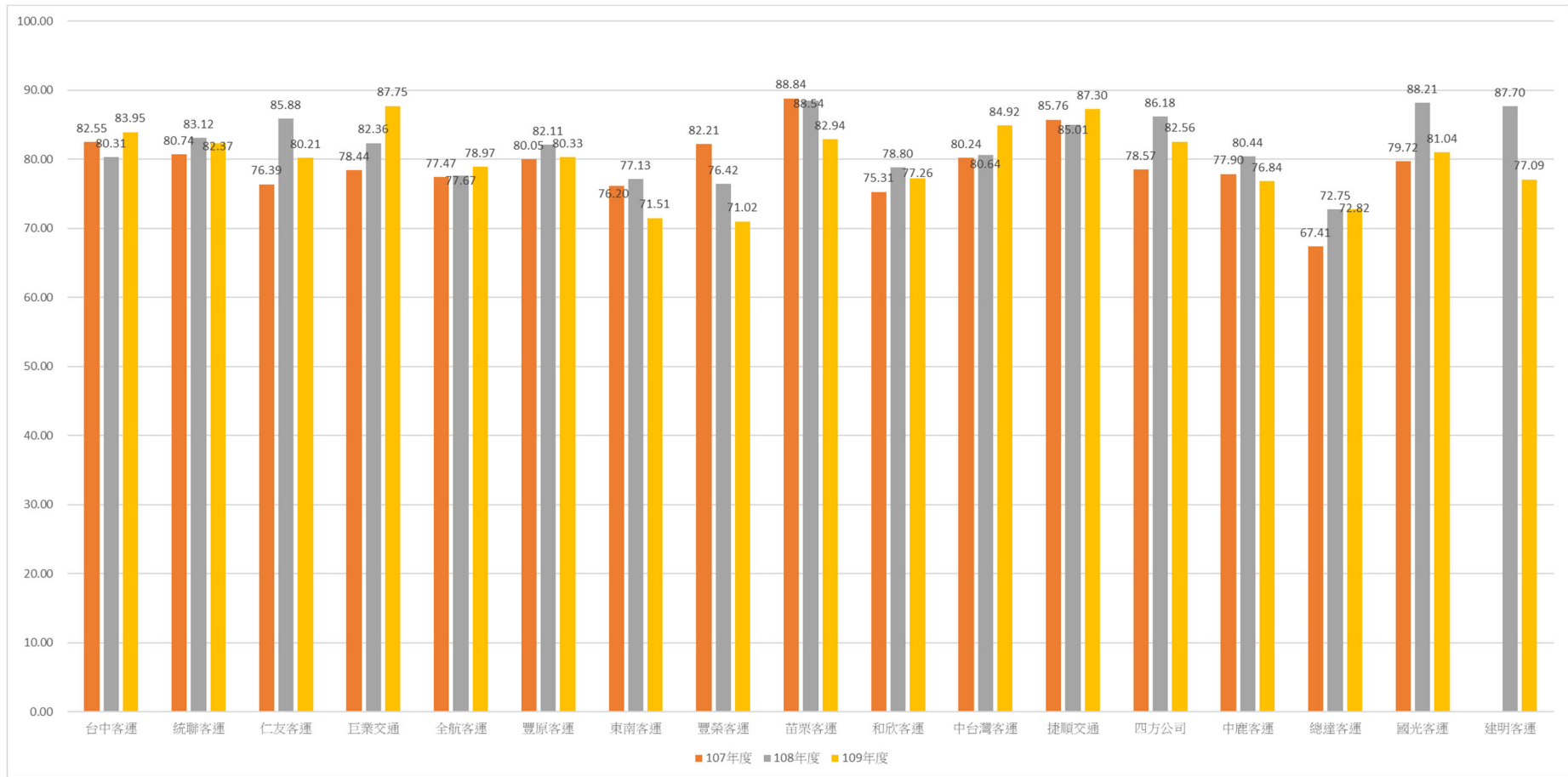


圖 7.2-1 近三年公司評鑑成績比較圖

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、總達客運、國光客運與建明客運共 17 家市區汽車業者，受評營運路線共計 248 條。

248 條路線之路線別成績 46 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 180 條(佔 81%)、甲等 63 條(佔 17%)、乙等 4 條(佔 2%)、丙等 1 條(佔 0%)。

17 家市區汽車業者依五大評鑑項目與加扣分項目成績加總而得公司評鑑總成績，結果顯示甲等業者有 10 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、捷順交通、四方公司及國光客運；乙等業者有 7 家，分別有全航客運、東南客運、豐榮客運、和欣客運、中鹿客運、總達客運及建明客運。

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，組別一以台中客運表現相對優異，組別二以巨業交通表現相對優異，組別三則以苗栗客運表現相對優異。

8.2 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。

(二) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C9 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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) 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。

六、 F 加扣分項目

- (一) F2 不當服務乘客之相關新聞：建議強化駕駛員友善服務態度，值勤時遇到視障朋友或輪椅乘客，均耐心親切的服務上下車，以精進公車服務品質。
- (二) F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

8.2.2 統聯客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(一) A3 站牌資訊正確性：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) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C9 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) 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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) 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。

六、 F 加扣分項目

(一) F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

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

(一)B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

五、 F 加扣分項目

- (二) F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

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、 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)B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C9 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

五、 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。

六、 F 加扣分項目

- (一) F2 不當服務乘客之相關新聞：建議強化駕駛員友善服務態度，值勤時遇到視障朋友或輪椅乘客，均耐心親切的服務上下車，以精進公車服務品質。

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、 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) B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。

(三) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C9 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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

(二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

五、 E 公司經營與管理

- (一) 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。
- (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。

8.2.6 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。

(二)B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一)C8 民眾乘車滿意度：建議業者改善公車脫班比例、車輛資訊、汰舊換新無障礙車輛、熟悉操作無障礙設備等尚待改善事項，以提升服務品質，增加民眾搭乘滿意度。

(二)C9 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)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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

六、 F 加扣分項目

- (一) F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

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) 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，確實在車外標示正確路線標號。

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 車門防夾裝置是否能正常運作：定期檢測公車車門防夾裝置，若車門夾到乘客會自動打開，以警示音提醒駕駛員，保障乘客上下車安全。
- (三) B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
- (四) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一) C8 民眾乘車滿意度：建議業者改善公車脫班比例、車輛資訊、設置防夾門裝置、擴充紀錄器留存設備、汰舊換新無障礙車輛、熟悉操作無障礙設備等尚待改善事項，以提升服務品質，增加民眾搭乘滿意度。

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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

- (二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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)B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。

(三)B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

8.2.9 苗栗客運建議事項

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) B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，確實於車輛內配置 2 具有效期限內之滅火器。
- (三) B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。
- (四) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

8.2.10 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) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(二) D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

(三) D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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) 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。

8.2.11 中台灣客運建議事項

一、 B 運輸工具設備與安全

(一) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

二、 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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購滿無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

(二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

三、 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) 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 捷順交通建議事項

一、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C9 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。

二、 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

三、 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。

8.2.13 四方公司建議事項

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與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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) 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 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) B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。

(二) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C9 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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

(二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

六、 F 加扣分項目

- (一) F3 未正確使用代幣卡：建議駕駛員確實執行使用代幣卡計算乘客此趟車資及記錄該乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備者。

8.2.15 總達客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

- (一) A3 站牌資訊正確性：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) 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，確實在車外標示正確路線標號。

二、 B 運輸工具設備與安全

- (一) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購買無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。
- (二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

8.2.16 國光客運建議事項

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)B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 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：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

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。

8.2.17 建明客運建議事項

一、 A 場站設施與服務

(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，確實在車外標示正確路線標號。

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) B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內：建議各營運車輛應於每日做好出車前準備，確實於車輛內配置 2 具有效期限內之滅火器。

(三) B8 車門防夾裝置是否能正常運作：定期檢測公車車門防夾裝置，若車門夾到乘客會自動打開，以警示音提醒駕駛員，保障乘客上下車安全。

(四) B9 車輛監視錄影設備是否能正常運作：考量公司財務狀況以短中長期計畫擴充紀錄器留存設備，以提升行車安全性。

(五) B10 車齡比率：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以降低車齡提升服務品質。

三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

(一) C3 駕駛員行車期間之服務態度：駕駛員為大眾運輸服務第一線人員，直接面對乘客，建議保有友善與熱忱的服務態度，以提升大眾運輸的服務品質。

3. 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：建議業者考量公司財務結構，逐年編列汰舊換新計畫以購滿無障礙車輛，降低車齡提升服務品質。

(二) D2 公車無障礙設備教育訓練與 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：身障團體所使用的輪椅種類多樣等因素，建議業者可依據「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」、「臺中市公車駕駛員服務視障者上下車標準作業程序」與邀請身障團體依斜坡板種類差異性，進行影片差異教學，以落實無障礙設施之教育訓練課程與提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。

4. 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) 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。

附件一、相關會議會議紀錄

109 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：110 年 4 月 9 日 (星期五) 10 時
- 二、 會議地點：臺中市公共運輸及捷運工程處
- 三、 主持人：陳副處長文政
- 四、 出席單位：逢甲大學先進交通研究中心(出席人員 4 名)
記錄：丁助理工程員怡桐
- 五、 業務單位報告：
 - (一)、 本計畫前於 110 年 3 月 31 日邀集本市市區客運業者召開「109 年度評鑑指標業者座談會」，本次工作會議主要針對客運業者於前揭座談會中提出相關建議進行研商。
 - (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)、 「109 年度評鑑指標業者座談會」建議事項
 - (1) 討論事項：
 1. A2 公車無脫班比例之門檻值降為 97%。
 2. A3 站牌資訊正確性之路線圖脫落標準，另違規廣告與施工告示不納入缺失項目。
 3. B2 車廂內站名播報器是否正常使用之語音站名與現行站名不符不列為缺失。
 4. B8 車門防夾裝置是否能正常運作，建議將乙類大客車及外推氣壓式車門之甲類大客車列為不調查車型。
 5. C1 公車準點性之準點門檻值放寬。
 6. E2 申訴電話之建置及使用情形。

7. 未正確使用代幣卡。
- (2) 決議：
 1. A2 公車無脫班比例：門檻值仍維持 98%。
 2. A3 站牌資訊正確性：依路線圖脫落面積達 1/3 以上為缺失，小廣告不可歸責於業者爰不納入缺失，施工告示逾施工結束日期 7 日以上為缺失，另特殊站牌(另請聯管會提供彙整表)不納入調查。
 3. B2 車廂內站名播報器是否正常使用：依語音播報之正確性及播音或文字顯示之設備是否正常運作為評分依據。
 4. B8 車門防夾裝置是否能正常運作：乙類大客車及外推氣壓式車門之甲類大客車不納入調查，倘該業者營運車輛皆為乙類大客車或外推氣壓式車門之甲類大客車(如：建明客運)該指標得分為 2 分。另該項指標之抽樣數比照「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」之抽樣數。
 5. C1 公車準點性：延誤時間由 1 分鐘(含)以內調整為 2 分鐘(含)以內；延誤時間由 1-4 分鐘(含)以內調整為 2-4 分鐘(含)以內。
 6. E2 申訴電話之建置及使用情形：維持會議上決議於晚上 8 點前完成客服電話抽測。
 7. 未正確使用代幣卡：維持不變。
 8. 109 年度評鑑項目與評鑑指標彙整表如附件 1。

(二)、 路線調查作業與評鑑指標確認

- (1) 討論事項：

調查車輛及「A4 站牌資訊正確性」之站牌抽樣之方式及數量。
- (2) 決議：
 1. 依據邀標書有關調查抽樣規範，調查車輛不得均為同一車輛，惟受限於路線特性不在此限，請廠商留意。
 2. 站牌抽樣之方式及數量依據服務建議書所述，每條受評路線抽查 3 支站牌，並請留意避免集中調查相同區域站牌。

(三)、 修正版工作計畫執行報告書

- (1) 討論事項：

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。

(2) 決議：

請逢甲大學於 110 年 4 月 23 日前提送「109 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫-修正版工作計畫執行報告書」。

(四)、 受評鑑業者與路線數

(1) 討論事項：

依據旨案邀標書，109 年度受評業者共計 18 家，路線數總計 234 條(含聯營路線)，惟東南 67 路公車已由中鹿客運接駛；豐原客運 229 路公車已於 109 年 8 月 18 日停駛，由中鹿公司自 109 年 8 月 19 日接駛並變更路線編號為 529 路；南投客運 39 路公車由建明客運自 109 年 11 月 1 日起接駛；中鹿客運 655 路公車自 110 年 1 月起停駛，針對 39 路、67 路、229 路、529 路及 655 路等公車路線之 109 年度評鑑方式，提請討論。

(2) 決議：

南投客運自 109 年 11 月 1 日起退出本市市區客運，109 年度受評業者由 18 家調整為 17 家，39 路實地調查項目以調查建明客運實際運行進行評分；查 67 路自 109 年 7 月 24 日至 110 年 1 月 4 日間由台中客運、統聯客運、中鹿客運及總達客運四家客運業者共同支援代駛，台中客運、統聯客運及總達客運之 67 路成績以該業者所有路線各項目平均成績計算，中鹿客運之 67 路以調查中鹿客運實際運行進行評分；229 路自 109 年 8 月 19 日起轉型為 529 路並改由中鹿客運營運，爰以調查 529 路實際運行進行評分；655 路已於 110 年 1 月 7 日停駛，故以中鹿客運所有路線各項目平均成績計算，評鑑路線數調整為 233 條(含聯營路線)，109 年度評鑑調查路線數與樣本數資料如附件 2。

109 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

審查會議意見回覆表

類別	項次	審查意見	回覆辦理情形
委員審查意見			
內容	1	建請針對問卷調查時間予以分類並進行分析。	感謝委員建議，本團隊修改於「5.8 問卷調查時間基本屬性說明」中。
	2	針對各客運業者於各評鑑項目成績表現分析，除透過平均值檢視各業者評鑑項目表現優異差別外，亦可透過標準差檢視各業者評鑑項目表現，進而檢視該評鑑項目之鑑別度。	感謝委員建議，本團隊修改於「6.3 公司評鑑總成績」中。
	3	建請不以總分作為各組別業者表現相對優異之檢視標的。	於「6.3 公司評鑑總成績」中，顯示業者於各評鑑項目得分與標準差表現相對穩定，但在評鑑總成績中，業者離散程度相對較大，顯示整體評鑑總成績是具有鑑別度；故在「7.1.3 評鑑結果分組說明」中維持以總分作為各組別業者表現相對優異之檢視標的。
	4	針對評鑑等第退步或進步之業者予以單獨分析說明。	感謝委員建議，本團隊修改於「7.2.2 近三年度業者成績及等第比較」中。
	5	綜觀今年度各業者評鑑成績表現，除部分業者等第下降外，多數業者等第不變惟總成績大幅下降，請針對各業者成績大幅下降項目進行說明。	感謝委員建議，本團隊修改於「7.2.2 近三年度業者成績及等第比較」中。
	6	有關臺中市 109 年度評鑑整體成績表現相對優質之比較基礎為何？	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；故本團

類別	項次	審查意見	回覆辦理情形
			隊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，平均成績為 81.79 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表現相對優質。
	7	請針對進步或退步之評鑑項目進行分析說明。	感謝委員建議，本團隊修改於「7.2.2 近三年度業者成績及等第比較」中。
主管機關審查意見			
排版	1	請修正第 8 至 9 頁版面跳行之情形。	遵照辦理。
	2	請修正第 307 頁版面跳行之情形。	遵照辦理。
內容	1	問卷調查結果未針對「職業」、「學歷」、「搭乘頻率」、「旅次目的」等乘車族群分類進行顯著分析之原因。	遵照辦理。
	2	建議圖 3.5-11、14 抽換。	遵照辦理；因版面配置，將 3.5-14 與 3.5-12 交換。
	3	建議圖 3.5-16、17、18、21、22、23、24、25、26、27 抽換。	遵照辦理；因版面配置，將 3.5-19 與 3.5-21 交換；3.5-22 與 3.5-24 交換。
	4	請補齊秘密客/調查員成員名單。	遵照辦理。
文字	1	第 23 頁第一段第 3 行「；」調整為「，」；「。」調整為「；」。	遵照辦理。
	2	第 23 頁第三段最末行「所突顯滿意程度並提升業者載客期間之服務品質」調整為「之滿意程度及待提升服務品質之項目」。	遵照辦理。
	3	第 23 頁第五段第 1 行「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」調整為「本團隊積極配合出席臺中市公共運輸及捷運工程處召開之工作執行會議」。	遵照辦理。

類別	項次	審查意見	回覆辦理情形
	4	第 23 頁第五段「建置」調整為「調整」。	遵照辦理。
	5	第 24 頁「申覆」調整為「申復」。	遵照辦理。
	6	第 24 頁「召開」調整為「出席」。	遵照辦理。
	7	第 26 頁第二段第 3 行刪除「雖」；「后」調整為「後」。	遵照辦理。
	8	第 27 頁「后」調整為「後」。	遵照辦理。
	9	第 28 頁「訖」調整為「迄」。	遵照辦理。
	10	第 47 頁「地」調整為「第」。	遵照辦理。
	11	第 47 頁「交通網絡」調整為「旅次吸引點」。	遵照辦理。
	12	第 50 頁第二段「國光客運 A2 與 A3 路線因疫情影響停駛；豐原客運 153 路稽查當天發生意外，導致無法搭乘，該班次不扣分；中鹿客運 812 路、台中客運 35 路與 15 路、東南客運 7 路、統聯客運 308 路及統達客運 246 路等六條路線拒載，故實際安排實地稽查業者共計 15 間，稽查路線共計 34 條。」調整為「國光客運 A2 與 A3 路線因疫情影響停駛，爰無法進行實地評測；豐原客運 153 路稽查當天發生意外，屬不可控之因素，該班次不扣分爰該班次不計入評分；中鹿客運 812 路、台中客運 35 路與 15 路、東南客運 7 路及總達客運 246 路等五條路線拒載，故實際安排實地稽查業者共計 15 間，稽查路線共計 34 條。」。	遵照辦理。
	13	第 52 頁第二段「遇統聯客運 308 路拒載狀況」調整為「遇統聯客運 308 路依專用道載客原則，因已於第二停靠區完成上、下客關閉車門後，未再次開門」。	遵照辦理。
	14	第 54 頁 110/6/16「拒載」調整為「依專用道載客原則，完成上、下客關閉車門後，不得再次開門」。	遵照辦理。
	15	第 62 頁第二段第 1 行「國光客運 A2 與 A3 路線因疫情影響停駛，」調整為「國光客運 A2 與 A3	遵照辦理。

類別	項次	審查意見	回覆辦理情形
		路線因疫情影響停駛，爰無法進行實地評測；」。	
	16	第 72 頁表 3.6-1「資料期間：109/01/01 至 109/12/31」調整為「資料期間：評鑑年度及實地稽查期間」。	遵照辦理。
	17	5.3 節「農」、「工」、「商」調整為「農業」、「工業」、「商業」。	遵照辦理。
	18	表 6.1-2、4、6、8、10、12、20、22、24、26、28、30、36 原始總分及加權總分有誤。	遵照辦理。
	19	8.2 節「渡板」調整為「斜坡板」。	遵照辦理。

109 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫

第二次修正版審查意見回覆表

項次	審查意見	回覆辦理情形
1	有關臺中市 109 年度評鑑整體成績表現相對優質之比較基礎為何?	依「表 7.2-3 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表」中，顯示近三年業者加權平均成績為 80.46 分、81.27 分與 81.18 分，若以評鑑等第推定均為甲等，作為臺中市整體市區汽車客運之服務品質表現相對優質之比較基礎。
2	請彩色印刷。	遵照辦理。
3	建議圖 3.5-21、22 抽換。	遵照辦理。
4	請補齊秘密客/調查員成員名單。	遵照辦理。

附件二、路線缺失回覆表

109 年臺中市區公車 路線缺失表

中台灣客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	152	2021/7/19 14:21	039-U8	班車於站位有滯留超過 3 分鐘
A4	車外路線資訊正確性	658	2021/7/17 14:00	KKA-6021	車側沒有顯示路線
A4	車外路線資訊正確性	1	2021/5/7 07:35	249-FS	車尾無路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	1	2021/5/7 08:25	756-FX	車尾路線顯示故障
A4	車外路線資訊正確性	1	2021/5/12 20:40	950-U3	車尾路線顯示故障
A4	車外路線資訊正確性	155	2021/7/2 19:00	029-U8	右側未標示路線標號
B1	車廂內環境及舒適度	1	2021/5/5 08:55	250-FS	車廂內環境些許髒亂
B1	車廂內環境及舒適度	1	2021/5/7 07:35	249-FS	車廂內環境些許髒亂
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	155	2021/5/12 16:20	092-U8	語音播報未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	162	2021/5/8 15:06	FAE-009	文字顯示器無中文
B3	下車鈴是否能夠正常使用	658	2021/7/17 14:00	KKA-6021	下車鈴有亮燈沒響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	1	2021/5/5 08:55	250-FS	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	1	2021/5/7 08:25	756-FX	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	20	2021/5/10 15:00	755-FX	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	155	2021/5/16 07:30	093-U8	按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	37	2021/5/6 12:40	749-FY	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	152	2021/7/19 14:02	927-U5	下車鈴無響鈴

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	20	2021/5/10 15:45	892-FS	未提供票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	37	2021/7/1 08:20	753-FX	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	162	2021/5/8 16:46	797-FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	162	2021/5/9 07:55	893-FS	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	162	2021/5/11 20:37	780-FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	291	2021/7/11 08:50	432-FZ	提供的車輛資訊并非當班班車內容
C1	公車準點性	152	2021/7/19 14:21	039-U8	班車延誤發車 2-4 分鐘
A3	站牌資訊正確性	155	2021/6/12 14:00	公安主和路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	155	2021/6/12 16:00	甲后四月路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	37	2021/5/4 15:40	水岬頭	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	701	2021/7/19 18:50	臺灣體大體育場	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	701	2021/7/19 18:50	第二市場(三民路)	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	302	2021/5/15 16:25	市政府	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	302	2021/5/15 16:25	新光/遠百	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	302	2021/5/15 16:25	秋紅谷	無路線圖
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	155	2021/5/12 11:00	047-U8	1. 未協助上車並固定輪椅 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	25	2021/5/14 11:25	759-FX	1. 未告知車乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	302	2021/6/16 09:44	052-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	20	2021/6/18 10:50	718-U5	1. 未繫上安全帶
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	701	2021/6/7 10:52	EAA-852	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	658	2021/6/8 10:51	KKA-6019	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	281	2021/6/10 11:08	432-FZ	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	302	2021/6/21 12:30	052-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無)

中鹿客運

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	67	2021/5/14 10:30	臺中一中	脫落
A3	站牌資訊正確性	67	2021/5/14 10:30	青海河南路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	67	2021/5/14 10:30	福科環中路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	21	2021/5/16 16:17	忠孝國小	脫落
A3	站牌資訊正確性	21	2021/5/16 16:17	寶覺寺	汙損
A3	站牌資訊正確性	99	2021/5/14 18:00	永安市場	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	99	2021/5/14 18:00	捷運烏日站	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	617	2021/7/17 10:00	童綜合醫院 (梧棲院區)	路線圖有破損、脫落情形
A4	車外路線資訊正確性	67	2021/7/31 15:00	KKA-5581	車側無標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	67	2021/7/31 15:40	KKA-5606	車側無標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	45	2021/5/10 14:50	588-FQ	車側未正確標示
A4	車外路線資訊正確性	21	2021/5/16 14:45	KKA-5576	車側無路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	99	2021/7/23 6:50	KKA-5608	車尾未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	99	2021/7/21 19:00	KKA-6500	車尾、車側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	99	2021/7/12 16:50	KKA-6503	車側、車尾未標示路線編號
B1	車廂內環境及舒適度	813	2021/7/7 8:15	EAL-0612	車上有菸味
B1	車廂內環境及舒適度	105	2021/7/14 16:16	KKA-6539	車內異味
B1	車廂內環境及舒適度	123	2021/7/19 19:07	610-FQ	車內異味

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B1	車廂內環境及舒適度	617	2021/5/16 17:10	EAL-0657	環境些許髒亂
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	綠 1(800 路)	2021/7/21 20:30	EAA-837	文字顯示未能正常使用
B3	下車鈴是否能夠正常使用	813	2021/7/7 9:05	EAL-0613	下車鈴有亮燈沒響鈴
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2021/7/31 15:40	KKA-5606	提供非當班路線資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	67	2021/7/31 16:40	KKA-5607	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	812	2021/7/21 18:07	EAL-0626	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	812	2021/7/21 11:02	EAL-0619	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	812	2021/7/21 7:41	EAL-0613	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	812	2021/7/21 18:55	EAL-0622	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	105	2021/7/14 14:50	KKA-5575	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	105	2021/7/21 8:10	596-FQ	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	105	2021/7/21 6:43	KKA-5596	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	45	2021/7/11 16:11	592-FQ	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	45	2021/7/12 7:22	586-FQ	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	123	2021/7/19 19:07	610-FQ	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	21	2021/5/7 7:40	KKA-5627	未提供車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	21	2021/5/15 5:50	KKA-5627	未提供車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	21	2021/5/16 14:45	KKA-5576	車輛資訊混貼且當班資訊位於駕駛座上方
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	99	2021/7/23 6:50	KKA-5608	提供非當班內容

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	45	2021/5/17 6:38	KKA-5603	車輛配置 4 隻鏡頭，業者回應，2010 年及 2011 年的車輛，鏡頭配置較少。
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	123	2021/5/14 14:50	KKA-6552	車輛配置 4 隻鏡頭，業者回應，2010 年及 2011 年的車輛，鏡頭配置較少。
C1	公車準點性	67	2021/8/1 11:30	KKA-5607	延誤 5 分鐘
C1	公車準點性	67	2021/7/31 16:40	KKA-5607	延誤 4 分鐘
C1	公車準點性	921	2021/7/21 16:35	EAL-0639	班車提早發車
C1	公車準點性	921	2021/7/21 17:28	EAL-0650	班車發車延誤 3 分鐘
C1	公車準點性	45	2021/5/14 8:00	未發車	未發車
C5	駕駛員行車期間之車內行為	921	2021/7/23 11:59	EAL-0650	駕駛使用耳機講電話
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	921	2021/7/21 17:40	EAL-0650	搭車期間，過站不停
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	617	2021/5/16 17:10	EAL-0657	未正確配戴口罩（露出鼻子）
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	83	2021/5/12 8:53	EAL-0652	1. 未繫上安全帶 2. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	綠 1(800 路)	2021/5/12 9:34	EAA-836	1. 未協助上車並固定輪椅 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	812	2021/5/17 10:36	EAL-0619	1. 過站不停、無故拒載

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	813	2021/5/17 10:53	FAL-0618	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	617	2021/6/10 9:00	EAA-838	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	99	2021/6/10 9:40	KKA-6202	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	74	2021/6/24 9:40	EAA-690	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	綠 1(800 路)	2021/8/9 10:59	EAA-863	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未以「人導法」方式導引視障乘客上(下)車(上下均無) 4. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置 5. 視障者上(下)車未代勞刷卡後將票證交還視障者(上下均無) 6. 未詢問下車站名 7. 未協助上車
扣分項	未正確使用代幣卡	67	2021/7/31 15:00	KKA-5581	有投現乘客，駕駛員未使用代幣卡

編號	可精進處	路線編號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
扣分項	未正確使用代幣卡	綠 1(800 路)	2021/5/16 9:30	EAL-0628	有投現乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	83	2021/5/16 7:20	EAL-0655	有投現乘客，駕駛員未使用代幣卡

仁友客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A4	車外路線資訊正確性	283	2021/7/11 8:00	593-U8	車身右側未標示路線編號
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	30	2021/5/9 15:10	FAE-779	未提供車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	30	2021/5/9 15:32	KKA-6285	未提供車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	30	2021/7/5 8:00	KKA-6202	未提供車輛資訊且混貼
C1	公車準點性	283	2021/7/17 10:38	KKA-5657	提早發車
C4	駕駛員行駛之安全性	30	2021/5/9 15:10	FAE-779	駕駛員闖紅燈
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	358	2021/5/16 6:25	KKA-6228	未正確佩戴口罩(露出鼻子)
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 18:37	0800-889-116	問題：問 283 app 上顯示假日班表，想確認正確性？ 回覆：283 沒有減班 結論：但實際上，以平日班行駛假日班
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 18:44	0800-889-116	問題：問 283 app 上顯示假日班表，想確認正確性？ 回覆：283 沒有減班 結論：但實際上，以平日班行駛假日班
扣分項	未正確使用代幣卡	358	2021/5/16 10:55	KKA-6366	未正確使用代幣卡

A3	站牌資訊正確性	32	2021/5/14 9:30	捷運文華高中站(文心路)	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	32	2021/5/5 23:00	自由富台東街口	脫落
A3	站牌資訊正確性	30	2021/5/9 16:30	下新生里	脫落
A3	站牌資訊正確性	30	2021/5/9 16:30	台灣大道中華路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	30	2021/5/9 16:30	永安市場	脫落
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	19	2021/5/13 10:55	KKA-6208	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	358	2021/6/22 09:15	KKA-6251	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	358	2021/6/21 09:15	KKA-6250	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	32	2021/6/21 10:15	946-U8	1. 過站不停，無故拒載

台中客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	325	2021/5/13 17:16	FAE-005	班車有站位滯留，但未超過 3 分鐘
A3	站牌資訊正確性	6	2021/5/10 18:44	國立臺中科技大學	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	8	2021/5/16 15:00	光復國小	脫落
A3	站牌資訊正確性	8	2021/5/16 15:00	台中公園(三民路)	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	9	2021/6/17 15:50	光復國小(三民路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	11	2021/5/26 16:55	臺灣體大體育場	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	11	2021/5/26 16:55	臺灣體大游泳池	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	14	2021/6/13 18:42	一中市場	無提供路線圖
A3	站牌資訊正確性	14	2021/6/13 18:42	中友百貨	無提供路線圖
A3	站牌資訊正確性	29	2021/6/17 16:30	下新生里	脫落
A3	站牌資訊正確性	29	2021/6/17 16:30	黎明南屯路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	41	2021/5/9 17:07	台中公園(三民路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	69	2021/5/13 9:30	普濟寺	脫落
A3	站牌資訊正確性	72	2021/5/15 19:30	西屯健行路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	101	2021/5/12 17:45	烏日林新醫院(榮和路口)	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	102	2021/6/17 16:38	南平忠明南路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	128	2021/5/10 0:00	大庄(浩天宮)	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	128	2021/5/10 0:00	社口	破損、脫落

A3	站牌資訊正確性	133	2021/7/1 15:00	明道中學	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	142	2021/5/16 16:47	台中公園(三民路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	163	2021/5/6 17:18	精武車站(精武路)	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	163	2021/5/6 17:18	第一廣場	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	201	2021/5/10 7:20	中友百貨	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	201	2021/5/11 18:30	明德高中(明德路)	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	290	2021/6/17 15:50	互助新村	脫落
A3	站牌資訊正確性	290	2021/6/17 15:50	南屯(南屯路)	新舊路線圖同時出現、補充公告過多
A3	站牌資訊正確性	304	2021/5/10 13:05	竹林里	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	325	2021/5/10 8:50	台糖公營學苑	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	325	2021/5/10 8:50	彰化銀行(自由路)	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	659	2021/5/16 10:01	竹林里	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	901	2021/6/23 18:15	中山路一巷口	站牌資訊脫落
A4	車外路線資訊正確性	12	2021/7/9 16:24	928-U8	車尾未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	41	2021/5/9 17:40	347-FX	車尾路線顯示故障
A4	車外路線資訊正確性	54	2021/6/14 12:00	FAE-055	車尾顯示器壞掉
A4	車外路線資訊正確性	108	2021/6/10 17:04	122-U8	車頭路線顯示錯誤
A4	車外路線資訊正確性	131	2021/7/14 16:50	688-U8	車側未標示正確路線
A4	車外路線資訊正確性	142	2021/5/6 13:10	307-FX	車側及車尾未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	154	2021/7/7 10:30	241-U8	車尾未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	290	2021/5/11 17:20	KKA-6269	車尾路線顯示故障

A4	車外路線資訊正確性	300	2021/5/28 6:40	KKA-6358	車身右側未正常顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	310	2021/5/19 7:36	KKA-6362	車身右側未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	310	2021/5/19 18:09	601-U8	車身右側未標示正確路線編號
A4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2021/5/27 21:20	KKA-6357	車身右側未正常顯示路線編號
B1	車廂內環境及舒適度	15	2021/5/13 19:25	343-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	15	2021/5/15 6:05	483-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	29	2021/7/4 6:31	481-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	41	2021/5/9 17:00	449-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	41	2021/5/9 17:40	347-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	102	2021/5/6 11:00	348-FX	車廂座椅破損·車廂地板濕
B1	車廂內環境及舒適度	132	2021/7/14 17:03	KKA-6062	車內異味
B1	車廂內環境及舒適度	154	2021/7/5 11:04	183-U8	車上有些許髒亂
B1	車廂內環境及舒適度	163	2021/5/6 10:15	449-FX	車廂座椅破損
B1	車廂內環境及舒適度	290	2021/5/13 18:10	FAE-006	車廂內環境些許髒亂
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	15	2021/5/15 6:05	483-FX	站名播報器文字顯示不完全
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	26	2021/5/14 7:15	195-U8	語音播報未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	27	2021/7/12 8:30	215-U8	文字顯示器未顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	33	2021/5/4 16:19	FAE-051	語音播報未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	54	2021/5/7 16:03	489-FX	站名播報器沒有播出站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	54	2021/5/7 19:20	979-FY	站名播報器沒有播出站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	66	2021/7/13 15:04	320-FX	語音播報異常

B2	車廂內站名播報器是否正常使用	66	2021/7/13 16:47	317-FX	播報器異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	69	2021/5/12 11:00	308-FX	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	69	2021/5/12 15:30	307-FX	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	101	2021/5/7 16:20	KKA-6293	站名播報器沒有播出站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	102	2021/5/6 11:00	348-FX	站名播報器無語音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	102	2021/7/3 7:00	348-FX	站名播報器無語音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	131	2021/7/14 16:50	688-U8	語音播報異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	132	2021/7/20 9:03	447-FX	語音播報異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	133	2021//05/14 15:00	555-U8	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	142	2021/5/6 13:10	307-FX	站名播報器無文字顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	154	2021/7/7 10:20	186-U8	播報器有字幕無聲音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	156	2021/6/3 7:39	852-U8	語音播報未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	157	2021/7/5 9:15	167-U8	播報器無字幕無聲音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	201	2021/5/14 10:13	925-U8	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	284	2021/7/12 9:00	KKA-6315	語音播報未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	284	2021/7/16 18:10	913-U8	語音播報未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	290	2021/5/11 17:20	KKA-6269	站名播報器無文字顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	300	2021/5/28 8:01	299-U8	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	323	2021/7/19 9:01	KKA-6270	有異常聲音
B3	下車鈴是否能夠正常使用	41	2021/5/4 20:00	KKA-6191	下車鈴損毀

B3	下車鈴是否能夠正常使用	41	2021/5/5 8:50	208-U8	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	60	2021/6/25 8:45	305-FX	文字顯示器未顯示
B3	下車鈴是否能夠正常使用	659	2021/7/16 11:30	160-U8	有設置但無閃燈，只有響鈴
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	6	2021/6/12 9:15	KKA-6166	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	8	2021/5/8 20:55	KKA-6175	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	8	2021/5/7 8:40	KKA-6327	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	8	2021/5/10 18:05	KKA-6175	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2021/5/4 20:15	KKA-6336	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2021/5/5 20:55	KKA-6155	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	9	2021/5/6 8:12	EAA-815	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/9 15:04	917-U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/9 16:04	729-FY	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/9 16:24	928-U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/10 15:50	698-U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	15	2021/7/4 7:40	586-U8	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	26	2021/5/14 7:15	195-U8	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	26	2021/5/14 8:26	KKA-6326	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	26	2021/5/14 9:53	448-FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2021/7/16 19:50	741-FY	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2021/7/12 7:09	FAE-039	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	27	2021/7/12 6:40	FAE-038	提供非當班路線圖

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2021/5/19 19:00	KKA-6266	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2021/5/4 16:19	FAE-051	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	33	2021/6/3 6:21	352-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2021/5/4 20:00	KKA-6191	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2021/5/5 7:47	500-FX	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2021/5/5 8:50	208-U8	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	41	2021/5/6 7:51	KKA-6312	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	71	2021/7/8 10:50	136-U8	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2021/7/10 14:30	KKA-6322	路線圖內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2021/7/17 6:45	KKA-6160	路線圖內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	72	2021/7/12 16:10	KKA-6158	是否張貼票價表、時刻表及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2021/5/4 15:38	488-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2021/5/7 17:06	721-FY	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2021/5/7 16:43	KKA-6309	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	82	2021/5/4 15:35	KKA-6165	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2021/6/10 14:22	112-U8	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2021/6/10 20:10	355-FX	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2021/6/14 13:00	720-FY	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	101	2021/6/10 6:01	141-U8	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	107	2021/5/13 0:00	739-FY	票價表和時刻表和路線圖提供內容非當班班車資料

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	2021/6/10 21:02	368-FX	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	108	2021/6/18 6:31	725-FY	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	128	2021/5/17 0:00	492-FX	票價表和時刻表和路線圖兩項以上未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	128	2021/5/17 0:00	492-FX	票價表和時刻表和路線圖兩項以上未提供
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	131	2021/7/14 15:22	738-FY	非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	131	2021/7/21 7:04	935-U8	非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	132	2021/7/14 17:03	KKA-6062	非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	132	2021/7/20 7:25	FAE-058	非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	133	2021//5/14 15:00	555-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	142	2021/5/6 13:10	307-FX	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	154	2021/7/7 9:02	500-FX	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	200	2021/9/6 17:00	FAE-063	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	200	2021/9/2 17:30	KKA-6288	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	200	2021/9/2 17:15	FAE-059	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	200	2021/9/2 17:00	200-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	201	2021/5/14 6:00	KKA-6288	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	201	2021/5/14 6:07	FAE-058	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	201	2021/5/14 6:53	692-U8	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2021/7/12 9:00	KKA-6315	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2021/7/16 18:10	913-U8	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	284	2021/7/12 6:20	KKA-6312	提供非當班路線圖

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	290	2021/5/6 11:22	KKA-6323	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	290	2021/7/3 6:30	KKA-6265	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2021/5/4 15:11	FAE-067	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2021/5/5 14:05	FAE-069	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2021/5/6 7:17	919-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	307	2021/5/6 21:08	FAE-069	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2021/5/19 18:09	601-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	324	2021/5/4 14:22	136-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	324	2021/5/4 14:38	910-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	324	2021/5/5 17:30	KKA-6292	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	324	2021/5/6 21:38	KKA-6292	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2021/9/3 6:00	KKA-6190	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2021/9/3 6:10	KKA-6335	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	657	2021/7/5 6:00	KKA-6213	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	657	2021/7/5 8:10	KKA-6213	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/2 17:10	117-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/2 17:30	926-U8	提供內容非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/3 17:10	117-U8	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/3 17:30	726-FY	提供內容非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	324	2021/5/6 6:10	077-U8	提供非當班車資訊
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	15	2021/5/13 19:25	343-FX	逃生安全門堆放雜物

B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	41	2021/5/9 17:00	449-FX	逃生安全門堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	157	2021/7/5 10:15	189-U8	拖把擋住安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	157	2021/7/7 9:22	169-U8	安全門前有拖把
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	163	2021/5/6 10:15	449-FX	逃生安全門堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	309	2021/5/15 18:28	615-U8	安全門用繩子綁住
C2	駕駛員之服裝儀容	8	2021/5/8 20:55	KKA-6175	駕駛員打赤腳
C3	駕駛員行車期間之服務態度	300	2021/5/28 6:40	KKA-6358	駕駛員服務態度不當，口氣很差
C4	駕駛員行駛之安全性	8	2021/5/7 8:40	KKA-6327	等待紅燈時，駕駛離座安插車內資訊，綠燈未馬上行駛，停在馬路正中間
C4	駕駛員行駛之安全性	290	2021/5/15 6:30	KKA-6323	等待紅燈時，駕駛離座
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	15	2021/5/15 6:05	483-FX	駕駛員未依規停靠
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	201	2021/5/11 18:24	448-FX	司機停靠非路線上的站牌
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	8	2021/5/7 8:40	KKA-6327	駕駛員口罩未確實覆蓋口鼻
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	9	2021/5/9 18:10	KKA-6267	駕駛員口罩未確實覆蓋口鼻
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	15	2021/5/7 9:10	200-U8	駕駛員口罩未確實覆蓋口鼻
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	54	2021/5/7 10:03	489-FX	口罩未確實遮住口鼻
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	72	2021/7/17 6:15	KKA-6159	未確實配戴口罩(露鼻)
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	201	2021/5/11 19:21	728-FY	司機配戴口罩，但未確實覆蓋鼻子
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	307	2021/5/5 14:05	FAE-069	司機口罩未確實覆蓋鼻子
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	307	2021/5/11 21:03	FAE-069	司機配戴口罩，但未確實覆蓋鼻子

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	35	2021/5/13 11:13	KKA-6192	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	28	2021/5/14 10:45	KKA-6176	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	54	2021/6/17 10:30	KKA-6196	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	15	2021/6/18 8:55	200-U8	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	72	2021/6/22 8:30	930-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未固定斜坡板 5. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	201	2021/6/7 9:27	679-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	69	2021/6/8 11:17	482-FX	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	9	2021/6/11 9:50	KKA-6338	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客準備上(下)車，車輛未靠近候車亭(上下均無) 2. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 3. 未告知車上乘客(上下均無) 4. 未以「人導法」方式導引視障乘客上(下)車(上下均無) 5. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置 6. 視障者上(下)車未代勞刷卡後將票證交還視障者(上下均無) 7. 未詢問下車站名 8. 未協助上車
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	33	2021/6/21 9:50	FAE-063	<ol style="list-style-type: none"> 1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	82	2021/8/9 10:01	KKA-6165	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未以「人導法」方式導引視障乘客上(下)車(上下均無) 4. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置 5. 視障者上(下)車未代勞刷卡後將票證交

					還視障者(上下均無) 6. 未詢問下車站名 7. 未協助上車
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/16 16:06	0800-800-126	語氣不耐煩
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:54	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 20:02	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 12:01	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 9:56	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 10:23	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 19:01	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 19:12	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 18:27	0800-800-126	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/26 18:37	0800-800-126	未接聽電話
扣分項	未正確使用代幣卡	93	2021/5/6 8:34	KKA-6213	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	201	2021/5/11 16:52	693-U8	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	304	2021/5/8 14:23	722-FY	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	307	2021/5/4 15:10	FAE-067	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡

四方客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話/網址	文字說明
A3	站牌資訊正確性	242	2021/5/14 8:00	樂成公園	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	242	2021/5/14 8:00	育英國中(新天地博物館)	路線圖少最後兩站
A4	車外路線資訊正確性	352	2021/7/12 8:30	179-FV	車側未正確標示
A4	車外路線資訊正確性	352	2021/7/12 8:30	179-FV	車側未正確標示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	354	2021/5/5 8:50	179-FV	播報器有聲音但未顯示文字
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	248	2021/6/13 19:00	EAA-309	語音播報未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	248	2021/5/6 7:00	EAA-315	語音播報未播報
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	242	2021/6/4 16:00	EAA-318	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	242	2021/6/4 16:30	EAA-311	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	922	2021/7/16 19:26	EAL-0508	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	354	2021/5/5 7:30	EAA-303	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2021/5/5 8:10	EAA-301	無票價表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2021/5/5 9:10	EAA-501	提供非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	355	2021/5/5 19:20	EAA-502	提供非當班票價
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	248	2021/5/11 16:00	EAA-316	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	242	2021/6/4 16:00	EAA-318	因滅火器全數檢修，車內未配備滅火器
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	242	2021/6/4 16:30	EAA-311	因滅火器全數檢修，車內未配備滅火器
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	242	2021/6/4 17:00	EAL-0506	因滅火器全數檢修，車內未配備滅火器

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	242	2021/5/13 10:07	EAA-311	1. 車身與候車位未預留足夠距離供輪椅乘客使用(上無) 2. 未詢問乘客是否有上(下)車的需求(上下均無) 3. 未告知車上乘客(上下均無) 4. 未協助固定輪椅 5. 未繫上安全帶 6. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	68	2021/6/18 9:40	KKA-3889	1. 未固定斜坡板(上無) 2. 未繫上安全帶 3. 車身與候車位未預留足夠距離供輪椅乘客使用(下無)
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	68	2021/6/21 8:30	KKA-3890	過站不停·無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	242	2021/6/24 8:46	EAA-317	過站不停·無故拒載
E1	業者網頁資訊查核		2021/6/9 14:37	https://www.sf-ebus.com.tw/about	缺少票價表-收費方式僅提供『依里程計價』
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:25	0800-058-722	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:28	0800-058-722	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:35	0800-058-722	未接聽電話

巨業交通

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	164	2021/7/6 14:30	華南銀行(清水分行)	路線資訊正確,但路線圖有破損、脫落之情形
A3	站牌資訊正確性	179	2021/7/6 14:00	中山董公街口	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	306	2021/5/10 14:10	紅竹巷	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	306	2021/5/10 14:10	銀聯二村	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	306	2021/5/10 14:10	國都飯店	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	310	2021/5/10 17:02	第一廣場	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	353	2021/5/10 11:14	下晉江	路線資訊正確,但路線圖有破損、脫落之情形
A3	站牌資訊正確性	353	2021/5/10 11:14	靜宜大學	路線資訊正確,但路線圖有破損、脫落之情形
A3	站牌資訊正確性	688	2021/7/6 15:00	清水高中(中山路)	路線資訊正確,但路線圖有破損、脫落之情形
A4	車外路線資訊正確性	300	2021/5/28 6:32	FAE-798	車身右側未正常顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	309	2021/5/13 15:16	FAE-781	班車於站位有滯留超過三分鐘
B1	車廂內環境及舒適度	306	2021/5/13 13:20	769-U8	車內環境有些許髒亂
B1	車廂內環境及舒適度	306	2021/5/13 14:13	619-FX	車內環境有些許髒亂,座椅破損
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	306	2021/5/13 13:20	769-U8	文字顯示器未能正常使用
B3	下車鈴是否能夠正常使用	180	2021/5/15 15:00	767-U8	有設置但未能正常使用(無閃鈴或無閃燈)

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	111	2021/5/17 13:50	825-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	164	2021/5/17 17:05	783-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2021/5/27 22:05	765-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2021/5/31 20:08	757-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	305	2021/7/6 19:02	773-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	306	2021/5/13 13:20	769-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	306	2021/5/15 19:39	772-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2021/5/13 15:16	FAE-781	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2021/5/16 15:10	FAE-798	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2021/5/16 13:34	FAE-786	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	353	2021/5/14 06:55	FAE-879	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	353	2021/5/15 15:30	773-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	677	2021/5/14 07:15	655-FX	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	688	2021/5/15 16:20	778-U8	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	688	2021/5/16 14:00	655-FX	路線圖未翻至當班路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	688	2021/5/16 14:30	772-U8	路線圖未翻至當班路線
B6	車輛內備有 3 具車窗擊破器	677	2021/5/14 07:15	655-FX	車窗擊破數量未達三具
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	310	2021/5/19 21:00	FAE-780	安全門前有許多垃圾
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	306	2021/5/11 17:53	782-U8	司機配戴口罩未確實覆蓋鼻子
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	306	2021/5/13 14:13	619-FX	司機配戴口罩，但未確實覆蓋鼻子
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	306	2021/5/15 19:39	772-U8	口罩未配戴確實

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	179	2021/6/11 08:39	827-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	305	2021/6/15 10:00	619-FX	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未操作車輛側傾(上下均無) 4. 未詢問乘客是否需要協助上(下)車(上下均無) 5. 未協助固定安全帶 6. 未繫上安全帶 7. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	305	2021/6/11 10:15	735-FQ	過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	306	2021/6/16 09:20	767-U8	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未操作車輛側傾(上無) 4. 未固定斜坡板(上下均無) 5. 未協助上車並固定安全帶 6. 未繫上安全帶 7. 未詢問乘客是否需要協助上(下)車(下)

					無) 8. 未協助解除固定輪椅
--	--	--	--	--	--------------------

全航客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	11	2021/5/26 14:40	EAA-602	班車於站位滯留，但未超過 3 分鐘
A3	站牌資訊正確性	65	2021/7/26 16:00	潭雅神綠園道(大豐路)	站牌資訊嚴重脫落
A3	站牌資訊正確性	58	2021/7/2 15:00	台中車站(民族路口)	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	58	2021/7/2 15:30	台中國小(台中路)	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	11	2021/5/26 16:55	忠明高中	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	12	2021/7/8 16:30	水源豐東路口	路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	12	2021/7/8 12:37	KKA-5615	車身右側未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	12	2021/7/8 12:37	KKA-5615	車尾未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	700	2021/9/3 17:20	KKA-5617	車側、車尾路線編號錯誤
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	5	2021/7/5 20:00	618-FQ	文字顯示器未顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	158	2021/5/11 20:30	KKA-5556	語音播報未播報
B3	下車鈴是否能夠正常使用	58	2021/5/13 7:10	767-FX	下車鈴按壓無反應
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 11:10	599-U8	未提供當班時刻表,混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/11 19:00	KKA-5559	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/11 19:15	KKA-5558	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/6/26 11:45	KKA-5557	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/8 16:20	763-FX	混貼路線圖

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/13 7:10	767-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/6/26 11:30	760-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/13 6:50	286-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/8 16:00	617-FQ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/13 6:35	761-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	58	2021/5/8 16:40	761-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2021/7/12 8:00	765-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2021/7/4 18:00	597-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2021/7/5 20:00	618-FQ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2021/7/14 8:00	597-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	5	2021/7/14 8:30	978-U8	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	158	2021/5/11 18:00	KKA-5618	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	158	2021/5/6 11:40	KKA-5618	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	158	2021/5/11 20:30	KKA-5556	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 12:29	617-FQ	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 12:37	KKA-5615	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 13:36	EAA-605	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/2 17:20	761-FX	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	700	2021/9/3 17:20	KKA-5617	路線圖混貼
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	65	2021/5/17 09:00	616-FQ	車輛配置 4 隻鏡頭，業者回應，2010 年及 2012 年的車輛，鏡頭配置較少。

B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	158	2021/5/14 14:30	333-FX	車輛配置 4 隻鏡頭，業者回應，2010 年及 2012 年的車輛，鏡頭配置較少。
C1	公車準點性	158	2021/5/11 18:03	KKA-5618	班車發車延誤 3 分鐘
C1	公車準點性	158	2021/5/11 19:00	無	未發車
C1	公車準點性	11	2021/5/26 14:40	EAA-602	班車發車延誤 2-4 分鐘以內
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	58	2021/5/13 7:10	767-FX	口罩未完整覆蓋口鼻
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	65	2021/6/22 10:29	986-U8	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上無) 3. 未固定斜坡板(上下均無) 4. 未協助固定輪椅 5. 未繫上安全帶 6. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	5	2021/8/11 11:31	598-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助上車並固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(下無) 5. 未詢問乘客是否需協助上(下)車(下無) 6. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	58	2021/6/7 9:18	KKA-5558	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	58	2021/6/10 10:30	761-FX	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/16 13:02	0800-068-168	問題：5 路終點站在文修停車場，如果返 程要搭到逢甲大學，怎麼搭？ 回覆：下車站牌，去對面找站牌。 結論：5 路的起站已經移到集福堂，回答 不正確。

和欣客運

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	161	2021/5/8 19:55	529-U9	右側故障
B3	下車鈴是否能夠正常使用	160	2021/7/1 07:15	778-FS	下車鈴毀損
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	160	2021/5/14 11:45	778-FS	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	161	2021/6/8 9:53	778-FS	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/16 16:16	0800-002-377	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 16:07	0800-002-377	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 11:09	0800-002-377	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 10:41	0800-002-377	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 11:49	0800-002-377	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 12:00	0800-002-377	未接聽電話

東南客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	616	2021/7/6 13:30	KKA-5583	班車於有滯留，但未超過 3 分鐘
A3	站牌資訊正確性	7	2021/5/27 16:38	臺灣體大游泳池	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	97	2021/5/16 15:20	嘉陽高中	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	98	2021/7/12 13:07	五龍公園站	破損、脫落
A4	車外路線資訊正確性	7	2021/5/13 16:35	005-FY	車身右側未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	17	2021/7/11 07:40	KKA-5586	車尾和車身右側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	17	2021/7/17 09:10	KKA-5586	車尾和車身右側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	97	2021/5/13 16:00	022-FY	車側未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	97	2021/7/20 09:20	KKA-5619	車測車尾未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/17 06:00	002-FY	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/17 10:00	009-FY	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/16 17:30	010-FY	車側未提供路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/17 07:00	010-FY	車側未提供該路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/16 20:00	018-FY	車側未提供該路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	98	2021/7/27 19:00	009-FY	車側未提供路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	616	2021/7/6 13:30	KKA-5583	車尾未標示路線編號
B1	車廂內環境及舒適度	7	2021/5/20 09:04	020-FY	車內有些髒亂
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/17 06:00	002-FY	放置雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/17 10:00	009-FY	放置雜物

B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/16 17:30	010-FY	車廂內擺放雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/17 07:00	010-FY	車廂內擺放雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/16 20:00	018-FY	座位堆放雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/27 19:00	009-FY	座位旁放置雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/27 14:30	002-FY	座位旁堆放雜物
B1	車廂內環境及舒適度	98	2021/7/18 16:30	002-FY	堆放雜物
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	97	2021/5/13 16:40	885-U8	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	97	2021/5/13 17:20	887-U8	播報器有聲音無字幕
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	668	2021/7/5 07:51	KKA-6511	語音播報器壞掉
B3	下車鈴是否能夠正常使用	616	2021/7/6 11:30	KKA-5589	下車鈴不會閃燈
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	17	2021/7/11 07:40	KKA-5586	提供的車輛資訊并非當班班車內容
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	17	2021/7/17 09:10	KKA-5586	提供的車輛資訊并非當班班車內容
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/17 06:00	002-FY	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)	98	2021/7/17 10:00	009-FY	未提供該路線的票價表時刻表及行車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/17 07:00	010-FY	混貼非路線的票價表、時刻表、行車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/16 20:00	018-FY	未提供本路線車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/27 19:00	009-FY	未提供該路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/27 14:30	002-FY	混貼且未提供本路線的資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	98	2021/7/18 16:30	002-FY	混貼且均未提供

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	616	2021/7/6 12:40	KKA-6565	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	668	2021/7/5 07:51	KKA-6511	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	668	2021/7/7 07:53	KKA-6511	未提供路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	97	2021/5/13 16:00	022-FY	滅火器過期
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	97	2021/5/16 20:00	885-U8	滅火器過期
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	97	2021/5/13 15:30	888-U8	滅火器過期
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	7	2021/5/13 16:13	KKA-6002	安全門前有雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	98	2021/7/16 17:30	010-FY	逃生門前堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	98	2021/7/17 07:00	010-FY	逃生安全門前放置雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	98	2021/7/16 20:00	018-FY	安全逃生門有生鏽的狀況
B8	車門防夾裝置是否能正常運作		2021/6/7 08:47	885-U8	後門防夾裝置無法使用
B8	車門防夾裝置是否能正常運作		2021/6/8 08:17	005-FY	後門防夾裝置無法使用
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	285	2021/5/17 06:50	KKA-5620	主管機關提供車號：KKA-5619
C2	駕駛員之服裝儀容	7	2021/5/13 16:13	KKA-6002	司機穿拖鞋
C2	駕駛員之服裝儀容	7	2021/5/20 06:17	KKA-6003	駕駛員穿拖鞋
C2	駕駛員之服裝儀容	7	2021/5/21 19:06	KKA-6003	司機穿拖鞋
C2	駕駛員之服裝儀容	98	2021/7/17 10:00	009-FY	穿著便服
C2	駕駛員之服裝儀容	98	2021/7/27 19:00	009-FY	駕駛員穿著制服

C6	駕駛員是否遵循路線行駛	7	2021/5/20 09:04	020-FY	司機停車辦理私事、未依規定暫未停靠
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	7	2021/5/13 12:17	KKA-6002	1. 未詢問乘客是否有上(下)車的需求(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未告知車上乘客(下無)
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	7	2021/8/11 09:34	020-FY	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	97	2021/6/9 09:30	022-FY	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	616	2021/6/9 09:02	KKA-6565	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/16 18:56	0800-828-668	語氣不耐煩
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 11:33	0800-828-668	電話還沒有說完就掛電話

建明客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	39	2021/5/10 09:34	中興大里路口	時刻表脫落
A3	站牌資訊正確性	661	2021/7/5 10:00	社尾玉橋	發車時刻表有誤(貼成右環發車時刻)
A4	車外路線資訊正確性	661	2021/7/5 06:30	KKA-6558	車尾未標示路線
A4	車外路線資訊正確性	661	2021/7/7 11:20	KKA6559	車尾未標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	662	2021/9/29 12:00	KKA-6560	車尾未標示路線編號
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	661	2021/7/7 11:20	KKA6559	混貼班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	662	2021/9/29 12:00	KKA-6560	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	39	2021/5/6 07:40	006-FY	少一支滅火器
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	661	2021/5/17 08:10	KKA-6559	業者回應車內無鏡頭
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	39	2021/5/14 14:10	KKA-6688	業者回應車內無鏡頭
C1	公車準點性	662	2021/7/5 08:59	KKA-6260	提早發車
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	661	2021/7/7 11:20	KKA-6559	司機停車買飯
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	662	2021/6/15 08:59	KKA-6560	1. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未操作車輛側傾(上下均無) 4. 未詢問乘客是否需要協助上(下)車(上下均無) 5. 未協助上車並固定輪椅

					6. 未繫上安全帶 7. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	39	2021/6/8 08:57	KKA-6688	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:43	0800-828-668	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 18:21	0800-828-668	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 18:33	0800-828-668	未接聽電話

苗栗客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	181	2021/7/5 08:30	大甲區公所	脫落
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	181	2021/7/5 07:10	EAA-573	未提供當班時刻表,混貼
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	181	2021/7/5 11:40	EAA-578	滅火器過期
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	181	2021/5/17 08:15	EAA-581	業者說記憶卡中毒無法提供當日影像
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	181	2021/5/14 15:00	EAA-581	業者說記憶卡中毒無法提供當日影像
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	181	2021/6/15 09:43	EAA-573	1. 未詢問乘客是否有上(下)車需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未詢問乘客是否需要協助上(下)車(上下均無) 4. 未協助固定輪椅 5. 未繫上安全帶 6. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	181	2021/6/9 09:46	EAA-571	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/16 18:29	(037) 861050	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 18:53	(037) 861050	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 19:05	(037) 861050	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 11:48	(037) 861050	語氣有待加強

國光客運

編號	可精進處	路線編號	日期時間	站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	A3	2021/5/18 14:30	禾康商務旅館 (水湳市場)	無提供路線圖
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:57	0800-010-138	未接
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:57	0809-000-995	目前下班時間，有任何問題皆進行錄音，等 上班回復
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/26 18:44	0800-010-138	無人接聽
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/26 18:44	04-22222830	空號
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 18:43	0809-000-995	現在是下班時間，無人接聽電話

捷順交通

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	2021/7/3 15:00	黎明公益路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	356	2021/7/3 15:00	普濟寺	路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	357	2021/7/19 16:10	EAA-637	車側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	357	2021/7/16 9:50	EAA-637	車側未標示路線編號
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	956	2021/7/21 11:34	EAA-809	語音播報器無聲音，未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	199	2021/5/5 6:30	EAA-656	語音播報及文字顯示器皆異常
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2021/7/21 5:50	EAA-802	未張貼票價表、時刻表及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	811	2021/7/21 18:20	EAA-687	未張貼票價表、時刻表及路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	357	2021/7/18 6:30	EAA-638	混貼非該路線的資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	356	2021/5/8 18:30	EEA-630	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	356	2021/7/1 9:00	EEA-668	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	356	2021/5/8 19:30	EEA-657	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	356	2021/5/14 12:10	EEA-673	混貼路線圖
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	356	2021/6/17 10:07	EAA-672	1. 未告知車上乘客(上下均無)
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	199	2021/6/21 9:00	EAA-655	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	920	2021/6/23 10:13	EAL-0633	1. 過站不停，無故拒載

統聯客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	18	2021/5/7 13:25	青海河南路口	核定站位處無路線圖
A3	站牌資訊正確性	23	2021/6/17 17:35	公益中美街口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	50	110/5/23 07:18	台中女中	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	56	110/7/19 14:50	五權西大墩路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	56	110/7/19 14:50	五權西向心路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	56	110/7/19 14:50	五權西萬和路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	61	2021/5/14 16:00	自由進德路口	無 61 路線圖
A3	站牌資訊正確性	61	2021/5/14 16:00	國立台中科技大學	脫落
A3	站牌資訊正確性	63	2021/5/11 19:26	普濟寺	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	63	2021/5/11 19:26	僑光科技大學	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	73	2021/5/11 19:50	中央健保署(文心路)	破損、脫落
A3	站牌資訊正確性	75	2021/5/14 8:30	東英自由路口	脫落
A3	站牌資訊正確性	75	2021/5/14 8:30	南屯(五權西路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	75	2021/5/14 8:30	捷運南屯站(五權西路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	81	2021/5/5 21:00	中國醫東區分院	脫落
A3	站牌資訊正確性	81	2021/5/5 21:00	新光國小	脫落

A3	站牌資訊正確性	85	2021/5/14 22:00	天祥東光路口	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	85	2021/5/14 9:00	太平分局	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	85	2021/5/14 9:00	太平國中	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	159	2021/7/4 9:00	篤行國小	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	303	110/5/10 13:20	社口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	303	110/5/10 13:20	清水區公所(鎮政路)	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	303	110/5/10 13:20	銀聯二村	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	308	110/5/10 12:50	童綜合醫院(梧棲院區)	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	309	110/5/10 10:01	青海國中	無站牌
A3	站牌資訊正確性	310	110/5/10 17:03	臺灣大道民和路口	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	326	110/5/10 8:32	下晉江	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	326	110/5/10 8:32	后厝仔	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	326	110/5/10 8:32	靜宜大學	路線圖脫落
A4	車外路線資訊正確性	56	2021/7/20 9:50	045-FS	車尾路線顯示未完全
A4	車外路線資訊正確性	59	2021/7/27 17:27	037-FS	車側顯示異常
A4	車外路線資訊正確性	59	2021/7/27 19:03	863-U5	車側顯示異常
A4	車外路線資訊正確性	59	2021/7/30 8:10	KKA-9902	車側顯示異常
A4	車外路線資訊正確性	61	2021/7/19 15:20	723-U5	車側標示非當班路線
A4	車外路線資訊正確性	63	2021/7/17 19:00	475-FU	車尾異常

A4	車外路線資訊正確性	63	2021/7/27 14:50	672-FZ	車側未顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	63	2021/7/18 7:00	679-FZ	車側未提供路線編號
A4	車外路線資訊正確性	63	2021/7/18 8:00	897-U5	車側未提供路線編號
A4	車外路線資訊正確性	63	2021/7/16 17:15	897-U5	車側未提供路線編號
A4	車外路線資訊正確性	303	2021/5/4 14:59	737-U5	車身右側物標示正確路線編號
A4	車外路線資訊正確性	303	2021/5/7 19:01	739-U5	車身右側顯示器故障
A4	車外路線資訊正確性	304	2021/5/7 16:31	695-U8	車身右側顯示錯誤路線資訊
A4	車外路線資訊正確性	308	2021/5/6 6:00	728-U5	車身右側 LED 顯示不完全
A4	車外路線資訊正確性	310	2021/5/19 7:01	KKA-1603	車尾提供 300 及 310 兩個路線
A4	車外路線資訊正確性	綠 2(53)	2021/5/16 17:50	769-U5	車尾標示路線編號顯示器顯示異常
B1	車廂內環境及舒適度	63	2021/7/18 7:00	679-FZ	座椅有些許破損
B1	車廂內環境及舒適度	300	2021/5/28 7:05	FAD-196	車內有點髒亂
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	56	2021/7/20 9:50	045-FS	播報器有聲音字幕沒有顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	56	2021/7/19 10:10	883-U5	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	59	2021/7/27 17:27	037-FS	顯示器異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	61	2021/7/19 14:40	202-FS	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	61	2021/7/11 18:00	258-FZ	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	61	2021/5/16 21:00	686-FZ	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	61	2021/7/19 13:40	967-FR	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	63	2021/7/18 7:00	679-FZ	文字顯示器未正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	79	2021/5/14 8:09	336-FZ	語音播報異常

B2	車廂內站名播報器是否正常使用	79	2021/5/10 15:35	KKA-0061	語音播報異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	85	2021/6/4 17:20	257-FZ	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	85	2021/7/11 14:50	KKA-9896	文字顯示器未顯示站名
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	308	2021/5/6 7:09	727-U5	站名播報器沒聲音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	309	2021/5/15 18:55	747-U5	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	310	2021/5/16 13:20	KKA-1606	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	綠 2(53)	2021/5/16 15:32	199-FS	車廂內站名播報器有設置但文字顯示器並沒有顯示下一站站名
B3	下車鈴是否能夠正常使用	23	2021/6/10 19:01	969-FR	無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	56	2021/7/19 10:40	335-FZ	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	56	2021/7/19 11:00	790-U5	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	56	2021/7/19 11:30	FAB-335	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	61	2021/7/19 14:00	006-U7	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	77	2021/7/12 8:12	862-U5	下車鈴無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	79	2021/5/10 15:35	KKA-0061	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	81	2021/7/31 13:45	252-FZ	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	81	2021/7/11 18:15	870-U5	下車鈴未響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	159	2021/5/13 17:20	250-FZ	下車鈴毀損
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	18	2021/5/10 19:00	477-FU	票價表和時刻表和路線圖提供內容非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	23	2021/6/10 18:04	767-U5	提供內容非當班班車資訊

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	23	2021/6/10 7:43	835-U5	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	23	2021/6/13 15:57	898-U5	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	23	2021/6/12 6:14	979-FR	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	50	2021/5/24 7:19	852-U5	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	50	2021/5/21 16:50	987-FZ	未提供路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	63	2021/7/27 15:10	875-U5	混貼且無提供該路線之資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	77	2021/7/26 7:25	882-U5	非當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	79	2021/7/12 7:39	875-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2021/7/19 15:00	737-U5	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	81	2021/7/19 14:15	872-U5	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	85	2021/6/4 17:20	257-FZ	提供非當班路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	159	2021/5/8 21:10	723-U5	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2021/5/27 21:07	KKA-1600	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	300	2021/5/27 17:00	KKA-2501	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	301	2021/5/7 19:04	019-U7	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	301	2021/5/4 13:48	740-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	301	2021/5/4 16:34	740-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	301	2021/5/6 7:28	750-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	301	2021/5/4 15:58	763-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	303	2021/5/4 14:03	001-U7	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	303	2021/5/5 13:01	017-U7	車輛資訊混貼不同路線的路線圖

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	303	2021/5/6 6:18	731-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	303	2021/5/4 14:59	737-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	303	2021/5/5 16:01	750-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/8 14:01	382-FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/11 20:00	680-U8	未提供當班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/7 16:56	691-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/9 7:45	691-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/7 16:31	695-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	304	2021/5/9 6:57	931-U8	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	308	2021/5/5 13:40	010-U7	無提供當班車時刻表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	308	2021/5/5 14:49	733-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	308	2021/5/5 16:19	733-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	308	2021/5/6 21:14	733-U5	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	309	2021/5/13 13:07	FAD-196	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	310	2021/5/19 7:01	KKA-1603	車輛資訊混貼不同路線的路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2021/9/3 6:30	007-U7	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	500	2021/9/7 17:20	967-FR	混貼路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	61	2021/7/19 15:20	723-U5	一具滅火器過期
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	308	2021/5/5 14:49	733-U5	安全門前有筷子
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	308	2021/5/5 16:19	733-U5	安全門前有筷子

B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	308	2021/5/6 21:14	733-U5	安全門上有筷子
C1	公車準點性	81	2021/7/19 14:15	872-U5	延誤 5 分鐘
C2	駕駛員之服裝儀容	85	2021/6/4 17:20	257-FZ	司機服裝有明顯污漬
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	303	2021/5/6 22:17	730-U5	司機佩戴口罩未確實覆蓋鼻子
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	73	2021/8/11 10:18	735-U5	1. 未協助固定輪椅 2. 未繫上安全帶 3. 未告知車上乘客(下無) 4. 未操作斜坡板(下無) 5. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	75	2021/6/24 9:20	KKA-8237	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	79	2021/5/14 10:20	336-FZ	1. 未詢問乘客是否有上(下)車的需求(上下均無) 2. 未告知車上乘客(上下均無) 3. 未詢問乘客是否需協助上(下)車(上無) 4. 未協助固定輪椅 5. 未繫上安全帶 6. 未協助解除固定輪椅

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	81	2021/6/22 9:55	675-FZ	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未固定斜坡板(下無) 5. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	85	2021/6/24 10:25	039-FS	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	301	2021/6/21 10:35	739-U5	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	303	2021/6/21 11:50	749-U5	1. 過站不停，無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	308	2021/6/16 10:17	776-U5	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	351	2021/6/17 9:04	KKA-8231	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	綠 2	2021/8/9 10:31	886-U5	1. 過站不停，無故拒載
扣分項	未正確使用代幣卡	63	2021/5/11 20:01	KAA-8233	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	81	2021/7/19 14:15	872-U5	有投現之乘客，駕駛員未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	300	2021/5/28 7:05	FAD-196	有投現乘客，司機未使用代幣卡

總達客運

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	246	2021/5/5 23:30	秀泰影城	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	246	2021/5/5 23:30	太原車站	路線圖少最後兩站
A3	站牌資訊正確性	246	2021/5/5 23:30	南京東興進路口	路線圖少最後兩站
A4	車外路線資訊正確性	246	2021/7/11 15:00	KKA-5593	車側未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	246	2021/8/1 11:00	KKA-5593	車側未標示路線編號
B3	下車鈴是否能夠正常使用	246	2021/6/4 16:10	KKA-6666	下車鈴無響鈴
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	246	2021/6/18 10:15	KKA-6376	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	246	2021/6/24 10:06	KKA-5612	1. 過站不停，無故拒載
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:32	04-22239666	問題：246 路班次是否有異動，或者最晚班次？ 回覆：先說你可以查一下 app，然後 2 分鐘查詢後說最晚到 8 點

豐原客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	264	2021/5/11 16:50	FAE-812	滯留超過 3 分鐘
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	275	2021/5/11 7:20	650-FX	滯留約 2 分鐘
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	850	2021/5/26 15:00	FAE855	車尾及車身右側未標示正確路線標號
A1	班車於站位滯留超過 3 分鐘	11	2021/5/28 9:52	792U8	車班於站位滯留超過 3 分鐘
A3	站牌資訊正確性	250	2021/5/11 8:00	石角國小	汙損
A3	站牌資訊正確性	251	2021/5/11 8:15	上高簡	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	251	2021/5/11 8:15	大雪山後門	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	252	2021/5/11 8:30	石角	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	252	2021/5/11 8:30	伯公下	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	252	2021/5/11 8:30	東坑豐勢路口	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	266	2021/5/11 10:30	三鑫公司	汙損
A3	站牌資訊正確性	266	2021/5/11 10:30	詒新	牌面汙損、時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	266	2021/5/11 10:30	新伯公	牌面汙損、時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	267	2021/5/11 10:45	成功新村	路線圖及路線名稱有誤
A3	站牌資訊正確性	264	2021/5/11 10:00	中正里	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	264	2021/5/11 10:00	郵局	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	264	2021/5/11 10:00	山頂	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	265	2021/5/11 10:15	中和街四段 46 巷口	時刻表有誤

A3	站牌資訊正確性	265	2021/5/11 10:15	擺頭店	汙損、時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	265	2021/5/11 10:15	國隆社區	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	275	2021/5/11 11:30	土牛(和盛街)	路線圖及時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	278	2021/5/11 11:45	復盛橋	路線圖及時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	278	2021/5/11 11:45	新社高中	路線圖及時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	279	2021/5/11 12:00	水頭	路線圖有誤
A3	站牌資訊正確性	279	2021/5/11 12:00	活動中心	路線圖有誤
A3	站牌資訊正確性	258	2021/5/11 9:00	福成橋	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	258	2021/5/11 9:00	校栗埔	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	258	2021/5/11 9:00	三清宮	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	277	2021/5/11 14:00	莒光新城	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	276	2021/5/11 7:30	奉順宮	部分脫落
A3	站牌資訊正確性	276	2021/5/11 7:30	豐富公園	部分脫落
A3	站牌資訊正確性	271	2021/5/11 7:15	大崙口	時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	271	2021/5/11 7:15	果菜市場	大部分脫落
A3	站牌資訊正確性	270	2021/5/11 7:00	東勢老人會館	大部分脫落
A3	站牌資訊正確性	270	2021/5/11 7:00	新豐新寧街口	部分脫落
A3	站牌資訊正確性	287	2021/5/6 13:45	和平橋	汙損
A3	站牌資訊正確性	212	2021/6/23 21:30	雅藝公司	站牌資訊脫落
A3	站牌資訊正確性	213	2021/6/23 20:50	后里電信局	站牌資訊脫落
A3	站牌資訊正確性	213	2021/6/23 20:50	南后里	站牌資訊脫落

A3	站牌資訊正確性	213	2021/6/23 20:50	農會事業場	站牌資訊脫落
A3	站牌資訊正確性	215	2021/6/23 20:30	道班前	站牌資訊脫落
A3	站牌資訊正確性	153	2021/6/29 12:00	上城里	路線圖脫落
A3	站牌資訊正確性	153	2021/6/29 12:00	下城里	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	153	2021/6/29 12:00	詒新	路線圖破損
A3	站牌資訊正確性	51	2021/5/23 7:18	台中女中	無路線圖
A3	站牌資訊正確性	91	2021/5/14 16:42	頂車站	無提供路線圖
A3	站牌資訊正確性	170	2021/7/5 7:45	光田	發車時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	170	2021/7/5 7:45	光田醫院(大甲院區)	發車時刻表有誤
A3	站牌資訊正確性	170	2021/7/5 7:45	大甲體育場	發車時刻表有誤
A4	車外路線資訊正確性	271	2021/5/11 12:55	741-FX	車頭路線號碼僅顯示一半
A4	車外路線資訊正確性	263	2021/5/11 12:10	FAE-826	車尾未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	263	2021/5/11 10:30	FAE-826	車尾未標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	270	2021/5/11 8:30	807-U8	車側故障
A4	車外路線資訊正確性	263	2021/5/11 8:40	FAE-826	車尾無標示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	153	2021/5/12 18:35	719-U8	右側未顯示
A4	車外路線資訊正確性	850	2021/5/26 15:00	FAE855	未提供票價表、時刻表及路線圖
A4	車外路線資訊正確性	850	2021/5/26 16:20	700FX	車身右側未正常顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	850	2021/5/26 16:32	FAE851	車身右側未正常顯示路線編號
A4	車外路線資訊正確性	850	2021/5/26 16:20	700FX	車身右側未正常顯示路線編號

A4	車外路線資訊正確性	219	2021/9/2 16:15	638-FX	車側無路線編號
A4	車外路線資訊正確性	901	2021/9/3 16:40	792-U8	語音播報器沒有聲音
A4	車外路線資訊正確性	989	2021/7/23 11:30	FAE-830	車尾未標示路線資訊
B1	車廂內環境及舒適度	55	2021/7/8 10:40	EAA-651	車廂內有垃圾，但不影響搭乘
B1	車廂內環境及舒適度	55	2021/7/8 14:00	811-U8	車廂內有垃圾，但不影響搭乘
B1	車廂內環境及舒適度	63	2021/7/16 19:30	710-FX	堆放雜物
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	264	2021/5/11 16:50	FAE-812	未播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	275	2021/5/11 12:10	FAE-823	文字顯示器未正常顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	258	2021/5/11 9:20	725-U8	文字顯示器未顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	270	2021/5/11 6:00	725-U8	文字顯示器未顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	278	2021/5/11 6:00	647-FX	語音播報無聲音
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	265	2021/5/11 14:50	FAE-812	未開啟站名播報器
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	55	2021/7/8 5:50	800-U8	站名播報器未開啟
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	206	2021/7/8 13:45	753-FX	站名撥報器無文字顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	238	2021/7/21 14:12	FAE-716	文字顯示器顯示不清楚，未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	989	2021/7/8 14:35	823-U8	站名播報器無語詔播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	203	2021/7/20 6:20	743-FX	語音播報及文字顯示器皆異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	213	2021/7/20 6:50	FAE-721	文字顯示器異常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	63	2021/0718 07:20	FAE-739	文字顯示器未正常顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	220	2021/7/17 11:25	633-FX	語音播報未正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	220	2021/7/18 9:15	FAE-821	語音播報未正常使用

B2	車廂內站名播報器是否正常使用	850	2021/5/26 16:32	FAE851	語音播報器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	91	2021/6/17 8:30	725-U8	文字顯示器沒顯示
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	209	2021/9/2 15:30	FAE-821	站名播報器無語音播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	219	2021/9/2 16:15	638-FX	站名播報器無語音播報
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	209	2021/9/3 13:55	FAE-821	語音播報器沒有聲音
B3	下車鈴是否能夠正常使用	264	2021/5/11 16:50	FAE-812	按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	271	2021/5/11 12:55	741-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	277	2021/5/11 6:15	741-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	278	2021/5/11 6:00	647-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	275	2021/5/11 7:20	650-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	55	2021/7/8 11:07	015-FV	下車鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	55	2021/7/8 17:55	748-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	90	2021/7/8 15:45	739-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	90	2021/7/23 15:43	739-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	206	2021/7/8 6:55	738-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	237	2021/7/21 6:35	707-U8	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	237	2021/7/21 9:04	706-FT	下車鈴按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	989	2021/7/8 14:35	823-U8	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	989	2021/7/23 11:30	FAE-830	下車鈴未能正常使用
B3	下車鈴是否能夠正常使用	63	2021/7/16 12:00	715-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	63	2021/7/16 19:30	710-FX	下車鈴無閃燈

B3	下車鈴是否能夠正常使用	220	2021/7/18 9:15	FAE-821	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	220	2021/7/16 16:30	711-FX	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	12	2021/7/8 11:01	742FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	12	2021/7/8 11:28	022FV	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	12	2021/7/8 11:39	702U8	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	12	2021/7/9 15:52	709U8	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	91	2021/6/15 20:30	746-FX	無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	209	2021/9/2 15:30	FAE-821	下車鈴按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	279	2021/9/2 17:05	647-FX	下車鈴無響鈴
B3	下車鈴是否能夠正常使用	209	2021/9/3 13:55	FAE-821	下車鈴按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	821	2021/9/6 8:45	707-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	232	2021/9/7 6:15	FAE-821	下車鈴按壓無反應
B3	下車鈴是否能夠正常使用	235	2021/9/6 19:30	675-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	235	2021/9/8 19:30	675-FX	下車鈴無閃燈
B3	下車鈴是否能夠正常使用	237	2021/5/15 8:20	738-U8	下車鈴無閃燈
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	264	2021/5/11 16:50	FAE-812	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	275	2021/5/11 12:10	FAE-823	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	251	2021/5/11 11:25	FAE-812	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	250	2021/5/11 10:20	650-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	253	2021/5/11 6:30	649-FX	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	277	2021/5/11 6:15	741-FX	提供非當班路線圖 (未翻冊)

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	270	2021/5/11 6:00	725-U8	提供非當班路線圖 (未翻冊)
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	266	2021/5/11 5:55	FAE-760	提供非當班路線圖 (未翻冊)
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	276	2021/5/11 7:00	643-FX	提供非當班路線圖 (未翻冊)
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	275	2021/5/11 7:20	650-FX	混貼且未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	263	2021/5/11 8:40	FAE-826	混貼且未提供當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	265	2021/5/11 14:50	FAE-812	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	252	2021/5/15 9:00	FAE-806	提供非當班路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2021/7/8 5:50	800-U8	車輛資訊混貼，且非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2021/7/8 11:07	015-FV	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2021/7/8 16:25	FAE-726	車輛資訊，非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	55	2021/7/23 10:05	FAE-862	未提供票價表、時刻表及路線圖等車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	90	2021/7/8 15:45	739-FX	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	90	2021/7/21 8:35	800-U8	車輛資訊非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	90	2021/7/23 15:44	739-FX	車輛內混貼非當班班車路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	206	2021/7/8 15:05	FAE-758	車輛內混貼，且非當班班車路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	207	2021/7/8 9:50	799-U8	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	208	2021/7/8 16:45	787-U8	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	237	2021/7/21 6:35	707-U8	車廂內未張貼票價表、時刻表及路線圖資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	238	2021/7/21 14:10	FAE-716	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	238	2021/7/21 17:30	646-FX	提供內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	989	2021/7/23 11:30	FAE-830	車輛資訊混貼

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	63	2021/7/16 12:00	715-FX	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2021/7/18 9:15	FAE-821	票價表、時刻表及路線圖兩項以上未提供，且提供非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2021/7/17 6:30	736-U8	混貼非本班車的路線圖但不影響搭乘
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2021/7/16 16:30	711-FX	當班票價表、時刻表及行車路線圖皆有提供，但混貼 12 路票價表、時刻表及行車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2021/7/17 11:15	633-FX	混貼非該路線的票價表、時刻表路線圖且未提供該路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	220	2021/7/27 19:10	633-FX	混貼非該路線的票價表、時刻表路線圖且未提供該路線資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	11	2021/5/27 7:31	815U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	280	2021/5/21 17:44	751U8	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	289	2021/5/26 13:25	626FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2021/5/21 17:09	748FX	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2021/5/23 20:59	FAE859	未提供路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	51	2021/5/24 8:41	815U8	提供非當班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	170	2021/7/5 6:20	833U8	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	210	2021/7/5 7:38	833U8	無路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	216	2021/7/5 10:20	837U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	210	2021/7/7 7:41	FAE873	未提供路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 11:01	742FX	混貼路線圖

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/8 13:17	750FX	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	12	2021/7/9 15:52	709U8	提供非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	91	2021/5/14 16:29	708-U8	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	219	2021/9/2 16:15	638-FX	非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	279	2021/9/2 17:05	647-FX	非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	900	2021/9/2 16:40	792-U8	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	821	2021/9/6 8:45	707-FX	未提供當班資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	269	2021/9/6 10:00	700-FX	未提供當班資料
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	260	2021/5/11 11:30	635-FX	一具滅火器已過期
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	280	2021/5/20 8:49	FAE763	有一具滅火器無法辨認有效期限
B6	車輛內備有 3 具車窗擊破器	207	2021/7/8 7:50	737-FX	車窗擊破器未達 3 具
B6	車輛內備有 3 具車窗擊破器	850	2021/5/26 14:05	701U8	車窗擊破器少 1 具
B6	車輛內備有 3 具車窗擊破器	210	2021/7/7 7:41	FAE873	車窗擊破器未達 3 具
B6	車輛內備有 3 具車窗擊破器	12	2021/7/8 11:39	702U8	車窗擊破器缺 1 具
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	253	2021/5/11 16:35	649-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	250	2021/5/11 15:45	649-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	272	2021/5/11 11:55	648-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	251	2021/5/11 11:25	FAE-812	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	250	2021/5/11 10:20	650-FX	雜物阻擋安全門

B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	253	2021/5/11 6:30	649-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	276	2021/5/11 7:00	643-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	275	2021/5/11 7:20	650-FX	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	265	2021/5/11 14:50	FAE-812	雜物阻擋安全門
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	238	2021/7/21 8:13	750-U8	逃生門前堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	239	2021/7/23 10:31	631-FX	逃生門前堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	239	2021/7/24 8:15	631-FX	逃生門前堆放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	220	2021/7/18 9:15	FAE-821	逃生安全門前堆放清掃用具
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	220	2021/7/16 11:25	633-FX	逃生安全門前堆放清掃用具
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	220	2021/7/27 19:10	633-FX	逃生門前擺放雜物
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	219	2021/9/2 16:15	638-FX	逃身門受到阻擋
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	279	2021/9/2 17:05	647-FX	逃身門受到阻擋
B7	車輛內逃生安全門能夠正常使用	269	2021/9/6 10:00	700-FX	掃具擋住安全門
C1	公車準點性	264	2021/5/11 16:50	FAE-812	延誤超過 13 分鐘
C1	公車準點性	250	2021/5/11 10:20	650-FX	延誤 4 分鐘發車
C1	公車準點性	275	2021/5/11 7:20	659-FX	延誤 3 分鐘
C1	公車準點性	11	2021/5/28 9:52	792U8	班車發車延誤 4-7 分鐘
C1	公車準點性	51	2021/5/23 20:59	FAE859	發車班距較核定班距延誤 10 分鐘
C1	公車準點性	900	2021/9/3 16:30	742-FX	發車時間快 5 分鐘(未在首站發車)
C1	公車準點性	900	2021/9/3 16:40	788-U8	發車時間快 3 分鐘
C2	駕駛員之服裝儀容	220	2021/7/16 16:30	711-FX	駕駛員服裝儀容不整齊(穿拖鞋)

C2	駕駛員之服裝儀容	12	2021/7/8 11:39	702U8	司機穿拖鞋
C4	駕駛員行駛之安全性	209	2021/9/2 15:30	FAE-821	危險行車
C6	駕駛員是否遵循路線行駛	11	2021/5/27 7:31	815U8	司機未行駛至終點站:臺中車站(成功路)·並在國軍英雄館就停駛
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	272	2021/5/11 11:55	648-FX	司機未確實戴好口罩
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	250	2021/5/11 10:20	650-FX	司機未戴口罩
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	278	2021/5/11 6:00	647-FX	司機未確實戴好口罩
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	276	2021/5/11 7:00	643-FX	司機未確實戴好口罩
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	239	2021/7/24 8:15	631-FX	駕駛員口罩未確實覆蓋口鼻
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	91	2021/6/17 7:40	648-FX	口罩未確實遮住口鼻
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	153	2021/5/12 10:45		1. 未發車(因車輛中途車禍導致延遲)
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	215	2021/5/17 9:10	FAE-720	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助並解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	213	2021/5/17 9:55	850-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未繫上安全帶 3. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(身障)	212	2021/6/15 10:30	828-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未詢問乘客是否需要協助上(下)車(上下均無) 3. 未協助固定輪椅

					4. 未繫上安全帶 5. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	280	2021/6/22 10:54	FAE-857	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助固定輪椅 3. 未繫上安全帶 4. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	216	2021/6/9 10:18	839-U8	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置 3. 未以播報器廣播到站訊息
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	92	2021/6/9 10:55	830-U8	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	182	2021/6/11 9:20	FAE-717	1. 過站不停、無故拒載
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	202	2021/6/23 9:15	FAE-866	1. 過站不停、無故拒載

D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(視障)	55	2021/6/23 9:34	FAE-758	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客準備上(下)車·車輛未靠近候車亭(上下均無) 2. 未詢問乘客是否有乘(下)車需求(上下均無) 3. 未告知車上乘客(上下均無) 4. 未以「人導法」方式導引視障乘客上(下)車(上下均無) 5. 未協助導引至座位·並提醒下車鈴位置 6. 視障者上(下)車未代勞刷卡後將票證交還視障者(上下均無) 7. 未詢問下車站名 8. 未協助上車
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/23 19:50	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 19:05	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/24 19:13	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 18:40	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/26 18:41	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 15:49	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 15:55	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 11:24	0800-034-175	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/6 11:25	0800-034-175	未接聽電話
扣分項	未正確使用代幣卡	55	2021/7/23 10:05	FAE-862	有投現旅客·未使用代幣卡
扣分項	未正確使用代幣卡	92	2021/7/21 11:55	830-U8	有投現旅客·未使用代幣卡

豐榮客運

編號	可精進處	路線標號	日期時間	車號/站名/電話	文字說明
A3	站牌資訊正確性	40	2021/6/17 16:00	南屯(南屯路)	汙損
A3	站牌資訊正確性	48	2021/5/23 18:00	發展署中彰投分署 (工業區一路)	脫落
A3	站牌資訊正確性	48	2021/5/23 18:00	裕力公司	脫落
A3	站牌資訊正確性	89	2021/5/23 16:54	春社里(忠勇路)	髒污、脫落
A3	站牌資訊正確性	89	2021/5/23 16:54	五權西永春東七路 □	脫落
A4	車外路線資訊正確性	127	2021/7/9 12:00	397-FX	車側車後顯示路線的儀表損壞
A4	車外路線資訊正確性	127	2021/7/8 15:00	402-FX	車側顯示壞掉
A4	車外路線資訊正確性	40	2021/5/15 7:30	KKA-6068	車尾路線顯示故障
B1	車廂內環境及舒適度	48	2021/7/10 13:30	KKA-6029	環境些許髒亂
B1	車廂內環境及舒適度	89	2021/7/27 10:00	KKA-6029	車內髒亂
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	228	2021/7/21 7:19	401-FX	文字顯示器未能正常使用
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	48	2021/7/10 13:30	KKA-6029	文字顯示未正常
B2	車廂內站名播報器是否正常使用	89	2021/7/27 10:00	KKA-6029	文字顯示器損壞
B3	下車鈴是否能夠正常使用	40	2021/5/10 16:20	KKA-6075	下車鈴無法使用
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	228	2021/7/21 15:42	KKA-6071	路線圖遭遮蔽而顯示不完整
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	228	2021/7/21 15:09	KKA-6076	車輛內混貼非當班班車路線

B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	228	2021/7/21 7:16	401-FX	車輛內混貼非當班班車路線
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	127	2021/7/9 16:30	401-FX	混貼車表
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	127	2021/7/8 15:00	402-FX	路線圖混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2021/5/10 14:30	KKA-6133	未提供車輛資訊且混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2021/5/15 7:30	KKA-6068	未提供車輛資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	40	2021/7/5 8:22	KKA-6077	車輛資訊混貼
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	48	2021/7/10 12:00	KKA-6071	路線圖內容非當班班車資訊
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	89	2021/7/27 10:00	KKA-6029	非當班班車資料
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	89	2021/7/23 7:20	399-FX	提供非當班內容
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	89	2021/7/23 8:50	987-U8	提供非當班內容
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	48	2021/7/21 19:00	KKA-6133	車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	48	2021/7/17 7:00	KKA-6078	混貼路線圖
B4	車輛資訊(車內票價、時刻、路線圖)	48	2021/7/12 17:00	KKA-6075	未張貼票價表、時刻表及路線圖
B5	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	40	2021/5/10 16:20	KKA-6075	兩支滅火器皆過期
B9	車輛監視錄影設備是否能正常運作	48	2021/5/17 10:30	KKA-6071	主管機關提供車號：987-U8
C1	公車準點性	228	2021/7/30 16:50	無	未發車
C1	公車準點性	48	2021/7/10 12:00	KKA-6071	發車延誤 2-4 分鐘(含)以內
C1	公車準點性	48	2021/7/17 8:00	KKA-6071	未在首站發車
C2	駕駛員之服裝儀容	48	2021/7/10 13:30	KKA-6029	未穿著制服

C5	駕駛員行車期間之車內行為	40	2021/5/10 14:30	KKA-6133	駕駛員配戴有線耳機
C5	駕駛員行車期間之車內行為	89	2021/7/27 10:00	KKA-6029	使用 3C 產品 耳機
C7	駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	127	2021/7/8 15:00	402-FX	三角錐擋住
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (身障)	89	2021/5/13 9:30	KKA-6070	1. 車輛未操作側傾(上下均無) 2. 未詢問乘客是否需協助上(下)車(上無) 3. 未協助固定輪椅 4. 未繫上安全帶 5. 未告知車上乘客(下無) 6. 未協助解除固定輪椅
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	127	2021/6/7 10:32	397-FX	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
D3	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (視障)	127	2021/6/10 9:57	402-FX	1. 未告知車上乘客(上下均無) 2. 未協助導引至座位，並提醒下車鈴位置
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/25 19:00	0800-280-008	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/5/26 18:43	0800-280-008	未接聽電話
E2	申訴電話之建置及使用情形		2021/6/5 15:57	0800-280-008	未接聽電話

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 QA時間



PART
01


計畫說明

1.1 計畫說明


3



1.1 計畫說明



委託單位
臺中市公共運輸及
捷運工程處



計畫名稱
109年度臺中市市區汽車
客運營運與服務評鑑計畫



現場稽核內容
✓ 車輛調查
✓ 隨車稽查
✓ 站牌調查
✓ 乘客問卷



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

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。**※雙節公車僅需檢測下車鈴於按壓時響鈴是否正常，無需測試閃燈功能。**
- ✓ 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。

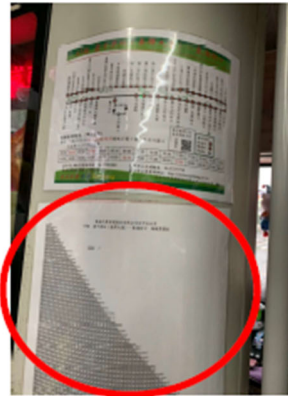
8

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)

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：
109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。



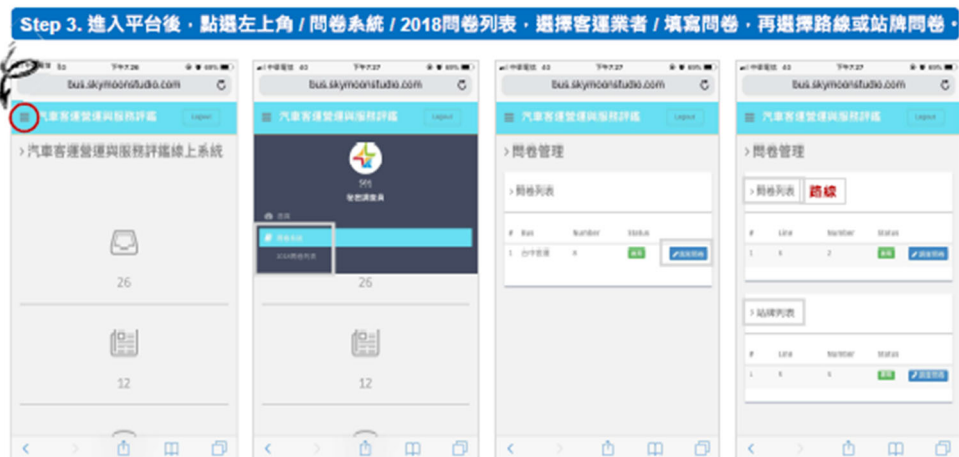
14

2.3 平台操作



15

2.3 平台操作



16

2.3 平台操作 – 路線問卷

填入當班班車之基本資料

bus.skymoonstudio.com

汽車客運營運與服務評鑑

問卷管理

基本資料

駕駛姓名
站名選擇

駕駛姓名

站名選擇

上車站名

評鑑問題 評分方式

A1公車準時 依據各營運路線之規定班車到站/定時進行抽點檢核，評分標準為：(每點計分標準)

班距計分標準

A1公車準時

- 班車準時到站(含表定到站)分鐘內(1分)
- 班車準時到站(含表定到站)15分鐘內(1.5分)
- 班車準時到站(含表定到站)30分鐘內(2分)
- 班車準時到站(含表定到站)45分鐘內(2.5分)
- 班車準時到站(含表定到站)60分鐘內(3分)
- 班車準時到站(含表定到站)75分鐘內(3.5分)
- 班車準時到站(含表定到站)90分鐘以上(4分)

班距計分標準

- 班車到站時間與班距誤差在1分鐘內(4分)
- 班車到站時間與班距誤差在1-4分鐘(3分)
- 班車到站時間與班距誤差在4-7分鐘(2分)
- 班車到站時間與班距誤差在7-10分鐘(1.5分)
- 班車到站時間與班距誤差在10-13分鐘(1分)
- 班車到站時間與班距誤差在13分鐘以上(0.5分)

備註

A1. 公車準時性

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

★ 班距計分標準
請至動態系統查看預估到站時刻及核定班距。

班表

查詢日期: 2024/06/05

查詢時間: 07:00-09:00

查詢地點: 101 國光路

查詢路線: 101 國光路

查詢時間: 07:00-09:00

查詢地點: 101 國光路

查詢路線: 101 國光路

班距

查詢日期: 2024/06/05

查詢時間: 07:00-09:00

查詢地點: 101 國光路

查詢路線: 101 國光路

查詢時間: 07:00-09:00

查詢地點: 101 國光路

查詢路線: 101 國光路

17

2.3 平台操作 – 路線問卷

A2. 班車 針對班車在乘客上下車情況下，是否在某點或其他公車站位停留超過3分鐘進行評分。評分標準為：

- 班車未停留 (0分)
- 班車有於該位停留，但未超過3分鐘 (1分)
- 班車於該位有停留超過3分鐘 (0分)

備註

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

- 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、車尾或車身右側有標示正確路線編號 (1分)
- 車頭、車尾及車身右側均未明顯標示正確路線編號 (0分)

備註

B1. 車廂 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(不齊全) (2分)
- 未設置或損壞，未設置、未開啟或損壞 (0分)

備註

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

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

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

18

PART
03

QA時間

23



Q&A 時間

24

附件四、秘密客成員組成與作業規範事項
109 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)

【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、電腦等截取臺中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。

「109 年度臺中市市區汽車客運服務與營運評鑑計畫案」

秘密客/調查員成員名單

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
1	陳秉弦	男	學生	23	
2	黃子馨	女	教	26	
3	林成叡	男	牙技	25	
4	林易蓁	女	教	25	
5	陳冠穎	男	服務	23	
6	林彥宏	男	服務	30	
7	高君豪	男	服務	29	
8	吳萬軍	男	服務	29	
9	李宜庭	女	自由	28	
10	陳重佑	男	自由	24	

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
11	許珮鈺	女	學生	20	
12	扈菀庭	女	學生	20	
13	莊詠麟	男	學生	21	
14	蔡亞庭	女	學生	21	
15	蕭浩然	男	學生	23	
16	簡仕誼	男	學生	19	
17	李宜珊	女	學生	20	
18	鄭子維	女	學生	21	
19	林沅伶	男	學生	21	
20	黃曉媛	女	學生	21	

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
21	葉心怡	女	學生	20	
22	王彬宇	男	學生	20	
23	柯欣妤	女	學生	21	
24	蔡智有	男	工	32	
25	林心彤	女	商	27	
26	林詩涵	女	家管	33	
27	蔡岫穎	女	商	28	
28	林楷森	男	製造	27	
29	葉孟如	女	資訊	37	
30	洪藝姍	女	資訊	23	

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
31	周艾蓁	女	資訊	24	
32	楊佳蓉	女	資訊	23	
33	林珈仔	女	資訊	24	
34	李秋諳	女	服務	44	
35	呂秋汝	女	服務	74	
36	胡漢堂	男	服務	59	
37	陳彭線妹	女	家管	64	
38	張順鈺	男	服務	50	視障
39	董隆斌	男	服務	42	身障
40	洪仁樹	男	服務	51	身障

序號	姓名	性別	職業	年齡	備註
41	陳碧惠	女	服務	53	身障
42	邱華忠	男	服務	53	身障
43	鍾美梅	女	服務	62	身障
44	郭俊隆	男	服務	75	身障
45	洪嫻柔	女	服務	58	身障
46	范哲維	男	服務	25	身障
47	陳華國	男	服務	41	身障
48	蔡憶萍	女	教	33	
49	謝怡婷	女	家管	35	
50	蔡佳珉	男	商	28	