

## 目 錄

第一章 緒論 .....	1
1.1 計畫緣起 .....	1
1.2 計畫目標 .....	1
1.3 計畫範圍 .....	1
1.4 服務項目與內容 .....	2
1.5 工作時程 .....	3
1.6 工作流程 .....	5
第二章 工作內容與方法 .....	6
2.1 評鑑指標 .....	6
2.2 秘密客招募 .....	1
2.3 教育訓練內容 .....	2
2.3.1 隨車稽查作業 .....	5
2.3.2 實地稽查作業 .....	12
2.3.3 身障秘密客實地稽查作業 .....	15
2.3.4 乘客問卷作業 .....	18
2.3.5 網頁稽查作業規劃 .....	20
2.3.6 電話稽查作業規劃 .....	21
2.3.7 密錄器使用方式 .....	22
2.4 試評成果 .....	24
2.5 抽樣方法 .....	36
2.5.1 隨車稽查 .....	36
2.5.2 實地稽查 .....	37
2.5.3 身障秘密客實地稽查 .....	37
2.5.4 問卷調查 .....	37
2.5.5 網頁稽查 .....	38
2.5.6 電話稽查 .....	38
第三章 評鑑結果分析 .....	46
3.1 場站設施與服務成績 .....	46
3.1.1 台中客運場站設施與服務成績 .....	46
3.1.2 統聯客運場站設施與服務成績 .....	46
3.1.3 仁友客運場站設施與服務成績 .....	47
3.1.4 巨業交通場站設施與服務成績 .....	47
3.1.5 全航客運場站設施與服務成績 .....	48
3.1.6 建明客運場站設施與服務成績 .....	48

3.1.7 豐原客運場站設施與服務成績.....	48
3.1.8 東南客運場站設施與服務成績.....	49
3.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績.....	49
3.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績.....	49
3.1.11 和欣客運場站設施與服務成績.....	50
3.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績.....	50
3.1.13 總達客運場站設施與服務成績.....	50
3.1.14 捷順交通場站設施與服務成績.....	51
3.1.15 四方客運場站設施與服務成績.....	51
3.1.16 中鹿客運場站設施與服務成績.....	52
3.1.17 國光客運場站設施與服務成績.....	52
3.1.17 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	53
3.2 運輸工具設備與安全成績.....	54
3.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績.....	54
3.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	55
3.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	56
3.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....	57
3.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	58
3.2.6 建明客運運輸工具設備與安全成績.....	59
3.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	60
3.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	61
3.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....	62
3.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....	63
3.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	64
3.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....	65
3.2.13 總達客運運輸工具設備與安全成績.....	66
3.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績.....	67
3.2.15 四方客運運輸工具設備與安全成績.....	68
3.2.16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績.....	69
3.2.17 國光客運運輸工具設備與安全成績.....	70
3.2.18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	70
3.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	73
3.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	73
3.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	74
3.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	74
3.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	75
3.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	75
3.3.6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	76

3.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	77
3.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	77
3.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	78
3.3.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	78
3.3.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	79
3.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	80
3.3.13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	80
3.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	81
3.3.15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	81
3.3.16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	82
3.3.17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	82
3.3.18 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較.....	82
3.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	84
3.4.1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	84
3.4.2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	84
3.4.3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	85
3.4.4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	85
3.4.5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	85
3.4.6 建明客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	86
3.4.7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	86
3.4.8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	87
3.4.9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	87
3.3.10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	88
3.3.11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	88
3.3.12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	89
3.4.13 總達客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	89
3.4.14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	90
3.4.15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	90
3.4.16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	91
3.4.17 國光客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	91
3.4.18 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較.....	91
3.5 公司經營與管理成績及加扣分項.....	93
3.5.1 台中客運公司經營與管理成績.....	93
3.5.2 統聯客運公司經營與管理成績.....	94
3.5.3 仁友客運公司經營與管理成績.....	94
3.5.4 巨業交通公司經營與管理成績.....	95

3.5.5 全航客運公司經營與管理成績.....	95
3.5.6 建明客運公司經營與管理成績.....	96
3.5.7 豐原客運公司經營與管理成績.....	97
3.5.8 東南客運公司經營與管理成績.....	97
3.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績.....	98
3.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績.....	98
3.5.11 和欣客運公司經營與管理成績.....	99
3.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績.....	99
3.5.13 總達客運公司經營與管理成績.....	100
3.5.14 捷順交通公司經營與管理成績.....	101
3.5.15 四方客運公司經營與管理成績.....	101
3.5.16 中鹿客運公司經營與管理成績.....	102
3.5.17 國光客運公司經營與管理成績.....	102
3.5.18 各客運公司之公司經營與管理成績比較.....	103
3.6 成績歸類分析.....	105
3.6.1 台中客運.....	105
3.6.2 統聯客運.....	113
3.6.3 仁友客運.....	117
3.6.4 巨業交通.....	120
3.6.5 全航客運.....	123
3.6.6 建明客運.....	127
3.6.7 豐原客運.....	130
3.6.8 東南客運.....	138
3.6.9 豐榮客運.....	141
3.6.10 苗栗客運.....	144
3.6.11 和欣客運.....	146
3.6.12 中台灣客運.....	148
3.6.13 總達客運.....	151
3.6.14 捷順交通.....	153
3.6.15 四方客運.....	156
3.6.16 中鹿客運.....	159
3.6.17 國光客運.....	163
3.6.18 各客運公司路線平均成績比較.....	166
3.7 公司評鑑總成績.....	169
第四章 評鑑結果及成績列等.....	171
4.1 各業者公司評鑑成績列等.....	171
4.2 各業者路線評鑑成績列等.....	174

4.3 近三年度業者成績比較 .....	184
4.3.1 近三年度評鑑指標差異說明 .....	184
4.3.2 近三年度業者成績與等第說明 .....	188
4.4 圖形化評鑑結果分析 .....	194
<b>第五章 乘客問卷分析 .....</b>	<b>206</b>
5.1 調查樣本結構分析 .....	206
5.1.1 性別基本資料分析 .....	206
5.1.2 年齡基本資料分析 .....	207
5.1.3 教育程度基本資料分析 .....	209
5.1.4 婚姻狀態基本資料分析 .....	210
5.1.5 平均所得基本資料分析 .....	212
5.1.6 職業基本資料分析 .....	213
5.1.7 居住地基本資料分析 .....	215
5.1.8 居住地基本資料分析 .....	216
5.2 受訪乘客滿意度分析 .....	219
5.2.1 服務滿意度及整體滿意度 .....	219
5.3 受訪乘客基本資料滿意度分析 .....	221
5.3.1 性別滿意度差異分析 .....	221
5.3.2 年齡層滿意度差異分析 .....	222
5.3.3 教育程度滿意度差異分析 .....	223
5.3.4 婚姻狀態滿意度差異分析 .....	224
5.3.5 平均所得滿意度差異分析 .....	225
5.3.6 職業別滿意度差異分析 .....	226
5.3.7 是否居住在臺中市滿意度差異分析 .....	227
<b>第六章 結論與建議 .....</b>	<b>229</b>
6.1 結論 .....	229
6.2 業者建議事項 .....	229
6.2.1 台中客運建議事項 .....	229
6.2.2 統聯客運建議事項 .....	231
6.2.3 仁友客運建議事項 .....	232
6.2.4 巨業交通建議事項 .....	234
6.2.5 全航客運建議事項 .....	236
6.2.6 建明客運建議事項 .....	238
6.2.7 豐原客運建議事項 .....	239
6.2.8 東南客運建議事項 .....	241
6.2.9 豐榮客運建議事項 .....	243

6.2.10 苗栗客運建議事項.....	245
6.2.11 和欣客運建議事項.....	246
6.2.12 中台灣客運建議事項.....	247
6.2.13 總達客運建議事項.....	249
6.2.14 捷順交通建議事項.....	250
6.2.15 四方客運建議事項.....	250
6.2.16 中鹿客運建議事項.....	252
6.2.17 國光客運建議事項.....	254
附件一、相關會議記錄	
附件二、路線缺失彙整表	
附件三、秘密客人員名單	
附件四、審查意見回覆	

## 圖目錄

圖 1.6-1 工作流程圖 .....	5
圖 2.3-1 教育訓練圖 .....	2
圖 2.3-2 教育訓練簽到表(上午).....	3
圖 2.3-3 教育訓練簽到表(下午).....	4
圖 2.3-4 隨車稽查流程圖 .....	8
圖 2.3-5 隨車稽查錄影範例 .....	9
圖 2.3-6 隨車稽查調查表單 .....	10
圖 2.3-7 隨車稽查調查表單(續).....	11
圖 2.3-8 實地稽查照片範例 .....	13
圖 2.3-9 實地稽查調查表單 .....	14
圖 2.3-10 身障秘密客調查範例 .....	15
圖 2.3-11 身障秘密客調查範例(輪椅乘客).....	16
圖 2.3-12 身障秘密客調查範例(視障乘客).....	17
圖 2.3-13 問卷調查表單 .....	19
圖 2.3-14 網頁查核表單 .....	20
圖 2.3-15 電話查核表單 .....	21
圖 2.3-16 密錄器示意圖 .....	22
圖 2.3-17 密錄器操作示意圖 1 .....	22
圖 2.3-18 注意事項示意圖 .....	23
圖 2.4-1 秘密客拍照示意圖 .....	25
圖 2.4-2 隨車試評表單示意圖 .....	26
圖 2.4-3 隨車試評表單示意圖 .....	27
圖 2.4-4 隨車試評表單示意圖 .....	28
圖 2.4-5 實地稽查試評照片 .....	29
圖 2.4-6 實地稽查試評表單範例 .....	30
圖 2.4-7 未固定輪椅模擬範例 .....	31
圖 2.4-8 無障礙實地稽查試評表單(輪椅乘客)範例.....	32

圖 2.4-9 無障礙實地稽查試評表單(視障乘客)範例.....	33
圖 2.4-10 問卷調查試評範例 .....	34
圖 2.4-11 電話稽查試評畫面 .....	35
圖 2.4-12 網頁稽查試評畫面 .....	35
圖 4.1-1 公司評鑑成績橫條圖 .....	172
圖 4.2-1 台中客運路線總成績比例分布圖 .....	178
圖 4.2-2 統聯客運路線總成績比例分布圖 .....	178
圖 4.2-3 仁友客運路線總成績比例分布圖 .....	178
圖 4.2-4 巨業交通路線總成績比例分布圖 .....	179
圖 4.2-5 全航客運路線總成績比例分布圖 .....	179
圖 4.2-6 建明客運路線總成績比例分布圖 .....	179
圖 4.2-7 豐原客運路線總成績比例分布圖 .....	180
圖 4.2-8 東南客運路線總成績比例分布圖 .....	180
圖 4.2-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖 .....	180
圖 4.2-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖 .....	181
圖 4.2-11 和欣客運路線總成績比例分布圖 .....	181
圖 4.2-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖 .....	181
圖 4.2-13 總達客運路線總成績比例分布圖 .....	182
圖 4.2-14 捷順交通路線總成績比例分布圖 .....	182
圖 4.2-15 四方客運路線總成績比例分布圖 .....	182
圖 4.2-16 中鹿客運路線總成績比例分布圖 .....	183
圖 4.2-17 所有路線總成績比例分布圖 .....	183
圖 4.3-1 近三年公司評鑑成績比較圖 .....	193
圖 4.4-1 本市市區公車客運站點路線圖缺損分布圖 .....	194
圖 4.4-2 評鑑指標 A：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖 .....	199
圖 4.4-3 評鑑指標 B：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖.....	200
圖 4.4-4 評鑑指標 C：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖.....	201
圖 4.4-5 各路線客運業者評鑑得分前後 30 名排名分布圖 .....	202
圖 4.4-6 各客運業者評鑑指標平均成績分布圖 .....	203



圖 4.4-7 客運業者各路線評鑑成績盒形圖 .....	204
圖 4.4-8 近三年度評鑑項目成績比較 .....	205
圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖 .....	207
圖 5.1-2 受訪乘客年齡分佈圖 .....	209
圖 5.1-3 受訪乘客教育程度分佈圖 .....	210
圖 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態分佈圖 .....	212
圖 5.1-5 受訪乘客平均所得分佈圖 .....	213
圖 5.1-6 受訪乘客職業分佈圖 .....	215
圖 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市分佈圖 .....	216
圖 5.2-1 受訪乘客對本市市區公車服務品質之服務滿意度分佈圖 .....	221
圖 5.3-1 性別滿意度差異圖 .....	222
圖 5.3-2 年齡層滿意度差異圖 .....	223
圖 5.3-3 教育程度滿意度差異圖 .....	224
圖 5.3-4 婚姻狀態滿意度差異圖 .....	225
圖 5.3-5 平均所得滿意度差異圖 .....	226
圖 5.3-6 職業滿意度差異圖 .....	227
圖 5.3-7 是否居住在臺中市滿意度差異圖 .....	228

## 表目錄

表 1.3-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表 .....	2
表 2.1-1 評鑑項目與評鑑指標總表 .....	6
表 2.1-2 調查項目與評分衡量基準表 .....	8
表 2.2-1 秘密客成員名單 .....	1
表 2.3-1 教育訓練流程表 .....	2
表 2.3-2 隨車稽查相關指標 .....	5
表 2.3-2 隨車稽查指標定義與注意事項 .....	5
表 2.3-2 實地稽查相關指標 .....	12
表 2.3-3 實地稽查注意事項 .....	12
表 2.3-4 實地稽查相關指標 .....	15
表 2.3-5 身障秘密客實地稽查注意事項 .....	15
表 2.5-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表 .....	36
表 2.5-2 身障秘密客實地稽查 .....	37
表 2.5-3 問卷調查抽樣數 .....	37
表 2.5-4 【抽樣調查樣態-類別 1】 .....	38
表 2.5-5 【抽樣調查樣態-類別 2】 .....	42
表 2.5-6 【抽樣調查樣態-類別 3】 .....	43
表 2.5-7 【抽樣調查樣態-類別 4】 .....	45
表 3.1-1 台中客運場站設施與服務成績 .....	46
表 3.1-2 統聯客運場站設施與服務成績 .....	47
表 3.1-3 仁友客運場站設施與服務成績 .....	47
表 3.1-4 巨業交通場站設施與服務成績 .....	47
表 3.1-5 全航客運場站設施與服務成績 .....	48
表 3.1-6 建明客運場站設施與服務成績 .....	48
表 3.1-7 豐原客運場站設施與服務成績 .....	48
表 3.1-8 東南客運場站設施與服務成績 .....	49
表 3.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績 .....	49

表 3.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績 .....	50
表 3.1-11 和欣客運場站設施與服務成績 .....	50
表 3.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績 .....	50
表 3.1-13 總達客運場站設施與服務成績 .....	51
表 3.1-14 捷順交通場站設施與服務成績 .....	51
表 3.1-15 四方客運場站設施與服務成績 .....	51
表 3.1-16 中鹿客運場站設施與服務成績 .....	52
表 3.1-17 國光客運場站設施與服務成績 .....	52
表 3.1-18 各客運公司之場站設施與服務成績比較表 .....	53
表 3.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績 .....	54
表 3.2-2 統聯客運運輸工具設備與安全成績 .....	55
表 3.2-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績 .....	56
表 3.2-4 巨業交通運輸工具設備與安全成績 .....	57
表 3.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績 .....	58
表 3.2-6 建明客運運輸工具設備與安全成績 .....	59
表 3.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績 .....	60
表 3.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績 .....	61
表 3.2-9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績 .....	62
表 3.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績 .....	63
表 3.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績 .....	64
表 3.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績 .....	65
表 3.2-13 總達客運運輸工具設備與安全成績 .....	66
表 3.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績 .....	67
表 3.2-15 四方客運運輸工具設備與安全成績 .....	68
表 3.2-16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績 .....	69
表 3.2-17 國光客運運輸工具設備與安全成績 .....	70
表 3.2-18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表 .....	71
表 3.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	73
表 3.3-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	74

表 3.3-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	74
表 3.3-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	75
表 3.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	76
表 3.3-6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	76
表 3.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	77
表 3.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	78
表 3.3-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	78
表 3.3-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	79
表 3.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	79
表 3.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	80
表 3.3-13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	80
表 3.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	81
表 3.3-15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	81
表 3.3-16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	82
表 3.3-17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	82
表 3.3-18 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表 .....	83
表 3.4-1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	84
表 3.4-2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	84
表 3.4-3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	85
表 3.4-4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	85
表 3.4-5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	86
表 3.4-6 建明客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	86
表 3.4-7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	86
表 3.4-8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	87
表 3.4-9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	87
表 3.4-10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	88
表 3.4-11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	88
表 3.4-12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	89
表 3.4-13 總達客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	89

表 3.4-14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	90
表 3.4-15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	90
表 3.4-16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	91
表 3.4-17 國光客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	91
表 3.4-18 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較表.....	92
表 3.5-1 台中客運公司經營與管理成績 .....	93
表 3.5-2 統聯客運公司經營與管理成績 .....	94
表 3.5-3 仁友客運公司經營與管理成績 .....	95
表 3.5-4 巨業交通公司經營與管理成績 .....	95
表 3.5-5 全航客運公司經營與管理成績 .....	96
表 3.5-6 建明客運公司經營與管理成績 .....	96
表 3.5-7 豐原客運公司經營與管理成績 .....	97
表 3.5-8 東南客運公司經營與管理成績 .....	98
表 3.5-9 豐榮客運公司經營與管理成績 .....	98
表 3.5-10 苗栗客運公司經營與管理成績 .....	99
表 3.5-11 和欣客運公司經營與管理成績 .....	99
表 3.5-12 中台灣客運公司經營與管理成績 .....	100
表 3.5-13 總達客運公司經營與管理成績 .....	100
表 3.5-14 捷順交通公司經營與管理成績 .....	101
表 3.5-15 四方客運公司經營與管理成績 .....	101
表 3.5-16 中鹿客運公司經營與管理成績 .....	102
表 3.5-17 國光客運公司經營與管理成績 .....	102
表 3.5-18 各客運公司之公司經營與管理成績比較表 .....	104
表 3.6-1 台中客運路線成績 .....	108
表 3.6-2 台中客運公司別成績 .....	112
表 3.6-3 統聯客運路線成績 .....	114
表 3.6-4 統聯客運公司別成績 .....	116
表 3.6-5 仁友客運路線成績 .....	118

表 3.6- 6 仁友客運公司別成績 .....	119
表 3.6-7 巨業交通路線成績 .....	121
表 3.6-8 巨業交通公司別成績 .....	122
表 3.6-9 全航客運路線成績 .....	125
表 3.6-10 全航客運公司別成績 .....	126
表 3.6-11 建明客運路線成績 .....	128
表 3.6-12 建明客運公司別成績 .....	129
表 3.6-13 豐原客運路線成績 .....	132
表 3.6-14 豐原客運公司別成績 .....	137
表 3.6-15 東南客運路線成績 .....	139
表 3.6-16 東南客運公司別成績 .....	140
表 3.6-17 豐榮客運路線成績 .....	142
表 3.6-18 豐榮客運公司別成績 .....	143
表 3.6-19 苗栗客運路線成績 .....	145
表 3.6-20 苗栗客運公司別成績 .....	145
表 3.6-21 和欣客運路線成績 .....	147
表 3.6-22 和欣客運公司別成績 .....	147
表 3.6-23 中台灣客運路線成績 .....	149
表 3.6-24 中台灣客運公司別成績 .....	150
表 3.6-25 總達客運路線成績 .....	152
表 3.6-26 總達客運公司別成績 .....	152
表 3.6-27 捷順交通路線成績 .....	154
表 3.6-28 捷順交通公司別成績 .....	155
表 3.6-29 四方客運路線成績 .....	157
表 3.6-30 四方客運公司別成績 .....	158
表 3.6-31 中鹿客運路線成績 .....	161
表 3.6-32 中鹿客運公司別成績 .....	162
表 3.6-33 國光客運路線成績 .....	164
表 3.6-34 國光客運公司別成績 .....	165

表 3.6-35 各客運公司路線平均成績比較表 .....	166
表 3.7-1 評鑑總成績計算 .....	170
表 4.1-1 評鑑成績列等 .....	172
表 4.1-2 業者評鑑結果分組說明表 .....	173
表 4.2-1 路線別評鑑成績等第表 .....	174
表 4.2-2 各客運業者路線別評鑑成績列等 .....	177
表 4.3-1 近三年度評鑑指標比較表 .....	186
表 4.3-2 近三年度評鑑項目成績比較表 .....	191
表 4.3-3 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表 .....	192
表 4.4-1 客業者各路線評鑑成績描述性統計表 .....	198
表 5.1-1 受訪乘客性別統計表 .....	206
表 5.1-2 受訪乘客年齡統計表 .....	208
表 5.1-3 受訪乘客教育程度統計表 .....	209
表 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態統計表 .....	211
表 5.1-5 受訪乘客平均所得統計表 .....	212
表 5.1-6 受訪乘客職業統計表 .....	214
表 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市統計表 .....	215
表 5.1-8 受訪乘客居住地統計表 .....	218
表 5.2-1 受訪乘客對本市市區公車服務品質之服務滿意度統計表 .....	220
表 5.3-1 性別滿意度分析彙整表 .....	221
表 5.3-2 年齡層滿意度平均值彙整表 .....	222
表 5.3-3 教育程度滿意度平均值彙整表 .....	223
表 5.3-4 婚姻狀態滿意度平均值彙整表 .....	224
表 5.3-5 平均所得滿意度平均值彙整表 .....	225
表 5.3-6 職業別滿意度平均值彙整表 .....	226
表 5.3-7 是否居住在臺中市滿意度平均值彙整表 .....	227

# 第一章 緒論

## 1.1 計畫緣起

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」(下稱評鑑辦法)規定，主管機關應每年度辦理市區汽車客運營運與服務評鑑作業，本計畫旨於透過委外第三方辦理評鑑作業，衡量客運業者服務品質，作為督促客運業者改善營運績效及提升運輸服務水準之參考，並作為後續獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據，進而達到落實政府鼓勵大眾運輸政策，與維護基本民行權益之目的。

## 1.2 計畫目標

為提昇公車服務品質、改善營運績效，依據「發展大眾運輸條例」第 7 條及大眾運輸營運與服務評鑑辦法等規定，辦理「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑」案，本計畫預計評鑑結果可達成下列四項目標：

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

## 1.3 計畫範圍

### 一、評鑑對象

目前計有台中客運、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、建明客運等 17 家業者經營本市市區公車，另中鹿客運 361 路線於 110 年 8 月開駛營運，尚在培養民眾乘車習慣階段，爰不納入評鑑範圍。本年度總評鑑路線數為 248 條(含聯營)。

## 二、調查數量

本年度評鑑以各路線「配車數」作為路線實際調查抽樣數原則，共分為 5 種類別如表 1.3-1。

表 1.3-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表

類別	路線配置車輛數	調查抽樣比例
1	路線配車數1-5輛	100%
2	路線配車數6-10輛	80%
3	路線配車數11-20輛	60%
4	路線配車數21-30輛	40%
5	路線配車數31輛(含)以上	20%

## 1.4 服務項目與內容

- 一、本年度評鑑指標共計 32 項，其中 9 項指標由「秘密客」以匿名、隨機方式進行調查，13 項指標由「調查員」進行調查(無須匿名)，共計 22 項指標為工作團隊執行之評鑑項目。
- 二、研擬評鑑指標 C8「民眾乘車滿意度」問卷內容。
- 三、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(含評分標準之確認)、教育訓練及試評實施方式。
- 四、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」以參考機關提供之名單，由工作團隊邀請身心障礙團體共同參與評分為原則。
- 五、路線調查(含乘客滿意度調查)作業完成後，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供申復說明。

- 六、機關以公文將各業者申復說明事項提供予廠商後，提送初擬成績調整結果、秘密客/調查員實地調查業者缺失佐證及秘密客/調查員於評鑑評分平台評分明細予機關參考。
- 七、機關核定成績後，至評鑑評分平台匯出各項指標成績(含秘密客與主管機關評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書，並由機關提送貴府市區汽車客運審議委員會審查，計畫主持人應依機關需求配合出席及提出簡報說明，並依審查意見修正報告內容，並於機關函告期限提出修正後的定稿版評鑑成果報告書及調整後秘密客/調查員於評鑑評分平台評分明細予機關辦理複審。
- 八、完成複審後，提交定稿之評鑑報告書與各業者別評鑑結果報告書，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。
- 九、配合主管機關需求協助製作評鑑獎牌(依據市府規定格式)。

## 1.5 工作時程

- 一、**決標後，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(含評分標準之確認)、教育訓練及試評實施方式。
- 二、**機關發文次日 20 日內繳交【修正版工作計畫執行報告書】**：機關函告會議決議事項後，工作團隊檢附秘密客及調查員名單、教育訓練及試評成果資料。
- 三、**機關核定【修正版工作計畫執行報告書】後 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供申復說明。

- 四、機關以公文將各業者申復說明事項提供予工作團隊後，**工作團隊應於 7 日內**提送初擬成績調整結果予機關參考。
- 五、**機關通知之 14 日內提送本案評鑑成果報告書**：機關核定工作團隊所提初擬成績調整結果後，通知工作團隊至評鑑評分平台匯出各項指標成績(含秘密客與主管機關評分項目)，據以撰寫評鑑成果報告書，由機關提送本府市區汽車客運審議委員會審查，計畫主持人依機關需求配合出席及提出簡報說明，並依審查意見修正報告內容。
- 六、**機關函告審查結果 14 日內**：提送 3 份修正後的定稿版評鑑成果報告書予機關辦理複審。
- 七、**機關函告於 7 日內**：完成複審後，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。

### 1.6 工作流程

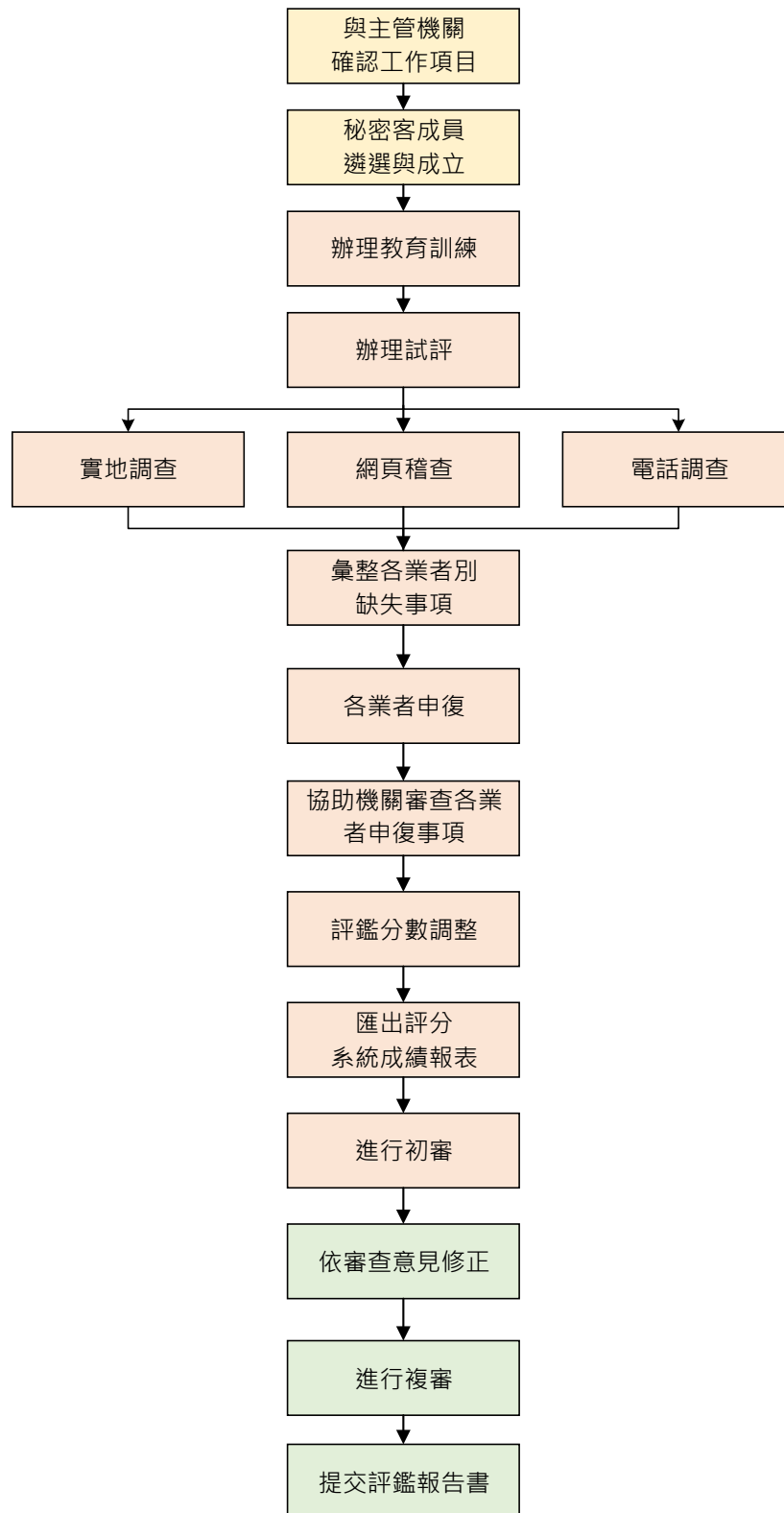


圖 1.6-1 工作流程圖

## 第二章 工作內容與方法

### 2.1 評鑑指標

本年度評鑑指標共 32 個項目，調查方式包括主管機關書面查核、隨車稽查、實地稽查、網頁稽查及電話調查，如表 2.1-1 所示，相關評分標準如表 2.1-2 所示，其中主管機關評鑑項目，如 A2、B11、C8、D1、D2、E3、E4、E5、E6 與不當服務乘客之相關新聞共 10 項，由主管機關評分後，提供予工作團隊進行分數加總與呈現，其餘項均由本團隊進行蒐集。

表 2.1-1 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 (28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	2	
	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		調查員	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		2		
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	4			
	B9 行車視野輔助系統是否能正常運作	4			
	B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作	書面資料	主管機關	4	
	B11車齡比率			5	
C 旅客服務品 質與駕駛員 管理 (26分)	C1駕駛員之服裝儀容	隨車稽查	秘密客	2	路線別成績
	C2駕駛員行車期間之服務態度			4	
	C3駕駛員行駛之安全性			4	
	C4駕駛員行車期間之車內行為			4	
	C5駕駛員是否遵循路線行駛			3	
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩			1	
	C7民眾乘車滿意度	隨車稽查	乘車問卷	5	公司別成績

評鑑項目	評鑑指標	資料來源	評鑑成員	配分	成績分類
	C8駕駛員工時稽查	書面資料	主管機關	3	
D 無障礙之場 站設施、服 務、運輸工具 設備與安全 (12分)	D1無障礙公車比率	書面資料	主管機關	4	公司別成績
	D2公車無障礙設備教育訓練			3	
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	實地稽查	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	4	
	E4業者缺失改善情形		主管機關	3	
	E5百萬公里肇事死傷人數		主管機關/ 調查員	4	
	E6其他大眾運輸政策之配合度		主管機關	6	
合計				100	
加扣分項目	<u>加分項目：</u> 駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多加5分) <u>扣分項目：</u> 不當服務乘客之相關新聞(至多扣1分) 未正確使用代幣卡(至多扣1分)				

表 2.1-2 調查項目與評分衡量基準表

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
<b>A 場站設施與服務</b>				
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(原則以LED呈現資料進行評分；若LED無法顯示，業者輔以牌面亦可，惟牌面顯示之路線資訊必須正確)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>B 運輸工具設備與安全</b>				
B1 車廂內環境及舒適度 (2 分)	依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作。評分標準為： <input type="checkbox"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適，且安全帶可正常使用。(2 分) <input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(1.5 分) <input type="checkbox"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，安全帶可正常使用，不影響搭乘。(1 分) <input type="checkbox"/> 車內髒亂，或座椅破損，或車內溫度過冷/過熱，或車內有異味，或安全帶無法使用。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績
B2 車廂內站名播報器是否正常使用 (2 分)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為： <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(2 分) <input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)，或有設置但語音播報或文字顯示器其一未能正常使用者。(1分) <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)	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)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。評分標準為： <input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(1 分) <input type="checkbox"/> 未能正常使用：有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)。(0.5 分) <input type="checkbox"/> 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應。(0 分) ※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。	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)	針對車內提供之票價表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分，評分標準為： <input type="checkbox"/> 票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且車輛內無混貼非當班班車路線圖。(2 分) <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) <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) ※若業者提供智慧型查詢系統(例：QRcode)，亦屬完整提供票價表。	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)	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： <input type="checkbox"/> 滅火器數量達 2 具以上，且皆在有效期限內。(1 分) <input type="checkbox"/> 滅火器數量未達 2 具，或任1具已逾有效期限。(0 分)	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	
<b>B 運輸工具設備與安全</b>				
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 (2 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可正常使用。(2分) <input type="checkbox"/> 車輛內備有逃生安全門，但有障礙物或設備因素致無法正常順利開啟使用。(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 (4 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。(4 分) <input type="checkbox"/> 右側車門皆有配置防夾裝置惟部分運作異常。(3 分) <input type="checkbox"/> 右側車門僅部分有配置防夾裝置且運作良好。(2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3分	實地稽查	調查員	公司別成績
B9 行車視野輔助系統是否能正常運作 (4分)	依據實際調查車輛之行車視野輔助系統是否能正常運作。評分標準為： <input type="checkbox"/> 安裝可顯示車輛四周影像之環景顯示系統之行車視野輔助系統且能正常使用。(4分) <input type="checkbox"/> 安裝合於車輛安全檢測基準規定之行車視野輔助系統且能正常使用。(3分) <input type="checkbox"/> 安裝左右兩側視野鏡頭及可顯示車身兩側影像之車內螢幕之行車視野輔助系統且能正常使用。(2分) <input type="checkbox"/> 於車輛右側裝設一個外部近側視鏡並於車輛右前側裝設雷達警示系統之行車視野輔助系統且能正常使用。(1分) <input type="checkbox"/> 無安裝行車視野輔助系統或不能正常使用。(0分)	實地稽查	調查員	公司別成績
B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作 (4 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)。(4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。(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、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。(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，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)。(1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
		調查方式	評鑑成員	分類
<b>B 運輸工具設備與安全</b>				
B11 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

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>C 旅客服務品質與駕駛員管理</b>				
C1 駕駛員之服裝儀容 (2 分)	依據實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整，評分標準為： <input type="checkbox"/> 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊。(2 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊。(1 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(如：打赤腳、穿拖鞋、將長褲褲管捲起或服裝有明顯污漬等情形)。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績
C2 駕駛員行車期間之服務態度 (4 分)	依據實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好，例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、飆罵髒話、毆打乘客、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。 評分標準為： <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4 分) <input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(2 分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度不當，有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績
C3 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) 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
C4 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) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生 1-2 次。(2 分) 搭車期間，以上情形發生 3 次以上。(0 分)	隨車稽查	秘密客	路線別成績

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>C 旅客服務品質與駕駛員管理</b>				
C5 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
C6 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
C7 乘車滿意度調查 (5 分)	由實際乘車民眾依據問卷項目進行評分。 $\text{問卷實際得分比例} = \frac{\text{受評總分}}{\text{問卷總分}}$ <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
C8 駕駛員工時稽查 (3 分)	依據主管機關和臺中市政府勞工局（或其它主管機關）提供業者違反駕駛員工時規定之裁罰案件數進行評分，評分標準為： <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	
<b>D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>				
D1 無障礙公車比率 (4分)	<p>針對各家業者無障礙公車(含低地板公車及通用無障礙大客車)佔總車輛數之比率進行評分。評分標準為：</p> <p>無障礙公車比率 = <math display="block">\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}}</math></p> <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 1 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"/> 有進行至少1次教育訓練，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。(1.5 分)</p> <p><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)</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	
<b>D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>				
D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備 (5 分)	<p>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：</p> <p style="text-align: center;"> <math display="block">\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}}</math> </p> <p><input type="checkbox"/> 標準作業原則操作狀況=1。(5 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 0&lt;標準作業原則操作狀況&lt;1，本項指標得分=5×標準作業原則操作狀況。</p> <p><input type="checkbox"/> 無故拒載乘客或過站不停，或者雖有完成載客服務，惟標準作業原則操作狀況=0。(0 分)</p>	實地稽查	秘密客	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	
<b>E 公司經營與管理</b>				
E1 業者網頁資訊 查核 (3分)	<p>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：</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p>※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。</p>	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)	<p>針對各家業者網站是否提供申訴電話，並實際於平日/假日、上午/下午/晚間，進行電話抽查，各時段抽查3次，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心。(3分)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p>※各時段申訴電話撥打應分散時間，避免於同1小時內撥打。</p>	電話稽查	調查員	公司別成績
E3 主管機關指定報 表之製作提送 (4分)	<p>依據各家業者是否按時繳交主管機關要求之各項書面資料進行評分。評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> 依期限提送，且資料正確(票證資料不列入期限提送評分，業者上傳票證資料至交通部票證協作平臺，達到上傳率大於等於80%、標準率大於等於90%、涵蓋率大於等於60%)。(4分)</p> <p><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(票證資料不列入期限提送評分，業者上傳票證資料至交通部票證協作平臺，票證資料上傳率、標準率、涵蓋率其中1至2項小於80%、90%、60%)。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 逾限超過1週(票證資料不列入期限提送評分，業者未上傳票證資料至交通部票證協作平臺，或票證資料上傳率、標準率、涵蓋率3項均小於80%、90%、60%)。(0分)</p> <p>※上開書面資料包括：交通部要求提供之票證資料、高齡友善教育訓練成果、營運虧損補貼請款資料、免費乘車優惠計畫請款資料及運量提升計畫請款資料。</p>	書面審查	主管機關	公司別成績

評鑑指標	評分標準	資料來源		成績分類
		調查方式	評鑑成員	
<b>E 公司經營與管理</b>				
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： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 全部缺失均已改善或提出適當改善方案。(3 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 已改善 80%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2.5 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 已改善 60%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(2 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 已改善 40%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1.5 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 已改善 30%(含)以上缺失或提出適當改善方案。(1 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 改善缺失未達 30%或未依限提送改善方案。(0 分)</li> </ul>	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有責或肇事主因事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0 人。(4 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人(含)以下。(3 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為逾 0.5 人至 1 人(含)以下。(2 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為逾 1 人至 2 人(含)以下。(1 分)</li> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為逾 2 人。(0 分)</li> </ul>	書面審查	主管機關/ 調查員	公司別成績
E6 其他相關大眾運輸政策之配合度 (6 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6分，最低0分。 <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 整體政策配合度。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 110下半年至111年3月份間配合政策新闢或調整行車路線或接駁公車路線。(2分)</li> <li><input type="checkbox"/> 110下半年至111年3月份間購置無障礙車輛。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 110下半年至111年3月份間購置電動車輛。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 配合交通局推動MaaS政策。(1分)</li> </ul>	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	
		調查方式	評鑑成員
<b>加分項目</b>			
駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	<p>依據機關指定期間調查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)。加分標準如下，本項次至多得加5分。</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達25件以上。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達20件以上，未滿25件。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達15件以上，未滿20件。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達10件以上，未滿15件。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達5件以上，未滿10件。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於評鑑期間及調查期間無佐證資料。(0分)</p>	書面審查	調查員
<b>扣分項目</b>			
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
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

## 2.2 秘密客招募

本次秘密客人員招募多數由本公司曾執行公車評鑑之人員擔任，部分為前述相關人員推薦，名單組成如表 2.2-1 所示。

表 2.2-1 秘密客成員名單

序號	姓名	性別	職業	年齡
1	蔡汶均	女	行政助理	29
2	羅文垣	男	專業調查員	31
3	倪靖	男	專業調查員	30
4	吳建霆	男	專業調查員	31
5	何翠艷	女	行政助理	35
6	郭如嫣	女	行政助理	26
7	李敏齊	男	行政助理	22
8	林威佑	男	學生	21
9	許芝綾	女	行政助理	30
10	陳正芳	女	專業調查員	42
11	廖心慈	女	專業調查員	31
12	唐紅	女	行政助理	46
13	謝易瑾	女	行政助理	38
14	曾鈺仁	男	專業調查員	28
15	高琬淇	女	學生	22

## 2.3 教育訓練內容

工作團隊於 12/10(五)進行教育訓練，教育訓練流程首先由專案經理林聖超協理講解各項指標定義、操作方式與密錄器使用方式，講解完畢後，發放密錄器予秘密客，秘密客則進行試評，試評結束後由林聖超協理與鄭惠丹經理進行成果檢討並回覆問題。

以下小節針對隨車稽查、實地稽查、秘密客實地稽核、問卷稽查、電話訪查、網頁調查等六項工作內容，說明教育訓練內容與調查工作規劃。

表 2.3-1 教育訓練流程表

時間	110 / 12 / 10 (五) 上午10時、下午14時		
地點	興智資通科技股份有限公司		
應到	19		
實到	15		
流程	上午	下午	教育訓練內容
	10:00-11:00	14:00-15:00	指標定義與注意事項
	11:00-11:30	15:00-15:30	工單、照片、密錄器使用確認
	11:30-12:00	15:30-16:00	資料與佐證照片回傳
	12:00-12:20	16:00-16:20	QA時間




圖 2.3-1 教育訓練圖

「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」

秘密客與調查員教育訓練簽到表

時間：110 年 12 月 10 日上午 10 時 0 分

地點：興智資通科技股份有限公司

執行單位	簽名
興智資通科技股份有限公司	


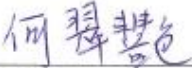


序號	姓名	簽名
1	蔡汶均	
2	羅文垣	
3	倪靖	
4	吳建霆	
5	劉哲伸	
6	何翠艷	
7	郭如媽	
8	李敏齊	
9		
10		


圖 2.3-2 教育訓練簽到表(上午)

「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」

秘密客與調查員教育訓練簽到表

時間：110 年 12 月 10 日下午 14 時 0 分

地點：興智資通科技股份有限公司

執行單位	簽名
興智資通科技股份有限公司	

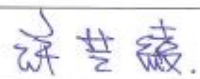

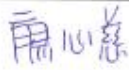



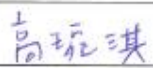
序號	姓名	簽名
1	許芝綾	
2	林義傑	
3	陳正芳	
4	廖心慈	
5	唐紅	
6	謝易瑾	
7	俞壽安	
8	曾育仁	
9	顏維廷	
10	高琿淇	

圖 2.3-3 教育訓練簽到表(下午)

### 2.3.1 隨車稽查作業

#### 一、隨車稽查評鑑指標

隨車稽查評鑑指標包括調查員執行項目與秘密客執行項目，如表 2.3-2 所示。

表 2.3-2 隨車稽查相關指標

評鑑指標	評鑑成員	配分
A1班車於站位滯留超過3分鐘	調查員	2
A3站牌資訊正確性		2
A4車外路線資訊正確性		2
B1車廂內環境及舒適度	秘密客	2
B2車廂內站名播報器是否正常使用	調查員	2
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
C1駕駛員之服裝儀容	秘密客	2
C2駕駛員行車期間之服務態度		4
C3駕駛員行駛之安全性		4
C4駕駛員行車期間之車內行為		4
C5駕駛員是否遵循路線行駛		3
C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩		1
未正確使用代幣卡		0

#### 二、指標定義與注意事項

各指標定義與注意事項如表 2.3-2 所示。

表 2.3-2 隨車稽查指標定義與注意事項

評鑑指標	指標操作注意事項	拍照內容
A1班車於站位滯留超過3分鐘	觀察車輛到站時間	1. 車輛到達時間 2. 車輛離開時間
A3站牌資訊正確性	路線名、站名、營運路線圖、時刻表(或班距)	站牌資訊均要明確清晰
A4車外路線資訊正確性	車頭、車尾及車身右側路線編號資訊	路線編號清晰
B1車廂內環境及舒適度	1. 車廂內外清潔 2. 座椅是否有破損污漬 3. 扶手、把手及安全帶是否破損 4. 車內味道 5. 車內空調舒適	錄影盡可能將清潔處、破損處等缺失處紀錄
B2車廂內站名播報器是否正常使用	注意各站正確性，包括聲音與字幕	1. 錄影方式盡可能紀錄 2. 需文字註明是哪個特定站位或從A站至B站均無站名播報

評鑑指標	指標操作注意事項	拍照內容
B3下車鈴是否能夠正常使用	下車鈴聲音、亮燈	1. 錄影亮燈與紀錄聲音 2. 需文字註明損毀情形屬於無響鈴或無閃燈，或是乘客按壓均無反應
B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1. 票價表、時刻表及行車路線圖 2. 營運路線圖有無混貼情況 3. QRcode提供查詢正確性	拍照資訊均要明確清晰
C1駕駛員之服裝儀容	1. 穿制服 2. 衣物太皺 3. 穿拖鞋 4. 捲褲管 5. 打赤腳 6. 明顯污漬處	錄影
C2駕駛員行車期間之服務態度	1. 對老弱婦孺服務不佳 2. 辱罵乘客 3. 飆罵髒話 4. 毆打乘客 5. 趕客下車 6. 駕駛員服務不當 7. 未待乘客站(坐)定即駛離致乘客	1. 錄影 2. <u>請註明時間點、地點及何種行為</u>
C3駕駛員行駛之安全性	1. 無故任意變換車道 2. 超車 3. 急煞 4. 搶黃燈 5. 闖紅燈 6. 猛踩油門 7. 猛按喇叭 8. 逆向行駛 9. 轉彎未減速 10. 行車時車門未關妥	1. 錄影 2. <u>請註明時間點、地點及何種行為</u>
C4駕駛員行車期間之車內行為	1. 有無使用3C產品 2. 無線電聊天 3. 飲食 4. 抽菸 5. 吃檳榔 6. 亂丟垃圾	1. 錄影 2. <u>請註明時間點、地點及何種行為</u>
C5駕駛員是否遵循路線行駛	1. 無故未依核定路線行駛 2. 停車購物 3. 停車辦理私事 4. 無故未依規定站位停靠 5. 過站不停	1. 錄影 2. <u>註明「發生之站位」與時間</u>
C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	配戴口罩畫面(覆蓋情形)	錄影
未正確使用代幣卡	1. 投現乘客未使用代幣卡 2. 無故使用代幣卡	錄影

### 三、隨車稽查作業方法

由於隨車稽查可分為「秘密客」與「調查員」兩種調查模式，為有效運作人力資源，每一趟次之隨車調查人員均須同時具備「秘密客」與「調查員」兩種身分進行調查，秘密客調查為觀察駕駛員的相關駕駛行為，若身分曝光則駕駛員行為則易失真，而其他車內設備資訊之調查則不受身分曝光之影響，故工作團隊嚴謹安排「秘密客」與「調查員」，先以秘密客身分乘車，觀察駕駛行為並記錄，搭乘至一定時間後，可對相關設施進行拍照，相關調查流程及工作內容，如圖 2.3-4 所示。說明如下：

- (一)**上車前錄影**：秘密客須提早到達乘車站，首先觀察站牌資訊正確性(A3)並記錄，其次等候車輛時須留意車輛到站之滯留時間(A1)。
- (二)**上車階段錄影**：秘密客上車刷卡前須觀察駕駛者是否戴口罩(C7)，以及駕駛之服裝儀容(C2)，尤其駕駛服裝儀容在此階段最為重要，因可正面觀察服裝儀容整潔程度與進行錄影紀錄。
- (三)**車輛行駛中錄影**：秘密客找位置時盡可能找尋可面向前方或前排之位置，使密錄器可持續拍攝駕駛員與前方路況，並沿途觀察駕駛服務態度(C2)、駕駛安全性(C3)、駕駛車內行為(C4)與駕駛是否遵循路線(C5)、每站上下車乘客使用代幣卡，預計車行距離約預定行程 3 分之 2 後，開始起身環顧車內四周之乾淨程度(B1)。
- (四)**車輛行駛中拍照**：由於起身後環顧四周動作容易被認出是秘密客，故後續評鑑指標均為調查員評鑑項目，即使被認出亦無影響，如站名播報器(B2)、下車鈴(B3)、車輛資訊(B4)，惟上述資訊之正確性易受業者申覆，故務必拍照留存。



(五)下車後拍照：下車後立即準備針對車外路線資訊(A4)進行拍照及記錄，最後針對下車站牌進行站牌資訊(A3)拍照記錄。

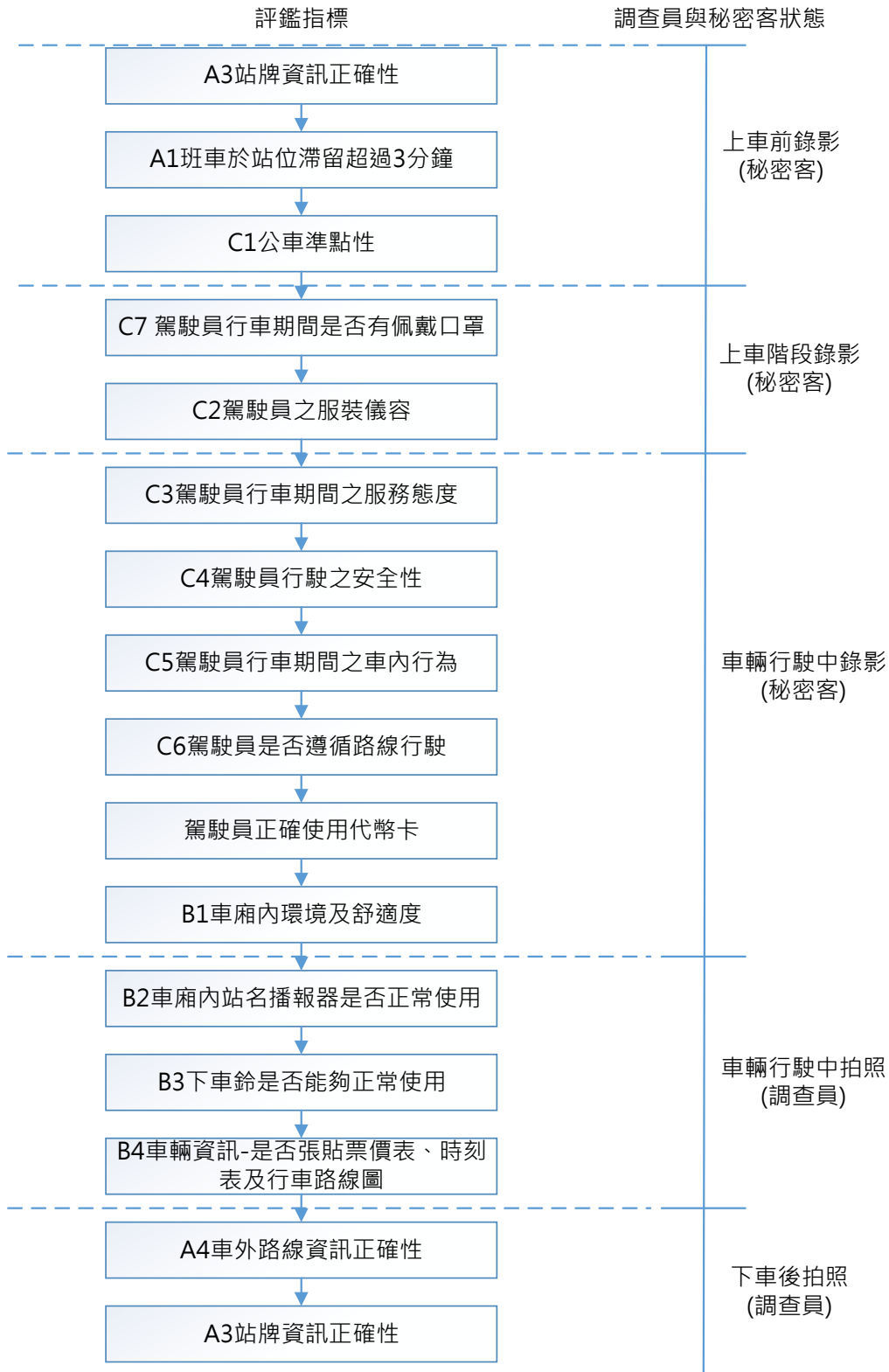


圖 2.3-4 隨車稽查流程圖

四、隨車稽查錄影及拍照方式範例

錄影及拍照範例如圖 2.3-5 所示。

	
<p>秘密客上車前針對站牌錄影(A3)</p>	<p>秘密客車內錄影狀況(B1)</p>
	
<p>座椅破損(B1)</p>	<p>站名播報器(B2)</p>
	
<p>下車鈴位置(B3)</p>	<p>行車路線圖、票價表、時刻表(B4)</p>
	
<p>服裝儀容(C1)、口罩(C6)</p>	<p>車內行為(C4)</p>

圖 2.3-5 隨車稽查錄影範例

## 五、隨車稽查表單

隨車稽查表單設計如圖 2.3-6 所示。

110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案-隨車調查工單

路線:	調查員	調查日期	抵達時間	稽查結論	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
		/	—:—	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填
車種：1.大巴 2.中巴 上車站名：_____ 下車站名：_____ 駕駛員：_____									
車號：_____ 調查員：_____ 日期 __/__/__ 上車時間：_____ 下車時間：_____									
班距：_____ 表定發車時間：_____ 實際發車時間：_____									
<b>A 場站設施與服務</b>									
A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘	無乘客上下車之情形，是否在公車站位滯留 ◎滯留超過 3 分鐘 ◎有滯留，未超過 3 分鐘 ◎未滯留								
A3 站牌資訊正確性	每條路線抽查 3 支站牌 ◎無張貼路線資訊 ◎張貼資訊有誤且路線圖遭廣告、施工公告遮蔽或汙損破損脫落 ◎張貼資訊正確，但路線圖遭廣告、施工公告遮蔽或汙損 ◎張貼資訊有誤 ◎張貼資訊正確，但路線圖有破損、脫落情形 ◎張貼資訊均正確，亦無破損脫落或遭遮蔽								
A4 車外路線資訊正確性	以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現 ◎車頭、車尾、車身右側任一未標示正確路線編號 ◎車頭、車尾、車身右側均有明顯標示正確路線編號								
<b>B 運輸工具設備與安全</b>									
B1 車廂內環境及舒適度	◎車內髒亂，或座椅破損，或車內溫度過冷/過熱，或車內有異味，或安全帶無法使用 ◎車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，安全帶可正常使用，不影響搭乘 ◎沒有特別的感覺 ◎車輛內外明亮乾淨，座椅完好，車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適，且安全帶可正常使用								
B2 站名播報器是否正常使用	◎未設置、未開啟或損壞(語音及文字均不正常) ◎未能正常使用：播報內容不準確；語音及文字其中之一不正常 ◎正常使用：有設置且站名播報正常								
B3 下車鈴是否正常使用	◎未設置，或乘客按壓無反應 ◎有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈) ◎正常使用：有設置且正常(雙節公車無須測試閃燈)								
B4 票價表、時刻表及行車路線圖	◎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 ◎票價表、時刻表及路線圖其中一項未提供 ◎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資訊 *QrCode 查詢屬於完整提供票價表								

圖 2.3-6 隨車稽查調查表單

C 旅客服務品質與駕駛員管理	
C1 駕駛員服裝儀容	◎駕駛員服裝儀容不整齊(打赤腳、穿拖鞋、捲褲管、服裝明顯污漬) ①駕駛員未穿著制服，但服儀整齊 ②駕駛員有穿著制服，且服儀整齊
C2 駕駛員行車期間之服務態度	服務態度項目：如對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、穢罵髒話、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 ◎駕駛員服務態度不當 ①沒有特別感覺 ②駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等待乘客上下車等基本服務都有做到 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____
C3 駕駛員行駛之安全性	行駛安全性：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 ◎搭車期間，以上情形發生3次以上 ①搭車期間，以上情形發生1-2次 ②搭車期間，以上情形從未發生 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____
C4 駕駛員行車期間之車內行為	車內不良行為：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 ◎搭車期間，以上情形發生3次以上 ①搭車期間，以上情形發生1-2次 ②搭車期間，以上情形從未發生 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____
C5 駕駛員是否遵循路線行駛	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 ◎搭車期間，以上情形發生3次以上 ①搭車期間，以上情形發生1-2次
	◎搭車期間，以上情形從未發生 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____ 行為：_____ 時間：_____ 地點：_____
C6 駕駛員行車期間是否配戴口罩	◎搭車期間，未配戴口罩；或配戴口罩未確實覆蓋口、鼻或下巴 ①搭車期間，皆確實配戴口罩
未正確使用代幣卡	◎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 ◎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

圖 2.3-7 隨車稽查調查表單(續)

## 2.3.2 實地稽查作業

### 一、實地稽查評鑑指標

實地稽查評鑑指標如表 2.3-2 所示。

表 2.3-2 實地稽查相關指標

評鑑指標	評鑑成員	配分
B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	調查員	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		2
B8車門防夾裝置是否能正常運作		4
B9行車視野輔助系統是否能正常運作		4

### 二、實地稽查注意事項

實地稽查注意事項如表 2.3-3 所示。

表 2.3-3 實地稽查注意事項

評鑑指標	指標操作注意事項	拍照/錄影內容
B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1. 2具滅火器 2. 有效期限內	拍照2具滅火器與期限
B6車輛內備有3具車窗擊破器	3具車窗擊破器位置，且可正常使用	拍照3具車窗擊破器
B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	1. 車內逃生安全門開啟測試 2. 安全門前是否有障礙物	1. 安全門開啟錄影
B8車門防夾裝置是否能正常運作	1. 右側車門防夾裝置確認 2. 實際測試右側車門防夾狀態	1. 右車門防夾裝置拍照 2. 實際測試錄影
B9行車視野輔助系統是否能正常運作	1. 觀察行車視野輔助系統影像數 2. 外部近側視鏡與右前側雷達	1. 影像數拍照 2. 雷達警示錄影

### 三、實地稽查作業方法

實地稽查評分方式由工作團隊邀約業者，並由調查員至業者場站(或停車場)，實際上車觀察車輛設備狀況，秉持實地稽查評鑑項目均涉及車輛安全性，調查與記錄時均須拍照清楚佐證，故無法以隨車稽查方式進行。

### 四、實地稽查錄影及拍照範例

實地稽查錄影及拍照範例如圖 2.3-8 所示。

	
<p>滅火器位置與期限(B5)</p>	<p>車窗擊破器位置(B6)</p>
	
<p>防夾測試影片(B8)</p>	<p>安全門開啟測試(B7)</p>
	<p>-</p>
<p>行車視野輔助運作(B9)</p>	

圖 2.3-8 實地稽查照片範例

### 五、實地稽查表單

實地稽查表單如圖 2.3-9 所示。

## 110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案-場站車輛調查工單

業者：

調查員	調查日期	抵達時間	檢查結論	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
	/	— : —	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

場站：

①車頭拍照 ②車尾拍照

車號：\_\_\_\_\_ 調查員：\_\_\_\_\_ 日期 \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**B 運輸工具設備與安全**

B5 具備 2 具滅火器且在有效期內	① 未達兩具或任一具已過有效期 ② 是，達兩具且在有效期限內
B6 具備 3 具車窗擊破器	① 否，未達三具 ② 達三具以上，且可正常使用
B7 逃生安全門能正常使用	① 車內無設置逃生安全門或損壞、無法使用 ② 車內有逃生安全門，但有障礙物或設備因素致無法正常順利開啟使用 ③ 車內有逃生安全門可正常使用。
B8 車門防夾裝置是否能正常運作	① 均無防夾裝置 ② 僅部分車門有防夾裝置，但運作異常 ③ 車門均有防夾裝置，但運作均異常 ④ 僅部分車門有防夾裝置，但運作良好 ⑤ 車門均有防夾裝置，但部分異常 ⑥ 車門均有防夾裝置且運作均良好
B9 行車視野輔助系統是否能正常運作	① 顯示四周環景之行車視野輔助且能正常使用 ② 顯示兩側及後方之行車視野輔助且能正常使用 ③ 顯示兩側之行車視野輔助且能正常使用 ④ 於車輛右側裝設外部近側視鏡，並於車輛右前側裝設雷達警示系統，能正常使用 ⑤ 無安裝行車視野輔助或不能正常使用

圖 2.3-9 實地稽查調查表單

### 2.3.3 身障秘密客實地稽查作業

#### 一、身障秘密客實地稽查評鑑指標

身障秘密客實地稽查評鑑指標如表 2.3-4 所示。

表 2.3-4 實地稽查相關指標

評鑑指標	評鑑成員	配分
D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	身障乘客 視障乘客	5

#### 二、身障秘密客實地稽查注意事項

實地稽查注意事項如表 2.3-5 所示。

表 2.3-5 身障秘密客實地稽查注意事項

評鑑指標	指標操作注意事項	錄影內容
D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	依照服務乘坐輪椅之身心障礙者與服務視障者之上下車作業標準原則	全程錄影

#### 三、身障秘密客實地稽查作業方法

身障秘密客評分方式由工作團隊邀請身障團體，並由身障者至搭車場站，實際上車體驗駕駛員操作無障礙車輛之熟悉與流暢程度，調查員全程陪同身障乘客進行相關作業，身障乘客包括輪椅乘客與視障乘客。

#### 四、身障秘密客錄影範例

身障秘密客錄影範例如圖 2.3-10 所示。



圖 2.3-10 身障秘密客調查範例



## 五、身障秘密客調查表單

身障秘密客實地稽查表單如圖 2.3-11 與圖 2.3-12 所示。

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			

圖 2.3-11 身障秘密客調查範例(輪椅乘客)

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：(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进站詢問乘車意向或招手過站不停等情形，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，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，詢問欲下車站名，代勞刷卡後將票證交還乘客	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
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	「人導法」	主動詢問乘客是否有下車需求	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
12		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				

圖 2.3-12 身障秘密客調查範例(視障乘客)

### 2.3.4 乘客問卷作業

#### 一、乘客問卷評鑑指標

乘車問卷評鑑指標即(C8)民眾乘車滿意度。

#### 二、乘客問卷調查作業方法

搭乘公車之民眾行為包括等候上車階段、乘車階段與下車階段，考量民眾搭乘行為至少需乘車一段時間後，尚易取得有效問卷，惟於車上進行滿意度問卷調查，可能因乘車時搖晃不易訪問或導致暈車，而出站階段之旅客不易停留，兩者綜合考量下，工作團隊規劃於受訪者下車後進行滿意度問卷調查，並安排較多調查員同時進行，以彌補下車階段旅客不易久候之因素。

#### 三、問卷設計

工作團隊之服務滿意度調查問卷共區分基本資料、服務品質構面滿意度、整體滿意度與其他建議等四大構面，如圖 2.3-13 所示。「基本資料」構面，包含性別、年齡、教育程度、平均所得、旅次目的、職業等相關資料。「服務品質」構面，則考量乘容易於填答之項目，如車輛設備、車輛清潔、資訊完善、駕駛服儀、駕駛行為、駕駛禮貌、行車班距。

在服務品質之問項，每一項均以五等第作為衡量標準，另增加一項填答答案為沒意見，若受訪者沒意見項目超過 3(含)項以上，則視為無效問卷。

「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」服務滿意度問卷調查表	
<p>親愛的朋友，您好：</p> <p>本研究團隊受委託執行「110年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」，為提供更良好的服務，針對市區公車服務品質進行滿意度調查。本調查表所填資料採不記名方式實施，係供整體統計分析與決策參考之用，絕不作其他用途，懇請費心協助填寫。敬祝 平安！</p> <p style="text-align: right;">委託單位：臺中市政府 調查單位：興智資通科技股份有限公司</p>	
<b>一、基本資料</b>	
1. 性別：1. <input type="checkbox"/> 男 2. <input type="checkbox"/> 女 2. 年齡：1. <input type="checkbox"/> 12-17 歲 2. <input type="checkbox"/> 18-24 歲 3. <input type="checkbox"/> 25-30 歲 4. <input type="checkbox"/> 31-40 歲 5. <input type="checkbox"/> 41-50 歲 6. <input type="checkbox"/> 51-60 歲 7. <input type="checkbox"/> 61-64 歲 8. <input type="checkbox"/> 65 歲以上 3. 教育程度：1. <input type="checkbox"/> 國小及以下 2. <input type="checkbox"/> 國(初)中 3. <input type="checkbox"/> 高中職 4. <input type="checkbox"/> 大專 5. <input type="checkbox"/> 研究所及以上 4. 婚姻：1. <input type="checkbox"/> 已婚 2. <input type="checkbox"/> 未婚 5. 平均所得：1. <input type="checkbox"/> 2 萬以下 2. <input type="checkbox"/> 2 萬~未滿 4 萬 3. <input type="checkbox"/> 4 萬~未滿 6 萬 4. <input type="checkbox"/> 6 萬以上 6. 職業：1. <input type="checkbox"/> 軍、公、教 2. <input type="checkbox"/> 學生 3. <input type="checkbox"/> 農 4. <input type="checkbox"/> 工 5. <input type="checkbox"/> 商 6. <input type="checkbox"/> 待業或退休 7. <input type="checkbox"/> 其他 7. 居住地：_____縣/市_____區/鄉/鎮/市	
<b>二、服務滿意度</b>	
8. 您對於車輛設備完善程度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 9. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 10. 您對於車輛內外保持整潔程度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 11. 您對於公車準點滿意度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 12. 您對於公司提供資訊完善程度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 13. 您對於駕駛行為感到安心： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 14. 您對於駕駛禮貌感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見 15. 您對於公司排班時間能符合需求感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意 6. 沒意見	
<b>三、整體滿意度</b>	
16. 您對於該路線整體滿意度感到： 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意	
<b>四、其他建議事項</b>	
_____ _____	

圖 2.3-13 問卷調查表單

## 2.3.5 網頁稽查作業規劃

### 一、網頁稽查評鑑指標

網頁稽查評鑑指標即 E1 業者網頁資訊查核。

### 二、網頁稽查作業方法

由調查員實際上網查核業者網頁資訊，須注意票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線須正常，執行時均須於網頁進行截圖。

### 三、網頁稽查調查表單

網頁查詢表單如圖 2.3-14 所示。

網頁查核	
查核業者：	_____ 日期與時間：_____
網址紀錄：	_____
① 無法查詢票價表、時刻表、路線圖、經營業者資訊均未提供；網站無法開啟或久未更新 ② 票價表、時刻表、路線圖、經營業者有兩項未提供或資訊不正確造成查詢不便利 ③ 票價表、時刻表、路線圖、經營業者有一項未提供或資訊不正確但不影響查詢 ④ 票價表、時刻表、路線圖、經營業者皆有顯示，惟不明顯易見，但不影響查詢 ⑤ 票價表、時刻表、路線圖、經營業者皆顯而易見且於同一頁面可查詢者	
<u>事項說明：</u>	
<u>網站截圖</u>	

圖 2.3-14 網頁查核表單

### 2.3.6 電話稽查作業規劃

#### 一、電話稽查評鑑指標

電話稽查評鑑指標即 E2 申訴電話之建置及使用情形。

#### 二、電話稽查作業方法

秘密客於電話申訴時，須觀察客服人員是否具備耐心，且針對問題能即時回答，並是否有主動關心民眾，執行時均須準備錄音設備進行錄音。

#### 三、電話稽查調查表單

電話稽查表單如圖 2.3-15 所示。

電話調查	
撥打電話號碼：_____ 第一次日期與時間：_____ 第二次日期與時間：_____	
是否 20 秒內有人接聽：① 無 ② 有 服務態度：① 態度良好 ② 態度普通 ③ 態度不佳 申訴路線：_____ 申訴內容：	錄音檢核
處理情形(說明是否能即時回答問題)：	

圖 2.3-15 電話查核表單

## 2.3.7 密錄器使用方式

### 一、如何設定

密錄器設定步驟及使用方法請參見圖 2.3-16~圖 2.3-17。



圖 2.3-16 密錄器示意圖



圖 2.3-17 密錄器操作示意圖 1

指示燈(藍燈)亮時→按確認鍵 1 次→藍燈閃爍後熄滅→就開始錄影→若要停止錄影時請在按確認鍵 1 次

### 二、注意事項

- (一)使用時請盡量避免遮住鏡頭
- (二)錄影完畢後記得關機

(三)若觀察車內環境時記得定格停留(10 秒-15 秒以上)



圖 2.3-18 注意事項示意圖

### 三、充電時須注意

(一)可邊充邊用

(二)若充電時，紅燈會長亮，充滿電後紅燈會熄滅

(三)低電量時，會綠燈快閃一下作為提示，並自動停止錄影



## 2.4 試評成果

教育訓練完成後，工作團隊要求各秘密客進行一次試評，本年度主要以照片為主，密錄器影像為輔，以下為試評成果：

### 一、隨車稽查

部分試評結果針對 55 路線駕駛員編號未標示、有急煞行為；20 路線有站名未播報情形，其餘照片範例如圖 2.4-1 所示，表單如圖 2.4-2 至 2.4-4 所示。

	
<p>拍攝站牌照片</p>	<p>拍攝路線圖/時刻表/票價表</p>
	
<p>拍攝下車鈴</p>	<p>拍攝安全帶</p>

	
<p>密錄器影像截圖-駕駛服裝</p>	<p>下車拍攝車尾</p>
	
<p>密錄器影像截圖-車內環境</p>	<p>密錄器影像截圖-觀察駕駛行車狀態</p>
	
<p>密錄器影像截圖-觀察駕駛行車狀態</p>	<p>密錄器影像截圖-配戴口罩與服裝儀容</p>

圖 2.4-1 秘密客拍照示意圖

110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案-隨車調查工單 路線 55

系統編號： 001	路線： <u>豐原</u> <u>55</u> 光明國中(公館路46巷)	車種： <input checked="" type="radio"/> 大巴 <input type="radio"/> 中巴	調查員： <u>岑</u>	調查日期： <u>12/12</u>	抵達時間： <u>11:45</u>
表定發車時間： <u>12=00</u>	上車站名： <u>豐原客運</u> <u>豐原總站</u>	上車時間： <u>11=57</u>	駕駛員： <u>未標示</u>		
實際發車時間： <u>12=07</u>	下車站名： <u>北屯</u>	下車時間： <u>12=35</u>	車號： <u>EAA-676</u>		

**A 場站設施與服務**

A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘	無乘客上下車之情形，是否在 <input type="checkbox"/> 公車站位滯留 <input type="radio"/> 滯留超過 3 分鐘 <input type="radio"/> 有滯留，未超過 3 分鐘 <input checked="" type="radio"/> 未滯留
A3 站牌資訊正確性	每條路線抽查 2 支站牌 (上、下車站牌) <input type="radio"/> 無張貼路線資訊(0) <input type="radio"/> 張貼資訊有誤且路線圖遭廣告、施工公告遮蔽或汙損破損脫落(0) <input type="radio"/> 張貼資訊正確，但路線圖遭廣告、施工公告遮蔽 <input type="checkbox"/> (1) <input type="radio"/> 張貼資訊有誤(1) <input type="radio"/> 張貼資訊正確，但路線圖有破損、脫落情形(1) <input checked="" type="radio"/> 張貼資訊均正確，亦無破損脫落或遭遮蔽(2)
A4 車外路線資訊正確性	以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現 <input type="radio"/> 車頭、車尾、車身右側任一未標示正確路線編號 <input checked="" type="radio"/> 車頭、車尾、車身右側均有明顯標示正確路線編號

**B 運輸工具設備與安全**

B1 車廂內環境及舒適度	<input type="radio"/> 車內髒亂，或座椅破損，或車內溫度過冷/過熱，或車內有異味，或安全帶無法使用 <input type="radio"/> 車內有些許髒亂，座椅微有破損，溫度尚在可接受範圍內，安全帶可正常使用，不影響搭乘 <input type="radio"/> 沒有特別的感覺 <input checked="" type="radio"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適，且安全帶可正常使用
B2 站名播報器是否正常使用	<input type="radio"/> 未設置、未開啟或損壞(語音及文字均不正常) <input type="radio"/> 未能正常使用：播報內容不準確；語音及文字其中之一不正常 <input checked="" type="radio"/> 正常使用：有設置且站名播報正常
B3 下車鈴是否正常使用	<input type="radio"/> 未設置 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈) <input checked="" type="radio"/> 正常使用：有設置且正常(雙節公車無須測試閃燈)
B4 票價表、時刻表及行車路線圖	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 票價表、時刻表及路線圖其中一項未提供，或完整提供但混貼其他班車資訊 <input checked="" type="radio"/> 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資訊 *QRCode 查詢屬於完整提供票價表

**C 旅客服務品質與駕駛員管理**

C1 駕駛員服裝儀容	<input type="radio"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(打赤腳、穿拖鞋、捲褲管、服裝明顯污漬) <input type="radio"/> 駕駛員未穿著制服，但服儀整齊 <input checked="" type="radio"/> 駕駛員有穿著制服，且服儀整齊
------------	---

圖 2.4-2 隨車試評表單示意圖

<p>C2 駕駛員行車期間之服務態度</p>	<p>服務態度項目：如對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、諷罵髒話、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</p> <p>◎駕駛員服務態度不當</p> <p>①沒有特別感覺</p> <p>●駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等待乘客上下車等基本服務都有做到</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p>
<p>C3 駕駛員行駛之安全性</p>	<p>行駛安全性：無故任意變換車道、超車、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、逆向行駛、轉彎未減速、行車時車門未關妥等危險駕駛情形</p> <p>◎搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>●搭車期間，以上情形發生 1-2 次</p> <p>②搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>行為：<u>急煞</u> 時間：<u>12=13</u> 地點：<u>中山路 &amp; 豐原大道一段路口</u></p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p>
<p>C4 駕駛員行車期間之車內行為</p>	<p>車內不良行為：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾等不良行為</p> <p>◎搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>①搭車期間，以上情形發生 1-2 次</p> <p>●搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p>
<p>C5 駕駛員是否遵循路線行駛</p>	<p>未遵循路線之情形如：無故未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、無故未依規定站位停靠、過站不停情形</p> <p>◎搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>①搭車期間，以上情形發生 1-2 次</p> <p>●搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p> <p>行為：_____ 時間：_____ 地點：_____</p>
<p>C6 駕駛員行車期間是否配戴口罩</p>	<p>◎搭車期間，未配戴口罩；或配戴口罩未確實覆蓋口、鼻或下巴</p> <p>●搭車期間，皆確實配戴口罩</p>
<p>C7 未正確使用代幣卡</p>	<p>◎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(0)</p> <p>①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(0)</p> <p>②有投現之乘客搭乘，正確使用代幣卡感應車上驗票機設備者</p>

圖 2.4-3 隨車試評表單示意圖

110 年度臺中市市區汽車客運營運及服務評鑑計畫案-隨車調查工單 路線 20

系統編號： 003	路線： <u>潭子車站(東站)</u> <u>潭子車站</u>	車種： <input checked="" type="radio"/> 大巴 <input type="radio"/> 中巴	調查員： <u>岑</u>	調查日期： <u>12/13</u>	抵達時間： <u>08:32</u>
表定發車時間： <u>08:45</u>	上車站名： <u>潭子車站(車站)</u>	車時間： <u>08:43</u>	駕駛員： <u>林泰隆</u>		
實際發車時間： <u>08:45</u>	下車站名： <u>天祥東光路D</u>	下車時間： <u>09:31</u>	車號： <u>FAE-019</u>		

**A 場站設施與服務**

A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘	無乘客上下車之情形，是否在 <input type="checkbox"/> 公車站位滯留 <input type="radio"/> 滯留超過 3 分鐘 <input type="radio"/> 有滯留，未超過 3 分鐘 <input checked="" type="radio"/> 未滯留
A3 站牌資訊正確性	每條路線抽查 2 支站牌 (上、下車站牌) <input type="radio"/> 無張貼路線資訊(0) <input type="radio"/> 張貼資訊有誤且路線圖遭廣告、施工公告遮蔽或汙損破損脫落(0) <input type="radio"/> 張貼資訊正確，但路線圖遭廣告、施工公告遮蔽 <input type="checkbox"/> 汙損(1) <input type="radio"/> 張貼資訊有誤(1) <input checked="" type="radio"/> 張貼資訊正確，但路線圖有破損、脫落情形(1) <input type="radio"/> 張貼資訊均正確，亦無破損脫落或遭遮蔽(2)
A4 車外路線資訊正確性	以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現 <input type="radio"/> 車頭、車尾、車身右側任一未標示正確路線編號 <input checked="" type="radio"/> 車頭、車尾、車身右側均有明顯標示正確路線編號

**B 運輸工具設備與安全**

B1 車廂內環境及舒適度	<input type="radio"/> 車內髒亂，或座椅破損，或車內溫度過冷/過熱，或車內有異味，或安全帶無法使用 <input type="radio"/> 車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度尚在可接受範圍內，安全帶可正常使用，不影響搭乘 <input type="radio"/> 沒有特別的感覺 <input checked="" type="radio"/> 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適，且安全帶可正常使用
B2 站名播報器是否正常使用	<input type="radio"/> 未設置、未開啟或損壞(語音及文字均不正常) <input checked="" type="radio"/> 未能正常使用：播報內容不準確；語音及文字其中之一不正常 <input type="radio"/> 正常使用：有設置且站名播報正常 <u>→ 不原車站時未播報</u>
B3 下車鈴是否正常使用	<input type="radio"/> 未設置 <input type="radio"/> 有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈) <input checked="" type="radio"/> 正常使用：有設置且正常(雙節公車無須測試閃燈)
B4 票價表、時刻表及行車路線圖	<input checked="" type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 票價表、時刻表及路線圖其中一項未提供，或完整提供但混貼其他班車資訊 <input type="radio"/> 票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且車廂內無混貼非當班班車資訊 *QrCode 查詢屬於完整提供票價表

**C 旅客服務品質與駕駛員管理**

C1 駕駛員服裝儀容	<input type="radio"/> 駕駛員服裝儀容不整齊(打赤腳、穿拖鞋、捲褲管、服裝明顯污漬) <input type="radio"/> 駕駛員未穿著制服，但服儀整齊 <input checked="" type="radio"/> 駕駛員有穿著制服，且服儀整齊
------------	---

圖 2.4-4 隨車試評表單示意圖

二、實地稽查

實地稽查試評成果如圖 2.4-5 所示，其中業者未對安全門設置輔助查驗機制，其餘設備檢視均有正常運作，調查表單如圖 2.4-6 所示。



圖 2.4-5 實地稽查試評照片

## 110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案-場站車輛調查工單

業者：國光客運

調查員	調查日期	抵達時間	複查結論	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
仁	12/14	15:31	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

場站：台中站

 車頭拍照
  車尾拍照

車號：KK88678 調查員：鍾仁 日期：12/14

B 運輸工具設備與安全	
B5 具備 2 具滅火器且在有效期內	① 未達兩具或任一具已過有效期 <input checked="" type="radio"/> 是，達兩具且在有效期限內
B6 具備 3 具車窗擊破器	① 否，未達三具 <input checked="" type="radio"/> 達三具以上，且可正常使用
B7 逃生安全門能正常使用	① 車內無設置逃生安全門或損壞、無法使用 ① 車內有逃生安全門，但有障礙物或設備因素致無法正常順利開啟使用 <input checked="" type="radio"/> 車內有逃生安全門可正常使用
B8 車門防夾裝置是否能正常運作	① 均無防夾裝置 ① 僅部分車門有防夾裝置，但運作異常 ② 車門均有防夾裝置，但運作均異常 ③ 僅部分車門有防夾裝置，但運作良好 ④ 車門均有防夾裝置，但部分異常 <input checked="" type="radio"/> 車門均有防夾裝置且運作均良好
B9 行車視野輔助系統是否能正常運作	<input checked="" type="radio"/> 顯示四周環景之行車視野輔助且能正常使用 ① 顯示兩側及後方之行車視野輔助且能正常使用 ② 顯示兩側之行車視野輔助且能正常使用 ③ 於車輛右側裝設外部近側視鏡，並於車輛右前側裝設雷達警示系統，能正常使用 ④ 無安裝行車視野輔助或不能正常使用

圖 2.4-6 實地稽查試評表單範例

## 三、無障礙實地稽查

無障礙實地稽查分為輪椅乘客與視障乘客，兩者均以實車搭乘方式，解釋陪同人員應該要注意之事項、內容及如何勾選，如圖 2.4-8 與圖 2.4-9 所示，輪椅乘客講解駕駛較容易未注意之項目，如操作斜坡板未告知其他乘客、未協助固定輪椅、未主動關心詢問下車需求等內容；視障乘客則因陪同者容易被視為協同搭乘者，故如何保持距離，以及觀察之項目重點說明等內容。



圖 2.4-7 未固定輪椅模擬範例



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：1/5		業者：捷川瓦		
路線：357		車號：EAA-657		
上車站位：學總		上車時間：14:20		
下車站位：五和台灣口		下車時間：14:32		
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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無
4		操作車輛側傾	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
5		固定斜坡板	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
7		協助上車並固定輪椅位置	<input type="checkbox"/> 有	<input checked="" type="checkbox"/> 無
8		繫上安全帶	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無
11	乘客下車操作斜坡板	告知車上乘客	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
12		操作車輛側傾	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
13		固定斜坡板	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
15		協助下車並解除固定輪椅	<input checked="" type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
備註				

圖 2.4-8 無障礙實地稽查試評表單(輪椅乘客)範例

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：12/15	業者：EAA-657 捷110		
路線：357	車號：EAA-657		
上車站位：翠綠	上車時間：14:20		
下車站位：天和路口	下車時間：14:32		
特殊狀況：(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。)	項目	發生情形	
	過站不停	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
	無故拒載	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
2		主動詢問乘客是否有乘車需求	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
3	「人導法」	告知車上乘客	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
5		協助導引至座位，並提醒下車鈴位置	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
6	固定視障乘客位置	不可拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	<input checked="" 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，詢問欲下車站名，代勞刷卡後將票證交還乘客	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
8		詢問欲下車站名	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
10		以播報器廣播到站訊息	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
11	「人導法」	主動詢問乘客是否有下車需求	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
12		告知車上乘客	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
14	協助乘客下車	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 checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
15		詢問乘客是否須協助下車	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
16		協助下車	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
備註	於現場模擬視障者情境，調查員如何觀察受操作陪同人員的角色、協助程度。		

圖 2.4-9 無障礙實地稽查試評表單(視障乘客)範例

## 四、問卷調查

工作團隊於臺中車站前進行問卷試評，試評表單如圖 2.4-10 所示，試評時由調查員找尋受訪者，填答時由調查員詢問後填寫，盡可能使受訪者瞭解相關問題。

134  
路線: 105路

「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」服務滿意度問卷調查表

親愛的朋友，您好：  
本研究團隊受委託執行「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」，為提供更良好的服務，針對市區公車服務品質進行滿意度調查。本調查表所填資料採不記名方式實施，係供整體統計分析與決策參考之用，絕不作其他用途，懇請費心協助填寫。敬祝 平安！

委託單位：臺中市政府  
調查單位：興智實通科技股份有限公司

**一、基本資料**

- 性別：1. 男 2. 女
- 年齡：1. 12-17 歲 2. 18-24 歲 3. 25-30 歲 4. 31-40 歲 5. 41-50 歲  
6. 51-60 歲 7. 61-64 歲 8. 65 歲以上
- 教育程度：1. 國小及以下 2. 國(初)中 3. 高中職 4. 大專 5. 研究所及以上
- 婚姻：1. 已婚 2. 未婚
- 平均所得：1. 2 萬以下 2. 2 萬~未滿 4 萬 3. 4 萬~未滿 6 萬 4. 6 萬以上
- 職業：1. 軍、公、教 2. 學生 3. 農 4. 工 5. 商 6. 待業或退休 7. 其他
- 居住地：台中 縣/市 北屯 區/鄉/鎮/市

**二、服務滿意度**

- 您對於車輛設備完善程度感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於車輛內外保持整潔程度感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於公車準點滿意度感到：  
 1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於公司提供資訊完善程度感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於駕駛行為感到安心：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於駕駛禮貌感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見
- 您對於公司排班時間能符合需求感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意  6. 沒意見

**三、整體滿意度**

- 您對於該路線整體滿意度感到：  
1. 非常滿意  2. 滿意  3. 普通  4. 不滿意  5. 非常不滿意

**四、其他建議事項**  
X

圖 2.4-10 問卷調查試評範例

## 五、電話稽查

電話稽查教育訓練完成後，工作團隊準備網路電話準備試評，如圖 2.4-11 所示，試評時由工作團隊擔任客運業者回答問題，由督導在旁檢視秘密客申訴問題之內容，並進行填答，試評完成後督導檢視錄音內容，檢核秘密客之評分標準是否合宜，確保秘密客試評內容差異性不大。

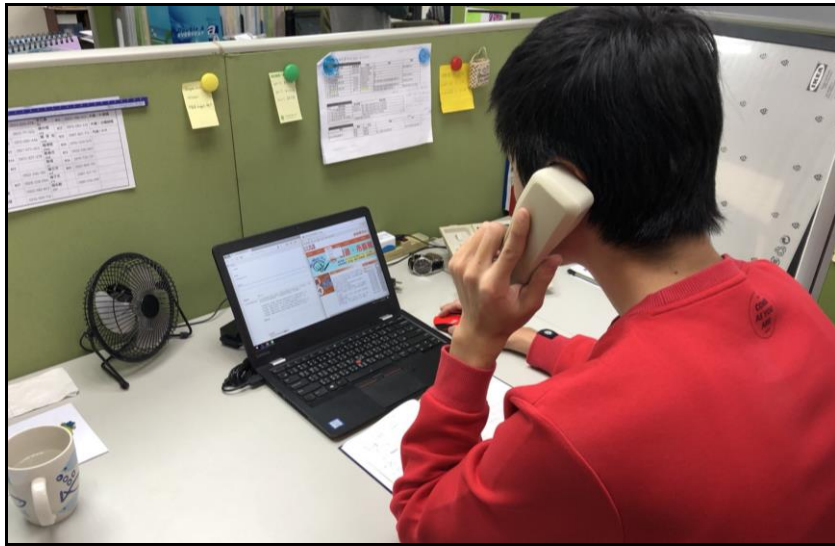


圖 2.4-11 電話稽查試評畫面

六、網頁稽查

網頁稽查教育訓練完成後，工作團隊請調查員進行試評，查詢台中客運路線圖、時刻表與票價表之資訊，如圖 2.4-12 所示，由督導進行檢核，確保秘密客試評結果差異不大。

路線	起站	終站	班距	收費	路線圖	時刻表	EBus	無障礙服務	一車雙(二)車	無線上網
6	干城站	忠義里	固定時刻	票價表	▲	時刻表	☺			
6(副)	干城站	原民中心	固定班次	票價表	▲	時刻表	☺			
8	臺中刑務所 滯留場	逢甲大學	固定班次	票價表	▲	時刻表	☺			
9	公共資訊圖書館	三田國小	公共資訊圖書館:05:50-22:10 三田國小:06:00-22:00(21點後第30分一班) 尖峰:5-10分(假日0-30分) 離峰:20-30分	票價表	▲		☺			

圖 2.4-12 網頁稽查試評畫面

## 2.5 抽樣方法

### 2.5.1 隨車稽查

以各路線「配車數」作為路線實際調查抽樣數原則，共分為 5 種類別如表 2.5-1 所示，各類別之路線抽樣數如表 2.5-2~表 2.5-5 所示。

表 2.5-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表

類別	路線配置車輛數	調查抽樣比例
1	路線配車數1-5輛	100%
2	路線配車數6-10輛	80%
3	路線配車數11-20輛	60%
4	路線配車數21-30輛	40%
5	路線配車數31輛(含)以上	20%

抽樣方式須按以下方法：

#### 一、調查時間抽樣

(一)上午尖峰時段(06:00-08:00)，佔 25% 為原則。

(二)離峰時段(08:00-16:00)，佔 25% 為原則。

(三)下午尖峰時段(16:00-19:00)，佔 25% 為原則。

(四)夜間時段(19:00 過後)，佔 25% 為原則。

倘路線受限班次和發車時刻，無法依據本原則進行調查者，則調查時間以上、下午各佔 1/2 為原則。

#### 二、調查路線長度

路線查核原則以發車前 2 站為調查起訖點，若第 1 站與第 2 站站距較遠，則以搭乘第 1 站為準；搭乘距離至少應達此查核路線總長之 2/3，以求更為審慎且全面檢視服務狀況。

#### 三、調查日期

單一路線每日至多調查抽樣數之 1/5，以避免單一日期針對單一路線重複調查，且調查之車輛不得均為同一車輛為原則，以避免重複抽查同一車輛。但受限於路線特性，如該路線僅配置二輛車以下服務者，不在此限。

## 2.5.2 實地稽查

以各路線「配車數」作為實際調查抽樣數原則，如前述表 2.5-1 所示，同隨車稽查抽樣數，共計 1181 輛車。又因本項調查非服務品質體驗之內容，稽查內容不受調查時段、路線長度及調查日期限制之影響。

## 2.5.3 身障秘密客實地稽查

以各業者車輛數佔本市總車輛數之比例進行分組，分組結果與該分組抽樣數如表 2.5-2 所示，共分為 5 組，其中各業者抽樣數應以輪椅代步人士及視障人士各一半為原則。

表 2.5-2 身障秘密客實地稽查

客運業者	分組	輪椅身障人士	視障人士
台中客運、統豐原客運、統聯客運	1	5	5
中台灣客運、中鹿客運	2	4	4
巨業交通、四方公司、全航客運、捷順交通、東南客運、仁友客運	3	2	2
和欣客運、國光客運、總達客運、建明客運、苗栗客運、豐榮客運	4	1	1
合計		41	41

## 2.5.4 問卷調查

以各業者 110 年 3 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；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。如表 2.5-3 所示。

表 2.5-3 問卷調查抽樣數

各業者平均每班	業者別	組內各業者應做問卷(有效樣
---------	-----	---------------

次搭乘人數分組		本) 數(取組中點，四捨五入)
39~49人次	中客、統聯、巨業、全航	44
28~38人次	無	0
17~27人次	豐榮、中鹿、中台灣、豐客、捷順	22
6~16人次	苗客、和欣、東南、四方、仁友	16
1~5人次	總達、建明、國光	5

### 2.5.5 網頁稽查

本計畫分別針對 17 家受評業者進行平日上午、平日中午、平日下午、假日上午、假日中午與假日下午等六個時段進行網頁稽查。

### 2.5.6 電話稽查

針對 17 家業者之客服或申訴電話進行查核，分為平日上午、平日中午、平日下午、假日上午、假日中午與假日下午等六個時段進行電話稽查。

表 2.5-4 【抽樣調查樣態-類別 1】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	台中客運	8	5	5
1	台中客運	11(聯營)	2	2
1	台中客運	26	2	2
1	台中客運	29	2	2
1	台中客運	49	1	1
1	台中客運	60	1	1
1	台中客運	66	4	4
1	台中客運	69	3	3
1	台中客運	70	2	2
1	台中客運	71	2	2
1	台中客運	102	2	2
1	台中客運	107	5	5
1	台中客運	128	2	2
1	台中客運	133	4	4
1	台中客運	142	1	1
1	台中客運	156	2	2
1	台中客運	157	3	3
1	台中客運	163	1	1
1	台中客運	200	5	5
1	台中客運	284	4	4

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	台中客運	309(聯營)	4	4
1	台中客運	324	5	5
1	台中客運	325	4	4
1	台中客運	500(聯營)	5	5
1	台中客運	657	2	2
1	台中客運	659	3	3
1	台中客運	700	4	4
1	巨業交通	164	1	1
1	巨業交通	165	1	1
1	巨業交通	178	1	1
1	巨業交通	179	1	1
1	巨業交通	180	2	2
1	巨業交通	111	2	2
1	巨業交通	353	2	2
1	巨業交通	677	5	5
1	巨業交通	309(聯營)	2	2
1	巨業交通	699	1	1
1	巨業交通	310(聯營)	4	4
1	統聯客運	59	4	4
1	統聯客運	85	3	3
1	統聯客運	301	4	4
1	統聯客運	326	2	2
1	統聯客運	351	1	1
1	中台灣客運	1	5	5
1	中台灣客運	20	4	4
1	中台灣客運	37	4	4
1	中台灣客運	162	3	3
1	中台灣客運	282	4	4
1	中台灣客運	291	2	2
1	全航客運	11(聯營)	2	2
1	全航客運	12(聯營)	3	3
1	全航客運	700(聯營)	2	2
1	國光客運	A3	4	4
1	捷順交通	356	5	5
1	捷順交通	357	3	3
1	捷順交通	359	3	3
1	捷順交通	920	5	5
1	捷順交通	956	5	5



抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	東南客運	17	2	2
1	東南客運	285	3	3
1	東南客運	616	5	5
1	東南客運	668	2	2
1	四方公司	242	5	5
1	四方公司	248	5	5
1	豐原客運	11(聯營)	3	3
1	豐原客運	63(聯營)	5	5
1	豐原客運	90	5	5
1	豐原客運	170	1	1
1	豐原客運	171	1	1
1	豐原客運	172	3	3
1	豐原客運	182	1	1
1	豐原客運	183	1	1
1	豐原客運	185	2	2
1	豐原客運	186	1	1
1	豐原客運	202	3	3
1	豐原客運	203	2	2
1	豐原客運	207	3	3
1	豐原客運	208	4	4
1	豐原客運	209	2	2
1	豐原客運	210	2	2
1	豐原客運	211	1	1
1	豐原客運	212	1	1
1	豐原客運	214	2	2
1	豐原客運	215	2	2
1	豐原客運	216	2	2
1	豐原客運	218	1	1
1	豐原客運	219	1	1
1	豐原客運	223	1	1
1	豐原客運	226	1	1
1	豐原客運	227	1	1
1	豐原客運	232	1	1
1	豐原客運	235	3	3
1	豐原客運	237	3	3
1	豐原客運	238	4	4
1	豐原客運	239	3	3
1	豐原客運	250	2	2

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	豐原客運	251	1	1
1	豐原客運	252	2	2
1	豐原客運	253	4	4
1	豐原客運	258	2	2
1	豐原客運	260	1	1
1	豐原客運	261	1	1
1	豐原客運	263	3	3
1	豐原客運	264	1	1
1	豐原客運	265	2	2
1	豐原客運	266	2	2
1	豐原客運	267	1	1
1	豐原客運	269	1	1
1	豐原客運	270	5	5
1	豐原客運	271	1	1
1	豐原客運	272	1	1
1	豐原客運	273	1	1
1	豐原客運	275	2	2
1	豐原客運	276	2	2
1	豐原客運	277	1	1
1	豐原客運	278	1	1
1	豐原客運	279	1	1
1	豐原客運	280	4	4
1	豐原客運	286	2	2
1	豐原客運	287	1	1
1	豐原客運	288	2	2
1	豐原客運	289	2	2
1	豐原客運	821	1	1
1	豐原客運	865	2	2
1	豐原客運	866	2	2
1	豐原客運	989	2	2
1	苗栗客運	181	4	4
1	中鹿客運	40	4	4
1	中鹿客運	89	3	3
1	豐榮客運	228	4	4
1	中鹿客運	67	4	4
1	中鹿客運	83	4	4
1	中鹿客運	529	2	2
1	中鹿客運	617	4	4

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
1	中鹿客運	921	5	5
1	仁友客運	32	5	5
1	仁友客運	283	2	2
1	建明客運	39	1	1
1	建明客運	661	2	2
1	建明客運	662	1	1
1	建明客運	839	2	2

表 2.5-5 【抽樣調查樣態-類別 2】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
2	台中客運	6	8	6
2	台中客運	14	8	6
2	台中客運	15	7	6
2	台中客運	27	8	6
2	台中客運	28	6	5
2	台中客運	72	8	6
2	台中客運	101	6	5
2	台中客運	108	7	6
2	台中客運	131	8	6
2	台中客運	132	7	6
2	台中客運	290	9	7
2	台中客運	307	10	8
2	台中客運	310(聯營)	8	6
2	台中客運	323	9	7
2	巨業交通	300(聯營)	10	8
2	巨業交通	688	6	5
2	統聯客運	18	7	6
2	統聯客運	77	8	6
2	統聯客運	79	8	6
2	統聯客運	159	10	8
2	統聯客運	308	6	5
2	中台灣客運	95	9	7
2	中台灣客運	281	6	5
2	中台灣客運	302	9	7
2	中台灣客運	658	8	6
2	全航客運	158	7	6

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
2	國光客運	A2	6	5
2	捷順交通	811	6	5
2	捷順交通	A1	8	6
2	東南客運	7	10	8
2	東南客運	97	10	8
2	東南客運	98	10	8
2	四方公司	68	10	8
2	四方公司	249	7	6
2	四方公司	352	7	6
2	四方公司	354	7	6
2	四方公司	355	6	5
2	四方公司	922	6	5
2	豐原客運	12(聯營)	8	6
2	豐原客運	91	9	7
2	豐原客運	92	9	7
2	豐原客運	206	8	6
2	豐原客運	213	6	5
2	豐原客運	220	7	6
2	豐原客運	850	6	5
2	豐原客運	900	7	6
2	豐榮客運	48	7	6
2	豐榮客運	127	7	6
2	中鹿客運	21	7	6
2	中鹿客運	52	9	7
2	中鹿客運	74	10	8
2	中鹿客運	99	6	5
2	中鹿客運	123	10	8
2	中鹿客運	812	8	6
2	中鹿客運	813	10	8
2	仁友客運	19	7	6
2	仁友客運	30	6	5
2	仁友客運	358	7	6
2	和欣客運	160	7	6
2	和欣客運	161	6	5
2	總達客運	246	7	6

表 2.5-6 【抽樣調查樣態-類別 3】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
3	台中客運	9	16	10
3	台中客運	12(聯營)	13	8
3	台中客運	33	12	7
3	台中客運	35	20	12
3	台中客運	41	14	8
3	台中客運	54	14	8
3	台中客運	93	16	10
3	台中客運	154	13	8
3	台中客運	300(聯營)	12	7
3	巨業交通	305	16	10
3	巨業交通	306	13	8
3	統聯客運	23	20	12
3	統聯客運	50	20	12
3	統聯客運	56	16	10
3	統聯客運	61	15	9
3	統聯客運	63(聯營)	16	10
3	統聯客運	81	17	10
3	統聯客運	300(聯營)	14	8
3	統聯客運	303	15	9
3	統聯客運	309(聯營)	11	7
3	統聯客運	500(聯營)	14	8
3	統聯客運	綠2	16	10
3	統聯客運	綠3	20	12
3	中台灣客運	25	15	9
3	中台灣客運	151	17	10
3	中台灣客運	152	18	11
3	中台灣客運	155	20	12
3	中台灣客運	302	11	7
3	中台灣客運	701	16	10
3	全航客運	5	12	7
3	全航客運	65	11	7
3	捷順交通	199	11	7
3	四方公司	243	11	7
3	豐原客運	51	12	7
3	豐原客運	55	19	11
3	豐原客運	153	11	7
3	中鹿客運	45	12	7
3	中鹿客運	105	12	7

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
3	中鹿客運	525	11	7
3	中鹿客運	綠1	14	8

表 2.5-7 【抽樣調查樣態-類別 4】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
4	台中客運	82	22	9
4	台中客運	201	28	11
4	台中客運	304	28	11
4	台中客運	901	22	9
4	統聯客運	3	24	10
4	統聯客運	73	27	11
4	統聯客運	75	22	9
4	統聯客運	310(聯營)	23	9
4	全航客運	58	21	8

## 第三章 評鑑結果分析

本次評鑑計畫之各項資料經調查員實地調查取得，將資料輸入至系統分析後，以「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」五大項指標項目。評鑑總成績由路線別與公司別之成績加總，以下就各大項指標進行業者分數說明。

### 3.1 場站設施與服務成績

場站設施與服務成績配分為 11 分，本項成績就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進行評分，以下評分項目說明各客運公司場站設施與服務之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 3.1.1 台中客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-1 所示，「A3 站牌資訊正確性」高於受評業者平均值，其餘指標均低於受評業者平均值，惟高於或等於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可。

表 3.1-1 台中客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	1.99	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.65	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.95	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.94	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.53	9.64		

#### 3.1.2 統聯客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-2 所示，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-2 統聯客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	4.77	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.93	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.97	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.67	9.64		

### 3.1.3 仁友客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-3 所示，「A2 公車無脫班比例」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.1-3 仁友客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.2	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.97	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.92	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.09	9.64		

### 3.1.4 巨業交通場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-4 所示，「A4 車外路線資訊正確性」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-4 巨業交通場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	4.14	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.93	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.92	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.99	9.64		



### 3.1.5 全航客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-5 所示，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-5 全航客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	4.14	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	2	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.14	9.64		

### 3.1.6 建明客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-6 所示，「A3 站牌資訊正確性」低於受評業者平均值，其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-6 建明客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	5	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.55	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.55	9.64		

### 3.1.7 豐原客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-7 所示，「A2 公車無脫班比例」與「A4 車外路線資訊正確性」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-7 豐原客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.51	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.89	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.93	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.33	9.64		

### 3.1.8 東南客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-8 所示，各項指標均低於受評業者平均值，其中「A3 站牌資訊正確性」低於平均值-標準差，顯示其待改善。

表 3.1-8 東南客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	1.94	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.29	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.71	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.94	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	8.88	9.64		

### 3.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-9 所示，「A2 公車無脫班比例」與「A4 車外路線資訊正確性」低於受評業者平均值，其中「A4 車外路線資訊正確性」，低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.33	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	2	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.88	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.21	9.64		

### 3.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-10 所示，「A3 站牌資訊正確性」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	5	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.5	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.5	9.64		

### 3.1.11 和欣客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-11 所示，「A2 公車無脫班比例」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-11 和欣客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	0	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	2	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	6	9.64		

### 3.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-12 所示，「A4 車外路線資訊正確性」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	4.4	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.92	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.86	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.18	9.64		

### 3.1.13 總達客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-13 所示，各項成績均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-13 總達客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	5	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	2	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	11	9.64		

### 3.1.14 捷順交通場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-14 所示，「A4 車外路線資訊正確性」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-14 捷順交通場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	4.43	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.96	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.88	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	10.27	9.64		

### 3.1.15 四方客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-15 所示，「A2 公車無脫班比例」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-15 四方客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.56	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	2	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	2	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.56	9.64		

### 3.1.16 中鹿客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-16 所示，「A2 公車無脫班比例」與「A4 車外路線資訊正確性」均低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-16 中鹿客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	2	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	3.44	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.9	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	1.92	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	9.26	9.64		

### 3.1.17 國光客運場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-17 所示，受疫情影響路線停駛，故未有路線相關成績，「A3 站牌資訊正確性」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善。

表 3.1-17 國光客運場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
A場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	2	-	2.00	0.01	1.99
	A2公車無脫班比例	5	-	3.80	1.17	2.63
	A3站牌資訊正確性	2	1.67	1.88	0.16	1.72
	A4車外路線資訊正確性	2	-	1.95	0.05	1.90
場站設施與服務評鑑成績		11	1.67	9.64		

## 3.1.17 各客運公司之場站設施與服務成績比較

各客運公司之場站設施與服務成績比較如表 3.1-17。

表 3.1-18 各客運公司之場站設施與服務成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運
場站設施與服務	A1 班車於站位滯留超過3分鐘	1.99	2	2	2	2	2	2	1.94	2	2	2	2	2	2	2	2	-
	A2 公車無脫班比例	3.65	4.77	3.2	4.14	4.14	5	3.51	3.29	3.33	5	0	4.4	5	4.43	3.56	3.44	-
	A3 站牌資訊正確性	1.95	1.93	1.97	1.93	2.00	1.55	1.89	1.71	2.00	1.50	2.00	1.92	2.00	1.96	2.00	1.90	1.67
	A4 車外路線資訊正確性	1.94	1.97	1.92	1.92	2.00	2.00	1.93	1.94	1.88	2.00	2.00	1.86	2.00	1.88	2.00	1.92	-
110年成績		9.53	10.67	9.09	9.99	10.14	10.55	9.33	8.88	9.21	10.5	6	10.18	11	10.27	9.56	9.26	1.67

### 3.2 運輸工具設備與安全成績

運輸工具設備與安全之成績為 28 分，本項成績就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、行車視野輔助系統是否能正常運作、車輛監視錄影設備是否能正常運作、車齡比率進行評分、以下依評分項目說明各客運公司運輸工具設備與安全之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 3.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-1 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」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，惟高於或等於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.66	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.90	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.62	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	3.99	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.56	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.72	24.65		

### 3.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-2 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」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，惟高於或等於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-2 統聯客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.74	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.68	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.27	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.58	24.65		



### 3.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-3 所示，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.94	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.88	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.83	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	3.88	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	3.34	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	25.87	24.65		

### 3.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-4 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」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「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」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-4 巨業交通運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.6	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.98	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.16	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	3.26	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.2	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	23.1	24.65		

### 3.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-5 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」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「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」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.68	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.97	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.39	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	0.97	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.1	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.11	24.65		

### 3.2.6 建明客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-6 所示，「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「B3 下車鈴是否能夠正常使用」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-6 建明客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.67	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.92	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	2	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.5	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	25.09	24.65		

### 3.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-7 所示，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」低於受評業者平均值，其中「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」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.85	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.92	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.21	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	0.96	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	0.99	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	3.89	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.87	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.69	24.65		

### 3.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-8 所示，「B1 車廂內環境及舒適度」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.71	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.72	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.22	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.65	24.65		

### 3.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-9 所示，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」低於受評業者平均值，其中「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.84	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.88	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.44	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.9	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	25.06	24.65		

### 3.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-10 所示，「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.5	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.88	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.75	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	3.75	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	23.88	24.65		



### 3.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-11 所示，「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.95	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	2	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	1.53	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.48	24.65		

### 3.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-12 所示，「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.8	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.99	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.79	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	2.05	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	24.63	24.65		

### 3.2.13 總達客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-13 所示，「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-13 總達客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	2	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	0.75	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	23.75	24.65		

### 3.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-14 所示，「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」低於受評業者平均值，其中「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.85	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.97	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.88	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	0.97	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	3.97	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	3.89	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	26.53	24.65		

### 3.2.15 四方客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-15 所示，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」低於受評業者平均值，惟高於或等於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-15 四方客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.86	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.91	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.53	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	0.98	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	3.98	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	3.73	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	25.99	24.65		

### 3.2.16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-16 所示，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B11 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B11 車齡比率」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.2-16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	1.8	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.93	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.59	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	1.98	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	3.98	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	3.56	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	1.47	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	23.31	24.65		

### 3.2.17 國光客運運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.2-17 所示，因受疫情路線停駛影響，僅有部分成績，且均高於受評業者平均值。

表 3.2-17 國光客運運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
B運輸工具 設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	2	-	1.78	0.13	1.65
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	-	1.95	0.05	1.90
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	-	0.99	0.03	0.96
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	-	1.66	0.26	1.42
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	-	0.99	0.01	0.98
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	-	1.00	0.00	1.00
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	-	2.00	0.00	2.00
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	-	3.99	0.03	3.96
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	3.92	0.20	3.72
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	3.88	0.47	3.41
	B11車齡比率	5	3.75	2.58	0.88	1.70
運輸工具設備與安全評鑑成績		28	11.75	24.65		

### 3.2.18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較

各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較如表 3.2-18。

表 3.2-18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運	
運輸工具設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	1.66	1.74	1.94	1.60	1.68	1.67	1.85	1.71	1.84	1.50	1.95	1.80	2.00	1.85	1.86	1.80	-	
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	1.90	1.90	1.88	1.90	1.97	2.00	1.92	2.00	1.88	2.00	2.00	1.99	2.00	1.97	1.91	1.93	-	
	B3下車鈴是否能夠正常使用	0.99	0.99	1.00	0.98	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1.62	1.68	1.83	1.16	1.39	2.00	1.21	1.72	1.44	1.75	2.00	1.79	2.00	1.88	1.53	1.59	-	
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	1	1	0.97	1	0.96	1	1	1	1	1	1	0.97	0.98	1	-	
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1	1	1	1	0.99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.98	-



評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3.99	4	3.88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.97	3.98	3.98	-
	B9 行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	4	3.26	4	4	3.89	4	4	4	4	4	4	4	4	3.56	4
	B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
	B11車齡比率	2.56	2.27	3.34	2.20	2.10	2.5	2.87	2.22	2.9	3.75	1.53	2.05	0.75	3.89	3.73	1.47	3.75
	110年成績	24.72	24.58	25.87	23.1	24.11	25.09	24.69	24.65	25.06	23.88	24.48	24.63	23.75	26.53	25.99	23.31	11.75

### 3.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績

旅客服務品質與駕駛員管理成績為 26 分，本項成績就駕駛員之服裝儀容、駕駛員行車期間之服務態度、駕駛員行駛之安全性、駕駛員行車期間之車內行為、駕駛員是否遵循路線行駛、駕駛員行車期間是否有佩戴口罩、民眾乘車滿意度、駕駛員工時稽查進行評分。以下依評分項目說明各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 3.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-1 所示，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C7 民眾乘車滿意度」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.99	1.96	0.08	1.88
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	2.72	2.90	0.53	2.37
	C3 駕駛員行駛之安全性	4	3.82	3.88	0.16	3.72
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.82	3.73	0.36	3.37
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98	0.03	2.95
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.97	0.96	0.04	0.92
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.67	3.90	0.21	3.69
	C8 駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	21.96	22.69		

### 3.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-2 所示，「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.99	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.95	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.91	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.85	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.96	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.87	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	23.53	22.69		

### 3.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-3 所示，「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	3.58	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	4	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.92	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.94	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	4.09	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	24.53	22.69		

### 3.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-4 所示，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 駕駛員之服裝儀容	2	1.98	1.96	0.08	1.88
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	4	2.35	2.90	0.53	2.37
	C3 駕駛員行駛之安全性	4	3.96	3.88	0.16	3.72
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	4	3.73	3.73	0.36	3.37
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.96	0.96	0.04	0.92
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.73	3.90	0.21	3.69
	C8 駕駛員工時稽查	3	1	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	20.71	22.69		

### 3.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-5 所示，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.44	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.94	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.72	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.92	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.92	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.81	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	21.75	22.69		

### 3.3.6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-6 所示，「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」均低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.67	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.33	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.33	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.33	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.83	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	4	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	20.49	22.69		

### 3.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-7 所示，「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.99	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	3.15	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.94	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.88	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.94	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.89	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	22.76	22.69		

### 3.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-8 所示，「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.94	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.61	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.89	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.72	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.94	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.79	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	21.89	22.69		

### 3.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-9 所示，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」、「C7 民眾乘車滿意度」低於受評業者平均值，其中「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.88	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.75	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.88	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.91	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.94	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.65	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	23.01	22.69		

### 3.3.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-10 所示，「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C7 民眾乘車滿意度」低於受評業者平均值，其中「C4 駕駛員行車期間

之車內行為」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	4	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	2.5	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.88	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	21.38	22.69		

### 3.3.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-11 所示，各項成績均高於受評業者平均值。

表 3.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	3.82	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	4	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	4	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	4.24	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	25.06	22.69		



### 3.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-12 所示，「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C7 民眾乘車滿意度」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	3.12	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.98	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.93	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.98	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.99	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.67	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	22.67	22.69		

### 3.3.13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-13 所示，「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可，其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	4	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	4	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	4	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	4.22	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	24.22	22.69		

### 3.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-14 所示，「C3 駕駛員行駛之安全性」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	2	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	3.15	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.82	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	4	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.93	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	23.9	22.69		

### 3.3.15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-15 所示，「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「C1 駕駛員之服裝儀容」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-15 四方客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.85	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.72	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.92	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.81	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.98	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	4.31	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	2	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	22.59	22.69		

### 3.3.16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-16 所示，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C7 民眾乘車滿意度」低於受評業者平均值，其中「C7 民眾乘車滿意度」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	1.98	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	2.62	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	3.88	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	3.57	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.97	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.96	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	3.62	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	22.6	22.69		

### 3.3.17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

其評鑑成績如表 3.3-17 所示，因受疫情路線停駛影響，未有路線別相關成績。

表 3.3-17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2	-	1.96	0.08	1.88
	C2駕駛員行車期間之服務態度	4	-	2.90	0.53	2.37
	C3駕駛員行駛之安全性	4	-	3.88	0.16	3.72
	C4駕駛員行車期間之車內行為	4	-	3.73	0.36	3.37
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	-	2.98	0.03	2.95
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	-	0.96	0.04	0.92
	C7民眾乘車滿意度	5	-	3.90	0.21	3.69
	C8駕駛員工時稽查	3	3	2.41	0.60	1.81
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		26	3	22.69		

### 3.3.18 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較

各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較如表 3.3-18。

表 3.3-18 各客運公司之旅客服務品質與駕駛員管理成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運
旅客服務品質與駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	1.99	1.99	2	1.98	2	1.67	1.99	1.94	2	2	2	2	2	2	1.85	1.98	-
	C2駕駛員行車期間之服務態度	2.72	2.95	3.58	2.35	2.44	2.33	3.15	2.61	2.88	2.00	3.82	3.12	4.00	3.15	2.72	2.62	-
	C3駕駛員行駛之安全性	3.82	3.91	4.00	3.96	3.94	3.33	3.94	3.89	3.75	4.00	4.00	3.98	4.00	3.82	3.92	3.88	-
	C4駕駛員行車期間之車內行為	3.82	3.85	3.92	3.73	3.72	3.33	3.88	3.72	3.88	2.50	4.00	3.93	4.00	4.00	3.81	3.57	-
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.97	2.96	2.94	3.00	2.92	3.00	2.97	3.00	2.91	3.00	3.00	2.98	3.00	3.00	3.00	2.97	-
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	0.97	1.00	1.00	0.96	0.92	0.83	0.94	0.94	0.94	1.00	1.00	0.99	1.00	1.00	0.98	0.96	-
	C7民眾乘車滿意度	3.67	3.87	4.09	3.73	3.81	4.00	3.89	3.79	3.65	3.88	4.24	3.67	4.22	3.93	4.31	3.62	-
	C8駕駛員工時稽查	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
110年成績		21.96	23.53	24.53	20.71	21.75	20.49	22.76	21.89	23.01	21.38	25.06	22.67	24.22	23.9	22.59	22.6	3

### 3.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績為 12 分，本項成績就無障礙公車比率、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進行評分。

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

#### 3.4.1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-1 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-1 台中客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.48	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.48	8.73		

#### 3.4.2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-2 所示，各項指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-2 統聯客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.21	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.21	8.73		

### 3.4.3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-3 所示，各項指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-3 仁友客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10	8.73		

### 3.4.4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-4 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-4 巨業交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.46	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.46	8.73		

### 3.4.5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-5 所示，「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」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-5 全航客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	3	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.31	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	8.31	8.73		

### 3.4.6 建明客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-6 所示，「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」均低於受評業者平均值，其中「D2 公車無障礙設備教育訓練」低於平均值-標準差，顯示其待改善。

表 3.4-6 建明客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	3	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.58	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	7.08	8.73		

### 3.4.7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-7 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-7 豐原客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.07	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.07	8.73		

### 3.4.8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-8 所示，「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」均低於受評業者平均值，且均低於平均值-標準差，顯示其待改善。

表 3.4-8 東南客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	2	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.2	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	5.7	8.73		

### 3.4.9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-9 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-9 豐榮客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.58	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.58	8.73		



### 3.3.10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-10 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-10 苗栗客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者平均值	標準差	平均值-標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.12	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.12	8.73		

### 3.3.11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-11 所示，各項指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-11 和欣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者平均值	標準差	平均值-標準差
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	3	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.48	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.48	8.73		

### 3.3.12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-12 所示，各項指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-12 中台灣客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	3	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.02	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.02	8.73		

### 3.4.13 總達客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-13 所示，「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」低於受評業者平均值，其中「D1 無障礙公車比率」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-13 總達客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	1	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.42	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	6.42	8.73		

### 3.4.14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-14 所示，各項指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-14 捷順交通無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配 分	得 分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.81	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.81	8.73		

### 3.4.15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-15 所示，「D2 公車無障礙設備教育訓練」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-15 四方客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配 分	得 分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.88	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	8.38	8.73		

### 3.4.16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-16 所示，「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-16 中鹿客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	3	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.54	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	8.54	8.73		

### 3.4.17 國光客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

其評鑑成績如表 3.4-17 所示，「D2 公車無障礙設備教育訓練」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善。

表 3.4-17 國光客運無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準 差	平均值- 標準差
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	4	3.41	0.84	2.57
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.65	0.64	2.01
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	-	2.64	0.39	2.25
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	5.5	8.73		

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

各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較如表 3.4-18。

表 3.4-18 各客運公司之無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運
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	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	4	3	4
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	3	3	3	1.5	3	1.5	3	3	3	3	3	3	1.5	3	1.5
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2.48	3.21	3.00	2.46	2.31	2.58	2.07	2.20	2.58	2.12	3.48	3.02	2.42	2.81	2.88	2.54	-
110年成績		9.48	10.21	10	9.46	8.31	7.08	9.07	5.7	9.58	9.12	9.48	9.02	6.42	9.81	8.38	8.54	5.5

### 3.5 公司經營與管理成績及加扣分項

公司經營與管理成績為 23 分，本項成績就業者網頁資訊查核、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評分。另有加分項與扣分項，分別為駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料 5 分、不當服務乘客之相關新聞-1 分、未正確使用代幣卡 1 分等三項。

以下依評分項目說明各客運公司之公司經營與管理之平均成績，並就各評分項目與業者平均得分比較。

#### 3.5.1 台中客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-1 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」、「未正確使用代幣卡」低於受評業者平均值，其中「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「未正確使用代幣卡」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-1 台中客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與 管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	2	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	5.5	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	16.5	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.65	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.2 統聯客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-2 所示，「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「不當服務乘客之相關新聞」、「未正確使用代幣卡」低於受評業者平均值，其中「未正確使用代幣卡」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-2 統聯客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	2	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	3	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	15	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	-0.2	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.9	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.3 仁友客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-3 所示，「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「不當服務乘客之相關新聞」低於受評業者平均值，其中「E4 業者缺失改善情形」、「不當服務乘客之相關新聞」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-3 仁友客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.33	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	12.33	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	1	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	-0.2	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.4 巨業交通公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-4 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」、「未正確使用代幣卡」低於受評業者平均值，惟高於平均值-標準差，顯示其表現仍屬尚可；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-4 巨業交通公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.5	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	2	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	4.17	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	15.67	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.4	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.5 全航客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-5 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」、「不當服務乘客之相關新聞」低於受評業者平均值，其中「不當服務乘客之相關新聞」低於平均值-標準差，顯



示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-5 全航客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.5	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	2.67	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	13.67	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	-0.2	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.05	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.6 建明客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-6 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」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-6 建明客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.17	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	4	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	13.17	3	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.7 豐原客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-7 所示，「未正確使用代幣卡」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-7 豐原客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	2	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	1	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	4.5	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	16.5	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.5	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.8 東南客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-8 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」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」低於受評業者平均值，其中「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-8 東南客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.5	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.33	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	10.83	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.05	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-9 所示，「E6 其他大眾運輸政策之配合度」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-9 豐榮客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.83	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	1	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	11.83	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.05	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-10 所示，「E6 其他大眾運輸政策之配合度」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-10 苗栗客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.67	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	1	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	12.17	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.11 和欣客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-11 所示，「E6 其他大眾運輸政策之配合度」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-11 和欣客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經 營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	1	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	12.5	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-12 所示，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-12 中台灣客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	2	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	1	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	3.5	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	16.5	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.1	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.13 總達客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-13 所示，「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於受評業者平均值，其中「E4 業者缺失改善情形」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-13 總達客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.5	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	11.5	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	2	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.05	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.14 捷順交通公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-14 所示，「E6 其他大眾運輸政策之配合度」低於受評業者平均值，且低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-14 捷順交通公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.83	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	2	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	13.33	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	4	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.15 四方客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-15 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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於受評業者平均值，其中「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-15 四方客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	2.33	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	3.17	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	14	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.1	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.16 中鹿客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-16 所示，「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「未正確使用代幣卡」低於受評業者平均值，其中「E4 業者缺失改善情形」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-16 中鹿客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	0	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	4.17	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	15.17	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	2	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	-0.35	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.17 國光客運公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-17 所示，「E6 其他大眾運輸政策之配合度」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於受評業者平均值，其中「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.5-17 國光客運公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	配分	得分	受評業者 平均值	標準差	平均值- 標準差
E公司經營 與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3.00	0.00	3.00
	E2申訴電話之建置及使用情形	3	3	2.64	0.35	2.29
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	3.88	0.32	3.56
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	1.47	0.40	1.07
	E5百萬公里肇事死傷人數	4	4	0.88	1.28	-0.40
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.7	2.12	1.79	0.33
公司經營與管理評鑑成績		23	17.2	13.99	1.95	12.04
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0	2.59	2.25	0.34
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	-1	0	-0.04	0.08	-0.12
	未正確使用代幣卡	-1	0	-0.19	0.26	-0.45

### 3.5.18 各客運公司之公司經營與管理成績比較

各客運公司之公司經營與管理成績比較如表 3.5-18。



表 3.5-18 各客運公司之公司經營與管理成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運	
公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	3	3	2.5	2.5	2.17	2	2.5	2.83	2.67	3	3	2.5	2.83	2.33	3	3	
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	E4業者缺失改善情形	2	2	1	2	1.5	1	2	1	1	1.5	1.5	2	1	1.5	1.5	1	1.5	
	E5百萬公里肇事死傷人數	0	0	0	0	0	4	1	0	1	1	1	1	0	2	0	0	0	4
	E6其他大眾運輸政策之配合度	5.50	3.00	1.33	4.17	2.67	0	4.50	1.33	0	0	0	0	3.50	1	0	3.17	4.17	1.7
110年成績		16.5	15	12.33	15.67	13.67	13.17	16.5	10.83	11.83	12.17	12.5	16.5	11.5	13.33	14	15.17	17.2	
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	1	5	5	0	5	0	0	0	5	5	2	4	0	2	0	
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	0	-0.2	-0.2	0	-0.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	未正確使用代幣卡	-0.65	-0.9	0	-0.4	-0.05	0	-0.5	-0.05	-0.05	0	0	-0.1	-0.05	0	-0.1	-0.35	0	

### 3.6 成績歸類分析

本節就路線別與公司別成績進行計算，其分類方式說明如後。

路線別成績是以各路線之 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、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 駕駛員之服裝儀容、C2 駕駛員行車期間之服務態度、C3 駕駛員行駛之安全性、C4 駕駛員行車期間之車內行為、C5 駕駛員是否遵循路線行駛、C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩等共 17 項指標。計算指標滿分數為 40 分，並依其比例放大至 100 分。

公司別成績為 B8 車門防夾裝置是否能正常運作、B9 行車視野輔助系統是否能正常運作、B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作、B11 車齡比率、C7 民眾滿意度、C8 駕駛員工時查核、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。計算指標滿分數為 60 分，並依其比例放大至 100 分。

#### 3.6.1 台中客運

台中客運受評路線共計 54 條路線，其路線成績如表 3.6-1，優等共 31 條路線、甲等共 20 條路線、乙等共 3 條路線。

乙等路線分別為 49 路、60 路與 69 路，49 路表現較差之指標為在「A2 公車無脫班比例」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；60 路表現較差之指標為在「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；

69 路表現較差之指標為在「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」，若上述三路線能有效改善相關缺失，則有較明顯之進步空間。

甲等路線分別有 8 路、27 路、28 路、29 路、101 路、102 路、128 路、131 路、132 路、142 路、156 路、200 路、284 路、290 路、309 路、310 路、323 路、657 路、659 路、700 路等 20 條路線，其多數路線共通缺失均為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」，其中 8 路其他缺失尚有「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；27 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；28 路其他缺失尚有「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；29 路其他缺失尚有「C3 駕駛員行駛之安全性」；101 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；102 路其他缺失尚有「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」與「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；128 路其他缺失尚有「C1 駕駛員之服裝儀容」；131 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；200 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；284 路其他缺失尚有「A2 車外路線資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」與「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；290 路其他缺失尚有「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」與「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；309 路其他缺失尚有「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循

路線行駛」與「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；323 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；657 路其他缺失尚有「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」；659 路其他缺失尚有「C3 駕駛員行駛之安全性」；700 路其他缺失尚有「B3 下車鈴是否能夠正常使用」。

整體而言，台中客運各路線在「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「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」等三項指標均為滿分；而多數路線在「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

台中客運公司別成績如表 3.6-2 所示，整體而言在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-1 台中客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
6	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.67	4.00	3.67	3.00	1.00	36.00	90.00	優	
8	2.00	3.00	2.00	2.00	1.50	1.80	0.90	1.80	1.00	1.00	2.00	2.00	3.20	3.60	4.00	3.00	0.80	35.60	89.00	甲	
9	2.00	5.00	2.00	2.00	1.85	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	38.65	96.63	優	
11	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
12	2.00	4.00	2.00	2.00	1.31	2.00	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	1.88	2.50	3.75	4.00	3.00	1.00	36.19	90.47	優	
14	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.83	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.33	3.00	0.83	36.67	91.67	優	
15	1.83	4.00	2.00	2.00	1.75	1.83	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.67	4.00	3.67	3.00	1.00	37.42	93.54	優	
26	2.00	5.00	1.67	2.00	1.50	2.00	0.75	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.92	94.79	優	
27	2.00	4.00	2.00	2.00	1.17	1.83	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	1.83	2.00	3.33	3.33	3.00	1.00	33.83	84.58	甲	
28	2.00	4.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.00	1.20	1.00	1.00	2.00	2.00	2.40	3.60	3.60	3.00	1.00	35.40	88.50	甲	
29	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	34.00	85.00	甲	
33	2.00	4.00	2.00	2.00	1.79	1.86	1.00	1.71	1.00	1.00	2.00	2.00	3.43	4.00	4.00	3.00	1.00	37.79	94.46	優	
35	2.00	5.00	1.67	2.00	1.54	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.83	3.67	3.83	3.00	1.00	36.88	92.19	優	
41	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.25	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	3.75	4.00	3.00	0.88	36.88	92.19	優	

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
49	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	31.00	77.50	乙	
54	2.00	4.00	2.00	2.00	1.56	1.88	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	3.25	4.00	3.75	3.00	0.88	37.06	92.66	優	
60	2.00	0.00	1.67	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	30.17	75.42	乙	
66	2.00	4.00	2.00	2.00	1.88	2.00	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.50	3.00	1.00	37.13	92.81	優	
69	2.00	0.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.33	3.00	1.00	31.17	77.92	乙	
70	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優	
71	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
72	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.33	4.00	4.00	3.00	1.00	37.08	92.71	優	
82	2.00	5.00	2.00	2.00	1.56	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.44	3.78	3.33	3.00	0.89	36.33	90.83	優	
93	2.00	5.00	2.00	2.00	1.85	1.90	1.00	1.70	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	3.60	3.80	3.00	1.00	38.45	96.13	優	
101	2.00	4.00	2.00	2.00	1.60	1.80	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	1.60	3.60	3.60	3.00	1.00	34.80	87.00	甲	
102	1.50	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.25	1.00	32.75	81.88	甲	
107	2.00	4.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	37.40	93.50	優	
108	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.33	3.33	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優	
128	2.00	3.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.50	86.25	甲	
131	2.00	3.00	2.00	2.00	1.67	1.83	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.33	4.00	2.75	1.00	34.08	85.21	甲	

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
132	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.33	85.83	甲	
133	2.00	5.00	2.00	2.00	1.75	1.75	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	3.50	4.00	3.50	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
142	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	33.00	82.50	甲	
154	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.88	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	37.13	92.81	優	
156	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75	甲	
157	2.00	4.00	2.00	2.00	1.67	1.67	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	3.33	4.00	3.00	0.67	36.67	91.67	優	
163	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
200	2.00	2.00	2.00	2.00	1.70	1.60	1.00	1.20	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	35.10	87.75	甲	
201	2.00	4.00	2.00	2.00	1.77	2.00	1.00	1.73	1.00	1.00	2.00	2.00	3.27	3.64	4.00	3.00	1.00	37.41	93.52	優	
284	2.00	5.00	2.00	1.50	1.50	1.75	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	1.50	3.00	3.50	2.25	1.00	33.50	83.75	甲	
290	2.00	4.00	2.00	2.00	1.14	2.00	1.00	1.43	1.00	1.00	2.00	2.00	3.14	3.71	3.14	2.79	0.86	35.21	88.04	甲	
300	2.00	4.00	2.00	2.00	1.57	1.71	1.00	1.43	1.00	1.00	2.00	2.00	2.57	4.00	4.00	3.00	1.00	36.29	90.71	優	
304	2.00	4.00	1.50	2.00	1.50	1.82	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.18	4.00	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優	
307	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.25	4.00	4.00	3.00	1.00	36.75	91.88	優	
309	2.00	4.00	1.00	0.50	1.88	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.50	3.00	1.00	33.13	82.81	甲	
310	2.00	3.00	2.00	1.00	1.83	1.33	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	2.33	4.00	3.33	2.75	0.83	33.08	82.71	甲	

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
323	2.00	3.00	2.00	2.00	1.64	1.86	1.00	1.71	1.00	1.00	2.00	2.00	2.57	4.00	4.00	3.00	1.00	35.79	89.46	甲	
324	1.60	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.20	90.50	優	
325	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
500	2.00	5.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.40	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
657	2.00	4.00	1.67	1.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.17	87.92	甲	
659	2.00	3.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	3.33	4.00	3.00	1.00	35.67	89.17	甲	
700	2.00	4.00	2.00	2.00	1.13	2.00	0.75	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.88	87.19	甲	
901	2.00	5.00	2.00	2.00	1.78	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.11	4.00	4.00	3.00	0.89	38.78	96.94	優	



表 3.6-2 台中客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	3.99	4.00	4.00	2.56	3.67	2.00	4.00	3.00	2.48	3.00	2.00	4.00	2.00	0.00	5.50	46.20	77.00	5.00	0.00	0.65	81.35

### 3.6.2 統聯客運

統聯客運受評路線共計 26 條路線，其路線成績如表 3.6-3，優等共 24 條路線，甲等共 2 條路線。

甲等路線分別為 56 路與 61 路，其中 56 路缺失為「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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；61 路缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」。

整體而言，統聯客運各路線在「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」、「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」等四項指標均為滿分，而多數路線在「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

統聯客運公司別成績如表 3.6-4 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「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」、「未正確使用代幣卡」、「不當服務乘客之相關新聞」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-3 統聯客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
3	2.00	5.00	1.67	2.00	1.90	2.00	1.00	1.80	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	3.80	4.00	3.00	1.00	37.97	94.92	優	
18	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.67	96.67	優	
23	2.00	5.00	2.00	1.83	2.00	1.92	1.00	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.83	3.83	4.00	3.00	1.00	38.25	95.63	優	
50	2.00	5.00	2.00	2.00	1.58	2.00	0.96	1.33	1.00	1.00	2.00	1.92	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	38.13	95.31	優	
56	2.00	5.00	1.83	1.80	1.00	2.00	1.00	1.40	1.00	1.00	2.00	2.00	2.60	4.00	3.40	2.85	0.90	35.78	89.46	甲	
59	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	4.00	3.50	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
61	2.00	4.00	2.00	2.00	0.94	1.78	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.11	4.00	2.67	2.67	1.00	35.17	87.92	甲	
63	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.00	1.80	1.00	1.00	2.00	2.00	3.80	4.00	4.00	3.00	1.00	39.40	98.50	優	
73	2.00	5.00	2.00	2.00	1.91	1.82	1.00	1.82	1.00	1.00	2.00	2.00	3.45	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	97.50	優	
75	2.00	4.00	2.00	2.00	1.67	1.89	0.89	2.00	1.00	1.00	2.00	1.89	3.56	3.78	4.00	2.83	1.00	37.50	93.75	優	
77	2.00	5.00	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.83	99.58	優	
79	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.67	4.00	3.00	1.00	37.33	93.33	優	
81	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.00	1.40	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	37.80	94.50	優	
85	2.00	5.00	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	38.17	95.42	優	

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
159	2.00	5.00	2.00	2.00	1.56	2.00	1.00	1.25	1.00	1.00	2.00	2.00	3.25	4.00	4.00	3.00	1.00	38.06	95.16	優	
300	2.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.88	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	2.25	4.00	4.00	3.00	1.00	36.44	91.09	優	
301	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	1.25	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
303	2.00	5.00	2.00	2.00	1.44	2.00	1.00	1.56	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	37.67	94.17	優	
308	2.00	5.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
309	2.00	5.00	1.00	1.71	1.86	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.71	3.00	1.00	36.29	90.71	優	
310	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.44	1.00	1.78	1.00	1.00	2.00	2.00	3.11	3.56	3.33	3.00	1.00	37.22	93.06	優	
326	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
351	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
500	2.00	5.00	2.00	2.00	1.69	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.75	4.00	4.00	3.00	1.00	38.44	96.09	優	
綠2	2.00	5.00	2.00	2.00	1.90	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.40	3.80	4.00	3.00	1.00	37.70	94.25	優	
綠3	2.00	5.00	2.00	2.00	1.63	1.92	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	3.67	3.83	2.88	1.00	36.92	92.29	優	

表 3.6-4 統聯客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.27	3.87	3.00	4.00	3.00	3.21	3.00	3.00	4.00	2.00	0.00	3.00	46.35	77.25	5.00	0.20	0.90	81.15

### 3.6.3 仁友客運

仁友客運受評路線共計 5 條路線，其路線成績如表 3.6-5，優等共 3 條路線，甲等共 2 條路線。

甲等路線分別為 19 路與 283 路，其中 19 路缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；283 路缺失為「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」。

整體而言，各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「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 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」等八項指標均為滿分，而多數路線在「A2 公車無脫班比例」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

仁友客運公司別成績如表 3.6-6。整體而言在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「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」、「不當服務乘客之相關新聞」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-5 仁友客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
19	2.00	2.00	2.00	2.00	1.75	1.83	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.67	3.00	1.00	35.25	88.13		甲
30	2.00	5.00	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.43	98.58		優
32	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	4.00	4.00	2.70	1.00	37.70	94.25		優
283	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.50	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75		甲
358	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	1.00	37.67	94.17		優

表 3.6- 6 仁友客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	3.88	4.00	4.00	3.34	4.09	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	0.00	1.33	44.64	74.40	1.00	0.20	0.00	75.20



### 3.6.4 巨業交通

巨業交通受評路線共計 14 條路線，其路線成績如表 3.6-7，優等共 8 條路線、甲等共 6 條路線。

甲等路線分別有 111 路、165 路、178 路、310 路、353 路、677 路，多數路線共通缺失均為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」，其中 111 路其他缺失尚有「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、178 路其他缺失尚有「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、310 路其他缺失尚有「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」、677 路其他缺失尚有「A4 車外路線資訊正確性」與「C1 駕駛員之服裝儀容」。

整體而言，巨業交通各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」等八項指標均為滿分，而多數路線在「A2 公車無脫班比例」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

巨業交通公司別成績如表 3.6-8 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-7 巨業交通路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
111	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	32.50	81.25	甲	
164	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
165	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	
178	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	33.50	83.75	甲	
179	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	0.50	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優	
180	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
300	2.00	5.00	2.00	2.00	1.56	2.00	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	2.25	4.00	4.00	3.00	1.00	37.31	93.28	優	
305	2.00	5.00	2.00	2.00	1.65	1.80	0.95	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.20	4.00	3.60	3.00	0.90	36.10	90.25	優	
306	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	1.88	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.25	4.00	3.50	3.00	0.88	36.25	90.63	優	
310	2.00	5.00	2.00	1.50	1.50	1.50	1.00	0.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.25	88.13	甲	
353	2.00	3.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75	甲	
677	2.00	4.00	2.00	1.60	1.60	2.00	1.00	0.40	1.00	1.00	2.00	1.80	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.40	86.00	甲	
688	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.10	90.25	優	
699	2.00	5.00	1.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	

表 3.6-8 巨業交通公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	3.26	4.00	2.20	3.73	1.00	4.00	3.00	2.46	3.00	2.50	4.00	2.00	0.00	4.17	43.32	72.20	5.00	0.00	0.40	76.80

### 3.6.5 全航客運

全航客運受評路線共計 7 條路線，其路線成績如表 3.6-9，優等共 3 條路線、甲等共 4 條路線。

甲等路線有 5 路、11 路、12 路、158 路，其中 5 路缺失有「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；11 路缺失有「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；12 路缺失有「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；158 路缺失有「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」。

整體而言，全航客運在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「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」、「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 駕駛員之服裝儀容」等八項指標均為滿分，而多數路線在「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

全航客運公司別成績如表 3.6-10 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關

指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」、「不當服務乘客之相關新聞」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-9 全航客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
5	2.00	5.00	2.00	2.00	1.43	2.00	1.00	0.43	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.14	2.79	0.86	34.64	86.61		甲
11	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	2.25	1.00	35.25	88.13		甲
12	2.00	3.00	2.00	2.00	1.17	2.00	1.00	0.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	0.67	33.17	82.92		甲
58	2.00	4.00	2.00	2.00	1.81	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	4.00	4.00	3.00	1.00	37.31	93.28		優
65	2.00	4.00	2.00	2.00	1.71	2.00	1.00	2.00	0.86	1.00	2.00	2.00	2.86	4.00	4.00	3.00	1.00	37.43	93.57		優
158	2.00	3.00	2.00	2.00	1.92	1.83	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	3.67	3.67	3.00	0.83	35.58	88.96		甲
700	2.00	5.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50		優

表 3.6-10 全航客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.10	3.81	2.00	3.00	3.00	2.31	3.00	2.50	4.00	1.50	0.00	2.67	41.89	69.82	5.00	0.20	0.05	74.57

### 3.6.6 建明客運

建明客運受評路線共計 4 條路線，其路線成績如表 3.6-11，優等共 2 條路線、甲等 1 條路線、乙等 1 條路線。

乙等路線為 39 路，其缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」。

甲等路線為 662 路，其缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

整體而言，建明客運各路線在「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」、「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」、「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等九項指標均為滿分，而多數路線在「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

建明客運公司別成績如表 3.6-12 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。



表 3.6-11 建明客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
39	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	3.00	0.00	30.50	76.25		乙
661	2.00	5.00	1.67	2.00	1.50	2.00	0.75	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.92	92.29		優
662	2.00	5.00	0.40	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	1.00	33.90	84.75		甲
839	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00		優

表 3.6-12 建明客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.50	4.00	2.00	3.00	1.50	2.58	3.00	2.17	3.00	1.00	4.00	0.00	40.75	67.92	0.00	0.00	0.00	67.92

### 3.6.7 豐原客運

豐原客運受評路線共計 73 條路線，其路線成績如表 3.6-13，優等共 41 條路線，甲等共 30 條路線，乙等共 2 條路線。

乙等路線有 265 路與 271 路，其中 265 路線缺失為「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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；271 路線缺失為「A2 公車無脫班比例」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」。

甲等路線有 11 路、12 路、91 路、92 路、182 路、185 路、202 路、206 路、207 路、210 路、212 路、213 路、215 路、219 路、227 路、232 路、235 路、237 路、251 路、252 路、258 路、261 路、266 路、269 路、270 路、276 路、277 路、279 路、989 路，多數路線之共通缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」，其中 91 路其他缺失為「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；92 路其他缺失為「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；171 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」；182 路其他缺失為「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；185 路其他缺失為「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；206 路其他缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；207 路其他缺失為「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；213 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；215 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」；227 路其他缺失為「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；235 路其他缺失為「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」；251 路其他

缺失為「A4 車外路線資訊正確性」；258 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」；261 路其他缺失為「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」；266 路其他缺失為「A4 車外路線資訊正確性」；270 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」；276 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」；277 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；989 路其他缺失為「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

整體而言，豐原客運各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」、「C1 駕駛員之服裝儀容」等三項指標均為滿分，而多數路線在「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

豐原客運公司別成績如表 3.6-14 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-13 豐原客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
11	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.67	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	33.67	84.17	甲	
12	2.00	2.00	2.00	2.00	1.58	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	34.58	86.46	甲	
51	2.00	5.00	2.00	1.71	1.79	2.00	1.00	1.43	1.00	1.00	2.00	2.00	3.14	4.00	4.00	2.57	1.00	37.64	94.11	優	
55	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.09	1.00	1.00	2.00	2.00	2.55	3.82	4.00	3.00	1.00	37.45	93.64	優	
63	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	38.60	96.50	優	
90	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.20	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.20	93.00	優	
91	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.86	3.71	3.14	3.00	0.71	35.43	88.57	甲	
92	2.00	3.00	2.00	2.00	1.50	1.57	1.00	1.71	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.79	86.96	甲	
153	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	1.86	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.71	4.00	3.00	1.00	38.24	95.60	優	
170	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
171	2.00	4.00	1.67	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.17	85.42	甲	
172	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	1.33	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.17	90.42	優	
182	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	0.00	33.00	82.50	甲	
183	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
185	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	0.50	35.50	88.75	甲	
186	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
202	2.00	3.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	0.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	35.67	89.17	甲	
203	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.75	94.38	優	
206	2.00	2.00	2.00	1.67	2.00	2.00	1.00	0.33	1.00	1.00	2.00	2.00	3.67	4.00	4.00	2.75	0.67	34.08	85.21	甲	
207	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	0.67	35.67	89.17	甲	
208	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.50	3.00	0.75	37.25	93.13	優	
209	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優	
210	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.50	86.25	甲	
211	2.00	4.00	1.50	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
212	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	
213	2.00	4.00	1.67	2.00	1.50	1.80	1.00	1.20	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	3.60	3.00	1.00	35.57	88.92	甲	
214	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
215	2.00	2.00	1.17	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.67	86.67	甲	
216	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.50	93.75	優	
218	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
219	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	33.00	82.50	甲	
220	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.67	3.00	0.83	36.33	90.83	優	
223	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優	
226	2.00	4.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
227	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	34.00	85.00	甲	
232	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	
235	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.67	1.00	0.67	0.33	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	33.67	84.17	甲	
237	2.00	0.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	0.67	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	32.50	81.25	甲	
238	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.75	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.63	1.00	37.38	93.44	優	
239	2.00	4.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	37.33	93.33	優	
250	2.00	5.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	0.50	36.50	91.25	優	
251	2.00	5.00	2.00	0.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	32.50	81.25	甲	
252	2.00	0.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	33.50	83.75	甲	
253	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	100.00	優	
258	2.00	4.00	1.60	2.00	1.75	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.35	88.38	甲	
260	2.00	4.00	1.60	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.10	90.25	優	

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
261	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75	甲	
263	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
264	2.00	4.00	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.67	91.67	優	
265	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.50	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	4.00	3.00	1.00	29.50	73.75	乙	
266	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75	甲	
267	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
269	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	
270	2.00	2.00	0.80	1.60	1.60	2.00	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.40	4.00	4.00	3.00	1.00	33.00	82.50	甲	
271	2.00	1.00	1.20	2.00	1.50	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	30.70	76.75	乙	
272	2.00	4.00	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.83	92.08	優	
273	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優	
275	2.00	3.00	0.80	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.80	92.00	優	
276	2.00	2.00	1.33	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.33	88.33	甲	
277	2.00	5.00	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	0.00	34.67	86.67	甲	
278	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.00	95.00	優	
279	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	



路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
280	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.50	4.00	3.00	1.00	36.25	90.63	優	
286	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	100.00	優	
287	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優	
288	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	97.50	優	
289	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	100.00	優	
821	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優	
850	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.20	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.20	95.50	優	
865	2.00	3.49	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.49	96.23	優	
866	2.00	3.49	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.49	96.23	優	
900	2.00	3.00	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	0.83	36.50	91.25	優	
989	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	33.00	82.50	甲	

表 3.6-14 豐原客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	3.89	4.00	2.87	3.89	2.00	4.00	3.00	2.07	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	4.50	46.22	77.03	5.00	0.00	0.50	81.53

### 3.6.8 東南客運

東南客運受評路線共計 7 條路線，其路線成績如表 3.6-15，優等共 3 條路線，甲等共 4 條路線。

甲等路線有 7 路、17 路、98 路、668 路，其多數路線共通缺失均為「A2 公車無脫班比例」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」，7 路其他缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；17 路其他缺失為「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；98 路其他缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；668 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」。

整體而言，東南客運各路線在「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」、「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 駕駛員之服裝儀容」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」等七項指標均為滿分，而多數路線在「A2 公車無脫班比例」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」均多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

東南客運公司別成績如表 3.6-16 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-15 東南客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-
7	2.00	0.00	2.00	1.75	1.44	2.00	1.00	1.63	1.00	1.00	2.00	2.00	3.50	3.75	3.25	3.00	0.75	32.06	80.16	甲
17	1.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	33.75	84.38	甲
97	2.00	3.00	2.00	2.00	1.81	2.00	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	4.00	4.00	3.00	1.00	36.06	90.16	優
98	2.00	2.00	2.00	1.50	1.13	2.00	1.00	1.38	1.00	1.00	2.00	2.00	2.25	4.00	3.75	3.00	1.00	33.00	82.50	甲
285	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	38.17	95.42	優
616	2.00	4.00	1.67	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.17	90.42	優
668	2.00	5.00	0.33	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.83	89.58	甲

表 3.6-16 東南客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.22	3.79	2.00	2.00	1.50	2.20	3.00	2.50	3.00	1.00	0.00	1.33	36.54	60.90	0.00	0.00	0.05	60.85

### 3.6.9 豐榮客運

豐榮客運受評路線共計 3 條路線，其路線成績如表 3.6-17，優等共 2 條路線，甲等共 1 條路線。

甲等路線為 48 路，其缺失為「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」、「C2 駕駛員行駛之安全性」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」。

整體而言，豐榮客運在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「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 駕駛員之服裝儀容」等七項指標均為滿分，而多數路線在「C2 駕駛員行車期間之服務態度」多有扣分，建議可著重在相關指標之改善。

豐榮客運公司別成績如表 3.6-18 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-17 豐榮客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
48	2.00	1.00	2.00	2.00	1.92	2.00	1.00	1.17	1.00	1.00	2.00	2.00	2.33	3.67	3.67	2.75	1.00	32.50	81.25		甲
127	2.00	4.00	2.00	1.67	1.67	1.83	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	0.83	37.00	92.50		優
228	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.75	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.50	3.50	4.00	3.00	1.00	37.75	94.38		優

表 3.6-18 豐榮客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.90	3.65	3.00	4.00	3.00	2.58	3.00	2.83	4.00	1.00	1.00	0.00	42.96	71.60	0.00	0.00	0.05	71.55



### 3.6.10 苗栗客運

苗栗客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 3.6-19，共計 1 條甲等路線。

甲等路線為 181 路，其缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

整體而言，苗栗客運滿分項目為「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」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「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 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」。

苗栗客運公司別成績如表 3.6-20 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11 車齡比率」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-19 苗栗客運路線成績

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
181	2.00	5.00	1.50	2.00	1.50	2.00	0.88	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.50	3.00	1.00	35.13	87.81	甲	

表 3.6-20 苗栗客運公司別成績

公司別項目	B8車門防夾裝置是否能正常運作	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	B11車齡比率	C7民眾滿意度	C8駕駛員工時查核	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	公司別項目總分計算	公司別項目總分計算-百分數	加分項駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多5分)	扣分項不當服務乘客之相關新聞(至多1分)	扣分項未正確使用代幣卡(至多1分)	公司別項目總分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	2.00	3.75	3.88	3.00	4.00	3.00	2.12	3.00	2.67	4.00	1.50	1.00	0.00	41.92	69.87	0.00	0.00	0.00	69.87

### 3.6.11 和欣客運

和欣客運受評路線共計 2 條路線，其路線成績如表 3.6-21，甲等共 2 條路線。

甲等路線為 160 路與 161 路，160 路缺失為「A2 公車無脫班比例」、「B1 車廂內環境及舒適度」與「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；161 路缺失為「A2 公車無脫班比例」。

整體而言，和欣客運各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「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」、「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 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」等項目均為滿分。

和欣客運公司別成績如表 3.6-22 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-21 和欣客運路線成績

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
160	2.00	0.00	2.00	2.00	1.92	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.67	4.00	4.00	3.00	1.00	34.58	86.46	甲	
161	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲	

表 3.6-22 和欣客運公司別成績

公司別項目	B8車門防夾裝置是否能正常運作	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	B11車齡比率	C7民眾滿意度	C8駕駛員工時查核	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	公司別項目總分計算	公司別項目總分計算-百分數	加分項駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多5分)	扣分項不當服務乘客之相關新聞(至多1分)	扣分項未正確使用代幣卡(至多1分)	公司別項目總分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	1.53	4.24	3.00	3.00	3.00	3.48	3.00	3.00	4.00	1.50	1.00	0.00	42.75	71.25	5.00	0.00	0.00	76.25

### 3.6.12 中台灣客運

中台灣客運受評路線共計 15 條路線，其路線成績如表 3.6-23，均為優等路線。

整體而言，中台灣客運各路線均為優等，滿分項目為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「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 駕駛員之服裝儀容」，其餘各項指標均有些許扣分。

中台灣公司別成績如表 3.6-24 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「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」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-23 中台灣客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
1	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	38.80	97.00	優	
20	2.00	5.00	2.00	1.50	1.88	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	3.50	3.50	3.00	1.00	36.88	92.19	優	
25	2.00	3.00	2.00	2.00	1.94	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.94	94.86	優	
37	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	97.50	優	
95	2.00	5.00	1.67	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.29	4.00	3.71	3.00	0.86	37.02	92.56	優	
151	2.00	4.00	1.67	1.80	1.85	2.00	1.00	1.90	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.22	93.04	優	
152	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	97.50	優	
155	2.00	4.00	2.00	1.83	1.71	2.00	1.00	1.58	1.00	1.00	2.00	2.00	3.50	4.00	4.00	3.00	1.00	37.63	94.06	優	
162	2.00	4.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	37.33	93.33	優	
281	2.00	4.00	2.00	1.60	1.90	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.20	4.00	3.60	3.00	1.00	37.30	93.25	優	
282	2.00	5.00	2.00	2.00	1.88	1.75	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	38.63	96.56	優	
291	2.00	5.00	1.67	2.00	1.75	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.42	93.54	優	
302	2.00	5.00	2.00	1.71	1.64	2.00	1.00	1.14	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.50	91.25	優	
658	2.00	4.00	2.00	1.67	1.58	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	2.75	1.00	36.67	91.67	優	

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
701	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.80	4.00	4.00	3.00	1.00	39.80	99.50	優	

表 3.6-24 中台灣客運公司別成績

公司別項目	B8車門防夾裝置是否能正常運作	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	B11車齡比率	C7民眾滿意度	C8駕駛員工時查核	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	公司別項目總分計算	公司別項目總分計算-百分數	加分項駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多5分)	扣分項不當服務乘客之相關新聞(至多1分)	扣分項未正確使用代幣卡(至多1分)	公司別項目總分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	2.05	3.67	2.00	3.00	3.00	3.02	3.00	3.00	4.00	2.00	1.00	3.50	45.24	75.40	5.00	0.00	0.10	80.30

### 3.6.13 總達客運

總達客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 3.6-25，為優等，整體而言，總達客運路線別均無缺失。

總達客運公司別成績如表 3.6-26 所示，整體而言在「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「B11 車齡比率」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。



表 3.6-25 總達客運路線成績

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
246	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	100.00	優	

表 3.6-26 總達客運公司別成績

公司別項目	B8車門防夾裝置是否能正常運作	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	B11車齡比率	C7民眾滿意度	C8駕駛員工時查核	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	公司別項目總分計算	公司別項目總分計算-百分數	加分項駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多5分)	扣分項不當服務乘客之相關新聞(至多1分)	扣分項未正確使用代幣卡(至多1分)	公司別項目總分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	4.00	4.00	4.00	0.75	4.22	2.00	1.00	3.00	2.42	3.00	2.50	4.00	1.00	0.00	1.00	36.89	61.48	2.00	0.00	0.05	63.43

### 3.6.14 捷順交通

捷順交通受評路線共計 7 條路線，其路線成績如表 3.6-27，優等共 6 條路線，甲等共 1 條路線。

甲等路線為 356 路，其缺失為「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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」。

整體而言，捷順交通滿分項目為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「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 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」，其餘各項指標均有些許扣分。

捷順交通公司別成績如表 3.6-28 所示，整體而言在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-27 捷順交通路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-	
199	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	0.80	1.00	2.00	2.00	2.86	3.71	4.00	3.00	1.00	37.37	93.43	93.43	優
356	2.00	3.00	2.00	1.60	1.70	1.80	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	35.50	88.75	88.75	甲
357	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.67	4.00	3.00	1.00	37.33	93.33	93.33	優
359	2.00	5.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	38.33	95.83	95.83	優
811	2.00	5.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	1.80	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	1.00	37.30	93.25	93.25	優
920	2.00	5.00	2.00	1.60	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.60	99.00	99.00	優
956	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	40.00	100.00	100.00	優

表 3.6-28 捷順交通公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	3.97	4.00	4.00	3.89	3.93	3.00	4.00	3.00	2.81	3.00	2.83	4.00	1.50	2.00	0.00	45.93	76.55	4.00	0.00	0.00	80.55

### 3.6.15 四方客運

四方客運受評路線共計 9 條路線，其路線成績如表 3.6-29，優等共 7 條路線，甲等共 2 條路線。

甲等路線為 248 路與 249 路，其共同缺失項目為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」，248 路其他缺失尚有「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」與「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；249 路其他缺失尚有「C1 駕駛員之服裝儀容」。

整體而言，四方客運各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」均為滿分，其餘各項指標均有些許扣分。

四方客運公司別成績如表 3.6-30 所示，整體而言在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 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」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」等指標得到滿分，惟在「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-29 四方客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	路線別 項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-
68	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.63	2.25	4.00	3.75	3.00	1.00	36.38	90.94	優
242	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	1.80	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	36.20	90.50	優
243	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.71	0.86	1.00	2.00	2.00	2.29	4.00	3.14	3.00	1.00	36.00	90.00	優
248	2.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.40	1.00	0.80	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	3.60	3.60	3.00	1.00	33.00	82.50	甲
249	2.00	4.00	2.00	2.00	1.92	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.33	4.00	4.00	3.00	1.00	35.92	89.79	甲
352	2.00	4.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	1.50	1.00	1.00	2.00	1.67	3.33	3.67	4.00	3.00	0.83	36.67	91.67	優
354	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	4.00	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優
355	2.00	4.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.40	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優
922	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.80	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	2.80	4.00	4.00	3.00	1.00	38.20	95.50	優

表 3.6-30 四方客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	3.98	4.00	4.00	3.73	4.31	2.00	4.00	1.50	2.88	3.00	2.33	4.00	1.50	0.00	3.17	44.40	74.00	0.00	0.00	0.10	73.90

### 3.6.16 中鹿客運

中鹿客運受評路線共計 18 條路線，其路線成績如表 3.6-31，優等共 8 條路線，甲等共 9 條路線，乙等共 1 條路線。

乙等路線為 40 路，主要缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

甲等路線為 45 路、52 路、67 路、74 路、99 路、105 路、525 路、529 路、813 路，多數路線共有缺失項目為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。45 路其他缺失為「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；52 路其他缺失為「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」；67 路其他缺失為「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；99 路其他缺失為「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」；105 路其他缺失為「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」；525 路其他缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；813 路其他缺失為「A3 站牌資訊正確性」。

整體而言，中鹿客運各路線滿分項目為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」、「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」均為滿分，其餘各項指標均有些許扣分。

中鹿客運公司別成績如表 3.6-32 所示，整體而言在「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「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」等指標得到滿分，惟在「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」、「未正確使用代幣卡」等指標表現較不理想，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-31 中鹿客運路線成績

路線	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	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駕駛 員之服裝 儀容	C2駕駛 員行車期 間之服務 態度	C3駕駛 員行駛 之安全 性	C4駕駛 員行車 期間之 車內行 為	C5駕駛 員是否 遵循路 線行駛	C6駕駛 員行車 期間是 否佩戴 口罩	路線別 項目總 分計算	項目總 分計算 -百分 數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-
21	2.00	4.00	2.00	1.67	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	4.00	4.00	3.00	1.00	37.00	92.50	優
40	2.00	0.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	1.25	1.00	1.00	2.00	2.00	1.50	4.00	2.00	3.00	1.00	29.50	73.75	乙
45	2.00	3.00	2.00	2.00	1.57	2.00	1.00	1.43	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.43	3.00	0.86	34.29	85.71	甲
52	2.00	3.00	2.00	2.00	1.71	1.71	1.00	1.43	1.00	1.00	1.71	2.00	2.29	4.00	3.71	3.00	1.00	34.57	86.43	甲
67	2.00	3.00	2.00	2.00	1.50	1.75	1.00	0.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	3.50	3.50	3.00	1.00	33.50	83.75	甲
74	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.88	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.75	3.00	1.00	35.63	89.06	甲
83	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	39.00	97.50	優
89	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	3.33	3.33	4.00	3.00	1.00	36.00	90.00	優
99	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.60	1.00	1.60	1.00	1.00	2.00	2.00	3.20	3.60	4.00	3.00	0.80	35.80	89.50	甲
105	2.00	3.00	2.00	1.43	1.79	1.86	1.00	1.71	1.00	1.00	2.00	2.00	1.71	4.00	3.43	3.00	1.00	33.93	84.82	甲
123	2.00	4.00	2.00	2.00	1.56	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.75	3.00	1.00	37.31	93.28	優
525	2.00	3.00	2.00	1.71	1.71	2.00	1.00	1.71	1.00	1.00	2.00	1.71	2.00	3.71	4.00	2.79	1.00	34.36	85.89	甲
529	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	1.00	35.00	87.50	甲
617	2.00	4.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.50	4.00	3.50	3.00	1.00	36.75	91.88	優

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
812	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.83	1.00	1.17	1.00	1.00	2.00	2.00	2.67	3.33	3.33	3.00	0.67	36.00	90.00	優	
813	2.00	5.00	0.33	2.00	1.63	2.00	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.25	4.00	3.75	3.00	1.00	35.71	89.27	甲	
921	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.60	4.00	4.00	3.00	1.00	37.60	94.00	優	
綠1	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.75	1.00	1.00	2.00	2.00	2.75	4.00	3.75	2.81	1.00	37.06	92.66	優	

表 3.6-32 中鹿客運公司別成績

公司別項目	B8車門防夾裝置是否能正常運作	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	B11車齡比率	C7民眾滿意度	C8駕駛員工時查核	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	公司別項目總分計算	公司別項目總分計算-百分數	加分項駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(至多5分)	扣分項不當服務乘客之相關新聞(至多1分)	扣分項未正確使用代幣卡(至多1分)	公司別項目總分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	3.98	3.56	4.00	1.47	3.62	3.00	3.00	3.00	2.54	3.00	3.00	4.00	1.00	0.00	4.17	43.34	72.23	2.00	0.00	0.35	73.88

### 3.6.17 國光客運

國光客運受評路線共計 2 條路線，其路線成績如表 3.6-33；因受疫情影響路線停駛，故未有相關路線別成績。

國光客運公司別成績如表 3.6-34，整體而言在「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C8 駕駛員工時查核」、「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」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」等指標得到滿分，惟在「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「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，若能改善相關指標情形，則有進步空間。

表 3.6-33 國光客運路線成績

路線	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	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駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行駛之安全性	C4駕駛員行車期間之車內行為	C5駕駛員是否遵循路線行駛	C6駕駛員行車期間是否佩戴口罩	路線別項目總分計算	路線別項目總分計算-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	1	40	100	-
A2	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.00	5.00	-
A3	-	-	1.33	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.33	3.33	-

表 3.6-34 國光客運公司別成績

公司別 項目	B8車門 防夾裝 置是否 能正常 運作	B9行車 視野輔 助系統 是否能 正常運 作	B10車 輛監視 錄影設 備是否 能正常 運作	B11 車齡 比率	C7民 眾滿 意度	C8駕 駛員工 時查核	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	公司別 項目總 分計算	公司別 項目總 分計算- 百分數	加分項 駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料 (至多5分)	扣分項 不當服務 乘客之相 關新聞 (至多1分)	扣分項 未正確使 用代幣卡 (至多1分)	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	6	60	100	5	0(-1)	0(-1)	105
分數	-	4.00	4.00	3.75	-	3.00	4.00	1.50	-	3.00	3.00	4.00	1.50	4.00	1.70	37.45	62.42	0.00	0.00	0.00	62.42

## 3.6.18 各客運公司路線平均成績比較

各客運公司路線平均成績比較如表 3.6-35。

表 3.6-35 各客運公司路線平均成績比較表

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運	
場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	1.99	2	2	2	2	2	2	1.94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-
	A2公車無脫班比例	3.65	4.77	3.2	4.14	4.14	5	3.51	3.29	3.33	5	0	4.4	5	4.43	3.56	3.44	-	
	A3站牌資訊正確性	1.95	1.93	1.97	1.93	2	1.55	1.89	1.71	2	1.5	2	1.92	2	1.96	2	1.9	1.67	
	A4車外路線資訊正確性	1.94	1.97	1.92	1.92	2	2	1.93	1.94	1.88	2	2	1.86	2	1.88	2	1.92	-	
運輸工具設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	1.94	1.74	1.94	1.6	1.68	1.67	1.85	1.71	1.84	1.5	1.95	1.8	2	1.85	1.86	1.8	-	
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	1.88	1.9	1.88	1.9	1.97	2	1.92	2	1.88	2	2	1.99	2	1.97	1.91	1.93	-	
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.99	1	0.98	1	0.92	1	1	1	0.88	1	1	1	1	1	1	1	-
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1.83	1.68	1.83	1.16	1.39	2	1.21	1.72	1.44	1.75	2	1.79	2	1.88	1.53	1.59	-	
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1	1	1	0.97	1	0.96	1	1	1	1	1	1	0.97	0.98	1	-	
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1	1	1	1	1	0.99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-

評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運	
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.98	-	
	B8 車門防夾裝置是否能正常運作	3.88	4	3.88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.97	3.98	3.98	-	
	B9 行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4	4	3.26	4	4	3.89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.56	4
	B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	B11車齡比率	3.34	2.27	3.34	2.2	2.1	2.5	2.87	2.22	2.9	3.75	1.53	2.05	0.75	3.89	3.73	1.47	3.75	
旅客服務品質與駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	1.99	1.99	2	1.98	2	1.67	1.99	1.94	2	2	2	2	2	2	2	1.85	1.98	
	C2駕駛員行車期間之服務態度	2.72	2.95	3.58	2.35	2.44	2.33	3.15	2.61	2.88	2	3.82	3.12	4	3.15	2.72	2.62		
	C3駕駛員行駛之安全性	3.82	3.91	4	3.96	3.94	3.33	3.94	3.89	3.75	4	4	3.98	4	3.82	3.92	3.88	-	
	C4駕駛員行車期間之車內行為	3.82	3.85	3.92	3.73	3.72	3.33	3.88	3.72	3.88	2.5	4	3.93	4	4	3.81	3.57	-	
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.97	2.96	2.94	3	2.92	3	2.97	3	2.91	3	3	2.98	3	3	3	3	2.97	-
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	0.97	1	1	0.96	0.92	0.83	0.94	0.94	0.94	1	1	0.99	1	1	0.98	0.96	0.96	-
	C7民眾乘車滿意度	3.67	3.87	4.09	3.73	3.81	4	3.89	3.79	3.65	3.88	4.24	3.67	4.22	3.93	4.31	3.62	3.62	-
	C8駕駛員工時稽查	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
無障礙之	D1無障礙公車比率	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	4	3	4	



評鑑指標	評分項目	台中客運	統聯客運	仁友客運	巨業交通	全航客運	建明客運	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	總達客運	捷順交通	四方客運	中鹿客運	國光客運
場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3	3	3	3	1.5	3	1.5	3	3	3	3	3	3	1.5	3	1.5
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2.48	3.21	3	2.46	2.31	2.58	2.07	2.2	2.58	2.12	3.48	3.02	2.42	2.81	2.88	2.54	-
公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	3	3	2.5	2.5	2.17	2	2.5	2.83	2.67	3	3	2.5	2.83	2.33	3	3
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	E4業者缺失改善情形	2	2	1	2	1.5	1	2	1	1	1.5	1.5	2	1	1.5	1.5	1	1.5
	E5百萬公里肇事死傷人數	0	0	0	0	0	4	1	0	1	1	1	1	0	2	0	0	4
	E6其他大眾運輸政策之配合度	5.5	3	1.33	4.17	2.67	0	4.5	1.33	0	0	0	0	3.5	1	0	3.17	4.17
110年成績		83.34	83.99	81.82	78.93	77.98	76.38	82.35	71.95	78.69	77.05	77.52	83	76.89	83.84	80.52	78.88	39.12
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5	1	5	5	0	5	0	0	0	5	5	2	4	0	2	0
扣分項	不當服務乘客之相關新聞	0	-0.2	-0.2	0	-0.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	未正確使用代幣卡	-0.65	-0.9	0	-0.4	-0.05	0	-0.5	-0.05	-0.05	0	0	-0.1	-0.05	0	-0.1	-0.35	0
110年成績(含加扣分)		87.69	87.89	82.62	83.53	82.73	76.38	86.85	71.9	78.64	77.05	82.52	87.9	78.84	87.84	80.42	80.53	39.12

### 3.7 公司評鑑總成績

本次各客運公司之評鑑總分計算，是以各路線之「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛管理」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」等項目加總後所得之成績，結果如表 3.7-1。

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 9.64 分，標準差為 1.16 分、「B 運輸工具設備與安全」得分之平均值為 24.65 分，標準差為 0.94 分、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」得分之平均值為 22.69 分，標準差為 1.32 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 8.73 分，標準差為 1.30 分、「E 公司經營與管理」得分之平均值為 13.79 分，標準差為 1.89 分、「加扣分項目」得分之平均值為 2.51 分，標準差為 2.15 分、各業者評鑑總成績計算得分之平均值為 82.01，標準差為 4.73 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 3.7-1 評鑑總成績計算

業者	場站設施與服務	運輸工具設備與安全	旅客服務品質與駕駛員管理	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	公司經營與管理	加扣分項目	評鑑總成績計算
配分	11	28	26	12	23	5(-2)	105(-2)
台中客運	9.53	24.72	21.96	9.48	16.5	4.35	86.54
統聯客運	10.67	24.58	23.53	10.21	15	3.9	87.89
仁友客運	9.09	25.87	24.53	10	12.33	0.8	82.62
巨業交通	9.99	23.10	20.71	9.46	15.67	4.6	83.53
全航客運	10.14	24.11	21.75	8.31	13.67	4.75	82.73
建明客運	10.55	25.09	20.49	7.08	13.17	0	76.38
豐原客運	9.33	24.69	22.76	9.07	16.5	4.5	86.85
東南客運	8.88	24.65	21.89	5.7	10.83	-0.05	71.9
豐榮客運	9.21	25.06	23.01	9.58	11.83	-0.05	78.64
苗栗客運	10.5	23.88	21.38	9.12	12.17	0	77.05
和欣客運	6	24.48	25.06	9.48	12.5	5	82.52
中台灣客運	10.18	24.63	22.67	9.02	16.5	4.9	87.9
總達客運	11	23.75	24.22	6.42	11.5	1.95	78.84
捷順交通	10.27	26.53	23.9	9.81	13.33	4	87.84
四方客運	9.56	25.99	22.59	8.38	14	-0.1	80.42
中鹿客運	9.26	23.31	22.6	8.54	15.17	1.65	80.53
國光客運	1.67	11.75	3	5.5	17.2	-	39.12
平均成績	9.64	24.65	22.69	8.73	13.79	2.51	82.01
標準差	1.16	0.94	1.32	1.30	1.89	2.15	4.73

註：平均成績與標準差之計算未納入國光客運。

## 第四章 評鑑結果及成績列等

### 4.1 各業者公司評鑑成績列等

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「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。

依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 9 條規定：「大眾運輸營運與服務評鑑結果，分別予以列等如下：一、優等：九十分以上。二、甲等：八十分以上，未滿九十分。三、乙等：七十分以上，未滿八十分。四、丙等：六十分以上，未滿七十分。五、丁等：未滿六十分。」。

本期評鑑總分列等如表 4.1-1 及圖 4.1-1 所示，結果顯示甲等有台中客運、統聯客運、仁友客運、巨業交通、全航客運、豐原客運、和欣客運、中台灣客運、捷順交通、四方客運與中鹿客運；乙等業者有建明客運、東南客運、豐榮客運、苗栗客運、總達客運；另因國光客運於評鑑期間，路線受疫情影響停駛，故不列入評等。

表 4.1-1 評鑑成績列等

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	86.54	甲
統聯客運	87.89	甲
仁友客運	82.62	甲
巨業交通	83.53	甲
全航客運	82.73	甲
建明客運	76.38	乙
豐原客運	86.85	甲
東南客運	71.9	乙
豐榮客運	78.64	乙
苗栗客運	77.05	乙
和欣客運	82.52	甲
中台灣客運	87.9	甲
總達客運	78.84	乙
捷順交通	87.84	甲
四方客運	80.42	甲
中鹿客運	80.53	甲
國光客運	39.12	-

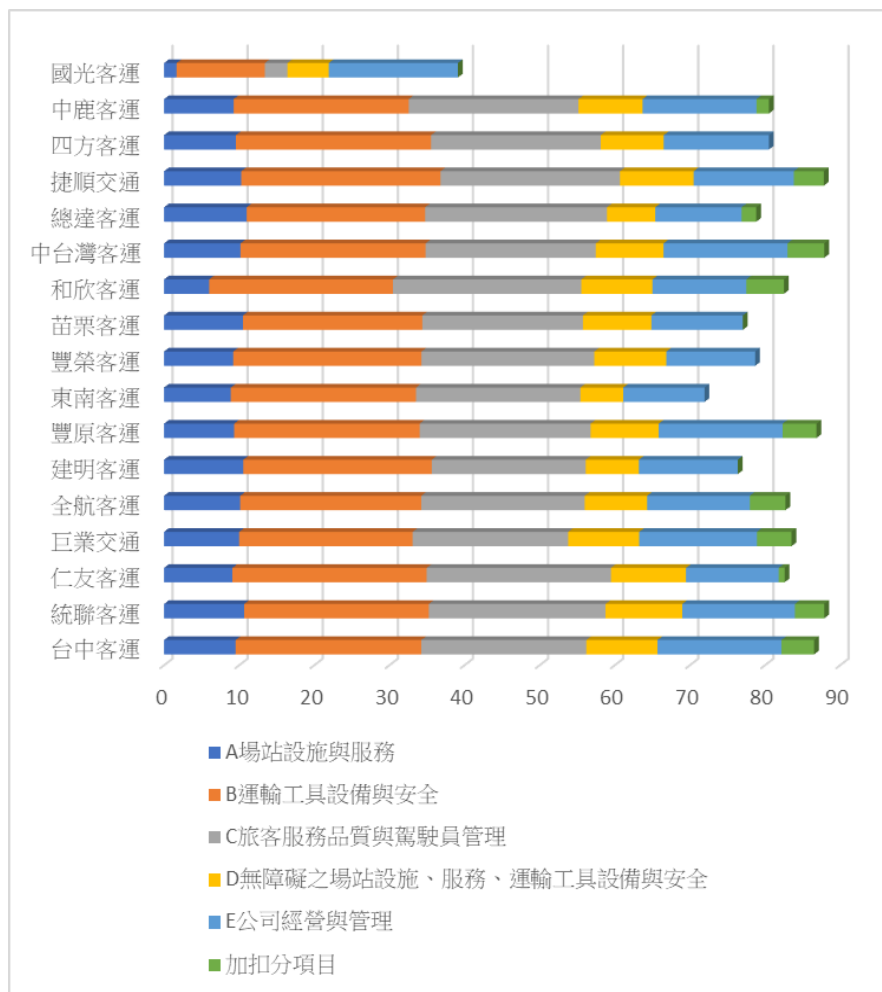


圖 4.1-1 公司評鑑成績橫條圖

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，組別一以統聯客運表現相對優異，組別二以中台灣客運表現相對優異，組別三則以總達客運表現相對優異。各業者評鑑結果分組比較如表 4.1-2 所示。

表 4.1-2 業者評鑑結果分組說明表

組別	客運別	評鑑總分	評等
組別一	台中客運	87.69	甲
	豐原客運	86.85	甲
	統聯客運	87.89	甲
組別二	仁友客運	82.62	甲
	豐榮客運	78.64	乙
	東南客運	71.9	乙
	中台灣客運	87.9	甲
	巨業交通	83.53	甲
	全航客運	82.73	甲
	和欣客運	82.52	甲
	四方客運	80.42	甲
	中鹿客運	80.53	甲
	捷順交通	87.84	甲
組別三	苗栗客運	77.05	乙
	總達客運	78.84	乙
	建明客運	76.38	乙
	國光客運	39.12	-

## 4.2 各業者路線評鑑成績列等

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，各路線評鑑等第與歸納如表 4.2-1、表 4.2-2 與圖 4.2-1 至圖 4.2-17 所示。

表 4.2-1 路線別評鑑成績等第表

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
中台灣客運	1	97.00	優	豐原客運	211	91.25	優
統聯客運	3	94.92	優	豐原客運	212	87.50	甲
全航客運	5	86.61	甲	豐原客運	213	88.92	甲
台中客運	6	90.00	優	豐原客運	214	93.75	優
東南客運	7	80.16	甲	豐原客運	215	86.67	甲
台中客運	8	89.00	甲	豐原客運	216	93.75	優
台中客運	9	96.63	優	豐原客運	218	95.00	優
台中客運	11	95.00	優	豐原客運	219	82.50	甲
全航客運	11	88.13	甲	豐原客運	220	90.83	優
豐原客運	11	84.17	甲	豐原客運	223	92.50	優
台中客運	12	90.47	優	豐原客運	226	91.25	優
全航客運	12	82.92	甲	豐原客運	227	85.00	甲
豐原客運	12	86.46	甲	豐榮客運	228	94.38	優
台中客運	14	91.67	優	豐原客運	232	87.50	甲
台中客運	15	93.54	優	豐原客運	235	84.17	甲
東南客運	17	84.38	甲	豐原客運	237	81.25	甲
統聯客運	18	96.67	優	豐原客運	238	93.44	優
仁友客運	19	88.13	甲	豐原客運	239	93.33	優
中台灣客運	20	92.19	優	四方客運	242	90.50	優
中鹿客運	21	92.50	優	四方客運	243	90.00	優
統聯客運	23	95.63	優	總達客運	246	100.00	優
中台灣客運	25	94.86	優	四方客運	248	82.50	甲
台中客運	26	94.79	優	四方客運	249	89.79	甲
台中客運	27	84.58	甲	豐原客運	250	91.25	優
台中客運	28	88.50	甲	豐原客運	251	81.25	甲
台中客運	29	85.00	甲	豐原客運	252	83.75	甲
仁友客運	30	98.58	優	豐原客運	253	100.00	優

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
仁友客運	32	94.25	優	豐原客運	258	88.38	甲
台中客運	33	94.46	優	豐原客運	260	90.25	優
台中客運	35	92.19	優	豐原客運	261	88.75	甲
中台灣客運	37	97.50	優	豐原客運	263	95.00	優
建明客運	39	76.25	乙	豐原客運	264	91.67	優
中鹿客運	40	73.75	乙	豐原客運	265	73.75	乙
台中客運	41	92.19	優	豐原客運	266	88.75	甲
中鹿客運	45	85.71	甲	豐原客運	267	95.00	優
豐榮客運	48	81.25	甲	豐原客運	269	87.50	甲
台中客運	49	77.50	乙	豐原客運	270	82.50	甲
統聯客運	50	95.31	優	豐原客運	271	76.75	乙
豐原客運	51	94.11	優	豐原客運	272	92.08	優
中鹿客運	52	86.43	甲	豐原客運	273	92.50	優
台中客運	54	92.66	優	豐原客運	275	92.00	優
豐原客運	55	93.64	優	豐原客運	276	88.33	甲
統聯客運	56	89.46	甲	豐原客運	277	86.67	甲
全航客運	58	93.28	優	豐原客運	278	95.00	優
統聯客運	59	93.75	優	豐原客運	279	87.50	甲
台中客運	60	75.42	乙	豐原客運	280	90.63	優
統聯客運	61	87.92	甲	中台灣客運	281	93.25	優
統聯客運	63	98.50	優	中台灣客運	282	96.56	優
豐原客運	63	96.50	優	仁友客運	283	88.75	甲
全航客運	65	93.57	優	台中客運	284	83.75	甲
台中客運	66	92.81	優	東南客運	285	95.42	優
中鹿客運	67	83.75	甲	豐原客運	286	100.00	優
四方客運	68	90.94	優	豐原客運	287	90.00	優
台中客運	69	77.92	乙	豐原客運	288	97.50	優
台中客運	70	92.50	優	豐原客運	289	100.00	優
台中客運	71	95.00	優	台中客運	290	88.04	甲
台中客運	72	92.71	優	中台灣客運	291	93.54	優
統聯客運	73	97.50	優	台中客運	300	90.71	優
中鹿客運	74	89.06	甲	統聯客運	300	91.09	優
統聯客運	75	93.75	優	巨業交通	300	93.28	優
統聯客運	77	99.58	優	統聯客運	301	91.25	優
統聯客運	79	93.33	優	中台灣客運	302	91.25	優
統聯客運	81	94.50	優	統聯客運	303	94.17	優
台中客運	82	90.83	優	台中客運	304	90.00	優
中鹿客運	83	97.50	優	巨業交通	305	90.25	優
統聯客運	85	95.42	優	巨業交通	306	90.63	優



業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
中鹿客運	89	90.00	優	台中客運	307	91.88	優
豐原客運	90	93.00	優	統聯客運	308	95.00	優
豐原客運	91	88.57	甲	台中客運	309	82.81	甲
豐原客運	92	86.96	甲	統聯客運	309	90.71	優
台中客運	93	96.13	優	台中客運	310	82.71	甲
中台灣客運	95	92.56	優	統聯客運	310	93.06	優
東南客運	97	90.16	優	巨業交通	310	88.13	甲
東南客運	98	82.50	甲	台中客運	323	89.46	甲
中鹿客運	99	89.50	甲	台中客運	324	90.50	優
台中客運	101	87.00	甲	台中客運	325	91.25	優
台中客運	102	81.88	甲	統聯客運	326	91.25	優
中鹿客運	105	84.82	甲	統聯客運	351	95.00	優
台中客運	107	93.50	優	四方客運	352	91.67	優
台中客運	108	90.00	優	巨業交通	353	88.75	甲
巨業交通	111	81.25	甲	四方客運	354	90.00	優
中鹿客運	123	93.28	優	四方客運	355	92.50	優
豐榮客運	127	92.50	優	捷順交通	356	88.75	甲
台中客運	128	86.25	甲	捷順交通	357	93.33	優
台中客運	131	85.21	甲	仁友客運	358	94.17	優
台中客運	132	85.83	甲	捷順交通	359	95.83	優
台中客運	133	95.00	優	台中客運	500	95.00	優
台中客運	142	82.50	甲	統聯客運	500	96.09	優
中台灣客運	151	93.04	優	中鹿客運	525	85.89	甲
中台灣客運	152	97.50	優	中鹿客運	529	87.50	甲
豐原客運	153	95.60	優	東南客運	616	90.42	優
台中客運	154	92.81	優	中鹿客運	617	91.88	優
中台灣客運	155	94.06	優	台中客運	657	87.92	甲
台中客運	156	88.75	甲	中台灣客運	658	91.67	優
台中客運	157	91.67	優	台中客運	659	89.17	甲
全航客運	158	88.96	甲	建明客運	661	92.29	優
統聯客運	159	95.16	優	建明客運	662	84.75	甲
和欣客運	160	86.46	甲	東南客運	668	89.58	甲
和欣客運	161	87.50	甲	巨業交通	677	86.00	甲
中台灣客運	162	93.33	優	巨業交通	688	90.25	優
台中客運	163	95.00	優	巨業交通	699	91.25	優
巨業交通	164	91.25	優	台中客運	700	87.19	甲
巨業交通	165	87.50	甲	全航客運	700	92.50	優
豐原客運	170	93.75	優	中台灣客運	701	99.50	優
豐原客運	171	85.42	甲	捷順交通	811	93.25	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	172	90.42	優	中鹿客運	812	90.00	優
巨業交通	178	83.75	甲	中鹿客運	813	89.27	甲
巨業交通	179	92.50	優	豐原客運	821	90.00	優
巨業交通	180	93.75	優	建明客運	839	95.00	優
苗栗客運	181	87.81	甲	豐原客運	850	95.50	優
豐原客運	182	82.50	甲	豐原客運	865	96.23	優
豐原客運	183	91.25	優	豐原客運	866	96.23	優
豐原客運	185	88.75	甲	豐原客運	900	91.25	優
豐原客運	186	93.75	優	台中客運	901	96.94	優
捷順交通	199	93.43	優	捷順交通	920	99.00	優
台中客運	200	87.75	甲	中鹿客運	921	94.00	優
台中客運	201	93.52	優	四方客運	922	95.50	優
豐原客運	202	89.17	甲	捷順交通	956	100.00	優
豐原客運	203	94.38	優	豐原客運	989	82.50	甲
豐原客運	206	85.21	甲	國光客運	A2	-	-
豐原客運	207	89.17	甲	國光客運	A3	-	-
豐原客運	208	93.13	優	中鹿客運	綠1	92.66	優
豐原客運	209	92.50	優	統聯客運	綠2	94.25	優
豐原客運	210	86.25	甲	統聯客運	綠3	92.29	優

表 4.2-2 各客運業者路線別評鑑成績列等

客運別	路線數	優等	甲等	乙等	丙等
台中客運	54	31	20	3	0
統聯客運	26	24	2	0	0
仁友客運	5	3	2	0	0
巨業交通	14	8	6	0	0
全航客運	7	3	4	0	0
建明客運	4	2	1	1	0
豐原客運	73	41	30	2	0
東南客運	7	3	4	0	0
豐榮客運	3	2	1	0	0
苗栗客運	1	0	1	0	0
和欣客運	2	0	2	0	0
中台灣客運	15	15	0	0	0
總達客運	1	1	0	0	0
捷順交通	7	6	1	0	0
四方客運	9	7	2	0	0
中鹿客運	18	8	9	1	0
國光客運	2	-	-	-	-
合計	248	154	85	7	0

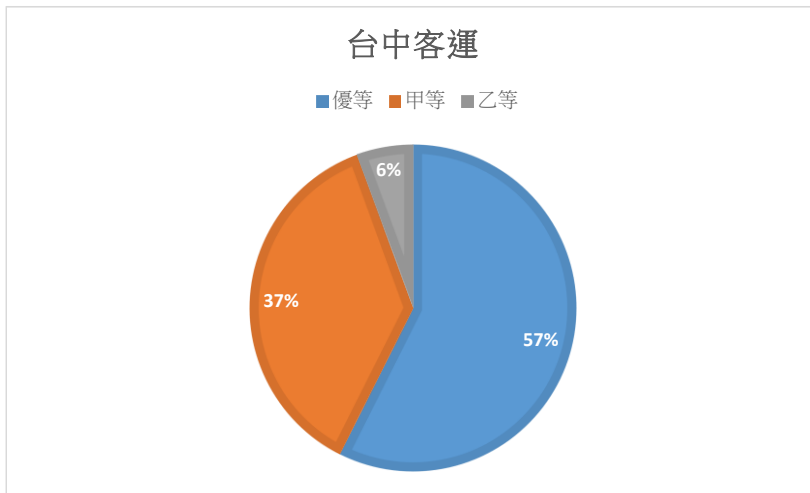


圖 4.2-1 台中客運路線總成績比例分布圖

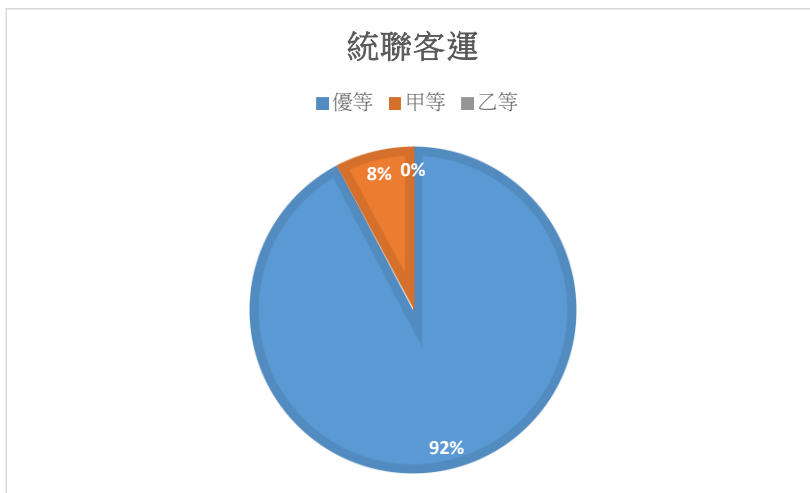


圖 4.2-2 統聯客運路線總成績比例分布圖

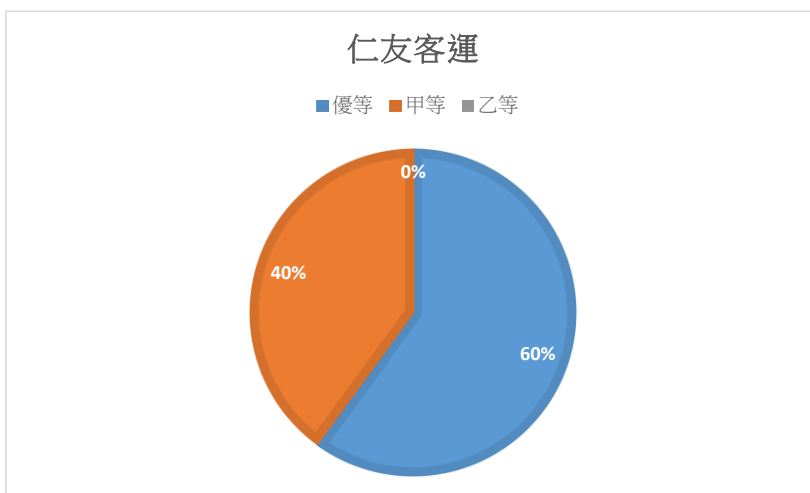


圖 4.2-3 仁友客運路線總成績比例分布圖

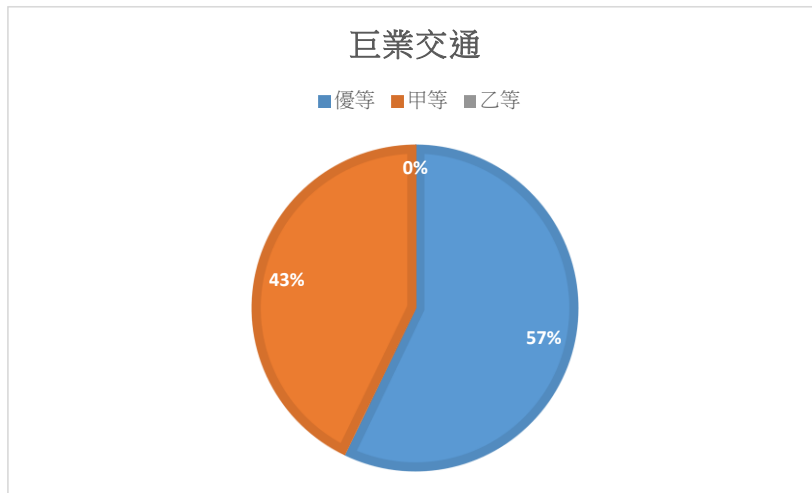


圖 4.2-4 巨業交通路線總成績比例分布圖

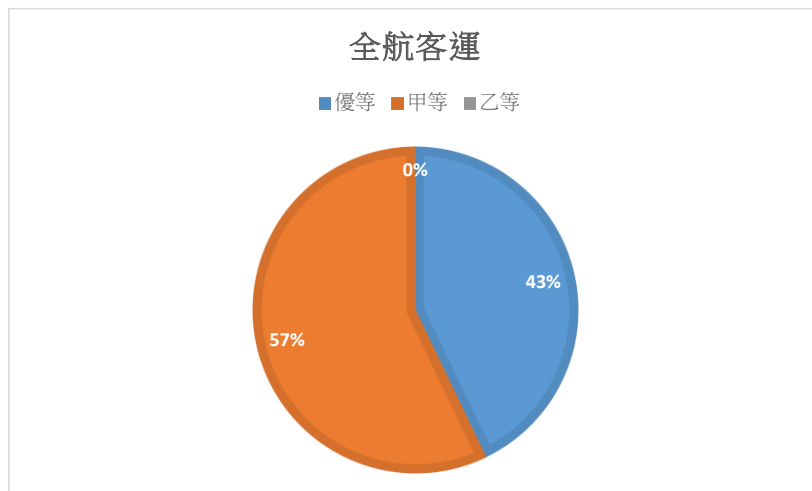


圖 4.2-5 全航客運路線總成績比例分布圖

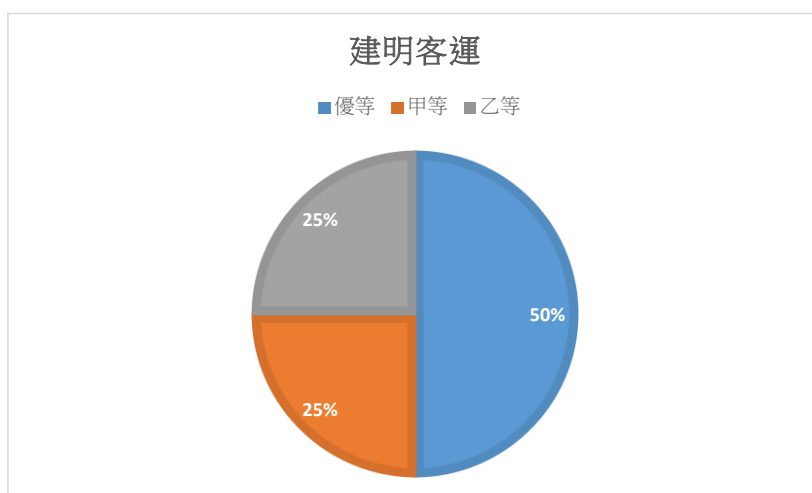


圖 4.2-6 建明客運路線總成績比例分布圖

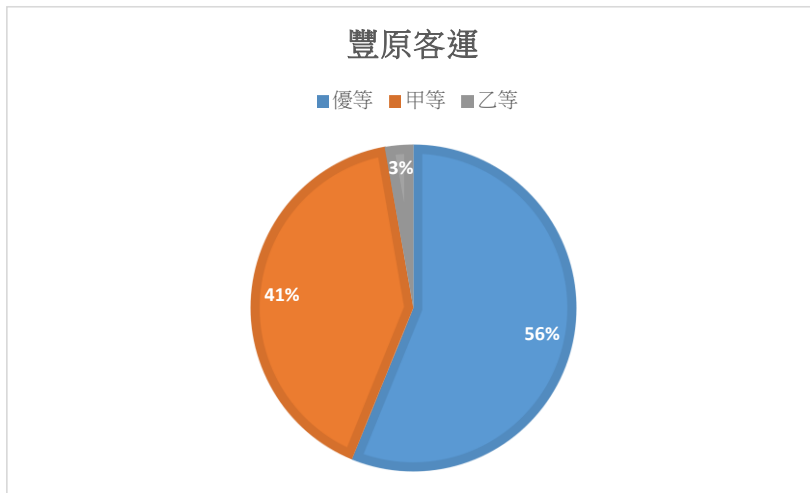


圖 4.2-7 豐原客運路線總成績比例分布圖

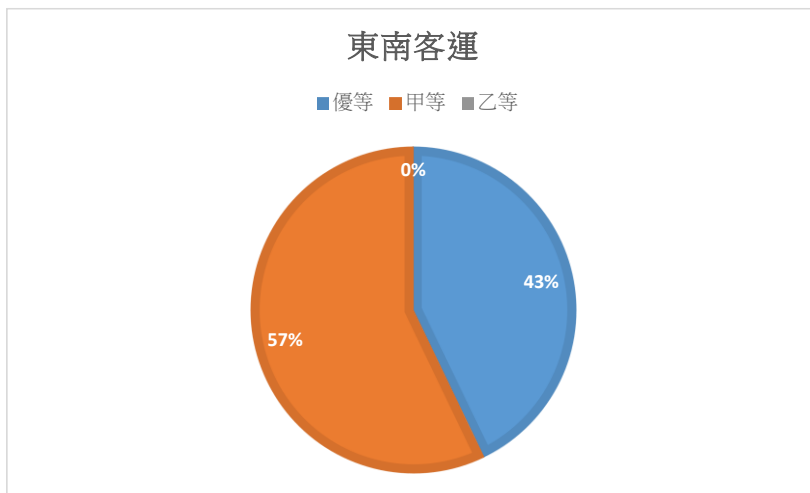


圖 4.2-8 東南客運路線總成績比例分布圖

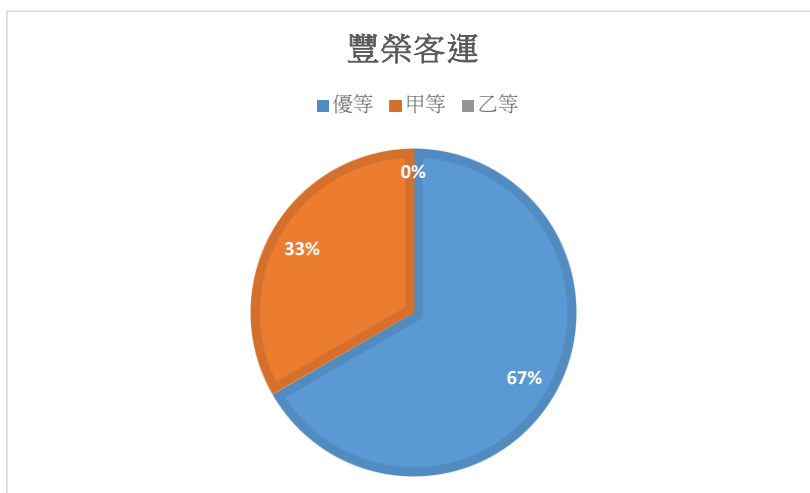


圖 4.2-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖

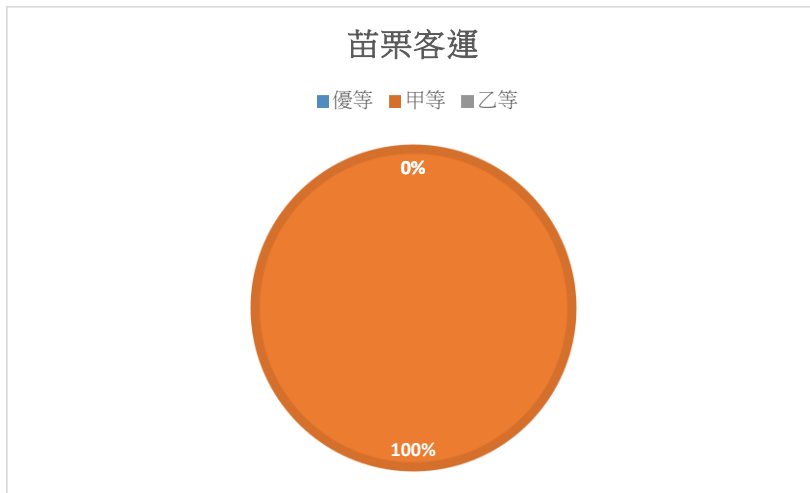


圖 4.2-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖

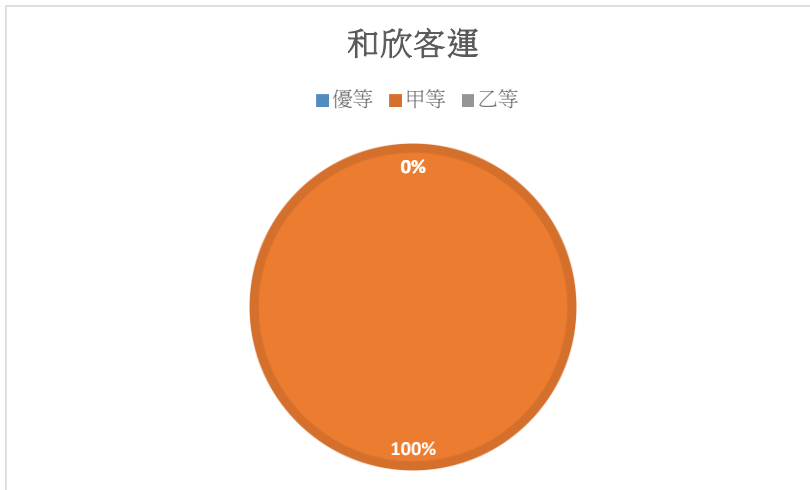


圖 4.2-11 和欣客運路線總成績比例分布圖

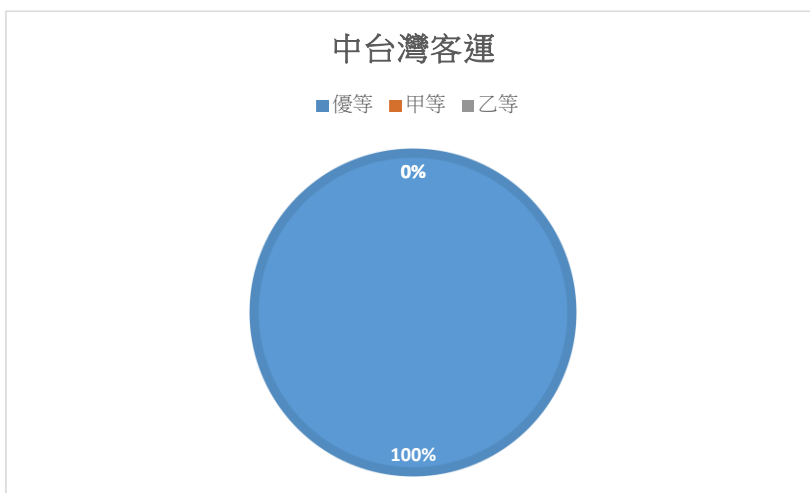


圖 4.2-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖

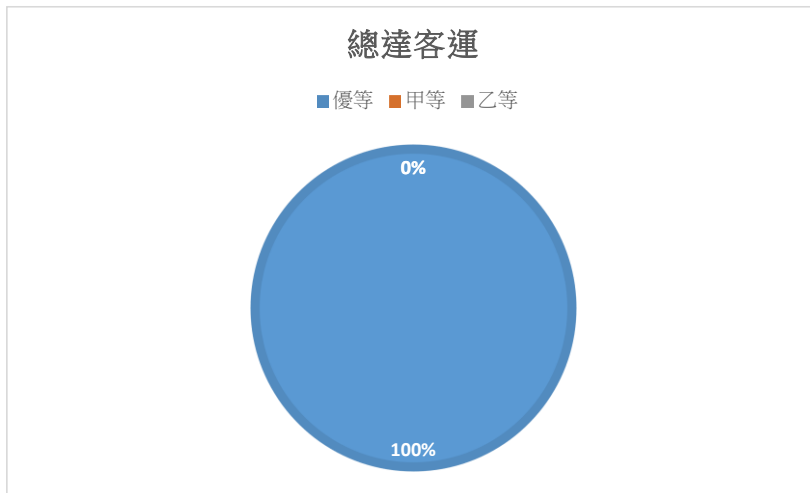


圖 4.2-13 總達客運路線總成績比例分布圖

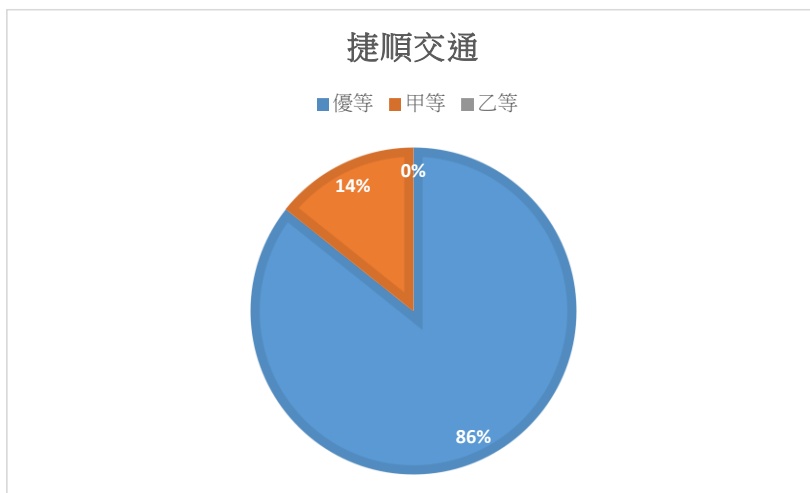


圖 4.2-14 捷順交通路線總成績比例分布圖

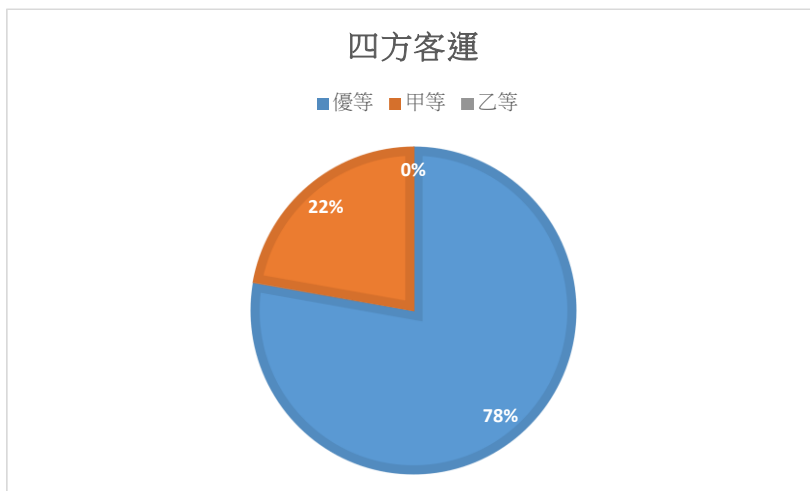


圖 4.2-15 四方客運路線總成績比例分布圖

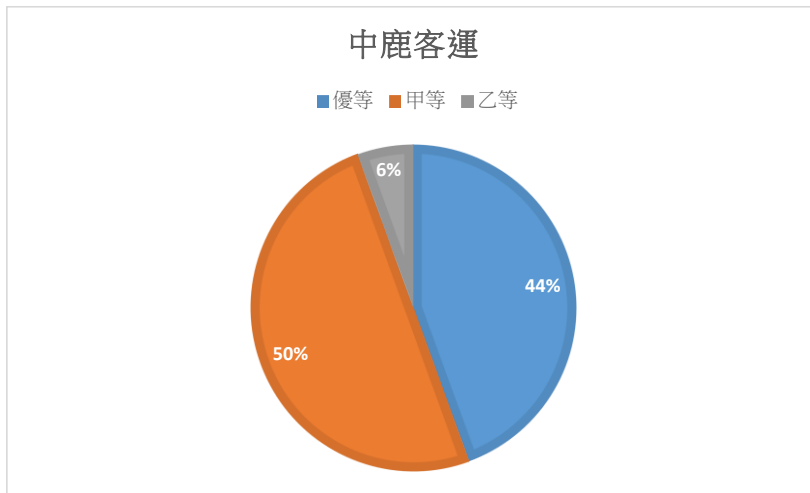


圖 4.2-16 中鹿客運路線總成績比例分布圖

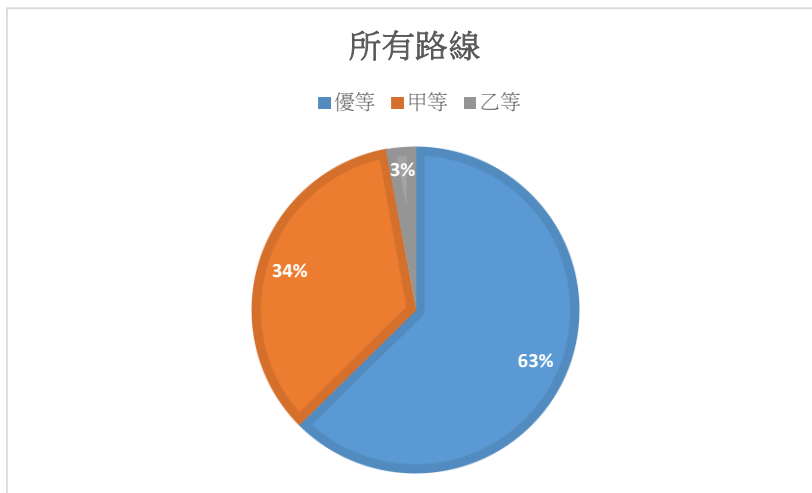


圖 4.2-17 所有路線總成績比例分布圖



## 4.3 近三年度業者成績比較

### 4.3.1 近三年度評鑑指標差異說明

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，110 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 4.3-1 所示。

#### 一、A 場站設施與服務

109 年度將「A3 站牌資訊正確性」配分由 3 分調降為 2 分，4 項評鑑指標總配分為 11 分；110 年則與 109 年無差異。

#### 二、B 運輸工具設備與安全

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；110 年度新增「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」配分為 4 分，原「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」配分由 4 分調整為 2 分、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」配分由 1 分調整為 2 分、「B8 車門防夾裝置是否能正常運作」配分由 3 分調整至 4 分、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」配分由 3 分調整至 4 分，共 11 項評鑑指標總配分為 28 分。

#### 三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

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；110 年刪除「C1 公車準點性」，其餘指標未變動，共 8 項評鑑指標總配分為 26 分。

#### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全維持

108 至 110 年本項指標均無異動，共 3 項評鑑指標，總配分為 12 分。

#### 五、E 公司經營與管理

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。110 年度指標無增減，原「E3 主管機關指定報表之製作提送」配分由 5 分降低至 4 分、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」配分由 5 分增加至 6 分，共 6 項評鑑指標總配分為 23 分。

#### 六、加扣分項目

109 年度新增「加扣分項目」，加分項為「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「不當服務乘客之相關新聞」、「未正確使用代幣卡」兩項評鑑指標配分各為 0 到-1 分；110 年度將加分項由「建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制」調整為「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」，其餘無變動。

表 4.3-1 近三年度評鑑指標比較表

108年度			109年度			110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 (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	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公車無脫班比例	5		A2公車無脫班比例	5		A2公車無脫班比例	5
	A3站牌資訊正確性	3		A3站牌資訊正確性	2		A3站牌資訊正確性	2
	A4車外路線資訊正確性	2		A4車外路線資訊正確性	2		A4車外路線資訊正確性	2
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	B 運輸工具設 備與安全 (28分)	B1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		B2車廂內站名播報器是否正常使用	2
	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		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		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		B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1
	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		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		B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2
	B8車齡比率	5		B8車門防夾裝置是否能正常運作	3		B8車門防夾裝置是否能正常運作	4
				B9車輛監視錄影設備是否能正常運作	3		B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4
				B10車齡比率	5		B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4
				B11車齡比率	5			
C 旅客服務品 質與駕駛員 管理	C1公車準點性	10	C 旅客服務品 質與駕駛員 管理	C1公車準點性	5	C 旅客服務品 質與駕駛員 管理	C1駕駛員之服裝儀容	2
	C2駕駛員之服裝儀容	2		C2駕駛員之服裝儀容	2		C2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		C3駕駛員行車期間之服務態度	4		C3駕駛員行駛之安全性	4
	C4駕駛員行駛之安全性	4		C4駕駛員行駛之安全性	4		C4駕駛員行車期間之車內行為	4

108年度			109年度			110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
(35分)	C5駕駛員行車期間之車內行為	4	(31分)	C5駕駛員行車期間之車內行為	4	(26分)	C5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		C6駕駛員是否遵循路線行駛	3		C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1
	C7民眾乘車滿意度	5		C7駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1		C7民眾乘車滿意度	5
	C8駕駛員工時稽查	3		C8民眾乘車滿意度	5		C8駕駛員工時稽查	3
				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(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	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	3		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 (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	E 公司經營與 管理 (23分)	E1業者網頁資訊查核	3
	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		E2申訴電話之建置及使用情形	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		E3主管機關指定報表之製作提送	4
	E4業者缺失改善情形	3		E4業者缺失改善情形	3		E4業者缺失改善情形	3
	E5百萬公里肇事死傷人數	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		E6其他大眾運輸政策之配合度	6
			加扣分項目	建立駕駛員服務身障乘客獎懲機制	5	加扣分項目	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5
				不當服務乘客之相關新聞	0(-1)		不當服務乘客之相關新聞	0(-1)
				未正確使用代幣卡	0(-1)		未正確使用代幣卡	0(-1)
合計		100	合計		105	合計		105

### 4.3.2 近三年度業者成績與等第說明

近三年業者評鑑總成績及等第比較如表 4.3-2、表 4.3-3 及圖 4.3-1 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 83.62 分，標準差為 3.13 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 2.54 分，主要進步項目為「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」與「加扣分項目」。

統聯客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 84.47 分，標準差為 2.98 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 5.49 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」與「加扣分項目」。

仁友客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 82.9 分，標準差為 2.85 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 2.42 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、與「加扣分項目」。

巨業交通近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 84.56 分，標準差為 2.86 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度退步 4.27 分，主要退步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」，其中又以「旅客服務品質與駕駛員管理」退步幅度較大。

全航客運 110 年等第進步至甲等，評鑑總成績平均值為 79.8 分，標準差為 2.62 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 3.73 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」，其中又以「場站設施與服務」進步幅度較大。

建明客運近兩年維持乙等等第，評鑑總成績平均值為 80.39 分，標準差為 6.34 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度退步 0.72 分，主要退

步項目為「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」與「公司經營與管理」，其中又以「旅客服務品質與駕駛員管理」退步幅度較大。

豐原客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 83.09 分，標準差為 3.38 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 6.55 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」，其中又以「場站設施與服務」與「公司經營與管理」進步較多。

東南客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 73.51 分，標準差為 3.14 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 0.4 分，主要進步項目為「運輸工具設備與安全」，但「旅客服務品質與駕駛員管理」退步較多，其餘差異不大。

豐榮客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 75.35 分，標準差為 3.93 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 7.64 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」。

苗栗客運 110 年等第退步至乙等，評鑑總成績平均值為 82.83 分，標準差為 5.75 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度退步 5.85 分，主要退步項目為「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」。

和欣客運 110 年等第進步至甲等，評鑑總成績平均值為 79.54 分，標準差為 2.69 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 5.22 分，主要進步項目為「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「加扣分項目」，其中「加扣分項目」進步較多。

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 84.48 分，標準差為 3.65 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 3 分，主要進步項目為「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」、「加扣分項目」。

總達客運近三年維持乙等等第不變，評鑑總成績平均值為 78.84 分，

標準差為 3.5 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 6.04 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「加扣分項目」。

捷順交通近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 86.72 分，標準差為 1.5 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 0.54 分，主要進步項目為「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「加扣分項目」，而「公司經營與管理」則有較明顯退步。

四方客運近三年維持甲等等第不變，評鑑總成績平均值為 83.07 分，標準差為 2.91 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度退步 2.18 分，主要退步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「加扣分項目」。

中鹿客運 110 年等第進步至甲等，評鑑總成績平均值為 79.26 分，標準差為 2.13 分；110 年度評鑑總成績較 109 年度進步 3.73 分，主要進步項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「加扣分項目」。

國光客運 110 年受疫情影響，所有路線停駛，故無列等比較。

針對連續三年乙等之業者，包括東南客運、豐榮客運、總達客運等三家業者。東南客運於前兩年除了「旅客服務品質項目」表現較佳外，其餘項目得分均較偏低，110 年度則是「旅客服務品質項目」表現亦退步，且有部分扣分項目；豐榮客運則是在 109 年在「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」表現較差，110 年則有進步，然而其他項目仍無顯著進步，如「公司經營與管理」則仍有進步空間。總達客運則是前兩年「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」表現較差，今年則是有進步，其他項目則進步不夠多，如「公司經營與管理」則仍有進步空間。綜觀而言，東南客運仍需全面檢視各項指標之完善程度，其近三年之成績均偏低，至甲等仍有較多成長空間；豐榮客運近兩年則有明顯進步，然而成績仍在乙等，建議在「公司經營與管理」之層面上可多投入，如政策配合與加減分項目；總達客運在「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」雖有進步但不夠多，在「公司經營與管理」之層面上可多投入。

表 4.3-2 近三年度評鑑項目成績比較表

年度	108年度											109年度											110年度																	
	場站設施與服務		運輸工具設備與安全		旅客服務品質與駕駛員管理		無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全		公司經營與管理		總分	等第	場站設施與服務		運輸工具設備與安全		旅客服務品質與駕駛員管理		無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全		公司經營與管理		加扣分項目		總分	等第	場站設施與服務		運輸工具設備與安全		旅客服務品質與駕駛員管理		無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全		公司經營與管理		加扣分項目		總分	等第
	12	19	35	12	22	100	11	23	31	12			23	5(-2)	105	11	28	26	12	23	5(-2)	105																		
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	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	9.74	81.14	17.3	91.05	32.82	93.78	8.06	67.17	12.39	56.3	80.31	甲	9.56	86.91	19.6	85	28.5	92	8.84	73.67	15.08	65.57	2.4	48	84	甲	9.53	86.64	24.72	88.29	21.96	84.46	9.48	79.00	16.5	71.74	4.35	87	86.54	甲
統聯	11.1	92.54	16.21	85.34	34.02	97.2	7.65	63.75	14.14	64.25	83.12	甲	10	90.91	19.8	86.09	29	93.42	6.55	54.58	15.61	67.87	1.45	29	82.4	甲	10.67	97.00	24.58	87.79	23.53	90.50	10.21	85.08	15	65.22	3.9	78	87.89	甲
仁友	10.4	86.67	17.44	91.81	34.37	98.19	11	91.67	12.67	57.59	85.88	甲	8.8	80	20.9	90.74	29.4	94.84	7.75	64.58	12.84	55.83	0.55	11	80.2	甲	9.09	82.64	25.87	92.39	24.53	94.35	10	83.33	12.33	53.61	0.8	16	82.62	甲
巨業	9.87	82.22	17.76	93.49	31.95	91.28	11	91.67	11.78	53.54	82.36	甲	9.56	86.91	20.1	87.57	28.9	93.35	8.45	70.42	16.26	70.7	4.4	88	87.8	甲	9.99	90.82	23.1	82.50	20.71	79.65	9.46	78.83	15.67	68.13	4.6	92	83.53	甲
全航	7.82	65.16	17.06	89.8	32.71	93.45	7.94	66.17	12.14	55.18	77.67	乙	6.82	62	17.1	74.48	28.6	92.39	8.04	67	13.34	58	5	100	79	乙	10.14	92.18	24.11	86.11	21.75	83.65	8.31	69.25	13.67	59.43	4.75	95	82.73	甲
建明	12	100	19	100	34.5	98.57	9.12	76	13.08	59.45	87.7	甲	9.45	85.91	17	73.78	28.3	91.26	6.54	54.5	15.84	68.87	0	0	77.1	乙	10.55	95.91	25.09	89.61	20.49	78.81	7.08	59.00	13.17	57.26	0	0	76.38	乙
豐原	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	19.5	84.87	26.5	85.45	8.04	67	13.53	58.83	4.7	94	80.3	甲	9.33	84.82	24.69	88.18	22.76	87.54	9.07	75.58	16.5	71.74	4.5	90	86.85	甲
東南	8.8	73.29	16.19	85.21	33.32	95.2	8	66.67	10.83	49.23	77.13	乙	8.8	80	17.3	75.09	29.3	94.35	4.85	40.42	11.34	49.3	0	0	71.5	乙	8.88	80.73	24.65	88.04	21.89	84.19	5.7	47.50	10.83	47.09	-0.05	-1	71.9	乙
豐榮	9.04	75.33	16.43	86.49	32.67	93.35	8.94	74.5	9.33	42.41	76.42	乙	6.64	60.36	17.8	77.48	29.1	93.87	7.79	64.92	9.67	42.04	0	0	71	乙	9.21	83.73	25.06	89.50	23.01	88.50	9.58	79.83	11.83	51.43	-0.05	-1	78.64	乙
苗栗	12	100	19	100	34.45	98.43	9.65	80.42	13.44	61.1	88.54	甲	10.7	97	17.6	76.65	30.2	97.35	7.88	65.67	16.58	72.09	0	0	82.9	甲	10.5	95.45	23.88	85.29	21.38	82.23	9.12	76.00	12.17	52.91	0	0	77.05	乙
和欣	9.5	79.17	16.86	88.74	33.86	96.73	7	58.33	11.59	52.67	78.8	乙	7.3	66.36	19	82.57	30.1	96.94	7.71	64.25	13.01	56.57	0.2	4	77.3	乙	6	54.55	24.48	87.43	25.06	96.38	9.48	79.00	12.5	54.35	5	100	82.52	甲
中台	10.69	89.08	16.74	88.1	33.4	95.44	8	66.67	11.8	53.64	80.64	甲	10.3	93.82	19.8	85.87	30.3	97.65	7.79	64.92	15.39	66.91	1.4	28	84.9	甲	10.18	92.55	24.63	87.96	22.67	87.19	9.02	75.17	16.5	71.74	4.9	98	87.9	甲
總達	8	66.67	17	89.47	33.56	95.89	2	16.67	12.19	55.43	72.75	乙	8.2	74.55	19.1	82.83	30.2	97.42	2	16.67	13.17	57.26	0.2	4	72.8	乙	11	100.00	23.75	84.82	24.22	93.15	6.42	53.50	11.5	50.00	1.95	39	78.84	乙
捷順	11.57	96.43	18.47	97.2	33.28	95.08	8.94	74.5	12.75	57.95	85.01	甲	10.4	94.91	21.8	94.61	29.1	93.84	9.33	77.75	15.88	69.04	0.8	16	87.3	甲	10.27	93.36	26.53	94.75	23.9	91.92	9.81	81.75	13.33	57.96	4	80	87.84	甲
四方	10.15	84.58	18.6	97.89	34.5	98.57	9.71	80.92	13.22	60.09	86.18	甲	10.2	92.64	21.9	95.13	29.9	96.29	6.5	54.17	13.94	60.61	0.2	4	82.6	甲	9.56	86.91	25.99	92.82	22.59	86.88	8.38	69.83	14	60.87	-0.1	-2	80.42	甲
中鹿	9.03	75.28	16.94	89.17	32.94	94.11	8.53	71.08	13	59.09	80.44	甲	8.7	79.09	17.4	75.83	27.2	87.77	6.09	50.75	16.75	72.83	0.65	13	76.8	乙	9.26	84.18	23.31	83.25	22.6	86.92	8.54	71.17	15.17	65.96	1.65	33	80.53	甲
國光	12	100	19	100	34.36	98.17	11	91.67	11.85	53.87	88.21	甲	7.17	65.18	21.8	94.57	30.5	98.23	9	75	12.67	55.09	0	0	81	甲	1.67	15.18	11.75	41.96	3	11.54	5.5	45.83	17.2	74.78	-	-	39.12	-



表 4.3-3 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表

年度 業者	108年度		109年度		110年度		平均值	標準差	等第說明
	總分	等第	總分	等第	總分	等第			
台中客運	80.31	甲	84	甲	86.54	甲	83.62	3.13	等第維持不變
統聯客運	83.12	甲	82.4	甲	87.89	甲	84.47	2.98	等第維持不變
仁友客運	85.88	甲	80.2	甲	82.62	甲	82.90	2.85	等第維持不變
巨業交通	82.36	甲	87.8	甲	83.53	甲	84.56	2.86	等第維持不變
全航客運	77.67	乙	79	乙	82.73	甲	79.80	2.62	109年等第維持不變 110年等第進步至甲等
建明客運	87.7	甲	77.1	乙	76.38	乙	80.39	6.34	109年等第退步至乙等 110年等第維持不變
豐原客運	82.11	甲	80.3	甲	86.85	甲	83.09	3.38	等第維持不變
東南客運	77.13	乙	71.5	乙	71.9	乙	73.51	3.14	等第維持不變
豐榮客運	76.42	乙	71	乙	78.64	乙	75.35	3.93	等第維持不變
苗栗客運	88.54	甲	82.9	甲	77.05	乙	82.83	5.75	109年等第維持不變 110年等第退步至乙等
和欣客運	78.8	乙	77.3	乙	82.52	甲	79.54	2.69	109年等第維持不變 110年等第進步至甲等
中台灣客運	80.64	甲	84.9	甲	87.9	甲	84.48	3.65	等第維持不變
總達客運	72.75	乙	72.8	乙	78.84	乙	74.80	3.50	等第維持不變
捷順交通	85.01	甲	87.3	甲	87.84	甲	86.72	1.50	等第維持不變
四方客運	86.18	甲	82.6	甲	80.42	甲	83.07	2.91	等第維持不變
中鹿客運	80.44	甲	76.8	乙	80.53	甲	79.26	2.13	109年等第退步至乙等 110年等第進步至甲等
國光客運	88.21	甲	81	甲	39.12	-	-	-	109年等第維持不變 110年受疫情影響，所有 路線停駛，故無列等
業者平均成績	82.08	甲	79.93	乙	82.01	甲	81.15	3.34	

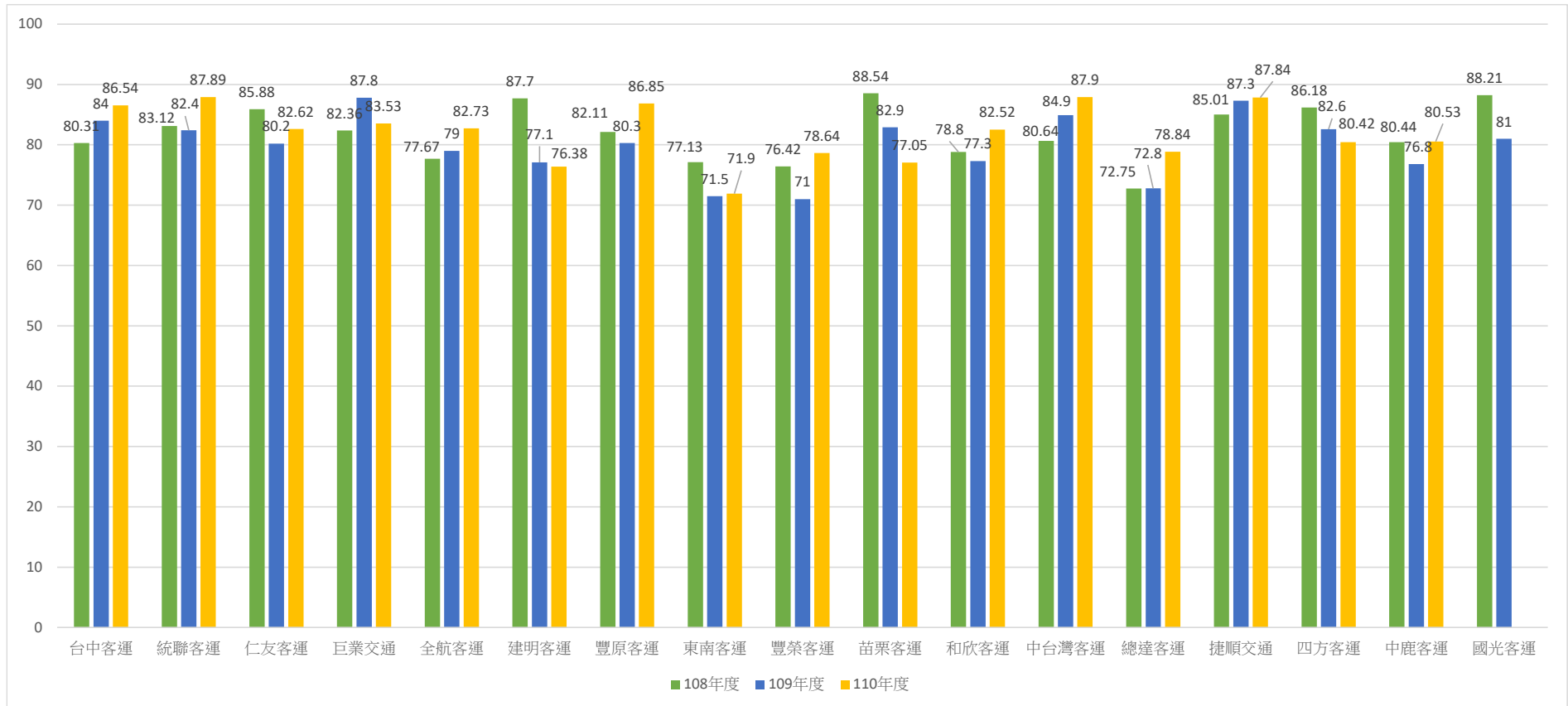


圖 4.3-1 近三年公司評鑑成績比較圖

#### 4.4 圖形化評鑑結果分析

本小節以圖形化結果進一步說明站牌調查結果、客運業者不同評鑑項目、各路線客運業者評鑑得分前後 30 名排名分布、各客運業者評鑑指標平均成績分布、客運業者各路線評鑑成績盒形圖、近三年度評鑑項目成績比較等內容。

圖 4.4-1 為本市市區公車客運站點路線圖有不完整、毀損，或是沒有路線圖之分布情形。行政區紅色標示愈深，表示該區公車客運站點之路線圖不完整/毀損或是沒有路線圖的數量愈多。綠點及橘點為公車客運站點路線圖完整程度之標示，綠點表示不完整/毀損，橘點表示沒有路線圖。由圖可知，大甲區、東勢區、清水區、豐原區、南屯區之站點路線圖不完整/毀損或是沒有路線圖的情形較多。

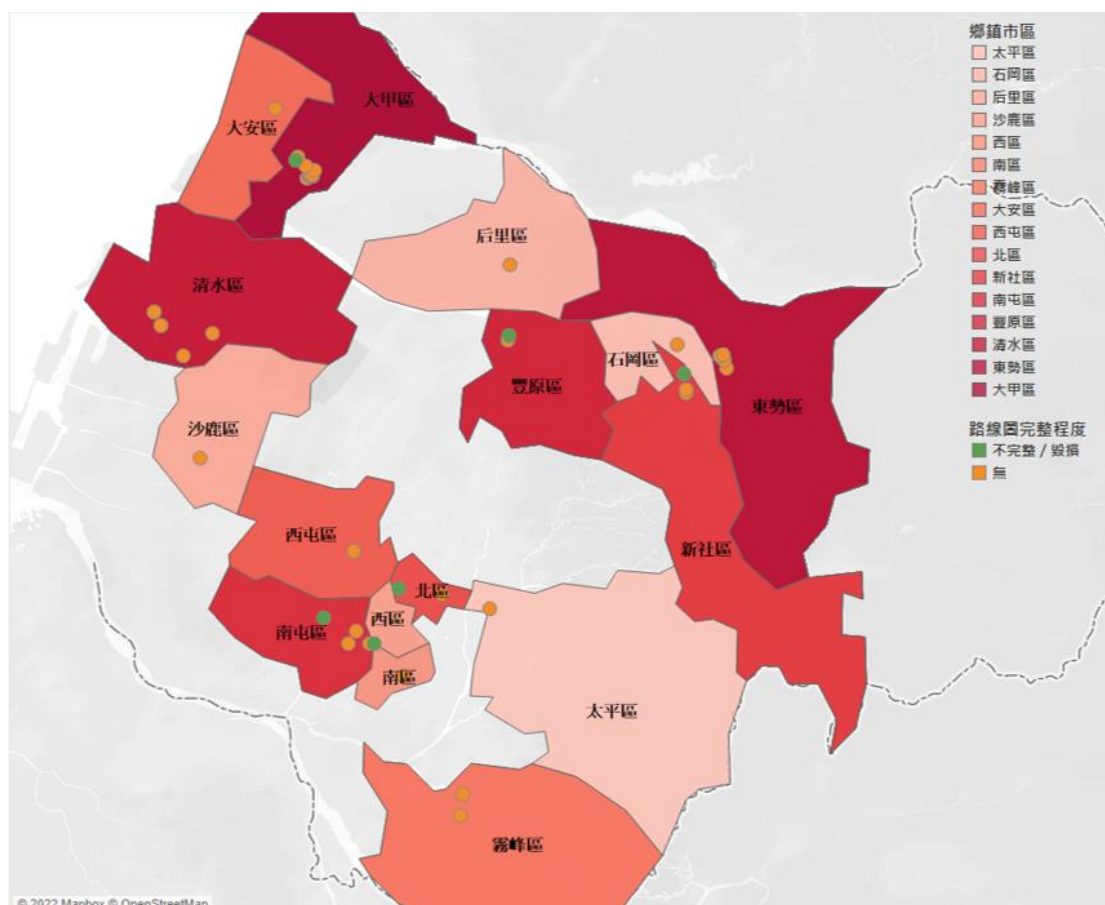


圖 4.4-1 本市市區公車客運站點路線圖缺損分布圖

圖 4.4-2 為客運業者各公車路線在評鑑指標「A.場站設施與服務」

評鑑項目的成績分佈圖。評鑑項目「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」，整體成績大致上皆得 2 分，其中東南客運有 1 輛公車路線得 1 分為最低分者；評鑑項目「A2 公車無脫班比例」，任一公車路線成績低於 2 分以下(不含 0 分)的客運業者有仁友客運、四方公司、豐榮客運，任一公車路線成績得 0 分的客運業者有和欣客運、東南客運、中鹿客運、台中客運、巨業交通、豐原客運；評鑑項目「A3 站牌資訊正確性」，任一公車路線成績低於 1 分以下的客運業者有中鹿客運、東南客運、建明客運、豐原客運；評鑑項目「A4 車外路線資訊正確性」，任一公車路線成績低於 1 分以下的客運業者有台中客運、豐原客運。

圖 4.4-3 為客運業者各公車路線在評鑑指標「B.運輸工具設備與安全」評鑑項目的成績分佈圖。評鑑項目「B1 車廂內環境及舒適度」，整體成績大致在 1.5 分以上，任一公車路線成績小於等於 1 分的客運業者有中鹿客運、台中客運、豐原客運、統聯客運；評鑑項目「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」，整體成績大致在 1.5 分以上，任一公車路線成績小於等於 1 分的客運業者有台中客運、豐原客運、統聯客運；評鑑項目「B3 下車鈴是否能夠正常使用」，整體成績大致皆在 1 分，巨業客運有 1 輛公車路線成績得 0.5 分為最低分者；評鑑項目「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」，整體成績傾向 2 分，客運業者中鹿客運、台中客運、四方客運、巨業客運、全航客運、豐原客運其各公車路線成績離散程度較大。評鑑項目「B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限」，整體成績大致皆在 1 分，豐原客運有 2 輛公車路線成績在 0.4 以下為最低分者；評鑑項目「B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器」，整體成績大致皆在 1 分，豐原客運有 1 輛公車路線得 0 分為最低分者；評鑑項目「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」，整體成績大致皆在 2 分。

圖 4.4-4 為客運業者各公車路線在評鑑指標「C.旅客服務品質與駕駛員管理」評鑑項目的成績分佈圖。評鑑項目「C1 駕駛員之服裝儀容」，任一公車路線成績小於等於 1 分的客運業者有東南客運、台中客運、豐原客運、建明客運，其中建明客運有 1 輛公車路線成績為 0 分；評鑑項目「C2 駕駛員行車期間之服務態度」，任一公車路線成

績小於等於 1 分的客運業者有全航客運、豐原客運；評鑑項目「C3 駕駛員行駛之安全性」，整體成績大致在 3 分以上，任一公車路線成績小於等於 2 分的客運業者有巨業交通、建明客運、台中客運、豐原客運；評鑑項目「C4 駕駛員行車期間之車內行為」，整體成績大致在 3 分以上，任一公車路線成績小於等於 2 分的客運業者有中鹿客運、巨業交通、建明客運、豐原客運；評鑑項目「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」，整體成績大致在 2.2 分以上；評鑑項目「C6 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」，整體成績大致在 0.6 分以上，任一公車路線成績得 0 分的客運業者有建明客運、豐原客運。

依據表 4.2-1 路線評鑑成績等第表繪製圖 4.4-5、圖 4.4-6、圖 4.4-7。

本案共評鑑 246 輛公車路線，其平均得分為 90.55 分。圖 4.4-8 以客運業者各路線評鑑得分離均差繪製，僅列出得分排名前後 30 名。各路線得分與整體平均得分差距愈大，則方柱長度愈長；差距愈小者，方柱長度愈短。

由圖可知，排名前 10 名為捷順交通(956)、總達客運(246)、豐原客運(253)、豐原客運(286)、豐原客運(289)、統聯客運(77)、中台灣客運(701)、捷順交通(920)、仁友客運(30)、統聯客運(63)；排名後 10 名為豐原客運(265)、中鹿客運(40)、台中客運(60)、建明客運(39)、豐原客運(271)、台中客運(49)、台中客運(69)、東南客運(7)、豐榮客運(48)、豐原客運(251)。

圖 4.4-9 以各客運業者評鑑指標平均成績繪製而成。

由圖可知，評鑑指標「A.場站設施與服務」，以總達客運 11 分為最高，統聯客運 10.67 分次之，平均成績 9 分以下的業者有東南客運 8.88 分、和欣客運 6 分。

評鑑指標「B.運輸工具設備與安全」，以捷順交通 26.53 分最高，四方客運 25.99 分次之，巨業交通 23.1 分為最低。

評鑑指標「C.旅客服務品質與駕駛員管理」，以和欣客運 25.06 分最高，仁友客運 24.53 分為次之，平均成績 21 分以下的業者為巨

業交通 20.71 分、建明客運 20.49 分。

評鑑指標「D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」，統聯客運 10.21 分為最高，仁友客運 10 分次之，平均成績 8 分以下的業者有建明客運 7.08 分、總達客運 6.42 分、東南客運 5.70 分。

評鑑指標「E.公司經營與管理」，中台灣客運、台中客運、豐原客運平均成績皆為 16.5 分為最高，巨業交通 15.67 分為次之，東南客運 10.83 分為最低者。

由表 4.4-1 及圖 4.4-7 可知，就整體而言，受評鑑的公車路線有 246 輛，其評鑑成績中位數為 91.25 分、平均值為 90.55 分，標準差為 4.98。

就受評鑑公車路線車輛數而言，豐原客運有 73 輛為最多，台中客運 54 輛次之，統聯客運 26 輛再次之，總達客運及苗栗客運僅有 1 輛。

就評鑑成績標準差而言，建明客運 8.42 為最高，豐榮客運 7.10 次之，而統聯客運 2.7 及中台灣客運 2.5 相較於整體而言較低。標準差表示離散程度，評鑑成績離散程度愈大，表示其各路線評鑑成績彼此差異較大，間接反映該業者各市區路線公車的服務品質較不穩定。

評鑑成績高於中位數的客運業者有總達客運(100 分)、統聯客運(94.38 分)、仁友客運(94.17 分)、中台灣客運(93.54 分)、捷順交通(93.43 分)、豐榮客運(92.50 分)。統聯客運、中台灣客運、捷順交通其第一四分位數皆高於整體評鑑成績的中位數，即 75% 以上的路線公車評鑑成績皆高於整體中位數。其中，以中台灣客運表現最好，受評鑑的公車路線 15 輛，其評鑑成績最小值即為整體中位數，且標準差 2.5 明顯低於整體標準差，表示該客運業者各市區路線公車評鑑成績彼此差異較小，且全部的路線公車評鑑成績皆高於整體中位數。

評鑑成績範圍較接近的業者有統聯客運、捷順交通、仁友客運。相較之下，以統聯客運評鑑成績較佳，因其中位數較高。就受評鑑路線車輛數而言，統聯客運為 26 輛、捷順交通為 7 輛、仁友客運為 5 輛，統聯客運與後兩者規模有明顯落差，統聯客運標準差 2.7 為三者

中表現最好者，表示該客運業者各市區路線公車評鑑成績彼此差異較小。

評鑑成績有離群值且低於整體中位數的業者有豐原客運、台中客運、中鹿客運、四方客運、巨業交通。在受評鑑公車路線車輛數方面，豐原客運 73 輛為所有受評鑑路線中最多者，台中客運 54 輛次之；中鹿客運、豐原客運、台中客運標準差皆在 5.1 左右，在五家業者之中相對而言較高。

評鑑成績第三四分位數低於整體中位數的業者有東南客運、巨業交通、和欣客運、苗栗客運，表示 75% 以上的路線公車評鑑成績皆低於整體中位數。其中以苗栗客運、和欣客運表示較差，其受評鑑的所有路線公車評鑑成績皆低於整體中位數。

表 4.4-1 客業者各路線評鑑成績描述性統計表

客運業者	路線數	最小值	第一四分位數	中位數	第三四分位數	最大值	平均值	標準差
中台灣客運	15	91.25	92.80	93.54	96.78	99.50	94.52	2.50
中鹿客運	18	73.75	86.03	89.39	92.35	97.50	88.75	5.19
仁友客運	5	88.13	88.75	94.17	94.25	98.58	92.78	4.35
台中客運	54	75.42	87.05	90.49	92.81	96.94	89.55	4.97
四方客運	9	82.50	90.00	90.50	91.67	95.50	90.38	3.45
巨業交通	14	81.25	87.66	90.25	91.25	93.75	89.18	3.60
全航客運	7	82.92	87.37	88.96	92.89	93.57	89.42	3.95
和欣客運	2	86.46	86.72	86.98	87.24	87.50	86.98	0.74
東南客運	7	80.16	83.44	89.58	90.29	95.42	87.52	5.34
建明客運	4	76.25	82.63	88.52	92.97	95.00	87.07	8.42
苗栗客運	1	87.81	87.81	87.81	87.81	87.81	87.81	-
捷順交通	7	88.75	93.29	93.43	97.42	100.00	94.80	3.85
統聯客運	26	87.92	92.48	94.38	95.39	99.58	94.06	2.70
總達客運	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	-
豐原客運	73	73.75	86.96	90.63	93.75	100.00	90.02	5.16
豐榮客運	3	81.25	86.88	92.50	93.44	94.38	89.38	7.10
<b>整體</b>	<b>246</b>	<b>73.75</b>	<b>87.84</b>	<b>91.25</b>	<b>93.75</b>	<b>100.00</b>	<b>90.55</b>	<b>4.98</b>

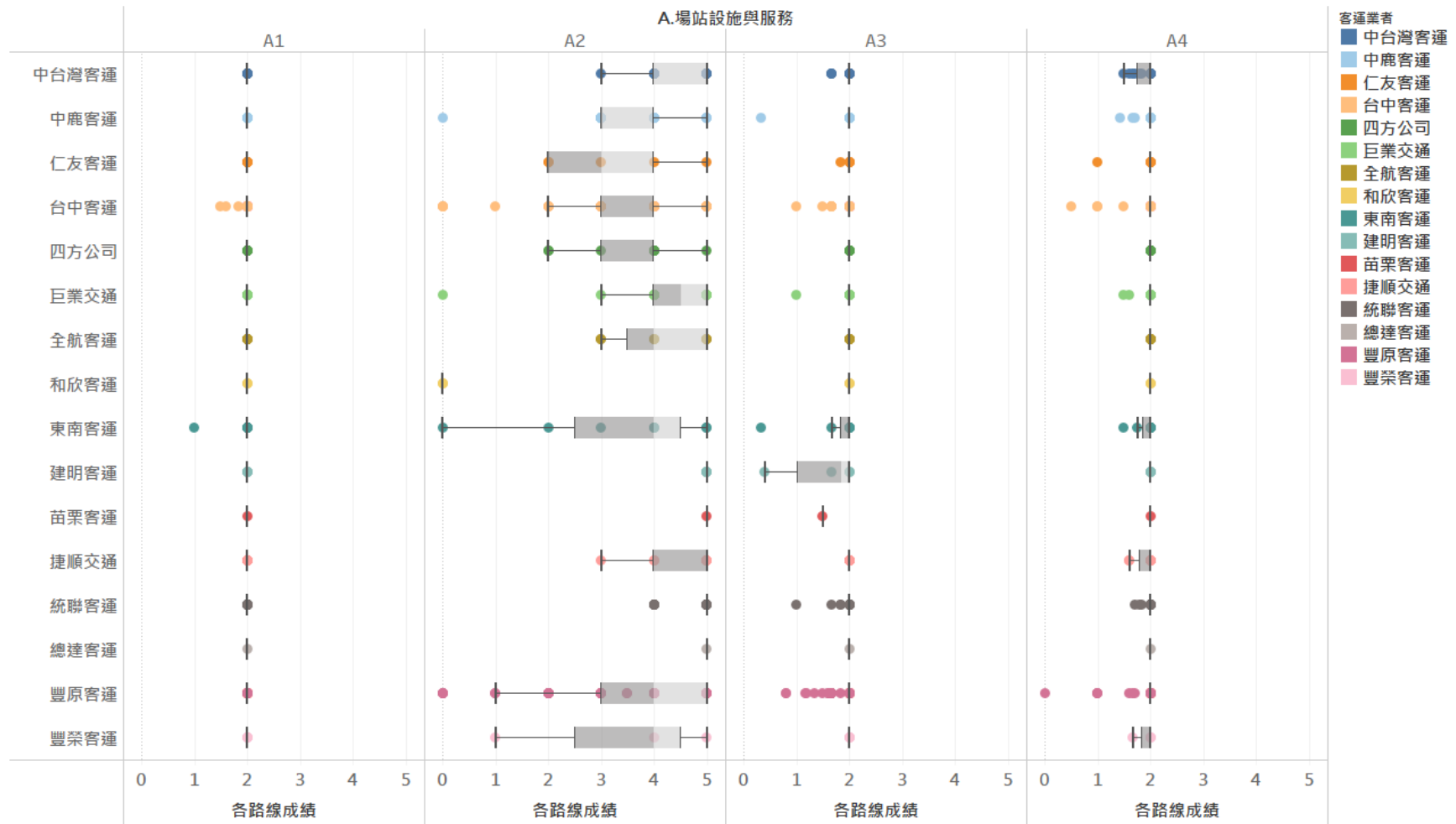


圖 4.4-2 評鑑指標 A：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖



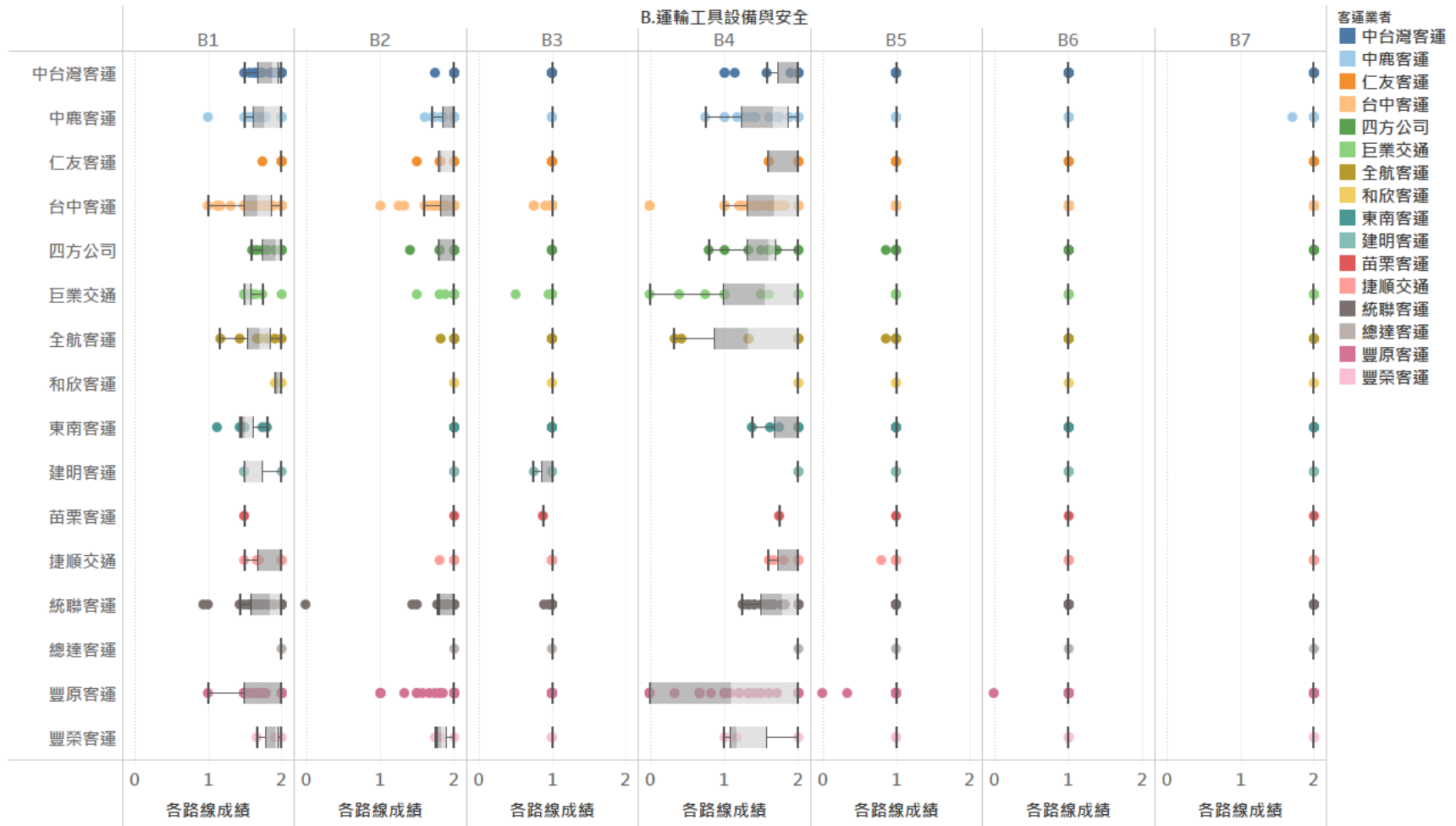


圖 4.4-3 評鑑指標 B：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖

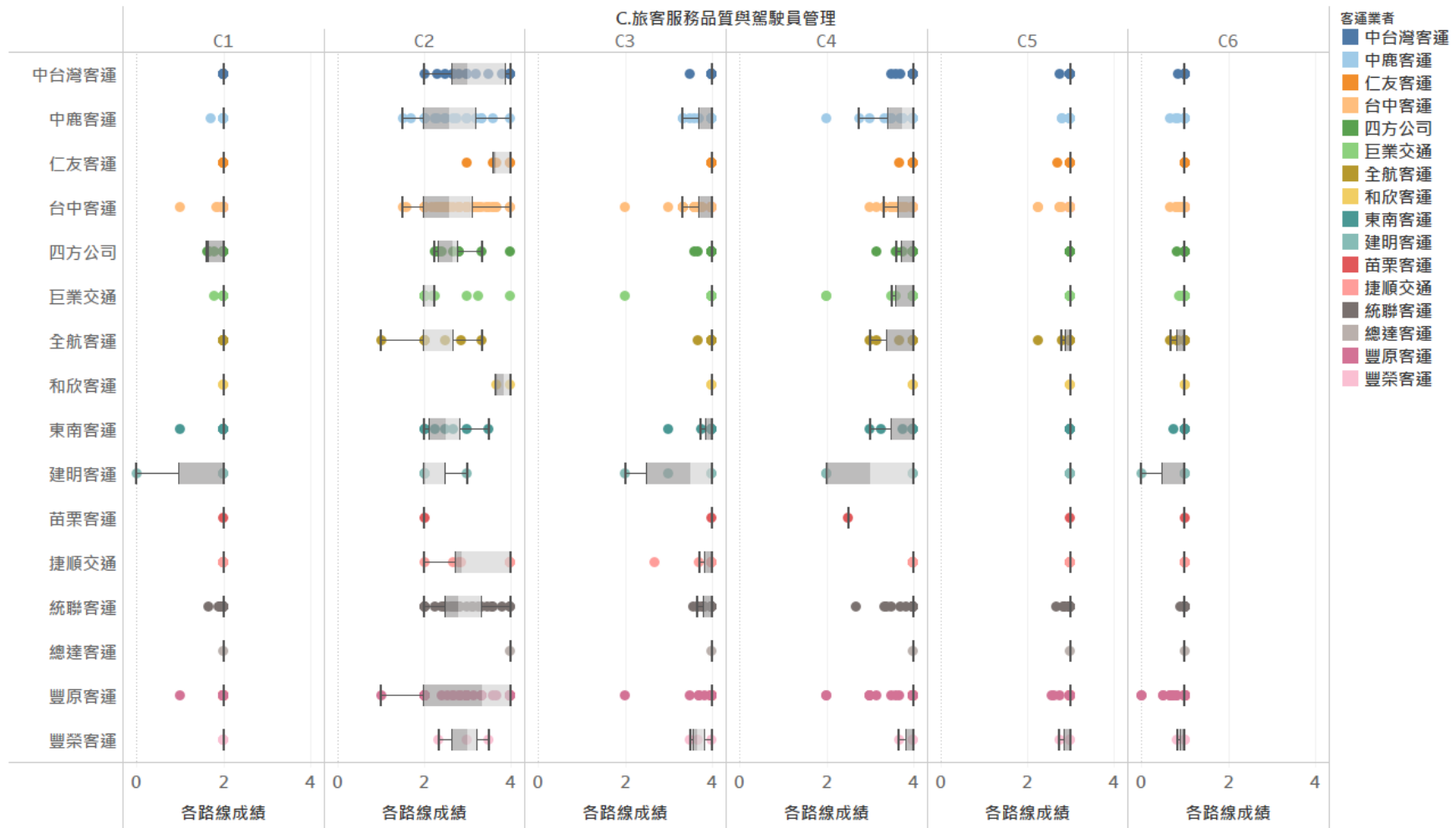


圖 4.4-4 評鑑指標 C：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖

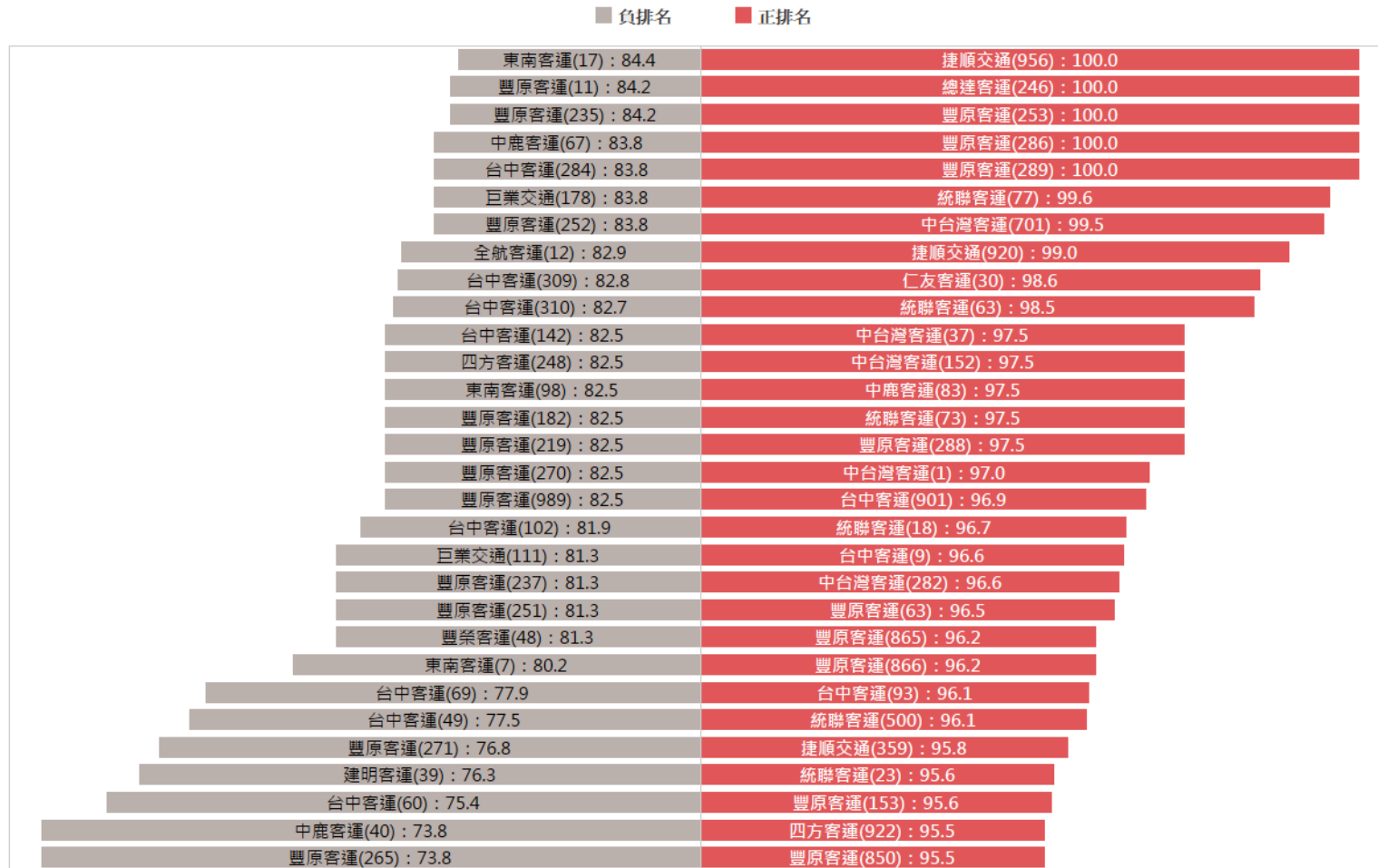


圖 4.4-5 各路線客運業者評鑑得分前後 30 名排名分布圖

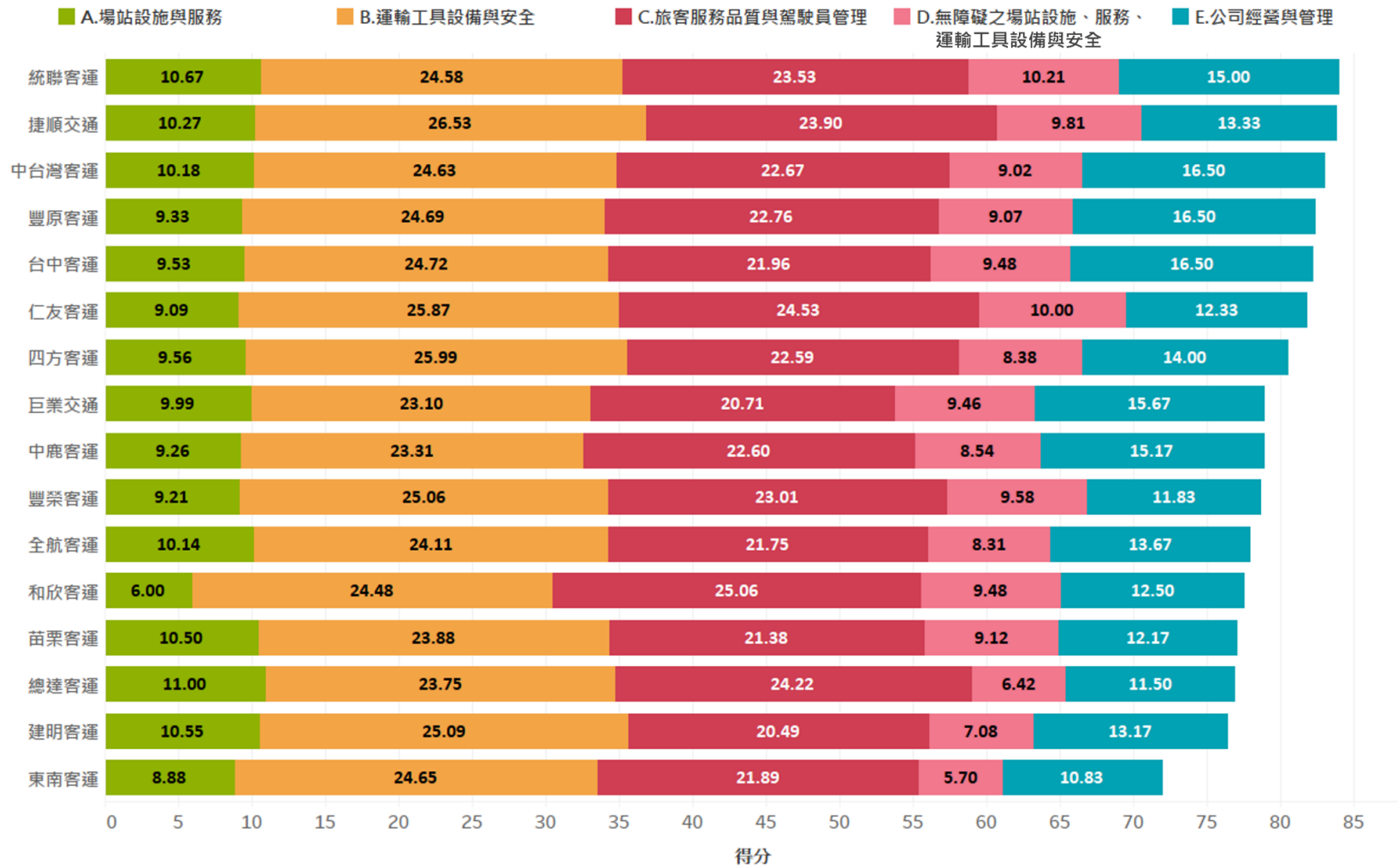


圖 4.4-6 各客運業者評鑑指標平均成績分布圖

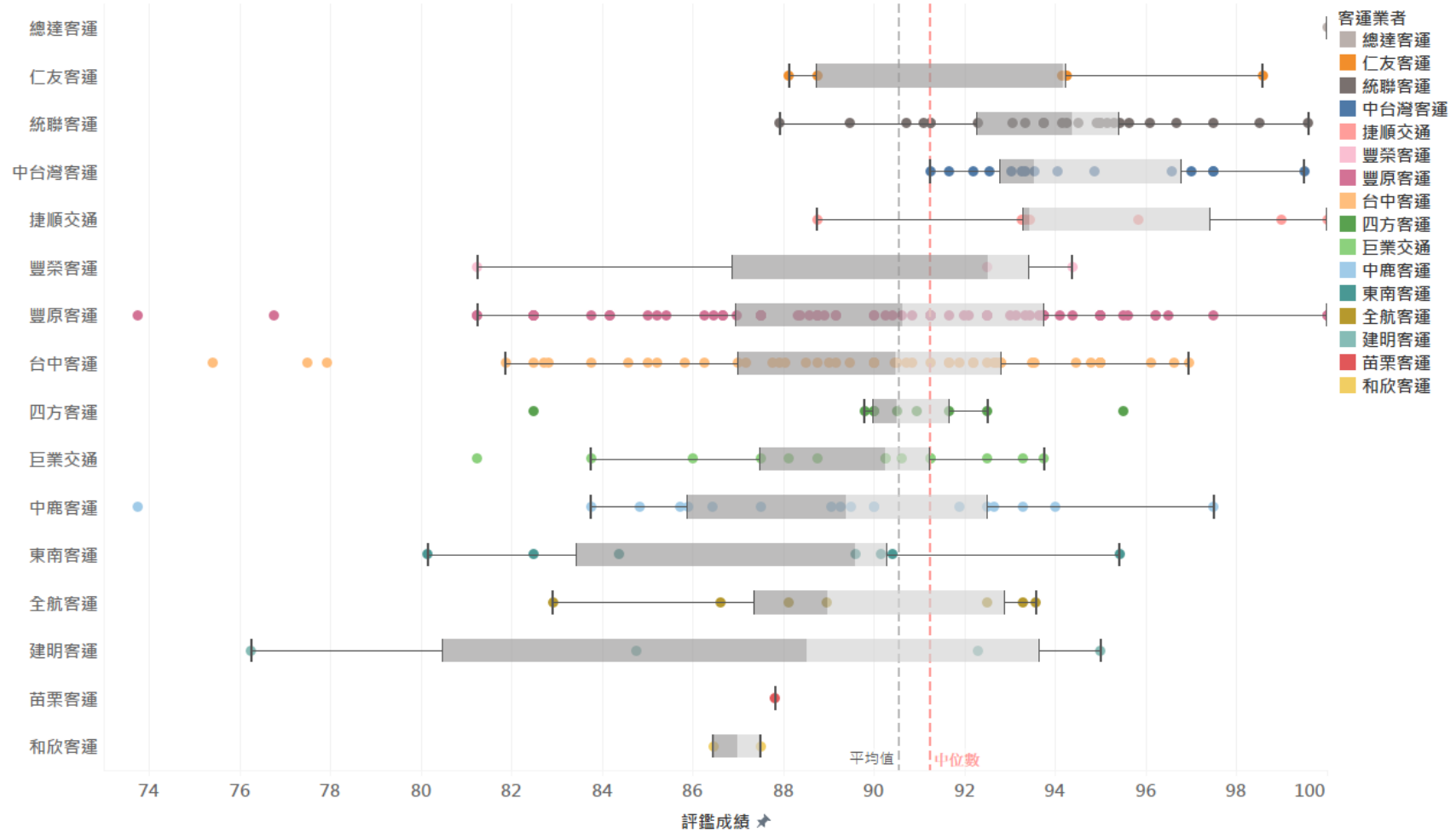


圖 4.4-7 客運業者各路線評鑑成績盒形圖

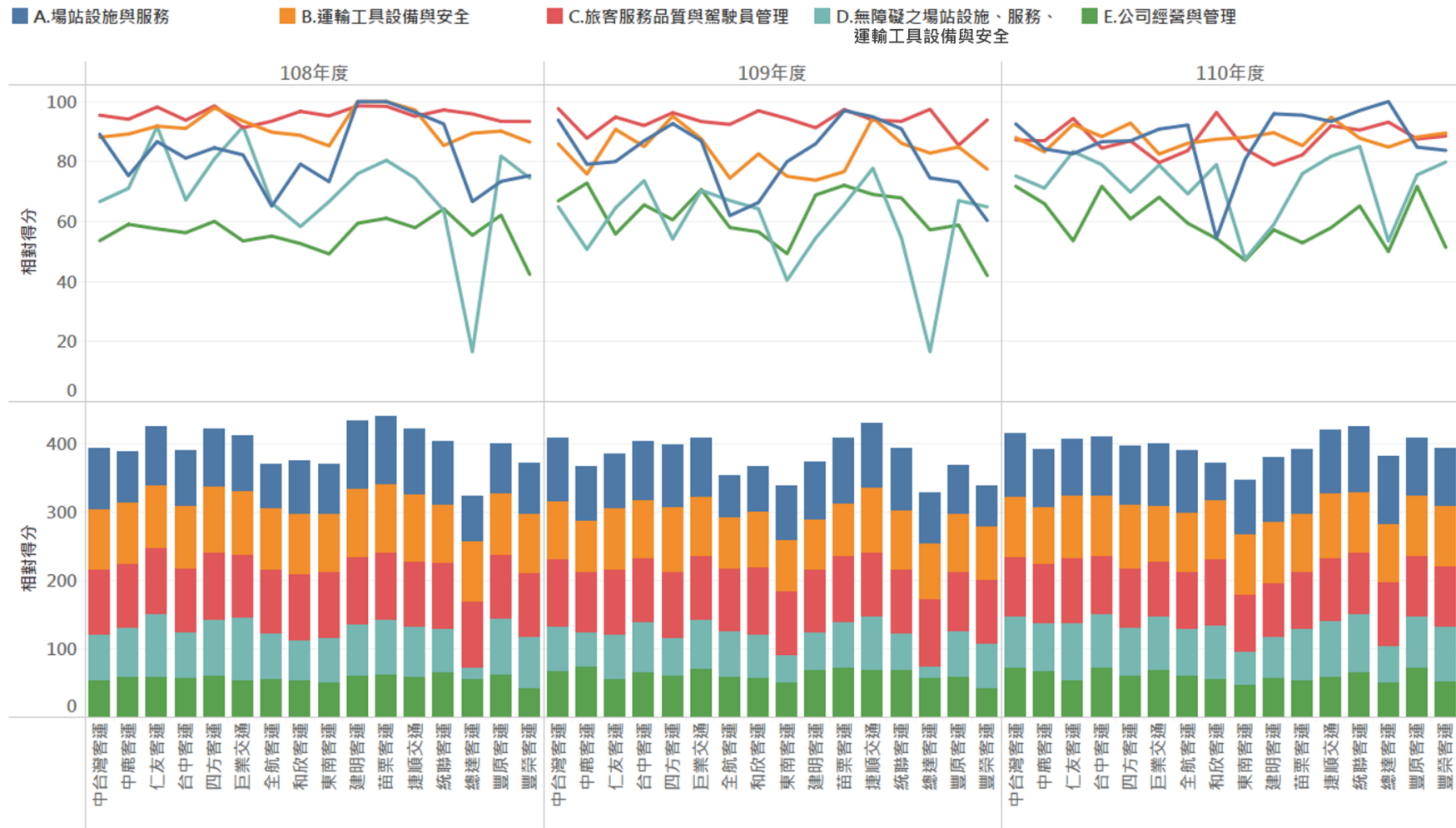


圖 4.4-8 近三年度評鑑項目成績比較

## 第五章 乘客問卷分析

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 376 份。本研究設計之問卷內容可分為二大部分，分別為服務及整體滿意度、乘客基本資料。

### 5.1 調查樣本結構分析

本節依受訪乘客基本資料(性別、年齡、教育程度、婚姻、平均所得、職業、居住地)，分別對其樣本結構進行分析，茲分析如下。

#### 5.1.1 性別基本資料分析

受訪乘客中，男性共 176 人佔 46.8%，女性共 200 人佔 53.2%。在本次調查中以女性受訪者佔多數(53.2%)。彙整如表 5.1-1、圖 5.1-1。

表 5.1-1 受訪乘客性別統計表

客運業者	項目	男性	女性	總計
中台灣客運	人數	13	9	22
	百分比	59.1%	40.9%	100.0%
中鹿客運	人數	14	8	22
	百分比	63.6%	36.4%	100.0%
仁友客運	人數	6	10	16
	百分比	37.5%	62.5%	100.0%
台中客運	人數	13	31	44
	百分比	29.5%	70.5%	100.0%
四方公司	人數	13	3	16
	百分比	81.3%	18.8%	100.0%
巨業交通	人數	22	22	44
	百分比	50.0%	50.0%	100.0%
全航客運	人數	21	23	44
	百分比	47.7%	52.3%	100.0%
和欣客運	人數	10	6	16
	百分比	62.5%	37.5%	100.0%
東南客運	人數	6	10	16
	百分比	37.5%	62.5%	100.0%

建明客運	人數	3	2	5
	百分比	60.0%	40.0%	100.0%
苗栗客運	人數	9	7	16
	百分比	56.3%	43.8%	100.0%
捷順交通	人數	8	14	22
	百分比	36.4%	63.6%	100.0%
統聯客運	人數	20	24	44
	百分比	45.5%	54.5%	100.0%
總達客運	人數	2	3	5
	百分比	40.0%	60.0%	100.0%
豐原客運	人數	7	15	22
	百分比	31.8%	68.2%	100.0%
豐榮客運	人數	9	13	22
	百分比	40.9%	59.1%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>176</b>	<b>200</b>	<b>376</b>
	<b>百分比</b>	<b>46.8%</b>	<b>53.2%</b>	<b>100.0%</b>

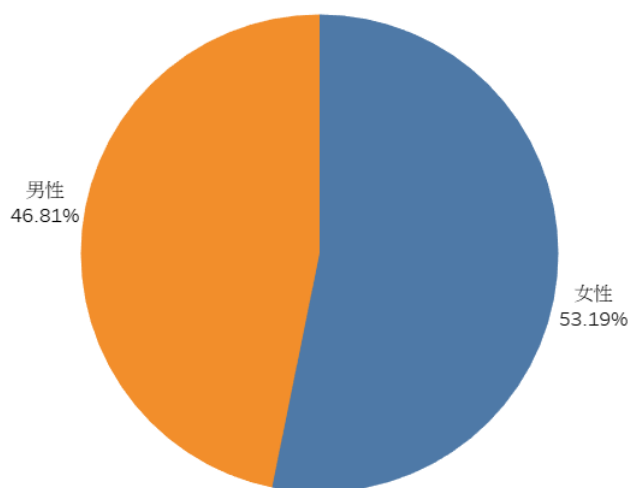


圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖

### 5.1.2 年齡基本資料分析

受訪乘客中，12-17 歲共 52 人佔 13.8%，18-24 歲共 104 人佔 27.7%，25-30 歲共 43 人佔 11.4%，31-40 歲共 42 人佔 11.2%，41-50 歲共 34 人佔 9.0%，51-60 歲共 41 人佔 10.9%，61-64 歲共 11 人佔 2.9%，65 歲以上共 49 人佔 13.0%，65 歲(含)以上共 49 人佔 13.0%。其中以 18-24 歲為最多(27.7%)；12-17 歲次之(13.8%)；65 歲以上再次之(13.0%)，彙整如表 5.1-2、圖 5.1-2。



表 5.1-2 受訪乘客年齡統計表

客運業者	項目	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	65歲 (含)以上	合計
中台灣客運	人數	5	7	3	0	0	2	1	4	22
	百分比	22.7%	31.8%	13.6%	0.0%	0.0%	9.1%	4.5%	18.2%	100.0%
中鹿客運	人數	3	3	2	1	1	1	1	10	22
	百分比	13.6%	13.6%	9.1%	4.5%	4.5%	4.5%	4.5%	45.5%	100.0%
仁友客運	人數	0	0	1	7	4	4	0	0	16
	百分比	0.0%	0.0%	6.3%	43.8%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
台中客運	人數	15	11	2	3	1	5	1	6	44
	百分比	35.1%	25.0%	4.5%	6.8%	2.3%	11.4%	2.3%	13.6%	100.0%
四方公司	人數	2	2	3	5	2	1	1	0	16
	百分比	12.5%	12.5%	18.8%	31.3%	12.5%	6.3%	6.3%	0.0%	100.0%
巨業交通	人數	5	18	9	4	0	4	0	4	44
	百分比	11.4%	40.9%	20.5%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	100.0%
全航客運	人數	4	16	5	1	6	3	1	8	44
	百分比	9.1%	36.4%	11.4%	2.3%	13.6%	6.8%	2.3%	18.2%	100.0%
和欣客運	人數	0	2	2	4	5	3	0	0	16
	百分比	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%	31.3%	18.8%	0.0%	0.0%	100.0%
東南客運	人數	1	3	5	1	1	1	2	2	16
	百分比	6.3%	18.8%	31.3%	6.3%	6.3%	6.3%	12.5%	12.5%	100.0%
建明客運	人數	0	2	1	2	0	0	0	0	5
	百分比	0.0%	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
苗栗客運	人數	0	0	2	3	7	3	1	0	16
	百分比	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	43.8%	18.8%	6.3%	0.0%	100.0%
捷順交通	人數	3	10	1	1	2	2	2	1	22
	百分比	13.6%	45.5%	4.5%	4.5%	9.1%	9.1%	9.1%	4.5%	100.0%
統聯客運	人數	9	15	6	2	0	6	1	5	44
	百分比	20.5%	35.1%	13.6%	4.5%	0.0%	13.6%	2.3%	11.4%	100.0%
總達客運	人數	0	0	0	4	1	0	0	0	5
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	2	6	0	2	3	2	0	7	22
	百分比	9.1%	27.3%	0.0%	9.1%	13.6%	9.1%	0.0%	31.8%	100.0%
豐榮客運	人數	3	9	1	2	1	4	0	2	22
	百分比	13.6%	40.9%	4.5%	9.1%	4.5%	18.2%	0.0%	9.1%	100.0%
整體	人數	52	104	43	42	34	41	11	49	376
	百分比	13.8%	27.7%	11.4%	11.2%	9.0%	10.9%	2.9%	13.0%	100.0%

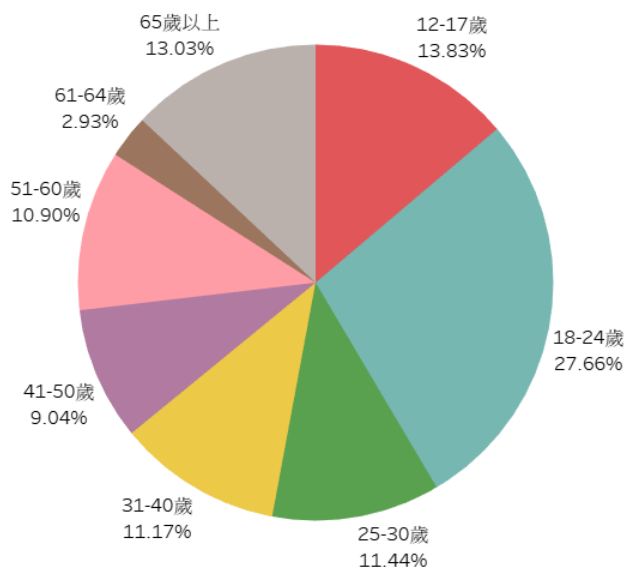


圖 5.1-2 受訪乘客年齡分佈圖

### 5.1.3 教育程度基本資料分析

受訪乘客中，國小及以下共 14 人佔 3.7%，國(初)中共 24 人佔 6.4%，高中職共 123 人佔 32.7%，大專共 187 人佔 49.7%，研究所及以上共 28 人佔 7.4%。其中以大專為最多(49.7%)；高中職次之(32.7%)，彙整如表 5.1-3、圖 5.1-3。

表 5.1-3 受訪乘客教育程度統計表

客運業者	項目	國小 及以下	國(初)中	高中職	大專	研究所 及以上	合計
中台灣客運	人數	1	3	9	8	1	22
	百分比	4.5%	13.6%	40.9%	36.4%	4.5%	100.0%
中鹿客運	人數	3	3	8	6	2	22
	百分比	13.6%	13.6%	36.4%	27.3%	9.1%	100.0%
仁友客運	人數	0	0	1	14	1	16
	百分比	0.0%	0.0%	6.3%	87.5%	6.3%	100.0%
台中客運	人數	2	4	22	14	2	44
	百分比	4.5%	9.1%	50.0%	31.8%	4.5%	100.0%
四方公司	人數	0	2	2	11	1	16
	百分比	0.0%	12.5%	12.5%	68.8%	6.3%	100.0%
巨業交通	人數	2	1	10	26	5	44
	百分比	4.5%	2.3%	22.7%	59.1%	11.4%	100.0%
全航客運	人數	2	2	15	22	3	44
	百分比	4.5%	4.5%	35.1%	50.0%	6.8%	100.0%

和欣客運	人數	0	0	1	11	4	16
	百分比	0.0%	0.0%	6.3%	68.8%	25.0%	100.0%
東南客運	人數	1	2	4	9	0	16
	百分比	6.3%	12.5%	25.0%	56.3%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	0	0	0	5	0	5
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
苗栗客運	人數	0	1	0	12	3	16
	百分比	0.0%	6.3%	0.0%	75.0%	18.8%	100.0%
捷順交通	人數	0	1	13	8	0	22
	百分比	0.0%	4.5%	59.1%	36.4%	0.0%	100.0%
統聯客運	人數	1	0	25	15	3	44
	百分比	2.3%	0.0%	56.8%	35.1%	6.8%	100.0%
總達客運	人數	0	0	0	5	0	5
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	1	3	4	12	2	22
	百分比	4.5%	13.6%	18.2%	54.5%	9.1%	100.0%
豐榮客運	人數	1	2	9	9	1	22
	百分比	4.5%	9.1%	40.9%	40.9%	4.5%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>123</b>	<b>187</b>	<b>28</b>	<b>376</b>
	<b>百分比</b>	<b>3.7%</b>	<b>6.4%</b>	<b>32.7%</b>	<b>49.7%</b>	<b>7.4%</b>	<b>100.0%</b>

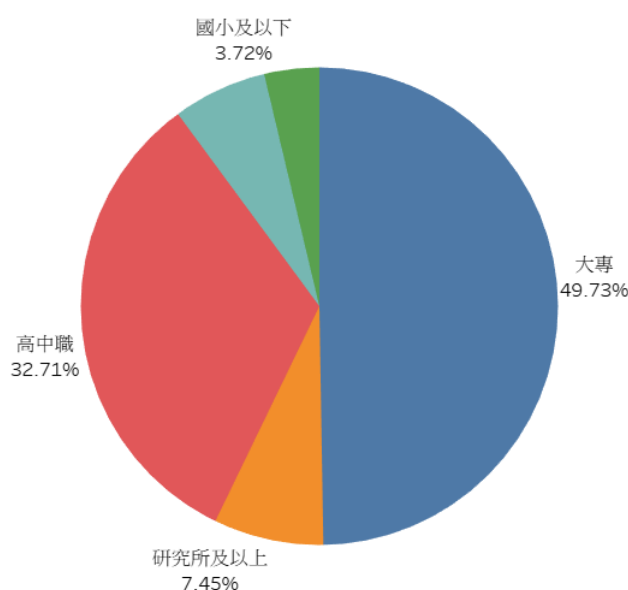


圖 5.1-3 受訪乘客教育程度分佈圖

#### 5.1.4 婚姻狀態基本資料分析

受訪乘客中，已婚共 124 人佔 33.0%，未婚共 252 人佔 67.0%。在本次調查中以未婚受訪者佔多數(67.0%)，彙整如表 5.1-4、圖

## 5.1-4。

表 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態統計表

客運業者	項目	已婚	未婚	合計
中台灣客運	人數	7	15	22
	百分比	31.8%	68.2%	100.0%
中鹿客運	人數	12	10	22
	百分比	54.5%	45.5%	100.0%
仁友客運	人數	6	10	16
	百分比	37.5%	62.5%	100.0%
台中客運	人數	11	33	44
	百分比	25.0%	75.0%	100.0%
四方公司	人數	4	12	16
	百分比	25.0%	75.0%	100.0%
巨業交通	人數	7	37	44
	百分比	15.9%	85.1%	100.0%
全航客運	人數	17	27	44
	百分比	38.6%	61.4%	100.0%
和欣客運	人數	7	9	16
	百分比	43.8%	56.3%	100.0%
東南客運	人數	7	9	16
	百分比	43.8%	56.3%	100.0%
建明客運	人數	0	5	5
	百分比	0.0%	100.0%	100.0%
苗栗客運	人數	11	5	16
	百分比	68.8%	31.3%	100.0%
捷順交通	人數	7	15	22
	百分比	31.8%	68.2%	100.0%
統聯客運	人數	9	35	44
	百分比	20.5%	79.5%	100.0%
總達客運	人數	3	2	5
	百分比	60.0%	40.0%	100.0%
豐原客運	人數	9	13	22
	百分比	40.9%	59.1%	100.0%
豐榮客運	人數	7	15	22
	百分比	31.8%	68.2%	100.0%
整體	人數	124	252	376
	百分比	33.0%	67.0%	100.0%

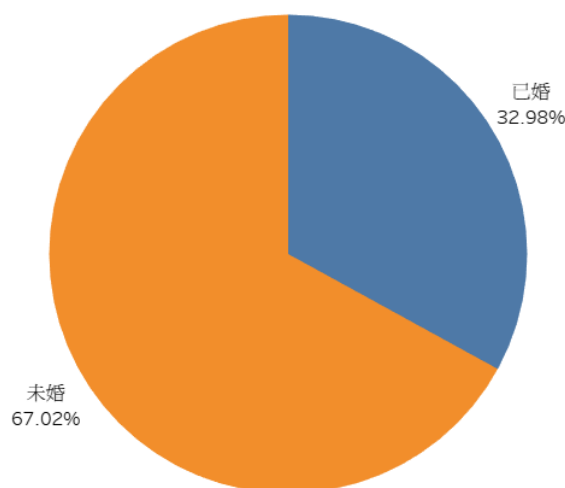


圖 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態分佈圖

### 5.1.5 平均所得基本資料分析

受訪乘客中，2 萬以下共 214 人佔 56.9%，2 萬~未滿 4 萬者共 68 人佔 18.1%，4 萬~未滿 6 萬者共 85 人佔 22.6%，6 萬以上者共 9 人佔 2.4%。其中以 2 萬以下最多(56.9%)；4 萬~未滿 6 萬次之(22.6%)；2 萬~未滿 4 萬再次之(18.1%)，彙整如表 5.1-5、圖 5.1-5。

表 5.1-5 受訪乘客平均所得統計表

客運業者	項目	2 萬以下	2 萬-未滿 4 萬	4 萬-未滿 6 萬	6 萬以上	合計
中台灣客運	人數	14	7	0	1	22
	百分比	63.6%	31.8%	0.0%	4.5%	100.0%
中鹿客運	人數	18	1	2	1	22
	百分比	81.8%	4.5%	9.1%	4.5%	100.0%
仁友客運	人數	0	1	15	0	16
	百分比	0.0%	6.3%	93.8%	0.0%	100.0%
台中客運	人數	34	7	3	0	44
	百分比	77.3%	15.9%	6.8%	0.0%	100.0%
四方公司	人數	6	4	4	2	16
	百分比	37.5%	25.0%	25.0%	12.5%	100.0%
巨業交通	人數	27	9	7	1	44
	百分比	61.4%	20.5%	15.9%	2.3%	100.0%
全航客運	人數	24	7	11	2	44
	百分比	54.5%	15.9%	25.0%	4.5%	100.0%
和欣客運	人數	1	1	13	1	16
	百分比	6.3%	6.3%	81.3%	6.3%	100.0%
東南客運	人數	9	4	3	0	16

	百分比	56.3%	25.0%	18.8%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	2	2	1	0	5
	百分比	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	100.0%
苗栗客運	人數	1	2	13	0	16
	百分比	6.3%	12.5%	81.3%	0.0%	100.0%
捷順交通	人數	17	4	1	0	22
	百分比	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	100.0%
統聯客運	人數	33	9	1	1	44
	百分比	75.0%	20.5%	2.3%	2.3%	100.0%
總達客運	人數	0	1	4	0	5
	百分比	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	15	4	3	0	22
	百分比	68.2%	18.2%	13.6%	0.0%	100.0%
豐榮客運	人數	13	5	4	0	22
	百分比	59.1%	22.7%	18.2%	0.0%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>214</b>	<b>68</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>376</b>
	<b>百分比</b>	<b>56.9%</b>	<b>18.1%</b>	<b>22.6%</b>	<b>2.4%</b>	<b>100.0%</b>

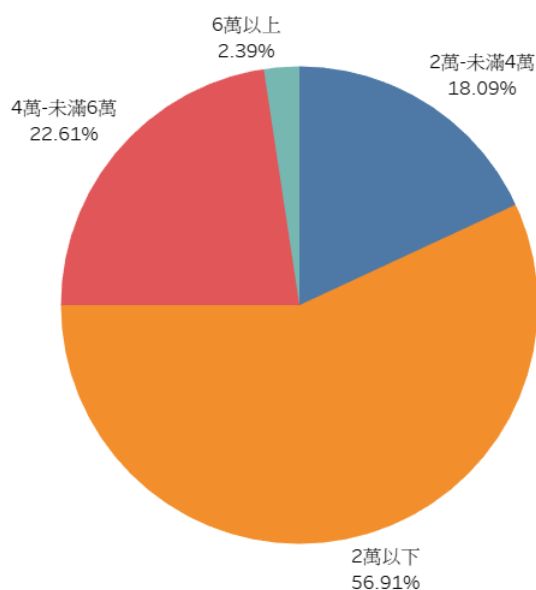


圖 5.1-5 受訪乘客平均所得分佈圖

### 5.1.6 職業基本資料分析

受訪乘客中，軍公教人員共 27 人佔 7.2%，學生共 139 人佔 37.0%，工業生產人員共 14 人佔 3.7%，商業生產人員共 79 人佔 21.0%，待業或退休共 76 人佔 20.2%，其他共 41 人佔 10.9%。在本次調查中受訪者以學生佔多數(37.0%)；商業生產人員次之(21.0%)；待業或退休再次之(20.2%)，彙整如表 5.1-6、圖 5.1-6。

表 5.1-6 受訪乘客職業統計表

客運業者	項目	軍公教	學生	農	工	商	待業 或退休	其他	合計
中台灣客運	人數	1	9	0	0	2	7	3	22
	百分比	4.5%	40.9%	0.0%	0.0%	9.1%	31.8%	13.6%	100.0%
中鹿客運	人數	0	6	0	1	1	12	2	22
	百分比	0.0%	27.3%	0.0%	4.5%	4.5%	54.5%	9.1%	100.0%
仁友客運	人數	5	0	0	0	10	0	1	16
	百分比	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	62.5%	0.0%	6.3%	100.0%
台中客運	人數	1	26	0	0	3	9	5	44
	百分比	2.3%	59.1%	0.0%	0.0%	6.8%	20.5%	11.4%	100.0%
四方公司	人數	3	3	0	0	7	2	1	16
	百分比	18.8%	18.8%	0.0%	0.0%	43.8%	12.5%	6.3%	100.0%
巨業交通	人數	2	22	0	2	4	6	8	44
	百分比	4.5%	50.0%	0.0%	4.5%	9.1%	13.6%	18.2%	100.0%
全航客運	人數	5	14	0	3	8	11	3	44
	百分比	11.4%	31.8%	0.0%	6.8%	18.2%	25.0%	6.8%	100.0%
和欣客運	人數	2	1	0	0	11	0	2	16
	百分比	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	68.8%	0.0%	12.5%	100.0%
東南客運	人數	1	3	0	3	1	6	2	16
	百分比	6.3%	18.8%	0.0%	18.8%	6.3%	37.5%	12.5%	100.0%
建明客運	人數	0	2	0	0	3	0	0	5
	百分比	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	100.0%
苗栗客運	人數	3	0	0	0	9	1	3	16
	百分比	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	56.3%	6.3%	18.8%	100.0%
捷順交通	人數	0	13	0	1	4	2	2	22
	百分比	0.0%	59.1%	0.0%	4.5%	18.2%	9.1%	9.1%	100.0%
統聯客運	人數	1	23	0	2	4	9	5	44
	百分比	2.3%	52.3%	0.0%	4.5%	9.1%	20.5%	11.4%	100.0%
總達客運	人數	0	0	0	0	5	0	0	5
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	2	7	0	1	3	8	1	22
	百分比	9.1%	31.8%	0.0%	4.5%	13.6%	36.4%	4.5%	100.0%
豐榮客運	人數	1	10	0	1	4	3	3	22
	百分比	4.5%	45.5%	0.0%	4.5%	18.2%	13.6%	13.6%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>27</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>79</b>	<b>76</b>	<b>41</b>	<b>376</b>
	<b>百分比</b>	<b>7.2%</b>	<b>37.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>3.7%</b>	<b>21.0%</b>	<b>20.2%</b>	<b>10.9%</b>	<b>100.0%</b>

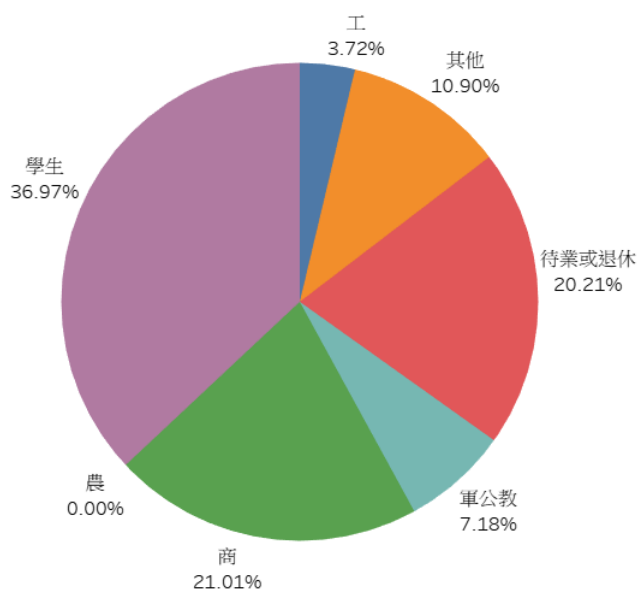


圖 5.1-6 受訪乘客職業分佈圖

### 5.1.7 居住地基本資料分析

受訪乘客中，居住在臺中市共 344 人佔 91.5%，不居住在臺中市共 32 人佔 8.5%。彙整如表 5.1-7、圖 5.1-7。

表 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市統計表

客運業者	項目	是	否	合計
中台灣客運	人數	19	3	22
	百分比	86.4%	13.6%	100.0%
中鹿客運	人數	21	1	22
	百分比	95.5%	4.5%	100.0%
仁友客運	人數	16	0	16
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
台中客運	人數	40	4	44
	百分比	90.9%	9.1%	100.0%
四方公司	人數	16	0	16
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
巨業交通	人數	39	5	44
	百分比	88.6%	11.4%	100.0%
全航客運	人數	41	3	44
	百分比	93.2%	6.8%	100.0%
和欣客運	人數	14	2	16
	百分比	87.5%	12.5%	100.0%
東南客運	人數	16	0	16
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	3	2	5
	百分比	60.0%	40.0%	100.0%
苗栗客運	人數	13	3	16



	百分比	81.3%	18.8%	100.0%
捷順交通	人數	21	1	22
	百分比	95.5%	4.5%	100.0%
統聯客運	人數	38	6	44
	百分比	86.4%	13.6%	100.0%
總達客運	人數	5	0	5
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	20	2	22
	百分比	90.9%	9.1%	100.0%
豐榮客運	人數	22	0	22
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>344</b>	<b>32</b>	<b>376</b>
	<b>百分比</b>	<b>91.5%</b>	<b>8.5%</b>	<b>100.0%</b>

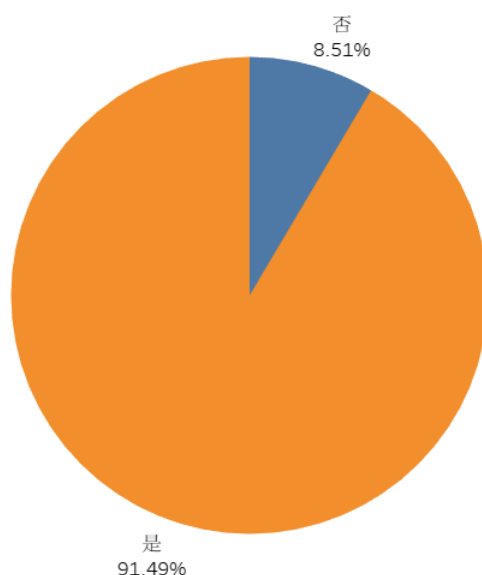


圖 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市分佈圖

### 5.1.8 居住地基本資料分析

受訪乘客中，中區共 14 人佔 3.7%，東區共 30 人佔 8.0%，西區共 17 人佔 4.5%，南區共 17 人佔 4.5%，北區共 29 人佔 7.7%，西屯區共 51 人佔 13.6%，南屯區共 9 人佔 2.4%，北屯區共 26 人佔 6.9%，豐原區共 31 人佔 8.2%，大甲區共 15 人佔 4.0%，清水區共 4 人佔 1.1%，沙鹿區共 9 人佔 2.4%，梧棲區共 5 人佔 1.3%，后里區共 2 人佔 0.5%，神岡區共 8 人佔 2.1%，潭子區共 11 人佔 2.9%，大雅區共 25 人佔 6.6%，新社區共 1 人佔 0.3%，烏日區共 9 人佔 2.4%，

龍井區共 7 人佔 1.9%，霧峰區共 3 人佔 0.8%，太平區共 13 人佔 3.5%，大里區共 8 人佔 2.1%，其他共 32 人佔 8.5%，彙整如表 5.1-8。

在本次調查中以居住在西屯區的受訪者佔最多(13.6%)；居住在其他地區、豐原區、東區次之，分別佔整體受訪者約 8%；居住在北區、北屯區、大雅區再次之，分別佔整體受訪者約 7%；而本次調查中，東勢區、石岡區、外埔區、大安區、大肚區、和平區則無受訪者。

表 5.1-8 受訪乘客居住地統計表

客運業者	項目	中區	東區	西區	南區	北區	西屯	南屯	北屯	豐原	東勢	大甲	清水	沙鹿	梧棲	后里	神岡	潭子	大雅	新社	石岡	外埔	大安	烏日	大肚	龍井	霧峰	太平	大里	和平	其他	總計	
中台灣客運	人數	0	4	0	3	3	2	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	22	
	百分比	0.0%	18.2%	0.0%	13.6%	13.6%	9.1%	0.0%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	13.6%	100.0%	
中鹿客運	人數	1	1	1	5	2	1	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	22	
	百分比	4.5%	4.5%	4.5%	22.7%	9.1%	4.5%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	100.0%	
仁友客運	人數	0	3	2	0	2	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	16	
	百分比	0.0%	18.8%	12.5%	0.0%	12.5%	18.8%	18.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
台中客運	人數	0	3	1	1	8	5	2	4	0	0	0	1	3	2	0	1	2	5	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	44	
	百分比	0.0%	6.8%	2.3%	2.3%	18.2%	11.4%	4.5%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	6.8%	4.5%	0.0%	2.3%	4.5%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%	
四方公司	人數	0	3	0	0	1	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	16	
	百分比	0.0%	18.8%	0.0%	0.0%	6.3%	31.3%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
巨業交通	人數	4	1	3	2	4	9	1	2	3	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	5	44
	百分比	9.1%	2.3%	6.8%	4.5%	9.1%	20.5%	2.3%	4.5%	6.8%	0.0%	0.0%	2.3%	2.3%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	9.1%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	11.4%	100.0%
全航客運	人數	1	3	2	4	5	4	0	10	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4	2	0	3	44	
	百分比	2.3%	6.8%	4.5%	9.1%	11.4%	9.1%	0.0%	22.7%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	9.1%	4.5%	0.0%	6.8%	100.0%	
和欣客運	人數	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	16
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	100.0%
東南客運	人數	0	2	1	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	16	
	百分比	0.0%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	25.0%	6.3%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	100.0%
苗栗客運	人數	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	16
	百分比	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	68.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	100.0%
捷順交通	人數	1	1	0	0	0	1	0	0	11	0	0	0	0	0	1	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22
	百分比	4.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	9.1%	4.5%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
統聯客運	人數	4	3	5	1	3	2	1	0	3	0	1	1	2	1	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	6	44	
	百分比	9.1%	6.8%	11.4%	2.3%	6.8%	4.5%	2.3%	0.0%	6.8%	0.0%	2.3%	2.3%	4.5%	2.3%	2.3%	0.0%	2.3%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	2.3%	4.5%	0.0%	13.6%	100.0%	
總達客運	人數	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	
	百分比	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	0	5	0	0	1	1	1	1	3	0	0	1	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	22
	百分比	0.0%	22.7%	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	4.5%	4.5%	13.6%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	13.6%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	100.0%	
豐榮客運	人數	1	0	2	1	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	百分比	4.5%	0.0%	9.1%	4.5%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%	4.5%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
整體	人數	14	30	17	17	29	51	9	26	31	0	15	4	9	5	2	8	11	25	1	0	0	0	9	0	7	3	13	8	0	32	376	
	百分比	3.7%	8.0%	4.5%	4.5%	7.7%	13.6%	2.4%	6.9%	8.2%	0.0%	4.0%	1.1%	2.4%	1.3%	0.5%	2.1%	2.9%	6.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	1.9%	0.8%	3.5%	2.1%	0.0%	8.5%	100%	

## 5.2 受訪乘客滿意度分析

本研究調查裡，滿意度問項以李克特量表進行問卷項目之設計，採李克特五點量表計分，乘客實際感受滿意程度之問項從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別給予 4、3、2、1、0 分等距的分數，在本研究另新增一問項「沒意見」於資料分析時留用參考，其分數給予 0 分。分數越高，表示對本市市區公車服務品質期望與滿意程度愈高；反之，分數越低，表示對本市市區公車服務品質期望與滿意程度愈低。受訪乘客依問卷項目回答問題，在滿意度量表上選擇較合適的尺度。本章節將對受訪乘客之服務滿意度及整體滿意度進行描述性統計分析。

### 5.2.1 服務滿意度及整體滿意度

在服務滿意度題組裡，受訪乘客對於「車輛設備完善程度」看法，表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)約佔 80.1%，只有 1.9%表示「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)；對於「駕駛者服裝儀容整潔程度」看法，表示「傾向滿意」約佔 78.2%，沒有「傾向不滿意」的看法；對於「車輛內外保持整潔程度」看法，表示「傾向滿意」約佔 81.4%，只有 0.8%表示「傾向不滿意」；對於「公車準點滿意度」看法，表示「傾向滿意」約佔 69.9%，只有 5.1%表示「傾向不滿意」；對於「公司提供資訊完善程度」看法，表示「傾向滿意」約佔 69.1%，只有 1.1%表示「傾向不滿意」；對於「駕駛樂意幫助乘客」看法，表示「傾向滿意」約佔 63.8%，只有 3.5%表示「傾向不滿意」；對於「駕駛行為感到安心」看法，表示「傾向滿意」約佔 69.7%，只有 4.5%表示「傾向不滿意」；對於「駕駛禮貌」看法，表示「傾向滿意」約佔 67.0%，只有 3.7%表示「傾向不滿意」；對於「公司排班時間能符合需求」看法，表示「傾向滿意」約佔 62.5%，只有 8.2%表示「傾向不滿意」。

就整體而言，「傾向滿意」佔比較高的題目有：題 3「駕駛者服裝儀

容整潔程度」、題 1「車輛設備完善程度」、題 2「車輛內外保持整潔程度」，傾向滿意皆達到 80.0%左右；而「傾向不滿意」佔比較高的題目為：題 9「公司排班時間能符合需求」佔比 8.3%為最高，其次為題 4「公車準點滿意度」(5.1%)，再次之為題 7「駕駛行為感到安心」(4.5%)。

在服務滿意度題組裡，受訪乘客對於「該路線整體滿意度」看法，表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)約佔 81.1%，只有 0.3%表示「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)，彙整如表 5.2-1、圖 5.2-1

表 5.2-1 受訪乘客對本市市區公車服務品質之服務滿意度統計表

題目	項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	合計
<b>服務滿意度</b>								
1.您對於車輛設備完善程度感到	人數	45	256	67	5	2	1	<b>376</b>
	百分比	12.0%	68.1%	17.8%	1.3%	0.5%	0.3%	<b>100.0%</b>
2.您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	人數	83	211	61	0	0	21	<b>376</b>
	百分比	22.1%	56.1%	16.2%	0.0%	0.0%	5.6%	<b>100.0%</b>
3.您對於車輛內外保持整潔程度感到	人數	75	231	66	3	0	1	<b>376</b>
	百分比	19.9%	61.4%	17.6%	0.8%	0.0%	0.3%	<b>100.0%</b>
4.您對於公車準點滿意度感到	人數	57	206	85	18	1	9	<b>376</b>
	百分比	15.2%	54.8%	22.6%	4.8%	0.3%	2.4%	<b>100.0%</b>
5.您對於公司提供資訊完善程度感到	人數	51	209	109	2	2	3	<b>376</b>
	百分比	13.6%	55.6%	29.0%	0.5%	0.5%	0.8%	<b>100.0%</b>
6.您對於駕駛樂意幫助乘客感到	人數	49	191	113	10	3	10	<b>376</b>
	百分比	13.0%	50.8%	30.1%	2.7%	0.8%	2.7%	<b>100.0%</b>
7.您對於駕駛行為感到安心	人數	47	215	95	11	6	2	<b>376</b>
	百分比	12.5%	57.2%	25.3%	2.9%	1.6%	0.5%	<b>100.0%</b>
8.您對於駕駛禮貌感到	人數	39	213	104	11	3	6	<b>376</b>
	百分比	10.4%	56.6%	27.7%	2.9%	0.8%	1.6%	<b>100.0%</b>
9.您對於公司排班時間能符合需求感到	人數	27	208	104	22	9	6	<b>376</b>
	百分比	7.2%	55.3%	27.7%	5.9%	2.4%	1.6%	<b>100.0%</b>
<b>整體滿意度</b>								
10.您對於該路線整體滿意度感到	人數	40	265	70	0	1	0	<b>376</b>
	百分比	10.6%	70.5%	18.6%	0.0%	0.3%	0.0%	<b>100.0%</b>

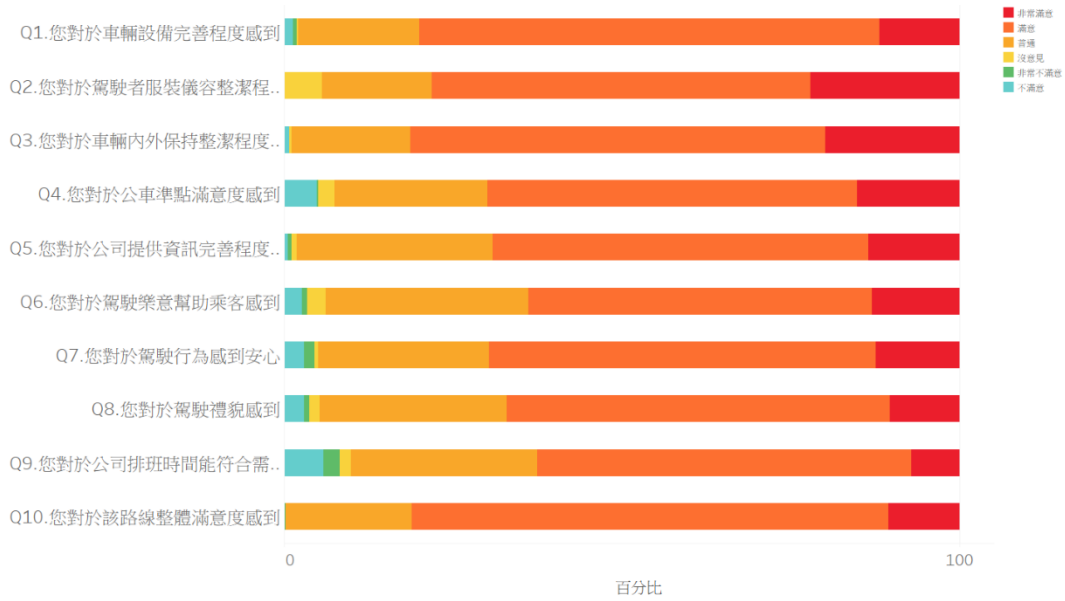


圖 5.2-1 受訪乘客對本市市區公車服務品質之服務滿意度分佈圖

### 5.3 受訪乘客基本資料滿意度分析

若想進一步瞭解不同基本資料的受訪乘客，於本市市區汽車客案營運與服務的滿意度是否有顯著的差異須以統計檢定進行分析。本章節依受訪乘客基本資料(性別、年齡、教育程度、婚姻、平均所得、職業、居住地)，分別與滿意度進行分析。在探討每一乘客基本資料對於滿意度是否有差異之前，按基本資料內各層級對滿意度量表各題分別計算其量表分數的平均得分，並於滿意度分析彙整表內呈現，茲分析如下。

#### 5.3.1 性別滿意度差異分析

不同性別於本市市區汽車客案營運與服務滿意度平均得分是否有顯著的差異。對乘客性別的滿意度平均得分進行 T 檢定。根據統計結果可知：檢定統計量為 0.3983，P 值為 0.6951。在顯著水準 0.05 之下，不同性別的滿意度平均得分無顯著差異，彙整如表 5.3-1 與圖 5.3-1。

表 5.3-1 性別滿意度分析彙整表

性別	Q1. 您對於車輛設備完善程度感到	Q2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	Q3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	Q4. 您對於公車準點滿意度感到	Q5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	Q6. 您對於候駛樂意幫助乘客感到	Q7. 您對於駕駛行為感到安心	Q8. 您對於駕駛禮貌感到	Q9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	Q10. 您對於該路線整體滿意度感到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異

男	2.9	2.9	3.0	2.8	2.8	2.7	2.8	2.7	2.6	2.9	0.4	0.6951	否
女	2.9	2.9	3.0	2.7	2.8	2.7	2.7	2.7	2.6	2.9			

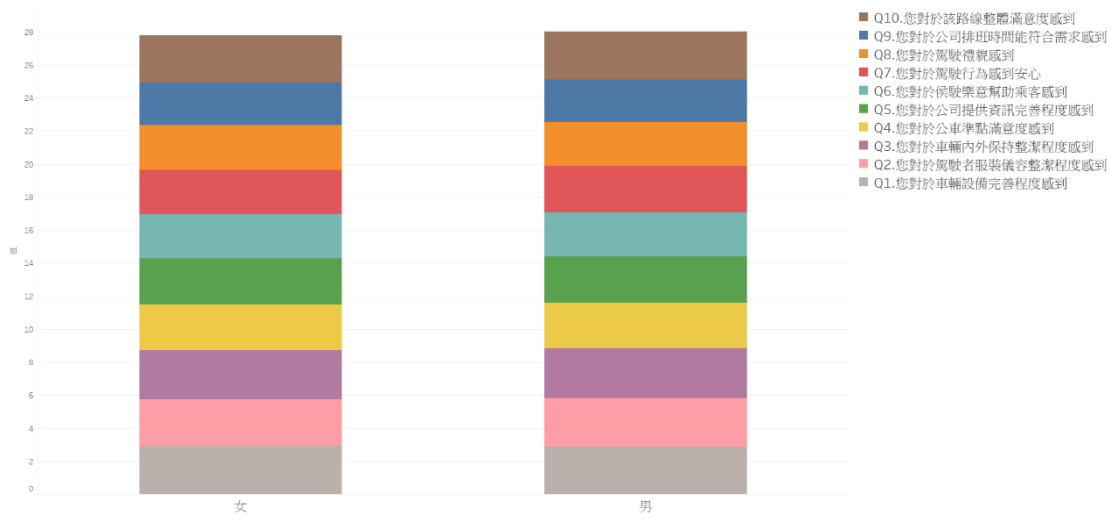


圖 5.3-1 性別滿意度差異圖

### 5.3.2 年齡層滿意度差異分析

不同年齡層於本市市區汽車客案營運與服務的滿意度平均得分是否有顯著的差異。以乘客年齡層為自變項，滿意度平均得分为依變項進行單因子變異數分析。根據統計結果可知：檢定統計量為 5.336，P 值为 0.00047。在顯著水準 0.05 之下，不同年齡層的滿意度平均得分有顯著差異，彙整如表 5.3-2 與圖 5.3-2。

表 5.3-2 年齡層滿意度平均值彙整表

年齡層(歲)	Q1. 您對於車輛設備完善程度感到	Q2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	Q3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	Q4. 您對於公車準點滿意度感到	Q5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	Q6. 您對於候駛樂意幫助乘客感到	Q7. 您對於駕駛行為感到安心	Q8. 您對於駕駛禮貌感到	Q9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	Q10. 您對於該路線整體滿意度感到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異
12-17	3.1	2.9	3.1	2.9	3.0	2.7	2.9	2.7	2.8	3.1	5.3	0.0005	是
18-24	2.9	2.8	2.9	2.6	2.8	2.7	2.8	2.6	2.5	2.9			
25-30	2.8	2.9	2.9	2.8	2.8	2.8	2.6	2.6	2.7	3.0			
31-40	2.9	3.3	3.2	3.0	3.0	2.9	2.9	3.0	2.5	2.9			
41-50	2.8	3.1	3.1	2.9	2.9	2.9	2.7	2.9	2.5	2.9			
51-60	2.8	2.9	3.0	2.9	2.8	2.6	2.8	2.7	2.4	2.9			
61-64	3.0	2.5	2.8	3.1	2.5	2.3	2.7	2.8	2.5	2.9			

>65 2.8 2.7 3.0 2.4 2.5 2.3 2.6 2.5 2.5 2.7

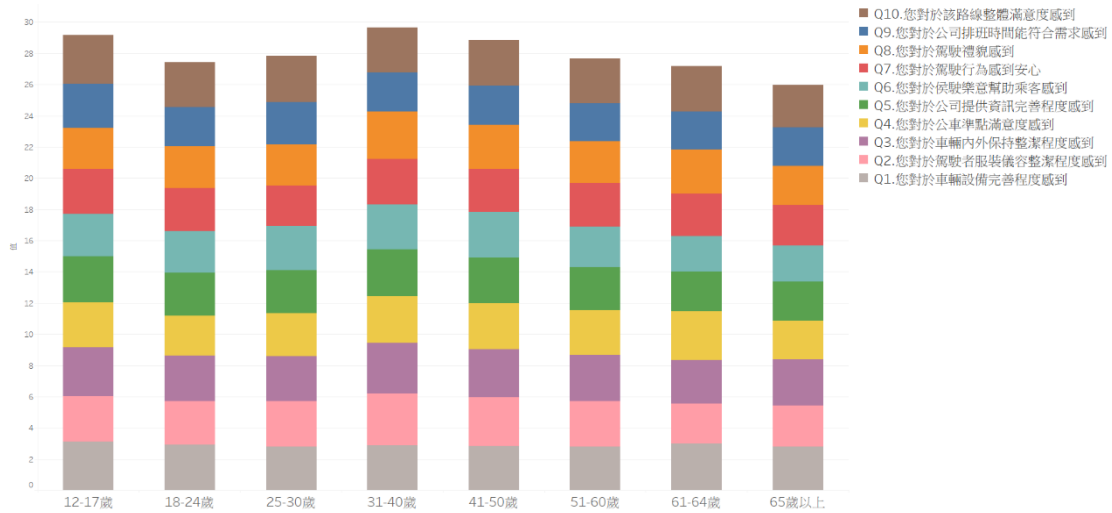


圖 5.3-2 年齡層滿意度差異圖

### 5.3.3 教育程度滿意度差異分析

不同教育程度於本市市區汽車客案營運與服務的滿意度平均得分是否有顯著的差異。以乘客教育程度為自變項，滿意度平均得分為依變項進行單因子變異數分析。根據統計結果可知：檢定統計量為 4.881，P 值為 0.00235。在顯著水準 0.05 之下，不同教育程度的滿意度平均得分有顯著差異，彙整如表 5.3-3 與圖 5.3-3。

表 5.3-3 教育程度滿意度平均值彙整表

教育程度	Q1. 您對於車輛設備完善程度感到	Q2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	Q3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	Q4. 您對於公車準點滿意程度感到	Q5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	Q6. 您對於候駛樂意幫助乘客感到	Q7. 您對於駕駛行為感到安心	Q8. 您對於駕駛禮貌感到	Q9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	Q10. 您對於該路線整體滿意程度感到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異
國小以下	2.7	2.9	2.9	2.4	2.7	2.4	2.6	2.6	2.6	2.9	4.9	0.0024	是
國中	2.8	2.7	2.9	2.5	2.7	2.3	2.8	2.5	2.6	2.8			
高中職	3.0	2.7	3.0	2.8	2.7	2.6	2.7	2.6	2.5	3.0			
大專	2.9	3.0	3.0	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.5	2.9			
研究所及以上	3.0	3.1	3.1	2.9	3.0	2.8	2.9	2.6	2.9	3.0			



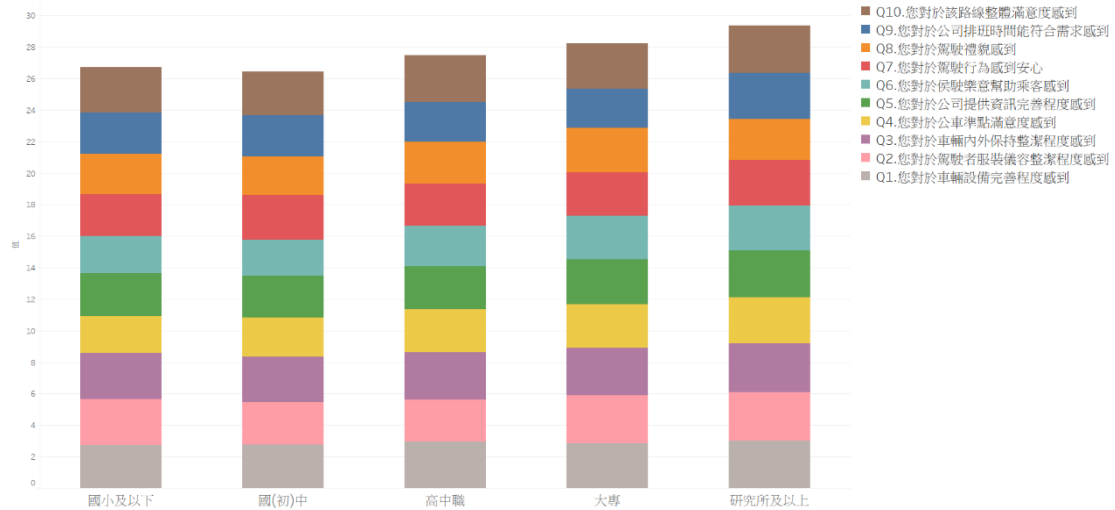


圖 5.3-3 教育程度滿意度差異圖

### 5.3.4 婚姻狀態滿意度差異分析

不同婚姻狀態於本市市區汽車客案營運與服務滿意度平均得分是否有顯著的差異。對乘客婚姻狀態的滿意度平均得分進行 T 檢定。根據統計結果可知：檢定統計量為 16.564，P 值為 0.3178。在顯著水準 0.05 之下，不同婚姻狀態的滿意度平均得分無顯著差異，彙整如表 5.3-4 與圖 5.3-4。

表 5.3-4 婚姻狀態滿意度平均值彙整表

婚姻狀態	Q1. 您對於 車輛設 備完善 程度感 到	Q2. 您對於 駕駛者 服裝儀 容整潔 程度感 到	Q3. 您對於 車輛內 外保持 整潔程 度感到	Q4. 您對於 公車準 點滿意 度感到	Q5. 您對於 公司提 供資訊 完善程 度感到	Q6. 您對於 侯駛樂 意幫助 乘客感 到	Q7. 您對於 駕駛行 為感到 安心	Q8. 您對於 駕駛禮 貌感到	Q9. 您對於 公司排 班時間 能符合 需求感 到	Q10. 您對於 該路線 整體滿 意度感 到	檢定 統計量	P 值	是否具 顯著差 異
已婚	2.8	2.9	3.0	2.8	2.8	2.5	2.7	2.7	2.4	2.8	16.6	0.3178	否
未婚	2.9	2.9	3.0	2.7	2.8	2.7	2.8	2.7	2.6	3.0			

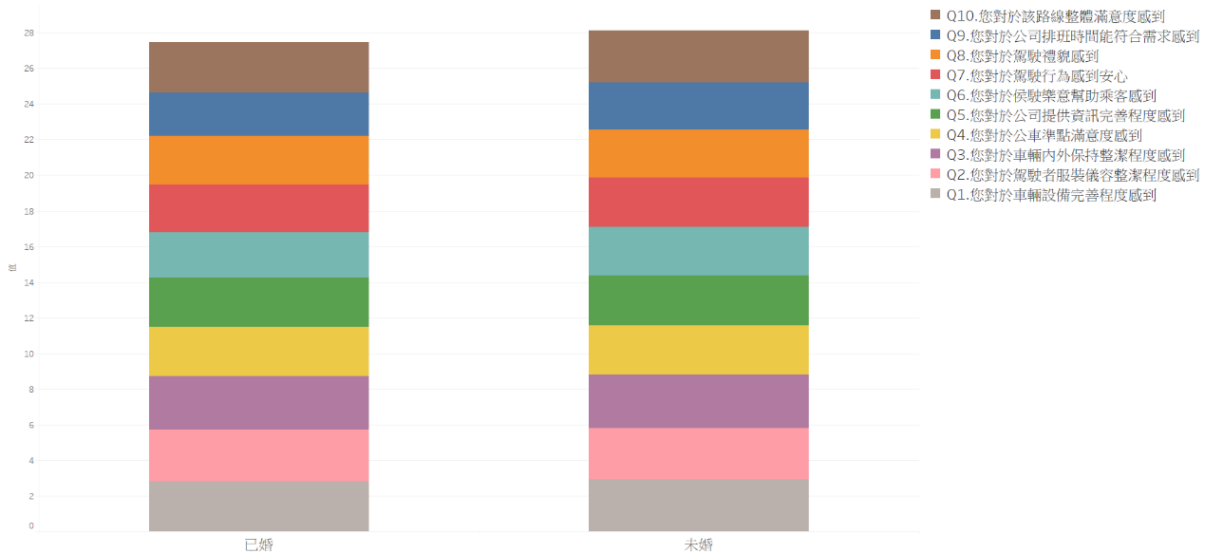


圖 5.3-4 婚姻狀態滿意度差異圖

### 5.3.5 平均所得滿意度差異分析

不同平均所得於本市市區汽車客案營運與服務的滿意度平均得分是否有顯著的差異。以乘客平均所得(2 萬以下、2 萬~未滿 4 萬、4 萬~未滿 6 萬、6 萬以上)為自變項，滿意度平均得分為依變項進行單因子變異數分析。根據統計結果可知：檢定統計量為 5.178，P 值為 0.00445。在顯著水準 0.05 之下，不同平均所得的滿意度平均得分有顯著差異，彙整如表 5.3-5 與圖 5.3-5。

表 5.3-5 平均所得滿意度平均值彙整表

平均所得(萬)	Q1. 您對於車輛設備完善程度感到	Q2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	Q3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	Q4. 您對於公車準點滿意度感到	Q5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	Q6. 您對於候駛樂意幫助乘客感到	Q7. 您對於駕駛行為感到安心	Q8. 您對於駕駛禮貌感到	Q9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	Q10. 您對於該路線整體滿意度感到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異
<2	2.9	2.8	3.0	2.6	2.7	2.6	2.7	2.6	2.6	2.9	5.2	0.0045	是
2-4	2.8	2.8	2.9	2.7	2.8	2.8	2.7	2.7	2.5	2.9			
4-6	2.9	3.3	3.1	3.0	2.9	2.9	2.9	2.9	2.5	3.0			
>6	2.7	3.0	2.9	3.0	3.3	3.0	2.8	2.9	2.9	3.3			

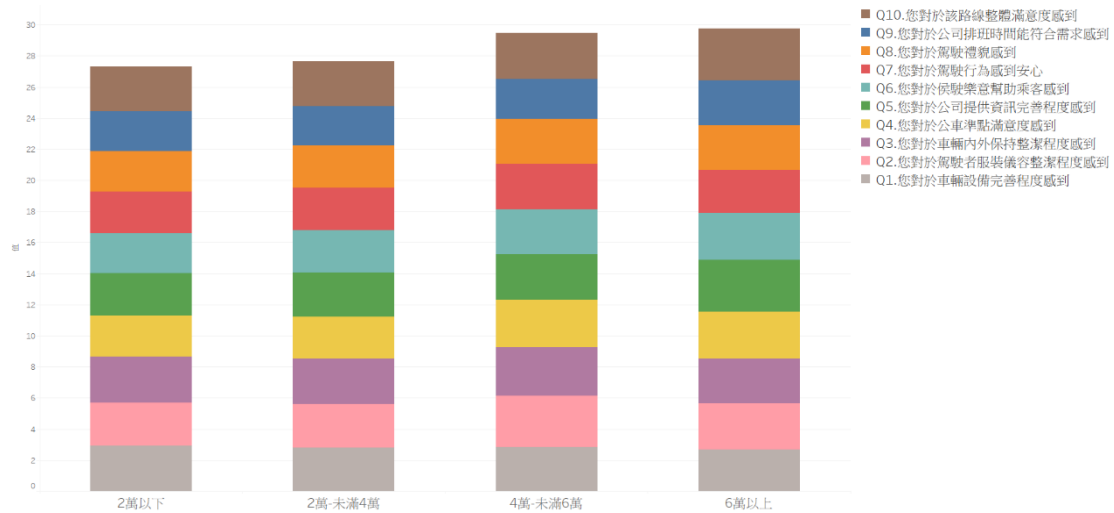


圖 5.3-5 平均所得滿意度差異圖

### 5.3.6 職業別滿意度差異分析

不同職業於本市市區汽車客案營運與服務的滿意度平均得分是否有顯著的差異。以乘客職業別為自變項，滿意度平均得分為依變項進行單因子變異數分析。根據統計結果可知：檢定統計量為 5.395，P 值為 0.000428。在顯著水準 0.05 之下，不同職業的滿意度平均得分有顯著差異，彙整如表 5.3-6 與圖 5.3-6。

表 5.3-6 職業別滿意度平均值彙整表

職業別	Q1. 您對於 車輛設 備完善 程度感 到	Q2. 您對於 駕駛者 服裝儀 容整潔 程度感 到	Q3. 您對於 車輛內 外保持 整潔程 度感到	Q4. 您對於 公車準 點滿意 程度感 到	Q5. 您對於 公司提 供資訊 完善程 度感到	Q6. 您對於 侯駛樂 意幫助 乘客感 到	Q7. 您對於 駕駛行 為感到 安心	Q8. 您對於 駕駛禮 貌感到	Q9. 您對於 公司排 班時間 能符合 需求感 到	Q10. 您對於 該路線 整體滿 意度感 到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異
軍公教	2.9	3.1	2.9	2.8	3.0	2.8	2.8	2.7	2.5	2.9	5.4	0.0004	是
學生	3.0	2.8	3.0	2.6	2.8	2.7	2.8	2.6	2.6	2.9			
農	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
工	2.9	2.6	2.9	2.9	2.9	2.6	2.5	2.5	2.3	2.9			
商	2.8	3.3	3.2	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.7	3.0			
待業/退休	2.8	2.7	2.9	2.6	2.6	2.4	2.5	2.6	2.4	2.8			
其他	2.9	2.7	2.9	2.9	2.8	2.7	2.7	2.6	2.6	2.9			

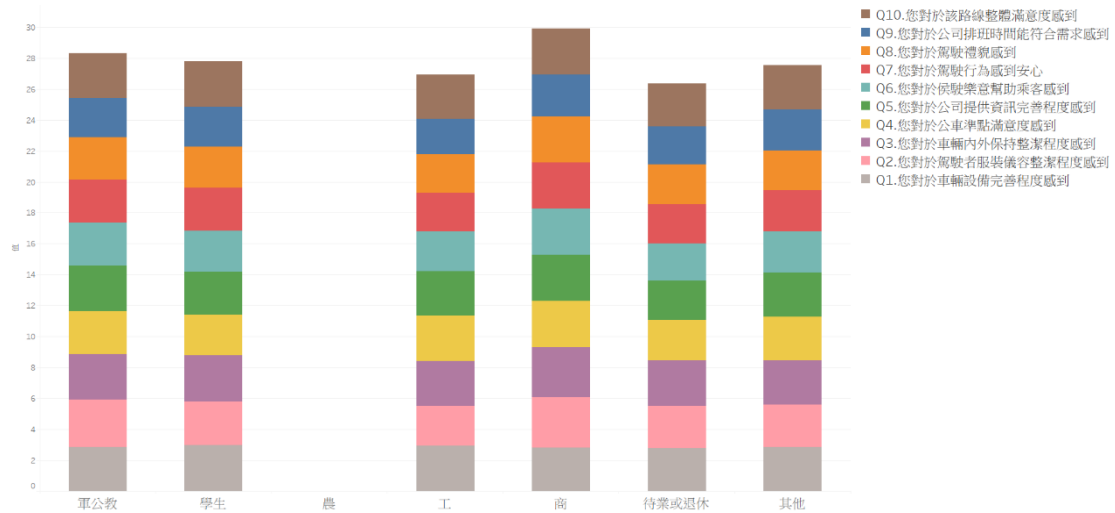


圖 5.3-6 職業滿意度差異圖

### 5.3.7 是否居住在臺中市滿意度差異分析

是否居住在臺中市於本市市區汽車客案營運與服務滿意度平均得分是否有顯著的差異。對乘客是否居住在臺中市的滿意度平均得分進行 T 檢定。根據統計結果可知：檢定統計量為 0.32817，P 值為 0.7467。在顯著水準 0.05 之下，是否居住在臺中市的滿意度平均得分無顯著差異，彙整如表 5.3-7 與圖 5.3-7。

表 5.3-7 是否居住在臺中市滿意度平均值彙整表

是否居住在臺中市	Q1. 您對於車輛設備完善程度感到	Q2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	Q3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	Q4. 您對於公車準點滿意度感到	Q5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	Q6. 您對於侯駛樂意幫助乘客感到	Q7. 您對於駕駛行為感到安心	Q8. 您對於駕駛禮貌感到	Q9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	Q10. 您對於該路線整體滿意度感到	檢定統計量	P 值	是否具顯著差異
是	2.9	2.9	3.0	2.8	2.8	2.7	2.8	2.7	2.6	2.9	0.3	0.7467	否
否	2.8	2.9	2.9	2.8	2.8	2.8	2.6	2.7	2.4	3.0			

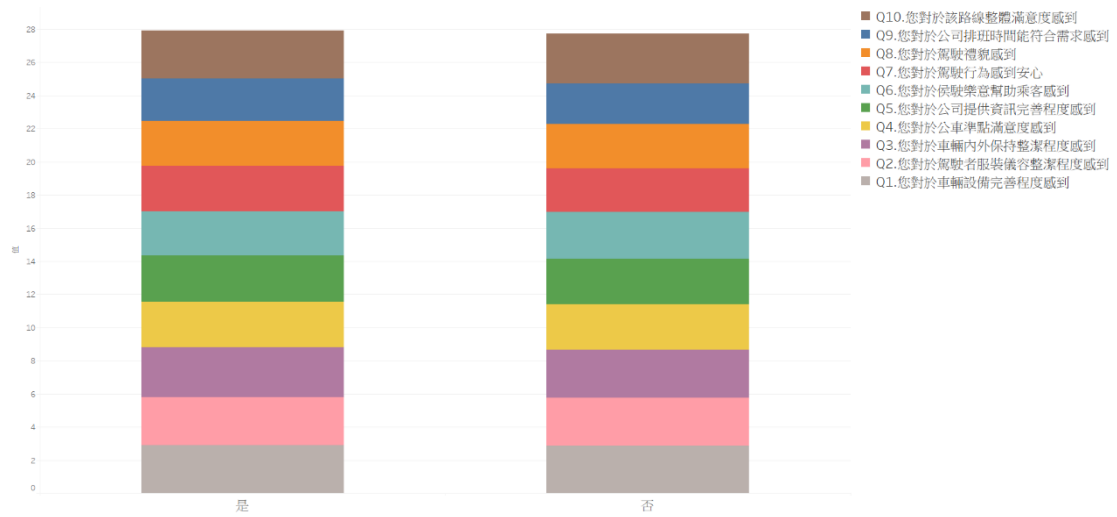


圖 5.3-7 是否居住在臺中市滿意度差異圖

## 第六章 結論與建議

### 6.1 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 40 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 154 條(佔 62%)、甲等 85 條(佔 34%)、乙等 7 條(佔 3%)、丙等 0 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、和欣客運、中台灣客運、捷順交通、四方客運與中鹿客運；乙等業者有建明客運、東南客運、豐榮客運、苗栗客運、總達客運；另因國光客運於評鑑期間，路線受疫情影響停駛，故不列入評等。

### 6.2 業者建議事項

本節依據評鑑結果，建議各業者須「持續精進」與「有待改善」之項目內容，「持續精進」之定義為該項指標得分介於各業者之平均值與各業者平均值減標準差之級距內；「有待改善」之定義為該項指標得分小於各業者平均值減標準差，各業者建議事項如後續小節。

#### 6.2.1 台中客運建議事項

##### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安

排，改善脫班之問題。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)持續精進 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (三)持續精進 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，且針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- (四)持續精進 B11 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)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (二)持續精進 C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

## 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者落實無障礙設

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)有待改善 E2 申訴電話之建置及使用情形：少數服務電話回應態度稍差，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)持續精進 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。

## 六、加扣分項目

- (一)有待改善未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.2 統聯客運建議事項

#### 一、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)有待改善 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (三)持續精進 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。



- (四)持續精進 B11 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)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 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、加扣分項目

- (一)有待改善未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。
- (二)有待改善不當服務乘客之相關新聞：建議督促駕駛值勤行為並進行勸導或再教育。

### 6.2.3 仁友客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

- (二)持續精進 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (二)有待改善 B8 車門防夾裝置是否能正常運作：少數車輛防夾裝置運作不靈敏，建議定期辦理防夾裝置檢視。

## 三、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)有待改善 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (二)持續精進 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)持續精進 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、加扣分項目

- (一)有待改善不當服務乘客之相關新聞：建議督促駕駛值勤行為並進行勸導或再教育，並加強所屬駕駛服務身障者教育訓練。

## 6.2.4 巨業交通建議事項

### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。
- (二)持續精進 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

### 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)有待改善 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (三)持續精進 B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛有下車鈴故障情形，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (四)有待改善 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。

(五)有待改善 B9 行車視野輔助系統是否能正常運作：部分車輛行車視野輔助系統未有環景顯示，建議考量行車安全性，逐步汰換安裝。

(六)持續精進 B11 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)有待改善 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

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

### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

(二)持續精進 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。

## 六、加扣分項目

- (一)持續精進未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.5 全航客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

#### 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)有待改善 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- (三)有待改善 B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內：一輛車缺少一具滅火器，建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (四)持續精進 B11 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)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (二)有待改善 C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩：部分駕駛口罩未完整覆蓋口鼻，建議宣導正確佩帶口罩之重要性。
- (三)持續精進 C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)持續精進 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。

#### 六、加扣分項目

- (一)有待改善未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡

計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

- (二)持續精進不當服務乘客之相關新聞：建議督促駕駛值勤行為並進行勸導或再教育，並加強所屬駕駛服務身障者教育訓練。

## 6.2.6 建明客運建議事項

### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 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)持續精進 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)有待改善 B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛有下車鈴故障情形，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (三)持續精進 B11 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)有待改善 C1 駕駛員之服裝儀容：駕駛有服儀不整之情形，建議應多檢視駕駛員之服裝儀容。
- (二)有待改善 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)有待改善 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有猛踩油門與不當超車之情形，建議督促駕駛行車安全並進行勸導或再教

育。

- (四)有待改善 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有聽廣播之情形，建議避免聽廣播或音樂等情形，影響行車安全。
- (五)有待改善 C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩：部分駕駛口罩未完整覆蓋口鼻，建議宣導正確佩帶口罩之重要性。
- (六)持續精進 C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

#### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)有待改善 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)有待改善 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)有待改善 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。

### 6.2.7 豐原客運建議事項



## 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。
- (二)持續精進 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (二)有待改善 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。
- (三)有待改善 B5 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內：一輛車缺少一具滅火器，建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (四)有待改善 B6 車輛內備有 3 具車窗擊破器：一輛車缺少一具車窗擊破器，建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (五)持續精進 B11 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)持續精進 C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩：部分駕駛口罩未完整覆蓋口鼻，建議宣導正確佩帶口罩之重要性。

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

#### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)有待改善 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。

#### 六、加扣分項目

- (一)有待改善不當服務乘客之相關新聞：建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 6.2.8 東南客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘：少數車輛於站位滯留，建議督導駕駛員控制發車時間，避免提早至站位等待。
- (二)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

(三)有待改善 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。

(四)持續精進 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

## 二、B 運輸工具設備與安全

(一)持續精進 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。

(二)持續精進 B11 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)持續精進 C1 駕駛員之服裝儀容：駕駛有服儀不整之情形，建議應多檢視駕駛員之服裝儀容。

(二)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

(三)持續精進 C3 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩：部分駕駛口罩未完整覆蓋口鼻，建議宣導正確佩帶口罩之重要性。

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

## 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)有待改善 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)有待改善 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)持續精進 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)持續精進 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、加扣分項目

- (一)持續精進未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.9 豐榮客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

- (二)有待改善 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (二)持續精進 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。

## 三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (二)持續精進 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有急煞車之情形，建議督促駕駛行車安全並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩：部分駕駛口罩未完整覆蓋口鼻，建議宣導正確佩帶口罩之重要性。

## 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)有待改善 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (二)持續精進 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)有待改善 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、加扣分項目

- (一)有待改善未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.10 苗栗客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 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)有待改善 B1 車廂內環境及舒適度：部分車輛座椅老舊、車內有雜物、環境不佳，建議業者定期汰換老舊座椅並每日檢查車內環境整潔，提供乘客良好搭乘環境。
- (二)有待改善 B3 下車鈴是否能夠正常使用：部分車輛有下車鈴故障情形，建議定期辦理車輛設備檢視。

#### 三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)有待改善 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

- (二)有待改善 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有聽廣播或音樂之情形，建議避免聽廣播或音樂等情形，影響行車安全。

#### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)有待改善 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。

### 6.2.11 和欣客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B11 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)有待改善 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (二)持續精進 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)有待改善 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。

### 6.2.12 中台灣客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。



- (二)有待改善 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B11 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)持續精進 C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

## 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 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。

## 六、加扣分項目

- (一)持續精進未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

## 6.2.13 總達客運建議事項

### 一、B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B11 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、C 旅客服務品質與駕駛員管理

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

### 三、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)有待改善 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)持續精進 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)持續精進 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、加扣分項目

- (一)持續精進未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.14 捷順交通建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

#### 二、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (二)有待改善 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。

### 6.2.15 四方客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。

## 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (二)持續精進 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。

## 三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)有待改善 C1 駕駛員之服裝儀容：駕駛有服儀不整之情形，建議應多檢視駕駛員之服裝儀容。
- (二)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C8 駕駛員工時稽查：應落實駕駛員之合理駕駛時間及建立自主管理機制等，以避免駕駛員疲勞駕駛與提升民眾搭乘安全性。

## 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者落實無障礙設

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)持續精進 E2 申訴電話之建置及使用情形：建議業者能以「傾聽及委婉謙和的態度」，瞭解民眾的實際需求及期待處理的問題。
- (二)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。
- (三)持續精進 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。

## 6.2.16 中鹿客運建議事項

### 一、A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車無脫班比例：依公車動態資訊系統進行抽查，各路線須能依據核定發車時刻及班距正常發車，建議加強人車調度，在兼顧民眾乘車需求前提下，檢討班次時刻安排，改善脫班之問題。
- (二)持續精進 A4 車外路線資訊正確性：少數班次車外路線資訊有顯示異常情形，建議駕駛長發車時再多加以檢視。

### 二、B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B2 車廂內站名播報器是否正常使用：部分車輛站名播報器文字未顯示或播報站名異常，建議定期辦理車輛設備檢視。
- (二)持續精進 B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路

線圖：車內應張貼車輛資訊，包含票價表、時刻表及行車路線圖，針對有混合其他路線資訊之車輛，應加以查核，提供民眾正確搭乘資訊。

(三)有待改善 B9 行車視野輔助系統是否能正常運作：部分車輛行車視野輔助系統未有環景顯示，建議考量行車安全性，逐步汰換安裝。

(四)有待改善 B11 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)持續精進 C2 駕駛員行車期間之服務態度：部分駕駛服務態度缺失稍多，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

(二)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有使用手機或戴耳機聊天之情形，建議相關情事應盡量避免，影響行車安全。

### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一)持續精進 D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備：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」等兩項原則，督促業者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)持續精進 E4 業者缺失改善情形：業者應重視每年評鑑之缺失內容，建議可造冊追蹤易發生缺失之車輛與駕駛員。

(二)持續精進 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。

## 六、加扣分項目

- (一)持續精進未正確使用代幣卡：駕駛員應落實乘客使用代幣卡計算乘客此趟車資及乘客之搭乘紀錄，及協助投現之乘客使用代幣卡感應車上驗票機設備。

### 6.2.17 國光客運建議事項

#### 一、A 場站設施與服務

- (一)有待改善 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、E 公司經營與管理

- (一)持續精進 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。