

## 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 .....	4
第二章 工作內容與方法 .....	5
2.1 評鑑指標 .....	5
2.2 秘密客招募 .....	18
2.3 教育訓練內容 .....	20
2.3.1 隨車稽查作業 .....	23
2.3.2 實地稽查作業 .....	30
2.3.3 身障秘密客實地稽查作業 .....	33
2.3.4 乘客問卷作業 .....	36
2.3.5 網頁稽查作業規劃 .....	38
2.3.6 電話稽查作業規劃 .....	39
2.3.7 密錄器使用方式 .....	40
2.4 試評成果 .....	42
2.5 抽樣方法 .....	55
2.5.1 隨車稽查 .....	55
2.5.2 實地稽查 .....	56
2.5.3 身障秘密客實地稽查 .....	56
2.5.4 問卷調查 .....	56
2.5.5 網頁稽查 .....	57
2.5.6 電話稽查 .....	57
2.6 評分平台建置說明與操作流程 .....	65
2.6.1 建置說明 .....	65
2.6.2 操作流程 .....	68
2.7 深度訪談 .....	70
第三章 評鑑結果分析 .....	72
3.1 場站設施與服務成績 .....	72
3.1.1 台中客運場站設施與服務成績 .....	72

3.1.2 統聯客運場站設施與服務成績.....	73
3.1.3 仁友客運場站設施與服務成績.....	73
3.1.4 巨業交通場站設施與服務成績.....	74
3.1.5 全航客運場站設施與服務成績.....	74
3.1.6 建明客運場站設施與服務成績.....	75
3.1.7 豐原客運場站設施與服務成績.....	75
3.1.8 東南客運場站設施與服務成績.....	76
3.1.9 豐榮客運場站設施與服務成績.....	76
3.1.10 苗栗客運場站設施與服務成績.....	77
3.1.11 和欣客運場站設施與服務成績.....	77
3.1.12 中台灣客運場站設施與服務成績.....	78
3.1.13 總達客運場站設施與服務成績.....	78
3.1.14 捷順交通場站設施與服務成績.....	79
3.1.15 四方公司場站設施與服務成績.....	79
3.1.16 中鹿客運場站設施與服務成績.....	80
3.1.17 國光客運場站設施與服務成績.....	80
3.1.18 各客運公司之場站設施與服務成績比較.....	81
3.2 運輸工具設備與安全成績.....	82
3.2.1 台中客運運輸工具設備與安全成績.....	83
3.2.2 統聯客運運輸工具設備與安全成績.....	84
3.2.3 仁友客運運輸工具設備與安全成績.....	85
3.2.4 巨業交通運輸工具設備與安全成績.....	86
3.2.5 全航客運運輸工具設備與安全成績.....	87
3.2.6 建明客運運輸工具設備與安全成績.....	88
3.2.7 豐原客運運輸工具設備與安全成績.....	89
3.2.8 東南客運運輸工具設備與安全成績.....	90
3.2.9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績.....	91
3.2.10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績.....	92
3.2.11 和欣客運運輸工具設備與安全成績.....	93
3.2.12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績.....	94
3.2.13 總達客運運輸工具設備與安全成績.....	95
3.2.14 捷順交通運輸工具設備與安全成績.....	96
3.2.15 四方公司運輸工具設備與安全成績.....	97
3.2.16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績.....	98
3.2.17 國光客運運輸工具設備與安全成績.....	99
3.2.18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較.....	99
3.3 旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	102
3.3.1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	102

3.3.2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	103
3.3.3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	103
3.3.4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	104
3.3.5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	105
3.3.6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	106
3.3.7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	107
3.3.8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	108
3.3.9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	109
3.3.10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	110
3.3.11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	111
3.3.12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	111
3.3.13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	112
3.3.14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	113
3.3.15 四方公司旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	114
3.3.16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	115
3.3.17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績.....	116
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.....	116
3.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績.....	118
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...	118
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...	118
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...	119
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...	119
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...	120
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...	120
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...	121
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...	121
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...	122
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...	122
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...	123
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.....	123
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...	124
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...	124
3.4.15 四方公司無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績...	125
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...	125
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...	126
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.....	126

3.5 公司經營與管理成績及加扣分項 .....	128
3.5.1 台中客運公司經營與管理成績 .....	128
3.5.2 統聯客運公司經營與管理成績 .....	129
3.5.3 仁友客運公司經營與管理成績 .....	130
3.5.4 巨業交通公司經營與管理成績 .....	131
3.5.5 全航客運公司經營與管理成績 .....	132
3.5.6 建明客運公司經營與管理成績 .....	133
3.5.7 豐原客運公司經營與管理成績 .....	134
3.5.8 東南客運公司經營與管理成績 .....	135
3.5.9 豐榮客運公司經營與管理成績 .....	136
3.5.10 苗栗客運公司經營與管理成績 .....	137
3.5.11 和欣客運公司經營與管理成績 .....	138
3.5.12 中台灣客運公司經營與管理成績 .....	139
3.5.13 總達客運公司經營與管理成績 .....	140
3.5.14 捷順交通公司經營與管理成績 .....	141
3.5.15 四方公司公司經營與管理成績 .....	142
3.5.16 中鹿客運公司經營與管理成績 .....	143
3.5.17 國光客運公司經營與管理成績 .....	144
3.5.18 各客運公司之公司經營與管理成績比較 .....	144
3.6 成績歸類分析 .....	146
3.6.1 台中客運 .....	146
3.6.2 統聯客運 .....	156
3.6.3 仁友客運 .....	162
3.6.4 巨業交通 .....	164
3.6.5 全航客運 .....	168
3.6.6 建明客運 .....	172
3.6.7 豐原客運 .....	176
3.6.8 東南客運 .....	189
3.6.9 豐榮客運 .....	193
3.6.10 苗栗客運 .....	197
3.6.11 和欣客運 .....	199
3.6.12 中台灣客運 .....	202
3.6.13 總達客運 .....	206
3.6.14 捷順交通 .....	208
3.6.15 四方公司 .....	212
3.6.16 中鹿客運 .....	216
3.6.17 國光客運 .....	222
3.6.18 各客運公司路線平均成績比較 .....	225

3.7 公司評鑑總成績 .....	227
第四章 評鑑結果及成績列等 .....	229
4.1 各業者公司評鑑成績列等 .....	229
4.2 各業者路線評鑑成績列等 .....	232
4.3 近三年度業者成績比較 .....	246
4.3.1 近三年度評鑑指標差異說明 .....	246
4.3.2 近三年度業者成績與等第說明 .....	251
4.4 圖形化評鑑結果分析 .....	266
第五章 乘客問卷分析 .....	278
5.1 調查樣本結構分析 .....	278
5.1.1 性別基本資料分析 .....	278
5.1.2 年齡基本資料分析 .....	280
5.1.3 教育程度基本資料分析 .....	282
5.1.4 婚姻狀態基本資料分析 .....	284
5.1.5 平均所得基本資料分析 .....	286
5.1.6 職業基本資料分析 .....	288
5.1.7 居住地基本資料分析 .....	290
5.1.8 居住地基本資料分析 .....	291
5.2 受訪乘客滿意度分析 .....	293
5.2.1 服務滿意度及整體滿意度 .....	293
5.3 乘客特性交叉分析 .....	295
5.3.1 性別滿意度交叉分析 .....	295
5.3.2 年齡層滿意度交叉分析 .....	300
5.3.3 是否居住在臺中市滿意度交叉分析 .....	306
第六章 無障礙服務及性平友善度調查結果 .....	311
6.1.1 性別平等友善度 .....	312
6.1.2 身心障礙者福利團體-以輪椅為輔具之身心障礙者 .....	315
6.1.3 身心障礙者福利團體-視障者 .....	316
第七章 結論與建議 .....	318
7.1 結論 .....	318
7.2 業者建議事項 .....	318
7.2.1 台中客運建議事項 .....	318
7.2.2 統聯客運建議事項 .....	320
7.2.3 仁友客運建議事項 .....	321
7.2.4 巨業交通建議事項 .....	322

7.2.5 全航客運建議事項.....	324
7.2.6 建明客運建議事項.....	326
7.2.7 豐原客運建議事項.....	327
7.2.8 東南客運建議事項.....	329
7.2.9 豐榮客運建議事項.....	331
7.2.10 苗栗客運建議事項.....	333
7.2.11 和欣客運建議事項.....	334
7.2.12 中台灣客運建議事項.....	335
7.2.13 總達客運建議事項.....	336
7.2.14 捷順交通建議事項.....	337
7.2.15 四方公司建議事項.....	338
7.2.16 中鹿客運建議事項.....	340
7.2.17 國光客運建議事項.....	342
7.3 性別平等友善度建議事項 .....	343
7.4 無障礙服務建議事項 .....	344
7.5 未來評鑑執行建議.....	345
附件一、相關會議記錄	
附件二、路線缺失彙整表	
附件三、性別平等友善度深度訪談紀錄表	
附件四、無障礙服務深度訪談紀錄表	

## 圖目錄

圖 1.6-1 工作流程圖 .....	4
圖 2.3-1 教育訓練圖 .....	20
圖 2.3-2 教育訓練簽到表(上午).....	21
圖 2.3-3 教育訓練簽到表(下午).....	22
圖 2.3-4 隨車稽查流程圖 .....	26
圖 2.3-5 隨車稽查錄影範例 .....	27
圖 2.3-6 隨車稽查調查表單 .....	28
圖 2.3-7 隨車稽查調查表單(續).....	29
圖 2.3-8 實地稽查照片範例 .....	31
圖 2.3-9 實地稽查調查表單 .....	32
圖 2.3-10 身障秘密客調查範例 .....	33
圖 2.3-11 身障秘密客調查範例(輪椅乘客).....	34
圖 2.3-12 身障秘密客調查範例(視障乘客).....	35
圖 2.3-13 問卷調查表單 .....	37
圖 2.3-14 網頁查核表單 .....	38
圖 2.3-15 電話查核表單 .....	39
圖 2.3-16 密錄器示意圖 .....	40
圖 2.3-17 密錄器操作示意圖 1 .....	40
圖 2.3-18 注意事項示意圖 .....	41
圖 2.4-1 秘密客拍照示意圖 .....	43
圖 2.4-2 隨車試評表單示意圖 .....	44
圖 2.4-3 隨車試評表單示意圖 .....	45
圖 2.4-4 隨車試評表單示意圖 .....	47
圖 2.4-5 實地稽查試評照片 .....	48
圖 2.4-6 實地稽查試評表單範例 .....	49
圖 2.4-7 未固定輪椅模擬範例 .....	50
圖 2.4-8 無障礙實地稽查試評表單(輪椅乘客)範例.....	51

圖 2.4-9 無障礙實地稽查試評表單(視障乘客)範例.....	52
圖 2.4-10 問卷調查試評範例 .....	53
圖 2.4-11 電話稽查試評畫面 .....	54
圖 2.4-12 網頁稽查試評畫面 .....	54
圖 2.6-1 平台功能與介面 .....	65
圖 2.6-2 評鑑平台建置示意圖 .....	66
圖 2.6-3 指標管理介面示意圖 .....	67
圖 2.6-4 問卷管理介面示意圖 .....	67
圖 2.6-5 平台操作示意圖 .....	68
圖 2.6-6 上車調查填寫基本資料示意圖 .....	68
圖 2.6-7 上車調查填寫評分項目示意圖 .....	69
圖 2.6-8 上傳佐證資料示意圖 .....	69
圖 2.6-9 文字說明欄示意圖 .....	69
圖 4.1-1 公司評鑑成績橫條圖 .....	230
圖 4.2-1 台中客運路線總成績比例分布圖 .....	237
圖 4.2-2 統聯客運路線總成績比例分布圖 .....	237
圖 4.2-3 仁友客運路線總成績比例分布圖 .....	238
圖 4.2-4 巨業交通路線總成績比例分布圖 .....	238
圖 4.2-5 全航客運路線總成績比例分布圖 .....	239
圖 4.2-6 建明客運路線總成績比例分布圖 .....	239
圖 4.2-7 豐原客運路線總成績比例分布圖 .....	240
圖 4.2-8 東南客運路線總成績比例分布圖 .....	240
圖 4.2-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖 .....	241
圖 4.2-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖 .....	241
圖 4.2-11 和欣客運路線總成績比例分布圖 .....	242
圖 4.2-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖 .....	242
圖 4.2-13 總達客運路線總成績比例分布圖 .....	243
圖 4.2-14 捷順交通路線總成績比例分布圖 .....	243
圖 4.2-15 四方公司路線總成績比例分布圖 .....	244



圖 4.2-16 中鹿客運路線總成績比例分布圖 .....	244
圖 4.2-17 國光客運路線總成績比例分布圖 .....	245
圖 4.2-18 所有路線總成績比例分布圖 .....	245
圖 4.3-1 近三年公司評鑑成績比較圖 .....	265
圖 4.4-1 本市市區公車客運站點路線圖缺損分布圖 .....	266
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 .....	271
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 .....	272
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 .....	273
圖 4.4-5 各路線客運業者評鑑得分前後 30 名排名分布圖 .....	274
圖 4.4-6 各客運業者評鑑指標平均成績分布圖 .....	275
圖 4.4-7 客運業者各路線評鑑成績盒形圖 .....	276
圖 4.4-8 近三年度評鑑項目成績比較 .....	277
圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖 .....	279
圖 5.1-2 受訪乘客年齡分佈圖 .....	281
圖 5.1-3 受訪乘客教育程度分佈圖 .....	283
圖 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態分佈圖 .....	285
圖 5.1-5 受訪乘客平均所得分佈圖 .....	287
圖 5.1-6 受訪乘客職業分佈圖 .....	289
圖 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市分佈圖 .....	291
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 .....	294
圖 6-1 訪談流程 .....	312

## 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 .....	5
表 2.1-2 調查項目與評分衡量基準表 .....	7
表 2.2-1 秘密客成員名單 .....	18
表 2.3-1 教育訓練流程表 .....	20
表 2.3-2 隨車稽查相關指標 .....	23
表 2.3-2 隨車稽查指標定義與注意事項 .....	23
表 2.3-2 實地稽查相關指標 .....	30
表 2.3-3 實地稽查注意事項 .....	30
表 2.3-4 實地稽查相關指標 .....	33
表 2.3-5 身障秘密客實地稽查注意事項 .....	33
表 2.5-1 路線配車數與路線實地調查抽樣數比例一覽表 .....	55
表 2.5-2 身障秘密客實地稽查 .....	56
表 2.5-3 問卷調查抽樣數 .....	57
表 2.5-4 【抽樣調查樣態-類別 1】 .....	57
表 2.5-5 【抽樣調查樣態-類別 2】 .....	61
表 2.5-6 【抽樣調查樣態-類別 3】 .....	63
表 2.5-7 【抽樣調查樣態-類別 4】 .....	64
表 2.5-8 【抽樣調查樣態-類別 5】 .....	64
表 3.1-1 台中客運場站設施與服務成績 .....	72
表 3.1-2 統聯客運場站設施與服務成績 .....	73
表 3.1-3 仁友客運場站設施與服務成績 .....	73
表 3.1-4 巨業交通場站設施與服務成績 .....	74
表 3.1-5 全航客運場站設施與服務成績 .....	74
表 3.1-6 建明客運場站設施與服務成績 .....	75
表 3.1-7 豐原客運場站設施與服務成績 .....	75
表 3.1-8 東南客運場站設施與服務成績 .....	76

表 3.1-9 豐榮客運場站設施與服務成績 .....	76
表 3.1-10 苗栗客運場站設施與服務成績 .....	77
表 3.1-11 和欣客運場站設施與服務成績 .....	77
表 3.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績 .....	78
表 3.1-13 總達客運場站設施與服務成績 .....	78
表 3.1-14 捷順交通場站設施與服務成績 .....	79
表 3.1-15 四方公司場站設施與服務成績 .....	79
表 3.1-16 中鹿客運場站設施與服務成績 .....	80
表 3.1-17 國光客運場站設施與服務成績 .....	80
表 3.1-18 各客運公司之場站設施與服務成績比較表 .....	81
表 3.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績 .....	83
表 3.2-2 統聯客運運輸工具設備與安全成績 .....	84
表 3.2-3 仁友客運運輸工具設備與安全成績 .....	85
表 3.2-4 巨業交通運輸工具設備與安全成績 .....	86
表 3.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績 .....	87
表 3.2-6 建明客運運輸工具設備與安全成績 .....	88
表 3.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績 .....	89
表 3.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績 .....	90
表 3.2-9 豐榮客運運輸工具設備與安全成績 .....	91
表 3.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績 .....	92
表 3.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績 .....	93
表 3.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績 .....	94
表 3.2-13 總達客運運輸工具設備與安全成績 .....	95
表 3.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績 .....	96
表 3.2-15 四方公司運輸工具設備與安全成績 .....	97
表 3.2-16 中鹿客運運輸工具設備與安全成績 .....	98
表 3.2-17 國光客運運輸工具設備與安全成績 .....	99
表 3.2-18 各客運公司之運輸工具設備與安全成績比較表 .....	100
表 3.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	102

表 3.3-2 統聯客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	103
表 3.3-3 仁友客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	103
表 3.3-4 巨業交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	104
表 3.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	105
表 3.3-6 建明客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	106
表 3.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	107
表 3.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	108
表 3.3-9 豐榮客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	109
表 3.3-10 苗栗客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	110
表 3.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	111
表 3.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	111
表 3.3-13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	112
表 3.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	113
表 3.3-15 四方公司旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	114
表 3.3-16 中鹿客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	115
表 3.3-17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績 .....	116
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 .....	117
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 .....	118
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 .....	118
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 .....	119
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 .....	119
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 .....	120
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 .....	120
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 .....	121
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 .....	121
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 .....	122
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 .....	122
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 .....	123
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 .....	123

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 .....	124
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 .....	124
表 3.4-15 四方公司無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績 .....	125
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 .....	125
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 .....	126
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.....	127
表 3.5-1 台中客運公司經營與管理成績 .....	128
表 3.5-2 統聯客運公司經營與管理成績 .....	129
表 3.5-3 仁友客運公司經營與管理成績 .....	130
表 3.5-4 巨業交通公司經營與管理成績 .....	131
表 3.5-5 全航客運公司經營與管理成績 .....	132
表 3.5-6 建明客運公司經營與管理成績 .....	133
表 3.5-7 豐原客運公司經營與管理成績 .....	134
表 3.5-8 東南客運公司經營與管理成績 .....	135
表 3.5-9 豐榮客運公司經營與管理成績 .....	136
表 3.5-10 苗栗客運公司經營與管理成績 .....	137
表 3.5-11 和欣客運公司經營與管理成績 .....	138
表 3.5-12 中台灣客運公司經營與管理成績 .....	139
表 3.5-13 總達客運公司經營與管理成績 .....	140
表 3.5-14 捷順交通公司經營與管理成績 .....	141
表 3.5-15 四方公司公司經營與管理成績 .....	142
表 3.5-16 中鹿客運公司經營與管理成績 .....	143
表 3.5-17 國光客運公司經營與管理成績 .....	144
表 3.5-18 各客運公司之公司經營與管理成績比較表 .....	145
表 3.6-1 台中客運路線成績 .....	151
表 3.6-2 台中客運公司別成績 .....	155
表 3.6-3 統聯客運路線成績 .....	159
表 3.6-4 統聯客運公司別成績 .....	161

表 3.6-5 仁友客運路線成績 .....	163
表 3.6-6 仁友客運公司別成績 .....	163
表 3.6-7 巨業交通路線成績 .....	166
表 3.6-8 巨業交通公司別成績 .....	167
表 3.6-9 全航客運路線成績 .....	170
表 3.6-10 全航客運公司別成績 .....	171
表 3.6-11 建明客運路線成績 .....	174
表 3.6-12 建明客運公司別成績 .....	175
表 3.6-13 豐原客運路線成績 .....	183
表 3.6-14 豐原客運公司別成績 .....	188
表 3.6-15 東南客運路線成績 .....	191
表 3.6-16 東南客運公司別成績 .....	192
表 3.6-17 豐榮客運路線成績 .....	195
表 3.6-18 豐榮客運公司別成績 .....	196
表 3.6-19 苗栗客運路線成績 .....	198
表 3.6-20 苗栗客運公司別成績 .....	198
表 3.6-21 和欣客運路線成績 .....	200
表 3.6-22 和欣客運公司別成績 .....	201
表 3.6-23 中台灣客運路線成績 .....	204
表 3.6-24 中台灣客運公司別成績 .....	205
表 3.6-25 總達客運路線成績 .....	207
表 3.6-26 總達客運公司別成績 .....	207
表 3.6-27 捷順交通路線成績 .....	210
表 3.6-28 捷順交通公司別成績 .....	211
表 3.6-29 四方公司路線成績 .....	214
表 3.6-30 四方公司公司別成績 .....	215
表 3.6-31 中鹿客運路線成績 .....	219
表 3.6-32 中鹿客運公司別成績 .....	221
表 3.6-33 國光客運路線成績 .....	223

表 3.6-34 國光客運公司別成績 .....	224
表 3.6-35 各客運公司路線平均成績比較表 .....	225
表 3.7-1 評鑑總成績計算 .....	228
表 4.1-1 評鑑成績列等 .....	230
表 4.1-2 業者評鑑結果分組說明表 .....	231
表 4.2-1 各路線評鑑成績等第表 .....	232
表 4.2-2 客運業者路線評鑑成績列等 .....	236
表 4.3-1a B 運輸工具設備與安全 111 年度新增指標 .....	246
表 4.3-1 近三年度評鑑指標比較表 .....	248
表 4.3-2 近三年度評鑑項目成績比較表 .....	259
表 4.3-3 前期分數比較表 .....	261
表 4.3-4 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表 .....	264
表 4.4-1 客業者各路線評鑑成績描述性統計表 .....	270
表 5.1-1 受訪乘客性別統計表 .....	278
表 5.1-2 受訪乘客年齡統計表 .....	280
表 5.1-3 受訪乘客教育程度統計表 .....	282
表 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態統計表 .....	284
表 5.1-5 受訪乘客平均所得統計表 .....	286
表 5.1-6 受訪乘客職業統計表 .....	288
表 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市統計表 .....	290
表 5.1-8 受訪乘客居住地統計表 .....	292
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 .....	294
表 5.3-1 各性別車輛設備完善程度滿意度統計表 .....	295
表 5.3-2 各性別駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表 .....	296
表 5.3-3 各性別車輛內外保持整潔程度滿意度統計表 .....	296
表 5.3-4 各性別公車準點滿意度統計表 .....	297
表 5.3-5 各性別公司提供資訊完善程度滿意度統計表 .....	297
表 5.3-6 各性別駕駛行為滿意度統計表 .....	298
表 5.3-7 各性別駕駛禮貌滿意度統計表 .....	298

表 5.3-8 各性別公司排班時間符合需求滿意度統計表 .....	299
表 5.3-9 各性別路線整體滿意度統計表 .....	299
表 5.3-10 各年齡層之車輛設備完善程度滿意度統計表 .....	300
表 5.3-11 各年齡層駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表 .....	301
表 5.3-12 各年齡層車輛內外保持整潔程度滿意度統計表 .....	301
表 5.3-13 各性別公車準點滿意度統計表 .....	302
表 5.3-14 各年齡層公司提供資訊完善程度滿意度統計表 .....	302
表 5.3-15 各年齡層駕駛行為滿意度統計表 .....	303
表 5.3-16 各年齡層駕駛禮貌滿意度統計表 .....	303
表 5.3-17 各年齡層公司排班時間符合需求滿意度統計表 .....	304
表 5.3-18 各年齡層路線整體滿意度統計表 .....	305
表 5.3-19 是否居住在臺中市對車輛設備完善程度滿意度統計表 .....	306
表 5.3-20 是否居住在臺中市對駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表 .....	307
表 5.3-21 是否居住在臺中市對車輛內外保持整潔程度滿意度統計表 .....	307
表 5.3-22 是否居住在臺中市對公車準點滿意度統計表 .....	308
表 5.3-23 是否居住在臺中市對公司提供資訊完善程度滿意度統計表 .....	308
表 5.3-24 是否居住在臺中市對駕駛行為滿意度統計表 .....	309
表 5.3-25 是否居住在臺中市對駕駛禮貌滿意度統計表 .....	309
表 5.3-26 是否居住在臺中市對公司排班時間符合需求滿意度統計表 .....	310
表 5.3-27 是否居住在臺中市對路線整體滿意度統計表 .....	310
表 6-1 深度訪談題綱 .....	311
表 7.5-1 指標增設建議 .....	346



# 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「111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，另中台灣

客運 888 路線於 111 年 10 月闢駛營運，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 256 條(含聯營路線)。

## 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 33 項，其中 8 項指標由「秘密客」以匿名、隨機方式進行調查，16 項指標由「調查員」進行調查(無須匿名)，共計 24 項指標為工作團隊執行之評鑑項目。
- 二、研擬評鑑指標 C7「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。

## 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

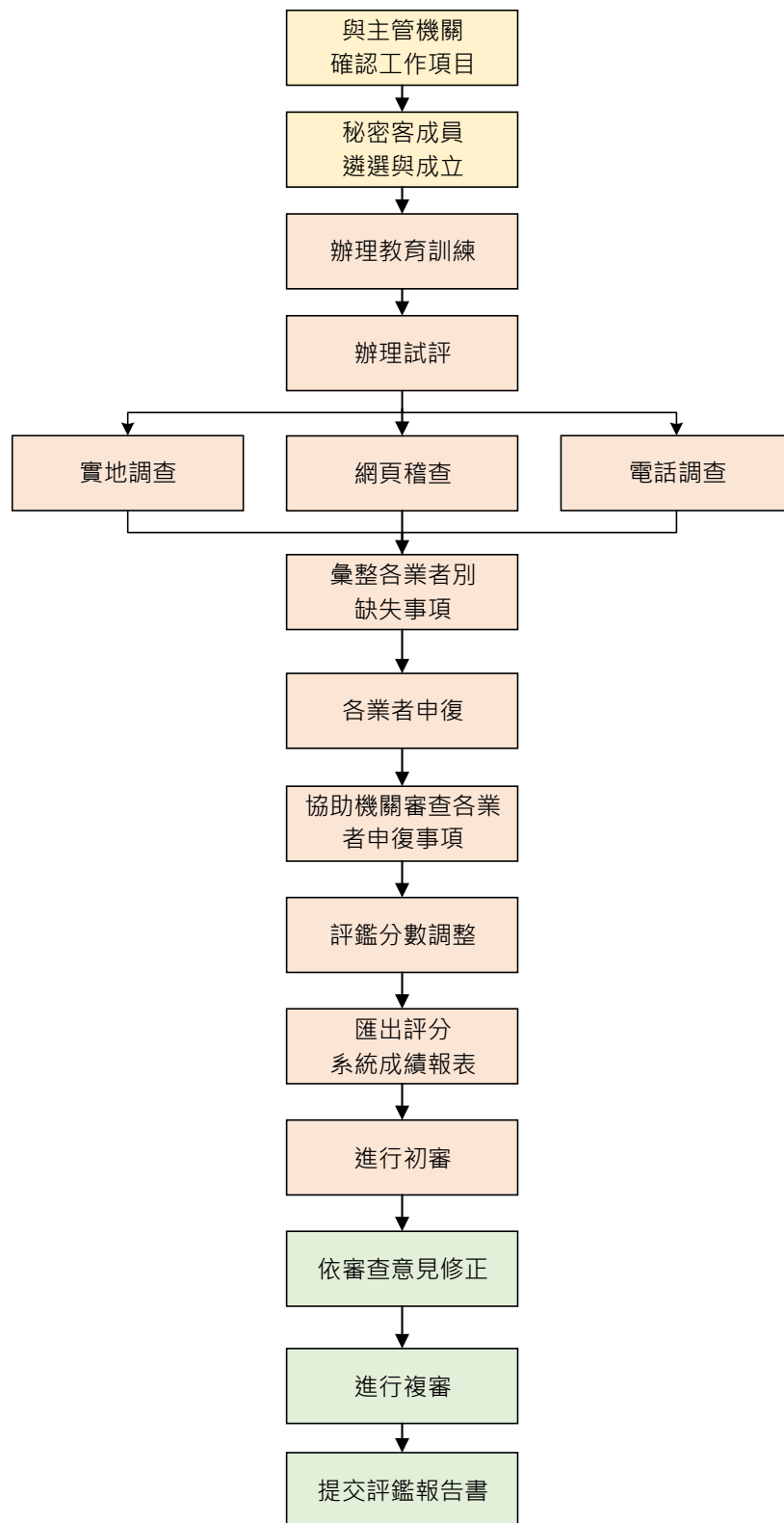


圖 1.6-1 工作流程圖

## 第二章 工作內容與方法

### 2.1 評鑑指標

本年度評鑑指標共 33 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	111年評鑑指標	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公車準點率	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 (30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車輛內備有至少2具滅火器且在有效 期限內	實地稽查		調查員	1
	B6車輛內備有至少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		4		
	B11車輛A3事件數	書面資料	主管機關/ 調查員	2	
	B12車齡比率			主管機關	5
C 旅客服務品 質與駕駛員 管理	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			3	
	C3駕駛員行駛之安全性			5	
	C4駕駛員行車期間之車內行為			3	

(25分)	C5駕駛員是否遵循路線行駛			3	公司別成績
	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	
	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 (22分)	E1業者網頁資訊查核	網頁稽查	調查員	2	公司別成績
	E2申訴電話之建置及使用情形	電話稽查		2	
	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			3	
	E5百萬公里肇事死傷人數		主管機關/ 調查員	5	
	E6其他大眾運輸政策之配合度			主管機關	
<b>合計</b>				<b>100</b>	
加扣分項目	<p style="text-align: center;"><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)            電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場(至多加1分)</p> <p style="text-align: center;"><u>扣分項目：</u>            不當服務身心障礙乘客之相關新聞(至多扣1分)            發生交通事故或其他負面服務相關新聞(交通事故至多扣5分、其他負面服務相關新聞至多扣1分)</p>				

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 公車準點率 (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： <ul style="list-style-type: none"> <li><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)</li> <li><input type="checkbox"/> 沒有特別的感覺。(1.5分)</li> <li><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)</li> <li><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)</li> </ul>	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： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且站名播報正常。(2分)</li> <li><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)</li> <li><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)</li> </ul>	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： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 正常使用：有設置且可正常使用。(1分)</li> <li><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)</li> <li><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)</li> </ul> ※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： <ul style="list-style-type: none"> <li><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)</li> <li><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)</li> <li><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)</li> </ul> ※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且壓力表指數合格 (1分)	依據實際調查車輛是否備有滅火器，滅火器數量、有效期限以及壓力表指數是否合格。評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 滅火器數量達2具以上，皆在有效期限內且壓力表指數為正常。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 滅火器數量未達2具，或任1具已逾有效期限，或任1具壓力表指數不合格。(0分)</li> </ul> ※滅火器附有壓力表者依據數量、有效期限、壓力表指數進行評比；無壓力表之滅火器依據數量、有效期限進行評比。	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，或備具3具但任1具擊破器不可正常使用。(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4分 ※僅供裝設服務輪椅之油壓升降機車輛使用，無台階且以手動開啟車門之車輛不列入調查	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

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>				
B10 車輛監視錄影設備 是否能正常運作 (4分)	<p>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：</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 未能提供指定時間之監視錄影影片。(0分)</p>	書面審查	調查員	公司別成績
B11 車輛A3事故件數 (2分)	<p>依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者總里程數、A3事故件數綜合研議進行評分，評分標準為：</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例10件(含)以下。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例逾10至15件(含)以下。(1.6分)</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例逾15至20件(含)以下。(1.2分)</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例逾20至25件(含)以下。(0.8分)</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例逾25至30件(含)以下。(0.4分)</p> <p><input type="checkbox"/> A3事故總件數與每百萬行車里程數比例逾30件。(0分)</p>	書面審查	主管機關/調查員	公司別成績
B12 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1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 (3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、無故拒載、趕乘客下車、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、會耐心等待乘客上下車等基本服務都有做到。(3分) <input type="checkbox"/> 駕駛員服務態度沒有不當行為，亦無良好情形。(1.5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 (5分)	依據實際搭乘觀察駕駛員行車過程中是否有以下情事發生：無故任意變換車道、超車、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、逆向行駛、行經路口未「停、看、行」、行車時車門未關妥等危險駕駛情形。 評分標準為： <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形從未發生。(5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生1-2次。(2.5分) <input type="checkbox"/> 搭車期間，以上情形發生3次以上。(0分)	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 (3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：有無手持使用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。(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
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

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>				
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) *配戴口罩依據中央流行疫情指揮中心防疫政策滾動調整，若於路線調查期間解除口罩令，則不予評比。	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，評分標準為： 問卷實際得分比率=受評總分/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=無障礙公車數/(總營運車輛數-經身權法*第53條辦理會勘確認可(暫)不配置無障礙車輛路線車輛數)</p> <p>*為「身心障礙者權益保障法」</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>標準作業原則操作狀況=確實依標準作業原則操作之服務項目數/標準作業原則之服務項目數</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 (2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。(2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。(1.6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。(1.2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。(0.8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 (2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。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 正常使用，惟態度普通者，酌扣0.5分；或惟態度不佳者，酌扣1分；或惟針對問題無法當下回應，酌扣1分。(1~1.5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，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，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，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：票證資料(含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 (5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。(5分)</li> <li><input type="checkbox"/> 每百萬行車公里死傷人數為0.5人(含)以下。(3.75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。(2.5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。(1.25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"/> 111年4月至112年1月份間配合政策新闢或調整行車路線或接駛公車路線。(2分)</li> <li><input type="checkbox"/> 111年4月至112年1月份間購置無障礙車輛。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 111年4月至112年1月份間購置電動車輛。(1分)</li> <li><input type="checkbox"/> 配合交通局推動MaaS(含相關)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50件以上。(5分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達40件以上，未滿50件。(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達30件以上，未滿40件。(3分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達20件以上，未滿30件。(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於指定期間佐證資料達10件以上，未滿20件。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於評鑑期間及調查期間無佐證資料或佐證資料未達基本件數。(0分)</p>	書面審查	調查員
電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	<p>於評鑑期間調查客運業者所屬電動車輛確實依照「汽車運輸業審核細則」及附件「汽車運輸業停車場設置規定」停放於汽車運輸業之平面停車場。加分標準如下，本項次至多得加1分。</p> <p><input type="checkbox"/> 於評鑑期間所屬電動車輛停放於汽車運輸業平面停車場。(1分)</p> <p><input type="checkbox"/> 於評鑑期間所屬電動車輛未停放於汽車運輸業平面停車場。(0分)</p> <p>備註：未購置電動車輛之客運業者本項次不予加分。</p>	書面審查	主管機關
<b>扣分項目</b>			
不當服務身心障礙乘客之相關新聞	<p>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。</p>	書面審查	主管機關
發生交通事故或其他負面服務相關新聞	<p>於評鑑調查期間，倘有客運業者所屬駕駛員行駛時發生交通事故，致有人受傷或死亡，或致車輛、動力機械、大眾捷運系統車輛、財物損壞之事故等相關新聞報導，得扣1分，單一業者最多得扣5分；另違反「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」之駕駛行為致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。</p>	書面審查	主管機關

## 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	吳○真	女	專業調查員	47
2	劉○萍	女	專業調查員	48
3	沈○華	男	專業調查員	65
4	潘○如	女	專業調查員	59
5	郭○慶	男	專業調查員	60
6	鄭○珊	女	專業調查員	47
7	梁○華	男	專業調查員	44
8	何○艷	女	行政助理	38
9	陳○貞	女	專業調查員	56
10	高○琪	女	行政助理	23
11	歐○悅	女	專業調查員	34
12	謝○瑾	女	行政助理	46
13	黃○偉	男	行政助理	25
14	盧○穎	女	行政助理	23
15	林○岑	女	百貨零售業	32
16	李○安	男	學生	21
17	曾○芬	女	無業	27
18	林○加	男	無業	27
19	高○妮	女	行政助理	37
20	邱○宗	男	無業	24
21	羅○詣	男	學生	22
22	石○佑	男	學生	22
23	王○鉞	男	行政助理	31
24	葉○芳	女	保險業	25
25	梁○	女	學生	22
26	許○璋	男	學生	18
27	蘇○鈺	男	學生	18
28	陳○希	男	學生	20
29	江○涵	女	學生	19
30	張○僑	男	學生	22
31	洪○豐	男	學生	21
32	劉○丞	男	無業	28
33	廖○綾	女	學生	22

34	林O豪	男	學生	22
35	榮O羽	男	無業	27
36	陳O璋	男	學生	22
37	許O文	女	學生	19
38	洪O坪	男	專業調查員	52
39	李O庭	女	無業	26
40	謝O臻	女	無業	23
41	顏O雯	女	行政助理	37
42	施O彰	男	行政助理	31
43	王O宇	男	學生	20
44	王O生	男	學生	20
45	左O平	男	無業	28
46	呂O遠	男	學生	21
47	李O展	男	學生	22
48	林O珏	男	行政助理	31
49	段O謙	男	學生	21
50	徐O謙	男	無業	29
51	楊O裕	男	學生	21
52	賴O庠	男	學生	19
53	劉O進	男	行政助理	34
54	賴O霖	男	無業	27
55	林O斌	男	行政助理	46
56	姜O允	男	學生	21
57	趙O祥	男	學生	19
58	余O熠	男	學生	20

## 2.3 教育訓練內容

工作團隊於 10/21(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	111 / 10 / 21 (五) 上午10時、下午15時		
地點	興智資通科技股份有限公司		
應到	60		
實到	58		
流程	上午	下午	教育訓練內容
	10:00-11:00	15:00-16:00	指標定義與注意事項
	11:00-11:30	16:00-16:30	工單、照片、密錄器使用確認
	11:30-12:00	16:30-17:00	資料與佐證照片回傳
	12:00-12:30	17:00-17:30	QA時間



圖 2.3-1 教育訓練圖

## 「111 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：111 年 10 月 21 日上午 10 時 0 分

地點：台北市中山區建國北路 2 段 96 號 2 樓

執行單位	簽名
興智資通科技股份有限公司	

序號	姓名	簽名	序號	姓名	簽名
1	吳月真	吳月真	16	李東安	李東安
2	劉雅萍	劉雅萍	17	曾瑞芬	曾瑞芬
3	沈明華	沈明華	18	林育加	林育加
4	潘繹如	潘繹如	19	高漢妮	高漢妮
5	郭國慶	郭國慶	20	邱賢宗	邱賢宗
6	鄭珊珊	鄭珊珊	21	羅文詣	羅文詣
7	梁智華	梁智華	22	石偉佑	石偉佑
8	何翠艷	何翠艷	23	王翔鈺	王翔鈺
9	陳淑貞	陳淑貞	24	葉如芳	葉如芳
10	高琬琪	高琬琪	25	梁辰	梁辰
11	歐漢悅	歐漢悅	26	許皓璋	許皓璋
12	謝易瑾	謝易瑾	27	<del>林文斌</del>	
13	黃忠偉	黃忠偉	28	蘇力鈺	蘇力鈺
14	盧珈穎	盧珈穎	29	陳宥希	陳宥希
15	林芸岑	林芸岑	30	江雅涵	江雅涵

圖 2.3-2 教育訓練簽到表(上午)

## 「111 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：111 年 10 月 21 日上午 10 時 0 分

地點：台北市中山區建國北路 2 段 96 號 2 樓

執行單位	簽名
興智資通科技股份有限公司	

序號	姓名	簽名	序號	姓名	簽名
31	張耘僑	張耘僑	46	王堯生	王堯生
32	洪薪豐	洪薪豐	47	左承平	左承平
33	劉禹丞	劉禹丞	48	呂承遠	呂承遠
34	廖姿綾	廖姿綾	49	李旻展	李旻展
35	林郁豪	林郁豪	50	林志珏	林志珏
36	榮若羽	榮若羽	51	段至謙	段至謙
37	陳煒璋	陳煒璋	52	徐毓謙	徐毓謙
38	許秀文	許秀文	53	楊崇裕	楊崇裕
39	洪棋坪	洪棋坪	54	賴杰庠	賴杰庠
40	李依庭	李依庭	55	劉怡進	劉怡進
41			56	賴俊霖	賴俊霖
42	謝易臻	謝易臻	57	林文斌	林文斌
43	顏希雯	顏希雯	58	姜博允	姜博允
44	施冠彰	施冠彰	59	趙原祥	趙原祥
45	王晨宇	王晨宇	60	余泓熠	余泓熠

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		3
C3駕駛員行駛之安全性		5
C4駕駛員行車期間之車內行為		3
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

### 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



### 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)，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。

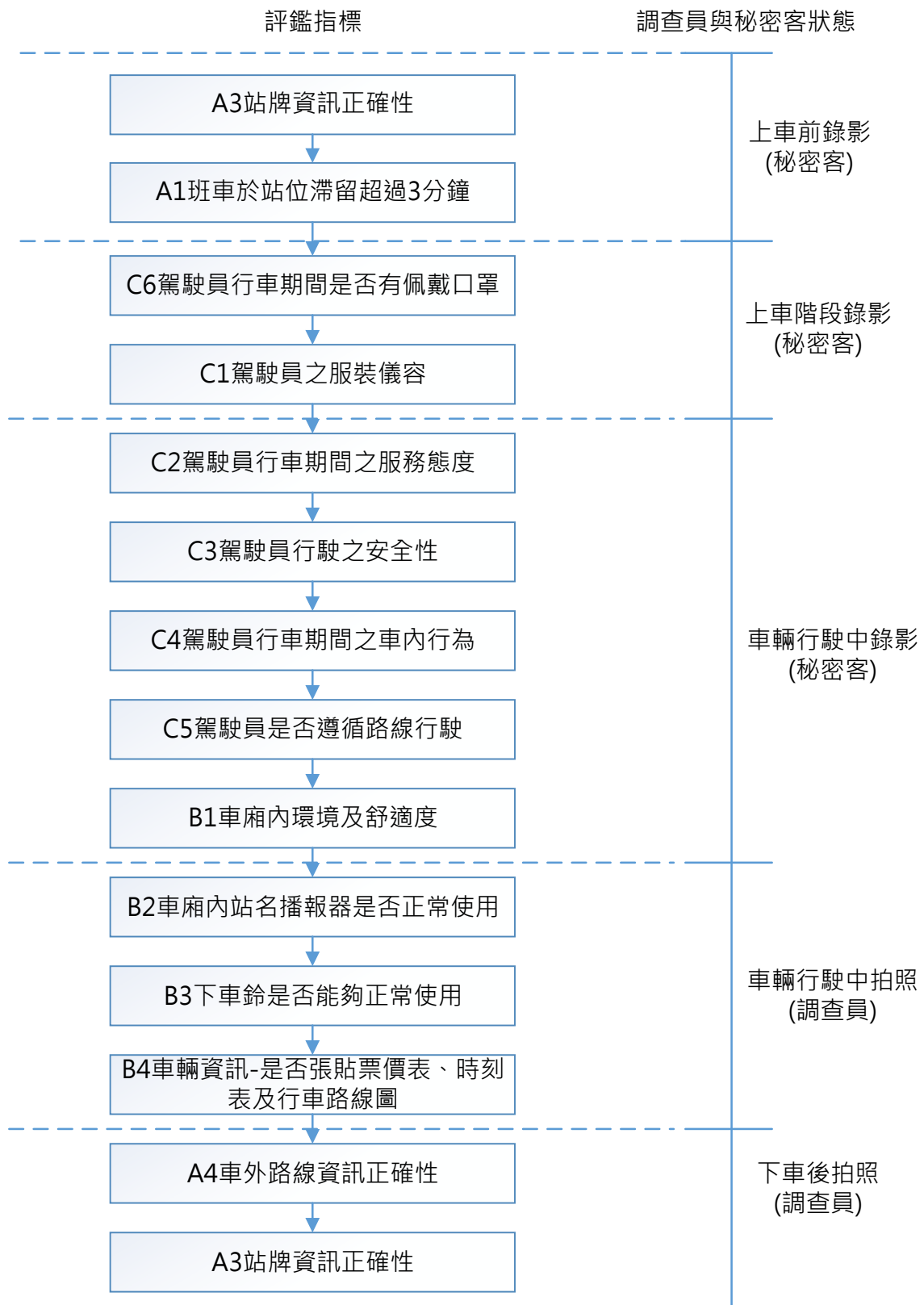


圖 2.3-4 隨車稽查流程圖

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。

**111 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**

調查員	日期	抵達時間
A06-1	/	: :

共 6 輛-每天至多做 1 輛

時段 上午尖峰時段(06:00-08:00)或下午尖峰時段(16:00-19:00) 擇一

路線 12(聯營)-明德高中(明德街)-豐原高中

豐原客運 (聯營) 總站數 64(做 43 站)

B0074

1. 上車站: \_\_\_\_\_ 3. 表定發車時間: \_\_\_\_: \_\_\_\_ 5. 上車時間: \_\_\_\_: \_\_\_\_ 7. SD: \_\_\_\_\_

2. 下車站: \_\_\_\_\_ 4. 實際發車時間: \_\_\_\_: \_\_\_\_ 6. 下車時間: \_\_\_\_: \_\_\_\_ 8. 車號: \_\_\_\_\_

9. 班距: \_\_\_\_\_ 10. 車種 ① 大巴 ② 中巴 11. 駕駛: \_\_\_\_\_

**A 場站設施與服務**

1. 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 *etd/rfe*-或公車站位滯留

① 滯留超過 3 分鐘

② 有滯留，未超過 3 分鐘

③ 未滯留

2. A4 車外路線資訊正確性

以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現

① 車頭、車尾、車身右側任一未標示正確路線編號

② 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**

3. B1 車廂內環境及舒適度

① 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

② 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

③ 沒有特別的感覺

④ 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

4. B2 站名播報器是否正常使用

① 未設置、未開啟或損壞(語音及文字均不正常)

② 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

③ 正常使用：有設置且站名播報正常

5. B3 下車鈴是否正常使用

① 未設置，或乘客按壓無反應

② 有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)

③ 正常使用：有設置且正常(雙節公車無須測試閃燈)

6. B4 票價表、時刻表及行車路線圖

① 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

② 票價表、時刻表及路線圖其中一項未提供

③ 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**

7. C1 駕駛員服裝儀容

① 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)

② 駕駛員未穿著制服，但服儀整齊

③ 駕駛員有穿著制服，且服儀整齊

圖 2.3-6 隨車稽查調查表單

8. C2 駕駛員行車期間之服務態度	<p>項目：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</p> <p>① 駕駛員服務態度不當</p> <p>② 沒有特別感覺</p> <p>③ 駕駛員服務態度良好、有禮貌、耐心等待乘客上下車等基本服務都做到</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p>
9. C3 駕駛員行駛之安全性	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p>
10. C4 駕駛員行車期間之車內行為	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p>
11. C5 駕駛員是否遵循路線行駛	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：__：__ 地點：_____</p>
12. C6 駕駛員行車期間是否配戴口罩	<p>① 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>② 搭車期間，皆確實配戴口罩</p>
13. 未正確使用代幣卡	<p>① 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</p> <p>② 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</p> <p>③ 正確使用或皆無發生</p>

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 3. 附有壓力表滅火器壓力表指數	拍照2具滅火器(含期限與壓力表)
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>	<p>-</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。

111 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



C0004

路線：1-臺中刑務所演武場 - 中臺科技大學校區-

中台灣客運

A01 -

配車數 5 台

應調查車數 5 台

調查員	日期	抵達時間
/		: :

**A 場站設施與服務**

1. 車號 車號：\_\_\_\_\_
2. B5 具備 2 具滅火器且在有效期限內
  - ② 未達兩具或任一具已過有效期
  - ① 是，達兩具且在有效期限內

---

3. B6 具備 3 具車窗擊破器
  - ② 否，未達三具
  - ① 達三具以上，且可正常使用

---

4. B7 逃生安全門能正常使用
  - ② 車內無設置逃生安全門或損壞、無法使用
  - ① 車內有逃生安全門可正常使用，但無輔助查驗機制無法確認安全門是否關妥
  - ② 車內有逃生安全門可正常使用，且有輔助查驗機制清楚確認安全門是否關妥

---

5. B8 車門防夾裝置是否能正常運作
  - ② 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
  - ⑤ 車門均有防夾裝置且運作均良好

---

6. B9 行車視野輔助系統是否能正常運作
  - ② 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 2.3-9 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。

**111 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案**  
**「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**

	D0016 中台灣客運-	調查員	日期	抵達時間
		B01	/	- : -

1. 上車站：\_\_\_\_\_ 3. 上車時間：\_\_ : \_\_ 5. 車號：\_\_\_\_\_ 7. SD：\_\_\_\_\_


2. 下車站：\_\_\_\_\_ 4. 下車時間：\_\_ : \_\_ 6. 駕駛：\_\_\_\_\_ 8. ① 大巴 ② 中巴

項目	發生情形
1. 搭乘路線 特殊狀況：_____	過站不停，說明 _____ 有 無
2. (如無故拒載乘客或過站不停等情形，則不予評分)	無故拒載，說明 _____ 有 無

標準作業原則	服務項目	完成狀況
3. 車輛準備停靠	① 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	有 無
	② 主動詢問乘客是否有乘車需求	有 無
4. 乘客上車操作斜坡板	③ 告知車上乘客	有 無
	④ 操作車輛側傾	有 無
	⑤ 固定斜坡板	有 無
5. 協助乘客上車	⑥ 詢問乘客是否須協助上車	有 無
	⑦ 協助上車並固定輪椅位置	有 無
	⑧ 繫上安全帶	有 無
6. 車輛準備停靠	⑨ 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	有 無
	⑩ 主動詢問乘客是否有下車需求	有 無
7. 乘客下車操作斜坡板	⑪ 告知車上乘客	有 無
	⑫ 操作車輛側傾	有 無
	⑬ 固定斜坡板	有 無
8. 協助乘客下車	⑭ 詢問乘客是否須協助下車	有 無
	⑮ 協助下車並解除固定輪椅	有 無
9. 其他建議備註	① _____	
	② _____	
	③ _____	

圖 2.3-11 身障秘密客調查範例(輪椅乘客)

111 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案  
「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」(無障礙-視障)評分表

	E0016	中台灣客運-	調查員	日期	抵達時間
			C01	/	: _

1. 上車站：\_\_\_\_\_ 3. 上車時間：\_\_ : \_\_ 5. 車號：\_\_\_\_\_ 7. SD：\_\_\_\_\_

2. 下車站：\_\_\_\_\_ 4. 下車時間：\_\_ : \_\_ 6. 駕駛：\_\_\_\_\_ 8. ① 大巴 ② 中巴

項目	發生情形
1. 搭乘路線 _____	
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)	過站不停，說明 _____ 有 無
2. 無故拒載，說明 _____	有 無

標準作業原則	服務項目	完成狀況
3. 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)	有 無
	① 主動詢問乘客是否有乘車需求	有 無
	② 告知車上乘客	有 無
4. 「人導法」	③ 以「人導法」方式導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	有 無
	④ 協助導引至座位，並提醒下車鈴位置	有 無
5. 固定視障乘客位置	⑤ 不可拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	有 無
	⑥ 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	有 無
	⑦ 詢問欲下車站名	有 無
	⑧ 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)	有 無
6. 車輛準備停靠	⑨ 以播報器廣播到站訊息	有 無
	⑩ 主動詢問乘客是否有下車需求	有 無
	⑪ 告知車上乘客	有 無
7. 「人導法」	⑫ 以人導法方式導引視障乘客下車(問、拍、引、報)	有 無
	⑬ 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	有 無
8. 協助乘客下車	⑭ 詢問乘客是否須協助下車	有 無
	⑮ 協助下車	有 無
9. 其他建議備註	⑯ _____	
	⑰ _____	
	⑱ _____	

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(C7)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。

## 「111 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



A0001

巨業交通

調查員	日期	抵達時間
	✓	—:—

本研究團隊受委託執行「111 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：興智資通科技股份有限公司

## 一、服務滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見
1. 您對於車輛設備完善程度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您對於公車準點滿意度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 您對於駕駛樂意幫助乘客感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 您對於駕駛行為感到安心	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 您對於駕駛禮貌感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 二、整體滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
10. 您對於該路線整體滿意度感到	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 三、其他建議事項

1. 其他建議事項

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

## 四、基本資料

2. 性別 ① 男 ② 女

3. 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

4. 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

5. 婚姻 ① 已婚 ② 未婚

6. 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

7. 職業 ① 軍、公、教 ② 學生 ③ 農 ④ 工 ⑤ 商 ⑥ 待業或退休 ⑦ 其他 \_\_\_\_\_

8. 居住地

台中市  中區 108  東區 109  西區 110  南區 111  北區 112 西屯區 113  南屯區 114  北屯區 115  豐原區 116  東勢區 117 大甲區 118  清水區 119  沙鹿區 120  梧棲區 121  后里區 122 神岡區 123  潭子區 124  大雅區 125  新社區 126  石岡區 127 外埔區 128  大安區 129  烏日區 130  大肚區 131  龍井區 132 霧峰區 133  太平區 134  大里區 135  和平區 136

⑦ 其他縣市 \_\_\_\_\_ 縣市 \_\_\_\_\_ 區/鄉/鎮/市

圖 2.3-13 問卷調查表單



## 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。

111 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案-電話查核



FT0001  
中台灣客運 平日-上午-0800-1200

時間 2022/1/\_\_, \_\_: \_\_  
姓名

撥打電話號碼: \_\_\_\_\_

- 1 第一次2022/1/\_\_, \_\_: \_\_ 是否20秒內有人接 ④ 無 ① 有
- 2 第二次 \_\_: \_\_ 是否20秒內有人接 ④ 無 ① 有
- 3 服務態度 ①態度良好 ②態度普通 ③ 態度不佳
- 4 申訴路線: \_\_\_\_\_
- 5 申訴內容
  - ① \_\_\_\_\_
  - ② \_\_\_\_\_
  - ③ \_\_\_\_\_
  - ④ \_\_\_\_\_
  - ⑤ \_\_\_\_\_
  - ⑥ \_\_\_\_\_
  - ⑦ \_\_\_\_\_
- 6 處理情形(說明是否能即時回答問題):
  - ① \_\_\_\_\_
  - ② \_\_\_\_\_
  - ③ \_\_\_\_\_
  - ④ \_\_\_\_\_
  - ⑤ \_\_\_\_\_
  - ⑥ \_\_\_\_\_
  - ⑦ \_\_\_\_\_

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

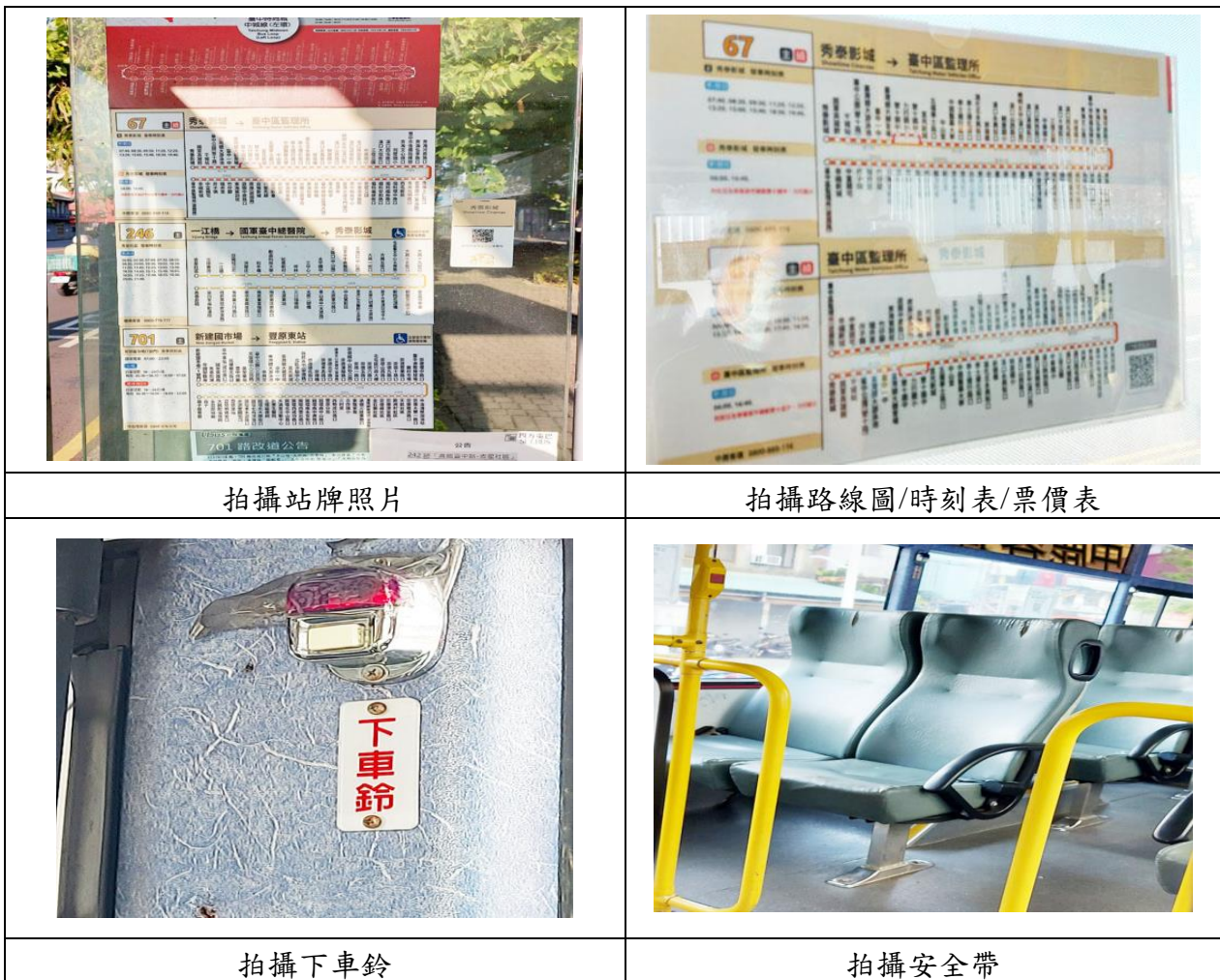
- (一)可邊充邊用
- (二)若充電時，紅燈會長亮，充滿電後紅燈會熄滅
- (三)低電量時，會綠燈快閃一下作為提示，並自動停止錄影

## 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 67 路線駕駛員編號、座椅有無損毀及相關車內環境；67 路線有站名播報情形及 120 路線按鈴未停，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>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-觀察站名播報器</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-座椅完善</p>

圖 2.4-1 秘密客拍照示意圖

**111 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**



共 4 輛-每天至多做 1 輛  
 時段 上午尖峰時段(06 00-08 00)  
 路線 67-秀泰影城-臺中區監理所(遊園路)

112 06 00 610-F0 重  
 取消 11:20  
 車 B0308

調查員	日期	抵達時間
張	110624	17:28

B0307 中鹿客運 總站數 63(做 42 站)

1. 上車站 秀泰影城 3 表定發車時間 7:40 5 上車時間: 7:39 7 SD 422  
 2. 下車站 中樂路(遊園路) 實際發車時間 7:39 6 下車時間 8:36 8 車號 KA-5602  
 9 班距 隨班表 10 車種 大巴 ② 中巴 11. 駕駛 賴建文

**A 場站設施與服務**

無乘客上下車之情形，是否在端點或公車站位滯留

1 A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘

- 滯留超過 3 分鐘
- 有滯留，未超過 3 分鐘
- 未滯留

---

以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現

2 A4 車外路線資訊正確性

- 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 運輸工具設備與安全**

3 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 煙味
- 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

---

4 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

---

5 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)

---

6 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

\*QR Code 查詢屬於完整提供票價表

**C 旅客服務品質與駕駛員管理**

7 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)
- 駕駛員未穿著制服，但服儀整齊
- 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

8 C2 駕駛員行車期間之服務態度	<p>項目 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</p> <p>① 駕駛員服務態度不當</p> <p>② 沒有特別感覺</p> <p>③ 駕駛員服務態度良好、有禮貌、耐心等候乘客上下車等基本服務都做到</p> <p>④ 行為 _____ 時間 ____ . ____ 地點 _____</p> <p>⑤ 行為 _____ 時間 : ____ : ____ 地點 _____</p>
9 C3 駕駛員行駛之安全性	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>④ 行為 _____ 時間 ____ ____ 地點 : _____</p> <p>⑤ 行為 _____ 時間 ____ : ____ 地點 : _____</p>
10 C4 駕駛員行車期間之車內行為	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>④ 行為 _____ 時間 ____ ____ 地點 : _____</p> <p>⑤ 行為 _____ 時間 ____ . ____ 地點 : _____</p>
11 C5 駕駛員是否遵循路線行駛	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>④ 行為 _____ 時間 ____ . ____ 地點 : _____</p> <p>⑤ 行為 _____ 時間 : ____ : ____ 地點 _____</p>
12 C6 駕駛員行車期間是否配戴口罩	<p>① 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>② 搭車期間，皆確實配戴口罩</p>
13 未正確使用代幣卡	<p>① 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</p> <p>② 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</p> <p>③ 正確使用或皆無發生</p>

圖 2.4-3 隨車試評表單示意圖

111 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

		共 2 輛-每天至多做 1 輛		<table border="1"> <tr> <th>調查員</th> <th>日期</th> <th>抵達時間</th> </tr> <tr> <td>312</td> <td>11/26</td> <td>11:55</td> </tr> </table>		調查員	日期	抵達時間	312	11/26	11:55
調查員	日期	抵達時間									
312	11/26	11:55									
時段 任意時段擇一，但必須為 2 種不同時段 路線 102-干城站-第一銀行(沙鹿分行)		B0463 台中客運 總站數 80(做 53 站)									
1 上車站	第一銀行(沙鹿分行)	表定發車時間	12:00	5 上車時間	11:59	7 SD	411				
2 下車站	干城站	4 實際發車時間	11:59	6 下車時間	13:17	8 車號	378-FX				
9 班距		固定班表		10 車種	<input checked="" type="radio"/> 大巴 <input type="radio"/> 中巴		11. 駕駛	未標示			

**A 場站設施與服務**

無乘客上下車之情形，是否在端點或公車站位滯留

1 A1 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘

滯留超過 3 分鐘  
 有滯留，未超過 3 分鐘  
 未滯留

以 LED 呈現或業者輔以牌面呈現

2 A4 車外路線資訊正確性

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 運輸工具設備與安全**

3 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

4 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

5 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)

6 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

**C 旅客服務品質與駕駛員管理**

7 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)  
 駕駛員未穿著制服，但服儀整齊  
 駕駛員有穿著制服，且服儀整齊

8 C2 駕駛員行車期間之服務態度	<p>項目 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>① 駕駛員服務態度不當</p> <p>② 沒有特別感覺</p> <p>③ 駕駛員服務態度良好、有禮貌、耐心等候乘客上下車等基本服務都做到</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p>
9 C3 駕駛員行駛之安全性	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p>
10 C4 駕駛員行車期間之車內行為	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p>
11 C5 駕駛員是否遵循路線行駛	<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>① 搭車期間，以上情形發生 3 次以上</p> <p>② 搭車期間，以上情形發生 1~2 次</p> <p>③ 搭車期間，以上情形從未發生</p> <p>❶ 行為：持鈴幸停、拖離下車 12-27 地點：新自由路口</p> <p>❷ 行為：_____ 時間：____ 地點：_____</p>
12 C6 駕駛員行車期間是否配戴口罩	<p>① 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>② 搭車期間，皆確實配戴口罩</p>
13 未正確使用代幣卡	<p>❶ 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</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</p> <p>② 正確使用或皆無發生</p> <p>1259 投現未刷</p>

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。

<p>拍攝滅火器</p>	<p>拍攝車窗擊破器</p>
<p>拍攝行車紀錄器</p>	<p>拍攝安全門實地開啟</p>
<p>車門防夾裝置運作情形</p>	

圖 2.4-5 實地稽查試評照片



111 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

 C0992	路線： <del>94</del> 豐原 - 大安國中- 豐原客運	配車數 9 台 應調查車數 7 台	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="font-size: small;">調查員</th> <th style="font-size: small;">日期</th> <th style="font-size: small;">抵達時間</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">華</td> <td style="text-align: center;">10/24</td> <td style="text-align: center;">20:04</td> </tr> </table>	調查員	日期	抵達時間	華	10/24	20:04
調查員	日期	抵達時間							
華	10/24	20:04							

**A 場站設施與服務**

1. 車號 車號：150-U8

---

2. B5 具備 2 具滅火器且在有效期內
  - 未達兩具或任一具已過有效期
  - 是，達兩具且在有效期限內

---

3. B6 具備 3 具車窗擊破器
  - 否，未達三具
  - 達三具以上，且可正常使用

---

4. B7 逃生安全門能正常使用
  - 車內無設置逃生安全門或損壞、無法使用
  - 車內有逃生安全門可正常使用，但無輔助查驗機制無法確認安全門是否關妥
  - 車內有逃生安全門可正常使用，且有輔助查驗機制清楚確認安全門是否關妥

---

5. B8 車門防夾裝置是否能正常運作
  - 均無防夾裝置
  - 僅部分車門有防夾裝置，但運作異常
  - 車門均有防夾裝置，但運作均異常
  - 僅部分車門有防夾裝置，但運作良好
  - 車門均有防夾裝置，但部分異常
  - 車門均有防夾裝置且運作均良好

---

6. B9 行車視野輔助系統是否能正常運作
  - 顯示四周環景之行車視野輔助且能正常使用
  - 顯示兩側及後方之行車視野輔助且能正常使用
  - 顯示兩側之行車視野輔助且能正常使用
  - 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
  - 無安裝行車視野輔助或不能正常使用

238 - 239

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

111 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案  
「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

	D0002	台中客運- >84	調查員: 黃振龍	日期: 110/12/1	抵達時間: 12:00
---	-------	-----------	----------	--------------	-------------


1. 上車站: 仁和大智路口 3. 上車時間: 17:12 5. 車號: KKA-6292 7. SD: 219

2. 下車站: 中車站 (復興路) 下車時間: 17:27 6. 駕駛: 莊朝錫 8.  大巴  中巴

項目	發生情形
1. 搭乘路線 特殊狀況: 2. (如無故拒載乘客或過站不停等情形, 則不予評分)	>84 過站不停, 說明 _____ <input type="radio"/> <input type="radio"/> 無故拒載, 說明 _____ <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>
標準作業原則	服務項目
3. 車輛準備停靠	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>② 主動詢問乘客是否有乘車需求 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> </ul>
4. 乘客上車操作斜坡板	<ul style="list-style-type: none"> <li>③ 告知車上乘客 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></li> <li>④ 操作車輛側傾 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>⑤ 固定斜坡板 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> </ul>
5. 協助乘客上車	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑥ 詢問乘客是否須協助上車 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>⑦ 協助上車並固定輪椅位置 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 無協助</li> <li>⑧ 繫上安全帶 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> </ul>
6. 車輛準備停靠	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ 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="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>⑩ 主動詢問乘客是否有下車需求 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> </ul>
7. 乘客下車操作斜坡板	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑪ 告知車上乘客 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></li> <li>⑫ 操作車輛側傾 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>⑬ 固定斜坡板 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> </ul>
8. 協助乘客下車	<ul style="list-style-type: none"> <li>⑭ 詢問乘客是否須協助下車 <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></li> <li>⑮ 協助下車並解除固定輪椅 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 無解除</li> </ul>
9. 其他建議備註	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 司機的服務態度不友善! 明明乘坐輪椅者有招呼開車,</li> <li>② 司機卻只學這門, 在明確告知有輪椅者坐落車時, 卻不稱</li> <li>③ 應該是學落這門, 18 路公車? 最後很不情願地提供服務, 希望司機對於乘坐輪椅者的開車不要視而不見, 態度再友善一點!</li> </ul>

圖 2.4-8 無障礙實地稽查試評表單(輪椅乘客)範例

111 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案  
「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」(無障礙-視障)評分表

	E0003	台中客運-	(無障礙)	<table border="1" style="font-size: small;"> <tr> <th>調查員</th> <th>日期</th> <th>抵達時間</th> </tr> <tr> <td>張明</td> <td>10/24</td> <td>12:43</td> </tr> </table>	調查員	日期	抵達時間	張明	10/24	12:43
調查員	日期	抵達時間								
張明	10/24	12:43								
1. 上車站: <u>逢甲大學(福星站)</u>	3. 上車時間: <u>13:05</u>	5. 車號: <u>205-08</u>	7. SD: <u>803</u>							
2. 下車站: <u>天津路商園</u>	4. 下車時間: <u>13:30</u>	6. 駕駛: <u>廖嘉嘉</u>	8. <input checked="" type="radio"/> 大巴 <input type="radio"/> 中巴							

項目	發生情形
1. 搭乘路線 <u>33</u>	
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)	過站不停, 說明 _____ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. 無故拒載, 說明 _____	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>


標準作業原則	服務項目	完成狀況
3. 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"/> <input type="checkbox"/>
	① 主動詢問乘客是否有乘車需求	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	② 告知車上乘客	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4. 「人導法」	③ 以「人導法」方式導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	④ 協助導引至座位, 並提醒下車鈴位置	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5. 固定視障乘客位置	⑤ 不可拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑥ 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"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	⑦ 詢問欲下車站名	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6. 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"/> <input type="checkbox"/>
	⑧ 以播報器廣播到站訊息	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	⑨ 主動詢問乘客是否有下車需求	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
7. 「人導法」	⑩ 告知車上乘客	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	⑪ 以人導法方式導引視障乘客下車(問、拍、引、報)	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8. 協助乘客下車	⑫ 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"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	⑬ 詢問乘客是否須協助下車	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
9. 其他建議備註	⑭ 協助下車	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	① <u>逢南每站都播報站名使乘客搞不清楚何時到站</u>	
	② <u>司機對站牌路線不清楚</u>	
	③ <u>播報音量小</u>	

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。

「111 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



A0022

巨業交通 30

調查員	日期	抵達時間
李	10/24	09:17

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：奧智資通科技股份有限公司

一、服務滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見
1. 您對於車輛設備完善程度感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您對於公車準點滿意度感到	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 您對於駕駛樂意幫助乘客感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 您對於駕駛行為感到安心	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 您對於駕駛禮貌感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 您對於公司排班時間能符合需求感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

二、整體滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
10. 您對於該路線整體滿意度感到	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

三、其他建議事項

1. 其他建議事項

① NO (AS)

②

③

四、基本資料

2. 性別 ① 男 ② 女

3. 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

4. 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

5. 婚姻 ① 已婚 ② 未婚

6. 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

7. 職業 ① 軍、公、教 ② 學生 ③ 農 ④ 工 ⑤ 商 ⑥ 待業或退休 ⑦ 其他

8. 居住地

台中市

<input type="radio"/> 中區 108	<input type="radio"/> 東區 109	<input type="radio"/> 西區 110	<input type="radio"/> 南區 111	<input type="radio"/> 北區 112
<input checked="" type="radio"/> 西屯區 113	<input type="radio"/> 南屯區 114	<input type="radio"/> 北屯區 115	<input type="radio"/> 豐原區 116	<input type="radio"/> 東勢區 117
<input type="radio"/> 大甲區 118	<input type="radio"/> 清水區 119	<input type="radio"/> 沙鹿區 120	<input type="radio"/> 梧棲區 121	<input type="radio"/> 后里區 122
<input type="radio"/> 神岡區 123	<input type="radio"/> 潭子區 124	<input type="radio"/> 大雅區 125	<input type="radio"/> 新社區 126	<input type="radio"/> 石岡區 127
<input type="radio"/> 外埔區 128	<input type="radio"/> 大安區 129	<input type="radio"/> 烏日區 130	<input type="radio"/> 大肚區 131	<input type="radio"/> 龍井區 132
<input type="radio"/> 霧峰區 133	<input type="radio"/> 太平區 134	<input type="radio"/> 大里區 135	<input type="radio"/> 和平區 136	

⑦ 其他縣市 \_\_\_\_\_ 縣市 \_\_\_\_\_ 區/鄉/鎮/市

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。

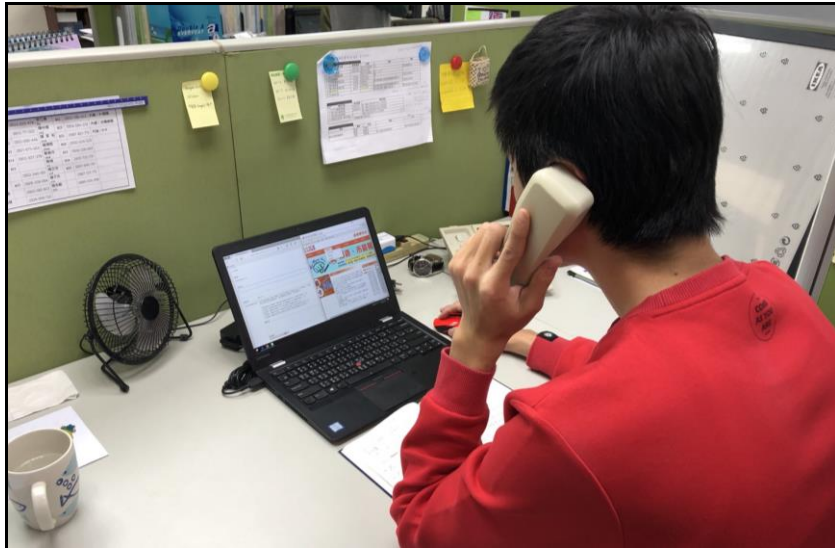


圖 2.4-11 電話稽查試評畫面

### 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(三)線	無線上網
6	千城站	忠義里	固定時刻	票價表	▲	時刻表	☺			
6(副)	千城站	原民中心	固定班次	票價表	▲	時刻表	☺			
8	臺中刑務所演武場	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 1216 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
四方公司、中台灣客運、中鹿客運	2	4	4
巨業交通、全航客運、捷順交通、東南客運、豐榮客運	3	2	2
和欣客運、國光客運、總達客運、建明客運、苗栗客運、仁友客運	4	1	1
合計		43	43

#### 2.5.4 問卷調查

以各業者 111 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

業者	各業者問卷（有效樣本）數
巨業、統聯、中客	44
全航	33
中台灣、豐客、豐榮、中鹿、捷順、和欣、東南、仁友、四方、苗客、總達、建明、國光	30

### 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)	1	1
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	97	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

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	156	2	2
1	台中客運	157	3	3
1	台中客運	163	1	1
1	台中客運	284	4	4
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	657	2	2
1	台中客運	659	3	3
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	巨業交通	368	2	2
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	98	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)	5	5
1	捷順交通	356	5	5
1	捷順交通	357	3	3
1	捷順交通	359	3	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
1	捷順交通	920	5	5
1	捷順交通	956	5	5
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

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	239	3	3
1	豐原客運	250	2	2
1	豐原客運	251	1	1
1	豐原客運	252	2	2
1	豐原客運	253	4	4
1	豐原客運	258	2	2
1	豐原客運	260	1	1
1	豐原客運	261	1	1
1	豐原客運	263	3	3
1	豐原客運	264	1	1
1	豐原客運	265	2	2
1	豐原客運	266	2	2
1	豐原客運	267	1	1
1	豐原客運	269	1	1
1	豐原客運	270	5	5
1	豐原客運	271	1	1
1	豐原客運	272	1	1
1	豐原客運	273	1	1
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	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	豐榮客運	228	5	5
1	中鹿客運	40	4	4
1	中鹿客運	67	4	4
1	中鹿客運	83	4	4
1	中鹿客運	89	2	2
1	中鹿客運	99	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	中鹿客運	361	3	3
1	中鹿客運	529	2	2
1	中鹿客運	617	5	5
1	中鹿客運	921	5	5
1	中鹿客運	32	4	4
1	仁友客運	283	2	2
1	建明客運	39	1	1
1	建明客運	661	3	3
1	建明客運	662	1	1
1	建明客運	839	2	2
1	和欣客運	160	4	4
1	和欣客運	161	4	4
1	國光客運	86	5	5
1	國光客運	289	5	5

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	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

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	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	10	8
2	中台灣客運	651	8	6
2	全航客運	158	6	5
2	捷順交通	811	6	5
2	東南客運	7	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	四方公司	綠4	8	6
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	10	8
2	豐榮客運	127	10	8
2	中鹿客運	21	6	5
2	中鹿客運	45	10	8
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	9	7
2	中鹿客運	812	8	6
2	中鹿客運	813	10	8
2	中鹿客運	19	7	6
2	中鹿客運	30	6	5
2	中鹿客運	358	7	6
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	12(聯營)	11	7
3	台中客運	33	12	7
3	台中客運	35	20	12
3	台中客運	41	13	8
3	台中客運	54	13	8
3	台中客運	82	20	12
3	台中客運	93	15	9
3	台中客運	154	13	8
3	台中客運	300(聯營)	12	7
3	台中客運	307	11	7
3	台中客運	100	11	7
3	台中客運	500	20	12
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	19	11
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	303	15	9
3	統聯客運	309(聯營)	11	7
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	155	11	17
3	中台灣客運	302	11	7
3	中台灣客運	658	16	10
3	中台灣客運	700路	16	10
3	全航客運	5	13	8
3	全航客運	58	13	8
3	全航客運	65	13	8
3	捷順交通	199	11	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	四方公司	243	11	7
3	四方公司	245	12	7
3	四方公司	365	16	10
3	四方公司	88	12	7
3	豐原客運	51	12	7
3	豐原客運	153	11	7
3	中鹿客運	45	12	7
3	中鹿客運	105	11	7
3	中鹿客運	525	12	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	200路	30	12
4	台中客運	304	28	11
4	台中客運	901	25	10
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
4	中台灣客運	152	22	9
4	豐原客運	900	27	11

表 2.5-8 【抽樣調查樣態-類別 5】

抽樣樣態類別	公司名稱	路線編號	路線配車數	應調查車輛數
5	統聯客運	300	37	7



## 2.6 評分平台建置說明與操作流程

### 2.6.1 建置說明

依邀標書規範，本計畫需建置評鑑評分平台，以下依平台介面說明使用者與功能：

#### 一、平台功能與介面

本計畫平台功能需求如圖 2.6-1 所示。

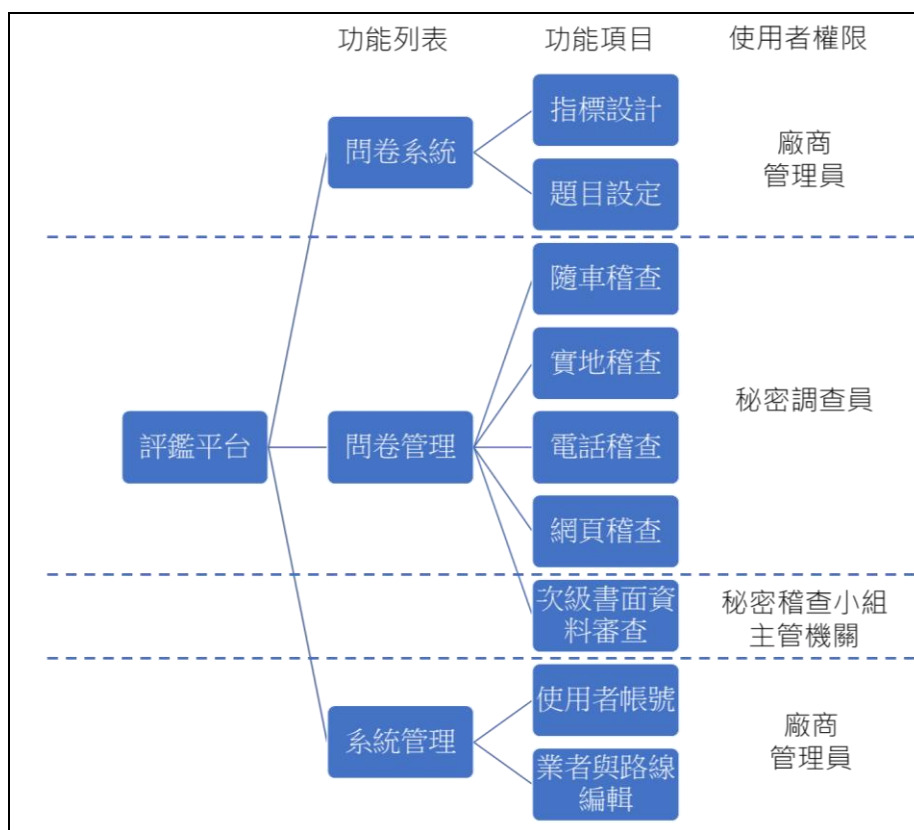


圖 2.6-1 平台功能與介面

平台介面由工作團隊建置完成後，依功能項目分為問卷管理(填寫與輸出)、問卷系統(指標、配分、題目設定)與系統管理(路線設定、使用者設定)，如圖 2.6-2 所示。

The screenshot shows the '汽車客運營運與服務評鑑' (Public Transport Operation and Service Evaluation) system interface. The top navigation bar includes '報表輸出' (Report Output) and '您好 admin@gmail.com! 登出' (Hello admin@gmail.com! Logout). The sidebar menu lists various system functions like '問卷設定' (Questionnaire Setting), '報表輸出' (Report Output), '項目管理' (Item Management), etc. The main content area displays a table of evaluation items for '中台灣客運' (Central Taiwan Bus).

評鑑項目	評鑑指標	資料來源	評鑑成員	得分	成績分類
A.場站設施與服務	A1班車於站位滯留超過3分鐘	隨車稽查	調查員	2.00	路線別成績
A.場站設施與服務	A2公車無脫班比例	書面資料	主管機關		路線別成績
A.場站設施與服務	A3站牌資訊正確性	實地稽查	調查員	1.92	路線別成績
A.場站設施與服務	A4車外路線資訊正確性	隨車稽查	調查員	1.86	路線別成績

圖 2.6-2 評鑑平台建置示意圖

## 二、使用者設定

平台使用者權限包含廠商、管理員、秘密調查員、秘密稽查小組與機關。

- (一)廠商：有最高管理權限之帳號，可設定管理員、秘密調查員與秘密稽查小組與主管機關之帳號密碼，惟廠商在新增任何帳號時，均需機關同意。
- (二)管理員：由廠商新增管理員之帳號，其帳號具備次高管理權限，可設定秘密調查員與秘密稽查小組與機關之帳號密碼，並可對問卷管理、報表管理、資料輸入及匯出與帳號設定。
- (三)秘密調查員：該帳號為執行調查人員所用，人員名單提報主管機關後，由廠商或管理員進行新增帳號，秘密調查員於登入平台後，進入指定調查頁面(隨車稽查表、網頁稽核表及申訴電話稽查表)，直接透過平台系統給予評分，且無法審閱其他內容。
- (四)秘密稽查小組：該帳號為執行次級書面資料審查人員所用，人員名單由主管理關確認後進行新增帳號，秘密稽查小組於登入平台後，針對次級書面資料進行評分，其相關報表內容則由管理員選擇是否可審閱。
- (五)主管機關：該帳號為部分指標由主管機關進行評分，由管理員確認評分人員後進行新增帳號，其相關報表內容則可開啟所有權限。

### 三、問卷系統管理

與主管機關確認本期指標項目後，於平台上建置指標內容，並對應其調查方式，如圖 2.6-3 所示。



圖 2.6-3 指標管理介面示意圖

### 四、問卷管理

問卷系統管理完成後，秘密調查員可利用手機至平台進行評分，如圖 2.6-4 所示。

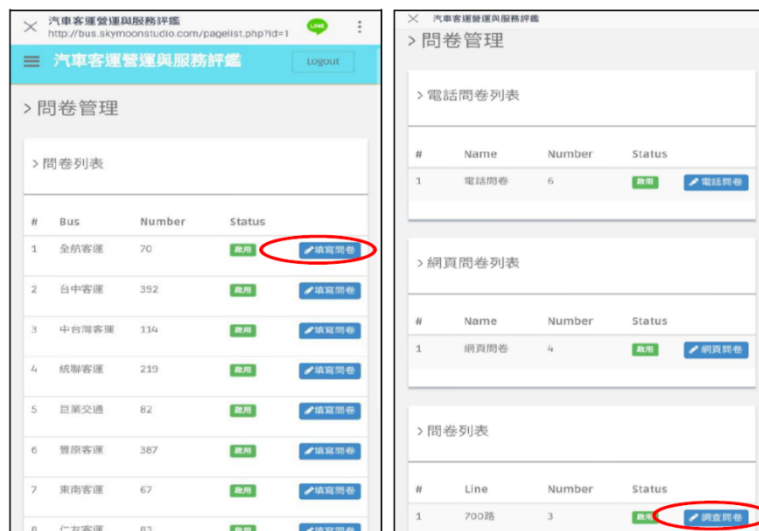


圖 2.6-4 問卷管理介面示意圖

## 2.6.2 操作流程

- 一、至調查點後，開啟秘密客登入頁面(各秘密客事前均有獨立帳號)，輸入帳號密碼。

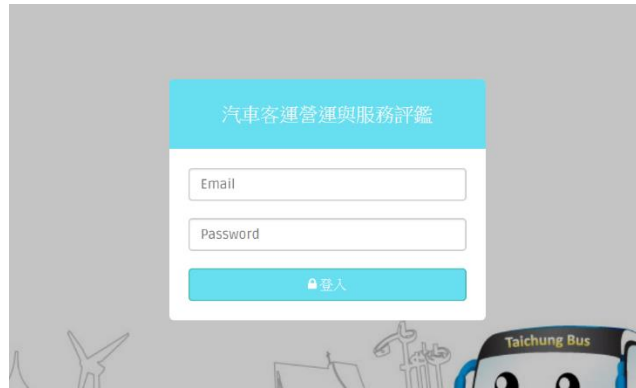


圖 2.6-5 平台操作示意圖

- 二、上車調查之秘密客均須於準備上車時進入系統頁面進行評分，並於網頁中填寫各調查員之基本資料，包括駕駛員名稱、車牌號碼與調查地點，如圖 2.6-6 所示。

基本資料	
營運業者	巨業交通
路線編號	68路
駕駛員名稱	<input type="text"/>
車牌號碼	<input type="text"/>
調查地點	<input type="text"/>

圖 2.6-6 上車調查填寫基本資料示意圖

- 三、上車調查時依調查流程與之注意事項，於系統中選填分數，須注意各題項均有備註欄位，若發生扣分或異常之情形，須於備註欄中描述，或是拍照上傳，如圖 2.6-7 所示，若當下無法提供證據，後續亦會以秘錄器之檔案進行佐證。

B2.車廂內環境及舒適度

依據車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車廂內外清潔、車內味道、座椅完好舒適（含扶手、扶手及安全帶）、車內空調是否正常運作。評分標準為：

- 車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，讓人感覺舒適。(4分)
- 車輛內外乾淨，座椅完好，溫度適中。(3分)
- 沒有特別的感觸。(2分)
- 車內有些許髒亂，座椅稍有破損、溫度尚可在接受範圍內，不影響搭乘。(1分)
- 車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、或車內有異味(0分)

備註

附加檔案：  
選擇檔案 未選擇任何檔案

圖 2.6-7 上車調查填寫評分項目示意圖

四、各項觀察指標，除了填答答案外，亦須上傳佐證圖片，如圖 2.6-8

A2.待班車與調站位滯留超過：針對車輛在無乘客上下車情況下，是否再調站位滯留超過3分鐘進行評分。評分標準為：分鐘

- 待班車有於調站位滯留，但未超過3分鐘(5分)
- 待班車調站位未滯留(3分)
- 待班車於調站位滯留超過3分鐘(0分)

備註

附加檔案：  
選擇檔案 未選擇任何檔案

所示。

圖 2.6-8 上傳佐證資料示意圖

五、有關部分指標涉及難以判斷地點者，需詳細文字記錄發生問題與地點，如駕駛員行車期間之服務態度(C2 指標)、駕駛員行車安全性(C3 指標)、行車期間之車內行為(C4 指標)、駕駛員是否遵循路線(C5 指標)、站名播報器是否正常(B2 指標)。

C2.駕駛員行車期間之服務態度

依據實際搭乘判斷駕駛員態度是否良好，例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、謾罵顧客、毆打乘客、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即取離致乘客受傷等行為。評分標準為：

- 駕駛員態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車，並關心乘客狀況，讓人感覺安心。(5分)
- 駕駛員態度不錯、有禮貌、會等候乘客上下車等基本服務都有做到。(4分)
- 沒有特別的感觸。(2分)
- 駕駛員服務態度欠佳，雖無對乘客有服務不當之處，但對乘客態度冷漠。(1分)
- 駕駛員服務態度不當，甚至有辱罵乘客、毆打乘客、趕客下車等情形。(0分)

備註

文字說明發生時間與地點

附加檔案：  
選擇檔案 未選擇任何檔案

圖 2.6-9 文字說明欄示意圖

## 2.7 深度訪談

為更瞭解社福團體或人士對於臺中市市區汽車客運之無障礙服務，以及客運業者是否落實性別友善制度，本計畫辦理深度訪談，其對象包含相關社福團體或人士、市區客運相關從業人員，規劃如下：

### 一、訪談對象

#### (一) 性平友善度

本團隊派員至中鹿客運、仁友客運、巨業交通、台中客運、四方公司、全航客運、和欣客運、東南客運、建明客運、苗栗客運、國光客運、捷順交通、統聯客運、中台灣客運、豐原客運等 15 家客運業者進行實地訪查，共計訪談 48 名本市市區客運業相關從業人員，包含：駕駛員、客服人員、行政人員等，訪談採一對一方式進行每位受訪時間為 10-15 分鐘為原則，訪談過程全程錄音，訪談人將訪談內容紀錄為逐字稿

#### (二) 無障礙服務

本團隊邀請盲人福利協進會與社團法人台中市山海屯脊隨損傷協會，共兩社福團體進行訪談，分別代表視障者及以輪椅為輔具之身心障礙者，並依實際情形採一對一或團體訪談。每次訪談時間以 60-90 分鐘為原則，訪談過程全程錄音，訪談人將訪談內容紀錄為逐字稿。

### 二、性平友善訪談問項

訪談主軸為職場性別平等，並主要針對性別刻板印象、決策參與之性別平等、性別友善職場環境、運輸場站性別及親子友善環境與女性就業機會五大面向設計訪談問題，前揭面向定義分述如下，以五大面向為訪談內容核心，另依受訪者回應內容加以深入探討。

(一) 性別刻板印象：針對女性駕駛員開車狀況。

(二) 決策參與的性別平等：業者內部決策會議性別參與分布情

況。

(三)性別友善職場環境：業者以性別制定不同制服、職員們生理假與育嬰假使用情況。

(四)運輸場站性別及親子友善環境：內外場站和公司內部設置哺乳室、多功能廁所情況。

(五)女性就業機會：業者招徵相關內部人員之性別分布狀況。

### 三、無障礙服務友善訪談問項

訪談主軸為身心障礙族群乘車與候車之情況與感受，並針對無障礙乘車環境(車輛、候車空間、人員教育訓練服務等)與無障礙公車相關資訊(無障礙車輛時刻表、預約無障礙車輛等)兩大面向設計訪談問題，另依受訪者回應內容加以深入探討。

#### 一、無障礙乘車環境：

(一)設備：車上無障礙設施，如：斜坡板、油壓升降機、車身側傾、下車鈴、語音播報系統……等。

(二)環境：候車、車廂內無障礙輪椅空間及上下車銜接便利性。

(三)服務：包含駕駛和場站人員的服務態度及操作車上設備的專業性。

#### 二、無障礙公車相關資訊：

(一)公車時刻表:公車站牌標示狀況。

(二)即時動態資訊:網頁及 app 操作介面使用感受、資訊準確性。

## 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。本章成績之呈現採用「平均值」、「標準差」與「平均值-標準差」等三種統計度量值進行各業者各項指標評分呈現與說明，平均值代表各業者在該項指標之平均程度，標準差代表各業者在該項指標平均的離散程度，若值越小代表業者間差異越小，「平均值-標準差」代表該項指標與平均值差距一個平均離散值，若業者得分小於該值則顯示該業者表現較差。

### 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、公車準點率、站牌資訊正確性、車外路線資訊正確性進行評分，以下評鑑項目說明各客運公司場站設施與服務之平均成績，並就各評鑑指標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，「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」及「A3 站牌資訊正確性」與受評業者平均值相等，其餘指標均低於受評業者平均值，惟「A2 公車準點率」及「A4 車外路線資訊正確性」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	2.9	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.8	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	8.7	9.5		



### 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，「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」及「A4 車外路線資訊正確性」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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.9	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	4.1	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.8	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.8	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-3 仁友客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	4.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	2.0	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	10.0	9.5		

### 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，「A2 公車準點率」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 3.1-4 巨業交通場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.6	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.5	9.5		

### 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，「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 3.1-5 全航客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.7	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.8	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.5	9.5		

### 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，各項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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	5.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	2.0	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	11.0	9.5		

### 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 公車準點率」與「A3 站牌資訊正確性」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.1	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	1.9	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	8.9	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.1-8 東南客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	4.6	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	2.0	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	10.6	9.5		

### 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 公車準點率」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.6	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	8.6	9.5		

### 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」及「A4 車外路線資訊正確性」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；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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	5.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	1.5	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.8	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	10.3	9.5		

### 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 公車準點率」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 3.1-11 和欣客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	2.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	7.9	9.5		

### 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，「A2 公車準點率」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 3.1-12 中台灣客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.6	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.5	9.5		

### 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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	5.0	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	2.0	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	11.0	9.5		

### 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，「A2 公車準點率」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 3.1-14 捷順交通場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.3	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.2	9.5		

### 3.1.15 四方公司場站設施與服務成績

其評鑑成績如表 3.1-15 所示，「A2 公車準點率」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 3.1-15 四方公司場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	3.3	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.9	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	9.2	9.5		

### 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 公車準點率」與「A4 車外路線資訊正確性」均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 3.1-16 中鹿客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	2.1	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	1.6	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	7.7	9.5		

### 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，「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」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 3.1-17 國光客運場站設施與服務成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.8	2.0	0.1	1.9
	A2公車準點率	5	4.5	3.7	0.9	2.8
	A3站牌資訊正確性	2	2.0	2.0	0.2	1.8
	A4車外路線資訊正確性	2	2.0	1.9	0.2	1.7
場站設施與服務評鑑成績		11	10.3	9.5		



## 3.1.18 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	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	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8
	A2 公車準點率	2.9	4.1	4.0	3.6	3.7	5.0	3.1	4.6	3.0	5.0	2.0	3.6	5.0	3.3	3.3	2.1	4.5	
	A3 站牌資訊正確性	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.5	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
	A4 車外路線資訊正確性	1.8	1.8	2.0	1.9	1.8	2.0	1.9	2.0	1.6	1.8	1.9	1.9	1.9	2.0	1.9	1.9	1.6	2.0
111年成績		8.7	9.8	10.0	9.5	9.5	11.0	8.9	10.6	8.6	10.3	7.9	9.5	11.0	9.2	9.2	7.7	10.3	

### 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 30 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。以下依評鑑項目說明各客運公司運輸工具設備與安全之平均成績，並就各評分指標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，「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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」及「B12 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」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 3.2-1 台中客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.5	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	1.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.6	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	22.9	25.2		

### 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」及「B12 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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.8	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	3.8	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事件數	2	1.6	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.1	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.9	25.2		

### 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，「B11 車輛 A3 事故件數」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	0.8	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.4	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	27.2	25.2		

### 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B12 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」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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	0.9	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.6	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.3	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	23.2	25.2		

### 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」、「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 車輛 A3 事故件數」及「B12 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「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 3.2-5 全航客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.8	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	3.6	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.2	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	1.8	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	22.9	25.2		

### 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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B12 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」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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.3	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	2.0	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	1.9	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	24.2	25.2		



### 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，「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」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 3.2-7 豐原客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.9	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事件數	2	2.0	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.0	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	27.4	25.2		

### 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，「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「B12 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「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 3.2-8 東南客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	3.3	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	3.3	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事件數	2	1.6	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.2	25.2		

### 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，「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11 車輛 A3 事故件數」及「B12 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「B11 車輛 A3 事故件數」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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.6	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	0.4	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	22.9	25.2		

## 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」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」及「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」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 3.2-10 苗栗客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	0.9	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.5	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	2.0	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.1	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.0	25.2		

## 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，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」及「B12 車齡比率」低於受評業者平均值，其中「B12 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 3.2-11 和欣客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事件數	2	1.6	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	1.3	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.8	25.2		

## 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，「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」及「B12 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 3.2-12 中台灣客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.6	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	3.5	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	2.0	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	1.8	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.6	25.2		

### 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，「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」及「B11 車輛 A3 事故件數」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 3.2-13 總達客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.8	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	3.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.2	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.1	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.8	25.2		

## 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，「B11 車輛 A3 事故件數」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 3.2-14 捷順交通運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.9	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及 行車路線圖	2	1.9	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.9	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.2	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	26.1	25.2		



### 3.2.15 四方公司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」及「B11 車輛 A3 事故件數」低於受評業者平均值，其中「B11 車輛 A3 事故件數」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 3.2-15 四方公司運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.6	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	3.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	0.8	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	4.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	26.3	25.2		

### 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」、「B11 車輛 A3 事故件數」及「B12 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」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

評鑑項目	評鑑指標	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	1.7	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	1.9	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	1.3	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	4.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事故件數	2	1.2	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	2.2	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	25.3	25.2		

### 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，「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」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 3.2-17 國光客運運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	1.7	0.2	1.5
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.0	2.0	0.1	1.9
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	2	2.0	1.7	0.3	1.4
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1	1.0	1.0	0.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2	2.0	2.0	0.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4	4.0	4.0	0.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4	4.0	3.9	0.2	3.7
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4	2.0	2.9	1.0	1.9
	B11車輛A3事件數	2	2.0	1.5	0.5	1.0
	B12車齡比率	5	3.8	2.6	0.8	1.8
運輸工具設備與安全評鑑成績		30	26.8	25.2		

### 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	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	1.7	1.6	2.0	1.5	1.5	1.3	1.6	1.8	1.7	1.5	2.0	1.7	1.7	1.9	1.8	1.7	2.0	
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.8	2.0	1.9	1.9	2.0	
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1.5	1.8	2.0	0.9	1.8	2.0	1.9	2.0	2.0	1.6	1.5	2.0	1.6	2.0	1.9	1.6	1.3	2.0
	B5車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B6車輛內備有3具車窗擊破器	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	中鹿客運	國光客運
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4.0	4.0	4.0	4.0	3.6	4.0	4.0	3.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	1.0	3.8	4.0	2.0	2.0	2.0	4.0	3.3	2.0	2.0	4.0	3.5	3.0	2.9	3.0	4.0	2.0
	B11車輛A3事故件數	1.6	1.6	0.8	1.6	1.2	2.0	2.0	1.6	0.4	2.0	1.6	2.0	1.2	1.2	0.8	1.2	2.0
	B12車齡比率	2.2	2.1	3.4	2.3	1.8	1.9	3.0	2.2	2.2	3.1	1.3	1.8	3.1	3.2	4.2	2.2	3.8
	111年成績	22.9	25.9	27.2	23.2	22.9	24.2	27.4	25.2	22.9	25	25.8	25.6	25.8	26.1	26.3	25.3	26.8

### 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 25 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。以下評鑑項目依說明各客運公司旅客服務品質與駕駛員管理之平均成績，並就各評鑑指標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」、「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」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「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 3.3-1 台中客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.2	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.6	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.4	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.9	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.9	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.1	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	21.1	21.9		

### 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，「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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.3	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.7	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.8	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.8	21.9		

### 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，「C7 民眾乘車滿意度」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.3	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.0	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	3.0	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.7	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	23.0	21.9		

### 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，「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」、「C7 民眾乘車滿意度」及「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.3	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.2	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.2	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.9	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.9	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	20.5	21.9		



### 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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「C8 駕駛員工時稽查」低於受評業者平均值，其中「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 3.3-5 全航客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.0	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.2	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.2	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.4	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	20.8	21.9		

### 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，「C3 駕駛員行駛之安全性」及「C7 民眾乘車滿意度」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.3	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.3	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.6	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.9	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.1	21.9		

### 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，「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」及「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」及「C8 駕駛員工時稽查」低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.3-7 豐原客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.9	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.0	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.6	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	1.9	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.9	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	3.9	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	20.2	21.9		

### 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，「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」、「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「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 3.3-8 東南客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.2	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.2	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.0	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.9	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	2.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	20.3	21.9		

### 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」、「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」低於受評業者平均值，其中「C3 駕駛員行駛之安全性」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.1	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	3.9	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.1	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.9	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	21.0	21.9		

### 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，「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.6	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.4	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.3	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.2	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.5	21.9		

## 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，「C4 駕駛員行車期間之車內行為」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 3.3-11 和欣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	3.0	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.0	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	1.1	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.3	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.4	21.9		

## 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

表 3.3-12 中台灣客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.4	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.0	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.7	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.1	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	23.2	21.9		

## 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，「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「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」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 3.3-13 總達客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.5	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.6	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.8	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.8	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.7	21.9		



## 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，「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」低於受評業者平均值，其中「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」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 3.3-14 捷順交通旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.0	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.7	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	2.7	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.8	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.2	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.4	21.9		

### 3.3.15 四方公司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」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 四方公司旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	1.9	2.0	0.0	2.0
	C2駕駛員行車期間之服務態度	3	2.0	2.3	0.3	2.0
	C3駕駛員行駛之安全性	5	4.8	4.6	0.4	4.2
	C4駕駛員行車期間之車內行為	3	2.7	2.4	0.5	1.9
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7民眾乘車滿意度	5	4.3	4.1	0.2	3.9
	C8駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	22.7	21.9		

### 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」、「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有佩戴口罩」及「C7 民眾乘車滿意度」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.1	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	4.3	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	1.9	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	2.9	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	0.9	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	21.1	21.9		

### 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，「C7 民眾乘車滿意度」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；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.3-17 國光客運旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2.0	2.0	0.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	3	2.9	2.3	0.3	2.0
	C3 駕駛員行駛之安全性	5	5.0	4.6	0.4	4.2
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	3	3.0	2.4	0.5	1.9
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	3	3.0	3.0	0.1	2.9
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1	1.0	1.0	0.1	0.9
	C7 民眾乘車滿意度	5	4.0	4.1	0.2	3.9
	C8 駕駛員工時稽查	3	3.0	2.7	0.5	2.2
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績		25	23.9	21.9		

### 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	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	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0
	C2 駕駛員行車期間之服務態度	2.2	2.3	2.3	2.3	2.0	2.3	2.0	2.2	2.1	2.6	3.0	2.4	2.5	2.0	2.0	2.1	2.9
	C3 駕駛員行駛之安全性	4.6	4.7	5.0	4.2	4.2	4.3	4.6	4.2	3.9	4.4	5.0	5.0	4.6	4.7	4.8	4.3	5.0
	C4 駕駛員行車期間之車內行為	2.4	2.8	3.0	2.2	2.2	2.6	1.9	2.0	2.1	2.3	1.1	2.7	2.8	2.7	2.7	1.9	3.0
	C5 駕駛員是否遵循路線行駛	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0
	C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.9	1.0	0.9	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	0.9	1.0
	C7 民眾乘車滿意度	4.1	4.0	3.7	3.9	4.4	3.9	3.9	4.0	4.0	4.2	4.3	4.1	4.0	4.2	4.3	4.0	4.0
	C8 駕駛員工時稽查	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
111年成績		21.1	22.8	21.1	25.0	20.8	22.1	20.2	20.3	21.0	22.5	22.4	23.2	22.7	22.4	22.7	21.1	23.9

### 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。

以下依評鑑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，並就各評鑑指標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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.8	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.8	9.5		

#### 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.5	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.5	9.5		

### 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，「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 3.4-3 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.7	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.7	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.3	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.5	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.5	9.5		

### 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」低於受評業者平均值，且皆低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-6 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

評鑑項目	評鑑指標	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	3.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	0.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	6.3	9.5		



### 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，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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.2	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.2	9.5		

### 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，「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 3.4-8 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	0.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	7.3	9.5		

### 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，「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 3.4-9 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	0.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.6	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	7.6	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.3	9.5		

### 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.7	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.7	9.5		

### 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	4.0	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	11.0	9.5		

### 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，「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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.0	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.0	9.5		

### 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，「D2 公車無障礙設備教育訓練」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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	8.8	9.5		

### 3.4.15 四方公司無障礙之場站設施、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」、「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；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.4-15 四方公司無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	1.5	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.8	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	8.3	9.5		

### 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，各項指標均高於或等於受評業者平均值。

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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	3.7	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	10.7	9.5		

### 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，「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 3.4-17 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

評鑑項目	評鑑指標	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	4.0	3.9	0.2	3.7
	D2公車無障礙設備教育訓練	3	3.0	2.3	1.2	1.1
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	5	2.3	3.3	0.5	2.8
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績		12	9.3	9.5		

### 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	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	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	D2公車無障礙設備教育訓練	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	0.0	3.0	0.0	0.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5	1.5	3.0	3.0
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2.8	3.5	2.7	3.3	3.5	3.3	3.2	3.3	3.3	3.6	3.3	3.7	4.0	3.0	3.3	2.8	3.7
111年成績		9.8	10.5	9.7	10.3	10.5	6.3	10.2	7.3	7.6	10.3	10.7	11.0	10.0	8.8	8.3	10.7	9.3

### 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 22 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、電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場 1 分、不當服務乘客之相關新聞-1 分、發生交通事故或其他負面服務相關新聞-5 分等四項。以下依評鑑項目說明各客運公司之公司經營與管理之平均成績，並就各評鑑指標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，「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」低於受評業者平均值，其中「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.9	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	2.8	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.7	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-3.2	-0.8	1.1	-1.9



### 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，「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」低於受評業者平均值，其中「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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 3.5-2 統聯客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.9	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.3	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	9.7	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-0.4	-0.8	1.1	-1.9

### 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，「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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」低於受評業者平均值，其中「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.5	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.8	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	2.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.4	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.7	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	1.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	-0.4	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-0.4	-0.8	1.1	-1.9

### 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，「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」及「E5 百萬公里肇事死傷人數」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.9	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	2.0	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	9.4	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

### 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」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」低於受評業者平均值，其中「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.5	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.4	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	7.9	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之 平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	-0.4	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-0.8	-0.8	1.1	-1.9

### 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」、「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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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 3.5-6 建明客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.4	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.5	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	2.5	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	11.0	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-0.4	-0.8	1.1	-1.9

### 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，「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」低於受評業者平均值，其中「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.6	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	4.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	12.2	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	3.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-2.4	-0.8	1.1	-1.9

### 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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」低於受評業者平均值，其中「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	0.9	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.3	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	7.7	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-2.2	-0.8	1.1	-1.9

### 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，「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「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「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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.3	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.6	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	8.0	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之 平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9



## 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，「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「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「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」及「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」皆低於平均值-標準差，顯示其待改善；其餘指標均高於受評業者平均值。

表 3.5-10 苗栗客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	1.6	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.8	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.2	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	2.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	1.3	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.0	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之 平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

## 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，「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」低於受評業者平均值，其中「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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 3.5-11 和欣客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.8	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.5	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	2.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.7	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.0	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

## 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，「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	2.0	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	2.2	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.2	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-1.2	-0.8	1.1	-1.9

## 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」、「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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」低於受評業者平均值，且「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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 3.5-13 總達客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.0	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	5.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	12.1	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-0.2	-0.8	1.1	-1.9

## 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，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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	1.8	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	1.3	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	10.2	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

## 3.5.15 四方公司公司經營與管理成績

其評鑑成績如表 3.5-15 所示，「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「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「E1 業者網頁資訊查核」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 3.5-15 四方公司公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	1.2	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	2.0	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.6	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	1.1	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	7.9	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	1.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之 平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

## 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」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」低於受評業者平均值，其中「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	2.0	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	3.8	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	0.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	4.5	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	12.3	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	5.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	1.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	-2.4	-0.8	1.1	-1.9

### 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，「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」低於受評業者平均值，其中「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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 3.5-17 國光客運公司經營與管理成績

評鑑項目	評鑑指標	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	2	2.0	1.9	0.2	1.7
	E2申訴電話之建置及使用情形	2	0.8	1.6	0.4	1.2
	E3主管機關指定報表之製作提送	4	4.0	3.7	0.3	3.4
	E4業者缺失改善情形	3	1.0	0.7	0.8	-0.1
	E5百萬公里肇事死傷人數	5	0.0	0.6	1.3	-0.7
	E6其他大眾運輸政策之配合度	6	0.8	1.4	1.4	0.0
公司經營與管理評鑑成績		22	8.6	9.9		
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5	0.0	2.6	2.4	0.2
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1	0.0	0.6	0.5	0.1
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	-1	0.0	0.0	0.1	-0.1
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-5	0.0	-0.8	1.1	-1.9

### 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	中鹿客運	國光客運	
公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	2.0	2.0	2.0	2.0	1.2	2.0	2.0	
	E2申訴電話之建置及使用情形	1.9	1.9	1.5	1.9	1.5	1.4	1.6	0.9	1.3	1.8	1.8	2.0	1.0	1.8	2.0	2.0	0.8	
	E3主管機關指定報表之製作提送	4.0	3.5	3.8	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	3.6	3.2	3.5	4.0	4.0	4.0	3.6	3.8	4.0	
	E4業者缺失改善情形	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0	1.5	1.0	0.0	1.0	2.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
	E5百萬公里肇事死傷人數	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	5.0	1.3	0.0	0.0	0.0	
	E6其他大眾運輸政策之配合度	2.8	1.3	1.4	2.0	0.4	0.1	4.1	1.3	0.1	0.1	0.7	2.2	0.1	0.1	1.1	4.5	0.8	
111年成績		10.7	9.7	10.7	9.4	7.9	11.0	12.2	7.7	8.0	10.0	10.0	10.2	12.1	10.2	7.9	12.3	8.6	
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5.0	5.0	1.0	5.0	5.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0	1.0	5.0	0.0	
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	0.0	0.0	-0.4	0.0	-0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-3.2	-0.4	-0.4	-0.0	-0.8	-0.4	-2.4	-2.2	0.0	0.0	0.0	-1.2	-0.2	0.0	0.0	-2.4	0.0	

### 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 公車準點率、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 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內、B6 車輛內備有至少 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有佩戴口罩等共 17 項指標。計算指標滿分數為 39 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 車輛 A3 事故件數、B12 車齡比率、C7 民眾乘車滿意度、C8 駕駛員工時稽查、D1 無障礙公車比率、D2 公車無障礙設備教育訓練、D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備、E1 業者網頁資訊查核、E2 申訴電話之建置及使用情形、E3 主管機關指定報表之製作提送、E4 業者缺失改善情形、E5 百萬公里肇事死傷人數、E6 其他大眾運輸政策之配合度。計算指標滿分數為 61 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 52 條路線，其路線成績如表 3.6-1，優等共 16 條路線、甲等共 31 條路線、乙等共 5 條路線。

優等路線分別為 15 路、26 路、27 路、28 路、33 路、66 路、70 路、133 路、156 路、157 路、284 路、290 路、304 路、309 路、310 路、657 路等 16 條路線，15 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；26 路缺失為「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；27 路缺失為「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；28 路缺失為「C1 駕駛員之服裝儀容」；66 路缺失為「A2 公

車準點率」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；156 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；157 路缺失為「A2 公車準點率」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；284 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」；290 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C1 駕駛員之服裝儀容」；304 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；309 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」；310 路缺失為「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」；657 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」。

甲等路線分別有 6 路、8 路、11 路、12 路、14 路、29 路、41 路、54 路、69 路、71 路、72 路、82 路、93 路、97 路、100 路、101 路、107 路、108 路、128 路、132 路、142 路、154 路、163 路、200 路、300 路、307 路、323 路、324 路、325 路、659 路、901 路等 31 條路線，6 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」；8 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；11 路缺失為「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」；12 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」、「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」、「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有佩戴口罩」；14 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；29 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「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」；41 路缺失為「A3 站牌資

訊正確性」、「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」；54 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」；69 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；71 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；72 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；82 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；93 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；97 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；100 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；101 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；107 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；108 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；128 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；132 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；142 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；154 路缺失為「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」、「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」；163 路缺失為「A2

公車準點率」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；200 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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」；300 路缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；307 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」；323 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；324 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「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」；325 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；659 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；901 路缺失為「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」。

乙等路線分別 35 路、49 路、60 路、131 路、500 路等 5 條路線，35 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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有佩戴口罩」；49 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；60 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；131 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過

3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；500 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「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有佩戴口罩」。

整體而言，台中客運各路線在「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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；而部分路線在「A2 公車準點率」、「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。

台中客運公司別成績如表 3.6-2 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」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-1 台中客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
6	1.8	3.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	1.8	3.0	0.7	34.00	87.18	甲
8	2.0	3.0	2.0	2.0	1.7	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.5	1.8	2.4	1.0	32.90	84.36	甲
11	2.0	4.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.8	3.0	1.0	33.33	85.47	甲
12	2.0	4.0	1.7	1.8	1.3	1.9	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	3.9	1.9	2.7	0.8	31.39	80.48	甲
14	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	4.6	1.8	2.8	1.0	32.58	83.55	甲
15	2.0	5.0	1.7	2.0	1.6	1.8	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	4.6	3.0	3.0	1.0	37.17	95.30	優
26	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	0.8	5.0	3.0	3.0	1.0	36.25	92.95	優
27	2.0	4.0	2.0	1.8	1.8	1.7	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	5.0	2.0	3.0	1.0	36.08	92.52	優
28	2.0	4.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	1.6	2.4	5.0	3.0	3.0	1.0	36.40	93.33	優
29	2.0	4.0	1.8	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	0.8	5.0	1.5	2.3	1.0	33.33	85.47	甲
33	2.0	4.0	2.0	2.0	1.7	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	5.0	3.0	3.0	1.0	36.79	94.32	優
35	2.0	2.0	2.0	1.8	1.5	2.0	1.0	0.8	1.0	1.0	2.0	1.9	1.5	3.1	2.0	2.8	0.7	29.04	74.47	乙
41	2.0	4.0	1.3	2.0	1.5	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	1.8	1.7	5.0	3.0	3.0	1.0	35.02	89.80	甲
49	2.0	0.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	30.00	76.92	乙

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
54	2.0	4.0	2.0	1.9	1.5	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	5.0	1.1	3.0	0.9	34.75	89.10	甲
60	2.0	0.0	1.7	2.0	1.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	1.5	1.0	29.17	74.79	乙
66	2.0	3.0	2.0	2.0	1.8	2.0	0.9	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.3	3.0	0.8	35.13	90.06	優
69	2.0	0.0	2.0	2.0	1.8	1.7	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.0	3.0	1.0	31.83	81.62	甲
70	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	39.00	100.00	優
71	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	34.00	87.18	甲
72	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.0	3.0	1.0	34.67	88.89	甲
82	2.0	3.0	2.0	1.9	1.9	2.0	1.0	1.1	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	4.6	2.4	2.8	0.8	32.96	84.51	甲
93	2.0	4.0	2.0	1.8	1.6	2.0	1.0	1.1	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	4.4	2.3	3.0	0.9	34.94	89.60	甲
97	2.0	3.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	33.75	86.54	甲
100	2.0	0.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	3.0	3.0	1.0	32.57	83.52	甲
101	2.0	4.0	2.0	2.0	1.1	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.2	4.0	3.0	3.0	0.8	33.50	85.90	甲
107	2.0	2.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	33.20	85.13	甲
108	2.0	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	4.6	2.5	3.0	0.7	34.17	87.61	甲
128	2.0	3.0	2.0	2.0	1.3	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	3.8	2.3	3.0	1.0	34.25	87.82	甲
131	1.5	1.0	1.3	2.0	1.6	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	3.8	2.5	2.5	1.0	29.25	75.00	乙



路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
132	2.0	2.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	4.6	2.8	3.0	1.0	33.25	85.26	甲
133	2.0	4.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	5.0	3.0	3.0	1.0	36.88	94.55	優
142	2.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	33.00	84.62	甲
154	2.0	4.0	2.0	1.8	1.6	1.6	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	2.3	2.8	0.8	34.81	89.26	甲
156	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	35.75	91.67	優
157	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	35.67	91.45	優
163	2.0	0.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	1.5	1.0	32.50	83.33	甲
200	2.0	1.0	1.7	2.0	1.5	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	5.0	2.5	2.9	0.8	31.33	80.34	甲
284	2.0	4.0	2.0	1.5	2.0	2.0	0.9	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.38	95.83	優
290	2.0	3.0	2.0	1.9	1.9	2.0	0.9	1.7	1.0	1.0	2.0	1.7	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.14	92.67	優
300	2.0	4.0	2.0	1.8	1.7	1.5	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	4.6	2.6	3.0	0.9	34.14	87.54	甲
304	1.9	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	4.5	2.7	3.0	0.9	35.91	92.07	優
307	1.6	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	3.2	1.9	3.0	1.0	32.57	83.52	甲
309	2.0	3.0	2.0	1.8	1.9	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.3	3.0	1.0	35.38	90.71	優
310	2.0	5.0	2.0	1.5	1.9	1.5	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	4.7	3.0	3.0	1.0	37.07	95.04	優
323	2.0	3.0	2.0	1.9	1.9	2.0	1.0	1.1	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	2.6	3.0	0.9	34.21	87.73	甲

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
324	2.0	4.0	1.7	2.0	1.6	1.8	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.5	3.0	2.7	1.0	32.37	82.99	甲
325	2.0	4.0	1.8	2.0	1.6	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.8	3.0	3.0	1.0	34.46	88.35	甲
500	2.0	0.0	1.3	2.0	2.0	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	4.6	1.3	3.0	0.9	30.75	78.85	乙
657	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.50	93.59	優
659	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.0	2.5	0.7	34.50	88.46	甲
901	2.0	4.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.8	2.1	2.6	1.0	34.85	89.36	甲

表 3.6-2 台中客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	1.0	1.6	2.2	4.1	2.0	4.0	3.0	2.8	2.0	1.9	4.0	0.0	0.0	2.8	39.40	64.59	5.0	1.0	0.0	-3.2	67.39

### 3.6.2 統聯客運

統聯客運受評路線共計 25 條路線，其路線成績如表 3.6-3，優等共 20 條路線，甲等共 5 條路線。

優等路線分別為 18 路、50 路、56 路、59 路、61 路、73 路、75 路、77 路、79 路、81 路、85 路、159 路、301 路、303 路、308 路、309 路、310 路、351 路、綠 2、綠 3 等 20 條路線，其中 18 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」；50 路缺失為「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；56 路缺失為「A2 公車準點率」；59 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」；61 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；73 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；75 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」；77 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」；79 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；81 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」；85 路缺失為「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；159 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」；301 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；303 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；308 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；309 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」；310 路缺失為「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」；351 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；綠 2 缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；綠 3 缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」。

甲等路線分別為 3 路、23 路、63 路、300 路、326 路等 5 條路線，其中 3 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境

及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「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」、「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」；23 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；63 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；300 路缺失為「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」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；326 路缺失為「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」、「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」。

整體而言，統聯客運各路線在「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」等四項指標均為滿分，而部分路線在「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」扣分較多，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」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
3	2.0	5.0	2.0	1.6	1.3	2.0	0.9	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	3.0	2.4	2.1	0.8	31.90	81.79	甲
18	2.0	4.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	5.0	2.8	3.0	1.0	36.50	93.59	優
23	1.4	4.0	2.0	1.8	1.3	1.9	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.8	2.8	3.0	1.0	34.50	88.46	甲
50	2.0	5.0	2.0	2.0	1.7	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	5.0	3.0	3.0	1.0	36.73	94.17	優
56	2.0	3.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	5.0	2.7	3.0	1.0	35.45	90.90	優
59	2.0	5.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	37.13	95.19	優
61	1.9	4.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.33	93.16	優
63	2.0	4.0	1.7	2.0	1.4	1.9	0.9	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	2.5	3.0	1.0	35.03	89.82	甲
73	2.0	4.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	4.1	3.0	3.0	1.0	35.59	92.19	優
75	2.0	3.0	2.0	1.8	1.7	2.0	0.9	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	4.7	3.0	3.0	1.0	35.56	91.17	優
77	1.8	5.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	4.2	2.0	2.8	1.0	35.33	90.60	優
79	2.0	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	4.2	3.0	3.0	0.8	35.67	91.45	優
81	2.0	3.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.40	93.33	優
85	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.83	97.01	優

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	A3站牌資訊正確性	A4車外路線資訊正確性	B1車廂內環境及舒適度	B2車廂內站名播報器是否正常使用	B3下車鈴是否能夠正常使用	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	B5車廂內備有2具滅火器且在有效期限	B6車廂內備有3具車窗擊破器	B7車廂內逃生安全門能夠正常使用	C1駕駛員之服裝儀容	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
159	2.0	4.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	5.0	3.0	3.0	1.0	37.06	95.03	優
300	2.0	4.0	2.0	1.8	1.7	1.6	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	4.5	2.7	3.0	0.8	34.35	88.08	甲
301	2.0	5.0	2.0	1.8	2.0	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.25	95.51	優
303	2.0	5.0	2.0	1.9	2.0	2.0	0.8	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	3.9	2.2	3.0	1.0	36.33	93.16	優
308	2.0	5.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	5.0	3.0	3.0	1.0	36.70	94.10	優
309	2.0	4.0	2.0	1.8	1.9	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.3	3.0	1.0	36.38	93.27	優
310	2.0	4.0	2.0	1.5	1.9	1.5	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	4.7	3.0	3.0	1.0	36.07	92.48	優
326	2.0	5.0	2.0	1.5	0.8	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	1.5	3.0	0.5	33.50	85.90	甲
351	2.0	5.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	36.50	93.59	優
綠2	2.0	5.0	2.0	1.9	1.3	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	5.0	2.7	2.9	1.0	36.15	92.69	優
綠3	2.0	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	2.8	3.0	1.0	36.25	92.95	優



表 3.6-4 統聯客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	3.8	1.6	2.1	4.0	3.0	4.0	3.0	3.5	2.0	1.9	3.5	1.0	0.0	1.3	42.73	70.05	5.0	0.0	0.0	-0.4	74.65

### 3.6.3 仁友客運

仁友客運受評路線共計 1 條路線，其路線成績如表 3.6-5，優等共 1 條路線。

優等路線分別為 283 路，且其路線別指標得分均高於平均。

整體而言，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」、「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 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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有佩戴口罩」等十五項指標均為滿分。

仁友客運公司別成績如表 3.6-6。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 駕駛員工時稽查」、「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」等指標得到滿分，惟在「B11 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
283	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	37.25	95.51	優

表 3.6-6 仁友客運公司別成績

公司別項目	B8車門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車輛A3事故件數	B12車齡比率	C7民眾乘車滿意度	C8駕駛員工時稽查	D1無障礙公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1業者網頁資訊查核	E2申訴電話之建置及使用情形	E3主管機關指定報表製作提送	E4業者缺失改善情形	E5百萬公里肇事傷死人數	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	加分項駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項電動車輛依規定停放於汽車運輸業之停車場	扣分項不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	4.0	0.8	3.4	3.7	3.0	4.0	3.0	2.7	2.0	1.5	3.8	2.0	0.0	1.4	43.33	71.03	1.0	0.0	-0.4	-0.4	71.23

### 3.6.4 巨業交通

巨業交通受評路線共計 16 條路線，其路線成績如表 3.6-7，優等共 6 條路線、甲等共 8 條路線、丙等共 2 條路線。

優等路線分別有 178 路、179 路、300 路、309 路、310 路、699 路，其中 178 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；179 路缺失為「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」；300 路缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；309 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」；310 路缺失為「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」；699 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」。

甲等路線分別有 111 路、180 路、305 路、306 路、353 路、368 路、677 路、688 路，其中 111 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；180 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；305 路缺失為「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」、「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有佩戴口罩」；306 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；353 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；368 路缺失為「A2 公車準點率」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；677 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行

車路線圖」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「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」；688 路缺失為「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」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「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」。

丙等路線分別有 164 路及 165 路，其缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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，巨業交通各路線在「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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，而較多路線在「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」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」、「B9 行車視野輔助系統是否能正常運作」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「E6 其他大眾運輸政策之配合度」等指標表現較不理想，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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
111	2.0	3.0	2.0	1.5	1.8	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	2.3	3.0	1.0	32.00	82.05	甲
164	2.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	0.0	5.0	0.0	1.5	0.0	24.00	61.54	丙
165	2.0	0.0	2.0	2.0	0.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	1.5	1.0	25.50	65.38	丙
178	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	38.00	97.44	優
179	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.5	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.50	93.59	優
180	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	2.5	1.5	3.0	1.0	32.75	84.97	甲
300	2.0	5.0	2.0	1.8	1.7	1.5	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	4.6	2.6	3.0	0.9	35.14	90.10	優
305	2.0	4.0	1.7	2.0	1.1	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	3.0	2.1	2.9	0.9	31.62	81.07	甲
306	1.9	4.0	2.0	1.9	1.5	1.8	0.9	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	3.8	2.4	2.6	1.0	32.81	84.13	甲
309	2.0	4.0	2.0	1.8	1.9	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.3	3.0	1.0	36.38	93.27	優
310	2.0	5.0	2.0	1.5	1.9	1.5	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	4.7	3.0	3.0	1.0	37.07	95.04	優
353	2.0	4.0	1.8	2.0	2.0	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	1.5	3.0	1.0	34.83	89.32	甲
368	2.0	0.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.5	3.0	5.0	1.5	3.0	1.0	32.00	82.05	甲
677	2.0	4.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	4.0	1.2	3.0	0.8	32.80	84.10	甲

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
688	2.0	4.0	2.0	2.0	1.1	2.0	1.0	0.8	1.0	1.0	2.0	1.8	2.4	5.0	3.0	2.7	0.8	34.60	88.72	甲
699	2.0	5.0	0.3	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.33	95.73	優

表 3.6-8 巨業交通公司別成績

公司別項目	B8車門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車輛錄影設備是否能正常運作	B11車輛A3事件數	B12車齡比率	C7民眾乘車滿意度	C8駕駛員工時稽查	D1無障礙公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1業者網頁資訊查核	E2申訴電話之建置及使用情形	E3主管機關指定報表製作提送	E4業者缺失改善情形	E5百萬公里肇事傷人數	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	加分項駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項電動車輛依規定停放於汽車業之停車場	扣分項不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.0	1.6	2.3	3.9	2.0	4.0	3.0	3.3	2.0	1.9	3.5	0.0	0.0	2.0	39.53	64.80	5.0	1.0	0.0	0.0	70.80

### 3.6.5 全航客運

全航客運受評路線共計 6 條路線，其路線成績如表 3.6-9，優等共 2 條路線、甲等共 3 條路線、乙等共 1 條路線。

優等路線有 5 路、58 路等 2 條路線，其中 5 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；58 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」。

甲等路線有 11 路、65 路、158 路等 3 條路線，其中 11 路缺失為「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」；65 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；158 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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」、「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」。

乙等路線有 12 路等 1 條路線，其中 12 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「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」、「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」。

整體而言，全航客運在「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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「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」、「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」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
5	2.0	5.0	2.0	2.0	1.6	1.9	1.0	1.1	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	4.4	2.3	3.0	0.6	35.25	90.38	優
11	2.0	4.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.8	3.0	1.0	33.33	85.47	甲
12	2.0	2.0	1.7	1.8	1.3	1.9	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	3.9	1.9	2.7	0.8	29.39	75.36	乙
58	2.0	5.0	2.0	1.9	1.4	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	1.9	2.1	4.4	2.3	3.0	0.8	35.31	90.54	優
65	2.0	3.0	2.0	1.8	1.2	2.0	0.9	0.9	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.4	2.3	3.0	0.5	31.88	81.73	甲
158	1.4	5.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	0.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	4.0	1.2	2.7	1.0	32.30	82.82	甲

表 3.6-10 全航客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	3.6	2.0	1.2	1.8	4.4	2.0	4.0	3.0	3.5	2.0	1.5	4.0	0.0	0.0	0.4	37.40	61.31	5.0	1.0	-0.4	-0.8	66.11

### 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 2 條路線。

優等路線為 662 路、839 路等 2 條路線，其中 662 路缺失為「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」；839 路缺失為「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」。

甲等路線為 39 路、661 路等 2 條路線，其中 39 路缺失為「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」；661 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「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 公車準點率」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」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」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」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「C8 駕駛員工時稽查」、「E1 業者網頁資訊查核」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 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」、「駕駛員服務身障

乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-11 建明客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
39	2.0	5.0	2.0	1.0	1.5	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
661	2.0	5.0	2.0	2.0	1.0	1.7	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	3.3	2.0	3.0	1.0	33.33	85.47	甲
662	2.0	5.0	0.3	2.0	1.5	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	35.83	91.88	優
839	2.0	5.0	2.0	2.0	1.5	2.0	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	36.50	93.59	優

表 3.6-12 建明客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.0	2.0	1.9	3.9	3.0	3.0	0.0	3.3	2.0	1.4	3.5	1.5	2.5	0.1	38.10	62.46	0.0	0.0	0.0	-0.4	62.06

### 3.6.7 豐原客運

豐原客運受評路線共計 71 條路線，其路線成績如表 3.6-13，優等共 13 條路線，甲等共 35 條路線，乙等共 20 條路線，丙等共 3 條路線。

優等路線有 51 路、92 路、209 路、212 路、215 路、227 路、263 路、266 路、267 路、277 路、280 路、286 路、288 路等 13 條路線，其中 51 路缺失為「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」；92 路缺失為「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」；212 路缺失為「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；215 路缺失為「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；227 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；263 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「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」；266 路缺失為「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」；267 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；277 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；280 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；286 路缺失為「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；288 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」。

甲等路線有 11 路、12 路、63 路、90 路、91 路、153 路、171 路、172 路、182 路、185 路、202 路、203 路、206 路、208 路、210 路、211 路、214 路、216 路、220 路、223 路、226 路、232 路、235 路、238 路、239 路、250 路、251 路、253 路、258 路、260 路、270 路、275 路、276 路、850 路、865 路等 35 條路線，11 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；12 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」、「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」、「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有佩戴口罩」；63 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；90 路缺失為「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；91 路缺失為「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」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；153 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；171 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；172 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；182 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；185 路缺失為「A2 公車準點率」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；202 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；203 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；206 路缺失為「A2 公車準點率」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；208 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；210 路

缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；211 路缺失為「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；214 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「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」；216 路缺失為「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；220 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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」；223 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；226 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；232 路缺失為「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」；235 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「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有佩戴口罩」；238 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「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」；239 路缺失為「A2 公車準點率」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；250 路缺失為「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」；251 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；253 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；258 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；260 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；270 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；275 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」；276 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；850 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；865 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」。

乙等路線有 170 路、183 路、207 路、213 路、218 路、219 路、237 路、252 路、261 路、265 路、269 路、271 路、272 路、273 路、279 路、287 路、821 路、900 路、989 路、900 跳蛙等 20 條路線，其中 170 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；183 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；207 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「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」；213 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；218 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「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」；219 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4

駕駛員行車期間之車內行為」；237 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；252 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；261 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；265 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；269 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；271 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；272 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；273 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；279 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；287 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；821 路缺失為「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；900 路缺失為「A2 公車準點率」、「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 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「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有佩戴口罩」；989 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4

車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；900 跳蛙路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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」。

丙等路線有 186 路、264 路、278 路等 3 條路線，其中 186 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；264 路缺失為「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」、「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」；278 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」。

整體而言，豐原客運各路線在「B6 車輛內備有至少 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」此兩項指標為滿分，而其中「A2 公車準點率」、「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」、「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。

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」、「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 車輛 A3 事故件數」、「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」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」等指標得到滿分，惟在「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-13 豐原客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
11	2.0	2.0	2.0	2.0	1.4	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.8	3.0	1.0	31.33	80.34	甲
12	2.0	5.0	1.7	1.8	1.3	1.9	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.6	3.9	1.9	2.7	0.8	32.39	83.05	甲
51	2.0	5.0	2.0	2.0	1.4	1.9	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	4.6	3.0	3.0	1.0	36.64	93.96	優
63	2.0	4.0	1.7	2.0	1.4	1.9	0.9	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	2.5	3.0	1.0	35.03	89.82	甲
90	2.0	4.0	2.0	2.0	1.5	1.8	0.8	0.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.2	5.0	3.0	3.0	0.6	33.50	85.90	甲
91	2.0	4.0	2.0	2.0	1.6	2.0	0.8	0.9	1.0	1.0	2.0	1.4	1.7	5.0	2.8	3.0	0.6	33.71	86.45	甲
92	2.0	5.0	2.0	2.0	1.1	2.0	0.9	1.1	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	5.0	2.6	3.0	1.0	35.50	91.03	優
153	1.9	5.0	2.0	2.0	1.6	2.0	0.9	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	4.3	1.7	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
170	2.0	3.0	1.7	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	31.17	79.91	乙
171	2.0	4.0	1.7	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	34.67	88.89	甲
172	2.0	4.0	1.7	2.0	1.7	1.3	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	1.0	3.3	2.5	3.0	1.0	31.83	81.62	甲
182	2.0	3.0	0.7	2.0	2.0	2.0	0.5	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	32.17	82.48	甲
183	2.0	1.0	1.3	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	28.83	73.93	乙
185	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.8	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	1.5	3.0	1.0	34.25	87.82	甲

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
186	2.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	0.5	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	0.0	26.17	67.09	丙
202	2.0	3.0	2.0	1.7	2.0	2.0	0.8	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	5.0	2.0	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
203	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	0.5	31.50	80.77	甲
206	2.0	2.0	2.0	2.0	1.7	2.0	0.8	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	5.0	2.5	3.0	0.8	32.92	84.40	甲
207	2.0	3.0	1.7	2.0	1.8	2.0	0.8	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	1.7	1.0	2.5	1.0	28.83	73.93	乙
208	2.0	4.0	2.0	2.0	1.1	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.8	3.0	3.0	1.0	33.38	85.58	甲
209	2.0	4.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	37.00	94.87	優
210	2.0	2.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	2.5	3.0	3.0	1.0	32.25	82.69	甲
211	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
212	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	36.00	92.31	優
213	2.0	2.0	1.7	2.0	1.7	1.8	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.6	1.8	4.0	1.5	3.0	0.8	30.87	79.15	乙
214	2.0	5.0	2.0	1.5	1.8	2.0	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	1.5	3.0	1.0	34.00	87.18	甲
215	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	1.5	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	0.5	36.00	92.31	優
216	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	34.00	87.18	甲
218	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.5	1.5	1.5	1.0	30.00	76.92	乙
219	2.0	0.0	1.6	2.0	1.5	2.0	0.5	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	27.60	70.77	乙



路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
220	2.0	1.0	2.0	2.0	1.8	1.8	0.9	0.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	5.0	2.0	3.0	0.8	31.67	81.20	甲
223	2.0	4.0	2.0	1.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	34.50	88.46	甲
226	2.0	5.0	1.9	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	33.36	85.53	甲
227	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	36.50	93.59	優
232	2.0	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	0.5	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	31.50	80.77	甲
235	1.7	4.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	0.7	34.00	87.18	甲
237	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8	2.0	0.8	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	30.67	78.63	乙
238	2.0	2.0	1.7	2.0	2.0	2.0	0.8	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	0.8	31.67	81.20	甲
239	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.7	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	1.0	3.0	1.0	33.00	84.62	甲
250	2.0	4.0	1.6	2.0	0.5	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	1.5	3.0	1.0	33.10	84.87	甲
251	2.0	4.0	1.3	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	33.83	86.75	甲
252	2.0	1.0	1.6	2.0	0.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	30.85	79.10	乙
253	2.0	5.0	1.6	2.0	1.4	1.8	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	1.5	3.0	1.0	34.98	89.68	甲
258	2.0	3.0	2.0	2.0	1.5	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	34.25	87.82	甲
260	2.0	3.0	1.6	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	34.10	87.44	甲
261	2.0	0.0	1.6	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	30.10	77.18	乙

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
263	2.0	5.0	1.6	2.0	1.7	1.3	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	3.0	1.0	35.27	90.43	優
264	2.0	4.0	1.6	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	0.0	1.5	0.0	1.5	3.0	1.0	25.10	64.36	丙
265	2.0	3.0	2.0	2.0	1.3	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	3.8	1.5	3.0	1.0	30.75	78.85	乙
266	2.0	5.0	1.6	2.0	1.3	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	35.10	90.00	優
267	2.0	5.0	1.6	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	37.10	95.13	優
269	2.0	0.0	2.0	2.0	1.5	2.0	0.5	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	31.00	79.49	乙
270	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	1.6	2.1	5.0	3.0	3.0	1.0	34.10	87.44	甲
271	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	28.50	73.08	乙
272	2.0	2.0	1.8	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	30.83	79.06	乙
273	2.0	0.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	27.50	70.51	乙
275	2.0	2.0	1.3	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	34.58	88.68	甲
276	2.0	3.0	1.7	2.0	1.5	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	34.42	88.25	甲
277	2.0	5.0	1.7	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.67	94.02	優
278	2.0	0.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	26.50	67.95	丙
279	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	30.00	76.92	乙
280	2.0	5.0	2.0	2.0	1.1	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	3.0	3.0	1.0	37.00	94.87	優

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員之服儀容裝	C2駕駛員行車期間之服務態度	C3駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
286	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	1.5	3.0	1.0	35.25	90.38	優
287	2.0	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.5	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	0.0	31.00	79.49	乙
288	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.00	94.87	優
821	2.0	4.0	1.6	2.0	1.5	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	0.0	3.0	1.0	30.60	78.46	乙
850	2.0	4.0	2.0	2.0	1.7	2.0	0.6	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	4.0	0.6	3.0	1.0	31.40	80.51	甲
865	2.0	3.1	2.0	2.0	2.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	33.64	86.26	甲
900	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	1.9	1.0	1.5	0.9	1.0	2.0	2.0	1.5	3.9	1.9	2.7	0.8	30.99	79.46	乙
989	2.0	0.0	1.7	2.0	2.0	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	30.67	78.63	乙
900跳蛙	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8	2.0	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	1.7	1.5	2.5	1.5	3.0	1.0	28.67	73.50	乙

表 3.6-14 豐原客運公司別成績

公司別項目	B8 車門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 車輛A3事故件數	B12 車齡比率	C7 民眾乘車滿意度	C8 駕駛員工時稽查	D1 無障礙公車比率	D2 公車無障礙設備教育訓練	D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1 業者網頁資訊查核	E2 申訴電話之建置及使用情形	E3 主管機關指定報表製作提送	E4 業者缺失改善情形	E5 百萬公里肇事傷死人數	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 駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項 電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	扣分項 不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項 發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	3.9	2.0	4.0	3.0	3.2	2.0	1.6	3.5	1.0	0.0	4.1	45.30	74.26	3.0	1.0	0.0	-2.4	75.86

### 3.6.8 東南客運

東南客運受評路線共計 5 條路線，其路線成績如表 3.6-15，優等共 2 條路線，甲等共 3 條路線。

優等路線有 17 路、285 路等 2 條路線，17 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」；285 路缺失為「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」。

甲等路線有 7 路、616 路、668 路等 3 條路線，7 路缺失為「A2 公車準點率」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；616 路缺失為「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」；668 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

整體而言，東南客運各路線在「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」等六項指標均為滿分，其餘多有扣分，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」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「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」、「駕駛員服務身心障礙乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-15 東南客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
7	2.0	3.0	2.0	2.0	1.8	1.6	1.0	1.9	1.0	1.0	2.0	1.9	2.4	5.0	2.4	2.8	1.0	34.81	89.26	甲
17	2.0	5.0	1.3	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	37.58	96.37	優
285	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	2.0	3.0	1.0	36.33	93.16	優
616	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	1.8	1.8	4.0	1.8	3.0	0.8	34.40	88.21	甲
668	2.0	5.0	0.7	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	33.67	86.32	甲

表 3.6-16 東南客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	3.3	3.3	1.6	2.2	4.0	2.0	4.0	0.0	3.3	2.0	0.9	3.5	0.0	0.0	1.3	35.43	58.08	0.0	0.0	0.0	-2.2	55.88



### 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 1 條路線，乙等共 2 條路線。

優等路線為 127 路，其缺失為「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」。

乙等路線為 48 路、228 路等 2 條路線，48 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；228 路缺失為「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

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」、「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 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」等九項指標均為滿分，而在「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」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」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策

之配合度」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
48	2.0	0.0	2.0	1.6	1.9	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	4.7	2.3	3.0	0.9	30.56	78.37	乙
127	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	4.7	2.3	3.0	0.9	36.81	94.39	優
228	2.0	4.0	2.0	1.8	1.3	2.0	1.0	0.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.2	1.5	1.8	3.0	1.0	29.20	74.87	乙

表 3.6-18 豐榮客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.0	0.4	2.2	4.0	3.0	4.0	0.0	3.6	2.0	1.3	3.6	1.0	0.0	0.1	35.20	57.70	0.0	1.0	0.0	0.0	58.70

### 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。

優等路線為 181 路，其缺失為「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」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C3 駕駛員行駛之安全性」。

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 公車準點率」、「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 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」。

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」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E1 業者網頁資訊查核」、「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」、「駕駛員服務身心障礙乘客受獎或佐證資料」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
181	2.0	5.0	1.5	1.8	1.5	2.0	0.9	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	4.4	2.3	3.0	1.0	35.88	91.99	優

表 3.6-20 苗栗客運公司別成績

公司別項目	B8車門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車輛A3事故件數	B12車齡比率	C7民眾乘車滿意度	C8駕駛員工時稽查	D1無障礙公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1業者網頁資訊查核	E2申訴電話之建置及使用情形	E3主管機關指定報表製作提送	E4業者缺失改善情形	E5百萬公里肇事傷死人數	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	加分項駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項電動車輛依規定停放於汽車運輸業之停車場	扣分項不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.0	2.0	3.1	4.2	3.0	4.0	3.0	3.3	1.6	1.8	3.2	2.0	1.3	0.1	42.55	69.75	0.0	1.0	0.0	0.0	70.75

### 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，優等 1 條路線，甲等 1 條路線。

優等路線為 161 路路線，其缺失為「A2 公車準點率」、「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」。

甲等路線為 160 路路線，其缺失為「A2 公車準點率」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

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」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」、「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」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 駕駛員工時稽查」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」等指標得到滿分，惟在「B11 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
160	2.0	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.9	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	0.0	3.0	1.0	31.88	81.73	甲
161	2.0	3.0	2.0	1.8	2.0	1.8	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.3	3.0	1.0	35.25	90.38	優



表 3.6-22 和欣客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	4.0	1.6	1.3	4.3	3.0	4.0	3.0	3.7	2.0	1.8	3.5	2.0	0.0	0.7	42.90	70.33	5.0	0.0	0.0	0.0	75.33

### 3.6.12 中台灣客運

中台灣客運受評路線共計 17 條路線，其路線成績如表 3.6-23，優等共 5 條路線，甲等共 12 條路線。

優等路線為 1 路、95 路、152 路、291 路、302 路等 5 條路線，1 路缺失為「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；95 路缺失為「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」；152 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」；291 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」。

甲等路線為 20 路、25 路、37 路、98 路、151 路、155 路、162 路、281 路、282 路、651 路、658 路、700 路等 12 條路線，20 路缺失為「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；25 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；37 路缺失為「A2 公車準點率」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；98 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；151 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；155 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；162 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；281 路缺失為「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」；282 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；651 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；658 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；700 路缺失為「A2 公車準點率」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」。

整體而言，中台灣客運滿分項目為「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-23 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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
1	2.0	5.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	5.0	3.0	3.0	0.8	37.30	95.64	優
20	2.0	4.0	2.0	1.8	1.5	1.8	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	5.0	2.3	3.0	0.8	34.63	88.78	甲
25	2.0	3.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.2	4.7	2.3	2.8	1.0	34.00	87.18	甲
37	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.0	0.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	1.5	3.0	1.0	32.38	83.01	甲
95	2.0	4.0	2.0	1.9	1.9	1.9	1.0	1.7	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.29	95.60	優
98	2.0	2.0	2.0	2.0	1.5	1.8	0.9	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	33.13	84.94	甲
151	1.9	3.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	2.4	2.9	1.0	34.75	89.10	甲
152	2.0	5.0	2.0	1.9	1.7	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	35.94	92.17	優
155	2.0	3.0	2.0	2.0	1.4	1.9	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	3.0	3.0	1.0	35.05	89.86	甲
162	2.0	3.0	1.7	2.0	2.0	2.0	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.0	3.0	1.0	34.33	88.03	甲
281	2.0	4.0	2.0	1.8	1.3	2.0	1.0	0.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	5.0	3.0	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
282	2.0	3.0	1.0	2.0	2.0	1.8	0.9	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	3.0	3.0	1.0	34.50	88.46	甲
291	2.0	5.0	0.7	2.0	1.8	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	3.0	3.0	1.0	36.67	94.02	優
302	2.0	4.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.6	3.0	1.0	37.50	96.15	優

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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	3	5	3	3	1	39	100	-
651	2.0	3.0	2.0	1.8	1.9	1.8	0.8	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	4.6	2.5	3.0	1.0	33.92	86.97	甲
658	1.7	4.0	2.0	1.9	1.9	2.0	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	5.0	1.7	3.0	0.9	34.50	88.46	甲
700	2.0	1.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.0	2.7	2.9	1.0	32.20	82.56	甲

表 3.6-24 中台灣客運公司別成績

公司別項目	B8車門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車輛A3事件數	B12民眾乘車滿意度	C7駕駛員工時稽查	D1無障礙公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1業者網頁資訊查核	E2申訴電話之建置及使用情形	E3主管機關指定報表製作及提送	E4業者缺失改善情形	E5百萬元肇事傷人數	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	加分項駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項電動車輛依規定停放於運輸業之停車場	扣分項不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	3.5	2.0	1.8	4.1	3.0	4.0	4.0	2.0	2.0	4.0	0.0	0.0	2.2	43.57	71.43	5.0	1.0	0.0	-1.2	76.23

### 3.6.13 總達客運

總達客運受評路線為 246 路，共計 1 條路線，其路線成績如表 3.6-25，為優等，整體而言，總達客運路線別惟「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」有些微缺失。

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」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-25 總達客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
246	2.0	5.0	2.0	2.0	1.7	1.8	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	4.6	2.8	3.0	0.8	37.17	95.30	優

表 3.6-26 總達客運公司別成績

公司別項目	B8車門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車輛A3事故件數	B12車齡比率	C7民眾乘車滿意度	C8駕駛員工時稽查	D1無障礙公車比率	D2公車無障礙設備教育訓練	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	E1業者網頁資訊查核	E2申訴電話之建置及使用情形	E3主管機關指定報表製作提送	E4業者缺失改善情形	E5百萬公里肇事傷死人數	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	加分項駕駛員服務乘客或受獎佐證資料	加分項電動車輛依規定停放於汽車運輸業之停車場	扣分項不當服務身心障礙乘客之相關新聞	扣分項發生交通事故或其他負面服務相關新聞	公司別項目總分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	3.0	1.2	3.1	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	2.0	1.0	4.0	0.0	5.0	0.1	44.40	72.79	0.0	0.0	0.0	-0.2	72.59

### 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 3 條路線，甲等共 4 條路線。

優等路線為 811 路、920 路、956 路等 3 條路線，811 路缺失為「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；920 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；956 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」。

甲等路線為 199 路、356 路、357 路、359 路等 4 條路線，199 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；356 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」；357 路缺失為「A2 公車準點率」、「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有佩戴口罩」；359 路缺失為「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」。

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」、「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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」，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「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 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業



之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」及「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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
199	2.0	1.0	2.0	2.0	2.0	1.9	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	1.9	2.1	5.0	2.4	3.0	0.7	31.9	81.87	甲
356	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	4.0	2.7	3.0	1.0	32.40	83.08	甲
357	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	3.0	0.7	33.67	86.32	甲
359	2.0	5.0	2.0	2.0	1.3	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.3	2.5	3.0	0.7	33.67	86.32	甲
811	2.0	5.0	2.0	2.0	1.7	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	5.0	2.7	3.0	1.0	36.60	93.85	優
920	2.0	5.0	1.7	1.8	2.0	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	5.0	3.0	3.0	0.8	36.57	93.76	優
956	2.0	3.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	2.7	3.0	1.0	35.40	90.77	優

表 3.6-28 捷順交通公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.9	1.2	3.2	4.2	3.0	4.0	1.5	3.3	2.0	1.8	4.0	1.0	1.3	0.1	41.50	68.03	5.0	1.0	0.0	0.0	74.03

### 3.6.15 四方公司

四方公司受評路線共計 13 條路線，其路線成績如表 3.6-29，優等共 7 條路線，甲等共 5 條路線，乙等 1 條路線。

優等路線為 88 路、242 路、243 路、249 路、352 路、922 路、綠 4 等 7 條路線，88 路缺失為「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」、「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」；242 路缺失為「A2 公車準點率」；243 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；249 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；352 路缺失為「C1 駕駛員之服裝儀容」；922 路缺失為「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；綠 4 缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」。

甲等路線為 68 路、245 路、248 路、355 路、365 路等 5 條路線，68 路缺失為「A2 公車準點率」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」；245 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「C1 駕駛員之服裝儀容」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；248 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「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」、「C1 駕駛員之服裝儀容」；355 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；365 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」。

乙等路線為 354 路路線，其缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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」、「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」。

整體而言，四方公司各路線在「B3 下車鈴是否能夠正常使用」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」均為滿分，其餘各項指標均有些許扣分。

四方公司公司別成績如表 3.6-30 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 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「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」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 四方公司路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
68	2.0	1.0	2.0	2.0	1.9	1.9	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	5.0	3.0	3.0	1.0	33.88	86.86	甲
88	2.0	5.0	2.0	1.9	1.6	1.9	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	2.1	3.0	1.0	35.79	91.76	優
242	2.0	3.0	2.0	2.0	1.8	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	5.0	3.0	3.0	1.0	36.10	92.56	優
243	1.9	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	0.7	37.07	95.05	優
245	2.0	2.0	2.0	1.9	1.9	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.9	1.7	5.0	3.0	3.0	0.9	34.21	87.73	甲
248	1.8	3.0	2.0	2.0	1.9	1.8	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	1.6	2.7	5.0	3.0	3.0	1.0	35.00	89.74	甲
249	1.8	4.0	2.0	2.0	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.42	93.38	優
352	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	1.8	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	37.17	95.30	優
354	2.0	2.0	2.0	2.0	0.8	1.8	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	1.8	1.5	4.6	2.5	2.8	0.8	31.17	79.91	乙
355	2.0	2.0	2.0	1.6	2.0	2.0	1.0	0.8	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	5.0	2.1	3.0	1.0	33.20	85.13	甲
365	2.0	3.0	1.7	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.5	2.6	3.0	1.0	33.22	85.17	甲
922	2.0	5.0	2.0	2.0	1.9	1.8	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	2.4	2.7	1.0	36.30	93.08	優
綠4	2.0	4.0	2.0	1.8	2.0	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	2.8	3.0	1.0	35.58	91.24	優

表 3.6-30 四方公司公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	3.0	0.8	4.2	4.3	3.0	4.0	1.5	2.8	1.2	2.0	3.6	0.0	0.0	1.1	39.50	64.75	1.0	1.0	0.0	0.0	66.75

### 3.6.16 中鹿客運

中鹿客運受評路線共計 23 條路線，其路線成績如表 3.6-31，優等共 2 條路線，甲等共 10 條路線，乙等共 11 條路線。

優等路線為 21 路、83 路等 2 條路線，21 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」；83 路缺失為「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

甲等路線為 32 路、74 路、99 路、123 路、358 路、361 路、529 路、617 路、813 路、921 路等 10 條路線，32 路缺失為「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」；74 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「C1 駕駛員之服裝儀容」；99 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；123 路缺失為「A3 站牌資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B2 車廂內站名播報器是否正常使用」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；358 路缺失為「A2 公車準點率」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；361 路缺失為「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」、「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」；529 路缺失為「A4 車外路線資訊正確性」、「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」；617 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「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」、「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」；813 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「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有佩戴口罩」；921 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」、「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」。

乙等路線為 19 路、30 路、40 路、45 路、52 路、67 路、89 路、105 路、525 路、812 路、綠 1 等 11 條路線，19 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；30 路缺失為「A2 公車準點率」、「A3 站牌資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；40 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「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」；45 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「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」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C3 駕駛員行駛之安全性」；52 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「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」；67 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」；89 路缺失為「A2 公車準點率」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」；105 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「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」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；525 路缺失為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「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」、「C6 駕駛員行車期間是否有佩戴口罩」；812 路缺失為「A2 公車準點率」、「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」、「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有佩戴口罩」；綠 1 缺失為「A2 公車準點率」、「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」。

整體而言，中鹿客運各路線滿分項目為「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 3 具車窗擊破器」、「B7 車輛內逃生安全門能夠正常使用」，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「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 駕駛員工時稽查」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」、「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」及「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」等指標得到滿分，惟在「B11 車輛 A3 事故件數」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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 3.6-31 中鹿客運路線成績

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
19	2.0	0.0	2.0	1.8	1.8	2.0	1.0	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	5.0	2.3	2.8	1.0	30.83	79.06	乙
21	2.0	4.0	2.0	1.8	1.6	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	3.0	3.0	1.0	35.50	91.03	優
30	2.0	0.0	1.7	2.0	1.9	2.0	1.0	0.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	5.0	2.7	3.0	0.8	31.07	79.66	乙
32	2.0	4.0	1.5	2.0	1.5	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	3.0	3.0	1.0	34.38	88.14	甲
40	2.0	1.0	2.0	1.5	1.8	2.0	1.0	0.5	1.0	1.0	2.0	2.0	1.9	5.0	0.4	2.6	0.0	27.63	70.83	乙
45	1.9	1.0	2.0	1.9	1.7	1.9	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	3.4	2.3	3.0	1.0	30.44	78.04	乙
52	2.0	1.0	2.0	1.9	1.9	2.0	1.0	1.9	1.0	1.0	2.0	2.0	1.3	3.2	0.9	3.0	0.7	28.64	73.44	乙
67	2.0	0.0	2.0	1.8	1.5	1.8	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	3.8	2.3	2.6	1.0	29.25	75.00	乙
74	1.9	0.0	2.0	1.8	1.9	2.0	1.0	1.8	1.0	1.0	2.0	1.8	3.0	4.7	2.4	3.0	1.0	32.13	82.37	甲
83	2.0	4.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.6	5.0	1.5	3.0	1.0	35.25	90.38	優
89	2.0	0.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.3	5.0	0.0	3.0	1.0	30.25	77.56	乙
99	2.0	3.0	2.0	2.0	1.6	1.8	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	4.5	2.7	2.7	1.0	33.60	86.15	甲
105	1.9	2.0	2.0	1.6	0.9	1.9	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	1.9	1.7	2.1	2.4	3.0	0.9	28.36	72.71	乙
123	2.0	5.0	1.7	2.0	1.6	1.9	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	5.0	2.4	2.8	1.0	34.95	89.62	甲

路線	A1班車於站位滯留超過3分鐘	A2公車準點率	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駕駛員行車期間之安全性	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
358	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	2.0	2.0	2.8	4.6	1.5	3.0	1.0	33.17	85.04	甲
361	2.0	4.0	2.0	1.3	1.7	1.7	0.8	0.7	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	5.0	3.0	3.0	1.0	34.67	88.89	甲
525	2.0	1.0	2.0	1.9	1.5	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	4.6	1.5	3.0	0.6	30.00	76.92	乙
529	2.0	4.0	2.0	1.0	0.5	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	5.0	1.5	3.0	1.0	32.50	83.33	甲
617	2.0	2.0	1.7	2.0	1.7	1.6	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0	2.1	5.0	3.0	2.7	0.8	32.57	83.50	甲
812	2.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.0	1.0	1.2	1.0	1.0	2.0	2.0	1.8	3.3	1.8	2.8	0.8	29.08	74.57	乙
813	2.0	3.0	0.3	2.0	1.9	2.0	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	2.4	4.4	1.9	3.0	0.9	32.46	83.23	甲
921	2.0	4.0	1.7	1.8	1.6	1.8	1.0	1.6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.0	1.8	3.0	1.0	31.77	81.45	甲
綠1	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.7	1.9	1.3	3.0	0.9	30.75	78.85	乙

表 3.6-32 中鹿客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 製作 提送	E4 業者 缺失 改善 情形	E5 百萬 公里 肇事 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	4.0	1.2	2.2	4.0	3.0	4.0	3.0	3.7	2.0	2.0	3.8	0.0	0.0	4.5	45.40	74.43	5.0	1.0	0.0	-2.4	78.03

### 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，優等共 2 條路線。

優等路線分別 86 路、289 路等 2 條路線，289 路缺失為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」。

整體而言，國光客運各路線在「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」、「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」、「B6 車輛內備有至少 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有佩戴口罩」等十二項指標均為滿分，其餘各項指標均有些許扣分。

國光客運公司別成績如表 3.6-34，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」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「C8 駕駛員工時稽查」、「D1 無障礙公車比率」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」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」、「B12 車齡比率」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」、「駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」及「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」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公車準點率	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-百分數	等第
配分	2	5	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	5	3	3	1	39	100	-
86	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	2.7	5.0	3.0	3.0	1.0	38.10	97.69	優
289	1.6	4.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	5.0	3.0	3.0	1.0	36.90	94.62	優

表 3.6-34 國光客運公司別成績

公司別項目	B8 車門夾裝置是否正 常運作	B9 行車視野輔助系統 是否正 常運 作	B10 車輛 監視 錄影 設備 是否 正 常運 作	B11 車輛 A3 事故 件數	B12 車齡 比率	C7 民眾 乘車 滿意 度	C8 駕駛 員工 時稽 查	D1 無障 礙公 車比 率	D2 公車 無障 礙設 備教 育訓 練	D3 駕駛 員是 否熟 悉操 作公 車無 障礙 設備	E1 業者 網頁 資訊 查核	E2 申訴 電話 之建 置及 使用 情形	E3 主管 機關 指定 報表 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	加分項 電動車 輛依規 定停放 於汽車 運輸業 之平面 停車場	扣分項 不當服 務身心 障礙乘 客之相 關新聞	扣分項 發生交 通事故 或其他 負面服 務相關 新聞	公司 別項 目總 分
配分	4	4	4	2	5	5	3	4	3	5	2	2	4	3	5	6	61	100	5	1	0(-1)	0(-5)	106
分數	4.0	4.0	2.0	2.0	3.8	4.0	3.0	4.0	3.0	2.3	2.0	0.8	4.0	1.0	0.0	0.8	40.67	66.67	0.0	0.0	0.0	0.0	66.67



## 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

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	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	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.8
	A2公車準點率	2.9	4.1	4.0	3.6	3.7	5.0	3.1	4.6	3.0	5.0	2.0	3.6	5.0	3.3	3.3	2.1	4.5
	A3站牌資訊正確性	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.5	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
	A4車外路線資訊正確性	1.8	1.8	2.0	1.9	1.8	2.0	1.9	2.0	1.6	1.8	1.9	1.9	2.0	1.9	1.9	1.6	2.0
運輸工具設備與安全	B1車廂內環境及舒適度	1.7	1.6	2.0	1.5	1.5	1.3	1.6	1.8	1.7	1.5	2.0	1.7	1.7	1.9	1.8	1.7	2.0
	B2車廂內站名播報器是否正常使用	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	1.8	2.0	1.9	1.9	2.0
	B3下車鈴是否能夠正常使用	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B4車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖	1.5	1.8	2.0	0.9	1.8	2.0	1.9	2.0	1.6	1.5	2.0	1.6	2.0	1.9	1.6	1.3	2.0
	B5車輛內備有至少2具滅火器且在有效期限內	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B6車輛內備有至少3具車窗擊破器	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
	B7車輛內逃生安全門能夠正常使用	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
	B8車門防夾裝置是否能正常運作	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	B9行車視野輔助系統是否能正常運作	4.0	4.0	4.0	4.0	3.6	4.0	4.0	3.3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	1.0	3.8	4.0	2.0	2.0	2.0	4.0	3.3	2.0	2.0	4.0	3.5	3.0	2.9	3.0	4.0	2.0
	B11車輛A3事故件數	1.6	1.6	0.8	1.6	1.2	2.0	2.0	1.6	0.4	2.0	1.6	2.0	1.2	1.2	0.8	1.2	2.0
	B12車齡比率	2.2	2.1	3.4	2.3	1.8	1.9	3.0	2.2	2.2	3.1	1.3	1.8	3.1	3.2	4.2	2.2	3.8
旅客服務品質與駕駛員管理	C1駕駛員之服裝儀容	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0
	C2駕駛員行車期間之服務態度	2.2	2.3	2.3	2.3	2.0	2.3	2.0	2.2	2.1	2.6	3.0	2.4	2.5	2.0	2.0	2.1	2.9
	C3駕駛員行駛之安全性	4.6	4.7	5.0	4.2	4.2	4.3	4.6	4.2	3.9	4.4	5.0	5.0	4.6	4.7	4.8	4.3	5.0
	C4駕駛員行車期間之車內行為	2.4	2.8	3.0	2.2	2.2	2.6	1.9	2.0	2.1	2.3	1.1	2.7	2.8	2.7	2.7	1.9	3.0
	C5駕駛員是否遵循路線行駛	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0

評鑑項目	評分指標	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	四方公司	中鹿客運	國光客運
	C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.9	1.0	0.9	1.0	1.0	1.0	0.8	0.8	1.0	0.9	1.0
	C7民眾乘車滿意度	4.1	4.0	3.7	3.9	4.4	3.9	3.9	4.0	4.0	4.2	4.3	4.1	4.0	4.2	4.3	4.0	4.0
	C8駕駛員工時稽查	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
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	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	D2公車無障礙設備教育訓練	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	0.0	3.0	0.0	0.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5	1.5	3.0	3.0
	D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備	2.8	3.5	2.7	3.3	3.5	3.3	3.2	3.3	3.6	3.3	3.7	4.0	3.0	3.3	2.8	3.7	2.3
公司經營與管理	E1業者網頁資訊查核	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	2.0	2.0	2.0	2.0	1.2	2.0	2.0
	E2申訴電話之建置及使用情形	1.9	1.9	1.5	1.9	1.5	1.4	1.6	0.9	1.3	1.8	1.8	2.0	1.0	1.8	2.0	2.0	0.8
	E3主管機關指定報表之製作提送	4.0	3.5	3.8	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	3.6	3.2	3.5	4.0	4.0	4.0	3.6	3.8	4.0
	E4業者缺失改善情形	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0	1.5	1.0	0.0	1.0	2.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
	E5百萬公里肇事死傷人數	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	5.0	1.3	0.0	0.0	0.0
	E6其他大眾運輸政策之配合度	2.8	1.3	1.4	2.0	0.4	0.1	4.1	1.3	0.1	0.1	0.7	2.2	0.1	0.1	1.1	4.5	0.8
111年成績		73.20	78.72	80.63	72.95	71.62	74.60	78.90	71.13	68.10	78.10	76.80	79.47	81.60	76.71	74.40	77.10	78.82
加分項	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	5.0	5.0	1.0	5.0	5.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0	1.0	5.0	0.0
	電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0
扣分項	不當服務身心障礙乘客之相關新聞	0.0	0.0	-0.4	0.0	-0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	發生交通事故或其他負面服務相關新聞	-3.2	-0.4	-0.4	-0.0	-0.8	-0.4	-2.4	-2.2	0.0	0.0	0.0	-1.2	-0.2	0.0	0.0	-2.4	0.0
111年成績(含加扣分)		76.00	83.32	80.83	78.95	76.42	74.20	80.50	68.93	69.10	79.10	81.80	84.27	81.40	82.71	76.40	80.70	78.82

### 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 9.5 分，標準差為 1.0 分、「B 運輸工具設備與安全」得分之平均值為 25.2 分，標準差為 1.5 分、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」得分之平均值為 21.9 分，標準差為 1.1 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 9.5 分，標準差為 1.4 分、「E 公司經營與管理」得分之平均值為 9.9 分，標準差為 1.5 分、「加扣分項目」得分之平均值為 2.4 分，標準差為 2.5 分、各業者評鑑總成績計算得分之平均值為 78.4 分，標準差為 4.5 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	30	25	12	22	6(-6)	106(-6)
中台灣客運	9.5	25.6	23.2	11.0	10.2	4.8	84.27
中鹿客運	7.7	25.3	21.1	10.7	12.3	3.6	80.70
仁友客運	10.0	27.2	23.0	9.7	10.7	0.2	80.83
台中客運	8.7	22.9	21.1	9.8	10.7	2.8	76.00
四方公司	9.2	26.3	22.7	8.3	7.9	2.0	76.40
巨業交通	9.5	23.2	20.5	10.3	9.4	6.0	78.95
全航客運	9.5	22.9	20.8	10.5	7.9	4.8	76.42
和欣客運	7.9	25.8	22.4	10.7	10.0	5.0	81.80
東南客運	10.6	25.2	20.3	7.3	7.7	-2.2	68.93
建明客運	11.0	24.2	22.1	6.3	11.0	-0.4	74.20
苗栗客運	10.3	25.0	22.5	10.3	10.0	1.0	79.10
國光客運	10.3	26.8	23.9	9.3	8.6	0.0	78.82
捷順交通	9.2	26.1	22.4	8.8	10.2	6.0	82.71
統聯客運	9.8	25.9	22.8	10.5	9.7	4.6	83.32
總達客運	11.0	25.8	22.7	10.0	12.1	-0.2	81.40
豐原客運	8.9	27.4	20.2	10.2	12.2	1.6	80.50
豐榮客運	8.6	22.9	21.0	7.6	8.0	1.0	69.10
平均成績	9.5	25.2	21.9	9.5	9.9	2.4	78.44
標準差	1.0	1.5	1.1	1.4	1.5	2.5	4.5

## 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，結果顯示甲等業者有中台灣客運、中鹿客運、仁友客運、和欣客運、捷順交通、統聯客運、總達客運、豐原客運；乙等業者有台中客運、四方公司、巨業交通、全航客運、建明客運、苗栗客運、國光客運；丙等業者有東南客運、豐榮客運。

表 4.1-1 評鑑成績列等

客運別	評鑑總分	評等
台中客運	76.00	乙
統聯客運	83.32	甲
仁友客運	80.83	甲
巨業交通	78.95	乙
全航客運	76.42	乙
建明客運	74.20	乙
豐原客運	80.50	甲
東南客運	68.93	丙
豐榮客運	69.10	丙
苗栗客運	79.10	乙
和欣客運	81.80	甲
中台灣客運	84.27	甲
總達客運	81.40	甲
捷順交通	82.71	甲
四方公司	76.40	乙
中鹿客運	80.70	甲
國光客運	78.82	乙

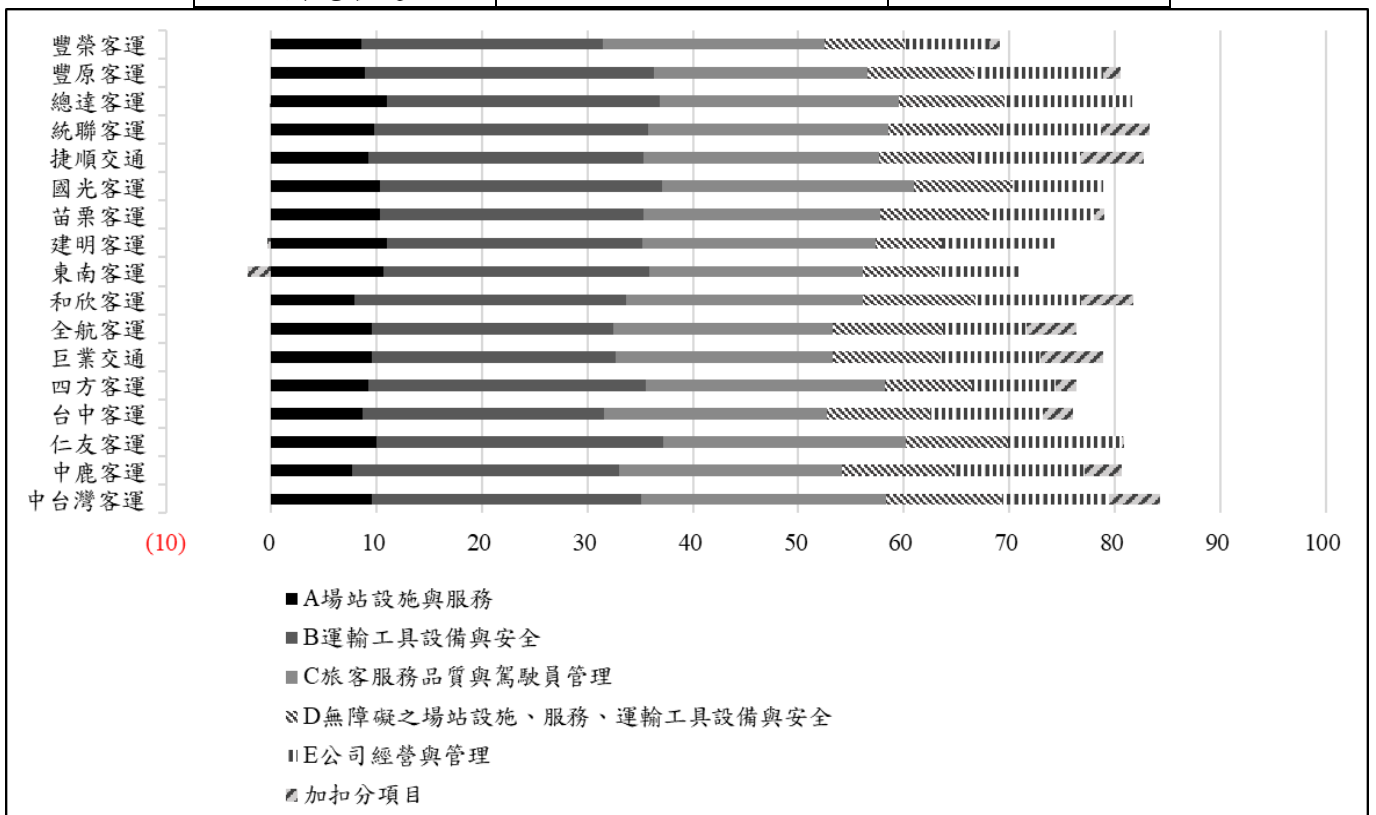


圖 4.1-1 公司評鑑成績橫條圖

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，由中鹿客運、中台灣客運、四方公司、巨業交通、全航客運、捷順交通、東南客運、仁友客運、和欣客運等 9 家業者，組別三為每日核准總班次數 99 班以下者由豐榮客運、建明客運、總達客運、國光客運、苗栗客運等 5 家業者。

依據其分組進行評鑑成績結果比較，組別一以統聯客運及豐原客運表現相對優異，組別二以中鹿客運、中台灣客運、仁友客運、捷順交通表現相對優異，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	76.00	乙
	統聯客運	83.32	甲
	豐原客運	80.50	甲
組別二	中鹿客運	80.70	甲
	中台灣客運	84.27	甲
	四方公司	76.40	乙
	巨業交通	78.95	乙
	全航客運	76.42	乙
	捷順交通	82.71	甲
	東南客運	68.93	丙
	仁友客運	80.83	甲
	和欣客運	81.80	甲
組別三	豐榮客運	69.10	丙
	建明客運	74.20	乙
	總達客運	81.40	甲
	國光客運	78.82	乙
	苗栗客運	79.10	乙

## 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 4.2-18 所示。

表 4.2-1 各路線評鑑成績等第表

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	95.64	優	豐原客運	213	79.15	乙
統聯客運	3	81.79	甲	豐原客運	214	87.18	甲
全航客運	5	90.38	優	豐原客運	215	92.31	優
台中客運	6	87.18	甲	豐原客運	216	87.18	甲
東南客運	7	89.26	甲	豐原客運	218	76.92	乙
台中客運	8	84.36	甲	豐原客運	219	70.77	乙
台中客運	11	85.47	甲	豐原客運	220	81.20	甲
全航客運	11	85.47	甲	豐原客運	223	88.46	甲
豐原客運	11	80.34	甲	豐原客運	226	85.53	甲
全航客運	12	75.36	乙	豐原客運	227	93.59	優
豐原客運	12	83.05	甲	豐榮客運	228	74.87	乙
台中客運	12	80.48	甲	豐原客運	232	80.77	甲
台中客運	14	83.55	甲	豐原客運	235	87.18	甲
台中客運	15	95.30	優	豐原客運	237	78.63	乙
東南客運	17	96.37	優	豐原客運	238	81.20	甲
統聯客運	18	93.59	優	豐原客運	239	84.62	甲
中鹿客運	19	79.06	乙	四方公司	242	92.56	優
中台灣客運	20	88.78	甲	四方公司	243	95.05	優
中鹿客運	21	91.03	優	四方公司	245	87.73	甲
統聯客運	23	88.46	甲	總達客運	246	95.30	優
中台灣客運	25	87.18	甲	四方公司	248	89.74	甲
台中客運	26	92.95	優	四方公司	249	93.38	優
台中客運	27	92.52	優	豐原客運	250	84.87	甲
台中客運	28	93.33	優	豐原客運	251	86.75	甲
台中客運	29	85.47	甲	豐原客運	252	79.10	乙
中鹿客運	30	79.66	乙	豐原客運	253	89.68	甲



業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
中鹿客運	32	88.14	甲	豐原客運	258	87.82	甲
台中客運	33	94.32	優	豐原客運	260	87.44	甲
台中客運	35	74.47	乙	豐原客運	261	77.18	乙
中台灣客運	37	83.01	甲	豐原客運	263	90.43	優
建明客運	39	89.74	甲	豐原客運	264	64.36	丙
中鹿客運	40	70.83	乙	豐原客運	265	78.85	乙
台中客運	41	89.80	甲	豐原客運	266	90.00	優
中鹿客運	45	78.04	乙	豐原客運	267	95.13	優
豐榮客運	48	78.37	乙	豐原客運	269	79.49	乙
台中客運	49	76.92	乙	豐原客運	270	87.44	甲
統聯客運	50	94.17	優	豐原客運	271	73.08	乙
豐原客運	51	93.96	優	豐原客運	272	79.06	乙
中鹿客運	52	73.44	乙	豐原客運	273	70.51	乙
台中客運	54	89.10	甲	豐原客運	275	88.68	甲
統聯客運	56	90.90	優	豐原客運	276	88.25	甲
全航客運	58	90.54	優	豐原客運	277	94.02	優
統聯客運	59	95.19	優	豐原客運	278	67.95	丙
台中客運	60	74.79	乙	豐原客運	279	76.92	乙
統聯客運	61	93.16	優	豐原客運	280	94.87	優
豐原客運	63	89.82	甲	中台灣客運	281	89.74	甲
統聯客運	63	89.82	甲	中台灣客運	282	88.46	甲
全航客運	65	81.73	甲	仁友客運	283	95.51	優
台中客運	66	90.06	優	台中客運	284	95.83	優
中鹿客運	67	75.00	乙	東南客運	285	93.16	優
四方公司	68	86.86	甲	豐原客運	286	90.38	優
台中客運	69	81.62	甲	豐原客運	287	79.49	乙
台中客運	70	100.00	優	豐原客運	288	94.87	優
台中客運	71	87.18	甲	國光客運	289	94.62	優
台中客運	72	88.89	甲	台中客運	290	92.67	優
統聯客運	73	92.19	優	中台灣客運	291	94.02	優
中鹿客運	74	82.37	甲	巨業交通	300	90.10	優
統聯客運	75	91.17	優	台中客運	300	87.54	甲
統聯客運	77	90.60	優	統聯客運	300	88.08	甲
統聯客運	79	91.45	優	統聯客運	301	95.51	優
統聯客運	81	93.33	優	中台灣客運	302	96.15	優
台中客運	82	84.51	甲	統聯客運	303	93.16	優
中鹿客運	83	90.38	優	台中客運	304	92.07	優
統聯客運	85	97.01	優	巨業交通	305	81.07	甲

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
國光客運	86	97.69	優	巨業交通	306	84.13	甲
四方公司	88	91.76	優	台中客運	307	83.52	甲
中鹿客運	89	77.56	乙	統聯客運	308	94.10	優
豐原客運	90	85.90	甲	台中客運	309	90.71	優
豐原客運	91	86.45	甲	巨業交通	309	93.27	優
豐原客運	92	91.03	優	統聯客運	309	93.27	優
台中客運	93	89.60	甲	巨業交通	310	95.04	優
中台灣客運	95	95.60	優	台中客運	310	95.04	優
台中客運	97	86.54	甲	統聯客運	310	92.48	優
中台灣客運	98	84.94	甲	台中客運	323	87.73	甲
中鹿客運	99	86.15	甲	台中客運	324	82.99	甲
台中客運	100	83.52	甲	台中客運	325	88.35	甲
台中客運	101	85.90	甲	統聯客運	326	85.90	甲
中鹿客運	105	72.71	乙	統聯客運	351	93.59	優
台中客運	107	85.13	甲	四方公司	352	95.30	優
台中客運	108	87.61	甲	巨業交通	353	89.32	甲
巨業交通	111	82.05	甲	四方公司	354	79.91	乙
中鹿客運	123	89.62	甲	四方公司	355	85.13	甲
豐榮客運	127	94.39	優	捷順交通	356	83.08	甲
台中客運	128	87.82	甲	捷順交通	357	86.32	甲
台中客運	131	75.00	乙	中鹿客運	358	85.04	甲
台中客運	132	85.26	甲	捷順交通	359	86.32	甲
台中客運	133	94.55	優	中鹿客運	361	88.89	甲
台中客運	142	84.62	甲	四方公司	365	85.17	甲
中台灣客運	151	89.10	甲	巨業交通	368	82.05	甲
中台灣客運	152	92.17	優	台中客運	500	78.85	乙
豐原客運	153	89.74	甲	中鹿客運	525	76.92	乙
台中客運	154	89.26	甲	中鹿客運	529	83.33	甲
中台灣客運	155	89.86	甲	東南客運	616	88.21	甲
台中客運	156	91.67	優	中鹿客運	617	83.50	甲
台中客運	157	91.45	優	中台灣客運	651	86.97	甲
全航客運	158	82.82	甲	台中客運	657	93.59	優
統聯客運	159	95.03	優	中台灣客運	658	88.46	甲
和欣客運	160	81.73	甲	台中客運	659	88.46	甲
和欣客運	161	90.38	優	建明客運	661	85.47	甲
中台灣客運	162	88.03	甲	建明客運	662	91.88	優
台中客運	163	83.33	甲	東南客運	668	86.32	甲
巨業交通	164	61.54	丙	巨業交通	677	84.10	甲

業者	路線編號	得分	等第	業者	路線編號	得分	等第
巨業交通	165	65.38	丙	巨業交通	688	88.72	甲
豐原客運	170	79.91	乙	巨業交通	699	95.73	優
豐原客運	171	88.89	甲	中台灣客運	700	82.56	甲
豐原客運	172	81.62	甲	捷順交通	811	93.85	優
巨業交通	178	97.44	優	中鹿客運	812	74.57	乙
巨業交通	179	93.59	優	中鹿客運	813	83.23	甲
巨業交通	180	83.97	甲	豐原客運	821	78.46	乙
苗栗客運	181	91.99	優	建明客運	839	93.59	優
豐原客運	182	82.48	甲	豐原客運	850	80.51	甲
豐原客運	183	73.93	乙	豐原客運	865	86.26	甲
豐原客運	185	87.82	甲	豐原客運	900	79.46	乙
豐原客運	186	67.09	丙	台中客運	901	89.36	甲
捷順交通	199	81.87	甲	捷順交通	920	93.76	優
台中客運	200	80.34	甲	中鹿客運	921	81.45	甲
豐原客運	202	89.74	甲	四方公司	922	93.08	優
豐原客運	203	80.77	甲	捷順交通	956	90.77	優
豐原客運	206	84.40	甲	豐原客運	989	78.63	乙
豐原客運	207	73.93	乙	豐原客運	900跳蛙	73.50	乙
豐原客運	208	85.58	甲	中鹿客運	綠1	78.85	乙
豐原客運	209	94.87	優	統聯客運	綠2	92.69	優
豐原客運	210	82.69	甲	統聯客運	綠3	92.95	優
豐原客運	211	89.74	甲	四方公司	綠4	91.24	優
豐原客運	212	92.31	優				

表 4.2-2 客運業者路線評鑑成績列等

客運別	路線數	優等	甲等	乙等	丙等
台中客運	52	16	31	5	0
統聯客運	25	20	5	0	0
仁友客運	1	1	0	0	0
巨業交通	16	6	8	0	2
全航客運	6	2	3	1	0
建明客運	4	2	2	0	0
豐原客運	71	13	35	20	3
東南客運	5	2	3	0	0
豐榮客運	3	1	0	2	0
苗栗客運	1	1	0	0	0
和欣客運	2	1	1	0	0
中台灣客運	17	5	12	0	0
總達客運	1	1	0	0	0
捷順交通	7	3	4	0	0
四方公司	13	7	5	1	0
中鹿客運	23	2	10	11	0
國光客運	2	2	0	0	0
合計	249	85	119	40	5

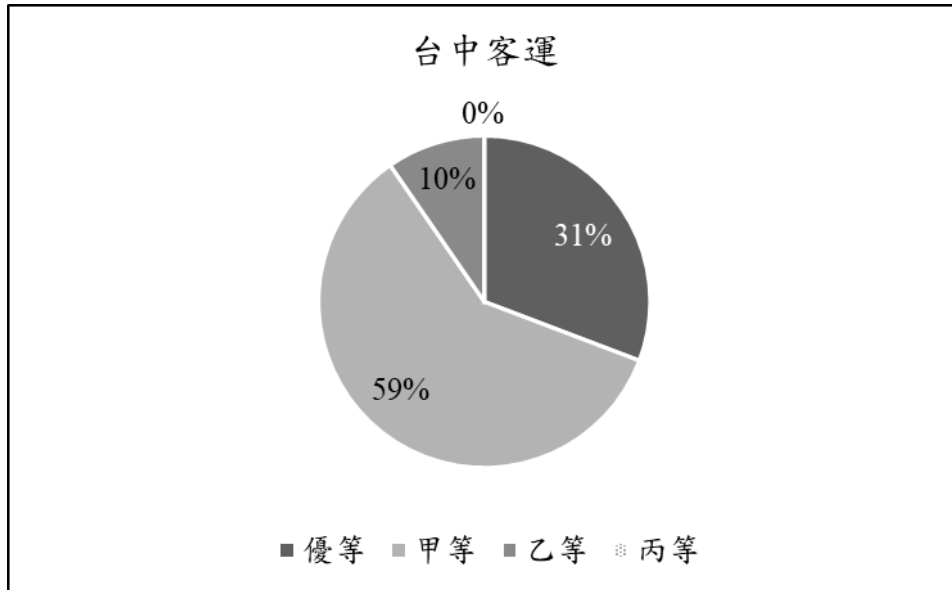


圖 4.2-1 台中客運路線總成績比例分布圖

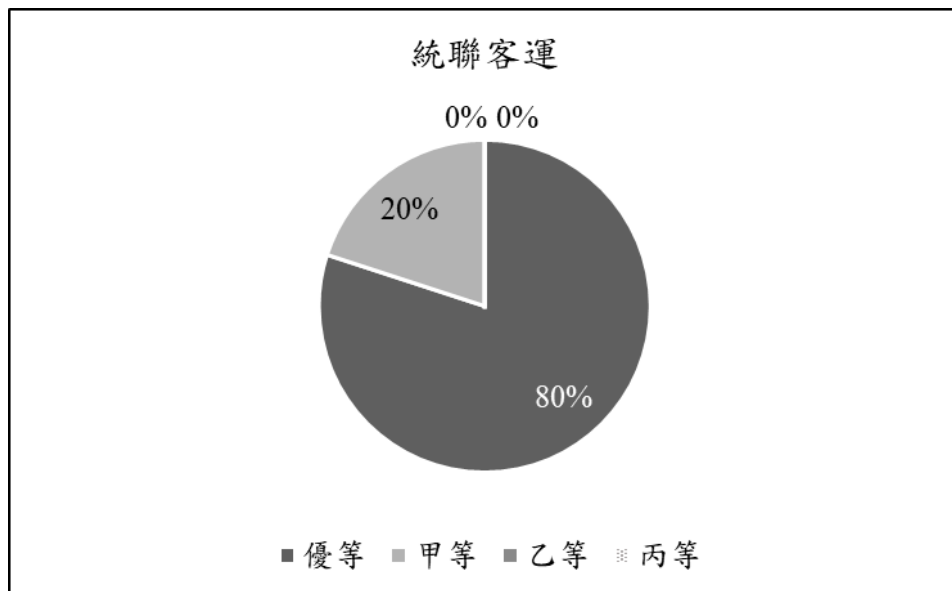


圖 4.2-2 統聯客運路線總成績比例分布圖

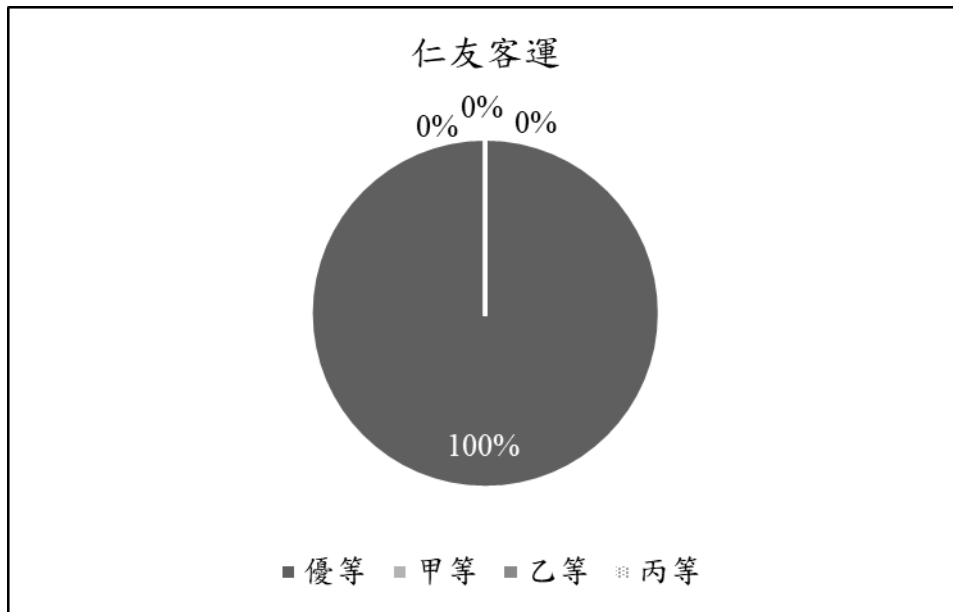


圖 4.2-3 仁友客運路線總成績比例分布圖

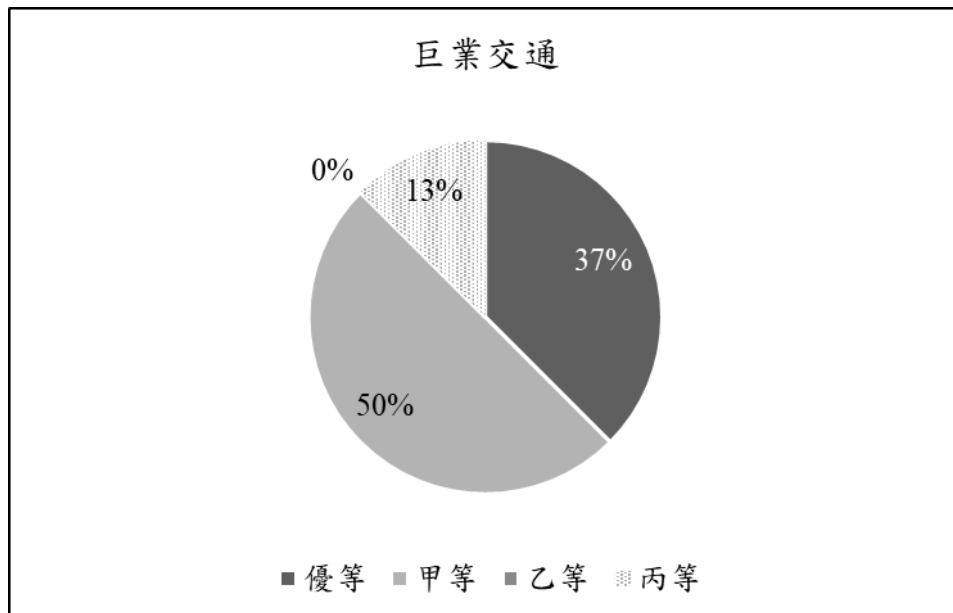


圖 4.2-4 巨業交通路線總成績比例分布圖

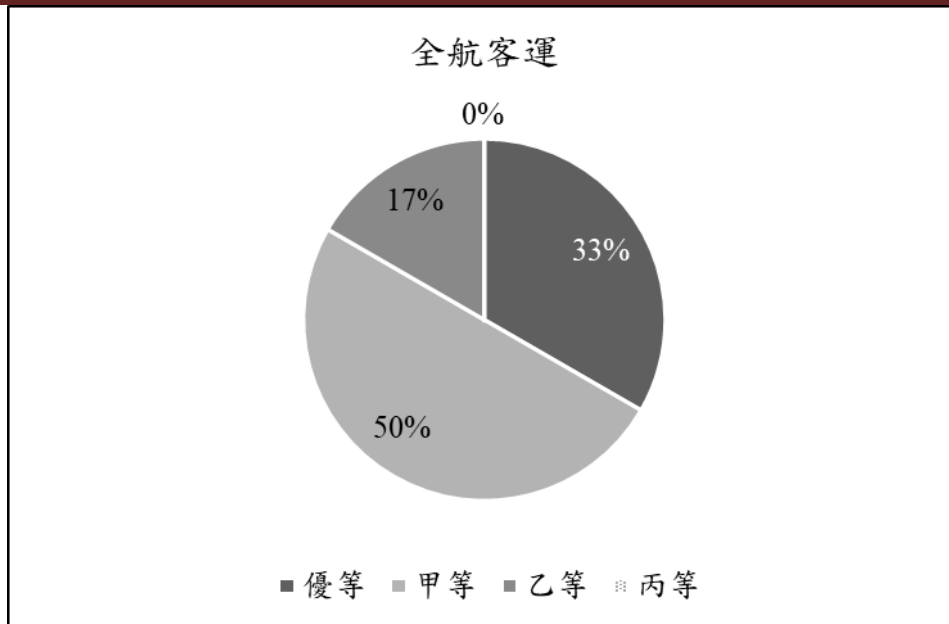


圖 4.2-5 全航客運路線總成績比例分布圖

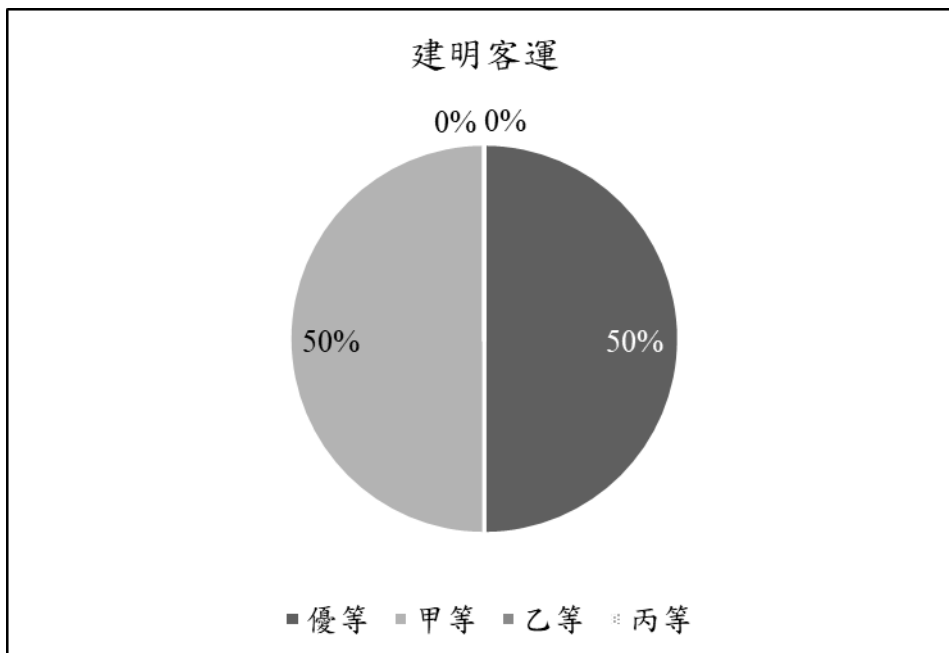


圖 4.2-6 建明客運路線總成績比例分布圖

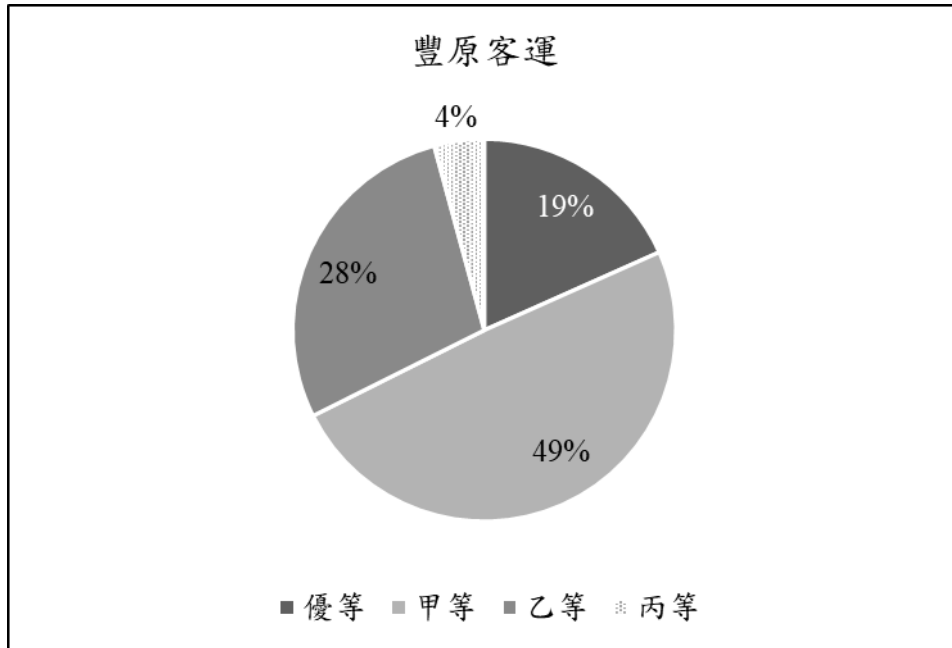


圖 4.2-7 豐原客運路線總成績比例分布圖

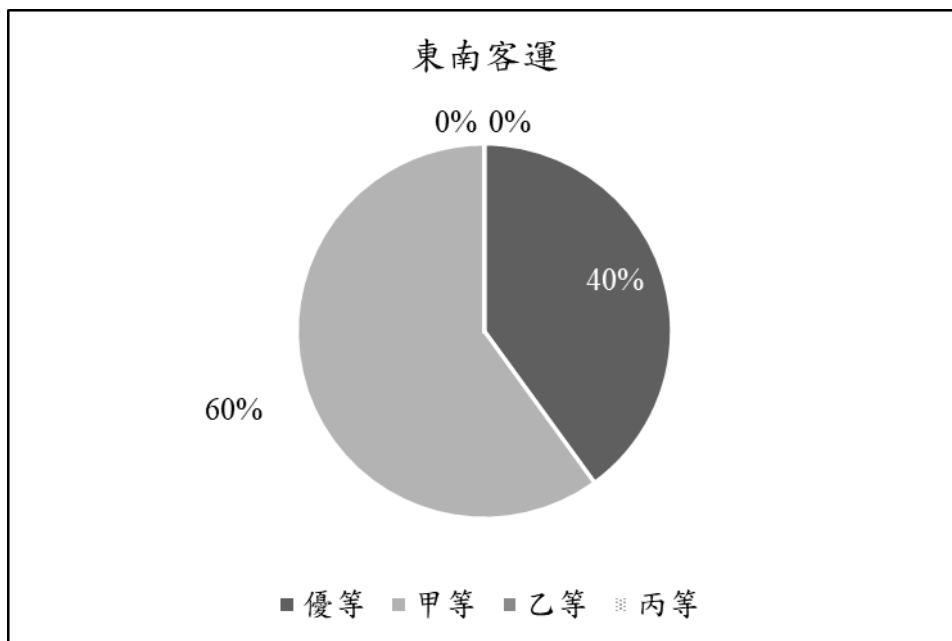


圖 4.2-8 東南客運路線總成績比例分布圖



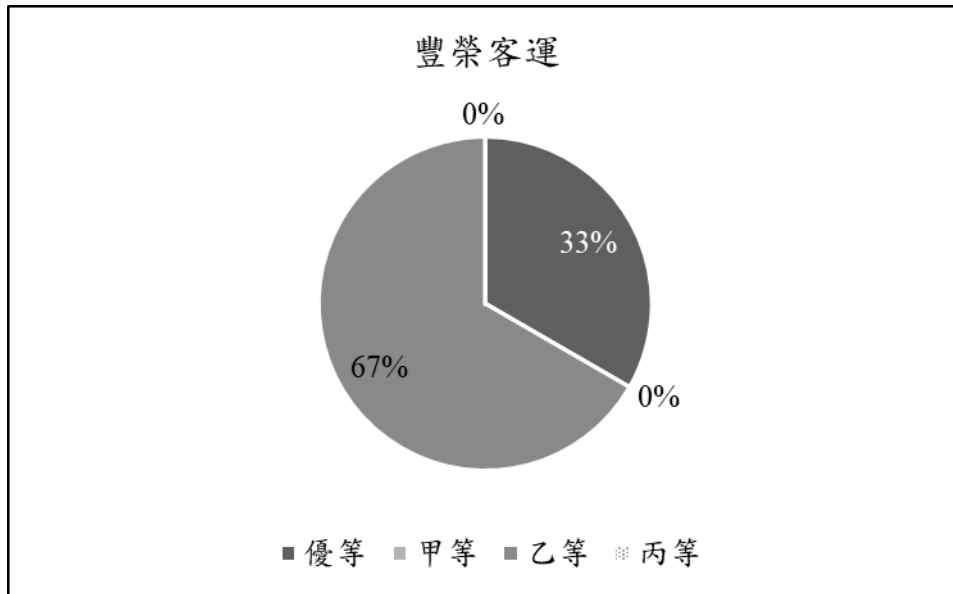


圖 4.2-9 豐榮客運路線總成績比例分布圖

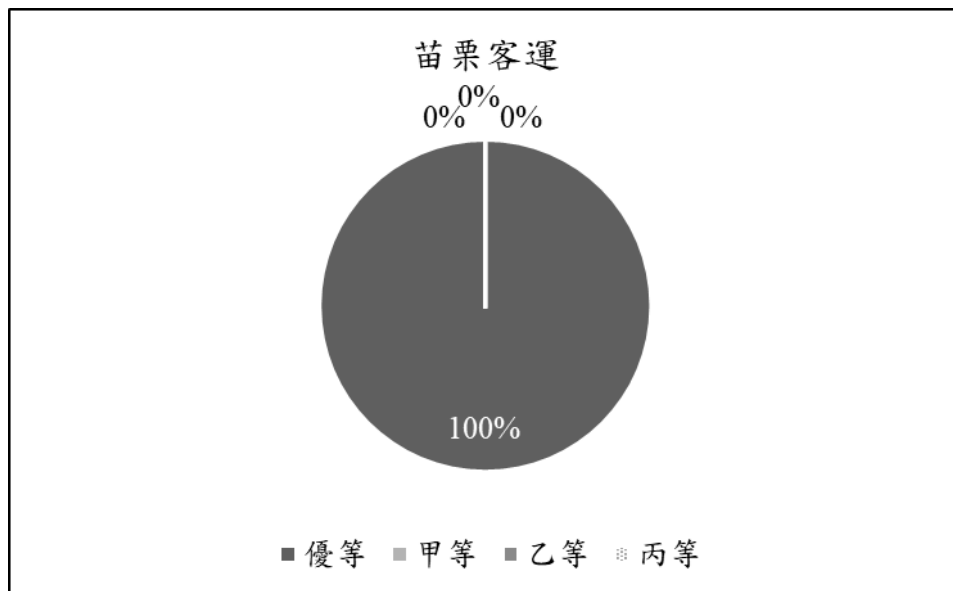


圖 4.2-10 苗栗客運路線總成績比例分布圖

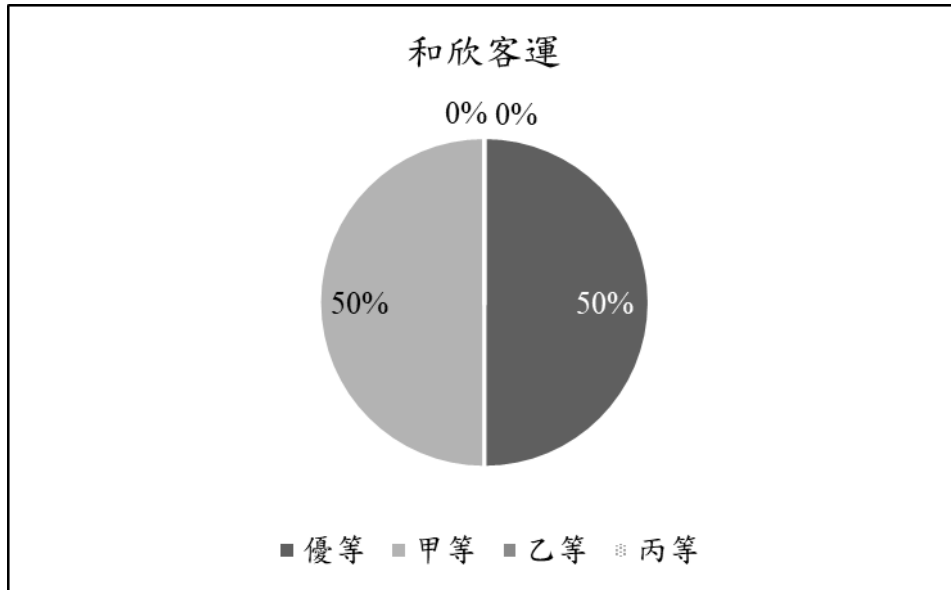


圖 4.2-11 和欣客運路線總成績比例分布圖

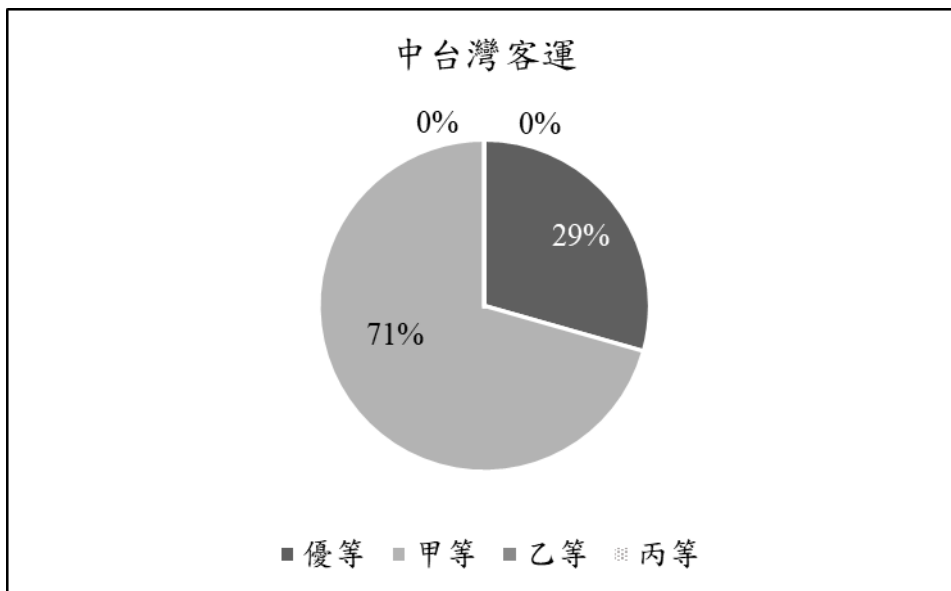


圖 4.2-12 中台灣客運路線總成績比例分布圖

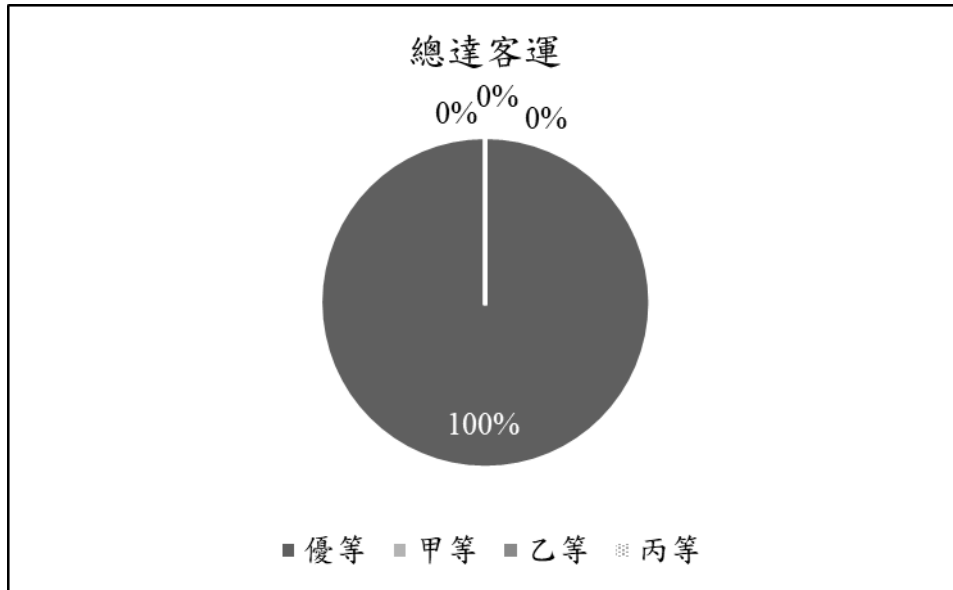


圖 4.2-13 總達客運路線總成績比例分布圖

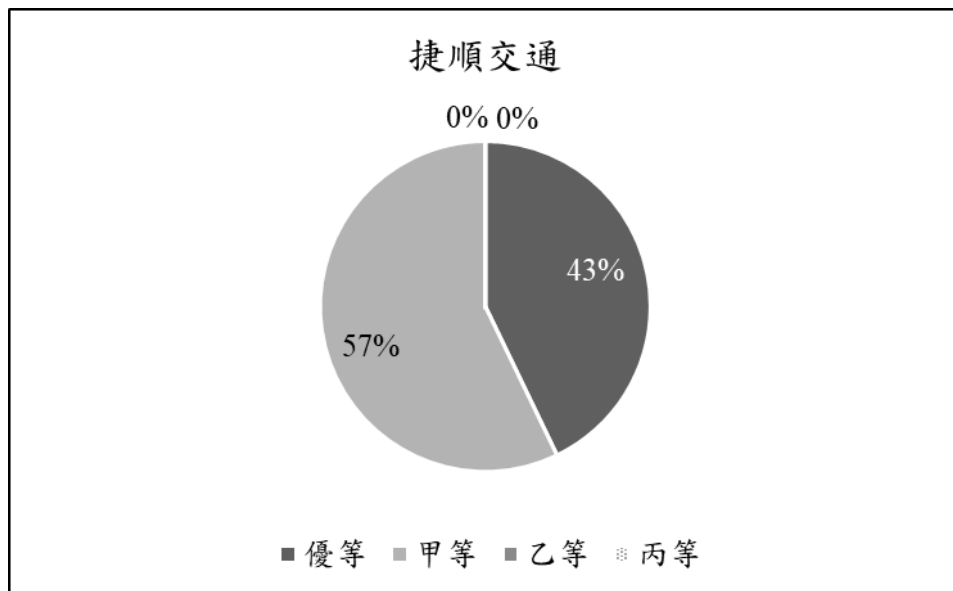


圖 4.2-14 捷順交通路線總成績比例分布圖

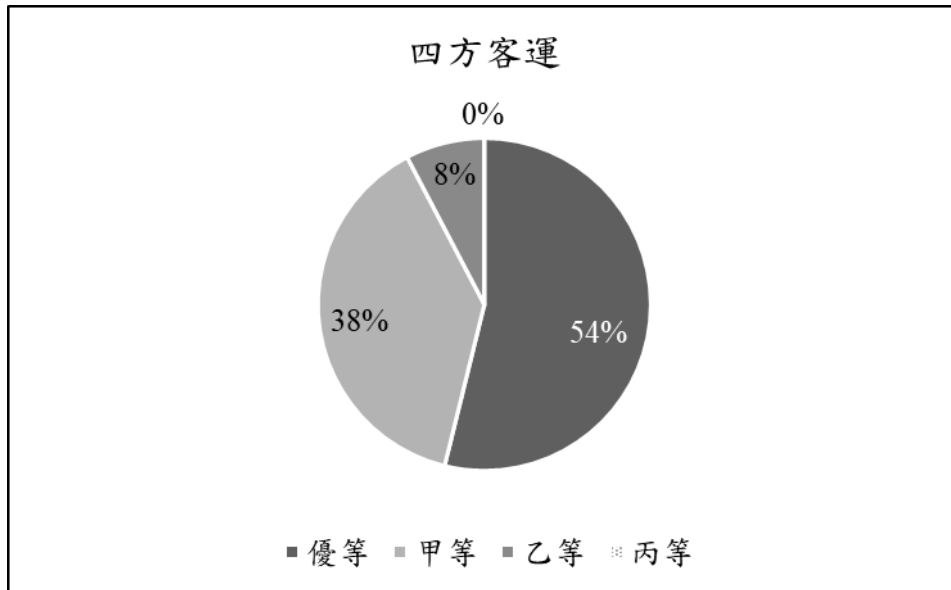


圖 4.2-15 四方公司路線總成績比例分布圖

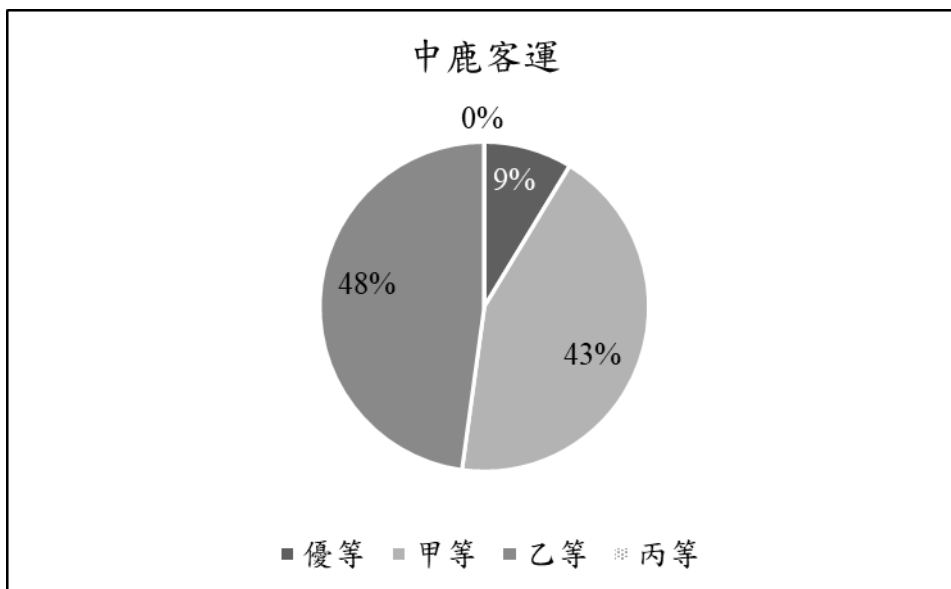


圖 4.2-16 中鹿客運路線總成績比例分布圖

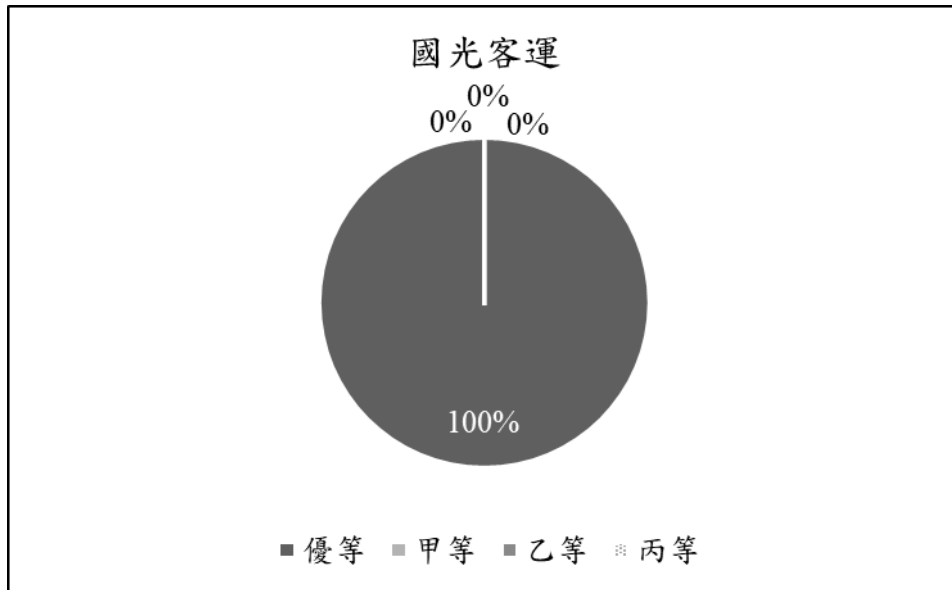


圖 4.2-17 國光客運路線總成績比例分布圖

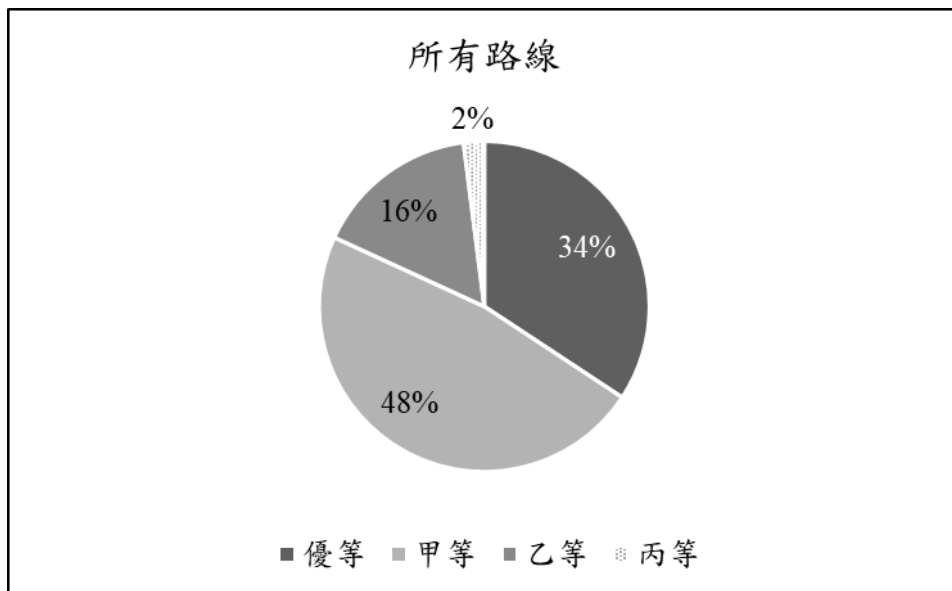


圖 4.2-18 所有路線總成績比例分布圖

## 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

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，111 年度為五大評鑑項目與加扣分項目共 33+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

110 年度與 109 年無差異，111 年度將「A2 公車無脫班率」重新命名為「A2 公車準點率」。

#### 二、B 運輸工具設備與安全

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；111 年度新增「B11 車輛 A3 事故件數」配分為 2 分，並將原「B11 車齡比率」調整為「B12 車齡比率」，其餘指標未變動，評鑑指標總配分為 30 分。

表 4.3-1a B 運輸工具設備與安全 111 年度新增指標

評鑑指標	評分項目	配分
B11 車輛 A3 事故件數	依據臺中市政府警察局及各家業者提供之最近一年內各家業者總里程數、A3 事故件數綜合研議進行評分，評分標準為： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例 10 件(含)以下。(2 分)</li> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例逾 10 至 15 件(含)以下。(1.6 分)</li> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例逾 15 至 20 件(含)以下。(1.2 分)</li> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例逾 20 至 25 件(含)以下。(0.8 分)</li> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例逾 25 至 30 件(含)以下。(0.4 分)</li> <li><input type="checkbox"/> A3 事故總件數與每百萬行車里程數比例逾 30 件。(0 分)</li> </ul>	2

### 三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

110 年刪除「C1 公車準點性」及「C9 駕駛員工時稽查」，其餘指標未變動，共 8 項評鑑指標總配分為 26 分；111 年將原「C2 駕駛員行車期間之服務態度」配分由 4 分調整為 3 分、「C3 駕駛員行駛之安全性」配分由 4 分調整為 5 分、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」配分由 4 分調整為 3 分，其餘指標未變動，共 8 項評鑑指標總配分為 25 分。

### 四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全維持

109 至 111 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

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；111 年度指標無增減，原「E1 業者網頁資訊查核」配分由 3 分調整為 2 分、「E2 申訴電話之建置及使用情形」配分由 3 分調整為 2 分、「E5 百萬公里肇事死傷人數」配分由 4 分調整為 5 分，共 6 項評鑑指標總配分為 22 分。

### 六、加扣分項目

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；111 年度新增加分項「電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場」、刪除扣分項「未正確使用代幣卡」、調整扣分項「不當服務乘客之相關新聞」為「不當服務身心障礙乘客之相關新聞」及「發生交通事故或其他負面服務相關新聞」。

表 4.3-1 近三年度評鑑指標比較表

109年度			110年度			111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 (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	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公車準點率	5		A2公車準點率	5		A2公車準點率	5
	A3站牌資訊正確性	2		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 (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	B 運輸工具設 備與安全 (30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	2		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	1		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車輛內備有至少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車輛內備有至少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	2		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	3		B8車門防夾裝置是否能正常運作	4		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		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		B10車輛監視錄影設備是否能正常運作	4
		B11車齡比率	5	B11車輛A3事故件數	2			
				B12車齡比率	5			
C 旅客服務品	C1公車準點性	5	C 旅客服務品	C1駕駛員之服裝儀容	2	C 旅客服務品	C1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		C2駕駛員行車期間之服務態度	3



109年度			110年度			111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
質與駕駛員 管理 (31分)	C3駕駛員行車期間之服務態度	4	質與駕駛員 管理 (26分)	C3駕駛員行駛之安全性	4	質與駕駛員 管理 (25分)	C3駕駛員行駛之安全性	5
	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		C4駕駛員行車期間之車內行為	3
	C5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		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駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1		C6駕駛員行車期間是否有佩戴口罩	1
	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		C7民眾乘車滿意度	5
	C8民眾乘車滿意度	5		C8駕駛員工時稽查	3		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 (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	E 公司經營與 管理 (22分)	E1業者網頁資訊查核	2
	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	2
	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		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	5
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	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	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)		電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場	1
	未正確使用代幣卡	0(-1)		未正確使用代幣卡	0(-1)		不當服務身心障礙乘客之相關新聞	0(-1)

109年度			110年度			111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
							發生交通事故或其他負面服務相關新聞	0(-5)
合計		105	合計		105	合計		106

### 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、表 4.3-4 及圖 4.3-1 所示。

#### 一、 台中客運

111 年等第退步至乙等，近三年評鑑總成績平均值為 82.17 分，近三年標準差為 5.5 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 10.54 分，於「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」逐年退步，「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」則較 110 年度進步，然台中客運於本年度退步較多，建議須全方面之加以改善，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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有佩戴口罩」、「E4 業者缺失改善情形」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

#### 二、 統聯客運

近三年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 84.54 分，近三年標準差為 2.9 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 4.57 分，於「公司經營與管理」逐年退步，「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「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」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

### 三、 仁友客運

近三年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 81.21 分，近三年標準差為 1.2 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 1.79 分，於「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」逐年退步，「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」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「場站設施與服務」則較 110 年度進步，然仁友客運於本年度退步較多，建議須全方面之加以改善，其中較 110 年度退步指標為「B11 車輛 A3 事故件數」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

### 四、 巨業交通

111 年等第退步至乙等，近三年評鑑總成績平均值為 83.42 分，近三年標準差為 4.4 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 4.58 分，於「運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」逐年退步，「場站設施與服務」較 110 年度退步，而「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「加扣分項目」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

### 五、 全航客運

111 年等第退步至乙等，近三年評鑑總成績平均值為 79.37 分，近三年標準差為 3.2 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 6.31 分，於「旅客服務品質與駕駛員管理」及「加扣分項目」逐年退步，「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」較 110 年度退步，而「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與

安全」則較 110 年度進步，然全航客運於本年度退步較多，建議須全方面之加以改善，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「A4 車外路線資訊正確性」、「B1 車廂內環境及舒適度」、「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」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

#### 六、 建明客運

近三年維持乙等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 75.90 分，近三年標準差為 1.5 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 2.18 分，於「公司經營與管理」及「加扣分項目」逐年退步，「運輸工具設備與安全」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」較 110 年度退步，而「場站設施與服務」及「旅客服務品質與駕駛員管理」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「B1 車廂內環境及舒適度」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C7 民眾乘車滿意度」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

#### 七、 豐原客運

近三年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 82.57 分，近三年標準差為 3.8 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 6.35 分，於「加扣分項目」逐年退步，「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」較 110 年度退步，而「運輸工具設備與安全」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「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」、「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」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

#### 八、 東南客運

111年等第退步至丙等，近三年評鑑總成績平均值為70.78分，近三年標準差為1.6分；111年度評鑑總成績較110年度退步2.97分，於「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」逐年進步，「運輸工具設備與安全」較110年度退步，「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」及「加扣分項目」則逐年退步，其中較110年度退步指標為「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」、「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」、「D2公車無障礙設備教育訓練」、「E2申訴電話之建置及使用情形」、「E4業者缺失改善情形」、「E6其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

#### 九、 豐榮客運

111年等第退步至丙等，近三年評鑑總成績平均值為72.90分，近三年標準差為5.0分；111年度評鑑總成績較110年度退步9.54分，於「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」皆較110年度退步，而「旅客服務品質與駕駛員管理」更是逐年退步，豐榮客運於本年度退步較多，建議須全方面之加以改善，其中較110年度退步指標為「A2公車準點率」、「A4車外路線資訊正確性」、「B1車廂內環境及舒適度」、「B10車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11車輛A3事故件數」、「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」、「D2公車無障礙設備教育訓練」、「E2申訴電話之建置及使用情形」、「E3主管機關指定報表之製作提送」、「E4業者缺失改善情形」、「E5百萬公里肇事死傷人數」、「E6其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

## 十、 苗栗客運

近兩年維持乙等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 79.70 分，近三年標準差為 3.0 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度進步 2.05 分，於「場站設施與服務」及「公司經營與管理」逐年退步，「運輸工具設備與安全」較 110 年度退步，而「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「加扣分項目」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「A4 車外路線資訊正確性」、「B4 車輛資訊-是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖」、「C3 駕駛員行駛之安全性」、「E1 業者網頁資訊查核」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

## 十一、 和欣客運

近兩年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 80.53 分，近三年標準差為 2.8 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 0.72 分，於「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」逐年退步，「運輸工具設備與安全」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「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」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E3 主管機關指定報表之製作提送」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

## 十二、 中台灣客運

近三年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 85.69 分，近三年標準差為 1.9 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 3.63 分，於「場站設施與服務」逐年退步，「運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「旅客服務品質與駕駛員管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C4 駕駛員行車期間之車內行為」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

### 十三、總達客運

111 年等第進步至甲等，近三年評鑑總成績平均值為 77.67 分，近三年標準差為 4.4 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度進步 2.56 分，於「旅客服務品質與駕駛員管理」逐年退步，「場站設施與服務」及「加扣分項目」較 110 年度退步，而「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」及「公司經營與管理」則較 110 年度進步，其中較 110 年度退步指標為「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」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「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」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

### 十四、捷順交通

近三年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為 85.94 分，近三年標準差為 2.8 分；111 年度評鑑總成績較 110 年度退步 5.13 分，於「場站設施與服務」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」逐年退步，「運輸工具設備與安全」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」較 110 年度退步，而「加扣分項目」則較 110 年度進步，然捷順交通於本年度退步較多，建議須全方面之加以改善，其中較 110 年度退步指標為「A2 公車準點率」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11 車輛 A3 事故件數」、「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」、「D2 公車無障礙設備教育訓練」、「E2 申訴電話之建置及使用情形」、「E4 業者缺失改善情形」、「E5 百萬公里肇事死傷人數」、「E6 其他大眾運輸政策之配合度」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。



## 十五、四方公司

111年等第退步至乙等，近三年評鑑總成績平均值為79.80分，近三年標準差為3.1分；111年度評鑑總成績較110年度退步4.02分，於「場站設施與服務」及「運輸工具設備與安全」逐年退步，「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」較110年度退步，而「旅客服務品質與駕駛員管理」及「加扣分項目」則較110年度進步，其中較110年度退步指標為「A2公車準點率」、「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」、「B10車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「B11車輛A3事件數」、「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」、「C7民眾乘車滿意度」、「D3駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備」、「E1業者網頁資訊查核」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

## 十六、中鹿客運

近兩年維持甲等等第不變，近三年評鑑總成績平均值為79.33分，近三年標準差為2.2分；111年度評鑑總成績較110年度進步0.17分，於「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」逐年退步，「場站設施與服務」較110年度退步，而「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」及「加扣分項目」則較110年度進步，其中較110年度退步指標為「A2公車準點率」、「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」、「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有佩戴口罩」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。

## 十七、國光客運

111 年度等第乙等，111 年度評鑑總成績較 109 年度退步 2.18 分，於「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」較 109 年度退步，「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」較 109 年度退步，其中退步指標為「A1 班車於站位滯留超過 3 分鐘」、「B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作」、「C2 駕駛員行車期間之服務態度」、「C7 民眾乘車滿意度」、「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」，建議針對該項目多加投入，以避免持續退步。





表 4.3-3 前期分數比較表

業者	年度	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6
中台灣 客運	111	1.00	0.72	1.00	0.95	0.85	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	0.36	1.00	0.80	1.00	0.90	1.00	1.00	0.82	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.36
	110	1.00	0.88	0.96	0.93	0.90	1.00	1.00	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.41	-	1.00	0.78	1.00	0.98	0.99	0.99	0.73	0.67	0.75	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	0.83	0.25	0.58
	差異	0.00	-0.16	0.04	0.02	-0.05	0.01	0.00	-0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.13	0.59	-	0.00	0.02	0.01	-0.08	0.01	0.01	0.09	0.33	0.25	0.00	0.20	0.00	0.00	0.00	-0.83	-0.25
中鹿 客運	111	1.00	0.42	1.00	0.80	0.85	0.95	1.00	0.65	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	0.44	1.00	0.70	0.86	0.63	0.97	0.90	0.80	1.00	1.00	1.00	0.74	1.00	1.00	0.95	0.00	0.00	0.75
	110	1.00	0.69	0.95	0.96	0.90	0.97	1.00	0.80	1.00	1.00	0.99	1.00	0.89	1.00	0.29	-	0.99	0.66	0.97	0.89	0.99	0.96	0.72	1.00	0.75	1.00	0.51	1.00	1.00	1.00	0.50	0.00	0.86
	差異	0.00	-0.27	0.05	-0.16	-0.05	-0.02	0.00	-0.15	0.00	0.00	0.01	0.01	0.11	0.00	0.31	-	0.01	0.05	-0.11	-0.26	-0.02	-0.06	0.08	0.00	0.25	0.00	0.23	0.00	0.00	-0.05	-0.50	0.00	-0.11
仁友 客運	111	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.40	0.68	1.00	0.77	1.00	1.00	1.00	1.00	0.74	1.00	1.00	1.00	0.54	1.00	0.75	0.95	0.67	0.00	0.24
	110	1.00	0.64	0.99	0.96	0.97	0.94	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	0.97	1.00	1.00	0.67	-	1.00	0.90	1.00	0.98	0.98	1.00	0.82	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	0.50	0.00	0.47
	差異	0.00	0.16	0.02	0.04	0.03	0.06	0.00	0.09	0.00	0.00	0.00	0.03	0.00	0.00	-0.27	-	0.00	-0.13	0.00	0.02	0.02	0.00	-0.08	0.00	0.00	0.00	-0.06	0.00	-0.25	-0.05	0.17	0.00	-0.23
台中 客運	111	1.00	0.58	1.00	0.90	0.85	0.95	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.25	0.80	0.44	1.00	0.73	0.92	0.80	0.97	0.90	0.82	0.67	1.00	1.00	0.56	1.00	0.95	1.00	0.00	0.00	0.47
	110	1.00	0.73	0.98	0.97	0.83	0.95	0.99	0.81	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.51	-	1.00	0.68	0.96	0.96	0.99	0.97	0.73	0.67	1.00	1.00	0.50	1.00	0.67	1.00	0.83	0.00	1.00
	差異	0.01	-0.15	0.03	-0.07	0.02	0.00	0.01	-0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.75	0.29	-	0.01	0.05	-0.04	-0.16	-0.02	-0.07	0.09	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00	0.28	0.00	-0.83	0.00
四方 客運	111	1.00	0.66	1.00	0.95	0.90	0.95	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.40	0.84	0.95	0.67	0.96	0.90	1.00	1.00	0.86	1.00	1.00	0.50	0.56	0.60	1.00	0.90	0.00	0.00	0.18
	110	1.00	0.71	1.00	1.00	0.93	0.96	1.00	0.77	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	-	0.93	0.68	0.98	0.95	1.00	0.98	0.86	0.67	1.00	0.50	0.58	1.00	0.78	1.00	0.67	0.00	0.70
	差異	0.00	-0.05	0.00	-0.05	-0.03	-0.01	0.00	0.04	0.02	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	-0.25	-0.35	-	0.02	-0.01	-0.02	-0.05	0.00	0.02	0.00	0.33	0.00	0.00	-0.02	-0.40	0.22	-0.10	-0.67	0.00
巨業 交通	111	1.00	0.72	1.00	0.95	0.75	0.95	1.00	0.45	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.80	0.46	1.00	0.77	0.84	0.73	0.97	1.00	0.78	0.67	1.00	1.00	0.66	1.00	0.95	0.88	0.00	0.00	0.34
	110	1.00	0.83	0.97	0.96	0.80	0.95	0.98	0.58	1.00	1.00	1.00	1.00	0.82	1.00	0.44	-	0.99	0.59	0.99	0.93	1.00	0.96	0.75	0.33	1.00	1.00	0.49	1.00	0.83	1.00	0.83	0.00	0.78
	差異	0.00	-0.11	0.04	-0.01	-0.05	0.00	0.02	-0.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19	-0.50	0.36	-	0.01	0.18	-0.15	-0.20	-0.03	0.04	0.03	0.33	0.00	0.00	0.17	0.00	0.12	-0.13	-0.83	0.00	-0.44
全航 客運	111	1.00	0.74	1.00	0.90	0.75	1.00	1.00	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	0.90	0.50	0.60	0.36	1.00	0.67	0.84	0.73	1.00	1.00	0.88	0.67	1.00	1.00	0.70	1.00	0.75	1.00	0.00	0.00	0.07
	110	1.00	0.83	1.00	1.00	0.84	0.99	1.00	0.70	0.97	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.42	-	1.00	0.61	0.99	0.93	0.97	0.92	0.76	0.67	0.75	1.00	0.46	1.00	0.83	1.00	0.67	0.00	0.45

業者	年度	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6
	差異	0.00	-0.09	0.00	-0.10	-0.09	0.02	0.00	0.21	0.03	0.00	0.00	0.00	-0.10	-0.50	0.18	-	0.00	0.06	-0.15	-0.20	0.03	0.08	0.12	0.00	0.25	0.00	0.24	0.00	-0.08	0.00	-0.67	0.00	-0.38
和欣 客運	111	1.00	0.40	1.00	0.95	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.26	1.00	1.00	1.00	0.37	1.00	1.00	0.86	1.00	1.00	0.74	1.00	0.90	0.88	0.67	0.00	0.12	
	110	1.00	0.00	1.00	1.00	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.31	-	1.00	0.96	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	1.00	0.75	1.00	0.70	1.00	1.00	1.00	0.67	0.25	0.25
	差異	0.00	0.40	0.00	-0.05	0.03	-0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.49	-	0.00	0.05	0.00	-0.63	0.00	0.00	0.01	0.00	0.25	0.00	0.04	0.00	-0.10	-0.13	0.00	-0.25	-0.13
東南 客運	111	1.00	0.92	1.00	1.00	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.83	0.80	0.44	1.00	0.73	0.84	0.67	0.97	1.00	0.80	0.67	1.00	0.00	0.66	1.00	0.45	0.88	0.00	0.00	0.22
	110	0.97	0.66	0.86	0.97	0.86	1.00	1.00	0.86	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.44	-	0.97	0.65	0.97	0.93	1.00	0.94	0.76	0.67	0.50	0.50	0.44	1.00	0.83	0.75	0.50	0.00	0.39
	差異	0.03	0.26	0.15	0.03	0.05	0.00	0.00	0.14	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.18	-0.18	0.36	-	0.03	0.08	-0.13	-0.26	-0.03	0.06	0.04	0.00	0.50	-0.50	0.22	0.00	-0.38	0.13	-0.50	0.00	-0.17
建明 客運	111	1.00	1.00	1.00	1.00	0.65	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.38	1.00	0.77	0.86	0.87	1.00	1.00	0.78	1.00	0.75	0.00	0.66	1.00	0.70	0.88	0.50	0.50	0.02
	110	1.00	1.00	0.78	1.00	0.83	1.00	0.92	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	-	0.84	0.58	0.83	0.83	1.00	0.83	0.80	0.67	0.75	0.50	0.52	1.00	0.72	0.75	0.50	1.00	0.17
	差異	0.00	0.00	0.23	0.00	-0.18	0.00	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.50	0.50	-	0.17	0.18	0.03	0.03	0.00	0.17	-0.02	0.33	0.00	-0.50	0.14	0.00	-0.02	0.13	0.00	-0.50	-0.15
苗栗 客運	111	1.00	1.00	0.75	0.90	0.75	1.00	0.90	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.62	1.00	0.87	0.88	0.77	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	1.00	0.66	0.80	0.90	0.80	0.67	0.25	0.02
	110	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.88	0.88	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	-	1.00	0.50	1.00	0.63	1.00	1.00	0.78	1.00	1.00	1.00	0.42	1.00	0.89	1.00	0.67	0.25	0.17
	差異	0.00	0.00	0.00	-0.10	0.00	0.00	0.02	-0.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.25	-	0.00	0.37	-0.12	0.14	0.00	0.00	0.06	0.00	0.00	0.00	0.24	-0.20	0.01	-0.20	0.00	0.00	-0.15
國光 客運	111	0.90	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.76	1.00	0.97	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	0.46	1.00	0.40	1.00	0.33	0.00	0.13
	109	1.00	0.30	0.84	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.89	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.67	0.33	0.50	1.00	0.10
	差異	-0.10	0.60	0.17	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	-0.50	-	0.01	0.00	-0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	-0.54	0.00	-0.27	0.67	-0.17	-1.00	0.03
捷順 交通	111	1.00	0.66	1.00	0.95	0.95	1.00	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.73	0.60	0.64	1.00	0.67	0.94	0.90	1.00	0.80	0.84	1.00	1.00	0.50	0.66	1.00	0.90	1.00	0.33	0.26	0.02
	110	1.00	0.89	0.98	0.94	0.93	0.99	1.00	0.94	0.97	1.00	1.00	0.99	1.00	1.00	0.78	-	1.00	0.79	0.96	1.00	1.00	1.00	0.79	1.00	1.00	1.00	0.56	1.00	0.94	1.00	0.67	0.50	0.25
	差異	0.00	-0.23	0.02	0.01	0.02	0.02	0.00	0.01	0.03	0.00	0.00	0.01	0.00	-0.28	-0.18	-	0.00	-0.12	-0.01	-0.10	0.00	-0.20	0.05	0.00	0.00	-0.50	0.10	0.00	-0.04	0.00	-0.33	-0.24	-0.23
統聯 客運	111	0.95	0.82	1.00	0.90	0.80	1.00	1.00	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.95	0.80	0.42	1.00	0.77	0.94	0.93	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	0.70	1.00	0.95	0.88	0.33	0.00	0.22
	110	1.00	0.95	0.97	0.99	0.87	0.95	0.99	0.84	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.45	-	1.00	0.74	0.98	0.96	0.99	1.00	0.77	1.00	1.00	1.00	0.64	1.00	1.00	1.00	0.83	0.00	0.50
	差異	-0.05	-0.13	0.04	-0.09	-0.07	0.05	0.01	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.05	0.35	-	0.01	0.03	-0.04	-0.03	0.01	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00	0.06	0.00	-0.05	-0.13	-0.50	0.00	-0.28

業者	年度	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	D1	D2	D3	E1	E2	E3	E4	E5	E6
總達客運	111	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.60	0.62	1.00	0.83	0.92	0.93	1.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	0.50	1.00	0.00	1.00	0.02
	110	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.15	-	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.84	0.67	0.25	1.00	0.48	1.00	0.83	1.00	0.67	0.00	0.42
	差異	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.15	-0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.25	0.45	-	0.00	-0.17	-0.08	-0.07	0.00	-0.20	-0.04	0.33	0.75	0.00	0.12	0.00	-0.33	0.00	-0.67	1.00
豐原客運	111	1.00	0.62	0.95	0.95	0.80	0.95	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	0.95	0.67	0.92	0.63	1.00	0.90	0.78	0.67	1.00	1.00	0.64	1.00	0.80	0.88	0.33	0.00	0.68
	110	1.00	0.70	0.95	0.97	0.93	0.96	1.00	0.61	0.96	0.99	1.00	1.00	0.97	1.00	0.57	-	1.00	0.79	0.99	0.97	0.99	0.94	0.78	0.67	1.00	1.00	0.41	1.00	0.67	1.00	0.83	0.25	0.75
	差異	0.00	-0.08	0.01	-0.02	-0.13	-0.01	0.00	0.35	0.04	0.01	0.00	0.00	0.03	0.00	0.43	-	-0.05	-0.12	-0.07	-0.34	0.01	-0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.23	0.00	0.13	-0.13	-0.50	-0.25	-0.07
豐榮客運	111	1.00	0.60	1.00	0.80	0.85	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.20	0.44	1.00	0.70	0.78	0.70	1.00	0.90	0.80	1.00	1.00	0.00	0.72	1.00	0.65	0.90	0.33	0.00	0.02
	110	1.00	0.67	1.00	0.94	0.92	0.94	1.00	0.72	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.58	-	1.00	0.72	0.94	0.97	0.97	0.94	0.73	1.00	1.00	0.52	1.00	0.94	1.00	0.67	0.25	0.17	
	差異	0.00	-0.07	0.00	-0.14	-0.07	0.06	0.00	0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.50	-0.38	-	0.00	-0.02	-0.16	-0.27	0.03	-0.04	0.07	0.00	-1.00	0.20	0.00	-0.29	-0.10	-0.33	-0.25	-0.15

表 4.3-4 近三年度公司評鑑總成績及等第比較表

年度 業者	109年度		110年度		111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	84.00	甲	86.54	甲	76.00	乙	82.17	5.5	110年等第維持不變 111年等第退步至乙等
統聯客運	82.40	甲	87.89	甲	83.32	甲	84.54	2.9	等第維持不變
仁友客運	80.20	甲	82.62	甲	80.83	甲	81.21	1.2	等第維持不變
巨業交通	87.80	甲	83.53	甲	78.95	乙	83.42	4.4	110年等第維持不變 111年等第退步至乙等
全航客運	79.00	乙	82.73	甲	76.42	乙	79.37	3.2	110年等第進步至甲等 111年等第退步至乙等
建明客運	77.10	乙	76.38	乙	74.20	乙	75.90	1.5	等第維持不變
豐原客運	80.30	甲	86.85	甲	80.50	甲	82.57	3.8	等第維持不變
東南客運	71.50	乙	71.90	乙	68.93	丙	70.78	1.6	等第維持不變 111年等第退步至丙等
豐榮客運	71.00	乙	78.64	乙	69.10	丙	72.90	5.0	110年等第維持不變 111年等第退步至丙等
苗栗客運	82.90	甲	77.05	乙	79.10	乙	79.70	3.0	110年等第退步至乙等 111年等第維持不變
和欣客運	77.30	乙	82.52	甲	81.80	甲	80.53	2.8	110年等第進步至甲等 111年等第維持不變
中台灣客運	84.90	甲	87.90	甲	84.27	甲	85.69	1.9	等第維持不變
總達客運	72.80	乙	78.84	乙	81.40	甲	77.67	4.4	110年等第維持不變 111年等第進步至甲等
捷順交通	87.30	甲	87.84	甲	82.71	甲	85.94	2.8	等第維持不變
四方公司	82.60	甲	80.42	甲	76.40	乙	79.80	3.1	110年等第維持不變 111年等第退步至乙等
中鹿客運	76.80	乙	80.53	甲	80.70	甲	79.33	2.2	110年等第進步至甲等 111年等第維持不變
國光客運	81.00	甲	-	-	78.82	乙	79.91	1.6	111年等第較109年等第 退步至乙等
業者平均成績	79.90	乙	82.01	甲	78.44	乙	80.08	1.8	



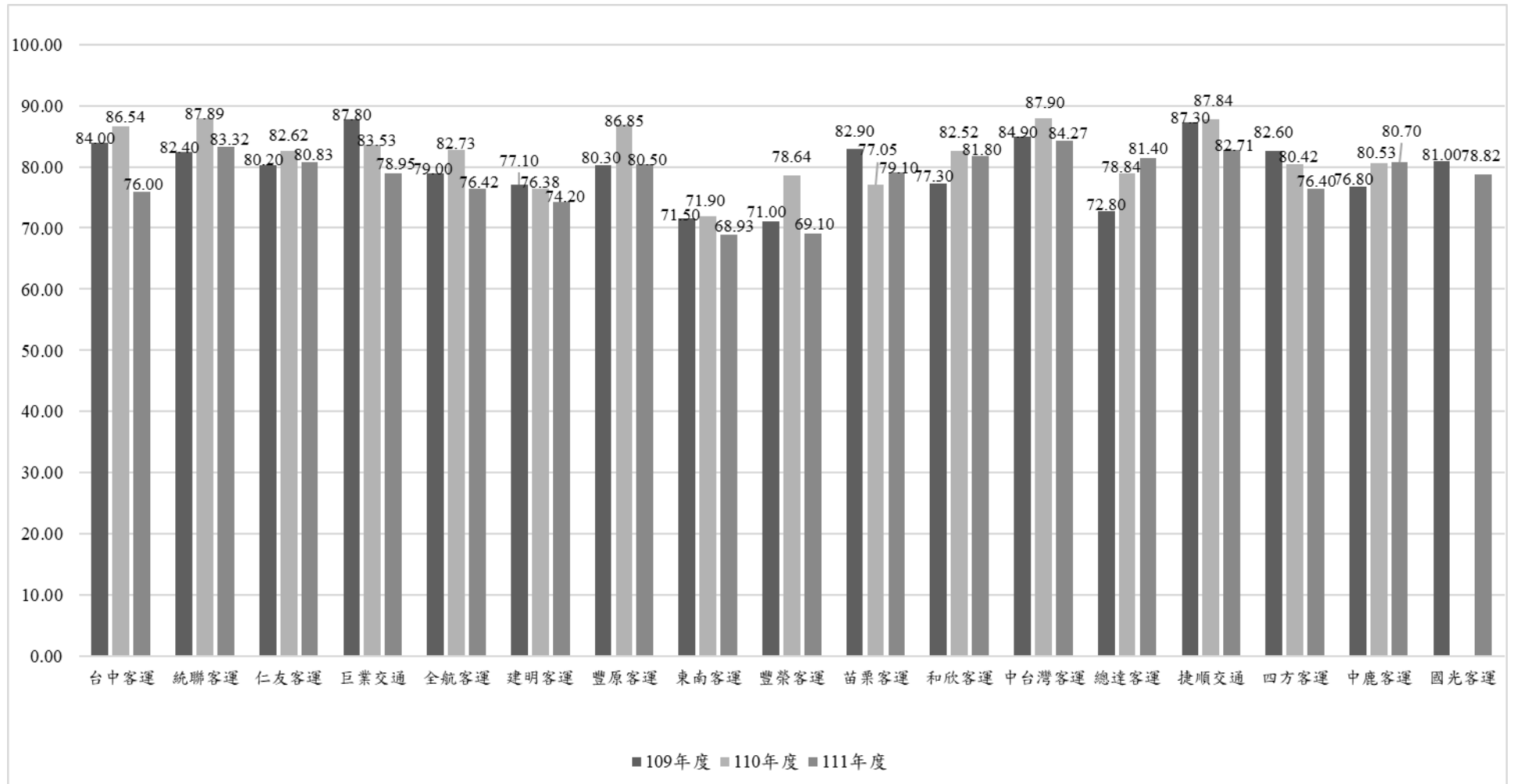


圖 4.3-1 近三年公司評鑑成績比較圖

#### 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。

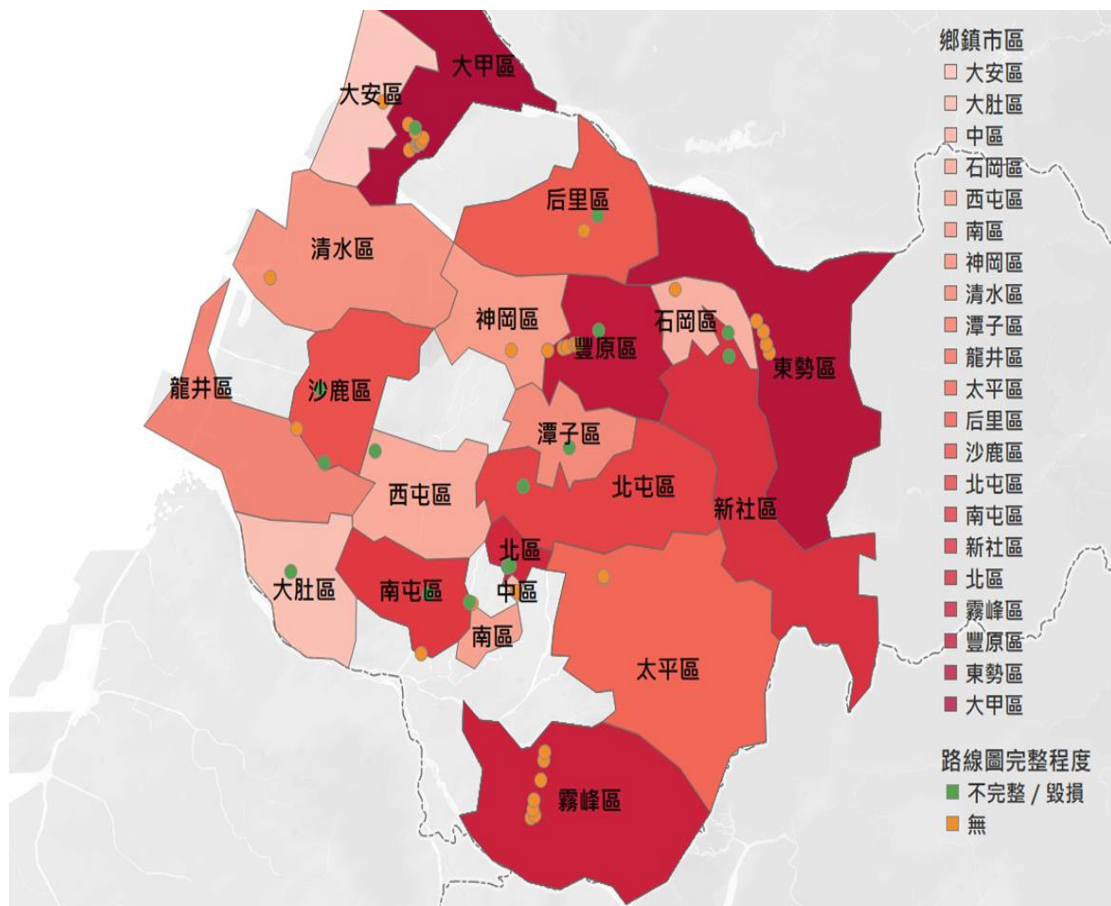


圖 4.4-1 本市市區公車客運站點路線圖缺損分布圖

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，其中統聯客運及全航客運各有 1 公車路線得 1.4 分為最低分者；評鑑項目「A2 公車準點率」，任一公車路線成績低於 2 分以下(不含 0 分)的客運業者有中鹿客運、四方公司、台中客運、和欣客運、巨業交通、豐原客運、捷順交通及中台灣客運，任一公車路線成績得 0 分的客運業者有中鹿客運、豐榮客運、台中客運、巨業交通及豐原客運；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台灣客運、東南客運、豐原客運、建明客運、巨業交通及中鹿客運；評鑑項目「A4 車外路線資訊正確性」，任一公車路線之成績高於等於 1 分。

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 分的客運業者有統聯客運、建明客運、豐原客運、台中客運、中鹿客運、四方公司及巨業交通；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 分的客運業者有豐原客運；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，巨業客運及豐原客運分別有 1 條及 7 條公車路線成績得 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」，整體成績大致在 1 分以上，任一公車路線成績得 0 分的客運業者有豐原客運、巨業交通、中台灣客運、台中客運。評鑑項目「B5 車輛內備有至少 2 具滅火器且在有效期限內」，整體成績皆在 1 分；評鑑項目「B6 車輛內備有至少 3 具車窗擊破器」，整體成績大致皆在 1 分；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 分的客運業者有豐原客運，其中豐原客運有 1 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 分的客運業者有台中客運及巨業交通；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 分的客運業者有中鹿客運、豐原客運、豐榮客運；評鑑項目「C4 駕駛員行車期間之車內行為」，整體成績大致在 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、全航客運、豐原客運、和欣客運、東南客運、巨業交通；評鑑項目「C5 駕駛員是否遵循路線行駛」，整體成績大致在 2.5 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 0.8 分以上，任一公車路線成績得 0 分的客運業者有豐原客運、中鹿客運、巨業交通。

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 249 條公車路線(同路線編號但不同業者視為不同公車路線)，其平均得分為 78.44 分。圖 4.4-5 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 名為中台灣客運(302)、中鹿客運(21)、中台灣客運(1)、中台灣客運(95)、中鹿客運(83)、豐原客運(267)、中鹿客運(123)、豐原客運(288)、豐原客運(280)、豐原客運(209)。

圖 4.4-6 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」，以建明客運及總達客運 11.00 分為最高，東南客運 10.60 分次之，平均成績 9.51 分以下的業者有四方公司及捷順交通 9.20 分、豐原客運 8.90 分、台中客運 8.70 分、豐榮客運 8.60 分、和欣客運 7.90 分、中鹿客運 7.70 分。

評鑑指標「B.運輸工具設備與安全」，以豐原客運 27.40 分最高，仁友客運 27.20 分次之，台中客運及豐榮客運 22.90 分為最低。

評鑑指標「C.旅客服務品質與駕駛員管理」，以國光客運 23.90 分最高，中台灣客運 23.20 分為次之，平均成績 21.92 分以下的業者為中鹿客運 21.10 分、台中客運 21.10 分、豐榮客運 21.00 分、全航客運 20.80 分、巨業交通 20.50 分、東南客運 20.30 分、

豐原客運 20.20 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」，中台灣客運 11.00 分為最高，和欣客運及中鹿客運 10.70 分次之，平均成績 9.49 分以下的業者有國光客運 9.30 分、捷順交通 8.80 分、四方公司 8.30 分、豐榮客運 7.60 分、東南客運 7.30 分、建明客運 6.30 分。

評鑑指標「E.公司經營與管理」，中鹿客運平均成績為 12.30 分為最高，豐原客運 12.20 分為次之，東南客運 7.73 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 248 輛，其評鑑成績中位數為 81.2 分、平均值為 78.4 分，標準差為 3.9。

就受評鑑公車路線數而言，豐原客運有 71 條為最多，台中客運 52 條次之，統聯客運 25 條再次之，仁友客運、總達客運及苗栗客運僅有 1 條。

就評鑑成績標準差而言，豐榮客運 4.1 為最高，巨業交通 3.9 次之，而國光客運 0.8、建明客運 1.4 及統聯客運 1.3 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中台灣客運(84.27 分)、中鹿客運(80.70 分)、仁友客運(81.83 分)、和欣客運(81.80 分)、捷順交通(82.71 分)、統聯客運(83.32 分)、總達客運(81.40 分)、豐原客運(80.50 分)。中台灣客運、中鹿客運、仁友客運、和欣客運、苗栗客運、捷順交通、統聯客運、總達客運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 17 輛，其評鑑成績最小值即高於整體中位數，且標準差 1.6 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仁友客運、和欣客運、統聯客運、總達客運。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 25 輛、和欣客運為 2 輛、仁友客運為 1 輛、總達客運為 1 輛，統聯客運與後三者規模有明顯落差，統聯客運標準差 1.3 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。

評鑑成績低於整體中位數的業者有台中客運、四方公司、巨業交通、全航客運、東南客運、建明客運、國光客運、豐榮客運。在受評鑑公車路線車輛數方面，台中客運 52 輛為所有受評鑑路線中第二多；巨業交通、豐榮客運標準差皆在 4.0 左右，在所有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台中客運、四方公司、全航客運、東南客運、建明客運、國光客運、豐榮客運，表示 75% 以上的路線公車評鑑成績皆低於整體中位數。其中四方客運、全航客運、東南客運、建明客運、國光客運及豐榮客運表現較差，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	17	80.57	82.37	83.00	84.31	85.87	84.27	1.6
中鹿客運	23	76.63	79.13	80.77	82.38	84.50	80.70	2.3
仁友客運	1	80.78	80.78	80.78	80.78	80.78	80.83	-
台中客運	52	71.24	75.02	76.39	77.89	81.20	76.00	2.2
四方公司	13	72.67	75.38	77.08	77.80	78.67	76.40	1.8
巨業交通	16	69.53	77.53	79.24	81.94	83.53	78.95	3.9
全航客運	6	71.59	74.18	75.02	76.97	77.51	76.42	2.2
和欣客運	2	79.78	80.62	81.46	82.31	83.15	81.80	2.4
東南客運	5	66.90	67.63	68.04	69.56	70.81	68.93	1.6
建明客運	4	71.03	72.28	73.12	73.70	74.20	74.20	1.4
苗栗客運	1	79.43	79.43	79.43	79.43	79.43	79.10	-
國光客運	2	77.57	77.87	78.17	78.47	78.77	78.82	0.8
捷順交通	7	79.43	80.53	81.17	83.48	84.10	82.71	1.9
統聯客運	25	79.23	82.86	83.62	83.88	85.16	83.32	1.3
總達客運	1	81.37	81.37	81.37	81.37	81.37	81.40	-
豐原客運	71	72.00	77.76	80.00	81.72	84.00	80.50	2.8
豐榮客運	3	65.40	66.08	66.76	69.89	73.01	69.10	4.1
<b>整體</b>	<b>249</b>	<b>65.40</b>	<b>76.66</b>	<b>79.07</b>	<b>82.03</b>	<b>85.87</b>	<b>78.44</b>	<b>3.9</b>

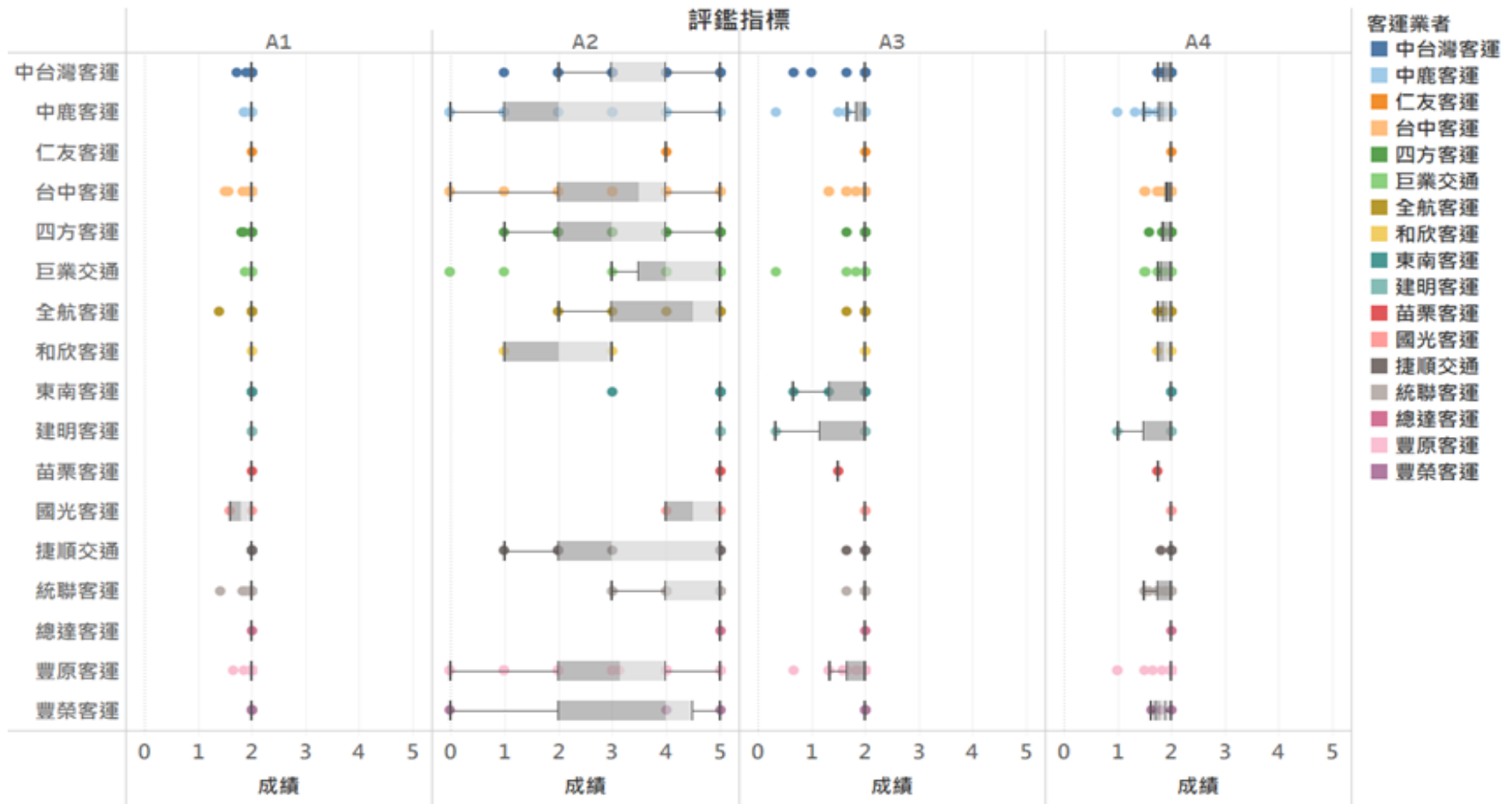


圖 4.4-2 評鑑指標 A：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖

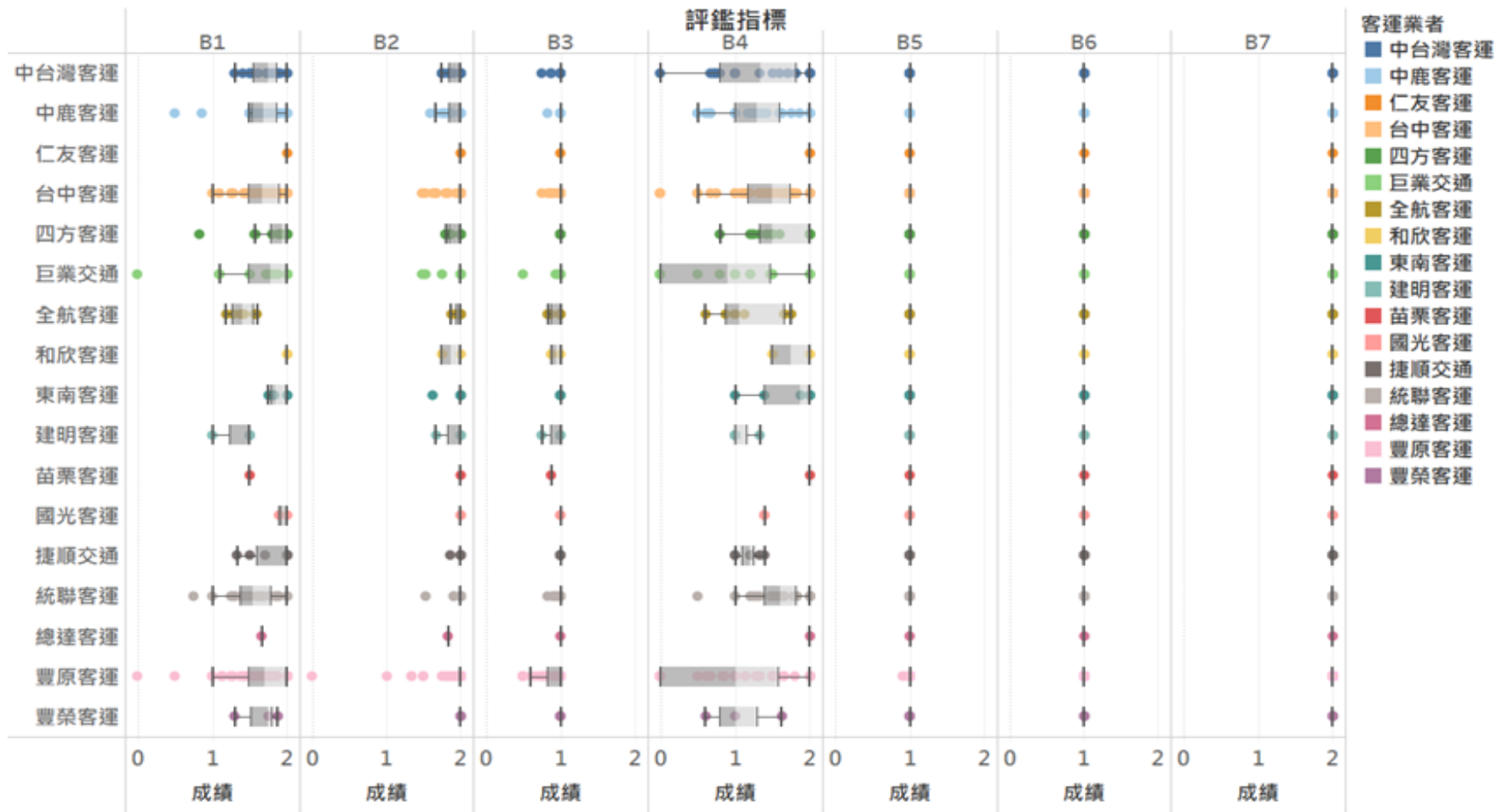


圖 4.4-3 評鑑指標 B：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖



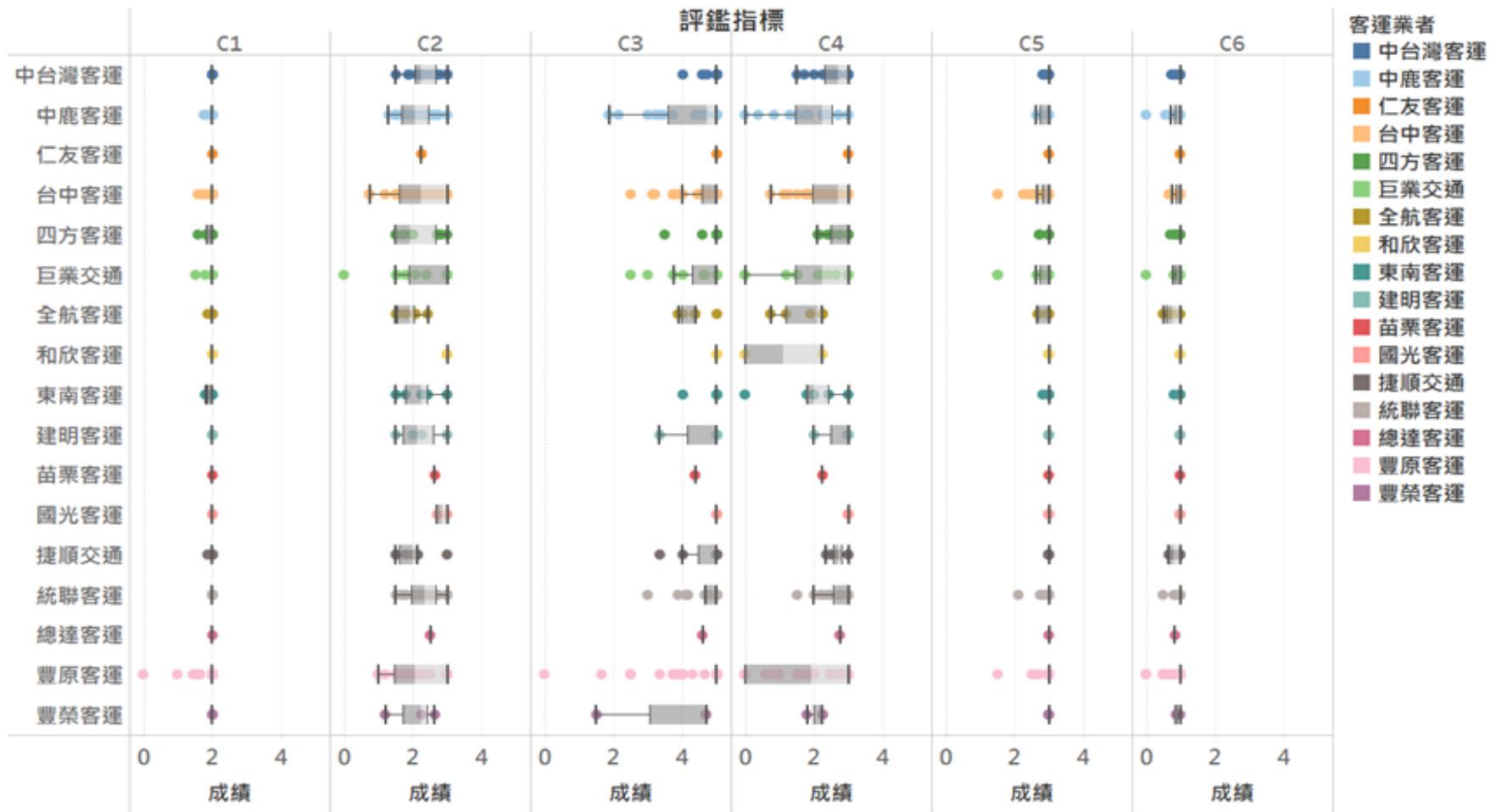


圖 4.4-4 評鑑指標 C：客運業者各路線評鑑項目成績分佈圖



圖 4.4-5 各路線客運業者評鑑得分前後 30 名排名分布圖

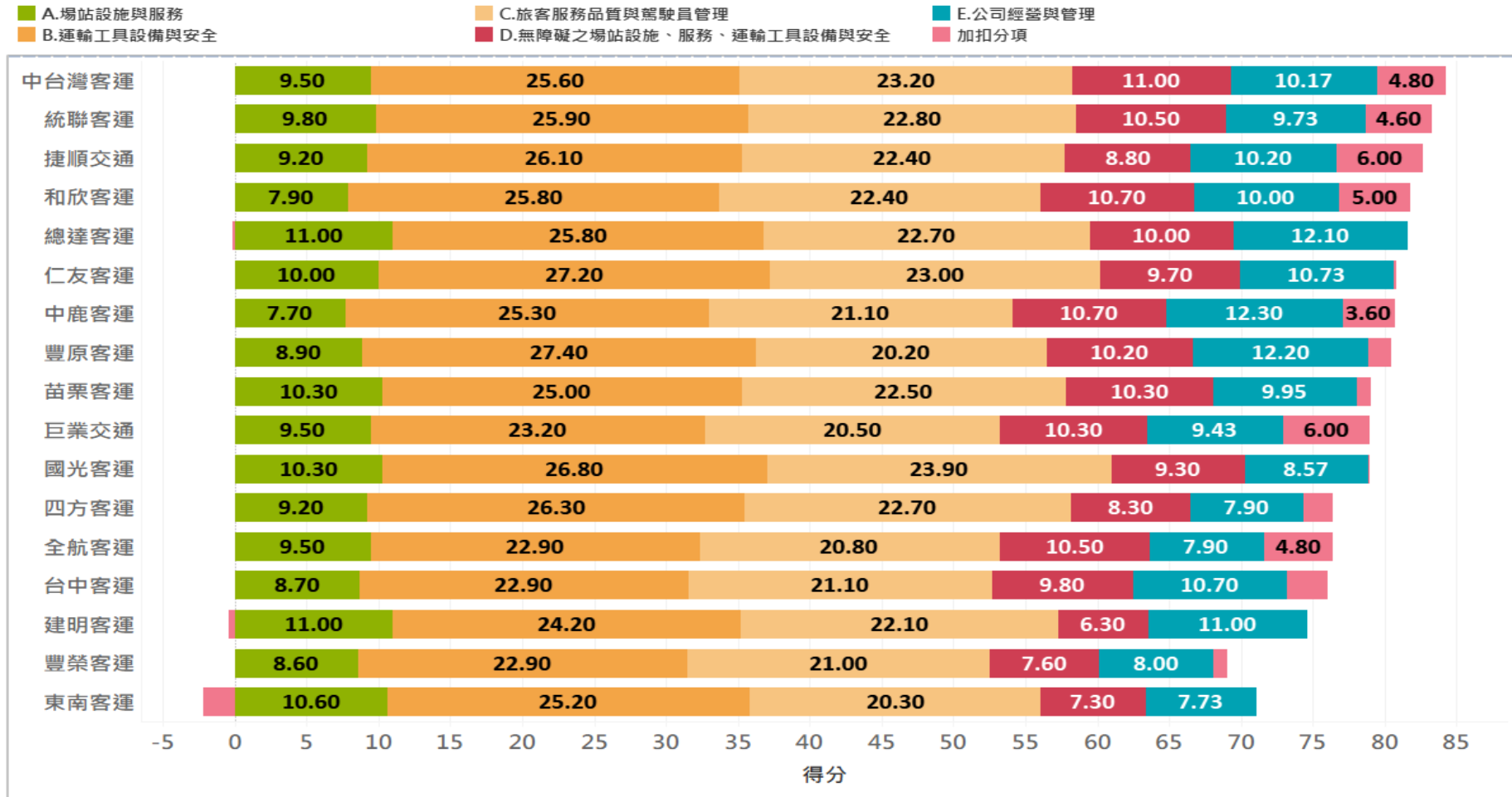


圖 4.4-6 各客運業者評鑑指標平均成績分布圖

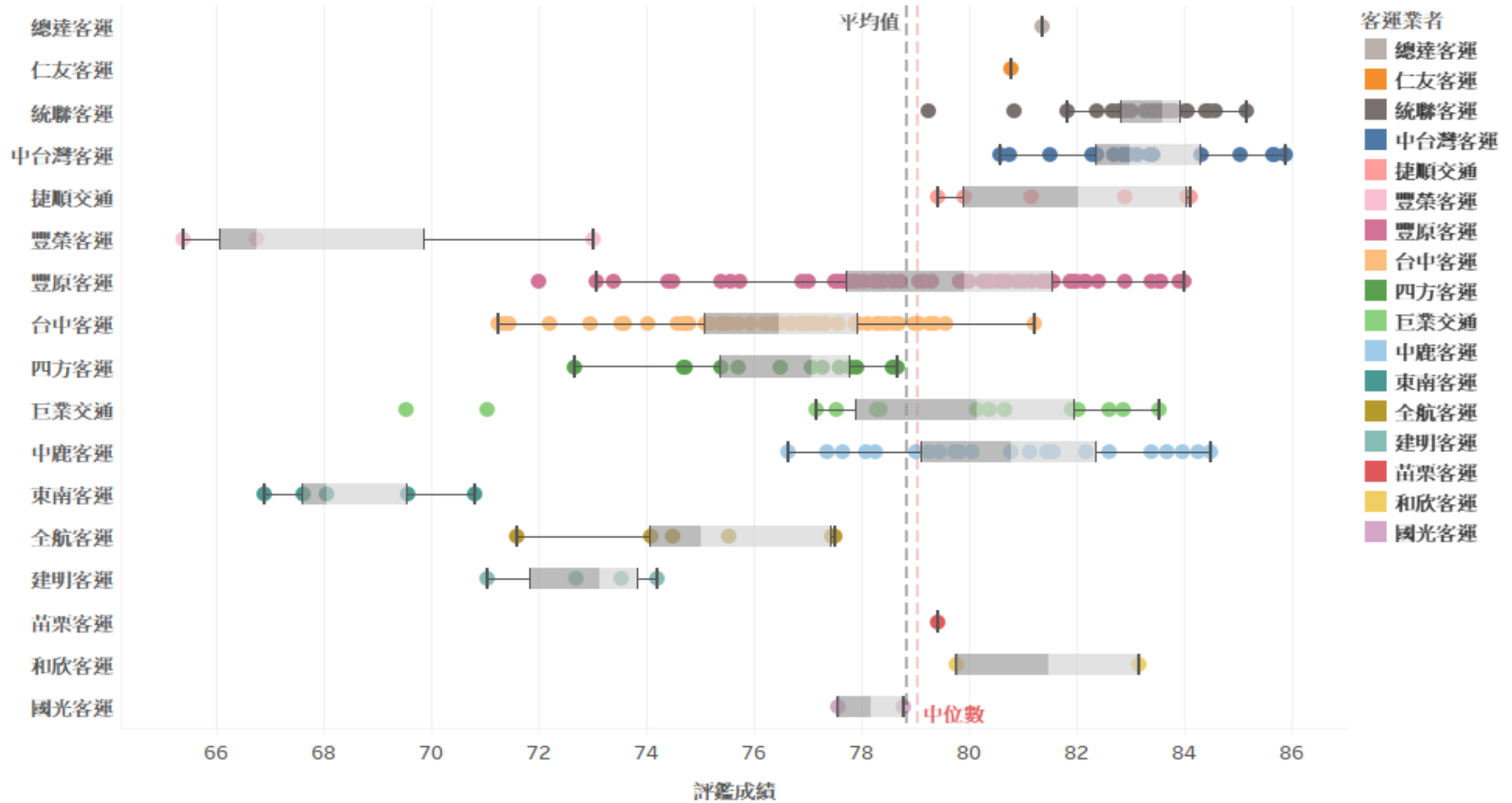


圖 4.4-7 客運業者各路線評鑑成績盒形圖

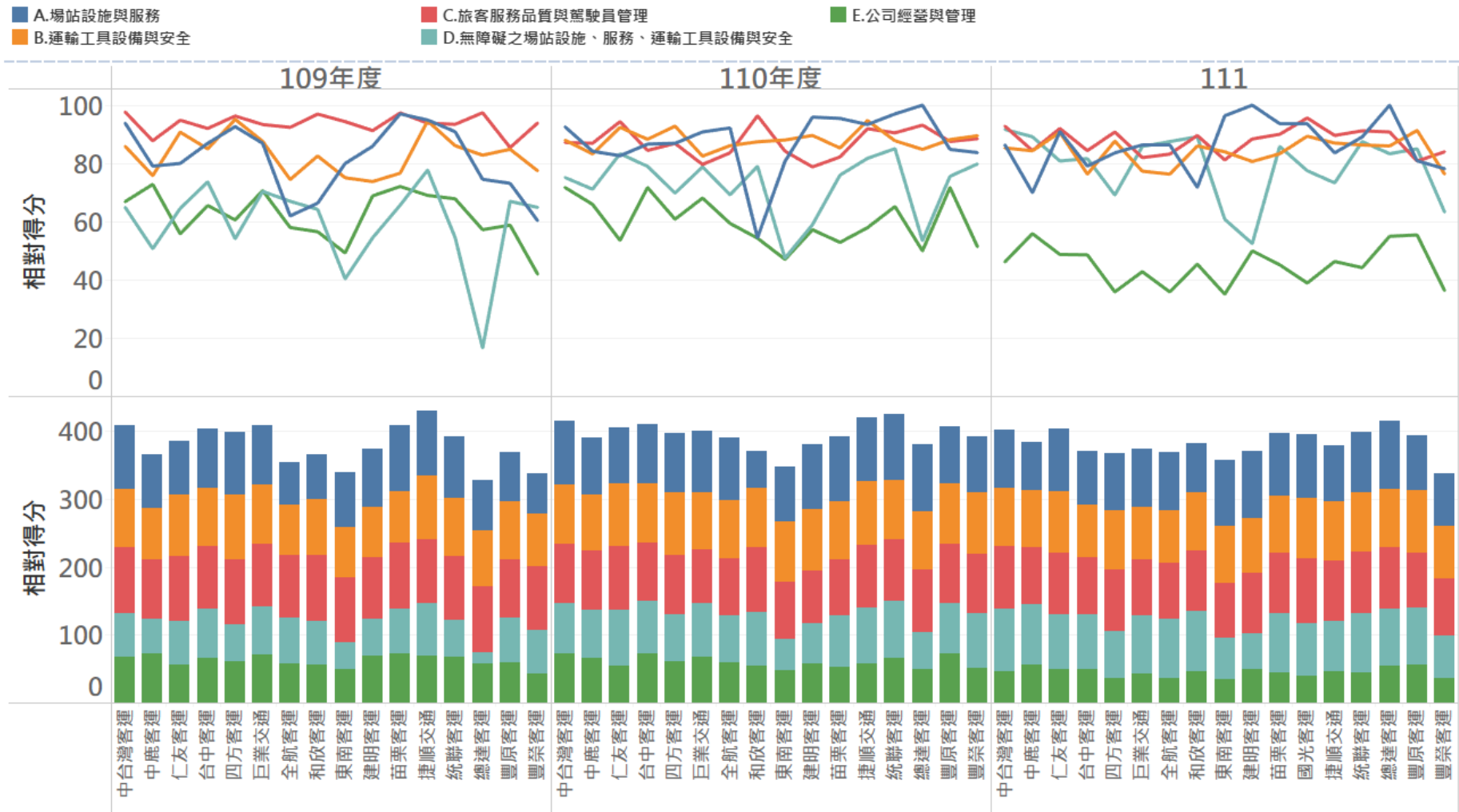


圖 4.4-8 近三年度評鑑項目成績比較

## 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，調查員於下車後邀請一同乘車之乘客進行滿意度問卷調查，本年度回收之有效問卷共計 555 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 275 人佔 49.5%，女性共 280 人佔 50.5%。在本次調查中以女性受訪者佔多數(50.5%)。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	17	13	30
	百分比	56.7%	43.3%	100.0%
中鹿客運	人數	16	14	30
	百分比	53.3%	46.7%	100.0%
仁友客運	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
台中客運	人數	17	27	44
	百分比	38.6%	61.4%	100.0%
四方公司	人數	17	13	30
	百分比	56.7%	43.3%	100.0%
巨業交通	人數	19	25	44
	百分比	43.2%	56.8%	100.0%
全航客運	人數	18	15	33
	百分比	54.5%	45.5%	100.0%

客運業者	項目	男性	女性	總計
和欣客運	人數	12	18	30
	百分比	40.0%	60.0%	100.0%
東南客運	人數	14	16	30
	百分比	46.7%	53.3%	100.0%
建明客運	人數	19	11	30
	百分比	63.3%	36.7%	100.0%
苗栗客運	人數	16	14	30
	百分比	53.3%	46.7%	100.0%
國光客運	人數	17	13	30
	百分比	56.7%	43.3%	100.0%
捷順交通	人數	15	15	30
	百分比	50.0%	50.0%	100.0%
統聯客運	人數	21	23	44
	百分比	47.7%	52.3%	100.0%
總達客運	人數	16	14	30
	百分比	53.3%	46.7%	100.0%
豐原客運	人數	15	15	30
	百分比	50.0%	50.0%	100.0%
豐榮客運	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>275</b>	<b>280</b>	<b>555</b>
	<b>百分比</b>	<b>49.5%</b>	<b>50.5%</b>	<b>100.0%</b>

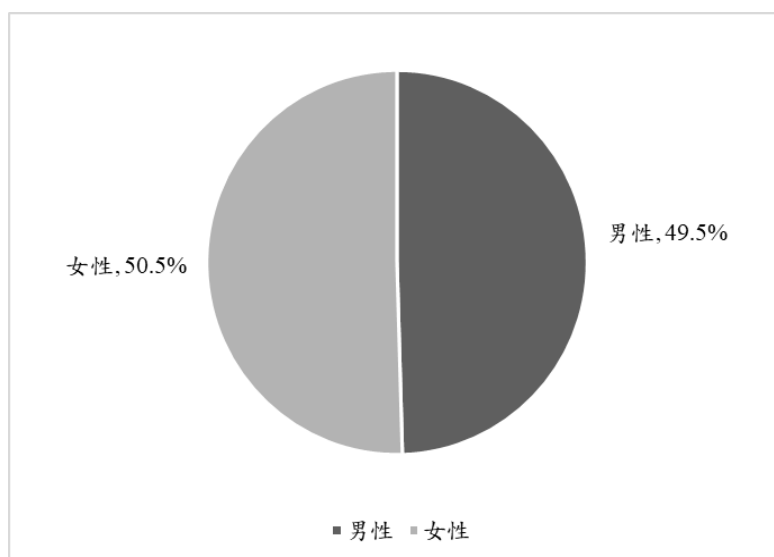


圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖

### 5.1.2 年齡基本資料分析

受訪乘客中，12-17 歲共 28 人佔 5.0%，18-24 歲共 82 人佔 14.8%，25-30 歲共 42 人佔 7.6%，31-40 歲共 158 人佔 28.5%，41-50 歲共 91 人佔 16.4%，51-60 歲共 60 人佔 10.8%，61-64 歲共 19 人佔 3.4%，65 歲(含)以上共 75 人佔 13.5%。其中以 31-40 歲為最多(28.5%)；41-50 歲次之(16.4%)；18-24 歲再次之(14.8%)，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 歲	18-24 歲	25-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61-64 歲	65歲 (含)以上	合計
中台灣客運	人數	1	2	2	9	7	1	1	7	30
	百分比	3.3%	6.7%	6.7%	30.0%	23.3%	3.3%	3.3%	23.3%	100.0%
中鹿客運	人數	2	7	4	6	4	0	1	6	30
	百分比	6.7%	23.3%	13.3%	20.0%	13.3%	0.0%	3.3%	20.0%	100.0%
仁友客運	人數	0	4	1	9	7	3	2	4	30
	百分比	0.0%	13.3%	3.3%	30.0%	23.3%	10.0%	6.7%	13.3%	100.0%
台中客運	人數	3	12	1	11	10	4	0	3	44
	百分比	6.8%	27.3%	2.3%	25.0%	22.7%	9.1%	0.0%	6.8%	100.0%
四方公司	人數	0	1	2	11	7	3	1	5	30
	百分比	0.0%	3.3%	6.7%	36.7%	23.3%	10.0%	3.3%	16.7%	100.0%
巨業交通	人數	1	17	1	7	3	6	2	7	44
	百分比	2.3%	38.6%	2.3%	15.9%	6.8%	13.6%	4.5%	15.9%	100.0%
全航客運	人數	5	3	2	9	5	3	0	6	33
	百分比	15.2%	9.1%	6.1%	27.3%	15.2%	9.1%	0.0%	18.2%	100.0%
和欣客運	人數	0	3	2	11	7	2	2	3	30
	百分比	0.0%	10.0%	6.7%	36.7%	23.3%	6.7%	6.7%	10.0%	100.0%
東南客運	人數	0	4	3	9	5	4	0	5	30
	百分比	0.0%	13.3%	10.0%	30.0%	16.7%	13.3%	0.0%	16.7%	100.0%
建明客運	人數	0	3	3	8	4	5	1	6	30
	百分比	0.0%	10.0%	10.0%	26.7%	13.3%	16.7%	3.3%	20.0%	100.0%
苗栗客運	人數	1	2	2	11	5	3	1	5	30
	百分比	3.3%	6.7%	6.7%	36.7%	16.7%	10.0%	3.3%	16.7%	100.0%
國光客運	人數	5	0	7	9	3	4	0	2	30
	百分比	16.7%	0.0%	23.3%	30.0%	10.0%	13.3%	0.0%	6.7%	100.0%



客運業者	項目	12-17 歲	18-24 歲	25-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61-64 歲	65歲 (含)以上	合計
捷順交通	人數	2	4	3	11	6	4	0	0	30
	百分比	6.7%	13.3%	10.0%	36.7%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
統聯客運	人數	2	6	1	12	6	9	1	7	44
	百分比	4.5%	13.6%	2.3%	27.3%	13.6%	20.5%	2.3%	15.9%	100.0%
總達客運	人數	1	3	2	9	6	1	4	4	30
	百分比	3.3%	10.0%	6.7%	30.0%	20.0%	3.3%	13.3%	13.3%	100.0%
豐原客運	人數	3	2	1	6	4	6	3	5	30
	百分比	10.0%	6.7%	3.3%	20.0%	13.3%	20.0%	10.0%	16.7%	100.0%
豐榮客運	人數	2	9	5	10	2	2	0	0	30
	百分比	6.7%	30.0%	16.7%	33.3%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>28</b>	<b>82</b>	<b>42</b>	<b>158</b>	<b>91</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>75</b>	<b>555</b>
	<b>百分比</b>	<b>5.0%</b>	<b>14.8%</b>	<b>7.6%</b>	<b>28.5%</b>	<b>16.4%</b>	<b>10.8%</b>	<b>3.4%</b>	<b>13.5%</b>	<b>100.0%</b>

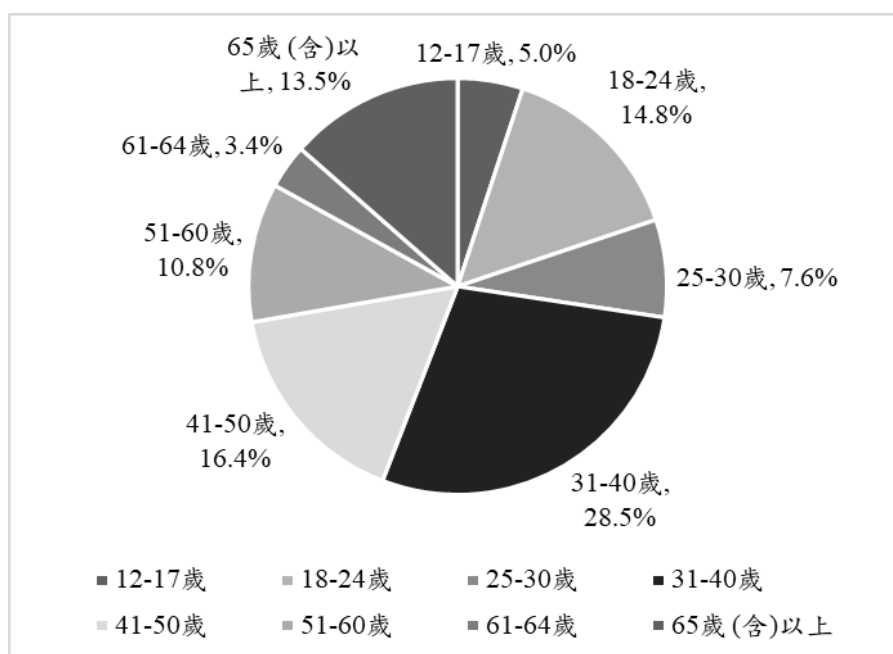


圖 5.1-2 受訪乘客年齡分佈圖

### 5.1.3 教育程度基本資料分析

受訪乘客中，國(初)中共 74 人佔 13.3%，高中職共 58 人佔 10.5%，大專共 394 人佔 71.0%，研究所及以上共 29 人佔 5.2%。其中以大專為最多(71.0%)；國(初)中次之(13.3%)，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	0	5	3	21	1	30
	百分比	0.0%	16.7%	10.0%	70.0%	3.3%	100.0%
中鹿客運	人數	0	7	3	20	0	30
	百分比	0.0%	23.3%	10.0%	66.7%	0.0%	100.0%
仁友客運	人數	0	4	3	19	4	30
	百分比	0.0%	13.3%	10.0%	63.3%	13.3%	100.0%
台中客運	人數	0	3	3	35	3	44
	百分比	0.0%	6.8%	6.8%	79.5%	6.8%	100.0%
四方公司	人數	0	2	3	22	3	30
	百分比	0.0%	6.7%	10.0%	73.3%	10.0%	100.0%
巨業交通	人數	0	7	2	34	1	44
	百分比	0.0%	15.9%	4.5%	77.3%	2.3%	100.0%
全航客運	人數	0	3	7	20	3	33
	百分比	0.0%	9.1%	21.2%	60.6%	9.1%	100.0%
和欣客運	人數	0	2	2	23	3	30
	百分比	0.0%	6.7%	6.7%	76.7%	10.0%	100.0%
東南客運	人數	0	3	3	24	0	30
	百分比	0.0%	10.0%	10.0%	80.0%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	0	4	3	21	2	30
	百分比	0.0%	13.3%	10.0%	70.0%	6.7%	100.0%
苗栗客運	人數	0	7	2	20	1	30
	百分比	0.0%	23.3%	6.7%	66.7%	3.3%	100.0%
國光客運	人數	0	6	2	21	1	30
	百分比	0.0%	20.0%	6.7%	70.0%	3.3%	100.0%
捷順交通	人數	0	1	3	26	0	30
	百分比	0.0%	3.3%	10.0%	86.7%	0.0%	100.0%

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
統聯客運	人數	0	9	1	34	0	44
	百分比	0.0%	20.5%	2.3%	77.3%	0.0%	100.0%
總達客運	人數	0	3	7	19	1	30
	百分比	0.0%	10.0%	23.3%	63.3%	3.3%	100.0%
豐原客運	人數	0	6	10	12	2	30
	百分比	0.0%	20.0%	33.3%	40.0%	6.7%	100.0%
豐榮客運	人數	0	2	1	23	4	30
	百分比	0.0%	6.7%	3.3%	76.7%	13.3%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>394</b>	<b>29</b>	<b>555</b>
	<b>百分比</b>	<b>0.0%</b>	<b>13.3%</b>	<b>10.5%</b>	<b>71.0%</b>	<b>5.2%</b>	<b>100.0%</b>

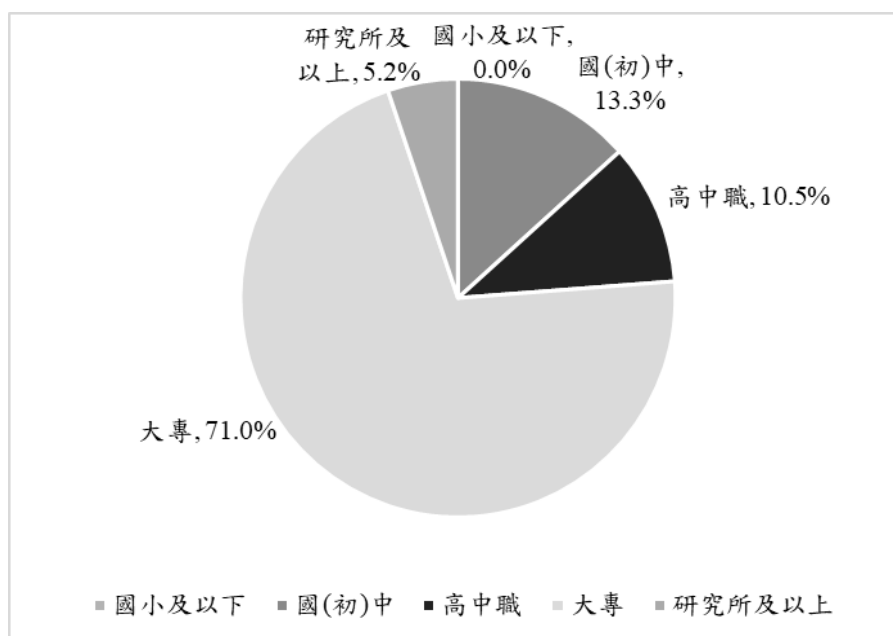


圖 5.1-3 受訪乘客教育程度分佈圖

### 5.1.4 婚姻狀態基本資料分析

受訪乘客中，已婚共 228 人佔 41.1%，未婚共 327 人佔 58.9%。在本次調查中以未婚受訪者佔多數(58.9%)，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	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
中鹿客運	人數	12	18	30
	百分比	40.0%	60.0%	100.0%
仁友客運	人數	15	15	30
	百分比	50.0%	50.0%	100.0%
台中客運	人數	16	28	44
	百分比	36.4%	63.6%	100.0%
四方公司	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
巨業交通	人數	20	24	44
	百分比	45.5%	54.5%	100.0%
全航客運	人數	13	20	33
	百分比	39.4%	60.6%	100.0%
和欣客運	人數	10	20	30
	百分比	33.3%	66.7%	100.0%
東南客運	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
建明客運	人數	16	14	30
	百分比	53.3%	46.7%	100.0%
苗栗客運	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
國光客運	人數	7	23	30
	百分比	23.3%	76.7%	100.0%
捷順交通	人數	8	22	30
	百分比	26.7%	73.3%	100.0%
統聯客運	人數	25	19	44
	百分比	56.8%	43.2%	100.0%
總達客運	人數	13	17	30
	百分比	43.3%	56.7%	100.0%
豐原客運	人數	17	13	30
	百分比	56.7%	43.3%	100.0%
豐榮客運	人數	4	26	30
	百分比	13.3%	86.7%	100.0%

客運業者	項目	已婚	未婚	合計
整體	人數	228	327	555
	百分比	41.1%	58.9%	100.0%

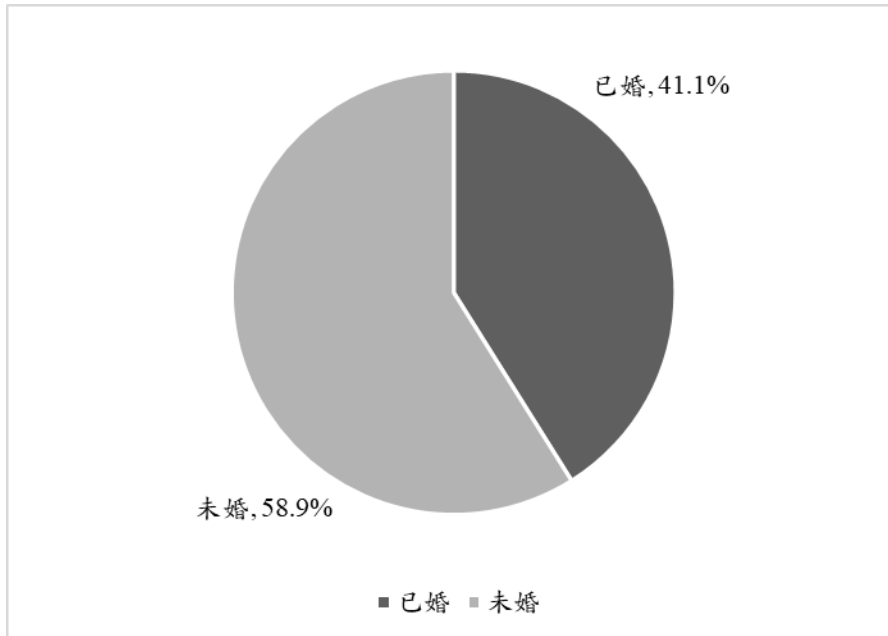


圖 5.1-4 受訪乘客婚姻狀態分佈圖

### 5.1.5 平均所得基本資料分析

受訪乘客中，2 萬以下共 194 人佔 35.0%，2 萬~未滿 4 萬者共 119 人佔 21.4%，4 萬~未滿 6 萬者共 220 人佔 39.6%，6 萬以上者共 22 人佔 4.0%。其中以 4 萬~未滿 6 萬最多(39.6%)；2 萬以下次之(35.0%)；2 萬~未滿 4 萬再次之(21.4%)，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	9	5	13	3	30
	百分比	30.0%	16.7%	43.3%	10.0%	100.0%
中鹿客運	人數	15	5	10	0	30
	百分比	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	100.0%
仁友客運	人數	10	7	10	3	30
	百分比	33.3%	23.3%	33.3%	10.0%	100.0%
台中客運	人數	18	9	14	3	44
	百分比	40.9%	20.5%	31.8%	6.8%	100.0%
四方公司	人數	6	7	16	1	30
	百分比	20.0%	23.3%	53.3%	3.3%	100.0%
巨業交通	人數	27	7	9	1	44
	百分比	61.4%	15.9%	20.5%	2.3%	100.0%
全航客運	人數	12	7	12	2	33
	百分比	36.4%	21.2%	36.4%	6.1%	100.0%
和欣客運	人數	5	4	20	1	30
	百分比	16.7%	13.3%	66.7%	3.3%	100.0%
東南客運	人數	9	11	10	0	30
	百分比	30.0%	36.7%	33.3%	0.0%	100.0%
建明客運	人數	13	9	8	0	30
	百分比	43.3%	30.0%	26.7%	0.0%	100.0%
苗栗客運	人數	8	9	11	2	30
	百分比	26.7%	30.0%	36.7%	6.7%	100.0%
國光客運	人數	7	7	15	1	30
	百分比	23.3%	23.3%	50.0%	3.3%	100.0%
捷順交通	人數	7	8	13	2	30
	百分比	23.3%	26.7%	43.3%	6.7%	100.0%

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
統聯客運	人數	14	6	24	0	44
	百分比	31.8%	13.6%	54.5%	0.0%	100.0%
總達客運	人數	10	3	16	1	30
	百分比	33.3%	10.0%	53.3%	3.3%	100.0%
豐原客運	人數	13	8	7	2	30
	百分比	43.3%	26.7%	23.3%	6.7%	100.0%
豐榮客運	人數	11	7	12	0	30
	百分比	36.7%	23.3%	40.0%	0.0%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>194</b>	<b>119</b>	<b>220</b>	<b>22</b>	<b>555</b>
	<b>百分比</b>	<b>35.0%</b>	<b>21.4%</b>	<b>39.6%</b>	<b>4.0%</b>	<b>100.0%</b>

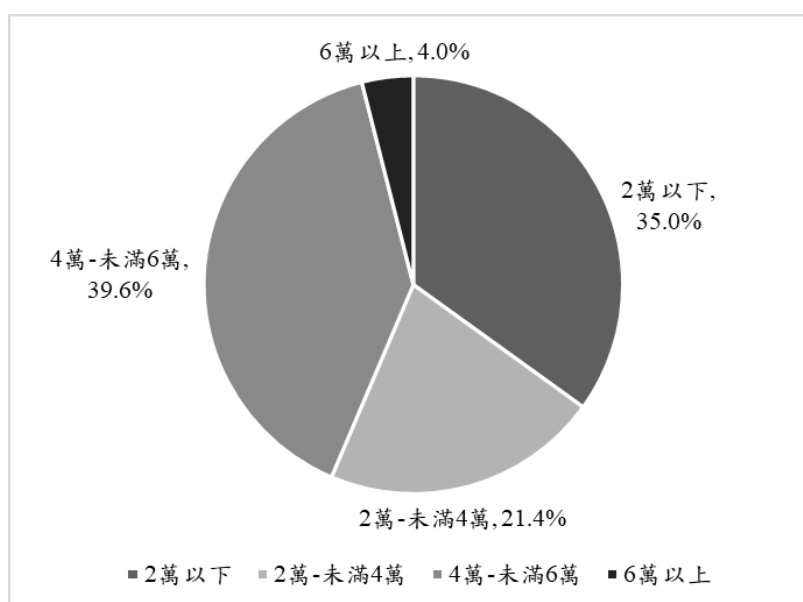


圖 5.1-5 受訪乘客平均所得分佈圖

### 5.1.6 職業基本資料分析

受訪乘客中，軍公教人員共 17 人佔 3.1%，學生共 114 人佔 20.5%，工業生產人員共 4 人佔 0.7%，商業生產人員共 273 人佔 49.2%，待業或退休共 87 人佔 15.7%，其他共 60 人佔 10.8%。在本次調查中受訪者以商業生產人員佔多數(49.2%)；學生次之(20.5%)；待業或退休再次之(15.7%)，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	3	0	0	14	7	5	30
	百分比	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	46.7%	23.3%	16.7%	100.0%
中鹿客運	人數	0	9	0	0	12	7	2	30
	百分比	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	40.0%	23.3%	6.7%	100.0%
仁友客運	人數	0	5	0	1	14	5	5	30
	百分比	0.0%	16.7%	0.0%	3.3%	46.7%	16.7%	16.7%	100.0%
台中客運	人數	0	15	0	0	21	3	5	44
	百分比	0.0%	34.1%	0.0%	0.0%	47.7%	6.8%	11.4%	100.0%
四方公司	人數	0	2	0	0	21	5	2	30
	百分比	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	70.0%	16.7%	6.7%	100.0%
巨業交通	人數	2	18	0	0	14	9	1	44
	百分比	4.5%	40.9%	0.0%	0.0%	31.8%	20.5%	2.3%	100.0%
全航客運	人數	2	8	0	0	13	6	4	33
	百分比	6.1%	24.2%	0.0%	0.0%	39.4%	18.2%	12.1%	100.0%
和欣客運	人數	0	3	0	0	23	2	2	30
	百分比	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	76.7%	6.7%	6.7%	100.0%
東南客運	人數	0	4	0	0	13	6	7	30
	百分比	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	43.3%	20.0%	23.3%	100.0%
建明客運	人數	0	5	0	0	12	10	3	30
	百分比	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	40.0%	33.3%	10.0%	100.0%
苗栗客運	人數	1	3	0	0	14	5	7	30
	百分比	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	46.7%	16.7%	23.3%	100.0%
國光客運	人數	0	5	0	0	18	2	5	30
	百分比	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	60.0%	6.7%	16.7%	100.0%
捷順交通	人數	2	6	0	0	19	0	3	30
	百分比	6.7%	20.0%	0.0%	0.0%	63.3%	0.0%	10.0%	100.0%
統聯客運	人數	2	8	0	2	23	7	2	44
	百分比	4.5%	18.2%	0.0%	4.5%	52.3%	15.9%	4.5%	100.0%
總達客運	人數	2	4	0	1	16	5	2	30
	百分比	6.7%	13.3%	0.0%	3.3%	53.3%	16.7%	6.7%	100.0%
豐原客運	人數	2	5	0	0	12	8	3	30
	百分比	6.7%	16.7%	0.0%	0.0%	40.0%	26.7%	10.0%	100.0%
豐榮客運	人數	3	11	0	0	14	0	2	30
	百分比	10.0%	36.7%	0.0%	0.0%	46.7%	0.0%	6.7%	100.0%
整體	人數	17	114	0	4	273	87	60	555
	百分比	3.1%	20.5%	0.0%	0.7%	49.2%	15.7%	10.8%	100.0%



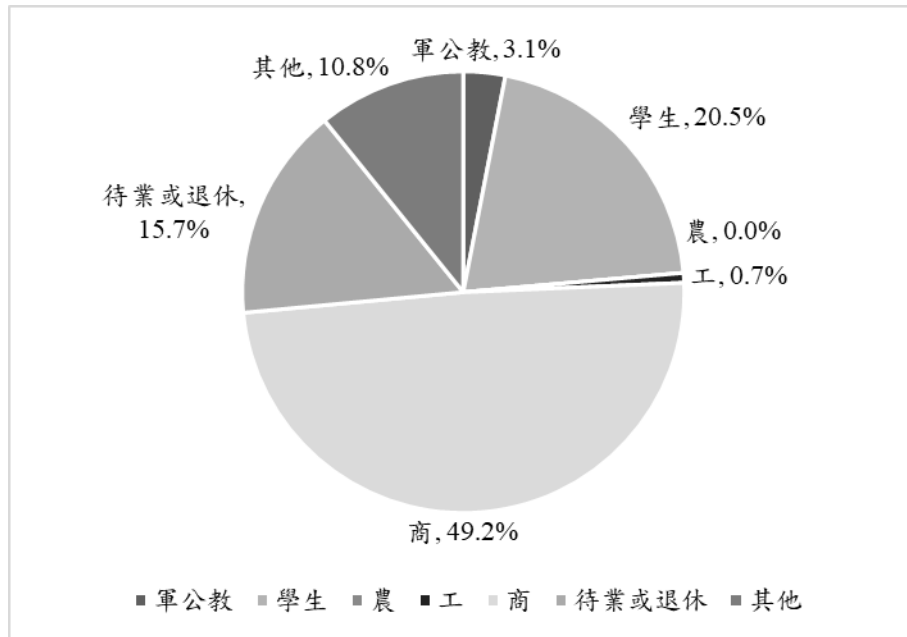


圖 5.1-6 受訪乘客職業分佈圖

### 5.1.7 居住地基本資料分析

受訪乘客中，居住在臺中市共 513 人佔 92.4%，不居住在臺中市共 42 人佔 7.6%。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	30	0	30
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
中鹿客運	人數	29	1	30
	百分比	96.7%	3.3%	100.0%
仁友客運	人數	30	0	30
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
台中客運	人數	44	0	44
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
四方公司	人數	29	1	30
	百分比	96.7%	3.3%	100.0%
巨業交通	人數	42	2	44
	百分比	95.5%	4.5%	100.0%
全航客運	人數	33	0	33
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
和欣客運	人數	19	11	30
	百分比	63.3%	36.7%	100.0%
東南客運	人數	27	3	30
	百分比	90.0%	10.0%	100.0%
建明客運	人數	25	5	30
	百分比	83.3%	16.7%	100.0%
苗栗客運	人數	18	12	30
	百分比	60.0%	40.0%	100.0%
國光客運	人數	30	0	30
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
捷順交通	人數	29	1	30
	百分比	96.7%	3.3%	100.0%
統聯客運	人數	42	2	44
	百分比	95.5%	4.5%	100.0%
總達客運	人數	30	0	30
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	26	4	30
	百分比	86.7%	13.3%	100.0%
豐榮客運	人數	30	0	30
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%
<b>整體</b>	<b>人數</b>	<b>513</b>	<b>42</b>	<b>555</b>
	<b>百分比</b>	<b>92.4%</b>	<b>7.6%</b>	<b>100.0%</b>

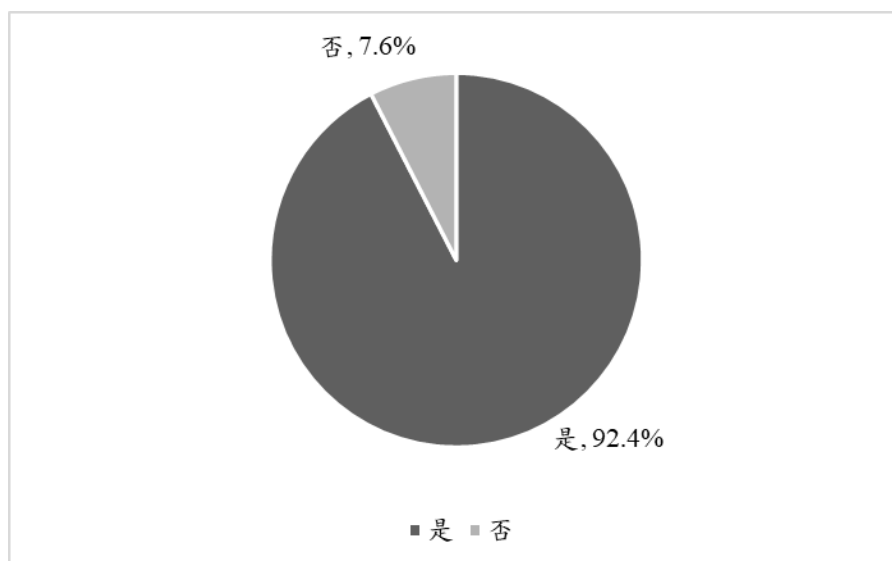


圖 5.1-7 受訪乘客是否居住在臺中市分佈圖

### 5.1.8 居住地基本資料分析

受訪乘客中，中區共 28 人佔 5.0%，東區共 40 人佔 7.2%，西區共 13 人佔 2.3%，南區共 2 人佔 0.4%，北區共 37 人佔 6.7%，西屯區共 63 人佔 11.4%，南屯區共 24 人佔 4.3%，北屯區共 42 人佔 7.6%，豐原區共 39 人佔 7.0%，大甲區共 53 人佔 9.5%，清水區共 5 人佔 0.9%，沙鹿區共 20 人佔 3.6%，梧棲區共 6 人佔 1.1%，后里區共 1 人佔 0.2%，神岡區共 1 人佔 0.2%，潭子區共 15 人佔 2.7%，大雅區共 5 人佔 0.9%，烏日區共 22 人佔 4.0%，大肚區共 5 人佔 0.9%，龍井區共 17 人佔 3.1%，霧峰區共 24 人佔 4.3%，太平區共 18 人佔 3.2%，大里區共 33 人佔 5.9%，其他共 42 人佔 7.6%，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(11.4%)；居住在大甲區次之，佔整體受訪者約 9.5%；居住在北屯區、其他地區再次之，皆分別佔整體受訪者 7.6%；而本次調查中，東勢區、新社區、石岡區、外埔區、大安區、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	2	5	0	0	3	3	0	11	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	30
	百分比	6.7%	16.7%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
中鹿客運	人數	0	0	2	0	0	4	10	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	4	0	0	0	1	30	
	百分比	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	13.3%	33.3%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	100.0%	
仁友客運	人數	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	10	0	0	30	
	百分比	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%	
台中客運	人數	3	6	1	0	5	6	4	5	1	0	0	0	2	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	44	
	百分比	6.8%	13.6%	2.3%	0.0%	11.4%	13.6%	9.1%	11.4%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	6.8%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
四方公司	人數	0	0	0	0	14	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	0	1	30
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.7%	16.7%	0.0%	6.7%	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%	3.3%	3.3%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	3.3%	100.0%
巨業交通	人數	2	4	2	0	0	11	0	0	0	0	7	3	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	44
	百分比	4.5%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.9%	6.8%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
全航客運	人數	0	7	0	0	0	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	4	0	0	33
	百分比	0.0%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	0.0%	12.1%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.1%	0.0%	0.0%
和欣客運	人數	0	0	0	0	0	13	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	11	30
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.3%	6.7%	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%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.7%	100.0%
東南客運	人數	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	3	30
	百分比	3.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.7%	0.0%	0.0%	20.0%	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%	33.3%	0.0%	10.0%	100.0%
建明客運	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	5	30	
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	16.7%	100.0%
苗栗客運	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	30
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	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%	100.0%
國光客運	人數	8	0	0	0	15	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	30
	百分比	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	20.0%	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%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
捷順交通	人數	0	0	3	2	0	10	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	30
	百分比	0.0%	0.0%	10.0%	6.7%	0.0%	33.3%	0.0%	3.3%	13.3%	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%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	100.0%
統聯客運	人數	5	9	1	0	0	8	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	0	0	2	2	1	0	2	44
	百分比	11.4%	20.5%	2.3%	0.0%	0.0%	18.2%	2.3%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4%	0.0%	0.0%	4.5%	4.5%	2.3%	0.0%	4.5%	100.0%
總達客運	人數	4	7	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	30
	百分比	13.3%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	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%	43.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
豐原客運	人數	1	0	0	0	0	0	0	0	17	0	3	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	30
	百分比	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.7%	0.0%	10.0%	6.7%	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	100.0%
豐榮客運	人數	2	0	4	0	0	1	7	5	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
	百分比	6.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	3.3%	23.3%	16.7%	36.7%	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%	0.0%	0.0%	100.0%
整體	人數	28	40	13	2	37	63	24	42	39	0	53	5	20	6	1	1	15	5	0	0	0	0	22	5	17	24	18	33	0	42	555
	百分比	5.0%	7.2%	2.3%	0.4%	6.7%	11.4%	4.3%	7.6%	7.0%	0.0%	9.5%	0.9%	3.6%	1.1%	0.2%	0.2%	2.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.9%	3.1%	4.3%	3.2%	5.9%	0.0%	7.6%	100.0%

## 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90.8%，只有2.0%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98.4%，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92.8%，只有0.2%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96.0%，只有0.2%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95.9%，只有0.2%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96.0%，只有0.5%表示「傾向不滿意」；對於「駕駛禮貌」看法，表示「傾向滿意」約佔96.0%，只有0.2%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93.7%，只有1.4%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2「駕駛者服裝儀容整潔程度」、題4「公車準點滿意度」、題6「駕駛行為感到安心」、題7「駕駛禮貌」，傾向滿意皆達96.0%；而「傾向不滿意」佔比較高的題目為：題1「車輛設備完善程度」佔比2.0%為最高，其次為題8「公司排班時間符合需求」(1.4%)，再次之為題6「駕駛行為感到安心」(0.5%)。

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 92.3%，只有 0.2% 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	95	409	40	11	0	0	555
	百分比	17.1%	73.7%	7.2%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2. 您對於駕駛者服裝儀容整潔程度感到	人數	479	67	9	0	0	0	555
	百分比	86.3%	12.1%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
3. 您對於車輛內外保持整潔程度感到	人數	451	64	39	1	0	0	555
	百分比	81.3%	11.5%	7.0%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%
4. 您對於公車準點滿意程度感到	人數	379	154	21	1	0	0	555
	百分比	68.3%	27.7%	3.8%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%
5. 您對於公司提供資訊完善程度感到	人數	292	240	22	1	0	0	555
	百分比	52.6%	43.2%	4.0%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%
6. 您對於駕駛行為感到安心	人數	257	276	19	3	0	0	555
	百分比	46.3%	49.7%	3.4%	0.5%	0.0%	0.0%	100.0%
7. 您對於駕駛禮貌感到	人數	228	305	21	1	0	0	555
	百分比	41.1%	55.0%	3.8%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%
8. 您對於公司排班時間能符合需求感到	人數	84	436	27	4	4	0	555
	百分比	15.1%	78.6%	4.9%	0.7%	0.7%	0.0%	100.0%
<b>整體滿意度</b>								
9. 您對於該路線整體滿意度感到	人數	76	436	42	1	0	0	555
	百分比	13.7%	78.6%	7.6%	0.2%	0.0%	0.0%	100.0%

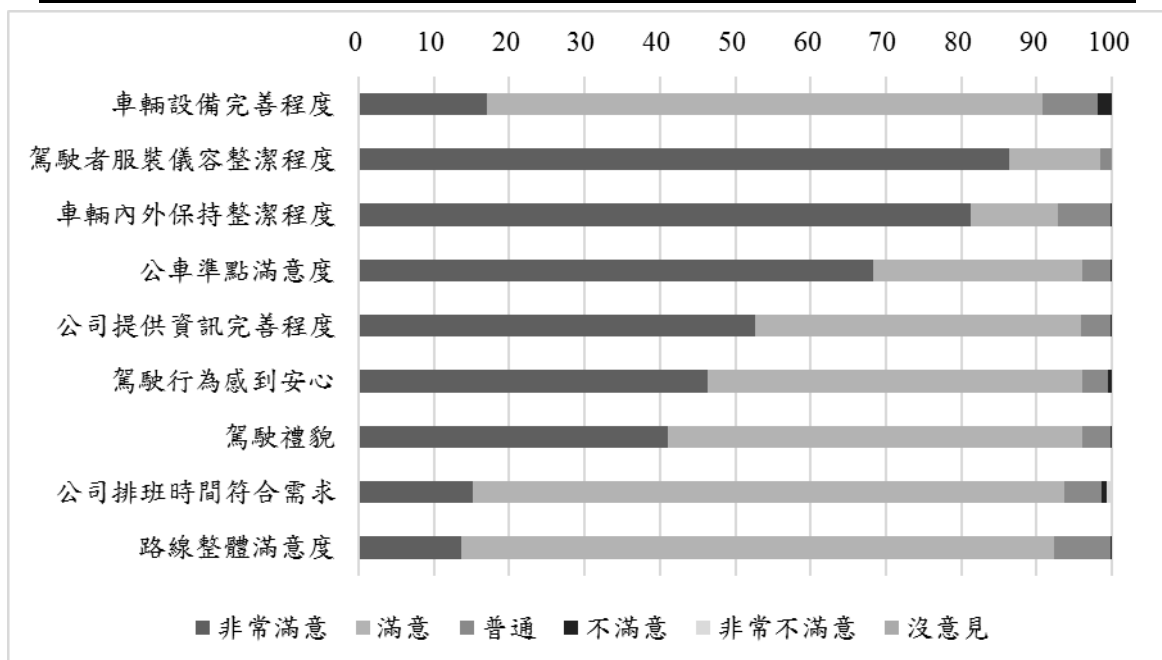


圖 5.2-1 受訪乘客對本市市區公車服務品質之服務滿意度分佈圖

## 5.3 乘客特性交叉分析

透過乘客特性交叉分析，將了解到評分的各項組成，更能針對特定顧客制定相關措施，在此將針對性別以及使用頻率進行各項滿意度分析，期能了解顧客感受，進而提升顧客的使用者體驗。

### 5.3.1 性別滿意度交叉分析

#### 一、車輛設備完善程度

各性別車輛設備完善程度滿意度如表 5.3-1 所示，可以得知車廂整潔度之正面回應均為 88% 以上，負面回應則在 2.5% 以下。平均得分以男性較高，得分為 3.1 分，女性得分則為 3.0 分。

表 5.3-1 各性別車輛設備完善程度滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	255	249
	92.7%	88.9%
普通	14	26
	5.1%	9.3%
傾向不滿意	6	5
	2.2%	1.8%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.1	3.0

#### 二、駕駛者服裝儀容整潔程度

各性別的駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度如表 5.3-2 所示，可以得知不同性別對駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度的差異不大，平均得分以男性乘客較高，得分為 3.9 分，女性則較低，得分為 3.8 分。

表 5.3-2 各性別駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	255	249
	92.7%	88.9%
普通	14	26
	5.1%	9.3%
傾向不滿意	6	5
	2.2%	1.8%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.1	3.0

### 三、車輛內外保持整潔程度

各性別的車輛內外保持整潔程度滿意度如表 5.3-3 所示，可以得知不同性別對車輛內外保持整潔程度滿意度的差異不大，平均得分男性乘客及女性乘客相同，平均得分皆為 3.7 分。

表 5.3-3 各性別車輛內外保持整潔程度滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	257	258
	93.5%	92.1%
普通	18	21
	6.5%	7.5%
傾向不滿意	0	1
	0.0%	0.4%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.7	3.7



#### 四、公車準點滿意度

各性別對公車準點滿意度如表 5.3-4 所示，可以得知整體而言女性與男性差異不大。平均得分以女性乘客較高，得分為 3.7 分，男性乘客較低，得分為 3.6 分。

表 5.3-4 各性別公車準點滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	265	268
	96.4%	95.7%
普通	9	12
	3.3%	4.3%
傾向不滿意	1	0
	0.4%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.6	3.7

#### 五、公司提供資訊完善程度

各性別的公司提供資訊完善程度如表 5.3-5 所示，可以得知不同性別對公司提供資訊完善程度滿意度的差異不大，平均得分男性乘客及女性乘客相同，平均得分皆為 3.5 分。

表 5.3-5 各性別公司提供資訊完善程度滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	263	269
	95.6%	96.1%
普通	11	11
	4.0%	3.9%
傾向不滿意	1	0
	0.4%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.5	3.5

## 六、駕駛行為滿意度

各性別的駕駛行為滿意度如表 5.3-6 所示，可以得知不同性別對駕駛行為滿意度的差異不大，平均得分男性乘客及女性乘客相同，平均得分皆為 3.4 分。

表 5.3-6 各性別駕駛行為滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	266	267
	96.7%	95.4%
普通	8	11
	2.9%	3.9%
傾向不滿意	1	2
	0.4%	0.7%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.4	3.4

## 七、駕駛禮貌滿意度

各性別的駕駛禮貌滿意度如表 5.3-7 所示，可以得知不同性別對駕駛禮貌滿意度的差異不大，平均得分男性乘客及女性乘客相同，平均得分皆為 3.4 分。

表 5.3-7 各性別駕駛禮貌滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	266	267
	96.7%	95.4%
普通	9	12
	3.3%	4.3%
傾向不滿意	0	1
	0.0%	0.4%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.4	3.4

### 八、公司排班時間符合需求

各性別的公司排班時間符合需求如表 5.3-8 所示，可以得知不同性別對公司排班時間符合需求滿意度的差異不大，平均得分以女性乘客較高，得分為 3.1 分，男性則較低，得分為 3.0 分。

表 5.3-8 各性別公司排班時間符合需求滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	256	264
	93.1%	94.3%
普通	15	12
	5.5%	4.3%
傾向不滿意	4	4
	1.5%	1.4%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.0	3.1

### 九、路線整體滿意度

各性別的路線整體滿意度如表 5.3-9 所示，可以得知不同性別對路線整體滿意度的差異不大，平均得分以女性乘客較高，得分為 3.1 分，男性則較低，得分為 3.0 分。

表 5.3-9 各性別路線整體滿意度統計表

	男	女
傾向滿意	255	257
	92.7%	91.8%
普通	20	22
	7.3%	7.9%
傾向不滿意	0	1
	0.0%	0.4%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	275	280
平均分數	3.0	3.1

### 5.3.2 年齡層滿意度交叉分析

#### 一、車輛設備完善程度

各年齡層車輛設備完善程度滿意度如表 5.3-10 所示，可以得知車輛設備完善程度之正面回應多數為 90% 以上，18-24 歲、41-50 歲及 61-64 歲略低分別為 87%、86% 及 89%。平均得分以 12-17 歲乘客最高，得分為 3.3 分，51-60 歲與 65 歲以上，得分為 3.2 分，最低則為 18-24 歲及 61-64 歲乘客，得分為 2.9 分。

表 5.3-10 各年齡層之車輛設備完善程度滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	27	71	38	146	78	56	17	71
	96.4%	86.6%	90.5%	92.4%	85.7%	93.3%	89.5%	94.7%
普通	0	7	4	10	10	4	2	3
	0.0%	8.5%	9.5%	6.3%	11.0%	6.7%	10.5%	4.0%
傾向不滿意	1	4	0	2	3	0	0	1
	3.6%	4.9%	0.0%	1.3%	3.3%	0.0%	0.0%	1.3%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.3	2.9	3.0	3.1	3.0	3.2	2.9	3.2

#### 二、駕駛者服裝儀容整潔程度

各年齡層的駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度如表 5.3-11 所示，可以得知車輛內外保持整潔程度之正面回應多數為 95% 以上，僅 61-64 歲略低僅 89.5%。平均得分以 12-17 歲、25-30 歲、51-60 歲及 65 歲以上乘客最高，得分皆為 3.9 分，最低則為 61-64 歲乘客，得分為 3.7 分。

表 5.3-11 各年齡層駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	28	80	42	155	90	59	17	75
	100.0%	97.6%	100.0%	98.1%	98.9%	98.3%	89.5%	100.0%
普通	0	2	0	3	1	1	2	0
	0.0%	2.4%	0.0%	1.9%	1.1%	1.7%	10.5%	0.0%
傾向不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.9	3.8	3.9	3.8	3.8	3.9	3.7	3.9

### 三、車輛內外保持整潔程度

各年齡層的車輛內外保持整潔程度滿意度如表 5.3-12 所示，可以得知車輛內外保持整潔程度之正面回應均為 90% 以上，負面回應方面僅有 1 例 18-24 歲乘客。平均得分以 12-17 歲、31-40 歲及 51-60 歲乘客最高，得分皆為 3.8 分，最低則為 61-64 歲乘客，得分為 3.6 分。

表 5.3-12 各年齡層車輛內外保持整潔程度滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	27	75	38	148	83	57	18	69
	96.4%	91.5%	90.5%	93.7%	91.2%	95.0%	94.7%	92.0%
普通	1	6	4	10	8	3	1	6
	3.6%	7.3%	9.5%	6.3%	8.8%	5.0%	5.3%	8.0%
傾向不滿意	0	1	0	0	0	0	0	0
	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.8	3.7	3.7	3.8	3.7	3.8	3.6	3.7

#### 四、公車準點滿意度

各年齡層對公車準點滿意度如表 5.3-13 所示，可以得知公車準點滿意度之正面回應均為 90% 以上，負面回應方面僅有 1 例 31-40 歲乘客。平均得分以 51-60 歲及 65 歲以上乘客最高，得分為 3.7 分，其餘得分則均為 3.6 分。

表 5.3-13 各性別公車準點滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	26	77	40	153	89	59	18	71
	92.9%	93.9%	95.2%	96.8%	97.8%	98.3%	94.7%	94.7%
普通	2	5	2	4	2	1	1	4
	7.1%	6.1%	4.8%	2.5%	2.2%	1.7%	5.3%	5.3%
傾向不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.7	3.6	3.7

#### 五、公司提供資訊完善程度

各年齡層的公司提供資訊完善程度如表 5.3-14 所示，可以得知駕駛行為滿意度之正面回應均為 90% 以上，負面回應方面僅有 1 例 25-30 歲乘客。平均得分以 12-17 歲乘客最高，得分為 3.7 分，最低則為 18-24 歲及 25-30 歲乘客，得分為 3.4 分。

表 5.3-14 各年齡層公司提供資訊完善程度滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	27	78	40	152	89	58	18	70
	96.4%	95.1%	95.2%	96.2%	97.8%	96.7%	94.7%	93.3%
普通	1	4	1	6	2	2	1	5
	3.6%	4.9%	2.4%	3.8%	2.2%	3.3%	5.3%	6.7%
傾向不滿意	0	0	1	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.7	3.4	3.4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5

## 六、駕駛行為滿意度

各年齡層的駕駛行為滿意度如表 5.3-15 所示，可以得知駕駛行為滿意度之正面回應均為 90% 以上，負面回應方面共有 3 例，65 歲以上最多共 2 例，31-40 歲次之為 1 例。平均得分以 12-17 歲乘客最高，得分為 3.6 分，41-50 歲及 51-60 歲次之，得分為 3.5 分。

表 5.3-15 各年齡層駕駛行為滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	27	78	41	155	88	57	18	69
	96.4%	95.1%	97.6%	98.1%	96.7%	95.0%	94.7%	92.0%
普通	1	4	1	2	3	3	1	4
	3.6%	4.9%	2.4%	1.3%	3.3%	5.0%	5.3%	5.3%
傾向不滿意	0	0	0	1	0	0	0	2
	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.6	3.4	3.4	3.4	3.5	3.5	3.3	3.3

## 七、駕駛禮貌滿意度

各年齡層的駕駛禮貌滿意度如表 5.3-16 所示，可以得知駕駛禮貌滿意度之正面回應均為 95% 以上，負面回應方面僅有 1 例 65 歲以上乘客。平均得分以 51-60 歲乘客最高，得分為 3.5 分，而 61-64 歲最低，得分為 3.2 分。

表 5.3-16 各年齡層駕駛禮貌滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	28	78	40	151	88	58	18	72
	100.0%	95.1%	95.2%	95.6%	96.7%	96.7%	94.7%	96.0%
普通	0	4	2	7	3	2	1	2
	0.0%	4.9%	4.8%	4.4%	3.3%	3.3%	5.3%	2.7%
傾向不滿意	0	0	0	0	0	0	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.4	3.4	3.4	3.3	3.4	3.5	3.2	3.4

## 八、公司排班時間符合需求

各年齡層的公司排班時間符合需求如表 5.3-17 所示，可以得知公司排班時間能符合需求度之正面回應多數為 90% 以上，僅 25-30 歲乘客未達 90% 以上，負面回應方面共有 8 例，31-40 歲最多共 4 例，18-24 歲、25-30 歲、41-50 歲及 65 歲以上均為 1 例。平均得分以 12-17 歲乘客最高，得分為 3.3 分，51-60 歲乘客次之得分為 3.2 分，而 25-30 歲、31-40 歲及 65 歲以上最低，得分為 3.0 分。

表 5.3-17 各年齡層公司排班時間符合需求滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	28	74	37	145	88	59	18	71
	100.0%	90.2%	88.1%	91.8%	96.7%	98.3%	94.7%	94.7%
普通	0	7	4	9	2	1	1	3
	0.0%	8.5%	9.5%	5.7%	2.2%	1.7%	5.3%	4.0%
傾向不滿意	0	1	1	4	1	0	0	1
	0.0%	1.2%	2.4%	2.5%	1.1%	0.0%	0.0%	1.3%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.3	3.1	3.0	3.0	3.1	3.2	3.1	3.0



### 九、路線整體滿意度

各年齡層的路線整體滿意度如表 5.3-18 所示，可以得知路線整體滿意度之正面回應均為 88% 以上，負面回應則僅有 1 例 41-50 歲乘客。平均得分以 12-17 歲乘客最高，得分為 3.2 分，31-40 歲、41-50 歲、61-64 歲及 65 歲以上乘客次之，得分皆為 3.1 分。

表 5.3-18 各年齡層路線整體滿意度統計表

	12-17	18-24	25-30	31-40	41-50	51-60	61-64	>65
傾向滿意	27	76	39	146	86	54	18	66
	96.4%	92.7%	92.9%	92.4%	94.5%	90.0%	94.7%	88.0%
普通	1	6	3	12	4	6	1	9
	3.6%	7.3%	7.1%	7.6%	4.4%	10.0%	5.3%	12.0%
傾向不滿意	0	0	0	0	1	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	28	82	42	158	91	60	19	75
平均分數	3.2	3.0	3.0	3.1	3.1	3.0	3.1	3.1

### 5.3.3 是否居住在臺中市滿意度交叉分析

#### 一、車輛設備完善程度

是否居住在臺中市對車輛設備完善程度滿意度如表 5.3-19 所示，可以得知車輛設備完善程度之正面回應均為 90% 以上，負面回應則在 2.5% 以下。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.4 分，居住地為臺中得分則為 3.0 分。

表 5.3-19 是否居住在臺中市對車輛設備完善程度滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	483	21
	90.4%	100.0%
普通	40	0
	7.5%	0.0%
傾向不滿意	11	0
	2.1%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	534	21
平均分數	3.0	3.4

#### 二、駕駛者服裝儀容整潔程度

是否居住在臺中市對駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度如表 5.3-20 所示，可以得知居住地非臺中乘客的整體滿意度較居住地為臺中高，但差異不大。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 4.0 分，居住地為臺中乘客得分則為 3.8 分。

表 5.3-20 是否居住在臺中市對駕駛者服裝儀容整潔程度滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	505	41
	98.2%	100.0%
普通	9	0
	1.8%	0.0%
傾向不滿意	0	0
	0.0%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	514	41
平均分數	3.8	4.0

### 三、車輛內外保持整潔程度

是否居住在臺中市對車輛內外保持整潔程度滿意度如表 5.3-21 所示，可以得知車輛內外保持整潔程度之正面回應均為 90% 以上，負面回應則僅有 1 例居住地為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.9 分，居住地為臺中得分則為 3.7 分。

表 5.3-21 是否居住在臺中市對車輛內外保持整潔程度滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	477	38
	92.6%	95.0%
普通	37	2
	7.2%	5.0%
傾向不滿意	1	0
	0.2%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	515	40
平均分數	3.7	3.9

#### 四、公車準點滿意度

是否居住在臺中市對公車準點滿意度如表 5.3-22 所示，可以得知公車準點滿意度之正面回應均為 95% 以上，負面回應則僅有 1 例居住地為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.8 分，居住地為臺中得分則為 3.6 分。

表 5.3-22 是否居住在臺中市對公車準點滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	496	37
	95.8%	100.0%
普通	21	0
	4.1%	0.0%
傾向不滿意	1	0
	0.2%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	518	37
平均分數	3.6	3.8

#### 五、公司提供資訊完善程度

是否居住在臺中市對公司提供資訊完善程度如表 5.3-23 所示，可以得知駕駛行為滿意度之正面回應均為 95% 以上，負面回應則僅有居住地為臺中之乘客 1 例。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.6 分，居住地為臺中乘客得分則為 3.5 分。

表 5.3-23 是否居住在臺中市對公司提供資訊完善程度滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	504	28
	95.6%	100.0%
普通	22	0
	4.2%	0.0%
傾向不滿意	1	0
	0.2%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	527	28
平均分數	3.5	3.6

## 六、駕駛行為滿意度

是否居住在臺中市對駕駛行為滿意度如表 5.3-24 所示，可以得知駕駛行為滿意度之正面回應均為 95% 以上，負面回應則僅有 3 例且居住地均為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.7 分，居住地為臺中乘客得分則為 3.4 分。

表 5.3-24 是否居住在臺中市對駕駛行為滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	499	34
	95.8%	100.0%
普通	19	0
	3.6%	0.0%
傾向不滿意	3	0
	0.6%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	521	34
平均分數	3.4	3.7

## 七、駕駛禮貌滿意度

是否居住在臺中市對駕駛禮貌滿意度如表 5.3-25 所示，可以得知駕駛禮貌滿意度之正面回應均為 95% 以上，負面回應則僅有 1 例居住地為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.7 分，居住地為臺中乘客得分較低為 3.3 分。

表 5.3-25 是否居住在臺中市對駕駛禮貌滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	503	30
	95.8%	100.0%
普通	21	0
	4.0%	0.0%
傾向不滿意	1	0
	0.2%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	525	30
平均分數	3.3	3.7

### 八、公司排班時間符合需求

是否居住在臺中市對公司排班時間符合需求如表 5.3-26 所示，可以得知公司排班時間能符合需求度之正面回應均為 90% 以上，負面回應方面則有 8 例居住地為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.3 分，居住地為臺中乘客得分則較低為 3.1 分。

表 5.3-26 是否居住在臺中市對公司排班時間符合需求滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	500	20
	93.5%	100.0%
普通	27	0
	5.0%	0.0%
傾向不滿意	8	0
	1.5%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	535	20
平均分數	3.1	3.3

### 九、路線整體滿意度

是否居住在臺中市對路線整體滿意度如表 5.3-27 所示，可以得知路線整體滿意度之正面回應均為 90% 以上，負面回應則僅有 1 例居住地為臺中。平均得分以居住地非臺中乘客較高，得分為 3.3 分，居住地為臺中乘客得分則較低為 3.1 分。

表 5.3-27 是否居住在臺中市對路線整體滿意度統計表

	居住於臺中市	非居住於臺中市
傾向滿意	494	18
	92.0%	100.0%
普通	42	0
	7.8%	0.0%
傾向不滿意	1	0
	0.2%	0.0%
沒意見	0	0
	0.0%	0.0%
總計	537	18
平均分數	3.1	3.3

## 第六章 無障礙服務及性平友善度調查結果

依照本計畫需求，工作團隊以深度訪談方式進行資料蒐集，深度訪談法是質性研究中常用的資料收集方法，工作團隊與受訪者之間以一種一對一的互動方式進行面對面地交談，達到意見交換和構建意義的目的。藉由訪談的過程與內容，發掘出受訪者對於本市市區客運的看法及遭遇到的困難，以分析出其可能的需求及潛在問題，深度訪談法除可增加資料收集的多元性外，還能藉此瞭解受訪者對問題的想法與態度，也可透過問答雙方的互動過程對問題加以澄清，以確認受訪者內心的真實感受與行為認知，爰深度訪談於社學領域之定性研究的重要方案。

工作團隊與受訪者進行訪談的過程將全程錄音，結束後將訪談過程以逐字稿方式記錄呈現，並於綜整深度訪談內容後予以相關改善建議，有關深度訪談作業流程，詳如圖 6-1 所示。本計畫研究議題之訪談題目面向如表 6-1 所示。

表 6-1 深度訪談題綱

訪談議題	面向	舉例
性平友善度	性別刻板印象	女性駕駛員開車不平穩...
	決策參與的性別平等	決策會議僅單一性別參與...
	性別友善職場環境	制服區分性別、生理假、育嬰假...
	運輸場站性別及親子友善環境	設置哺集乳室、多功能廁所...
	女性就業機會	不錄取女性駕駛員...
無障礙運輸服務	無障礙旅遊環境	車輛空間、候車空間、人員教育訓練服務...
	無障礙旅遊交通相關資訊	無障礙車輛時刻表、預約無障礙車輛...

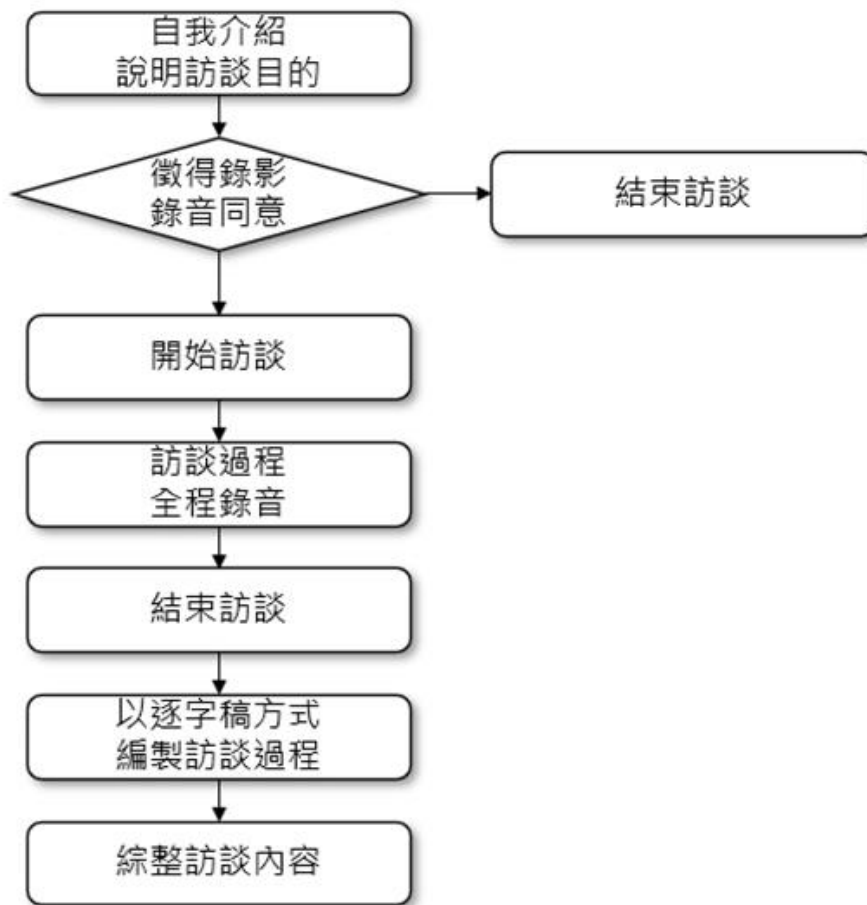


圖 6-1 訪談流程

### 6.1.1 性別平等友善度

本團隊總共訪談 15 家客運業者，透過深度訪談，瞭解台中市公車業者性別平等相關情況，訪談內容詳如附件三。除將訪談內容彙整，並以五大構面進行分類，分述如下：

#### 一、性別刻板印象

綜觀訪談結果，多數受訪者沒有性別刻板印象相關經驗，而部分提出相關事件者多為同事之間的經驗分享，多以乘客之間的性騷擾為大宗，次多為乘客對女性駕駛員的言語騷擾，但對於同事間騷擾事件均未曾聽聞。在訪談中也大多指出，現在的環境已比以前好很多，很少有對女性歧視的狀況存在，反之存在許多乘客、同業人士對女性駕駛員的讚賞，認為在開車技術上女生平穩且友善，也認為女性駕駛員對於工作方面的要求



較為細心，許多方面並不會遜色於男性。而透過訪談也得知，在工作分工上，少數客運業者於工作分配上仍存在性別刻板印象，認為男性較女性適合搬運重物，女性較男性適合擔任櫃檯服務。

## 二、決策參與的性別平等

綜觀訪談結果，所有客運業者在決策參與上，並沒有單一性別參與之情形，對於事件發言權男女一致，也有受訪者指出此行業，女性駕駛員還是少數，甚至有時候沒有女性駕駛員，所以在決策會議上，理當不會有女性出席會議，並不是刻意造成單一性別參與決策之情形。

## 三、性別友善職場環境

大致上受訪者對於公司中性別環境感到滿意，例如：排班、制度、設備等，在詢問想給公司何種建議時，大多數受訪者對於公司制度與設備給出的回應皆為現況良好、無須建議或部分加強之處，但還是有某些受訪者提出相關問題，在此本團隊列出訪談中被提及過環境中的問題：

- (一)制服：部分業者在制服方面有男女區分，主要以顏色、設計(剪裁)、字體作為區分。
- (二)排班制度：大部分受訪者提出，公司在排班上一視同仁，不會因性別而排不同的班表，此外職員出現特殊需求皆可以與公司回報進行排班調整，如女性駕駛員提出因個人因素不便駕駛末班班次，也都可以與其他同事協調調班，但也有受訪者指出，因夜班公車易遇到突發事件，且夜班就援助情況較緩慢，考量到男性及女性在生理上的差異，公司會在排班上避開女性駕駛員開末班車的情況發生。
- (三)生理假、育嬰假：大多數業者對於生理假、育嬰假、產假等，均有完整的制度規劃，且都有人員使用，育嬰假的申請不因性別而有所不同，也有許多同仁正在使用當中，其中也包含男性在內；在生理假方面，女性不需要擔心因生理期身體不適時還需要前往公司辦公、排班，公司在工作事物調動上，均有緊急調度人員可供使用，但還是有少數受訪者指出，業者並未實施生理假、育嬰假，或員工對於此項權利也並未清

楚瞭解。

(四)性別平等教育宣導：據訪問得知，大多公司性別平等教育安排頻率為一年1至3次，每次大約在一小時內，而教育內容有實際案例分享、遭遇性騷擾事件如何處理等，參與方面大多以輪流參與為主，所以不一定每一位職員每年都會參與到，尤其是駕駛員，有些受訪者指出，因公司缺乏駕駛員，所以駕駛員參與次數又比內業人員還要少，甚至有從未參與過公司性平教育的狀況發生。在宣導上，多數受訪者指出，公司平日都會進行宣導，且會將相關議題公告至布告欄，但在駕駛員的宣導會因排班關係較少進行宣導，但都大多都會進行口頭宣導，使駕駛員瞭解狀況。透過此訪談也發現，在乘客的遭遇性騷擾處理上，每一位受訪者無論內業人員、駕駛員，均對於事件處理上有一定的瞭解，甚至在真實案例分享中，也可發現大多數駕駛員，執行正確處理流程，完成事件的排除，但也有極少數人提出若真的發生性騷擾事件的話，大部分會因為沒有確切證據而不了了之。

#### 四、運輸場站性別及親子友善環境

大多數受訪者對於運輸場站的性別友善感到滿意，提出公司內部均設立哺乳室、多功能廁所、男女分開的廁所和員工休息室等，但其中有少數受訪者提出，場站並未增設哺乳室，部分的受訪者指出，許多場站使用流動廁所，女性職員在使用上較麻煩與不便，也有公司因場站較小，並未設置男女分開的廁所和休息室，或是有分開的設施卻並未落實之狀況；在路線規劃的起始點和終點站無設置廁所、加油站或便利超商等，使女性駕駛員不便如廁，希望場站能夠提供良好的空間提供使用。

#### 五、女性就業機會

在此環境中，存在缺少駕駛員的狀況，而駕駛員大多以男性為主，女性駕駛員為少數，所以客運業者也存在人手短缺的狀態，不曾有未錄取女性駕駛員之情形，在訪談過程一位受訪者也說到，在徵職的標準下並不是以性別去做為篩選條件，男性和女性職員均有被他招募過，其餘的受訪也提出並未聽過，會有因性別為女性而不予錄取之情形。

## 6.1.2 身心障礙者福利團體-以輪椅為輔具之身心障礙者

本次受訪團體為社團法人台中市山海屯脊隨損傷協會，依訪談結果整理成以下三個面向進行論述：

### 一、硬體設施

下雨天輪椅容易於斜坡板上打滑，且有時斜坡板會出現不穩的狀況，爰建議斜坡板應添增防滑措施和兩側加裝扶手等防護裝置。另車內無障礙空間因輪椅有其他加裝設備，經常發生無法使用安全帶、地扣等狀況，且現有可使用的無障礙空間較小，這部分建請客運業者納入未來車輛購置之參考，給予更舒適的搭乘體驗。

### 二、服務態度

在服務方面，多數受訪者的搭乘體驗感受均較差，常遇到駕駛員並未協助固定輪椅、不會主動關心以輪椅為輔具之乘客的需求(例:駕駛員需要叫才會願意幫忙)、對於輪椅族的服務缺乏熱情(例:駕駛員口氣不佳)、不會因為車上有輪椅族而放慢行車速度、邊開車邊講電話等情形，整體而言，駕駛員對於無障礙設備操作流暢度和無障礙相關概念皆不足，業者恐需著重加強司機這方面教育訓練。

### 三、無障礙公車政策

受訪者提出三項建議，首先是改善獎懲司機載運身心障礙者獎勵規範，採類似南投市無障礙乘客屬名的方式進行登記，而不僅只透過拍照領取相關獎勵，建議使用較為嚴謹的規範，以確保有落實完善的無障礙搭乘服務，再給予額外獎金。再者是針對教育訓練，增加讓駕駛員體驗輪椅族的不方便和使用無障礙設施時的困境，使駕駛員能夠設身處地為輪椅族之搭乘感受，進而給予更實質上的協助。最後是普及大眾對於無障礙設備的相關知識，多進行宣導與教學，不隨意觸碰愛心鈴或佔據輪椅空間，給予無障礙者在搭乘公車上更多一些尊重以及體諒。

總結受訪者以上感受，服務主要為受訪者們認為較缺乏的部

分，因每一位受訪者在駕駛員的服務態度、設備操作、教育訓練、無障礙相關知識上，時常親身體驗不足之處，而有不好的搭乘體驗。而硬體設備上，主要希望斜坡板能夠進行改良以確保安全，最後就是車上的無障礙位子需要再加大，以確保每一種的輪椅都可以使用，期盼業者能夠將以上幾點改良完善，給予更多友善的無障礙搭乘感受。

### 6.1.3 身心障礙者福利團體-視障者

本次受訪團體為盲人福利協進會，依訪談結果整理成硬體設備、服務態度、候車環境及交通資訊四個面向進行論述：

#### 一、硬體設備

公車設備為最直觀影響到乘客搭乘感受的項目，據受訪者反饋，低地板公車可大幅增加上下車的便利性，雖然目前低地板公車的普及率不低，仍可考慮汰換舊式公車，持續增設低地板公車，打造更多友善的搭乘環境，而車內則建議汰換故障的刷卡機和下車鈴等設備，以提高乘客搭乘時使用的便利性。

另外，視障者在行動上，主要以聲音為輔助，候車時經常無法辨識來車，故希望業者可提升車內刷卡機及站名播報系統的音量，確保乘客能夠清晰聽到系統的提示音，並改善播報站名和停靠站位需同步之問題。

#### 二、服務態度

受訪者反應，大部分駕駛不會特別留意視障人士的需求(例：上、下車提醒)，且有少數駕駛會因其為特殊族群、行動速度緩慢(例：刷卡時無法找到刷卡機正確位置)而導致服務態度不佳，其他問題包含未等待受訪者確實上車就關閉車門、未確實入座就繼續行駛、明確舉手攔車卻被無視、駕駛於車內大聲講電話或聽廣播的噪音干擾導致聽不見下車站名播報系統提示音，此外視障者經常因車內下車鈴、刷卡機的裝設位置不固定，而有錯過下車時機之情形，建議業者、駕駛員或站內人員加以改善、引導以提升乘車便利性。上述問題皆反應出駕駛員對於無障礙概念的不足，期望業者可著重加強駕駛於服務及態度相

關的教育訓練，其餘問題為每輛公車設備設置不固定，造成在搭乘時的不便，建議業者督促所屬駕駛員適時提供乘車協助，或在車內加裝盲文標示，方便視障乘客們辨別使用。

### 三、候車環境

受訪者反映常因設計不良(例：磚面凸起、車門與地面銜接處高低不一)而導致上、下車不便，也易產生視障族群乘車安全性的風險，建議可積極盤點及改善各公車車招呼站候車環境，並評估候車亭設置無障礙坡道或盲文標示引導之可行性。另有受訪者表示，公車進站時無法辨識來車，建議可於候車場站增設廣播系統播報即將進站的車次、於候車亭的候車燈增設語音功能，使乘車更為順暢。

### 四、交通資訊

對於公車交通資訊的管道，如公車的即時動態資訊網頁或APP，有時會有公車實際進站和顯示時間不一致或延遲的狀況發生，希望可優化即時更新班次動態的速度，避免使用者接收到延遲、錯誤訊息。

## 第七章 結論與建議

### 7.1 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 249 條。

249 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 85 條(佔 34%)、甲等 119 條(佔 48%)、乙等 40 條(佔 16%)、丙等 5 條(佔 2%)。

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，結果顯示甲等有中台灣客運、中鹿客運、仁友客運、和欣客運、捷順交通、統聯客運、總達客運及豐原客運；乙等業者有台中客運、四方公司、巨業交通、全航客運、建明客運、苗栗客運及國光客運；丙等業者有東南客運及豐榮客運。

### 7.2 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。

#### 7.2.1 台中客運建議事項

##### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

- (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 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，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)有待改善 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (五)持續精進 B12 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 C5 駕駛員是否遵循路線行駛：部分駕駛未依規定路線行駛，恐造乘車無法順利搭乘，建議督促駕駛車內行為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)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)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 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)有待改善扣分項-發生交通事故或其他負面服務相關新聞：建議業者督促駕駛行車時多加注意周遭狀況，並多加宣導路口停讓，以減少事故之發生。

### 7.2.2 統聯客運建議事項

#### 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 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 B12 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 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 四、 E 公司經營與管理

- (一)持續精進 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

## 7.2.3 仁友客運建議事項

### 一、 B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

### 二、 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 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 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 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。

### 五、 加扣分項目

- (一)持續精進加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。
- (二)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。
- (三)有待改善扣分項-不當服務身心障礙乘客之相關新聞：建議業者多加督促駕駛長注意週遭的身心障礙者及其需求，並提升其服務積極度。

## 7.2.4 巨業交通建議事項

### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

## 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)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)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。
- (四)持續精進 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (五)持續精進 B12 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 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有急煞、搶快闖黃燈與紅燈，以及行車時車門未關妥之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有未繫安全帶及使用 3C 產品之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)有待改善 C5 駕駛員是否遵循路線行駛：部分駕駛未依規定

路線行駛，恐造乘車無法順利搭乘，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

- (五)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (六)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、 E 公司經營與管理

- (一)持續精進 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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。

### 7.2.5 全航客運建議事項

#### 一、 A 場站設施與服務

- (一)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)有待改善 B9 行車視野輔助系統是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (三)持續精進 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛

長發車前可先巡視車輛安全設備。

- (四)持續精進 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
- (五)持續精進 B12 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 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有急煞、搶快闖黃燈與紅燈，以及行車時車門未關妥等情況，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有飲食、使用 3C 產品及與乘客聊天之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)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、 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。

- (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)有待改善扣分項-不當服務身心障礙乘客之相關新聞：建議業者多加督促駕駛長注意週遭的身心障礙者及其需求，並提升其服務積極度。

## 7.2.6 建明客運建議事項

### 一、 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)持續精進 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (三)持續精進 B12 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 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：部分駕駛有急煞急猛踩油門之情況，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 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 D1 無障礙公車比率：建議業者考量公司財務結構，逐年增設無障礙車輛，提供身心障礙者更良好的乘車環境。
- (二)有待改善 D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者落實無障

礙設施之教育訓練課程以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)持續精進 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。
- (二)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

### 7.2.7 豐原客運建議事項

#### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。
- (二)持續精進 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)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、 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)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有未繫安全帶及使用 3C 產品之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)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。
- (五)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (六)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 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善扣分項-發生交通事故或其他負面服務相關新聞：建議業者督促駕駛行車時多加注意周遭狀況，並多加宣導路口停讓，以減少事故之發生。

### 7.2.8 東南客運建議事項

#### 一、 B 運輸工具設備與安全

- (一)有待改善 B9 行車視野輔助系統是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (二)持續精進 B12 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 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 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有超速之情況，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有未繫安全帶及使用 3C 產品之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)有待改善 C5 駕駛員是否遵循路線行駛：部分駕駛未依規定路線行駛，恐造乘車無法順利搭乘，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

(五)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

(六)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。

### 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 D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者落實無障礙設施之教育訓練課程以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 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 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。

(三)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。

(四)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。

(五)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)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。

(二)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

- (三)有待改善扣分項-發生交通事故或其他負面服務相關新聞：建議業者督促駕駛行車時多加注意周遭狀況，並多加宣導路口停讓，以減少事故之發生。

## 7.2.9 豐榮客運建議事項

### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。
- (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 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 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)持續精進 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。
- (四)有待改善 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
- (五)持續精進 B12 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 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有急煞及搶快闖黃燈與紅燈等情況，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有未繫安全帶及使用 3C 產品之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)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。
- (五)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

#### 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 D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者落實無障礙設施之教育訓練課程以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 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。

### 7.2.10 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)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 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 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 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。

#### 三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)持續精進 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有行車時車門未關妥之情況，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：部分駕駛有聽廣播之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

#### 四、 E 公司經營與管理

- (一)有待改善 E1 業者網頁資訊查核：現為資訊化社會，故許多民眾會使用網路查詢乘車資訊，建議業者完善乘車網頁之資訊及準確度。
- (二)有待改善 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。

### 7.2.11 和欣客運建議事項

#### 一、 A 場站設施與服務

- (一)有待改善 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

#### 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)有待改善 B12 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 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有未繫安全帶之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

#### 四、 E 公司經營與管理

- (一)持續精進 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (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)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

### 7.2.12 中台灣客運建議事項

#### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

#### 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 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)持續精進 B12 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、 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。

### 四、 加扣分項目

- (一)持續精進扣分項-發生交通事故或其他負面服務相關新聞：建議業者督促駕駛行車時多加注意周遭狀況，並多加宣導路口停讓，以減少事故之發生。

## 7.2.13 總達客運建議事項

### 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 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。

### 二、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)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。
- (二)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。



### 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 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 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)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。
- (二)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

## 7.2.14 捷順交通建議事項

### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

### 二、 B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將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、 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 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 D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者落實無障礙設施之教育訓練課程以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 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。

## 7.2.15 四方公司建議事項

### 一、 A 場站設施與服務

- (一)持續精進 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

### 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)有待改善 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將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、 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。

### 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 D2 公車無障礙設備教育訓練：建議業者落實無障礙設施之教育訓練課程以提升駕駛長操作無障礙設施之熟練度與服務積極度。
- (二)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 E1 業者網頁資訊查核：現為資訊化社會，故許多民眾會使用網路查詢乘車資訊，建議業者完善乘車網頁之資訊及準確度。
- (二)持續精進 E3 主管機關指定報表之製作提送：建議業者找尋一套良好之行政流程，以提升行政速度及資料準確率。
- (三)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。

(四)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。

(五)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)持續精進加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。

## 7.2.16 中鹿客運建議事項

### 一、 A 場站設施與服務

(一)有待改善 A2 公車準點率：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，改善公車準點之問題。

(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 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)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。

- (四)持續精進 B11 車輛 A3 事故件數：建議應將交通事故等發生原因進行量化分析，並逐年檢討執行績效及發掘問題根本，亦確實掌握並降低發生率。
- (五)持續精進 B12 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 C3 駕駛員行駛之安全性：部分駕駛有單手駕車、急煞，以及搶快闖黃燈與紅燈等情況，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (三)持續精進 C4 駕駛員行車期間之車內行為：部分駕駛有使用 3C 產品之行為，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (四)有待改善 C5 駕駛員是否遵循路線行駛：部分駕駛未依規定路線行駛，恐造乘車無法順利搭乘，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。
- (五)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。
- (六)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 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。

## 五、 加扣分項目

- (一)有待改善扣分項-發生交通事故或其他負面服務相關新聞：建議業者督促駕駛行車時多加注意周遭狀況，並多加宣導路口停讓，以減少事故之發生。

## 7.2.17 國光客運建議事項

### 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、 B 運輸工具設備與安全

- (一)持續精進 B10 車輛監視錄影設備是否能正常運作：建議駕駛長發車前可先巡視車輛安全設備。

### 三、 C 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)持續精進 C7 民眾乘車滿意度：為使乘客有良好之乘車感受，建議督促駕駛車內行為並進行勸導或再教育。

### 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。

- (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。

#### 六、 加扣分項目

- (一)有待改善加分項-駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料：建議業者多加宣導及教育駕駛服務輪椅及視障之完善流程。
- (二)有待改善加分項-電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場：建議業者完善電動車相關之停車空間。

### 7.3 性別平等友善度建議事項

綜觀業者內部職員們訪談內容，性別平等友善度待改善處可分成兩大面向，分別為：

#### 一、場站、路線端點環境及設備狀況

- (一)未設置男女分開的廁所和休息室。
- (二)無哺乳室。
- (三)多場站使用流動廁所，女性職員如廁較不便。
- (四)乘客與駕駛員遭遇性騷擾事件時，少部分因缺乏證據而作廢。

#### 公司內部制度

- (一)工作分配上存在性別刻板印象，如公司會在排班上避開女性駕駛員開末班車。
- (二)少數員工並無參與性平教育訓練。
- (三)不同性別的制服不統一。

(四)未實施生理假、育嬰假，部分員工對於此項權利也並未清楚瞭解。

根據深度訪談內容，多數職員對整體工作性別平等環境感到滿意，但仍有少數職員認為公司內部和場站設施不全，上述未落實性平之情況，可以著重加強設施改善，並落實性別宣導事項和提供完善之相關請假權利，提供更佳優良的性別平等職場環境。

## 7.4 無障礙服務建議事項

綜觀與不同障別之身心障礙者福利團體深度訪談內容，無障礙服務待改善處可分成兩大面向，分別為：

### 一、公車車廂內及候車環境

- (一)斜坡板防滑和防護裝置
- (二)斜坡板與人行道之高低落差
- (三)車內輪椅空間狹小
- (四)輪椅安全帶、地扣無法符合輪椅規格使用
- (五)下車鈴與刷卡機設備老舊
- (六)車內站名播報系統音量過小
- (七)候車亭缺乏車輛進站提示之語音設備

### 二、駕駛員服務及獎懲制度

- (一)無視乘客的乘車需求
- (二)服務態度不佳
- (三)設備操作不熟練
- (四)獎懲制度不嚴謹

根據以上細項可知，整體友善無障礙乘車環境還有一大部分需要改善，連同業者內部制度和員工教育訓練仍有進步的空間，建議業者能夠以上述幾點作為日後營運加強、改進的部分。

此外在駕駛員服務這部分因無向業者詢問實質上載運無障礙乘



客之狀況，僅透過乘客來了解搭乘狀況恐有偏頗之餘，因上下尖峰時段司機須服務大量乘客，且司機每日的趟數或是載運量可能有相關業績、時間壓力，恐在這方面造成司機對乘客服務上觀感的不佳導致而成，由於這部分無相關訪談內容可以佐證，但能夠明白兩方在這之間彼此皆有困難之處，詳細情況需業者進行業績制度上的調整或是更動，給予駕駛員友善的工作環境，帶著適當的情緒和態度為乘客打造更友善的乘車體驗。

## 7.5 未來評鑑執行建議

本年度公車評鑑經過 111 前年度計畫審查結論及前期執行經驗，指標設計已有逐步修正並在實際執行上也較為完善，故工作團隊依本年度執行經驗與結果，提供以下相關建議，供下一年度執行參考。

### 一、 乘客問卷內容

乘客為非居住於臺中市之民眾，其搭乘其他縣市市區公車之經歷較多，提供之評價及意見較為全面，然其乘車頻率較低，對服務品質之感受恐無法如此貼切，建議乘客問卷之題目及題項需再進行修正，確保獲取之資料更加清晰。

### 二、 無障礙及性別平等友善度評鑑指標建議

無障礙服務方面，本次評鑑已涵蓋眾多訪談建議改善事項，故不在進行增設，而設置育兒設施或哺乳室，因現行法規公司規模須達到百人以上才需設置，故若需評鑑建議採加分項目進行研擬；而【遭遇性騷擾事件時，少部分因缺乏證據而作廢】及【未實施生理假、育嬰假，部分員工對於此項權利也並未清楚瞭解】，建議可設置以下指標，如表 7.5-1 所示

表 7.5-1 指標增設建議

調查項目	調查指標	評分方式
性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	1.休假規定 是否提供產假、產檢假、陪产假、生理假及家庭照顧假 每提供一項假別，得1點，最高5點。 得分=配分×(得點/5)
性騷擾防治相關措施	性騷擾標準處理作業流程	1.性騷擾標準處理作業流程 業者是否訂定性騷擾標準處理作業流程及申訴管道進行評分 (1)有，得1點 (2)無，得0點 得分=配分×得點
性騷擾防治相關措施	性騷擾申訴管道及防治宣導	1.是否於工作場所張貼禁止性騷擾書面聲明，並公開申訴管道 (1)有，得1點 (2)無，得0點 2.是否於場站播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語，並提供申訴管道 (1)有，得1點 (2)無，得0點 得分=配分×得點/2