

目 錄

目 錄.....	I
表 目 錄.....	IV
圖 目 錄.....	VII
第一章 緒論.....	9
1.1 計畫緣起與目的.....	9
1.2 計畫範圍與評鑑對象.....	9
第二章 六都評鑑制度比較及過去成果回顧.....	11
第三章 評鑑作業進行.....	22
3.1 評鑑指標與配分說明.....	22
3.2 評分內容及標準說明.....	28
第四章 評鑑方式.....	54
4.1 統計抽樣調查方法.....	54
4.2 問卷歸類之調查方法.....	56
4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導.....	68
4.4 第 2 期評鑑(複評)訪視作業說明.....	73
4.5 評鑑計算與綜判.....	75
第五章 第 1 期評鑑(初評)評分結果.....	76
5.1 場站調查項目評分結果.....	77
5.1.1 港都客運.....	78
5.1.2 南臺灣客運.....	80
5.1.3 東南客運.....	82
5.1.4 高雄客運.....	84
5.1.5 義大客運.....	86
5.1.6 統聯客運.....	88
5.1.7 漢程客運.....	90
5.2 路線調查項目評分結果.....	92
5.2.1 乘客問卷基本資料分析.....	92
5.2.2 路線調查項目各業者評分結果.....	113

5.2.3 乘客問卷與隨車調查結果.....	116
5.2.4 身障問卷(隨車調查表 B)調查結果	131
5.2.5 招呼站、網路以及電話調查結果.....	140
5.3 108 年度第 1 期評鑑(初評)成績	143
第六章 第 2 期評鑑(複評)評分結果.....	146
6.1 第 2 期評鑑(複評)場站調查評分結果	147
6.1.1 港都客運	148
6.1.2 南臺灣客運.....	150
6.1.3 東南客運	152
6.1.4 高雄客運	154
6.1.5 義大客運	158
6.1.6 統聯客運	160
6.1.7 漢程客運	162
6.2 第 2 期評鑑(複評)路線調查評分結果	164
6.2.1 港都客運	164
6.2.2 南臺灣客運.....	166
6.2.3 東南客運	167
6.2.4 高雄客運	168
6.2.5 義大客運	170
6.2.6 統聯客運	171
6.2.7 漢程客運	172
6.3 第 2 期評鑑(複評)書面審查結果	180
6.4 第 2 期評鑑(複評)訪視查核結果	195
6.5 第 2 期評鑑(複評)其他加分項目評分結果.....	207
6.6 第 2 期評鑑(複評)總成績	212
6.7 整體評鑑結果缺失及改善建議	215
第七章 第 2 期評鑑工作報告結論與建議	232
7.1 結論	232
7.2 建議	237
參考文獻	239
附件一 相關會議之會議紀錄	

附件二 第 2 期評鑑 (複評)訪視小組訪查紀錄

附件三 調查問卷表格

附件四 高雄市市區汽車客運業者應注意事項

附件五 高雄市公車全路線 108 年度評鑑成績排序

附件六 各客運業者其他加分項目佐證資料

附件七 經驗交流會議及教育訓練

表 目 錄

表 1 高雄市區公車各主要場站一覽表	9
表 2 各客運業者營運路線數、班次數及配車數一覽表	10
表 3 六都公車評鑑指標回顧	13
表 4 108 年度與 107、106 年度評鑑項目比較表	19
表 5 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表	23
表 6 評分指標細項說明	28
表 7 場站調查表範例	57
表 8 隨車調查表 (表 A)範例	58
表 9 隨車調查表 (表 B)範例	60
表 10 站牌調查表範例	62
表 11 問卷調查表範例	64
表 12 客運業者提供之書面審查資料彙整表	66
表 13 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表	67
表 14 第 1 期評鑑(初評)各項調查執行期程彙整表	76
表 15 各項調查實際抽樣數彙整表	77
表 16 港都客運場站總分計算	79
表 17 南臺灣客運場站總分計算	81
表 18 東南客運場站總分計算	83
表 19 高雄客運場站總分計算	85
表 20 義大客運場站總分計算	87
表 21 統聯客運場站總分計算	89
表 22 漢程客運場站總分計算	91
表 23 高雄市公車路線調查第 1 期評鑑(初評)結果彙整表(平均成績彙整)	115
表 24 港都客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	124
表 25 南臺灣客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	125
表 26 東南客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	126
表 27 高雄客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	127
表 28 義大客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	128
表 29 統聯客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	129
表 30 漢程客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	130
表 31 無障礙調查第 1 期評鑑(初評)結果彙整表	138
表 32 108 年度第 1 期評鑑(初評)成績一覽表	143

表 33 高雄市公車各業者路線第 1 期評鑑(初評)成績分布彙整表	144
表 34 高雄市公車各業者第 1 期評鑑(初評)總成績彙整表	145
表 35 港都客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	149
表 36 南臺灣客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	151
表 37 東南客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	153
表 38 高雄客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	156
表 39 義大客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	159
表 40 統聯客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	161
表 41 漢程客運場站第 2 期評鑑 (複評)評分結果	163
表 42 港都客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	173
表 43 南臺灣客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	174
表 44 東南客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	175
表 45 高雄客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	176
表 46 義大客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	177
表 47 統聯客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	178
表 48 漢程客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表	179
表 49 環保單位告發比率評分結果表	180
表 50 每百萬車公里有責肇事評分結果表	182
表 51 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表	184
表 52 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表	185
表 53 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表	187
表 54 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表	187
表 55 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果表	189
表 56 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表	190
表 57 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符評分 結果表	191
表 58 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查評分結果表	192
表 59 申訴比率評分結果表	193
表 60 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表	194
表 61 舉報停靠區違停件數評分結果表	194
表 62 車輛維修保養制度評分結果表	195
表 63 監視器妥善率評分結果表	198
表 64 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料評分結果表	199

表 65 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表	199
表 66 創新管理評分結果表	200
表 67 前期評鑑缺失改善評分結果表	203
表 68 定期辦理自評評分結果表	204
表 69 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑(複評)書面審查及訪視查核評分結果彙整表 ..	206
表 70 港都客運所屬路線違規件數下降統計資料	207
表 71 南臺灣客運所屬路線違規件數下降統計資料	208
表 72 東南客運所屬路線違規件數下降統計資料	208
表 73 高雄客運所屬路線違規件數下降統計資料	209
表 74 義大客運所屬路線違規件數下降統計資料	209
表 75 統聯客運所屬路線有責肇事及違規件數下降統計資料	210
表 76 漢程客運所屬路線違規件數下降統計資料	210
表 77 各客運業者其他加分項目評分結果表	211
表 78 108 年度整體評鑑成績一覽表	212
表 79 高雄市公車各客運業者營運路線 108 年度評鑑整體成績分布彙整表	213
表 80 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑(複評)總成績彙整表	214
表 81 108 年度港都客運缺失及改善建議彙整表	219
表 82 108 年度南臺灣客運缺失及改善建議彙整表	221
表 83 108 年度東南客運缺失及改善建議彙整表	223
表 84 108 年度高雄客運缺失及改善建議彙整表	225
表 85 108 年度義大客運缺失及改善建議彙整表	227
表 86 108 年度統聯客運缺失及改善建議彙整表	229
表 87 108 年度漢程客運缺失及改善建議彙整表	230

圖 目 錄

圖 1 第 2 期評鑑(複評)階段作業流程圖	74
圖 2 總分計算流程圖.....	75
圖 3 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	93
圖 4 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	94
圖 5 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	94
圖 6 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	94
圖 7 港都客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	95
圖 8 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	96
圖 9 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	96
圖 10 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業).....	96
圖 11 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷).....	97
圖 12 南臺灣客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	97
圖 13 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	98
圖 14 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	98
圖 15 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	99
圖 16 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	99
圖 17 東南客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	99
圖 18 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別).....	101
圖 19 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡).....	101
圖 20 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	101
圖 21 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	102
圖 22 高雄客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	102
圖 23 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	103
圖 24 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	103
圖 25 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	104
圖 26 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	104
圖 27 義大客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	104
圖 28 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	105
圖 29 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	106
圖 30 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	106
圖 31 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	106
圖 32 統聯客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	107

圖 33 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)	108
圖 34 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)	108
圖 35 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)	109
圖 36 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)	109
圖 37 漢程客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析	109
圖 38 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(性別)	111
圖 39 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(年齡)	111
圖 40 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(職業)	111
圖 41 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(學歷)	112
圖 42 高雄市區公車之乘客問卷搭乘頻率資料分析	112

第一章 緒論

1.1 計畫緣起與目的

為提昇公車服務品質、改善營運績效，便利民行，依據「發展大眾運輸條例」第 7 條、大眾運輸營運與服務評鑑辦法等規定，公路主管機關應對公車營運服務定期辦理評鑑，作為公車客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並作為政府主管機關對於所轄公車客運業者之營運成績評定、獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

1.2 計畫範圍與評鑑對象

以高雄市所屬 7 家市區公車業者於 108 年度評鑑期間經營之路線、站位及營運現況辦理服務品質評鑑，以及另新增闢駛之公車路線亦需列入辦理評鑑；然目前本市 7 家市區公車業者路線分別為港都汽車客運 40 條、南臺灣汽車客運 20 條、東南汽車客運 17 條、高雄汽車客運 57 條、義大汽車客運 10 條、統聯汽車客運 12 條及漢程汽車客運 13 條，合計 169 條。對此本計畫初步針對各客運業者之路線及場站之進行統計，其中場站數量計有 24 處，請參見表 1；而各客運業者營運路線、班次及配車數整理如表 2 所示。

表 1 高雄市區公車各主要場站一覽表

單位別	場站
港都客運	加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站
南臺灣客運	高楠路停車場、高鐵路停車場
東南客運	建軍停車場
高雄客運	旗山站、旗山北站、甲仙站、美濃站、南華站、高雄站(自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵路、岡山站、茄荳站、六龜站
義大客運	義大站
統聯客運	瑞豐站、建軍站
漢程客運	金獅湖站

資料來源：各客運業者營運資料提供，108 年 4 月。

註：高雄客運之旗山北站、高雄站(自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵路、岡山站、茄荳站、六龜站此八場站皆為停放車輛之場站，列入場站調查之地點，但不計分數。

表 2 各客運業者營運路線數、班次數及配車數一覽表

客運業者	路線數 (條)	場站數 (站)	配車數 (輛)	每日班次數	
				假日(班)	平日(班)
港都客運	40	5	240	1,154	1,313
南臺灣客運	20	2	108	831	863
東南客運	17	1	144	703	722
高雄客運	57	12	184	600	697
義大客運	10	1	70	422	445
統聯客運	12	2	68	770	909
漢程客運	13	1	104	443	509
小計	169	24	918	4,923	5,458

資料來源：高雄市各客運業者營運資料提供，108 年 4 月。

第二章 六都評鑑制度比較及過去成果回顧

回顧評鑑之發展歷程，隨著發展大眾運輸條例及大眾運輸營運與服務評鑑辦法施行，自民國 96 年起，各地方政府開始辦理評鑑作業，並且依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法之指標大項設計評鑑之細項指標，但從民國 101 年初期設計指標開始出現評鑑成績鑑別度不佳及其他融入地方政策指標的討論聲浪，因此為落實地方政府的管理需求及政策推行，開始針對各縣市評鑑指標進行項目的融入及倒扣機制的設計。本計畫參考比較六都地區之評鑑作業內容並簡述如下：

一、臺北市、新北市

臺北市及新北市乃採一年二階段之評鑑方式，其中臺北市及新北市評鑑指標主要著重於準點率、過站不停以及肇事等相關指標，但臺北市未有無障礙場站及設施之相關評鑑指標，但融入於加分項目中；

二、桃園市

桃園市主要將路線區分為市區路線及免費路線，並且配置不同配比，其中對於車輛安全指標配置 0 分，並採倒扣機制。

三、臺中市

臺中市採全秘密客調查之指標設計，並搭配公司經營管理項目來進行評鑑。

四、臺南市

臺南市主要承襲公路客運之評鑑方式，採第 1 期(初評)、第 2 期(複評)的方式作為主要的評比依據，並將準點率及部分指標採以倒扣方式進行配比。

五、高雄市

高雄市著重於準點率、肇事及違規等指標，並採用倒扣機制，搭配多元化評比之方式，以強化指標檢核管理及服務層面之目標。

由表 3 可知，六都地區評鑑重點大多皆在「旅客服務品質與駕駛員管理」，且六都對該大項指標配分皆占比超過 30%，顯示各地區之政府及業者對於旅客服務品質與駕駛員管理之重視；而在「運輸工具設備與安全」方面，臺北市因將行車肇事率納入此大項，故占比為 31%，相較於其他地區而言，大多將其納入於「公司經營與管理」，故該項占比多超過 25%。近年來各地區陸續針對「公司經營與管理」一項納入多元之加分項目，顯示評鑑指標也逐步採以鼓勵業者積極提升其他管理或認證項目為目的，督促提升其公司內部之管理效能。根據上述六都評鑑指標之比較可以發現，評鑑指標項目之設計主要會隨著各地區政府之政策方向而有所不同，使得各地區之指標設計皆各有其合適與獨特之處。

表 3 六都公車評鑑指標回顧

評鑑 指標	臺北市聯營公車營 運服務指標評鑑	新北市市區公車 營運服務評鑑	桃園市轄市區公車營 運服務品質評鑑	臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑	臺南市公車服務品質評鑑計畫
	8 分	8 分	15 分	23 分	11 分
場 站 設 施 與 服 務 指 標	A1 場站檢查(3 分) A2 行車前確實開啟公 車動態車機設備及 設定正確路線(3 分) A3 站牌資訊正確性(2 分)	A1 場站檢查指標(3 分) A2 行車前確實開啟 公車動態車機設 備及設定正確路 線指標(3 分) A3 站牌資訊正確性 指標(2 分)	A1 場站空間(市區 0 分/無 本項) A2 站牌標示(市區 7.5 分/ 免費 9 分) A3 發車準點性(市區 6 分/ 免費 6 分) A4 實體候車場站(市區 1.5 分/無本項)	A1 公車準點性(10 分) A2 班車於公車站位滯留 超過 3 分鐘(2 分) A3 公車無脫班比例(6 分) A4 站牌資訊正確性(3 分) A5 車外路線資訊正確性 (2 分)	A1 場站空間(1 分) A2-1 業者是否建立站牌維護通報機制(±1 分) A2-2 車站是否張貼旅客定型化契約告示、班次時刻表及 營運路線圖、票價(±3 分) A3-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔(±3 分) A3-2 場站消防安全設施(±3 分)

評鑑 指標	臺北市聯營公車營 運服務指標評鑑	新北市市區公車 營運服務評鑑	桃園市轄市區公車營 運服務品質評鑑	臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑	臺南市公車服務品質評鑑計畫
	31 分	18 分	25 分	20 分	15 分
運輸 工具 設備 與 安全	B1 車齡比率(1 分) B2 舒適與噪音(3 分) B3 公車資訊服務設施 (6 分) B4 車輛環保品質(2 分) B5 行車肇事率(10 分) B6 車輛安全設施檢查 (3 分) B7 低地板公車比例 (3 分) B8 裝置監視錄影器妥 善率(3 分)	B1 車齡比率指標(1 分) B2 舒適與噪音指標 (3 分) B3 公車資訊服務設 施指標(5 分) B4 排廢氣品質指標 (2 分) B5 車輛安全設施檢 查指標(3 分) B6 監視錄影器妥善 率指標(4 分)	B1 車齡比率(市區 5 分/無 本項) B2 公車資訊服務設施(市 區 4 分/免費 4 分) B3 排放廢氣品質(市區 7 分/免費 7 分) B4 消防安全設施(市區 0 分/免費 0 分) B5 行車紀錄器之設置與管 理(市區 6 分/免費 10 分) B6 車輛維修保養制度及執 行情形(市區 6 分/免費 10 分)	B1 車廂內站名播報器是 否正常使用(4 分) B2 車廂內環境及舒適度 (2 分) B3 下車鈴是否能夠正常 使用(3 分) B4 車輛資訊-是否張貼票 價表時刻表及行車路 線圖(3 分) B5 車輛安全設備(3 分) B6 車齡比率(5 分)	B1 車齡比率(1 分) B2-1 路線編號是否依規定標示 (車頭前上方及右側上下 車門旁) (±1 分) B2-2 是否設置行車人員名牌 (車廂)、駕駛員姓名 (車 尾) 與車號 (車廂) 標示 (±1 分) B2-3 是否張貼該營運之路線圖並清楚明確 (±1 分) B2-4 下車按 (拉) 鈴設備標示清楚且能正常使用 (±1 分) B2-5 刷卡機設置及故障情形 (±1 分) B2-6 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及臺南市公 運處申訴電話 (±1 分) B2-7 車輛先進設施 (LED 路線牌/站名播報器/GPS 定位 系統裝置) (1 分) B3-1 是否標示禁菸標誌 (±1 分) B3-2 車輛內逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安 全門能否正常使用 (0(-2)分) B3-3 車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內 (0(-2)分) B3-4 動態系統填列正確性 (1 分) B3-5 車輛備有車窗擊破器 3 具 (0(-2)分) B3-6 車輛定期保養制度 (3 分) B3-7 車輛裝置行車紀錄器之使用及查核 (1 分) B3-8 排廢氣品質(1 分)

評鑑 指標	臺北市聯營公車營 運服務指標評鑑	新北市市區公車 營運服務評鑑	桃園市轄市區公車營 運服務品質評鑑	臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑	臺南市公車服務品質評鑑計畫
	46 分	38 分	30 分	25 分	33 分
旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理	C1 發車準點性(12 分) C2 過站不停比率(10 分) C3 駕駛平穩性(5 分) C4 拒載老人及身心障礙者(3 分) C5 駕駛員遵循路線(3 分) C6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(2 分) C7 駕駛員服務態度與儀容(10 分) C8 駕駛員健康管理(1 分)	C1 發車準點性指標(10 分) C2 過站不停比率指標(10 分) C3 駕駛平穩性指標(5 分) C4 駕駛員遵循路線指標(3 分) C5 駕駛員服務態度與儀容指標(10 分)	C1 路線、停車遵循(市區 4 分/免費 6 分) C2 駕駛員服務態度及儀容(市區 8 分/免費 9 分) C3 車容及車廂整潔(市區 6 分/免費 8 分) C4 駕駛平穩性(市區 2 分/免費 2 分) C5 乘客滿意度(市區 10 分/免費 10 分)	C1 駕駛員之服裝儀容(2 分) C2 駕駛員行車期間之服務態度(4 分) C3 駕駛員行駛之安全性(5 分) C4 駕駛員行車期間之車內行為(5 分) C5 駕駛員是否遵循路線行駛(3 分) C6 業者網頁資訊查核(3 分) C7 申訴電話之建置及使用情形(3 分)	C1-1 公車是否準點 (±4 分) C1-2 公車是否有過站不停或未依路線行駛情況 (±4 分) C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容 (±4 分) C1-4 駕駛員的駕駛平穩性及其他危險駕駛之情形 (搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等) (±4 分) C1-5 駕駛員行車時是否有不當使用通訊設備、聊天、聽音樂 (±3 分) C1-6 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為之情形 (±2 分) C1-7 車容及車廂整潔(評估項目包括車廂、車體、車窗、座位) (±2 分) C1-8 待班班車是否於調度廠或停車場停等 (不於路邊任意停等)、班車是否於核定站為停靠 (待班班車距發車時間 10 分鐘以下者不在此限) (±2 分) C2-1 駕駛員管理制度及執行狀況 (±1 分) C2-2 業者是否有違反工時遭裁罰之紀錄 (±2 分) C2-3 駕駛員出勤前是否實施酒精、血壓、體溫測試且合格 (±3 分) C2-4 是否定期對駕駛員進行健康檢查 (±1 分) C2-5 是否有對血壓超標或需列管駕駛有列管機制 (1 分)

評鑑 指標	臺北市聯營公車營 運服務指標評鑑	新北市市區公車 營運服務評鑑	桃園市轄市區公車營 運服務品質評鑑	臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑	臺南市公車服務品質評鑑計畫
無 障 礙 之 場 站 設 施 、 服 務 、 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	-	9 分	10 分	13 分	10 分
	-	D1 低地板公車比例 指標(3 分) D2 拒載年長者與身 心障礙者指標(3 分) D3 駕駛員未依身障 (視障)服務 SOP 指標(3 分)	D1 無障礙場站設施(市區 2 分/無本項) D2 無障礙服務(市區 5 分/ 無本項) D3 無障礙運輸工具(市區 3 分/無本項)	D1 無障礙公車比率(4 分) D2 公車無障礙設備教育 訓練(4 分) D3 駕駛員是否熟悉操作 公車無障礙設備(5 分)	D1 場站無障礙設施(1 分) D2 低地板公車比率(5 分) D3 拒載老人或身心障礙者(±4 分)

評鑑 指標	臺北市聯營公車營 運服務指標評鑑	新北市市區公車 營運服務評鑑	桃園市轄市區公車營 運服務品質評鑑	臺中市市區汽車客運 營運與服務評鑑	臺南市公車服務品質評鑑計畫
	15 分	27 分	20 分	19 分	31 分
公 司 經 營 與 管 理	D1 查核回覆(1 分) D2 重大違規(4 分) D3 違反道路交通管理處罰條例(3 分) D4 行車安全業務檢查(5 分) D5 自主創新與發展(2 分) D6 加分項目-配合政府政策(最多加 3 分) D7 扣分項目-改善行動指標(最多扣 3 分)	E1 行車肇事率指標(10%) E2 重大違規指標(3%) E3 查核回復指標(3%) E4 違反道路交通管理處罰條例案件指標(4%) E5 行車安全業務檢查指標(5%) E6 自主創新與發展指標(2%) E7 配合政府政策(加分)指標(最多加 3 分，最低 0 分) E8 改善行動(扣分)指標(最多扣 3 分，最低 0 分)	E1 資訊揭露(市區 2 分/免費 1 分) E2 交通違規及行車肇事率(市區 5 分/免費 6 分) E3 違規事項(市區 5 分/無本項) E3 違約事項(-/免費 5 分) E4 政策配合(市區 2 分/無本項) E5 人員管理與教育訓練(市區 2 分/免費 2 分) E6 監督管理(市區 2 分/免費 2 分) E7 保險狀況(市區 0 分/無本項) E8 公司行車安全制度之完整性與落實程度(市區 0 分/免費 2 分) E9 創新服務指標(市區 0 分/無本項) E10 前期缺失改善情形(市區 2 分/無本項)	E1 主管機關指定報表之製作提送(4 分) E2 行車事故通報與處理情形(4 分) E3 業者缺失改善情形(3 分) E4 百萬公里肇事死傷人數(4 分) E5 其他相關大眾運輸政策之配合度(4 分)	E1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發 (6 (-4) 分) E1-2 重大違紀次數 (4 分) E1-3 行車肇事率 (6 分(-4)) E1-4 是否按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報 (1 分) E2 公司網站資訊提供(1 分) E3-1 申訴電話及意見卡(箱)設置(1 分) E3-2 申訴案件追蹤處理及回覆(1 分) E4 教育訓練(2 分) E5 政策配合度(6 分) E6 行車稽查服務(1 分) E7 前期評鑑缺失改善情況(2 分)

對照上述六都評鑑指標之設計，本計畫再回顧高雄市往年公車服務品質評鑑計畫相關內容，可知高雄市自 106 年度市區公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象包括港都客運、東南客運、南臺灣客運、統聯客運、高雄客運、義大客運、漢程客運等七家客運公司，評鑑路線共計 156 條、15 處營運場站。而評鑑作業項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」及「公司經營與管理」等五大項。107 年度高雄市區公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象同樣包括港都客運、東南客運、南臺灣客運、統聯客運、高雄客運、義大客運、漢程客運等七家客運公司，評鑑路線共計 159 條、16 處營運場站。而評鑑作業項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」及「公司經營與管理」等五大項。

本(108)年度評鑑項目和相關指標，經最終確認為「A 場站設施與服務」之配比為 8 分，細項指標有 3 項；「B 運輸工具設備與安全」之配比為 26 分，細項指標有 7 項；「C 旅客服務品質與駕駛員管理」之配比為 31 分，細項指標有 8 項；「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」之配比為 6 分，細項指標有 3 項；「E 公司經營與管理」之配比為 29 分，細項指標有 6 項；另設有『其他評分規範』細項指標，為強化例外重大事件的評比基礎，採倒扣機制。茲將 108 年度與 107、106 年度評鑑項目比較表，如表 4 所示。

表 4 108 年度與 107、106 年度評鑑項目比較表

項目	106 年度評鑑計畫		107 年度評鑑計畫		108 年度評鑑計畫	
評鑑對象	港都客運、東南客運、南臺灣客運 高雄客運、義大客運、統聯客運 漢程客運		港都客運、東南客運、南臺灣客運 高雄客運、義大客運、統聯客運 漢程客運		港都客運、東南客運、南臺灣客運 高雄客運、義大客運、統聯客運 漢程客運	
場站數	15		16		24	
路線數	156		159		169	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 場站檢查	11 分	A1 場站檢查	7 分	A1 場站檢查	8 分
	A2 公車動態資訊系統及後端 查詢系統		A2 公車動態資訊系統及後端查詢 系統		A2 公車動態資訊系統及後端 查詢系統	
	A3 站牌乘客資訊服務		A3 站牌乘客資訊服務(增列稽查 結果)		A3 站牌乘客資訊服務	
B 運輸工具設 備與安全	B1 公車資訊服務設施	28 分	B1 公車資訊服務設施(增列稽查結 果)	24 分	B1 公車資訊服務設施	26 分
	B2(車輛)環保品質		B2(車輛)環保品質		B2(車輛)環保品質	
	B3 行車肇事率		B3 行車肇事率		B3 行車肇事率	
	B4 車輛安全設施檢查		B4 車輛安全設施檢查(增列稽查結 果)		B4 車輛安全設施檢查	
	B5 車輛維修保養制度		B5 車輛維修保養制度		B5 車輛維修保養制度	
	B6 舒適與噪音		B6 舒適與噪音		B6 舒適與噪音	
	B7 數位式行車記錄器裝置比 率		B7 數位式行車記錄器裝置比率		B7 數位式行車記錄器裝置比率	

項目	106 年度評鑑計畫		107 年度評鑑計畫		108 年度評鑑計畫	
C 旅客服務 品質與駕駛 員管理	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度與儀容 C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	31 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率(增列稽查結果) C3 駕駛平穩性(增列稽查結果) C4 駕駛員遵循路線(增列稽查結果) C5 駕駛員服務態度 C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦(增列稽查結果) C7 客服人員服務品質 C8 駕駛教育訓練	31 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員服務態度 C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦 C7 客服人員服務品質 C8 駕駛教育訓練	31 分
D 無障礙之場 站設施、服 務、運輸工具 與安全	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10 分	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者(增列稽查結果) D3 低地板公車比例	6 分	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老弱或身心障礙者 D3 駕駛長無障礙設備使用情況	6 分

項目	106 年度評鑑計畫		107 年度評鑑計畫		108 年度評鑑計畫	
E 公司經營與 管理	E1 重大違規(含公路法及處罰 條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期 辦理自評	20 分	E1 重大違規(含公路法及處罰條 例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理 自評	32 分	E1 重大案件(含公路法及處罰 條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦 理自評	29 分
其他	-	-	其他評分規範(倒扣機制)	0 分	其他評分規範(倒扣機制)	0 分

資料來源：

1. 107 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，108 年 4 月。
2. 本計畫整理。

第三章 評鑑作業進行

3.1 評鑑指標與配分說明

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 1 項規定，辦理大眾運輸營運與服務評鑑之評鑑項目主要指標分類區分為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」、「公司經營與管理」五大類。其中依照邀標文件之規範 B4「行車肇事率」以「公司別」與「路線別」分別明列評鑑成績；且客運業者年度評鑑成績總計分數亦以「公司別」與「路線別」分別明列。而針對各大項指標分數配置為「A 場站設施與服務」（佔 8 分）；「B 運輸工具設備與安全」（佔 26 分）；「C 旅客服務品質與駕駛員管理」（佔 31 分）；「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」（佔 6 分）；「E 公司經營與管理」（佔 29 分），並且今年度評鑑將調整為第 1、2 期方式進行，並針對指標之取樣來源應再次進行細分及調整，故各項評鑑指標分別列出細項指標如表 5，相關計分標準如表 6 所示。

表 5 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	場站調查	3 分	8 分
		A-2 場站消防安全設施	1 分	場站調查		
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	0.5 分	網路調查稽查結果	1 分	
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	0.5 分	網路調查稽查結果		
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	4 分 (-2 分)	站牌調查稽查結果	4 分	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 公車資訊服務設施	B1-1 到站顯示或到站告知	1 分	隨車調查稽查結果	3 分	26 分
		B1-2 車輛資訊辨識度	0.5 分	隨車調查稽查結果		
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.5 分	隨車調查稽查結果		
	B2(車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	1 分	書面資料	1 分	
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬車公里有責肇事件數	9 分 (-4 分)	書面資料	10 分	
		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1 分	書面資料		
	B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	場站調查稽查結果	6 分	
		B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	場站調查稽查結果		
		B4-3 設置車窗擊破器及使用說明	±1 分	隨車調查稽查結果		
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	場站調查稽查結果		
	B5 車輛維修保養制度	B5-5 車輛維修保養制度	3 分	訪視查核	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	1 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	1 分	
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	1 分	書面資料	2 分	
		B7-2 監視器妥善率	1 分	訪視查核		
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 到站準點性	C1-2 實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	8 分 (-4 分)	書面資料	8 分	31 分
	C2 過站不停比率	C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	5 分	乘客問卷 隨車調查 身障問卷 稽查結果	5 分	
	C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為	±5 分	隨車調查 稽查結果	5 分	
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	±5 分	隨車調查 稽查結果	5 分	
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	3 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	3 分	
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過 3 分鐘。	3 分	隨車調查 稽查結果	3 分	
	C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	電話調查	2 分	
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1 分 (-2 分)	書面資料		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	場站調查	2 分	6 分
	D2 拒載老弱或身心障礙者	D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況	±3 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	3 分	
	D3 駕駛長無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查	1 分	身障資料	1 分	
E 公司經營與管理	E1 重大案件(含公路法及處罰條例)	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	0 分	書面資料	5 分	29 分
		E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	±5 分	書面資料		
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	0 分 (-2 分)	書面資料		
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	1 分	書面資料	1 分	
	E3 民眾申訴處理	E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	±1 分	隨車調查 稽查結果	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目		配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數	
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查		1 分	訪視查核			
		E3-3 申訴比率		1 分	書面資料			
	E4 是否有違反勞基法之情形	E4-1 公司是否有違反勞基法之情形		±2 分	書面資料	4 分		
		E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料		1 分	訪視查核			
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為		1 分	訪視查核			
	E5 政策配合	E5-1 舉報停靠區違停件數		2 分	書面資料	11 分		
		E5-2 配合車頭 LED 顯示文字及白天開大燈(日行燈)		1 分	隨車調查稽查結果			
		E5-3 創新管理	載客成長及主動行銷：2 分		8 分			訪視查核
			政策配合度：2 分					
			內部積極管理制度：2 分					
	其他創新管理作為：2 分							
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E6-1 前期評鑑缺失改善		3 分	訪視查核	5 分		
E6-2 定期辦理自評		2 分	訪視查核					
其他加分項目		1. 業者於評鑑期間獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目者每項目給予評鑑成績 0.5 分之加分至多 1 分，以茲鼓勵。 2. 評鑑期間內各客運業者可自行提出所屬 2 條路線(以幹線為主，其他路線需敘明緣由)，若該路線運量提升 1%、每十萬車公里肇事件數降低至 0 件(或連續兩年肇事件數皆為 0 件)或路線違規件數降至 0 件者(或連續兩年違規件數皆為 0 件)，上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1 分，以茲鼓勵。						

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
※其他評分規範 一、重大違規及事故 目前對於當年度發生重大違規及重大事故之路線其評鑑結果將不得列為甲等，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分，若該路線有重複發生相關重大案件者，將以每重複一件該路線依照 79.9 分再扣 10 分計，依此類推，其相關認定規範如下。 (一)重大違規事項 1.經主管機關舉發即列為重大違規事項，係包含下列五種情況： A. 違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 B. 違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。 C. 違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 D. 違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 E. 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。 (二)重大事故 包括有責死亡事故(死亡人數 3 人以上，或死亡及受傷人數 10 以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。 根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分。 二、營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者 於評鑑資料取樣期間內，業者若有違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者，則該發生之違規路線評鑑總成績扣 0.5 分，最高扣 2 分。 三、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔查核 客運業者之各路線駕駛若於評鑑調查期間，或交通局稽查時發現有行車時吸菸、吃檳榔、待車時在車內或管制點停等時於車內吸菸吃檳榔或行車時未扣安全帶等情事時，則依據查核到之路線該路線成績倒扣 1 分。 四、乘客受傷 業者發生乘客受傷且歸因業者疏忽造成之案件，未主動通報高雄市政府交通局，而遭交通局查處者則該發生案件之路線評鑑總成績將扣 1 分。 五、業者刻意提供錯誤書面資料者 鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報、少報之情況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則該項目得分將以最低分情況採計。						

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理 108 年高雄市公車服務品質評鑑計畫需求說明書。

2.本計畫整理。

3.2 評分內容及標準說明

根據 108 年招標文件，本計畫考量進一步有效提升各項指標之效用，故建議本期評鑑項目之取樣來源應再次進行細分及調整，並採以第 1 期(初評)及第 2 期(複評)方式進行，茲就本計畫之五大評鑑指標所屬之評分項目，詳細說明其初步規劃之評分方式如表 6 所示：

表 6 評分指標細項說明

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
A 場站設施與服務	A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	依本計畫執行人員及高雄市政府交通局人員之認知評比，針對各客運公司場站整潔情況、廁所清潔、停車空間環境、地面平整、排水溝及停車格線畫製等相關設備給予等級進行評比，評比方式採最高分 2 分，最低分 0 分方式評比，可評至小數點後兩位。	本細項指標之資料來源，將由高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會相關人員陪同委辦執行單位所派之人員，透過實際場站調查方式進行評分。若有稽查及陳情缺失者則列為業者缺失改善項目。 ※計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算。	2 分	場站調查	3 分	8 分
		A1-2 場站消防安全設施	以是否設置消防設施且清楚標示使用說明，並以「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置」及「標示清楚之使用說明」為評分標準；有設置且全部合乎標準得 1 分，有設置但有一項未達標準則 0 分。		1 分	場站調查		
	A2 公車動態資訊系統及	A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者且資料正確者得 0.5 分，未具備者或資料不正確者 0 分。	本細項指標之資料來源，由執行單位派調查員或交通局稽查，透過實際調查方式進行評分，並採不定時隨機連線至受評客運公司之網頁進行調查，相關計分以抽查樣本平	0.5 分	網路調查稽查結果	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	後端查詢系統	A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	以該路線是否提供網路查詢公車靜態資訊作為評分標準，具備者且資料正確者得 0.5 分，未具備者或資料不正確者 0 分。	均之。 本細項指標之資料來源，由執行單位派調查員或交通局稽查，透過實際調查方式進行評分，並採不定時隨機連線至受評客運公司之網頁進行調查，相關計分以抽查樣本平均之。	0.5 分	網路調查稽查結果		
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	1. 站牌資訊：2 分 評比以站牌是否更新長條圖若已更新則得 2 分，未更新者倒扣 2 分。若長條圖內乘車資訊有誤、路線圖非彩色印刷或難以辨識者以及招呼站老舊資訊是否移除及車行方向箭頭未標示者等細項指標有缺失者每一項缺失扣 0.5 分，扣分以 0 分為限，超過 0 分以 0 分計算。 2. 站牌與網路時刻：2 分 站牌時刻是否與網站及 APP 相符，皆相符者得 2 分。站牌資訊與網站及 APP 其中一項不相符得 1 分，兩項皆不相符者得 0 分。	本項指標採調查員以實際隨車調查方式進行抽樣調查，並針對各客運業者每一營運路線之站牌進行抽樣調查，故該指標歸屬隨車調查之項目，並納入交通局稽查結果及陳情案件作為計分依據。	4 分 (-2 分)	站牌調查稽查結果	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
B 運輸工具設備與安全	B1 公車資訊服務設施	B1-1 到站顯示或到站告知	皆符合規定者得 1 分，無到站顯示、到站告知或內容錯誤，發生任一項不合格者得 0 分。	本細項指標之「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」、「下車鈴是否能夠使用」及「驗票機可正常使用」資料來源，將由委辦執行單位派調查員攜帶調查表格於調查期間以秘密客實際乘車方式進行調查取得，並納入交通局稽查結果及陳情案件作為計分依據。	1 分	隨車調查稽查結果	3 分	26 分
		B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	皆符合規定者得 0.5 分，無提供車輛資訊資料(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後)、車頭及車側乘車資訊是否一致等)，違反任一項者得 0 分。	使用」資料來源，將由委辦執行單位派調查員攜帶調查表格於調查期間以秘密客實際乘車方式進行調查取得，並納入交通局稽查結果及陳情案件作為計分依據。	0.5 分	隨車調查稽查結果		
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.下車鈴：0.5 分 下車鈴能正常使用者得 0.5 分，無下車鈴或有下車鈴卻故障無法使用者得 0 分。 2.驗票機：1 分 驗票機可正常使用者得 1 分，前驗票機正常但後驗票機故障者或前驗票機故障且駕駛長有告知得 0.5 分，前驗票機故障並未告知者得 0 分。	※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	1.5 分	隨車調查稽查結果		
	B2 (車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	本項評分計算方式如下： 評分項目得分=配分- $(1 \times \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}})$	本細項指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供資料，以進行告發比率計算。	1 分	書面資料	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	本項指標將以「公司別」與「路線別」分別計算，其評分標準如下： (1)公司別：±4 分 A.每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)者得 4 分。 B.每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件以上，不滿 6 件(含)者得 3.5 分。 C.每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件以上，不滿 8 件(含)者得 2.5 分。 D.每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件以上，不滿 10 件(含)者得 1.5 分。 E.每百萬車公里有責肇事次數 10 件以上，不滿 12 件(含)者得 0.5 分。 F.每百萬車公里有責肇事次數 12 件以上，不滿 14 件(含)者倒扣 1 分。 G.每百萬車公里有責肇事次數 14 件以上，不滿 16 件(含)者倒扣 2 分。 H.每百萬車公里有責肇事次數 16 件以上，不滿 18 件(含)者倒扣 3 分。 I.每百萬車公里有責肇事次數 18 件以上者倒扣 4 分。 (2)路線別：5 分 A.每十萬車公里有責肇事次數 0~1 件(含)者得 5 分。 B.每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件以上，不滿 1.5 件(含)者得 4.5 分。 C.每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件以上，不滿 2 件(含)者得 3.5 分。 D.每十萬車公里有責肇事次數超過 2.0 件以上，不滿 2.5 件(含)者得 2 分。 E.每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件以上，不滿 3.0 件(含)者得 1 分。 F.每十萬車公里有責肇事次數超過 3.0 件以上者得 0 分。	資料來源係由高雄市政府交通局提供之「有責肇事事件數統計表」或車輛肇事案件登記處理等有關資料，公司別及路線別再透過每百萬公里及十萬車公里換算，若為無責肇事，業者應自行儘速提供相關無責肇事佐證資料給執行單位，而肇事原因為責任不明者或有責肇事並和解者以 0.5 件計，以確保分數計算之正確性及時效性，此外肇事原因為責任不明者，倘雙方當下和解者，將不納入肇事事件數之計算。而每百萬車公里有責肇事事件數自 108 年評鑑起將納入肇事事件數上升比率，並依照相關上升比率進行扣分。	9 分 (-4 分)	書面資料	9 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	本細項指標以衡量各市區客運業者於評鑑期間內每百萬車公里有責肇事件數下降比率，而相關對照方式以 107 年同期為基數進行比較，相關評比級距如下： (1) 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期持平及下降者或每百萬車公里肇事低於 4 件者得 1 分。 (2) 業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件並較去年同期上升者得 0 分。		1 分	書面資料	1 分	
	車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	(1)安全門能正常開啟且有清楚標示者得 1 分。 (2)安全門能正常開啟但標示不清者或模糊者得 0 分 (2)安全門未能正常開啟者倒扣 1 分。 相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。	本細項指標評分資料來源，係由本計畫派員於各客運業者場站進行車輛抽查，並依據抽查之車輛數之得分進行平均，作為計分之依據，該項目列為公司別成績。	±1 分	場站調查稽查結果	6 分	
		B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	評估標準包括「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」、「有清楚之使用說明」及「放置位置明顯易見」，評分標準為： (1) 有設置 2 具，且皆達到上述設置標準者得 2 分。 (2) 有設置 2 具，但其中 1 具未達上述設置標準者倒扣 1 分 (3) 僅設 1 具、未設置者或設置 2 具但皆未符合上述標準者倒扣 2 分。 相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。	※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	±2 分	場站調查稽查結果		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		B4-3 設置車窗擊破器及使用說明	(1)有清楚標示使用說明且設置 3 具(含)以上者得 1 分。 (2)有設置 3 具(含)以上者但標示不清者或模糊者得 0 分。 (3)皆未設置者及未標示者或設置不足 3 具者倒扣 1 分。	本細項指標評分資料來源·係派調查員透過秘密客實際乘車方式進行抽樣調查·並對每一營運路線及場站待班車進行抽樣調查作為該營運路線之評分·屬於隨車調查及場站調查之項目·並納入交通局稽查結果作為計分依據·成績計算方式依照隨車調查結果及場站調查結果平均計算之。 ※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查·計分方式採期中占比 6 成·期末占比 4 成方式計算·未抽查路線則以期中成績計之。	±1 分	隨車調查稽查結果		
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	(1)可正常使用者得 2 分。 (2)未能正常使用或有一座位遭綁死無法正常使用者得 0 分。		2 分	場站調查稽查結果		
	B5 車輛維修保養制度及執行情況	B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	「車輛維修保養制度及執行情況」·本計畫將會委派專業技師就各業者車輛維修保養制度以及執行情況到客運公司保養廠進行評分·其評分方式可評至小數點後 1 位·滿分為 3 分。	本計畫委派專業技師就各市區客運業者車輛維修保養制度進行評分·且在期末階段進行個別評比·以作為分數計算之依據·相關評比表單及內容如附件一表格內容所示。	3 分	訪視查核	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	B6 舒適與 噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度	車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、及空調過冷或過熱)乃依乘客及調查員個人感受進行乘客滿意度調查，並依各客運業者各路線車輛上之情況給予 7 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。 計算方式：評分等級最佳者得 1 分；評分等級最差者得 0 分。	本指標之資料來源，將由委辦執行單位派調查員以實際調查方式，透過乘客問卷、身障問卷及稽查結果方式作為成績計算依據，若該路線未抽查身障問卷則以乘客問卷及稽查結果代之，調查過程當中其相關感受為乘客之自我認知情況，調查過程並不會指引填答之方向。 ※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	1 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	(1)數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%以上者，得 1 分 (2)數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%以上，未滿 90%者，得 0.8 分 (3)數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%以上，未滿 80%，得 0.6 分 (4)數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%以上，未滿 70%，得 0.4 分 (5)數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%以上，未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，得 0.2 分 (6)數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，得 0 分 而相關公司總車輛數之計算，考量車體打造及汰舊換新等狀況，將排除 2012 年以前出廠之車輛。	本細項指標之「車輛裝設數位式行車記錄器比率」則透過業者提供裝設資料進行查核；監視器妥善率則抽取特定車輛之監視器影帶記錄進行查核。	1 分	書面資料	2 分	
		B7-2 監視器妥善率	此項目以訪視當下隨機抽查車輛影帶資訊為查核依據，並依下列提供情況給予評比。 (1)查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得 1 分。 (2)訪視完全未能提供或其中一輛查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得 0 分。		1 分	訪視查核		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
C 旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理	C1 到站準 點性	C1-1 實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	1.去程到站準點性計分方式 (1)準點率達 90%(含)以上者得 8 分 (2)準點率介於 85%(含)-90%以下者得 7 分 (3)準點率介於 80%(含)-85%以下者得 6 分 (4)準點率介於 75%(含)-80%以下者得 5 分 (4)準點率介於 70%(含)-75%以下者得 4 分 (5)準點率介於 65%(含)-70%以下者得 2 分 (6)準點率介於 60%(含)-65%以下者得 0 分 (7)準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 2 分 (8)準點率介低於 55%以下者倒扣 4 分 2.返程到站準點性計分方式 (1)準點率達 80%(含)以上者得 8 分 (2)準點率介於 75%(含)-80%以下者得 7 分 (3)準點率介於 70%(含)-75%以下者得 6 分 (4)準點率介於 65%(含)-70%以下者得 5 分 (5)準點率介於 60%(含)-65%以下者得 4 分 (6)準點率介於 55%(含)-60%以下者得 2 分 (7)準點率介於 50%(含)-55%以下者得 0 分 (8)準點率介於 45%(含)-50%以下者倒扣 2 分 (9)準點率介低於 45%以下者倒扣 4 分	此細項指標之主要資料來源以動態系統之報表準點率作為評定基準，本屆取樣期間 107 年 10 月-108 年 5 月(簡稱前期)僅採去程自行提報端點離峰時段(扣除早 6：00-9：00；午 16：00-19：00 發車班次)並扣除大型活動(拆橋、跨年等影響 1 日以上)計算準點率，108 年 6 月-108 年 9 月(簡稱後期)以系統建置完成後之去程、返程準點率建算之(實際取樣以交通局系統建置完成為準)，然後期成績計算以去程得分占 8 成及返程得分占 2 成之計算方式作計算依據，業者最終路線準點率得分以前期及後期得分平均計算之，其中高雄客運之國道快捷(603、606)、哈佛快線、就醫公車(H11、H12、H21、H22、H31)；南臺灣客運之紅 30B、紅 58C；港都客運紅毛港文化公車(捷運小港站-紅毛港文化園區)因路線特殊性將採第一站準點率計算，其他港都客運 99 區間車則不納入準點率評比，而每月自主加班 20%以上即不列入準點率之計算。	8 分 (-4 分)	書面資料	8 分	31 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	C2 過站不停比率	C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	計分方式係以乘客招手或下車乘客按鈴是否有過站未停之情形進行評分。評分項目將由委辦執行單位派調查員分別進行隨車及乘客進行訪問，以下將分別說明之： 乘客調查及身障問卷調查： 1.乘客有招手或按鈴且司機有停靠者，得 5 分。 2.乘客有招手或按鈴但司機無停靠者，得 0 分。 隨車問卷調查： 1.司機於接近站牌無減速慢行或行駛至外側車道者，得 0 分。	本細項指標之資料來源，係選派調查員以實際調查方式透過乘客問卷、身障問卷之填答作為成績計算依據，若該路線未抽查身障問卷則以乘客問卷及稽查結果代之，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並納入交通局稽查及 1999 陳情及市長信箱結果作為計分依據。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	5 分	乘客問卷 隨車問卷 身障問卷 稽查結果	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為	1.計分方式 (1)闖越平交道，扣 5 分。 (2)闖越紅燈、搶黃燈，扣 5 分。 (3)無故合理之事由而緊急煞車，扣 5 分。 (4)未注意乘客站(坐)穩或下車即開車，扣 5 分。 (5)其他違反道路交通管理處罰條例之行為，扣 5 分。 本項目扣分以負 5 分為上限，若超過扣分上限，視同該項目以負 5 分計，且會作特別紀錄標示。	本細項指標之資料，係派調查員以實際秘密隨車問卷調查方式取得並納入交通局稽查及 1999 陳情及市長信箱結果作為計分依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	±5 分	隨車調查 稽查結果	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	C4 駕駛員 遵循路線	C4-1 駕駛員 是否有擅自 改道、違規停 車、未在公車 停靠區內上 下客、停車購 物或辦私事 等行為	1.擅自改道，扣 5 分。 2.未在公車停靠區內上下客，扣 5 分。 3.停車購物或辦私事，扣 5 分。 本項目扣分以倒扣 5 分為上限，扣分超過上限，視同該項目以倒扣 5 分計，且會作特別紀錄。	本細項指標之資料，係派調查員以秘密客實際隨車問卷調查方式取得，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並納入交通局稽查及 1999 陳情及市長信箱結果作為計分依據。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	±5 分	隨車調查 稽查結果	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	C5 駕駛員 服務態 度	C5-1 駕駛員 的服務態度	評分方式以乘客及秘密客感受進行評比，依各客運公司之情況給予 0~7 個等級之評比，0 分代表最差，7 分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。 計算方式：評分等級最佳者得 3 分；評分等級最差者 0 分	本細項指標之資料，係派調查員以實際乘客問卷及身障問卷調查方式取得，若該路線未抽查身障問卷則以乘客問卷及稽查結果代之，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並納入交通局稽查及 1999 陳情及市長信箱結果作為計分依據。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	3 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過 3 分鐘。	由調查員進行評比，行駛道路時符合相關規定者得 3 分，行駛道路時不符合相關規定者得 0 分	本細項指標之資料來源，係派調查員以實際調查方式，透過隨車問卷之填答作為成績計算依據，並納入交通局稽查及 1999 陳情及市長信箱結果作為計分依據。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	3 分	隨車調查稽查結果	3 分	
	C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1.申訴電話能正常接聽且服務態度佳者且能解決問題者得 1 分 2.申訴電話無法正常接聽或服務態度不佳者或未能解決問題者得 0 分 相關申訴紀錄本計畫會於訪視時進行查核，若無法查核該項客訴紀錄者則此項目不給分。	本細項指標之資料來源，係派調查員以實際撥打至各客運業者之申訴電話方式進行調查，評鑑期間共撥打 4 次進行抽查，其抽查以例假日及平日夜間為主，並輔以訪視紀錄查核。	1 分	電話調查	1 分	
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1.駕駛長定期訓練無逾期紀錄者或有逾期紀錄者但停止派班者得 1 分 2.駕駛長定期訓練有逾期紀錄者且仍持續派班者倒扣 2 分	本細項指標之資料來源，係派透過交通局提供相關有無逾期紀錄作為評比之依據。	1 分 (-2) 分	書面資料	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
D 無障礙之場設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	針對有提供旅客服務之場站，對於無障礙斜坡道、無障礙廁所或廁所加裝扶手等二大項目進行評比，其相關評分規範如下： 1.有提供旅客服務場站 (1)無障礙斜坡道 A.有設置且妥善維護得 1 分 B.有設置但設置不全者及未設置者得 0 分 (2)設無障礙廁所或廁所加裝扶手及服務鈴 A.有設置且妥善維護得 1 分 B.有設置但設置不全者及未設置者得 0 分	執行單位會先與高雄市政府交通局確認相關場站性質，並針對其所屬性質與高雄市政府交通局以及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員到場站進行評比，並依照個別場站之得分，依據業者所有場站得分進行平均即為該項得分，而客運業者若場站無相關設置者則不給分。 ※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	2 分	場站調查	2 分	6 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	D2 拒載老弱或身心障礙者	D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況	1.無相關情事者，得 3 分。 2.駕駛員拒載老弱或身心障礙者，倒扣 3 分。 3.駕駛員有歧視老弱或身心障礙者(言語或舉動)，倒扣 3 分。 本項目扣分以倒扣 3 分為上限，扣分超過上限，視同該項目以倒扣 3 分計，且會作特別紀錄。	本細項指標之資料來源，係派調查員以實際調查方式透過乘客問卷及身障問卷之填答作為成績計算依據，若該路線未抽查身障問卷則以乘客問卷及稽查結果代之，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並納入交通局稽查結果作為計分依據。 ※期末部分將抽取路線劣 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	±3 分	乘客問卷 身障問卷 稽查結果	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	D3 駕駛長無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查	駕駛長操作無障礙設備流暢度 1. 駕駛長操作無障礙設備(斜板)流暢且並協助輪椅協助固定者得 1 分。 2. 駕駛長操作無障礙(斜板)設備不流暢或未能協助輪椅協助固定者得 0.5 分。 3. 駕駛長不會操作無障礙設備(斜板)或未協助輪椅固定者得 0 分。	本細項指標之資料來源，係派身障人員以實際調查方式透過身障問卷之填答作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記。 ※期末部分將抽取路線劣 20% 路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	1 分	身障問卷	1 分	
E 公司經營與管理	E1 重大案件(含公路法及處罰條例)	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	客運業者於評鑑期間內，若發生路線營運之重大缺失經主管機關處以公路法者，則第一件扣該發生重大缺失之路線評鑑總成績 4 分、第二件扣 6 分、第三件扣 8 分、第四件扣 10 分，以此類推。	評分依據及資料來源，係根據高雄市政府交通局、高雄市裁決中心、高雄市監理處及高雄區監理所評鑑計算期間資料，各客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數，並由高雄市政府交通局提供各客運業者單位提供之「評鑑計算期間行駛總里程」、「發生乘客受傷等違紀項目」等資料。	0 分	書面資料	0 分	29 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」即為違反「道路交通管理處罰條例」部分，將各客運業者計算期間之違規次數，並扣除已計入重大案件之次數後，除以各客運業者之「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準扣分： 1.每百萬公里違規次數 1 次以下者得 5 分。 2.每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 1.25 次者得 4.5 分。 3.每百萬公里違規次數 1.25 次(含)以上未滿 1.5 次者得 4 分。 4.每百萬公里違規次數 1.5 次(含)以上未滿 1.75 次者得 3.5 分。 5.每百萬公里違規次數 1.75 次(含)以上未滿 2 次者得 3 分。 6.每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 2.25 次者得 2.5 分。 7.每百萬公里違規次數 2.25 次(含)以上未滿 2.5 次者得 2 分。 8.每百萬公里違規次數 2.5 次(含)以上未滿 2.75 次者得 1.5 分。 9.每百萬公里違規次數 2.75(含)以上未滿 3 次者得 1 分。 10.每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 3.25 次者得 0.5 分。 11.每百萬公里違規次數 3.25 次(含)以上未滿 3.5 次者得 0 分。 12.每百萬公里違規次數 3.5 次(含)以上未滿 4 次者倒扣 1 分。 13.每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 4.5 次者倒扣 2 分。 14.每百萬公里違規次數 4.5 次(含)以上未滿 5 次者倒扣 3 分。 15.每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 5.5 次者倒扣 4 分。 16.每百萬公里違規次數 5.5 次(含)以上者倒扣 5 分。	評分依據及資料來源，係根據高雄市政府交通局、高雄市裁決中心、高雄市監理處及高雄區監理所評鑑計算期間資料，各客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數，並由高雄市政府交通局提供各客運業者單位提供之「評鑑計算期間行駛總里程」、「發生乘客受傷等違紀項目」等資料。	±5 分	書面資料	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	「發生乘客受傷等違紀項目」部分，將由高雄市政府交通局協助提供相關資料，以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為： 1.非因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目者，得 0 分。 2.歸因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目，但檢附相關檢討報告者，倒扣 1 分。 3.歸因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目，但未檢附相關檢討報告者，倒扣 2 分。		0 分 (-2 分)	書面資料	0 分	
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.25 分，最終成績以年度評鑑期間得分結果合計之，各期評分方式如下： (1)肇事通報件數符合 100%，得 1 分。 (2)肇事通報件數有逾期通報者或通報件數不符合 100%者，得 0 分。	本項資料來源將由高雄市政府交通局及警察局提供資料，以作為評分計算之依據。	1 分	書面資料	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	E3 民眾申訴處理	E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，兩項皆具備者得 1 分；僅具備 1 項則得 0 分，兩項皆無者則倒扣 1 分。	採實際乘車方式進行抽樣，並對每一營運路線抽查車輛做為該營運路線之評分，屬於隨車調查之項目，並納入交通局稽查結果作為計分依據	±1 分	隨車調查稽查結果	1 分	
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	由各客運公司提供相關乘客投書之資料及回覆證明做為評分標準，因此以資料是否完善具備作為評分依據，有具備者得 1 分，若無具備者得 0 分。	由各客運公司提供乘客申訴相關登記、申訴件數及回覆證明做為評分之依據，例如「申訴案件之標準作業程序」、「旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)」及「申訴案件回復資料」等。	1 分	書面資料	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		E3-3 申訴比率	採用「市府提供客訴次數」及「平均日運量」進行客訴比率之計算，評比方式以高雄市整體客訴比率為對照值，並計算其增減件數進行比較後再依照給分級距進行給分，相關客訴比率計算方式及計分標準如下： 1.申訴比率增長率計算公式 $\text{客訴比率} = (\text{市府提供客訴次數} \times 0.5) / \text{平均日運量}$ $\text{高雄市整體申訴比率} = (\text{高雄市所屬業者總客訴次數} \times 0.5) / \text{總平均日運量}$ $\text{客訴增長率} = (\text{客訴比率(個別業者)} - \text{高雄市整體客訴比率}) / \text{高雄市整體客訴比率}$ 2.申訴比率增長率計分級距 (1)業者申訴比率增長率小於 0 者得 1 分。 (2)業者申訴比率增長率增長幅度小於 10%(含)以下者，得 0.75 分。 (3)業者申訴比率增長率增長幅度介於 10%-20%(含)者得 0.5 分。 (4)業者申訴比率增長率增長幅度介於 20%-30%(含)者得 0.25 分。 (5)業者申訴比率增長率增長幅度大於 30%以上者，得 0 分。	由高雄市政府交通局提供相關申訴案件及平均日運量資料進行申訴比率之計算，相關件數將由高雄市政府交通局進行核算。	1 分	書面資料	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	E4 是否有違反勞基法之情形	E4-1 公司是否有違反勞基法之情形	由高雄市政府勞工局協助提供資料，以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為，無違反者得 2 分，而每件遭勞檢單位舉發違規者違反 1 件得 1.5 分，2 件得 1 分，3 件得 0 分，4 件倒扣 1 分，5 件(含)以上倒扣 2 分。	由高雄市政府勞工局協助提供資料	±2 分	書面資料	2 分	
		E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料	以各市區客運業者提供協助提供資料進行次級書面資料並於訪視時進行說明並評比，其評分標準如下： 1.駕駛長定期健康檢查。 依照訪視委員依照業者實施狀況給予評比。 2.出車前量血壓、體溫及酒測資料 依照訪視委員依照業者實施狀況給予評比。	各客運業者提書書面資料，於訪視時進行說明並評比。評分結果依照委員數量平均計算之。指標評比方式採 100 分進行評比，成績換方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分；90-80(含)得 0.9 分；80-70(含)得 0.8 分；70-60(含)得 0.7 分；60-50(含)得 0.6 分；50-40(含)得 0.5 分以此類推。	1 分	訪視查核	1 分	
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	以各市區客運業者提供協助提供資料進行次級書面資料並於訪視時進行說明並評比，其評分標準如下： 依照訪視委員依照業者實施狀況給予評比。		1 分	訪視查核	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	E5 政策配合	E5-1 舉報停靠區違停件數	此項目配分為 2 分，其評分標準為各客運業者於評鑑資料取樣期間自 107 年 10 月-108 年 9 月每月須有 3 件以上的舉報件數，而每 3 個月不得少於 21 件(不得補報)，符合規定者得 0.5 分，未符合者得 0 分，成績計算採每三個月為一期，每期 0.5 分，最終成績以年度評鑑期間得分結果合計之。	本細項指標之資料主要來源為高雄市政府交通局提供各市區客運公司相關案件次數、隨車調查(含交通局稽查問卷)。 ※期末部分將抽取路線優、劣各 20%路線進行複查，計分方式採期中占比 6 成，期末占比 4 成方式計算，未抽查路線則以期中成績計之。	2 分	書面資料	2 分	
		E5-2 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)	此項目配分為±1 分，其評分標準以調查員進行隨車調查及交通局稽查時會針對高雄市政府要求車頭 LED 顯示字樣及白天開大燈進行調查，計分標準如下所示： 1.車輛 LED 顯示文字及行駛方向箭頭 (此分數計算為抽樣數量的平均) A.配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛 LED 顯示字樣及行駛方向箭頭者正確者得 1 分。 B.未配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛 LED 顯示字樣或字樣過時者及未標示行駛方向箭頭得 0 分。 2.白天開大燈(日行燈) (此分數計算為抽樣數量的平均) A.配合高雄市政府交通局白天開大燈(日行燈)者得 1 分。 B.未配合高雄市政府交通局白天開大燈(日行燈)者得 0 分。		1 分	隨車調查 稽查結果	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式		資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
		E5-3 創新管理	載客成長及主動行銷	評分內容涵蓋： (1)業者評鑑取樣年度之載客成長資料 (2)業者協助交通局或主動針對公車搭乘或配合行銷之相關事證(圖文) (3)有助於公車整體運量提昇之作法 (4)其他主動行銷事證 此項目占 2 分。	創新管理共計 4 項細項指標每項指標評比方式採 100 分進行評比，成績換方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 2 分；90-80(含)得 1.8 分；80-70(含)得 1.6 分；70-60(含)得 1.4 分；60-50(含)得 1.2 分；50-40(含)得 1.0 分以此類推，該項以四項細項得分結果合計之。	8 分	訪視查核	8 分	
			政策配合度	評分內容涵蓋： (1)針對交通局相關政策配合事證 (2)增設視野輔助或其他相關設備之事證 (3)購買電動車或相關政策推動車輛之事證 (4)協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障情況 (5)其他政策配合項目 此項目占 2 分。					
			內部積極管理制度	評分內容涵蓋： (1)降低肇事、違規及客訴之管理作為 (2)駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況 (3)發車準點之落實管理機制 (4)其他有助於內部管理積極管理機制 此項目占 2 分。					
			其他創新管理作為	評分內容涵蓋： (1)主動協助弱勢民眾上下車之情況 (2)榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟 (3)電子票證管理紀錄及提升辦法 (4)票證資料提送配合度 (5)其他有助於營運管理之科技管理作為 (6)增強行車安全及駕駛員管理之精進作為 此項目占 2 分。					

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E6-1 前期評鑑缺失改善	各客運公司準備相關書面資料，於訪視時進行說明並評比，滿分為 3 分。	本細項指標之資料主要來源為各客運公司準備相關書面資料，再由訪視委員共同評比項目成績。業者需於規定期限內繳交相關資料電子檔，並於訪視會時提供相關書面資料以供備查。 前期評鑑缺失改善：指標評比方式採 100 分進行評比，成績換方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 3 分；90-80(含)得 2.7 分；80-70(含)得 2.4 分；70-60(含)得 2.1 分；60-50(含)得 1.8 分；50-40(含)得 1.5 分以此類推。 定期辦理自評：指標評比方式採 100 分進行評比，成績換方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分；90-80(含)得 0.9 分；80-70(含)得 0.8 分；70-60(含)得 0.7 分；60-50(含)得 0.6 分；50-40(含)得 0.5 分以此類推。	3 分	訪視查核	5 分	
		E6-2 定期辦理自評	各客運公司準備相關書面資料，於訪視時進行說明並評比，滿分為 2 分。		2 分	訪視查核		
其他加分項目	1. 業者於評鑑期間獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目者每項目給予評鑑成績 0.5 分之加分至多 1 分，以茲鼓勵。 2. 評鑑期間內各客運業者可自行提出所屬 2 條路線(以幹線為主，其他路線需敘明緣由)，若該路線運量提升 1%、每十萬車公里肇事件數降低至 0 件(或連續兩年肇事件數皆為 0 件)或路線違規件數降至 0 件者(或連續兩年違規件數皆為 0 件)，上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1 分，以茲鼓勵。							

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	調查方式	細項配分	評鑑指標分數
※其他評分規範 一、重大違規及事故 目前對於當年度發生重大違規及重大事故之路線其評鑑結果將不得列為甲等，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分，若該路線有重複發生相關重大案件者，將以每重複一件該路線依照 79.9 分再扣 10 分計，依此類推，其相關認定規範如下。 (一)重大違規事項 1.經主管機關舉發即列為重大違規事項，係包含下列五種情況： A. 違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 B. 違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。 C. 違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 D. 違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 E. 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。 (二)重大事故 包括有責死亡事故(死亡人數 3 人以上，或死亡及受傷人數 10 以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。 根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分。 二、營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者 於評鑑資料取樣期間內，業者若有違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者，則該發生之違規路線評鑑總成績扣 0.5 分，最高扣 2 分。 三、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔查核 客運業者之各路線駕駛若於評鑑調查期間，或交通局稽查時發現有行車時吸菸、吃檳榔、待車時在車內或管制點停等時於車內吸菸吃檳榔或行車時未扣安全帶等情事時，則依據查核到之路線該路線成績倒扣 1 分。 四、乘客受傷 業者發生乘客受傷且歸因業者疏忽造成之案件，未主動通報高雄市政府交通局，而遭交通局查處者則該發生案件之路線評鑑總成績將扣 1 分。 五、業者刻意提供錯誤書面資料者 鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報、少報之情況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則該項目得分將以最低分情況採計。								

第四章 評鑑方式

根據本計畫之各項評鑑指標特性，大致可將其調查方式分為需進行實地調查，以及由相關主管機關或客運公司提供書面審查資料兩種進行評分方式。而進行現場實地抽樣調查，尤其針對乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，則必須透過問卷調查；因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，其內容不僅須符合統計學理，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。

根據評鑑之評分項目，評鑑方式大致分統計抽樣方法及書面審查資料兩者，前者主要針對評鑑指標中需要透過實地調查之評分項目，所進行之評鑑方式；書面資料審查，則是利用由高雄市政府環保局、警察局交通大隊及各客運業者，所提供之書面資料進行評鑑之方式。茲分述如下：

4.1 統計抽樣調查方法

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

人類在研究某一自然或社會現象或問題時，必須針對發生此一現象或問題的對象進行調查研究，調查研究的全體對象即為母體 (population)。但是由於某些理由，如資源有限、毀壞性測驗、想像中的母體等因素，母體資料無法或不易取得，因此必須藉著抽樣方法 (sampling)，由母體中抽取某些樣本 (samples)，進行調查，以瞭解母體的特質 (徐世輝，2013)。當然抽樣比較省時省事，但是樣本是否能夠真實正確的代表與反映母體呢？不同的母體特徵，該用那一種的抽樣方法較適合呢？且不論抽樣的技術如何高明，終究難免會有誤差存在，因而使得抽樣而得到的資料與母體的真實情況多少有些距離。雖然如此，由於母體資料獲取的困難，樣本資料乃成為最重要的資料來源。

一、估計誤差

然而利用樣本統計量去推論母體參數時，不論抽樣方法為何，樣本統計量與母體參數間總會有差異。這些差異稱為估計誤差，它們來自二方面：

(一)抽樣誤差

由於母體中各個元素互不相同，且樣本為母體的一部份，因此利用樣本而得到的樣本統計量與母體參數之間自不免有所差異。此種差異來自抽樣過程的機遇(chance)，抽樣方法及推論方法的不同。機遇所產生的誤差可藉增加樣本數而予減少，但是增加樣本有時不太可能，有時則成本太高。而所使用的抽樣方法不同，或推論方法不同，誤差大小也不同(林惠玲，2004)，因此統計學家總是想盡辦法找出使得抽樣誤差最小的抽樣方法及推論方法。

(二)非抽樣誤差

非抽樣誤差主要來自調查時的執行與事後在記錄、整理資料時所發生的錯誤。此種誤差通常無法估計，唯有在抽樣的執行，資料的整理、計算各方面做妥善的規劃與審核方可減少此種誤差(林惠玲，2004)。統計學家通常假設這種誤差不存在，亦即假設我們所獲得的資料沒有因整理、抄寫而產生的非抽樣誤差。

二、抽樣方法

抽樣方法不同會影響估計誤差的大小，如何抽樣以取得代表性樣本，使抽樣誤差最小乃為重要課題之一。抽樣方法主要有兩種，一是機率抽樣，另一為非機率抽樣。機率抽樣所得的樣本稱為隨機樣本；非機率抽樣所得的樣本稱為非隨機樣本。

(一)機率抽樣 (probability sampling)

機率抽樣又稱隨機抽樣，是純粹依機率來抽取樣本，不加入任何人為之意志或判斷。可分為簡單隨機抽樣、分層抽樣、部落抽樣、系統抽樣等。由母體中用抽籤方式而得到的樣本是一種機率樣本，該方法稱為簡單隨機抽樣，所得樣本稱為簡單隨機樣本，最為常見(徐世輝，2013)。在一般情況下，此機率抽樣方法所得之樣本較具代表性。

(二)非機率抽樣 (non-probability sampling)

非機率抽樣又稱為非隨機抽樣，是按照人為的意志自母體中去抽取具有代表性

的樣本。可分為判斷樣本及方便樣本。

然根據上述抽樣方式之說明，本計畫依據評鑑指標之設計共分為場站問卷、隨車問卷 A、隨車問卷 B、站牌問卷、網路問卷、乘客問卷、車輛維修保養評比、客訴電話評比、訪視評比及書面資料審查等共十大評比方式，在依照相關評比之評分規劃，依序針對資料取得方式採以不同的抽樣調查及資料審閱，已達到本計畫對於成績評定之公平性，以下將在細部說明本計畫各項評分表單及調查方式。

4.2 問卷歸類之調查方法

一、場站調查

場站調查的評鑑細項指標為「場站設施與服務」，主要是針對公車調度、停車場站進行實地訪查。根據該指標的特性，其問卷設計、抽樣樣本大小與抽樣方式說明如下：

(一)問卷設計說明

場站調查主要針對需要於各客運場站進行考核之評分項目進行實際調查者，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫內容來設計場站調查之評分表。其評比方式及原則，主要有二：

1. 以評鑑人員之感受為評比方式

此項目主要由評鑑人員依據現場情況並且由評鑑人員逕行給予評比，分數最低為-2 分，分數最高為 2 分。如表 7 場站調查表格之第 1 題之配分為 0 至 2 分。

2. 依不同特性之評分項目

另外則是依據各評分項目之不同特性，給予不同之評分方式，如表 7 之場站調查表範例之第 2 題。

(二)調查方式說明

場站調查以「全面普查」各客運公司之場站作為調查場站數，然其他未開放之停車場將納入查核，但不納入計分。

(三)調查數量說明

根據目前統計各客運業者全部納入計分之場站數量計有 24 處，其中港都客運有 5 站、高雄客運 12 站、南臺灣客運 2 站、東南客運 1 站、義大客運 1 站、統聯客運 2 站及漢程客運 1 站。

表 7 場站調查表範例

公司名稱：	調查人員：	場站名稱：
調查日期： 月 日 星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	
1、A1-1 調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔(含場站整潔情況、廁所清潔、停車空間環境、地面平整、排水溝及停車格線畫製等)。 得分：_____ 建議改善說明：_____		
2、A1-2場站是否設置消防設施且清楚標示使用說明，並在有效期限內。 ☐有設置，且全部合乎右列標準； ☐有設置，但有一項未達右列標準； ☐皆無設置，或有二項以上未達右列標準。 評估標準： ☐超過有效日期 ☐壓力針未達標準位置圖 ☐無清楚之使用說明		
3、B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用。 ☐ 有清楚標示且能正常使用 ☐ 缺少清楚標示、標示模糊或未能正常開啟 未符合規定車號：_____		

二、隨車調查 (表 A)

隨車調查 (表 A)主要需透過調查員以秘密客方式實地「隨車調查」各營運路線、車輛，因此根據這些指標的特性，選擇的抽樣路線及車輛樣本大小與抽樣方式說明如下：

(一)問卷設計說明

隨車調查 (表 A)項目主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需要透過調查員搭乘各營運路線之班車，並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「依不同特性之評分項目」，也包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者，

滿分者需完全符合標準。如表 8 之隨車調查表(表 A)範例。

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其調查方式會採「秘密客」方式進行，而營運路線部分採「普查」方式進行，車輛部份採「隨機抽樣」方式之進行。

表 8 隨車調查表 (表 A)範例

調查員：	公司名稱：	車牌號碼：
路線編號：	路線名稱：	駕駛員姓名：
調查時間：月 日 星期	調查時間：時 分(請以24小時制標示)	
1、B1-1 是否有提供到站顯示或到站告知服務？ (1)到站顯示： ☐ 顯示正常 ☐ 顯示內容錯誤 ☐ 無顯示 (2)到站告知服務： ☐ 告知正常 ☐ 告知內容錯誤 ☐ 無告知		
2、B1-2是否有設置下列車輛資訊： (1)車內路線圖(當班次)： ☐ 有設置 ☐ 未設置或設置錯誤 ☐ 有設置但未加註當班次 (2)車內、外牌照號碼： ☐ 有設置 ☐ 有設置但資訊內容過時或錯誤 ☐ 未設置 (3)駕駛員姓名(車廂內及車後)： ☐ 有設置 ☐ 有一處未設置或資訊內容錯誤 ☐ 未設置 (4)車頭及車側資訊是否一致： ☐ 資訊一致 ☐ 有一側資訊內容錯誤或故障 ☐ 皆未設置		
3、B1-3下車鈴是否能正常使用 ☐ 正常運作 ☐ 故障無法使用		
4、B1-3驗票機是否能正常使用 ☐ 正常運作 ☐ 有設置卻故障無法使用 ☐ 有設置卻未正確顯示路線站名		
5、B4-3車輛內設置有車窗擊破器及使用說明；設置有車窗擊破器：_____具 ☐ 具有使用說明 ☐ 無使用說明		
6、B4-4乘客安全帶是否能正常使用 ☐ 可正常使用 ☐ 未能正常使用或遭綁死無法正常使用者		

(三)調查數量說明

1. 營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以全面調查，故整體調查路線數量為 169 條路線數。

2. 車輛數

營運路線別之調查，係是採全面調查方式進行；而車輛之抽樣大小為 30 輛，然而各客運公司營運規模大小不一，實際進行調查時，本計畫調查車輛數，取樣以最少 30 輛之有效樣本數為調查原則，然而各客運公司之配車數差距極大，為使抽樣比例符合公平原則，若配車總數低於 30 輛，則依配車數比例進行抽樣，因此暫以 5 輛以下者抽 4 輛車、6~10 輛抽 5 輛車、10 輛以上抽 6 輛車，第 2 期(複評)再依照劣 20%路線各路線抽測 2 份問卷完成問卷。

三、隨車調查 (表 B)

隨車調查 (表 B)主要需透過身障人士以秘密客方式實地「隨車調查」各營運路線、車輛，並針對駕駛員服務之情況給予實際之評比：

(一)問卷設計說明

隨車調查(表 B)項目主要是評定車輛、駕駛對於身障人士服務相關項目，因此需要透過身障調查員搭乘各抽查之營運路線之班車，並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「依不同特性之評分項目」，也包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者，滿分者需完全符合標準。如表 9 之隨車調查表(表 B)範例。

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其調查方式會採「秘密客」方式進行，而營運路線部分採「抽樣」方式進行，依據合約規範將以各業者路線之 20%路線作為抽查依據，相關路線則以幹線公車及行經醫院路線為主，而車輛部份採「隨機抽樣」方式之進行。

表 9 隨車調查表 (表 B)範例

調查員：	公司名稱：	車牌號碼：
路線編號：	路線名稱：	駕駛員姓名：
調查時間： 月 日 星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	

1. B6-1您對於本車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)感到？

優 普通 劣

7 6 5 4 3 2 1

2. C2-1本路線駕駛員是否有上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？

☐乘客有招手或按鈴且司機有停靠者；☐乘客有招手或按鈴但司機無停靠者

☐司機於靠近站牌無減速慢行或行駛至外車道者

3. C5-1您對於本路線駕駛員的服務態度是否滿意？

優 普通 劣

7 6 5 4 3 2 1

4. D2-1本路線駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾的情況？

☐無相關情事者；☐駕駛員拒載老人或身心障礙者

☐駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動)

(三)調查數量說明

1. 營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以各業者路線數之 20%進行抽樣。

2. 車輛數

相關車輛之抽查考量業者實務經營狀況，將以各抽查之路線港都客運 8 條、南臺灣客運 4 條、東南客運 4 條、高雄客運 12 條、義大客運 2 條、統聯客運 3 條及漢程客運 3 條，共計 36 條路線每條路線抽測 2 份問卷作為抽測依據，第 2 期 (複評)階段則依據各公司成績最差路線抽測 1 份問卷作為抽測計分依據。

四、站牌調查表

站牌調查主要需透過調查員以實地「調查方式」針對各營運路線站牌進行調查，並針對站牌實際情況給予評比：

(一)問卷設計說明

站牌調查項目主要是評定各營運路線之站牌相關項目，因此需要透過調查員針對各路線之站牌進行抽樣並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，同樣包含以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者等相關方式進行評比，滿分者需完全符合標準。如表 10 之站牌調查表範例。

(二)調查方式及調查數量說明

本項目屬實際站牌調查，其調查方式會採「各路線抽樣調查」方式進行，且每條路線排除首尾站各抽查 3 支站牌作為抽樣調查計分依據。

表 10 站牌調查表範例

公司名稱：	調查路線：	站牌名稱：
調查日期： 月 日 星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	
調查人員：		
A3-1站牌乘客資訊服務 1.是否更新為長條圖： ☐是 ☐否 (1)路線名稱： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (2)路線編號： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (3)站名： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (4)客運公司名稱 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (5)行駛路線圖(含停靠站) ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (6)業者服務電話 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (7)票價資訊 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (8)路線圖非彩色印刷或難以辨識者 ☐是 ☐否 (9)招呼站老舊資訊是否移除 ☐是 ☐否 (10)車輛行駛方向箭頭是否標示 ☐是 ☐否 2.站牌時刻表是否與網站及APP相符 ☐站牌資訊與網站及APP皆相符 ☐站牌資訊與網站及APP有一處相符 ☐站牌資訊與網站及APP兩項皆不相符		

五、問卷調查

問卷調查之評分項目，主要是針對乘客滿意度進行調查。

(一)問卷設計說明

1. 乘客滿意度

問卷調查設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以提供問卷之方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式，多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重，如問卷設計表 11 之問卷調查表範例。

(二)調查方式說明

問卷調查方式乃由調查員於各調查路線隨機發給乘客問卷，並於乘客下車前回收。問卷係發放給於不同站牌上車之乘客，且往返路線皆須進行調查，為方便調查將會提供乘客該路線之站名、名稱，以方便撰寫或由調查員協助提醒。

身障問卷之調查方式以身障調查員為秘密客進行調查，透過身障調查員親自乘坐本計畫抽查之各客運業者具有無障礙服務的路線以及無障礙服務班次，藉由各身障人士的主觀評斷車輛是否具備足夠無障礙服務設施，駕駛員是否能妥善協助調查員各式無障礙相關服務

(三)調查數量說明

本計畫抽樣標準以各路線核定班次數為基礎，因此暫以班次數 15 班以下者，該路線所蒐集之問卷份數需 25 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 30 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 35 份，45 班以上則蒐集問卷數需 40 份，第 2 期 (複評)再依照劣 20% 路線各路線抽測 2 份問卷完成問卷。

表 11 問卷調查表範例

108 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-乘客問卷

您好！這是一份有關大眾運輸評鑑的問卷，調查所得結果，將作為評鑑及改善客運公司服務品質之依據。感謝您熱情的參與。本問卷採不具名填答方式，且問題多為勾選題，只需耽誤你幾分鐘時間。謝謝您的合作!!

高雄市政府交通局

您搭乘之路線編號：_____客運公司名稱：_____駕駛員姓名：_____

填寫問卷時間：108年____月____日____時

基本資料

1、您的性別☐男；☐女。

2、您的年齡☐12~20歲；☐21~30歲；☐31~40歲；☐41~50歲；☐51~60歲；☐60歲以上。

3、您的職業☐學生；☐公、教；☐農；☐工；☐商；☐軍；☐家管；☐無；☐其他。

4、您的學歷☐小學及以下；☐國中；☐高中（職）；☐大學（專科）；☐碩士以上。

5、您搭乘公車頻率☐每周1~2次；☐每周3~6次；☐每周7~10次；☐每周10次以上。

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1. B6-1您對於本車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)感到？



2. C2-1本路線駕駛員是否有上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？

☐乘客有招手或按鈴且司機有停靠者；☐乘客有招手或按鈴但司機無停靠者

☐司機於靠近站牌無減速慢行或行駛至外車道者

3. C5-1您對於本路線駕駛員的服務態度是否滿意？



4. D2-1本路線駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾的情況？

☐無相關情事者；☐駕駛員拒載老人或身心障礙者

☐駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動)

※特殊情況或改善意見欄：(如欄位不夠可書寫於背面)

六、網路調查

網路調查的主要評鑑項目為「公車後端查詢系統配合度」，針對需要於各客運公司網站進行考核之評分項目進行實際調查。

(一)網路調查表格之設計

網路調查之項目，主要是評定客運公司網站相關資訊之項目，因此需由調查員上網進行調查。其調查表格之設計原則及方式主要採用「以『有、無』及『是、否』之評比方式」。

(二)調查方式說明

由調查員直接上網於各家客運公司網站及 APP 取得相關資料，進行調查。

(三)調查數量說明

對於網路調查之數量，則是全面調查各客運公司之營運路線。

七、車輛維修保養評比

透過各業者提供車輛維修保養相關書面資料，包含維修制度、技工人數、維修級數、備料情況、維修器具、緊急應變措施、其他維修技術等相關內容，透過技師實地訪視並給予適當評比。

八、電話調查

透過各客運業者提供之申訴電話進行意見反應調查，並以每期於調查期間內，撥打四次(區分平日假日及尖離峰)進行調查以作為成績計算之依據。

九、訪視評比

針對部分指標項目透過訪視查核機制，並組成專家小組前往各業者聽取簡報及說明內容，並查閱業者相關書面資料，以作為評比之依據，而後再依照委員之看法及認知，依序給予各指標相關評比，作為評比之依據。

十、書面審查資料之提供

書面審查主要評鑑項目為「公司經營與管理」，表 12 為請客運業者協助提供之書面資料；另需請高雄市政府交通局及相關單位協助提供之資料，並採以 107 年 10 月 1 日至 108 年 9 月 30 日為取樣期間，相關取樣項目如表 13 所示。

表 12 客運業者提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
車輛維修保養制度及執行情況	車輛維修保養簡介及說明資料	以 108 年審查評比前資料為主
數位式行車記錄器裝置比率	車輛裝設數位式行車記錄器裝置比率	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
駕駛長定期訓練有無逾期	駕駛長定期訓練申報資料及記錄憑單	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	發生乘客受傷案件之檢討報告。 (無案件可免提供)	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	乘客投書之資料及回覆證明	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
是否有違反勞基法之情形	駕駛長定期健康檢查、出車前量測血壓、體溫及酒測資料	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
	控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
政策配合	業者創新管理(含司機優良表現等)書面資料及簡報資料，相關內容依據評分指標細項彙整。	以 108 年審查評比前資料為主
前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1.進行前期評鑑缺失改善之具體作為及改善方式之具體事證 2.辦理自評之具體事證 3.提供上述事證之電子資料	以 108 年審查評比前資料為主
訪視相關書面資料	年度評鑑訪視項目說明書面資料	於訪視前 7 日提供相關書面資料

表 13 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
(車輛)環保品質	環保單位告發件數及受檢車輛數	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
每百萬車公里有責肇事件數	有責肇事件數之統計表 營運路線之行駛總里程數	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
每百萬車公里有責肇事件數下降率		
到站準點率	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率(包含去程、返程)	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
違反公路法相關規定被舉發次數	違反「公路法」之次數統計資料(件數)	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	違反「道路交通管理處罰條例」之次數統計資料(件數)	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	歸因各客運業者疏忽造成搭乘民眾搭乘期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
行車事故通報與處理	高雄市警察局提供之行車事故列案件數與客運業者業者向高雄市政府交通局通報之肇事件數是否相符	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
公司網站資訊提供及民眾申訴處理	交通局申訴案件次數	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
	平均日運量	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
是否有違反勞基法之情形	汽車客運業者違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規資料及內容	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
政策配合	舉報停靠區違停件數	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
重大違規事項	評鑑期間內各業者發生重大違規及重大事故相關資料	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日
稽查結果	評鑑期間相關稽查問卷及其他評分規範相關事項	107 年 10 月 1 日-108 年 9 月 30 日

4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導

因應高雄市區公車的相關服務品質指標，需使用人員訪問的方式來蒐集所需的資料。訪問人員則利用正式的結構式問卷，直接向受訪者按問卷上的問題逐一詢問。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則，其主要的目標在於期望對每一個受訪者，都使用一致的格式、語氣與語句詢問，及記錄回答，俾能避免程序的誤差，而提出正確的解釋。本計畫採用以下五種方法以達成資料收集程序的一致性：

一、訪員選擇

(一)在人格特質方面：和藹、誠實、堅忍、負責、仔細、積極、幽默、冷靜。

(二)在個人能力方面：富有交際能力、應變能力、語言能力。

二、訪員訓練

(一)至少要訓練一天以上，才可成為一個標準化的訪員。

(二)訓練包含不同程序上的實習監督及問卷調查時解決問題的能力。

(三)至少要有半天的解說示範。

(四)至少要有專業手冊解讀。

(五)訪問開始前的實際操演，要有經驗的督導員在旁指導。

(六)借用客運公司車輛進行實地演練。

三、逐字詳讀問題內容，明確指示或指導訪員如何處理問題與回答程序

進行訪問時，訪員一定得按照規定的程序與問法，再配合個人的訪問技巧，以取得受訪者的合作與真實的答案。四個標準規則為：

(一)訪員先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷。

(二)若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請其作一肯定答覆。

(三)記錄受訪者之回答，不應加入訪員判斷。

(四)維持與受訪者人際關係之中立性。

仔細的問題設計和正確解釋標準化測量程序能避免受訪者行為而產生偏誤問題。

四、訓練訪員建立和維持與受訪者的關係

訪問時應設施營造一種愉快和友善的氣氛，使受訪者感到沒有拘束，能暢所欲言。

底下列舉五種和受訪者溝通方式：

(一)訪談的步調。

(二)提供回應的模式。

(三)在訪問前、訪問中提供一致性的指示，正確傳遞題目的訊息，讓受訪者清楚了解。

(四)鼓勵受訪者表現出我們所希望的行為型態。

(五)要求受訪者提供正確完整的答案。

五、督導體系建立

(一)必須督導問答的程序，才能得到標準化的問答內容。

(二)可得到較少的誤差。

(三)一套評估完整訪問流程及提供回饋功能的工作計畫能幫助訪談員收集到正確的資料。

(四)以本計畫協同主持人親自規畫督導流程。

在進行問卷調查時，要注意到樣本的代表性，因此要盡量訪問不同階層的人士或依據高雄市交通局統計之搭乘族群進行抽樣，以避免受訪的對象偏重於某一群組。且受訪的對象要有乘搭過該客運公司的路線經驗，或受訪者只憑自己以往搭乘的經驗來回答問卷的題目。

根據以上五項資料收集程序一致性之前提，本計畫初步規劃訪員招募及訓練過程；另外並針對本計畫欲進行實地調查之項目，分項說明如後：

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

1. 本計畫主要委派高雄市當地大學之學生、其他經公開招募之社會人士及身障團體介紹之人士作為調查人員的主要來源，並經由初步的招募及篩選，得到初步的訪員人選。

由於本計畫之評鑑範圍為高雄市，因此乃就近從高雄市當地大學或高雄地區經公開招募之社會人士及身障團體介紹之人士作為徵求訪員主要來源。

2. 利用網路上公布訊息，招募人員，並經過初步能力篩選，得到訪員人選

另外，本計畫亦採用於網路上公布招募訪員資訊之方式，以便就近進行調查。

3. 等到初步人員確定，再進行行前說明會，說明調查工作目的及內容，並確定訪員參加意願

為求調查問卷回收之確實與正確性，本計畫所需之訪談人員，必須能盡量配合調查工作之進行，因此進行行前說明會，一來可使訪員確實瞭解本計畫第 1 期(初評)調查之相關細節，再者更可藉由會後確定訪員參加意願之機會，進一步篩選出確實具有意願配合調查工作進行之訪員。

4. 確定訪評員意願之後，進行行前訓練

在確定調查訪員意願之後，便可進一步針對調查所需技巧、調查過程中可能會遭遇的問題等方面及身障人士針對相關調查服務事項進行說明，再進行行前訓練，並選擇一適當時間，直接至車輛現場進行實際試調。

(二)訪員訓練與實際調查

經過篩選出最後第 1 期評鑑(初評)調查訪員之確定名單後，本計畫便進行進一步之訪員訓練，以確保調查之順利進行與有效問卷回收之效率。

1. 針對確定工作的訪員，將安排至調度場站，由本計畫相關研究人員與訪員進行實地場站及乘車訓練，藉由向訪員逐一解說實際調查之要項，讓訪員瞭解調查項目之查訪重點，並實際於大客車上進行模擬情境訓練。
2. 針對不同地區、不同場站之營運路線及時刻表，本計畫會於調查前先行為訪員安排乘車調查路線，以便讓訪員在最短時間內能有效而確實地調查完預定之所有路線，以達到最大效益。並於行前會即告知訪員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度之研究人員能夠確實掌握實際情況。

二、實地調查項目說明

以下將針對「隨車調查表 A、表 B」、「站牌調查」、「問卷調查」等實地調查項目分別說明如後：

(一)隨車調查-表 A、表 B

「隨車調查」意指調查員必須實際搭乘客運車輛，進行各項評分項目之評分，因此訓練過程應包含：

1. 調查員路線之分配及確認
2. 調查表格之填寫
3. 評分員身分之保護以力求公平性
4. 如何以客觀角度評分之方式
5. 各項目評分之方式
6. 對特殊狀況之紀錄並回報督導

同場站調查之方式，此項指標之調查亦有客觀認定之疑慮，故本計畫於調查表內容將註明滿分之狀況條件應該為何，使調查員之認定具一致性，而且各路線所調查之車輛數在一輛以上，應可消弭上述疑慮。

(二)站牌調查

「站牌調查」依據各路線站牌進行式地抽樣調查，並且盡量避免公設站牌及首尾站，以達到客觀原則，此外因應調查需要本計畫此次調查將會以各路線抽查 3 支站牌作為計分依據。

(三)問卷調查

本項指標之調查主要透過問卷之訪查，以得到乘客對於各客運公司之服務品質認定，因此訓練過程除上述之訪談原則外，尚包含：

1. 各調查員路線之分配及問卷份數之掌握
2. 須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層的人士
3. 避免受訪的對象偏重於某一群組
4. 對問卷內容深入了解其實質意義
5. 可向民眾說明每一問題之回答方式
6. 對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報
7. 針對乘客旅次起迄點調查部分，盡量將問卷分配發放，以取得不同之旅次起點，且調查員對於往返路線皆須進行調查，以使樣本具代表性。
8. 問卷受訪的對象須有搭乘過該各客運公司的路線經驗，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，回答問卷的題目。

4.4 第 2 期評鑑(複評)訪視作業說明

根據本計畫針對評鑑執行方式之規畫，整體評鑑作業包含第 1 期評鑑 (初評)及第 2 期評鑑 (複評)兩大作業方式，而根據其他縣市操作經驗將第 2 期評鑑 (複評)訪視評作業方式整理如下所示。

一、第 2 期評鑑 (複評)訪視小組之組成

本計畫預計將遴聘高雄市審議委員會委員 2-3 位、高雄市政府交通局成員 1-2 位及具交通相關背景之專家學者 1-2 位等，基本成員為 4-5 人，組成「108 年高雄市公車評鑑複評訪視作業專案小組」(以下簡稱：複評訪視小組)辦理複評作業。

二、複評作業流程

第 2 期評鑑 (複評)訪視階段主要區分二部分，第一步份評分方式係由複評訪視委員至各市區客運業者公司聽取簡報(包含營運方式、第 1 期評鑑 (初評)缺失改善情形及相關評分項目說明等)並針對該些項目進行評分。此項成績乃由第 2 期評鑑 (複評)委員依據第 1 期評鑑 (初評)成績及評鑑情況及相關第 2 期評鑑 (複評)訪視須提供相關資料進行檢視，並檢視客運業者實際操作情況及是否進行改善，再依照現場提供資料進行書面資料審閱及答詢，最終給予各項目相關評比結果及相關改善建議。

第二部分乃依據第 1 期評鑑 (初評)各路線及場站之得分結果將會再選擇各客運業者第 1 期評鑑(初評)劣 20%路線及場站再次進行問卷調查，而相關成績占比，為第 2 期評鑑 (複評)成績佔 40%，第 1 期評鑑 (初評)成績佔 60%，此外未接受第 2 期評鑑 (複評)之路線則以第 1 期評鑑 (初評)成績為準。其作業流程如圖 1 所示。

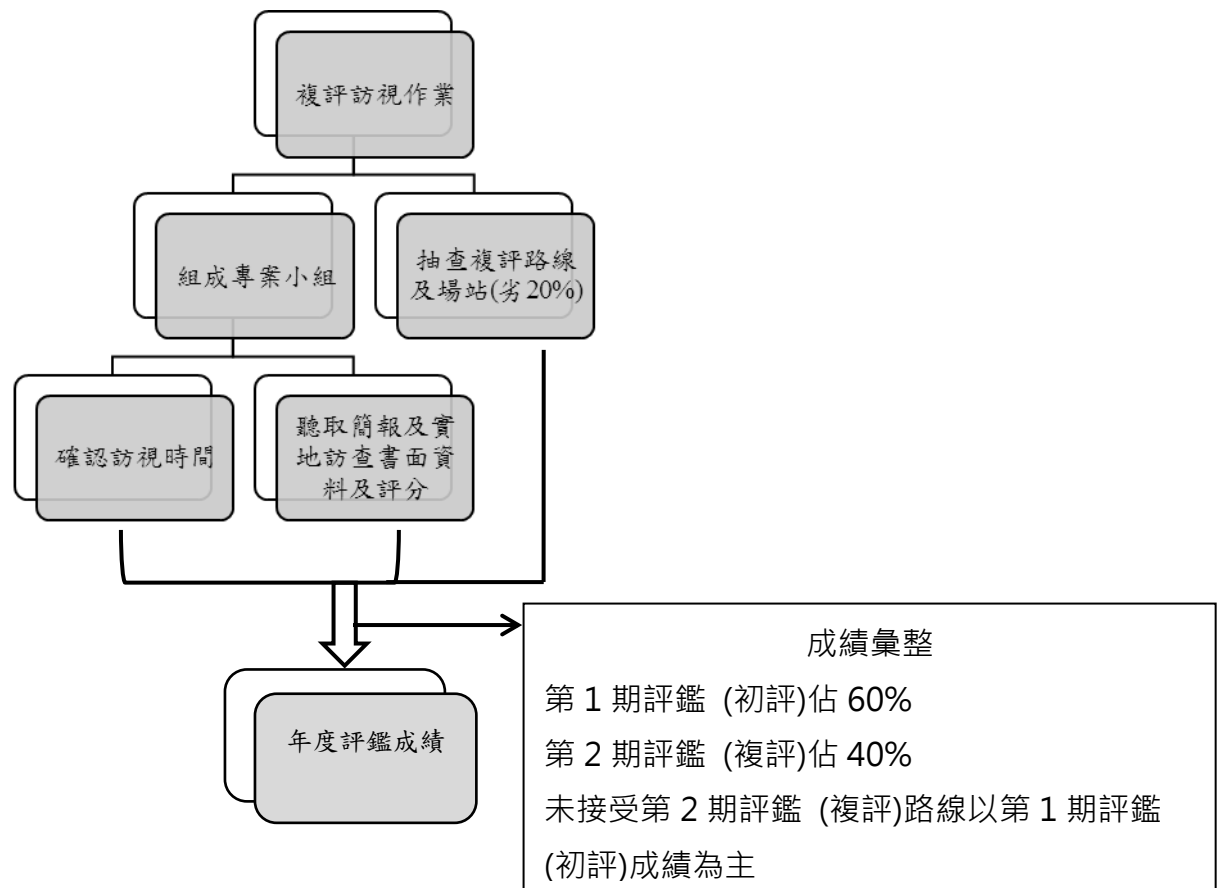


圖 1 第 2 期評鑑(複評)階段作業流程圖

4.5 評鑑計算與綜判

本計畫規劃分第 1、2 期兩階段進行評鑑，評鑑方式將依照各項指標之取樣計算方式進行資料蒐集，並且與初評階段繳交調查成績，經審查通過後再進行第 2 期評鑑(複評)調查，然第 1 期評鑑(初評)成績占總成績之 60%、第 2 期評鑑(複評)成績占總成績之 40%，未接受第 2 期評鑑(複評)成績則以第 1 期評鑑(初評)成績計算，成績列示將以階段彙整成績及結果方式呈現，以提供高雄市政府交通局及客運業者做為評估公車經營績效及服務水準之依據。經調查統計分析後，兩階段各可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數，相關總分計算流程圖請參見圖 4-1 所示，針對各客運業者所屬路線整體評鑑結果，篩選評鑑成績第一名且達 90 分以上之路線，本計畫將協助製作獎狀(座)並進行頒獎。

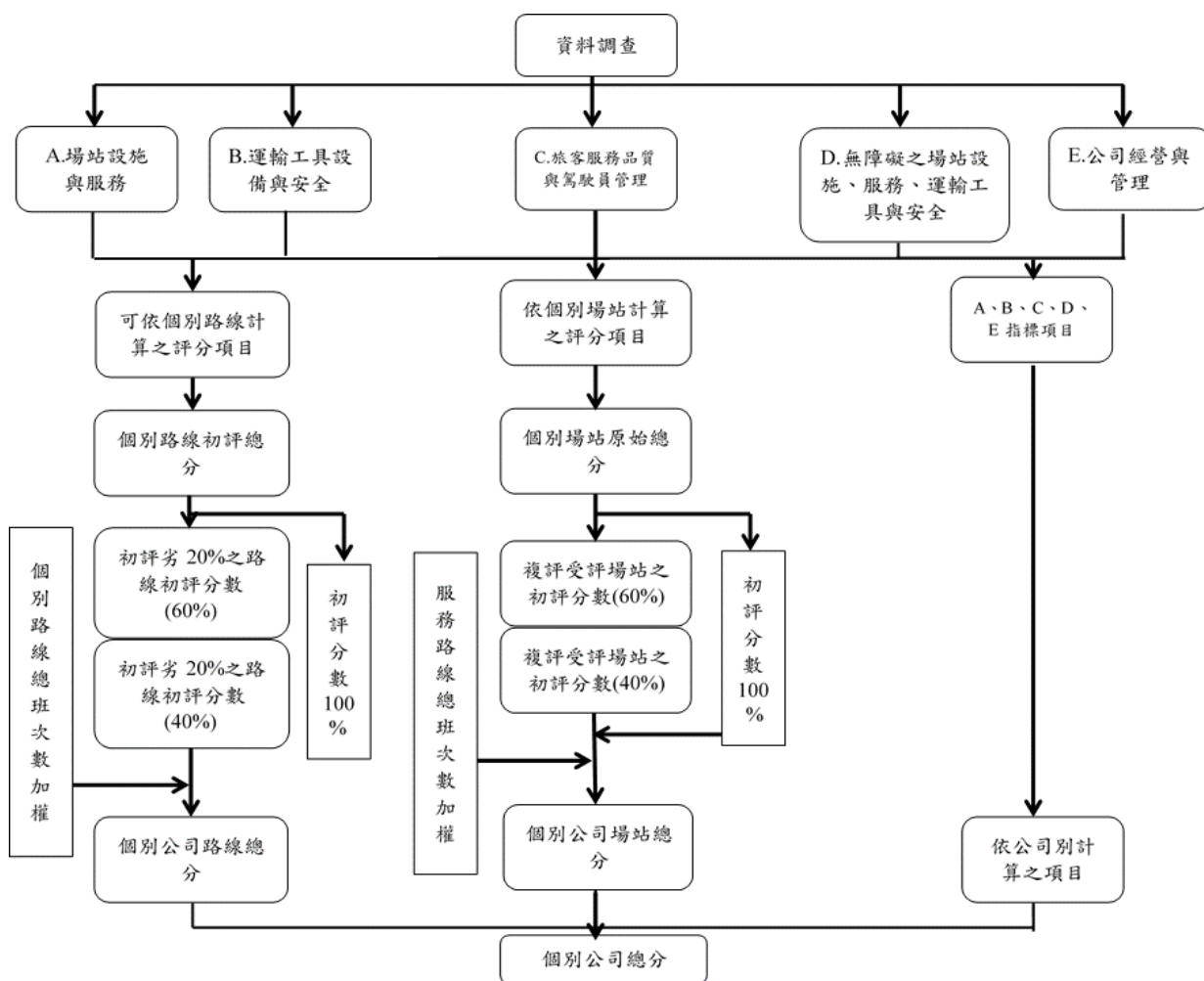


圖 2 總分計算流程圖

第五章 第 1 期評鑑(初評)評分結果

為落實各項評鑑指標之查核工作，並讓高雄市市區公車服務品質評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市政府交通局之要求，同時也能公正公平地評鑑各家客運業者之營運服務品質。因此，本計畫於 108 年 3 月 15 日舉行期初會議，主要針對 108 年度評鑑指標進行修正討論，並透過與高雄市政府交通局多次的工作小組會議，針對評鑑項目細部內容進行討論與調整，而最終定案之所有調查表格、詳細評分內容與評分方式再通知高雄市各市區客運業者後，業者並無相關意見反應。接著，於 108 年 6 月 3 日商借統聯客運建軍站舉辦教育訓練，並於 108 年 6 月 4 日開始進行初評各項評鑑項目之實際調查作業。

評鑑分數計算主要以「場站調查」、「隨車調查 A、B」、「乘客問卷」、「書面資料審查項目」、「客訴電話調查項目」與「網路提供資料調查項目」等項目進行區分，並於 108 年 6 月初至 8 月中(各項調查時間如表 14 所示)透過實地考核調查，而後進行調查資料初步之整理分析，並納入高雄市政府交通局稽查、1999 陳情及殘福團體相關問卷及資料結果，最後綜合前述五項分數後，可得到個別客運業者第 1 期評鑑(初評)五大評鑑項目總分。茲就結果分別彙整說明如下(各項調查實際抽樣數如表 15 所示)：

表 14 第 1 期評鑑(初評)各項調查執行期程彙整表

調查類別	調查執行期程
場站調查	108 年 7 月 12 日、108 年 7 月 26 日 108 年 8 月 1 日、108 年 8 月 6 日
乘客調查	108 年 6 月 4 日-108 年 8 月 18 日
隨車調查(表 A)	108 年 6 月 4 日-108 年 8 月 18 日
身障調查(表 B)	108 年 6 月 11 日-108 年 8 月 31 日
網路調查	108 年 6 月 4 日-108 年 8 月 18 日
客訴電話調查	108 年 7 月 18 日、108 年 7 月 19 日 108 年 7 月 20 日、108 年 7 月 23 日 108 年 7 月 27 日、108 年 7 月 28 日 108 年 7 月 29 日

表 15 各項調查實際抽樣數彙整表

調查項目	總計	客運業者						
		港都 客運	高雄 客運	南臺灣 客運	東南 客運	義大 客運	統聯 客運	漢程 客運
場站調查	72	15	36 ^[1]	6	3	3	6	3
乘客問卷調查	5,455	1,330	1,590	690	580	345	455	465
隨車調查(表 A)	768	187	247	91	77	46	54	66
身障調查(表 B)	72	16	24	8	8	4	6	6
客訴電話問卷	28	4	4	4	4	4	4	4

註：

1. 高雄客運之旗山北站、高雄站(自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、六龜站此八場站皆為停放車輛之場站，列入場站調查之地點，但不計分數。

5.1 場站調查項目評分結果

今年度場站調查仍會同高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員共同調查，以下依評分項目說明高雄市公車各營運業者場站調查之結果，而場站總分計算如式 1 所示。

$$\text{公車單位場站總分} = \frac{\sum \text{場站總分}}{\text{公車單位場站數}} \dots\dots\dots (式 1)$$

5.1.1 港都客運

港都客運接受評鑑之場站包括：加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站共 5 站，其評鑑結果如表 16 所示。港都客運場站總分為 9.75 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現左營南站地面上有些許坑洞，建議將其填平，以維護環境整潔及減少積水之可能性；在廁所的部分，加昌站之男廁廁所馬桶蓋過於老舊，由於該物品直接與人體接觸，建議更換以增加環境衛生，而港都客運小港站之廁所整潔，乾淨整潔且毫無異味，值得讚揚與學習。綜合以上狀況，港都客運該項目獲得 1.81 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現港都客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運建軍站，有出現安全帶綁於把手上無法正常使用，因此建軍站該調查項目平均得分為 1.67 分。綜合以上狀況，港都客運該項目獲得 1.93 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查港都客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

七、其他

此次調查過程中發現，前鎮站之抽查車輛出現低地板公車之斜坡板無法使用的狀況，建議業者應當重視此問題，並全數檢查相關設備，以維護乘客的權益。

表 16 港都客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	加昌站	左營 南站	前鎮站	小港站	建軍站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.80	1.77	1.78	1.88	1.83	1.81
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全 設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.67	1.93
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	— ^[1]	2.00
合計		10 分	9.80	9.77	9.78	9.88	7.50	9.75
場站調查總分			9.75 分					

註：

1. 港都客運建軍站不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之場站僅有高楠路停車場和高鐵路停車場 2 站，其評鑑結果如表 17 所示。結果顯示南臺灣客運之場站總分為 9.73 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現高鐵路停車場地面上有些許坑洞，建議將其填平，以維護環境整潔及減少積水之可能性。綜合以上狀況，南臺灣客運該項目獲得 1.73 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現南臺灣客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查南臺灣客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 17 南臺灣客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	高楠路 停車場	高鐵路 停車場	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.70	1.77	1.73
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	— ^[1]	2.00
合計		10 分	9.70	7.77	9.73
場站調查總分			9.73 分		

註：

1. 南臺灣客運高鐵路停車場站不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

5.1.3 東南客運

東南客運之場站僅有建軍停車場 1 站，其評鑑結果如表 18 所示。結果顯示東南客運之場站總分為 9.52 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現建軍停車場之環境整潔維護良好，但仍建議應強化路面平整及維修廠整潔，以提供良善且舒適之空間，因此東南客運該項目獲得 1.85 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現東南客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運建軍停車場之抽查車輛，有出現安全帶綁死無法正常使用的問題，因此東南客運該項目獲得 1.67 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查東南客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 18 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	建軍 停車場	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	1.67	1.67
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00
合計		10 分	9.52	9.52
場站調查總分			9.52 分	

5.1.4 高雄客運

高雄客運之場站有旗山站、旗山北站、甲仙站、美濃站、南華站、高雄站(自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、六龜站共 12 站，其評鑑結果如表 19 所示。高雄客運場站總分為 9.27 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現旗山站與美濃站之廁所環境皆有異味，建議定時清潔以維護環境衛生，而甲仙站廁所雖然老舊，但非常清潔且無異味，場站內打掃很乾淨，值得讚揚。綜合上述情形，高雄客運該項目獲得 1.71 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現旗山站內一具滅火器之壓力指針未達標準圖，得分為 0.00 分，全場站 A1-2 項平均後得分為 0.75 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現楠梓高鐵站抽查車輛之逃生門有出現車體貼膜封死逃生門的嚴重缺失，建議高雄客運應當全面檢查所有車輛逃生門是否能正常使用，以維護乘客生命安全。綜合上述情形，高雄客運該項目獲得 0.92 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之結果，於鳳站發現某車輛車廂內二具滅火器過期、旗山北站發現車廂內一具滅火器過期之缺失，建議高雄客運應當重視此狀況，並強化安全檢查之完整。綜合上述情形，高雄客運該項目獲得 1.89 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查高雄客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 19 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	旗山站	旗山北站	六龜站	甲仙站	美濃站	南華站	高雄站
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.77	_[¹]	-	1.95	1.40	1.73	-
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	0.00	-	-	1.00	1.00	1.00	-
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	-	-	2.00	2.00	2.00	-
合計		10 分	9.77	-	-	9.95	9.40	9.73	-
評鑑指標	評鑑項目	配分	鳳山站	林園站	楠梓高鐵路	岡山站	茄萣站	得分	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	-	-	-	-	-	1.71	
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	-	-	-	-	-	0.75	
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	0.92	
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	1.20	2.00	2.00	2.00	2.00	1.89	
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	-	-	-	-	-	2.00	
合計		10 分	-	-	-	-	-	9.27	
場站調查總分			9.27 分						

註：

- 高雄客運之旗山北站、高雄站(自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵路、岡山站、茄萣站、六龜站此八場站皆為停放車輛之場站，列入場站調查之地點，但不計分數。

5.1.5 義大客運

義大客運之場站只有義大站共 1 站，其評鑑結果如表 20 所示。義大客運場站總分為 9.20 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現義大站之環境整潔維護良好，但場站仍應加強駕員休息室整潔，並注意廁所環境情況，以提供良善且舒適之空間，因此義大客運該項目獲得 1.87 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現義大客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經此次調查之抽檢車輛，發現車廂內兩具滅火器皆過期之狀況，建議業者應當重視此問題，並定期檢查及更換可正常使用及合格之滅火器，以維護乘客之安全。綜合上述情形，義大客運於該項目獲得 1.33 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查義大站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 20 義大客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	義大站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.87	1.87
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	1.33	1.33
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00
合計		10 分	9.20	9.20
場站調查總分			9.20 分	

5.1.6 統聯客運

統聯客運之場站有建軍站和瑞豐站共 2 站，其評鑑結果如表 21 所示。統聯客運場站總分為 9.87 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現統聯客運各站之環境整體整潔維護良好，但仍建議建軍站應加強場站地面整潔及平整，而瑞豐站也應強化維修場域整潔，以提供良善且舒適之空間，因此統聯客運該項目獲得 1.87 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現統聯客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 2.00 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查統聯客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 21 統聯客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	瑞豐站	建軍站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.87	1.87	1.87
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	— ^[1]	2.00
合計		10 分	9.70	7.87	9.87
場站調查總分			9.87 分		

註：

1. 建軍站不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

5.1.7 漢程客運

漢程客運之場站只有金獅湖站共 1 站，其評鑑結果如表 22 所示。漢程客運場站總分為 9.05 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，發現金獅湖站路面具有些許坑洞，應當盡速填平以維護行人之安全，因此漢程客運該項目獲得 1.88 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現漢程客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛，發現車廂內一具滅火器過期之缺失，建議漢程客運應當重視此狀況，並強化安全檢查之完整。綜合上述情形，漢程客運該項目獲得 1.50 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現有抽查車輛出現安全帶綁死無法正常使用之問題，因此漢程客運該項目獲得 1.67 分。

六、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查漢程客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 22 漢程客運場站總分計算

評鑑指標	評鑑項目	配分	金獅湖站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.88	1.88
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	1.50	1.50
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	1.67	1.67
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00
合計		10 分	9.05	9.05
場站調查總分			9.05 分	

5.2 路線調查項目評分結果

路線調查之項目包括隨車調查與乘客問卷，將各路線配置車輛之平均車齡與行車肇事率之路線別分數納入於各路線評分結果中，而路線總分計算公式如式 2 所示。茲就各客運業者之評分結果整理如後：

$$\text{公車單位路線總分} = \frac{\sum (\text{各路線原始總分} \times \text{各路線服務班次數})}{\text{各公車單位服務總班次數}} \dots\dots\dots (\text{式 2})$$

5.2.1 乘客問卷基本資料分析

根據 4.2 節對於乘客問卷抽樣份數估算及施測說明，本計畫以信賴水準至少達 95%、誤差率不超過 2%，且以邀標文件規範之 4,000 份設定為問卷調查有效樣本之基本份數。再進一步針對各路線核定班次數作為計算基礎：15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數 30 份，45 班以上則蒐集問卷數 35 份，而兩期調查問卷總份數不少於 4,000 份。本計畫因分為兩期進行評鑑調查，故第 1 期評鑑(初評)規劃完成 100%問卷調查份數，相關書面審查之部分則屬於後期之評鑑工作。

根據本計畫第 1 期評鑑(初評)實際進行調查回收並剔除資料漏缺之有效乘客問卷數為 5,385 份。以下針對乘客問卷之乘客個人基本資料與公車搭乘特性，分別說明各客運業者與綜合整理之統計分析結果：

一、客運公司別分析

(一) 港都客運

本次乘客問卷一共回收 1,330 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析港都客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘港都客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 50.83%，其分配比例如圖 3 所示。

2. 年齡層分布

由圖 4 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 21~30 歲其比例為 20.38%，其次為 41~50 歲之 19.85%。

3. 職業別分布

由圖 5 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，約有 21.20%為學生，其次為商業 14.59%。

4. 學歷分布

由圖 6 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，高中(職)學歷約有 37.52%，其次則是大學(專科)學歷之 31.13%。

5. 搭乘頻率分析

由圖 7 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次約有 43.98%，而每周 7-10 次也有 25.26%。

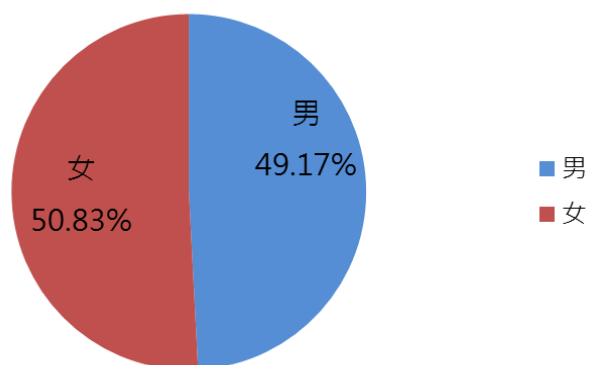


圖 3 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

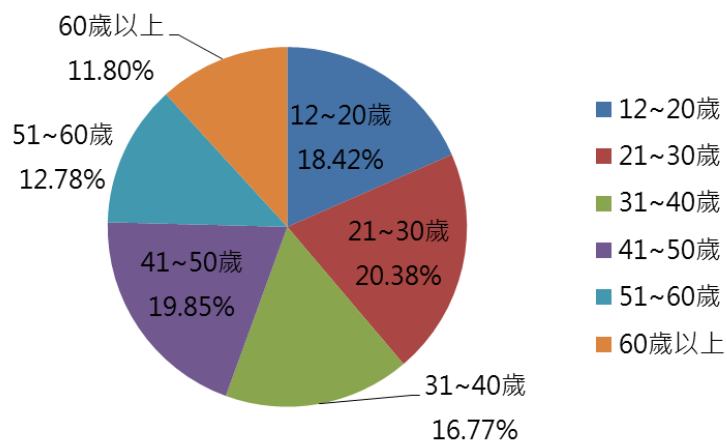


圖 4 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

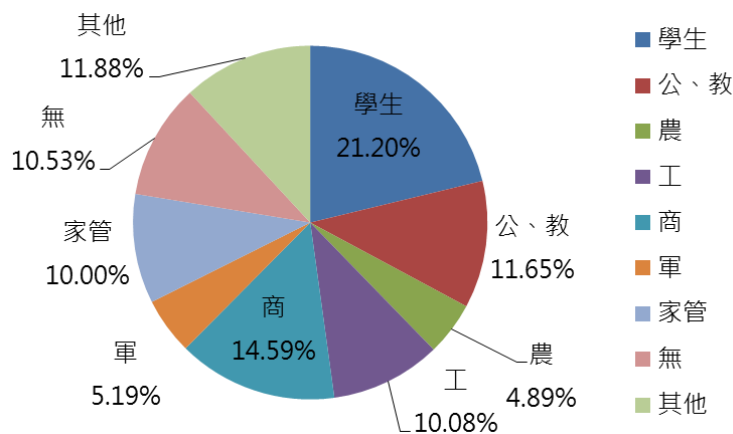


圖 5 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

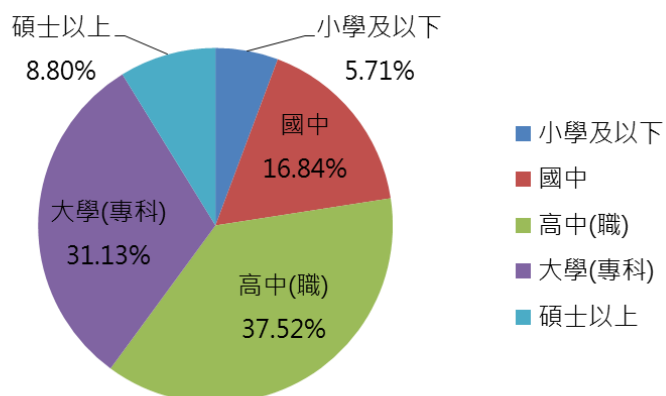


圖 6 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

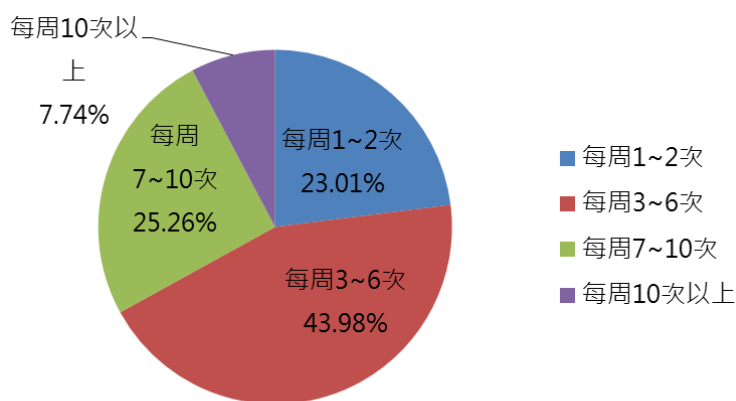


圖 7 港都客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(二) 南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 690 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析南臺灣客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據調查南臺灣客運乘客問卷之回收統計結果，其搭乘之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 52.37%，其分配比例如圖 8 所示。

2. 年齡層分布

由調查結果可知受訪之南臺灣客運乘客，其年齡層主要是以 21~30 歲，以及 41~50 歲各為 19.60%，其分配比例如圖 9 所示。

3. 職業別分布

由圖 10 中可知受訪之南臺灣客運乘客，主要以學生族群居多，其比率達 21.29%，其次為商業占 15.93%。

4. 學歷分布

由圖 11 中可知受訪之南臺灣客運乘客，擁有高中(職)學歷乘客大約為 39.36%，其次則是大學(含專科)學歷之 34.46%。

5. 搭乘頻率分析

由圖 12 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有

43.49%，其次則是每週 7~10 次之 24.20%。

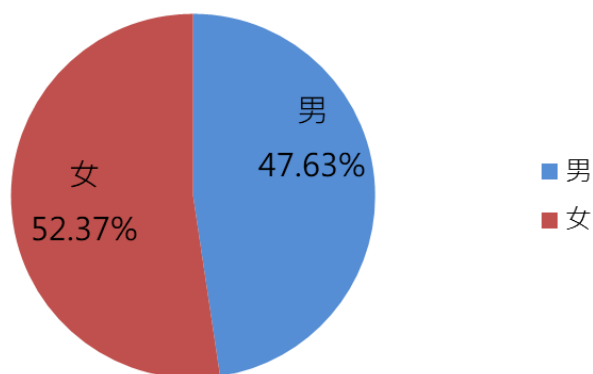


圖 8 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

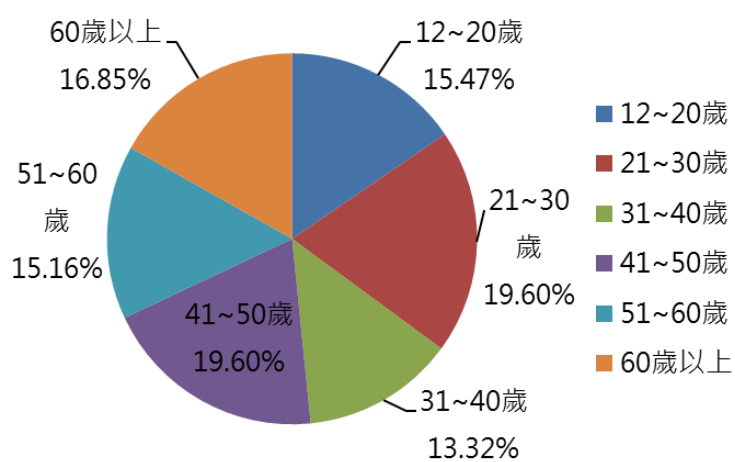


圖 9 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

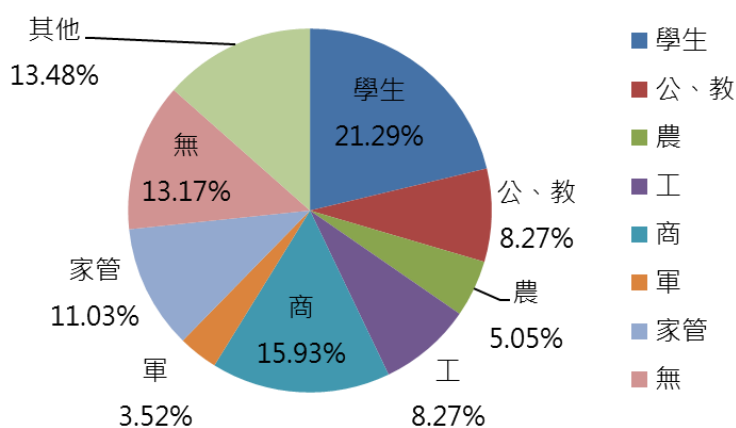


圖 10 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

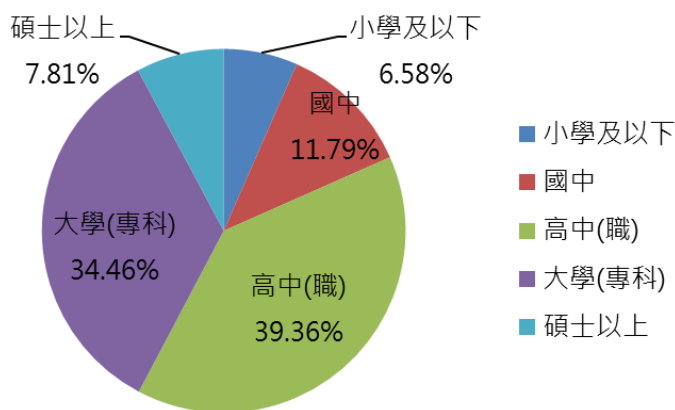


圖 11 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

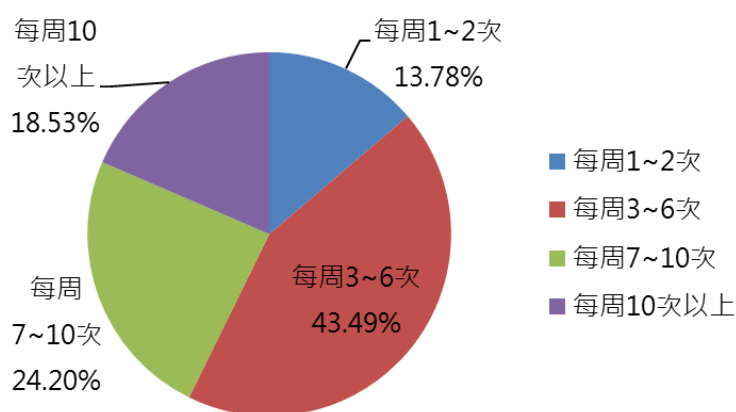


圖 12 南臺灣客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(三) 東南客運

本次乘客問卷一共回收 580 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析東南客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據針對東南客運乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高為 52.99%，其分配比例如圖 13 所示。

2. 年齡層分布

乘客問卷之回收統計結果顯示，東南客運之搭乘乘客，其年齡層主要介於 41~50 歲有 20.34%，以及 12~20 歲之 20.00%，其分配比例如圖 14 所示。

3. 職業別分布

透過回收統計結果可知東南客運之乘客，約有 24.96% 為學生，其次為公、教的 18.12%，其分配比例如圖 15 所示。

4. 學歷分布

透過回收統計結果可知東南客運之乘客，高中(職)學歷為 41.37%，而大學(專科)學歷為 31.11%，其分配比例如圖 16 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 17 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次約有 44.62%，其次則是每週 1-2 次之 35.73%。

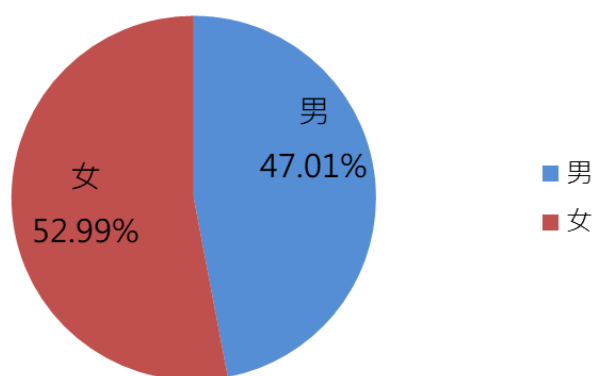


圖 13 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

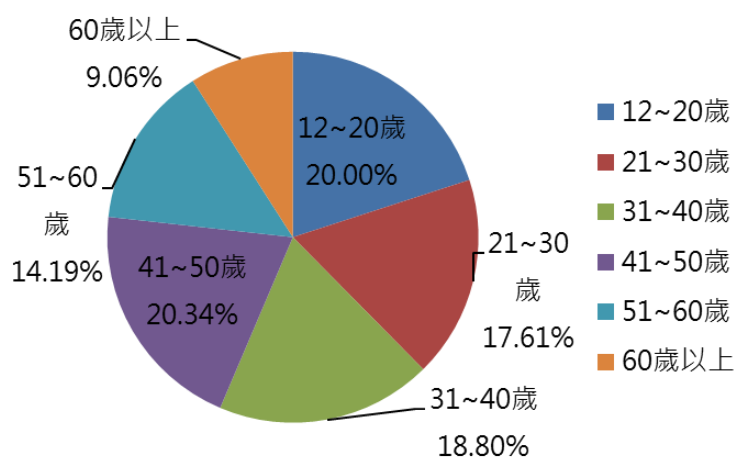


圖 14 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

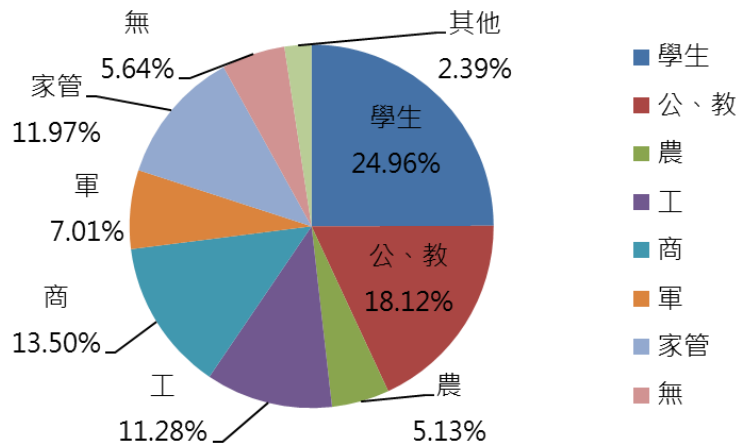


圖 15 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

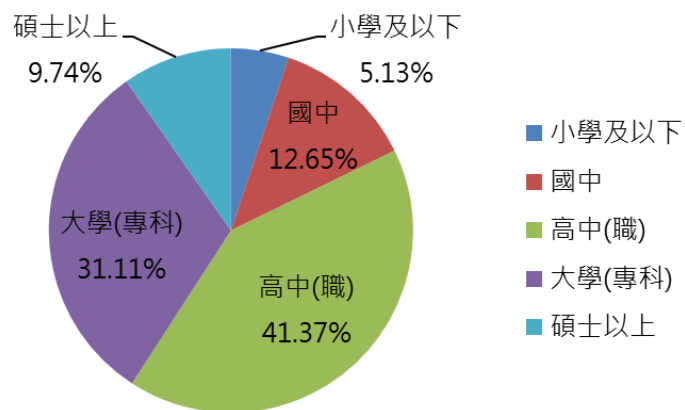


圖 16 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

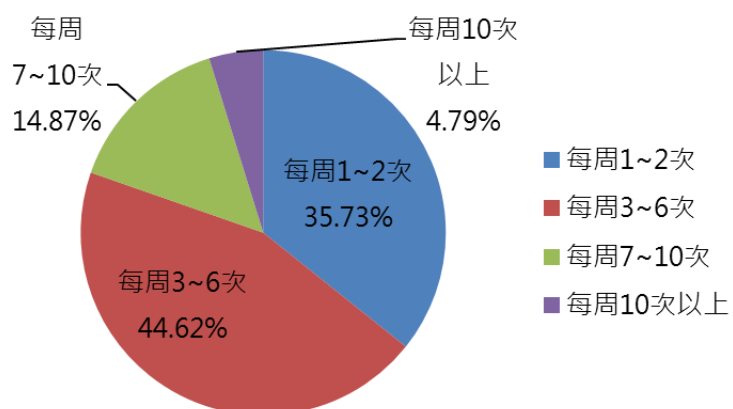


圖 17 東南客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(四) 高雄客運

本次乘客問卷一共回收 1590 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析高雄客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 53.78%，其分配比例如圖 18 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其年齡層主要在 41~50 歲，約 23.93%，其次為 31~40 歲之 18.70%，其分配比例如圖 19 所示。

3. 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，有約 18.07%為商，其次為學生 17.19%，其分配比例如圖 20 所示。

4. 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中大學(含專科)學歷之 38.04%，其次則是高中(職)學歷之 34.26%，其分配比例如圖 21 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 22 中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次之 42.13%，其次為每週 1-2 次為 29.85%。

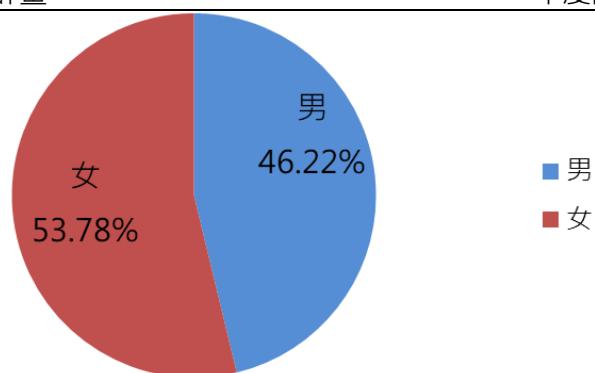


圖 18 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

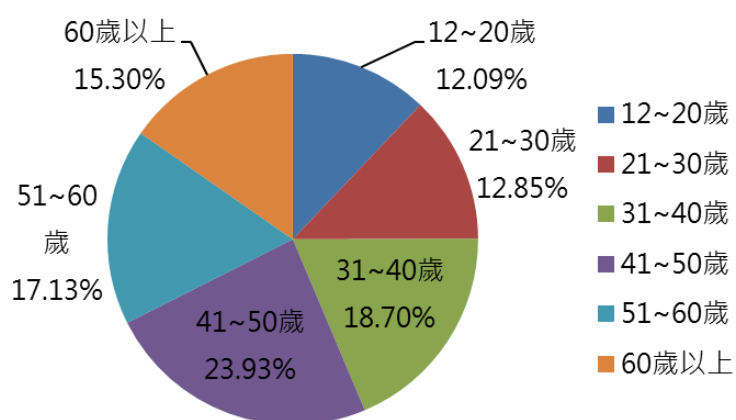


圖 19 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

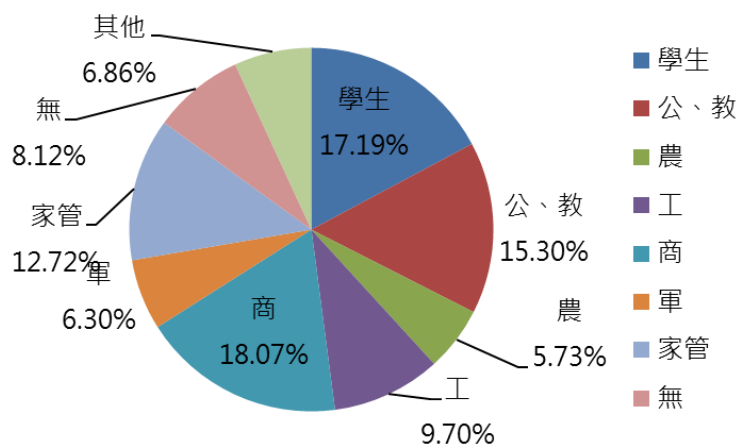


圖 20 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

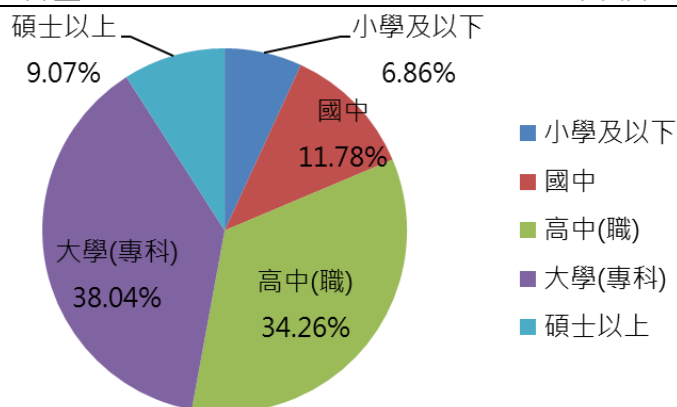


圖 21 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

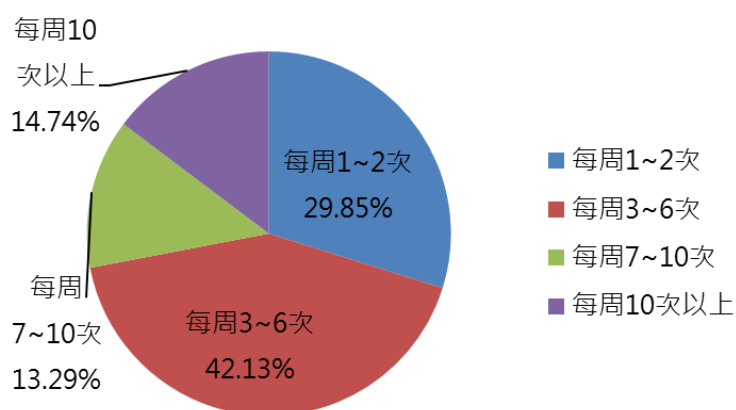


圖 22 高雄客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(五) 義大客運

本次乘客問卷一共回收 345 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析義大客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據義大客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘義大客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 55.36%，其分配比例如圖 23 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知，受訪之義大客運乘客，其年齡層主要在 21~30 歲之間，約 29.57%，其次為 12~20 歲之 25.80%，其分配比例如圖 24 所示。

3. 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 36.23% 為學生，其分配比例如圖 25 所示。

4. 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 54.78% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 26 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 27 中可知義大客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 40.00%，其次則是每週 7~10 次之 39.42%。

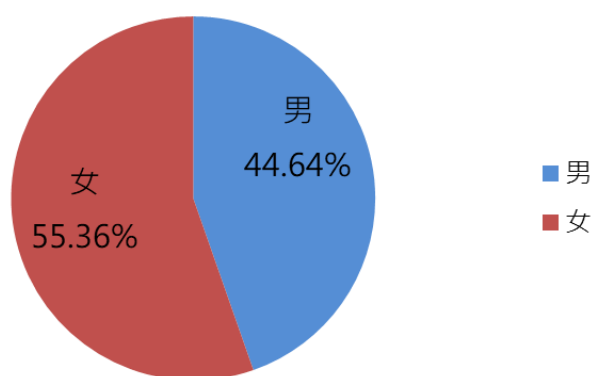


圖 23 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

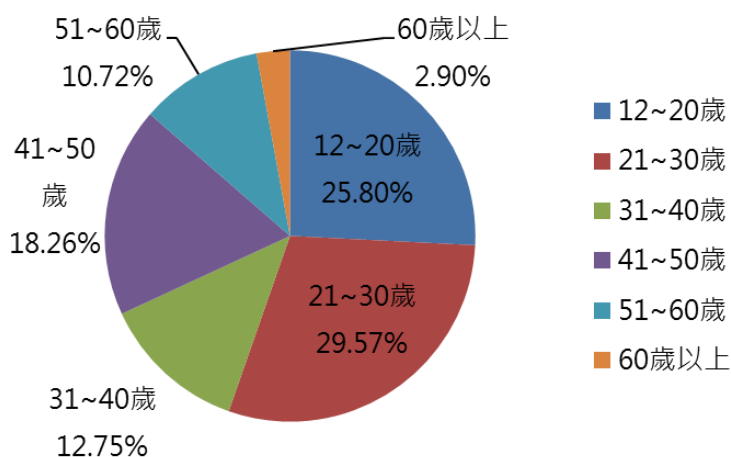


圖 24 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

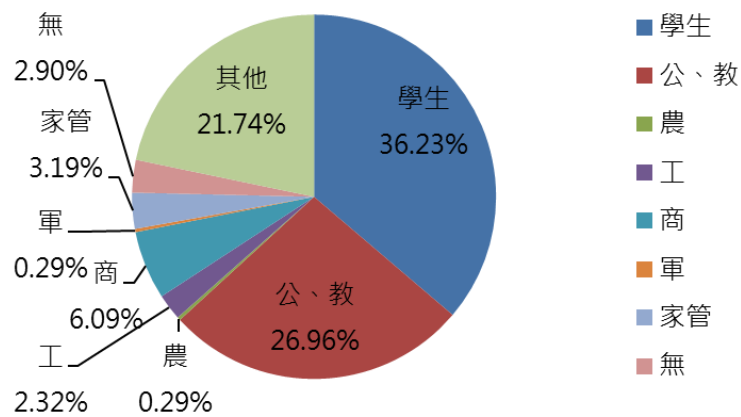


圖 25 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

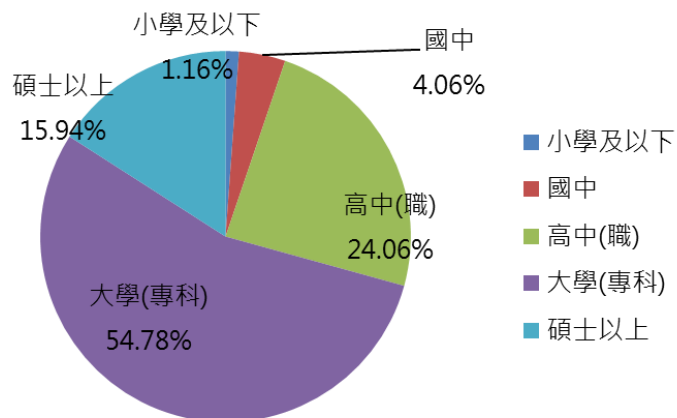


圖 26 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

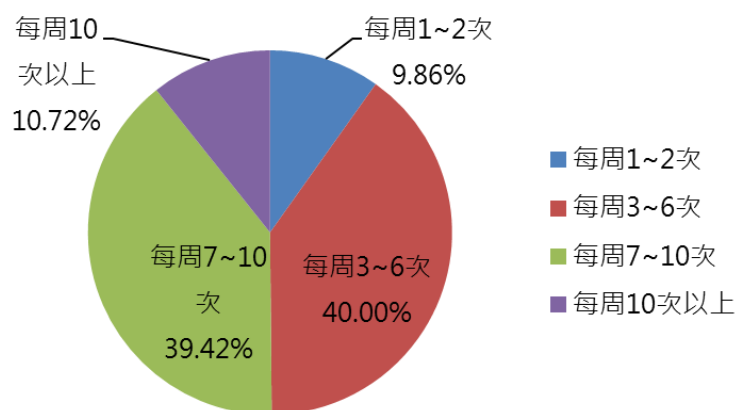


圖 27 義大客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(六) 統聯客運

本次乘客問卷一共回收 455 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析統聯客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據統聯客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘統聯客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 55.85%，其分配比例如圖 28 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，其年齡層介於 12~20 歲之間，約有 19.43%，其次為 21~30 歲以上之 18.10%，其分配比例如圖 29 所示。

3. 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約有 27.15% 為學生，其分配比例如圖 30 所示。

4. 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約 41.06% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 31 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 32 中可知統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 43.27%，其次則是每週 1~2 次之 28.04%。

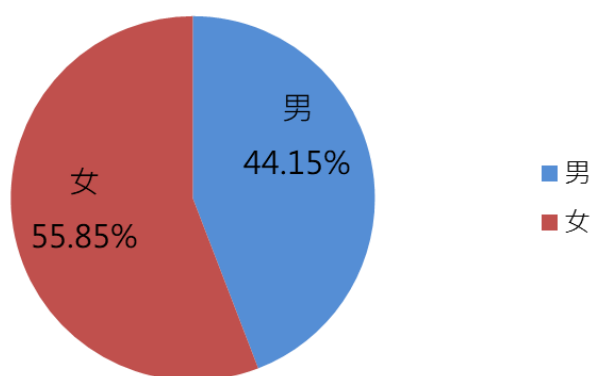


圖 28 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

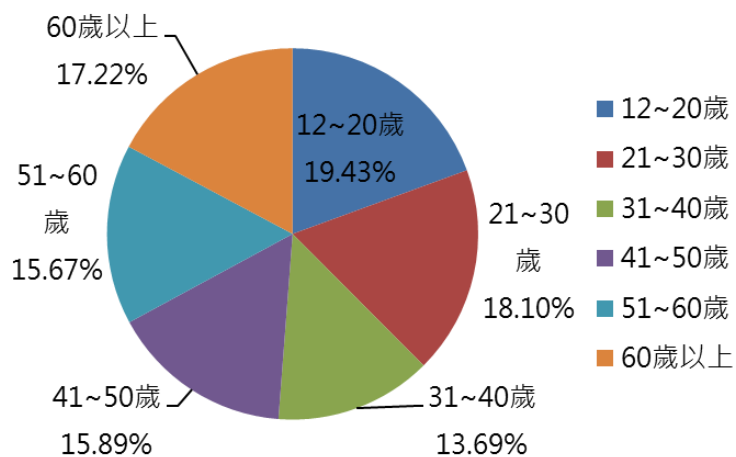


圖 29 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

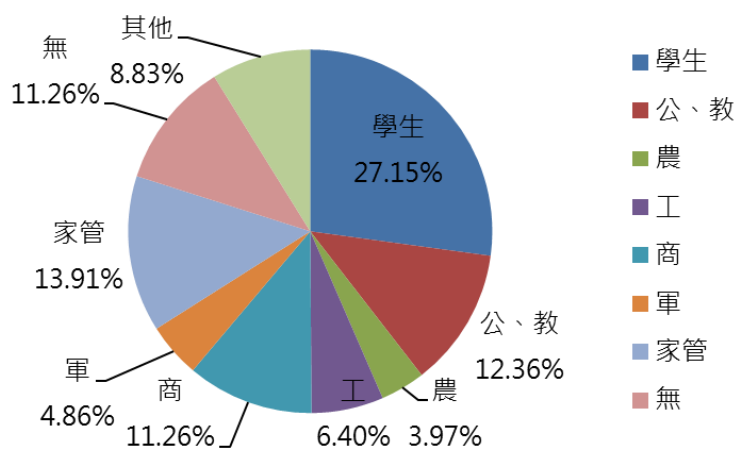


圖 30 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

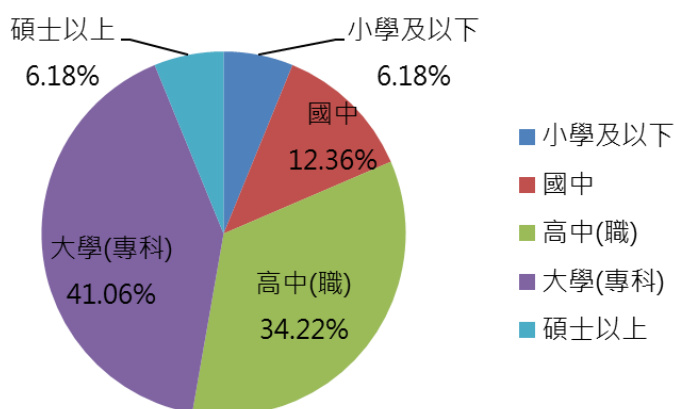


圖 31 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

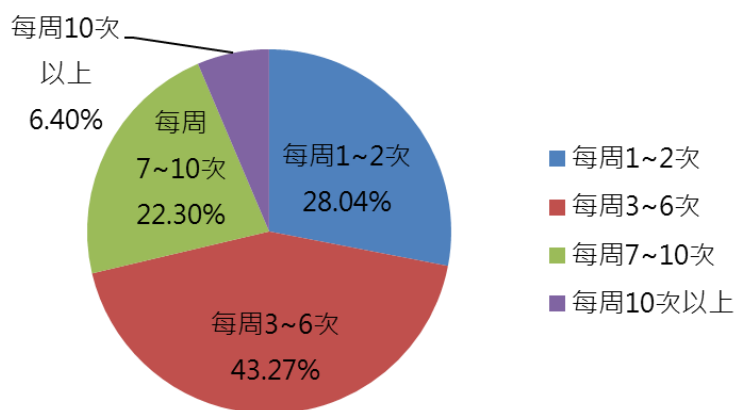


圖 32 統聯客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

(七) 漢程客運

本次乘客問卷一共回收 465 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析漢程客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據漢程客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘漢程客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 51.04%，其分配比例如圖 33 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，其年齡層主要介於 41~50 歲之間，約 27.38%，其次為 31~40 歲之 26.22%，其分配比例如圖 34 所示。

3. 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，約有 36.23 為學生，其次為公、教 26.96%，其分配比例如圖 35 所示。

4. 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，有約 53.36 為大學(專科)學歷，其次為高中(職)22.51%，其分配比例如圖 36 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 37 中可知受訪之漢程客運搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 34.34%，其次則是每週 1~2 次之 32.48%。

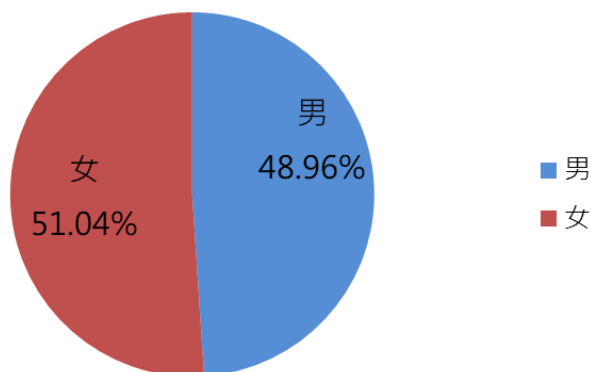


圖 33 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

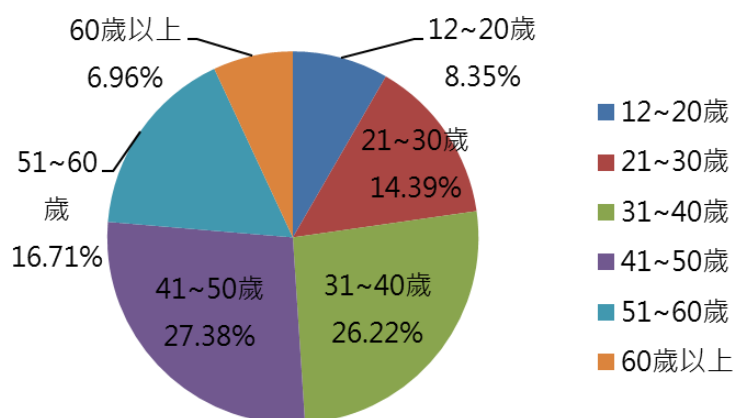


圖 34 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

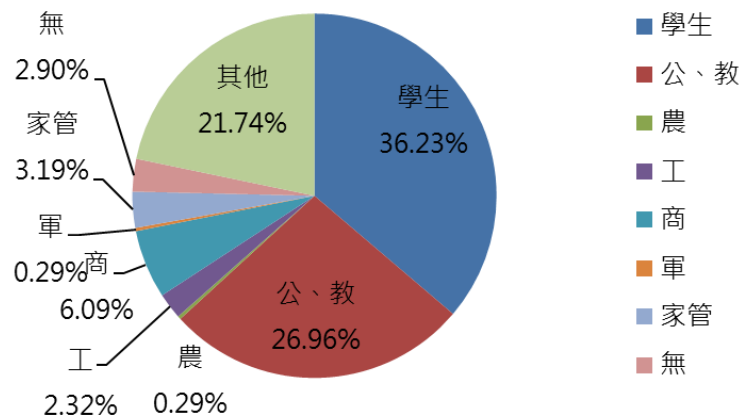


圖 35 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

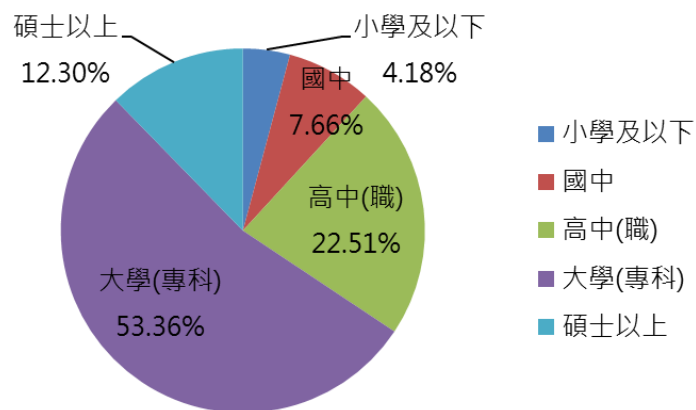


圖 36 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

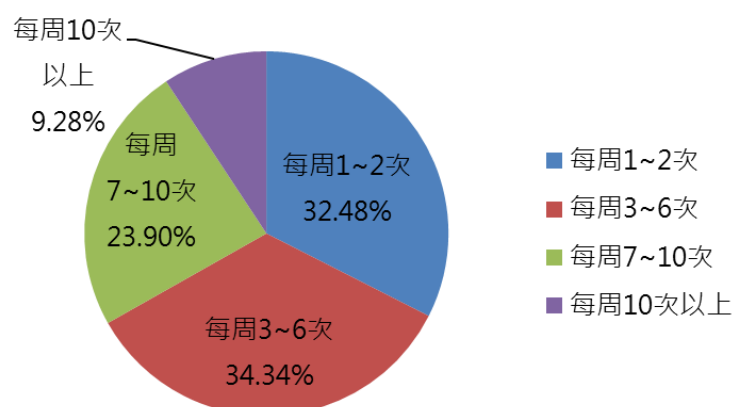


圖 37 漢程客運之乘客問卷搭乘頻率資料分析

二、整體綜合分析

本次乘客問卷總共回收 5,455 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來整體綜合分析高雄市區公車之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

(一) 性別比例

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘高雄市區公車之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 52.85%，其分配比例如圖 38 所示。

(二) 年齡層分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，主要年齡層介於 41~50 歲之間，其比例約 21.24%，其次為 21~30 歲之 17.68%，其分配比例如圖 39 所示。

(三) 職業別分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有 21.26% 為學生，其分配比例如圖 40 所示。

(四) 學歷分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有大學(專科)學歷 37.70%，其次則是高中(職)學歷之 34.86%，其分配比例如圖 41 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 42 中可知，本計畫乘客問卷調查之高雄市區公車乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 42.36%，其次則是每週 1~2 次之 25.63%。

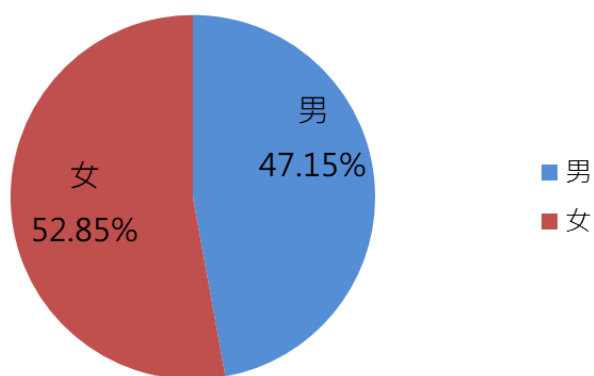


圖 38 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(性別)

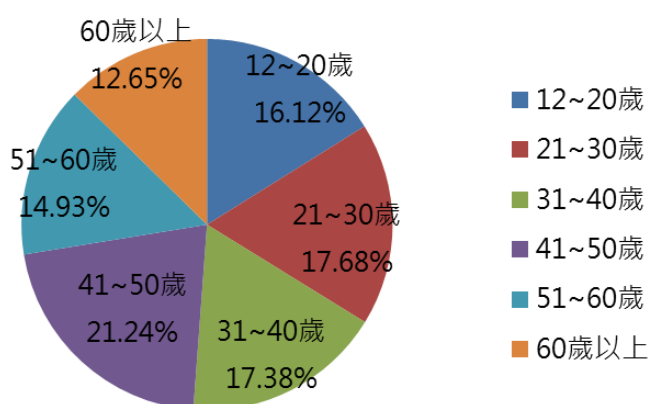


圖 39 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(年齡)

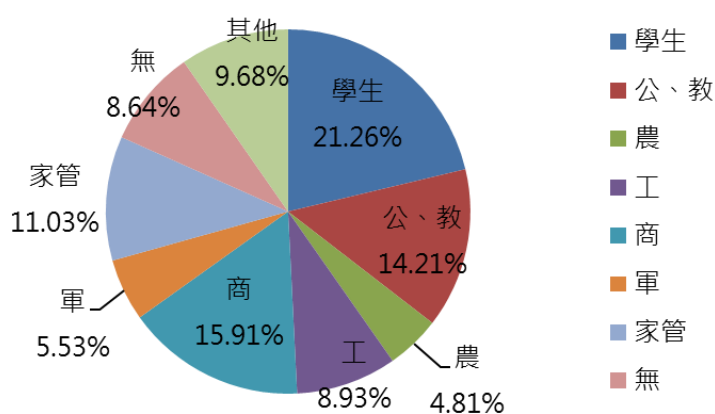


圖 40 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(職業)

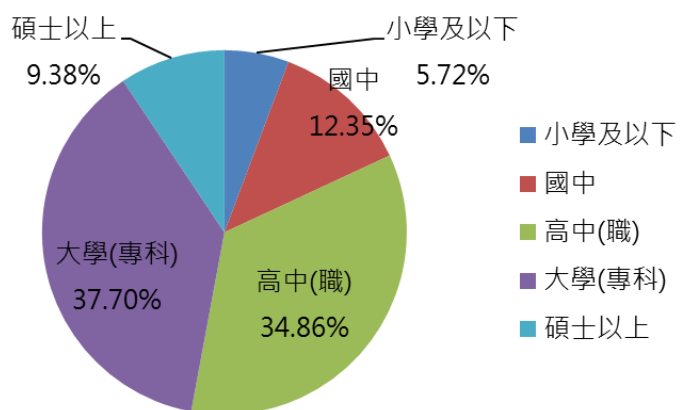


圖 41 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析(學歷)

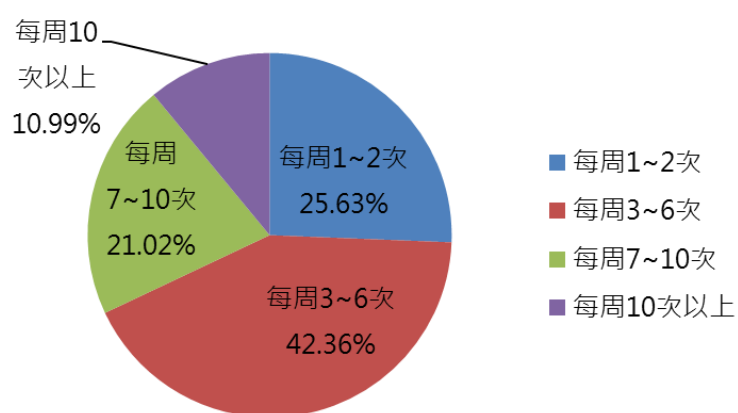


圖 42 高雄市區公車之乘客問卷搭乘頻率資料分析

5.2.2 路線調查項目各業者評分結果

路線調查項目評分結果包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，在隨車調查以及乘客問卷，由於部分評分項目為重複，則以平均計算之，而交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件之部分，由於問卷設計不同於乘客問卷以及隨車調查，且採抽查方式進行，因此僅針對部分評分項目作為計算樣本，未評分項目不計分且不列入計算加權分數之樣本數內。

本年度評鑑結果，各業者之路線成績皆為 30 分以上(總分 35 分)，顯示各業者在路線經營上已具有一定之效益，然而少數路線仍然具有許多缺失狀況出現，本計畫將一一列示，並詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。路線調查項目各業者評分結果簡述如下，並列示如表 23 所示。

一、港都客運

本年度評鑑結果，港都客運經加權計算後，路線總分為 33.87 分，路線成績排名第 4。整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」、「其他評分規範」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

二、南臺灣客運

本年度評鑑結果，南臺灣客運經加權計算後，路線總分為 33.25 分，路線成績排名第 6。整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」、「其他評分規範」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

三、東南客運

本年度評鑑結果，東南客運經加權計算後，路線總分為 33.62 分，路線成績排名第 5。

整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」、「其他評分規範」屬於表現較不佳之評比項目，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

四、高雄客運

本年度評鑑結果，高雄客運經加權計算後，路線總分為 34.20 分，路線成績排名第 3。整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」、「其他評分規範」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

五、義大客運

本年度評鑑結果，義大客運經加權計算後，路線總分為 34.58 分，路線成績排名第 1。整體路線成績在「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

六、統聯客運

本年度評鑑結果，統聯客運經加權計算後，路線總分為 34.35 分，路線成績排名第 2。整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

七、漢程客運

本年度評鑑結果，漢程客運經加權計算後，路線總分為 32.40 分，路線成績排名第 7。整體路線成績在「B6 車輛乘坐舒適度」、「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」、「C5 駕駛員的服務態度」以及「D3 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」、「其他評分規範」屬於表現較不佳之評比項目(得分未達項目配分 90%)，相關詳細缺失將詳述於 5.2.3~5.2.4 節中。

表 23 高雄市公車路線調查第 1 期評鑑(初評)結果彙整表(平均成績彙整)

5.2.3 乘客問卷與隨車調查結果

一、港都客運

港都客運調查項目評分結果如表 24 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，港都客運路線總分為 33.87 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」兩項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 空調不穩定，造成乘客覺得太熱
2. 雨天時節車廂內濕滑
3. 車體摩擦產生噪音太大
4. 車速過快、搶黃燈、過彎行駛速度過快、煞車狀況頻繁等行駛平穩度相關之問題
5. 其他有關車廂整潔之相關問題

建議港都客運應提醒駕駛長，在起訖站時應當隨時注意天氣狀況，隨時維持車廂的舒適度，並於出車前注意窗戶平台是否有灰塵堆積；而部分路線之乘客反映部分駕駛長存在駕駛平穩定較差且有違反道路交通安全規則之疑慮，建議港都客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全；另外，在準點率上，部分乘客反映 30、39、50、63、81、99、214、紅 2、紅 3、黃 2 等 10 條路線容易出現誤點之疑慮。

調查期間，根據乘客問卷調查發現，港都客運 38、69、214 路線，乘客主動反映部分駕駛長態度實為良好，值得嘉獎。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：29、52 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況，建議港都客運應當請駕駛長隨時注意告知系統之狀況，若有故障情事發生，應適時提醒乘客狀況，並視情況改以口頭告知到站資訊。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」：6、12、紅 3 路線則有下車鈴或驗票機無

法正常使用之情況發生，建議港都客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：6、12、29、69、205、214、紅 2、紅 3、紅 9、黃 2 路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、未禮讓行人逕行左右轉、闖紅燈以及急煞等行駛狀況。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：15、30、35、38、39、50、62、63、69、70、81、99、214、紅 2、紅 3、紅 5、紅 8、紅 9、黃 2、哈瑪星文化公車、紅毛港文化公車等 21 條路線得分未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意並改善。

「其他評分規範」：紅 9、紅 3 路等 2 條路線於 1999 陳情反映有出現營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項之疑慮。

二、南臺灣客運

南臺灣客運調查項目評分結果如表 25 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，南臺灣客運路線總分為 33.25 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」、「C5-1 駕駛員的服務態度」兩項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 車廂在雨季時容易出現漏水以及髒亂的現象
2. 未待乘客坐穩即啟動
3. 急煞車頻繁
4. 少數駕駛長態度不佳，可能口氣不良或與乘客起爭執之疑慮

建議南臺灣客運應當妥善注意車輛之狀況，減少雨季時節車廂內有漏水的情形；部分路線之乘客反映，部分駕駛長存在駕駛平穩定較差，建議南臺灣客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全；另外，在準點率上，部分乘客反映紅 33、紅 53 以及紅 55 等 3 條路線容易出現誤點之疑慮。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」：3、28、301、紅 29、紅 50 等 5 條路線則有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議南臺灣客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：16、28、301、紅 30、紅 32、紅 33、紅 51、紅 53、紅 56，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、急煞以及未於停靠區停車等行駛狀況。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：E05、紅 32、紅 33、紅 50、紅 51、紅 53、紅 55 等 7 條路線得分未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意並改善。

三、東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 26 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，東南客運路線總分為 33.62 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」三項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 空調不穩定，車廂溫度不夠舒適
2. 車廂內有異味或垃圾

3. 未坐穩即啟動
4. 到站告知系統的聲音太小聲
5. 車速過快、轉彎過快、偶有急煞等行駛平穩度相關之問題

建議東南客運應隨時維持車廂的舒適度，並提醒駕駛長於起訖站待車時間應當檢查車廂內環境整潔是否舒適；而部分路線之乘客反映部分駕駛長存在駕駛平穩定較差且有違反道路交通安全規則之疑慮，建議東南客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：37、紅 16 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況，建議東南客運應當請駕駛長隨時注意告知系統之狀況，若有故障情事發生，應適時提醒乘客狀況，並視情況改以口頭告知到站資訊。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：紅 1、紅 7、紅 16、紅 18、橘 1、橘 7、橘 17 等路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現乘客未坐穩即啟動、轉彎過快以及急煞等行駛狀況。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：37、紅 1、紅 6、紅 10、紅 11、紅 12、橘 20、橘 23 等 8 條路線得分未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意並改善。

「其他評分規範」：紅 6 於 1999 陳情反映有出現營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項之疑慮，而紅 1 及紅 18 則有出現車廂菸味過重之情況。

四、高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 27 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，高雄客運路線總分為 34.20 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」兩項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 空調不穩定，車廂溫度不夠舒適
2. 車廂內有異味
3. 偶有急煞車或急轉彎等狀況
4. 車體摩擦產生噪音太大

建議高雄客運應隨時維持車廂的舒適度，並提醒駕駛長於起訖站待車時間應當檢查車廂內環境整潔是否舒適；而部分路線之乘客反映部分駕駛長存在駕駛平穩定較差，建議高雄客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：8008、8041、E25、紅 69、橘 12 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：橘 12、E25、60，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現乘客未坐穩即啟動、變換車道未打方向燈、急煞等行駛狀況。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：24、60、87、8001、8008、8009、8015、8017、8035、8041、8043、8048、E01A、E01B、E02、E07、E25、E28、H11、H12、H21、H22、H31、橘 12 等 24 條路線得分未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意並改善。

「其他評分規範」：E02 於 1999 陳情反映有出現營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項之疑慮。

五、義大客運

義大客運調查項目評分結果如表 28 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，義大客運路線總分為 34.58 分，另身障

調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，就整體而言，各項評比得分率皆達 90%以上，值得嘉獎，但就少數路線仍存有部分缺失，列示如下：

1. 由於義大世界各站雖距離不遠，但就過去經驗(非本班次)播報系統故障時，有時候駕駛員不會口頭告知到站資訊，也有出現下車鈴故障或是駕駛長沒有注意乘客已按下下車鈴。

建議義大客運能在 A 型大客車之下車鈴附近增加下車鈴使用說明，如下車鈴若正常，按下則會有聲音等等說明告示，以減少下車鈴故障時，乘客即便按下下車鈴卻不知悉下車鈴已故障的情事，以免造成乘客的不便與困擾。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：8502 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況，而實際調查狀況為車輛雖無到站顯示，但駕駛長以口頭告知到站資訊，惟屬於到站顯示、到站告知或顯示錯誤缺失一項之情事，因此該抽查路線之問卷於 B1-1 項以 0 分計算。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」：8501 路線則有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議義大客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：261 得分未達配分 90%，建議再強化車廂之整潔度。

六、統聯客運

統聯客運調查項目評分結果如表 29 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，統聯客運路線總分為 34.35 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1

駕駛員的服務態度」兩項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 空調不穩定，造成乘客覺得太熱
2. 起步加速過快、過彎行駛速度過快等行駛平穩度相關之問題
3. 乘客下車時，駕駛長關閉車門過快，有可能造成夾傷乘客之風險

由於部分路線之乘客反映部分駕駛長存在駕駛平穩定較差之疑慮，建議統聯客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全；另外，在準點率上，部分乘客反映 11、88 等 2 條路線容易出現誤點之疑慮。

調查期間，根據乘客問卷調查發現，統聯客運 11、83、26 路線，乘客主動反映部分駕駛長態度實為良好，值得嘉獎。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：88 有出現到站告知無法正常使用之情況。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：本次調查在隨車調查部分並無發現此問題，但就乘客所反映之起步加速過快以及過彎行駛速度過快等情事，建議統聯客運在部分路段行駛上，應當考量當班次之乘客數量以及其觀感，以免使乘客心生恐懼。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：11、25、26、88、100、紅 21、紅 22、橘 16 等 8 條路線得分未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意改善。

七、漢程客運

漢程客運調查項目評分結果如表 30 所示，包括乘客問卷、隨車調查、交通局稽查、身障調查與 1999 陳情案件，經由加權計算後，漢程客運路線總分為 32.40 分，另身障調查之結果將於 5.2.4 節詳述。

在隨車調查以及乘客問卷部分，整體分數主要以「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」、「C5-1 駕駛員的服務態度」兩項評比項目得分率較低，多數缺失狀況例如：

1. 空調不穩定，造成乘客覺得太熱
2. 車體摩擦產生噪音太大
3. 車速過快、搶黃燈、煞車狀況頻繁等行駛平穩度相關之問題
4. 其他有關車廂整潔之相關問題

建議漢程客運應提醒駕駛長，在起訖站時應當隨時維持車廂的舒適度；而部分路線之乘客反映部分駕駛長存在駕駛平穩定較差且有違反道路交通安全規則之疑慮，建議漢程客運應當加強教育訓練，以維護並提升乘客以及其他用路人之安全；另外，在準點率上，部分乘客反映 82、0 北、0 南、168 東、紅 35、黃 1 等 6 條路線容易出現誤點之疑慮。本計畫針對細項路線缺失列示如下。

「B1-1 到站顯示或到站告知」：0 南有出現到站告知無法正常使用之情況；紅 25 在部分到站位置出現顯示站名正確但播報站名不正確的問題(台鐵美術館站顯示正確，但播報為大榮幼稚園)。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」：33 有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議漢程客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」：72、77、82、92、0 北、168 西、168 東、紅 35 路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、未禮讓行人逕行左右轉、急煞以及乘客下車時過快關門等行駛狀況。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C5-1 駕駛員的服務態度」：全部路線得分皆未達配分 90%，請就上述缺失狀況加以注意並改善。

「其他評分規範」：92、168 西、168 東、紅 35 等 4 條路線於 1999 陳情反映有出現營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項之疑慮，而 92 路線則出現駕駛長有於行駛中吃檳榔之狀況。

表 24 港都客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 25 南臺灣客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 26 東南客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 27 高雄客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 28 義大客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 29 統聯客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

表 30 漢程客運各路線第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

5.2.4 身障問卷(隨車調查表 B)調查結果

為求強化身心障礙者搭乘國內大眾運輸工具之便利與舒適性，以往對於客運業者的解決方案在購置低地板公車以及建置相關之無障礙設施於公車及場站。然而往年對於身心障礙相關之評比項目，受限於調查人員實地調查之時間與地點，難以獲致身心障礙人士實際搭乘高雄市公車的真實狀況與需求性，僅能透過 1999 陳情以及少數之身心障礙人士提供寶貴之問卷回饋作為評比計算的依據。

今年度評鑑較往年不同之處在於，有關身障相關之評比項目，本計畫與身障團體合作，特於統聯客運建軍站實地進行教育訓練，並委託數名身障人士以秘密客之方式進行調查，針對「B6-1 車輛乘坐舒適度」、「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「C5-1 駕駛員的服務態度」、「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況」、「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」，透過身障人士之角度，從不同之搭乘環境、服務狀況以及路線(配有低地板公車之路線，並以低地板公車之班次為主要調查對象)進行實地調查。

「B6-1 車輛乘坐舒適度」以及「C5-1 駕駛員的服務態度」兩項評比項目，與乘客問卷之調查方式相同，主要以身障人士使用運輸工具之角度來進行評比；而「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」則是為了瞭解身障人士在站牌招呼公車時的便利度與實際狀況；「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況」以及「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」兩項評比項目，則視無障礙公車實際面對身障人士之服務狀況進行評比，目的在於了解各客運業者所配置之低地板公車是否確實具有服務身障人士之服務效能，以及駕駛長使用無障礙設施之熟稔度以及是否能確實協助身障人士順利搭上公車，並提供安全且舒適之搭乘環境。

身障調查回收之問卷，經剔除資料漏缺之數量後，共回收 72 份，其中港都客運 16 份、高雄客運 24 份、南臺灣客運 8 份、東南客運 8 份、義大客運 4 份、統聯客運 6 份、漢程客運 6 份。根據調查之結果，本計畫發現各客運業者在服務身障人士之部分具有許多缺失之情形，本計畫將各業者不同路線之缺失狀況詳述如下，而全路線調查之評分結果則如表 31 所示，而身障問卷之調查結果，將以加權平均之方式加入各項評比項目之

得分計算。

一、港都客運

港都客運此次身障問卷之調查路線共有 50、69、70、205、217、219、紅 3、黃 2 等共 8 條路線，其中成績最佳之路線為 69，其次為 70 及 219，成績最差之路線為 205。整體缺失狀況列示如下：

1. 博愛路口(漢神巨蛋)站未設置無障礙坡道，且站體位於安全島上，使得輪椅族若在此站上下車，有安全上的疑慮
2. 駕駛長無協助使用輪椅固定勾，駕駛長無協助使用乘客安全帶
3. 車廂過小，電動輪椅無法行駛至輪椅席，僅能停放在逃生門
4. 駕駛長未協助扣上輪椅安全扣環

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：50、69、205、217、紅 3、黃 2 等路線未達配分 90%，其主要原因來自於輪椅族之需求礙於公車實際空間之限制無法滿足，以及調查員在運輸途中因為駕駛長對於無障礙設施操作不熟稔而導致，建議港都客運針對有提供無障礙服務之車輛進行檢查，以釐清是否足夠提供完整之無障礙服務，並設法排除障礙。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：50、205、217、紅 3、黃 2 等路線未達配分 90%，建議港都客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：港都客運全部抽查路線皆僅達配分的 40%，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議港都客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

二、南臺灣客運

南臺灣客運此次身障問卷之調查路線共有 90、E05、紅 30、紅 33 等共 4 條路線，其中成績最佳之路線為 90，其次為紅 30，成績最差之路線為 E05。整體缺失狀況列示如下：

1. 駕駛長操作無障礙設施不熟稔
2. 未能協助扣上輪椅安全扣環
3. 部分上下車處於安全島上，輪椅族可能需行駛於汽機車道上，且無護欄之設計，輪椅族後退下車容易跌落
4. 司機態度不佳
5. 下車時無停駛於平台，導致輪椅族行駛於草地上

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：E05、紅 30、紅 33 等路線未達配分 90%，其主要原因來自於調查員在運輸途中因為駕駛長對於無障礙設施操作不熟稔而導致，且部分路線出現調查員下車地點之環境狀況相當不妥(草地、安全島無護欄)。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：E05、紅 30、紅 33 等路線未達配分 90%，建議南臺灣客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務，其中 E05 曾出現駕駛長對調查員態度不佳之情事，駕駛長應注意身障人士不同之處，並給予正當且合適之態度。

「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況」：E05 可能曾出現駕駛長有歧視身障人士之疑慮，建議南臺灣客運應重視此問題，並給予駕駛長教育訓練之機會，塑造更為良善之乘車環境。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：南臺灣客運全部抽查路線皆僅達配分的 38%，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議南臺灣客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

三、東南客運

東南客運此次身障問卷之調查路線共有紅 6、紅 10、紅 18、大樹祈福等共 4 條路線，其中成績最佳之路線為紅 18，其次為紅 6，成績最差之路線為紅 10。整體缺失狀況列示如下：

1. 部分路線有代班駕駛長不會操作電動斜坡板之狀況
2. 未協助扣上輪椅安全扣環，駕駛長無協助使用乘客安全帶

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：紅 10、紅 18、大樹祈福等路線未達配分 90%，其主要原因來自於調查員在運輸途中因為駕駛長對於無障礙設施操作不熟稔而導致。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：紅 10、大樹祈福等路線未達配分 90%，建議東南客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：東南客運全部抽查路線皆僅達配分的 35%，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議東南客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

四、高雄客運

高雄客運此次身障問卷之調查路線共有 24、60、97、橘 11、橘 12、紅 69、紅 72、E01A、E02、E09、E10、8023 等共 12 條路線，其中成績最佳之路線為 E09、橘 12，其次為 97、E10，成績最差之路線為紅 69。整體缺失狀況列示如下：

1. 操作無障礙設施不流暢，許多項目未主動協助
2. 有出現拒載情事
3. 無障礙設備故障
4. 未協助扣上輪椅安全扣環

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：24、60、97、橘 12、紅 69、紅 72、E01A、E02、E09、E10、8023 等路線未達配分 90%。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」：調查員在調查期間，搭乘紅 69 發生一次駕駛員過站不停之情況，建議高雄客運重視此一問題，應當提醒駕駛長，隨時注意站牌之候車動態。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：24、60、97、橘 11、橘 12、紅 69、紅 72、E01A、E02、E09、E10、8023 等路線未達配分 90%，建議高雄客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務。

「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況」：24 以及紅 69 於調查期間發生 2 次拒載之情事。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：高雄客運全部抽查路線皆僅達配分的 39%，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議高雄客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。另外調查期間亦曾出現無障礙設施故障之狀況，建議高雄客運應當妥善維護，並於出車前完成檢查設施之例行工作。

五、義大客運

義大客運此次身障問卷之調查路線共有 8501、E03 等共 2 條路線，其中成績最佳之路線為 E03，成績最差之路線為 8501。整體缺失狀況列示如下：

1. 未正確緊靠人行道停靠，使得斜坡板無法正確放置於人行道上
2. 未協助扣上輪椅安全扣環

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：8501 路線未達配分 90%，因此在乘車舒適度上，對於部分身障人士而言仍有不足之處，建議義大客運可以提供完備之無障礙設備的使用環境，方能建置舒適的乘車空間。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：8501 路線未達配分 90%，建議義大客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：義大客運全部抽查路線皆僅達配分的 50%，為所有客運業者中分數較高者，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不

熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議義大客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

六、統聯客運

統聯客運此次身障問卷之調查路線共有橘 16、88、100 等共 3 條路線，其中成績最佳之路線為 88，成績最差之路線為 100。整體缺失狀況列示如下：

1. 未協助扣上輪椅安全扣環
2. 未協助使用乘客安全帶

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：88、100 路線未達配分 90%，因此在乘車舒適度上，對於部分身障人士而言仍有不足之處，建議統聯客運可以提供完備之無障礙設備的使用環境，方能建置舒適的乘車空間。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：統聯客運全部抽查路線皆僅達配分的 28%，為所有客運業者中分數最低者，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且全數未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，因此該項評分項目之加權平均為 0.28 分，建議統聯客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

七、漢程客運

漢程客運此次身障問卷之調查路線共有 168 東、168 西、92 等共 3 條路線，其中成績最佳之路線為 168 西，成績最差之路線為 92。整體缺失狀況列示如下：

1. 未協助扣上輪椅安全扣環
2. 活動座位未協助上掀

「B6-1 車輛乘坐舒適度」：168 東、168 西、92 路線未達配分 90%，因此在乘車舒適度上，對於部分身障人士而言仍有不足之處，建議漢程客運可以提供完備之無障礙設備的使用環境，方能建置舒適的乘車空間。

「C5-1 駕駛員的服務態度」：168 東、168 西、92 路線未達配分 90%，建議漢程客運能再提醒駕駛長針對不同之旅客應當提供相同之服務態度，切忌出現歧視之情事，以提供良善之服務。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」：漢程客運全部抽查路線皆僅達配分的 44%，主要原因來自於駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且全數未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議漢程客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。

表 31 無障礙調查第 1 期評鑑(初評)結果彙整表

評鑑指標		B6 舒適與 噪音	C2 過站不 停比率	C5 駕駛員 服務態度	D2 拒載老 弱或身心障 礙者	D3 駕駛長 無障礙設備 使用情況	總分	備註
評分項目		車輛乘坐舒 適度	乘客按下車 鈴或於招呼 時，駕駛員 過站不停之 比率	駕駛員的服 務態度	駕駛員是否 有拒載或歧 視老弱或身 心障礙民眾 之情況	駕駛長無障 礙設備使用 情況抽查		
公司	路線	1 分 得分	5 分 得分	3 分 得分	±3 分 得分	1 分 得分	13 分 得分	排序
南臺灣客運	90	0.92	5.00	3.00	3.00	0.42	12.33	1
義大客運	E03	0.92	5.00	2.75	3.00	0.50	12.17	2
港都客運	69	0.89	5.00	2.83	3.00	0.40	12.12	3
統聯客運	88	0.84	5.00	3.00	3.00	0.28	12.11	4
港都客運	70	0.92	5.00	2.75	3.00	0.40	12.06	5
港都客運	219	0.92	5.00	2.75	3.00	0.40	12.06	5
東南客運	紅 18	0.83	5.00	2.83	3.00	0.35	12.02	7
東南客運	紅 6	0.92	5.00	2.75	3.00	0.35	12.02	8
南臺灣客運	紅 30	0.89	5.00	2.67	3.00	0.42	11.97	9
南臺灣客運	紅 33	0.89	5.00	2.67	3.00	0.42	11.97	9
統聯客運	橘 16	0.92	5.00	2.75	3.00	0.28	11.94	11
高雄客運	橘 12	0.89	5.00	2.67	3.00	0.39	11.94	12
高雄客運	E09	0.89	5.00	2.67	3.00	0.39	11.94	12
港都客運	50	0.78	5.00	2.67	3.00	0.40	11.84	14
統聯客運	100	0.89	5.00	2.67	3.00	0.28	11.83	15
港都客運	217	0.83	5.00	2.50	3.00	0.40	11.73	16
港都客運	紅 3	0.83	5.00	2.50	3.00	0.40	11.73	16
高雄客運	97	0.83	5.00	2.50	3.00	0.39	11.72	18
高雄客運	E10	0.83	5.00	2.50	3.00	0.39	11.72	18
東南客運	大樹祈福	0.83	5.00	2.50	3.00	0.35	11.68	20
高雄客運	橘 11	0.94	5.00	2.33	3.00	0.39	11.67	21
高雄客運	紅 72	0.78	5.00	2.50	3.00	0.39	11.67	21

評鑑指標		B6 舒適與 噪音	C2 過站不 停比率	C5 駕駛員 服務態度	D2 拒載老 弱或身心障 礙者	D3 駕駛長 無障礙設備 使用情況	總分	備註
評分項目		車輛乘坐舒 適度	乘客按下車 鈴或於招呼 時，駕駛員 過站不停之 比率	駕駛員的服 務態度	駕駛員是否 有拒載或歧 視老弱或身 心障礙民眾 之情況	駕駛長無障 礙設備使用 情況抽查		
公司	路線	1 分	5 分	3 分	±3 分	1 分	13 分	排序
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	
漢程客運	168 西	0.89	5.00	2.33	3.00	0.44	11.66	23
高雄客運	60	0.89	5.00	2.33	3.00	0.39	11.61	24
港都客運	黃 2	0.67	5.00	2.50	3.00	0.40	11.56	25
漢程客運	168 東	0.89	5.00	2.17	3.00	0.44	11.50	26
漢程客運	92	0.75	5.00	2.00	3.00	0.44	11.19	27
義大客運	8501	0.67	5.00	2.00	3.00	0.50	11.17	28
高雄客運	E02	0.67	5.00	2.00	3.00	0.39	11.05	29
東南客運	紅 10	0.61	5.00	2.00	3.00	0.35	10.96	30
高雄客運	8023	0.67	5.00	1.83	3.00	0.39	10.89	31
港都客運	205	0.59	5.00	1.75	3.00	0.40	10.73	32
南臺灣客運	E05	0.79	5.00	2.13	1.50	0.42	9.83	33
高雄客運	E01A	0.00	5.00	0.50	3.00	0.39	8.89	34
高雄客運	24	0.06	5.00	1.50	1.00	0.39	7.95	35
高雄客運	紅 69	0.46	3.75	1.38	0.00	0.39	5.97	36

註：

1. 部分評分項目可能與其他調查方式共同調查，因此實際配分以加權路線成績為主
2. D3 項目為公司成績，依據各抽查路線 D3 成績平均得之

5.2.5 招呼站、網路以及電話調查結果

一、招呼站調查

本計畫於調查期間針對各客運業者之招呼站進行勘查，並對資訊公告以及時刻表相關缺失進行評分，整體調查結果發現，部分業者之招呼站路線資訊缺乏方向箭頭之呈現，亦或是因為方向箭頭因長期曝曬導致退色無法辨識；另外在路線資訊之部分，發現少數業者之路線資訊有毀損或資訊不清楚等問題(漢程客運-77-歷史博物館、漢程客運-黃 1-四維國小(民權一路)、漢程客運-黃 1-本館路口、東南客運-紅 18-瑞豐站、南臺灣客運-3-民族路)以及站體滾筒破損(北路竹、藍田路口)等問題，建議各客運業者應當定期勘查並維護。

二、網路調查

本計畫於調查期間分別針對各家客運業者進行電話調查以及網路調查，網路調查之部分，由於各家業者於網際網路上所公開之相關資訊皆能查詢並正常顯示，因此皆獲得滿分 0.5 分，惟電話調查之部分仍有少數缺失，將列示如下。

本次電話調查之頻率為平日之尖峰與離峰各撥打一次、假日之尖峰與離峰各撥打一次，因此各客運業者皆受到 4 次電話調查，其中包含「正常接聽」、「服務態度」、「是否能解決問題」三項綜合評分標準，而本評比項目配分為 1 分。

三、電話調查

1. 港都客運

此次調查過程中發現，港都客運之接聽服務人員其口氣語調皆為「平淡而態度尚可」，尚缺「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程，但仍然能為調查員進行狀況排解以及紀錄等動作。惟 7 月 27 日尖峰時段一次調查當中，轉接總機後等待通話時間高達近 2 分鐘皆無人接聽。綜合上述情形，港都客運該項評比項目得分為 0.75 分。

2. 南臺灣客運

此次調查過程中發現，南臺灣客運之接聽服務人員其口氣語調為「謙和熱誠」或有「平淡而態度尚可」，且曾出現「急躁、不耐煩」之口氣語調；僅一次調查過程中有主動告知單位名稱，尚缺主動告知「接聽人員之姓氏」之必要客服流程，但仍然能為調查員進行狀況排解以及紀錄等動作。綜合上述情形，南臺灣客運該項評比項目得分為 0.75 分。

3. 東南客運

此次調查過程中發現，東南客運之接聽服務人員其口氣語調多為「謙和熱誠」，值得嘉獎，而「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程仍應注意並加強，但仍然能為調查員進行狀況排解以及紀錄等動作。惟 7 月 19 日尖峰時段一次調查當中，發生無法接通之情事。綜合上述情形，東南客運該項評比項目之分數得分為 0.75 分。

4. 高雄客運

此次調查過程中發現，高雄客運之接聽服務人員其口氣語調多為「平淡而態度尚可」，但少數服務人員口氣語調仍為「謙和熱誠」，尚缺「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程，但仍然能為調查員進行狀況排解以及紀錄等動作。惟 7 月 28 日離峰時段一次調查當中，發生撥打電話等待約 40 秒後隨即因為無人接聽直接斷線，撥打第二通電話後才成功接聽，但電話雜音嚴重。綜合上述情形，高雄客運該項評比項目之分數得分為 0.75 分。

5. 義大客運

此次調查過程中發現，義大客運之接聽服務人員其口氣語調多為「平淡而態度尚可」，但少數服務人員口氣語調仍為「謙和熱誠」，尚缺「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程，但仍然能為調查員進行狀況排解以及紀錄等動作。惟 7 月 19 日尖峰時段一次調查當中，發生撥打市內及免付費電話皆出現語音接聽並轉接總機但仍然等待約 2 分鐘無人接聽的情況。綜合上述情形，義大

客運該項評比項目之分數得分為 0.75 分。

6. 統聯客運

此次調查過程中發現，統聯客運之接聽服務人員其口氣語調多為「謙和熱誠」，值得嘉獎，但仍應加強「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程。惟 7 月 23 日離峰以及 7 月 27 日尖峰時段二次調查當中，皆出現撥打電話皆處於忙線中直至斷線，且重複撥打兩次皆為同樣情況。綜合上述情形，統聯客運該項評比項目之分數得分為 0.50 分。

7. 漢程客運

此次調查過程中發現，漢程客運之接聽服務人員其口氣語調多為「謙和熱誠」，且「主動告知單位名稱」以及「接聽人員之姓氏」之必要客服流程良好。綜合上述情形，漢程客運該項評比項目之分數得分為 1.00 分。

5.3 108 年度第 1 期評鑑(初評)成績

依第 5.1 至 5.2 節之評分結果分析，可計算出期中報告調查期間各客運業者之場站別分數、路線別分數和公司別分數。本計畫之評鑑結果分析如下：

一、場站別分數：以統聯客運 9.87 分最高，漢程客運 9.05 分最低。

二、路線別分數：以義大客運 34.58 分最高，漢程客運 32.40 分最低。

三、公司別分數：以義大客運 2.25 分最高，統聯客運 1.78 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，第 1 期評鑑(初評)調查部份成績總分為 48 分、而後 52 分將會於後續書面資料及訪視評定之，而 108 年度第 1 期評鑑(初評)成績如表 32 所示，其中成績以義大客運 46.03 分最高，漢程客運 43.89 分最低，各業者路線第 1 期評鑑(初評)成績分布彙整表如表 33 所示，高雄市公車各業者第 1 期評鑑(初評)總成績彙整表如 34 所示。另外，本計畫根據實地調查與乘客問卷，以及調查員與乘客之意見反應，將各客運業者依評鑑項目整體缺失和改善建議事項彙整如表 35 至表 41 所示，這些將提供給各客運業者作為未來公司經營管理上之改善方向。而高雄市區七家客運業者所有路線之成績排序、個別公司營運路線之成績排序結果彙整如附件四所示。

表 32 108 年度第 1 期評鑑(初評)成績一覽表

成績類別	場站別分數 (10 分)		路線別分數 (48 分)		公司別分數 (42 分)		總成績 ^[1]	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	9.75	2	33.87	4	2.15	4	45.76	3
南臺灣客運	9.73	3	33.25	6	2.17	3	45.15	6
東南客運	9.52	4	33.62	5	2.10	5	45.24	5
高雄客運	9.27	5	34.20	3	2.08	6	45.62	4
義大客運	9.20	6	34.58	1	2.25	1	46.03	1
統聯客運	9.87	1	34.35	2	1.78	7	46.00	2
漢程客運	9.05	7	32.40	7	2.44	2	43.89	7

註：1. 公司別分數尚缺 52 分，將於期末報告納入。

表 33 高雄市公車各業者路線第 1 期評鑑(初評)成績分布彙整表

成績分佈	港都 客運	南臺灣 客運	東南 客運	高雄 客運	義大 客運	統聯 客運	漢程 客運
46 分~48 分	15 條 (37.50%)	6 條 (31.58%)	1 條 (0%)	22 條 (38.60%)	6 條 (60.00%)	5 條 (41.67%)	0 條(0%)
44 分~46 分	24 條 (60.00%)	10 條 (52.63%)	15 條 (94.12%)	32 條 (56.14%)	4 條 (40.00%)	7 條 (58.33%)	5 條 (38.46%)
42 分~44 分	1 條 (2.50%)	3 條 (15.79%)	1 條 (5.88%)	3 條 (5.26%)	0 條(0%)	0 條(0%)	8 條 (61.54%)
40 分~42 分	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)
40 分以下	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)	0 條(0%)

表 34 高雄市公車各業者第 1 期評鑑(初評)總成績彙整表

第六章 第 2 期評鑑(複評)評分結果

本計畫於 108 年 6 月至 8 月執行第 1 期評鑑，其中包含場站調查、路線調查(含隨車及身障之秘密客調查)、乘客問卷調查、網路調查以及客訴電話調查等評鑑過程，而第 1 期評鑑共有 48 分的評鑑項目進行評分，其餘 52 分將於第 2 期評鑑執行，其中包含場站複評(全場站抽查)、路線複評(各業者營運全路線，並於第 1 期評鑑路線結果為劣 20%之路線)、書面資料以及訪視查核等。由於部分交通局隨車稽查之資料於 108 年 11 月中旬提供給學會，且該資料屬第 1 期評鑑 (初評)之範疇，因此目前書面所呈列之第 1 期評鑑成績 (第五章)以期中通過審議會的版本為主，而第 2 期評鑑 (第六章)由於納入第二批交通局隨車稽查之部分，為求路線評分的準確性，第六章部分第 1 期評鑑 (初評)所抽查之路線成績將以實際納入第二批交通局隨車稽查後及列入評鑑案件之結果為計算成績的依據。

場站複評以及路線複評之調查方式與第 1 期調查方式相同，場站複評採各客運業者所屬全場站進行調查，最後將以第 1 期評鑑成績佔 60%以及第 2 期評鑑成績佔 40%之總和為 108 年度整體評鑑之場站成績，相關評分結果詳述於 6.1 節；路線複評則抽查各客運業者劣 20%路線，隨車 2 份以及乘客問卷 5 份之調查方式，最後將以第 1 期評鑑成績佔 60%以及第 2 期評鑑成績佔 40%之總和，作為抽查路線最終之路線成績，尚未抽查之路線則保持第 1 期評鑑之成績，最終彙整為 108 年度整體評鑑各客運業者之路線成績，相關評分結果詳述於 6.2 節。

書面資料之調查方式，乃根據各客運業者及相關單外所提供 107 年 10 月至 108 年 9 月之資料，作為第 2 期評鑑書面資料相關評鑑項目評分之依據，包含 B2-1 環保單位告發比率(1 分)、B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數(公司 4 分，路線 5 分，共 9 分)、B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率(1 分)、B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率(1 分)、C1-1 實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率(8 分)、C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期(1 分)、E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)、E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數(5 分)、E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)、E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是

否相符(1 分)、E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查(1 分)、E3-3 申訴比率(1 分)、E4-1 公司是否有違反勞基法之情形(2 分)、E5-1 舉報停靠區違停件數(2 分)，相關評分結果詳述於 6.3 節。

訪視查核之調查方式，乃由複評小組親赴各客運業者現場聽取簡報進行評分，相關評分項目包含 B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(3 分)、B7-2 監視器妥善率(1 分)、E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料(1 分)、E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為(1 分)、E5-3 創新管理(8 分)、E6-1 前期評鑑缺失改善(3 分)、E6-2 定期辦理自評(2 分)，相關評分結果詳述於 6.4 節。

其他評分規範主要以交通局所提供之資料為評分依據，資料來源為交通局稽查、1999 陳情等經過查核並確實之情事而列入評鑑，相關評分結果將直接羅列於成績彙整表內，不另贅述。

其他加分項目之評分方式，主要透過各客運業者自行提供相關資料作為佐證，並按照相關指標評分方式予以計分(公司 1 分，路線 1 分)，相關評分結果詳述於 6.5 節。

6.1 第 2 期評鑑(複評)場站調查評分結果

第 2 期評鑑 (複評)針對各客運業者所有場站同第 1 期評鑑 (初評)的調查方式進行調查，並將第 2 期評鑑 (複評)所調查之各項分數與第 1 期評鑑 (初評)之各項分數進行權計算，並作為 2 期評鑑 (複評)該項之最終分數。相關評鑑結果如 6.1.1 節至 6.1.7 節。

6.1.1 港都客運

港都客運接受複評之場站包括：加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站共 5 站，第 2 期評鑑 (複評) 評分結果如表 35 所示。港都客運場站調查加權總分為 9.80 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，港都客運諸多場站在「A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」一項，皆已針對前期缺失落實改善，且表現良好，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 分數較第 1 期評鑑 (初評) 分數上升 0.02 分至 0.13 分，該項最終加權得分為 1.84 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。然調查期間發現某車輛其中一具滅火器之安全插銷有脫落的狀況，建議應確實巡視並妥善管理，以免誤觸發生危險。

五、乘客安全帶是否能正常使用

經調查期間，港都客運諸多場站已針對前期缺失落實改善，且表現良好，因此前期該項有缺失的建軍站，該項目第 2 期評鑑 (複評) 分數較第 1 期評鑑 (初評) 分數上升 0.33 分，該項最終加權得分為 1.96 分。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

七、其他

由於部份缺失未納入上述評鑑項目，因此本計畫列示於此，以此建議港都客運未來加以一同強化與改善。

1. 建軍站及左營南站某車輛之驗票機未具備盲人點字貼紙，雖未納入此次評鑑項目，但仍建議港都客運能夠再仔細逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。

表 35 港都客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	加昌站		左營南站		前鎮站		小港站		建軍站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.80	1.89	1.77	1.90	1.78	1.87	1.88	1.90	1.83	1.91	1.84
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.96
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	_[1]	_[1]	2.00
合計		10 分	9.80	9.89	9.77	9.90	9.78	9.87	9.88	9.90	7.50	7.91	9.80
場站調查加權總分		9.80 分											

註：

1. 港都客運建軍站不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

6.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運複評之場站僅有高楠路停車場和高鐵路停車場 2 站，第 2 期評鑑（複評）評分結果如表 36 示。南臺灣客運場站調查加權總分為 9.57 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，南臺灣客運諸多場站在「A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」一項，皆已針對前期缺失落實改善，但高楠路停車場的廁所仍有潮濕且地面因灰塵較多而呈現較為髒亂的狀況，因此該項目第 2 期評鑑（複評）分數較第 1 期評鑑（初評）分數上升 0.03 分至 0.06 分，該項最終加權得分為 1.75 分。建議南臺灣客運能夠加強因灰塵而造成場站與保養場髒亂以致影響觀感之問題。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑（複評）結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑（複評）結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，高鐵路停車場發現車輛內缺少一具滅火器(181-FV)，因此該項目第 2 期評鑑（複評）結果較第 1 期評鑑（初評）下降 0.50 分，該項最終加權得分為 1.90 分。建議南臺灣客運應再用心妥善管理相關消防設備，並具體落實車輛於場內時的相關設施維修保管及清點。

五、乘客安全帶是否能正常使用

經調查期間，南臺灣客運高楠路停車場發現車輛安全帶被綁死的狀況(671-FP)，因此該項目第 2 期評鑑（複評）結果較第 1 期評鑑（初評）下降 0.40 分，該項最終加權得分

為 1.92 分。建議南臺灣客運應再用心且積極落實車輛於場內時的相關設施維護，並針對安全帶建置統一的收納方式或是進行改良，以避免無法提供乘客安全滿分的乘車服務。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

七、其他

1. 南臺灣客運諸多車輛車體及車廂內較為髒亂 (上下車門灰塵及車外塗裝)，強烈建議南臺灣客運能夠積極維護。

表 36 南臺灣客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	高楠路停車場		高鐵路停車場		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.70	1.73	1.77	1.83	1.75
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00	1.50	1.90
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	1.60	2.00	2.00	1.92
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	— ^[1]	-	2.00
合計		10 分	9.70	9.33	7.77	7.33	9.57
場站調查加權總分			9.57				

註：

1. 南臺灣客運高鐵路停車場不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

6.1.3 東南客運

東南客運複評之場站僅有建軍停車場 1 站，第 2 期評鑑 (複評) 評分結果如表 37 所示。東南客運場站調查加權總分為 8.87 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

東南客運針對第 1 期評鑑 (初評) 缺失之改善有限，路面坑洞的問題仍有待加強，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 較第 1 期評鑑 (初評) 下降 0.10 分，該項最終加權得分為 1.81 分。建議東南客運能夠加強因灰塵而造成場站髒亂以致影響觀感之問題。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，建軍停車場發現車輛內兩具滅火器壓力指針皆未達標準位置(498-FP)，以及車輛內一具滅火器壓力指針未達標準位置(253-FR)的缺失，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 結果較第 1 期評鑑 (初評) 下降 1.00 分，該項最終加權得分為 1.60 分。建議東南客運應再用心妥善管理相關消防設備，並具體落實車輛於場內時的相關設施維修保管及清點。

五、乘客安全帶是否能正常使用

經調查期間，東南客運建軍停車場發現三部車輛內皆有出現安全帶被綁死的狀況(270-FR、550-FP、266-FR)，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 結果較第 1 期評鑑 (初評) 下降 0.53 分，該項最終加權得分為 1.46 分。建議東南客運應再用心且積極落實車輛於場內時的相關設施維護，以避免無法提供乘客安全滿分的乘車服務。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分，但仍建議 286-FR 斜坡板外蓋應加強養護，以利設備操作順暢。

七、其他

1. 東南客運諸多車輛車體及車輛內較為髒亂 (灰塵)，建議東南客運能夠積極維護，並加速汰換老舊車輛。

表 37 東南客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	建軍停車場		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.75	1.81
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	1.00	1.60
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	1.67	1.14	1.46
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00
合計		10 分	9.52	7.89	8.87
場站調查加權總分		8.87			

6.1.4 高雄客運

高雄客運之場站有旗山站、旗山北站、甲仙站、美濃站、南華站、高雄站（自立站）、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、六龜站共 12 站，第 2 期評鑑（複評）評分結果如表 38 所示。高雄客運場站調查加權總分為 9.50 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，高雄客運諸多場站皆已針對前期缺失落實改善，因此該項目第 2 期評鑑（複評）分數較第 1 期評鑑（初評）分數上升 0.12 分至 0.42 分，該項最終加權得分為 1.78 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑（複評）結果皆為滿分，第 1 期評鑑（初評）具有缺失之旗山站於第 2 期評鑑（複評）上升 1.00 分，該項整體最終加權得分為 0.85 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑（複評）結果皆為滿分，楠梓高鐵站及岡山站已將第 1 期評鑑（初評）之缺失（逃生安全門遭車體貼模封死）落實改善，因此楠梓高鐵站及岡山站第 2 期評鑑（複評）皆上升 0.50 分，該項整體最終加權得分為 0.95 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，第 2 期評鑑（複評）結果皆為滿分，高雄客運鳳山站已將第 1 期評鑑（初評）之缺失（滅火器過期）落實改善，因此該項目第 2 期評鑑（複評）結果較第 1 期評鑑（初評）上升 0.80 分，該項最終加權得分為 1.94 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

經調查期間，高雄客運鳳山站發現車輛安全帶纏繞於座位扶手的情況(115-FX、153-FX)，鳳山站該項目第 2 期評鑑（複評）結果較第 1 期評鑑（初評）下降 0.57 分，因此高雄客運該項最終加權得分為 1.98 分。建議高雄客運應再用心且積極落實車輛於場

內時的相關設施維護，並針對安全帶建置統一的收納方式或是進行改良，以避免無法提供乘客安全滿分的乘車服務。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評)結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

七、其他

由於部份缺失未納入上述評鑑項目，因此本計畫列示於此，以此建議高雄客運未來加以一同強化與改善。

1. 旗山站車輛之逃生安全門(901-FY)，缺少能將安全門開關防護玻璃擊破之器具，建議補齊。
2. 甲仙站某車輛內之滅火器有用束帶綁死(766-V2)的狀況，建議應另尋其他固定之方式，以避免需使用滅火器時無法即時使用。
3. 美濃站車輛內之出現擊破器綁死(966-FY)的狀況，建議應另尋其他固定之方式，以避免需使用擊破器時無法即時使用。
4. 高雄站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。
5. 岡山站某車輛安全門不易開啟(763-V2)，建議加強每日設備維護及保養的落實；某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間；某車輛滅火器的標籤破損嚴重，建議能夠提供清晰乾淨的標示，以便減少乘客增加公司對於消防安全落實的疑慮。

表 38 高雄客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	旗山站		甲仙站		美濃站		南華站		旗山北站		六龜站	
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期
A1 場站 檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.77	1.93	1.95	1.94	1.40	1.82	1.73	1.85	_[¹]	-	-	-
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-	-	-	-
B4 車輛 安全 設施 檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D1 場站 無障 礙設 施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	-	-	-	-
合計		10 分	9.77	9.93	9.95	9.94	9.40	9.82	9.73	9.85	-	-	-	-

評鑑指標	評鑑項目	配分	高雄站		鳳山站		林園站		楠梓高鐵站		岡山站		茄萣站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.78
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.85
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	0.95
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	1.20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.94
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	1.43	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.00
合計		10 分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.50
場站調查加權總分		9.50 分													

註：

- 高雄客運之旗山北站、高雄站 (自立站)、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、六龜站此八場站皆為停放車輛之場站，列入場站調查之地點，但不計場站分數(A1-1、A1-2、D1-1)，僅計車輛成績(B4-1、B4-2、B4-3)。

6.1.5 義大客運

義大客運之場站只有義大站共 1 站，第 2 期評鑑 (複評) 評分結果如表 39 所示。義大客運場站調查加權總分為 9.50 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，義大客運已針對前期缺失 (駕駛員休息室整潔及廁所環境) 落實改善，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 分數較第 1 期評鑑 (初評) 分數上升 0.07 分，該項最終加權得分為 1.90 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，因此該項整體最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，因此該項整體最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，義大客運義大站已將第 1 期評鑑 (初評) 之缺失 (滅火器過期) 落實改善，因此該項目義大站第 2 期評鑑 (複評) 結果較第 1 期評鑑 (初評) 上升 0.67 分，該項最終加權得分為 1.60 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

在乘客安全帶調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，因此該項整體最終加權得分為 2.00 分。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

七、其他

由於部份缺失未納入上述評鑑項目，因此本計畫列示於此，以此建議義大客運未來加以一同強化與改善。

1. 義大站車輛安全帶開啟按鈕遭破壞(626-XH)，以致安全帶不易解開，建議積極清查所有安全帶的妥善率，以增加乘客的乘車安全。
2. 義大客運應加速汰換老舊車輛以提升整體乘車服務。

表 39 義大客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	義大站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.87	1.94	1.90
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全 設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	1.33	2.00	1.60
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00
合計		10 分	9.20	9.94	9.50
場站調查加權總分		9.50			

6.1.6 統聯客運

統聯客運之場站有建軍站和瑞豐站共 2 站，第 2 期評鑑 (複評) 評分結果如表 40 所示。統聯客運場站調查加權總分為 9.85 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查期間，統聯客運諸多場站在「A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」一項，針對前期缺失 (建軍站地面整潔及平整、瑞豐站維修場域整潔) 改善有限，且第 2 期評鑑 (複評) 發現瑞豐站廁所過於潮濕，因此該項目第 2 期評鑑 (複評) 分數較第 1 期評鑑 (初評) 分數下降 0.02 分至 0.07 分，該項最終加權得分為 1.85 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分，但仍建議針對(042-FP)車輛斜坡板加強養護，以利使用。

七、其他

由於部份缺失未納入上述評鑑項目，因此本計畫列示於此，以此建議統聯客運未來加以一同強化與改善。

1. 瑞豐站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。
2. 建軍站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間；某車輛無障礙設施斜坡板損壞，建議應當強化車體維護 SOP 及檢查。

表 40 統聯客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	瑞豐站		建軍站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.87	1.80	1.87	1.85	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	_[1]	-	2.00
合計		10 分	9.70	9.80	7.87	7.85	9.85
場站調查加權總分		9.85					

註：

1. 統聯客運建軍站不具場站無障礙設施，該項目免列入評分。

6.1.7 漢程客運

漢程客運之場站只有金獅湖站共 1 站，第 2 期評鑑 (複評) 評分結果如表 41 所示。
漢程客運場站調查加權總分為 9.36 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

漢程客運在「A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」一項，針對前期缺失 (路面具有些許坑洞) 改善有限，且第 2 期評鑑 (複評) 發現場站路面碎石頗多，建議能夠隨時注意路面平整，以提升用路安全，因此漢程客運金獅湖站該項目第 2 期評鑑 (複評) 分數較第 1 期評鑑 (初評) 分數下降 0.05 分，該項最終加權得分為 1.86 分。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

三、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛內逃生安全門方面，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 1.00 分。

四、備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

備汽車專用滅火器相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，漢程客運金獅湖站已將第 1 期評鑑 (初評) 之缺失 (滅火器過期) 落實改善，因此該項目金獅湖站第 2 期評鑑 (複評) 結果較第 1 期評鑑 (初評) 上升 0.50 分，該項最終加權得分為 1.70 分。

五、乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果為滿分，漢程客運金獅湖站已將第 1 期評鑑 (初評) 之缺失 (安全帶綁在把手上無法使用) 落實改善，因此該項目金獅湖站第 2 期評鑑 (複評) 結果較第 1 期評鑑 (初評) 上升 0.33 分，該項最終加權得分為 1.80 分。

六、場站無障礙設施

場站無障礙設施之部份，第 2 期評鑑 (複評) 結果仍保持滿分，因此該項最終加權得分為 2.00 分。

七、其他

由於部份缺失未納入上述評鑑項目，因此本計畫列示於此，以此建議漢程客運未來加以一同強化與改善。

1. 金獅湖站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。
2. 強烈建議應強化整體站內路面平整度或大規模重新鋪設，以提升整體站內環境。

表 41 漢程客運場站第 2 期評鑑 (複評) 評分結果

評鑑指標	評鑑項目	配分	金獅湖站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.88	1.83	1.86
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
B4 車輛安全 設施檢查	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±2 分	1.50	2.00	1.70
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	2 分	1.67	2.00	1.80
D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2 分	2.00	2.00	2.00
合計		10 分	9.05	9.83	9.36
場站調查加權總分		9.36			

6.2 第 2 期評鑑(複評)路線調查評分結果

108 年度第 2 期評鑑 (複評)階段，將針對各客運業者於第 1 期評鑑 (初評)所屬路線成績較差的 20%路線進行第 2 期評鑑 (複評)的抽查，調查方式同第 1 期評鑑 (初評)，包含隨車問卷 A、乘客問卷以及站牌調查等部份，然成績計算將以第 2 期評鑑 (複評)路線成績之結果與第 1 期評鑑 (初評)路線成績進行加權計算，加權計算後之成績將作為第 2 期評鑑 (複評)該路線之最終成績。本計畫第 2 期評鑑 (複評)路線調查評分結果整理如下，並彙整如表 42 至表 48 所示。

6.2.1 港都客運

港都客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 12、69、205、214、紅 2、紅 3、紅 9、黃 2 共 8 條路線。

調查結果發現，12、69、紅 3、黃 2 在「A3-1 招呼站資訊提供」一項中，仍發現部份站牌在方向箭頭的標示上仍出現缺失 (未貼或褪色無法辨識)。

「B1-2 車輛內乘車資訊辨識度」一項中，12、214、紅 3 於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形，顯示港都客運已有積極改善。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，214、紅 2、紅 3、紅 9、黃 2 評分皆上升 0.03 至 0.36 分，而 12、69、205 則下降 0.04 至 0.19 分，顯示港都客運少數路線在乘車舒適度之部分仍須加強。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」一項中，所有路線駕駛平穩性皆獲得明顯的改善。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，多數路線評分較第 1 期評鑑 (初評)分數下降 0.03 至 0.19 分。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用斜坡板、確實固定斜坡板、且熱心協助身障乘客上下車、行車平穩無急煞，但仍有少數駕駛長出現未協助身障乘客使用輪椅固定勾且未協助使用乘客安全帶的狀況發生，因此第 2 期評鑑 (複評) 評分結果較第 1 期評鑑 (初評) 上升 0.37 分，與第 1 期評鑑 (初評) 分數加權評分後為 0.54 分。

綜合以上結果，港都客運第 2 期評鑑 (複評) 抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評) 評分進行加權評分後，所有抽查路線之成績皆上升 0.19 至 0.99 分，可見港都客運已有效改善第 1 期評鑑 (初評) 路線調查中所列舉之諸多缺失，但在乘車舒適度以及駕駛員的服務態度之部份仍需著重加強。

6.2.2 南臺灣客運

南臺灣客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 28、301、紅 32 共 3 條路線。

調查結果發現，28、301 在「A3-1 招呼站資訊提供」一項中，於評鑑期間尚未發現任何缺失，因此該評分項目分數分別上升 0.17 及 0.13 分。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線 28 及 301，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形，因此分別上升 0.08 至 0.20 分。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，所有抽查路線之評分皆下降 0.02 至 0.23 分，顯示南臺灣客運所抽查之路線在乘車舒適度的部分並無有效改善，仍需積極加強。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，前期具有缺失之路線於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」一項中，所有路線駕駛平穩性皆獲得明顯的改善。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，多數路線評分較第 1 期評鑑 (初評)分數下降 0.15 至 0.72 分。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用相關設施且提供舒適的乘車環境，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果該項獲得滿分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.65 分。

綜合以上結果，南臺灣客運第 2 期評鑑 (複評)抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評)評分進行加權評分後，所有抽查路線之成績皆上升 1.14 至 1.40 分，可見南臺灣客運已有效改善第 1 期評鑑 (初評)路線調查中所列舉之諸多缺失，但在乘車舒適度以及駕駛員服務態度兩項改善效果不彰。

6.2.3 東南客運

東南客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有紅 1、紅 10、紅 18 共 3 條路線。

「A3-1 招呼站資訊提供」一項中，評鑑結果發現紅 1 仍有少數站牌方向箭頭缺失(未貼或褪色無法辨識)。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，紅 10 上升 0.11 分，紅 18 下降 0.06 分，顯示東南客運所抽查之路線在乘車舒適度的部分改善效果較不顯著，仍需積極加強。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」一項中，所有路線駕駛平穩性皆獲得明顯的改善，上升 0.71 分至 0.83 分。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，紅 1 及紅 18 分數分別下降 0.44 分及 0.39 分，而紅 10 則微幅上升 0.10 分，顯示東南客運在駕駛員服務態度上仍需加強改善，以提升乘客的正面感受度。

「C6-1 駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話.....」一項中，於第 1 期評鑑 (初評)有缺失之路線於第 2 期評鑑(複評)期間中並未發現缺失之情形。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用相關設施且提供舒適的乘車環境，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果該項獲得滿分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.61 分。

綜合以上結果，東南客運第 2 期評鑑 (複評)抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評)評分進行加權評分後，所有抽查路線之成績皆上升 0.41 分至 0.81 分，可見東南客運已有效改善第 1 期評鑑 (初評)路線調查中所列舉之諸多缺失，但在駕駛員服務態度一項改善效果不彰。

6.2.4 高雄客運

高雄客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 24、60、87、8001、8008、8041、E01A、E02、E25、紅 69、橘 12 共 11 條路線。

「A3-1 招呼站資訊提供」一項中，評鑑結果發現 60、8001、8041、紅 69 仍有少數站牌方向箭頭缺失 (未貼或褪色無法辨識)，或表定時刻表與 APP 時刻表不符等缺失。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，24、87、8001、8008、E01A、紅 69 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果上升 0.05 分至 0.46 分，而 60、8041、E02、E25、橘 12 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果下降 0.05 分至 0.18 分，顯示高雄客運所抽查之路線在乘車舒適度的部分仍有多數路線應再積極提升其舒適度 (噪音、空調冷熱)。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線於第 2 期評鑑 (複評)之結果皆獲得明顯的改善。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，多數路線皆較第 1 期評鑑 (初評)結果下降 0.02 分至 0.70 分，顯示高雄客運在駕駛員服務態度上仍需加強改善，以提升乘客的正面感受度。

「D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況」一項中，於第 1 期評鑑 (初評)有缺失之路線於第 2 期評鑑(複評)期間中並未發現缺失之情形。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用相關設施且提供舒適的乘車環境，但仍有少數駕駛長對於無障礙設備的使用不夠流暢，且有少數路線出現車速過快導致乘車體驗感受度較差的情況，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果較第 1 期評鑑 (初評)上升 0.51 分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.59 分。

綜合以上結果，高雄客運第 2 期評鑑（複評）抽查路線評分結果與第 1 期評鑑（初評）評分進行加權評分後，多數抽查路線之成績皆上升 0.11 分至 1.02 分，惟 8001 及 8008 下降 0.13 分及 0.16 分，顯示高雄客運多數路線已有效改善第 1 期評鑑（初評）路線調查中所列舉之諸多缺失，但在乘車舒適度及駕駛員服務態度兩項改善效果不彰。

6.2.5 義大客運

義大客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 96、8501 共 2 條路線。

「B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用」一項中，調查期間 8501 尚未發現出現下車鈴或驗票機無法使用之情事，因此該項目較第 1 期評鑑 (初評)上升 0.14 分。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，8501 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果上升 0.09 分，主要原因為身障乘客對於該次乘車體驗之滿意度提升，顯示義大客運在乘車舒適度之部分已有一定程度之改善。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，96 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果下降 0.39 分，顯示乘客認為駕駛員服務態度並未明顯提升，另 8501 則上升 0.25 分，主要原因來自於身障乘客對於該次乘車體驗之滿意度提升。

「C6-1 駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話.....」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用相關設施且提供舒適的乘車環境，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果該項獲得滿分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.70 分。

綜合以上結果，義大客運第 2 期評鑑 (複評)抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評)評分進行加權評分後，96 與 8501 之分數分別上升 0.12 分及 0.19 分，顯示義大客運針對抽查之路線已有效改善第 1 期評鑑 (初評)路線調查中所列舉之諸多缺失，但 96 在駕駛員服務態度方面仍應著重加強。

6.2.6 統聯客運

統聯客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 25、26 共 2 條路線。

「B1-1 到站顯示或到站告知」一項中，26 於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形，顯示統聯客運已有提升到站告知系統軟硬體之妥善率，因此較第 1 期評鑑 (初評)結果上升 0.20 分。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，25 與 26 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果分別上升 0.13 分及 0.06 分，主要因為乘客對於該次乘車體驗之滿意度提升，顯示統聯客運已有強化車體噪音以及空調舒適度造成乘客滿意度不佳之問題。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，25 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果下降 0.32 分，顯示乘客認為駕駛員服務態度並未明顯提升，且得分率低於該項配分的 70%，建議統聯客運應著重改善；另 26 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果上升 0.19 分，已獲得一定程度之改善。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，多數駕駛長已能流暢使用斜坡板、確實固定斜坡板、且熱心協助身障乘客上下車、行車平穩無急煞，但仍有少數駕駛長出現未協助身障乘客使用輪椅固定勾且未協助使用乘客安全帶的狀況發生，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果較第 1 期評鑑 (初評)上升 0.47 分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.47 分。

綜合以上結果，統聯客運第 2 期評鑑 (複評)抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評)評分進行加權評分後，26 之分數上升 0.20 分，但 25 微幅下降 0.08 分，統聯客運針對抽查之路線已有效改善第 1 期評鑑 (初評)路線調查中所列舉之諸多缺失，但 25 在駕駛員服務態度方面仍應著重加強。

6.2.7 漢程客運

漢程客運第 2 期評鑑 (複評)抽查之路線有 168 東、紅 35 共 2 條路線。

「A3-1 招呼站資訊提供」及「B1-2 車輛內乘車資訊辨識度」二項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「B6-1 乘車舒適度」一項中，168 東與紅 35 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果分別微幅下降 0.07 分及 0.01 分，主要原因為乘客以及身障乘客對於該次乘車體驗之滿意度稍微下滑，顯示漢程客運 168 東與紅 35 應再強化減少車體噪音以及增加空調舒適度。

「C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」一項中，第 1 期評鑑 (初評)具有缺失之路線，於第 2 期評鑑 (複評)階段並未發現缺失之情形。

「C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道.....」一項中，於第 2 期評鑑 (複評)調查期間，抽查路線皆未發生此一缺失，顯示漢程客運已有針對該缺失項目進行一定程度的改善。

「C5-1 駕駛員的服務態度」一項中，168 東第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果微幅下降 0.08 分，顯示乘客認為駕駛員服務態度並未明顯提升；另紅 35 第 2 期評鑑 (複評)結果較第 1 期評鑑 (初評)結果上升 0.30 分，已有明顯改善。

「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查」一項中，針對身障乘客所提供無障礙設施的調查，仍有少數駕駛長對於無障礙設備的使用不夠流暢，且未協助使用輪椅固定勾及乘客安全帶，因此第 2 期評鑑 (複評)評分結果較第 1 期評鑑 (初評)上升 0.06 分，與第 1 期評鑑 (初評)分數加權評分後為 0.47 分。

綜合以上結果，漢程客運第 2 期評鑑 (複評)抽查路線評分結果與第 1 期評鑑 (初評)評分進行加權評分後，168 東與紅 35 之分數分別上升 1.07 及 1.32 分，漢程客運針對抽查之路線已有效改善第 1 期評鑑 (初評)路線調查中所列舉之諸多缺失，但乘車舒適度以及駕駛員服務態度方面改善較顯疲弱，建議未來仍應著重加強。

表 42 港都客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 43 南臺灣客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 44 東南客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 45 高雄客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 46 義大客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 47 統聯客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

表 48 漢程客運第 2 期評鑑(複評)抽查路線評分結果彙整表

6.3 第 2 期評鑑(複評)書面審查結果

根據各客運業者、高雄市交通局及相關單位所提供之資料(107 年 10 月至 108 年 9 月)，本計畫將依照各項評分項目之評分結果及詳細內容詳述如下，高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑(複評)書面審查評分結果彙整表彙整表如表 39 所示。整體評分結果彙整於表 69 所示。

一、B2-1 環保單位告發比率

根據高雄市環保局提供資料顯示，各客運業者於評鑑資料取樣期間皆無違反相關環保違規項目，故皆得滿分 1.00 分，各客運業者評分結果如表 49 所示。

表 49 環保單位告發比率評分結果表

客運業者	環保單位告發比率	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
東南客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
高雄客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
義大客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
統聯客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00
漢程客運	無告發件數，比率 0.00%	1.00	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

二、B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數

B3-1 評鑑項目主要分為兩個部分，分別為公司別的每百萬車公里有責肇事件數以及路線別每十萬車公里有責肇事件數，兩者件數之計算方式以各客運業者於書面資料評鑑期間所發生之肇事件數，有責肇事但未和解者以 1 件計、有責肇事但已和解者以 0.5 件計，肇事原因不明但未和解者以 0.5 件計，而肇事原因不明但已和解者、無責肇事以及非評鑑之各客運業者營運路線肇事案件皆不列入統計。根據書面審查之結果，各客運業者之肇事件數統計及得分列示如下，並整理如表 50 所示。

(一) 港都客運

港都客運之肇事件數總計為 60.0 件，其中有責肇事未和解件數為 27 件、責肇事但已和解件數為 64 件(以 0.5 件計為 32 件)、肇責不明未和解件數為 2 件(以 0.5 件計為 1 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 4.80 件，因此得分為 3.50 分。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運之肇事件數總計為 35.5 件，其中有責肇事未和解件數為 6 件、責肇事但已和解件數為 59 件(以 0.5 件計為 29.5 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 5.02 件，因此得分為 3.50 分。

(三) 東南客運

東南客運之肇事件數總計為 27.5 件，其中有責肇事未和解件數為 25 件、責肇事但已和解件數為 2 件(以 0.5 件計為 1 件)、肇責不明未和解件數為 3 件(以 0.5 件計為 1.5 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 6.72 件，因此得分為 2.50 分。

(四) 高雄客運

高雄客運之肇事件數總計為 26.0 件，其中有責肇事未和解件數為 19 件、責肇事但已和解件數為 14 件(以 0.5 件計為 7 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.21 件，因此得分為滿分 4.00 分。

(五) 義大客運

義大客運之肇事件數總計為 8.5 件，其中有責肇事未和解件數為 2 件、責肇事但已和解件數為 13 件(以 0.5 件計為 6.5 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.55 件，因此得分為滿分 4.00 分。

(六) 統聯客運

統聯客運之肇事件數總計為 14.0 件，其中有責肇事未和解件數為 5 件、責肇事但已和解件數為 15 件(以 0.5 件計為 7.5 件)、肇責不明未和解件數為 3 件(以 0.5 件計為 1.5 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 4.07 件，因此得分為 3.50 分。

(七) 漢程客運

漢程客運之肇事件數總計為 33.0 件，其中有責肇事未和解件數為 6 件、責肇事但已和解件數為 52 件(以 0.5 件計為 26 件)、肇責不明未和解件數為 2 件(以 0.5 件計為 1 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 6.66 件，因此得分為 2.50 分。

表 50 每百萬車公里有責肇事評分結果表

客運業者	行駛總里程 (公里)	有責肇事 未和解件 數(A)	有責肇事 但已和解 件數(B)	肇責不明 未和解件 數(C)	B、C 以 0.5 件計 (D)	件數總計 (A+D)	每百萬公 里有責肇 事件數 (件數/百 萬公里)	得分	107 年 第 1 期得 分	107 年 第 2 期得 分
港都客運	12,505,606	27	64	2	33.0	60.0	4.80	3.50	2.50	2.50
南臺灣客運	7,076,804	6	59	0	29.5	35.5	5.02	3.50	3.50	2.50
東南客運	4,090,390	25	2	3	2.5	27.5	6.72	2.50	1.50	0.50
高雄客運	11,747,794	19	14	0	7.0	26.0	2.21	4.00	4.00	4.00
義大客運	3,334,792	2	13	0	6.5	8.5	2.55	4.00	3.50	4.00
統聯客運	3,443,079	5	15	3	9.0	14.0	4.07	3.50	0.50	3.50
漢程客運	4,957,955	6	52	2	27.0	33.0	6.66	2.50	2.50	0.50

註 1：此項配分為±4 分

註 2：

1. 每百萬車公里有責肇事件數 0~4 件(含)者得 4 分。
2. 每百萬車公里有責肇事件數超過 4 件以上，不滿 6 件(含)者得 3.5 分。
3. 每百萬車公里有責肇事件數超過 6 件以上，不滿 8 件(含)者得 2.5 分。
4. 每百萬車公里有責肇事件數超過 8 件以上，不滿 10 件(含)者得 1.5 分。
5. 每百萬車公里有責肇事件數 10 件以上，不滿 12 件(含)者得 0.5 分。
6. 每百萬車公里有責肇事件數 12 件以上，不滿 14 件(含)者倒扣 1 分。
7. 每百萬車公里有責肇事件數 14 件以上，不滿 16 件(含)者倒扣 2 分。
8. 每百萬車公里有責肇事件數 16 件以上，不滿 18 件(含)者倒扣 3 分。
9. 每百萬車公里有責肇事件數 18 件以上者倒扣 4 分。

註 3：已排除無責件數、責任不明但已和解件數以及非營運路線肇事件數

根據各客運業者於書面資料評鑑期間所發生之肇事件數，分別依照各營運路線肇事件數進行路線評分，各客運業者營運路線之肇事件數狀況簡述如下。

(一) 港都客運

港都客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以 73 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 1.45 件，得分為 4.50 分，其餘共有 36 條路線每十萬車公里有

責肇事件數小於等於 1 件而獲得滿分 5.00 分，佔所屬營運路線 90%。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以紅 51 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 2.32 件，得分為 2.00 分，其餘共有 18 條路線每十萬車公里有責肇事件數小於等於 1 件而獲得滿分 5.00 分，佔所屬營運路線 90%。

(三) 東南客運

東南客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以橘 1 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 2.41 件，得分為 2.00 分，其餘共有 13 條路線每十萬車公里有責肇事件數小於等於 1 件而獲得滿分 5.00 分，佔所屬營運路線 76%。

(四) 高雄客運

高雄客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以 8035 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.94 件，得分為 5.00 分，高雄客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數皆小於等於 1 件，因此皆獲得滿分 5.00 分。

(五) 義大客運

義大客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以 8506 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.79 件，得分為 5.00 分，義大客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數皆小於等於 1 件，因此皆獲得滿分 5.00 分。

(六) 統聯客運

統聯客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以 100 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.85 件，得分為 5.00 分，統聯客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數皆小於等於 1 件，因此皆獲得滿分 5.00 分。

(七) 漢程客運

漢程客運所屬營運路線每十萬車公里有責肇事件數中，以 168 西每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.91 件，得分為 5.00 分，漢程客運所屬營運路線每十萬車公

里有責肇事件數皆小於等於 1 件，因此皆獲得滿分 5.00 分。

三、B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率

根據書面資料審查，並對照 107 年第 2 期各業者之百萬車公里有責肇事件數下降率，其中港都客運、南臺灣客運、東南客運、義大客運、統聯客運以及漢程客運 108 年有責肇事件數皆較 107 年第 2 期有責肇事件數呈現下降的趨勢，而高雄客運以及義大客運雖較 107 年第 2 期上升，但有責肇事件數仍少於 4 件，因此本評鑑項目各客運業者皆獲得滿分 1 分，各客運業者每百萬車公里有責肇事件數下降率如表 51 所示。

表 51 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表

客運業者	107 年第二期每 百萬車公里有責 肇事件數(A)	108 年每百萬車 公里有責肇事件 數(B)	較去年同期每百 萬車公里有責肇 事件數差異 (B-A)	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	6.72	4.80	-1.93	1.00	0.00	0.00
南臺灣客運	6.19	5.02	-1.18	1.00	2.00	0.00
東南客運	9.89	6.72	-3.16	1.00	0.00	0.00
高雄客運	1.66	2.21	0.55	1.00	2.00	0.00
義大客運	3.41	2.55	-0.87	1.00	0.00	0.00
統聯客運	8.34	4.07	-4.27	1.00	0.00	0.00
漢程客運	9.55	6.66	-2.89	1.00	0.00	0.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期持平及下降者或每百萬車公里肇事小於等於 4 件者得 1 分。
2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件並較去年同期上升者得 0 分。

四、B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率

根據客運業者所提供書面資料顯示，以義大客運裝設比率最低，僅有 25.71%，因此獲得 0.20 分，其次則為高雄客運，裝設比率為 80.24%，因此皆獲得 0.80 分，而其餘業者之裝設率皆為 100%，因此皆獲得滿分，各客運業者車輛裝設數位式行車記錄器比率如表 52 所示。

表 52 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表

客運業者	配車數	數位式行車記錄器安裝數	數位式行車記錄器安裝率	得分	107 年第 1 期得分	107 年第 2 期得分
港都客運	232	232	100.00%	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	139	139	100.00%	1.00	1.00	1.00
東南客運	101	101	100.00%	1.00	1.00	1.00
高雄客運	248	199	80.24%	0.80	0.60	0.60
義大客運	70	18	25.71%	0.20	0.20	0.20
統聯客運	79	79	100.00%	1.00	1.00	1.00
漢程客運	104	99	95.19%	1.00	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%以上者，得 1 分
2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%以上，未滿 90%者，得 0.8 分
3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%以上，未滿 80%，得 0.6 分
4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%以上，未滿 70%，得 0.4 分
5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%以上，未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，得 0.2 分
6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，得 0 分

五、C1-1 實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率

根據相關單位所提各客運業者所屬營運路線之準點率，分別依照各營運路線之準點率進行評分，各客運業者營運路線之準點率評分狀況簡述如下。

(一) 港都客運

港都客運所屬營運路線中，以紅毛港文化公車之準點率最低，為 53.79%，得分為-4.00 分，準點率大於等於 90%者共有 28 條路線獲得滿分 8.00 分，佔所屬營運路線 70%。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運所屬營運路線中，以綠 1 之準點率最低，為 68.39%，得分為 2.00 分，準點率大於等於 90%者共有 6 條路線獲得滿分 8.00 分，佔所屬營運路線 30%。

(三) 東南客運

東南客運所屬營運路線中，以橘 1 之準點率最低，為 86.60%，得分為 7.00 分，準點率大於等於 90%者共有 13 條路線獲得滿分 8.00 分，佔所屬營運路線 76%。

(四) 高雄客運

高雄客運所屬營運路線中，以 H21 之準點率最低，為 79.28%，得分為 5.00 分，準點率大於等於 90%者共有 44 條路線獲得滿分 8.00 分，佔所屬營運路線 77%。

(五) 義大客運

義大客運所屬營運路線中，以 E03 之準點率最低，為 71.05%，得分為 4.00 分，義大客運所屬營運路線無準點率大於等於 90%者。

(六) 統聯客運

統聯客運所屬營運路線中，以 26 之準點率最低，為 91.40%，得分為 8.00 分，統聯客運所屬營運路線之準點率皆大於等於 90%，因此統聯客運所屬全路線皆獲得滿分 8.00 分。

(七) 漢程客運

漢程客運所屬營運路線中，以紅 35 之準點率最低，為 78.15%，得分為 5.00 分，準點率大於等於 90%者共有 2 條路線獲得滿分 8.00 分，佔所屬營運路線 15%。

六、C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期

根據書面資料審查，各客運業者在 108 年評鑑期間之駕駛長定期訓練經書面資料查核皆無逾期之紀錄，故皆獲得 1.00 分，相關評分結果如表 53 所示。

表 53 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表

客運業者	是否無逾期紀錄或有逾期紀錄者但停止派班	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
東南客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
高雄客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
義大客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
統聯客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00
漢程客運	評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 駕駛長定期訓練無逾期紀錄者或有逾期紀錄者但停止派班者得 1 分

2. 駕駛長定期訓練有逾期紀錄者且仍持續派班者倒扣 2 分

七、E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

本評分項目於 108 年更改為路線別成績，因此僅針對經主管機關處以公路法之路線進行扣分，根據相關單位所提供之資料顯示，港都客運共 1 條路線，69 路線經主管機關處以公路法 1 件，因此該路線獲得-4.00 分，漢程客運共 8 條路線，分別為 0 南、0 北、72、77、168 東、168 西、紅 35、黃 1 皆經主管機關處以公路法 1 件，因此該路線獲得-4.00 分；而南臺灣客運、東南客運、高雄客運、義大客運以及統聯客運皆為 0 件，因此所屬路線皆獲得 0.00 分。相關件數以及得分狀況如表 54 所示。

表 54 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表

客運業者	經主管機關處以公路法件數	108 年得分 (路線別)	107 年第 1 期 得分(公司別)	107 年第 2 期 得分(公司別)
港都客運	1 件 文號：10831024800 (69)	-4.00	0.00	-2.00
南臺灣客運	0 件	0.00	-1.00	-2.00
東南客運	0 件	0.00	-1.00	-2.00
高雄客運	0 件	0.00	0.00	0.00
義大客運	0 件	0.00	0.00	0.00
統聯客運	0 件	0.00	0.00	-2.00

客運業者	經主管機關處以公路法件數	108 年得分 (路線別)	107 年第 1 期 得分(公司別)	107 年第 2 期 得分(公司別)
漢程客運	2 件 文號：10832297400 (0 南、0 北、 72、77、168 東、168 西、紅 35)、 10834861100 (黃 1)	-4.00	0.00	0.00

註 1：此項配分為 0 分。

註 2：

1. 此評鑑項目去年為公司別成績，今年改為路線別成績

2. 客運業者於評鑑期間內，若發生路線營運之重大缺失經主管機關處以公路法者，則第一件扣該發生重大缺失之路線評鑑總成績 4 分、第二件扣 6 分、第三件扣 8 分、第四件扣 10 分，以此類推。

八、E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數

根據高雄市政府交通局提供書面資料顯示(與各業者進行相關件數之核對並扣除非班車或誤植紀錄)，各客運業者於評鑑期間違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果如表 55 所示，並簡述如下。

(一) 港都客運

港都客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 15 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.20 件，獲得 4.50 分。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 13 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.84 件，獲得 3.00 分。

(三) 東南客運

東南客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 15 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 3.67 件，獲得-1.00 分。

(四) 高雄客運

高雄客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 7 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 0.60 件，獲得 5.00 分。

(五) 義大客運

義大客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 4 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.20 件，獲得 4.50 分。

(六) 統聯客運

統聯客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 1 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 0.29 件，獲得滿分 5.00 分。

(七) 漢程客運

漢程客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 1 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 0.20 件，獲得滿分 5.00 分。

表 55 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果表

客運業者	行駛總里程 (公里)	違反相關規定 被舉發次數	每百萬公里 違反次數	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	12,505,606	15	1.20	4.50	1.00	5.00
南臺灣客運	7,076,804	13	1.84	3.00	-1.00	2.00
東南客運	4,090,390	15	3.67	-1.00	-5.00	-2.00
高雄客運	11,747,794	7	0.60	5.00	2.00	3.00
義大客運	3,334,792	4	1.20	4.50	1.00	2.00
統聯客運	3,443,079	1	0.29	5.00	4.00	-1.00
漢程客運	4,957,955	1	0.20	5.00	5.00	5.00

註 1：此項配分為 5 分。

註 2：

1. 每百萬公里違規次數 1 次以下者得 5 分。
2. 每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 1.25 次者得 4.5 分。
3. 每百萬公里違規次數 1.25 次(含)以上未滿 1.5 次者得 4 分。
4. 每百萬公里違規次數 1.5 次(含)以上未滿 1.75 次者得 3.5 分。
5. 每百萬公里違規次數 1.75 次(含)以上未滿 2 次者得 3 分。
6. 每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 2.25 次者得 2.5 分。
7. 每百萬公里違規次數 2.25 次(含)以上未滿 2.5 次者得 2 分。
8. 每百萬公里違規次數 2.5 次(含)以上未滿 2.75 次者得 1.5 分。
9. 每百萬公里違規次數 2.75 次(含)以上未滿 3 次者得 1 分。
10. 每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 3.25 次者得 0.5 分。
11. 每百萬公里違規次數 3.25 次(含)以上未滿 3.5 次者得 0 分。
12. 每百萬公里違規次數 3.5 次(含)以上未滿 4 次者倒扣 1 分。
13. 每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 4.5 次者倒扣 2 分。
14. 每百萬公里違規次數 4.5 次(含)以上未滿 5 次者倒扣 3 分。
15. 每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 5.5 次者倒扣 4 分。
16. 每百萬公里違規次數 5.5 次(含)以上者倒扣 5 分。

九、E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

根據高雄市政府交通局提供之發生乘客受傷等違紀項目統計，僅南臺灣客運具有 1 件，但檢附相關檢討報告，因此獲得-1.00 分，其餘客運業者皆為 0.00 分，如表 56 所示。

表 56 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表

客運業者	內容	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	0 件	0.00	0.00	0.00
南臺灣客運	1 件 文號：10835382100	-1.00	-1.00	-1.00
東南客運	0 件	0.00	-1.00	0.00
高雄客運	0 件	0.00	0.00	0.00
義大客運	0 件	0.00	0.00	0.00
統聯客運	0 件	0.00	0.00	0.00
漢程客運	0 件	0.00	0.00	0.00

註 1：此項配分為 0 分。

註 2：

1. 非因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目者，得 0 分。
2. 歸因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目，但檢附相關檢討報告者，倒扣 1 分。
3. 歸因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目，但未檢附相關檢討報告者，倒扣 2 分。

十、E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符

根據書面資料審查，108 年度評鑑主要以 107 年 10 月至 108 年 9 月，每 3 個月為一期分別進行評分，其中港都客運、東南客運以及高雄客運四期皆低於 100%，因此該評分項目皆獲得 0.00 分，其餘客運業者中，僅有統聯客運四期皆為 100%，因此獲得滿分 1.00 分。各客運業者相關評分狀況如表 57 所示

表 57 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符評

分結果表

客運業者		總件數	合格通報件數	逾期通報件數	未通報件數	肇事通報件數符合率	每期得分	得分	107 年第 1 期得分	107 年第 2 期得分
港都客運	107 年 10 月-107 年 12 月	43	35	7	1	81%	0.00	0.00	1.00	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	55	48	7	0	87%	0.00			
	108 年 4 月-108 年 6 月	48	35	13	0	73%	0.00			
	108 年 7 月-108 年 9 月	38	29	8	1	76%	0.00			
南臺灣客運	107 年 10 月-107 年 12 月	38	38	0	0	100%	0.25	0.50	1.00	1.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	47	46	1	0	98%	0.00			
	108 年 4 月-108 年 6 月	32	32	0	0	100%	0.25			
	108 年 7 月-108 年 9 月	38	37	0	1	97%	0.00			
東南客運	107 年 10 月-107 年 12 月	25	21	1	3	84%	0.00	0.00	1.00	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	13	11	0	2	85%	0.00			
	108 年 4 月-108 年 6 月	14	13	1	0	93%	0.00			
	108 年 7 月-108 年 9 月	17	13	2	2	76%	0.00			
高雄客運	107 年 10 月-107 年 12 月	31	25	4	2	81%	0.00	0.00	1.00	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	19	14	5	0	74%	0.00			
	108 年 4 月-108 年 6 月	10	9	1	0	90%	0.00			
	108 年 7 月-108 年 9 月	28	20	4	4	71%	0.00			
義大客運	107 年 10 月-107 年 12 月	4	3	0	1	75%	0.00	0.50	1.00	-1.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	8	8	0	0	100%	0.25			
	108 年 4 月-108 年 6 月	11	10	0	1	91%	0.00			
	108 年 7 月-108 年 9 月	8	8	0	0	100%	0.25			
統聯客運	107 年 10 月-107 年 12 月	19	19	0	0	100%	0.25	1.00	1.00	1.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	12	12	0	0	100%	0.25			
	108 年 4 月-108 年 6 月	14	14	0	0	100%	0.25			
	108 年 7 月-108 年 9 月	15	15	0	0	100%	0.25			
漢程客運	107 年 10 月-107 年 12 月	22	12	10	0	55%	0.00	0.25	1.00	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	25	15	10	0	60%	0.00			
	108 年 4 月-108 年 6 月	32	32	0	0	100%	0.25			
	108 年 7 月-108 年 9 月	29	27	2	0	93%	0.00			

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.25 分，最終成績以年度評鑑期間得分結果合計之，各期評分方式如下：

(1) 肇事通報件數符合 100%，得 1 分。

(2) 肇事通報件數有逾期通報者或通報件數不符合 100%者，得 0 分。

十一、E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查

根據各客運業者提供之乘客申訴案件處理及回覆相關書面資料，各客運業者均具備具備乘客投書之資料及回覆證明，因此皆獲得滿分 1.00 分，如表 58 所示。

表 58 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查評分結果表

客運業者	是否完善具備乘客投書之資料及回覆證明	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
東南客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
高雄客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
義大客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
統聯客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00
漢程客運	具備乘客投書之資料及回覆證明	1.00	1.00	1.00

十二、E3-3 申訴比率

本期評鑑申訴比率主要以各客運業者申訴比率較高雄市整體申訴比率增減情況進行評比，各客運業者申訴比率增長率計算結果顯示，港都客運、義大客運以及統聯客運為負增長，因此獲得滿分 1.00 分；南臺灣客運、東南客運、高雄客運以及漢程客運皆為正增長，其中南臺灣客運由於增長率為 14.75%，因此獲得 0.50 分，東南客運由於增長率為 29.14%，因此獲得 0.25 分，高雄客運由於增長率為 22.78%，因此獲得 0.25 分，漢程客運由於增長率為 17.70%，因此獲得 0.50 分，相關申訴比率及得分計算如表 59 所示。

表 59 申訴比率評分結果表

客運業者	申訴次數(A)	平均日運量(B)	申訴比率(C)	高雄市整體申訴比率(D)	申訴比率增長率 ((C-D)/D)	得分	107 第 1 期年得分	107 第 2 期年得分
港都客運	1,281	1,451	44.13%	47.63%	-7.36%	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	932	853	54.66%		14.75%	0.50	1.00	0.25
東南客運	375	305	61.51%		29.14%	0.25	1.00	0.25
高雄客運	578	494	58.48%		22.78%	0.25	1.00	1.00
義大客運	16	161	4.98%		-89.55%	1.00	0.00	0.00
統聯客運	261	450	29.01%		-39.10%	1.00	1.00	1.00
漢程客運	631	563	56.06%		17.70%	0.50	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 申訴比率增長率計算公式

申訴比率=(市府提供申訴次數*0.5)/平均日運量

高雄市整體申訴比率=(高雄市所屬業者總客訴次數*0.5)/總平均日運量

申訴增長率=(申訴比率(個別業者)-高雄市整體申訴比率)/高雄市整體申訴比率

2. 申訴比率增長率計分級距

(1) 業者申訴比率增長率小於 0 者得 1 分。

(2) 業者申訴比率增長率增長幅度小於 10%(含)以下者，得 0.75 分。

(3) 業者申訴比率增長率增長幅度介於 10%-20%(含)者得 0.5 分。

(4) 業者申訴比率增長率增長幅度介於 20%-30%(含)者得 0.25 分。

(5) 業者申訴比率增長率增長幅度大於 30%以上者，得 0 分。

十三、E4-1 公司是否有違反勞基法之情形

經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，港都客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件，因此獲得 1.50 分；南臺灣客運遭勞檢單位舉發違規有 2 件，因此獲得 1.00 分；高雄客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件，因此獲得 1.50 分；義大客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件，因此獲得 1.50 分；而東南客運、統聯客運以及漢程客運遭勞檢單位舉發違規皆為 0 件，因此獲得滿分 2.00 分，相關舉發件數及得分計算如表 60 所示。

表 60 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表

客運業者	勞檢舉發件數	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	1 件	1.50	0.00	0.50
南臺灣客運	2 件	1.00	1.00	0.50
東南客運	0 件	2.00	0.50	1.00
高雄客運	1 件	1.50	-0.50	1.00
義大客運	1 件	1.50	1.00	1.00
統聯客運	0 件	2.00	0.50	0.50
漢程客運	0 件	2.00	1.00	1.00

註 1：此項配分為 2 分。

註 2：

每件遭勞檢單位舉發違規者違反 1 件得 1.5 分，2 件得 1 分，3 件得 0 分，4 件倒扣 1 分，5 件(含)以上倒扣 2 分。

註 3：107 年配分為 1 分

十四、E5-1 舉報停靠區違停件數

根據書面資料審查，各客運業者舉報違停件數評分方式分為三個月共四期進行，每期評分為 0.50 分，高雄客運僅有一期符合規定，因此獲得 0.50 分，其餘客運業者四期皆符合規定，因此獲得滿分 2.00 分，相關評分結果如表 61 所示。

表 61 舉報停靠區違停件數評分結果表

客運業者	舉報違停件數	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	2.00
南臺灣客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	2.00
東南客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	2.00
高雄客運	僅有一期符合規定	0.50	1.50	2.00
義大客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	1.62
統聯客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	2.00
漢程客運	四期皆符合規定	2.00	2.00	2.00

6.4 第 2 期評鑑(複評)訪視查核結果

本期第 2 期評鑑 (複評)訪視查核主要針對「B5-1 車輛維修保養制度」、「B7-2 監視器妥善率」、「E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料」、「E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為」、「E5-3 創新管理」、「E6-1 前期評鑑缺失改善」六項進行評分，除「B5-1 車輛維修保養制度」將委請專業技師針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比外，其餘項目皆由第 2 期 (複評)訪視小組至各市區客運業者公司聽取簡報(包含營運方式、第 1 期評鑑 (初評)缺失改善情形及相關評分項目說明等)並針對該些項目進行評分。整體評分結果彙整於表 69 所示。

一、B5-1 車輛維修保養制度

根據本計畫聘請之專業技師，針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比，其中受評客運業者之車輛維修保養制度及執行情況皆有達到一定水準，針對相關客運業者所提供之相關資料，技師仍有提供相關評比建議，因此分別獲得 2.16 分至 2.58 分，相關評比建議及得分如表 62 所示。

表 62 車輛維修保養制度評分結果表

客運業者	訪視查核結果	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	1. 自有維修人力具有對所屬車輛實施四級保養技術能力 2. 建置物料資訊管理系統，控管物料及車輛 3. 15 名維修人員分別領有汽車修護、考檢驗員、堆高機操作等專業證照，負責維修保養自有營運車隊。 4. 訂有緊急車輛故障應變處理程序 5. 保養廠環境整潔 6. 電動車占比 68/265；充電樁 25 座	2.58	2.75	2.58

客運業者	訪視查核結果	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
南臺灣客運	1. 對所屬車輛實施二級保養 三四級保養則委託原廠實施 2. 庫存消耗性材料 減輕庫存壓力 3. 維修技術人質與量均較以往提升 4. 訂定有緊急維修作業流程 5. 員工輪流負責保養場清潔維護作業 6. 逐步添置華德及比亞迪電動大客車 7. 電動車占比 27/139.充電樁 27 座 8. 利用效率較差電池改裝為除能貴 (利用離峰電價儲電降低成本)	2.58	2.50	2.45
東南客運	1. 自行實施二級保養，三、四級保養則委由原廠派技師維修 2. 庫存消耗性零件諸如燈泡.皮帶.保險絲按類存放、盤點 3. 領有技術證照技工四名 4. 訂有緊急維修流程 5. 環境清潔有改善 6. 整體環境較往年進步；尚未配置電動車 (0/105)	2.16	1.50	2.15
高雄客運	1. 對所屬車輛實施三級保養外，亦具備拆解引擎實施大修及汽門調整等。 2. 消耗性材料庫存齊全、具備電腦化褲料管理。 3. 高雄及旗山保養廠共配置 26 名維修技術員，除自有車輛維修保養業務外並接受保安警察、高雄區監理所及高旗駕訓班委託維修保養其所屬車輛。 4. 除常態化定期排定車輛進廠維修外，對臨時故障車輛亦有緊急維修作業程序 5. 鳳山保養廠清潔較前改善，報廢車輛已移除 6. 柴油車排煙自主管理及檢測 7. 原廠技師專業技術教育訓練 8. 電動車占比 11/239 (電動車並無行駛使用)	2.45	1.80	2.45

客運業者	訪視查核結果	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
義大客運	1. 對所屬車輛實施二級以上保養 (公車 70 輛、遊覽車 22 輛) 2. 電腦控存消耗性材料及車輛維修排程 3. 技工四名，三人具有證照 4. 訂定有緊急應變維修流程 5. 保養廠臨時性場地 6. 未配置電動車 (0/70)	2.17	2.30	2.17
統聯客運	1. 實施三級保養及 16 項 S 級車輛保養 2. 透過自行建立保修管理系統，管理維修零件之請購、進貨、領用、庫存等流程 3. 與統聯總公司相互支援維修技術人力 4. 訂定有相關緊急維修流程 5. 建軍站保養廠油漆清潔較以往有改善 6. 增購省力化配備：扭力扳手與輪胎裝卸氣動器支架。 7. 迄未配置電動車 (0/79)	2.17	2.95	2.15
漢程客運	1. 可自行完成包含變速箱、引擎及差速器拆裝整修等四級維修保養 2. 自行建置 MIS 電腦維修調度系統 全面 E 化管理排程、物料管理等 3. 維修及管理人員 15 名，分別持有汽車維修、工安、防火等專業證照。負責自有車隊各型車輛維修保養業務。 4. 設置行控中心，遇有緊急事件立即成立應變小組 5. 建置完備車輛故障緊急維修及事故處理流程 6. 保養廠區環境整潔 井然有序 7. 編列巨額經費實施車輛美容、清潔，整體車隊外觀一致 8. 電動車充電樁 7 座、輪胎拆裝油壓設備、維修區遮陽設備、安全防護網等 9. 電動車占比 14/106	2.58	2.95	2.58

註 1：此項配分為 3 分。

二、B7-2 監視器妥善率

第 2 期 (複評)訪視小組訪視期間，針對車輛監視器影帶紀錄進行查核，各客運業者所查核之車輛皆能提供監視器影帶紀錄，因此皆獲得滿分 1.00 分，如表 63 所示。

表 63 監視器妥善率評分結果表

客運業者	訪視查核結果	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
南臺灣客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
東南客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
高雄客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
義大客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
統聯客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00
漢程客運	皆能提供監視器影帶紀錄	1.00	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得 1 分。
2. 訪視完全未能提供或其中一輛查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得 0 分。

三、E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料

第 2 期 (複評)訪視小組訪視期間，針對各客運業者所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分。港都客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.47 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.45 分，因此共獲得 0.92 分；南臺灣客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.47 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.46 分，因此共獲得 0.93 分；東南客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.46 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.42 分，因此共獲得 0.88 分；高雄客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.48 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.47 分，因此共獲得 0.95 分；義大客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.48 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.48 分，因此共獲得 0.96 分；統聯客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.47 分，出

車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.49 分，因此共獲得 0.96 分；漢程客運在駕駛長定期健康檢查一項平均分數為 0.48 分，出車前量血壓、體溫及酒測資料一項平均分數為 0.48 分，因此共獲得 0.96 分。如表 64 所示。

表 64 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料評分結果表

客運業者	駕駛長定期健康檢查(A)	出車前量血壓、體溫及酒測資料(B)	得分(A+B)	107 年第 1 期得分	107 年第 2 期得分
港都客運	0.47	0.45	0.92	1.00	1.00
南臺灣客運	0.47	0.46	0.93	1.00	1.00
東南客運	0.46	0.42	0.88	1.00	1.00
高雄客運	0.48	0.47	0.95	1.00	1.00
義大客運	0.48	0.48	0.96	1.00	1.00
統聯客運	0.47	0.49	0.96	1.00	1.00
漢程客運	0.48	0.48	0.96	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：107 年評比方式為書面審查

四、E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，港都客運平均共獲得 0.91 分，南臺灣客運平均共獲得 0.89 分，東南客運平均共獲得 0.73 分，高雄客運平均共獲得 0.91 分，義大客運平均共獲得 0.95 分，統聯客運平均共獲得 0.93 分，漢程客運平均共獲得 0.91 分。如表 65 所示。

表 65 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表

客運業者	得分	107 年第 1 期得分	107 年第 2 期得分
港都客運	0.91	1.00	1.00
南臺灣客運	0.89	1.00	1.00
東南客運	0.73	1.00	1.00
高雄客運	0.91	1.00	1.00
義大客運	0.95	1.00	1.00
統聯客運	0.93	1.00	1.00

客運業者	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
漢程客運	0.91	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：107 年評比方式為書面審查

五、E5-3 創新管理

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，港都客運平均得分為 7.23 分，南臺灣客運平均得分為 6.91 分，東南客運平均得分為 6.22 分，高雄客運平均得分為 6.62 分，義大客運平均得分為 7.36 分，統聯客運平均得分為 7.37 分，漢程客運平均得分為 6.83 分。若換算為配分得分比與 107 年第 1 與第 2 期之得分相較起來，南臺灣客運與義大客運今年得分較去年得分有所成長，其餘客運業者則皆為微幅下降。如表 66 所示。

表 66 創新管理評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	1. 載客成長主動行銷以及其他創新管理作為建議舉證明確具體之事蹟 2. 電動公車推動成效佳，足堪嘉許	7.23	10.89	10.89
南臺灣客運	1. 增置儲能櫃，增加電動車車輛能源管理，值得推廣 2. 建議針對顯著流失乘客之路線進行分析及改善，方能見微知著 3. 針對少數常有違規或被客訴的駕駛長進行有效管理 4. 持續進行創新管理作為 5. 提升運量具體作為部分除行銷外，應再強化其他有助於提升運量的策略	6.91	9.97	9.97

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
東南客運	1. 提前預警狀況無法解決問題，仍應提出更為具體的解決方法 2. 建議增加載客分析來了解載客成長的問題 3. 在提升運量、電動車輛推動等相關具體措施之內容 4. 建議運量下降應有具體的積極作為，並呈現於簡報內容	6.22	9.47	9.47
高雄客運	1. 應加強承辦人員與主管機關主動提報之事項得的速度與效率 2. 建議業者可以提報具體事項 3. 在逆境中仍有成長殊為不易 4. 政策配合情況良好 5. 內部管理制度頗良好，惟管理成效仍有進步空間 6. 個層面有諸多新作為，值得肯定，如能適當檢視各項作為成效更佳	6.62	10.05	10.05
義大客運	1. 在大環境不佳的情況下仍有成長，殊屬不易，請分析討論後繼續努力 2. 義大客運政策配合度良好，建議繼續維持 3. 內部管理務實，對員工感受及反應有積極關注 4. 創新作為各面向于修護部分較有特色，建議在載客量方面能再強化 5. 導入 ERP 系統，值得肯定，建議擴大功能 6. 準點率應再有效檢討與強化	7.36	9.67	9.67
統聯客運	1. 建議能提出更為精進運量之具體作為 2. 政府政策配合度高 3. 建議呈現更具體的體驗行銷，並加強現行輔助設施 4. 載客負成長，建議能加以分析 5. 能配合各項政策主動強化提升內部管理制度良善 6. 創新作為良好	7.37	10.08	10.08

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
漢程客運	1. 除黃 1 載客量上升值得肯定外，其餘路線宜加強提升載客率之具體作為 2. 建議落實行車前之車輛檢查，如滅火器、安全帶等設備之妥適性 3. e 化管理之運用值得肯定，建議可以更落實其他項目，如缺失項目之列管及追蹤 4. 建議加強客訴服務與回應速度 5. 行銷活動創意頗多，載客成長殊屬不易 6. 政策配合度高 7. 內部管理因公司端取捨致有損公司形象及整體公車形象，仍請特別注意 8. 各項創新作為豐富，且能取得 TTQS 認證以及自主發明專利，值得肯定 9. 簡報缺少客訴處理流程以及準點率調整實施之成效分析	6.83	10.95	10.95

註 1：此項配分為 8 分。

註 2：107 年配分為 12 分。

六、E6-1 前期評鑑缺失改善

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，港都客運平均得分為 2.71 分，南臺灣客運平均得分為 2.50 分，東南客運平均得分為 2.38 分，高雄客運平均得分為 2.58 分，義大客運平均得分為 2.80 分，統聯客運平均得分為 2.84 分，漢程客運平均得分為 2.52 分。除統聯客運與漢程客運以外，其於客運業者之得分皆較 107 年第 2 期得分提升，多數客運業者也皆能提出有效的具體改善結果及措施。相關評分結果如表 67 所示。

表 67 前期評鑑缺失改善評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	港都客運針對前期其缺失皆有提出具體的改善措施，建議能針對改善前後之差異進行更進一步之分析	2.71	2.75	1.00
南臺灣客運	評鑑缺失的檢討與改善須能追求成效，建議未來能針對缺失改善前後進行更為具體之分析，並確實執行	2.50	2.50	2.00
東南客運	紅 16 今年與前兩期皆出現缺失，應著重找出問題，並積極改善	2.38	1.50	0.10
高雄客運	簡報內容皆有做適當的回應，但自主管理的說明做法與評鑑缺失發現的項目有所矛盾，如何提升駕駛長概念並務實執行為要務	2.58	1.80	2.50
義大客運	1. 持續關切並強化管理成效 2. 主要缺失均已提出改善，為準點率部分尚須再落實加強	2.80	2.30	1.50
統聯客運	1. 缺失皆有提出改善 2. 針對前期缺失有積極改善之作為 3. 針對待改進事項認真檢討並執行	2.84	2.95	2.99
漢程客運	1. 有多項前期缺失未看到主動積極改善作為，致使於本期重複出現缺失，建議應加強控管 2. 建議持續改善脫班的問題 3. 已針對各項評鑑缺失進行改善說明，期盼持續追蹤改善並力求自主管理	2.52	2.95	2.95

註 1：此項配分為 3 分。

七、E6-2 定期辦理自評

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者自評的實施狀況進行評分，港都客運平均得分為 1.81 分，南臺灣客運平均得分為 1.69 分，東南客運平均得分為 1.52 分，高雄客運平均得分為 1.76 分，義大客運平均得分為 1.88 分，統聯客運平均得分為 1.88 分，漢程客運平均得分為 1.68 分。相關評分結果如表 68 所示。

表 68 定期辦理自評評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
港都客運	建議港都客運可以將自評擴充為內部品質稽核制度，鼓勵全員參與，相互稽核，建立誠實企業文化	1.81	0.70	0.60
南臺灣客運	1. 紅 28 線因鐵路地下化與增設車站而導致運量大下滑，建議透過與交通局商討如何調整路線或班次等具體措施，以因應未來運量長遠之影響 2. 自評請持續進行，並力求精進	1.69	0.80	0.60
東南客運	車輛較為老舊，建議能加強汰換新車的管理措施	1.52	0.60	0.40
高雄客運	自評分為駕駛長自評及公司自評，且分別進行查核與獎懲，值得肯定	1.76	0.40	0.80
義大客運	1. 能採秘密客方式進行自評並自主管理，情形良好 2. 定期辦理自評之部分仍有可以強化的空間 3. 內部採用秘密客方式進行內部控管稽核，有效提升管理	1.88	0.50	0.40
統聯客運	1. 建議秘密客稽查能更頻繁 2. 具有多項認證，且自評項目多樣化，值得肯定 3. 自主管理部分已有相當成效，但仍期待精益求精，追求卓越	1.88	0.70	0.80

客運業者	委員評分意見	得分	107 年 第 1 期得分	107 年 第 2 期得分
漢程客運	1. 客訴案件較多，宜分析客訴內容，針對重複性較高之項目，提出具體改善措施 2. 脫班現象出現頻繁，宜思考如何改善，並分析實際路線行駛環境和乘客搭乘習性 3. 每月 200 次駕駛長自評與秘密客調查回報缺失，自主辦理模擬評鑑已具成效 4. 缺失問題持續重複發生，建議能加強管理	1.68	0.60	0.60

註 1：此項配分為 2 分。

註 2：107 年配分為 1 分。

表 69 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑(複評)書面審查及訪視查核評分結果彙整表

6.5 第 2 期評鑑(複評)其他加分項目評分結果

108 年度新增其他加分項目，主要為了鼓勵各客運業者能夠在內部管理、服務品質、降低肇事率以及提升運量等積極持續精進，因此除了評鑑總分 100 分以外，特設此部份作為額外加分之項目。客運業者於評鑑期間若獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目將給予該客運業者每項 0.50 分的額外加分，上限 1.00 分；客運業者可自行提出所屬 2 條路線（以幹線為主，其他路線需敘明緣由），若該路線運量提升 1%、每十萬車公里肇事事件數降低至 0 件（或連續兩年肇事事件數皆為 0 件）或路線違規件數降至 0 件者（或連續兩年違規件數皆為 0 件），上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1.00 分。各客運業者額外加分之依據詳述如下，並彙整如表 77 所示。

一、港都客運

經港都客運所提供之書面資料顯示，港都客運通過 ISO 14064 1:2006 溫室氣體盤查作業。顯示港都客運致力於成為一家減少溫室氣體的運輸公司，因此共獲得額外總成績加 0.50 分。如附件六所示。

根據港都客運所提供之資料，紅 3 以及紅 9 違反道路交通管理處罰條例之件數連續兩年皆為 0 件，因此紅 3 以及紅 9 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。紅 3 以及紅 9 相關事證如表 70 所示。

表 70 港都客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	紅 3	紅 9
	違反道路交通管理處罰條例之件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

二、南臺灣客運

根據南臺灣客運所提供之資料，紅 53 以及紅 60 違反道路交通管理處罰條例之件數連續兩年皆為 0 件，因此紅 53 以及紅 60 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。紅 53 以及紅 60 相關事證如表 71 所示。

表 71 南臺灣客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	紅 53	紅 60
	違反道路交通管理處罰條例之件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

三、東南客運

根據東南客運所提供之資料，橘 17 以及紅 7 違反道路交通管理處罰條例之件數連續兩年皆為 0 件，因此橘 17 以及紅 7 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。橘 17 以及紅 7 相關事證如表 72 所示。

表 72 東南客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	橘 17	紅 7
	違反道路交通管理處罰條例之件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

四、高雄客運

經高雄客運所提供之書面資料顯示，高雄客運於 108 年榮獲勞動部勞動力發展署頒發「人才發展品質管理系統評核等級證書」，顯示高雄客運長年致力於公司人才發展上的用心以及努力，亦於 108 年獲得衛生福利部健康署頒發「健康職場認證健康啟動獎章」，顯示高雄客運致力於推動職場菸害防制以及健康促進之成效有目共睹。綜合以上項目，高雄客運共獲得額外總成績加 1.00 分。如附件六所示。

根據高雄客運所提供之資料，98 以及紅 79 每十萬公里有責肇事件數連續兩年皆為 0 件，因此 98 以及紅 79 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。98 以及紅 79 相關事證如表 73 所示。

表 73 高雄客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	98	紅 79
	每十萬公里有責件數	每十萬公里有責件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

五、義大客運

根據義大客運所提供之資料，E04 以及 261 違反道路交通管理處罰條例之件數連續兩年皆為 0 件，因此 E04 以及 261 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。E04 以及 261 相關事證如表 74 所示。

表 74 義大客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	E04	261
	違反道路交通管理處罰條例之件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

六、統聯客運

經統聯客運所提供之書面資料顯示，統聯客運導入 ISO 39001 道路交通安全管理系統，為全市唯一全國第二，獲得「ISO 39001 道路交通安全管理系統」國際認證之客運業者，且同時又具有「ISO 9001 品質管理系統」證書，顯示統聯客運亦為一家導入 Annex SL 跨系統整合、風險管理、最高管理階層責任以及強調績效評估管理之公司，為擁有雙國際認證的客運業者。綜合以上項目，統聯客運共獲得額外總成績加 1.00 分。如附件六所示。

根據統聯客運所提供之資料，83 每十萬公里有責肇事件數由 107 年度 2.08 件降至 108 年度 0 件；88 違反道路交通管理處罰條例之件數由 107 年度 2 件降至 108 年度 0 件，因此 83 以及 88 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。83 以及 88 相關事證如表 75 所示。

表 75 統聯客運所屬路線有責肇事及違規件數下降統計資料

期間	83	88
	每十萬公里有責件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	2.08	2
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

七、漢程客運

經漢程客運所提供之書面資料顯示，於 105 年 (效期至 107 年 11 月 24 日)榮獲勞動部勞動力發展署頒發「人才發展品質管理系統評核等級證書」，顯示漢程客運長年致力於公司人才發展上的用心以及努力 (經第 2 期審查會確認予以計分)。亦於 108 年向經濟部智慧財產局申請「公車行駛智慧管理方法與系統」之專利，顯示漢程客運長期持續戮力於精進運輸管理的用心。綜合以上項目，漢程客運共獲得額外總成績加 1.00 分。如附件六所示。

根據漢程客運所提供之資料，82 以及 92 違反道路交通管理處罰條例之件數連續兩年皆為 0 件，因此 82 以及 92 之路線成績分別額外各獲得 1.00 分。82 以及 92 相關事證如表 76 所示。

表 76 漢程客運所屬路線違規件數下降統計資料

期間	82	92
	違反道路交通管理處罰條例之件數	違反道路交通管理處罰條例之件數
107 年度(106 年 10 月至 107 年 9 月)	0	0
108 年度(107 年 10 月至 108 年 9 月)	0	0

表 77 各客運業者其他加分項目評分結果表

客運業者	提昇管理及服務品質提升認證項目		所屬路線有責肇事或違規件數下降	
	項目	額外加分 (公司別)	路線	額外加分 (路線別)
港都客運	ISO 14064 1:2006 溫室氣體盤查作業	0.50 分	紅 3、紅 9	各 1.00 分
南臺灣客運	無	0.00 分	紅 53、紅 60	各 1.00 分
東南客運	無	0.00 分	橘 17、紅 7	各 1.00 分
高雄客運	1. 人才發展品質管理系統評核等級證書 2. 健康職場認證健康啟動獎章	1.00 分	98、紅 79	各 1.00 分
義大客運	無	0.00 分	E04、261	各 1.00 分
統聯客運	1. ISO 39001 道路交通安全管理系統 2. ISO 9001 品質管理系統	1.00 分	83、88	各 1.00 分
漢程客運	1. 人才發展品質管理系統評核等級證書 2. 公車行駛智慧管理方法與系統 (專利)	1.00 分	82、92	各 1.00 分

6.6 第 2 期評鑑(複評)總成績

依第五章及第六章之評分結果分析，可計算出期中報告調查期間各客運業者之場站別分數、路線別分數和公司別分數。本計畫之評鑑結果分析如下：

- 一、場站別分數：以統聯客運 9.85 分最高，東南客運 8.87 分最低。
- 二、路線別分數：以統聯客運 47.08 分最高，漢程客運 39.64 分最低。
- 三、公司別分數：以統聯客運 39.79 分最高，東南客運 28.10 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，第 1 期評鑑 (初評)成績總分為 48 分、第 2 期評鑑 (複評)整合第 1 期評鑑部份成績進行加權計算後總分為 100 分，而 108 年度整體評鑑成績如表 78 所示，其中成績以統聯客運 96.73 分最高，東南客運 81.61 分最低，各客運業者營運路線 108 年度評鑑整體成績分布彙如表 79 所示，高雄市公車各業者第 2 期評鑑 (複評)總成績彙整表如表 80 所示。

而高雄市區七家客運業者所有路線之成績排序、個別公司營運路線之成績排序結果彙整如附件四所示。

表 78 108 年度整體評鑑成績一覽表

成績類別	場站別分數 (10 分)		路線別分數 (48 分)		公司別分數 (42 分) ^[1]		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	9.80	2	46.24	3	37.45	2	93.27 ^[2]	2
南臺灣客運	9.57	3	43.35	6	33.50	6	86.42	5
東南客運	8.87	7	44.64	5	28.10	7	81.61	7
高雄客運	9.50	4	46.76	2	35.72	5	91.98	4
義大客運	9.50	5	45.28	4	37.26	4	92.04	3
統聯客運	9.85	1	47.08	1	39.79	1	96.73	1
漢程客運	9.36	6	39.64	7	37.34	3	86.34	6

註：

1. 含其他加分項目
2. 由於港都客運 69 路於評鑑期間發生重大違規或重大事故，依據其他評分規範不得列為甲等路線，因此該路線成績自動降為 79.99 分 (原 88.80 分)，因此場站、路線以及公司別分數加總與總成績將有所差異。

表 79 高雄市公車各客運業者營運路線 108 年度評鑑整體成績分布彙整表

成績分佈	港都 客運	南臺灣 客運	東南 客運	高雄 客運	義大 客運	統聯 客運	漢程 客運
95 分(含)~100 分(優)	2 (5.00%)	0	0	0	0	12 (100%)	0
90 分(含)~95 分 (優)	36 (90.00%)	0	0	53 (92.98%)	10 (100%)	0	4 (30.77%)
85 分(含)~90 分 (甲)	0	14 (70.00%)	0	4 (7.02%)	0	0	2 (15.38%)
80 分(含)~85 分 (甲)	1 (2.50%)	6 (30.00%)	13 (76.47%)	0	0	0	7 (53.85%)
75 分(含)~80 分 (乙)	1 (2.50%)	0	4 (23.53%)	0	0	0	0
70 分(含)~75 分 (乙)	0	0	0	0	0	0	0

表 80 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑(複評)總成績彙整表

6.7 整體評鑑結果缺失及改善建議

本計畫將 108 年第 1 期評鑑(初評)以及第 2 期評鑑(複評)結果，針對各客運業者之缺失及改善狀況進行整體探討如下，並將各業者之各評比項目之缺失及改善建議彙整如表 81 至表 87 所示。

一、場站調查結果

1. 今年調查過程中，發現各業者基本上對於許多硬體設施之評比項目皆能達到評價標準，例如場站之無障礙設施、消防設備等。
2. 在場站環境評比部分，發現許多業者都有路面不平整、坑洞以及些許垃圾等問題，建議客運業者能夠針對環境整潔項目加強提升，以提供使用者一個更清潔且舒適的乘車環境。
3. 車輛消防設備相關評比項目中，第 1 期評鑑 (初評)發現少數客運業者之車輛出現一具或二具滅火器過期、滅火器壓力指針未在合格範圍內，甚至出現缺少一具滅火器之情況，建議客運業者能夠善加管理所屬之滅火器具並造冊，隨時管理滅火器配置的場所、有效期限以及相關安全規範之標準。雖第 2 期評鑑 (複評)多數業者能及時改善，但仍有少數業者發現車輛內缺少滅火器或是壓力指針未達標準位置之情形，建議各客運業者能嚴加重視此一問題，積極提升消防安全合格率，方能提供乘客安全的乘車服務。
4. 在逃生門的部分，第 1 期評鑑 (初評)僅發現少數業者所屬車輛之逃生門有被鍍膜封死的狀況，另也有發現逃生門難以開啟等狀況，建議客運業者能確實在進行車體美容之後能進行完善的驗收工作，並定期為逃生門以及其開啟裝置進行維護以及檢查，以減少發生風險時，逃生門無法正常使用之狀況。第 2 期評鑑 (複評)發現有少數業者所屬車輛的逃生安全門難以開啟或是缺少擊破逃生安全門開關防護玻璃的器具，建議各客運業者應當確實嚴格把關每日車輛維護作業，以免風險來臨時無法有效提供即時的安全措施。

二、路線調查結果

1. 多數乘客反映車廂空調不穩定，造成乘客覺得太熱之問題，建議客運業者應當隨時注意氣溫以及乘客人數變化，隨時調節車廂內之溫度，雖然多數客運業者於第 2 期評鑑 (複評)多能加以落實改善，但仍有少數業者在這方面的得分率較第 1 期評鑑 (初評)來的下滑，顯示各客運業者仍應當加強車廂之舒適度，避免乘客乘車體驗感受度不佳。
2. 某些車輛的車廂車體摩擦產生之音量有稍大的問題，建議客運業者能針對這類型車輛進行維護，或針對播報系統聲音調節來因應該問題，以免車體摩擦產生的噪音蓋過播報系統，另建議東南客運以及義大客運能加速汰換老舊車輛，以提升整體乘車舒適度。
3. 此次調查期間，仍然發現許多車輛有諸多行駛上平穩定之缺失，例如車速過快、搶黃燈、過彎行駛速度過快、未待乘客坐穩即啟動、煞車狀況頻繁等行駛平穩度相關之問題，建議客運業者應當重視此問題，應增加自身的查核機制，進行駕駛長不當行駛之行為進行管理與懲處，以降低危險行駛的發生率，並維護用路人以及乘客的生命安全。

三、身障調查結果

1. 由於往年針對身障調查之評比項目鑑別度較為薄弱，並配合交通局為提升大眾運輸系統無障礙服務之效能，本計畫今年度特別透過身障團體介紹之身障人士進行實地之秘密客調查，藉以了解客運業者相關無障礙車輛之服務效能。
2. 此次調查期間發現，多數駕駛長對於無障礙設備的操作並不熟稔，甚至出現不會使用的情況，例如未協助扣上輪椅安全扣環以及未協助使用乘客安全帶等問題頻繁發生、甚至斜坡板放置方式錯誤，為了增加身障人士搭乘公車之安全性與舒適性，建議客運業者能針對全部駕駛長進行教育訓練，並建置 SOP 服務流程，為求提供更為完善且良好的服務效益。
3. 在駕駛長的服務態度上，多數駕駛長對於身障人士仍然為親切且主動服務，但

仍有少數駕駛長表現出較為歧視之態度對待身障人士，原因可能來自於駕駛長對於服務身障人士覺得很麻煩，或是當班次已經出現脫班或誤點之問題，導致駕駛長服務身障人士之意願降低，建議客運業者應當為全體駕駛長進行教育訓練，勸戒各為駕駛長應當以服務多元旅客為首要任務並建立良善之責任，達到提供安全且舒適之乘車體驗為目的。

4. 在乘車體驗上，少數調查員發現車輛有過站不停的問題，以及當班次為無障礙車輛但無障礙設施卻故障的問題，建議客運業者應當在出車前確實進行檢查，針對落實檢核機制，以降低車輛行駛中出現設備故障的問題；另外駕駛長應當隨時注意站牌乘客之動態，由於身障人士在站牌招手時很容易受限於地形、空間、車流以及附近停車狀況之限制，使得駕駛長在行駛中可能察覺不到身障人士招手的狀況。
5. 建議針對現行候車設施應加強檢討，本次調查時對於民族路及中華路、博愛路等部分路段，由於站牌設立於汽機車之分隔島中，然部分站體之無障礙坡道設計過於狹小之問題，導致身障者於搭乘時，無法正常抵達後車站位造成無法搭乘的情況，因此建議應全面檢討現行的候車設施，以提升身障人士搭乘的便利性。

四、書面調查結果

1. 在違反公路法相關規定被舉發次數之評分項目由去年公司別成績變更為今年以路線別成績計算。
2. 有責肇事的部分，多數客運業者今年度較去年度表現皆有改善，建議能繼續朝向零肇事的目標努力。
3. 準點率的部分，仍有少數客運業者多數路線準點率不足 90%，且相關書面資料之呈現與多數乘客實際體驗亦有落差，建議主管單位以及客運業者能共同重視並積極管理此一問題。
4. 違反公路法相關規定被舉發次數以及違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數相關項目，雖多數前期發生缺失之客運業者能在今年度獲得 0 件數

的佳績，但仍有少數客運業者表現不佳，建議各客運業者能共同朝向 0 件數精進管理，以提升高雄市公車的乘車安全性。

5. 申訴比率的部分，仍有多數客運業者之整體申訴率高於高雄市整體申訴率許多，建議各客運業者能夠建置自己的申訴處理流程，妥善處理乘客進線所提供的寶貴建議。
6. 今年度仍有多數客運業者有違反勞基法之情形發生，建議各客運業者應善盡管理之義務，並提供優良的職場環境。

綜合上述，本計畫針對今年度評鑑之結果彙整各客運業者之各項改善建議事項，建議客運業者應強化駕駛員之教育訓練，以提升服務品質與民眾觀感，且藉由公車服務品質評鑑機制之落實，進一步增加民眾對整體高雄市公車業者的服務滿意度之提升。

表 81 108 年度港都客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
港都客運	A 場站設施與服務	1. 此次調查期間，發現左營南站地面上有些許坑洞，建議將其填平，以維護環境整潔及減少積水之可能性；在廁所的部分，加昌站之男廁廁所馬桶蓋過於老舊，由於該物品直接與人體接觸，建議更換以增加環境衛生。 2. 第 1 期評鑑 (初評)調查期間發現招呼站資訊缺乏方向箭頭：新豐街口、港務公司、成功國小、藍田路口、亞洲城社區、中央圓環、新豐街口，建議港都客運應定期勘查所屬路線之招呼站資訊是否張貼完善，以提供給最佳的乘車體驗，避免資訊不充足而造成乘客的權益損失。第 2 期評鑑 (複評)調查結果發現，12、69、紅 3、黃 2 仍發現部份站牌在方向箭頭的標示上仍出現缺失 (未貼或褪色無法辨識)。
	B 運輸工具設備與安全	1. 調查期間發現某車輛其中一具滅火器之安全插銷有脫落的狀況，建議應確實巡視並妥善管理，以免誤觸發生危險。 2. 建軍站及左營南站某車輛之驗票機未具備盲人點字貼紙，雖未納入此次評鑑項目，但仍建議港都客運能夠再仔細逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。 3. 29 與 52 在調查期間曾發生到站資訊無法正常顯示之問題，建議港都客運應定期落實維修保養機制，針對軟硬體進行保養維護。 4. 6、12、紅 3 路線則有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議港都客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。 5. 經調查發現港都客運建軍站，有出現安全帶綁於把手上無法正常使用，建議港都客運應提醒駕駛長於發車前排除相關問題，並針對有故障之設備進行呈報與維修。 6. 港都客運 108 年評鑑期間以 73 的每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 1.45 件，且另有 26 條路線皆有每十萬車公里 0.07 至 1.43 不等之肇事件數，建議港都客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 6、12、29、69、205、214、紅 2、紅 3、紅 9、黃 2 路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、未禮讓行人逕行左右轉、闖紅燈以及急煞等行駛狀況，建議港都客運應當加強教育訓練。 2. 港都客運所屬營運路線中，以紅毛港文化公車之準點率最低，為 53.79%，而其餘路線 6、30、35、36、38、39、52、81、219、黃 2、哈瑪星文化公車之準點率皆小於 90%，建議港都客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議港都客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。 2. 前鎮站之抽查車輛出現低地板公車之斜坡板無法使用的狀況，建議業者應當重視此問題，並全數檢查相關設備，以維護乘客的權益。
	E 公司經營與管理	1. 客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏，由於調查期間曾發生一次無人接聽之情形，建議港都客運應當建置客服電話之接聽守則，以及時排解進線民眾之問題。 2. 評鑑期間，港都客運 69 路線曾發生重大缺失，經主管機關處以公路法共 1 件，建議港都客運能加以重視，並透過加強管理制度，避免駕駛員因為自己個人因素而罔顧乘客的權益與安全。 3. 港都客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 15 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.20 件，影響乘客以及其他用路人的安全，建議港都客運能加強駕駛員的駕駛平穩性，以降低不當駕駛之情事發生。 4. 港都客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，每期皆有出現逾期通報或未通報等問題，建議港都客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 5. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，港都客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件，建議港都客運能夠重視此問題，以提供良善之職場環境，避免影響員工之基本工作權益。

表 82 108 年度南臺灣客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
南臺灣客運	A 場站設施與服務	- 第 1 期評鑑 (初評)調查期間，發現高鐵路停車場地面上有些許坑洞，建議將其填平，以維護環境整潔及減少積水之可能性。第 2 期評鑑 (複評)仍發現高楠路停車場的廁所仍有潮濕且地面因灰塵較多而呈現較為髒亂的狀況，建議南臺灣客運能夠加強因灰塵及油漬而造成場站與保養場髒亂以致影響觀感之問題。 - 招呼站資訊缺乏方向箭頭：孟子路口、十全國小、歷史博物館、左營火車站、孟子路口、藍田路口、亞洲城社區，建議南臺灣客運應定期勘查所屬路線之招呼站資訊是否張貼完善，以提供給最佳的乘車體驗，避免資訊不充足而造成乘客的權益損失；藍田路口站體之滾筒有破損的問題，應當儘早報修。
	B 運輸工具設備與安全	- 南臺灣客運諸多車輛車體及車輛內較為髒亂 (前後門灰塵、座椅下方等)，建議南臺灣客運能夠積極維護。 - 第 2 期評鑑 (複評)調查期間，發現高鐵路停車場發現某車輛內缺少一具滅火器，建議南臺灣客運應再用心妥善管理相關消防設備，並具體落實車輛於場內時的相關設施維修保管及清點。 3、28、301、紅 29、紅 50 等 5 條路線則有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議南臺灣客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。 - 經查，E05 曾出現駕駛長對調查員態度不佳之情事，駕駛長應注意身障人士不同之處，並給予正當且合適之態度。 - 南臺灣客運 108 年評鑑期間以紅 51 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 2.32 件，且另有 16 條路線皆有每十萬車公里 0.11 至 1.23 不等之肇事件數，建議南臺灣客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。
	C 旅客服務品質與駕駛員	6、28、301、紅 30、紅 32、紅 33、紅 51、紅 53、紅 56，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、急煞以及位於停靠區停車等行駛狀況，建議南臺灣客運應當加強教育訓練。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	管理	2. 南臺灣客運所屬營運路線中，以綠 1 之準點率最低，為 68.39%，而其餘路線 3、28、301、E05、紅 28、紅 32、紅 33、紅 36、紅 50、紅 51、紅 53、紅 55、紅 60 之準點率皆小於 90%，建議南臺灣客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議南臺灣客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。
	E 公司經營與管理	1. 客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏。 2. 南臺灣客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 13 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.84 件，影響乘客以及其他用路人的安全，建議南臺灣客運能加強駕駛員的駕駛平穩性，以降低不當駕駛之情事發生。 3. 南臺灣客運於評鑑期間曾發生乘客受傷等重大違紀項目 1 件，建議南臺灣客運能夠謹慎針對該案件進行分析與討論，並落實宣導以及改善。 4. 南臺灣客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，有兩期出現逾期通報或未通報等問題，建議南臺灣客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 5. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，南臺灣客運遭勞檢單位舉發違規有 2 件，建議南臺灣客運能夠重視此問題，以提供良善之職場環境，避免影響員工之基本工作權益。 6. 根據南臺灣客運平均日運量以及申訴次數之計算，南臺灣客運之申訴比率相較於高雄市整體申訴比率呈現正向增長為 14.75%，建議南臺灣客運能夠有效加強管理效能，避免營運路線因為諸多問題而造成乘客或其他用路人進線申訴，影響高雄市公車整體營運之形象。

表 83 108 年度東南客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
東南客運	A 場站設施與服務	- 第 1 期評鑑 (初評)調查期間發現招呼站資訊缺乏方向箭頭：新豐街口、德仁路口，建議東南客運應定期勘查所屬路線之招呼站資訊是否張貼完善，以提供給最佳的乘車體驗，避免資訊不充足而造成乘客的權益損失；瑞豐站有行駛路線圖標示不清之問題，應當儘早排除。第 2 期評鑑 (複評)調查結果發現，紅 1 仍發現部份站牌在方向箭頭的標示上仍出現缺失 (未貼或褪色無法辨識)。 - 東南客運場站路面坑洞的問題仍有待加強，且建議東南客運能夠加強因灰塵而造成場站髒亂以致影響觀感之問題及維修保養廠、洗車機及器材陳列區域能加強整潔並強化淤泥之清理。
	B 運輸工具設備與安全	- 東南客運諸多車輛車體及車輛內較為髒亂 (七家業者最差)，建議東南客運能夠積極維護，且車輛普遍較為老舊，敬請能加速汰換老舊車輛。 - 第 2 期評鑑 (複評)調查期間，發現東南客運建軍停車場某車輛內兩具滅火器壓力指針皆未達標準位置，以及某車輛內一具滅火器壓力指針未達標準位置的缺失，建議東南客運應再用心妥善管理相關消防設備，並具體落實車輛於場內時的相關設施維修保管及清點。 - 第 1 期評鑑 (初評)調查期間東南客運建軍停車場之抽查車輛，有出現安全帶綁死無法正常使用的問題；第 2 期評鑑 (複評)調查期間，東南客運建軍停車場發現三部車輛內皆有出現安全帶被綁死的狀況，建議東南客運應再用心且積極落實車輛於場內時的相關設施維護，以避免無法提供乘客安全滿分的乘車服務。 37、紅 16 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況，建議東南客運應當請駕駛長隨時注意告知系統之狀況，若有故障情事發生，應適時提醒乘客狀況，並視情況改以口頭告知到站資訊。 - 東南客運 108 年評鑑期間以橘 1 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 2.41 件，且另有 12 條路線皆有每十萬車公里 0.18 至 1.75 不等之肇事件數，建議東南客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	- 紅 1、紅 7、紅 16、紅 18、橘 1、橘 7、橘 17 等路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現乘客未坐穩即啟動、轉彎過快以及急煞等行駛狀況，建議東南客運應當加強教育訓練。 - 東南客運所屬營運路線中，以橘 1 之準點率最低，為 86.60%，而其餘路線紅 6、紅 16、紅 18 之準點率皆小於 90%，建議東南客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議東南客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。
	E 公司經營與管理	- 客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏，由於調查期間曾發生一次無人接聽之情形，建議東南客運應當建置客服電話之接聽守則，以及時排解進線民眾之問題。 - 東南客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 15 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 3.67 件，為高雄市整體客運業者中次數較高者，嚴重影響乘客以及其他用路人的安全，建議東南客運能加強駕駛員的駕駛平穩性，以降低不當駕駛之情事發生。 - 東南客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，每期皆有出現逾期通報或未通報等問題，建議東南客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 - 根據東南客運平均日運量以及申訴次數之計算，東南客運之申訴比率相較於高雄市整體申訴比率呈現正向增長為 29.14%，建議東南客運能夠有效加強管理效能，避免營運路線因為諸多問題而造成乘客或其他用路人進線申訴，影響高雄市公車整體營運之形象。

表 84 108 年度高雄客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
高雄客運	A 場站設施與服務	1. 經調查期間，發現旗山站與美濃站之廁所環境皆有異味，建議定時清潔以維護環境衛生。 2. 第 1 期評鑑 (初評)調查期間發現招呼站資訊缺乏方向箭頭：鳳山轉運站、大智路口、楠梓國中、孟子路口、歷史博物館、六龜農會、北路竹，而大智路 60 路線與歷史博物館 8001 路線皆出現缺乏時刻表的問題，建議高雄客運應定期勘查所屬路線之招呼站資訊是否張貼完善，以提供給最佳的乘車體驗，避免資訊不充足而造成乘客的權益損失。第 2 期評鑑 (複評)調查結果發現，60、8001、8041、紅 69 仍有少數站牌方向箭頭缺失 (未貼或褪色無法辨識)，或表定時刻表與 APP 時刻表不符等缺失。
	B 運輸工具設備與安全	1. 第 2 期評鑑 (複評)調查期間，發現高雄客運鳳山站某車輛安全帶出現纏繞於座位扶手的情況，建議高雄客運應再用心且積極落實車輛於場內時的相關設施維護，並針對安全帶建置統一的收納方式或是進行改良，以避免無法提供乘客安全滿分的乘車服務。 2. 高雄客運少數車輛出現缺少能將安全門開關防護玻璃擊破之器具，建議高雄客運能夠清點並補齊；少數車輛內滅火器有用束帶綁死的狀況，建議應另尋其他固定之方式，以避免需使用滅火器時無法即時使用；少數車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。另發現某車輛安全門不易開啟，建議加強每日設備維護及保養的落實。 3. 8008、8041、E25、紅 69、橘 12 路線，有出現到站告知無法正常使用之情況，建議高雄客運應定期落實維修保養機制，針對軟硬體進行保養維護。 4. 經調查發現楠梓高鐵站抽查車輛之逃生門有出現車體貼膜封死逃生門的嚴重缺失，建議高雄客運應當全面檢查所有車輛逃生門是否能正常使用，以維護乘客生命安全。 5. 旗山站發現場站內一具滅火器壓力指針未達標準位置、旗山北站發現車廂內一具滅火器過期，鳳山站內某車輛之車廂內二部滅火器過期，建議高雄客運應當重視此狀況，並強化安全檢查之完整。 6. 高雄客運 108 年評鑑期間以 8035 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.94 件，且另有 16 條路線皆有每十萬車公里 0.16 至 0.93 不等之肇事件數，雖本期高雄客運所屬營運路線皆獲得滿分，但仍建議高雄客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。 7. 高雄客運車輛裝設數位式行車記錄器之安裝率為 80.24%，建議高雄客運以安裝率 90%之目標精進。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 橘 12、E25、60，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現乘客未坐穩即啟動、變換車道未打方向燈、急煞等行駛狀況，建議高雄客運應當加強教育訓練。 2. 在調查期間，搭乘紅 69 發生一次駕駛員過站不停之情況，建議高雄客運重視此一問題，應當提醒駕駛長，隨時注意站牌之候車動態。 3. 高雄客運所屬營運路線中，以 H21 之準點率最低，為 79.28%，而其餘路線 87、8010、8020、8023、8036、8040、8049、E01A、E02、E09、E25、H11 之準點率皆小於 90%，建議高雄客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議高雄客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。 2. 24 以及紅 69 於調查期間發生 2 次拒載身障調查員之情事，建議高雄客運應當重視此問題，並加強教育訓練，以及加強無障礙設施之維護及管理。
	E 公司經營與管理	1. 客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏。 2. 高雄客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，每期皆有出現逾期通報或未通報等問題，建議高雄客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 3. 根據高雄客運平均日運量以及申訴次數之計算，高雄客運之申訴比率相較於高雄市整體申訴比率呈現正向增長為 22.78%，建議高雄客運能夠有效加強管理效能，避免營運路線因為諸多問題而造成乘客或其他用路人進線申訴，影響高雄市公車整體營運之形象。 4. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，高雄客運遭勞檢單位舉發違規有 2 件，建議高雄客運能夠重視此問題，以提供良善之職場環境，避免影響員工之基本工作權益。 5. 高雄客運在舉報停靠區違停件數相關評分項目中，經高雄市政府交通局提供之書面資料，顯示高雄客運在評鑑期間中皆不符合規定，建議高雄客運能夠提醒駕駛員善加注意，以共同維護並提升高雄市公車之營運環境。

表 85 108 年度義大客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
義大客運	A 場站設施與服務	環境整潔維護良好，建議能夠隨時針對設施以及地上清潔進行定期巡視以及整理。
	B 運輸工具設備與安全	1. 義大站某車輛安全帶開啟按鈕遭破壞，以致安全帶不易解開，建議積極清查所有安全帶的妥善率，以增加乘客的乘車安全。 2. 義大客運應加速汰換老舊車輛以提升整體乘車服務。 3. 8502 有出現到站告知無法正常使用之情況，建議義大客運應定期落實維修保養機制，針對軟硬體進行保養維護。 4. 8501 路線則有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議義大客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。 5. 車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經此次調查之抽檢車輛，發現車廂內兩具滅火器皆過期之狀況，建議業者應當重視此問題，並定期檢查及更換可正常使用及合格之滅火器，以維護乘客之安全。 6. 義大客運 108 年評鑑期間以 8506 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.79 件，且另有 6 條路線皆有每十萬車公里 0.06 至 0.61 不等之肇事件數，雖本期義大客運所屬營運路線皆獲得滿分，但仍建議義大客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。 7. 義大客運車輛裝設數位式行車記錄器之安裝率為 25.71%，仍建議義大客運以安裝率 90% 之目標精進。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	義大客運所屬營運路線中，以 E03 之準點率最低，為 71.05%，而其餘路線準點率皆小於 90%，建議義大客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議義大客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。
	E 公司經營與管理	1. 客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏，由於調查期間曾發生一次無人接聽之情形，建議義大客運應當建置客服電話之接聽守則，以及時排解進線民眾之問題。 2. 義大客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 4 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1.20 件，影響乘客以及其他用路人的安全，建議義大客運能加強駕駛員的駕駛平穩性，以降低不當駕駛之情事發生。 3. 義大客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，有兩期出現逾期通報或未通報等問題，建議義大客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 4. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，義大客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件，建議義大客運能夠重視此問題，以提供良善之職場環境，避免影響員工之基本工作權益。

表 86 108 年度統聯客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
統聯客運	A 場站設施與服務	環境整潔維護良好，建議能夠隨時針對設施以及地上清潔進行定期巡視以及整理。
	B 運輸工具設備與安全	1. 瑞豐站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。 2. 建軍站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間；某車輛無障礙設施斜坡板損壞，建議應當強化車體維護 SOP 及檢查。 3. 88 有出現到站告知無法正常使用之情況，建議統聯客運應定期落實維修保養機制，針對軟硬體進行保養維護。 4. 統聯客運 108 年評鑑期間以 100 每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.85 件，且另有 7 條路線皆有每十萬車公里 0.31 至 0.58 不等之肇事件數，雖本期統聯客運所屬營運路線皆獲得滿分，但仍建議統聯客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	經查，乘客透過 1999 陳情反映起步加速過快以及過彎行駛速度過快等情事，建議統聯客運在部分路段行駛上，應當考量當班次之乘客數量以及其觀感，以免使乘客心生恐懼。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議統聯客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。
	E 公司經營與管理	客服人員之態度應更加熱情並主動告知單位名稱以及接聽人員之姓氏，由於調查期間曾發生 2 次無人接聽之情形，建議統聯客運應當建置客服電話之接聽守則，以及時排解進線民眾之問題。

表 87 108 年度漢程客運缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
漢程客運	A 場站設施與服務	- 第 1 期評鑑 (初評)調查期間，發現金獅湖站路面具有些許坑洞，應當盡速填平以維護行人之安全。 - 第 2 期評鑑 (複評)調查期間，發現場站路面碎石頗多，建議能夠隨時注意路面平整，以提升用路安全。 - 招呼站資訊缺乏方向箭頭：漢神百貨、愛國國小、高雄市文化中心(五福國中)、歷史博物館、成功國小，以及本館路口之路線資訊未更新為長條圖，建議漢程客運應定期勘查所屬路線之招呼站資訊是否張貼完善，以提供給最佳的乘車體驗，避免資訊不充足而造成乘客的權益損失。
	B 運輸工具設備與安全	- 金獅湖站某車輛之驗票機沒貼盲人點字貼紙，建議逐一檢查，以維護身障乘客之良善乘車空間。 0 南有出現到站告知無法正常使用之情況，建議漢程客運應定期落實維修保養機制，針對軟硬體進行保養維護。 33 有下車鈴或驗票機無法正常使用之情況發生，建議漢程客運在硬體設施方面仍應當定時檢查並維護良善，以減少乘客於搭乘期間中之不便以及減少糾紛。 - 經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛，發現車廂內一具滅火器過期之缺失，建議漢程客運應當重視此狀況，並強化安全檢查之完整。 - 漢程客運 108 年評鑑期間以 168 西每十萬車公里有責肇事件數最高，共為 0.91 件，且另有 11 條路線皆有每十萬車公里 0.19 至 0.89 不等之肇事件數，雖本期漢程客運所屬營運路線皆獲得滿分，但仍建議漢程客運應加強管理易發生肇事路線以及駕駛員，透過教育訓練以及獎懲機制來降低營運路線肇事發生率。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	72、77、82、92、0 北、168 西、168 東、紅 35 路線，在駕駛平穩性上仍需加強，偶有出現闖紅燈、乘客未坐穩即啟動、未禮讓行人逕行左右轉、急煞以及乘客下車時過快關門等行駛狀況，建議漢程客運應當加強教育訓練。 - 漢程客運所屬營運路線中，以紅 35 之準點率最低，為 78.15%，而其餘路線 72、77、82、92、0 北、0 南、168 西、168 東、黃 1、紅 25 之準點率皆小於 90%，建議漢程客運能針對準點率進行更為完善之管理措施，或採自主加班以減少乘客的不便。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	調查期間發現駕駛長在操作無障礙設施操作不熟稔，且未確實協助身障乘客將輪椅安全扣環扣上，建議漢程客運能針對所有提供無障礙乘車服務之路線及當月可能負責之司機能夠熟悉所有操作之流程，以提供身障人士一個安全且舒適的乘車體驗。
	E 公司經營與管理	- 評鑑期間，漢程客運 0 南、0 北、72、77、168 東、168 西、紅 35、黃 1 等路線曾發生重大缺失，經主管機關處以公路法共 2 件，建議漢程客運能加以重視，並透過加強管理制度，避免駕駛員因為自己個人因素而罔顧乘客的權益與安全。 - 漢程客運在警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數相關資料中，有三期皆出現逾期通報或未通報等問題，建議漢程客運能夠與駕駛員建立良善的即時溝通管道，以降低逾期以及未通報之發生率。 - 根據漢程客運平均日運量以及申訴次數之計算，漢程客運之申訴比率相較於高雄市整體申訴比率呈現正向增長為 17.70%，建議漢程客運能夠有效加強管理效能，避免營運路線因為諸多問題而造成乘客或其他用路人進線申訴，影響高雄市公車整體營運之形象。 - 而針對漢程客運申訴內容之檢視多為脫班、嚴重慢分或是駕駛員駕駛員行車平穩性較差等問題，也請業者能正視該些問題，加強改善。

第七章 第 2 期評鑑工作報告結論與建議

7.1 結論

一、評鑑資料來源

本計畫透過相關評鑑資料之彙整，其相關評鑑資料來源說明如下：

(一) 場站調查

經由本計畫專案經理會同高雄市政府交通局及高雄市客運業商業同業公會人員，針對「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」等評鑑項目，第 1 期評鑑 (初評)期間為 108 年 7 月 12 日、108 年 7 月 26 日、108 年 8 月 1 日、108 年 8 月 6 日，分別針對各客運業者所提供之場站進行實地訪查，而本年度實際受評場站共計有 24 處採全面普查。第 2 期評鑑 (複評)主要針對各客運業者全場站進行複查，評鑑期間為 108 年 11 月 13 日、108 年 11 月 15 日、108 年 11 月 19 日、108 年 11 月 29 日、108 年 12 月 13 日。

(二) 隨車調查

本計畫透過公開招募之一般社會人士或學生及身障團體推薦之身障人士，經由教育訓練成為正式調查員，再依據各客運業者提供之每條營運路線所配置的車輛進行抽樣，而後經由實際搭乘客運車輛之調查，針對「運輸工具設備與安全」與「旅客服務品質與駕駛員管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」等評鑑項目和指標實地進行評比，第 1 期評鑑 (初評)調查期間為 108 年 6 月 4 日至 108 年 8 月 18 日。另外，今年度評鑑將納入部分交通局稽核資料以及 1999 陳情案件，並隨相關項目合併到隨車、乘客調查表格之計分內容當中。第 2 期評鑑 (複評)調查期間為 108 年 11 月 4 日至 108 年 11 月 30 日，主要針對第 1 期評鑑 (初評)各客運業者劣 20%之路線進行複查，包含一般人士秘密客調查以及身障人士秘密客調查。

(三) 乘客問卷調查

經由本計畫調查人員針對評鑑項目和指標中之乘客滿意度部分，以及由乘客進行評

分較為合理之指標，透過乘客問卷調查方式進行評分。而其抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣，調查期間為 108 年 6 月 4 日至 108 年 8 月 18 日。第 2 期評鑑（複評）調查期間為 108 年 11 月 4 日至 108 年 11 月 30 日，主要針對第 1 期評鑑（初評）各客運業者劣 20%之路線進行複查。

(五) 電話調查

經由本計畫之調查人員針對各客運業者之客服電話，於本年度評鑑期間內各抽樣撥打四次，調查時間為 108 年 7 月 18 日、108 年 7 月 19 日、108 年 7 月 20 日、108 年 7 月 23 日、108 年 7 月 27 日、108 年 7 月 28 日、108 年 7 月 29 日，並針對其客服電話接通及服務態度狀況進行查核。

(五) 網路提供資料調查

透過本計畫專案經理針對各客運業者網站進行考核之評分項目進行實際調查。並採全面調查營運路線，經由直接上網到各家客運業者網站取得相關資料，以評定該客運業者網站相關資訊之項目是否符合要求，調查時間為 108 年 6 月 4 日至 108 年 8 月 18 日。

(六) 書面資料審查

書面資料於第 2 期評鑑（複評）進行，由本計畫人員針對高雄市政府交通局和相關局處所提供書面資料作為評分依據，各評分項目乃以全面普查方式，依不同評鑑指標所要求之資料對各客運業者進行評分，資料內容包含車輛、交通違規事件、行車肇事事事件、其他加分項目等相關書面資料進行校對查核。

(七) 訪視查核

訪視查核於第 2 期評鑑（複評）進行，由本計畫組成之訪視小組前往各客運業者聽取簡報說明，依據簡報說明內容以及現場書面資料作為評分依據，訪視期間為 108 年 12 月 4 日（港都客運）、108 年 12 月 6 日（東南客運、統聯客運）、108 年 12 月 9 日（高雄客運、南臺灣客運）、108 年 12 月 10 日（義大客運）、108 年 12 月 11 日（漢程客運）。

二、評鑑結果

本計畫最終之評鑑結果分析如下：

- (一) 場站別分數：以統聯客運 9.85 分最高，東南客運 8.87 分最低。
- (二) 路線別分數：以統聯客運 47.08 分最高，漢程客運 39.64 分最低。
- (三) 公司別分數：以統聯客運 39.79 分最高，東南客運 28.10 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，108 年度整體評鑑成績以統聯客運 96.73 分最高，東南客運 81.61 分最低。

三、整體缺失改善建議

(一) 場站

- 1. 許多業者都有路面不平整、坑洞以及些許垃圾等問題，建議客運業者能夠針對環境整潔項目加強提升。
- 2. 車輛消防設備相關評比項目中，僅有少數客運業者之車輛出現一具或二具滅火器過期、滅火器壓力指針未在合格範圍內，建議客運業者能夠善加管理所屬之滅火器具並造冊，隨時管理滅火器配置的場所、有效期限以及相關安全規範之標準。
- 3. 在逃生門的部分，僅發現少數業者所屬車輛之逃生門有被鍍膜封死的狀況，另也有發現逃生門難以開啟等狀況，建議客運業者能確實在進行車體美容之後能進行完善的驗收工作，並定期為逃生門以及其開啟裝置進行維護以及檢查，以減少發生風險時，逃生門無法正常使用之狀況。

(二) 營運路線

- 1. 多數乘客反映車廂空調不穩定，造成乘客覺得太熱之問題，建議客運業者應當隨時注意氣溫以及乘客人數變化，隨時調節車廂內之溫度。
- 2. 多數車廂由於車輛較大之問題，使得車體摩擦產生之音量有稍大的問題，

建議客運業者能針對這類型車輛進行維護，或針對播報系統聲音調節來因應該問題，以免車體摩擦產生的噪音蓋過播報系統

3. 此次調查期間，仍然發現許多車輛有諸多行駛上平穩定之缺失，例如車速過快、搶黃燈、過彎行駛速度過快、未待乘客坐穩即啟動、煞車狀況頻繁等行駛平穩度相關之問題，建議客運業者應當重視此問題，應增加自身的查核機制，進行駕駛長不當行駛之行為進行管理與懲處，以降低危險行駛的發生率，並維護用路人以及乘客的生命安全。

(三) 無障礙服務

1. 此次調查期間發現，多數駕駛長對於無障礙設備的操作並不熟稔，甚至出現不會使用的情況，例如未協助扣上輪椅安全扣環以及未協助使用乘客安全帶等問題頻繁發生，為了增加身障人士搭乘公車之安全性與舒適性，建議客運業者能針對全部駕駛長進行教育訓練，並建置 SOP 服務流程，為求提供更為完善且良好的服務效益。
2. 在駕駛長的服務態度上，多數駕駛長對於身障人士仍然為親切且主動服務，但仍有少數駕駛長表現出較為歧視之態度對待身障人士，原因可能來自於駕駛長對於服務身障人士覺得很麻煩，或是當班次已經出現脫班或誤點之問題，導致駕駛長服務身障人士之意願降低，建議客運業者應當為全體駕駛長進行教育訓練，勸戒各為駕駛長應當以服務多元旅客為首要任務並建立良善之責任，達到提供安全且舒適之乘車體驗為目的。
3. 在乘車體驗上，少數調查員發現車輛有過站不停的問題，以及當班次為無障礙車輛但無障礙設施卻故障的問題，建議客運業者應當在出車前確實進行檢查，針對落實檢核機制，以降低車輛行駛中出現設備故障的問題；另外駕駛長應當隨時注意站牌乘客之動態，由於身障人士在站牌招手時很容易受限於地形、空間、車流以及附近停車狀況之限制，使得駕駛長在行駛中可能察覺不到身障人士招手的狀況。

(四) 書面資料

在客運業者相關書面資料評比中，行車記錄器安裝率、警察局事故件數與業者通報件數、勞基法以及舉報違停等部分評分項目，乃為客運業者能夠自行控管及短期改善項目，建議各客運業者能夠針對該項目進行管理以及重視，然而在道交處罰條例、重大違紀項以及每百(十)萬公里有責肇事之部分，駕駛員在駕駛平穩性以及自我管理上的影響極大，雖然各客運業者在 108 年評鑑期間較去年同期之成績有所成長和改善，但仍建議各客運業者能夠積極重視該項目，以強化駕駛員行駛中對於駕駛員、乘客或其他用路人能夠安全無虞。

7.2 建議

經過本年度第 1 期評鑑 (初評)作業以及第 2 期評鑑 (複評)之執行結果分析，分別依對主管機關與對受評客運業者二部份，建議修正說明如下：

一、對主管機關部份

(一) 因應友善搭乘環境之建置，應強化多元乘客調查範疇

由於本次納入身障人士之秘密客調查，惟調查期間發現許多問題，無法提供身障人士良善的乘車體驗，建議未來針對無障礙之評鑑指標能夠進行更加細項之分類，以增加評分上的鑑別度，將有助於整體成績能夠更確實反映實際狀況，以及對於無障礙服務多面向進行不同缺失之改善建議。

(二) 強化業者評鑑缺失之追蹤管理

由於目前的評鑑制度已行之有年，業者也大多已瞭解相關評鑑內容，並形成例行性工作項目，然而為有效進一步強化評鑑作業發現問題及後續督導，強化業者進行缺失改善，則需仰賴交通局平時管理效能的落實，因此除上述建議將評鑑納入第 2 期(複評)，加強缺失改善的檢視機制外，本計畫也建議交通局能進一步將年度評鑑之缺失改善，融入各業者之平時管理及追蹤管控的機制當中，以敦促業者能積極進行缺失改善，避免缺失一再發生的情況產生，如此也能提高整體的服務效益，提升市區公車業者的運作效能。

(三)強化評鑑稽查及列入評鑑案件之分類

由於目前評鑑已陸續納入交通局平時稽查及 1999 及市長信箱等納入評鑑案件之樣本，為考量資料分類的正確性並避免一案多件內容之問題及申訴內容的查核，敬請交通局能加強平時資料的列管查核，並加強針對納入之各細項指標分類，以避免相關分類與評鑑單位有所落差之情況發生。

(四)強化準點率之查核

針對今年度評鑑查核準點率的部分，同樣採用動態系統查核方式進行查核，但

根據資料結果顯示，仍有少數客運業者多數路線準點率不足 90%，且相關書面資料之呈現亦與多數乘客及本計畫實際調查及體驗有所落差，建議主管單位以及客運業者能共同重視並積極管理此一問題。

二、對受評客運業者部份

- (一) 對於部分業者之場站管理，雖然本計畫人員會同交通局人員和高雄市公共汽車客運商業同業公會人員一同進行調查，然仍發現地面具有些許坑洞以及環境整及尚待加強之狀況，甚至針對車輛內外及維修保養廠等皆需加強整潔，故建議各業者應重視本計畫提供之相關改善建議，積極針對相關缺失情況加以改善，並建立追蹤管考機制，以強化各業者對於搭乘環境的服務品質提升。
- (二) 根據本期評鑑整體來看，仍有部分業者針對基本項目如安全門、滅火器、安全帶、斜坡板或升降設備等基礎服務項目仍有出現缺失之情況，甚至有車輛缺少一具滅火器、或兩具滅火器壓力指針異常、安全帶遭綁死及安全門遭廣告貼死等情況，本計畫強烈建議，在平時督管時極應加強出車前的巡視以及管理，以避免相關基本安全項目遭到忽視，影響乘客搭乘之安全性。
- (三) 對於營運路線之部分，由於發現許多駕駛長有危險駕駛之疑慮，建議能夠加強教育訓練之效能，著重於此一部分之要求，以提升乘客搭乘之舒適性及安全性。
- (四) 根據 108 年度第 1 期評鑑(初評)結果整體來看，各客運業者皆有依據本年度評鑑所要求的指標面向，積極提升所屬的內容及管理措施，但由於運輸業乃屬服務業，在許多面向的服務效能屬於連貫性之管理機制。因此建議各業者也應持續投入不同面向的管理作為，才能進一步提升整體公司的服務品質，進而提升高雄市整體公車的搭乘環境，造福整體市民及搭乘民眾。
- (五) 對於整體評鑑過程所發現之缺失情況，各業者也應積極面對，針對缺失設計出一套改善管理及追蹤管控機制，對於交通局相關政策部分也應強化落實及執行，以利提升整體高雄市區公車的服務品質及整體運行效益。

參考文獻

中華民國運輸學會，「102 年高雄市公車服務品質評鑑計畫期末報告」，高雄市政府委託，103 年 2 月。

中華民國運輸學會，「103 年高雄市公車服務品質評鑑計畫期末報告」，高雄市政府委託，104 年 3 月。

中華民國運輸學會，「104 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，105 年 2 月。

中華民國運輸學會，「105 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，106 年 3 月。

中華民國運輸學會，「106 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，107 年 4 月。

中華民國運輸學會，「107 年公路汽車客運業營運服務品質評鑑計畫」，交通部公路總局委託，107 年 12 月。

中華民國運輸學會，「107 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第 2 期評鑑報告」，高雄市政府委託，108 年 1 月。

中華民國運輸學會，「市區公車高潛力需求路線規劃與路線經營權開放制度之研究」，88 年 12 月，臺中市政府委託。

交通部運輸研究所，「南臺灣公車動態資訊系統推動成果」，交通部研究所新聞稿，94 年 11 月 4 日。

任維廉，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」，92 年度第 1 期、第 2 期評鑑，臺北市政府交通局委託。

巫哲緯、賴以軒等，「九十三年桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑」，第 1 期期末報告，桃園縣政府交通局委託，93 年 8 月。

亞聯工程顧問股份有限公司，「九十七年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑—第 1

期成果報告」，臺北縣政府委託，97 年 6 月。

林岳德，「高雄市公車系統改善策略之研究」，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，96 年 7 月。

林惠玲，「統計學方法與應用」，台北市：雙葉書廊有限公司，2004 年。

林繼國、任維廉等，「大眾運輸營運評鑑辦法」試辦計畫，交通部運輸研究所，87 年 7 月。

徐世輝，「應用統計學」，新北市：前程文化，2013 年。

高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。

國立交通大學，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—九十七年度第 2 期評鑑報告」，臺北市公共運輸處委託，98 年 1 月。

逢甲大學，「九十四年度臺中市市區公車營運與服務評鑑計畫」，臺中市政府委託，95 年 4 月。

義守大學，「100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，101 年 1 月。

義守大學，「101 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，101 年 11 月。

義守大學，「103 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，103 年 11 月。

義守大學，「104 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，104 年 11 月。

義守大學，「105 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，106 年 2 月。

義守大學，「106 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，106 年 12 月。

義守大學，「107 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，107 年 12 月。

義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，97 年 12 月。

義守大學，「99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，99 年 12 月。

義守大學，「交通部公路總局高雄區監理所九十四年度公路汽車客運業營運服務品質評鑑計畫」，交通部公路總局高雄區監理所委託，95 年 6 月。

義守大學，「交通部公路總局高雄區監理所九十六年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫」，交通部公路總局高雄區監理所委託，97 年 8 月。

附件一、相關會議之會議紀錄

附件二、第 2 期評鑑 (複評)訪視小組訪查紀錄

附件三、調查問卷表格

附件四、高雄市市區汽車客運業者應注意事項

附件五、高雄市公車全路線 108 年度評鑑成績排序

附件六、各客運業者其他加分項目佐證資料

附件七、經驗交流會議及教育訓練