

目 錄

第一章 前言	1-1
1.1 計畫緣起與目的	1-1
1.2 計畫範圍與評鑑對象	1-1
1.3 評鑑方法與作業流程	1-3
第二章 相關文獻回顧	2-1
2.1 99 年度評鑑結果摘要	2-1
2.2 其他縣市公車評鑑報告文獻回顧	2-11
第三章 評鑑項目	3-1
3.1 評鑑指標與配分說明	3-1
3.2 評分內容與標準說明	3-3
3.2.1 場站設施與服務	3-3
3.2.2 運輸工具設備與安全	3-6
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理	3-11
3.2.4 公司營運與管理	3-17
第四章 評鑑作業方式說明	4-1
4.1 評鑑方式	4-1
4.2 調查方式說明	4-3
4.3 書面資料審查資料之提供	4-10
4.4 訪談人員的挑選、訓練與督導	4-12
4.5 調查時間	4-16
4.6 評鑑成績計算	4-17
第五章 評分結果	5-1
5.1 場站調查項目評分結果	5-2

5.1.1 高雄市公車處	5-2
5.1.2 南臺灣客運	5-3
5.1.3 東南客運.....	5-4
5.1.4 高雄客運.....	5-4
5.2 路線調查項目評分結果.....	5-5
5.2.1 乘客問卷基本資料分析	5-5
5.2.2 隨車及乘客問卷評分結果	5-17
5.3 書面資料審查項目評分結果.....	5-29
5.4 網路資料提供調查項目評分結果.....	5-39
5.5 評鑑總成績	5-40
第六章 評鑑結果比較	6-1
6.1 評鑑範圍比較.....	6-1
6.2 評鑑結果比較.....	6-3
第七章 結論與建議	7-1
7.1 結論.....	7-1
7.2 建議.....	7-8

參考文獻

附件一

- 一、學者專家座談會會議記錄與回覆
- 二、工作執行計畫書審查會議紀錄
- 三、工作執行計畫書審查會回覆意見對照表
- 四、期中審查會議記錄
- 五、期中審查會回覆意見對照表
- 六、期末報告審查會議記錄
- 七、期末審查會回覆意見對照表

附件二

- 一、99 年度與 100 年度高雄市公車服務品質評鑑項目內容、調查方式與配分方式比較表

附件三

- 一、100 年度高雄市公車服務品質評鑑項目配分與計分方式綜合整理

附件四

- 一、場站調查表
- 二、隨車調查表
- 三、網路提供資料調查表
- 四、乘客問卷調查表

附件五

- 一、行前教育訓練說明
- 二、調查人員工作注意事項
- 三、訓練實況

附件六

- 一、高雄市公車處所有營運路線總成績排序
- 二、南臺灣客運所有營運路線總成績排序
- 三、東南客運所有營運路線總成績排序
- 四、高雄客運所有營運路線總成績排序
- 五、四家客運公司所有營運路線總成績排序

附件七

- 一、高雄市公車乘客旅次起迄點調查

圖 目 錄

圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖	1-2
圖 1.3-1 評鑑工作流程圖	1-5
圖 4.6-1 總分計算流程圖	4-17
圖 5.2-1 高雄市公車處之乘客問卷基本資料分析	5-8
圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析	5-10
圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料分析	5-12
圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料分析	5-14
圖 5.2-5 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析	5-16

表 目 錄

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站	1-1
表 1.2-2 各客運公司營運路線、班次及配車數一覽表	1-2
表 2.1-1 99 年度與 100 年度評鑑項目比較表	2-3
表 2.1-2 98 年度第二期與 99 年度評鑑成績彙整表	2-4
表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表	2-5
表 2.2-1 臺北市與新北市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表	2-11
表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表	3-1
表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整	4-1
表 4.2-1 場站調查表範例	4-4
表 4.2-2 隨車調查表範例	4-5
表 4.2-3 隨車調查數量說明	4-5
表 4.2-4 問卷調查表範例	4-7
表 4.2-5 問卷調查數量說明	4-7
表 4.2-6 高雄市公車稽查表	4-9
表 4.3-1 客運公司提供之書面資料審查資料彙整表	4-10
表 4.3-2 交通局及相關單位提供之書面資料審查資料彙整表	4-11
表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表	5-1
表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表	5-1
表 5.1-1 高雄市公車處場站總分計算	5-3
表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算	5-3
表 5.1-3 東南客運場站總分計算	5-4
表 5.1-4 高雄客運場站總分計算	5-5
表 5.2-1 高雄市公車處乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	5-25
表 5.2-2 南臺灣客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	5-26
表 5.2-3 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	5-27
表 5.2-4 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	5-28
表 5.3-1 各客運公司合法場站停車空間評分結果表	5-29
表 5.3-2 各客運公司環保單位告發比率評分結果表	5-30

表 5.3-3 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表	5-30
表 5.3-4 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表	5-31
表 5.3-5 事故通報與高雄市警察局行車事故列案件數相符程度評分結果表	5-31
表 5.3-6 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表	5-32
表 5.3-7 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	5-32
表 5.3-8 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表	5-32
表 5.3-9 申訴案件之資料及回復證明評分結果表	5-33
表 5.3-10 教育訓練人次與成果評分結果表	5-33
表 5.3-11 駕駛員身心健康檢查評分結果表	5-34
表 5.3-12 車輛裝設數位式行車記錄器評分結果表	5-34
表 5.3-13 車輛裝設車內、車外監視器評分結果表	5-35
表 5.3-14 採購低地板公車評分結果表	5-35
表 5.3-15 各路線於重要場站公布到站時刻評分結果表	5-36
表 5.3-16 公司是否通過 ISO 認證評分結果表	5-36
表 5.3-17 提供法定乘客險以外保險評分結果表	5-36
表 5.3-18 交通主管機關頒發相關獲獎紀錄評分結果表	5-37
表 5.3-19 各客運公司書面資料審查評分結果	5-38
表 5.4-1 各路線公車動態查詢評分結果表	5-39
表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表	5-39
表 5.5-1 100 年度評鑑總成績一覽表	5-40
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表	5-41
表 6.1-1 99 年度與 100 年度評鑑項目比較表	6-2
表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表	6-5
表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表	7-1
表 7.1-2 各客運公司評鑑成績列等	7-4
表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表	7-5
表 7.2-1 100 年度高雄市區公車與 98 年度臺北市、新北市公車評鑑制度比較表	7-10

第一章 前言

1.1 計畫緣起與目的

為提升大眾運輸使用率，並提供市民一個安全、便捷、舒適之公車服務環境，高雄市政府積極推動公車營運改革計畫，而為了督促公車業者改善服務水準，高雄市於 96 年度首次辦理公車服務品質評鑑，透過每年辦理公平、公正且客觀之評鑑作業，使相關單位能客觀瞭解公車服務品質，以作為獎懲之依循。

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、「大眾運輸補貼辦法」第 8 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，以作為公車客運公司營運改善及提昇服務品質之參考，並成為主管機關監督公車管理及公車營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

1.2 計畫範圍與評鑑對象

本次公車服務品質評鑑計畫服務範圍，包括高雄市公共汽車管理處、東南汽車客運、南臺灣汽車客運及高雄汽車客運等 4 家客運公司，本計畫主要針對各客運公司之路線及場站之服務品質進行評鑑，場站數量計有 15 處，請參見表 1.2-1，但火車站及楠梓站因無場站設施及停車場，因此仍為受評場站但不列入計分，各場站地理位置如圖 1.2-1 所示；而各客運業者營運路線、班次及配車數整理如表 1.2-2 所示，茲分述如后。

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站

單位別	場站
高雄市公車處	加昌站、鹽埕站、建軍站、瑞豐站、前鎮站、金獅湖站、小港站、左營南站、火車站
高雄客運	自立站、五甲站、岡山站、楠梓站
南臺灣客運	南臺灣客運場站
東南客運	東南客運場站

註：火車站及楠梓站因無場站設施及停車場，因此仍為受評場站但不列入計分。



圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖

表 1.2-2 各客運公司營運路線、班次及配車數一覽表

客運公司	路線數(條)	場站數(處)	配車數(輛)	每日班次數(班次)	
				平日	假日
高雄市公車處	53	9	359	1,857	1,679
高雄客運	11	4	36	402	366
南臺灣客運	16	1	97	863	864
東南客運	12	1	59	480	507
合計	92	15	551	3,602	3,416

資料來源：各客運業者提供。

註：1. 高雄市公車處 9 個場站，其中火車站仍為受評場站但不列入計分。

2. 高雄客運 4 個場站，其中楠梓站仍為受評場站但不列入計分。

一、高雄市公車處

高雄市公車處包括 53 條營運路線，計有 9 處場站(其中火車站僅受評但不列入計分)，配車數共計 359 輛。其服務區域涵蓋高雄市區，實際行駛班次平日約為 1,857 班次/日，假日約為 1,679 班次/日。

二、高雄客運

因高雄縣市合併升格，原服務高雄縣市之公路客運路線納入高雄市公車，故高雄客運服務於高雄市區之路線有 11 條路線，計有 4 處場站(其中楠梓站僅受評但不列入計分)，配車數共計 36 輛。實際行駛班次平日約為 402 班次/日，假日約為 366 班次/日。

三、南臺灣客運

南臺灣客運營運 16 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 97 輛。實際行駛班次平日約為 863 班次/日，假日約為 864 班次/日。

四、東南客運

東南客運營運 12 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 59 輛。實際行駛班次平日約為 480 班次/日，假日約為 507 班次/日。

1.3 評鑑方法與作業流程

本計畫評鑑方式係依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 3 條第 1 項規定，將評鑑項目分為「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」及「公司經營與管理」4 大類，並以書面資料、交通局稽核資料、抽樣調查資料及問卷資料等方式進行調查，整體作業流程如圖 1.3-1 所示，主要可分成三個階段，第一階段為修正及確定各項指標內容及權重，而由於本計畫分為期中與期末階段，因此第二階段及第三階段分別進行期中及期末作業，包括調查工作、調查結果資料建立、統計與評鑑分析、與前期之比較分析等作業，詳細說明如后。

一、第一階段

(一)查核路線及適評場站。

- (二) 評分項目及計分方式之初步研擬。
- (三) 確立研究架構。
- (四) 邀請專家學者、市區客運業者及高雄市政府相關單位就評鑑內容討論各項指標計算公式、評分標準依據、說明及細項權重。
- (五) 依第(四)項工作結論修正及確定各項指標內容及權重。
- (六) 進行抽樣及問卷設計並提出工作計畫書。

二、第二階段

- (一) 資料蒐集：包含書面資料、抽樣調查資料、問卷資料與交通局稽查資料。
 1. 書面資料：由高雄市公車處、環保局、警察局交通大隊及各客運公司等相關單位提供。
 2. 抽樣調查：包括發車準點性、過站不停、車內資訊服務設施指標等，建立調查比率，以避免統計偏差，並建立公平一致原則。
 3. 調查資料：依抽樣設計在各客運公司之營運路線及站位上，進行實況資料之調查，以作為乘客服務水準指標成績量化計算之依據。
 4. 問卷資料：對公車乘客進行隨機抽樣之問卷調查，並依路線數及配車數之比例進行調查，問卷調查資料可做為乘客服務水準指標成績計算之依據。
 5. 交通局稽查資料：由高雄市交通局提出配合評鑑項目所製作之「高雄市公車稽查表」，並將其加入最終成績之計算依據之一。
- (二) 依第(一)項之調查結果將資料建檔。
- (三) 進行資料之統計與評鑑分析，並與 98、99 年度評鑑結果進行比較。
- (四) 完成期中報告撰寫，將所完成之工作內容以文字陳述及分析。

三、第三階段

- (一) 依據期中內容，接續辦理期末階段之評鑑作業。其內容同第二階段，最後將綜整評鑑結果。
- (二) 完成期末報告撰寫，將所完成之工作內容以文字陳述及分析。

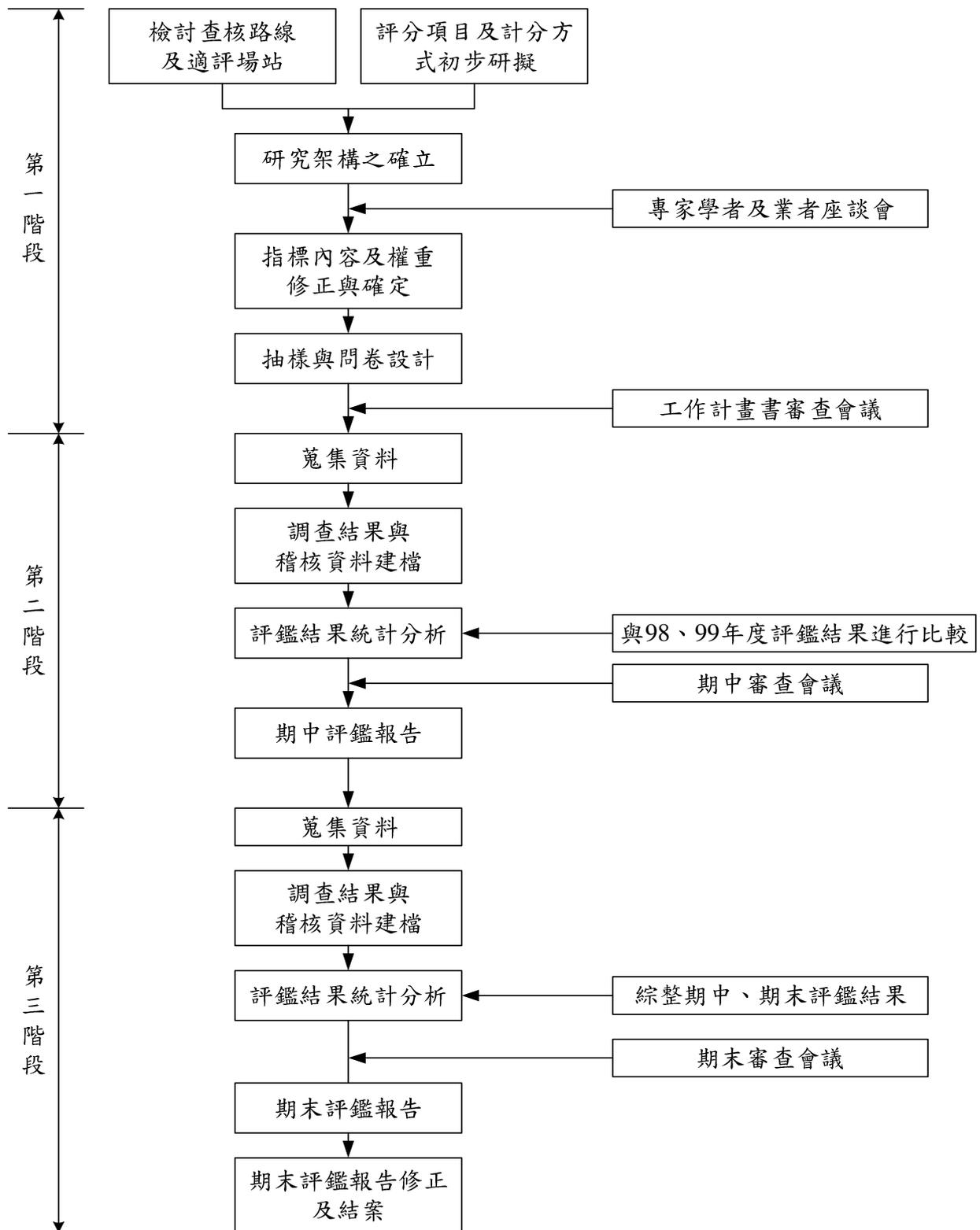


圖 1.3-1 評鑑工作流程圖

第二章 相關文獻回顧

在本計畫正式進行評鑑項目與計分標準之擬定與說明評鑑執行結果前，將首先針對 99 年度評鑑結果進行摘要回顧，接著再針對全臺灣市區公車營運路網最完整之臺北市與新北市進行年度評鑑報告之相關回顧，藉以作為 100 年度評鑑項目、計分標準與評鑑方式等之參考。

2.1 99 年度評鑑結果摘要

高雄市 99 年公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象包括高雄市公共汽車站處、東南客運、南臺灣客運及高雄客運等 4 間客運公司，營運路線共計 86 條，及 9 處營運場站，火車站場站參與調查，但不列入計分，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」及「公司經營與管理」，有關二年度評鑑項目之比較請參見表 2.1-1(細部評分項目之比較與說明則參見附件二)，而評鑑成績則參見表 2.1-2。

99 年之評鑑計畫同時提出高雄市轄區之各客運公司於場站、路線與公司營運上仍需多多改善之缺失。以下臚列各評鑑項目 99 年度評鑑計畫所提出應加強之主要項目，而詳細之缺失改善建議請參見表 2.1-3，本計畫亦將追蹤檢討 99 年度評鑑缺失是否獲得進一步改善。

一、場站設施與服務

- (一) 高雄市公車處之火車站場站，因僅係轉運站，兩期評鑑皆僅列入評鑑但不列入計分。
- (二) 各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場均有堆放雜物或廢棄物，及廁所有異味或垃圾堆積之情況，造成環境髒亂，經過前期之缺失改善建議，本期仍有類似情況。
- (三) 本期各客運業者之路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，但仍有少數路線查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態、靜態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
- (四) 本期各客運業者之場站皆具足夠合法停車空間，且各場站消防安全設施皆設置完善，並符合相關消防安全規定。

二、運輸工具設備與安全

- (一)前期高雄客運平均車齡 13.50 年，本期高雄客運已有改善(8.46 年)，其餘客運業者於本期調查時雖然平均車齡較低，然而仍然有不少車輛之車齡已超過 6 年，因此建議可排定時程進行逐步汰換計畫。
- (二)本期評鑑乘客多有反應路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。
- (三)公車站常有動態資訊系統故障、當機等情況發生，需要積極改善。
- (四)除高雄客運外，其他客運公司仍存在有每百萬車公里有責肇事死傷人數較多之問題，因此仍應持續加強駕駛員之行車安全宣導，以降低有責肇事死傷人數。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

此部分經前期評鑑與本期評鑑過後，可發現各客運公司之駕駛人多數都表現良好，僅極少部分駕駛服務態度仍有待改善，因此經過評鑑與客運公司對駕駛之宣導，該評鑑項目持續改善中，值得嘉許，應繼續努力維持。

四、公司經營與管理

除高雄客運外，其他客運公司仍有違反道路交通處罰條例等相關規定被舉發之情況發生，因此，客運公司本身應不斷教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛員本身之安全，降低事故發生所造成之傷害，同時各客運公司皆應積極向主管機關通報肇事件數以便管理與稽查。

另於政策配合部分，在前期為加分項目，本期評鑑則納入公司經營與管理項目，經調查後發現各客運公司於本期均仍積極配合主管機關相關配套措施之執行，並且也在重要場站公布到站時刻。但關於購置數位式行車記錄器、車外監視器與低底盤公車，因事關經費預算問題，仍較難全面實施，建議仍需有計畫編列預算逐步汰舊換新。

五、過去改善情形

對照 98 年度第二期與 99 年度之評鑑結果，評鑑缺失改善建議，顯示下列之缺失尚未完全改善，仍待加強：

- (一)公車處之場站有堆置雜物或廢棄物、候車環境較為髒亂之問題。
- (二)公車處與高雄客運部分路線之服務車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度。
- (三)公車處、南臺灣與東南客運每百萬車公里有責肇事死傷人數多之情形仍未改善。
- (四)南臺灣與東南客運部分路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。
- (五)公車處與南臺灣客運仍有駕駛行為不當或駕駛態度不佳的情形發生。
- (六)公車處與東南客運應積極向高雄市交通局通報肇事件數。

表 2.1-1 99 年度與 100 年度評鑑項目比較表

項目	99 年度評鑑計畫		100 年度評鑑計畫	
	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運
場站數	12(火車站不列入計分範圍)		15(火車站、楠梓站不列入計分範圍)	
路線數	86		92	
評鑑項目	評鑑指標		評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 發車準點性		A1 發車準點性	20 分
	A2 場站空間		A2 場站空間	
	A3 站場檢查		A3 站場檢查	
	A4 公車後端查詢系統配合度		A4 公車後端查詢系統配合度	
	A5 乘客資訊服務		A5 乘客資訊服務	
B 運輸工具 設備與安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養		B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分
	B2 舒適與噪音		B2 舒適與噪音	
	B3 公車資訊服務設施		B3 公車資訊服務設施	
	B4(車輛)環保品質		B4(車輛)環保品質	
	B5 行車肇事率		B5 行車肇事率	
	B6 車輛安全設施檢查		B6 車輛安全設施檢查	
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 過站不停比率		C1 過站不停比率	30 分
	C2 駕駛平穩性		C2 駕駛平穩性	
	C3 拒載老人或身心障礙者		C3 拒載老人或身心障礙者	
	C4 駕駛員遵循路線指示		C4 駕駛員遵循路線指示	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或 接聽手機		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	
	C6 駕駛員服務態度與儀容		C6 駕駛員服務態度與儀容	
			C7 駕駛員管理	

表 2.1-1 99 年度與 100 年度評鑑項目比較表(續)

項目	99 年度評鑑計畫		100 年度評鑑計畫	
D 公司經營 與管理	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規 D3 行車記錄器設置及公車超速抽查 D4 民眾申訴處理 D5 教育訓練 D6 政策配合	20 分	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規 D3 行車記錄器設置及公車超速抽查 D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理 D5 教育訓練 D6 政策配合及業者創新	20 分

資料來源：1.「99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，99 年 11 月。

2.本計畫整理。

表 2.1-2 98 年度第二期與 99 年度評鑑成績彙整表

期 別	成績類別	場站分數		路線分數		公司別分數		總計		加分 分數	加分後總計	
		分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次		分數	名次
98 年 度	高雄市公車處	4.09	3	56.29	1	26.80	2	87.18	2	2.40	89.58	1
	高雄客運	4.07	4	48.67	4	32.00	1	84.74	3	1.00	85.74	3
	南臺灣客運	4.47	2	55.94	2	26.79	3	87.20	1	1.90	89.10	2
	東南客運	4.48	1	54.74	3	23.50	4	82.73	4	1.60	84.33	4
99 年 度	高雄市公車處	5.13	3	61.85	1	22.98	2	89.96	1		—	
	高雄客運	4.90	4	55.59	4	27.00	1	87.49	2		—	
	南臺灣客運	5.15	2	59.44	2	20.00	4	84.59	4		—	
	東南客運	5.20	1	59.12	3	20.92	3	85.24	3		—	

註：99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫無加分項目。

資料來源：1.「98 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，98 年 12 月。

2.「99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，99 年 11 月。

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.瑞豐站、金獅湖站、小港站、左營南站等 4 處場站廁所有異味及任意堆置雜物或廢棄物之情況。 2.鹽埕站、瑞豐站、小港站、左營南站與火車站等 5 處場站之停車場多有堆放過多雜物及大量輪胎、油漬、凌亂污穢之情況，應加強管理。 3.僅火車站，需注意消防滅火器之設備維護與更新，並注意瓶身是否標示有有效日期。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.火車站廁所有異味及廁所外有垃圾堆積之情況。 2.小港站、金獅湖站等 2 處場站有任意堆置廢棄物之情況。 3.加昌站之停車場有大量菸蒂，應加強管理。 4.左營站之廁所蚊子多，建議可加裝紗網。 5.12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。 6.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣；建議線上查詢系統提供起迄點搜尋功能、以及提供任一公車站的到離站時間。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.瑞豐站、小港站、左營南站等 3 處場站之車輛維修保養制度及執行情況表現較差，有待改進。 2.有少部分公車上的滅火器擺放位置不夠明顯，建議應擺放於明顯位置。 3.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4.因動物園新開幕搭乘人數相當多，建議是否可加開班次。 5.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 6.乘客建議可配合捷運時間發車。 7.乘客反應有到站告知服務不夠清楚之情況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 3.乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 4.高雄市公車處新型公車，乘客反應置物位置佔空間、車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 5.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	運輸工具設備與安全	8.高雄市公車處新型公車，乘客反應車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 9.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。	
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.建議駕駛員如見老弱婦孺搭車，但無人讓座時，可協助勸說年輕人禮讓博愛座。 2.仍有乘客反應部分路線之駕駛員行為與服務態度需加強改善，如行駛過程中踩煞車頻率過多，造成乘客感覺不適、未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步、有邊開車邊吸菸之行為發生，建議應加強駕駛員之教育訓練。	1.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如轉彎過急、緊急煞車、過站不停、未待老人完全下車或坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	1.交通大隊提供之肇事資料為 46 筆，與通報之件數比對後，仍有 9 件客運公司查詢不到相關紀錄，除應積極向高雄市交通局通報肇事事件數外，更應加強要求駕駛員如實回報客運公司。	1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 23 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2.提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.自立站場站因使用年度較久，造成場地老舊，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 2.自立站停車場呈現雜物隨意堆放，及車輛停放凌亂之情況。 3.高雄客運 22 路、24 路與 60 路之資訊，置於高雄縣動態資訊系統中，建議高雄客運應於公司網頁中附加清楚說明，以利民眾查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.五甲站之調度室燈光較為昏暗。 2.五甲站之停車場內有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.調查時發現車輛維修保養紀錄繳回總公司。 2.到站顯示或到站告知服務不佳，有待改善。 3.不少車輛車齡老舊，影響車輛行駛穩定度及舒適度。 4.在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，平均車齡約為 13.50 年，且多數路線使用車齡超過 14 年之車輛，比前期所抽查之車齡平均車齡大(第一期調查平均車齡為 9.68 年)，建議應逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。 5.有乘客反應部份車輛內部略顯髒亂問題，應加強駕駛員出車前的車輛清潔工作確實執行與打掃。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.仍有不少車齡老舊，引擎發出噪音，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2.平均車齡約為 8.46 年，且多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議應逐步編列預算汰換車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—
	公司經營與管理	—	<ol style="list-style-type: none"> 1.提高數位式行車記錄器之安裝比例。 2.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1.左營站車輛維修機具暴露於場外，應盡量避免以維安全。	1.南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間。 2.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣。
	運輸工具設備與安全	1.乘客反應民族幹線公車尖峰時段通勤族(學生與上班族)很多，建議是否能增加該時段班次。 2.紅 33 線配置之服務車輛經調查發現，有下車鈴無法使用之情形發生。 3.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4.乘客反應應加強改善車內舒適度，如保持車輛清潔、改善車輛噪音問題。 5.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。	1.乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。 2.乘客反應部分路線車上無顯示器及廣播系統，並建議公車上應放路線圖供民眾索取。 3.乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 4.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.乘客反應應加強駕駛員注重老幼婦孺的觀念，如有未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步。 2.乘客反應有少部分司機有邊開車邊講電話、中途下車買飲料或檳榔之情事發生。	1.乘客反應有些駕駛態度不佳、對老人不禮貌；駕駛行為有轉彎過急、緊急煞車、過站不停等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	—	1.應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
	公司經營與管理	—	3.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。
東南客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2.合法場站停車格數量略顯不足，應再增加 11 席停車位。 3.靜態資訊完整，但由「相關連結」選項連結高雄市公車即時資訊網，出現錯誤網頁。 4.Internet Explorer 8 之瀏覽器仍找不到左方時刻表連結。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2.紅 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客建議紅 6 路線可配合捷運時間發車。 2.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 3.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 2.乘客反應公車座位不夠舒適，部分車輛車內會漏水。 3.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊查詢不易使用及動態資訊和實際狀況不一樣。 4.乘客反應部分公車站無動態資訊系統，並建議候車亭可以設置椅子方便候車。 5.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—

表 2.1-3 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
東南客運	公司經營與管理	1.應積極向高雄市交通局通報肇事件數。	1.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 9 次，應加強管理以確實降低違反道路管理處罰條例相關條文之次數。 2.提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 3.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

2.2 其他縣市公車評鑑報告文獻回顧

由於臺北市與新北市之市區公車為全臺灣最完整之公車路網系統，且臺北市之聯營公車評鑑早已行之有年，新北市亦於民國 93 年起正式進行評鑑獎懲制度至今，因此臺北市與新北市之市區公車評鑑制度將可作為本計畫於後續評鑑制度調整之參考。本計畫將臺北市與新北市公車之評鑑制度內容彙整如表 2.2-1 所示。

表 2.2-1 臺北市與新北市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表

縣市別	臺北市		新北市	
評鑑對象	臺北市管轄之聯營公車，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水與欣和等 14 家客運公司(其中淡水與欣和車輛數太少只納入評鑑不列入評等)		新北市管轄之市區公車，包括臺北、首都、福和、指南、淡水、中興、欣和、新店、三重、光華、基隆、大南與欣欣等 13 家客運公司	
場站數	109 處		38 處	
路線數	—		86 條路線	
評鑑項目	評鑑指標	評鑑方法	評鑑指標	評鑑方法
A 場站 設施 與服務	A1 發車準點性(12%)	A1 場站調查	A1 場站空間與站牌設施 (4%)	A1 書面資料審查、場站調查
	A2 場站空間(2%)	A2 書面資料審查		
	A3 場站檢查(4%)	A3 公共運輸處稽查		
	A4 公車後端查詢系統配合(2%)	A4 書面資料審查		
B 運輸 工具 設備 與安全	B1 車齡比率(5%)	B1 書面資料審查	B1 新車比率(3%)	B1 書面資料審查
	B2 舒適與噪音(4%)	B2 公共運輸處稽查、民眾申訴	B2 公車資訊服務設施 (5%)	B2 隨車調查
	B3 公車資訊服務設施 (7%)	B3 隨車調查、公共運輸處稽查、民眾申訴	B3 排廢氣品質(3%)	B3 書面資料審查、環保局稽查
	B4 環保品質(3%)	B4 書面資料審查	B4 消防安全設施(5%)	B4 交通局稽查
	B5 行車肇事率(9%)	B5 書面資料審查	B5 行車記錄器之設置與 管理(4%)	B5 交通局稽查
	B6 車輛安全設施檢查 (2%)	B6 公共運輸處稽查	J1 車輛檢修保養狀況評鑑 指標(6%) J2 車輛強化安全設施評鑑 指標(3%)	J1 交通局稽查 J2 交通局書面資料審查

表 2.2-1 臺北市與新北市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表(續)

縣市別	臺北市		新北市	
評鑑項目	評鑑指標	評鑑方法	評鑑指標	評鑑方法
C 旅客 服務 品質 與駕 駛員 管理	C1 過站不停比率(10%)	C1 站牌/隨車調查、公共運輸處稽查、民眾申訴	C1 發車準點性(8%)	C1 隨車調查
	C2 駕駛平穩性(5%)	C2 公共運輸處稽查、民眾申訴	C2 路線或停車遵循(6%)	C2 隨車調查、書面資料審查
	C3 拒載老人或身心障礙者(5%)	C3 公共運輸處稽查、民眾申訴	C3 駕駛員服務態度與儀容(7%)	C3 隨車調查
	C4 駕駛員遵循路線(6%)	C4 公共運輸處稽查、民眾申訴	C4 車容及整潔(5%)	C4 隨車調查
	C5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(4%)	C5 公共運輸處稽查、民眾申訴	C5 溫度與噪音(3%)	C5 隨車調查
D 公司 經營 與管理	D1 行車事故通報與處理(2%)	D1 書面資料審查	D1 交通違規及行車肇事率(6%)	D1 書面資料審查
	D2 駕駛員服務態度與儀容(10%)	D2 公共運輸處稽查、民眾申訴	D2 重大違規次數(5%)	D2 交通局稽查、警察局稽查、民眾申訴
	D3 重大違規(5%)	D3 書面資料審查	D3 民眾申訴處理(4%)	D3 書面資料審查
	D4 行車安全業務檢查(2%)	D4 書面資料審查	D4 政策配合(3%)	D4 書面資料審查
	D5 聯營公車超速抽查(1%)	D5 書面資料審查	K1 公司行車安全制度之完整性(3%)	K1 書面資料審查
	D6 配合政府政策(加分)(3%)	D6 業者自評、書面資料審查	K2 公司行車安全制度之落實程度評鑑指標(4%)	K2 交通局稽查
評鑑 資料 來源	1.公共運輸處提供稽查成績		1.交通局提供稽查成績	
	2.公共運輸處提供民眾申訴資料		2.環保局、警察局稽查結果	
	3.書面資料審查		3.交通局提供民眾申訴資料	
	4.場站調查		4.書面資料審查	
	5.隨車調查		5.隨車調查	
			I1 駕駛員身心狀況(6%)	I1 交通局稽查、書面資料審查
			I2 駕駛員行車行為(5%)	I2 隨車調查
			K3 保險狀況評鑑指標(2%)	K3 書面資料審查

資料來源：1.「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—九十七年度第二期評鑑報告」，臺北市公共運輸處，民國98年1月。

2.「九十七年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑—第一期成果報告」，臺北縣政府，民國97年6月。

第三章 評鑑項目

3.1 評鑑指標與配分說明

依「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」客運業之評鑑項目，主要指標分類區分為「A 場站設施與服務」(占 20%)、「B 運輸工具設備與安全」(占 30%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(占 30%)、「D 公司經營與管理」(占 20%)四大類，評鑑總分為 100 分。依需求說明書本次「評鑑指標細項」擬採以正面表列加分計算方式為原則，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分，以 0 分計。B5「行車肇事率」將以「公司別」與「路線別」分別明列評鑑成績；另公車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。D1「行車事故通報與處理」，有責肇事、無責肇事皆需通報交通局。各項評鑑項目分別列出評鑑指標如表 3.1-1，再由評鑑指標中之評分項目進行，若該指標同時由評鑑單位與交通局稽查評分，則以交通局稽查成績占 60%，評鑑單位調查分數占 40%計算。

表 3.1-1 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	細項配分比例	評鑑指標分數
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	6%	6%	20 分
	A2 場站空間	合法場站停車空間	1%	1%	
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	1%	2%	
		2.站場消防安全設施	1%		
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	2%	4%	
2.靜態資訊網際網路提供查詢		2%			
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	7%	7%		
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	6%	7%	30 分
		2.車輛維修保養制度及執行情況	1%		
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	2%	4%	
		2.空調是否正常	2%		
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	2%	6%	
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	2%		
3.下車鈴是否能夠使用		2%			

表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表(續 1)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分比例	評鑑指標分數
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	2%	2%	
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5%	5%	
	B6 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	2%	6%	
2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內		2%			
3.設置有車窗擊破器及使用說明		2%			
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	6%	6%	30分
	C2 駕駛平穩性	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	6%	6%	
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	5%	5%	
	C4 駕駛員遵循路線指示	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	4%	4%	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	2%	2%	
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	2%	4%	
		2.駕駛員的服務態度	2%		
C7 駕駛員管理	駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	3%	3%		
D 公司經營與管理	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	4%	4%	20分
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	2%	4%	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	2%		
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	2%	4%	
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	2%		
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	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%	3%	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	2%		
	D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	1%	2%	
		2.駕駛員身心健康檢查	1%		
	D6 政策配合及業者創新*	1.車輛裝設數位式行車記錄器	1%	3%*	
2.車輛裝設車內、車外監視器		0.5%			
3.採購低地版公車		1%			
4.各路線於重要場站公布到站時刻		0.5%			

表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表(續 2)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分比例	評鑑指標分數
	D6 政策配合及業者創新*	5.公司是否通過 ISO 認證	0.5%		
		6.提供法定乘客險以外保險	0.5%		
		7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄	0.5%		

註：*D6「政策配合及業者創新」項目配分為3分，超過3分則以3分計算。

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理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 評分內容與標準說明

茲針對四大評鑑項目所屬之評鑑指標與細項之評分項目，詳細說明其規劃之評分方式如后，同時本計畫亦將所有評鑑指標、評分項目之配分與計分方式彙整如附件三所示：

3.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「發車準點性」、「場站空間」、「站場檢查」、「公車後端查詢系統配合度」及「乘客資訊服務」等五項評鑑指標，分別說明如后：

一、發車準點性(A1)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「抽測各路線發車準點性」，為實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次之準點性。

(二)計分方式

由於評分方式分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1.委辦單位計分

(1)班車準點發車不扣分。

(2)班車尖峰時段誤點 5 分鐘以內發車扣 1 分，超過 5 分鐘未滿 10 分鐘發車扣 3 分，超過 10 分鐘以上未滿 15 分鐘發車扣 5 分，超過 15 分鐘以上發車扣 6 分。

(3)班車非尖峰時段誤點 2 分鐘以內發車扣 1 分，超過 2 分鐘未滿 5 分鐘發車扣 3 分，超過 5 分鐘以上未滿 10

分鐘發車扣 5 分，超過 10 分鐘以上發車扣 6 分。

2. 交通局稽查計分

(1) 班車發車準點或低於 3 分鐘者扣 0 分。

(2) 班車發車誤點 3 分鐘以上者扣 6 分。

(三) 資料來源

此評鑑指標之主要資料來源，係由調查員及交通局相關人員於高雄市公車處及各客運公司之場站對於每一營運路線之班車實際進行發車準點性調查及稽核，其中交通局稽查成績占 60%，調查員調查分數占 40%。

二、場站空間(A2)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目為高雄市公車處及其他客運公司是否設置足夠的「合法場站停車空間」。

(二) 計分方式

此評分項目以場站環境面積是否依法提供足夠空間供班車停靠為評分依據：

1. 合乎規定者得 1 分。
2. 滿足 90% 者得 0.8 分。
3. 滿足 80% 者得 0.6 分。
4. 未滿足 80% 者得 0 分。

(三) 資料來源

此評鑑指標之主要資料來源，由高雄市公車處及各客運公司提供相關面積資料以計算是否合乎規定比率。

三、站場檢查(A3)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」及「站場消防安全設施」。

(二) 計分方式

「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」依調查員及

稽查人員之主觀認知評比，依高雄市公車處及各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 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，即

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

「站場消防安全設施」以是否設置消防設施，且清楚標示使用說明「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」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得 0.5 分，皆無設置或有二項以上未達標準得 0 分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，乃由交通局稽查人員陪同本計畫執行單位所派調查員以實際抽查方式進行評分。

四、公車後端查詢系統配合度(A4)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」及「各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢」。

(二)計分方式

「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，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。

「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為評分標準，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，由本計畫執行單位派調查員以實際調查方式進行評分，採不定期連線受評公車處及其他客運公司之網頁進行調查。

五、乘客資訊服務(A5)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)」。

(二)計分方式

「招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)」，分別評估是否具備標示清楚之路線圖、站位名稱、時刻表。因為受委辦單位計分與交通局稽查計分方式略有不同，因此以下將分別說明之：

1.委辦單位計分

- (1)缺少路線圖扣 3 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。
- (2)缺少站位名稱扣 2 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。
- (3)缺少時刻表扣 2 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。
- (4)皆未設置扣 7 分。

2.交通局稽查計分

- (1)無路線圖者扣 3 分。
- (2)無站位名稱扣 2 分。
- (3)起站無時刻表扣 2 分。

(三)資料來源

採調查員實際乘車方式進行抽樣調查及交通局相關人員之稽查方式，對每一營運路線部份站牌進行評分，屬於隨車調查之項目，其中調查員實際調查成績占 40%，交通局稽查成績占 60%。

3.2.2 運輸工具設備與安全

本評鑑指標主要包括「車齡比率與車輛維修保養」、「舒適與噪音」、「公車資訊服務設施」、「(車輛)環保品質」、「行車肇

事率」、「車輛安全設施檢查」等評鑑指標，分別說明如后：

一、車齡比率與車輛維修保養(B1)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「該路線配置車輛平均車齡」與「車輛維修保養制度及執行情況」。

(二)計分方式

「該路線配置車輛平均車齡」乃以各營運路線之配置車輛車齡為評分之依據，標準如下：

- 1.平均車齡在2年內者不扣分。
- 2.平均車齡超過2年未滿3年者扣1分。
- 3.平均車齡3年以上未滿4年者扣2分。
- 4.平均車齡4年以上未滿6年者扣3分。
- 5.平均車齡6年以上未滿8年者扣5分。
- 6.平均車齡在8年以上者扣6分。

「車輛維修保養制度及執行情況」則會同車輛維修保養之專家檢視各公車單位之維修保養制度以及執行情況以進行評分，可評至小數點後1位，滿分為1分。

(三)資料來源

此評鑑指標中「該路線配置車輛平均車齡」之主要來源由高雄市公車處及其他客運公司提供各營運路線之主要配置車輛之車齡進行評分，因此需由公車處及其他客運公司提供「路線配置車輛表」、「車輛清冊」等資料，但因可能有部分路線無法提供主要配置車輛車齡之相關資料，因此將以本計畫在「隨車調查」時，對該路線調查之車輛，做為該路線之車齡計算依據。

「車輛維修保養制度及執行情況」乃由各公車單位於維修場站提供車輛維修保養紀錄資料以進行維修場站與書面資料之審查。由於此項定期保養紀錄牽涉車輛維修保養之專業領域，因此本計畫乃由車輛維修保養方面之專家來進行評分，以示公允。

二、舒適與噪音(B2)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「車廂內整體舒適感」及「空調是否正常」。

(二)計分方式

「車廂內整體舒適感」及「空調是否正常」兩項目乃依乘客個人感知進行乘客滿意度調查，依各公車單位各路線車輛上之情況給予5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，即：

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為100分，超過100分以100分計，低於0分以0分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽查項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

1.車輛整潔度：

- (1)車輛整潔加24分。
- (2)車輛不潔扣24分。

2.車輛性能：

- (1)車輛發出噪音扣24分。
- (2)車內構件震動扣24分。

3.空調設備故障扣32分。

(三)資料來源

由交通局提供稽查資料及本計畫執行單位派調查員以實際調查方式進行評分，其中調查員調查分數占40%，交通局稽查成績占60%。

三、公車資訊服務設施(B3)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」及「下車鈴是否能夠使用」等。

(二) 計分方式

由於評分項目評分將分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1. 委辦單位計分

(1) 無到站顯示或到站告知，任一項扣 1 分，二者皆無扣 2 分，有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤，扣 0.5 分。站名播報器若發生故障，以故障率 3% 為分界，若故障率超過 3%，則扣 2 分，若故障率在 3% 以內，且有向交通局通報，則扣 1 分，若無通報則扣 2 分。

(2) 無車輛資訊資料(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名等)，或有車輛資訊，惟資訊內容過時或錯誤者，任一項扣 0.5 分，四者皆無者扣 2 分。

(3) 無下車鈴，扣 2 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 1 分。

2. 交通局稽查計分

(1) 到站顯示或到站告知

A. 有到站顯示或到站告知扣 0 分。

B. 無到站顯示或到站告知扣 2 分。

(2) 標示不清(路線牌、路線圖、乘車資訊、車內外號牌、駕駛長名牌)

A. 任一項標示不清扣 3 分。

(3) 設備故障

A. 下車鈴故障扣 5 分。

(三) 資料來源

本評鑑指標之資料來源，由本計畫執行單位派調查員攜帶調查表格於調查期間以實際乘車進行調查及由交通局稽

查取得，其中調查員調查分數占 40%，交通局稽查成績占 60%。

四、(車輛)環保品質(B4)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分以「環保單位告發比率」為評分依據。

(二)計分方式

本項評分計算方式如下：

$$\text{評分項目得分} = 2 - \left(2 \times \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}} \right)$$

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供資料，以進行告發比率計算。

五、行車肇事率(B5)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分是以最近一年每百萬車公里有責肇事死傷人數進行評分。

(二)計分方式

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

- (1)每百萬車公里 0 人者得 4 分。
- (2)每百萬車公里超過 0 人不滿 1 人得 3 分。
- (3)每百萬車公里 1 人以上不滿 2 人得 2 分。
- (4)每百萬車公里 2 人以上不滿 3 人得 1 分。
- (5)每百萬車公里 3 人以上者得 0 分。

2.路線別

- (1)該路線有有責肇事死傷人數者得 0 分。
- (2)該路線無有責肇事死傷人數者得 1 分。

(三)資料來源

資料來源係由高雄市警察局交通大隊提供之「每百萬公里有責肇事死傷人數統計表」或車輛肇事案件登記處理等有關資料，以計算評分。

六、車輛安全設施檢查(B6)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「備汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內」及「設置有車窗擊破器及使用說明」。

(二)計分方式

「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」之計分標準為：

- 1.有清楚標示且能正常使用得 2 分。
- 2.皆無標示但能正常使用得 1 分。
- 3.缺少清楚標示且未能正常開啟得 0 分。

「備汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內」之評估標準包括「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.有設置且全具備者得 2 分。
- 2.有設置但一項未具備者扣 0.5 分。
- 3.未設置者得 0 分。

「設置有車窗擊破器及使用說明」之計分標準為：

- 1.有標示清楚之使用說明得 2 分，應設置 3 具以上，少一具扣 0.5 分。

(三)資料來源

本評鑑指標評分主要資料來源，係以調查員實際乘車方式進行抽樣調查，對每一營運路線至少抽一部車輛做為該營運路線之評分，屬於隨車調查之項目，因此未來亦列為以營運路線別為計算評分項目。

3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑指標主要包括「過站不停比率」、「駕駛平穩性」、「拒載老人或身心障礙者」、「駕駛員遵循路線指示」、「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」、「駕駛員服務態度與儀容」及「駕駛員管理」等評鑑指標，分別說明如后：

一、過站不停比率(C1)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目是以「乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」進行評分。

(二)計分方式

計分方式係以上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形評分。由於項目評分將分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1.委辦單位計分

- (1)有招手或按鈴，有停靠者，扣0分。
- (2)有招手或按鈴，無停靠者，扣3分。
- (3)無招手或按鈴，無減速慢行(30公里以下)、行駛至外車道者，扣3分。

2.交通局稽查計分

- (1)過站不停扣3分。
- (2)未減速靠站或切換至外車道扣3分。

(三)資料來源

此評鑑指標之資料係由乘客問卷調查及交通局稽查取得，其中問卷調查分數占40%，交通局稽查成績占60%。

二、駕駛平穩性(C2)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「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」。

(二)計分方式

- 1.闖越平交道，扣6分。

- 2.闖越紅燈，扣 6 分。
- 3.未有正當合理之事由而緊急煞車，扣 3 分。
- 4.未待就座、下車即開車，扣 3 分。
- 5.未依規定變換車道，扣 3 分。
- 6.搶黃燈，扣 3 分。

本項目扣分以 6 分為上限，超過視同該項目以 0 分計，但會作特別紀錄。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽核項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

- 1.搶越平交道扣 40 分。
- 2.闖紅燈扣 40 分。
- 3.急煞車扣 18 分。
- 4.猛起步扣 18 分。
- 5.任意超車扣 36 分。
- 6.搶黃燈扣 40 分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料係以隨車問卷調查及交通局稽核取得，其中隨車調查分數占 40%，交通局稽查成績占 60%。

三、拒載老人或身心障礙者(C3)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」。

(二)計分方式

- 1.拒載老人或身心障礙者，扣 5 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽核項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

2.拒載老人或拒載身心障礙者扣 48 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以乘客問卷調查及交通局稽核取得，其中乘客問卷調查分數占 40%，交通局稽查成績占 60%。

四、駕駛員遵循路線指示(C4)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「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」。

(二)計分方式

- 1.擅自改道，扣 3 分。
- 2.違規停車，扣 3 分。
- 3.未在公車停靠區內上下客，扣 2 分。
- 4.停車購物或辦私事，扣 3 分。

本項目扣分以 4 分為上限，超過視同該項目以 0 分計，但會作特別紀錄。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽核項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

- 1.擅自改道扣 24 分。
- 2.違規停車扣 18 分。
- 3.未於公車停靠區內上下車扣 24 分。
- 4.停車購物或辦私事扣 18 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以隨車問卷調查及交通局稽查取得，其中隨車調查成績占 40%，交通局稽查成績占 60%。

五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔(C5)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員行車時是否有嚼食檳榔或抽煙之情形」。

(二)計分方式

- 1.行車中吸煙，扣 0.5 分，待車時車內吸煙，扣 0.5 分。
- 2.行車中吃檳榔，扣 0.5 分，待車時車內吃檳榔，扣 0.5 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽查項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

- 1.吸煙扣 16 分。
- 2.嚼檳榔扣 12 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以乘客問卷調查及交通局稽查取得，其中乘客問卷之調查成績占 40%，交通局稽查成績占 60%。

六、駕駛員之服務態度與儀容(C6)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「駕駛員是否穿著規定服裝」及「駕駛員的服務態度」。

(二)計分方式

第 1 項由調查員進行評比，穿著制服且符合相關規定者得 2 分，穿著制服但不符合相關規定者得 1 分，無穿著制服者得 0 分。

第 2 項則以乘客感知進行評比，依各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 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，即

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，即：

$$\text{稽查項目得分} = \frac{\text{評分}}{100} \times \text{權重配分}$$

各項計分標準如下：

1. 穿戴整齊加 4 分。
2. 儀容不整扣 4 分。
3. 態度佳：
 - (1) 主動服務、問好加 6 分。
 - (2) 報站名加 6 分。
 - (3) 對老弱態度佳加 12 分。
 - (4) 其他加 6 分。
4. 態度差：
 - (1) 辱罵乘客扣 8 分。
 - (2) 乘客詢問時不答扣 8 分。
 - (3) 關門夾到乘客扣 14 分。
 - (4) 催促乘客上下車扣 12 分。
 - (5) 趕乘客下車扣 6 分。
 - (6) 未待乘客上下妥車即開車扣 14 分。
 - (7) 其他扣 8 分。
5. 行車紀律：
 - (1) 行車任意閒談扣 6 分。
 - (2) 亂鳴喇叭扣 10 分。
 - (3) 使用通訊設備聊天扣 16 分。

(三)資料來源

「駕駛員是否穿著規定服裝」評分項目以調查員實際進行調查與交通局稽查評分，「駕駛員的服務態度」則以乘客問卷調查與交通局稽查評分，本評鑑指標隨車調查與乘客問卷之調查分數占 40%，而交通局稽查成績則占 60%。

七、駕駛員管理(C7)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員管理制度及執行狀況（含工時及駕駛人登記制度執行情形）」。

(二)計分方式

由監理單位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：

- 1.所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記（異動時亦隨時更新），且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得 3 分
- 2.缺少上述任一項者得 1.5 分
- 3.缺少二項者得 0 分

(三)資料來源

由監理單位協助提供營業大客車駕駛人登記以及違反勞動基準法遭勞檢單位舉發紀錄等二項資料。

3.2.4 公司營運與管理

此評鑑指標主要包括「行車事故通報與處理」、「重大違規」、「行車記錄器之設置及公車超速抽查」、「公司網站資訊提供及民眾申訴處理」、「教育訓練」及「政策配合及業者創新」等評鑑指標，分別說明如后：

一、行車事故通報與處理(D1)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「高雄市警察局提供之行車

事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」。

(二)計分方式

「高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」之計分方式為：

- 1.肇事通報件數符合 100%，不扣分。
- 2.肇事通報件數符合 95%以上，未達 100%者，扣 1 分。
- 3.肇事通報件數符合 90%以上，未達 95%者，扣 2 分。
- 4.肇事通報件數符合 85%以上，未達 90%者，扣 3 分。
- 5.肇事通報件數未達 85%者，扣 4 分。

(三)資料來源

由高雄市交通局及警察局提供資料，以利評分作業。

二、重大違規(D2)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「違反公路法相關規定被舉發次數」及「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」。

(二)計分方式

「違反公路法相關規定被舉發次數」違反公路法件數 3 件以內，扣 1 分，超過 3 件，扣 2 分。

「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，將各公車單位最近一年之違規次數除以各公車單位之「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 30 次以上扣 2 分。
- 2.每百萬公里 20 次以上未滿 30 次扣 1.5 分。
- 3.每百萬公里 10 次以上未滿 20 次扣 1 分。
- 4.每百萬公里未滿 10 次扣 0.5 分。
- 5.每百萬公里 0 次扣 0 分。

(三)資料來源

評分依據及資料來源，係根據高雄市裁決中心、高雄市監理處及高雄區監理所提供最近一年，公車處及其他客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數，除以公車處及其他各公車單位提供之「最近一年行駛總里程」。

三、行車記錄器之設置及公車超速抽查(D3)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「設置行車記錄器且正常使用」及「針對公車超速進行抽查及相關規定、事證」。

(二)計分方式

「設置行車記錄器且正常使用」依車輛是否設置行車記錄器且正常使用進行評分，未正常使用扣1分，未設置者扣2分，以扣2分為限。

「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」依客運公司對超速者是否有懲處等相關規定及事證，未具明文規定者扣1分，未有懲處事證者扣1分，並以最多扣2分為限。

(三)資料來源

「設置行車記錄器且正常使用」資料來源由調查員進行實際抽查；「針對公車超速進行抽查及相關懲處、事證」資料來源，係根據各客運公司提供之書面資料進行審查評分。

四、公司網站資訊提供及民眾申訴處理(D4)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「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)」及「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」。

(二)計分方式

「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)」係以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，具1項則得0.5分，皆無者則得0分。

「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」則是由

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，因此資料是否完善具備為評分依據，具備得2分，若無得0分。

(三)資料來源

「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)」採實際乘車方式進行抽樣，對每一營運路線抽一部車輛做為該營運路線之評分屬於隨車調查之項目；「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」則由公車處及客運公司提供乘客申訴相關登記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。

五、教育訓練(D5)

(一)評分項目

本評鑑項目主要之評分項目為「教育訓練人次與成果」及「駕駛員身心健康檢查」。

(二)計分方式

「教育訓練人次與成果」之計分方式，係以高雄市公車處及各客運公司有具體訓練事證為主要之評分標準。如教育訓練成果統計或簽到證明，得0.5分，具行車安全座談紀錄及相關成果照片者得0.5分。

「駕駛員身心健康檢查」係以公司是否有提供駕駛員身心健康檢查為主要評分標準，具備者則得1分，若無則得0分。

(三)資料來源

此評分項目評分依據及資料來源，係由高雄市公車處及各客運公司提供「教育訓練成果統計表」進行訓練人次之統計，另外提供「行車安全座談紀錄」及相關照片資料，及「駕駛員身心健康檢查」相關資料做為評分之資料來源及依據。

六、政策配合及業者創新(D6)

(一) 評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「車輛裝設數位式行車記錄器」、「車輛裝設車內、車外監視器」、「採購低地板公車」、「各路線於重要場站公布到站時刻」、「公司是否通過 ISO 認證」、「提供法定乘客險以外保險」及「交通主管機關頒發相關獲獎紀錄」。

(二) 計分方式

第 1 項及第 2 項之評分標準為：

1. 安裝車輛數達 80% 及以上者，加 2 分。
2. 安裝車輛數達 70% 未滿 80%，加 1.5 分。
3. 安裝車輛數達 60% 未滿 70%，加 1 分。
4. 安裝車輛數達 50% 未滿 60% 或安裝車輛數超過十輛者，加 0.5 分。
5. 安裝車輛數未達 50% 或安裝車輛數未超過十輛者，加 0 分。

第 3 項及第 4 項則以增加 1 輛或 1 條則加 1 分，以 2 分為限，第 1 項至第 4 項評分後則需依該評分項目之權重配分計之。

第 5 項至第 7 項則由業者提供相關資料證明，若能提供相關資料證明者得 0.5 分，無相關資料證明者則得 0 分。

(三) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為各客運公司所提供之書面資料，以進行審查評分。

第四章 評鑑作業方式說明

4.1 評鑑方式

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「書面資料」、「網路提供資料調查」及「交通局稽查資料」等六種方式取得，請參見表 4.1.1 所示。其中，需本計畫委辦單位實際調查之項目包括「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」及「網路提供資料調查」，以下就各種方式進行說明：

表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料
	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	場站調查
		2.站場消防安全設施	場站調查
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	網路提供資料調查
2.靜態資訊網際網路提供查詢		網路提供資料調查	
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料
		2.車輛維修保養制度及執行情況	場站調查 書面資料
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料
		2.空調是否正常	問卷調查 交通局稽核資料
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核資料
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料
		3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料
	B6 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查
2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內		隨車調查	

表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整(續)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料
	C2 駕駛平穩性	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	隨車調查 交通局稽核資料
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料
	C4 駕駛員遵循路線指示	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	隨車調查 交通局稽核資料
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	1.駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料
		2.駕駛員的服務態度	問卷調查 交通局稽核資料
C7 駕駛員管理	駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	書面資料	
D 公司經營與管理	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料
	D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	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)	隨車調查
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料
	D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	書面資料
		2.駕駛員身心健康檢查	書面資料
	D6 政策配合及業者創新	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料
		2.車輛裝設車內、車外監視器	書面資料
		3.採購低地板公車	書面資料
		4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料
5.公司是否通過 ISO 認證		書面資料	
6.提供法定乘客險以外保險		書面資料	
7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄		書面資料	

資料來源：本計畫整理。

4.2 調查方式說明

依據四大評鑑項目所細分之個別評分項目，調查工作分別為「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「書面資料審查」、「網路提供資料調查」與「交通局稽查」等方式進行，其中需要使用調查表格者有「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「網路提供資料調查」與「交通局稽查」，其表格設計說明如后。

一、場站調查

場站調查的評鑑指標為「場站設施與服務」，主要是針對各客運公司調度、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公司場站進行考核之評分項目進行實際調查，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫，設計場站調查之評分表，詳見附件四之場站調查表格。其評比方式及原則，主要有二：

1. 以 5 個等級為評比方式

若評分項目適合以 5 個等級為評分方式之評分項目，於該項目註明「滿分」者，應具備之條件，並由調查員逕行給予 1~5 不同等級之評比，等級 1 分數最低，等級 5 為滿分。如表 4.2-1 中場站調查表格之第 1 題。

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 4.2-1 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」高雄市公車處及各客運公司之場站作為調查場站數。

(三)調查數量說明

場站數量計有 15 處，高雄市公車處有 9 站(其中火車站評鑑但不計分)、高雄客運 4 站(其中楠梓站評鑑但不計分)、南臺灣客運及東南客運各 1 站。

表 4.2-1 場站調查表範例

調查員：	公司名稱：	場站名：
調查時間	月 日 星期	時 分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔？ (滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭、停車場內無大量堆放其他非相關物品，車輛停放井然有序。)		
2、場站是否設置消防設施及清楚之使用說明標示，並在有效期限內？		
<input type="checkbox"/> 有設置，且全部合乎右列標準； <input type="checkbox"/> 有設置，但有一項未達右列標準； <input type="checkbox"/> 皆無設置，或有二項以上未達右列標準。		評估標準： <input type="checkbox"/> 未超過有效日期 <input type="checkbox"/> 壓力針達標準位置圖 <input type="checkbox"/> 有清楚之使用說明

二、隨車調查

隨車調查主要需透過調查員實地「隨車調查」各營運路線、車輛或招呼站，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如下：

(一)問卷設計說明

隨車調查之項目，主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需由調查員搭乘各營運路線之班車，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「以5個等級為評比方式」及「依不同特性之評分項目」，並包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」方式者，滿分者需完全符合標準(如表 4.2-2 之隨車調查表範例之第 3 題)，詳細隨車問卷請參見附件四。

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其搭車的場站皆有固定位置，而營運路線部分則採「普查」方式進行，車輛部份採「隨機抽樣」方式進行。

表 4.2-2 隨車調查表範例

調查員：	公司名稱：	車牌號碼：
路線名稱：	路線編號：	
調查時間	月 日 星期	時 分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、本班車是否準點？ (衡量基準：發車站以發車時間，站牌則以超過班距之時間)		
<input type="checkbox"/> 發車準點 <input type="checkbox"/> 發車誤點1~5分鐘 <input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘 <input type="checkbox"/> 發車誤點11~15分鐘 <input type="checkbox"/> 發車誤點超過16分鐘以上		
2、招呼站是否設置以下資訊： (採隨機抽樣方式)		
(1)路線圖：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置 <input type="checkbox"/> 模糊不清 <input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
(2)站位起迄名稱：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置 <input type="checkbox"/> 模糊不清 <input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
(3)時刻表(或標示班距)：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置 <input type="checkbox"/> 模糊不清 <input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
3、下車鈴是否有設置能正常運作？		
<input type="checkbox"/> 有設置 <input type="checkbox"/> 有設置卻故障無法使用 <input type="checkbox"/> 無設置		

(三)調查數量說明

1.營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫採全面調查，共計 92 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，然而高雄市公車處及各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，然而高雄市公車處及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，5 輛以下者抽 3 輛車、6~10 輛抽 4 輛車、10 輛以上抽 5 輛車，隨車調查問卷數量至少應為 326 份。

表 4.2-3 隨車調查數量說明

配車數	抽查輛數	路線數	小計
5 輛以下	3 輛車	50	150
6~10 輛	4 輛車	34	136
10 輛以上	5 輛車	8	40
總計		92	326

註：以實際調查路線

三、問卷調查

問卷調查評分項目，主要針對調查乘客滿意度部分進行調查。

(一)問卷設計說明

1.乘客滿意度

問卷調查之設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以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 4.2-4 之問卷調查表範例。詳細問卷調查表格請參見附件四。

2.旅次起迄點

旅次起迄點調查之設計主要針對乘客之旅行資料進行調查，進而了解各時段、不同年齡層的乘客旅次需求，調查表格之設計則是讓乘客依實際情況填寫，如表 4.2-4 所示。

(二)調查方式說明

問卷調查之方式，由調查員於各調查之路線隨機發給乘客問卷，並於乘客下車前回收，因此其調查方式將與「隨車調查」一併進行。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。

(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，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 30 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 35 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 40 份，45 班以上則蒐集問卷數需 45 份，初步推估問卷數為 3,675 份問卷，詳見表 4.2-5。

表 4.2-4 問卷調查表範例

<p>一、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。</p> <p>二、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。</p> <p style="text-align: right;">高雄市政府交通局</p>

您搭乘之路線編號：_____公車處或客運公司名稱：_____

填寫問卷時間：_____100_____年_____月_____日_____時

基本資料

1、您的性別 男；女。

2、您的年齡 7歲~12歲；13~20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。

旅行資料

1、請問您剛才上車的車站或站牌名稱是_____；上車時間為_____

2、請問您預計下車的車站或站牌名稱是_____

問題（請根據最近一個月搭乘之經驗，首次搭乘者請依當時情況評比）

1、您對於本車輛車廂內整體舒適感是否滿意？	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	<input type="checkbox"/>				
2、駕駛員是否有不理會在招呼站等候上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？	無	1次	1~3次	3~5次	5次以上
	<input type="checkbox"/>				

表 4.2-5 問卷調查數量說明

核定班次數	問卷份數	路線數	小計
15 班以下	30	11	330
16~30 班	35	19	665
31~45 班	40	22	880
45 班以上	45	40	1,800
總計		92	3,675

四、網路提供資料調查

網路提供資料調查的主要評鑑項目為「公車後端查詢系統配合度」及「公司網站資訊提供及民眾申訴處理」，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)網路提供資料調查表格之設計

網路提供資料調查之項目，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」，詳見附件四。

(二)調查方式說明

由調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，進行調查。

(三)調查數量說明

對於網路提供資料調查之數量，則是全面調查營運路線，共有 92 條路線。

五、交通局稽查

交通局稽查主要包括 A1「發車準點性」、A5「乘客資訊服務」、B2「舒適與噪音」、B3「公車資訊服務設施」、C1「過站不停比率」、C2「駕駛平穩性」、C3「拒載老人或身心障礙者」、C4「駕駛員遵循路線指示」、C5「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」與 C6「駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標，交通局彙整各評分項目製作「高雄市公車稽查表」如表 4.2-6 所示，同時派稽查人員於每日隨機搭乘公車進行稽查，將符合表中所敘述之缺失勾選，並將稽查結果彙整交於本計畫執行單位進行分數之計算，詳細分數計算方式請參見 3.2 節與附件三之說明。

表 4.2-6 高雄市公車稽查表

公車單位_____	
日期：_____月_____日	
上車時間：_____時_____分,下車時間：_____時_____分	
路線：_____ 車號：_____ — _____ 駕駛長：_____	
上車站名：_____ 下車站名：_____	
1.這班車等了_____分鐘? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 誤點3分以上【A1】	
2.車輛設備：請於 <input type="checkbox"/> 內項目上勾選	
<input type="checkbox"/> 車輛整潔【B2,+24】	
<input type="checkbox"/> 車輛不潔(玻璃窗，地板，其他_____)【B2,-24】	
<input type="checkbox"/> 標示不清(路線牌，路線圖，乘車資訊，車內外號牌、駕駛長名牌)【B3】	
<input type="checkbox"/> 設備故障(空調【B2,-32】，下車鈴【B3】)	
<input type="checkbox"/> 車輛性能(噪音【B2,-24】，車內構件震動【B2,-24】)	
<input type="checkbox"/> 無到站顯示或到站告知【B3】	
3.服務態度：請於 <input type="checkbox"/> 內項目上勾選	
<input type="checkbox"/> 態度佳(主動服務.問好【C6,+6】，報站名【C6,+6】，其他_____【C6,+6】)	
<input type="checkbox"/> 對老弱態度佳【C6,+12】	
<input type="checkbox"/> 態度差(辱罵乘客【C6,-8】，乘客詢問時不答【C6,-8】，其他_____【C6,-8】)	
<input type="checkbox"/> 穿戴整齊【C6,+4】 <input type="checkbox"/> 儀容不整【C6,-4】	
<input type="checkbox"/> 吸菸【C5,-16】 <input type="checkbox"/> 嚼檳榔【C5,-12】	
<input type="checkbox"/> 關門夾到乘客【C6,-14】	
<input type="checkbox"/> 催促乘客上下車【C6,-12】	
<input type="checkbox"/> 趕乘客下車【C6,-6】	
<input type="checkbox"/> 未於公車停靠區內上下客【C4,-24】	
<input type="checkbox"/> 未待乘客上下妥車即開車【C6,-14】	
<input type="checkbox"/> 過站不停(按下車鈴或於招呼站)【C1】 站名：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 拒載老人或拒載身心障礙者【C3,-48】 站名：1. _____ 2. _____	
4.招呼站乘車資訊：	
<input type="checkbox"/> 無路線圖【A5】 站名：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 無站位名稱【A5】 站位：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 起站無時刻表【A5】 站名：1. _____ 2. _____	
5.行車紀律：	
<input type="checkbox"/> 急煞車【C2,-18】 <input type="checkbox"/> 猛起步【C2,-18】	
<input type="checkbox"/> 使用通訊設備聊天【C6,-16】 地點：_____	
<input type="checkbox"/> 行車任意閒談【C6,-6】 地點：_____	
<input type="checkbox"/> 闖紅燈【C2,-40】 地點：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 搶黃燈【C2,-40】 地點：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 搶越平交道【C2,-40】 地點：1. _____ 2. _____	
<input type="checkbox"/> 違規停車【C4,-18】 <input type="checkbox"/> 停車購物或辦私事【C4,-18】	
<input type="checkbox"/> 任意超車【C2,-36】 地點或路段：_____	
<input type="checkbox"/> 亂鳴喇叭【C6,-10】	
<input type="checkbox"/> 擅自改道【C4,-24】 位置：_____	
<input type="checkbox"/> 未減速靠站或切換至外車道(路線：_____ 車號：_____ 駕駛人：_____)	

4.3 書面資料審查資料之提供

書面資料審查主要評鑑項目為「公司經營與管理」，表 4.3-1 為請客運公司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如表 4.3-2 所示。

表 4.3-1 客運公司提供之書面資料審查資料彙整表

評分項目	所需資料	期中資料期間	期末資料期間
合法場站停車空間	市區公車業者核定停車格位數與總車輛數	現有停車格位及車輛清冊	現有停車格位及車輛清冊
路線配置 車輛平均車齡	1.車輛清冊	現有車輛清冊	現有車輛清冊
	2.路線配置車輛表	以 100 年 6 月份之配置為主	以 100 年 9 月份之配置為主
每百萬車公里有責肇事死傷人數	營運路線之行駛總里程數	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
駕駛員是否穿著公司規定之服裝並穿著整齊	公司制服款式相片	—	—
針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1.公車超速之懲處規定	—	—
	2.公車超速之懲處事證	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	相關乘客投書之資料及回覆證明	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
教育訓練人次與成果	1.教育訓練成果統計表	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
	2.行車安全座談紀錄（均應附課程名稱、內容、訓練人次、人數及照片）	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
駕駛員身心健康檢查	駕駛員身心健康檢查表	100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 日
政策配合及業者創新	車輛裝設數位式行車記錄器相關文件以及車號	以 100 年 6 月份之配置為主	以 100 年 9 月份之配置為主
	車輛裝設車內、車外監視器相關文件以及車號	以 100 年 6 月份之配置為主	以 100 年 9 月份之配置為主
	採購低地板公車相關文件以及車號	以 100 年 6 月份之配置為主	以 100 年 9 月份之配置為主
	各路線於重要場站公布到站時刻相關文件	以 100 年 6 月份之配置為主	以 100 年 9 月份之配置為主

表 4.3-1 客運公司提供之書面資料審查資料彙整表(續)

評分項目	所需資料	期中資料期間	期末資料期間
政策配合及業者創新	公司通過 ISO 認證之證明	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
	提供法定乘客險以外保險之保險契約書(如旅客平安險)	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
	交通主管機關頒發相關獲獎紀錄之證明	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
旅次起迄點調查	各路線去回程停靠站點	—	—
	各路線乘客上車站點統計資料	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日

表 4.3-2 交通局及相關單位提供之書面資料審查資料彙整表

評分項目	所需資料	期中資料期間	期末資料期間
環保單位告發比率	違反噪音管制法及環保法令之次數統計資料(件數)	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	1. 汽車客運業者所僱用駕駛員之營業大客車駕駛人登記與異動資料 2. 汽車客運業者違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規資料	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
每百萬車公里有責肇事死傷人數	每百萬公里有責肇事死傷人數之統計表	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日
行車事故通報與處理	1. 高雄市警察局提供之行車事故列案件數 2. 各公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 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)	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 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)	100 年 1 月 1 日 至 100 年 6 月 30 日	100 年 7 月 1 日 至 100 年 9 月 30 日

4.4 訪談人員的挑選、訓練與督導

在市區公車的相關服務品質指標(除了發車準點性外)，皆需使用人員訪問的方式收集所需的資料。訪問人員利用正式的結構式問卷，直接向受訪者按問卷上的問題一一詢問。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(相關訓練方式詳見附件五)：

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。

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。

在進行問卷調查時，要注意到樣本的代表性，盡量訪問不同階層的人士，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，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，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，分項說明如后：

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

- 1.針對義守大學內之學生，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，因此乃就近從義守大學

內招募學生擔任訪員。

- 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須技巧、調查過程中可能會遭遇的問題等方面，進行進一步之行前訓練，並選擇一適當時間，直接至公車處場站進行實際試調。

(二)訪員訓練與實際調查

經過篩選出最後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「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」等實地調查項目分別說明如后：

(一)場站調查

調查員主要針對須進行對場站各種既有設施之優劣評分，因此在訓練過程包含：

- 1.調查表格填寫
- 2.如何以客觀角度評分
- 3.各項目評分之方式及以照相方式紀錄其缺失
- 4.特殊狀況紀錄並回報供未來報告書建議資料來源

然而評分過程可能因個人主觀之認定而有所差異，另外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，並且場站評分上將以同一調查員進行評分。本項調查建議由交通局稽查人員陪同辦理，以力求客觀性。

(二)隨車調查

「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。

(三)問卷調查

本項指標之調查主要透過問卷之訪查，以得到乘客對於高雄市公車處及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，盡量訪問不同階層及年齡層的人士
- 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

問卷受訪的對象須有搭乘過該公車處及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。

4.5 調查時間

本計畫分兩階段進行相關調查，調查時間規劃如下：

- 一、期中階段：七月底至九月上旬之平常日與假日。
- 二、期末階段：九月二十五日至十月底之平常日與假日。

4.6 評鑑成績計算

本計畫分兩階段進行評鑑，評鑑方式與成績計算個別進行，期中報告階段預計完成 75% 問卷調查份數，給予客運業者作為初步改進參考，剩餘 25% 之問卷調查份數將於期末階段進行，期末階段將綜整計算出評鑑成績，以供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，可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數，總分計算流程圖請參見圖 4.6-1。

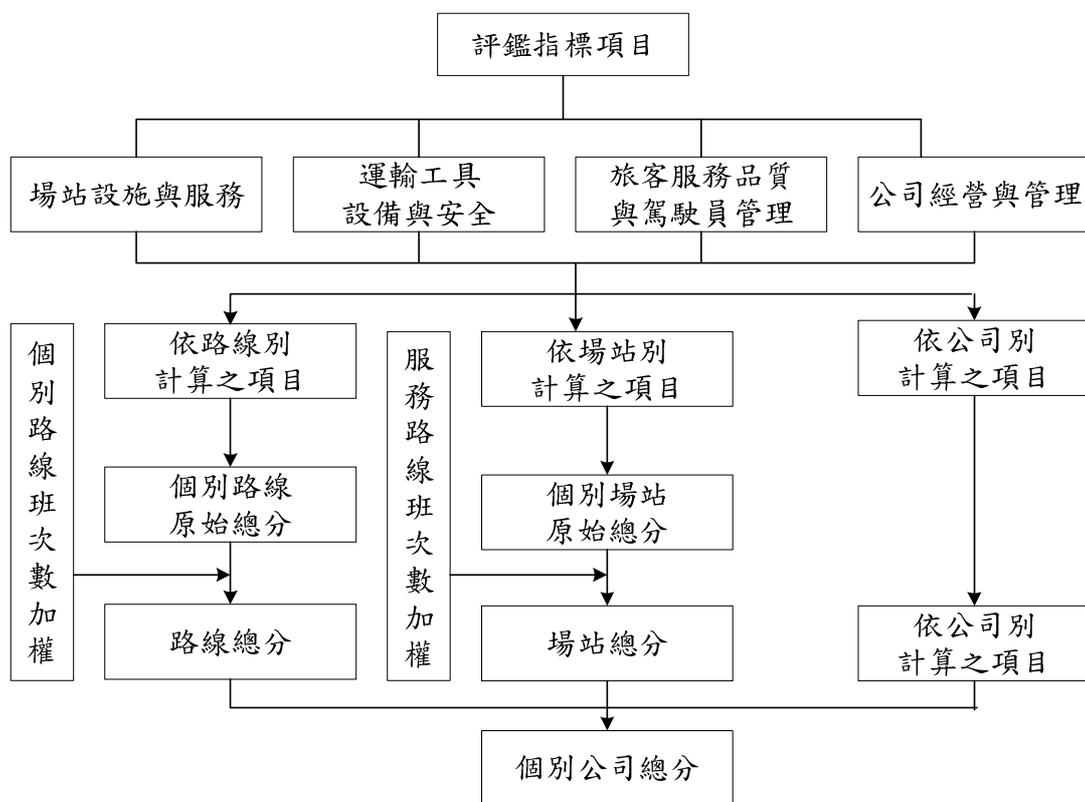


圖 4.6-1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為求評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市交通局需求，同時亦能公正公平地評鑑各家客運業者之營運服務品質，因此本計畫於民國 100 年 5 月 23 日舉行學者專家座談會，並舉行多次工作小組會議，針對評鑑項目細部內容進行討論與調整，而將最終定案之所有調查表格、詳細評分內容與評分方式通知各業者後，並於 8 月份起進行各項評鑑項目之調查作業。

評鑑分數計算以「場站調查」、「隨車調查與乘客問卷項目」與「書面資料審查項目」與「網路提供資料調查項目」等項目進行區分，於民國 100 年 8 月至 10 月(各項調查時間請參見表 5-1)，經過實地考核與書面資料審查，並進行調查資料整理分析後得到，最後綜合前述四項分數後可得各別公司之四大評鑑項目總分，茲就各結果分別彙整說明如下(各項調查實際抽樣數請參見表 5-2)。

表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表

調查類別	調查執行期程
乘客問卷調查	民國 100 年 8 月 1 日至 10 月 31 日
隨車調查	民國 100 年 8 月 1 日至 10 月 31 日
網路資料提供調查	民國 100 年 8 月 1 日至 10 月 31 日
場站調查	民國 100 年 9 月 20 日
交通局稽查 ^註	民國 100 年 7 月至 10 月
書面資料審查	民國 100 年 11 月

註：交通局稽查部分，本計畫取調查期間 7 月至 10 月之交通局稽查結果進行評分。而稽查之結果則根據個別項目分別歸類在場站調查、隨車調查、匿名隨車調查與乘客問卷項目中，再按照「評分項目若有交通局稽核，則執行單位成績占 40%，交通局稽核成績占 60%」之方式進行最終分數之合計。

表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表

調查項目	總計	客運公司			
		高雄市 公車處	高雄 客運	南臺灣 客運	東南 客運
場站調查	15	9	4	1	1
乘客問卷調查	3,871	2,195	439	713	524
隨車調查	372	222	38	67	45
交通局稽查	901	577	13	182	129

註：火車站、楠梓站列入場站調查，但不列入評分

5.1 場站調查項目評分結果

場站調查之項目共計 4 項，占評鑑總分 5 分，以下依評分項目說明高雄市公車處及各客運公司場站調查之結果，而場站總分如式 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 高雄市公車處

高雄市公車處之評鑑場站包括加昌站、鹽埕站、建軍站、瑞豐站、前鎮站、金獅湖站、小港站、左營南站共 8 站，而火車站場站因無停車場，因此於停車場之整齊與清潔項目只針對場站整潔評分，其評鑑結果如表 5.1-1。結果顯示除火車站不列入計分外，公車處場站總分為 4.47 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現於加昌站、建軍站、小港站與鹽埕站等 4 處場站有任意堆置雜物或廢棄物之情況，加昌站有蜘蛛網及廁所髒亂之情況，小港站的天花板有蜘蛛網，業者應加強管理，因此除火車站外，以加昌站與小港站之得分最低。

二、站場消防安全設施

經調查發現各場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請賡續維持。

三、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現各場站之車輛維修保養制度及執行情況尚可，建軍站之維修保養資料只有空白表格，故得分較低，此項平均分數為 0.85 分。

四、設置行車記錄器且正常使用

經調查各場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-1 高雄市公車處場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	加昌站	鹽埕站	建軍站	瑞豐站	前鎮站	金獅湖站	小港站	左營南站	火車站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	1	0.53	0.60	0.67	0.80	0.67	0.60	0.53	0.60	0.53	0.63
	站場消防安全設施	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	1	1.00	0.77	0.53	1.00	0.77	1.00	1.00	0.70	0.00	0.85
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00
合計		5	4.53	4.37	4.20	4.80	4.43	4.60	4.53	4.30	1.53	4.47
高雄市公車處場站調查總分		4.47										

註：本表列出火車站分數僅供參考，各評分項目平均分數與場站總分均未納入。

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之評鑑場站僅有南臺灣站 1 處，其評鑑結果如表 5.1-2。結果顯示南臺灣客運之場站總分為 4.80 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現南臺灣站場站與停車場之環境整潔情況大致良好，因此獲得 0.80 分。

二、站場消防安全設施

經調查發現南臺灣站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請賡續維持。

三、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現南臺灣站之車輛維修保養制度及執行情況良好，因此獲得滿分 1 分。

四、設置行車記錄器且正常使用

經調查南臺灣站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	南台灣站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	1.00	0.80	0.80
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	1.00	1.00	1.00
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00
合計		5.00	4.80	4.80
南台灣客運場站調查總分			4.80	

5.1.3 東南客運

東南客運之評鑑場站僅有東南客運高雄站 1 處，其評鑑結果如表 5.1-3。結果顯示東南客運高雄站之場站總分為 4.57 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，且停車場之環境整潔情況大致良好，因此獲得 0.73 分。

二、站場消防安全設施

經調查發現東南客運高雄站之消防設備均合乎標準，因此獲得滿分。

三、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現東南客運之車輛維修保養制度執行狀況尚可，因此獲得 0.83 分。

四、設置行車記錄器且正常使用

經調查東南客運高雄站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-3 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	東南客運高雄站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	1.00	0.73	0.73
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	1.00	0.83	0.83
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00
合計		5.00	4.57	4.57
東南客運場站調查總分			4.57	

5.1.4 高雄客運

高雄客運之評鑑場站有自立站、五甲站、岡山站共 3 處，而楠梓站因無場站設施及停車場，因此僅針對其他項目評分，其評鑑結果如表 5.1-4。結果顯示除楠梓站不列入計分外，高雄客運場站總分為 3.71 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現五甲站場站停車場有雜物堆積，岡山站場站牆面斑駁、天花板油漆剝落，且圍牆有雜物堆積，造成候車環境呈現較為髒亂之問題，因此僅獲得 0.38 分。

二、站場消防安全設施

經調查發現自立站有一支滅火器超過有效日期，五甲站之消防設備未清楚標示使用說明，因此獲得 0.67 分。

三、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現五甲站無車輛維修保養紀錄，其餘場站之車輛維修保養制度執行狀況尚可，因此獲得 0.67 分。

四、設置行車記錄器且正常使用

經調查五甲站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-4 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	五甲站	自立站	岡山站	楠梓站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	1.00	0.20	0.40	0.53	0.60	0.38
	站場消防安全設施	1.00	0.50	0.50	1.00	1.00	0.67
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	1.00	0.07	0.93	1.00	0.07	0.67
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
合計		5.00	2.77	3.83	4.53	3.67	3.71
高雄客運場站調查總分			3.71				

註：本表列出楠梓站分數僅供參考，各評分項目平均分數與場站總分均未納入。

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，並且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。茲就高雄市公車處及各客運公司之評分結果整理如後，而路線總分如式 2 所示。

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

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之說明，考量調查成本與調

查時間，本計畫以信賴水準至少達 95%、誤差率不超過 2%、即以 2,401 份設定為問卷調查之有效樣本基本份數；若進一步以各路線核定班次數為基礎，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 30 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 35 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 40 份，45 班以上則蒐集問卷數需 45 份，因此推估問卷數為 3,675 份問卷。

而根據本計畫實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 3,871 份。以下將首先針對乘客問卷中關於乘客之個人基本資料特性，分別說明各客運公司與綜合整理之統計分析結果：

一、客運公司別分析

(一)高雄市公車處

本次乘客問卷一共回收 2,195 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄市公車處之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-1 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄市公車處之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 58.82%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例達 41.39%，其次為 60 歲以上之 21.06%，此外有超過一半的乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，約有 49.23% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，約有 51.05% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 27.44%，二者合計約占 78.49%。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄市公車處乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年者超過一半，且多以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)在學學生為主。

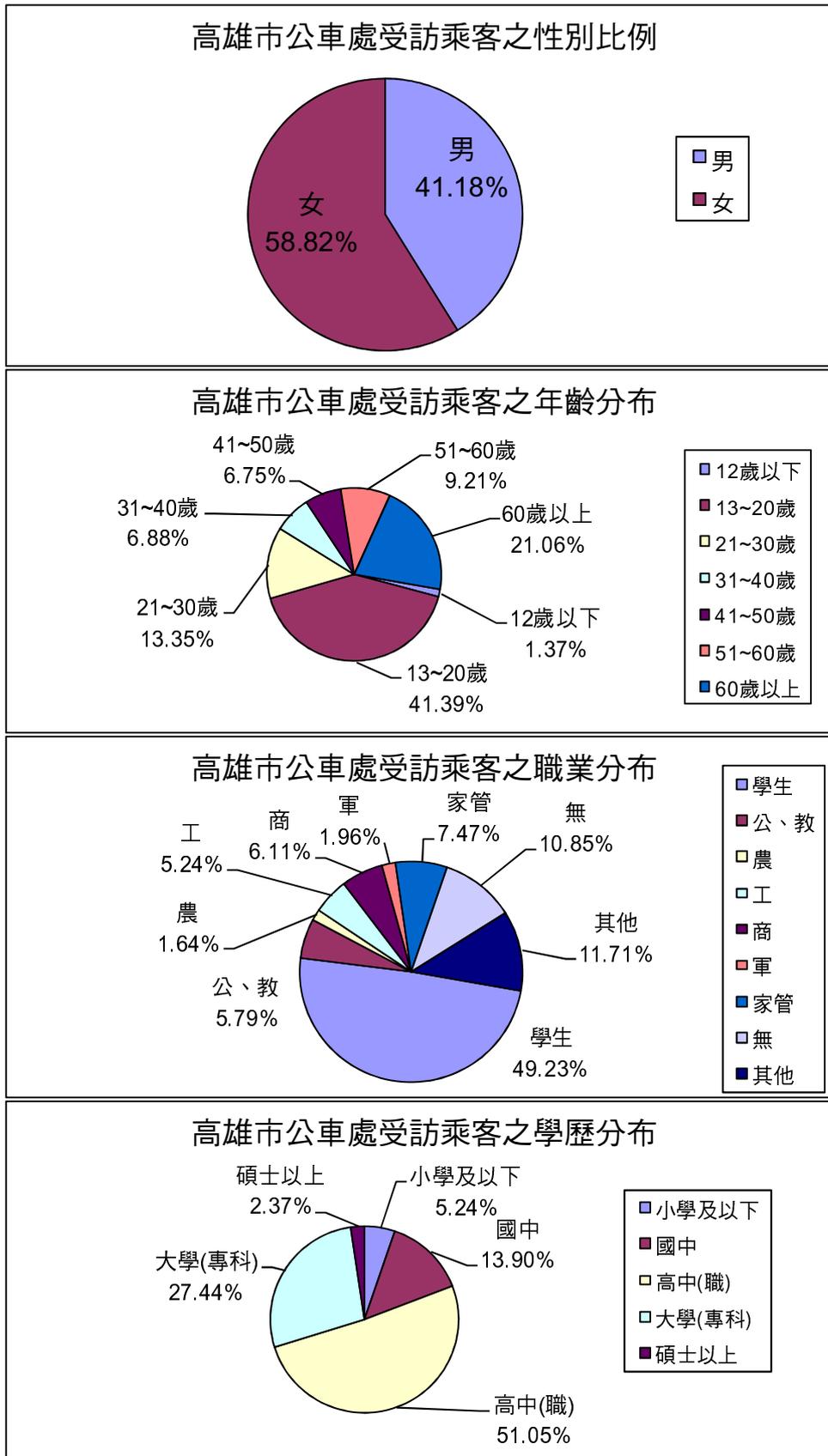


圖 5.2-1 高雄市公車處之乘客問卷基本資料分析

(二)南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 713 份問卷，以下將分別由性別、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

參見圖 5.2-2 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘南臺灣客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 63.39%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例超過半數，達 50.14%，其次為 60 歲以上之 14.75%，此外有超過一半的乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，約有 60.81% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，將近半數約 49.51% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 30.58%，二者合計約占 80.09%。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之南臺灣客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)在學學生為主。

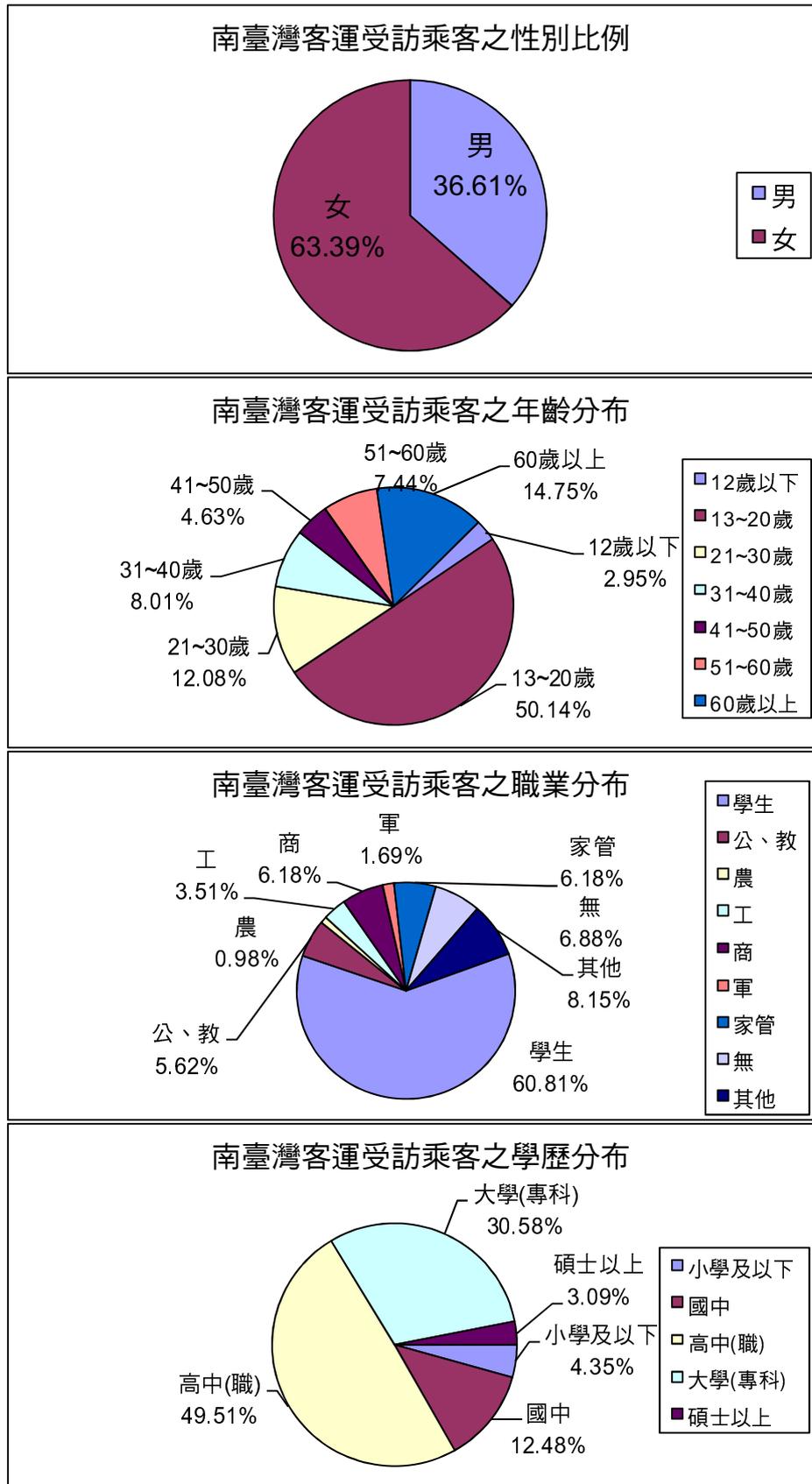


圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析

(三)東南客運

本次乘客問卷一共回收 524 份問卷，以下將分別由性別、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

參見圖 5.2-3 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 57.17%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例幾達半數，約 45.19%，其次為 21~30 歲之 18.65%，亦即約有 63.84%之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，約有 56.49%為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，有 40.65%為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 32.25%，二者合計約占 72.9%。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之東南客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)在學學生為主。

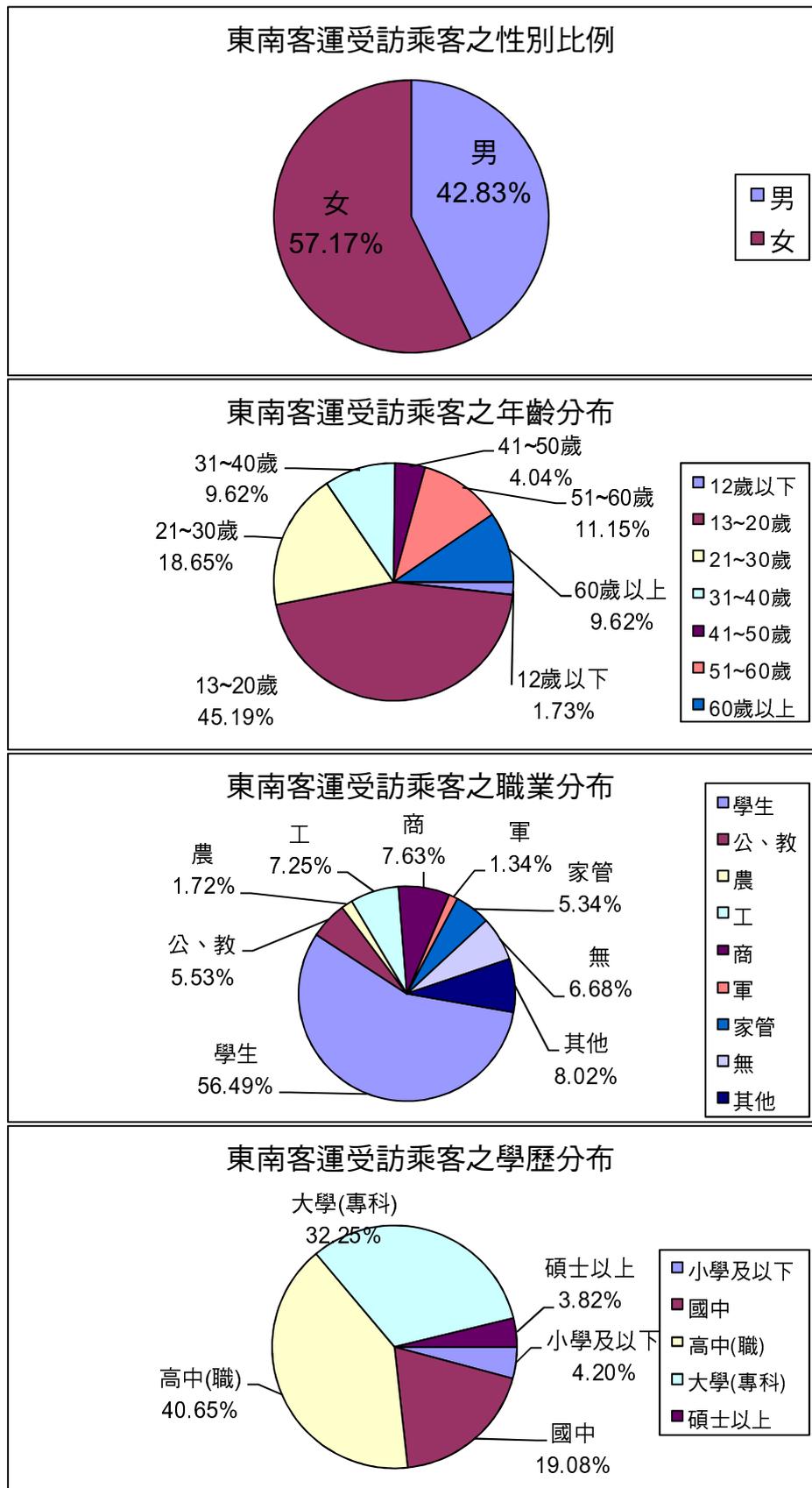


圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料分析

(四)高雄客運

本次乘客問卷一共回收 439 份問卷，以下將分別由性別、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

參見圖 5.2-4 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 54.57%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-4。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，約 31.66%，其次為 21~30 歲之 28.47%，亦即約有 60.13%之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-4。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，約有 59% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，有約 41.69% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 36.22%，二者合計約占 77.91%。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多是高中(職)或大學(專科)在學學生為主。

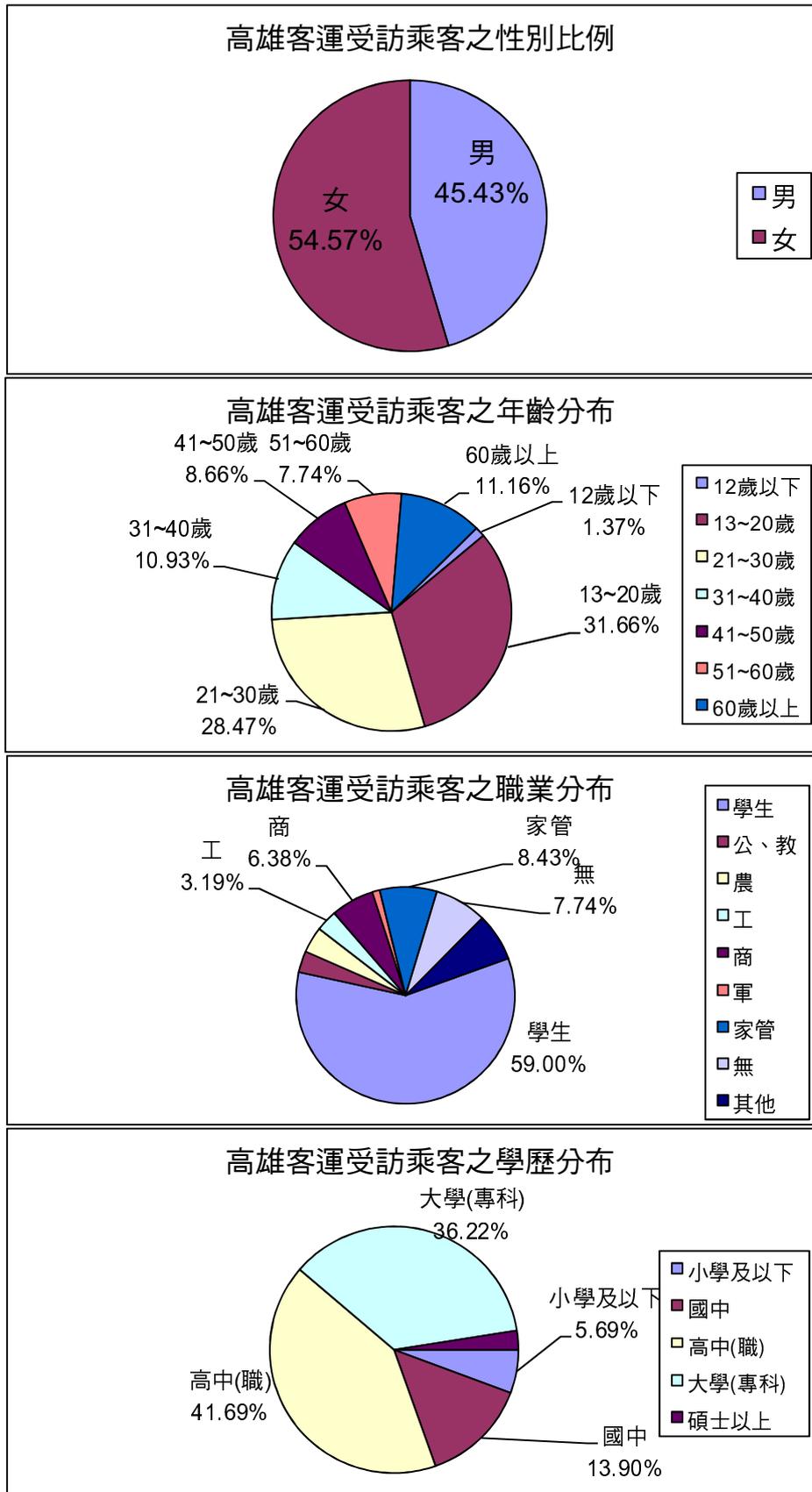


圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料分析

二、綜合分析

本次乘客問卷總共回收 3,871 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄市區公車之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-5 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，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 58.96%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例幾達半數，約 42.41%，其次為 60 歲以上之 17.23%。此外有超過一半的乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 53.45% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 48.29% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 29.66%，二者合計約占 77.95%。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄市區公車乘客，無論搭乘哪家客運公司，年齡層均以介於 13~30 歲之青少年為主，且多以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)在學學生為主。

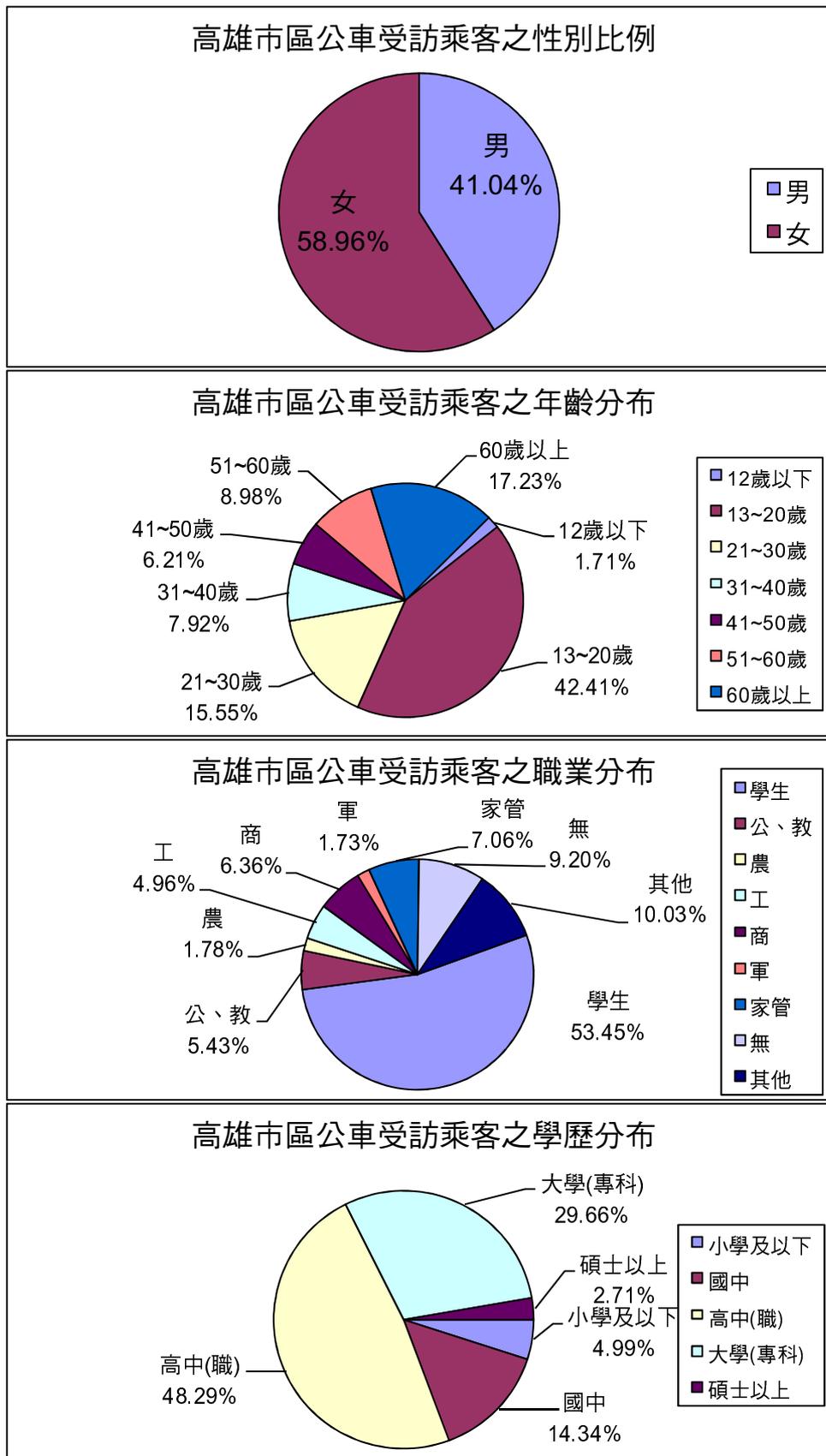


圖 5.2-5 高雄市區公車之乘客問卷基本資料分析

5.2.2 隨車及乘客問卷評分結果

一、調查項目評分結果

路線調查項目評分結果包括隨車調查、乘客問卷調查、以及交通局稽查之結果，茲就高雄市公車處及各客運公司之路線評鑑結果說明如后。

(一) 高雄市公車處

高雄市公車處調查項目評分結果如表 5.2-1，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，高雄市公車處路線總分為 59.35 分。

乘客問卷部分，整體分數以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」等，成績超過該項配分之 90%，表現較佳；而「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」等項目則表現略差不滿該項配分之 90%，有待改進。

隨車調查之部分，各項目成績皆達該項配分之 90% 以上，其中「下車鈴是否能夠使用」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」與「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」等項目表現良好，獲得滿分。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，高雄市公車處之平均車齡約為 5.01 年，但其中仍有少部分超過 10 年以上之車輛。行車肇事率方面，6、12、33、紅 9(35)、60、69、70、77、82、83、100、218、219、245、168W、中華幹線、O 南、O 北、紅 21、紅 28、紅 35 與紅 8 等 22 條路線，因有行車肇事死傷人數之紀錄，故該項目得 0 分。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運調查項目評分結果如表 5.2-2，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，南臺灣客運路線總分為 59.34 分。

乘客問卷部分，整體分數以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」成績超過該項配分之 90%，其餘項目皆不滿該項配分之 90%，仍有改善空間。

隨車調查之部分，在路線之「到站顯示或到站告知」與「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)」之成績不滿該項配分之 90%，其餘項目之成績均達到該項配分之 90% 以上。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，南臺灣客運之平均車齡約為 3.57 年，但仍有少部分路線使用車齡達 8 年之車輛，建議南臺灣客運可逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。行車肇事率方面，紅 29、紅 30、紅 33、紅 36、紅 51、紅 53、紅 56、民族幹線與 28 等 9 條路線，因有行車肇事死傷人數之紀錄，故該項目得 0 分。

(三)東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 5.2-3，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，可了解整體東南客運路線總分為 60.87 分。

乘客問卷部分，除「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」項目成績均超過該項配分之 90% 外，其餘評鑑項目成績皆不滿該項配分之 90%，因此仍有改進空間。

隨車調查之部分，各評鑑項目之成績皆達到該項配分之 90% 以上，整體表現良好。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，東南客運之平均車齡約為 2.81 年，而其中有部份路線之配置車輛車齡為 8 至 9 年，建議東南客運可逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。行車肇事率方面，248、37、62、紅 1、紅 7、紅 16、紅 18 與紅 27 等 8 條路線，

因有行車肇事死傷人數之紀錄，故該項目得 0 分。

(四)高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 5.2-4，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡與行車肇事率之路線別分數經由加權計算後，可了解整體高雄客運路線總分為 59.20 分。

乘客問卷部分，除「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」項目成績均超過該項配分之 90% 外，其餘評鑑項目成績皆不滿該項配分之 90%，仍有改進空間。

隨車調查之部分，在「到站顯示或到站告知」項目，其成績不滿該項配分之 70%，成績表現較差，需加強改善外，其餘項目成績皆達到該項配分之 90% 以上。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，高雄客運之平均車齡約為 5.6 年，為 4 家客運公司當中車齡最高者，部分路線使用車齡 10 至 11 年之車輛，建議高雄客運應逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。行車肇事率方面，高雄客運並無行車肇事死傷人數之紀錄，故該項目各路線皆得滿分。

二、路線分數優劣各 10% 之評分結果

各家客運業者所有路線最終成績參見表 5.2-1 至表 5.2-4，以下將分別說明各客運業者路線分數優劣各 10% 之評分結果：

(一)高雄市公車處

高雄市公車處優 10% 的路線為：「哈瑪星旅遊線 捷運西子灣站-駁二藝術特區」、「舊城旅遊線 左營高捷運站-蓮池潭」、「92 金獅湖站-火車站」、「72 金獅湖站-中正高工」及「38 左營南站-榮民總醫院」5 條路線；而劣 10% 路線為：「70 前鎮站-長庚醫院」、「218 加昌站-火車站」、「219 鹽埕站-加昌站」、「中華幹線 加昌站-夢時代」及「245 加昌站-火車站」5 條路線。

1. 優 10% 之路線

(1)哈瑪星旅遊線 捷運西子灣站-駁二藝術特區

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」分數偏低，其餘項目皆得滿分，其中「空調是否正常」未達該項配分之 90%，表現稍差。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

(2)舊城旅遊線 左營高捷運站-蓮池潭

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」分數偏低，其餘項目皆得滿分，其中「車廂內整體舒適感」與「空調是否正常」未達該項配分之 90%，表現稍差。在隨車調查部分，僅「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)」表現稍差，其餘項目皆得滿分。

(3)92 金獅湖站-火車站

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」分數偏低，其餘項目皆得滿分。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

(4)72 金獅湖站-中正高工

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項配分之 90%以上，其中「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」兩項目表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

(5)38 左營南站-榮民總醫院

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」分數偏低，其餘項目皆得滿分，其中「車廂內整體舒適感」未達該項配分之 90%，表現稍差。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

2.劣 10%之路線

(1)70 前鎮站-長庚醫院

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項配分之80%以上，其中「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」兩項目表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，除「實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率」、「到站顯示或到站告知」、「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」與「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)」等項目表現較差，其餘項目皆獲得滿分。

(2) 218 加昌站-火車站

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項配分之90%以上，其中「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」等項目表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，僅「實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率」與「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」表現稍差，其餘項目皆獲得滿分。

(3)219 鹽埕站-加昌站

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項配分之90%以上，其中「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」等項目表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，僅「設置有車窗擊破器及使用說明」表現較差，未達該項目成績之90%。

(4)中華幹線 加昌站-夢時代

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項配分之90%以上，其中「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」等項目表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，僅「到站顯示或到站告知」表現稍差。

(5) 245 加昌站-火車站

在乘客問卷部分，僅「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」與「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與兩項目表現較佳，獲得滿分，其中「駕駛員的服務態度」分數較低，未達該項目成績之90%。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

(二)南臺灣客運

南臺灣客運優10%的路線為：「紅58捷運都會公園站-燕巢區公所」及「3警廣站-市立美術館」2條路線；而劣10%路線為：「91金獅湖站-歷史博物館」及「紅50捷運生態園區站-捷運左營站」2條路線。

1.優10%之路線

(1)紅58捷運都會公園站-燕巢區公所

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」分數偏低，其餘項目皆得滿分，其中「車廂內整體舒適感」未達該項配分之90%，表現稍差。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

(2)3警廣站-市立美術館

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項目配分之90%以上，其中「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」三項表現較佳，皆得滿分。在隨車調查部分，除「設置有車輛擊破器及使用說明」與

「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)」兩項目表現稍差，其餘項目皆得滿分。

2.劣 10%之路線

(1)91 金獅湖站-歷史博物館

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」表現較差，皆未達該項目成績之 80%，有待改善。在隨車調查部分，除「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」項目表現較差。

(2)紅 50 捷運生態園區站-捷運左營站

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項目配分之 90%以上，其中「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」兩項表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，除「到站顯示或到站告知」、「設置有車輛擊破器及使用說明」與「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)」項目表現較差。

(三)東南客運

東南客運優 10%的路線為：「紅 20 捷運中央公園-愛河捷運三多商圈」；而劣 10%路線為：「81 瑞豐站-育英醫專」。

1.優 10%之路線

(1)紅 20 捷運中央公園-愛河捷運三多商圈

在乘客問卷部分，各項目成績皆達該項目配分之 90%以上，其中「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」兩項表現較佳，獲得滿分。在隨車調查部分，各個項目皆得滿分，表現良好。

2.劣 10%之路線

(1) 81 瑞豐站-育英醫專

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」表現較差，皆未達該項目成績之 80%，有待改善。在隨車調查部分，除「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」與「設置有車輛擊破器及使用說明」項目表現稍差。

(四)高雄客運

高雄客運優 10%的路線為：「60 烏松-鹽埕」；而劣 10% 路線為：「98 高雄大學、橋頭-高師大」。

1.優 10%之路線

(1) 60 烏松-鹽埕

在乘客問卷部分，除「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」三項外，其餘項目皆得滿分，其中「駕駛員的服務態度」未達該項配分之 90%，表現較差。在隨車調查部分，除「到站顯示或到站告知」項目成績僅達該項目配分之 70%，其餘項目皆得滿分。

2.劣 10%之路線

(1) 98 高雄大學、橋頭-高師大

在乘客問卷部分，「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」與「駕駛員的服務態度」表現稍差，皆未達該項目成績之 80%，有待改善。在隨車調查部分，各項目皆獲得滿分，惟「到站顯示或到站告知」項目，因未設置到站顯示與提供到站告知服務，該項目成績為 0 分。

表 5.2-1 高雄市公車處乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-2 南臺灣客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-3 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-4 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

5.3 書面資料審查項目評分結果

書面資料審查項目之評鑑結果屬於公司別評分項目成績，其審查項目包括「合法場站停車空間」、「環保單位告發比率」、「每百萬車公里有責肇事死傷人數」、「駕駛員登記制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)」、「高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」、「違反公路法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」、「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」、「申訴案件能追溯處理及回復，並有記錄可查」、「教育訓練人次與成果」、「駕駛員身心健康檢查」、「車輛裝設數位式行車記錄器」、「車輛裝設車內、車外監視器」、「採購低地板公車」、「各路線於重要場站公布到站時刻」、「公司是否通過 ISO 認證」、「提供法定乘客險以外保險」、「交通主管機關頒發相關獲獎紀錄」等 18 項，茲就其評分結果說明如下：

一、合法場站停車空間

根據書面資料審查，各客運公司場站停車空間是否充足之評分結果如表 5.3-1 所示。各客運公司之停車格位數皆可完全滿足公司之總車輛數，皆得 1 分。

表 5.3-1 各客運公司合法場站停車空間評分結果表

公車單位	總停車格位數	總車輛數	百分比	得分
高雄市公車處	544	510	106.67%	1.00
高雄客運	378	290	130.34%	1.00
南臺灣客運	102	102	100.00%	1.00
東南客運	100	59	169.49%	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：合乎規定者得1分，滿足90%者得0.8分，滿足80%者得0.6分，未滿足80%者得0分。

二、環保單位告發比率

根據書面資料審查，各客運公司由民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止，於檢查時間內皆無違反相關環保法令，因此 4 家客運公司皆得滿分 2 分，環保單位告發比率評分結果如表 5.3-2 所示。

表 5.3-2 各客運公司環保單位告發比率評分結果表

公車單位	違反相關環保法令次	得分
高雄市公車處	0	2.00
高雄客運	0	2.00
南臺灣客運	0	2.00
東南客運	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：評分項目得分=2-(2×告發數÷檢查數)

三、每百萬車公里有責肇事死傷人數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止，每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果如表 5.3-3 所示，每百萬公里有責肇事死傷人數係以抽查期間內，高雄市公車處及各客運公司每百萬公里有責肇事死傷人數進行評分，高雄市公車處有責肇事死傷人數為 40 人，南臺灣客運 14 人，東南客運 10 人，高雄客運 0 人，計算後得百萬公里肇事死傷人數，除高雄客運獲得滿分 4 分外，南臺灣客運得 1 分，高雄市公車處與東南客運得 0 分。

表 5.3-3 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表

公車單位	行駛總里程 (公里)	有責肇事死傷人數 (人)	百萬公里有責肇事死傷人數 (人/百萬公里)	得分
高雄市公車處	12,960,916.68	40	3.09	0.00
高雄客運	1,035,389.50	0	0.00	4.00
南臺灣客運	4,778,451.00	14	2.93	1.00
東南客運	2,458,324.62	10	4.07	0.00

註1：此項配分為4分。

註2：每百萬公里0人者得4分，每百萬公里超過0人不滿1人得3分，每百萬公里1人以上不滿2人得2分，每百萬公里2人以上不滿3人得1分，每百萬公里3人以上不滿4人得0分。

四、駕駛員管理制度及執行狀況

各客運公司駕駛員管理制度及執行狀況之評分結果如表 5.3-4 所示，評分結果顯示各客運公司對於營業大客車駕駛人登記皆依相關規定辦理，而在違反勞基法方面，各客運公司皆有違反勞動基準法遭舉發違規的紀錄，故本項目各客運公司皆得 1.5 分。

表 5.3-4 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表

公車單位	辦理營業大客車駕駛人登記	違反勞動基準法遭勞檢單位舉發	得分
高雄市公車處	有	有	1.50
高雄客運	有	有	1.50
南臺灣客運	有	有	1.50
東南客運	有	有	1.50

註1：此項配分為3分。

註2：所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記（異動時亦隨時更新），且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得3分；缺少上述任一項者得1.5分；缺少二項者得0分。

五、高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符

根據書面資料審查，各客運公司於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止，其於事故發生時向主管機關通報件數與高雄市警察局提供之行車事故列案件數彙整如表 5.3-5 所示，各客運業者均如實完整通報，獲得滿分 4 分。

表 5.3-5 事故通報與高雄市警察局行車事故列案件數相符程度評分結果表

公車單位	高雄市警察局行車事故列案件數	公車單位向交通局通報肇事件數	肇事通報件數比例	得分
高雄市公車處	90	143	158.89%	4.00
高雄客運	0	0	—	4.00
南臺灣客運	62	69	111.29%	4.00
東南客運	54	55	101.85%	4.00

註1：此項配分為4分。

註2：肇事件數100%符合者，不扣分；肇事件數符合95%以上，未達100%者，扣1分；肇事件數符合90%以上，未達95%者，扣2分；肇事件數符合85%以上，未達90%者，扣3分；肇事件數未達85%者，扣4分。

六、違反公路法相關規定被舉發次數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止之違反公路法相關規定被舉發次數評分結果如表 5.3-6 所示。由表中結果可知由於此期間內 4 家客運公司均無違反公路法相關規定而被舉發之情事，因此 4 家客運公司均獲得滿分 2 分。

表 5.3-6 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表

公車單位	違反公路法 相關規定被舉發次數	得分
高雄市公車處	0	2.0
高雄客運	0	2.0
南臺灣客運	0	2.0
東南客運	0	2.0

註1：此項配分為2分。

註2：違規件數3件以內，扣1分，超過3件，扣2分。

七、違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止之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 5.3-7 所示。由表中結果可知高雄市公車處於此期間共被舉發 101 次，高雄客運被舉發 1 次，南臺灣客運被舉發 14 次，東南客運被舉發 15 次。計算後得每百萬公里違反道路交通處罰條例次數，各家客運公司皆得 1.5 分。

表 5.3-7 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

公車單位	行駛總里程	違反道路交通管理處罰條例 等相關規定被舉發次數	每百萬公里違反 道路交通處罰條例次數	得分
高雄市公車處	12,960,916.68	101	7.79	1.5
高雄客運	1,035,389.50	1	0.97	1.5
南臺灣客運	4,778,451.00	14	2.93	1.5
東南客運	2,458,324.62	15	6.10	1.5

註1：此項配分為2分。

註2：每百萬公里30次以上扣2分；每百萬公里20次以上未滿20次扣1.5分；每百萬公里10次以上未滿20次扣1分；每百萬公里未滿10次扣0.5分；每百萬公里0次扣0分。

八、針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證

根據書面資料審查，各客運公司皆具備公車超速之懲處等相關規定，且於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日止，其公車超速事證亦具備，因此各客運公司皆得滿分 2 分，參見表 5.3-8。

表 5.3-8 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表

公車單位	對超速者是否有懲處等相關規定	是否有相關事證	得分
高雄市公車處	是	是	2.00
高雄客運	是	是	2.00
南臺灣客運	是	是	2.00
東南客運	是	是	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：未具明文規定者扣1分；未有懲處事證者扣1分，以扣2分為限。

九、申訴案件能追溯處理及回復，並有記錄可查

各客運公司提供於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日之乘客申訴案件之處理及回復資料請參見表 5.3-9。根據書面資料審查，各客運公司均有具備乘客投書之資料及回復證明，因此各客運公司皆得滿分 2 分。

表 5.3-9 申訴案件之資料及回復證明評分結果表

公車單位	是否具備乘客投書之資料及回復證明	得分
高雄市公車處	是	2.00
高雄客運	是	2.00
南臺灣客運	是	2.00
東南客運	是	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：具備得2分，若無得0分。

十、教育訓練人次與成果

各客運公司於民國 100 年 1 月 1 日至 100 年 9 月 30 日提供教育訓練人次與成果如表 5.3-10 所示。根據書面資料審查，各客運公司皆具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果，皆得滿分 1 分。

表 5.3-10 教育訓練人次與成果評分結果表

公車單位	具備教育訓練成果統計	具備行車安全座談記錄成果	得分
高雄市公車處	是	是	1.00
高雄客運	是	是	1.00
南臺灣客運	是	是	1.00
東南客運	是	是	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：具教育訓練成果統計或簽到證明者得0.5分，具行車安全座談紀錄及相關成果照片者得0.5分。

十一、駕駛員身心健康檢查

根據書面資料審查，各客運公司皆提供駕駛員身心健康檢查，因此皆得滿分 1 分，如表 5.3-11 所示。

表 5.3-11 駕駛員身心健康檢查評分結果表

公車單位	提供駕駛員身心健康檢查	得分
高雄市公車處	是	1.00
高雄客運	是	1.00
南臺灣客運	是	1.00
東南客運	是	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：具備者得1分，若無則得0分。

十二、車輛裝設數位式行車記錄器

根據書面資料審查，各客運公司裝設數位式行車記錄器之車輛數與裝設比例，如表 5.3-12 所示。由表中可知高雄市公車處數位式行車記錄器之裝設比例為 73.08%，南臺灣客運為 76.47%，東南客運為 79.66%，而高雄客運因裝設比例僅有 6.21%，故此評鑑項目得 0 分。

表 5.3-12 車輛裝設數位式行車記錄器評分結果表

公車單位	裝設數位式行車記錄器	總車輛數	裝設比例	得分
高雄市公車處	380	520	73.08%	0.75
高雄客運	18	290	6.21%	0.00
南臺灣客運	78	102	76.47%	0.75
東南客運	47	59	79.66%	0.75

註1：此項配分為1分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者，加2分；安裝車輛數達70%未滿80%，加1.5分；安裝車輛數達60%未滿70%，加1分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者，加0.5分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者，加0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十三、車輛裝設車內、車外監視器

各客運公司裝設車內、車外監視器之車輛數與裝設比例，如表 5.3-13 所示。由表中可知高雄市公車處數位式行車記錄器之裝設比例為 92.5%，南臺灣客運為 76.47%，東南客運為 79.66%，而高雄客運因裝設比例僅有 36.9%，故此評鑑項目得 0 分。

表 5.3-13 車輛裝設車內、車外監視器評分結果表

公車單位	裝設車內、車外監視器	總車輛數	裝設比例	得分
高雄市公車處	481	520	92.50%	0.50
高雄客運	107	290	36.90%	0.00
南臺灣客運	78	102	76.47%	0.38
東南客運	47	59	79.66%	0.38

註1：此項配分為0.5分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者，加2分；安裝車輛數達70%未滿80%，加1.5分；安裝車輛數達60%未滿70%，加1分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者，加0.5分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者，加0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十四、採購低地板公車

根據書面資料審查，高雄市公車處採購5輛低地板公車，高雄客運採購5輛，東南客運採購2輛，各得1分，而南臺灣客運公司因無低地板公車，故此評鑑項目得0分，詳見表5.3-14。

表 5.3-14 採購低地板公車評分結果表

公車單位	採購車輛數	得分
高雄市公車處	5	1.00
高雄客運	5	1.00
南臺灣客運	0	0.00
東南客運	2	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：以增加1輛加1分，以2分為限。

十五、各路線於重要場站公布到站時刻

根據書面資料審查，各客運公司於重要場站公布到站時刻之路線數，高雄市公車處為53條，高雄客運為11條，南臺灣客運為16條，而東南客運為8條，故各客運公司皆得滿分0.5分，詳見表5.3-15。

表 5.3-15 各路線於重要場站公布到站時刻評分結果表

公車單位	於重要場站公布到站時刻路線數	得分
高雄市公車處	53	0.50
高雄客運	11	0.50
南臺灣客運	16	0.50
東南客運	8	0.50

註1：此項配分為0.5分。

註2：以增加1條則加1分，以2分為限。

十六、公司是否通過 ISO 認證

根據書面資料審查，各客運公司僅有高雄市公車處有通過 ISO 認證，故得滿分 0.5 分，其餘客運業者皆為 0 分，詳見表 5.3-16。

表 5.3-16 公司是否通過 ISO 認證評分結果表

公車單位	是否通過ISO認	得分
高雄市公車處	是	0.50
高雄客運	否	0.00
南臺灣客運	否	0.00
東南客運	否	0.00

註1：此項配分為0.5分。

十七、提供法定乘客險以外保險

根據書面資料審查，各客運公司均有提供法定乘客險以外保險，故各客運業者皆得滿分 0.5 分，詳見表 5.3-17。

表 5.3-17 提供法定乘客險以外保險評分結果表

公車單位	提供法定乘客險以外保險	得分
高雄市公車處	是	0.50
高雄客運	是	0.50
南臺灣客運	是	0.50
東南客運	是	0.50

註1：此項配分為0.5分。

十八、交通主管機關頒發相關獲獎紀錄

根據書面資料審查，各客運公司均有經交通主管機關頒發相關獲獎紀錄，故各客運業者皆得滿分 0.5 分，詳見表 5.3-18。

表 5.3-18 交通主管機關頒發相關獲獎紀錄評分結果表

公車單位	交通主管機關頒發相關獲獎紀錄	得分
高雄市公車處	是	0.50
高雄客運	是	0.50
南臺灣客運	是	0.50
東南客運	是	0.50

註1：此項配分為0.5分。

綜合以上 18 項書面資料審查之評分結果，各客運公司之評分項目分數如表 5.3-19 所示。評分結果為高雄市公車處 21.00 分，高雄客運 24.50 分，南臺灣客運 21.63 分，東南客運 21.00 分。

表 5.3-19 各客運公司書面資料審查評分結果

評鑑指標	A2場站空間	B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	C7駕駛員管理	D1行車事故通報與處理	D2重大違規		D3行車記錄器之設置及公車超速抽查	D4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	D5教育訓練		D6政策配合及業者創新							合計	
						違反公路法規被舉發次數	違反道路交通安全條例相關被舉發次數			教育訓練人次與成果	駕駛員身心健康檢查	車輛裝設數位行車記錄器	車輛裝設內外監視器	採購低地板公車	各線重要場站到站時刻	公司是否通過 ISO 認證	提供乘客以外保險	交通主管機關頒發獎紀錄		
項目配分	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	27.00
高雄市公車處	1.00	2.00	0.00	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	21.00
高雄客運	1.00	2.00	4.00	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	24.50
南臺灣客運	1.00	2.00	1.00	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	0.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	21.63
東南客運	1.00	2.00	0.00	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	21.00

註：*D6「政策配合及業者創新」項目配分為 3 分，超過 3 分則以 3 分計算。

5.4 網路資料提供調查項目評分結果

網路資料提供調查項目之評鑑結果屬於公司別評分項目成績，其審查項目包括「各路線公車動態查詢」、「靜態資訊網際網路提供查詢」等2項，茲就其評分結果說明如下：

一、各路線公車動態查詢

連線至各家客運公司網頁，調查各路線是否提供查詢公車動態資訊，其結果顯示各家客運公司之路線皆具備公車動態資訊系統且資料正確，調查結果如表 5.4-1 所示。

表 5.4-1 各路線公車動態查詢評分結果表

公車單位	具備公車動態資訊系統且資料正確	具備公車動態資訊系統但資料不正確	未具備公車動態資訊系統	得分
高雄市公車處	53	0	0	2.00
南臺灣客運	16	0	0	2.00
東南客運	12	0	0	2.00
高雄客運	11	0	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：「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，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

二、靜態資訊網際網路提供查詢

連線至各家客運公司網頁，調查各路線靜態資訊是否可於網際網路提供查詢，其結果顯示各路線皆具備公車靜態資訊系統且資料正確，故皆得滿分，調查結果如表 5.4-2 所示。

表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表

公車單位	具備公車靜態資訊系統且資料正確	具備公車靜態資訊系統但資料不正確	未具備公車靜態資訊系統	得分
高雄市公車處	53	0	0	2.00
南臺灣客運	16	0	0	2.00
東南客運	12	0	0	2.00
高雄客運	11	0	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註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為評分標準，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

5.5 評鑑總成績

依第 5.1 至 5.4 節之評分結果，可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數。

本計畫之評鑑結果分析如下：

- 一、場站分數：以南臺灣客運 4.80 分最高，而高雄客運 3.71 分最低。
- 二、路線分數：以東南客運 60.87 分最高，而高雄客運 59.20 分最低。
- 三、公司別分數：以高雄客運 28.50 分最高，而高雄市公車處與東南客運 25.00 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，100 年度評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以高雄客運 91.41 分最高，而高雄市公車處 88.82 分最低。

另外，本計畫根據實地調查與乘客問卷、交通局稽查之結果，以及調查員與乘客之意見反應，將各客運公司依評鑑項目整體優缺點彙整如表 5.5-2，此將提供各客運公司作為未來之改善方向。

而四家客運公司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於附件六。

表 5.5-1 100 年度評鑑總成績一覽表

成績類別	場站分數 (5 分)		路線分數 (64 分)		公司別分數 (31 分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
高雄市公車處	4.47	3	59.35	2	25.00	3	88.82	4
南臺灣客運	4.80	1	59.34	3	25.63	2	89.77	3
東南客運	4.57	2	60.87	1	25.00	3	90.44	2
高雄客運	3.71	4	59.20	4	28.50	1	91.41	1

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
高雄市公車處	場站分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.各場站消防安全設施皆設置完善，並符合相關消防安全規定。 2.各場站於設置行車記錄器且正常使用皆獲得滿分，顯示各場站對於行車記錄器之設置與使用皆努力與用心執行，值得肯定並期望繼續維持。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建軍站停車場擺放雜物(站牌)，垃圾擺放雜亂；維修保養資料只有空白表格，應加強管理。 2.加昌站場站有蜘蛛網，停車場有雜物，且廁所較為髒亂。 3.鹽埕站停車場有雜物。 4.小港站場站天花板有蜘蛛網，且有垃圾較為髒亂。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員多無於行車或待車中吸菸、吃檳榔之行為發生。 4.抽查各路線發車準點性佳。 5.招呼站資訊提供並清楚標示(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)。 6.到站顯示或到站告知服務佳。 7.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 8.下車鈴能夠正常使用。 9.車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且能正常使用。 10.駕駛行駛車輛時平穩性高，並遵循路線指示行駛。 11.駕駛員穿著制服並穿著整齊。 12.申訴電話及意見箱設置佳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.調查員進行隨車調查時，發生多起駕駛員不願意配合接受檢查且態度不佳之情形。 2.部分乘客反應駕駛員態度不佳，甚至可指出特定駕駛員名字，業者應加強教育駕駛員服務態度。 3.乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。 4.站牌資訊路線行駛方向、時間標示不清，車內跑馬燈資訊不確實。 5.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 6.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如過站不停、行駛速度過快、時常煞車與未待乘客坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。 7.乘客反應高雄市公車處新型公車設計不利身障人士使用。 8.乘客反應發車、到站時間與時刻表不符。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.據實辦理營業大客車駕駛人登記。 4.積極向高雄市交通局通報肇事件數。 5.無違反公路法相關規定。 6.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 7.具備乘客投書之資料及回復證明。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。 3.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 101 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 4.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 1)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
	公司別分數	8.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 9.提供駕駛員身心健康檢查。 10.數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例高。 11.通過 ISO 認證、提供法定乘客險以外保險且有交通主管機關頒發相關獲獎紀錄，服務品質備受肯定。	
南臺灣客運	場站分數	1.南臺灣站消防設備均合乎標準，請賡續維持。 2.南臺灣站車輛維修保養制度及執行情況良好。 3.南臺灣站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.南臺灣站場站環境尚佳，但仍有改善空間。
	路線分數	1.乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率低。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員多無於行車或待車中吸菸、吃檳榔之行為。 4.抽查各路線發車準點性佳。 5.提供招呼站資訊並清楚標示。 6.車輛資訊辨識度佳。 7.下車鈴可正常使用。 8.車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且能正常使用。 9.駕駛行駛車輛時平穩性高，並遵循路線指示行駛。 10.駕駛員穿著制服並穿著整齊。	1.乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。 2.乘客反應有些駕駛態度不佳，有待改善；盼駕駛可等乘客入座後再行駛。 3.乘客反應公車時刻表張貼太高，不易閱讀。 4.車子未完全停靠就開啟車門。 5.安全門有點難開。 6.滅火器使用說明有點模糊。 7.乘客反應小型車站立空間較擁擠。
	公司別分數	1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.據實辦理營業大客車駕駛人登記。 4.積極向高雄市交通局通報肇事事件數。 5.無違反公路法相關規定。 6.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 7.具備乘客投書之資料及回復證明。 8.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。	1.有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。 3.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 14 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 4.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 2)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
	公司別分數	9.提供駕駛員身心健康檢查。 10.數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例高。 11.具備完整動態、靜態資訊查詢及顯示。 12.提供法定乘客險以外保險且有交通主管機關頒發相關獲獎紀錄，服務品質備受肯定。	5.並無通過 ISO 認證。
東南客運	場站分數	1.東南客運高雄站之消防設備均合乎標準，請賡續維持。 2.東南客運高雄站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2.車輛維修保養制度及執行情況尚可，應確實執行。
	路線分數	1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員多無於行車或待車中吸菸、吃檳榔之行為。 4.抽查各路線發車準點性佳。 5.提供招呼站資訊並清楚標示。 6.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 7.下車鈴能正常使用。 8.車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且能正常使用。 9.駕駛行駛車輛時平穩性高，並遵循路線指示行駛。 10.駕駛員穿著制服並穿著整齊。	1.乘客反應部分駕駛員在行駛中有講電話之情形。 2.乘客反應部分駕駛員行駛速度過快，並會緊急煞車。 3.乘客反應站牌資訊不清楚，時間表不明確，車上與車站資訊不同。 4.乘客建議發車時間未到時，能否讓乘客先上車。 5.乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。 6.車輛資訊辨識度不佳(車外申訴電話模糊、車輛無前車牌及駕駛員姓名僅用紙貼上)。 7.調查員進行隨車調查時，遇到新進駕駛員不知如何開啟安全門且不知曉評鑑事宜，業者應加強教育訓練及宣導配合評鑑作業之進行。 8.乘客反應部分駕駛員服務態度不佳、講話口氣差。
	公司別分數	1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.據實辦理營業大客車駕駛人登記。 4.應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 5.無違反公路法相關規定。 6.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。	1.有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 3)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
	公司別分數	6.具備乘客投書之資料及回復證明。 7.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 8.提供駕駛員身心健康檢查。 9.數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例高。 10.提供法定乘客險以外保險且有交通主管機關頒發相關獲獎紀錄，服務品質備受肯定。	4.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 15 次，應加強管理以確實降低違反道路管理處罰條例相關條文之次數。 5.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 6.部分路線未於重要場站公布到站時刻。 7.並無通過 ISO 認證。
高雄客運	場站分數	1.高雄客運各場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.岡山站場站牆面斑駁，圍牆有堆積雜物，且天花板油漆剝落，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 2.五甲站停車場邊有雜物堆積，場站較為老舊，且無維修紀錄，應加強管理。 3.自立站滅火器有一支超過有效期限，應立即改善更換。
	路線分數	1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員於行車或待車中沒有吸菸、吃檳榔之行為。 4.抽查各路線發車準點性佳。 5.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 6.下車鈴能夠正常使用。 7.車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且能正常使用。 8.駕駛行駛車輛時平穩性高，並遵循路線指示行駛。 9.駕駛員穿著制服並穿著整齊。 10.申訴電話及意見箱設置佳。	1.乘客反應部分車輛過於老舊，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2.乘客反應部分駕駛員開車速度過快。 3.以口頭方式進行到站告知。 4.乘客反應尖峰時刻人較多，空氣較悶。
	公司別分數	1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.無每百萬公里有責肇事死傷人數。 4.據實辦理營業大客車駕駛人登記。 5.無行車事故列案件數及違反公路法相關規定。	1.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1 次，應加強管理以確實降低違反道路管理處罰條例相關條文之次數。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 4)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
	公司別分數	6.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 7.具備乘客投書之資料及回復證明。 8.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 9.提供駕駛員身心健康檢查。 10.具備完整動態、靜態資訊查詢及顯示。 11.提供法定乘客險以外保險且有交通主管機關頒發相關獲獎紀錄，服務品質備受肯定。	3.數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例偏低，應提高安裝比例。 4.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 5.並無通過 ISO 認證。

第六章 評鑑結果比較

本章主要係依據 99 年度與 100 年度之評鑑作業與內容，進行評鑑結果比較，茲就評鑑範圍與評鑑結果說明如后。

6.1 評鑑範圍比較

99 年度之評鑑對象包括高雄市公車處、高雄客運、南臺灣客運及東南客運等 4 家客運公司，營運路線為 85 條，場站部份則有高雄市公車處 9 處營運場站(其中火車站場站參與評鑑，但不列入計分)、南臺灣客運 1 處營運場站、東南客運 1 處營運場站與高雄客運 1 處營運場站進行評鑑。

而 100 年度公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象同為高雄市公車處、高雄客運、南臺灣客運及東南客運等 4 家客運公司，其評鑑路線共計 92 條，營運場站則共計 15 處(火車站、楠梓站場站參與評鑑，但不列入計分)。

100 年度評鑑路線新增部分，係為公車處之紅 60、紅 72、紅 5、99 路、哈瑪星旅遊線、舊城旅遊線、橘 7、紅 8 與高雄客運之 5 路、23 路、紅 66、橘 67、橘 68、紅 69、87 路、97 路、98 路等 17 條路線；減少之路線係為公車處之 15 路、17 路、31 路、79 路、柴山觀光公車、臨海工業專車、職訓中心專車、旗津觀光專車、紅 55，與高雄客運 22 路，共計 10 條路線。

前後兩期之評鑑項目皆包括「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」及「公司經營與管理」等四大評鑑項目，有關兩次評鑑項目之內容比較請參見表 6.1-1。

表 6.1-1 99 年度與 100 年度評鑑項目比較表

項目	99 年度評鑑計畫		100 年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運
場站數	12(火車站列入評鑑不計分)		15(火車站和楠梓站不列入計分範圍)	
路線數	85		92	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 發車準點性	20 分	A1 發車準點性	20 分
	A2 場站空間		A2 場站空間	
	A3 站場檢查		A3 站場檢查	
	A4 公車後端查詢系統配合度		A4 公車後端查詢系統配合度	
	A5 乘客資訊服務		A5 乘客資訊服務	
B 運輸工具 設備與安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分
	B2 舒適與噪音		B2 舒適與噪音	
	B3 公車資訊服務設施		B3 公車資訊服務設施	
	B4 (車輛)環保品質		B4(車輛)環保品質	
	B5 行車肇事率		B5 行車肇事率	
	B6 車輛安全設施檢查		B6 車輛安全設施檢查	
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 過站不停比率	30 分	C1 過站不停比率	30 分
	C2 駕駛平穩性		C2 駕駛平穩性	
	C3 拒載老人或身心障礙者		C3 拒載老人或身心障礙者	
	C4 駕駛員遵循路線指示		C4 駕駛員遵循路線指示	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔、或 接聽手機		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	
	C6 駕駛員服務態度與儀容		C6 駕駛員服務態度與儀容	
	C7 駕駛員管理		C7 駕駛員管理	
D 公司經營 與管理	D1 行車事故通報與處理	20 分	D1 行車事故通報與處理	20 分
	D2 重大違規		D2 重大違規	
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查		D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	
	D4 民眾申訴處理		D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	
	D5 教育訓練		D5 教育訓練	
	D6 政策配合		D6 政策配合及業者創新	

資料來源：1.「99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，99 年 11 月。
2.本計畫整理。

6.2 評鑑結果比較

在評鑑結果比較方面，首先針對各客運公司之缺點及改善狀況進行探討，請參見表 6.2-1，以下茲就各評鑑指標進行說明。

一、設施場站與服務

- (一) 高雄市公車處之火車站場站，因僅係轉運站，兩期評鑑僅列入評鑑但不列入計分。本期高雄客運之楠梓站因為經由站，僅列入評鑑但不列入計分。
- (二) 各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場均有堆放雜物或廢棄物，及廁所有異味或垃圾堆積之情況，有些場站天花板有蜘蛛網及牆面斑駁的情況發生，造成候車環境髒亂。
- (三) 本期各客運業者之路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態、靜態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。乘客反應部分路線站牌資訊閱讀不易，甚至有路線資訊標示不清、不正確。
- (四) 本期客運業者有發生合法場站停車空間不足；大部分場站消防安全設施皆設置完善，惟自立站有滅火器超過有效期限之情形發生，應立即改善更換。

二、運輸工具設備與安全

- (一) 本期平均車齡皆在 6 年以內，但仍有車齡超過 10 年以上之車輛，影響車輛行駛之穩定度與舒適度，建議可排定時程進行逐步汰換計畫。
- (二) 本期評鑑乘客多有反應路線班距時間太長、班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。
- (三) 部份場站車輛維修保養制度與執行紀錄不夠詳實，應加強管理並確實執行。
- (四) 除高雄客運外，其他客運公司仍存在有每百萬車公里有責肇事死傷人數較多之問題，因此仍應持續加強駕駛員之行車安全宣

導，以降低有責肇事死傷人數。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)本期評鑑發生多起司機不願意配合接受檢查且態度不佳之情形，甚至有部分乘客反應特定司機之服務態度不佳，亟待改善。
- (二)兩期評鑑皆有乘客反應部份路線駕駛行為不當，建議應加強駕駛員之教育訓練。
- (三)本期新增駕駛員管理項目，有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。

四、公司經營與管理

經本期評鑑結果，各家客運公司皆有違反道路交通處罰條例等相關規定被舉發之情況發生，因此，客運公司本身應不斷教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛員本身之安全，降低事故發生所造成之傷害，同時在行車事故通報與處理方面，各客運公司皆應積極向主管機關通報肇事件數以便管理與稽查。

另於政策配合部分，經調查後發現各客運公司於本期均仍積極配合主管機關相關配套措施之執行，並且也在重要場站公布到站時刻。但關於購置數位式行車記錄器、車內、車外監視器與低地板公車，因事關經費預算問題，仍較難全面實施，建議仍需有計畫編列預算逐步汰舊換新。本期新增項目「公司是否通過 ISO 認證」、「提供法定乘客險以外保險」與「交通主管機關頒發相關獲獎紀錄」中，僅公車處有通過 ISO 認證，其餘業者尚無通過相關認證，而各業者皆有提供法定乘客險以外保險與交通主管機關頒發相關獲獎紀錄。

綜上所述，高雄市各家客運公司應針對本評鑑所提之各項改善建議進行改善與管理，以提升服務品質與民眾觀感。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 火車站廁所有異味及廁所外有垃圾堆積之情況。 小港站、金獅湖站等 2 處場站有任意堆置廢棄物之情況。 加昌站之停車場有大量菸蒂，應加強管理。 左營站之廁所蚊子多，建議可加裝紗網。 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣；建議線上查詢系統提供起迄點搜尋功能、以及提供任一公車站的到離站時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 建軍站停車場擺放雜物(站牌)，垃圾擺放雜亂；車輛維修保養資料只有空白表格，應加強管理。 加昌站場站有蜘蛛網，停車場有雜物，且廁所較為髒亂。 鹽埕站停車場有雜物。 小港站場站天花板有蜘蛛網，且有垃圾較為髒亂。 站牌資訊路線行駛方向、時間標示不清。 乘客反應發車、到站時間與時刻表不符。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 高雄市公車處新型公車，乘客反應置物位置佔空間、車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 	<ol style="list-style-type: none"> 乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。 車內跑馬燈資訊不確實。 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 乘客反應高雄市公車處新型公車設計不利身障人士使用。 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如轉彎過急、緊急煞車、過站不停、未待老人完全下車或坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。	1. 調查員進行隨車調查時，發生多起司機不願意配合接受檢查且態度不佳之情形。 2. 部分乘客反應司機態度不佳，甚至可指出特定司機名字，業者應加強教育司機服務態度。 3. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如過站不停、行駛速度過快、時常煞車與未待乘客坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。 4. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
	公司經營與管理	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 23 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 101 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 提高數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例。 3. 可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。
南臺灣客運	場站設施與服務	1. 南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間。 2. 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣。	1. 南臺灣站場站環境尚佳，但仍有改善空間。 2. 乘客反應公車時刻表張貼太高，不易閱讀。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。 2. 乘客反應部分路線車上無顯示器及廣播系統，並建議公車上應放路線圖供民眾索取。 3. 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 4. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2. 有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3. 安全門有點難開。 4. 滅火器使用說明有點模糊。 5. 乘客反應小型車站立空間較擁擠。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應有些駕駛態度不佳、對老人不禮貌；駕駛行為有轉彎過急、緊急煞車、過站不停等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應有些駕駛態度不佳，有待改善；盼駕駛可等乘客入座後再行駛。 2. 車子未完全停靠就開啟車門。 3. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 14 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 目前尚未有低地板公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低地板公車。 3. 並無通過 ISO 認證。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
東南客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2.紅 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2.乘客反應站牌資訊不清楚，時間表不明確，車上與車站資訊不同。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 2.乘客反應公車座位不夠舒適，部分車輛車內會漏水。 3.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊查詢不易使用及動態資訊和實際狀況不一樣。 4.乘客反應部分公車站無動態資訊系統，並建議候車亭可以設置椅子方便候車。 5.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.車輛維修保養制度及執行情況尚可，應確實執行。 2.乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。 3.有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 4.車輛資訊辨識度不佳(車外申訴電話模糊、車輛無前車牌及駕駛員姓名僅用紙貼上)。 5.調查員進行隨車調查時，遇到新進駕駛員不知如何開啟安全門且不知曉評鑑事宜，業者應加強教育訓練及宣導配合評鑑作業之進行。
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應部分司機在行駛中有講電話之情形。 2.乘客反應部分司機行駛速度過快，並會緊急煞車。 3.乘客建議發車時間未到時，能否讓乘客先上車。 4.乘客反應部分駕駛員服務態度不佳、講話口氣差。 5.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
東南客運	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 9 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2.提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 3.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 15 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 3.部分路線未於重要場站公布到站時刻。 4.並無通過 ISO 認證。
高雄客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.五甲站之調度室燈光較為昏暗。 2.五甲站之停車場內有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.岡山站場站牆面斑駁，圍牆有堆積雜物，且天花板油漆剝落，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 2.五甲站停車場邊有雜物堆積，場站較為老舊，且無維修紀錄，應加強管理。 3.自立站滅火器有一支超過有效期限，應立即改善更換。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.仍有不少車齡老舊，引擎發出噪音，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2.平均車齡約為 8.46 年，且多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議應逐步編列預算汰換車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應部分車輛過於老舊，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2.以口頭方式進行到站告知。 3.乘客反應尖峰時刻人較多，空氣較悶。

表 6.2-1 99 年度與 100 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	99 年度缺點及改善建議	100 年度缺點及改善建議
高雄客運	旅客服務品質與駕駛員管理	—	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應部分司機開車速度過快。 2. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提高數位式行車記錄器之安裝比例。 2. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例偏低，應提高安裝比例。 3. 可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 4. 並無通過 ISO 認證。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

本計畫評鑑對象包括高雄市公車處、南臺灣客運、東南客運與高雄客運、等4家客運公司，共計評鑑92條營運路線及15處營運場站。評鑑作業依據「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」、「公司經營與管理」四大評鑑項目進行，可細分為24項評鑑指標，其下又可細分為43項評分項目，各評鑑項目與其所屬之評鑑指標、評分項目可彙整如表7.1-1所示。

表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目
A 場 站 設 施 與 服 務 (20分)	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率
	A2 場站空間	合法場站停車空間
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔
		2.站場消防安全設施
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢
2.靜態資訊網際網路提供查詢		
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全 (30分)	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡
		2.車輛維修保養制度及執行情況
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感
		2.空調是否正常
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)
3.下車鈴是否能夠使用		
B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	
B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	
B6 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	
	2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	
	3.設置有車窗擊破器及使用說明	

表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表(續)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目
C 旅客 服務 品質 與 駕駛 員 管理 (30分)	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率
	C2 駕駛平穩性	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
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況
	C4 駕駛員遵循路線指示	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
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	1.駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝 2.駕駛員的服務態度
	C7 駕駛員管理	駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)
D 公司 經營 與 管理 (20分)	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之筆事件數是否相符
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	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)
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查
D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	
	2.駕駛員身心健康檢查	
D6 政策配合及業者創新	1.車輛裝設數位式行車記錄器	
	2.車輛裝設車內、車外監視器	
	3.採購低地版公車	
	4.各路線於重要場站公布到站時刻	
	5.公司是否通過 ISO 認證	
	6.提供法定乘客險以外保險	
	7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄	

資料來源：本計畫整理。

二、評鑑資料來源

本期評鑑之資料來源說明如下：

(一)場站調查

由調查員針對「場站設施與服務」之評鑑項目，針對高雄市公車處及客運公司提供之場站進行實地訪查，共計有 15 處場站，其中火車站與楠梓站僅列入評鑑但不列入計分。

(二)隨車調查

由調查員主要針對「運輸工具設備與安全」與「旅客服務品質與駕駛員管理」等評鑑項目下之相關評鑑指標，依據高雄市公車處及各客運公司每條營運路線所配有的車輛，並且以不重覆選取為原則進行取樣，進行實際搭乘客運車輛之調查。

(三)網路提供資料調查

由調查員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。採全面調查營運路線，調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，評定客運公司網站相關資訊之項目。

(四)問卷調查

由調查員針對評鑑指標中，乘客滿意度部分及由乘客進行評分較為合理之指標，以乘客問卷之調查方式進行評分。抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣。

(五)交通局稽查

交通局稽查主要包括 A1「發車準點性」、A5「乘客資訊服務」、B2「舒適與噪音」、B3「公車資訊服務設施」、C1「過站不停比率」、C2「駕駛平穩性」、C3「拒載老人或身心障礙者」、C4「駕駛員遵循路線指示」、C5「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」與 C6「駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標。交通局派稽查人員於每日隨機搭乘公車進行稽查，將符合稽查表中所敘述之缺失勾選，並將每月所有之稽查結果彙整交於本計畫委辦單位進行分數之計算。

(六)書面資料審查

由本計畫委辦單位針對必須以業者或相關單位提供書面資料作為評分依據之評分項目，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、行車肇事等。

三、評鑑結果

本計畫最終之評鑑結果分析如下：

(一)場站分數：以南臺灣客運 4.80 分最高，而高雄客運 3.71 分最低。

(二)路線分數：以東南客運 60.87 分最高，而高雄客運 59.20 分最低。

(三)公司別分數：以高雄客運 28.50 分最高，而高雄市公車處與東南客運 25.00 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，100 年度評鑑總成績請參見表 7.1-2，其中總成績以高雄客運 91.41 分最高，而高雄市公車處 88.82 分最低。

評鑑結果中，高雄客運與東南客運評鑑成績為優等，高雄市公車處與南臺灣客運評鑑成績為甲等。評鑑成績列等參見表 7.1-2。

四家業者評鑑成績差距甚小，高雄客運在「B5 行車肇事率」項目中，因每百萬車公里有責肇事死傷人數為 0，故在此項目中獲得滿分 4 分，領先其他業者，獲得第一名；東南客運在隨車調查的部分，各評分項目皆獲得滿分或接近滿分之分數，平均車齡約為 2.81 年，為四家客運中最低，整體路線評分更獲得 95% 以上之分數，為第二名；南台灣客運在場站調查之各項指標皆表現良好，獲得不錯之分數，獲得第三名；高雄市公車處在隨車調查與乘客問卷之評分項目表現較佳，整體路線評分獲得 90% 以上之分數，為第四名。

表 7.1-2 各客運公司評鑑成績列等

成績類別	配車數 (輛)	路線數 (條)	場站數 (處)	總成績		
				分數	名次	等第
高雄市公車處	359	53	9	88.82	4	甲等
南臺灣客運	97	16	1	89.77	3	甲等
東南客運	59	12	1	90.44	2	優等
高雄客運	36	11	4	91.41	1	優等

四、各客運公司主要缺失與改善期程建議

各客運公司之主要待改善缺失臚列如下，其改善期程如表 7.1-3 所示：

(一)場站調查

- 1.各家客運公司的停車場、休息室、調度室及廁所之整潔需持續加強整治，避免堆放雜物。
- 2.建議應定期維護追蹤各路線公車動態、靜態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。

3.場站消防安全設施應定期檢查與更換。

(二)路線調查

- 1.乘客大多反應路線班距太長，應縮短班距。
- 2.仍有乘客反應部分路線之駕駛員服務態度與駕駛行為不佳，需加強改善。
- 3.調查員進行隨車調查時，發生多起司機不願意配合接受檢查且態度不佳之情形。
- 4.乘客反應部分路線站牌資訊閱讀不易，甚至有路線資訊標示不清、不正確。
- 5.車齡老舊仍有車齡超過 10 年以上之車輛，影響車輛行駛之穩定度與舒適度。

(三)書面審查

- 1.書面審查資料中，建議各客運公司應積極向主管機關通報肇事事件數以便管理與稽查。
- 2.高雄市公車處之每百萬公里有責肇事死傷人數與違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數均為最多，應多宣導與提醒駕駛員注意，以提昇行車安全及改善大眾對客運公司之觀感。
- 3.政策配合度與業者創新部份，建議業者有計畫編列預算逐步購置數位式行車記錄器、車內、車外監視器與低地板公車等設備，並配合主管機關執行相關配套措施。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	中期	1.車輛維修保養資料只有空白表格，應加強管理。 2.站牌資訊路線行駛方向、時間標示不清，應定期維護追蹤路線資訊是否正確。
		短期	1.建軍站停車場擺放雜物(站牌)，垃圾擺放雜亂。 2.加昌站場站有蜘蛛網，停車場有雜物，且廁所較為髒亂。 3.鹽埕站停車場有雜物。 4.小港站場站天花板有蜘蛛網，且有垃圾較為髒亂。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 1)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
高雄市公車處	運輸工具設備與安全	長期	1.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 2.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1.乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。 2.乘客反應高雄市公車處新型公車設計不利身障人士使用。
		短期	1.車內跑馬燈資訊不確實。
	旅客服務品質與駕駛員管理	中期	1.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
		短期	1.調查員進行隨車調查時，發生多起司機不願意配合接受檢查且態度不佳之情形，亟需業者與司機進行溝通與教育。 2.部分乘客反應司機態度不佳，甚至可指出特定司機名字，業者應加強教育司機服務態度。 3.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如過站不停、行駛速度過快、時常煞車與未待乘客坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	長期	1.提高數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例。 2.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。
短期		1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達101次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。	
南臺灣客運	場站設施與服務	短期	1.南臺灣站場站環境尚佳，但仍有改善空間。 2.乘客反應公車時刻表張貼太高，不易閱讀。
	運輸工具設備與安全	長期	1.有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2.乘客反應小型車站立空間較擁擠。
		短期	1.安全門有點難開。 2.滅火器使用說明有點模糊。
	旅客服務品質與駕駛員管理	中期	1.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
		短期	1.乘客反應有些駕駛態度不佳，有待改善。 2.有發生車子未完全停靠就開啟車門及未待乘客入座後即行駛之情形發生，應加強教育。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 2)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
南臺灣客運	公司經營與管理	長期	1.目前尚未有低地板公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低地板公車。 2.並無通過 ISO 認證，應逐步配合主管機關執行相關配套措施。
		短期	1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 14 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。
東南客運	場站設施與服務	中期	1.乘客反應站牌資訊不清楚，時間表不明確，車上與車站資訊不同，應定期維護追蹤路線資訊是否正確。
		短期	1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。
	運輸工具設備與安全	長期	1.有行車肇事死傷人數之紀錄，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1.乘客反應班次太少，建議應縮短班距或增加班次數。
		短期	1.車輛維修保養制度及執行情況尚可，應確實執行。 2.車輛資訊辨識度不佳(車外申訴電話模糊、車輛無前車牌及駕駛員姓名僅用紙貼上)。 3.調查員進行隨車調查時，遇到新進駕駛員不知如何開啟安全門且不知曉評鑑事宜，業者應加強教育訓練及宣導配合評鑑作業之進行。
	旅客服務品質與駕駛員管理	中期	1.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
		短期	1.乘客反應部分司機在行駛中有講電話之情形。 2.乘客反應部分司機行駛速度過快，並會緊急煞車。 3.乘客建議發車時間未到時，能否讓乘客先上車。 4.乘客反應部分駕駛員服務態度不佳、講話口氣差。
	公司經營與管理	長期	1.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 2.並無通過 ISO 認證，應逐步配合主管機關執行相關配套措施。
		短期	1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 15 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2.部分路線未於重要場站公布到站時刻。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 3)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
高雄客運	場站設施與服務	短期	1.岡山站場站牆面斑駁，圍牆有堆積雜物，且天花板油漆剝落，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。
			2.五甲站停車場邊有雜物堆積，場站較為老舊，且無維修紀錄，應加強管理。
			3.自立站滅火器有一支超過有效期限，應立即改善更換。
	運輸工具設備與安全	中期	1.乘客反應部分車輛過於老舊，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。
		短期	1.以口頭方式進行到站告知。 2.乘客反應尖峰時刻人較多，空氣較悶。
	旅客服務品質與駕駛員管理	中期	1.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，應加強管理。
		短期	1.乘客反應部分司機開車速度過快，應加強管理。
	公司經營與管理	長期	1.可編列預算採購低地板公車，提升服務品質。 2.並無通過 ISO 認證，應逐步配合主管機關執行相關配套措施。
		中期	1.數位式行車記錄器與車內、車外監視系統之安裝比例偏低，應提高安裝比例。
		短期	1.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 1 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

資料來源：本計畫彙整。

7.2 建議

經過本次評鑑之執行，本計畫之建議將分為對主管機關與受評客運公司二方面說明如后：

一、主管機關

(一)評鑑內容與執行方式

1.評鑑內容之制訂與持續

由於針對客運公司進行評鑑之主要目的，主要就是期望能藉由評鑑來監督客運公司之營運，以持續提昇客運公司之服務品質與人民對大眾運輸之觀感與期望。因此除了應制訂可以確實監督客運公

司之評鑑指標與評分項目外，本計畫更建議應減少每年度評鑑指標與評分項目之變動性，除可使客運公司在單項評分結果得以進行持續性之改善外，更可減少客運公司為應付評鑑內容不斷變更所需花費之成本，而確實將資金與人力運用在極待改善之營運軟硬體上，以達到客運公司接受評鑑之確實改善成效。

2. 評鑑執行方式之確立

本計畫於期初專家學者座談會及工作小組會議中討論評鑑內容與執行方式確定後，又再次針對評鑑方式與分數計算進行討論與修改，以求評鑑執行方式能更臻完善。

然而根據本計畫第二章回顧臺北市之聯營公車評鑑成果報告，可知臺北市之聯營公車評鑑執行方式與本計畫有著很大的不同，茲加以說明如下，同時可參見表 7.2-1 之比較：

- (1) 臺北市聯營公車評鑑乃由公共運輸處直接提供大部分評鑑指標所需之稽查成績與民眾申訴資料，委辦單位僅進行 3 項評鑑指標之場站與隨車抽樣調查。
- (2) 本計畫委辦單位進行所有 15 處場站之普查、所有 92 條路線之抽樣隨車調查、網路提供資料調查與乘客問卷調查；而主管機關為增加評鑑之可信度，參考臺北市聯營公車評鑑之方式，加入 A1、A5、B2、B3、C1、C2、C3、C4、C5 與 C6 等 10 項之稽查，然而僅提供稽查結果表格交由委辦單位輸入計算成績，而非直接提供稽查成績供委辦單位進行比較分析。

由於評鑑執行方式存在有許多差異，本年度評鑑分為兩階段進行相關調查，因此本計畫於本年度評鑑時程較長，同時評鑑方式於修改階段又增加不確定性，亦增加評鑑成績之計算分析之困難度。

有鑑於此，再加上評鑑執行經費十分有限，因此本計畫乃建議主管機關可針對評鑑之內容與執行方式，另以專案方式進行制式評鑑主要內容與執行方式之確立，如受評場站之定義篩選、場站全面分級等，以減少評鑑過程中之不確定性，同時可增進評鑑結果之可靠性。

- (二) 調查問卷份數可酌予減少，只要符合統計上之需求即可，以免同一條路線之問卷調查可能可能有重複受訪之對象。

表 7.2-1 100 年度高雄市區公車與 98 年度臺北市、新北市公車評鑑制度比較表

縣市	臺北市	新北市	高雄市
評鑑對象	臺北市管轄之聯營公車，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水與欣和等 14 家客運公司(其中淡水與欣和車輛數太少只納入評鑑不列入評等)	新北市政府管轄之市區公車，包括臺北、首都、福和、指南、淡水、中興、欣和、新店、三重、光華、基隆、大南與欣欣等 13 家客運公司	高雄市公車處、高雄客運、東南客運與南臺灣客運等 4 家客運公司
場站數	109 處	38 處	15 處
路線數	—	86 條路線	92 條路線
評鑑資料來源	1.公共運輸處提供稽查成績 2.公共運輸處提供民眾申訴資料 3.書面資料審查 4.場站調查 5.隨車調查	1.交通局提供稽查成績 2.環保局、警察局稽查結果 3.交通局提供民眾申訴資料 4.書面資料審查 5.隨車調查	1.交通局提供稽查結果表格 2.書面資料審查 3.場站調查 4.隨車調查 5.乘客問卷 6.網路提供資料調查
比較說明	承辦單位僅須進行少數項目之場站與隨車調查，其餘均為主辦單位、客運公司等提供資料之評分與審查	承辦單位須進行全面之場站與路線調查、三千多份乘客問卷調查，與書面資料審查；另須將主辦單位稽查表格進行建檔後方可進行評分	

資料來源：本計畫彙整。

(三)評鑑資料庫系統

建議主管機關與其他相關單位可逐步建置資料庫系統，將評鑑結果與相關資料作系統化之保存，以便於後續查詢及主管機關管理考核之用。

(四)評鑑結果公布

建議主管機關於日後評鑑結果公布時，不應直接公布各受評客運公司之成績得分，僅須公布成績等第即可，以免造成得分上之爭議，同時維持評鑑成績之公正性。

(五)乘客旅次起迄點調查

本次評鑑計畫新增乘客旅次起迄點調查，調查目的係為了解各時段、不同年齡層的乘客旅次需求，主要係針對乘客之旅行資

料進行調查，故與乘客問卷調查同時進行，惟因樣本數過少，樣本不具代表性，且受限於調查時間，無法針對各時段進行調查，將使調查結果無明顯意涵；加上業者提供之乘客旅次起點資料，僅有人數統計，且格式不一，資料處理費時、費工，不符合成本效益。

因此將以乘客問卷所得之起迄點資料進行簡易敘述性統計，統計出上下車站或站牌點、時段及年齡資料，及業者提供之資料的上車站位統計，供交通局參酌。考量乘客旅次起迄點調查與評鑑計畫無直接關係，建議未來不宜併入評鑑計畫中，應以其他計畫案處理進行更完整、全面性之調查。

二、受評客運公司

(一)書面審查資料

- 1.由於評鑑作業幾已確定為常態執行，因此建議所有受評客運公司均應將相關書面資料儘速制度化、標準化並進一步全面e化，以便利日後評鑑審查作業進行，同時可提昇客運公司業務運作效率。
- 2.本計畫執行單位已於評鑑過程中再三向各客運公司確認提供資料之確實性與完整性，建議各客運公司應全力配合評鑑之執行，確實且儘速提供評鑑所需之相關資料，同時應確保其正確性，避免影響得分而引發不必要之爭議。
- 3.若評鑑過程中因客運公司作業問題導致評分疑慮，建議各客運公司於評鑑調查仍在進行期間儘速向評鑑執行單位提出相關補充資料，並將其提供之資料送至交通局做檢核，以便於執行單位作為評鑑分數修改之佐證。

(二)隨車調查資料

- 1.本期評鑑發生多起調查員在進行隨車調查時，司機不願意配合接受檢查且態度不佳之情形，導致評鑑作業無法順利進行，此部分亟需業者與司機進行溝通與教育。

100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫 學者專家座談會會議記錄與回覆

壹、時間：100 年 05 月 23 日(星期三)上午 09 時 00 分

貳、地點：義守大學推廣教育中心 7F(高雄市前金區五福三路 21 號)

參、主持人：義守大學 李樑堅 博士

肆、出席人員：如簽到表

伍、主持人致詞：

依據與交通局契約規定，必須在期初工作計畫報告前先邀集學者及公車業者以及市區客運審議委員專家進行討論，今天的會議資料乃是根據在交通局簡報計畫書時審查委員提出建議進行修正，本會議將針對公車評鑑評分項目、配分以及比例等進行調整或修正討論，希望藉由學者專家以及公車業者給予之具體寶貴建議，作為工作計畫之參考，並將此次建議納入工作會議中討論，以作為調查執行之依據。

陸、執行單位報告：

(一)簡報人：義守大學 李樑堅 博士

(二)簡報內容：如簡報稿（附件）

柒、討論及說明：

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
<p>高雄市立空中大學李文魁主任</p> <p>1.簡報 p9 到站準點性 (A1) 部分，今年度加入高雄客運 (原高雄縣) 路線，因進入高雄市區中到站時間會有變數，因此用到站準點性勢必會有落差，請考量。</p>	<p>以發車準點性作為衡量管理，如果用到站準點性，其中間過程難以掌控。請交通局裁示是否修正為發車準點性。</p>
<p>2.簡報 p10 行車事故通報與處理(D1)部分，去年有倒扣機制，今年度沒有倒扣，但其記分方式是否公正，例如：某 A 公司規模小，僅肇事 4 件亦提報 4 件，某 B 公司規模大僅肇事 100 件亦提報 100 件，其內涵之意義應有所不同，是否能真正看出其區隔。</p>	<p>業者已了解實際運作方式且運作落實、按實通報，因此沒有執行上之困難。另外不同數額比率件數之相對值，會再予以考量。</p>
<p>3.簡報 p15 有關 OD 調查部分，因為調查數量不</p>	<p>因招標文件規定，雖無明顯意涵，僅針對調</p>

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
夠，再加上會拖延到原定調查時間，並且與評鑑無直接關係，建議應以其他計畫案處理。	查得到之 OD 資料及公車業者提供之資料進行分析。
4.簡報 p24 安全門檢查課題是非常重要的部分，建議調查單位若有爭議，當場一定要進行註記及照相作為佐證，並依據註記部分請司機簽名。	若今年度發生司機不願意開安全門，則直接予以扣分，並告知公車業者。
5.簡報 p28 建議於「C 旅客服務品質與駕駛員管理」項目中，新增「C7 駕駛員管理」指標，乃屬重要課題，建議要納入評鑑中，若今年不執行，則明年度亦須加入。	新增「C7 駕駛員管理」，評分項目為駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)，並調整其他項目分數，此項目指標配分為 3%。
長榮大學黃泰林教授	
1.問卷發放對於平、假日、國定假日之分配為何？基本資料年齡選項中，問項有 12 歲以下，請問以往的比率為何？是否有存在之必要。	本團隊會先予以區分平、假日及每月調查份數，並於教育訓練時告知所有調查員；以往調查中 12 歲以下之受訪者比率很低，將依委員意見將選項修正為 7-12 歲。
2.除原本之評鑑項目外，建議應加入創新管理部份，此部分與政策配合度是不同的。	將 D6 政策配合修正為政策配合及業者創新，並修正評分項目如下： 1.車輛裝設數位式行車記錄器(1%)、 3.採購低地板公車(1%)， 並增列 5.公司是否通過 ISO 認證(0.5%)、 6.提供乘客險及意外責任險以外保險(0.5%)、 7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄(0.5%)，其項目配分為 3 分，超過 3 分則以 3 分計算。
3.在客運評鑑中有讓業者進行自評，是否在本案中亦讓業者進行自評，最為交通局參考及業者自我檢視依據。	將列於明年建議事項，但交通局委託經費要提高，否則執行單位無法承擔。
4.參考公車承載率可瞭解消費者之各路線歡迎程度，另外建議可以了解免費票之數量作為評鑑參考。	方案合理，感謝建議，將列入參酌。
5.評鑑中針對教育訓練僅確認辦理次數，對於內容是否有進行審核，因為有關肇事講習、訓練、預防及演習相當重要，建議要納入。	請業者提供相關教育訓練資料，另外在今年一定要有肇事預防與處理之訓練課程。
消基會洪惠陽教授	
1.消費者對於乘車之安全最為重視，因此有關駕駛是否有進行定期健康檢查須特別重視，是否要加重配分。	在評分項目中已列入定期健康檢查項目。
2.針對客訴部分應加入回覆之資料整理之配分。	在評分項目中已列入調查項目。
3.對於事故發生若歸責於業者，是否應予以扣分。	已在評分項目中之違規事項加以扣分。

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
<p>應用科技大學呂瑞芳教授（審議委員）</p> <p>1.簡報 p22 評鑑項目重複情況發生及簡報 p25 車輛平均車齡問題，此二議題是否可排入審議委員會討論。</p> <p>2.簡報 p26 受評場站之問題，因由於部份客運公司之場站僅為經由站，或僅有辦公室、保養維修場，無場站設施及停車場，對部分業者不公平，建議帶回審議委員會討論。</p> <p>3.簡報 p23 有看到 99 年各客運公司成績，與 98 年相比有成長，請問是因為評分標準不同有所增減還是各客運公司均有進步。</p> <p>4.今年度計分上沒有倒扣機制，直接僅扣到 0 分為止，是否會讓業者鬆懈，而重複再犯。</p>	<p>建議直接刪除重複之評鑑項目；有關車輛平均車齡配分問題建議修正為 B1 車齡比率(6%)，車輛維修保養制度及執行情況(1%)。</p> <p>針對高雄客運楠梓站及公車處火車站二個場站評鑑，研究團隊亦進行實地場站訪評，但不列入評分，僅作為業者改善依據。建議交通局將來在招標文件清楚標示該場站是訪視不評分。</p> <p>評鑑已行之多年，業者也有其因應準備及調整改善作為，故分評鑑數也會有所進步。</p> <p>對於重大項目沒有倒扣，如果業者有違反，會在報告中特別註記，交通局也會加以記點，因此處罰機制仍然相當嚴重。</p>
<p>林夙慧律師（審議委員）</p> <p>1.整個市民對於公車最重要之要求為安全、舒適，但是評鑑細項中並未凸顯，因為在高雄市搭乘公車主要除了學生外，就是老弱婦孺，因此建議要明確納入。</p> <p>2.建議 D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理刪除網站資訊，集中在民眾申訴部分。</p> <p>3.對於乘客問卷問題第 3 題“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？”在上車乘客招手文字是否能進行調整，因為可能造成誤會。</p> <p>3.待乘客下車才駛離部分是否在評分項目列入。</p> <p>4.根據計劃主持人之建議，因應調查時程縮短，本人同意將問卷調查之比率修正為期中 75%、期末 25%。</p>	<p>已有相關評鑑項目可反應安全及舒適之指標。</p> <p>敬悉，配合辦理。</p> <p>建議修正為「駕駛員是否有不理會在招呼站等候上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？」。部份特殊狀況如駕駛員停車是否離站過遠之情形，將在教育訓練時對調查員特別說明。</p> <p>此評鑑項目屬於駕駛平穩性，於隨車調查中進行調查。</p> <p>敬悉，請交通局核示。</p>
<p>高雄市公車處</p> <p>1.有關火車站不列入評分之議題，每年均有建議要明示，因火車站為招呼站未設有場站規定設施，且各家業者均可停靠，今年亦建議不列入評分。</p> <p>2.有關路線數與招標文件不符，待會後三方再確認。</p>	<p>研究團隊亦進行實地場站訪評，但不列入評分，可作為業者改善依據。交通局將來在招標文件會清楚標示該場站是訪視不評分。</p> <p>請公車處確認，告知實際路線數。</p>

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
3.因縣市合併，本公司下個月會再開闢新路線，建議是否有基準點，若隨時進行變動會造成研究團隊困擾。	建議以期初工作計畫書核定日期作為調查基準點。
4.D6 政策配合部分，是否要進行修正，公車處沒有意見，但是建議若有增加新項目則待明年再列入，因為要給業者準備時間。	若可以及時改善部分，今年即可實行，除非是不可馬上改善之項目。
高雄客運	
1.針對場站部份此次有 4 個場站列入，但目前楠梓站的功能就如同火車站，建議是否不列入評分。	研究團隊建議進行實地場站訪評，但不列入評分，可作為業者改善依據。交通局將來在招標文件議會清楚標示該場站是訪視不評分。
2 本公司的站名播報系統與之前的高雄縣政府簽約，但現在縣市合併後若有損壞改向交通局報備，且目前系統維修廠商已改變，目前也不知是否有維修廠商。	建議若有故障要貼上故障標示，並確認在幾天內維修完成，但分數扣分之調整則由交通局裁示。維修廠商變更部分，請跟交通局作協調。
東南客運	
1.有關車齡比率，申請補助車齡為 2 年，但評鑑中規定 1 年，造成不一致狀況，是否可進行調整。	修正計分方式如下： 1.平均車齡在 2 年內者不扣分。 2.平均車齡超過 2 年未滿 3 年者扣 1 分。 3.平均車齡 3 年以上未滿 4 年者扣 2 分。 4.平均車齡 4 年以上未滿 6 年者扣 3 分。 5.平均車齡 6 年以上未滿 8 年者扣 5 分。 6.平均車齡在 8 年以上者扣 6 分。
2.車廂整體舒適及冷氣此二項是否能提供改善依據，做為業者參酌。	目前調查乃依乘客個人感知進行乘客滿意度調查作為評分依據，無法有很明確說明之標準。
3.有關 A5「乘客資訊服務」之扣分方式是以每條路線某個站位為基準，還是累計，請說明。	此項目之調查方式係針對每一營運路線部份站牌進行評分，再根據調查份數加總平均，即為此項目之得分。
4.闖越平交道、紅燈是以隨車調查扣分，還是連同交通局重大事故違規記點亦要扣分。	此項目係根據隨車調查時實際情況進行評分，重大違規項目則以監理單位提供之書面資料進行評分，兩者資料來源不同，無重複計分之疑慮。
5.OD 調查在評鑑中執行很不適宜，因為份數過少沒有參考依據。	因招標文件規定，雖無明顯意涵，因此僅針對調查到之 OD 及業者提送資料進行簡易分析。
6.有關拒載老人及身心障礙者是否能有特殊做法，因為在紅 27、紅 16 及紅 18 均有拾荒老人上車，會讓其他乘客受不了而下車之情形，因	在教育訓練時會特別說明相關狀況給調查人員了解。

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
此如何界定其標準。	
南台灣客運 1.評鑑已行之有年，車內設備（如站名播報器）也不可能隨時處於沒有失誤狀況，是否可加入維修機制作為補強及說明。	建議若有故障要貼上故障標示，並確認在幾天內維修完成，但分數扣分之調整則由交通局裁示。
2.目前南台灣並非所有車子均有裝設站名播報系統，因為法令並無強制裝設之要求，但若是新車就要裝設，若調查員上車調查發現沒有就扣分，不甚合理。	依規定係為要設置站名播報系統。

捌、結語

(一)義守大學李樑堅教授

- 1.到站準點性（A1）部分，今年度加入高雄客運（原高雄縣）路線，因進入高雄市區中到站時間會有變數，因此用到站準點性勢必會有落差，請交通局裁示是否修正為發車準點性。
- 2.行車事故通報與處理(D1)部分，今年度沒有倒扣，但其記分方式是否公正，因為該項乃以比率計算，所以應該沒有落差。
- 3.OD 調查部分，因招標文件規定，雖無明顯意涵，僅針對調查到之 OD 進行分析，但亦請業者提供各站上車人數統計，及相關資料作為附件，公車處因目前沒有做相關資料，是否請於計劃執行期間做相關資料登錄。
- 4.安全門檢查若今年度發生司機不願意開安全門，則直接予以扣分，但會通知業者。
- 5.「C 旅客服務品質與駕駛員管理」項目中，新增「C7 駕駛員管理」，評分項目為駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)，並調整其他項目分數，此項目指標配分為 3%。
- 6.問卷發放對於平、假日、國定假日之分配，本團隊會先予以區分平、假日及每月調查份數，並於教育訓練時告知所有調查員；基本資料年齡選項中，問項有 12 歲以下，以往調查中 12 歲以下之受訪者比率很低，將依委員意見將選項修正為 7-12 歲。
- 7.除原本之評鑑項目外，建議應加入創新管理部份，將 D6 政策配合修正為政策配合及業者創新，修正 1.車輛裝設數位式行車記錄器(1%)、3.採購低地板公車(1%)；並增列 5.公司是否通過 ISO 認證(0.5%)、6.提供乘客險及意外責任險以外保險(0.5%)、7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄(0.5%)，其項目配分為 3 分，超過 3 分則以 3 分計算。
- 8.在客運評鑑中有讓業者進行自評，將列於明年建議事項，作為交通局參考及業者自我檢視依據，但經費要提高。
- 9.評鑑中針對教育訓練僅確認辦理次數，請業者提供有關肇事講習、訓

練、預防及演習之相關資料，今年度一定要有肇事預防及處理。

- 10.消費者對於乘車之安全最為重視，因此在評分項目中已列入定期健康檢查項目及客訴部分。
- 11.有關評鑑項目重複情況發生依研究團隊建議直接刪除；有關車輛平均車齡配分問題修正為 B1 車齡比率佔 6%，車輛維修保養制度及執行情況 1%。
- 12.針對高雄客運楠梓站及公車處火車站二場站評鑑，研究團隊亦進行實地場站訪評，但不列入評分，可作為業者改善依據，交通局將來在招標文件清楚標示該場站是訪視不評分。
- 13.99 年各客運公司成績，與 98 年相比有成長，因為評鑑已行之多年，業者也有其準備及調整改善，故分數也會有所進步。
- 14.對於乘客問卷問題第 3 題“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？”在上車乘客招手文字修正為“駕駛員是否有不理會在招呼站等候上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？”。
- 15.根據計劃主持人之建議將問卷調查之比率，因應調查時程縮短，故將調查比率修正為期中 75%、期末 25%，請交通局核示。
- 16.因縣市合併，公車處下個月會在開闢新路線，建議以工作計畫書核定日期為一基準點。
17. D6 政策配合部分，若可以及時改善部分，今年即可實行，除非是不可馬上改善之項目。
- 18.有關車齡比率，申請補助車齡為 2 年，但評鑑中規定 1 年，計分方式建議改為：
 - (1)平均車齡在 2 年內者不扣分。
 - (2)平均車齡超過 2 年未滿 3 年者扣 1 分。
 - (3)平均車齡 3 年以上未滿 4 年者扣 2 分。
 - (4)平均車齡 4 年以上未滿 6 年者扣 3 分。
 - (5)平均車齡 6 年以上未滿 8 年者扣 5 分。
 - (6)平均車齡在 8 年以上者扣 6 分。
- 19.有關拒載老人及身心障礙者針對東南客運紅 27、紅 16 及紅 18 均有發現拾荒老人上車之情形，在教育訓練時會特別說明相關狀況給調查人員知道。
- 20.車內設備（如站名播報器）也不可能隨時處於沒有失誤狀況，建議若有故障要貼上故障標示，並確認在幾天內維修完成，至於扣分方式則請交通局裁示。若因有部份特殊狀況，導致駕駛員停車離站過遠，在教育訓練時會特別跟調查員說明。

本次配分比例乃依交通局之招標文件規定辦理，至於會中學者專家及業者建議修正之處，將會做成會議紀錄呈報給交通局，請交通局裁示，在正式評鑑之前亦會由交通局辦理工作會議，在會中進行討論。

(二)交通局

- 1.請東南客運提供特殊案例給評鑑單位及交通局，再由交通局另行召開會議進行討論。
- 2.有關車上設備故障部分應於發車前檢查完成，所以應依原評鑑標準處理。
- 3.根據計劃主持人之建議將問卷調查之比率，因應調查時程，故將調查比率修正為期中 75%、期末 25%。
- 4.OD 調查部分，請評鑑單位依調查資料做簡易分析，在加入業者 O 的資料來輔助，此部分將帶回局裡請示長官。
- 5.針對高雄客運楠梓站及公車處火車站二場站評鑑，研究團隊亦進行實地場站訪評，但不列入評分，本局將來在招標文件清楚標示該場站是訪視不評分。
- 6.若業者闖越平交道、紅燈是已扣至 0 分，但仍持續違規，則計入本局重大事故違規記點。
- 7.有關車齡部份，由原訂 1 年修正為 2 年，並更正其計分標準。
- 8.評鑑費用因縣市合併相關經費有所縮減，本局針對明年將會再積極爭取。

玖、散會

100 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫案」 工作執行計畫書審查會議紀錄

一、時間：100 年 7 月 4 日上午 10 時 0 分

二、地點：本局 21 樓簡報室

三、主持人：林簡任技正弘慎 記錄：鄭憶麗

四、出席單位或人員：詳簽到單

五、業務單位報告：(略)

六、義守大學簡報：(略)

七、出席委員與單位意見：

(一) 鄭永祥教授

1. 有關 D6 公司是否通過 ISO 認證項目，對於客運公司經營部分代表正面作為，且配分比例不高屬加分項，建議保留。
2. 各評分項目之評定應具客觀性，例如 D5 教育訓練之第 2 項駕駛員身心健康檢查，C7 駕駛員管理部分，請執行單位清楚界定。
3. D6 政策配合及業者創新之第 3 項採購低地板公車部分，是否包含中低底盤公車部份。
4. 評鑑單位調查及交通局稽查部分，各佔 40%、60%，與去年各佔 75%、25%相比落差甚大，請說明。
5. OD 調查部分效果較為有限，本計畫仍以公車服務品質評鑑即滿意度調查為主要重心。

(二) 詹達穎委員

1. 本計畫書面資料蒐集期間期中為 1~6 月，期末為 7~9 月，期間分別為六個月與三個月，但問卷調

查份數為 75%及 25%，兩者之間是否有其關聯性，或屬獨立作業。

2. 交通局稽查部分成績佔 60%比重較重，請說明交通局稽核屬定期或不定期執行，考量稽核的比例與所佔比重是否相當。
3. 為避免混淆，建議將網路調查修正為「網路提供資料調查」。

(三) 鄭哲英委員

在尖峰時間搭乘人數多，是否較不利進行問卷調查，建議考量改成由調查員於車上發放問卷並附上回郵信封，再請乘客填寫後寄回，應可讓乘客有更充分時間填寫問卷，亦可增加公信力。

(四) 高雄市公共汽車管理處

OD 調查資料部分，公車處目前囿於人力，無法統計各站運量，因目前搭車以刷卡客群較多，建議本處部分以存取驗票機末端整合資料提供。

(五) 東南汽車客運公司

1. 車輛裝設車內外監視器因為本期可能作業不及，可否於下次評鑑再實施。
2. 簡報第 8 頁 D6 政策配合及業者創新之第 5 項公司是否通過 ISO 認證，是否沒有必要，因為 ISO 認證付費即可取得。
3. 有關交通局之稽核資料部分，建議是否以各業者所派稽核員互評資料為主，因為年初有發生短期就業方案聘雇之稽核員所作稽核資料有疑義。

(六) 南台灣汽車客運公司

1. D6 政策配合及業者創新之第 5 項公司是否通過 ISO 認證，與東南客運有相同之看法。
2. D6 政策配合及業者創新之第 6 項提供乘客險及意外責任險以外保險，乘客險乃為法定保險，意外責任險已是屬於公司附加險，應非屬加分項目。

(七) 交通局(運輸管理科)

1. 有關評鑑範圍資料部分，原則同意以期初工作計畫書核定日期作為調查基準點。
2. 公車資訊服務設施中站名播報器之扣分標準，若故障率超過 3%，則該項目配分全扣(扣 2 分)，若故障率未超過 3%且向本局通報，則該項目配分扣一半(扣 1 分)
3. 有關 D6 政策配合及業者創新部分，第 1 項車輛裝設數位式行車記錄器原配分 1%建議調為 0.5%，第 2 項車輛裝設車外監視器修正為「車輛裝設車內、車外監視器」，並且原配分 0.5%建議調為 1%。
4. 公車處 OD 資料部分可由票證系統資料庫取得，如以同張票卡上下午刷卡站位，推估起迄提供義守大學。

(八) 義守大學 李樑堅計畫主持人回覆

1. D5 教育訓練之第 2 項駕駛員身心健康檢查，業者需提供檢查項目及參加健檢之人數以作為評分之依據。
2. 低地板公車部分於專家學者座談會中交通局代

表建議修正為低地板公車，至於是否加入中低底盤公車，請交通局裁示。

3. 有關 OD 調查部分，將以乘客問卷所得之 OD 資料進行簡易交叉分析，並整合業者提供之 O 資料，給交通局參酌。
4. 有關 C7 駕駛員管理部分，於工作計畫書第 15 頁有詳細說明，為利計算將評分標準修正為：
 - (1) 所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記（異動時亦隨時更新），且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得 3 分；
 - (2) 缺少上述任一項者得 1.5 分
 - (3) 缺少任兩項得 0 分。
5. 書面資料蒐集期間期中為 1~6 月，期末為 7~9 月，此為書面審查資料，故與問卷調查無關，但因為時程有緊縮，爰建議同意期末問卷調查可於 9 月下旬即進行調查。
6. 評鑑方式中「網路調查」修正為「網路提供資料調查」。
7. 有關個別路線班次數加權之計算方式，係將每條路線之路線分數計算出後，再依個別路線之班次數進行加權，得到之成績即為該公司之路線成績。
8. 若以郵寄方式回收問卷將會增加調查時間及經費，且考量回收比率，若要回收 3,750 份問卷，可能需發出 20 多萬份問卷才有可能達成，有執

行上之困難。

9. 車輛裝設車內外監視器是否可於下次評鑑再實施，因為綜合評比在年底，業者仍有時間可以改進
10. 公司是否通過ISO 認證應該是看各業者之經營立場而定，仍列入業者創新項目。
11. D6 政策配合及業者創新之第 6 項提供乘客險及意外責任險以外保險，修正為「提供法定乘客險以外保險」。

八、決議

- (一) B3 有關公車資訊服務設施中站名播報器若有故障，評分標準以故障率 3% 為分界，故障率超過 3% 則該項分數全扣(扣 2 分)，若故障率在 3% 以內，且有向本局通報，則扣一半分數(扣 1 分)，若沒有通報則分數全扣。
- (二) C7 駕駛員管理之駕駛員管理制度及執行項目為利計算將評分標準修正為：
 1. 所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記(異動時亦隨時更新)，且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得 3 分；
 2. 缺少上述任一項者得 1.5 分
 3. 缺少任兩項得 0 分。
- (三) D6 政策配合及業者創新項目之第 2 項「車輛裝設車外監視器」修正為「車輛裝設車內、車外監視器」，因前次由義守大學召開專家學者座談會，各業者均有與會，配分部分維持 0.5%，第 1 項

- 「車輛裝設數位式行車記錄器」配分維持為1%。
- (四) D6 政策配合及業者創新之第3項採購低地板公車部分，以低地板公車為主，不加入中低底盤公車。
 - (五) D6 政策配合及業者創新之第5項公司是否通過ISO認證已屬額外加分項，予以保留
 - (六) D6 政策配合及業者創新之第6項「提供乘客險及意外責任險以外保險」修正為「提供法定乘客險以外保險」。
 - (七) 評鑑單位調查及交通局稽查部分各佔40%、60%，至於業者對於個別短期就業方案稽核人員之稽查提出疑義，該名稽核員所做之資料全部剔除，不列入分數計算。
 - (八) 有關評鑑範圍資料部分，以期初工作計畫書核定日期作為調查基準點。期初、期末問卷調查期程及比例依義守大學之安排。
 - (九) OD 資料部分公車處由票證系統資料庫推估起迄提供義守大學，公車處外其他業者提供起點運量資料予義守大學整合。
 - (十) 評鑑方式中「網路調查」修正為「網路提供資料調查」。
 - (十一) 請義守大學依決議事項修正後將修正工作執行計畫書函報本局，作為本案評鑑計畫執行標準之依據。

十、散會（中午11時45分）。

100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫

工作執行計畫書審查會回覆意見對照表

出席委員與單位意見	意見回覆
<p>成功大學交通管理系 鄭永祥教授</p> <p>1.有關 D6 公司是否通過 ISO 認證項目，對於客運公司經營部分代表正面作為，且配分比例不高屬加分項，建議保留。</p>	敬悉。
<p>2.各評分項目之評定應具客觀性，例如 D5 教育訓練之第 2 項駕駛員身心健康檢查，C7 駕駛員管理部分，請執行單位清楚界定。</p>	D5 教育訓練之第 2 項駕駛員身心健康檢查，業者需提供檢查項目及參加健檢之人數以作為評分之依據。
<p>3.D6 政策配合及業者創新之第 3 項採購低地板公車部分，是否包含中低底盤公車部份。</p>	此項目於專家學者座談會中交通局代表建議修正為低地板公車，至於是否加入中低底盤公車，要視交通局裁示。
<p>4.評鑑單位調查及交通局稽查部分，各佔 40%、60%，與去年各佔 75%、25%相比落差甚大，請說明。</p>	權重比例乃遵照交通局指示，交通局係因考量交通局稽核人員對於稽核的標準較為一致，所以交通局之稽核資料所占權重比例較重。
<p>5.OD 調查部分效果較為有限，本計畫仍以公車服務品質評鑑即滿意度調查為主要重心。</p>	有關 OD 調查部分，將以乘客問卷所得之 OD 資料進行簡易交叉分析，並整合業者提供之 O 資料，給交通局參酌。
<p>嘉南藥理科技大學休閒保健管理系 詹達穎委員</p> <p>1.本計畫書面資料蒐集期間期中為 1~6 月，期末為 7~9 月，期間分別為六個月與三個月，但問卷調查份數為 75%及 25%，兩者之間是否有其關聯性，或屬獨立作業。</p>	書面資料蒐集期間期中為 1~6 月，期末為 7~9 月，此為書面審查資料，故與問卷調查無關，但因為時程有緊縮，請交通局同意期末問卷調查可於 9 月下旬開始進行調查。
<p>2.交通局稽查部分成績佔 60%比重較重，請說明交通局稽核屬定期或不定期執行，考量稽核的比例與所佔比重是否相當。</p>	交通局之稽核調查為每個月持續性在進行，故不會有比率過高之疑慮。
<p>3.為避免混淆，建議將網路調查修正為「網路提供資料調查」。</p>	敬悉，將網路調查修正為業者網站調查。
<p>高雄市政府捷運工程局 鄭哲英委員</p> <p>1.在尖峰時間搭乘人數多，是否較不利進行問卷調查，建議考量改成由調查員於車上發放問卷並附上回郵信封，再請乘客填寫後寄回，應可讓乘客有更充分時間填寫問卷，亦可增加公信力。</p>	若以郵寄方式回收問卷將會增加調查時間及經費，且考量回收比率，若要回收 3,750 份問卷，可能需發出 2 萬多份問卷才有可能達成，有執行上之困難。
<p>高雄市公共汽車管理處</p> <p>1.OD 調查資料部分，公車處目前囿於人力，無法統計各站運量，因目前搭車以刷卡客群較</p>	敬悉，將依交通局指示辦理。

出席委員與單位意見	意見回覆
多，建議本處部分以存取驗票機末端整合資料提供。	
東南客運公司 黃富港站長 1.車輛裝設車內外監視器因為本期可能作業不及，可否於下次評鑑再實施。	車輛裝設車內外監視器是否可於下次評鑑再實施，因為綜合評比在年底，應還有時間可以改進，但仍視交通局裁示。
2.簡報第 8 頁 D6 政策配合及業者創新之第 5 項公司是否通過 ISO 認證，是否沒有必要，因為 ISO 認證付費即可取得。	公司是否通過 ISO 認證應該是看各經營業者之立場而定。
3.有關交通局之稽核資料部分，建議是否以各業者所派稽核員互評資料為主，因為年初有發生短期就業方案聘雇之稽核員所作稽核資料有疑義。	經交通局裁示，將該稽核員所調查之資料全部剔除，不列入分數計算範圍。
南台灣客運 楊榮祥經理 1.D6 政策配合及業者創新之第 5 項公司是否通過 ISO 認證，與東南客運有相同之看法。	敬悉。
2.D6 政策配合及業者創新之第 6 項提供乘客險及意外責任險以外保險，乘客險乃為法定保險，意外責任險已是屬於公司附加險，應非屬加分項目。	D6 政策配合及業者創新之第 6 項提供乘客險及意外責任險以外保險，修正為「提供法定乘客險以外保險」。
交通局(運輸管理科)	
1.有關評鑑範圍資料部分，原則同意以期初工作計畫書核定日期作為調查基準點。	敬悉，敬請交通局提供評鑑範圍資料，以利調查工作順利進行。
2.公車資訊服務設施中站名播報器之扣分標準，若故障率超過 3%，則該項目配分全扣(扣 2 分)，若故障率未超過 3%且向本局通報，則該項目配分扣一半(扣 1 分)。	遵照辦理。
3.有關 D6 政策配合及業者創新部分，第 1 項車輛裝設數位式行車記錄器原配分 1%建議調為 0.5%，第 2 項車輛裝設車外監視器修正為「車輛裝設車內、車外監視器」，並且原配分 0.5%建議調為 1%。	遵照辦理。
4.公車處 OD 資料部分可由票證系統資料庫取得，如以同張票卡上下午刷卡站位，推估起迄提供義守大學。	遵照辦理。

100 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫案-期中評鑑工
作報告」
審查會議記錄

- 一、時間：100 年 10 月 21 日（星期五）上午 10 時 00 分
- 二、地點：本局智慧運輸中心會議室
- 三、主持人：黃副局長萬發
紀錄：鄭憶麗
- 四、出席單位或人員：詳簽到單
- 五、業務單位報告：(略)
- 六、義守大學簡報：(略)
- 七、出席委員與單位意見：

(一) 嘉南藥理科技大學休閒保健管理系 詹達穎委員

1. 有關義守團隊針對高雄市公車評鑑於 7-8 月之調查內容相當詳盡，值得讚許。
2. D6 政策配合及業者創新部分，總分只有 3 分，建議未來可由業者自行提出相關事項，再額外加分。
3. 由報告中可看出，以 99-100 年作比較，大部分都有改善，但對於每年度都一直存在的問題，建議研究團隊可以進行探討及提出改善建議。
4. 書面報告目前是採用 1-6 月資料，接下來是 7-9 月之調查資料，是否會納入後再重新計算？
5. 評鑑結果以公司別部分敘述相當完整，但各公司之路線別未加以描述，建議針對各公司最佳、最差的路線差異性進行探討，可作為公司改善參考。
6. 有關報告中有部分誤植之處，請修正。

(1)P5-6 針對客運公司別分析部分，建議針對回收比例詳盡說明，避免誤解。

(2)P5-27 中「七、違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」，最後一行高雄市公車處應為 1.0 分誤植為 1.5 分。

(3)P5-28 中「十、教育訓練人次與成果」最後一行皆具備教育訓練……及行車安全談紀錄成果…，遺漏“座”。

(4)P5-33 最後一行南台灣客運應為 17.63 誤植為 20.63。

7. 受評鑑之業者是否有先進行自我評鑑。

(二) 高雄市政府捷運工程局 鄭哲英委員

1. 今天會議是期中報告審查，義守團隊均有遵照工作計畫來執行，評鑑結果要讓業者信服最為重要，義守團隊乃依相關書面及問卷資料進行成績評比，若業者提出建議或反駁，是否能獲得修正機會。
2. 針對 OD 調查部分，交通局應有其考量因素。
3. 有關義守團隊提及未來指標不要變動乙節，建議仍可每年檢討調整，以使各項目更完備。

(三) 高雄客運公司

1. 簡報第 18 頁有關五甲、楠梓場站之車輛維修保養制度及執行情況，基本上本公司均有相關保養。
2. 簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，因應縣市合併車輛問題仍持續處理中，再加上目前僅 40 多輛車行駛市區公車，是否能夠以市區公車之車輛數來計算。因縣市合併後，申請停車格位之標準不同，已提出申請約 3-4 個月，尚未獲得回應。
3. 簡報第 23 頁辦理營業大客車駕駛人登記，基本上

每一位駕駛員一定都會具備，可能是因本公司人事單位對定義有誤解，將於會後再予以補正；有關本公司違反勞動基準法遭勞檢單位舉發案件係屬於公路客運部分。

4. 簡報第 25 頁車輛裝設車內、車外監視器不足，亦是因為以公司總車輛數計算，故比例偏低
5. 有關自立站滅火器過期可能有所誤會，因為場站之滅火器有固定位置，可能是因為由車上拿下暫時放置。

(四) 東南客運公司

1. 簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，本公司將另檢附停車場合約給義守團隊予以補正。
2. 簡報第 23 頁高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符，本公司確認共通報 36 件，將於會後與交通局及義守團隊確認。
3. 簡報第 25 頁車輛裝設車內、車外監視器部分，本公司共計應有 47 輛車有裝設，請予以補正。
4. 在對本公司意見中，行車中接聽電話事件，可能因為聯繫有關乘客貴重物品遺失事宜。
5. 簡報第 26 頁有關各路線於重要場站公布到站時刻本公司應不止 2 件。

(五) 南台灣客運公司

1. 簡報第 23 頁高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數，將於會後與交通局及義守團隊確認，若有誤可否

再補正。

2. 簡報第 27 頁提供法定乘客險以外保險及交通主管機關頒發相關獲獎紀錄部分，因公司有所誤解，故將立即補正。

(六) 高雄市公車處

1. 若有任何需補正事項，將於會後與交通局及義守團隊確認。
2. 因為有部分駕駛員剛上任，對於評鑑事宜較不熟悉，因此產生一些誤解狀況。

(七) 高雄市政府交通局

1. 報告書第 3-4 頁敘明場站空間係依法設置，未合乎規定者即不合法，給予 0.8 或 0.6 不等之得分是否妥適請評估。
2. 報告書第 3-4 頁「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」係依調查員及稽查員之主觀認知評比，是否能再訂定相關標準值俾求公平；另本府環境保護局曾稽核過本市公車場站（如 A 場站蚊蟲孳生過多），建議可納入其相關結果或稽核標準。
3. 報告書第 3-7 頁車齡相關資料係以調查員隨車抽驗車齡資料（屬便利抽樣，統計較不具代表性），是否另參酌納入各業者車齡資料加權計算請評估。
4. 報告書第 3-12 頁調查員稽查部分闖紅燈及搶黃燈扣分權重不同（分別為 6 分、3 分）；惟本局稽查員闖紅燈及搶黃燈扣分權重相同（俱為 40 分），請補充說明理由。

5. 各公車路線違規件數可能隨該路線班次多寡而有顯著落差，是否已考量此一狀況，以達評比公平性。
6. 建議將報告書內容中台北縣更正為新北市。

(八)義守大學回覆

1. D6 政策配合及業者創新部分，總分只有 3 分，建議未來可由業者自行提出，再額外加分，建議於明年度評鑑時增列。
2. 99-100 年作比較，大部分都有改善，但因評鑑會有幾項影響因素：乘客主觀感受、班距調整、年齡差異及調查員調查狀況不同而有所影響，因此將針對相關問題提出建議。
3. 書面報告目前是採用 1-6 月資料，接下來是 7-9 月之調查資料，本團隊會再重新計算，此次成績並非最終成績。
4. 有關在公司別部分敘述相當完整，但各公司對於路線未加以描述，建議針對各公司最佳、最差的路線差異性進行探討部分，本團隊將再針對各公司最佳、最差路線進行檢討說明。
5. 有關報告 P5-6、P5-27、P5-28 及 P5-33 有部分文字誤植之處，將予以修正。
6. 有關受評鑑之業者是否有先進行自我評鑑部分，因為評鑑分數將作為路線營運虧損補貼參考，所以業者自我評鑑不能當作成績，仍需由第三公正單位進行評鑑作業。
7. 針對期中報告評比成績，若業者提出建議或反駁，

且可以提供相關具體佐證資料，在交通局同意下，可以進行修正。

8. 針對 OD 調查部分，本團隊考量評鑑成績與 OD 較無關連，建議另以委託研究專案計畫辦理，惟今年度仍會盡力彙整。
9. 有關本團隊提及未來指標並非不能變動，惟建議每年度可以變更評分比率，但不要在分數計算上變動頻繁，以免每年一致性上不易掌握，相關變數之分析也不易了解。
10. 有關不開安全門部分，依「100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫學者專家座談會」會議結論，若司機不願開安全門，則予以扣分。
11. 書面報告第 3-4 頁有關場站空間部分，若合法給分，不合法就不給分，較難顯示各業者之差異性，且給予業者有提升改善之機會。
12. 書面報告第 3-4 頁有關站場檢查調度室及休息室、停車場之整齊與清潔部分，如交通局可提供有關各業者場站之環境相關資料，可在報告中補充。
13. 書面報告第 3-7 頁採用路線平均車齡，因為隨車問卷應是屬於便利抽樣，業者大部分車輛均為混合調度，故採用此方式。
14. 書面報告第 3-12 頁有關搶黃燈之計分方式在稽查扣分闖紅燈與搶黃燈之扣分均一致部分，因相關計分方式已正式公告，建議明年度再予以調整。
15. 是否會產生某些路線班次較少，而部分路線班次多，因此違規之機率會提高，是否會有不公平狀

況產生，因抽樣時已經有針對班次、車輛數區分不同時段抽查問卷份數。

16. 有關書面內容台北縣將予更正為新北市。
17. 簡報第 18 頁有關五甲、楠梓場站之車輛維修保養制度及執行情況，因評鑑人員到現場未看到維修資料，如果有具體事證請提供，再經交通局同意即能修正。
18. 簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，因應縣市合併車輛問題仍持續處理中，依規定此項資料各公司均以總公司車輛數來計算，但因高雄客運橫跨市區公車及公路客運，此部分則請主席裁示；另仍請高客提供市區公車之車輛數。另有關合法停車格位數，若是在評鑑期間申請通過，建議可再補正。
19. 簡報第 23 頁辦理營業大客車駕駛人登記，由於相關資料由交通局及業者提供，本研究團隊乃是以此資料作為計算，若交通局同意補正，將予以修正。
20. 簡報第 25 頁有關車輛裝設車內、車外監視器不足部分，亦是因為高雄客運以公司總車輛數計算，故比例偏低，請提供市區公車有裝設車內、車外監視器車號，以作調整。
21. 東南客運提出簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，請檢附資料予以補正。
22. 東南客運提出簡報第 23 頁有關高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符部分，該公司確認共

通報 36 件，請檢附資料予以補正。

23. 東南客運簡報第 25 頁車輛裝設車內、車外監視器部分，該公司共計應有 47 輛有裝設，請檢附資料予以補正。
24. 在對東南客運公司表示行車中接聽電話事件，可能因為聯繫有關乘客貴重物品遺失事宜，此部分不易認定。
25. 東南客運提出簡報第 26 頁有關各路線於重要場站公布到站時刻部分，請檢附資料予以補正。
26. 南臺灣客運提出簡報第 23 頁高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符，本團隊將依公司檢附資料予以補正。
27. 南臺灣客運提出簡報第 27 頁有關提供法定乘客險以外保險及交通主管機關頒發相關獲獎紀錄部分，本團隊將依公司檢附資料予以補正。
28. 有關高雄市公車今年度評鑑公車處駕駛員不配合開安全門等服務態度問題，建議改善。

八、結論：

1. 義守大學反映有關公車處駕駛未配合開啟安全門部分，亦可列入政策配合度項下扣分。
2. 本計畫未來年度經費部分請業務單位參酌其他縣市之調查規模及經費編列。
3. 由於業者對於評鑑已有相當認識，爰鼓勵業者自評俾能更加精進。
4. 有關搶黃燈、闖紅燈在稽查資料及隨車調查之計

分標準，於明年再予以調整一致。

5. 高雄客運需自行積極向高雄區監理所聯繫有關申請停車格位事宜，若於期末評鑑成績結算前通過，則可予以補正；另請高雄客運提供行駛市區公車之車牌資料予義守大學。
6. 請各公司於 100 年 10 月 31 前針對期中修正報告中未及提供或欲補正內容，提供書面佐證資料俾納入期末評鑑成績修正，逾期則不受理。
7. 本次會議請義守大學針對委員及業者等意見，修正補充報告書，並將修正後評鑑報告書送交通局審查通過。

九、散會（上午 11 時 45 分）。

100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫
期中審查會回覆意見對照表

出席委員與單位意見	意見回覆
嘉南藥理科技大學休閒保健管理系 詹達穎委員	
1.有關義守團隊針對高雄市公車評鑑於 7-8 月之調查內容相當詳盡，值得讚許。	謝謝委員的肯定。
2. D6 政策配合及業者創新部分，總分只有 3 分，建議未來可由業者自行提出，再額外加分。	謝謝指正，建議於明年度評鑑時增列。
3.由報告中可看出，以 99-100 年作比較，大部分都有改善，但對於每年度都一直存在的問題，建議研究團隊可以進行探討及提出建議改善。	評鑑會有幾項影響因素：乘客主觀感受、班距調整、年齡差異及調查員調查狀況不同而有所影響，因此將針對相關問題提出建議。
4.書面報告目前是採用 1-6 月資料，接下來是 7-9 月之調查資料，是否會納入後再重新計算？	本團隊會再重新計算，此次成績並非最終成績。
5.評鑑結果以公司別部分敘述相當完整，但各公司之路線別未加以描述，建議針對各公司最佳、最差的路線差異性進行探討，可作為公司改善參考。	謝謝指正，各路線成績均有詳細列示在報告中，本團隊將再針對各公司最佳、最差路線進行檢討說明。
6.有關報告中有部分誤植之處，請修正。 (1)P5-6 針對客運公司別分析部分，建議針對回收比例詳盡說明，避免誤解。 (2)P5-27 中「七、違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」，最後一行高雄市公車處應為 1.0 分誤植為 1.5 分。 (3)P5-28 中「十、教育訓練人次與成果」最後一行皆具備教育訓練.....及行車安全談紀錄成果...，遺漏“座”。 (4)P5-33 最後一行南台灣客運應為 17.63 誤植為 20.63。	謝謝指正，將予以修正。
7.受評鑑之業者是否有先進行自我評鑑。	因為評鑑分數有作為路線補貼參考，所以業者自我評鑑不能當作成績，仍需由第三公正單位進行評鑑作業。
高雄市政府捷運工程局 鄭哲英委員	
1.今天會議是期中報告審查，義守團隊均有遵照工作計畫來執行，評鑑結果要讓業者信服最為重要，義守團隊乃依相關書面及問卷資料進行成績評比，若業者提出建議或反駁，是否能獲得修正機會。	若業者可以提供相關具體佐證資料，在交通局同意下，可以進行修正。
2.針對 OD 調查部分，交通局應有其考量因素。	敬悉，本團隊考量評鑑成績與 OD 並無關連，建議以另一計畫來評量推估會較為準確，今年度仍會盡力彙整。
3.有關義守團隊提及未來指標不要變動乙節，建議仍可每年檢討調整，以使各項目更完備。	指標並非不能變動，不同的承辦人員、科長均會有不同的看法，因此每

出席委員與單位意見	意見回覆
	年度均有大幅度改變，建議每年度可以變更評分比率，但不要在分數計算上一直變動，因為若一直變動對於每年一致性上不易掌握，相關變數之分析也不易了解。
高雄客運公司	
1.簡報第 18 頁有關五甲、楠梓場站之車輛維修保養制度及執行情況，基本上本公司均有相關保養。	實際派員到現場未看到維修資料，如果有具體事證請提供，再經交通局同意核可即能修正。
2.簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，因應縣市合併車輛問題仍持續處理中，再加上目前僅 40 多輛車行駛市區公車，是否能夠以市區公車之車輛數來計算。因縣市合併後，申請停車格位之標準不同，已提出申請約 3-4 個月，尚未獲得回應。	依規定此項資料各公司均以總公司車輛數來計算，但因高雄客運橫跨市區公車及公路客運，此部分則請主席裁示；另仍請高客提供市區公車之車輛數。 另有關合法停車格位數，若是在評鑑期間申請通過，建議可再補正。
3.簡報第 23 頁辦理營業大客車駕駛人登記，基本上每一位駕駛員一定都會具備，可能是因本公司人事單位對定義有誤解，將於會後再予以補正；有關本公司違反勞動基準法遭勞檢單位舉發案件係屬於公路客運部分。	敬悉，由於相關資料由交通局及業者提供，本研究團隊乃是以此資料作為計算，若交通局同意補正，將予以修正。
4.簡報第 25 頁車輛裝設車內、車外監視器不足，亦是因為以公司總車輛數計算，故比例偏低。	請提供市區公車有裝設車內、車外監視器車號，以作調整。
5.有關自立站滅火器過期可能有所誤會，因為場站之滅火器有固定位置，可能是因為由車上拿下暫時放置。	敬悉。
東南客運公司	
1.簡報第 22 頁合法場站停車空間不足部分，本公司將另檢附停車場合約給義守團隊予以補正。	敬悉，依檢附資料予以補正。
2.簡報第 23 頁高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符，本公司確認共通報 36 件，將於會後與交通局及義守團隊確認。	敬悉，依檢附資料予以補正。
3.簡報第 25 頁車輛裝設車內、車外監視器部分，本公司共計應有 47 輛車有裝設，請予以補正。	敬悉，依檢附資料予以補正。
4.在對本公司意見中，行車中接聽電話事件，可能是因為聯繫有關乘客貴重物品遺失事宜。	此部分不易認定
5.簡報第 26 頁有關各路線於重要場站公布到站時刻本公司應不止 2 件。	敬悉，依檢附資料予以補正。

出席委員與單位意見	意見回覆
南台灣客運	
1.簡報第 23 頁高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數，將於會後與交通局及義守團隊確認，若有誤可否再補正。	敬悉，依檢附資料予以補正。
2.簡報第 27 頁提供法定乘客險以外保險及交通主管機關頒發相關獲獎紀錄部分，因公司有所誤解，故將立即補正。	敬悉，依檢附資料予以補正。
高雄市公車處	
1.若有任何需補正事項，將於會後與交通局及義守團隊確認。	敬悉。
2.因為有部分駕駛員剛上任，對於評鑑事宜較不熟悉，因此產生一些誤解狀況。	今年度評鑑高雄市公車駕駛員不開安全門狀況多，服務態度亦不佳，應予以改善。
高雄市政府交通局	
1.報告書第 3-4 頁敘明場站空間係依法設置，未合乎規定者即不合法，給予 0.8 或 0.6 不等之得分是否妥適請評估。	若合法給分，不合法就不給分，會過於嚴苛，希望給予業者有提升改善之機會。
2.報告書第 3-4 頁「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」係依調查員及稽查員之主觀認知評比，是否能再訂定相關標準值俾求公平；另本府環境保護局曾稽核過本市公車場站(如 A 場站蚊蟲孳生過多)，建議可納入其相關結果或稽核標準。	敬悉，請交通局提供資料，可在報告中補充
3.報告書第 3-7 頁車齡相關資料係以調查員隨車抽驗車齡資料(屬便利抽樣，統計較不具代表性)，是否另參酌納入各業者車齡資料加權計算請評估。	因業者大部分車輛均為混合調度，故採用此方式
5.報告書第 3-12 頁調查員稽核部分闖紅燈及搶黃燈扣分權重不同(分別為 6 分、3 分)；惟本局稽查員闖紅燈及搶黃燈扣分權重相同(俱為 40 分)，請補充說明理由。	因相關計分方式已正式公告，建議明年度再予以調整
6.各公車路線違規件數可能隨該路線班次多寡而有顯著落差，是否已考量此一狀況，以達評比公平性。	抽樣時已經有針對班次、車輛數區分不同時段抽查問卷份數
7.建議將報告書內容中台北縣更正為新北市。	謝謝指正，將予以修正。

100 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫案一期末報告」
審查會議記錄

一、時間：100 年 12 月 12 日（星期一）下午 2 時 30 分

二、地點：本局第二會議室

三、主持人：黃副局長萬發 紀錄：鄭憶麗

四、出席單位或人員：詳簽到單

五、業務單位報告：(略)

六、義守大學簡報：(略)

七、出席委員與單位意見：

(一) 高雄市政府捷運工程局 鄭哲英委員

7. 指標配分表之標題列中，建議將「評鑑指標分數」改為「評鑑項目分數」，「細項配分比例」改為「評鑑指標配分比例」，「配分比例」改為「評分項目配分比例」。
8. 市區公車可能會因站與站的距離較短故損耗率提高，如用簡單的平均車齡計算可能遺漏某些車齡較低的車輛因為損耗率較高而出現的安全疑慮，往後建議於運輸工具設備與安全指標項下，在車齡的計算上作調整，而不是直接以車齡作簡單計算。
9. 運輸工具設備與安全指標中，「車齡比率」應改為「平均車齡」。

(二) 嘉南藥理科技大學休閒保健管理系 詹達穎委員

1. 有關路線調查與滿意度部分，加上期末階段 25% 調查資料後，是否較期中呈現不同結果？能否看出業者改善情形？

2. 在創新 ISO 的部分總分為 3 分，去年是否有該項調查？因 ISO 的認證通過需要半年到一年，部分業者無法短期內取得認證而獲得分數，因此建議未來創新項目裡應該列入過去有提出的項目或可由業者提出其創新項目。
3. 起訖點的調查在附錄中只有站名，並未提及數量的部分，建議再予補充。

(三) 成功大學交通管理系 鄭永祥委員

1. 各家業者之改善意見中有許多每年都會重複之問題，建議於共通性上再另外作說明並在指標上調整，俾更具鑑別度。
2. 今年交通局稽查佔比率為 60%，與往年比較是否會造成成績顯著落差？是否更能達到鑑別效果？
3. 評鑑成績除公布各業者名次外，是否也公佈個別項目的優劣差異說明。

(四) 高雄客運公司

6. 簡報第 23 頁的停車空間已取得，佐證資料將於會後補正。
7. 五甲與楠梓站內無保養維修功能，但車輛均有送其他場站進行保養維修，將提出相關補充資料。

(五) 南台灣客運公司

1. 評鑑結果未達標準的部分會再作加強。
2. 車輛及硬體配分比例較高，因部分設施並未強制要求，且安裝後不一定能提升服務品質（例如採購低地板公車乙項）惟對業者的負擔龐大，建議調降其比例。

(六) 東南客運公司

3. 高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市政府交通局通報之肇事件數乙項，本公司均有通報，將於會後提出相關資料向交通局核對確認。
4. 車齡的問題於虧損補貼時已被扣款，評鑑時又被扣分，對業者來說是雙重懲罰，建議設定固定年限，只要不超過年限就不予扣分。
5. 駕駛為遵循準點率規定因此有影響服務品質情形，另行車中接聽電話部分，駕駛係使用藍芽耳機與公司聯繫有關乘客貴重物品遺失事宜。

(七) 高雄市公車處

1. 評鑑結果未達標準的缺失會作徹底改進。
2. 期末成績與公司內部計算的成績有所落差。

(八) 高雄市政府交通局

1. 本案計分以本局稽查成績 60%，調查員調查分數佔 40%。依本案調查員抽樣問卷分配比例，尚接近各業者班次數或路線比率；惟本局稽查資料中，以公車處抽樣數偏高，高雄客運抽樣數偏低，與各業者班次數或路線比率有顯著差異，是否影響評鑑總成績請說明。
2. 建議評鑑團隊在評鑑結果內除業者成績排名外，評估加強說明各業者優點及特色。

(九) 義守大學回覆

1. 高雄客運並非所有車輛都屬老舊，近年來雖有逐步汰換，但相對而言車齡偏高，將維修項目的成

績加入車齡比率項計算在執行上有困難，因此具體的量化指標仍以平均車齡為主。

2. 指標配分表標題及各項指標之評分於期初座談會已有與業者說明及確認故未予調整，建議列入明年調整。
3. 期末階段加入 25%乘客問卷調查的結果產生影響不大，主要為書面資料的審查成績上各業者有呈現差異。
4. 因大眾運輸服務評鑑調查與 O-D 調查屬於不同性質之調查，本次評鑑主要以隨車調查進行詢問，再與業者進行核對，O-D 調查結果較無法完全客觀，此外其樣本數太少較不具有代表性，故建議如有需要可以個別計畫另案辦理。
5. 業者各年度缺失重覆部分，建議在經常缺失的項目中可以提高配分比率，以提升業者的改善意願及效能。
6. 交通稽查比率去年占 25%，今年占 60%，如果主要評鑑項目分數核對若無明顯差異，則所訂比率並不會顯著影響。
7. 本次完成各業者成績排名後將會詳細說明以充分呈現各家業者的特性及完整性並於期末報告補充。
8. 在部分評鑑指標是否考量應加大級距或作權重調整，以增加評鑑成績之鑑別度，本團隊會將此建議補充於期末報告中，建議在明年度評鑑討論增列。
9. 本年度各路線抽樣比例無法變更，本團隊會將相

關建議補充於期末報告中，建議在明年度評鑑討論修正。

10. 高雄客運有關五甲、楠梓場站之車輛維修保養制度及執行情況，因評鑑人員到現場未看到維修資料，如果有具體事證請提供，再經交通局同意即能修正。建議未來站長應配合詳細說明以利調查。另補充說明本次楠梓站不計入場站成績計算。
11. 東南客運提出在發車準點率方面，本團隊將於部分評分項目作重複確認，而目前仍遵照評鑑指標辦理。
12. 對於高雄市公車處提出成績計算之問題，在創新指標部分滿分為3分，雖公車處在該項總分超過3分，但最多只能給3分，在報告中已有特別註解。

八、結論：

8. 公車業者就報告書內（行車事故通報、合法場站停車空間、車輛維修保養制度及執行情形等）要求補充書面資料部分，請業者於會後2日內逕送義守大學，逾期則不予受理。
9. 本次期末報告審查原則通過，請義守大學針對與會各委員及業者等意見修正補充報告書，並依契約規定辦理後續事項。

九、散會（下午4時30分）。

100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫

期末審查會回覆意見對照表

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
<p>高雄市政府捷運工程局 鄭哲英 主秘</p> <p>1.指標配分表之標題列中，建議將「評鑑指標分數」改為「評鑑項目分數」，「細項配分比例」改為「評鑑指標配分比例」，「配分比例」改為「評分項目配分比例」。</p>	<p>謝謝委員指正，將予以修正。</p>
<p>2.市區公車可能會因站與站的距離較短故損耗率提高，如用簡單的平均車齡計算可能遺漏某些車齡較低的車輛因為損耗率較高而出現的安全疑慮，往後建議於運輸工具設備與安全指標項下，在車齡的計算上作調整，而不是直接以車齡作簡單計算。</p>	<p>高雄客運並非所有車子都老舊，近年來已有逐步汰換，但相對而言車齡是屬偏高，由於加入維修項目的計算在執行上有困難，因此最後具體的量化指標仍以平均車齡為主。</p>
<p>3.運輸工具設備與安全指標中，「車齡比率」應改為「平均車齡」。</p>	<p>謝謝委員提出，此評鑑指標乃根據需求說明書辦理，建議列入明年調整項目。</p>
<p>嘉南藥理科技大學休閒保健管理系 詹達穎委員</p> <p>1.有關路線調查與滿意度部分，加上期末階段 25%調查資料後，是否較期中呈現不同結果？能否看出業者改善情形？</p>	<p>期末階段進行後續 25%之問卷調查，其調查結果影響不大，主要在書面資料的審查成績上有較大落差。</p>
<p>2.在創新 ISO 的部分總分為 3 分，去年是否有該項調查？因 ISO 的認證通過需要半年到一年，部分業者無法短期內取得認證而獲得分數，因此建議未來創新項目裡應該列入過去有提出的項目或可由業者提出其創新項目。</p>	<p>評分項目皆於期初座談會時，和專家、學者與業者進行研討、說明，會將意見納入明年制定項目時之參考。</p>
<p>3.起訖點的調查在附錄中只有站名，並未提及數量的部分，建議再予補充。</p>	<p>由於 O-D 抽查份數較少且並非採全面調查，建議 O-D 部分應另以專案進行調查。而今年提送的資料格式已跟交通局作過協議後放入在附錄中。</p>
<p>成功大學交通管理系 鄭永祥委員</p> <p>1.各家業者之改善意見中有許多每年都會重複之問題，建議於共通性上再另外作說明並在指標上調整，俾更具鑑別度。</p>	<p>改善意見重複為必然，建議在經常缺失的項目中可以提高配分比率，以提升業者的改善意願及效能。</p>
<p>2.今年交通局稽查佔比率為 60%，與往年比較是否會造成成績顯著落差？是否更能達到鑑別效果？</p>	<p>稽查成績去年占 25%，今年占 60%，由於評鑑項目經常變動，較不易辨別其影響性。</p>
<p>3.評鑑成績除公布各業者名次外，是否也公佈個別項目的優劣差異說明。</p>	<p>謝謝委員建議，將就個別公司的成績表現作敘述加入修正期末報告中。</p>

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
<p>高雄客運</p> <p>1.簡報第 23 頁的停車空間已取得，佐證資料將於會後補正。</p> <p>2.五甲與楠梓站內無保養維修功能，但車輛均有送其他場站進行保養維修，將提出相關補充資料。</p>	<p>敬悉，將經由交通局確認以後會作分數調修。</p> <p>楠梓站因無場站設施與停車場，因此為受評場站但不列入計分。由於場站調查係以現場調查之資料進行評分，業者應配合評鑑調查分式，若有具體事證欲提供，將經由交通局同意核可後，予以修正分數。</p>
<p>南台灣客運</p> <p>1.評鑑結果未達標準的部分會再作加強。</p> <p>2.車輛及硬體配分比例較高，因部分設施並未強制要求，且安裝後不一定能提升服務品質（例如採購低地板公車乙項）惟對業者的負擔龐大，建議調降其比例。</p>	<p>謝謝業者的配合。</p> <p>評分項目皆於期初座談會時，和專家、學者與業者進行研討、說明，會將意見納入明年制定項目時之參考。</p>
<p>東南客運</p> <p>1.高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市政府交通局通報之筆事件數乙項，本公司均有通報，將於會後提出相關資料向交通局核對確認。</p> <p>2.車齡的問題於虧損補貼時已被扣款，評鑑時又被扣分，對業者來說是雙重懲罰，建議設定固定年限，只要不超過年限就不予扣分。</p> <p>3.駕駛為遵循準點率規定因此有影響服務品質情形，另行車中接聽電話部分，駕駛係使用藍芽耳機與公司聯繫有關乘客貴重物品遺失事宜。</p>	<p>敬悉，依檢附資料予以補正。</p> <p>敬悉，會將意見納入明年制定項目時之參考。</p> <p>評分項目皆於期初座談會時，和專家、學者與業者進行研討、說明，會將意見納入明年制定項目時之參考。</p>
<p>高雄市公車處</p> <p>1.評鑑結果未達標準的缺失會作徹底改進。</p> <p>2.期末成績與公司內部計算的成績有所落差。</p>	<p>謝謝業者的配合。</p> <p>書面審查資料中，D6 項政策配合度及業者創新項目配分為 3 分，超過 3 分以 3 分計算，故有成績計算方面的落差，在報告中已有特別註解。</p>
<p>高雄市政府交通局</p> <p>1.本案計分以本局稽查成績 60%，調查員調查分數佔 40%。依本案調查員抽樣問卷分配比例，尚接近各業者班次數或路線比率；惟本局稽查資料中，以公車處抽樣數偏高，高雄客運抽樣數偏低，與各業者班次數或路線比率有顯著差</p>	<p>本計畫之抽樣標準係以配車數及核定班次數為基礎，進行抽樣調查，再依各路線之班次數進行權重加總計算路線別分數。建議交通局稽查資料可以統一抽樣方式進行調查。</p>

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
異，是否影響評鑑總成績請說明。	
2.建議評鑑團隊在評鑑結果內除業者成績排名外，評估加強說明各業者優點及特色。	謝謝指正，將就個別公司的成績表現作敘述加入於修正期末報告中。

附件二 99 年度與 100 年度高雄市公車服務品質評鑑項目內容、調查方式與配分方式比較表

評鑑項目	99 年度					100 年度					二年度比較	
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項配分	配分比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項配分	配分比例		
A 場站設施與服務 (20分)	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料	6	6	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料	6	6	—	
	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料	1	1	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料	1	1	—	
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室環境	場站調查	0.5	2	A3 站場檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	場站調查	1	1	2	100 年度將「調度室及休息室環境」與「停車場之整齊與清潔」合併為「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔」，配分比例為 1 分
		2.停車場之整齊與清潔	場站調查	0.5								
		3.站場消防安全設施	場站調查	1								
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	網路調查	2	4	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	網路提供資料調查	2	4	—	
2.靜態資訊網際網路提供查詢		網路調查	2	2.靜態資訊網際網路提供查詢			網路提供資料調查	2				
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	7	7	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	7	7	—		
B 運輸工具設備與安全 (30分)	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	5	7	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	6	7	1.「該路線配置車輛平均車齡」之配分比例增加 1 分 2.「車輛維修保養制度及執行情況」之配分比例減少 1 分	
		2.車輛維修保養制度及執行情況	專家場站調查 書面資料	2			2.車輛維修保養制度及執行情況	場站調查 書面資料	1			
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料	1	5	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料	2	4	1.100 年度刪除「堆積雜物」、「煞車噪音」、「車體外觀整潔」之評分項目 2.配分比例減少 1 分	
		2.堆積雜物	隨車調查	1								
		3.煞車噪音	問卷調查 交通局稽核資料	1								
		4.空調是否正常運轉	問卷調查 交通局稽核資料	1								
		5.車體外觀整潔	問卷調查	1								
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核資料	2	8	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核資料	2	6	1.100 年度刪除「驗票機裝設與故障」之評分項目 2.配分比例減少 2 分	
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料	2			2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料	2			
		3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料	2			3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料	2			
4.驗票機裝設與故障		隨車調查	2									
B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料	2	2	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料	2	2	—		
B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	5	5	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	5	5	—		

評鑑項目	99 年度					100 年度					二年度比較	
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例		
B6 車輛安全設施檢查		1.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查	1	3	B6 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	2	6	100 年度「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內」與「設置有車窗擊破器及使用說明」之配分比例各增加 1 分	
		2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	1			2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查	2			
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查	1			3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查	2			
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30)	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	6	6	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	6	6	—	
	C2 駕駛平穩性	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	隨車調查 交通局稽核資料	6	6	C2 駕駛平穩性	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	隨車調查 交通局稽核資料	6	6	—	
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	5	5	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	5	5	—	
	C4 駕駛員遵循路線指示	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	隨車調查 交通局稽核資料	5	5	C4 駕駛員遵循路線指示	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	隨車調查 交通局稽核資料	4	4	配分比例減少 1 分	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機	1.駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料	1	3	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料	2	2	2	1.100 年度「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」之配分比例增加 1 分 2.100 年度刪除「駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為」之評分項目
		2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	問卷調查 交通局稽核資料	2								
	C6 駕駛員之服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料	2	5	C6 駕駛員之服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料	2	4	4	100 年度「駕駛員的服務態度」之配分比例減少 1 分
2.駕駛員的服務態度		問卷調查 交通局稽核資料	3	2.駕駛員的服務態度			問卷調查 交通局稽核資料	2				
—	—	—	—	—	C7 駕駛員管理	駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	書面資料	3	3	3	100 年度新增「駕駛員管理」之評分指標，配分比例為 3 分	
D 公司經營與管理 (20分)	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料	3	3	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料	4	4	配分比例增加 1 分	
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料	2	4	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料	2	4	—	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料	2			2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料	2			
D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	2	4	D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	2	4	4	—	
	2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	2			2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	2				

評鑑項目	99 年度					100 年度					二年度比較
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	
D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理		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)	隨車調查	2	4	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	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)	隨車調查	1	3	100 年度「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)」之配分比例減少 1 分
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	2			2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	2		
D5 教育訓練		1.教育訓練人次與成果	書面資料	1.5	3	D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	書面資料	1	2	1.100 年度「教育訓練人次與成果」之配分比例減少 0.5 分 2.100 年度「駕駛員身心健康檢查」之配分比例減少 0.5 分
		2.駕駛員身心健康檢查	書面資料	1.5			2.駕駛員身心健康檢查	書面資料	1		
D6 政策配合		1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料	0.5	2	D6 政策配合級業者創新	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料	1	3*	1.100 年度「車輛裝設數位式行車記錄器」之配分比例增加 0.5 分 2.100 年度「車輛裝設車外監視器」之內容改為「車輛裝設車內、車外監視器」 3.100 年度「採購低底盤公車」之內容改為「採購低地版公車」，配分比例增加 0.5 分 4.100 年度新增「公司是否通過 ISO 認證」、「提供法定乘客險以外保險」與「交通主管機關頒發相關獲獎紀錄」之評分項目，配分比例各為 0.5 分 5.100 年度「政策配合及業者創新」項目配分為 3 分，超過 3 分則以 3 分計算
		2.車輛裝設車外監視器	書面資料	0.5			2.車輛裝設車內、車外監視器	書面資料	0.5		
		3.採購低底盤公車	書面資料	0.5			3.採購低地版公車	書面資料	1		
		4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料	0.5			4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料	0.5		
							5.公司是否通過 ISO 認證	書面資料	0.5		
							6.提供法定乘客險以外保險	書面資料	0.5		
							7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄	書面資料	0.5		

附件三 100 年度高雄市公車服務品質評鑑項目配分與計分方式綜合整理

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
A 場站設施與服務 (20 分)	A1 發車準點性	6%	6%	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料	1.班車準點發車不扣分。 2.班車尖峰時段誤點 5 分鐘以內發車扣 1 分，超過 5 分鐘未滿 10 分鐘發車扣 3 分，超過 10 分鐘以上未滿 15 分鐘發車扣 5 分，超過 15 分鐘以上發車扣 6 分。 3.班車非尖峰時段誤點 2 分鐘以內發車扣 1 分，超過 2 分鐘未滿 5 分鐘發車扣 3 分，超過 5 分鐘以上未滿 10 分鐘發車扣 5 分，超過 10 分鐘以上發車扣 6 分。	1.班車發車準點或低於 3 分鐘者扣 0 分 2.班車發車誤點 3 分鐘以上者扣 6 分
	A2 場站空間	1%	1%	合法場站停車空間	書面資料	1.合乎規定者得 1 分。 2.滿足 90%者得 0.8 分。 3.滿足 80%者得 0.6 分。 4.未滿足 80%者得 0 分。	—
	A3 站場檢查	1%	2%	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	場站調查	依高雄市公車處及各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 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。	—
		1%		2.站場消防安全設施	場站調查	「站場消防安全設施」以是否設置消防設施，且清楚標示使用說明「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」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得 0.5 分，皆無設置或有二項以上未達標準得 0 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
	A4 公車後端查詢系統配合度	2%	4%	1.各路線公車動態查詢	網路提供資料調查	「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，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。	—
		2%		2.靜態資訊網際網路提供查詢	網路提供資料調查	「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為評分標準，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。	—
	A5 乘客資訊服務	7%	7%	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	1.缺少路線圖扣 3 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。 2.缺少站位名稱扣 2 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。 3.缺少時刻表扣 2 分，具備但標示不清楚或資訊內容過時、錯誤者扣 1 分。 4.皆未設置扣 7 分。	1.無路線圖者扣 3 分 2.無站位名稱扣 2 分 3.起站無時刻表扣 2 分
B 運輸 工具 設備 與 安	B1 車齡比率與車輛維修保養	6%	7%	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	1.平均車齡在 2 年內者不扣分。 2.平均車齡超過 2 年未滿 3 年者扣 1 分。 3.平均車齡 3 年以上未滿 4 年者扣 2 分。 4.平均車齡 4 年以上未滿 6 年者扣 3 分。 5.平均車齡 6 年以上未滿 8 年者扣 5 分。 6.平均車齡在 8 年以上者扣 6 分。	—
		1%		2.車輛維修保養制度及執行情況	場站調查 書面資料	會同車輛維修保養之專家檢視各公車單位之維修保養制度以及執行情況以進行評分，可評至小數點後 1 位，滿分為 1 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
全 (30分)	B2 舒適與 噪音	2%	4%	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核 資料	依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.車輛整潔度： (1)車輛整潔加 24 分 (2)車輛不潔扣 24 分 2.車輛性能： (1)車輛發出噪音扣 24 分。 (2)車內構件震動扣 24 分。 3.空調設備故障扣 32 分。
		2%		2.空調是否正常	問卷調查 交通局稽核 資料		
	B3 公車資 訊服務設施	2%	6%	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核 資料	1.無到站顯示或到站告知，任一項扣 1 分，二者皆無扣 2 分，有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤，扣 0.5 分。站名播報器若發生故障，以故障率 3% 為分界，若故障率超過 3%，則扣 2 分，若故障率在 3% 以內，且有向交通局通報，則扣 1 分，若無通報則扣 2 分。 2.無車輛資訊資料(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名等)，或有車輛資訊，惟資訊內容過時或錯誤者，任一項扣 0.5 分，四者皆無者扣 2 分。 3.無下車鈴，扣 2 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 1 分。	1.到站顯示或到站告知 (1)有到站顯示或到站告知扣 0 分 (2)無到站顯示或到站告知扣 2 分 2.標示不清(路線牌、路線圖、乘車資訊、車內外號牌、駕駛長名牌) (1)任一項標示不清扣 3 分 3.設備故障 (1)下車鈴故障扣 5 分
		2%		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核 資料		
		2%		3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核 資料		
	B4(車輛)環 保品質	2%	2%	環保單位告發比率	書面資料	評分項目得分= $2-(2 \times \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}})$	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
	B5 行車肇事率	5%	5%	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	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 (1)每百萬車公里 0 人者得 4 分。 (2)每百萬車公里超過 0 人不滿 1 人得 3 分。 (3)每百萬車公里 1 人以上不滿 2 人得 2 分。 (4)每百萬車公里 2 人以上不滿 3 人得 1 分。 (5)每百萬車公里 3 人以上者得 0 分。 2.路線別 (1)該路線有有責肇事死傷人數者得 0 分。 (2)該路線無有責肇事死傷人數者得 1 分。	—
	B6 車輛安全設施檢查	2%	6%	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	有清楚標示且能正常使用得 2 分、皆無標示但能正常使用得 1 分、缺少清楚標示且未能正常開啟得 0 分。	—
2%		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內		隨車調查	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」，有設置且全具備者得 2 分，有設置但一項為具備者扣 0.5 分，未設置者得 0 分。	—	
2%		3.設置有車窗擊破器及使用說明		隨車調查	有標示清楚之使用說明得 2 分，應設置 3 具以上，少一具扣 0.5 分。	—	
C 旅客服務	C1 過站不停比率	6%	6%	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	1.有招手或按鈴，有停靠者，扣 0 分。 2.有招手或按鈴，無停靠者，扣 3 分。 3.無招手或按鈴，無減速慢行(30 公里以下)、行駛至外車道者，扣 3 分。	1.過站不停扣 3 分 2.未減速靠站或切換至外車道扣 3 分

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
務品質與駕駛員管理 (30分)	C2 駕駛平穩性	6%	6%	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	隨車調查 交通局稽核資料	1.闖越平交道，扣 6 分。 2.闖越紅燈，扣 6 分。 3.未有正當合理之事由而緊急煞車，扣 3 分。 4.未待就座、下車即開車，扣 3 分。 5.未依規定變換車道，扣 3 分。 6.搶黃燈，扣 3 分。 本項目扣分以 6 分為上限，超過視同該項目以 0 分計，但會作特別紀錄。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.搶越平交道扣 40 分 2.闖紅燈扣 40 分 3.急煞車扣 18 分 4.猛起步扣 18 分 5.任意超車扣 36 分 6.搶黃燈扣 40 分
	C3 拒載老人或身心障礙者	5%	5%	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	1.拒載老人或身心障礙者，扣 5 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.拒載老人或拒載身心障礙者扣 48 分
	C4 駕駛員遵循路線指示	4%	4%	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	隨車調查 交通局稽核資料	1.擅自改道，扣 3 分。 2.違規停車，扣 3 分。 3.未在公車停靠區內上下客，扣 2 分。 4.停車購物或辦私事，扣 3 分。 本項目扣分以 4 分為上限，超過視同該項目以 0 分計，但會作特別紀錄。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.擅自改道扣 24 分 2.違規停車扣 18 分 3.未於公車停靠區內上下車扣 24 分 4.停車購物或辦私事扣 18 分
	C5 駕駛員行車中吸	2%	2%	1.駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳	問卷調查 交通局稽核	1.行車中吸煙，扣 0.5 分，待車時車內吸煙，扣 0.5 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
	煙、吃檳榔			榔之行為	資料	2.行車中吃檳榔，扣 0.5 分，待車時車內吃檳榔，扣 0.5 分。	分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.吸煙扣 16 分 2.嚼檳榔扣 12 分
	C6 駕駛員服務態度與儀容	2%	4%	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料	穿著制服且符合相關規定者得 2 分，穿著制服但不符合相關規定者得 1 分，無穿著制服者得 0 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.穿戴整齊加 4 分 2.儀容不整扣 4 分
		2%		2.駕駛員的服務態度	問卷調查 交通局稽核資料	以乘客感知進行評比，依各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 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。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.態度佳： (1)主動服務、問好加 6 分 (2)報站名加 6 分 (3)對老弱態度佳加 12 分 (4)其他加 6 分 2.態度差： (1)辱罵乘客扣 8 分 (2)乘客詢問時不答扣 8 分 (3)關門夾到乘客扣 14 分 (4)催促乘客上下車扣 12 分 (5)趕乘客下車扣 6 分 (6)未待乘客上下妥車即開車扣 14 分

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
							(7)其他扣 8 分 3.行車紀律： (1)行車任意閒談扣 6 分 (2)亂鳴喇叭扣 10 分 (3)使用通訊設備聊天扣 16 分。
	C7 駕駛員管理	3%	3%	駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	書面資料	1.所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記(異動時亦隨時更新)，且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得 3 分 2.缺少上述任一項者得 1.5 分 3.缺少二項者得 0 分	—
D 公司經營與管理 (20 分)	D1 行車事故通報與處理	4%	4%	高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料	1.肇事通報件數符合 100%，不扣分。 2.肇事通報件數符合 95%以上，未達 100%者，扣 1 分。 3.肇事通報件數符合 90%以上，未達 95%者，扣 2 分。 4.肇事通報件數符合 85%以上，未達 90%者，扣 3 分。 5.肇事通報件數未達 85%者，扣 4 分。	—
	D2 重大違規	2%	4%	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料	違反公路法件數 3 件以內，扣 1 分，超過 3 件，扣 2 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)
		2%		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料	將各公車單位最近一年之違規次數除以各公車單位之「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 30 次以上扣 2 分。 2.每百萬公里 20 次以上未滿 30 次扣 1.5 分。 3.每百萬公里 10 次以上未滿 20 次扣 1 分。 4.每百萬公里未滿 10 次扣 0.5 分。 5.每百萬公里 0 次扣 0 分。	—
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	2%	4%	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	依車輛是否設置行車記錄器且正常使用進行評分，未正常使用扣 1 分，未設置者扣 2 分，以扣 2 分為限。	—
		2%		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	依客運公司對超速者是否有懲處等相關規定及事證，未具明文規定者扣 1 分，未有懲處事證者扣 1 分，以扣 2 分為限。	—
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	1%	3%	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)	隨車調查	以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，具 1 項則得 0.5 分，皆無則得 0 分。	—
		2%		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	由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，因此資料是否完善具備為評分依據，具備得 2 分，若無得 0 分。	—
	D5 教育訓練	1%	2%	1.教育訓練人次與成果	書面資料	以高雄市公車處及各客運公司有具體訓練事證為主要之評分標準，如有教育訓練成果統計或簽到證明，得 0.5 分，具行車安全座談紀錄及相關成果照片者得 0.5 分。	—
		1%		2.駕駛員身心健康檢	書面資料	以公司是否有提供駕駛員身心健康檢查為	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 40% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 60% ^註)		
				查		主要評分標準，具備者則得 1 分，若無則得 0 分。			
	D6 政策配合及業者創新	1%	3%*	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料	1.安裝車輛數達 80%及以上者，加 2 分。 2.安裝車輛數達 70%未滿 80%，加 1.5 分。 3.安裝車輛數達 60%未滿 70%，加 1 分。 4.安裝車輛數達 50%未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，加 0.5 分。 5.安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，加 0 分。 評分後依該評分項目之權重配分計之。	—		
		0.5%		2.車輛裝設車內、車外監視器	書面資料				
		1%		3.採購低地板公車	書面資料			以增加 1 輛或 1 條則加 1 分，以 2 分為限， 評分後依該評分項目之權重配分計之。	
		0.5%		4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料				
		0.5%		5.公司是否通過 ISO 認證	書面資料			若能提供相關資料證明者得 0.5 分，無相關資料證明者則得 0 分。	—
		0.5%		6.提供法定乘客險以外保險	書面資料				
		0.5%		7.交通主管機關頒發相關獲獎紀錄	書面資料				

註：1.交通局稽查之評鑑指標共計有 A1、A5、B2、B3、C1、C2、C3、C4、C5 與 C6 等 10 項，委辦單位與交通局稽核之配分方式為：若有交通局稽查資料之評鑑指標，則交通局稽查資料占該項評鑑指標配分之 60%，委辦單位調查占 40%；若沒有交通局稽查資料之評鑑指標，則以委辦單位調查之分數為準。

2.*D6「政策配合及業者創新」項目配分為 3 分，超過 3 分則以 3 分計算。

一、場站調查表格

調查員：	公司名稱：	場站名稱：
調查時間	月 日 星期	時 分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
<p>1、 調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔。(滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭、停車場內無大量堆放其他非相關物品，車輛停放井然有序。)</p> <div style="text-align: center;"> </div>		
<p>2、場站是否設置消防設施及清楚之使用說明標示，並在有效期限內。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p><input type="checkbox"/>有設置，且全部合乎右列標準；</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，但有一項未達右列標準；</p> <p><input type="checkbox"/>皆無設置，或有二項以上未達右列標準。</p> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>評估標準：</p> <p><input type="checkbox"/>未超過有效日期</p> <p><input type="checkbox"/>壓力針達標準位置圖</p> <p><input type="checkbox"/>有清楚之使用說明</p> </div> </div>		
<p>3、車輛維修保養制度及執行情況是否完善？(滿分為 1 分，最低為 0 分，分數可評至小數點後 1 位)</p> <p>得_____分</p>		
<p>4、是否設置行車紀錄器且正常使用。</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，且正常使用 <input type="checkbox"/>有設置，但已損壞 <input type="checkbox"/>未設置</p>		
<p>特殊情況或改善意見欄：(調查員填寫)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		

二、隨車調查表格

調查員：		公司名稱：		車牌號碼：		
路線名稱：			路線編號：			
調查時間	月	日	星期	時	分	<input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、本班車是否準點？(衡量基準：發車站以發車時間，站牌則以超過班距之時間)						
(1)尖峰時段						
<input type="checkbox"/> 發車準點		<input type="checkbox"/> 發車誤點1~5分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點11~15分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點超過16分鐘以上				
(2)離峰時段						
<input type="checkbox"/> 發車準點		<input type="checkbox"/> 發車誤點2分鐘以內		<input type="checkbox"/> 發車誤點3~5分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點超過11分鐘以上				
2、招呼站是否設置以下資訊：(採隨機抽樣方式)						
(1)路線圖：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
(2)站位起迄名稱：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
(3)時刻表(或標示班距)：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
3、是否有提供到站顯示或到站告知服務？						
(1)到站顯示：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置 <input type="checkbox"/> 故障
(2)到站告知服務：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置 <input type="checkbox"/> 故障
4、是否有設置下列車輛資訊：						
(1)車內路線圖：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(2)乘客搭乘資訊：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(3)車內外牌照號碼：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(4)駕駛員姓名：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
5、下車鈴是否有設置且能正常運作？						
<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置卻故障無法使用			<input type="checkbox"/> 無設置	
6、車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用						
<input type="checkbox"/> 有清楚標示且能正常使用		<input type="checkbox"/> 皆無標示但能正常使用				
<input type="checkbox"/> 缺少清楚標示且未能正常開啟						

<p>7、車輛內備有汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，且全部合乎右列標準；</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，但未達右列標準(請勾選右列項目)；</p> <p><input type="checkbox"/>無設置</p>	<p>評估標準：</p> <p><input type="checkbox"/>未超過有效日期</p> <p><input type="checkbox"/>壓力針達標準位置圖</p> <p><input type="checkbox"/>有清楚之使用說明</p> <p><input type="checkbox"/>放置位置明顯易見</p>
<p>8、車輛內設置有車窗擊破器及使用說明？</p> <p>設置有車窗擊破器：_____具</p> <p><input type="checkbox"/>具有使用說明 <input type="checkbox"/>無使用說明</p>	
<p>9、車輛行駛時是否有下列情形發生？(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/>闖越平交道 <input type="checkbox"/>闖越紅燈 <input type="checkbox"/>未有正當合理之事由而緊急煞車</p> <p><input type="checkbox"/>未待就座、下車即開車 <input type="checkbox"/>未依規定變換車道 <input type="checkbox"/>搶黃燈</p>	
<p>10、駕駛員是否有下列行為發生？(可複選)</p> <p><input type="checkbox"/>擅自改道 <input type="checkbox"/>違規停車 <input type="checkbox"/>未在公車停靠區內上下客 <input type="checkbox"/>停車購物或辦私事</p>	
<p>11、駕駛員是否穿著制服並穿戴整齊？</p> <p><input type="checkbox"/>穿著制服且符合相關規定 <input type="checkbox"/>穿著制服但不符合相關規定 <input type="checkbox"/>無穿著制服</p>	
<p>12、是否有設置客運公司之申訴電話及意見箱(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)？</p> <p><input type="checkbox"/>有設置申訴電話及意見箱 <input type="checkbox"/>有設置申訴電話或意見箱 <input type="checkbox"/>皆無</p>	
<p>13、詢問司機公車乘客最常上下車之站位點？</p> <p>上車：(1) _____ (2) _____ (3) _____</p> <p>下車：(1) _____ (2) _____ (3) _____</p>	
<p>特殊情況或改善意見欄：(調查員填寫)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-top: 5px;"></div>	

三、網路提供資料調查表格

調查員：		公司名稱：			
調查時間	月	日	星期	時	分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、各路線是否提供查詢公車動態資訊？					
(1)具備公車動態資訊系統且資訊正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(2)具備公車動態資訊系統但資訊不正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(3)未具備公車動態資訊系統					
路線編號：_____，共計：__條					
2、各路線是否提供網路查詢公車靜態資訊？					
(1)具備公車靜態資訊系統且資訊正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(2)具備公車靜態資訊系統但資料不正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(3)未具備公車靜態資訊系統					
路線編號：_____，共計：__條					

高雄市公車服務品質問卷調查—乘客問卷

- 一、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。
- 二、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：_____公車處或客運公司名稱：_____

填寫問卷時間：100年____月____日____時

基本資料

1、您的性別 男；女。

2、您的年齡 7~12歲；13~20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。

旅行資料

1、請問您剛才上車的車站或站牌名稱是 _____ ；上車時間為 _____

2、請問您預計下車的車站或站牌名稱是 _____

問題(請根據最近一個月搭乘之經驗，首次搭乘者請依當時情況評比)

1、您對於本車輛車廂內整體舒適感是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2、您對於車內空調運作是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

3、駕駛員是否有不理會在招呼站等候上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？(可複選)
有招手或按鈴，有停靠者
有招手或按鈴，無停靠者
無招手或按鈴，無減速慢行(30公里以下)、行駛至外車道者

4、本路線駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾的情況？ 有 無

5、本路線駕駛員於開車或暫停時是否有吸煙、吃檳榔的行為？(可複選)
行車中吸菸 待車時車內吸菸
行車中吃檳榔 待車時車內吃檳榔
無上述行為

6、您對於此公車駕駛員的服務態度是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

※特殊情況或改善意見欄：(如欄位不夠可書寫於背面)

100 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫」 訪查人員行前教育訓練說明

舉行日期	100.8.1
舉行時間	16：00-17：30
舉行地點	義守大學推廣中心、中央公園站牌
參與人數	15 位
進行方式	<p>由講師帶領調查人員至中央公園東南客運站牌，實際在公車（空車內）分別針對乘客問卷及隨車問卷內所列出之問題項目，由講師逐一向調查人員解說問題之內涵及意義，並藉由公車上之硬體設備，帶領調查人員逐一對照隨車問卷之內容，讓調查人員瞭解隨車問卷之調查重點。同時分組練習讓調查人員實際進行問卷訪問，並由講師逐一校正訪問之技巧，以求各項目評分之一致性。模擬調查人員在訪談時會遇到之狀況，由講師進行情境模擬，來教導調查人員如何應付相關突發狀況。以期讓調查員進行調查工作能夠順利。</p>
相關須知	<p>講師另有擬定調查人員相關須知，以便讓調查員進行問卷調查時能有相關準則能夠依據。</p>

100 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫

調查人員工作注意事項

1. 先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷
2. 若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請其作肯定答覆。
3. 以客觀角度查核之方式，力求公平性，不應加入訪員判斷。
4. 上車時請配戴識別證，以便讓司機辨識身份。**(調查證在調查終了時需回收回來)**
5. 在問卷調查期間，會幫各位同學加保意外險部分。
6. 各位在進行調查時，請注意自己的禮貌，避免與駕駛員起衝突及爭吵；若駕駛員對於調查有不良反應，請勿與駕駛員爭執，並記錄搭乘時間、駕駛員姓名、車號，並回報燕鈴，以便於做成記錄。
7. 調查中請注意自身安全，搭乘時請注意安全。
8. 進行調查中，請定期回報調查狀況，請依路線回報，以便掌握狀況。
9. 問卷類別：隨車調查、匿名隨車調查(以卡付費)、乘客調查
10. 調查方法：
 - (1) 乘客調查：
 - A. 不需全程搭乘，請確實填寫路線編號/客運公司/**司機姓名及車牌**
 - B. **建議在發車站或在中途站(接近終點站)上車，以便檢查安全門**
 - C. 記得帶該路線停靠站點的站位表，以方便乘客填寫上車的車站或站牌名稱/上車時間/預計下車的車站或站牌名稱
 - D. 乘客問卷的第三題和第五題為可複選
 - E. 針對項目逐一詢問，可由調查員以口頭詢問再予以協助勾選。
 - F. 若駕駛員或場站人員對於調查有有任何爭議，請予以記錄，切勿與駕駛員爭執，並回來回報。
 - G. 須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層的人士，避免受訪的對象偏重於某一群組

H. 在特殊情況或改善意見欄的地方填寫調查的實際情況，不論是滿分或是扣分的項目，對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報

I. 問卷回收時請檢查是否有漏填的項目

(2) 隨車調查

A. 不需全程搭乘，**建議在發車站或在中途站(接近終點站)上車，以便檢查安全門**，必須仔細檢查站牌—**路線圖、站位起迄名稱、時刻表(或標示班距)**

B. **同一輛車不可重複。**

C. 隨車問卷的第一題，是以調查時間為基準，故僅會填寫尖峰或離峰時段其中一個

D. 基本資料部份請務必填寫，公司名稱、搭乘路線、搭乘時間、駕駛員姓名

E. 於調查時若狀況可行，建議予以拍照作為紀錄。

F. 跟司機公車乘客最常上下車之站位點，若司機不願回答就不需強求

G. 若有任何疑問之處，例如：申訴電話及意見箱、擊破器、滅火器或下車鈴等找不到，可以跟司機詢問

11. 進行調查中如有遇到任何問題，請立即與燕鈴聯絡。電話：07-2169052。鄭燕鈴手機：0933602611 (annie003@isu.edu.tw)。

12. 因本次調查份數較多，而且必須以 9 月中為分界，請大家要注意份數之分配及調查時間。

義守大學 鄭燕鈴

TEL：07-2169052

Moble phone：0933602611

E-mail：annie003@isu.edu.tw

100 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫訪查人員訓練實況



附件六表3 東南客運所有營運路線總成績排序

評鑑指標	A1發車準點性	A2場站空間	A3站場檢查		A4公車後端查詢系統配合度		A5乘客資訊服務	B1車齡比率與車輛維修保養		B2舒適與噪音		B3公車資訊服務設施			B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	B6車輛安全設施檢查			C1過站不停比率	C2駕駛平穩性	C3拒載老人或身心障礙者	C4駕駛員遵規守紀	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	C6駕駛員之服務態度與儀容		C7駕駛員管理	D1行車事故通報與處理	D2重大違規			D3行車記錄器設置及公車超速抽查			D4公車網站資訊提供及民眾申訴處理		D5教育訓練			D6政策配合及業者創新*							總分	排序
			調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	站場消防安全設施	各路線公車動態查詢	靜態資訊網路提供查詢		該路線配置車輛平均車齡	車輛維修保養制度及執行情況	車廂內整體舒適感	空調是否正當	到站顯示或到站告知	車輛資訊(車內路線圖、車外牌照號碼、駕駛員姓名)	下車鈴是否能夠使用			環保單位發給比率	每百萬車公里有責肇事人數	車輛內之逃生門標示清楚且能使用						備用滅火器，位置明顯且於有效期內	設置有車窗擊破器及說明			乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	車輛行時是否平穩	駕駛員是否拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在停車區內上下客、停車購物或辦私事等行為	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔之行為	駕駛員是否穿著服裝	駕駛員的服務態度	高雄市警察局提供之行車事件數與向高雄市政府交通局長報告之事件數是否相符	違反交通管理條例相關規定被舉發次數	違反交通管理條例相關規定被舉發次數	設置行車記錄器且正常使用	針對公車超速進行抽測及相關處置(設置免費專線或消費者服務專線正常使用)	客運公司之申訴電話及意見信箱之設置(設置免費專線或消費者服務專線正常使用)	申訴案件處理及回復，並有紀錄可查	教育訓練人次	駕駛員身心健康檢查	車輛裝設式行車記錄器	車輛裝設車內、車外監視器		
客運別路線別配分	6分	1分	1分	1分	2分	2分	7分	6分	1分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	5分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	1分	2分	1分	1分	1分	0.5分	1分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	100分	—				
東南 紅20	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.89	1.90	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.87	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.90	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	92.12	1				
東南 紅12	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.81	1.85	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.63	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	91.65	2				
東南 紅6	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	6.00	0.83	1.55	1.58	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.63	6.00	4.79	4.00	2.00	2.00	1.53	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	91.65	3				
東南 紅18	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.84	1.81	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.82	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	91.04	4				
東南 紅16	5.87	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.93	1.93	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	5.95	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.93	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.83	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	90.99	5				
東南 紅7	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.87	1.85	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.84	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.83	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	90.95	6				
東南 紅27	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.82	1.85	1.97	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	1.70	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	90.71	7				
東南 248	5.40	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.86	1.86	1.96	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	5.97	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.84	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	90.46	8				
東南 紅1	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.65	1.64	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	1.75	2.00	5.69	6.00	4.80	4.00	2.00	2.00	1.65	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.88	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	89.63	9			
東南 62	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	3.00	0.83	1.87	1.82	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	5.81	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.82	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	88.89	10				
東南 37	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	3.00	0.83	1.73	1.76	2.00	1.41	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	5.83	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.76	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.80	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	87.85	11				
東南 81	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	3.00	0.83	1.40	1.51	2.00	1.75	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.88	5.06	6.00	4.57	4.00	1.84	2.00	1.31	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.75	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	86.64	12			

附件六表4 高雄客運所有營運路線總成績排序

評鑑指標	A1發車準點性	A2場站空間	A3站場檢查		A4公車後端查詢系統配合度		A5乘客資訊服務	B1車齡比率與車輛維修保養		B2舒適與噪音		B3公車資訊服務設施			B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	B6車輛安全設施檢查			C1過站不停比率	C2駕駛平穩性	C3拒載老人或身心障礙者	C4駕駛員遵行車中吸煙、吃檳榔	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	C6駕駛員之服務態度與儀容		C7駕駛員管理	D1行車事故通報與處理	D2重大違規		D3行車記錄器設置及公車超速抽查		D4公車網站資訊提供及民眾申訴處理	D5教育訓練		D6政策配合及業者創新*										總分	排序
			調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	站場消防安全設施	各路線公車動態查詢	靜態資訊網路提供查詢		該路線配置車輛平均車齡	車輛維修保養制度及執行情況	車廂內整體舒適感	空調是否正常	到站顯示或到站告知	車輛資訊(車內路線圖、車外牌照號碼、駕駛員姓名)	下車鈴是否夠響			環保單位公告比率	每百萬車公里有責肇事人數	車輛內之逃生門標示清楚且能使用						備用滅火器，位置明顯且於有效期內	設置有車窗擊破器及說明			乘客按下車鈴或招呼，駕駛員過站不停之比率	車輛行時是否平穩、急煞、起步、超車、搶黃燈等行為	駕駛員是否有拒載老人、弱、病、殘、孕、或身心障礙者之情況	駕駛員在車內是否吸煙、吃檳榔、或有不雅行為		駕駛員是否自道、違規停車、未在停車位內上下客、或有不雅行為	駕駛員是否穿著整潔	駕駛員的服務態度	高雄市警察局提供之行車事件數與向高雄市政府警察局之肇事事件數是否相符	違反交通管理條例相關規定被舉發次數	違反交通管理條例相關規定被舉發次數	設置行車記錄器且正常使用	針對公車超速進行抽測及相關處置(設置免費專線或消費者服務專線)	申訴案件處理及回復，並有紀錄可查	教育訓練人次	駕駛員身心健康檢查	車輛裝設式行車記錄器		
客運別路線別配分	6分	1分	1分	1分	2分	2分	7分	6分	1分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	5分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	1分	2分	1分	1分	1分	0.5分	1分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	100分	—		
高雄 60	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	6.00	0.67	1.80	1.80	1.40	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.78	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	95.00	1	
高雄 標68	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	5.00	0.67	1.63	1.57	2.00	1.83	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	1.67	5.87	6.00	4.67	4.00	2.00	2.00	1.53	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	92.98	2		
高雄 紅66	5.20	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	4.00	0.67	1.87	1.89	1.60	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.86	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	92.63	3		
高雄 紅69	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	4.00	0.67	1.81	1.81	0.80	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.83	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	92.46	4		
高雄 標67	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	3.00	0.67	1.84	1.82	1.49	1.74	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	91.91	5		
高雄 87	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	0.00	0.67	1.84	1.56	1.33	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.74	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	88.69	6		
高雄 24	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	0.00	0.67	1.51	1.62	1.83	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	5.92	6.00	4.87	4.00	2.00	2.00	1.54	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	88.50	7		
高雄 5	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	0.00	0.67	1.50	1.53	1.33	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.45	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	88.03	8		
高雄 23	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	6.00	0.00	0.67	1.56	1.61	1.33	1.67	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.54	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	86.92	9		
高雄 97	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	0.00	0.67	1.61	1.56	0.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.51	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	86.90	10		
高雄 98	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	0.00	0.67	1.47	1.54	0.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.57	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	86.80	11		

附件六表5 四家客運公司所有營運路線總成績排序

評鑑指標	A1發車準時性	A2場站空間	A3站場檢查		A4公車後端查詢系統配合度		A5乘客資訊服務	B1車齡比率與車輛維修保養		B2舒適與噪音		B3公車資訊服務設施		B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	B6車輛安全設施檢查		C1過站不停比率	C2駕駛平穩性	C3拒載老人或身心障礙者	C4駕駛員遵規守紀	C5駕駛員行車中吸煙、吃檯檯	C6駕駛員之服務態度與儀容		C7駕駛員管理	D1行車事故通報與處理	D2重大違規		D3行車記錄器設置及公車超速抽查	D4公車網站資訊提供及民眾申訴處理	D5教育訓練		D6政策配合及業者創新*						總分	排序						
			調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	站場消防安全設施	各路線公車動態查詢	靜態資訊網路提供查詢		招呼站資訊提供(包括路線圖、站名、時刻表等)	該路線配置車輛平均車齡	車輛維修保養制度及執行情況	車廂內整體舒適感	空調是否正常	到站顯示或到站告知			車輛資訊(車內路線圖、車內牌照號碼、駕駛員姓名)	下車鈴是否能夠使用						環保單位發給比率	每百萬公里肇事死亡人數			車輛內之逃生安全門標示且常用	備用滅火器、位置明顯且於有效期內			設置有車窗擊破器及說明	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員不停之比率	車輛是否有擋道、違章、紅燈、急起、任意起步、超車、搶黃燈等行為	駕駛員是否自道、違規停車、未靠右行駛、在停靠區內上下客、停車購物或辦事等行為	駕駛員是否穿著制服	駕駛員的服務態度	市警察局提供之行車事故與違規案件數(含工時及駕駛人登記制度執行情形)	違反交通管理條例等相關規定被舉發次數			違反交通管理條例等相關規定被舉發次數	針對公車超速進行抽測及相關處理、申訴案件處理及復核、申訴案件處理及復核、申訴案件處理及復核、申訴案件處理及復核	教育訓練人次	駕駛員身心康檢	車輛裝設式行車記錄器	車輛裝設內、外監視器
客運別路線別配分	6分	1分	1分	2分	2分	7分	6分	1分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	5分	2分	2分	6分	6分	5分	4分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	1分	2分	1分	1分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	100分	—		
高雄 60	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	6.00	0.67	1.80	1.80	1.40	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	95.00	1	
高雄 橋68	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	5.00	0.67	1.63	1.57	2.00	1.83	2.00	5.00	2.00	2.00	5.87	6.00	4.67	4.00	2.00	2.00	1.53	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	92.98	2	
高雄 紅66	5.20	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	4.00	0.67	1.87	1.89	1.60	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.86	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	92.63	3	
高雄 紅69	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	4.00	0.67	1.81	1.81	0.80	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.83	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	92.46	4	
東南 紅20	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.89	1.90	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.87	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.90	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	92.12	5	
高雄 橋67	6.00	1.00	0.38	0.67	2.00	2.00	7.00	3.00	0.67	1.84	1.82	1.49	1.74	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	91.91	6	
南臺灣 紅58	6.00	1.00	0.80	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	1.00	1.79	1.82	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	0.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.77	7	
公車處 哈瑪星旅遊線	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.85	1.81	1.68	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.77	8	
東南 紅12	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.81	1.85	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.65	9	
東南 紅6	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	6.00	0.83	1.55	1.58	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.63	6.00	4.79	4.00	2.00	2.00	1.53	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.65	10	
公車處 舊城旅遊線	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.85	1.77	1.69	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.83	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.59	11
南臺灣 3	6.00	1.00	0.80	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	1.00	1.83	1.82	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.84	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	0.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.42	12	
南臺灣 紅32	6.00	1.00	0.80	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	1.00	1.80	1.81	0.80	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.97	6.00	4.96	4.00	2.00	2.00	1.82	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	0.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.24	13	
南臺灣 28	5.65	1.00	0.80	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	1.00	1.85	1.83	1.97	1.98	2.00	1.00	2.00	2.00	5.87	5.99	5.00	4.00	2.00	2.00	1.86	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	0.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.06	14	
東南 紅18	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.84	1.81	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.82	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	91.04	15	
東南 紅16	5.87	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.93	1.93	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	5.95	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.93	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.99	16	
公車處 92	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.83	1.86	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.95	17	
東南 紅7	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.87	1.85	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.84	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.95	18	
公車處 72	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.84	1.86	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.97	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.95	19	
公車處 38	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.79	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.81	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.90	20	
公車處 橋7	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.86	1.59	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.89	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.80	21	
公車處 99	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.79	1.70	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.77	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.73	22	
東南 紅27	6.00	1.00	0.73	1.00	2.00	2.00	7.00	5.00	0.83	1.82	1.85	1.97	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	6.00	6.00	5.00	4.00	2.00	2.00	1.80	1.50	4.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	0.75	0.38	1.00	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	90.71	23	
公車處 56	6.00	1.00	0.63	1.00	2.00	2.00	7.00	4.00	0.85	1.80	1.86	1.70	2.00	2.00	1.0																															

高雄市公車乘客旅次起迄點調查

一、調查方法與內容

1.調查目的

主要係在了解高雄市公車乘客之旅行資料，進而了解各時段、不同年齡層的乘客旅次需求，期能以此調查結果供交通局作為後續規劃作業之參考基礎。

2.調查方法

(1) 調查方式

由調查員於各調查之路線隨機發給乘客問卷，並於乘客下車前回收，因此其調查方式將與「隨車調查」一併進行。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。

(2) 調查對象

主要係針對高雄市各公車路線之乘客進行調查。

(3) 調查時間

選取 100 年 8 月 1 日至 100 年 10 月 31 日間之平常日與假日進行調查。

(4) 調查樣本數

本計畫抽樣標準以各路線核定班次數為基礎，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 30 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 35 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 40 份，45 班以上則蒐集問卷數需 45 份，推估問卷數為 3,675 份問卷，最後回收的有效樣本數為 3,871 份。

3.調查內容

問卷包含兩部份，第一部份為基本資料調查，包括性別、年齡、職業與學歷；第二部份為旅行資料調查，包含上下車站或站牌名稱及上車時間，如表 1 所示。

表 1 乘客調查表範例

基本資料

- 1、您的性別 男；女。
-
- 2、您的年齡 7~12歲；13~20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。
-

旅行資料

- 1、請問您剛才上車的車站或站牌名稱是 _____ ；上車時間為 _____
-
- 2、請問您預計下車的車站或站牌名稱是 _____
-

二、 調查結果分析

本次乘客問卷總共回收 3,871 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄市區公車之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 1 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，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 58.96%。

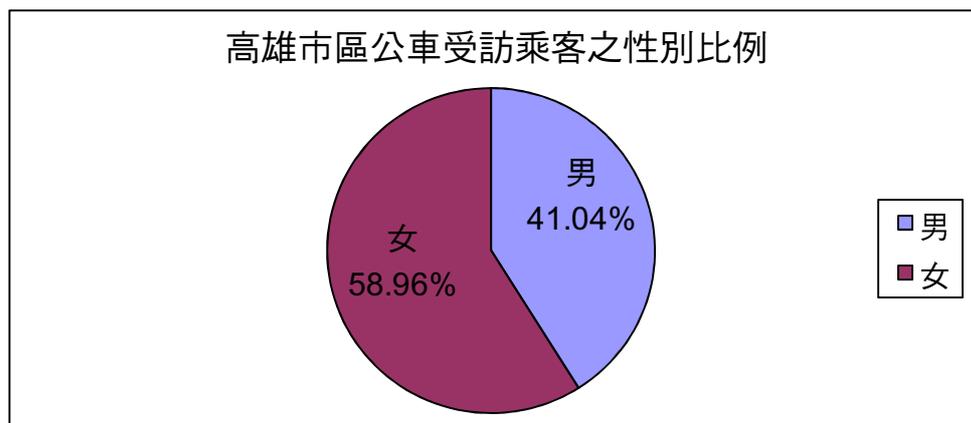


圖 1 高雄市區公車乘客性別分布

2.年齡層分布

參見圖 2。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例幾達半數，約 42.41%，其次為 60 歲以上之 17.23%。此外有超過一半的乘客為 13~30 歲之青少年。

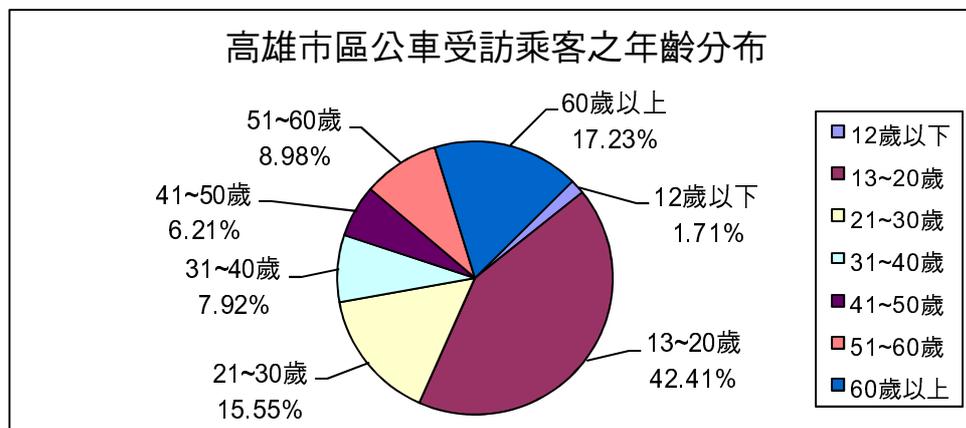


圖 2 高雄市區公車乘客年齡分布

3.職業別分布

參見圖 3。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 53.45% 為學生。

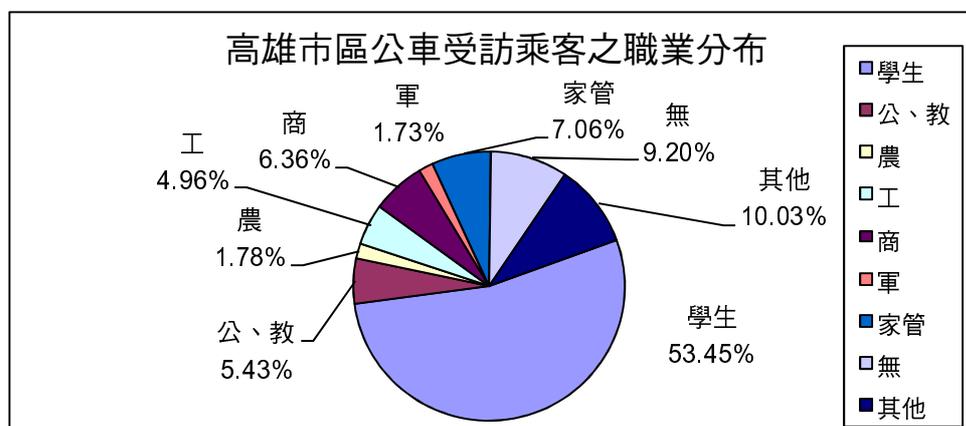


圖 3 高雄市區公車乘客職業分布

4.學歷分布

參見圖 4。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 48.29% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 29.66%，二者合計約占 77.95%。

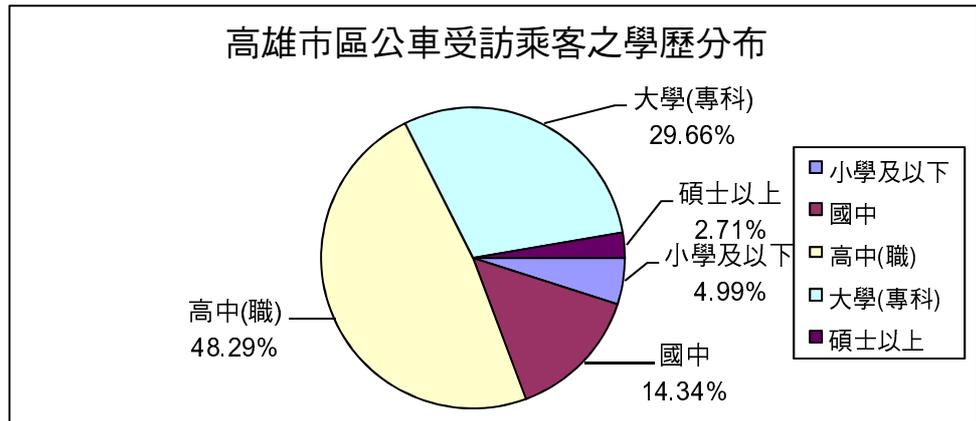


圖 4 高雄市區公車乘客學歷分布

5. 乘客年齡與搭車時段分布

本次乘客問卷總共回收 3,871 份問卷，扣除旅行資料填寫不完整之問卷，有效樣本數為 3609 份，本計畫抽訪之高雄市區公車乘客，年齡層多為 13~20 歲，其次為 21~30 歲之乘客，搭車時段則以 13~16 時為主，其次為 5~8 時，詳見表 2 所示。

表 2 高雄市區公車乘客年齡與搭車時段交叉比較表

年齡	5~8 時	9~12 時	13~16 時	17~20 時	合計
7~12 歲	13	13	26	11	63
13~20 歲	522	252	551	270	1,595
21~30 歲	116	142	229	102	589
31~40 歲	95	47	92	60	294
41~50 歲	65	42	63	48	218
51~60 歲	104	55	90	63	312
60 歲以上	163	106	163	106	538
合計	1,078	657	1,214	660	3,609

6. 乘客上下車站牌統計

由乘客問卷所得之旅行資料及業者提供之乘客上車站位人數之統計資料，進行簡易敘述統計，統計出各路線上下車人數最多之三個站牌點，如表 3 所示。

表 3 高雄市公車各路線乘客上下車站牌統計

公司	序號	編號	路線名稱	上車站牌(問卷調查)			下車站牌(問卷調查)			上車站牌(業者提供)		
				1	2	3	1	2	3	1	2	3
公車處	1	6	左營南站-萬金路	左營南 站	左營北 站	電力公 司	楠梓火 車站	世運	加昌	海科大	左營南 站	左營大 路
	2	7	加昌站-義大醫院	樹德科 大	義大醫 院	高橋陸 橋	楠梓火 車站	加昌路 口	義大醫 院	樹德科 技大學	楠梓火 車站	義大醫 院
	3	11	瑞豐站-鹽埕站	瑞豐	四維國 小	國際商 工	高雄女 中	漢神百 貨	鳳新高 中	國際商 工	三信高 商	漢神百 貨
	4	12	小港站-火車站	高雄火 車站	大遠百	小港站	廠邊三 路	高雄火 車站	凱旋四 路	小港站	獅甲國 中	前鎮高 中
	5	25	瑞豐站-歷史博物館	市政大 樓	瑞豐站	凱旋路 口	新岷江	城市光 廊	瑞豐站	高雄女 中	新堀江	城市光 廊
	6	26	瑞豐站-火車站	瑞豐站	郵政總 局	青年路 口	高雄火 車站	二聖路 口	瑞豐站	新興高 中	中正高 工	新興國 小
	7	29	左營南站-楠梓火車站	左營農 會	左營南 站	左營大 路	左營南 站	國軍左 營醫院	高海科 大	楠梓火 車站	楠梓區 公所	海科大
	8	30	小港站-長庚醫院	小港站	長庚醫 院	小港高 中	高雄餐 旅大學	小港高 中	中安路	長庚醫 院	二苓國 小	中山國 中
	9	33	金獅湖站-歷史博物館	後火車 站	高雄女 中	後驛站	高醫	高雄女 中	中央公 園	高雄女 中	後火車 站	中央公 園
	10	(紅 9)35	前鎮站-旗津站	前鎮高 中	前鎮站	草衙站	前鎮站	旗津國 中	中洲國 小	旗津輪 渡站	海岸公 園	捷運前 鎮高中 站
	11	36	前鎮站-火車站	高雄火 車站	前鎮站	青年路 口	高雄火 車站	前鎮站	正勤路	火車站	高雄高 商	市政大 樓
	12	38	左營南站-榮民總醫院	左營南 站	大榮高 中	海青工 商	榮總側 門	生態園 區	前鋒社 區	榮總側 門	海青工 商	必勝路
	13	39	左營南站-榮民總醫院	左營南 站	榮總側 門	右昌街 口	榮總側 門	左營高 中	左營南 站	榮總側 門	榮佑路	新莊高 中
	14	52	建軍站-火車站	高雄火 車站	建軍站	中正體 育場	民權路	三信高 商	高雄高 商	火車站	三信高 商	國際商 工
	15	53	建軍站-火車站	高應大	高雄火 車站	建軍站	高雄火 車站	高應大	建軍站	東光國 小	應用科 技大學	高雄工 職
	16	56	鹽埕站→壽山動物園	火車站	七賢路	鹽埕	動物園	高雄火 車站	登山口	壽山動 物園	捷運鹽 埕埔站 (五福 四路)	元亨寺
	17	60	鹽埕站-鳥松(澄清湖)	民族國 中	長庚醫 院	高雄火 車站	高雄火 車站	長庚醫 院	鹽埕埔	長庚醫 院	火車站	澄清湖
	18	69	小港站-火車站	市政大 樓	新岷江	高雄火 車站	高雄火 車站	市政大 樓	小港站	民權路 口	火車站	高雄高 商
	19	70	前鎮站-長庚醫院	三多市 場	新光三 越	光華夜 市	夢時代	長庚復 健大樓	長庚醫 院	長庚醫 院	國際商 工	澄清湖
	20	72	金獅湖站-中正高工	火車站	大中	河堤	火車站	高雄高 商	文化中 心	文藻外 語學院	民權路 口	聯勤大 樓
	21	73	建軍站-左營北站	建軍站	後火車 站	左營	左營北 站	聯合醫 院	國軍醫 院	海青工 商	左營南 站	民族國 中
	22	76	金獅湖站-歷史博物館	覺民路	文化中心	大裕路 口	新岷江	城市光 廊	中央公 園	高雄女 中	民權路 口	高雄高 商
	23	77	金獅湖站-歷史博物館	立志高 中	文藻外 語	義華路 口	覺民路 口	金獅湖	高雄高 商	立志商 工	育英護 校	高雄女 中
	24	82	瑞豐站-歷史博物館	大公路	成功路 口	高雄火 車站	長青服 務中心	鹽埕埔	七賢路 口	長青服 務中心	師範大 學	長青服 務中心
	25	83	鹽埕站-火車站	苓雅市 場	高雄火 車站	高雄火 車站	瑞祥高 中	聯勤大 樓	高雄火 車站	瑞祥高 中	太平洋 崇光百 貨	火車站
	26	92	金獅湖站-火車站	火車站	金獅湖	三民市 場	火車站	高醫	捷連巨 蛋	榮總	火車站	新莊高 中
	27	100	瑞豐站-火車站	漢神百 貨	瑞豐站	鐵路機 料場	高雄火 車站	新光三 越	瑞豐站	火車站	漢神百 貨	三信高 商
	28	214	小港站-歷史博物館	小港站	前鎮站	草衙站	漢神百 貨	鎮中路 口	草衙市 場	漢神百 貨	夢時代	前鎮站
	29	217	左營北站-長庚醫院(澄清湖)	海青工 商	左營北 站	左營農 會	高應大	左營北 站	育英護 專	長庚醫 院	應用科 技大學	新莊國 小

表 3 高雄市公車各路線乘客上下車站牌統計(續 1)

公司	序號	編號	路線名稱	上車站牌(問卷調查)			下車站牌(問卷調查)			上車站牌(業者提供)		
				1	2	3	1	2	3	1	2	3
公車處	30	218	加昌站-火車站	城市光廊	九如路	火車站	海青工商	火車站	左營高中	火車站	海青工商	左營高中
	31	219	鹽埕站-加昌站	西子灣	壽山公園	大榮高中	海青工商	內惟	元亨寺	海青工商	捷運鹽埕埔站	左營南站
	32	245	加昌站-火車站	大榮高中	右昌街口	加昌站	大榮高中	高雄火車站	左營農會	火車站	海青工商	中山高中
	33	168E	金獅湖站-捷運凹子底站	漢神巨蛋	金獅湖	夢時代	金獅湖	樹德家商	夢時代	高雄女中	道明中學	夢時代
	34	168W	金獅湖站-捷運凹子底站	夢時代	樹德家商	凱旋醫院	漢神巨蛋	聯合醫院	夢時代	高雄女中	道明中學	夢時代
	35	五福幹線	建軍站-鼓山渡輪站	建軍站	城市光廊	高雄高商	高雄女中	民權路口	壽山公園	鼓山輪渡站	高雄女中	林森路口
	36	建國幹線	建軍站-鹽埕圓環	建軍站	高雄火車站	福德市場	道明中學	高雄火車站	建國一路	火車站	聖功醫院	雄中
	37	中華幹線	加昌站-夢時代	左南站	左北站	莒光	火車站	海青工商	明誠中學	夢時代	海青工商	雄中
	38	○南	鹽埕站-金獅湖站	大智路口	苓雅市場	五塊厝	長青服務中心	建工路口	金獅湖	樹德家商	高雄女中	復華中學
	39	○北	鹽埕站-金獅湖站	金獅湖	鼎山街口	大順陸橋	長青服務中心	樹德家商	光華路口	鼎新路口	市議會	龍德路口
	40	紅 2	捷運小港站-鳳鼻頭	捷運小港	小港醫院	鳳北路口	小港高中	職訓中心	鳳林國小	鳳北路口	捷運小港站	小港醫院
	41	紅 3	捷運小港站-林園鄉公所	小港站	新豐街口	國際機場	林園國中	職訓中心	小港站	捷運小港站	林園高中	林園鄉公所
	42	紅 21	前鎮站-捷運三多商團站-捷運文化中心站	文化中心	三多商團	長青服務中心	文化中心	三多商團	市政大樓	捷運文化中心站	市政大樓	復華中學
	43	紅 28	建軍站-工博館-捷運後驛站	後火車站	後驛站	科博館	覺民路口	後驛	東光國小	工博館	捷運後驛站	陽明國中
	44	紅 35	金獅湖站-捷運凹子底站	凹仔底	生態園區	左南站	榮總	明誠中學	聯合醫院	海青工商	文藻外語學院	榮總側門
	45	橋 1	鹽埕站-西子灣	西子灣捷運站	中山大學	西子灣	中山大學	西子灣捷運站	鳴船頭	中山大學行政大	西子灣	捷運西子灣站 2
	46	紅 60	加昌站-大社-仁武-高鐵左營站	楠梓加工區	文武里	仁武區公所	左營高鐵	三奶里	林子邊	高鐵站	健仁醫院	少年法院
	47	紅 72	捷運橋頭火車站-梓官-彌陀	梓官區公所	彌陀國中	橋頭火車站	橋頭火車站	捷運橋頭站	高苑工商	彌陀國小	彌陀區公所	彌陀國中
	48	紅 5	捷運小港站-中智郵局	小港站	海光	鴻立公司	永記	捷運小港	職訓中心	捷運小港站	中化小港廠	唐榮公司
	49	99	鹽埕站-柴山	鹽埕埔	中山大學	歷史博物館	鳴船頭	西子灣站	中山大學	捷運西子灣站 1	文學院	中山大學行政大
	50	哈瑪星旅遊線	捷運西子灣站-駁二藝術特區	西子灣站	西子灣	捷運西子灣	西子灣	駁二特區	蔣公行館	-	-	-
	51	舊城旅遊線	左營高捷運站-蓮池潭	左營高鐵	孔廟	薛家古厝	左營高鐵	崇聖祠	孔廟	-	-	-
	52	橋 7	建軍站-舊鐵橋濕地	建軍站	長庚醫院	正修科大	九曲堂	長庚醫院	婦幼館	捷運小港站	小港醫院	小港高中
53	紅 8	小港-大寮鄉公所	捷運小港	湖寮國中	小港醫院	小港站	會結	大寮區公所	長庚醫院	澄清湖	鳳山高工	
高雄	1	5	鳳山--烏林里--開帝廟	鳳山站	青年國中	建國新城	烏林村	開帝廟	自由市場	鳳山站	清淨寺 1	烏林里
	2	23	鳳山--仁美--奎埔	鳳山站	圓照寺	仁美派出所	鳳山	奎埔	仁美	鳳山站	圓照寺	華美
	3	24	24A：烏松區公所--捷運巨蛋站;24B：楠梓--鹽埕	巨蛋	楠梓	大灣國中	巨蛋	文藻	漢神巨蛋	林子邊	雄商 2	灣子內
	4	60	鳥松--鹽埕	火車站	長庚	民族	長庚醫院	火車站	正修	火車站	長庚醫院	科博館

表 3 高雄市公車各路線乘客上下車站牌統計(續 2)

公司	序號	編號	路線名稱	上車站牌(問卷調查)			下車站牌(問卷調查)			上車站牌(業者提供)		
				1	2	3	1	2	3	1	2	3
高雄	5	紅 66	中崙--前鎮高中-運通大樓	前鎮高中捷運站	中崙四路	中崙二路	前鎮高中捷運站	中崙	協善堂	前鎮高中	正義高中	中崙四路
	6	橘 67	中崙--長庚	鳳山西站	文衡路口	建國路口	長庚	正修	新富路	捷運鳳山	鳳新高中	中崙四路
	7	橘 68	捷運大寮站--上寮路口--大發工業區	中山工商	大寮站	輔英科大	大寮站	輔英科大	台貿六村	捷運大寮站	中山工商 2	輔英科大
	8	紅 69	捷運橋頭火車站--岡山(路科)	橋頭火車站	岡山高中	環保科技園區	橋頭火車站	移民署	岡山高中	捷運橋頭火車站	岡山農工	岡山高中
	9	87	誠義里--自立路	鳳山站	鳳新高中	國光路口	高雄火車站	道明中學	鳳山站	鳳山站	中崙四路	火車站
	10	97	都會公園-義大醫院-高師大	高雄大學	楠梓	高師大	都會公園捷運站	楠梓火車站	高師大	楠梓站	捷運都會公園	樹科大校區
東南	1	248	建軍站-鼓渡輪站	高雄火車站	文化中心	信義國小	高雄火車站	西子灣站	市議會	火車站	鼓山輪渡站	文化中心站
	2	37	前鎮站-育英醫專	前鎮站	育英護專	籬仔內	育英護專	瑞祥高中	高應大	高雄工職	前鎮站	建工路口
	3	81	瑞豐站-育英醫專	瑞豐站	大順陸橋	五塊厝	三信家商	高雄高工	育英護專	瑞豐站	三信高商	建興路口
	4	62	小港站-大坪頂	明義國中	捷運小港	二苓國小	神農殿	小港醫院	大坪頂	小港站	中山國中	二苓國小
	5	紅 1	捷運小港站-高雄餐飲學院	小港站	學明社區	二苓國小	台灣造船公司	高雄餐旅大學	小港站	學名社區(後門)	中山國中	捷運小港站
	6	紅 6	捷運草衙站-公車小港站	草衙站	小港路口	三里活動中心	小港國中	草衙站	小港站	捷運草衙站	小港路口	小港天主堂
	7	紅 7	臨廣加工區--漁業署--孔宅	草衙站	明義國中	孔宅里	孔宅里	新昌路口	草衙站	捷運草衙站	桂林國小	后安路口
	8	紅 12	瑞豐站-捷運凱旋站-高雄加工出口區	前鎮站	凱旋路口	瑞豐站	瑞祥高中	前鎮站	瑞豐站	捷運凱旋西站	加工區	公車瑞豐站
	9	紅 16	軟體園區-捷運獅甲站-捷運三多商園站	新光三越	三多商園	勞工公園	英明國中	光華路口	獅甲站	軟體園區	正勤路口	正勤社區
	10	紅 18	中崙社區-捷運三多商園站-實踐大學	大遠百	三多商園	中崙社區	中崙社區	三多商園	實踐大學	捷運三多商園站	大遠百百貨	瑞豐站
	11	紅 20	捷運中央公園-愛河捷運三多商園	高雄女中	城市光廊	中央公園	城市光廊	中央公園	漢神百貨	捷運中央公園站	高雄女中	高雄女中二
	12	紅 27	中正技擊館-捷運高雄車站-中都	火車站	建國路	道明中學	道明中學	大仁國中	三鳳中街	大遠百	高雄車站	道明中學
南臺灣	1	紅 29	捷運後驛站-陽明國中	後驛站	大豐二路	高醫	後驛站	高醫	建興路	R12 後驛站	衛德家商站	建興市場
	2	紅 30	捷運後驛站-愛河之心-高應大	後驛站	建工路	高應大	後驛站	高應大	高醫	R12 後驛站	高應大站	高雄工職站
	3	紅 32	捷運凹仔底站-美術館-高雄電台	凹仔底	美術公園	龍德路口	凹仔底	龍泉寺	婦幼醫院	R13 凹仔底站	婦幼醫院站	大榮幼稚園站
	4	紅 33	捷運凹仔底站-長庚醫院-鳥松區公所	凹仔底	大樂民族店	長庚醫院	凹仔底	長庚醫院	三民高中	R13 凹仔底站	長庚醫院	三民高中站
	5	紅 36	左營海軍基地-捷運巨蛋站-文藻外語	海青工商	巨蛋	文藻外語學院	巨蛋	文藻外語	三民家商	捷運巨蛋站	文藻外語學院站	海青工商站
	6	紅 50	捷運生態園區站-捷運左營站	捷運左營	榮總側門	生態園區	捷運左營	生態園區	榮總側門	R16 左營高鐵	R15 生態園區	榮總側門站
	7	紅 51	台鐵新左營站-捷運生態園區站	左營高鐵	生態園區	左營農會	左營高鐵	左營農會	生態園區	R16 台鐵新左營站	R15 捷運生態園區	左營高中站
	8	紅 53	台鐵新左營站-蚵仔寮漁港	五福社區	左營高鐵	左營醫院	捷運世運站	蚵寮國小	左營高鐵	台鐵新左營站	R17 世運站	右昌街口站

表 3 高雄市公車各路線乘客上下車站牌統計(續 3)

公司	序號	編號	路線名稱	上車站牌(問卷調查)			下車站牌(問卷調查)			上車站牌(業者提供)		
				1	2	3	1	2	3	1	2	3
南臺灣	9	紅 56	捷運楠梓加工區站-高雄大學	大學南路	中山高中	高雄大學	楠梓加工區	海專路	中山高中	R19 楠梓加工區站	中山高中站	大學西路口站
	10	紅 58	捷運都會公園站-燕巢區公所	都會公園	火車站	楠梓火車站	第一科大	火車站	楠梓高中	都會公園站	楠梓火車站	義大醫院站
	11	301	加昌站-火車站	漢神巨蛋	崇德路	高雄火車站	高雄火車站	半屏山	左營火車站	高雄火車站	台鐵新左營站	R14 捷運漢神巨蛋
	12	民族幹線	左營高鐵站-新光三越	高鐵左營	復華中學	苓雅一路	高鐵左營	左營高鐵	三多商園	R16 高鐵左營站	R8 三多商園站	文藻外語學院站
	13	3	警廣站-市立美術館	巨蛋	美術館	大樂	巨蛋	龍騰路口	中華路	R14 捷運巨蛋站	R16 捷運高鐵路	文藻外語學院站
	14	16	警廣站-應用科大	左營高鐵	巨蛋	三民家商	高應大	警廣	巨蛋	R14 捷運巨蛋站	高應大站	R16 捷運高鐵路
	15	28	加昌站-火車站	火車站	高醫	郵局宿舍	火車站	高醫	灣仔底	高雄火車站	高雄醫學院站	楠梓火車站
	16	91	金獅湖站-歷史博物館	金獅湖	大中路口	三民家商	文藻外語	歷史博物館	台灣銀行	大公路站	R14 捷運巨蛋站	三民公園站

註：哈瑪星旅遊線與舊城旅遊線因為車上販售一日票，購票當日憑票根可不限次數搭乘，故無各站點之運量統計資料。

表5.2-3 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

評分方式	乘客問卷																		隨車調查																		B1車齡比率與車輛維修保養	B5行車肇事率	小計	班次數																													
	B2舒適與噪音						C1過站不停比率			C3拒載老人或身心障礙者			C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔			C6駕駛員之服務態度與儀容			A1發車準點性	A5乘客資訊服務			B3公車資訊服務設施						B6車輛安全設施檢查			C2駕駛平穩性			C4駕駛員遵循路線指示						C6駕駛員服務態度與儀容			D4民眾申訴處理																									
評鑑指標	車廂內整體舒適感		空調是否正常		乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率			駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況			駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為			駕駛員的服務態度			實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率			招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)			到站顯示或到站告知			車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)			下車鈴是否能夠使用			車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用			備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內			設置有車窗擊破器及使用說明			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			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			駕駛員是否穿著規定服裝			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)			該路線配置車輛平均車齡			每百萬車公里有責肇事死傷人數													
路線別	2分			2分			6分			5分			2分			2分			6分			7分			2分			2分			2分			2分			6分			4分			2分			1分			6分			1分			64分														
總分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分
248	1.64	2.00	1.86	1.66	2.00	1.86	5.93	6.00	5.97	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.60	2.00	1.84	4.50	6.00	5.40	7.00	7.00	7.00	2.00	1.94	1.96	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	61.90	43							
37	1.33	2.00	1.73	1.40	2.00	1.76	5.56	6.00	5.83	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.40	2.00	1.76	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.80	3.00	0.00	58.28	45										
81	1.40	-	1.40	1.51	-	1.51	5.06	-	5.06	4.57	-	4.57	1.84	-	1.84	1.31	-	1.31	6.00	-	6.00	7.00	-	7.00	2.00	-	2.00	1.75	-	1.75	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	0.75	3.00	1.00	57.08	24													
62	1.87	-	1.87	1.82	-	1.82	5.81	-	5.81	5.00	-	5.00	2.00	-	2.00	1.82	-	1.82	6.00	-	6.00	7.00	-	7.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	1.00	3.00	1.00	60.32	14													
紅1	1.65	-	1.65	1.64	-	1.64	5.69	-	5.69	4.80	-	4.80	2.00	-	2.00	1.65	-	1.65	6.00	-	6.00	7.00	-	7.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	0.88	5.00	0.00	60.06	60																
紅6	1.55	-	1.55	1.58	-	1.58	5.63	-	5.63	4.79	-	4.79	2.00	-	2.00	1.53	-	1.53	6.00	-	6.00	7.00	-	7.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	1.00	6.00	1.00	62.08	60																
紅7	1.68	2.00	1.87	1.61	2.00	1.85	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.59	2.00	1.84	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	5.00	1.00	62.38	19													
紅12	1.52	2.00	1.81	1.62	2.00	1.85	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.51	2.00	1.80	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	62.09	27													
紅16	1.82	2.00	1.93	1.82	2.00	1.93	5.86	6.00	5.95	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.82	2.00	1.93	5.67	6.00	5.87	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	5.00	0.00	61.43	47																
紅18	1.59	2.00	1.84	1.54	2.00	1.81	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.55	2.00	1.82	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	0.00	61.47	60																
紅20	1.72	2.00	1.89	1.74	2.00	1.90	5.68	6.00	5.87	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.74	2.00	1.90	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	62.55	48													
紅27	1.54	2.00	1.82	1.63	2.00	1.85	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.80	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	2.00	1.96	1.97	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	5.00	1.00	62.14	60													
評分項目加權平均總分	1.76			1.78			5.83			4.93			1.99			1.75			5.94			7.00			1.99			1.94			2.00			2.00			1.97			1.94			6.00			4.00			2.00			0.93			4.79			0.58			61.14			507					

參考文獻

- 1.韓復華、任維廉，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」，83 年度評鑑，臺北市交通局委託。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.任維廉，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」，92 年度第一期、第二期評鑑，臺北市政府交通局委託。
- 5.亞聯工程顧問股份有限公司，「九十二年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑」，臺北縣政府委託，93 年 6 月。
- 6.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」，第一期期末報告，桃園縣政府交通局委託，93 年 8 月。
- 7.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。
- 8.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。
- 9.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。
- 10.高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。
- 11.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。
- 12.義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，96 年 12 月。
- 13.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—第一期成果報告」，臺北縣政府委託，97 年 6 月。
- 14.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。
- 15.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。
- 16.國立交通大學，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—九十七年度第二期評鑑報告」，臺北市公共運輸處委託，98 年 1 月。
- 17.義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，98 年 12 月。
- 18.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，100 年 1 月。