

目 錄

目 錄.....	I
表 目 錄.....	III
圖 目 錄.....	IV
第一章 緒論.....	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
2.1 102 年度評鑑結果摘要	2-1
第三章 評鑑項目	3-1
3.1 評鑑指標與配分說明	3-1
3.2 評分內容及標準說明	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.....	3-7
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.....	3-15
3.2.5 其他評分規範.....	3-22
第四章 調查說明.....	4-1
4.1 評鑑方式	4-1
4.2 評鑑調查表格之設計	4-3
4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導.....	4-10
4.4 評鑑計算與綜判	4-15
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 港都客運.....	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.....	5-5
5.1.5 義大客運.....	5-6
5.1.6 統聯客運.....	5-7
5.1.7 漢程客運.....	5-8

5.2 路線調查項目評分結果	5-9
5.2.1 乘客問卷基本資料分析.....	5-9
5.2.2 調查項目評分結果.....	5-26
5.3 書面資料審查項目評分結果	5-38
5.4 網路資料提供調查項目評分結果	5-50
5.5 評鑑總成績	5-51
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
7.3 建議	7-11
參考文獻.....	7-14
附件一 會議記錄	
附件二 調查問卷表格	
附件三 高雄市公車服務禮貌影片拍攝 SOP 拍攝腳本	
附件四 訪查人員行前教育訓練說明	
附件五 路線成績	

表 目 錄

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站.....	1-1
表 1.2-2 各客運業者營運路線、班次及配車數一覽表.....	1-2
表 2.1-1 102 年度與 103 年度評鑑項目比較表.....	2-4
表 2.1-2 101 年度與 102 年度評鑑成績彙整表.....	2-5
表 2.1-3 101 年度與 102 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表.....	2-6
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 4.1-2 場站調查表範例.....	4-4
表 4.1-3 隨車調查表範例.....	4-5
表 4.1-4 問卷調查表範例.....	4-7
表 4.1-5 客運業者提供之書面審查資料彙整表.....	4-9
表 4.1-6 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表.....	4-10
表 5.1-1 港都客運場站總分計算.....	5-3
表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算.....	5-4
表 5.1-3 東南客運場站總分計算.....	5-5
表 5.1-4 高雄客運場站總分計算.....	5-6
表 5.1-5 義大客運場站總分計算.....	5-7
表 5.1-6 統聯客運場站總分計算.....	5-8
表 5.1-7 統聯客運場站總分計算.....	5-9
表 5.2-1 港都客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-31
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.....	5-32
表 5.2-3 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-33
表 5.2-4 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-34
表 5.2-5 義大客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-35
表 5.2-6 統聯客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-36
表 5.2-7 漢程客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表.....	5-37
表 5.3-1 各客運公司合法場站停車空間評分結果表.....	5-38
表 5.3-2 各客運公司公車動態資訊系統維運評分結果表.....	5-39
表 5.3-3 各客運公司環保單位告發比率評分結果表.....	5-39
表 5.3-4 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表.....	5-40
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.....	5-40
表 5.3-6 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表.....	5-41
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.....	5-41
表 5.3-8 發生乘客受傷等違紀項目評分結果表.....	5-42
表 5.3-9 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表.....	5-42
表 5.3-10 申訴案件之資料及回復證明評分結果表.....	5-43
表 5.3-11 申訴比率評分結果表.....	5-43

表 5.3-12 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表.....	5-44
表 5.3-13 公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況評分結果表	5-44
表 5.3-14 執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況結果表.....	5-45
表 5.3-15 教育訓練人次與成果評分結果表	5-45
表 5.3-16 車輛裝設數位式行車記錄器且能正常使用評分結果表.....	5-46
表 5.3-17 車輛裝設車內、車外監視器且能正常使用評分結果表.....	5-46
表 5.3-18 業者創新管理結果表	5-47
表 5.3-19 公司電子票證之載客人數成長率增加評分結果表.....	5-48
表 5.3-20 各客運公司書面資料審查評分結果.....	5-49
表 5.4-1 各路線公車動態查詢評分結果表.....	5-50
表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表	5-50
表 5.5-1 103 年度評鑑總成績一覽表.....	5-51
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表	5-52
表 6.1-1 102 年度與 103 年度評鑑項目比較表.....	6-2
表 6.2-1 102 年度與 103 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表.....	6-6
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.....	7-7

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	1-6
圖 4.4-1 總分計算流程圖.....	4-15
圖 5.2-1 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-11
圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-13
圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-15
圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-17
圖 5.2-5 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-19
圖 5.2-6 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-21
圖 5.2-7 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-23
圖 5.2-8 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-25

第一章 緒論

1.1 計畫緣起與目的

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

1.2 計畫範圍與評鑑對象

依據本次高雄市公車服務品質評鑑計畫服務範圍，主要包括港都汽車客運、南臺灣汽車客運、東南汽車客運、高雄汽車客運、義大客運、統聯汽車客運及漢程汽車客運等 7 家業者，本計畫主要針對各客運業者之路線及場站之服務品質進行評鑑，場站數量共計有 21 處，請參見表 1.2-1，各場站地理位置如圖 1-1.1 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。

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站

單位別	場站
港都客運	加昌站、左營南站、前鎮站、小港站
南臺灣客運	高楠路停車場、高鐵路停車場
東南客運	建軍停車場
高雄客運	自立站、五甲站、岡山站、旗山轉運站、楠梓站、六龜站、甲仙站、美濃站、茄萣站、林園站、南華站
義大客運	無場站
統聯客運	瑞豐站、建軍站
漢程客運	金獅湖站

資料來源：各客運業者營運資料提供，103 年 3 月。

註：高雄客運自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施，經期初會議協調結果予以免評。

表 1.2-2 各客運業者營運路線、班次及配車數一覽表

客運業者	路線數	場站數	配車數	每日班次數	
				假日	平日
港都客運	31	4	183	756	807
南臺灣客運	17	2	103	854	863
東南客運	21	1	132	815	845
高雄客運	58	11	166	445	465
義大客運	9	0	70	382	388
統聯客運	15	2	65	727	820
漢程客運	10	1	89	343	388
小計	161	21	808	4,322	4,576

資料來源：各客運業者營運資料提供，103 年 3 月。



圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖

一、港都客運

港都客運包括 31 條營運路線，計有 4 處場站，配車數共計 183 輛。其服務區域涵蓋高雄市區，實際行駛班次平日約為 807 班次/日，假日約為 756 班次/日。

二、南臺灣客運

南臺灣客運營運 17 條路線，計有 2 處場站，配車數共計 103 輛。實際行駛班次平日約為 863 班次/日，假日約為 854 班次/日。

三、東南客運

東南客運營運 21 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 132 輛。實際行駛班次平日約為 845 班次/日，假日約為 815 班次/日。

四、高雄客運

高雄客運服務於高雄市區之路線有 58 條路線，營運範圍囊括整個大高雄地區，計有 11 處場站(其中自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施本期評鑑免評)，配車數共計 166 輛。實際行駛班次平日約為 465 班次/日，假日約為 445 班次/日。

五、義大客運

義大客運營運 9 條路線，計有 1 處臨時性場站，配車數共計 70 輛。實際行駛班次平日約為 388 班次/日，假日約為 382 班次/日。

六、統聯客運

統聯客運營運 15 條路線，計有 2 處場站，配車數共計 65 輛。實際行駛班次平日約為 820 班次/日，假日約為 727 班次/日。

七、漢程客運

統聯客運營運 10 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 89 輛。實際行駛班次平日約為 388 班次/日，假日約為 343 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、抽樣調查資料及問卷調查等方式進行調查，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，詳細說明如下。

一、第一階段

- (一)查核路線及適合受評場站。
- (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、消基會代表、市區客運業者及高雄市政府相關單位針對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。
 - 1.書面資料：由高雄市政府交通局、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，並建立調查抽樣比率，以避免統計偏差，達到公平一致原則。
 - 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。
- (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 101、102 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，最後將彙整成最終評鑑結果。
- (三)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。

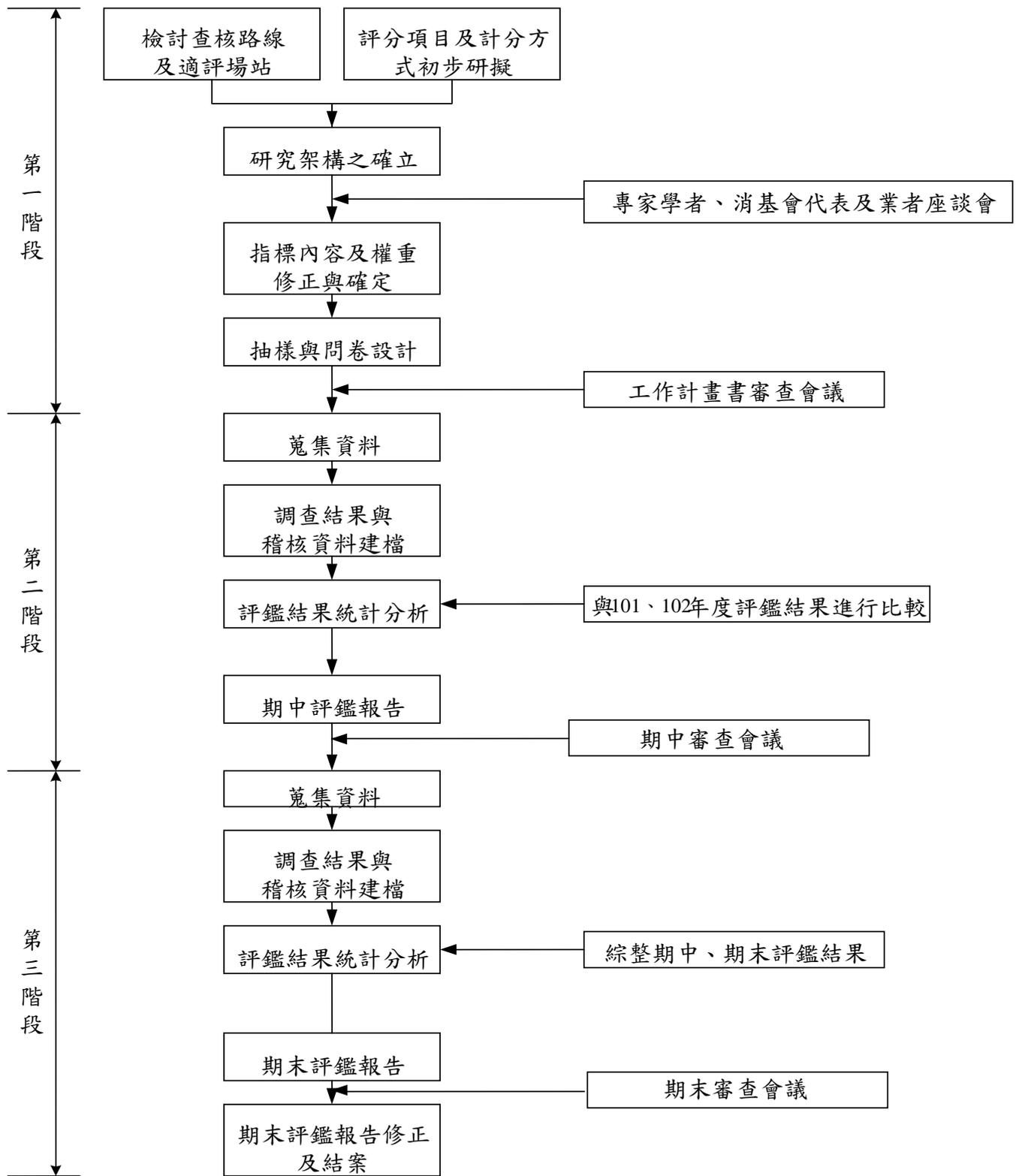


圖 1.3-1 評鑑工作流程圖

第二章 相關文獻回顧

2.1 102 年度評鑑結果摘要

高雄市 102 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處、東南客運、南臺灣客運、高雄客運及義大客運等 5 間客運公司，營運路線共計 121 條，及 17 處營運場站，火車站場站及高雄客運 2 處場站參與調查，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。

102 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 102 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 102 年度評鑑缺失是否獲得進一步改善。

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，已有連續三期評鑑僅列入評鑑但不列入計分，且鹽埕站亦申請免評；而高雄客運之楠梓站也僅是經由站，102 年度仍僅列入評鑑但不列入計分範圍。
- (二) 各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場有堆放雜物或廁所有異味或有垃圾堆積之情況，並且在高雄市公車處之小港站天花板有蜘蛛網的情況發生及加昌站有走廊水漬，造成候車環境髒亂，影響其得分。
- (三) 在公車後端查詢系統配合度方面，各客運業者於查核期間，相關路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，但建議仍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，以便乘客搭乘查詢。
- (四) 對於各客運業者有發生合法場站停車空間不足方面，因目前評鑑作業仍採 1:1 方式辦理，雖大部份業者皆能符合，但仍有業者未達其合法場站停車空間，如高雄市公車處未能滿足 1 車 1

格位之要求；而在場站消防安全設施大部份業者皆設置完善，惟東南客運場站有滅火器超過有效期限之情形發生，此外高雄客運之岡山站亦有因滅火器放置位置不明顯之情況，應立即更換及改善。

二、運輸工具設備與安全

- (一)102 年評鑑平均車齡皆在 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，建議可排定相關時程進行汰換計畫。
- (二)透過 102 年評鑑調查結果，仍有乘客反映部分路線因班距時間太長、班次太少，造成其搭乘之不便，如公車處 12 路、15 路、53 路；高雄客運旗山-美濃觀光公車、旗山-內門觀光公車、醫療公車；南臺灣客運之紅 56 等，建議應縮短班距或尖峰時段班次數，以擴大對乘客之服務。
- (三)部份場站車輛維修保養制度與執行紀錄不夠詳實，且未妥善統一歸納整理，此外仍有許多乘客反應高雄市公車處之車輛剎車聲過大，容易影響其搭乘之品質，故建議部分業者應加強報表之管理，並確實進行車輛保養維修之執行，以維護乘客搭乘之安全及舒適性。
- (四)因 101 年度將資料審查期間提前至 100 年 10 月 1 日，使得許多客運公司有每百萬車公里有責肇事死傷人數出現較多之問題，因此仍應持續加強駕駛員之行車安全宣導或訂定相關管理辦法，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) 102 年評鑑除發現前鎮站之服務人員較不願意配合接受檢查且態度顯得不耐煩之情形外，其餘各公司駕駛員皆相當配合本次評鑑作業之調查。
- (二)透過乘客問卷之調查結果也發現，仍有小部分駕駛仍有服務態度不佳之情況，請各業者仍需加強駕駛對乘客服務品質之訓練。
- (三)經乘客問卷之調查結果發現，仍有部分乘客反應搭乘舒適度不夠及空調系統不佳之情況，請各業者仍需加強改善。

(四)乘客反應尖峰時段派遣中型巴士進行載客，容易造成車廂內過度擁擠，影響搭乘品質，故請業者應加強尖離峰之車輛調度。

四、公司經營與管理

(一)102 年評鑑結果，各家客運公司皆有肇事死傷人數之發生，因此建議各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及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，各客運公司仍應積極向主管機關通報肇事事件數，以便事後管理與稽查。

(二)政策配合部分，經調查後發現各客運公司於本期均積極配合主管機關相關配套措施之執行，但也請部分業者應加強數位式行車紀錄器及車內外監視器之安裝，此外對於配合大眾運輸計畫，要加強購置相關低地板公車，以擴大服務相關民眾之搭乘便利。

表 2.1-1 102 年度與 103 年度評鑑項目比較表

項目	102 年度評鑑計畫		103 年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處 東南客運 南臺灣客運 高雄客運 義大客運		港都客運、東南客運、南台灣客運 高雄客運、義大客運、統聯客運 漢程客運	
場站數	17(火車站、楠梓站不列入計分範圍)		21	
路線數	121		161	
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 到站準點性	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 車輛維修保養	20 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	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔		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	
D 公司經營 與管理	D1 行車事故通報與處理	22 分	D1 行車事故通報與處理	30 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 公司網站資訊提供及民眾申訴處理		D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	
	D5 教育訓練		D5 駕駛員工時合理管理	
	D6 政策配合		D6 訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	
			D7 確實執行本市區汽車客運業者應注意事項	
			D8 教育訓練	
			D9 政策配合	

資料來源：1.「102 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，103 年 12 月。

2.102 年度評鑑指標總分為 102 分。

3.本計畫整理。

表 2.1-2 101 年度與 102 年度評鑑成績彙整表

期別	成績類別	場站別分數		路線別分數		公司別分數		總計	
		分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
101 年 度	高雄市公車處	3.49	2	62.18	3	25.30	1	90.97	1
	高雄客運	3.70	1	60.92	4	21.50	3	86.12	3
	東南客運	3.47	3	62.25	2	24.50	2	90.22	2
	南臺灣客運	3.22	4	62.91	1	18.50	4	84.63	4
102 年 度	高雄市公車處	5.26	4	60.41	4	20.60	2	86.27	2
	南臺灣客運	5.78	1	59.61	5	15.80	3	81.19	5
	東南客運	5.60	3	61.16	3	21.00	1	87.76	1
	高雄客運	5.65	2	63.49	2	15.30	4	84.44	3
	義大客運	4.12	5	63.56	1	14.65	5	82.33	4

資料來源：1. 「101 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，101 年 12 月。
2. 「102 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，102 年 12 月。

表 2.1-3 101 年度與 102 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	101 年度缺點及改善建議	102 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.經調查發現建軍站、金獅湖站、小港站之廁所較為髒亂，且有異味，請業者能加強改善。 2.小港站場站發現有蜘蛛網，而加昌站則因走廊有些許冷氣水漬，而影響整體場站之環境整潔。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.經調查發現建軍站有發現壓力指針壓力過低、前鎮站發現 2 支滅火器過期之情況 2.小港站場站發現有蜘蛛網之情況，請業者能加強改善。 3.火車站則因廁所有些許異味，請業者能加強清掃及改善。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，影響車輛行駛之安全性及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質，或汰舊換新。 2.許多乘客反映公車處車輛煞車過於大聲，影響民眾搭乘之舒適度。 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.部分車輛之到站告示，於特定站牌無法明確播報，如紅 70 等路線，請加強改善及測試。 5.調查發現 92 路發現誤點情況且該車輛 546-FP 車輛冷氣系統故障。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分乘客反映尖峰時段班次過於擁擠之情況，或同時接連 2 部車同時行駛抵達之情況，建議應調整其班次情況，以因應其載量。 2.部分路線到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。 3.少部分路線服務之車輛，因車齡老舊，進而影響車輛行駛之安全性及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 4.針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施。

表 2.1-3 101 年度與 102 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	101 年度缺點及改善建議	102 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應班次太少，尖峰時段班次過於壅擠知情況，建議應縮短班距或增加尖峰時段之班次數，以因應其載量。 2. 乘客反應部分站牌顯示到站資訊較不準確，請業者加強改善。 3. 乘客反應部分司機服務態度不佳，請加強教育訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應部分司機服務態度不佳且較為冷漠，並不會主動對乘客問好，故請加強教育訓練。 2. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強駕駛員管理，以減少每百萬公里有責肇事死傷人數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 64 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. 可編列預算針對 8 年以上車輛進行汰舊換新。 4. 左營南站及前鎮站之站務人員，於調查時未積極提供相關車輛維修保養資料，且前鎮站之站務人員仍表現些許不耐煩不願配合調查知情況，敬請加強站務人員及駕駛員之服務態度訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應增加合法停車格位數 2. 加強駕駛員管理，以減少肇事發生之可能，及降低每百萬公里有責肇事死傷人數。 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 69 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. 可編列預算針對 8 年以上車輛進行汰舊換新。

表 2.1-3 101 年度與 102 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	101 年度缺點及改善建議	102 年度缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1.南臺灣站場站環境尚佳,但仍請業者能定期維護環境整潔。	1.南臺灣站場站環境尚佳,但於維修廠附近尚嫌雜亂仍有改善空間。
	運輸工具設備與安全	1.乘客反應多條路線班距時間太長,部分路線繞行過久,建議應增加班次,並縮短尖峰時段之班距。 2.行車肇事死傷人數比例較高,應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3.經調查發現 91 路車輛(025-XH)到站播報系統故障,請業者能儘速改善。	1.部分路線班次到站準點性差,甚至出現嚴重誤點之情況發生。 2.少部分路線服務之車輛,因車齡老舊,而影響車輛行駛之安全性及舒適度,建議提升舊車車輛環境與空調品質。 3.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施,並提高乘客搭乘舒適性。 4.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.乘客反應有些駕駛態度不佳或開車過快,請業者加強駕駛安全訓練有待改善。	1.乘客反應部分司機服務態度不佳,請加強服務品質教育訓練。
	公司經營與管理	1.經查有違反 5 件勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄,請加強管理。 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。 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 27 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.場站無設置服務人員。	1.肇事死傷人數比例較高,造成百萬車公里死傷人數偏高,應提升駕駛安全行車之行為及預防,達到零事故之目標。 2.經查有違反多件勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄,請加強管理。 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 15 件,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.部分路線駕駛行為不當,如未待乘客坐穩即開車或乘客未下車即關門等現象,造成有乘客受傷之案例發生。 5.部分駕駛開車過快。 6.客訴案件較多,敬請加強改善。 7.有公路法違規紀錄,敬請針對該些違規紀錄嚴加檢討。

表 2.1-3 101 年度與 102 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	101 年度缺點及改善建議	102 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.東南客運高雄站之消防滅火器經查有一支超過有效期限，敬請儘速改善。 2.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，但仍需定期維持整潔。 3.減少場站圍牆邊雜物之堆積。 	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，但仍應加強辦公室周邊及維修廠之整體環境整潔。
	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，部分路線繞行過久，建議應增加班次，並縮短尖峰時段之班距。 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.加強部分新車之乘客意見箱之設置，如橘 20 之車輛(256-FN)。 	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應部分小港地區司機行駛速度過快，轉彎角度過大。 	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 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.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 11 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.可編列逐步替換 8 年以上車輛，以提升服務品質。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 8 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.可編列逐步替換 8 年以上老舊車輛，以提升服務品質。 4.路線駕駛行為不當造成有乘客受傷之案例發生。

表 2.1-3 101 年度與 102 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	101 年度缺點及改善建議	102 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.岡山站場站滅火器放置位置不明顯，且有雜物阻擋。 2.自立站及岡山站廁所較為髒亂，應加強清潔。 3.相關維修保養記錄及維修單未妥善整理歸檔，應加強妥善整理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.岡山站場站站體較為老舊，建議可另覓新處設立或大幅整修。 2.自立站及旗山南站滅火器壓力指針過低之情況，應加強改善，並定期檢查。
	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，部分路線繞行過久，建議應增加班次，並縮短尖峰時段之班距。 2.增加車輛站名顯示及播報系統，以加強服務品質。 3.加強駕駛員對車輛之行車路線圖、駕駛員姓名等相關資訊的更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。 2.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分乘客反應搭乘車輛舒適度不夠及空調不佳之情況。 2.加強部分車輛之乘客意見箱之設置，以提供乘客完整得申訴管道。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.敬請積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 3.經查有違反 3 件勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，請加強管理。 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.車機查核合格率較低。 2.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3.經查有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，請加強管理。 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 8 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。 5.數位式行車記錄器與車內之安裝比例偏低，應提高安

業者	評鑑指標	101 年度缺點及改善建議	102 年度缺點及改善建議
		5.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。	裝比例。 6.加強與交通局推動政策及提送相關資料之配合度。 7.申訴件數較多，敬請加強改善。

表 2.1-3 101 年度與 102 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	101 年度缺點及改善建議	102 年度缺點及改善建議
義 大 客 運	場站設施與服務	未參加高雄市公車評鑑	1.場站為臨時性場站，應盡速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之維護。 2.調查發現 2 滅火器過期之情況，應加強改善，並定期檢查。
	運輸工具設備與安全	未參加高雄市公車評鑑	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	未參加高雄市公車評鑑	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	未參加高雄市公車評鑑	1.車機查核合格率較低。 2.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3.有違反公路法相關罰則之紀錄，敬請針對該些違規紀錄嚴加檢討。 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 21 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。 5.數位式行車記錄器與車內之安裝比例偏低，應提高安裝比例。 6.應積極加強相關事故向主管機關通報機制。 8.對交通局相關政策配合度及繳交資料情況較差。

第三章 評鑑項目

3.1 評鑑指標與配分說明

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條規定，辦理大眾運輸營運與服務評鑑之評鑑項目主要指標分類區分為「A 場站設施與服務」(佔 20%)、「B 運輸工具設備與安全」(佔 30%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(佔 30%)、「D 公司經營與管理」(佔 20%) 四大類，評鑑總分為 100 分。然根據高雄市政府交通局之邀標文件內容規範 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；且 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。

以下指標列示設計乃依據高雄市政府交通局之邀標文件內容採「A 場站設施與服務」(佔 20%)、「B 運輸工具設備與安全」(佔 20%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(佔 30%)、「D 公司經營與管理」(佔 30%) 方式列示，且未囊括相關交通局稽查之項目，而各項評鑑指標分別列出細項指標如表 3.1-1 所示。

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	評鑑指標分數
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 到站準點性	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率	8% (-4%)	8 分	20 分
	A2 場站空間	合法場站停車空間	1%	1 分	
	A3 場站檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2%	3 分	
		2.場站消防安全設施	±1%		
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	0.5%	1 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	0.5%		
	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)	5% (-3%)	5 分	
A6 公車動態資訊系統維運	業者每日應於公車動態系統上確實輸入當天排班資料，並檢核車機妥善率狀況	±1%	1 分		
A7 客服員之服務品質	業者客服人員之服務品質	1%	1 分		
B 運 輸 工 具	B1 車輛維修保養	1.車輛維修保養制度及執行情況	2%	2 分	20 分
		B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	1%	
	2.空調是否正常		0.5%		
	3.噪音是否過大		0.5%		
B3 公車資訊服務設	1.到站顯示或到站告知	±2%	5 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
設備與安全	施	2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	±1%		
		3.下車鈴是否能夠使用	±1%		
		4.驗票機可正常使用	±1%		
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	1%	1分	
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	4%	4分	
	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分	
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	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	6%	6分	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分	
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	6%	6分	
	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	±6%	6分	
	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、未扣安全帶及使用手機或其他通訊設備聊天之行為	±3%	3分	
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	1%	3分	
2.駕駛員的服務態度		2%			
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	±3%	3分	30分
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	2%	4分	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	2% (-1%)		
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目及提出檢討報告	0% (-2%)		
	D3 行車紀錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車紀錄器且正常使用	±2%	3分	
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1%		
	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%	4分	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	1%		
		3.申訴比例	2%		
	D5 駕駛工時合理管理	違反勞基法或相關規定被舉發次數	2%	2分	
D6 訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行情況	4% (-2%)	4分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	D7 確實執行市區汽車客運業者應注意事項	執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況	±4%	4 分	
	D8 教育訓練	教育訓練人次與成果	±2%	2 分	
	D9 政策配合及創新服務	1.車輛裝設數位式行車記錄器安裝比率且能正常使用	0.5%	4 分	
		2.車輛裝設車內、車外監視器安裝比率且能正常使用	0.5%		
		3.業者創新管理(含司機優良表現等)	1.5%		
		4.公司電子票證之載客人數成長率增加	1%		
5.場站無障礙設施有無設置且完善		0.5%			

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理 103 年高雄市公車服務品質評鑑計畫需求說明書。
2.本計畫整理。

3.2 評分內容及標準說明

茲就對四大評鑑指標所屬之評分項目，詳細說明其初步規劃之評分方式如後：

3.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「到站準點性」、「場站空間」、「站場檢查」、「公車後端查詢系統配合度」、「乘客資訊服務」及「公車動態系統維護」等六項評鑑指標，分別說明如後：

一、到站準點性

(一) 評分項目

本細項指標主要評分項目為「到站準點性」，主要以實際到管制點時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次之準點性，並採以尖離峰管制點、低地板、一般公車及偏遠路線等不同級距進行評分。

(二) 計分方式

1.本項目評分標準一般市區公車路線採管制點抽測，並區分低地板、一般公車不同級距進行評分；偏遠公路客運路線則依下列第 4 點評分。

2.一般公車：

A.發車準點或誤點 3 分鐘以內不扣分

B.早發 1 分扣 2 分

- C.早發 2 分扣 4 分
- D.早發 3 分或誤點 3-5 分扣 6 分
- E.早發 4 分或誤點 6-8 分扣 8 分
- F.早發 5 分或誤點 9-11 分扣 10 分
- G.誤點 11 分以上或脫班扣 12 分

3.低地板公車：

- A.發車準點或誤點 5 分鐘以內不扣分
- B.早發 1 分扣 2 分
- C.早發 2 分扣 4 分
- D.早發 3 分或誤點 5-7 分扣 6 分
- E.早發 4 分或誤點 8-10 分扣 8 分
- D.早發 5 分或誤點 11-13 分扣 10 分
- E.誤點 13 分以上或脫班扣 12 分

4.偏遠公路客運路線

- A.發車準點或誤點 5 分鐘以下不扣分
- B.早發或誤點 5- 10(含)分鐘扣 3 分
- C.早發或誤點 10- 15(含)分鐘扣 6 分
- D.早發或誤點 15- 20(含)分鐘扣 9 分
- E.早發或誤點超過 20 分鐘扣 12 分

(三)資料來源

此細項指標之主要資料來源，係由調查員對於每一營運路線之班車採管制點抽測方式實際進行發車準點性調查，以作為成績評定之標準，其中偏遠公路客運路線主要以高雄客運之「8027 六龜-梅山口(行駛至桃源)」、「8031 甲仙-拿努姆」、「8033 六龜-新開不老溫泉」等山區路線為主要評定路線。

二、場站空間

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目為各客運公司是否設置足夠的「合法場站停車空間」進行比例評比。

(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，其中採認標準以 1：1 作為評定準則：

- 1.合乎規定者得 1 分。
- 2.滿足 90%者得 0.6 分。
- 3.滿足 80%者得 0.2 分。
- 4.未滿足 80%者得 0 分。

(三)資料來源

此細項指標之主要資料來源，係由各客運公司提供相關管理機關核備車位數公文資料及公司總車輛數進行計算，以計算其比率是否合乎上述規範比率。

三、場站檢查

(一)評分項目

本細項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「場站消防安全設施」。

(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，依各客運公司場站之情況給與等級之評比，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

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

「場站消防安全設施」以是否設置消防設施，且清楚標示使用說明，且「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扣 1 分，皆無設置或有二項以上未達標準倒扣 1 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，建議由交通局及相關人員陪同委辦單位所派調查員透過實際抽查方式進行評分。

四、公車後端查詢系統配合度

(一)評分項目

本細項指標評分項目包括「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 0.25 分，資料準確再得 0.25 分，未具備者得 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 0.25 分，資料準確再得 0.25 分，未具備者得 0 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，由委辦單位派調查員以實際調查方式進行評分，採不定時隨機連線至受評客運公司之網頁進行調查。

五、乘客資訊服務

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目為「招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)」。

(二)計分方式

「招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)」，分別評估是否具備標示清楚之路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表或早晚班發車時刻及尖離峰班距、行駛路線圖(含停靠站)、業者服務電話、票價資訊等細項指標，分別說明如後：

- 1.路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表或早晚班發車時刻或尖離峰班距、行駛路線圖(含停靠站)、業者服務電話、票價資訊缺少一項或模糊不清者扣 1 分，此外招呼站老舊資訊未移除扣 1.5 分，扣分以負 8 分為限，超過負 8 分以負 8 分計算。

(三)資料來源

本項指標採調查員實際乘車方式進行抽樣調查，並針對各客運業者每一營運路線站牌進行評分，故該指標歸屬隨車調查之項目。

六、公車動態資訊系統維運

(一) 評分項目

本細項指標主要評分項目為「業者每日應於公車動態系統上確實輸入當天排班資料，並檢核車機妥善率狀況」。

(二) 計分方式

「業者每日應於公車動態系統上確實輸入當天排班資料，並檢核車機妥善率狀況」，業者確實每日於公車動態系統上確實輸入當天排班資料者得 0.5 分，未確實輸入當天排班資料者得 0 分；確實每日檢核車機妥善率得 0.5 分，未確實每日檢核車機妥善率倒扣 1 分。

(三) 資料來源

公車動態系統上確實輸入當天排班資料由交通局提供相關資料進行評比；確實每日檢核車機妥善率則由各客運業者每日提供相關查核報表進行查核。

七、客服員之服務品質

(一) 評分項目

本細項指標主要評分項目為「業者客服人員之服務品質」。

(二) 計分方式

透過場站調查對業者場站客服人員及電話客服人員之服務情況進行評比，並依照現實情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分，並以場站客服人員及電話客服人員之得分平均，即為該評分項目之得分，即：

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

(三) 資料來源

本細項指標之資料來源，建議由交通局及相關人員陪同委辦單位所派調查員透過實際抽查方式進行評分，此外電話客服評比則由委辦單位及交通局人員透過電話抽查。

3.2.2 運輸工具設備與安全

本評鑑指標主要包括「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」等五項指標，分別說明如後：

一、車輛維修保養

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目為「車輛維修保養制度及執行情況」。

(二)計分方式

「車輛維修保養制度及執行情況」本團隊將會就各業者車輛維修保養制度以及執行情況以進行評分，其評分方式可評至小數點後 1 位，該滿分為 2 分。

(三)資料來源

由各業者提供相關車輛維修保養紀錄，以作為評比之依據。

二、舒適與噪音

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目包括「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」及「噪音是否過大」。

(二)計分方式

「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」及「噪音是否過大」三項目，乃依乘客個人感受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：

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

(三)資料來源

本指標之資料來源，將由委辦單位派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之訪問作為成績計算依據。

三、公車資訊服務設施

(一)評分項目

本細項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、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」、「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」等。

(二)計分方式

- 1.無到站顯示或到站告知，任一項扣 2 分，二者皆無扣 4 分，有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤，扣 1 分。
- 2.無提供車輛資訊資料(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名等)，或有車輛資訊，惟資訊內容過時、錯誤或模糊不清者，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。
- 4.無驗票機或有驗票機卻無法使用，扣 2 分，未正確顯示路線站名，扣 1 分，本項目扣分以 2 分為上限。

(三)資料來源

本細項指標之「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」、「下車鈴是否能夠使用」及「驗票機可正常使用」資料來源，將由委辦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取得。

四、(車輛)環保品質

(一)評分項目

本細項指標主要評分以「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：

$$\text{評分項目得分} = 1 - (2 \times \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}})$$

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供資料，以進行告發比率計算。

五、行車肇事率

(一)評分項目

本細項指標主要評分以統計期間每百萬車公里有責肇事死傷人數進行比率換算並依照下述規範進行評分。

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

2.路線別

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

(一)評分項目

本細項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扣 0 分。
- 2.皆無標示，但能正常使用扣 2 分。
- 3.缺少清楚標示且未能正常開啟扣 4 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.有設置且全具備者扣 0 分。
- 2.有設置但一項未具備者扣 2 分。
- 3.未設置者扣 4 分。

「設置有車窗擊破器及使用說明」之計分標準為：

清楚標示之使用說明且設置 3 具(含)以上扣 0 分，未設置 3 具以上及未有清楚標示之使用說明，扣 4 分。

(三)資料來源

本細項指標評分資料來源，係以調查員透過實際乘車方式進行抽樣調查，並對每一營運路線進行抽樣調查作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」及「駕駛員服務態度與儀容」等細項指標，分別說明如後：

一、過站不停比率

(一)評分項目

本細項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派調查員針對乘客進行訪問，以下將分別說明之：

- 1.乘客有招手或按鈴且司機有停靠者，扣 0 分。
- 2.乘客有招手或按鈴但司機無停靠者，扣 6 分。
- 3.乘客無招手或按鈴，但司機無減速慢行或行駛至外車道者，扣 6 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係以調查員以實際調查方式透過乘

客問卷之訪問作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別註記。

二、駕駛平穩性

(一) 評分項目

本細項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. 隨車調查計分方式

- (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 6 分。
- (4) 未待乘客就座或下車即開車，扣 6 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，且會作特別紀錄標示。

2. 乘客調查計分方式

乘客調查部分乃依照乘客個人感受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：

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

(三) 資料來源

本細項指標之資料，係以派調查員以實際隨車問卷及乘客問卷調查方式取得，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別註記，其計分標準乃以隨車調查及乘客調查之平均分數加總。

三、拒載老人或身心障礙者

(一) 評分項目

本細項指標之評分項目主要為「駕駛員是否有拒載或歧

視老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」。

(二)計分方式

1.駕駛員拒載老人或身心障礙者，扣 6 分。

2.駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動)，扣 6 分。

本項目扣分以 6 分為上限，超過視同該項目以 0 分計，且會作特別紀錄。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係以派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之訪問作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別註記。

四、駕駛員遵循路線指示

(一)評分項目

本細項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」等，其評分方式分為隨車調查及乘客調查。

(二)計分方式

1.隨車調查計分方式

(1)擅自改道，扣 5 分。

(2)違規停車，扣 5 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 5 分。

本項目扣分以-6 分為上限，超過視同該項目倒扣 6 分計，且會作特別紀錄。

2.乘客調查計分方式

乘客調查部分乃依照乘客個人感受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：

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

(三)資料來源

本細項指標之資料，係以派調查員以實際隨車問卷及乘客問卷調查方式取得，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別註記，其計分標準乃以隨車調查及乘客調查之平均分數加總。

五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔

(一)評分項目

本細項指標之評分項目主要為「駕駛員是否於行車中吸煙、吃檳榔、未扣安全帶及使用手機或其他通訊設備聊天」。

(二)計分方式

- 1.行車中吸煙，扣 3 分，待車時車內吸煙，扣 1 分。
- 2.行車中吃檳榔，扣 3 分，待車時車內吃檳榔，扣 1 分。
- 3.行車中未扣安全帶，扣 3 分。
- 4.行車中使用手機或其他通訊設備聊天，扣 3 分。

本項目扣分以-3 分為上限，超過視同該項目倒扣 3 分計，且會作特別紀錄。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係以派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之訪問作為成績計算依據。

六、駕駛員之服務態度與儀容

(一)評分項目

本細項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扣 0 分，穿著制服但不符合相關規定者扣 0.5 分，無穿著制服者扣 1 分。

第 2 項則以乘客感受進行評比，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

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

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係以派調查員以實際調查方式，透過隨車及乘客問卷之訪問作為成績計算依據。

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」、「駕駛工時合理管理」、「訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行」、「確實執行本市區汽車客運業者應注意事項」、「教育訓練」及「政策配合」等九項指標，分別說明如後：

一、行車事故通報與處理

(一)評分項目

本細項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 2 分。
- 3.肇事通報件數符合 90%以上，未達 95%者，扣 3 分。
- 4.肇事通報件數符合 85%以上，未達 90%者，扣 4 分。
- 5.肇事通報件數未達 85%者，扣 6 分。

(三)資料來源

本項資料來源將由高雄市交通局及警察局提供資料，以作為評分計算之依據。

二、重大違規

(一)評分項目

本細項指標之評分項目包括「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」及「發生乘客受傷等違紀項目」。

(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 2 件以內，扣 1 分，超過 2 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 6 次(含)以上扣 3 分。
- 2.每百萬公里 3 次(含)以上未滿 6 次扣 2 分。
- 3.每百萬公里 1 次(含)以上未滿 3 次扣 1.5 分。
- 4.每百萬公里未滿 1 次扣 1 分。
- 5.每百萬公里 0 次扣 0 分。

「發生乘客受傷等違紀項目即提出檢討報告」部分，由交通局協助提供相關資料以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為：

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

(三)資料來源

評分依據及資料來源，係根據高雄市政府交通局、高雄市裁決中心、高雄市監理處及高雄區監理所評鑑計算期間資料，各客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數，除以各客運業者單位提供之「評鑑計算期間行駛總里程」。並由交通局提供「發生乘客受傷等違紀項目」等資料。

三、行車記錄器之設置及公車超速抽查

(一)評分項目

本細項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，未能正常使用者扣 1 分，未設置者扣 4 分，且執行團隊會再依隨車調查之車輛進行抽查，無法提供者扣 4 分，以落實行車記錄器可正常使用之考核，本項目扣分以 4 分為上限，超過者會再特別紀錄。

「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 0.5 分，未有懲處事證者扣 0.5 分，並以最多扣 1 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

(一)評分項目

本細項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)」、「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」及「申訴比率」。

(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，兩項兼具備者扣 0 分；具備 1 項則扣 1 分，皆無者則扣 2 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，具備扣 0 分，若無具備者扣 1 分。本團隊亦會透過調查員客訴並調閱相關客訴紀錄以確保申訴案件能追蹤處理及回復確實落實，若查無本團隊測試之相關紀錄則是為無具備相關資料扣 1 分。

「申訴比率」採用「市府提供客訴次數」及「平均日運量」進行客訴比率之計算，但因 103 年初適逢本市路線調整，故計

分區間將統一以 103 年 5 月 1 日至 9 月 30 日成績為主。

評比方式以高雄市公車所有業者之客訴件數除以全體平均日運量計算總申訴比率，再計算個別業者之申訴比率，若個別業者之申訴比率超過總申訴比率則扣 2 分，若未超過者則扣 0 分，相關客訴比率計算方式如下：

客訴比率=市府提供客訴次數/平均日運量

(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」則由各客運公司提供乘客申訴相關登記、申訴件數及回覆證明做為評分之依據，例如「申訴案件之標準作業程序」、「旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)」及「申訴案件回復資料」等。

「申訴比率」則由高雄市政府交通局提供相關申訴案件「包括提早發車過站、乘客受傷案件、已招手仍過站不停、已按鈴仍過站不停、駕駛員服務態度不佳、駕駛員開車時邊講手機、危險駕駛(對乘客)、危險駕駛(對其他用路人)、車內不潔、服裝不整、站牌路線圖、時刻表不清(含被人撕毀)及時刻表與實際不符、站牌路線圖、時刻表不清(含被人撕毀)及時刻表與實際不符、改道未公告(含路線調整或臨時改道)、站牌路線資訊未配合更新、業者路線資訊不清(如：未統一格式)」及平均日運量資料進行比率之計算。

五、駕駛工時合理管理

本細項指標之評分項目主要包括「公司是否有違反勞基法之情形」。

(二)計分方式

「公司是否有違反勞基法之情形」部分，由勞工局協助提供資料以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為：

- 1.該公司未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者扣 0 分。
- 2.該公司有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者扣 2 分。

(三)資料來源

由勞工局協助提供資料以進行次級書面資料之書面資料進行審查評分。

六、訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行

本細項指標之評分項目主要包括「訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行」。

(二)計分方式

「訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行」部分，由各客運業者提供相關自主檢查管理 SOP 及執行情況，其評分標準為：

- 1.該公司明確訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行者扣 0 分。
- 2.該公司僅訂定自主檢查管理 SOP 並未確實執行者扣 4 分。
- 3.該公司未訂定自主檢查管理 SOP 並未確實執行者扣 6 分。

(三)資料來源

由各客運業者協助提供資料以進行次級書面資料之書面資料進行審查評分。

七、確實執行市區汽車客運業者應注意事項

本細項指標之評分項目主要包括「確實執行市區汽車客運業者應注意事項」。

(二)計分方式

「確實執行市區汽車客運業者應注意事項」部分，由交通局協助提供相關審查資料，其中包含每月 5 日前提送：包括「車輛數及車齡統計表」、「公車各站站牌巡查表」、「申訴案件統計表及駕駛員客訴案件累計表」、「到站時間檢核及績效比較表」、「即時監控系統日勤表」、「公車服務品質評鑑缺點改善措施一覽表」；每月 12 日前提送「營運概況表」及業者應制定標準作業流程(包括駕駛長服務乘客上下車、乘客受傷事件處理、乘客遺失物處理、交通事故處理)，相關繳交計算標準自 103 年 7 月起算，其評分標準為：

1. 該公司確實提送「本市區汽車客運業者應注意事項」者扣 0 分(提送錯誤資料或缺漏者亦扣分)。
2. 該公司超過七天提送「本市區汽車客運業者應注意事項」

- 者扣 2 分(提送錯誤資料或缺漏者亦扣分)。
3. 該公司超過十四天提送「本市區汽車客運業者應注意事項」者扣 4 分(提送錯誤資料或缺漏者亦扣分)。
4. 該公司未確實提送「本市區汽車客運業者應注意事項」者扣 8 分。

(三)資料來源

由交通局協助提供資料以進行次級書面資料之書面資料進行審查評分。

八、教育訓練

(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」。

(二)計分方式

「教育訓練人次與成果」之計分方式，係以各客運公司有具體訓練事證為主要之評分標準。其中必需包括外聘講師、駕駛安全、肇事預防、性騷擾及防盜、相關法規之安全課程等並檢附教案相關證明及成果統計，皆具備者扣 0 分，缺少一項訓練內容者扣 0.5 分，且整體訓練比率未達 50%扣 2 分。

本項目扣分倒扣 2 分為上限，超過視同該項目倒扣 2 分計，且會作特別紀錄。

訓練比率=公司總訓練人數/總員工數

(三)資料來源

此評分項目評分依據及資料來源，係由各客運公司提供外聘講師教育訓練教案等各項訓練內容相關證明及教育訓練成果統計表，並進行訓練人次之統計，作為評分之資料來源及依據。

九、政策配合

(一)評分項目

本細項指標之評分項目初步規劃包括「車輛裝設數位式行車記錄器安裝比率且能正常使用」、「車輛裝設車內、車外監視器安裝比率且能正常使用」、「業者創新管理(含司機優良表現等)」、「公司電子票證之載客人數成長率增加」及「場站無障

礙設施有無設置且完善」。

(二)計分方式

第 1 項、第 2 項之評分標準為：

1. 安裝車輛數達 80% 及以上者，得 1 分
2. 安裝車輛數達 70% 未滿 80%，得 0.7 分
3. 安裝車輛數達 60% 未滿 70%，得 0.5 分
4. 安裝車輛數達 50% 未滿 60% 或安裝車輛數超過十輛者，得 0.3 分
5. 安裝車輛數未達 50% 或安裝車輛數未超過十輛者，得 0 分

上述評分後再依該項得分，再乘以權重配分即為評分結果，且客運公司需於每月 5 日前，提送自主檢查故障情形報表予高雄市政府交通局，若無提送者於本項目扣 0.2 分，此項目評分以扣至 0 分為限。

第 3 項由各業者自行提供業者創新管理事證(含司機優良表現等)，如配合政府使用智慧票證、司機優良事蹟、管理 E 化等，相關評分標準如下：

1. 無提供業者創新管理事證者得 0 分
2. 提供 3-5(含)項者業者創新管理事證者得 1 分
3. 提供 5 項以上業者創新管理事證者得 1.5 分

相關具體事證由各業者自行提供，並檢附相關作證資料，以作為成績評定之標準。

第 4 項由各業者提供公司電子票證之載客人數成長率，相關評分標準為：

1. 每車公里電子票證載客人數成長率達 0% 以上~10% 以下(不含)者，得 0 分
2. 每車公里電子票證載客人數成長率達 10% 以上~20% 以下(不含)者，得 0.5 分
3. 每車公里電子票證載客人數成長率達 20% 以上者，得 1 分

第 5 項「場站無障礙設施有無設置且完善」以是否設置無障礙設施作為評分標準

1. 有設置無障礙設施設置且完善者得 0.5 分
2. 無設置無障礙設施設置且完善者得 0 分

(三)資料來源

本細項指標之資料主要來源為各客運公司及交通局提供之書面資料，其中第 4 項則資料來源由業者每月 10 日前提送交通局統計資料(含所有卡別)，第 6 項則由交通局人員陪同規劃單位所派調查員以實際抽查方式進行評分。

3.2.5 其他評分規範

目前對於當年度發生重大違規及重大事故之路線其評鑑結果將不得列為優等，若路線成績低於 90 分以下者則列等不變；若高於 90 分以上者則自動降為 89.9 分。其相關認定如下。

1.經主管機舉發即列為重大違規事項，係包含下列八種情況：

- A. 違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。
- B. 違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。
- C. 違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。
- D. 違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。
- E. 違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。
- F. 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

2.重大事故

即包括有責死亡事故(死亡人數 3 人以上，或死亡及受傷人數 10 人以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。

根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 90 分以下者則列等不變；若高於 90 分以上者則自動降為 89.9 分。

3.業者提供刻意提供錯誤書面資料者

鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報之情況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者之權益考量下，未來於業者提供相關

資料部分應自行確實檢核並查驗，若查相關資料有誤或浮報之情況，則該項目之得分將以最低分之情況採計。

第四章 調查說明

4.1 評鑑方式

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

根據評鑑之評分項目，評鑑方式大致分統計抽樣方法及書面審查資料兩者，前者主要針對評鑑指標中需要透過實地調查之評分項目，所進行之評鑑方式；書面資料審查，則是利用由環保局、警察局交通大隊及各客運業者，所提供之書面資料進行評鑑之方式，茲分述如下表 4.1-1 所示：

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 到站準點性	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率	隨車調查 書面資料
	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料
	A3 場站檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	場站調查
		2.場站消防安全設施	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	網路調查
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	網路調查
	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括包括路線名稱、路線編號、站名等)	隨車調查
A6 公車動態資訊系統維運	業者每日應於公車動態系統上確實輸入當天排班資料，並檢核車機妥善率狀況	書面資料	
A7 客服員之服務品質	業者客服人員之服務品質	場站調查	
B 運輸工具設備與安全	B1 車輛維修保養	1.車輛維修保養制度及執行情況	書面資料
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查
		2.空調是否正常	問卷調查
		3.噪音是否過大	問卷調查
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查
		3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查
4.驗票機可正常使用		隨車調查	
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	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	檢查	2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查
		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	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查
	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 問卷調查
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查
	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 問卷調查
	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、吃檳榔及使用手機或其他通訊設備聊天之行為	問卷調查
	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
2.駕駛員的服務態度		問卷調查	
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
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目及提出檢討報告	書面資料
	D3 行車紀錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車紀錄器且正常使用	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
		3.申訴比例	書面資料
D5 駕駛工時合理管理	違反勞基法或相關規定被舉發次數	書面資料	
D6 訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行情況	書面資料	
D7 確實執行本市區汽車客運業者應注意事項	執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況	書面資料	
D8 教育訓練	教育訓練人次與成果	書面資料	
D9 政策配合	1.車輛裝設數位式行車記錄器安裝比率且能正常使用	書面資料	
	2.車輛裝設車內、車外監視器安裝比率且能正常使用	書面資料	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
		3.業者創新管理(含司機優良表現等)	書面資料
		4.公司載客人數成長率增加	書面資料
		5.場站無障礙設施有無設置且完善	場站調查

資料來源：本計畫整理。

4.2 評鑑調查表格之設計

一、場站調查

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

(一)問卷設計說明

場站調查主要針對需要於各客運場站進行考核之評分項目進行實際調查者，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫，設計場站調查之評分表。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 5 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 5 之場站調查表範例之第 2 題。

(二)調查方式說明

場站調查以「全面普查」各客運公司之場站作為調查場站數。

(三)調查數量說明

根據目前初步統計各客運業者全部場站數量計有 21 處，其中港都客運有 4 站、高雄客運 11 站(其中楠梓站、自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站經期初會議確認不納入評鑑)、南臺灣客運 2 站、東南客運 1 站、義大客運替代場站、統聯客運 2 站及漢程客運 1 站。

表 4.1-3 隨車調查表範例

調查員：		公司名稱：		車牌號碼：	
路線編號：		路線名稱：		駕駛員姓名：	
調查時間	月	日	星期	時	分(請以24小時制標示)
1、本班車是否準點？(衡量基準：發車站以到站時間，站牌則以超過班距之時間)					
本班車為： <input type="checkbox"/> 尖峰時段 <input type="checkbox"/> 離峰時段					
一般公車：		低地板公車：		偏遠公路客運路線：	
<input type="checkbox"/> 發車準點或誤點 3 分鐘以內		<input type="checkbox"/> 發車準點或誤點 5 分鐘以內		<input type="checkbox"/> 發車準點或誤點5分鐘以下	
<input type="checkbox"/> 早到 1 分		<input type="checkbox"/> 早到 1 分		<input type="checkbox"/> 早發或誤點5- 10(含)分鐘	
<input type="checkbox"/> 早到 2 分		<input type="checkbox"/> 早到 2 分		<input type="checkbox"/> 早發或誤點10- 15(含)分鐘	
<input type="checkbox"/> 早到 3 分或誤點 3-5 分		<input type="checkbox"/> 早到 3 分或誤點 5-7 分		<input type="checkbox"/> 早發或誤點15- 20(含)分鐘	
<input type="checkbox"/> 早到 4 分或誤點 6-8 分		<input type="checkbox"/> 早到 4 分或誤點 8-10 分		<input type="checkbox"/> 早發或誤點超過20分鐘扣12分	
<input type="checkbox"/> 早到 5 分或誤點 9-11 分		<input type="checkbox"/> 早到 5 分或誤點 11-13 分			
<input type="checkbox"/> 誤點 11 分以上或脫班		<input type="checkbox"/> 誤點 13 分以上或脫班			
2、招呼站是否設置以下資訊：					
(1)路線名稱：			(6)行駛路線圖(含停靠站)		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清			<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清		
(2)路線編號：			(7)業者服務電話		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清			<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清		
(3)站名：			(8)票價資訊		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清			<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清		
(4)客運公司名稱：			(9)招呼站老舊資訊是否移除		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
(5)行車時刻表或早晚班發車時刻及尖離峰班距					
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚 <input type="checkbox"/> 未設置或模糊不清					
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					

(三)調查數量說明

1.營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以全面調查，故整體調查路線數量為 161 條路線數。

2.車輛數

營運路線別之調查，係是採全面調查方式進行；而車輛之抽樣大小為 30 輛，然而各客運公司營運規模大小不一，實際進行調查時，本計畫調查車輛數，取樣以最少 30 輛之有效樣本數為調查原則，然而各客運公司之配車數差距極大，為使抽樣比例符合公平原則，若配車總數低於 30 輛，則依配車數比例進行抽樣，5 輛以下者抽 3 輛車、6~10 輛抽 4 輛車、10 輛以上抽 5 輛車，而調查份數不少於 400 份，最終調查 646 份。

三、問卷調查

問卷調查之評分項目，主要是針對調查乘客滿意度進行調查。

(一)問卷設計說明

1.乘客滿意度

問卷調查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 7 之問卷調查表範例。

(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 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 30 份，45 班以上則蒐集問卷數需 35 份，而調查份數不少於 4000 份，最終調查 4,672 份。

表 4.1-4 問卷調查表範例
 高雄市公車服務品質問卷調查—乘客問卷

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

高雄市政府交通局

您搭乘之路線編號：_____客運公司名稱：_____駕駛員姓名：_____

填寫問卷時間：103年____月____日____時

問題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、您對車廂內產生噪音情況是否滿意？	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、您對於本路線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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、本路線駕駛員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。	從未發生	很少發生	偶爾發生	經常發生	總是發生
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、本路線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情況。	從未發生	很少發生	偶爾發生	經常發生	總是發生
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、您對於手機APP查詢公車動態正確性滿意度情況？	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、本路線駕駛員是否有上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？	<input type="checkbox"/> 有招手或按鈴，有停靠者 <input type="checkbox"/> 有招手或按鈴，無停靠者 <input type="checkbox"/> 無招手或按鈴，無減速慢行者				

四、網路調查

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

(一)網路調查表格之設計

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

(二)調查方式說明

由調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，進行調

查。

(三)調查數量說明

對於網路調查之數量，則是全面調查各公司之營運路線。

五、書面審查資料之提供

書面審查主要評鑑項目為「公司經營與管理」，表 4.1-5 為請客運業者協助提供之書面資料；另需請高雄市政府交通局及相關單位協助提供之資料如表 4.1-6 所示。

表 4.1-5 客運業者提供之書面審查資料彙整表

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
公車動態資訊系統維運	每日檢核車機妥善率登記報表	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
車輛維修保養	車輛維修保養相關紀錄	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
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	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
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	以 103 年 6 月份之配置為主	以 103 年 9 月份之配置為主
	2.公車超速之懲處事證	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	乘客投書之資料及回覆證明	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
公司網站資訊提供及民眾申訴處理	平均日運量	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行情況紀錄	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目即提出檢討報告	歸因各客運業者疏忽造成搭乘民眾搭乘期間受傷及其他經交通局認定為重大違紀項目事後檢討報告	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
教育訓練人次與成果	1.教育訓練成果統計表及總人工數	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 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)	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
	3.聘任外聘講師課程(如駕駛安全、肇事預防及相關法規之課程)教案或相關證明	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
	4.防範車廂內性騷擾、竊盜宣導及危機處理課程	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
政策配合及創新服務	車輛裝設數位式行車記錄器相關文件以及車號	以 103 年 6 月份之配置為主	以 103 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 103 年 6 月份之配置為主	以 103 年 9 月份之配置為主
	採購低地板公車(含電動車)相關文件、車號相關資訊證明	以 103 年 6 月份之配置為主	以 103 年 9 月份之配置為主
	業者創新管理事證(含司機優良品蹟等)	以 103 年 6 月份之配置為主	以 103 年 9 月份之配置為主

表 4.1-6 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	期中資料期間	期末資料期間
到站準點性	各路線公車動態系統準點班次與總抽測班次	-	103 年 8 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
公車動態資訊系統維運	業者每日於公車動態系統輸入排班資料統計	103 年 5 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
(車輛)環保品質	環保單位告發件數	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 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	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 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公安局通報之肇事件數	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 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)	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 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)	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	歸因各客運業者疏忽造成搭乘民眾搭乘期間受傷及其他經交通局認定為重大違紀項目	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
公司網站資訊提供及民眾申訴處理	交通局申訴案件次數 各業者平均日運量	103 年 5 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
公司是否有違反勞基法之情形	汽車客運業者違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規資料	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
確實執行本市區汽車客運業者應注意事項	執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況	103 年 7 月 1 日至 103 年 7 月 31 日	103 年 8 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
重大違規事項	評鑑期間內各業者發生重大違規及重大事故相關資料	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日
公司電子票證載客人數成長率增加	業者每月 10 日前提送交通局統計資料(含所有卡別)	103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日	103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日

4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導

因應高雄市區公車的相關服務品質指標，需使用人員訪問的方式來收

集所需的資料。訪問人員則利用正式的結構式問卷，直接向受訪者按問卷上的問題逐一詢問。在標準化調查過程中減少誤差為原則，其主要的目標在於期望對每一個受訪者，都使用一致的格式、語氣與語句詢問，及記錄回答，俾能避免程序的誤差，而提出正確的解釋。本計畫採用以下五種方法以達成資料收集程序的一致性：

一、訪員選擇

- (一)在人格特質方面：和藹、誠實、堅忍、負責、仔細、積極、幽默、冷靜。
- (二)在個人能力方面：富有交際能力、應變能力、語言能力。

二、訪員訓練

- (一)至少要訓練一天以上，才可成為一個標準化的訪員。
- (二)訓練包含不同程序上的實習監督及問卷調查時解決問題的能力。
- (三)至少要有半天的解說示範。
- (四)至少要有專業手冊解讀。
- (五)訪問開始前的實際操演，要有經驗的督導員在旁指導。

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，因此要盡量訪問不同階層的人士，以避免受訪的對象偏重於某一群組。且受訪的對象要有乘搭過該客運公司的路線經驗，或受訪者只憑自己以往搭乘的經驗來回答問卷的題目。

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

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

- 1.本計畫主要委派義守大學、和春技術學院之學生或其他經公開招募之社會人士為調查人員的主要來源，並經由初步的招募及篩選，得到初步的訪員人選

由於本計畫之評鑑範圍為高雄市，因此乃就近從義守大學、和春技術學院或高雄地區經公開招募之社會人士作為徵求訪員主要來源，但義大客運主要委由其他非義守大學或相關企業之人士進行調查，以避免發生認定不公之情況。

- 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.確定訪評員意願之後，進行行前訓練

在確定調查訪員意願之後，便可進一步針對調查所須技巧、調查過程中可能會遭遇的問題等方面，進行行前訓練，並選擇一適當時間，直接至車輛現場進行實際試調。

(二)訪員訓練與實際調查

經過篩選出最後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後：

(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，以得到乘客對於各客運公司之服務品質認定，因此訓練過程除上述之訪談原則外，尚包含：

- 1.各調查員路線之分配及問卷份數之掌握
- 2.須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層的人士
- 3.避免受訪的對象偏重於某一群組

- 4.對問卷內容深入了解其實質意義
- 5.可向民眾說明每一問題之回答方式
- 6.對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報
- 7.針對乘客旅次起迄點調查部分，盡量將問卷分配發放，以取得不同之旅次起點，且調查員對於往返路線皆須進行調查，以使樣本具代表性。
- 8.問卷受訪的對象須有搭乘過該各客運公司的路線經驗，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，回答問卷的題目。

4.4 評鑑計算與綜判

本計畫分兩階段進行評鑑，評鑑方式與成績計算個別進行，期中報告階段初步預計完成 70%(於召開專家學者及業者座談會明確訂定之)問卷調查份數，給予客運業者作為初步改進參考，剩餘 30%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 4.4-1。

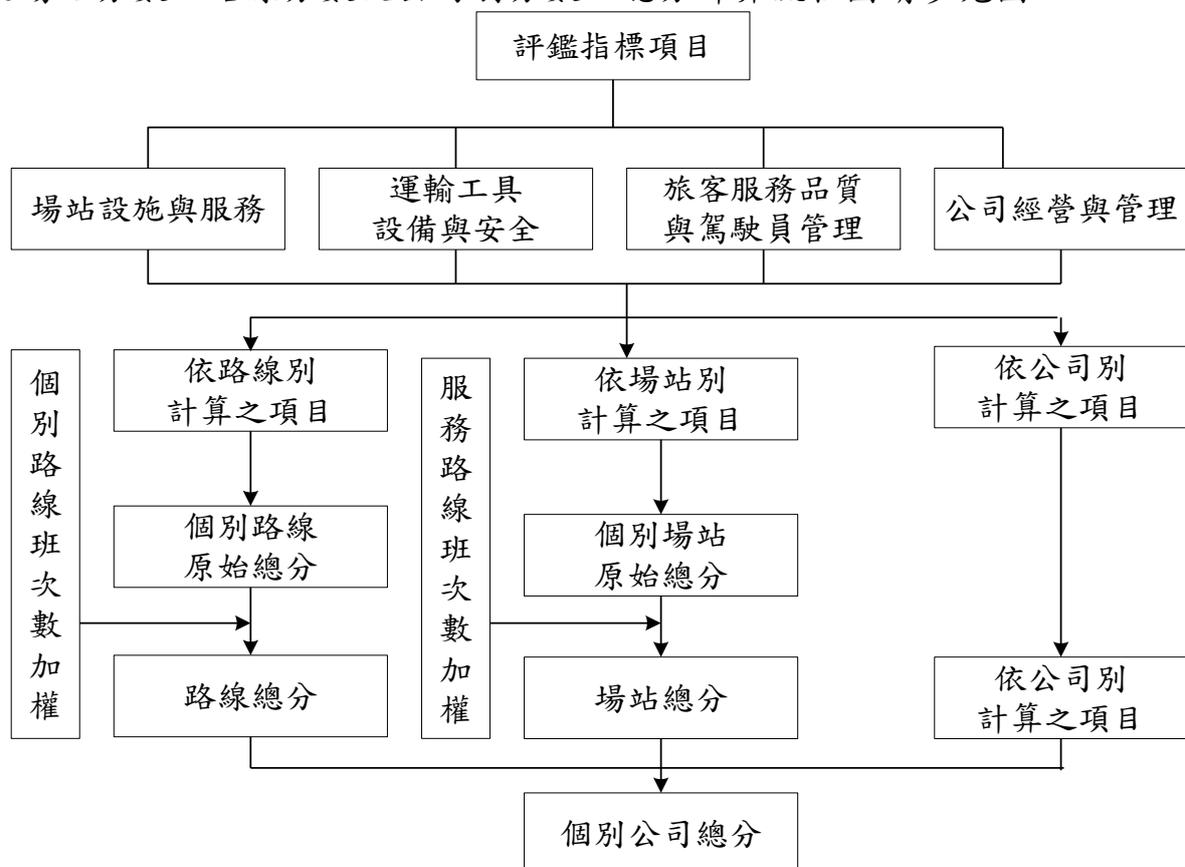


圖 4.4-1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為使市區公車服務品質評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市交通局需求，同時也能公正公平地評鑑各家客運業者之營運服務品質，因此本計畫於 103 年 5 月 20 日舉行專家、學者、消費者暨業者座談會，並透過舉辦多次工作小組會議，針對評鑑項目細部內容進行討論與調整，而最終定案之所有調查表格、詳細評分內容與評分方式在通知各市區客運業者後，業者並無相關意見反應，因此於 103 年 7 月份開始進行各項評鑑項目之實際調查作業。

評鑑分數計算主要以「場站調查」、「隨車調查與乘客問卷項目」、「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，並於 103 年 7 月至 9 月初（各項調查時間請參見表 5-1），經過實地考核調查及書面資料審查，而後進行調查資料整理分析，最後綜合前述四項分數後，可得到個別公司之四大評鑑項目總分，茲就結果分別彙整說明如下（各項調查實際抽樣數請參見表 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
乘客調查	103 年 7 月 11 日-103 年 8 月 20 日、103 年 10 月 16 日-103 年 11 月 14 日
隨車調查	103 年 7 月 11 日-103 年 8 月 20 日、103 年 10 月 16 日-103 年 11 月 14 日
網路資料提供調查	103 年 8 月 23、31 日
場站調查	103 年 8 月 31、9 月 1 日
書面資料審查	103 年 9 月 1 日-103 年 9 月 4 日、103 年 11 月 26 日-103 年 12 月 1 日

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						
		港都客運	高雄客運	南臺灣客運	東南客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
場站調查	16	4	5	2	1	1	2	1
乘客問卷調查	4,672	851	1,529	526	660	275	519	312
隨車調查	646	120	226	70	85	35	60	50

註：高雄客運楠梓站、自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施，經期初會議協調結果予以免評。

5.1 場站調查項目評分結果

場站調查項目共計 5 項，占評鑑總分 8 分，以下依評分項目說明高雄市公車各營運業者場站調查之結果，而場站總分計算如式 1 所示。

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

5.1.1 港都客運

港都客運之評鑑場站包括加昌站、左營南站、前鎮站、小港站共 4 站，其評鑑結果如表 5.1-1。港都客運場站總分為 7.23 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現港都客運之場站皆有重新粉刷整理，但其中左營南站及前鎮站之環境整潔仍有改善提升之空間，因此建議業者應加強場站之整潔與清潔管理，以提昇整體場站提供旅客等候的服務品質。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現左營南站有一具滅火器未放置於明顯位置，因此未獲得滿分，故請業者應針對相關消防安全設施進行檢查及確認，以備不時之需。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現港都客運站務服務人員之服務品質仍有維持一定水準，但因前鎮站目前無相關場站人員，僅有待班司機留守，無法提供完整的相關服務，經過整體評比得到 0.78 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

本屆評鑑仍有委請車輛維修保養之專業技師針對業者之車輛維修保養制度及執行情況進行綜合評比，而經專業技師實地檢視港都客運之車輛維修保養制度及執行情況，認為港都客運之維修保養完善且相關器材充足故給予滿分 2 分之評分。

五、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 港都客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	加昌站	左營南站	小港站	前鎮站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.60	1.50	1.70	1.50	1.58
	站場消防安全設施	1	1.00	0.50	1.00	1.00	0.88
	業者客服人員之服務品質	1	0.80	0.80	0.80	0.70	0.78
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	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
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	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
合計		8	7.40	6.80	7.50	7.20	7.23
場站調查總分			7.23				

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之評鑑場站僅有南臺灣站 2 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 6.80 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經本計畫會同交通局人員調查發現，南台灣客運之場站於高楠路停車場有發現垃圾堆積及雜草叢生的情況，並且維修廠站之油漬仍有些許改善空間，故彙整相關人員評分情況，該項目獲得 1.1 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現南臺灣站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請業者能繼續維持。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現南臺灣客運之場站服務人員服務品質仍有維持一定水準，因此經過整體評比得到 0.80 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，南台灣客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況大致有確實實施，故經專業技師評分結果，於該項目得 1.90 分。

五、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，請業者能繼續維持。

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	高楠路	高鐵路	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.10	1.10	1.10
	站場消防安全設施	1	1.00	1.00	1.00
	業者客服人員之服務品質	1	0.80	0.80	0.80
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	2	1.90	1.90	1.90
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
合計		8	6.80	6.80	6.80
場站調查總分			6.80		

5.1.3 東南客運

東南客運之評鑑場站僅有東南客運建軍停車場 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 6.90 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現東南客運場站調度室及休息室環境大致良好，但仍有些許改善空間，如維修保養廠仍有油漬等，故該項目得分獲得 1.60 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現東南客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請業者能繼續維持。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現東南客運之場站服務人員服務品質有維持一定水準，因此經過整體評比得到 0.80 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，東南客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況雖大致有確實實施，但於保養技師人數及設備上仍有改善空間，故經專業技師評分結果，於該項目得 1.50 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查東南客運場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，故獲得滿分，建請業者能繼續維持。

表 5.1-3 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	建車停車場	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.60	1.60
	站場消防安全設施	1	1.00	1.00
	業者客服人員之服務品質	1	0.80	0.80
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	2	1.50	1.50
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
合計		8	6.90	6.90
場站調查總分			6.90	

5.1.4 高雄客運

高雄客運之評鑑場站有南華站、岡山站、旗山南站、美濃站、甲仙站共 5 處，其評鑑結果如表 5.1-4。高雄客運場站總分為 7.18 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現高雄客運之岡山站及美濃站站體較為老舊，雖有重新粉刷，但整體站體較為破舊，而其他場站整體環境清潔尚維護良好，但仍有些許改善空間，因此根據其得分會總結果獲得 1.52 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現高雄客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請業者能繼續維持。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現高雄客運之場站服務人員服務品質有維持一定水準，但仍有部分提升之空間，因此經過整體評比得到 0.76 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，高雄客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況雖大致有確實實施，故經專業技師評分結果，於該項目得 1.90 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查高雄客運之場站車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，故獲得滿分，建請業者能繼續維持。

表 5.1-4 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	南華站	岡山站	旗山南站	美濃站	甲仙站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.60	1.60	1.60	1.20	1.60	1.52
	站場消防安全設施	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	業者客服人員之服務品質	1	0.80	0.80	0.70	0.70	0.80	0.76
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	2	1.90	1.90	1.90	1.90	1.90	1.90
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
合計		8	7.30	7.30	7.20	6.80	7.30	7.18
場站調查總分			7.18					

5.1.5 義大客運

義大客運之評鑑場站有義大世界臨時性場站共 1 處，而因該處場站為臨時性質，故經期初會議討論結果其場站得分將以實得總分之八折計算，因此僅針對其他項目評分，其評鑑結果如表 5.1-5。故義大客運場站總分為 4.32 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現義大客運之場站屬於臨時性場站並主要以停車場空間放置貨櫃屋進行相關設備之設置，雖然整體環境清潔尚維護良好，但整體空間仍屬狹窄且仍有些許改善空間，因此根據其得分折扣後結果獲得 0.96 分。

二、場站消防安全設施

經調查發現義大客運之場站發現有滅火器未放置於明顯位置，因此得分折扣後僅獲得 0.40 分，敬請定期針對相關消防安全設施進行檢查及確認，以備不時之需。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現義大客運之場站服務人員服務品質有維持一定水準，但仍有部分提升之空間，因此經過整體評比打折後得到 0.56 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，義大客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況雖大致有確實實施，但對於定期保養人員配置及整體緊急應變功能仍有改善空間，故經專業技師評分結果，於該項目得分折扣後僅得 0.80 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查義大客運之場站車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，但經折扣後為 1.60 分，請業者能繼續維持，並盡早設立固定場站。

表 5.1-5 義大客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	義大世界	折扣後成績	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.20	0.96	0.96
	站場消防安全設施	1	0.50	0.40	0.40
	業者客服人員之服務品質	1	0.70	0.56	0.56
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	2	1.00	0.80	0.80
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	1.60	1.60
合計		8	5.40	4.32	4.32
場站調查總分			4.32		

5.1.6 統聯客運

統聯客運之評鑑場站有建軍站、瑞豐站共 2 處，其評鑑結果如表 5.1-6。統聯客運場站總分為 6.35 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現，統聯客運雖然整體環境清潔尚維護良好，但建軍站仍發現有垃圾箱阻礙動線及路線牌凌亂等情況，因此其得分結果僅獲得 1.10 分。

二、場站消防安全設施

經調查發現統聯客運之場站發現有滅火器壓力指針偏低之情況，因此得分僅獲得 0.75 分，敬請定期針對相關消防安全設施進行檢查及確認，以備不時之需。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現統聯客運之服務人員場站服務品質仍有維持一定水準，但仍有部分提升之空間，因此經過整體評比後得到 0.80 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，統聯客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況雖大致有確實實施，故經專業技師評分結果，於該項目得分為 1.70 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查統聯客運之場站車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，請業者能繼續維持，並盡早設立固定場站。

表 5.1-6 統聯客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	建軍站	瑞豐站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.10	1.10	1.10
	站場消防安全設施	1	1.00	0.50	0.75
	業者客服人員之服務品質	1	0.80	0.80	0.80
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	2	1.70	1.70	1.70
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
合計		8	6.60	6.10	6.35
場站調查總分			6.35		

5.1.7 漢程客運

漢程客運之評鑑場站有金獅湖站共 1 處，其評鑑結果如表 5.1-7。漢程客運場站總分為 5.40 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現漢程客運雖然整體環境清潔尚維護良好，但仍發現金獅湖站停車場有雜草叢生及垃圾堆積之情況，因此其得分結果僅獲得 1.00 分。

二、場站消防安全設施

經調查發現，漢程客運之場站發現有滅火器壓力指針偏低之情況，因此得分 0.00 分，敬請要定期針對相關消防安全設施進行檢查及確認，以備不時之需。

三、業者服務人員服務品質

本屆評鑑經由場站調查發現漢程客運之場站服務人員服務品質仍有維持一定水準，但仍有部分提升之空間，因此經過整體評比後得到 0.70 分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經本計畫會同車輛維修保養之專業技師調查發現，漢程客運之場站整體車輛維修保養制度及執行情況大致有確實實施，故經專業技師評分結果，於該項目得分為 1.70 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查統聯客運之場站車輛均設置有行車記錄器且能正常使

用，請業者能繼續維持，並盡早設立固定場站。

表 5.1-7 漢程客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	金獅湖站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室、停車場環境	2	1.00	1.00
	站場消防安全設施	1	0.00	0.00
	業者客服人員之服務品質	1	0.70	0.70
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	2	1.70	1.70
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
合計		8	5.40	5.40
場站調查總分			5.40	

5.2 路線調查項目評分結果

路線調查之項目包括隨車調查與乘客問卷，將各路線配置車輛之平均車齡與行車肇事率之路線別分數納入於各路線評分結果中。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估算及施測說明，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 4,000 份設定為問卷調查有效樣本之基本份數；並進一步針對各路線核定班次數作為計算基礎，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 30 份，45 班以上則蒐集問卷數需 35 份，而調查份數不少於 4000 份。惟本計畫因分為兩階段進行評鑑調查，故期中階段初步完成 70% 問卷調查份數，剩餘 30% 問卷調查份數於期末階段進行調查。

根據本計畫實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 4,672 份。以下將先針對乘客問卷之乘客個人基本資料與公車搭乘特性，分別說明各客運公司與綜合整理之統計分析結果：

一、客運公司別分析

(一) 港都客運

本次乘客問卷一共回收 851 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析港都客運之受訪乘客基本資料與

公車搭乘特性：

1.性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘港都客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 53.00%，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

2.年齡層分布

由圖中可知受訪港都客運之搭乘乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例達 27.85%，其次為 21-30 歲以上之 20.68%，故發現港都客運之主要乘客為 13~30 歲之青壯年族群，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

3.職業別分布

由圖中可知受訪港都客運之搭乘乘客，約有 43.48% 為學生，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

4.學歷分布

由圖中可知受訪港都客運之搭乘乘客，高中(職)學歷約有 36.43%，其次則是大學(專科)學歷之 32.31%，二者合計約占 65.16%，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫調查港都客運之乘客，主要年齡層介於 13~30 歲之青壯年族群，並且該受訪乘客多為透過公車作為通勤交通工具之大學(專科)及高中(職)在學學生。

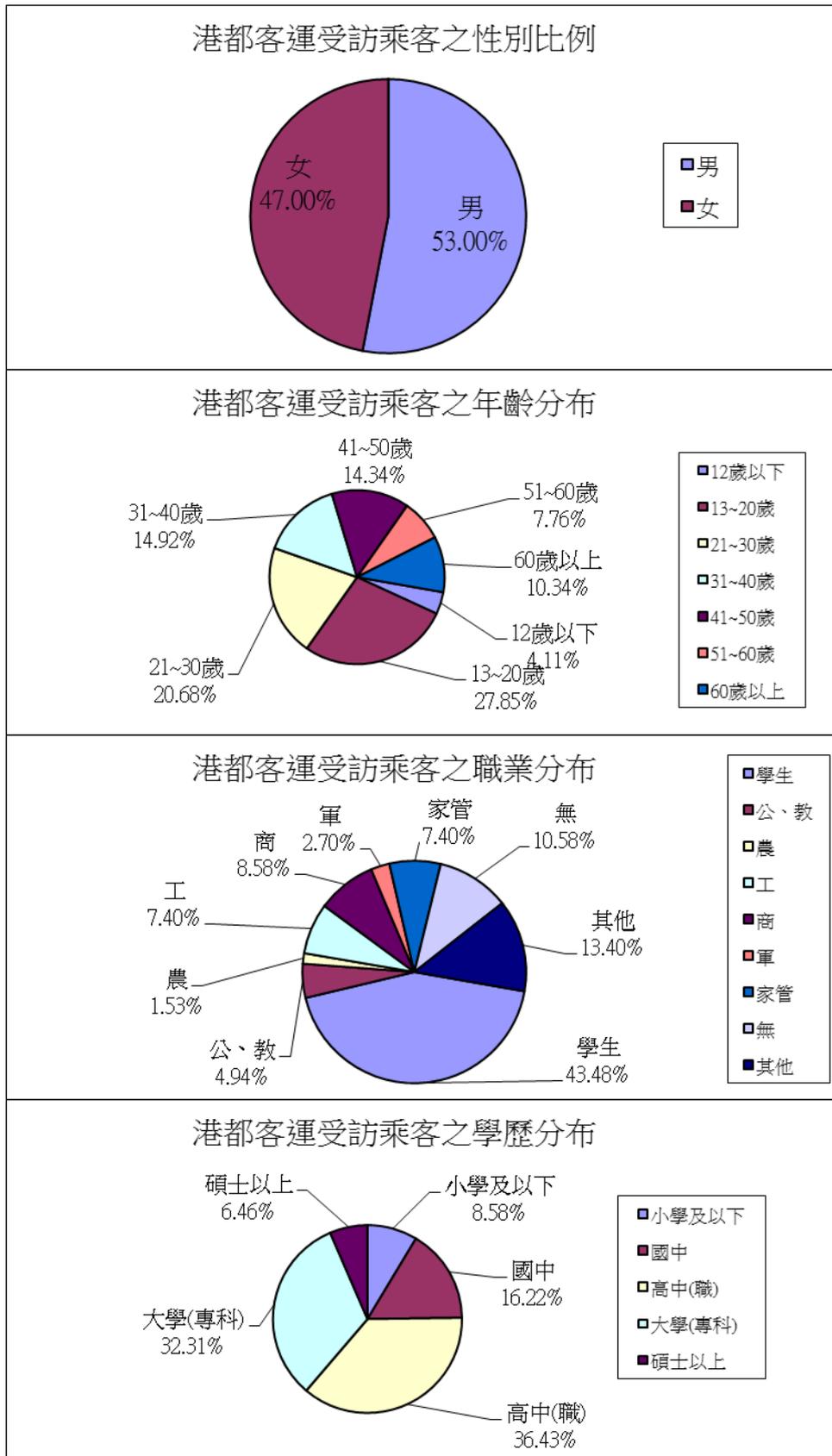


圖 5.2-1 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(二)南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 526 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析南臺灣客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據調查南臺灣客運乘客問卷之回收統計結果，其搭乘之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 50.19%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

2.年齡層分布

由調查結果可知受訪之南臺灣客運乘客，其年齡層主要以 31-40 歲間，達 24.90%，其次為 21~30 歲之 21.10%，代表著約 66.00%之乘客為 21~40 歲之民眾，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

3.職業別分布

由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，主要以學生族群居多，其比率達 30.61%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

4.學歷分布

由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，約 38.40%為大學(專科)學歷，其次則是高中(職)學歷之 30.23%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，本計畫針對南臺灣客運調查之受訪乘客，可發現主要年齡層同樣介於 21~40 歲之民眾，代表該搭乘族群多以公車作為通勤交通工具之大學(專科)學生及一般社會人士為主要搭乘族群。

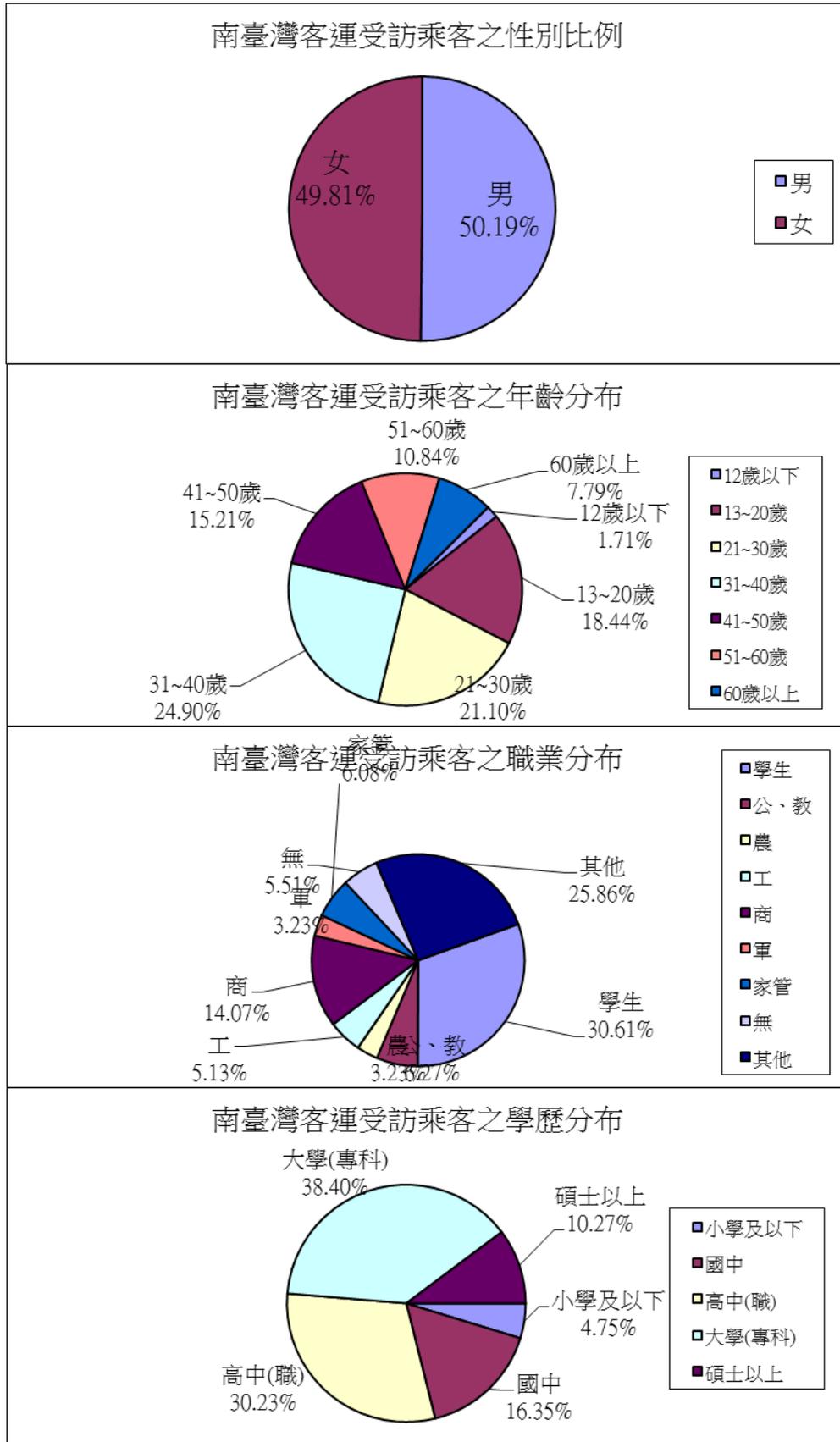


圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(三)東南客運

本次乘客問卷一共回收 660 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析東南客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據針對東南客運乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 54.09%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

2.年齡層分布

乘客問卷之回收統計結果顯示，東南客運之搭乘乘客，其年齡層主要位於 13~20 歲之 33.18%，其次是位於 21~30 歲間，約 20.45%，代表約有 53.63%之乘客為 13~30 歲民眾，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

3.職業別分布

透過回收統計結果可知東南客運之乘客，約有 51.52%為學生，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

4.學歷分布

透過回收統計結果可知東南客運之乘客，有大學(專科)學歷之 38.48%，其次則是高中(職)學歷 35.00%，其中二者合計共約占 73.48%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，本計畫針對東南客運調查之乘客，可知其搭乘年齡層主要同樣介於 13~30 歲且比例超過半數以上，因此主要乘客族群同樣以公車作為通勤交通工具之大學(專科)及高中(職)在學學生為主。

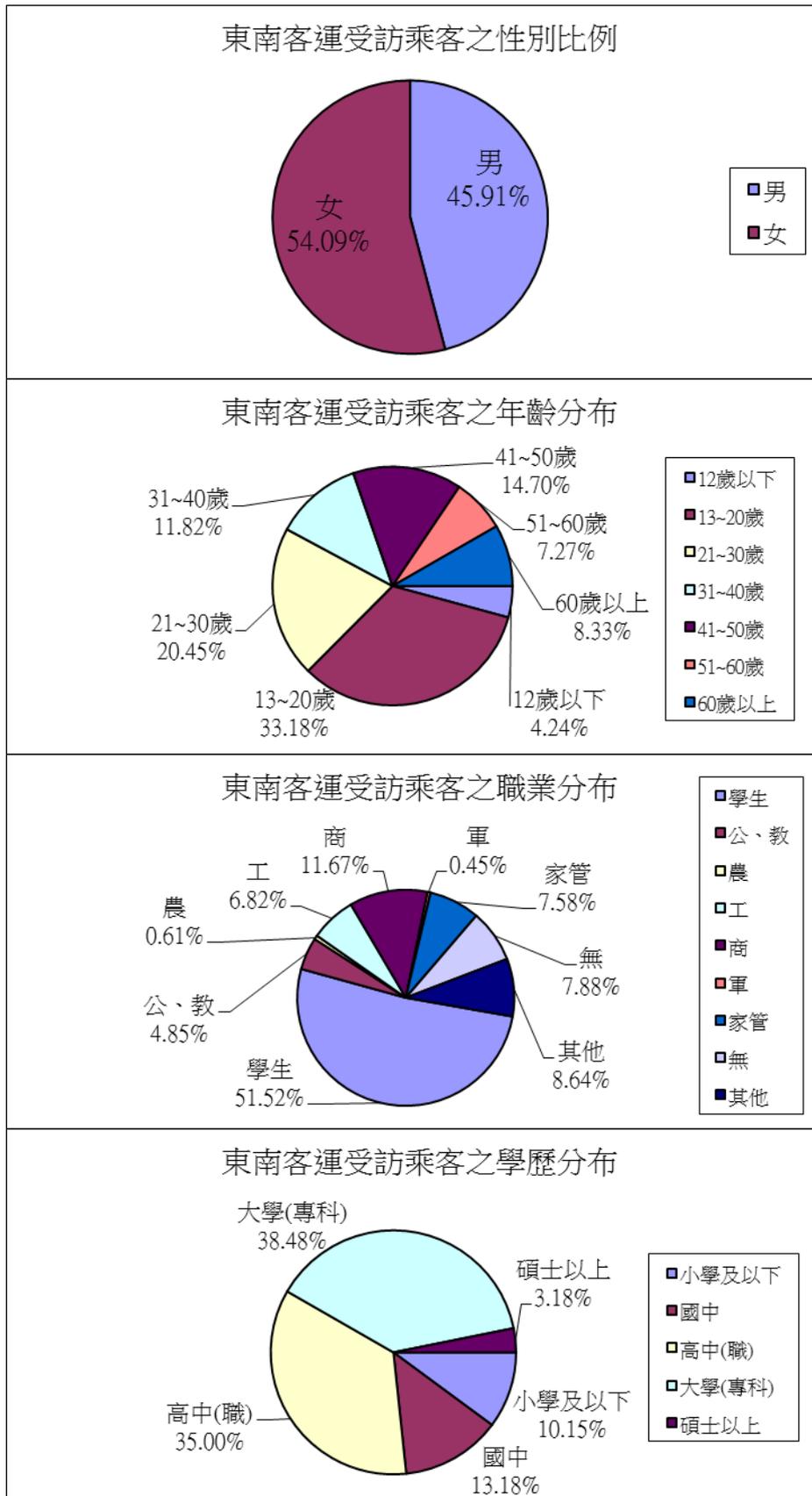


圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(四)高雄客運

本次乘客問卷一共回收 1,529 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 55.53%，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

2.年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其年齡層主要 31~40 歲間，約 27.36%，其次為 21~30 歲之 20.94%，但也有 18.46% 之 13~20 歲的受訪民眾，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

3.職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，約有 28.38% 為學生，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

4.學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中高中(職)學歷之 42.58%，其次則是大學(專科)學歷之 33.09%，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫受訪之高雄客運乘客，年齡層介於 13~40 歲，且多為大學(專科)之在學學生，但也有部分 31-40 歲之中年通勤民眾。

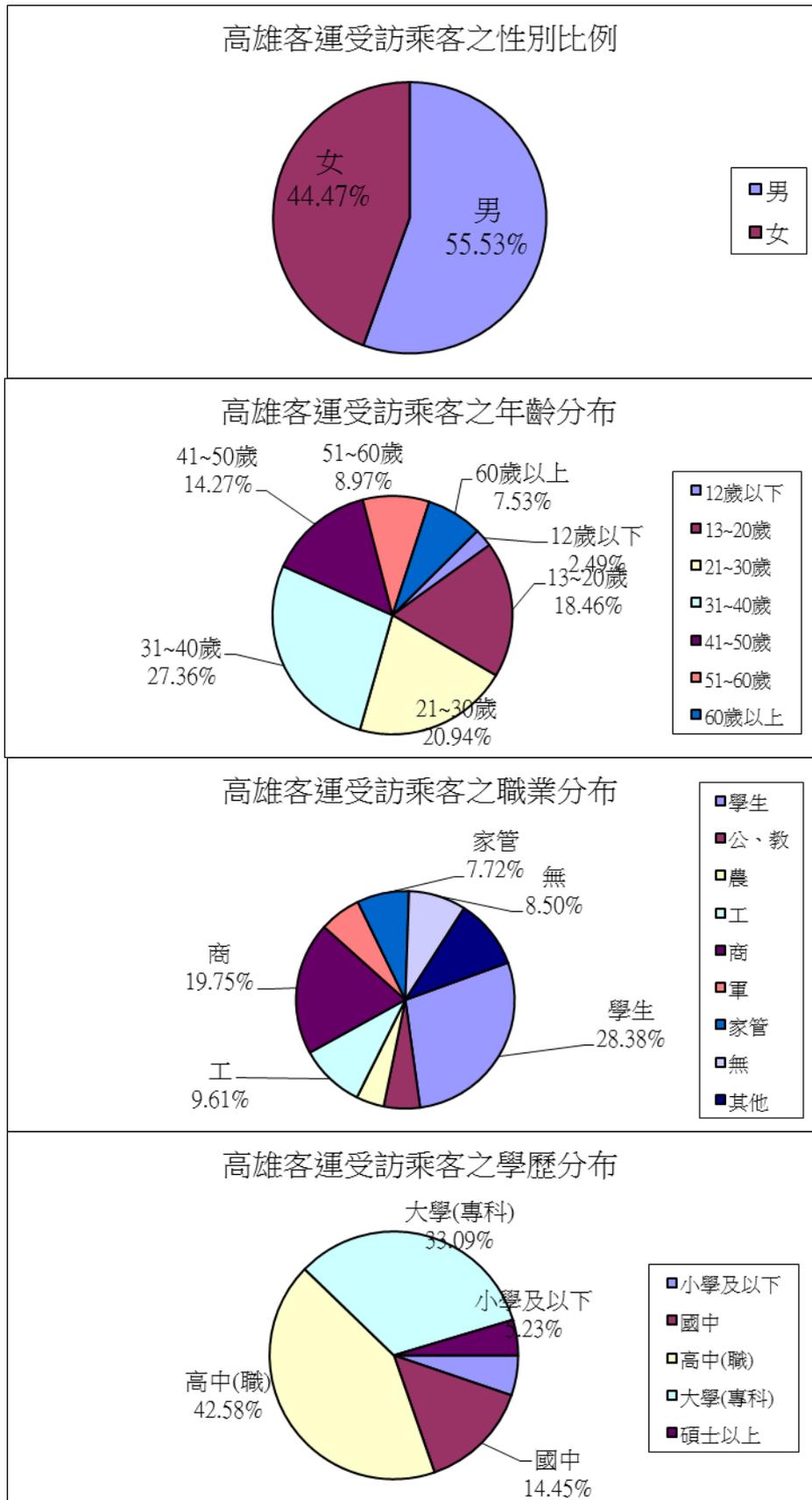


圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(五)義大客運

本次乘客問卷一共回收 275 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析義大客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據義大客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘義大客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 54.18%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

2.年齡層分布

透過調查統計結果可知，受訪之義大客運乘客，其年齡層主要 21~30 歲間，約 37.09%，其次為 13~20 歲之 33.82%，但也有 13.45% 之 31~40 歲的受訪民眾，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

3.職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 64.00% 為學生，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

4.學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 64.73% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫受訪之義大客運乘客，年齡層介於 13~30 歲，且多為大學(專科)之在學學生。

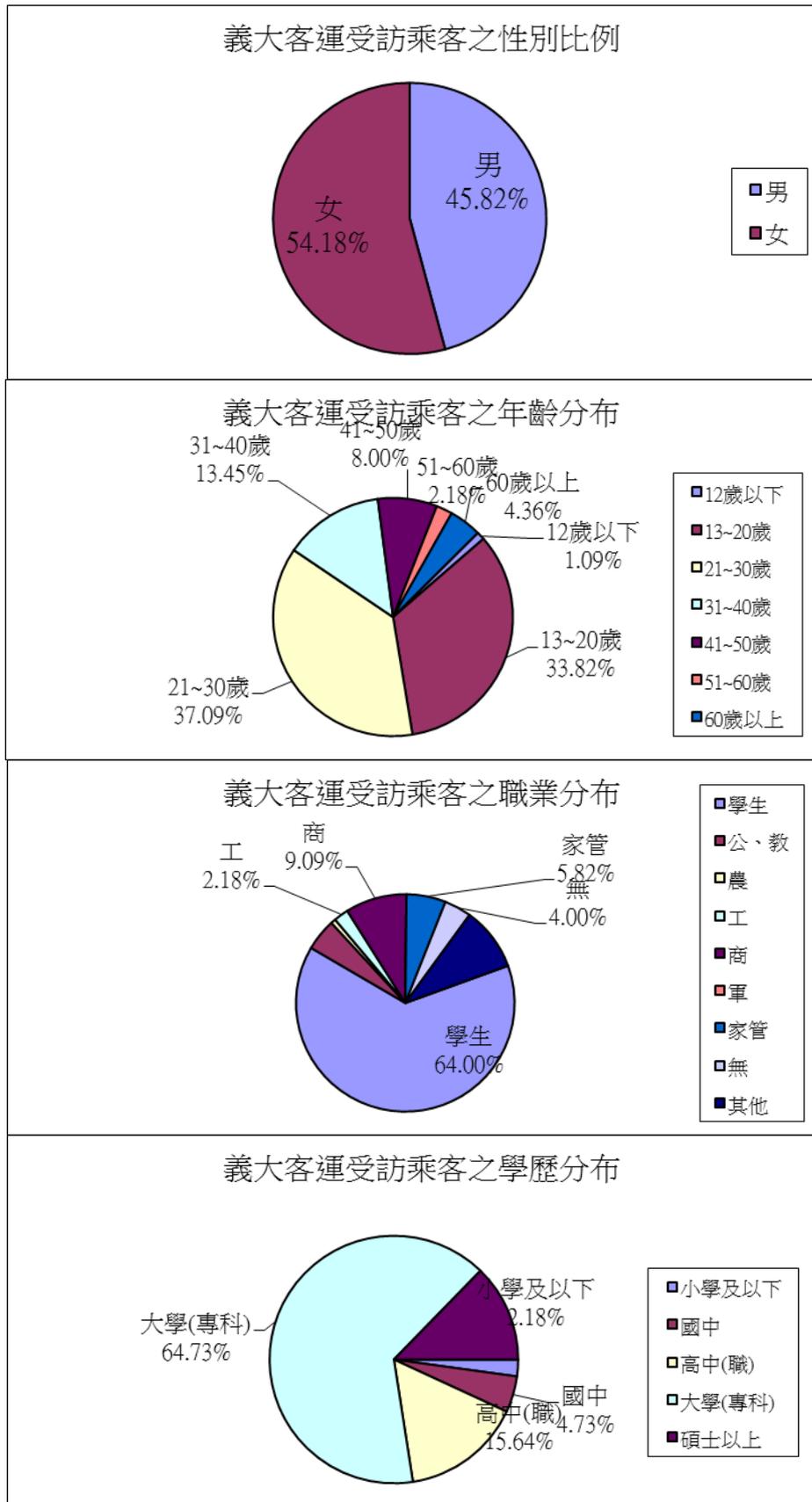


圖 5.2-5 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(六)統聯客運

本次乘客問卷一共回收 519 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析義大客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據統聯客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘統聯客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 52.22%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

2.年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，其年齡層主要 13~20 歲間，約 32.18%，其次為 21-30 歲之 21.58%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

3.職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約有 51.64% 為學生，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

4.學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，有約 36.99% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫受訪之統聯客運乘客除了一般通勤學生之外，但也仍有一定比率之社會人士搭乘。

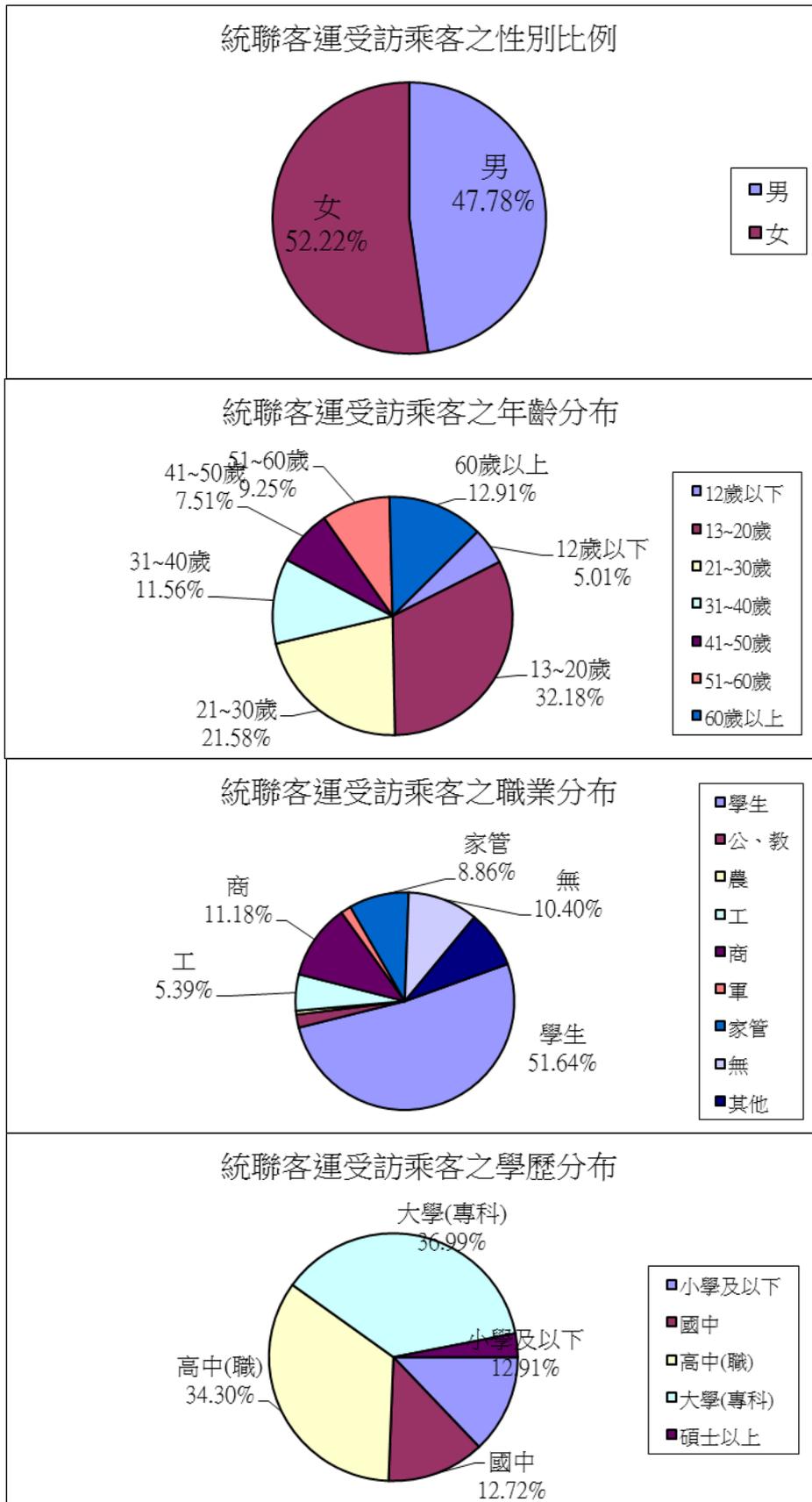


圖 5.2-6 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(七)漢程客運

本次乘客問卷一共回收 312 份問卷，以下將分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析漢程客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據漢程客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘漢程客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 57.05%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

2.年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，其年齡層主要 21~30 歲間，約 26.60%，其次為 31~40 歲之 21.47%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

3.職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，約有 28.53% 為學生，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

4.學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，有約 38.78% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

5.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫受訪之漢程客運乘客除了一般通勤之大學學生之外，仍有一定比率之社會人士搭乘。

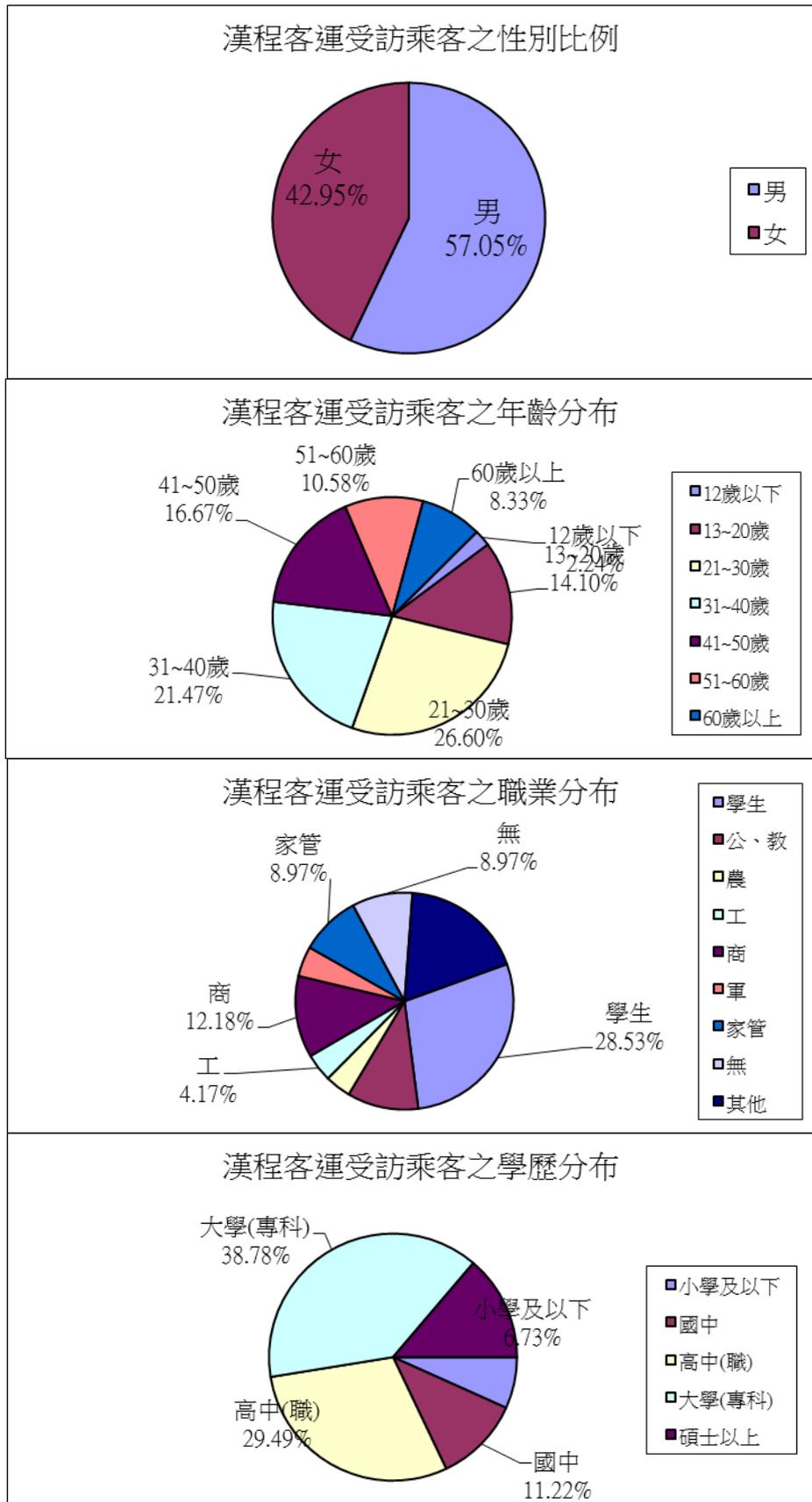


圖 5.2-7 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

二、綜合分析

本次乘客問卷總共回收 4,672 份問卷，以下將分別就性別、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

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘高雄市區公車之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 51.78%，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

2.年齡層分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，主要年齡層位於 13~20 歲間，其比例約 24.38%，其次為 21~30 歲以上之 22.24%。代表高雄市公車有超過一半的乘客為 13~30 歲之民眾，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

3.職業別分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有 39.34% 為學生，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

4.學歷分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有大學(專科)學歷 36.99%，其次則是高中(職)學歷之 35.62%，二者合計約占 72.61%，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

5.綜合分析

綜上所述，可知本計畫乘客問卷調查之高雄市區公車乘客，無論搭乘哪家客運公司，其主要年齡層均介於 13~30 歲之民眾，並且多為以公車作為通勤交通工具之大學(專科)及高中(職)之在學學生為主要搭乘族群，但仍也有一定比例之社會人士搭乘。

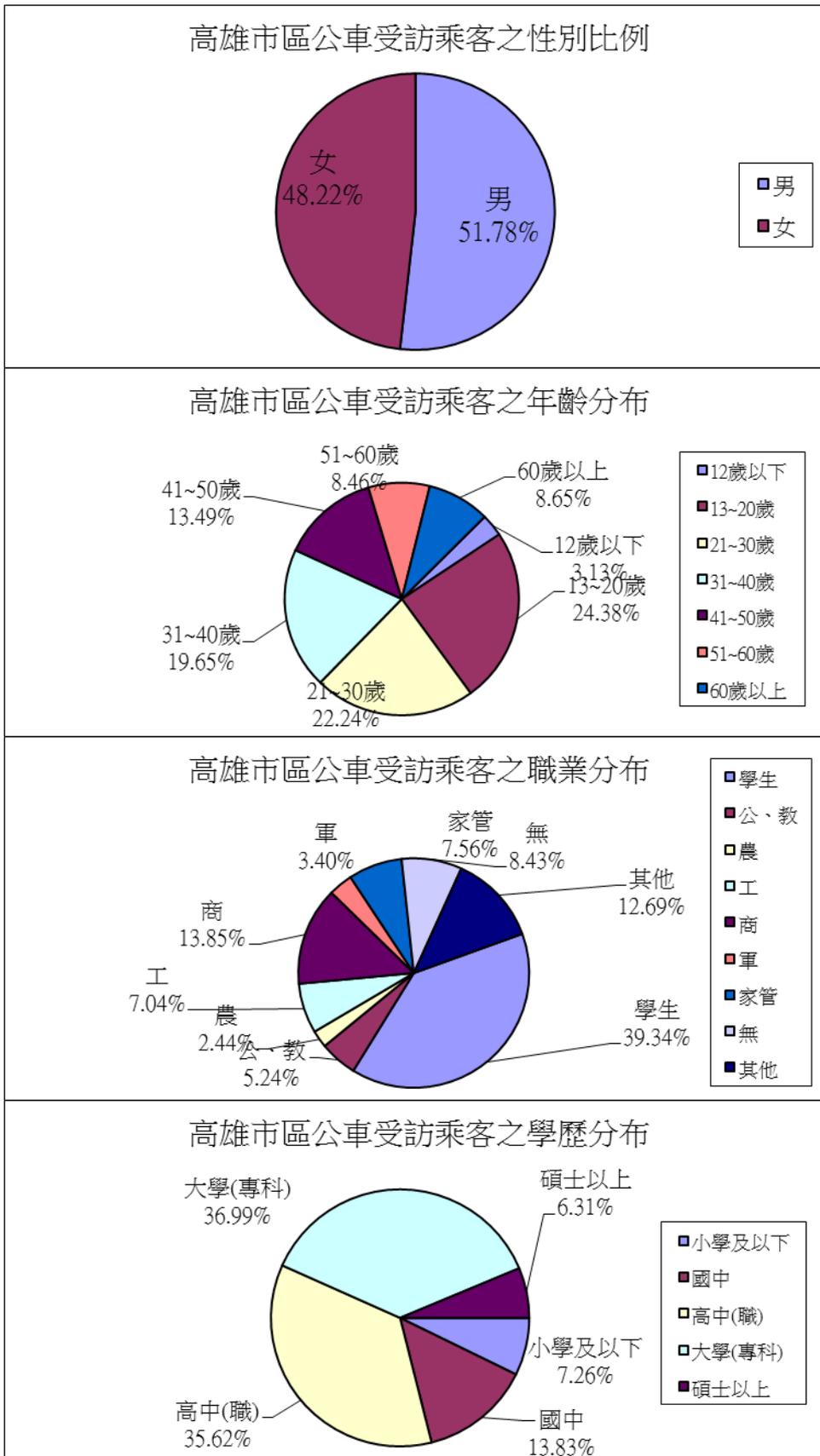


圖 5.2-8 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

5.2.2 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，茲就各客運公司之路線評鑑結果說明如下。

一、港都客運

港都客運調查項目評分結果如表 5.2-1，包括乘客問卷、隨車問卷結果與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，港都客運路線總分為 55.47 分。

在乘客問卷部分，整體分數主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」等項目得分未達配分之 80%，因此請業者可針對部分上述指標進行加強改善措施；此外對於「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」等，成績皆超過該項配分之 80%，代表乘客大多認為駕駛對於該些項目表現良好。

在隨車調查之部分，主要在「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」部份僅得到 7.16 分，並且有部分路線經抽查後有發現嚴重誤點之情況，如紅 5 路、紅 8 路、紅 70 路、紅 71 路、12 路、36 路、56 路、205 路、217 路、218 路，導致得分出現較低之情況，故敬請業者能針對相關誤點班次加強督導以改善班次誤點之情況；然而各評分項目中仍有達到滿分之項目，主要以「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「設置有車窗擊破器及使用說明」、「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目，也請業者能持續保持。

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 55.65 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」、「駕駛員的服務態度」等項目得分未達配分之 80%，因此請業者可針對部分指標進行加強改善措施，其他分數以「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」成績皆超過該項配分之 80%，代表乘客大多認為南臺灣客運駕駛對於該些項目表現良好。

隨車調查之部分，在路線之「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、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)」因部分路線仍有誤點及站牌資訊缺失的情況，故請業者能再針對該些項目加強改善，相關缺失路線如紅 33 路及 28 路；此外對於「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」、「驗票機可正常使用」、「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」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

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 55.05 分。

乘客問卷部分，主要以「噪音是否過大」、「駕駛員服務態度」等項目得分未達 80%，請業者針對該些項目加強改善；其他分數以「車廂內整體舒適感」、「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」成績皆超過該項配分之 80%，代表乘客大多認為東南客運之駕駛於該些項目表現良好。

隨車調查之部分，在路線之「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」因部分路線仍有誤點及資訊錯誤等缺失的情況，其中誤點較為嚴重路線為 37 路、52 路、紅 6 路、紅 10 路、紅 11 路、紅 16 路、紅 18 路及紅 27 路，故請業者能再針對該些項目加強改善，另外也請業者應加強督促駕駛員避免過站不停之情況發生。

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 56.41 分。

乘客問卷部分，主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」、「駕駛員服務態度」等項目得分未達 80%，請業者可針對該些項目加強改善；其他分數經調查結果顯示以「車廂內整體舒適感」、「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」成績皆達到 80%，代表乘客大多認為高雄客運之駕駛於該些項目表現良好。

隨車調查之部分，在「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、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)」項目，經調查有發現誤點及站牌缺失需加強改善外，其餘項目如「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」、「驗票機可正常使用」、「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」、「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

五、義大客運

義大客運調查項目評分結果如表 5.2-5，包括乘客問卷、隨車問卷結果與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，可了解整體義大客運路線總分為 55.00 分。

乘客問卷部分，主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」、「駕駛員的服務態度」等項目得分未達 80%，請業者可針對該些項目加強改善；其他分數經調查結果顯示僅有「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」獲得滿分，代表乘客認為義大客運駕駛對於其他項目仍有部分改進之處。

隨車調查之部分，主要在「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」經調查發現仍有部分路線出現誤點之情況，如 8503 路、紅 52，而其餘「到站顯示或到站告知」、「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」、「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」、「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

六、統聯客運

統聯客運調查項目評分結果如表 5.2-6，包括乘客問卷、隨車問卷結果與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，可了解整體統聯客運路線總分為 54.45 分。

乘客問卷部分，主要以「噪音是否過大」項目得分未達 80%，敬業者可針對該些項目加強改善；其他分數經調查結果顯示僅有部分獲得該項之 80% 分數，代表乘客認為統聯客運駕駛對於其他項目仍有部分改進之處。

隨車調查之部分，主要在「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」經調查發現仍有部分路線出現誤點之情況，如 25 路、26 路、82 路、100 路，而其餘「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」、「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」、「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

七、漢程客運

漢程客運調查項目評分結果如表 5.2-7，包括乘客問卷、隨車問卷結果與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，可了解整體漢程客運路線總分為 55.95 分。

乘客問卷部分，主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」、「駕駛員的服務態度」等項目得分未達 80%，請業者可針對該些項目加強改善；其他分數經調查結果顯示僅有「乘駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔及使用手機或其他通訊設備聊天之行為」獲得滿分，代表乘客認為漢程客運駕駛對於其他項目仍有部分改進之

處。

隨車調查之部分，主要在「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」經調查發現仍有部分路線出現誤點之情況，如 77 路，而其餘「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」、「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」、「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

表 5.2-1 港都客運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

表 5.2-5 義大客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-6 統聯客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-7 漢程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」、「公車動態資訊系統維運」、「環保單位告發比率」、「每百萬車公里有責肇事死傷人數」、「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」、「發生乘客受傷等違紀項目及提出檢討報告」、「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」、「申訴比例」、「公司是否有違反勞基法之情形」、「公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況」、「執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況」、「教育訓練人次與成果」、「車輛裝設數位式行車記錄器且能正常使用」、「車輛裝設車內、車外監視器且能正常使用」、「業者創新管理(含司機優良表現等)」、「公司電子票證之載客人數成長率增加」等 19 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，故皆得滿分 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
港都客運	220	218	100.92%	1.00
統聯客運	136	86	158.14%	1.00
漢程客運	93	90	103.33%	1.00
高雄客運	378	239	158.16%	1.00
南臺灣客運	178	116	153.45%	1.00
東南客運	145	115	126.09%	1.00
義大客運	70	70	100.00%	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0.6分，滿足80%者得0.2分，未滿足80%者得0分。

二、公車動態資訊系統維運

根據書面資料審查，各客運公司公車動態資訊系統維運如表 5.3-2 所示。其中根據各業者送交之書面資料皆顯示，各客運公司於期中、期末

調查期間皆有每日進行動態系統之維運，並確實記錄於報表中，故皆獲得滿分 1 分。

表 5.3-2 各客運公司公車動態資訊系統維運評分結果表

公車單位	是否確實每日於公車動態系統輸入相關維運資料	得分
港都客運	是	1.00
統聯客運	是	1.00
漢程客運	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
義大客運	是	1.00

註1：此項配分為±1分。
 註2：合乎規定者得1分，達95%者得0.5分，達90%者得0分，達85%者倒扣0.5分，未滿足80%者倒扣1分。

三、環保單位告發比率

根據書面資料審查，各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止，於檢查時間內除義大客運違反一件空氣汙染防制法外，其餘皆客無違反相關環保法令，其餘因此 6 家客運公司皆得滿分 1 分，故將環保單位告發比率評分結果列示如表 5.3-3 所示。

表 5.3-3 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數	得分
港都客運	0	1.00
統聯客運	0	1.00
漢程客運	0	1.00
高雄客運	0	1.00
南臺灣客運	0	1.00
東南客運	0	1.00
義大客運	1件 (違反空氣汙染防制法)	0.97

註1：此項配分為1分。
 註2：評分項目得分=1-(2×告發數÷檢查數)

四、每百萬車公里有責肇事死傷人數

根據書面資料審查，各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 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 5.3-4 所示，其中港都客運肇事死傷人數為 37 人、南臺灣客運 41 人、東南客運 35 人、高

雄客運 31 人、義大客運 9 人、統聯客運 16 人、漢程客運 32 人，再透過計算求得百萬公里肇事死傷人數項目得分，其結果顯示各客運業者由於百萬車公里死傷皆超過評定級距因此皆獲得 0 分，故請各業者應盡速加強肇事之預防。

表 5.3-4 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
港都客運	9,022,089.00	37	4.10	0.00
統聯客運	2,300,019.85	16	6.96	0.00
漢程客運	2,854,041.40	32	11.21	0.00
高雄客運	6,225,354.40	30	4.82	0.00
南臺灣客運	5,197,357.95	41	7.89	0.00
東南客運	2,852,427.70	35	12.27	0.00
義大客運	2,322,944.70	9	3.87	0.00

註1：此項配分為3分。

註2：每百萬公里0人者扣0分，每百萬公里超過0人不滿1人扣1分，每百萬公里1人以上不滿2人扣2分，每百萬公里2人以上扣3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，各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 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，其中僅有統聯客運、義大客運通報件數不足遭到扣分，其餘各業者皆有如實向交通局通報相關肇事資料因此接獲得滿分 3 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
港都客運	97	98	101.03%	3.00
統聯客運	71	68	95.77%	1.00
漢程客運	112	161	143.75%	3.00
高雄客運	63	63	100.00%	3.00
南臺灣客運	107	112	104.67%	3.00
東南客運	81	82	101.23%	3.00
義大客運	26	22	84.62%	-3.00

註1：此項配分為±3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2分；肇事件數符合90%以上，未達95%者，扣3分；肇事件數符合85%以上，未達90%者，扣4分；肇事件數未達85%者，扣6分。

六、違反公路法相關規定被舉發次數

根據書面資料審查，各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 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

中結果可知此期間內，除港都客運、漢程客運、高雄客運及東南客運有違反相關法規遭到扣分，僅獲得 1 分之外，其他 3 家客運公司均無違反公路法相關規定而被舉發之情事，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
港都客運	1	1.0
統聯客運	0	2.0
漢程客運	1	1.0
高雄客運	2	1.0
南臺灣客運	0	2.0
東南客運	2	1.0
義大客運	0	2.0

註1：此項配分為2分。
註2：違規件數2件以內，扣1分，超過2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，各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 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。由表中結果可知各業者於此期間各有違反被舉發次數，其中以高雄客運為最多。再經公式計算後求得每百萬公里違反道路交通處罰條例次數，除漢程客運、高雄客運遭倒扣 1 分外，其他 5 家客運公司則分別得到 0 至 1 分，顯示本期各業者違反次數較多，因此應盡快加強針對駕駛等相關人員之訓練。

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
港都客運	9,022,089.00	12	1.33	0.5
統聯客運	2,300,019.85	1	0.43	1.0
漢程客運	2,854,041.40	18	6.31	-1.0
高雄客運	6,225,354.40	55	8.83	-1.0
南臺灣客運	5,197,357.95	11	2.12	0.5
東南客運	2,852,427.70	13	4.56	0.0
義大客運	2,322,944.70	10	4.30	0.0

註1：此項配分為2分~1分。
註2：每百萬公里6次以上扣3分；每百萬公里3次以上未滿6次扣2分；每百萬公里1次以上未滿3次扣1.5分；每百萬公里未滿1次扣1分；每百萬公里0次扣0分。

八、發生乘客受傷等違紀項目及提出檢討報告

從高雄市政府交通局提供之 103 年 1 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止發生乘客受傷等違紀項目統計如表 5.3-8 所示，評分結果顯示除統聯客運、東南客運及義大客運無發生乘客受傷等違紀項目未遭到扣分之外，其餘

港都客運、漢程客運、高雄客運及南臺灣客運皆有發生 1-4 件乘客受傷之記錄，並也檢附相關檢討報告，故於本項目遭倒扣 1 分。

表 5.3-8 發生乘客受傷等違紀項目評分結果表

公車單位	發生乘客受傷等違紀項目	是否有提供檢討報告	得分
港都客運	4件	有	-1.00
統聯客運	無	-	0.00
漢程客運	3件	有	-1.00
高雄客運	2件	有	-1.00
南臺灣客運	1件	有	-1.00
東南客運	無	-	0.00
義大客運	2件	有	-1.00

註1：此項配分為0分。
 註2：未有發生乘客受傷等違紀項目者得0分；有發生乘客受傷等違紀項目者，但檢附相關檢討報告者扣1分倒扣1分；有發生乘客受傷等違紀項目者，但無檢附相關檢討報告者扣1分倒扣2分。

九、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，各客運公司皆有公車超速懲處等相關規定，且自 103 年 1 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止，其公車超速懲處相關規定及懲處事證均有具備，因此各客運公司皆得滿分 1 分，參見表 5.3-9。

表 5.3-9 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
港都客運	是	是	1.00
統聯客運	是	是	1.00
漢程客運	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
義大客運	是	是	1.00

註1：此項配分為1分。
 註2：未具明文規定者扣0.5分；未有懲處事證者扣0.5分，以扣1分為限。

十、申訴案件能追溯處理及回復，並有記錄可查

各客運公司提供自 103 年 1 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止之乘客申訴案件之處理及回復資料請參見表 5.3-10。根據書面資料審查，各客運公司均有具備乘客申訴之資料及回復證明，因此各客運公司皆得滿分 1 分。

表 5.3-10 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覆證明	得分
港都客運	是	1.00
統聯客運	是	1.00
漢程客運	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
義大客運	是	1.00
註1：此項配分為1分。		
註2：具備得1分，若無得0分。		

十一、申訴比率

各客運公司於自 103 年 5 月 1 日至 103 年 9 月 30 日止高雄市政府交通局所提供之客訴次數如表 5.3-11 所示。根據公式計算各公司之客訴比率，其中總申訴比率為 0.58%，其中僅有高雄客運、南臺灣客運、東南客運、義大客運之客訴比率未超過總申訴比率獲得 2 分，其餘業者皆為 0 分。

表 5.3-11 申訴比率評分結果表

公車單位	市府提供客訴次數	平均日運量	申訴比率	得分
港都客運	612	36,486	1.68%	0.0
統聯客運	295	14,383	2.05%	0.0
漢程客運	324	16,549	1.96%	0.0
高雄客運	205	18,031	1.14%	2.0
南臺灣客運	156	26,573	0.59%	2.0
東南客運	215	16,037	1.34%	2.0
義大客運	15	6,562	0.23%	2.0
總計	1,822	134,622	1.35%	
註1：此項配分為2分。				
註2：計分方式採個別公司申訴比率若超過總申訴比率則扣2分；未超過者則扣0分				

十二、公司是否有違反勞基法之情形

各客運公司是否有違反勞基法情形之評分結果如表 5.3-12 所示，評分結果顯示各客運業者無違反勞動基準法遭勞檢單位舉發記錄，其中漢程客運及義大客運於期末調查期間有違反相關法令遭到扣分，其餘業者皆獲得滿分 2 分。

表 5.3-12 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表

公車單位	違反勞動基準法遭勞檢單位舉發	得分
港都客運	否	2.00
統聯客運	否	2.00
漢程客運	是 (違反勞基法第22條第2項、第24、條、第30條第5項、第70條)	0.00
高雄客運	否	2.00
南臺灣客運	否	2.00
東南客運	否	2.00
義大客運	是 (違反勞基法第36條)	0.00

註1：此項配分為2分。

註2：未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得2分；遭勞檢單位舉發違規者得0分。

十三、客運公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況

各客運公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況如表 5.3-13 所示。根據書面資料審查，各客運公司皆有符合本屆評鑑所要檢視的公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況，故各客運業者皆獲得 4 分。

表 5.3-13 公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行狀況評分結果表

公車單位	公司訂定自主檢查管理SOP及執行情況	得分
港都客運	有訂定並確實執行	4.00
統聯客運	有訂定並確實執行	4.00
漢程客運	有訂定並確實執行	4.00
高雄客運	有訂定並確實執行	4.00
南臺灣客運	有訂定並確實執行	4.00
東南客運	有訂定並確實執行	4.00
義大客運	有訂定並確實執行	4.00

註1：此項配分為4分~2分。

註2：確實訂定自主檢查管理SOP並確實執行者扣0分；確實訂定自主檢查管理SOP並未確實執行者扣4分；未訂定自主檢查管理SOP並未確實執行者扣6分。

十四、執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況

各客運公司執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況如表 5.3-14 所示。根據高雄市政府交通局提供之書面資料審查，其中於期中評鑑期間港都客運有到站時間檢核資料超過 14 天提送、漢程客運營運概況表超

過 7 天提送、東南客運、義大客運部分資料超過時間提送，故各客運業者之得分介於 4~0 分。

表 5.3-14 執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況結果表

公車單位	車輛數及車齡統計表	公車各站站牌巡查表	申訴案件統計表及駕駛員客訴累計表	到站時間檢核及績效比較表	即時監控系統日勸表	公車服務品質評鑑缺失改善措施一覽表	營運概況表	得分
港都客運	是	是	是	超過14天提送	是	是	是	0.00
統聯客運	是	是	是	是	是	是	是	4.00
漢程客運	是	是	是	是	是	是	超過7天提送	2.00
高雄客運	是	是	是	是	是	是	是	4.00
南臺灣客運	是	是	是	是	是	是	是	4.00
東南客運	超過14天提送	超過7天提送	超過14天提送	超過7天提送	超過7天提送	是	是	0.00
義大客運	超過7天提送	超過7天提送	超過7天提送	超過7天提送	超過7天提送	超過7天提送	超過7天提送	2.00

註1：此項配分為±4分。
註2：確實提送者扣0分；超過七天提送者扣2分；超過14天提送者扣4分；未提送者扣8分。

十五、教育訓練人次與成果

各客運公司自 103 年 1 月 1 日至 103 年 6 月 30 日止提供教育訓練人次與成果如表 5.3-15 所示。根據書面資料審查，各客運公司皆有符合本屆評鑑所要檢視的各項教育訓練成果統計及訓練成果，故皆獲得 2 分。

表 5.3-15 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	外聘講師	駕駛安全	肇事預防	性騷擾及防盜	相關法規安全課程	訓練比率達50%以上	得分
港都客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
統聯客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
漢程客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
高雄客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
南臺灣客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
東南客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00
義大客運	是	是	是	是	是	是	是	2.00

註1：此項配分為±2分。
註2：包括外聘講師、駕駛安全、肇事預防、性騷擾及防盜、相關法規之安全課程等並檢附教案相關證明及成果統計，皆具備者扣0分，缺少一項訓練內容者扣0.5分，且整體訓練比率未達50%扣2分。

十六、車輛裝設數位式行車記錄器且能正常使用

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 5.3-16 所示。由表中可知除統聯客運、南臺灣客運、東南客運裝設數位式行車記錄器之裝設比例較高，獲得 0.5 分之外，其餘各家客運業者因裝設比率標準，故此評鑑項目僅獲得 0.15-0.35 分。

表 5.3-16 車輛裝設數位式行車記錄器且能正常使用評分結果表

公車單位	裝設數位式行車記錄器	總車輛數	裝設比例	得分
港都客運	159	218	72.94%	0.35
統聯客運	79	86	91.86%	0.50
漢程客運	68	90	75.56%	0.35
高雄客運	45	239	18.83%	0.15
南臺灣客運	116	116	100.00%	0.50
東南客運	115	115	100.00%	0.50
義大客運	12	70	17.14%	0.15

註1：此項配分為0.5分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者得1分；安裝車輛數達70%未滿80%得0.7分；安裝車輛數達60%未滿70%得0.5分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者得0.3分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者得0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十七、車輛裝設車內、車外監視器且能正常使用

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 5.3-17 所示。由表中可知各客運業者裝設車輛裝設車內、車外監視器比例皆為 100.00%，故皆獲得 0.5 分。

表 5.3-17 車輛裝設車內、車外監視器且能正常使用評分結果表

公車單位	裝設車內、車外監視器	總車輛數	裝設比例	得分
港都客運	218	218	100.00%	0.50
統聯客運	86	86	100.00%	0.50
漢程客運	90	90	100.00%	0.50
高雄客運	239	239	100.00%	0.50
南臺灣客運	116	116	100.00%	0.50
東南客運	115	115	100.00%	0.50
義大客運	70	70	100.00%	0.50

註1：此項配分為0.5分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者得1分；安裝車輛數達70%未滿80%得0.7分；安裝車輛數達60%未滿70%得0.5分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者得0.3分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者得0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十八、業者創新管理(含司機優良表現等)

根據書面資料審查顯示，各客運業者皆有提供相關創新管理及司機優良表現之事證，且相關件數皆達 5-13 件，因此皆獲得滿分 1.5 分，而相關得分情況詳見表 5.3-18。

表 5.3-18 業者創新管理結果表

公車單位	業者創新管理	得分
港都客運	1.司機優良事蹟 2.強化行車服務獎勵辦法 3.設置「乘客意見反應單」 4.設置「班長編制與會議」 5.設置「置物櫃與休息室」	1.50
統聯客運	1.公車旅遊專刊 2.教育學習證制度 3.高畫素監視器設備 4.車輛設備與清潔維護 5.服務品質改善與即時客服處理 6.推廣搭乘公車 7.神秘客行車服務品質稽核 8.移動的城市光廊 9.一車雙機多卡通	1.50
漢程客運	1.提供0800免付費客訴電話 2.提供車內WiFi熱點 3.E化管理制度 4.行銷活動與創新服務 5.漢程-政策配合與宣導 6.創新稽查制度(乘客義工)&行車管理 7.雄寶貝假日公車導覽服務 8.103年度1-9月駕駛長優良事蹟 9.裝設車門防夾裝置 10.設置員工休息室 11.節油獎勵計畫	1.50
高雄客運	1.建立先進設備保修能量 2.營運資訊化 3.構建太陽光電發電系統 4.自動體外心臟除顫器 5.司機優良事蹟 6.高客行好運自主隨車評鑑 7.站主管無客訴特殊獎金發放 8.企業參訪交流 9.出資贊助節能動一下，清涼坐公車活動 10.辦理員工自強活動 11.依路線特性於班車內撥放主題影片 12.駕駛員薪資架構調整 13.公車行銷及政令宣導	1.50
南臺灣客運	1.司機優良事蹟 2.綠色高屏電動巴士啟用上路 3.配合市府局處活動 4.舉辦員工年度戶外團康活動 5.駕駛員體驗坐公車，並嘗試稽查公車的新面貌 6.推動生態導覽賞鳥專車 7.配合市府局處活動 8.駕駛員體驗坐公車，並嘗試稽查公車的新面貌	1.50
東南客運	1.裝設車門監視系統，避免乘客遭夾傷 2.車輛到站對外廣播系統，提醒用路人路線行駛方向及目的地站名 3.低地板車輛斜坡系統，電動斜坡可提升行動不便民眾上車便利及安全性 4.車門設置防夾裝置，車門關閉時有異物會立刻彈開車門 5.駕駛準時出勤獎勵制度 6.無客訴之優良駕駛獎勵制度 7.企業參訪--幼兒交通教育計劃書 8.公司內部優秀員工評選活動，評選出優秀駕駛加以表揚，並教育其他駕駛 9.到站車外廣播系統，提醒車輛行駛目的地 10.大樹祈福線智慧型導覽系統 11.全路線國台客英四語言站名播報	1.50
義大客運	1.司機優良事蹟 2.提供節油獎金 3.提供激勵獎金 4.行車即時動態系統 5.高鐵、義大世界A、C區站台服務 6.跨年晚會疏運服務 7.黃色小鴨展出活動接駁 8.超速稽查	1.50
註1：此項配分為1.5分。		
註2：無提供創新管理事蹟者得0分；提供3-5項者得1分；提供5項以上者得1.5分。		

十九、公司電子票證之載客人數成長率增加

根據書面資料審查，各客運公司公司電子票證之載客人數成長率增加情況主要以 103 年 1 月及 6 月進行比較，其中以東南客運成長率增加最多為 24.38%，而各客運業者之得分情況詳見表 5.3-19。

表 5.3-19 公司電子票證之載客人數成長率增加評分結果表

公車單位	電子票證載客成長率	得分
港都客運	12.99%	0.50
統聯客運	17.23%	0.50
漢程客運	13.93%	0.50
高雄客運	7.35%	0.00
南臺灣客運	15.66%	0.50
東南客運	24.38%	1.00
義大客運	-0.31%	0.00

註1：此項配分為1分。

註2：載客成長率達20%以上者得1分；載客成長率提升10%以上未滿20%(含)得0.5分；載客成長率提升0%以上未滿10%(含)得0分。

綜合以上 19 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 5.3-20 所示。評分結果為港都客運 19.85 分、南臺灣客運 27.00 分、高雄客運 23.65 分、東南客運 23.00 分、義大客運 15.62 分、統聯客運 24.50 分、漢程客運 18.35 分。

表 5.3-20 各客運公司書面資料審查評分結果

評鑑指標	A2場站空間	A6公車動態資訊系統維護	B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	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		D6訂定自主檢查管理SOP並確實執行	D7職員執行市區汽車客運業者應注意事項	D5教育訓練	D6政策配合及業者創新					合計
						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	公司是否有違反勞基法之情形	發生乘客受傷等重大違紀項目		申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	申訴比例				公司訂定自主檢查管理SOP及執行情況	執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況	教育訓練人次與成果	車輛裝設數位式行車記錄器安裝比率且能正常使用	車輛裝設車內、車外監視器安裝比率且能正常使用	
項目配分	1.00	±1.00	1.00	3.00	±3.00	2.00	2.00(-1.00)	2.00	0.00(-2.00)	1.00	1.00	2.00	4%(-2%)	±4%	±2.00	0.50	0.50	1.50	1.00	0.50	33.00
港都客運	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	1.00	0.50	2.00	-1.00	1.00	1.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.35	0.50	1.50	0.50	0.50	19.85
統聯客運	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	2.00	1.00	2.00	0.00	1.00	1.00	0.00	4.00	4.00	2.00	0.50	0.50	1.50	0.50	0.50	24.50
漢程客運	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	1.00	-1.00	0.00	-1.00	1.00	1.00	0.00	4.00	2.00	2.00	0.35	0.50	1.50	0.50	0.50	18.35
高雄客運	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	1.00	-1.00	2.00	-1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	2.00	0.15	0.50	1.50	0.00	0.50	23.65
南臺灣客運	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	2.00	0.50	2.00	-1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	2.00	0.50	0.50	1.50	0.50	0.50	27.00
東南客運	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	1.00	0.00	2.00	0.00	1.00	1.00	2.00	4.00	0.00	2.00	0.50	0.50	1.50	1.00	0.50	23.00
義大客運	1.00	1.00	0.97	0.00	-3.00	2.00	0.00	0.00	-1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00	0.15	0.50	1.50	0.00	0.50	15.62

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

透過兩次連線至各家客運公司之網頁，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，故皆得滿分 0.5 分，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
港都客運	31	0	0	0.50
統聯客運	15	0	0	0.50
漢程客運	10	0	0	0.50
高雄客運	58	0	0	0.50
南臺灣客運	17	0	0	0.50
東南客運	21	0	0	0.50
義大客運	9	0	0	0.50

註1：此項配分為0.5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0.25分，資料準確得0.25分，未具備得0分。

二、靜態資訊網際網路提供查詢

透過兩次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 0.5 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
港都客運	31	0	0	0.50
統聯客運	15	0	0	0.50
漢程客運	10	0	0	0.50
高雄客運	58	0	0	0.50
南臺灣客運	17	0	0	0.50
東南客運	21	0	0	0.50
義大客運	9	0	0	0.50

註1：此項配分為0.5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0.25分，資料準確得0.25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：以港都客運 7.23 分最高，而義大客運 4.32 分最低。
- 二、路線分數：以高雄客運 56.41 分最高，而統聯客運 54.45 分最低。
- 三、公司別分數：以南臺灣客運 28.00 分最高，而義大客運 16.62 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，103 年度評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以南臺灣客運 90.45 分最高，而義大客運以 75.94 分最低。

另外，本計畫根據實地調查與乘客問卷以及調查員與乘客之意見反應，將各客運公司依評鑑項目整體優缺點彙整如表 5.5-2，這些將提供給各客運公司作為未來之改善方向。

而透過高雄市政府交通局查核，南台灣客運於 103.1.1~103.6.30 有違反交通管理處罰條例第 53 條第一項及第二項共 6 筆資料，其中歸屬路線為紅 28、紅 33、紅 30、紅 36、紅 50、16 路，其中紅 28、紅 36、紅 50、16 路等 4 條路線評鑑結果為優等，因此成績降為 89.90，紅 33、紅 30 等 2 條路線評鑑結果為甲等，因此成績維持不變，而成績之調整不影響公司總成績。

而七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五。

表 5.5-1 103 年度評鑑總成績一覽表

成績類別	場站分數 (8 分)		路線分數 (58 分)		公司別分數 (34 分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	7.23	1	55.47	4	20.85	5	83.55	5
統聯客運	6.35	5	54.45	7	25.50	2	86.30	3
漢程客運	5.40	6	55.95	2	19.35	6	80.70	6
高雄客運	7.18	2	56.41	1	24.65	3	88.24	2
南臺灣客運	6.80	4	55.65	3	28.00	1	90.45	1
東南客運	6.90	3	55.05	5	24.00	4	85.95	4
義大客運	4.32	7	55.00	6	16.62	7	75.94	7

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
港都客運	場站分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 場站之行車記錄器查核皆能正常使用，故獲得滿分，顯示各場站對於行車記錄器之設置與正常使用並維護，相當值得肯定。 2. 維修保養制度及執行情況經專家評比確認相關制度完善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左營南站及前鎮站整體停車場環境尚需改善。 2. 左營南站有一滅火器壓力指針異常。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員無過站不停現象。 2. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 3. 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)標示完整。 4. 驗票機可正常使用。 5. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合相關查核規定。 6. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分路線到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生如紅 5 路、紅 8 路、紅 70 路、紅 71 路、12 路、36 路、205 路、217 路、218 路等路線。 2. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、時常煞車與未待乘客坐穩即逕行開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無違反相關環保法令規定。 2. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 3. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 4. 具備教育訓練成果統計及訓練人次達一定比例之成果。 5. 車內外監視器且能正常使用。 6. 有確實訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並每百萬公里有責肇事死傷人數。 2. 積極繳交各式報表。 3. 避免違反公路法相關規範。 4. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 12 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。 5. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6. 確實督導駕駛員個人行為，避免酒駕事件發生。 7. 減少申訴件數發生之機會。

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
南臺灣客運	場站分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.南臺灣站消防設備均合乎標準，請繼續維持。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.南臺灣站場站於高楠路站，發現停車場有垃圾堆積，且有雜草之情況，敬請應針對相關環境妥善整理。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛資訊辨識度佳。 2. 下車鈴可正常使用。 3. 驗票機可正常使用。 4. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合相關查核規定。 5. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如紅 30 路、紅 33 路、28 路。 2. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 3. 乘客反應部分司機服務態度不佳，請加強服務品質教育訓練。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具足夠合法場站停車空間。 2. 未違反環保相關法令 3. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 4. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 5. 具備教育訓練成果統計及訓練人次達一定比例之成果。 6. 確實執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 3.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 11 件，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.部分路線駕駛行為不當，如未待乘客坐穩即逕行開車或乘客未下車即關門等現象，造成有乘客受傷之案例發生。

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
東南客運	場站分數	1.東南客運調度室及休息室環境整體環境明亮寬敞。 2.東南客運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，但仍應加強辦公室周邊及維修廠之整體環境整潔，如地面油漬、相關維修器材排列整齊等。
	路線分數	1. 提供招呼站資訊並清楚標示。 2. 車輛資訊辨識度佳。 3. 下車鈴可正常使用。 4. 驗票機可正常使用。 5. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合查核規定。	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 37 路、52 路、紅 6 路、紅 10 路、紅 11 路、紅 16 路、紅 18 路及紅 27 路。 2. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司別分數	1. 合法停車空間足夠。 2. 無違反相關環保法令規定。 3. 無違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。 4. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 5. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 6. 具備教育訓練成果統計及訓練人次達一定比例之成果。	1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 13 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。 3.避免違反公路法之情況。 4.積極繳交各式報表。 5.加強相關維修保養之技士人數。 6.積極督促駕駛員過站不停之情形。 7.減少申訴件數發生之機會。

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
高雄客運	場站分數	1.各場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.岡山站及美濃站站體較為老舊，雖有定期維護環境整潔，但未長久整體旅客候車舒適品質，建議應加強翻修。
	路線分數	1. 乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員無過站不停現象。 2. 車輛資訊辨識度佳。 3. 下車鈴可正常使用。 4. 驗票機可正常使用。 5. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合查核規定。	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 23 路、H11-就醫公車、H12-就醫公車、H21-就醫公車、H22-就醫公車、H31-就醫公車、8043。 2.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 3.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。
	公司別分數	1.合法停車空間足夠。 2.無違反相關環保法令規定。 3.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 4.具備乘客投書之資料及回覆證明。 5.具備教育訓練成果統計及訓練人次達一定比例之成果。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 55 次較去年同期多，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。 3.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 5.減少申訴件數發生之機會。

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
義大客運	場站分數	1.場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.場站為臨時性場站，應盡速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之維護。
	路線分數	1. 車輛資訊辨識度佳。 2. 下車鈴可正常使用。 3. 驗票機可正常使用。 4. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合查核規定。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 2. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 8503 及紅 52 路。 3. 加強駕駛員的服務態度。 4. 減少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。 5. 加強車輛資訊辨識度(如車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名之張貼)
	公司別分數	1.合法停車空間足夠。 2.無違反相關環保法令規定。 3.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 4.具備乘客投書之資料及回覆證明。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 10 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。 3.加強車輛維修保養制度。 4.避免違反空氣汙染防制等相關法條。 5.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 5)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
統 聯 客 運	場站分數	1.場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.建軍站之大型垃圾集中桶有阻礙通路的情況，且相關班牌放置較為凌亂。
	路線分數	1. 車輛資訊辨識度佳。 2. 下車鈴可正常使用。 3. 驗票機可正常使用。 4. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合查核規定。 5. 駕駛員皆有穿著規定服裝。 6. 客運公司之申訴電話及意見箱皆有設置。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 2. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 25 路、26 路、100 路。 3. 減少使用手機或其他通訊設備聊天之行為。 4. 減少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。
	公司別分數	1.合法停車空間足夠。 2.無違反相關環保法令規定。 3.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 4.具備乘客投書之資料及回覆證明。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數 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。 3.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 4.減少申訴件數發生之機會。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 5)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
漢程客運	場站分數	1.場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.金獅湖站停車場有發現垃圾及雜草叢生之情況，敬請加強相關環境改善。 2.有發現一具滅火器壓力指針故障之情況。
	路線分數	1. 車輛資訊辨識度佳。 2. 下車鈴可正常使用。 3. 驗票機可正常使用。 4. 車輛內之逃生安全門、消防設備與車窗擊破器標示清楚且符合查核規定。 5. 駕駛員皆有穿著規定服裝。 6. 客運公司之申訴電話及意見箱皆有設置。 7. 駕駛無行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔及使用手機或其他通訊設備聊天之行為。 8. 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	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 2. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 77 路。
	公司別分數	1.合法停車空間足夠。 2.無違反相關環保法令規定。 3.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 4.具備乘客投書之資料及回覆證明。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 18 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.確實執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。

第六章 評鑑結果比較

本章主要係依據 102 年度與 103 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

102 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，並另外加入義大客運共 5 家客運公司，其評鑑路線共計 121 條，營運場站則共計 17 處(同樣高雄市公車處之火車站、高雄客運楠梓站場站參與評鑑，但不列入計分)。

而 103 年度公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象則為港都客運、南臺灣客運、東南客運、高雄客運、義大客運、統聯客運、漢程客運 7 家客運公司，其評鑑路線共計 161 條，營運場站則共計 21 處(高雄客運楠梓站、自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施，經期初會議協調結果予以免評)。

而 103 年度評鑑路線新增部分，主要以高雄客運之 37 條公路客運路線及統聯客運之新闢路線。然而在評鑑指標部份兩期之評鑑項目皆同樣包括「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 6.1-1 102 年度與 103 年度評鑑項目比較表

項目	102 年度評鑑計畫		103 年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處 東南客運 南臺灣客運 高雄客運 義大客運		港都客運、東南客運、南台灣客運 高雄客運、義大客運、統聯客運 漢程客運	
場站數	17(火車站、楠梓站不列入計分範圍)		21	
路線數	121		161	
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 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	20 分	A1 到站準點性 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 A6 公車動態資訊相關維運 A7 客服員之服務品質	20 分
B 運輸工 具設備 與安全	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	30 分	B1 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	20 分
C 旅客服 務 品質與 駕駛員 管理	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 C6 駕駛員服務態度與儀容	30 分	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 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度與儀容	30 分
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 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	22 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 駕駛員工時合理管理 D6 訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行 D7 確實執行本市區汽車客運業者應注意事項 D8 教育訓練 D9 政策配合	30 分

資料來源：1. 「102 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，103 年 12 月。
2. 102 年度評鑑指標總分為 102 分。
3. 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)各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場有發現垃圾堆積或雜草叢生之情況，造成候車或停車環境髒亂，影響其得分。
- (二)部分客運公司場站仍有發現滅火器壓力指針過低之情況。
- (三)在公車後端查詢系統配合度方面，各客運業者於查核期間，相關路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，但建議仍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，以便乘客搭乘查詢。

二、運輸工具設備與安全

- (一)透過本期評鑑調查結果，透過乘客問卷反映各業者之車輛搭乘舒適度、冷氣及噪音仍需加強改善，此外仍發現有部分駕駛開車過快及行車時使用手機或未繫安全帶之情況發生。
- (二)部份場站車輛維修保養制度與執行方面，本屆評鑑各業者皆有確實針對相關車輛進行保養，但仍有部份業者可能受限於車輛數較多關係，在相關保養技師有較少之情況。
- (三)因 103 年度將資料審查期間提前至 103 年 1 月 1 日-103 年 9 月 30 日以因應新業者之加入，但依照相關書面資料之評比結果仍發現，部分業者於肇事死傷、違規件數及客訴件數仍偏多，因此也建議各業者應妥善重視相關問題。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)透過乘客問卷之調查結果也發現，仍有小部分駕駛仍有服務態度不佳之情況，請各業者仍需加強駕駛對乘客服務品質之訓練。

- (二)經乘客問卷之調查結果發現，仍有部分乘客反應搭乘舒適度不夠及空調系統不佳之情況，請各業者仍需加強改善。
- (三)部分乘客反應尖峰時段派遣中型巴士進行載客，容易造成車廂內過度擁擠，影響搭乘品質，故請業者應加強尖離峰之車輛調度。
- (四)部分乘客反應駕駛在乘客未就作就開動車輛之情況發生。

四、公司經營與管理

- (一)本期評鑑結果，各家客運公司皆有肇事死傷人數之發生，且相關件數仍然偏多，因此建議各客運公司本身應加強教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛員本身之安全及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，各客運公司仍應積極向主管機關通報肇事件數，以便事後管理與稽查。
- (二)政策配合部分，經調查後發現部分客運公司於本期未積極配合主管機關報表繳交之作業及肇事通報，並且也請部分業者應加強數位式行車紀錄器及車內外監視器之安裝，此外對於配合大眾運輸計畫，要加強購置相關低地板公車，以擴大服務相關民眾之搭乘便利。
- (三)由於目前已有規範各業者應於每月繳交相關報表資料給交通局，透過本期評鑑之檢視結果，仍發現有幾家業者未按時繳交或有遲交之情況，因此也建議業者應加強相關改善措施。

綜上所述，高雄市公車之各家客運公司也參酌本次評鑑所提之各項改善建議進行軟硬體之改善及管理，以提升服務品質與民眾觀感，並藉由評鑑機制之落實，進而提昇整體高雄市公車業者的服務滿意度。

表 6.2-1 102 年度與 103 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
港都 客運	場站設施與服務	未參加 102 年度評鑑。	1.左營南站及前鎮站整體停車場環境尚需改善。 2.左營南站有一滅火器壓力指針異常。
	運輸工具設備與安全	未參加 102 年度評鑑。	1.部分路線到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生如紅 5 路、紅 8 路、紅 70 路、紅 71 路、12 路、36 路、205 路、217 路、218 路等路線。
	旅客服務品質與駕駛員管理	未參加 102 年度評鑑。	1.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、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	未參加 102 年度評鑑。	1. 加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並每百萬公里有責肇事死傷人數。 2. 積極繳交各式報表。 3. 避免違反公路法相關規範。 4. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 12 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。 5. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6. 確實督導駕駛員個人行為，避免酒駕事件發生。 7. 減少申訴件數發生之機會。

表 6.2-1 102 年度與 103 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	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1.南臺灣站場站環境尚佳，但於維修廠附近尚嫌雜亂仍有改善空間。	1.南臺灣站場站於高楠路站，發現停車場有垃圾堆積，且有雜草之情況，敬請應針對相關環境妥善整理。
	運輸工具設備與安全	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。 2.少部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之安全性及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 3.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 4.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如紅 30 路、紅 33 路、28 路。 2. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.乘客反應部分司機服務態度不佳，請加強服務品質教育訓練。	1.乘客反應部分司機服務態度不佳，請加強服務品質教育訓練。
	公司經營與管理	1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2.經查有違反多件勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，請加強管理。 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 12 件，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.部分路線駕駛行為不當，如未待乘客坐穩即開車或乘客未下車即關門等現象，造成有乘客受傷之案例發生。	1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 3.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 11 件，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.部分路線駕駛行為不當，如未待乘客坐穩即開車或乘客未下車即關門等現象，造成有乘客受傷之案例發生。 5.有發生乘客受傷等重大違紀項目。

表 6.2-1 102 年度與 103 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	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
東南客運	場站設施與服務	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，但仍應加強辦公室周邊及維修廠之整體環境整潔。	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，但仍應加強辦公室周邊及維修廠之整體環境整潔，如地面油漬、相關維修器材排列整齊等。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 37 路、52 路、紅 6 路、紅 10 路、紅 11 路、紅 16 路、紅 18 路及紅 27 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2. 提昇安裝數位式行車記錄器之車輛數量。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 6 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. 可編列逐步替換 8 年以上車輛，以提升服務品質。 5. 數位式行車記錄器與車內之安裝比例偏低，應提高安裝比例。	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 13 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. 避免違反公路法之情況。 4. 積極繳交各式報表。 5. 加強相關維修保養之技士人數。 6. 積極督促駕駛員過站不停之情形。 7. 減少申訴件數發生之機會。

表 6.2-1 102 年度與 103 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	102 年度缺點及改善建議	103 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.岡山站場站體較為老舊，建議可另覓新處設立或大幅整修。 2.自立站及旗山南站滅火器壓力指針過低之情況，應加強改善，並定期檢查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.岡山站及美濃站站體較為老舊，雖有定期維護環境整潔，但未長久整體旅客候車舒適品質，建議應加強翻修。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生。 2.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 23 路、H11-就醫公車、H12-就醫公車、H21-就醫公車、H22-就醫公車、H31-就醫公車、8043。 2.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.車機查核合格率較低。 2.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3.經查有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄，請加強管理。 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 65 次較去年同期多，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。 5.數位式行車記錄器與車內之安裝比例偏低，應提高安裝比例。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 55 次較去年同期多，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.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 5.減少申訴件數發生之機會。

表 6.2-1 102 年度與 103 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	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
義 大 客 運	場站設施與服務	1.場站為臨時性場站，應盡速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之維護。 2.調查發現 2 滅火器過期之情況，應加強改善，並定期檢查。	1.場站為臨時性場站，應盡速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之維護。
	運輸工具設備與安全	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 8503 及紅 52 路。 2.加強駕駛員的服務態度。 3.減少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。 4.加強車輛資訊辨識度(如車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名之張貼)
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	1.車機查核合格率較低。 2.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3.有違反公路法相關罰則之紀錄，敬請針對該些違規紀錄嚴加檢討 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 16 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。 5.數位式行車記錄器與車內之安裝比例偏低，應提高安裝比例。 6.應積極加強相關事故向主管機關通報機制。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 10 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.加強車輛維修保養制度。 4.避免違反空氣汙染防制等相關法條。 5.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6.積極向高雄市政府交通局通報相關筆事件數。

表 6.2-1 102 年度與 103 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	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	未參加 102 年度評鑑。	1.建軍站之大型垃圾集中統有阻礙通路的情況，且相關班牌放置較為凌亂。
	運輸工具設備與安全	未參加 102 年度評鑑。	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 25 路、26 路、100 路。 2. 減少使用手機或其他通訊設備聊天之行。 3. 減少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。
	旅客服務品質與駕駛員管理	未參加 102 年度評鑑。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	未參加 102 年度評鑑。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數 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。 3.積極向高雄市政府交通局通報相關筆事件數。 4.減少申訴件數發生之機會。

表 6.2-1 102 年度與 103 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	102 年度缺點及改善建議	103 年度缺點及改善建議
漢程 客運	場站設施與服務	未參加 102 年度評鑑。	1.金獅湖站停車場有發現垃圾及雜草叢生之情況，敬請加強相關環境改善。 2.有發現一具滅火器壓力指針故障之情況。
	運輸工具設備與安全	未參加 102 年度評鑑。	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 77 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	未參加 102 年度評鑑。	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	未參加 102 年度評鑑。	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 18 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.確實執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

103 年度本計畫主要評鑑對象包括港都客運、南臺灣客運、東南客運、高雄客運、義大客運、統聯客運、漢程客運等 7 家公司，共計受評路線有 161 條營運路線及 21 處營運場站。而評鑑作業主要依據「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，並可細分為 28 項評鑑指標，其下又可細分為 47 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	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
A 場站設施與服務	A1 到站準點性	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率	8% (-4%)	8 分	20 分
	A2 場站空間	合法場站停車空間	1%	1 分	
	A3 場站檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2%	3 分	
		2.場站消防安全設施	±1%		
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	0.5%	1 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	0.5%		
	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)	5% (-3%)	5 分	
A6 公車動態資訊系統維運	業者每日應於公車動態系統上確實輸入當天排班資料，並檢核車機妥善率狀況	±1%	1 分		
A7 客服員之服務品質	業者客服人員之服務品質	1%	1 分		
B 運輸工具設備與安全	B1 車輛維修保養	1.車輛維修保養制度及執行情況	2%	2 分	20 分
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	1%	2 分	
		2.空調是否正常	0.5%		
		3.噪音是否過大	0.5%		
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	±2%	5 分	
2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)		±1%			
3.下車鈴是否能夠使用		±1%			
4.驗票機可正常使用		±1%			
B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	1%	1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	4%	4 分	
	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 分	
		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	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	6%	6 分	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 分	
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	6%	6 分	
	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	±6%	6 分	
	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、未扣安全帶及使用手機或其他通訊設備聊天之行為	±3%	3 分	
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	1%	3 分	
2.駕駛員的服務態度		2%			
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	±3%	3 分	30 分
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	2%	4 分	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	2% (-1%)		
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目及提出檢討報告	0% (-2%)		
	D3 行車紀錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車紀錄器且正常使用	±2%	3 分	
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1%		
	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%	4 分	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	1%		
		3.申訴比例	2%		
D5 駕駛工時合理管理	違反勞基法或相關規定被舉發次數	2%	2 分		
D6 訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	公司訂定自主檢查管理 SOP 及執行情況	4% (-2%)	4 分		
D7 確實執行市區汽車客運業者應注意事項	執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況	±4%	4 分		
D8 教育訓練	教育訓練人次與成果	±2%	2 分		
D9 政策配合及創新服務	1.車輛裝設數位式行車記錄器安裝比率且能正常使用	0.5%	4 分		
	2.車輛裝設車內、車外監視器安裝比率且能正常使用	0.5%			
	3.業者創新管理(含司機優良表現等)	1.5%			

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		4.公司電子票證之載客人數成長率增加	1%		
		5.場站無障礙設施有無設置且完善	0.5%		

資料來源：1.本計畫整理；2.上述含有±及()之配分項目為倒扣項目。

二、評鑑資料來源

透過相關評鑑資料之彙整，本期主要評鑑資料來源說明如下：

(一)場站調查

經由本團隊委派調查人員會同高雄市交通局人員，針對「場站設施與服務」之評鑑項目，對各客運公司提供之場站進行實地訪查，本次實際受評場站共計有 16 處場站，其中高雄客運楠梓站、自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施，經期初會議協調結果予以免評，而義大客運場站因屬於臨時性場站，故經期初會議協調後，將其場站得分以八折計算之。

(二)隨車調查

透過選任義守大學、和春技術學院之學生及公開招募之一般社會人士，並經由一系列教育訓練，成為正式調查員並經試調後，再依據各客運公司每條營運路線所配有的車輛進行抽樣，再經由實際搭乘客運車輛之調查，針對「運輸工具設備與安全」與「旅客服務品質與駕駛員管理」等評鑑項目實地進行評比。

(三)網路提供資料調查

透過本團隊調查員針對各客運公司網站進行考核之評分項目進行實際調查。並採全面調查營運路線，經由調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，以評定該客運公司網站相關資訊之項目。

(四)問卷調查

經由本團隊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，透過乘客問卷之調查方式進行評分。而其抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣。

(五)書面資料審查

由本計畫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、行車肇事等相關書面資料進行校對查核。

三、評鑑結果

本計畫最終之評鑑結果分析如下：

(一)場站分數：以港都客運 7.23 分最高，而義大客運 4.32 分最低。

(二)路線分數：以高雄客運 56.41 分最高，而統聯客運 54.45 分最低。

(三)公司別分數：以南臺灣客運 28.00 分最高，而義大客運 16.62 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，103 年度評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以南臺灣客運 90.45 分最高，而義大客運以 75.94 分最低。而透過高雄市政府交通局查核，南台灣客運於 103.1.1~103.6.30 有違反交通管理處罰條例第 53 條第一項及第二項共 6 筆資料，其中歸屬路線為紅 28、紅 33、紅 30、紅 36、紅 50、16 路，其中紅 28、紅 36、紅 50、16 路等 4 條路線評鑑結果為優等，因此成績降為 89.90，紅 33、紅 30 等 2 條路線評鑑結果為甲等，因此成績維持不變，而成績之調整不影響公司總成績。因此評鑑結果中各家客運公司評鑑成績僅義大客運列為乙等。相關評鑑成績列等參見表 7.1-2。

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
港都客運	183	31	4	83.55	5	甲等
統聯客運	65	15	2	86.30	3	甲等
漢程客運	89	10	1	80.70	6	甲等
高雄客運	166	58	11	88.24	2	甲等
南臺灣客運	103	17	2	90.45	1	優等
東南客運	132	21	1	85.95	4	甲等
義大客運	70	9	0	75.94	7	乙等

註：高雄客運楠梓站、自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無場站設施，經期初會議協調結果予以免評

四、各客運公司主要缺失與改善期程建議

經由調查結果，將各客運公司之主要待改善缺失臚列如下，其建議改善期程如表 7.1-3 所示：

(一)場站調查

1. 各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場有發現垃圾堆積或雜草叢生之情況，造成候車或停車環境髒亂，影響其得分。
2. 部分客運公司場站仍有發現滅火器壓力指針過低之情況。
3. 在公車後端查詢系統配合度方面，各客運業者於查核期間，相關路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，但建議仍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，以便乘客搭乘查詢。

(二)路線調查

1. 透過本期評鑑調查結果，透過乘客問卷反映各業者之車輛搭乘舒適度、冷氣及噪音仍需加強改善，此外仍發現有部分駕駛開車過快及行車時使用手機或未繫安全帶之情況發生。
2. 部份場站車輛維修保養制度與執行方面，本屆評鑑各業者皆有確實針對相關車輛進行保養，但仍有部份業者可能受限於車輛數較多關係，在相關保養技師有較少之情況。
3. 因 103 年度將資料審查期間提前至 103 年 1 月 1 日-103 年 6 月 30 日以因應新業者之加入，但依照相關書面資料之評比結果仍發現，部分業者於肇事死傷及違規件數仍偏多，因此也建議各業者應妥善重視相關問題。
4. 透過乘客問卷之調查結果發現，有小部分駕駛仍有服務態度不佳之情況，請各業者需加強駕駛對乘客服務品質之訓練。
5. 經乘客問卷之調查結果發現，有部分乘客反應搭乘舒適度不夠及空調系統不佳之情況，請各業者需加強改善。
6. 部分乘客反應尖峰時段派遣中型巴士進行載客，容易造成車廂內過度擁擠，影響搭乘品質，故請業者應加強尖離峰車輛

之有效調度。

(三)書面審查

1. 本期評鑑結果，各家客運公司皆有肇事死傷人數之發生，且相關件數仍然偏多，因此建議各客運公司本身應加強教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛員本身之安全及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，各客運公司應積極向主管機關通報肇事件數，以便事後進行管理與稽查。
2. 政策配合部分，經調查後發現各客運公司於本期均積極配合主管機關相關配套措施之執行，但也請部分業者應加強數位式行車紀錄器及車內外監視器之安裝，此外對於配合大眾運輸計畫，要加強購置相關低地板公車，以擴大服務相關民眾之搭乘便利。
3. 由於目前已有規範各業者應於每月繳交相關報表資料給交通局，透過本期評鑑之檢視結果，仍發現有幾家業者未按時繳交或有遲交之情況，因此也建議業者應加強相關改善措施。
4. 應加強督促駕駛應有好的開車習慣以避免發生乘客受傷等相關違規事件發生。

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
港 都 客 運	場站設施與服務	短期	1.左營南站及前鎮站整體停車場環境尚需改善。 2.左營南站有一滅火器壓力指針異常。
		中期	1.加強維護各場站之環境整潔。
	運輸工具設備與安全	短期	1.部分路線到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生如紅 5 路、紅 8 路、紅 70 路、紅 71 路、12 路、36 路、205 路、217 路、218 路等路線。 2.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、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。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、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	短期	1.加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並每百萬公里有責肇事死傷人數。 2.積極繳交各式報表。 3.避免違反公路法相關規範。 4.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 12 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。 5.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6.確實督導駕駛員個人行為，避免酒駕事件發生。 7.減少申訴件數發生之機會。	

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
南臺灣客運	場站設施與服務	短期	1.南臺灣站場站於高楠路站，發現停車場有垃圾堆積，且有雜草之情況，敬請應針對相關環境妥善整理。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如紅 30 路、紅 33 路、28 路。 2. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 乘客反應部分司機服務態度不佳，請加強服務品質教育訓練。
	公司經營與管理	短期	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 11 件，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. 部分路線駕駛行為不當，如未待乘客坐穩即開車或乘客未下車即關門等現象，造成有乘客受傷之案例發生。 5. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。
東南客運	場站設施與服務	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，但仍應加強辦公室周邊及維修廠之整體環境整潔，如地面油漬、相關維修器材排列整齊等。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 37 路、52 路、紅 6 路、紅 10 路、紅 11 路、紅 16 路、紅 18 路及紅 27 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	短期	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數偏高，應提升駕駛安全行車之行為及預防，達到零事故之目標。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 13 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. 避免違反公路法之情況。 4. 積極繳交各式報表。 5. 加強相關維修保養之技士人數。 6. 積極督促駕駛員過站不停之情形。 7. 減少申訴件數發生之機會。

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
高雄客運	場站設施與服務	短期	1.岡山站及美濃站站體較為老舊，雖有定期維護環境整潔，但未長久整體旅客候車舒適品質，建議應加強翻修。
	運輸工具設備與安全	短期	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 23 路、H11-就醫公車、H12-就醫公車、H21-就醫公車、H22-就醫公車、H31-就醫公車、8043。 2.部份招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表、傳統旗桿式站牌加設副牌張貼放大時刻表等)有所遺漏或未更新。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	短期	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 55 次較去年同期多，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.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 5.減少申訴件數發生之機會。

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
義大客運	場站設施與服務	中期	1.場站為臨時性場站，應盡速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之維護。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 8503 及紅 52 路。 2. 加強駕駛員的服務態度。 3. 減少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。 4. 加強車輛資訊辨識度(如車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名之張貼)
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	短期	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數高達 10 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.加強車輛維修保養制度。 4.避免違反空氣汙染防制等相關法條。 5.有發生乘客受傷等重大違紀項目。 6.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事事件數。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 4)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	短期	1.建軍站之大型垃圾集中桶有阻礙通路的情況，且相關班牌放置較為凌亂。
	運輸工具設備與安全	短期	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 25 路、26 路、100 路。 2.減少使用手機或其他通訊設備聊天之行。 3.減少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。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	短期	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數 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。 3.積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。 4.減少申訴件數發生之機會。
漢 程 客 運	場站設施與服務	短期	1.金獅湖站停車場有發現垃圾及雜草叢生之情況，敬請加強相關環境改善。 2.有發現一具滅火器壓力指針故障之情況。
	運輸工具設備與安全	短期	1.部分路線班次到站準點性差，甚至出現嚴重誤點之情況發生，如 77 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.加強針對車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，並提高乘客搭乘舒適性。
	公司經營與管理	短期	1.有行車肇事死傷人數之比例較高，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 18 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.確實執行高雄市汽車客運業者相關注意事項情況。 4.有發生乘客受傷等重大違紀項目。

資料來源：本計畫彙整。

7.3 建議

經過本次評鑑作業之執行，本計畫主要建議分為對主管機關與受評客運

公司二部份，其主要說明列示如下：

一、主管機關

(一)評鑑內容與執行方式

1.加強推動政策融入評鑑指標之查核機制

本次評鑑計畫針對指標雖然同樣列入部份倒扣項目，且執行至今仍有與去年評鑑同樣成效，建議未來可再針對交通局年度推動運輸政策，加強部份指標之配分或酌情新增相關創新政策項目指標，進而確保各客運業者能落實實施相關政策，以提升高雄市公車對整體民眾的服務品質。

2.釐清評鑑指標之功能及效用

由於目前評鑑制度乃透過多元評比之方式，針對各家業者之服務情況進行抽樣調查及評比，因此無法全面性及普遍性了解各家業者對於其他服務及相關問題，因此若有部份發生於評鑑期間外之或是調查時間外之重大問題時，將造成無法檢核之情況，故建議交通局可針對評鑑期間外的相關缺失作定期查核紀錄，並嘗試建立相關的評鑑指標，以確保評鑑期間外之相關重大問題仍有相關考核機制，以提昇民眾對評鑑制度之信心。

3.強化資料查核期間

由於 103 年度評鑑礙於部分新加入業者，於加入期間營運較為混亂，因此也縮短相關書面資料取樣期間，建議未來可恢復檢視期間至一年，以確保相關資料的審查及檢視。

(二)評鑑指標未來修正建議

1.評鑑缺失加重扣分機制

由於評鑑制度已執行許多年，而每年皆會發現業者對於部分車輛必需具備之設備(如滅火器過期、路線圖、駕駛員姓名標示等)或候車設施狀況(站牌龜裂傾斜、路線資訊不清楚等)有重複發生缺失之情況，因此為強化業者對於相關設備之自我檢查考核，建議未來於指標修正上可增列該些必需具備項目之加重扣分機制，並採前期缺失比例較高之項目，若次年評鑑再犯比上一次更高的比率則進行加重扣分，以確保業者能針對該些項目作自我具體查核及改善。

2.有責肇事認定標準

過去評鑑過程對於有責肇事之認定皆是有加以討論的議題，透過本期評鑑之執行也發現，對於肇事鑑定之責任歸屬乃是曠日廢時的工作，因此建議主管單位及各業者未來若對於肇事鑑定有無法明確判定之案件時，可自行透過車鑑會或覆議會進行肇事責任鑑定之釐清，以提供給評鑑單位作件數之消除，進而確保自身權益。

二、受評客運公司

- 1.由於高雄市公車評鑑作業已執行多年，且為常態執行之工作，目前部分書面資料也已有業者採用電子數位方式繳交，因此為確保未來書面資料的檢核便利性及繳交資料之快速性，建議部分業者也能強化以電子化繳交評鑑資料。
- 2.本計畫執行單位於本屆評鑑皆有定期針對調查缺失，同樣於每週一透過電子郵件方式寄送給各業者之承辦人員進行確認，且各業者皆能於一定時間內進行改善，但因查核之相關事證已是事實，除非有認定之爭議，相關分數不會因業者已改善而不扣分，但也請各業者能確實確認相關缺失資料，若有相關疑慮，也請盡快與本團隊相關人員聯繫，以確保自身之權益。
- 3.減少相關違規件數之發生，由於此次評鑑發現許多肇事死傷、違反道路交通安全處罰條例等件數之違規數量及客訴件數都有偏多的情況發生，因此建議各業者應更加積極督導所屬駕駛，加強教育訓練，以避免相關肇事案件發生之機會。

參考文獻

1. 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。
2. 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。
3. 中華民國運輸學會，「100 年公路客運服務品質評鑑計畫」，101 年 4 月，交通部公路總局。
4. 中華民國運輸學會，「101 年公路客運服務品質評鑑計畫」，102 年 12 月，交通部公路總局。
5. 中華民國運輸學會，「102 年高雄市公車服務品質評鑑計畫期末報告」，高雄市政府委託，103 年 2 月。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。
12. 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。
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，「99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，99 年 12 月。
18. 義守大學，「100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，101 年 1 月。
19. 義守大學，「101 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，101 年 12 月。