

目 錄

目 錄.....	I
表 目 錄.....	III
圖 目 錄.....	IV
第一章 緒論.....	1-1
1.1 計畫緣起與目的	1-1
1.2 計畫範圍與評鑑對象	1-1
第二章 相關文獻回顧.....	2-1
第三章 評鑑作業進行.....	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.....	3-5
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.....	3-16
3.2.5 其他評分規範.....	3-23
第四章 評鑑方式.....	4-1
4.1 統計抽樣調查方法	4-1
4.2 抽樣之實務操作	4-3
4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導.....	4-12
4.4 評鑑計算與綜判.....	4-18
第五章 評分結果.....	5-1
5.1 場站調查項目評分結果	5-1
5.1.1 港都客運.....	5-2
5.1.2 南臺灣客運.....	5-2
5.1.3 東南客運.....	5-3
5.1.4 高雄客運.....	5-3
5.1.5 義大客運.....	5-4
5.1.6 統聯客運.....	5-5
5.1.7 漢程客運.....	5-5
5.2 路線調查項目評分結果	5-7
5.2.1 乘客問卷基本資料分析.....	5-7

5.2.2 調查項目評分結果.....	5-27
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.....	7-9
參考文獻.....	7-12
附錄一 會議記錄函覆對照表	
附錄二 調查問卷表格	
附錄三 教育訓練內容	
附錄四 路線成績排序	
附錄五 路線調查分配表	
附錄六 安全性指標對照表	

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 本年度與 102、103 年度評鑑項目比較表.....	2-4
表 2.1-2 102 年度與 103 年度評鑑成績彙整表.....	2-6
表 2.1-3 102 年度與 103 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表.....	2-7
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 4.2-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整.....	4-3
表 4.2-2 場站調查表範例.....	4-6
表 4.2-3 隨車調查表範例.....	4-8
表 4.2-4 問卷調查表範例.....	4-10
表 4.2-5 客運業者提供之書面審查資料彙整表.....	4-11
表 4.2-6 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表.....	4-12
表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表.....	5-1
表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表.....	5-1
表 5.1-1 港都客運場站總分計算.....	5-2
表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算.....	5-3
表 5.1-3 東南客運場站總分計算.....	5-3
表 5.1-4 高雄客運場站總分計算.....	5-4
表 5.1-5 義大客運場站總分計算.....	5-4
表 5.1-6 統聯客運場站總分計算.....	5-5
表 5.1-7 漢程客運場站總分計算.....	5-6
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 各客運公司車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表.....	5-39
表 5.3-3 各客運公司車輛裝設車內、車外監視器比率評分結果表.....	5-39
表 5.3-4 環保單位告發比率評分結果表.....	5-40
表 5.3-5 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表.....	5-40
表 5.3-6 車輛維修保養制度及執行情況評分結果表.....	5-41
表 5.3-7 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評分結果表.....	5-41

表 5.3-8 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表.....	5-42
表 5.3-9 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.....	5-42
表 5.3-10 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表.....	5-43
表 5.3-11 設置行車紀錄器且正常使用評分結果表.....	5-43
表 5.3-12 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表.....	5-44
表 5.3-13 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表.....	5-44
表 5.3-14 申訴比率評分結果表.....	5-45
表 5.3-15 違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數評分結果表.....	5-45
表 5.3-16 業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)評分結果表.....	5-46
表 5.3-17 低地板公車及電動公車比例評分結果表.....	5-47
表 5.3-18 是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評評分結果表.....	5-48
表 5.3-19 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並正常顯示評分結果表.....	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 5.5-1 104 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 6.1-1 103 年度與 104 年度評鑑項目比較表.....	6-2
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 7.1-3 104 年第二期各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表.....	7-6

圖 目 錄

圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖.....	1-2
圖 4.4-1 總分計算流程圖.....	4-18
圖 5.2-1 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-10
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.....	5-12
圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-14
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.....	5-26

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，場站數量計有 15 處，請參見表 1.2-1，各場站地理位置如圖 1.2-1 所示；而各客運業者營運路線、班次及配車數整理如表 1.2-2 所示。

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	岡山站、旗山南站、甲仙站、美濃站、南華站
義大客運	義大客運場站
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，104 年 9 月。

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	32	4	210	886	799
南臺灣客運	17	2	106	639	621
東南客運	21	1	132	809	842
高雄客運	50	5	160	552	525
義大客運	10	1	64	362	352
統聯客運	15	2	60	824	734
漢程客運	10	1	91	420	360
小計	155	16	823	4492	4233

資料來源：各客運業者營運資料提供，104 年 9 月。



圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖

第二章 相關文獻回顧

102 年高雄市公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象則包括高雄市公車處、東南客運、南台灣客運、高雄客運及義大客運五家客運公司，評鑑路線共計 120 條、17 處營運場站，其中公車處火車站及高雄客運楠梓站為受評場站但不列入計分；103 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象則包括港都客運、東南客運、南台灣客運、統聯客運、高雄客運、義大客運、漢程客運七家客運公司，評鑑路線共計 161 條、21 處營運場站，其中高雄客運自立站、五甲站、楠梓站、六龜站、茄萣站、林園站因無完整場站設施，經期初會議協調結果予以免評。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」等四大項，102、103 年評鑑成果之缺點摘要如表 2.1-1 所示。

104 年度評鑑指標方面，依照邀標文件之列示，於「場站設施與服務」將原本 20 分之配分降低至 10 分，而細項指標也由 103 年度之 6 項減少為 3 項，其中將到站準點性移至「旅客服務品質與駕駛員管理」，並刪除「場站空間」及「公車動態系統維運」指標；在「運輸工具設備與安全」部分，則將原本配分 20 分提高至 35 分，並新增「低地板公車比例」之指標；「旅客服務品質與駕駛員管理」部分，則將原本配分 30 分提高至 35 分，並新增「到站準點性」及「駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦」之指標；「公司經營與管理」部分，則將原本配分 30 分降低至 20 分，並刪除「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應注意事項」及「教育訓練」等指標，另外新增「前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」指標，其中根據 104 年第一期評鑑結果，相關四大項缺失整理如下所示。

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或雜物堆積之情況以及維修保養站擺設雜亂及油漬，造成候車或停車環境髒亂，影響其得分。

(二)有客運公司場站仍有發現滅火器壓力指針過低之情況。

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、冷氣及噪音仍有部分車輛需加強改善。

- (二)部份場站車輛維修保養制度與執行方面，本屆評鑑各客運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場地關係，無法有較為完善的保養廠場地，而相關保養技師也有不夠之情況。
- (三)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然偏多，因此建議各業者應妥善重視上述相關問題。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)透過乘客問卷調查結果發現，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配置。

表 2.1-1 本年度與 102、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		本年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處、東南客運、南台灣客運 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		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		15	
路線數	120		160		155	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 到站準點性	20 分	A1 到站準點性	20 分	A1 站場檢查	10 分
	A2 場站空間		A2 場站空間		A2 公車動態資訊系統及後端查詢 系統	
	A3 站場檢查		A3 站場檢查		A3 乘客資訊服務	
	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 A6 公車動態資訊相關維運			
B 運輸工具 設備與安 全	B1 車齡比率	30 分	B1 舒適與噪音	20 分	B1 舒適與噪音	35 分
	B2 舒適與噪音		B2 公車資訊服務設施		B2 公車資訊服務設施	
	B3 公車資訊服務設施		B3(車輛)環保品質		B3(車輛)環保品質	
	B4(車輛)環保品質		B4 行車肇事率		B4 行車肇事率	
	B5 行車肇事率		B5 車輛安全設施檢查		B5 車輛安全設施檢查	
	B6 車輛安全設施檢查		B6 車輛維修保養制度			
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	C1 到站準點性	35 分
	C2 駕駛平穩性		C2 駕駛平穩性		C2 過站不停比率	
	C3 拒載老人或身心障礙者		C3 拒載老人或身心障礙者		C3 駕駛平穩性	
	C4 駕駛員遵循路線		C4 駕駛員遵循路線		C4 拒載老人或身心障礙者	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔		C5 駕駛員遵循路線	
	C6 駕駛員服務態度與儀容		C6 駕駛員服務態度與儀容		C6 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	
					C7 駕駛員服務態度與儀容	

					C8 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	
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	20 分	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規 D3 行車記錄器設置及公車超速抽查 D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理 D5 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 政策配合及創新服務	30 分	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規(含公路法及處罰條例) D3 行車記錄器設置及公車超速抽查 D4 民眾申訴處理 D5 駕駛員工時合理管理 D6 政策配合 D7 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分

資料來源：1.102 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，102 年 2 月。
2.103 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，104 年 3 月。
3.本計畫整理。

表 2.1-2 102 年度、103 年度與 104 年度第一期評鑑成績彙整表

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
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
103 年 度	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
104 年 度 第 一 期	義大客運	4.32	7	55.00	6	16.62	7	75.94	7
	港都客運	0.94	2	65.09	7	20.75	5	86.78	5
	統聯客運	0.89	5	65.37	5	22.30	2	88.56	4
	漢程客運	0.95	1	65.17	6	19.15	6	85.27	6
	高雄客運	0.91	4	66.67	1	21.05	4	88.63	3
	南臺灣客運	0.93	3	65.48	3	22.90	1	89.31	2
	東南客運	0.63	7	65.60	4	18.45	7	84.68	7
義大客運	0.70	6	66.62	2	22.07	3	89.39	1	

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，102 年 12 月。
 2. 「103 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，104 年 1 月。
 3. 「104 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫第一期報告書」，高雄市政府交通局，104 年 11 月。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
港都 客運	場站設施與服務	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。	1.左營南站之整體環境空間較為狹窄，因此仍有改善提升之空間，以提昇整體場站提供旅客等候及駕駛員休息之品質。
	運輸工具設備與安全	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。	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 73 路、218 路及紅毛港航線公車等路線。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如行駛速度過快、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。	1.乘客問卷反應部分車輛噪音過大。 2.乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。 3.乘客問卷反應部分駕駛員的服務態度不佳問題。
	公司經營與管理	1. 加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之機會及降低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，要避免酒駕事件發生。 7. 減少申訴件數發生之機會。	1. 加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之機會，並降低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有 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. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。 4. 有違反勞基法相關案件。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
南臺灣客運	場站設施與服務	1.南臺灣場站之高楠路站，發現停車場有垃圾堆積，且有雜草之情況，應針對相關環境作妥善整理。	1. 南臺灣場站之高鐵路站，發現停車場水溝有垃圾堆積，請應定期針對相關環境作妥善整理。
	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，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。	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 28 路、301 路。
	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. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	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.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。	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有 2 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。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
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，如地面油漬、相關維修器材排列整齊等。	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。 2. 有發現一具滅火器壓力指針過低之情況。
	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，如 37 路、52 路、紅 6 路、紅 10 路、紅 11 路、紅 16 路、紅 18 路及紅 27 路。	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 81 路及 248 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. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	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. 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. 增加相關維修保養之技師人數。 6. 積極督促改善駕駛員過站不停之情形。 7. 減少申訴件數發生之機會。	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 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3. 避免違反公路法之情況。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1.岡山站及美濃站站體較為老舊，雖有定期維護環境整潔，但為長久整體旅客候車舒適品質考量，建議應加強翻修。	1.岡山站及美濃站建築物較為老舊，雖有定期維護環境整潔及油漆，但為長久提昇整體旅客候車舒適品質考量，建議應加強翻修。
	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，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。	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 87 路、H11 路、H12 路、8020、8023、8025、8028、8036、8041、8048 公車。
	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.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.要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。	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 40 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.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
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。	1. 場站為臨時性場站，應儘速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之提昇。
	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，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)	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 8504。
	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。 2. 加強部分駕駛員的服務態度。
	公司經營與管理	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. 要積極向高雄市政府交通局通報相關肇事件數。	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. 有違反相關環保法令規定。 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 4 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. 加強車輛維修場站之相關固定設施。 5. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	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。	1. 建軍站之圍牆有雜物堆積之情況。 2. 瑞豐站之維修保養場內建議保持明亮，並定期清除相關油漬。
	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，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。	無
	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。 2. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳問題。
	公司經營與管理	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.要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。	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 9 次，應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 2.1-3 103 年度與 104 年度第 1 期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	103 年度缺點及改善建議	104 年度第一期缺點及改善建議
漢程 客運	場站設施與服務	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。	無
	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，如 77 路。	無
	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. 持續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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	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達 18 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.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。	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達 7 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。

第三章 評鑑作業進行

3.1 評鑑指標與配分說明

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 1 項規定，辦理大眾運輸營運與服務評鑑之評鑑項目主要指標分類區分為「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 公司經營與管理」四大類。其中依照邀標文件之規範 B4「行車肇事率」將以「公司別」與「路線別」分別明列評鑑成績；另公車業者年度評鑑成績總計分數亦以「公司別」與「路線別」分別明列。D1「行車事故通報與處理」，有責肇事、無責肇事皆需通報交通局。各項評鑑指標分別列出細項指標如表 3.1-1，而 104 年度評鑑指標設計乃採「A 場站設施與服務」（佔 10%）、「B 運輸工具設備與安全」（佔 35%）、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」（佔 35%）、「D 公司經營與管理」（佔 20%）方式表示。

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 場站檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.5%	1.5 分	10 分
		2.場站消防安全設施	±0.5%		
		3.場站無障礙設施設置情形	0.5%		
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	1.各路線公車動態查詢並正常顯示	1%	1.5 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	0.5%		
	A3 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)	7% (-3%)	7 分	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	2%	6 分	
		2.空調是否正常	2%		
		3.噪音是否過大(剎車)	2%		
	B2 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	±2%	6 分	
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	±1%		
		3.下車鈴是否能夠使用	±1%		
		4.驗票機可正常使用	±1%		
		5.車輛裝設數位式行車記錄器比率	0.5%		
		6.車輛裝設車內、車外監視器比率	0.5%		
B3(車輛)環保品質	環保單位告發比率	3%	3 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
	B4 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	6%	6 分	
	B5 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	±3%	12 分	
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±3%		
3.設置有車窗擊破器及使用說明		±3%			
4.乘客安全帶是否能正常使用		±3%			
B6 車輛維修保養制度	車輛維修保養制度及執行情況	2%	2 分		
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 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	5% (-4%)	5 分	35 分
	C2 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	5%	5 分	
	C3 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	5%	5 分	
	C4 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	5%	5 分	
	C5 駕駛員遵循路線	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行為	±5%	5 分	
	C6 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛員是否行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔及行車未扣安全帶	±3%	3 分	
	C7 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	1%	4 分	
		2.駕駛員的服務態度	3%		
C8 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦或使用免持式耳機超過 3 分鐘以上者	±3%	3 分		
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	2% (-1%)	2 分	20 分
	D2 重大違規(含公路法及處罰條例)	1.違反公路法相關規定被舉發次數	2%	5 分	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	3% (-1%)		
		3.發生車上乘客受傷等重大違紀項目	0% (-2%)		
	D3 行車紀錄器設置及公車超速抽查	1.設置行車紀錄器且正常使用	±1%	2 分	
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1%		
	D4 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	1%	1 分	
D6 政策配合	業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)	2%	2 分		
	低地板公車及電動公車比例	1%	1 分		
D7 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	3%	3 分		

資料來源：1. 104 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

茲就本計畫之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后：

3.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「站場檢查」、「公車動態資訊系統及後端查詢系統」及「乘客資訊服務」等三項評鑑指標，分別說明如後：

一、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且設備完善」及「場站消防安全設施」。

(二) 計分方式

1. 「調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善」：

依調查員及交通局人員之認知評比，針對各客運公司場站整潔情況及停車格線等相關設備給與等級進行評比，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。

計算範例：評分等級最佳者得 0.5 分；評分等級最差者得 0 分

2. 「場站消防安全設施」：

以是否設置消防設施且清楚標示使用說明，並以「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」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 0.5 分，有設置但有一項未達標準扣 0.3 分，皆無設置或有二項以上未達標準倒扣 0.5 分。

3. 「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. 有設置無障礙設施且完善者得 0.5 分
2. 無設置無障礙設施者得 0 分

(三) 資料來源

本細項指標之資料來源，將由交通局及公會相關人員陪同委辦評鑑單位所派調查員，透過場站實際調查方式進行評分。

二、公車動態資訊系統及後端查詢系統

(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

1. 「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」：

以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者得 0.5 分，資料準確再得 0.5 分，未具備者得 0 分。

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，由委辦評鑑單位派調查員以實際調查方式進行評分，並採不定時隨機連線至受評客運公司之網頁進行調查。

三、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

1. 「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 3 分為限，超過負 3 分以負 3 分計算。

(三) 資料來源

本項指標採調查員以實際隨車調查方式進行抽樣調查，並針對各客運業者每一營運路線之站牌進行抽樣調查，故該指標歸屬隨車調查之項目。

3.2.2 運輸工具設備與安全

本評鑑指標主要包括「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」、「車輛維修保養制度」等六項指標，分別說明如後：

一、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(剎車)」：

乃依乘客及調查員個人感受進行乘客滿意度調查，並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。

計算範例：評分等級最佳者得 2 分；評分等級最差者得 0 分

(三)資料來源

本指標之資料來源，將由委辦評鑑單位派調查員以實際調查方式，透過乘客問卷及隨車問卷之方式作為成績計算依據，調查過程當中其相關感受為乘客及調查員之自我認知情況，調查過程並不會指引填答之方向。

二、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」、「車輛裝設數位式行車記錄器比率」、「車輛裝設車內、車外監視器比率」等。

(二)計分方式

- 1.無到站顯示或到站告知，發生任一項扣 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則扣 1 分，本項目扣分以配分之倒扣 2 分為上限。
- 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，違反任一項扣 0.5 分，四項皆無者扣 2 分，本項目扣分以配分之倒扣 1 分為上限。

3.無下車鈴，扣 2 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 1 分，本項目扣分以配分之倒扣 1 分為上限。

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，本項目扣分以配分之倒扣 1 分為上限。

5.「車輛裝設數位式行車記錄器比率」、「車輛裝設車內、車外監視器比率」評分方式如下：

(1)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達 80%及以上者，得 1 分

(2)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達 70%未滿 80%，得 0.7 分

(3)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達 60%未滿 70%，得 0.5 分

(4)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達 50%未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，得 0.3 分

(5)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數未達 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，乘以權重配分即為評分結果。

(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，將由委辦評鑑單位派調查員攜帶調查表格於調查期間以實際乘車方式進行調查取得；「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」

則透過業者提供裝設資料進行查核。

三、(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：

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

(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。

四、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)每百萬車公里有責肇事死傷人數 0 人者扣 0 分。

(2)每百萬車公里有責肇事死傷人數超過 0 人不滿 1 人扣 2 分。

(3)每百萬車公里有責肇事死傷人數 1 人以上不滿 2 人扣 3 分。

(4)每百萬車公里有責肇事死傷人數 2 人以上者扣 4 分。

2.路線別

(1)該路線有責肇事死傷人數者扣 2 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「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，再透過每百萬公里換算以計算評分，對於有責肇事部分，若為無責肇事，業者應自行儘速提供相關無責肇事佐證資料給評鑑單位，以確保分數計算之正確性。

五、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」、「設置有車窗擊破器及使用說明」及「乘客安全帶是否能正常使用」。

(二)計分方式

- 1.「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」之計分標準為：
 - (1)有清楚標示且能正常使用得 3 分。
 - (2)皆無標示，但能正常使用得 0 分。
 - (3)缺少清楚標示且未能正常開啟倒扣 3 分。
- 2.「備汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內」之評估標準包括「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」、「有清楚之使用說明」及「放置位置明顯易見」，評分標準為：

- (1)有設置且全具備者得 3 分。
 - (2)有設置但一項未具備者得 0 分。
 - (3)未設置者或超過二項未具備者倒扣 3 分。
- 3.「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)以上不扣分，未設置 3 具以上及未有清楚標示之使用說明，扣 6 分。
- 4.「乘客安全帶是否能正常使用」之計分標準為：
- (1)可正常使用者得 3 分。
 - (2)未能正常使用或遭綁死無法正常使用者倒扣 3 分。

(三)資料來源

本細項指標評分資料來源，係派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，因此未來也列為以營運路線別之計算評分項目。

六、車輛維修保養制度

(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」本團隊將會委派專業技師就各業者車輛維修保養制度以及執行情況進行評分，其評分方式可評至小數點後 1 位，滿分為 2 分。

(三)資料來源

本團隊委派專業技師就各客運業者車輛維修保養制度進行評分，以作為評比之依據。

3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑指標主要包括「到站準點性」、「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」、「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」、「駕駛員服務態度與儀容」及「駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦」等細項指標，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」，主要以動態系統報表之發車準點率作為評定基準，並依照各業者準點率資料試算設定門檻值為 80%，若準點性高於 80% 則得滿分 5 分，若低於 80% 再依照相關級距給分。

(二) 計分方式

1. 準點率達 80% 以上者得 5 分
2. 準點率介於 79%-75% 者得 4 分
3. 準點率介於 74%-70% 者得 3 分
4. 準點率介於 69%-65% 者得 2 分
5. 準點率介於 64%-60% 者得 1 分
6. 準點率介於 59%-55% 者得 0 分
7. 準點率介於 54%-50% 者得 -1 分
8. 準點率介於 49%-45% 者得 -2 分
9. 準點率介於 44%-40% 者得 -3 分
10. 準點率低於 40% 以下者得 -4 分

(三) 資料來源

此細項指標之主要資料來源以動態系統之報表準點率作為評定基準，第一期評鑑以 104 年 6 月份準點率資料；第二期評

鑑則是以 104 年 7-9 月準點率資料作為評定基準。

二、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是否有過站未停之情形進行評分。評分項目將委辦評鑑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，不扣分。
2. 乘客有招手或按鈴但司機無停靠者，扣 5 分。
3. 乘客無招手或按鈴，但司機無減速慢行(30km 以下)或行駛至外車道者，扣 5 分。

(三) 資料來源

本細項指標之資料來源，係遴派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之填答作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記。

三、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 5 分。
- (2) 闖越紅燈，扣 5 分。

- (3) 未有正當合理之事由而緊急煞車，扣 5 分。
- (4) 未待乘客就座或下車即開車，扣 5 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 5 分為上限，若超過扣分上限，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，並依各客運公司各路線車輛之情況分別給予 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。

計算範例：評分等級最佳者得 5 分；評分等級最差者得 0 分

(三) 資料來源

本細項指標之資料，係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加以註記，其計分標準乃以隨車調查及乘客調查之平均分數進行加總。

四、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 5 分。
2. 駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動)，扣 5 分。

本項目扣分以扣 5 分為上限，扣分超過上限，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，係派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之填答作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記。

五、駕駛員遵循路線

(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，其評分方式如下：

(二)計分方式

1.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。

本項目扣分以倒扣 5 分為上限，扣分超過上限，視同該項目以倒扣 5 分計，且會作特別紀錄。

(三)資料來源

本細項指標之資料，係派調查員以實際隨車問卷調查方式取得，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別註記。

六、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「駕駛員是否行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔及行車未扣安全帶」。

(二)計分方式

- 1.行車中吸煙，扣 3 分，待車時在車內吸煙，扣 1 分。
- 2.行車中吃檳榔，扣 3 分，待車時在車內吃檳榔，扣 1 分。
- 3.行車中未扣安全帶，扣 3 分。

本項目扣分以倒扣 3 分為上限，扣分超過上限，視同該項目以負 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，係派調查員以實際調查方式透過乘客問卷之填答作為成績計算依據。

七、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

計算範例：評分等級最佳者得 3 分；評分等級最差者得 0 分

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係派調查員以實際調查方式，透過隨車及乘客問卷之填答作為成績計算依據，其計分標準乃以隨車調查及乘客調查之平均分數進行加總。

八、駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦

(一)評分項目

本細項指標之評分項目包括「駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦或使用免持式耳機超過 3 分鐘以上者」其計分方式如下：

(二)計分方式

第 1 項由調查員進行評比，行駛道路時符合相關規定者扣 0 分，行駛道路時且不符合相關規定者扣 6 分

第 2 項則以乘客感受進行評比，並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。

計算範例：評分等級最佳者得 3 分；評分等級最差者得-3 分

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，係派調查員以實際調查方式，透過隨車及乘客問卷之填答作為成績計算依據，其計分標準乃以隨車調查及乘客調查之平均分數進行加總。

3.2.4 公司營運與管理

評鑑指標主要包括「行車事故通報與處理」、「重大違規(含公路法及處罰條例)」、「行車記錄器設置及公車超速抽查」、「民眾申訴處理」、「駕駛工時合理管理」、「政策配合」及「前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」等指標，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 0.5 分。
3. 肇事通報件數符合 90% 以上，未達 95% 者，扣 1 分。
4. 肇事通報件數符合 85% 以上，未達 90% 者，扣 2 分。
5. 肇事通報件數未達 85% 者，扣 3 分。

(三) 資料來源

本項資料來源將由高雄市政府交通局及警察局提供資料，以作為評分計算之依據。

二、重大違規(含公路法及處罰條例)

(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(含)以內者，扣 1 分，超過 2 件者，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. 每百萬公里違規次數 6 次(含)以上扣 4 分。
2. 每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 6 次扣 3 分。
3. 每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 3 次扣 2 分。
4. 每百萬公里違規次數未滿 1 次扣 1 分。
5. 每百萬公里違規次數 0 次不扣分。

「發生車上乘客受傷等重大違紀項目」部分，將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不扣分。
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 1-2 件(含)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 3 件以上者扣 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 2 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 2 分，以落實行車記錄器可正常使用之考核，本項目扣分以項目配分倒扣 1 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」乃依各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，最多以扣 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、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，兩項兼具備者不扣分；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」則是由各客運公司提供相關乘客投書之資料及回覆證明做為評分標準，因此以資料是否完善具備作為評分依據，有具備者不扣分，若無具備者扣 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，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，再計算個別客運業者之申訴比率，若個別客運業者之申訴比率超過總申訴比率則扣 2 分，若未超過者則不扣分，相關客訴比率計算方式如下：

$$\text{客訴比率} = \text{市府提供客訴次數} / \text{平均日運量}$$

(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，並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申訴比率之計算。

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，由高雄市政府勞工局協助提供資料以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為：

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

(三)資料來源

由高雄市政府勞工局協助提供資料，以進行次級書面資料之書面資料進行審查評分。

六、政策配合

1.業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)

(一)評分項目

本細項指標之評分項目初步規劃包括「業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)」。

(二)計分方式

由各客運業者自行提供創新管理事證(含司機優良表現、載客成長等)，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 0.5 分
- (3)提供 6-10(含)項者業者創新管理事證者得 1 分
- (4)提供 10 項以上業者創新管理事證者得 2 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。

(三)資料來源

本細項指標之資料主要來源為各客運公司提供相關書面資料，以進行次級書面資料之審查評分。

2.低地板公車及電動公車比例

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目以「低地板公車及電動公車比例」並依照下述規範進行評分。

(二)計分方式

由各業者提供購買及相關佐證資料，並以公司總車輛數換算為購買比例，再依下列評分標準給分：

1. 購買比例達 15% 以上者得 1 分
2. 購買比例介於 4% 以上~15% 以下(含) 者得 0.5 分
3. 購買比例低於 4% 以下 (含) 者得 0 分

(三)資料來源

本細項指標評分資料來源，係以各客運業者提供該公司購買低地板公車及電動公車之佐證資料，並以各業者之總車輛數進行換算評分。

七、前期評鑑缺失改善及定期辦理自評

(一)評分項目

本細項指標之評分項目包括「前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」其評比方式如下：

(二)計分方式

1.前期評鑑缺失改善部分

- A. 有確實針對前期評鑑缺失提出實質改善作法或已有改善作為者得 1.5 分。
- B. 未確實針對前期評鑑缺失提出實質改善作法或沒有改善作為者得 0 分。

2.定期辦理自評部分

- A. 確實定期辦理自評者得 1.5 分。
- B. 未確實定期辦理自評者得 0 分。

(三)資料來源

前期評鑑缺失改善部分，各客運業者針對前期評鑑報告提供

相關改善作法或已改善作為供評鑑單位進行確認；定期辦理自評部分，則由各客運公司自行提供相關佐證資料，以書面資料進行審查評分。

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。其相關認定規範如下。

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六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。
- E. 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

2. 重大事故

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

根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 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. 業者刻意提供錯誤書面資料者

鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報、少報之情

況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者之權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則業者可向執行單位更新一次，但更新時間應於執行單位提報評鑑報告予交通局前更新，以避免延誤審查時間。

4. 評鑑成績落於乙等之補救機制

有鑑於近兩年評鑑指標納入倒扣機制之後，每一屆評鑑皆會有部分路線列到乙等，而為考量評鑑結果的公正性及準確性，未來執行評鑑單位若發現有乙等路線，會主動進行相關調查問卷及資料之再確認，並請客運業者經由交通局同意能主動向執行評鑑單位，在一定時間內查核相關問卷資料，並檢核各項指標成績，以確保自身的權益。

第四章 評鑑方式

根據本計畫之各項評鑑指標特性，大致可將其調查方式分為需進行實地調查，以及由相關主管機關或客運公司提供書面審查資料兩種方式進行評分。在進行現場實地抽樣調查部分，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，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。

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

4.1 統計抽樣調查方法

交通部運輸研究所在「大眾運輸營運評鑑」試辦計畫中，針對其試辦計畫之統計抽樣有較為深入之探討分析，茲加以說明如下：

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

一、估計誤差

利用樣本統計量去推論母體參數時，不論抽樣方法為何，樣本統計量與母體參數間總會有差異。這些差異稱為估計誤差，主要來

自二方面：

(一)抽樣誤差

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

(二)非抽樣誤差

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

二、抽樣方法

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

(一)機率抽樣（probability sampling）

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

本較具代表性。

(二)非機率抽樣 (non-probability sampling)

非機率抽樣又稱為非隨機抽樣，是按照人為的意志自母體中去抽取具有代表性的樣本。可分為判斷樣本及方便樣本。

4.2 抽樣之實務操作

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查」、「隨車調查」、「網路調查」、「問卷調查」及「書面資料」等五種方式取得，請參見表 4.2-1 所示，而需實際調查之項目包括「場站調查」、「隨車調查」、「網路調查」、「問卷調查」，以下就各種調查方式進行說明：

表 4.2-1 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	A1 站場檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	場站調查
		2.站場消防安全設施	場站調查
		3.場站無障礙設施設置情形	場站調查
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	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
	A3 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
B 運輸工具設備與安全	B1 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	隨車調查 問卷調查
		2.空調是否正常	隨車調查 問卷調查
		3.噪音是否過大	隨車調查 問卷調查
	B2 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、乘客搭乘資訊、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
		5.車輛裝設數位式行車記錄器比率	書面資料
		6.車輛裝設車內、車外監視器比率	書面資料
	B3(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料
B4 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	B5 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查
		4.乘客安全帶是否能正常使用	隨車調查
	B6 車輛維修保養制度	車輛維修保養制度及執行情況	場站調查
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 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	書面資料
	C2 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
	C3 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
	C4 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
	C5 駕駛員遵循路線	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行為	隨車調查
	C6 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、扣安全帶及使用手機或其他通訊設備聊天之行為	問卷調查
	C7 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查
		2.駕駛員的服務態度	問卷調查
C8 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦或使用免持式耳機超過3分鐘以上者	隨車調查 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(含公路法及處罰條例)	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	書面資料
	D3 行車紀錄器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 書面資料
		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 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 政策配合	1.業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)	書面資料	
	2.低地板公車及電動公車比例	書面資料	
D7 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	書面資料	

資料來源：本計畫整理。

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

場站調查是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，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.以等級為評比方式

若評分項目適合以等級作為評分方式之項目，於該項目註明「滿分」者應具備之條件，並由調查員逕行給予不同等級之評比，分數最低為 0 分，分數最高為 5 分。如表 4.2-2 場站調查表格之第 1 題。

2.依不同特性之評分項目

另外則是依據各評分項目之不同特性，給予不同之評分方式。如表 4.2-2 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 16 處，其中港都客運有 4 站、高雄客運 5 站、南臺灣客運 2 站、東南客運 1 站、統聯客運 2 站、義大客運 1 站及漢程客運 1 站。

表 4.2-2 場站調查表範例

調查員：		公司名稱：		場站名稱：	
調查時間	月	日	星期	時間：	時 分(請以24小時制標示)
<p>1、調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔且設備完善。(滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭、停車場內無大量堆放其他非相關物品，車輛停放井然有序、停車格位線畫設清楚等。)</p> <p style="text-align: center;"> 佳 普通 差 </p> <p style="text-align: center;">5 4.5 4 3.5 3 2.5 2 1.5 1 0.5 0</p>					
<p>2、場站是否設置消防設施及清楚之使用說明標示，並在有效期限內。</p> <p> <input type="checkbox"/>有設置，且全部合乎右列標準； <input type="checkbox"/>有設置，但有一項未達右列標準； <input type="checkbox"/>皆無設置，或有二項以上未達右列標準。 </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p>評估標準：</p> <input type="checkbox"/>超過有效日期 <input type="checkbox"/>壓力針未達標準位置圖 <input type="checkbox"/>無清楚之使用說明 <input type="checkbox"/>未放置明顯位置 </div>					

二、隨車調查

隨車調查主要需透過調查員實地「隨車調查」各營運路線、車輛或站牌，因此根據這些指標的特性，選擇的抽樣路線及車輛樣本大小與抽樣方式說明如下：

(一)問卷設計說明

隨車調查之項目，主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需要透過調查員搭乘各營運路線之班車，並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「依不同特性之評分項目」，也包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者，滿分者需完全符合標準。如表 4.2-3 之隨車調查表範例之第 3 題。

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其搭車的地點皆以管制點位置搭

乘，而營運路線部分採「普查」方式進行，車輛部份採「隨機抽樣」方式之進行。

(三)調查數量說明

1.營運路線

在營運路線抽樣方面，本計畫將會全面進行調查，而整體調查路線數量為 155 條路線數。

2.車輛數

營運路線別之調查乃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，在實際進行調查時，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，考量實際車輛配車數無法滿足，而且會重複抽取，為使抽樣比例符合公平原則，若配車總數低於 30 輛，則依配車數比例進行抽樣，因此暫以 5 輛以下者抽 3 輛車、6~10 輛抽 4 輛車、10 輛以上抽 5 輛車，而兩階段調查總份數不少於 400 份。

表 4.2-3 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、招呼站是否設置以下資訊：A3					
(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					
2、對於本車輛車廂內整體舒適感滿意情況？B1-1					
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、對於本車輛車內空調運作是否滿意？B1-2					
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、對於本車輛車內產生噪音(剎車)情況是否滿意？B1-3					
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、是否有提供到站顯示或到站告知服務？B2-1					
(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、問卷調查

主要是針對乘客滿意度進行調查。

(一)問卷設計說明

1.乘客滿意度

問卷調查之設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以提供問卷之方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式，多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重，如問卷設計表 4.2-4 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。問卷係發放給在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，以方便乘客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，因此班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數為 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數為 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數為 30 份，45 班以上則蒐集問卷數為 35 份，而兩階段調查調查總份數不少於 4000 份。

表 4.2-4 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：104年____月____日____時

問題(請根據最近一個月搭乘之經驗，首次搭乘者請依當時情況評比)

1、您對於本車輛車廂內整體舒適感是否滿意？	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	<input type="checkbox"/>	<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、您對於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、搶黃燈等行為是否滿意？	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、您對於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是否滿意？	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、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(30km以下)者				
8、本路線駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙民眾的情況？	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無			

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，則是全面調查各客運公司之營運路線。

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 4.2-5 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 4.2-6 所示。

表 4.2-5 客運業者提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	第一期資料期間	第二期資料期間
公車資訊服務設施	車輛裝設數位式行車記錄器相關文件以及車號	以 104 年 3 月份之配置為主	以 104 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 104 年 3 月份之配置為主	以 104 年 9 月份之配置為主
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 104 年 3 月份之配置為主	以 104 年 9 月份之配置為主
	2.公車超速之懲處事證	103 年 10 月 1 日至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日至 104 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 10 月 1 日至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日
政策配合	1.業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)具體事證	103 年 10 月 1 日至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日
	2.低地板公車及電動公車比例	以 104 年 3 月份之配置為主	以 104 年 9 月份之配置為主
前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1.進行前期評鑑缺失改善之具體作為及改善方式之具體事證 2.辦理自評之具體事證	103 年 10 月 1 日至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日

表 4.2-6 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	第一期資料期間	第二期資料期間
(車輛)環保品質	環保單位告發件數及受檢車輛數	103 年 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 年 9 月 30 日
每百萬車公里有責肇事死傷人數	有責肇事死傷人數之統計表	103 年 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 年 9 月 30 日
	營運路線之行駛總里程數	103 年 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 年 9 月 30 日
行車事故通報與處理	1.高雄市警察局提供之行車事故列案件數 2.各公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數	103 年 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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	103 年 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 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 10 月 1 日 至 104 年 3 月 31 日	104 年 4 月 1 日 至 104 年 9 月 30 日

4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導

因應高雄市區公車的相關服務品質指標，需使用人員訪問的方式來蒐集所需的資料。訪問人員則利用正式的結構式問卷，直接向受訪者按問卷上的問題請其填答。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則，其主要的目標在於期望對每一個受訪者，都使用一致的格式、語氣與語句

詢問，及記錄回答，俾能避免程序的誤差，而提出正確的解釋。本計畫採用以下五種方法以達成資料收集程序的一致性：

一、訪員選擇

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

二、訪員訓練

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

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

訪問時應設法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。且受訪的對象要有搭乘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上的題目。

根據以上五項資料，在收集程序一致性之前提下，本計畫初步規劃訪員招募及訓練過程；另外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之學生或其他經公開招募之社會人士作為調查人員的主要來源，而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，本計畫也採用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，因此要先進行行前說明會，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，以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

然因評分過程可能因個人主觀之認定而有所差異，因此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，並且在場站評分上將以同一調查員進行評分。本項調查建議由高雄市政府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，以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，因此在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，第 1 階段初步預計完成 50%(於召開專家學者及業者座談會明確訂定之)問卷調查份數，並完成第 1 階段評鑑報告給予客運業者作為初步缺失改進參考。第 2 階段將再完成剩餘 50%之問卷份數，並完成第 2 階段評鑑報告，以提供高雄市政府交通局及客運業者作為評估公車經營績效及服務水準之依據。而經調查統計分析後，兩階段各可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數，相關總分計算流程圖請參見圖 4.4-1。

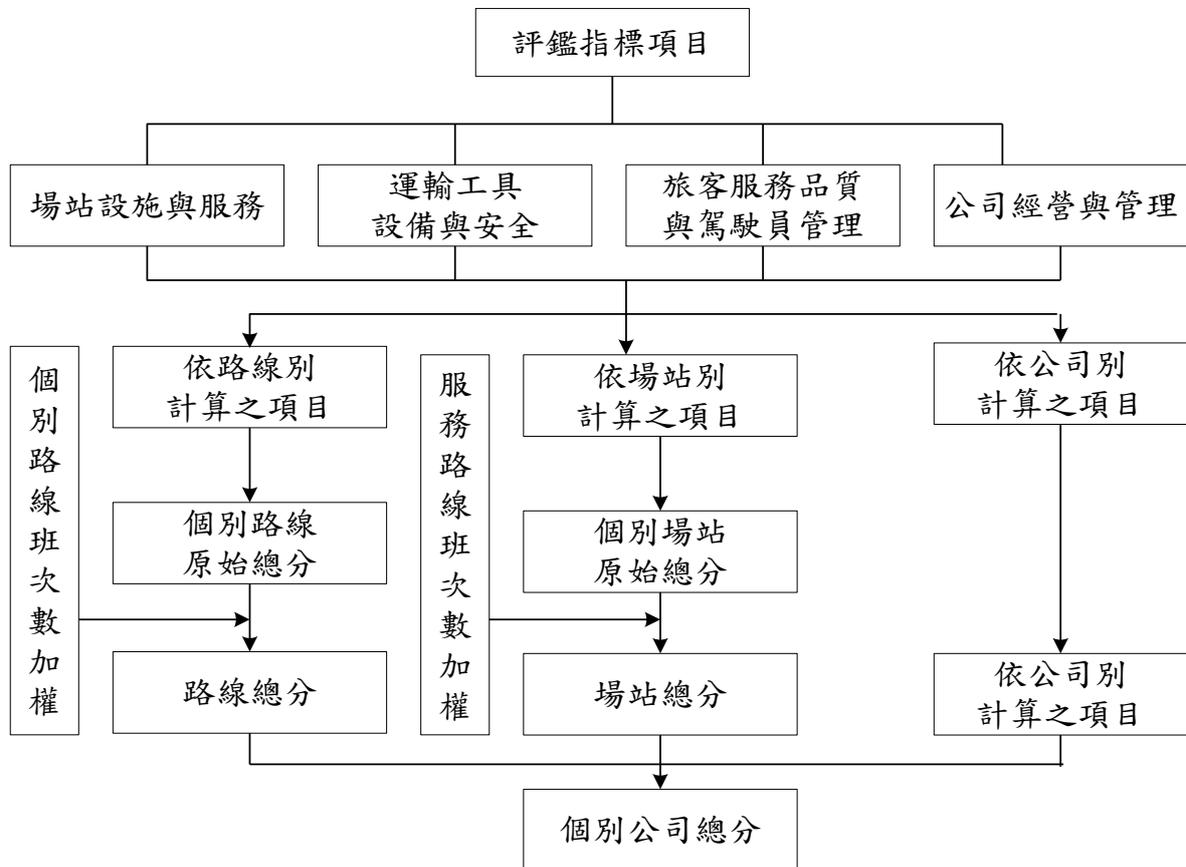


圖 4.4-1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為使高雄市市區公車服務品質評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市交通局需求，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 104 年 5 月 25 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 104 年 7 月 18 日份開始進行第一期評鑑項目之實際調查作業，並經審查後，再於 104 年 9 月 21 日進行第二期評鑑。

此次第二期評鑑分數計算同樣以「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 104 年 9 月至 11 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，可得到個別客運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	104 年 10 月 2 日-104 年 11 月 7 日
隨車調查	104 年 10 月 2 日-104 年 11 月 7 日
網路資料提供調查	104 年 10 月 12、28 日
場站調查	104 年 10 月 31、11 月 2 日
書面資料審查	104 年 11 月 10 日-104 年 11 月 11 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	32	8	10	4	2	2	4	2
乘客問卷調查	2,146	447	559	256	331	153	242	158
隨車調查	341	77	104	34	49	23	33	21

5.1 場站調查項目評分結果

場站調查項目共計 2 項，占評鑑總分 1 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。

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

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 0.81 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定期整理，整體環境整潔皆有維持一定水準，敬請業者應持續保持，以提昇整體場站提供旅客等候及駕駛員休息之品質，而彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.46 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現港都客運此次所屬場站之滅火器設備，其中以加昌站及左營南站皆各有發現一具壓力指針偏低之情況，此外小港站亦有一具滅火器擺放位置較不明顯，而彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.35 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
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.48	0.43	0.48	0.45	0.46
	場站消防安全設施	0.50	0.20	0.20	0.50	0.50	0.35
合計		1.00	0.68	0.63	0.98	0.95	0.81
場站調查總分		0.81					

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 0.94 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

經本計畫會同高雄市政府交通局人員調查發現，南台灣客運之場站於高鐵路停車場站前期調查有發現水溝垃圾堆積的情況，而本次檢查已有確實改善，但高楠路停車場廁所仍有些許異味，而彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.44 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。

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	高楠路停車場	高鐵路停車場	平均
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.43	0.45	0.44
	場站消防安全設施	0.50	0.50	0.50	0.50
合計		1.00	0.93	0.95	0.94
場站調查總分		0.94			

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 0.83 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，但維修保養廠同樣仍有油漬及設備擺放雜亂等問題，且場站圍牆周遭亦有雜草未清理，經彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.33 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。

表 5.1-3 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	建軍停車場	平均
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.33	0.33
	場站消防安全設施	0.50	0.50	0.50
合計		1.00	0.83	0.83
場站調查總分		0.83		

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 0.83 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同樣站體較為老舊，雖有重新粉刷及定期整理，但整體站體較為老舊，而其他場站整體環境清潔尚維護良好，其得分獲得 0.41 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於岡山站保養廠內發現一具滅火器壓力指針壓力過低遭到扣分，經彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.43 分。

表 5.1-4 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	岡山站	旗山南站	甲仙站	美濃站	南華站	平均
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.40	0.38	0.45	0.40	0.43	0.41
	場站消防安全設施	0.50	0.20	0.50	0.50	0.50	0.50	0.43
合計		1.00	0.60	0.88	0.95	0.90	0.93	0.83
場站調查總分		0.83						

5.1.5 義大客運

義大客運之評鑑場站目前義大客運已設定場站 1 處，經實際會同交通局人員調查其評鑑結果如表 5.1-5。義大客運場站總分為 0.98 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皆有定期整理，且整體空間環境寬敞，駕駛員休息環境整潔皆有維持一定水準，而彙整相關人員評分情況，該項目獲得 0.48 分。

二、場站消防安全設施

經調查發現義大客運之場站消防設備均合乎標準，因此得分為 0.5 分。

表 5.1-5 義大客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	義大場站	平均
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.48	0.48
	場站消防安全設施	0.50	0.50	0.50
合計		1.00	0.98	0.98
場站調查總分		0.98		

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 0.95 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，並且第一期評鑑發現建軍站發現有些許廢棄物堆積及瑞峰站保養廠整體光線較暗等情況已有改善，故彙整評分成績，整體場站獲得 0.45 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現統聯客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 0.5 分，請業者能繼續維持。

表 5.1-6 統聯客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	瑞豐站	建軍站	平均
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.50	0.43	0.48	0.45
	場站消防安全設施	0.50	0.50	0.50	0.50
合計		1.00	0.93	0.98	0.95
場站調查總分		0.95			

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 0.95 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維護良好，且較 103 年度評鑑有明顯改善，並經此次調查發現也有定期維護，故經整體評分彙總獲得 0.45 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查發現漢程客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 0.5 分，請業者能繼續維持。

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
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊 與清潔且設備完善	0.50	0.45	0.45
	場站消防安全設施	0.50	0.50	0.50
合計		1.00	0.95	0.95
場站調查總分		0.95		

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，15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數 30 份，45 班以上則蒐集問卷數 35 份，而兩階段調查調查總份數不少於 4000 份。惟本計畫因分為兩階段進行評鑑調查，故第一階段完成 50% 問卷調查份數，第二階段完成 50% 問卷。

根據本計畫實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 2,146 份。以下針對乘客問卷之乘客個人基本資料與公車搭乘特性，分別說明各客運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 447 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析港都客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘港都客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 59.06%，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 40-50 歲間，其比例達 20.58%，其次為 60 歲以上之 20.36%，故發現港都客運之主要乘客為 40-50 歲及 60 歲以上之搭乘族群，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 20.58% 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 41.83%，其次則是大學(專科)學歷之 35.123%，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

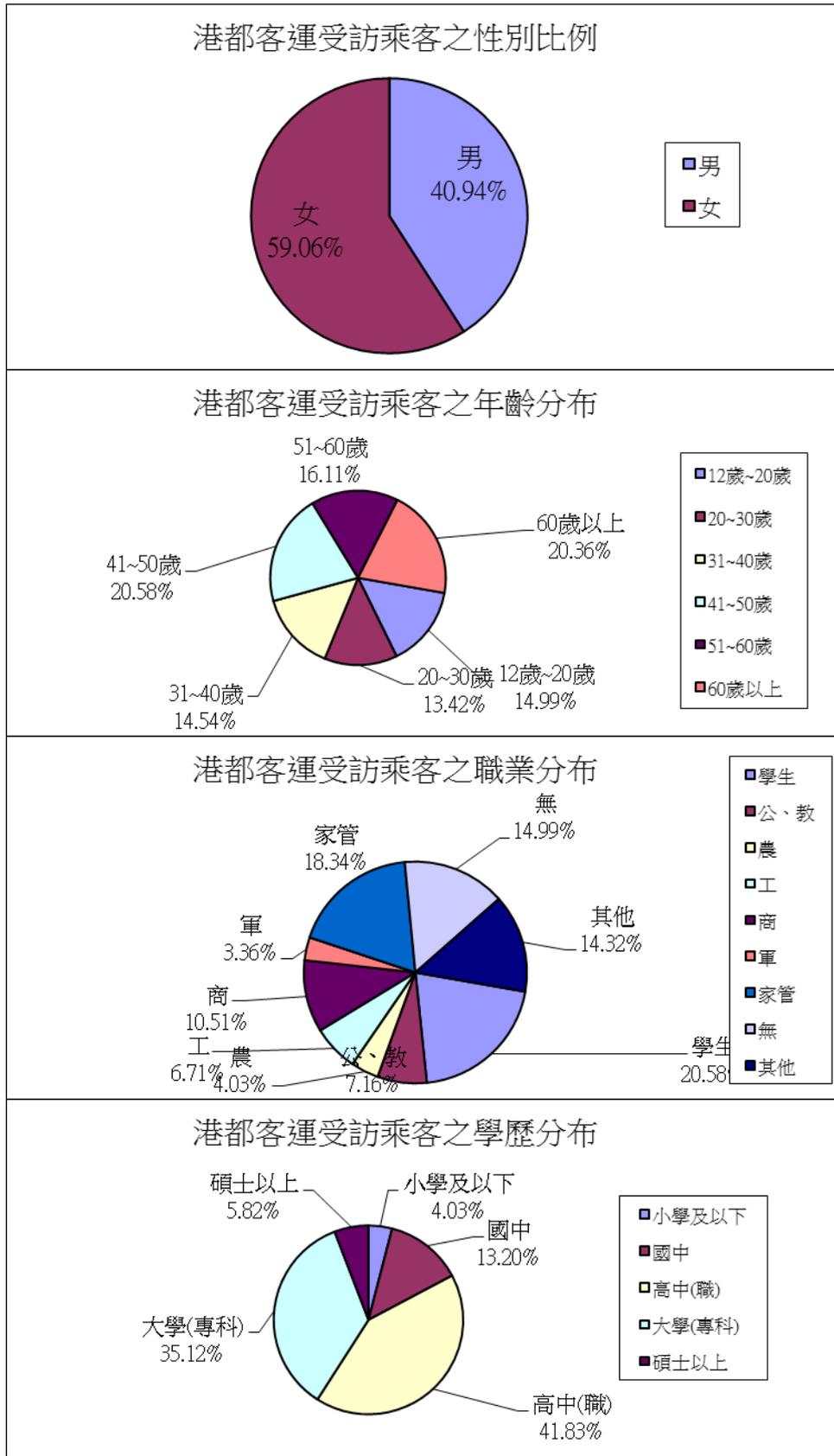
5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪港都客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 44.74%，其次則是每周 1-2 次之 29.75%，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

6.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 40-50 歲及 60 歲以上之老年族群，並且該受訪乘客多為透過公車作為通勤交通工具之民眾及在學學

生。



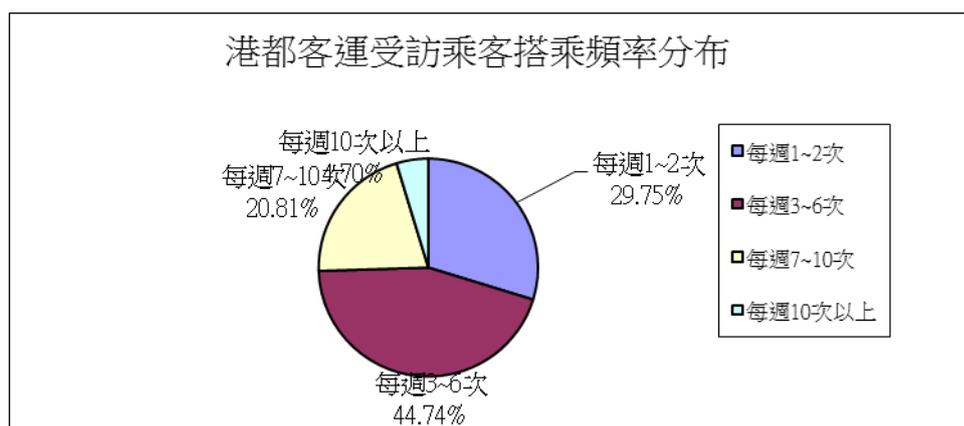


圖 5.2-1 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(二)南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 265 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，其中以女性所占比例較高，達 51.95%，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 12-20 歲間，達 25.00%，其次為 20~30 歲之 21.48%，代表約 46.48%之乘客為 12~30 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 36.72%，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 44.14%為大學(專科)學歷，其次則是高中(職)學歷之 37.11%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

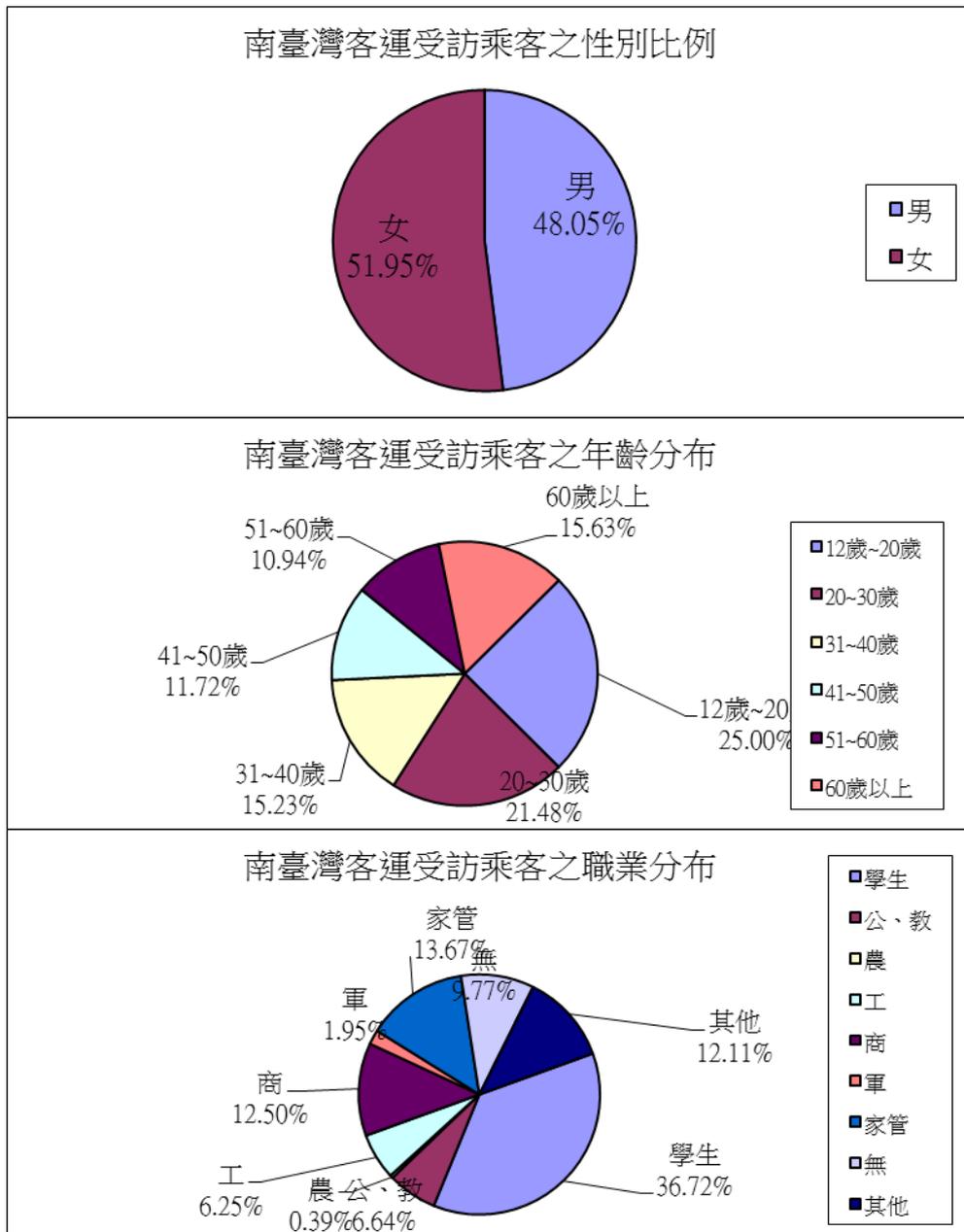
5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6

次約有 37.11%，其次則是每周 1-20 次之 30.86%，二者合計約占 67.97%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

6.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，可發現主要年齡層介於 12~30 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。



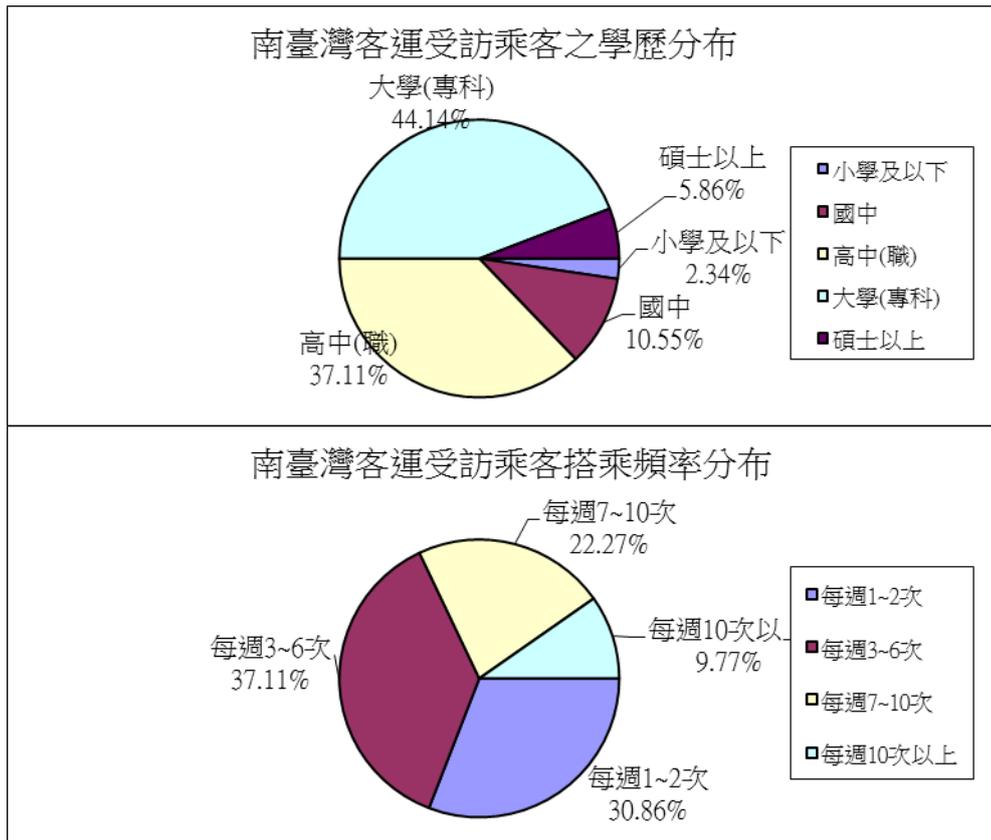


圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(三) 東南客運

本次乘客問卷一共回收 347 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析東南客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據針對東南客運乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 60.73%，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 12~20 歲之 23.56%，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 26.36% 為學生，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

4.學歷分布

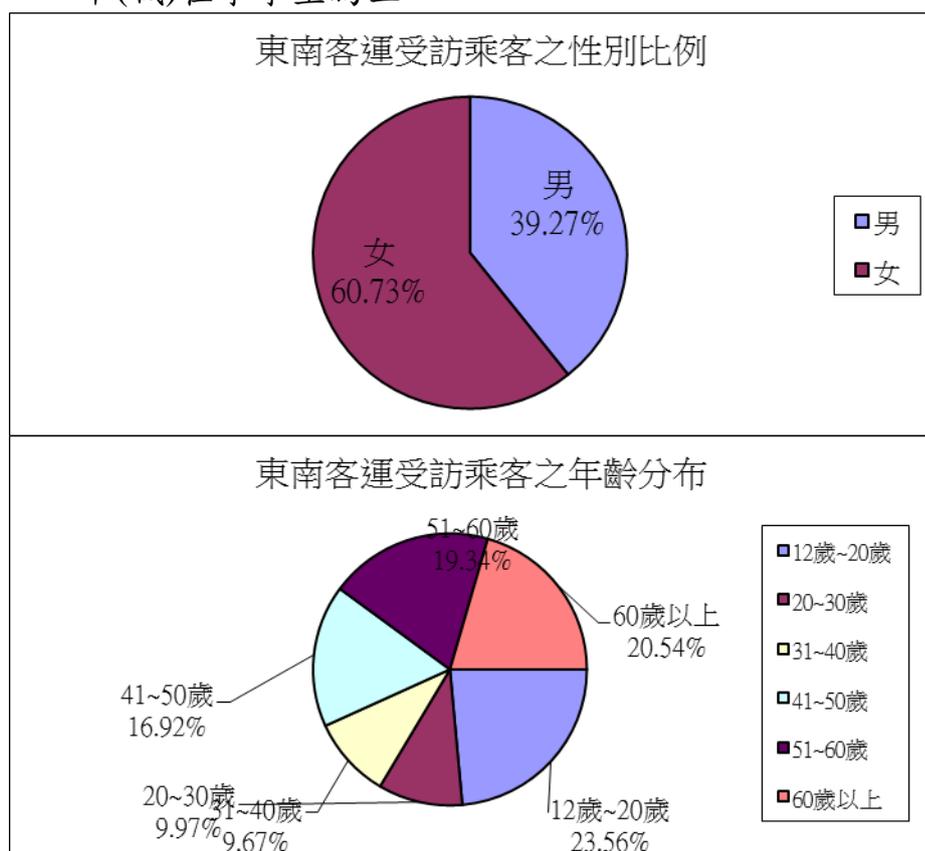
透過回收統計結果可知東南客運之乘客，高中(職)學歷 45.62%，其次則是大學(專科)學歷之 25.08%，其中二者合計共約占 70.70%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪東南客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 41.99%，其次則是每周 7-10 次之 28.10%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

6.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介於 12~20 歲之學生，而 12~20 歲之乘客族群為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。



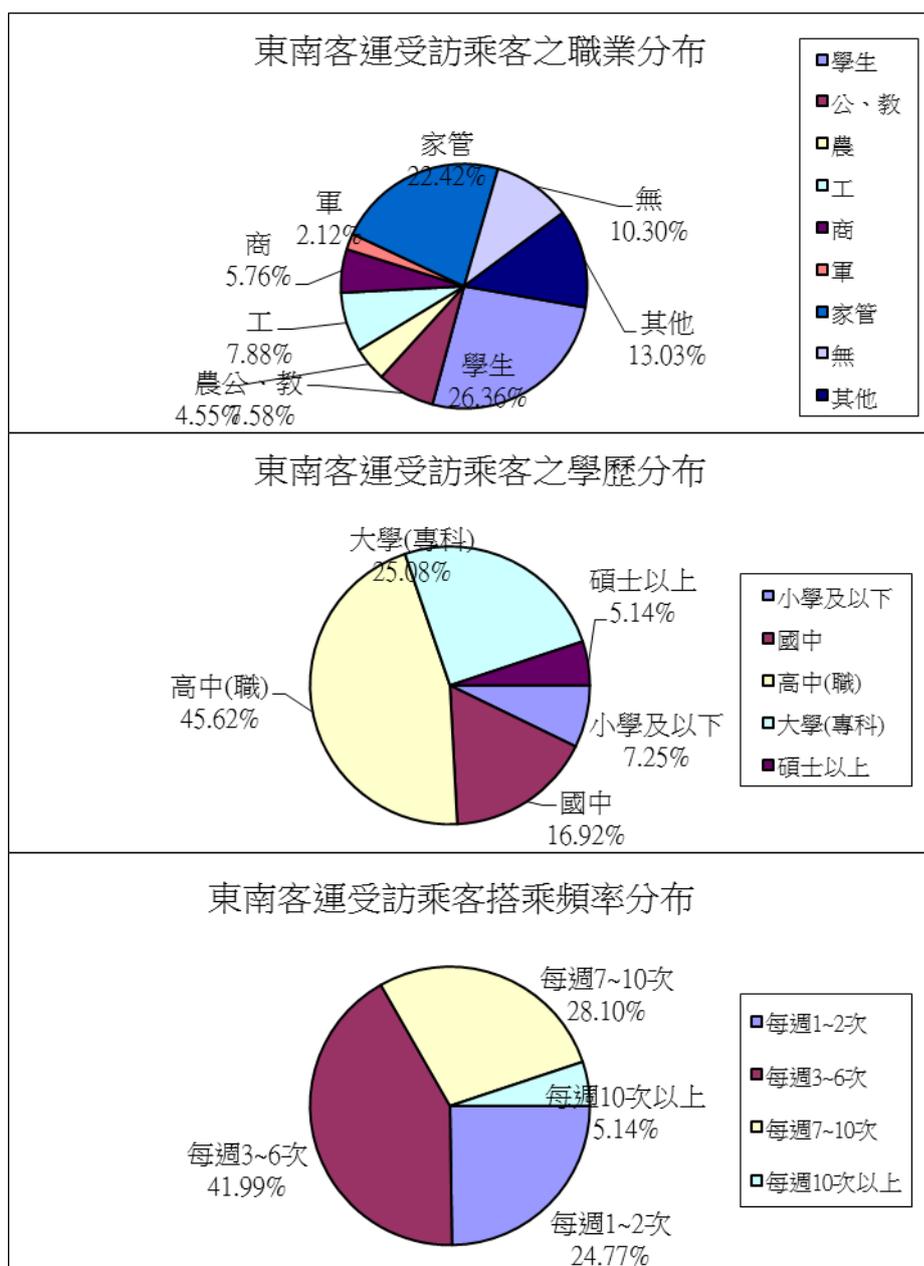


圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(四)高雄客運

本次乘客問卷一共回收 559 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 57.91%，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 22.26%，其次為 20-30 歲之 19.93%，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，僅有約 28.62% 為學生，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

4.學歷分布

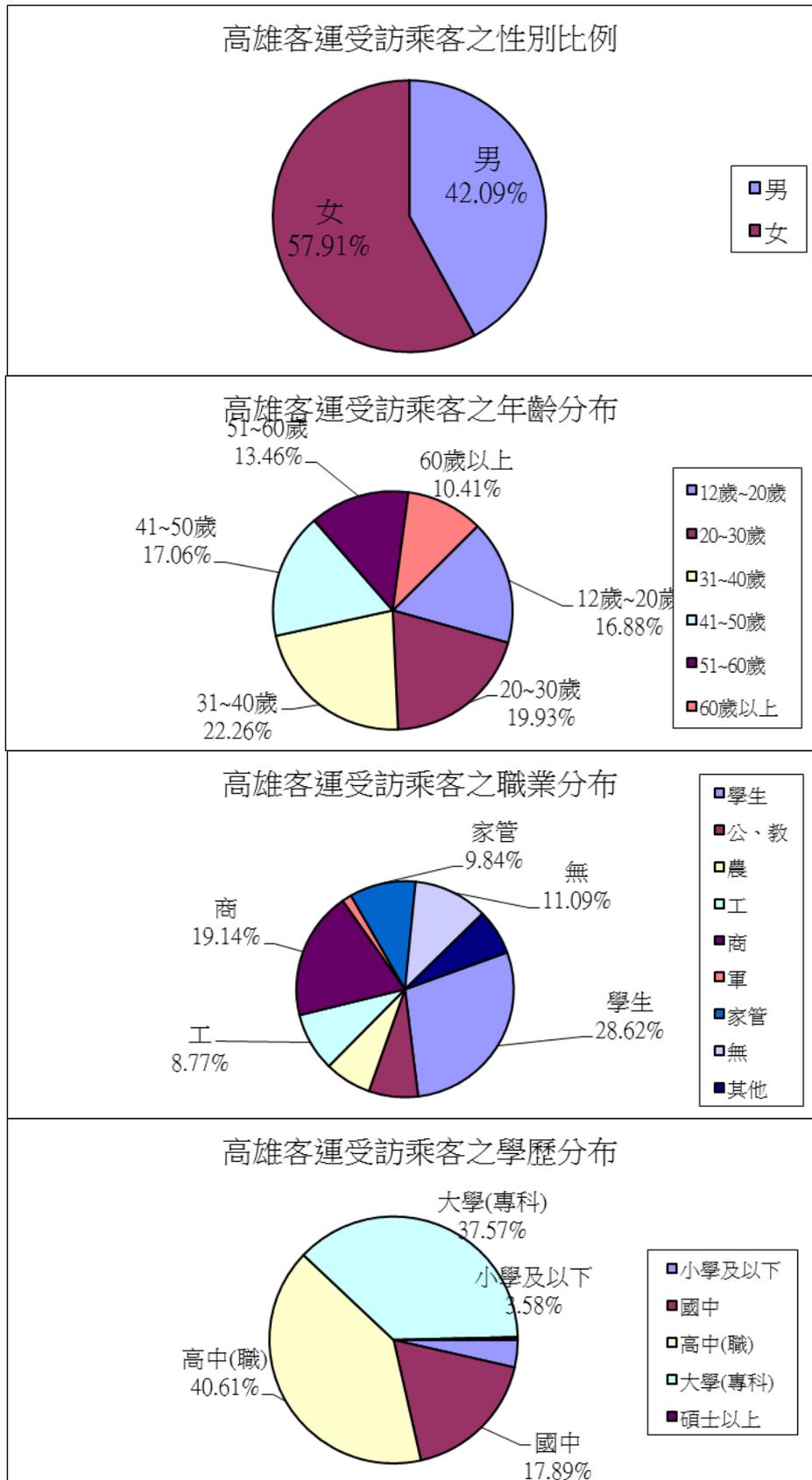
透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中高中(職)學歷之 40.61%，其次則是大學(專科)學歷之 37.577%，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 44.01%，其次則是每周 1-2 次之 27.55%，二者合計約占 71.56%，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

6.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，年齡層主要介於 30-40 歲之通勤民眾。



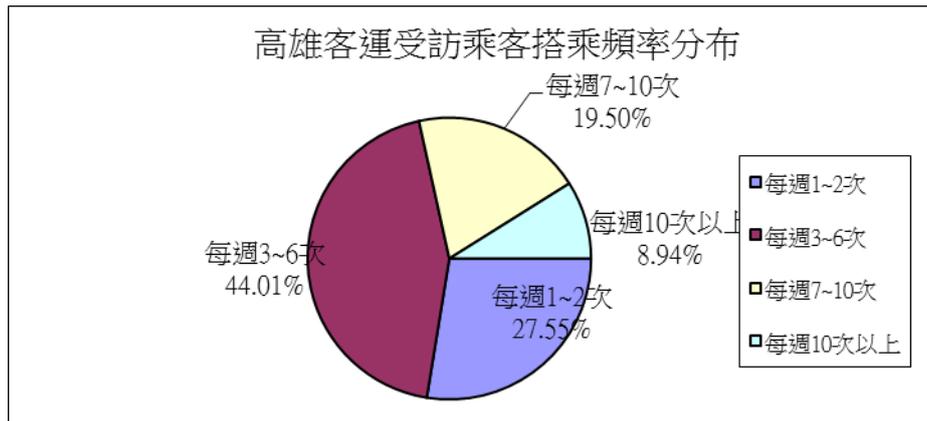


圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(五)義大客運

本次乘客問卷一共回收 153 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析義大客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據義大客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘義大客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 52.29%，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 20-30 歲間，約 37.25%，其次為 12-20 歲之 25.49%，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 57.52% 為學生，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

4.學歷分布

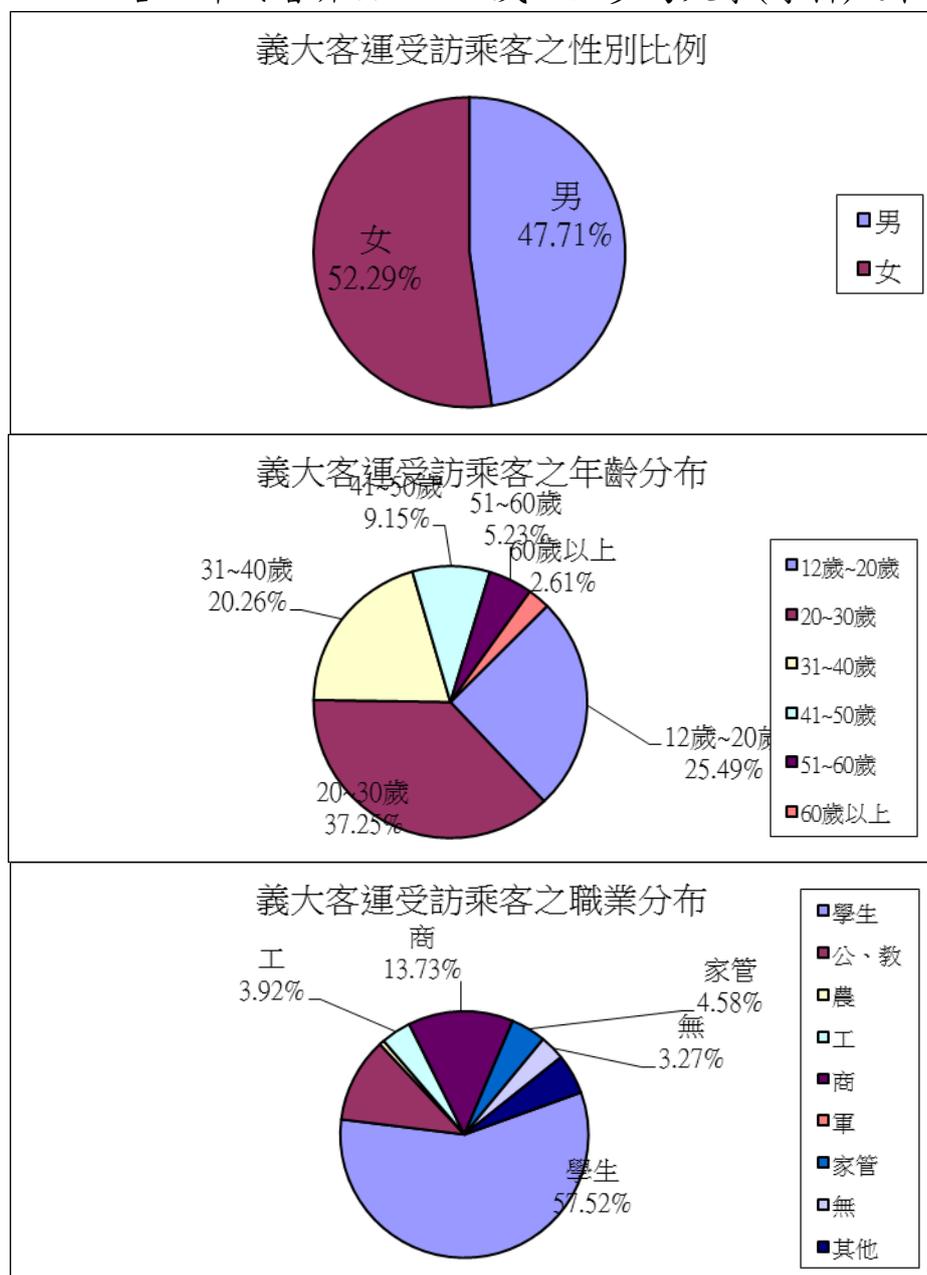
透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 77.78% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪義大客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 1-2 次約有 47.71%，其次則是每周 3-6 次之 39.22%，二者合計約占 86.93%，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

6.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 12-30 歲，且多為大學(專科)之在學學生。



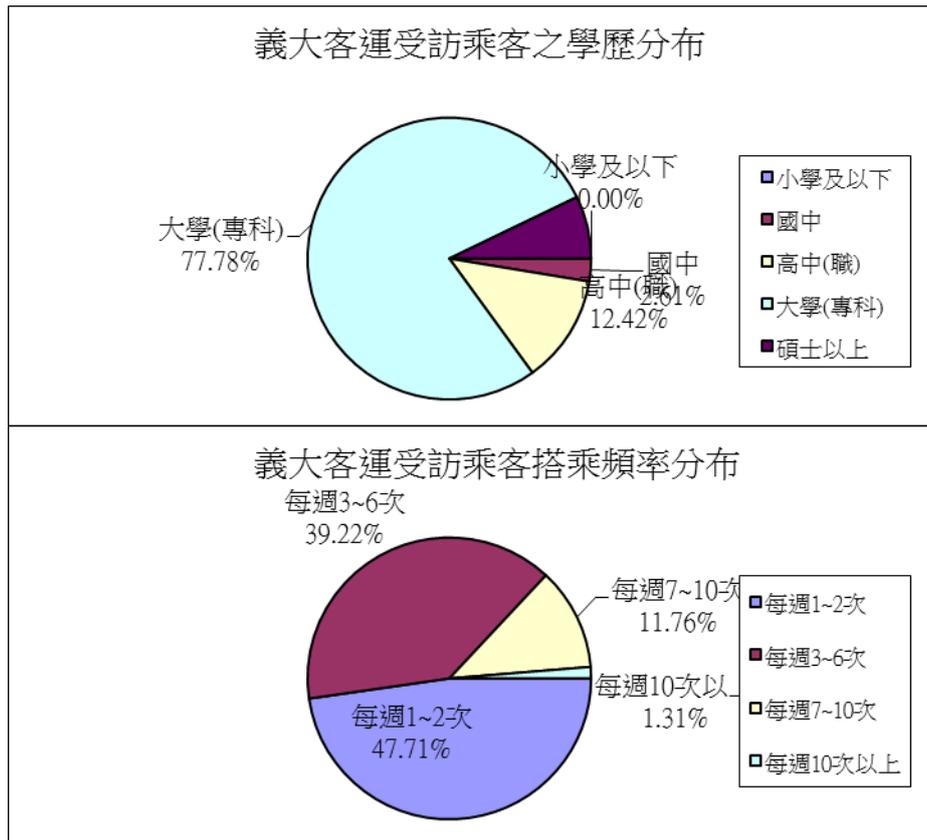


圖 5.2-5 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(六)統聯客運

本次乘客問卷一共回收 242 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析義大客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據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 61.00%，其分配比例如圖 5.2-6 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 12-20 歲間，約 37.34%，其次為 20-30 歲之 16.60%，其分配比例如圖 5.2-6 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 43.57% 為學生，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

4.學歷分布

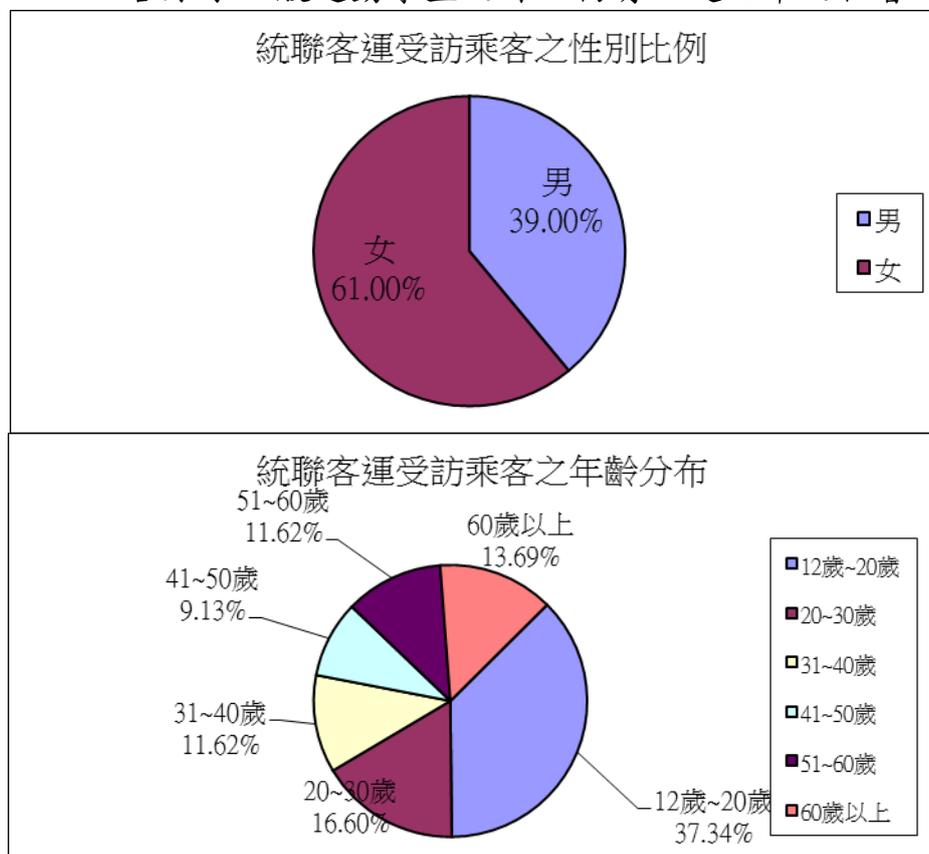
透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，有約 45.00% 為高中(職)學歷，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 49.38%，其次則是每周 1-2 次之 21.99%，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

6.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，仍有一定比率之社會人士搭乘。



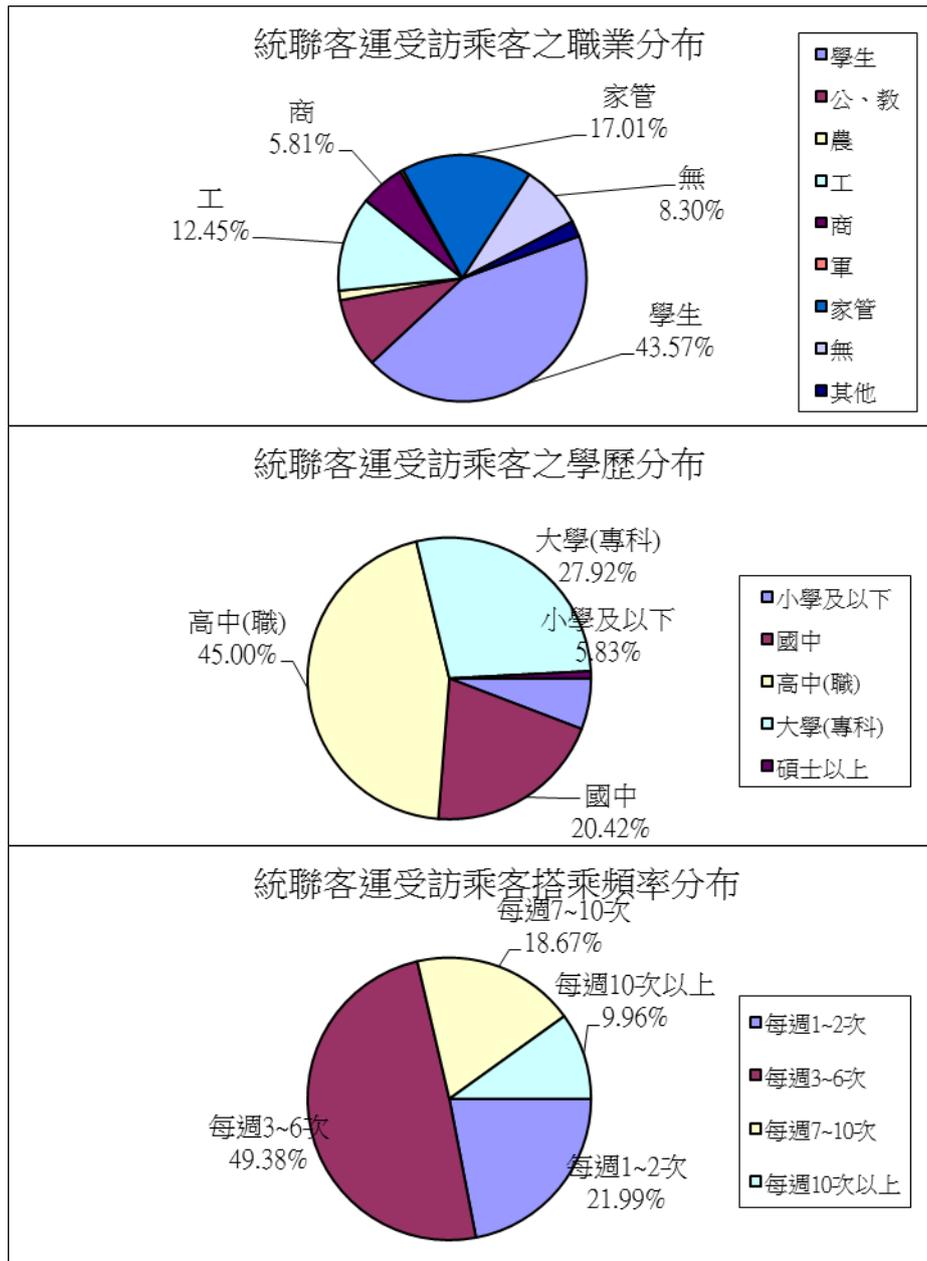


圖 5.2-6 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(七)漢程客運

本次乘客問卷一共回收 158 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析漢程客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據漢程客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘漢程客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 54.43%，其分配比例如圖 5.2-7 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 41-50 歲間，約 34.18%，其次為 31-40 歲之 22.15%，其分配比例如圖 5.2-7 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 23.42% 為商，其次為公、教 15.19%，其分配比例如圖 5.2-7 所示。

4. 學歷分布

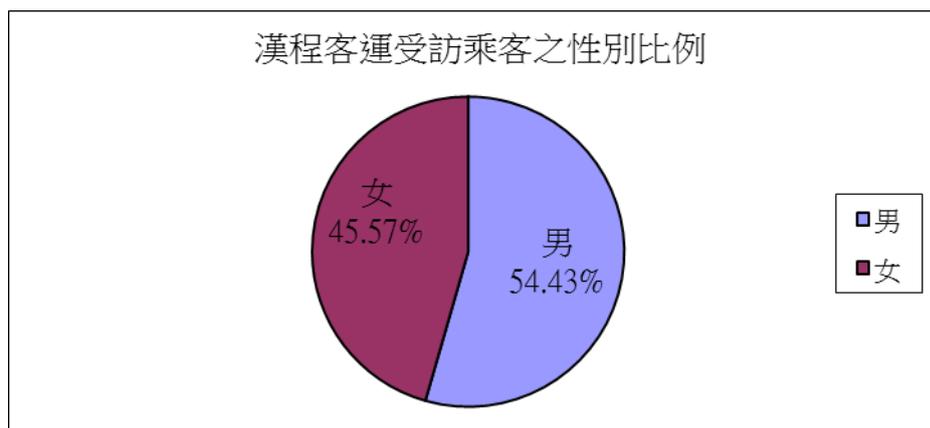
透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，有約 46.20% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-7 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖中可知受訪統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 43.04%，其次則是每周 7-10 次之 25.95%，其分配比例如圖 5.2-7 所示。

6. 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，仍有一定比率之上班族人士搭乘。



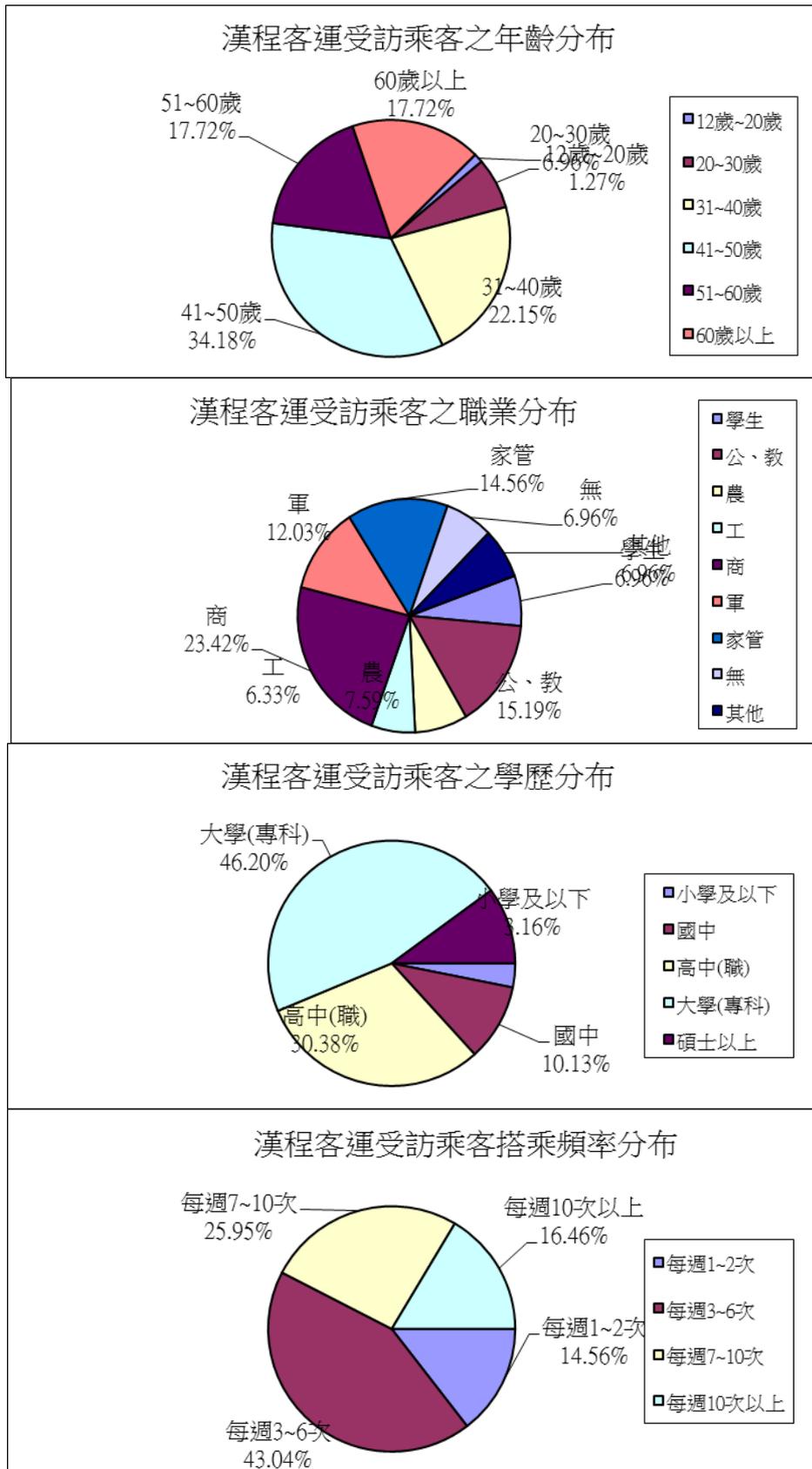


圖 5.2-7 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

二、綜合分析

本次乘客問卷總共回收 2,146 份問卷，以下分別就性別、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，其中以女性所占比例較高，達 56.91%，其分配比例如圖 5.2-8 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 12-20 歲間，其比例約 20.25%，其次為 41-50 歲以上之 16.94%，其分配比例如圖 5.2-8 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 29.71% 為學生，其分配比例如圖 5.2-8 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，約有高中(職)學歷之 38.95%，其次則是大學(專科)學歷 38.34%，其分配比例如圖 5.2-8 所示。

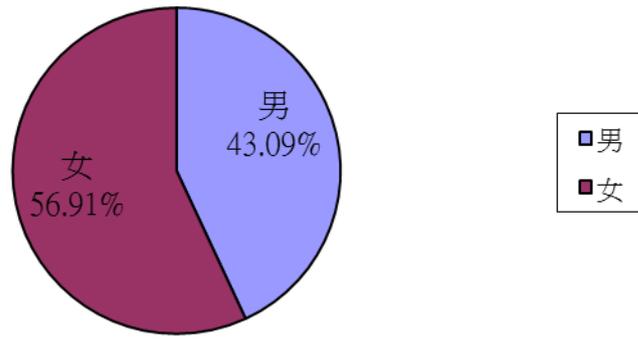
5.搭乘頻率分析

由圖中可知本計畫乘客問卷調查之高雄市區公車乘客，搭乘頻率每周 3-6 次約有 43.22%，其次則是每周 1-2 次之 27.83%，其分配比例如圖 5.2-8 所示。

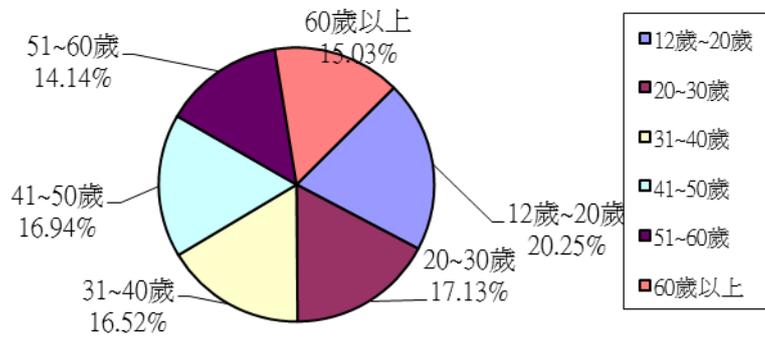
6.綜合分析

綜上所述，可知第二階段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 12-50 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)之在學學生及上班族為主要搭乘族群。

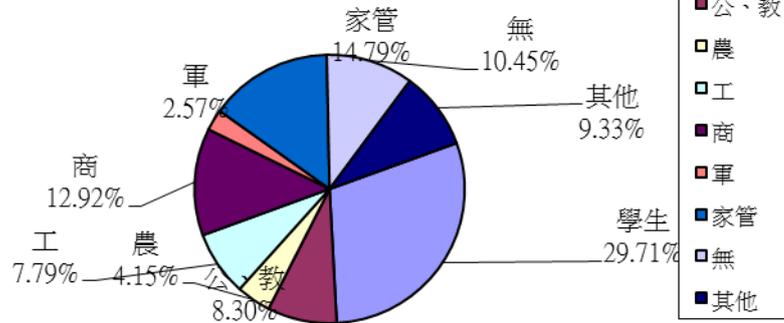
高雄市區公車受訪乘客之性別比例



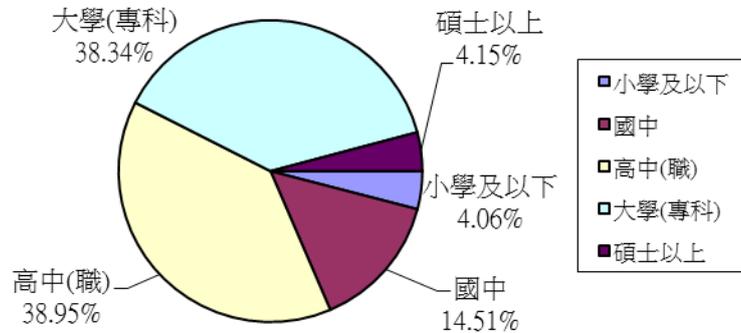
高雄市區公車受訪乘客之年齡分布



高雄市區公車受訪乘客之職業分布



高雄市區公車受訪乘客之學歷分布



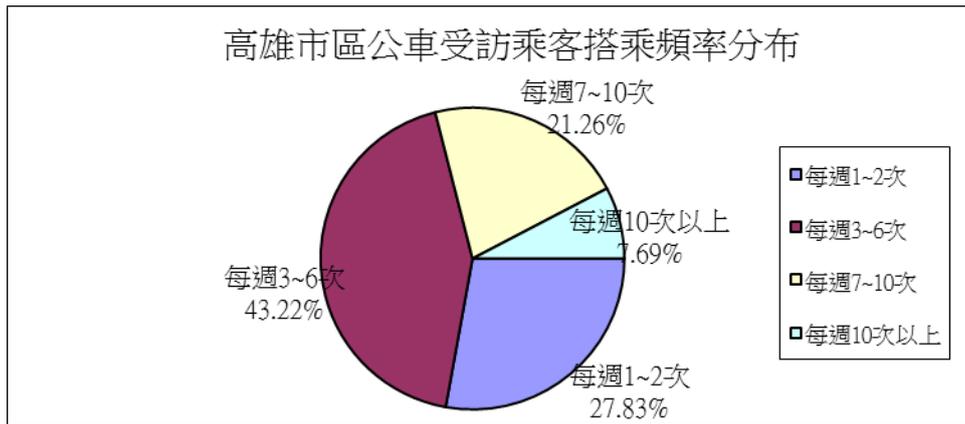


圖 5.2-8 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

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 64.66 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 90%，因此請業者可針對車輛噪音及空調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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如紅 2 路、紅 5 路、7 路、29 路、39 路、218 路及紅毛港航線公車、大岡山假日公車，導致得分有出現較低之情況，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 65.72 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以以「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 90%，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。

隨車調查之部分主要在「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 64.90 分。

乘客問卷部分，主要以「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 90%，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，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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如紅 6 路及 73 路公車，因而導致得分出現較低之情況，故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。

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 66.61 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」、「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，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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 24 路、H12 路、H22 路、H31 路、8006、8009、8015、8026、8029、8031、8039、8042、8049 公車，導致得分出現較低之情況，故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。

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 66.37 分。

乘客問卷部分，主要以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛平穩性」、「拒載老人或身心障礙者」成績皆達到 80%，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分主要在「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。

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 66.48 分。

乘客問卷部分，主要以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛平穩性」、「拒載老人或身心障礙者」成績皆達到 80%，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「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 64.93 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」、「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」等項目獲得滿分，代表乘客認為漢程客運駕駛對於其他評鑑項目仍有部分改進之處。

隨車調查之部分，主要在「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，本階段同樣依照先前之項目進行審查，其中審查項目包括「場站無障礙設施設置情形」、「車輛裝設數位式行車記錄器比率」、「車輛裝設車內、車外監視器比率」、「環保單位告發比率」、「每百萬車公里有責肇事死傷人數」、「車輛維修保養制度及執行情況」、「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」、「發生乘客受傷等重大違紀項目」、「設置行車紀錄器且正常使用」、「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」、「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」、「申訴比例」、「違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數」、「業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)」、「低地板公車及電動公車比例」、「是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」等 18 項，茲就其評分結果說明如下：

一、場站無障礙設施設置情形

根據會同交通局人員調查資料顯示，各客運公司場站無障礙設施設置情形之評分結果如表 5.3-1 所示。各客運公司之場站由於部分場站未提供旅客服務之場站未設置無障礙設施獲得 0 分之外，其餘場站皆有設置無障礙設施設置，故獲得滿分 0.5 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	場站無障礙設施	得分
港都客運	0.25	0.25
統聯客運	0.25	0.25
漢程客運	0.50	0.50
高雄客運	0.40	0.40
南臺灣客運	0.00	0.00
東南客運	0.00	0.00
義大客運	0.00	0.00

註1：此項配分為0.5分。

註2：有設置無障礙設施且完善者得0.5分，無設置無障礙設施者得0分。

二、車輛裝設數位式行車記錄器比率

根據書面資料審查，各客運公司車輛裝設數位式行車記錄器比率如表 5.3-2 所示。根據各客運業者第二期送交之書面資料皆顯示，除高雄客運、港都客運及義大客運裝設比率較低外，分別獲得 0.15~0.35 分，其餘業者之裝設比率皆有達到一定比率，因此獲得滿分 0.5 分。

表 5.3-2 各客運公司車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表

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	178	235	75.74%	0.35
統聯客運	79	86	91.86%	0.50
漢程客運	76	88	86.36%	0.50
高雄客運	69	225	30.67%	0.15
南臺灣客運	116	116	100.00%	0.50
東南客運	127	127	100.00%	0.50
義大客運	18	62	29.03%	0.15

註1：此項配分為0.5分。

註2：

- (1)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達80%及以上者，得1分
 - (2)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達70%未滿80%，得0.7分
 - (3)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達60%未滿70%，得0.5分
 - (4)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，得0.3分
 - (5)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數未達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，乘以權重配分即為評分結果

三、車輛裝設車內、車外監視器比率

根據書面資料審查，各客運公司車輛裝設數位式行車記錄器比率如表 5.3-3 所示。根據各業者第二期送交之書面資料皆顯示，各客運業者之裝設比率皆有達到一定比率，因此獲得滿分 0.5 分。

表 5.3-3 各客運公司車輛裝設車內、車外監視器比率評分結果表

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	235	235	100.00%	0.50
統聯客運	86	86	100.00%	0.50
漢程客運	88	88	100.00%	0.50
高雄客運	189	225	84.00%	0.50
南臺灣客運	116	116	100.00%	0.50
東南客運	127	127	100.00%	0.50
義大客運	62	62	100.00%	0.50

註1：此項配分為0.5分。

註2：

- (1)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達80%及以上者，得1分
 - (2)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達70%未滿80%，得0.7分
 - (3)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達60%未滿70%，得0.5分
 - (4)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，得0.3分
 - (5)數位式行車記錄器或監視器安裝車輛數未達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，乘以權重配分即為評分結果

四、環保單位告發比率

根據書面資料審查，各客運公司自 104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止，於檢查時間內 7 家客運公司皆未違反相關法令，因此皆獲得滿分 3 分，茲將環保單位告發比率評分結果列示如表 5.3-4 所示。

表 5.3-4 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	3.00
統聯客運	0	3.00
漢程客運	0	3.00
高雄客運	0	3.00
南臺灣客運	0	3.00
東南客運	0	3.00
義大客運	0	3.00

註1：此項配分為3分。

註2：評分項目得分=3-(2×告發數÷檢查數)

五、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 104 年 4 月 1 日至 104 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 5.3-5 所示，其中港都客運肇事死傷人數為 26 人、南臺灣客運 6 人、東南客運 36 人、高雄客運 11 人、義大客運 4 人、統聯客運 7 人、漢程客運 14 人，再透過計算求得百萬公里肇事死傷人數項目得分，其結果顯示僅有南臺灣客運獲得 1 分，其餘各客運業者獲得 0 分，其中也發現港都客運及東南客運死傷人數較第一期增加，故請各客運業者應儘速加強肇事之預防。

表 5.3-5 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	5,036,465	26	5.16	0.00
統聯客運	1,774,124	7	3.95	0.00
漢程客運	2,057,050	14	6.81	0.00
高雄客運	5,080,347	11	2.17	0.00
南臺灣客運	3,502,171	6	1.71	1.00
東南客運	2,516,739	36	14.30	0.00
義大客運	1,640,107	4	2.44	0.00

註1：此項配分為4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2分，每百萬公里1人以上不滿2人扣3分，每百萬公里2人以上扣4分。

六、車輛維修保養制度及執行情況

根據本團隊聘請之專業技師，並針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比，其評分結果如表 5.3-6 所示，因今年度評鑑採兩

階段比較方式進行評比，而第二期各業者對於車輛維修保養制度及執行情況皆未能有更進一步的調整及精進，因此經相關技師評比之結果，分別獲得 1.3-1.4 分。

表 5.3-6 車輛維修保養制度及執行情況評分結果表

公車單位	車輛維修保養制度及執行狀況	得分
港都客運	1.4	1.4
統聯客運	1.3	1.3
漢程客運	1.4	1.4
高雄客運	1.4	1.4
南臺灣客運	1.4	1.4
東南客運	1.3	1.3
義大客運	1.3	1.3

註1：此項配分為2分。

註2：本項目委派專業技師針對各業者車輛維修保養制度進行評比

七、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 104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止，期間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 5.3-7 所示，經調查審閱本期評鑑各客運業者皆有如實向交通局通報相關肇事資料，因此皆獲得滿分 2 分。

表 5.3-7 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評分結果表

公車單位	高雄市警察局行車事故列案件數	各業者向交通局通報肇事件數	肇事通報件數比例	得分
港都客運	64	72	112.50%	2.00
統聯客運	68	91	133.82%	2.00
漢程客運	75	103	137.33%	2.00
高雄客運	51	63	123.53%	2.00
南臺灣客運	53	53	100.00%	2.00
東南客運	74	123	166.22%	2.00
義大客運	13	13	100.00%	2.00

註1：此項配分為2分~1分。

註2：通報件數100%符合者，不扣分；通報件數符合95%以上，未達100%者，扣0.5分；通報件數符合90%以上，未達95%者，扣1分；通報件數符合85%以上，未達90%者，扣2分；通報件數未達85%者，扣3分。

八、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 104 年 4 月 1 日至 104 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 5.3-8 所示。由表中結果可知第二期評鑑資料索取期間內，除漢程客運有違反相關法規遭到扣分，僅獲得 1 分外，其他 6 家客運公司均無違反公路法相關規定而被舉發之情事，因此皆獲得滿分 2 分。

表 5.3-8 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	0	2.0
統聯客運	0	2.0
漢程客運	1	1.0
高雄客運	0	2.0
南臺灣客運	0	2.0
東南客運	0	2.0
義大客運	0	2.0

註1：此項配分為2分。

註2：違規件數2件(含)以內，扣1分，超過2件，扣2分。

九、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 104 年 4 月 1 日至 104 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 5.3-9 所示。由表中可知各客運業者於此期間各有違反被舉發次數，但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、東南客運獲得 0 分外，其他 5 家客運公司則分別得到 1 至 2 分，因此建議各業者應加強宣導，以減少相關違規事件之發生。

表 5.3-9 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	5,036,465	12	2.38	1.0
統聯客運	1,774,124	3	1.69	1.0
漢程客運	2,057,050	11	5.35	0.0
高雄客運	5,080,347	9	1.77	1.0
南臺灣客運	3,502,171	8	2.28	1.0
東南客運	2,516,739	13	5.17	0.0
義大客運	1,640,107	1	0.61	2.0

註1：此項配分為3分--1分。

註2：每百萬公里6次以上扣4分；每百萬公里3次以上未滿6次扣3分；每百萬公里1次以上未滿3次扣2分；每百萬公里未滿1次扣1分；每百萬公里0次扣0分。

十、發生乘客受傷等重大違紀項目

從高雄市政府交通局提供之 104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止，發生乘客受傷等違紀項目統計如表 5.3-10 所示，評分結果顯示除了漢程客運於 168 東路線有發生 1 件乘客受傷之記錄，在本項目遭倒扣 1 分外，

其餘業者皆無發生相關乘客受傷之記錄。

表 5.3-10 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表

公車單位	發生車上乘客受傷等重大違紀項目	得分
港都客運	無	0.00
統聯客運	無	0.00
漢程客運	1(168東)	-1.00
高雄客運	無	0.00
南臺灣客運	無	0.00
東南客運	無	0.00
義大客運	無	0.00

註1：此項配分為0分～-2分。

註2：1.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1-2件(含)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3件以上者扣2分。

十一、設置行車紀錄器且正常使用

根據調查資料及書面資料顯示，各客運公司所設置之行車紀錄器皆能正常使用，因此各客運公司皆得滿分1分，參見表 5.3-11。

表 5.3-11 設置行車紀錄器且正常使用評分結果表

公車單位	設置行車紀錄器且正常使用	得分
港都客運	有	1.00
統聯客運	有	1.00
漢程客運	有	1.00
高雄客運	有	1.00
南臺灣客運	有	1.00
東南客運	有	1.00
義大客運	有	1.00

註1：此項配分為±1分。

註2：未能正常使用者扣1分，未設置者扣2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2分，以落實行車記錄器可正常使用之考核，本項目扣分以項目配分倒扣1分為上限，超過者會再特別紀錄。

十二、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，各客運公司皆有設立公車超速懲處等相關規定，且自 104 年 4 月 1 日至 104 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 5.3-12。

表 5.3-12 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	有	有	1.00
統聯客運	有	有	1.00
漢程客運	有	有	1.00
高雄客運	有	有	1.00
南臺灣客運	有	有	1.00
東南客運	有	有	1.00
義大客運	有	有	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。

十三、申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查

各客運公司提供自 104 年 4 月 1 日至 104 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 5.3-13。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 5.3-13 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表

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	有	1.00
統聯客運	有	1.00
漢程客運	有	1.00
高雄客運	有	1.00
南臺灣客運	有	1.00
東南客運	有	1.00
義大客運	有	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：具備扣0分，若無扣1分。

十四、申訴比率

各客運公司於自 104 年 4 月 1 日至 104 年 9 月 30 日止高雄市政府交通局所提供之客訴次數如表 5.3-14 所示。根據公式計算各公司之客訴比率，其中總申訴比率為 0.81%，其中僅有港都客運、高雄客運、義大客運之客訴比率未超過總申訴比率，因此獲得 2 分，其餘業者皆因超過總比例，因此皆為 0 分。

表 5.3-14 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	163	39,796	0.41%	2.0
統聯客運	138	14,944	0.92%	0.0
漢程客運	169	15,629	1.08%	0.0
高雄客運	68	19,293	0.35%	2.0
南臺灣客運	351	26,791	1.31%	0.0
東南客運	216	14,589	1.48%	0.0
義大客運	6	5,530	0.11%	2.0
總計	1,111	136,572	0.81%	

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

十五、違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數

各客運公司是否有違反勞基法情形之評分結果如表 5.3-15 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，其中高雄客運 2 件及東南客運 1 件遭到扣分，其餘業者皆獲得滿分 1 分。

表 5.3-15 違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數評分結果表

公車單位	違反勞動基準法遭勞檢單位舉發	得分
港都客運	0	1.00
統聯客運	0	1.00
漢程客運	0	1.00
高雄客運	2	0.00
南臺灣客運	0	1.00
東南客運	1	0.00
義大客運	0	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者扣0分；遭勞檢單位舉發違規者得扣1分。

十六、業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)

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，且各業者相關創新事證件數為 3-15 件，但細部區分部分創新及管理作為屬於延續性或例行性或與第一期評鑑重複，且今年度評鑑採兩階段進行，為期許業者能有更為精進之創新管理作為，因此經與

交通局討論結果，依照業者提供項目進行分類計算，因此分別獲得 0.25~1.5 分，而相關得分情況詳見表 5.3-16。

表 5.3-16 業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)評分結果表

公車單位	業者創新管理	得分	備註
統聯客運	<ul style="list-style-type: none"> ○民眾投書表揚駕員 ○路線載客人次較第一階段仍有成長，路線100路持續可自負盈虧 ※○每月持續落實車輛清檢制度 ※○持續秘密客稽核制度 ※○持續加強服務行動不便者訓練 ○加強車輛緊急逃生與消防演練 ○加大車號、公司名稱標示 ※◎第三季持續推動路口二段式轉彎 ※◎持續推動駕員口語站名廣播 ※◎持續提供乘客市區公車國道雙向轉乘優惠 ※◎持續使用代幣卡統計現金營收，確實掌握精確人數 ※◎持續推動駕員服務標準用語 ※◎持續執行酒測即時監控系統建置 ※◎持續推動員工教育學習認證制度 	1.5	資料圖表整理清楚
南臺灣客運	<ul style="list-style-type: none"> ※○優良司機事蹟 ※○配合「文化觀光公車一票通」方案 ※○協助誠辦「早安公車」及「安心公車」計畫 ※○配合高雄市政府推動「1日兩段吃到飽」方案 ○站播宣導管制點需停等訊息 ○配合高雄市政府政策每月一句「秋風送爽」 ○4/15起，配合高市部分市區公車採二段收費 ○配合市府活動「7/27-9/15搭公車送機票」 ●公司配合公路總局舉辦的十大精彩路線2.0快閃活動 ●員工旅遊行程規劃 ●九月員工慶生會 ●參與2015年高雄國際無車日 ●金門縣政府蒞臨本公司參觀電動公車 ●參與2015高雄國際生態論壇暨運具展 ●聘任外聘講師課程強化服務敏感訓練和簡報技巧與口才表達訓練 	1.5	資料呈現尚可，附圖片惟缺少內容說明
港都客運	<ul style="list-style-type: none"> ※○建立公司優良司機選拔機制與辦法，並定期獎勵 ※○建立「臨時調派標準作業流程SOP」，以因應各類緊急突發狀況 ※○強化行車服務獎勵辦法，並建立駕駛長服務標準作業流程SOP ※○全車輛設置乘客意見箱，並放置乘客意見表 ※○於場站建置自動洗車機與員工卡拉OK視聽中心 ※○提供駕駛長休息室設置及個人置物櫃與男、女駕駛長單獨之空調休息室 ※●與ARTC合作，辦理節油駕駛行為分析與教育訓練並選派種子教練至車輛研究測試中心ARTC，學習防禦駕駛並開辦駕駛長防禦駕駛教育訓練課程，以降低肇事率 ※●與國立成功大學進行產學合作，建置E化駕駛長排班、分勤系統 ※◎建立駕駛班長制度與駕駛長意見會議 ※◎為響應政府環保政策，推動節能減碳，本公司已擬定汰舊換新計畫，並購置全新電動公車。 	0.5	資料呈現尚可，附件豐富但可加強編排且內容多為前期重複項目
漢程客運	<ul style="list-style-type: none"> ○優良駕駛表現 ○強化員工座談會宣導休息室使用規則及定期維護整潔 ○配合市區百貨短程接駁 ○強化區域大眾運輸開通美濃區免費庄頭巴士 ●強化網路及手機社群互動 ※●強化旅客遺失物查詢系統作業 ◎協助高醫建立遠距離防護設備測試 ◎配合環保局推動環保駕駛 ※◎持續車車提供Wifi熱點免費上網服務 ※◎持續新增員工專區功能 	1	文件資料整理清楚，呈現完整
高雄客運	<ul style="list-style-type: none"> ○強化行車人員安全，定期辦理座談會 ○強化無障礙公車操作訓練 ○強化性騷擾防治計畫 ○強化客運車機操作教育訓練 ●開授原住民就促研習暨職場觀摩課程提高原住民就業 ●於橋6、紅13路線（座位設置USB充電座） ◎協助兒福基金會宣傳活動 ◎辦理高客之星之優良駕駛徵選 ◎強化環保駕駛教育訓練 	1	未提供總表，案件單獨提出較為凌亂
東南客運	<ul style="list-style-type: none"> ※○低地板教育訓練，讓駕員學會如何操作斜坡，俾使身障者整體乘車之舒適性。 ○加強性騷擾防治宣傳 ○針對公司附近里民做點對點免費接駁服務。 ●結合文化產業，使用車後廣告推廣在地景點觀光。 ●協助各級學校學生研究車體相關合作。 ◎環保駕駛推廣 ◎加強大樹祈福線推廣活動 ※◎提供優良駕駛獎勵制度 	0.25	提供內容太過簡略
義大客運	<ul style="list-style-type: none"> ※○神秘客行車服務品質稽核 ※◎節油競賽獎金發放 ※◎激勵獎金發放發放 	0.5	1、2均為103年度內部審核文件 3為今年度稽查紀錄

註1：此項配分為2分。
 註2：●創新作為
 ◎已研提過之持續性創新作為，或較一般之創新作法
 ○一般例行業務
 ※與前期重複項目

十七、低地板公車及電動公車比例

根據書面資料審查，各客運公司低地板公車及電動公車比例，如表 5.3-17 所示。由表中可知除港都客運、東南客運購買比率較高，獲得 1 分之外，其餘各家客運業者因車輛購買比率較低，故此評鑑項目僅獲得 0.5 分。

表 5.3-17 低地板公車及電動公車比例評分結果表

公車單位	低地板公車及電動公車車輛數	總車輛數	低地板公車及電動公車比例	得分
港都客運	100	235	42.55%	1.00
統聯客運	12	86	13.95%	0.50
漢程客運	4	88	4.55%	0.50
高雄客運	25	225	11.11%	0.50
南臺灣客運	16	116	13.79%	0.50
東南客運	34	127	26.77%	1.00
義大客運	4	62	6.45%	0.50

註1：此項配分為1分。

註2：1. 購買比例達15%以上者得1分；2. 購買比例介於4%以上~15%以下(含)者得0.5分；3. 購買比例低於4%以下(含)者得0分。

十八、是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評

根據書面資料審查，各客運公司皆有針對前期評鑑缺失進行改善並且定期辦理相關自評作業，但經查業者提供之相關資料，部分業者提供之第一期缺失改善佐證及辦理自評的作業內容仍屬不足，或僅採例行性檢查進行自評，因此經與交通局討論結果，依照業者提供項目進行分類及層級計算，各業者之得分介於 0.25-2.25 分，參見表 5.3-18。

表 5.3-18 是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評評分結果表

業者	定期辦理自評	1.5 分	前期缺失改善	1.5 分	總分
東南	1. 自評只有幾行字簡單敘述及 6 份公會聯合稽查表，過於簡略。	0.25	1. 前期缺失改善只有簡單之意見對照(6 項)，無附件，過於簡略。	0.25	0.50
漢程	1. 依評鑑項目辦理自評，且有 1 頁自評總結說明、檢討與建議，自評成果尚稱完整及確實辦理 15 份隨車稽查及 30 份乘客問卷。 2. 建議定期辦理，及自評表可補充權責人員(部門)，並定期呈核主管簽章。	1.00	1. 前期缺失有 2 頁意見對照表，改善回應具體，且附件佐證資料完整。 2. 建議可補充權責人員(部門)	1.25	2.25
港都	1. 自評只有 6 份公會聯合稽查表，過於簡略。	0.25	1. 前期缺失改善只有 1 頁意見對照表(6 項)，附件為一般內部作業紀錄，過於簡略。	0.25	0.50
高客	1. 提供每月隨車稽查表，詳細完整且呈核主管簽章。 2. 各站亦辦理自評且分數有鑑別度 3. 建議定期辦理並增加自評總結說明、檢討與建議，另修車廠及資訊室自評表可再提升鑑別度	1.00	1. 未製作意見對照表 2. 有提供美濃站屋頂改站照片 3. 改善成果僅提供登革熱防治成果(且黑白掃描照片呈現不佳)	0.50	1.50
統聯	1. 提供多達 1200 筆隨車稽查紀錄，稽查記錄詳實完整，惟僅辦理隨車稽查，未完整依評鑑項目辦理自評。	0.50	1. 前期缺失改善意見對照表附有各項權責人員，改善回應具體，並有附件佐證。	1.25	1.75
南臺灣	1. 每月依評鑑項目由各部門辦理自評，且呈核主管簽章。 2. 建議各月份自評分數應提升鑑別度，並增加總結說明檢討與建議事項。	1.00	1. 前期缺失改善有製作意見對照表，含改善期程、權責單位、改善方案及預定完成時程陳述完整，惟建議回應內容應註明附件，俾利佐證審視。 2. 附件內容尚稱完整，惟建議加強附件佐證資料編排，以利審視。	1.00	2.00
義大	1. 每月依運輸學會場站調查表、隨車調查表、場站網路調查表及乘客問卷辦理，惟僅各調查 1 份，建議隨車調查及乘客問卷應增加調查份數。 2. 依據評鑑項目辦理自評，表格含權責人員、情形描述，7~9 月計辦理 3 次自評，建議呈核主管簽章，並定期辦理自評，另就總分大幅提升應具體說明原因，並總結說明檢討與建議事項。	1.00	1. 前期缺失改善有製作意見對照表(各月份)，惟內容多所相同，建議可增加附件佐證資料，及增列權責人員(部門)，並註明按月檢討之差異。	0.75	1.75

綜合以上 18 項書面資料審查之評分結果，各客運公司之評分項目分數如表 5.3-19 所示。評分結果為港都客運 18.50 分、南臺灣客運 19.40 分、高雄客運 18.45 分、東南客運 14.05 分、義大客運 19.70 分、統聯客運 18.30 分、漢程客運 15.65 分。

表 5.3-19 各客運公司書面資料審查評分結果

評鑑指標	A1場站空間		B2公車資訊服務設施		B3(車輛)環保品質	B4行車肇事率	B6車輛維修保養制度	D1行車事故通報與處理			D2重大違規(含公路法及處罰條例)			D3行車記錄器設置及公車超速抽查		D4民眾申訴處理		D5駕駛工時合理管理	D6政策配合		D7前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	合計
	場站無障礙設施設置情形	車輛裝設數位式行車記錄器比率	車輛裝設車內、車外監視器比率	環保單位告發比率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	車輛維修保養制度及執行情況	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	發生乘客受傷等重大違紀項目	設置行車記錄器且正常使用	針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	申訴比例	違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數	業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)	低地板公車及電動公車比例	是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評				
項目配分	0.50	0.50	0.50	3.00	4.00	2.00	2.00(-1.00)	2.00	3.00(-1.00)	0.00(-2.00)	1.00(-1.00)	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	29.50			
港都客運	0.25	0.35	0.50	3.00	0.00	1.40	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.50	1.00	0.50	18.50			
統聯客運	0.25	0.50	0.50	3.00	0.00	1.30	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.50	0.50	1.75	18.30			
漢程客運	0.50	0.50	0.50	3.00	0.00	1.40	2.00	1.00	0.00	-1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.50	2.25	15.65			
高雄客運	0.40	0.15	0.50	3.00	0.00	1.40	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	2.00	0.00	1.00	0.50	1.50	18.45			
南臺灣客運	0.00	0.50	0.50	3.00	1.00	1.40	2.00	2.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.50	0.50	2.00	19.40			
東南客運	0.00	0.50	0.50	3.00	0.00	1.30	2.00	2.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.25	1.00	0.50	14.05			
義大客運	0.00	0.15	0.50	3.00	0.00	1.30	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.50	0.50	1.75	19.70			

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並正常顯示」、「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並正常顯示

本次評鑑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，皆獲得滿分 1 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並正常顯示評分結果表

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	32	0	0	1.00
統聯客運	15	0	0	1.00
漢程客運	10	0	0	1.00
高雄客運	53	0	0	1.00
南臺灣客運	17	0	0	1.00
東南客運	21	0	0	1.00
義大客運	10	0	0	1.00

註1：此項配分為1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0.5分，資料準確得0.5分，未具備得0分。

二、靜態資訊網際網路提供查詢

本次評鑑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，皆獲得滿分 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	32	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	53	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	10	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：以義大客運 0.98 分最高，而港都客運 0.81 分最低。
- 二、路線分數：以高雄客運 66.61 分最高，而港都客運 64.66 分最低。
- 三、公司別分數：以義大客運 21.20 分最高，而東南客運 15.55 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，104 年度評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以義大客運 88.55 分最高，而東南客運以 81.28 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 5.5-1 104 年度評鑑總成績一覽表

成績類別	場站分數 (1 分)		路線分數 (68 分)		公司別分數 (31 分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	0.81	5	64.66	7	20.00	3	85.47	5
統聯客運	0.95	2	66.48	2	19.80	5	87.23	4
漢程客運	0.95	2	64.93	5	17.15	6	83.03	6
高雄客運	0.83	4	66.61	1	19.95	4	87.39	3
南臺灣客運	0.94	3	65.72	4	20.90	2	87.56	2
東南客運	0.83	4	64.90	6	15.55	7	81.28	7
義大客運	0.98	1	66.37	3	21.20	1	88.55	1

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
港都客運	場站分數	無。	1.左營南站、加昌站場站滅火器發現各有一具壓力指針過低。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客按下車鈴或招呼鈴可正常使用。 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2路、紅5路、7路、29路、39路、218路及紅毛港航線公車、大岡山假日公車等路線。 2.乘客問卷反應部分車輛噪音過大，導致該項指標未能獲得90%以上之得分。 3.乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 場站皆有設置無障礙設施 2. 無違反相關環保法令規定。 3. 無違反勞基法等相關規定 4. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 5. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 7. 無違反公路法相關規定。 8. 車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。 9. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。 	<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，並降低每百萬公里有責肇事死傷人數。 2. 違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 12 次，次數較第一期評鑑多，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. 有違反勞基法相關案件。

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	1.南臺灣站消防設備均合乎標準，請繼續維持。	1. 建議仍定期針對場站周遭雜草及環境進行清理，以維持整體場站之整潔。
	路線分數	1. 下車鈴可正常使用。 2. 驗票機可正常使用。 3. 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。 4. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 5. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 6. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。	1. 部分車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度應加強改善，導致該項指標未能獲得 90% 以上之得分。 2. 有部分駕駛員的服務態度不佳之情況。 3. 部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司別分數	1. 車輛裝設數位式行車記錄器及監視器比率高。 2. 未違反環保相關法令。 3. 車輛維修保養機制完善。 4. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 5. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 7. 車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。 8. 無違反勞基法等相關規定。 9. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數仍有一定件數，建議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有 8 件，次數較第一期評鑑多，建議應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 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	無。	1. 建議加強場站圍牆周遭之雜草及排水溝積水之清理，並將相關報廢車輛進行清理，以維護整體場站之整潔。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。 3. 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。 4. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 5. 下車鈴可正常使用。 	<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6路及73路。 2. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 有部分駕駛員的服務態度不佳。 4. 有部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛裝設數位式行車記錄器及監視器比率高。 2. 無違反相關環保法令規定。 3. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 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. 無違反公路法之情況。 7. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肇事死傷人數比例較高，為七家業者之最，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，以達到零事故之目標。 2. 有1件違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之情事。 3. 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，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，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. 政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 南華站及旗山轉運站環境整潔。 2. 各場站之消防設備皆合乎標準 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 岡山站之保養廠有一具滅火器壓力指針過低。 2. 旗山轉運站廁所有污漬及異味。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。 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 24 路、H12 路、H22 路、H31 路、8006、8009、8015、8026、8029、8031、8039、8042、8049 公車。 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無違反相關環保法令規定。 2. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 3. 無違反公路法相關規定。 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. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。 	<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 9 次，較第一期評鑑降低，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. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄 2 件。

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	無。	1.場站為本期評鑑新設置，建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。 3. 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。 4. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 5. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 	<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。 2. 加強部分駕駛員的服務態度，有許多學生乘客抱怨駕駛之服務態度。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無違反相關環保法令規定。 2. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 3. 無違反公路法相關規定。 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. 無違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。 7. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。 	<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. 違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數 1 次，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，以確實降低違反道路管理處罰條例相關條文之次數。 3. 持續加強車輛維修場站之相關固定設施。 4. 政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

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	無。	1. 建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。 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. 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. 有乘客反應部分駕駛員的服務態度不佳。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛裝設數位式行車記錄器及監視器比率高。 2. 無違反相關環保法令規定。 3. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6. 具備乘客投書之資料及回覆證明。 7. 無乘客受傷等重大缺失紀錄。 	<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 3 次，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 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.本次評鑑場站環境較 103 年明顯改善。	1.第二期評鑑場站環境仍有定期維護
	路線分數	1. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)標示完整。 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。	1. 持續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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司別分數	1. 車輛裝設數位式行車記錄器及監視器比率高。 2. 無違反相關環保法令規定。 3. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 4. 無違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。 5. 具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6. 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 11 次，較第一期評鑑高，建議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.有 1 件乘客受傷等重大缺失紀錄。 4.有 1 件違反公路法相關規定之紀錄。

第六章 評鑑結果比較

本章係依據 103 年度與 104 年度第一期及第二期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

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。

本年度評鑑指標方面，依照邀標文件之列示，於「場站設施與服務」將原本 20 分之配分降低至 10 分，而細項指標也由 103 年度之 6 項減少為 3 項，其中將到站準點性移至「旅客服務品質與駕駛員管理」，並刪除「場站空間」及「公車動態系統維運」指標；在「運輸工具設備與安全」部分，則將原本配分 20 分提高至 35 分，並新增「低地板公車比例」之指標；「旅客服務品質與駕駛員管理」部分則將原本配分 30 分提高至 35 分，並新增「到站準點性」及「駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦」之指標；「公司經營與管理」部分則將原本配分 30 分降低至 20 分，並刪除「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應注意事項」及「教育訓練」等指標。新增「前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」指標。有關兩次評鑑項目之內容比較請參見表 6.1-1。

表 6.1-1 103 年度與 104 年度評鑑項目比較表

103 年度評鑑計畫		本年度評鑑計畫	
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		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	
21		15	
160		155	
評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
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	20 分	A1 站場檢查 A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A3 乘客資訊服務	10 分
B1 舒適與噪音 B2 公車資訊服務設施 B3(車輛)環保品質 B4 行車肇事率 B5 車輛安全設施檢查	20 分	B1 舒適與噪音 B2 公車資訊服務設施 B3(車輛)環保品質 B4 行車肇事率 B5 車輛安全設施檢查 B6 車輛維修保養制度	35 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	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 拒載老人或身心障礙者 C5 駕駛員遵循路線 C6 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C7 駕駛員服務態度與儀容 C8 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用 行動電話、電腦	35 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 政策配合及創新服務	30 分	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規(含公路法及處罰條例) D3 行車記錄器設置及公車超速抽查 D4 民眾申訴處理 D5 駕駛員工時合理管理 D6 政策配合 D7 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分

資料來源：1.「103 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，104 年 1 月。
2.本計畫整理。

6.2 評鑑結果比較

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

一、設施場站與服務

(一)各客運公司場站皆有定期請人員進行環境整潔清理，但仍有部分場站於廁所或場站圍牆周遭仍有出現髒亂的情況，致使相關成績遭到扣分，影響其得分。

(二)有客運公司場站仍有發現滅火器壓力指針過低之情況。

二、運輸工具設備與安全

(一)透過第二期評鑑調查結果，透過乘客問卷反映各業者之車輛搭乘舒適度、冷氣及噪音仍有部分車輛需持續改善。

(二)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然偏多，因此建議各業者應妥善重視相關問題。

(三)各業者仍有一定次數之違反道路交通安全處罰條例等件數，建議各業者應妥善重視相關問題，加強駕駛員管理，以降低遭到裁罰之機會。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

(一)透過乘客問卷調查結果發現，仍有乘客反映駕駛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，仍有乘客反應搭乘舒適度不夠、空調系統不佳及車輛煞車聲音過大之情況，請各業者仍需加強改善。

(三)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配置。

四、公司經營與管理

- (一)第二期評鑑結果顯示，各家客運公司仍有肇事死傷人數之發生，而人數都有較第一期有些許降低，但仍然未達到得分之門檻，因此建議各客運公司應持續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。
- (二)仍有部分業者有發生違反公路法以及違反勞動基準法相關條例之情況發生，因此建議各業者應持續針對相關違規案件進行檢討，並進行相關有效之改善作為。
- (三)仍有發生乘客受傷之情況發生，因此建議各業者應加強駕駛員之管理，以避免發生急煞車或猛踩油門的狀況發生，減少乘客受傷之機會。

綜上所述，高雄市公車之各家客運公司要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 6.2-1 104 年第一期與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
港都客運	場站設施與服務	1.左營南站之整體環境空間較為狹窄，因此仍有改善提升之空間，以提昇整體場站提供旅客等候及駕駛員休息之品質。	1.左營南站、加昌站場站滅火器發現各有一具壓力指針過低。
	運輸工具設備與安全	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 73 路、218 路及紅毛港航線公車等路線。	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 2 路、紅 5 路、7 路、29 路、39 路、218 路及紅毛港航線公車、大岡山假日公車等路線。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 乘客問卷反應部分車輛噪音過大。 2. 乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。 3. 乘客問卷反應部分駕駛員的服務態度不佳問題。	1 乘客問卷反應部分車輛噪音過大，導致該項指標未能獲得 90% 以上之得分。 2.乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	1. 加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並降低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有 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. 有發生乘客受傷等重大違紀項目。 4. 有違反勞基法相關案件。	1.加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並降低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有 12 次，次數較第一期評鑑多，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.有違反勞基法相關案件。

表 6.2-1 104 年第一期與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1. 南臺灣場站之高鐵路站，發現停車場水溝有垃圾堆積，請應定期針對相關環境妥善整理。	1. 建議仍定期針對場站周遭雜草及環境進行清理，以維持整體場站之整潔。
	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，如 28 路、301 路。	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。	1. 部分車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度應加強改善，導致該項指標未能獲得 90% 以上之得分。 2. 有部分駕駛員的服務態度不佳之情況。 3. 部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	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，以達到零事故之目標。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 2 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。	1. 肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數仍有一定件數，建議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有 8 件，次數較第一期評鑑多，建議應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 6.2-1 104 年第一期度與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
東南客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，但仍應加強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。 2. 有發現一具滅火器壓力指針過低之情況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強場站圍牆周遭之雜草及排水溝積水之清理，並將相關報廢車輛進行清理，以維護整體場站之整潔。
	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，如 81 路及 248 路。 	<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 6 路及 73 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強針對部分車內搭乘舒適度、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. 有部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 有部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	<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，以達到零事故之目標。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 17 次，應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3. 避免違反公路法之情況。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 肇事死傷人數比例較高，為七家業者之最，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，以達到零事故之目標。 2. 有 1 件違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之情事。 3. 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，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，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. 政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

表 6.2-1 104 年第一期度與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1.岡山站及美濃站建築物較為老舊，雖有定期維護環境整潔及油漆，但為長久提昇整體旅客候車舒適品質之考量，建議應加強翻修。	1. 岡山站之保養廠有一具滅火器壓力指針過低。 2. 旗山轉運站廁所有污漬及異味。
	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，如 87 路、H11 路、H12 路、8020、8023、8025、8028、8036、8041、8048 公車。	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 24 路、H12 路、H22 路、H31 路、8006、8009、8015、8026、8029、8031、8039、8042、8049 公車。
	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.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 40 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.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。	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 9 次，較第一期評鑑降低，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.有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄 2 件。

表 6.2-1 104 年第一期度與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
義 大 客 運	場站設施與服務	1. 場站為臨時性場站，應儘速尋覓適合地點建立固定場站，以加強對旅客服務品質之提昇。	1. 場站為本期評鑑新設置，建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	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，如 8504。	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	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。 2. 加強部分駕駛員的服務態度。	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. 加強部分駕駛員的服務態度，有許多學生乘客抱怨駕駛之服務態度。
	公司經營與管理	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. 有違反相關環保法令規定。 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 4 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. 加強車輛維修場站之相關固定設施。 5. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。	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，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，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. 持續加強車輛維修場站之相關固定設施。 4. 政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

表 6.2-1 104 年第一期度與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	1. 建軍站之圍牆有雜物堆積之情況。 2. 瑞豐站之維修保養場內建議保持明亮，並定期清除相關油漬。	1. 建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	運輸工具設備與安全	無	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	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。 2. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳問題。	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. 有乘客反應部分駕駛員的服務態度不佳。
	公司經營與管理	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 9 次，應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。	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 3 次，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 6.2-1 104 年第一期度與 104 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	104 年度第一期缺點及改善建議	104 年度第二期缺點及改善建議
漢程 客運	場站設施與服務	無	1.第二期評鑑場站環境仍有定期維護。
	運輸工具設備與安全	無	1.車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	旅客服務品質與駕駛員管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	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. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數達 7 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.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 11 次，較第一期評鑑高，建議應加強管理，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.有 1 件乘客受傷等重大缺失紀錄。 4.有 1 件違反公路法相關規定之紀錄。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

104 年度第二期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 158 條營運路線及 15 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 24 項評鑑指標，其下又可細分為 44 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 場站檢查	1.調度室及休息室、停車場之整齊與清潔且設備完善	0.5%	1.5 分	10 分
		2.場站消防安全設施	±0.5%		
		3.場站無障礙設施設置情形	0.5%		
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	1.各路線公車動態查詢並正常顯示	1%	1.5 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	0.5%		
	A3 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)	7% (-3%)	7 分	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	2%	6 分	
		2.空調是否正常	2%		
		3.噪音是否過大(剎車)	2%		
	B2 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	±2%	6 分	
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	±1%		
		3.下車鈴是否能夠使用	±1%		
		4.驗票機可正常使用	±1%		
		5.車輛裝設數位式行車記錄器比率	0.5%		
		6.車輛裝設車內、車外監視器比率	0.5%		
	B3(車輛)環保品質	環保單位告發比率	3%	3 分	
	B4 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	6%	6 分	
	B5 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	±3%	12 分	
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	±3%		
3.設置有車窗擊破器及使用說明		±3%			

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
B6 車輛維修保養制度		4. 乘客安全帶是否能正常使用	±3%		
		車輛維修保養制度及執行情況	2%	2 分	
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 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	5% (-4%)	5 分	35 分
	C2 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	5%	5 分	
	C3 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	5%	5 分	
	C4 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	5%	5 分	
	C5 駕駛員遵循路線	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行為	±5%	5 分	
	C6 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛員是否行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔及行車未扣安全帶	±3%	3 分	
	C7 駕駛員服務態度與儀容	1. 駕駛員是否穿著規定服裝 2. 駕駛員的服務態度	1%	4 分	
			3%		
C8 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦或使用免持式耳機超過 3 分鐘以上者	±3%	3 分		
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	2% (-1%)	2 分	20 分
	D2 重大違規(含公路法及處罰條例)	1. 違反公路法相關規定被舉發次數	2%	5 分	
		2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	3% (-1%)		
		3. 發生車上乘客受傷等重大違紀項目	0% (-2%)		
	D3 行車紀錄器設置及公車超速抽查	1. 設置行車紀錄器且正常使用	±1%	2 分	
		2. 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1%		
	D4 民眾申訴處理	1. 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用) 2. 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查 3. 申訴比例	±1%	4 分	
			1%		
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	1%	1 分		
D6 政策配合	業者創新管理(含司機優良表現、載客成長等)	2%	2 分		
	低地板公車及電動公車比例	1%	1 分		
D7 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	是否進行前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	3%	3 分		

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及公會人員，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。

(二)隨車調查

透過選任義守大學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：以義大客運 0.98 分最高，而港都客運 0.81 分最低。

(二)路線分數：以高雄客運 66.61 分最高，而港都客運 64.66 分最低。

(三)公司別分數：以義大客運 21.20 分最高，而東南客運 15.55 分最

低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，104 年度評鑑總成績請參見表 7.1-2，其中總成績以義大客運 88.55 分最高，而東南客運以 81.28 分最低。因此評鑑結果中各家客運業者評鑑成績皆列為甲等外。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	210	32	4	85.47	5	甲等
南臺灣客運	106	17	2	87.56	2	甲等
東南客運	132	21	1	81.28	7	甲等
高雄客運	160	50	5	87.39	3	甲等
義大客運	64	10	1	88.55	1	甲等
統聯客運	60	15	2	87.23	4	甲等
漢程客運	91	10	1	83.03	6	甲等

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. 各客運公司場站皆有定期請人員進行環境整潔清理，但仍有部分場站於廁所或場站圍牆周遭有髒亂的情況，致使相關成績遭到扣分，影響其得分。
2. 有客運公司場站仍有發現滅火器壓力指針過低之情況。

(二)路線調查

1. 透過第二期評鑑調查結果，透過乘客問卷反映各業者之車輛搭乘舒適度、冷氣及噪音仍有部分車輛需持續改善。
2. 仍有發生乘客受傷之情況發生，因此建議各業者應加強駕駛員之管理，以避免發生急煞車或猛踩油門的狀況發生，減少乘客受傷之機會。
3. 透過乘客問卷調查結果發現，仍有乘客反映駕駛服務態度不

佳之情況，請各業者仍需加強駕駛對乘客服務品質之訓練。

4. 經乘客問卷之調查結果發現，仍有乘客反應搭乘舒適度不夠、空調系統不佳及車輛煞車聲音過大之情況，請各業者仍需加強改善。
5. 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配置。

(三)書面審查

1. 第二期評鑑結果顯示，各家客運公司肇事死傷人數之發生人數都有較第一期些許降低，但仍然未達到得分之門檻，因此建議各客運公司應持續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。
2. 仍有部分業者有發生違反公路法以及違反勞動基準法相關條例之情況發生，因此建議各業者應持續針對相關違規案件進行檢討，並進行相關有效之改善作為。
3. 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然偏多，因此建議各業者應妥善重視相關問題。
4. 各業者仍有一定次數之違反道路交通安全處罰條例等件數，建議各業者應妥善重視相關問題，加強駕駛員管理，以降低遭到裁罰之機會。

表 7.1-3 104 年第二期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、加昌站場站滅火器發現各有一具壓力指針過低。
	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 2 路、紅 5 路、7 路、29 路、39 路、218 路及紅毛港航線公車、大岡山假日公車等路線。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.乘客問卷反應部分車輛噪音過大，導致該項指標未能獲得 90% 以上之得分。 2.乘客問卷反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	中期	1.加強駕駛員管理及教育訓練，以減少肇事發生之可能，並降低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有 12 次，次數較第一期評鑑多，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.有違反勞基法相關案件。

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.建議仍定期針對場站周遭雜草及環境進行清理，以維持整體場站之整潔。
	運輸工具設備與安全	短期	1.車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1.部分車內搭乘舒適度、冷氣及噪音程度應加強改善，導致該項指標未能獲得 90% 以上之得分。 2.有部分駕駛員的服務態度不佳之情況。 3.部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	中期	1.肇事死傷人數比例較高，造成百萬車公里死傷人數仍有一定件數，建議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有 8 件，次數較第一期評鑑多，建議應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。
東南客運	場站設施與服務	短期	1.建議加強場站圍牆周遭之雜草及排水溝積水之清理，並將相關報廢車輛進行清理，以維護整體場站之整潔。
	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 6 路及 73 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	中期	1.加強針對部分車內搭乘舒適度、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.有部分駕駛員的服務態度不佳。 3.有部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	中期	1.肇事死傷人數比例較高，為七家業者之最，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 1 件違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之情事。 3.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，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，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.政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

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. 岡山站之保養廠有一具滅火器壓力指針過低。 2. 旗山轉運站廁所有污漬及異味。
	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 24 路、H12 路、H22 路、H31 路、8006、8009、8015、8026、8029、8031、8039、8042、8049 公車。
	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	中期	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 9 次，較第一期評鑑降低，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. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄 2 件。
義大客運	場站設施與服務	中期	1. 場站為本期評鑑新設置，建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	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。 2. 加強部分駕駛員的服務態度，有許多學生乘客抱怨駕駛之服務態度。
	公司經營與管理	中期	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，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，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. 持續加強車輛維修場站之相關固定設施。 4. 政策配合度提供相關資料與第一期完全相同。

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
統聯客運	場站設施與服務	短期	1. 建議應持續針對相關環境定期進行環境整潔清理。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	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。 2. 有乘客反應部分駕駛員的服務態度不佳。
	公司經營與管理	中期	1. 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 3 次，較第一期評鑑降低，但仍應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。
漢程客運	場站設施與服務	短期	1. 第二期評鑑場站環境仍有定期維護。。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 車輛相關設備符合評鑑檢視標準。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 持續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. 乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度不佳。 3. 乘客問卷有反應部分車輛行駛時有急煞車、猛起步、搶黃燈等行為。
	公司經營與管理	中期	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 11 次，較第一期評鑑高，建議應加強管理，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. 有 1 件乘客受傷等重大缺失紀錄。 4. 有 1 件違反公路法相關規定之紀錄。

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

目前針對評鑑指標仍有設定一些倒扣項目，其目的主要在於鼓勵業者能夠達到應該具備之設施皆能定期且妥善檢驗，且透過近幾年度評鑑已發現有具體成效，但仍建議未來可再針對年度推動運輸政策加強部份指標之配分或酌情新增相關項目指標，以確保各業者能落實實施相關政策，進而提升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，將會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.針對部分指標改以程度性評比

為強化部分指標業者準備或提供資料完整性之分等評比，建議未來能夠針對部分場站別(如殘障設施指標)、公司別(如業者創新管理指標)等，改採以分級評比給分之方式進行評比，以區別各業者對於相關指標準備之用心程度，並強化業者對於相關設施及管理作為之準備的積極度。

4.場站分級評比

由於目前各家業者所屬場站多有其不同的功能性，並有些場站未提供給一般旅客進行候車、諮詢等服務，因此建議未來對於場站之評比可透過專家學者座談會之方式進行討論，並將目前場站區分有提供旅客服務及未提供旅客服務兩種，並分別訂定相關評比機制，以確保相關指標之評比能夠公允，並符合實際情況。

(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(如滅火器過期或壓力針過低)等重複發生缺失之情況，此外為近年評鑑發現對於肇事死傷也有明顯增長之狀況，因此為強化業者對於相關設備之自我檢查考核，建議未來在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，若隔年評鑑再有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.強化指標之效用

透過本屆評鑑的實地調查結果發現，經過多年來評鑑的監督及查核，各業者對於車輛及相關安全設備已逐漸建立一套自我檢查機制，並且相關成效也已落實於此次的評鑑成績當中，因此建議未來對於相關評鑑指標，如車輛擊破器、滅火器、意見箱(卡)等指標，可逐步降低其配分，或採以檢查但不計分，而若有缺少及扣分的方式進行評比，並且將相關成績調整至其他當年度重點項目當中，以強化對於相關重要指標的落實及評比成效。

二、受評客運公司

- 1.本計畫執行單位於 104 年第一期評鑑對於相關調查表格已採用複寫之方式進行問卷調查，並且每周也彙整並請各業者將副本拿回確認，但也請各業者能儘快確認相關缺失資料，若有相關疑慮，也請儘快與本團隊相關人員聯繫，以確保自身之權益，不要等到成績公布又說哪裡評鑑缺失或執行過程不確實之情形，也造成評鑑單位執行之困擾。
- 2.確保提供資料之正確性，由於部份書面審查資料需透過業者自行提供相關數據及資料，然為確保整體評鑑制度的公平性，各業者也要以實事求是之精神提供完整的資料給予評鑑團隊，必要時也要提供相關佐證資料，以確保相關書面審查資料之正確性。
- 3.要定期針對場站、車輛評鑑所需檢查項目列入公司定期檢查之內容當中，由於經過幾年的評鑑，仍然發現許多業者於部分需具備之項目皆有些許扣分之情況，故為強化相關設施的妥適性，建議各業者能針對該些項目列入，每月甚至每周之定期檢查項目，以確保相關設備皆能符合評鑑檢視之要求。

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. 中華民國運輸學會，「103 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，104 年 3 月。
7. 中華民國運輸學會，「104 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一期評鑑報告」，高雄市政府委託，104 年 9 月。
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 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。
12. 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。
13. 高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。
14. 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。

15. 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。
16. 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。
17. 義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，97 年 12 月。
18. 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。
19. 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。
20. 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。
21. 義守大學，「101 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，101 年 11 月。
22. 義守大學，「103 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，103 年 11 月。