

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	3-4
3.2.1 場站設施與服務.....	3-4
3.2.2 運輸工具設備與安全.....	3-6
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理.....	3-13
3.2.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全.....	3-19
3.2.5 公司營運與管理.....	3-21
3.2.6 其他評分規範.....	3-28
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	4-17
第五章 評分結果.....	5-1
5.1 場站調查項目評分結果	5-2
5.1.1 港都客運.....	5-2
5.1.2 南臺灣客運.....	5-3
5.1.3 東南客運.....	5-3
5.1.4 高雄客運.....	5-4
5.1.5 義大客運.....	5-5
5.1.6 統聯客運.....	5-6
5.1.7 漢程客運.....	5-7
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.....	5-8

5.2.2 調查項目評分結果.....	5-26
5.3 書面資料審查項目評分結果	5-38
5.4 網路資料提供調查項目評分結果	5-51
5.5 評鑑總成績	5-52
第六章 評鑑結果比較.....	6-1
6.1 評鑑範圍比較	6-1
6.2 評鑑結果比較	6-3
第七章 結論與建議.....	7-1
7.1 結論	7-1
7.3 建議	7-11
參考文獻.....	7-13
附錄一 會議記錄函覆對照表	
附錄二 調查問卷表格	
附錄三 評鑑路線總成績	
附錄四 車輛維修保養評比結果	

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 104、105 年度評鑑項目比較表	2-3
表 2.1-2 104 年度第一、二期與 105 年度第一、二期評鑑成績彙整表	2-5
表 2.1-3 105 年度第一期與 105 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表	2-6
表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表	3-1
表 4.2-1 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	4-7
表 4.2-4 問卷調查表範例	4-9
表 4.2-5 客運業者提供之書面審查資料彙整表	4-10
表 4.2-6 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表	4-11
表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表	5-1
表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表	5-1
表 5.1-1 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	5-4
表 5.1-4 高雄客運場站總分計算	5-5
表 5.1-5 義大客運場站總分計算	5-6
表 5.1-6 統聯客運場站總分計算	5-6
表 5.1-7 漢程客運場站總分計算	5-7
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 各客運公司環保單位告發比率評分結果表	5-38
表 5.3-2 各客運公司每百萬車公里有責肇事評分結果表	5-39
表 5.3-3 車輛維修保養制度評分結果表	5-39
表 5.3-4 裝設數位式行車記錄器裝設比例評分結果表	5-40
表 5.3-5 監視器妥善率結果表	5-40
表 5.3-6 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例評分結果表	5-41
表 5.3-7 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表	5-41
表 5.3-8 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 5.3-9 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表	5-42

表 5.3-10 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.....	5-43
表 5.3-11 駕駛員管理制度及執行狀況評分結果表.....	5-43
表 5.3-12 申訴比率評分結果表.....	5-44
表 5.3-13 違反勞動基準法遭勞檢單位舉發次數評分結果表.....	5-45
表 5.3-14 舉報停靠區違停件數評分結果表.....	5-45
表 5.3-15 公車溫馨事蹟提交件數評分結果表.....	5-46
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 前期評鑑缺失改善評分結果表.....	5-47
表 5.3-18 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.....	5-50
表 5.4-1 各路線公車動態查詢並正常顯示評分結果表.....	5-51
表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表.....	5-51
表 5.5-1106 年度第一期評鑑總成績一覽表.....	5-52
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表.....	5-54
表 6.1-1 105 年度與 106 年度評鑑項目比較表.....	6-2
表 6.2-1105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表.....	6-5
表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表.....	7-1
表 7.1-2 各客運公司評鑑成績列等.....	7-4
表 7.1-3106 年第一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 4.1-1 總分計算流程圖.....	4-17
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.....	5-15
圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-17
圖 5.2-5 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-19
圖 5.2-6 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-21
圖 5.2-7 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析.....	5-24
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
圖 5.5-1 各業者場站、路線、公司別及總成績分布圖.....	5-53

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 106 年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、義大汽車客運、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	旗山站、甲仙站、美濃站、南華站
義大客運	義大站
統聯客運	瑞豐站、建軍站
漢程客運	金獅湖站

資料來源：各客運業者營運資料提供，106 年 7 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	
				平日	假日
港都客運	32	4	213	942.5	836.5
南臺灣客運	18	2	112	643.5	628
東南客運	16	1	93	667	655
高雄客運	56	4	218	767.5	680.5
義大客運	10	1	59	393	356
統聯客運	13	2	60	814	752
漢程客運	11	1	90	383	442
小計	156	15	845	4,610.5	4,350

資料來源：各客運業者營運資料提供，106 年 7 月。

註：因部分路線配車、班次等變更，故詳細營運資料仍待評鑑執行後將惠請高雄市政府交通局確認並提供完整資料。



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

104 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 155 條、16 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；105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象則同樣包括港都客運、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 156 條、17 處營運場站。而評鑑作業項目同樣為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」及「公司經營與管理」等五大項指標進行評比。

而關於 106 年度評鑑指標方面，主要於「場站設施與服務」之配比為 11%，而細項指標為 3 項；在「運輸工具設備與安全」之配比為 28%，而細項指標為 7 項；「旅客服務品質與駕駛員管理」之配比為 31%，而細項指標為 7 項；「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」之配比為 10%，而細項指標為 3 項；「公司經營與管理」之配比為 20%，而細項指標為 6 項，其中主要修正方向為「到站準點性」、「申訴比率」及「公司是否有違反勞基法之情形」等相關項目的計分指標進行修正，並且強化部分指標之計分基準及評鑑方式，以精進今年度評鑑之主要檢驗過程，而根據過去評鑑結果之彙整，相關主要缺失及問題主要羅列如下所示。

一、場站設施與服務

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

(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，有些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，部分業者在肇事死傷、違規件數及客訴件數仍然偏多，因此建議各公車業者應妥善重視相關問題。
- (三)各公車業者仍有一定次數之違反道路交通安全處罰條例等件數，建議各公車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尚需加強之情況，請各公車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，請各公車業者仍需加強改善。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

- (一)強化未對外服務場站之開放，以提升相關無障礙場站設施之使用。

五、公司經營與管理

- (一)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)仍有違反勞動基準法相關條例之情況發生，因此建議各公車業者應持續針對相關違規案件進行檢討，並進行相關有效之具體改善作為。

表 2.1-1 本年度與 104、105 年度評鑑項目比較表

項目	104 年度評鑑計畫		105 年度評鑑計畫		本年度評鑑計畫	
評鑑對象	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		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	16		17		16	
路線數	155		156		158	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 場站檢查 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	A1 場站檢查 A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A3 乘客資訊服務	11 分	A1 場站檢查 A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A3 站牌乘客資訊服務	11 分
B 運輸工具 設備與安全	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 低地板公車比例	35 分	B1 公車資訊服務設施 B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查 B5 車輛維修保養制度 B6 舒適與噪音 B7 數位式行車記錄器裝置比率	28 分	B1 公車資訊服務設施 B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查 B5 車輛維修保養制度 B6 舒適與噪音 B7 數位式行車記錄器裝置比率	28 分
C 旅客服務 品質與駕駛員管理	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 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	35 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度與儀容 C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	31 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度與儀容 C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	31 分

	式使用行動電話、電腦					
D 無障礙之 場站設 施、服 務、運輸 工具與安 全	-	-	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10 分	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10 分
E 公司經營 與管理	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	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分

資料來源：1.104 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，105 年 3 月
2.105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，106 年 3 月
3.本計畫整理

表 2.1-2 104 年度第一、二期與 105 年度第一、二期評鑑成績彙整表

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
104 年 度 第 一 期	港都客運	0.94	2	65.09	7	20.75	5	86.78
	統聯客運	0.89	5	65.37	5	22.30	2	88.56
	漢程客運	0.95	1	65.17	6	19.15	6	85.27
	高雄客運	0.91	4	66.67	1	21.05	4	88.63
	南臺灣客運	0.93	3	65.48	3	22.90	1	89.31
	東南客運	0.63	7	65.60	4	18.45	7	84.68
	義大客運	0.70	6	66.62	2	22.07	3	89.39
104 年 度 第 二 期	港都客運	0.81	5	64.66	7	20.00	3	85.47
	統聯客運	0.95	2	66.48	2	19.80	5	87.23
	漢程客運	0.95	2	64.93	5	17.15	6	83.03
	高雄客運	0.83	4	66.61	1	19.95	4	87.39
	南臺灣客運	0.94	3	65.72	4	20.90	2	87.56
	東南客運	0.83	4	64.90	6	15.55	7	81.28
	義大客運	0.98	1	66.37	3	21.20	1	88.55
105 年 度 第 一 期	港都客運	4.35	1	61.99	1	27.70	2	94.00
	統聯客運	1.40	5	61.38	2	27.41	3	90.19
	漢程客運	4.20	2	61.10	4	22.14	6	87.44
	高雄客運	3.73	3	61.21	3	23.47	5	88.41
	南臺灣客運	1.10	6	60.65	6	28.23	1	89.98
	東南客運	1.40	5	59.42	7	15.78	7	76.60
	義大客運	1.85	4	60.84	5	24.64	4	87.33
105 年 度 第 二 期	港都客運	4.35	2	63.08	1	26.45	2	93.88
	統聯客運	1.55	6	62.28	2	24.61	6	88.44
	漢程客運	4.50	1	61.26	7	24.54	7	90.30
	高雄客運	3.82	3	61.88	3	27.92	1	93.62
	南臺灣客運	1.63	5	61.84	4	25.98	4	89.45
	東南客運	1.55	6	61.78	5	24.73	5	88.06
	義大客運	1.85	4	61.29	6	26.23	3	89.37

資料來源：1. 「104 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫年度評鑑報告書」，高雄市政府交通局，105 年 3 月。
 2. 「105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫年度評鑑報告書」，高雄市政府交通局，106 年 3 月。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 年度第二期缺點及改善建議
港都客運	場站設施與服務	-	-
	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 30 路 56 路、紅 5 路公車等路線。	1. 部分路線到站準點性較差，出現誤點之情況發生如 56 路、紅 5 公車等路線，故相關路線有遭到扣分。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1.部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。 2.乘客問卷有反應部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1.加強車輛裝設數位式行車記錄器比率。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 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.強化舉報停靠區違停件數之提報。 4.有違反勞基法相關案件。	1. 百萬車公里有責肇事件數仍有 5.01 件。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 14 次，比第一期高，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. 強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 4. 有違反勞基法相關案件。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 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. 南臺灣站場站於高鐵路站，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. 仍應持續加強場站之環境及圍牆周遭整潔程度。
	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 301 路、西城快線、紅 32、紅 51、紅 53、紅 60 路公車。	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 301 路、紅 30、紅 32、紅 36、紅 51、紅 53 路公車。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 仍有一定件數之每百萬車公里有責肇事件數，建議仍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 4 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. 每百萬車公里有責肇事件數為 8.08 件，建議仍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 6 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。 3. 有違反勞基法相關案件。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 年度第二期缺點及改善建議
東南客運	場站設施與服務	1. 東南客運場站皆由定期維護，惟停車場路面仍有坑洞，且維修廠之相關維修器材也應加強排列整齊等。	1. 仍應持續加強場站之環境及圍牆周遭整潔程度。
	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 81 路、248 路、紅 6、紅 16、紅 27、紅 11 路公車。	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 37 路、81 路、248 路、52 路、紅 6、紅 12、紅 16、紅 27、紅 11、橘 20 及大樹祈福線公車。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。 4. 部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 有一定件數之每百萬車公里有責肇事件數，且為 7 家業者件數最多者達 32 件，強烈建議建議仍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，也為 7 家業者件數最多者，強烈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. 仍有 1 件違反公路法案件之情況。 4. 前期缺失改善及定期辦理自評施行方式仍需加強。	1. 每百萬車公里有責肇事件數為 7.68 件，雖較第一期明顯下降，但仍有一定比例之件數，故仍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達 8 次，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. 有違反勞基法相關案件。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 年度第二期缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1. 岡山站之廁所缺少殘障廁所或加裝扶手之設備。 2. 所屬場站皆有定期維護，但對於部分旅客眾多之場站仍需加強環境整潔。	1. 岡山站之廁所缺少殘障廁所或加裝扶手之設備。 2. 所屬場站皆有定期維護，但仍應持續加強場站之環境整潔程度。
	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 5 路、87 路、國道快捷、哈佛快線、H12 路、H21 路、H22 路、8010、8012、8018、8020、8023、8035、8041 公車。	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 5 路、60 路、87 路、橘 11、橘 12、紅 69、紅 72、國道快捷、哈佛快線、H11 路、H12 路、H21 路、H22 路、H31 路、8001、8009、8010、8012、8013、8019、8020、8021、8023、8029、8032、8033、8036、8041、8042、8043、8046 公車，相關準點率問題為七家業者之最，敬請留意。
	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. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。 3. 部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 8 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。 2. 有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發之紀錄。 3. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 4. 強化舉報停靠區違停件數之通報。	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 7 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。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 3. 強化舉報停靠區違停件數之通報。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 年度第二期缺點及改善建議
義 大 客 運	場站設施與服務	1. 場站有定期維護，但因開放外部遊覽車駕駛休息，建議能增設躺椅或作區為劃分。	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。
	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 8501、8505、E04、261 公車。	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 8501、8505、E04、261 公車。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。 2. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 5 次，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. 加強車輛維修場站之相關固定設施及空間。 4. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 5. 強化舉報停靠區違停件數之通報，此次該項目皆無得分。	1. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 4 次，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. 加強車輛維修場站之相關固定設施及空間。 4. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 5. 強化舉報停靠區違停件數之通報，此次得分偏低，且無相關補報動作。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 年度第二期缺點及改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	1. 建議瑞豐站之維修保養場內仍應定期保持明亮,地板也可考量採用膠墊,增加環境的整潔度。	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。 2. 建軍站之圍牆雜草及垃圾應定期清理。 3. 持續強化瑞豐站之環境整潔。
	運輸工具設備與安全	無	1. 部分路線班次到站準點性差,造成相關成績遭到扣分之情況,如橘 8、橘 22、25 路、紅 21 路公車。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。 2. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 有發生乘客受傷等重大違紀項目,建議應敦促駕駛長避面相關情事之發生。 2. 強化舉報停靠區違停件數之通報。 3. 有責肇事件數之比例偏高達 20.5 件,強烈建議應提升駕駛安全行車之行為及預防。 4. 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。	1. 強化舉報停靠區違停件數之通報。 2. 每百萬車公里有責肇事件數之比例偏高達 9.89 件,建議應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數 6 次,應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 2.1-3 105 年度第一期與 105 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	105 年度第一期缺點及改善建議	105 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. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。
	運輸工具設備與安全	無	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35、77 路、168 東、168 西、92 路公車。
	旅客服務品質與駕駛員管理	2. 部分乘客問卷反應駕駛員之駕駛平穩性問題。 3. 乘客問卷有反應駕駛員的服務態度仍需加強。	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	公司經營與管理	1. 有發生乘客受傷等重大違紀項目，建議應敦促駕駛長避面相關情事之發生。 2. 有責肇事件數之比例偏高達 21.5 件，為業者最高，強烈建議應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 5 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. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 5. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 6. 強化舉報停靠區違停件數之通報。	1. 每百萬車公里有責肇事件數之比例偏高達 5.32 件，建議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仍有 8 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 4. 強化舉報停靠區違停件數之通報。 5. 有違反勞基法相關案件。

第三章 評鑑作業進行

3.1 評鑑指標與配分說明

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 1 項規定，辦理大眾運輸營運與服務評鑑之評鑑項目主要指標分類區分為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」、「公司經營與管理」五大類。其中依照邀標文件之規範 B4「行車肇事率」將以「公司別」與「路線別」分別明列評鑑成績；另客運業者年度評鑑成績總計分數亦以「公司別」與「路線別」分別明列。各項評鑑指標分別列出細項指標如表 3.1-1，評分細項指標權重則由受託辦理執行單位提出，而依照 106 年度評鑑指標之細項修正列示，以下指標設計乃採「A 場站設施與服務」（佔 11 分）、「B 運輸工具設備與安全」（佔 28 分）、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」（佔 31 分）、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」（佔 10 分）、「E 公司經營與管理」（佔 20 分）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	1 分 (-2 分)	2 分	11 分
		2. 場站消防安全設施	1 分 (-2 分)		
	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	1 分	2 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	1 分		
	A3 站牌乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)	7 分 (-3 分)	7 分	
B 運輸工具設備與	B1 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	±3 分	4.5 分	28 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)	0.5 分 (-1 分)		
		3.下車鈴是否能夠使用	0.5 分 (-1 分)		
		4.驗票機可正常使用	0.5 分 (-1 分)		
	B2(車輛)環保品質	環保單位告發比率	2 分	2 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
安全	B3 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事件數	8 分 (-4 分)	8 分	
	B4 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	2 分 (-4 分)	8 分	
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	2 分 (-4 分)		
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	2 分 (-4 分)		
		4.乘客安全帶是否能正常使用	2 分 (-4 分)		
	B5 車輛維修保養制度	車輛維修保養制度	3 分	3 分	
	B6 舒適與噪音	車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	1.5 分	1.5 分	
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	車輛裝設數位式行車記錄器比率	0.5 分	1 分	
監視器妥善率		0.5 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準點之班次比率	±5 分	5 分	31 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 分	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 分	5 分	
	C4 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 分	5 分	
	C5 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	±5 分	5 分	
	C6 駕駛員服務態度	駕駛員的服務態度	±3 分	3 分	
	C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況	3 分	3 分	
D 無障礙之場站設施、服務	D1 場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.5 分	2.5 分	10 分
	D2 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	5.5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
、運輸工具與安全	D3 低地板公車比例	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	2 分	2 分	
E 公司經營與管理	E1 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	0 分 (-3 分)	3 分	20 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 分 (-2 分)		
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目	0 分 (-2 分)		
	E2 行車事故通報與處理	警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	1 分	1 分	
	E3 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 分	4 分	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	1 分		
		3.申訴比率	2 分		
	E4 是否有違反勞基法之情形	公司是否有違反勞基法之情形	0.5 分	0.5 分	
	E5 政策配合	舉報停靠區違停件數	2 分	7.5 分	
		公車溫馨事蹟提交件數	1 分		
		配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈	1 分		
		創新管理(主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)	3.5 分		
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	前期評鑑缺失改善	3 分	4 分	
		定期辦理自評	1 分		

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理 106 年高雄市公車服務品質評鑑計畫修正執行計畫書。

3.2 評分內容及標準說明

根據 106 年計畫之評鑑指標，再根據專家學者座談會、期初會議彙整之評鑑指標，本團隊羅列相關評鑑指標之設定，茲就本計畫之五大評鑑指標所屬之評分項目，詳細說明其初步規劃之評分方式如后：

3.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「場站檢查」、「公車動態資訊系統及後端查詢系統」及「站牌乘客資訊服務」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」：

依調查員及高雄市政府交通局人員之認知評比，針對各客運公司場站整潔情況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。

計算方式：評分等級最佳者得 1 分；評分等級最差者倒扣 2 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」及「標示清楚之使用說明」為評分標準；有設置且全部合乎標準得 1 分，有設置但有一項未達標準扣 1 分，皆無設置或有二項以上未達標準倒扣 2 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，將由高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會相關人員陪同委辦執行單位所派調查員，透過實際場站調查方式進行評分。

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 0.5 分，資料準確再得 0.5 分，未具備者得 0 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料來源，由委辦執行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、站牌乘客資訊服務

(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、票價資訊及時刻表是否標示低地板班次資訊等細項指標，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、票價資訊及時刻表是否標示低地板班次資訊缺少一項扣 1 分，路線圖非彩色印刷或難以辨識者扣 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「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」、「舒適與噪音」、「數位式行車記錄器裝置比率」等七項指標，分別說明如後：

一、公車資訊服務設施

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目包括「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」、「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」等。

(二)計分方式

- 1.無到站顯示或到站告知，發生任一項扣 1 分，二項以上皆不合格者倒扣 1 分，有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤則扣 0.5 分；無顯示下列三項標語或缺少一項者倒扣 3 分，本項目扣分以倒扣 3 分為上限，皆合格者得 3 分。

- (1) 到站顯示顯示標語

- A. 即日起，當日刷一卡通搭公車第 3 次起，市公車免費搭乘
 - B. 本車受速度及時刻表管制，稍有停等，請見諒
 - C. 不具學生、社福身分乘客請勿冒用優待票刷卡，違者將依法送辦

- 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)，或有車輛資訊但資訊內容過時、錯誤或模糊不清者，違反任一項扣 0.2 分，違反三項以上者倒扣 1 分，本項目扣分以倒扣 1 分為上限。

- 3.無下車鈴，倒扣 1 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 0.5 分，本項目扣分以倒扣 1 分為上限。

- 4.無驗票機或有驗票機卻無法使用，倒扣 1 分，未正確顯示路線站名，扣 0.5 分，本項目扣分以倒扣 1 分為上限。

- (三)資料來源

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

二、(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：

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

(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。

三、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件數進行比率換算，並依照下述規範進行評分，相關分數屆時以均分方式合併，並以倒扣 4 分為上限。

(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：4 分

(1)每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)者扣 0 分。

(2)每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件以上，不滿 6 件(含)者扣 0.5 分。

(3)每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件以上，不滿 8 件(含)者扣 1.5 分。

(4)每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件以上，不滿 10 件(含)者扣 2.5 分。

(5)每百萬車公里有責肇事次數 10 件以上，不滿 12 件(含)者扣 3.5 分。

(6)每百萬車公里有責肇事次數 12 件以上，不滿 14 件(含)者扣 5 分。

(7)每百萬車公里有責肇事次數 14 件以上，不滿 16 件(含)者扣 6 分。

(8) 每百萬車公里有責肇事次數 16 件以上，不滿 18 件(含)者扣 7 分。

(9)每百萬車公里有責肇事次數 18 件以上者扣 8 分。

2.路線別：4 分

(1)每十萬車公里有責肇事次數 0~1 件(含)者扣 0 分。

(2)每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件以上，不滿 1.5 件(含)者扣 0.5 分。

(3)每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件以上，不滿 2 件(含)者扣 1.5 分。

(4)每十萬車公里有責肇事次數超過 2.0 件以上，不滿 2.5 件(含)者扣 2.5 分。

(5)每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件以上，不滿 3.0 件(含)者扣 3.5 分。

(6)每十萬車公里有責肇事次數超過 3.0 件以上者扣 4 分。

(三)資料來源

資料來源係由高雄市政府交通局提供之「有責肇事件數統計表」或車輛肇事案件登記處理等有關資料，公司別及路線別再透過每百萬公里換算，若為無責肇事，業者應自行儘速提供相關無責肇事佐證資料給執行單位，而肇事原因及責任不明者以 0.5 件計，以確保分數計算之正確性，此外肇事原因為責任不明者，倘雙方當下和解者，將不納入肇事件數之計算。

四、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 2 分。
 - (2)皆無標示，但能正常使用倒扣 2 分。
 - (3)缺少清楚標示且未能正常開啟倒扣 4 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 2 分。
 - (2)有設置但一項未具備者倒扣 2 分。
 - (3)未設置者或超過二項未具備者倒扣 4 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)以上得 2 分，未設置 3 具以上及未有清楚標示之使用說明，倒扣 4 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 2 分。
 - (2)未能正常使用或遭綁死無法正常使用者倒扣 4 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。

五、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到客運公司保養廠進行評分，其評分方式可評至小數點後 1 位，滿分為 3 分。

(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，**且在一、二期評鑑進行各別評比**，以作為分數計算之依據，相關評比表單及內容如附件一表格內容所示。

六、舒適與噪音

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目以車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、及空調過冷或過熱)進行問卷調查評比。

(二)計分方式

車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、及空調過冷或過熱)乃依乘客及調查員個人感受進行乘客滿意度調查，並依各客運業者各路線車輛上之情況給予 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。

計算方式：評分等級最佳者得 1.5 分；評分等級最差者得 0 分

(三)資料來源

本指標之資料來源，將由委辦執行單位派調查員以實際調查方式，透過乘客問卷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。

七、數位式行車記錄器裝置比率

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目「車輛裝設數位式行車記錄器比率」進行評比。

(二)計分方式：

「車輛裝設數位式行車記錄器比率」評分方式如下： 0.5 分

1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%以上者，得 0.5 分
2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%以上，未滿 90%者，得 0.4 分
3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%以上，未滿 80%，得 0.3 分
4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%以上，未滿 70%，得 0.2 分
5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%以上，未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，得 0.1 分
6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，得 0 分

而相關公司總車輛數之計算，考量車體打造及汰舊換新等狀況，將排除 2012 年以前出廠之車輛。

監視器妥善率： 0.5 分

1. 查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得 0.5 分
2. 查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得 0 分

(三)資料來源

本細項指標之「車輛裝設數位式行車記錄器比率」則透過業者提供裝設資料進行查核；監視器妥善率則抽取特定車輛之監視器影帶記錄進行查核。

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」、「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」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第二站準點率作為評定基準，第一期及第二期 4-6 月依照各業者準點率資料試算設定門檻值為 95%，若準點性高於 95%，則得滿分 5 分，若低於 95%者再依照相關級距給分，相關級距如(二)所示。

第二期 7-9 月資料則納入未觸發班次進行準點率計算，而門檻值定為 85%，若準點性高於 85%，則得滿分 5 分，若低於 85%者再依照相關級距給分，相關級距如(三)所示，然第二期分數計算乃採 106 年 4-6 月得分與 106 年 7-9 月得分進行平均計算之。

(二)第一期評鑑及第二期第二期 4-6 月資料計分方式

1. 準點率達 95%以上者扣 0 分
2. 準點率介於 90%(含)-95%以下者扣 1 分
3. 準點率介於 85%(含)-90%以下者扣 2 分
4. 準點率介於 80%(含)-85%以下者扣 3 分
5. 準點率介於 75%(含)-80%以下者扣 4 分
6. 準點率介於 70%(含)-75%以下者扣 5 分
7. 準點率介於 65%(含)-70%以下者倒扣 1 分(扣 6 分)

8. 準點率介於 60%(含)-65%以下者倒扣 2 分(扣 7 分)
9. 準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 3 分(扣 8 分)
10. 準點率低於 55%以下者倒扣 5 分(扣 10 分)

(三)第二期評鑑 7-9 月計分方式

1. 準點率達 85%以上者扣 0 分
2. 準點率介於 80%(含)-85%以下者扣 1 分
3. 準點率介於 75%(含)-80%以下者扣 2 分
4. 準點率介於 70%(含)-75%以下者扣 3 分
5. 準點率介於 65%(含)-70%以下者扣 4 分
6. 準點率介於 60%(含)-65%以下者扣 5 分
7. 準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 1 分(扣 6 分)
8. 準點率介於 50%(含)-55%以下者倒扣 2 分(扣 7 分)
9. 準點率介於 45%(含)-50%以下者倒扣 3 分(扣 8 分)
10. 準點率低於 45%以下者倒扣 5 分(扣 10 分)

(四)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，其中高雄客運之國道快捷(603、606)、哈佛快線、就醫公車(H11、H12、H21、H22、H31)；南臺灣客運之紅 30B、紅 58C；港都客運紅毛港文化公車(捷運小港站－紅毛港文化園區)因路線特殊性採第一站準點率計算，其他港都客運 99 區間車則不納入準點率評比，而每月自主加班 20%以上即不列入準點率之計算。

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。評分項目將由委辦執行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 3 個等級之評

比，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。

計算方式：評分等級最佳者得 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，其計分標準以隨車調查成績占 70%及乘客調查成績占 30%進行成績彙整。

四、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。

五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔

(一)評分項目

本細項指標之評分項目主要為「駕駛員是否行車或待車中是

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 5 分，待車時在車內或管制點停等時車內外吸煙，扣 3 分。
- 2.行車中吃檳榔，扣 5 分，待車時在車內或管制點停等時車內外吃檳榔，扣 3 分。
- 3.行車中未扣安全帶，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，其計分標準以隨車調查成績占 70%及乘客調查成績占 30%進行成績彙整。

六、駕駛員之服務態度

(一)評分項目

本細項指標之評分項目包括「駕駛員的服務態度」。

(二)計分方式

評分方式以乘客及秘密客感受進行評比，依各客運公司之情況給予 0~5 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

計算方式：評分等級最佳者得 3 分；評分等級最差者倒扣 3 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，其計分標準以隨車調查成績占 70%及乘客調查成績占 30%進行成績彙整。

七、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得 0 分

第 2 項以乘客感受進行評比，並依各客運公司營運車輛之實際情況給予 0~3 個等級之評比，0 分代表最差，3 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 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，其計分標準以隨車調查占 70%及乘客調查占 30%進行成績彙整。

3.2.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

評鑑指標主要包括「場站無障礙設施」、「拒載老人或身心障礙者」、「低地板公車比例」等指標，分別說明如後：

一、場站無障礙設施

(一)評分項目

針對有提供旅客服務之場站，對於無障礙斜坡道、無障礙廁所或廁所加裝扶手等二大項目進行評比，其相關評分規範如下：

1.有提供旅客服務場站

(1)無障礙斜坡道

- A. 有設置且妥善維護得 1.25 分
- B. 有設置但設置不全者得 0.5 分
- C. 皆未設置者得 0 分

(2)設無障礙廁所或廁所加裝扶手

- A. 有設置且妥善維護得 1.25 分
- B. 有設置但設置不全者得 0.5 分
- C. 皆未設置者得 0 分

2.未提供旅客服務場站

為考量部分業者礙於營運路線，其所屬場站內有未針對旅客服務之候車空間，因此若客運業者場站完全無對外營運者，則對於此項成績配分之評比將會挪至 E5-4 之創新管理項目進行評比，因此該總分為 6 分；若業者場站有部分接受無障礙設施評比者，則

以受評場站之平均成績計算之。

(二)資料來源

委辦執行單位會先與高雄市政府交通局確認相關場站性質，並針對其所屬性質與高雄市政府交通局以及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員進行評比，並依照個別場站之得分，依據業者所有場站得分進行平均即為該項得分。針對相關場站之初步分類如下所示：

單位別	提供旅客服務之場站	未提供旅客服務之場站
港都客運	左營南站、小港站	加昌站、前鎮站
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、旗山站、甲仙站、美濃站、南華站	鳳山站
義大客運	-	義大場站
統聯客運	-	瑞豐站、建軍站
漢程客運	金獅湖站	-

二、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 5.5 分。
- 2.駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動)，扣 5.5 分。

本項目扣分以扣 5.5 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。

三、低地板公車比例

(一)評分項目

本細項指標主要評分項目以「低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例」，並依照下述規範進行評分。

(二)計分方式

由各公車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 2 分
- 2.購買比例介於 10%以上~15%以下(含) 者得 1 分
- 3.購買比例介於 4%以上~10%以下(含) 者得 0.5 分
- 4.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、電動公車及通用無障礙公車之佐證資料，並以各客運業者之總車輛數進行換算評分。

3.2.5 公司營運與管理

評鑑指標主要包括「重大違規(含公路法及處罰條例)」、「行車事故通報與處理」、「民眾申訴處理」、「是否有違反勞基法之情形」、「政策配合」及「前期評鑑缺失改善及定期辦理自評」等五項指標，分別說明如後：

一、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」以有違反公路法件數 1 件者，倒扣 1 分；2 件者，倒扣 2 分；超過 3 件以上者，倒扣 3 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，將各客運業者計算期間之違規次數除以各客運業者之「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準扣分：

- 1.每百萬公里違規次數 7 次(含)以上扣 5 分。
- 2.每百萬公里違規次數 6 次(含)以上未滿 7 次扣 4 分。
- 3.每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 6 次扣 3 分。
- 4.每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 5 次扣 2 分。
- 5.每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 4 次扣 1 分。
- 6.每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 3 次扣 0.5 分。
- 7.每百萬公里違規次數 2 次以下不扣分。

「發生乘客受傷等違紀項目」部分，將由高雄市政府交通局協助提供相關資料，以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為：

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

(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，並

由高雄市政府交通局提供各客運業者單位提供之「評鑑計算期間行駛總里程」、「發生乘客受傷等違紀項目」等資料。

二、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「警察局提供之行車事故列案件數與各客運業者向政府交通局通報之肇事件數是否相符」。

(二)計分方式：配分 1 分

「警察局提供之行車事故列案件數與各客運業者向交通局通報之肇事件數是否相符」之計分方式為：

1. 肇事通報件數符合 100%，不扣分。
2. 肇事通報件數符合 95%以上，未達 100%者，扣 0.25 分。
3. 肇事通報件數符合 90%以上，未達 95%者，扣 0.5 分。
4. 肇事通報件數符合 85%以上，未達 90%者，扣 0.75 分。
5. 肇事通報件數未達 85%者，扣 1 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。

三、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；僅具備 1 項則

扣 1 分，皆無者則倒扣 1 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，相關客訴比率計算方式及計分標準如下：

1. 申訴比率計算公式

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

2. 申訴比率計分級距

- (1) 業者申訴比率小於所有業者加總後平均申訴比率，得 2 分。
- (2) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度小於 25% 以下，得 1.5 分。
- (3) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度介於 25%-50%，得 1 分。
- (4) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度介於 50%-75%，得 0.5 分。
- (5) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度大於 75%，得 0 分。

(三) 資料來源

「客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」採實際乘車方式進行抽樣，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，相關件數將由交通局進行核算。

四、是否有違反勞基法之情形

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，其評分標準為每件遭勞檢單位舉發違規者扣 0.1 分，至多扣 0.5 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。

五、業者創新管理(含主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)

(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(含主動行銷、載客成長等具體優良事蹟)」。

(二)計分方式

本指標共區分四項細項進行評比，其中包含業者舉報停靠區違停件數、公車溫馨事蹟提供件數、配合車頭 LED 顯示文字及白天開大燈政策以及相關創新管理事證評比四項，相關計分方式如下

1. 舉報停靠區違停件數

此項目配分為 2 分，其評分標準為各客運業者於評鑑資料取樣期間每月須有 5 件以上的舉報件數，5 件以上者以 5 件計，其每月得分計算方式為 $(N/5)*(2/6)$ ，本項目之最終得分為每月得分之總和，依高市交運管字第 10536709300 號修正內容將後續補件之資料分數採原始總分*1/4 方式計算之。

2. 公車溫馨事蹟提交件數

此項目配分為 1 分，其評分標準為各客運業者必須於評鑑資料取樣期間半年內，須有 1 件以上的溫馨事蹟提交件數，若達 1 件(含)以上者則得 1 分；未達 1 件者則不給分。

3. 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈

此項目配分為 1 分，其評分標準以調查員進行隨車調查時會針對高雄市政府要求車頭 LED 顯示字樣及白天開大燈進行調查，計分標準如下所示：

(1)車輛 LED 顯示文字及行駛方向箭頭 (此分數計算為抽樣數量的平均)

1. 配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛 LED 顯示字樣及行駛方向箭頭者扣 0 分。
2. 未配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛 LED 顯示字樣或字樣過時者及未標示行駛方向箭頭扣 0.5 分。

(2)白天開大燈 (此分數計算為抽樣數量的平均)

1. 配合高雄市政府交通局白天開大燈者不扣分。

2. 未配合高雄市政府交通局白天開大燈者扣 0.5 分。

4. 創新管理事證評比

此項目配分為 3.5 分，其評分標準乃由各客運業者自行提供創新管理事證(含主動行銷、載客成長等具體優良等事蹟)，相關評分標準如下：

本項目由各業者自行準備簡報，並由業者主管向高雄市政府交通局邀請之評鑑委員，針對此項目召開專案會議，再透過業者專案簡報說明方式，由委員依照相關事證進行評比給予該項目之妥適成績，並作為第第一期及第二期之共同項目成績，其評分方式可評至小數點後 1 位，滿分為 3.5 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料主要來源為高雄市政府交通局提供各客運公司相關案件次數、隨車調查及各客運公司準備相關專案簡報，並先於規定期限內繳交簡報，再由客運公司主管向高雄市政府交通局評鑑委員進行專案簡報方式進行評比為計分依據。

六、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

本項目配分 3 分，並由各客運公司自行準備相關書面資料方式進行說明，並先於規定期限內繳交相關資料電子檔，再由交通局及執行單位共同評比項目成績，其評分方式可評至小數點後 1 位，滿分為 3 分。

2.定期辦理自評部分

本項目配分 1 分，並由各客運公司自行準備相關書面資料方式進行說明，並先於規定期限內繳交相關資料電子檔，再由交通局及執行單位共同評比項目成績，其評分方式可評至小數點後 1 位，滿分為 1 分。

(三)資料來源

本細項指標之資料主要來源為各客運公司準備相關書面資料，再由高雄市政府交通局及執行單位共同評比項目成績。業者需於規定期限內繳交相關資料電子檔，並於審查會時提供相關書面資料以供備查。

3.2.6 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.經主管機關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，並維護其他業者權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則該項目得分將以最低分情況採計。

第四章 評鑑方式

根據本計畫之各項評鑑指標特性，大致可將其調查方式分為需進行實地調查，以及由相關主管機關或客運公司提供書面審查資料等兩種進行評分方式。而進行現場實地抽樣調查，尤其針對乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，則必須透過問卷調查；因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，其內容不僅須符合統計學理，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。

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

4.1 統計抽樣調查方法

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

人類在研究某一自然或社會現象或問題時，必須針對發生此一現象或問題的對象進行調查研究，調查研究的全體對象即為母體（population）。但是由於某些理由，如資源有限、毀壞性測驗、想像中的母體等因素，母體資料無法或不易取得，因此必須藉著抽樣方法（sampling），由母體中抽取某些樣本（samples），進行調查，以瞭解母體的特質。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，它們來自二方面：

(一)抽樣誤差

由於母體中各個元素互不相同，且樣本為母體的一部份，因此利用樣本而得到的樣本統計量與母體參數之間自不免有所差異。此種差異來自抽樣過程的機遇（chance），抽樣方法及推論方法的不同。機遇所產生的誤差可藉增加樣本數而予減少，但是增加樣本有時不太可能，有時則成本太高。而所使用的抽樣方法不同，或推論方法不同，誤差大小也不同，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」、「書面資料」及「簡報評比」等六個方式取得，請參見表 4.2-1 所示，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 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	場站調查
		2.場站消防安全設施	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 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
	B2(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料
	B3 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事件數	書面資料
	B4 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
	B5 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
	B6 舒適與噪音	車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	問卷調查
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	車輛裝設數位式行車記錄器比率	書面資料
		監視器妥善率	書面資料
C 旅客服務品質與駕	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準點之班次比率	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 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
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔、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

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
駛員管理	C6 駕駛員服務態度與儀容	駕駛員的服務態度	問卷調查
	C7 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 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	場站調查
	D2 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
	D3 低地板公車比例	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	書面資料
E 公司經營與管理	E1 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
	E2 行車事故通報與處理	警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料
	E3 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.申訴比率	書面資料
	E4 是否有違反勞基法之情形	公司是否有違反勞基法之情形	書面資料
	E5 政策配合	舉報停靠區違停件數	書面資料
		公車溫馨事蹟提交件數	書面資料
		配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈	隨車調查
		創新管理(主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)	簡報評比
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	前期評鑑缺失改善	書面資料
		定期辦理自評	書面資料

資料來源：1.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

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

1.以等級為評比方式

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 15 處，其中港都客運有 4 站、高雄客運 4 站、南臺灣客運 2 站、東南客運 1 站、義大客運 1 站、統聯客運 2 站及漢程客運 1 站。

表 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	時間：	時 分(請以24小時制標示)
1、招呼站是否設置以下資訊： (1)路線名稱： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (2)路線編號： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (3)站名： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (4)客運公司名稱： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (5)行車時刻表或早晚班發車時刻及尖離峰班距 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (6)行駛路線圖(含停靠站) ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (7)業者服務電話 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (8)票價資訊 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (9)路線圖非彩色印刷或難以辨識者 ☐是 ☐否 (10)招呼站老舊資訊是否移除 ☐是 ☐否					
2、是否有提供到站顯示或到站告知服務？ (1)到站顯示： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容錯誤 ☐未設置 ☐故障 (2)到站告知服務： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容錯誤 ☐未設置 ☐故障					
3、是否有設置下列車輛資訊： (1)車內路線圖： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容過時或錯誤 ☐未設置 (2)乘客搭乘資訊： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容過時或錯誤 ☐未設置 (3)車內、外牌照號碼： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容過時或錯誤 ☐未設置 (4)駕駛員姓名： ☐有設置 ☐有設置但資訊內容過時或錯誤 ☐未設置					

(三)調查數量說明

1.營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以全面調查，故整體調查路線數量為 156 條路線數。

2.車輛數

營運路線別之調查，係是採全面調查方式進行；而車輛之抽樣大小為 30 輛，然而各客運公司營運規模大小不一，實際進行調查時，本計畫調查車輛數，取樣以最少 30 輛之有效樣本數為調查原則，然而各客運公司之配車數差距極大，為使抽樣比例符合公平原則，若配車總數低於 30 輛，則依配車數比例進行抽樣，

因此暫以 5 輛以下者抽 3 輛車、6~10 輛抽 4 輛車、10 輛以上抽 5 輛車，而兩階段調查份數不少於 400 份。

三、問卷調查

問卷調查之評分項目，主要是針對乘客滿意度進行調查。

(一)問卷設計說明

1.乘客滿意度

問卷調查設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以提供問卷之方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式，多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重，如問卷設計表 4.2-4 之問卷調查表範例。

(二)調查方式說明

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

(三)調查數量說明

本計畫抽樣標準以各路線核定班次數為基礎，因此暫以班次數 15 班以下者，該路線所蒐集之問卷份數需 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 30 份，45 班以上則蒐集問卷數需 35 份，而兩階段調查調查份數不少於 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：105年____月____日____時

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1、您對於本車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及冷氣)是否滿意？	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	☐	☐	☐	☐	☐
2、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
	☐	☐	☐	☐	☐
3、本路線駕駛員是否有上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形？	☐ 乘客有招手或按鈴且司機有停靠者 ☐ 乘客有招手或按鈴但司機無停靠者 ☐ 司機無減速慢行(30km以下)或未行駛至外車道者				
4、本路線駕駛員行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為。	從未發生	偶爾發生	總是發生		
	☐	☐	☐		
5、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？	☐ 有	☐ 無			
	☐ 為本班次駕駛	☐ 非本班次駕駛			
6、本路線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？	☐ 皆無	☐ 行車中吸菸	☐ 待車時車內吸菸		
	☐ 行車中吃檳榔	☐ 待車時車內吃檳榔			
	☐ 行車中未扣安全帶				
7、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	從未發生	偶爾發生	總是發生		
	☐	☐	☐		

基本資料

1、您的性別 ☐男；☐女。

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

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

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

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

※特殊情況或改善意見欄：(如欄位不夠可書寫於背面)

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	第一階段資料期間	第二階段期末資料期間
數位式行車記錄器裝置比率	車輛裝設數位式行車記錄器裝置比率	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
	監視器妥善率	抽驗車輛 7 日記錄存檔	抽驗車輛 7 日記錄存檔
低地板公車比例	1.公司總車輛數 2.低地板公車輛數 3.電動公車輛數	以 106 年 3 月份之配置為主	以 106 年 9 月份之配置為主
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	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
政策配合	業者創新管理(含司機優良表現等)書面資料及簡報資料	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1.進行前期評鑑缺失改善之具體作為及改善方式之具體事證 2.辦理自評之具體事證 3.提供上述事證之電子資料	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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	第一階段資料期間	第二階段期末資料期間
(車輛)環保品質	環保單位告發件數及受檢車輛數	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
每百萬車公里有責肇事件數	有責肇事件數之統計表	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
	營運路線之行駛總里程數	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
到站準點率	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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)	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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)	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	歸因各客運業者疏忽造成搭乘民眾搭乘期間受傷及其他經高雄市政府交通局認為重大違紀項目	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
行車事故通報與處理	高雄市警察局提供之行車事故列案件數與客運業者業者向高雄市政府交通局通報之肇事件數是否相符	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
是否有違反勞基法之情形	汽車客運業者違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規資料及內容	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
政策配合	舉報停靠區違停件數	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日
	公車溫馨事蹟提交件數	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 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	105 年 10 月 1 日 至 106 年 3 月 31 日	106 年 4 月 1 日 至 106 年 9 月 30 日

4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導

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

一、訪員選擇

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

二、訪員訓練

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

三、逐字詳讀問題內容，明確指示或指導訪員如何處理問題與回答程序

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

- (一)訪員先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷。
- (二)若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請其作一肯定答覆。
- (三)記錄受訪者之回答，不應加入訪員判斷。
- (四)維持與受訪者人際關係之中立性。

仔細的問題設計和正確解釋標準化測量程序能避免受訪者行為而產生偏誤問題。

四、訓練訪員建立和維持與受訪者的關係

訪問時應設施營造一種愉快和友善的氣氛，使受訪者感到沒有拘束，能暢所欲言。底下列舉五種和受訪者溝通方式：

(一)訪談的步調。

(二)提供回應的模式。

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

(四)鼓勵受訪者表現出我們所希望的行為型態。

(五)要求受訪者提供正確完整的答案。

五、督導體系建立

(一)必須督導問答的程序，才能得到標準化的問答內容。

(二)可得到較少的誤差。

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

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

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

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

- 1.本計畫主要委派義守大學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，並經由初步的招募及篩選，得到初步的訪員人選

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

- 2.利用網路上公布訊息，招募人員，並經過初步能力篩選，得到訪員人選

另外，本計畫亦採用於網路上公布招募訪員資訊之方式，以便就近進行調查。

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

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

- 4.確定訪評員意願之後，進行調查行前訓練

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

由專案人員及交通局人員主要針對須進行對場站各種既有設施之優劣評分，其中評比內容包含：

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

然而評分過程可能因個人主觀之認定而有所差異，另外本計畫於調查表內容將註明滿分之狀況條件應該為何，使調查員之認定具一致性，並且場站評分上將以同一調查員進行評分。本項調查建議由交通局人員陪同辦理，以力求客觀性。

(二)隨車調查

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

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

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

(三)問卷調查

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

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

4.4 評鑑計算與綜判

本計畫分兩階段進行評鑑，評鑑方式與成績計算個別進行，第 1 階段預計完成 50%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做為評估公車經營績效及服務水準之依據。經調查統計分析後，兩階段各可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數，相關總分計算流程圖請參見圖 4.1-1。

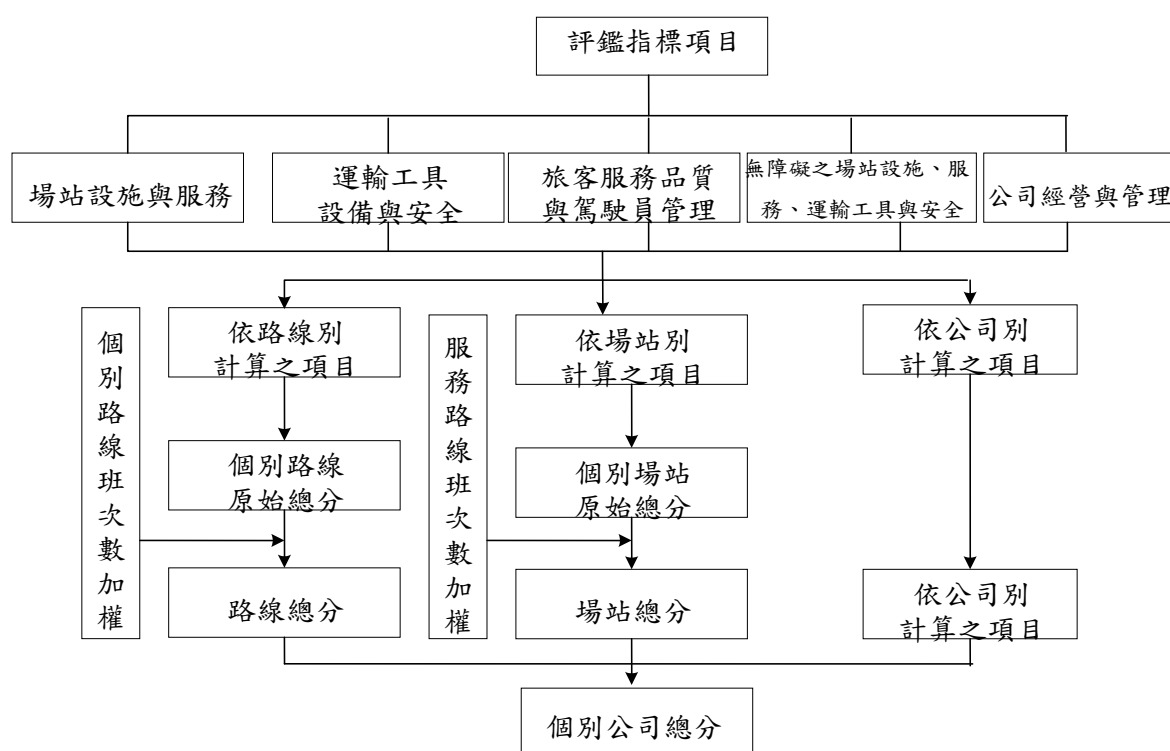


圖 4.1-1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為能讓高雄市市區公車服務品質評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市交通局需求，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 106 年 6 月 16 日舉行專家學者座談會座談會，主要針對 106 年度評鑑指標進行修正討論，並透過與高雄市政府交通局多次的工作小組會議，並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 106 年 8 月 10 日舉辦教育訓練，8 月 11 日開始進行各項評鑑項目之實際調查作業。

評鑑分數計算主要以「場站調查」、「隨車調查與乘客問卷項目」、「書面資料審查項目」與「網路提供資料調查項目」等項目進行區分，並於 106 年 9 月至 11 月初 (各項調查時間請參見表 5-1) 透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	106 年 8 月 11 日-106 年 9 月 12 日
隨車調查	106 年 8 月 11 日-106 年 9 月 12 日
網路資料提供調查	106 年 8 月 21、9 月 5 日
場站調查	106 年 9 月 12、19 日
書面資料審查	106 年 9 月 30 日-106 年 10 月 17 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	30	8	8	4	2	2	4	2
乘客問卷調查	2,119	448	635	260	250	148	210	168
隨車調查	283	59	98	32	29	19	23	23

5.1 場站調查項目評分結果

場站調查項目共計 3 項，占評鑑總分 4.5 分，本次場站調查仍會同高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員共同調查，以下依評分項目說明高雄市公車各營運業者場站調查之結果，而場站總分計算如式 1 所示。

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

5.1.1 港都客運

此次評鑑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 3.98 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

經調查發現港都客運之場站皆有定期整理及保持環境整潔，整體環境皆有定期打掃及維護，而彙整相關人員評分情況，該項目成績獲得 0.48 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皆符合相關規範，因此獲得滿分 1 分。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道及殘障廁所及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.5 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	1(-2)	0.55	0.40	0.40	0.55	0.48
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50
合計		4.50	4.05	3.90	3.90	4.05	3.98
場站調查總分		3.98					

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 0.98 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，南台灣客運之場站今年度查核水溝垃圾堆積之情況已有大幅改善，因此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

在場站消防相關設備方面，經調查發現南臺灣客運場站消防設備於高鐵路停車場發現一具滅火器使用期限過期，因此遭到扣分，而彙整相關人員評分情況，該項目僅獲得 0.50 分。。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，南臺灣客運場站經期初會議確認，該場站皆未對外服務，因此該項成績挪至 E5-4 進行評比。

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	1(-2)	0.55	0.40	0.48
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	0.00	0.50
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	-	-	-
合計		4.50	1.55	0.40	0.98
場站調查總分		0.98			

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 3.90 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現東南客運場站調度室及休息室環境大致良好，但部分停車路面仍有坑洞，因此該項目彙整後獲得 0.40 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 1 分，請業者能繼續維持。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道及殘障廁所及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.5 分。

表 5.1-3 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	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	1(-2)	0.40	0.40
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	2.50	2.50
合計		4.50	3.90	3.90
場站調查總分		3.90		

5.1.4 高雄客運

高雄客運之評鑑場站有南華站、旗山南站、美濃站、甲仙站共 4 處，其評鑑結果如表 5.1-4。高雄客運場站總分為 3.73 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現高雄客運之相關場站，除美濃站在整體環境較為老舊仍有改善之空間外，其餘場站之整體環境清潔仍算維護良好，獲得 0.48 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查高雄客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 1 分，請業者能繼續維持。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道及殘障廁所及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.5 分，但仍建議由於美濃站及甲仙站廁所仍有高度，因此應設置相關殘障服務鈴或調整廁所階梯高度，以便利相關人員使用。

表 5.1-4 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	旗山站	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	1(-2)	0.70	0.55	0.25	0.40	0.48
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50
合計		4.50	4.20	4.05	3.75	3.90	3.98
場站調查總分		3.98					

5.1.5 義大客運

義大客運之評鑑場站有義大世界場站共 1 處，其評鑑結果如表 5.1-5。義大客運場站總分為 1.55 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整體環境清潔尚維護良好，且廁所有定期維護清潔，因此其得分經彙整後獲得 0.55 分。

二、場站消防安全設施

經調查義大客運之場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 1 分，請業者能繼續維持。。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，義大客運場站經期初會議確認，該場站皆未對外服務，因此該項成績挪至 E5-4 進行評比。

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	1(-2)	0.55	0.55
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	-	-
合計		4.50	1.55	1.55
場站調查總分		1.55		

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 1.40 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現統聯客運場站調度室及休息室環境大致良好，經彙整其得分後，該項目得分獲得 0.48 分。

二、場站消防安全設施

在場站消防相關設備方面，經調查統聯客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 1 分，請業者能繼續維持。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，統聯客運場站經期初會議確認，該場站皆未對外服務，因此該項成績挪至 E5-4 進行評比。

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	1(-2)	0.70	0.25	0.48
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	-	-	-
合計		4.50	1.70	1.25	1.48
場站調查總分		1.48			

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 4.20 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現漢程客運雖然整體環境清潔尚維護良好，且逐年評鑑皆有明顯改善，整體評分彙總獲得 0.70 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 1 分，請業者能繼續維持。

三、場站無障礙設施

根據針對場站無障礙設施之調查結果，漢程客運之場站殘障斜坡道及殘障廁所及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.5 分，但仍建議為加強無障礙服務設施，應設置相關殘障服務鈴，以便利相關人員使用。

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	1(-2)	0.70	0.70
	場站消防安全設施	1(-2)	1.00	1.00
D1場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.50	2.50	2.50
合計		4.50	4.20	4.20
場站調查總分		4.20		

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，故第一階要完成 50%問卷調查份數，第二階再完成 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 2,119 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 448 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 53.33%，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 0~30 歲其比例為 25.22%，其次為 41~50 歲之 18.97%，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 25.38%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

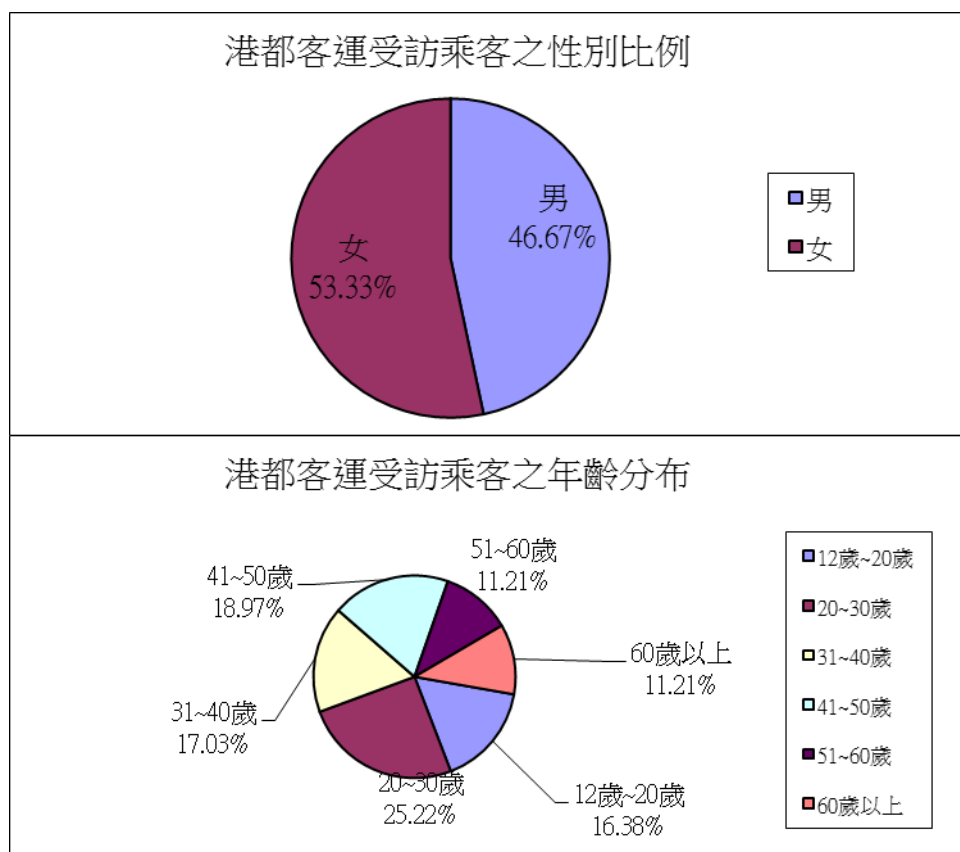
43.10%，其次則是大學(專科)學歷之 36.85%，其分配比例如圖 5.2-1 所示。

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 次同樣約有 42.15%，而每周 1-2 次也有 27.74%，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 41~50 歲之民眾族群，也有部分學生通勤族群，而其搭乘頻率也有一定程度的搭乘頻率。



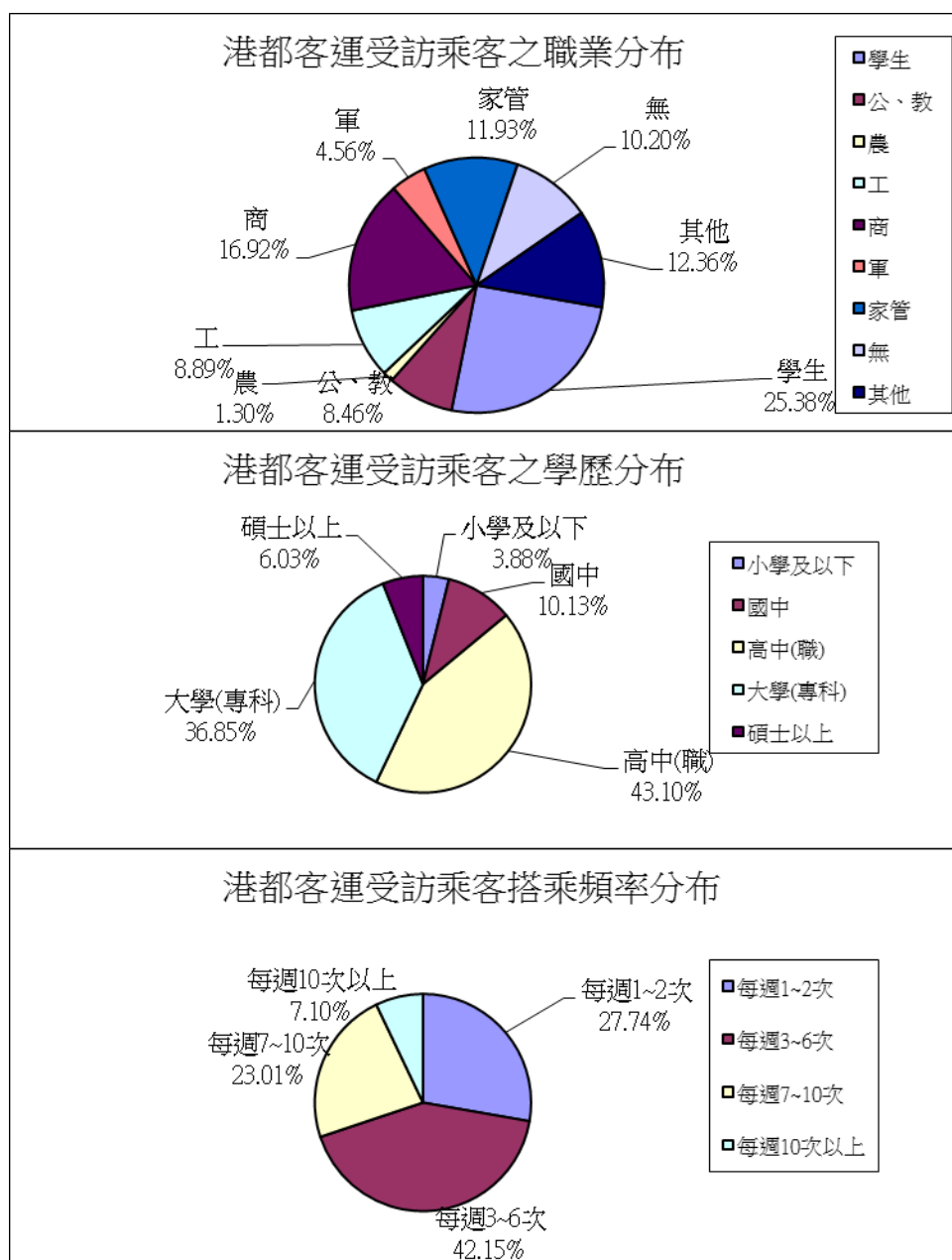


圖 5.2-1 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(二)南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 260 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 57.56%，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，達 28.46%，其次為 20~30 歲之 25.09%，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 42.48%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

4.學歷分布

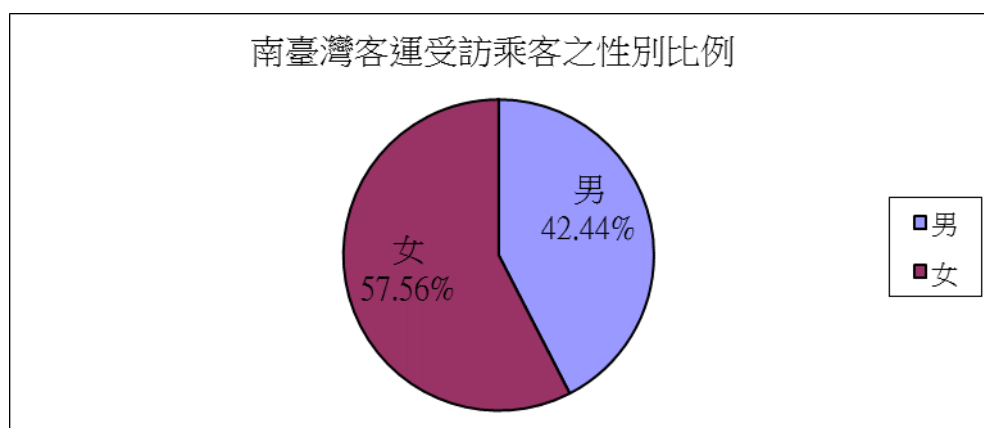
由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，擁有大學(專科)學歷乘客大約為 41.64%，其次則是高中(職)學歷之 36.06%，其分配比例如圖 5.2-2 所示。

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 37.71%，其次則是每周 1-2 次之 28.52%，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，可發現主要年齡層同樣介於 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)學生為主要搭乘族群，且同樣有一定程度的搭乘頻率。



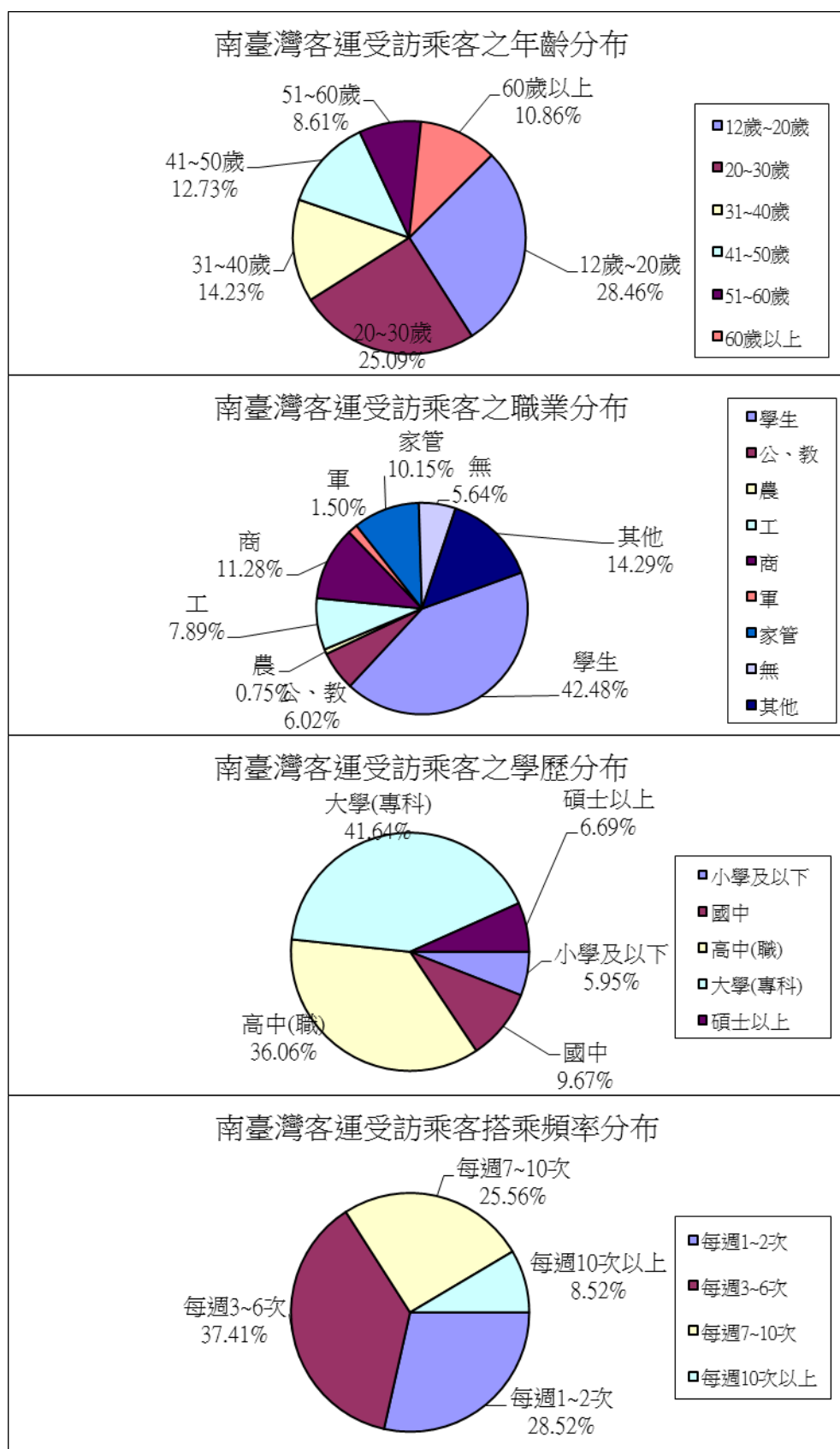


圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(三)東南客運

本次乘客問卷一共回收 250 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，其中以男性所占比例較高為 50.57%，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 20~30 歲有 34.22%及 12~20 歲之 32.32%，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 54.58%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，大學(專科)學歷為 49.62%，而高中(職)學歷為 41.60%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

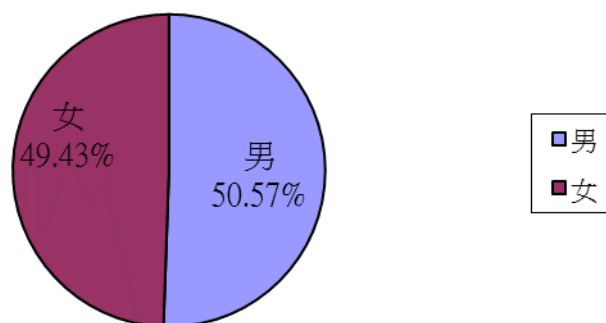
5.搭乘頻率分析

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 42.59%，其次則是每周 1-2 次之 38.40%，其分配比例如圖 5.2-3 所示。

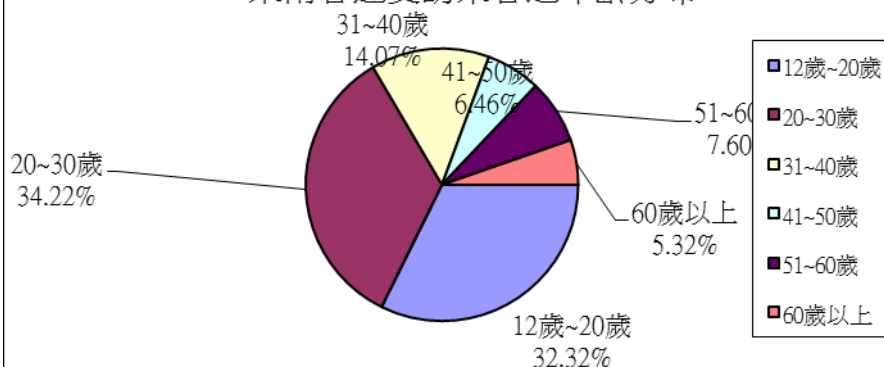
6.綜合分析

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 12~30 歲民眾，而其中 12~20 歲之乘客族群同樣以公車作為通勤交通工具之大學(專科)及高中(職)在學學生為主，且都有一定程度的搭乘頻率。

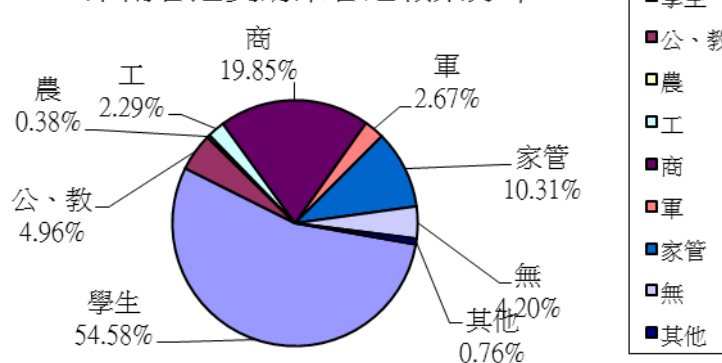
東南客運受訪乘客之性別比例



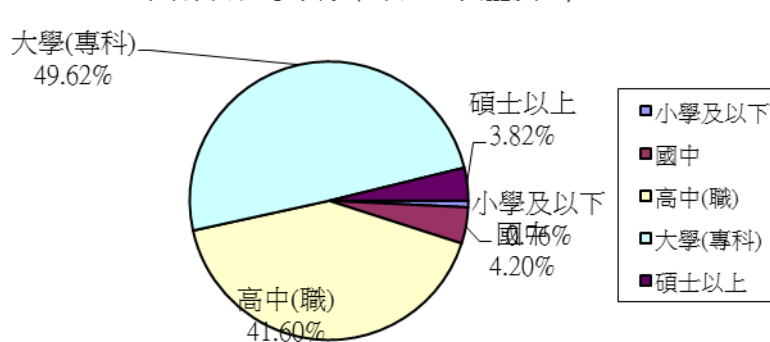
東南客運受訪乘客之年齡分布



東南客運受訪乘客之職業分布



東南客運受訪乘客之學歷分布



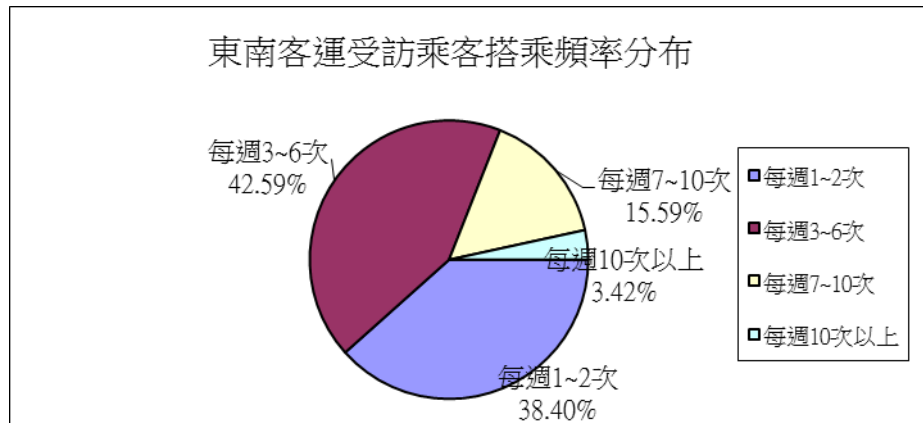


圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(四)高雄客運

本次乘客問卷一共回收 635 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 51.94%，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，其年齡層主要在 20-30 歲，約 25.12%，其次為 60 歲以上之 17.47%，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，有約 26.83% 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，其中大學(專科)學歷之 36.65%，其次則是高中(職)學歷之 33.85%，其分配比例如圖 5.2-4 所示。

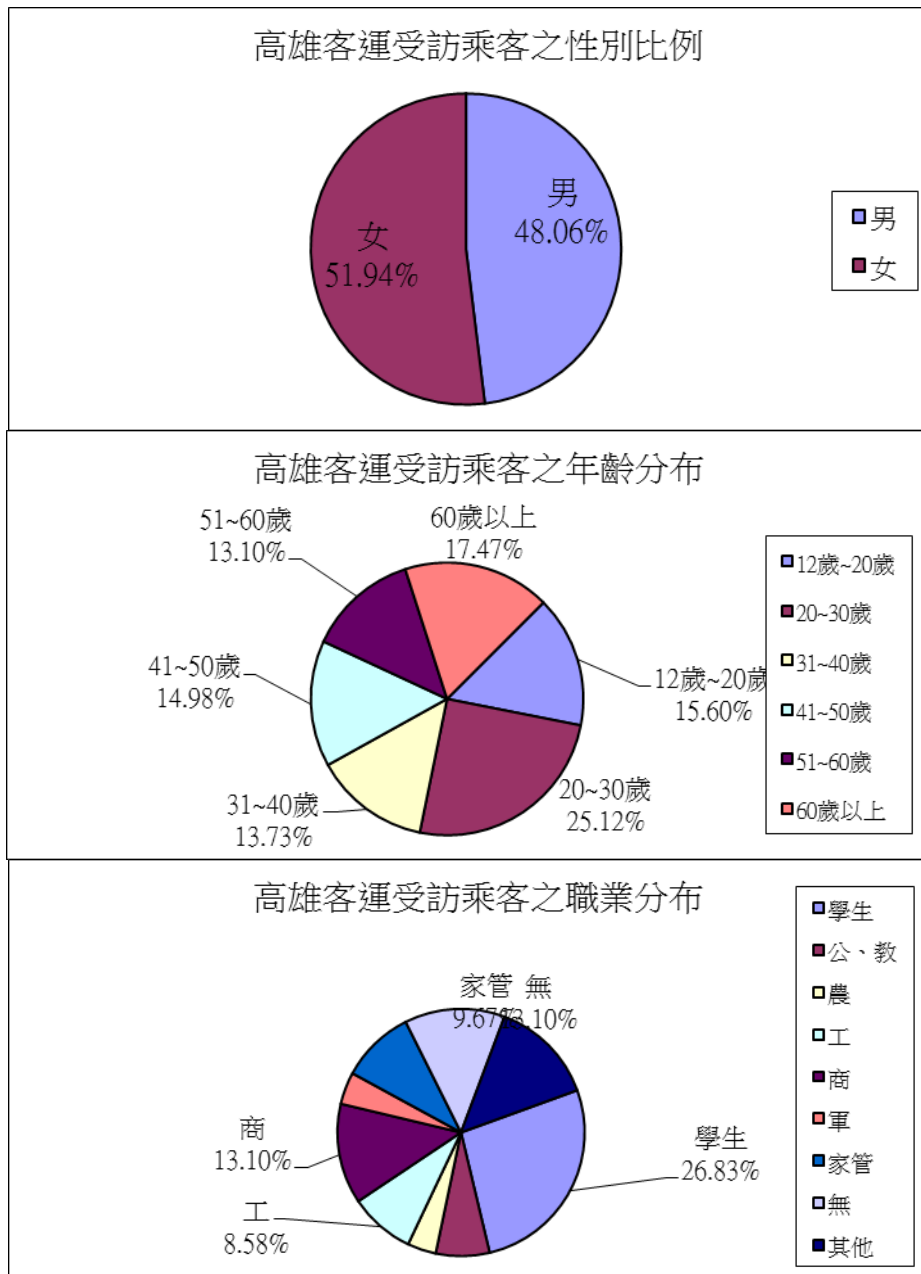
5.搭乘頻率分析

由圖中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每周 3-6 次之 40.62%，其次為每周 1-2 次為 24.81%，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，其年齡層主要介於 12-20 歲之學生通勤民眾，並且仍有部分高齡之通勤民眾搭乘。



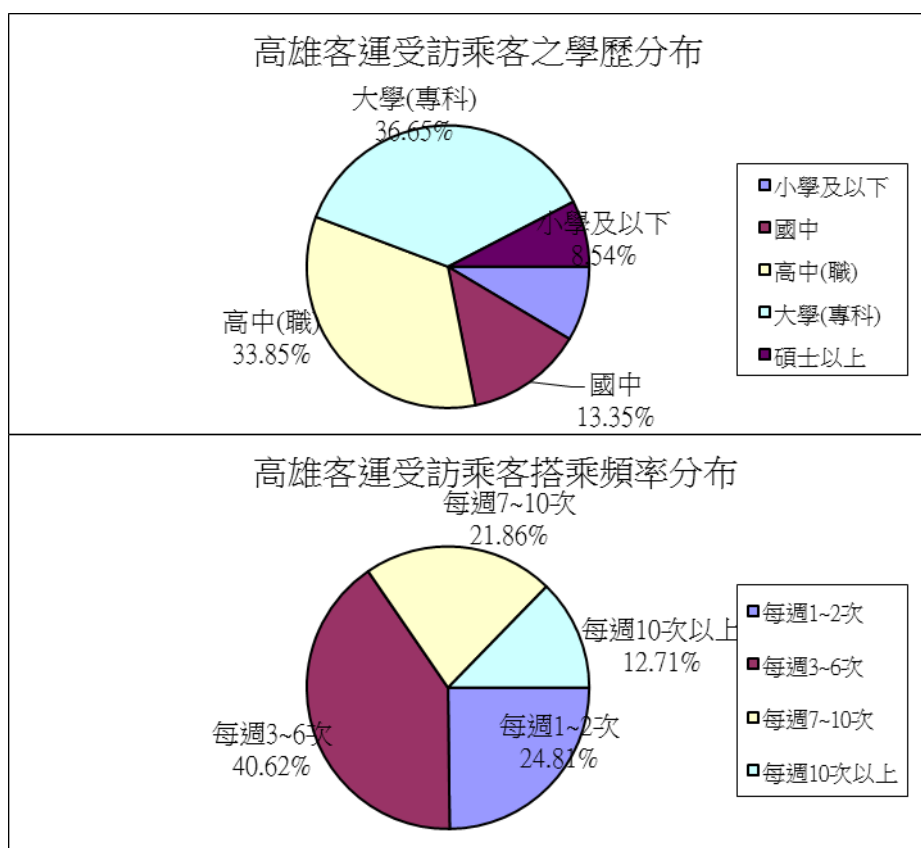


圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(五)義大客運

本次乘客問卷一共回收 148 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 68.87%，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，其年齡層主要在 12~20 歲，約 32.67%，其次為 20~30 歲之 30.67%，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 53.38%為學生，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

4.學歷分布

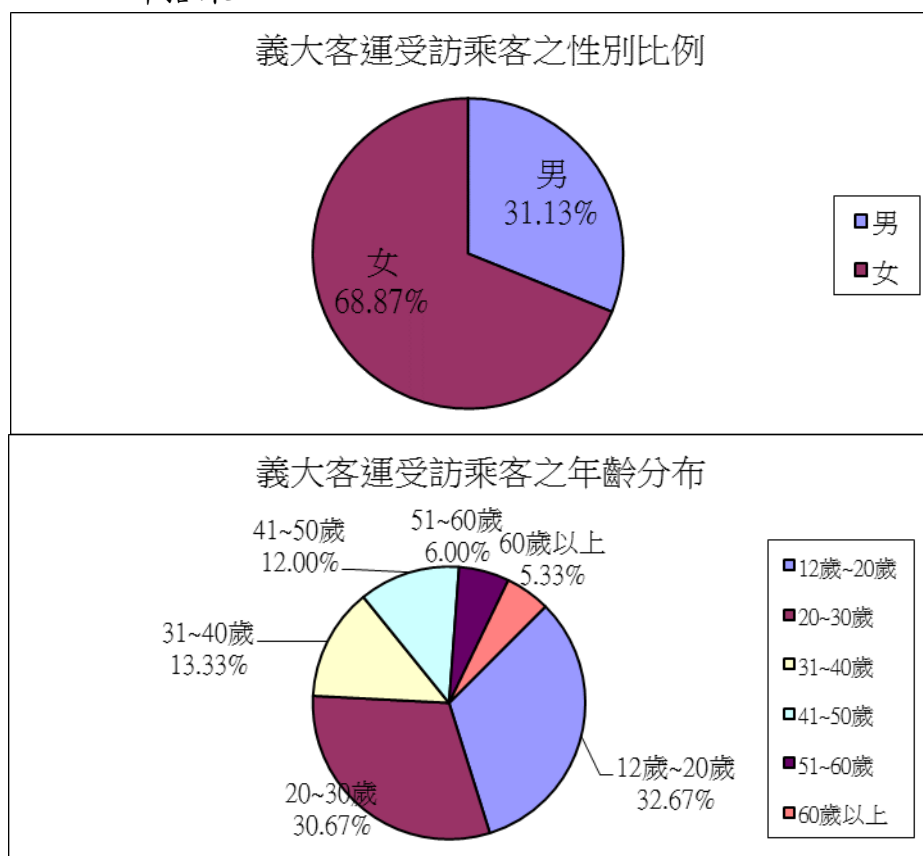
透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 63.76% 為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-5 所示。

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 39.07%，其次則是每周 3-6 次之 36.42%，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)之在學學生族群搭乘。



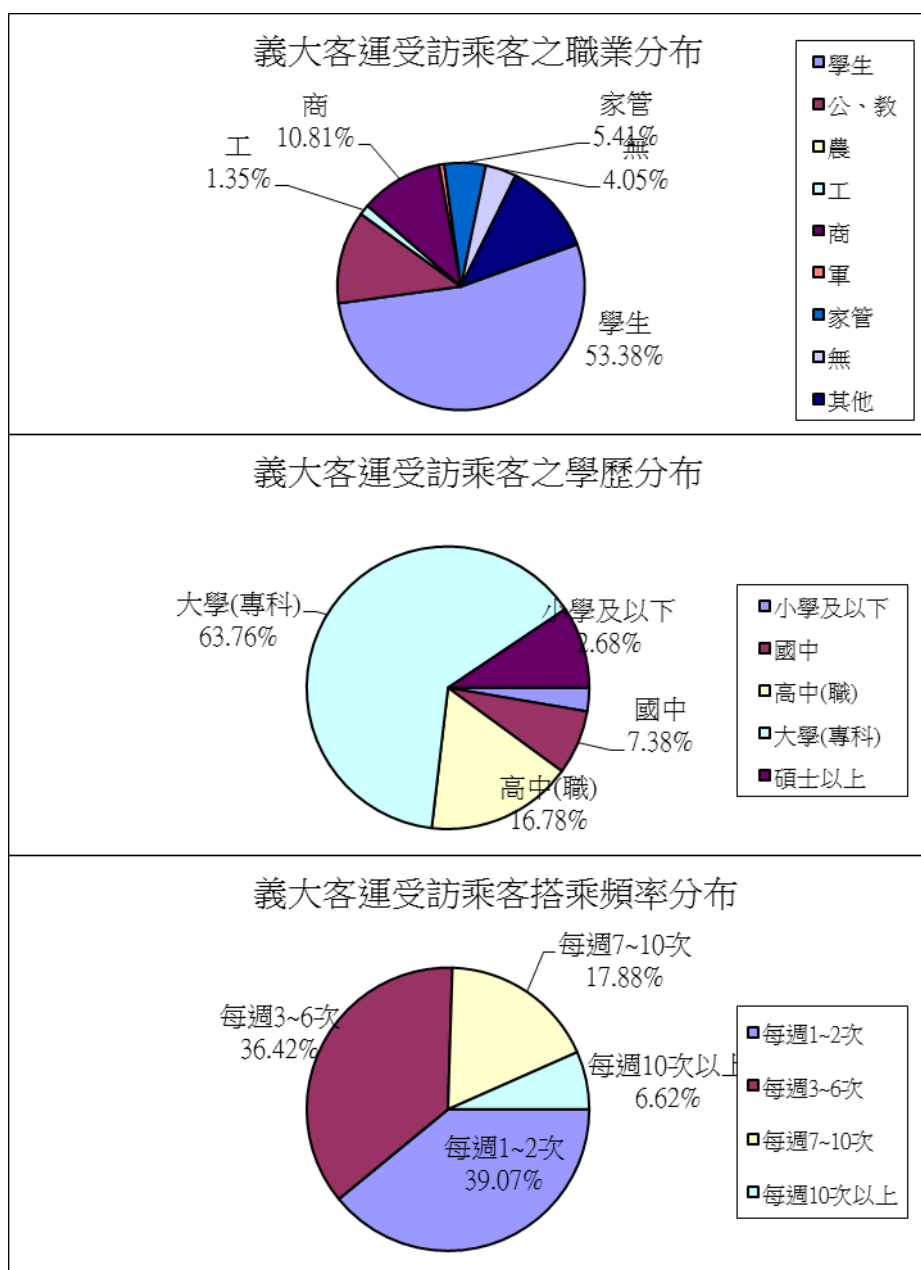


圖 5.2-5 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(六)統聯客運

本次乘客問卷一共回收 210 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 63.89%，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 12~20 歲，約有 27.23%，其次為 60 歲以上之 23.94%，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 38.57%為學生，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

4.學歷分布

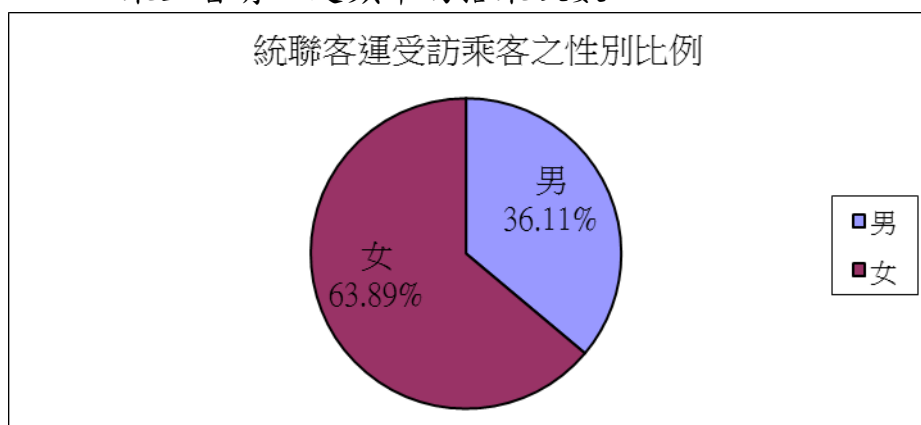
透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約 39.91%為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-6 所示。

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 40.19%，其次則是每周 7-10 次之 28.97%，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，但也仍有一定比率之社會人士搭乘且皆有一定頻率的搭乘次數。



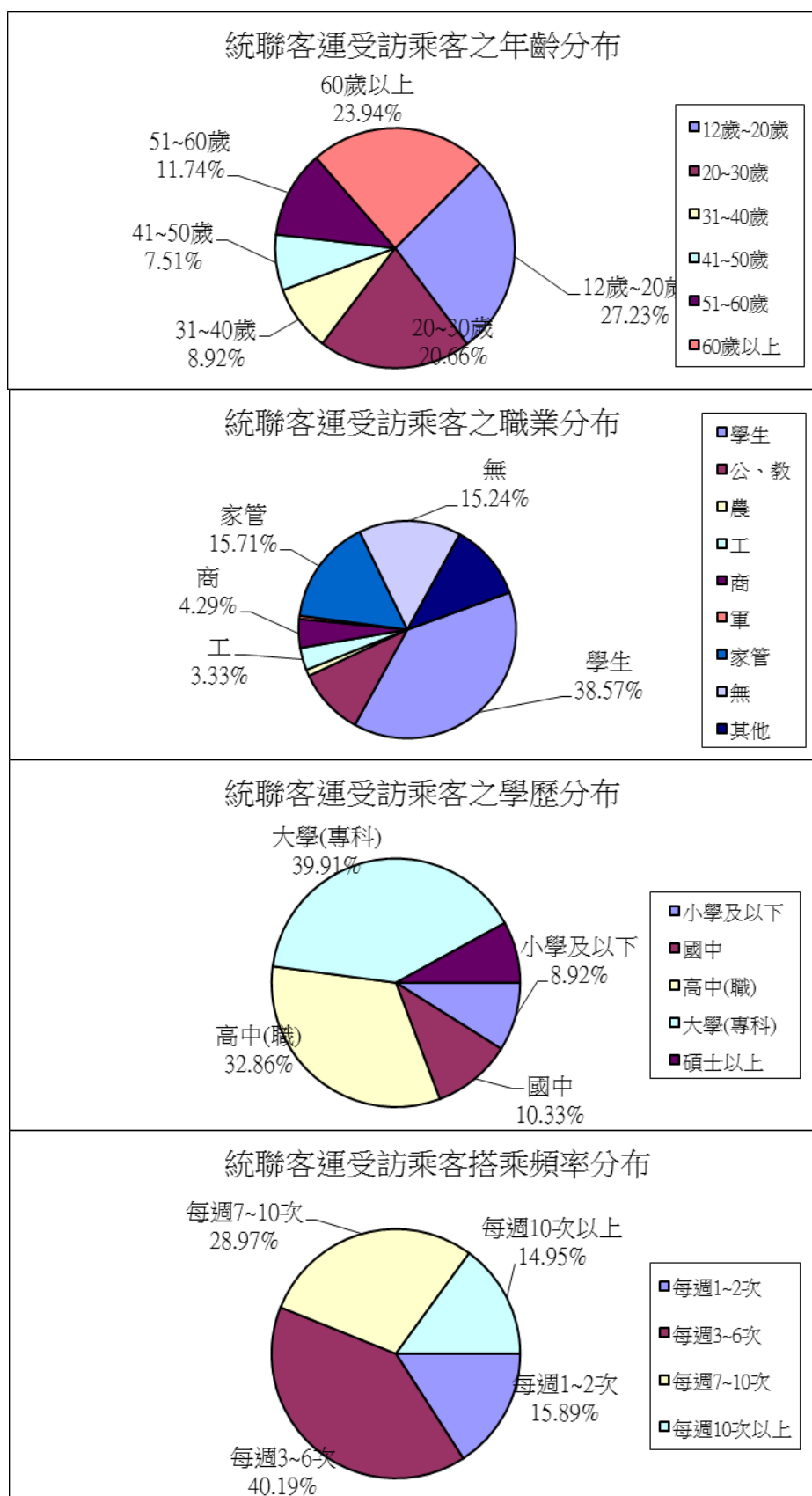


圖 5.2-6 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(七)漢程客運

本次乘客問卷一共回收 168 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 51.43%，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 26.32%，其次為 31~40 歲之 21.64%，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 21.64%為商業，其次為商業 13.45%，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 41.62%為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 5.2-7 所示。

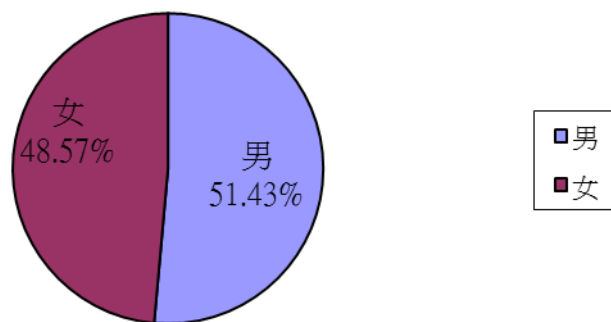
5.搭乘頻率分析

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 38.15%，其次則是每周 7-10 次之 27.75%，其分配比例如圖 5.2-7 所示。

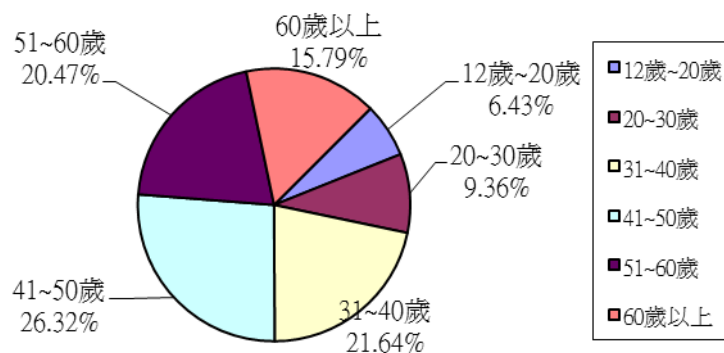
6.綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，可知本計畫受訪之漢程客運乘客有一定比率之上班族人士搭乘，且有一定程度的搭乘頻率。

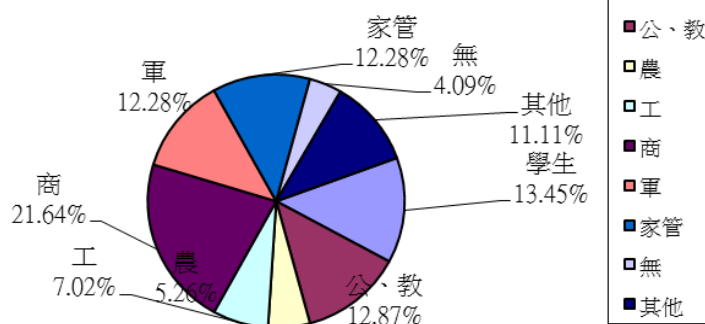
漢程客運受訪乘客之性別比例



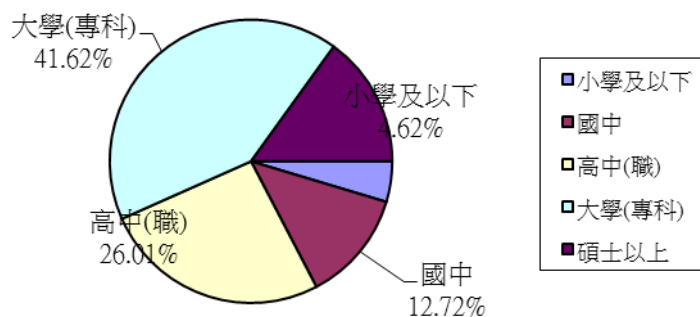
漢程客運受訪乘客之年齡分布



漢程客運受訪乘客之職業分布



漢程客運受訪乘客之學歷分布



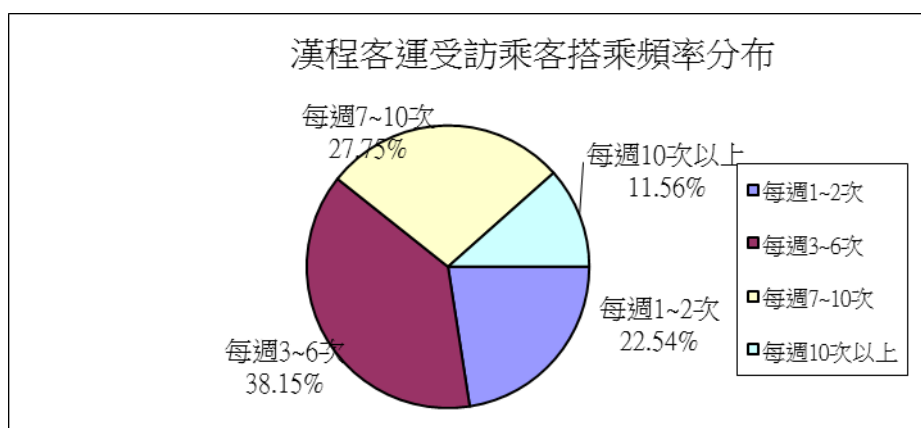


圖 5.2-7 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

二、綜合分析

本次乘客問卷總共回收 2,119 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 54.71%，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 20~30 歲間，其比例約 24.94%，其次為 12~20 歲以上之 20.98%，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 33.72% 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，約有大學(專科)學歷 41.44%，其次則是高中(職)學歷之 35.14%，其分配比例如圖 5.2-8 所示。

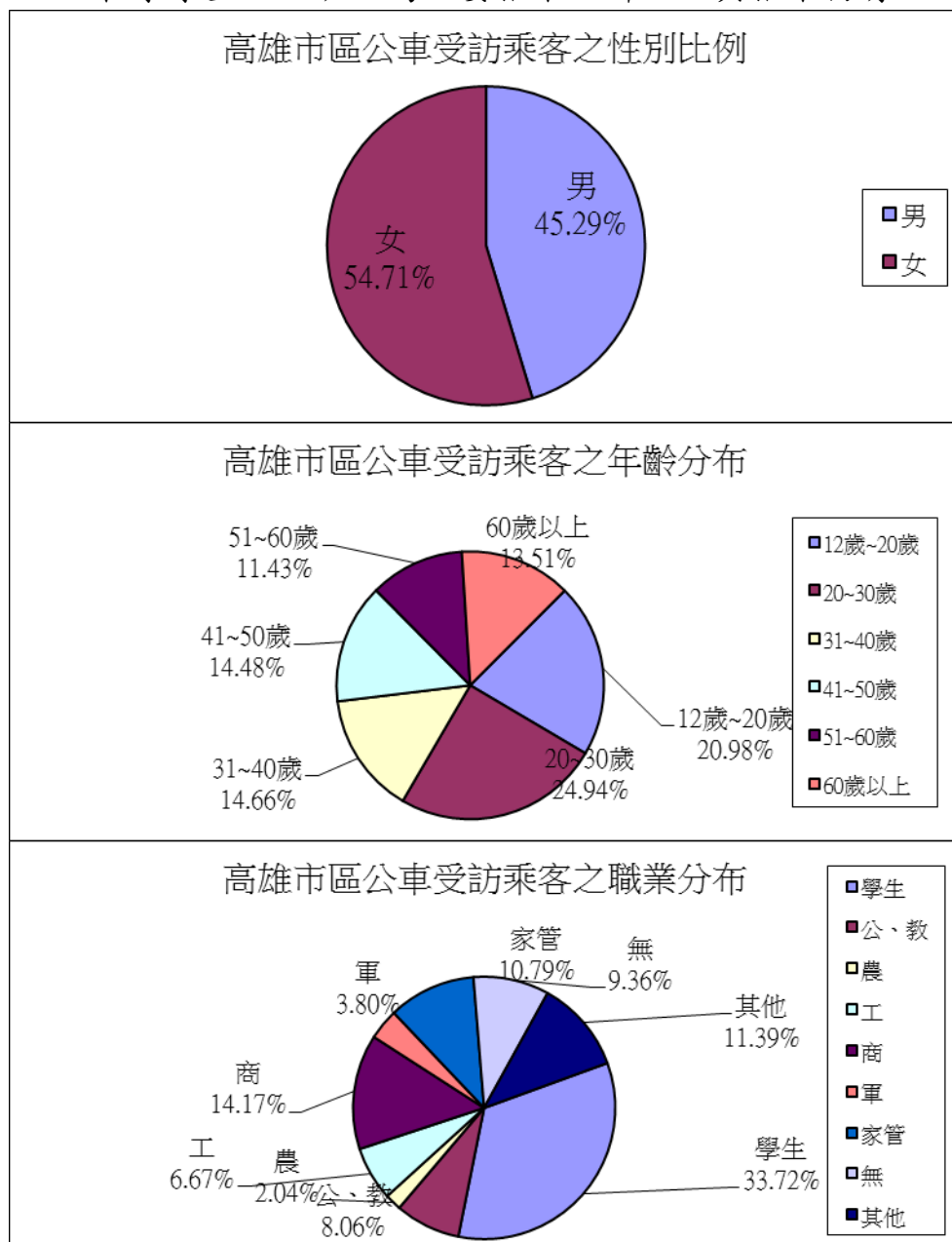
5.搭乘頻率分析

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 40.26%，其次則是每周 1-2 次之 27.46%，其分配比例如圖 5.2-8 所示。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫乘客問卷調查之高雄市區公車乘客，無論搭乘哪家客運公司，其主要年齡層均介於 12-30 歲之民眾，並且多為以公車作為通勤交通工具之大學(專科)及高中(職)之在學學生及上班族為主要搭乘族群，且其搭乘仍有一定頻率。



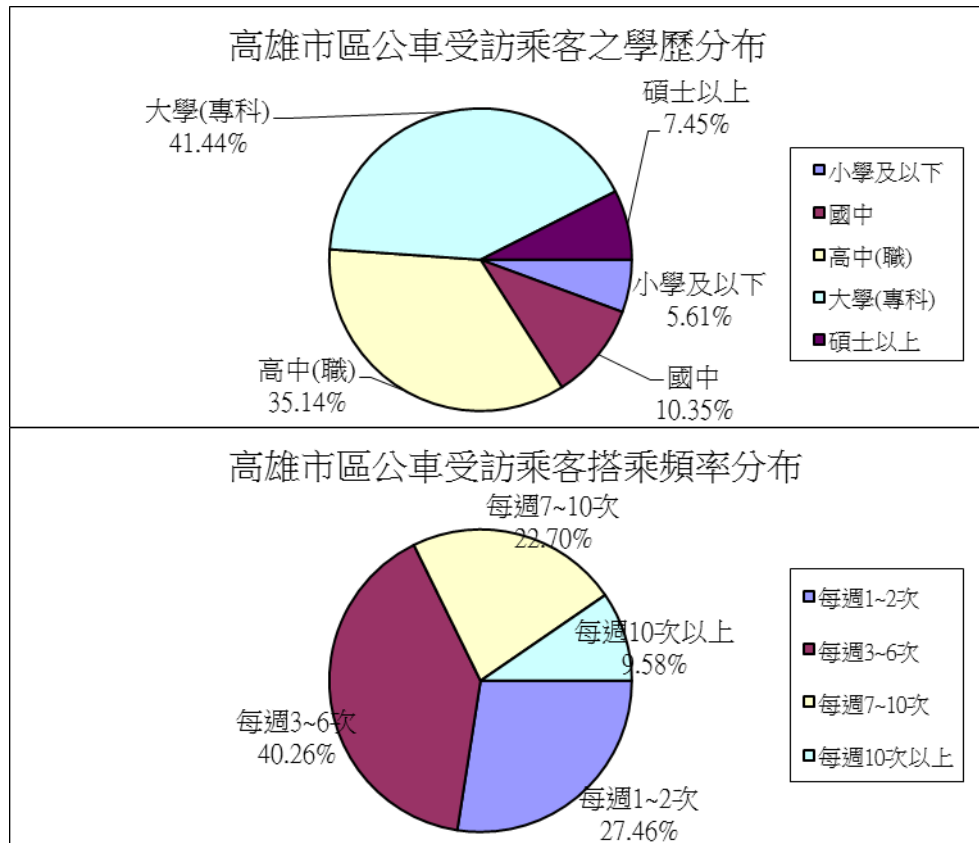


圖 5.2-8 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

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 62.54 分。

在乘客問卷部分，整體分數主要以「B6 車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」、「C6 駕駛員的服務態度」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；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%，甚至滿分，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「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 81 路及紅毛港航線公車，導致得分有出現較低之情況，此外「B1-4 驗票機可正常使用」、「C6 駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故敬請業者能針對相關問題加強督導；然而各評分項目中仍有達到滿分之項目，主要以「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 61.39 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；其他如「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」成績皆超過該項配分之 80%，甚至滿分，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「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 301 路、西城快線、紅 32、紅 36 路公車，導致得分出現較低之情況，此外「C6 駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況；此外對於「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」、「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機可正常使用」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內」、「設置有車窗擊破器及使用說明」等項目皆獲得滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

三、東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 5.2-3，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，可了解整體東南客運路線總分為 61.80 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；其他主要以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」成績皆超過該項配分之 80%，甚至滿分，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「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 37 路、紅 11 路、橘 20 路公車，此外「C6 駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況。

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 61.37 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；其他主要以「空調是否正常」、「噪音是否過大」、「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%，甚至滿分，代表乘客大多認為高雄客運之駕駛在該些項目表現良好。

隨車調查之部分，主要在「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 5 路、23 路、87 路、橘 11 路、紅 72 路、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H21 路、H31 路、E09、E10、E11、紅 27 路、50 路、

62 路、8001、8010、8013、8017、8019、8020、8021、8023、8026、8029、8032、8041、8042、8046 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。此外「B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明」、「C6 駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況。

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 58.51 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；其他主要以「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%，甚至滿分，值得鼓勵，並請公車業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「C1-1 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」全數所屬路線經資料彙整後皆有發現誤點之情況，因此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。此外「C6 駕駛員的服務態度」、「E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況。

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 61.93 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；其他主要以「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%，甚至滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如橘 22 路、53 路公車，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。此外「C6 駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況。

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 61.22 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「C6 駕駛員的服務態度」、「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到乘客的扣分，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施；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，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「C1-1 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」有部分路線經抽查後有發現誤點之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35 路、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路、82 路公車，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。此外「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」也有遭到扣分之情況，故請業者能針對相關缺失加強督導以改善相關缺失之情況。

表 5.2-1 港都客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-2 南臺灣客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-3 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-4 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-5 義大客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-6 統聯客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-7 漢程客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

5.3 書面資料審查項目評分結果

書面資料審查項目之評鑑結果屬於公司別評分項目成績，其審查項目包括「環保單位告發比率」、「每百萬車公里有責肇事件數」、「車輛維修保養制度」、「車輛裝設數位式行車記錄器比率」、「監視器妥善率」、「低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例」、「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」、「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」、「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」、「舉報停靠區違停件數」、「公車溫馨事蹟提交件數」、「創新管理(主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)」、「前期評鑑缺失改善」、「定期辦理自評」等項，茲就其評分結果說明如下：

一、環保單位告發比率

根據調查資料，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。各客運公司於評鑑資料取樣期間皆無違反相關環保違規項目，故皆得滿分 2 分。

表 5.3-1 各客運公司環保單位告發比率評分結果表

公車單位	環保單位告發比率	得分
港都客運	無	2.00
統聯客運	無	2.00
漢程客運	無	2.00
高雄客運	無	2.00
南臺灣客運	無	2.00
東南客運	無	2.00
義大客運	無	2.00
註1：此項配分為2分。		
註2：評分項目得分=2-(2×告發數÷檢查數)。		

二、每百萬車公里有責肇事件數

根據書面資料審查，各客運公司每百萬車公里有責肇事件數如表 5.3-2 所示。其中根據與各客運業者核對後之肇事件數換算其百萬車公里

件數，其中以南臺灣客運換算後件數最高為 6.83 件，因此得分為 2.5 分。其餘業者依照評分級距分別獲得 3.50-4.00 分，相關評分結果如表 5.3-2 所示。

表 5.3-2 各客運公司每百萬車公里有責肇事評分結果表

公車單位	行駛總里程 (公里)	有責肇事死傷件數	公司別每百萬公里有責肇事死 傷件數 (人/百萬公里)	得分
港都客運	5,162,129	22.0	4.26	3.50
統聯客運	1,740,307	8.5	4.88	3.50
漢程客運	2,096,835	12.0	5.72	3.50
高雄客運	7,132,929	12.0	1.68	4.00
南臺灣客運	3,586,496	24.5	6.83	2.50
東南客運	2,399,524	13.0	5.42	3.50
義大客運	2,026,365	9.0	4.44	3.50

註1：此項配分為4分。

註2：每百萬車公里有責肇事次數0~4件(含)者得4分；每百萬車公里超過4件以上，不滿6件(含)者得3.5分；每百萬車公里超過6件以上，不滿8件(含)者得2.5分；每百萬車公里超過8件以上，不滿10件(含)者得1.5分；每百萬車公里超過10件以上，不滿12件(含)者得0.5分；每百萬車公里超過12件以上，不滿14件(含)者倒扣1分；每百萬車公里超過14件以上，不滿16件(含)者倒扣2分；每百萬車公里超過16件以上，不滿18件(含)者倒扣3分；每百萬車公里超過18件以上者倒扣4分。

三、車輛維修保養制度

根據本團隊聘請之專業技師，針對各家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 5.3-3 所示，其中受評之公車業者之車輛維修保養制度及執行情況皆有達到一定水準，因此分別獲得 1.97-2.43 分，相關評比建議如附錄四所示。

表 5.3-3 車輛維修保養制度評分結果表

港都客運	2.24	2.24
統聯客運	1.73	1.73
漢程客運	2.43	2.43
高雄客運	2.17	2.17
南臺灣客運	2.02	2.02
東南客運	1.70	1.70
義大客運	1.97	1.97

註1：此項配分為3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；相關評分表單明細如附件

四、裝設數位式行車記錄器裝設比例

根據書面資料審查，各客運公司之裝設比率皆有達一定比率，但同樣因義大客運及高雄客運之裝設比率偏低，僅分別獲得 0.3 分及 0.1 分，其餘業者皆有獲得 0.5 分，茲將裝設數位式行車記錄器裝設比例評分結果列示如表 5.3-4 所示。

表 5.3-4 裝設數位式行車記錄器裝設比例評分結果表

公車單位	裝設數位式行車記錄器安裝車輛數	總車輛數	裝設比例	得分
港都客運	180	180	100.00%	0.50
統聯客運	86	86	100.00%	0.50
漢程客運	85	90	94.44%	0.50
高雄客運	174	245	71.02%	0.30
南臺灣客運	121	121	100.00%	0.50
東南客運	119	119	100.00%	0.50
義大客運	18	70	25.71%	0.10

註1：此項配分為0.5分。

1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達90%以上者，得0.5分
2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達80%以上，未滿90%者，得0.4分
3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達70%以上，未滿80%，得0.3分
4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達60%以上，未滿70%，得0.2分
5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達50%以上，未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，得0.1分
6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過十輛者，得0分

五、監視器妥善率

根據抽樣及書面資料審查顯示，各客運公司對於相關監視器資料之保存皆能依照規定期間進行保存及查核，因此皆獲得滿分 0.50 分，相關評分結果如表 5.3-5 所示。

表 5.3-5 監視器妥善率結果表

公車單位	監視器妥善率	得分
港都客運	能提供影帶紀錄	0.50
統聯客運	能提供影帶紀錄	0.50
漢程客運	能提供影帶紀錄	0.50
高雄客運	能提供影帶紀錄	0.50
南臺灣客運	能提供影帶紀錄	0.50
東南客運	能提供影帶紀錄	0.50
義大客運	能提供影帶紀錄	0.50

註1：此項配分為0.5分。

註2：

1. 查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得0.5分
2. 查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得0分

六、低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例

根據書面資料審查，各客運公司低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例，如表 5.3-6 所示。由表中同樣發現除義大客運購買比率較低，獲得 0.50 分之外，其餘各家客運業者因相關車輛購買比率較高，因此依照評分級距皆獲得 2.00 分。

表 5.3-6 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例評分結果表

公車單位	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車車輛數	總車輛數	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	得分
港都客運	119	235	50.64%	2.00
統聯客運	48	86	55.81%	2.00
漢程客運	14	90	15.56%	2.00
高雄客運	104	245	42.45%	2.00
南臺灣客運	31	121	25.62%	2.00
東南客運	41	119	34.45%	2.00
義大客運	4	70	5.71%	0.50
註1：此項配分為2分。				
註2：購買比例達15%以上者得2分；介於10%以上~15%以下(含)者得1分；介於4%以上~10%以下(含)者得0.5分；低於4%以下(含)者得0分				

七、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 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日止之違反公路法相關規定被舉發次數評分結果如表 5.3-7 所示。由表中結果可知此期間內，此次評鑑期間內所屬之客運業者皆無違反公路法相關被舉發之案件，因此皆無扣分。

表 5.3-7 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	0.0
統聯客運	0	0.0
漢程客運	0	0.0
高雄客運	0	0.0
南臺灣客運	0	0.0
東南客運	0	0.0
義大客運	0	0.0
註1：此項配分為0分~3分。		
註2：有違反公路法件數1件者，倒扣1分；2件者，倒扣2分；超過3件以上者，倒扣3分。		

八、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 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 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 5.3-8 所示。其中表中結果已與各業者進行相關件數之核對。再經公式計算後求得每百萬公里違反道路交通處罰條例次數，其中除了南臺灣客運、東南客運、義大客運相關違規件數換算結果較高僅獲得 1 分之外，其他 4 家客運公司則分別得到 2.50 至滿分 3.00 分。

表 5.3-8 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	5,162,129	9	1.74	3.0
統聯客運	1,740,307	1	0.57	3.0
漢程客運	2,096,835	0	0.00	3.0
高雄客運	7,132,929	15	2.10	2.5
南臺灣客運	3,586,496	17	4.74	1.0
東南客運	2,399,524	10	4.17	1.0
義大客運	2,026,365	10	4.93	1.0

註1：此項配分為3~(-2)分。

註2：每百萬公里違規次數2次以下得3分；2次(含)以上未滿3次得2.5分；3次(含)以上未滿4次得2分；4次(含)以上未滿5次得1分；5次(含)以上未滿6次得0分；6次(含)以上未滿7次倒扣1分；7次(含)以上倒扣2分。

九、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 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日止，發生乘客受傷等違紀項目統計如表 5.3-9 所示，評分結果顯示除了統聯客運有發生 1 件乘客受傷之記錄，並有檢附檢討報告，故在本項目遭倒扣 1 分，其餘業者皆無發生相關乘客受傷之記錄。

表 5.3-9 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	1件 106年4月19日高市交運管字第 10633539400號	-1.00
漢程客運	無	0.00
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高雄市政府交通局認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高雄市政府交通局認為重大違紀項目，但檢附相關檢討報告者倒扣1分。
3. 歸因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認為重大違紀項目，但未檢附相關檢討報告者倒扣2分。

十、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 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日止，其於事故發生時向主管機關通報件數與高雄市警察局提供之行車事故列案件數彙整如表 5.3-10 所示，本屆評鑑各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 1 分。

表 5.3-10 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	61	61	100.00%	1.00
統聯客運	27	27	100.00%	1.00
漢程客運	23	23	100.00%	1.00
高雄客運	41	41	100.00%	1.00
南臺灣客運	45	45	100.00%	1.00
東南客運	26	26	100.00%	1.00
義大客運	21	21	100.00%	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：肇事通報件數符合100%得1分；95%以上，未達100%者得0.75分；90%以上，未達95%者得0.5分；85%以上，未達90%者得0.25分肇事通報件數未達85%者得0分。

十一、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 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日止之乘客申訴案件之處理及回復資料請參見表 5.3-11。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 5.3-11 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。

十二、申訴比率

各客運公司於自 105 年 10 月 1 日至 106 年 3 月 31 日止高雄市政府交通局所提供之客訴次數如表 5.3-12 所示。根據公式計算各公司之客訴比率，其中總申訴比率為 0.17%，其中僅有港都客運、統聯客運、漢程客運、義大客運之客訴比率未超過總申訴比率獲得 2 分，其餘業者皆依照評分換算比率分別獲得 0.00-1.50 分。

表 5.3-12 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	38	41,145	0.09%	2.0
統聯客運	19	14,986	0.13%	2.0
漢程客運	25	16,713	0.15%	2.0
高雄客運	43	21,062	0.20%	1.5
南臺灣客運	54	27,322	0.20%	1.5
東南客運	37	14,080	0.26%	0.5
義大客運	7	5,223	0.13%	2.0
總計	223	140,531	0.16%	

註1：此項配分為2分。

註2：(1) 業者申訴比率小於所有業者加總後平均申訴比率，得2分。

(2) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度小於25%以下，得1.5分。

(3) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度介於25%-50%，得1分。

(4) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度介於50%-75%，得0.5分。

(5) 業者申訴比率大於平均申訴比率，幅度大於75%，得0分。

十三、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 5.3-13 所示，評分結果顯示港都客運、漢程客運及高雄客運於調查期間皆有 1 件違反相關法令遭到扣分，其餘業者皆獲得滿分 0.5 分。

表 5.3-13 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	1件 違反第34條第2項、第36條 (106/03/29)	0.40
統聯客運	無	0.50
漢程客運	1件 違反第39條(106/03/22)	0.40
高雄客運	1件 違反第34條第2項(105/12/05)	0.40
南臺灣客運	無	0.50
東南客運	無	0.50
義大客運	無	0.50
註1：此項配分為0.5分。		
註2：未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得1分；遭勞檢單位舉發違規者得0分。		

十四、舉報停靠區違停件數

根據書面資料審查，各客運公司舉報違停件數及補件件數，如表 5.3-14 所示。由表中可知依照按期繳交及補件之計分標準，各業者分別僅獲得 0.5~2.00 分，其中僅有義大客運相關件數皆屬補交件數，故得分偏低。

表 5.3-14 舉報停靠區違停件數評分結果表

公車單位	舉報停靠區違停件數												得分
	105/10		105/11		105/12		106/1		106/2		106/3		
	正常	補件	正常	補件	正常	補件	正常	補件	正常	補件	正常	補件	
港都客運	0	5	0	5	0	5	5	0	5	0	5	0	1.25
統聯客運	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	2.00
漢程客運	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	2.00
高雄客運	5	0	0	5	0	5	5	0	5	0	5	0	1.50
南臺灣客運	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	2.00
東南客運	0	5	4	1	5	0	4	1	5	0	5	0	1.65
義大客運	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0.50

註1：此項配分為2分；格內為提報件數。

註2：評鑑資料取樣期間每月須有5件以上的舉報件數，5件以上者以5件計，其每月得分計算方式為(N/5)*(2/6)，惟補件者採原得分之1/4計算。本項目之最終得分為每月得分之總和。

十五、公車溫馨事蹟提交件數

根據書面資料審查，各客運公司公車溫馨事蹟提交件數，如表 5.3-15 所示。由表中可知各業者除義大客運外，皆能於交通局規範時間內提報相關公車溫馨事蹟故皆獲得 1 分。

表 5.3-15 公車溫馨事蹟提交件數評分結果表

公車單位	公車溫馨事蹟提交件數	得分
港都客運	皆按期提交	1.00
統聯客運	皆按期提交	1.00
漢程客運	皆按期提交	1.00
高雄客運	皆按期提交	1.00
南臺灣客運	皆按期提交	1.00
東南客運	皆按期提交	1.00
義大客運	尚未提交	0.00
註1：此項配分為1分。		
註2：評鑑資料取樣期間半年內，須有1件以上的溫馨事蹟提交件數，若達1件(含)以上者則得1分；未達1件者則不給分。		

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，本次評鑑主要透過市區客運審議委員，由業者針對相關創新管理之內容進行簡報，並透過委員進行評比，其中因統聯客運、南臺灣客運及義大客運，因場站為提供旅客服務，無設立無障礙設施，故經期初會議確認將其成績挪至此項，故該三家業者之總分為 6 分，其餘業者為 3.5 分，本項目於 106 年 10 月 31 日評比完成，而相關得分情況及建議詳見表 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	得分
港都客運	3.28
統聯客運	5.15
漢程客運	3.30
高雄客運	2.94
南臺灣客運	4.81
東南客運	2.79
義大客運	5.00
註1：此項配分為3.5分。	
註2：其中統聯客運、南臺灣客運、義大客運等三家業者由於D1場站無障礙設施無法評比，故相關成績挪至本項進行評比，此三家業者本項成績為6分。	

十七、前期評鑑缺失改善

根據書面資料審查，各客運公司前期評鑑缺失改善之提報資料，經交通局確認審查後，提出下列建議，並依照其提報資料之內容給予評定成績，相關評分結果如表 5.3-17 所示。

表 5.3-17 前期評鑑缺失改善評分結果表

公車單位	前期評鑑缺失改善	得分
港都客運	前期評鑑缺失改善有彙整表，改善回應具體且有成效數據、具體作為等附件資料佐證。建議增加負責承辦人員進行督導。	2.00
統聯客運	前期評鑑缺失改善有改善情形表，改善回應具體且有成效數據，並有負責承辦人員督導。 如屬每月持續辦理項目，如場站檢查、車輛清潔建議補充每月執行檢查表作為佐證資料。	2.00
漢程客運	前期缺失改善有改善具體事項表，各缺失項目訂有權責單位，改善回應具體且有成效數據、具體作為等附件資料佐證。	2.00
高雄客運	未製作意見對照表，建議所提供之資料可彙整評估執行成效，並以數據化方式表示。	1.50
南臺灣客運	前期缺失改善有改善具體事項表，各缺失項目訂有權責單位，改善回應具體且有成效數據、具體作為等附件資料佐證。建議所提供之資料可彙整評估執行成效，並以數據化方式表示。	1.75
東南客運	前期缺失改善對照表內容過於簡略，建議製作前期評鑑缺失改善有改善情形表，並增加各缺失項目訂有權責單位，改善回應具體且有成效數據、具體作為等附件資料佐證。	0.90
義大客運	各項改善措施多為文字敘述，建議補充執行照片、文件等佐證資料，並儘可能以數據反映績效。 本次前期評鑑缺失改善期間為105年10月	1.15

註1：由各業者自行準備相關書面資料方式進行說明，並先於規定期限內繳交相關資料電子檔，再由交通局及執行單位共同評比項目成績，其評分方式可評至小數點後1位，滿分為3分。

十八、定期辦理自評

根據書面資料審查，各客運公司定期辦理自評之提報資料，經交通局確認審查後，提出下列建議，並依照其提報資料之內容給予評定成績，相關評分結果參見表 5.3-18。

表 5.3-18 定期辦理自評評分結果表

公車單位	定期辦理自評	得分
港都客運	主要以「定期辦理自評（駕駛長車輛設備自我檢查、評鑑自我檢核缺失複檢表）」及「勞安部人員隨車稽查」建議可參考評鑑項目與配分，增加定期自評項目，自行檢視預估得分及立即改善缺失。	0.50
統聯客運	依照106年度評鑑項目逐一擬訂自評檢查表辦理自評，除屬各主管機關提供資料、無提供該設施等因素無法辦理自評外，各項目皆已定期辦理自評。 針對前期評鑑缺失定期辦理自評，內容尚屬完整。 本次自評期間為105年10月至106年3月，所提部分資料期間未符合。	0.50
漢程客運	將前期評鑑缺失改善說明與自評項目資料彙整，無法看出公司規劃自評項目內容，建議未來提供資料時，能予以分開。	0.35
高雄客運	每月針對場站、車輛等項目進行評鑑，並辦理行車安全教育，另有不定期抽檢酒測紀錄，各項評鑑結果有陳核主管簽章。 建議可參考評鑑項目與配分，增加定期自評項目，自行檢視預估得分及立即改善缺失。 本次自評期間為105年10月至106年3月，所提部分資料（照片）期間未符合。	0.35
南臺灣客運	每月依評鑑項目辦理自評並陳核主管簽章，並有提供自評檢查紀錄，建議增加自評結果說明檢討與建議事項。	0.60
東南客運	自評報告內容大多為電子檔，無實際檢查評分事實，建議提供自評檢查紀錄及附件資料佐證。	0.25
義大客運	依照106年度評鑑項目辦理自評，本次自評期間為105年10月至106年3月，所提部分資料期間未符合。	0.30

註1：此項配分為1分。
 註2：由各業者自行準備相關書面資料方式進行說明，並先於規定期限內繳交相關資料電子檔，再由交通局及執行單位共同評比項目成績，其評分方式可評至小數點後1位，滿分為1分。

綜合以上 18 項書面資料審查之評分結果，各客運公司之評分項目分數如表 5.3-19 所示。評分結果為港都客運 26.17 分、統聯客運 26.84 分、漢程客運 26.98 分、高雄客運 23.16 分、南臺灣客運 24.68 分、東南客運 20.79 分、義大客運 21.02 分。

表 5.3-19 各客運公司書面資料審查評分結果

評鑑指標	B2(車輛環保品質)	B3行車肇事率	B5車輛維修保養制度	B7數位式行車記錄器裝置比率		D3低地板公車比例	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形	E5政策配合			D7前期評鑑缺失改善		合計
評分項目	環保單位告發比率	每百萬車公里有責肇事事件數	車輛維修保養制度	車輛裝設數位式行車記錄器比率	監視器妥善率	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	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	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	申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	申訴比例	公司是否有違反勞基法之情形	舉報停靠區違停件數	公車溫室氣體提交件數	創新管理(主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)	前期評鑑缺失改善	定期辦理自評	
項目配分	2.00	4(-4.00)	3.00	0.50	0.50	2.00	0(-3.00)	3.00(-2.00)	0.00(-2.00)	1.00	1.00	2.00	0.50	2.00	1.00	3.50	3.00	1.00	30.00
港都客運	2.00	3.50	2.24	0.50	0.50	2.00	0.00	3.00	0.00	1.00	1.00	2.00	0.40	1.25	1.00	3.28	2.00	0.50	26.17
統聯客運	2.00	3.50	1.73	0.50	0.50	2.00	0.00	3.00	-1.00	1.00	1.00	2.00	0.50	2.00	1.00	5.15	2.00	0.50	27.38
漢程客運	2.00	3.50	2.43	0.50	0.50	2.00	0.00	3.00	0.00	1.00	1.00	2.00	0.40	2.00	1.00	3.30	2.00	0.35	26.98
高雄客運	2.00	4.00	2.17	0.30	0.50	2.00	0.00	2.50	0.00	1.00	1.00	1.50	0.40	1.50	1.00	2.94	1.50	0.35	24.66
南臺灣客運	2.00	2.50	2.02	0.50	0.50	2.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.50	0.50	2.00	1.00	4.81	1.75	0.60	24.68
東南客運	2.00	3.50	1.70	0.50	0.50	2.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.65	1.00	2.79	0.90	0.25	20.79
義大客運	2.00	3.50	1.97	0.10	0.50	0.50	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	2.00	0.50	0.50	0.00	5.00	1.15	0.30	21.02

註：相關反黑項目敬請各業者加強改善。

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

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	30	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	50	0	0	1.00
南臺灣客運	18	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

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 1 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	30	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	50	0	0	1.00
南臺灣客運	18	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0.5分，資料準確得0.5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：以漢程客運 4.20 分最高，而南臺灣客運 0.98 分最低。
- 二、路線分數：以港都客運 62.54 分最高，而義大客運 58.51 分最低。
- 三、公司別分數：以漢程客運 28.98 分最高，而東南客運 22.79 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，106 年度第一期評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以港都客運 94.69 分最高，而義大客運以 83.08 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 5.5-1106 年度第一期評鑑總成績一覽表

成績類別	場站分數 (4.5 分)		路線分數 (63.5 分)		公司別分數 (32 分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	3.98	2	62.54	1	28.17	3	94.69	1
統聯客運	1.48	6	61.93	2	29.38	2	92.79	3
漢程客運	4.20	1	61.22	6	28.98	1	94.4	2
高雄客運	3.98	3	61.37	5	26.66	5	92.01	4
南臺灣客運	0.98	7	61.39	4	26.68	4	89.05	5
東南客運	3.90	4	61.80	3	22.79	7	88.49	6
義大客運	1.55	5	58.51	7	23.02	6	83.08	7

註：1.統聯客運、南臺灣客運、義大客運因 D1 場站無障礙設施無法於場站進行評比，故場站別總分為 2 分。

2.統聯客運、南臺灣客運、義大客運因 D1 場站無障礙設施無法於場站進行評比挪至 E5-4 創新管理項目評比，故公司別總分為 34.5 分。

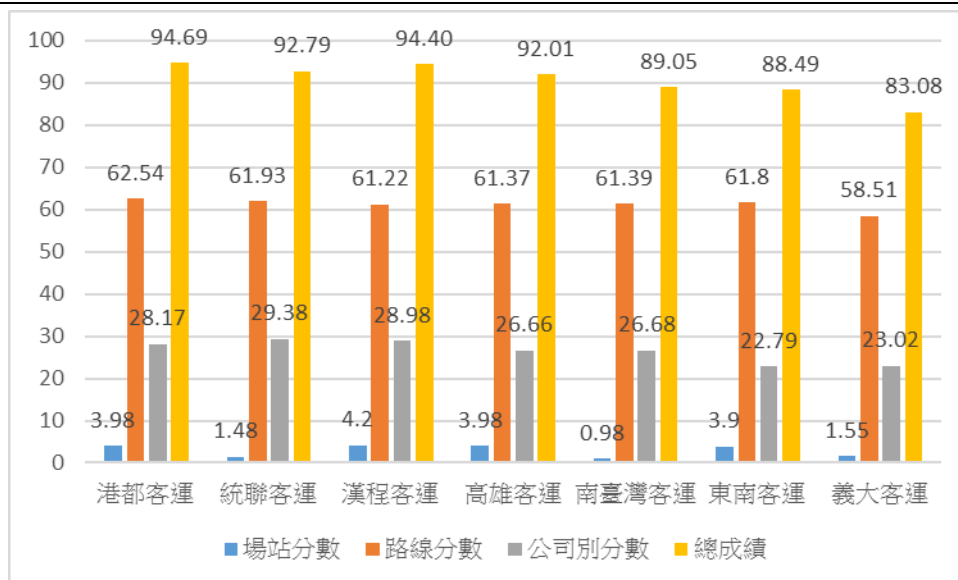


圖 5.5-1 各業者場站、路線、公司別及總成績分布圖

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	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。 2. 場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手等相關設施皆符合標準。	1. 加強部份場站之環境整理，本期評比相關成績有略微下降之情況。
	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. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 調查有發現 127-FT 有下車鈴鈴聲過小或故障等情況及驗票機站位顯示不正確之情況，敬請加以改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如紅毛港文化公車、81 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 4. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 5. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 15 路、56 路、205 路、245 路、紅 71 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 22 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.26 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 9 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 4. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

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	無。	1. 高鐵路停車場有一具滅火器過期，敬請針對相關設施加強定期查驗措施。 2. 設法建置場站無障礙設施，以服務殘障民眾服務之需求。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 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。 3. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 5. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 6. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 075-XH、073-XH 車輛安全帶有無法使用之情況，敬請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 301 路、紅 32、紅 36 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 4. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 5. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 3 路、301 路、紅 28 路、紅 29 路、紅 32 路及紅 50 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 24.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.83 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 17 次，為全數業者最高，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 2)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
東南客運	場站分數	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。 2. 場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手等相關設施皆符合標準。	1. 仍應持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 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。 3. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 5. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 6. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 37 路、紅 11、橘 20 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 3. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 4. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如橘 1 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 13 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.42 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。 4. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 5. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 3)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
高雄客運	場站分數	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。 2. 場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手等相關設施皆符合標準。	1. 建議加強美濃站整體之環境整潔。 2. 建議應於美濃站、甲仙站廁所加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 車輛內之逃生安全門、消防設備標示清楚且符合相關查核規定。 3. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 4. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 5. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 115-FX 有缺少一具車輛擊破器。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 35 路、23 路、87 路、橘 11 路、紅 72 路、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H21 路、H31 路、E09、E10、E11、紅 27 路、50 路、62 路、8001、8010、8013、8017、8019、8020、8021、8023、8026、8029、8032、8041、8042、8046 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 4. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 5. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 5 路、60 路、50 路、8042。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 1.68 件，雖然未被扣分但仍建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 15 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 4. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。 5. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 6. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 4)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
義大客運	場站分數	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。	1. 場站仍建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 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。 3. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 5. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 6. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 925-FQ 車廂內無車輛牌照號碼，敬請改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，公司所屬全數路線皆發現誤點遭到扣分之情況，敬請加強公司整體路線之準點性。 3. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 4. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 5. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 8503 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 9 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.44 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。 3. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。 4. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 5. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 6. 敬請加強提報相關公車溫馨事蹟之實際提報件數。 7. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 5)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
統 聯 客 運	場站分數	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。	1. 場站清潔程度已有大幅改善，但仍建議瑞豐站之保養廠地板油漬應加強處理。 2. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 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。 3. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 5. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 6. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如橘 22 路、53 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 3. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 4. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如橘 8 路、橘 10 路、88 路、53 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無發生乘客受傷之案例發生 6. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 7. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 8.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.88 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 有發生 1 件乘客受傷等重大違紀之事項。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 1 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 6)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
漢 程 客 運	場站分數	1. 場站消防設施皆符合相關評鑑標準。 2. 場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手等相關設施皆符合標準。	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。 2. 建議應於金獅湖站外加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	路線分數	1. 下車鈴及驗票機皆可正常使用。 2. 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。 3. 皆有設置車窗擊破器及使用說明。 4. 到站顯示或到站告知經查核皆為正常。 5. 駕駛員之駕駛平穩性良好。 6. 無歧視老弱婦孺之情況。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35 路、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路、82 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 3. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 4. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 0 南、0 北、92 路。
	公司別分數	1. 無違反相關環保法令規定。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率及監視器妥善率良好。 3. 有購置一定數量之低地板、無障礙及電動車數量。 4. 無違反公路法相關規定。 5. 無違反道路交通管理處罰條例等相關規定值得鼓勵。 6. 無發生乘客受傷之案例發生 7. 行車事故通報皆符合交通局列管案件。 8. 具備乘客投書之資料及回覆證明。	1. 有責肇事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.72 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。

第六章 評鑑結果比較

本章係依據 105 年度第一期及第二期與 106 年度之評鑑作業與內容進行評鑑結果比較，茲就評鑑範圍與評鑑結果說明如後。

6.1 評鑑範圍比較

105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象包括港都客運、東南客運、南台灣客運、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 156 條、17 處營運場站。而評鑑作業項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」及「公司經營與管理」等五大項，相關 105 年度第一期及第二期評鑑成果之缺點，本計畫將相關摘要整理如第二章之表 2.4-1 所示。

106 年度評鑑指標方面，依照專家學者座談會及期初會議之討論結果，最終將「場站設施與服務」將原本 15 分之配分降低至 11 分，而細項指標同樣為 3 項；在「運輸工具設備與安全」部分，則將原本配分 25 分提升至 28 分；「旅客服務品質與駕駛員管理」部分則將原本配分 30 分提升至 31 分；「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」則同樣為 10 分，其中同樣包含場站無障礙設施、拒載老人或身心障礙者、低地板公車比例等細項；「公司經營與管理」部分則維持 20 分，並且針對相關肇事及違規等項目計分內容進行調修，而有關評鑑項目之比較請參見表 6.1-1。

表 6.1-1 105 年度與 106 年度評鑑項目比較表

項目	105 年度評鑑計畫		本年度評鑑計畫	
評鑑對象	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		15	
路線數	156		156	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 站場檢查 A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A3 站牌乘客資訊服務	15 分	A1 站場檢查 A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A3 站牌乘客資訊服務	11 分
B 運輸工具 設備與安全	B1 公車資訊服務設施 B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查 B5 車輛維修保養制度	25 分	B1 公車資訊服務設施 B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查 B5 車輛維修保養制度	28 分
C 旅客服務 品質與駕駛員管理	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度 C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	30 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率 C3 駕駛平穩性 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度 C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	31 分
D 無障礙之 場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10 分	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10 分
E 公司經營 與管理	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 民眾申訴處理 E3 駕駛員工時合理管理 E4 政策配合 E5 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 民眾申訴處理 E3 駕駛員工時合理管理 E4 政策配合 E5 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20 分

資料來源：1.「105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，106 年 2 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)所屬場站皆有定期維護，但仍應持續加強場站之環境整潔程度。

二、運輸工具設備與安全

(一)建議部分業者對於駕駛員的駕駛平穩度、服務態度等應持續加強，以強化乘客搭乘之滿意度。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

(一)對於部分車輛之搭乘舒適度、冷氣及噪音程度進行相關檢討措施，以提高乘客搭乘舒適性。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

(一)針對無障礙廁所等項目無法提供等問題，建議業者應盡速改善。

五、公司經營與管理

(一)整體而言，肇事件數明顯下降，但仍有部分業者之每百萬車公里有責肇事件數仍偏高，建議該些業者應強化駕駛員之訓練，以達到零肇事件數之目標。

(二)整體而言違反道路交通管理處罰條例違規件數已有較往年下降，但仍有部分業者違規件數較多，建議該些業者應強化駕駛員之訓練，以降低相關違規件數之發生機會。

(三)部分業者仍有發生違反勞基法等案件發生，建議該些業者應重視相關違規之內容，並進行檢討，以避免相關違規的發生。

(四)部分業者之低地板、無障礙及電動公車之比率仍然偏低。

(五)加強舉報違規及相關案件的按時提報，並且針對前期缺失改善及定期辦理自評施行方式仍需加強。

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 6.2-1105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
港都客運	場站設施與服務	-	1.加強部份場站之環境整理，本期評比相關成績有略微下降之情況。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線到站準點性較差，出現誤點之情況發生如 56 路、紅 5 公車等路線，故相關路線有遭到扣分。	1.調查有發現 127-FT 有下車鈴鈴聲過小或故障等情況及驗票機站位顯示不正確之情況，敬請加以改善。 2.經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如紅毛港文化公車、81 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3.加強部分路線之有責肇事件數降低，如 15 路、56 路、205 路、245 路、紅 71 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1.敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2.敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	-
	公司經營與管理	1. 百萬車公里有責肇事件數仍有 5.01 件。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 14 次，比第一期高，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. 強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 4. 有違反勞基法相關案件。	1. 有責肇事件數達 22 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.26 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 9 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 4. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 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. 仍應持續加強場站之環境及圍牆周遭整潔程度。	1. 高鐵路停車場有一具滅火器過期，敬請針對相關設施加強定期查驗措施。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 301 路、紅 30、紅 32、紅 36、紅 51、紅 53 路公車。	1. 075-XH、073-XH 車輛安全帶有無法使用之情況，敬請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 301 路、紅 32、紅 36 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 3 路、301 路、紅 28 路、紅 29 路、紅 32 路及紅 50 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 設法建置場站無障礙設施，以加強殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	1. 每百萬車公里有責肇事件數為 8.08 件，建議仍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 6 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。 3. 有違反勞基法相關案件。	1. 有責肇事件數達 24.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.83 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 17 次，為全數業者最高，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
東南客運	場站設施與服務	1. 仍應持續加強場站之環境及圍牆周遭整潔程度。	1. 仍應持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差,造成相關成績遭到扣分之情況,如 37 路、81 路、248 路、52 路、紅 6、紅 12、紅 16、紅 27、紅 11、橘 20 及大樹祈福線公車。	1. 經動態查核相關路線到站準點性,有部分路線發現誤點遭到扣分之情況,如 37 路、紅 11、橘 20 路等路線,敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線之有責肇事件數降低,如橘 1 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	-
	公司經營與管理	1. 每百萬車公里有責肇事件數為 7.68 件,雖較第一期明顯下降,但仍有一定比例之件數,故仍建議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 8 次,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. 有違反勞基法相關案件。	1. 有責肇事件數達 13 件,換算每百萬車公里件數仍有 5.42 件,建議應加強管理以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次,建議應加強管理以改善相關違規件數之發生。 3. 建議加強整體客訴案件之分析,以降低相關客訴件數之發生。 4. 敬請加強舉報停靠區違停件數之準時提報。 5. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1. 岡山站之廁所缺少殘障廁所或加裝扶手之設備。 2. 所屬場站皆有定期維護,但仍應持續加強場站之環境整潔程度。	1. 建議加強美濃站整體之環境整潔。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差,造成相關成績遭到扣分之情況,如 5 路、60 路、87 路、橋 11、橋 12、紅 69、紅 72、國道快捷、哈佛快線、H11 路、H12 路、H21 路、H22 路、H31 路、8001、8009、8010、8012、8013、8019、8020、8021、8023、8029、8032、8033、8036、8041、8042、8043、8046 公車,相關準點率問題為七家業者之最,敬請留意。	1. 115-FX 有缺少一具車輛擊破器。 2. 經動態查核相關路線到站準點性,有部分路線發現誤點遭到扣分之情況,如 35 路、23 路、87 路、橋 11 路、紅 72 路、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H21 路、H31 路、E09、E10、E11、紅 27 路、50 路、62 路、8001、8010、8013、8017、8019、8020、8021、8023、8026、8029、8032、8041、8042、8046 等路線,敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線之有責肇事件數降低,如 5 路、60 路、50 路、8042。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度尚需加強。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 建議應於美濃站、甲仙站廁所加裝服務鈴,以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	公司經營與管理	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 7 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。 2. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 3. 強化舉報停靠區違停件數之通報。	1. 有責肇事件數達 12 件,換算每百萬車公里件數仍有 1.68 件,雖然未被扣分但仍建議應加強管理以改善相關肇事件數之發生。 2. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 15 次,建議應加強管理以改善相關違規件數之發生。 4. 建議加強整體客訴案件之分析,以降低相關客訴件數之發生。 5. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 6. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
義大客運	場站設施與服務	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。	1. 場站仍建議應持續維護場站之環境整潔程度。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 8501、8505、E04、261 公車。	1. 925-FQ 車廂內無車輛牌照號碼，敬請改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，公司所屬全數路線皆發現誤點遭到扣分之情況，敬請加強公司整體路線之準點性。 3. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 8503 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	1. 車輛裝設數位式行車記錄器比率偏低。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數仍有 4 次，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. 加強車輛維修場站之相關固定設施及空間。 4. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 5. 強化舉報停靠區違停件數之通報，此次得分偏低，且無相關補報動作。	1. 有責肇事件數達 9 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.44 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。 3. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。 4. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 5. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 6. 敬請強化提報相關公車溫馨事蹟之實際提報件數。 7. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
統聯 客運	場站設施與服務	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。 2. 建軍站之圍牆雜草及垃圾應定期清理。 3. 持續強化瑞豐站之環境整潔。	1. 場站清潔程度已有大幅改善，但仍建議瑞豐站之保養廠地板油漬應加強處理。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如橘 8、橘 22、25 路、紅 21 路公車。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如橘 22 路、53 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如橘 8 路、橘 10 路、88 路、53 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	1. 強化舉報停靠區違停件數之通報。 2. 每百萬車公里有責肇事件數之比例偏高達 9.89 件，建議應提升駕駛安全行車之行為及預防。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數 6 次，應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。	1. 有責肇事件數達 8.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.88 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 有發生 1 件乘客受傷等重大違紀之事項。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 1 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。

表 6.2-1 105 年度第二期與 106 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	105 年度第二期缺點及改善建議	106 年度第一期缺點及改善建議
漢程 客運	場站設施與服務	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線班次到站準點性差，造成相關成績遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35、77 路、168 東、168 西、92 路公車。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35 路、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路、82 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 0 南、0 北、92 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 部分駕駛員的服務態度尚需加強。	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	3. 建議應於金獅湖站外加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	公司經營與管理	1. 每百萬車公里有責肇事件數之比例偏高達 5.32 件，建議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仍有 8 次，應加強管理，以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3. 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例偏低。 4. 強化舉報停靠區違停件數之通報。 5. 有違反勞基法相關案件。	1. 有責肇事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.72 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

106 年度第一期評鑑計畫主要評鑑對象同樣包括港都客運、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，此次共計受評路線 156 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」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」、「公司經營與管理」五大評鑑項目進行，並各自細分細項評鑑指標，而各評鑑項目與其所屬之評鑑指標、評分項目彙整如表 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	1 分 (-2 分)	2 分	11 分
		2. 場站消防安全設施	1 分 (-2 分)		
	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	1 分	2 分	
		2.靜態資訊網際網路提供查詢	1 分		
	A3 站牌乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)	7 分 (-3 分)	7 分	
B 運輸工具設備與安全	B1 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	±3 分	4.5 分	28 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)	0.5 分 (-1 分)		
		3.下車鈴是否能夠使用	0.5 分 (-1 分)		
		4.驗票機可正常使用	0.5 分 (-1 分)		
	B2(車輛)環保品質	環保單位告發比率	2 分	2 分	
	B3 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事件數	8 分 (-4 分)	8 分	
	B4 車輛安全設施檢查	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	2 分 (-4 分)	8 分	
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	2 分 (-4 分)		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	2 分 (-4 分)		
		4.乘客安全帶是否能正常使用	2 分 (-4 分)		
	B5 車輛維修保養制度	車輛維修保養制度	3 分	3 分	
	B6 舒適與噪音	車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	1.5 分	1.5 分	
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	車輛裝設數位式行車記錄器比率	0.5 分	1 分	
		監視器妥善率	0.5 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準點之班次比率	±5 分	5 分	31 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 分	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 分	5 分	
	C4 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 分	5 分	
	C5 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	±5 分	5 分	
	C6 駕駛員服務態度	駕駛員的服務態度	±3 分	3 分	
	C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況	3 分	3 分	
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含殘障斜坡道、殘障廁所或廁所加裝扶手)	2.5 分	2.5 分	10 分
	D2 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	5.5 分	
	D3 低地板公車比例	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	2 分	2 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
E 公司經營與管理	E1 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	0 分 (-3 分)	3 分	20 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 分 (-2 分)		
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目	0 分 (-2 分)		
	E2 行車事故通報與處理	警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	1 分	1 分	
	E3 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 分	4 分	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	1 分		
		3.申訴比率	2 分		
	E4 是否有違反勞基法之情形	公司是否有違反勞基法之情形	0.5 分	0.5 分	
	E5 政策配合	舉報停靠區違停件數	2 分	7.5 分	
		公車溫馨事蹟提交件數	1 分		
		配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈	1 分		
創新管理(主動行銷、載客成長等具體優良事蹟等)		3.5 分			
E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	前期評鑑缺失改善	3 分	4 分		
	定期辦理自評	1 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

經由本團隊委派專案經理會同高雄市交通局及高雄市客運業商業同業公會人員，針對「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」之評鑑項目，對各客運公司提供之場站進行實地訪查，而本次實際受評場站共計有 15 處場站。

(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，相關人員大多為舊有人員，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」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」等評鑑項目實地進行評比。

(三)網路提供資料調查

透過本團隊專案經理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

由本計畫針對高雄市政府交通局及相關局處以及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：以漢程客運 4.20 分最高，而南臺灣客運 0.98 分最低。

(二)路線分數：以港都客運 62.54 分最高，而義大客運 58.51 分最低。

(三)公司別分數：以漢程客運 28.98 分最高，而東南客運 22.79 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，106 年度第一期評鑑總成績請參見表 7.1-2，其中總成績以港都客運 94.69 分最高，而義大客運以 83.08 分最低。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
港都客運	213	32	4	94.69
統聯客運	60	13	2	92.79
漢程客運	90	11	1	94.40
高雄客運	218	56	4	92.01
南臺灣客運	112	18	2	89.05
東南客運	93	16	1	88.49
義大客運	59	10	1	83.08

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. 所屬場站皆有定期維護，但仍應持續加強場站之環境整潔程度
2. 仍有場站發現滅火器過期之情況。
3. 建議應於部分場站廁所加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
4. 針對未提供無障礙廁所等相關項目之業者，應儘速設法改善，以強化殘障人士的服務功能。

(二)路線調查

1. 部分車輛有發現下車鈴、刷卡機故障或資訊錯誤之情況
2. 部分車輛有發現缺少擊破器或車廂內無車牌號碼之情況
3. 經動態查核相關路線到站準點性，仍發現有許多路線仍有誤點之情況，敬請各業者加強公司整體路線之準點性。
4. 敬請各業者加強部分路線之有責肇事件數降低。
5. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。
6. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。

(三)書面審查

1. 雖然高雄市公車評鑑相關肇事件數已逐年下降，但建議仍應加強管理相關有責肇事之發生。
2. 部分業者應加強裝設數位式行車記錄器之車輛數。
3. 部分業者應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。
4. 建議部分業者應加強管理以改善相關違反道路交通安全處罰條例之違規件數之發生。

5. 部分業者仍有違反勞基法等相關案件之紀錄，建議應重視對於相關問題發生之控管情況。
6. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。
7. 敬請加強提報相關公車溫馨事蹟之實際提報件數。
8. 建議各業者仍應強化對於相關客訴案件之改善，以降低相關客訴案件發生之機會。
9. 對於部分業者仍應積極強化前期缺失改善之落實及辦理自評之內容及自我查核之深度。

表 7.1-3106 年第一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. 加強部份場站之環境整理，本期評比相關成績有略微下降之情況。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 調查有發現 127-FT 有下車鈴鈴聲過小或故障等情況及驗票機站位顯示不正確之情況，敬請加以改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如紅毛港文化公車、81 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 15 路、56 路、205 路、245 路、紅 71 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	-
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 22 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.26 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 9 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 4. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

表 7.1-3106 年第一期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. 高鐵路停車場有一具滅火器過期，敬請針對相關設施加強定期查驗措施。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 075-XH、073-XH 車輛安全帶有無法使用之情況，敬請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 301 路、紅 32、紅 36 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 3 路、301 路、紅 28 路、紅 29 路、紅 32 路及紅 50 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 24.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.83 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 17 次，為全數業者最高，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。
		中期	1. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。
東南客運	場站設施與服務	短期	1. 仍應持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 37 路、紅 11、橘 20 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如橘 1 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	-
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 13 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.42 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。 4. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 5. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。

表 7.1-3106 年第一期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. 建議加強美濃站整體之環境整潔。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 115-FX 有缺少一具車輛擊破器。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 35 路、23 路、87 路、橘 11 路、紅 72 路、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H21 路、H31 路、E09、E10、E11、紅 27 路、50 路、62 路、8001、8010、8013、8017、8019、8020、8021、8023、8026、8029、8032、8041、8042、8046 等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		短期	1. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 5 路、60 路、50 路、8042。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	3. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 4. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 建議應於美濃站、甲仙站廁所加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 1.68 件，雖然未被扣分但仍建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 15 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 4. 建議加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數之發生。 5. 有一件違反勞基法相關規定之情況。 6. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。

表 7.1-3106 年第一期各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 3)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
義大客運	場站設施與服務	短期	1. 場站仍建議應持續維護場站之環境整潔程度。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 925-FQ 車廂內無車輛牌照號碼，敬請改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，公司所屬全數路線皆發現誤點遭到扣分之情況，敬請加強公司整體路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 8503 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	中期	1. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 9 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.44 件，建議應加強管理，以改善相關肇事件數之發生。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 10 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。 3. 敬請強化舉報停靠區違停件數之準時提報。 4. 敬請加強提報相關公車溫馨事蹟之實際提報件數。 5. 敬請加強前期缺失改善之具體作為及定期辦理自評之查核內容及落實。
		中期	1. 加強車輛裝設數位式行車記錄器之車輛數。
		長期	1. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。

表 7.1-3 105 年第二期各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 4)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
統聯客運	場站設施與服務	短期	1. 場站清潔程度已有大幅改善，但仍建議瑞豐站之保養廠地板油漬應加強處理。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如橘 22 路、53 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線之有責筆事件數降低，如橘 8 路、橘 10 路、88 路、53 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	中期	1. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。
	公司經營與管理	短期	1. 有責筆事件數達 8.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 4.88 件，建議應加強管理，以改善相關筆事件數之發生。 2. 有發生 1 件乘客受傷等重大違紀之事項。 3. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 1 次，建議應加強管理，以改善相關違規件數之發生。
漢程客運	場站設施與服務	短期	1. 場站仍建議應持續加強場站之環境整潔程度。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發現誤點遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35 路、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路、82 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	2. 加強部分路線之有責筆事件數降低，如 0 南、0 北、92 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)建議仍可加強。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 建議應於金獅湖站外加裝服務鈴，以強化對於相關殘障人士之服務機制。
	公司經營與管理	中期	1. 有責筆事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.72 件，建議應加強管理，以改善相關筆事件數之發生。 2. 建議未來應加強相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。 3. 有一件違反勞基法相關規定之情況。

資料來源：本計畫彙整。

註：短期：乃相關缺失可立即改善者。

中期：乃相關缺失需透過平時持續改善者。

長期：乃相關缺失需透過平時公司經營管理及相關預防控管措施者。

五、評鑑 Web 系統說明

為強化今年評鑑在成績計算及資料彙整之效率並掌握整體評鑑執行進度與業者缺失情況之掌握，本團隊已有另外設計一套評鑑 Web 系統，並且提供給各交通局及受評業者相關資料上傳及查詢權限，並且交通局及受評業者皆可透過此系統上傳相關評鑑所需之資料以供評鑑單位彙整，而未來也將逐步將系統功能強化，以期各業者可透過此套系統進行評鑑成績之試算及相關評鑑過程缺失的掌握，以強化主管機管及受評業者對於整體評鑑過程的缺失改善程度及得分情況之掌握。

7.3 建議

經過今年度第一期評鑑作業之執行，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.強化違規資料通報紀錄機制

由於評鑑已經是常態性工作項目，因此建議主管單位平日應與各局處建立相關違規資料通報機制，如勞工局、交通大隊等相關單位，以便屆時評鑑書面資料索取時，能在第一時間提供相關資料，此外對於相關資料之紀錄也應區分業者及其他營運業別的違規件數，以強化資料整理的可使用性。

2.針對局內管理措施應提前宣告

由於許多評鑑指標的資料皆需長久以來之累積，因此建議對於未來相關政策之修正及對業者管理之提報事項若需納入評鑑，皆需提前預告，以強化整體融入制度之效果。

3.強化駕駛員健康管理評比指標

為因應近日來因駕駛員個人健康因素所造成之重大事故，因此建議明年度之評鑑可增加新增駕駛員健康管理評鑑指標進行評比，並且將其細分為駕駛員健康檢查之落實以及高風險駕駛之平時管理及工時管理與緊急應變機制之建立，以強化對於相關問題之管控，進一步提升整體服務之安全性。

二、受評客運公司

- 1.依照多年評鑑結果各業者皆有針對相關指標內容進行積極性的準備及維護，但仍有部分業者無法跟上其他業者進步之腳步，建議相關業者能多透過相關評鑑結果優秀業者之觀摩，以提升自我進步之空間，必要時也可透過詢問交通局或評鑑單位，以提升對於指標項目資料之準備內容，強化自我評鑑得分之利基。
- 2.由於目前評鑑制度乃採兩期方式進行，未來也即將執行第二期之評鑑作業，然經過此次調查仍發現許多小部分的缺失，也敬請各業者能儘快針對本報告所列示之缺失進行調整，以確保相關缺失不會再犯，並提升公司自我之評鑑成績。
- 3.透過本期評鑑已有部分業者已建立相關肇事及違規之列管辦法及機制，並且也有部分業者於此次評鑑區間內，已達到完全無違反道路交通安全處罰條例相關違規件數之發生，相當值得鼓勵。
- 4.為因應未來評鑑過程之需要，也建議各業者應設立專責評鑑管理人員或部門，並且透過定期自我查核機制，以確保自家公司能有一定程度以上之服務品質，若有機會更能進一步導入智慧管理系統，以強化自我之內部管理機制。。
- 5.未來於 106 年度評鑑結束後，也將透過今年度表現優良之業者辦理觀摩活動，建議各家業者屆時也能多加配合參與，以提升自我對於相關創新及管理制度上之精進及調整。

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期末報告」，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、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，105 年 2 月。
8. 中華民國運輸學會，「105 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，106 年 3 月。
9. 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。
10. 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。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。
15. 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。

16. 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。
17. 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。
18. 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。
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. 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。
22. 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。
23. 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。
24. 義守大學，「104 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，104 年 11 月。
25. 義守大學，「105 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫」，臺南市政府公共運輸處，106 年 2 月。