

目 錄

目 錄.....	I
表 目 錄.....	III
圖 目 錄.....	V
第一章 緒論.....	6
第二章 六都評鑑制度比較及過去成果回顧.....	8
第三章 評鑑作業進行.....	28
第四章 評鑑方式.....	45
4.1 統計抽樣調查方法	45
4.2 抽樣之實務操作	47
4.3 訪談人員的挑選、訓練與督導	57
4.4 評鑑計算與綜判	63
第五章 評分結果.....	64
5.1 場站調查項目評分結果	65
5.1.1 港都客運.....	65
5.1.2 南臺灣客運.....	66
5.1.3 東南客運.....	67
5.1.4 高雄客運.....	68
5.1.5 義大客運.....	69
5.1.6 統聯客運.....	70
5.1.7 漢程客運.....	71
5.2 路線調查項目評分結果	72
5.2.1 乘客問卷基本資料分析	72
5.2.2 路線調查項目評分結果.....	91
5.3 書面資料審查項目評分結果	103
5.4 網路資料提供調查項目評分結果	118
5.5 評鑑總成績	119
5.6 其他評分規範 扣分說明	120
5.7 準點率計分說明	121
第六章 評鑑結果比較.....	122
6.1 評鑑範圍比較分析	122
6.2 評鑑結果比較分析	124

第七章 結論與建議.....	133
7.1 結論	133
7.2 建議	144
參考文獻.....	147
附件一 相關會議之會議紀錄	
附件二 調查問卷表格	
附件三 高雄市市區汽車客運業者應注意事項	
附件四 車輛維修保養制度評分結果表	
附件五 各路線評鑑總成績排序	
附件六 各路線準點率計算(第二期)	
附件七 優良業者觀摩分享會成果	

表 目 錄

表 1 高雄市區公車各主要場站一覽表	6
表 2 各客運業者營運路線數、班次數及配車數一覽表	7
表 3 臺北市及新北市公車評鑑指標回顧	9
表 4 桃園市公車評鑑指標回顧	10
表 5 臺中市公車評鑑指標回顧	11
表 6 臺南市公車評鑑指標回顧	12
表 7 高雄市公車評鑑指標回顧	13
表 8 本(107)年度與 105、106 年度評鑑項目比較表	18
表 9 105 年度第二期、106 年度兩期及 107 年度第一期評鑑成績彙整表	20
表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表	21
表 11 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表	29
表 12 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整	47
表 13 場站調查表範例	51
表 14 隨車調查表範例	52
表 15 問卷調查表範例	54
表 16 高雄市各客運業者所需提供之書面審查資料彙整表	56
表 17 交通局及相關單位所需提供之書面審查資料彙整表	57
表 18 評鑑各項調查執行期程彙整表	64
表 19 各項調查實際抽樣數彙整表	65
表 20 港都客運場站總分計算	66
表 21 南臺灣客運場站總分計算	67
表 22 東南客運場站總分計算	68
表 23 高雄客運場站總分計算	69
表 24 義大客運場站總分計算	69
表 25 統聯客運場站總分計算	70
表 26 漢程客運場站總分計算	71
表 27 港都客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	96
表 28 南臺灣客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	97
表 29 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	98
表 30 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	99
表 31 義大客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	100
表 32 統聯客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	101
表 33 漢程客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表	102
表 34 各客運公司環保單位告發比率評分結果表	103
表 35 各客運業者每百萬車公里有責肇事評分結果表	104

表 36 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表	104
表 37 車輛維修保養制度評分結果表	105
表 38 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表	105
表 39 監視器妥善率結果表	106
表 40 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表	106
表 41 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表	107
表 42 低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例評分結果表	107
表 43 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表	108
表 44 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	109
表 45 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表	109
表 46 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符評分 結果表	110
表 47 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查評分結果表	111
表 48 申訴比率評分結果表	111
表 49 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表	112
表 50 員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料評分結果表	113
表 51 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表	113
表 52 舉報停靠區違停件數評分結果表	114
表 53 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障評分結果表	114
表 54 各客運業者創新管理評分結果表	115
表 55 前期評鑑缺失改善評分結果表	115
表 56 定期辦理自評評分結果表	116
表 57 高雄市各客運業者書面資料審查評分結果	117
表 58 各路線公車動態查詢並正常顯示評分結果表	118
表 59 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表	118
表 60 107 年度第二期評鑑總成績一覽表	119
表 61 106 年度與 107 年度評鑑項目比較表	123
表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表	126
表 63 107 年度高雄市區公車各客運業者評鑑成績列等	135
表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表	137

圖 目 錄

圖 1 總分計算流程圖	63
圖 2 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	74
圖 3 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	77
圖 4 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	79
圖 5 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	81
圖 6 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	84
圖 7 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	86
圖 8 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	88
圖 9 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	90

第一章 緒論

一、計畫緣起與目的

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

二、計畫範圍與評鑑對象

依據 107 年高雄市公車服務品質評鑑計畫受評業者規範，目前高雄市共有 7 家市區公車業者需納入評鑑，其中包括港都汽車客運、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 16 處，如表 1 所示；而各客運業者之營運路線數、班次數及配車數等資料，如表 2 所示。

表 1 高雄市區公車各主要場站一覽表

單位別	場站
港都客運	加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站
南臺灣客運	高楠路停車場、高鐵路停車場
東南客運	建軍停車場
高雄客運	旗山站、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，107 年 7 月。

表 2 各客運業者營運路線數、班次數及配車數一覽表

客運業者	路線數 (條)	場站數 (站)	配車數 (輛)	每日班次數	
				假日(班)	平日(班)
港都客運	39	5	271	1,127	1,275
南臺灣客運	18	2	107	695	711
東南客運	15	1	89	655	659
高雄客運	53	4	221	652	757
義大客運	10	1	60	393	356
統聯客運	13	2	63	785	680
漢程客運	11	1	89	387	446
小計	159	16	900	4,694	4,884

資料來源：高雄市各客運業者營運資料提供，107 年 7 月。

第二章 六都評鑑制度比較及過去成果回顧

隨著「發展大眾運輸條例」及「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之施行，公路總局及各縣市政府自民國 96 年起陸續辦理市區公車及公路客運服務品質評鑑作業，並依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」內容設計評鑑指標，初期評鑑指標僅四大項，分別為「A.場站設施與服務 20%」、「B.運輸工具設備與安全 30%」、「C.旅客服務品質與駕駛員管理 30%」、「D.公司經營與管理 20%」等項，並明訂各項指標之配分。自 104 年起為強化無障礙設施的服務效能，「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」新增「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」並配置 10%，為因地制宜仍保有中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之規範，因此各縣市政府開始針對個別地區之需求及特性，設計出個別的指標及評比內容。

回顧過去早期評鑑指標主要針對抽查及評比的項目區分為調查(場站、隨車、乘客)及書面資料查核兩大區塊之外。其中調查主要以有或無；是或否的方式進行評比；書面資料部分，除了肇事、違規等項目依照其業者的行駛里程採以百萬車公里方式進行換算，再依照換算件數在依評比級距給分，其餘指標數多採有提供即該項目滿分的方式進行評比。使得評鑑結果常出現鑑別度不佳或是缺失一再重複出現的情況，因此開始在評鑑指標的計分方式、安全性指標或基礎項目的評比設計方式出現倒扣機制。

鑑此 104 年開始公路客運及其他市區客運評鑑指標的設計逐漸將「運輸工具設備與安全」中車輛提供路線圖、駕駛員姓名、車牌號碼、擊破器、滅火器、申訴電話、下車鈴、刷卡機等基本應具備項目採倒扣方式進行，以督促業者基本應具備項目納入到營運 SOP 以達到其內化的效果。近年來對於基礎項目於公路客運評鑑指標更逐漸以 0 配分，有缺失即以扣分的方式處理，作為提升評鑑成績鑑別度並達到基本項目內化管理的監督作為。

隨著六都行政區域的劃分，原本許多公路客運的既有路線也陸續劃分至六都的地方政府管轄範圍，但為考量原公路客運路線與既有市區公車路線的營運差別，並配合當地政府的政策需求及要求，在評鑑指標上，開始出現不同的設計方式，例如臺北市及新北市由於屬於台灣整體大眾運輸較為發達的區

域，在評鑑指標設計上，著重於年度的查核及比較，因此在評鑑制度的設計上採用一年二期的評鑑方式，且搭配營運特性及乘客需求的關係，整體指標的設計著重於準點率、過站不停及肇事等相關指標。其中台北市未有設計無障礙場站及設施之評鑑指標，並且將政策配合項目作為加分項目，缺失改善行動指標作為扣分項目。新北市則無明確定義倒扣項目，但其指標特色在於肇事及違規部分有分析其肇事原因採以扣分方式並以權重換算進行評比，違規項目則以內插法方式進行成績換算，比避免計分上的盲點，相關指標配比如表 3 所示。

表 3 臺北市及新北市公車評鑑指標回顧

項目	臺北市聯營公車營運服務指標評鑑	項目	新北市市區公車營運服務評鑑
A 場站設施與服務指標 (8 分)	A1 場站檢查(3 分) A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(3 分) A3 站牌資訊正確性(2 分)	A 場站設施與服務指標(8 分)	A1 場站檢查指標(3 分) A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(3 分) A3 站牌資訊正確性指標(2 分)
B 運輸工具設備與安全 (31 分)	B1 車齡比率(1 分) B2 舒適與噪音(3 分) B3 公車資訊服務設施(6 分) B4 車輛環保品質(2 分) B5 行車肇事率(10 分) B6 車輛安全設施檢查(3 分) B7 低地板公車比例 (3 分) B8 裝置監視錄影器妥善率(3 分)	B 運輸工具設備與安全(18 分)	B1 車齡比率指標(1 分) B2 舒適與噪音指標(3 分) B3 公車資訊服務設施指標(5 分) B4 排廢氣品質指標(2 分) B5 車輛安全設施檢查指標(3 分) B6 監視錄影器妥善率指標(4 分)
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (46 分)	C1 發車準點性(12 分) C2 過站不停比率(10 分) C3 駕駛平穩性(5 分) C4 拒載老人及身心障礙者(3 分) C5 駕駛員遵循路線(3 分) C6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(2 分) C7 駕駛員服務態度與儀容(10 分) C8 駕駛員健康管理(1 分)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (38 分)	C1 發車準點性指標(10 分) C2 過站不停比率指標(10 分) C3 駕駛平穩性指標(5 分) C4 駕駛員遵循路線指標(3 分) C5 駕駛員服務態度與儀容指標(10 分)
D 公司經營與管理 (15 分)	D1 查核回覆(1 分) D2 重大違規(4 分) D3 違反道路交通管理處罰條例(3 分) D4 行車安全業務檢查(5 分) D5 自主創新與發展(2 分) D6 加分項目-配合政府政策(最多加 3 分) D7 扣分項目-改善行動指標(最多扣 3 分)	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(9 分)	D1 低地板公車比例指標 (3 分) D2 拒載年長者與身心障礙者指標(3 分) D3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(3 分)

-	-	E 公司經營與管理 (27 分)	E1 行車肇事率指標(10%) E2 重大違規指標(3%) E3 查核回復指標(3%) E4 違反道路交通管理處罰條例案件指標(4%) E5 行車安全業務檢查指標(5%) E6 自主創新與發展指標(2%) E7 配合政府政策(加分)指標(最多加 3 分，最低 0 分) E8 改善行動(扣分)指標(最多扣 3 分，最低 0 分) (共 27%)
---	---	------------------	--

桃園市公車評鑑方面，主要將路線區分為市區路線及免費路線，並且配置不同配比，其中對於場站停車空間、公車資訊服務設施、消防安全設施等項目配置 0 分但其評分內容則是以倒扣機制進行設計，並融入柴油車認證及電動車比率等加分項目，以鼓勵業者針對該項目進行努力，相關指標配比如表 4 所示。

表 4 桃園市公車評鑑指標回顧

桃園市轄市區公車營運服務品質評鑑			
A 場站設施與服務指標 (15 分)	分數配比：(市區路線配分/免費路線配分) A1 場站空間(市區 0 分/無本項) A2 站牌標示(市區 7.5 分/免費 9 分) A3 發車準點性(市區 6 分/免費 6 分) A4 實體候車場站(市區 1.5 分/無本項)	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (10 分)	分數配比：(市區路線配分/免費路線配分) D1 無障礙場站設施(市區 2 分/無本項) D2 無障礙服務(市區 5 分/無本項) D3 無障礙運輸工具(市區 3 分/無本項)
B 運輸工具設備與安全 (25 分)	分數配比：(市區路線配分/免費路線配分) B1 車齡比率(市區 5 分/無本項) B2 公車資訊服務設施(市區 4 分/免費 4 分) B3 排放廢氣品質(市區 7 分/免費 7 分) B4 消防安全設施(市區 0 分/免費 0 分) B5 行車紀錄器之設置與管理(市區 6 分/免費 10 分) B6 車輛維修保養制度及執行情形(市區 6 分/免費 10 分)	E 公司經營與管理 (20 分)	分數配比：(市區路線配分/免費路線配分) E1 資訊揭露(市區 2 分/免費 1 分) E2 交通違規及行車肇事率(市區 5 分/免費 6 分) E3 違規事項(市區 5 分/無本項) E3 違約事項(-/免費 5 分) E4 政策配合(市區 2 分/無本項) E5 人員管理與教育訓練(市區 2 分/免費 2 分) E6 監督管理(市區 2 分/免費 2 分) E7 保險狀況(市區 0 分/無本項) E8 公司行車安全制度之完整性與落實程度(市區 0 分/免費 2 分) E9 創新服務指標(市區 0 分/無本項) E10 前期缺失改善情形(市區 2 分/無本項)
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30 分)	分數配比：(市區路線配分/免費路線配分) C1 路線、停車遵循(市區 4 分/免費 6 分) C2 駕駛員服務態度及儀容(市區 8 分/免費 9 分) C3 車容及車廂整潔(市區 6 分/免費 8 分) C4 駕駛平穩性(市區 2 分/免費 2 分) C5 乘客滿意度(市區 10 分/免費 10 分)		

臺中市公車評鑑則將場站設施與服務指標、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理指標採秘密客隨車調查並刪除乘客調查及其他調查方式，其他屬於公司管理層面指標則由公司經營管理項目書面資料作為評比的依據，整體評鑑項目約計 30 項評鑑指標，相關指標配比如表 5 所示。

表 5 臺中市公車評鑑指標回顧

臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑			
A 場站設施與服務指標 (23 分)	A1 公車準點性(10 分) A2 班車於公車站位滯留超過 3 分鐘(2 分) A3 公車無脫班比例(6 分) A4 站牌資訊正確性(3 分) A5 車外路線資訊正確性(2 分)	C 旅客服務品質與駕駛員管理 (25 分)	C1 駕駛員之服裝儀容(2 分) C2 駕駛員行車期間之服務態度(4 分) C3 駕駛員行駛之安全性(5 分) C4 駕駛員行車期間之車內行為(5 分) C5 駕駛員是否遵循路線行駛(3 分) C6 業者網頁資訊查核(3 分) C7 申訴電話之建置及使用情形(3 分)
	B 運輸工具設備與安全 (20 分)	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(13 分) E 公司經營與管理 (19 分)	D1 無障礙公車比率(4 分) D2 公車無障礙設備教育訓練(4 分) D3 駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備(5 分) E1 主管機關指定報表之製作提送(4 分) E2 行車事故通報與處理情形(4 分) E3 業者缺失改善情形(3 分) E4 百萬公里肇事死傷人數(4 分) E5 其他相關大眾運輸政策之配合度(4 分)

臺南市公車評鑑主要承襲公路客運之評鑑方式採用初複評方式作為主要評比依據，並且將準點率及運輸工具設備與安全指標採以倒扣方式進行配置及評比，以有效提高成績之鑑別度。由於臺南市公車評鑑在制度上主要採用過去公路客運評鑑複評的分式，因此在評鑑過程當中主要以調查員進行隨車、乘客及場站調查，並依照書面資料的審閱情況，將業者年度評鑑缺失提供給複評委員進行審閱，由委員提出相關改善建議。而在複評過程當中除了聘請複評委員進行訪視評比外，也會針對業者路線抽取優劣各 15%之路線及場站，再次進行查核，成績配比採以 6：4 方式計算，以作為成績彙整之依據，相關指標配比如表 6 所示。

表 6 臺南市公車評鑑指標回顧

	臺南市市區公車營運與服務評鑑
A 場站設施與服務指標(11 分)	A1 場站空間(1 分) A2 候車服務設施 A2-1 業者是否建立站牌維護通報機制(±1 分) A2-2 車站是否張貼旅客定型化契約告示、班次時刻表及營運路線圖、票價(±3 分) A3 場站檢查 A3-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔(±3 分) A3-2 場站消防安全設施(±3 分)
B 運輸工具設備與安全(15 分)	B1 車齡比率(1 分) B2 公車資訊服務設施 B2-1 路線編號是否依規定標示(車頭前上方及右側上下車門旁)(±1 分) B2-2 是否設置行車人員名牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示(±1 分) B2-3 是否張貼該營運之路線圖並清楚明確(±1 分) B2-4 下車按(拉)鈴設備標示清楚且能正常使用(±1 分) B2-5 刷卡機設置及故障情形(±1 分) B2-6 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及臺南市公運處申訴電話(±1 分) B2-7 車輛先進設施(LED 路線牌/站名播報器/GPS 定位系統裝置)(1 分) B3 車輛設備與紀錄 B3-1 是否標示禁菸標誌(±1 分) B3-2 車輛內逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用(0(-2)分) B3-3 車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內(0(-2)分) B3-4 動態系統填列正確性(1 分) B3-5 車輛備有車窗擊破器 3 具(0(-2)分) B3-6 車輛定期保養制度(3 分) B3-7 車輛裝置行車紀錄器之使用及查核(1 分) B3-8 排廢氣品質(1 分)
C 旅客服務品質與駕駛員管理(33 分)	C1 服務滿意度 C1-1 公車是否準點(±4 分) C1-2 公車是否有過站不停或未依路線行駛情況(±4 分) C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容(±4 分) C1-4 駕駛員的駕駛平穩性及其他危險駕駛之情形(搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等)(±4 分) C1-5 駕駛員行車時是否有不當使用通訊設備、聊天、聽音樂(±3 分) C1-6 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為之情形(±2 分) C1-7 車容及車廂整潔(評估項目包括車廂、車體、車窗、座位)(±2 分) C1-8 待班班車是否於調度廠或停車場停等(不於路邊任意停等)、班車是否於核定站為停靠(待班班車距發車時間 10 分鐘以下者不在此限)(±2 分) C2 駕駛員管理 C2-1 駕駛員管理制度及執行狀況(±1 分) C2-2 業者是否有違反工時遭裁罰之紀錄(±2 分) C2-3 駕駛員出勤前是否實施酒精、血壓、體溫測試且合格(±3 分) C2-4 是否定期對駕駛員進行健康檢查(±1 分) C2-5 是否有對血壓超標或需列管駕駛有列管機制(1 分)

D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(10分)	D1 場站無障礙設施(1 分) D2 低地板公車比率(5 分) D3 拒載老人或身心障礙者(±4 分)
E 公司經營與管理(31 分)	E1 監督管理 E1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發 (6 (-4) 分) E1-2 重大違紀次數 (4 分) E1-3 行車肇事率 (6 分(-4)) E1-4 是否按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報 (1 分) E2 公司網站資訊提供(1 分) E3 民眾申訴處理 E3-1 申訴電話及意見卡(箱)設置(1 分) E3-2 申訴案件追蹤處理及回覆(1 分) E4 教育訓練(2 分) E5 政策配合度(6 分) E6 行車稽查服務(1 分) E7 前期評鑑缺失改善情況(2 分)

高雄市公車評鑑則在 104 年起將評鑑設計一年兩期的方式進行評比，並且著重於準點率、肇事及違規等指標，而計分機制也採用倒扣機制進行設計。此外由於高雄市公車評鑑也搭配多元化評比方式，如納入交通局稽查、運管規則等規範，以強化指標檢核管理及服務層面的檢視。隨著高雄市對於各客運業者的肇事及違規案件之管控或管理層面的要求，也逐步融入評鑑指標中，藉以督促業者加強內化管理作為，相關指標配比如表 7 所示。

表 7 高雄市公車評鑑指標回顧

	高雄市公車服務品質評鑑
A 場站設施與服務指標(7 分)	A1 場站檢查 A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔 (±1 分) A1-2 場站消防安全設施(1 (-2)分) A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統 A2-1 各路線公車動態查詢 (0.5 (-1)分) A2-2 靜態資訊網際網路提供查詢 (0.5 (-1)分) A3 站牌乘客資訊服務(增列稽查結果)(±4 分)
B 運輸工具設備與安全(24 分)	B1 公車資訊服務設施 B1-1 到站顯示或到站告知 (±1 分) B1-2 車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))(0.5 (-1)分) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.5 (-2)分) B2 (車輛)環保品質(1 分) B3 行車肇事率 B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 (8 (-4)分) B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率 (2 分) B4 車輛安全設施檢查

	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用 (1 (-2)分) B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內 (1 (-2)分) B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1 (-2)分) B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1 (-2) 分) B5 車輛維修保養制度(3 分) B6 舒適與噪音(1 分) B7 數位式行車記錄器裝置比率(2 分)
C 旅客服務品質與駕駛員管理(31 分)	C1 到站準點性(±8 分) C2 過站不停比率(5 分) C3 駕駛平穩性(5 分) C4 駕駛員遵循路線(±5 分) C5 駕駛員服務態度(±3 分) C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦(3 分) C7 客服人員服務品質(1 分) C8 駕駛教育訓練(1 分)
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(6 分)	D1 場站無障礙設施(2 分) D2 拒載老人或身心障礙者 (3 分) D3 無障礙公車、電動公車比例(1 分)
E 公司經營與管理(32 分)	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0(-4) 分) E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關推定被舉發次數(±5 分) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 (-2) 分) E2 行車事故通報與處理(±1 分) E3 民眾申訴處理 E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)(±1 分) E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查 (1 分) E3-3 申訴比率(1 分) E4 是否有違反勞基法之情形 E4-1 公司是否有違反勞基法之情形(±1 分) E4-2 員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料(1 分) E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為(1 分) E5 政策配合(16 分) E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評(4 分)

綜上可知，六都評鑑對於指標配分比重，著重在「C 旅客服務品質與駕駛員管理」，且六都針對該大項指標配分占比超過 30%，顯示各地區之政府及業者對於旅客服務品質與駕駛員管理之重視；而在「B 運輸工具設備與安全」方面，由於台北市將 B5 行車肇事率(10%)放於該大項，故此項占 31%，而其他地區則將行車肇事率放置於「E 公司經營與管理」，故於 E 大項之占比亦都超過 25%。並隨著各地區陸續於「E 公司經營與管理」納入加分項目及扣分項目，主要促使客運業者能配合政策需求並提升其公司內部之管理效

能。由此可知六都於評鑑指標項目之設計多會因地制宜，在評鑑項目設計及配分不同著重之處，使年度公車服務品質評鑑成為各地方政府於大眾運輸政策及管理上重要考核指標。

上述六都評鑑指標之設計，本計畫再回顧高雄市往年公車服務品質評鑑計畫相關內容，可知高雄市自 105 年度市區公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象包括港都客運、東南客運、南台灣客運、統聯客運、高雄客運、義大客運、漢程客運等七家客運公司，評鑑路線共計 156 條、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。106 年度高雄市區公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象同樣包括港都客運、東南客運、南台灣客運、統聯客運、高雄客運、義大客運、漢程客運等七家客運公司，評鑑路線共計 156 條、15 處營運場站。而評鑑作業項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」及「公司經營與管理」等五大項。

本(107)年度評鑑項目和相關指標，經最終確認為「A.場站設施與服務」之配比為 7%，細項指標有 3 項；在「B.運輸工具設備與安全」之配比為 24%，細項指標有 7 項；「C.旅客服務品質與駕駛員管理」之配比為 31%，細項指標有 7 項；「D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」之配比為 6%，細項指標有 3 項；「E.公司經營與管理」之配比為 32%，細項指標有 6 項。此外，本年度另新增了『交通局稽查項目及其他評分規範』細項指標，更強化例外重大事件的評比基礎。茲將相關評鑑項目和指標摘要整理，如表 8 所示；而 105 年度和 106 年度評鑑成績比較，則如表 9 所示。

106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺點及改善建議比較，整理如表 10 所示。相關缺失情形概述如下：

一、場站設施與服務

(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)部分客運業者應加強場站之路面平整度。

(三)針對未提供無障礙廁所等相關項目之客運業者，應儘速設法改善，以

提升殘障人士的服務功能，並且也應加裝服務鈴，以強化整體服務之效能。

二、運輸工具設備與安全

- (一)部分車輛站牌資訊有缺損或遺漏之情況，部分站牌尚未更新為長條圖。
- (二)部分路線有發現車輛到站顯示及告知資訊不準確之狀況。
- (三)有部分車輛缺少車內路線圖之情況，或未依規定更換長條圖，並需標註當班次。
- (四)有車輛之乘客安全帶遭綁死，無法正常使用之情況。
- (五)部分車輛車廂內駕駛員姓名未放置、或與車廂外姓名不符之情況。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

- (一)經動態查核相關路線到站準點性，發現許多路線仍有誤點之情況，且有部分客運業者準點率極低，敬請各客運業者要加強公司整體路線之準點性管理。
- (二)敬請各客運業者降低部分路線之有責肇事件數。
- (三)敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)。
- (四)敬請加強部分駕駛員的服務態度。
- (五)加強駕駛員之駕駛平穩度問題。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

- (一)針對未提供無障礙廁所等相關項目之客運業者，應儘速設法改善，以提升殘障人士的服務功能，並且也應加裝服務鈴，以強化整體服務之效能。

五、公司經營與管理

- (一)應積極強化肇事件數之下降，加強管理以降低相關有責肇事之發生。
- (二)部分客運業者應增加裝設數位式行車記錄器之車輛數。
- (三)部分客運業者應增加相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購置。
- (四)建議部分客運業者應加強改善相關違反道路交通安全處罰條例違規件數之發生。

- (五)部分客運業者應強化客服電話的服務效能。
- (六)部分客運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。
- (七)對於部分客運業者應積極強化前期缺失改善之落實與追蹤管制，以及辦理自評之內容和自我查核之深度，並且避免繳交資料過期之情況發生。
- (八)部分客運業者應加強評鑑書面資料之整理。

表 8 本(107)年度與 105、106 年度評鑑項目比較表

項目	105 年度評鑑計畫		106 年度評鑑計畫		本(107)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	17		15		16	
路線數	156		156		159	
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	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	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(增列稽查結果)	7 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 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	B1 公車資訊服務設施(增列稽查結果) B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查(增列稽查結果) 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	24 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 駕駛員服務態度與儀容	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	31 分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率(增列稽查結果) C3 駕駛平穩性(增列稽查結果) C4 駕駛員遵循路線(增列稽查結果) C5 駕駛員服務態度 C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式	31 分

	C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦		C7 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦		使用行動電話、電腦(增列稽查結果) C7 客服人員服務品質 C8 駕駛教育訓練	
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	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者(增列稽查結果) D3 低地板公車比例	6分
E 公司經營與管理	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	20分	E1 重大違規(含公路法及處罰條例) E2 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	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 ※新增其他評分規範	32分

資料來源：1.105 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，106 年 3 月

2.106 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫，107 年 4 月

3.本計畫整理

表 9 105 年度第二期、106 年度兩期及 107 年度第一期評鑑成績彙整表

期 別	成績類別	場站別分數		路線別分數		公司別分數		總計
		分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數
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
106 年 度 第 一 期	港都客運	3.98	2	62.54	1	28.17	3	94.69
	統聯客運	1.48	6	61.93	2	29.38	2	92.79
	漢程客運	4.20	1	61.22	6	28.98	1	94.40
	高雄客運	3.98	3	61.37	5	26.66	5	92.01
	南臺灣客運	0.98	7	61.39	4	26.68	4	89.05
	東南客運	3.90	4	61.80	3	22.79	7	88.49
	義大客運	1.55	5	58.51	7	23.02	6	83.08
106 年 度 第 二 期	港都客運	4.10	2	62.57	1	26.65	5	93.32
	統聯客運	1.48	6	62.27	2	30.00	1	93.75
	漢程客運	4.20	1	61.36	5	28.03	3	93.59
	高雄客運	3.94	3	60.58	6	28.66	2	93.18
	南臺灣客運	1.55	5	61.50	4	27.24	4	90.29
	東南客運	3.75	4	61.91	3	23.31	7	88.97
	義大客運	1.55	5	58.36	7	24.77	6	84.68
107 年 度 第 一 期	港都客運	3.89	1	47.89	1	35.40	5	87.18
	統聯客運	3.80	4	47.62	2	36.33	3	87.75
	漢程客運	3.80	4	47.43	4	39.75	1	90.98
	高雄客運	3.67	5	47.48	3	38.58	2	89.73
	南臺灣客運	3.84	3	47.62	2	34.67	4	86.13
	東南客運	3.87	2	47.07	5	24.47	7	75.41
	義大客運	1.93	6	39.36	6	32.34	6	73.63

資料來源：1. 「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，105 年 3 月。
 2. 「106 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 4 月。
 3. 「107 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，108 年 1 月。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
港都客運	場站設施與服務	1.建議持續加強場站之環境整理，目前也於加昌站及小港站建置電動公車充電站，相當值得期待。	1.建議各場站廁所加裝服務鈴，以提升民眾使用之便利性。 2.針對前鎮站之充電站動線應再行調整，以避免民眾闖入充電區域之疑慮。 3.前鎮站殘障斜坡道位置過於隱密，建議應進行調整。
	運輸工具設備與安全	1. 部分路線有出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，如舊城文化線。 2. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 15 路、69 路、70 路、紅 70 路等，其中有部分路線於第一期及第二期皆有出現較高的肇事機率，也請業者能加強路線個案管理。	1. 部分車輛資訊辨識度不佳，多位駕駛為標記車廂內姓名。 2. 部分路線調查期間準點率較差，如 12 路、36 路、52 路、56 路、62 路、70 路、81 路、214 路、219 路、紅 2、紅 5、紅 9、紅 27、紅 57、紅 73、哈瑪星文化、舊城文化公車。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 12 路、81 路、99 路、217 路、217 路、218 路、245 路、紅 3 路等，請客運業者能加強路線個案管理。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 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. 前鎮站殘障斜坡道位置過於隱密，建議應進行調整。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 28 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.21 件，也較前一期評鑑增加，建議應加強管理，以降低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 12 次，也較第一期評鑑增加，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有一件違反公路法相關遭裁罰之情況，請加強改善。	1. 有責肇事件數達 40 件，換算每百萬車公里件數仍有 7.15 件，建議客運業者應加強管理，以降低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 14 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 2 件違反勞基法之紀錄。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1. 持續加強場站水溝、地面等整體環境之整潔及維護，以提升整體場站之舒適度。	1. 建議持續加強場站水溝、地面等整體環境之整潔及維護，以提升整體場站之舒適度。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於紅 50、紅 56、紅 58 路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 3 路有發現到站顯示及告知以及路線圖標示不明確之情況。 3. 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、E05 西城快線、紅 30、紅 33、紅 36、紅 51、紅 53 及紅 60 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 4. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 3、紅 28、紅 29、紅 36、紅 51，請業者能加強改善。	1. 經調查發現於 90、紅 60 路線有站牌出現招呼站資訊不全或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發生誤點遭到扣分之情況，如 3 路、28 路、301 路、西城快線、紅 28、紅 30、紅 32、紅 36、紅 51、紅 53、紅 60 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 28、紅 30、紅 51，請客運業者能加強改善。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 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. 有責肇事件數達 19.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.47 件，其比率較其他業者高，建議應加強管理，以降低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 11 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 建議持續加強整體客訴案件之分析，以降低相關客訴件數。 4. 加強肇事通報交通局之運作機制，以避免漏報狀況。	1. 有責肇事件數達 20 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.65 件，建議應加強管理，以降低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 13 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有發生乘客受傷之案例發生。 4. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 5. 加強客服電話之接聽，避免撥打無人接聽之情況。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
東南客運	場站設施與服務	1. 建議持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。	1. 建議持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。 2. 建議針對場站路面重新鋪設。
	運輸工具設備與安全	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線發現有誤點遭到扣分之情況，如紅 11 路，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，如紅 7、紅 10、紅 12 路。 3. 加強部分駕駛員行駛之平穩度，以提升民眾搭乘之舒適度。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線發生有誤點遭到扣分之情況，如 37 路、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18、橘 1、橘 7、大樹文化、鳳山文化公車，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 248、紅 1、紅 16 路。 3. 部分車輛乘客安全帶遭綁死，無法使用。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 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. 有責肇事件數達 13 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.22 件，建議應加強管理，以降低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 6 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 客訴件數偏高，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，並且強化相關制度之改善。 5. 有一件違反勞基法相關規定之情況。	1. 有責肇事件數達 20 件，換算每百萬車公里件數仍有 9.65 件，建議應加強管理，以降低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 22 次，較 106 年度提高頗多，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 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，並且強化相關制度之改善。 4. 有 1 件違反勞基法相關規定之情況。 5. 有發生乘客受傷之案例發生。 6. 加強相關評鑑書面資料之彙整及列管。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1. 建議加強美濃站廁所天花板之整修。 2. 建議南華站應加強整建天花板漏水及牆壁壁癌之情況，且南華站之服務鈴也有遺失之情況。	1. 建議加強美濃站整體環境整潔，及殘障廁所之維修。 2. 建議南華站已出現大規模滲水之情況，且整個建築物已遭樹根侵入，嚴重影響候車品質，且南華站建議於廁所內加裝服務鈴。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 5、60 等路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發現誤點遭到扣分之情況，如 5、23、24、60、87、97、橘 11、橘 12、紅 68、紅 69、紅 72、國道快捷(旗山)、國道快捷(美濃)、609 哈佛快線、H11、H12、H21、H22、H31、E09(鳳燕快線)、E10(小燕快線)、E11(鳳山左營快線)、紅 27、50、62、8001、8006、8009、8010、8012、8013、8015、8017、8018、8019、8020、8021、8023、8025、8026、8028、8029、8032、8033、8036、8040、8042(E07)、8046(E08)、8048、8049 等路線，敬請加強該些路線之準點性。	1. 經調查發現於 60、8009、8040 等路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 5、23、60、97、98、橘 12、紅 68、國道快捷(旗山)、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H11、H31、E09(鳳燕快線)、E10(小燕快線)、E11(鳳山左營快線)、8001、8009、8010、8015、8017、8018、8020、8023、8026、8028、8029、8032、8033、8035、8036、8040、8043、8048、8049 等路線，敬請加強該些路線之準點性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 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. 南華站服務鈴遺失。	1. 南華站建議於廁所內加裝服務鈴。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 2.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 0.43 件，雖然為各客運業者最低，但建議仍應持續針對駕駛進行管理，以持續降低肇事件數之發生。 2. 要增加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 11 次，建議應加強管理，以降低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。	1. 有責肇事件數達 8 件，換算每百萬車公里件數仍有 1.29 件，雖然為各客運業者最低，但建議仍應持續針對駕駛進行安全管理，以持續降低肇事件數之發生。 2. 要增加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 13 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
義 大 客 運	場站設施與服務	1. 建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 持續建議應建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。	1. 建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 持續建議應建置場站無障礙設施，以滿足殘障民眾服務之需求。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 8501、8502、8503、8505、E03、E04 等路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，公司所屬全數路線僅有兩條未遭到扣分之情況，故應加強公司整體路線之準點性並。	1. 經調查發現於 E04 路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 8501、8502、8503、8504、8505、8506、E03、E04、96、261，故應加強公司整體路線之準點性。 3. 敬請加強車內當班次標示及路線圖標示。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛的駕駛平穩性及白天需開大燈之教育訓練。	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)。 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。	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. 有責肇事件數達 2.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 1.43 件，雖未扣分但仍建議應加強管理，以降低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 7 次，建議應加強管理，以降低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。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。 7. 有一件違反勞基法相關規定之情況。	1. 有責肇事件數達 9 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.19 件，雖未扣分，但仍建議應加強管理，以降低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 5 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 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，並避免提送資料不符合評鑑期間之情況。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
統 聯 客 運	場站設施與服務	1. 強烈建議瑞豐站之保養廠地板油漬應加強處理，並且針對人員服裝持續要求改善及管理。 2. 設法建置場站無障礙設施，以強化殘障民眾服務之需求。	1. 建議應持續強化場站整潔及處理瑞豐站維修保養廠之油漬問題。
	運輸工具設備與安全	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)。 2. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 83、53 路。	1. 經調查發現於紅 21 路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如橘 10、橘 22、26、83、88、100、紅 21、53 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 2. 加強部分駕駛之開車平穩性。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	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. 有責肇事件數達 4.5 件，換算每百萬車公里件數仍有 2.59 件，雖有大幅下降，但建議仍應加強管理，以降低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 4 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。	1. 有責肇事件數達 18 件，換算每百萬車公里件數仍有 10.65 件，建議仍應加強管理，以降低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 2 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。

表 10 106 年度第二期與 107 年度第一期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	106 年度第二期缺失及改善建議	107 年度第一期缺失及改善建議
漢程 客運	場站設施與服務	1. 建議應持續加強場站之環境整潔程度。	1. 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. 經調查發現於 33 路有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，公司所屬全數路線僅有一條未遭到扣分之情況，敬請加強公司整體路線之準點性並加以改善。 3. 加強部分路線之有責肇事件數降低，如 33、77 路。 4. 加強部分駕駛之開車平穩性。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 0 南、33 路、紅 35、72 路、77 路、168 東、168 西、、82 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 33、77 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	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. 有責肇事件數達 17 件，換算每百萬車公里件數仍有 7.86 件，建議應加強管理，以降低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。	1. 有責肇事件數達 17 件，換算每百萬車公里件數仍有 7.96 件，建議應加強管理，以降低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. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 2 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。

第三章 評鑑作業進行

一、評鑑項目、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 107 年度邀標文件之規範 B4「行車肇事率」將以「公司別」與「路線別」分別明列其評鑑成績；另各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評分項目如表 11 所示，細項評分項目之配分比例，則由受託辦理執行單位提出，再經過交通局召集各客運業者、專家學者等以會議討論後確定之。而依照 107 年度指標設計乃採「A.場站設施與服務」（佔 7 分）、「B.運輸工具設備與安全」（佔 24 分）、「C.旅客服務品質與駕駛員管理」（佔 31 分）、「D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」（佔 6 分）、「E.公司經營與管理」（佔 32 分）等配分方式執行。

表 11 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	評分方式	資料來源	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	依本團隊執行人員及高雄市政府交通局人員之認知評比，針對各客運公司場站整潔情況及停車格線等相關設備給予等級進行評比，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 1 分	本細項指標之資料來源，將由高雄市政府交通局及高雄市公共汽車客運商業同業公會相關人員陪同委辦執行單位所派之人員，透過實際場站調查方式進行評分。	±1 分	2 分	7 分
		2.場站消防安全設施(有缺失即倒扣 2 分)	以是否設置消防設施且清楚標示使用說明，並以「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置」及「標示清楚之使用說明」為評分標準；有設置且全部合乎標準得 1 分，有設置但有一項未達標準則倒扣 2 分。		1 分 (-2 分)		
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	1.各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者且資料正確者得 0.5 分，未具備者或資料不正確者倒扣 1 分。	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，並採每期二次不定時隨機連線至受評客運公司之網頁進行調查。	0.5 分 (-1 分)	1 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作為評分標準，具備者且資料正確者得 0.5 分，未具備者或資料不正確者倒扣 1 分。		0.5 分 (-1 分)		
	A3 站牌乘客資訊服務 (增列稽查結果)	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)(缺失一項扣 2 分)	分別評估是否更新為長條圖、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及時刻表是否與 APP 相符、行駛路線圖(含停靠站)、業者服務電話、票價資訊、路線圖非彩色印刷或難以辨識者以及招呼老舊資訊是否移除等細項指標。缺少一項扣 2 分，扣分以負 4 分為限，超過負 4 分以負 4 分計算。	本項指標採調查員以實際隨車調查方式進行抽樣調查，並自 107 年 8 月起針對各客運業者每一營運路線之站牌進行抽樣調查，故該指標歸屬隨車調查之項目，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	±4 分	4 分	
	B1 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	皆符合規定者得 1 分，無到站顯示、到站告知或內容錯誤，發生任一項扣 1 分，二項以上皆不合格者倒扣 1 分。	本細項指標之「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車	±1 分	3 分	24 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	(增列稽查結果)	2.車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))	皆符合規定者得 0.5 分，無提供車輛資訊資料(車內路線圖(當班次)、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後)等)，或有車輛資訊但資訊內容過時、錯誤或模糊不清者或路線圖有設置但未加註當班次，違反任一項扣 0.5 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。	內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」、「下車鈴是否能夠使用」及「驗票機可正常使用」資料來源，將由委辦執行單位派調查員攜帶	0.5 分 (-1 分)		
		3.下車鈴、驗票機是否能夠使用	皆符合規定者得 1.5 分，無下車鈴或有下車鈴卻故障無法使用或無驗票機、有驗票機卻無法使用或未正確顯示路線站名者，只要其中一項不符合者即倒扣 2 分。	調查表格於調查期間以秘密客實際乘車方式進行調查取得，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	1.5 分 (-2 分)		
	B2(車輛)環保品質	環保單位告發比率	本項評分計算方式如下： 評分項目得分=配分-(2×(告發數 / 檢查數))	本細項指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供資料，以進行告發比率計算。	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	B3 行車肇事率	1.每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	本項指標將以「公司別」與「路線別」分別計算，其評分標準如下： (1)公司別：±4 分 A.每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)者扣 0 分。 B.每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件以上，不滿 6 件(含)者扣 0.5 分。 C.每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件以上，不滿 8 件(含)者扣 1.5 分。 D.每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件以上，不滿 10 件(含)者扣 2.5 分。 E.每百萬車公里有責肇事次數 10 件以上，不滿 12 件(含)者扣 3.5 分。 F.每百萬車公里有責肇事次數 12 件以上，不滿 14 件(含)者扣 5 分。 G.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。 H.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。 I.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 A.每十萬車公里有責肇事次數 0~1 件(含)者扣 0 分。 B.每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件以上，不滿 1.5 件(含)者扣 0.5 分。 C.每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件以上，不滿 2 件(含)者扣 1.5 分。 D.每十萬車公里有責肇事次數超過 2.0 件以上，不滿 2.5 件(含)者扣 2.5 分。 E.每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件以上，不滿 3.0 件(含)者扣 3.5 分。 F.每十萬車公里有責肇事次數超過 3.0 件以上者扣 4 分。	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及時效性，此外肇事原因為責任不明者，倘雙方當下和解者，將不納入肇事件數之計算。而每百萬車公里有責肇事件數自 108 年評鑑起將納入肇事件數上升比率，並依照相關上升比率進行扣分。	8 分 (-4 分)	10 分	
		2.每百萬車公里有責肇事件數下降率	本細項指標以衡量各市區客運業者於評鑑期間內每百萬車公里有責肇事件數下降比率，而相關對照方式以 106 年同期為基數進行比較，相關評比級距如下： (1)業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期下降者得 2 分。 (2)業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期上升者得 0 分。		2 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
B4 車輛安全設施檢查 (增列稽查結果)		1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	(1)有清楚標示且能正常使用得 1 分。 (2)缺少清楚標示、標示模糊或未能正常開啟倒扣 2 分。	本細項指標評分資料來源，係派調查員透過秘密客實際乘車方式進行抽樣調查，並對每一營運路線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，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	1 分 (-2 分)	4 分	
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	評估標準包括「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」、「有清楚之使用說明」及「放置位置明顯易見」，評分標準為： (1)有設置且全具備者得 1 分。 (2)有設置但一項未具備者倒扣 1 分。 (3)未設置者或超過二項未具備者倒扣 2 分。		1 分 (-2 分)		
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	清楚標示之使用說明且設置 3 具(含)以上得 1 分，未設置 3 具以上或未有清楚標示之使用說明，倒扣 2 分。		1 分 (-2 分)		
		4.乘客安全帶是否能正常使用	(1)可正常使用者得 1 分。 (2)未能正常使用或遭綁死無法正常使用者倒扣 2 分。		1 分 (-2 分)		
B5 車輛維修保養制度及執行情況		車輛維修保養制度及執行情況	「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。	本團隊委派專業技師就各市區客運業者車輛維修保養制度進行評分，且在一、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。	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)	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 分；評分等級最差者得 0 分。	本指標之資料來源，將由委辦執行單位派調查員以實際調查方式，透過乘客問卷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。	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	1.車輛裝設數位式行車記錄器比率	(1)數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%以上者，得 1 分 (2)數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%以上，未滿 90%者，得 0.8 分 (3)數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%以上，未滿 80%，得 0.6 分 (4)數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%以上，未滿 70%，得 0.4 分 (5)數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%以上，未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，得 0.2 分 (6)數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，得 0 分 而相關公司總車輛數之計算，考量車體打造及汰舊換新等狀況，將排除 2012 年以前出廠之車輛。	本細項指標之「車輛裝設數位式行車記錄器比率」則透過業者提供裝設資料進行查核；監視器妥善率則抽取特定車輛之監視器影帶記錄進行查核。	1 分	2 分	
		2.監視器妥善率(增列業者無法提供交通局影帶)	(1)執行團隊查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得 1 分 (2)執行團隊或交通局查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得 0 分		1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 到站準點性	實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	1.到站準點性計分方式(第一期 10-3 月及第二期 4-7 月) (1)準點率達 90%(含)以上者扣 0 分 (2)準點率介於 85%(含)-90%以下者扣 1 分 (3)準點率介於 80%(含)-85%以下者扣 2 分 (4)準點率介於 75%(含)-80%以下者扣 4 分 (5)準點率介於 70%(含)-75%以下者扣 8 分 (6)準點率介於 65%(含)-70%以下者倒扣 2 分(扣 10 分) (7)準點率介於 60%(含)-65%以下者倒扣 4 分(扣 12 分) (8)準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 6 分(扣 14 分) (9)準點率低於 55%以下者倒扣 8 分(扣 16 分) 2.到站準點性計分方式(第二期 8-9 月) (1)準點率達 80%(含)以上者扣 0 分 (2)準點率介於 75%(含)-80%以下者扣 1 分 (3)準點率介於 70%(含)-75%以下者扣 2 分 (4)準點率介於 65%(含)-70%以下者扣 4 分 (5)準點率介於 60%(含)-65%以下者扣 8 分 (6)準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 2 分(扣 10 分) (7)準點率介於 50%(含)-55%以下者倒扣 4 分(扣 12 分) (8)準點率介於 45%(含)-50%以下者倒扣 6 分(扣 14 分) (9)準點率低於 45%以下者倒扣 8 分(扣 16 分)	此細項指標之主要資料來源以動態系統之報表準點率作為評定基準，並計算去程第二站、返程第二站之準點率，然去程第二站、返程第二站各自依據上述級距進行計分，而後再以班次平均計算之方式作計算依據，其中高雄客運之國道快捷(603、606)、哈佛快線、就醫公車(H11、H12、H21、H22、H31)；南臺灣客運之紅 30B、紅 58C；港都客運紅毛港文化公車(捷運小港站-紅毛港文化園區)因路線特殊性將採第一站準點率計算，其他港都客運 99 區間車則不納入準點率評比，而每月自主加班 20% 以上即不列入準點率之計算。	±8 分	8 分	31 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C2 過站不停比率 (增列稽查結果)	乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	計分方式係以乘客招手或下車乘客按鈴是否有過站未停之情形進行評分。評分項目將由委辦執行單位派調查員針對乘客進行訪問，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。	本細項指標之資料來源，係遵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，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	5 分	5 分	
	C3 駕駛平穩性 (增列稽查結果)	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為	1.隨車調查計分方式 (1)闖越平交道，扣 5 分。 (2)闖越紅燈、搶黃燈，扣 5 分。 (3)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)其他違反道路交通管理處罰條例之行為，扣 5 分。 本項目扣分以 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，並依各市區客運公司各路線車輛之情況分別給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。 計算方式：評分等級最佳者得 5 分；評分等級最差者得 0 分	本細項指標之資料，係派調查員以實際秘密隨車問卷及乘客問卷調查方式取得並增列交通局稽查結果作為計分依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，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，另外並增列交通局稽查結果作為計分依據。	5 分	5 分	
	C4 駕駛員遵循路線 (增列稽查結果)	駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	1.擅自改道，扣 5 分。 2.違規停車，扣 5 分。 3.未在公車停靠區內上下客，扣 5 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。	本細項指標之資料，係派調查員以秘密客實際隨車問卷調查方式取得，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	±5 分	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C5 駕駛員服務態度	駕駛員的服務態度	評分方式以乘客及秘密客感受進行評比，依各客運公司之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。 計算方式：評分等級最佳者得 3 分；評分等級最差者倒扣 3 分	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，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	±3 分	3 分	
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦(增列稽查結果)	駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過 3 分鐘。	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 0~5 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	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，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	3 分	3 分	
	C7 客服人員服務品質	申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1. 申訴電話能正常接聽且服務態度佳者不扣分 2. 申訴電話無法正常接聽或服務態度不佳者扣 1 分	本細項指標之資料來源，係派調查員以實際撥打各客運業者之申訴電話方式進行調查，且於第一、二期個別撥打調查，並增列交通局稽查結果作為計分依據。	1 分	1 分	
	C8 駕駛教育訓練	駕駛長定期訓練有無逾期	1. 駕駛長定期訓練無逾期紀錄者不扣分 2. 駕駛長定期訓練有逾期紀錄者扣 0.5 分 3. 駕駛長定期訓練有逾期 30 天以上未安排訓練者扣 1 分	本細項指標之資料來源，係派透過交通局提供相關有無逾期紀錄作為評比之依據。	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手) (義大、統聯沒有設置, 則不給分)	針對有提供旅客服務之場站, 對於無障礙斜坡道、無障礙廁所或廁所加裝扶手等二大項目進行評比, 其相關評分規範如下: 1.有提供旅客服務場站 (1)無障礙斜坡道 A.有設置且妥善維護得 1 分 B.有設置但設置不全者及未設置者得 0 分 (2)設無障礙廁所或廁所加裝扶手 A.有設置且妥善維護得 1 分 B.有設置但設置不全者及未設置者得 0 分	執行單位會先與高雄市政府交通局確認相關場站性質, 並針對其所屬性質與高雄市政府交通局以及高雄市公共汽車客運商業同業公會人員到場站進行評比, 並依照個別場站之得分, 依據業者所有場站得分進行平均即為該項得分, 若場站無相關設置者則不給分。	2 分	2 分	6 分
	D2 拒載老人或身心障礙者 (增列稽查結果)	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	1.駕駛員拒載老人或身心障礙者, 扣 3 分。 2.駕駛員有歧視老人或身心障礙者(言語或舉動), 扣 3 分。 本項目扣分以扣 3 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。	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, 並增列交通局稽查結果作為計分依據。	3 分	3 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	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 35%(含)以上者得 1 分 2.購買比例介於 30%(含)以上~35%以下者得 0.8 分 3.購買比例介於 25%(含)以上~30%以下者得 0.6 分 4.購買比例介於 20%(含)以上~25%以下者得 0.4 分 5.購買比例介於 15%(含)以上~20%以下者得 0.2 分 6.購買比例低於 15%以下 (含) 者得 0 分	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。	1 分	1 分	
E 公	E1 重大違規(含公路法及處	1.違反公路法相關規定被舉發次數	有違反公路法件數 1 件者, 倒扣 2 分; 超過 2 件以上者, 倒扣 4 分。	評分依據及資料來源, 係根據高雄市政府交通局、高雄市裁決中	0 分 (-4 分)	5 分	32 分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
司 經 營 與 管 理	罰條例)	2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」即為違反「道路交通管理處罰條例」部分，將各客運業者計算期間之違規次數除以各客運業者之「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準扣分： 1.每百萬公里違規次數 1 次以下不扣分。 2.每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 1.5 次扣 1 分。 3.每百萬公里違規次數 1.5 次(含)以上未滿 2 次扣 2 分。 4.每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 2.5 次扣 3 分。 5.每百萬公里違規次數 2.5 次(含)以上未滿 3 次扣 4 分。 6.每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 3.5 次扣 5 分。 7.每百萬公里違規次數 3.5 次(含)以上未滿 4 次扣 6 分。 8.每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 4.5 次扣 7 分。 9.每百萬公里違規次數 4.5 次(含)以上未滿 5 次扣 8 分。 10.每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 5.5 次扣 9 分。 11.每百萬公里違規次數 5.5 次(含)以上扣 10 分。	心、高雄市監理處及高雄區監理所評鑑計算期間資料，各客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數，並由高雄市政府交通局提供各客運業者單位提供之「評鑑計算期間行駛總里程」、「發生乘客受傷等違紀項目」等資料。	±5 分		
		3.發生乘客受傷等重大違紀項目	「發生乘客受傷等違紀項目」部分，將由高雄市政府交通局協助提供相關資料，以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為： 1.非因業者疏忽造成民眾搭車期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目者，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。		0 分 (-2 分)		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	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事件數是否相符	1.第一期及第二期 4-6 月 (1)肇事通報件數(含逾期)符合 100%者，不扣分。 (2)肇事通報件數不符合 100%者，倒扣 1 分。 2.第二期 7-9 月 (1)肇事通報件數符合 100%，不扣分。 (2)肇事通報件數有逾期通報者，倒扣 0.5 分。 (3)肇事通報件數不符合 100%者，倒扣 1 分。 第二期肇事通報以式 1 及式 2 級距計分後平均之。	本項資料來源將由高雄市政府交通局及警察局提供資料，以作為評分計算之依據。	±1 分	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)	以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，兩項皆具備者不扣分；僅具備 1 項則扣 1 分，兩項皆無者則倒扣 1 分。	採實際乘車方式進行抽樣，並對每一營運路線抽一部車輛做為該營運路線之評分，屬於隨車調查之項目，並增列交通局稽查結果作為計分依據	±1 分	3 分	
		2.申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查	由各客運公司提供相關乘客投書之資料及回覆證明做為評分標準，因此以資料是否完善具備作為評分依據，有具備者不扣分，若無具備者扣 1 分。	由各客運公司提供乘客申訴相關登記、申訴件數及回覆證明做為評分之依據，例如「申訴案件之標準作業程序」、「旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)」及「申訴案件回覆資料」等。	1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		3.申訴比率	採用「市府提供客訴次數」及「平均日運量」進行客訴比率之計算，評比方式以個別公司去年度同期申訴比率之增減件數進行比較後依照相關給分級距進行給分，相關客訴比率計算方式及計分標準如下： 1.申訴比率增長率計算公式 $\text{客訴比率(今年)} = (\text{市府提供客訴次數} * 0.5) / \text{平均日運量}$ $\text{客訴增長率} = (\text{客訴比率(今年)} - \text{客訴比率(去年)}) / \text{客訴比率(去年)}$ 2.申訴比率增長率計分級距 (1)業者申訴比率增長率小於 0 者得 1 分。 (2)業者申訴比率增長率增長幅度小於 10%(含)以下者，得 0.75 分。 (3)業者申訴比率增長率增長幅度介於 10%-20%(含)者得 0.5 分。 (4)業者申訴比率增長率增長幅度介於 20%-30%(含)者得 0.25 分。 (5)業者申訴比率增長率增長幅度大於 30%以上者，得 0 分。	由高雄市政府交通局提供相關申訴案件，「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，相關件數將由高雄市政府交通局進行核算。	1 分		
	E4 是否有違反勞基法之情形	1.公司是否有違反勞基法之情形	由高雄市政府勞工局協助提供資料，以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準為，無違反者得 1 分，而每件遭勞檢單位舉發違規者扣 0.5 分，至多倒扣 1 分。	由高雄市政府勞工局協助提供資料	±1 分	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		2.駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料	以各市區客運業者提供協助提供資料進行次級書面資料之審查評分，其評分標準如下： 1.駕駛長定期健康檢查。 (1)駕駛長有定期健康檢查，且能提出相關紀錄者得 0.5 分。 (2)駕駛長未有定期健康檢查或未能提出相關紀錄者得 0 分。 2.出車前量血壓、體溫及酒測資料 (1)客運業者能提供出車前量血壓、體溫及酒測資料且抽查合格者得 0.5 分。 (2)客運業者未能提供出車前量血壓、體溫及酒測資料或抽查有不合格者紀錄未處置者得 0 分。	各客運業者提書書面資料，進行次級書面資料之書面資料進行審查評分。	1 分		
		3.控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	以各業者提供協助提供資料以進行次級書面資料之審查評分，其評分標準如下： 1.有控管有健康疑慮的駕駛長且有相關紀錄者得 1 分。 2.未有控管有健康疑慮的駕駛長且有相關紀錄者得 0 分。		1 分		
E5 政策配合	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 106 年 10 月-107 年 6 月每月須有 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)；107 年 7 月-107 年 9 月每月須有 7 件以上的舉報件數，7 件以上者以 7 件計，其每月得分計算方式為(N/7)*(2/6)，本項目之最終得分為每月得分之總和，本項目補報項目不予計分。	本細項指標之資料主要來源為高雄市政府交通局提供各市區客運公司相關案件次數、隨車調查(含交通局稽查問卷)及各市區客運公司準備相關專案簡報，並先於規定期限內繳交簡報，再由市區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。	2 分	16 分		
	2.協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障	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，須有協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障之通報，若有通報紀錄者則得 1 分；未達通報紀錄者則不給分。		1 分			

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		3.配合車頭LED顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)(增列稽查結果)	此項目配分為±1分，其評分標準以調查員進行隨車調查及交通局稽查時會針對高雄市政府要求車頭LED顯示字樣及白天開大燈進行調查，計分標準如下所示： (1)車輛LED顯示文字及行駛方向箭頭(此分數計算為抽樣數量的平均) A.配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛LED顯示字樣及行駛方向箭頭者正確者不扣分。 B.未配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛LED顯示字樣或字樣過時者及未標示行駛方向箭頭倒扣0.5分。 (2)白天開大燈(日行燈)(此分數計算為抽樣數量的平均) A.配合高雄市政府交通局白天開大燈(日行燈)者不扣分。 B.未配合高雄市政府交通局白天開大燈(日行燈)者倒扣0.5分。		±1分		
		4.創新管理 載客成長及主動行銷(自行主動行銷協助交通局辦理整體公車行銷、運量成長等具體優良事蹟等)25% 政策配合度(增設行車視野輔助系統、電動公車)25% 內部積極管理制度25% 其他創新管理(主動協助輪椅乘客上下車、及票證資料提送配合度)25%	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。		12分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1.前期評鑑缺失改善	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。	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 分	4 分	
		2.定期辦理自評	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。		1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
※ 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甲等，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分。其相關認定規範如下。 一、經主管機關舉發即列為重大違規事項，係包含下列五種情況： A. 違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 B. 違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。 C. 違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 D. 違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 E. 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。 二、重大事故 包括有責死亡事故(死亡人數 3 人以上，或死亡及受傷人數 10 以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 80 分以下者則列等不變；若高於 80 分以上者則自動降為 79.9 分。 三、營運管理之重大缺失 客運業者於評鑑期間內，若發生違反公路法嚴重事項者、嚴重脫班或駕駛長與乘客等經主管機關認定之重大事件者，則該發生之違規路線評鑑總成績扣 3 分。另外違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者，則該發生之違規路線評鑑總成績扣 0.5 分，最高扣 2 分。 四、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔查核 客運業者之各路線駕駛若於評鑑調查期間，或交通局稽查時發現有行車時吸菸、吃檳榔、待車時在車內或管制點停等時於車內吸菸吃檳榔或行車時未扣安全帶等情事時，則依據查核到之路線該路線成績倒扣 1 分。 五、業者刻意提供錯誤書面資料者 鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報、少報之情況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則該項目得分將以最低分情況採計。							

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理「107 年高雄市公車服務品質評鑑計畫執行計畫書」。

2.本計畫整理。

第四章 評鑑方式

根據本計畫之各項評鑑指標特性，大致可將其評鑑調查分為需進行實地調查，以及由相關主管機關或客運公司提供書面審查資料兩種進行評分方式。而進行現場實地抽樣調查，尤其針對乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，則必須透過問卷調查方式進行。因此，事前必須研擬妥善之調查計畫和問卷設計，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，採樣方式大致分為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採樣方式；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採樣之方式。茲分述如下：

4.1 統計抽樣調查方法

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

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

本計畫評鑑調查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，如表 12 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」和「電話調查」等，以下就各種方式加以說明：

表 12 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	場站調查
		2.場站消防安全設施(有缺失即倒扣 2 分)	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 站牌乘客資訊服務(增列稽查結果)	招呼站資訊提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)(缺失一項扣 2 分)	隨車調查稽查結果
B 運輸工具設備與安全	B1 公車資訊服務設施(增列稽查結果)	1.到站顯示或到站告知	隨車調查稽查結果
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))	隨車調查稽查結果
		3.下車鈴、驗票機是否能夠使用	隨車調查稽查結果
	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	1.每百萬車公里有責肇事件數	書面資料
		2.每百萬車公里有責肇事件數下降率	書面資料
	B4 車輛安全設施檢查(增列稽查結果)	1.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查稽查結果
		2.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查稽查結果
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查稽查結果
		4.乘客安全帶是否能正常使用	隨車調查稽查結果
	B5 車輛維修保養制度	車輛維修保養制度	場站調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	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	1.車輛裝設數位式行車記錄器比率	書面資料
		2.監視器妥善率(增列業者無法提供交通局影帶)	書面資料
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	書面資料
	C2 過站不停比率 (增列稽查結果)	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 稽查結果
	C3 駕駛平穩性 (增列稽查結果)	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為	隨車調查 問卷調查 稽查結果
	C4 駕駛員遵循路線 (增列稽查結果)	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 稽查結果
	C5 駕駛員服務態度	駕駛員的服務態度	隨車調查 問卷調查 稽查結果
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦 (增列稽查結果)	駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過 3 分鐘。	隨車調查 問卷調查 稽查結果
	C7 客服人員服務品質	申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	電話調查
	C8 駕駛教育訓練	駕駛長定期訓練有無逾期	書面資料
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(含無障礙坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手) (義大、統聯沒有設置，則不給分)	場站調查
	D2 拒載老人或身心障礙者 (增列稽查結果)	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 稽查結果
	D3 無障礙公車、電動公車比例	低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例	書面資料

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
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)	隨車調查稽查結果
		2.申訴案件能追蹤處理及回覆，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	1.公司是否有違反勞基法之情形	書面資料
		2.員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	書面資料
		3.控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	書面資料
	E5 政策配合	1.舉報停靠區違停件數	書面資料
		2.協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障	書面資料
		3.配合車頭 LED 顯示文字及白天開大燈(日行燈)(增列稽查結果)	隨車調查稽查結果
		4. 創新管理 a.載客成長及主動行銷 (自行主動行銷協助交通局辦理整體公車行銷、運量成長等具體優良事蹟等) 25%	書面資料
		b.政策配合度 (增設行車視野輔助系統、電動公車) 25%	書面資料
		c.內部積極管理制度 25%	書面資料
		d.其他創新管理 (主動協助輪椅乘客上下車、及票證資料提送配合度) 25%	書面資料
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1.前期評鑑缺失改善	書面資料
		2.定期辦理自評	書面資料

資料來源：本計畫整理。

一、場站調查

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

(一) 問卷設計說明

場站調查主要是針對需要於各客運場站進行考核之評分項目進行實際調查，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫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 13 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 13 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」各客運業者之場站作為場站調查數。

(三) 調查數量說明

根據目前初步統計各客運業者全部場站數量計有 16 處，其中港都客運有 5 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 13 場站調查表範例

調查員：		公司名稱：		場站名稱：	
調查時間	月	日	星期	時間：	時 分(請以24小時制標示)
1、調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔。(滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭、停車場內無大量堆放其他非相關物品，車輛停放井然有序。)					
佳 ← 普通 ←-----→ 差 → 5 4.5 4 3.5 3 2.5 2 1.5 1 0.5 0					
2、場站是否設置消防設施及清楚之使用說明標示，並在有效期限內。 ☐ 有設置，且全部合乎右列標準； ☐ 有設置，但有一項未達右列標準； ☐ 皆無設置，或有二項以上未達右列標準。					

評估標準：
☐超過有效日期
☐壓力針未達標準位置圖
☐無清楚之使用說明

二、隨車調查

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

(一) 問卷設計說明

隨車調查項目主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需要透過調查員搭乘各營運路線之班車，並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「依不同特性之評分項目」，也包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者，滿分者需完全符合標準。如表 14 之隨車調查表範例。

(二) 調查方式說明

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

表 14 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)是否更新為長條圖： ☐是 ☐否 (2)路線名稱： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (3)路線編號： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (4)站名： ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (5)客運公司名稱 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (6)行車時刻表或早晚班發車時刻或尖離峰班距 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (7)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 (8)業者服務電話 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (9)票價資訊 ☐有設置且資訊清楚 ☐未設置或模糊不清 (10)路線圖非彩色印刷或難以辨識者 ☐是 ☐否 (11)招呼老舊資訊是否移除 ☐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(當班次)： ☐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(車廂內及車後)： ☐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，本計畫採全面調查，故整體調查路線數量為 159 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，然而各客運業者之配車數差距極大，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，而兩期調查總份數不少於 400 份，根據本計畫抽樣準則：第一期共抽查 344 份有效樣本、第二期共抽查 382 份有效樣本。

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，並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，其計分方式是給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重，如表 15 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填答，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 4,000 份，根據本計畫抽樣準則：第一期共抽查 2,208 份有效樣本、第二期同樣共抽查 2,209 份有效樣本。

表 15 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服務品質評鑑的問卷，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：107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、噪音及空調冷熱)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
☐ 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 | | | | |
| 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 | 很少發生 | 偶爾發生 | 經常發生 | 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？ | ☐ 皆無違規 ☐ 行車中吸煙 ☐ 待車時車內吸煙
☐ 管制點停等時車內外吸煙
☐ 行車中吃檳榔 ☐ 待車時車內吃檳榔
☐ 管制點停等時車內外吃檳榔
☐ 行車中未扣安全帶 | | | | |
| 7、駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過3分鐘者 | 從未發生 | 很少發生 | 偶爾發生 | 經常發生 | 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」，針對各客運業者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，主要是評定客運業者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業者網站取得相關資料，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業者之營運路線。

五、電話調查

電話調查的主要項目為「客服人員服務品質」，並針對各客運業者所屬客服電話進行實際撥打調查，於每期評鑑期間內撥打兩次，並針對其能否正常接聽及態度進行評比。

六、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 16 為請客運業者協助提供之書面資料。另外，需請高雄市政府交通局及相關單位協助提供之資料，如表 17 所示。

表 16 高雄市各客運業者所需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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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 107 年 3 月份之配置為主	以 107 年 9 月份之配置為主
申訴案件能妥善處理及回覆並有記錄可查	乘客投書之資料及回覆證明	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
是否有違反勞基法之情形	員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
	控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為及相關紀錄	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
政策配合	載客成長及主動行銷 (自行主動行銷協助交通局辦理整體公車行銷、運量成長等具體優良事蹟等)	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
	政策配合度(增設行車視野輔助系統、電動公車)		
	內部積極管理制度		
	其他創新管理(主動協助輪椅乘客上下車、及票證資料提送配合度)		
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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日

表 17 交通局及相關單位所需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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
	營運路線之行駛總里程數	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
駕駛教育訓練	駕駛長定期訓練有無逾期	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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)	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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)	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	歸因各客運業者疏忽造成搭乘民眾搭乘期間受傷及其他經高雄市政府交通局認定為重大違紀項目	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 年 9 月 30 日
	平均日運量	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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	106 年 10 月 1 日 至 107 年 3 月 31 日	107 年 4 月 1 日 至 107 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，需使用人員調查訪問的方式來蒐集所需的資料。調查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、調查訪問人員選擇

- (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、調查訪問人員訓練

- (一) 至少要訓練一天以上，才可成為一個標準化的調查訪問人員。
- (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，明確指示或指導調查訪問人員如何處理問題與回答程序

進行訪問時，調查訪問人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) 調查訪問人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，不應加入調查訪問人員個人之判斷。
- (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、訓練調查訪問人員建立和維持與受訪者的關係

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

- (一) 訪談的步調。
- (二) 提供回應的模式。
- (三) 在訪問前、訪問中提供一致性的指示，正確傳遞題目的訊息，讓受訪者清楚了解。
- (四) 鼓勵受訪者表現出我們所希望的行為型態。
- (五) 要求受訪者提供正確完整的答案。

五、督導體系建立

- (一) 必須督導問答的程序，才能得到標準化的問答內容。
- (二) 可得到較少的誤差。
- (三) 一套評估完整訪問流程及提供回饋功能的工作計畫能幫助訪談員收集到正確的資料。

在進行問卷調查時，要注意到樣本的代表性，因此要儘量訪問不同階層的人士，以避免受訪的對象偏重於某一群組。且受訪的對象要有搭乘過該客運業者的路線經驗，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，本計畫初步規劃調查訪問人員招募及訓練過程。另外，針對本計畫欲進行實地調查之項目，分項說明如下：

一、調查訪問人員之實際招募及訓練

(一) 調查訪問人員招募

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，以及部分身心障礙人士，作為調查訪問人員的主要來源，並經由初步的招募及篩選，得到初步的調查訪問人選。

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，以及部分身心障礙人士作為徵求調查訪問人員的主要來源。

2. 利用網路上公布訊息及協會招募人員，並經過初步能力篩選，得到調查訪問人選

另外，本計畫亦採用於網路上公布招募調查訪問人員資訊之方式，以便就近進行調查。

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

為求調查問卷回收之確實與正確性，本計畫所需之調查訪問人員，必須能盡量配合調查時間和工作之進行，因此進行行前說明會，一來可使調查訪問人員確實瞭解本計畫各項調查之相關細節，再者更可藉由會後確定調查訪問人員參加意願之機會，進一步篩選出確實具有意願配合調查工作進行之調查訪問人員。

4. 確定調查訪問人員意願之後，進行行前訓練

在確定調查訪問人員意願之後，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) 調查訪問人員訓練與實際調查

經過篩選出最後初審調查訪問人員之確定名單後，本計畫便進行進一步之調查訪問人員訓練，以確保調查之順利進行與有效問卷回收之效率。

1. 針對確定工作的調查訪問人員，將安排至調度場站，由本計畫相關研究人員與調查訪問人員進行實地場站及乘車訓練，藉由向調查訪問人員逐一解說實際調查之要項，並讓調查訪問人員瞭解調查項目之查訪重點，並實際於公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

先為調查訪問人員安排乘車調查路線，以便讓調查訪問人員在最短時間內能有效而確實地調查完成預定之所有路線，以達到最大效益。並於行前會即告知調查訪問人員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度之研究人員能夠確實掌握實際情況。

二、實地調查項目說明

以下將針對「隨車調查」、「問卷調查」等實地調查項目分別說明：

(一) 隨車調查

「隨車調查」意指調查訪問人員必須實際透過秘密客搭乘客運車輛，進行各項評分項目之評分，因此訓練過程應包含：

1. 調查訪問人員路線之分配及確認
2. 調查表格之填寫
3. 調查訪問人員身分之保密，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，使調查訪問人員之認定具一致性，而且各路線所調查之車輛數目在一輛以上，應可消弭上述疑慮。

(二) 問卷調查

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

1. 各調查訪問人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與回報
7. 針對乘客旅次起迄點調查部分，盡量將問卷分配發放，且調查訪問人員對於往返路線皆須進行調查，以使樣本具代表性。

4.4 評鑑計算與綜判

本計畫分兩期進行評鑑，評鑑方式與成績計算個別進行，第一期預計完成 50%問卷調查份數，並完成第一期評鑑成果報告給予各客運業者作為初步缺失改進參考。第二期將再完成剩餘 50%之問卷份數，並完成第二期之評鑑成果報告，以提供高雄市政府交通局及各客運業者，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，兩期各可計算出各客運業者之場站分數、路線分數及公司別分數，相關總分計算流程圖，如圖 1 所示。

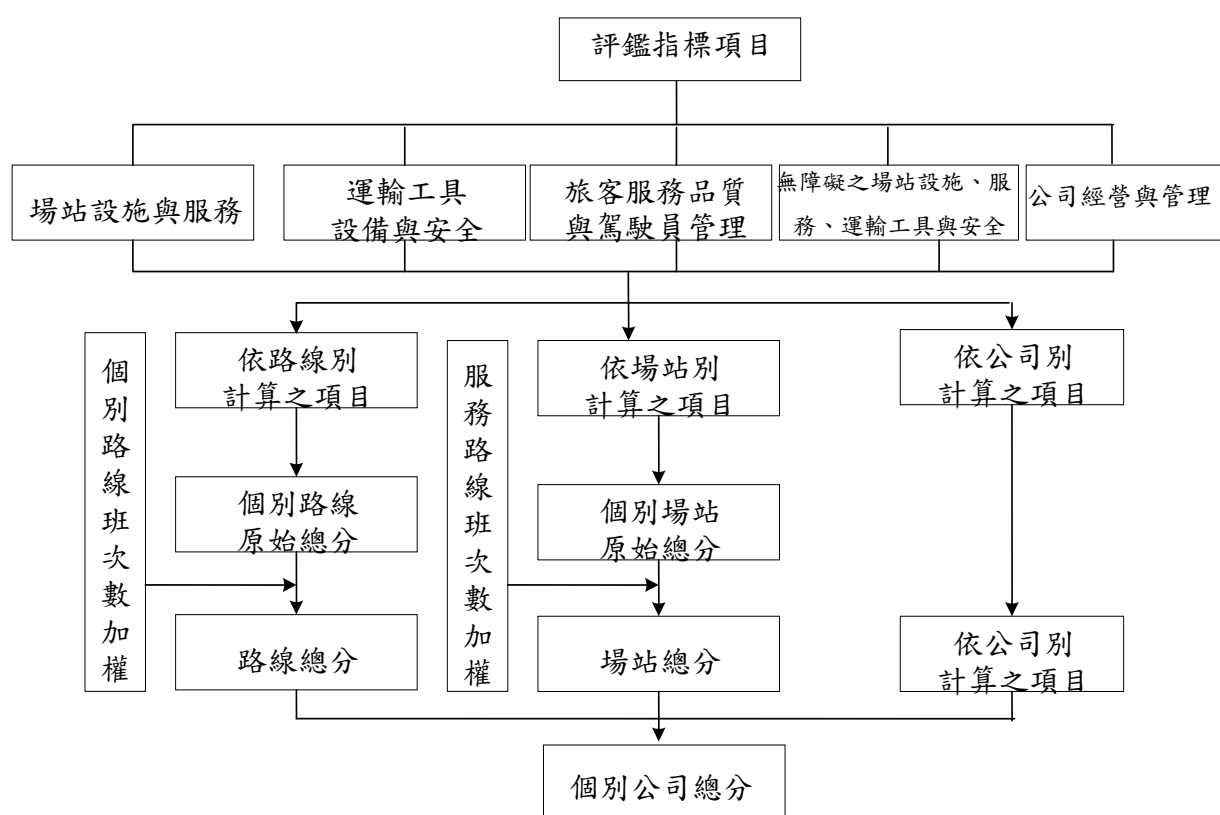


圖 1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為落實各項評鑑指標之查核工作，並讓高雄市市區公車服務品質評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市政府交通局之要求，同時也能公正公平地評鑑各家客運業者之營運服務品質。因此，本計畫於 107 年 7 月 5 日舉行期初會議，主要針對 107 年度評鑑指標進行修正討論，並透過與高雄市政府交通局多次的工作小組會議，針對評鑑項目細部內容進行討論與調整，而最終定案之所有調查表格、詳細評分內容與評分方式再通知高雄市各市區客運業者後，業者並無相關意見反應。接著，於 107 年 8 月 2 日商借統聯客運建軍站舉辦教育訓練，並於 107 年 8 月 3 日開始進行第一期各項評鑑項目之實際調查作業，且於 107 年 11 月 13 日經交通局核可進行第二期之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」、「乘客問卷」、「書面資料審查項目」、「客訴電話調查項目」與「網路提供資料調查項目」等項目進行區分，並於 107 年 11 月中至 12 月底（各項調查時間如表 18 所示）透過實地考核調查，以及書面資料審查進行第二期調查工作，而後進行調查資料整理分析，並納入高雄市政府交通局稽查及殘福團體相關問卷結果，最後綜合前述五項分數後，可得到個別客運業者之五大評鑑項目總分。茲就結果分別彙整說明如下（各項調查實際抽樣數如表 19 所示）：

表 18 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	107 年 11 月 15 日-107 年 12 月 31 日
隨車調查	107 年 11 月 15 日-107 年 12 月 31 日
網路資料提供調查	107 年 11 月 30 日、12 月 21 日
客訴電話調查	107 年 12 月 17 日-107 年 12 月 27 日
場站調查	107 年 12 月 22 日、12 月 27 日
書面資料審查	107 年 12 月 15 日-108 年 1 月 18 日

表 19 各項調查實際抽樣數彙整表

調查項目	總計	客運業者						
		港都客運	高雄客運	南臺灣客運	東南客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
場站調查	51	15	12	6	3	3	6	6
乘客問卷調查	2,209	584	599	274	246	150	185	171
隨車調查	382	103	122	46	35	21	24	31
客訴電話問卷	14	2	2	2	2	2	2	2

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

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

5.1.1 港都客運

港都客運接受評鑑之場站包括：加昌站、左營南站、前鎮站、小港站、建軍站共 5 站，其評鑑結果如表 20 所示。港都客運場站總分為 3.81 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現港都客運之場站都有定期整理及保持環境整潔，其中小港站廁所無異味及建軍站站體整齊環境皆有定期打掃及維護，但前鎮站廁所稍有異味，遭到扣分，建議加強清潔，而彙整相關人員評分情況，該項目成績獲得 0.81 分。

二、場站消防安全設施

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

三、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道

和殘障廁所及扶手等皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分，但仍建議港都客運應於加昌站之男女廁所加裝服務鈴，以強化身障民眾的服務需求。

表 20 港都客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	建軍站	加昌站	左營南站	小港站	前鎮站	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.87	0.73	0.87	0.93	0.67	0.81
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	1(-2)	1.00	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	-	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
合計		4.00	1.87	3.73	3.87	3.93	3.67	3.81
場站調查總分		3.81						

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之場站僅有高楠路停車場和高鐵路停車場 2 站，其評鑑結果如表 21 所示。結果顯示南臺灣客運之場站總分為 3.77 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，南台灣客運之場站環境整潔有定期維護，且高鐵路停車場及高楠公路停車場環境整潔，而彙整本次相關人員評分情況，該項目獲得 0.77 分，但仍建議高楠路停車場路面坑洞尚需填補。

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皆符合相關查核標準，而彙整相關人員評分情況，該項目獲得 1.00 分。

三、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，南臺灣客運已於高楠公路停車場裝設殘障服務廁所和服務鈴等相關設施，且符合相關查核規定，因此獲得 2.00 分。

表 21 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	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.67	0.87	0.77
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	2.00	-	2.00
合計		4.00	3.67	1.87	3.77
場站調查總分		3.77			

5.1.3 東南客運

東南客運之場站僅有建軍停車場 1 站，其評鑑結果如表 22 所示。結果顯示東南客運之場站總分為 3.80 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現東南客運場站調度室及休息室環境大致良好，且停車場空間也有針對環境進行整理，經彙整該項目後得分為 0.80 分，但仍建議部分停車場路面坑洞尚需填補。

二、場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現東南客運場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分 1.00 分。

三、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道和殘障廁所，以及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。

表 22 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	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.80	0.80
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	2.00	2.00
合計		4.00	3.80	3.80
場站調查總分		3.80		

5.1.4 高雄客運

高雄客運之場站有南華站、旗山南站、美濃站和甲仙站共 4 站，其評鑑結果如表 23 所示。高雄客運場站總分為 3.70 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，建議美濃站應積極針對廁所環境加強打掃，以防止廁所異味產生；旗山站則須注意廁所潮濕問題；南華站應儘早整修，其餘場站之整體環境清潔仍有維護良好，經彙整得分該項目獲得 0.70 分。

二、場站消防安全設施

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 1.00 分。

三、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查各站之殘障斜坡道和殘障廁所，以及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分，且前期針對服務鈴相關建議皆已如實改善值得肯定。

表 23 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	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.73	0.87	0.47	0.73	0.70
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
合計		4.00	3.73	3.87	3.47	3.73	3.70
場站調查總分		3.70					

5.1.5 義大客運

義大客運之場站只有義大世界場站共 1 站，其評鑑結果如表 24 所示。義大客運場站總分為 1.87 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現義大客運之場站整體環境清潔維護良好，廁所有定期維護清潔，且駕駛員休息室內裝設冷氣清潔度佳，因此其得分經彙整後獲得 0.87 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 1.00 分。

三、場站無障礙設施

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，該場站未對外服務，也未裝設無障礙設施，故該項目未能得分。

表 24 義大客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	義大場站	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.87	0.87
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	0.00	-
合計		4.00	1.87	1.87
場站調查總分		1.87		

5.1.6 統聯客運

統聯客運之場站有建軍站和瑞豐站共 2 站，其評鑑結果如表 25 所示。
統聯客運場站總分為 3.87 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現統聯客運場站調度室及休息室環境大致良好，但建軍站地上仍有亂丟菸蒂未清理乾淨，建議加強清掃，經彙整該項目得分獲得 0.87 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 1.00 分。

三、場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，統聯客運於瑞豐站裝設殘障服務廁所和服務鈴等相關設施，且符合相關查核規定，因此獲得 2.00 分。

表 25 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	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.93	0.80	0.87
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	2.00	-	2.00
合計		4.00	3.93	1.80	3.87
場站調查總分		3.87			

5.1.7 漢程客運

漢程客運之場站只有金獅湖站共 1 站，其評鑑結果如表 26 所示。漢程客運場站總分為 3.80 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

經調查發現漢程客運雖然整體環境清潔尚維護良好，對於環境也有要求人員定期維護，且充電站也陸續完工，整體環境維持良好，故整體評分彙總獲得 0.80 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 1.00 分，但仍建議需於充電站放置消防設施，以備不時之需。

三、場站無障礙設施

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和殘障廁所，以及扶手皆設置完善，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分，且前期建議之服務鈴皆已裝設，相當值得鼓勵。

表 26 漢程客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	金獅湖站	得分
A1場站檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	±1	0.80	0.80
	場站消防安全設施(有缺失即倒扣2分)	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(含無障礙斜坡道、殘障廁所、廁所加裝扶手)	2.00	2.00	2.00
合計		4.00	3.80	3.80
場站調查總分		3.80		

5.2 路線調查項目評分結果

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

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

5.2.1 乘客問卷基本資料分析

根據 4.2 節對於乘客問卷抽樣份數估算及施測說明，本計畫以信賴水準至少達 95%、誤差率不超過 2%，且以邀標文件規範之 4,000 份設定為問卷調查有效樣本之基本份數。再進一步針對各路線核定班次數作為計算基礎：15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數 20 份，16~30 班者則蒐集問卷數 25 份，31~45 班者則蒐集問卷數 30 份，45 班以上則蒐集問卷數 35 份，而兩期調查問卷總份數不少於 4,000 份。惟本計畫因分為兩期進行評鑑調查，故第一期規劃完成 50%問卷調查份數，第二期再完成 50%問卷。

根據本計畫第二期實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 2,209 份。以下針對乘客問卷之乘客個人基本資料與公車搭乘特性，分別說明各客運業者與綜合整理之統計分析結果：

一、客運公司別分析

(一) 港都客運

本次乘客問卷一共回收 584 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析港都客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘港都客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 50.51%，其分配比例如圖 2 所示。

2. 年齡層分布

由圖 2 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 41~50 歲其比例為 20.89%，其次為 20~30 歲之 20.55%。

3. 職業別分布

由圖 2 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，約有 17.47% 為其他職業，其次為學生 17.47%。

4. 學歷分布

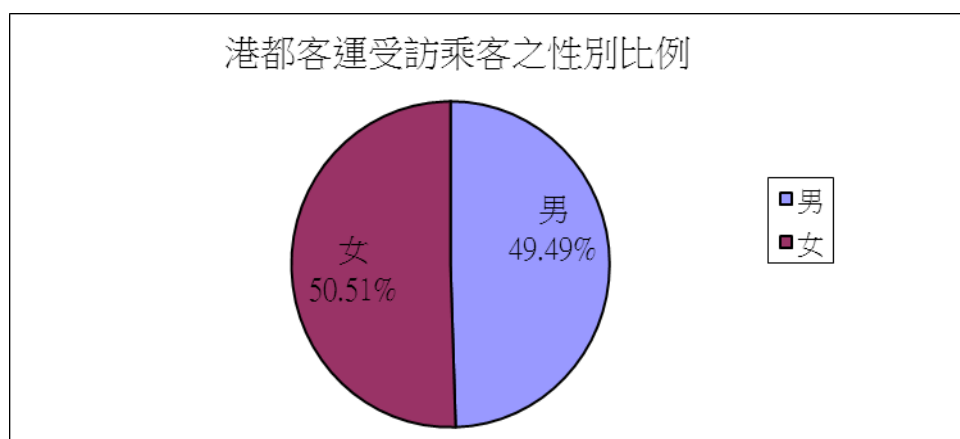
由圖 2 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，大學(含專科)學歷約有 45.78%，其次則是高中(職)學歷之 35.11%。

5. 搭乘頻率分析

由圖 2 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次約有 34.76%，而每周 7-10 次也有 34.08%。

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，主要為年齡層介於 20~50 歲之民眾族群，也有一部分乘客為學生通勤者。



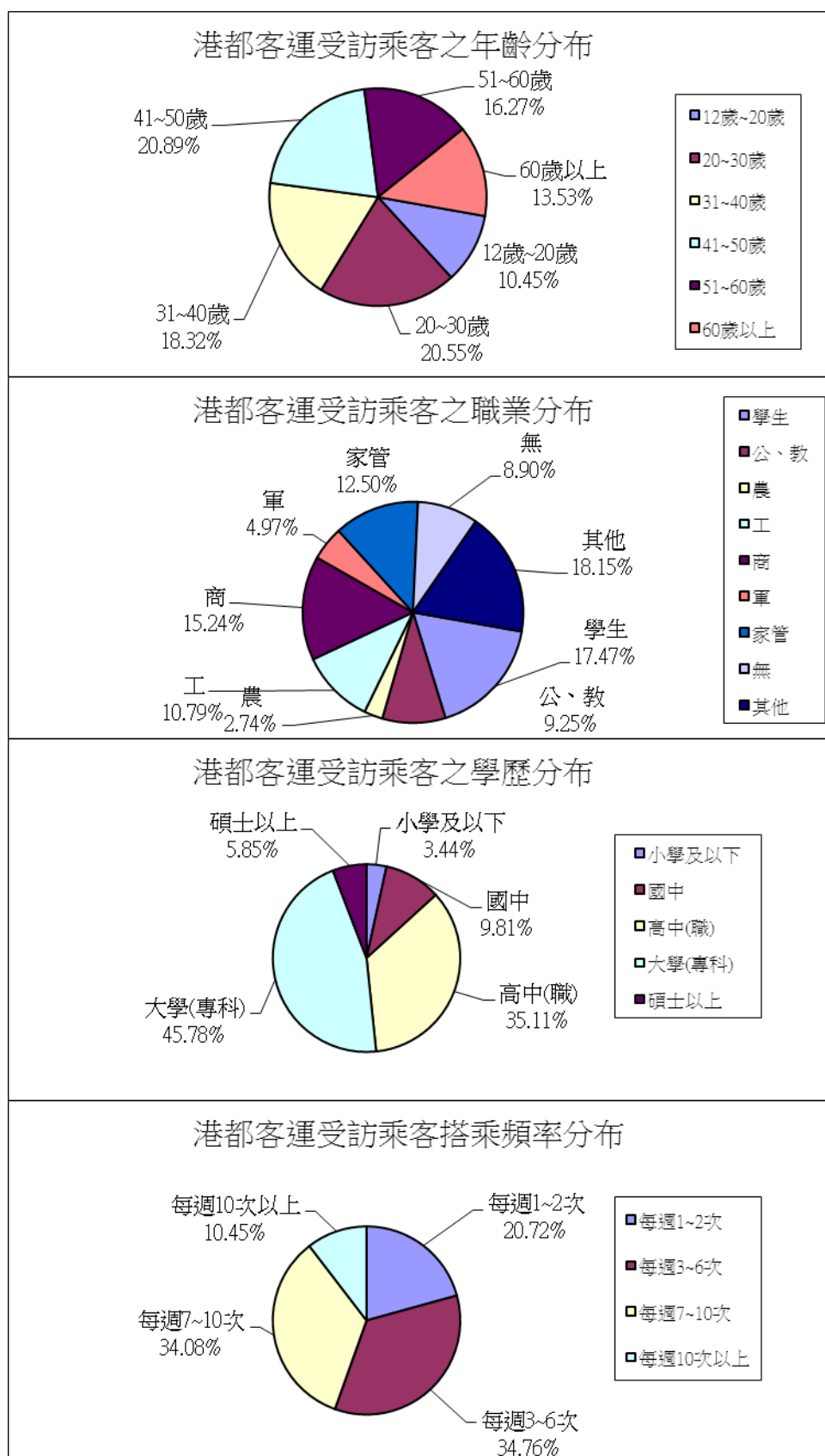


圖 2 港都客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(二) 南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 274 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析南臺灣客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據調查南臺灣客運乘客問卷之回收統計結果，其搭乘之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 52.55%，其分配比例如圖 3 所示。

2. 年齡層分布

由調查結果可知受訪之南臺灣客運乘客，其年齡層主要是以 20~30 歲，達 23.72%，其次為 12~20 歲之 21.17%，其分配比例如圖 3 所示。

3. 職業別分布

由圖 3 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 27.37%，其次為其他占 25.55%。

4. 學歷分布

由圖 3 中可知受訪之南臺灣客運乘客，擁有高中(職)學歷乘客大約為 47.25%，其次則是大學(含專科)學歷之 35.53%。

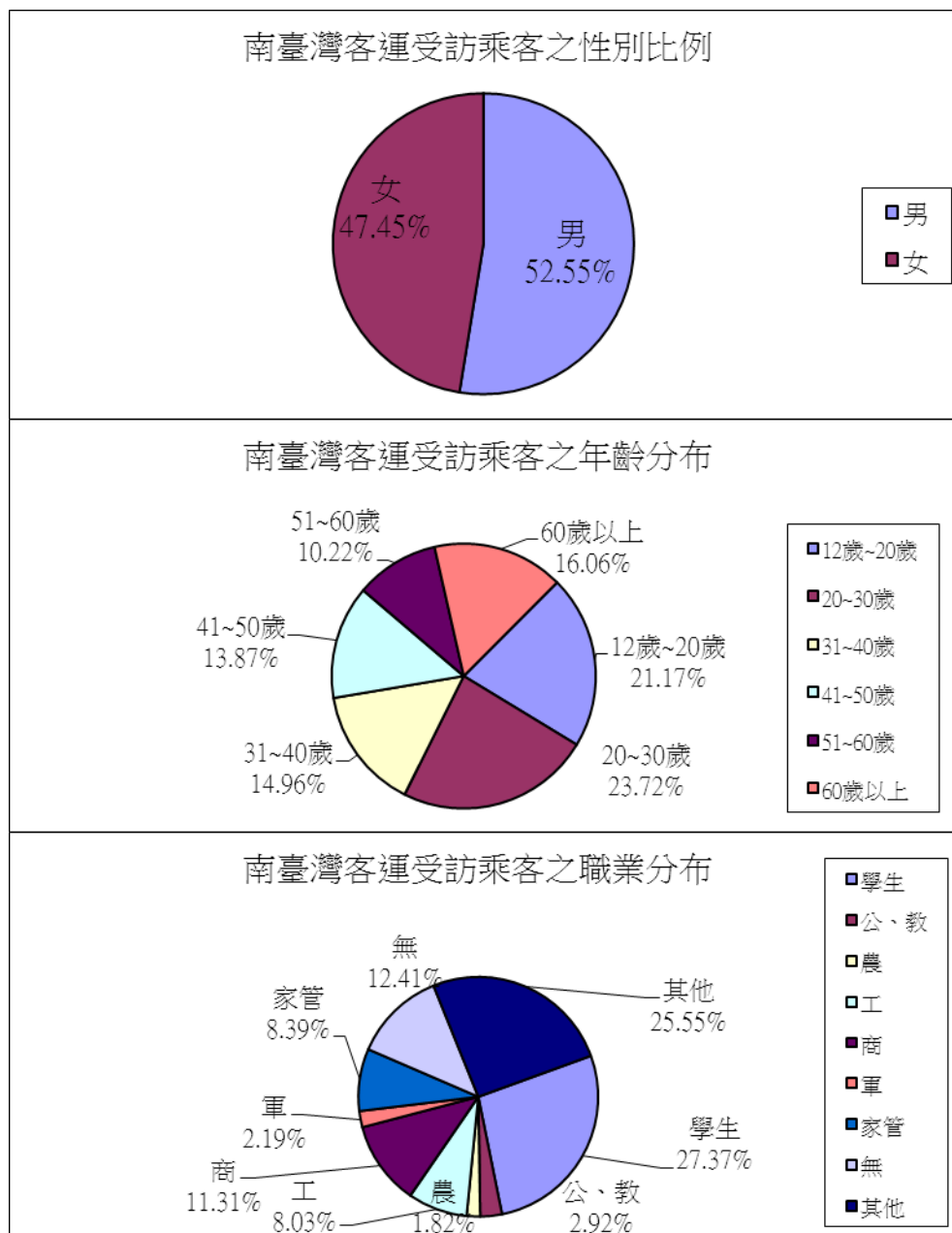
5. 搭乘頻率分析

由圖 3 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 7-10 次約有 40.51%，其次則是每週 3-6 次之 37.23%。

6. 綜合分析

綜合上述搭乘乘客特性，本計畫針對南臺灣客運調查之受訪乘客，可發現主要年齡層介於 12~30 歲之族群居多，且該搭乘族群多

以公車作為通勤交通工具之高中(職)及大學(含專科)學生，且同樣有一定程度的搭乘頻率，推測可能為其路線多有通過高中職及大學專校者之關係。



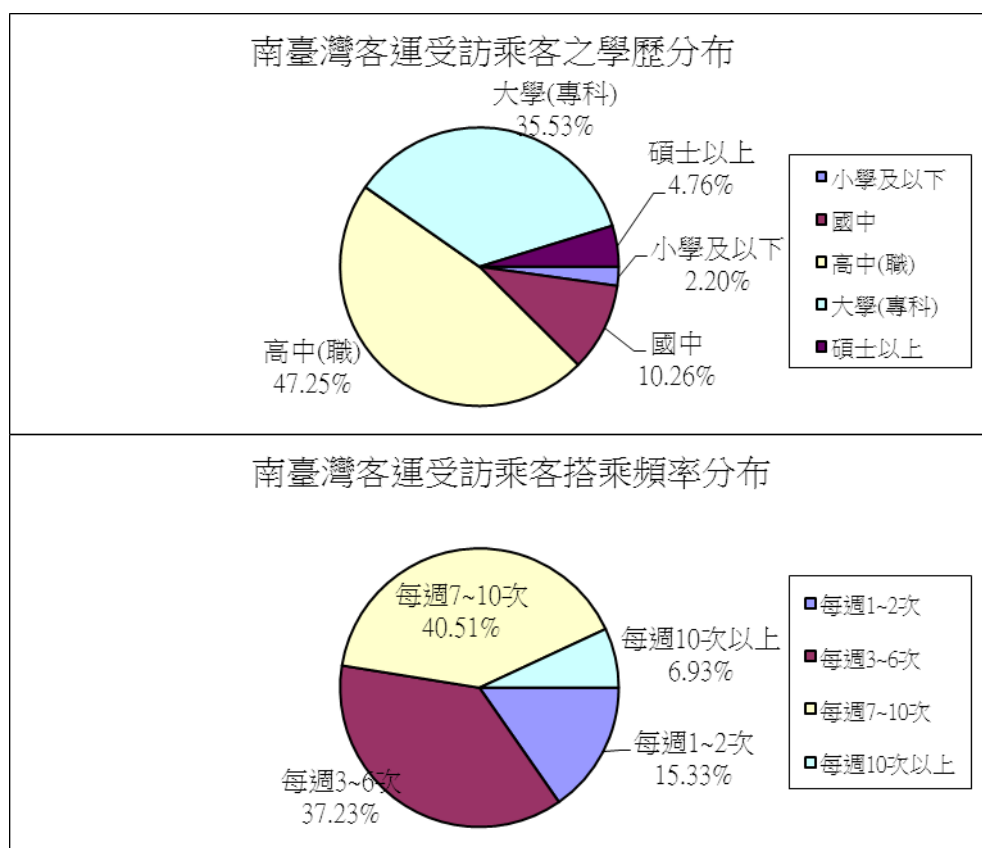


圖 3 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(三) 東南客運

本次乘客問卷一共回收 246 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 52.85%，其分配比例如圖 4 所示。

2. 年齡層分布

乘客問卷之回收統計結果顯示，東南客運之搭乘乘客，其年齡層主要介於 51~60 歲有 20.73%，以及 41~50 歲之 18.70%，其分配比例如圖 4 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 28.05% 為學生，其次為家管的 15.04%，其分配比例如圖 4 所示。

4. 學歷分布

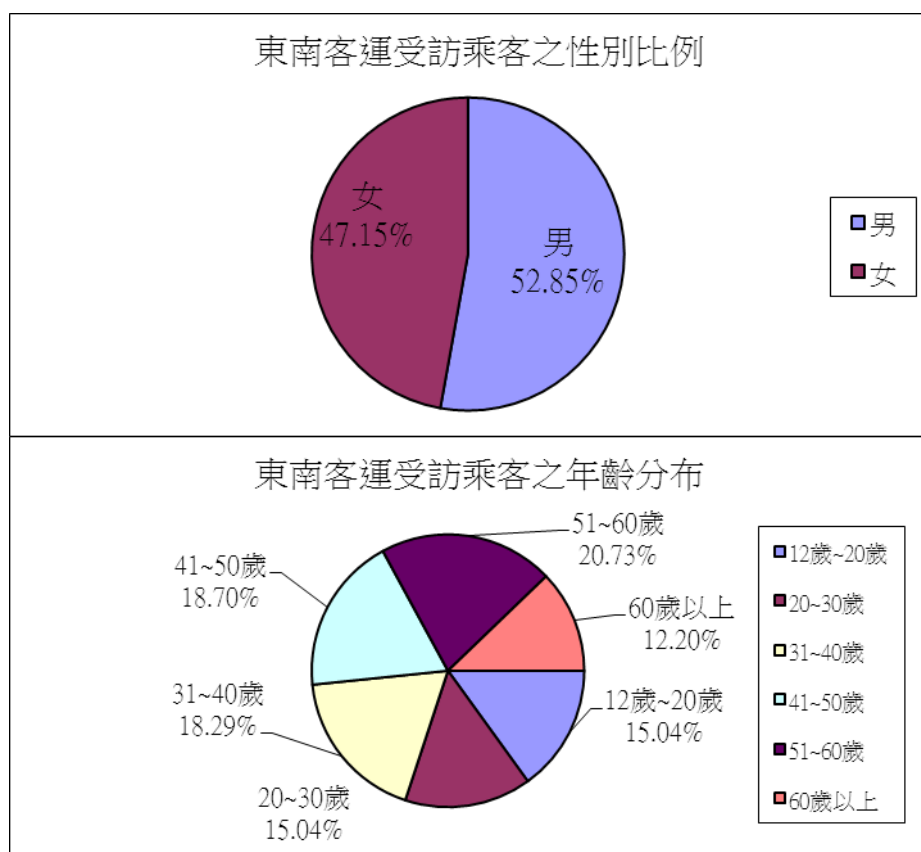
透過回收統計結果可知東南客運之乘客，大學(含專科)學歷為 45.12%，而高中(職)學歷為 38.21%，其分配比例如圖 4 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 4 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次約有 47.56%，其次則是每週 1-2 次之 28.05%。

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 12~60 歲之民眾，而其中有一般民眾及學生作為通勤之交通工具，且都有一定程度的搭乘頻率。



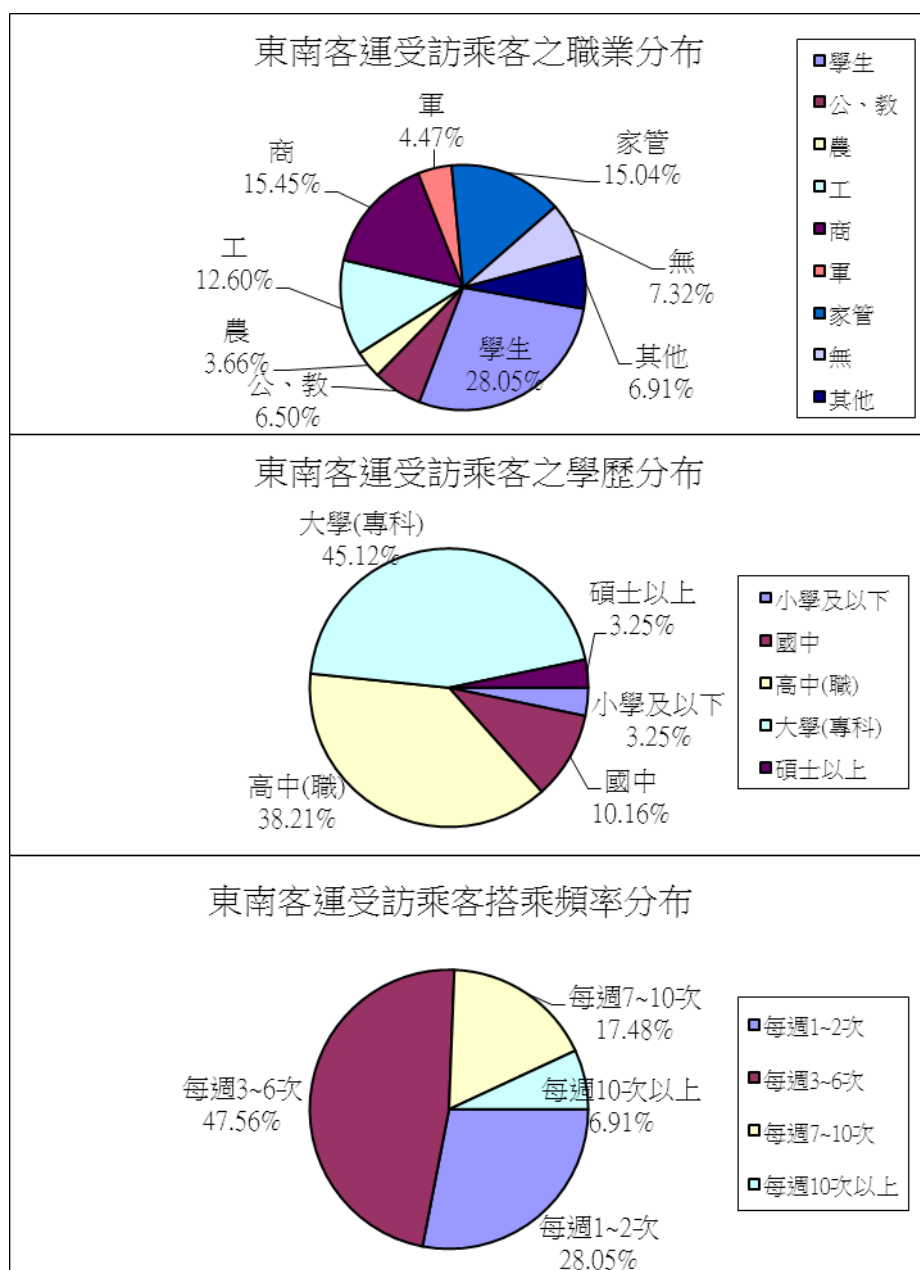


圖 4 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(四) 高雄客運

本次乘客問卷一共回收 599 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 56.59%，其分配比例如圖 5 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 60 歲以上，約 24.87%，其次為 20~30 歲之 20.37%，其分配比例如圖 5 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 17.56% 為學生，其次為其他 15.22%，其分配比例如圖 5 所示。

4. 學歷分布

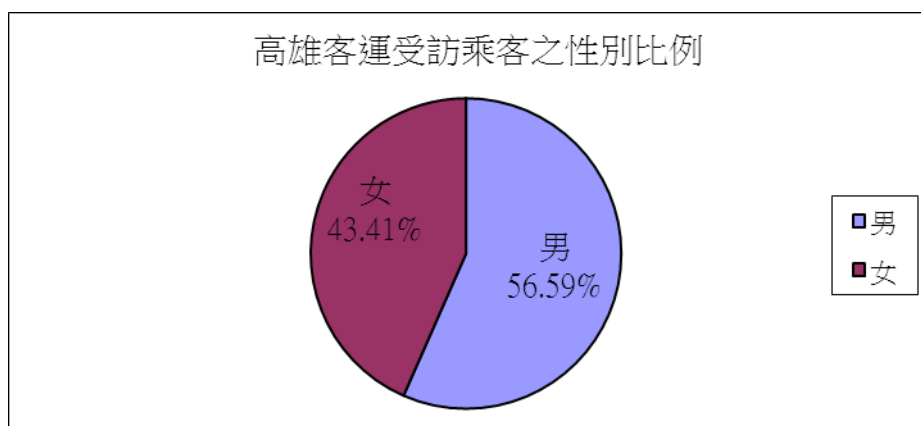
透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中大學(含專科)學歷之 38.40%，其次則是高中(職)學歷之 34.89%，其分配比例如圖 5 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 5 中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3-6 次之 42.57%，其次為每週 1-2 次為 41.74%。

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 20~60 歲之民眾，但仍有部分高齡通勤民眾搭乘及通勤學生。



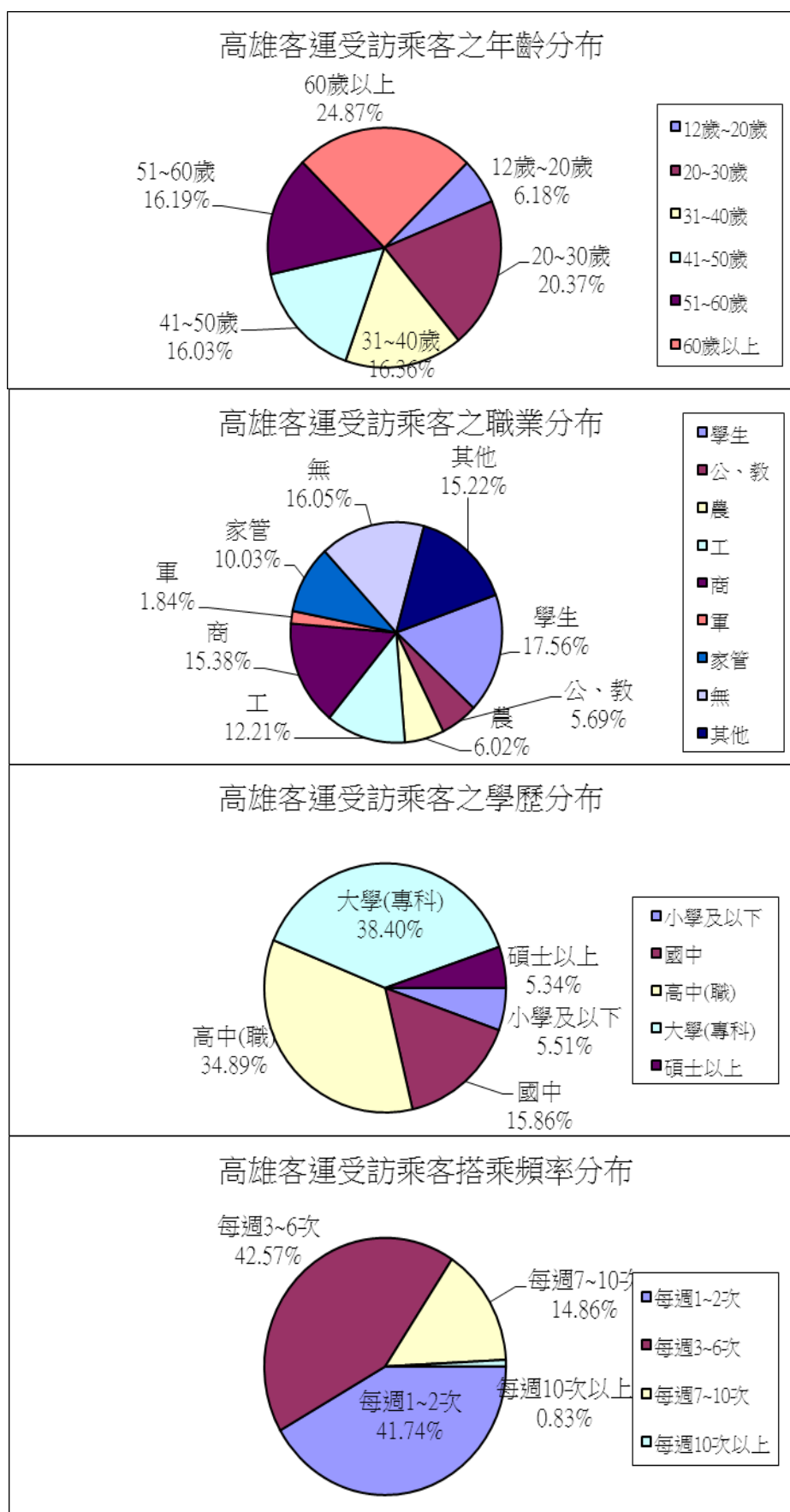


圖 5 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(五) 義大客運

本次乘客問卷一共回收 150 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 56.00%，其分配比例如圖 6 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 20~30 歲之間，約 34.00%，其次為 12~20 歲之 23.33%，其分配比例如圖 6 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 38.67%為學生，其分配比例如圖 6 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 57.33%為大學(含專科)學歷，其分配比例如圖 6 所示。

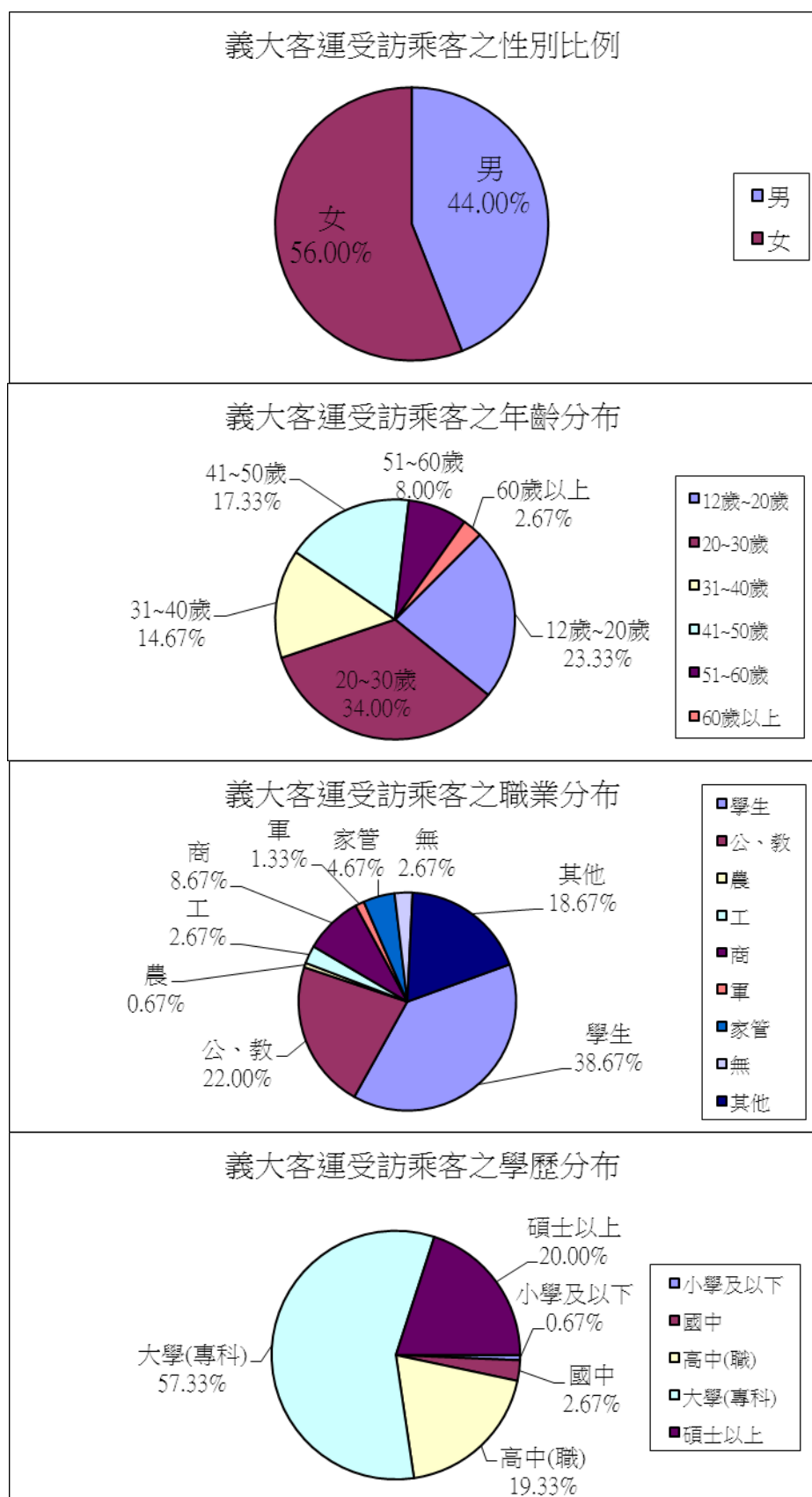
5. 搭乘頻率分析

由圖 6 中可知義大客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 7-10 次約有 58.67%，其次則是每週 3-6 次之 22.67%。

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(含專科)之在學學生族群搭乘，推測多

數應為義守大學或其他大學城之學生所搭乘當作主要通勤工具。



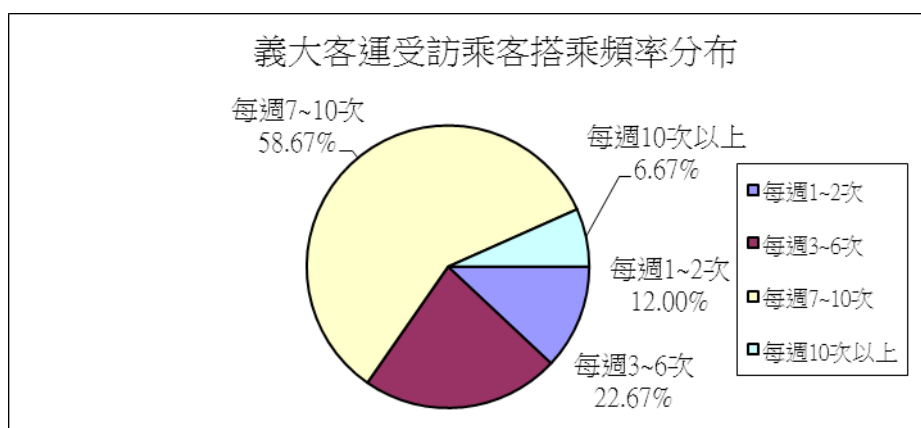


圖 6 義大客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(六) 統聯客運

本次乘客問卷一共回收 185 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析統聯客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據統聯客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘統聯客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 64.86%，其分配比例如圖 7 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，其年齡層介於 12~20 歲之間，約有 22.16%，其次為 60 歲以上之 18.92%，其分配比例如圖 7 所示。

3. 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約有 27.57% 為學生，其分配比例如圖 7 所示。

4. 學歷分布

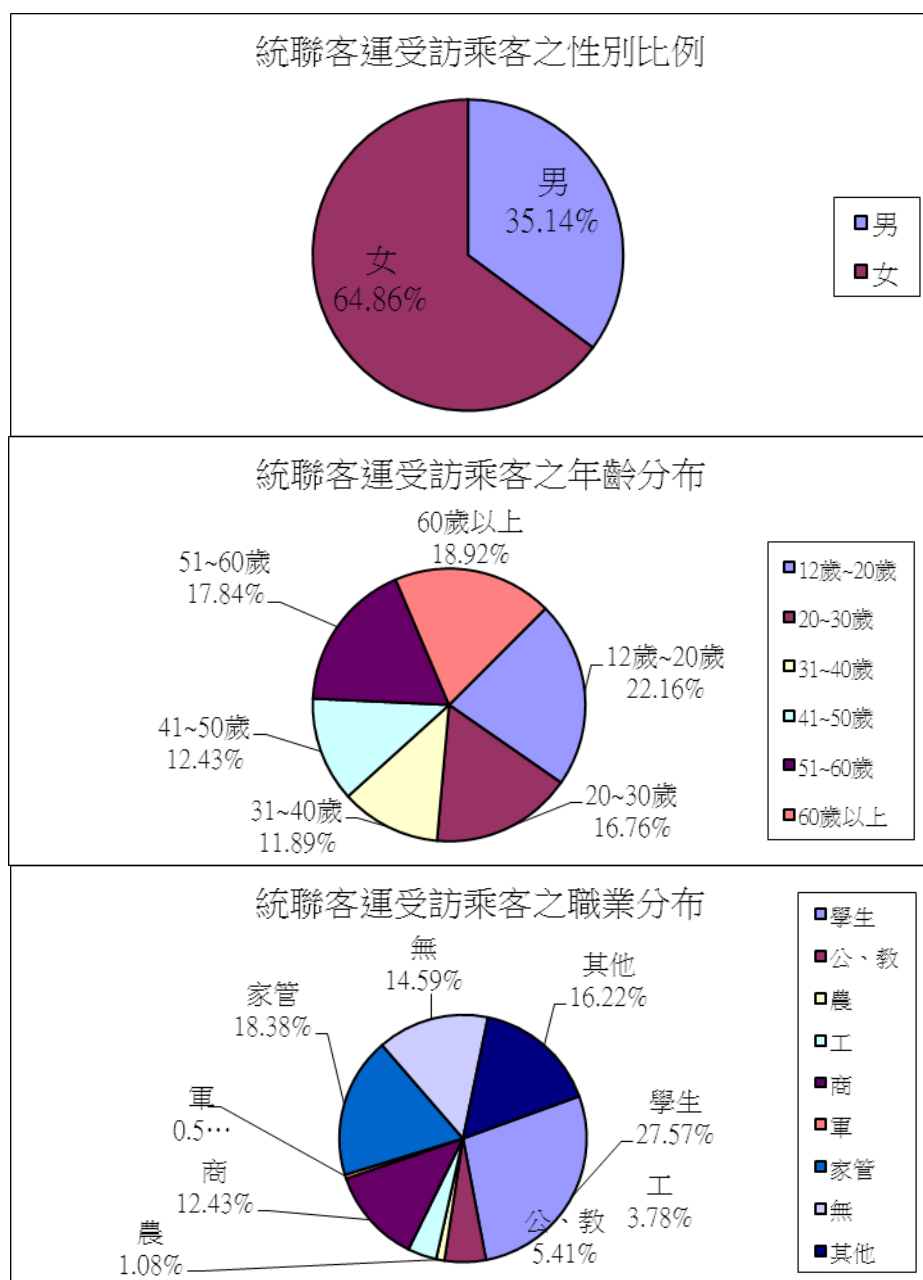
透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約 42.70% 為高中(職)學歷，其分配比例如圖 7 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 7 中可知統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 44.59%，其次則是每週 7~10 次之 30.81%。

6. 綜合分析

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



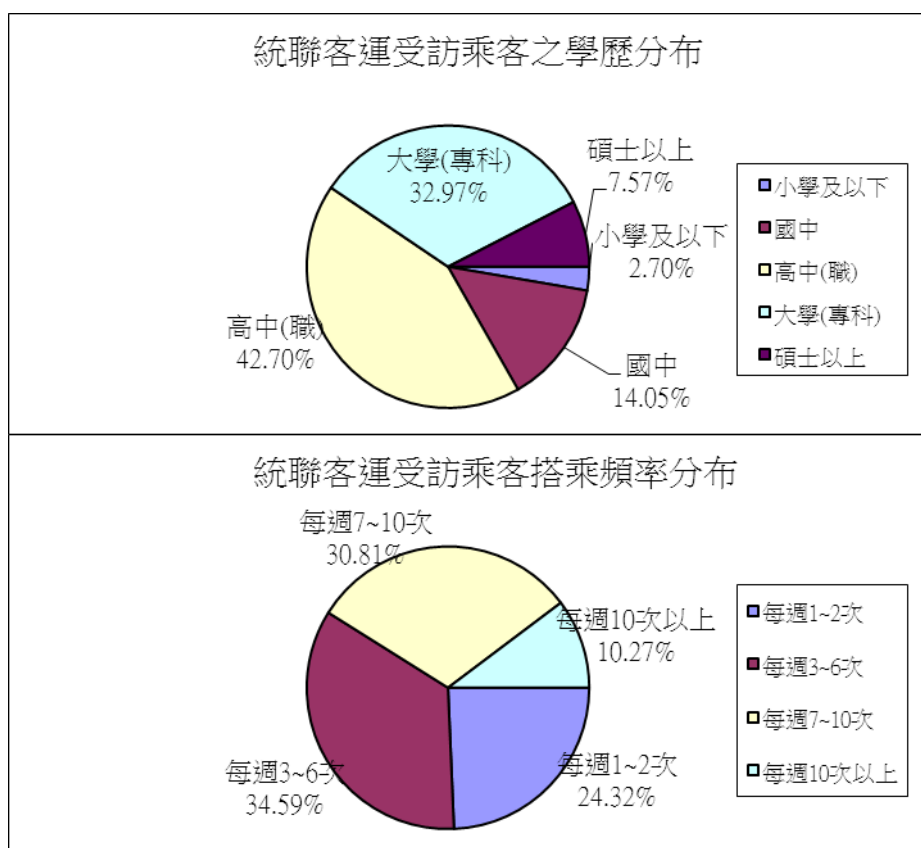


圖 7 統聯客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(七) 漢程客運

本次乘客問卷一共回收 171 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析漢程客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1. 性別比例

根據漢程客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘漢程客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 50.29%，其分配比例如圖 8 所示。

2. 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，其年齡層主要介於 41~50 歲之間，約 31.95%，其次為 51~60 歲之 30.18%，其分配比例如圖 8 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 26.90%為商業，其次為家管 18.71%，其分配比例如圖 8 所示。

4. 學歷分布

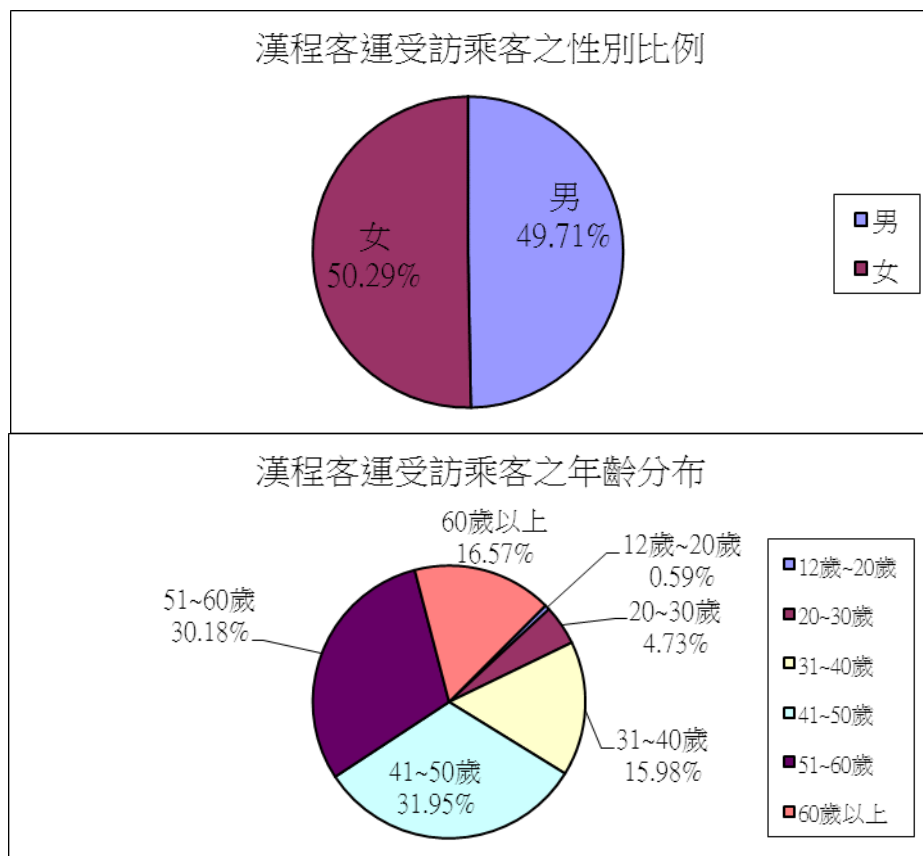
透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，有約 43.79%為大學(含專科)學歷，其次為高中(職)36.09%，其分配比例如圖 8 所示。

5. 搭乘頻率分析

由圖 8 中可知受訪之漢程客運搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 36.26%，其次則是每週 3~6 次之 29.24%。

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。



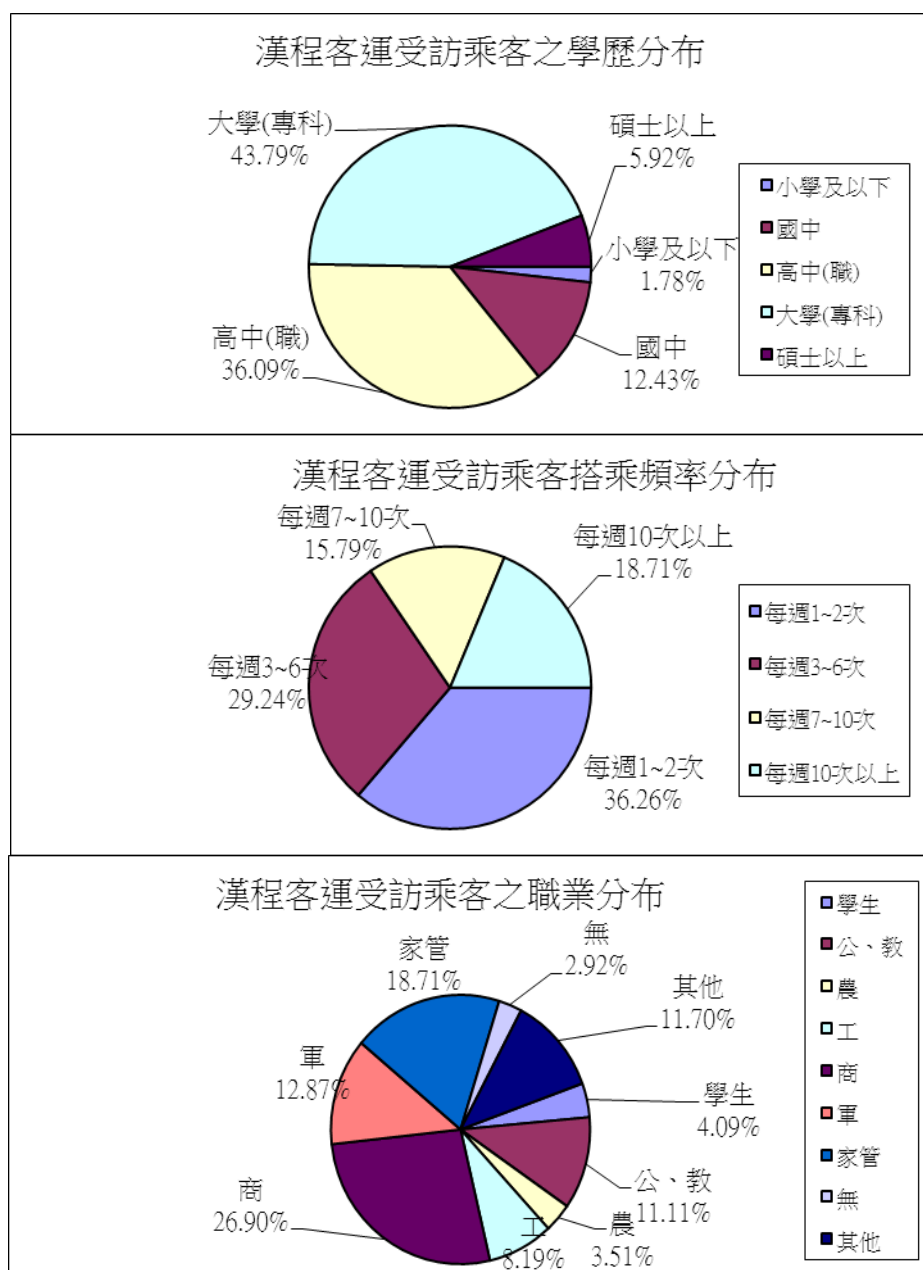


圖 8 漢程客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

二、整體綜合分析

本次乘客問卷總共回收 2,209 份問卷，以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來整體綜合分析高雄市區公車之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

(一) 性別比例

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，搭乘高雄市區公車之男

女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 50.61%，其分配比例如圖 9 所示。

(二) 年齡層分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，主要年齡層介於 20~30 歲之間，其比例約 19.66%，其次為 60 歲以上之 16.72%，其分配比例如圖 9 所示。

(三) 職業別分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有 21.15% 為學生，其分配比例如圖 9 所示。

(四) 學歷分布

根據整體乘客問卷之回收統計結果顯示，受訪之高雄市區公車乘客，約有大學(含專科)學歷 41.99%，其次則是高中(職)學歷之 36.54%，其分配比例如圖 9 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 9 中可知，本計畫乘客問卷調查之高雄市區公車乘客，搭乘頻率每週 3-6 次約有 37.35%，其次則是每週 7-10 次之 27.80%。

(六) 整體綜合分析

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 20~40 歲之民眾，並且多以公車作為通勤交通工具之大學(含專科)和高中(職)之在學學生，以及上班族為主要搭乘族群，且其搭乘次數皆有一定頻率。

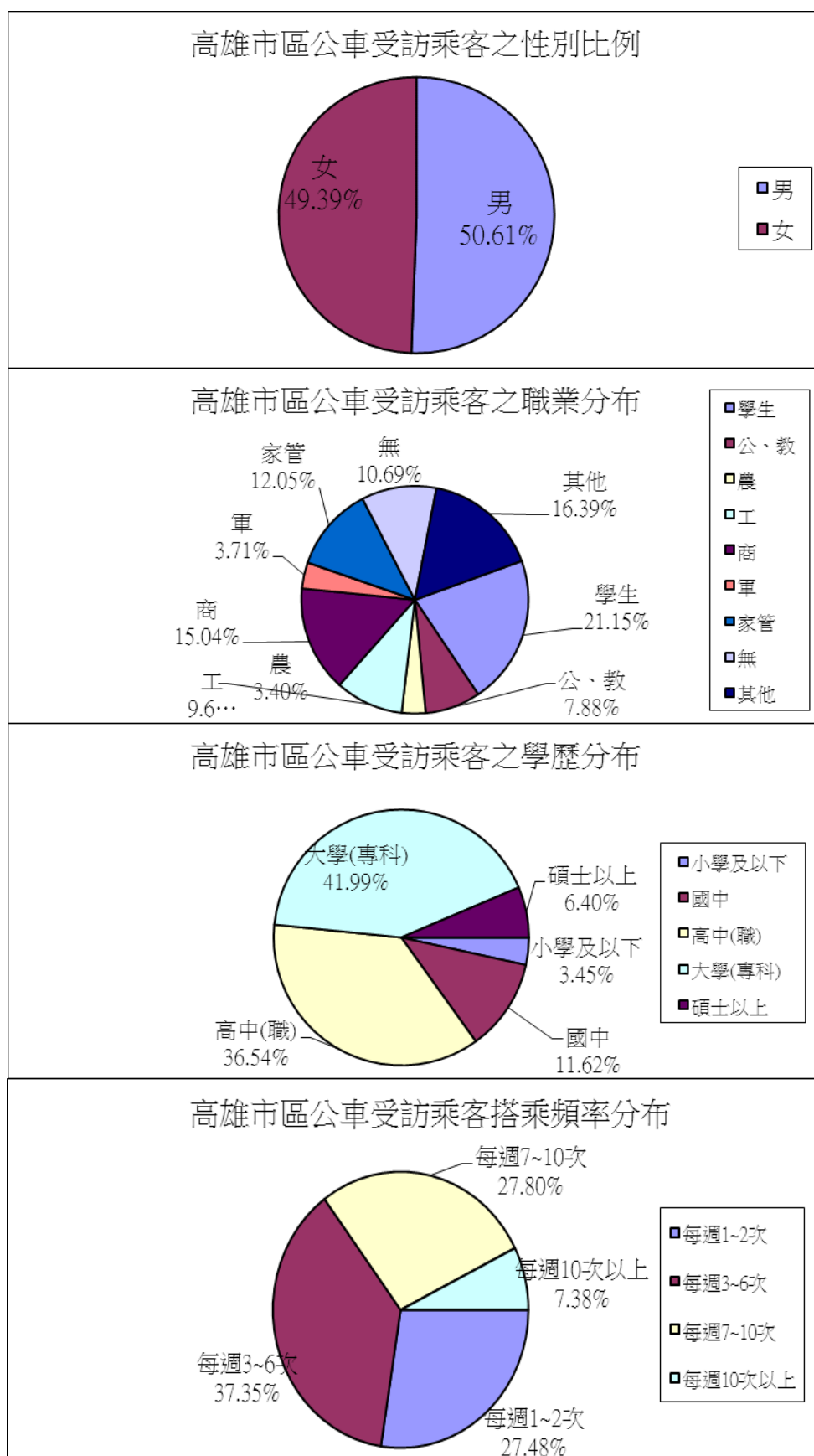


圖 9 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

5.2.2 路線調查項目評分結果

路線調查項目評分結果包括隨車調查、乘客問卷調查、交通局稽查及身障團體乘客問卷，茲就各客運業者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 27 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷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 48.46 分。

在乘客問卷部分，整體分數主要以「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」、「駕駛員的服務態度」等項目有遭到扣分的情形，而相關扣分部分如下表黑底部分，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」、「駕駛員是否有拒載或歧視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」有部分路線經準點率查核後，有發現準點率較差之情況：如 6 路、15 路、29 路、30 路、38 路、39 路、52 路、56 路、62 路、69 路、70 路、73 路、81 路、245 路、紅 5、紅 8、紅 9、紅 25、紅 27、紅 71、紅 73、哈瑪星文化、舊城文化公車等路線。「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「車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」、「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」及「乘客安全帶是否能正常使用」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 28 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，南臺灣客運路線總分為 47.61 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「駕駛員的服務態度」和「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到扣分的情形，而相關扣分部分如下表黑底部分，因此請業者可針對該些項目進行加強部分駕駛的服務態度及建立改善措施，但成績仍超過該項配分之 80%，也顯示該些狀況非經常性發生。

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」有部分路線經準點率查核後有發現準點率較差之情況，如 3 路、28 路、301 路、西城快線、紅 28、紅 30、紅 32、紅 33、紅 36、紅 50、紅 51、紅 53、紅 60 路公車，導致得分出現較低之情況，此外「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「到站顯示或到站告知」、「下車鈴、驗票機是否能夠使用」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內」、「設置有車窗擊破器及使用說明」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 29 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，整體東南客運路線總分為 47.73 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「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)」、「乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率」等項目有遭到扣分的情形，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施。「駕駛員行駛道路時是否有以手持方式使用行動電話、電腦之情況，或懸掛耳機、藍芽等方式使用超過 3 分鐘」

和「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」兩項成績皆滿分，代表乘客大多認為東南客運駕駛於該些項目表現良好。

隨車調查之部分，主要在「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」項目，有部分路線經準點率查核後有發現準點率較差之情況：如 37 路、248 路、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18 等路線。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。

四、高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 30 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，整體高雄客運路線總分為 48.97 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「駕駛員的服務態度」和「車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)」等項目有遭到扣分的情形，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」等項目成績皆滿分，代表乘客大多認為高雄客運駕駛在該些項目表現良好。

隨車調查之部分，主要在「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」有有部分路線經準點率查核後有發現準點率較差之情況：如橘 12、哈佛快線、H11、E10(小燕快線)、8001、8020、8029、8040 公車等路線，導致得分出現較低之情況，雖較第一期改善但仍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，「乘客安全帶是否能正常使用」、「招呼站資提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」等項目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 31 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，整體義大客運路線總分為 46.94 分。

乘客問卷部分，整體分數主要以「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)」等項目有遭到扣分的情形，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施。其他以「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」等項目成績皆為滿分，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「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」有部分路線經準點率查核後有發現準點率較差之情況：如 8501、8502、8503、8504、8505、8506、E03、E04、96、261 等路線，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，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 32 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，整體統聯客運路線總分為 48.96 分。

乘客問卷部分，整體分數以「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)」等項目有遭到扣分的情形，因此請業者可針對該些項目進行加強改善措施。其他以「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」、「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」等項目成績皆達到 80%，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查之部分，主要在「車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」、「駕駛員的服務態度」及「每百萬車公里有責筆事件數(路線別)」有遭到些許

扣分之情況，其中以橘 8、橘 10 路線之扣分較多，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，其餘項目皆有符合相關查核規範故多為滿分。

七、漢程客運

漢程客運調查項目評分結果如表 33 所示，包括乘客問卷、隨車問卷、交通局稽查、身障團體乘客問卷與行車肇事率之路線別分數，經由加權計算後，整體漢程客運路線總分為 45.73 分。

乘客問卷部分，整體分數以「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)」等項目有遭到扣分的情形，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「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛平穩性」、「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」等項目成績皆達到 80%，值得鼓勵，並請業者能繼續保持。

隨車調查部分，主要在「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」有部分路線經準點率查核後有發現準點率較差之情況：如 0 南、0 北、33 路、紅 35、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路等路線，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「下車鈴、驗票機是否能夠使用」、「招呼站資提供(包括路線名稱、路線編號、站名等)」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖(當班次)、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後))」、「每百萬車公里有責肇事件數(路線別)」等項目，也有部分路線遭到扣分之情況，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 27 港都客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 28 南臺灣客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 29 東南客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 30 高雄客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 31 義大客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 32 統聯客運乘客問卷與隨車調查評分結果彙整表

表 33 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」、「每百萬車公里有責肇事件數下降率」、「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(增列業者無法提供交通局影帶)」、「申訴電話服務人員服務態度、回覆速度」、「駕駛長定期訓練有無逾期」、「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」、「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」、「申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查」、「申訴比率」、「公司是否有違反勞基法之情形」、「員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料」、「控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為」、「舉報停靠區違停件數」、「協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障」、「創新管理」、「前期評鑑缺失改善」、「定期辦理自評」等 23 項，茲就其評分結果說明如下：

一、環保單位告發比率

根據高雄市環保局提供資料顯示，各客運業者被環保單位告發比率之評分結果如表 34 所示。各客運業者於 107 年度第二期評鑑資料取樣期間皆無違反相關環保違規項目，故皆得滿分 1.00 分。

表 34 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	1.00
統聯客運	無	1.00
漢程客運	無	1.00
高雄客運	無	1.00
南臺灣客運	無	1.00
東南客運	無	1.00
義大客運	無	1.00
註1：此項配分為1分。		
註2：評分項目得分=配分-(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，各客運業者自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止每百萬車公里有責肇事件數如表 35 所示。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，其中以漢程客運換算後件數達 11.11 件及東南客運之 10.12 件為最高，因此公司別成績僅得 0.5 分。其餘業者依照評分級距分別獲得 2.50~4.00 分。

表 35 各客運業者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	6,151,476	39.0	6.34	2.50
統聯客運	1,668,050	10.0	6.00	3.50
漢程客運	2,159,285	24.0	11.11	0.50
高雄客運	5,857,847	12.0	2.05	4.00
南臺灣客運	3,567,138	24.0	6.73	2.50
東南客運	2,074,437	21.0	10.12	0.50
義大客運	1,726,978	4.0	2.32	4.00

註1：此項配分為±4分。

註2：1.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。

三、每百萬車公里有責肇事件數下降率

根據書面資料審查，並對照 106 年度第二期各客運業者之百萬車公里有責肇事件數下降率如表 36 所示。其中，本期各客運業者根據百萬車公里換算肇事件數皆較去年同期提昇，故皆得 0.00 分，建議各客運業者應有效控管公司所屬肇事案件之發生。

表 36 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表

公車單位	106年第2期件數	107年第2期件數	增減	得分
港都客運	5.21	6.34	1.13	0.00
統聯客運	2.59	6.00	3.41	0.00
漢程客運	7.86	11.11	3.25	0.00
高雄客運	0.43	2.05	1.62	0.00
南臺灣客運	5.47	6.73	1.26	0.00
東南客運	6.22	10.18	3.96	0.00
義大客運	1.43	2.32	0.89	0.00

註1：此項配分為2分。

註2：業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期下降者得2分；業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期上升者得0分。

四、車輛維修保養制度

根據本計畫所聘請之專業技師，針對各家客運業者之維修保養及其相關執行情況進行評比，其評分結果如表 37 所示，其中受評客運業者之車輛維修保養制度及其執行情況雖有達到一定水準，而且對照 107 年度第二期其所提供的相關資料，專業技師仍有提供相關評比之建議，因此分別獲得 2.15~2.58 分，相關評比建議如附件四所示。

表 37 車輛維修保養制度評分結果表

公車單位	車輛維修保養制度	得分
港都客運	2.58	2.58
統聯客運	2.15	2.15
漢程客運	2.58	2.58
高雄客運	2.45	2.45
南臺灣客運	2.45	2.45
東南客運	2.15	2.15
義大客運	2.17	2.17

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

五、車輛裝設數位式行車記錄器比率

根據各客運業者 107 年度第二期所提供書面資料審查顯示，各客運業者之裝設比率皆有達一定比率，但高雄客運及義大客運之裝設比率偏低，僅分別獲得 0.60 分和 0.20 分，其餘業者皆有獲得 1.00 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 38 所示。

表 38 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表

公車單位	裝設數位式行車記錄器安裝車輛數	總車輛數	裝設比例	得分
港都客運	233	233	100.00%	1.00
統聯客運	86	86	100.00%	1.00
漢程客運	87	92	94.57%	1.00
高雄客運	172	240	71.67%	0.60
南臺灣客運	123	123	100.00%	1.00
東南客運	119	119	100.00%	1.00
義大客運	18	70	25.71%	0.20

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

六、監視器妥善率

根據抽樣畫面資料及書面資料審查顯示，各客運業者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 1.00 分，相關評分結果如表 39 所示。

表 39 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	1.00
統聯客運	能提供影帶紀錄	1.00
漢程客運	能提供影帶紀錄	1.00
高雄客運	能提供影帶紀錄	1.00
南臺灣客運	能提供影帶紀錄	1.00
東南客運	能提供影帶紀錄	1.00
義大客運	能提供影帶紀錄	1.00
註1：此項配分為1分。		
註2：		
1.執行團隊查驗車輛能提供監視器影帶紀錄者得1分		
2.執行團隊或交通局查驗車輛未能提供監視器影帶紀錄者得0分		

七、申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

根據本計畫於評鑑調查期間 2 次(107 年 12 月 17 日和 107 年 12 月 27 日)進行申訴電話調查顯示，所有客運業者之客訴電話查核皆能正常接聽且服務態度佳，故皆獲得 1.00 分，相關評分結果如表 40 所示。

表 40 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表

公車單位	查核一	查核二	得分
港都客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
統聯客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
漢程客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
高雄客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
南臺灣客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
東南客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
義大客運	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	申訴電話能正常接聽且服務態度佳	1.00
註1：此項配分為1分。			
註2：			
1.申訴電話能正常接聽且服務態度佳者不扣分			
2.申訴電話無法正常接聽或服務態度不佳者扣1分			

八、駕駛長定期訓練有無逾期

根據書面資料審查，各客運業者在 107 年第二期評鑑期間之駕駛長定

期訓練經書面資料查核皆無逾期之紀錄，故皆獲得 1.00 分，相關評分結果如表 41 所示。

表 41 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表

公車單位	查核	得分
港都客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
統聯客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
漢程客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
高雄客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
南臺灣客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
東南客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
義大客運	評鑑期間皆無逾期	1.00
註1：此項配分為1分。		
註2：		
1.駕駛長定期訓練無逾期紀錄者不扣分		
2.駕駛長定期訓練有逾期紀錄者扣0.5分		
3.駕駛長定期訓練有逾期30天以上未安排訓練者扣1分		

九、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，各客運業者低地板公車、電動公車及通用無障礙公車比例，如表 42 所示。由表中發現除義大客運、東南客運及漢程客運購買比率偏低，未獲得分數或得分較低之外，其餘各家客運業者購買比率皆能達到 40.65%以上，故分別得到 0.80~1.00 分。

表 42 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	185	269	68.77%	1.00
統聯客運	48	83	57.83%	1.00
漢程客運	17	92	18.48%	0.20
高雄客運	113	240	47.08%	1.00
南臺灣客運	50	123	40.65%	1.00
東南客運	41	119	34.45%	0.80
義大客運	4	70	5.71%	0.00
註1：此項配分為1分。				
註2：				
1. 購買比例達35%(含)以上者得1分				
2. 購買比例介於30%(含)以上~35%以下者得0.8分				
3. 購買比例介於25%(含)以上~30%以下者得0.6分				
4. 購買比例介於20%(含)以上~25%以下者得0.4分				
5. 購買比例介於15%(含)以上~20%以下者得0.2分				
6. 購買比例低於15%以下(含)者得0分				

十、違反公路法相關規定被舉發次數

根據高雄市政府交通局提供書面資料顯示，各客運業者自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止之違反公路法相關規定被舉發次數評分結果如表 43 所示。由表中結果可知以港都客運、統聯客運、南臺灣客運及東南客運皆有一件違規紀錄遭到倒扣 2 分，相關違規文號如表中所式，其餘業者皆無違規紀錄，故皆無遭到扣分。

表 43 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表

公車單位	違反公路法 相關規定被舉發次數	得分
港都客運	1件 文號：10743620000	-2.0
統聯客運	1件 文號：10734836800	-2.0
漢程客運	0件	0.0
高雄客運	0件	0.0
南臺灣客運	1件 文號：10734491400	-2.0
東南客運	1件 文號：10739476200	-2.0
義大客運	0件	0.0
註1：此項配分為0分~4分。		
註2：違反公路法件數1件者，倒扣2分；超過2件以上者，倒扣4分。		

十一、違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數

根據高雄市政府交通局提供書面資料顯示，各客運業者自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止之違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果如表 44 所示。而表中結果與各客運業者進行相關件數之核對，並扣除非班車或誤植紀錄，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，其中除了統聯客運、東南客運相關違規件數換算結果較高遭到倒扣之外，其餘業者皆分別獲得 2.00~5.00 分。

表 44 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	6,151,476	3	0.49	5.0
統聯客運	1,668,050	6	3.60	-1.0
漢程客運	2,159,285	1	0.46	5.0
高雄客運	5,857,847	11	1.88	3.0
南臺灣客運	3,567,138	8	2.24	2.0
東南客運	2,074,437	9	4.34	-2.0
義大客運	1,726,978	4	2.32	2.0

註1：此項配分為±5分。

註2：

1. 每百萬公里違規次數1次以下不扣分。
2. 每百萬公里違規次數1次(含)以上未滿1.5次扣1分。
3. 每百萬公里違規次數1.5次(含)以上未滿2次扣2分。
4. 每百萬公里違規次數2次(含)以上未滿2.5次扣3分。
5. 每百萬公里違規次數2.5次(含)以上未滿3次扣4分。
6. 每百萬公里違規次數3次(含)以上未滿3.5次扣5分。
7. 每百萬公里違規次數3.5次(含)以上未滿4次扣6分。
8. 每百萬公里違規次數4次(含)以上未滿4.5次扣7分。
9. 每百萬公里違規次數4.5次(含)以上未滿5次扣8分。
10. 每百萬公里違規次數5次(含)以上未滿5.5次扣9分。
11. 每百萬公里違規次數5.5次(含)以上扣10分。

十二、發生乘客受傷等重大違紀項目

從高雄市政府交通局提供自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止之發生乘客受傷等違紀項目統計，如表 45 所示，評分結果各客運業者於資料取樣期間僅有南臺灣客運(2 件)有發生乘客受傷案件，但有檢附相關檢討報告，但仍遭到倒扣 1.00 分，其餘業者皆無扣分情況。

表 45 發生乘客受傷等重大違紀項目評分結果表

公車單位	發生車上乘客受傷等重大違紀項目	得分
港都客運	無	0.00
統聯客運	無	0.00
漢程客運	無	0.00
高雄客運	無	0.00
南臺灣客運	紅28(107.6.19：10735959800) 28(107.7.13：10736994400)	-1.00
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。

十三、警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符

根據書面資料審查，各客運公司自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止，其於事故發生時向主管機關通報件數與警察局提供之行車事故列案件數彙整如表 46 所示，本年度評鑑主要以 4~6 月及 7~9 月兩期進行檢視，其中 7~9 月若有逾期及倒扣，而根據相關通報記錄發現港都客運、漢程客運、高雄客運、東南客運及義大客運皆有逾期通報或未通報記錄，故依照相關給分標準，再經得分換算除義大客運遭到倒扣 1.00 分外，其餘業者皆獲得 0.25~1.00 分，也請各遭到扣分之客運業者能加強改善。

表 46 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符評分結果表

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	逾期件數	未通報件數	肇事通報件數比例	階段得分	總得分
港都客運	4~6月	37	26	11	0	100.00%	1.00	0.25
	7~9月	49	44	5	0	100.00%	-0.50	
統聯客運	4~6月	11	10	1	0	100.00%	1.00	1.00
	7~9月	11	11	0	0	100.00%	1.00	
漢程客運	4~6月	21	13	8	0	100.00%	1.00	0.25
	7~9月	20	8	12	0	100.00%	-0.50	
高雄客運	4~6月	20	14	6	0	100.00%	1.00	0.25
	7~9月	24	20	4	0	100.00%	-0.50	
南臺灣客運	4~6月	25	23	2	0	100.00%	1.00	1.00
	7~9月	34	34	0	0	100.00%	1.00	
東南客運	4~6月	17	13	4	0	100.00%	1.00	0.25
	7~9月	22	19	3	0	100.00%	-0.50	
義大客運	4~6月	6	2	1	3	50.00%	-1.00	-1.00
	7~9月	9	5	1	3	66.67%	-1.00	

註1：此項配分為1分。

註2：

1.第一期及第二期4-6月

(1)肇事通報件數(含逾期)符合100%者，不扣分。

(2)肇事通報件數不符合100%者，倒扣1分。

註3：

1.第二期7-9月

(1)肇事通報件數符合100%，不扣分。

(2)肇事通報件數有逾期通報者，倒扣0.5分。

(3)肇事通報件數不符合100%者，倒扣1分。

十四、申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查

各客運業者提供自 107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止之乘客申訴案件處理及回覆資料。根據書面資料審查，各客運業者均有具備乘客申訴之資料及回覆證明，因此各客運業者皆得滿分 1.00 分，如表 47 所示。

表 47 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查評分結果表

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。		

十五、申訴比率

本期評鑑申訴比率主要以各客運業者較 106 年同期增減情況進行評比，其中 106 年度第二期及 107 年度第二期之申訴比率如表 48 所示。而根據整體增長率計算結果顯示，僅有南臺灣客運、東南客運及義大客運相對件數提高遭到扣分或未能得分，其餘各客運業者皆獲得 1.00 分。

表 48 申訴比率評分結果表

公車單位	106-2申訴比率	107-2申訴比率	增長率	得分
港都客運	1.01%	0.43%	-57.96%	1.0
統聯客運	0.84%	0.80%	-4.14%	1.0
漢程客運	1.30%	1.10%	-15.09%	1.0
高雄客運	0.99%	0.93%	-5.82%	1.0
南臺灣客運	0.94%	1.13%	20.32%	0.25
東南客運	1.02%	1.25%	22.82%	0.25
義大客運	0.09%	0.36%	290.81%	0.0
註1：此項配分為1分。				
註2： 客訴比率(今年)=(市府提供客訴次數*0.5)/平均日運量 客訴增長率=(客訴比率(今年)-客訴比率(去年))/客訴比率(去年)				
註3： 1.業者申訴比率增長率小於0者得1分。 2.業者申訴比率增長率增長幅度小於10%(含)以下者，得0.75分。 3.業者申訴比率增長率增長幅度介於10%-20%(含)者得0.5分。 4.業者申訴比率增長率增長幅度介於20%-30%(含)者得0.25分。 5.業者申訴比率增長率增長幅度大於30%以上者，得0分。				

十六、公司是否有違反勞基法之情形

各客運業者是否有違反勞基法情形之評分結果如表 49 所示，經彙整自

107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日止違規紀錄顯示：港都客運 1 件、統聯客運 1 件及南臺灣客運 1 件，故依據評比方式每件扣 0.50 分計算，得分為 0.00~0.50 分，其餘未有違反之客運業者皆獲得滿分 1.00 分。

表 49 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表

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 107年5月18日經高市勞條字第 10733738100	0.50
統聯客運	1件 107年8月16日經高市勞條字第 10736275800	0.50
漢程客運	0件	1.00
高雄客運	0件	1.00
南臺灣客運	1件 107年6月25日經高市勞條字第 10734466200	0.50
東南客運	0件	1.00
義大客運	0件	1.00
註1：此項配分為±1分。		
註2：無違反者得1分，而每件遭勞檢單位舉發違規者扣0.5分，至多倒扣1分。		

十七、員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料

經查核各客運業者提供書面資料顯示，於 107 年度第二期評鑑期間內各客運業者皆有定期辦理駕駛長定期健康檢查，且於出車前皆有量測血壓、體溫及酒測，並且記錄憑單，故各客運業者皆獲得 1.00 分，相關評分結果如表 50 所示。

表 50 員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料評分結果表

公車單位	駕駛長定期健康檢查	出車前量血壓、體溫及酒測資料	得分
港都客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
統聯客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
漢程客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
高雄客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
南臺灣客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
東南客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
義大客運	評鑑期間有辦理健康檢查	出車前皆有量測相關資料	1.00
註1：此項配分為1分。			
註2：駕駛長定期健康檢查 (1)駕駛長有定期健康檢查，且能提出相關紀錄者得0.5分 (2)駕駛長未有定期健康檢查或未能提出相關紀錄者得0分			
註3：出車前量血壓、體溫及酒測資料 (1)客運業者能提供出車前量血壓、體溫及酒測資料且抽查合格者得0.5分 (2)客運業者未能提供出車前量血壓、體溫及酒測資料或抽查有不合格者記錄未處置者得0分			

十八、控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為

經查核各客運業者提供書面資料顯示，於 107 年第二期評鑑期間內各客運業者皆有控管有健康疑慮駕駛長之具體作為，並列表定期進行人員健康資訊管理，故各客運業者皆獲得 1.00 分，相關評分結果如表 51 所示。

表 51 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表

公車單位	控管有健康疑慮駕駛長之具體作為	得分
港都客運	有建立管理機制	1.00
統聯客運	有建立管理機制	1.00
漢程客運	有建立管理機制	1.00
高雄客運	有建立管理機制	1.00
南臺灣客運	有建立管理機制	1.00
東南客運	有建立管理機制	1.00
義大客運	有建立管理機制	1.00
註1：此項配分為1分。		
註2： 1.有控管有健康疑慮的駕駛長且有相關紀錄者得1分 2.未有控管有健康疑慮的駕駛長且有相關紀錄者得0分		

十九、舉報停靠區違停件數

根據書面資料審查，各客運業者主動舉報違停件數及補件件數，如表 52 所示。由表中可知各客運業者皆有按期繳交舉報，但其中義大客運於 107 年 8 月及 9 月有缺漏通報，因此僅獲得 1.62 分，其餘業者皆有如期通報故皆獲得滿分 2.00 分。

表 52 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
	107/4		107/5		107/6		107/7		107/8		107/9		
	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	10	0	10	0	10	0	11	0	11	0	10	0	2.00
統聯客運	5	0	5	0	5	0	7	0	7	0	7	0	2.00
漢程客運	10	0	11	0	10	0	11	0	14	0	14	0	2.00
高雄客運	6	0	7	0	7	0	9	0	7	0	7	0	2.00
南臺灣客運	5	0	5	0	7	0	7	0	7	0	7	0	2.00
東南客運	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	7	0	2.00
義大客運	29	0	29	0	15	0	39	0	2	0	4	0	1.62

註1：此項配分為2分；格內為提報件數。

註2：107年4-6月每月須有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)。107年7-9月每月須有7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/7)*(2/6)，本項目之最終得分為每月得分之總和。

二十、協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障

根據書面資料審查，各客運業者協助提報候車設施（站牌、候車亭、座椅、公車動態）故障，經高雄市政府交通局提供表單顯示，各客運業者皆有協助通報紀錄，故皆獲得 1.00 分，評分結果如表 53 所示。

表 53 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障評分結果表

公車單位	協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障	得分
港都客運	有協助通報	1.00
統聯客運	有協助通報	1.00
漢程客運	有協助通報	1.00
高雄客運	有協助通報	1.00
南臺灣客運	有協助通報	1.00
東南客運	有協助通報	1.00
義大客運	有協助通報	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：評鑑資料取樣期間半年內，須有協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障之通報，若有通報紀錄者則得1分；未達通報紀錄者則不給分。

二十一、創新管理

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，本次評鑑主要透過外聘審查委員，由各客運業者針對四大項創新管理之內容進行簡報，再透過委員進行評比，本項目於 107 年 9 月 20 日評比完成，並適用於 107 年度第一及第二期評鑑，而相關得分情況如表 54 所示。

表 54 各客運業者創新管理評分結果表

公車單位	創新管理	得分
港都客運	10.89	10.89
統聯客運	10.08	10.08
漢程客運	10.95	10.95
高雄客運	10.05	10.05
南臺灣客運	9.97	9.97
東南客運	9.47	9.47
義大客運	9.67	9.67

註1：此項配分為12分。

註2：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。

二十二、前期評鑑缺失改善

根據書面資料審查，各客運業者前期評鑑缺失改善之提報資料，經高雄市政府交通局確認審查後，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 55 所示。

表 55 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	1.前期評鑑缺失改善彙整表為106年第二期，是否錯誤。 2.附有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。	1.00
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。	2.99
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。	2.95
高雄客運	1.前期缺失改善有改善具體事項表，場站調整改善部分有據理照片佐證。 2.改善回應具體且有成效數據、具體作為等附件資料佐證。 3.建議有專責人員督導	2.50
南臺灣客運	1.前期缺失改善有改善具體事項，各缺失項目訂有改善回應具體、具體作為等附件資料佐證。建議列表比較並訂定專責單位或督導人員，所提供之資料可彙整評估執行成效，並以數據化方式表示。	2.00
東南客運	僅列一張表，無任何佐證資料	0.10
義大客運	各項改善措施多為文字敘述較為簡略，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。	1.50

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。

二十三、定期辦理自評

根據書面資料審查，各客運業者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，相關評分結果如表 56 所示。

表 56 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、駕駛長服務態度）、（場站內車輛靜態檢查）」及「隨車稽查統計」建議仍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。	0.60
統聯客運	依照107年度評鑑項目逐一擬訂自評檢查表辦理自評，各項目皆已定期辦理自評。建議增加自評結果說明檢討與建議事項。	0.80
漢程客運	主要針對駕駛出車前檢查、肇事及秘密客稽查。有關場站及站牌巡查等定期檢查項目，多以文字敘述，建議補充照片或實際自評表佐證。另建議增加自評結果說明檢討與建議事項。	0.60
高雄客運	參考評鑑項目與配分，增加定期自評項目，各項評鑑結果有陳核主管簽章，建議增加自評結果說明檢討與建議事項。	0.80
南臺灣客運	每月依評鑑項目辦理自評並陳核主管簽章，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	1.自評報告內容大多為文字檔，建議可參考評鑑項目與配分，並提供自評檢查紀錄及附件資料佐證。 2.建議增加自評結果說明檢討與建議事項。	0.40
義大客運	依照評鑑項目請駕駛辦理自評及秘密客稽查，建議增加實際改善作為佐證。	0.40

綜合以上 23 項書面資料審查之評分結果，各客運業者之評分項目分數如表 57 所示。評分結果分別為港都客運 34.32 分、統聯客運 31.02 分、漢程客運 36.03 分、高雄客運 36.65 分、南臺灣客運 30.27 分、東南客運 21.92 分、義大客運 29.56 分。

表 57 高雄市各客運業者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		C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練	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件數	每百萬車公里有責肇事件數下降率	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	申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	駕駛長定期訓練有無逾期	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公安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	員工定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	舉報停靠區違停件數	協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態)故障	創新管理	前期評鑑缺失改善	定期辦理自評	
項目配分	1.00	±4	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0(-4.00)	±5	0.00(-2.00)	±1	1.00	1.00	±1	1.00	1.00	2.00	1.00	12.00	3.00	1.00	45.00
港都客運	1.00	2.50	0.00	2.58	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-2.00	5.00	0.00	0.25	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	2.00	1.00	10.89	1.00	0.60	34.32
統聯客運	1.00	3.50	0.00	2.15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-2.00	-1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	2.00	1.00	10.08	2.99	0.80	31.02
漢程客運	1.00	0.50	0.00	2.58	1.00	1.00	1.00	1.00	0.20	0.00	5.00	0.00	0.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	10.95	2.95	0.60	36.03
高雄客運	1.00	4.00	0.00	2.45	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	3.00	0.00	0.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	10.05	2.50	0.80	36.65
南臺灣客運	1.00	2.50	0.00	2.45	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	-2.00	2.00	-1.00	1.00	1.00	0.25	0.50	1.00	1.00	2.00	1.00	9.97	2.00	0.60	30.27
東南客運	1.00	0.50	0.00	2.15	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	-2.00	-2.00	0.00	0.25	1.00	0.25	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	9.47	0.10	0.40	21.92
義大客運	1.00	4.00	0.00	2.17	0.20	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	2.00	0.00	-1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.62	1.00	9.67	1.50	0.40	29.56

註：反黑項目敬請各客運業者加強改善。

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」和「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，故皆獲得滿分 0.50 分，調查結果如表 58 所示。

表 58 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	39	0	0	0.50
統聯客運	13	0	0	0.50
漢程客運	11	0	0	0.50
高雄客運	53	0	0	0.50
南臺灣客運	18	0	0	0.50
東南客運	15	0	0	0.50
義大客運	10	0	0	0.50

註1：此項配分為0.5分~1分。

註2：該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者且資料正確者得0.5分，未具備者或資料不正確者倒扣1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業者之網頁，調查各路線靜態資訊是否可於網際網路提供查詢，其結果顯示各路線皆具備公車靜態資訊系統且資料正確，故皆獲得滿分 0.50 分，調查結果如表 59 所示。

表 59 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	39	0	0	0.50
統聯客運	13	0	0	0.50
漢程客運	11	0	0	0.50
高雄客運	53	0	0	0.50
南臺灣客運	18	0	0	0.50
東南客運	15	0	0	0.50
義大客運	10	0	0	0.50

註1：此項配分為0.5分~1分。

註2：該路線是否提供網路查詢公車靜態資訊作為評分標準，具備者且資料正確者得0.5分，未具備者或資料不正確者倒扣1分。

5.5 評鑑總成績

依第 5.1 至 5.4 節之評分結果分析，可計算出各客運業者之場站別分數、路線別分數和公司別分數。本計畫之評鑑結果分析如下：

一、場站別分數：以統聯客運 3.87 分最高，義大客運 1.87 分最低。

二、路線別分數：以高雄客運 48.97 分最高，義大客運 46.94 分最低。

三、公司別分數：以高雄客運 37.65 分最高，東南客運 22.92 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，107 年度第二期評鑑總成績如表 56 所示，其中總成績以高雄客運 90.32 分最高，東南客運以 74.45 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，將各客運業者依評鑑項目整體缺失和改善建議事項彙整如表 60 所示，這些將提供給各客運業者作為未來公司經營管理上之改善方向。

而高雄市區七家客運業者所有路線之成績排序、個別公司營運路線之成績排序結果彙整如附件五所示。

表 60 107 年度第二期評鑑總成績一覽表

成績類別	場站別分數 (4 分)		路線別分數 (50 分)		公司別分數 (46 分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	3.81	2	48.46	3	35.32	3	87.59	2
統聯客運	3.87	1	48.96	2	32.02	4	84.85	4
漢程客運	3.80	3	45.73	6	37.03	2	86.56	3
高雄客運	3.70	5	48.97	1	37.65	1	90.32	1
南臺灣客運	3.77	4	47.61	5	31.27	6	82.65	5
東南客運	3.80	3	47.73	4	22.92	7	74.45	7
義大客運	1.87 ^{註1}	6	46.94	7	30.56	5	79.37	6

註 1：義大客運因 D1 場站無障礙設施無法於場站進行評比，故該項目得分為 0 分。

5.6 其他評分規範 扣分說明

根據 107 年度評鑑執行計畫指標規範，對於評鑑期間若發生重大事故或經主管單位認定重大事件，或其他高雄市市區汽車客運業者應注意事項者，皆有設計例外評分條款且有依據發生事項列出不同的評分扣分方式和計分規範，詳細評分標準如報告書第 29 頁所示，然經查 107 年度第二期評鑑資料取樣期間（107 年 4 月 1 日至 9 月 30 日），有部分業者有違反相關其他評鑑規範，相關說明及扣分依據如下：

- 一、 港都客運：經查港都客運於 107 年 11 月 19 日(文號：高市交運管字第 10742009100 號；事發於 107 年 8 月 10 日)發生 73 路公車查核有一件重大死亡之嚴重行車事故，依據其他評分規範第 3 點規範該情事為主管機關認定該發生之違規路線評鑑成績扣 3 分。
- 二、 南臺灣客運：經查南臺灣客運於 107 年 5 月 18 日(文號：高市交運管字第 10734491400 號)發生 1 件違反公路法案件且為嚴重脫班情況，經查脫班路線有 3 路、16 路、28 路、紅 29 路、明誠幹線(紅 33 路)、紅 36 路、紅 50 路、紅 51 路、紅 56 路、301 路等共計 10 條公車路線，故依據其他評分規範第 3 點規範脫班情事該發生之違規路線評鑑成績扣 3 分。
- 三、 統聯客運：經查統聯客運於 107 年 6 月 29 日(文號：高市交運管字第 10734836800 號)發生 1 件違反公路法案件且為嚴重脫班情況，經查脫班路線有 88 路、100 路、紅 21 區共計 3 條公車路線，依據其他評分規範第 3 點規範脫班情事該發生之違規路線評鑑成績扣 3 分。
- 四、 東南客運：經查東南客運於 107 年 9 月 19 日(文號：高市交運管字第 10739476200 號)於紅 7 路發生一件查核有駕駛長執行勤務時與乘客發生爭執並下車毆打乘客一案，依據其他評分規範第 3 點規範該情事為主管機關認定該發生之違規路線評鑑成績扣 3 分。

根據上述說明，相關評分扣分結果如附件五所示。

5.7 準點率計分說明

依據 107 年度評鑑指標計分標準，其中針對第二期有明定去程準點率及返程準點率之計算基礎，但考量整體計分標準之公平性和合理性，本計畫首先針對僅納入去程之 107 年 4~7 月之資料進行平均準點率彙算，並依照本報告書第 24 頁之第一項計分級距進行計算，而納入返程準點率之 107 年 8~9 月則於計算此二月去程及返程準點率平均後，再依照第二項計分級距進行計算，而後考量月份分配之問題，最終成績之合併即採以加權平均之方式進行計算，即 107 年 4~7 月權重為 4；107 年 8~9 月權重為 2，作為最終計分之依據，相關評比結果及各路線得分情況，如附件六所示。

第六章 評鑑結果比較

依據 106 年度與 107 年度之評鑑作業與內容進行評鑑結果比較分析，茲就評鑑範圍與評鑑結果說明如下：

6.1 評鑑範圍比較分析

106 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、漢程客運等七家客運業者，評鑑路線共計 156 條、15 處營運場站。依照 106 年度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」項目由原本 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」項目，則將原本配分 25 分提升至 28 分。在「旅客服務品質與駕駛員管理」項目，則將原本配分 30 分提升至 31 分。在「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」項目，則同樣維持為 10 分配分，其中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。在「公司經營與管理」項目，則維持 20 分配分，並且針對相關肇事及違規等項目計分內容進行調修。

107 年度評鑑指標方面，依照期初會議之討論結果，最終將「場站設施與服務」項目，將原本 11 分之配分降低至 7 分，而細項指標同樣為 3 項。在「運輸工具設備與安全」項目，則將原本配分 28 分降低至 24 分，並新增 2 項評鑑指標。在「旅客服務品質與駕駛員管理」項目，則維持同樣 31 分配分。在「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」項目，則將原本配分 10 分降低至 6 分配分，其中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。在「公司經營與管理」項目，則將原本配分 20 分提升至 32 分配分，並且針對相關肇事和違規等項目，以及部分新增項目進行增列計分內容加以調修。107 年度再新增交通局稽查問卷及其他評分規範，而有關評鑑項目之比較情形，如表 61 所示。

表 61 106 年度與 107 年度評鑑項目比較表

項目	106 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	15		16	
路線數	156		159	
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	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(增列稽查結果)	7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	28分	B1 公車資訊服務設施(增列稽查結果) B2(車輛)環保品質 B3 行車肇事率 B4 車輛安全設施檢查(增列稽查結果) 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	24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	31分	C1 到站準點性 C2 過站不停比率(增列稽查結果) C3 駕駛平穩性(增列稽查結果) C4 駕駛員遵循路線(增列稽查結果) C5 駕駛員服務態度 C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦(增列稽查結果) C7 客服人員服務品質 C8 駕駛教育訓練	31分
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者 D3 低地板公車比例	10分	D1 場站無障礙設施 D2 拒載老人或身心障礙者(增列稽查結果) D3 低地板公車比例	6分
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 行車事故通報與處理 E3 民眾申訴處理 E4 是否有違反勞基法之情形 E5 政策配合 E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	32分
※新增其他評分規範				

資料來源：1.「106 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府交通局，107 年 4 月。
2.本計畫整理。

6.2 評鑑結果比較分析

在評鑑結果比較方面，首先針對 107 年第一期各客運業者之缺失及改善狀況進行探討，如表 62 所示，以下茲就各評鑑指標進行說明：

一、場站調查結果分析

- (一)雖然大部分客運業者所屬之場站皆有定期維護，但仍應持續加強場站之環境整潔程度。
- (二)部分客運業者應加強場站之路面平整度。
- (三)針對未提供無障礙廁所等相關項目之客運業者，應儘速設法改善，以提升殘障人士的服務功能，並且也應加裝服務鈴來強化整體服務效能。

二、路線調查結果分析

- (一)部分車輛和站牌資訊有缺損或遺漏之情況，部分站牌尚未更新為長條圖。
- (二)經動態系統查核相關路線到站準點性，仍發現許多路線有誤點之情況，且有部分客運業者準點率極低，敬請各客運業者要加強公司整體路線之準點性。
- (三)敬請各客運業者降低部分路線之有責肇事件數。
- (四)敬請加強部分車輛之乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱等)。
- (五)敬請加強部分駕駛員的服務態度。
- (六)部分路線有發現車輛到站顯示及告知資訊不準確之狀況。
- (七)有部分車輛缺少車內路線圖之情況，或未依規定更換長條圖，並標註當班次。
- (八)有調查到車輛乘客安全帶遭綁死，無法正常使用之情況。
- (九)部分車輛之車廂內駕駛員姓名未放置，或與車廂外之姓名不符的情況。
- (十)加強駕駛員之駕駛平穩度問題。

三、書面審查結果分析

- (一)應積極強化肇事件數之下降，並加強改善和追蹤管理，以降低相關有責肇事之發生。
- (二)部分客運業者應增加裝設數位式行車記錄器之車輛數。
- (三)部分客運業者應增加相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買數量。
- (四)建議部分客運業者應加強和追蹤管理，以改善相關違反道路交通安全處罰條例違規件數之發生。
- (五)部分客運業者應強化客服電話的服務效能。
- (六)部分客運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。
- (七)對於部分客運業者應積極強化前期缺失改善之落實，以及辦理自評之內容和自我查核之深度，並且避免繳交資料過期之情況發生。
- (八)部分客運業者應加強評鑑書面資料之整理。

綜上所述，高雄市區公車之各家客運業者要參酌 107 年第一期評鑑所提出之各項改善建議事項，進行軟硬體之具體改善及落實追蹤管理，並且強化駕駛員之教育訓練，以提升服務品質與民眾觀感，且藉由公車服務品質評鑑機制之落實，進一步增加民眾對整體高雄市公車業者的服務滿意度之提升。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
港都客運	場站設施與服務	1. 建議各場站廁所加裝服務鈴，以提升民眾使用之便利性。 2. 針對前鎮站之充電站動線應再行調整，以避免民眾闖入充電區域之疑慮。 3. 前鎮站殘障斜坡道位置過於隱密，建議應進行調整。	1. 建議於加昌站廁所加裝服務鈴，以提升民眾使用之便利性。 2. 前鎮站廁所地板稍微潮濕有尿味，建議加強改善。
	運輸工具設備與安全	1. 部分車輛資訊辨識度不佳，多為未駕駛為標記車廂內姓名。 2. 部分路線調查期間準點率較差，如 12 路、36 路、52 路、56 路、62 路、70 路、81 路、214 路、219 路、紅 2、紅 5、紅 9、紅 27、紅 57、紅 73、哈瑪星文化、舊城文化公車。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 12 路、81 路、99 路、217 路、218 路、245 路、紅 3 路等，請客運業者能加強路線個案管理。	1. 56 路電力公司站有老舊資訊未移除。 2. 部分路線調查期間準點率較差，如 6 路 12 路、29 路、30 路、38 路、39 路、52 路、56 路、62 路、70 路、73 路、81 路、245 路、紅 5、紅 8、紅 9、紅 25、紅 27、紅 71、紅 73、哈瑪星文化、舊城文化公車。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 36 路、52 路、69 路、73 路、81 路、99 路、217 路、245 路、紅 8 路等，請客運業者能加強路線個案管理。 4. 紅 8 路 176-FT 經查發現白天沒開大燈。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 前鎮站殘障斜坡道位置過於隱密，建議應進行調整。	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 40 件，換算每百萬車公里件數仍有 7.15 件，建議客運業者應加強管理，以降低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 14 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 2 件違反勞基法之紀錄。	1. 有責肇事件數達 39 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.34 件，建議客運業者應加強管理，以降低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 3 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 1 件違反公路法之記錄。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。 5. 有 1 件違反勞基法之紀錄。 6. 強化駕駛員行車安全管理，避免重大車禍案件發生。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
南臺灣 客運	場站設施與服務	1. 建議持續加強場站水溝、地面等整體環境之整潔及維護，以提升整體場站之舒適度。	1. 建議持續維持場站環境整潔。 2. 高楠路停車場路面坑洞建議加強填補。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 90、紅 60 路線有站牌出現招呼站資訊不全或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發生誤點遭到扣分之情況，如 3 路、28 路、301 路、西城快線、紅 28、紅 30、紅 32、紅 36、紅 51、紅 53、紅 60 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 28、紅 30、紅 51，請客運業者能加強改善。	1. 經調查發現於 28 路外環西路站，有站牌出現招呼站資訊不全或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發生誤點遭到扣分之情況，如 3 路、28 路、301 路、西城快線、紅 28、紅 30、紅 32、紅 36、紅 50、紅 51、紅 53 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 90、西城快線、紅 28、紅 30、紅 36、紅 51、紅 56，請客運業者能加強改善。 4. 避免 3 路、16 路、28 路、紅 29 路、明誠幹線(紅 33 路)、紅 36 路、紅 50 路、紅 51 路、紅 56 路、301 路有脫班情況發生。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 20 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.65 件，建議應加強管理，以降低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 13 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有發生乘客受傷之案例發生。 4. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 5. 加強客服電話之接聽，避免撥打無人接聽之情況。	1. 有責肇事件數達 24 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.73 件，建議應加強管理，以降低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 8 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有發生 2 件乘客受傷之案例發生。 4. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 5. 有 1 件違反公路法之記錄。 6. 有 1 件違反勞基法之紀錄。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
東南客運	場站設施與服務	1. 建議持續加強場站整體環境及周遭整潔程度。 2. 建議針對場站路面重新鋪設。	1. 建議場站路面坑洞應加強填補，並持續維護場站整潔。
	運輸工具設備與安全	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線發生有誤點遭到扣分之情況，如 37 路、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18、橘 1、橘 7、大樹文化、鳳山文化公車，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 248、紅 1、紅 16 路。 3. 部分車輛乘客安全帶遭綁死，無法使用。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線發生有誤點遭到扣分之情況，如 37 路、248 路、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18，敬請加強該些路線之準點性。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 37 路、紅 16 路、紅 18 路、橘 7 路、橘 20 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 20 件，換算每百萬車公里件數仍有 9.65 件，建議應加強管理，以降低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 22 次，較 106 年度提高頗多，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 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，並且強化相關制度之改善。 4. 有 1 件違反勞基法相關規定之情況。 5. 有發生乘客受傷之案例發生。 6. 加強相關評鑑書面資料之彙整及列管。	1. 有責肇事件數達 21 件，換算每百萬車公里件數仍有 10.12 件，建議應加強管理，以降低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，以降低相關違規件數之發生。 3. 敬請加強前期缺失改善之具體作為之內容及落實，並且強化相關制度之改善。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。 5. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 6. 加強相關評鑑書面資料之彙整及列管。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	1. 建議加強美濃站整體環境整潔，及殘障廁所之維修。 2. 建議南華站已出現大規模滲水之情況，且整個建築物已遭樹根侵入，嚴重影響候車品質，且南華站建議於廁所內加裝服務鈴。	1. 建議南華站應儘早整修，以維持候車環境。 2. 旗山站廁所略嫌潮濕。 3. 美濃站廁所地板潮濕，稍有異味，建議加強改善，候車區天花板風扇也建議定期清理。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 60、8009、8040 等路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 5、23、60、97、98、橘 12、紅 68、國道快捷(旗山)、國道快捷(美濃)、哈佛快線、H11、H31、E09(鳳燕快線)、E10(小燕快線)、E11(鳳山左營快線)、8001、8009、8010、8015、8017、8018、8020、8023、8026、8028、8029、8032、8033、8035、8036、8040、8043、8048、8049 等路線，敬請加強該些路線之準點性。	1. 經調查發現於旗美國道快捷(旗山)路線旗山轉運站出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如橘 12、哈佛快線、H11、E10(小燕快線)、8001、8009、8015、8020、8029、8040 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 97 路、8023 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 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. 南華站也建議於廁所內加裝服務鈴。	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 8 件，換算每百萬車公里件數仍有 1.29 件，雖然為各客運業者最低，但建議仍應持續針對駕駛進行安全管理，以持續降低肇事件數之發生。 2. 要增加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 13 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。	1. 有責肇事件數達 12 件，換算每百萬車公里件數仍有 2.05 件，雖然為各客運業者最低，但建議仍應持續針對駕駛進行安全管理，以持續降低肇事件數之發生。 2. 要增加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 11 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
義大客運	場站設施與服務	1. 建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 持續建議應建置場站無障礙設施，以滿足殘障民眾服務之需求。	1. 建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 持續建議應建置場站無障礙設施，以滿足殘障民眾服務之需求，針對候車空間之無障礙設施，也應明確標示動線及指示路牌。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 E04 路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 8501、8502、8503、8504、8505、8506、E03、E04、96、261，故應加強公司整體路線之準點性。 3. 敬請加強車內當班次標示及路線圖標示。	1. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 8501、8502、8503、8504、8505、8506、E03、E04、96、261，故應加強公司整體路線之準點性。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	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。	1. 針對候車空間之無障礙替代使用，應明確建立位置及動線標示，以強化相關民眾之使用需求。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 9 件，換算每百萬車公里件數仍有 5.19 件，雖未扣分，但仍建議應加強管理，以降低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 5 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 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，並避免提送資料不符合評鑑期間之情況。	1. 有責肇事件數達 4 件，換算每百萬車公里件數仍有 2.32 件，雖未扣分，但仍建議應加強管理，以降低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 4 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 5. 肇事通報有未通報及逾期通報之紀錄。 6. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 7. 強化舉報違停的通報，本期有 2 個月通報件數不足紀錄。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
統聯 客運	場站設施與服務	1. 建議應持續強化場站整潔及處理瑞豐維修保養廠之油漬問題。	1. 建軍站場站調度室外及停車場旁水溝地板稍有菸蒂，請加強改善。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於紅 21 路線有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如橘 10、橘 22、26、83、88、100、紅 21、53 路。	1. 經調查發現於 100 路有未標示當班次之情況(038-V3)。 2. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如橘 8 路、橘 10 路、83 路。 3. 路線準點率相當優良值得鼓勵。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	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. 有責肇事件數達 18 件，換算每百萬車公里件數仍有 10.65 件，建議仍應加強管理，以降低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 2 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。	1. 有責肇事件數達 10 件，換算每百萬車公里件數仍有 6 件，建議仍應加強管理，以降低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 6 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 1 件違反公路法之記錄。 4. 有 1 件違反勞基法之紀錄。

表 62 107 年度第一期與第二期之評鑑缺失及改善建議比較一覽表(續 6)

業者	評鑑指標	107 年度第一期缺失及改善建議	107 年度第二期缺失及改善建議
漢程客運	場站設施與服務	1. 建議應持續加強場站之環境整潔程度。	1. 充電站已建置完成，建議應於充電站周圍增設消防設施，以備不時之需。
	運輸工具設備與安全	1. 經調查發現於 33 路有站牌出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 0 南、33 路、紅 35、72 路、77 路、168 東、168 西、82 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 33、77 路。	1. 經調查發現於 168 東路(197-FV)有出現到站告知故障之狀況、紅 35(523-FP)下車鈴故障及 72 路(105-V3)安全帶無法使用，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 0 南、0 北、33、72 路、168 西路、92 路。
	旅客服務品質與駕駛員管理	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	-	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	1. 有責肇事件數達 17 件，換算每百萬車公里件數仍有 7.96 件，建議應加強管理，以降低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. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數有 2 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。	1. 有責肇事件數達 24 件，換算每百萬車公里件數仍有 11.11 件，肇事件數稍有提升，建議應加強管理，以降低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. 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，以降低相關違規件數之發生。 4. 肇事通報有未通報及逾期通報之紀錄。

第七章 結論與建議

7.1 結論

本計畫透過相關評鑑資料之彙整，其相關評鑑資料來源說明如下：

(一) 場站調查

經由本計畫專案經理會同高雄市政府交通局及高雄市客運業商業同業公會人員，針對「場站設施與服務」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」等評鑑項目，於 107 年 12 月 22 日及 27 日分別針對各客運業者所提供之場站進行實地訪查，而本(107)年度實際受評場站共計有 16 處採全面普查。

(二) 隨車調查

本計畫透過公開招募之一般社會人士或學生，並經由教育訓練成為正式調查員，第二期相關調查人員皆為第一期參與調查之舊有人員，再依據各客運業者提供之每條營運路線所配置的車輛進行抽樣，而後經由實際搭乘客運車輛之調查，針對「運輸工具設備與安全」與「旅客服務品質與駕駛員管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」等評鑑項目和指標實地進行評比，調查期間為 107 年 11 月 15 日至 12 月 31 日。107 年度第二期評鑑也納入部分交通局稽核資料，並隨相關項目合併到隨車調查表格之計分內容當中。

(三) 網路提供資料調查

透過本計畫專案經理針對各客運業者網站進行考核之評分項目進行實際調查。並採全面調查營運路線，經由直接上網到各家客運業者網站取得相關資料，以評定該客運業者網站相關資訊之項目是否符合要求，調查時間為 107 年 11 月 30 日和 12 月 21 日。

(四) 問卷調查

經由本計畫調查人員針對評鑑項目和指標中之乘客滿意度部分，以及由乘客進行評分較為合理之指標，透過乘客問卷調查方式進行評分。而其抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣，107 年度依照高

雄市政府交通局要求，也納入部分殘福團體之問卷，調查期間為 107 年 11 月 15 日至 12 月 31 日。

(五) 電話調查

經由本計畫之調查人員針對各客運業者之客服電話，於 107 年度評鑑期間內各抽樣撥打兩次，調查時間為 107 年 12 月 17 日和 12 月 27 日，並針對其客服電話接通及服務態度狀況進行查核。

(六) 書面資料審查

由本計畫人員針對高雄市政府交通局和相關局處所提供書面資料作為評分依據，各評分項目乃以全面普查方式，依不同評鑑指標所要求之資料對各客運業者進行評分，資料內容包含車輛、交通違規事件、行車肇事事事件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) 場站別分數：以統聯客運 3.87 分最高，而義大客運 1.87 分最低。
- (二) 路線別分數：以高雄客運 48.97 分最高，而義大客運 46.94 分最低。
- (三) 公司別分數：以高雄客運 37.65 分最高，而東南客運 22.92 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，107 年度第二期評鑑總成績如表 58 所示，其中總成績以高雄客運 90.32 分最高，而東南客運則以 74.45 分最低。107 年度高雄市區公車各客運業者相關評鑑成績列等整理如表 63 所示。

表 63 107 年度高雄市區公車各客運業者評鑑成績列等

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	271	39	5	87.59
統聯客運	63	13	2	84.85
漢程客運	89	11	1	86.56
高雄客運	221	53	4	90.32
南臺灣客運	107	18	2	82.65
東南客運	89	15	1	74.45
義大客運	60	10	1	79.37

四、各客運業者主要缺失與改善期程建議

經由 107 年第二期評鑑調查結果分析，將各客運業者之主要缺失及建議改善期程和事項整理臚列如表 64 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，如地面菸蒂或廁所環境皆需定期請人員維護。
2. 部分客運業者應加強場站之路面平整度。
3. 建議部分客運業者應強化場站候車環境之改善。
4. 針對未提供無障礙廁所等相關項目之客運業者，應儘速設置或建立其他配套替代方案。此外，部分場站也建議應加裝服務鈴，以強化整體服務效能。
5. 針對部分場站之充電站應設置消防設施，以備不時之需。

(二) 路線調查

1. 部分路線站牌資訊有缺損或遺漏之情況，主要為站牌資訊有所毀損。
2. 經動態查核相關路線到站準點性，仍發現許多路線仍有誤點之情況，敬請各客運業者要加強公司整體路線之準點性。
3. 敬請各客運業者降低部分路線之有責肇事件數。

4. 敬請加強部分車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)。
5. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。
6. 加強駕駛員之駕駛平穩度問題。
7. 本年度調查有些許車輛到站播報及下車鈴有故障之情況，應隨時檢視設備之堪用性。
8. 請各客運業者留意，避免出現乘客按下車鈴或於站招呼時，駕駛員過站不停之問題。

(三)書面審查

1. 本年度之肇事率有些許增加，建議應積極強化肇事件數之下降，並應加強追蹤管理，以降低相關有責肇事件數之發生。
2. 部分客運業者應增加裝設數位式行車記錄器之車輛數。
3. 部分客運業者應增加相關低地板公車、通用無障礙大客車及相關電動車輛之購買。
4. 建議部分客運業者應加強管理，以改善相關違反道路交通安全處罰條例違規件數之發生。
5. 建議應避免遭到公路法裁罰之狀況，也避免嚴重脫班之情況產生。
6. 部分客運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。
7. 對於部分客運業者應積極強化前期缺失改善之落實及提供文件之說明內容。
8. 避免肇事通報有出現未通報或是逾期之情況產生。
9. 建請各客運業者加強敦促所屬駕駛長應注意乘客上下車之情況，以避免乘客受傷之情況發生。
10. 避免發生駕駛長與乘客有所衝突的嚴重情況產生。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
港 都 客 運	場站設施與服務	短期	1. 建議於加昌站廁所加裝服務鈴，以提升民眾使用之便利性。 2. 前鎮站廁所地板稍微潮濕有尿味，建議加強改善。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 56 路電力公司站有老舊資訊未移除。 2. 部分路線調查期間準點率較差，如 6 路 12 路、29 路、30 路、38 路、39 路、52 路、56 路、62 路、70 路、73 路、81 路、245 路、紅 5、紅 8、紅 9、紅 25、紅 27、紅 71、紅 73、哈瑪星文化、舊城文化公車。 3. 紅 8 路 176-FT 經查發現白天沒開大燈。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 36 路、52 路、69 路、73 路、81 路、99 路、217 路、245 路、紅 8 路等，請客運業者能加強路線個案管理。
	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 39 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.34 件，建議客運業者應加強管理，以降低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 3 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 1 件違反公路法之記錄。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。 5. 有 1 件違反勞基法之紀錄。 6. 強化駕駛員行車安全管理，避免重大車禍案件發生。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 1)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	短期	1. 建議持續維持場站環境整潔。 2. 高楠路停車場路面坑洞建議加強填補。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經調查發現於 28 路外環西路站，有站牌出現招呼站資訊不全或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，有部分路線發生誤點遭到扣分之情況，如 3 路、28 路、301 路、西城快線、紅 28、紅 30、紅 32、紅 36、紅 50、紅 51、紅 53 等路線，敬請加強該些路線之準點性。 3. 避免 3 路、16 路、28 路、紅 29 路、明誠幹線(紅 33 路)、紅 36 路、紅 50 路、紅 51 路、紅 56 路、301 路有脫班情況發生。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 90、西城快線、紅 28、紅 30、紅 36、紅 51、紅 56，請客運業者能加強改善。
	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 24 件，換算每百萬車公里件數仍有 6.73 件，建議應加強管理，以降低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 8 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有發生 2 件乘客受傷之案例發生。 4. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 5. 有 1 件違反公路法之記錄。 6. 有 1 件違反勞基法之紀錄。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 2)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
東南客運	場站設施與服務	短期	1. 建議場站路面坑洞應加強填補，並持續維護場站整潔。
	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，部分路線發生有誤點遭到扣分之情況，如 37 路、248 路、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 37 路、紅 16 路、紅 18 路、橘 7 路、橘 20 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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 21 件，換算每百萬車公里件數仍有 10.12 件，建議應加強管理，以降低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，以降低相關違規件數之發生。 3. 敬請加強前期缺失改善之具體作為之內容及落實，並且強化相關制度之改善。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。
		中期	1. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 2. 加強相關評鑑書面資料之彙整及列管。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 3)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
高雄客運	場站設施與服務	短期	1. 旗山站廁所略嫌潮濕。 2. 美濃站廁所地板潮濕，稍有異味，建議加強改善，候車區天花板風扇也建議定期清理。
		長期	1. 建議南華站應儘早整修，以維持候車環境。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經調查發現於旗美國道快捷(旗山)路線旗山轉運站出現招呼站資訊遺失或缺損之狀況。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如橘 12、哈佛快線、H11、E10(小燕快線)、8001、8009、8015、8020、8029、8040 等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 97 路、8023 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)。 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. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否仍夠使用。
	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 2.05 件，雖然為各客運業者最低，但建議仍應持續針對駕駛進行安全管理，以持續降低肇事件數之發生。 2. 要增加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 11 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 4. 肇事通報有逾期通報之紀錄。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 4)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
義 大 客 運	場站設施與服務	短期	1. 建議應持續維護場站之環境整潔程度。 2. 持續建議應建置場站無障礙設施，以滿足殘障民眾服務之需求，針對候車空間之無障礙設施，也應明確標示動線及指示路牌。
	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，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 8501、8502、8503、8504、8505、8506、E03、E04、96、261，故應加強公司整體路線之準點性。
	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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 仍有小部分乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之問題。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	中期	1. 針對候車空間之無障礙替代使用，應明確建立位置及動線標示，以強化相關民眾之使用需求。
	公司經營與管理	短期	1. 有責肇事件數達 4 件，換算每百萬車公里件數仍有 2.32 件，雖未扣分，但仍建議應加強管理，以降低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 4 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 4. 肇事通報有未通報及逾期通報之紀錄。 5. 建議持續加強整體客訴案件之分析及改善，以降低相關客訴件數。 6. 強化舉報違停的通報，本期有 2 個月通報件數不足紀錄。
		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 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 5)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
統 聯 客 運	場站設施與服務	短期	1. 建軍站場站調度室外及停車場旁水溝地板稍有菸蒂，請加強改善。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經調查發現於 100 路有未標示當班次之情況(038-V3)。 2. 路線準點率相當優良值得鼓勵。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如橘 8 路、橘 10 路、83 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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	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 10 件，換算每百萬車公里件數仍有 6 件，建議仍應加強管理，以降低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 6 次，建議應加強管理，以降低相關違規件數之發生。 3. 有 1 件違反公路法之記錄。 4. 有 1 件違反勞基法之紀錄。

表 64 107 年第二期各客運業者缺失與建議改善事項彙整表(續 6)

業者	評鑑項目	改善 期程	本期缺失／建議改善事項
漢 程 客 運	場站設施與服務	短期	1. 充電站已建置完成，建議應於充電站周圍增設消防設施，以備不時之需。
	運輸工具設備與安全	短期	1. 經調查發現於 168 東路(197-FV)有出現到站告知故障之狀況、紅 35(523-FP)下車鈴故障及 72 路(105-V3)安全帶無法使用，請加強改善。 2. 經動態查核相關路線到站準點性，部分路線有發生誤點遭到扣分之情況，如 0 南、0 北、33 路、紅 35、72 路、77 路、168 東、168 西、92 路等路線，敬請加強該些路線之準點性。
		中期	1. 加強部分路線有責肇事件數之降低，如 0 南、0 北、33、72 路、168 西路、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)。 2. 敬請加強部分駕駛員的服務態度。 3. 加強部分駕駛之開車平穩性。
	無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	短期	1. 已有建立場站無障礙設施，建議應定期維護，並檢查服務鈴是否能夠使用。
	公司經營與管理	中期	1. 有責肇事件數達 24 件，換算每百萬車公里件數仍有 11.11 件，肇事件數稍有提升，建議應加強管理，以降低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。

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。

7.2 建議

經過本(107)年度第一期及第二期評鑑作業之執行結果分析，本計畫對於 108 年度之評鑑內容，分別依對主管機關與對受評客運業者二部份，建議修正說明如下：

一、對主管機關部份

(一)因應友善搭乘環境之建置，應強化多元乘客調查範疇

由於目前市區公車經營環境越來越重視身障者及其他老弱婦孺的搭乘情況，故建議未來評鑑作業可再進一步針對相關類別之乘客進行問卷調查或是設定部分族群的調查比率，並簡化相關問項內容，達到訪問題項明確化，且設計開放建議欄位，以強化評鑑成果融入多元乘客意見之看法，進一步提升目前高雄市公車友善搭乘環境。

(二)對於相關評鑑制度也建議修正為初評和複評機制

因應過去每年分二期之評鑑制度已施行十多年，對於二階段的評鑑制度之設計，建議可朝向改由初評和複評的方式設計。其中初評階段主要採以調查問卷的成績蒐集，複評階段則採以專家學者等委員訪視來進行評比，並抽取初評階段之部分路線進行複評調查，以強化評鑑制度有更多討論及實際的訪視，針對業者的缺失也能有更進一步的討論及改善，以強化目前評鑑機制的進一步提升。

(三)強化業者評鑑缺失之追蹤管理

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

益，提升市區公車業者的運作效能。

(四)針對客運業者舉報違停項目，建議予以刪除

由於目前檢舉違停及相關檢舉案件已逐步採用實名制作業，若發生相關舉報案件有爭議時，將造成駕駛長還需進行說明的情況，影響其實際出勤狀況，此外若採以公司名稱登記可能將造成實際舉報人與公司管理人員資訊無法同步，無法確切說明的情況，也影響舉報效率。故建議針對該項納入評鑑指標之項目應予以刪除，或以其他形式供業者舉報，並建立交通局內部控管機制，以避免舉報成案落差影響業者評鑑權益。

二、對受評客運業者部份

- (一) 對於部分業者之場站管理，雖然本計畫人員會同交通局人員和高雄市公共汽車客運商業同業公會人員一同進行調查，然仍發現部分業者場站站體有地面凹凸、場站廁所異味，或場站過於老舊之情況。故建議各業者應重視本計畫提供之相關改善建議，積極針對相關缺失情況加以改善，並建立追蹤管考機制，以強化各業者對於搭乘環境的服務品質提升。
- (二) 針對業者需提供書面資料部分，經多年評鑑的輔導大部分業者繳交資料皆能符合一定水準，但仍有少部分業者在資料說明上或是成果呈現上仍有不到位之情況，也影響各業者於該些項目的評比成績。故建議各業者可於評鑑結束後向其他業者就教，或與本季劃人員聯繫，確認相關資料準備之要點和時效，以強化未來資料提供上的準確度，爭取更高的評鑑成績。
- (三) 針對 107 年度第二期整體資料審閱結果發現，各業者明顯於肇事、違反公路法等相關違規件數略有提升的狀況。經分析各業者相關違規之背景大多礙於駕駛員額不足或是管理上出問題，故建議各業者應積極面對相關問題，若遇重大事件時也能事先與交通局進行協調，以避免相關違規件數突然暴增之問題產生。
- (四) 根據 107 年度評鑑結果整體來看，各客運業者皆有依據本年度評鑑所要求的指標面向，積極提升所屬的內容及管理措施，但由於運

輸業乃屬服務業，在許多面向的服務效能屬於連貫性之管理機制。因此建議各業者也應持續投入不同面向的管理作為，才能進一步提升整體公司的服務品質，進而提升高雄市整體公車的搭乘環境，造福整體市民及搭乘民眾。

- (五) 對於整體評鑑過程所發現之缺失情況，各業者也應積極面對，針對缺失設計出一套改善管理及追蹤管控機制，對於交通局相關政策部分也應強化落實及執行，以利提升整體高雄市區公車的服務品質及整體運行效益。

參考文獻

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 中華民國運輸學會，「102 年高雄市公車服務品質評鑑計畫期末報告」，高雄市政府委託，103 年 2 月。
- 中華民國運輸學會，「103 年高雄市公車服務品質評鑑計畫期末報告」，高雄市政府委託，104 年 3 月。
- 中華民國運輸學會，「104 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，105 年 2 月。
- 中華民國運輸學會，「105 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，106 年 3 月。
- 中華民國運輸學會，「106 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第一、二期評鑑報告」，高雄市政府委託，107 年 4 月。
- 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。
- 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。
- 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。
- 逢甲大學，「九十四年度臺中市市區公車營運與服務評鑑計畫」，臺中市政府委託，95 年 4 月。
- 義守大學，「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。

高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。

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。

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。

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。

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

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

義守大學，「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。

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。

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

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

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

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

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