目　錄

目　錄 I
表　目　錄 III
圖　目　錄 VI
第一章 緒論 1
1.1 計畫緣起與目的 1
1.2 計畫範圍與評鑑對象 1
第二章 評鑑作業進行 3
2.1 評鑑指標與配分說明 3
2.2 評分內容及標準說明 8
第三章 評鑑方式 33
3.1 統計抽樣調查方法 33
3.2 抽樣之實務操作 35
3.3 訪談人員的挑選、訓練與督導 51
3.4 第 2 期評鑑訪視查核作業說明 56
3.5 評鑑成績計算與綜判 57
第四章 第 1 期評鑑評分結果 58
4.1 場站別評鑑項目各業者評分結果 59
4.1.1 港都客運 59
4.1.2 南臺灣客運 62
4.1.3 東南客運 64
4.1.4 高雄客運 66
4.1.5 義大客運 69
4.1.6 統聯客運 71
4.1.7 漢程客運 73
4.2 路線別評鑑項目各業者評分結果 75
4.2.1 乘客問卷基本資料分析 75
4.2.2 路線調查項目評分結果 87
4.3 公司別評鑑項目各業者評分結果 118
4.3.1 港都客運 118
4.3.2 南臺灣客運 119
4.3.3 東南客運 119
4.3.4 高雄客運 121
4.3.5 義大客運 122
4.3.6 統聯客運 122
4.3.7 漢程客運 124
4.4 第 1 期評鑑成績 125

4.5 第 1 期評鑑缺失及改善建議 129
第五章 第 2 期評鑑評分結果 136
5.1 場站別評鑑項目各業者評分結果 136
5.1.1 港都客運 136
5.1.2 南臺灣客運 139
5.1.3 東南客運 142
5.1.4 高雄客運 145
5.1.5 義大客運 149
5.1.6 統聯客運 152
5.1.7 漢程客運 155
5.2 路線別評鑑項目各業者評分結果 158
5.2.1 乘客問卷基本資料分析 158
5.2.2 路線調查及書面資料審查評分結果 172
5.3 公司別評鑑項目各業者評分結果 221
5.3.1 書面資料審查評分結果 221
5.3.2 訪視查核評分結果 234
5.3.3 電話調查評分結果 243
5.3.4 身障服務調查評分結果 246
5.3.5 其他加分項目評分結果 252
5.4 第 2 期評鑑總成績 257
5.5 第 2 期評鑑缺失及改善建議 260
5.6 近三年評鑑成績比較分析 282
第六章 第 2 期評鑑工作報告結論與建議 289
6.1 結論 289
6.2 建議 294
參考文獻 296
附件一 相關會議之會議紀錄
附件二 調查問卷表格
附件三 高雄市公車各路線第 2 評鑑成績排序
附件四 準點率、陳情案件
附件五 調查樣本標準差

表 目 錄

表 1 高雄市區公車各主要場站 2
表 2 各客運業者營運路線、班次及配車數一覽表 2
表 3 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表 3
表 4 評分指標細項說明 8
表 5 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整 35
表 6 場站調查表範例 39
表 7 隨車調查表 (一般秘密客)範例 41
表 8 隨車調查表 (身障秘密客)範例 43
表 9 站牌調查表範例 45
表 10 問卷調查表範例 47
表 11 客運業者提供之書面審查資料彙整表 49
表 12 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表 50
表 13 第 1 期評鑑各項調查實際抽樣數彙整表 58
表 14 港都客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 60
表 15 南臺灣客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 63
表 16 東南客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 65
表 17 高雄客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 67
表 18 義大客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 70
表 19 統聯客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 72
表 20 漢程客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表 74
表 21 港都客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 91
表 22 南臺灣客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 96
表 23 東南客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 100
表 24 高雄客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 105
表 25 義大客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 109
表 26 統聯客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 113
表 27 漢程客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表 117
表 28 港都客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 118
表 29 南臺灣客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 119
表 30 東南客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 120
表 31 高雄客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 121
表 32 義大客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 122
表 33 統聯客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 123
表 34 漢程客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表 124
表 35 110 年度第 1 期評鑑各客運業者總成績 126
表 36 110 年度高雄市公車各業者路線第 1 期評鑑成績分布彙整表 127

表 37 110 年度高雄市公車各業者第 1 期評鑑總成績彙整表 128
表 38 110 年度港都客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 129
表 39 110 年度南臺灣客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 130
表 40 110 年度東南客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 131
表 41 110 年度高雄客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 132
表 42 110 年度義大客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 133
表 43 110 年度統聯客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 134
表 44 110 年度漢程客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表 135
表 45 港都客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 138
表 46 南臺灣客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 141
表 47 東南客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 144
表 48 高雄客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 147
表 49 義大客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 151
表 50 統聯客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 154
表 51 漢程客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表 157
表 52 港都客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 179
表 53 南臺灣客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 187
表 54 東南客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 194
表 55 高雄客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 201
表 56 義大客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 207
表 57 統聯客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 213
表 58 漢程客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表 220
表 59 環保單位告發比率評分結果表 221
表 60 每百萬車公里有責肇事評分結果表 224
表 61 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表 225
表 62 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表 226
表 63 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表 226
表 64 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 229
表 65 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 230
表 66 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查評分結果表 231
表 67 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表 233
表 68 車輛維修保養制度評分結果表 234
表 69 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料評分結果表 236
表 70 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表 237
表 71 創新管理評分結果表 238
表 72 前期評鑑缺失改善評分結果表 240
表 73 定期辦理自評評分結果表 242

表 74 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表 245
表 75 各客運業者其他加分項目評分結果表 254
表 76 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑公司別項目評分結果彙整表 256
表 77 110 年度整體評鑑成績一覽表 257
表 78 高雄市公車各客運業者營運路線 110 年度評鑑整體成績分布彙整表 258
表 79 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑總成績彙整表 259
表 80 110 年度港都客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 262
表 81 110 年度南臺灣客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 266
表 82 110 年度東南客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 269
表 83 110 年度高雄客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 272
表 84 110 年度義大客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 275
表 85 110 年度統聯客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 277
表 86 110 年度漢程客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表 279
表 87 近三年評鑑成績比較彙整表 284

圖 目 錄

圖 1 總分計算流程圖 57
圖 2 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 76
圖 3 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 76
圖 4 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 76
圖 5 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 76
圖 6 港都客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 76
圖 7 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 77
圖 8 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 77
圖 9 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 78
圖 10 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 78
圖 11 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 78
圖 12 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 79
圖 13 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 79
圖 14 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 79
圖 15 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 79
圖 16 東南客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 80
圖 17 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 81
圖 18 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 81
圖 19 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 81
圖 20 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 81
圖 21 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 81
圖 22 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 82
圖 23 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 82
圖 24 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 83
圖 25 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 83
圖 26 義大客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 83
圖 27 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 84
圖 28 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 84
圖 29 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 84
圖 30 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 84
圖 31 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 84
圖 32 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 85
圖 33 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 85
圖 34 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 86
圖 35 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 86
圖 36 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 86

圖 37 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 159
圖 38 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 159
圖 39 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 159
圖 40 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 159
圖 41 港都客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 159
圖 42 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 161
圖 43 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 161
圖 44 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 161
圖 45 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 161
圖 46 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 161
圖 47 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 163
圖 48 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 163
圖 49 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 163
圖 50 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 163
圖 51 東南客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 163
圖 52 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 165
圖 53 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 165
圖 54 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 165
圖 55 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 165
圖 56 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 165
圖 57 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 167
圖 58 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 167
圖 59 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 167
圖 60 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 167
圖 61 義大客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 167
圖 62 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 169
圖 63 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 169
圖 64 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 169
圖 65 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 169
圖 66 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 169
圖 67 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)..... 171
圖 68 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)..... 171
圖 69 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)..... 171
圖 70 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)..... 171
圖 71 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)..... 171
圖 72 近三年評鑑成績比較彙整圖 285
圖 73 評鑑管理系統架構 286
圖 74 評鑑管理系統架構 287

圖 75 管理系統申訴回覆 287
圖 76 運算函數 288
圖 77 評鑑成績結果 288

第一章 緒論

1.1 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，並作為公車營運成績評定、獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

1.2 計畫範圍與評鑑對象

以高雄市所屬 7 家市區公車業者於 110 年度評鑑期間經營之路線、站位及營運現況辦理服務品質評鑑，另新增闢駛之公車路線亦需列入辦理評鑑；目前高雄市 7 家市區公車業者路線分別為港都汽車客運 (以下簡稱港都客運)45 條、南臺灣汽車客運 (以下簡稱南臺灣客運)21 條、東南汽車客運 (以下簡稱東南客運)14 條、高雄汽車客運 (以下簡稱高雄客運)59 條、義大汽車客運 (以下簡稱義大客運)8 條、統聯汽車客運 (以下簡稱統聯客運)5 條及漢程汽車客運 (以下簡稱漢程客運)15 條，共計 167 條。對此本計畫針對各客運業者之路線及場站進行統計，其中場站數量計有 22 處 (請參見表 1)，而各客運業者營運路線、班次及配車數整理如表 2 所示。

表 1 高雄市區公車各主要場站

客運業者	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	大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山(南)轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站
義大客運	義大站
統聯客運	瑞豐站
漢程客運	金獅湖站

資料來源：本計畫整理。

表 2 各客運業者營運路線、班次及配車數一覽表

客運業者	路線數 (條)	場站數 (站)	配車數 (輛)	每日班次數	
				假日(班)	平日(班)
港都客運	45	5	275	1,235	1,449
南臺灣客運	21	2	112	834	868
東南客運	14	1	137	497	528
高雄客運	59	11	231	554	665
義大客運	8	1	49	270	232
統聯客運	5	1	38	408	423
漢程客運	15	1	115	538	475
小計	167	22	957	4,336	4,640

資料來源：

1. 本計畫整理。
2. 於疫情期間，配車數及班次數容易受到減班所影響，因此實際數據以交通局提供之資料為主。

第二章 評鑑作業進行

2.1 評鑑指標與配分說明

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條第 1 項規定，辦理大眾運輸營運與服務評鑑之評鑑項目主要指標分類區分為「場站設施與服務」(佔 15 分)、「運輸工具設備與安全」(佔 25 分)、「旅客服務品質與駕駛員管理」(佔 30 分)、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」(佔 10 分)、「公司經營與管理」(佔 20 分)五大類。評分細項指標權重由受託辦理執行單位提出，因此針對 109 年之評鑑指標為基準並參考過去之評鑑指標，調整及修正部分指標之評鑑方式及配分權重，建議將配比設定為「A 場站設施與服務」(佔 8 分)；「B 運輸工具設備與安全」(佔 23.5 分)；「旅客服務品質與駕駛員管理」(佔 36 分)；「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」(佔 9 分)；「公司經營與管理」(佔 23.5 分)，各項評鑑指標分別列出細項指標如表 3。

表 3 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
A 場站設施與服務	A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	3 分	8 分 (-1 分)
		A1-2 場站消防安全設施	1 分		
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	0.5 分	1 分	
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	0.5 分		
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	4 分 (-1 分)	4 分	
B 運輸工具設備與	B1 公車資訊服務設施	B1-1 到站顯示或到站告知	1 分	3 分	23.5 分 (-7.5 分)
		B1-2 車輛資訊辨識度	0.5 分 (-0.5 分)		
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.5 分		
	B2 (車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	0.5 分	0.5 分	
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬車公里有責肇事件數	9 分 (-4 分)	10 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
安全		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1 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 分 (-1 分)	4 分	
		B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)		
		B4-3 設置車窗擊破器及使用說明	1 分		
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分		
	B5 車輛維修保養制度	B5-5 車輛維修保養制度	3 分	3 分	
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	1 分	1 分	
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	1 分	2 分	
		B7-2 監視器妥善率	1 分		
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 到站準點性	C1-1 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	8 分 (-6 分)	8 分	36 分 (-15 分)
	C2 過站不停比率	C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	5 分 (-2 分)	5 分	
	C3 駕駛平穩性	C3-1 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	7 分 (-3 分)	7 分	
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	6 分 (-3 分)	6 分	
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	5 分	5 分	
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 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。	3 分 (-1 分)	3 分	
	C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1 分	
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
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	D1-1 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 分	2 分	9 分 (-4 分)
	D2 拒載老弱或身心障礙者	D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況	4 分 (-2 分)	4 分	
	D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	3 分 (-2 分)	3 分	
E 公司經營與管理	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 分 (-6 分)	5 分	23.5 分 (-15 分)
		E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	5 分 (-5 分)		
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	0 分 (-2 分)		
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符	1 分	1 分	
	E3 民眾申訴處理	E3-1 客運業者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	2 分	
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	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	2 分 (-2 分)	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目		配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		E4-2 駕駛長定期健康檢查、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	E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)		1 分	7 分	
		E5-2 創新管理	A 載客成長及主動行銷：1 分	6 分		
			B 政策配合度：2 分			
			C 內部積極管理制度：2 分			
			D 其他創新管理作為：1 分			
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E6-1 前期評鑑缺失改善		3 分	4.5 分	
		E6-2 定期辦理自評		1.5 分		
其他加分項目		1. 業者於評鑑期間新獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目者，每項目給予公司別評鑑成績 0.5 分之加分，至多 1 分；或於評鑑期間該認證仍在有效期間內者，每項目給予公司別評鑑成績 0.25 分之加分，至多 1 分，以資鼓勵。 2. 評鑑期間內各客運業者可自行提出所屬 2 條路線（以幹線為主，其他路線需敘明緣由），若該路線每十萬公里肇事件數降低至 0 件（或連續兩年肇事件數皆為 0 件）、或路線違規件數降至 0 件者（或連續兩年違規件數皆為 0 件），上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1 分，以資鼓勵。 3. 評鑑期間若業者有提供異業合作並有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展項目者，每件異業結盟案件加 0.2 分，至多 1 分，以資鼓勵。				

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分	評鑑指標分數

※其他評分規範

一、　重大違規及事故

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，若該路線有重複發生相關重大案件者，將以每重複一件該路線依照 79.9 分再扣 10 分計，依此類推，其相關認定規範如下：

（一）　重大違規事項

1. 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：

(1) 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。

(2) 違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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 人以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。

根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 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。

二、　營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者

於評鑑資料取樣期間內，業者若有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 0.3 分，最高扣 15 分。（若前述評鑑項目中已扣分之項目，由於為該份調查問卷扣分，與路線別總分不同，故可分開扣分）

三、　駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶查核

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 2 分。

四、　乘客受傷（此屬未通報案件，與 E1-3 不同，故應分開計分）

業者發生乘客受傷且歸因業者疏忽造成之案件或已上新聞案件或未主動通報高雄市政府交通局，而遭交通局查處者，則該發生案件之路線評鑑總成績將扣 2 分。

2.2 評分內容及標準說明

根據 110 年招標文件，本團隊參考 108 年及 109 年相關評鑑指標設定評定內容，相關指標仍會依照相關會議之建議進行修正，茲就本計畫之五大評鑑指標所屬之評分項目，詳細說明其規劃之評分方式如表 4 所示：

表 4 評分指標細項說明

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	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	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	依本計畫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調度室及休息室、停車場之整齊、清潔情況、廁所空間清潔、停車空間環境、地面平整、排水溝及停車格線畫製等相關設備給予等級進行評比，評比方式採最高分 2 分，最低分 0 分方式評比，可評至小數點後兩位。 評分方式，若場站為： 1. 簡易場站、停車場站：無其他硬體設備，僅供駕駛於車上稍事休息或停留之場站，或僅供業者車輛停放之場站(可評項目：停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度) 2. 一般場站：具休息室或調度室，及停車空間之場站(所有項目均可評) *業者若只有一個場站，就以該項目 100%；若有不同類別場站，即以各自計分後之分數除以場站之總數，所得之平均分數合計佔 100%，即為此項得分。	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。	場站調查	2 分	3 分	8 分 (-1 分)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		A1-2 場站消防安全設施	1. 以是否設置滅火器且清楚標示使用說明，並以「未超過有效期限」、「壓力針達標準位置」及「標示清楚之使用說明」為評分標準。 (1) 有設置，全部合乎法規標準，且能正常使用者得 0.6 分。 (2) 未設置或有設置但未合乎法規標準或無法正常使用(蓋住、卡住、綁死等影響致消防安全設施無法操作之情形)者得 0 分。 *依據內政部消防署「各類場所消防安全設備設置標準」第 12 條各場所設置標準，及第 31 條第 4 款滅火器應設置「固定放置於取用方便之明顯處所」。 2. 以是否設置其他基本消防設施：如緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖等為評分標準。 (1) 上述四項皆設置完全者，得 0.4 分。 (2) 上述任一項未設置者，得 0 分。		場站調查	1 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（包含路線圖、站點、時刻表等資訊），並能正常且正確顯示動態資訊作為評分標準。 1.路線圖及時刻表部分 (1) 路線圖、時刻表皆提供並能正常且正確顯示得 0.4 分。 (2) 路線圖、時刻表皆未提供或未顯示有任一項缺失時則該項得 0 分。 2.公車動態顯示 (1)公車動態正常且正確顯示者得 0.1 分。 (2)未能正常顯示者或未提供者得 0 分。 配分方式： *若無稽查結果則以業者網路服務調查之平均分數佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(業者網路服務之調查+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料來源，由執行單位派調查員或交通局稽查，透過實際調查方式進行評分，並採不定時隨機連線至受評客運公司之網頁或 APP 進行調查，相關計分以抽查樣本平均之。	網路調查 稽查結果 民眾陳情	0.5 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		A2-2 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（包含路線圖、站點、時刻表等資訊）並能正常且正確顯示動態資訊為評分標準。 1. 路線圖、時刻表皆提供並能正常且正確顯示得 0.5 分 2. 路線圖、時刻表皆未提供或未顯示有任一項缺失時則該項得 0 分。 配分方式： *若無稽查結果則以業者網路服務調查之平均分數佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(業者網路服務之調查+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。		網路調查 稽查結果 民眾陳情	0.5 分		
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	1. 站牌資訊：2 分 (1) 評比以站牌是否更新長條圖，若已更新則得 2 分；未更新者倒扣 1 分。 (2) 若路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表、行駛路線圖、業者服務電話、收費方式等未設置或模糊不清、長條圖內乘車資訊有誤、路線圖非彩色印刷或難以辨識者、老舊資訊是否移除、及車輛行駛方向箭頭未標示者等細項指標，有缺失者每一項缺失扣 0.5 分，扣分以 0 分為限，超過 0 分以 0 分計算。 2. 站牌與網路時刻：2 分 站牌時刻是否與網站及 APP 相符，皆相符者得 2 分。站牌資訊與網站及 APP 其中一項不相符得 0 分。 配分比例為： *若無稽查結果則隨車調查之平均分數佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本項指標採調查員以實際隨車調查方式進行抽樣調查，並針對各客運業者每一營運路線之站牌進行抽樣調查，故該指標歸屬隨車調查之項目，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 稽查結果 民眾陳情	4 分 (-1 分)	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
B 運輸工具設備與安全	B1 公車資訊服務設施	B1-1 到站顯示或到站告知	1. 到站顯示及到站告知皆一致、正確並與路線圖資訊相同者得 1 分。 2. 上述有未顯示、未告知、顯示錯誤、告知錯誤或三者未一致者得 0 分。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，隨車調查佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 稽查結果 民眾陳情	1 分	3 分	23.5 分 (-7 分)
		B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	1. 皆符合規定者得 0.5 分 2. 無提供車輛資訊資料(車內當班次路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名(車廂內及車後)、車頭及車側之車外路線資訊顯示是否正確且一致等)，或有車輛資訊但資訊內容過時、錯誤或模糊不清、上下顛倒、歪斜不齊或清潔度不佳者，違反任一項者得 0 分。 3. 若有相關缺失未在 7 天內回傳缺失改善情形者則倒扣 0.5 分。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，隨車調查佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。		隨車調查 稽查結果 民眾陳情	0.5 分 (-0.5 分)		
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1. 下車鈴：0.5 分 (1)下車鈴能正常使用者得 0.5 分，無下車鈴或有下車鈴卻故障無法使用者得 0 分。 2. 驗票機：1 分 (1) 前後驗票機均正常使用且站名資訊正確顯示者得 1 分。 (2) 前後驗票機有任一台故障或站名資訊未正確顯示而駕駛長有告知得 0.5 分。 (3) 前後驗票機有任一台故障或站名資訊未正確顯示而駕駛長未告知者得 0 分。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，隨車調查佔 100% *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。		隨車調查 稽查結果 民眾陳情	1.5 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	B2 (車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	1. 未遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料紀錄者，得 0.5 分。 2. 有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料者，每一件扣 0.1，至多扣 0.5 分，扣分以 0 分為限，超過 0 分以 0 分計算。	本細項指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供告發或開罰資料計算。	書面資料	0.5 分	0.5 分	
	B3 行車肇事率	B3-1 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 (1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)者得 4 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)者得 3.5 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)者得 2.5 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)者得 1.5 分。 (5) 每百萬車公里有責肇事次數 10 件以上，不滿 12 件(含)者得 0.5 分。 (6) 每百萬車公里有責肇事次數 12 件以上，不滿 14 件(含)者倒扣 1 分。 (7) 每百萬車公里有責肇事次數 14 件以上，不滿 16 件(含)者倒扣 2 分。 (8) 每百萬車公里有責肇事次數 16 件以上，不滿 18 件(含)者倒扣 3 分。 (9) 每百萬車公里有責肇事次數 18 件以上者倒扣 4 分。 2. 路線別：5 分 (1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~1 件(含)者得 5 分。 (2) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件以上，不滿 1.5 件(含)者得 4.5 分。 (3) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件以上，不滿 2 件(含)者得 3.5 分。 (4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.0 件以上，不滿 2.5 件(含)者得 2 分。 (5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件以上，不滿 3.0 件(含)者得 1 分。 (6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 3.0 件以上者得 0 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及十萬車公里換算，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，而肇事原因為責任不明者或有責肇事並和解者以 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。	書面資料	9 分 (-4 分)	10 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		B3-2 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 109 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持平及下降者或每百萬車公里肇事低於 4 件者得 1 分。 2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件並較去年同期上升者得 0 分。		書面資料	1 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	本項指標將以「場站別」與「路線別」分別計算，因隨車調查為秘密客方式進行，無法實際測試安全門能否正常開啟，故只檢查是否標示清楚，其評分標準如下： 計分方式： **場站調查（計入場站別，總分±0.8 分）：** 1. 安全門能正常開啟且有清楚標示者得 0.8 分。 2. 安全門能正常開啟但標示不清者或模糊者得 0 分。 3. 安全門未能正常開啟者倒扣 0.8 分。 **隨車調查（計入路線別，總分±0.2 分）：** 1. 安全門有清楚標示者得 0.2 分。 2. 安全門標示不清者或模糊者得 0 分。 3. 安全門未能正常開啟者倒扣 0.2 分。	本細項指標評分資料來源，係由本計畫派員於各客運場站進行車輛抽查，並依據抽查之車輛數之得分進行平均，作為計分之依據，該項目列為公司別成績。 另派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	場站調查 隨車調查 稽查結果	1 分 (-1 分)	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
			評估標準包括「未超過有效期限」、「壓力針達標準位置圖」、「外殼應標明使用方法」及「置於方便取用之處」，評分標準為：	分，並納入交通局稽查結果作為計分依據。				
		B4-2 備汽車專用滅火器，置於方便取用之處且於有效期限內	本項指標將以「場站別」與「路線別」分別計算，因隨車調查為秘密客方式進行，無法實際測試滅火器能否正常使用，故只檢查是否具有 2 具，且配分比例較低，其評分標準如下： 計分方式： 1. 有設置 2 具（一具置於駕駛員方便取用之處、一具置於乘客方便取用之處），且能正常取用(未被綁死)及使用，且皆達到上述設置標準者得 1 分。 2. 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法方便取用，或無法正常取用及使用，或未設置，或設置 2 具但皆未符合上述設置標準者倒扣 2 分。 ※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。		場站調查稽查結果	1 分 (-2 分)		
		B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1. 有清楚標示使用且設置 3 具(含)以上，且能正常取用(未被綁死)及使用者得 1 分。 2. 有設置 3 具(含)以上但標示不清者或模糊者、皆未設置者及未標示者、無法正常取用(被綁死)及使用，或設置不足 3 具者得 0 分。 配分比例為： ※相關計分以實際抽查車輛數(含場站調查+稽查結果+民眾陳情)平均計算之。		場站調查稽查結果陳情案件	1 分		
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1. 場站檢查可正常使用者得 1 分。 2. 場站檢查未能正常使用或有一座位遭綁死無法正常使用者得 0 分。 ※相關計分以實際抽查車輛數(含場站調查+稽查結果+民眾陳情)平均計算之。		場站調查稽查結果民眾陳情	1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	B5 車輛維修保養制度及執行情況	B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	本計畫將會委派專業車輛維修保養技術士等相關專家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。	本計畫委派專業車輛維修保養技術士等相關專家就各市區客運業者車輛維修保養制度進行評分，以作為分數計算之依據，相關評比表單及內容如附件所示。	訪視查核(專家評分)	3 分	3 分	
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度	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。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷)之總分數 / 三項問卷之總數，所得之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本指標之資料來源，將由本計畫派調查員以實際調查方式，透過秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查，以及乘客問卷與稽查結果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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	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	B7-1 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。	書面資料	1 分	2 分	
		B7-2 監視器妥善率	此項目以場站調查當下隨機抽查**車輛監視器及影帶資訊**為查核依據，並依下列提供情況給予評比。 1. 查驗車輛之所有監視器均能正常使用、均能提供監視器影帶紀錄者得 1 分。 2. 場站調查未能提供影帶紀錄，或其中一輛查驗車輛之監視器未能正常使用者得 0 分。 ※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。 3. 若於評鑑期間經交通局查處有無法調閱影帶之情形者，該路線每次扣 0.5 分，至多扣 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，監視器妥善率將抽取特定車輛之監視器影帶記錄進行查核，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	場站調查 書面資料	1 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	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	C1-1 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	本項指標將以「書面資料」與「隨車調查+身障問卷」分別計算後加總，其評分標準如下： **書面資料(佔 50%，總分+4~ -3 分)**： 1. 去程到站準點性計分方式(佔書面資料的 80%) (1) 準點率達 90%(含)以上者得 4 分 (2) 準點率介於 85%(含)-90%以下者得 3.5 分 (3) 準點率介於 80%(含)-85%以下者得 3 分 (4) 準點率介於 75%(含)-80%以下者得 2 分 (5) 準點率介於 70%(含)-75%以下者得 0 分 (6) 準點率介於 65%(含)-70%以下者倒扣 1 分 (7) 準點率介於 60%(含)-65%以下者倒扣 2 分 (8) 準點率低於 60%以下以下者倒扣 3 分 2. 返程到站準點性計分方式(佔書面資料的 20%) (1) 準點率達 80%(含)以上者得 4 分 (2) 準點率介於 75%(含)-80%以下者得 3.5 分 (3) 準點率介於 70%(含)-75%以下者得 3 分 (4) 準點率介於 65%(含)-70%以下者得 2 分 (5) 準點率介於 60%(含)-65%以下者得 0 分 (6) 準點率介於 55%(含)-60%以下者倒扣 1 分 (7) 準點率介於 50%(含)-55%以下者倒扣 2 分 (8) 準點率低於 50%以下以下者倒扣 3 分 **隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~ -3 分)：** 計分方式如下： 車輛實際出發時間較表定時間： (1) 比表定時間**早出發** 3 分鐘以內者，或比表定時間**晚抵達/出發** 10 分鐘以內者，得 4 分 (2) 比表定時間**早出發** 4 分鐘以上者，或比表定時間**晚抵達/出發** 11 分鐘以上者，倒扣 3 分 配分比例為： *若有稽查結果與民眾陳情案件時，此二項均計入「隨車調查+身障問卷」(隨車調查+身障問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 四項問卷或案件之總數，所得之平均分數佔此項目之 100%，為該指標的 50%；與書面資料合計佔 100%。 *若調查期間該路線行駛路段有遭遇施工、廟會、天候等非歸咎客運業者問題者，業者可自行提出舉證，經查核確認者可免其扣分。	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，去程及返程各自依據前述級距進行計分，而後再以班次平均計算之方式作計算依據，業者最終路線準點率得分為去程及返程得分平均計算之。考量部份路線特殊性，如高雄客運之國道快捷（E01A、E01B）、哈佛快線、就醫公車（H11、H12、H21、H22、H31）；南臺灣客運之紅 58C；港都客運紅 13 將採系統第一站準點率計算。港都客運 99 區間車則不納入系統準點率評比，而每月自主加班 20%以上即不列入準點率之計算。 另目前已建置好系統，業者可自行去提報不可抗力因素，並剔除影響路線及時間，準點率資料應無疑問。 並透過秘密客隨車調查、身障問卷，以及納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	書面資料 隨車調查 身障問卷 稽查結果 民眾陳情	8 分 (-6 分)	8 分	36 分 (-15 分)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C2 過站不停比率	C2-1 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。評分項目將由本計畫派調查員分別進行秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查及乘客問卷發放，以下將分別說明之： **秘密客隨車調查部份：** 1. 乘客有招手或按鈴，駕駛長**有**減速慢行或行駛至外車道，且駕駛長有停靠者，得 5 分。 2. 乘客有招手或按鈴，駕駛長**未**減速慢行或行駛至外車道，且駕駛長有停靠者，得 4 分。 3. 乘客有招手或按鈴，駕駛長未停靠者倒扣 2 分。 **身障問卷隨車調查及乘客問卷發放部份：** 1. 乘客有招手或按鈴，駕駛長有停靠者，得 5 分。 2. 乘客有招手或按鈴，駕駛長未停靠者，倒扣 2 分。 *該路線該項目之平均分數以-4 分為上限，若超過扣分上限，視同該路線該項目以-4 分計，且會作特別紀錄標示。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，隨車調查佔 50%，身障問卷（身障簡化）及乘客問卷（乘客簡化）合計佔 50%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則隨車調查與稽查結果合佔 50%，身障問卷、乘客問卷與民眾陳情案件合佔 50%。 最後計算之總分為各項調查依類別相加後平均，再乘上配分比例，二大類相加合計即為最後得分。 例：(隨車調查+稽查結果)之平均分數(車輛總得分數/車輛數)*50% ＋ 及(身障問卷+乘客問卷+民眾陳情案件)之平均分數(車輛總得分數/車輛數)*50%	本細項指標之資料來源，係遴派調查員以實際調查方式透過秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查及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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	5 分 (-2 分)	5 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有闖越平交道、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	計分方式： 由調查員進行評比，本項評鑑共有 8 種缺失項目，評分項目如下： 1. 未發生下列情事者得 7 分。 2. 查核到一種缺失項目者每一項扣 5 分。 該路線調查之該項目扣分以-3 分為上限，若超過扣分上限，視同該項目以-3 分計，且會作特別紀錄標示。 (1) 搶越平交道。 (2) 闖越紅燈（搶黃燈時特別記錄）。 (3) 無正當合理之事由而緊急煞車。 (4) 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車。 (5) 轉彎時未禮讓行人。 (6) 關門夾到乘客或物品。 (7) 催促乘客上下車。 (8) 其他違反道路交通管理處罰條例之行為。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷)之總分數 / 三項問卷之總數，所得之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料，係派調查員以秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	7 分 (-3 分)	7 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 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	計分方式： 由調查員進行評比，本項評鑑共有 5 種缺失項目，評分項目如下： 1. 未發生下列情事者得 6 分 2. 查核到一種缺失項目者每一項扣 3 分。 該路線調查之該項目扣分以-3 分為上限，若超過扣分上限，視同該項目以-3 分計，且會作特別紀錄標示。 (1)擅自改道。 (2)違規停車。 (3)在正常的情況下，未在公車停靠區內上下客。 (4)停車購物或辦私事。 (5)亂鳴喇叭。 （*駕駛員未繫安全帶，特別記錄。） （*吸菸、吃檳榔，特別記錄。） 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷)之總分數 / 三項問卷之總數，所得之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料，係派調查員以秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	6 分 (-3 分)	6 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 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 5 個等級之評比，1 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 5 分；評分等級最差者得 0 分 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷)之總分數 / 三項問卷之總數，所得之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料，係派調查員以秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查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，並納入交通局稽查結果作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	5 分	5 分	
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 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。	計分方式： 由調查員進行評比，本項評鑑共有 3 種缺失項目，評分項目如下： 1. 未發生下列情事者得 3 分。 2. 查核到一種缺失項目者每一項扣 2 分。 該路線調查之該項目扣分以-1 分為上限，若超過扣分上限，視同該項目以-1 分計，且會作特別紀錄標示。 (1)收聽廣播、音樂。 (2)使用 3C 電子產品。 (3)使用免持式耳機超過 3 分鐘以上。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷)之總分數 / 三項問卷之總數，所得之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料來源，係派調查員以秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查及乘客問卷調查方式，作為成績計算依據，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	3 分 (-1 分)	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	申訴電話調查卷共有 10 題，各題配分權重均為 10%，該次總分為各題得分後加總計算之；每 1 期會針對各客運業者施行 4 次電話調查，4 次得分之總平均，即為該客運業者此項目之總分。	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，抽查過程將以平日、假日分上下午各抽一次為原則。	電話調查	1 分	1 分	
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 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得 1 分 2. 駕駛長定期訓練有逾期紀錄者得 0 分	本細項指標之資料來源，係透過交通局提供相關有無逾期紀錄作為評比之依據。	書面資料	1 分	1 分	
D 無障礙之場站設施、服務、運	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形(含無障礙斜坡道、無障礙廁所、廁所加裝扶手)	針對客運業者之場站中，有關無障礙斜坡道、無障礙廁所二大項目進行評比，其相關評分規範如下： 1. 無障礙斜坡道(平整、防滑、通路淨寬不得小於 90cm、迴轉空間直徑不得小於 150cm、具備扶手) (1) 有設置且符合前述法規，或有替代方案（如設置服務鈴讓專人來協助）並能正常使用者得 1 分 (2) 未設置、未達前述任一項標準，或未設置替代方案及協助、無法正常使用者得 0 分 2. 無障礙廁所(廁所迴轉空間直徑不得小於 150cm、出入口不得小於 80cm、具備扶手、具備服務鈴) (1) 有設置且符合前述法規，或有替代方案（如設置服務鈴讓專人來協助）並能正常使用者得 1 分 (2) 未設置、未達前述任一項標準，或未設置替代方案及協助、無法正常使用者得 0 分	執行單位會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，依據客運業者所有場站得分進行平均即為該項得分。	場站調查	2 分	2 分	9 分 (-4 分)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
輸工具與安全	D2 拒載老弱婦孺或身心障礙者	D2-1 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	計分方式： 由調查員進行評比，本項評鑑共有 4 種缺失項目，評分項目如下： 1. 未發生下列情事者得 4 分。 2. 查核到一種缺失項目者每一項扣 4 分。 該路線調查之該項目扣分以-2 分為上限，若超過扣分上限，視同該項目以-2 分計，且會作特別紀錄標示。 (1) 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者(含因設備故障而無法搭乘時、駕駛長不會操作設備而未載、未協助操作無障礙設備(斜板)者等)。 (2) 駕駛員有歧視老弱婦孺或身心障礙者(言語或舉動)。 (3) 業者若無法提供無障礙公車預約服務。(如事前撥電話預約，而業者表示無法協助、或要求對方自己看當日班次狀況等) (4) 無障礙服務路線未依規定調派無障礙車輛行駛，造成身障者無法搭乘。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查問卷數+身障問卷數+乘客問卷數)/三項問卷總數之平均分數合計佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+身障問卷+乘客問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 五項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	本細項指標之資料來源，係派調查員以秘密客隨車調查、身障問卷隨車調查及乘客問卷調查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，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 身障問卷 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情	4 分 (-2 分)	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	本項指標將以「公司別」與「場站別」分別計算，其評分標準如下： 計分方式： **身障問卷（計入公司別，該卷總分+2-1 分）：** 1. 無障礙設備良率： (1) 無障礙設備可以正常使用者，得 1 分。 (2) 無障礙設備無法正常使用者或被拒載時，扣 1 分。 (3) 無法得知無障礙設備能否正常使用者(已搭乘)，得 0 分。 2. 駕駛長協助操作無障礙設備： *已搭乘者： (1) 駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身者得 0.5 分 (2) 駕駛長有協助身障者上車且輪椅固定者得 0.5 分。 *未搭乘者： (3) 無障礙設備無法正常使用者或被拒載時，扣 1 分。 **場站調查（計入場站別，該問卷總分±1 分）：** 1. 無障礙設備良率： (1) 無障礙設備可以正常使用者，得 1 分。 (2) 無障礙設備無法正常使用者，扣 1 分。 *本項目之平均分數以-2 分為上限，若超過扣分上限，視同本項目以-2 分計，且會作特別紀錄標示。 **配分比例為：** *若有稽查結果與民眾陳情案件時，此二項均計入公司別(身障問卷+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%(公司別)。	本細項指標評分資料來源，係派身障調查員填寫身障問卷隨車調查及場站調查之填答結果作為成績計算依據，倘若調查過程遇特殊狀況也會特別加以註記，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	身障問卷 稽查結果 民眾陳情 場站調查	3 分 (-2 分)	3 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
E 公司經營與管理	E1 重大違規(含公路法及處罰條例)	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	客運業者於評鑑期間內，若發生路線營運之重大缺失經主管機關處以公路法者，則第一件扣該發生重大缺失之路線評鑑總成績 3 分、第二件扣 4 分、第三件扣 5 分、第四件扣 6 分至多倒扣 6 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。	書面資料	0 分 (-6 分)	5 分	23.5 分 (-15 分)
		E1-2 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，並扣除已計入重大案件之次數後，除以各客運業者「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準計分： 1. 每百萬公里違規次數未滿 1 次者，得 5 分。 2. 每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 1.25 次者，得 4.5 分。 3. 每百萬公里違規次數 1.25 次(含)以上未滿 1.5 次者，得 4 分。 4. 每百萬公里違規次數 1.5 次(含)以上未滿 1.75 次者，得 3.5 分。 5. 每百萬公里違規次數 1.75 次(含)以上未滿 2 次者，得 3 分。 6. 每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 2.25 次者，得 2.5 分。 7. 每百萬公里違規次數 2.25 次(含)以上未滿 2.5 次者，得 2 分。 8. 每百萬公里違規次數 2.5 次(含)以上未滿 2.75 次者，得 1.5 分。 9. 每百萬公里違規次數 2.75 次(含)以上未滿 3 次者，得 1 分。 10. 每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 3.25 次者，得 0.5 分。 11. 每百萬公里違規次數 3.25 次(含)以上未滿 3.5 次者，得 0 分。 12. 每百萬公里違規次數 3.5 次(含)以上未滿 4 次者，倒扣 1 分。 13. 每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 4.5 次者，倒扣 2 分。 14. 每百萬公里違規次數 4.5 次(含)以上未滿 5 次者，倒扣 3 分。 15. 每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 5.5 次者，倒扣 4 分。 16. 每百萬公里違規次數 5.5 次(含)以上者，倒扣 5 分。		書面資料	5 分 (-5 分)		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		E1-3 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處罰者，該路線得 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處罰者，該路線每件扣 0.5 分，至多倒扣 2 分。		書面資料	0 分 (-2 分)		
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 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	成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.25 分，最終成績以年度評鑑期間得分結果合計之，各期評分方式如下： 1. 肇事通報件數符合 100%者，得 1 分。 2. 肇事通報件數有逾期通報者或通報件數不符合 100%者，得 0 分。	本項資料來源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。	書面資料	1 分	1 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	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)	以車輛是否有申訴電話(車尾及車內)及意見箱及意見卡和多元化申訴管道之設置做為評分標準。 評分方式： (1) 申訴電話(車尾及車內)：有設置者得 0.5 分，有設置但清潔度不佳、未設置或無法辨識得 0 分。 (2) 意見箱及意見卡或多元化申訴管道：有設置者得 0.5 分，有設置但清潔度不佳、未設置或無法辨識得 0 分。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則隨車調查之分數佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	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，屬於秘密客隨車調查之項目，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 稽查結果 民眾陳情	1 分	2 分	
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查	1. 申訴紀錄：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，故以資料是否完善具備作為評分依據，有具備者得 0.5 分，若無具備者得 0 分。 2. 社群軟體: 若業者有加入社群軟體並隨時監控或適時回應者、或評鑑期間該業者皆無相關社群軟體之申訴案件，得 0.5 分；若有申訴案件，業者未加入社群軟體並無隨時監控或適時回應者，得 0 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。	書面資料	1 分		
	E4 是否有違反勞	E4-1 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，評分標準為每件遭勞檢單位舉發違規者，無違反者得 2 分，違反 1 件者得 1.5 分，違反 2 件者得 1 分，違反 3 件者得 0 分，違反 4 件者倒扣 1 分，違反 5 件(含)以上者倒扣 2 分，至多倒扣 2 分。	由高雄市政府勞工局協助提供資料	書面資料	2 分 (-2 分)	4 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
	基法之情形	E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料	以各市區客運業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比，其評分標準如下： 1. 駕駛長定期健康檢查。 由訪視委員依照業者實施狀況給予評比。 2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料 由訪視委員依照業者實施狀況給予評比。	各客運業者提供書面資料，於訪視時進行說明並評比。評分結果依照委員數量平均計算之。指標評比方式採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分，90-80(含)得 0.9 分，80-70(含)得 0.8 分，70-60(含)得 0.7 分，60-50(含)得 0.6 分，50-40(含)得 0.5 分，以此類推。	訪視查核	1 分		
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比，其評分標準如下： 由訪視委員依照業者實施狀況給予評比。		訪視查核	1 分		
	E5 政策配合	E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)	此項目配分為 1 分，其評分標準以調查員進行秘密客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、行駛方向箭頭及白天開大燈進行調查，計分標準如下所示： 1. 配合高雄市政府交通局列示期間針對車輛 LED 顯示字樣正確者、行駛方向顯示箭頭正確者、白天開大燈(日行燈)者，三項均符合規定者得 1 分。 2. 其中有兩項符合規定者得 0.7 分。 3. 只有一項符合規定者，得 0.4 分。 4. 三項皆未符合規定者，得 0 分。 配分比例為： *若無稽查結果與民眾陳情案件，則隨車調查之平均分數佔 100%。 *若有稽查結果與民眾陳情案件，則(隨車調查+稽查結果+民眾陳情)之總分數 / 三項問卷或案件之總數，所得之平均分數合計佔 100%。	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，屬於秘密客隨車調查之項目，並納入交通局稽查結果及民眾陳情案件作為計分依據。	隨車調查 稽查結果 民眾陳情	1 分	7 分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式		資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
		E5-2　創新管理	A　載客成長及主動行銷 (1 分)	評分內容涵蓋： 1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料 2. 業者協助交通局或主動針對公車搭乘或配合行銷之相關事證(圖文) 3. 有助於公車整體運量提昇之做法 4. 其他主動行銷事證	創新管理共計 4 項細項指標，於訪視時進行說明並評比。評分結果依照委員數量平均計算之。 *A 項指標評比方式採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分，90-80(含)得 0.9 分，80-70(含)得 0.8 分，70-60(含)得 0.7 分，60-50(含)得 0.6 分，50-40(含)得 0.5 分，以此類推。 *B 項每項指標評比方式，其餘採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 2 分，90-80(含)得 1.6 分，80-70(含)得 1.2 分，70-60(含)得 0.8 分，60-50(含)得 0.4 分，50-40(含)得 0 分，以此類推。	訪視查核 內部問卷	6 分		
			B　政策配合度 (2 分)	評分內容涵蓋： 1. 針對交通局相關政策配合事證 2. 增設視野輔助或其他相關設備之事證 3. 購買低地板公車及通用無障礙公車或相關政策推動車輛之事證 4. 提出如電動車之購買，碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟 5. 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障狀況 6. 舉報停靠區違停件數 7. 通報公車停靠補繪件數 8. 因應政府防疫政策之作為 9. 其他政策配合項目					
			C　內部積極管理制度 (2 分)	評分內容涵蓋： 1. 降低肇事、違規及客訴之管理作為 2. 駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況 3. 發車準點之落實管理機制 4. 建立「高雄市市區汽車客運業者應注意事項」管理機制等其他有助於內部管理積極管理機制					

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式		資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
			D　其他創新管理(1 分)	評分內容涵蓋： 1. 主動協助弱勢民眾上下車之情況 2. 榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟 3. 電子票證管理紀錄及提升辦法 4. 票證資料提送配合度 5. 其他有助於營運管理之科技管理作為 6. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為 7. 自主性提升防疫措施之作為(除政府要求之作為以外事項)	*C 項指標評比方式，得分介於 100-90(含)分得 2 分，90-80(含)得 1.6 分，80-70(含)得 1.2 分，70-60(含)得 0.8 分，60-50(含)得 0.4 分，50-40(含)得 0 分，以此類推。 *D 項指標評比方式採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分，90-80(含)得 0.9 分，80-70(含)得 0.8 分，70-60(含)得 0.7 分，60-50(含)得 0.6 分，50-40(含)得 0.5 分，以此類推。 該項以四項細項得分結果合計之。				

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	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	E6-1 前期評鑑缺失改善	各客運公司準備相關書面資料，於訪視時進行說明並評比，滿分為 3 分。其中，本年度各項調查所得之缺失立即改善，配分為 2 分；去年整年度之缺失改善，配分為 1 分。 1. 本年度各項調查所得之缺失立即改善(2 分) 本年度前述各項調查所查核到的缺失部份，本次評鑑已建置公車業者檢視回傳之評鑑資料平台，每天更新一次，建議業者每天自行上平台查閱缺失資料比對確認。在非人為缺失（可舉證改善，但必須在一定時限內）上，請於三個工作天內（更新當日不算，第三天結束前，不含六日及例假日）將具體軟硬體改善佐證資料，包含成果、敘述、照片等上傳至系統上，並列於「E6-1 前期評鑑缺失改善」之中。 *指標評比方式採改善率進行評比，成績換算方式以每 10%為一級距，改善率介於 100-90(含)%得 2 分，90-80(含)%得 1.8 分，80-70(含)%得 1.6 分，70-60(含)%得 1.4 分，60-50(含)%得 1.2 分，50-40(含)%得 1 分，40-30(含)%得 0.8 分，30-20(含)%得 0.6 分，19%以下得 0 分。 2. 去年整年度之缺失改善(1 分) *採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1 分，90-80(含)得 0.9 分，80-70(含)得 0.8 分，70-60(含)得 0.7 分，60-50(含)得 0.6 分，50-40(含)得 0.5 分，以此類推。	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，再由訪視委員評比項目成績。業者需於規定期限內繳交相關資料電子檔，並於訪視時提供相關書面資料以供備查。	訪視查核	3 分	4.5 分	
		E6-2 定期辦理自評	各客運公司準備相關書面資料，於訪視時進行說明並評比，滿分為 1.5 分。 指標評比方式採 100 分進行評比，成績換算方式以每 10 分為一級距，得分介於 100-90(含)分得 1.5 分，90-80(含)得 1.8 分，80-70(含)得 1.35 分，70-60(含)得 1.20 分，60-50(含)得 1.05 分，50-40(含)得 0.9 分，以此類推。		訪視查核	1.5 分		

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	評分方式	資料來源	調查方式	配分比例	細項配分	評鑑指標分數
其他加分項目	1. 業者於評鑑期間新獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目者，每項目給予公司別評鑑成績 0.5 分之加分，至多 1 分；或於評鑑期間該認證仍在有效期間內者，每項目給予公司別評鑑成績 0.25 分之加分，至多 1 分，以資鼓勵。 2. 評鑑期間內各客運業者可自行提出所屬 2 條路線（以幹線為主，其他路線需敘明緣由），若該路線每十萬公里肇事件數降低至 0 件（或連續兩年肇事件數皆為 0 件）、或路線違規件數降至 0 件者（或連續兩年違規件數皆為 0 件），上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1 分，以資鼓勵。 3. 評鑑期間若業者有提供異業合作並有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展項目者，每件異業結盟案件加 0.2 分，至多 1 分，以資鼓勵。							

※其他評分規範

一、 重大違規及事故

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，若該路線有重複發生相關重大案件者，將以每重複一件該路線依照 79.9 分再扣 10 分計，依此類推，其相關認定規範如下：

(一) 重大違規事項

1. 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：
   (1)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。
   (2)違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。
   (3)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。
   (4)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。
   (5)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 人以上，或受傷人數 15 人以上者)、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法 5 件以上等情況。

根據以上對於重大違規及重大事故相關認定標準，若該路線有發生上述事件，將以路線評鑑成績作為認定基準，若路線成績低於 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。

二、 營運路線違反高雄市市區汽車客運業者應注意事項者

於評鑑資料取樣期間內，業者若有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 0.3 分，最高扣 15 分。（若前述評鑑項目中已扣分之項目，由於為該份調查問卷扣分，與路線別總分不同，故可分開扣分）

三、 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶查核

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 2 分。

四、 乘客受傷（此屬未通報案件，與 E1-3 不同，故應分開計分）

業者發生乘客受傷且歸因業者疏忽造成之案件或已上新聞案件或未主動通報高雄市政府交通局，而遭交通局查處者，則該發生案件之路線評鑑總成績將扣 2 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。

第三章 評鑑方式

根據本計畫之各項評鑑指標特性，大致可將其調查方式分為需進行實地調查，以及由相關主管機關或客運業者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；因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，其內容不僅須符合統計學理，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。

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

3.1 統計抽樣調查方法

交通部運輸研究所 (1998)在「大眾運輸營運評鑑」試辦計畫，針對其試辦計畫之統計抽樣有較深入之探討，現說明如下：

人類在研究某一自然或社會現象或問題時，必須針對發生此一現象或問題的對象進行調查研究，調查研究的全體對象即為母體 (population)。但是由於某些理由，如資源有限、毀壞性測驗、想像中的母體等因素，母體資料無法或不易取得，因此必須藉著抽樣方法 (sampling)，由母體中抽取某些樣本 (samples)，進行調查，以瞭解母體的特質 (徐世輝，2013)。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

然而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 (林惠玲，2004)，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 (林惠玲，2004)。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 (徐世輝，2013)。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。

3.2 抽樣之實務操作

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查」、「稽查結果(交通局提供)」、「隨車調查(一般、身障)」、「站牌調查」、「問卷調查」、「網路調查」、「車輛維修保養評比」、「電話調查」、「訪視評比」及「書面資料審查」、「民眾陳情」等十種方式取得，請參見表 5 所示，以下就各種方式進行說明：

表 5 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	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	場站調查
		A1-2 場站消防安全設施	場站調查
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	網路調查 稽查結果 民眾陳情
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	網路調查 稽查結果 民眾陳情
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	站牌調查 稽查結果 民眾陳情
B 運輸工具設備與安全	B1 公車資訊服務設施	B1-1 到站顯示或到站告知	隨車調查(一般) 稽查結果 民眾陳情
		B1-2 車輛資訊辨識度	隨車調查(一般) 稽查結果 民眾陳情
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	隨車調查(一般) 稽查結果 民眾陳情
	B2(車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	書面資料審查
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬車公里有責肇事件數	書面資料審查
		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	書面資料審查
	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	隨車調查(一般) 場站調查 稽查結果
		B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	場站調查 稽查結果

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
		B4-3 設置車窗擊破器及使用說明	場站調查 稽查結果 民眾陳情
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	場站調查 稽查結果 民眾陳情
	B5 車輛維修保養制度	B5-1 車輛維修保養制度	訪視評比
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音及空調冷熱)	乘客問卷 隨車調查(一般) 隨車調查(身障) 稽查結果 民眾陳情
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	書面資料審查
		B7-2 監視器妥善率	場站調查 書面資料審查
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 到站準點性	C1-1 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	隨車調查(一般) 隨車調查(身障) 書面資料審查 稽查結果 民眾陳情
	C2 過站不停比率	C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	乘客問卷 隨車調查(一般) 隨車調查(身障) 稽查結果 民眾陳情
	C3 駕駛平穩性	C3-1 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(一般) 隨車調查(身障) 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 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(一般) 隨車調查(身障) 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	乘客問卷 隨車調查(一般) 隨車調查(身障) 稽查結果

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 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(一般) 隨車調查(身障) 乘客問卷 稽查結果 民眾陳情
	C7 客服人員服務品質	C7-1 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	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	書面資料審查
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	D1 場站無障礙設施	D1-1 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)	場站調查
	D2 拒載老弱或身心障礙者	D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況	乘客問卷 隨車調查(一般) 隨車調查(身障) 稽查結果 民眾陳情
	D3 駕駛長無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況抽查	場站調查 隨車調查(身障) 稽查結果 民眾陳情
E 公司經營與管理	E1 重大案件(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	書面資料審查
		E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料審查
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	書面資料審查
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 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	書面資料審查
	E3 民眾申訴處理	E3-1 客運業者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(一般) 稽查結果 民眾陳情
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料審查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目		調查方式
	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		書面資料審查
		E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料		訪視評比
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為		訪視評比
	E5 政策配合	E5-1 配合車頭 LED 顯示文字及白天開大燈(日行燈)		隨車調查(一般) 稽查結果 民眾陳情
		E5-2 創新管理	A 載客成長及主動行銷	訪視評比
			B 政策配合度	
			C 內部積極管理制度	
			D 其他創新管理作為	
	E6 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E6-1 前期評鑑缺失改善		訪視評比
		E6-2 定期辦理自評		訪視評比

一、場站調查

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

(一)問卷設計說明

場站調查主要針對需要於各客運場站進行考核之評分項目進行實際調查者，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫內容來設計場站調查之評分表。其評比方式及原則主要有二種，相關說明如下：

1. 以評鑑人員之感受為評比方式

此項目主要由評鑑人員依據現場情況並且由評鑑人員逕行給予評比，分數最低為-2 分，分數最高為 2 分。如表 15 場站調查表格之第 1 題之配分為 0 至 2 分。

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 6 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調查場站數，然其他未開放之停車場將納入查核，但不納入計分。

(三)調查數量說明

根據目前統計各客運業者全部納入計分之場站數量計有 22 處，其中港都客運有 5 站、高雄客運 11 站、南臺灣客運 2 站、東南客運 1 站、義大客運 1 站、統聯客運 1 站及漢程客運 1 站。

表 6 場站調查表範例

<table>
<tr><td>公司名稱：</td><td>調查人員：</td><td>場站名稱：</td></tr>
<tr><td colspan="2">調查日期：　　月　　日星期</td><td>調查時間：　　時　　分(請以24小時制標示)</td></tr>
<tr><td colspan="3">1、A1-1 調度室及休息室、停車場環境是否整齊與清潔(調度室及休息室、停車場之整齊、清潔情況、廁所空間清潔、停車空間環境、地面平整、排水溝及停車格線畫製等相關設備)最高分 2 分，最低分 0 分，可評至小數點後兩位
<table>
<tr><td>簡易場站、停車場站
(可評項目：停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度)</td><td>一般場站
(所有項目均可評)</td></tr>
<tr><td>評分：</td><td>評分：</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td colspan="3">2、A1-2-1場站是否設置消防設施且清楚標示使用說明，並在有效期限內。
□有設置，全部合乎法規標準，且能正常使用；
□有設置，但未合乎法規標準或無法正常使用(蓋住、卡住、綁死等影響致消防安全設施無法操作之情形)
□未設置
評估標準：
□未超過有效日期
□壓力針達標準位置圖
□標示清楚之使用說明</td></tr>
<tr><td colspan="3">3、A1-2-2場站是否設置其他基本消防設施：
緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖
□四項皆設置完全；
□上述任何一項未設置</td></tr>
</table>

二、隨車調查(一般秘密客)

隨車調查 (一般秘密客)主要需透過調查員以秘密客方式實地「隨車調查」各營運路線、車輛，因此根據這些指標的特性，對於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 (一般秘密客)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 7 之隨車調查表 (一般秘密客)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」方式進行。實際調查之進行，乃調查員自行針對所負責之路線，針對平日、假日、尖峰及離峰之時間進行分配，並掌握平均分配之原則，避免多數抽查問卷集中於某一時段。而調查員在進行調查時，可視其規劃之執行時間及班表，由任一管制站上車進行調查。

表 7 隨車調查表 (一般秘密客)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	調查時間：　時　分(請以24小時制標示)	
1、B1-1 是否有提供到站顯示或到站告知服務？ (1)到站顯示：□顯示正常 □顯示內容錯誤 □無顯示 (2)到站告知服務：□告知正常 □告知內容錯誤 □無告知		
2、B1-2是否有設置下列車輛資訊： (1)車內路線圖(當班次)：□有設置 □未設置或設置錯誤 □有設置但未加註當班次 (2)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 (3)駕駛員姓名(車廂內及車後)：□有設置 □有一處未設置或資訊內容錯誤 □未設置 (4)車頭及車側之車外路線資訊：□有設置 □有一處未設置或資訊內容錯誤 □未設置 (5)車輛資訊內容過時、錯誤或模糊不清：□無此情形 □有此情形		
3、B1-3-1下車鈴是否能正常使用 □正常運作 □無提供或故障無法使用		
4、B1-3-2驗票機是否能正常使用(正確顯示路線站名及正常刷卡) □正常運作 □有設置，但故障且駕駛員有告知 □全故障或任一故障，但駕駛員未告知		
5、B4-1安全門標示是否清楚 □有清楚標示 □標示不清者或模糊 □無標示		
6、B6-1車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、及空調過冷或過熱) □非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意		

(三)調查數量說明

1. 營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫採取全面調查，故整體調查路線數量為 167 條路線數。

2. 車輛數

營運路線別之調查，則是採全面調查方式進行，然而各客運業者營運規模大小不一，在實際進行調查時，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。由於依 110 年度招標文件規定，隨車調查兩期之總和不得小於 2,000 份，考量到客運業者所屬營運路線配車以及班次之多元性，為求調查之便利與公平，本計畫建議可以參考每條路線主線與支線之總和班次數為依

據，每日 10 班次以下者抽樣 6 輛，每日 20 班次以下者抽樣 10 輛、每日班次 20-40(含)者抽樣 18 輛、每日班次 40 以上者抽樣 20 輛，根據本期各路線班次彙算，本期評鑑約需抽測 2,250 份乘客問卷，考量整體評鑑作業以及受到疫情影響狀況，規劃於第一期及第二期分別針對受評路線全年度需抽查問卷份數之 50%作為調查基準，規劃第一期及第二期分別抽查約 1,125 份乘客問卷，而成績匯算也採以簡單平均方式計算之。

三、隨車調查(身障秘密客)

隨車調查 (身障秘密客)主要需透過身障人士以秘密客方式實地進行「隨車調查」各營運路線、車輛，並針對駕駛員服務之情況給予實際之評比：

(一)問卷設計說明

隨車調查(身障秘密客)項目主要是評定車輛、駕駛對於身障人士服務相關項目，因此需要透過身障調查員搭乘各抽查之營運路線之班車，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 8 之隨車調查表(身障秘密客)範例。

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其調查方式採「秘密客」方式進行，而營運路線部分採「抽樣」方式進行，依據合約規範將以各業者路線之 20%路線作為抽查依據。實際調查之進行，乃由調查員自行針對所負責之路線，針對平日、假日、尖峰及離峰之時間進行分配，並掌握平均分配之原則，由於身障服務班次可能較一般服務班次少，但仍應盡量避免多數抽查問卷集中於某一時段。而調查員在進行調查時，可視其規劃之執行時間及班表，由任一管制站上車進行調查。

表 8 隨車調查表 (身障秘密客)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	調查時間：　　時　　分(請以24小時制標示)	
1、B6-1車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、及空調過冷或過熱) □非常滿意　□滿意　□普通　□不滿意　□非常不滿意		
2、C1-1到站準點率 □比表定時間早發3分鐘以內，或比表定時間晚抵達/出發10分鐘以內 □比表定時間早發4分鐘以內，或比表定時間晚抵達/出發11分鐘以內		
3、C2-1司機於接近站牌有無減速慢行或行駛至外側車道 □乘客有招手或按鈴，駕駛長有停靠 □乘客有招手或按鈴，駕駛長未停靠		
4、C3-1車輛行駛時是否有下列情形發生？(可複選) □皆無違規　□闖越平交道　□闖越紅燈（搶黃燈時特別記錄） □無正當合理之事由而緊急煞車　□未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車 □轉彎時未禮讓行人　□關門夾到乘客或物品　□催促乘客上下車 □其他違反道路交通管理處罰條例之事由ex:跨越雙黃線、未打方向燈		

(三)調查數量說明

1. 營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以各客運業者路線數之 20%進行抽樣。

2. 車輛數

依照各客運業者路線數之 20%計算後得知，港都客運應抽查 9 條路線、南臺灣客運應抽查 4 條路線、東南客運應抽查 3 條路線、高雄客運應抽查 12 條路線、義大客運應抽查 2 條路線、統聯客運應抽查 1 條路線、漢程客運應抽查 3 條路線，各抽查路線則以幹線公車及行經醫院路線為主，而車輛數則為各抽樣路線 2 輛，因此第 1 期、第 2 期評鑑隨車調查 (身障秘密客)共計抽查 34 條路線，問卷總數規劃為每期 68 份。

四、站牌調查表

站牌調查主要需透過調查員以實地「調查方式」針對各營運路線站牌進行調查，並

針對站牌實際情況給予評比：

(一)問卷設計說明

站牌調查項目主要是評定各營運路線之站牌相關項目，因此需要透過調查員針對各路線之站牌進行抽樣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，同樣包含以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者等相關方式進行評比，滿分者需完全符合標準。如表 9 之站牌調查表範例。

(二)調查方式及調查數量說明

本項目屬實際站牌調查，其調查方式採「各路線抽樣調查」方式進行，且每條路線排除首尾站(由於起訖站多為客運轉運站或大眾運輸工具為轉乘而設置之複合式站位，其維護應較其他站位積極且完整，因此排除首尾站之設計乃為增加評鑑成績的嚴謹性)，各抽查 5 支站牌作為抽樣調查計分依據。

表 9 站牌調查表範例

公司名稱：	調查路線：	站牌名稱：
調查日期： 月 日星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	
調查人員：		

A3-1站牌乘客資訊服務

站牌資訊：

(1)是否更新為長條圖：

□已更新 □未更新

(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

□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)收費方式

□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

□否 □是

(11)招呼站老舊資訊是否移除

□是 □否

(12)車輛行駛方向箭頭

□有設置且方向正確 □未設置或模糊不清

站牌與網路時刻：

(1)站牌時刻表是否與網站及APP相符

□相符 □其中一項不相符：_____ □皆不相符

五、問卷調查

問卷調查之評分項目，主要是針對乘客滿意度進行調查。

(一)問卷設計說明

1. 乘客滿意度

問卷調查設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以提供問卷之方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式，多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重，如問卷設計表 10 之問卷調查表範例。

(二)調查方式說明

問卷調查方式乃由調查員於各調查路線隨機發給乘客問卷，並於乘客下車前回收。問卷係發放給不同站牌上車之乘客，且往返路線皆須進行調查，另外為方便調查，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。而實際調查之進行，乃由調查員自行針對所負責之路線，針對平日、假日、尖峰及離峰之時間進行分配，並掌握平均分配之原則，避免多數抽查之問卷集中於某一時段。調查員進行調查時，可視其規劃之執行時間及班表，由任一管制站上車進行調查。

(三)調查數量說明

考量到客運業者所屬營運路線配車以及班次之多元性，為求本次調查之便利與公平，本計畫建議可以參考每條路線主線與支線之總和班次數為依據，每日 20 班次以下者抽樣 10 份、每日班次 20-30(含)者抽樣 14 份、每日班次 30-40(含)者抽樣 16 份、每日班次 40-50(含)者抽樣 20 份、每日班次 50 以上者抽樣 30 份，且第 1 期與第 2 期評鑑之調查份數不少於 1,500 份，然根據本團隊依據路線班次計算，本期評鑑約需抽測 2,632 份乘客問卷，考量整體評鑑作業以及疫情影響狀況，規劃於第一期及第二期分別針對受評路線全年度需抽查問卷份數之 50%作為調查基準，規劃二期分別抽查約 1,316 份乘客問卷，而成績匯算也採以簡單平均方式計算之。

表 10 問卷調查表範例

高雄市公車服務品質問卷調查─乘客問卷

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

高雄市政府交通局

您搭乘之路線編號：_____客運公司名稱：_____駕駛員姓名：_____

填寫問卷時間：110年_____月_____日_____時　搭乘站：_____

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？	□有停靠 □未停靠
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、搶黃燈等行為及其他違反道路交通管理處罰條例之行為(複選)	□皆無發生 □搶越平交道 □闖越紅燈 □無正當合理之事由而緊急煞車 □未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車 □轉彎時未禮讓行人 □關門夾到乘客或物品 □催促乘客上下車
5、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(複選)	□皆無發生 □擅自改道 □違規停車 □在正常的情況下，未在公車停靠區內上下客 □未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車 □停車購物或辦私事 □亂鳴喇叭
6、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？(複選)	□皆無發生 □有拒載 □有歧視
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(複選)	□皆無發生 □收聽廣播、音樂 □使用3C電子產品 □使用免持式耳機超過3分鐘以上

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)

六、網路調查

網路調查的主要評鑑項目為「公車後端查詢系統配合度」，針對需要於各客運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及 APP 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。

七、車輛維修保養評比

透過各業者提供車輛維修保養相關書面資料，包含維修制度、技工人數、維修級數、備料情況、維修器具、緊急應變措施、其他維修技術等相關內容，透過技師實地訪視並給予適當評比。

八、電話調查

透過各客運業者提供之申訴電話進行意見反應調查，並以每期於調查期間內，撥打四次(區分平日假日及尖離峰)進行調查以作為成績計算之依據。

九、訪視查核

針對部分指標項目透過訪視機制，並組成專家小組前往各客運業者會議室現場聽取簡報及說明內容，客運業者應於會議現場針對指標內規定應於訪視呈現之相關資料製作成簡報內容，並針對相關資料或改善結果提具佐證資料，以利委員進行查核及了解，若資料無法簡要呈現於簡報，可於現場提供相關書面資料給予委員查閱，以作為評比之依據，而後再依照委員之看法及認知，依序給予各指標相關評比，作為評比之依據。訪視

評比過程主要有客運業者公司簡介、第 1 期評鑑缺失改善說明、應於訪視呈現之相關評鑑資料及說明、專家小組答詢、專家小組評分等過程，相關成績於會議中評比完成並彌封，以利團隊後續針對相關成績進行計算及彙整，且專家小組訪視之評分內容及依據亦將列示於報告書內，以作為客運業者參考及調整的方向。

十、書面資料審查

書面審查主要評鑑項目為「公司經營與管理」，表 11 為請客運業者協助提供之書面資料；另需請高雄市政府交通局及相關單位協助提供之資料 (如表 12 所示)，並採以 109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日作為取樣期間。

表 11 客運業者提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
車輛維修保養制度	車輛維修保養簡介及說明資料	以 110 年審查評比前資料為主
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	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
駕駛長定期訓練有無逾期	駕駛長定期訓練申報資料及記錄憑單	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
發生乘客受傷等違紀項目	發生乘客受傷案件之檢討報告。 (無案件可免提供)	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	乘客投書之資料及回覆證明	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
是否有違反勞基法之情形	駕駛長定期健康檢查、出車前量測血壓、體溫及酒測資料	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
	控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
政策配合	業者創新管理 (含司機優良表現等)書面資料及簡報資料，相關內容依據評分指標細項彙整。	以 110 年審查評比前資料為主
前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	1. 進行前期評鑑缺失改善之具體作為及改善方式之具體事證 2. 辦理自評之具體事證 3. 提供上述事證之電子資料	以 110 年審查評比前資料為主
訪視相關書面資料	年度評鑑訪視項目說明書面資料	於訪視前 7 日提供相關書面資料

表 12 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
(車輛) 環保品質	環保單位告發件數及受檢車輛數	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
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	有責肇事件數之統計表 營運路線之行駛總里程數	109 年 10 月 1 日至 110 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 (包含去程、返程)	109 年 10 月 1 日至 110 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)	109 年 10 月 1 日至 110 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)	109 年 10 月 1 日至 110 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	109 年 10 月 1 日至 110 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向高雄市政府交通局通報之肇事件數是否相符	109 年 10 月 1 日至 110 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	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
	平均日運量	109 年 10 月 1 日至 110 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	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
政策配合	舉報停靠區違停件數	109 年 10 月 1 日至 110 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	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日
稽查結果	評鑑期間相關稽查問卷及其他評分規範相關事項	109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日

3.3 訪談人員的挑選、訓練與督導

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

一、訪員選擇

(一)在人格特質方面：和藹、誠實、堅忍、負責、仔細、積極、幽默、冷靜。

(二)在個人能力方面：富有交際能力、應變能力、語言能力。

二、訪員訓練

(一)至少要訓練一天以上，才可成為一個標準化的訪員。

(二)訓練包含不同程序上的實習監督及問卷調查時解決問題的能力。

(三)至少要有半天的解說示範。

(四)至少要有專業手冊解讀。

(五)訪問開始前的實際操演，要有經驗的督導員在旁指導。

(六)借用客運業者車輛進行實地演練。

三、逐字詳讀問題內容，明確指示或指導訪員如何處理問題與回答程序

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

(一)訪員先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷。

(二)若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請其作一肯定答覆。

(三)記錄受訪者之回答，不應加入訪員判斷。

(四)維持與受訪者人際關係之中立性。

四、訓練訪員建立和維持與受訪者的關係

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

(一)訪談的步調。

(二)提供回應的模式。

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

(四)鼓勵受訪者表現出我們所希望的行為型態。

(五)要求受訪者提供正確完整的答案。

五、督導體系建立

(一)必須督導問答的程序，才能得到標準化的問答內容。

(二)可得到較少的誤差。

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

(四)以本計畫協同主持人親自規畫督導流程。

在進行問卷調查時，要注意到樣本的代表性，因此要盡量訪問不同階層的人士或依據高雄市交通局統計之搭乘族群進行抽樣，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，本計畫規劃訪員招募及訓練過程；另外並針對本計畫欲進行實地調查之項目，分項說明如後：

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

1. 本計畫主要委派高雄市當地大學之學生、其他經公開招募之社會人士及身障團體介紹之人士作為調查人員的主要來源，並經由初步的招募及篩選，得到初步的訪員人選。

由於本計畫之評鑑範圍為高雄市，因此乃就近從高雄市當地大學或高雄地區經公開招募之社會人士及身障團體介紹之人士作為徵求訪員主要來源。

2. 利用網路上公布訊息，招募人員，並經過初步能力篩選，得到訪員人選

另外，本計畫亦採用於網路上公布招募訪員資訊之方式，以便就近進行調查。

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

為求調查問卷回收之確實與正確性，本計畫所需之訪談人員，必須能盡量配合調查工作之進行，因此進行行前說明會，一來可使訪員確實瞭解本計畫第 1 期、第 2 期調查之相關細節，再者更可藉由會後確定訪員參加意願之機會，進一步篩選出確實具有意願配合調查工作進行之訪員。

4. 確定訪評員意願之後，進行行前訓練

在確定調查訪員意願之後，便可進一步針對調查所需技巧、調查過程中可能會遭遇的問題等方面及身障人士針對相關調查服務事項進行說明，再進行行前訓練，並選擇一適當時間，直接至車輛現場進行實際試調。

(二)訪員訓練與實際調查

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

1. 針對確定工作的訪員，將安排至調度場站，由本計畫相關研究人員與訪員進行實地場站及乘車訓練，藉由向訪員逐一解說實際調查之要項，讓訪員瞭

解調查項目之查訪重點，並實際於大客車上進行模擬情境訓練。

2. 針對不同地區、不同場站之營運路線及時刻表，本計畫會於調查前先行為訪員安排乘車調查路線，以便讓訪員在最短時間內能有效而確實地調查完預定之所有路線，以達到最大效益。並於行前會即告知訪員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度之研究人員能夠確實掌握實際情況。

二、實地調查項目說明

以下將針對「隨車調查表 A、表 B」、「站牌調查」、「問卷調查」等實地調查項目分別說明如後：

(一)隨車調查-表 A、表 B

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

1. 調查員路線之分配及確認

2. 調查表格之填寫

3. 評分員身分之保護以力求公平性

4. 如何以客觀角度評分之方式

5. 各項目評分之方式

6. 對特殊狀況之紀錄並回報督導

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

(二)站牌調查

「站牌調查」依據各路線站牌進行式地抽樣調查，並且盡量避免公設站牌及首尾

站，以達到客觀原則，此外因應調查需要，本計畫此次調查將以各路線抽查 5 支站牌作為計分依據。

(三)問卷調查

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

3.4 第 2 期評鑑訪視查核作業說明

根據本計畫針對評鑑執行方式之規畫，整體評鑑作業包含第 1 期評鑑及第 2 期評鑑兩大作業方式，本計畫將第 2 期評鑑之訪視查核作業方式整理如下所示。

一、第 2 期評鑑訪視小組之組成

本計畫將遴聘高雄市審議委員會委員 2-3 位、高雄市政府交通局成員 1-2 位及具交通相關背景之專家學者 1-2 位等，基本成員為 4-5 人，組成「110 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫訪視查核專案小組」（以下簡稱：訪視小組）辦理複評作業。

二、第 2 期評鑑訪視查核流程

訪視查核評分方式係由訪視小組至各市區客運業者公司聽取簡報(包含營運方式、第 1 期評鑑缺失改善情形及相關評分項目說明等)並針對該些項目進行評分。此項成績乃由訪視小組依據第 1 期評鑑成績及評鑑情況以及相關第 2 期評鑑訪視查核時須提供相關資料進行檢視，並檢視客運業者實際操作情況以及是否進行改善，再依照現場提供資料進行書面資料審閱及答詢，最終給予各項目相關評比結果及改善建議。

3.5 評鑑成績計算與綜判

本計畫規劃分第 1、2 期兩階段進行評鑑，評鑑方式將依照各項指標之取樣計算方式進行資料蒐集，並且與第 1 期評鑑階段繳交調查成績，經審查通過後，再進行第 2 期評鑑調查，然第 1 期評鑑成績占總成績之 60%、第 2 期評鑑成績占總成績之 40%，成績列示將以階段彙整成績及結果方式呈現，以提供高雄市政府交通局及客運業者做為評估公車經營績效及服務水準之依據。經調查統計分析後，兩階段各可計算出各客運業者之場站別分數、路線別分數及公司別分數，相關總分計算流程圖請參見圖 10 所示，針對各客運業者所屬路線整體評鑑結果，篩選評鑑成績第一名且達 90 分以上之路線，並依照大眾運輸評鑑辦法給予等地，而優良客運業者則依照其場站別、路線別、公司別等成績彙整，若公司評鑑總成績達 90 分以上則為優等業者，本團隊列為優良客運業者並依照交通局指示提供相關獎勵措施及獎座，以茲鼓勵。

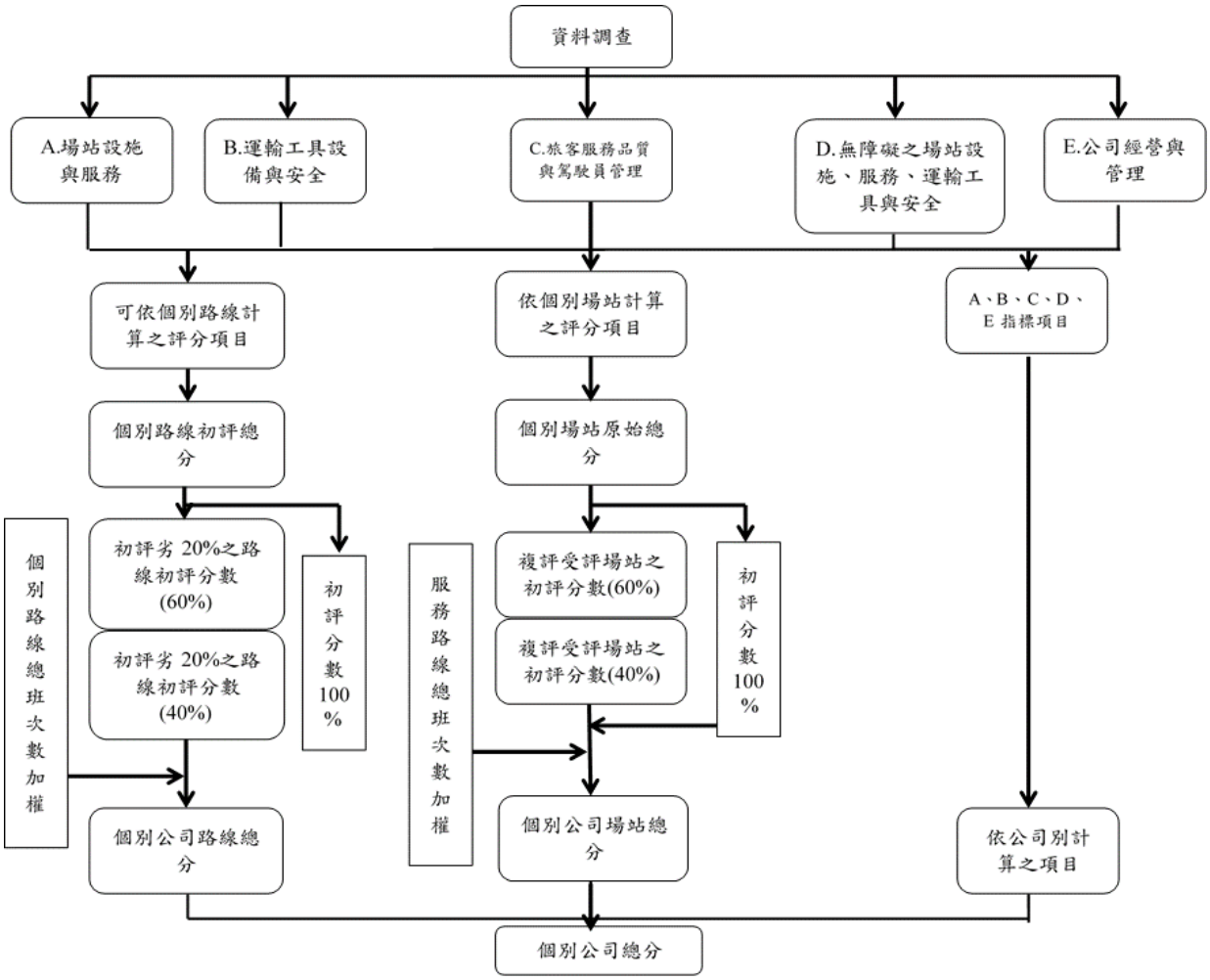

圖 1 總分計算流程圖

第四章 第 1 期評鑑評分結果

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。本計畫於 110 年 6 月 29 日與高雄市交通局、評鑑指標相關權責機關，以及 110 年度高雄市公車評鑑受評業者舉行期初會議，主要針對 110 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。110 年 7 月 16 日商借統聯客運瑞豐站舉辦教育訓練，考量分流以及人員數量問題，每場次以不超過 7 人為原則，共辦理 5 個梯次教育訓練場次，並於 110 年 7 月 20 日開始進行第 1 期評鑑各項評鑑項目之實際調查作業。第 1 期評鑑成績之計算主要以「場站調查」、「站牌調查」、「隨車調查」、「乘客問卷」、「書面資料審查項目」、「客服電話調查項目」與「網路提供資料調查項目」等項目進行，並於 110 年 7 月至 9 月透過實地考核調查，而後進行調查資料之整理分析。最後綜合前述五項成績後，可得到各別客運業者第 1 期評鑑總成績。茲就結果分別彙整說明如下(各項調查實際抽樣數如表 13 所示)：

表 13 第 1 期評鑑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	南臺灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
場站調查	22	5	2	1	11	1	1	1
站牌調查	835	225	105	70	295	40	25	75
隨車調查(一般秘密客)	1,125	339	176	110	256	67	50	118
身障調查(身障秘密客)	68	18	8	6	24	4	2	6
乘客問卷調查	1,316	410	186	101	333	64	75	139
客訴電話問卷	28	4	4	4	4	4	4	4

4.1 場站別評鑑項目各業者評分結果

110 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。場站總分計算如式 1 所示。

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

4.1.1 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 14 所示。港都客運場站總分為 10.52 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

港都客運建軍站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分，而加昌站、左營南站、前鎮站、小港站皆為一般場站，因此 A1-1 就所有項目皆可評分。經調查發現，建軍站及前鎮站由於站內環境尚有改善空間，且停車場部分路面標線模糊未補，因此加昌站(1.77 分)及前鎮站(1.76 分)得分較低以外，其餘場站皆維護良好(1.80 分以上)，綜合以上成績，港都客運該項目獲得 1.84 分。

二、A1-2 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建軍站機車停車場內 1 支滅火器壓力不足，然該場站之緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖皆無缺失，因此該場站 A1-2 項為 0.40 分，其餘場站消防安全設施皆合格為 1.00 分，綜合以上成績，港都客運 A1-2 項為 0.88 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查港都客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 14 港都客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	加昌站	左營南站	前鎮站	小港站	建軍站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.77	1.85	1.76	1.88	1.92	1.84
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	0.40	0.88
B4	B4-1 車輛內之逃生安	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80

評鑑指標	評鑑項目	配分	加昌站	左營南站	前鎮站	小港站	建軍站	得分
車輛安全設施檢查	全門標示清楚且能正常使用							
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.57	10.65	10.56	10.68	10.72	10.52
場站調查總分			10.52 分					

4.1.2 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 15 所示。結果顯示南臺灣客運之場站總分為 10.68 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

南臺灣客運高楠路停車場和高鐵路停車場皆為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，高鐵路停車場由於站內環境尚有改善空間，因此高鐵路停車場得分(1.77 分)較低，而高楠路停車場維護良好獲得 2.00 分，綜合以上成績，南臺灣客運該項目獲得 1.88 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現南臺灣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、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查南臺灣客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 15 南臺灣客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	高鐵路停車場	高楠路停車場	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.77	2.00	1.88
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.57	10.80	10.68
場站調查總分			10.68 分		

4.1.3 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 16 所示。結果顯示東南客運之場站總分為 9.02 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

東南客運建軍停車場為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，建軍停車場站內環境皆維護良善，因此獲得 1.82 分，綜合以上成績，東南客運該項目獲得 1.82 分。

二、A1-2 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建軍停車場內 1 支滅火器壓力不足，然該場站之緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖皆無缺失，因此該場站 A1-2 項為 0.40 分，綜合以上成績，東南客運 A1-2 項為 0.40 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之部分車輛，由於出現未能正常使用或有一座位遭綁死無法正常使用之狀況(車輛 015-FV，一處安全

帶卡住，1 處打結無法使用)，因此獲得 0.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查東南客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 16 東南客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	建軍停車場	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.82	1.82
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	0.80	0.40
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	±0.8 分	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	0.00	0.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00
合計		10.80 分	9.02	9.02
場站調查總分			9.02 分	

4.1.4 高雄客運

高雄客運之場站有大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山(南)轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站，共 11 站，其評鑑結果如表 17 所示。高雄客運場站總分為 10.58 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

高雄客運大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山北站、六龜站皆為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分，而旗山(南)轉運站、美濃站、甲仙站為一般場站，因此 A1-1 就所有項目皆可評分。經調查發現，林園站因鋪面碎石填補坑洞處(出入口處)較不平整，鳳山站因鋪面狀況較差，地面平整度仍需加強，而旗山北站、美濃站、六龜站站內環境亦尚有改善空間，因此以上場站之得分較低，而大順站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山(南)轉運站、甲仙站維護皆維護良好(1.80 分以上)，綜合以上成績，高雄客運該項目獲得 1.78 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現高雄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、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合

相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查高雄客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 17 高雄客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	大順站	鳳山站	林園站	楠梓高鐵站	岡山站	茄萣站
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.81	1.75	1.75	1.82	1.84	1.80
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

器裝置比率								
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
得分		10.80 分	10.61	10.55	10.55	10.62	10.64	10.6
評鑑指標	評鑑項目	配分	旗山(南)轉運站	旗山北站	美濃站	甲仙站	六龜站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.86	1.74	1.68	1.80	1.71	1.78
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
得分		10.80 分	10.66	10.54	10.48	10.6	10.51	10.58
場站調查總分			10.58 分					

4.1.5 義大客運

義大客運之場站只有義大站共 1 站，其評鑑結果如表 18 所示。義大客運場站總分為 10.72 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

義大客運義大站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，義大站內環境皆維護良善，因此獲得 1.92 分，綜合以上成績，義大客運該項目獲得 1.92 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現義大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、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查義大客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 18 義大客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	義大站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.92	1.92
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	0.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.72	10.72
場站調查總分			10.72 分	

4.1.6 統聯客運

統聯客運之場站有瑞豐站共 1 站，其評鑑結果如表 19 所示。統聯客運場站總分為 10.65 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

統聯客運瑞豐站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，義大站內環境皆維護良善，因此獲得 1.85 分，綜合以上成績，統聯客運該項目獲得 1.85 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現統聯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、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查統聯客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 19 統聯客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	瑞豐站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	0.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.65	10.65
場站調查總分			10.65 分	

4.1.7 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 22 所示。漢程客運場站總分為 10.65 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

漢程客運金獅湖站為一般場站，因此 A1-1 就所有項目皆可評分。經調查發現，金獅湖站內環境皆維護良善，因此獲得 1.85 分，綜合以上成績，漢程客運該項目獲得 1.85 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現漢程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、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查漢程客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 20 漢程客運第 1 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	金獅湖站	得分
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.65	10.65
場站調查總分			10.65 分	

4.2 路線別評鑑項目各業者評分結果

第 1 期評鑑路線調查之項目包括隨車調查與乘客問卷，茲就各客運業者之評分結果整理如後：

4.2.1 乘客問卷基本資料分析

本計畫依邀標文件規範，抽樣調查件數 2 期合計不得少於 2,000 份及問卷資料件數 2 期合計不得少於 2,000 份，作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：每日 10 班次以下者抽樣 6 輛，每日 20 班次以下者抽樣 10 輛、每日班次 20-40(含)者抽樣 18 輛、每日班次 40 以上者抽樣 20 輛，而 1、2 期調查問卷總份數不少於 2,000 份。本計畫因分為兩期進行評鑑調查，故第 1、2 期評鑑規劃各完成 50%問卷調查份數。

根據本計畫第 1 期評鑑實際進行調查回收並剔除資料漏缺之有效乘客問卷數為 1,332 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、港都客運

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：

(一) 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘港都客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 53.09%，其分配比例如圖 2 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 3 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 31~40 歲其比例為 21.23%，其次為 41~50 歲之 20.00%。

(三) 職業別分布

由圖 4 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，約有 20.49%為學生，其次為商業

19.75%。

(四) 學歷分布

由圖 5 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，高中(職)學歷約有 39.51%，其次則是大學(專科)學歷之 35.31%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 6 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 38.02%，而每週 3~6 次也有 37.04%。

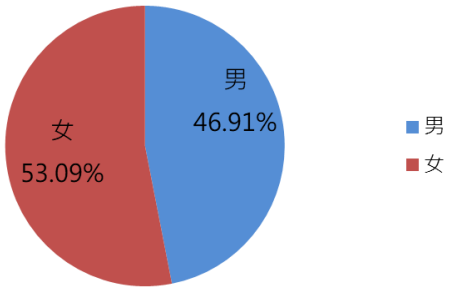

圖 2 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

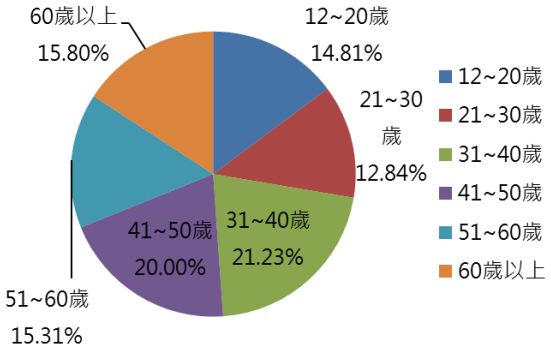

圖 3 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

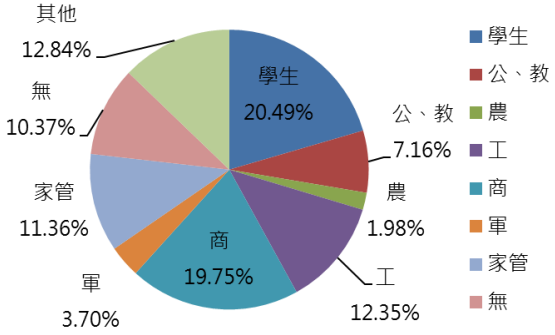

圖 4 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

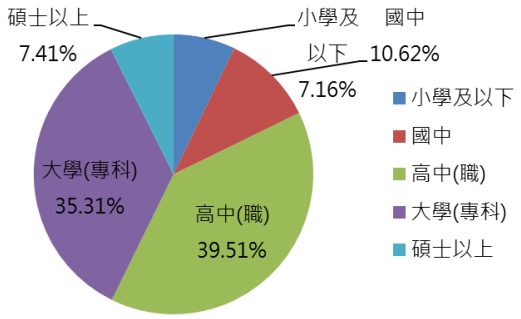

圖 5 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

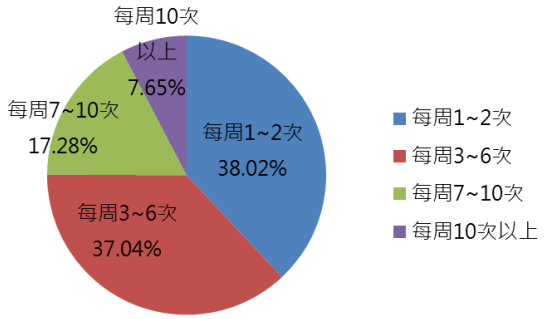

圖 6 港都客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

二、南臺灣客運

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：

(一) 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘南臺灣客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 61.38%，其分配比例如圖 7 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 8 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 12~20 歲其比例為 22.75%，其次為 31~40 歲之 18.52%。

(三) 職業別分布

由圖 9 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，約有 29.63%為學生，其次為其他 25.40%。

(四) 學歷分布

由圖 10 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，大學(專科)學歷約有 43.39%，其次則是高中(職)學歷之 32.28%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 11 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 46.56%，而每週 1~2 次也有 44.44%。

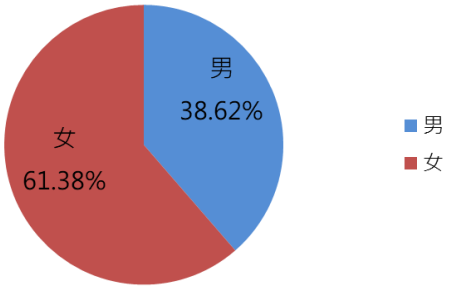

圖 7 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

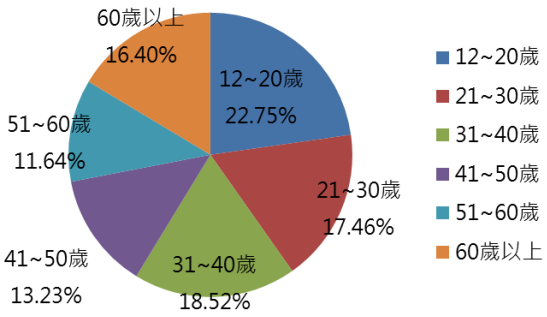

圖 8 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

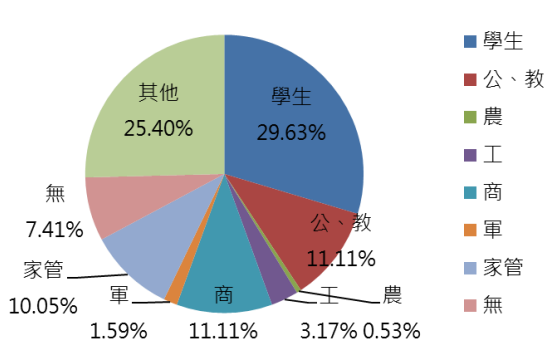

圖 9 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

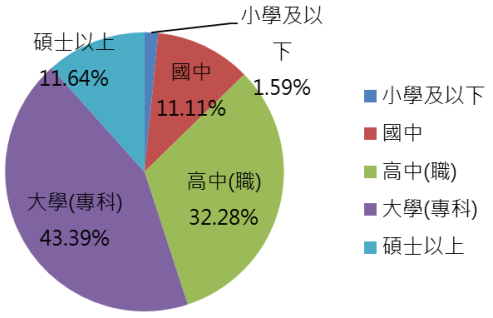

圖 10 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

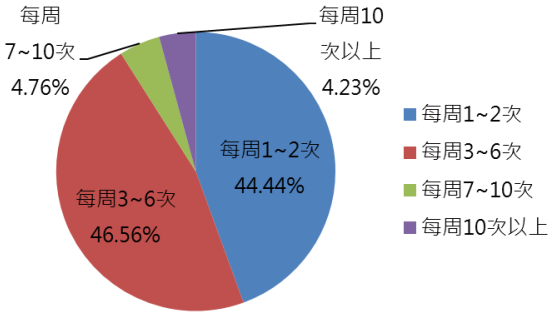

圖 11 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

三、東南客運

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：

(一) 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 50.98%，其分配比例如圖 12 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 13 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 31~40 歲其比例為 24.51%，其次為 21~30 歲、31~40 歲皆為 19.61%。

(三) 職業別分布

由圖 14 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，約有 26.47%從事商業，其次為公、

教 12.75%。

(四) 學歷分布

由圖 15 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，大學(專科)學歷約有 36.27%，其次則是高中(職)學歷之 34.31%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 16 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 43.14%，而每週 3~6 次也有 32.35%。

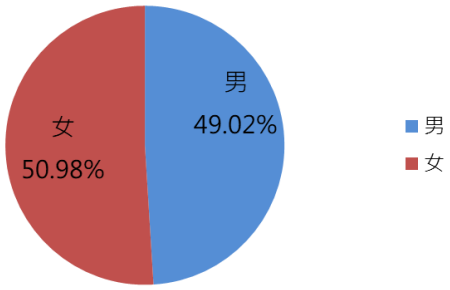

圖 12 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

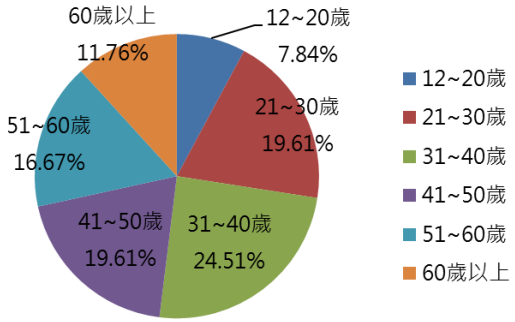

圖 13 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

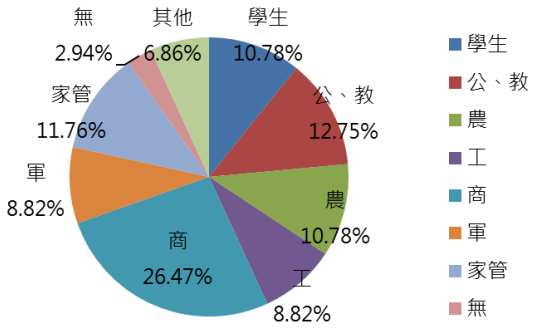

圖 14 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

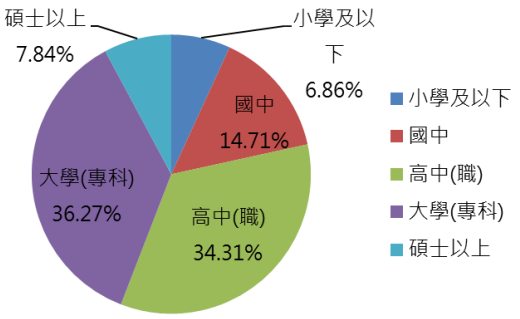

圖 15 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

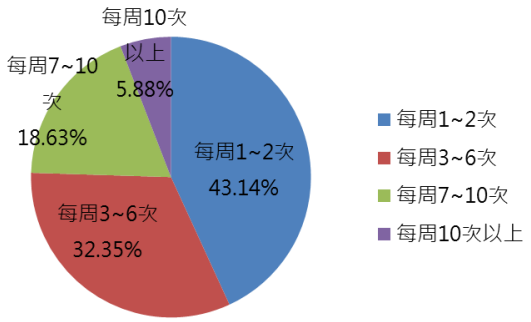

圖 16 東南客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

四、高雄客運

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：

(一) 性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 53.54%，其分配比例如圖 17 所示。

(二) 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 21~30 歲，約 24.93%，其次為 60 歲以上約 21.81%，其分配比例如圖 18 所示。

(三) 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 32.01%為學生，其次 15.58%從事商業，其分配比例如圖 19 所示。

(四) 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中高中(職)學歷約 37.39%，其次則是大學(專科)學歷約 35.13%，其分配比例如圖 20 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 21 中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次之 55.52%，其次為每週 3~6 次為 32.58%。

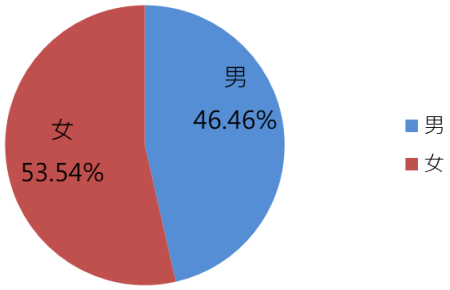

圖 17 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

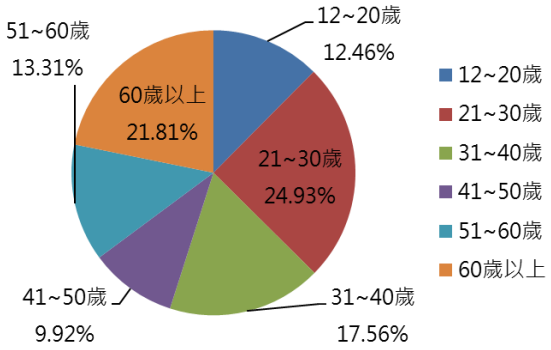

圖 18 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

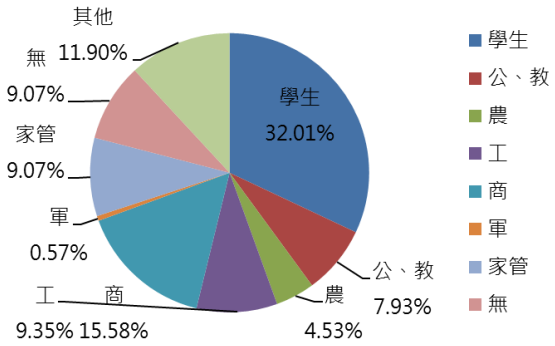

圖 19 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

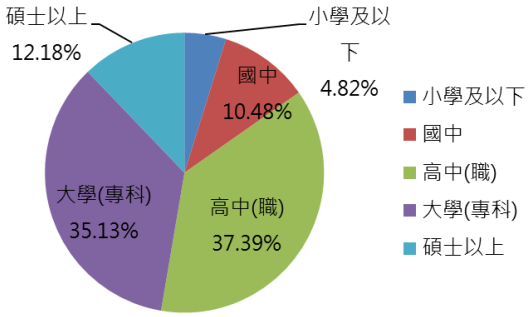

圖 20 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

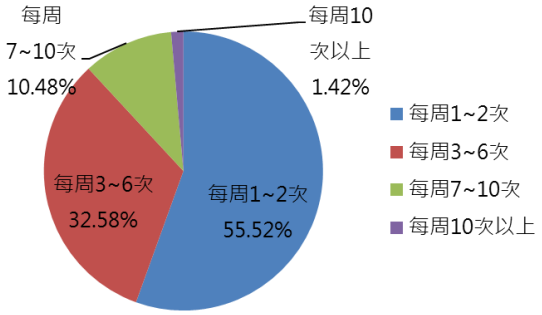

圖 21 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

五、義大客運

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：

(一) 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 73.02%，其分配比例如圖 22 所示。

(二) 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 41~50 歲之間約 31.75%，其次為 31~40 歲約 22.22%、21~30 歲約 22.22%，其分配比例如圖 23 所示。

(三) 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 26.98%為公、教，其分配比例如圖 24 所示。

(四) 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 60.32%為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 25 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 26 中可知義大客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 46.03%，其次則是每週 7~10 次之 25.40%。

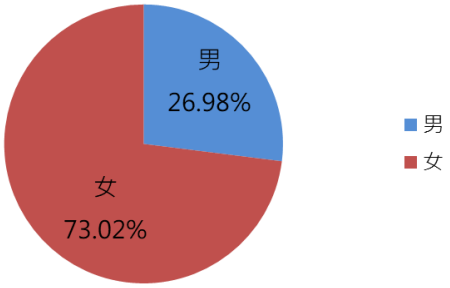

圖 22 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

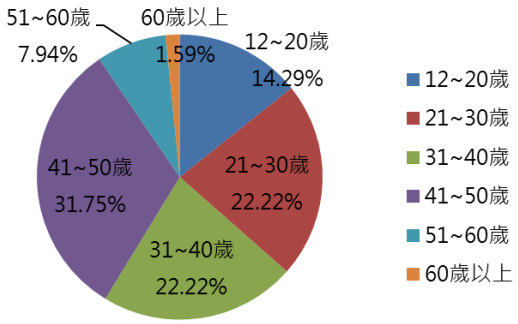

圖 23 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

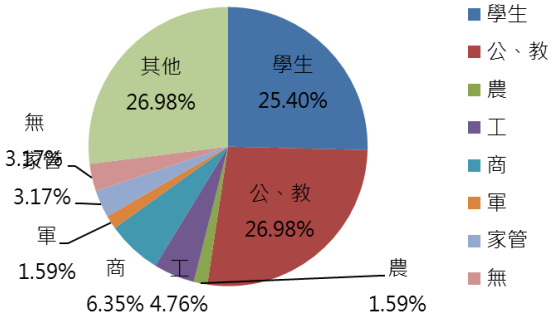

圖 24 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

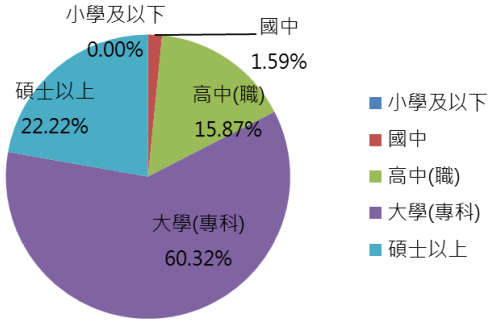

圖 25 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

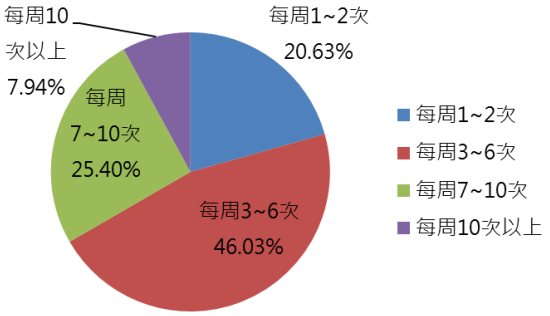

圖 26 義大客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

六、統聯客運

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：

(一) 性別比例

根據統聯客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘統聯客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 52.00%，其分配比例如圖 27 所示。

(二) 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 31~40 歲之間，約有 30.67%，其次為 41~50 歲以上約 26.67%，其分配比例如圖 28 所示。

(三) 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 35..8%為學生，其次為公教 20.00%，其分配比例如圖 29 所示。

(四) 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約 38.67%為高中(職)學歷，其分配比例如圖 30 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 31 中可知統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 44.00%，其次則是每週 3~6 次之 36.00%。

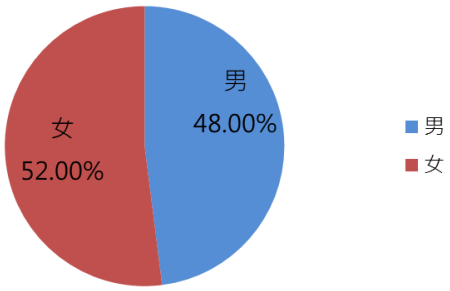

圖 27 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

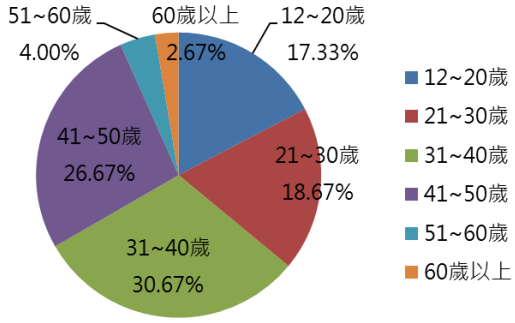

圖 28 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

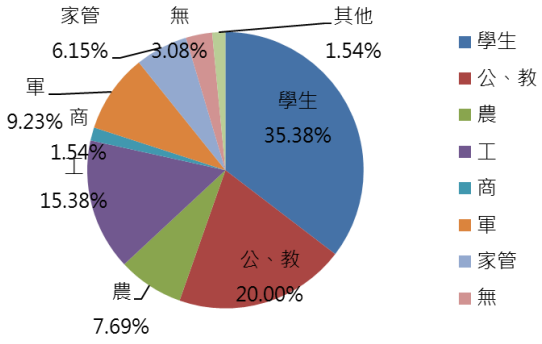

圖 29 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

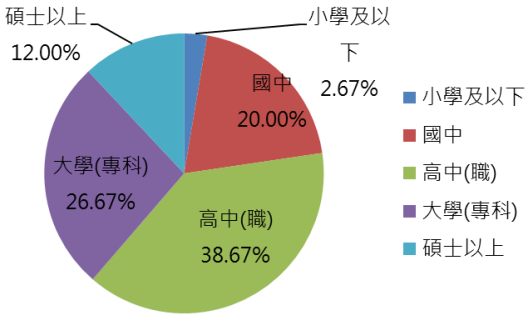

圖 30 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

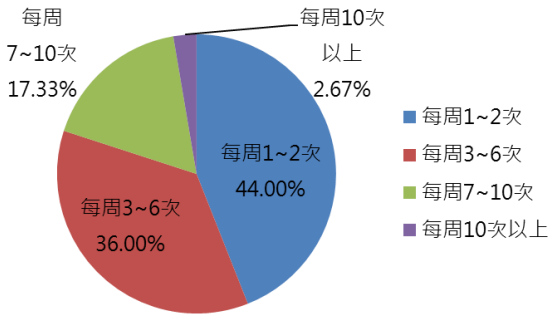

圖 31 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

七、漢程客運

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：

(一) 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 56.55%，其分配比例如圖 32 所示。

(二) 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，其年齡層主要為 60 歲以上，約 22.76%，其次為 41~50 歲之 18.62%，其分配比例如圖 33 所示。

(三) 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 22.76%為其他、21.38%商業，其分配比例如圖 34 所示。

(四) 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 40.69%為大學(專科)學歷，其次為高中(職)36.55%，其分配比例如圖 35 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 36 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 42.76%，其次則是每週 3~6 次之 27.59%。

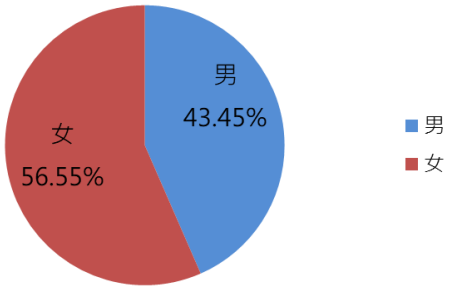

圖 32 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

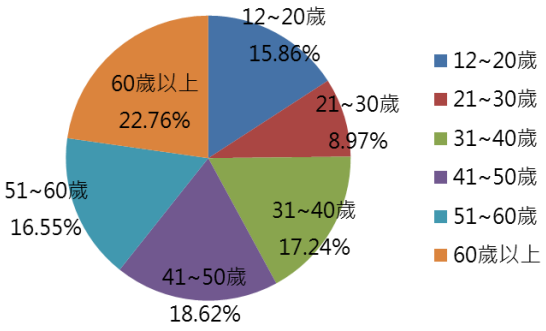

圖 33 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

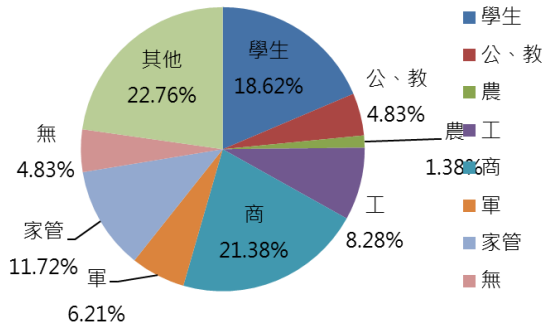

圖 35 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

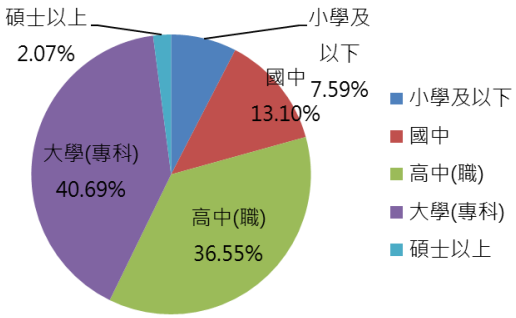

圖 34 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

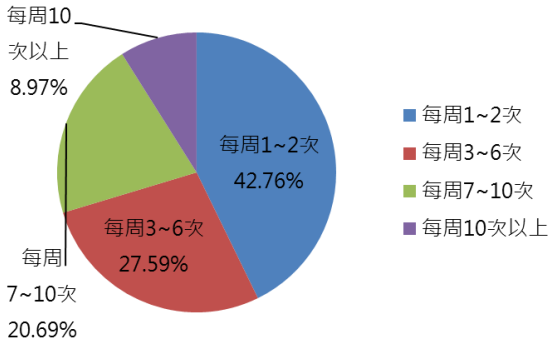

圖 36 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

4.2.2 路線調查項目評分結果

路線調查項目評分結果包括乘客問卷、隨車調查、身障調查、站牌調查、網路調查，在隨車調查以及乘客問卷，由於部分評分項目為重複，則以平均計算之，而身障調查之部分，由於問卷設計不同於乘客問卷以及隨車調查，且採抽查方式進行，因此僅針對部分評分項目作為計算樣本，未評分項目不計分且不列入計算加權分數之樣本數內。路線總分計算公式如式 2 所示。

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

110 年度評鑑結果，各業者之路線別總成績皆為 44 分以上(總分 45.2 分)，顯示各業者在路線經營上已具有一定之效益，然而少數路線仍然具有許多缺失狀況出現。路線調查項目各業者評分結果簡述如下。

一、港都客運

港都客運調查項目評分結果如表 21 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，港都客運路線別總分為 44.27 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 42 條路線進行抽查，身障秘密客則以 50、69、70、88、205、219、紅 3、紅 57、黃 2，共 9 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此港都客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此港都客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，除新厝路口站之路線圖因未更新為長條圖、高坪 25 街口站

無任何路線資訊，以上站牌經查具有缺失以外，其餘抽查站牌資訊皆為完整，因此港都客運 A3-1 項整體得分為 3.90 分。建議港都客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，紅 9 路於某次調查出現到站顯示未正確、紅 70 路於某次調查出現到站告知未正確，以上路線經查具有缺失以外，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 B1-1 項整體得分為 0.99 分。建議港都客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，38 路出現車內路線圖有設置但未加註當班次、219 路車內路線圖未設置或設置錯誤、紅 9 路車尾駕駛員名牌已完全褪色，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 B1-2 項整體得分為 0.49 分。建議港都客運要積極強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度良好，僅部分車輛有出現車廂具有異味(檳榔味)、空調舒適度不佳、車廂內具有灰塵、車體的噪音大等問題。另身障秘密客調查之結果，黃 2 路及 219 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此港都客運 B6-1 項整體得分為 0.88 分。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改

善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此港都客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆能符合乘客之需要確實靠站停車，另乘客問卷調查部分發現 35、52、紅 9 有出現未停靠之情形，因此港都客運 C2-1 項整體得分為 4.97 分。建議港都客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以維護旅客乘車的權益。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，紅 9 路於某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形，其餘抽查路線皆表現良好，因次港都客運 C3-1 項整體得分為 6.97 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，紅 9 路於某次抽查時出現駕駛長未繫安全帶之情形，其餘抽查路線皆表現良好，因次港都客運 C4-1 項整體得分為 5.99 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，港都客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行為，另身障秘密客調查之結果，70 路及黃 2 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此港都客運 C5-1 項整體得分為 4.37 分。建議港都客運應多加注意身障

旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，港都客運駕駛長未出現違規使用通訊設備之不良行為，因此港都客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，港都客運駕駛長未出現歧視乘客之不良行為，因此港都客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。

(十六) 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)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此港都客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 21 港都客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

二、南臺灣客運

南臺灣客運調查項目評分結果如表 22 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，南臺灣客運路線別總分為 44.36 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 21 條路線進行抽查，身障秘密客則以 90、紅 29、紅 33、紅 36，共 4 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此南臺灣客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此南臺灣客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 A3-1 項整體得分為 4.00 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，3、紅 52 路出現車內路線圖有設置但未加註當班次、紅 29 路車內路線圖未設置或設置錯誤、紅 28 路車內外駕駛員名牌有一處未設置或資訊內容錯誤，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 B1-2 項整體得分為 0.48 分。建議南臺灣客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 B1-3

項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度良好，僅部分車輛有出現車廂具有異味(檳榔味)、空調舒適度不佳等情形，另身障秘密客調查之結果，90 路及紅 33 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此南臺灣客運 B6-1 項整體得分為 0.88 分。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，301 路某次抽查出現準點性不佳，其餘抽查車輛之準點率皆為良好，因此南臺灣客運 C1-1 項整體得分為 3.96 分。建議南臺灣客運能夠減少班次誤點或早發之狀況，以避免造成旅客的損失。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆能符合乘客之需要確實靠站停車，另乘客問卷調查部分發現紅 33 有出現未停靠之情形，因此南臺灣客運 C2-1 項整體得分為 4.99 分。建議南臺灣客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以維護旅客乘車的權益。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，南臺灣客運抽查路線皆表現良好，因次南臺灣客運 C3-1 項整體得分為 7.00 分。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，紅 51 路於某次抽查時出現駕駛長停車購物或辦私事之情形，其餘抽查路線皆表現良好，因次南臺灣客運 C4-1 項整體得分為 5.95 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，南臺灣客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行為，另身障秘密客調查之結果，90 路、紅 33 路、紅 36 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此南臺灣客運 C5-1 項整體得分為 4.40 分。建議南臺灣客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，28 路出現駕駛長使用免持式耳機超過 3 分鐘以上、紅 33 路駕駛長於行車時使用 3C 電子產品，其餘抽查路線皆表現良好，因次南臺灣客運 C6-1 項整體得分為 2.99 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，南臺灣客運駕駛長未出現歧視乘客之不良行為，因此南臺灣客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。

(十六) 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)

經實際調查結果，南臺灣客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，南臺灣客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此南臺灣客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 22 南臺灣客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

三、東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 23 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，東南客運路線別總分為 44.70 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 14 條路線進行抽查，身障秘密客則以紅 6、紅 10、紅 18，共 3 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此東南客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此東南客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供經實際調查結果,除大明街口之路線圖不具車輛行駛方向箭頭外，其餘抽查站牌資訊皆為完整，因此東南客運 A3-1 項整體得分為 3.99 分。建議東南客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度良好，另身障秘密客調查及乘客調查之結果，紅 6 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此東南客運 B6-1 項整體得分為 0.92 分。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此東南客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆未出現過站不停之情事，因此東南客運 C2-1 項整體得分為 5.00 分。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，東南客運抽查路線皆表現良好，因次東南客運 C3-1 項整體得分為 7.00 分。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，東南客運抽查路線皆表現良好，因次東南客運 C4-1 項整體得分為 6.00 分。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，東南客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行為，另身障秘密客及乘客調查之結果，紅 6 路及紅 16 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此東南客運 C5-1 項整體得分為 4.64 分。建議東南客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，紅 10 路出現駕駛長使用免持式耳機超過 3 分鐘以上之情事，其餘抽查路線皆表現良好，因次東南客運 C6-1 項整體得分為 2.98 分。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，身障秘密客調查紅 6 路某班次時，發生駕駛長以不會操作為理由拒絕調查員上車之情事，因次東南客運 D2-1 項整體得分為 3.97 分。建議東南客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。

(十六) 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)

經實際調查結果，東南客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，東南客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此東南客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 23 東南客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

四、高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 24 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，高雄客運路線別總分為 44.27 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 59 條路線進行抽查，身障秘密客則以 24、60、97、橘 11、橘 12、紅 69、紅 72、E01、E02、E09、E10、8023，共 12 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此高雄客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此高雄客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，除舊茶亭及會結路口兩站皆無張貼任何路線資訊、喬覺寺站路線圖已脫落並影響旅客查閱，古亭、鹿埔、馬頭山、喬覺寺、鼓山崎嶺、楠梓高中等站之路線圖不具車輛行駛方向箭頭，以上站牌經查具有缺失以外，其餘抽查站牌資訊皆為完整，因此高雄客運 A3-1 項整體得分為 3.93 分。建議高雄客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，紅 79 路於某次調查出現到站告知未正確，以上路線經查具有缺失以外，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 B1-1 項整體得分為 0.99 分。建議高雄客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，紅 79 車內路線圖(當班次)未設置或設置錯誤，8043 駕駛員姓名有一處未設置或資訊內容錯誤，8048 駕駛員姓名有一處未設置或資訊內容錯

誤，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 B1-2 項整體得分為 0.49 分。建議高雄客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度尚可，尤以 98、橘 11、橘 12、紅 66、紅 76、紅 79、8015、8017、8021、8023、8046、8049，等路線為所抽查路線中表現較低者，另身障秘密客調查之結果 24、紅 69、8023 之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此高雄客運 B6-1 項整體得分為 0.87 分。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此高雄客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆未出現過站不停之情事，惟 60 路乘客問卷調查中，部分乘客反映有出現按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之狀況，因此高雄客運 C2-1 項整體得分為 4.99 分。建議高雄客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以維護旅客乘車的權益。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，高雄客運抽查路線皆表現良好，因次高雄客運 C3-1 項整體得分為 7.00 分。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，高雄客運抽查路線皆表現良好，然紅 69 某次身障秘密客調查中，抽查班次出現在正常的情況下，未在公車停靠區內上下客之情事，因次高雄客運 C4-1 項整體得分為 5.99 分。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，一般秘密客、身障秘密客及乘客調查之結果，紅 65、紅 66、紅 67、紅 69、紅 72、紅 76、紅 78、紅 79、8021、8023、8040、8046、8049 為所抽查路線中表現較低者，其中紅 72 於某次身障秘密客調查中，調查員反映駕駛長口氣較不佳，其餘調查班次之駕駛長態度良好且禮貌，因此高雄客運 C5-1 項整體得分為 4.31 分。建議高雄客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，高雄客運駕駛長未出現違規使用通訊設備之不良行為，因此高雄客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，高雄客運駕駛長未出現歧視乘客之不良行為，惟身障秘密客調查 8023 某班次時，發生駕駛長以斜坡板過長，放置斜坡板時，車子會在路中間會很危險，所以拒載之情事，因次高雄客運 D2-1 項整體得分為 3.99 分。建議高雄

客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。

(十六) 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)

經實際調查結果，高雄客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，高雄客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此高雄客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 24 高雄客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

五、義大客運

義大客運調查項目評分結果如表 25 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，義大客運路線別總分為 44.91 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 8 條路線進行抽查，身障秘密客則以 8501、E03，共 2 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此義大客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此義大客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 A3-1 項整體得分為 4.00 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，8501 某抽查班次車內路線圖未設置或設置錯誤、8501 某抽查班次車內外駕駛員名牌有一處未設置或資訊內容錯誤，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 B1-2 項整體得分為 0.48 分。建議義大客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度良好，其中以 8506 之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此義大客運 B6-1 項整體得分為 0.93 分。建議義大客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此義大客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆未出現過站不停之情事，因此義大客運 C2-1 項整體得分為 5.00 分。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，義大客運抽查路線皆表現良好，因次義大客運 C3-1 項整體得分為 7.00 分。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，義大客運抽查路線皆表現良好，因次義大客運 C4-1 項整體得分為 6.00 分。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，義大客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行

為，惟 8506 為所抽查路線中表現較低者，因此義大客運 C5-1 項整體得分為 4.80 分。建議義大客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，義大客運駕駛長未出現違規使用通訊設備之不良行為，因此義大客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，義大客運駕駛長未出現歧視乘客之不良行為，因此義大客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。

(十六) 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)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此義大客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 25 義大客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

六、統聯客運

統聯客運調查項目評分結果如表 26 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，統聯客運路線別總分為 44.22 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 5 條路線進行抽查，身障秘密客則以 100 路，共 1 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此統聯客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此統聯客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 A3-1 項整體得分為 4.00 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，全部抽查車輛之乘坐舒適度良好，另身障秘密客調查及乘客調查之結果，100 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此統聯客運 B6-1 項整體得分為 0.91 分。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此統聯客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆未出現過站不停之情事，因此統聯客運 C2-1 項整體得分為 5.00 分。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，身障秘密客於 100 路某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形，其餘抽查路線皆表現良好，因次統聯客運 C3-1 項整體得分為 6.83 分。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，統聯客運抽查路線皆表現良好，因次統聯客運 C4-1 項整體得分為 6.00 分。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，統聯客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行為，另身障秘密客及乘客調查之結果，100 路評分低落，但為所抽查路線中表現較低者，據調查員反映，某次調查中該駕駛長態度不佳，未協助調查員登上斜坡板，年長乘客在搭乘上有困難未協助，且出言不遜之情事。因此統聯客運 C5-1 項整體得分為 4.41 分。建議統聯客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，統聯客運駕駛長未出現違規使用通訊設備之不良行為，因此統聯客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，身障秘密客調查 100 路某班次時，發生駕駛長有歧視老弱婦孺或身心障礙者(言語或舉動)之情事，因次統聯客運 D2-1 項整體得分為 3.87 分。建議統聯客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。

(十六) 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)

經實際調查結果，統聯客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，統聯客運全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此統聯客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 26 統聯客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

七、漢程客運

漢程客運調查項目評分結果如表 27 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷，經由加權計算後，漢程客運路線別總分為 44.20 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客乃以全路線共 15 條路線進行抽查，身障秘密客則以 92、168 東、168 西，共 3 條路線進行抽查。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此漢程客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此漢程客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 A3-1 項整體得分為 4.00 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，紅 30(紅 31)路於某次調查出現到站告知未正確，以上路線經查具有缺失以外，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 B1-1 項整體得分為 0.99 分。建議漢程客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 B1-3 項

整體得分為 1.50 分。

(七) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。

(八) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，0 南、168 東、168 西、紅 25 路之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，紅 35 路部分班次出現空調未適時調整，導致車廂悶熱，因此漢程客運 B6-1 項整體得分為 0.85 分。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(九) C1-1 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

經實際調查結果，全部抽查車輛之準點率皆為良好，因此漢程客運 C1-1 項整體得分為 4.00 分。

(十) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，全部抽查車輛皆能符合乘客之需要確實靠站停車，另乘客問卷調查部分發現 0 北、紅 30(紅 31)有出現未停靠之情形，因此漢程客運 C2-1 項整體得分為 4.88 分。建議漢程客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以維護旅客乘車的權益。

(十一) C3-1 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

經實際調查結果，漢程客運抽查路線皆表現良好，因次漢程客運 C3-1 項整體得分為 7.00 分。

(十二) C4-1 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

經實際調查結果，抽查路線皆表現良好，惟 0 北路乘客問卷調查中，部分乘客

反映有出現按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之狀況，因次漢程客運 C4-1 項整體得分為 5.98 分。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，漢程客運駕駛長之服務態度良好，未出現任何表現不佳之行為，但根據一般秘密客、身障秘密客及乘客問卷之結果顯示，0 南、0 北、168 東、168 西之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，因此漢程客運 C5-1 項整體得分為 4.30 分。建議漢程客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

(十四) C6-1 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

經實際調查結果，漢程客運駕駛長未出現違規使用通訊設備之不良行為，因此漢程客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。

(十五) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，漢程客運駕駛長未出現歧視乘客之不良行為，因此漢程客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。

(十六) 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)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。

(十七) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。

表 27 漢程客運各路線第 1 期評鑑路線別成績彙整表

4.3 公司別評鑑項目各業者評分結果

本節將針對計入公司別成績之評鑑項目評分結果進行說明，第 1 期評鑑主要含括「C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度」、「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率」等評分項目，其中 D3-1 之調查來源乃身障秘密客實際調查之結果，相關評分結果如下。

4.3.1 港都客運

港都客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 28 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，港都客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此港都客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，70 駕駛長未幫身障乘客繫安全帶，且下車時未確定斜坡板是否已固定、205 出現斜坡板沒固定好斜板有滑落的情況、219 駕駛長未將輪椅固定、紅 3 駕駛長對身障設施操作不熟稔、紅 57 駕駛長對斜坡板的操作不熟稔，因此港都客運 D3-1 項整體得分為 1.86 分。建議港都客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 28 港都客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	1.86

4.3.2 南臺灣客運

南臺灣客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 29 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，南臺灣客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此南臺灣客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，全部抽查路線駕駛長皆能正確使用身障設施，且安全帶及固定扣環皆安裝完善，因此南臺灣客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。

表 29 南臺灣客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	2.00

4.3.3 東南客運

東南客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 30 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，東南客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此東南客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，紅 6、紅 10、紅 18 駕駛長對斜坡板的操作不熟稔、紅 6 固定扣

環及安全帶未安裝完整，因此東南客運 D3-1 項整體得分為 1.36 分。建議東南客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 30 東南客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	1.36

4.3.4 高雄客運

高雄客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 31 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，高雄客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此高雄客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，8023 駕駛長以斜坡板過長，放下斜坡板車子會在路中間會很危險而拒載、紅 69 未使用安全扣環固定輪椅，因此高雄客運 D3-1 項整體得分為 1.87 分。建議高雄客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 31 高雄客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	1.87

4.3.5 義大客運

義大客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 32 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，義大客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此義大客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，全部抽查路線駕駛長皆能正確使用身障設施，且安全帶及固定扣環皆安裝完善，因此義大客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。

表 32 義大客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	2.00

4.3.6 統聯客運

統聯客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 33 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，統聯客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此統聯客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，100 路駕駛長雖正常架設斜坡板，可能因路緣石高度導致坡度太

高，駕駛長亦未協助調查員上車，因此統聯客運 D3-1 項整體得分為 1.75 分。建議統聯客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 33 統聯客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	1.75

4.3.7 漢程客運

漢程客運第 1 期評鑑公司別評鑑項目相關結果如表 34 所示。

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

針對客運業者所提供予旅客可撥打之服務電話進行客服電話調查，調查內容包含等候進線時間、服務態度、語氣、問題解決能力以及通話滿意度等項目進行評分。經實際調查結果，漢程客運客服電話皆能進線且提供完善之服務，因此漢程客運 C7-1 項整體得分為 1.00 分。

二、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

經實際調查結果，全部抽查路線駕駛長皆能正確使用身障設施，且安全帶及固定扣環皆安裝完善，因此漢程客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。

表 34 漢程客運第 1 期評鑑公司別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	得分
C7 客服人員服務品質	C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1 分	1.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	2 分 (-1 分)	2.00

4.4 第 1 期評鑑成績

依第 4.1 至 4.3 節之評分結果分析，可彙整出第 1 期評鑑調查期間各客運業者之場站別分數、路線別分數和公司別分數。本計畫第 1 期評鑑結果分析如下：

一、**場站別分數**：以義大客運 10.72 分最高，東南客運 9.02 分最低。

二、**路線別分數**：以義大客運 44.91 分最高，漢程客運 43.20 分最低。

三、**公司別分數**：以南臺灣客運、義大客運、漢程客運 3.00 分最高，東南客運 2.36 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，期中調查部份成績總分為 59 分、而後 41 分將會於後續書面資料及訪視評定，而 110 年度第 1 期評鑑各客運業者總成績如表 35 所示，其中成績以義大客運 58.63 分最高，其次為南臺灣客運 58.06 分，而東南客運 56.08 分最低，各客運業者各路線第 1 期評鑑成績分布彙整表如表 36 所示，各業者細項評分如表 37 所示。

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 38 至表 44 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。

另 110 年度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三所示。

表 35 110 年度第 1 期評鑑各客運業者總成績

成績類別	場站別分數 (10.8 分)		路線別分數 (45.2 分)		公司別分數 (3 分)		總成績 (59 分)[1]	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
港都客運	10.52	6	44.27	5	2.86	5	57.64	5
南臺灣客運	10.68	2	44.37	3	3.00	1	58.06	2
東南客運	9.02	7	44.70	2	2.36	7	56.08	7
高雄客運	10.58	5	44.27	4	2.87	4	57.72	4
義大客運	10.72	1	44.91	1	3.00	1	58.63	1
統聯客運	10.65	3	44.22	6	2.75	6	57.62	6
漢程客運	10.65	3	44.20	7	3.00	1	57.84	3

註：1. 總成績尚缺 41 分，將於第 2 期報告納入。

表 36 110 年度高雄市公車各業者路線第 1 期評鑑成績分布彙整表

成績分佈	港都客運	南臺灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
58 分(含)~59 分(含)	11 條 (26.19%)	-	10 條 (47.62%)	22 條 (37.29%)	7 條 (87.50%)	4 條 (80.00%)	9 條 (60.00%)
56 分(含)~58 分	30 條 (71.43%)	10 條 (71.43%)	11 條 (52.38%)	37 條 (62.71%)	1 條 (12.50%)	-	6 條 (40.00%)
54 分(含)~56 分	1 條 (2.38%)	4 條 (28.57%)	-	-	-	1 條 (20.00%)	-
52 分(含)~54 分	-	-	-	-	-	-	-
50 分(含)~52 分	-	-	-	-	-	-	-
未滿 50 分	-	-	-	-	-	-	-

表 37 110 年度高雄市公車各業者第 1 期評鑑總成績彙整表

4.5 第 1 期評鑑缺失及改善建議

本研究將 110 年度第 1 期評鑑結果，針對各客運業者之缺失及改善狀況進行整體探討如下，並將各業者之各評比項目之缺失及改善建議彙整如表 38 至表 44 所示。

表 38 110 年度港都客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
港都客運	A 場站設施與服務	1. 建軍站及前鎮站由於站內環境尚有改善空間，且停車場部分路面標線模糊未補。建議港都客運能加強維護及修整場站環境，以提供乘客及駕駛長良善的搭乘或工作環境。 2. 新厝路口站之路線圖因未更新為長條圖、高坪 25 街口站無任何路線資訊。建議港都客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。 3. 建軍站機車停車場內 1 支滅火器壓力不足，港都客運建議能定期於場站內滅火器加以巡查，針對壓力指針、軟管及插銷等元件進行查核，並確保乾粉滅火器直放於陰暗處，以維護滅火器能正常運作。
	B 運輸工具設備與安全	1. 紅 9 路於某次調查出現到站顯示未正確、紅 70 路於某次調查出現到站告知未正確。建議港都客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。 2. 38 路出現車內路線圖有設置但未加註當班次、219 路車內路線圖未設置或設置錯誤、紅 9 路車尾駕駛員名牌已完全褪色。建議港都客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 3. 部分車輛有出現車廂具有異味(檳榔味)、空調舒適度不佳、車廂內具有灰塵、車體的噪音大等問題。另身障秘密客調查之結果，黃 2 路及 219 路車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 紅 9 路於某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 2. 紅 9 路於某次抽查時出現駕駛長未繫安全帶之情形。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 3. 身障秘密客調查之結果，70 路及黃 2 路駕駛員的服務態度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議港都客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 70 駕駛長未幫身障乘客繫安全帶，且下車時未確定斜坡板是否已固定、205 出現斜坡板沒固定好斜板有滑落的情況、219 駕駛長未將輪椅固定、紅 3 駕駛長對身障設施操作不熟稔、紅 57 駕駛長對斜坡板的操作不熟稔。建議港都客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 39 110 年度南臺灣客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
南臺灣客運	A 場站設施與服務	1. 高鐵路停車場站內環境尚有改善空間。建議南臺灣客運能加強維護及修整場站環境，以提供乘客及駕駛長良善的搭乘或工作環境。
	B 運輸工具設備與安全	1. 3、紅 52 路出現車內路線圖有設置但未加註當班次、紅 29 路車內路線圖未設置或設置錯誤、紅 28 路車內外駕駛員名牌有一處未設置或資訊內容錯誤 2. 部分車輛有出現車廂具有異味(檳榔味)、空調舒適度不佳等情形，另身障秘密客調查之結果，90 路及紅 33 路車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 301 路某次抽查出現準點性不佳。建議南臺灣客運能夠減少班次誤點或早發之狀況，以避免造成旅客的損失。 2. 紅 51 路於某次抽查時出現駕駛長停車購物或辦私事之情形。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 3. 身障秘密客調查之結果，90 路、紅 33 路、紅 36 路駕駛員的服務態度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議南臺灣客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。 4. 28 路出現駕駛長使用免持式耳機超過 3 分鐘以上、紅 33 路駕駛長於行車時使用 3C 電子產品。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

表 40 110 年度東南客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
東南客運	A 場站設施與服務	1. 大明街口之路線圖不具車輛行駛方向箭頭。建議東南客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。 2. 建軍停車場內 1 支滅火器壓力不足，建議東南客運能定期於場站內滅火器加以巡查，針對壓力指針、軟管及插銷等元件進行查核，並確保乾粉滅火器直放於陰暗處，以維護滅火器能正常運作。
	B 運輸工具設備與安全	1. 調查期間發現，車輛 015-FV 出現安全帶未能正常使用或有一座位遭綁死無法正常使用之狀況(一處安全帶卡住，1 處打結無法使用)。建議東南客運能加強巡檢及定檢作業，並強化駕駛長於出車前能針對相關設施進行巡視，以確保安全帶的使用功能完善。 2. 身障秘密客調查及乘客調查之結果，紅 6 路車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 身障秘密客及乘客調查之結果，紅 6 路及紅 16 路駕駛員的服務態度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議東南客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。 2. 紅 10 路出現駕駛長使用免持式耳機超過 3 分鐘以上之情事。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 身障秘密客調查紅 6 路某班次時，發生駕駛長以不會操作為理由拒絕調查員上車之情事。建議東南客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。 2. 紅 6、紅 10、紅 18 駕駛長對斜坡板的操作不熟稔、紅 6 固定扣環及安全帶未安裝完整。建議東南客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 41 110 年度高雄客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
高雄客運	A 場站設施與服務	1. 林園站因鋪面碎石填補坑洞處(出入口處)較不平整，鳳山站因鋪面狀況較差，地面平整度仍需加強，而旗山北站、美濃站、六龜站站內環境亦尚有改善空間。建議高雄客運能加強維護及修整場站環境，以提供乘客及駕駛長良善的搭乘或工作環境。 2. 舊茶亭及會結路口兩站皆無張貼任何路線資訊、喬覺寺站路線圖已脫落並影響旅客查閱，古亭、鹿埔、馬頭山、喬覺寺、鼓山崎嶺、楠梓高中等站之路線圖不具車輛行駛方向箭頭。建議高雄客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。
	B 運輸工具設備與安全	1. 紅 79 路於某次調查出現到站告知未正確。建議高雄客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。 2. 紅 79 車內路線圖(當班次)未設置或設置錯誤，8043 駕駛員姓名有一處未設置或資訊內容錯誤，8048 駕駛員姓名有一處未設置或資訊內容錯誤。建議高雄客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 3. 98、橘 11、橘 12、紅 66、紅 76、紅 79、8015、8017、8021、8023、8046、8049 車輛乘坐舒適度一項評分為所抽查路線中表現較低者，另身障秘密客調查之結果 24、紅 69、8023 之評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 紅 69 某次身障秘密客調查中，抽查班次出現在正常的情況下，未在公車停靠區內上下客之情事。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 2. 一般秘密客、身障秘密客及乘客調查之結果，紅 65、紅 66、紅 67、紅 69、紅 72、紅 76、紅 78、紅 79、8021、8023、8040、8046、8049 駕駛員的服務態度一項評分，為所抽查路線中表現較低者，其中紅 72 於某次身障秘密客調查中，調查員反映駕駛長口氣較不佳。建議高雄客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 身障秘密客調查 8023 某班次時，發生駕駛長以斜坡板過長，放置斜坡板時，車子會在路中間會很危險，所以拒載之情事。建議高雄客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。 2. 8023 駕駛長以斜坡板過長，放下斜坡板車子會在路中間會很危險而拒載、紅 69 未使用安全扣環固定輪椅。建議高雄客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 42 110 年度義大客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
義大客運	B 運輸工具設備與安全	1. 8501 某抽查班次車內路線圖未設置或設置錯誤、8501 某抽查班次車內外駕駛員名牌有一處未設置或資訊內容錯誤。建議義大客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 2. 8506 車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議義大客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 8506 駕駛員的服務態度一項為所抽查路線中表現較低者。建議義大客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

表 43 110 年度統聯客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
統聯客運	B 運輸工具設備與安全	1. 身障秘密客調查及乘客調查之結果,100 路車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 身障秘密客於 100 路某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 2. 身障秘密客及乘客調查之結果,100 路駕駛員服務態度一項評分低落，且為所抽查路線中表現較低者，據調查員反映，某次調查中該駕駛長態度不佳，未協助調查員登上斜坡板，年長乘客在搭乘上有困難未協助，且出言不遜之情事。建議統聯客運應多加注意旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. 身障秘密客調查 100 路某班次時，發生駕駛長有歧視老弱婦孺或身心障礙者(言語或舉動)之情事。建議統聯客運能針對駕駛長落實教育訓練，並建立檢核制度，以確保駕駛長皆熟悉無障礙設施之操作方法。 2. 100 路駕駛長雖正常架設斜坡板，可能因路緣石高度導致坡度太高，駕駛長亦未協助調查員上車。建議統聯客運能確實針對駕駛長進行完善之無障礙設施教育訓練，並建立稽核制度，促使駕駛長能重視無障礙服務的重要性。

表 44 110 年度漢程客運第 1 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議
漢程客運	A 場站設施與服務	1. 建議加強金獅湖站路面平整度問題，以減少場站內部坑洞以及路面崎嶇不平的情況產生。
	B 運輸工具設備與安全	1. 紅 30(紅 31)路於某次調查出現到站告知未正確。建議漢程客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。 2. 0 南、168 東、168 西、紅 25 路車輛乘坐舒適度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者，紅 35 路部分班次出現空調未適時調整，導致車廂悶熱。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. 據一般秘密客、身障秘密客及乘客問卷之結果顯示，0 南、0 北、168 東、168 西駕駛員的服務態度一項評分尚佳，但為所抽查路線中表現較低者。建議漢程客運應多加注意身障旅客的乘車需求，並提供良善的服務態度以提升服務品質。

第五章 第 2 期評鑑評分結果

本計畫第 2 期評鑑之查核工作於 110 年 11 月中旬開始執行，第 2 期評鑑成績之計算主要以「場站調查」、「站牌調查」、「隨車調查」、「乘客問卷」、「書面資料審查項目」、「客服電話調查項目」、「網路提供資料調查項目」、「訪視查核」等項目進行。最後綜合前述 8 項成績後(部分成績將納入交通局所提供之稽查與民眾陳情之結果)，可得到各別客運業者第 2 期評鑑成績，再與第 1 期評鑑成績平均後將可得到第 2 期評鑑總成績。相關各項調查實際抽樣數及成績計算方式同第 1 期。

5.1 場站別評鑑項目各業者評分結果

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 45 所示。港都客運場站第 2 期評鑑加權結果為 9.86 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

港都客運建軍站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分，而加昌站、左營南站、前鎮站、小港站皆為一般場站，因此 A1-1 就所有項目皆可評分。經調查發現，港都客運各場站評分結果與第 1 期差異不大，加昌站及前鎮站各上升 0.07 分及 0.11 分，小港站及建軍站各下降 0.03，顯示港都客運能針對第 1 期之缺失進行改善，且多數場站表現仍屬優異。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.85 分。

二、A1-2 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建軍站第 1 期所發生之缺失已全數改善，且全數場站皆無缺失，建議港都客運能持續保持。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.94 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港少數車輛車線滅火器毀損，如加昌站車輛 086-V3 兩具滅火器皆毀損無法使用，左營南站 559-FP 及 KKA-9013 各 1 具滅火器毀損無法使用，因此加昌站及左營南站得分皆為-2.00 分，其餘場站則無發現缺失。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.40 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，另交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器缺少 1 具的狀況而計入缺失。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.97 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運加昌站車輛 086-V3 有一座位遭綁死無法正常使用，因此獲得 0.00 分。其餘場站則無發現缺失。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.90 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現港都客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.00 分。另因民眾陳情案件經交通局查處有無法調閱影帶而計入缺失，12(2 次，-1 分)、50(2 次，-1 分)、53(1 次，-0.5 分)、70(3 次，-1 分)、218(3 次，-1 分)、219(1 次，-0.5 分)、紅 2(2 次，-1 分)、紅 8(1 次，-0.5 分)、紅 9(2 次，-1 分)，以上將由路線總成績進行扣分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查港都客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現港都客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。

表 45 港都客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	加昌站		左營南站		前鎮站		小港站		建軍站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.77	1.84	1.85	1.85	1.76	1.87	1.88	1.85	1.92	1.89	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.40	1.00	0.94
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	-2.00	1.00	-2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.40
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.97[1]
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.90
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
合計		10.8 分	10.57	6.64	10.65	7.65	10.56	10.67	10.68	10.65	10.12	10.69	9.86
場站調查加權總分		9.86 分											

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之場站有高楠路停車場和高鐵路停車場 2 站，其評鑑結果如表 46 所示。南臺灣客運場站第 2 期評鑑加權結果為 10.58 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

南臺灣客運高楠路停車場和高鐵路停車場皆為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，高楠路停車場與高鐵路停車場整潔程度與第 1 期差異不大，因此高鐵路停車場微幅上升 0.01 分，而高楠路停車場微幅下降 0.15 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.85 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現南臺灣客運此次所屬場站之滅火器設備皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，另交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器缺少 1 具的狀況而計入缺失。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.93 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。另南臺灣部分車輛之車廂內扶手有鬆動的狀況，建議業者能加以維修，以保障乘客安全。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現南臺灣客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。另因民眾陳情案件經交通局查處有無法調閱影帶而計入缺失，16(1 次，-0.5 分)、28(1 次，-0.5 分)、紅 28(1 次，-0.5 分)、紅 36(1 次，-0.5 分)，以上將由路線總成績進行扣分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查南臺灣客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現南臺灣客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。

表 46 南臺灣客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	高楠路停車場		高鐵路停車場		加權得分
			第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	2.00	1.85	1.77	1.78	1.85
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	0.93[1]
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
合計		10.8 分	10.80	10.65	10.57	10.58	10.58
場站調查加權總分			10.58				

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

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 47 所示。東南客運場站第 2 期評鑑加權結果為 8.74 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

東南客運建軍停車場為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，建軍停車場站內環境雖維護良善但較第 1 期略微不佳，成績下降 0.15 分，因此獲得 1.67 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.74 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查東南客運建軍停車場第 1 期發生之缺失已全數改善，因此該場站 A1-2 項為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.70 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢車輛 118-FT 出現 1 具滅火器壓力不足以及車輛 772-FP1 具滅火器無插銷，因此該場站 B4-2 項為-1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.50 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現東南客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。另因民眾陳情案件經交通局查處有無法調閱影帶而計入缺失，紅 7(1 次，-0.5 分)、紅 10(1 次，-0.5 分)、紅 12(1 次，-0.5 分)、紅 16(4 次，-1 分)、橘 20(1 次，-0.5 分)，以上將由路線總成績進行扣分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查東南客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，因此獲得滿分 2.00 分。綜合以上結果並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現東南客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。

表 47 東南客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	建軍停車場		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.82	1.67	1.74
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	0.80	1.00	0.70
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	-1.00	0.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	0.00	1.00	0.50
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	9.42	8.47	8.74
場站調查加權總分			8.74		

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

5.1.4 高雄客運

高雄客運之場站有大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山(南)轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站，共 11 站，其評鑑結果如表 48 所示。高雄客運場站第 2 期評鑑加權結果為 10.52 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

高雄客運大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山北站、六龜站皆為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分，而旗山(南)轉運站、美濃站、甲仙站為一般場站，因此 A1-1 就所有項目皆可評分。經調查發現，高雄客運全數場站該項目成績皆微幅上升 0-0.14 分，顯示高雄客運能針對第 1 期之缺失進行改進，並維護良善。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.81 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現高雄客運此次岡山站場站之滅火器設備因安全插銷脫落，因此有場站滅火器之相關成績為 0.00 分，該場站 A1-2 項目獲得 0.60 分，其餘場站皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.98 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢岡山站車輛 KKB-8016 安全門無法順利正常開啟，因此岡山站該項目獲得-0.80 分，其餘場站之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.73 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現高雄客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。另因民眾陳情案件經交通局查處有無法調閱影帶而計入缺失，60(2 次，-1 分)、橘 12(1 次，-0.5 分)、E25(1 次，-0.5 分)、8023(1 次，-0.5 分)、8048(1 次，-0.5 分)，以上將由路線總成績進行扣分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查高雄客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現高雄客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。

表 48 高雄客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑項目	配分	大順站		鳳山站		林園站		楠梓高鐵站		岡山站		茄萣站	
		第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期
A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.81	1.82	1.75	1.82	1.75	1.85	1.82	1.82	1.84	1.85	1.80	1.82
A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00
B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	-0.80	0.80	0.80
B4-2 備汽車專用滅火器,位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-1 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 分	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
合計	10.8 分	10.61	10.62	10.55	10.62	10.55	10.65	10.62	10.62	10.64	8.65	10.60	10.62

評鑑項目	配分	旗山(南)轉運站		旗山北站		美濃站		甲仙站		六龜站		加權得分
		第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	第 1 期	第 2 期	
A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.86	1.92	1.74	1.78	1.68	1.82	1.80	1.89	1.71	1.81	1.81
A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98
B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	±0.8 分	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.73
B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
合計	10.8 分	10.66	10.72	10.54	10.58	10.48	10.62	10.60	10.69	10.51	10.61	10.52
場站調查加權總分		10.52										

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

5.1.5 義大客運

義大客運之場站只有義大站共 1 站，其評鑑結果如表 49 所示。義大客運場站第 2 期評鑑加權結果為 10.69 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

義大客運義大站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，義大站內環境皆維護良善，因此獲得 1.85 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.89 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現義大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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查義大客運各站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，然義大客運場站無障礙設施乃設置於義大購物商場內，仍建議義大客運應提供合適的專人引導協助及引導標示，因此經彙整得分結果獲得滿分 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現義大客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。

表 49 義大客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	義大站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.92	1.85	1.89
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.72	10.65	10.69
場站調查加權總分			10.69		

5.1.6 統聯客運

統聯客運之場站有瑞豐站共 1 站，其評鑑結果如表 50 所示。統聯客運場站第 2 期評鑑加權結果為 10.67 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

統聯客運瑞豐站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車環境整齊清潔程度、盥洗設施整齊清潔程度進行評分。經調查發現，瑞豐站內環境皆維護良善，因此微幅上升 0.02 分，統聯客運該項目獲得 1.89 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.87 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現統聯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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現統聯客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查統聯客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現統聯客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。

表 50 統聯客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	瑞豐站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.89	1.87
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	1.00
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.65	10.69	10.67
場站調查加權總分			10.67		

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

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 51 所示。漢程客運場站第 2 期評鑑加權結果為 10.54 分，而各評分項目之評鑑結果說明如下：

一、A1-1 調度室及休息室、停車場之整潔與清潔

漢程客運金獅湖站為一般場站，因此所有項目皆可評分。經調查發現，金獅湖站內環境皆維護良善，因此獲得 1.83 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.84 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防相關設備方面，經調查發現漢程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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

車輛逃生安全門相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.80 分。

四、B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內

車輛滅火器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明

車窗擊破器相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，另交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器雖有 3 具，但 2 具缺少使用說明而計入缺失。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.90 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用

乘客安全帶相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率

車輛監視器及影帶資訊相關調查為抽檢方式，經調查發現漢程客運抽檢之車輛皆符合相關規範。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。另因民眾陳情案件經交通局查處有無法調閱影帶而計入缺失，82(1 次，-0.5 分)、92(1 次，-0.5 分)、168 東(1 次，-0.5 分)、168 西(2 次，-1 分)，以上將由路線總成績進行扣分。

八、D1-1 場站無障礙設施

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查漢程客運各站之無障礙斜坡道和無障礙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。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 2.00 分。

九、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

車輛無障礙設備相關調查屬於抽檢之方式，經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，因此獲得滿分 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。

表 51 漢程客運第 2 期評鑑場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	金獅湖站		加權得分
			第 1 期	第 2 期	
A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	2 分	1.85	1.83	1.84
	A1-2 場站消防安全設施	1 分	1.00	1.00	1.00
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	±0.8 分	0.80	0.80	0.80
	B4-2 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	1 分 (-2 分)	1.00	1.00	1.00
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1 分	1.00	1.00	0.90[1]
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1 分	1.00	1.00	1.00
B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-2 監視器妥善率	1 分	1.00	1.00	1.00
D1 場站無障礙設施	D1-1 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 分	2.00	2.00	2.00
D3 無障礙設備使用情況	D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率	±1 分	1.00	1.00	1.00
合計		10.80 分	10.65	10.63	10.54
場站調查總分			10.54		

註：

1. 因有交通局稽查或民眾陳情之缺失，而納入樣本數

5.2 路線別評鑑項目各業者評分結果

第 2 期評鑑路線調查之項目包括隨車調查與乘客問卷，茲就各客運業者之評分結果整理如後：

5.2.1 乘客問卷基本資料分析

根據本計畫第 2 期評鑑實際進行調查回收並剔除資料漏缺之有效乘客問卷數為 1,332 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、港都客運

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：

(一) 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 52.88%，其分配比例如圖 37 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 38 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 21.55%，其次為 31~40 歲之 18.80%。

(三) 職業別分布

由圖 39 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，約有 20.55%為商業，其次為學生 20.30%。

(四) 學歷分布

由圖 40 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，大學(專科)學歷約有 42.61%，其次則是高中(職)學歷之 28.57%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 41 中可知受訪港都客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 40.10%，其次為每週 3~6 次有 38.10%。

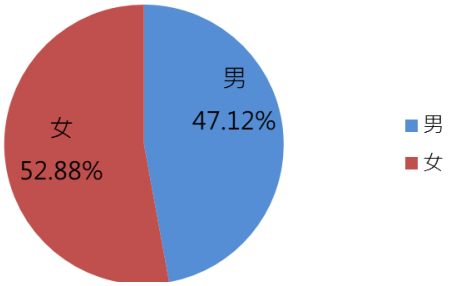

圖 37 港都客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

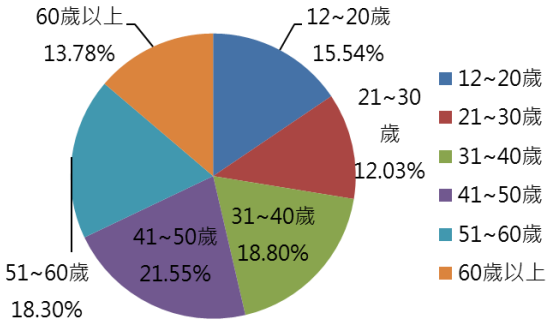

圖 38 港都客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

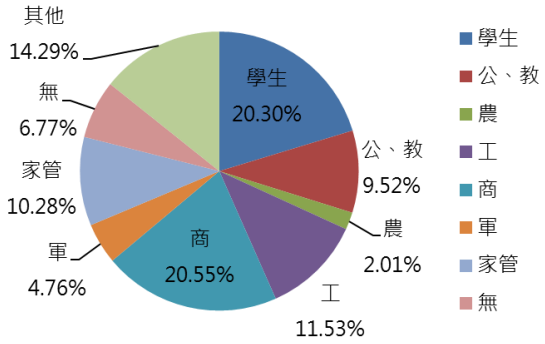

圖 39 港都客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

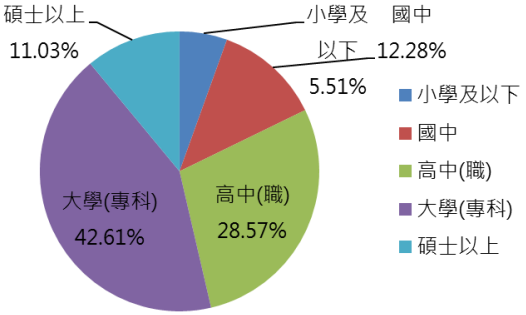

圖 40 港都客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

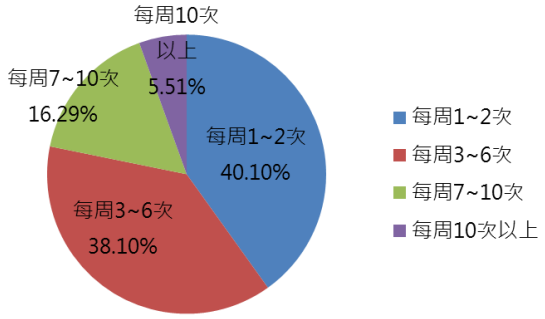

圖 41 港都客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

二、南臺灣客運

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：

(一) 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘南臺灣客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 61.90%，其分配比例如圖 42 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 43 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 12~20 歲其比例為 28.04%，其次為 60 歲以上有 21.69%。

(三) 職業別分布

由圖 44 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，約有 33.33%為學生，其次為其他 15.87%。

(四) 學歷分布

由圖 45 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客，大學(專科)學歷約有 43.39%，其次則是高中(職)學歷之 37.04%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 46 中可知受訪南臺灣客運之搭乘乘客,搭乘頻率每週 1~2 次約有 41.27%,而每週 3~6 次也有 33.86%。

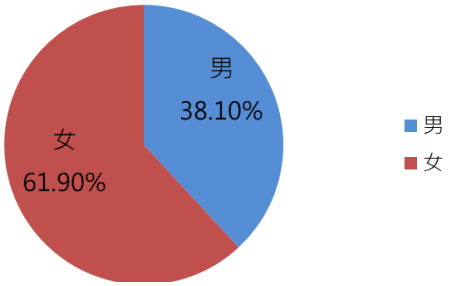

圖 42 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

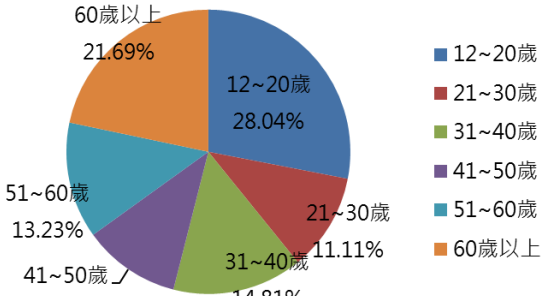

圖 43 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

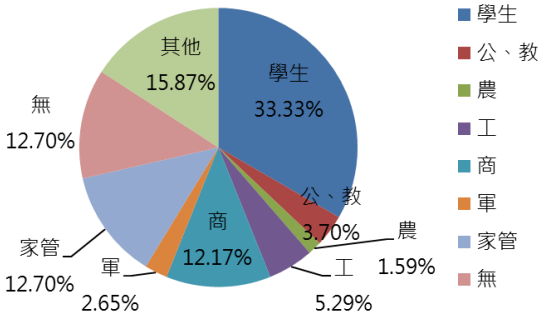

圖 44 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

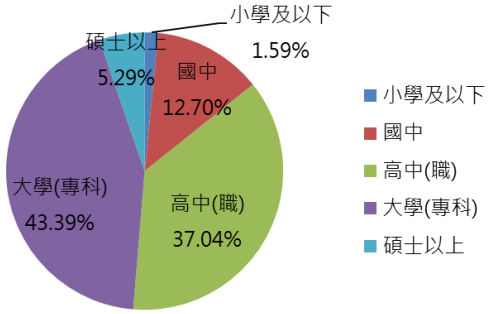

圖 45 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

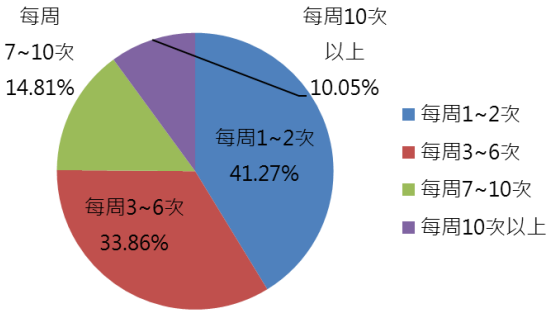

圖 46 南臺灣客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

三、東南客運

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：

(一) 性別比例

根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 54.90%，其分配比例如圖 47 所示。

(二) 年齡層分布

由圖 48 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，其年齡層大多位於 31~40 歲其比例為 27.45%，其次為 41~50 歲有 25.49%。

(三) 職業別分布

由圖 49 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，約有 36.27 從事商業，其次為公、教 16.67%。

(四) 學歷分布

由圖 50 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，大學(專科)學歷約有 43.14%，其次則是高中(職)學歷之 30.39%。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 51 中可知受訪東南客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 46.08%，而每週 3~6 次也有 30.39%。

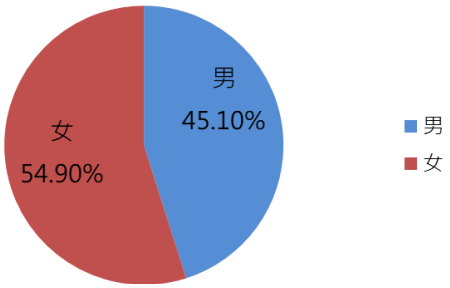

圖 47 東南客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

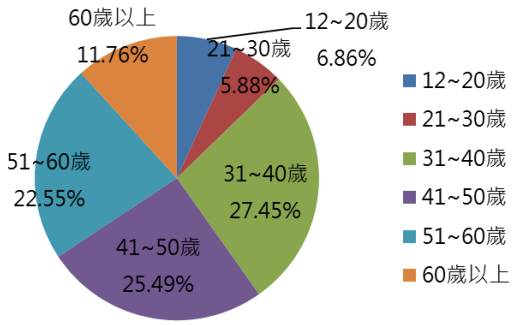

圖 48 東南客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

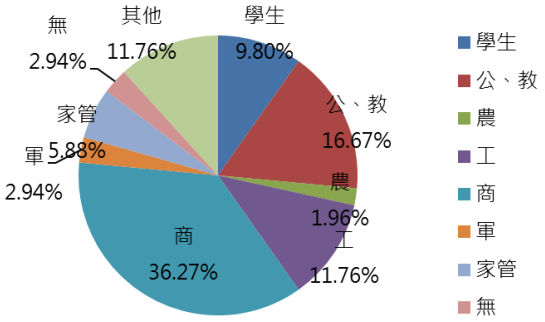

圖 49 東南客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

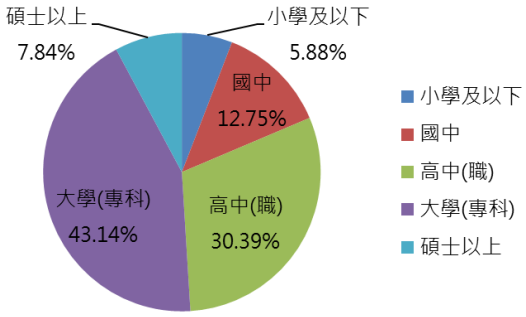

圖 50 東南客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

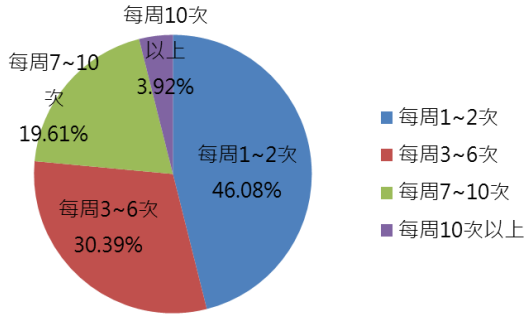

圖 51 東南客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

四、高雄客運

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：

(一) 性別比例

根據高雄客運乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 50.73%，其分配比例如圖 52 所示。

(二) 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 21~30 歲，約 22.29%，其次為 60 歲以上約 17.30%，其分配比例如圖 53 所示。

(三) 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 22.58%為學生,其次 17.60%從事商業，其分配比例如圖 54 所示。

(四) 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之高雄客運乘客，其中大學(專科)學學歷約 38.12%，其次則是高中(職)學歷約 36.66%，其分配比例如圖 55 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 56 中可知受訪高雄客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次之 56.01%，其次為每週 3~6 次為 37.54%。

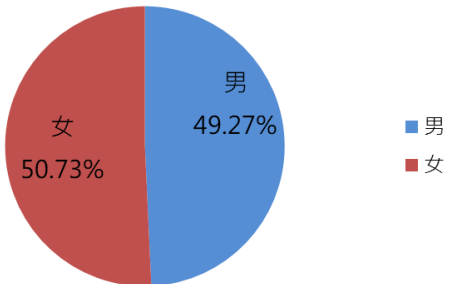

圖 52 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

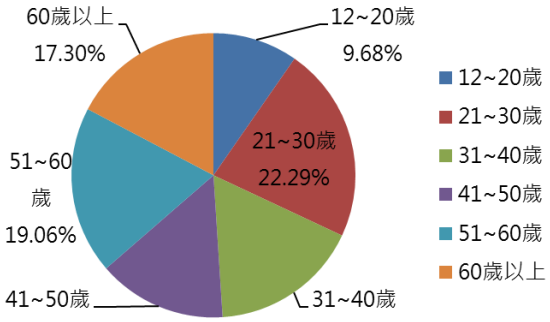

圖 53 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

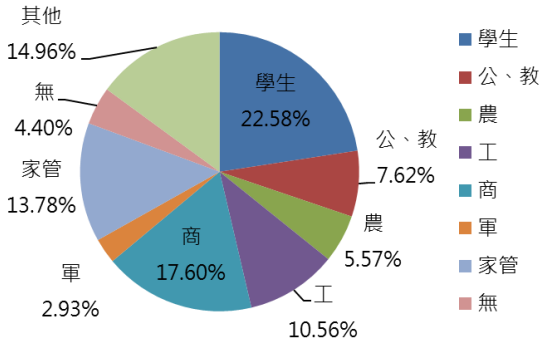

圖 54 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

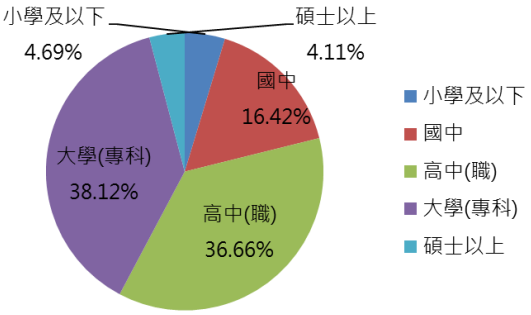

圖 55 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

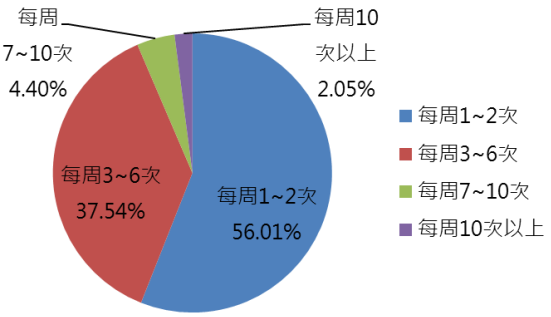

圖 56 高雄客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

五、義大客運

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：

(一) 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 57.14%，其分配比例如圖 57 所示。

(二) 年齡層分布

透過調查統計結果可知，受訪之義大客運乘客，其年齡層主要 21~30 歲之間約 33.33%，其次為 12~20 歲約 31.75%，其分配比例如圖 58 所示。

(三) 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之義大客運乘客，約有 53.97%為學生，其分配比例如圖 59 所示。

(四) 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 73.02%為大學(專科)學歷，其分配比例如圖 60 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 61 中可知義大客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 50.79%，其次則是每週 1~2 次之 30.16%。

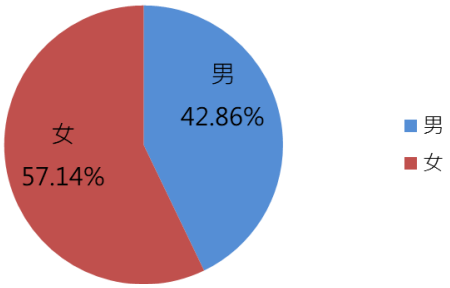

圖 57 義大客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

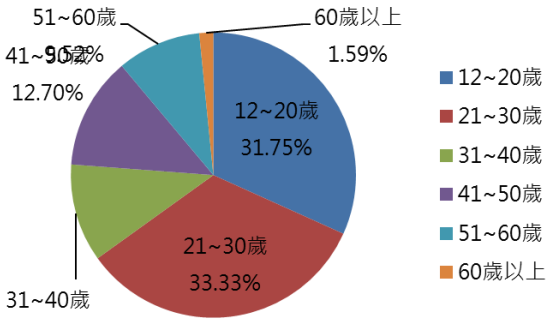

圖 58 義大客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

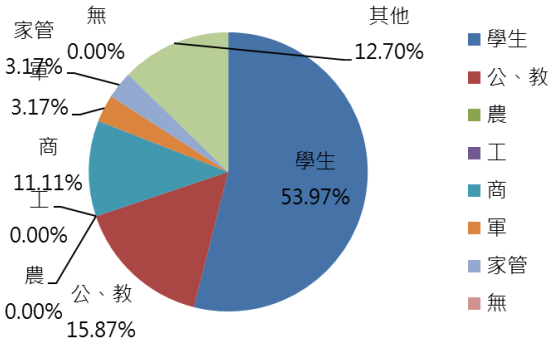

圖 59 義大客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

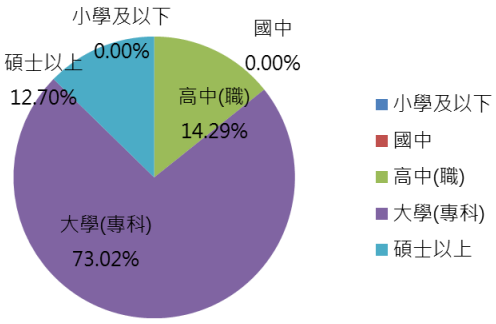

圖 60 義大客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

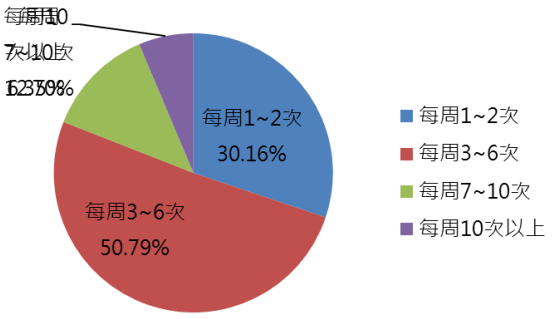

圖 61 義大客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

六、統聯客運

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：

(一) 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，其中以男性所占比例較高，達 50.67%，其分配比例如圖 62 所示。

(二) 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 41~50 歲之間，約有 38.67%，其次為 51~6 歲以上約 26.67%，其分配比例如圖 63 所示。

(三) 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 36.00%為商業，其分配比例如圖 64 所示。

(四) 學歷分布

透過調查統計結果可知受訪之統聯客運乘客，約 42.67%為高中(職)學歷，其分配比例如圖 65 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 66 中可知統聯客運之搭乘乘客，搭乘頻率每週 1~2 次約有 54.67%，其次則是每週 3~6 次之 26.67%。

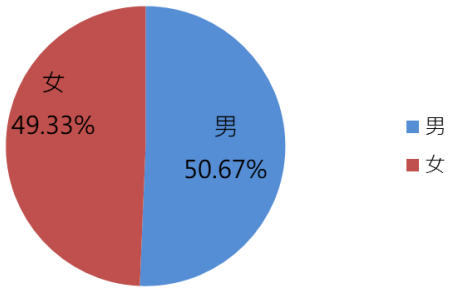

圖 62 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

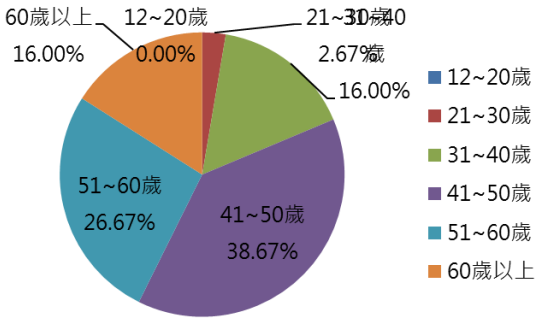

圖 63 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

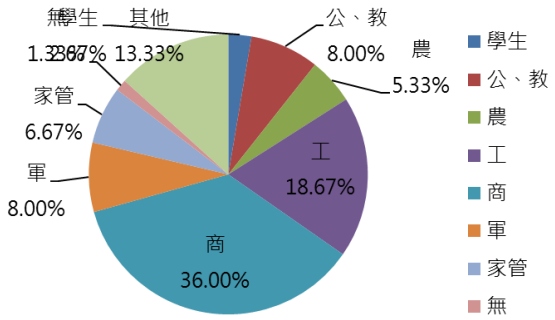

圖 64 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

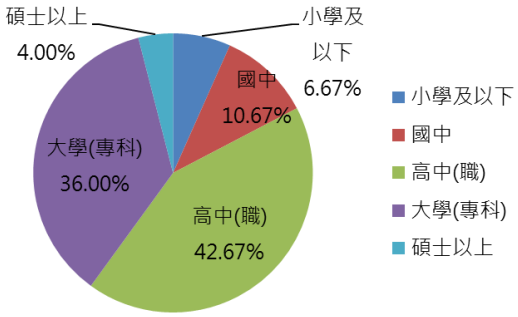

圖 65 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

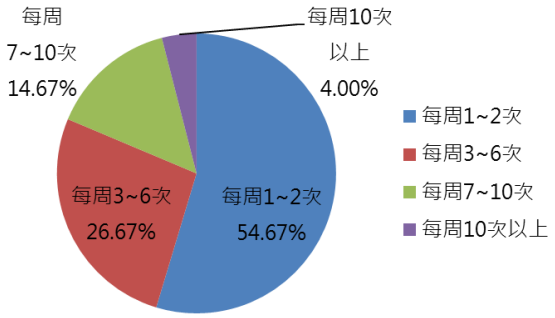

圖 66 統聯客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

七、漢程客運

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：

(一) 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，其中以女性及男性所占比例一樣皆為 50.00%，其分配比例如圖 67 所示。

(二) 年齡層分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，其年齡層主要為 60 歲以上，約 24.29%，其次為 12~20 歲之 21.43%，其分配比例如圖 68 所示。

(三) 職業別分布

透過調查統計結果可知受訪之漢程客運乘客，約有 28.57%為學生，其次為商業約 17.86%，其分配比例如圖 69 所示。

(四) 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 42.14%為高中(職)學歷，其次為大學(專科)32.14%，其分配比例如圖 70 所示。

(五) 搭乘頻率分析

由圖 71 中可知受訪之漢程客運搭乘乘客，搭乘頻率每週 3~6 次約有 34.29%，其次則是每週 1~2 次之 30.00%。

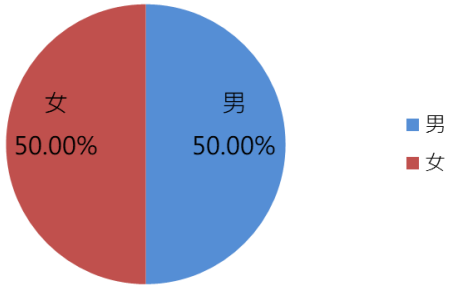

圖 67 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(性別)

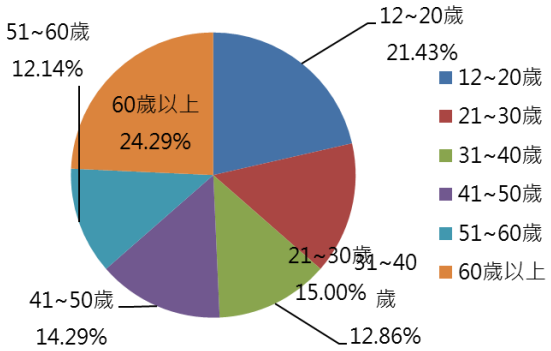

圖 68 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(年齡)

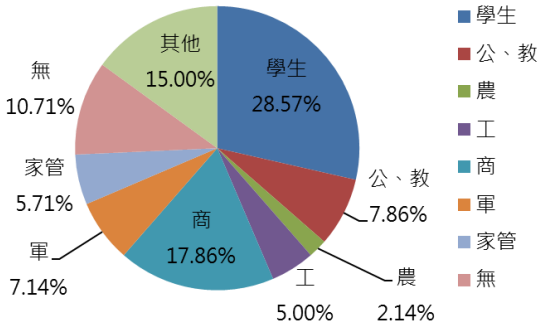

圖 69 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(職業)

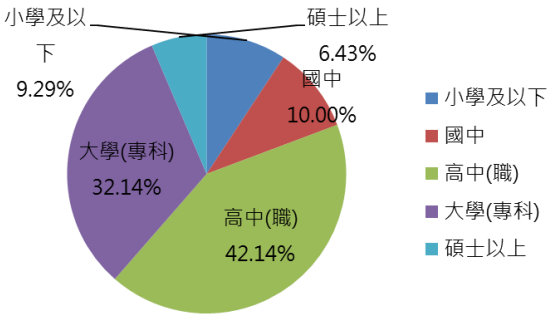

圖 70 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(學歷)

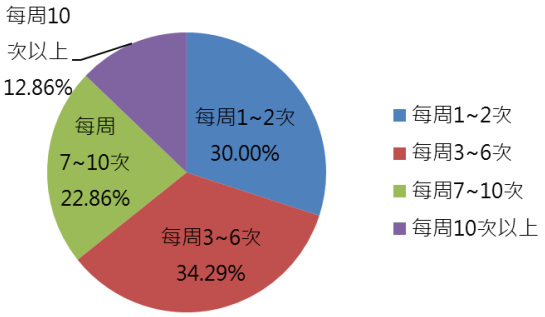

圖 71 漢程客運之乘客問卷基本資料分析(搭乘頻率)

5.2.2 路線調查及書面資料審查評分結果

路線調查項目評分結果包括乘客問卷、隨車調查、身障調查、站牌調查、網路調查，在隨車調查以及乘客問卷，由於部分評分項目為重複，則以平均計算之，而身障調查之部分，由於問卷設計不同於乘客問卷以及隨車調查，且採抽查方式進行，因此僅針對部分評分項目作為計算樣本，未評分項目不計分且不列入計算加權分數之樣本數內。路線總分計算公式如式 2 所示。

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

一、港都客運

港都客運調查項目評分結果如表 52 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，港都客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 52.57 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，7(來自陳情案件)、88(來自陳情案件)皆有出現一次因車機操作不全致使動態軌跡異常，導致公車動態未能正常顯示，因此港都客運 A3-1 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.50 分。建議港都客運能夠督促駕駛長落實操作車機，避免動態資訊無法即時顯示，造成乘客誤會以及權益損失。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此港都客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 7 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(興達港立體停車場

(紅 71)、捷運鹽埕埔(99)、大遠百百貨(70)、新興高中(69)、五福瀨南街口(50)、新濱碼頭(50)、鼓山渡輪站(50))，2 個站位站名不符(下茄苳(紅 71)、大順覺明路口(科工館)(81)(來自民眾陳情案件))，1 個站位路線圖內容錯誤(興達港立體停車場(紅 71))，2 個站位路線圖因褪色或毀損無法辨識(高新醫院(紅 71)、捷運西子灣出口 1(99))，1 站時刻表捲曲難以辨識(捷運鹽埕埔(88))，因此港都客運港都客運 A3-1 項整體得分為 3.90 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 3.91 分。建議港都客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此港都客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.00 分。建議港都客運能持續維持優異表現。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，紅 9 及、52 各於某次調查中發現車內路線圖未設置或設置錯誤，217 於某次調查中發現駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤，36(來自陳情案件)、紅 27(來自陳情案件)車頭 LED 顯示逾期資訊，紅 21(來自交通局稽查案件)、紅 22(來自交通局稽查案件)車廂內防疫公告非最新版，因此港都客運 B1-2 項整體得分為 0.49 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.49 分。建議港都客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，52 路於某 2 次調查中發現下車鈴沒聲音，52(來自交通局稽查案件)、紅 21(來自交通局稽查案件)各於某次調查中發現下車驗票機顯示錯站位，因此港都客運 B1-3 項整體得分為 1.49 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.50 分。建議港都客運能維護下車鈴的完善，確保能讓乘客使用時知悉下車鈴於正常的狀態(聲音、燈號)，避免發生誤會而造成過站不停的

現象發生。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，港都客運今年度評鑑共有 40 條路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此各獲得滿分 5.00 分；橘 16 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.5 件，因此獲得 4.50 分；245 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 2.64 件，因此獲得 1.00 分。整體結果，港都客運 B3-1 項整體得分為 4.89 分。建議港都客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此港都客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.20 分。建議港都客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，218、52 於某次調查中發現車內空調無正常運作或未啟用，致使車內溫度未能舒適宜人，217 路於某次調查中乘客反映該車體有點搖晃，致使稍嫌不舒服，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 29、205、218、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、橘 8 等 8 條路線得分率皆低於 80%，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.95 分，身障秘密客平均得分為 0.76 分，乘客平均得分為 0.80 分，因此港都客運 B6-1 項整體得分為 0.86 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.87 分。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，紅 9、6(來自陳情案件)、7(來自陳情案件)、12(來自陳情案件)、27(來自陳情案件)、50(來自陳情案件)、52(來自陳情案件)、63 南北(來自陳情

案件)、69(來自陳情案件)、88(來自陳情案件)、99(來自陳情案件)、紅 27(來自陳情案件)、黃 2(來自陳情案件)、橘 16(來自陳情案件)於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上之缺失。另 50、63 南北、88、紅 9、橘 16，得分率低於 80%，建議業者能納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.67 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此港都客運 C1-1 項整體得分為 3.74 分。另依據交通局之書面資料顯示(另佔 4 分，相關統計如附件四)，港都客運共有 21 條路線獲得滿分 4.00 分，且有 3 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 30、35、38，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 7.52 分。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，218 於某 2 次調查中發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道但有停靠，52、7(來自陳情案件)、12(來自陳情案件)、50(來自陳情案件)、52(來自陳情案件)、53(來自陳情案件)、56(來自陳情案件)、63 南北(來自陳情案件)、69(來自陳情案件)、81(來自陳情案件)、99(來自陳情案件)、205(來自陳情案件)、214(來自陳情案件)、217(來自陳情案件)、橘 16(來自陳情案件)於某次調查中發現該班次有出現乘客欲搭乘或下車而過站未停的狀況。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.99 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.73 分，因此港都客運 C2-1 項整體得分為 4.85 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 4.91 分。建議港都客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，避免靠近站位時行駛內車道，或未依序進站致使乘客無法順利招手示意搭乘。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，217 路於某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開

車之情形，6(來自陳情案件)、12(來自陳情案件)、36(來自陳情案件)、38(來自陳情案件)、69(來自陳情案件)、70(來自陳情案件)、81(來自陳情案件)、218(來自陳情案件)、219(來自陳情案件)、紅 21(來自陳情案件)、紅 3(來自陳情案件)，於某次抽查時出現未依號誌行駛、危險駕駛、無故緊急煞車、關門夾到乘客物品、乘客未下車完全即關門等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 7.00 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.76 分，因此港都客運 C3-1 項整體得分為 6.89 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 6.93 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，12(來自陳情案件)、29(來自陳情案件)、52(來自陳情案件)、56(來自陳情案件)、69(來自陳情案件)、70(來自陳情案件)、紅 9(來自陳情案件)、橘 8(來自陳情案件)，於某次抽查時出現車內吸菸(12 路，EAL-2895)、停等管制點時下車抽菸(56 路，107-XH)、處理私事、未於核定站未停車下客、擅自改道等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.00 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.94 分，因此港都客運 C4-1 項整體得分為 5.97 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 5.98 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，減少駕駛不良行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，E02 路於某次抽查時，身障秘密客認為駕駛長服務態度有待加強，30(來自陳情案件)、36(來自陳情案件)、205(來自陳情案件)、紅 70(來自陳情案件)於某次抽查時出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 205、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、橘 8 等 6 條路線得分率皆低於 80%，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一

般秘密客平均得分為 4.82 分，身障秘密客平均得分為 3.89 分，乘客平均得分為 4.09 分，因此港都客運 C5-1 項整體得分為 4.41 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 4.39 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，務必以良善有耐心的口吻對待乘客，以避免乘客誤會，並提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，50(來自陳情案件)、88(來自陳情案件)於某次抽查時出現乘客發現駕駛長開車時有使用手機的不當行為，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 2.99 分，因此港都客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 3.00 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並督促駕駛長切勿於行車時使用手機及 3C 產品，藍芽耳機時僅能用於處理公事，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，紅 3 路於某次抽查時，身障秘密客認為駕駛長有不想服務的嫌疑，218(來自陳情案件)於某次抽查時，乘客認為駕駛長因不會操作無障礙設備有不想服務的嫌疑，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 3.78 分，乘客平均得分為 3.99 分，因此港都客運 D2-1 項整體得分為 3.98 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 3.99 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之態度，以及無障礙設備操作的完整與普及，減少駕駛長對相關設備之操作不夠熟稔，以及降低設備故障率，避免身障乘客無法獲得完整的服務而權益受損。

(十七) 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)

經實際調查結果，69(來自交通局稽查案件)於某次抽查時出現車輛內無設置申訴電話，其餘班次皆未發現任何缺失。整體結果，港都客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.00 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車廂內客運公司之申訴電話標示的完善，避免貼紙脫落或褪色無法辨識之情形發生。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，52(來自交通局稽查案件)、紅 22(來自交通局稽查案件)於某次抽查時出現車輛內 LED 沒顯示的缺失，其餘班次皆未發現任何缺失。整體結果，港都客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.00 分。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車輛的 LED 設備顯示字樣以及行駛方向箭頭皆能正確無誤，以避免影響乘客的乘車權益。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，港都客運今年度評鑑各路線皆無違反公路法相關規定而被舉發之案件。整體結果，港都客運 E1-1 項整體得分為 0.00 分。建議港都客運能持續維持優良表現。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，港都客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，港都客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議港都客運能持續維持優良表現。

表 52 港都客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

二、南臺灣客運

南臺灣客運調查項目評分結果如表 53 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，南臺灣客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 52.24 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，90(來自陳情案件)、紅 53(來自陳情案件)、紅 56(來自陳情案件)皆有出現一至二次因車機操作不全致使動態軌跡異常，導致公車動態未能正常顯示，因此南臺灣客運 A3-1 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.50 分。建議南臺灣客運能夠督促駕駛長落實操作車機，避免動態資訊無法即時顯示，造成乘客誤會以及權益損失。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此南臺灣客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 3 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(大成街口(綠 1)、捷運巨蛋站(301))，2 個站位站體缺少路線編號站(仁慈公園(紅 61)、仁和公園(紅 61))，因此南臺灣客運 A3-1 項整體得分為 3.97 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 3.99 分。建議南臺灣客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此南臺灣客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。建議南臺灣客運能持續維持優異表現。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，紅 29、紅 52(來自交通局稽查案件)、28(來自交通局稽查案件)各於某次調查中發現車內路線圖未設置或設置錯誤，紅 29、紅 36、紅 51、28(來自交通局稽查案件)，駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤，29(來自民眾陳情案件)車頭及車側之車外路線資訊顯示非正確，因此南臺灣客運 B1-2 項整體得分為 0.48 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.48 分。建議南臺灣客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，紅 29 路於某次調查中發現驗票機故障，但駕駛員有告知的情形，因此南臺灣客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.49 分。建議南臺灣客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，南臺灣客運今年度評鑑共有 19 條路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此各獲得滿分 5.00 分；248、紅 28 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數分別為 1.26 及 1.08 件，因此各獲得 4.50 分。整體結果，南臺灣客運 B3-1 項整體得分為 4.95 分。建議南臺灣客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此南臺灣客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.20 分。建議南臺灣客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，紅 29 車內菸味重、紅 58 車體噪音很大的狀況，紅 28 於某次乘客調查中，乘客反映該班次的乘坐舒適度不佳，紅 36(來自民眾陳情案件)整潔度不佳、紅 60(來自民眾陳情案件)空調舒適度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 90 路得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.95 分，身障秘密客平均得分為 0.72 分，乘客平均得分為 0.88 分，因此南臺灣客運 B6-1 項整體得分為 0.90 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.89 分。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，3(來自陳情案件)、28(來自陳情案件)、90(來自陳情案件)、248(來自陳情案件)、301(來自陳情案件)、紅 29(來自陳情案件)、紅 32(來自陳情案件)、紅 33(來自陳情案件)、紅 36(來自陳情案件)、紅 52(來自陳情案件)、紅 56(來自陳情案件)、紅 58(來自陳情案件)、紅 60(來自陳情案件)於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班、漏班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。其中 3、301、248、紅 52、紅 58、紅 60 得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.23 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此南臺灣客運 C1-1 項整體得分為 3.31 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，南臺灣客運共有 1 條路線獲得滿分 4.00 分，且有 4 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 3、28、301、紅 32，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 7.08 分。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，301 於某次調查中發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道且無停靠之缺失，3(來自陳情案件)、28(來自陳情案件)、90(來自陳情案

件)、301(來自陳情案件)、紅 28(來自陳情案件)、紅 29(來自陳情案件)、紅 32(來自陳情案件)、紅 33(來自陳情案件)、紅 53(來自陳情案件)、紅 56(來自陳情案件)於某次調查中發現該班次有出現乘客欲搭乘或下車而過站未停、未依序進站而直接駛離或行駛於快車道而未進站等缺失，其餘班次皆無發現缺失。其中 28 得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.97 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.56 分，因此南臺灣客運 C2-1 項整體得分為 4.78 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 4.88 分。建議南臺灣客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，紅 36 於某次抽查時出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形，3(來自陳情案件)、90(來自陳情案件)、248(來自陳情案件)、301(來自陳情案件)、紅 29(來自陳情案件)、紅 36(來自陳情案件)、紅 58(來自陳情案件)、綠 1(來自陳情案件)，於某次抽查時出現未依號誌行駛、夾傷乘客、急煞車、轉彎時未禮讓行人、逆向行駛等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.98 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.77 分，因此南臺灣客運 C3-1 項整體得分為 6.88 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 6.94 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，透過教育訓練及稽查機制來加強駕駛員之駕駛平穩度，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，紅 29(778FP)於某次抽查時出現駕駛長未繫安全帶之缺失，3(來自陳情案件)、16(來自陳情案件)、紅 28(來自陳情案件)、紅 60(來自陳情案件)於某次抽查時出現駕駛長有下車購物、未依路線行駛、未繫安全帶(16，110FT)，

其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.98 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.93 分，因此南臺灣客運 C4-1 項整體得分為 5.96 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 5.96 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，做好教育訓練，避免駕駛員一再記錯行駛路線，或是利用值勤時間處理私事，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，28(來自陳情案件)、90(來自陳情案件)、248(來自陳情案件)、紅 29(來自陳情案件)、紅 36(來自陳情案件)、紅 58(來自陳情案件)、綠 1(來自陳情案件)，於某次抽查時出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 90 路得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.89 分，身障秘密客平均得分為 3.59 分，乘客平均得分為 4.31 分，因此南臺灣客運 C5-1 項整體得分為 4.53 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 4.45 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，28(來自陳情案件)、紅 53(來自陳情案件)於某次抽查時出現乘客發現駕駛長開車時有使用手機或使用藍芽超過 3 分鐘等不當行為，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 2.98 分，因此南臺灣客運 C6-1 項整體得分為 2.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 2.99 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，切記勿於行駛時使用手機或 3C 產品，避免分心造成危險，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 4.00 分，因此南臺灣客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 4.00 分。建議南臺灣客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，紅 29 於某次抽查時出現車輛申訴電話無設置或無法辨識的缺失，其餘班次皆未發現任何缺失。整體結果，南臺灣客運 E3-1 項整體得分為 0.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.99 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車廂內客運公司之申訴電話標示的完善，避免貼紙脫落或褪色無法辨識之情形發生。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，本期調查結果並無發現缺失。整體結果，南臺灣客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 1.00 分。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車輛的 LED 設備顯示字樣以及行駛方向箭頭皆能正確無誤，以避免影響乘客的乘車權益。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，南臺灣客運今年度評鑑各路線皆無違反公路法相關規定而被舉發之案件。整體結果，南臺灣客運 E1-1 項整體得分為 0.00 分。建議南臺灣客運能持續維持優良表現。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，南臺灣客運今年度評鑑 90、248 皆有發生重大違紀

項目之案件各 1 件，因此該路線 E1-3 項得分為-0.50 分。整體結果，南臺灣客運 E1-3 項整體得分為-0.05 分。建議南臺灣客運重視此一問題，並積極改善駕駛的平穩性，降低發生重大違紀事件的機率。

表 53 南臺灣客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

三、東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 54 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，東南客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 48.40 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此東南客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此東南客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 5 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(大樹區公所(橘 7)、溪埔(橘 7)、興田(橘 7)、中山大學隧道口(橘 1)、高雄工職(37，來自民眾陳情案件)，1 個站位方向箭頭標示不清(油管路口(紅 10))，2 個站位站體缺少站名(龍安宮(大樹祈福線)、龍目井(大樹祈福線))，以及 1 個站位站體凹損(中崙一路(紅 18)，非歸因業者之缺失)，因此東南客運 A3-1 項整體得分為 3.93 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 3.97 分。建議東南客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，紅 10(來自陳情案件)有站播未正常告知的缺失，因此東南客運 B1-1 項整體得分為 0.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。建議東南客運能確實針對相關設施進行維護及檢修，並督促駕駛長能加強檢視設施是否完善且能正常使用，並即時回報予公司進行維修處理，

減少乘客因相關設施故障或未正常運作而導致權益損失。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，紅 18(來自交通局稽查案件)，駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤、37(來自交通局稽查案件)於某次調查中發現車內路線圖未設置或設置錯誤，紅 10(來自民眾陳情案件)有發生車頭及車側之車外路線資訊顯示非正確之缺失，因此東南客運 B1-2 項整體得分為 0.49 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.49 分。建議東南客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，紅 6(交通局稽查案件)於某次調查中發現驗票機顯示站位錯誤且駕駛員未告知之缺失、紅 12(民眾陳情案件)於某次調查中發現驗票機故障且駕駛員未告知之缺失，因此東南客運 B1-3 項整體得分為 1.49 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.49 分。建議東南客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，東南客運今年度評鑑共有 10 條路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此各獲得滿分 5.00 分；橘 20 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.11 件，因此獲得 4.50 分；紅 7 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.94 件，因此獲得 3.50 分；紅 10 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 2.01 件，因此獲得 2.00 分；紅 11 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 3.95 件，因此獲得 0.00 分。整體結果，東南客運 B3-1 項整體得分為 4.29 分。建議東南客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此東南客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.20 分。建議東南客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，紅 10 於某次乘客調查中，乘客反映該班次的乘坐舒適度不佳且悶熱，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中紅 10、橘 20、大樹祈福線得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.96 分，身障秘密客平均得分為 0.92 分，乘客平均得分為 0.75 分，因此東南客運 B6-1 項整體得分為 0.86 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.89 分。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，37(來自陳情案件)、紅 1(來自陳情案件)、紅 10(來自陳情案件)、紅 11(來自陳情案件)、紅 12(來自陳情案件)、紅 16(來自陳情案件)、紅 18(來自陳情案件)、紅 6(來自陳情案件)、紅 7(來自陳情案件)於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。其中 37、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18 得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 1.74 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此東南客運 C1-1 項整體得分為 2.19 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，東南客運共有 1 條路線獲得滿分 4.00 分，且有 9 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 16、紅 18、橘 20、大樹祈福線，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 5.66 分。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，紅 16(民眾陳情案件)、橘 7(民眾陳情案件)發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道且無停靠之缺失，其餘班次皆無發現缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.00 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.76 分，因此東南客運 C2-1 項整體得分為 4.88 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 4.94 分。建議東南客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，紅 10(來自陳情案件)、紅 12(來自陳情案件)、紅 16(來自陳情案件)、紅 18(來自陳情案件)、紅 7(來自陳情案件)出現未坐穩即啟動、車速過快、危險駕駛、搶黃燈(紅 16，238-FP)、任意超車、未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 7.00 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.42 分，因此東南客運 C3-1 項整體得分為 6.75 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 6.87 分。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，並加強駕駛長的教育訓練，透過稽查及管理分析之方式來積極提升駕駛長的行駛平穩性，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，紅 11(民眾陳情案件)、紅 6(民眾陳情案件)、紅 7(民眾陳情案件)於某次抽查時出現駕駛長有未依路線行駛、未繫安全帶(紅 6，269FR)之缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.00 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.92 分，因此東南客運 C4-1 項整體得分為 5.96 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運

該項目獲得 5.98 分。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，紅 10(民眾陳情案件)、紅 18(民眾陳情案件)出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中橘 20、大樹祈福線得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.73 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 3.93 分，因此東南客運 C5-1 項整體得分為 4.39 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 4.51 分。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，切勿與乘客發生衝突，並有耐心與乘客進行溝通與服務，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，紅 6(民眾陳情案件)、紅 7(民眾陳情案件)出現駕駛長於行駛中使用行動電話之缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 2.97 分，因此東南客運 C6-1 項整體得分為 2.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 2.98 分。建議東南客運能督促駕駛長切勿於行車中使用手機及 3C 產品，以避免分心發生危險。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 4.00 分，因此東南客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 4.00 分。建議東南客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，東南客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。建議東南客運能繼續維持優良表現。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，東南客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.00 分。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車輛的 LED 設備能正常使用且資訊正確，以避免影響乘客的乘車權益。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，東南客運今年度評鑑 37、紅 1、紅 6、紅 10、紅 16 各有 1 件違反公路法相關規定被舉發件數，因此該路線 E1-1 項得分為-4.00 分，紅 18 則有 2 件違反公路法相關規定被舉發件數，因此該路線 E1-1 項得分為-6.00 分。整體結果，東南客運 E1-1 項整體得分為-1.86 分。建議東南客運能積極改善，提升駕駛長的駕駛平穩性，共同維護良善的用路環境。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，東南客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，東南客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議東南客運能持續維持優良表現。

表 54 東南客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

四、高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 55 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，高雄客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 52.77 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，60(來自陳情案件)、E32(來自陳情案件)、8023(來自陳情案件)、8041(來自陳情案件)皆有出現一至二次因車機操作不全致使動態軌跡異常，導致公車動態未能正常顯示，因此高雄客運 A3-1 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.50 分。建議高雄客運能夠督促駕駛長落實操作車機，避免動態資訊無法即時顯示，造成乘客誤會以及權益損失。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此高雄客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 5 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(旗山監理所(8042)、嶺頂(8042)、大坪(8035)、大樹區公所(8006)、中崙一路(87))，5 個路線圖資訊有誤(竹崎高雄科大(E09)、大樹區公所(8006)、仁和公園(24)、仁慈公園(24)、天皇別墅(24))，3 個站位時刻表破損或褪色無法辨識(大坪(8035)、下甲(8043)、樹人醫校(8046))，1 個站位老舊資訊未移除(湖子內路口(8020、8008))，2 個站位路線圖脫落(西部(8035)、杉林國中(8026)、高新醫院(8041))，以及 1 個站位站體凹損(中崙一路(87、橘 12)，非歸因業者之缺失)，因此高雄客運 A3-1 項整體得分為 3.95 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 3.94 分。建議高雄客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此高雄客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。建議高雄客運能持續維持優異表現。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此高雄客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.49 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，60(民眾陳情案件)發現刷卡機無法正常使用之缺失，因此高雄客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.50 分。建議高雄客運能針對相關基礎設備進行更加積極地檢修管理，避免設施一再故障造成民眾搭乘的不便。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，高雄客運今年度評鑑共有 55 條路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此各獲得滿分 5.00 分；87、8043 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數分別各為 1.42 件及 1.17 件，因此各獲得 4.50 分；8021 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.87 件，因此獲得 3.50 分；8008 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 2.50 件，因此獲得 2.00 分。整體結果，高雄客運 B3-1 項整體得分為 4.91 分。建議高雄客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此高雄客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.20 分。建議高雄客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，此次調查無發現明顯缺失。其中 97、239、8008、8012、8013、8015、8017、8020、8021、8040、8046、8049、紅 65、紅 66、紅 67、紅 68、紅 72、紅 75、紅 76、紅 79、橘 12 得分率低於 80%，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.92 分，身障秘密客平均得分為 0.77 分，乘客平均得分為 0.84 分，因此高雄客運 B6-1 項整體得分為 0.87 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.87 分。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，橘 12 於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上之缺失，24(民眾陳情案件)、60(民眾陳情案件)、8021(民眾陳情案件)、8023(民眾陳情案件)、8033(民眾陳情案件)、8041(民眾陳情案件)、E04(民眾陳情案件)、E09(民眾陳情案件)、E32(民眾陳情案件)、紅 76(民眾陳情案件)、橘 11(民眾陳情案件)發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班或漏班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。其中 24、8021、8033、8041、E04、E32、紅 76 得分率低於 80%，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.70 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此高雄客運 C1-1 項整體得分為 3.75 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，高雄客運共有 44 條路線獲得滿分 4.00 分，且有 3 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 8020、8023、8026，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 7.69 分。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，並提升駕駛長重複確認行駛班次之習慣，減少看錯班表或是記錯時間的頻率，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果,60 於某次調查中發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道但有停靠之缺失，60(民眾陳情案件)、97(民眾陳情案件)、8010(民眾陳情案件)、8041(民眾陳情案件)、E02(民眾陳情案件)、E04(民眾陳情案件)、E11(民眾陳情案件)、橘 11(民眾陳情案件)出現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停，或未依序進站而駛離之缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.00 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.79 分，因此高雄客運 C2-1 項整體得分為 4.91 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 4.95 分。建議高雄客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，並能於靠近站位時減速慢行避免行駛於內車道，隨時關注候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，紅 75(交通局稽查案件)於某次抽查時出現無正當事由急煞車且車速忽快忽慢之缺失，60(民眾陳情案件)、87(民眾陳情案件)、97(民眾陳情案件)、8023(民眾陳情案件)、E01(民眾陳情案件)、H21(民眾陳情案件)、橘 12(民眾陳情案件)，於某次抽查時出現危險駕駛、夾傷乘客、車速過快、緊急煞車、催促乘客上下車、搶黃燈(橘 12，710V2)等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.98 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.89 分，因此高雄客運 C3-1 項整體得分為 6.95 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 6.98 分。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，並提升教育訓練及稽查之頻率，督促駕駛長能夠減少不當的駕駛行為，以免乘客及其他用路人心身恐懼而影響觀感，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，8010(民眾陳情案件)、8041(民眾陳情案件)出現駕駛長有未依路線行駛之缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一

般秘密客平均得分為 6.00 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.98 分，因此高雄客運 C4-1 項整體得分為 5.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 5.99 分。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，E02 於某次抽查時身障秘密客認為駕駛長服務態度稍微不佳，且強迫身障秘密客由不當的下車環境(階梯)下車，60(民眾陳情案件)、97(民眾陳情案件)、E01(民眾陳情案件)、E25(民眾陳情案件)、E28(民眾陳情案件)、H31(民眾陳情案件)、橘 11(民眾陳情案件)出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 97、239、橘 12、紅 65、紅 66、紅 72、紅 75、紅 76、紅 78、紅 79、8012、8013、8015、8017、8020、8021、8040、8043、8046、8049 得分率低於 80%，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.65 分，身障秘密客平均得分為 3.96 分，乘客平均得分為 4.13 分，因此高雄客運 C5-1 項整體得分為 4.35 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 4.33 分。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，督促駕駛長應具備耐心仔細觀察及聆聽乘客需求，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，橘 11(民眾陳情案件)發現駕駛長使用免持式耳機超過 3 分鐘以上之缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 3.00 分，因此高雄客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 3.00 分。建議高雄客運能確實督促駕駛長切勿於行駛中使用行動電話及 3C 產品以避免分心造成危險。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 4.00 分，因此高雄客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後,高雄客運該項目獲得 3.99 分。建議高雄客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，高雄客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。建議高雄客運能繼續維持優良表現。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，高雄客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.00 分。建議高雄客運能繼續維持優良表現。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，高雄客運今年度評鑑 8040 有 1 件違反公路法相關規定被舉發件數，因此該路線 E1-1 項得分為-4.00 分。整體結果，高雄客運 E1-1 項整體得分為-1.86 分。建議高雄客運能積極改善，提升駕駛長的駕駛平穩性，共同維護良善的用路環境。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，高雄客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，高雄客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議高雄客運能持續維持優良表現。

表 55 高雄客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

五、義大客運

義大客運調查項目評分結果如表 56 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，義大客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 53.13 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此義大客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此義大客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 1 個站位沒有路線圖 (溪埔(8501))，因此義大客運 A3-1 項整體得分為 3.98 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 3.99 分。建議義大客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此義大客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。建議義大客運能持續維持優異表現。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，此次調查無發生任何缺失，因此義大客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 0.49 分。建議義大客運繼續維持優異表現。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，此次調查未發現任何缺失，因此義大客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.50 分。建議義大客運能繼續維持優良表現。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，義大客運今年度評鑑共有 7 條路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此各獲得滿分 5.00 分；8502 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.01 件，因此獲得 4.50 分。整體結果，義大客運 B3-1 項整體得分為 4.94 分。建議義大客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此義大客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 0.20 分。建議義大客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現，無嚴重缺失。然而 8506 得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.97 分，身障秘密客平均得分為 1.00 分，乘客平均得分為 0.88 分，因此義大客運 B6-1 項整體得分為 0.93 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 0.93 分。建議義大客運能繼續維持良好的表現，並持續維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，8502(民眾陳情案件)、E03(民眾陳情案件)發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上之缺失，其餘班次皆無發現缺失。然而 8502 得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管

理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.75 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此義大客運 C1-1 項整體得分為 3.80 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，義大客運共有 2 條路線獲得滿分 4.00 分，無路線得分率低於 80%。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 7.45 分。建議義大客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，8506(民眾陳情案件)於某次調查中發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.00 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.89 分，因此義大客運 C2-1 項整體得分為 4.95 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 4.97 分。建議義大客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，並能於靠近站位時減速慢行避免行駛內車道，以及隨時注意候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，8505(民眾陳情案件)、8506(民眾陳情案件)發現駕駛長有車速過快、任意變換車道等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 7.00 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.88 分，因此義大客運 C3-1 項整體得分為 6.94 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 6.97 分。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，加強教育訓練之落實度，透過不定期稽查以及管理分析之方式來釐清駕駛長之缺失態樣加以管控，提升駕駛長之駕駛行為以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，8501(民眾陳情案件)、8502(民眾陳情案件)、8503(民眾陳情案件)出現駕駛長有在正常情況下，未在公車停靠區內上下車、亂鳴喇叭、違規停車、吃檳榔之行為(8503，616XH)等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.00 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.85 分，因此義大客運 C4-1 項整體得分為 5.93 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 5.97 分。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，減少駕駛長利用值勤時間辦理私事之狀況，避免影響乘客之權益及造成觀感不佳，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，8501(民眾陳情案件)、8506(民眾陳情案件)於某次抽查時出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 8506 得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.83 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.54 分，因此義大客運 C5-1 項整體得分為 4.70 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 4.75 分。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，保有耐心及細心來聆聽乘客之需求，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，8503(民眾陳情案件)、8505(民眾陳情案件)、8506(民眾陳情案件)發現駕駛長停等紅燈時玩手遊或追劇、使用行動電話等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆無發現缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 2.90 分，因此義大客運 C6-1 項整體得分為 2.95 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 2.98 分。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，避免駕駛長於行車時使用行動電話及 3C 產品而造成危險，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 4.00 分，因此義大客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後,義大客運該項目獲得 4.00 分。建議義大客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，義大客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。建議義大客運能繼續維持優良表現。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，義大客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 1.00 分。建議義大客運能繼續維持優良表現。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，義大客運今年度評鑑各路線皆無違反公路法相關規定而被舉發之案件。整體結果，義大客運 E1-1 項整體得分為 0.00 分。建議義大客運能持續維持優良表現。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，義大客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，義大客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議義大客運能持續維持優良表現。

表 56 義大客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

六、統聯客運

統聯客運調查項目評分結果如表 57 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，統聯客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 53.23 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此統聯客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此統聯客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，統聯客運此次調查並未發現缺失，因此統聯客運 A3-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 4.00 分。建議統聯客運能持續維持優異表現。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，此次調查並未發現任何缺失，因此統聯客運 B1-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。建議統聯客運能持續維持優異表現。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，此次調查無發生任何缺失，因此統聯客運 B1-2 項整體得分為 0.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 0.50 分。建議統聯客運繼續維持優異表現。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，此次調查未發現任何缺失，因此統聯客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.50 分。建議統聯客運能繼續維持優良表現。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，統聯客運今年度評鑑全數路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此皆獲得滿分 5.00 分。整體結果，統聯客運 B3-1 項整體得分為 5.00 分。建議統聯客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此統聯客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 0.20 分。建議統聯客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，83(民眾陳情案件)，於某次調查中乘客認為該班次車廂空氣品質不佳有濃厚的煙味，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現，無嚴重缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 1.00 分，身障秘密客平均得分為 0.88 分，乘客平均得分為 0.75 分，因此統聯客運 B6-1 項整體得分為 0.88 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 0.89 分。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，25(民眾陳情案件)、53(民眾陳情案件)、橘 16(民眾陳情案件)於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.87 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此統聯客 C1-1 項整體得分為

3.87 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，統聯客運共有 5 條路線獲得滿分 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 7.94 分。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，11(民眾陳情案件)、100(民眾陳情案件)於某次調查中發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.00 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.75 分，因此統聯客運 C2-1 項整體得分為 4.89 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 4.94 分。建議統聯客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，督促駕駛長於靠近站位時減速慢行避免行駛內車道，隨時注意候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，11(民眾陳情案件)發現駕駛長有違規左轉之危險駕駛的缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 7.00 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.94 分，因此統聯客運 C3-1 項整體得分為 6.97 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 6.90 分。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，提升教育訓練之頻率及落實度，建議透過稽查及管理分析方式來加以釐清駕駛長之缺失態樣，作為管控及督導之依據，提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，25(民眾陳情案件)、83(民眾陳情案件)於某次抽查時出現未在公車停靠區內上下車、待班時於車內抽菸(83，客訴案件 1100309-013)之缺失，其

餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 6.00 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.93 分，因此統聯客運 C4-1 項整體得分為 5.96 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 5.98 分。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，11(民眾陳情案件)於某次抽查時出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.00 分，身障秘密客平均得分為 4.38 分，乘客平均得分為 3.97 分，因此統聯客運 C5-1 項整體得分為 4.48 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 4.44 分。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，隨時保持耐心及細心來聆聽乘客之需求，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，本次調查皆無發現缺失。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.00 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 3.00 分，因此統聯客運 C6-1 項整體得分為 3.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 3.00 分。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，此次調查無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 4.00 分，因此統聯客運 D2-1 項整體得分為 4.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 3.93 分。建議統聯客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，統聯客運 E3-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。建議統聯客運能繼續維持優良表現。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，此次調查皆未發現任何缺失。整體結果，統聯客運 E5-1 項整體得分為 1.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.00 分。建議統聯客運能繼續維持優良表現。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，統聯客運今年度評鑑各路線皆無違反公路法相關規定而被舉發之案件。整體結果，統聯客運 E1-1 項整體得分為 0.00 分。建議統聯客運能持續維持優良表現。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，統聯客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，統聯客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議統聯客運能持續維持優良表現。

表 57 統聯客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

七、漢程客運

漢程客運調查項目評分結果如表 58 所示，包括站牌調查、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、乘客問卷、書面資料、交通局稽查、民眾陳情，經由加權計算後，漢程客運第 2 期評鑑路線別加權結果為 52.20 分。隨車調查路線範圍，一般秘密客及身障秘密客同第 1 期調查之路線，調查數量亦同。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此漢程客運 A2-1 項整體得分為 0.50 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢

經實際調查結果，全部抽查路線之相關資訊皆能查詢且正常顯示，因此漢程客運 A2-2 項整體得分為 0.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供

經實際調查結果，共有 1 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(高雄女中真愛碼頭(77))，1 個站位時刻表脫落無法辨識(道明中學(76)，來自民眾陳情案件)，因此漢程客運 A3-1 項整體得分為 3.98 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 3.99 分。建議漢程客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知

經實際調查結果，紅 30(紅 31)、紅 35、0 北各於某次調查出現到站告知未正確或未顯示的情形，以上路線經查具有缺失以外，其餘抽查車輛之相關設施皆為完整，因此漢程客運 B1-1 項整體得分為 0.98 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.99 分。建議漢程客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度

經實際調查結果，0 北、紅 35 駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤，0 南、77(來自交通局稽查案件)、168 東(來自交通局稽查案件)，各於某次調查中發現車輛內資訊內容過時、錯誤或模糊不清，因此漢程客運 B1-2 項整體得分為 0.48 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.49 分。建議漢程客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用

經實際調查結果，0 南於某次調查中發現該班次驗票機雖能使用但無顯示畫面，其餘班次皆未發現任何缺失，因此漢程客運 B1-3 項整體得分為 1.50 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.50 分。建議漢程客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數

依據交通局書面資料顯示，漢程客運今年度評鑑全數路線肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 0~1 件(含)，因此皆獲得滿分 5.00 分。整體結果，漢程客運 B3-1 項整體得分為 5.00 分。建議漢程客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。(相關統計如附件四)

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用

經實際調查結果，全部抽查車輛之相關安全標示皆為完整，因此漢程客運 B4-1 項整體得分為 0.20 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.20 分。建議漢程客運能繼續維持優良表現。

(九) B6-1 車輛乘坐舒適度

經實際調查結果，0 南、紅 30(紅 31)、紅 35 於某次調查中秘密客認為該班次車廂空氣品質不佳或悶熱，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現，無嚴重缺失。其中 0 南、0 北、168 西得分率低於 80%，建議漢程客運能將以上路線

納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 0.90 分，身障秘密客平均得分為 1.00 分，乘客平均得分為 0.78 分，因此漢程客運 B6-1 項整體得分為 0.85 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.85 分。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。

(十) C1-1 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

經實際調查結果，0 南、168 西於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，77(民眾陳情案件)、92(民眾陳情案件)、0 北(民眾陳情案件)、0 南(民眾陳情案件)、168 西(民眾陳情案件)、168 東(民眾陳情案件)、紅 25(民眾陳情案件)、黃 1(民眾陳情案件)發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。另 0 南、77、168 東、168 西、紅 25 得分率皆低於 80%，建議業者能納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 3.01 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，因此漢程客運 C1-1 項整體得分為 3.30 分。另依據交通局之書面資料顯示(相關統計如附件四)，漢程客運共有 3 條路線獲得滿分 4.00 分，且有 4 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 0 南、72、紅 30(紅 31)、紅 35，建議漢程客運能將以上路線納入重點管理對象。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 7.07 分。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。

(十一) C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率

經實際調查結果，168 東於某次調查中發現該班次司機於接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道但有停靠，紅 35、82(民眾陳情案件)、0 北(民眾陳情案件)、168 東(民眾陳情案件)、紅 35(民眾陳情案件)於某次調查中發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.99 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.73 分，因此漢程客運 C2-1 項整體得分為 4.89 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 4.88 分。建議漢程客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，靠近站位時能減速慢行避免

行駛於內車道，隨時注意候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。

(十二) C3-1 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

經實際調查結果，紅 30(紅 31)於某次抽查時乘客認為該班次有闖越平交道之缺失，82(民眾陳情案件)、92(民眾陳情案件)、紅 30(紅 31)(民眾陳情案件)、紅 35(民眾陳情案件)、黃 1(民眾陳情案件)發現駕駛長有危險駕駛的狀況，轉彎時未禮讓行人、任意變換車道、逆向行駛、闖紅燈(82，581FP)、未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 7.00 分，身障秘密客平均得分為 7.00 分，乘客平均得分為 6.77 分，因此漢程客運 C3-1 項整體得分為 6.90 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 6.95 分。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，強化教育訓練的落實度，並透過稽查及管理分析之方式來釐清缺失樣態，作為管控之依據，提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十三) C4-1 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

經實際調查結果，紅 30(紅 31)於某次抽查時發現該班次駕駛有未繫安全帶(紅 30(紅 31)，202FT)或亂鳴喇叭之缺失，紅 35(民眾陳情案件)、168 西(民眾陳情案件)發現有未依路線行駛之缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 5.96 分，身障秘密客平均得分為 6.00 分，乘客平均得分為 5.97 分，因此漢程客運 C4-1 項整體得分為 5.97 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 5.98 分。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，督促駕駛長勿於值勤時辦理私事，並做好教育訓練，減少駕駛長開錯路線的問題，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十四) C5-1 駕駛員的服務態度

經實際調查結果，72(民眾陳情案件)、77(民眾陳情案件)、168 東(民眾陳情案

件)、黃 1(民眾陳情案件)於某次抽查時出現乘客認為駕駛長服務態度不佳，其餘班次無論秘密客或乘客皆評為普通以上的表現。其中 0 南、黃 1、紅 30(紅 31)得分率低於 80%，建議漢程客運能將以上路線納入重點管理對象。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.59 分，身障秘密客平均得分為 5.00 分，乘客平均得分為 4.04 分，因此漢程客運 C5-1 項整體得分為 4.36 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 4.32 分。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，督促駕駛長能時常保持耐心及細心，仔細聆聽乘客之需求，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。

(十五) C6-1 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

經實際調查結果，紅 30(紅 31)於某 3 次抽查時發現該班次駕駛有使用 3C 電子產品，或收聽廣播、音樂之缺失，紅 30(紅 31)於某次抽查時出現乘客認為駕駛長有使用免持式耳機超過 3 分鐘以上之缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。。整體結果，一般秘密客平均得分為 2.96 分，身障秘密客平均得分為 3.00 分，乘客平均得分為 2.99 分，因此漢程客運 C6-1 項整體得分為 2.98 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 2.99 分。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。

(十六) D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱或身心障礙民眾之情況

經實際調查結果，紅 35 於某次抽查時出現乘客認為駕駛長有拒載之缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。整體結果，一般秘密客平均得分為 4.00 分，身障秘密客平均得分為 4.00 分，乘客平均得分為 3.98 分，因此漢程客運 D2-1 項整體得分為 3.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 3.99 分。建議漢程客運能夠持續維持良好的表現。

(十七) 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)

經實際調查結果，0 南、0 北於某次抽查時發現該班次雖有設置申訴電話及意見箱但清潔度不佳，其餘班次皆未發現缺失。整體結果，漢程客運 E3-1 項整體得分為 0.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.99 分。建議漢程客運能繼續維持優良表現。

(十八) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈)

經實際調查結果，0 北於某次抽查時發現該班次沒有開啟大燈，其餘班次皆未發現缺失。整體結果，漢程客運 E5-1 項整體得分為 0.99 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 1.00 分。建議漢程客運能繼續維持優良表現。

(十九) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數

依據交通局書面資料顯示，漢程客運今年度評鑑各路線皆無違反公路法相關規定而被舉發之案件。整體結果，漢程客運 E1-1 項整體得分為 0.00 分。建議漢程客運能持續維持優良表現。

(二十) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目

依據交通局書面資料顯示，漢程客運今年度評鑑各路線皆無發生重大違紀項目之案件。整體結果，漢程客運 E1-3 項整體得分為 0.00 分。建議漢程客運能持續維持優良表現。

表 58 漢程客運各路線第 2 期評鑑路線別成績彙整表

5.3 公司別評鑑項目各業者評分結果

5.3.1 書面資料審查評分結果

一、B2-1 環保單位告發比率

根據高雄市環保局提供資料顯示，義大客運、漢程客運於評鑑期間皆有 1 件違反相關環保違規項目告發件數，因此該項目皆為 0.40 分，其餘業者皆為 0 件，各得滿分 0.50 分。建議義大客運、漢程客運能針對營運車輛之排放不透光率進行嚴格的檢視，避免市區公車於營運時出現排放黑煙而影響觀感及影響其他用路人。各客運業者評分結果如表 59 所示。

表 59 環保單位告發比率評分結果表

客運業者	環保單位告發比率	得分	109 年得分
港都客運	0 件告發件數	0.50	0.50
南臺灣客運	0 件告發件數	0.50	0.50
東南客運	0 件告發件數	0.50	0.50
高雄客運	0 件告發件數	0.50	0.50
義大客運	1 件告發件數	0.40	0.50
統聯客運	0 件告發件數	0.50	0.50
漢程客運	1 件告發件數	0.40	0.50

註 1：此項配分為 0.5 分。
註 2：
1.未遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料紀錄者，得 0.5 分。
2.有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料者，每一件扣 0.1，至多扣 0.5 分，扣分以 0 分為限，超過 0 分以 0 分計算。

二、B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數

B3-1 評鑑項目主要分為兩個部分，分別為公司別的每百萬車公里有責肇事件數以及路線別每十萬車公里有責肇事件數，兩者件數之計算方式以各客運業者於書面資料評鑑期間所發生之肇事件數，有責肇事但未和解者以 1 件計、有責肇事但已和解者以 0.5 件計，肇事原因不明但未和解者以 0.5 件計，而肇事原因不明但已和解者、無責肇事以及非評鑑之各客運業者營運路線肇事案件皆不列入統計。根據書面審查之結果，各客運業者之肇事件數統計及得分列示如下，並整理如表 60 所示。

(一) 港都客運

港都客運之肇事件數總計為 58.5 件，其中有責肇事未和解件數為 22 件、責肇事但已和解件數為 73 件(以 0.5 件計為 36.5 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 4.68 件，因此得分為 3.50 分。由於港都客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數上升 0.67 件，顯示港都客運肇事率有上升的趨勢，根據資料顯示，港都客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 50%，建議港都客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運之肇事件數總計為 16.0 件，其中有責肇事未和解件數為 2 件、責肇事但已和解件數為 28 件(以 0.5 件計為 14.0 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.55 件，因此得分為 4.00 分。由於南臺灣客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數下降 1.73 件，顯示南臺灣客運肇事率有下降的趨勢，根據資料顯示，南臺灣客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 56%，建議南臺灣客運能夠持續改善肇事率，針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(三) 東南客運

東南客運之肇事件數總計為 25.0 件，其中有責肇事未和解件數為 25 件、責肇事但已和解件數為 0 件、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 8.88 件，因此得分為 1.50 分。由於東南客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數下降 1.82 件，顯示東南客運肇事率有下降的趨勢，根據資料顯示，東南客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 56%，建議東南客運能夠持續改善肇事率，針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐

清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(四) 高雄客運

高雄客運之肇事件數總計為 31.0 件，其中有責肇事未和解件數為 13 件、責肇事但已和解件數為 36 件(以 0.5 件計為 18 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.86 件，因此得分為滿分 4.00 分。由於高雄客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數上升 0.78 件，顯示高雄客運肇事率有上升的趨勢，根據資料顯示，高雄客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 44%，建議高雄客運針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(五) 義大客運

義大客運之肇事件數總計為 4.0 件，其中有責肇事未和解件數為 1 件、責肇事但已和解件數為 6 件(以 0.5 件計為 3 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 1.77 件，因此得分為滿分 4.00 分。由於義大客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數下降 0.43 件，顯示義大客運肇事率有下降的趨勢，根據資料顯示，義大客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 71%，建議義大客運能持續改善肇事率，針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(六) 統聯客運

統聯客運之肇事件數總計為 5.5 件，其中有責肇事未和解件數為 2 件、責肇事但已和解件數為 7 件(以 0.5 件計為 3.5 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.80 件，因此得分為 4.00 分。由於統聯客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數下降 1.05 件，顯示統聯客運肇事率有下降的趨勢，根據資料顯示，

統聯客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 60%，建議統聯客運能持續改善肇事率，針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

(七) 漢程客運

漢程客運之肇事件數總計為 34.5 件，其中有責肇事未和解件數為 10 件、責肇事但已和解件數為 49 件(以 0.5 件計為 24.5 件)、肇責不明未和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 7.70 件，因此得分為 2.50 分。由於漢程客運 110 年每百萬公里肇事件數 109 年件數上升 0.41 件，顯示漢程客運肇事率有上升的趨勢，根據資料顯示，漢程客運肇事率最高之事件為「未保持行車安全距離」占整體肇因約 57%，建議漢程客運針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，釐清相關肇事的面貌以管控駕駛長在行經相關地點時能更加注意，減少常為肇事主因之不良駕駛行為，持續改善整體公車運輸的服務與安全。

表 60 每百萬車公里有責肇事評分結果表

客運業者	行駛總里程(公里)	有責肇事未和解件數(A)	有責肇事但已和解件數(B)	肇責不明未和解件數(C)	B、C 以 0.5 件計(D)	件數總計(A+D)	每百萬公里有責肇事件數(件數/百萬公里)	得分	109 年得分
港都客運	12,505,770	22	73	0	36.5	58.5	4.68	3.50	3.50
南臺灣客運	6,276,325	2	28	0	14.0	16.0	2.55	4.00	3.50
東南客運	2,815,596	25	0	0	0.0	25.0	8.88	1.50	0.50
高雄客運	10,857,471	13	36	0	18.0	31.0	2.86	4.00	4.00
義大客運	2,260,766	1	6	0	3.0	4.0	1.77	4.00	4.00
統聯客運	1,965,963	2	7	0	3.5	5.5	2.80	4.00	4.00
漢程客運	4,482,439	10	49	0	24.5	34.5	7.70	2.50	2.50

註 1：此項配分為±4 分
註 2：
1. 每百萬車公里有責肇事件數 0~4 件(含)者得 4 分。
2. 每百萬車公里有責肇事件數超過 4 件以上，不滿 6 件(含)者得 3.5 分。
3. 每百萬車公里有責肇事件數超過 6 件以上，不滿 8 件(含)者得 2.5 分。
4. 每百萬車公里有責肇事件數超過 8 件以上，不滿 10 件(含)者得 1.5 分。
5. 每百萬車公里有責肇事件數 10 件以上，不滿 12 件(含)者得 0.5 分。
6. 每百萬車公里有責肇事件數 12 件以上，不滿 14 件(含)者倒扣 1 分。
7. 每百萬車公里有責肇事件數 14 件以上，不滿 16 件(含)者倒扣 2 分。
8. 每百萬車公里有責肇事件數 16 件以上，不滿 18 件(含)者倒扣 3 分。
9. 每百萬車公里有責肇事件數 18 件以上者倒扣 4 分。
註 3：已排除無責件數、責任不明但已和解件數以及非營運路線肇事件數

三、B3-2 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 109 年度各業者之百萬車公里有責肇事件數下降率，其中南臺灣客運、東南客運、義大客運、統聯客運 110 年有責肇事件數皆較 109 年有責肇事件數呈現下降的趨勢，而高雄客運雖較 109 年為上升，但有責肇事件數少於 4 件，因此以上各客運業者皆獲得滿分 1.00 分;港都客運以及漢程客運 110 年有責肇事件數皆較 109 年有責肇事件數呈現上升的趨勢，因此各為 0.00 分。建議港都客運、漢程客運能夠提升駕駛長的駕駛平穩性，針對容易肇事路段及常發生之肇因如未保持行車安全距離，督促駕駛長放慢車速，隨時注意前方路況。各客運業者每百萬車公里有責肇事件數下降率如表 61 所示。

表 61 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表

客運業者	109 年每百萬車公里有責肇事件數(A)	110 年每百萬車公里有責肇事件數(B)	較去年同期每百萬車公里有責肇事件數差異(B-A)	得分	109 年得分
港都客運	4.01	4.68	0.67	0.00	1.00
南臺灣客運	4.28	2.55	-1.73	1.00	1.00
東南客運	10.70	8.88	-1.82	1.00	0.00
高雄客運	2.08	2.86	0.78	1.00	1.00
義大客運	2.20	1.77	-0.43	1.00	1.00
統聯客運	3.85	2.80	-1.05	1.00	1.00
漢程客運	7.29	7.70	0.41	0.00	0.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1. 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期持平及下降者或每百萬車公里肇事小於等於 4 件者得 1 分。
2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件並較去年同期上升者得 0 分。

四、B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率

根據客運業者所提供書面資料顯示，以義大客運裝設比率最低，僅有 25.71%，因此獲得 0.20 分，其次則為東南客運，裝設比率為 65.63%，因此皆獲得 0.40 分，而其餘業者之裝設率皆為 100%，因此皆獲得滿分 1.00 分。建議東南客運以及義大客運能夠積極汰換車輛朝向安裝 100%數位式行車記錄器為目標，以提升行車管制上能夠有更為有效的分析依據，藉以提升車況以及行車效率。各客運業者車輛裝設數位式行車記錄器比率如表 62 所示。

表 62 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表

客運業者	配車數	數位式行車記錄器安裝數	數位式行車記錄器安裝率	得分	109 年得分
港都客運	270	270	100.00%	1.00	1.00
南臺灣客運	127	127	100.00%	1.00	1.00
東南客運	96	63	65.63%	0.40	1.00
高雄客運	201	201	100.00%	1.00	0.80
義大客運	70	18	25.71%	0.20	0.20
統聯客運	74	74	100.00%	1.00	1.00
漢程客運	117	117	100.00%	1.00	1.00

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

五、C8-1 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 108 年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。建議各業者能繼續保持，並能適時透過外聘講師來補足其他不足之處，例如身心狀況、服務態度、語言能力以及其他有助於提升服務之訓練課程。相關評分結果如表 63 所示。

表 63 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表

客運業者	是否無逾期紀錄或有逾期紀錄者但停止派班	得分	109 年得分
港都客運	港都客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
南臺灣客運	南臺灣客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
東南客運	東南客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
高雄客運	高雄客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
義大客運	義大客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
統聯客運	統聯客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
漢程客運	漢程客運提供之書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	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或有逾期紀錄者但停止派班者得 1 分
2. 駕駛長定期訓練有逾期紀錄者且仍持續派班者倒扣 2 分

六、E1-2 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(與各業者進行相關件數之核對並扣除非班車或誤植紀錄)，各客運業者於評鑑期間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 64 所示，並簡述如下。

(一) 港都客運

港都客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 5 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 0.40 件，獲得 5.00 分，整體件數較 109 年 2.29 件下降 1.89 件，顯示港都客運在維護道路交通管理處罰條例之作為上有明顯改善。建議港都客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(二) 南臺灣客運

南臺灣客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 30 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 4.78 件，因此獲得-3.00 分，整體件數較 109 年 4.14 件下降 0.64 件，顯示南臺灣客運在維護道路交通管理處罰條例之作為上已有進行依定程度的改善，但仍需努力。建議南臺灣客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(三) 東南客運

東南客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 11 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 3.91 件，因此獲得-1.00 分，整體件數較 109 年 3.14 件上升 0.77 件，顯示南臺灣客運在改善道路交通管理處罰條例之作為上仍需積極努力。建議東南客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(四) 高雄客運

高雄客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 30 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 2.76 件，獲得 1.00 分，整體件數較 109 年 2.29 件上升 0.47 件，顯示高雄客運在改善道路交通管理處罰條例之作為上仍需積極努力。建議高雄客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(五) 義大客運

義大客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 14 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 6.19 件，獲得-5.50 分，整體件數較 109 年 6.10 件上升 0.09 件，顯示義大客運在改善道路交通管理處罰條例之作為上仍需積極努力。建議義大客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(六) 統聯客運

統聯客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 6 件，換算每百萬公里違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 3.05 件，獲得滿分 0.50 分，整體件數較 109 年 0.59 件上升 2.46 件，顯示統聯客運在改善道路交通管理處罰條例之作為上仍需積極努力。建議統聯客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。

(七) 漢程客運

漢程客運今年度無違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數，獲得滿分 5.00 分。建議漢程客運可以繼續維持優良表現。

表 64 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

客運業者	行駛總里程(公里)	違反相關規定被舉發次數	每百萬公里違反次數	得分	109 年得分
港都客運	12,505,770	5	0.40	5.00	4.50
南臺灣客運	6,276,325	30	4.78	-3.00	-2.00
東南客運	2,815,596	11	3.91	-1.00	0.50
高雄客運	10,857,471	30	2.76	1.00	2.00
義大客運	2,260,766	14	6.19	-5.00	-5.00
統聯客運	1,965,963	6	3.05	0.50	5.00
漢程客運	4,482,439	0	0.00	5.00	4.00

註 1：此項配分為 5 分。

註 2：

1. 每百萬公里違規次數 1 次以下者得 5 分。
2. 每百萬公里違規次數 1 次(含)以上未滿 1.25 次者得 4.5 分。
3. 每百萬公里違規次數 1.25 次(含)以上未滿 1.5 次者得 4 分。
4. 每百萬公里違規次數 1.5 次(含)以上未滿 1.75 次者得 3.5 分。
5. 每百萬公里違規次數 1.75 次(含)以上未滿 2 次者得 3 分。
6. 每百萬公里違規次數 2 次(含)以上未滿 2.25 次者得 2.5 分。
7. 每百萬公里違規次數 2.25 次(含)以上未滿 2.5 次者得 2 分。
8. 每百萬公里違規次數 2.5 次(含)以上未滿 2.75 次者得 1.5 分。
9. 每百萬公里違規次數次 2.75(含)以上未滿 3 次者得 1 分。
10. 每百萬公里違規次數 3 次(含)以上未滿 3.25 次者得 0.5 分。
11. 每百萬公里違規次數 3.25 次(含)以上未滿 3.5 次者得 0 分。
12. 每百萬公里違規次數 3.5 次(含)以上未滿 4 次者倒扣 1 分。
13. 每百萬公里違規次數 4 次(含)以上未滿 4.5 次者倒扣 2 分。
14. 每百萬公里違規次數 4.5 次(含)以上未滿 5 次者倒扣 3 分。
15. 每百萬公里違規次數 5 次(含)以上未滿 5.5 次者倒扣 4 分。
16. 每百萬公里違規次數 5.5 次(含)以上者倒扣 5 分。

七、E2-1 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，110 年度評鑑主要以 109 年 10 月至 110 年 9 月，每 3 個月為一期分別進行評分，其中港都客運、高雄客運、漢程客運四期皆低於 100%，因此該評分項目皆獲得 0.00 分，南臺灣客運、東南客運、義大客運仍有出現部分期間有通報符合率低於 100%的狀況，因此各獲得 0.50 分，建議港都客運、高雄客運、漢程客運、南臺灣客運、東南客運、義大客運，皆能制定相關之 SOP 流程及通報機制，督促駕駛長能夠依照規定即時進行肇事通報。另所有客運業者中，僅有統聯客運四期皆為 100%，因此獲得滿分 1.00 分。各客運業者相關評分狀況如表 65 所示

表 65 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

客運業者		總件數	合格通報件數	逾期通報件數	未通報件數	肇事通報件數符合率	每期得分	得分	109 年得分
港都客運	107 年 10 月-107 年 12 月	51	48	3	0	94%	0.00	0.00	1.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	45	43	2	0	96%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	45	42	3	0	93%	0.00		
	108 年 7 月-108 年 9 月	37	32	1	4	86%	0.00		
南臺灣客運	107 年 10 月-107 年 12 月	27	27	0	0	100%	0.25	0.50	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	30	28	2	0	93%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	15	15	0	0	100%	0.25		
	108 年 7 月-108 年 9 月	21	20	1	0	95%	0.00		
東南客運	107 年 10 月-107 年 12 月	15	13	0	2	87%	0.00	0.50	0.25
	108 年 1 月-108 年 3 月	15	14	0	1	93%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	7	7	0	0	100%	0.25		
	108 年 7 月-108 年 9 月	7	7	0	0	100%	0.25		
高雄客運	107 年 10 月-107 年 12 月	28	16	6	6	57%	0.00	0.00	0.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	28	18	9	1	64%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	16	14	2	0	88%	0.00		
	108 年 7 月-108 年 9 月	24	22	1	1	92%	0.00		
義大客運	107 年 10 月-107 年 12 月	8	8	0	0	100%	0.25	0.50	0.50
	108 年 1 月-108 年 3 月	8	7	0	1	88%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	3	2	0	1	67%	0.00		
	108 年 7 月-108 年 9 月	5	5	0	0	100%	0.25		
統聯客運	107 年 10 月-107 年 12 月	11	11	0	0	100%	0.25	1.00	1.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	14	14	0	0	100%	0.25		
	108 年 4 月-108 年 6 月	9	9	0	0	100%	0.25		
	108 年 7 月-108 年 9 月	6	6	0	0	100%	0.25		
漢程客運	107 年 10 月-107 年 12 月	43	41	2	0	95%	0.00	0.00	0.00
	108 年 1 月-108 年 3 月	35	25	7	3	71%	0.00		
	108 年 4 月-108 年 6 月	29	24	0	5	83%	0.00		
	108 年 7 月-108 年 9 月	24	20	0	4	83%	0.00		

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.25 分，最終成績以年度評鑑期間得分結果合計之，各期評分方式如下：

(1) 肇事通報件數符合 100%，得 1 分。

(2) 肇事通報件數有逾期通報者或通報件數不符合 100%者，得 0 分。

八、E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查

根據各客運業者提供之乘客申訴案件處理及回覆相關書面資料，各客運業者均具備具備乘客投書之資料及回覆證明，因此皆獲得滿分 1.00 分。根據 109 年資料顯示，各客運業者於 110 年評鑑期間中，亦能提供各項申訴管道之案件，並有追蹤處理及回覆之作

為，如表 66 所示。

表 66 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查評分結果表

客運業者	是否完善具備乘客投書之資料及回覆證明	得分	109 年得分
港都客運	1. 申訴紀錄：港都客運所提供之資料顯示，乘客多有遺失物品、預約無障礙班次、詢問班車資訊、性騷擾案件協助、設施故障、派班車種錯誤等狀況進線詢問，皆能確實回覆 2. 社群媒體：港都客運所提供資料顯示，有承辦人員加入七九町-高雄運輸通、點高雄等社群媒體經營申訴回覆之服務，另乘客於港都客運私人社群媒體所投訴之案件亦有確實回覆之紀錄。	1.00	0.50
南臺灣客運	1. 申訴紀錄：南臺灣客運所提供之資料顯示，乘客多有誤點、設備故障、疫情期間班表調整建議、過站不停等狀況進線反映，皆能確實回覆，另亦有民眾透過公司網站表彰優良駕駛長之事蹟 2. 社群媒體：統聯客運所提供之資料顯示，民眾於臉書反映不知道路線站牌的位置、確認發車時刻、讚譽駕駛長優良態度等，皆能確實回覆	1.00	0.50
東南客運	1. 申訴紀錄：東南客運所提供之資料顯示，乘客多有怠速、不良駕駛行為、脫班、車輛滴油、設備故障、未開大燈等狀況進線反映，皆能確實回覆 2. 社群媒體：東南客運所提供之資料顯示，民眾於臉書及轉動高雄青春夢社群反映票卡金額異常、物品遺落、詢問建議搭乘路線、脫班等反應，皆能確實回覆	1.00	0.50
高雄客運	1. 申訴紀錄：高雄客運所提供之資料顯示，乘客多有讚譽優良駕駛長、脫班、溢扣款、過站不停、車上菸味濃厚等狀況進線反映，皆能確實回覆 2. 社群媒體：高雄客運所提供之資料顯示，民眾於臉書讚譽駕駛長及反映問題之相關留言，皆能確實回覆	1.00	0.50
義大客運	1. 申訴紀錄：義大客運所提供之資料顯示，乘客多有讚揚駕駛員服務態度、誤點、危險駕駛、因節點管制搭不到車等	1.00	0.50

客運業者	是否完善具備乘客投書之資料及回覆證明	得分	109 年得分
	狀況進線反映，皆能確實回覆 2. 社群媒體：義大客運所提供之資料顯示，民眾於臉書粉絲專頁反映過站不停、節點管制搭不到車等狀況，皆能確實回覆		
統聯客運	1. 申訴紀錄：統聯客運所提供之資料顯示，乘客多有刷卡金額錯誤、過站不停、禮讓直行車先行、未依規定開啟前後門上下乘客、危險駕駛等狀況進線反映，皆能確實回覆 2. 社群媒體：統聯客運所提供之資料顯示，民眾於臉書反映過站不停、讚譽駕駛員態度優良等留言，亦有至高雄爆料公社回應民眾相關問題之紀錄，皆能確實回覆	1.00	0.50
漢程客運	1. 申訴紀錄：漢程客運所提供之資料顯示，乘客多有未待乘客上下車妥即開車、服務態度不佳、提前發車、過站不停、未禮讓直行車等狀況進線反映，皆能確實回覆 2. 社群媒體：漢程客運所提供之資料顯示，民眾於臉書社團七九町-高雄運輸通、高雄大小事、高雄好過日、轉動高雄青春夢等臉社團所提出有關市區公車之問題，皆能確實回覆。	1.00	0.50

註 1：此項配分為 1 分。
註 2：109 年配分為 0.5 分。
註 3：
1.申訴紀錄：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，故以資料是否完善具備作為評分依據，有具備者得 0.5 分，若無具備者得 0 分。
2.社群軟體: 若業者有加入社群軟體並隨時監控或適時回應者、或評鑑期間該業者皆無相關社群軟體之申訴案件，得 0.5 分；若有申訴案件，業者未加入社群軟體並無隨時監控或適時回應者，得 0 分。

九、E4-1 公司是否有違反勞基法之情形

經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，港都客運遭勞檢單位舉發違規有 2 件及 1 件勞動專案檢查，因此獲得 0.00 分；南臺灣客運、漢程客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件及 1 件勞動專案檢查，因此獲得 1.00 分；東南客運、高雄客運、統聯客運皆遭勞檢單位舉發違規各有 1 件，因此各獲得 1.50 分。根據資料顯示，港都客運、南臺灣客運、東南客運、高雄客運、統聯客運、漢程客運被勞檢舉發之事由多為延長工時超

過法令規定，部分業者亦有晝夜輪班未依規定給予休息之狀況，建議各客運業者能嚴格控管員工之工時，避免因交通狀況或排班疏失等情事而造成員工出現過時之問題；義大客運遭勞檢單位舉發違規有 0 件，因此獲得 2.00 分。相關舉發件數及得分計算如表 67 所示。

表 67 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表

客運業者	勞檢舉發件數	得分	109 年得分
港都客運	3 件： 高市勞條字第 11033467800 號(延長工時未依規定加給、延長工時超過法令規定) 高市勞條字第 11030489200 號(變更班次未給予適足休息時間) 勞動專案檢查(變更班次未給予適足休息時間)	0.00	1.50
南臺灣客運	2 件： 高市勞條字第 11031134900 號(延長工時超過法令規定、變更班次未給予適足休息時間) 勞動專案檢查(延長工時超過法令規定、變更班次未給予適足休息時間)	1.00	1.50
東南客運	1 件： 高市勞條字第 11033079500 號(延長工時超過法令規定、變更班次未給予適足休息時間)	1.50	1.50
高雄客運	1 件： 高市勞條字第 11035921900 號(延長工時超過法令規定)	1.50	1.50
義大客運	0 件	2.00	2.00
統聯客運	1 件： 高市勞條字第 11032769200 號(延長工時超過法令規定、未逐日記載勞工出勤情形至分鐘為止)	1.50	2.00
漢程客運	2 件： 高市勞條字第 10942188600 號(變更班次未給予適足休息時間) 勞動專案檢查(變更班次未給予適足休息時間、未依法給予休息日與例假日)	1.00	2.00

註 1：此項配分為 2 分。

註 2：為每件遭勞檢單位舉發違規者，無違反者得 2 分，違反 1 件者得 1.5 分，違反 2 件者得 1 分，違反 3 件者得 0 分，違反 4 件者倒扣 1 分，違反 5 件(含)以上者倒扣 2 分，至多倒扣 2 分。

5.3.2 訪視查核評分結果

本期第 2 期評鑑訪視查核主要針對「B5-1 車輛維修保養制度」、「E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料」、「E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為」、「E5-2 創新管理」、「E6-1 前期評鑑缺失改善」、「E6-2 定期辦理自評六項進行評分」等六項進行評分，除「B5-1 車輛維修保養制度」將委請專業技師針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比外，其餘項目皆由訪視小組至各市區客運業者公司聽取簡報並針對以上項目進行評分。整體評分結果彙整於表 68 所示。

一、B5-1 車輛維修保養制度

根據本計畫聘請之專業技師，針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比，其中受評客運業者之車輛維修保養制度及執行情況皆有達到一定水準，針對相關客運業者所提供之相關資料，技師仍有提供相關評比建議，因此分別獲得 2.55 分至 2.79 分，相關評比建議及得分如表 68 所示。

表 68 車輛維修保養制度評分結果表

客運業者	訪視查核結果	得分	109 年得分
港都客運	1. 自行辦理四級保養 2. 採用鼎漢國際開發電腦化維修零配件物料資訊管理系統 專業技工共 10 人 3. 非別領有修護技工、技術士、汽車考檢驗證及其他堆高機、起重機等相關證照 4. 訂定有完備緊急維修流程 5. 環境整潔　維修設備齊全 6. 電動車占比 130/315 7. 充電樁 27 座 8. 強化乘車舒適度要求(剎車片噪音降低、冷氣空調系統)	2.79	2.60
南臺灣客運	1. 自行辦理一至三級維修保養、四級保養委由原廠實施。 2. 低地板柴油車 51 輛、電車 26 輛共佔比 60%，持續增購電車 3. 零件材料進出透過電腦管理 4. 就近取材爭取維修時效 5. 專業維修保養團隊八名，分別具備技術士、職安證	2.76	2.41

客運業者	訪視查核結果	得分	109 年得分
	照，並隨時參加原廠訓練講習精進技術 6. 制定完備緊急維修流程 7. 環境整潔 材料工具歸定位 8. 新租 6200 坪建設新廠中 9. 營運目標達成時頒發激勵獎金提升士氣 10. 電動車占比 28/129.建置 28 座充電樁、儲能櫃離峰充電降低營運成本		
東南客運	1. 業者自行執行一、二級簡易保養。其餘三、四級則委由原廠派員執行。 2. 僅庫存少量消耗性零件、材料。 3. 專業技工四名 4. 制定有緊急維修流程 5. 目前租用之廠房簡陋、空間雜亂 訪視當日適逢雨天.雨水四處橫流、地面油漬濕滑、報廢車堆置迄未處理 6. 期望遷移至新場地時能整體規劃改善環境 7. 目前車齡老舊維修不易、建議斟酌購置符合環保要求、維修簡易之電動車	2.55	2.42
高雄客運	1. 具備五級(重大配件拆解大修、機件翻新裝配、車架防鏽處理等)維修能力 2. 電腦化管控車輛進出廠維修、供應鏈降低庫存及車輛耗材定期更換等 3. 修護技工、技術士、排煙檢驗等相關專業技術人力 41 人；原廠技師到廠實施各項專業技術訓練提升職能 4. 訂定完備緊急維修制度、技術人員輪值待命 5. 維修廠房具規模 維修能力充足 6. 受高雄市政府委託辦理各家客運業者車輛排煙檢測	2.78	2.62
義大客運	1. 自行辦理四級維修保養 其餘委託原廠實施 2. 消耗性零件材料透過電腦化，管控進出材料及備料狀況 3. 專業資深技術人員三名 4. 訂定有緊急維修流程 5. 臨時性廠房仍未改善 6. 環境整齊清潔 7. 電腦化控管維修排程 8. 積極降低維修成本 9. 訂定各種實質獎勵制度	2.67	2.60
統聯客運	1. 自行實施三級保養 2. 儲備消耗性材料，電腦管控 3. 計有技工 12 名 分別具有引擎、電機等專業領域技術	2.70	2.52

客運業者	訪視查核結果	得分	109 年得分
	4. 訂定有緊急維修流程 處理臨時故障事件 5. 環境整潔較之前有相當改善 6. 針對維修需要訂製輪胎氣動板手專用吊架、低地板公車後視鏡改善測試等創新作為		
漢程客運	1. 自行辦理 3 級維修 部分 4 級維修保養 2. 電動車三級保養 3. 透過自行開發 iBms E 化機務管理系統減少庫存管控零配件料 4. 配置 8 名專業維修技術人員領又技工執照、修護技術士以及勞安、防火、能源管理等相關專業證照 5. 訂定完備緊急維修及事故處理緊急應變流程 6. 駕駛員可透過手機 APP 通報維修保養即時又有效率 7. 整體環境整潔 8. 目前電動車占比 38/115 9. 充電樁 9 座	2.79	2.84

註：此項配分為 3 分。

二、E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料

訪視小組於訪視期間，針對各客運業者所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，各客運業者相關健檢及健康檢查執行情況皆有達到一定水準，並由訪視小組提供相關評比建議，因此分別獲得 0.82 分至 0.92 分。如表 69 所示。

表 69 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
港都客運	1. 有確實進行健康檢查並提供血壓、體溫及酒測資料，建議檢測朝 e 化管理 2. 蒐集長期駕駛長的健康檢查資料，分析健康狀況是否有惡化狀況	0.88	1.00
南臺灣客運	1. 相關檢測資料大致仍採紙本，建議建立 e 化管理或追蹤系統進行有效管理 2. 針對有健康問題之駕駛長的追蹤未有 SOP 說明 3. 建議建立駕駛定期健康檢查的資料，以發現可能的風險	0.86	1.00
東南客運	1. 應追蹤員工健檢狀況，並與排班掛勾安排 2. 應建立各年度的健康檢查資料，追蹤駕駛長的長期健康資料 3. 健檢安排較消極，缺乏主動追蹤列管之機制	0.82	0.90

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
高雄客運	1. 建議建立駕駛找各年度的健康檢查資料，找出可能的風險 2. 強調酒測量測及貼紙之行車安全確保政策 3. 有與高醫合作，專責醫師提供服務	0.91	1.00
義大客運	建立駕駛長的長期健康檢查資料，並分析可能的風險	0.90	1.00
統聯客運	1. 建立長期駕駛長健康檢查資料，分析駕駛長可能的駕駛風險 2. 本年度健檢建議盡速執行 3. 皆有做好三項生理數據之管理 4. 針對有發生相關身體心理警訊之員工，積極關懷及處理	0.89	0.90
漢程客運	1. e 化管理，但數據未呈現出效果 2. 血壓、酒測等相關檢測有將資料上傳雲端	0.92	1.00

註：此項配分為 1 分。

三、E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為

訪視小組於訪視期間，針對各客運業者所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，各客運業者在控管有健康疑慮的駕駛長之作為皆有達到一定水準，並由訪視小組提供相關評比建議，因此分別獲得 0.77 分至 0.90 分。如表 70 所示。

表 70 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
港都客運	有積極進行控管，避免相關駕駛長發生憾事，影響乘客權益	0.86	0.90
南臺灣客運	1. 有追蹤，但 SOP 未見完整說明列管及解管的機制 2. 建議建立駕駛定期健康檢查的資料，以發現可能的風險	0.86	0.90
東南客運	建議針對有健康疑慮的駕駛，進行更積極及預防的作為	0.77	0.80
高雄客運	1. 建議建立駕駛找各年度的健康檢查資料，找出可能的風險 2. 有專責醫師追蹤高低風險駕駛員，並進行必要性職務調整	0.90	1.00
義大客運	建立駕駛長的長期健康檢查資料，並分析可能的風險	0.89	0.90
統聯客運	1. 針對有駕駛安全風險高的駕駛(心臟疾病)	0.88	0.90

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
	之追蹤及管理建議應檢視 2. 有提出明確的事後關懷運作機制與實務作為		
漢程客運	1. 公司已有 e 化，建議加強落實 2. 有加強管理，但對有健康疑慮的駕駛長，缺少用數據分析來更精確掌握	0.90	0.90

註：此項配分為 1 分。

四、E5-2 創新管理

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，並由訪視小組提供相關評比建議，因此分別獲得 4.55 分至 5.42 分。如表 71 所示。

表 71 創新管理評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
港都客運	1. 除配合交通局行銷活動，應加強主動行銷貴公司之特色路線或特色服務 2. 建議導入各項智慧化系統過程中，注意駕駛長的反饋意見 3. 主動檢討載客路線狀況，有效改善受疫情的運量影響 4. 港都電動公車佔 42%，並計畫增購 31 輛乙類電動公車 5. 取得環保署減碳量專案及高市環保局碳足跡標籤 6. 首創於 109 年 2 月，全車隊支援行動支付，積極進行科技管理創新作為 7. 建議分析歷年各路線載客資料，乘客數增減的原因作為主動行銷之參考依據	5.42	5.03
南臺灣客運	1. 積極引入電動公車加入營運 2. 建議爭取碳權認證 3. 本年度肇事件數明顯降低，但違規事件未見明顯改善，建議應深入檢視並執行有效降低違規及肇事之作為 4. 有推動服務新文化運動，但如何評核未交代明確 5. 建議針對行車事故、違規、罰則案件納入每月管制並分析其樣態及改善成果，建議逐步納入數位 e 化管理進行系統化分析	5.28	5.00
東南客運	1. 建議深入分析運量增減狀況與可能原因 2. 建議宜提供公司至 2030 年汰換電動公車的規劃 3. 針對肇事及違規的發生，需有分析及建立對策 4. 應有歷年各路線載客數的資料，並檢討改進	4.55	4.63

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
	5. 建議就駕駛員使用視野輔助系統的實際成效或阻礙，以發揮系統效益 6. 未附具體數據資料，難評估疫情下載客量的成長狀況，亦未出示主動行銷的事證 7. 缺乏積極創新管理措施		
高雄客運	1. 建議透過公司資源整合擴大行銷 2. 建議整理歷年之事故違規、客訴等相關資料，針對問題檢討改善 3. 請補充駕駛長服務身障者之獎勵措施執行後，客訴陳情案是否降低或對駕駛長工作士氣是否有提升的相關具體成效 4. 防疫措施中，請補充分流上班之具體實施作為，可納入簡報說明 5. 建議應建立 5-10 年來各路線 OD 及載客率資料，作為行銷管理的依據 6. 已有電動公車購入計畫 7. 行車視野輔助系統已全面裝設在所有車輛上	5.39	5.03
義大客運	1. 因應 covid-19 之影響，未來如何行銷、增加運量，尤其一般乘客之人數應加強經營策略 2. 建立各路線個年度及月分的載客數，分析乘客數增減的原因 3. 建立肇事的時間、地點的資料，分析肇事原因 4. 強化 e 化管理，並朝數位轉型，如用票證資料唯條路線班次，提升營運效率，並以大數據、AI 分析管理上的缺失並改進 5. 建議提出電動公車引入之明確時程規劃 6. 肇事案件逐年降低值得肯定 7. 有製作輪檔防止車輪滑動之創新作為，建議說明其執行成效 8. 建議針對提升公車運量方面，在疫情期間或後疫情時期，主動辦理行銷活動	5.13	5.03
統聯客運	1. 建議針對新進員工建立肇事或違規的預防課程 2. 建議利用票證資料微調路線或班次，提升營運效率 3. 請提出電動車汰換期程及規劃，以達到 2030 年全電動化公車之目標 4. 建立 5-10 年來各項營運資料，包括 18 項成本、各路線載客數、各路線營收等，並分析各年變化的原因 建議加強 e 化管理，利用大數據、AI 進行公司管理缺失改善 5. 新進員工及超過 3 年之駕駛肇事比例較高，建議針對此兩族群加強教育訓練 6. 皆有配合交通局推動政策	5.31	5.00

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
漢程客運	1. 建議能補充說明 ADAS 的使用經驗或效果 2. 建議補充說明管理單位隨機抽查的頻率 3. 再加強肇事原因(保持距離、保持間隔)分析與對策建立 4. 防疫措施中，請針對分流上班部分提出具體說明 5. 肇事違規和客訴案件雖有改善，仍居高了些，建議加強教育訓練和個別輔導 6. 建立各路線個時段的 OD 資料，分析運量變化的原因，以作為行銷策略的參考 7. 建議各項政策配合措施應有長期的時間序列資料 8. 有運用 e 化管理，有進步，但持續性有待觀察 9. 駕駛長教育訓練全部 e 化，但駕駛長本身的資訊能力如何，或如何加強未說明 10. 積極引入電動公車，已獲碳權認證、ISO 認證	5.41	5.10

註 1：此項配分為 6 分。
註 2：109 年配分為 5.5 分。

五、E6-1 前期評鑑缺失改善

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者實際的實施狀況進行評分，港都客運平均得分為 2.69 分，南臺灣客運平均得分為 2.60 分，東南客運平均得分為 2.45 分，高雄客運平均得分為 2.66 分，義大客運平均得分為 2.61 分，統聯客運平均得分為 2.67 分，漢程客運平均得分為 2.65 分。多數客運業者皆能提出有效的具體改善結果及措施。相關評分結果如表 72 所示。

表 72 前期評鑑缺失改善評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
港都客運	1. 缺失已改善並提供相關事證，建議缺失樣態納入管理、稽查機制，避免再度發生相同缺失 2. 建議有 5 年內的各項缺失改善狀況，並檢討各項改善措施是否落實	2.69	2.90
南臺灣客運	1. 駕駛值勤過程中需使用廁所之需求，宜有妥善解決規劃，駕駛如執勤中有私事情事則應杜絕 2. 本年度之缺失有努力求改善，但整體載客率降低 33%，應多加重視及改善 3. 紅 33、紅 36 等常出現線問題之路線，宜加強列管 4. 不只今年的缺失改善狀況，建立各年度的缺失資	2.60	2.90

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
	料，檢視是否有經常出現的缺失及檢討改善措施是否落實		
東南客運	1. 後續改善應落實 SOP 2. 應有 5-10 年的時間序列資料，進行比較檢討 3. 個案缺失已有改善，建議應將缺失樣態回饋到日常相關管理及檢視作為，避免類似缺失重複發生 4. 對駕駛長的獎勵機制未見說明，只有加強管理服務態度之說明	2.45	2.90
高雄客運	1. 改善缺失不只是今年度應處理，而是要有歷年缺失資料，檢討缺失是否經常重複發生 2. 建立歷次自我評鑑的缺失改善資料，分析改善措施是否落實 3. 站牌與場站之缺失改善應列入平時檢視確保之重點 4. 今年度相關缺失已做改善，建議平時要做好自我管理	2.66	2.90
義大客運	1. 分析歷年調查的缺失及改善措施是否落實 2. 已有改善，建議駕駛員的服務態度可朝與義大世界之品牌特性整合，加以進行教育訓練 3. 前期評鑑缺失已有改善	2.61	2.90
統聯客運	1. 落實定期檢查(場站、車輛、路線)，建立各期檢查結果資料並分析各期資料變化的原因 2. 檢討各年度之缺失改善是否落實 3. 身障乘客之服務(斜坡板之使用)及態度應持續加強 4. 相關缺失已做改善 5. 強化身障者服務心態及觀念的改變	2.67	2.90
漢程客運	1. 110 年度之缺失仍出現去年度之缺失路線，如 0 南、0 北、168 東、168 西，建議應採取重點管理措施加強改善 2. 金獅湖場站之路面連兩年出現缺失，應列入重點管理項目 3. 除了年度的缺失改善狀況外，建議應建立個年度的缺失狀況，並比較之 4. 針對缺失有明確的說明及改善，唯成果方面的數據呈現，較少有相關分析及比較 5. 缺失已有改善，建議屬例行檢查(站牌資訊)之缺失防治，應納入日常確保作為 6. 肇事率降低作為，建議應持續加強	2.65	2.90

註 1：此項配分為 3 分。

六、E6-2 定期辦理自評

針對各客運業者於訪視查核當天所提供之簡報內容，依照客運業者自評的實施狀況進行評分，港都客運平均得分為 1.36 分，南臺灣客運平均得分為 1.28 分，東南客運平均得分為 0.80 分，高雄客運平均得分為 1.32 分，義大客運平均得分為 1.30 分，統聯客運平均得分為 1.36 分，漢程客運平均得分為 1.36 分。相關評分結果如表 73 所示。

表 73 定期辦理自評評分結果表

客運業者	委員評分意見	得分	109 年得分
港都客運	有執行自評及秘密客之調查，作為自我調整及改善之依據	1.36	1.80
南臺灣客運	1. 有自評，以內部管理為主，未有秘密客之自評機制 2. 建議落實定期自評之改善工作和追蹤，尤其出現頻率高之項目	1.28	1.80
東南客運	建議建立自評制度	0.80	1.60
高雄客運	1. 有定期進行定期自評 2. 建議透過自評找出潛在盲點及缺失，才是自評的關鍵	1.32	1.80
義大客運	有執行內部自評，建議自評項目可檢視與交通局評鑑項目作為重點檢視	1.30	1.80
統聯客運	1. 有訂定自評項目及定期自評表單之執行 2. 有針對公司服務做好自評，值得嘉許	1.36	1.80
漢程客運	1. 建立自我評鑑的歷次資料，分析缺失的原因及落實改善措施 2. 有訂辦法且執行落實，值得肯定	1.36	1.80

註 1：此項配分為 1.5 分。
註 2：109 年配分為 2 分。

5.3.3 電話調查評分結果

一、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度

今年度電話調查第 2 期評鑑方式及範圍與第 1 期相同，相關調查內容及評分結果說明如下：

(一) 港都客運

此次調查結果發現，港都客運無論平假日尖離峰皆能正常進線。於通話時多僅能說「您好」進行問候語，較少主動告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份多為語調平淡尚可的狀況，解說乘客問題方面亦尚可，多數問題大致都能答覆，然結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為滿意，客服人員也多能了解且能在較短的時間便了解客戶的需求及內容，因此同意此次通話能有效解決調查員的問題。港都客運 C7-1 項整體得分為 0.70 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 0.85 分。

(二) 南臺灣客運

此次調查結果發現，南臺灣客運無論平假日尖離峰皆能正常進線。唯某次通話時沒有問候語，沒有告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份皆語調親切有禮、態度佳，解說乘客問題方面亦能詳盡解說。然而結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為滿意，客服人員也多能了解且能在非常短的時間便了解客戶的需求及內容，因此同意此次通話能有效解決調查員的問題。南臺灣客運 C7-1 項整體得分為 0.85 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 0.93 分。

(三) 東南客運

此次調查結果發現，東南客運無論平假日尖離峰皆能正常進線，唯某次響鈴許久才進線。在通話時，客服人員較少有問候語，亦較少告知業者名稱以及接聽人員

的姓氏。在態度的部份皆語調平淡、態度尚可，解說乘客問題方面亦能尚可，對所有詢問的問題大致都能答覆。然而結束通話時，極少說再見或謝謝，亦極少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為滿意，客服人員也多能了解且能在短時間便了解客戶的需求及內容，因此同意此次通話能有效解決調查員的問題。東南客運 C7-1 項整體得分為 0.70 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 0.85 分。

(四) 高雄客運

此次調查結果發現，高雄客運在平假日尖峰多次嘗試皆無法正常進線。在通話時，客服人員較少有問候語，亦較少告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份皆語調親切有禮、態度佳，解說乘客問題方面亦能詳盡解說。然而結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為非常滿意，客服人員也多能了解且能非常得短時間便了解客戶的需求及內容，因此非常同意此次通話能有效解決調查員的問題。高雄客運 C7-1 項整體得分為 0.41 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 0.71 分。

(五) 義大客運

此次調查結果發現，義大客運在某次平日尖峰多次嘗試皆無法正常進線。在通話時，客服人員多有問候語，亦能告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份皆語調親切有禮、態度佳，唯某次調查稍有語調急躁不耐煩的狀況，解說乘客問題方面亦能詳盡解說。然而結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為滿意，客服人員也多能了解且能短時間便了解客戶的需求及內容，因此非常同意此次通話能有效解決調查員的問題。義大客運 C7-1 項整體得分為 0.62 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 0.81 分。

(六) 統聯客運

此次調查結果發現，統聯客運在平假日尖離峰皆能正常進線。在通話時，客服人員多有問候語，亦能告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份皆語調親切有禮、態度佳，解說乘客問題方面亦能詳盡解說。然而結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為非常滿意，客服人員也多能了解且能非常得短時間便了解客戶的需求及內容，因此非常同意此次通話能有效解決調查員的問題。統聯客運 C7-1 項整體得分為 0.80 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 0.90 分。

(七) 漢程客運

此次調查結果發現，漢程客運平假日尖離峰皆能正常進線。在通話時，客服人員皆有問候語，亦多能告知業者名稱以及接聽人員的姓氏。在態度的部份皆語調親切有禮、態度佳，解說乘客問題方面亦能詳盡解說。然而結束通話時，較少說再見或謝謝，亦較少待調查員先掛電話才斷線。整體而言，調查員認為整個過程為非常滿意，客服人員也多能了解且能非常短時間便了解客戶的需求及內容，因此非常同意此次通話能有效解決調查員的問題。漢程客運 C7-1 項整體得分為 0.87 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 0.94 分。

表 74 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表

客運業者	第 1 期得分	第 2 期得分	平均得分	109 年得分
港都客運	1.00	0.71	0.86	0.68
南臺灣客運	1.00	0.85	0.93	0.52
東南客運	1.00	0.72	0.86	0.64
高雄客運	1.00	0.41	0.71	0.67
義大客運	1.00	0.62	0.81	0.65
統聯客運	1.00	0.81	0.90	0.88
漢程客運	1.00	0.87	0.94	0.87

註 1：此項配分為 1 分。

5.3.4 身障服務調查評分結果

本項目採身障秘密客實際調查

一、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

(一)港都客運

實際調查結果，港都客運抽查之身障服務班次，多數無障礙設備皆可以正常使用，然而某次調查時，發現紅 3 班次因為斜坡板故障因而無法使用，又適逢假日無法及時維修，因此駕駛長非常熱心地將調查員抬上車，服務相當親切，因此獲得 0.94 分；另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。港都客運 D3-1 項整體得分為 1.94 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，港都客運該項目獲得 1.90 分。建議港都客運能加強維修管理的頻率與落實度，減少無障礙設備故障的頻率，避免身障乘客的乘車權益受到影響。

(二)南臺灣客運

實際調查結果，南臺灣客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。南臺灣客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，南臺灣客運該項目獲得 2.00 分。

(三)東南客運

實際調查結果，東南客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。東南客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，東南客運該項目獲得 1.68 分。

(四)高雄客運

實際調查結果，高雄客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。高雄客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，高雄客運該項目獲得 1.93 分。

(五)義大客運

實際調查結果，義大客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。義大客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，義大客運該項目獲得 2.00 分。

(六)統聯客運

實際調查結果，統聯客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。統聯客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，統聯客運該項目獲得 1.88 分。

(七)漢程客運

實際調查結果，漢程客運抽查之身障服務班次，其無障礙設備皆可以正常使用，因此獲得 1.00 分，另駕駛長在協助操作無障礙設備方面，駕駛長有協助操作且正確固定無障礙設備(斜板)、且將斜板正確放置在人行道上或正確降低車身，亦有協助身障者上車且輪椅固定，因此獲得 1.00 分。漢程客運 D3-1 項整體得分為 2.00 分。綜合以上成績並與第 1 期進行加權平均後，漢程客運該項目獲得 2.00 分。

二、調查路線及駕駛之整體滿意度

(一)港都客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線黃 2、紅 57、紅 3、219、205、88、70、69、50，無論路線或是駕駛的滿意度皆為普通以上至非常滿意的程度，尤以 69、70、黃 2 的表現最佳，其次為 88、紅 57。港都客運整體搭乘經驗而言，44%為非常滿意，39%為滿意，17%普通。整體路線及駕駛長表現尚屬優異，建議港都客運繼續保持。

綜合整體狀況，港都客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果多數為非常滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，除少數抽查班次發現駕駛長在針對輪椅是否能安全下放停車處多有認知差異，顯示少數駕駛長在服務身障乘客時，較無法評斷該站為上下車處是否能妥善置放渡板讓輪椅穩定行駛，因此導致秘密客在遭遇此狀況時多有疑慮及擔心。另秘密客表示駕駛長在服務異性身障時會擔心造成誤會而衍生不必要的糾紛。建議港都客運能夠針對各站位身障族群上下車時放置渡板的位置，以及駕駛長在服務異性身障乘客時，能有相關的教育訓練及服務流程，除了保障乘客的服務完整性外，亦能保障駕駛長服務上的合適性，減少駕駛長服務上的憂慮。

(二)南臺灣客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線紅 36、紅 33、紅 32、90，無論路線或是駕駛的滿意度皆為普通以上至非常滿意的程度，尤以紅 33 的表現最佳，其次為紅 32、90。南臺灣客運整體搭乘經驗而言，13%為非常滿意，75%為滿意，13%普通。整體路線及駕駛長表現尚屬優良，建議南臺灣客運繼續保持。

綜合整體狀況，南臺灣客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果多數為滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，根據身障秘密客之搭乘經驗，顯示南臺灣客運在身障運輸服

務上雖能提供服務的完整性，但仍有其他精進的空間，例如服務態度、身障車輛乘車空間的舒適度，建議南臺灣客運能持續保持良好的身障服務，並同時提升整體的服務感受程度，讓身障乘客可以更願意搭乘市區公車。

(三)東南客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線紅 18、紅 10、紅 6，無論路線或是駕駛的滿意度皆為非常滿意。東南客運整體搭乘經驗而言，100%為非常滿意。整體路線及駕駛長表現極為優異，建議東南客運繼續保持。

綜合整體狀況，南東南客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果皆為非常滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，根據身障秘密客之搭乘經驗，除了某次秘密客進線欲預約班次時，發現客服態度稍顯不佳以外，其餘在駕駛長的身障服務上，如服務態度、相關設施操作的熟稔度、置放渡板時能確保架設角度及位置足夠安全，且對於駕駛長的服務讚譽有加。

(四)高雄客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線 24、60、97、8023、E01、E02、E09、E10、紅 69、紅 72、橘 11、橘 12，無論路線或是駕駛的滿意度皆為普通以上至非常滿意的程度，尤以 E09、E10 的表現最佳，其次為 60、E01、紅 69。高雄客運整體搭乘經驗而言，50%為非常滿意，75%為滿意，19%普通、6%不滿意。整體路線及駕駛長表現尚屬優良，建議高雄客運繼續保持。

綜合整體狀況，高雄客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果多數為滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，根據身障秘密客之搭乘經驗顯示，高雄客運駕駛長服務身障乘客時態度友善、熱情且親切，值得肯定，在操作身障設施時也多操作相當熟稔，讓

身障秘密客搭乘時多能有良好的搭乘體驗。唯少數抽查班次發現駕駛長在操作設備時未能完善，安全帶及扣環未能確實安裝牢固，且發現駕駛長在針對輪椅是否能安全下放停車處多有認知差異，顯示少數駕駛長在服務身障乘客時，較無法評斷該站為上下車處是否能妥善置放渡板讓輪椅穩定行駛，因此導致秘密客在遭遇此狀況時多有疑慮及擔心。

(五)義大客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線 E03、8501，無論路線或是駕駛的滿意度皆為非常滿意。整體路線及駕駛長表現極為優異，建議義大客運繼續保持。

綜合整體狀況，義大客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果皆為非常滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，根據身障秘密客之搭乘經驗顯示，義大客運唯少數抽查班次發現安全帶未能確實扣牢，部分路段車速稍快，以致搭乘上有較不好的體驗，其餘在設備操作、服務態度皆為良好。

(六)統聯客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線 100，無論路線或是駕駛的滿意度皆為滿意以上至非常滿意的程度。統聯客運整體搭乘經驗而言，50%為非常滿意，50%為滿意。整體路線及駕駛長表現尚屬優良，建議統聯客運繼續保持。

綜合整體狀況，統聯客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果多為非常滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求，根據身障秘密客之搭乘經驗顯示，唯某次調查過程中，發現駕駛長未能協助秘密客確實繫上安全帶，且因座位有老人乘坐之緣故導致未能協助固定輪椅以外，整體身障服務及駕駛長之態度皆為優良。

(七)漢程客運

本項目僅調查使用滿意度，不列入評分。實際調查結果，身障秘密客認為，此次抽查路線 90、168 西、168 東，無論路線或是駕駛的滿意度皆為非常滿意。漢程客運整體搭乘經驗而言，100%為非常滿意。整體路線及駕駛長表現極為優異，建議漢程客運繼續保持。

綜合整體狀況，漢程客運身障秘密客搭乘之整體經驗為優良，抽查之路線結果皆為非常滿意，且秘密客對於駕駛長之服務態度及操作設施皆認為良好，已能完整服務身障乘客之需求。根據身障秘密客之搭乘經驗顯示，漢程客運之駕駛長服務態度極佳，秘密客對其服務讚譽有加，然搭乘過程中因高鐵站之月台設計對於身障乘客在搭乘上較為不便，且月台進站車輛較多時，對於駕駛長放置渡板以及程客在上下車時會有點困難。

5.3.5 其他加分項目評分結果

為了鼓勵各客運業者能夠在內部管理、服務品質、降低肇事率以及提升運量等積極持續精進，因此除了評鑑總分 100 分以外，特設此部份作為額外加分之項目。業者於評鑑期間新獲得 ISO39001、ISO9001、SGS 服務品質認證等提昇管理及服務品質提升認證項目者，每項目給予公司別評鑑成績 0.5 分之加分，至多 1 分；或於評鑑期間該認證仍在有效期間內者，每項目給予公司別評鑑成績 0.25 分之加分，至多 1 分，以資鼓勵；評鑑期間內各客運業者可自行提出所屬 2 條路線（以幹線為主，其他路線需敘明緣由），若該路線每十萬公里肇事件數降低至 0 件（或連續兩年肇事件數皆為 0 件）、或路線違規件數降至 0 件者（或連續兩年違規件數皆為 0 件），上述路線若符合其中一項者，則該路線給予額外加分 1 分，以資鼓勵；評鑑期間若業者有提供異業合作並有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展項目者，每件異業結盟案件加 0.2 分，至多 1 分，以資鼓勵。各客運業者額外加分之依據詳述如下，並彙整如表 75 所示。

一、港都客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，港都客運有兩項提昇管理及服務品質提升認證項目，由於該兩項皆為評鑑期間該認證仍在有效期間內之認證，因此各得 0.25 分；幹線 205 和紅 9 兩條路線 109 年與 110 年皆無違反道路交通安全條例，因此各得 1.00 分；有提供 5 家能有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展異業合作之契約文件，因此共得 1.00 分。

二、南臺灣客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，南臺灣客運有一項提昇管理及服務品質提升認證項目，由於該兩項皆為評鑑期間該認證仍在有效期間內之認證，因此獲得 0.25 分；紅 32、紅 52 兩條路線 109 年與 110 年皆無肇事及違規紀錄，因此各得 1.00 分；有提供 9 家能有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展異業合作之契約文件，因此共得 1.00 分。

三、東南客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，東南客運

橘 7 及橘 20 兩條路線 109 年與 110 年皆無違規記錄，因此各得 1.00 分；有提供 5 家能有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展異業合作之契約文件，因此共得 1.00 分。

四、高雄客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，高雄客運有三項提昇管理及服務品質提升認證項目，由於該兩項皆為評鑑期間該認證仍在有效期間內之認證，因此各得 0.25 分，一項為新評鑑期間新獲得之認證，因此獲得 0.50 分；8020、紅 76 兩條路線 109 年與 110 年皆無肇事及違規紀錄，因此各得 1.00 分；有提供 5 家能有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展異業合作之契約文件，因此共得 1.00 分。

五、義大客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，義大客運此次無任何加分項目，因此獲得 0.00 分。

六、統聯客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，統聯客運此次無任何加分項目，因此獲得 0.00 分。

七、漢程客運

依據業者於訪視查核當天所會報之資料以及提供予評鑑團隊佐證之資料，漢程客運有五項提昇管理及服務品質提升認證項目，由於該兩項皆為評鑑期間該認證仍在有效期間內之認證，因此各得 0.25 分，三項為新評鑑期間新獲得之認證，因此各獲得 0.50 分；紅 30(紅 31)、92 兩條路線違規件數降至 0 件，因此各得 1.00 分；有提供 6 家能有效提升駕駛長及員工工作效能、健康管理、紓解工作壓力、身心靈發展異業合作之契約文件，因此共得 1.00 分。

表 75 各客運業者其他加分項目評分結果表

客運業者	加分項目	內容	得分
港都客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	1. 行政院環境保護署減碳專案計畫(109/9-118/8) 2. 碳足跡標籤(109/5-112/4)	0.50
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	205、紅 9	各 1.00
	異業結盟案件	1. 提供員工休閒遊憩及住宿折扣優惠，鼓勵員工多接觸大自然及各地文化，陶養心性，相關合作合約書共計 2 件 2. 提供員工飲食之優惠，鼓勵員工豐富生活質感，相關合作合約書共計 2 件	1.00
南臺灣客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	1. TTQS 認證(108/10-111/1)	0.25
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	紅 32、紅 52	各 1.00
	異業結盟案件	1. 提供員工休閒遊憩及住宿折扣優惠，鼓勵員工多接觸大自然及各地文化，陶養心性，相關合作合約書共計 6 件 2. 提供員工水上活動遊憩之套裝優惠行程，鼓勵員工多參與運動，提升生活品質，相關合作合約書共計 1 件 3. 提供員工肌肉放鬆紓壓之優惠，促進身體健康，相關合作合約書共計 1 件 4. 提供員工飲食之優惠，鼓勵員工豐富生活質感，相關合作合約書共計 1 件	1.00
東南客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	無	0.00
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	橘 7、橘 20	各 1.00
	異業結盟案件	1. 提供員工休閒遊憩及住宿折扣優惠，鼓勵員工多接觸大自然及各地文化，陶養心性，相關合作合約書共計 3 件 2. 提供員工肌肉放鬆紓壓之優惠，促進身體健康，相關合作合約書共計 1 件 3. 提供員工飲食之優惠，鼓勵員工豐富生活質感，相關合作合約書共計 1 件	1.00
高雄客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	1. TTQS 認證(108/9-110/9) 2. 健康職場認(108/1-110/12) 3. 失智友善培訓認證(109/10)	1.00
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	8020、紅 76	各 1.00

客運業者	加分項目	內容	得分
	異業結盟案件	1. 提供員工休閒遊憩及住宿折扣優惠，鼓勵員工多接觸大自然及各地文化，陶養心性，相關合作合約書共計 3 件 2. 提供員工便利生活之通訊服務優惠，創造良好生活品質，相關合作合約書共計 1 件 3. 提供員工飲食之優惠，鼓勵員工豐富生活質感，相關合作合約書共計 1 件	1.00
義大客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	無	0.00
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	無	0.00
	異業結盟案件	無	0.00
統聯客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	無	0.00
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	無	0.00
	異業結盟案件	無	0.00
漢程客運	提昇管理及服務品質提升認證項目	1. ISO9001:2015(110/6-113/6) 2. TTQS 認證(108/10-110/12) 3. 公車智慧管理方法與系統(2019/6-2037/11) 4. 健康職場認(110/1-112/12) 5. 溫室氣體抵換專案	1.00
	所屬路線有責肇事或違規件數下降	紅 30(紅 31)、92	各 1.00
	異業結盟案件	1. 提供員工休閒娛樂抒發壓力管道之優惠，鼓勵員工能尋找合適的舒壓方式，減少工作時所累積的壓力，相關合作合約書共計 2 件 2. 提供員工飲食之優惠，鼓勵員工豐富生活質感，相關合作合約書共計 1 件 3. 提供員工肌肉放鬆紓壓之優惠，促進身體健康，相關合作合約書共計 1 件 4. 提供員工良好的育幼機會，讓員工能減少負擔、增進家庭關係，提升生活品質，相關合作合約書共計 2 件	1.00

表 76 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑公司別項目評分結果彙整表

5.4 第 2 期評鑑總成績

一、**場站別分數**：以義大客運 10.69 分最高，東南客運 8.74 分最低。

二、**路線別分數**：以統聯客運 53.23 分最高，東南客運 48.41 分最低。

三、**公司別分數**：以漢程客運 28.86 分最高，東南客運 20.88 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，第 2 期評鑑整合第 1 期評鑑部份成績進行加權計算後總分為 100 分，而 110 年度整體評鑑成績如表 77 所示，其中成績以漢程客運 93.03 分最高，其次為高雄客運 92.60 分，東南客運 77.76 分最低，各客運業者營運路線 110 年度評鑑整體成績分布彙如表 78 所示，高雄市公車各業者第 2 期評鑑總成績彙整表如表 79 所示。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所示。

表 77 110 年度整體評鑑成績一覽表

成績類別	場站別分數 (10.80 分)		路線別分數 (54.20 分)		公司別分數 (35 分)		其他評分規範[1]	其他加分項目	總成績 (100 分)	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	分數	分數	名次
港都客運	9.86	6	52.57	4	28.75	2	-1.07	1.55	91.65	3
南臺灣客運	10.58	3	52.24	5	23.58	5	-1.28	1.35	86.47	5
東南客運	8.74	7	48.41	7	20.88	7	-1.41	1.14	77.76	7
高雄客運	10.52	5	52.77	3	27.59	4	-0.32	2.03	92.60	2
義大客運	10.69	1	53.13	2	21.42	6	-0.74	0.00	84.50	6
統聯客運	10.67	2	53.23	1	28.09	3	-0.88	0.00	91.11	4
漢程客運	10.54	4	52.20	6	28.86	1	-0.71	2.14	93.03	1

註：

1. 含 B7-2 監視器妥善率路線總成績扣分

表 78 高雄市公車各客運業者營運路線 110 年度評鑑整體成績分布彙整表

成績分佈	港都客運	南臺灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
95 分(含)~100 分(優)							
90 分(含)~95 分 (優)	35 (83%)			55 (93%)		5 (100%)	14 (100%)
85 分(含)~90 分 (甲)	7 (17%)	16 (80%)		4 (7%)	3 (38%)		
80 分(含)~85 分 (甲)		4 (20%)	6 (43%)		5 (62%)		
75 分(含)~80 分 (乙)			4 (29%)				
70 分(含)~75 分 (乙)			3 (21%)				
65 分(含)~70 分 (丙)			1 (17%)				

表 79 高雄市公車各客運業者第 2 期評鑑總成績彙整表

5.5 第 2 期評鑑缺失及改善建議

本研究將 110 年度第 2 期評鑑整體結果，彙整五大項評分指標之缺失及改善建議如下，並將各別業者之各評比項目之缺失及改善建議彙整如表 80 至表 87 所示。

一、A 場站設施與服務

今年度評鑑過程中，發現許多業者在第 1 期評鑑過程中，場站環境皆維護良善，僅少數像是路面標線模糊、填補坑洞但略不平整等狀況，但多數業者第 2 期皆已完整改善，顯示各業者維護場站的用心，建議業者仍應隨時注意場站鋪面的平整，避免缺失一再發生。

多數業者營運路線之站牌，在調查過程中仍有發現路線圖、方向箭頭、時刻表標示不清的狀況，且偏遠地區之站牌資訊更容易有路線圖破損或髒汙之情形，由於部分站牌之資訊多張貼於背面，因此較難透過駕駛長來巡檢維護，建議業者仍應建立站牌的巡檢工作人員，定期分區進行維護。另部分站體亦有發現許多凹損或是無法轉動資訊的情形，建議公部門有關維護單位應儘快處理及排除，避免乘客無法使用，而造成服務觀感不佳的疑慮。

二、B 運輸工具設備與安全

今年度評鑑有部分業者在安全帶、滅火器、擊破器等安全設施項目出現數量不足或設施毀損無法使用之狀況，建議業者能謹慎針對車輛上的安全設備進行嚴格的管理措施，督促駕駛長在出車前及收班後都能多留心相關設備的妥善度，並及時進行維護與更新。

多數業者在車輛設施的調查過程中，多有發現許多缺失，例如駕駛員姓名錯誤、到站顯示錯誤或故障、下車鈴無法使用或無聲音、當班次路線圖錯誤等缺失，由於上述皆為平時服務的基本項目，建議業者應即刻改善缺失，避免營運服務時，乘客應缺乏該資訊而權益損失。

有關肇事的部分，多數業者 110 年度之肇事件數雖能較 109 年度肇事件數為低，顯

示業者在駕駛長的教育訓練以及相關安全管理上具有一定的效益，但仍建議業者能朝向零件數為目標繼續努力，以共同維護用路人的安全，並創造良善的運輸服務。

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

多數業者在準點率、過站不停、服務態度、駕駛平穩性等項目皆有扣分的狀況，且依據民眾陳情之資料顯示，部分業者之缺失多集中發生於某些路線，建議業者可以將該缺失加以彙整及分析，透過量化的方式來掌握表現較為不佳之路線及駕駛長，並且建立獎懲機制，遏止缺失一再發生。

四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

今年度評鑑仍透過身障調查員的角度來檢視駕駛長的無障礙服務能力是否完善，於第 1 期評鑑時，多數業者抽查之無障礙服務班次多有出現駕駛長在操作設施時不夠熟稔，相關安全設施(安全帶、扣環)也未能完整操作到位，甚至有出現設施故障而無法提供服務的問題，雖第 2 期評鑑時相關缺失已未再發生，但仍建議業者能更加重視無障礙服務的完善，並能同理身障族群在使用公共運輸上的不便以及久候等情形，應當於平時巡檢時多留心及注意相關設施的維護，並加強教育駕駛長操作無障礙設備的普及率，避免出現駕駛長因臨時調度不會使用無障礙設施的狀況。

五、E 公司經營與管理

少數業者部分班次有民眾陳情車頭 LED 顯示錯誤之缺失，建議業者能督促駕駛長確實操作車機，避免 LED 資訊錯誤造成乘客誤會，導致服務觀感不佳。

今年度評鑑多數業者皆有發生違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數多次，且較 109 年度由增加的趨勢，建議業者能針對重點駕駛長進行管理，減少該駕駛長不當駕駛行為發生次數，並加強該駕駛長教育及考核的落實度。

今年度評鑑多數業者向警察局肇事通報率皆表現較為不佳，建議業者能提供駕駛長在發生肇事時，應有之處理流程及步驟，督促駕駛長切勿隱匿不報，造成業者及主管機關無法及時掌握事件的發生及處理過程。

今年度評鑑多數業者皆有發生遭勞檢單位舉發之情事，建議業者能建立警示系統，降低不當排班導致駕駛長無法獲得良善的休息規劃，造成駕駛長有疲勞駕駛的隱藏風險。

表 80 110 年度港都客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
港都客運	A 場站設施與服務	1. A2-1、A3-1：經實際調查結果，共有 7 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(興達港立體停車場(紅 71)、捷運鹽埕埔(99)、大遠百百貨(70)、新興高中(69)、五福瀨南街口(50)、新濱碼頭(50)、鼓山渡輪站(50))，2 個站位站名不符(下茄苳(紅 71)、大順覺明路口(科工館)(81)(來自民眾陳情案件))，1 個站位路線圖內容錯誤(興達港立體停車場(紅 71))，2 個站位路線圖因褪色或毀損無法辨識(高新醫院(紅 71)、捷運西子灣出口 1(99))，1 站時刻表捲曲難以辨識(捷運鹽埕埔(88))。建議港都客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新
	B 運輸工具設備與安全	1. 經調查發現港少數車輛車線滅火器毀損，如加昌站車輛 086-V3 兩具滅火器皆毀損無法使用，左營南站 559-FP 及 KKA-9013 各 1 具滅火器毀損無法使用，交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器缺少 1 具，建議港都客運可以確實維護車輛的消防設備，進行造冊、管理及追蹤，並加強駕駛長每日巡檢的確實度。 2. 少數車輛因某些案件無法確實提供交通局影帶畫面而被列入缺失，建議港都客運能加強監視設施定期檢查的頻率。 3. B1-2：紅 9 及、52 車內路線圖未設置或設置錯誤，217 駕駛員姓名有一處未設置或資訊內容錯誤，36、紅 27 車頭 LED 顯示逾期資訊，紅 21、紅 22 車輛內資訊內容過時，防疫公告非最新版。建議港都客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 4. B1-3：52 路下車鈴沒聲音，52、紅 21 下車驗票機顯示錯站位。建議港都客運能維護下車鈴的完善，確保能讓乘客使用時知悉下車鈴於正常的狀態(聲音、燈號)，避免發生誤會而造成過站不停的現象發生。 5. B3-1：橘 16 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.5 件；245 肇事件數因換算每	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：滅火器毀損、擊破器缺少、錯置路線圖、下車鈴沒聲音、監視器畫面無法提供。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		十萬車公里有責肇事次數為 2.64 件。建議港都客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 6. B6-1：218、52 車內空調無正常運作或未啟用，致使車內溫度未能舒適宜人，217 車體行車時有點搖晃，致使稍嫌不舒服。29、205、218、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、橘 8 等 8 條路線得分率皆低於 80%，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 7. 港都客運之肇事件數總計為 58.5 件，其中有責肇事未和解件數為 22 件、責肇事但已和解件數為 73 件(以 0.5 件計為 36.5 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 4.68 件，且件數較去年相比有成長的現象。建議港都客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。	
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：紅 9、6、7、12、27、50、52、63 南北、69；88、99、紅 27、黃 2、橘 16 有發生班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上。50、63 南北、88、紅 9、橘 16，得分率低於 80%，建議業者能納入重點管理對象。另依據交通局之書面資料顯示，港都客運有 3 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 30、35、38，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。建議港都客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：218 班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道但有停靠，52、7、12、50、52、53、56、63 南北、69、81、99、205、214、217、橘 16 於某次調查中發現該班次有出現乘客欲搭乘或下車而過站未停的狀況。建議港都客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1：217 路出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車之情形，6、12、36、38、69、70、	1. 服務品質應再提升與加強：班次誤點、危險駕駛、關門夾到乘客物品、乘客未下車完全即關門、過站不停、服務態度不佳、吸菸、處理私事、行車時使用手機。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		81、218、219、紅 21、紅 3 出現未依號誌行駛、危險駕駛、無故緊急煞車、關門夾到乘客物品、乘客未下車完全即關門等缺失。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：29、52、56、69、70、紅 9、橘 8 出現處理私事、未於核定站未停車下客，12 路(EAL-2895)車內吸菸等缺失。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1：E02、30、36、205、紅 70 出現乘客認為駕駛長服務態度不佳。205、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、橘 8 等 8 條路線得分率皆低於 80%，建議港都客運能將以上路線納入重點管理對象。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 6. C6-1：50、88 發現駕駛長開車時有使用手機的不當行為。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。	
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. D2-1：紅 3、218 駕駛長有不想服務的嫌疑。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之態度，以及無障礙設備操作的完整與普及，以提供旅客安心的乘車經驗。 2. 實際調查結果，港都客運抽查之身障服務班次，多數無障礙設備皆可以正常使用，然而某次調查時，發現紅 3 班次因為斜坡板故障因而無法使用。建議港都客運能確實督促駕駛長能於出車前做好檢查，並加強維修保養的確實度。	1. 應再提升無障礙服務的重視程度以及教育訓練落實度：駕駛長無障礙設備操作不夠熟稔、相關無障礙設備有出現損壞的狀況。
	E 公司經營與管理	1. E3-1：69 出現車輛內無設置申訴電話。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車廂內客運公司之申訴電話標示的完善，避免貼紙脫落或褪色無法辨識之情形發生。 2. 52、紅 22 出現車輛內 LED 沒顯示的缺失。建議港都客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車輛的 LED 設備顯示字樣以及行駛方向箭頭皆能正確無誤，以避免影響乘客的乘車權益。	1. 車輛之軟硬體設施應做好維護及檢查：張貼之資訊有脫落或褪色無法辨識之情形、車輛內 LED 沒有顯示。 2. 做好平時的教育訓練，並建立相關的處理流程及警示機制：違反道路交通管理處罰條例被舉發、未能完整通

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		3. 港都客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 5 件。建議港都客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 4. 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，港都客運四期中多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議港都客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。 5. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，港都客運遭勞檢單位舉發違規有 3 件。建議港都客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	報警察局與交通局行車肇事件數、違反工時而遭裁罰。

表 81 110 年度南臺灣客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
南臺灣客運	A 場站設施與服務	1. A2-1、A2-3：經實際調查結果，共有 3 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(大成街口(綠 1)、捷運巨蛋站(301))，2 個站位站體缺少路線編號站(仁慈公園(紅 61)、仁和公園(紅 61))。建議南臺灣客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新
	B 運輸工具設備與安全	1. 少數車輛因某些案件無法確實提供交通局影帶畫面而被列入缺失，建議南臺灣客運能加強監視設施定期檢查的頻率。 2. 交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器缺少 1 具的狀況而計入缺失，建議南臺灣客運可以督促駕駛長每日巡檢的確實度。 3. 南臺灣部分車輛之車廂內扶手有鬆動的狀況，建議業者能加以維修，以保障乘客安全。 4. B1-2：紅 29、紅 52、28 發現車內路線圖未設置或設置錯誤，紅 29、紅 36、紅 51、28 出現駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤，29 車頭及車側之車外路線資訊顯示非正確。建議南臺灣客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 5. B1-3：紅 29 發現驗票機故障，但駕駛員有告知的情形。建議南臺灣客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。 6. B3-1：依據交通局書面資料顯示，南臺灣客運 248、紅 28 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.26 及 1.08 件。建議南臺灣客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 7. B6-1：紅 29 車內菸味重、紅 58 車體噪音很大的狀況，紅 28 乘坐舒適度不佳，紅 36 整潔度不佳、紅 60 空調舒適度不佳。90 路得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 8. 南臺灣客運之肇事件數總計為 16.0 件，其中有責肇事未和解件數為 2 件、責肇事但已和解件數為 28 件(以 0.5 件計為 14.0 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.55 件。建議南	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：擊破器缺少、錯置路線圖、駕駛員姓名錯誤、驗票機故障。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		臺灣客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。	
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：3、28、9、248、301、紅 29、紅 32、紅 33、紅 36、紅 52、紅 56、紅 58、紅 60 於某次調查中發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班、漏班的狀況。3、301、248、紅 52、紅 58、紅 60 得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。另依據交通局之書面資料顯示，南臺灣客運有 4 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 3、28、301、紅 32，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。建議南臺灣客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：3、28、90、301、紅 28、紅 29、紅 32、紅 33、紅 53、紅 56 出現乘客欲搭乘或下車而過站未停、未依序進站而直接駛離或行駛於快車道而未進站等缺失，其餘班次皆無發現缺失。其中 28 得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。建議南臺灣客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1： 3、90、248、301、紅 29、紅 36、紅 58、綠 1，出現未依號誌行駛、夾傷乘客、急煞車、轉彎時未禮讓行人、逆向行駛、未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車等缺失，其餘班次無論秘密客或乘客皆未發現不當行為。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：紅 29(778FP)及 16(110FT)皆有出現駕駛長未繫安全帶之缺失，3、紅 28、紅 60 出現駕駛長有下車購物、未依路線行駛、之不當行為。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，做好教育訓練，避免駕駛員一再記錯行駛路線，或是利用值勤時間處理私事，以提供旅客安心的乘車經驗。	1. 服務品質應再提升與加強：班次誤點、危險駕駛、關門夾到乘客物品、乘客站(坐)穩或上下妥車即開車、過站不停、服務態度不佳、未依路線行駛、行車時使用手機。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		5. C5-1：28、90、248、紅 29、紅 36、紅 58、綠 1 出現乘客認為駕駛長服務態度不佳。其中 90 路得分率低於 80%，建議南臺灣客運能將以上路線納入重點管理對象。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。 6. C6-1：28、紅 53 出現乘客發現駕駛長開車時有使用手機或使用藍芽超過 3 分鐘等不當行為。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。	
	E 公司經營與管理	1. E3-1：紅 29 出現車輛申訴電話無設置或無法辨識的缺失。建議南臺灣客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車廂內客運公司之申訴電話標示的完善，避免貼紙脫落或褪色無法辨識之情形發生。 2. 依據交通局書面資料顯示，南臺灣客運今年度評鑑 90、248 皆有發生重大違紀項目之案件各 1 件。建議南臺灣客運重視此一問題，並積極改善駕駛的平穩性，降低發生重大違紀事件的機率。 3. 南臺灣客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 30 件。建議南臺灣客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 4. 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，南臺灣客運四期中多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議南臺灣客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。 5. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，南臺灣客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件。建議南臺灣客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	1. 車輛之軟硬體設施應做好維護及檢查：張貼之資訊有脫落或褪色無法辨識之情形、LED 顯示資訊錯誤。 2. 做好平時的教育訓練，並建立相關的處理流程及警示機制：違反道路交通管理處罰條例被舉發、未能完整通報警察局與交通局行車肇事件數、違反工時而遭裁罰。

表 82 110 年度東南客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
東南客運	A 場站設施與服務	1. A3-1：經實際調查結果，共有 5 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(大樹區公所(橘 7)、溪埔(橘 7)、興田(橘 7)、中山大學隧道口(橘 1)、高雄工職(37，來自民眾陳情案件)，1 個站位方向箭頭標示不清(油管路口(紅 10))，2 個站位站體缺少站名(龍安宮(大樹祈福線)、龍目井(大樹祈福線))，以及 1 個站位站體凹損(中崙一路(紅 18)，非歸因業者之缺失)。建議東南客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新
	B 運輸工具設備與安全	1. 經調查發現東南客運此次抽檢車輛 118-FT 出現 1 具滅火器壓力不足以及車輛 772-FP1 具滅火器無插銷，建議東南客運可以確實維護車輛的消防設備，進行造冊、管理及追蹤，並加強駕駛長每日巡檢的確實度。 2. 少數車輛因某些案件無法確實提供交通局影帶畫面而被列入缺失，建議東南客運能加強監視設施定期檢查的頻率。 3. B1-1：紅 10 有站播未正常告知的缺失。建議東南客運能確實針對相關設施進行維護及檢修，並督促駕駛長能加強檢視設施是否完善且能正常使用，並即時回報予公司進行維修處理，減少乘客因相關設施故障或未正常運作而導致權益損失。 4. B1-2：紅 18 發現駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤、37 發現車內路線圖未設置或設置錯誤、紅 10 車頭及車側之車外路線資訊顯示非正確之缺失。建議東南客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 5. B1-3：紅 6、紅 12 發現驗票機顯示錯誤站位或故障且駕駛員未告知之缺失。建議東南客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。 6. B3-1：依據交通局書面資料顯示，東南客運橘 20 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.11 件；紅 7 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.94 件；紅 10 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 2.01 件；紅 11 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 3.95 件。建議東南客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：滅火器毀損、錯置路線圖、驗票機故障、監視器畫面無法提供。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 7. B6-1：紅 10 乘客反映該班次的乘坐舒適度不佳且悶熱。紅 10、橘 20、大樹祈福線得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 8. 東南客運之肇事件數總計為 25.0 件，其中有責肇事未和解件數為 25 件、責肇事但已和解件數為 0 件，換算每百萬公里有責肇事件數為 8.88 件。建議東南客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 9. 根據客運業者所提供書面資料顯示，東南客運裝設比率僅有 65.63%，建議東南客運可以納入長期規劃，積極汰換車輛以能符合裝設規格。	
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：37、紅 1、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18、紅 6、紅 7 發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況。其中 37、紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 12、紅 16、紅 18 得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。另依據交通局之書面資料顯示，東南客運有 9 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為紅 1、紅 6、紅 7、紅 10、紅 11、紅 16、紅 18、橘 20、大樹祈福線，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。建議東南客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：紅 16、橘 7 發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道且無停靠之缺失。建議東南客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1：紅 10、紅 12、、紅 18、紅 7 出現未坐穩即啟動、車速過快、危險駕駛、任意超車、未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車等缺失、紅 16(238-FP)出現搶黃燈。建議東南	1. 服務品質應再提升與加強：班次早發或誤點、危險駕駛、未依路線行駛。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：紅 11、紅 7 出現駕駛長未依路線行駛、紅 6(269FR)出現駕駛長未繫安全帶之缺失。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1：紅 10、紅 18 出現乘客認為駕駛長服務態度不佳。橘 20、大樹祈福線得分率低於 80%，建議東南客運能將以上路線納入重點管理對象。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。	
	E 公司經營與管理	1. 經實際調查結果，紅 10(民眾陳情案件)，於某次抽查時出現站播有故障或車頭 LED 方向顯示不正確之缺失。建議東南客運能針對有缺失之路線進行檢討，並確實維護車輛的 LED 設備能正常使用且資訊正確，以避免影響乘客的乘車權益。 2. 依據交通局書面資料顯示，東南客運今年度評鑑 37、紅 1、紅 6、紅 10、紅 16 各有 1 件違反公路法相關規定被舉發件數，紅 18 則有 2 件違反公路法相關規定被舉發件數。建議東南客運能積極改善，提升駕駛長的駕駛平穩性，共同維護良善的用路環境。 3. 東南客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 11 件。建議東南客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 4. 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，東南客運四期中皆多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議東南客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。 5. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，東南客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件。建議東南客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	1. 車輛之軟硬體設施應做好維護及檢查：車頭 LED 資訊錯誤。 2. 2.做好平時的教育訓練，並建立相關的處理流程及警示機制：違反道路交通管理處罰條例被舉發、未能完整通報警察局與交通局行車肇事件數、違反工時而遭裁罰。

表 83 110 年度高雄客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
高雄客運	A 場站設施與服務	1. A2-1、A3-1：經實際調查結果，共有 5 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(旗山監理所(8042)、嶺頂(8042)、大坪(8035)、大樹區公所(8006)、中崙一路(87))，5 個路線圖資訊有誤(竹崎高雄科大(E09)、大樹區公所(8006)、仁和公園(24)、仁慈公園(24)、天皇別墅(24))，3 個站位時刻表破損或褪色無法辨識(大坪(8035)、下甲(8043)、樹人醫校(8046))，1 個站位老舊資訊未移除(湖子內路口(8020、8008))，2 個站位路線圖脫落(西部(8035)、杉林國中(8026)、高新醫院(8041))，以及 1 個站位站體凹損(中崙一路(87、橘12)，非歸因業者之缺失)。建議高雄客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新
	B 運輸工具設備與安全	1. 經調查發現高雄客運此次抽檢岡山站車輛 KKB-8016 安全門無法順利正常開啟，建議高雄客運可以督促駕駛長每日巡檢以及維修保養的確實度。 2. B1-3：60 發現刷卡機無法正常使用之缺失。建議高雄客運能針對相關基礎設備進行更加積極地檢修管理，避免設施一再故障造成民眾搭乘的不便。 3. B3-1：依據交通局書面資料顯示，高雄客運 87、8043 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數分別各為 1.42 件及 1.17 件；8021 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.87 件;8008 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 2.50 件。建議高雄客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 4. B6-1：97、239、8008、8012、8013、8015、8017、8020、8021、8040、8046、8049、紅 65、紅 66、紅 67、紅 68、紅 72、紅 75、紅 76、紅 79、橘 12 得分率低於 80%，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 5. 高雄客運之肇事件數總計為 31.0 件，其中有責肇事未和解件數為 13 件、責肇事但已和解件數為 36 件(以 0.5 件計為 18 件)，換算每百	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：安全門無法正常開啟、駕駛員姓名錯誤、車廂整潔不佳。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		萬公里有責肇事件數為 2.86 件。建議高雄客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。	
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：橘 12、24、60、8021、8023、8033、8041、E04、E09、E32、紅 76、橘 11 發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班或漏班的狀況。24、8021、8033、8041、E04、E32、紅 76 得分率低於 80%，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。另依據交通局之書面資料顯示，高雄客運有 3 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 8020、8023、8026，建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。建議高雄客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：60 發現該班次接近站牌時未減速慢行或行駛至外車道但有停靠之缺失，60、97、8010、8041、E02、E04、E11、橘 11 出現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停，或未依序進站而駛離之缺失。建議高雄客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1：60、87、97、8023、E01、H21、橘 12、紅 75，於某次抽查時出現危險駕駛、夾傷乘客、車速過快、緊急煞車、催促乘客上下車、橘 12 有搶黃燈(710V2)等缺失。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1： 8010、8041 出現駕駛長有未依路線行駛之缺失。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1：E02 出現服務身障乘客態度不佳、60、97、E01、E25、E28、H31、橘 11 乘客認為駕駛長服務態度不佳。其中 97、239、橘 12、紅 65、紅 66、紅 72、紅 75、紅 76、紅 78、紅 79、8012、8013、8015、8017、8020、8021、8040、8043、8046、8049 得分率低於 80%，	1. 服務品質應再提升與加強：班次早發或誤點、危險駕駛、夾傷乘客、過站不停、服務態度不佳未依路線行駛。 2. 客服電話應確實保持能正常進線

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		建議高雄客運能將以上路線納入重點管理對象。建議高雄客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。 6. 此次調查結果發現，高雄客運在平假日尖峰多次嘗試皆無法正常進線，建議高雄客運能再檢視客服電話的管理及執行狀況，避免乘客有需求時進線無法即時解決。	
	E 公司經營與管理	1. 依據交通局書面資料顯示，高雄客運今年度評鑑8040有1件違反公路法相關規定被舉發件數。建議高雄客運能積極改善，提升駕駛長的駕駛平穩性,共同維護良善的用路環境。 2. 高雄客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 30 件。建議高雄客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 3. 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，高雄客運四期中多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議高雄客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。 4. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，高雄客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件。建議高雄客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	1. 做好平時的教育訓練,並建立相關的處理流程及警示機制:違反道路交通管理處罰條例被舉發、未能完整通報警察局與交通局行車肇事件數、違反工時而遭裁罰。

表 84 110 年度義大客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
義大客運	A 場站設施與服務	1. A3-1：經實際調查結果，共有 1 個站位沒有路線圖 (溪埔(8501))。建議義大客運能針對具有缺失之站牌,確實維護及更新相關資訊。 2. 義大站無障礙廁所設置於購物商場內，建議能提供相關專人引導協助及引導標示。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新 2. 設置場站無障礙廁所引導協助
	B 運輸工具設備與安全	1. B3-1：依據交通局書面資料顯示，義大客運 8502 肇事件數因換算每十萬車公里有責肇事次數為 1.01 件。建議義大客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 2. B6-1：8506 車輛乘坐舒適度得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管理對象。建議義大客運能繼續維持良好的表現，並持續維護整體車廂的舒適性。 3. 根據高雄市環保局提供資料顯示，義大客運於評鑑期間皆有 1 件違反相關環保違規項目告發件數，建議義大客運可以強化維修保養制度以免為違規受罰。 4. 義大客運之肇事件數總計為 4.0 件，其中有責肇事未和解件數為 1 件、責肇事但已和解件數為 6 件(以 0.5 件計為 3 件),換算每百萬公里有責肇事件數為 1.77 件。建議義大客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。 5. 根據客運業者所提供書面資料顯示，義大客運裝設比率僅有 25.71%,建議義大客運可以納入長期規劃，積極汰換車輛以能符合裝設規格。	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：乘坐舒適度不佳。 2. 落實教育訓練:若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：8502、E03 發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況。其中 8502 得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管理對象。建議義大客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1： 8502 發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。建議義大客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。	1. 服務品質應再提升與加強：班次早發或誤點、危險駕駛、過站不停、服務態度不佳、吸菸、行車時使用手機。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		3. C3-1：8505、8506 乘客反映駕駛長有車速過快、任意變換車道等缺失。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：8501、8502 出現駕駛長在正常情況下，未在公車停靠區內上下車、亂鳴喇叭、違規停車、8503(616XH)有行車時嚼檳榔之缺失。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1： 8501、8506 出現乘客認為駕駛長服務態度不佳 8506 得分率低於 80%，建議義大客運能將以上路線納入重點管理對象。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。 6. C6-1：8503、8505、8506 發現駕駛長停等紅燈時玩手遊或追劇、使用行動電話等缺失。建議義大客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 7. 此次調查結果發現，義大客運在某次平日尖峰多次嘗試皆無法正常進線。建議義大客運能再檢視客服電話的管理及執行狀況，避免乘客有需求時進線無法即時解決。	
	E 公司經營與管理	1. 義大客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 14 件。建議義大客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 2. 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，義大客運四期中多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議義大客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。	1. 做好平時的教育訓練，並建立相關的處理流程及警示機制：違反道路交通管理處罰條例被舉發、未能完整通報警察局與交通局行車肇事件數。

表 85 110 年度統聯客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
統聯客運	B 運輸工具設備與安全	1. 少數車輛因某些案件無法確實提供交通局影帶畫面而被列入缺失，建議統聯客運能加強監視設施定期檢查的頻率。 2. B6-1：乘客認為 83 路該班次車廂空氣品質不佳有濃厚的煙味。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 3. 根據高雄市環保局提供資料顯示，統聯客運於評鑑期間皆有 1 件違反相關環保違規項目告發件數，建議統聯客運可以強化維修保養制度以免為違規受罰。 4. 統聯客運之肇事件數總計為 5.5 件，其中有責肇事未和解件數為 2 件、責肇事但已和解件數為 7 件(以 0.5 件計為 3.5 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 2.80 件。建議統聯客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：監視器畫面無法提供。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1： 25、53、橘 16 發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況。建議統聯客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：11、100 發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。建議統聯客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1：11 發現駕駛長有違規左轉之危險駕駛的缺失。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：25 出現未在公車停靠區內上下車、83(客訴案件 1100309-013)待班時於車內抽菸之缺失。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1：11 出現乘客認為駕駛長服務態度不佳。建議統聯客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。	1. 服務品質應再提升與加強：班次早發或誤點、危險駕駛、服務態度不佳。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
	E 公司經營與管理	1. 統聯客運違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數共 6 件。建議統聯客運可以針對有被處罰之駕駛長進行管理及教育，積極輔導有駕駛安全疑慮之駕駛長，減少危險駕駛之頻率。 2. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，統聯客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件。建議統聯客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	1. 做好平時的教育訓練，並建立相關的處理流程及警示機制：違反道路交通管理處罰條例被舉發、違反工時而遭裁罰。

表 86 110 年度漢程客運第 2 期評鑑缺失及改善建議彙整表

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
漢程客運	A 場站設施與服務	1. A3-1：經實際調查結果，共有 1 個站位出現沒有方向箭頭的缺失(高雄女中真愛碼頭(77))，1 個站位時刻表脫落無法辨識(道明中學(76))。建議漢程客運能針對具有缺失之站牌，確實維護及更新相關資訊。	1. 站牌之具體資訊應確實維護並更新
	B 運輸工具設備與安全	1. 經調查發現漢程客運此次抽檢之車輛皆符合相關規範，另交通局稽查發現 1 次某車輛擊破器雖有 3 具，但 2 具缺少使用說明而計入缺失，建議和程客運可以督促駕駛長每日巡檢的確實度。 2. 少數車輛因某些案件無法確實提供交通局影帶畫面而被列入缺失，建議漢程客運能加強監視設施定期檢查的頻率。 3. B1-1：紅 30(紅 31)、紅 35、0 北出現到站告知未正確或未顯示的情形。建議漢程客運能針對具有缺失之車輛，確實維護到站系統的完整性。 4. B1-2： 0 北、紅 35 發現駕駛員姓名(車廂內及車後)有一處未設置或資訊內容錯誤，0 南、77、168 東發現車輛內資訊內容過時、錯誤或模糊不清。建議漢程客運能強化維護資訊的完整性，避免乘客因資訊老舊或不足而造成誤會或權益損失。 5. B1-3：0 南發現該班次驗票機雖能使用但無顯示畫面。建議漢程客運能加強平時出車或收車的查核度，減少軟硬體設施出現故障的頻率。 6. B6-1：0 南、紅 30(紅 31)、紅 35、168 西發現該班次車廂空氣品質不佳或悶熱。0 南、0 北、168 西得分率低於 80%，建議漢程客運能將以上路線納入重點管理對象。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並加強維護整體車廂的舒適性。 7. 漢程客運之肇事件數總計為 34.5 件，其中有責肇事未和解件數為 10 件、責肇事但已和解件數為 49 件(以 0.5 件計為 24.5 件)，換算每百萬公里有責肇事件數為 7.70 件，且件數較去年相比有成長的現象。建議漢程客運能針對有發生肇事案件之路線進行檢討，並透過系統性的分析擬定改善策略，持續改善整體公車運輸的服務與安全。	1. 車輛軟硬體設施應確實做好維修保養及檢查：擊破器缺少、錯置路線圖、到站告知故障、監視器畫面無法提供、車廂空氣品不佳且不舒適。 2. 落實教育訓練：若干肇事案件以未保持行車安全距離為最大宗

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
	C 旅客服務品質與駕駛員管理	1. C1-1：0 南、168 西、77、92、0 北、168 東、紅 25、黃 1 發現該班次比表定時間早發 4 分鐘以上，或比表定時間晚抵達/出發 11 分鐘以上，或是脫班的狀況，其餘班次皆無發現缺失。另 0 南、77、168 東、168 西、紅 25 得分率皆低於 80%，建議業者能納入重點管理對象。另依據交通局之書面資料顯示，漢程客運有 4 條路線表現較差(得分路低於 80%)分別為 0 南、72、紅 30(紅 31)、紅 35，建議漢程客運能將以上路線納入重點管理對象。建議漢程客運能針對相關缺失檢視及改善，並隨時掌握駕駛長發車動態，針對脫班或是故障的班次能及時調度車輛，以維護乘客權益。 2. C2-1：168 東、紅 35、82、0 北、紅 35 發現該班次乘客有上下車需求且有按鈴或招手時而過站不停。建議漢程客運駕駛長仍應注意旅客上下車之需求，以及候車亭動態，以維護旅客乘車的權益。 3. C3-1：紅 30(紅 31)該班次有闖越平交道之缺失，92、紅 30(紅 31)、紅 35、黃 1 發現駕駛長有危險駕駛的狀況，轉彎時未禮讓行人、任意變換車道、逆向行駛、未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車、82(581FP)有闖紅燈之缺失。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 4. C4-1：紅 30(紅 31)(202FT)該班次駕駛未繫安全帶或亂鳴喇叭之缺失，紅 35、168 西發現有未依路線行駛之缺失。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅客安心的乘車經驗。 5. C5-1：72、77、168 東、黃 1 乘客認為駕駛長服務態度不佳。其中 0 南、黃 1、紅 30(紅 31)得分率低於 80%，建議漢程客運能將以上路線納入重點管理對象。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛態度，以避免出現誤會與爭議，提供旅客安心的乘車經驗。 6. C6-1：紅 30(紅 31)出現駕駛使用 3C 電子產品、使用免持式耳機超過 3 分鐘以上之缺失。建議漢程客運能針對有缺失之路線進行檢討，並提升駕駛長之駕駛行為，以提供旅	1. 1.服務品質應再提升與加強：班次早發或誤點、危險駕駛、未依路線行駛、過站不停、服務態度不佳、使用免持式耳機超過 3 分鐘。

業者	評鑑指標	缺失及改善建議	建議立即改善部分
		客安心的乘車經驗。	
	D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全	1. D2-1：紅 35 出現乘客認為駕駛長有拒載之缺失。建議漢程客運能夠確保駕駛長的無障礙服務技能完備，以免無法服務造成觀感不佳。	1. 應再提升無障礙服務的重視程度以及教育訓練落實度:駕駛長無障礙設備操作不夠熟稔、相關無障礙設備有出現損壞的狀況。
	E 公司經營與管理	1. E3-1： 0 南、0 北該班次雖有設置申訴電話及意見箱但清潔度不佳。建議漢程客運能針對相關設施進行維護與清潔。 2. E5-1：0 北該班次沒有開啟大燈。建議漢程客運能督促駕駛長做好每日巡檢的工作，並強化維修保養的確實度。 3. 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，漢程客運四期中多有出現肇事通報率非為 100%的狀況，建議漢程客運能夠督促駕駛長，發生肇事時能夠依照相關規定及流程處理。 4. 經彙整評鑑期間高雄市政府勞工局所提供之書面資料，漢程客運遭勞檢單位舉發違規有 1 件。建議漢程客運能建立良好的工作環境，並重視員工的休息時間，避免造成過勞或休息不足等違法情事發生。	1. 車輛之軟硬體設施應做好維護及檢查:意見箱清潔度不佳、未開啟大燈。 2. 做好平時的教育訓練,並建立相關的處理流程及警示機制:未能完整通報警察局與交通局行車肇事件數、違反工時而遭裁罰。

5.6 近三年評鑑成績比較分析

根據 110 年度、109 年度、108 年度之評鑑資料，本計畫將各年度之評鑑成績分為 A 場站設施與服務、B 運輸工具設備與安全、C 旅客服務品質與駕駛員管理、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全、E 公司經營與管理等五大項，由於各年度各大項配分不一，因此針對各大項各客運業者之原始成績換算為相對成績(100 分)，便於進行比較分析，相關彙整如表 87 以及圖 72 所示。

一、A 場站設施與服務

根據資料顯示，110 年度以及 108 年度成績皆較 109 年度為高，其原因為 109 年度之場站評分方式有大幅度變更，因此在執行過程中，許多評分項目在評比認知上較 108 年有所不同且評分更為細緻，以至於 109 年度成績較 108 年度成績大幅下滑，然 110 年度 A 大項評鑑指標沿用 109 年度評鑑指標，透過 109 年度之評鑑過程，業者亦已以適應 109 年度評分方式之變動並針對相關缺失進行改善，以至於 110 年度 A 大項成績上升。

二、B 運輸共聚設備與安全

根據資料顯示，110 年度、109 年度、108 年度於 B 大項評鑑指標之差異較小，主要原因在於 B 大項多屬於車輛軟硬體設施以及肇事案件之評分，顯示多數業者在三年的評鑑過程中，多數之成績能緩慢進步，惟東南客運其每百萬公里有責肇事改善幅度有限，且多有車廂老舊不舒適、駕駛員駕駛平穩性較不佳等相關問題，以至於該大項成績為七家業者中最低者。

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

根據資料顯示，110 年度成績皆較 109 年度以及 108 年度為高，其原因在於 108 年度評鑑期間為疫情發生前，109 年度為疫情嚴重時，110 年度為疫情趨緩時。疫情影響下，整體搭乘環境劇變，導致乘客搭乘率降低，業者又面臨減班之問題，致使乘客雖深受減班影響，但搭乘環境以及行車體驗皆優於 108 年度之情況。可見 109 年度各業者在嚴峻的大環境影響下，於 C 大項之表現實屬優良，又 110 年度始疫情趨緩之下，班次以及載客量逐漸回升，又能於 110 年度獲得較佳之成績，實屬不易。

四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

根據資料顯示，110 年度以及 109 年度之成績差異不大。主要原因在於班次驟減導致身障乘客搭乘率不高，又各客運業者在調度上較不頻繁，較少出現因調度問題駕駛長第一次駕駛無障礙班次而不會服務之情事。另外無障礙相關服務之評分已行之有年，亦顯示業者能在每年的評鑑中吸取教訓及經驗，逐步提升駕駛長對於無障礙設備的操作熟稔度，並透過教育訓練以及 SOP 服務流程來提升無障礙友善乘車環境。

五、E 公司經營與管理

根據資料顯示，E 大項成績各客運業者由 108 年度、109 年度、110 年度出現逐年下降，多數業者於 E1-2、E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數、E2-1 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、E4-1 公司是否有違反勞基法之情形、E6-1 前期評鑑缺失改善、E6-2 定期辦理自評等評分項目之表現，有逐年下滑的趨勢。顯示客運業者在書面成績以及專家小組審查的成績無法愈發精進之狀況，多數缺失及問題儼然出現不再費心管控及輔導之狀況。

六、總成績

根據資料顯示，110 年度與 109 年度成績差異不大，然 108 年度因指標評分內容已與現階段有許多變動及調整之處，以至於現階段評分上已然更為細緻且複雜，因此 108 年度成績較 110 年度及 109 年度偏高。

表 87 近三年評鑑成績比較彙整表

110 年度													
客運業者	A 場站設施與服務(8)		B 運輸工具設備與安全(23.5)		C 旅客服務品質與駕駛員管理(36)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(9)		E 公司經營與管理(23.5)		其他加分項目	其他評分規範	總分
	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對			
港都客運	7.69	96.14	20.81	88.54	34.58	96.06	8.89	98.79	19.21	81.74	1.55	-1.07	91.65
南臺灣客運	7.84	98.00	23.00	97.87	34.23	95.08	9.00	100.00	12.33	52.47	-1.28	1.35	86.47
東南客運	7.41	92.57	17.61	74.93	32.80	91.12	8.66	96.25	11.54	49.11	1.14	-1.41	77.76
高雄客運	7.72	96.56	22.98	97.77	34.64	96.24	8.93	99.21	16.61	70.67	2.03	-0.32	92.60
義大客運	7.87	98.43	22.13	94.16	34.89	96.92	9.00	100.00	11.34	48.25	0.00	-0.74	84.50
統聯客運	7.87	98.35	23.09	98.27	35.10	97.51	8.81	97.87	17.11	72.83	0.00	-0.88	91.11
漢程客運	7.83	97.88	20.41	86.85	34.15	94.86	8.99	99.89	20.22	86.04	-0.71	2.14	93.03
109 年度													
客運業者	A 場站設施與服務(7)		B 運輸工具設備與安全(23.5)		C 旅客服務品質與駕駛員管理(37)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(9)		E 公司經營與管理(23.5)		其他加分項目	其他評分規範	總分
	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對			
港都客運	6.34	90.57	22.13	94.17	33.69	91.05	8.69	96.56	19.49	82.94	0.02	-0.40	90.46
南臺灣客運	6.33	90.43	21.93	93.32	31.81	85.97	8.86	98.44	14.71	62.60	0.07	-0.76	83.93
東南客運	6.38	91.14	16.99	72.30	33.61	90.84	8.21	91.22	14.51	61.74	0.07	-0.98	78.79
高雄客運	5.79	82.71	22.46	95.57	34.42	93.03	8.59	95.44	17.14	72.94	0.03	-0.07	88.84
義大客運	6.07	86.71	21.88	93.11	34.16	92.32	9.00	100.00	12.09	51.45	0.00	-0.39	82.79
統聯客運	6.39	91.29	22.69	96.55	35.03	94.68	8.88	98.67	21.50	91.49	0.11	-0.90	94.19
漢程客運	6.56	93.71	20.32	86.47	31.59	85.38	8.97	99.67	19.20	81.70	0.07	-0.33	87.10
108 年度													
客運業者	A 場站設施與服務(8)		B 運輸工具設備與安全(26)		C 旅客服務品質與駕駛員管理(31)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(6)		E 公司經營與管理(29)		其他加分項目	其他評分規範	總分
	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對	原始	相對			
港都客運	7.80	97.47	24.80	95.37	29.38	94.78	5.53	92.18	25.48	87.85	0.55	-0.04	93.27
南臺灣客運	7.62	95.23	24.54	94.38	27.80	89.67	5.63	93.79	21.89	75.48	0.10	-1.15	86.42
東南客運	7.78	97.24	22.15	85.19	29.57	95.39	5.59	93.12	17.94	61.86	0.12	-1.53	81.61
高雄客運	7.58	94.79	24.95	95.95	29.89	96.42	5.56	92.71	23.07	79.55	1.04	-0.11	91.98
義大客運	7.90	98.74	23.79	91.50	28.20	90.98	5.70	95.00	26.44	91.18	0.20	-0.20	92.04
統聯客運	7.85	98.15	24.48	94.15	30.03	96.87	5.47	91.11	27.98	96.49	1.17	-0.25	96.73
漢程客運	7.50	93.78	23.30	89.61	27.37	88.28	5.45	90.80	23.15	79.83	1.15	-1.58	86.34

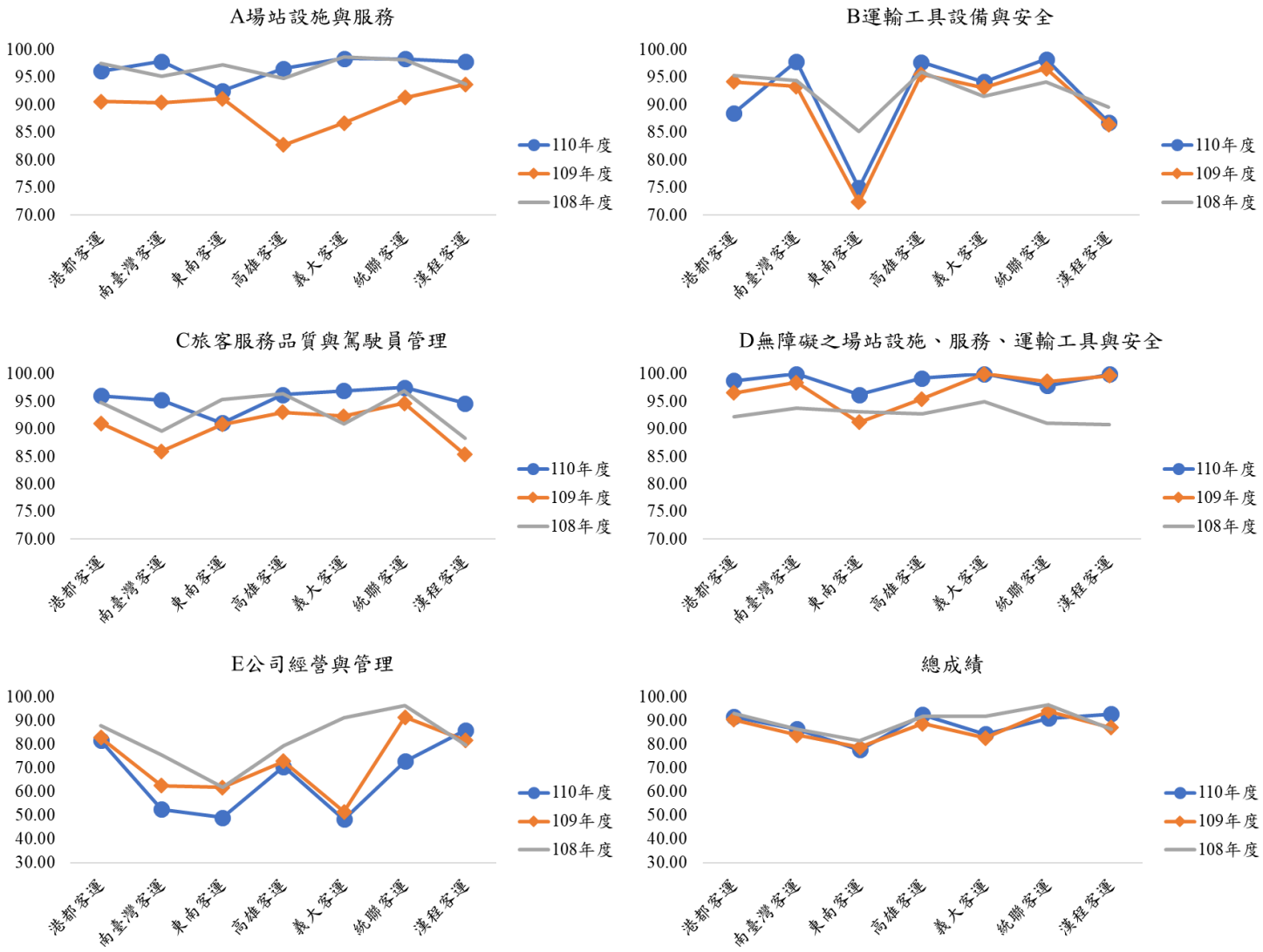

圖 72 近三年評鑑成績比較彙整圖

5.7 評鑑管理系統

為求評鑑計畫之執行成果能夠確實維護並累積成效，本團隊今年度將修正評鑑管理系統功能，用以解決長年來資料運算及保管不易、缺失即時反應，以及解決評鑑期間之相關缺失及成效無法滾動式地即時提供予客運業者作為改善之參考依據。

本期評鑑針對第 1 期以及第 2 期相關之作業例如，一般秘密客調查、身障秘密客調查、乘客問卷、站牌調查等相關實際調查之項目，本團隊蒐集完實際的樣本資料後，立即傳送至評鑑管理系統上，供業者及主管機關能夠立即檢視，評鑑系統業者、主管機關以及團隊之架構，如圖 73 所示，管理系統申訴回覆之過程如圖 74 所示。

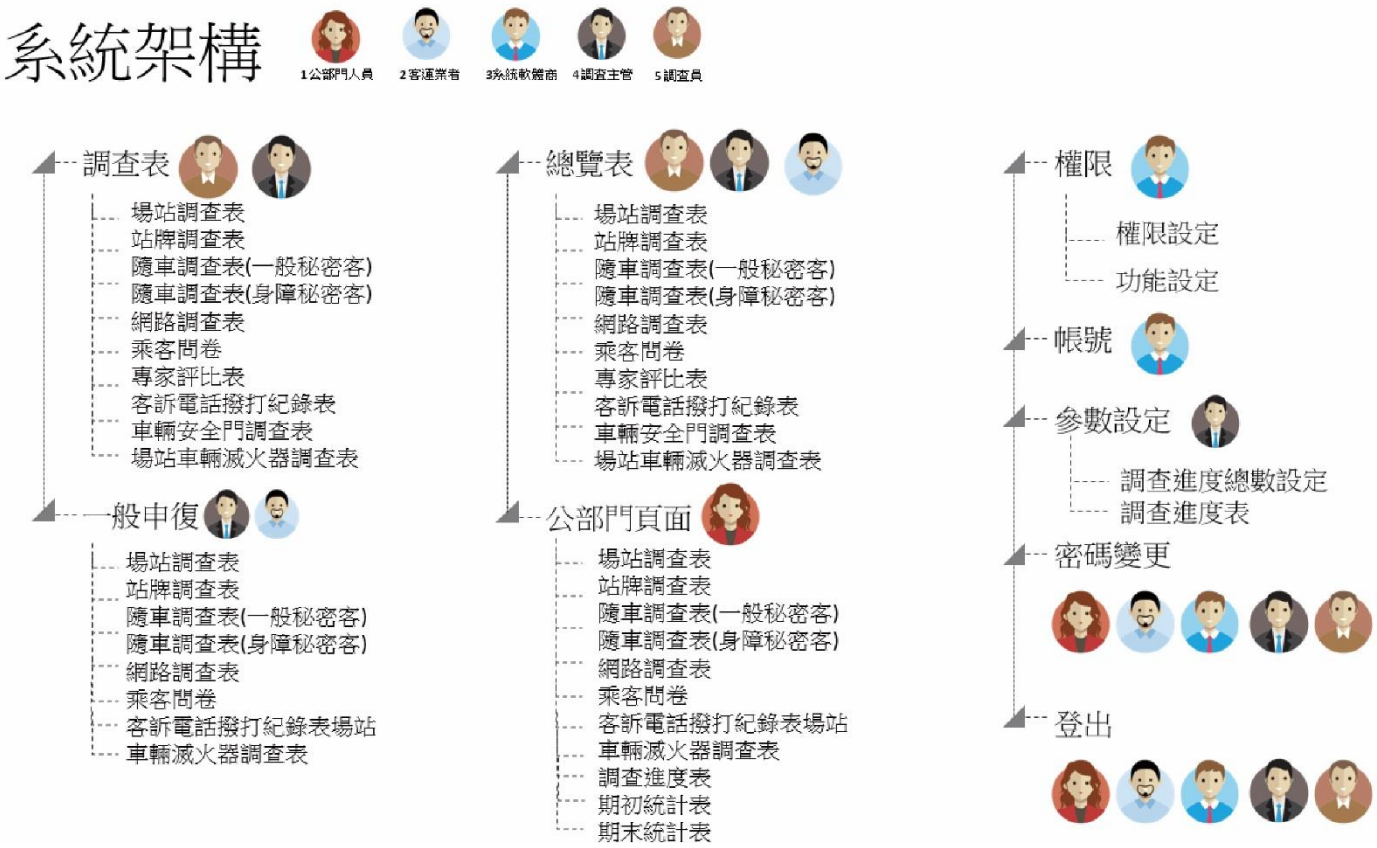

圖 73 評鑑管理系統架構

圖 74 評鑑管理系統架構

業者能於系統上針對有問題及缺失之問卷於三天內提出申覆要求，團隊亦於三天內進行回覆，以達到相關缺失能減少因時間過於久遠而無法追溯之問題。相關系統與業者申訴回覆如圖 75 所示。

圖 75 管理系統申訴回覆

本期評鑑針對第 1 期以及第 2 期之成績計算，皆採所有樣本上傳至系統，經過與業者進行核對排除有問題的問卷後，再由本團隊將相關問卷進行彙整。有鑑於高雄市公車評鑑之評分方式較為繁雜，且眾多資料較難透過系統運算，因此成績計算方式由團隊設計成績計算函數(如圖 76 所示)，將相關樣本資料進行彙算，得出第 1 期以及第 2 期各項之成績(如圖 77 所示)，屆時再上傳至系統，以供作為本期評鑑之最終評鑑結果之呈現。

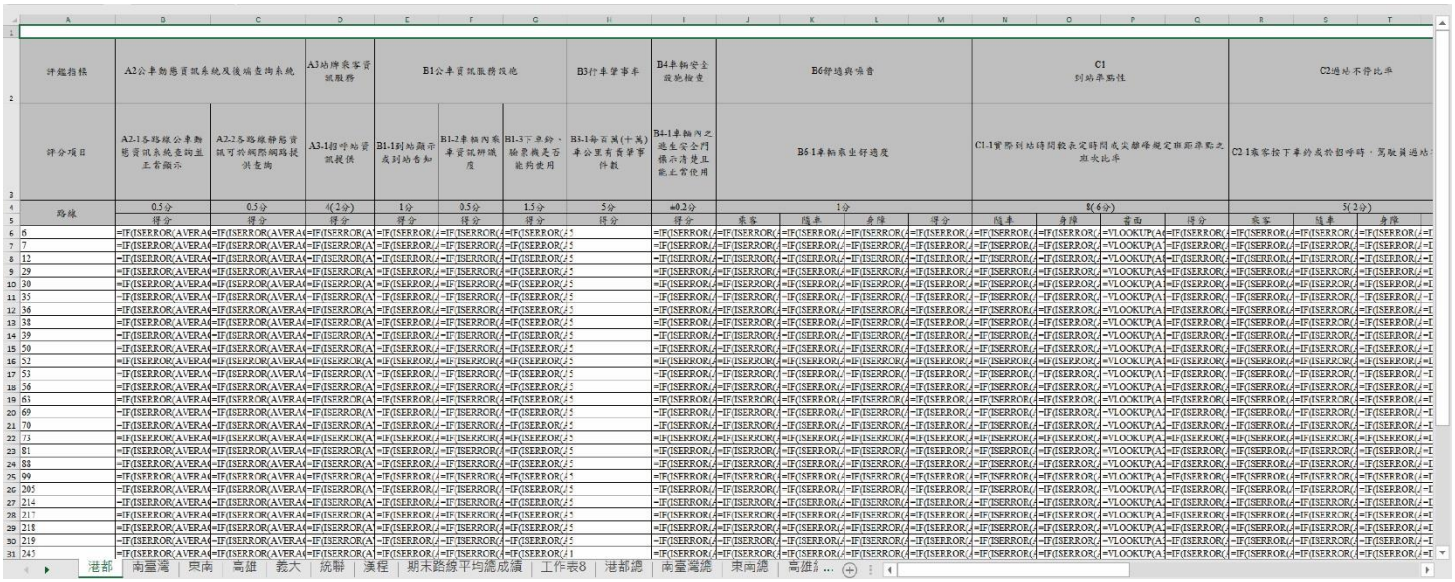

圖 76 運算函數

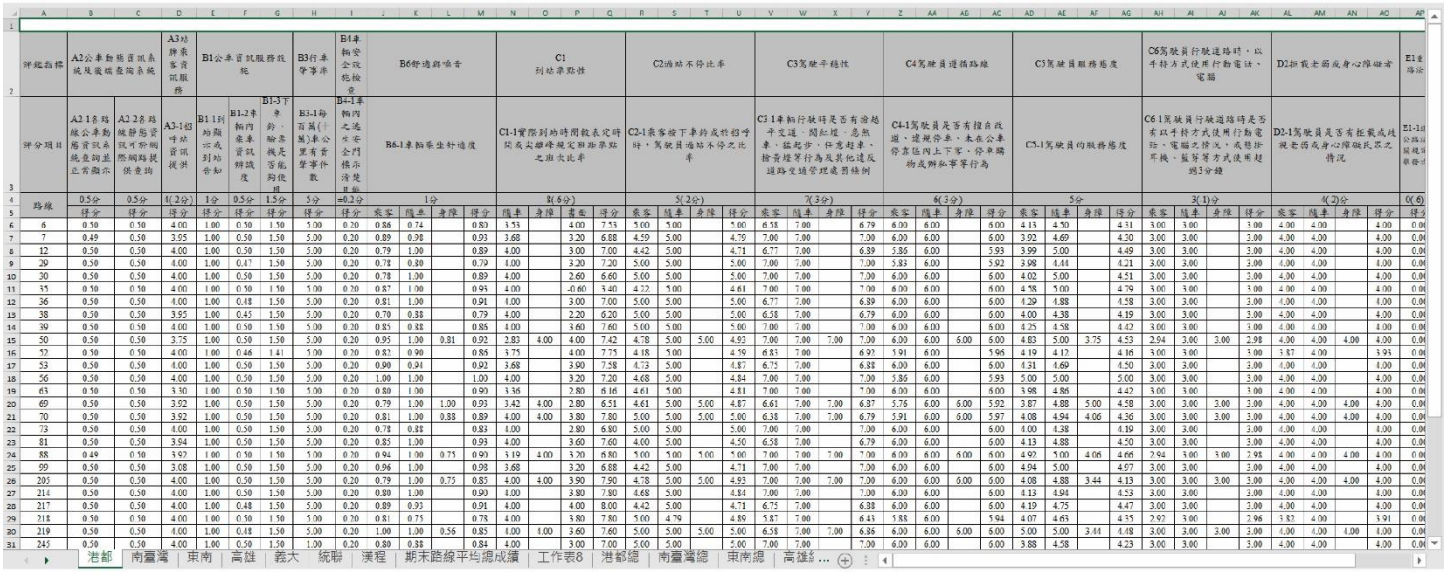

圖 77 評鑑成績結果

第六章 第 2 期評鑑工作報告結論與建議

6.1 結論

一、調查方式及評鑑成績

第 2 期評鑑工作主要針對場站、隨車調查、乘客問卷調查、網路調查、客服電話調查、書面資料審查、訪視查核等方式進行，有關調查範圍及數量皆與第 1 期相同，總成績亦與第 1 期進行加權平均計算得之。

第 2 期評鑑場站調查方式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，分別針對各客運業者所提供之場站進行實地訪查，而 110 年度實際受評場站共計有 22 處。

第 2 期評鑑隨車調查方式以公開招募之一般社會人士或學生及身障團體推薦之身障人士，經由教育訓練成為正式調查員，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 110 年 7 月 20 日至 110 年 9 月 20 日。

乘客問卷調查方式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，調查期間為 110 年 7 月 20 日至 110 年 9 月 20 日。

電話調查方式由本計畫之調查人員針對各客運業者之客服電話，於 110 年度評鑑期間內各抽樣撥打四次，調查期間為 110 年 7 月 20 日至 110 年 9 月 20 日，隨機於平、假日的尖、離峰撥打一次，並針對其客服電話接通及服務態度狀況進行查核。

網路調查方式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。

書面資料審查方式由高雄市政府交通局與相關單位，以及各業者針對書面資料審查

之相關評鑑項目提供資料，資料調閱期間為 109 年 10 月 1 日至 110 年 9 月 30 日。

訪視查核方式由訪視小組，於第 2 期評鑑期間赴各業者場地聽取簡報說明，評分方式透過訪視小組聽取簡報後與業者進行答詢後進行評分。

根據以上調查資料所呈現之評鑑結果，場站別分數以義大客運 10.69 分最高，東南客運 8.46 分最低；路線別分數：以統聯客運 53.23 分最高，東南客運 48.41 分最低；公司別分數：以漢程客運 28.86 分最高，東南客運 20.88 分最低。

綜合所有場站別、路線別與公司別分數後，110 年度第 2 期評鑑總成績以漢程客運 93.03 分最高，其次為高雄客運 92.60 分，而東南客運 77.76 分最低。

二、調查結果及評鑑缺失

(一) 場站及站牌

多數業者之場站於第 1 期有發現之缺失多已改善，但少數業者如港都客運、東南客運皆發現備汽車專用滅火器有毀損的狀況；港都客運、南臺灣客運、漢程客運則多有擊破器於稽查時被發現缺少或標示不全等問；各業者多有出現交通局無法成功調閱影像畫面的狀況。建議業者能定期於場站內滅火器加以巡查，針對壓力指針、軟管及插銷等元件進行查核，並確保乾粉滅火器直放於陰暗處，以維護滅火器能正常運作。針對監視器畫面之問題，建議業者能確實負起保管相關數位資料的責任，以避免需要時無法提供和使用，造成業者或乘客的誤會及損失。另外多數業者在站牌調查的部分皆有發現數個缺失，如路線圖或時刻表脫落、老舊資訊未移除、路線圖未張貼或模糊不清、未標示方向箭頭等問題。建議各客運業者能提升巡察的力度，並加強偏遠地區站牌的查核頻率，避免相關資訊未更新或缺乏，導致乘客搭乘的不便。

(二) 營運路線

有關硬體設施部分，多數業者車輛皆維護良善，惟部分車輛車廂內應具備之資訊，如路線圖、到站告知即顯示系統、駕駛長姓名出現遺漏、缺失或不正確之狀況，建議業者能強化維護資訊的完整性；在車廂整潔部分，多數業者車輛皆維護良善，

多數第 1 期表現不佳之路線皆有一定程度的改善，仍建議駕駛長能於出車前確實清潔，以避免觀感不佳影響乘客搭乘體驗；在服務的部分，此次評鑑在一般秘密客及乘客問卷調查兩部分表現多數為佳，然第 2 期由於納入民眾陳情之案件，發現多數業者之營運路線皆有發生零星的缺失狀況，例如服務態度不佳、危險駕駛、違反公車業者應注意事項、過站不停、脫班等狀況，由於評鑑調查多落於某段期間執行，因此較難有多面向的調查結果，因此建議各客運業者除了做好評鑑期間相關調查之維護以外，應當重視這些民眾陳情的案件，避免未來陳情案件數過評鑑成績。另此次調查中仍發現少數車輛出現未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車，以及車速過快之情事，建議業者能督促駕駛長提升駕駛平穩性，並以服務安全為優先，提供乘客良善的搭乘體驗。

在準點率的部分，多數業者在實際調查的部分皆能獲得相當高的評分，顯示調查員在值勤期間皆能順利於表定時間搭乘公車，然而透過民眾陳情的角度來看，多數業者多有被客訴誤點或是脫班等狀況，且多數理由皆為駕駛長看錯時間、該班次提早到站便提早駛離、機械故障等問題。建議客運業者能教育駕駛長能夠多對服務稍加謹慎，除了維護安全以及良善的運送服務以外，相關基本工作事項皆應熟記以及時刻警惕，避免粗心大意而影響民眾的乘車權益。

在違規以及肇事的部分，東南客運的違規(公路法)狀況較為嚴重，肇事部分(每百萬公里有責肇事件數)則是東南客運以及漢程客運較為嚴重，建議各客運業者能夠針對肇事駕駛長進行加強的管理行為，駕駛平穩性以及用路禮儀皆應再教育及學習，內部亦應針對相關肇事案件進行有效的分析，以釐清案件的全貌，方能督促駕駛長應注意之處以及重點路段，避免肇事案件一再發生。

(三) 無障礙設施

此次無障礙設施之調查主要以身障秘密客進行，身障調查員將親自搭乘各業者部分路線之無障礙班次進行抽查。調查結果發現多數駕駛長皆能正確且親切的提供無障礙服務，多數路線於第 1 期所發生之缺失皆已在第 2 期改善，值得鼓勵。但仍有少數駕駛長出現使用無障礙設施不熟稔，甚至乘客欲搭乘無障礙公車時發生斜坡

板損壞的狀況。建議駕駛長能深具同理心，體諒身障者出門及規劃搭乘無障礙班次的不便利性，並給予適當的關切及熱心的服務，以提升無障礙服務的品質。

三、針對駕駛長內部顧客及導入異業結盟效果差異

由於過去執行駕駛長內部顧客基礎資料蒐集過程容易受到其他因素，如公司指示、工作保障、工作氛圍、駕駛長對公司見解、駕駛長對民眾見解、公司管理嚴苛之報復行為、行業缺工等相關狀況，容易造成透過內部顧客進行調查時容易出現較不客觀以及結果受到操縱的疑慮，致使最終參考價值有待商榷的情況產生。因此本期評鑑主要考量先以改善駕駛長客觀福利為出發，並且透過公司方面導入其他異業結盟方式，讓駕駛長及員工皆能享受公司額外提供之福利，以強化內部顧客對於公司制度的滿意度，進而改善整體工作氛圍並改善駕駛長身心靈健康狀況。然經本期評鑑過程大致有五家業者有提出相關結盟佐證資料，其中包含有旅遊、美容、飲食、運動等相關行業，也顯示在整體評鑑加分項目的驅使下業者仍會積極洽談相關合作以強化內部員工的整體福利制度。

而對於本項目整體規劃未來也將會再透過其他角度了解，例如駕駛員或員工訪談方式或使用次數統計，以了解各公司所提供的異業結盟以及相關優惠方式是否能真正達到實際效益進行衡量，以強化對於內部顧客的全方面照顧，進而強化客運業者整體工作環境。

但不管採以內部顧客訪問或是導入異業結盟皆是希望能有效改善駕駛長及客運公司員工整體福利制度，改善整體客運業者行業環境，皆仍有其他亟需努力的空間，例如改善駕駛員的待遇、簡化駕駛長仕業複雜度、強化民眾搭乘素養、提升客運業行業地位、強化工作排班方式及缺員問題解決等皆是目前整體客運業面對的極大問題，希望透過部分福利制度導入評鑑加分能適度改善上述行業所面臨之問題，提升未來整體客運的服務品質。

四、「重點項目」與「基本項目」需求評鑑指標之分類說明

根據現行評鑑指標設計共區分為五大項評鑑指標，並且轄屬 46 小項之評鑑細項指標，而針對各項評分指標內另有不同調查方式及資料取得之來源，最終彙整成整體年度

評鑑結果，經過多能執行過程主要發現屬於剛性需求的項目共計 12 項，包含 A1-1、A1-2、A2-1、A2-2、A3-1、B1-1、B1-2、B1-3、B4-1、B4-2、B4-3、B4-4 等 12 項，然該些項目主要多屬於法規規定或是營運必需提供項目，並且該些項目也是業者在整體評鑑過程中基本成績的主要來源，而過去為強化評鑑指標之鑑別度已開始針對該些項目透過降低配分或是倒扣方式僅行指標評分設計。因此該些項目在各業者的評比過程開始出現有落差的情況，然這些項目皆屬於重要安全性或是搭乘資訊揭露的重要項目，未來在評鑑過程中仍建議應持續查核業者實際情況，否則將可能導致各業者疏於該些項目查驗影響平日運行的安全性及其他問題之疑慮，但在評分設計上也可逐步減少配分或納入業者平日管考方式進行評比以達到整體評鑑監督的實際成效。

此外對於其他年度政策重點項目或是其他急需業者改善加強之項目則可強化該些項目之配分，例如肇事及違規減量、其他推動政策配合，以強化業者能強力配合的主要動力，但對於整體評鑑指標之設計計分資料來源仍建議以簡化資料來源並考量資料的可查驗性為原則下進行評鑑資料的蒐集以減少計分過程之爭議情況產生。在新指標設計方面則可納入其他例如電動車購買、儲能政策、身障服務、無障礙搭乘環境等項目開始強化相關指標的設計，以符合未來綠能運輸及友善運輸的政策方針，希望藉由評鑑導入也者施行的角度能更強化未來整體公共運輸的服務效能，並提升整體公共運輸的服務品質。

6.2 建議

根據 110 年度第 2 期評鑑作業之執行結果，本計畫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) 由於本屆評鑑受到疫情影響造成營運班次、搭乘乘客皆有下降之情況，而對於整體客運業者之服務仍發現部分服務面向以及基本設施設備缺失等問題，建議主管機關可再強烈要求各業者加強相關設備之巡查、清潔以及完整度檢查之工作，以提升整體公車服務品質。

(二) 本屆評鑑雖第 1 期多有發現部分駕駛長對於操作身障設備，如斜坡板、安全帶、協助上下車等問題皆有未熟稔之情況，然第 2 期改善成果斐然，多數身障調查員對於駕駛長的服務多為滿意且感動。仍建議主管機關可再針對身障者搭乘公車之標準服務流程及應注意事項，督促業者能自主管理及加強訓練頻率及身障服務的同理心，減少身障者搭乘公車的風險及問題產生，也可強化該些民眾搭乘之整體服務品質。

(三) 本次評鑑由於多數業者評分過高，其原因可能在於多數指標評分設計眾多且繁複，較難聚焦於重點評分項目，例如基本服務事項及硬體設施，雖多有設計負分機制，然而對於不同客運業者卻會有不同的效果，因為抽查樣本數不一的緣故，導致缺失扣分被稀釋的狀況產生。因此建議指標評分設計能加以區分出重點項目以及基本項目，減少評鑑成績無法反映公車服務的現實狀況。

(四) 由於陳情案件以及交通局稽查案件，評分內容且格式不一，導致評鑑樣本數時較常發生無相符合之評分項目可以納入，建議交通局稽查表格可以與各年度評鑑指標有一定的對應性，而陳情案件則建議由交通局統一進行分類，將各案件歸檔於各項評鑑指標，將有助於該結果能確實反映於成績上。另外評鑑團隊亦建議交通局相關資料能加以系統化，有助於未來評分機制在導入自動化系統後，能夠減少繁複的資料處理工作以及強化評鑑的準確度。

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，然仍發現少數車輛滅火器有毀損的問題，建議能建立追蹤管考機制，以強化各業者對於搭乘環境的服務品質提升。

(二) 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。

(三) 本次評鑑仍維持過去身障秘密客調查之執行方式，惟調查期間發現，部分調查顯示無法提供身障人士良善的乘車體驗，且許多駕駛長在操作無障礙設施上仍然不夠熟練且確實，在斜坡板、安全扣環、安全帶的使用上亦有許多缺失，建議業者能確實針對駕駛長進行訓練，並加以管理調度時，該駕駛長對無障礙設施的操作熟練度，避免該狀況一再發生。

參考文獻

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。

中華民國運輸學會，「107 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第 2 期評鑑報告」，高雄市政府委託，108 年 1 月。

中華民國運輸學會，「108 年高雄市公車服務品質評鑑計畫第 2 期評鑑報告」，高雄市政府委託，109 年 3 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。

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。

中華民國運輸學會，「107 年公路汽車客運業營運服務品質評鑑計畫」，交通部公路總局委託，107 年 12 月。

林惠玲，「統計學方法與應用」，台北市：雙葉書廊有限公司，2004 年。

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。

徐世輝，「應用統計學」，新北市：前程文化，2013 年。

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，「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。

義守大學，「107 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，107 年 12 月。

義守大學，「108 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，108 年 11 月。

義守大學，「109 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，110 年 1 月

附件一 相關會議之會議紀錄

附件二 調查問卷表格

附件三 各路線第 2 期評鑑總成績排序

附件四 準點率、陳情案件

附件五 調查樣本標準差