

高雄市政府交通局

113年高雄市公車營運與服務品質評鑑
暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案

年度評鑑報告(修正稿)



執行單位:中華民國運輸學會
2025年8月1日

「113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案」

年度評鑑報告審查會議

修正對照表

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
凌瑞賢委員 1. 本評鑑旨在提供業者提升服務品質的參考，並作為交通局核發許可與補貼的重要依據。建議報告加強過去5年橫向比較各業者成績差異與名次變化以及縱向分析單一業者自身各評鑑項目歷年表現趨勢，並加強文字敘述，作為政策決策更具體的參考。 2. 報告書第143頁，各業者得分存在明顯落差，請說明造成差異的原因。	1. 報告書修正稿第198頁已納入近五年比較，並針對內容敘述補充說明各業者在橫向及縱向的變化，及建議需要注意及加強之內容。 2. 報告書修正稿第128頁「註1」已修正為「此項配分為1分；112年度配分為2分」。
李昭蓉委員 1. 報告中有些較不重要且較瑣碎的資訊，例如受訪者的人口統計，佔用了大量篇幅。建議未來提供資料時，將這類重要性較低的內容移至附錄，正文部分只保留讀者真正需要的關鍵資訊。	1. 報告書修正稿已將受訪者人口統計分析挪至附件五。
林新沛委員 1. 簡報第50頁中，近年幸福巴士成績比較，整體的總成績有上升，B運輸工具設備與安全的成績卻下降，是否代表該大項在安全性或服務品質上出現不足？ 2. 請補充說明報告第85頁，公式的邏輯及計算方式，並建議可加強文字或舉例說明，列於附錄中。 3. 報告書第88頁的表27，表中倒數第二行的說明寫的是「無肇事路線得分為5.5分」，但從數據來看，實際上這些路線仍有肇事紀錄，只是肇事率較低。這裡所稱的「無肇事」並非真正的零肇事，建議將用詞調整為「低肇事」或其他更精確的描述，以避免誤導。 4. 有關性別友善報告書，建議針對「性別平等休息室」的定義說明得更清楚，例如是否須區分男女、是否需張貼性別友善標示、室內設施設備等應如何設置。	1. 報告書修正稿第203頁已將植的表頭名稱予以修正。 2. 報告書修正稿第70頁已補充說明式2的計算邏輯。 3. 報告書修正稿第73頁已將「無肇事路線得分為5.5分」修正為「肇事少於0.5件或無肇事路線得分為5.5分」，各業者於B3-1每百萬車公里有責肇事件數之相關敘述亦一併修正。 4. 性別友善報告修正稿第4頁已新增休息室之定義及查核重點。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
楊清喬委員 1. 建議報告書可以留下整體樣本即可，不需要再針對基本資料去做分析。 2. 簡報中公車式小黃與幸福巴士已分開排序，但報告書中仍合併呈現，建議兩者呈現方式應一致，可考慮將報告書部分也做相應調整。	1. 報告書修正稿已將受訪者人口統計分析移挪至附件五。 2. 報告書修正稿第167頁及第168頁，已將公車式小黃及幸福巴士內容拆開撰寫。
高雄客運 1. 關於評鑑報告書第142頁中E4-1項目，顯示違反勞基法案件共有2件。其中經查證發現，有1件不屬於本次評鑑範圍，而是屬於觀光局合約標案相關事項，建議評鑑單位參酌修正。	1. 該案已與交通局確認屬實並刪除，修正於報告書第127頁。
港都客運 1. 報告書第94頁，E1-3針對第53路線出現2次紀錄的情形，根據報告書中所載的E1-3評分規則，若該乘客受傷案件與B3-1項目核對後為同一事件，可進行剔除處理。因此，想確認如可提供當時的肇事通報紀錄作為佐證資料，是否可協助後續修正評分。 2. 報告書第87頁A3-1項目，內容中列出了多條路線，其中出現了306路線。實際上公司並無此路線，因此想請確認此處是否為誤植。同樣情形也出現在報告書第214頁A3-1，疑似因內容複製而重複呈現。請協助確認是否需修正，謝謝。	1. 依據港都客運提供之佐證資料經查屬實，因此53路於E1-3之件數予以刪除，並修正於報告書修正稿第79頁。 2. 報告書修正稿第72頁及第170頁誤植路線已刪除。
中華日光交通 1. 調查員調查結果顯示大湖線及T702位置上未放資訊，該件為調查員誤會，已於會前與學會確認，會後再提供佐證資料進行修正。 2. 關於紅7B脫班資料，乃為系統異常所致，該班次仍有準時發車，會後會再提供佐證資料供學會參酌。	1. 已修正於報告書修正稿第147頁。 2. 已修正於報告書修正稿第149頁。

目錄

目錄	I
圖目錄	VII
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 評鑑流程	3
2.2 評鑑指標與配分說明	6
2.3 評分內容及標準說明	9
2.4 評鑑方式	28
2.4.1 統計抽樣調查方法	28
2.4.2 抽樣之實務操作	29
2.5 訪談人員的挑選、訓練與督導	43
2.6 評鑑計算與綜判及獎勵方式	46
第三章 一般公車評鑑結果	48
3.1 一般公車場站別評鑑結果	49
3.1.1 港都客運	50
3.1.2 南台灣客運	53
3.1.3 東南客運	56
3.1.4 高雄客運	59
3.1.5 義大客運	62
3.1.6 統聯客運	65
3.1.7 漢程客運	67
3.2 一般公車路線別評鑑結果	70
3.2.1 港都客運	72
3.2.2 南台灣客運	80
3.2.3 東南客運	86
3.2.4 高雄客運	92
3.2.5 義大客運	100
3.2.6 統聯客運	105
3.2.7 漢程客運	110
3.3 一般公車公司別評鑑結果	116
3.4 一般公車其他加分項目評鑑結果	136

3.5 一般公車評鑑成績	139
第四章 公車式小黃及幸福巴士評鑑結果.....	141
4.1 公車式小黃及幸福巴士路線別評鑑項目各業者評分結果.....	142
4.1.1 皇冠大車隊(公車式小黃).....	144
4.1.2 中華衛星大車隊(公車式小黃).....	147
4.1.3 高雄客運(幸福巴士).....	150
4.1.4 獅山社區發展協會(幸福巴士).....	153
4.1.5 皇冠大車隊(幸福巴士).....	156
4.1.6 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士).....	159
4.2 公車式小黃及幸福巴士公司別評鑑項目各業者評分結果.....	162
4.3 公車式小黃及幸福巴士其他加分項目評鑑結果.....	165
4.4 公車式小黃及幸福巴士評鑑成績.....	167
第五章 113 年度評鑑缺失改善建議.....	169
第六章 近五年評鑑成績比較分析	198
6.1 一般公車	198
6.2 公車式小黃及幸福巴士	202
第七章 內部顧客調查結果.....	204
7.1.1 港都客運.....	204
7.1.2 南台灣客運	206
7.1.3 東南客運	208
7.1.4 高雄客運.....	210
7.1.5 義大客運.....	212
7.1.6 統聯客運.....	214
7.1.7 漢程客運.....	216
7.1.8 綜合分析	218
第八章 評鑑管理系統運作成果.....	219
第九章 結論與建議.....	221
9.1 結論	221
9.2 建議.....	223
參考文獻.....	225
附件一 相關會議之會議紀錄	
附件二 調查問卷表格	
附件三 調查樣本數	
附件四 訪視查核作業	
附件五 乘客問卷基本資料分析	

附件六 提升公車服務品質之教育訓練辦理成果

附件七 輪椅服務績優佐證(列舉)

附件八 獎盃設計稿

附件九 114 年度評鑑指標

附件十 評鑑成績彙整表

表目錄

表 1 高雄市區客運業者經營場站	1
表 2 各客運業者營運路線、班次及配車數一覽表	2
表 3 一般公車評鑑指標配分表	6
表 4 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標配分表	8
表 5 一般公車評鑑指標細項說明	9
表 6 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標細項說明	24
表 7 場站調查表範例	31
表 8 一般秘密客隨車調查表(一般公車)範例	32
表 9 一般秘密客隨車調查表(公車式小黃、幸福巴士)範例	32
表 10 身障秘密客隨車調查表 (一般公車)範例	34
表 11 站牌調查表(一般公車)範例	35
表 12 乘客問卷調查表(一般公車)範例	36
表 13 乘客問卷調查表(公車式小黃、幸福巴士)範例	36
表 14 一般客運業者提供之書面審查資料彙整表	39
表 15 公車式小黃及幸福巴士業者提供之書面審查資料彙整表	41
表 16 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表	42
表 17 一般公車各項調查樣本彙整表	48
表 18 一般公車場站別評鑑成績彙整表	49
表 19 港都客運場站別成績彙整表	52
表 20 南台灣客運場站別成績彙整表	55
表 21 東南客運場站別成績彙整表	58
表 22 高雄客運場站別成績彙整表	61
表 23 義大客運場站別成績彙整表	64
表 24 統聯客運場站別成績彙整表	66
表 25 漢程客運場站別成績彙整表	68
表 26 一般公車路線別評鑑成績彙整表	70
表 27 港都客運 B3-1 有責肇事路線	73
表 28 港都客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	76
表 29 港都客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	79
表 30 南台灣客運 B3-1 有責肇事路線	81
表 31 南台灣客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	82
表 32 南台灣客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	85
表 33 東南客運 B3-1 有責肇事路線	87
表 34 東南客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	88
表 35 東南客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	90
表 36 高雄客運 B3-1 有責肇事路線	93

表 37 高雄客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	96
表 38 高雄客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	99
表 39 義大客運 B3-1 有責肇事路線	101
表 40 義大客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	102
表 41 義大客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	103
表 42 統聯客運 B3-1 有責肇事路線	106
表 43 統聯客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	107
表 44 統聯客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	108
表 45 漢程客運 B3-1 有責肇事路線	111
表 46 漢程客運 C1-1 到站準點率書面資料成績	112
表 47 漢程客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	114
表 48 一般公車公司別評鑑成績彙整表	116
表 49 B2-1 環保單位告發比率評分結果表	117
表 50 B3-1 每百萬車公里有責肇事評分結果表	118
表 51 B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表	120
表 52 B5-1 車輛維修保養制度及執行情況評分結果表	121
表 53 B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表	122
表 54 C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表	123
表 55 C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表	123
表 56 C8-2 駕教育訓練成果提報評分結果表	124
表 57 E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責評分 結果表	124
表 58 E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與客運業者向交通局通報之肇事件數是 否相符評分結果表	125
表 59 E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查評分結果表	126
表 60 E4-1 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表	127
表 61 E4-2 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	128
表 62 E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表	129
表 63 E5-2 創新管理評分結果表	130
表 64 E6-1 性騷擾防治及訓練評分結果表	132
表 65 E7-1 推動性別友善職場實施內容	133
表 66 E8-1 前期評鑑缺失改善評分結果表	134
表 67 E8-2 定期辦理自評評分結果表	135
表 68 一般公車各業者其他加分項目評分結果表	136
表 69 一般公車各業者輪椅服務績優加分評分結果表	137
表 70 113 年度一般公車各客運業者評鑑總成績彙整表	139
表 71 113 年度一般公車各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表	140

表 72 公車式小黃及幸福巴士各項調查樣本彙整表	141
表 73 公車式小黃及幸福巴士路線別評鑑成績彙整表	142
表 74 A10 裝設之設備是否能正常運作評分結果表	162
表 75 C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期評分結果表	162
表 76 C7 小黃車輛平均車齡評分結果表	163
表 77 C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況評分結果表	164
表 78 C9 肇事處理作為評分結果表	164
表 79 公車式小黃及幸福巴士各業者其他加分項目評分結果表	165
表 80 113 年度公車式小黃各客運業者評鑑總成績彙整表	167
表 81 113 年度幸福巴士各客運業者評鑑總成績彙整表	168
表 82 113 年度公車式小黃各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表	168
表 83 113 年度幸福巴士各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表	168
表 84 港都客運評鑑缺失改善建議	169
表 85 南台灣客運評鑑缺失改善建議	175
表 86 東南客運評鑑缺失改善建議	178
表 87 高雄客運評鑑缺失改善建議	182
表 88 義大客運評鑑缺失改善建議	186
表 89 統聯客運評鑑缺失改善建議	188
表 90 漢程客運評鑑缺失改善建議	191
表 91 皇冠大車隊(公車式小黃)評鑑缺失改善建議	194
表 92 中華衛星大車隊(公車式小黃)評鑑缺失改善建議	195
表 93 高雄客運(幸福巴士)評鑑缺失改善建議	195
表 94 獅山社區發展協會(幸福巴士)評鑑缺失改善建議	196
表 95 皇冠大車隊(幸福巴士)評鑑缺失改善建議	196
表 96 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)評鑑缺失改善建議	197
表 97 一般公車近五年評鑑成績比較彙整表	200
表 98 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整表	202

圖目錄

圖 1 評鑑工作流程圖	5
圖 2 一般公車評鑑總成績計算流程圖	46
圖 3 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑總成績計算流程圖	47
圖 4 一般公車近五年評鑑成績比較彙整圖	201
圖 5 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整圖	203
圖 6 港都客運內部顧客調查基本資料	204
圖 7 港都客運內部顧客調查滿意度	205
圖 8 南台灣客運內部顧客調查基本資料	206
圖 9 南台灣客運內部顧客調查滿意度	207
圖 10 東南客運內部顧客調查基本資料	208
圖 11 東南客運內部顧客調查滿意度	209
圖 12 高雄客運內部顧客調查基本資料	210
圖 13 高雄客運內部顧客調查滿意度	211
圖 14 義大客運內部顧客調查基本資料	212
圖 15 義大客運內部顧客調查滿意度	213
圖 16 統聯客運內部顧客調查基本資料	214
圖 17 統聯客運內部顧客調查滿意度	215
圖 18 漢程客運內部顧客調查基本資料	216
圖 19 漢程客運內部顧客調查滿意度	217
圖 20 各業者駕駛長滿意度分析	218
圖 21 評鑑管理系統架構	219
圖 22 缺失改善回覆情形	219
圖 23 運算函數	220
圖 24 運算結果	220

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，以作為公車客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並作為公車營運成績評定、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

本計畫以高雄市 7 家市區客運業者及公車式小黃(含幸福共享高雄 GO，以下簡稱幸福巴士)於 113 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。本計畫各市區客運業者，營運場站數量計有 22 處(如表 1 所示)。7 家市區客運業者路線分別為港都汽車客運 42 條、南台灣汽車客運 16 條、東南汽車客運 10 條、高雄汽車客運 56 條、義大汽車客運 8 條、統聯汽車客運 5 條、漢程汽車客運 12 條；2 家公車式小黃業者路線分別為皇冠大車隊 31 條、中華衛星大車隊 16 條；4 家幸福巴士業者路線分別為皇冠大車隊 3 區、高雄客運 2 區、獅山社區發展協會 2 區、臺灣福田社會福利發展協會 1 區。上述合計一般公車路線共 149 條，公車式小黃路線共 41 條，幸福巴士共 4 區(各區皆各有 2 家業者共同營運)，合計 196 條路線(如表 2 所示)。

表 1 高雄市區客運業者經營場站

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
南台灣客運	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

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	
				平日(班)	假日(班)
港都客運	42	5	260	1322	1067
南台灣客運	16	2	90	654	574
東南客運	10	1	115	276	257
高雄客運	56 ^[1]	11	169	577	482
義大客運	8	1	65	242	219
統聯客運	5	1	36	158	123
漢程客運	12	1	92	404	319
一般公車小計	149	22	827	3633	3041
皇冠大車隊	25 ^[2]	0	25	355	251
中華衛星大車隊	16	0	17	164	28
公車式小黃小計	41	0	42	519	279
客運業者	區域數 (區)	場站數 (站)	配車數 (輛)	每日班次數	
				平日(班)	假日(班)
皇冠大車隊	1	-	2	預約制	預約制
高雄客運	1	-	2	預約制	預約制
幸福巴士內門區小計	2	-	4	預約制	預約制
皇冠大車隊	1	-	2	預約制	預約制
臺灣福田社會福利發展協會	1	-	2	預約制	預約制
幸福巴士六龜區小計	2	-	4	預約制	預約制
高雄客運	1	-	1	預約制	預約制
獅山社區發展協會	1	-	1	預約制	預約制
幸福巴士杉林區小計	2	-	2	預約制	預約制
皇冠大車隊	1	-	4	預約制	預約制
獅山社區發展協會	1	-	2	預約制	預約制
幸福巴士美濃區小計	2	-	6	預約制	預約制

註：

1. 高雄客運原計 57 條路線，因 8040 於評鑑期間停駛，因此不納評，合計 56 條路線。
2. 皇冠大車隊原計 28 條路線，因 T523、T525、T526 為醫療路線，需由衛生所向業者訂車，一般調查員無法預約調查，因此不納評，合計 25 條路線

第二章 評鑑作業進行

2.1 評鑑流程

公車評鑑項目應依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 3 條第 1 項規定，分為「場站設施與服務：佔總成績 15%」、「運輸工具設備與安全：佔總成績 25%」、「旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績 30%」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全：佔總成績 10%」及「公司經營與管理：佔總成績 20%」5 大類。相關資料蒐集內容會以書面資料、抽樣調查、電話調查、網路調查、訪視查核等方式進行，然而整體作業流程如圖 1 所示，根據相關規劃可區分為二階段，第一階段為修正及確定各項指標內容及權重，第二階段進行評鑑作業，包括調查工作、調查結果資料建立、統計與評鑑分析、與前期之比較分析等，詳細說明如後。

一、第一階段

- (一) 查核路線條數及確立受評場站。
- (二) 評分項目及計分方式之初步研擬。
- (三) 研究架構建立。
- (四) 進行抽樣及問卷設計，並提出工作執行計畫書。
- (五) 待工作執行計畫書經高雄市政府交通局確認後，將進行第二階段工作。

二、第二階段

- (一) 資料蒐集，包含書面資料、抽樣調查資料。

1. 書面資料：由高雄市政府交通局稽查資料、民眾陳情案件、交通事件裁決中心、環保局、勞工局、警察局及各客運業者等相關單位提供。
2. 抽樣調查：
 - (1) 一般秘密客(一般公車)隨車調查份數不得少於 1,500 份(不包含身障人員調查份數；調查時應以秘密客方式進行，付費搭乘公車不出示稽查證)。
 - (2) 一般秘密客(公車式小黃) 隨車調查份數不得少於 150 份(調查時應以秘密客方式進行，付費搭乘公車式小黃不出示稽查證)。

- (3) 一般秘密客(幸福巴士)隨車調查份數不得少於 25 份(調查時應以秘密客方式進行，付費搭乘幸福巴士 2.0 不出示稽查證)
 - (4) 身障秘密客(一般公車)隨車調查不得少於 650 份，並請詳細說明抽樣調查之路線、數量分配及執行方式。
 - (5) 乘客調查(一般公車)：乘客問卷份數不得少於 750 份。以使用者角度設計調查問卷內容(內容應含既有評鑑調查項目)；另彙整調查結果及分析各客運業者缺失，進而提供建議改善作為。
 - (6) 乘客調查(公車式小黃)：乘客問卷份數不得少於 200 份。以使用者角度設計調查問卷內容(內容應含既有評鑑調查項目)；另彙整調查結果及分析各客運業者缺失，進而提供建議改善作為。
 - (7) 乘客調查(幸福巴士)：乘客問卷份數不得少於 60 份。以使用者角度設計調查問卷內容(內容應含既有評鑑調查項目)；另彙整調查結果及分析各客運業者缺失，進而提供建議改善作為。
 - (8) 內部顧客調查：內部顧客調查問卷份數不得少於 100 份。以期能夠充分瞭解在第一線工作上所遇到的困難與課題，希藉由不同面向之資料輔助，提升整體服務品質。
- 3. 電話調查：首先針對電話調查，乃透過各客運業者電話客服進行查核，區分平日、假日及尖離峰時段每家業者評鑑期間各調查 4 次。
 - 4. 網路調查：網路調查則是查核各客運業者靜態班表及動態班表正確情況，調查方式則依照受評之 149 條路線進行調查，以確認其靜態班表及動態班表之正確性。
- (二) 根據相關書面審查之指標項目進行評分並加以建檔。
 - (三) 召開客運業者訪視查核相關作業，各業者將針對各項需於訪視查核呈現之內容加以整理成簡報，並報告予與會委員，由委員進行評分。
 - (四) 進行資料之統計與評鑑分析(應含本年度與前期 112 年度評鑑結果進行比較分

析)。

- (五) 完成年度評鑑報告撰寫，並將所完成之工作，透過文字陳述方式進行分析，以確認各業者評鑑相關缺失情況。
- (六) 113 年 12 月 31 日前完成訂定 114 年度評鑑指標(含個人、社會團體成立之市區汽車客運業等)之工作，並經機關檢核通過後，納入 113 年度評鑑成果報告書內，以做為 114 年度評鑑之依據。
- (七) 辦理至少 2 場提升高雄市公車服務品質之經驗交流會議或教育訓練或實地參訪(含交通費、食宿、保險、講師聘請等)，主題需與本案相關，並拍攝影片發送各業者作為平日教育訓練之依據(實際場次由機關視情況訂定)，實際工項執行細節由機關確認後實施。
- (八) 評鑑報告修正及提交正式報告書。

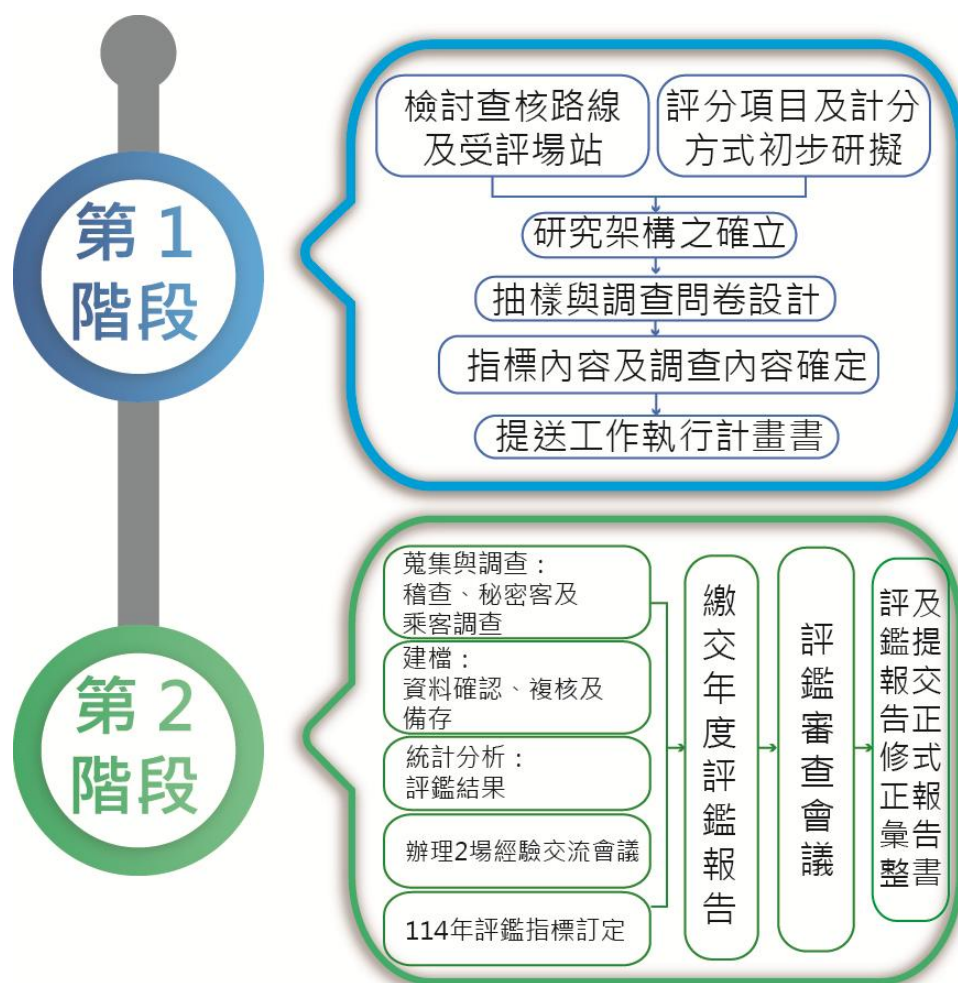


圖 1 評鑑工作流程圖

2.2 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。依據 113 年度工作執行計畫書審查會通過之評鑑指標內容，「A 場站設施與服務」(佔 8 分)；「B 運輸工具設備與安全」(佔 26 分)；「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(佔 35 分)；「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全」(佔 12.5 分)；「E 公司經營與管理」(佔 18.5 分)，各項評鑑指標分別列出細項指標如表 3。公車式小黃評鑑指標之內容，分為「A 辨識度及搭乘使用情況」(佔 37 分)、「B 搭乘舒適性及駕駛員服務」(佔 36 分)、「C 營運狀況及標示」(佔 27 分)，各項評鑑指標分別列出細項指標如表 4。

表 3 一般公車評鑑指標配分表

評鑑指標	評鑑項目	評分項目	配分
A 場站設施與服務指標	A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	1.2
		A1-2 場站消防安全設施	1.5
	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	1.8
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	1.5
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	2(-4)
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	1.5
		B1-2 車輛乘車資訊辨識度	±1
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.6
	B2(車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	±0.5
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	10(-5)
		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1.5
	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
		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	±1
		B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1
	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	1
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度	1
	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	1.4
		B7-2 監視器妥善率	±1

評鑑指標	評鑑項目	評分項目	配分
C 旅客服務品質與駕駛員管理	B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)
	B9 路口停讓	B9-1 路口停讓	±1.5
	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(-6)
	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	±5
	C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	±6
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有違規行為	±5
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	5
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	±3
	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
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1
		C8-2 教育訓練成果提報	1
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形	3.3
	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人士	±4.6
	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服務	±4.6
E 公司經營與管理	E1 重大違規	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	0(-8)
		E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責	±1 分
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	0(-2)
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 肇事通報件數是否相符	2
	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	±1.5
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查	1
	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	±2.1
		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
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	2
	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)	2
		E5-2 創新管理 A	0.46
		E5-2 創新管理 B	0.69
		E5-2 創新管理 C	0.69
		E5-2 創新管理 D	0.46
	E6 性騷擾防治	E6-1 性騷擾防治及訓練	0.5
	E7 性別友善	E7-1 推動性別友善職場	1
		E8-1 前期評鑑缺失改善	0(-2)

評鑑指標	評鑑項目	評分項目	配分
	E8 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E8-2 定期辦理自評	2.1
評鑑指標外其他加分項目			0(3.5)

表 4 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標配分表

評鑑指標	評鑑項目	配分
A 辨識度及搭乘使用情況	A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌	3
	A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	3
	A3 駕駛人是否有繫安全帶	3
	A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	2
	A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	6(-6)
	A6 駕駛人行車時是否有不當行為	6(-6)
	A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	2
	A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	2
	A9 車內安全帶是否能正常使用	4
	A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS 定位設備、刷卡機、車內 LED 顯示器)是否能正常運作	6
B 搭乘舒適性及駕駛員服務	B1 車輛是否準時	4
	B2 駕駛員服裝儀容	5
	B3 車輛內觀整潔	5
	B4 車輛外觀整潔	5
	B5 車內寧靜程度	5
	B6 搭乘舒適度	5
	B7 駕駛員服務態度	5
	B8 駕駛人是否有拒載之情況	2(-2)
C 營運狀況及標示	C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	3(-2)
	C2 是否有脫班之情況	2
	C3 該班車是否依照規定收費方式收費	3
	C4 該班車是否於核定 / 預約站位停靠	3
	C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	2
	C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期	2(-2)
	C7 小黃車輛平均車齡	4
	C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	3
	C9 肇事處理作為	5
評鑑指標外其他加分項目		0(2.45)

2.3 評分內容及標準說明

依據 113 年度工作執行計畫書審查會議結論，113 年度一般公車評鑑指標以及公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標訂定如表 5、表 6 所示。

表 5 一般公車評鑑指標細項說明

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
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 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：停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所)：共 1.2 分，每項 0.3 分 2. 一般場站：具休息室或調度室，及停車空間之場站(可評項目：調度室環境整潔、休息室環境、休息室設施、停車場環境、停車場鋪面、排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所、設有性別友善休息室、設有性別友善廁所)：共 1.2 分，每項 0.12 分 ※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。	場站調查	1.2 分	8 分
		A1-2 場站消防安全設施 1. 滅火器應達以下評分標準：「能正常使用」、「未超過有效期限」、「壓力針達標準位置」、「標示清楚之使用說明」、「固定放置於取用方便之明顯處所」 2. 其他基本消防設施應達以下評分標準：「有設置緊急照明燈」、「有設置逃生標示設備、緊急出口」、「有設置平面圖」 (1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分 (2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分	場站調查	1.5 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 1. 路線圖、時刻表、公車動態皆有提供且資訊正確：得 1.8 分 2. 路線圖、時刻表、公車動態任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	網路調查	1.8 分	
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢 1. 路線圖、時刻表皆有提供且資訊正確：得 1.5 分 2. 路線圖、時刻表任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	網路調查	1.5 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	1. 站體(旗桿式、非棒棒糖站牌)，站體固定方式符合規定、無老舊歪斜 (1) 已更新：得 0 分 (2) 未更新：得-1 分 2. 路線圖資訊(評分標準：路線圖為彩色長條圖、路線圖無受損或老舊發黃、路線名稱正確、路線編號正確、站名正確、客運公司名稱正確、行車時刻表正確且與網路時刻表相符、行駛路線圖正確、業者服務電話正確、收費方式正確、乘車資訊正確、無老舊資訊正確、車輛行駛方向箭頭正確、路線圖為一體成形式) (1) 皆達以上評分標準：得 2 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分 1. 路線圖張貼方式(評分標準：依據「高雄市市區公車招呼站路線圖張貼標準作業流程」之規範張貼各站路線圖) (1) 皆達以上評分標準：得 0 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	站牌調查	2(-4)分	
B 運輸工具設備與安全	B1-1 到站顯示或到站告知	1. 車內到站顯示及站播皆正確，且與路線資訊相符：得 1.5 分 2. 車內到站顯示及站播未正確，或與路線資訊不相符：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	1.5 分	26 分
	B1-2 車輛乘車資訊辨識度	車輛內乘車資訊：當班次路線圖、車內外牌照號碼、車廂內駕駛員姓名、車頭及車側之車外路線資訊顯示完整正確、車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊 1. 皆正確：得 1 分 2. 任一項不正確：得 0 分 3. 缺失未在 7 天內回傳改善情形：-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	±1 分	
	B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1. 下車鈴 (1) 能正常使用：得 0.8 分 (2) 不能正常使用：得 0 分 2. 驗票機 (1) 前後驗票機皆能正常使用且站名資訊正確顯示：得 0.8 分 (2) 前後驗票機有任一故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	1.6 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
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：得 0.5 分 2. 有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料：每件扣 0.1 分(最多至-0.5 分為止)	書面資料	±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：±4.5 分 (1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分 (2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分 (3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分 (4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分 (5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分 (6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分 (7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分 (8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分 (9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分 2. 路線別：5.5 分 (1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分 (2) 每十萬車公里有責肇事次數超過 0.5 件~1 件(含)：得 4.5 分 (3) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件~1.5 件(含)：得 3.5 分 (4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分 (5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分 (6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分	書面資料	10 分 (-5 分)	
	B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1. 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期(季)下降或每百萬車公里肇事低於 4 件(不含)：每季得 0.375 分 2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件或未較去年同期(季)下降：得 0 分	書面資料	1.5 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. 場站調查(計入場站別，總分±0.8 分)： (1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得 0.8 分 (2) 安全門未能正常開啟或相關標示不清處或不正確：得-0.8 分 2. 隨車調查(計入路線別，總分±0.2 分)： (1) 安全門相關標示清楚且正確：得 0.2 分 (2) 安全門相關標示不清處或不正確：得-0.2 分	場站調查 隨車調查	±1 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
	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	評分標準如下： 評分標準：「至少設置 2 具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」、「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，且能清楚辨識」、「正常取用(未綁死)及使用」 1. 皆達上述評分標準：得 1 分 2. 未達上述任一評分標準：得-1 分 ※本項指標將採場站及隨車並行調查，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「至少設置 2 具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」，場站則全項目皆調查 ※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	場站調查	±1 分	
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	評分標準：「設置 3 具以上」、「有清楚標示(擊破器)及使用說明」、「能正常取用(未被綁死)」、「能正常使用」 1. 皆達以上評分標準：得 1 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	場站調查	1 分	
	B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	評分標準：「每座位皆有設置安全帶」、「可正常使用」、「未被綁死且可方便取用」 1. 皆達以上評分標準：得 1 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	場站調查	1 分	
	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：共 1 分 1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明 2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明 3. 專業技師、技工人數：業者保養廠專業技師及技工人數配比 4. 緊急應變維修流程：業者對於緊急車輛故障應變處理程序以及車輛故障報修紀錄是否確實 5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況 6. 各車輛保養歷程(須包含各輛車的車號、車齡、行駛里程、維修記錄、保養紀錄、最近一次定檢資料)，訪視時抽查車輛，並請客運業者針對被抽到的車輛詳細說明維修保養狀況 7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明 ※1999 陳情車輛故障案件，一件-0.1 分，二件-0.2 分，最高-0.5 為限	訪視評分	1 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
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、車內雜亂或堆放雜物、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內之實際情況，給予 5 等分級距評分：1 分、0.75 分、0.5 分、0.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	1 分	
	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%(含)：得 1.4 分 2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分 3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分 4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分 5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%(含)~60%或安裝車輛總數超過十輛：得 0.28 分 6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛總數未超過十輛者：得 0 分 ※不含 2012 年以前出廠之車輛。	書面資料	1.4 分	
	B7-2 監視器妥善率	1. 公司別 評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」 (1) 皆達以上評分標準：得 1 分 (2) 未達以上任一評分標準：得 0 分 2. 路線別 (1) 若於評鑑期間經交通局查處有無法調閱影帶之情形，該路線每次：-0.5 分，至多-1 分	場站調查 書面資料(陳情)	±1 分	
	B8-1 電動公車依規定停放	1. 電動公車有確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得 0 分 2. 電動公車無確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得-2 分	場站調查 書面資料	0(-2)分	
B9 路口停讓	B9-1 路口停讓	1. 行經路口時是否有減速 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	±1.5 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	書面資料(佔 50%，總分+4~-3 分)： <u>方案一：</u> 去程 (1) 準點率$\geq 90\%$：得 4 分 (2) $85\% \leq \text{準點率} < 90\%$：得 3.5 分 (3) $80\% \leq \text{準點率} < 85\%$：得 3 分 (4) $75\% \leq \text{準點率} < 80\%$：得 2 分 (5) $70\% \leq \text{準點率} < 75\%$：得 0 分 (6) $65\% \leq \text{準點率} < 70\%$：得-1 分 (7) $60\% \leq \text{準點率} < 65\%$：得-2 分 (8) 準點率$< 60\%$：得-3 分 返程 (1) 準點率$\geq 80\%$：得 4 分 (2) $75\% \leq \text{準點率} < 80\%$：得 3.5 分 (3) $70\% \leq \text{準點率} < 75\%$：得 3 分 (4) $65\% \leq \text{準點率} < 70\%$：得 2 分 (5) $60\% \leq \text{準點率} < 65\%$：得 0 分 (6) $55\% \leq \text{準點率} < 60\%$：得-1 分 (7) $50\% \leq \text{準點率} < 55\%$：得-2 分 (8) 準點率$< 50\%$：得-3 分 <u>方案二：</u> 去程 (1) 準點率$\geq 90\%$：得 4 分 (2) $85\% \leq \text{準點率} < 90\%$：得 3.5 分 (3) $80\% \leq \text{準點率} < 85\%$：得 3 分 (4) $75\% \leq \text{準點率} < 80\%$：得 2 分 (5) $70\% \leq \text{準點率} < 75\%$：得 0 分 (6) $65\% \leq \text{準點率} < 70\%$：得-1 分 (7) $60\% \leq \text{準點率} < 65\%$：得-2 分 (8) 準點率$< 60\%$：得-3 分 返程 (1) 準點率$\geq 85\%$：得 4 分 (2) $80\% \leq \text{準點率} < 85\%$：得 3.5 分 (3) $75\% \leq \text{準點率} < 80\%$：得 3 分 (4) $70\% \leq \text{準點率} < 75\%$：得 2 分 (5) $65\% \leq \text{準點率} < 70\%$：得 0 分 (6) $60\% \leq \text{準點率} < 65\%$：得-1 分 (7) $55\% \leq \text{準點率} < 60\%$：得-2 分 (8) 準點率$< 55\%$：得-3 分 ※計算方式：去程*0.8+返程*0.2(113 年 1-10 月採方案一計算，113 年 11 月採方案二計算，最終成績採平均值計算。114 年度開始，本項皆採方案二為計算標準) ※排除非歸責於業者或駕駛長之因素(路段遭遇施工、廟會、天候等)，業者可自行提出舉證，經查核確認者可免其扣分。	隨車調查 書面資料	8 分(-6 分)	35 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
		隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~-3 分)： (1) 早發 3 分鐘以內、表定時間晚抵達/出發 10 分鐘以內：得 4 分 (2) 早發超過 3 分鐘、表定時間晚抵達/出發超過 10 分鐘：得-3 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。			
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	評分標準：乘客有招手或按鈴，公車靠站時「駕駛長有減速慢行」、「駕駛長有行駛至外車道」、「駕駛長有停靠」；若無乘客招手或按鈴「靠站時駕駛長應將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：得-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(前方車況、違停、乘客未提早招手或按鈴)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	±5 分	
C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	評分標準：「無搶越平交道」、「無闖越紅燈」、「無正當合理之事由而緊急煞車」、「待乘客站(坐)穩或上下妥車才開車」、「依規定開關車門且未夾到乘客或物品」、「耐心等待乘客上下車」、「無其他危險行為(如超速、未依規定跨越車道或超車等)」 1. 皆達以上評分標準：得 6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-3 分，至多-6 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	±6 分	
C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有違規行為	評分標準：「無擅自改道」、「無違規停車」、「正常的情況下，緊靠公車停靠區內上下客」、「無停車購物或辦私事」、「無亂鳴喇叭」、「依規定繫安全帶」、「無車內吸菸(無論是否於值勤期間)」、「無車內吃檳榔(無論是否於值勤期間)」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	±5 分	
C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	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駕駛長執勤時之實際情況，給予 5 個等分級距評分：5 分、3.75 分、2.5 分、1.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	5 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為 評分標準：「未於行駛時收聽廣播或音樂」、「未於行駛時使用 3C 電子產品」、「未於行駛時使用免持式耳機超過 3 分鐘以上(公務需要除外)」 1. 皆達以上評分標準：得 3 分 2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(例如路況或緊急事故回報)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	±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 申訴電話調查卷共有 10 題，各題配分為 0.1 分，共 1 分 ※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值	電話調查	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	書面資料	1 分	
		C8-2 教育訓練成果提報 1. 有確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 1 分 2. 無確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 0 分 ※教育訓練或演練成果含路老師公車交通安全教育訓練課程	書面資料	1 分	
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安	D1 場站無障礙設施	無障礙斜坡道 評分標準：「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. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分 無障礙廁所 評分標準：「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」、「具備緊急求救鈴」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分	場站調查	3.3 分	12.5 分
	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人士 評分標準：「無拒載老弱婦孺或身心障礙」、「無歧視老弱婦孺或身心障礙」、「可提供無障礙公車預約服務」、「因任何原因導致無法服務，有依規定調派無障礙車輛服務」、「無發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載」、「無拒絕導盲犬進入車廂」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查 乘客問卷	±4.6 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
全	D3 無障礙設備使用情況	隨車調查： 無障礙設備及服務(輪椅乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 靠站時有減速，並緊靠路緣並預留斜坡板作業空間 2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車 3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡 4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置 5. 駕駛長皆能完善使用各項設備(扣環、安全帶、斜板)進行服務 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除因輪椅型式致使駕駛長無法使用安全扣環或安全帶之因素 無障礙設備及服務(視障乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 減速並緊鄰路緣停靠，或保留一段行走距離(距路緣 30~50 公分)停靠 2. 駕駛長主動告知該路線及詢問搭乘需求，並以人導法協助身障者上下車 3. 提醒視障乘客車門間縫隙 4. 駕駛長主動協助視障者入座，並告知下車鈴位置及需要下車的站名 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除駕駛長無法明確辨別乘客是否為視障乘客之因素(無配戴手杖、無導盲犬、有陪同者、或無其他可識別之方式) ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。 場站調查： 1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分 2. 無障礙設備無法正常使用：得-0.82 分	場站調查 隨車調查	±4.6 分	
E 公司經營與管	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：一件-3 分、二件-4 分，以此類推，至多-8 分 ※此項係對個別路線成績進行評分 E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責 「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，並檢視業者是否將違規記點件數確實歸責於駕駛長 1. 案件皆確實歸責：得 1 分 2. 案件未確實歸責：1 件得-1 分，2 件得-2 分，以此類推	書面資料	0(-8)分	18.5 分
			書面資料	±1 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
理	E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	1. 無因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：得 0 分 2. 有因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：每件-1 分，至多-2 分 ※若為同時為肇事致傷案件，業者應主動與 B3-1 項核對後提出並剔除 ※此項係對個別路線成績進行評分	書面資料	0(-2)分	
	E2 行車事故通報與處理	成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 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 0.5 分，共 2 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。	書面資料	2 分	
	E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置	評分標準：「有設置申訴電話(車尾及車內)」、「申訴電話資訊可清楚辨識」、「有設置意見箱及意見卡或多元化申訴管道」、「意見箱及意見卡或多元化申訴管道可清楚辨識及正常使用」 1. 皆達以上評分標準：得 1.5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多-1.5 分 ※多元化申訴管道係指申訴電話以外的其他管道；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	±1.5 分	
	E3 民眾申訴處理	1. 業者提供加入平台之人員等相關證明資料 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 3. 評分標準：「申訴紀錄及處理內容具有完整記錄且能提供」、「業者加入的網路社群軟體能隨時監控和適時回應，具有完整記錄且能提供」 (1) 達以上評分標準：每項得 0.2 分，共 0.4 分	書面資料	1 分	
	E4 是否有違反勞基法之情形	1. 遭勞檢單位舉發違規 0 件：得 2.1 分 2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分 3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分 4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分 5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分 6. 遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分	書面資料	±2.1 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
	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：共 1 分 1. 駕駛長定期健康檢查。 2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料	訪視評分	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：共 2 分	訪視評分	2 分	
	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 2 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： 評分標準：「車輛 LED 顯示字樣正確」、「行駛方向顯示箭頭正確」、「白天開大燈(日行燈)」 1. 皆達以上評分標準：得 2 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	隨車調查	2 分	
E5 政策配合	E5-2 創新管理	A 運量管理	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料 2. 有助於公車整體運量提昇之做法 3. 提出無效運力路線具體的檢討及調整方案	訪視評分	0.46 分
		B 政策配合度	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 增設有助於行車安全之相關設備之事證(如：疲勞駕駛提醒、酒精鎖、行車行為異常通報、先進駕駛輔助系統等) 2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟 3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程) 4. 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障狀況 5. 通報公車停靠補繪件數 6. 配合推廣月票之作為 7. 其他政策配合項目(如：配合市府政策緊急支援及調度車輛)	訪視評分	0.69 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
		C 內部積極管理制度	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 針對駕駛長 之降低肇事、違規及客訴之管理作為(須提出相關處置之表單方可納入評分) 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 5. 電子票證管理紀錄及提升辦法 6. 票證資料提送配合度 7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供)	訪視評分	0.69 分
		D 其他創新管理	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 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. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為	訪視評分	0.46 分
	E6 性騷擾防治	E6-1 性騷擾防治及訓練	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾。 2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。 3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語 4. 建置性騷擾求救系統 5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程 ※單獨課程指獨立授課，非合併於某課程內，簡要帶過之內容者，該課程應具有主題並有一定的上課時數方可認列。	訪視評分	0.5 分
	E7 性別友善	E7-1 推動性別友善職場	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 員工薪資、請假是否有差異 2. 員工福利兼顧不同需求 3. 生理需求設施兼顧不同需求 4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程 ※性別友善職場定義：提供性別平等之職場環境，尊重及考量員工之不同性別、性別特質、性別認同或性傾向。	訪視評分	1 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
E8 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E8-1 前期評鑑缺失改善	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比 本年度各項調查所得之缺失立即改善： 1. 本年度前述各項調查所查核到的缺失，透過平台於七個工作天內(資料上傳後隔天起算)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。由評鑑團隊進行查核，若有任一項未完成者，得分-1 分 去年度之缺失改善： 1. 針對去年度尚未改善之缺失，提供相關改善結果或短中長期改善計畫(需敘明計畫年限，將於未來適時檢視成果)，由訪視評比委員採五等級距評分，非常完整 0 分、大致完整-0.25 分、部分完整-0.5 分、不完整-0.75 分、非常不完整 -1 分。 ※評分說明： 1. 非常完整 (0 分)：改善計畫或結果非常周全且具體，沒有需要進一步改善的地方。 2. 大致完整 (-0.25 分)：改善計畫或結果基本符合要求，但仍有少量可提升之處。 3. 部分完整 (-0.5 分)：改善計畫或結果符合部分要求，但有明顯的不足之處需進一步改善。 4. 不完整 (-0.75 分)：改善計畫或結果不符合大部分要求，需大幅改善。 5. 非常不完整 (-1 分)：改善計畫或結果幾乎完全不符合要求，需全面重視與修正。	訪視評分	0(-2)分	
	E8-2 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：共 2.1 分 1. 具有自評成果之佐證資料，需包含自評稽查成果之表單或清冊，並於訪視時呈現供委員查核。若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。 2. 自評作業方式說明 3. 針對自評發現之缺失進行追蹤及改善狀況	訪視評分	2.1 分	

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
	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. 車廂張貼寵物友善空間認證標章，並提供各張貼方式、有張貼認證之路線作為佐證，依據營運路線張貼比例，給予公司別評鑑成績至多 1 分之加分，以資鼓勵。 4. 輪椅服務優良事蹟，經調查員調查各項評分結果為滿分，或民眾透過 1999 或 0800 陳情表彰駕駛長輪椅服務優良，上述事蹟達 2 次者，該路線加 0.5 分，每條路線至多加分 1 次。 ※業者應於收到 1999 陳情表彰優良服務事蹟時，即時備存影片，以便後續核對，未能有影片核對者不得加分；0800 表彰優良服務事蹟者，亦應即時備存影便，並由交通局認可方能認列。	書面資料	0(3.5)分	0 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑指標	評分項目	評分方式	調查方式	細項配分	配分
※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，或評鑑期間脫班案件並查證屬實者，則該發生之違規路線評鑑總成績扣 0.5 分，最高扣 20 分。(若前述評鑑項目中已扣分之項目，由於為該份<u>調查問卷</u>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、乘客及其他用路人受傷(此屬未通報案件，與 E1-3 不同，故應分開計分) 業者發生乘客及其他用路人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。					

表 6 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標細項說明

評鑑項目	評分項目	評分方式	調查方式	配分
A 辨識度及搭乘使用情況 (37 分)	A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌	1. 有黏貼，並能清楚辨識：3 分 2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：1 分 3. 未黏貼或標示路線錯誤：0 分	隨車調查	3 分
	A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	1. 否：3 分 2. 是：0 分	隨車調查	3 分
	A3 駕駛人是否有繫安全帶	1. 是：3 分 2. 否：0 分	隨車調查	3 分
	A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	1. 有張貼，並能清楚辨識：2 分 2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分 3. 未張貼：0 分	隨車調查	2 分
	A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	1. 皆無發生：得 6 分 2. 闖越平交道：倒扣 4 分 3. 闖紅燈：倒扣 4 分 4. 急煞車：倒扣 4 分 5. 猛起步：倒扣 4 分 6. 任意超車：倒扣 4 分 7. 搶黃燈：倒扣 4 分 8. 車速過快：倒扣 4 分 9. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6 分，最低以-6 分為限。	隨車調查	6(-6)分
	A6 駕駛人行車時是否有不當行為	1. 皆無發生：得 6 分 2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分 3. 抽菸：倒扣 4 分 4. 買東西：倒扣 4 分 5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6 分，最低以-6 分為限。	隨車調查	6(-6)分
	A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	1. 有提供宣傳資料：2 分 2. 未提供宣傳資料：0 分	隨車調查	2
	A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	1. 無張貼違規廣告物：2 分 2. 有張貼違規廣告物：0 分	隨車調查	2
	A9 車內安全帶是否能正常使用	1. 是：4 分 2. 否：0 分	隨車調查	4

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑項目	評分項目	評分方式	調查方式	配分
	A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS 定位設備、刷卡機、車內 LED 顯示器)是否能正常運作	書面資料：1.5 分 1. GPS 定位設備：(高雄 iBUS APP 或高雄 GO) (1) APP 定位顯示正常：1.5 分 (2) APP 定位顯示不正常：0 分 由業者提供資料和佐證，機管核對提供查核結果 ※因系統所致，業者應提供 DRTS 後台或車隊系統資料，經交通局確認後調整本項分數。 隨車調查：4.5 分 1. 車內刷卡機 (1) 正常運作 1.5 分 (2) 無正常運作：0 分 2. LED 顯示器 (1) 正常運作：1.5 分 (2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分 (3) 行車紀錄器： (4) 可正常運作：1.5 分 (5) 無法正常運作：0 分	隨車調查 書面資料	6 分
B 搭乘舒適性及駕駛員服務 (36 分)	B1 車輛是否準時	隨車調查：4 分(原則上採發車站) 1. 車輛準時發車，或發車時間提早 5 分鐘或延遲 5 分鐘以內：得 4 分 2. 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車：得 3 分 3. 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車：得 2 分 4. 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車：得 1 分 5. 車輛提早 8 分以上或延遲 8 分以上發車：得 0 分	隨車調查	4 分
	B2 駕駛員服裝儀容	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	5 分
	B3 車輛內觀整潔	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	5 分
	B4 車輛外觀整潔	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	5 分
	B5 車內寧靜程度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	5 分
	B6 搭乘舒適度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25	隨車調查	5 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑項目	評分項目	評分方式	調查方式	配分
		分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	乘客問卷	
	B7 駕駛員服務態度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	5 分
	B8 駕駛人是否有拒載之情況	1. 否(或客滿無法上車狀況)：2 分 2. 是：-2 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	隨車調查 乘客問卷	2(-2)分
C 營運狀況及標示 (27 分)	C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	1. 無發生過站不停或未依路線行駛：3 分 2. 有發生過站不停或未依路線行駛：-2 分	隨車調查	3(-2)分
	C2 是否有脫班之情況	若年度評鑑期間內無脫班紀錄者得 2 分，有脫班紀錄則得 0 分，每條路線個別計算 1. 否：2 分 2. 是：0 分	書面資料	2 分
	C3 該班車是否依照規定收費方式收費	1. 是：3 分 2. 否：0 分	隨車調查	3 分
	C4 該班車是否於核定 / 預約站位停靠	1. 是：3 分 2. 否：0 分	隨車調查	3 分
	C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	依據道路交通安全規則第 11 條規定，依規定懸掛者得 2 分，若隨車調查期間發現車牌有變造或加裝其他器具之方式使不能辨認其牌號者得 0 分 1. 是：2 分 2. 否：0 分	隨車調查	2 分
	C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期	1. 否：2 分 2. 是：-2 分	書面資料	2(-2)分
	C7 小黃車輛平均車齡	公車小黃 1.0： 1. 平均車齡未滿 6 年：2 分 2. 平均車齡超過 6 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 公車小黃 2.0：(杉林線、美濃線) 1. 平均車齡未滿 10 年：2 分 2. 平均車齡超過 10 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分	書面資料	4 分
	C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	1. 能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：3 分 2. 未能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：0 分	書面資料	3 分

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案 年度評鑑報告(修正稿)

評鑑項目	評分項目	評分方式	調查方式	配分
		※評鑑期間倘無民眾申訴紀錄，僅須提供申訴處理標準作業流程(SOP)		
	C9 肇事處理作為	1. 能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：5 分 2. 未能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：0 分 ※評鑑期間倘無肇事紀錄，僅須提供肇事處理標準作業流程(SOP)	書面資料	5 分
評鑑指標外其他加分項目	1. 有辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座者，每項加 0.05 分 2. 政府規範外之乘客投保紀錄：有投保政府規範外之乘客保險且能提供佐證者，加 0.25 分 3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。 4. 電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況(採電話調查方式)，最高 0.25 分 5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分 6. 從事社會公益活動，加 0.25 分 7. 業者參與評鑑/相關行銷規劃/防疫政策之配合度，加 0.25 分 8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分 9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分	業者提供評鑑期間內有辦理相關項目之佐證資料進行評分 ※加分項目以評鑑成績總分不得超過 100 分為限，若評鑑成績總分超過 100 分則以 100 分計	書面資料	0(2.45)分

2.4 評鑑方式

根據本案的評鑑指標特性，評估方式可大致分為兩種：一種是實地調查，另一種是由相關主管機關或客運業者提供書面資料進行審查及評分。針對實地抽樣調查，尤其是乘客對大眾運輸服務品質的認知，則需透過問卷調查方式進行。因此，事前需制定完善的調查計畫，該計畫不僅需符合統計學的理论要求，還需方便實際操作，以提高資料的準確性。

在評鑑過程中，依評分項目大致可分為統計抽樣方法與書面資料審查兩類。統計抽樣方法主要應用於需要實地調查的評分項目；書面資料審查則依據由高雄市政府環保局、警察局交通大隊及各客運業者提供的書面資料進行評鑑。具體說明如下：

2.4.1 統計抽樣調查方法

交通部運輸研究所曾在「大眾運輸營運評鑑」試辦計畫中對統計抽樣方法進行了深入探討，內容如下：

在研究自然或社會現象時，調查對象即為母體 (population)。由於資源有限或測驗的破壞性等原因，母體資料無法直接獲取，因此必須通過抽樣 (sampling) 從母體中選取樣本 (samples) 進行調查，以了解母體特徵 (徐世輝, 2013)。雖然抽樣較節省時間和成本，但樣本是否能代表母體呢？對不同母體特徵應選擇哪種抽樣方法較為適合？即便抽樣技術再高明，也無法完全消除誤差，這使得樣本與母體的真實狀況可能存在差距。不過，由於母體資料的獲取困難，樣本成為最主要的資料來源。

一、估計誤差

利用樣本統計量推論母體參數時，樣本與母體參數之間總會存在差異，這些差異稱為估計誤差，主要來源如下：

1. 抽樣誤差：由於母體中元素的差異，樣本統計量與母體參數之間不可避免地存在差距。此類差異來自抽樣過程中的機遇 (chance) 及所使用的抽樣方法和推論方式。隨機誤差可通過增加樣本數來減少，但有時增加樣本不切實際，成本也可能過高。此外，不同抽樣方法和推論方式所產生的誤差大小亦不同 (林惠玲，

2004)。

2. 非抽樣誤差：主要來自調查執行過程或資料記錄、整理過程中的錯誤，這類誤差通常無法估計。為減少非抽樣誤差，應在執行抽樣、資料整理及計算等方面進行妥善規劃與審核 (林惠玲，2004)。

二、抽樣方法

不同抽樣方法會影響估計誤差的大小，如何選取具代表性的樣本是抽樣的關鍵。抽樣方法可分為兩類：機率抽樣和非機率抽樣。

1. 機率抽樣 (probability sampling)：也稱隨機抽樣，是完全依據機率選取樣本，不帶有人為干預。常見的機率抽樣方法包括簡單隨機抽樣、分層抽樣、部落抽樣及系統抽樣。簡單隨機抽樣是指以抽籤方式從母體中選取樣本，該方法常用於一般情況下，所得樣本具較高代表性 (徐世輝，2013)。
2. 非機率抽樣 (non-probability sampling)：也稱非隨機抽樣，則是依據人為判斷從母體中選取具有代表性的樣本，常見的非機率抽樣方法有判斷樣本和方便樣本。

2.4.2 抽樣之實務操作

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查(一般公車)」、「稽查結果(交通局提供)」、「民眾陳情案件(一般公車)」、「一般秘密客隨車調查(一般公車、公車式小黃、幸福巴士)」、「身障秘密客隨車調查(一般公車)」、「站牌調查(一般公車)」、「乘客問卷調查(一般公車、公車式小黃、幸福巴士)」、「網路調查(一般公車)」、「車輛維修保養評比(一般公車)」、「電話調查(一般公車)」、「訪視評比(一般公車)」及「書面資料審查(一般公車、公車式小黃、幸福巴士)」等 12 種方式取得，另「內部顧客調查」規劃僅作為調查及分析使用，未納入成績計算。

一、場站調查(一般公車)場站調查的評鑑細項指標為「場站設施與服務」，主要是針對公車調度、停車場站進行實地訪查。根據該指標的特性，其問卷設計、抽樣樣本大小與抽樣方式說明如下：

(一)問卷設計說明

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

1. 以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。如表 8 場站調查表格之第 1 題，有關整潔相關的評分採以五等級距之評分方式。

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 7 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、南台灣客運 2 站、東南客運 1 站、高雄客運 11 站、義大客運 1 站、統聯客運 1 站及漢程客運 1 站。

表 7 場站調查表範例

公司名稱：	調查人員：	場站名稱：
調查日期： 月 日 星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	

1、A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔(性別友善場域定義：無論男性、女性、中性或跨性別者都能自在使用之場域)

(1) 調度室環境整潔
☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(2) 休息室環境
 A. 性別友善休息室 ☐是 ☐否
 B. 舒適度 ☐非常舒適 ☐舒適 ☐普通 ☐不舒適 ☐非常不舒適

(3) 休息室設施
 A. 床或躺椅 ☐有 ☐無
 B. 休閒設施(報章雜誌、電視或遊樂器、運動器材等) ☐有 ☐無

(4) 停車場環境
☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(5) 停車場鋪面
☐非常平整 ☐有些許裂隙尚可接受 ☐有裂隙且有坑洞 ☐鋪面破損嚴重

(6) 排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護
☐非常良好 ☐好 ☐普通 ☐不好 ☐非常不好

(7) 廁所環境整潔
 A. 性別友善廁所 ☐是 ☐否
 B. 整潔度 ☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(8) 設有禁菸區或為全禁菸場所
☐有 ☐無

二、一般秘密客隨車調查(一般公車、公車式小黃、幸福巴士)

一般秘密客隨車調查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，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

一般秘密客隨車調查項目主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需要透過調查員搭乘各營運路線之班車，並進行實際考核或調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「依不同特性之評分項目」，也包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」完全符合滿分標準者，滿分者需完全符合標準。如表 8、表 9 之範例。

(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。

表 8 一般秘密客隨車調查表(一般公車)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)到站顯示正常： ☐ 是 ☐ 否 (2)到站告知正常： ☐ 是 ☐ 否 (3)路線資訊正確： ☐ 是 ☐ 否(站位文字及聲音有誤或無法辨識)		
2、B1-2是否有設置下列車輛資訊： (1)當班次路線圖： ☐ 有設置 ☐ 有設置但未加註當班次 ☐ 未設置或設置錯誤 (2)車內外牌照號碼： ☐ 有設置 ☐ 有設置但無法辨識 ☐ 未設置 (3)車廂內駕駛員姓名： ☐ 有設置 ☐ 有設置但無法辨識 ☐ 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)車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊： ☐ 是 ☐ 否		
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) ☐ 均正常運作 ☐ 有設置，但全故障 ☐ 有設置，但任一故障(☐ 前 ☐ 後)		

表 9 一般秘密客隨車調查表(公車式小黃、幸福巴士)範例

調查員：	車牌號碼：
路線編號：	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)
A1 是否黏貼幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌 ☐ 有黏貼，並能清楚辨識 ☐ 有黏貼但已褪色尚能辨識 ☐ 未黏貼或標示路線錯誤	
A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備 ☐ 否 ☐ 是	
A3駕駛人是否有繫安全帶 ☐ 是 ☐ 否	
A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話 ☐ 有張貼，並能清楚辨識 ☐ 有張貼但已褪色尚能辨識 ☐ 未張貼	
A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(複選) ☐ 皆無發生 ☐ 闖越平交道 ☐ 闖越紅燈 ☐ 急煞車 ☐ 猛起步 ☐ 任意超車 ☐ 搶黃燈 ☐ 車速過快 ☐ 其他危險駕駛行為：_____	

(三)調查數量說明

1. 營運路線

公車營運路線抽樣方面，本計畫以全面調查，故整體調查路線數量為一般公車 149 條路線、公車式小黃 41 條路線、幸福巴士 8 條路線。

2. 車輛數

營運路線別之調查，係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，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 113 年度邀標文件規定，並考量到客運業者所屬營運路線配車以及班次之多元性，本計畫參考每條路線之班次數作為依據，一般秘密客(一般公車)隨車調查以每日 10 班次以下者抽樣 4 輛，每日 20 班次以下者抽樣 8 輛、每日班次 20-40(含)者抽樣 12 輛、每日班次 40 以上者抽樣 20 輛；一般秘密客(公車式小黃)隨車調查以每日 10 班次以下者抽樣 2 輛、每日班次 10 以上者抽樣 8 輛；由於幸福巴士無固定班次數，因此一般秘密客(幸福巴士)隨車調查，以每條路線皆抽 4 輛。

三、身障秘密客隨車調查(一般公車)

身障秘密客隨車調查(一般公車)主要需透過身障人士以秘密客方式實地「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。由於身障秘密客調查的特殊性，為求調查過程能夠如實反映身障乘客實際搭乘時的體驗，並維護身障秘密客調查時的專業性，而根據目前高雄市所屬身障團體以及約莫 14 萬身障人口的情況，由於身障類別眾多且多數無法自行出門或是生活必需有人照料等情況，也容易造成調查過程的問題。

因此本團隊考量過去執行經驗以及實際操作之可行性及時效性問題，故在身障調查方面委託社團法人高雄三山脊髓重建協會共同合作，協助今年度身障秘密客調查的所有過程及內容。

(一)問卷設計說明

身障秘密客隨車調查(一般公車)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 10 之範例。

(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。

表 10 身障秘密客隨車調查表 (一般公車)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(※排除非歸責於業者或駕駛長之因素：路段遭遇施工、廟會、天候等) ☐ 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 ☐ 比表定時間超過3分鐘，或比表定時間晚抵達/出發超過10分鐘		
3、C2-1司機於接近站牌有無減速慢行或行駛至外側車道 駕駛長有減速慢行： ☐ 是 ☐ 否 駕駛長有行駛至外車道： ☐ 是 ☐ 否 駕駛長有停靠： ☐ 是 ☐ 否 若無乘客招手或按鈴，駕駛長亦將時速降至30公里以下並行駛於外側車道： ☐ 是 ☐ 否		
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 ☐ 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 ☐ 未依規定開關車門或關門時夾到乘客或物品 ☐ 催促乘客上下車 ☐ 其他違反道路交通管理處罰條例之事由(如超速、未依規定跨越車道或超車等)		

四、站牌調查(一般公車)

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 11 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，其調查方式會採「各路線抽樣調查」方式進行，站牌調查根據站牌數多寡進行抽樣，各路線抽樣 2 至 5 站。

表 11 站牌調查表(一般公車)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					
1. 站體：					
(1) 站體為旗桿式、集中式或候車亭，非棒棒糖式站牌(集中路線除外)			☐ 是 ☐ 否		
(2) 站體為固定式站位(非以輪胎、水泥或其他非固定於地面上的方式)，且無老舊歪斜			☐ 是 ☐ 否		
2. 站牌資訊：					
(1) 路線圖為彩色長條圖，且幹線公車應標示為綠色；一般路線應標示為藍色			☐ 是 ☐ 否		
(2) 路線名稱正確			☐ 是 ☐ 否		

五、乘客問卷調查

乘客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 12、表 13 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。

(三)調查數量說明

由於依 113 年度邀標文件規定，問卷調查總和不得小於 750 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，乘客問卷(一般公車)級距如每日 30 班次以下者抽樣 4 份、每日班次 30 以上者抽樣 8 份。視為今年度乘客問卷所需之抽樣標準。

表 12 乘客問卷調查表(一般公車)範例

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：113年____月____日____時 搭乘站：_____

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1、B6-1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、C5-1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、C2-1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、C3-1本路線駕駛員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(複選)	☐ 以下皆無發生 ☐ 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 ☐ 關門夾到乘客或物品 ☐ 催促乘客上下車

表13 乘客問卷調查表(公車式小黃、幸福巴士)範例

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：113年____月____日____時 搭乘站：_____

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1、B2駕駛員服裝儀容	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
2、B3車輛內觀整潔	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
3、B4車輛外觀整潔	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
4、B5車內寧靜程度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
5、B6搭乘舒適度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
6、B7駕駛員服務態度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
7、B8駕駛人是否有拒載之情況	☐ 否(或客滿無法上車狀況) ☐ 是

六、網路調查(一般公車)

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(一般公車)

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(一般公車)

透過各客運業者提供之申訴電話進行意見反應調查，並於調查期間內，撥打 4 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(一般公車)

針對部分指標項目透過訪視機制，組成專家小組前往各業者聽取簡報及說明內容，並查閱業者相關書面資料，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。

十、內部顧客調查(一般公車)

問卷調查之評分項目，主要是針對客運業者員工進行滿意度調查。

(一)問卷設計說明

1. 滿意度

內部顧客調查設計主要針對可由客運業者員工進行評分之項目，以提供問卷之方式讓客運業者員工直接進行評比，進而了解客運業者員工滿意度，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。

(二)調查方式說明

內部顧客調查方式乃由調查員親赴各客運業者公司之場站或休息室，隨機發給各員工問卷進行調查，採親赴公司現場調查之用意在於，調查員能夠協助員工表達其意見及想法，並協助記錄，避免採隨車調查，因受限於調查員為秘密客身分，且與駕駛員對話亦可能影響其專注力致使駕駛風險增加。另外為方便調查將會要求員工提供簡要個人資料(匿名處理)，以利於建檔及公部門查證之用。

(三)調查數量說明

由於依 113 年度邀標文件規定，內部顧客調查總和不得小於 100 份，考量到客運業者營運規模大小不一，但為求調查樣本數量能夠符合基本統計水準，以每家業者將依照其駕駛員占全市駕駛員之比例，而總體問卷以抽測 210 份為母體，進行各家業者抽查樣本之換算，作為今年度內部顧客調查所需之抽樣標準。

十一、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 14、表 15 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 16 所示)，並採以 113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日為取樣期間。

表 14 一般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
B5-1 車輛維修保養制度	車輛維修保養簡介及說明資料 1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明 2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明 3. 專業技師、技工人數：業者保養廠專業技師及技工人數配比 4. 緊急應變維修流程：業者對於緊急車輛故障應變處理程序以及車輛故障報修紀錄是否確實 5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況 6. 各車輛保養歷程(須包含各輛車的車號、車齡、行駛里程、維修記錄、保養紀錄、最近一次定檢資料)，訪視時抽查車輛，並請客運業者針對被抽到的車輛詳細說明維修保養狀況 7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明	113 年 1 月 1 日至訪視評比前
故障回報	路線班次故障回報紀錄	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
B7-1 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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
B8-1 電動公車依規定停放	1. 電動公車清冊 2. 電動公車停放於汽車運輸業之合格平面停車場之佐證資料	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C8-1 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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C8-2 教育訓練成果提報	1. 每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果之紀錄 2. 路老師公車交通安全教育訓練課程紀錄	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E1-3 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)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E3-2 申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	1. 網際網路加入的平台以及業管人員清冊 2. 具體申訴回覆的 SOP 流程 3. 申訴紀錄及處理內容之紀錄 4. 加入的網路社群軟體監控及回應之紀錄	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料	駕駛長定期健康檢查、出車前量測血壓、體溫及酒測資料	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E5 政策配合	A 運量管理 1.業者評鑑取樣年度之載客成長資料 2.有助於公車整體運量提昇之做法 3.提出無效運力路線具體的檢討及調整方案 B 政策配合度 1.增設有助於行車安全之相關設備之事證(如：疲	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日

評分項目	所需資料	資料期間
	勞駕駛提醒、酒精鎖、行車行為異常通報、先進駕駛輔助系統等) 2.提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟 3.提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程) 4.協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障狀況 5.通報公車停靠補繪件數 6.配合推廣月票之作為 7.其他政策配合項目(如：配合市府政策緊急支援及調度車輛) C 內部積極管理制度 1.針對駕駛長之降低肇事、違規及客訴之管理作為(須提出相關處置之表單方可納入評分) 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 5.電子票證管理紀錄及提升辦法 6.票證資料提送配合度 7.資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供) D 其他創新管理 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.增強行車安全及駕駛員管理之精進作為	
E6-1 性騷擾防治及訓練	1. 司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾。 2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。 3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語 4. 建置性騷擾求救系統 5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程 ※單獨課程指獨立授課，非合併於某課程內，簡要帶過之內容者。	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E7-1 性別友善職場	1. 員工薪資、請假是否有差異 2. 員工福利兼顧不同需求 3. 生理需求設施兼顧不同需求 4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程 ※性別友善職場定義：提供性別平等之職場環境，尊重及考量員工之不同性別、性別特質、性別認同或性傾向。	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E8-1 前期評鑑缺失改善	1. 進行今年度評鑑缺失改善之具體作為及改善方式及事證 2. 進行去年度尚未改善之缺失，具體改善方式及事證(需敘明計畫年限，將於未來適時檢視成果)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日

評分項目	所需資料	資料期間
E8-2 定期辦理自評	1. 具有自評成果之佐證資料，需包含自評稽查成果之表單或清冊，並於訪視時呈現供委員查核。 若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。 2. 自評作業方式說明 3. 針對自評發現之缺失進行追蹤及改善狀況	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
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(需檢附認證項目取得日及到期日) 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)，每十萬公里肇事事件數降低至 0 件(或連續兩年肇事事件數皆為 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) 3. 車廂張貼寵物友善空間認證標章，並提供各張貼方式、有張貼認證之路線作為佐證 4. 輪椅服務優良事蹟經調查員調查各項評分結果為滿分，或民眾透過 1999 或 0800 陳情表彰駕駛長輪椅服務優良，各路線至少 2 件以上，並具有影片做為佐證資料者	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日

表 15 公車式小黃及幸福巴士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
A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS 定位設備、刷卡機、車內 LED 顯示器)是否能正常運作	業者應提供 DRTS 後台或車隊系統資料(高雄 iBUS APP 或高雄 GO，GPS 定位)，經交通局確認後調整本項分數。	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期	投保相關佐證資料(契約)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C7 小黃車輛平均車齡	所屬車輛車齡、驗車及定期保養紀錄(清冊)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄(清冊)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
C9 肇事處理作為	提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄(清冊)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
評鑑指標外其他加分項目	1. 辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座 2. 政府規範外之乘客投保紀錄 3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告 4. 提供乘客更方便、貼心等作為 5. 從事社會公益活動 6. 業者參與評鑑/相關行銷規劃/防疫政策之配合度 7. 配合中央及地方政府政策推廣 8. 聘用身心障礙行政人員	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日

表 16 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
一般公車		
B2-1(車輛)環保品質	環保單位告發件數及受檢車輛數	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 有責肇事件數之統計表(需含肇事案件之營運路線) 2. 營運路線之行駛總里程數	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率		
C1-1 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)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E1-1 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)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
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」之次數統計資料 (件數)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E1-3 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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E2-1 行車事故通報與處理	高雄市警察局提供之行車事故列案件數與客運業者業者向高雄市政府交通局通報之肇事件數是否相符	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
E4-1 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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
(其他評分規範)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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 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	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
民眾陳情案件	評鑑期間相關民眾陳情案件	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日
公車式小黃、幸福巴士		
C2 是否有脫班之情況	年度評鑑期間內脫班或無可正常預約紀錄(需區分美濃線及杉林線)	113 年 1 月 1 日至 113 年 11 月 30 日

2.5 訪談人員的挑選、訓練與督導

為確保高雄市公車的服務品質指標資料的正確性，本計畫選擇使用人員訪問的方式。透過結構化的問卷，訪問人員會依照標準化的指引向受訪者提問。確保資料的準確性和一致性是本計畫的核心目標。為此，團隊實施以下策略：

一、訪員的選擇

- (一) 人格特質：要求訪員具備友善、誠實、堅韌、負責、細心、主動、幽默和冷靜的特質。
- (二) 個人能力：要求具有良好的交際、應變和語言能力。

二、訪員的訓練

- (一) 訓練期間至少一天，確保達到標準化的水平。
- (二) 訓練涵蓋各種實務操作、問題解決的技巧。
- (三) 包括半天的操作示範和專業手冊的研讀。
- (四) 在有經驗的督導員的指導下，訪員會進行實際訪問的模擬。
- (五) 進行實地訓練，模擬真實情境。

三、問卷的明確指引

- (一) 訪員必須按照問卷的規定逐字閱讀問題。
- (二) 對於模糊或不確定的答案，訪員應該再次明確地提問。
- (三) 訪員不得加入自己的判斷，必須客觀地記錄受訪者的回答。
- (四) 維護與受訪者的中立性。

四、訓練訪員建立與受訪者的良好關係

- (一) 創建友善的氛圍，使受訪者感到自在。
- (二) 提供清晰且一致的指示，以確保受訪者理解問題的意圖。
- (三) 鼓勵受訪者提供完整且真實的答案。

五、督導機制的建立

- (一) 確保問答過程的標準化。
- (二) 最小化誤差。
- (三) 透過完善的評估和回饋系統，確保資料的正確性。

(四) 由計畫主持人親自監督和指導調查流程。

訪談的樣本要具有代表性，因此需要訪問不同背景和階層的人。此外，受訪者應該具有實際乘坐該客運路線的經驗，避免僅基於個人過去的經驗回答問題。

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. 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、社會人士或身障團體作為調查員之主要來源。
2. 為求調查問卷回收之確實與正確性，本計畫所需之調查員，必須能盡量配合調查工作之進行。

(二) 調查員訓練與實際調查

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

1. 針對確定參與工作的調查員，將安排至調度場站，由本計畫相關研究人員與調查員進行實地場站及乘車訓練，藉由向調查員逐一解說實際調查之要領，讓調查員瞭解調查項目之重點，並實際於大客車上進行模擬情境訓練。
2. 在調查過程中如遇任何問題，調查員必須隨時回報，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」、「站牌調查」、「乘客問卷調查」、「內部顧客調查」等實地調查項目分別說明如後：

(一) 隨車調查

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

1. 調查員路線之分配及確認
2. 調查表格之填寫
3. 評分員身分之保護以力求公平性
4. 如何以客觀角度評分之方式

5. 各項目評分之方式

6. 對特殊狀況之紀錄並回報督導

同場站調查之方式，此項指標之調查亦有客觀認定之疑慮，故本計畫於調查表內容將註明滿分之狀況條件應該為何，使調查員之認定具一致性，而且各路線所調查之車輛數在一輛以上，且區分不同時段或日期，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，並且盡量避免首尾站，以達到客觀原則，但若該路線站牌數量少於抽查數量，則不在此限。調查過程調查員應至少拍攝遠景及近景兩張照片，並加以留存以利後續資訊及缺失之核對。

(三) 乘客問卷調查及內部顧客調查

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
6. 對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報
7. 問卷受訪的對象須有搭乘過該各客運業者的路線經驗。

2.6 評鑑計算與綜判及獎勵方式

本計畫評鑑方式將依照各項指標之取樣計算方式進行資料蒐集，並且調查期間含訪視查核約 4 個月，總成績為各調查樣本之加權表現，成績列示將以場站別、路線別及公司別方式呈現，三項成績之總和即為總成績，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。相關總分計算流程圖請參見圖 2 及圖 3 所示，針對各客運業者所屬路線整體評鑑結果，依照大眾運輸評鑑辦法給予等第，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，並給予績優業者獎勵以資鼓勵。

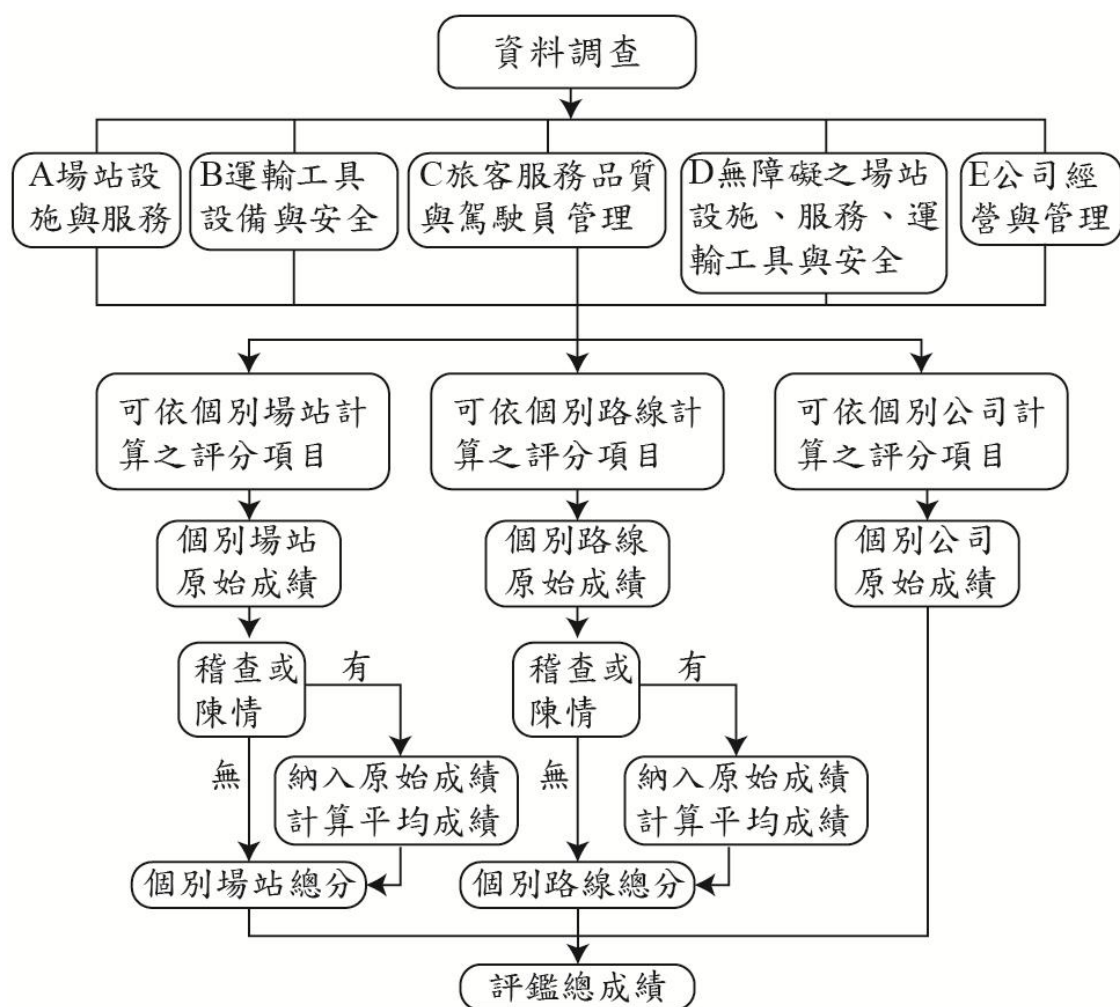


圖 2 一般公車評鑑總成績計算流程圖

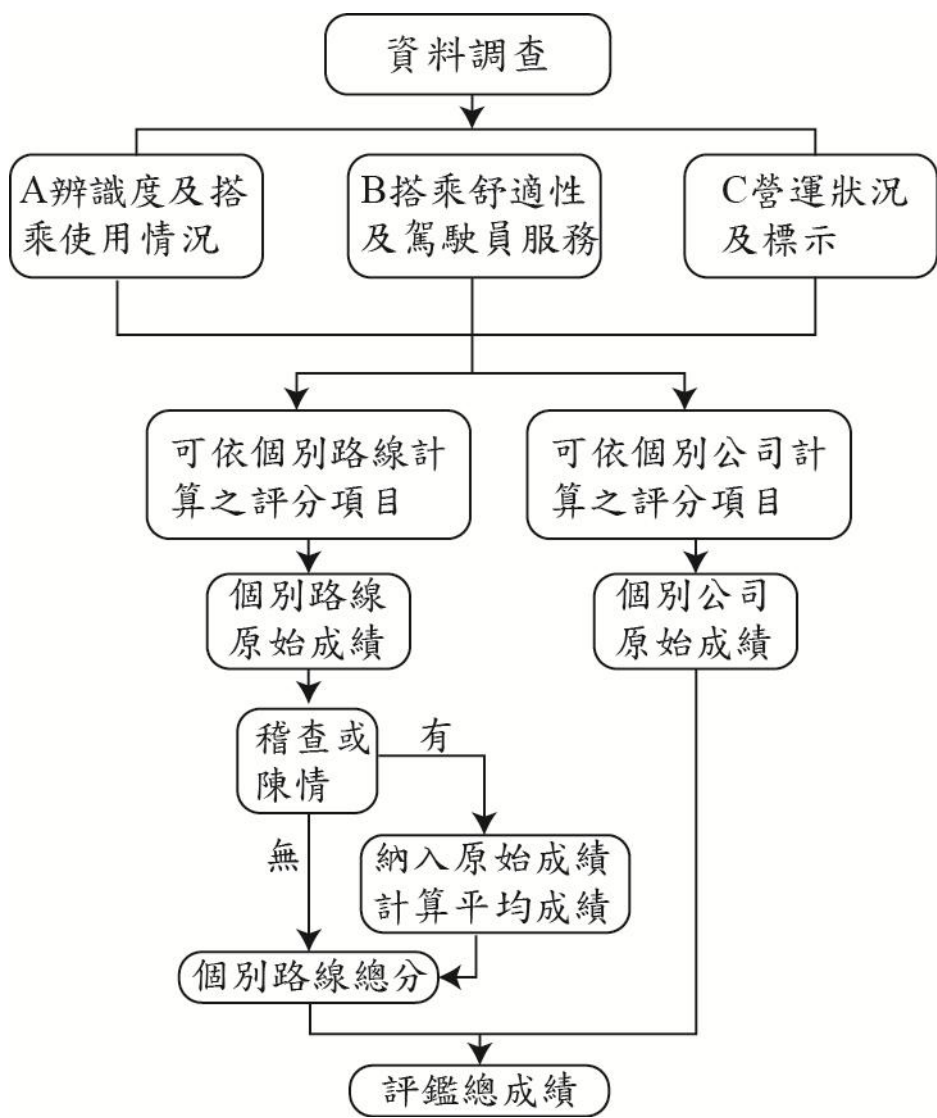


圖 3 公車式小黃(含幸福巴士)評鑑總成績計算流程圖

第三章 一般公車評鑑結果

本計畫於 113 年 12 月開始進行各項評鑑項目之實際調查作業。評鑑成績之計算主要以「場站調查」、「站牌調查」、「一般秘密客調查」、「身障秘密客調查」、「乘客問卷」、「書面資料審查」、「客服調查」與「網路提供資料調查」等項目進行調查，而後進行調查資料之整理分析。最後綜合前述各項成績後，可得到各別客運業者今年度評鑑總成績。各項調查實際抽樣數如表 17 所示。相關調查結果如 3.1 至 3.5 節所示。

表 17 一般公車各項調查樣本彙整表

調查項目	總計	客運業者						
		港都客運	南台灣客運	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	536	162	57	29	213	19	19	37
隨車調查 (一般秘密客)	1552	556	252	112	340	68	60	164
隨車調查 (身障秘密客)	670	238	92	40	156	44	30	70
乘客問卷調查	800	256	104	60	240	36	32	72
客服調查	28	4	4	4	4	4	4	4
內部顧客調查	210	30	30	30	30	30	30	30

3.1 一般公車場站別評鑑結果

113 年度場站調查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執行，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。各業者場站別評分結果整理如表 18 所示。

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

表 18 一般公車場站別評鑑成績彙整表

場站	港都客運	南台灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
加昌站	11.53						
左營南站	11.51						
前鎮站	11.54						
小港站	11.53						
建軍站	11.48						
高楠路停車場		11.40					
高鐵路停車場		11.47					
建軍停車場			11.43				
大順站				11.50			
鳳山站				11.60			
林園站				11.50			
楠梓高鐵站				11.59			
岡山站				11.62			
茄萣站				11.62			
旗山轉運站				11.58			
旗山北站				11.48			
美濃站				11.52			
甲仙站				11.56			
六龜站				11.50			
義大站					11.57		
瑞豐站						11.49	
金獅湖站							11.10
場站別總成績 (11.62 分)	11.52	11.44	11.43	11.55	11.57	11.49	11.10

3.1.1 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 19 所示。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、停車場之整齊與清潔(1.20 分)

港都客運建軍站為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所進行評分，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。

港都客運各場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，然而小港站、加昌站、左營南站、前鎮站、建軍站之場站鋪面皆具有裂隙，雖尚不影響使用安全性，但建議應隨時注意其惡化的風險，另外左營南站因施工原因，場站坑洞較多。建議上述場站在鋪面之問題應積極改善。綜合上述表現，場站別 A1-1 成績得分為 1.10 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.50 分)

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範，評鑑期間尚無發現標示不清或標示錯誤等情形。綜合上述表現，場站別 A1-2 成績得分為 1.50 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(0.80 分)

車輛逃生安全門相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用之情形。綜合上述表現，場站別 B4-1 成績得分為 0.80 分。

四、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(1.00 分)

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格，評鑑期間尚無發現缺少、過期、毀損等情形。綜合上述表現，場站別 B4-2 成績得分為 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1.00 分)

車窗擊破器相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評

鑑期間尚無發現無法使用或標示不明確等情形。綜合上述表現，場站別 B4-3 成績得分為 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1.00 分)

乘客安全帶相關調查屬於車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用、損壞等情形。綜合上述表現，場站別 B4-4 成績得分為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1.00 分)

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現影片無法確實提供或模糊不清等情形。綜合上述表現，場站別 B7-2 成績得分為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0.00 分)

針對有停放電動公車之各場站進行評分，經調查有停放電動公車之場站皆有依規定停放，評鑑期間尚無發現車輛亂停放或停放區域附近無滅火器等情形。綜合上述表現，場站別 B8-1 成績得分為 0.00 分。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形(3.30 分)

針對各場站之無障礙設施進行調查，各場站具有無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等設施皆設置完善，評鑑期間尚無發現設施毀損之情形。綜合上述表現，場站別 D1-1 成績得分為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(0.82 分)

本項調查方式採調查員於各場站進行車輛抽檢，評鑑期間抽檢之車輛皆符合評分標準，尚無發現斜坡板無法使用或設施有損壞之情形。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 19 港都客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.11	1.09	1.12	1.11	1.06	1.10
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	0.00	-	0.00	0.00	0.00	0.00
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)	3.3 分	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.53	11.51	11.54	11.53	11.48	11.52
場站調查項目總分			11.52 分					

3.1.2 南台灣客運

南台灣客運接受評鑑之場站包括：高楠路停車場、高鐵路停車場共 2 站，其評鑑結果如表 20 所示。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、停車場之整齊與清潔(1.20 分)

高鐵路停車場及高楠路停車場皆為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所進行評分。各場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，然而 2 處場站之鋪面皆具有些許裂隙，雖尚不影響使用安全性，但建議應隨時注意其惡化的風險。綜合上述表現，場站別 A1-1 成績得分為 1.02 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.50 分)

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範，評鑑期間尚無發現標示不清或標示錯誤等情形。綜合上述表現，場站別 A1-2 成績得分為 1.50 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(0.80 分)

車輛逃生安全門相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用之情形。綜合上述表現，場站別 B4-1 成績得分為 0.80 分。

四、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(1.00 分)

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格，評鑑期間尚無發現缺少、過期、毀損等情形。綜合上述表現，場站別 B4-2 成績得分為 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1.00 分)

車窗擊破器相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用或標示不明確等情形。綜合上述表現，場站別 B4-3 成績得分為 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1.00 分)

乘客安全帶相關調查屬於車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用、損壞等情形。綜合上述表現，場站別 B4-4 成績得分為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1.00 分)

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現影片無法確實提供或模糊不清等情形。綜合上述表現，場站別 B7-2 成績得分為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0.00 分)

針對有停放電動公車之各場站進行評分，經調查有停放電動公車之場站皆有依規定停放，評鑑期間尚無發現車輛亂停放或停放區域附近無滅火器等情形。綜合上述表現，場站別 B8-1 成績得分為 0.00 分。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形(3.30 分)

針對各場站之無障礙設施進行調查，各場站具有無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等設施皆設置完善，高鐵路停車場及高楠路停車場整體環境屬平面空間，出入辦公室及廁所台階高度尚無影響，評鑑期間尚無發現設施毀損之情形。綜合上述表現，場站別 D1-1 成績得分為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(0.82 分)

本項調查方式採調查員於各場站進行車輛抽檢，評鑑期間抽檢之車輛皆符合評分標準，尚無發現斜坡板無法使用或設施有損壞之情形。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 20 南台灣客運場站別成績彙整表

評鑑指標	評鑑項目	配分	高楠路停車場	高鐵路停車場	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	1.2 分	0.98	1.05	1.02
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	0.00	0.00	0.00
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)	3.3 分	3.30	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.40	11.47	11.44
場站調查項目總分			11.44 分		

3.1.3 東南客運

東南客運接受評鑑之場站包括：建軍停車場共 1 站，其評鑑結果如表 21 所示。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、停車場之整齊與清潔(1.20 分)

建軍停車場為簡易場站，因此 A1-1 僅針對停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所進行評分。

東南客運場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，然而場站鋪面皆具有些許裂隙，尚不影響使用安全性。建議場站在鋪面仍應隨時注意是否有惡化的現象，並即時改善。綜合上述表現，場站別 A1-1 成績得分為 1.01 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.50 分)

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範，評鑑期間尚無發現標示不清或標示錯誤等情形。綜合上述表現，場站別 A1-2 成績得分為 1.50 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(0.80 分)

車輛逃生安全門相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用之情形。綜合上述表現，場站別 B4-1 成績得分為 0.80 分。

四、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(1.00 分)

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格，評鑑期間尚無發現缺少、過期、毀損等情形。綜合上述表現，場站別 B4-2 成績得分為 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1.00 分)

車窗擊破器相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無使用或標示不明確等情形。綜合上述表現，場站別 B4-3 成績得分為 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1.00 分)

乘客安全帶相關調查屬於車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用、損壞等情形。綜合上述表現，場站別 B4-4 成績得分為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1.00 分)

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現影片無法確實提供或模糊不清等情形。綜合上述表現，場站別 B7-2 成績得分為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0.00 分)

由於評鑑期間尚未購置電動車輛，因此 B8-1 項免評。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形(3.30 分)

針對場站之無障礙設施進行調查，該場站具有無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等設施皆設置完善，建軍停車場整體環境屬平面空間，出入辦公室及廁所台階高度尚無影響，評鑑期間尚無發現設施毀損之情形。綜合上述表現，場站別 D1-1 成績得分為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(0.82 分)

本項調查方式採調查員於場站進行車輛抽檢，評鑑期間抽檢之車輛皆符合評分標準，尚無發現斜坡板無法使用或設施有損壞之情形。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 21 東南客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.01	1.01
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	-	-
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)	3.3 分	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.43	11.43
場站調查項目總分			11.43 分	

3.1.4 高雄客運

高雄客運接受評鑑之場站包括：大順站、鳳山站、林園站、楠梓高鐵站、岡山站、茄萣站、旗山轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站共 11 站，其評鑑結果如表 22 所示。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、停車場之整齊與清潔(1.20 分)

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 僅針對停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所進行評分；美濃站、甲仙站、旗山轉運站皆為一般場站，因此 A1-1 所有項目皆可評，其中旗山轉運站僅設有調度室無駕駛長休息室，因此駕駛長休息室該項目免評。

高雄客運各場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，然而大順站、六龜站、甲仙站、林園站、美濃站、旗山北站之場站鋪面皆具有些許裂隙，尚不影響使用安全性，但仍建議業者能隨時注意，避免維護惡化。綜合上述表現，場站別 A1-1 成績得分為 1.13 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.50 分)

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範，評鑑期間尚無發現標示不清或標示錯誤等情形。綜合上述表現，場站別 A1-2 成績得分為 1.50 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(0.80 分)

車輛逃生安全門相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用之情形。綜合上述表現，場站別 B4-1 成績得分為 0.80 分。

四、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(1.00 分)

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格，評鑑期間尚無發現缺少、過期、毀損等情形。綜合上述表現，場站別 B4-2 成績得分為 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1.00 分)

車窗擊破器相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間無發現無法使用或標示不明等情形。綜合上述，場站別 B4-3 成績得分為 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1.00 分)

乘客安全帶相關調查屬於車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用、損壞等情形。綜合上述表現，場站別 B4-4 成績得分為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1.00 分)

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現影片無法確實提供或模糊不清等情形。綜合上述表現，場站別 B7-2 成績得分為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0.00 分)

針對有停放電動公車之各場站進行評分，經調查有停放電動公車之場站皆有依規定停放，評鑑期間尚無發現車輛亂停放或停放區域附近無滅火器等情形。綜合上述表現，場站別 B8-1 成績得分為 0.00 分。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形(3.30 分)

針對各場站之無障礙設施進行調查，各場站具有無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等設施皆設置完善，除旗山轉運站有設置無障礙斜坡道以外，其餘場站多為平面，無影響輪椅通行，且無障礙廁所皆有設置並具備扶手，評鑑期間尚無發現設施毀損之情形。綜合上述表現，場站別 D1-1 成績得分為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(0.82 分)

本項調查方式採調查員於各場站進行車輛抽檢，評鑑期間抽檢之車輛皆符合評分標準，尚無發現斜坡板無法使用或設施有損壞之情形。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 22 高雄客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.08	1.18	1.08	1.17	1.20	1.20
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	-	0.00	0.00	0.00	-	0.00
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)	3.3 分	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.50	11.60	11.50	11.59	11.62	11.62
評鑑指標	評鑑項目	配分	旗山轉運站	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	1.2 分	1.16	1.06	1.10	1.14	1.08	1.13
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	-	-	-	-	-	0.00
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)	3.3 分	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.58	11.48	11.52	11.56	11.50	11.55
場站調查項目總分			11.55 分					

3.1.5 義大客運

義大客運接受評鑑之場站包括：義大站共 1 站，其評鑑結果如表 23 所示。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、停車場之整齊與清潔(1.20 分)

義大站為一般場站，因此 A1-1 各項內容皆可評分。義大客運場站站內環境整潔皆維護良好，但場站鋪面具有些許裂隙，尚不影響使用安全性。綜合上述表現，場站別 A1-1 成績得分為 1.15 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.50 分)

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範，評鑑期間尚無發現標示不清或標示錯誤等情形。綜合上述表現，場站別 A1-2 成績得分為 1.50 分。

三、B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(0.80 分)

車輛逃生安全門相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用之情形。綜合上述表現，場站別 B4-1 成績得分為 0.80 分。

四、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(1.00 分)

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格，評鑑期間尚無發現缺少、過期、毀損等情形。綜合上述表現，場站別 B4-2 成績得分為 1.00 分。

五、B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明(1.00 分)

車窗擊破器相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現無法使用或標示不明確等情形。綜合上述表現，場站別 B4-3 成績得分為 1.00 分。

六、B4-4 乘客安全帶是否能正常使用(1.00 分)

乘客安全帶相關調查屬於車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標

準，評鑑期間尚無發現無法使用、損壞等情形。綜合上述表現，場站別 B4-4 成績得分為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1.00 分)

車輛監視器及影帶資訊相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，評鑑期間尚無發現影片無法確實提供或模糊不清等情形。綜合上述表現，場站別 B7-2 成績得分為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0.00 分)

由於評鑑期間尚未購置電動車輛，因此 B8-1 項免評。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形(3.30 分)

針對場站之無障礙設施進行調查，場站具有無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等設施皆設置完善，評鑑期間尚無發現設施毀損之情形。綜合上述表現，場站別 D1-1 成績得分為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(0.82 分)

本項調查方式採調查員於各場站進行車輛抽檢，評鑑期間抽檢之車輛皆符合評分標準，尚無發現斜坡板無法使用或設施有損壞之情形。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 23 義大客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.15	1.15
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	-	-
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)	3.3 分	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.57	11.57
場站調查項目總分			11.57 分	

3.1.6 統聯客運

統聯客運接受評鑑之場站包括：瑞豐站共 1 站，其評鑑結果如表 25 所示。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、停車場之整齊與清潔

瑞豐站為一般場站，因此 A1-1 各項內容皆可評分。經調查發現，各場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，唯廁所環境整潔仍待加強。綜合以上調查結果，A1-1 之評分為 1.07 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範。綜合以上調查結果，A1-2 項平均分數為 1.50 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車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-1 項平均分數為 0.80 分。

四、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

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查各場站的備汽車專用滅火器皆為合格。綜合以上調查結果，B4-2 項平均分數為 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車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-3 項平均分數為 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車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-4 項平均分數為 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車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，B7-2 項平均分數為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放

由於評鑑期間尚未購置電動車輛，因此 B8-1 項免評。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查場站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，D1-1 項平均分數為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

車輛無障礙設備相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現此次抽檢之車輛皆符合評分標準，D3-1 項平均分數為 0.82 分。

表 24 統聯客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.07	1.07
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50
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	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	-	-
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)	3.3 分	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.49	11.49
場站調查項目總分			11.49 分	

3.1.7 漢程客運

漢程客運接受評鑑之場站包括：金獅湖站共 1 站，其評鑑結果如表 26 所示。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、停車場之整齊與清潔

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，各場站站內環境整潔、消防設施，皆維護良好，但金獅湖站停車場鋪面有許多裂隙及坑洞，應著重改善。綜合以上調查結果，A1-1 之評分為 1.08 分。

二、A1-2 場站消防安全設施

場站消防安全設施評分項目包含滅火器、緊急照明燈、逃生標示設備、緊急出口、平面圖，經調查發現所有場站之消防安全設施皆有設置並符合相關規範。綜合以上調查結果，A1-2 項平均分數為 1.50 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車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-1 項平均分數為 0.80 分。

四、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

車輛滅火器相關調查屬於車輛抽檢，經調查除場站內 EAL-2810 其中一具備汽車專用滅火器壓力指針未達標準位置，其餘抽檢車輛皆為合格。綜合以上調查結果，B4-2 項平均分數為 0.60 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車輛抽檢，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-3 項平均分數為 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車輛抽檢之方式，經調查發現各抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合以上調查結果，B4-4 項平均分數為 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車輛抽檢，經調查發現抽檢之車輛皆符合評分標準，B7-2 項平均分數為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放

針對場站之電動公車停放狀況進行評分，經調查場站電動公車皆有依規定停放，B8-1 項平均分數為 0.00 分。

九、D1-1 場站無障礙設施設置情形

針對場站無障礙設施之調查結果，經過此次調查場站之無障礙斜坡道和無障礙廁所及扶手等皆設置完善，D1-1 項平均分數為 3.30 分。

十、D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

車輛無障礙設備相關調查屬於車輛抽檢，經調查發現此次抽檢之車輛皆符合評分標準，D3-1 項平均分數為 0.82 分。

表 25 漢程客運場站別成績彙整表

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	1.2 分	1.08	1.08
	A1-2 場站消防安全設施	1.5 分	1.50	1.50
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	0.60	0.60
	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
B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)分	0.00	0.00

評鑑指標	評鑑項目	配分	金獅湖站	得分
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)	3.3 分	3.30	3.30
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	±0.82 分	0.82	0.82
合計		11.62 分	11.10	11.10
場站調查項目總分			11.10 分	

3.2 一般公車路線別評鑑結果

路線別評鑑項目評分結果包括乘客問卷、隨車調查(一般秘密客、身障秘密客)、站牌調查、網路調查等樣本來源，若各評分項目有交通局稽查或民眾陳情案件，亦納入平均計算。路線總分計算公式如式 2 所示，得分為路線調查樣本、陳情案件以及交通局稽查所有資料依據評鑑指標換算得分之整體平均值。總樣本數指調查樣本、陳情案件以及交通局稽查之總合併數。各業者路線別評鑑成績彙整表，如表 26 所示。

$$\text{一般公車各路線得分} = \frac{\sum(\text{路線調查、陳情、稽查得分})}{\text{總樣本數}} \dots(\text{式 2})$$

表 26 一般公車路線別評鑑成績彙整表

評分項目	配分	港都客運	南台灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	1.8	1.39	1.80	1.71	1.72	1.69	1.80	1.73
A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	1.5	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
A3-1 招呼站資訊提供	2	0.29	0.78	1.04	1.25	0.82	1.74	1.20
B1-1 到站顯示或到站告知	1.5	1.48	1.49	1.34	1.49	1.48	1.50	1.49
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	1	0.94	0.94	0.89	0.96	0.97	0.79	0.98
B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.6	1.58	1.60	1.55	1.60	1.60	1.59	1.59
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責筆事件數	5.5	4.85	4.84	3.95	5.13	5.50	4.70	4.92
B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	0.2	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20
B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	0	-0.06	0.00	-0.01	-0.01	0.00	0.00	0.00
B6-1 車輛乘坐舒適度	1	0.87	0.88	0.84	0.91	0.90	0.88	0.92
B7-2 監視器妥善率	0	-0.31	0.00	-0.15	0.00	-0.06	0.00	0.00
B9-1 路口停讓	1.5	1.49	1.48	1.50	1.50	1.50	1.49	1.49
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	6.09	4.77	4.57	6.78	6.66	4.43	3.65
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	5	4.46	4.32	4.60	4.89	5.00	3.91	4.41
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	6	5.66	5.57	5.82	5.91	5.89	5.62	5.52

評分項目	配分	港都客運	南台灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
C4-1 駕駛員是否有違規行為	5	4.80	4.79	4.97	4.99	5.00	4.83	4.77
C5-1 駕駛員的服務態度	5	4.36	4.53	4.34	4.57	4.71	4.36	4.45
C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	3	2.99	2.96	2.98	2.99	3.00	3.00	2.98
D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	4.6	4.49	4.51	4.45	4.56	4.60	4.60	4.53
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	3.78	2.72	2.95	2.80	3.31	3.78	1.92	3.57
E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	0	-2.36	-5.44	-4.50	-1.34	0.00	-3.20	-1.58
E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	0	-0.02	-0.06	-0.10	0.00	0.00	0.00	0.00
E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置	1.5	1.50	1.50	1.49	1.50	1.50	1.50	1.49
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)	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
其他評分規範 ^[1]	0	-0.33	-0.13	-0.25	0.00	0.00	0.00	-0.33
路線別總分	61.48	50.88	47.92	47.78	56.41	58.25	49.16	51.81

註 1：其他評分規範亦為路線別扣分，因此整理於此一併說明評分成果，但未計算至路線別總分

3.2.1 港都客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，港都客運路線別評鑑成績為 50.88 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間共有 18 條路線如 6、12、29、50、52、53、56、69、88、205、217、219、245、紅 1、紅 3、紅 8、黃 2、橘 16，資訊不正確而有所缺失，查核次數較多者為 29、50、53、黃 2 等路線，顯示上述路線在評鑑期間發生缺失之頻率較高。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.39 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 39 條路線如 6、7、12、29、30、35、36、38、39、50、52、53、56、63、69、70、73、81、88、99、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 27、紅 3、紅 71、紅 8、紅 9、黃 2、橘 1、橘 10、橘 8，被稽查缺失共 288 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 136 件；其次為「路線圖未依序張貼」共 62 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 0.29 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 5 條路線如 99、70、紅 73、橘 16、81，車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確。其中以「到站顯示不正確」之缺失頻率最高，如 99、70、紅 73 等路線共 4 件；其次為「到站告知不正確」，如 81、橘 16 等路線共 2 件。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.48 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 14 條路線如 7、36、50、52、53、56、70、81、88、紅 21、紅 27、黃 2、橘 16、橘 8，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」

之缺失頻率最高，如 36、50、52、53、56、70、81、88、紅 21、紅 27 等路線共 24 件；其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」，如 7、50、52、53、70、81、88、黃 2、橘 16、橘 8 等路線共 18 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.94 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間共有 14 條路線如 36、50、52、70、81、88、214、紅 73、黃 2，車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用。其中以「任一具下車鈴無法正常使用」之缺失頻率最高，如 36、50、52、70、81、88、214、紅 73、黃 2 等路線共 11 件；其次為「任一具驗票機無法正常使用或資訊錯誤」，如 50、88 等路線共 2 件。綜合上述結果，B1-3 項平均分數為 1.58 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 27 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 32 條路線發生肇事，如 6、7、12、29、30、36、50、53、63、69、70、73、81、88、99、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 53、73、81、紅 21 等路線，得分為 3.50 分以下，表現明顯較差，其餘路線得分皆為 4.50 分，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 4.85 分。

表 27 港都客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
35	0.00	5.50
38	0.00	5.50
39	0.00	5.50
52	0.00	5.50
56	0.00	5.50
紅 27	0.00	5.50
紅 5	0.00	5.50
紅 57	0.00	5.50
紅 70	0.00	5.50
橘 1	0.00	5.50
紅 9	0.10	5.50
紅 71	0.20	5.50
7	0.20	5.50
36	0.22	5.50
88	0.25	5.50

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
69	0.29	5.50
紅 8	0.31	5.50
紅 1	0.32	5.50
214	0.33	5.50
219	0.36	5.50
黃 2	0.39	5.50
12	0.43	5.50
橘 8	0.45	5.50
紅 73	0.51	4.50
29	0.52	4.50
紅 3	0.56	4.50
217	0.59	4.50
紅 2	0.59	4.50
橘 16	0.64	4.50
245	0.64	4.50
30	0.71	4.50
6	0.73	4.50
50	0.75	4.50
205	0.76	4.50
70	0.77	4.50
218	0.80	4.50
63	0.90	4.50
99	0.94	4.50
53	1.16	3.50
81	1.57	2.00
73	1.59	2.00
紅 21	1.61	2.00

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 10 條路線，如 36、38、50、70、81、99、205、217、218、紅 9，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 195 次。其中以 36 路頻率最高，共 132 次，應積極重視及改善。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為-0.06 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 9 條路線，如 88、205、217、紅 27、紅 70、紅 71、紅 73、橘 1、橘 8，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以紅 70、紅 71、紅

73、205、217、紅 27 等路線表現最差，應積極重視及改善。

2. 身障乘客：共有 33 條路線，如 6、7、12、30、35、39、50、52、56、63、69、70、81、88、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 27、紅 3、紅 5、紅 57、紅 70、紅 71、紅 8、紅 9、黃 2、橘 8，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 30、35、52、70、88、205、紅 70、紅 9、黃 2、橘 8 等路線表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.87 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間共有 17 條路線，如 12、29、30、36、50、69、70、88、99、205、214、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 70、黃 2，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 33 次。綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.31 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 3 條路線，如 53、6、218，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形。綜合上述結果，B9-1 項平均分數為 1.49 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 28 所示)

1. 調查及 1999 陳情：共有 35 條路線，如 6、7、12、29、30、35、36、38、50、52、53、56、63、69、70、73、81、88、99、205、217、218、219、紅 1、紅 2、紅 27、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 6、29、36、50、70、73、81、219、紅 3 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 19 條路線，如 6、12、29、30、35、36、38、39、52、69、70、73、217、245、紅 21、紅 27、紅 5、紅 8、黃 2，準點率明顯偏低。其中以 52 表現最差，原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 6.09 分。

表 28 港都客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
99	96.88%	4.00	95.30%	4.00	88.55%	4.00	4.00
紅 57	97.43%	4.00	96.51%	4.00	98.87%	4.00	4.00
紅 9	97.34%	4.00	90.37%	4.00	91.55%	4.00	4.00
橘 1	98.36%	4.00	96.85%	4.00	93.26%	4.00	4.00
橘 8	97.13%	4.00	89.37%	4.00	90.27%	4.00	4.00
88	96.64%	4.00	81.76%	4.00	80.39%	3.50	3.99
橘 16	95.70%	4.00	86.37%	4.00	82.91%	3.50	3.99
50	96.85%	4.00	83.07%	4.00	77.03%	3.00	3.98
205	96.19%	4.00	84.52%	4.00	77.95%	3.00	3.98
紅 73	93.54%	4.00	83.74%	4.00	79.24%	3.00	3.98
53	97.40%	4.00	76.92%	3.50	69.99%	0.00	3.90
81	94.53%	4.00	77.66%	3.50	84.42%	3.50	3.90
63	97.24%	4.00	77.04%	3.50	75.33%	3.00	3.89
219	96.72%	4.00	77.12%	3.50	74.61%	2.00	3.87
紅 70	97.21%	4.00	77.52%	3.50	71.18%	2.00	3.87
紅 71	98.34%	4.00	76.15%	3.50	72.98%	2.00	3.87
紅 3	96.09%	4.00	76.01%	3.50	67.50%	0.00	3.84
214	97.57%	4.00	74.20%	3.00	73.88%	2.00	3.78
紅 1	95.42%	4.00	74.93%	3.00	72.03%	2.00	3.78
56	88.70%	3.50	89.26%	4.00	87.61%	4.00	3.60
7	96.60%	4.00	68.70%	2.00	57.09%	-2.00	3.53
218	94.99%	4.00	68.76%	2.00	57.79%	-2.00	3.53
紅 2	98.04%	4.00	66.33%	2.00	58.36%	-2.00	3.53
6	94.69%	4.00	60.39%	0.00	63.07%	-1.00	3.18
39	94.80%	4.00	63.84%	0.00	60.32%	-1.00	3.18
36	94.54%	4.00	60.69%	0.00	56.40%	-2.00	3.16
217	96.92%	4.00	63.30%	0.00	59.10%	-2.00	3.16
紅 27	95.68%	4.00	63.30%	0.00	55.69%	-2.00	3.16
紅 5	89.82%	3.50	67.42%	2.00	31.97%	-3.00	3.11
29	93.45%	4.00	59.89%	-1.00	59.89%	-2.00	2.98
紅 21	97.20%	4.00	56.59%	-1.00	58.67%	-2.00	2.98
70	95.32%	4.00	57.58%	-1.00	50.98%	-3.00	2.96
245	97.06%	4.00	58.22%	-1.00	48.33%	-3.00	2.96
黃 2	95.13%	4.00	57.01%	-1.00	42.00%	-3.00	2.96
12	95.64%	4.00	51.82%	-2.00	54.06%	-3.00	2.78
35	94.53%	4.00	51.99%	-2.00	38.10%	-3.00	2.78
紅 8	96.38%	4.00	54.28%	-2.00	44.58%	-3.00	2.78
30	96.36%	4.00	40.18%	-3.00	23.04%	-3.00	2.60
38	91.88%	4.00	48.62%	-3.00	45.24%	-3.00	2.60
69	96.94%	4.00	40.74%	-3.00	39.56%	-3.00	2.60
73	95.92%	4.00	35.50%	-3.00	27.98%	-3.00	2.60
52	85.96%	3.50	43.10%	-3.00	41.90%	-3.00	2.08

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 22 條路線，如 7、12、38、50、69、70、73、88、205、214、217、218、219、245、紅 2、紅 3、紅 70、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 12、紅 3、紅 8、橘 16 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 8 條路線，如 53、56、70、205、217、219、紅 71、黃 2，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以黃 2 表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.46 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 15 條路線，如 6、12、52、53、69、70、88、205、214、217、218、219、245、紅 71、橘 16，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 69、88、205 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 1 條路線，如 52，曾發生危險行駛，因此得分偏低。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.66 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 11 條路線，如 70、88、205、217、218、219、紅 2、紅 21、紅 3、紅 71、紅 8，曾發生違規情形，因此得分偏低。其中以 218 表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 1 條路線，如 70，曾發生違規情形，因此得分偏低。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.80 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 7 條路線，如 69、70、205、214、245、紅 27、橘 8，服務態度得分偏低。其中以 205 表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 32 條路線，如 6、7、12、30、35、39、50、52、56、63、69、70、81、88、99、205、217、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 5、紅 57、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 1、橘 8，服務態度得分偏低。其中以 70、88、205、紅 71、黃 2 等路線，表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.36 分。

(十八) 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)

評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.99 分。

(十九) 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(4.6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。
2. 身障調查：共有 2 條路線，如 52、88，曾發生拒載或歧視。另有 7 條路線，如 50、52、63、70、219、紅 2、紅 21，曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載，應積極重視及改善。

綜合上述結果，D2-1 項平均分數為 4.49 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 29 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 2.72 分。

表 29 港都客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	36、52、53、69、217	56、88、205、217	52、56、205、217、紅 71、黃 2	52、56、70、88、205、217、紅 71、黃 2、橘 8	36、52、53、56、70、88、205、217、219、245、黃 2、橘 8
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 12 件公路法，共有 27 條路線總計 52 次。其中以 56 最多共有 8 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-2.36 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 1 條路線 88，有發生重大違紀。。綜合上述結果，E1-3 項平均分數為-0.02 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。綜合上述結果，E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。綜合上述結果，E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 7 條路線，如 50、53、214、217、218、219、黃 2，曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰。綜合以上結果，其他評分規範平均分數為-0.33 分。

3.2.2 南台灣客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，南台灣客運路線別評鑑成績為 47.92 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-1 項平均分數為 1.80 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 17 條路線如 3、16、28、90、214、248、301、紅 29、紅 32、紅 33、紅 36、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、綠 1，被稽查缺失共 52 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 23 件；其次為「路線圖無服貼」共 17 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 0.78 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線 248 路，車廂內站播資訊不正確。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.49 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 10 條路線如 16、28、90、紅 29、紅 33、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、綠 1，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 16、紅 33、紅 53、紅 56、紅 58、綠 1 等路線共 9 件；其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」，如 28、90、紅 29、紅 52、紅 58 等路線共 6 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.94 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B1-3 項平均分數為 1.60 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 30 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 14 條路線發生肇事，如 3、16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 58、紅 60、紅 61、綠 1。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如紅 29、紅 61 等路線，得分為 3.50 分以下，表現明顯較差，其餘路線得分皆為 4.50 分，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 4.84 分。

表 30 南台灣客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
3	0.31	5.50
16	0.86	4.50
28	0.27	5.50
90	0.28	5.50
248	0.66	4.50
301	0.57	4.50
紅 29	1.37	3.50
紅 33	0.48	5.50
紅 36	0.76	4.50
紅 52	0.00	5.50
紅 53	0.10	5.50
紅 56	0.00	5.50
紅 58	0.47	5.50
紅 60	0.25	5.50
紅 61	1.80	2.00
綠 1	1.00	4.50

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線紅 60，車輛乘坐舒適度得分偏低，應積極重視及改善。
2. 身障乘客：共有 12 條路線，如 3、16、28、90、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅

52、紅 58、紅 61、綠 1，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 301、紅 61 等路線表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.88 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B7-2 項平均分數為 0.00 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 4 條路線，如 28、301、紅 33、紅 36，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形。綜合上述結果，B9-1 項平均分數為 1.48 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 31 所示)

1. 調查及 1999 陳情：共有 14 條路線，如 3、16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、紅 61，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 28、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 58、紅 60 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 13 條路線，如 3、16、28、90、248、301、紅 33、紅 36、紅 52、紅 53、紅 58、紅 60、紅 61，準點率明顯偏低。其中以 248、301 表現最差，原因為 1-10 月返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 4.77 分。

表 31 南台灣客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
紅 56	95.01%	4.00	69.22%	2.00	67.21%	0.00	3.56
紅 29	95.56%	4.00	60.16%	0.00	69.10%	0.00	3.20
綠 1	96.83%	4.00	62.98%	0.00	67.67%	0.00	3.20
90	96.75%	4.00	64.47%	0.00	63.36%	-1.00	3.18
紅 53	93.14%	4.00	64.70%	0.00	60.69%	-1.00	3.18
紅 58	90.06%	4.00	63.97%	0.00	62.82%	-1.00	3.18
紅 36	92.62%	4.00	61.07%	0.00	57.90%	-2.00	3.16
紅 61	92.08%	4.00	56.77%	-1.00	55.56%	-2.00	2.98

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
16	96.64%	4.00	50.96%	-2.00	49.01%	-3.00	2.78
紅 52	92.16%	4.00	54.23%	-2.00	49.57%	-3.00	2.78
3	94.18%	4.00	44.27%	-3.00	31.73%	-3.00	2.60
28	91.49%	4.00	38.53%	-3.00	39.13%	-3.00	2.60
紅 60	87.55%	3.50	57.03%	-1.00	61.57%	-1.00	2.60
紅 33	89.38%	3.50	55.22%	-1.00	50.84%	-3.00	2.56
248	84.33%	3.00	46.62%	-3.00	64.38%	-1.00	1.84
301	81.88%	3.00	38.86%	-3.00	36.47%	-3.00	1.80

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 13 條路線，如 16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 52、紅 56、紅 58、紅 60、綠 1，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 248 表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.32 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 16、90、248、301、紅 36、綠 1，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 248、301 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.57 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如 301、紅 61，曾發生違規情形，因此得分偏低，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 1 條路線，如紅 61，曾發生違規情形，因此得分偏低。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.79 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障調查：共有 7 條路線，如 3、28、90、301、紅 33、紅 36、紅 61，服務態度得分偏低。其中以 301、紅 61 等路線，表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.53 分。

(十八) 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)

評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，無明顯缺失。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.96 分。

(十九) 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(4.6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，無明顯缺失。
2. 身障調查：共有 2 條路線，如紅 60、301，曾發生拒載或歧視。

綜合上述結果，D2-1 項平均分數為 4.51 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 32 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 2.95 分。

表 32 南台灣客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	紅 36	紅 61	紅 61	90、301、紅 33、紅 61	301、紅 33、紅 36、紅 61
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 16 件公路法，共有 15 條路線總計 63 次。其中以 248、紅 33 最多，皆有 9 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-5.44 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 1 條路線，248 有發生重大違紀。綜合上述結果，E1-3 項平均分數為-0.06 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。綜合上述結果，E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。綜合上述結果，E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 4 條路線，如 16、28、紅 33、紅 61，被交通局處以違反應注意事項。綜合以上結果，其他評分規範平均分數為-0.13 分。

3.2.3 東南客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，東南客運路線別評鑑成績為 47.78 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間共有 1 條路線橘 17，資訊不正確而有所缺失。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.71 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發生缺失。綜合以上結果，A2-2 平均得分為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 8 條路線如 37、紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、紅 7、橘 17、橘 7，被稽查缺失共 24 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 12 件；其次為「路線圖無服貼」共 6 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.04 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 5 條路線如紅 12、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確。其中以「到站顯示不正確」之缺失頻率最高，如紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.34 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 8 條路線如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、紅 6、橘 17、橘 20、橘 7，車廂內張貼資訊不正確。其中以「無張貼車廂內駕駛員姓名」之缺失頻率最高，如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件；其次為「車廂內有過期資訊」，如紅 10、紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.89 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間共有 4 條路線如 37、紅 10、橘 20、橘 7，車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用。其中以「任一具下車鈴無法正常使用」之缺失頻率最高共 6 件；其次為「任一具驗票機無法正常使用或資訊錯誤」共 2 件。綜合上述結果，B1-3 項平均分數為 1.55 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 33 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 6 條路線發生肇事，如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、橘 20、橘 7。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如大樹祈福線、紅 10、紅 12、橘 20 等路線，得分為 3.50 分以下，表現明顯較差，其餘路線得分皆為 4.50 分，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 3.95 分。

表 33 東南客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
紅 11	0.00	5.50
紅 6	0.00	5.50
紅 7	0.00	5.50
橘 17	0.00	5.50
橘 7	0.66	4.50
37	0.95	4.50
橘 20	1.30	3.50
紅 12	1.58	2.00
紅 10	1.71	2.00
大樹祈福線	2.42	1.00

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 1 條路線橘 7，有 1999 陳情車輛故障投訴共 1 次。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為-0.01 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如紅 11、橘 20、橘 7，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以橘 20 表現最差，應積極重視及改善。

2. 身障乘客：共有 9 條路線，如 37、紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以橘 7、橘 20 等路線表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.84 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如紅 10、橘 20，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 3 次。綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.15 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B9-1 項平均分數為 1.50 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 34 所示)

1. 調查及 1999 陳情：全路線曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分皆偏低。其中更以 37、大樹祈福線、紅 10、紅 6、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 6 條路線，如 37、紅 10、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，準點率明顯偏低。其中以 37、紅 10、紅 7 等路線，表現最差，原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 4.57 分。

表 34 東南客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
大樹祈福線	93.90%	4.00	88.77%	4.00	85.94%	4.00	4.00
紅 6	91.92%	4.00	86.68%	4.00	85.66%	4.00	4.00
紅 12	96.48%	4.00	72.56%	3.00	69.53%	0.00	3.75
紅 11	95.62%	4.00	70.16%	3.00	58.09%	-2.00	3.71
橘 17	93.96%	4.00	61.43%	0.00	54.86%	-3.00	3.15
橘 7	91.18%	4.00	58.35%	-1.00	52.89%	-3.00	2.96
橘 20	94.10%	4.00	54.97%	-2.00	44.14%	-3.00	2.78

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
37	81.45%	3.00	51.57%	-2.00	49.51%	-3.00	1.98
紅 7	80.03%	3.00	53.74%	-2.00	55.16%	-3.00	1.98
紅 10	81.30%	3.00	29.85%	-3.00	28.15%	-3.00	1.80

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 37、紅 10、紅 11、橘 20，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 37、紅 11 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 1 條路線，如橘 7，曾發生過站不停，因此得分偏低。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.60 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如 37、紅 12，曾發生危險行駛，因此得分偏低。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.82 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。
2. 身障調查：評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.97 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如紅 11、橘 20，服務態度得分偏低。
2. 身障調查：共有 7 條路線，如紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、橘 17、橘 20、橘 7，

服務態度得分偏低。其中以橘 20 表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.34 分。

(十八) 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)

評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.98 分。

(十九) 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(4.6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障調查：共有 2 條路線，如紅 12、橘 20，曾發生拒載或歧視。且紅 12、橘 20，皆曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載，應積極重視及改善。

綜合上述結果，D2-1 項平均分數為 4.45 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 35 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 2.80 分。

表 35 東南客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	橘 20	橘 20
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	紅 11	紅 11	紅 11	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 9 件公路法，共有 7 條路線總計 33 次。其中以橘 20 最多共有 8 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-4.50 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 1 條路線紅 12 有發生重大違紀。綜合上述結果，E1-3 項平均分數為-0.10 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

共有 1 條路線橘 20，意見箱內無意見卡。綜合上述結果，E3-1 項平均分數為 1.49 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 1 條路線紅 12 路，曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰，且亦有被裁罰違反應注意事項。綜合以上結果，其他評分規範平均分數為-0.25 分。

3.2.4 高雄客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，高雄客運路線別評鑑成績為 56.41 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間共有 5 條路線如橘 11、87、紅 75、8043、8020，資訊不正確而有所缺失。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.72 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 35 條路線如 11、23、24、33、60、82、87、224、239、8001、8006、8008、8009、8010、8015、8017、8021、8029、8033、8036、8040、8041、8043、8048、8049、80416、E10、E32、H31、紅 65、紅 75、紅 76、紅 78、紅 79、橘 11，被稽查缺失共 114 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 50 件；其次為「路線圖無服貼」共 30 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.25 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線 23 路，車廂內 LED 站播資訊不正確。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.49 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 11 條路線如 87、8006、8035、8036、8041、8042、8046、E01、E02、E09、橘 11，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 87、8006、8035、8036、8041、8042、8046、E01、E02 等路線共 9 件；其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」，如 E02、E09、8046 等路線共 3 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.96 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B1-3 項平均分數為 1.60 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 36 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 22 條路線發生肇事，如 11、24、60、87、8010、8023、8036、8041、8042、E01、E02、E04、E25、E28、E32、H11、H31、紅 67、紅 75、紅 76、橘 11、橘 12。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 2 件者，如 11、8036 等路線，得分為 1.00 分以下，表現明顯較差，其餘路線得分皆為 4.50 分，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 5.13 分。

表 36 高雄客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
23	0.00	5.50
97	0.00	5.50
98	0.00	5.50
224	0.00	5.50
239	0.00	5.50
8001	0.00	5.50
8006	0.00	5.50
8008	0.00	5.50
8009	0.00	5.50
8012	0.00	5.50
8013	0.00	5.50
8015	0.00	5.50
8017	0.00	5.50
8020	0.00	5.50
8021	0.00	5.50
8026	0.00	5.50
8029	0.00	5.50
8033	0.00	5.50
8035	0.00	5.50
8040	0.00	5.50
8043	0.00	5.50
8046	0.00	5.50
8048	0.00	5.50
8049	0.00	5.50
E09	0.00	5.50
E10	0.00	5.50
H12	0.00	5.50
H21	0.00	5.50

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
H22	0.00	5.50
紅 65	0.00	5.50
紅 68	0.00	5.50
紅 69	0.00	5.50
紅 72	0.00	5.50
紅 78	0.00	5.50
紅 79	0.00	5.50
E25	0.12	5.50
E32	0.13	5.50
H11	0.17	5.50
紅 76	0.36	5.50
E01	0.39	5.50
E02	0.40	5.50
橘 12	0.40	5.50
8023	0.41	5.50
E28	0.49	5.50
87	0.53	4.50
H31	0.56	4.50
60	0.59	4.50
紅 75	0.63	4.50
24	0.66	4.50
8042	0.67	4.50
8010	0.71	4.50
紅 67	0.82	4.50
橘 11	0.92	4.50
8041	0.95	4.50
E04	0.99	4.50
8036	2.15	1.00
11	13.68	0.00

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 6 條路線，如 8023、E01、E02、E25、E28、E32，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 6 次。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為-0.01 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 98、8001、8015、8035、E01、E25、

E32、紅 69，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 98、E32 等路線表現最差，應積極重視及改善。

2. 身障乘客：共有 26 條路線，如 60、87、97、8009、8010、8026、8029、8035、8036、8041、8043、8046、8048、E01、E02、E28、E32、H11、H12、H21、H22、H31、紅 68、紅 72、橘 11、橘 12，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 87、H22、H31 等路線表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.91 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B7-2 項平均分數為 0.00 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B9-1 項平均分數為 1.50 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 37 所示)

1. 調查及 1999 陳情：共有 30 條路線，如 11、24、60、87、97、8001、8009、8010、8020、8023、8026、8035、8036、8041、8042、8046、8048、8049、E01、E02、E04、E09、E10、E25、E28、E32、H21、H31、橘 11、橘 12，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 11、60、87、97、8020、E01 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 8 條路線，如 8001、8009、8023、8029、8035、8036、E09、紅 67，準點率明顯偏低。其中以 8001、8036 表現最差，原因為去程準點率未達 75%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 6.78 分。

表 37 高雄客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
11	91.06%	4.00	89.54%	4.00	89.36%	4.00	4.00
23	93.76%	4.00	91.80%	4.00	88.29%	4.00	4.00
60	90.73%	4.00	95.27%	4.00	96.28%	4.00	4.00
98	97.40%	4.00	96.91%	4.00	95.24%	4.00	4.00
224	98.51%	4.00	90.81%	4.00	95.24%	4.00	4.00
8008	97.99%	4.00	96.75%	4.00	100.00%	4.00	4.00
8012	92.93%	4.00	95.59%	4.00	97.33%	4.00	4.00
8013	98.36%	4.00	95.58%	4.00	100.00%	4.00	4.00
8015	98.04%	4.00	88.20%	4.00	92.86%	4.00	4.00
8021	97.46%	4.00	99.02%	4.00	100.00%	4.00	4.00
8033	95.00%	4.00	96.96%	4.00	95.24%	4.00	4.00
8041	97.03%	4.00	92.73%	4.00	89.19%	4.00	4.00
8043	98.09%	4.00	96.73%	4.00	96.45%	4.00	4.00
8048	94.51%	4.00	94.98%	4.00	90.56%	4.00	4.00
8049	95.56%	4.00	98.34%	4.00	97.62%	4.00	4.00
E25	96.66%	4.00	91.18%	4.00	89.33%	4.00	4.00
E28	90.20%	4.00	95.66%	4.00	97.88%	4.00	4.00
H12	92.90%	4.00	96.28%	4.00	100.00%	4.00	4.00
H22	91.12%	4.00	91.26%	4.00	100.00%	4.00	4.00
紅 65	94.59%	4.00	98.32%	4.00	100.00%	4.00	4.00
紅 68	98.10%	4.00	97.60%	4.00	97.74%	4.00	4.00
紅 72	96.48%	4.00	91.48%	4.00	86.67%	4.00	4.00
紅 75	91.49%	4.00	94.86%	4.00	93.33%	4.00	4.00
紅 76	93.37%	4.00	97.94%	4.00	96.67%	4.00	4.00
橘 12	96.78%	4.00	82.11%	4.00	87.04%	4.00	4.00
239	97.93%	4.00	83.03%	4.00	80.83%	3.50	3.99
E32	97.14%	4.00	85.48%	4.00	83.56%	3.50	3.99
橘 11	91.69%	4.00	86.13%	4.00	82.47%	3.50	3.99
8046	93.83%	4.00	75.21%	3.50	86.66%	4.00	3.91
H11	93.43%	4.00	78.45%	3.50	90.60%	4.00	3.91
紅 69	97.61%	4.00	79.02%	3.50	83.55%	3.50	3.90
8040	96.67%	4.00	82.32%	4.00	0.00%	-3.00	3.87
紅 78	97.42%	4.00	79.41%	3.50	73.48%	2.00	3.87
97	92.60%	4.00	78.40%	3.50	66.27%	0.00	3.84
8042	92.66%	4.00	75.52%	3.50	67.78%	0.00	3.83
紅 79	93.18%	4.00	74.84%	3.00	66.67%	0.00	3.75
87	85.55%	3.50	89.87%	4.00	90.63%	4.00	3.60
8017	86.86%	3.50	91.23%	4.00	98.41%	4.00	3.60
E02	85.59%	3.50	89.16%	4.00	87.63%	4.00	3.60
E04	88.73%	3.50	88.29%	4.00	89.05%	4.00	3.60
H21	85.75%	3.50	92.63%	4.00	93.41%	4.00	3.60
H31	86.66%	3.50	90.34%	4.00	92.22%	4.00	3.60
E01	89.72%	3.50	86.56%	4.00	84.65%	3.50	3.59
8006	87.02%	3.50	84.98%	4.00	76.19%	3.00	3.58
E10	87.78%	3.50	74.83%	3.00	77.90%	3.00	3.40

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
24	88.43%	3.50	72.27%	3.00	67.13%	0.00	3.35
8010	82.62%	3.00	84.68%	4.00	89.00%	4.00	3.20
8020	80.12%	3.00	96.59%	4.00	98.15%	4.00	3.20
8026	82.41%	3.00	84.48%	4.00	96.67%	4.00	3.20
8023	83.96%	3.00	82.63%	4.00	76.66%	3.00	3.18
8035	94.78%	4.00	61.85%	0.00	60.42%	-1.00	3.18
E09	84.33%	3.00	72.53%	3.00	80.10%	3.50	3.01
8009	95.93%	4.00	59.36%	-1.00	50.00%	-3.00	2.96
8029	90.29%	4.00	52.92%	-2.00	93.33%	4.00	2.91
紅 67	83.27%	3.00	74.30%	3.00	51.52%	-3.00	2.89
8001	73.47%	0.00	99.00%	4.00	98.33%	4.00	0.80
8036	51.06%	-3.00	93.13%	4.00	96.67%	4.00	-1.60

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 97、8009、8042、8049、E32、橘 11，曾發生過站不停；8049、8009、E32 等路線，靠近站牌時未行駛外車道。其中以 8009、8049 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 1 條路線 8009 路，曾發生過站不停，因此得分偏低。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.89 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 23、8009、8012、8043、E25、E28、橘 11、橘 12，曾發生危險行駛，因此得分偏低。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.91 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 E32，曾發生違規情形，因此得分偏低。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.99 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 8009、8035、8046、E02、E25、E28、E32、H11，服務態度得分偏低。其中以 E32 表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 22 條路線，如 87、97、8009、8010、8013、8020、8026、8029、8036、8041、8042、8046、E01、E25、E28、E32、H21、H22、H31、紅 68、紅 72、橘 12，服務態度得分偏低。其中以 8020 路，表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.57 分。

(十八) 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)

評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.99 分。

(十九) 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(4.6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障調查：共有 2 條路線，如 E10、紅 65，曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載，應積極重視及改善。

綜合上述結果，D2-1 項平均分數為 4.56 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 38 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 3.31 分。

表 38 高雄客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	無缺失	無缺失	橘 12	60、87、E25、橘 12、8021、8006	60、E02、H11、橘 12、紅 75、87、E25、8006
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 5 件公路法，共有 20 條路線總計 35 次。其中以 60、E01、H21 等路線最多，皆共有 4 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-1.34 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E1-3 項平均分數為 0.00 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。其他評分規範平均分數為 0.00 分。

3.2.5 義大客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，義大客運路線別評鑑成績為 58.25 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間共有 1 條路線如 8502，資訊不正確而有所缺失。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.69 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 5 條路線如 8502、8503、8504、8505、8506，被稽查缺失共 23 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 14 件；其次為「路線圖無服貼」共 6 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 0.82 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線 8503，車廂內 LED 到站顯示不正確。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.48 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 2 條路線如 8505、8506，車廂內張貼資訊不正確。8505 曾發生「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失 1 次，8506 曾發生「無張貼車廂內駕駛員姓名」1 次。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.97 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B1-3 項平均分數為 1.60 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 39 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 4 條路線發生肇事，如 8501、8503、

8504、8506。無任何路線「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件，各路線得分皆為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 5.50 分。

表 39 義大客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
96	0.00	5.50
8502	0.00	5.50
8505	0.00	5.50
E03	0.00	5.50
8501	0.16	5.50
8506	0.19	5.50
8503	0.30	5.50
8504	0.31	5.50

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障乘客：共有 4 條路線，如 96、8502、8503、8504，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 8504 表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.90 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間共有 1 條路線 96 路，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 1 次。

綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.06 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B9-1 項平均分數為 1.50 分。

(十三) 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(調查 4 分；

書面資料 4 分，如表 40 所示)

1. 調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 8501、8503、8504、8505、8506、E03，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 8504、8505、8506 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 1 條路線 E03，準點率明顯偏低，原因為 11 月返程準點率未達 65%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 6.66 分。

表 40 義大客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
8502	93.27%	4.00	89.85%	4.00	88.89%	4.00	4.00
8504	91.44%	4.00	88.94%	4.00	87.97%	4.00	4.00
8501	92.33%	4.00	81.05%	4.00	80.87%	3.50	3.99
8503	90.84%	4.00	81.99%	4.00	79.44%	3.00	3.98
8506	92.44%	4.00	78.89%	3.50	84.60%	3.50	3.90
96	88.53%	3.50	91.86%	4.00	87.06%	4.00	3.60
8505	88.65%	3.50	76.08%	3.50	83.33%	3.50	3.50
E03	84.46%	3.00	84.55%	4.00	69.06%	0.00	3.13

(十四) 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)

評鑑期間無發現明顯缺失。C2-1 項平均分數為 5.00 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 8503，曾發生危險行駛，因此得分偏低。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.89 分。

(十六) 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(5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。C4-1 項平均分數為 5.00 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障調查：共有 3 條路線，如 96、8503、8504，服務態度得分偏低。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.71 分。

(十八) 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)

評鑑期間無發現明顯缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(十九) 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(4.6 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。D2-1 項平均分數為 4.60 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 41 所示

評鑑期間無發現明顯缺失。D3-1 項平均分數為 3.78 分。

表 41 義大客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無被交通局裁罰案件。E1-1 項平均分數為 0.00 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無被交通局裁罰案件。E1-3 項平均分數為 0.00 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無被交通局裁罰案件。其他評分規範平均分數為 0.00 分。

3.2.6 統聯客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，統聯客運路線別評鑑成績為 49.16 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-1 項平均分數為 1.80 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 3 條路線如 25、83、100，被稽查缺失共 5 件。其中以「路線圖未依序張貼」之缺失頻率最高共 4 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.74 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B1-1 項平均分數為 1.50 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 5 條路線如 25、26、82、83、100，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 25、82、83、100 等路線共 7 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.79 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間共有 1 條路線 83 路，車廂內「任一具驗票機無法正常使用」。綜合上述結果，B1-3 項平均分數為 1.59 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 42 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 3 條路線發生肇事，如 83、100、25。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者為 25 路，得分為 3.50 分以下，表現明顯較差，其餘路線得分皆為 4.50 分，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5

分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 4.70 分。

表 42 統聯客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
26	0.00	5.50
82	0.00	5.50
83	0.52	4.50
100	0.90	4.50
25	1.07	3.50

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間無發現明顯缺失。
2. 身障乘客：共有 4 條路線，如 25、26、82、83，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 83 路表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.88 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B7-2 項平均分數為 0.00 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線 100 路，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形。綜合上述結果，B9-1 項平均分數為 1.49 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 43 所示)

1. 調查及 1999 陳情：全路線皆曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 25、26、83、100 等路線，表現最差，應積極重視及改善。

2. 書面資料：共有 1 條路線 100 路，準點率明顯偏低。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 4.43 分。

表 43 統聯客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
83	95.42%	4.00	88.61%	4.00	87.06%	4.00	4.00
82	90.48%	4.00	81.87%	4.00	73.33%	2.00	3.96
26	91.12%	4.00	75.78%	3.50	67.98%	0.00	3.84
25	88.66%	3.50	77.56%	3.50	75.44%	3.00	3.49
100	87.58%	3.50	62.26%	0.00	59.77%	-2.00	2.76

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 25、26、83、100 等路線，曾發生過站不停。
2. 身障調查：共有 2 條路線，如 25、83 等路線，靠近站牌時駕駛長未將時速降至 30 公里以下或行駛於內側車道。其中以 83 表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 3.91 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如 26、83、100，曾發生危險行駛。
2. 身障調查：共有 1 條路線，如 25，曾發生危險行駛。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.62 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如 25、83、100，曾發生違規情形。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.83 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 26 路，服務態度得分偏低。
2. 身障調查：共有 3 條路線，如 25、26、83 等路線，服務態度得分偏低。其中以 83 路，表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.36 分。

(十八) 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)

評鑑期間無發現明顯缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(十九) 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(4.6 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。D2-1 項平均分數為 4.60 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 44 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 1.92 分。

表 44 統聯客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	25、83	25、83	25、26、83	25、26、83	25、83、100
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 2 件公路法，4 條路線共 8 次，25、82、83、100 皆有 2 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-3.20 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E1-3 項平均分數為 0.00 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。其他評分規範平均分數為 0.00 分。

3.2.7 漢程客運

根據秘密客調查、書面資料、1999 陳情、交通局稽查等統計結果，漢程客運路線別評鑑成績為 51.81 分。

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間共有 1 條路線紅 62，資訊不正確而有所缺失。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.73 分。

(二) A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。A2-2 項平均分數為 1.50 分。

(三) A3-1 招呼站資訊提供(2 分)

評鑑期間共有 10 條路線如 72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 31、紅 62、黃 1，被稽查缺失共 19 件。其中以「路線圖有老舊資訊」之缺失頻率最高共 8 件；其次為「路線圖未依序張貼」共 4 件。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.20 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線 168 東，車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確。綜合上述結果，B1-1 項平均分數為 1.49 分。

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 3 條路線如 77、168 西、紅 31，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 77、168 西、紅 31 等路線共 3 件；其次為「車廂內有過期資訊」，如 77 路共 1 件。綜合上述結果，B1-2 項平均分數為 0.98 分。

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間共有 1 條路線 168 西，車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用。綜合上

述結果，B1-3 項平均分數為 1.59 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)：如表 45 所示

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 9 條路線發生肇事，如 77、黃 1、72、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、紅 62。無路線「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件，因此各路線得分皆為 4.50 分以上，肇事少於 0.5 件或無肇事路線得分為 5.5 分。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 4.92 分。

表 45 漢程客運 B3-1 有責肇事路線

路線別	每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里)	得分
77	0.42	5.50
黃 1	0.44	5.50
168 西	0.80	4.50
紅 35	0.85	4.50
72	0.86	4.50
紅 62	0.87	4.50
168 東	0.92	4.50
92	0.92	4.50
紅 31	0.96	4.50

(八) B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用(路線別：0.2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B4-1 項平均分數為 0.20 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 76 路，車輛乘坐舒適度得分偏低。
2. 身障乘客：共有 6 條路線，如 33、76、紅 30、紅 31、紅 35、黃 1，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以紅 31、紅 35、黃 1 等路線表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.92 分。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。B7-2 項平均分數為 0.00 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路線紅 35，有發生行經路口無減速慢行之情形。綜合上述結果，B9-1 項平均分數為 1.49 分。

(十三) 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(調查 4 分；書面資料 4 分，如表 46 所示)

1. 調查及 1999 陳情：共有 12 條路線，如 33、72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 33、72、77、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1 等路線，表現最差，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 9 條路線，如 72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 35、紅 62，準點率明顯偏低。其中以 92、168 西、紅 62 表現最差，原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C1-1 項平均分數為 3.65 分。

表 46 漢程客運 C1-1 到站準點率書面資料成績

路線別	去程準點率	去程得分(A)	返程準點率1-10月	返程1-10月得分(B)	返程準點率11月	返程11月得分(C)	得分 $A*0.8+((B*10+C)/11)*0.2$
72	92.96%	4.00	56.70%	-1.00	61.43%	-1.00	3.00
紅 35	92.62%	4.00	51.67%	-2.00	42.47%	-3.00	2.78
76	95.59%	4.00	42.32%	-3.00	38.10%	-3.00	2.60
紅 30	96.38%	4.00	36.39%	-3.00	21.90%	-3.00	2.60
168 東	88.48%	3.50	56.06%	-1.00	53.08%	-3.00	2.56
77	86.85%	3.50	47.74%	-3.00	55.40%	-3.00	2.20
168 西	86.55%	3.50	35.03%	-3.00	44.05%	-3.00	2.20
92	83.63%	3.00	12.94%	-3.00	10.66%	-3.00	1.80
紅 62	66.08%	-1.00	51.84%	-2.00	41.47%	-3.00	-1.22

(十四) 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)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 33、77、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、黃 1 等路線，曾發生過站不停。

2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.41 分。

(十五) 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(6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 7 條路線，如 72、92、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 92、紅 35 等路線表現最差，應積極重視及改善。

2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.52 分。

(十六) 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(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 33、72、紅 31、黃 1，曾發生違規情形，因此得分偏低。

2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.77 分。

(十七) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：共有 5 條路線，如 76、77、168 西、168 東、黃 1，服務態度得分偏低。其中以黃 1 表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障調查：共有 6 條路線，如 33、76、紅 30、紅 31、紅 35、黃 1，服務態度得分偏低。其中以黃 1 表現最差，應積極重視及改善。

綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.45 分。

(十八) 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)

評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.98 分。

(十九) 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(4.6 分)

1. 一般調查及 1999 陳情：評鑑期間各路線評分表現尚屬良好，發生頻率極低。
2. 身障調查：評鑑期間無發現明顯缺失。

綜合上述結果，D2-1 項平均分數為 4.53 分。

(二十) D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務(路線別：3.78 分)：如表 47 所示

此項由輪椅調查員及視障調查員共同進行評分，相關調查結果如下。綜合評鑑結果，D3-1 項平均分數為 3.57 分。

表 47 漢程客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務

服務障別	靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間	駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車	上下車時未詢問是否需要協助刷卡	未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置	駕駛長未能完善使用各項設備
輪椅服務缺失	77	紅 35	紅 35	紅 35	紅 35
服務障別	未減速或緊鄰路緣停靠	駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車	未提醒視障乘客車門間縫隙	未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名	
視障服務缺失	無缺失	無缺失	無缺失	無缺失	

(二十一) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑被開 2 件公路法，6 條路線共 7 次。其中以 168 東最多共有 2 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-1.58 分。

(二十二) E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失，E1-3 項平均分數為 0.00 分。

(二十三) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間共有 1 條路黃 1，無設置意見箱或意見卡。綜合上述結果，E3-1 項平均分數為 1.49 分。

(二十四) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(2 分)

評鑑期間無發現明顯缺失，E5-1 項平均分數為 2.00 分。

(二十五) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 4 條路線，如 33、77、168 西、紅 31，被交通局裁定違反業者應注意事項，另紅 31 也曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰。綜合以上結果，其他評分規範平均分數為 -0.33 分。

3.3 一般公車公司別評鑑結果

一般公車路線評鑑，公司別指書面資料、電話調查、訪視查核等項目，彙算成績時非以各別路線計算，若各評分項目有交通局稽查或民眾陳情案件，亦納入計算，並以該成績作為該業者全路線一體適用之分數。各業者公司別評鑑成績彙整表，如表 48 所示。

表 48 一般公車公司別評鑑成績彙整表

評分項目	配分	港都客運	南台灣客運	東南客運	高雄客運	義大客運	統聯客運	漢程客運
B2-1 環保單位告發比率	0.5	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.30
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	10	3.50	3.50	0.50	4.50	4.50	2.50	2.50
B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1.5	0.00	0.75	0.00	1.50	1.50	0.00	0.38
B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	1	0.83	0.87	0.81	0.88	0.85	0.86	0.89
B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	1.4	1.40	1.40	1.40	1.40	0.84	1.40	1.40
C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	1	0.63	0.80	0.93	0.91	0.97	0.77	1.00
C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C8-2 教育訓練成果提報	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E1-2 違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E2-1 肇事通報件數是否相符	2	0.00	2.00	0.50	0.50	1.50	2.00	0.00
E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E4-1 公司是否有違反勞基法之情形	2.1	2.10	2.10	2.10	1.575	2.10	2.10	2.10
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	0.93	0.94	0.85	0.95	0.92	0.91	0.92
E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	2	1.84	1.90	1.74	1.87	1.88	1.79	1.80
E5-2 創新管理	2.3	1.98	2.08	1.89	2.18	2.02	2.00	2.09
E6-1 性騷擾防治及訓練	0.5	0.46	0.47	0.45	0.47	0.45	0.45	0.46
E7-1 推動性別友善職場	1	0.91	0.93	0.90	0.93	0.91	0.90	0.92
E8-1 前期評鑑缺失改善	0	-0.15	-0.05	-0.15	0.00	-0.04	-0.05	-0.05
E8-2 定期辦理自評	2.1	1.78	1.95	1.65	1.95	1.87	1.84	1.87
公司別總分	26.90	20.71	24.14	18.07	24.11	24.77	21.97	20.57

一、B2-1 環保單位告發比率(0.5 分)

113 年評鑑年度內，漢程客運有 2 件因場站落葉、積水而被告發件數，因此得分為 0.30 分，其餘業者評鑑年度內無告發件數，因此得分為 0.50 分，如表 49 所示。

表 49 B2-1 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	112 年得分
港都客運	0 件告發件數	0.50	0.50
南台灣客運	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	0.40
義大客運	0 件告發件數	0.50	0.50
統聯客運	0 件告發件數	0.50	0.50
漢程客運	2 件告發件數	0.30	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：得 0.5 分

2.有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料：每件扣 0.1 分(最多至-0.5 分為止)

二、B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數(公司別：4.5 分)：如表 50 所示。

(一) 港都客運

113 年度評鑑期間較 112 年度總件數增加 6 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 0.53 件，因此得分為 3.50 分。綜合上述，業者里程數增加，有責肇事件數也增加，顯示問題未有明顯改善。

(二) 南台灣客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數相同，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度減少 0.01 件，因此得分為 3.50 分。綜合上述，顯示業者有責肇事問題未有明顯改善。

(三) 東南客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 4.5 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 3.23 件，因此得分為 0.50 分。綜合上述，業者營運里程數下降，但有責肇事案件數明顯上升，顯示業者有責肇事問題加劇。

(四) 高雄客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 2 件，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度增加 0.22 件，因此得分為 4.50 分。綜合上述，顯示業者有責筆事問題未有明顯改善，且有稍微增加的現象。

(五) 義大客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 0.5 件，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度增加 0.31 件，因此得分為 4.50 分。綜合上述，業者營運里程數下降，但有責筆事件數些許上升，顯示業者有責筆事問題未有明顯改善。

(六) 統聯客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 6.5 件，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度增加 4.74 件，因此得分為 2.50 分。綜合上述，業者營運里程數上升，且有責筆事案件數也有一定程度的上升，顯示業者有責筆事問題有逐漸惡化的現象。

(七) 漢程客運

113 年度評鑑期間與 112 年度總件數減少 3 件，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度增加-0.31 件，因此得分為 2.50 分。綜合上述，業者營運里程數下降，且有責筆事案件數也些微下降，顯示業者有責筆事問題有些許改善，但成效有限。

表 50 B3-1 每百萬車公里有責筆事評分結果表

客運業者	行駛總里程 (公里)	有責筆事 未和解件 數(A)	有責筆事 但已和解 件數(B)	筆責不明 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 筆事件數 (件數/百萬公里)	得分	112 年 得分
港都客運	11,160,668	20	70	1	35.5	55.5	4.97	3.50	3.50
南台灣客運	5,189,963	1	45	0	22.5	23.5	4.53	3.50	3.50
東南客運	1,693,599	14	6	2	4.0	18.0	10.63	0.50	2.50
高雄客運	9,127,234	12	39	0	19.5	31.5	3.45	4.50	4.50
義大客運	1,607,201	0	4	0	2.0	2.0	1.24	4.50	4.50
統聯客運	1,333,592	8	3	0	1.5	9.5	7.12	2.50	4.50
漢程客運	3,273,148	6	36	0	18.0	24.0	7.33	2.50	1.50

註 1：此項配分為 4.5 分

註 2：

- 1.每百萬車公里有責筆事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分
- 2.每百萬車公里有責筆事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分
- 3.每百萬車公里有責筆事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分
- 4.每百萬車公里有責筆事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分
- 5.每百萬車公里有責筆事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分
- 6.每百萬車公里有責筆事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分
- 7.每百萬車公里有責筆事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分

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	112 年 得分

8.每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分

9.每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-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(1.5 分)：如表 51 所示。

(一) 港都客運

113 年度各季有責肇事件數，皆較 112 年度各季有責肇事件數有所上升，因此各季皆為 0.00 分。

(二) 南台灣客運

113 年度第一季及第四季有責肇事件數，皆較 112 年度第一季及第四季有責肇事件數有所上升，因此第一季及第四季皆為 0.00 分。113 年度第二季及第三季有責肇事件數，皆較 112 年度第二季及第三季有責肇事件數有所下降，因此第二季及第三季皆為 0.375 分。

(三) 東南客運

113 年度各季有責肇事件數，皆較 112 年度各季有責肇事件數有所上升，因此各季皆為 0.00 分。尤以第二季及第四季上升件數最多，業者應加強注意。

(四) 高雄客運

113 年度第一季、第三季及第四季有責肇事件數，皆較 112 年度第一季、第三季及第四季有責肇事件數有所下降，且第二季每百萬車公里肇事低於 4 件，因此各季皆為 0.375 分。

(五) 義大客運

113 年度第三季有責肇事件數，較 112 年度第三季有責肇事件數有所下降，且第一季、第二季及第四季每百萬車公里肇事低於 4 件，因此各季皆為 0.375 分。

(六) 統聯客運

113 年度各季有責肇事件數，皆較 112 年度各季有責肇事件數有所上升，因此各季皆為 0.00 分。尤以第一季、第二季及第四季上升件數最多，業者應加強注意。

(七) 漢程客運

113 年度第二季、第三季及第四季有責肇事件數，皆較 112 年度第二季、第三季及第四季有責肇事件數有所上升，因此第二季、第三季及第四季皆為 0.00 分。尤以第四季上升件數最多，業者應加強注意。113 年度第一季有責肇事件數，皆較 112 年度第一季有責肇事件數有所下降，因此第一季為 0.375 分。

表 51 B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表

客運業者	112 年每百萬車公里有責肇事件數(A)													
	112 年 1 月-112 年 3 月			112 年 1 月-112 年 3 月			112 年 7 月-112 年 9 月			112 年 10 月-112 年 11 月				
	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數		
港都客運	3005764	13.5	4.5	3020958	14.0	4.6	3058639	14.0	4.6	2054913	8.0	3.9		
南台灣客運	1415402	5.5	3.9	1421911	6.5	4.6	1370793	8.0	5.8	975256	3.5	3.6		
東南客運	495762	3.5	7.1	501132	5.0	10.0	485464	4.5	9.3	342878	0.5	1.5		
高雄客運	2501198	9.5	3.8	2535040	5.5	2.2	2356995	7.5	3.2	1735981	7.0	4.0		
義大客運	450224	0.5	1.1	472567	0.5	1.1	372601	0.5	1.3	316972	0.0	0.0		
統聯客運	373166	1.0	2.7	309951	0.5	1.6	307092	1.0	3.3	266002	0.5	1.9		
漢程客運	990073	12.5	12.6	942040	5.5	5.8	896771	7.0	7.8	703457	2.0	2.8		
客運業者	113 年每百萬車公里有責肇事件數(B)													
	113 年 1 月-113 年 3 月			113 年 4 月-113 年 6 月			113 年 7 月-113 年 9 月			113 年 10 月-113 年 11 月				
	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數	公里數	件數	每百萬件數		
港都客運	3120791	16	5.1	3050850	15	4.8	3033966	15	4.9	1955062	10.0	5.1		
南台灣客運	1431532	6.5	4.5	1435127	5	3.5	1413026	7.5	5.3	910279	4.5	4.9		
東南客運	482513	4.5	9.3	475539	7	14.7	454965	4.5	9.9	280582	2.0	7.1		
高雄客運	2825849	8.5	3.0	2805649	11	3.7	2654308	6.5	2.4	1740361	6.0	3.4		
義大客運	436041	0.5	1.1	441484	0.5	1.1	437129	0.5	1.1	292547	0.5	1.7		
統聯客運	367786	3	8.2	369144	2.5	6.8	357743	2	5.6	238920	2.0	8.4		
漢程客運	946629	5	5.3	899854	7	7.8	863047	7.5	8.7	563619	4.5	8.0		
客運業者	較去年同期每百萬車公里有責肇事件數差異(B-A)												得分	112 年 得分
	第一季		第二季		第三季		第四季							
	差異	得分	差異	得分	差異	得分	差異	得分	差異	得分				
港都客運	0.6	0.000	0.1	0.000	0.4	0.000	1.2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.375		
南台灣客運	0.7	0.000	-1.1	0.375	-0.5	0.375	1.4	0.000	0.750	0.750	0.750	0.750		
東南客運	2.3	0.000	4.7	0.000	0.6	0.000	5.7	0.000	0.000	0.000	0.000	0.750		
高雄客運	-0.8	0.375	1.6	0.375	-0.7	0.375	-0.6	0.375	1.500	1.125	1.500	1.125		
義大客運	0.0	0.375	0.1	0.375	-0.2	0.375	1.7	0.375	1.500	1.125	1.500	1.125		
統聯客運	5.5	0.000	5.2	0.000	2.3	0.000	6.5	0.000	0.000	0.000	0.000	1.125		
漢程客運	-7.3	0.375	1.9	0.000	0.9	0.000	5.1	0.000	0.375	0.375	0.375	0.375		

註 1：此項配分為 1.5 分

註 2：

1.業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期(季)下降或每百萬車公里肇事低於 4 件(不含)：每季得 0.375 分

2.業者每百萬車公里有責肇事件數高於 4 件或未較去年同期(季)下降：得 0 分

四、B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(1 分)

根據本計畫邀請專業技師以及交通局，針對各家客運業者之維修保養及相關執行情況進行評比，針對相關客運業者所提供之相關資料，以及現場查核之結果，提供相關評比建議，如表 52 所示。

表 52 B5-1 車輛維修保養制度及執行情況評分結果表

客運業者	查核結果	得分	112 年得分
港都客運	1. 自行辦理柴油車 1-4 級、電車 2 級維修保養(所屬車輛油車、電車各半) 2. 先進電腦維修排程及控管零件 3. 汽車修護技工、技術士證照 16 名 4. 訂定緊急維修作業流程 5. 保養廠環境整潔	0.83	0.94
南台灣客運	1. 自辦柴油車 1-3 級維修保養，其餘均與原廠簽訂委託維修保養契約 2. 電腦控管庫存備料 3. 修護技工共七名(其中五人具備證照) 4. 訂定緊急維修流程 5. 維修保養場地整齊清潔	0.87	0.93
東南客運	1. 自辦 1-2 級簡易維修保養，其餘委託原廠。 2. 中巴行駛里程數偏高(最高已達 72 萬公里) 3. 873-U8 該車於 9/15 前輪拉桿脫落、12/5 變速箱卡檔，均以拆其他舊車零件方式維修。 4. 適量庫存消耗性零件，其餘維修零件均以向鄰近材料商議價方式取得。 5. 技工人數 3 名(具乙級技術士證照) 訂定緊急維修流程 6. 保養廠環境稍見雜亂，並有報廢輛堆置	0.81	0.88
高雄客運	1. 甲級汽車修理廠自辦 1-4 級柴油車維修保養能力(含引擎拆解維修及組立)，每日最高維修能量可達 42 輛次規模。其餘電車由原廠維修並進行技術移轉。 2. 先進電腦化車輛維修保養排程及零件物料管控 3. 總計 30 名維修技工，其中 23 名具備修護技工或技術士證照 4. 訂定緊急維修保養流程 5. 保養廠環境均維持清潔	0.88	0.93
義大客運	1. 自辦 1-2 級簡易維修保養 2. 3 級以上則由車輛原廠、或協力廠商辦理 3. 依照車輛數百分之十備料，並以電腦化管控庫存 4. 技工人數二名 5. 訂定車輛道路故障緊急搶修流程 6. 保養廠土地並非合於規定，為簡易遮雨棚及貨櫃屋所構成	0.85	0.90

客運業者	查核結果	得分	112 年得分
統聯客運	1. 自辦 1-3 級維修保養 2. 保養作業檢驗表僅以打勾方式記錄，無法了解實際更換零件狀況。另外本人於 2/5 下午 17:30 許於高雄火車站發現 125-V3(26A 高醫-瑞豐站)有車身傾斜現象。評鑑當日確已見該車在廠待料準備維修。 3. 消耗型材料適量庫存 4. 總計修護技工人數 18 名(含國道客運) 5. 訂定緊急維修流程 6. 承接原屬高雄市公車瑞豐站環境整潔有待加強	0.86	0.92
漢程客運	1. 自辦 1-4 級維修，電動車並自行更換電池箱(因目前營運車輛已全面採用電動車，嗣後簡報請以電動車維修相關資料編寫) 2. 維修排程及物料管理均以自研 MIS 機務管理系統處理 3. 具備修護技工、技術士證照共 8 名 4. 訂定電動車故障應變處理流程 5. 保養廠整齊清潔，惟金獅湖站係接手原高雄市公車處，部分地面凹陷不平整	0.89	0.95

五、B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率(1.4 分)

義大客運數位式行車記錄器安裝率最低，數位式行車記錄器安裝數僅有 39 輛，但較 112 年度安裝數 28 輛有所提升，安裝率來到 76.47%，因此得分為 0.84 分，有積極改善。其餘業者數位式行車記錄器安裝率皆高於 90%，得分皆為 1.40 分，如表 53 所示。

表 53 B7-1 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	112 年得分
港都客運	272	272	100.00%	1.40	1.40
南台灣客運	114	114	100.00%	1.40	1.40
東南客運	44	44	100.00%	1.40	1.40
高雄客運	234	234	100.00%	1.40	1.40
義大客運	51	39	76.47%	0.84	0.28
統聯客運	41	41	100.00%	1.40	1.40
漢程客運	94	94	100.00%	1.40	1.40

註 1：此項配分為 1.4 分

註 2：

1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%(含)：得 1.4 分
2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分
3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分
4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分
5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%(含)~60%或安裝車輛總數超過十輛：得 0.28 分
6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛總數未超過十輛者：得 0 分

六、C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度(1 分)

根據客服調查結果，各業者在平假日、尖離峰各 1 通電話的調查皆可正常進線，且業者回答問題的方式及服務態度皆良好，無明顯缺失。唯港都客運、統聯客運以及南台灣客運各有 1 至 2 件投訴案件，以至於影響整體得分，如表 54 所示。

表 54 C7-1 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	得分	112 年得分
港都客運	0.63	0.71
南台灣客運	0.80	0.78
東南客運	0.93	0.75
高雄客運	0.91	0.89
義大客運	0.97	0.68
統聯客運	0.77	0.91
漢程客運	1.00	0.79

七、C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期(1 分)

各客運業者在 113 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。因此 C8-1 得分皆為 1.00 分，如表 55 所示。

表 55 C8-1 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	112 年得分
港都客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
南台灣客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
東南客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
高雄客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
義大客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
統聯客運	書面資料顯示於評鑑期間皆無逾期	1.00	1.00
漢程客運	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：得 1 分

2.駕駛長定期訓練有逾期紀錄者：得 0 分

八、C8-2 教育訓練成果提報(1 分)

各客運業者在 113 年評鑑期間，皆有確實提報教育訓練或演練成果，因此 C8-2 得分皆為 1.00 分，如表 56 所示。

表 56 C8-2 駕教育訓練成果提報評分結果表

客運業者	訓練成果提報狀況	得分	112 年得分
港都客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	1.00
南台灣客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	0.00
東南客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	1.00
高雄客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	1.00
義大客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	0.00
統聯客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	1.00
漢程客運	依據交通局資料，有確實提報教育訓練或演練成果，並附有資料為佐證	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：

1.有確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 1 分

2.無確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 0 分

九、E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責(1 分)

各客運業者在 113 年評鑑期間，違規記點皆有確實歸責於駕駛長，因此 E1-2 得分皆為 1.00 分，如表 57 所示。

表 57 E1-2 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責評分結果表

客運業者	違規記點件數無確實歸責於駕駛長件數	得分	112 年得分
港都客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00
南台灣客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00
東南客運	年度內無違規紀錄	1.00	1.00
高雄客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00
義大客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00
統聯客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00
漢程客運	各項違規皆已確實歸責於駕駛長	1.00	1.00

註 1：此項配分為 1 分。

註 2：案件皆確實歸責：得 1 分

註 3：案件未確實歸責：1 件得-1 分，2 件得-2 分，以此類推

十、E2-1 肇事通報件數是否相符(2 分)

根據書面資料審查，南台灣客運及統聯客運有 4 期肇事通報件數符合率皆為 100%，因此 E2-1 得分各為 2.00 分，且連續兩年度皆表現良好；義大客運有 3 期肇事通報件數符合率為 100%，因此 E2-1 得分為 1.50 分，較 112 年度改善許多；東南客運及高雄客運皆僅有 1 期肇事通報件數符合率為 100%，因此 E2-1 得分為 0.50 分；港都客運及漢程客運 4 期肇事通報件數符合率皆未達 100%，因此 E2-1 得分為 0.00 分，仍需要再積極改善，如表 58 所示。

表 58 E2-1 警察局提供之行車事故列案件數與客運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		肇事通報件數符合率	得分	112 年得分
港都客運	113 年 1 月-113 年 3 月	80%	0.00	0.00
	113 年 4 月-113 年 6 月	90%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	97%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	84%		
南台灣客運	113 年 1 月-113 年 3 月	100%	2.00	2.00
	113 年 4 月-113 年 6 月	100%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	100%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	100%		
東南客運	113 年 1 月-113 年 3 月	92%	0.50	0.00
	113 年 4 月-113 年 6 月	96%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	89%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	100%		
高雄客運	113 年 1 月-113 年 3 月	92%	0.50	0.50
	113 年 4 月-113 年 6 月	90%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	100%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	95%		
義大客運	113 年 1 月-113 年 3 月	100%	1.50	1.00
	113 年 4 月-113 年 6 月	100%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	100%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	84%		
統聯客運	113 年 1 月-113 年 3 月	100%	2.00	2.00
	113 年 4 月-113 年 6 月	100%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	100%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	100%		
漢程客運	113 年 1 月-113 年 3 月	96%	0.00	0.50
	113 年 4 月-113 年 6 月	97%		
	113 年 7 月-113 年 9 月	94%		
	113 年 10 月-113 年 11 月	71%		

註 1：此項配分為 2 分

註 2：成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 分

1.肇事通報件數符合 100%者，得 0.5 分，共 2 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

十一、E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查(1 分)

各客運業者於 113 年評鑑期間中，皆能確實提供加入平台以及業管人員資料、申訴回覆的 SOP 流程、申訴紀錄及處理內容、網路社群軟體能隨時監控和適時回應之佐證資料，因此皆獲得滿分 1.00 分，如表 59 所示。

表 59 E3-2 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	業者提供加入平台之人員等相關證明資料	得分 (A)	業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程	得分 (B)	申訴紀錄及處理內容具有完整記錄且能提供	得分 (C)	業者加入的網路社群軟體能隨時監控和適時回應	得分 (D)	得分 (A+B+C+D)	112 年得分
港都客運	加入 7 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
南台灣客運	加入 4 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
東南客運	加入 5 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
高雄客運	加入 8 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
義大客運	加入 2 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
統聯客運	加入 4 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00
漢程客運	加入 9 個社群，並有業管人員	0.30	完整提供申訴回覆的 SOP 流程	0.30	完整提供申訴紀錄及處理內容	0.20	完整提供網路社群軟體監控和回應狀況之佐證資料	0.20	1.00	2.00

註 1：此項配分為 1 分；112 年度配分為 2 分

註 2：

1. 業者提供加入平台之人員等相關證明資料

(1)是：得 0.3 分

(2)否：得 0 分

2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程

(1)是：得 0.3 分

(2)否：得 0 分

3. 評分標準：「申訴紀錄及處理內容具有完整記錄且能提供」、「業者加入的網路社群軟體能隨時監控和適時回應，具有完整記錄且能提供」

(1)達以上評分標準：每項得 0.2 分，共 0.4 分

十二、E4-1 公司是否有違反勞基法之情形(2.1 分)

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 113 年度已無違反勞基法案件，因此整體成績明顯提升及改善。然而高雄客運 113 年度遭勞檢單位舉發違規有 1 件，因此 E4-1 得分為 1.575 分。其餘業者遭勞檢單位舉發違規皆為 0 件，因此 E4-1 得分皆為 2.10 分，如表 60 所示。

表 60 E4-1 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	112 年得分
港都客運	0 件		2.10	1.575
南台灣客運	0 件		2.10	2.100
東南客運	0 件		2.10	2.100
高雄客運	1 件	高市勞條字第 11335625700 號	1.575	2.100
義大客運	0 件		2.10	2.100
統聯客運	0 件		2.10	2.100
漢程客運	0 件		2.10	2.100

註 1：此項配分為 2.1 分

註 2：1.遭勞檢單位舉發違規 0 件：得 2.1 分

2.遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分

3.遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分

4.遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分

5.遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分

6.遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分

十三、E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料(2 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，如表 61 所示。

表 61 E4-2 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	評分內容	得分	112 年得分
港都客運	業者每日出車前均實施體溫、酒測及血壓量測，並導入「酒測 E 化管理系統」，可即時回傳數據至雲端並綁定工號與臉部辨識，異常數據亦有標示與追蹤機制。定期健康檢查制度已落實，異常個案有主管訪談與健康追蹤安排，整體作業落實良好	0.93	1.82
南台灣客運	於 113 年度執行駕駛長健康管理措施，包含每日出車前進行血壓、體溫及酒測檢測，並由駕駛至調度室量測，檢測合格後方可執行當日勤務。相關量測數據均有留存紀錄備查。此外，業者每年辦理一次全員健康檢查，由特約醫院執行，另每半年定期安排尿液毒品檢查。	0.94	1.78
東南客運	業者每日要求駕駛於出車前進行血壓、體溫與酒測量測，吹測後可即時調閱酒測資料及照片以核對身分。另配合國仁醫院於場站設置健檢中心，便利駕駛回場檢查，並有專任醫師檢視報告，若發現異常則另行通知駕駛就醫複檢，整體制度規劃具可操作性與持續追蹤性	0.85	1.71
高雄客運	業者於 113 年度完成 545 人健康檢查，出車前落實血壓、體溫及酒測量測。健檢後依醫師建議對高風險駕駛名單進行列管、調整勤務，亦提供醫師臨場諮詢與持續追蹤機制。健檢報告分為 A 至 D 四級，異常個案將進一步管理，整體制度完備	0.95	1.79
義大客運	業者已建立駕駛每日出車前體溫、血壓及酒測量測機制，並實施年度健康檢查。強調資料 E 化管理與異常通報，提升掌握與即時性。整體作業已建立固定流程，具備紀錄與追蹤功能	0.92	1.75
統聯客運	業者每三年辦理一次站上員工健檢(最近一次為 114 年 2 月)，駕駛每日報到值勤前須測量血壓、體溫及酒精值，結果造冊記錄並由值班人員簽章核對後黏貼於憑單中，並輸入雲端系統。量測結果亦公布於車內，供乘客安心參考	0.91	1.79
漢程客運	業者導入 E 化健康管理系統，實施每日出車前自動生理檢測與雲端紀錄，量測資料(酒測、血壓)自動上傳，異常即時警示。113 年 9 月已完成全體健康檢查，並提供職場健康臨場服務，系統可追蹤就醫歷程並進行大數據分析，制度執行細緻	0.92	1.85

註 1：此項配分為 1 分；112 年度配分為 2 分

十四、E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為(2 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，如表 62 所示。

表 62 E4-3 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	評分內容	得分	112 年得分
港都客運	業者已建立完善的駕駛健康異常處理機制，針對每日健康檢測或年度健檢結果異常者，將由主管追蹤訪談，並視個案安排勤務調整或健康諮詢，另提供衛教資料與醫療建議，相關追蹤處置均有紀錄。查核期間業者能具體說明追蹤流程與處置方式，落實度良好	1.84	1.79
南台灣客運	業者對於健檢有三高等異常駕駛，列冊由駐廠醫護人員定期追蹤訪談，若駕駛需請假治療，復職時需由醫護再次評估健康狀況。另推動職場健康促進活動，包括無菸環境與健康宣導。查核時提供列管名冊與諮詢紀錄，控管作為具體	1.90	1.77
東南客運	業者對健康異常駕駛實施分類管理，若有異常數值或健檢異常，則由站主管追蹤關懷，並依情況安排複檢或轉診醫療機構。主管會進行口頭訪談與勤務協調，異常案例將列管觀察。實務執行中已有具體處置紀錄，具追蹤與矯正作為	1.74	1.72
高雄客運	業者針對健檢結果建立風險分級(A 類高風險、B 類潛在疾病等)，並有醫師臨場提供諮詢，對需後續觀察者安排勤務調整與健康教育。查核時檢附完整分類資料與管理名單，執行程序具體，資料佐證齊備，符合項目要求	1.87	1.80
義大客運	業者實施異常駕駛健康分類與列管，針對有異常之駕駛安排休假並強制就醫，恢復勤務前須繳交診斷證明。另推動職場臨場健康服務制度，由醫護人員提供每月追蹤與諮詢，制度具持續性。	1.88	1.79
統聯客運	業者依據每日檢測與年度健檢結果，針對異常駕駛實施長期列管管理，並由站主管持續關懷與追蹤，需用藥者或血壓異常者會建議就醫。復職時須經健康評估合格方可重新上工。整體控管流程具 SOP，有佐證資料可查	1.79	1.80
漢程客運	業者建立 E 化健康管理系統，可即時追蹤異常與就醫紀錄。對於健康異常駕駛，安排醫護進行臨場諮詢、勤務調整、就醫轉介與復職評估，並記錄於健康資料庫中。另推動健康促進方案，如體適能訓練與心理諮詢，強化駕駛身心照顧，措施多元且執行完整	1.80	1.85

註 1：此項配分為 2 分

十五、E5-2 創新管理(2.3 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，如表 63 所示。

表 63 E5-2 創新管理評分結果表

客運業者	評分內容	得分	112 年得分
港都客運	業者持續配合交通政策推動，113 年度於政策配合度項目整體表現穩定，包含推動 TPASS 月票宣導、設置行車紀錄查核制度、執行乘客回饋機制等。內部亦建立駕駛員分級輔導制度，針對違規或客訴紀錄者進行列管及教育訓練；此外，業者亦透過雲端系統整合酒測紀錄與數據查核，展現數位轉型進程，有助於提升管理透明度與即時反應能力	1.98	2.07
南台灣客運	於 113 年度積極配合公部門各項運輸政策，特別在路線檢討與班次優化方面提出多項具體作法。運量管理方面，能針對低效運力提出縮減與調整建議，並取得主管機關核准。內部管理制度方面，強調駕駛列管與輔導制度，對於高客訴或肇事駕駛有具體輔導與退場機制，並結合激勵獎金制度，增強服務動能。此外，每月主管會議亦納入違規分析與績效回饋，整體制度具規律性與系統性	2.08	2.02
東南客運	業者運量管理調整幅度有限，惟能配合寒暑假時段進行例行檢討。在政策配合方面，完成各項 LED 宣傳與候車環境改善，並主動參與交通安全演練活動。內部管理方面強調教育訓練與駕駛行車安全再教育，並設有行車影像回放及主管追蹤機制；惟整體創新作為較為保守，未見明顯技術導入或策略變革，屬穩健執行型業者	1.89	1.89
高雄客運	於創新管理面表現具代表性。運量管理方面，積極調整班距與加開需求性班次，並與學校、活動場域合作推動接駁任務。政策配合度高，全面落實 TPASS 推廣、電動車替換計畫、無障礙候車設施巡查等；內部制度上，設有完善駕駛績效管理、教育訓練紀錄系統及資訊回饋流程。另有推動車隊數位管理與駕駛自評制度，強化自主安全文化。整體在策略、執行力與配合度三方面均具高水準	2.18	2.10
義大客運	業者運量管理作為具彈性調整能力，透過整併路線、班距調整及配合活動接駁，展現靈活應變能力。政策配合面則與義大世界品牌結合，提升整體站點識別度與旅運人數。內部管理制度方面，強調每日主管面談制度，針對肇事與客訴駕駛落實追蹤，並導入配合度獎金制度以獎勵良好駕駛行為。另積極申請政府主動	2.02	1.98

客運業者	評分內容	得分	112 年得分
	預警系統補助，並全面裝設 ADAS、疲勞偵測等系統，展現其於設備與制度上的雙軌創新		
統聯客運	之創新管理表現穩健，於運量管理方面執行既定調整作業，並配合主管機關持續進行路線與班距檢討。內部管理方面建立駕駛自主安全回報與回饋制度，主管每日進行列管名單巡檢，並依照紀錄調整勤務分配。政策配合面方面，業者積極推動 TPASS 與節能減碳措施，雖未見大量技術創新導入，但整體執行流程完整，落實度良好	2.00	2.03
漢程客運	為創新管理領先業者之一，其創新性不僅體現在制度層面，亦實際導入多項智慧科技管理工具。於運量管理方面，能依據動態系統調整班表，並推行學校與通勤市場特定時段班次強化。政策配合面方面，率先完成全面電動化車隊建置，配合政府零碳排目標，同時導入動物友善空間、友善公車認證等社會責任項目。內部積極管理制度亦高度數位化，包含智慧行車管理系統、線上駕駛查核模組及幸福企業制度等。整體創新作為具廣度與深度，為業界標竿	2.09	2.10

註 1：此項配分為 2.3 分

十六、E6-1 性騷擾防治及訓練(0.5 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分。如表 64 所示。

表 64 E6-1 性騷擾防治及訓練評分結果表

客運業者	實施內容	得分	112 年得分
港都客運	已建立職場性騷擾防治機制，並針對駕駛及第一線人員規範其言行舉止，防止不當言語或性別歧視行為。113 年度辦理專屬性騷擾防治訓練，課程涵蓋事件辨識與應對處理程序。場站內張貼防治標語，並已建置內部求助通報窗口，供員工主動申訴或尋求協助。	0.46	-
南台灣客運	針對職場性騷擾防治已設有具體規範，並強化駕駛與服務人員應有之互動禮儀。113 年除辦理防治課程外，亦播放宣導影片、設置張貼標語提升敏感度。員工若遭遇疑似騷擾情形，可透過主管回報與內部求助機制進行處理	0.47	-
東南客運	已訂定職場性騷擾防治辦法，但實務推動面較為保守。113 年度辦理一場基本防治訓練，內容以法令宣導為主，對實際案例分析與處理應對著墨較少。部分場站張貼防治圖卡，但未設置常態性求助通報機制。建議業者可增加互動式訓練場次，提升員工辨識與應變能力	0.45	-
高雄客運	在性騷擾防治方面推動積極，已建置完整制度並設立匿名通報信箱。113 年度辦理數場防治訓練，涵蓋性別歧視行為解析、職場舉止標準及事件回應流程。場站與辦公空間皆有明顯標語與影片播放區，並有設計案例模擬演練，員工反應良好。制度完整，實務執行效果顯著	0.47	-
義大客運	已訂有明確處理程序，並針對高互動風險單位(如駕駛與車站人員)加強教育訓練。113 年度辦理性騷擾防治課程，內容包含行為準則、求救通報流程及第三方協助資源，並於員工交誼區播放宣導影片	0.45	-
統聯客運	已將性騷擾防治列為年度教育訓練重點，113 年度辦理一次課程，內容以案例講解與通報管道介紹為主。現場張貼基本防治資訊，但求救通報系統較為內部化，使用說明不足。建議業者可加強視覺宣導與操作示意，提升員工實際使用意願與應變反應能力	0.45	-
漢程客運	針對性騷擾防治採取全面防護策略，除設有專屬處理機制與信箱外，亦結合幸福職場理念推動定期課程。113 年度安排專業講師授課，透過情境模擬與討論提升實務處理能力，並於場站設有性騷擾警示標語及匿名通報機制。整體執行面積極，制度成熟，員工參與度高	0.46	-

註 1：此項配分為 0.5 分；112 年度未納入評分

十七、E7-1 推動性別友善職場(1 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，如表 65 所示。

表 65 E7-1 推動性別友善職場實施內容

客運業者	實施內容	得分	112 年得分
港都客運	已依規定保障各性別員工之請假與薪資制度，並針對女性員工設置專屬休息區及哺乳設施，兼顧不同性別生理需求。113 年度辦理性別平等課程，並於主管會議中檢討友善措施執行情況。制度設計具彈性，查核時亦能提供相關員工照護與配套紀錄	0.91	-
南台灣客運	展現對性別平等政策的重視，除提供陪產假、生理假、家庭照顧假等多元假別外，亦於場站設有友善哺乳室與性別平等廁所。113 年度辦理專題課程強化性別意識，並配合政策推動托育友善職場，福利制度兼顧員工不同性別需求，整體措施落實度高	0.93	-
東南客運	性別友善政策面較基本，員工請假與薪資待遇無性別差異，亦依規定提供法定假別。但查核時未見性別友善設施(如哺乳室或性別中立廁所)，也未辦理獨立性別平等教育課程。建議強化友善設施與進行針對性別認同或特質議題之培訓	0.90	-
高雄客運	於性別友善職場推動上具系統性管理，包含設置性別中立空間、女性專用休息區，並保障不同性別員工之福利制度。113 年度辦理性別平等與職場尊重課程，並建立內部回饋機制檢討性平措施實施成效，制度面與文化面兼具，執行效果佳	0.93	-
義大客運	針對性別平等環境建置逐步推動，設有哺乳室與女性專用空間，並於 113 年度開設獨立性別教育課程，內容涵蓋多元性別意識與勞動平權觀念。薪資與福利面已明確無差異，並設有育嬰及家庭照顧假制度，整體措施具前瞻性與包容性	0.91	-
統聯客運	於制度上已落實性別平等，薪資計算與請假制度無差別待遇，並依照法定假別規定提供生理與育嬰假。惟性別友善設施設置相對不足，查核期間未見設有專屬空間或性別中立服務設施。建議加強在物理環境與員工支持面向之補強，以提升整體職場友善程度	0.90	-
漢程客運	強調營造多元與包容的工作環境，除設有性別友善廁所、女性員工專區、哺乳設施外，亦推動「幸福企業」制度，整合性別平等、失智友善、心理支持等職場照護機制。113 年度除辦理多元性別平等訓練課程外，亦邀請外部講師舉辦工作坊，政策推動面向全面，執行力強	0.92	-

註 1：此項配分為 1 分；112 年度未納入評分

十八、E8-1 前期評鑑缺失改善(0 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，訪視小組將針對業者改善成效進行綜合評分，若未能有效改善或部分項目因未能及時改善而提出改善計畫及期程者，未來評鑑仍應納入評分考量，作為該年度追蹤改善進度之評分依據。

表 66 E8-1 前期評鑑缺失改善評分結果表

客運業者	評分內容	得分	112 年得分
港都客運	已針對前期評鑑所列缺失項目進行逐項回應與處置，包含加強服務品質、加強駕駛行為控管、改善乘車資訊呈現等。不過，部分改善內容未能明確說明追蹤成效或持續檢討機制，例如部分路線的準點率調整缺乏對應佐證資料，導致仍遭部分扣分。整體而言，多數缺失已完成修正，惟後續追蹤與驗證層面仍可更細緻	-0.15	-0.11
南台灣客運	對前期缺失改善回應積極，包含針對服務態度、準點率與行車紀錄等問題提出調整措施，如安排再教育訓練、增設現場督導與行車影像檢視等。整體改善成效良好，但部分細項如特殊個案處理紀錄未見完整交代，或缺少具體持續追蹤流程，致扣分幅度輕微，整體執行力尚佳	-0.05	-0.13
東南客運	雖針對前期評鑑缺失進行回應，惟部分項目如站牌資訊不清、駕駛行為異常等問題僅提供一般性改善敘述，缺乏明確數據或佐證材料說明改善結果。此外，針對重複出現之缺失類型未見強化性追蹤策略或系統性預防措施，查核時仍有改善執行不明確之處，因此評分反映相對扣分	-0.15	-0.17
高雄客運	對前期評鑑缺失改善項目說明詳實，改善措施具體且執行到位，並能提供完整佐證資料與成效分析。無論是服務品質、車輛管理或準點率等缺失皆有落實改善追蹤與後續檢討，查核結果無扣分，顯示業者在內部控管與系統回應方面具高度執行力與責任感	0.00	-0.11
義大客運	針對前期評鑑項目大多已提出具體改善作為，並強化車隊安全管理、服務流程與教育訓練安排等措施。部分項目如站牌維護或特殊乘客服務雖已改善，惟少數處仍缺乏完整後續追蹤機制或資料佐證。整體而言，改善方向正確，落實度高，僅小幅扣分	-0.04	-0.12
統聯客運	整體改善方向明確，針對前期如駕駛服務態度、乘客回饋與車輛整潔等議題均有提出對應改善方案，並加強督導與定期查核。建議後續應強化成效驗證與改善歷程紀錄	-0.05	-0.10
漢程客運	針對多數前期缺失已完成整改並能提出佐證資料，包含服務設施補強、駕駛教育訓練與準點率監控等。不過，個別案件如無障礙服務或特定駕駛列管說明尚需加強補充，仍有部分改善後追蹤流程不夠清楚，建議加強事後效益評估機制	-0.05	-0.10

註 1：此項配分為 0 分

十九、E8-2 定期辦理自評(2.1 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，如表 67 所示。

表 67 E8-2 定期辦理自評評分結果表

客運業者	評分內容	得分	112 年得分
港都客運	已建立自評作業機制，針對各項營運指標如乘客服務、車輛安全與駕駛管理等，定期由各部門彙整資料並召開內部檢討會議。113 年度自評頻率穩定，資料佐證完整，且能提出針對性改善對策。查核期間確認業者自評報告內容與實際執行情形一致	1.78	1.86
南台灣客運	每月均召開內部檢討會議，由董事長親自主持，檢視各單位自評指標執行情況。自評結果將列為後續改善依據，並納入績效考核。各部門負責人需定期填報自評成果與問題項目。整體自評制度具執行力，資料紀錄齊備	1.95	1.83
東南客運	已設置自評流程，每季由各部門主管彙整執行績效並進行內部檢討。惟 113 年度自評資料略為簡化，部分執行細節紀錄較為粗略，缺乏具體評估量化成果與佐證資料。建議應加強自評過程之透明化與系統化，以利日後追蹤與改進	1.65	1.66
高雄客運	定期辦理自評制度完整，於每月定期召開跨部門會議，逐項檢討各類評鑑指標，並記錄會議內容與責任分工。自評報告內容詳實，包含缺失分析、改進時程與具體執行結果，並納入教育訓練與服務流程優化等方向，展現高度自主管理能力	1.95	1.92
義大客運	已建立每月自評機制，並由主管單位定期彙整營運項目執行情形。自評作業內容涵蓋 TPASS 政策執行、車輛安全檢查、服務品質等項目，並設有問題追蹤表單以利改善檢核。自評資料架構清晰、紀錄完整，制度具持續性與回饋效果，整體執行良好	1.87	1.84
統聯客運	自評作業已常態化，並設有週報及月報制度，由營運單位定期彙報重點指標與異常紀錄。113 年度自評資料呈現清楚，亦能佐證追蹤成效。但部分部門填報內容偏向敘述式，量化數據支援略顯不足，建議後續可建立標準格式，以提升資料整合與比較性	1.84	1.90
漢程客運	自評機制具高度系統化特色，採用 E 化平台由各部門自主填報營運成果與自評分析，每月定期檢討並同步修訂內部作業流程。113 年度自評內容細緻，結合教育訓練、駕駛管理與乘客服務等指標進行綜合性審視，且能提出具體改善提案與執行進度，整體制度成熟	1.91	1.91

註 1：此項配分為 2.1 分

3.4 一般公車其他加分項目評鑑結果

此項為訪視查核評分項目，由業者自行提報各項內容進行評分。另 113 年度新增輪椅服務績優加分項目，採交通局所接獲服務嘉獎案件，以及評鑑期間輪椅調查優良服務案件進行計算，如表 68 及表 69 所示，相關績優事證佐證資料列舉部分案件整理於附件七。

表 68 一般公車各業者其他加分項目評分結果表

客運業者	提昇管理及服務品質提升認證項目		所屬路線有責肇事或違規件數下降		車廂張貼寵物友善空間認證標章	
	項目	額外加分	路線	額外加分	項目	額外加分
港都客運	溫室氣體抵換專案(仍有效) 碳足跡認證(仍有效)	0.5 分	52(肇事降至 0 件) 56(肇事連續兩年 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 42 條路線(目前共 42 條路線)	1 分
南台灣客運	人才發展品質管理系統評核(仍有效) 失智友善組織(仍有效) 2024 年 1111 人力銀行幸福企業金獎(新獲得)	1 分	紅 33(違規連續兩年 0 件) 紅 53(違規連續兩年 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 16 條路線(目前共 16 條路線)	1 分
東南客運	-	0 分	紅 6(肇事降至 0 件) 橘 17(肇事降至 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 10 條路線(目前共 10 條路線)	1 分
高雄客運	健康職場認證(仍有效) 失智友善組織(仍有效)	0.5 分	8009(肇事降至 0 件) 紅 65(肇事連續兩年 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 57 條路線(目前共 57 條路線)	1 分
義大客運	-	0 分	96(肇事連續兩年 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 8 條路線(目前共 8 條路線)	1 分
統聯客運	-	0 分	26(肇事降至 0 件) 82(肇事連續兩年 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間貼了 5 條路線(目前共 5 條路線)	1 分
漢程客運	ISO 9001:2015 品質管理系統認證(仍有效) 健康職場認證(新取得) 溫室氣體抵換專案(仍有效)	1 分	168 西(違規降至 0 件) 紅 62(違規降至 0 件)	各路線 1 分	動物友善空間共申請 14 條(目前共 12 條)	1 分

表 69 一般公車各業者輪椅服務績優加分評分結果表

客運業者	路線別	評鑑期間內輪椅服務績優次數	路線加分
東南客運	大樹祈福線	2	0.50
東南客運	紅 10	1	0.50
南台灣客運	28	1	0.50
南台灣客運	90	2	0.50
南台灣客運	248	3	0.50
南台灣客運	301	2	0.50
南台灣客運	紅 33	2	0.50
南台灣客運	紅 36	2	0.50
南台灣客運	紅 53	8	0.50
南台灣客運	紅 56	8	0.50
南台灣客運	紅 58	2	0.50
南台灣客運	紅 60	3	0.50
南台灣客運	紅 61	2	0.50
高雄客運	23	2	0.50
高雄客運	24	2	0.50
高雄客運	60	2	0.50
高雄客運	98	2	0.50
高雄客運	224	2	0.50
高雄客運	239	2	0.50
高雄客運	8001	1	0.50
高雄客運	8006	1	0.50
高雄客運	8008	2	0.50
高雄客運	8012	2	0.50
高雄客運	8015	2	0.50
高雄客運	8017	2	0.50
高雄客運	8021	1	0.50
高雄客運	8023	2	0.50
高雄客運	8033	2	0.50
高雄客運	8049	2	0.50
高雄客運	E01	1	0.50
高雄客運	E04	2	0.50
高雄客運	E09	2	0.50
高雄客運	E10	1	0.50
高雄客運	E25	1	0.50
高雄客運	紅 65	1	0.50
高雄客運	紅 67	2	0.50
高雄客運	紅 69	7	0.50
高雄客運	紅 75	3	0.50
高雄客運	紅 76	4	0.50
高雄客運	紅 78	2	0.50

客運業者	路線別	評鑑期間內輪椅服務績優次數	路線加分
高雄客運	紅 79	2	0.50
高雄客運	橘 12	1	0.50
統聯客運	100	5	0.50
港都客運	6	2	0.50
港都客運	7	3	0.50
港都客運	36	3	0.50
港都客運	38	1	0.50
港都客運	52	1	0.50
港都客運	53	6	0.50
港都客運	73	2	0.50
港都客運	205	2	0.50
港都客運	214	1	0.50
港都客運	217	3	0.50
港都客運	218	3	0.50
港都客運	219	3	0.50
港都客運	245	2	0.50
港都客運	橘 16	4	0.50
義大客運	8501	3	0.50
義大客運	8505	2	0.50
義大客運	8506	4	0.50
義大客運	E03	2	0.50
漢程客運	72	4	0.50
漢程客運	77	5	0.50
漢程客運	92	5	0.50
漢程客運	168 東	4	0.50
漢程客運	紅 62	5	0.50

3.5 一般公車評鑑成績

一般公車客運業者之場站別分數(11.62 分)、路線別分數(61.48 分)和公司別分數(26.90 分)，合計 100 分，另計入其他加分項目(3.5 分)，若成績超過 100 分以 100 分計，如表 70 所示。整體評鑑成績說明如下：

一、場站別分數(11.62 分)：以義大客運 11.57 分最高，其次為高雄客運 11.55 分，成績最低者為漢程客運 11.10 分。

二、路線別分數(61.48 分)：以義大客運 58.25 分最高，其次為高雄客運 56.41 分，成績最低者為東南客運 47.78 分。

三、公司別分數(26.90 分)：以義大客運 24.77 分最高，其次為南台灣客運 24.14 分，成績最低者為東南客運 18.07 分。

綜合場站別成績、路線別成績、公司別成績、其他加分項目，113 年度評鑑總成績以義大客運 95.96 分最高，其次為高雄客運 93.87 分，總成績最低者為東南客運 78.33 分。

表 70 113 年度一般公車各客運業者評鑑總成績彙整表

客運業者	場站別分數 (11.62 分)		路線別分數 (61.48 分)		公司別分數 (26.90 分)		其他加分 項目	其他評分 規範	總成績 (100 分)	
	分數	排序	分數	排序	分數	排序			分數	排序
港都客運	11.52	3	50.88	4	20.71	5	1.71	-0.33	84.49	5
南台灣客運	11.44	5	47.92	6	24.14	2	2.47	-0.03	85.93	3
東南客運	11.43	6	47.78	7	18.07	7	1.30	-0.25	78.33	7
高雄客運	11.55	2	56.41	2	24.11	3	1.79	0.00	93.87	2
義大客運	11.57	1	58.25	1	24.77	1	1.38	0.00	95.96	1
統聯客運	11.49	4	49.16	5	21.97	4	1.50	0.00	84.12	6
漢程客運	11.10	7	51.81	3	20.57	6	2.38	-0.17	85.69	4

註：由於部分成績有小數點四捨五入的情形，因此各項目成績加總後可能會發生小數點第二位有些許差異。

表 71 113 年度一般公車各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表

客運業者	營運路線數	優等		甲等		乙等	
		路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例
港都客運	42	4	10%	32	76%	6	14%
南台灣客運	16	4	25%	10	63%	2	13%
東南客運	10	0	0%	5	50%	5	50%
高雄客運	56	49	88%	7	13%	0	0%
義大客運	8	8	100%	0	0%	0	0%
統聯客運	5	1	20%	3	60%	1	20%
漢程客運	12	1	8%	11	92%	0	0%
總計	149	67	44%	68	45%	14	9%

第四章 公車式小黃及幸福巴士評鑑結果

本計畫於 113 年 12 月開始進行各項評鑑項目之實際調查作業。評鑑成績之計算主要以「一般秘密客調查」「乘客問卷」、「書面資料審查」等項目進行調查，而後進行調查資料之整理分析。最後綜合前述各項成績後，可得到各別客運業者今年度評鑑總成績。各項調查實際抽樣數如表 72 所示。相關調查結果如 4.1 至 4.4 節所示。

表 72 公車式小黃及幸福巴士各項調查樣本彙整表

調查項目	總計	公車式小黃		幸福巴士			
		皇冠大車隊	中華衛星	皇冠大車隊	臺灣福田	高雄客運	獅山協會
隨車調查 (一般秘密客)	182	96	54	12	4	8	8
乘客問卷調查	269	137	68	24	8	16	16

4.1 公車式小黃及幸福巴士路線別評鑑項目各業者評分結果

路線別評鑑項目評分結果包括乘客問卷、隨車調查(一般秘密客)等樣本來源，並納入平均計算。路線總分計算公式如式 3 所示。各業者路線別評鑑成績彙整表，如表 73 所示。

$$\text{公車式小黃及幸福巴士各路線得分} = \frac{\sum(\text{路線調查得分})}{\text{總樣本數}} \dots(\text{式 3})$$

表 73 公車式小黃及幸福巴士路線別評鑑成績彙整表

評分項目	配分	皇冠大車隊(公車式小黃)	中華衛星大車隊(公車式小黃)	皇冠大車隊(幸福巴士)	獅山社區發展協會(幸福巴士)	高雄客運(幸福巴士)	臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)
A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
A3 駕駛人是否有繫安全帶	3	3.00	2.81	2.25	3.00	3.00	3.00
A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	2	2.00	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00
A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	6	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
A6 駕駛人行車時是否有不當行為	6	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	2	2.00	2.00	1.00	1.67	2.00	1.00
A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
A9 車內安全帶是否能正常使用	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
A10 裝設之設備是否能正常運作	4.5	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50
B1 車輛是否準時	4	3.79	3.59	4.00	4.00	4.00	4.00
B2 駕駛員服裝儀容	5	4.62	4.52	4.49	4.60	4.44	4.77
B3 車輛內觀整潔	5	4.54	4.48	4.59	4.74	4.29	4.61
B4 車輛外觀整潔	5	4.50	4.54	4.56	4.67	4.53	4.61

評分項目	配分	皇冠大車 隊(公車 式小黃)	中華衛星大 車隊(公車 式小黃)	皇冠大車 隊(幸福 巴士)	獅山社區 發展協會 (幸福巴 士)	高雄客運 (幸福巴 士)	臺灣福田 社會福利 發展協會 (幸福巴 士)
B5 車內寧靜程度	5	4.66	4.55	4.48	4.52	4.69	4.45
B6 搭乘舒適度	5	4.57	4.58	4.61	4.52	4.57	4.77
B7 駕駛員服務態度	5	4.64	4.49	4.43	4.63	4.46	4.61
B8 駕駛人是否有拒載之 情況	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C1 該班車是否有過站不 停或未依路線行駛之情況	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
C2 是否有脫班之情況	2	1.60	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C3 該班車是否依照規定 收費方式收費	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
C4 該班車是否於核定 / 預約站位停靠	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
C5 車牌是否依道路交通 安全規則規定懸掛且清楚 標示	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
路線別總分	84.50	81.42	81.07	79.92	81.52	81.49	80.31

註：由於部分成績有小數點四捨五入的情形，因此各項目成績加總後可能會發生小數點第二位有些許差異。

4.1.1 皇冠大車隊(公車式小黃)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，皇冠大車隊路線別評鑑成績為 81.42 分。由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A3 項平均分數為 3.00 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A4 項平均分數為 2.00 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A7 項平均分數為 2.00 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間共有 4 條路線如橘 21、橘 22、T606、紅 25，曾發生誤點超過 5 分鐘之情形。雖少數班次有發生上述情形，但整體營運狀況仍屬良好。綜合上述結果，B1 項平均分數為 3.79 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能遵守公司規定，保持制服整潔、穿著端正，並注意個人儀容整齊，符合公共運輸服務形象需求。綜合上述結果，B2 項平均分數為 4.62 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛內部環境維持良好，座椅、地板、把手及車內設施整潔無明顯髒污，亦無異味，顯示業者於日常清潔與車輛維護作業已能落實執行。綜合上述結果，B3 項平均分數為 4.54 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，大部分車輛車身潔淨，車窗明亮無明顯汙損，車體塗裝完整，標誌清晰。其中，T512 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B4 項平均分數為 4.50 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，所有車輛車內引擎聲、機械異音或其他干擾聲源均屬可接受範圍，無明顯異音或震動情形，提供乘客安靜舒適之乘車環境。其中，T511、橘 23 得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B5 項平均分數為 4.66 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛行駛過程平穩無過度顛簸，冷氣運作良好，整體乘坐感受舒適。其中，T502、T511、橘 23 得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B6 項平均分數為 4.57 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能主動與乘客互動，態度親切有禮。其中，T602 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B7 項平均分數為 4.64 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

依據交通局書面資料顯示，皇冠大車隊共有 5 條路線，如 T512、T503、T511、T517、T518 等路線，於評鑑期間有發生脫班之情形，共 30 件。其中以 T517 脫班次數達 14 次最多，應積極重視及改善。綜合上述結果，C2 項平均分數為 1.60 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆於核定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.1.2 中華衛星大車隊(公車式小黃)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，中華衛星大車隊路線別評鑑成績為 81.07 分。由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

評鑑期間共有 1 條路線永安線，曾發現駕駛員於行駛時未繫安全帶。綜合上述結果，A3 項平均分數為 2.81 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A4 項平均分數為 2.00 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A7 項平均分數為 2.00 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間共有 4 條路線如 95、永安線、T702、紅 13，曾發生誤點超過 5 分鐘之情形。雖少數班次有發生上述情形，但整體營運狀況仍屬良好。綜合上述結果，B1 項平均分數為 3.59 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能遵守公司規定，保持制服整潔、穿著端正，並注意個人儀容整齊，符合公共運輸服務形象需求。綜合上述結果，B2 項平均分數為 4.52 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛內部環境維持良好，座椅、地板、把手及車內設施整潔無明顯髒污，亦無異味，顯示業者於日常清潔與車輛維護作業已能落實執行。綜合上述結果，B3 項平均分數為 4.48 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，大部分車輛車身潔淨，車窗明亮無明顯汙損，車體塗裝完整，標誌清晰。其中，5 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B4 項平均分數為 4.54 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，所有車輛車內引擎聲、機械異音或其他干擾聲源均屬可接受範圍，無明顯異音或震動情形，提供乘客安靜舒適之乘車環境。綜合上述結果，B5 項平均分數為 4.55 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆

認為，多數車輛行駛過程平穩無過度顛簸，冷氣運作良好，整體乘坐感受舒適。其中，橘 10 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B6 項平均分數為 4.58 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能主動與乘客互動，態度親切有禮。其中，T801 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好。綜合上述結果，B7 項平均分數為 4.49 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

評鑑期間各路線皆於無發生脫班紀錄。C2 項平均分數為 2.00 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆於核定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.1.3 高雄客運(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，高雄客運路線別評鑑成績為 81.49 分。

由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

無發生明顯缺失。A3 項平均分數為 3.00 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A4 項平均分數為 2.00 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A7 項平均分數為 2.00 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間內皆準時於預約時間來車。B1 項平均分數為 4.00 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能遵守公司規定，保持制服整潔、穿著端正，並注意個人儀容整齊。綜合上述結果，B2 項平均分數為 4.44 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛內部環境維持良好，座椅、地板、把手及車內設施整潔無明顯髒污，亦無異味。其中，杉林 GO 車內環境，可能因車齡較高而略顯陳舊，雖無明顯損壞情形，但相較於其他較新車輛，整體視覺與質感略顯老化。綜合上述結果，B3 項平均分數為 4.29 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，大部分車輛車身潔淨，車窗明亮無明顯汙損，車體塗裝完整，標誌清晰。綜合上述結果，B4 項平均分數為 4.53 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，所有車輛車內無明顯異音或震動情形。綜合上述結果，B5 項平均分數為 4.69 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛行駛過程平穩無過度顛簸，冷氣運作良好，整體乘坐感受舒適。綜合上述結果，B6 項平均分數為 4.57 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能主動與乘客互動，態度親切有禮。綜合上述結果，B7 項平均分數為 4.46 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無發生缺失。綜合上述結果，C2 項平均分數為 2.00 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆有客服人員確認預約上下車地點，並且於預約指定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.1.4 獅山社區發展協會(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，獅山社區發展協會路線別評鑑成績為 81.52 分。由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A3 項平均分數為 3.00 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間共 1 條路線杉林 GO，部分車輛內未張貼乘客申訴電話。綜合上述結果，A4 項平均分數為 1.67 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間共 1 條路線杉林 GO，部分車輛內未張貼小黃公車相關宣傳資料(含 QR code)。綜合上述結果，A7 項平均分數為 1.67 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間內皆準時於預約時間來車。B1 項平均分數為 4.00 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員制服整潔、穿著端正。綜合上述結果，B2 項平均分數為 4.60 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛內部環境維持良好，座椅、地板、把手及車內設施整潔無明顯髒污，亦無異味。綜合上述結果，B3 項平均分數為 4.74 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，大部分車輛車身潔淨，車窗明亮無明顯汙損，車體塗裝完整，標誌清晰。綜合上述結果，B4 項平均分數為 4.67 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，所有車輛無明顯異音或震動情形，提供乘客安靜舒適之乘車環境。綜合上述結果，B5 項平均分數為 4.52 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛行駛過程平穩無過度顛簸，冷氣運作良好，整體乘坐感受舒適。綜合上述結果，B6 項平均分數為 4.52 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能主動與乘客互動，態度親切有禮。綜合上述結果，B7 項平均分數為 4.63 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無發生缺失。綜合上述結果，C2 項平均分數為 2.00 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆有客服人員確認預約上下車地點，並且於預約指定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.1.5 皇冠大車隊(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，皇冠大車隊路線別評鑑成績為 79.92 分。由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

評鑑期間有 2 條路線，美濃 GO、內門 GO，部分班次有發生駕駛長未繫安全帶。綜合上述結果，A3 項平均分數為 2.25 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A4 項平均分數為 2.00 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間有 3 條路線，六龜 GO、美濃 GO、內門 GO，部分班次有發現車廂內非常整潔，但未見提供小黃公車相關宣傳資料(包含 QR code)。綜合上述結果，A7 項平均分數為 1.00 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間內皆準時於預約時間來車。B1 項平均分數為 4.00 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員制服整潔、穿著端正。綜合上述結果，B2 項平均分數為 4.49 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，各路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛內部環境維持良好，座椅、地板、把手及車內設施整潔無明顯髒污，亦無異味。綜合上述結果，B3 項平均分數為 4.59 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，大部分車輛車身潔淨，車窗明亮無明顯汙損，車體塗裝完整，標誌清晰。綜合上述結果，B4 項平均分數為 4.56 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，所有車輛無明顯異音或震動情形，提供乘客安靜舒適之乘車環境。綜合上述結果，B5 項平均分數為 4.48 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數車輛行駛過程平穩無過度顛簸，冷氣運作良好，整體乘坐感受舒適。綜合上述結果，B6 項平均分數為 4.61 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，多數路線得分率皆達 80%以上，顯示調查員及乘客皆認為，多數駕駛員能主動與乘客互動，態度親切有禮。綜合上述結果，B7 項平均分數為 4.43 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無發生缺失。綜合上述結果，C2 項平均分數為 2.00 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆有客服人員確認預約上下車地點，並且於預約指定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.1.6 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料、查等統計結果，臺灣福田社會福利發展協會路線別評鑑成績為 80.31 分。由於多數項目皆表現良好，以下僅針對有明顯缺失之項目進行說明。

一、A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A1 項平均分數為 3.00 分。

二、A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A2 項平均分數為 3.00 分。

三、A3 駕駛人是否有繫安全帶(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A3 項平均分數為 3.00 分。

四、A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話(2 分)

評鑑期間內六龜 GO 部分車內未見張貼以任何形式呈現的乘客申訴電話。A4 項平均分數為 1.00 分。

五、A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A5 項平均分數為 6.00 分。

六、A6 駕駛人行車時是否有不當行為(6 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A6 項平均分數為 6.00 分。

七、A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊(2 分)

評鑑期間內六龜 GO 部分車內未見提供任何形式呈現的小黃公車相關宣傳資料。A7 項平均分數為 1.00 分。

八、A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A8 項平均分數為 2.00 分。

九、A9 車內安全帶是否能正常使用(4 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A9 項平均分數為 4.00 分。

十、A10 裝設之設備是否能正常運作(4.5 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。A10 項平均分數為 4.50 分。

十一、B1 車輛是否準時(4 分)

評鑑期間內皆準時於預約時間來車。B1 項平均分數為 4.00 分。

十二、B2 駕駛員服裝儀容(5 分)

評鑑期間各路線表現穩定，得分率皆超過 80%，顯示無論是調查員觀察或乘客回饋，多數駕駛員皆能遵守公司服儀規範，保持制服整潔、穿著得體，個人儀容亦多保持整齊。B2 項目的平均得分為 4.77 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(5 分)

本項評分結果顯示各路線整體狀況良好，普遍得分超過 80%。調查發現，大部分車輛車內保持乾淨整潔，包括座椅、地板、把手等處無明顯髒汙或異味，顯示業者在日常清潔與車況維護方面具備良好執行力。B3 項平均得分為 4.61 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(5 分)

在車輛外觀維持上，多數路線表現良好，得分率普遍超過 80%，觀察上大部分車輛車身乾淨、車窗清晰、塗裝完整，標誌辨識度佳。B4 項的平均分數為 4.61 分。

十五、B5 車內寧靜程度(5 分)

評鑑期間多數路線皆表現穩定，得分率均在 80%以上。受評車輛普遍未出現引擎噪音或異音問題，行駛過程中震動控制亦屬適當，能提供乘客舒適安靜的乘車體驗。B5 項平均分數為 4.45 分。

十六、B6 搭乘舒適度(5 分)

各路線表現普遍良好，調查結果顯示多數車輛在行駛過程中平穩順暢，車內冷氣運作正常，整體乘坐感受良好。整體而言，B6 項平均得分為 4.77 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(5 分)

在服務態度方面，大部分駕駛員表現出主動、友善的服務精神，能與乘客良好互動，

展現專業且親切的形象。B7 項的平均得分為 4.77 分。

十八、B8 駕駛人是否有拒載之情況(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。B8 項平均分數為 2.00 分。

十九、C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C1 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C2 是否有脫班之情況(2 分)

依據交通局書面資料顯示，評鑑期間無發生缺失。綜合上述結果，C2 項平均分數為 2.00 分。

二十二、C3 該班車是否依照規定收費方式收費(3 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十三、C4 該班車是否於核定/預約站位停靠(3 分)

評鑑期間各路線皆有客服人員確認預約上下車地點，並且於預約指定站位停靠。C4 項平均分數為 3.00 分。

二十四、C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示(2 分)

評鑑期間無發生明顯缺失。C5 項平均分數為 2.00 分。

4.2 公車式小黃及幸福巴士公司別評鑑項目各業者評分結果

一、A10 裝設之設備是否能正常運作(1.5 分)

根據各業者所提供之書面資料，皆能提供評鑑期間內行車紀錄器、GPS 定位設備等設施之紀錄，如影片、行駛軌跡等，具有佐證資料供確認，因此各業者 A10 項分數為 1.50 分，如表 74 所示。

表 74 A10 裝設之設備是否能正常運作評分結果表

客運業者	GPS 定位設備資料正確性	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50
皇冠大車隊(公車式小黃)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50
皇冠大車隊(幸福巴士)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50
高雄客運(幸福巴士)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50
獅山社區發展協會(幸福巴士)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	可提供之資料供查閱且具有紀錄並正常	1.50

註 1：此項配分為 1.5 分。

註 2：

1. APP 定位顯示正常：1.5 分

2. APP 定位顯示不正常：0 分

二、C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期(2 分)

根據各業者所提供之書面資料，皆能提供評鑑期間內各車輛所投保之保險紀錄。且皆符合規範。因此各業者 C6 項分數為 2.0 分，如表 75 所示。

表 75 C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期評分結果表

客運業者	契約規範之乘客投保紀錄	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	保險期間預計至 114 年 6 月，未過期	2.00
皇冠大車隊(公車式小黃)	保險期間預計至 114 年 6 月，未過期	2.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	保險期間預計至 114 年 6 月，未過期	2.00
高雄客運(幸福巴士)	上一保單保險期間到期時有續保，且新保單保險期間預計至 114 年 11 月，未過期	2.00
獅山社區發展協會(幸福巴士)	保險期間預計至 114 年 5 月，未過期	2.00
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	保險期間預計至 114 年 2 月，未過期	2.00

註 1：此項配分為 2 分。

註 2：

1. 否：2 分

2. 是：-2 分

三、C7 小黃車輛平均車齡(4 分)

整體而言，大多數業者之車輛平均車齡皆符合規範標準，且皆有完整提供定期檢驗與保養相關紀錄，顯示車輛維管作業具備一定水準，能有效確保行車安全與車況穩定，如表 76 所示。

在公車式小黃部分，中華衛星大車隊與皇冠大車隊所營運車輛平均車齡分別為 3 年與 4 年，皆低於 6 年之標準要求，且全數車輛均有提供完整之定檢與保養紀錄。因此各 C7 項分數皆為 4.00 分。在幸福巴士部分，皇冠大車隊、高雄客運以及臺灣福田社會福利發展協會所營運之車隊，平均車齡皆未達 10 年，且均有提供完整定檢與保養資料，整體維管作業完善。因此各 C7 項分數皆為 4.00 分。

惟獅山社區發展協會所營運車隊平均車齡為 18 年，超過幸福巴士之車齡評分標準(10 年)，雖所有車輛皆有提供保養與驗車紀錄，仍因車齡過高無法取得滿分。因此各 C7 項分數為 2.00 分。

表 76 C7 小黃車輛平均車齡評分結果表

客運業者	平均車齡	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	15 輛車，平均車齡為 3 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	4.00
皇冠大車隊(公車式小黃)	50 輛車，平均車齡為 4 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	4.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	50 輛車，平均車齡為 3 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	4.00
高雄客運(幸福巴士)	4 輛車，平均車齡為 8.5 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	4.00
獅山社區發展協會(幸福巴士)	3 輛車，平均車齡為 18 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	2.00
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	2 輛車，平均車齡為 2.5 年，且皆有提供定檢及保養紀錄	4.00

註 1：此項配分為 4 分。

註 2：

公車小黃 1.0：

1. 平均車齡 未滿 6 年：2 分
2. 平均車齡 超過 6 年：0 分
3. 所有車輛 皆有驗車及定期保養紀錄：2 分
4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分

公車小黃 2.0：

1. 平均車齡 未滿 10 年：2 分
2. 平均車齡 超過 10 年：0 分
3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分
4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分

四、C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況(3 分)

根據各業者所提供之書面資料，皆能提供評鑑期間內之民眾申訴及處理過程，並具有佐證資料。其中，高雄客運及獅山社區發展協會評鑑期間內無客訴案件。因此各業者 C8 項分數為 3.0 分，如表 77 所示。

表 77 C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況評分結果表

客運業者	提供資料正確性	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄	3.00
皇冠大車隊(公車式小黃)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄	3.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄	3.00
高雄客運(幸福巴士)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)，113 年度無客訴案件	3.00
獅山社區發展協會(幸福巴士)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)，113 年度無客訴案件	3.00
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄	3.00

註 1：此項配分為 3 分。

註 2：

1. 能提供民眾申訴標準作業流程 (SOP)及申訴處理紀錄：3 分
2. 未能提供民眾申訴標準作業流程 (SOP)及申訴處理紀錄：0 分

五、C9 肇事處理作為(5 分)

根據各業者所提供之書面資料，皆能提供評鑑期間內之提供肇事處理標準作業流程 (SOP)及內容，並具有佐證資料。其中，中華衛星大車隊、高雄客運、獅山社區發展協會、臺灣福田社會福利發展協會評鑑期間內無肇事案件。因此各業者 C9 項分數為 5.00 分，如表 78 所示。

表 78 C9 肇事處理作為評分結果表

客運業者	提供資料正確性	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，113 年度無肇事案件	5.00
皇冠大車隊(公車式小黃)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，並有肇事處理紀錄	5.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，並有肇事處理紀錄	5.00
高雄客運(幸福巴士)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，113 年度無肇事案件	5.00
獅山社區發展協會(幸福巴士)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，113 年度無肇事案件	5.00
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	確實提供肇事處理標準作業流程 (SOP)，113 年度無肇事案件	5.00

註 1：此項配分為 5 分。

註 2：

1. 能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：5 分
2. 未能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：0 分

4.3 公車式小黃及幸福巴士其他加分項目評鑑結果

此項為書面資料評分項目，由業者自行提供各項內容，並附有佐證資料，如表 79 所示。

表 79 公車式小黃及幸福巴士各業者其他加分項目評分結果表

客運業者	加分項目	提供資料	額外加分
中華衛星大車隊	辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座	有確實辦理各項講座，並附有佐證資料	0.25
	投保政府規範外之乘客保險	有確實投保額外保險，並附有投保紀錄	0.25
	定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告	有提供分析報告	0.45
	電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況	態度及回應內容尚屬良好，惟客服人員對於即時狀況的掌握能力較弱，部分問題無法即時解決	0.18
	提供乘客更方便、貼心等作為	針對不方便之乘客，一對一服務與電聯	0.25
	從事社會公益活動	辦理捐血活動	0.25
	業者參與評鑑 / 相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度	公車式小黃隊員陳又甄，112 年獲頒優良駕駛殊榮	0.25
	配合中央及地方政府政策推廣	協助高雄市政府新聞局進行公車式小黃宣傳影片拍攝，積極配合中央及地方政府進行政策推廣	0.25
	聘用身心障礙行政人員	無聘用身心障礙人士	0.00
皇冠大車隊	辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座	有確實辦理各項講座，並附有佐證資料	0.25
	投保政府規範外之乘客保險	有確實投保額外保險，並附有投保紀錄	0.25
	定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告	有提供分析報告	0.45
	電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況	態度及回應內容非常良好，惟客服人員對於部分路線停靠站位不清楚，部分問題無法良好得到解決	0.18
	提供乘客更方便、貼心等作為	協助獨居老人出門就醫；長照叫車服務	0.25
	從事社會公益活動	協助辦理漸凍人協會公益旅遊	0.25
	業者參與評鑑 / 相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度	提供網路、社群媒體、平面廣告行銷佐證資料	0.25
	配合中央及地方政府政策推廣	加入愛接送服務；配合春節疏運	0.25
	聘用身心障礙行政人員	無聘用身心障礙人士	0.00
高雄客運	辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座	有確實辦理各項講座，並附有佐證資料	0.25
	投保政府規範外之乘客保險	有確實投保額外保險，並附有投保紀錄	0.25
	定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告	有提供分析報告	0.45
	電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況	態度及回應內容非常良好	0.20
	提供乘客更方便、貼心等作為	提供手機預約點到點模式；車內備有衛生紙及水供乘客使用；依乘客下車點遠近適時協助安排座位	0.25

客運業者	加分項目	提供資料	額外加分
	從事社會公益活動	贊助旗山搖旗吶喊音樂節 配合身心障礙團體聯總參加 CRPD 教育訓練	0.25
	業者參與評鑑 / 相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度	辦理 TPASS 抽獎活動及發放行銷宣傳小物	0.25
	配合中央及地方政府政策推廣	協助社會局辦理脆弱家庭活動 協助交通局辦理演唱會接駁	0.25
	聘用身心障礙行政人員	聘用 21 位身心障礙員工	0.25
獅山社區發展協會	辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座	有辦理教育訓練、性平兩項獎座，並附有佐證資料	0.10
	投保政府規範外之乘客保險	有確實投保額外保險，並附有投保紀錄	0.25
	定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告	無提供資料	0.45
	電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況	態度及回應內容非常良好	0.20
	提供乘客更方便、貼心等作為	無提供資料	0.00
	從事社會公益活動	協助信燕集團於照護站辦理寒冬送暖活動 辦理災後物資獨老訪視	0.25
	業者參與評鑑 / 相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度	積極配合參與交通局辦理幸福 GO 評鑑	0.25
	配合中央及地方政府政策推廣	參與新竹公共運輸營運管理、公共工程金質獎觀摩暨工程品質管理教育及訓練講習計畫案 配合辦理幸福居家幸福 Go 宣導	0.25
	聘用身心障礙行政人員	無聘用身心障礙人士	0.00
臺灣福田社會福利發展協會	辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座	無提供資料	0.00
	投保政府規範外之乘客保險	有確實投保額外保險，並附有投保紀錄	0.25
	定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告	無提供資料	0.00
	電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況	態度及回應內容非常良好	0.20
	提供乘客更方便、貼心等作為	接送據點長輩協助攙扶行動不便年長者上下車	0.25
	從事社會公益活動	無提供資料	0.00
	業者參與評鑑 / 相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度	參與茂林線試營運推廣活動	0.25
	配合中央及地方政府政策推廣	配合六龜區公所政策推廣活動；參與茂林線試營運推廣活動	0.25
	聘用身心障礙行政人員	無聘用身心障礙人士	0.00

4.4 公車式小黃及幸福巴士評鑑成績

公車式小黃及幸福巴士客運業者之路線別分數(84.5 分)和公司別分數(15.5 分)，合計 100 分，另計入其他加分項目(2.45 分)，若成績超過 100 分以 100 分計。整體評鑑成績說明如下：如表 80 及表 81 所示

一、公車式小黃

(一) 路線別分數(84.5 分)：以皇冠大車隊 81.42 分最高，中華衛星大車隊為最低為 81.07 分。

(二) 公司別分數(15.5 分)：各業者皆為滿分 15.50 分。

綜合路線別成績、公司別成績、其他加分項目，113 年度評鑑總成績以皇冠大車隊 99.03 分最高，中華衛星大車隊為最低，但仍有 98.59 分之佳績。

表 80 113 年度公車式小黃各客運業者評鑑總成績彙整表

客運業者	路線別分數 (84.5 分)		公司別分數 (15.5 分)		其他加 分項目	總成績 (100 分)	
	分數	排序	分數	排序		分數	排序
皇冠大車隊(公車式小黃)	81.42	1	15.50	1	2.13	99.03	1
中華衛星大車隊(公車式小黃)	81.07	2	15.50	1	2.13	98.59	2

註：

- 1.因部分路線超過 100 分以 100 分計，因此總成績與路線別分數、公司別分數及其他加分項目加總不相符。
- 2.由於部分成績有小數點四捨五入的情形，因此各項成績加總後可能會發生小數點第二位有些許差異。

二、幸福巴士

(一) 路線別分數(84.5 分)：以獅山社區發展協會 81.52 分最高，其次為高雄客運 81.49 分，成績最低者為皇冠大車隊 79.92 分。

(二) 公司別分數(15.5 分)：除獅山社區發展協會為 13.50 分以外，其餘業者皆為滿分 15.50 分。

綜合路線別成績、公司別成績、其他加分項目，113 年度評鑑總成績以高雄客運 99.39 分最高，其次為皇冠大車隊 97.17 分，總成績最低者為獅山社區發展協會(幸福巴士)96.77 分，但表現仍屬佳績。

表 81 113 年度幸福巴士各客運業者評鑑總成績彙整表

客運業者	路線別分數 (84.5 分)		公司別分數 (15.5 分)		其他加分項目	總成績 (100 分)	
	分數	排序	分數	排序		分數	排序
皇冠大車隊(幸福巴士)	79.92	4	15.50	1	1.75	97.17	2
獅山社區發展協會(幸福巴士)	81.52	1	13.50	2	1.75	96.77	4
高雄客運(幸福巴士)	81.49	2	15.50	1	2.40	99.39	1
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	80.31	3	15.50	1	1.20	97.01	3

註：

- 1.因部分路線超過 100 分以 100 分計，因此總成績與路線別分數、公司別分數及其他加分項目加總不相符。
- 2.由於部分成績有小數點四捨五入的情形，因此各項成績加總後可能會發生小數點第二位有些許差異。

表 82 113 年度公車式小黃各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表

客運業者	營運路線數	優等		甲等		乙等	
		路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例
皇冠大車隊(公車式小黃)	25	25	100%				
中華衛星大車隊(公車式小黃)	16	16	100%				
總計	41	41	100%				

表 83 113 年度幸福巴士各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表

客運業者	營運路線數	優等		甲等		乙等	
		路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例	路線數	占營運路線數比例
皇冠大車隊(幸福巴士)	3	3	100%				
獅山社區發展協會(幸福巴士)	2	2	100%				
高雄客運(幸福巴士)	2	2	100%				
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	1	1	100%				
總計	8	8	100%				

第五章 113 年度評鑑缺失改善建議

本計畫將 113 年度整體評鑑結果，各評分項目分別整理其相關缺失並簡要提出改善建議，並將其依據缺失程度、缺失類型、經費等因素，加以區分為短期、短中期、中期、長期以及得分不佳建議優先改善等不同期程。

1. 短期：指可於一年內完成改善之項目，通常屬於營運流程、服務品質、資訊揭露或小型設備修繕等性質。改善工作不需大幅變更硬體設施或人力結構，僅需內部作業優化、簡易採購或加強管理即可達成。
2. 短中期：指需規劃 2 年以內完成的改善事項，通常牽涉跨部門協調、人力重整、制度建置或設備汰換等工作。
3. 中期：指改善工作需橫跨 2 年以上、5 年以內完成的項目，多數為需整合外部資源(如補助、跨單位合作)或中型以上資本支出事項。改善內容較具系統性、結構性，且成效需長時間才能逐步顯現。
4. 長期：指需 5 年以上規劃與推動的長程改善計畫，通常為大規模基礎建設或營運體系重構，涉及重大財務投資、政策推動或法規修訂，須依賴政府長期計畫或中央補助配套推動。
5. 得分不佳建議優先改善：建議應積極規劃改善期程，若受經費或政策所限制，應制定短中長期改善計畫，並每年檢視完成進度。

各客運業者之各評分項目之缺失及改善建議彙整如表 84 至表 96 所示。

表 84 港都客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	左營南站停車場鋪面有裂隙且有坑洞	中期	建議立即修補場站鋪面破損處，並定期檢查場站與休息區域之清潔與設施完好性，確保駕駛與乘客使用安全與整潔。
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	評鑑期間共有 18 條路線如 6、12、29、50、52、53、56、69、88、205、217、219、245、紅 1、紅 3、紅 8、黃 2、橘	得分不佳建議優先改善	建議盤點未正常顯示之路線設備，聯繫廠商檢修動態資訊系統，並定期測試以確保資訊即時更新與準確呈現。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	16, 資訊不正確而有所缺失, 查核次數較多者為 29、50、53、黃 2 等路線		
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 39 條路線如 6、7、12、29、30、35、36、38、39、50、52、53、56、63、69、70、73、81、88、99、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 27、紅 3、紅 71、紅 8、紅 9、黃 2、橘 1、橘 10、橘 8, 被稽查缺失共 288 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 136 件; 其次為「路線圖未依序張貼」共 62 件	得分不佳建議優先改善	建議針對資訊有誤或張貼不美觀之招呼站資訊進行全面清查與更新, 提供清晰路線資訊、班次時刻與站點位置。
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 5 條路線如 99、70、紅 73、橘 16、81, 車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確。其中以「到站顯示不正確」之缺失頻率最高, 如 99、70、紅 73 等路線共 4 件; 其次為「到站告知不正確」, 如 81、橘 16 等路線共 2 件	短期	建議調整車機系統設定, 修正 LED 與語音播報內容, 並建立定期檢查制度確保播報資訊與實際站點一致。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 14 條路線如 7、36、50、52、53、56、70、81、88、紅 21、紅 27、黃 2、橘 16、橘 8, 車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高, 如 36、50、52、53、56、70、81、88、紅 21、紅 27 等路線共 24 件; 其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」, 如 7、50、52、53、70、81、88、黃 2、橘 16、橘 8 等路線共 18 件	短期	建議檢討車內資訊呈現方式, 改善標示位置與字體大小, 增加圖示與多語設計, 提升辨識與友善度。
B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	評鑑期間共有 14 條路線如 36、50、52、70、81、88、214、紅 73、黃 2, 車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用。其中以「任一具下車鈴無法正常使用」之缺失頻率最高, 如 36、50、52、70、81、88、214、紅 73、黃 2 等路線共 11 件; 其次為「任一具驗票機無法正常使用或資訊錯誤」, 如 50、88 等路線共 2 件	短期	建議由專責人員針對缺失進行查證, 並明訂改善期限與追蹤流程。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 113 年度評鑑期間較 112 年度總件數增加 6 件, 且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 0.53	短中期	建議業者針對肇事率高之路線進行成因分析與駕駛行為檢討, 強化風險熱

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	件。業者里程數增加，有責肇事件數也增加，顯示問題未有明顯改善 2. 共有 32 條路線發生肇事，如 6、7、12、29、30、36、50、53、63、69、70、73、81、88、99、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 53、73、81、紅 21 等路線，表現明顯較差		點監控與行車教育，以降低有責肇事件發生率。
B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	有責肇事件數四期皆較去年同期上升	得分不佳建議優先改善	建議強化高肇事時段與高風險路段之監控管理，並針對近四期肇事件數上升原因進行回溯分析，優化駕駛行前教育與動態風險警示機制。
B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	共有 10 條路線，如 36、38、50、70、81、99、205、217、218、紅 9，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 195 次。其中以 36 路頻率最高，共 132 次	得分不佳建議優先改善	建議針對投訴頻率高的 36 路進行車況總體檢，強化定期保養與零件汰換，並檢視維修紀錄與流程，確保車輛狀況穩定與乘客安全。
B6-1 車輛乘坐舒適度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 9 條路線，如 88、205、217、紅 27、紅 70、紅 71、紅 73、橘 1、橘 8，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以紅 70、紅 71、紅 73、205、217、紅 27 等路線表現最差。 2. 身障乘客：共有 33 條路線，如 6、7、12、30、35、39、50、52、56、63、69、70、81、88、205、214、217、218、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 27、紅 3、紅 5、紅 57、紅 70、紅 71、紅 8、紅 9、黃 2、橘 8，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 30、35、52、70、88、205、紅 70、紅 9、黃 2、橘 8 等路線表現最差。	短期	建議針對反映不佳路線進行車輛座椅與避震系統檢修，優先改善紅 70 等重複出現問題路線，並強化無障礙設施以提升整體乘坐體驗。
B7-2 監視器妥善率	評鑑期間共有 17 條路線，如 12、29、30、36、50、69、70、88、99、205、214、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 70、黃 2，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 33 次	得分不佳建議優先改善	建議全面檢查並汰換故障監視器設備，強化定期測試與異常即時通報機制，確保影像資料完整保存與可即時調閱。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
B9-1 路口停讓	評鑑期間共有 3 條路線，如 53、6、218，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形	短期	建議由專責人員針對缺失進行現場查證，制定具體作法如標示補強、設備更新等，並明訂改善期限與追蹤流程。
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	1. 調查及 1999 陳情：共有 35 條路線，如 6、7、12、29、30、35、36、38、50、52、53、56、63、69、70、73、81、88、99、205、217、218、219、紅 1、紅 2、紅 27、紅 3、紅 70、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 6、29、36、50、70、73、81、219、紅 3 等路線，表現最差，應積極重視及改善。 2. 書面資料：共有 19 條路線，如 6、12、29、30、35、36、38、39、52、69、70、73、217、245、紅 21、紅 27、紅 5、紅 8、黃 2，準點率明顯偏低。其中以 52 表現最差，原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。	得分不佳建議優先改善	建議強化班距控管與即時調度機制，針對誤點頻繁路線如 52、70 加強監控與人力調整，並優化回堵與轉乘路段班次配置。
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 22 條路線，如 7、12、38、50、69、70、73、88、205、214、217、218、219、245、紅 2、紅 3、紅 70、紅 8、紅 9、黃 2、橘 16、橘 8，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 12、紅 3、紅 8、橘 16 等路線表現最差，應積極重視及改善。 2. 身障調查：共有 8 條路線，如 53、56、70、205、217、219、紅 71、黃 2，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以黃 2 表現最差，應積極重視及改善。	短期	建議加強駕駛員服務教育，強化對下車鈴與候車乘客的辨識與應對，並針對頻繁缺失的路線進行隨機稽查與行為輔導。
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 15 條路線，如 6、12、52、53、69、70、88、205、214、217、218、219、245、紅 71、橘 16，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 69、88、205 等路線表現最差，應積極重視及改善。	短期	建議加強駕駛員防禦駕駛與安全駕駛教育訓練，針對高風險路線如 69、88、205 進行行車紀錄器回放輔導與實地抽查，並針對有危險駕駛行為之駕駛長，進行回訓，並留有紀錄供機關查核。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	2. 身障調查：共有 1 條路線，如 52，曾發生危險行駛，因此得分偏低。		
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	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 11 條路線，如 70、88、205、217、218、219、紅 2、紅 21、紅 3、紅 71、紅 8，曾發生違規情形，因此得分偏低。其中以 218 表現最差，應積極重視及改善。 2. 身障調查：共有 1 條路線，如 70，曾發生違規情形，因此得分偏低。	短期	建議強化駕駛員管理與內部稽核，針對違規高發路線進行行車路線與停靠點稽查，並加強紀律教育與違規懲處機制。
C5-1 駕駛員的服務態度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 7 條路線，如 69、70、205、214、245、紅 27、橘 8，服務態度得分偏低。其中以 205 表現最差，應積極重視及改善。 2. 身障調查：共有 32 條路線，如 6、7、12、30、35、39、50、52、56、63、69、70、81、88、99、205、217、219、245、紅 1、紅 2、紅 21、紅 3、紅 5、紅 57、紅 71、紅 73、紅 8、紅 9、黃 2、橘 1、橘 8，服務態度得分偏低。其中以 70、88、205、紅 71、黃 2 等路線，表現最差，應積極重視及改善。	短期	建議加強駕駛員客服訓練與同理心教育，尤其針對 205 表現不佳路線設置督導隨車稽核，提升整體服務態度與乘客滿意度。
C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	調查結果皆良好，惟有 2 件 1999 陳情無法進線	得分不佳建議優先改善	建議加強客服人力排班與監控機制，確保尖峰時段有足夠人力接聽來電，避免民眾久候或無人應答情形再發生。
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	身障調查：共有 2 條路線，如 52、88，曾發生拒載或歧視。另有 7 條路線，如 50、52、63、70、219、紅 2、紅 21，曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載，應積極重視及改善。	短期	建議加強駕駛員無障礙設備操作訓練與同理心教育，針對 52、88 等曾發生拒載或歧視之路線進行專案輔導，並針對調查期間因無障礙設施臨時故障無法使用之車輛進行全盤檢查及維修
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	1. (輪椅)靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間：36、52、53、69、217 2. (輪椅)駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：56、88、205、217 3. (輪椅)上下車時未詢問是否需要協助刷卡：52、56、205、217、紅 71、黃 2	得分不佳建議優先改善	建議針對重複出現問題的路線如 52、205、217 加強無障礙服務專責訓練，特別是駕駛員對斜坡板使用、進站減速與主動協助乘客之操作流程應落實演練；另可建立定期稽查及隨機抽測制度，確保服務品質並提升弱勢乘客乘車體驗。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	4. (輪椅)未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：52、56、70、88、205、217、紅 71、黃 2、橘 8 5. (輪椅)駕駛長未能完善使用各項設備：36、52、53、56、70、88、205、217、219、245、黃 2、橘 8		
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，今年度評鑑被開 12 件公路法，共有 27 條路線總計 52 次。其中以 56 最多共有 8 次	得分不佳建議優先改善	建議針對違規次數較高的 56 路進行違規樣態分析，並檢討營運調度與駕駛行為管理機制，建立內部預警制度與獎懲辦法
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，今年度評鑑共有 1 條路線 88，有發生重大違紀。	短期	建議針對發生乘客受傷的 88 路進行事故調查與責任釐清，並檢討駕駛安全操作流程與停靠站設計，強化行車風險預防訓練
E2-1 肇事通報件數是否相符	四期符合率皆未達 100%	得分不佳建議優先改善	建議建立標準化肇事通報流程與內部稽核機制，強化通報時效與完整性教育，並強化駕駛長通報的正確觀念
其他評分規範	評鑑期間共 7 條路線，如 50、53、214、217、218、219、黃 2，曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰	短期	建議加強內部稽查與行車紀律管理，針對違規路線進行行車影像抽查與行為監控，並落實違規懲處與教育訓練

表 85 南台灣客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 17 條路線如 3、16、28、90、214、248、301、紅 29、紅 32、紅 33、紅 36、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、綠 1，被稽查缺失共 52 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 23 件；其次為「路線圖無服貼」共 17 件	得分不佳建議優先改善	建議針對招呼站路線圖定期盤點與全面更新，優先更換破損或退色標示，並加強黏貼技術與材質選用，確保圖面完整服貼且清晰可辨
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 1 條路線 248 路，車廂內站播資訊不正確	短期	建議針對 248 路車輛之語音與顯示系統進行全面檢測與同步調整，確保播報資訊與實際停靠站一致，並建立異常回報機制，避免乘客因誤導訊息而錯過站點。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 10 條路線如 16、28、90、紅 29、紅 33、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、綠 1，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 16、紅 33、紅 53、紅 56、紅 58、綠 1 等路線共 9 件；其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」，如 28、90、紅 29、紅 52、紅 58 等路線共 6 件	短期	建議建立班次張貼作業標準流程，定期核對與更新車廂內路線圖與駕駛員資訊，並指派專人負責張貼檢查，確保乘車資訊正確性
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責筆事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數相同，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度減少 0.01 件。顯示業者有責筆事問題未有明顯改善。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 14 條路線發生筆事，如 3、16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 58、紅 60、紅 61、綠 1。其中「每十萬公里有責筆事件數」超過 1 件者，如紅 29、紅 61 等路線，表現明顯較差	短中期	建議針對紅 29 與紅 61 等筆事率偏高路線進行肇因分析，並加強駕駛員危險路段教育與行車行為監控，同時應定期檢視高風險時段與運行模式
B3-2 每百萬車公里有責筆事件數下降率	有責筆事件數第一、四期皆較去年同期上升；第二、三期雖較去年同期下降，但每百萬件數仍高於 4 件	得分不佳建議優先改善	建議針對第一、四期筆事件數上升情形深入分析高風險時段與操作行為，強化階段性駕駛行車教育與事故模擬訓練，並落實定期檢討與滾動修正安全管理措施
B6-1 車輛乘坐舒適度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線紅 60，車輛乘坐舒適度得分偏低，應積極重視及改善。	短期	建議優先針對紅 60、301 及紅 61 等評分偏低路線進行車輛內部檢查與改善，包含避震系統調校、座椅泡棉更換

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	2. 身障乘客：共有 12 條路線，如 3、16、28、90、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 52、紅 58、紅 61、綠 1，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 301、紅 61 等路線表現最差，應積極重視及改善		與冷氣出風調整，同時蒐集乘客反饋以作為舒適度升級之依據
B9-1 路口停讓	評鑑期間共有 4 條路線，如 28、301、紅 33、紅 36，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形	短期	建議針對 28、301、紅 33 與紅 36 等路線強化駕駛員行人優先觀念及路口安全訓練，並導入行車影像隨機查核與行為輔導機制
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	1. 調查及 1999 陳情：共有 14 條路線，如 3、16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、紅 61，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 28、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 53、紅 58、紅 60 等路線，表現最差，應積極重視及改善。 2. 書面資料：共有 13 條路線，如 3、16、28、90、248、301、紅 33、紅 36、紅 52、紅 53、紅 58、紅 60、紅 61，準點率明顯偏低。其中以 248、301 表現最差，原因為 1-10 月返程準點率未達 55%，應積極重視及改善	得分不佳建議優先改善	建議針對 248 與 301 等準點率偏低之路線，檢討路線調度邏輯與實際運行時段交通狀況，優化班表與人力配置
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	一般調查及 1999 陳情：共有 13 條路線，如 16、28、90、248、301、紅 29、紅 33、紅 36、紅 52、紅 56、紅 58、紅 60、綠 1，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 248 表現最差，應積極重視及改善	短期	建議強化駕駛員對下車鈴與招呼乘客的注意力與反應訓練，並針對 248 路進行隨機稽查與行為輔導，避免誤過站情形持續發生。
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	一般調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 16、90、248、301、紅 36、綠 1，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 248、301 等路線表現最差，應積極重視及改善。	短期	建議加強駕駛員防禦駕駛與安全操作訓練，針對 248 與 301 等路線進行行車影像稽核與個別輔導，提升行車穩定與乘客安全。
C4-1 駕駛員是否有違規行為	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如 301、紅 61，曾發生違規情形，因此得分偏低，應積極重視及改善。	短期	建議針對 301 與紅 61 等路線加強駕駛行為監督，定期辦理法規宣導與行車紀律教育

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	2. 身障調查：共有 1 條路線，如紅 61，曾發生違規情形，因此得分偏低。		
C5-1 駕駛員的服務態度	身障調查：共有 7 條路線，如 3、28、90、301、紅 33、紅 36、紅 61，服務態度得分偏低。其中以 301、紅 61 等路線，表現最差，應積極重視及改善	短期	建議加強 301 與紅 61 路駕駛員之服務態度教育，特別針對對身障乘客應對技巧進行訓練，提升整體親切度與專業形象
C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	調查結果皆良好，惟有 1 件 1999 陳情無法進線	短期	建議檢視客服電話接聽排班與通話監控機制，針對尖峰時段增派人力，確保申訴電話可即時接聽，避免漏接情形再次發生。
D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	身障調查：共有 2 條路線，如紅 60、301，曾發生拒載或歧視。	短期	建議針對紅 60 與 301 等路線加強駕駛員平權與無障礙服務訓練，提升對弱勢乘客應對意識，杜絕拒載或歧視行為再發生。
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	1. (輪椅)靠站時未緊靠路緣並預留斜坡板作業空間：紅 36 2. (輪椅)未主動協助輪椅乘客上下車：紅 61 3. (輪椅)上下車未詢問是否需要協助刷卡：紅 61 4. (輪椅)未告知下車鈴位置：301、紅 61、紅 33、90 5. (輪椅)未能完善使用各項設備(扣環、安全帶、斜坡板)進行服務：301、紅 36、紅 61、紅 33	短期	建議加強紅 36、紅 61、301 等路線駕駛員無障礙服務訓練，熟悉斜坡板與安全扣具操作流程，並強化主動協助與溝通應對，提升整體無障礙服務品質。
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，今年度評鑑被開 16 件公路法，共有 15 條路線總計 63 次。其中以 248、紅 33 最多，皆有 9 次	得分不佳建議優先改善	建議針對違規次數偏高之 248 與紅 33 路線內部稽核，減少脫漏班次數，降低重複違規發生率。
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，今年度評鑑共有 1 條路線，248 有發生重大違紀	短期	建議針對 248 路事故進行詳細肇因分析與內部檢討，並強化駕駛員安全操作與風險預防訓練，避免類似事件再發生。
E2-1 肇事通報件數是否相符	第四期符合率未達 100%	短期	建議檢討第四期通報流程與內部作業機制，強化專責人員通報時效與準確性，確保未來通報符合率可達 100%。
其他評分規範	評鑑期間共 1 條路線 16 路，被交通局處以違反應注意事項	短期	建議針對 16 路落實內部稽核與注意事項宣導，強化駕駛執勤規範認知，降低違規風險。

表 86 東南客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	評鑑期間共有 1 條路線橘 17，資訊不正確而有所缺失	短期	建議針對橘 17 路之車機資料回傳與平台同步機制進行檢測，並確保動態系統更新頻率穩定
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 8 條路線如 37、紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、紅 7、橘 17、橘 7，被稽查缺失共 24 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 12 件；其次為「路線圖無服貼」共 6 件	得分不佳建議優先改善	建議針對各招呼站進行巡查並更新破損或退色之路線圖，另應改善圖面張貼工法，提升張貼穩定性與識別效果
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 5 條路線如紅 12、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確。其中以「到站顯示不正確」之缺失頻率最高，如紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件	短期	建議針對紅 12、橘 20、橘 7 等路線全面檢查 LED 顯示與站名設定，同步更新車機與播報系統資料，確保顯示與實際停靠站一致。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 8 條路線如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、紅 6、橘 17、橘 20、橘 7，車廂內張貼資訊不正確。其中以「無張貼車廂內駕駛員姓名」之缺失頻率最高，如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件；其次為「車廂內有過期資訊」，如紅 10、紅 12、橘 20、橘 7 等路線共 7 件	短期	建議針對紅 10、紅 12、橘 20 等路線落實車內資訊定期更新制度，補貼駕駛員姓名標示，並清除過期公告，維持資訊正確性與乘客信賴感。
B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	評鑑期間共有 4 條路線如 37、紅 10、橘 20、橘 7，車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用。其中以「任一具下車鈴無法正常使用」之缺失頻率最高共 6 件；其次為「任一具驗票機無法正常使用或資訊錯誤」共 2 件	短期	建議針對 37、紅 10、橘 20 等路線加強下車鈴與驗票機的功能檢測與維修紀錄管理，確保設備穩定運作，避免影響乘客下車與刷卡流程。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 4.5 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 3.23 件。業者營運里程數下降，但有責肇事件數明顯上升，顯示業者有責肇事問題加劇。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 6 條路線發生肇事，如 37、大樹祈福線、紅 10、紅 12、橘 20、橘 7。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如大樹祈	得分不佳建議優先改善	建議針對肇事率偏高之大樹祈福線、紅 10 等路線啟動專案檢討，強化駕駛風險辨識訓練與肇因預警系統運用，改善事故上升趨勢。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	福線、紅 10、紅 12、橘 20 等路線，表現明顯較差		
B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	有責肇事件數四期皆較去年同期上升	得分不佳建議優先改善	建議定期滾動檢討肇事件數變化趨勢，建立分期預警與輔導機制，從駕駛教育、運行調度與高風險時段等層面進行結構性改善。
B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	依據交通局書面資料顯示，共有 1 條路線橘 7，有 1999 陳情車輛故障投訴共 1 次	短中期	建議針對橘 7 路線檢視車輛維保紀錄與突發故障處理流程，提升例行保養覆蓋率與預警維修能力，減少乘客行程受影響情形。
B6-1 車輛乘坐舒適度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如紅 11、橘 20、橘 7，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以橘 20 表現最差，應積極重視及改善。 2. 身障乘客：共有 9 條路線，如 37、紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以橘 7、橘 20 等路線表現最差，應積極重視及改善	短期	建議針對橘 20 與橘 7 等低分路線加強椅墊彈性與清潔保養，並定期巡檢車內冷氣、避震等設備，提升乘坐品質。
B7-2 監視器妥善率	評鑑期間共有 2 條路線，如紅 10、橘 20，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 3 次	短期	應建立定期檢查與測試機制，確保錄影設備功能正常，針對橘 20 等路線補強資料備份與異常即時通報機制。
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	1. 調查及 1999 陳情：全路線曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分皆偏低。其中更以 37、大樹祈福線、紅 10、紅 6、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7 等路線，表現最差，應積極重視及改善。 2. 書面資料：共有 6 條路線，如 37、紅 10、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，準點率明顯偏低。其中以 37、紅 10、紅 7 等路線，表現最差，原因為返程準點率未達 55%	得分不佳建議優先改善	建議優化人力與調度機制，針對誤點嚴重的橘 20 與紅 10，評估路線行車時間設定，改善班次不穩問題。
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 37、紅 10、紅 11、橘 20，曾發生過站不停，因此得分偏低。其中以 37、紅 11 等路線表現最差，應積極重視及改善。 2. 身障調查：共有 1 條路線，如橘 7，曾發生過站不停，因此得分偏低	短期	應加強駕駛班前教育，強調確實觀察上下車訊號，特別針對橘 7、紅 11 等路線，需進行實地追蹤與輔導。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如 37、紅 12，曾發生危險行駛	短期	建議定期辦理駕駛安全駕駛訓練，並運用行車記錄器輔助抽查，針對紅 12 與 37 強化風險行為提醒。
C5-1 駕駛員的服務態度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 2 條路線，如紅 11、橘 20，服務態度得分偏低。 2. 身障調查：共有 7 條路線，如紅 10、紅 11、紅 12、紅 6、橘 17、橘 20、橘 7，服務態度得分偏低	短期	可透過實境模擬訓練與顧客互動工作坊，提升紅 11 與橘 20 駕駛服務表現，並強化同理心與應對技巧。
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	身障調查：共有 2 條路線，如紅 12、橘 20，曾發生拒載或歧視。且紅 12、橘 20，皆曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載，應積極重視及改善	短期	建議針對紅 12 與橘 20 駕駛加強多元族群與無障礙服務訓練，並定期測驗駕駛對設備操作熟悉度。
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	1. (輪椅)未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：橘 20 2. (輪椅)駕駛長未能完善使用各項設備：橘 20 3. (視障)駕駛長未主動告知該路線、詢問搭乘需求，或協助上下車：紅 11 4. (視障)未提醒視障乘客車門間縫隙：紅 11 5. (視障)未協助入座，或未告知下車鈴位置及需要下車的站名：紅 11	得分不佳建議優先改善	應制定輪椅與視障者服務標準流程，橘 20 與紅 11 建議進行駕駛再教育，並設置提醒標語與引導語音。
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，今年度評鑑被開 9 件公路法，共有 7 條路線總計 33 次。其中以橘 20 最多共有 8 次	得分不佳建議優先改善	針對橘 20 等高違規路線，應落實內部懲處與追蹤制度，並建立獎懲並行的風紀管理模式。
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，今年度評鑑共有 1 條路線紅 12 有發生重大違紀	短期	建議針對紅 12 路線肇事原因進行全面檢討，必要時重新安排駕駛輪班並加強安全教育。
E2-1 肇事通報件數是否相符	第一~三期符合率未達 100%	得分不佳建議優先改善	應建置事故回報 SOP 與交控中心即時比對系統，提升資料一致性與事故處理透明度。
E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置	共有 1 條路線橘 20，意見箱內無意見卡	短期	請定期巡檢各車輛與場站的意見箱內容物，補充橘 20 等缺卡路線的紙本回饋卡，並標示回收時間。
E8-2 定期辦理自評	訪視委員平均得分明顯偏低	得分不佳建議	建議強化自評作業之制度化與量化程度，未來應於各部門彙整執行績效時，

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
		優先改善	詳實記錄每項指標之具體執行內容、成效數據與佐證資料。另可建置標準化自評表單及內部審查機制，以提升自評結果的可檢視性與後續改進效益。若有條件，建議導入簡易數位化工具協助追蹤指標表現，強化自評過程的系統性與透明度。
其他評分規範	評鑑期間共 1 條路線紅 12 路，曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰，且亦有被裁罰違反應注意事項	短期	針對紅 12 路線，應加強監督與隨機查核，並建議安排違規駕駛參與強化行為規範之再教育訓練。

表 87 高雄客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	評鑑期間共有 5 條路線如橘 11、87、紅 75、8043、8020，資訊不正確而有所缺失	短期	建議定期檢查各車輛 GPS 與網路模組設備，確保公車動態資訊穩定更新，並設定異常警示自動回報機制。
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 35 條路線如 11、23、24、33、60、82、87、224、239、8001、8006、8008、8009、8010、8015、8017、8021、8029、8033、8036、8040、8041、8043、8048、8049、80416、E10、E32、H31、紅 65、紅 75、紅 76、紅 78、紅 79、橘 11，被稽查缺失共 114 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 50 件；其次為「路線圖無服貼」共 30 件	得分不佳建議優先改善	應統一更新材質且標示清晰，定期由巡檢人員查核與更換老舊或脫落圖面。
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 1 條路線 23 路，車廂內 LED 站播資訊不正確	短期	建議每月抽查站播系統，並設立故障回報流程，確保司機可即時回報與維修故障 LED 或語音設備。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 11 條路線如 87、8006、8035、8036、8041、8042、8046、E01、E02、E09、橘 11，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 87、8006、8035、8036、8041、8042、8046、E01、E02 等路線共 9 件；其次為「無張貼車廂內駕駛員姓名」，如 E02、E09、8046 等路線共 3 件	短期	建議統一乘車資訊張貼格式與位置，並於出車前檢核是否張貼正確，避免乘客辨識困難與混淆。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 2 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 0.22 件。顯示業者有責肇事件問題未有明顯改善，且有稍微增加的現象。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 22 條路線發生肇事，如 11、24、60、87、8010、8023、8036、8041、8042、E01、E02、E04、E25、E28、E32、H11、H31、紅 67、紅 75、紅 76、橘 11、橘 12。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 2 件者，如 11、8036 等路線，表現明顯較差	短中期	建議針對高肇事路線加強行車紀錄器行為分析，提升風險預警與精進駕駛技術的訓練方式。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
B5-1 車輛維修保養制度及執行情況	依據交通局書面資料顯示，共有 6 條路線，如 8023、E01、E02、E25、E28、E32，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 6 次	短中期	建議針對通報車輛執行預防性檢修計畫，提升設備巡檢頻率，並透過維保紀錄稽核強化執行成效。
B6-1 車輛乘坐舒適度	- 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 98、8001、8015、8035、E01、E25、E32、紅 69，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 98、E32 等路線表現最差 - 身障乘客：共有 26 條路線，如 60、87、97、8009、8010、8026、8029、8035、8036、8041、8043、8046、8048、E01、E02、E28、E32、H11、H12、H21、H22、H31、紅 68、紅 72、橘 11、橘 12，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 87、H22、H31 等路線表現最差	短期	建議更換老舊座椅與空調系統，並加強彈性與減震檢查流程，重點針對 E32 與 H31 等路線全面改善。
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	- 調查及 1999 陳情：共有 30 條路線，如 11、24、60、87、97、8001、8009、8010、8020、8023、8026、8035、8036、8041、8042、8046、8048、8049、E01、E02、E04、E09、E10、E25、E28、E32、H21、H31、橘 11、橘 12，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 11、60、87、97、8020、E01 等路線，表現最差 - 書面資料：共有 8 條路線，如 8001、8009、8023、8029、8035、8036、E09、紅 67，準點率明顯偏低。其中以 8001、8036 表現最差，原因為去程準點率未達 75%	短期	建議調整重點路線發車間距與動線設計，並應用行車歷程資料優化調度，降低誤點與脫班狀況。
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	- 一般調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 97、8009、8042、8049、E32、橘 11，曾發生過站不停；8049、8009、E32 等路線，靠近站牌時未行駛外車道。其中以 8009、8049 等路線表現最差 - 身障調查：共有 1 條路線 8009 路，曾發生過站不停	短期	應強化駕駛臨站主動減速與觀察責任，並結合路線回放與過站率指標評比，進行差異化輔導。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 23、8009、8012、8043、E25、E28、橘 11、橘 12，曾發生危險行駛	短期	可針對高風險路段與時間帶建立預警機制，並強化駕駛危駕自我警覺與班前安全叮嚀機制。
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	一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 E32，曾發生違規情形	短期	針對違規路線駕駛進行再教育並安排考核，必要時可配合 GPS 軌跡判讀與行車紀錄器輔助追蹤。
C5-1 駕駛員的服務態度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 8009、8035、8046、E02、E25、E28、E32、H11，服務態度得分偏低。其中以 E32 表現最差 2. 身障調查：共有 22 條路線，如 87、97、8009、8010、8013、8020、8026、8029、8036、8041、8042、8046、E01、E25、E28、E32、H21、H22、H31、紅 68、紅 72、橘 12，服務態度得分偏低。其中以 8020 路，表現最差	短期	可透過設置客服反饋機制與服務監察員突查方式，加強服務細節與駕駛應對品質的實際掌握。
D2-1 駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	身障調查：共有 2 條路線，如 E10、紅 65，曾發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載	短期	建議定期辦理無障礙應對模擬與設備操作訓練，加強駕駛對特殊需求乘客的接觸與應對經驗。
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	1. (輪椅)上下車時未詢問是否需要協助刷卡：橘 12 2. (輪椅)未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：60、87、E25、橘 12、8021、8006 3. (輪椅)駕駛長未能完善使用各項設備：60、E02、H11、橘 12、紅 75、87、E25、8006	短期	無障礙設備使用應納入出車前檢查表，針對常見操作疏漏進行再教育，並落實回報與回訓制度。
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，今年度評鑑被開 5 件公路法，共有 20 條路線總計 35 次。其中以 60、E01、H21 等路線最多，皆共有 4 次	得分不佳建議優先改善	建議設置違規預警指標系統，將累犯與重複類型案件列為優先處理，並落實分層稽核責任。
E2-1 肇事通報件數是否相符	第一、二、四期符合率未達 100%	得分不佳建議優先改善	應整合事故紀錄與回報時效監控，對未達 100%之期別逐案檢視原因並設置改善時程與流程。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
E4-1 公司是否有違反勞基法之情形	評鑑期間遭勞檢單位舉發違規有 1 件	得分不佳建議優先改善	建議全面檢討排班與工時制度，強化工時管理系統，定期與駕駛座談以蒐集勞動問題意見。

表 88 義大客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	評鑑期間共有 1 條路線如 8502，資訊不正確而有所缺失	短期	建議定期查核各路線動態資訊系統顯示正確性，針對誤差頻繁路線加強 GPS 與資料同步機制。
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 5 條路線如 8502、8503、8504、8505、8506，被稽查缺失共 23 件。其中以「路線圖受損或老舊發黃」之缺失頻率最高共 14 件；其次為「路線圖無服貼」共 6 件	得分不佳建議優先改善	應更新受損與老化之站牌資訊，並加強服貼作業及日常巡檢，維護資訊完整與辨識度。
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 1 條路線 8503，車廂內 LED 到站顯示不正確	短期	建議檢視站內 LED 系統與播報設定，定期更新韌體，並建立錯誤通報與回報流程。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 2 條路線如 8505、8506，車廂內張貼資訊不正確。8505 曾發生「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失 1 次，8506 曾發生「無張貼車廂內駕駛員姓名」1 次	短期	應全面盤點與補充車廂張貼資訊，避免缺貼或錯貼，提升乘客辨識便利性。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 0.5 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加 0.31 件。業者營運里程數下降，但有責肇事件數些許上升，顯示業者有責肇問題未有明顯改善。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 4 條路線發生肇事，如 8501、8503、8504、8506。各路線「每十萬公里有責肇事件數」皆未達 1 件	短中期	雖肇事件數未破警戒門檻，但建議持續強化行車安全訓練與肇事後內部檢討機制。
B6-1 車輛乘坐舒適度	身障乘客：共有 4 條路線，如 96、8502、8503、8504，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 8504 表現最差，應積極重視及改善	短期	可針對低分路線加強車內清潔與減震改善，並優先汰換老舊車輛，提升整體舒適度。
B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率	數位式行車記錄器安裝數僅有 39 輛，但較 112 年度安裝數 28 輛有所提升，安裝率來到 76.47%，有積極改善	得分不佳建議優先改善	已展現改善進程，建議持續朝 100% 覆蓋邁進，並建立安裝與維修管理清單。
B7-2 監視器妥善率	評鑑期間共有 1 條路線 96 路，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 1 次	短期	建議定期檢查設備錄影功能與儲存狀態，並規範影像保存與回存機制，避免資料缺漏。

評分項目	缺失	建議改善期限	缺失改善建議
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	1. 調查及 1999 陳情：共有 6 條路線，如 8501、8503、8504、8505、8506、E03，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 8504、8505、8506 等路線，表現最差 2. 書面資料：共有 1 條路線 E03，準點率明顯偏低，原因為 11 月返程準點率未達 65%	短期	應落實準點率追蹤與資料分析，對誤點路線執行調度調整與司機再訓練作業。
C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 8503，曾發生危險行駛	短期	建議針對危險駕駛案例辦理行車行為改善課程，並加強行車監控與即時通報機制。
C5-1 駕駛員的服務態度	身障調查：共有 3 條路線，如 96、8503、8504，服務態度得分偏低	短期	應針對服務低分路線加強司機訓練與模擬互動演練，增進對身障乘客的服務敏感度。
E2-1 肇事通報件數是否相符	第四期符合率未達 100%	得分不佳建議優先改善	建議改善通報程序一致性，檢討通報人員操作流程，強化肇事資訊即時性與完整性。

表 89 統聯客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 3 條路線如 25、83、100，被稽查缺失共 5 件。其中以「路線圖未依序張貼」之缺失頻率最高共 4 件	短期	建議更新所有招呼站路線圖張貼方式，依照最新規範再檢視各站位張貼順序是否正確，並檢視損毀事項進行集中汰換。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	鑑期間共有 5 條路線如 25、26、82、83、100，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 25、82、83、100 等路線共 7 件	得分不佳建議優先改善	請統一巡查並定期更新車內乘車資訊，確保路線圖內容與班次正確無誤，避免乘客混淆路線。
B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	評鑑期間共有 1 條路線 83 路，車廂內「任一具驗票機無法正常使用」	短期	建議加強驗票設備維保作業，建立每月巡查紀錄，並安排功能測試機制以維持正常使用狀態。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責筆事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數增加 6.5 件，且每百萬公里有責筆事件數較 112 年度增加 4.74 件。業者營運里程數上升，且有責筆事件數也有一定程度的上升，顯示業者有責筆事件問題有逐漸惡化的現象。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 3 條路線發生筆事，如 83、100、25。其中「每十萬公里有責筆事件數」超過 1 件者為 25 路，表現明顯較差	得分不佳建議優先改善	針對筆事件數上升情形，建議進行駕駛安全再訓練，並強化行車紀錄分析以降低風險發生率。
B3-2 每百萬車公里有責筆事件數下降率	有責筆事件數四期皆較去年同期上升	得分不佳建議優先改善	建議盤點四期筆事件數據，找出共通筆因，加強事故回訓與模擬演練，減少未來發生機率。
B6-1 車輛乘坐舒適度	身障乘客：共有 4 條路線，如 25、26、82、83，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以 83 路表現最差	短期	應優化懸吊與座椅舒適度設定，並可參考乘客意見回饋調整座椅配置與避震系統維護頻率。
B9-1 路口停讓	評鑑期間共有 1 條路線 100 路，有發生路口未停讓或無減速慢行禮讓行人先行之情形	短期	建議強化駕駛人員行前教育，提升其對行人安全與停讓禮讓規範之認知與遵守意願。
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	1. 調查及 1999 陳情：全路線皆曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 25、26、83、100 等路線，表現最差 2. 書面資料：共有 1 條路線 100 路，準點率明顯偏低	得分不佳建議優先改善	建議重新審視班表與路線調度規劃，並加強即時到站監控與調度中心協同應變能力。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	- 一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 25、26、83、100 等路線，曾發生過站不停。 - 身障調查：共有 2 條路線，如 25、83 等路線，靠近站牌時駕駛長未將時速降至 30 公里以下或行駛於內側車道，其中以 83 表現最差	得分不佳建議優先改善	應增設靠站提醒及訓練駕駛主動靠站意識，搭配動態數據分析，篩選問題路線加強輔導。
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	- 一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如 26、83、100，曾發生危險行駛。 - 身障調查：共有 1 條路線，如 25，曾發生危險行駛	短期	針對危險駕駛行為路線，建議實施隨機督導與行車紀錄器抽查，加強駕駛行為矯正。
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	一般調查及 1999 陳情：共有 3 條路線，如 25、83、100，曾發生違規情形	短期	請依據違規類型實施個案教育與處分，並建議設置內部稽查通報系統，加速異常行為追蹤。
C5-1 駕駛員的服務態度	- 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 26 路，服務態度得分偏低。 - 身障調查：共有 3 條路線，如 25、26、83 等路線，服務態度得分偏低。其中以 83 路，表現最差	短期	可安排服務流程再教育訓練，模擬乘客互動情境，提升駕駛員與身障乘客之應對素質。
C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	調查結果皆良好，惟有 1 件 1999 陳情無法進線	得分不佳建議優先改善	建議補強話務人員輪值及線路容錯設計，確保高峰時段申訴電話可順利接通處理。
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	(輪椅)靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間：25、83 (輪椅)駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：25、83 (輪椅)上下車時未詢問是否需要協助刷卡：25、26、83 (輪椅)未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：25、26、83	得分不佳建議優先改善	建議統一編制無障礙輔助標準作業指引，提升駕駛協助服務的正確性與完整性。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	5. (輪椅)駕駛長未能完善使用各項設備：25、83、100		
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，今年度評鑑被開 2 件公路法，4 條路線共 8 次，25、82、83、100 皆有 2 次	得分不佳建議優先改善	應針對遭舉發內容進行逐項檢討，並建立相關法規內部教育制度，避免重複違規情形。

表 90 漢程客運評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	停車場鋪面破損嚴重	中期	建議儘速修補鋪面並定期檢視場站設施，提升整體安全與環境整潔。
A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	評鑑期間共有 1 條路線紅 62，資訊不正確而有所缺失	短期	建議針對異常路線執行設備同步測試，提升動態資訊準確度。
A3-1 招呼站資訊提供	評鑑期間共有 10 條路線如 72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 31、紅 62、黃 1，被稽查缺失共 19 件。其中以「路線圖有老舊資訊」之缺失頻率最高共 8 件；其次為「路線圖未依序張貼」共 4 件	得分不佳建議優先改善	建議統一更新招呼站資訊格式與圖面順序，並建立定期巡檢制度。
B1-1 到站顯示或到站告知	評鑑期間共有 1 條路線 168 東，車廂內 LED 到站顯示或站播資訊不正確	短期	請檢查 LED 系統設定並進行資料同步，避免站名錯誤影響乘客辨識。
B1-2 車輛內乘車資訊辨識度	評鑑期間共有 3 條路線如 77、168 西、紅 31，車廂內張貼資訊不正確。其中以「當班次路線圖張貼錯誤」之缺失頻率最高，如 77、168 西、紅 31 等路線共 3 件；其次為「車廂內有過期資訊」，如 77 路共 1 件	短期	建議建立車內張貼資訊核對表，搭配月巡機制進行查核與更換。
B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	評鑑期間共有 1 條路線 168 西，車廂內下車鈴或驗票機無法正常使用	短期	請建立下車鈴與驗票機測試機制，由駕駛出車前自我檢核回報。
B2-1 環保單位告發比率	有 2 件因場站落葉、積水而被告發件數	得分不佳建議優先改善	建議加強場站清潔責任劃分並明確巡查頻率，避免積水與落葉堆積。
B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	1. 113 年度評鑑期間與 112 年度總件數減少 3 件，且每百萬公里有責肇事件數較 112 年度增加-0.31 件。業者營運里程數下降，且有責肇事件數也些微下降，顯示業者有責肇事件問題有些許改善，但成效有限。 2. 依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 9 條路線發生肇事，如 77、黃 1、72、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、紅 62。各路線「每	得分不佳建議優先改善	雖肇事件略降仍應持續追蹤問題路線，落實回訓與數據檢討制度。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
	十萬公里有責肇事件數」皆小於 1 件		
B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	有責肇事件數第二、三、四期皆較去年同期上升	得分不佳建議優先改善	應建立季度肇事趨勢追蹤報告，搭配異常提醒以加強預防成效。
B6-1 車輛乘坐舒適度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 1 條路線 76 路，車輛乘坐舒適度得分偏低。 2. 身障乘客：共有 6 條路線，如 33、76、紅 30、紅 31、紅 35、黃 1，車輛乘坐舒適度得分偏低。其中以紅 31、紅 35、黃 1 等路線表現最差	短期	建議針對乘客回饋進行舒適度調查，優先改善問題車輛避震系統。
B9-1 路口停讓	評鑑期間共有 1 條路線紅 35，有發生行經路口無減速慢行之情形	短期	請強化駕駛禮讓意識教育，特別針對高風險路口加強行前提醒。
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	1. 調查及 1999 陳情：共有 12 條路線，如 33、72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，曾發生班車誤點或脫漏班，因此得分偏低。其中以 33、72、77、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1 等路線，表現最差 2. 書面資料：共有 9 條路線，如 72、76、77、92、168 西、168 東、紅 30、紅 35、紅 62，準點率明顯偏低。其中以 92、168 西、紅 62 表現最差，原因為返程準點率未達 55%	得分不佳建議優先改善	建議優化班距安排並使用即時追蹤工具，強化調度與準點率監控。
C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	一般調查及 1999 陳情：共有 8 條路線，如 33、77、92、168 西、168 東、紅 31、紅 35、黃 1 等路線，曾發生過站不停	短期	建議駕駛實地演練靠站距離與減速控制，避免誤過站問題。
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	一般調查及 1999 陳情：共有 7 條路線，如 72、92、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，曾發生危險行駛，因此得分偏低。其中以 92、紅 35 等路線表現最差	短期	請落實危險行為抽查與行車影像回放制度，強化駕駛風險管理。

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
道路交通管理處罰條例			
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	一般調查及 1999 陳情：共有 4 條路線，如 33、72、紅 31、黃 1，曾發生違規情形，因此得分偏低	短期	建議設立駕駛行為違規警示系統，定期通報與追蹤改善紀錄。
C5-1 駕駛員的服務態度	1. 一般調查及 1999 陳情：共有 5 條路線，如 76、77、168 西、168 東、黃 1，服務態度得分偏低。其中以黃 1 表現最差 2. 身障調查：共有 6 條路線，如 33、76、紅 30、紅 31、紅 35、黃 1，服務態度得分偏低。其中以黃 1 表現最差	短期	建議辦理實境服務演練訓練課程，強化同理與正向回應能力。
D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	1. (輪椅)靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間：77 2. (輪椅)駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：紅 35 3. (輪椅)上下車時未詢問是否需要協助刷卡：紅 35 4. (輪椅)未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：紅 35 5. (輪椅)駕駛長未能完善使用各項設備：紅 35	短期	請編訂標準化操作流程並落實實地演練，針對紅 35 加強後測追蹤。
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，今年度評鑑被開 2 件公路法，6 條路線共 7 次。其中以 168 東最多共有 2 次	得分不佳建議優先改善	建議彙整違規紀錄建立風險地圖，並納入年度考核評比機制。
E2-1 肇事通報件數是否相符	四期符合率皆未達 100%	得分不佳建議優先改善	請建立專人審核通報資料流程，確保每期通報完整一致。
E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置	評鑑期間共有 1 條路黃 1，無設置意見箱或意見卡	短期	應設置意見箱與回覆流程，強化民眾回饋的可近性與追蹤處理。
其他評分規範	評鑑期間紅 31 曾發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶、或乘客及其他用路人受傷之情形因此被交通局裁罰	短期	建議加強違規類型分級與後續輔導，避免重複錯誤再發生。

表 91 皇冠大車隊(公車式小黃)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
B1 車輛是否準時	評鑑期間共有 4 條路線如橘 21、橘 22、T606、紅 25，曾發生誤點超過 5 分鐘之情形	短期	針對橘 21、橘 22、T606、紅 25 等路線曾出現超過 5 分鐘誤點狀況，建議強化班次調度與車輛時刻控管機制，提升準點率以穩定服務水準。
B4 車輛外觀整潔	T512 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意	短期	T512 路外觀整潔度得分偏低，建議增加車輛巡檢頻率，特別加強車身清潔標準及維護流程。
B5 車內寧靜程度	T511、橘 23 得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好	短期	T511、橘 23 車內寧靜表現略低，建議檢視車體隔音設計與設備運轉音量，適時保養以減少干擾，確保乘客乘坐品質。
B6 搭乘舒適度	T502、T511、橘 23 得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好	短期	T502、T511、橘 23 等路線舒適度略顯不足，建議檢查座椅設施與冷氣系統運作狀況，適時調整與維護，提升乘客乘車體驗。
B7 駕駛員服務態度	T602 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好	短期	T602 路駕駛服務態度略低，建議辦理再教育訓練，加強乘客服務與溝通技巧，營造友善搭乘環境。
C2 是否有脫班之情況	依據交通局書面資料顯示，皇冠大車隊共有 5 條路線，如 T512、T503、T511、T517、T518 等路線，於評鑑期間有發生脫班之情形，共 30 件。其中以 T517 脫班次數達 14 次最多	短期	T512、T503、T511、T517、T518 等路線於評鑑期間脫班 30 件，建議針對 T517 等脫班頻繁路線調整班表並增設備援車輛，確保營運穩定性。

表 92 中華衛星大車隊(公車式小黃)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期限	缺失改善建議
A3 駕駛人是否有繫安全帶	評鑑期間共有 1 條路線永安線，曾發現駕駛員於行駛時未繫安全帶	短期	建議強化安全駕駛教育訓練，提醒駕駛員於行駛過程中務必全程繫上安全帶，並定期由主管或督導人員隨機檢查落實情形，以提升行車安全標準。
B1 車輛是否準時	評鑑期間共有 4 條路線如 95、永安線、T702、紅 13，曾發生誤點超過 5 分鐘之情形	短期	建議針對誤點班次進行時段與路況分析，適時調整發車間距或預留彈性時間，並加強駕駛員時間管理意識，確保班車準點率穩定提升。
B4 車輛外觀整潔	5 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意	短期	建議定期清潔車輛外觀，尤其針對多次得分偏低之路線，加強落實每日巡查與紀錄作業，並督促清潔承攬單位按標準作業程序執行。
B6 搭乘舒適度	橘 10 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意	短期	建議針對乘客反映之舒適度問題，座椅狀況與空調運作是否正常，並定期維護保養以提升整體乘車體驗。
B7 駕駛員服務態度	T801 路得分稍微偏低，建議可以再加強注意，但整體表現仍屬良好	短期	建議持續強化駕駛員教育訓練，特別於親切服務、溝通態度及應對突發情形等方面，亦可透過乘客回饋定期檢視服務品質，提升乘客滿意度。

表 93 高雄客運(幸福巴士)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期限	缺失改善建議
B3 車輛內觀整潔	杉林 GO 車內環境，可能因車齡較高而略顯陳舊，雖無明顯損壞情形，但相較於其他較新車輛，整體視覺與質感略顯老化	短期	建議針對杉林 GO 車輛因車齡較高導致內裝老化問題，可逐步進行內裝翻新計畫，例如更換老舊椅布、修補內壁刮痕、重新噴漆或貼膜等方式，提升視覺整潔度與乘客觀感

表 94 獅山社區發展協會(幸福巴士)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期限	缺失改善建議
A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	評鑑期間共 1 條路線杉林 GO，部分車輛內未張貼乘客申訴電話	短期	建議針對杉林 GO 部分車輛未依規定張貼乘客申訴電話之情形，應立即進行全面盤點與補貼，並可設計標準化格式統一印製
A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	評鑑期間共 1 條路線杉林 GO，部分車輛內未張貼小黃公車相關宣傳資料(含 QR code)	短期	由於杉林 GO 部分車輛未張貼小黃公車服務說明及 QR code 等資訊，建議業者可設計簡明且耐久之宣傳資訊，放置於乘容易見處
C7 小黃車輛平均車齡	3 輛車，平均車齡為 18 年，平均車齡偏高	中長期	目前 3 輛車平均車齡達 18 年，顯見已達老舊車輛標準，建議業者可逐年規劃汰換計畫，確保行車安全與乘客舒適性。

表 95 皇冠大車隊(幸福巴士)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期限	缺失改善建議
A3 駕駛人是否有繫安全帶	評鑑期間有 2 條路線，美濃 GO、內門 GO，部分班次有發生駕駛長未繫安全帶	短期	針對美濃 GO 與內門 GO 部分班次發現駕駛員未繫安全帶之情形，建議業者可強化行車前教育提示，並納入日常派車與稽核機制中，如出車紀錄需勾選安全帶檢查欄位、設置提示貼紙於駕駛座前方
A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	評鑑期間有 3 條路線，六龜 GO、美濃 GO、內門 GO，部分班次有發現車廂內非常整潔，但未見提供小黃公車相關宣傳資料(包含 QR code)	短期	針對六龜 GO、美濃 GO、內門 GO 等路線，雖車廂整潔但未張貼相關宣導資料，建議立即補充設計清晰且具識別性的資訊海報，內容可涵蓋乘車須知、QR code 與預約方式等，同時建議結合在地社區資源，於活動或里辦公處同步張貼宣導，強化資訊傳遞效率與服務觸及率。

表 96 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)評鑑缺失改善建議

評分項目	缺失	建議改善期程	缺失改善建議
A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	評鑑期間內六龜 GO 部分車內未見張貼以任何形式呈現的乘客申訴電話	短期	針對六龜 GO 部分車輛未能張貼乘客申訴電話資訊之情形，建議業者應立即檢視各車輛配置情況，統一製作並張貼具辨識度之聯絡資訊標示，可採用防水材質並設置於乘客易於察覺處(如前門上方或駕駛座後方)，以確保乘客能於必要時提出意見反映，強化服務透明度與民眾參與感。
A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	評鑑期間內六龜 GO 部分車內未見提供任何形式呈現的小黃公車相關宣傳資料	短期	六龜 GO 部分車輛未設置小黃公車資訊宣傳資料，建議補強宣導內容，除張貼實體海報與搭配 QR Code 連結預約資訊頁面外，亦可設置簡易摺頁式宣傳單張於車門旁資訊架供乘客索取。另建議與地方村里辦公處合作進行同步宣導，擴大民眾對服務的認知與使用便利性。

第六章 近五年評鑑成績比較分析

根據近五年度之評鑑資料，由於各年度指標配分不一，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 97、表 98，以及圖 4、圖 5 所示。

6.1 一般公車

一、A 場站設施與服務

各業者在 A 場站設施與服務方面的成績多呈現下降趨勢，主要受到「A3-1 招呼站資訊提供」成績所影響，除統聯客運以外，其他業者該項成績皆表現不佳，尤以港都客運、南台灣客運、義大客運，表現最差。另外港都客運在「A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」一項表現也較其他業者不佳。統聯客運近五年 A 大項成績表現較為穩定，東南客運表現差異最大，其中 111 年因受到「A1-2 場站消防安全設施」因有缺失而嚴重影響成績，然而 112、113 年該項已無再發生缺失，因此成績得以明顯改善。

二、B 運輸工具設備與安全

根據資料顯示多數業者如港都客運、南台灣客運、東南客運、統聯客運、漢程客運在 B 運輸工具設備與安全的成績多呈現下降趨勢，主因在東南客運及統聯客運「B3-1 每百萬車公里有責肇事」因肇事件數擴大，導致成績下降影響較大，港都客運、東南客運、統聯客運在「B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率」多季肇事件數也都未能有效降低所致。因此東南客運及統聯客運 113 年度 B 大項成績明顯較前幾年度明顯下降。另外高雄客運、義大客運，近五年 B 大項成績則差異較小，亦顯示該業者在肇事及相關硬體設施的改善各年度缺失頻率差異較小，較不像其他業者在肇事成績方面各年度表現各有優劣，但仍有許多成長空間。

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

根據資料顯示南台灣客運、統聯客運在 C 旅客服務品質與駕駛員管理的成績有明顯程度的下降，主因為「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」一項表現有逐年退步的趨勢，且受到逐年陳情案件未能有效減少，顯示業者在誤點及脫班的頻率越趨嚴重，應多加注意。另外義大客運 C 大項成績有逐年上升的趨勢，主因為準點率逐年明顯改善所致。其餘業者 113 年度 C1-1 成績皆較 112 年度及 111 年度較為不佳。但透過資料可發現，自 111 年度納入陳情案件以來，整體業者在 C 大項的成績皆

受到明顯影響，顯示 C 大項各項缺失可能為民眾陳情較為關注的態樣，建議各業者應多加留意。

四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

根據資料顯示各業者 113 年度於「D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務」一項成績多較 112 年度及 111 年度表現為佳，其中以港都客運、南台灣客運、東南客運、義大客運改善作為明顯，顯示各業者在 111 年開始實施全路線身障調查以來，各路線身障服務有逐步獲得精進及改善，雖然 113 年仍有部分路線發現服務不周甚至駕駛員操作不流暢的情形，但整體而言業者應已知悉為駕駛員投入身障訓練的重要性，並可將身障服務落實於各路線的營運之中。109 年度及 110 年度因尚未施行身障全路線普查，使得成績看起來相對於其他年度來得優異，因此 109 年度及 110 年度之執行成果僅具有參考意義，其比較難具有實質意義。

五、E 公司經營與管理

根據資料顯示，南台灣客運、東南客運、統聯客運、漢程客運，E 大項成績皆有出現逐年下降的趨勢，應注意「E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數」各業者因受到交通局裁罰公路法的件數有逐年升高的現象，主因為業者脫漏班的問題逐年加劇所致。義大客運及高雄客運在 E 大項近年來表現皆較其他業者良好，顯示兩家業者在各項違規及公司層面的表現較為穩定。

六、總成績

透過近五年資料顯示，義大客運及高雄客運表現最為穩定且優異，尤其義大客運自 109 年的 82.79 分進步至 113 年的 95.96 分，可發現義大客運在 B、D、E 等大項成績皆逐年改善且攀升，顯示義大客運在車輛軟硬體設施及服務上的努力有目共睹，且身障服務自納入全路線普查後雖有一度成績受到明顯影響，但經歷多年的努力已回到優秀的水準。東南客運及統聯客運在各年度總成績表現下滑較為明顯，B、C、E 等大項成績皆逐年下降，顯示兩家業者在肇事、準點以及相關違規件數皆未能有明顯改善，且有逐年加劇的狀況，建議業者應多加留意。

表 97 一般公車近五年評鑑成績比較彙整表

113 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(35)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(12.5)		E 公司經營與管理(18.5)		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	5.78	72.21	22.06	84.83	30.98	88.53	11.33	90.62	12.96	70.08	1.71	-0.33	84.49
南台灣客運	6.60	82.45	23.25	89.44	29.74	84.97	11.58	92.67	12.32	66.59	2.47	-0.03	85.93
東南客運	6.76	84.53	18.13	69.72	30.20	86.28	11.37	90.97	10.82	58.48	1.30	-0.25	78.33
高雄客運	7.10	88.79	25.35	97.51	33.04	94.39	11.99	95.93	14.59	78.84	1.79	0.00	93.87
義大客運	6.67	83.32	25.07	96.44	33.24	94.97	12.50	100.00	17.11	92.49	1.38	0.00	95.96
統聯客運	7.62	95.19	21.21	81.57	28.92	82.62	10.64	85.13	14.24	76.97	1.50	0.00	84.12
漢程客運	7.00	87.51	21.46	82.53	28.78	82.23	12.22	97.77	14.02	75.77	2.38	-0.17	85.69
112 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(35)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(12)		E 公司經營與管理(19)		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	6.91	86.43	23.02	88.55	30.65	87.57	8.46	70.52	11.24	59.18	1.05	0.00	81.34
南台灣客運	7.90	98.75	23.86	91.78	31.04	88.68	9.67	80.54	13.04	68.63	1.12	0.00	86.62
東南客運	7.79	97.41	22.06	84.83	29.81	85.17	9.54	79.50	11.84	62.33	0.20	0.00	81.24
高雄客運	7.79	97.40	24.96	96.02	32.29	92.25	9.09	75.74	15.29	80.49	2.03	0.00	91.46
義大客運	7.67	95.89	24.07	92.56	31.91	91.17	10.87	90.60	16.83	88.60	1.75	-0.25	92.85
統聯客運	7.92	99.04	25.15	96.73	30.84	88.11	9.13	76.08	15.78	83.05	1.75	0.00	90.57
漢程客運	7.54	94.31	21.49	82.64	28.06	80.18	9.84	82.04	16.56	87.13	2.18	-0.18	85.49
111 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(24)		C 旅客服務品質與駕駛員管理(35)		D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全(12)		E 公司經營與管理(21)		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	6.09	76.14	22.36	93.16	33.02	94.33	9.42	78.53	17.53	83.50	1.05	-1.14	88.33
南台灣客運	7.69	96.18	21.91	91.28	32.26	92.18	8.96	74.68	16.90	80.49	0.12	-0.44	87.41
東南客運	5.13	64.14	22.91	95.48	32.47	92.77	7.96	66.37	17.04	81.14	0.18	-0.59	84.11
高雄客運	6.69	83.60	23.49	97.89	33.14	94.69	10.87	90.60	14.33	68.23	1.04	-0.26	92.19
義大客運	6.13	76.67	22.22	92.59	27.19	77.70	9.41	78.42	14.05	66.91	0.00	-0.19	78.82
統聯客運	7.92	99.00	23.79	99.15	33.87	96.78	10.53	87.76	18.07	86.07	0.00	-2.83	91.36
漢程客運	7.57	94.59	21.57	89.89	32.36	92.46	11.12	92.64	17.29	82.33	1.15	-4.08	86.98
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
南台灣客運	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
南台灣客運	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

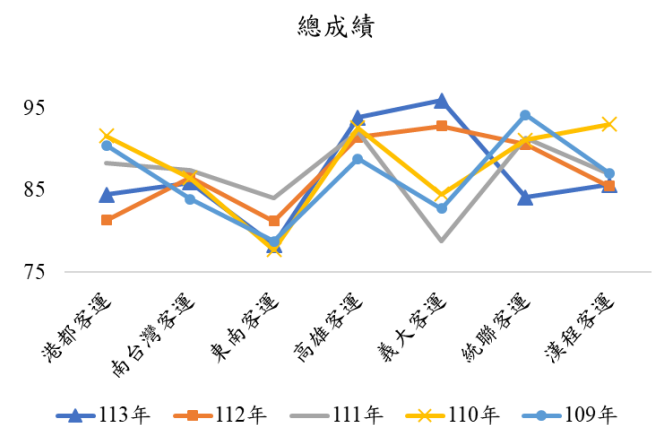
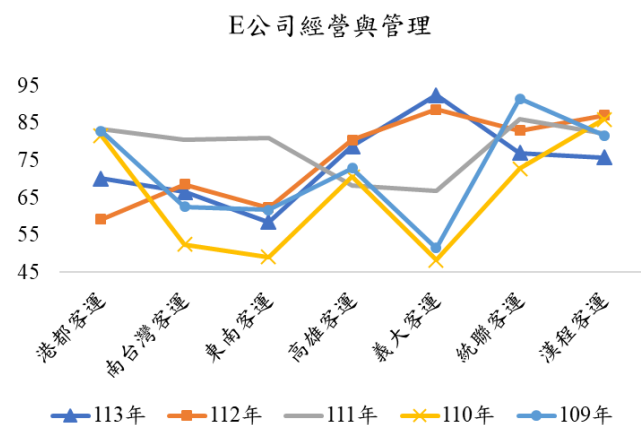
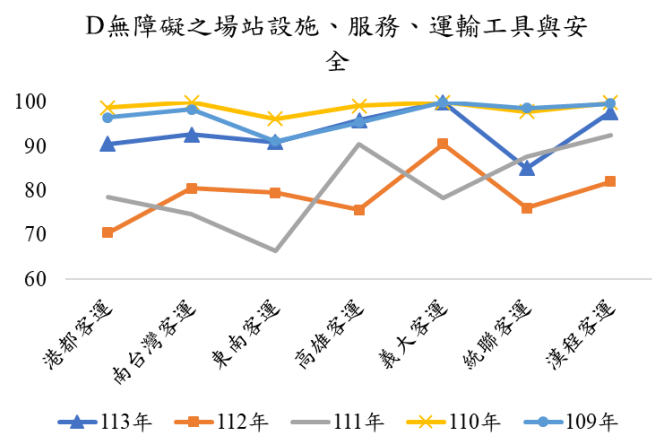
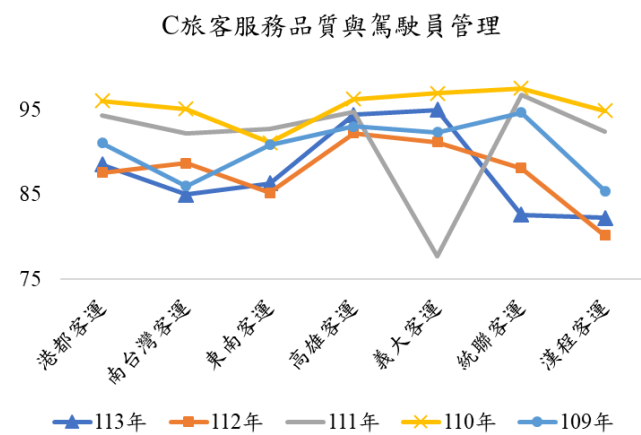
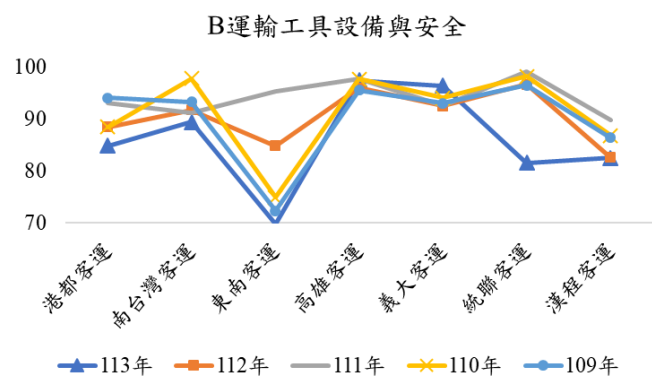
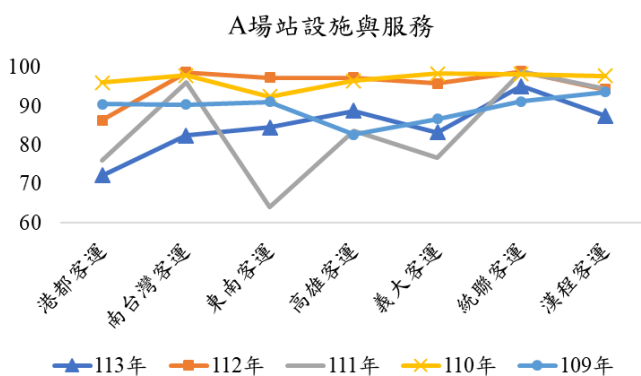


圖 4 一般公車近五年評鑑成績比較彙整圖

6.2 公車式小黃及幸福巴士

由於皇冠大車隊、中華衛星大車隊以及臺灣福田社會福利發展協會為 113 年度新加入業者，因此本章節僅針對自 112 年已有納入評鑑之業者，獅山社區發展協會以及高雄客運所經營之幸福巴士做近三年成績比較分析。

一、A 辨識度及搭乘使用情況

各業者在 A 辨識度及搭乘使用情況的成績表現多為優異，尤其是「A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話」、「A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊」兩項，112 年缺失已於 113 年獲得明顯改善，各營運路線車廂內已多能放置各項資訊供乘客查閱。

二、B 搭乘舒適性及駕駛員服務

各業者在 B 搭乘舒適性及駕駛員服務的成績表現多為優異，雖然多數滿意度項目有成績有稍微小幅度下降，但各項表現仍屬優異，112 年及 113 年皆未發現明顯缺失。

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

各業者在 B 搭乘舒適性及駕駛員服務的成績表現多為優異，各業者針對各項書面資皆可確實提報，然而獅山社區發展協會在車輛配置上由於與 112 年度相同，整體車輛平均車齡超過 10 年，因此 113 年度「C7 小黃車輛平均車齡」一項，成績未能較 112 年度有所提升。

表 98 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整表

客運業者	A 辨識度及搭乘使用情況(37)		B 搭乘舒適性及駕駛員服務(36)		C 營運狀況及標示(27)		其他加分項目	總分
	原始	相對	原始	相對	原始	相對		
獅山社區發展協會(幸福巴士)	36.33	98.20	33.68	93.56	25.00	92.59	1.75	96.77
高雄客運(幸福巴士)	37.00	100.00	32.99	91.64	27.00	100.00	2.40	99.39
客運業者	A 辨識度及搭乘使用情況(37)		B 搭乘舒適性及駕駛員服務(36)		C 營運狀況及標示(27)		其他加分項目	總分
	原始	相對	原始	相對	原始	相對		
獅山社區發展協會(幸福巴士)	33.00	89.19	36.00	100.00	25.00	92.59	0.25	94.25
高雄客運(幸福巴士)	33.00	89.19	36.00	100.00	27.00	100.00	2.00	98.00

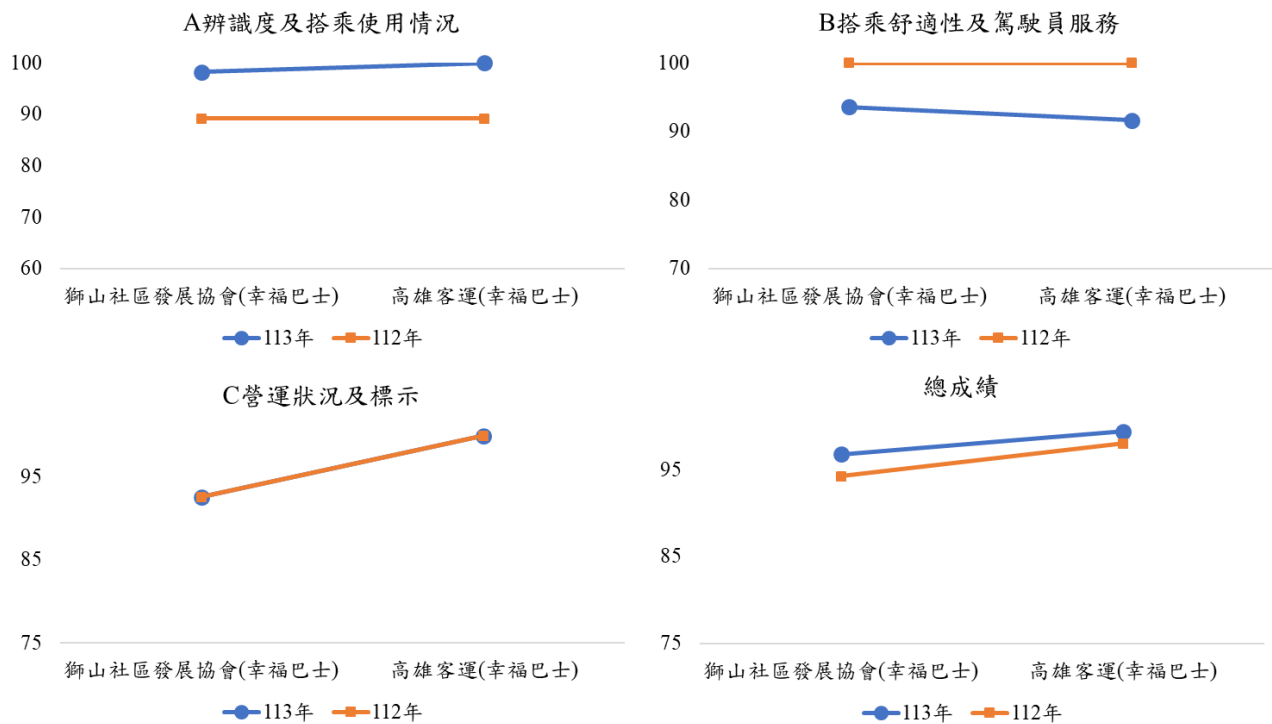


圖 5 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整圖

第七章 內部顧客調查結果

本項作業針對各業者之駕駛長進行調查，以助於分析之用以及業者和主管機關管理參考之用。

7.1.1 港都客運

港都客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 6 所示，並分析如下：

一、性別

本次調查中，港都客運受訪者男性為最多數(90%)，反映出駕駛結構明顯以男性為主。

二、年齡

駕駛年齡以 51~60 歲(50%)最多，其次為 31~40 歲 41~50 歲各為 20%，整體呈現中高齡為主，顯示人力穩定但有逐漸老化的趨勢，未來恐有退休潮壓力。

三、學歷

學歷多集中於高中(55%)，另有少數為國中與專科，整體具備基礎教育素質，符合現行客運產業的職能需求與進用門檻。

四、駕駛資歷

4~6 年以上資歷者占 35%，且 10 年以上亦佔有 29%，顯示公司人員穩定且資深。

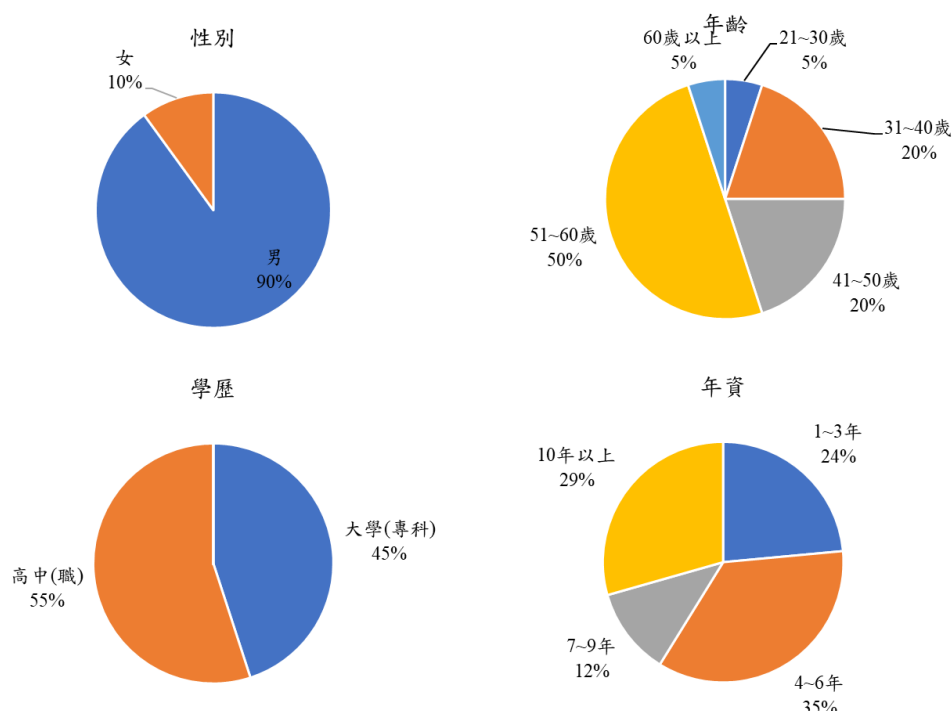


圖 6 港都客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

根據調查結果(如圖 7 所示)，港都客運在多項滿意度項目中表現良好，尤以「職場環境友善度」最為突出，具備良好的整體內部氛圍。有 55% 的駕駛對此項表示「非常滿意」，另有 30% 表示「滿意」，整體正向反應達 85%。在「薪資」與「福利」方面，兩者皆有 40% 駕駛表達「非常滿意」，另有 40% 選擇「滿意」，顯示公司在報酬與相關支持制度設計方面具一定競爭力，能有效穩定人力資源。至於「整體感受」，有 40% 駕駛表示「非常滿意」，30% 表示「滿意」，但仍有 25% 認為僅屬「普通」，說明公司整體制度雖獲肯定，但部分執行細節或溝通機制仍可加強。相對來說，「排班制度」為五大面向中最需優化者，僅 20% 表示「非常滿意」，30% 為「滿意」，但「普通」與「非常不滿意」比例偏高，分別為 30% 與 15%。建議公司應針對班表安排與工時設計進行調整，提升駕駛參與度與制度彈性，以減輕人力壓力並提升整體滿意度。

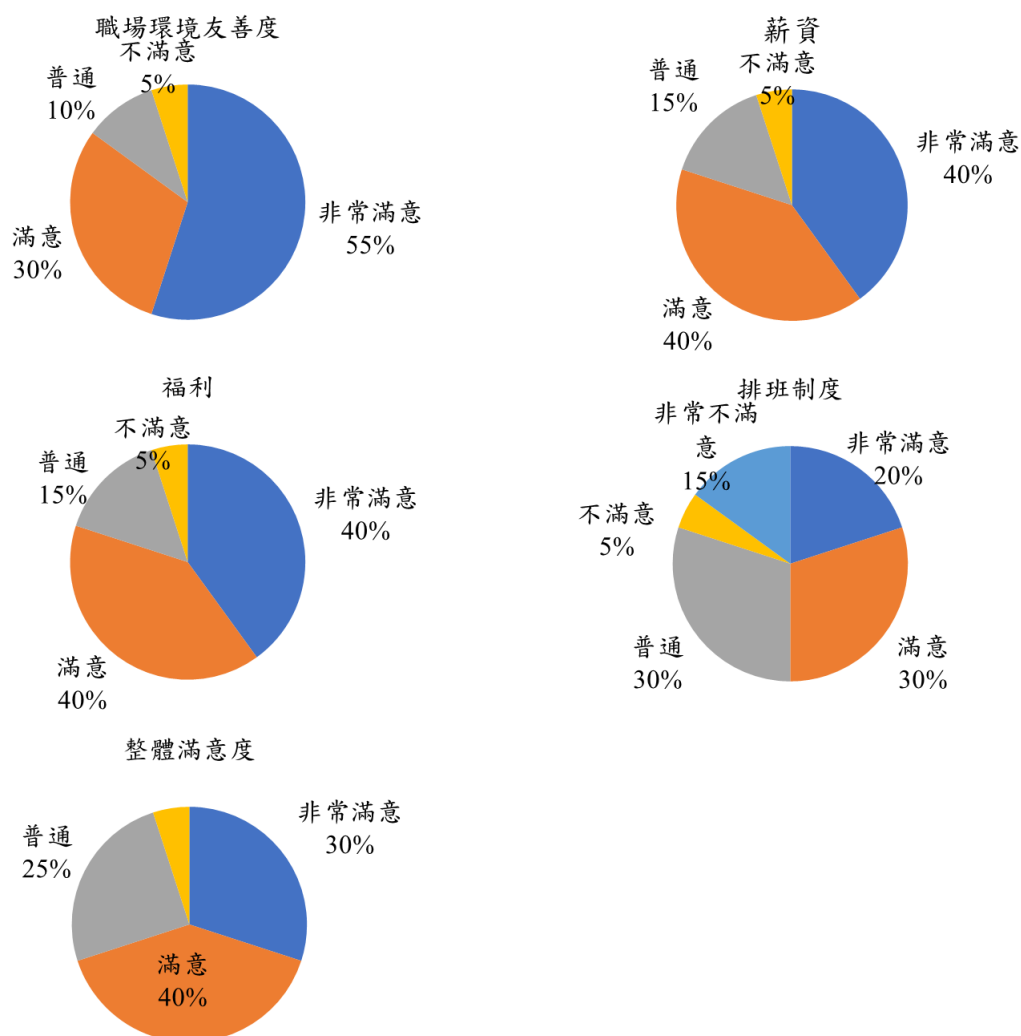


圖 7 港都客運內部顧客調查滿意度

7.1.2 南台灣客運

南台灣客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 8 所示，並分析如下：

一、性別

男性占 96%，女性占 4%，與產業結構趨勢一致，仍以男性為主，但樣本中已有女性駕駛出現，具性別多元潛力。

二、年齡

以 41~50 歲(39%)及 51~60 歲(37%)為主，顯示勞動力偏中高齡，年輕駕駛占比較低。

三、學歷

高中(54%)為主，其次為大學專科(42%)，多數具中等或以上教育背景，學歷水準整體偏高。

四、駕駛資歷

10 年以上者達 51%，另有部分 7~9 年與 4~6 年資歷高於 15%，呈現穩定且資深的組成結構。

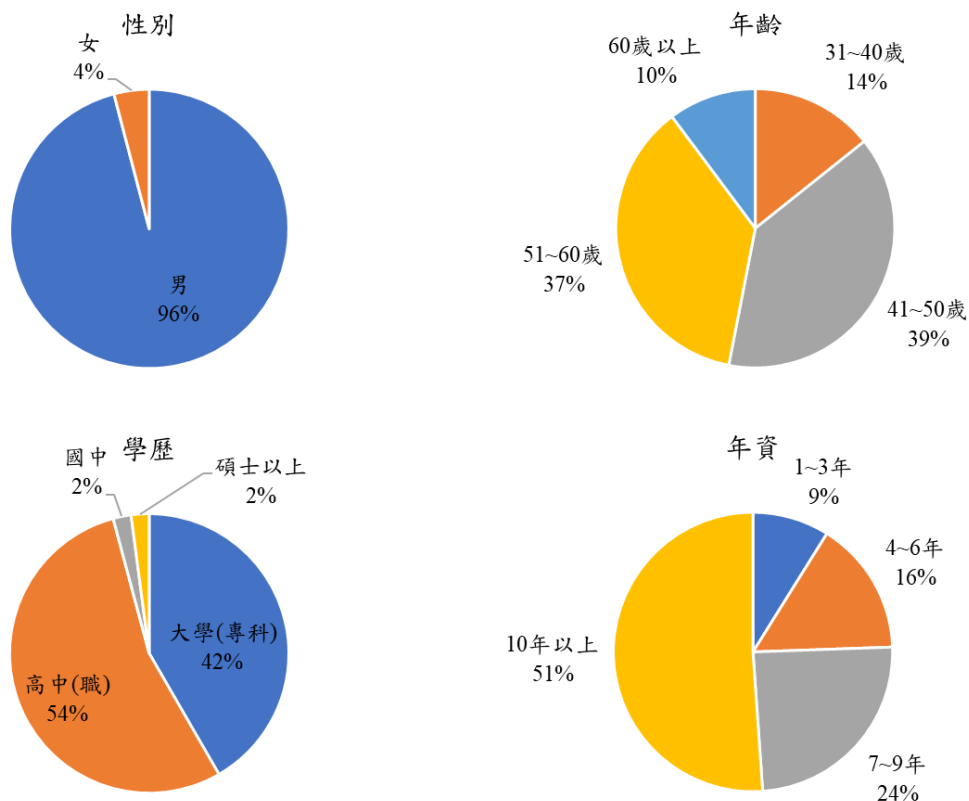


圖 8 南台灣客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

南台灣客運在本次滿意度調查中表現不一(如圖 9 所示)，其中「職場環境友善度」為相對亮點，超過一半的駕駛表示滿意，顯示公司在日常管理與同仁互動方面仍具一定基礎。然而，「薪資」與「排班制度」兩項則明顯低落，特別是薪資，不僅滿意者比例偏低，更有三成以上駕駛表示「非常不滿意」，為整體評價最低的項目，顯示薪資結構與調薪機制已成主要不滿來源。「排班制度」也有類似狀況，反映出工時安排與休假制度缺乏彈性與公平性。整體而言，南台灣客運在人員管理面臨一定挑戰，建議優先改善薪資待遇與排班機制，才能有效提升員工滿意度與穩定性。

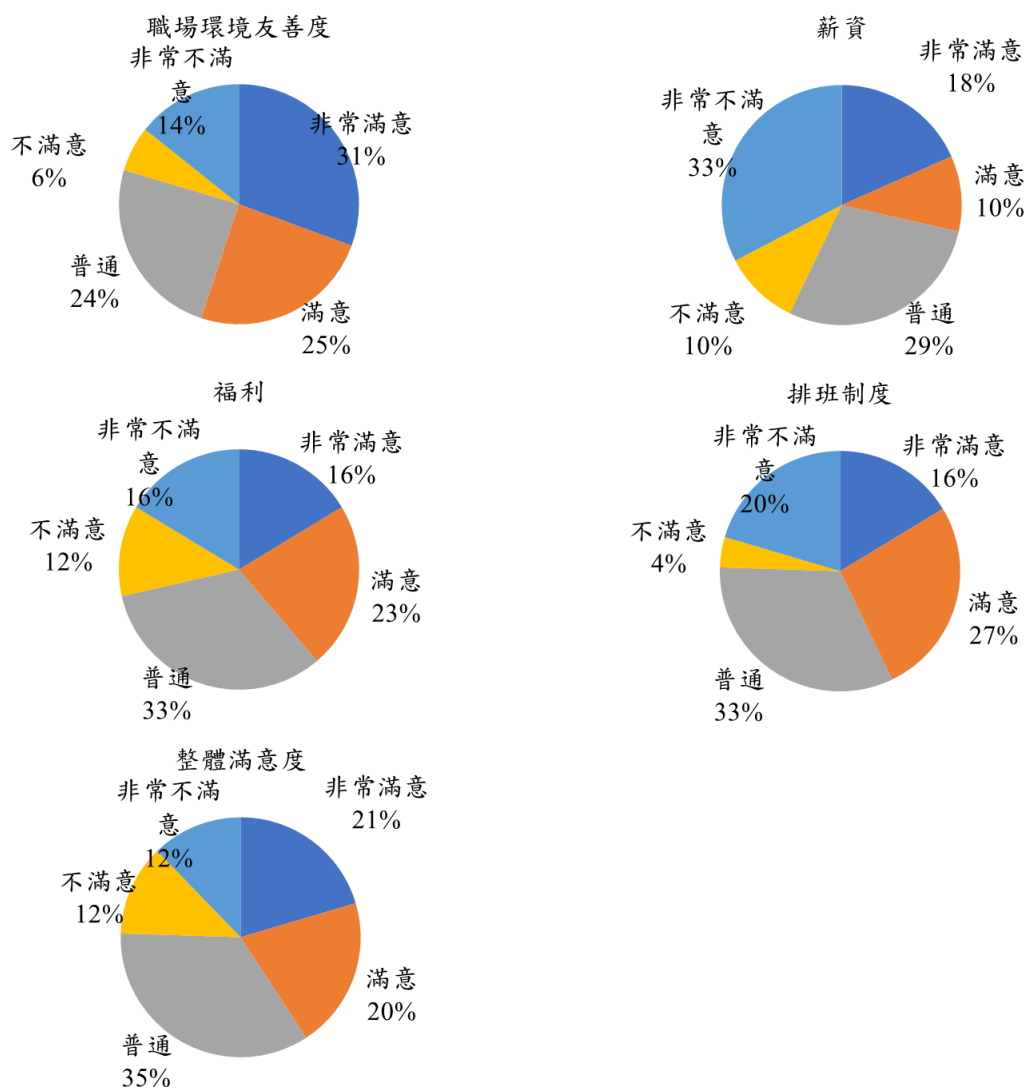


圖 9 南台灣客運內部顧客調查滿意度

7.1.3 東南客運

東南客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 10 所示，並分析如下：

一、性別

本次樣本中全數為男性，雖無女性參與，仍需留意性別代表性問題。

二、年齡

51-60 歲(61%)為主，60 歲以上者亦達 23%，年齡結構顯著偏高，具退休壓力風險。

三、學歷

高中職(75%)與大學專科(17%)為主，學歷結構較傳統，培訓進修潛力空間大。

四、駕駛資歷

4~6 年及 7~9 年皆各占 31%，且 10 年以上亦友 23%，高度資深為主要特徵，新進比例極低，需重視人力更新。

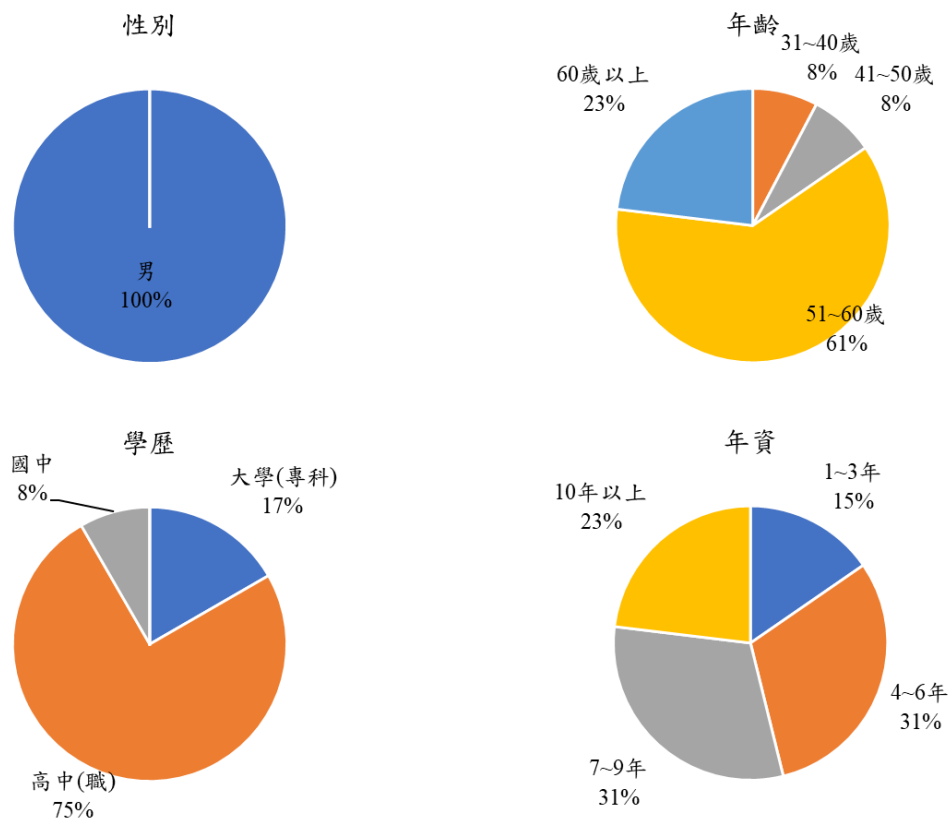


圖 10 東南客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

東南客運在各項滿意度評比中表現普遍偏低(如圖 11 所示)，顯示整體駕駛滿意度不佳。其中，「職場環境友善度」、「薪資」與「排班制度」的「非常不滿意」比例皆偏高，特別是排班，滿意者僅約三成，不滿意者接近四成，顯示排班安排問題嚴重，可能造成駕駛工時壓力與調度不公。「薪資」方面，滿意者比例不足三成，不滿意與普通評價者居多，反映出薪資水準與期待落差明顯。整體感受與福利也未見突出表現，說明駕駛對公司整體營運與制度支持缺乏信心。建議東南客運應優先改善排班流程，建立合理工時與休假制度，並檢討薪資與獎勵結構，以重建員工信任。

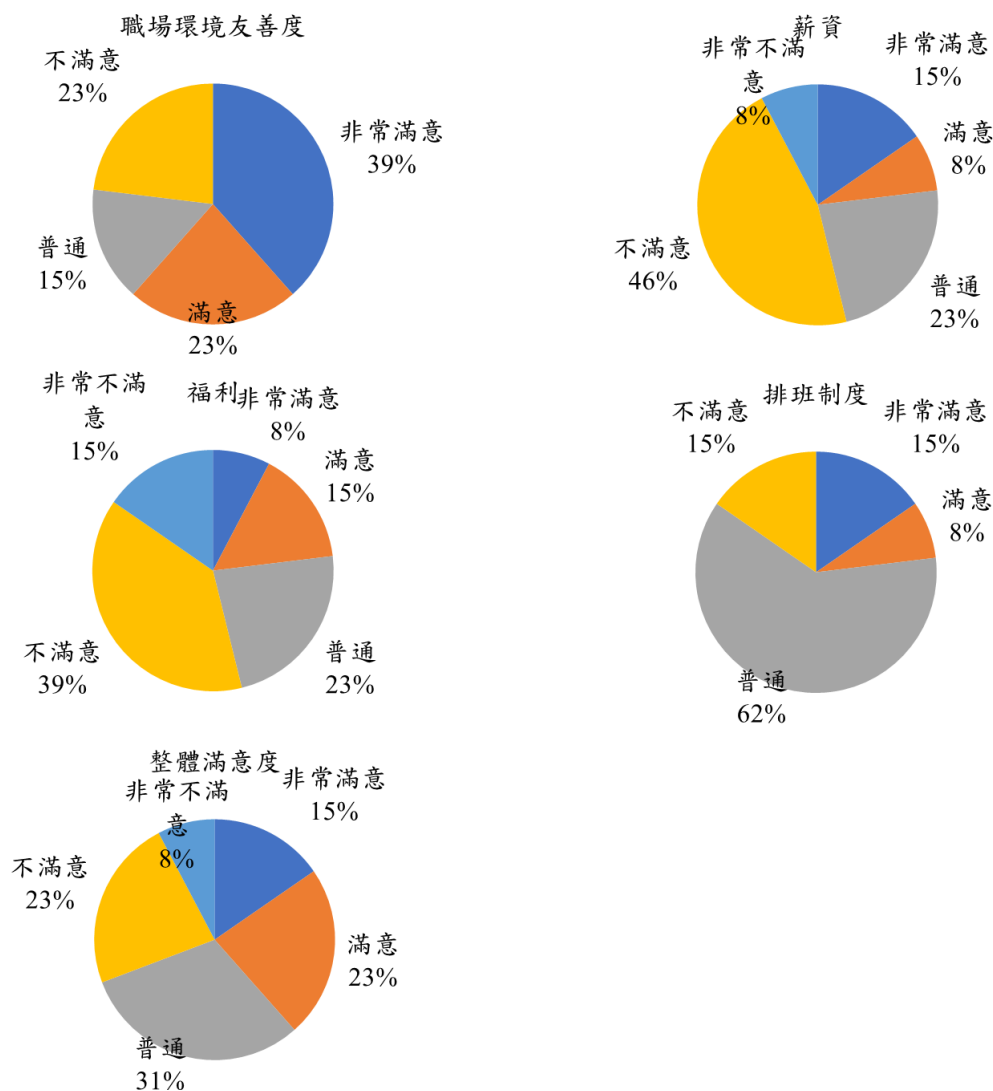


圖 11 東南客運內部顧客調查滿意度

7.1.4 高雄客運

高雄客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 12 所示，並分析如下：

一、性別

男性 91%，女性 9%，略有性別多元性，惟比例仍極低。

二、年齡

駕駛年齡分布廣，以 41~50 歲及 51~60 歲各為 36%，亦有 21% 為 60 歲以上，整體結構較均衡。

三、學歷

學歷集中在高中職(59%)與國中(21%)，教育水準較屬中庸，亦利於後續職訓與進修。

四、駕駛資歷

10 年以上者占 40%，另有 1~6 年資歷者佔四成，資深與中生代人力並存。

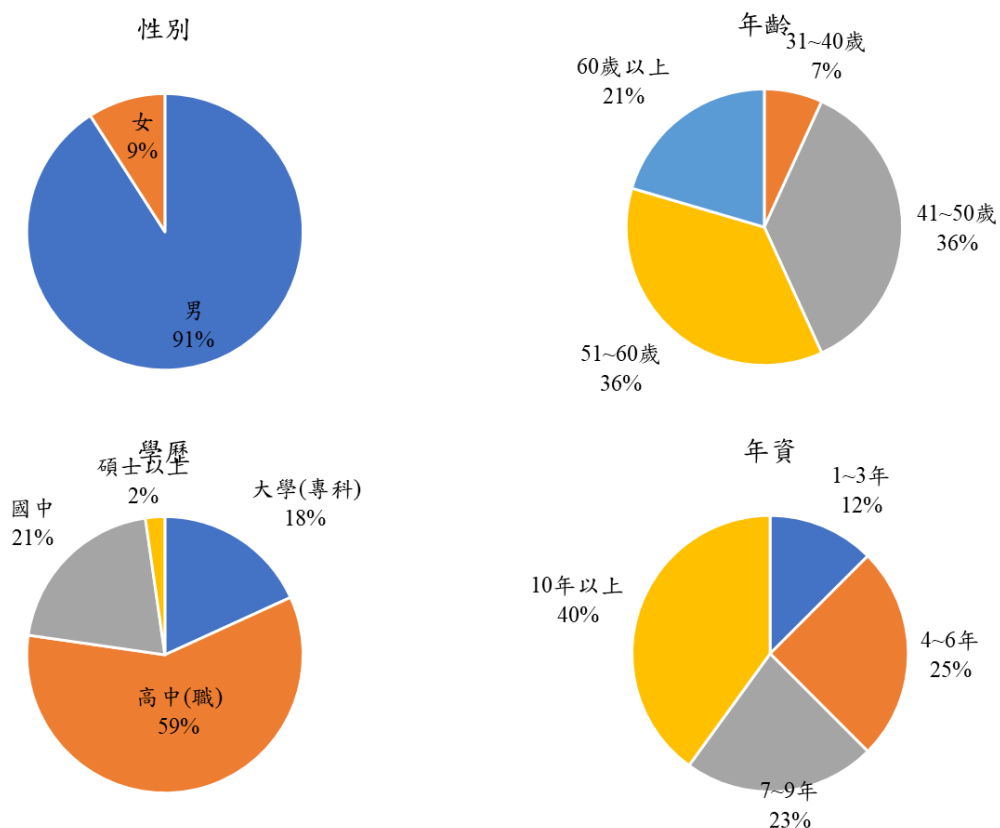


圖 12 高雄客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

高雄客運在本次調查中整體表現穩定(如圖 13 所示)，五項指標均無明顯低落情況，是各業者中相對平均且具正向評價者之一。尤其在「職場環境友善度」與「排班制度」方面，滿意度較高，顯示公司在日常管理與班表安排上具一定規劃與執行力。「薪資」與「福利」雖未達壓倒性滿意，但多數駕駛表示基本可以接受，顯示薪酬結構尚具市場競爭力。整體來看，高雄客運在組織穩定性、制度設計與駕駛支持度方面具備良好基礎，建議持續關注中間評價者的具體回饋，進一步提升制度透明度與員工參與度，有助於穩固優勢並推升整體滿意度。

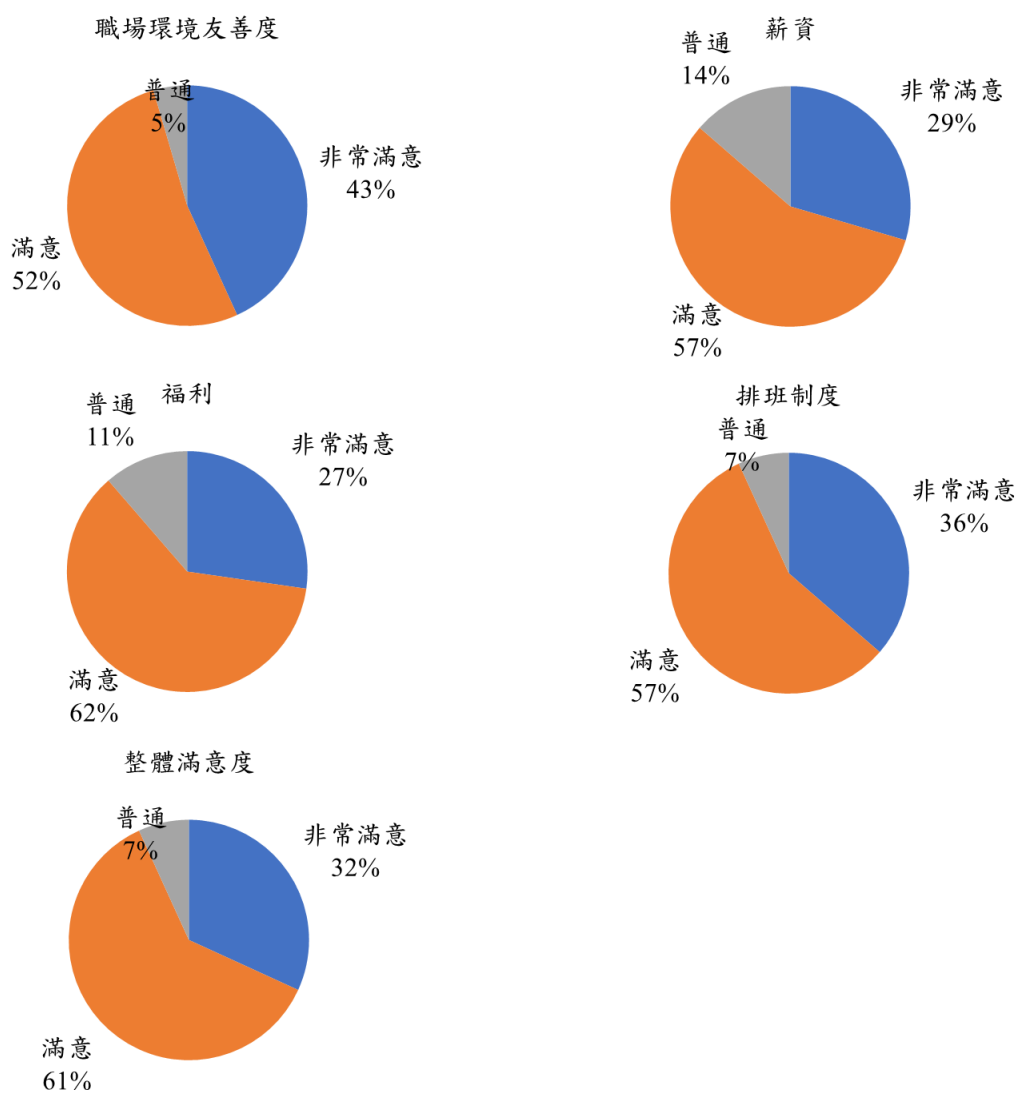


圖 13 高雄客運內部顧客調查滿意度

7.1.5 義大客運

義大客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 14 所示，並分析如下：

一、性別

調查樣本中 100%為男性，尚無女性駕駛紀錄。

二、年齡

主要集中於 41~50 歲(36%)與 51~60 歲(32%)，整體年齡較年輕。

三、學歷

大學專科(53%)與高中職(36%)比例相當，另有碩士(7%)，學歷水準偏高。

四、駕駛資歷

資歷較新，多集中在 4~6 年(26%)與 1~3 年(22%)，整體服務團隊各年齡層分布較為平均。

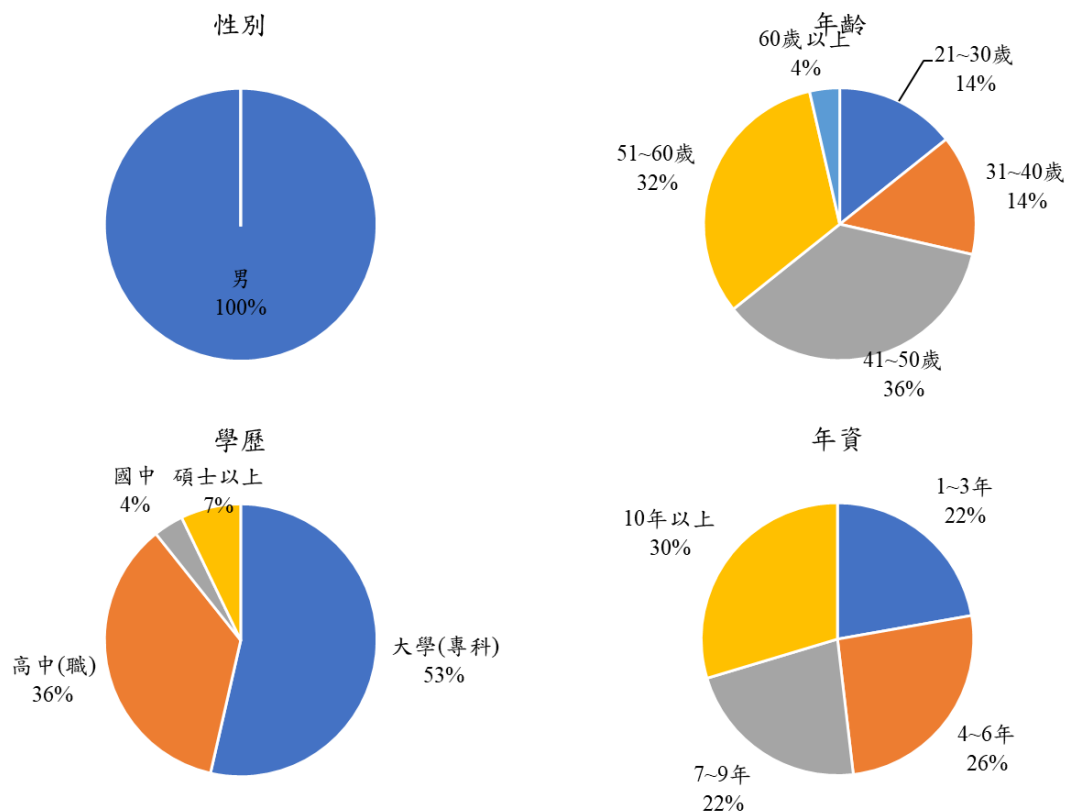


圖 14 義大客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

義大客運在本次調查中呈現明顯兩極化現象(如圖 15 所示)。「薪資」與「福利」方面獲得相對高比例的「非常滿意」評價，顯示該公司在報酬與員工照顧上具吸引力，是本業者的主要優勢。然而，在「排班制度」與「整體感受」方面，評價分布較分散，不滿與普通比例皆不低，反映部分駕駛對工作安排與公司整體制度仍有疑慮，且缺乏一致性認同。這顯示義大客運雖在待遇方面表現突出，但在制度執行與內部管理仍有優化空間。建議可針對排班彈性與內部溝通進行檢討，拉近駕駛實際需求與制度設計之落差，以提升整體運作的整合度與穩定性。

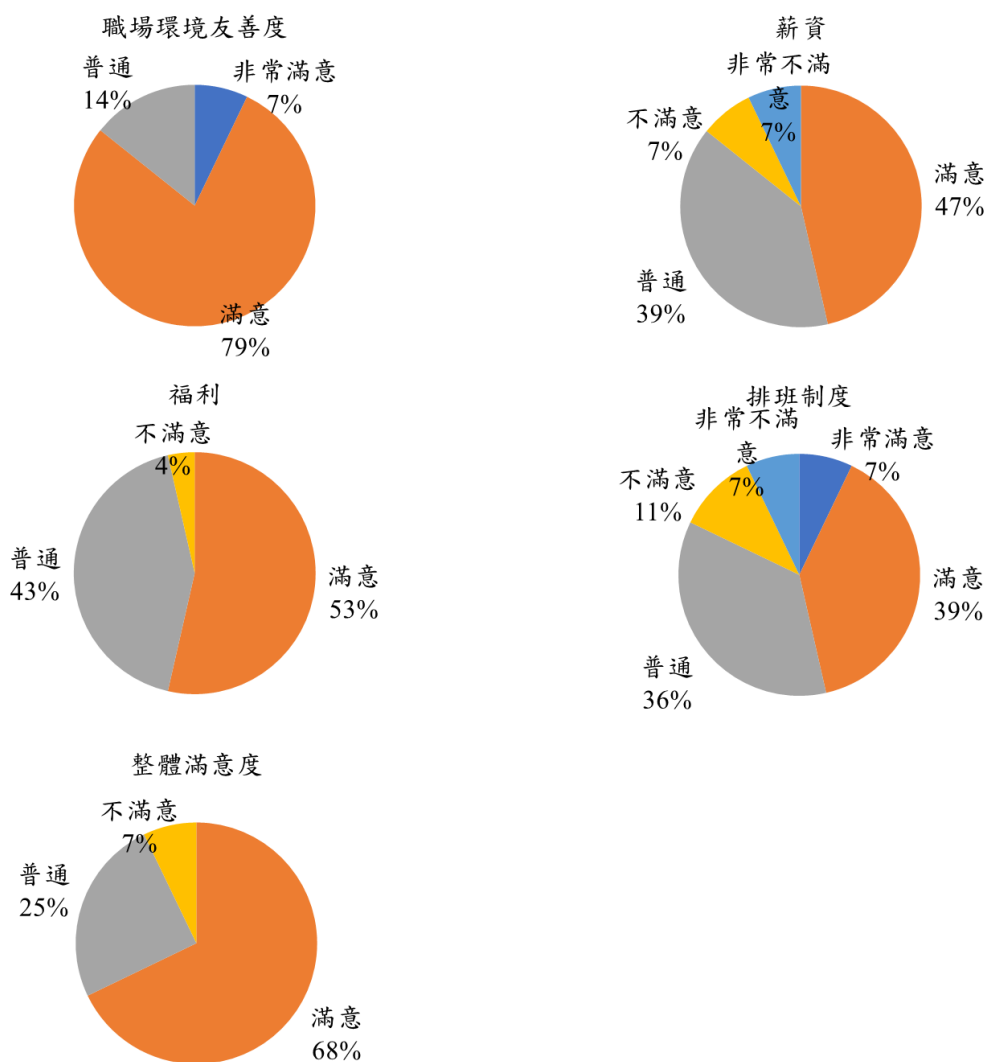


圖 15 義大客運內部顧客調查滿意度

7.1.6 統聯客運

統聯客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 16 所示，並分析如下：

一、性別

本次樣本中多數為男性(92%)，仍反映運輸業性別比偏重的常態。

二、年齡

年齡集中在 41~50 歲(50%)與 51~60 歲(30%)，呈現中高齡化現象。

三、學歷

學歷以高中職(57%)為主，少部分為國中學歷，結構較傳統。

四、駕駛資歷

10 年以上比例為 41%，其他年齡層駕駛分布亦在 20%左右，新舊並存但資深者仍佔主力。

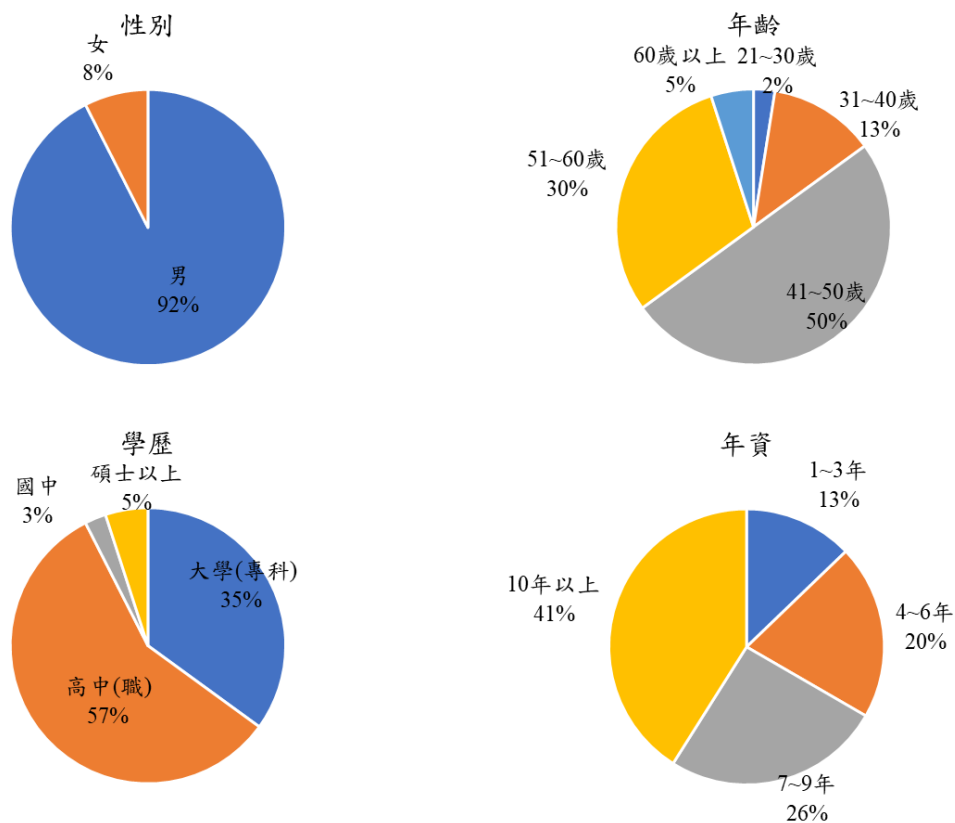


圖 16 統聯客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

統聯客運在本次調查中整體表現中等偏弱(如圖 17 所示)，各項指標未見明顯高分，亦無過低的極端評價。「職場環境友善度」與「整體感受」屬相對穩定項目，滿意者雖未過半，但分布集中於中間偏正向區間，顯示駕駛對工作氣氛與公司整體運作尚稱接受。然而，「排班制度」、「薪資」與「福利」的「非常滿意」比例偏低，普通與不滿意評價則相對偏高，顯示公司在調度安排與待遇條件上未能有效滿足駕駛期待。整體而言，統聯客運管理面尚屬穩定，但制度吸引力與競爭力不足。建議加強針對薪資結構與排班彈性之檢討，提升留任誘因，並強化對中間評價者的溝通與改善回應。

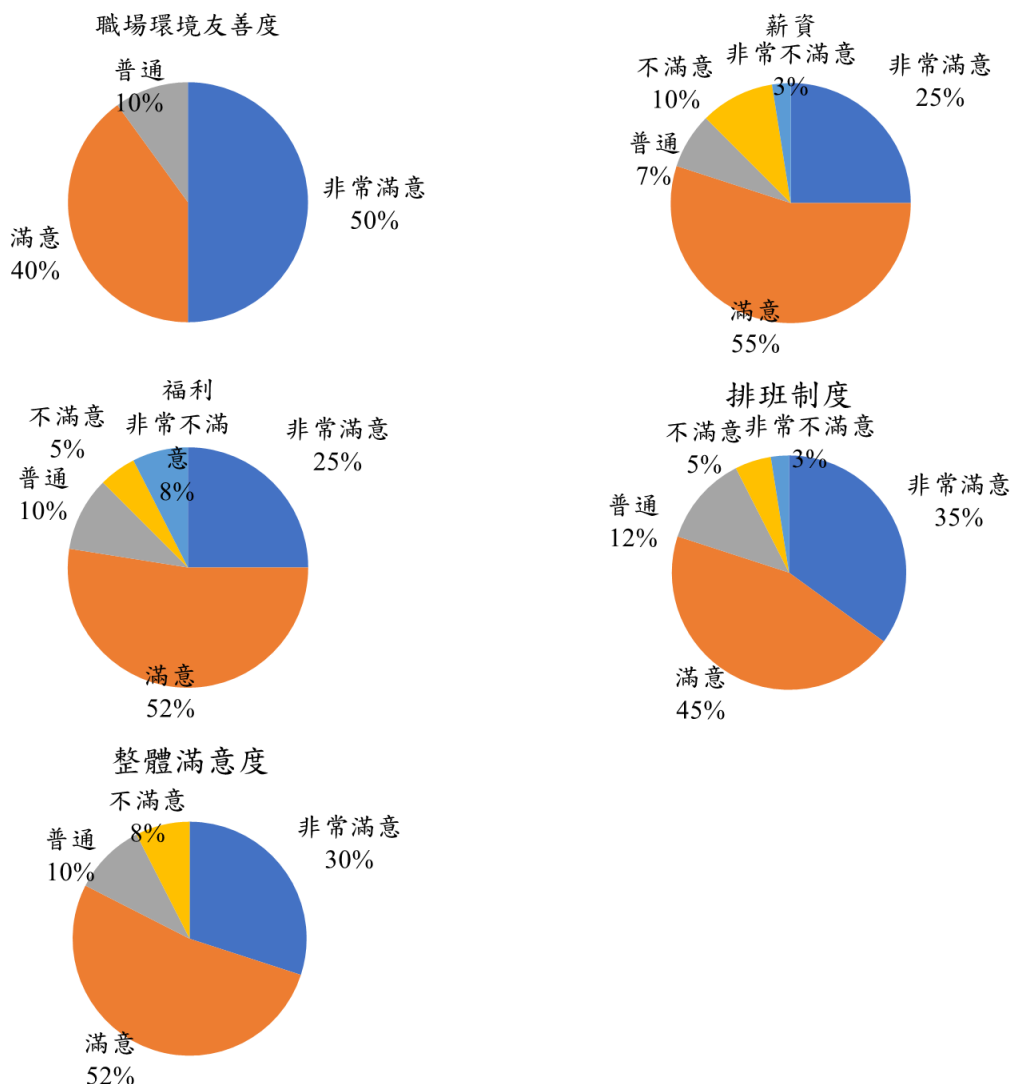


圖 17 統聯客運內部顧客調查滿意度

7.1.7 漢程客運

漢程客運內部顧客受訪者基本資料分析如圖 18 所示，並分析如下：

一、性別

本樣本中全部為男性，女性駕駛未涵蓋其中。

二、年齡

以 41~50 歲及 61~60 歲各為 27% 為主，其他年齡層亦有 15% 左右比例的分布，屬中壯年為主力的組成。

三、學歷

高中職(63%)為主，其次為大學專科(34%)，教育水準具基礎性與發展潛力。

四、駕駛資歷

4~6 年為 43%，新血比例亦佔有 33%，顯示駕駛長分布資深及資淺皆具有一定比例。

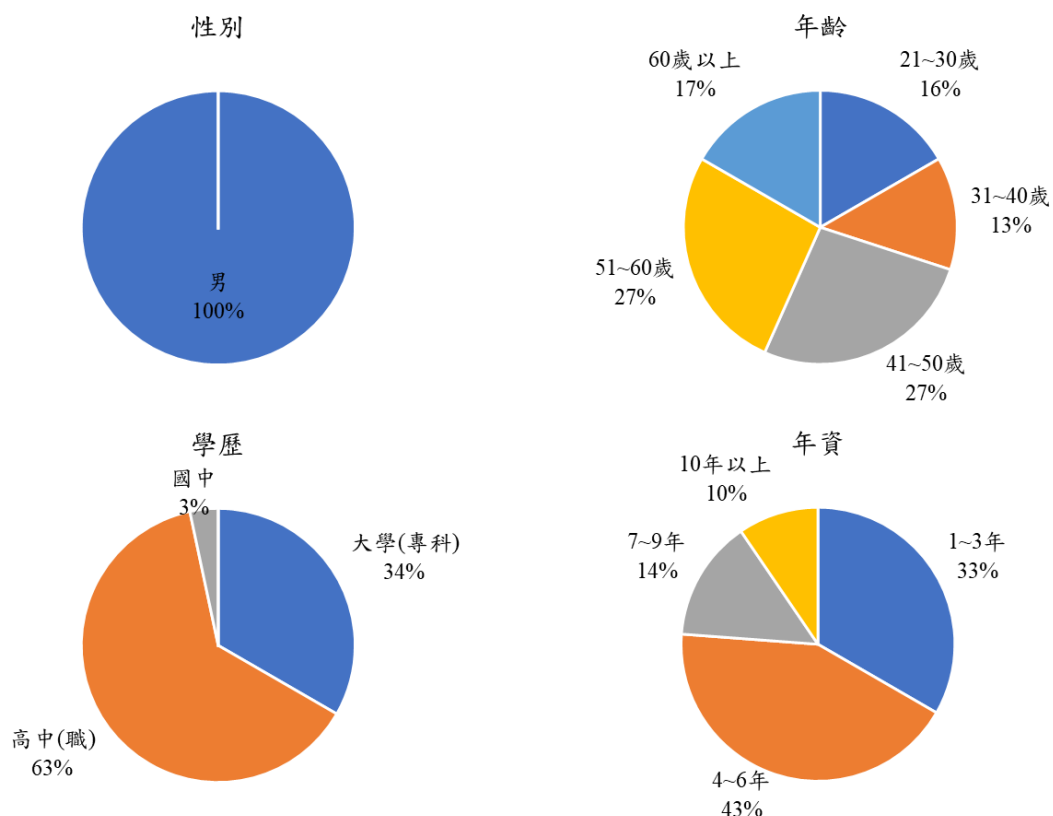


圖 18 漢程客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

漢程客運在本次調查中呈現中間偏低的滿意度結構，整體缺乏明顯優勢項目(如圖 19 所示)。「職場環境友善度」與「整體感受」方面評價平均，多數駕駛落在「普通」或「滿意」區間，顯示公司營運與內部氣氛尚可，但缺乏強烈認同感。相對而言，「薪資」與「排班制度」為主要弱項，特別是排班項目，「非常滿意」比例偏低，「普通」與不滿意者則佔多數，反映出班表安排或工時設計未能貼近現場需求。福利部分亦未見突出表現，代表制度吸引力尚待加強。整體而言，漢程客運制度尚稱穩定，但對駕駛的激勵性與回應性不足，建議從排班與薪資兩大結構著手調整，提升制度公平性與駕駛工作的積極度。

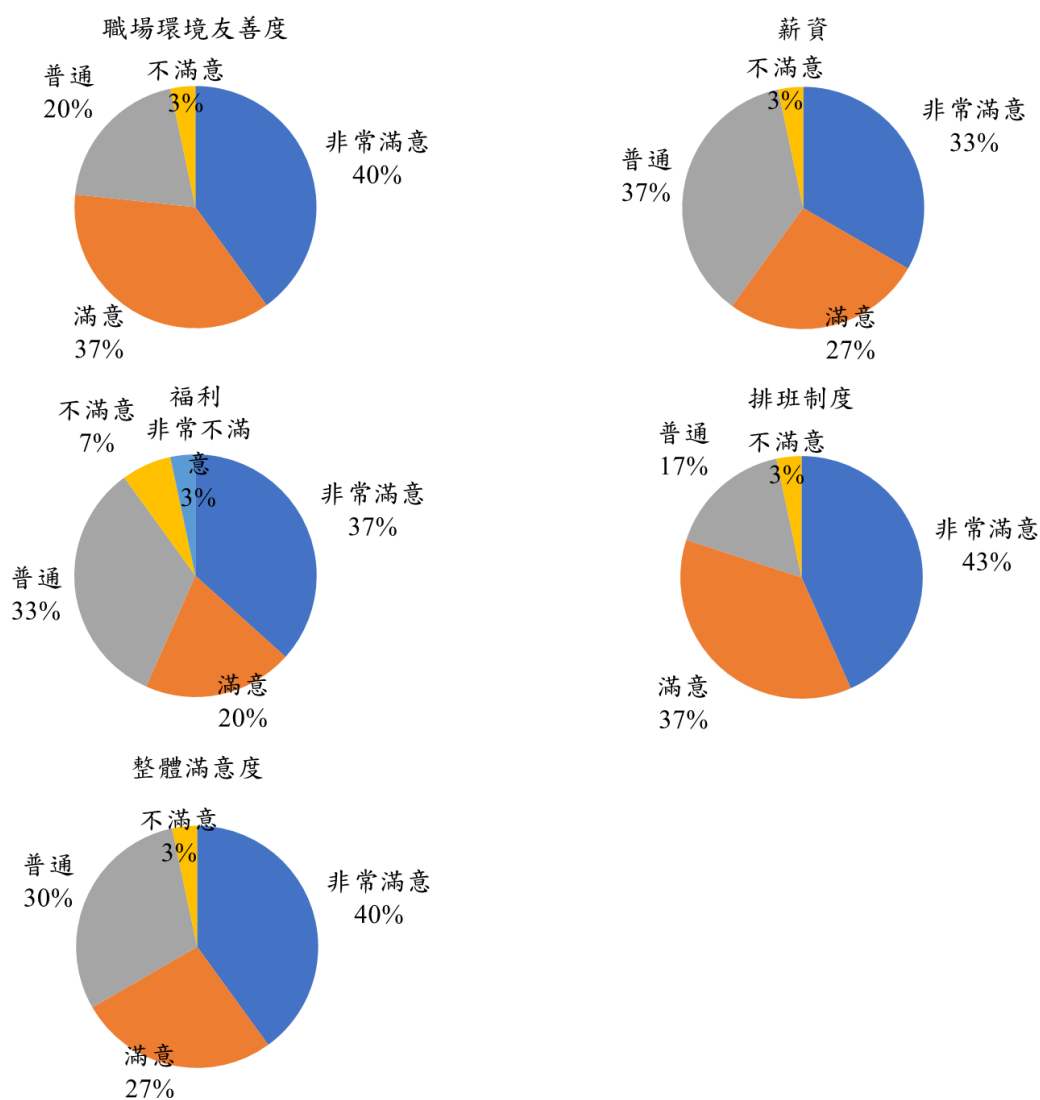


圖 19 漢程客運內部顧客調查滿意度

7.1.8 綜合分析

高雄市七家市區客運業者進行駕駛滿意度調查，在「職場環境友善度」、「薪資」、「福利」、「排班制度」及「整體感受」五大面向中表現差異明顯(如圖 20 所示)。整體而言，高雄客運為表現最穩定的業者，五項指標皆維持中上水準，無明顯弱項。義大客運在薪資與福利方面表現突出，顯示待遇具吸引力；但其餘制度執行面尚有優化空間。港都客運在職場氛圍與薪資福利上亦具競爭力，但排班制度明顯較弱，為影響整體滿意度的主因。

相對而言，南台灣客運與東南客運整體評價偏低，尤其在薪資與排班制度方面不滿意比例偏高，駕駛普遍反映待遇不足、工時安排欠缺彈性，建議優先改善制度基礎。統聯與漢程客運則呈現中間偏弱表現，無明顯優勢，但也無極端負評，顯示制度尚可維持營運穩定，但需強化薪資吸引力與員工參與機制。

「排班制度」與「薪資待遇」為多數業者的共同課題，駕駛對班表彈性、工時安排與調薪機制反應最為敏感。建議各業者應強化內部溝通，建立更具彈性與公平性的制度設計，以提升駕駛對於公司的整體認同感。

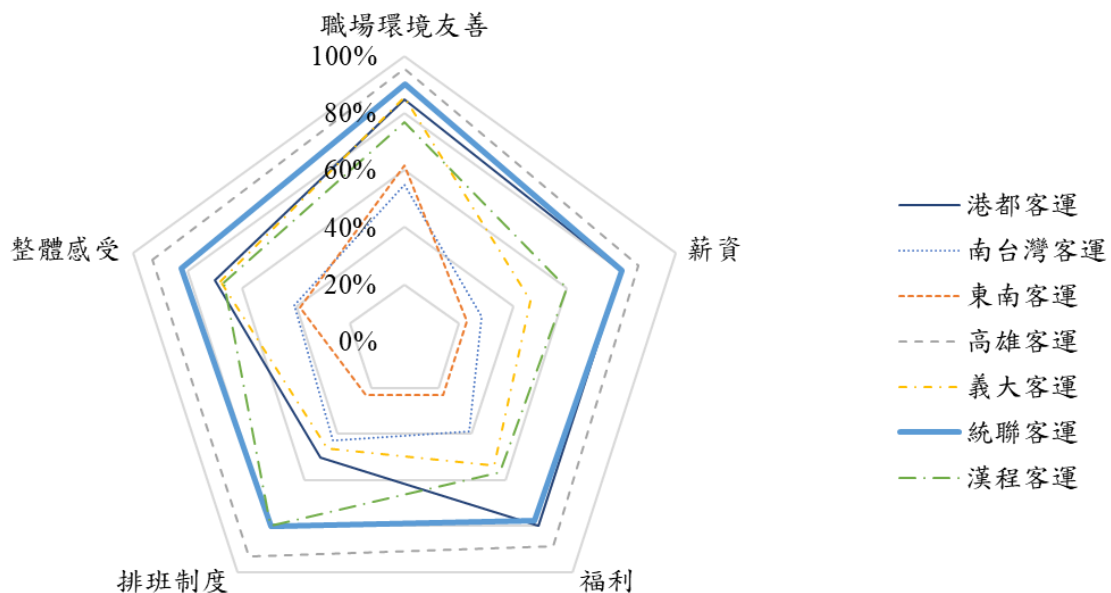


圖 20 各業者駕駛長滿意度分析

第八章 評鑑管理系統運作成果

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。評鑑相關之作業例如，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。系統平台如圖 21 所示。

調查表 總覽表 缺失申訴 申訴回覆 公部門頁面 原始數據下載 業者問卷檢視 帳號 密碼變更 權限 登出

隨車調查表格(一般秘密客)總覽介面

公司名稱: 全部 搜尋

	流水號	問券編號	公司名稱	路線編號	調查日期	創表時間	狀態	
詳細	1790	C_02_1790	南臺灣客運	16	2023/12/31 下午 05:50:00	2024/3/19 上午 09:00:21	使用	刪除
詳細	1789	C_02_1789	南臺灣客運	16	2024/2/26 下午 04:06:00	2024/3/19 上午 08:55:25	使用	刪除
詳細	1788	C_02_1788	南臺灣客運	16	2024/2/28 上午 11:24:00	2024/3/19 上午 08:47:24	使用	刪除
詳細	1787	C_02_1787	南臺灣客運	16	2024/2/28 上午 08:55:00	2024/3/19 上午 08:45:17	使用	刪除
詳細	1786	C_02_1786	南臺灣客運	綠1	2024/3/18 下午 07:00:00	2024/3/18 下午 09:52:34	使用	刪除
詳細	1785	C_03_1785	東南客運	大樹祈福線	2024/3/18 下午 01:00:00	2024/3/18 下午 09:51:47	使用	刪除
詳細	1784	C_02_1784	南臺灣客運	248	2024/3/18 上午 10:00:00	2024/3/18 下午 09:51:03	使用	刪除
詳細	1783	C_04_1783	高雄客運	8040	2024/2/12 下午 03:00:00	2024/3/17 下午 04:06:41	使用	刪除
詳細	1782	C_04_1782	高雄客運	8042	2024/2/17 上午 10:56:00	2024/3/17 下午 04:02:40	使用	刪除

圖 21 評鑑管理系統架構

隨車調查表格(身障秘密客)回覆介面

公司名稱	調查日期	創表時間	申訴時間	回覆時間	業者是否回覆
漢程客運	2024-11-12 13:25:00	2024-11-20 09:43:47	2024-11-27 14:48:18	2024-11-29 11:38:58	業者已回覆
漢程客運	2024-11-12 12:35:00	2024-11-20 09:51:42	2024-11-27 15:09:17	2024-11-29 11:39:16	業者已回覆
港都客運	2024-11-21 12:33:00	2024-11-22 16:02:25	2024-11-28 10:17:50	2024-11-29 11:39:23	業者已回覆
	2024-11-20	2024-11-22	2024-11-28	2024-11-29	

特殊情況或改善意見欄：(調查員填寫)

駕駛長服務態度良好，停車下來發現上車間距沒對準，很客氣的跟我說稍等一下，又很客氣的跟乘客說等一下，安全扣、扣環都有扣，開車也不會趕很快、急剎

創表時間	申訴時間	申訴內容	檔案下載	回覆時間
2024-11-25 16:14:03	2024-11-29 15:43:52	許駕駛長協助服務身障乘客上車，均依規定使用固定扣環及安全帶將身障乘客固定，惟疏忽未告知乘客下車歸位音，將加強教育訓練，並重申公告要求所屬駕駛長落實執行無障礙設施作業流程，以爭取佳績。	問卷編號-D_02_140-身障秘密客隨車調查改善資料.pdf	2024-12-04 09:54:02

圖 22 缺失改善回覆情形

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 22 所示。

113 年度評鑑之成績計算，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 23 所示)，將相關樣本資料進行彙算，得出今年度評鑑各項之成績(如圖 24 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。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
業者	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整潔與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統應可於網路端提供查詢	A2-2各路線轉乘資訊可於網路端提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1 環保單位告發比率	B3-1每百輛(十萬)車公里有警覺事件數	B3-2每百萬車公里有警覺事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	B4-2備有汽車專用滅火器，並於方便取用之處且於有效期限內	B4-3設置有車窗破損器及使用說明	B4-4是否
最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1
最低	0	0	0	0	4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	-1	0	0
路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
港都客運	6	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	7	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	12	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	29	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	30	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	35	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	36	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	38	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	39	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	50	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	52	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	53	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	56	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	69	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF
港都客運	70	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=VLOOKUP(A	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF	=AVERAGEIF

圖 23 運算函數

業者	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整潔與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統應可於網路端提供查詢	A2-2各路線轉乘資訊可於網路端提供查詢	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百輛(十萬)車公里有警覺事件數	B3-2每百萬車公里有警覺事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	B4-2備有汽車專用滅火器，並於方便取用之處且於有效期限內	B4-3設置有車窗破損器及使用說明	B4-4客安全帶是否能夠正常使用	B5-1車輛維修保養紀錄及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛數位式行李記錄器比率	B7-2駕駛室安全帶	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	C1-1實際到站時間較表定時間或實際開車時間標準之班次比率	C2-1乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率										
最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5										
最低	0.0	0.0	0	0	-4	-1	-1	-0.5	-5	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5										
路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分										
東南客運	37	1.16	1.50	0.90	1.50	2.00	1.41	0.88	1.46	0.50	7.00	0.75	0.98	1.00	1.00	1.00	0.88	0.79	0.75	0.75	0.76	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.67	4.00	2.20	3.87	5.00	5.00	5.00	
東南客運	大樹新橋線	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	7.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.95	1.00	0.70	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	2.60	0.50	4.00	5.55	5.00	5.00	5.00	
東南客運	紅10	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.75	0.75	0.75	0.75	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.67	4.00	2.80	4.47	4.33	5.00	5.00	4.78
東南客運	紅11	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.35	0.63	0.78	0.58	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.85	4.00	2.60	4.18	-1.00	5.00	5.00	3.00
東南客運	紅12	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.88	0.88	0.80	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	2.69	4.00	3.90	7.24	5.00	5.00	5.00	5.00
東南客運	紅6	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.93	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.98	0.75	1.00	0.91	1.40	0.50	0.00	1.50	-0.82	4.00	4.00	5.59	5.00	5.00	5.00	5.00
東南客運	紅7	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.78	1.60	0.50	7.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.86	0.75	0.78	0.80	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.14	4.00	-0.60	1.33	4.00	5.00	3.00	4.00
東南客運	橘17	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	6.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.93	0.75	1.00	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.08	4.00	3.80	5.76	5.00	5.00	5.00	5.00
東南客運	橘20	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.27	0.77	1.60	0.50	7.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.77	0.88	0.80	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	-1.53	4.00	3.00	4.23	5.00	5.00	5.00	5.00
東南客運	橘7	1.16	1.50	1.80	1.50	2.00	1.30	0.60	1.60	0.50	8.00	0.75	0.97	1.00	1.00	1.00	0.88	0.73	0.75	0.80	0.76	1.40	0.50	0.00	1.50	0.27	4.00	2.40	4.53	4.38	5.00	5.00	4.79
東南客運	東南客運橘1	1.16	1.50						0.50	8.00	0.75	0.80	1.00	1.00	1.00	0.88						1.40	1.00	0.00					3.90				
南臺灣客運	3	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.93	0.92	0.63	0.95	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	2.89	4.00	2.60	6.05	5.00	5.00	5.00	5.00
南臺灣客運	16	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.93	0.96	0.75	0.93	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	2.76	4.00	2.80	6.18	5.00	5.00	5.00	5.00
南臺灣客運	28	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.78	1.57	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.93	0.90	0.75	0.93	0.86	1.40	1.00	0.00	1.50	1.03	4.00	2.60	5.11	3.52	5.00	5.00	4.51
南臺灣客運	90	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.93	0.97	0.88	0.97	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	1.16	4.00	3.60	6.18	4.17	5.00	5.00	4.72

圖 24 運算結果

第九章 結論與建議

本年度評鑑係延續既有調查架構，依據實地查核、問卷調查、書面資料及訪視內容，從設施完備度、營運穩定性、服務品質、制度建立與創新改善等多個面向進行評比。以下針對評鑑成果之結論及建議作重點整理：

9.1 結論

一、停車場鋪面維護情況差異顯著

多數業者停車場鋪面尚稱完整，惟如漢程客運停車場出現鋪面破損嚴重之情況，易影響車輛進出與安全，建議加強設施維護並定期巡檢，避免進一步惡化。此外，部分場站仍存在落葉、積水或清潔不足的問題，如漢程客運亦因場站積水遭環保單位告發，顯示日常維護作業尚有精進空間。

二、招呼站與站牌資訊維護需再加強

本年度站牌缺失仍相當明顯，常見問題包括「路線圖受損或未更新、張貼高度錯誤、方向箭頭錯誤」，如東南客運、港都客運、統聯客運等多家業者均有此類缺失。113 年度正式納入「高雄市市區公車招呼站路線圖張貼標準作業流程」，實際稽查發現多數站點仍未能全面符合規範，顯示部分業者對於標準流程尚未充分熟悉與落實，建議應強化內部自查與站點巡檢機制。

三、準點率與脫班情形為最普遍之缺失

許多路線如高雄客運 8036、8001，漢程客運紅 62、92，南台灣客運 301、248，東南客運 37、紅 7、紅 10 等皆因誤點、脫班而得分偏低。公車式小黃如皇冠大車隊 T517 路線脫班次數達 14 次，問題尤為嚴重，顯示人力調度或班表規劃機制需重新檢討。綜合上述，多數路線受到返程準點率不佳而影響成績，業者應積極重視此一問題。

四、有責肇事件數集中於特定高風險路線

高雄客運 11 及 8036、東南客運大樹祈福線，肇事件數每十萬公里皆超過 2 件，反映駕駛安全行為與風險控管待加強，建議強化駕駛事故資料分析、導入實務案例於訓練中。另外仍有 11 條路線每十萬公里肇事件數介於 1 至 2 件，建議業者亦應細心檢討事發經過及肇事熱點，並落實教育訓練。

五、車輛內部資訊不實、乘車體驗差異明顯

部分路線如 E01、E25、紅 11、8503 等，皆有站播資訊錯誤、乘坐舒適度低、服務態度不佳等問題。尤以橘 20、E32、H22、H31、黃 1 等路線為最，顯示其於乘客體驗面仍需加強資訊正確性與服務細節之落實。

六、無障礙服務品質不一

輪椅協助不足、未操作斜坡板、未告知下車鈴位置等為常見缺失。多數路線在輪椅與視障乘客之服務細節執行不佳，例如紅 11、橘 12、E25 等路線，反映業者教育訓練成效有限，建議應透過實地演練強化記憶與實作能力，提升服務一致性。

七、幸福巴士整體表現穩定，資訊與設備為改善重點

幸福巴士路線整體得分偏高，惟部分路線如六龜 GO、杉林 GO、美濃 GO 等，因車輛老舊(平均車齡逾 15 年)及車廂內未張貼申訴電話、小黃公車宣傳資料(如 QR code)等，影響乘客便利與觀感。建議應逐年規劃汰換車輛並補強車內資訊揭示，以符合法規要求與乘客期待。

八、公車式小黃須提升資訊揭示與駕駛規範執行力

本年度部分公車式小黃路線仍有車廂內未見宣傳資料或未張貼申訴電話等情形，亦發現駕駛員未繫安全帶等違規。另有部分車齡偏高、整潔度下降等問題，建議業者加強車輛巡檢、宣導張貼與駕駛教育，提升整體服務品質與安全水準。

九、業者整體評鑑摘要

義大客運整體表現最為優異，於每百萬車公里有責肇事件數下降幅度最大，且於駕駛無障礙設施使用、違規裁罰、書面資料準備等面向均表現良好，所有路線皆獲優等，顯示公司制度管理與現場執行兼具高水準，為其他業者之學習典範。港都客運多項表現落後，共計有 6 條路線僅獲乙等，準點率低落、站牌資訊錯誤、有責肇事件數偏高與肇事通報不符等指標皆表現不佳，應儘速強化制度執行、路線規劃與人員管理，避免連年評鑑成績偏低影響營運形象。東南客運缺失量較多、需重點督導，如橘 20、紅 12、紅 11 等多條路線出現重大違紀、過站不停、違規操作、行駛中使用手機等高風險行為，反映公司在駕駛管理與風險控制面尚有顯著不足，建議建立違規行為回溯機制及駕駛風險預警管理。

9.2 建議

一、對主管機關

(一)針對公車式小黃以及幸福巴士制定差異化評鑑標準

幸福巴士多數採預約制且以轎車或廂型車為主，其行駛路線、人員配置與服務場景與一般公車顯著不同。建議未來在準點率計算、乘坐舒適度、資訊張貼、無障礙服務等面向，可加強扣分機制以凸顯轎車在滿意度評分項的差異性，以提升些微感受之差異對於成績的敏感度。同時，針對幸福巴士多服務偏鄉長者與弱勢族群之特性，建議也可以增加溝通親切度、主動服務行為等項目，以提升幸福巴士服務特性之評鑑目的。另公車式小黃以及幸福巴士加分項目建議可再評估將部分項目納入評分，減少加分項目過多而導致路線成績普遍偏高的情形。

(二)提升公車式小黃及幸福巴士之管理標準

鑑於公車式小黃多屬小型車輛且行駛環境多為山區或低密度地區，建議主管機關可研擬相關資訊之公版，供業者使用，減少車廂內張貼過多資訊而顯得雜亂影響美觀；另公車式小黃及幸福巴士亦可評估比照一般公車設計訪視機制之可行性，一來可提升機關掌握業者改善及現階段努力之成效，二來也可以透過訪視機制來提升各業者經營的差異性，致使評鑑成績受各業者之努力而有所鑑別度。

二、對客運業者

(一)強化日常巡檢制度與資訊查核責任人機制

資訊揭示錯誤仍為多數業者普遍缺失，建議應指定車輛出車前後由指定專責人員(如安全督導、值班調度)執行資訊查核，對如 LED 站名顯示、當班路線圖、駕駛姓名、申訴電話、無障礙標示等進行逐項點檢，並建立電子通報機制及改善回報制度，將資訊準確性與乘客服務品質納入內部考核評量中。

(二)重視無障礙服務細節與互動訓練

針對輪椅與視障乘客的上車協助、設備使用與語言引導，業者應提升駕駛員實際應對能力。建議與相關身障團體合作辦理參與式訓練，透過真實案例模擬、實地演練與情境互動，培養駕駛面對不同障別需求的服務彈性與同理心，並建立駕駛員應對流程手冊，作為新進人員培訓與考核依據。

(三)制度面自評應導入量化管理與佐證資料

多數業者雖有既定自評流程，但執行內容較偏形式或未具量化依據。建議建立包含：績效指標(如改善件數、回覆時效、乘客回饋滿意度)、佐證資料(如影像記錄、查核紀錄表)、內部回饋追蹤機制(如改善追蹤會議紀錄)等系統化工具，以利自評成果與實務運作能形成正向循環。主管機關亦可定期審查自評報告內容，作為加分或懲處依據。

(四)強化駕駛員管理與支持制度

針對肇事頻繁與服務態度低落的問題，業者應強化駕駛員事前篩選、在職教育及事後輔導制度。建議引入心理壓力調適課程、提供駕駛匿名反映機制、設置駕駛安全預警分析系統(依駕駛歷史肇事或客訴頻率)等作法，提升人員穩定度與服務品質，從源頭降低潛在營運風險。由於近年來客運業面臨缺員問題逐漸嚴重，建議業者在管理以及相關福利機制上應多加留意，可組織維護工班提供各車輛平時資訊及設備的管理及維護，減少駕駛長的額外工作量。

參考文獻

- 中華民國運輸學會，「111 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案年度評鑑報告書」，高雄市政府交通局委託，112 年 9 月。
- 中華民國運輸學會，「110 年度高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫年度評鑑正式報告」，高雄市政府交通局委託，111 年 5 月。
- 中華民國運輸學會，「109 年度高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫年度評鑑正式報告書」，高雄市政府交通局委託，110 年 6 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，「111 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫總結報告書」，臺南市政府公共運輸處委託，112 年 2 月。
- 義守大學，「110 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫總結報告書」，臺南市政府公共運輸處委託，111 年 2 月。
- 義守大學，「109 年臺南市市公車服務品質評鑑計畫總結報告書」，臺南市政府公共運輸處委託，110 年 1 月。
- 東吳大學，「112 年臺北市市區公車營運服務指標評鑑第 1 期研究報告」，臺北市公共運輸處委託，112 年 8 月。
- 逢甲大學，「110 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」，臺中市公共運輸及捷運工程處委託，111 年 2 月。

附件一 相關會議之會議記錄

「113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案」
工作執行計畫書審查
會議紀錄

一、會議時間：113 年 10 月 16 日(星期三) 下午 3 時 00 分

二、會議地點：高雄市政府交通局第一會議室

三、主持人：黃信穎 專門委員

紀錄：蘇毓琪科員

四、出(列)席單位：如簽到表

五、執行單位報告：(略)

六、討論及說明：

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
宗念華(高雄市身心障礙者團體聯合總會) 1. 目前公車業者的低底盤比率有多少？因為也會影響到身障人士使用的機會。	1. 目前全市低地板公車比率約 8 成，除少數路線因地形、路型限制無法提供無障礙服務外，民眾亦可以於搭乘前 2-14 天致電向客運公司預約搭乘。
凌瑞賢委員 1. 去年度評鑑已針對相關的內容有做檢討，大部分與會人員也對修正結果無意見，今年度評鑑內容也與之前版本相差無異，評鑑內容主要還是針對業者的意見為主。	1. 感謝委員的意見，指標不要大幅度的調整才符合去年執行計畫的一致性與公平性。
楊清喬委員 1. 今年度評鑑項目與早期相較已經越來越豐富，但也與業者的補助款息息相關，業者也需要配合辦理。評分內容有關公車路口減速以及多數主觀的評分項目，如何達到稽查的一致性，請說明。 2. 公車式小黃若只有調查員搭乘，是否容易被識破？ 3. 今年度有至少兩場座談會，若沒有強制參加，參加業者是否會給予加分。 4. 學會會與業者做確認與排除的資料，是否有認定的標準？ 5. 公車式小黃以及幸福巴士是否也需要做身障調查？	1. 在調查之前都會請調查員先試做，試做過程就可確認調查員是否有主觀偏差行為，即可馬上做檢視排除。 2. 畢竟正常服務對象皆是常客，學會皆有教育訓練調查員，在調查期間可被駕駛長視為一般乘客。 3. 座談會是今年新增項目，目前還在做嘗試研討，讓業者透過這個活動舉辦與其他公司做交流，吸取更好的經驗，做更好的服務品質提升。 4. 調查員如調查到缺失，會立即讓業者知道，如業者提出適當佐證，團隊會會同交通局做判斷排除。 5. 身障調查只針對一般公車路線，由於公車式小黃及幸福巴士多數採一般小客車

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
	營運，因此較難提供無障礙服務。
林新沛委員 1. 相關配分級距的設計要再修正，以免混淆，例如可以用數學符號標註。 2. 幸福巴士的部分抽樣數過低，是否正確？ 3. E8-1 針對缺失改善的評分是否可以修改成非常完整、部分完整，以此類推，這樣看起來扣分會比較合適。	1. 感謝委員的建議。 2. 幸福巴士有些路線只有一條，因此每條路線皆採取比例原則做抽樣。 3. 感謝委員的建議，團隊會再研擬名詞的修正界定。
聯管會 1. 評鑑已行之有年，各業者應該都知道要做什么，高雄客運也有經營幸福巴士，經營方式與固定路線的公車營運方式不同，通常都是固定族群在搭乘。 2. 根據現行其他縣市路口停讓的執行方式，業者會在場站提醒駕駛長易肇事路口，高雄客運也會隨機在路口做稽查以達到提醒駕駛長路口停讓的必要性，但全市路口非常多，要達到完全落實有其困難性，高雄市也有 2 萬多支站牌，光檢查也是一項大工程。	1. 謝謝聯管會的補充說明。 2. 感謝聯管會的補充，今年度路口停讓仍會採所有路線普查，並依照評分指標設計之評分方式進行評分，建議業者仍應告知駕駛長路口停讓的重要性。
高雄客運 1. 配分大致上都已經去年度訂定，但細項認定方式有沒有其他方式，例如場站的評分大多都是扣分沒有加分，且高雄客運有 11 個場站，被扣分的機率也比較高，對於擁有較多場站的業者似乎有點不公平，是否有其他認定方式？ 2. 電動公車是否有確實停放合格停車場，很多業者的場站都是租用，可以設充電站是否也被認定為符合規定的場域？ 3. B9-1 有關路口停讓、指差確認的評分方式如何認定？ 4. 準點率可能會受到駕駛長服務身障人員而受到影響，是否可以提出並斟酌排除。 5. 幸福巴士的營運方式類似計程車，準點率與一般公車有點不同，請學會說明認定方式。	1. 場站是用平均值來扣分的，並不是一個場站被扣分而全盤無分數。 2. 本項主要由業者提供書面資料進行查核，交通局於場站調查時會至各場站進行確認，仍請各業者依規定提供相關資料予團隊進行查核。 3. 路口停讓的動作是必須執行的，而指差確認將比照中央稽查標準辦理。 4. 需有具體事務的舉證並向交通局提出，後續會再做排除。 5. 依去年度經驗，有輛幸福巴士誤點 20 分鐘，但調查員沒有評分誤點，經瞭解其原因為上一趟次服務對象是位年長人士走路較慢服務較久因而造成誤點，這部分學會則會與業者再次確認並從寬認定。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
南台灣客運 113 年度的評分辦法已於 112 年底訂定，各業者已經緊鑼密鼓在做準備，但今天會議提出的版本又做了調整，可能有失公平。 - 每一家業者都會有公車到站準點率的問題，要達到非常完整才能不被扣分相當困難，且今天會議又修改評分標準，導致業者需要去追歷史資料去做改善困難度提高。 - 服務身障乘客的優良駕駛長需要有影片舉證，交通局也會發公文，是否可以提供公文做為佐證即可。	- 感謝建議，學會依照契約執行，因此 112 年度評鑑時已完成 113 年度指標，於今年 113 年度一樣需要完成 114 年度指標，相關工作執行計畫書計畫是否需要召開審查會則依照交通局要求辦理。 - 準點率乃平時就需要加以維護和改善的基本項目，建議業者仍應當重視早發或是誤點的狀況，減少乘客無法於表定時間搭到公車的問題。 - 此項目列為加分項目，若交通局收到績優表彰事蹟時，會提供給業者做備查，屆時業者就應當保留影片以便後續評鑑得查核，主要為了避免不實表彰內容的狀況發生。
東南客運 D3-1 視障調查員若搭乘中巴公車，要達到評分標準第 2、4 點的分數有困難，是否可以區分車型做評分或是使用低地板公車做評分。	團隊會與調查員做教育訓練，會教育調查員當調查搭車時需要手持白手杖予駕駛長確認，如調查員未持白手杖，建議業者透過評鑑系統做反應，團隊會請調查員再次補做並剔除當次調查，也會教育調查員因應不同車型在評分項目上做彈性調整。
統聯客運 - E5-2 刪除舉報違停案件提報，是因應法規的改變作的調整，但評鑑期間內業者已有執行，是否可以斟酌納入，明年度再刪除。 - 身障調查各業者的車型都不同，因此在服務輪椅上有很多困難，請學會要協助確認輪椅調查員使用的運具是否符合規定。	- 這部分會於會後再與交通局做討論。 - 建議業者在評鑑期間上評鑑系統列缺失並提供佐證資料，目前評分方式都是以一般輪椅類型為主，調查員輪椅將使用合於規定之類型。
義大客運 義大客運會全力配合本計畫之執行。	謝謝義大客運的配合。
港都客運 建議 C1-1 準點率予以刪除，以往以來公車準點率都難以達到 100%，造成駕駛的	準點率為公共運輸服務相當重要的一個環節，建議業者仍應隨時注意準點率狀

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
壓力及困擾。 2. 建議 E6-1 性騷擾防治單獨課程應調整，業者在針對各機關有關性騷擾的防治都已有各種措施，要求駕駛長一定要上到性騷擾防治課程，有其困難，建議有達到勞工局要求規定即可。	況並作調整和改善，提升服務品質。 2. 雖然勞工局已有相關規範，但跟教育訓練並無衝突，所有業者仍需做性騷擾防治的訓練，如因駕駛員多，建議可採用分時分階段安排訓練。
漢程客運 1. B7-1 數位行車紀錄器不含 2012 年以前的公車，那如果有 2012 年以前的車，要如何納入評分？ 2. E5-2 政策配合度今年度有刪除部分項目，但在已購買電車的項目今年被刪除，只留下預期購買規劃，業者若為全電車要如何提供資料？ 3. E8-1 前期評鑑缺失改善訪視時皆會做呈現以及後續規劃的計畫，但是滿意還要扣分，有點奇怪，請學會說明。 4. 業者收到 1999 民眾陳情表彰的內容需要留存影片，但由於今天才公布要留存影片，太久的影片已經刪除無法提供，是否有其他的提供方式？業者未來也會確實留存影片？表揚內容是否只包含輪椅服務，請學會說明。 5. 大方向指標今年度未做大幅度的變動，但有作細項變動，建議能維持去年底所討論的 113 年度評鑑定案版本。 6. 高雄市返程準點率的設計已為全國首創，其他縣市並無針對返程準點率做控管，發車準點率有其必要性，但返程準點率業者就算很努力都很難達成，例如循環路線駕駛長沒有待班點，會造成業者調度困難度。業者很努力去分析每天的準點率，但每天的變動性都沒有規律，很難改善返程準點率的部分。 7. 一般公車隨車調查表第 10 項，有關無乘客或無按鈴依舊要行駛外側車道，建議可做彈性調整做降速通過。 8. 服務輪椅乘客優良事蹟是否僅侷限於 1999 陳情，本公司 0800 專線收錄的案件	1. 依據評分項目的標準，今年度該項 2012 年以前的車亦不需納入。 2. 相關調整內容主要由團隊與交通局做討論修改，調整的目的在於部分項目已不符合時空背景或現行政策關係已無需提供。 3. 本項李克特量表名詞設計，團隊會再進行調整以避免誤會，但評分標準不變。 4. 表揚加分項目是針對輪椅服務，如業者收到 1999 民眾反映表揚服務輪椅乘客請盡速將影帶留存，屆時年度結案時會再做檢視。 5. 謝謝漢程客運的建議。 6. 由於公共運輸乃針對一般民眾所提供之服務，若有出現提早過站之狀況發生，將導致民眾乘車權益受損，建議仍應當積極重視準點率的維護。 7. 謝謝漢程客運的建議。 8. 由於高雄市公車採用站站時刻表，且為避免公車於返程站點提早過站影響民眾乘車權益，才会有返程準點率的設計，建議仍應當積極維護去返程的準點率。 9. 0800 客服專線也可認列，但也需提供影帶給團隊做後續查核，因此業者應當及時做好影帶的保存。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
能否認列？	
<u>皇冠大車隊</u> 1. 無意見。	1. 謝謝皇冠大車隊。
<u>中華衛星大車隊</u> 1. B6 公車式小黃本身用一般小客車行駛，若客滿的時候是否會影響舒適度的評分。 2. 公車式小黃大多都是服務當地居民，駕駛長有時候會為了服務當地居民會稍微偏離路線，在不影響營運的狀況下，讓乘客可以在想要下車的地方下車，請問這樣是否會有未依路線行駛的問題？ 3. 當站牌明顯無乘客且車上無人下車，若降速經過無停靠是否會造成扣分？	1. 今年首次將公車式小黃納入評鑑，因評鑑尚未開始，故民眾乘坐舒適度尚待觀察，待評鑑啟動後會再注意此項評分情形，並作為後續評鑑指標檢討參考，另學會針對舒適度也有列出評分內容，不單指單一項目。 2. 因無法控制乘客的主觀評分，如乘客有針對項目提出問題則調查員也會詢問了解狀況，如有不合理，調查員會再做評分上的調整。 3. 因公車式小黃亦有站站時刻表，如調查員在調查處招手而不停靠，則被列為過站不停，但如果無乘客上下車，則就依據高雄市公車營運相關規定，減速慢行通過即可。
<u>臺灣福田社會福利發展協會</u> 無意見。	1. 謝謝臺灣福田社會福利發展協會。
<u>運輸管理科</u> 1. E5-2 多數項目已不合時宜，所以多數項目有進行刪除，改為業者若有另外加裝安全輔助設施之事證可以提供做為評分參考。 2. 漢程客運為全電動公車，因此建議 E5-2 可以在相關電車汰換去做佐證及呈現。 3. 有關公車停靠區違停舉報，先前聯管會有特別提案，目前法規已不能由民眾檢舉，業者建議將此項目刪除，交通局則建議將此項目一整年通通剔除掉較有完整性。 4. 肇事的部分交通部一直都非常重視，所以在 B3-1 進行調整，根據歷年肇事資料，業者已較早期有明顯改善，且該項目已超過 5 年未做修改，因此得分標準有進行小幅度修改。 5. 由於各業者近期有諸多返程早發問題，為	1. 謝謝運管科的補充。 2. 謝謝運管科的建議。相關資料若漢程客運有提供說明，團隊也會協助評分委員了解狀況，使其評分不失公允。 3. 謝謝運管科的建議。本項團隊將依照現行行政規定辦理。 4. 謝謝運管科的補充。本項已於會議前與交通局進行討論並試算過，採較為合適的方案辦理。 5. 謝謝運管科的補充。相關細項評分項目已依照交通局的要求進行刪除。 6. 謝謝運管科的補充。 7. 謝謝運管科的補充。身障服務是否能納入加分，多年來會議上都有進行討論辦理方式，今年度納入身障服務加分項目，以期

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
提升業者重視此一現象並積極改善，因此返程準點率的級距做小幅度修改，且該項目也許久未做調整，建議準點率仍應該維持調整的方案。 6. 整體配分基本上未有調整，只有作細項調整，因應近期肇事以及準點率問題頻繁被社會重視且放大作檢視，因此與學會做討論做此調整。在調整前亦有做試算，以尋求較為合適的方案，提醒業者持續降低肇事率。有關準點率，近期諸多民眾陳情發現業者在返程有嚴重的提早過站之問題，因此 C1-1 準點率在返程做此調整，讓業者重視此一問題。 7. 去年度各業者無障礙服務表現普遍不佳，但公路局亦有檢討相關評分都只有扣分沒有加分，因此今年度亦新增無障礙服務績優的加分項目，建議業者應即時保存相關影片供查閱。 8. 東南客運提及視障調查部分會後再與學會做討論調整流程。 9. 考量準點率的部分係於 10 月中旬才進行調整版本討論，因此採 11 月依新版本評分，1-10 月採舊版本評分進行綜合計算。肇事率則為了要求業者能夠確實改善，且為公路局重視的項目，則維持今天會議調整的版本作為計算標準。	駕駛長能更用心提升整體無障礙服務環境。 8. 謝謝運管科的補充。視障服務流程後續教育訓練會再與視障調查員定義清楚搭乘大巴或中巴時的評分標準，以解決車型不同可能導致服務會出現差異影響成績的疑慮。 9. 謝謝運管科的補充。

七、會議結論：

1. 本次工作計畫執行書原則審查通過，請中華民國運輸學會依據委員及各單位意見修正計畫書並提報交通局審核後據以執行。

八、散會：下午 17：30

**「113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案」年
度評鑑報告審查會議**

會議紀錄

一、會議時間：114 年 7 月 22 日(星期二) 上午 9 時 30 分

二、會議地點：高雄市政府交通局第一會議室

三、主持人：黃專門委員信穎

四、出(列)席單位：如簽到表

五、執行單位報告：(略)

六、討論及說明：

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
<u>高雄市身心障礙者團體聯合總會</u> 1. 今天報告相當完整，報告書內容也非常詳細。高雄市身障人口比例達5.19%，未來將逐步邁入高齡化社會，公車使用頻率會越趨頻繁。低地板公車的車門部分，駕駛員需經過適當的教育訓練，讓其了解如何正確使用與操作相關設備。此外，車廂內的LED顯示器、候車亭相關資訊面板、公車APP也應持續更新與優化，並加強公車準點率及行車行為改善，以提升乘車體驗。 2. 建議業者將「博愛座」更名為「優先席」，雖然本次評鑑尚未採用此用詞，但相關法規已經通過，此項改動對中央政策有一定的啟示作用。 3. 關於「性別友善休息室」的命名，「性別」一詞可能造成不必要的界限。現代社會也強調多元性別的包容，例如男性、女性或中性者皆應被接納。因此建議重點應放在「友善」的部分，而非特別強調性別。	 1. 感謝副理事長對無障礙議題的關心與支持，特別是在相關細節上的提醒與重視。 2. 謝謝副理事長的建議。 3. 本項評分項目命名，是依據邀標文件要求進行設計，以便於辨識本項評分項目執行目的可以與標案需求有所對應。
<u>凌瑞賢委員</u> 1. 報告書第五章有針對各業者有提出具體的缺失及改善建議，對於業者來說是非常好的改善依據。 2. 本評鑑旨在提供業者提升服務品質的參考，並作為交通局核發許可與補貼的重要依據。建議報告加強過去5年橫向比較各業	 1. 謝謝委員的提點。 2. 整體評鑑架構係依據先前與交通局討論方向調整而成，內容已有簡單分析，將持續配合修正與優化內容，加強橫向及縱向分析及敘述。 3. 在教育訓練時，團隊會提醒調查員分散抽

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
者成績差異與名次變化以及縱向分析單一業者自身各評鑑項目歷年表現趨勢，並加強文字敘述，作為政策決策更具體的參考。 - 調查抽樣方式請進一步說明，特別是針對乘客調查部分，應如何客觀且公正地選取受訪者，避免因主觀判斷影響抽樣結果。 - 報告書內容過多，建議較不重要的內容(如乘客調查的基本資料分布)可評估刪除或精簡或置於附錄，以利閱讀及抓重點。 - 報告書第143頁及第149頁中，各業者得分存在明顯落差，請說明造成差異的原因。 - 幸福巴士和公車式小黃的評分普遍都在90分以上，表現相當不錯；但鑑別度較低，建議檢視什麼原因導致這種情況。 - 性別友善報告的篇幅，無障礙的部分相對較少，請說明原因。	樣於不同班次、時間及日期，避免集中於同一班次，抽樣會合理分配。而抽樣數量按路線班次比例分配，班次多者抽樣數多，班次少者抽樣數少，確保抽樣代表性。 - 團隊會再與交通局做討論，未來可朝向內容精簡化調整，將較次要的資訊移至附錄，以提升主體內容的聚焦與可讀性。 - 報告書第143頁「註1」之分數誤植，應為1分，因本項次去年度配分為2分，故成績上會產生明顯落差，惟整體按比例計算，實際表現與去年相比並無顯著差異。報告書第149頁「E8-1」指標屬剛性指標，業者本應就缺失項目予以改善，故配分是採0分往下扣分，其評分方式乃是由各訪視委員依據業者所提報前二期缺失改善之成果內容進行評分再予以平均，作為本項的成績之計算。 - 本年度第一次將公車式小黃納入評鑑，團隊會再滾動式檢討並持續與交通局溝通討論，研議評鑑指標內容調整，以提升評鑑成果鑑別度。 - 無障礙與性別友善調查報告篇幅落差較大，主要是因為無障礙相關內容已納入年度評鑑報告中，為避免重複，因此做了精簡處理。
李昭蓉委員 - 性別主流化強調不應以二元思維看待性別，建議未來問卷增設生理男、生理女及不願透露選項，以尊重性別多元與隱私。 - 建議未來在推動或檢核主軸中，將性別友善具體化，設計成明確的評估指標。 - 報告中有些較不重要且較瑣碎的資訊，例如受訪者的人口統計，佔用了大量篇幅。建議未來提供資料時，將這類重要性較低的內容移至附錄，正文部分只保留讀者真正需要的關鍵資訊。 - 建議公車整體營運可以參考不同國家、不同城市的創新作為，逐年增加，持續強化	- 未來在相關用詞的使用上，團隊會更加謹慎，以展現我們對多元性別的尊重與包容。 - 整體的檢核主軸，包括其評鑑架構中所呈現的文字內容，團隊會再滾動式檢討。 - 後續團隊將與交通局研議，朝向內容簡要化的方向進行優化，並將較不具關鍵性的資料移列附錄。 - 高雄市已執行公車服務評鑑多年，內容亦隨政策方向調整。未來團隊將持續掌握並研究國際評鑑做法，評估可借鏡之項目，提供予交通局、評鑑指標審查委員及客運業者等相關單位確認訂定。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
評鑑制度，確保與時俱進。	
林新沛委員 1. 簡報第27頁提到部分路線有拒載與歧視情況，拒載較容易判定，歧視則較主觀。若有歧視紀錄，是否已與業者溝通具體情況，並讓司機了解問題，安排後續教育改善，否則單純扣分無法促進改進。 2. 簡報第50頁中，近年幸福巴士成績比較，整體的總成績有上升，B運輸工具設備與安全的成績卻下降，是否代表該大項在安全性或服務品質上出現不足？ 3. 身障問卷調查著重在肢體障礙或視障等，嚴格來說還有其他障別，建議業者、主管機關與評鑑單位可更長遠思考，是否有方法能反映其他類型身心障礙者的服務品質。 4. 目前對視障者友善程度的評估，似乎多集中在上車之後的車內體驗，但實際上對視障者而言，障礙往往在上車前就已經出現，例如車頭LED字體過小等問題。建議是否能納入較具體的標準，作為評鑑指標的項目並給予相對應分數。 5. 報告第69頁，有關人口統計的部分建議可納入附錄或雲端。並說明第一線的取樣方式如何執行？是否可評估將刷卡資料來作為分析依據？ 6. 在年齡區間中，調查涵蓋了12至20歲，這區間多數應為學生。根據現行法規，18歲以下屬於未成年人，填寫問卷應取得家長同意，這部分建議特別留意，以確保調查的合法性。另外關於職業的分類，文字中將上班族與服務業分開呈現，但實際上許多服務業本身也屬於上班族，這樣的劃分標準不太清楚，建議未來在呈現時應統一，避免混淆。 7. 請補充說明報告第85頁，公式的邏輯及計算方式，並建議可加強文字或舉例說明，列於附錄中。	1. 所有調查表均會上傳至雲端系統供業者查閱，業者可清楚查看缺失項目細節。根據評鑑機制規定，業者須於7日內回覆相關缺失是否屬實，或提出其他意見供團隊進行評估與審核。針對有疑義的部分，團隊將與業者進一步確認與修正；若無異議，相關資料即納入評分計算範圍內。 2. 本圖表為公車式小黃及幸福巴士近三年評鑑成果之分析，該圖表之表頭為誤植，應為「搭乘舒適性及駕駛員服務」，本大項與服務滿意度，與駕駛的安全性無關，成績雖然稍微下降，但表現仍屬優異。 3. 本評鑑針對無障礙服務之調查由過往只針對輪椅服務，近幾年已擴增納入視障服務，並依據交通局無障礙調查之需求，採全路線秘密客方式進行普查，但考量輪椅仍為現行主管機關身障服務之辦理主軸，因此輪椅調查仍占較高之稽查量。未來仍可視機關要求納入不同障別之調查。 4. 針對視障者的服務評估，有要求視障調查員在搭乘時須出示白手杖，以便駕駛辨識其身分。如未攜帶白手杖，也可透過舉牌等方式表明乘車需求。駕駛服務表現將依視障調查員實際搭乘經驗進行評分，包括是否主動提供協助、說明車內設施位置、協助刷卡等，皆列為評分項目。 5. 乘客調查的基本資料分析部分，目前因應標準文件要求，需納入報告正文。但若後續與交通局討論後認為部分內容可移至附錄，團隊將進一步進行精簡與調整。 6. 針對乘客問卷中未滿18歲者比例較高的情況，團隊後續將加強留意。由於部分路線以學生族群為主要乘客，導致調查結果中乘客年齡偏向未成年者。未來我們也將就此情形與交通局進一步討論，評估是否需調整抽樣方式或進行補充說明，以確保調

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
8. 報告書第88頁的表27，表中倒數第二行的說明寫的是「無肇事路線得分為5.5分」，但從數據來看，實際上這些路線仍有肇事紀錄，只是肇事率較低。這裡所稱的「無肇事」並非真正的零肇事，建議將用詞調整為「低肇事」或其他更精確的描述，以避免誤導。 9. 公車式小黃及幸福巴士在基本資料分析的部分，建議可以呈現樣本數，以利知悉抽樣是否達到合理性。 10. 有關性別友善報告書，建議針對「性別平等休息室」的定義說明得更清楚，例如是否須區分男女、是否需張貼性別友善標示、室內設施設備等應如何設置。	查結果更具代表性。 7. 報告書第85頁的公式二，其計算邏輯是依據各路線的評分結果進行平均。該平均值的樣本數則包含三個來源：團隊調查結果、交通局的稽查資料以及1999市政專線的相關陳情案件。這三類資料的總件數即為總樣本數，進而據以計算整體平均分數。 8. 肇責案件的評分，係依據具體指標所設定的級距進行計分，此設計能有效呼應我們既有的評鑑標準。至於用字遣詞部分，我們將評估調整為最適當的表達方式。 9. 公車式小黃及幸福巴士的基本資料分析部分，團隊後續將補充實際樣本數據，以利更完整呈現分析結果。 10. 報告書中關於性別友善休息室的定義，團隊後續將進一步釐清與說明。目前的基本原則為：若業者於駕駛休息室明確張貼「性別友善休息室」相關標示，則可認定其符合性別友善休息室的標準。此外，若業者在休息室內另設有其他有助於性別友善的設施，或採用符合性別友善理念的設計規範，則可由業者自主呈現。
楊清喬委員 1. 局內目前正在開發公車營運管理系統，為減輕人力負擔，是否未來可進一步利用系統資料實現雙方資訊共享，提升評鑑效率並節省作業時間。而評鑑成果是否能納入該系統？是否也可透過系統管理與呈現每季或每月的改善進度？ 2. 「E8-1前期評鑑缺失改善」指標中，七家業者有六家被扣分，學會也列出短、中、長期改善項目。請問扣分是否因一項未達標即全扣？這些改善項目是否有與業者溝通？因各業者人力和問題急迫性不同，是否有做過個別討論？ 3. 未來是否可以納入女性在職場上的權益，相關的評分項目？ 4. 建議報告書可以留下整體樣本即可，不需	1. 未來評鑑參考的資料可能越來越多，目前分數多依局內與業者提供的資料計算，問卷調查則由團隊執行驗證。若局內能提供更即時且彈性的資料調整機制，並快速傳遞給業者以促使改善，將大幅提升評鑑效率。 2. 關於納入缺失的項目，篩選原則主要以得分率低於80%的項目為主。因低於80%即落入乙等，視為表現相對不佳的項目，會將這類項目及其所屬路線，列入缺失改善建議表中。並非所有有扣分的項目都會被列為缺失，僅針對較嚴重或明顯影響服務品質的項目、案件或路線，才會納入報告呈現與後續改善建議中。 3. 團隊將於後續執行評鑑作業時，納入指標

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
要再針對基本資料去做分析。 5. 身障服務績優加分的機制如何執行? 6. 簡報中公車式小黃與幸福巴士已分開排序，但報告書中仍合併呈現，建議兩者呈現方式應一致，可考慮將報告書部分也做相應調整。 7. 目前針對駕駛闖紅燈或交通違規行為，主要透過問卷與隨車觀察進行蒐集，是否可考慮納入科技執法紀錄或實際違規紀錄作為佐證？曾見過掛有幸福巴士標誌的車輛逆向或高速行駛，也許當時非值勤期間，但因車輛具識別性，仍會影響觀感。由於這類車輛機動性高、與公車性質不同，未來是否可建立更完善的管控與回報機制？	調整參考，以提升不同性別之權益。 4. 團隊將再與交通局討論後，配合內容精簡或移挪至附件。 5. 目前主要有兩個資料來源。第一是來自身障秘密客調查員的實地調查，若該路線在整份評分問卷中，包括服務態度、協助過程、操作方式及其他細項評分皆為滿分，則可視為績優表現，納入加分考量。第二部分則是由交通局提供的1999民眾陳情資料，若民眾有具體反映某路線提供了友善且良好的身障服務，也會要求業者提出影片等佐證資料，經審查確認屬實後，該路線即可列入績優加分範圍。每一條符合條件的路線，最多可獲得0.5分的加分。 6. 謝謝委員的建議，團隊將針對報告書部分進行相應的調整。 7. 謝謝委員建議，後續將與警政單位瞭解資料取得可行性。
南台灣客運 1. 經分析民眾持敬老卡搭公車比例約3成，建議可提高年長者的訪談比例，以反映實際狀況。 2. B3-1肇事件數資料有誤，已於會前更新提供給學會做參酌。	1. 有關年長者比例提高的建議，調查執行仍以客觀原則為前提，未針對特定族群設計加權或偏向性抽樣。 2. 關於該起有責肇事案件，原先為肇因不明，惟貴公司所提資料已先列於有責案件中，將再與交通局確認，是否需進一步更正相關資料。
高雄客運 1. 關於評鑑報告書第142頁中E4-1項目，顯示違反勞基法案件共有2件。其中經查證發現，有1件不屬於本次評鑑範圍，而是屬於觀光局合約標案相關事項，建議評鑑單位參酌修正。 2. 關於女性專用床位的設置，主要是基於實際需求考量。由於目前駕駛員中超過95%為男性，早期站內休息區未做區分時，部分女性駕駛員反映不希望與男性共用床位。基於尊重使用者需求，安排了部分床	1. 關於報告書第142頁部分業者已經提出相關證明，團隊會再與交通局進行確認。 2. 感謝高雄客運的補充。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
位作為女性專用，並非基於性別歧視，而是回應女性駕駛的實際訴求。未來若相關作法有疑慮，也會再檢討是否調整，以求更合適的安排。	
港都客運 1. 報告書第94頁，E1-3針對第53路線出現2次紀錄的情形，根據報告書中所載的E1-3評分規則，若該乘客受傷案件與B3-1項目核對後為同一事件，可進行剔除處理。因此，想確認如可提供當時的肇事通報紀錄作為佐證資料，是否可協助後續修正評分。 2. 報告書第87頁A3-1項目，內容中列出了多條路線，其中出現了306路線。實際上公司並無此路線，因此想請確認此處是否為誤植。同樣情形也出現在報告書第214頁A3-1，疑似因內容複製而重複呈現。請協助確認是否需修正，謝謝。	1. 請港都客運主動協助提供佐證資料，若為屬實即可依據評鑑指標之規定予以剔除。 2. 關於數字是否為誤植，團隊會再進一步確認修正，該部分不影響評分結果。
東南客運 目前實務上常遇到部分輪椅不符合車輛固定設備的規範，導致上車後司機難以妥善固定輪椅，請學會再做確認輪椅類型。	目前身障調查員所使用的輪椅運具均符合法律規範，所有評分內容皆依規定進行。
中華日光交通 1. 調查員調查結果顯示大湖線及T702位置上未放資訊，該件為調查員誤會，已於會前與學會確認，會後再提供佐證資料進行修正。 2. 關於紅7B脫班資料，乃為系統異常所致，該班次仍有準時發車，會後會再提供佐證資料供學會參酌。 3. 其實目前公車式小黃的業者數量不多，僅有兩家，實際營運的路線也僅約十幾條，相對之下，可抽樣的樣本數較少。樣本數較少，即使表現與其他業者相同，最終呈現在分數上的結果可能會略顯不利。為了確保評鑑的公平性，建議未來若仍納入評	1. 謝謝中華日光資料的提供。 2. 請業者提供佐證資料予團隊確認。 3. 感謝中華日光的建議，後續將納入評估研議。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
鑑，樣本數是否能夠統一或做適當調整。	
<u>義大客運</u> 無意見。	謝謝義大客運
<u>統聯客運</u> 無意見。	謝謝統聯客運。
<u>漢程客運</u> 無意見。	謝謝漢程客運。
<u>皇冠大車隊</u> 無意見。	謝謝皇冠大車隊。
<u>獅山社區發展協會</u> 無意見。	謝謝獅山社區發展協會。
<u>台灣福田社會福利發展協會</u> 無意見。	謝謝台灣福田社會福利發展協會。
<u>高雄市公共汽車客運商業同業公會</u> 無意見。	謝謝高雄市公共汽車客運商業同業公會。
<u>華夏科技股份有限公司</u> 無意見	謝謝華夏科技股份有限公司。
<u>高雄市交通局 運管科</u> 公車營運管理數位化系統建置的初衷，除了減輕同仁的業務負擔外，也希望協助業者及相關評鑑單位進行資料統整與分析。目前已將歷年評鑑成績提供給鼎漢公司輸入與分析，進一步使用功能，仍有許多問題須克服，會再持續與評鑑團隊及鼎漢系統設計團隊討論調整方式，期望能有效紓解評鑑單位與業者的工作壓力。	感謝交通局運輸管理科補充。
<u>高雄市交通局 運輸監理科</u> 無意見	謝謝交通局運輸管理科。
<u>高雄市交通局 運輸設施科</u> 無意見	謝謝交通局運輸設施科。

七、會議結論：

1. 各業者於會議中提出的補正資料，請於會後提供予評鑑團隊確認。
2. 本次中華民國運輸學會提送報告書原則通過，請運輸學會依各委員及各單位審查意見修正並製作對照表，於文到7日內函報交通局審查。

八、散會：上午 11：50

附件二 調查問卷表格

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-場站調查表格

公司名稱：	調查人員：	場站名稱：
調查日期： 月 日 星期	調查時間： 時 分(請以24小時制標示)	

1、A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔(性別友善場域定義：無論男性、女性、中性或跨性別者都能自在使用之場域)

(1) 調度室環境整潔
☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(2) 休息室環境
A. 性別友善休息室 ☐是 ☐否
B. 舒適度 ☐非常舒適 ☐舒適 ☐普通 ☐不舒適 ☐非常不舒適

(3) 休息室設施
A. 床或躺椅 ☐有 ☐無
B. 休閒設施(報章雜誌、電視或遊樂器、運動器材等) ☐有 ☐無

(4) 停車場環境
☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(5) 停車場鋪面
☐非常平整 ☐有些許裂隙尚可接受 ☐有裂隙且有坑洞 ☐鋪面破損嚴重

(6) 排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護
☐非常良好 ☐好 ☐普通 ☐不好 ☐非常不好

(7) 廁所環境整潔
A. 性別友善廁所 ☐是 ☐否
B. 整潔度 ☐非常整潔 ☐整潔 ☐普通 ☐不整潔 ☐非常不整潔

(8) 設有禁菸區或為全禁菸場所
☐有 ☐無

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。(複選)

☐有設置且能正常使用(非蓋住、卡住、綁死等影響消防安全設施無法操作之情形)
☐未超過有效期限
☐壓力針達標準位置
☐標示清楚之使用說明
☐固定放置於取用方便之明顯處所

3、A1-2-2場站是否設置其他基本消防設施：(複選)

☐有設置緊急照明燈
☐有設置逃生標示設備
☐有設置緊急出口
☐有設置平面圖

4、B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用：

☐安全門能正常開啟，標示清楚且正確
☐安全門無法正常開啟，或標示不清楚、不正確
無法開啟，未符合規定車號：_____
標示不清楚、不正確，未符合規定車號：_____

5、B4-2備汽車專用滅火器：(複選)

- ☐至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處：未符合規定車號：_____
- ☐未超過有效期限：未符合規定車號：_____
- ☐壓力針達標準位置圖：未符合規定車號：_____
- ☐外殼應標明使用方法：未符合規定車號：_____
- ☐能正常取用(未綁死)及使用：未符合規定車號：_____

6、B4-3是否設置有車窗擊破器及使用說明(複選)

- ☐設置3具以上：未符合規定車號：_____
- ☐有清楚標示(擊破器)及使用說明：未符合規定車號：_____
- ☐能正常取用(未被綁死)：未符合規定車號：_____
- ☐能正常使用(設施未毀損)：未符合規定車號：_____

7、B4-4乘客安全帶是否能正常使用(複選)

- ☐每座位皆有設置安全帶：未符合規定車號：_____
- ☐可正常使用：未符合規定車號：_____
- ☐未被綁死且可方便取用：未符合規定車號：_____

8、B8-1電動公車依規定停放

- ☐電動公車皆有確實停放於合格停車格位內
- ☐電動公車未確實停放於合格停車格位內：未符合規定車號_____

9、B7-2監視器妥善率(複選)

- ☐查驗車輛之監視器能正常使用：未符合規定車號：_____
- ☐查驗車輛能提供監視器影帶紀錄：未符合規定車號：_____

10、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)

(1)無障礙斜坡道

- ☐有設置
- ☐斜坡道平整
 - ☐有防滑設置
 - ☐通路淨寬不得小於 90cm
 - ☐迴轉空間直徑不得小於 150cm
 - ☐具備扶手
- ☐未設置

(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)

- ☐有設置
- ☐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
 - ☐具備緊急求救鈴
- ☐未設置

11、D3-1 無障礙設備良率

- ☐無障礙設備可以正常使用
- ☐無障礙設備無法正常使用：未符合規定車號：_____

特殊情況或改善意見欄：(調查員填寫，並且明確標示缺失問題，以便彙整)

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-站牌調查表格

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					
1. 站體：					
(1) 站體為旗桿式、集中式或候車亭，非棒棒糖式站牌(集中路線除外)			☐ 是 ☐ 否		
(2) 站體為固定式站位(非以輪胎、水泥或其他非固定於地面上的方式)			☐ 是 ☐ 否		
(3) 無老舊歪斜			☐ 是 ☐ 否		
2. 站牌資訊：					
(1) 依據「高雄市市區公車招呼站路線圖張貼標準作業流程」之規範張貼各站路線圖					
a. 路線圖由上而下由左而右依序張貼，不可有空白			☐ 是 ☐ 否		
b. 有確實撕除舊資訊再貼上新資訊			☐ 是 ☐ 否		
c. 路線圖服貼			☐ 是 ☐ 否		
d. 當張貼位置不足時，另有設立站位張貼，且該站位應為固定式			☐ 是 ☐ 否		
e. 最上方路線圖之上緣離地不超過210公分			☐ 是 ☐ 否		
f. 最下方路線圖之下緣至少離地65公分			☐ 是 ☐ 否		
(2) 路線圖為彩色長條圖，且幹線公車應標示為綠色；快線公車應標示為紅色；一般路線應標示為藍色			☐ 是 ☐ 否		
(3) 路線圖無受損或老舊發黃			☐ 是 ☐ 否		
(4) 路線名稱正確			☐ 是 ☐ 否		
(5) 路線編號正確			☐ 是 ☐ 否		
(6) 站名正確			☐ 是 ☐ 否		
(7) 客運公司名稱正確			☐ 是 ☐ 否		
(8) 行車時刻表正確且與網路時刻表相符			☐ 是 ☐ 否		
(9) 行駛路線圖正確			☐ 是 ☐ 否		
(10) 業者服務電話正確			☐ 是 ☐ 否		
(11) 收費方式正確			☐ 是 ☐ 否		
(12) 乘車資訊正確			☐ 是 ☐ 否		
(13) 無老舊資訊			☐ 是 ☐ 否：_____ (何種資訊過期)		
(14) 車輛行駛方向箭頭正確			☐ 是 ☐ 否		
(15) 路線圖一體成形			☐ 是 ☐ 否		
特殊情況或改善意見欄：（調查員填寫，並且明確標示缺失問題，以便彙整）					

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-隨車調查表格(一般秘密客)

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 是否有提供車內到站顯示及站播服務？
 (1)車內到站顯示正常：☐是 ☐否
 (2)車內到站站播正常：☐是 ☐否
 (3)路線資訊正確：☐是 ☐否(站位文字及聲音有誤或無法辨識)

2、B1-2是否有設置下列車輛資訊：
 (1)當班次路線圖：☐有設置 ☐有設置但未加註當班次 ☐未設置或設置錯誤
 (2)車內外牌照號碼：☐有設置 ☐有設置但無法辨識 ☐未設置
 (3)車廂內駕駛員姓名：☐有設置 ☐有設置但無法辨識 ☐未設置
 (4)車頭及車側之車外路線資訊：☐有設置且資訊皆正確 ☐有一處未設置或資訊內容錯誤 ☐未設置或資訊皆不正確
 (5)車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊：☐是 ☐否

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)
☐均正常運作 ☐有設置，但全故障 ☐有設置，但任一故障(☐前☐後)

5、B4-1安全門標示是否清楚
☐有清楚標示且正確 ☐標示不清者或模糊 ☐無標示

6、B4-2滅火器是否至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處
☐是 ☐否；原因：_____

7、B6-1車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、車內雜亂或堆放雜物、及空調過冷或過熱)
☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

8、B9-1確實於路口停讓
 行經路口有減速慢行：☐是 ☐否
 行經路口有禮讓行人先行、指差確認：☐是 ☐否

9、C1-1到站準點率(※排除非歸責於業者或駕駛長之因素：路段遭遇施工、廟會、天候等)
☐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
☐比表定時間超過3分鐘，或比表定時間晚抵達/出發超過10分鐘

10、C2-1司機於接近站牌有無減速慢行或行駛至外側車道
 駕駛長有減速慢行：☐是 ☐否
 駕駛長有行駛至外車道：☐是 ☐否
 駕駛長有停靠：☐是 ☐否
 若無乘客招手或按鈴，駕駛長亦將時速降至30公里以下並行駛於外側車道：☐是 ☐否

11、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
☐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
☐未依規定開關車門或關門時夾到乘客或物品
☐催促乘客上下車
☐其他違反道路交通管理處罰條例之事由(如超速、未依規定跨越車道或超車等)

12、C4-1駕駛員是否有下列行為發生？(可複選)

- ☐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
- ☐停車購物或辦私事
- ☐亂鳴喇叭
- ☐未繫安全帶
- ☐於車廂內吸菸(無論是否於值勤期間)
- ☐於車廂內吃檳榔(無論是否於值勤期間)

13、C5-1駕駛員的服務態度

- ☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

14、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？(可複選)

- ☐皆無發生
- ☐於行駛其間收聽廣播、音樂
- ☐於行駛其間使用3C電子產品
- ☐於行駛其間使用免持式耳機超過3分鐘以上(公務需要除外)

15、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(含語言、語氣與肢體動作)

- ☐從未發生
- ☐拒載老弱婦孺或身心障礙
- ☐歧視老弱婦孺或身心障礙
- ☐無法提供無障礙公車預約服務(未使用則免評)
- ☐因任何原因導致無法服務，且未依規定調派無障礙車輛服務
- ☐設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載
- ☐拒絕導盲犬進入車廂

16、E3-1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？

(1)申訴電話(車尾及車內)

- ☐有設置 ☐有設置但無法清楚辨識(含清潔度不佳) ☐無設置

(2)意見箱及意見卡或多元化申訴管道

- ☐有設置 ☐有設置但無法清楚辨識(含清潔度不佳) ☐無設置

17、E5-1車頭LED燈是否確實顯示目前應該顯示之字樣？

- (1) 車輛LED顯示字樣正確：☐是 ☐否
- (2) 行駛方向顯示箭頭正確：☐是 ☐否
- (3) 白天開大燈(日行燈)：☐是 ☐否

特殊情況或改善意見欄：

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-隨車調查表格(身障秘密客)

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、車內雜亂或堆放雜物、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(※排除非歸責於業者或駕駛長之因素：路段遭遇施工、廟會、天候等)
☐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
☐比表定時間超過3分鐘，或比表定時間晚抵達/出發超過10分鐘

3、C2-1司機於接近站牌有無減速慢行或行駛至外側車道
 駕駛長有減速慢行：☐是 ☐否
 駕駛長有行駛至外車道：☐是 ☐否
 駕駛長有停靠：☐是 ☐否
 若無乘客招手或按鈴，駕駛長亦將時速降至30公里以下並行駛於外側車道：☐是 ☐否

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
☐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
☐未依規定開關車門或關門時夾到乘客或物品
☐催促乘客上下車
☐其他違反道路交通管理處罰條例之事由(如超速、未依規定跨越車道或超車等)

5、C4-1駕駛員是否有下列行為發生？(可複選)
☐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
☐停車購物或辦私事
☐亂鳴喇叭
☐未繫安全帶
☐於車廂內吸菸(無論是否於值勤期間)
☐於車廂內吃檳榔(無論是否於值勤期間)

6、C5-1駕駛員的服務態度
☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

7、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？(可複選)

☐皆無發生

☐於行駛其間收聽廣播、音樂

☐於行駛其間使用3C電子產品

☐於行駛其間使用免持式耳機超過3分鐘以上(公務需要除外)

8、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(含語言、語氣與肢體動作)

☐從未發生

☐拒載老弱婦孺或身心障礙

☐歧視老弱婦孺或身心障礙

☐無法提供無障礙公車預約服務(未使用則免評)

☐因任何原因導致無法服務，且未依規定調派無障礙車輛服務

☐設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載

☐拒絕導盲犬進入車廂

9、D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙設備良率

1. 輪椅身障調查員填寫(含肢障及腦麻)

(1) 靠站時有減速，並緊靠路緣並預留斜坡板作業空間：☐是 ☐否

(2) 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車：☐是 ☐否

(3) 上下車時詢問是否需要協助刷卡：☐是 ☐否

(4) 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置：☐是 ☐否

(5) 駕駛長皆能完善使用各項設備(扣環、安全帶、斜板)進行服務：☐是 ☐否

2. 視障調查員填寫

(1) 減速並緊鄰路緣停靠，或保留一段行走距離(距路緣30~50公分)停靠：☐是 ☐否

(2) 駕駛長主動告知該路線及詢問搭乘需求，並以人導法協助身障者上下車：☐是 ☐否

(3) 提醒視障乘客車門間縫隙：☐是 ☐否

(4) 駕駛長主動協助視障者入座，並告知下車鈴位置及需要下車的站名：☐是 ☐否

特殊情況或改善意見欄：

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-隨車調查表格(公車式小黃)

調查員：	車牌號碼：
路線編號：	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)
A1 是否黏貼幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌 ☐ 有黏貼，並能清楚辨識 ☐ 有黏貼但已褪色尚能辨識 ☐ 未黏貼或標示路線錯誤	
A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備 ☐ 否 ☐ 是	
A3 駕駛人是否有繫安全帶 ☐ 是 ☐ 否	
A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話 ☐ 有張貼，並能清楚辨識 ☐ 有張貼但已褪色尚能辨識 ☐ 未張貼	
A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛(複選) ☐ 皆無發生 ☐ 闖越平交道 ☐ 闖越紅燈 ☐ 急煞車 ☐ 猛起步 ☐ 任意超車 ☐ 搶黃燈 ☐ 車速過快 ☐ 其他危險駕駛行為：_____	
A6 駕駛人行車時是否有不當行為(複選) ☐ 皆無發生 ☐ 嚼食檳榔 ☐ 抽菸 ☐ 買東西 ☐ 發生其他不當行為	
A7 是否有提供相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊 ☐ 有提供宣傳資料(包含QRcode) ☐ 未提供宣傳資料	
A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗) ☐ 無張貼違規廣告物 有張貼違規廣告物	
A9 車內安全帶是否能正常使用 ☐ 是 ☐ 否	
A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS定位設備、刷卡機、車內LED顯示器)是否能正常運作 1. 車內刷卡機 ☐ 正常運作 ☐ 無正常運作 2. LED 顯示器 ☐ 正常運作 ☐ 無正常運作或字體顯示不完整 3. 行車紀錄器： ☐ 正常運作 ☐ 無正常運作	
B1 車輛是否準時 ☐ 車輛準時發車，或發車時間提早 5 分鐘或延遲 5 分鐘以內 ☐ 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車 ☐ 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車 ☐ 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車 ☐ 車輛提早 8 分以上或延遲 8 分以上發車	

B2駕駛員服裝儀容

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B3車輛內觀整潔

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B4車輛外觀整潔

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B5車內寧靜程度

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B6搭乘舒適度

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B7駕駛員服務態度

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

B8駕駛人是否有拒載之情況

☐否 ☐是

C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況

☐無發生過站不停或未依路線行駛 ☐有發生過站不停或未依路線行駛

C3該班車是否依照規定收費方式收費

☐是 ☐否

C4該班車是否於核定 / 預約站位停靠

☐是 ☐否

C5車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示

車牌有變造或加裝其他器具之方式使不能辨認其牌號 ☐否 ☐是

特殊情況或改善意見欄：

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-網路調查表格

調查員：		公司名稱：	
調查時間	月 日 星期	時間：	時 分(請以24小時制標示)
A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示 1、路線圖正確共計：_____條；不正確路線：_____ 2、時刻表正確共計：_____條；不正確路線：_____ 3、公車動態正確共計：_____條；不正確路線：_____			
A2-2各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢 1、路線圖正確共計：_____條；不正確路線：_____ 2、時刻表正確共計：_____條；不正確路線：_____			

高雄市公車服務品質問卷調查—一般公車乘客問卷

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：113年____月____日____時 搭乘站：_____

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1、B6-1您對於本車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、車內雜亂或堆放雜物、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、C5-1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、C2-1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、C3-1本路線駕駛員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(複選)	☐ 以下皆無發生 ☐ 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 ☐ 關門夾到乘客或物品 ☐ 催促乘客上下車
5、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(複選)	☐ 以下皆無發生 ☐ 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 ☐ 停車購物或辦私事 ☐ 亂鳴喇叭 ☐ 未繫安全帶 ☐ 吸菸、吃檳榔
6、D2-1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)	☐ 以下皆無發生 ☐ 有拒載 ☐ 有歧視
7、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分鐘者(複選)	☐ 以下皆無發生 ☐ 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)

高雄市公車服務品質問卷調查—公車式小黃乘客問卷

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：113年____月____日____時 搭乘站：_____

問 題(請根據本班次搭乘情況進行評比)

1、B2駕駛員服裝儀容	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
2、B3車輛內觀整潔	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
3、B4車輛外觀整潔	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
4、B5車內寧靜程度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
5、B6搭乘舒適度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
6、B7駕駛員服務態度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
7、B8駕駛人是否有拒載之情況	☐ 否(或客滿無法上車狀況) ☐ 是

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、您搭乘公車式小黃頻率 ☐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)

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-車輛維修保養制度及執行情況專家評比表

公司名稱：

查核日期：

評比委員：

項目	評比說明 (請針對業者實際狀況進行說明)	評分 (每項以 100 分評)
保養級數	評比說明：包含業者自行保養或委外保養合約說明。	
備料狀況	評比說明：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明。	
專業技師、技工人數	評比說明：業者保養廠專業技師及技工人數配比。	
緊急應變維修流程	評比說明：業者對於緊急車輛故障應變處理程序以及車輛故障報修紀錄是否確實	
保養廠環境情況	評比說明：業者保養廠環境維護情況。	
各車輛保養歷程	評比說明：包含各輛車的車號、車齡、行駛里程、維修記錄、保養紀錄、最近一次定檢資料)，訪視時抽查車輛，並請客運業者針對被抽到的車輛詳細說明維修保養狀況	
其他項目	評比說明：其他有助於業者維修項目之補充說明。	
合計		

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-一般公車客訴電話撥打紀錄表單

公司名稱：

查核日期及時間：

評比人員：

撥打電話號碼：

一、客訴內容及記錄：

二、接聽： 1. 接聽電話以響鈴 6 次以內 ☐ 是 ☐ 否

2. 若發生轉接，計算轉接次數為 2 次以內

☐ 是 ☐ 否

三、服務態度：

1. 剛通話時：

☐ 主動告知客運業者名稱 ☐ 說「您好」等問候語 ☐ 主動報明接聽人員姓氏(如敝姓○)

☐ 無告知任何內容

2. 接話態度：

☐ 語調親切有禮、態度佳 ☐ 語調平淡、態度尚可

☐ 語調急躁、不耐煩 ☐ 語調粗暴

3. 問題解決能力：

☐ 解說詳盡(對所有詢問的問題都能明確答覆)

☐ 解說尚可(對所有詢問的問題大致都能答覆)

☐ 解說不清楚(對所有詢問的問題大多無法答覆)

☐ 無法解說(對所有詢問的問題皆無法答覆)

4. 電話結束時：

☐ 說「再見」或「謝謝來電」 ☐ 待客訴者先掛電話 ☐ 無告知任何內容即掛電話

5. 整體而言，您認為此次客訴經驗之滿意度為何？

☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意

6. 您認為客服人員瞭解客訴內容及客戶需求的程度？

☐ 非常瞭解 ☐ 瞭解 ☐ 普通 ☐ 不瞭解 ☐ 非常不瞭解

7. 您認為此通電話客服人員花了多久的時間才瞭解客訴之內容？

☐ 非常短 ☐ 短 ☐ 普通 ☐ 久 ☐ 非常久

8. 您認為此通電話是否有效解決問題？

☐ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 普通 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-幸福巴士 2.0 預約紀錄表單

路線名稱：☐美濃 GO ☐杉林線 GO ☐內門線 GO ☐六龜線 GO

查核日期及時間：

評比人員：

撥打電話號碼：

一、預約內容及記錄：

電話：

Line：

二、接聽：1. 平日 17:00 前(電話)

☐可預約隔日整日 ☐連續撥打超過 2 次仍無法進線

2. 當日 11:00 前(電話)

☐可預約當日 14:00 後 ☐連續撥打超過 2 次仍無法進線

3. 每日 17:00 後(Line)

☐可預約隔日 14:00 後 ☐當日 17:00 至隔日 10:00 無人回應

三、服務狀況：

1. 預約時：

☐主動告知接聽單位 ☐說「您好」等問候語 ☐主動報明接聽人員姓氏(如敝姓○)

2. 服務態度：

☐語調親切有禮、態度佳 ☐語調平淡、態度尚可

☐語調急躁、不耐煩 ☐語調粗暴

3. 問題解決能力：

☐解說詳盡(對所有詢問的問題都能明確答覆)

☐解說尚可(對所有詢問的問題大致都能答覆)

☐解說不清楚(對所有詢問的問題大多無法答覆)

☐無法解說(對所有詢問的問題皆無法答覆)

4. 電話結束時：

☐說「再見」或「謝謝來電」 ☐待客人先掛電話

5. 整體而言，您認為此次預約經驗之滿意度為何？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6. 您認為客服人員瞭解預約內容及客戶需求的程度？

☐非常瞭解 ☐瞭解 ☐普通 ☐不瞭解 ☐非常不瞭解

7. 您認為此通電話客服人員花了多久的時間才瞭解預約之內容？

☐非常短 ☐短 ☐普通 ☐久 ☐非常久

8. 您認為此通電話是否有效解決問題？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-內部顧客調查問卷

您好！這是一份有關公車駕駛員的內部顧客滿意度問卷，調查所得結果，將作為改善客運業者服務品質之依據。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

1. 您對於公司職場環境友善度的滿意度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

若不滿意，請說明原因

2. 您對於現階段薪資的滿意度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

若不滿意，請說明原因

3. 您對於公司福利的滿意度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

若不滿意，請說明原因

4. 您對於公司排班制度的滿意度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

若不滿意，請說明原因

5. 您對於公司整體的滿意度？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

若不滿意，請說明原因

個人基本資料：

1、您的性別☐男；☐女。

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

3、您的學歷☐小學以下；☐國中；☐高中（職）；☐大學（專科）；☐碩士以上。

4、您的駕駛資歷☐未滿1年；☐1~3年；☐4~6年；☐7~9年；☐10年以上。

5、任職於☐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。

如果您還有其他想表達的意見，請在此補充說明(可續寫背面)：

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-車輛安全門調查表格

調查員：		公司名稱：	
調查時間	月 日 星期	時間：	時 分(請以24小時制標示)
車 號	車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		
	☐ 能正常開啟且有清楚標示 ☐ 能正常開啟但標示不清者或模糊 ☐ 未能正常開啟		

113 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-場站車輛滅火器調查表格

調查員：		公司名稱：	
調查時間	月 日 星期	時間：	時 分(請以24小時制標示)
車 號	車輛內備有汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內		
	☐ 有設置 2 具且能正常取用及使用，皆達到右列標準； ☐ 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法正常取用及使用，或未符合右列標準； ☐ 未設置，或設置 2 具但未符合右列標準		
	評估標準： ☐未超過有效日期 ☐壓力針達標準位置圖 ☐外殼清楚標明使用方法 ☐置於方便取用之處		
	☐ 有設置 2 具且能正常取用及使用，皆達到右列標準； ☐ 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法正常取用及使用，或未符合右列標準； ☐ 未設置，或設置 2 具但未符合右列標準		
	評估標準： ☐未超過有效日期 ☐壓力針達標準位置圖 ☐外殼清楚標明使用方法 ☐置於方便取用之處		
	☐ 有設置 2 具且能正常取用及使用，皆達到右列標準； ☐ 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法正常取用及使用，或未符合右列標準； ☐ 未設置，或設置 2 具但未符合右列標準		
	評估標準： ☐未超過有效日期 ☐壓力針達標準位置圖 ☐外殼清楚標明使用方法 ☐置於方便取用之處		
	☐ 有設置 2 具且能正常取用及使用，皆達到右列標準； ☐ 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法正常取用及使用，或未符合右列標準； ☐ 未設置，或設置 2 具但未符合右列標準		
	評估標準： ☐未超過有效日期 ☐壓力針達標準位置圖 ☐外殼清楚標明使用方法 ☐置於方便取用之處		
	☐ 有設置 2 具且能正常取用及使用，皆達到右列標準； ☐ 僅設 1 具、任 1 具未達設置標準或未明確標示，或無法正常取用及使用，或未符合右列標準； ☐ 未設置，或設置 2 具但未符合右列標準		
	評估標準： ☐未超過有效日期 ☐壓力針達標準位置圖 ☐外殼清楚標明使用方法 ☐置於方便取用之處		

附件三 調查樣本數

業者	類型	路線編號	是否可行 駛低地版 公車	平日班 次數	假日班 次數	隨車調 查數	乘客抽 樣數	身障抽 樣數	站牌抽 樣數
港都客運	一般公車	6	是	33	30	12	8	8	5
港都客運	一般公車	7	是	42	25	20	8	8	5
港都客運	一般公車	12	是	39	35	12	8	8	5
港都客運	一般公車	29	是	26	18	12	4	4	5
港都客運	一般公車	30	是	7	0	4	4	2	5
港都客運	一般公車	35	是	5	0	4	4	2	3
港都客運	一般公車	36	是	43	31	20	8	8	3
港都客運	一般公車	38	是	12	0	8	4	2	3
港都客運	一般公車	39	是	6	0	4	4	2	3
港都客運	一般公車	50	是	57	50	20	8	8	3
港都客運	一般公車	52	是	45	38	20	8	8	3
港都客運	一般公車	53	是	32	29	12	8	8	5
港都客運	一般公車	56	是	20	56	20	8	8	2
港都客運	一般公車	63	是	25	25	12	4	4	3
港都客運	一般公車	69	是	57	46	20	8	8	5
港都客運	一般公車	70	是	61	47	20	8	8	5
港都客運	一般公車	73	是	8	0	4	4	2	5
港都客運	一般公車	81	是	22	10	12	4	4	3
港都客運	一般公車	88	是	59	46	20	8	8	3
港都客運	一般公車	99	否	16	17	8	4	4	3
港都客運	一般公車	205	是	49	48	20	8	8	5
港都客運	一般公車	214	是	38	30	12	8	8	5
港都客運	一般公車	217	是	44	35	20	8	8	5
港都客運	一般公車	218	是	45	39	20	8	8	5
港都客運	一般公車	219	是	35	33	12	8	8	5
港都客運	一般公車	245	是	8	8	4	4	2	5
港都客運	一般公車	紅1	是	41	39	20	8	8	2
港都客運	一般公車	紅2	是	35	32	12	8	8	5
港都客運	一般公車	紅3	是	57	41	20	8	8	3
港都客運	一般公車	紅5	是	7	0	4	4	2	2
港都客運	一般公車	紅8	是	27	20	12	4	4	5
港都客運	一般公車	紅9	是	50	44	20	8	8	5
港都客運	一般公車	紅21	是	25	25	12	4	4	3
港都客運	一般公車	紅27	是	17	17	8	4	4	2
港都客運	一般公車	紅57	是	63	0	20	8	8	2
港都客運	一般公車	紅70	是	20	19	8	4	4	5
港都客運	一般公車	紅71	是	19	19	8	4	4	5
港都客運	一般公車	紅73	是	12.5	10	8	4	2	5
港都客運	一般公車	橘1	否	27	26	12	4	4	2
港都客運	一般公車	橘8	是	14	13	8	4	2	3
港都客運	一般公車	橘16	是	29	16	12	4	4	3
港都客運	一般公車	黃2	是	50	50	20	8	8	3
南台灣客運	一般公車	3	是	24	20	12	4	4	3
南台灣客運	一般公車	16	是	23	19	12	4	4	3
南台灣客運	一般公車	28	是	42	42	20	8	8	5
南台灣客運	一般公車	301	是	24	24	12	4	4	5
南台灣客運	一般公車	90	是	72	64	20	8	8	3
南台灣客運	一般公車	248	是	10	20	8	4	4	3
南台灣客運	一般公車	綠1	是	20	20	8	4	4	3
南台灣客運	一般公車	紅52	是	6	12	8	4	2	2
南台灣客運	一般公車	紅53	是	45	49	20	8	8	5
南台灣客運	一般公車	紅29	是	60	40	20	8	8	3

業者	類型	路線編號	是否可行 駛低地版 公車	平日班 次數	假日班 次數	隨車調 查數	乘客抽 樣數	身障抽 樣數	站牌抽 樣數
南台灣客運	一般公車	紅33	是	60	50	20	8	8	5
南台灣客運	一般公車	紅36	是	59	45	20	8	8	3
南台灣客運	一般公車	紅56	是	58	40	20	8	8	3
南台灣客運	一般公車	紅58	是	31	29	12	8	8	3
南台灣客運	一般公車	紅60	是	23.5	20	12	4	4	5
南台灣客運	一般公車	紅61	是	12	0	8	4	2	3
東南客運	一般公車	37	是	25	24	12	4	4	3
東南客運	一般公車	紅6	是	34	33	12	8	8	2
東南客運	一般公車	紅7	是	10	18	8	4	4	3
東南客運	一般公車	紅10	是	22	23	12	4	4	3
東南客運	一般公車	紅11	否	6	16	8	4	4	3
東南客運	一般公車	紅12	是	15	21	12	4	4	3
東南客運	一般公車	橘7	否	20	21	12	4	4	5
東南客運	一般公車	橘17	否	15	13	8	4	2	2
東南客運	一般公車	橘20	是	11	30	12	4	4	3
東南客運	一般公車	大樹祈福線	是	4	8	4	4	2	2
高雄客運	一般公車	11	是	23	20	12	4	4	3
高雄客運	一般公車	23	是	4	3	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	24	是	8	5	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	60	是	49	49	20	8	8	5
高雄客運	一般公車	87	是	12	4	8	4	2	3
高雄客運	一般公車	97	是	27	21	12	4	4	2
高雄客運	一般公車	98	是	13	0	8	4	2	2
高雄客運	一般公車	224	是	1	0	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	紅65	是	3	0	4	4	2	2
高雄客運	一般公車	紅67	是	11	0	8	4	2	2
高雄客運	一般公車	紅68	是	26	26	12	4	4	2
高雄客運	一般公車	紅69	是	31	29	12	8	8	2
高雄客運	一般公車	紅72	是	7	7	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	紅75	是	16	16	8	4	4	3
高雄客運	一般公車	紅76	是	18	18	8	4	4	3
高雄客運	一般公車	橘11	是	20	18	8	4	4	5
高雄客運	一般公車	橘12	是	30.5	30	12	8	8	3
高雄客運	一般公車	H11	是	10.5	9.5	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	H12	是	2	0	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	H21	是	2	0	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	H22	是	8.5	4.5	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	H31	是	3	3	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	E04	是	7	6	4	4	2	2
高雄客運	一般公車	E09	是	17	5	8	4	4	2
高雄客運	一般公車	E10	是	11	5	8	4	2	2
高雄客運	一般公車	8001	是	2	2	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8006	是	1	0	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8008	是	2	0	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8009	是	2	0	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8010	是	10	10	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8012	是	5	5	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8013	是	2	2	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8015	是	2	0	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8017	是	4	4	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	紅78	是	5	3	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	紅79	是	3	3	4	4	2	3

業者	類型	路線編號	是否可行 駛低地版 公車	平日班 次數	假日班 次數	隨車調 查數	乘客抽 樣數	身障抽 樣數	站牌抽 樣數
高雄客運	一般公車	8020	是	9	9	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8021	是	2	0	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8023	是	13	13	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	E25	是	15	15	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	8026	是	2	2	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	E28	是	11	11	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	8029	是	1	1	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	E32	是	15	15	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	8033	是	2	0	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8035	是	7	5	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8036	是	2	2	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	239	是	4	4	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8040	是	3	3	4	4	2	3
高雄客運	一般公車	8041	是	15	11	8	4	2	5
高雄客運	一般公車	8042	是	6	6	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8043	是	5	4	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8046	是	5	5	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8048	是	6	6	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	8049	是	2	0	4	4	2	5
高雄客運	一般公車	E01	是	32	37	12	8	8	2
高雄客運	一般公車	E02	是	12	16	8	4	4	2
義大客運	一般公車	8501	是	66	62	20	8	8	2
義大客運	一般公車	8502	是	20	21	12	4	4	3
義大客運	一般公車	8503	是	24	21	12	4	4	2
義大客運	一般公車	8504	是	21	19	12	4	4	3
義大客運	一般公車	8505	是	27	23	12	4	4	2
義大客運	一般公車	8506	是	32	35	12	8	8	3
義大客運	一般公車	96	是	20	10	8	4	4	2
義大客運	一般公車	E03	是	32	28	12	8	8	2
統聯客運	一般公車	25	是	35	26	12	8	8	5
統聯客運	一般公車	26	是	23	23	12	4	4	3
統聯客運	一般公車	82	是	7	7	4	4	2	3
統聯客運	一般公車	83	是	31	23	12	8	8	5
統聯客運	一般公車	100	是	55	44	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	33	是	12	11	8	4	2	5
漢程客運	一般公車	72	是	28	28	12	4	4	5
漢程客運	一般公車	76	是	3	0	4	4	2	3
漢程客運	一般公車	77	是	53	44	20	8	8	5
漢程客運	一般公車	168東	是	41	36	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	168西	是	41	36	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	92	是	48	36	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	黃1	是	50	50	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	紅30	是	50	0	20	8	8	3
漢程客運	一般公車	紅31	是	30	29	12	4	4	3
漢程客運	一般公車	紅35	是	27	27	12	4	4	3
漢程客運	一般公車	紅62	是	33.5	33.5	12	8	8	3
皇冠大車隊	公車式小黃	紅3		34	18	8	8		
皇冠大車隊	公車式小黃	紅25		10	10	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	紅28		14	14	8	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	紅50		34	42	8	8		
皇冠大車隊	公車式小黃	紅51		16	24	8	8		
皇冠大車隊	公車式小黃	橘21		20	12	8	8		

業者	類型	路線編號	是否可行 駛低地版 公車	平日班 次數	假日班 次數	隨車調 查數	乘客抽 樣數	身障抽 樣數	站牌抽 樣數
皇冠大車隊	公車式小黃	橘22		10	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	橘23		32	16	8	8		
皇冠大車隊	公車式小黃	H21		8	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T501		2	2	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T502		2	2	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T503		4	4	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T510		6	6	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T511		6	6	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T512		6	6	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T515		6	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T516		2	2	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T517		7	7	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T518		6	6	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T522		4	4	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T523		4	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T525		4	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T526		4	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T601		4	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T602		2	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T603		12	0	8	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T605		2	0	2	4		
皇冠大車隊	公車式小黃	T606		2	2	2	4		
中華衛星	公車式小黃	紅6		4	4	2	4		
中華衛星	公車式小黃	紅7		14	0	8	4		
中華衛星	公車式小黃	紅13		0	4	2	4		
中華衛星	公車式小黃	橘10		14	0	8	4		
中華衛星	公車式小黃	5		9	8	2	4		
中華衛星	公車式小黃	23		2	2	2	4		
中華衛星	公車式小黃	82		4	4	2	4		
中華衛星	公車式小黃	95		11	6	8	4		
中華衛星	公車式小黃	H51		10	0	2	4		
中華衛星	公車式小黃	T402		18	0	8	8		
中華衛星	公車式小黃	T702		10	0	2	4		
中華衛星	公車式小黃	T801		8	0	2	4		
中華衛星	公車式小黃	大湖線		5	0	2	4		
中華衛星	公車式小黃	大樹線		14	0	8	4		
中華衛星	公車式小黃	永安線		7	0	2	4		
中華衛星	公車式小黃	燕巢		4	0	2	4		
皇冠大車隊	幸福巴士	美濃GO		預約	預約	4	8		
皇冠大車隊	幸福巴士	內門GO		預約	預約	4	8		
皇冠大車隊	幸福巴士	六龜GO		預約	預約	4	8		
獅山社區	幸福巴士	美濃GO		預約	預約	4	8		
獅山社區	幸福巴士	杉林GO		預約	預約	4	8		
高雄客運	幸福巴士	杉林GO		預約	預約	4	8		
高雄客運	幸福巴士	內門GO		預約	預約	4	8		
臺灣福田	幸福巴士	六龜GO		預約	預約	4	8		

附件四 訪視查核作業

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別 友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 26 日(二) 09:40-10:40

二、簡報地點：高雄客運會議室(高雄市鳳山區經武路 50 號)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局	林光名	林光名
高雄市政府交通局		
高雄市樹德科技大學 計畫協同主持人	趙文彬教授	趙文彬
成功大學	鄭永祥教授	鄭永祥
長榮大學	黃泰林教授	黃泰林
台南應用科技大學	熊正一教授	熊正一
計畫同仁		
客運業者	郭武郎 葛書凱 張拾輝 陳文龍 吳文龍 陳子明 林隆高 陳季賢	

高雄客運



**113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別
友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表**

一、時間：114 年 3 月 26 日(三) 11:00-12:00

二、簡報地點：統聯客運會議室(高雄市前鎮區瑞隆路 76 號)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局		
高雄市政府交通局		呂佳玲
樹德科技大學 計畫協同主持人	趙文彬教授	趙文彬
成功大學	鄭永祥教授	鄭永祥
長榮大學	黃泰林教授	黃泰林
台南應用科技大學	熊正一教授	熊正一
計畫同仁		
客運業者	吳孝誠 楊師維 詹士奇 張育誠 蔡其宏	

統聯客運



113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別 友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 26 日(三) 13:10-14:10

二、簡報地點：港都客運會議室(高雄市楠梓區外環西路 111 號)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局	徐敏備	徐敏備
高雄市政府交通局		
高雄市立空中大學 計畫主持人	李文魁教授	李文魁
成功大學	鄭永祥教授	鄭永祥
成功大學	陳勁甫教授	陳勁甫
台南應用科技大學	熊正一教授	熊正一
計畫同仁		李文魁
客運業者	賴文金 黃連達 王俊銘 鄭永仁	黃連達 黃連達 黃連達 黃連達

港都客運

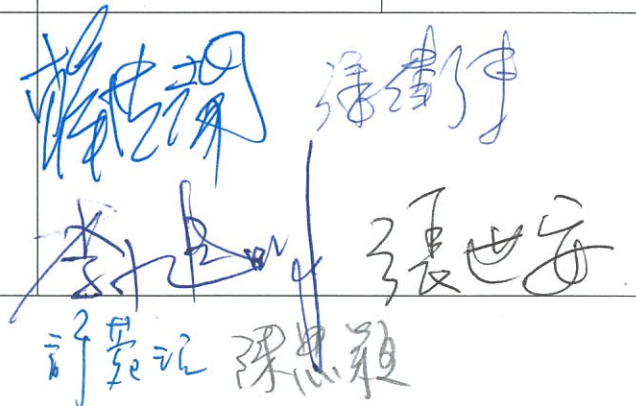


113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別 友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 26 日(三) 14:35-15:35

二、簡報地點：漢程客運會議室(高雄市三民區鼎力路 123 號)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局		
高雄市政府交通局		呂佳玲
高雄市立空中大學 計畫主持人	李文魁教授	李文魁
成功大學	鄭永祥教授	鄭永祥
成功大學	陳勁甫教授	陳勁甫
台南應用科技大學	熊正一教授	熊正一
計畫同仁		
客運業者		

漢程客運



113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 26 日(三) 16:00-17:00

二、簡報地點：高雄市政府交通局(高雄市新興區中正三路 25 號 17 樓第二會議室)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局	林晃名	林晃名
高雄市政府交通局		
高雄市立空中大學 計畫主持人	李文魁教授	李文魁
成功大學	鄭永祥教授	鄭永祥
成功大學	陳勁甫教授	陳勁甫
台南應用科技大學	熊正一教授	熊正一
計畫同仁		
客運業者	戴智恒 孫勝貴	魯貴彬 顏英哲 謝正如

南台灣客運



113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 27 日(四) 09:30-10:30

二、簡報地點：義大客運會議室(高雄市大樹區學城路一段 5 號 B1)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局		
高雄市政府交通局		呂佳玲
高雄市立空中大學 計畫主持人	李文魁教授	李文魁
樹德科技大學 計畫顧問	陳佳宏教授	陳佳宏
成功大學(退休)	林佐鼎教授	林佐鼎
成功大學	陳勁甫教授	陳勁甫
長榮大學	黃泰林教授	黃泰林
計畫同仁		
客運業者	潘信南 伏王介 黃香玲 王育樞 鄭翔村 郭山 賴鈞霖 信品令 薛政軒	

郭惠廷 陳鳴隆 薛政軒 蔣祿銘
 郭祿銘

義大客運



113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別 友善度評鑑計畫案客運業者訪視查核 簽到表

一、時間：114 年 3 月 27 日(四) 11:00-12:00

二、簡報地點：東南客運會議室(高雄市鳳山區鳳頂路 618 號)

三、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
高雄市政府交通局	林克名	林克名
高雄市政府交通局		
高雄市立空中大學 計畫主持人	李文魁教授	李文魁
成功大學(退休)	林佐鼎教授	林佐鼎
成功大學	陳勁甫教授	陳勁甫
長榮大學	黃泰林教授	黃泰林
計畫同仁	蔡品丞	蔡品丞
客運業者	楊榮剛	

東南客運



高雄客運維修保養訪視查核



統聯客運維修保養訪視查核



港都客運維修保養訪視查核



漢程客運維修保養訪視查核



南台灣客運維修保養訪視查核



義大客運維修保養訪視查核



東南客運維修保養訪視查核



附件五 乘客問卷基本資料分析

一、一般公車乘客問卷基本資料分析

今年度評鑑實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 817 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：如圖 1 所示。

1.性別

港都客運乘客中，女性佔 57.42%，男性佔 42.58%，女性比例略高。此結果可能與港都客運部分服務的市中心、醫療院所、百貨商圈等女性外出活動較頻繁的地區有關，呈現出輕微的性別偏向。

2.年齡

年齡分布方面，以 60 歲以上(24.22%)為主，其次為 12~20 歲(19.92%)。此結構顯示出港都客運的乘客以長者及高中以下族群為主。

3.職業

職業中，以學生(27.33%)為最大族群，其次為其他(19.14%)，家管及無業亦有不少比率(各約為 16%)，呈現明顯的通勤導向趨勢，其中在其他、家管以及無業主要來自 50 歲以上的族群，顯示港都客運的路線設計能有效銜接職場及學校區域，為上班與就學通勤族群提供穩定服務。

4.學歷

學歷以大學(39.45%)為最高，其次為高中(職)(38.67%)，顯示港都客運的乘客整體學歷偏高，可能與其行經教育機構、商業區及高科技產業園區等地點有關。

5.搭乘頻率

在搭乘頻率方面，以每週 3~6 次(30.08%)為最多，其次為每週 1~2 次(28.91%)，而高頻次使用者(每週 10 次以上)亦達 24.22%，為七家業者中比例較高者，顯示港都客運具有一定數量的高依賴型乘客群，屬於典型的中高頻次使用型路線服務。

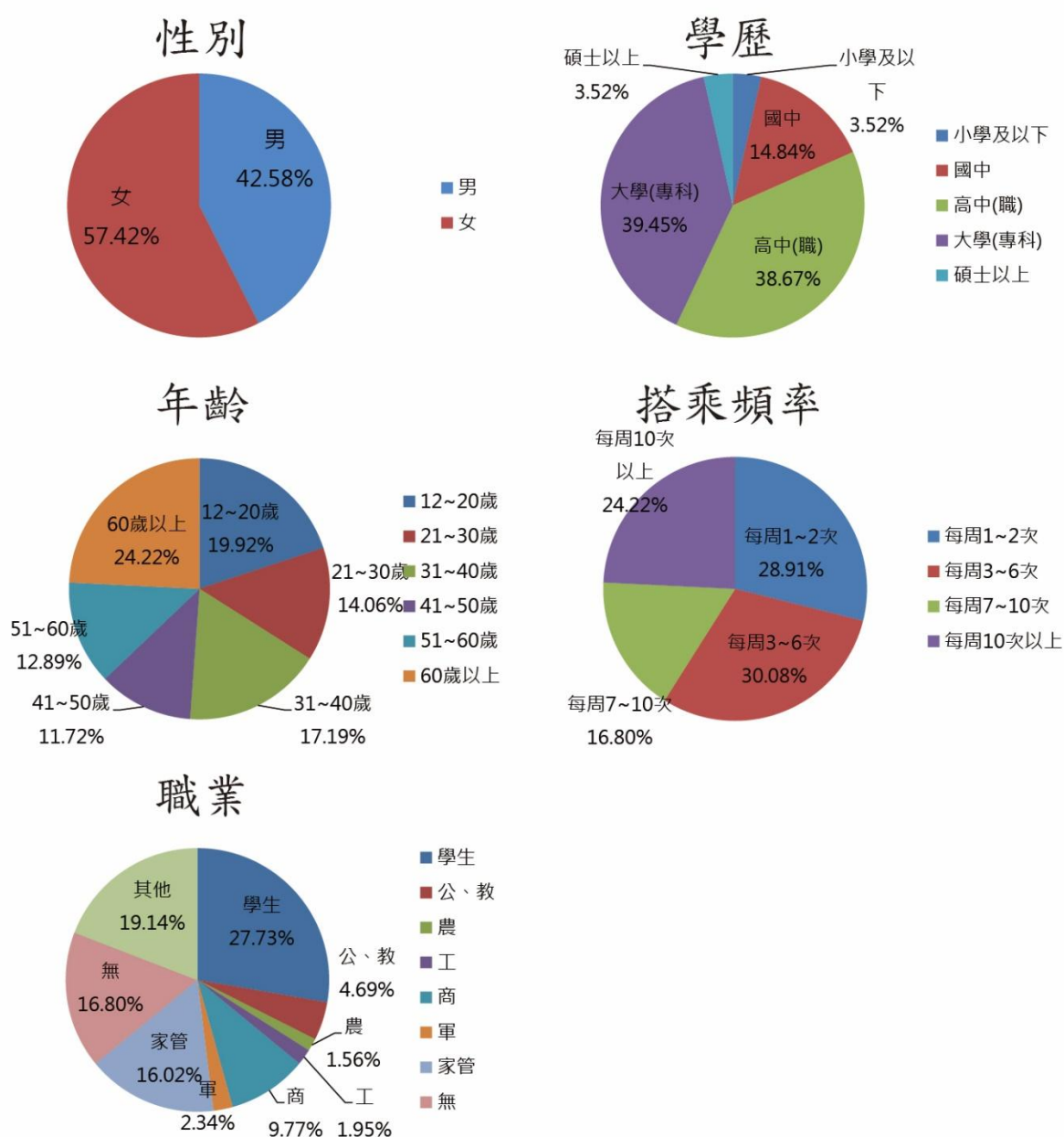


圖 1 港都客運乘客問卷基本資料

(二) 南台灣客運

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析南台灣客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 2 所示。

1.性別

南台灣客運乘客以女性為主體，佔 63.46%，男性佔 36.54%。女性比例偏高的趨勢，可能與南台灣客運服務範圍內涵蓋住宅區、傳統市場、醫療院所等女性日常活動熱點有關，也顯示女性對該業者提供之公車服務有較高接受度與依賴性。

2.年齡

年齡層以 12~20 歲及 60 歲以上(各為 20.19%)為主，其次為 21~30 歲及 31~40 歲(各為 16.35%)。此結構呈現明顯年輕化趨勢，顯示該業者服務對象集中在學生族群及通勤族則涵蓋的年齡層較廣泛。

3.職業

乘客職業以學生(33.65%)為最多，其次為家管(15.38%)，顯示其公車路線與學校、住宅區有良好連結，服務功能涵蓋學習與安居兩大核心需求。

4.學歷

學歷分布以高中職(45.19%)為最大宗，其次為大學專科(37.50%)，呈現出中高學歷占比偏高的結構，說明該業者服務族群多為具備高等教育背景的學生與職場人士。

5.搭乘頻率

搭乘頻率以每週 3~6 次(36.54%)為最多，其次為每週 7~10 次(25.96%)和每週 10 次以上(17.31%)，整體呈現中高頻使用者比例偏高的特徵，顯示南台灣客運擁有穩定的日常通勤客群，是區域內重要的公車交通工具。

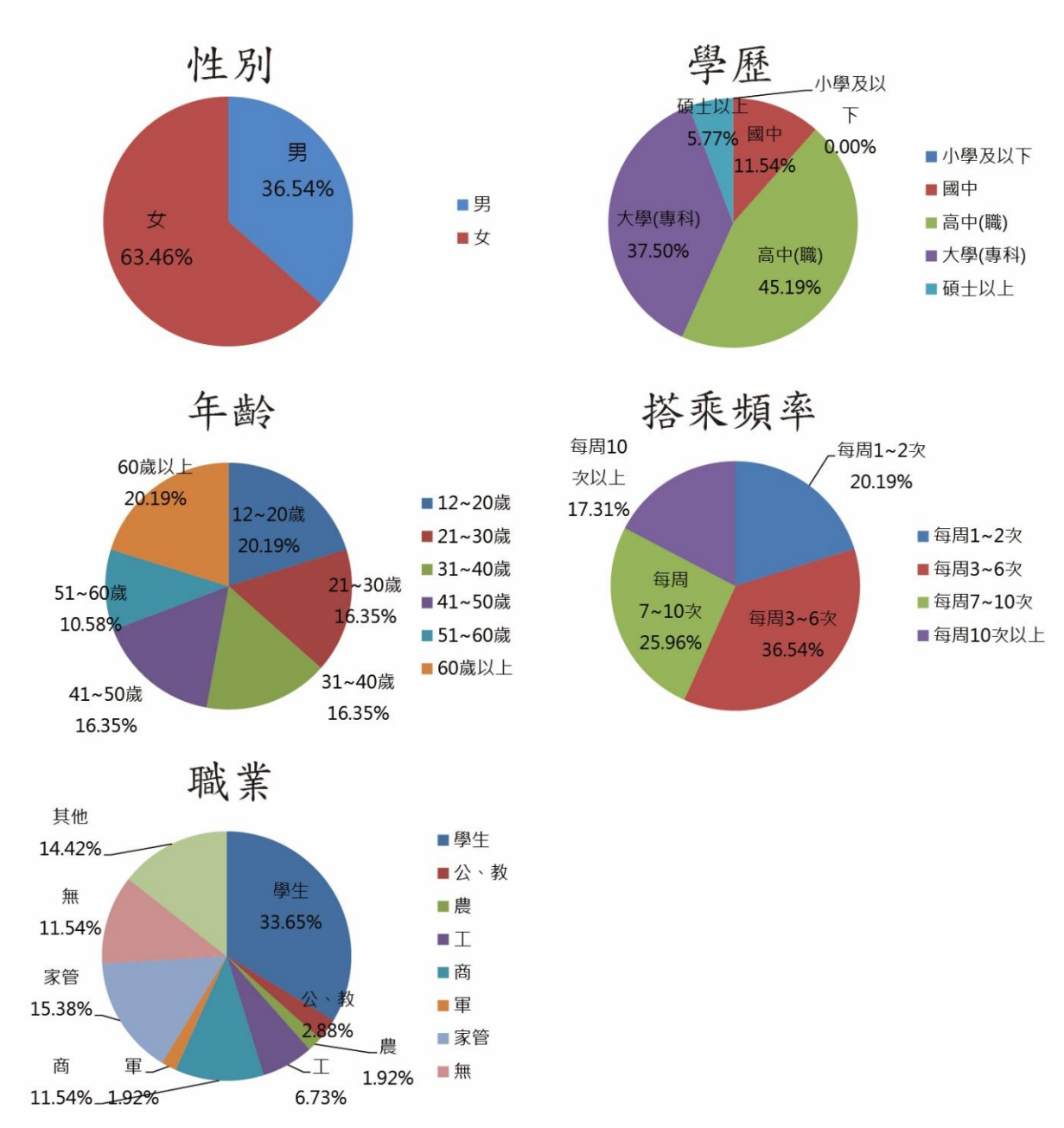


圖 2 南台灣客運乘客問卷基本資料

(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：如圖 3 所示。

1.性別

東南客運的乘客以女性為主，佔 71.67%，男性僅佔 28.33%，為七家業者中女性比例最高者。此現象顯示其服務路線可能與女性族群的日常活動、通勤或購物區域高度重疊。

2.年齡

乘客年齡以 12~20 歲(25%)為主，其次為 41~50 歲(18.33%)和 21~30 歲及 31~40 歲(各為 16.67%)，年齡分布在年輕到中壯年年族群分布較為平均，說明其服務範圍涵蓋學區與各年齡層通勤之需求人口。

3.職業

職業分布以學生(38.33%)為最多，其次為家管(18.33%)和商業人士(13.33%)，顯示東南客運路線設計具有通學與上班的雙重功能，服務區域可能串聯住宅、學校與辦公商圈。

4.學歷

學歷方面，以大學專科(53.33%)為主，其次為高中職(23.33%)。此結果反映出多數乘客仍處於求學或初入社會階段，教育程度以大學為主，其餘學歷亦有一定比率。

5.搭乘頻率

在搭乘頻率上，每週 3~6 次(43.33%)為最多，其次為每週 1~2 次(33.33%)，高頻乘客(每週 10 次以上)則僅佔 6.67%。整體乘客偏向中度使用，反映其為日常生活中固定但不過度頻繁的交通選項。

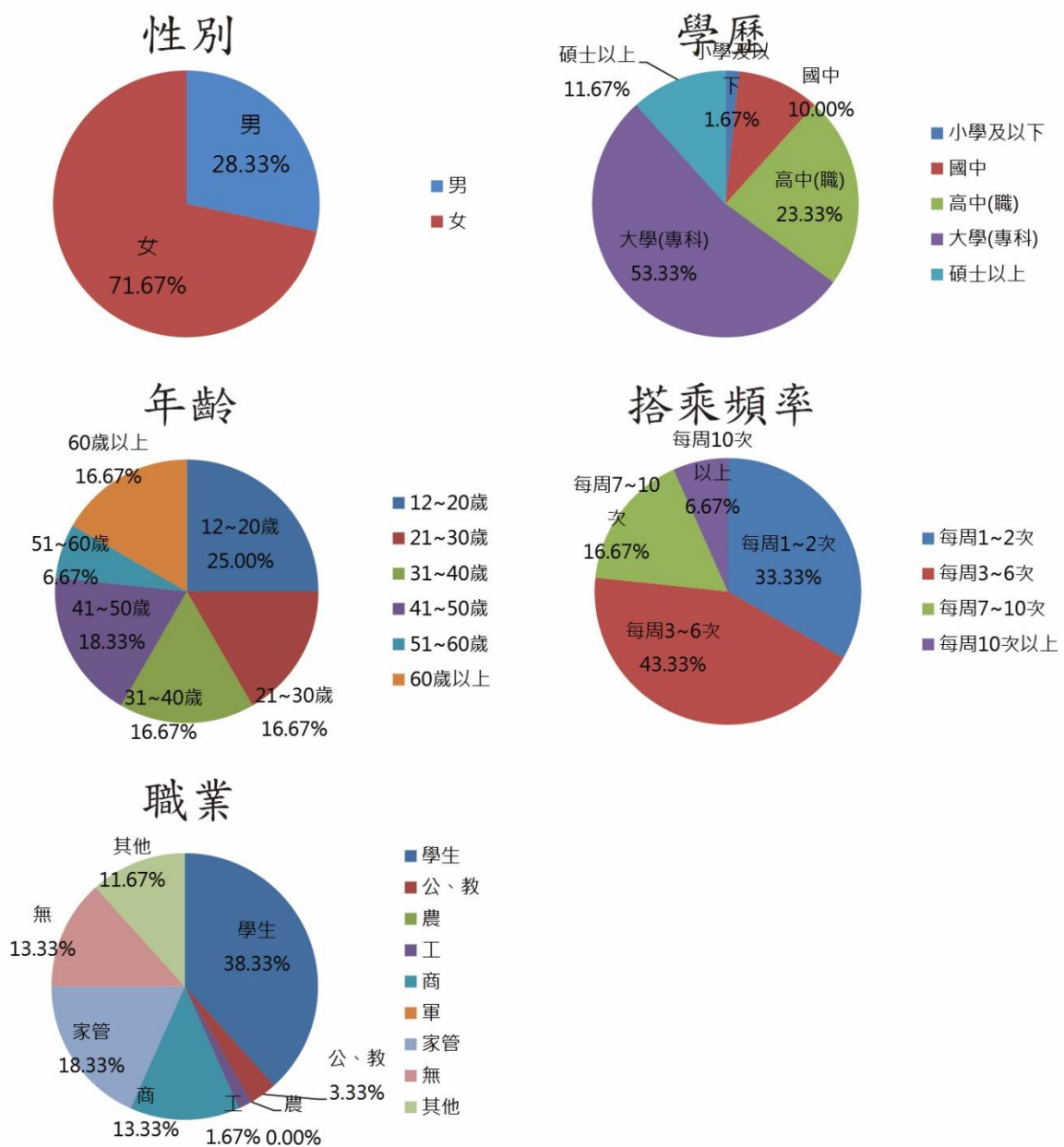


圖 3 東南客運乘客問卷基本資料

(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：如圖 4 所示。

1.性別

高雄客運乘客中女性佔 61.07%，男性佔 38.93%，顯示女性乘客為主要使用者。此現象可能與其路線服務學區、商圈與醫療院所等女性活動密集區域有關，亦顯示女性對公車的依賴度較高。

2.年齡

年齡分布以 12~20 歲(32.79%)為最多，其次為 60 歲以上(19.26%)。整體而言，高雄客運的乘客偏兩極化，以學生、初入職場族群以及退休人士為主，反映出路線可能涵蓋校園與通勤需求高的地區，以及住宅區、社區。

3.職業

職業結構中，以學生(46.72%)居首，其次為無業(16.39%)與其他(13.52%)，顯示學生族群為高雄客運的穩定搭乘主力，同時涵蓋不少固定退休長者及社會新鮮人。

4.學歷

學歷方面，乘客以高中(職)(35.25%)為主，其次為大學(34.84%)，反映乘客普遍具有中高教育程度，亦顯示學生及專業從業者為主力客群。

5.搭乘頻率

搭乘頻率以每週 3~6 次(36.89%)為最多，其次為每週 1~2 次(32.38%)，再次為每週 7~10 次(18.03%)。可見高雄客運有穩定的中度頻率的通勤客群，也吸引部分日常生活使用者。

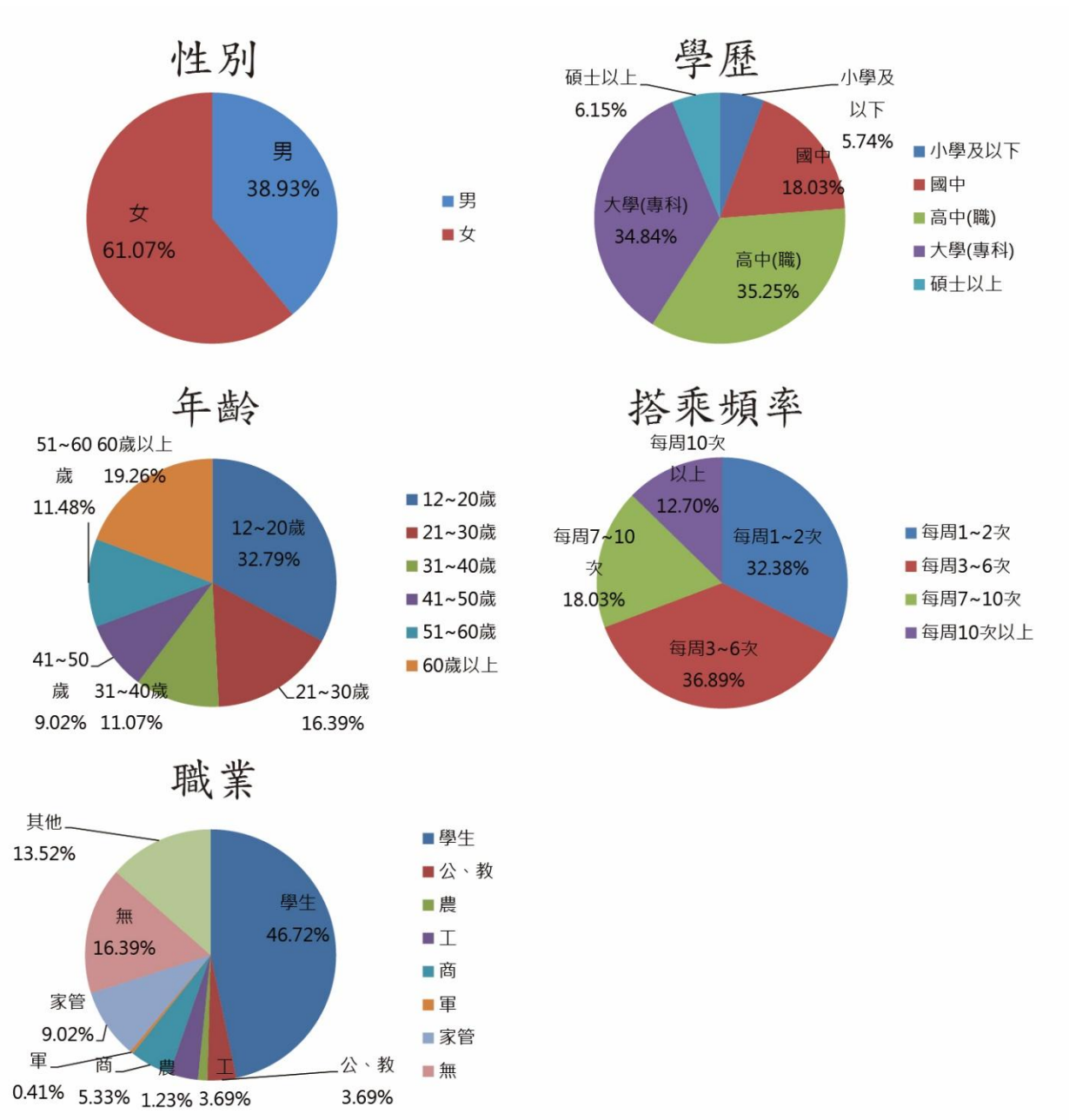


圖 4 高雄客運乘客問卷基本資料

(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：如圖 5 所示。

1.性別

義大客運乘客以女性為主要群體，佔 72.22%，男性僅佔 27.78%，同樣為女性比例較高的業者之一。此結果可能與義大客運行經之商場、學校、醫療機構等女性較常使用的目的地有關，或與其營運服務形象、安全性與車況維護等因素受到女性族群青睞相關。

2.年齡

年齡層以 12~20 歲(47.22%)為主，其次為 21~30 歲(19.44%)。此結構顯示義大客運乘客年齡以青壯世代為核心，推測其路線設計較貼近大學校區、商圈及新興住宅區，吸引通學與通勤族群。

3.職業

職業分布中，學生(62.86%)居首位，其次為公教人員(11.43%)，顯示其乘客組成為兼具學區與職場通勤需求的多元客群，適用於日常通勤與求學之往返。

4.學歷

學歷方面以大學(41.67%)為最多，其次為高中(職)(30.56%)和碩博士(16.67%)，呈現出中高學歷比例偏高的結構。此可能與該業者服務高等教育機構周邊或高收入住宅區有關，乘客教育程度普遍較高。

5.搭乘頻率

搭乘頻率以每週 3~6 次(47.22%)為最多，明顯高於其他頻率類別，其次為每週 1~2 次(22.22%)和每週 10 次以上(16.67%)，整體多為中高頻率的通勤族群，顯示其具備一定規律性與依賴程度的固定乘客結構。

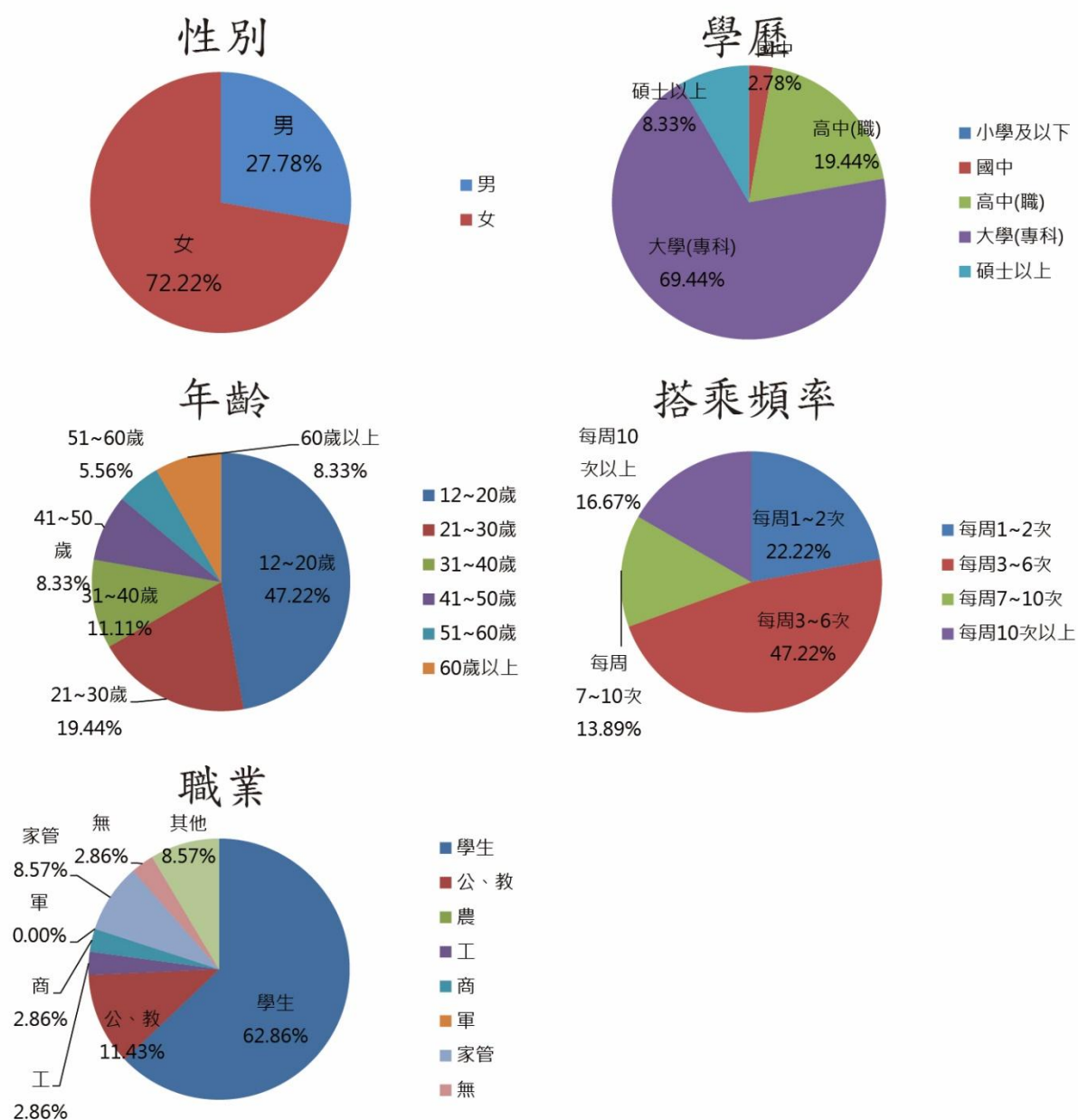


圖 5 義大客運乘客問卷基本資料

(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：如圖 6 所示。

1.性別

統聯客運的乘客中，女性佔 66.67%，男性佔 33.33%，顯示女性為主要使用者。該業者可能因服務範圍內涵蓋女性活動頻繁區域，如學校、商圈、醫療院所等，吸引女性族群日常使用。

2.年齡

年齡分布以 41~50 歲(25%)為主，其次為 12~20 歲以及 60 歲以上(各為 22.22%)。整體年齡結構偏兩極化，反映該業者以服務青壯年和年長者族群為主，可能與校園通勤與社區的日常需求高度關聯。

3.職業

職業組成中，以學生(27.78%)為主，其次為家管(19.44%)和商業人士(13.89%)。統聯客運顯然在通學與通勤方面皆扮演重要角色，具備平衡的服務特性。

4.學歷

學歷方面，高中職(52.78%)為主要族群，其次大學專科(41.67%)，呈現出以中高等學歷族群皆具有一定比率的乘客結構。

5.搭乘頻率

搭乘頻率中，以每週 3~6 次(30.56%)為主，其次為每週 7~10 次(25.0%)和每週 1~2 次(27.78%)，高頻使用者(每週 10 次以上)也達 16.67%。整體呈現中頻以上使用者占比較高，反映統聯客運在例行性交通需求中的角色相當穩定。

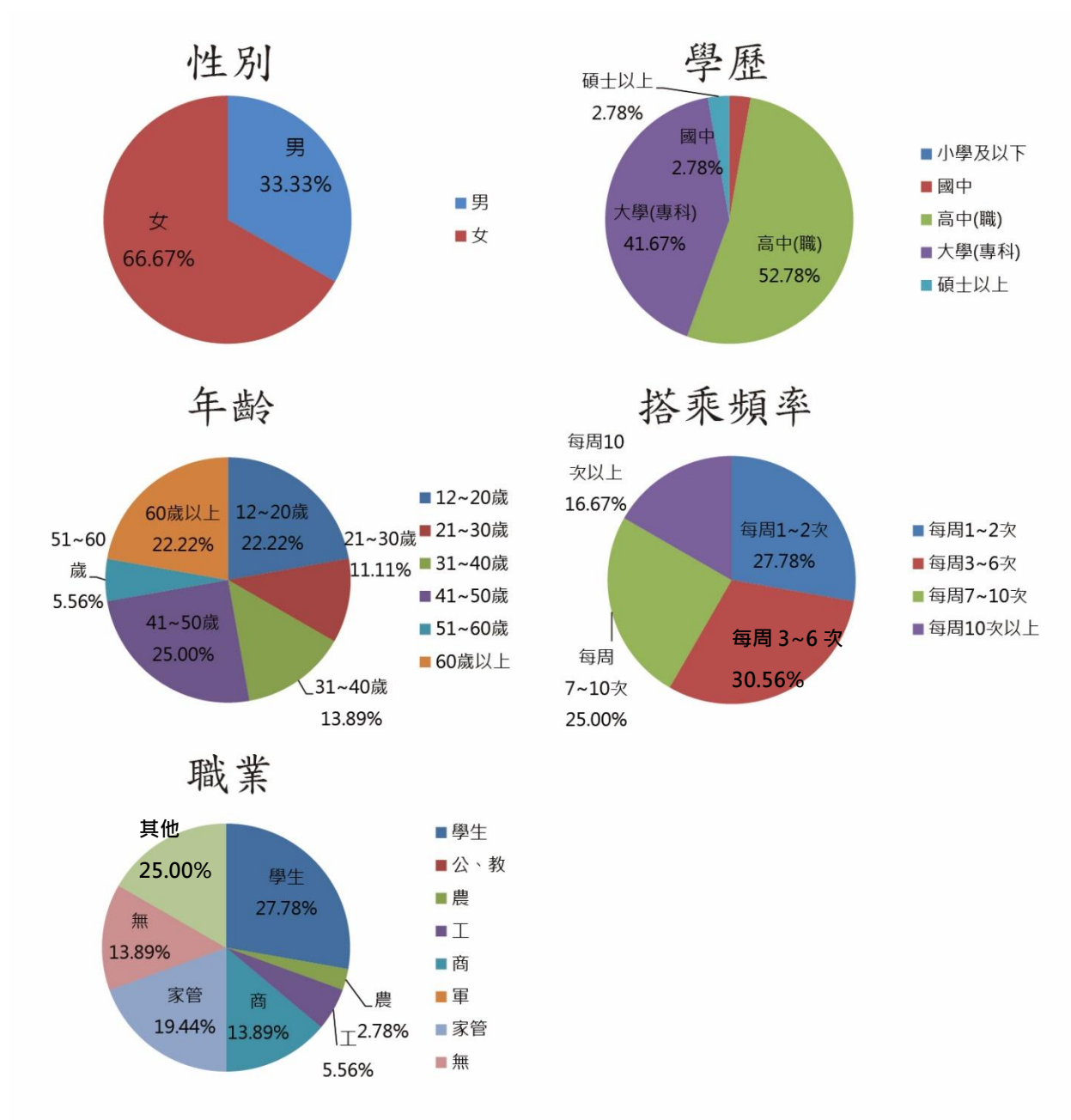


圖 6 統聯客運乘客問卷基本資料

(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：如圖 7 所示。

1.性別

漢程客運乘客中女性佔比為 53.75%，男性為 46.25%，性別比例相對平衡。此結果顯示，漢程客運服務的路線並未特別集中於特定性別偏好的活動區域，能夠吸引不同性別的搭乘者穩定使用。

2.年齡

乘客年齡層以 41~50 歲(22.50%)為最多，其次為 12~20 歲(18.75%)，且各年齡層分布比率較為均衡，反映出漢程客運的使用者涵蓋區域較為廣泛，此情況可能與服務社區、學區及市中心等區域有關。

3.職業

在職業分布方面，學生(31.25%)佔最大宗，其次為其他(17.50%)，商業人士(16.25%)。漢程客運明顯是一家以服務學生為主的業者，但也有一定比例的就業族群使用，顯示服務區域可能涵蓋住宅與商業混合區。

4.學歷

學歷結構顯示，乘客以高中(職)(41.25%)為最多，其次為大學(35.00%)，反映多數乘客仍處於求學階段或剛踏入社會階段，教育程度偏向中等。

5.搭乘頻率

搭乘頻率以每週 3~6 次(38.75%)為最多，其次為每週 1~2 次(37.50%)，整體乘客屬於中度頻繁使用者。較低比例的高頻搭乘者顯示，該業者服務對象以日常需求為主，而非高度依賴型通勤族。

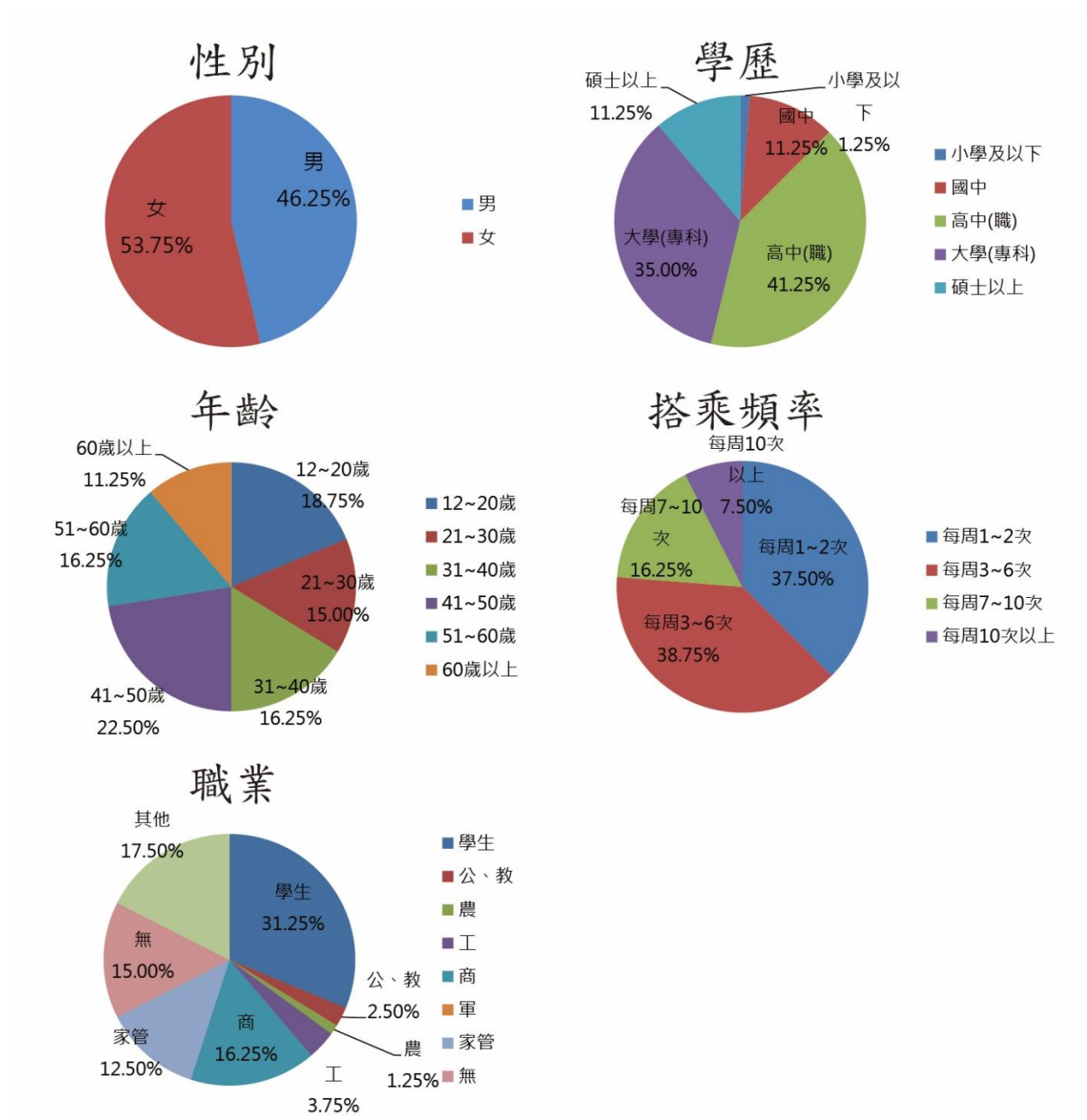


圖 7 漢程客運乘客問卷基本資料

(八) 一般客運業者整體分析

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面，來分析整體一般客運業者之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 8 所示。

1.性別

女性乘客佔整體樣本的 61.03%；男性佔 38.97%。顯示女性在高雄市公車乘客結構中占有明顯優勢，可能與女性日常生活中較常進行購物、接送、就醫等活動，或對公共交通的安全與便利性較具依賴有關。

2.年齡

以 12~20 歲(25.37%)和 60 歲以上(19.61%)為主要族群，整體而言，乘客年齡結構呈現「兩端高、中間穩定」的現象。青少年與銀髮族合計佔比超過四成，顯示高雄市公車系統在通學與長者日常移動方面扮演重要角色。

3.職業

學生為最大族群，佔 36.81%。此外，「無業」與「家管」合計佔約 28.35%。學生為主要搭乘族群，反映學區與通學需求為公車系統的重要支撐；而「無業」、「家管」與「其他」類乘客比例也不容忽視，說明公車在非固定通勤人口中的實用性與必要性。

4.學歷

乘客中具有高中(職)學歷者為 37.38%，大學(專科)為 39.83%，合計達 77.21%。高雄市公車乘客整體學歷結構偏中高程度，顯示市民對公共交通工具的接受度與使用率不受教育背景限制，具備普遍性與廣泛性。

5.搭乘頻率

以每週 3~6 次為最多為 35.54%，其次為每週 1~2 次 29.66%。高頻搭乘族(每週 7 次以上)合計達 34.80%，顯示高雄市公車系統具備高度日常依賴性。

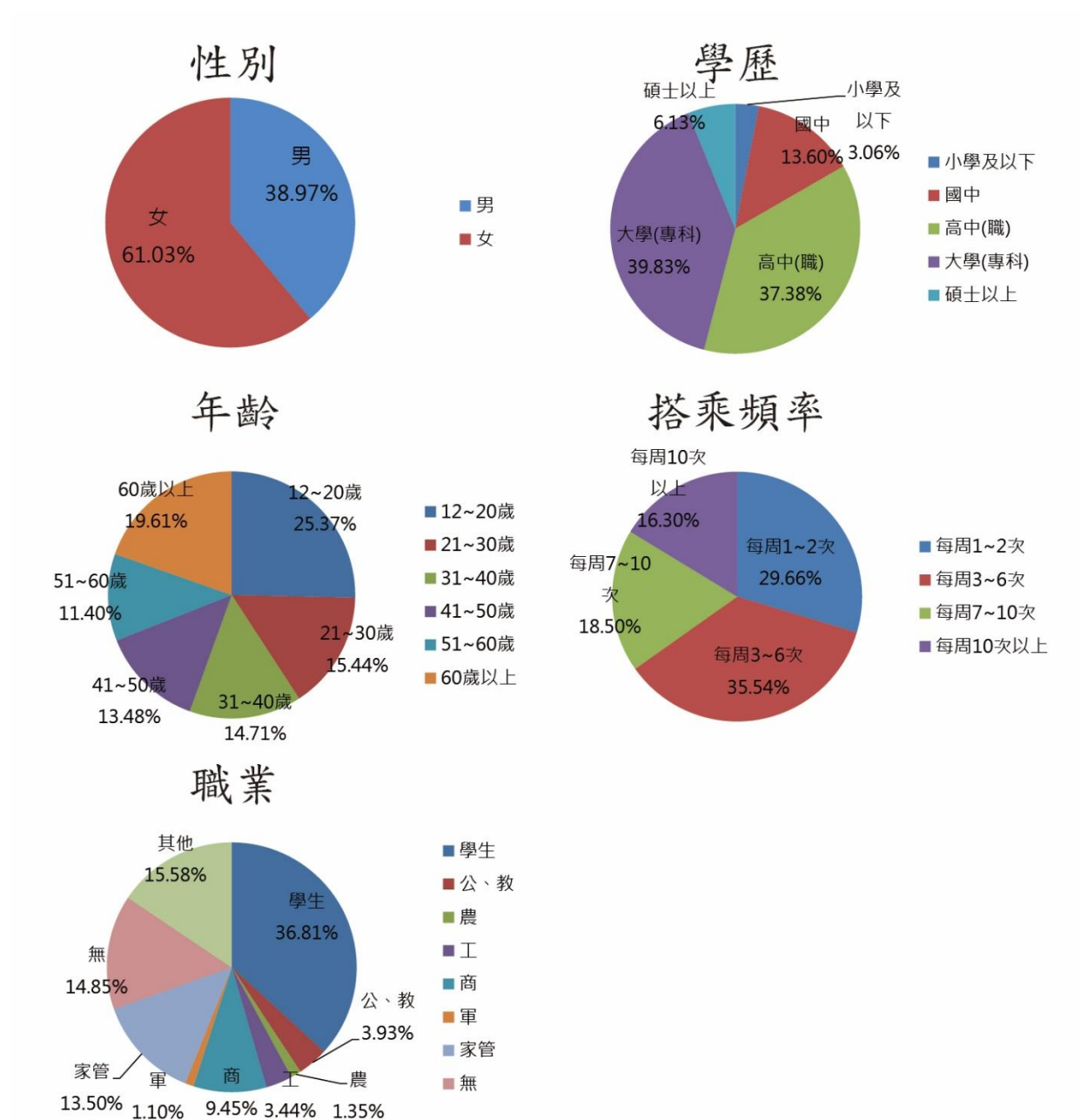


圖 8 一般公車業者乘客問卷基本資料

二、公車式小黃及幸福巴士乘客問卷基本資料分析

今年度評鑑實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 252 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) 皇冠大車隊(公車式小黃)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析皇冠大車隊(公車式小黃)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 9 所示

1.性別

乘客以女性為主，占比 65%，男性則占 35%，反映郊區女性居民對日常交通工具之高度依賴。

2.年齡

年齡集中於 31 至 40 歲(42%)，其次為 21 至 30 歲(17%)及 41 至 50 歲(14%)，亦有一定比例來自 60 歲以上長者，顯示郊區交通需求來自青壯年通勤族及中高齡生活族群。

3.職業

學生占比最高(34%)，其次為其他類型職業(18%)、公教人員(13%)與家管(13%)，顯示本路線不僅支援日常通勤，也肩負通學及生活移動之功能。

4.學歷

以高中(職)(30%)及大學(專科)(28%)學歷為主，碩士以上亦有 25%，整體教育水準較高，顯示郊區居民對交通品質有相當程度之期待。

5.搭乘頻率

每週搭乘 1 至 2 次者占 48%，每週 3 至 6 次者占 32%，以中低頻次需求為主，主要為購物、辦事、通學及通勤等一般生活活動。

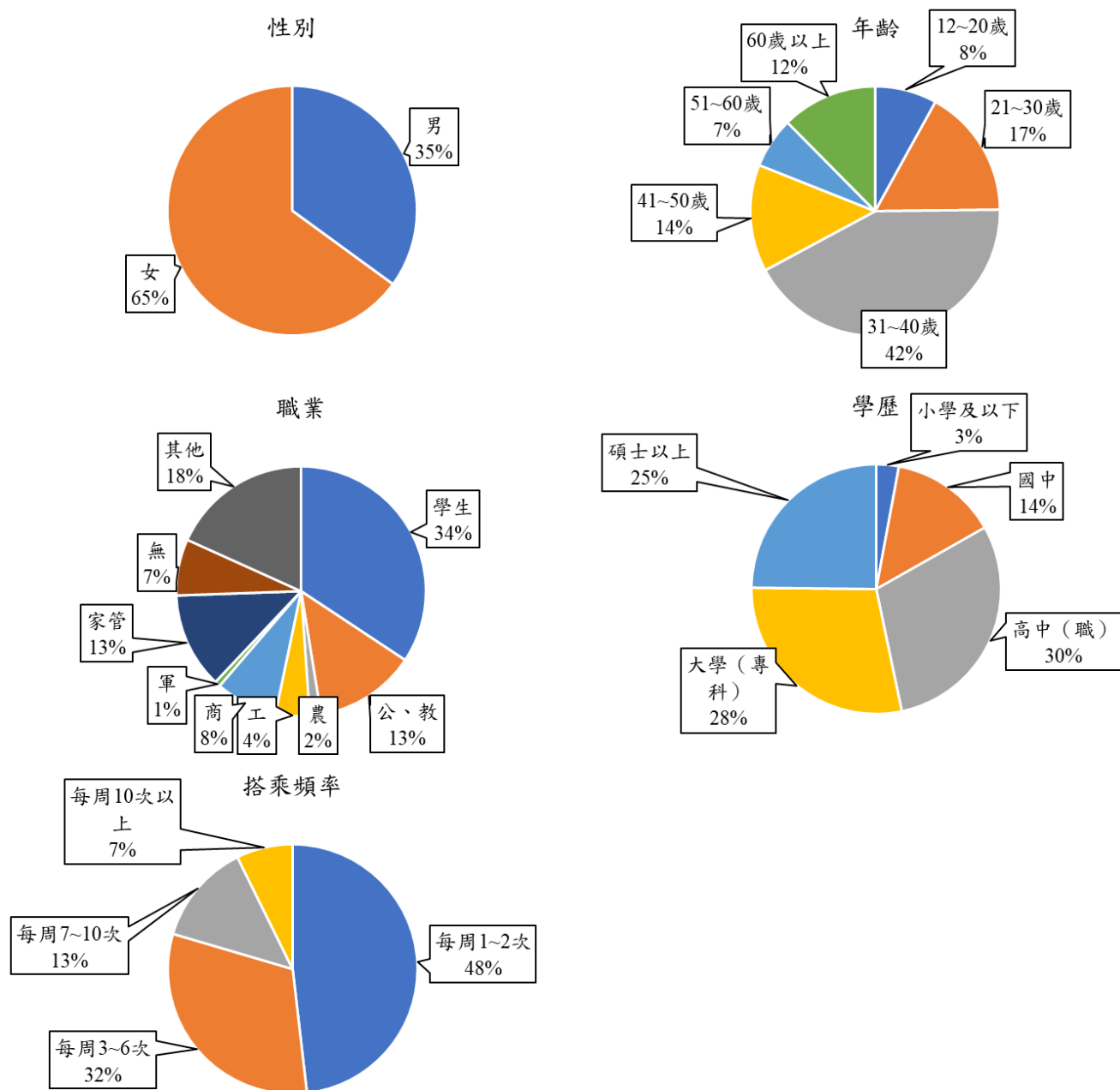


圖 9 皇冠大車隊(公車式小黃)乘客問卷基本資料

(二) 中華衛星大車隊(公車式小黃)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析中華衛星大車隊(公車式小黃)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 10 所示

1.性別

女性乘客占 59%，男性占 41%，女性族群為主要服務對象。

2.年齡

乘客以 60 歲以上族群最多(43%)，其次為 31 至 40 歲(19%)與 51 至 60 歲(13%)，服務對象明顯偏向中高齡居民。

3.職業

無業者占比最高(31%)，其次為其他職業(26%)及學生(18%)，多為需要基礎生活移動之乘客，呈現郊區交通特性。

4.學歷

國中(50%)及高中(職)(25%)為主要學歷結構，整體教育層次屬中低，符合郊區人口結構特徵。

5.搭乘頻率

每週搭乘 1 至 2 次者占 71%，顯示多數居民屬偶爾使用者，搭乘以就醫、探親等生活移動需求為主。

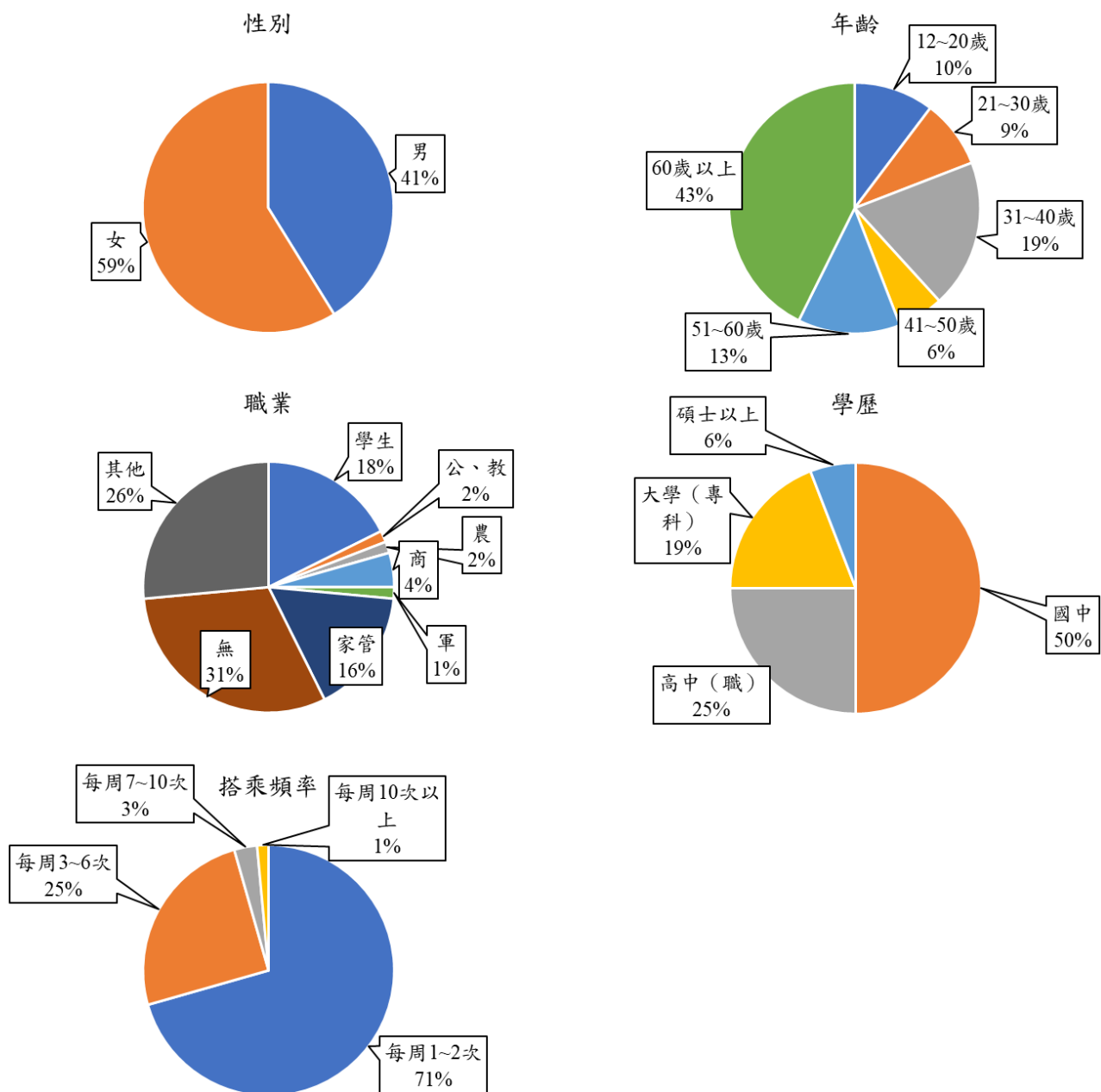


圖 10 中華衛星大車隊(公車式小黃)乘客問卷基本資料

(三) 皇冠大車隊(幸福巴士)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析皇冠大車隊(幸福巴士)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 11 所示

1.性別

女性乘客占 52%，男性占 48%，性別分布均衡。

2.年齡

以 60 歲以上長者為主(44%)，其次為 12 至 20 歲學生族群(32%)，符合偏鄉高齡化與年輕人口需求並存的現象。

3.職業

學生占 32%，無業者占 28%，家管占 20%，呈現以教育及生活移動需求為主的乘客結構。

4.學歷

以國中(56%)及高中(20%)學歷為主，整體學歷偏中低。

5.搭乘頻率

每週搭乘 1 至 2 次者占 56%，次為每週 3 至 6 次(36%)，使用頻率以中低頻為主，支援日常生活出行。

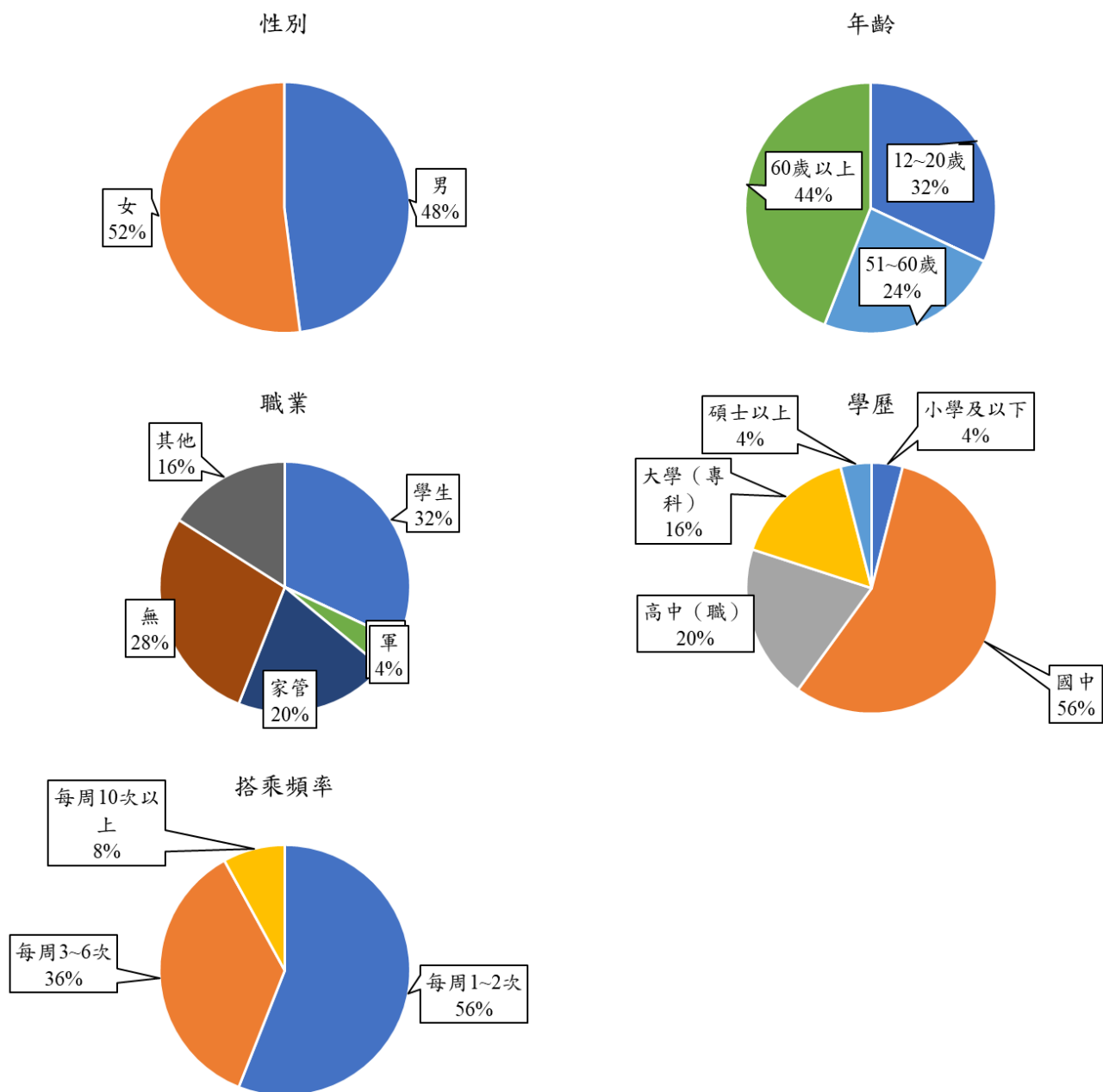


圖 11 皇冠大車隊(幸福巴士)乘客問卷基本資料

(四) 高雄客運(幸福巴士)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析高雄客運(幸福巴士)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 12 所示

1.性別

女性乘客占 59%，男性占 41%，女性使用比例稍高。

2.年齡

以 12 至 20 歲學生族群為主(47%)，其次為 60 歲以上長者(41%)，顯示服務對象為學生與高齡雙重結構。

3.職業

學生占 47%，其他職業及無業者各占 24%，符合偏鄉以學生與高齡居民為主要乘客的特性。

4.學歷

以國中學歷為主(65%)，符合偏遠地區教育背景結構。

5.搭乘頻率

每週搭乘 1 至 2 次者占 53%，每週 3 至 6 次者占 41%，搭乘頻率中等偏高，主要支援通學及基本生活移動需求。

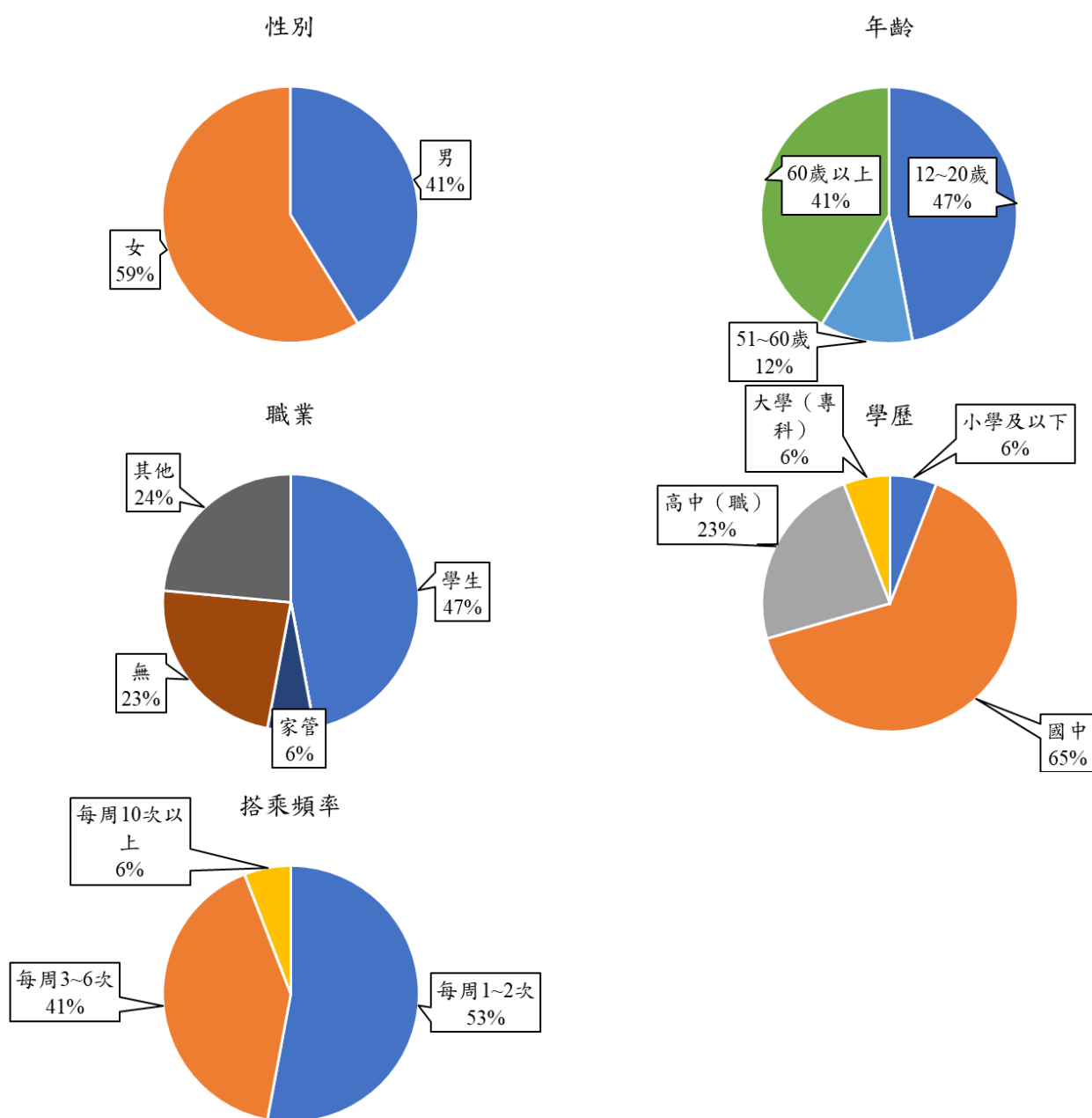


圖 12 高雄客運(幸福巴士)乘客問卷基本資料

(五) 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 13 所示

1.性別

女性乘客占 67%，男性占 33%，女性乘客占絕對多數。

2.年齡

以 51 至 60 歲與 60 歲以上年齡層各占 45%，明顯以中高齡居民為主要服務對象。

3.職業

無業者占 56%，家管占 33%，學生占 11%，符合偏鄉地區以非就業人口為主的需求特徵。

4.學歷

國中學歷占 56%，大學(專科)占 22%，反映出服務對象以中低學歷者為主。

5.搭乘頻率

每週搭乘 1 至 2 次者占 78%，另有 22%每週搭乘 10 次以上，顯示部分高頻使用者依賴本路線作為主要移動工具。

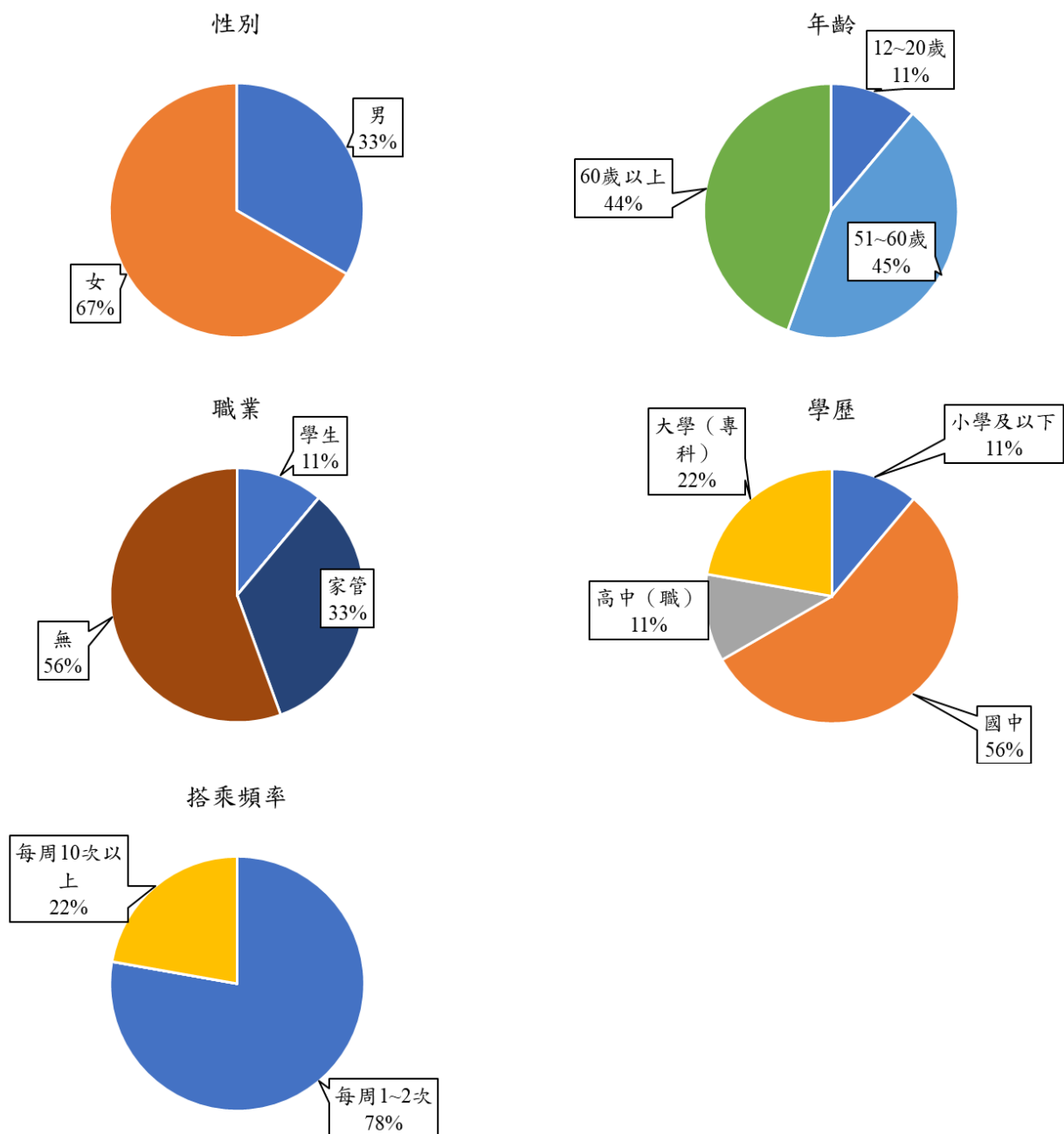


圖 13 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)乘客問卷基本資料

(六) 獅山社區發展協會(幸福巴士)

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析獅山社區發展協會(幸福巴士)之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 14 所示

1.性別

女性乘客占 76%，男性占 24%，女性為主要搭乘族群。

2.年齡

以 12 至 20 歲學生族群占比最高(53%)，其次為 60 歲以上長者(35%)，呈現學齡與高齡兩端集中現象，反映出偏鄉地區通學及日常就醫、購物需求並存。

3.職業

以學生為主(53%)，無業者亦占 47%，符合偏遠地區以學生及年長居民為主的使用情境。

4.學歷

國中學歷占 82%，反映出服務對象以青少年為大宗，亦有部分低學歷成人使用者。

5.搭乘頻率

每週搭乘 3 至 6 次者占 59%，使用頻率偏高，呈現出穩定且持續的交通需求特性，符合社區巴士主要支援日常通勤、就學的目的。

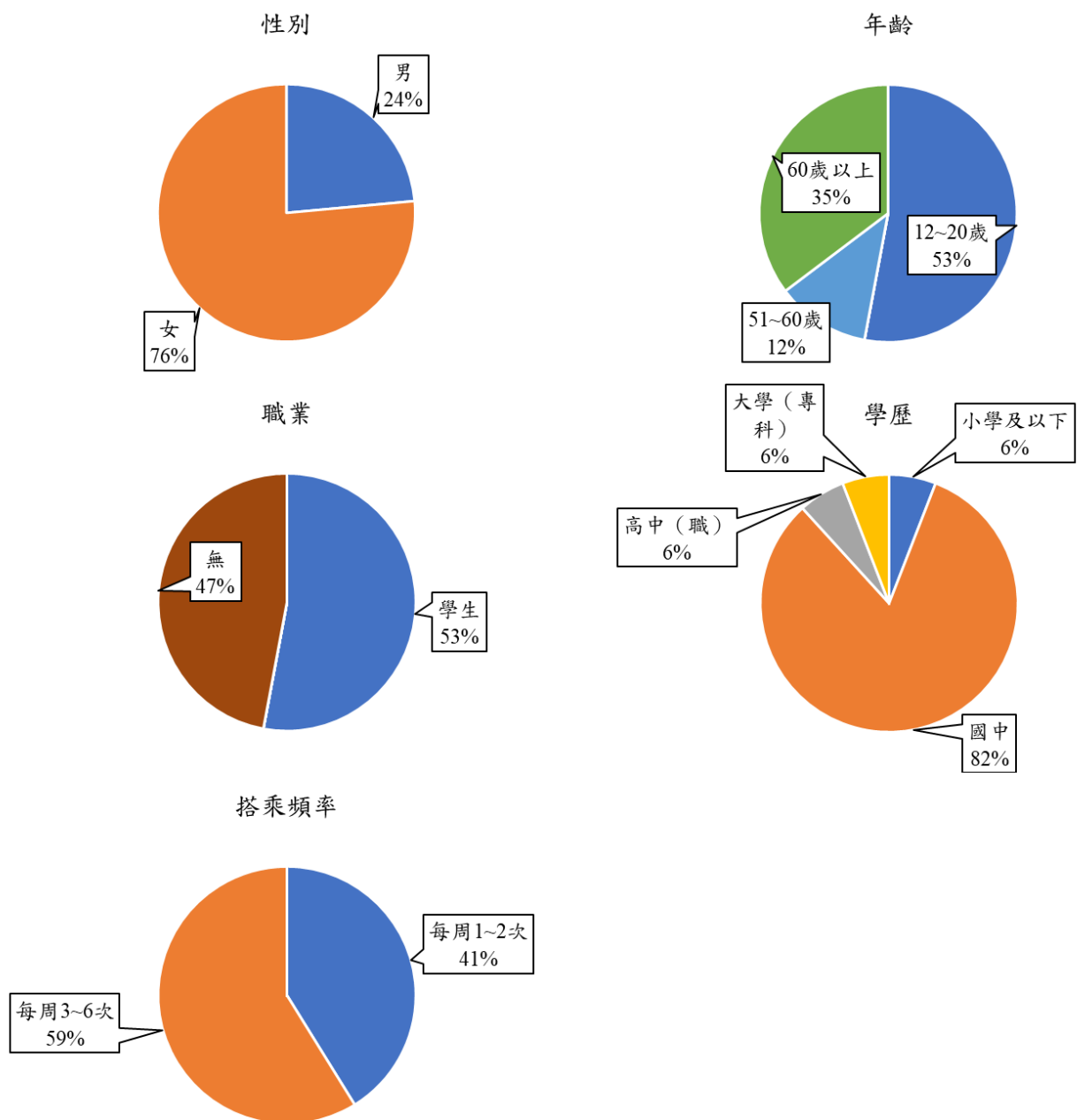


圖 14 獅山社區發展協會(幸福巴士)乘客問卷基本資料

(七) 公車式小黃及幸福巴士業者

以下分別就性別、年齡、職業、學歷等方面來分析整體公車式小黃及幸福巴士業者之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：如圖 15 所示

1.性別

女性乘客共有 63%，男性則為 37%。女性為主體乘客，與整體趨勢一致，顯示女性對公車服務的依賴性普遍偏高。

2.年齡

乘客集中於兩大年齡段 60 歲以上為 27%，31~40 歲為 26%。呈現明顯的「高齡化」與「青壯年」雙重結構，顯示高齡長者與正值工作期的族群對公車使用需求皆高，可能與就醫、購物與通勤相關。

3.職業

以學生 31%為最大宗，其次為「無業」20%，與「其他職業」19%。整體來看，學生與非就業人口合計比例超過一半，顯示公車為具社會包容性的主要公共運具。

4.學歷

學歷結構偏中等程度為主，國中為 36%、高中(職)為 25%、大學(專科)為 22%。整體顯示此族群之教育背景偏向中學與高職/大專為主，亦含少數高學歷者(碩士以上 14%)。

5.搭乘頻率

乘客搭乘頻率明顯集中於低頻使用者，每週 1~2 次為 55%、每週 3~6 次為 32%。顯示此樣本族群以偶爾或中度使用者為主，僅 13%屬於高頻使用者(每周 7~10 次及每周 10 次以上)，與整體樣本結構略有差異，推測可能與該組樣本的服務地區或族群特性有關。

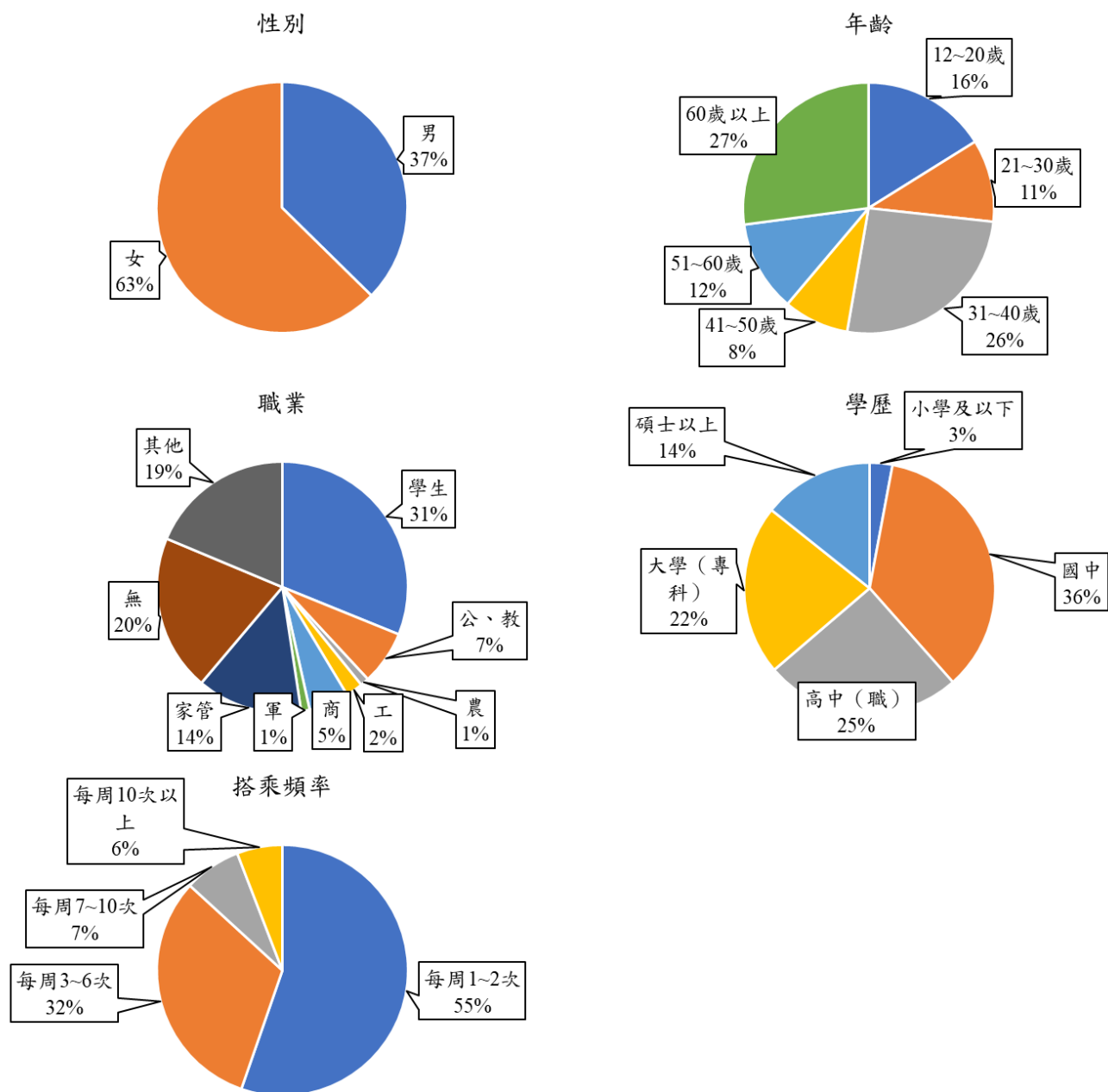


圖 15 公車式小黃及幸福巴士業者乘客問卷基本資料

附件六 提升公車服務品質之教育訓練辦理成果

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務
及性別友善度評鑑計畫案教育訓練(一)簽到表

113 年 11 月 21 日

單位	請簽名
高雄市政府交通局	吳哲坤 孫毓璽
中華民國運輸學會	李文哲

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務

及性別友善度評鑑計畫案教育訓練(一)簽到表

113 年 11 月 21 日

單位	請簽名
港都客運	陳怡君 邱朗軒 黃昭光
東南客運	楊榮翔 李立長
高雄客運	許安倫 黃書凱 陳信宏 陳雅文 鍾水寬
統聯客運	胡楚政 詹清輝 陳冠宇 許俊修
南台灣客運	黃安瑄 郭賜斌
義大客運	伏2.珍 林永鵬 王宥棋
漢程客運	廖弘毅 各佩娟 廖2.珍

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務
及性別友善度評鑑計畫案教育訓練(一)簽到表

113 年 11 月 21 日

單位	請簽名
皇冠大車隊	張國勝
中華衛星大車隊	范心怡
獅山社區發展協會	張堃宇 張敬傑 鍾市蘭 義後容 邱庭佑
臺灣福田社會福利發展協會	邱麗亭 董瑞君 林孟明

高雄市性平教育訓練



113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務
及性別友善度評鑑計畫案『公車路口停讓與防止夾傷
乘客 SOP 討論暨實務訓練工作坊』簽到表

114 年 05 月 26 日

單位	請簽名
高雄市政府交通局	黃錦輝 吳巧坤 林上智 呂佳玲 蘇毓琪 沈海均
高雄區監理所	徐偉銘
高雄市區監理所	王弘遠
高雄市區公車聯合管理委員會	陳可培
專家學者	莊聰敏 李明聰
中華民國運輸學會	李文魁 黃嘉敏

113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及
性別友善度評鑑計畫案『公車路口停讓與防止夾傷乘客

SOP 討論暨實務訓練工作坊』簽到表 114 年 05 月 26 日

單位	請簽名
港都客運	張正鴻 鄭子仁 曹恭誠 陳昭君
東南客運	楊榮利 張榮華
高雄客運	鄭保昌 黃碩
統聯客運	胡基政 許復修
南台灣客運	郭賜斌 袁明 曾光輝
義大客運	蔣裕賢 莊維鈞
漢程客運	盧弘毅 陳康云 楊明修

高雄市路口停讓工作坊



「113 年高雄市公車營運與服務品質評鑑暨無障礙服務及性別友善度評鑑計畫案」
公車路口停讓與防止夾傷乘客 SOP 討論暨實務訓練工作坊
會議紀錄

一、會議時間：114 年 5 月 26 日(星期一) 下午 2 時 00 分

二、會議地點：高雄市區監理所

三、主持人：李文魁 計畫主持人

四、出(列)席單位：如簽到表

五、執行單位報告：(略)

六、討論及說明：

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
高雄客運 2. 請問是每個路口都需要做指差確認還是只有針對轉彎路口呢?高雄客運有許多山區路線,有些路口位於下坡路段且為無號誌路口,若每處皆需停讓,不僅增加後車追撞風險,也恐導致班次延誤,其他用路人亦對此停讓行為常無法理解。 3. 關於右轉停等線的設置,建議應設於右轉車輛進入行穿線前的位置,而非設在原車道內的停止線前。主要考量是目前仍有不少駕駛使用手排車,當車輛在原本的停止線前停等並完成指差確認後,若須再起步進行右轉,可能增加操作困難與風險。	2. 在山區或郊區路線,因多數路口無號誌、視線受限,原則上應提前減速、進行觀察再通過,而非每處都需完全停車。根據現行規定,「停」是一種安全原則,但在郊區車流少、無號誌的情況下,建議可依實際狀況調整,重點在於確保路口安全、注意是否有來車或行人再通行。 3. 在實務操作上,右轉車輛應先切至外側車道,並在接近行穿線與道路邊線交會的位置停等。在這位置駕駛才能清楚看到左右兩側是否有行人,避免產生視線盲區,若有行人穿越務必停讓以確保安全。
李明聰委員 2. 右轉時指差確認的實務執行存在困難,因為在停止線前難以看清右方與右前方狀況,實際上需將車輛開過停止線、甚至越過行穿線後,才能完整觀察右側來車與右前行人。然而此時若車輛停下來,反而容易產生視線死角,讓右後方車輛或行人進入內輪差區域,增加風險。因此,右轉前的關鍵應為提早變換至最外側車道,並在即將進入右轉彎道前的正確位置進行觀察與指差確認。 3. 在右轉的指差確認順序應明確規範,目前駕駛多數習慣先觀察右側與前方,較	2. 在現行的建議版本中,右轉時的車速應降至每小時 10 公里以下,並在進入右轉彎道前,執行「指差確認」。 3. 右轉時則應減速或暫停通過,並在通過行人穿越道時進行指差確認,依序檢查左、前、右三個方向的行人與車流狀況,確保安全後再完成右轉動作。 4. 在進行左轉時應再三確認,若左轉區域或左側路線較為偏遠,接近時應特別留意對向的行人穿越情形,左轉過程中建議搭配擺頭動作,必要時可強化身體轉動的弧度,透過擺頭角度的輔助,減少

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
少注意左前方，依據交通安全考量，觀察順序應為「左、前、右」。但這順序與多數駕駛的習慣性操作不同，必須透過明確指導與反覆訓練，改變駕駛行車時的觀察習慣。 4. 針對左轉時是否應執行指差確認，建議應視「是否設有左轉導引線」為原則判斷。若路口設有左轉導引線，表示可進入路口內觀測、確認再完成轉向；若無導引線，則建議駕駛應在停止線前完成觀察與判斷，避免進入路口後才進行觀測。但實務上，許多左轉動線的視野死角，必須進入路口後才能確認，特別是對向直行車、機慢車、對向或順向行人等，這些才是事故的高風險來源。因此更重要的是要求駕駛在左轉前強制觀察左前側行人出發點與對向車流，並建立轉頭確認的習慣。 5. 針對指差確認的執行範圍，與其要求每個路口皆須執行，不如依照路線特性與路口風險程度篩選出 5 至 10 個高風險路口，強制駕駛執行指差確認。不僅能提高操作的可行性，也能讓駕駛集中注意力於重要處，避免制度推行過廣、導致駕駛無法落實。 6. 號誌燈號變化之應對原則部分，無須另立操作原則，直接依法規原則處理即可：看到黃燈時，能在停止線前安全停下就必須停下；若已無法安全停下，則維持原速通過。黃燈設計時間本就應確保這項原則可執行，因此不需額外設計新流程或訓練項目。	轉彎時可能產生的視野死角。 5. 感謝委員的說明建議。 6. 感謝委員的說明建議。
港都客運 6. 針對本次研討的「路口停讓與指差確認」主題，應從幾個層面著手，包括法規依據、操作流程、執行可行性與評鑑稽核。首先應釐清現行法規如何規範指差確認與路口停讓，作為後續制度設計的基礎。而駕駛的執行流程必須明確，不能模糊，例如	1. 感謝建議，目前 SOP 版本乃評鑑團隊撰寫的初稿，並透過本次會議邀請業者及專家提出建議，作為後續調整的依據。由於每個路口的環境及型態差異性極大，因此後續交通局會再以修正後的版本與聯管會確定執行上的可行性進行討

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
是否需在停止線前暫停，應清楚告知「要」或「不要」，並規定是否必須減速，避免讓駕駛自行判斷產生風險。 7. 公車服務評鑑與稽核是業者每年例行的重要工作，相關操作標準與扣分機制也必須依據這套流程建立，明確區分錯誤與合格操作。因駕駛在行車過程中還需注意乘客動態，因此未來在制定操作指引時，應同時考量駕駛的工作負荷與安全操作，降低複雜度。	論。 2. 路口停讓為公路局要求納入評鑑的重點項目，因此未來這部分的重要性一定會越來越高，但實際要如何將此次會議討論的 SOP 納入評鑑，會再依據修改後 SOP 的內容、未來執行評鑑作業的單位以及交通局討論及設計。
高雄市區監理所 4. 無意見。	4. 謝謝高雄市區監理所。
高雄區監理所 3. 依據公路局於 113 年 4 月 25 日召開之「客運業路口停讓指差確認會議」內容，針對客運駕駛在路口執行安全確認之建議時機，已提出以下方向：右轉時建議駕駛執行指差確認，左轉時則應進行「再三確認」，包括確認號誌狀態、對向來車與行人動向。	2. 謝謝高雄區監理所的補充說明。
南台灣客運 3. 針對右轉時進行指差確認時，駕駛在面對行人時皆會路口停讓，然而實際執行指差確認時，許多駕駛反映壓力較大。建議在制定相關流程與操作規範時，能廣泛蒐集駕駛意見，進行意見調查，從經營與實務層面做更全面的考量，以利後續在第一線執行上更為順利。 4. 指差確認這個動作原本是源自鐵路系統，並非設計用於市區道路或一般公路駕駛。將其延伸應用至馬路上，其實並不符合原始設計。實務操作上，駕駛在路口轉彎時需注意是否有行人、突然接近的機車、小型車輛，甚至是四輪電動代步車等不按常規行駛的對象，這些風險難以單靠形式化的指差確認來處理。若僅要求駕駛人做出表面上的指差動作，實際上無助於風險控制，甚至可能	3. 謝謝南台灣客運的建議。本次工作坊的目的是為了蒐羅各位先進及專家的寶貴意見，作為後續 SOP 調整的依據。路口停讓準則應以停及讓為優先，指差確認乃為公路局要求執行之項目，如何在實務作業上提升執行的便利性，並達到降低風險的目的，仍需要各位先進提出建議，以方便團隊納入調整之參考。本次工作坊會後調整之 SOP 版本，後會將由交通局與聯管會再進行討論及確認。 4. 指差確認起源確實來自於軌道運輸，但由於路口停讓已納入各位補貼款審核的依據，因此未來評鑑有可能將定稿後之 SOP 落入實施，仍然希望業者可以針對目前初稿的版本給予建議。依據台北市路口停讓的 SOP 流程，目前應納入右轉車輛須執行指差確認，左轉車輛為再三

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
變成為了應付檢查而流於形式的動作。	確認，透過指差確認的方式來養成駕駛長在轉彎時的駕駛習慣，能夠提升確認的動作，減少風險的發生。
交通局運管科 2. 指差確認是交通部公路局所建議納入的項目，並明確要求業者加強駕駛宣導與執行。因此，我們在擬定 SOP 時，必須將其納入不能省略。公路局也表示須符合其所擬定的標準，若未達成可能會影響補助的評核與核發。雖然目前公路局以鼓勵方式推動，尚未強制要求，但為確保後續補助申請的順利及政策一致性，仍應將指差確認納入 SOP 規範中。 3. 針對車門未完全關閉車輛即啟動的情況，是造成乘客夾傷事故的重要原因之一，特別是針對年長乘客或動作較慢者，風險更高。曾有案例是乘客物品先上車、而人尚未上車，駕駛未察覺便啟動，導致夾傷或乘客跌倒。因此請各業者再次加強對駕駛的宣導：務必確認車門已完全關閉，且車門周圍無人上下車後，才能起步行駛。禁止邊關門邊開車。	2. 謝謝運管科的說明。 3. 謝謝運管科的補充。
聯管會 2. 在一次全國客運業者聯合會的會議，公務局陳文瑞局長曾受邀出席，並回應了業者對「指差確認」制度的疑慮。在場多位業者反映，停讓行為確實對交通安全有幫助，但指差確認在實務執行上造成不少困擾，且成效尚難評估。對此陳局長當場表示，目前政策以「鼓勵配合」為原則，重在勸導，並非以懲罰為導向。目前在實務上，多數單位採取彈性勸導為主，但仍須注意事故責任與政策要求間的平衡。	3. 謝謝聯管會的補充。
黃信穎專門委員 9. 在部分大型路口，如中正路與民族路這類複雜交會口，設有「左彎待轉區」或「左轉停止線」，供左轉車輛於有左轉保護時	10. 謝謝專委的說明。 11. 謝謝專委的補充。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
相時，先行駛入待轉區等候轉向，提升轉彎效率與安全。但若路口未設左轉待轉區，則駕駛須通過停止線後，在路口中央等候適當時機轉彎，前提是未違反號誌與標線規定。若該路口設有方向箭頭的號誌（例如左轉箭頭號誌），則必須依照箭頭顯示的時相進行轉向，不可任意進入路口等候。 10. 針對是否每個路口都必須進行指差確認，應視當下的號誌時相判斷。若路口設有右轉或左轉保護時相，表示轉彎車輛擁有專屬綠燈，期間行人與橫向車流皆處於紅燈狀態，因此在這類時相中，駕駛原則上不必特別執行指差確認，僅需注意是否有個別行人違規闖紅燈即可。	
吳哲坤技正 2. 當車輛行駛接近路口時，應遵守停止線的設置原則。停止線區分的是「路段」與「路口」的範圍，車輛在有號誌的路口應停在停止線前等候，而無號誌路口則會搭配「停」字標誌，依規定須停車再開，即使車流或人流量不大，也應至少減速並注意觀察，避免突發狀況發生。進入路口時，不論是否有號誌，若需右轉，應啟動右轉判斷程序，包括停車觀察右側有無行人或自行車，確認安全後再轉彎；左轉亦同，進入左轉待轉區或進行直接左轉前，應再次確認周邊車流與行人動態，確保轉向過程中不妨礙其他用路人。	1. 謝謝技正的建議。會後會再與交通局做確認修改。
雍聰敏委員 4. 針對車門關閉夾傷乘客的案例，建議可透過科技輔助降低風險與負擔。具體作法如在車門開關操作時同步播放語音提示，例如「車門即將關閉，請注意安全」，由駕駛在操作氣壓開關時一併觸發語音播報鍵，即可達到提醒效果。夾傷雖屬少數個案，但仍應預防，建議可結合其他輔助措施，如於地板標示黃色區域並提醒「車門活動範圍，請勿停留」，增強乘客警覺。若播音	4. 感謝委員的建議。

與會單位討論意見	中華民國運輸學會回應說明
系統無法安裝，也可考慮引進攝影機與駕駛前方螢幕，提供更清楚的視野輔助判斷是否可開關門。此外，也可善用智慧型手機或其他簡易設備實現語音播報功能，以補足舊車輛設備上的不足。	

七、會議結論：

2. 路口停讓 SOP 應以「停讓」為原則，並於右轉時執行指差確認，左轉時再三確認，請評鑑團隊依據本次會議與會單位及各委員提出的建議進行調整修改。
3. 車門開關 SOP 原則上已獲致共識無須再行修改。
4. 請評鑑團隊提供修改後 SOP 予交通局確認，並請交通局提案聯管會要求各客運業者遵循。
5. 另為要求各客運業者落實公車「路口停讓」及「車門開關」SOP，團隊擬訂稽查辦法如附件供予會單位參考，後續亦將納入聯管會確認。

八、散會：下午 17：00

附件七 輪椅服務績優佐證(列舉)

業者	日期	路線	駕駛	車號	事證
港都客運	2024/11/22	218	錢 O 銘	125-FT	
港都客運	2024/11/25	205	楊 O 璘	EAL-2880	
港都客運	2024/6/21	7	林 O 傑	EAL-2875	
港都客運	2024/11/30	219	湯 O 誠	EAL-2827	
南台灣客運	2024/11/12	紅 56	黃 O 滢	926-V2	

附件八 獎盃設計稿



附件九 114 年度評鑑指標

114 年度一般公車評鑑指標配分表(修正稿)

評鑑指標	評鑑項目	評分項目	配分
A 場站設施與服務指標	A1 場站檢查	A1-1 調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	1.2
		A1-2 場站消防安全設施	1.5
	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	1.8
		A2-2 各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	1.5
	A3 站牌乘客資訊服務	A3-1 招呼站資訊提供	2(-4)
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	1.5
		B1-2 車輛乘車資訊辨識度	±1
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1.6
	B2(車輛)環保品質	B2-1 環保單位告發比率	±0.5
	B3 行車肇事率	B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	10(-5)
		B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1.5
	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
		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	±1
		B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	1
		B4-4 乘客安全帶是否能正常使用	1
	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	1
	B6 舒適與噪音	B6-1 車輛乘坐舒適度	1
	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	1.4
		B7-2 監視器妥善率	±1
	B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放	0(-2)
	B9 路口停讓	B9-1 路口停讓	±1.5
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(-6)
	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	±5
	C3 駕駛平穩性	C3-1 車輛行駛時是否有危險行為	±6
	C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有違規行為	±5
	C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	5
	C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	±3
	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
	C8 駕駛教育訓練	C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期	1
		C8-2 教育訓練成果提報	1
D 無障礙之場站設施	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施設置情形	3.3

評鑑指標	評鑑項目	評分項目	配分
施、服務、運輸工具設備與安全	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人士	±4.6
	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服務	±4.6
E 公司經營與管理	E1 重大違規	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	0(-8)
		E1-2 違反道路交通安全管理處罰條例等相關規定被舉發是否確實歸責	±1 分
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	0(-2)
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 肇事通報件數是否相符	2
	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	±1.5
		E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查	1
	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	±2.1
		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
		E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	2
	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)	2
		E5-2 創新管理 A	0.46
		E5-2 創新管理 B	0.69
		E5-2 創新管理 C	0.69
	E6 性騷擾防治	E6-1 性騷擾防治及訓練	0.5
		E7 性別友善	E7-1 推動性別友善職場
	E8 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	E8-1 前期評鑑缺失改善	0(-2)
E8-2 定期辦理自評		2.1	
評鑑指標外其他加分項目			0(3.5)

114 年度一般公車評鑑指標修正對照表(修正稿)

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
A 場站設施與服務	A1 場站檢查	A1-1 調度室、休息室、停車場之整齊與清潔 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：停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所)：共 1.2 分，每項 0.3 分 2. 一般場站：具休息室或調度室，及停車空間之場站(可評項目：調度室環境整潔、休息室環境、休息室設施、停車場環境、停車場鋪面、排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所、設有性別友善休息室、設有性別友善廁所)：共 1.2 分，每項 0.12 分 ※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。	1.2 分	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：停車場環境、停車場鋪面、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所)：共 1.2 分，每項 0.3 分 2. 一般場站：具休息室或調度室，及停車空間之場站(可評項目：調度室環境整潔、休息室環境、休息室設施、停車場環境、停車場鋪面、排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護、廁所環境整潔、設有禁菸區或為全禁菸場所、設有性別友善休息室、設有性別友善廁所)：共 1.2 分，每項 0.12 分 ※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。	1.2 分	-	場站調查
	A1-2 場站消防安全設施	1. 滅火器應達以下評分標準：「能正常使用」、「未超過有效期限」、「壓力針達標準位置」、「標示清楚之使用說明」、「固定放置於取用方便之明顯處所」 2. 他基本消防設施應達以下評分標準：「有設置緊急照明燈」、「有設置逃生標示設備、緊急出口」、「有設置平面圖」 (1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分 (2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分	1.5 分	1. 滅火器應達以下評分標準：「能正常使用」、「未超過有效期限」、「壓力針達標準位置」、「標示清楚之使用說明」、「固定放置於取用方便之明顯處所」 2. 他基本消防設施應達以下評分標準：「有設置緊急照明燈」、「有設置逃生標示設備、緊急出口」、「有設置平面圖」 (1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分 (2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分	1.5 分	-	場站調查
	A2 公車動態資訊系統及後端查詢系統	A2-1 各路線公車動態查詢系統並正常顯示 1. 路線圖、時刻表、公車動態皆有提供且資訊正確：得 1.8 分 2. 路線圖、時刻表、公車動態任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.8 分	1. 路線圖、時刻表、公車動態皆有提供且資訊正確：得 1.8 分 2. 路線圖、時刻表、公車動態任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.8 分	-	網路調查

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度 配分	114 年度評分方式	114 年度 配分	調整說明及備註	調查方式
	A2-2 各 路 線 靜 態 資 訊 可 於 網 際 網 路 提 供 查 詢	1. 路線圖、時刻表皆有提供且資訊正確：得 1.5 分 2. 路線圖、時刻表任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.5 分	1. 路線圖、時刻表皆有提供且資訊正確：得 1.5 分 2. 路線圖、時刻表任一項未提供或任一項資訊不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.5 分	-	網路調查
A3 站牌乘客 資訊服務	A3-1 招 呼 站 資 訊 提 供	1. 站體(旗桿式、非棒棒糖站牌)，站體固定方式符合規定、無老舊歪斜 (1) 已更新：得 0 分 (2) 未更新：得-1 分 2. 路線圖資訊(評分標準：路線圖為彩色長條圖、路線圖無受損或老舊發黃、路線名稱正確、路線編號正確、站名正確、客運公司名稱正確、行車時刻表正確且與網路時刻表相符、行駛路線圖正確、業者服務電話正確、收費方式正確、乘車資訊正確、無老舊資訊正確、車輛行駛方向箭頭正確、路線圖為一體成形式) (1) 皆達以上評分標準：得 2 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分 3. 路線圖張貼方式(評分標準：依據「高雄市市區公車招呼站路線圖張貼標準作業流程」之規範張貼各站路線圖) (1) 皆達以上評分標準：得 0 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	2(-4)分	1. 站體(旗桿式、非棒棒糖站牌)，站體固定方式符合規定、無老舊歪斜 (1) 已更新：得 0 分 (2) 未更新：得-1 分 2. 路線圖資訊(評分標準：路線圖為彩色長條圖、路線圖無受損或老舊發黃、路線名稱正確、路線編號正確、站名正確、客運公司名稱正確、行車時刻表正確且與網路時刻表相符、行駛路線圖正確、業者服務電話正確、收費方式正確、乘車資訊正確、無老舊資訊正確、車輛行駛方向箭頭正確、路線圖為一體成形式) (1) 皆達以上評分標準：得 2 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分 3. 路線圖張貼方式(評分標準：依據「高雄市市區公車招呼站路線圖張貼標準作業流程」之規範張貼各站路線圖) (1) 皆達以上評分標準：得 0 分 (2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	2(-4)分	-	站牌調查

評鑑指標		評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
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. 車內到站顯示及站播皆正確，且與路線資訊相符：得 1.5 分 2. 車內到站顯示及站播未正確，或與路線資訊不相符：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.5 分	1. 車內到站站播應達以下評分標準：「車廂內顯示字幕正常」、「車廂內站播聲音正常」、「車廂內路線資訊正確」 (1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分 (2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.5 分	調整文字說明方式，標註「車廂內」避免與車廂外項目混淆	隨車調查
		B1-2 車輛乘車資訊辨識度	車輛內乘車資訊：當班次路線圖、車內外牌照號碼、車廂內駕駛員姓名、車頭及車側之車外路線資訊顯示完整正確、車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊 1. 皆正確：得 1 分 2. 任一項不正確：得 0 分 3. 缺失未在 7 天內回傳改善情形：-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1 分	車輛內乘車資訊：「當班次路線圖正確」、「車內外牌照號碼」、「有放置車廂內駕駛員姓名且可清楚辨識」、「車頭及車側之車外路線資訊顯示完整正確」、「車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊」 1. 皆正確：得 1 分 2. 任一項不正確：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1 分	1. 依據過往調查經驗，少數駕駛長姓名有字體過小或顏色不佳導致難以辨識，因此調整文字說明 2. 刪除缺失未在 7 天內回傳改善情形一項，因與 E8-1 評分重複	隨車調查
		B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用	1. 下車鈴 (1) 能正常使用：得 0.8 分 (2) 不能正常使用：得 0 分 2. 驗票機 (1) 前後驗票機皆能正常使用且站名資訊正確顯示：得 0.8 分 (2) 前後驗票機有任一故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.6 分	1. 下車鈴 (1) 皆能正常使用：得 0.8 分 (2) 任一不能正常使用：得 0 分 2. 驗票機 (1) 前後驗票機皆能正常使用且站名資訊正確顯示：得 0.8 分 (2) 前後驗票機有任一故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1.6 分	調整下車鈴評分內容使其文字意涵更為清楚	隨車調查
	B2 (車輛)環保品質	B2-1 環保單位發給比率	1. 未遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料紀錄：得 0.5 分 2. 有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料：每件扣 0.1 分(最多至-0.5 分為止)	±0.5 分	1. 未遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料紀錄：得 0.5 分 2. 有遭高雄市環境保護局提供告發或開罰資料：每件扣 0.1 分(最多至-0.5 分為止)	±0.5 分	-	書面資料

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
B3 行車肇事率	B3-1 每百萬(十萬)車公里有件數	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：±4.5 分 (1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分 (2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分 (3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分 (4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分 (5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分 (6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分 (7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分 (8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分 (9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分 2. 路線別：5.5 分 (1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分 (2) 每十萬車公里有責肇事次數超過 0.5 件~1 件(含)：得 4.5 分 (3) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件~1.5 件(含)：得 3.5 分 (4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分 (5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分 (6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分	10 分 (-5 分)	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：±4.5 分 (1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分 (2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分 (3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分 (4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分 (5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分 (6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分 (7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分 (8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分 (9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分 2. 路線別：5.5 分 (1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分 (2) 每十萬車公里有責肇事次數超過 0.5 件~1 件(含)：得 4.5 分 (3) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1 件~1.5 件(含)：得 3.5 分 (4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分 (5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分 (6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分	10 分 (-5 分)	-	書面資料

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率	1. 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期(季)下降或每百萬車公里肇事低於4件(不含)：每季得0.375分 2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於4件或未較去年同期(季)下降：得0分	1.5分	1. 業者每百萬車公里有責肇事件數較去年同期(季)下降或每百萬車公里肇事低於4件(不含)：每季得0.375分 2. 業者每百萬車公里有責肇事件數高於4件或未較去年同期(季)下降：得0分	1.5分	-	書面資料
	B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	1. 場站調查(計入場站別，總分±0.8分)： (1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得0.8分 (2) 安全門未能正常開啟或相關標示不清處或不正確：得-0.8分 2. 隨車調查(計入路線別，總分±0.2分)： (1) 安全門相關標示清楚且正確：得0.2分 (2) 安全門相關標示不清處或不正確：得-0.2分	±1分	1. 場站調查(計入場站別，總分±0.8分)： (1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得0.8分 (2) 安全門未能正常開啟或相關標示不清處或不正確：得-0.8分 2. 隨車調查(計入路線別，總分±0.2分)： (1) 安全門相關標示清楚且正確：得0.2分 (2) 安全門相關標示不清處或不正確：得-0.2分	±1分	-	場站調查 隨車調查
B4 車輛安全設施檢查	B4-2 備用汽車專滅火器，置於方便取用之處且於有效期內	評分標準如下： 評分標準：「至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」、「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，且能清楚辨識」、「正常取用(未綁死)及使用」 1. 皆達上述評分標準：得1分 2. 未達上述任一評分標準：得-1分 ※本項指標將採場站及隨車並行調查，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「至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」，場站則全項目皆調查 ※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1分	評分標準如下： 評分標準：「至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」、「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，且能清楚辨識」、「正常取用(未綁死)及使用」 1. 皆達上述評分標準：得1分 2. 未達上述任一評分標準：得-1分 ※本項指標將採場站及隨車並行調查，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「至少設置2具分別於駕駛員及乘客方便取用之處」，場站則全項目皆調查 ※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1分	-	場站調查
	B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明	評分標準：「設置3具以上」、「有清楚標示(擊破器)及使用說明」、「能正常取用(未被綁死)」、「能正常使用」 1. 皆達以上評分標準：得1分 2. 未達以上任一評分標準：得0分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1分	評分標準：「設置3具以上」、「有清楚標示(擊破器)及使用說明」、「能正常取用(未被綁死)」 1. 皆達以上評分標準：得1分 2. 未達以上任一評分標準：得0分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1分	1. 刪除「能正常使用」使用一項，因與「能正常取用」一項雷同	場站調查

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	B4-4 乘客安全帶是否正常使用	評分標準：「每座位皆有設置安全帶」、「可正常使用」、「未被綁死且可方便取用」 1. 皆達以上評分標準：得 1 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1 分	評分標準：「每座位皆有設置安全帶」、「可正常使用」、「未被綁死且可方便取用」 1. 皆達以上評分標準：得 1 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1 分	-	場站調查
	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：共 1 分 1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明 2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明 3. 專業技師、技工人數：業者保養廠專業技師及技工人數配比 4. 緊急應變維修流程：業者對於緊急車輛故障應變處理程序以及車輛故障報修紀錄是否確實 5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況 6. 各車輛保養歷程(須包含各輛車的車號、車齡、行駛里程、維修記錄、保養紀錄、最近一次定檢資料)，訪視時抽查車輛，並請客運業者針對被抽到的車輛詳細說明維修保養狀況 7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明 ※1999 陳情車輛故障案件，一件-0.1 分，二件-0.2 分，最高-0.5 為限	1 分	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：共 1 分 1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明 2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明 3. 專業技師、技工人數：業者保養廠專業技師及技工人數配比 4. 緊急應變維修流程：業者對於緊急車輛故障應變處理程序以及車輛故障報修紀錄是否確實 5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況 6. 各車輛保養歷程(須包含各輛車的車號、車齡、行駛里程、維修記錄、保養紀錄、最近一次定檢資料)，訪視時抽查車輛，並請客運業者針對被抽到的車輛詳細說明維修保養狀況 7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明 ※1999 陳情車輛故障案件，一件-0.1 分，二件-0.2 分，最高-0.5 為限	1 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	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、車內雜亂或堆放雜物、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內之實際情況，給予 5 等分級距評分：1 分、0.75 分、0.5 分、0.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1 分	車輛乘坐舒適度(含舒適度、噪音、車內雜亂或堆放雜物、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內之實際情況，給予 5 等分級距評分：1 分、0.75 分、0.5 分、0.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	1 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B7 數位式行車記錄器裝置比率	B7-1 車輛裝置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%(含)：得 1.4 分 2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分 3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分 4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分 5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%(含)~60%或安裝車輛總數超過十輛：得 0.28 分 6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛總數未超過十輛者：得 0 分 ※不含 2012 年以前出廠之車輛。	1.4 分	1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%(含)：得 1.4 分 2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分 3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分 4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分 5. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 50%(含)~60%或安裝車輛總數超過十輛：得 0.28 分 6. 數位式行車記錄器安裝車輛數未達 50%或安裝車輛總數未超過十輛者：得 0 分 ※不含 2012 年以前出廠之車輛。	1.4 分	-	書面資料
		B7-2 監視器妥善率 1. 公司別 評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」 (1) 皆達以上評分標準：得 1 分 (2) 未達以上任一評分標準：得 0 分 2. 路線別 (1) 若於評鑑期間經交通局查處有無法調閱影帶之情形，該路線每次：-0.5 分，至多-1 分	±1 分	1. 公司別 評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」 (1) 皆達以上評分標準：得 1 分 (2) 未達以上任一評分標準：得 0 分 2. 路線別 (1) 若於評鑑期間經交通局查處有無法調閱影帶之情形，該路線每次：-0.5 分，至多-1 分	±1 分	-	場站調查 書面資料(陳情)
	B8 電動公車依規定停放	B8-1 電動公車依規定停放 1. 電動公車有確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得 0 分 2. 電動公車無確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得-2 分	0(-2)分	1. 電動公車有確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得 0 分 2. 電動公車無確實停放於汽車運輸業之合格平面停車場：得-2 分	0(-2)分	-	場站調查 書面資料

評鑑 指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度 配分	114 年度評分方式	114 年度 配分	調整說明及備註	調查方式
	B9 路口停讓	B9-1 路 口停讓 1. 行經路口時是否有減速 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上 評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全 調查樣本分數之平均值。	±1.5 分	1. 行經路口時是否有減速 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認 (1) 是：得 0.75 分 (2) 否：得-0.75 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上 評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全 調查樣本分數之平均值。	±1.5 分	-	隨車調查

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 峰 規 定 班 距 準 點 之 班 次 比 率	書面資料(佔 50%，總分+4~-3 分)： 方案一： 去程 (1) 準點率≥90%：得 4 分 (2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分 (3) 80%≤準點率<85%：得 3 分 (4) 75%≤準點率<80%：得 2 分 (5) 70%≤準點率<75%：得 0 分 (6) 65%≤準點率<70%：得-1 分 (7) 60%≤準點率<65%：得-2 分 (8) 準點率<60%：得-3 分 返程 (1) 準點率≥80%：得 4 分 (2) 75%≤準點率<80%：得 3.5 分 (3) 70%≤準點率<75%：得 3 分 (4) 65%≤準點率<70%：得 2 分 (5) 60%≤準點率<65%：得 0 分 (6) 55%≤準點率<60%：得-1 分 (7) 50%≤準點率<55%：得-2 分 (8) 準點率<50%：得-3 分 方案二： 去程 (1) 準點率≥90%：得 4 分 (2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分 (3) 80%≤準點率<85%：得 3 分 (4) 75%≤準點率<80%：得 2 分 (5) 70%≤準點率<75%：得 0 分 (6) 65%≤準點率<70%：得-1 分 (7) 60%≤準點率<65%：得-2 分 (8) 準點率<60%：得-3 分 返程 (1) 準點率≥85%：得 4 分 (2) 80%≤準點率<85%：得 3.5 分 (3) 75%≤準點率<80%：得 3 分 (4) 70%≤準點率<75%：得 2 分 (5) 65%≤準點率<70%：得 0 分 (6) 60%≤準點率<65%：得-1 分 (7) 55%≤準點率<60%：得-2 分 (8) 準點率<55%：得-3 分 ※計算方式：去程*0.8+返程*0.2(113 年 1-10 月採方案一計算，113 年 11 月採方案二計算，最終成績採平均值計算。114 年度開始，本項皆採方案二為計算標準) ※排除非歸責於業者或駕駛長之因素(路段遭遇施工、廟會、天候等)，業者可自行提出舉證，經	8 分(-6 分)	8 分(-6 分)	1. 依據 113 年度工作執行計畫書審查會議決議，原定本評分項目應於 114 年度開始，皆採方案二為計算標準	隨車調查 書面資料
			書面資料(佔 50%，總分+5~-3 分)： 去程 (1) 準點率≥90%：得 4 分 (2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分 (3) 80%≤準點率<85%：得 3 分 (4) 75%≤準點率<80%：得 2 分 (5) 70%≤準點率<75%：得 0 分 (6) 65%≤準點率<70%：得-1 分 (7) 60%≤準點率<65%：得-2 分 (8) 準點率<60%：得-3 分 返程 (1) 準點率≥85%：得 4 分 (2) 80%≤準點率<85%：得 3.5 分 (3) 75%≤準點率<80%：得 3 分 (4) 70%≤準點率<75%：得 2 分 (5) 65%≤準點率<70%：得 0 分 (6) 60%≤準點率<65%：得-1 分 (7) 55%≤準點率<60%：得-2 分 (8) 準點率<55%：得-3 分 ※計算方式：去程*0.8+返程*0.2 ※排除非歸責於業者或駕駛長之因素(路段遭遇施工、廟會、天候等)，業者可自行提出舉證，經查核確認者可免其扣分。 隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~-3 分)： (1) 早發 3 分鐘以內、表定時間晚抵達/出發 10 分鐘以內：得 4 分 (2) 早發超過 3 分鐘、表定時間晚抵達/出發超過 10 分鐘：得-3 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。				

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
		查核確認者可免其扣分。 隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~-3 分)： (1) 早發 3 分鐘以內、表定時間晚抵達/出發 10 分鐘以內：得 4 分 (2) 早發超過 3 分鐘、表定時間晚抵達/出發超過 10 分鐘：得-3 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。					
C2 過站不停 比率	C2-1 乘客按下鈴或於招呼時，駕駛不停	評分標準：乘客有招手或按鈴，公車靠站時「駕駛長有減速慢行」、「駕駛長有行駛至外車道」、「駕駛長有停靠」；若無乘客招手或按鈴「靠站時駕駛長應將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：得-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(前方車況、違停、乘客未提早招手或按鈴)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±5 分	評分標準：乘客有招手或按鈴，公車靠站時「駕駛長有減速慢行」、「駕駛長有行駛至外車道」、「駕駛長有停靠」；若無乘客招手或按鈴「靠站時駕駛長應將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：得-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(前方車況、違停、乘客未提早招手或按鈴)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±5 分	-	隨車調查 乘客問卷
C3 駕駛平穩 性	C3-1 車輛行駛時有危險行為	評分標準：「無搶越平交道」、「無闖越紅燈」、「無正當合理之事由而緊急煞車」、「待乘客站(坐)穩或上下妥車才開車」、「依規定開關車門且未夾到乘客或物品」、「耐心等待乘客上下車」、「無其他危險行為(如超速、未依規定跨越車道或超車等)」 1. 皆達以上評分標準：得 6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-3 分，至多-6 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±6 分	評分標準：「無搶越平交道」、「無闖越紅燈」、「無正當合理之事由而緊急煞車」、「待乘客站(坐)穩或上下妥車才開車」、「依規定開關車門且未夾到乘客或物品」、「耐心等待乘客上下車」、「無其他危險行為(如超速、未依規定跨越車道或超車等)」 1. 皆達以上評分標準：得 6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-3 分，至多-6 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±6 分	-	隨車調查 乘客問卷

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
C4 駕駛員遵循路線	C4-1 駕駛員是否有違規行為	評分標準：「無擅自改道」、「無違規停車」、「正常的情況下，緊靠公車停靠區內上下客」、「無停車購物或辦私事」、「無亂鳴喇叭」、「依規定繫安全帶」、「無車內吸菸(無論是否於值勤期間)」、「無車內吃檳榔(無論是否於值勤期間)」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±5 分	評分標準：「無擅自改道」、「無違規停車」、「正常的情況下，緊靠公車停靠區內上下客」、「無停車購物或辦私事」、「無亂鳴喇叭」、「依規定繫安全帶」、「無車內吸菸(無論是否於值勤期間)」、「無車內吃檳榔(無論是否於值勤期間)」、「無強迫乘客僅可由某一處車門上下車」 1. 皆達以上評分標準：得 5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±5 分	1. 依據過往調查經驗，仍有極少數駕駛長，有發生未確實開啟車門或指使乘客僅能由某一處車門上下車，顯然違反現行前後門皆可上下車之規定。 2. 若乘客由前或後車門上下車時，另一處車門若未有乘客上下車，駕駛長可不需開啟另一處車門	隨車調查 乘客問卷
C5 駕駛員服務態度	C5-1 駕駛員的服務態度	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駕駛長執勤時之實際情況，給予 5 個等分級距評分：5 分、3.75 分、2.5 分、1.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	5 分	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駕駛長執勤時之實際情況，給予 5 個等分級距評分：5 分、3.75 分、2.5 分、1.25 分、0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
C6 駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	評分標準：「未於行駛時收聽廣播或音樂」、「未於行駛時使用 3C 電子產品」、「未於行駛時使用免持式耳機超過 3 分鐘以上(公務需要除外)」 1. 皆達以上評分標準：得 3 分 2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(例如路況或緊急事故回報)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±3 分	評分標準：「未於行駛時收聽廣播或音樂」、「未於行駛時使用 3C 電子產品」、「未於行駛時使用免持式耳機超過 3 分鐘以上(公務需要除外)」 1. 皆達以上評分標準：得 3 分 2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分 ※排除非歸責於駕駛長之因素(例如路況或緊急事故回報)；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±3 分	-	隨車調查 乘客問卷
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，各題配分為 0.1 分，共 1 分 ※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值	1 分	申訴電話調查卷共有 10 題，各題配分為 0.1 分，共 1 分 ※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值	1 分	-	電話調查

評鑑指標		評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	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	1 分	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	1 分	-	書面資料
		C8-2 教育訓練成果提報	1. 有確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 1 分 2. 無確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 0 分 ※教育訓練或演練成果含路老師公車交通安全教育訓練課程、路口停讓訓練成果	1 分	1. 有確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 1 分 2. 無確實於每年 3 月 31 日及 9 月 30 日前提報教育訓練或演練成果：得 0 分 ※教育訓練或演練成果含路老師公車交通安全教育訓練課程、路口停讓訓練成果	1 分	-	書面資料
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具	D1 場站無障礙設施	D1-1 場站無障礙設施情形	無障礙斜坡道 評分標準：「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. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分 無障礙廁所 評分標準：「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」、「具備緊急求救鈴」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分	3.3 分	無障礙斜坡道 評分標準：「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. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分 無障礙廁所 評分標準：「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」、「具備緊急求救鈴」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分 2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分	3.3 分	-	場站調查

評鑑指標		評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
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人士	評分標準：「無拒載老弱婦孺或身心障礙」、「無歧視老弱婦孺或身心障礙」、「可提供無障礙公車預約服務」、「因任何原因導致無法服務，有依規定調派無障礙車輛服務」、「無發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載」、「無拒絕導盲犬進入車廂」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±4.6 分	評分標準：「無拒載老弱婦孺或身心障礙」、「無歧視老弱婦孺或身心障礙」、「可提供無障礙公車預約服務」、「因任何原因導致無法服務，有依規定調派無障礙車輛服務」、「無發生設備故障或駕駛長不會操作設備而拒載」、「無拒絕導盲犬進入車廂」 1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±4.6 分	-	隨車調查 乘客問卷

	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服務	隨車調查： 無障礙設備及服務(輪椅乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 靠站時有減速，並緊靠路緣並預留斜坡板作業空間 2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車 3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡 4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置 5. 駕駛長皆能完善使用各項設備(扣環、安全帶、斜板)進行服務 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除因輪椅型式致使駕駛長無法使用安全扣環或安全帶之因素 無障礙設備及服務(視障乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 減速並緊鄰路緣停靠，或保留一段行走距離(距路緣 30~50 公分)停靠 2. 駕駛長主動告知該路線及詢問搭乘需求，並以人導法協助身障者上下車 3. 提醒視障乘客車門間縫隙 4. 駕駛長主動協助視障者入座，並告知下車鈴位置及需要下車的站名 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除駕駛長無法明確辨別乘客是否為視障乘客之因素(無配戴手杖、無導盲犬、有陪同者、或無其他可識別之方式) ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±4.6 分	隨車調查： 無障礙設備及服務(輪椅乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 靠站時有減速，並緊靠路緣或預留足夠空間供斜坡板作業空間 2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車 3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡 4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置 5. 駕駛長皆能完善使用各項設備(扣環、安全帶、斜板)進行服務 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除因輪椅型式致使駕駛長無法使用安全扣環或安全帶之因素 無障礙設備及服務(視障乘客調查員適用此項評分) 評分標準： 1. 減速並緊鄰路緣停靠，或保留一段行走距離(距路緣 30~50 公分)停靠 2. 駕駛長主動告知該路線及詢問搭乘需求，並以人導法協助身障者上下車 3. 提醒視障乘客車門間縫隙 4. 駕駛長主動協助視障者入座，並告知下車鈴位置及需要下車的站名 (1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分 (2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分 ※排除駕駛長無法明確辨別乘客是否為視障乘客之因素(無配戴手杖、無導盲犬、有陪同者、或無其他可識別之方式) ※排除非歸責於駕駛長之因素；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±4.6 分	依據過往調查員之經驗，公車停靠受到地形影響不一定能夠緊靠路緣，因此修改評分標準，放寬為若有「預留足夠空間」方便身障人士上下車，即可給分	場站調查 隨車調查

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
		場站調查： 1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分 2. 無障礙設備無法正常使用：得-0.82 分		場站調查： 1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分 2. 無障礙設備無法正常使用：得-0.82 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：一件-3 分、二件-4 分，以此類推，至多-8 分 ※此項係對個別路線成績進行評分	0(-8)分	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：一件-3 分、二件-4 分，以此類推，至多-8 分 ※此項係對個別路線成績進行評分	0(-8)分	-	書面資料
		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，並檢視業者是否將違規記點件數確實歸責於駕駛長 1. 案件皆確實歸責：得 1 分 2. 案件未確實歸責：1 件得-1 分，2 件得-2 分，以此類推	±1 分	「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」即為違反「道路交通管理處罰條例」部分，並檢視業者是否將違規記點件數確實歸責於駕駛長 1. 案件皆確實歸責：得 1 分 2. 案件未確實歸責：1 件得-1 分，2 件得-2 分，以此類推	±1 分	-	書面資料
		E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目 1. 無因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：得 0 分 2. 有因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：每件-1 分，至多-2 分 ※若為同時為肇事致傷案件，業者應主動與 B3-1 項核對後提出並剔除 ※此項係對個別路線成績進行評分	0(-2)分	1. 無因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：得 0 分 2. 有因業者疏忽造成乘客或其他用路人受傷及經高雄市政府交通局處罰案件：每件-1 分，至多-2 分 ※若為同時為肇事致傷案件，業者應主動與 B3-1 項核對後提出並剔除 ※此項係對個別路線成績進行評分	0(-2)分	-	書面資料
	E2 行車事故通報與處理	E2-1 肇事件通報數是否相符 成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 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 0.5 分，共 2 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。	2 分	成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 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 0.5 分，共 2 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。	2 分	-	書面資料

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
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	評分標準：「有設置申訴電話(車尾及車內)」、「申訴電話資訊可清楚辨識」、「有設置意見箱及意見卡或多元化申訴管道」、「意見箱及意見卡或多元化申訴管道可清楚辨識及正常使用」 1. 皆達以上評分標準：得 1.5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多 -1.5 分 ※多元化申訴管道係指申訴電話以外的其他管道；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1.5 分	評分標準：「有設置申訴電話(車尾及車內)」、「申訴電話資訊可清楚辨識」、「有設置意見箱及意見卡或多元化申訴管道」、「意見箱及意見卡或多元化申訴管道可清楚辨識及正常使用」 1. 皆達以上評分標準：得 1.5 分 2. 未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多 -1.5 分 ※多元化申訴管道係指申訴電話以外的其他管道；若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±1.5 分	-	隨車調查
	E3-2 申訴案件能追蹤處理及回覆，並有記錄可查	1. 業者提供加入平台之人員等相關證明資料 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 3. 評分標準：「申訴紀錄及處理內容具有完整記錄且能提供」、「業者加入的網路社群軟體能隨時監控和適時回應，具有完整記錄且能提供」 (1) 達以上評分標準：每項得 0.2 分，共 0.4 分	1 分	1. 業者提供加入平台之人員等相關證明資料 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程 (1) 是：得 0.3 分 (2) 否：得 0 分 3. 評分標準：「申訴紀錄及處理內容具有完整記錄且能提供」、「業者加入的網路社群軟體能隨時監控和適時回應，具有完整記錄且能提供」 (1) 達以上評分標準：每項得 0.2 分，共 0.4 分	1 分	-	書面資料
	E4 是否有違反勞基法之情形	E4-1 公司是否有違反勞基法之情形 1. 遭勞檢單位舉發違規 0 件：得 2.1 分 2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分 3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分 4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分 5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分 6. 遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分 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：共 1 分 1. 駕駛長定期健康檢查。 2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料	±2.1 分	1. 遭勞檢單位舉發違規 0 件：得 2.1 分 2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分 3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分 4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分 5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分 6. 遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分 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：共 1 分 1. 駕駛長定期健康檢查。 2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料	±2.1 分	-	書面資料
			1 分		1 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度 配分	114 年度評分方式	114 年度 配分	調整說明及備註	調查方式
	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：共 2 分	2 分	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：共 2 分	2 分	-	訪視評分
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 2 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： 評分標準：「車輛 LED 顯示字樣正確」、「行駛方向顯示箭頭正確」、「白天開大燈(日行燈)」 1. 皆達以上評分標準：得 2 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	2 分	此項目配分為 2 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： 評分標準：「車廂外 LED 顯示字樣正確」、「車廂外行駛方向顯示箭頭正確」、「白天開大燈(日行燈)」 1. 皆達以上評分標準：得 2 分 2. 未達以上任一評分標準：得 0 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	2 分	調整文字說明，加註「車廂外」，避免與車廂內項目混淆	隨車調查
	E5-2 創新管理	A 運量管理 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料 2. 有助於公車整體運量提昇之做法 3. 提出無效運力路線具體的檢討及調整方案	0.46 分	A 運量管理 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料 2. 有助於公車整體運量提昇之做法 3. 提出無效運力路線具體的檢討及調整方案	0.46 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
		B 政策配合度 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 增設有助於行車安全之相關設備之事證(如：疲勞駕駛提醒、酒精鎖、行車行為異常通報、先進駕駛輔助系統等) 2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟 3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程) 4. 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障狀況 5. 通報公車停靠補繪件數 6. 配合推廣月票之作為 7. 其他政策配合項目(如：配合市府政策緊急支援及調度車輛)	0.69 分	B 政策配合度 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. 增設有助於行車安全之相關設備之事證(如：疲勞駕駛提醒、酒精鎖、行車行為異常通報、先進駕駛輔助系統等) 2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟 3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程) 4. 協助提報候車設施(站牌、候車亭、座椅、公車動態等)故障狀況 5. 通報公車停靠補繪件數 6. 配合推廣月票之作為 7. 其他政策配合項目(如：配合市府政策緊急支援及調度車輛)	0.69 分	-	訪視評分
		C 內部積極管理制度 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. <u>針對駕駛長</u>之降低肇事、違規及客訴之管理作為(須提出相關處置之表單方可納入評分) 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 5. 電子票證管理紀錄及提升辦法 6. 票證資料提送配合度 7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供)	0.69 分	C 內部積極管理制度 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 1. <u>針對駕駛長</u>之降低肇事、違規及客訴之管理作為(須提出相關處置之表單方可納入評分) 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 5. 電子票證管理紀錄及提升辦法 6. 票證資料提送配合度 7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供)	0.69 分	-	訪視評分
		D 其他創新管理 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 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. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為	0.46 分	D 其他創新管理 以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比： 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. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為	0.46 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
E6 性騷擾防治	E6-1 性騷擾防治及訓練	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾。 2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。 3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語 4. 建置性騷擾求救系統 5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程 ※單獨課程指獨立授課，非合併於某課程內，簡要帶過之內容者。	0.5 分	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾。 2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。 3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語 4. 建置性騷擾求救系統 5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程 ※單獨課程指獨立授課，非合併於某課程內，簡要帶過之內容者。	0.5 分	-	訪視評分
E7 性別友善	E7-1 推動性別友善職場	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 員工薪資、請假是否有差異 2. 員工福利兼顧不同需求 3. 生理需求設施兼顧不同需求 4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程 ※性別友善職場定義：提供性別平等之職場環境，尊重及考量員工之不同性別、性別特質、性別認同或性傾向。	1 分	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明： 1. 員工薪資、請假是否有差異 2. 員工福利兼顧不同需求 3. 生理需求設施兼顧不同需求 4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程 ※性別友善職場定義：提供性別平等之職場環境，尊重及考量員工之不同性別、性別特質、性別認同或性傾向。	1 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
E8 前期評鑑 缺失改善 及定期辦理自評	E8-1 前期評鑑 缺失改善	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比 本年度各項調查所得之缺失立即改善： 1. 本年度前述各項調查所查核到的缺失，透過平台於七個工作天內（資料上傳後隔天起算）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。由評鑑團隊進行查核，若有任一項未完成者，得分-1 分 去年度之缺失改善： 1. 針對去年度尚未改善之缺失，提供相關改善結果或短中長期改善計畫(需敘明計畫年限，將於未來適時檢視成果)，由訪視評比委員採五等級距評分，非常完整 0 分、大致完整-0.25 分、普通-0.5 分、不完整-0.75 分、非常不完整-1 分。 ※評分說明： 1. 非常完整 (0 分)：改善計畫或結果非常周全且具體，沒有需要進一步改善的地方。 2. 大致完整 (-0.25 分)：改善計畫或結果基本符合要求，但仍有少量可提升之處。 3. 部分完整 (-0.5 分)：改善計畫或結果符合部分要求，但有明顯的不足之處需進一步改善。 4. 不完整 (-0.75 分)：改善計畫或結果不符合大部分要求，需大幅改善。 5. 非常不完整 (-1 分)：改善計畫或結果幾乎完全不符合要求，需全面重視與修正。	0(-2)分	以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比 本年度各項調查所得之缺失立即改善： 1. 本年度前述各項調查所查核到的缺失，透過平台於七個工作天內（資料上傳後隔天起算）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。由評鑑團隊進行查核，若有任一項未完成者，得分-1 分 去年度之缺失改善： 1. 針對去年度尚未改善之缺失，提供相關改善結果或短中長期改善計畫(需敘明計畫年限，將於未來適時檢視成果)，由訪視評比委員採五等級距評分，非常完整 0 分、大致完整-0.25 分、普通-0.5 分、不完整-0.75 分、非常不完整-1 分。 ※評分說明： 1. 非常完整 (0 分)：改善計畫或結果非常周全且具體，沒有需要進一步改善的地方。 2. 大致完整 (-0.25 分)：改善計畫或結果基本符合要求，但仍有少量可提升之處。 3. 部分完整 (-0.5 分)：改善計畫或結果符合部分要求，但有明顯的不足之處需進一步改善。 4. 不完整 (-0.75 分)：改善計畫或結果不符合大部分要求，需大幅改善。 5. 非常不完整 (-1 分)：改善計畫或結果幾乎完全不符合要求，需全面重視與修正。	0(-2)分	-	訪視評分
	E8-2 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：共 2.1 分 1. 具有自評成果之佐證資料，需包含自評稽查成果之表單或清冊，並於訪視時呈現供委員查核。若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。 2. 自評作業方式說明 3. 針對自評發現之缺失進行追蹤及改善狀況	2.1 分	各客運公司準備相關書面資料，於訪視時進行說明並評比：共 2.1 分 1. 具有自評成果之佐證資料，需包含自評稽查成果之表單或清冊，並於訪視時呈現供委員查核。若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。 2. 自評作業方式說明 3. 針對自評發現之缺失進行追蹤及改善狀況	2.1 分	-	訪視評分

評鑑指標	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
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. 車廂張貼寵物友善空間認證標章，並提供各張貼方式、有張貼認證之路線作為佐證，依據營運路線張貼比例，給予公司別評鑑成績至多 1 分之加分，以資鼓勵。 4. 輪椅服務優良事蹟，經調查員調查各項評分結果為滿分，或民眾透過 1999 或 0800 陳情表彰駕駛長輪椅服務優良，上述事蹟達 2 次者，該路線加 0.5 分，每條路線至多加分 1 次。 ※業者應於收到 1999 陳情表彰優良服務事蹟時，即時備存影片，以便後續核對，未能有影片核對者不得加分；0800 表彰優良服務事蹟者，亦應即時備存影便，並由交通局認可方能認列。	0(3.5)分	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. 車廂張貼寵物友善空間認證標章，並提供各張貼方式、有張貼認證之路線作為佐證，依據營運路線張貼比例，給予公司別評鑑成績至多 1 分之加分，以資鼓勵。 4. 輪椅服務優良事蹟，經調查員調查各項評分結果為滿分，或民眾透過 1999 或 0800 陳情表彰駕駛長輪椅服務優良，上述事蹟達 2 次者，該路線加 0.5 分，每條路線至多加分 1 次。 ※業者應於收到 1999 陳情表彰優良服務事蹟時，即時備存影片，以便後續核對，未能有影片核對者不得加分；0800 表彰優良服務事蹟者，亦應即時備存影便，並由交通局認可方能認列。	0(3.5)分	-	書面資料	

114 年度公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標配分表(修正稿)

評鑑指標	評鑑項目	配分
A 辨識度及搭乘使用情況	A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌	±3
	A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	±3
	A3 駕駛人是否有繫安全帶	±3
	A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	2
	A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	±6
	A6 駕駛人行車時是否有不當行為	±6
	A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	2
	A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	2
	A9 車內安全帶是否能正常使用	±4
	A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS 定位設備、刷卡機、車內 LED 顯示器)是否能正常運作	6
B 搭乘舒適性及駕駛員服務	B1 車輛是否準時	4
	B2 駕駛員服裝儀容	5
	B3 車輛內觀整潔	5
	B4 車輛外觀整潔	5
	B5 車內寧靜程度	5
	B6 搭乘舒適度	5
	B7 駕駛員服務態度	5
	B8 駕駛人是否有拒載之情況	±2
	B9 路口停讓	±2
C 營運狀況及標示	C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	3(-2)
	C2 是否有脫班之情況	0(-2)
	C3 該班車是否依照規定收費方式收費	3
	C4 該班車是否於核定 / 預約站位停靠	3
	C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	2
	C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期	±2
	C7 小黃車輛平均車齡	4
	C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	3
	C9 肇事處理作為	5
評鑑指標外其他加分項目		0(2.4)

114 年度公車式小黃(含幸福巴士)評鑑指標細項說明(修正稿)

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
A 辨識度及搭乘使用情況 (37 分)	A1 是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO 標誌	1. 有黏貼，並能清楚辨識：3 分 2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：1 分 3. 未黏貼或標示路線錯誤：0 分	3 分	1. 有黏貼，並能清楚辨識：3 分 2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：0 分 3. 未黏貼或標示路線錯誤：-3 分	±3 分	依據其他縣市小黃公車評鑑經驗，小黃公車路線編號乃採人工替換，因此有較大機率發生路線編號錯誤或無張貼之可能性。	隨車調查
	A2 駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	1. 否：3 分 2. 是：0 分	3 分	1. 否：3 分 2. 是：-3 分	±3 分	依據一般公車評分標準，行駛時使用通訊設備屬嚴重缺失，因此比照一般公車評分，採加重扣分	隨車調查
	A3 駕駛人是否有繫安全帶	1. 是：3 分 2. 否：0 分	3 分	1. 是：3 分 2. 否：-3 分	±3 分	依據一般公車評分標準，駕駛長未繫安全帶屬嚴重缺失，因此比照一般公車評分，採加重扣分	隨車調查
	A4 車內是否依規定張貼乘客申訴電話	1. 有張貼，並能清楚辨識：2 分 2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分 3. 未張貼：0 分	2 分	1. 有張貼，並能清楚辨識：2 分 2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分 3. 未張貼：0 分	2 分		隨車調查
	A5 駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	1. 皆無發生：得 6 分 2. 闖越平交道：倒扣 4 分 3. 闖紅燈：倒扣 4 分 4. 急煞車：倒扣 4 分 5. 猛起步：倒扣 4 分 6. 任意超車：倒扣 4 分 7. 搶黃燈：倒扣 4 分 8. 車速過快：倒扣 4 分 9. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6	±6 分	1. 皆無發生：得 6 分 2. 闖越平交道：倒扣 4 分 3. 闖紅燈：倒扣 4 分 4. 急煞車：倒扣 4 分 5. 猛起步：倒扣 4 分 6. 任意超車：倒扣 4 分 7. 搶黃燈：倒扣 4 分 8. 車速過快：倒扣 4 分 9. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6	±6 分	-	隨車調查

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
		分，最低以-6 分為限。		分，最低以-6 分為限。			
	A6 駕駛人行車時是否有不當行為	1. 皆無發生：得 6 分 2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分 3. 抽菸：倒扣 4 分 4. 買東西：倒扣 4 分 5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6 分，最低以-6 分為限。	±6 分	1. 皆無發生：得 6 分 2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分 3. 抽菸：倒扣 4 分 4. 買東西：倒扣 4 分 5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分 ※每項缺失倒扣 4 分，例如共一項缺失則得 2 分；共二項缺失得-2 分；共三項缺失得-6 分，最低以-6 分為限。	±6 分	-	隨車調查
	A7 是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	1. 有提供宣傳資料：2 分 2. 未提供宣傳資料：0 分	2	1. 有提供宣傳資料：2 分 2. 未提供宣傳資料：0 分	2	-	隨車調查
	A8 車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	1. 無張貼違規廣告物：2 分 2. 有張貼違規廣告物：0 分	2	1. 無張貼違規廣告物：2 分 2. 有張貼違規廣告物：0 分	2	-	隨車調查
	A9 車內安全帶是否能正常使用	1. 是：4 分 2. 否：0 分	4	1. 是：4 分 2. 否：-4 分	±4	車內安全帶乃必要設施，若無法使用將危及乘客安全，因此屬嚴重缺失，採加重扣分	隨車調查
	A10 裝設之設備(行車紀錄器、GPS 定位設備、刷卡機、車內 LED 顯示器)是否能正常運作	書面資料：1.5 分 1. GPS 定位設備：(高雄 iBUS APP 或高雄 GO) (1) APP 定位顯示正常：1.5 分 (2) APP 定位顯示不正常：0 分 由業者提供資料和佐證，機管核對提供查核結果 ※因系統所致，業者應提供 DRTS 後台或車隊系統資料，經交通局確認後調整本項分數。 隨車調查：4.5 分 1. 車內刷卡機 (1) 正常運作 1.5 分 (2) 無正常運作：0 分 2. LED 顯示器 (1) 正常運作：1.5 分 (2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分	6 分	書面資料：1.5 分 1. GPS 定位設備：(高雄 iBUS APP 或高雄 GO) (1) APP 定位顯示正常：1.5 分 (2) APP 定位顯示不正常：0 分 由業者提供資料和佐證，機管核對提供查核結果 ※因系統所致，業者應提供 DRTS 後台或車隊系統資料，經交通局確認後調整本項分數。 隨車調查：4.5 分 1. 車內刷卡機 (1) 正常運作 1.5 分 (2) 無正常運作：0 分 2. LED 顯示器	6 分	-	隨車調查 書面資料

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
		3. 行車紀錄器 (1) 可正常運作：1.5 分 (2) 無法正常運作：0 分		(1) 正常運作：1.5 分 (2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分 3. 行車紀錄器 (1) 可正常運作：1.5 分 (2) 無法正常運作：0 分			
B 搭乘舒適性及駕駛員服務 (36 分)	B1 車輛是否準時	隨車調查：4 分(原則上採發車站) 1. 車輛準時發車，或發車時間提早 5 分鐘或延遲 5 分鐘以內：得 4 分 2. 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車：得 3 分 3. 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車：得 2 分 4. 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車：得 1 分 5. 車輛提早 8 分以上或延遲 8 分以上發車：得 0 分	4 分	隨車調查：4 分(原則上採發車站) 1. 車輛準時發車，或發車時間提早 5 分鐘或延遲 5 分鐘以內：得 4 分 2. 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車：得 3 分 3. 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車：得 2 分 4. 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車：得 1 分 5. 車輛提早 8 分以上或延遲 8 分以上發車：得 0 分	4 分	-	隨車調查
	B2 駕駛員服裝儀容	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B3 車輛內觀整潔	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B4 車輛外觀整潔	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B5 車內寧靜程度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	B6 搭乘舒適度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B7 駕駛員服務態度	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	採五等級距評分：非常滿意 5 分；滿意 3.75 分；普通 2.5 分；不滿意 1.25 分；非常不滿意 0 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	5 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B8 駕駛人是否有拒載之情況	1. 否(或客滿無法上車狀況)：2 分 2. 是：-2 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	±2 分	1. 否(或客滿無法上車狀況)：2 分 2. 是：-2 分 ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值	±2 分	-	隨車調查 乘客問卷
	B9 路口停讓	-	-	1. 行經路口時是否有減速 (1) 是：得 2 分 (2) 否：得-1 分 2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認 (1) 是：得 0 分 (2) 否：得-1 分 ※若有稽查結果與民眾陳情案件，該件評分同上評分方式，並全數納入調查樣本，該項成績為全調查樣本分數之平均值。	±2 分	配合公路局政策，參考一般公車評分項目納入相關評分內容	隨車調查
C 營運狀況及標示 (27 分)	C1 該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	1. 無發生過站不停或未依路線行駛：3 分 2. 有發生過站不停或未依路線行駛：-2 分	3(-2)分	1. 無發生過站不停或未依路線行駛：3 分 2. 有發生過站不停或未依路線行駛：-2 分	3(-2)分	-	隨車調查
	C2 是否有脫班之情況	若年度評鑑期間內無脫班紀錄者得 2 分，有脫班紀錄則得 0 分，每條路線個別計算 1. 否：2 分 2. 是：0 分	2 分	若年度評鑑期間內是否有脫班紀錄(每條路線個別計算) 1. 否：0 分 2. 是：-2 分	0(-2)分	脫班(與誤點不同)乃嚴重缺失，因此加重扣分。改為 0 分上限之原因乃 B1 已有準點率相關評分。	書面資料
	C3 該班車是否依照規定收費方式收費	1. 是：3 分 2. 否：0 分	3 分	1. 是：3 分 2. 否：0 分	3 分	-	隨車調查
	C4 該班車是否於核	1. 是：3 分	3 分	1. 是：3 分	3 分	-	隨車調查

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年度配分	114 年度年度評分方式	114 年度配分	調整說明及備註	調查方式
	定 / 預約站位停靠	2. 否：0 分		2. 否：0 分			
	C5 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	依據道路交通安全規則第 11 條規定，依規定懸掛者得 2 分，若隨車調查期間發現車牌有變造或加裝其他器具之方式使不能辨認其牌號者得 0 分 1. 是：2 分 2. 否：0 分	2 分	依據道路交通安全規則第 11 條規定，依規定懸掛者得 2 分，若隨車調查期間發現車牌有變造或加裝其他器具之方式使不能辨認其牌號者得 0 分 1. 是：2 分 2. 否：0 分	2 分	-	隨車調查
	C6 契約規範之乘客投保紀錄是否過期	1. 否：2 分 2. 是：-2 分	±2 分	1. 否：2 分 2. 是：-2 分	±2 分	-	書面資料
	C7 小黃車輛平均車齡	公車小黃 1.0： 1. 平均車齡未滿 6 年：2 分 2. 平均車齡超過 6 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 公車小黃 2.0：(杉林線、美濃線) 1. 平均車齡未滿 10 年：2 分 2. 平均車齡超過 10 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分	4 分	公車小黃 1.0： 1. 平均車齡未滿 6 年：2 分 2. 平均車齡超過 6 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 公車小黃 2.0：(杉林線、美濃線) 1. 平均車齡未滿 10 年：2 分 2. 平均車齡超過 10 年：0 分 3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分 4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分	4 分	-	書面資料
	C8 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	1. 能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：3 分 2. 未能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：0 分 ※評鑑期間倘無民眾申訴紀錄，僅須提供申訴處理標準作業流程(SOP)	3 分	1. 能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：3 分 2. 未能提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄：0 分 ※評鑑期間倘無民眾申訴紀錄，僅須提供申訴處理標準作業流程(SOP)	3 分	-	書面資料
	C9 肇事處理作為	1. 能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：5 分 2. 未能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：0 分 ※評鑑期間倘無肇事紀錄，僅須提供肇事處理標準作業流程(SOP)	5 分	1. 能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：5 分 2. 未能提供肇事處理標準作業流程(SOP)及肇事處理紀錄：0 分 ※評鑑期間倘無肇事紀錄，僅須提供肇事處理標準作業流程(SOP)	5 分	-	書面資料
	評鑑指標外其他加分項目	1. 有辦理教育訓練、性平、路口停讓、無障礙服務、失智友善服務講座者，每項加 0.05 分	0(2.45) 分	1. 有辦理教育訓練、性平、無障礙服務、失智友善服務講座者，每項加 0.05 分 2. 政府規範外之乘客投保紀錄：有投保政府	0(2.4)分	路口停讓乃公路局要求配合之項目，且已納入 B9 評分	書面資料

評鑑項目	評分項目	113 年度評分方式	113 年 度配分	114 年度年度評分方式	114 年 度配分	調整說明及備註	調查方式
		2. 政府規範外之乘客投保紀錄：有投保政府規範外之乘客保險且能提供佐證者，加 0.25 分 3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。 4. 電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況(採電話調查方式)，最高 0.25 分 5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分 6. 從事社會公益活動，加 0.25 分 7. 業者參與評鑑/相關行銷規劃/防疫政策之配合度，加 0.25 分 8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分 9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分 業者提供評鑑期間內有辦理相關項目之佐證資料進行評分 ※加分項目以評鑑成績總分不得超過 100 分為限，若評鑑成績總分超過 100 分則以 100 分計		規範外之乘客保險且能提供佐證者，加 0.25 分 3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。 4. 電話預約服務人員態度或 Line 預約回應人員答覆情況(採電話調查方式)，最高 0.25 分 5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分 6. 從事社會公益活動，加 0.25 分 7. 業者參與評鑑/相關行銷規劃/防疫政策之配合度，加 0.25 分 8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分 9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分 業者提供評鑑期間內有辦理相關項目之佐證資料進行評分 ※加分項目以評鑑成績總分不得超過 100 分為限，若評鑑成績總分超過 100 分則以 100 分計		項目。	

附件十 評鑑成績彙整表

港都客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準點性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有貴車事件數	B3-2每百萬車公里有貴車事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	C1-1實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班次之準點比率	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1	1	1	3.3	4.6	4.6
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0	0	0	0	-4.6	-4.6
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
港都客運	6	1.10	1.50	0.90	1.50	-0.63	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	1.00	0.00	1.38	4.15	5.00	5.18	5.00	4.44	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	7	1.10	1.50	1.80	1.50	-0.48	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	6.56	4.63	5.67	5.00	4.54	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	12	1.10	1.50	0.90	1.50	0.21	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.87	1.40	0.00	0.00	1.50	5.28	3.89	5.40	5.00	4.30	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	29	1.10	1.50	0.60	1.50	-0.22	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.98	1.40	0.50	0.00	1.50	4.38	5.00	6.00	5.00	4.67	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	30	1.10	1.50	1.80	1.50	-0.56	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.85	1.40	0.50	0.00	1.50	4.66	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	35	1.10	1.50	1.80	1.50	0.40	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	6.08	5.00	6.00	5.00	4.38	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	36	1.10	1.50	1.80	1.50	0.45	1.50	0.45	1.56	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.92	1.40	0.00	0.00	1.50	5.09	5.00	5.67	5.00	4.42	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	2.00
港都客運	38	1.10	1.50	1.80	1.50	0.14	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.63	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	5.65	4.33	6.00	5.00	4.69	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	39	1.10	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	7.18	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	50	1.10	1.50	0.60	1.50	0.94	1.50	0.86	1.49	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.73	0.88	1.40	0.00	0.00	1.50	5.34	4.09	5.67	4.72	4.40	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.03	4.60
港都客運	52	1.10	1.50	0.90	1.50	0.40	1.50	0.80	1.52	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	4.42	5.00	4.75	5.00	4.30	2.93	0.63	1.00	1.00	3.30	4.03	-0.53
港都客運	53	1.10	1.50	0.60	1.50	1.83	1.50	0.92	1.60	0.50	7.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.98	1.40	1.00	0.00	1.38	7.03	4.63	5.40	5.00	4.84	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.09	3.18
港都客運	56	1.10	1.50	0.90	1.50	1.67	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.87	1.40	1.00	0.00	1.50	6.04	4.58	5.85	4.72	4.33	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	1.29
港都客運	63	1.10	1.50	1.80	1.50	-1.21	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	7.02	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.03	4.60
港都客運	69	1.10	1.50	0.90	1.50	0.07	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.89	1.40	0.00	0.00	1.50	5.29	4.09	4.85	5.00	4.01	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	3.97
港都客運	70	1.10	1.50	1.80	1.50	0.90	1.43	0.81	1.52	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.63	0.76	1.40	0.00	0.00	1.50	4.52	3.67	5.40	4.08	3.43	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.03	2.40
港都客運	73	1.10	1.50	1.80	1.50	-0.07	1.50	1.00	1.60	0.50	5.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	4.50	4.33	6.00	5.00	5.00	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	81	1.10	1.50	1.80	1.50	0.05	1.38	0.50	1.47	0.50	5.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.73	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	5.33	5.00	5.75	5.00	4.27	2.94	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	88	1.10	1.50	0.90	1.50	0.63	1.50	0.86	1.52	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.74	1.40	0.50	0.00	1.50	6.68	4.09	4.70	4.50	3.97	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.31	-0.60
港都客運	99	1.10	1.50	1.80	1.50	-1.31	1.13	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.97	1.40	0.00	0.00	1.50	6.65	5.00	6.00	5.00	4.43	2.87	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	205	1.10	1.50	0.90	1.50	0.00	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.73	0.71	1.40	0.00	0.00	1.50	6.67	3.67	4.85	4.32	3.42	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.34	1.77
港都客運	214	1.10	1.50	1.80	1.50	0.00	1.50	1.00	1.48	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.89	1.40	0.00	0.00	1.50	7.78	4.09	5.18	5.00	4.31	2.93	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	217	1.10	1.50	0.90	1.50	-0.93	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.63	0.80	1.40	1.00	0.00	1.50	5.64	3.67	5.18	4.32	4.21	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	1.06
港都客運	218	1.10	1.50	1.80	1.50	0.36	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.73	0.87	1.40	1.00	0.00	1.43	6.21	4.09	5.18	3.75	4.44	2.93	0.63	1.00	1.00	3.30	4.34	4.60
港都客運	219	1.10	1.50	0.90	1.50	-0.19	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	5.77	3.92	5.18	4.50	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.31	3.79
港都客運	245	1.10	1.50	0.90	1.50	0.36	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	6.96	4.33	5.40	5.00	4.17	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	1.77
港都客運	紅1	1.10	1.50	0.90	1.50	0.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.91	1.40	0.50	0.00	1.50	6.70	5.00	6.00	5.00	4.53	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	紅2	1.10	1.50	1.80	1.50	0.38	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.90	1.40	0.50	0.00	1.50	6.03	4.63	6.00	4.32	4.40	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.31	4.60
港都客運	紅21	1.10	1.50	1.80	1.50	0.50	1.50	0.92	1.60	0.50	5.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.92	1.40	0.50	0.00	1.50	6.98	5.00	6.00	4.50	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.22	4.60
港都客運	紅27	1.10	1.50	1.80	1.50	0.75	1.50	0.75	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	5.66	5.00	6.00	5.00	4.02	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	紅3	1.10	1.50	0.90	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.88	1.40	0.00	0.00	1.50	5.11	3.57	6.00	4.50	4.58	2.93	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	紅5	1.10	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	7.11	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	紅57	1.10	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	0.91	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.53	3.00	0.63	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
港都客運	紅70	1.10	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0																	

業者	評鑑指標	E1 重大違規(含公路法及處罰條例)			E2 行車事故通報與處理	E3 民眾申訴處理		E4 是否有違反勞基法之情形			E5 政策配合		E6 性騷擾防治	E7 性別友善	E8 前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2 違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1 筆事通報件數是否符合	E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1 公司是否有違反勞基法之情形	E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2 創新管理	E6-1 性騷擾防治及訓練	E7-1 推動性別友善職場	E8-1 前期評鑑缺失改善	E8-2 定期辦理自評							
	最高	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	得分
港都客運	6	-5.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	80.71	33			
港都客運	7	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	87.45	11			
港都客運	12	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	83.25	27			
港都客運	29	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	83.30	26			
港都客運	30	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	84.24	24			
港都客運	35	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	90.94	2			
港都客運	36	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	81.56	31			
港都客運	38	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	90.23	4			
港都客運	39	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	89.89	5			
港都客運	50	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	1.90	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	1.50	80.02	36			
港都客運	52	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	3.00	78.52	37			
港都客運	53	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	2.00	83.10	28			
港都客運	56	-8.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.50	80.02	35			
港都客運	63	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	85.92	18			
港都客運	69	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	84.87	22			
港都客運	70	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	76.65	41			
港都客運	73	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	85.95	17			
港都客運	81	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	81.08	32			
港都客運	88	0.00	1.00	-1.00	0.00	1.39	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	80.30	34			
港都客運	99	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	83.94	25			
港都客運	205	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	77.25	40			
港都客運	214	-5.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	2.00	82.76	29			
港都客運	217	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	2.00	74.95	42			
港都客運	218	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	2.00	82.12	30			
港都客運	219	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	2.00	84.35	23			
港都客運	245	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	86.07	16			
港都客運	紅1	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	86.94	15			
港都客運	紅2	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	88.06	9			
港都客運	紅21	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	87.23	14			
港都客運	紅27	-5.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	85.20	20			
港都客運	紅3	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	85.37	19			
港都客運	紅5	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	90.81	3			
港都客運	紅57	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	94.64	1			
港都客運	紅70	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	87.90	10			
港都客運	紅71	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	85.17	21			
港都客運	紅73	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	89.23	6			
港都客運	紅8	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	87.43	12			
港都客運	紅9	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	88.39	8			
港都客運	黃2	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-2.00	1.50	78.49	38			
港都客運	橘1	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	87.42	13			
港都客運	橘16	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	2.00	88.51	7			
港都客運	橘8	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	0.00	1.50	78.37	39			
平均值		-2.36	1.00	-0.02	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-0.33	1.71	84.49				

南台灣客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準點性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
南台灣客運	3	1.02	1.50	1.80	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	5.01	5.00	6.00	5.00	4.38	3.00
南台灣客運	16	1.02	1.50	1.80	1.50	0.57	1.50	0.92	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	5.62	3.89	5.40	5.00	4.62	3.00
南台灣客運	28	1.02	1.50	1.80	1.50	1.25	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.84	1.40	1.00	0.00	1.43	3.59	4.09	5.67	4.72	4.48	2.93
南台灣客運	90	1.02	1.50	1.80	1.50	0.57	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	5.57	4.63	5.40	5.00	4.53	2.93
南台灣客運	248	1.02	1.50	1.80	1.50	-0.21	1.38	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	2.68	3.00	5.00	5.00	4.67	3.00
南台灣客運	301	1.02	1.50	1.80	1.50	1.06	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.78	1.40	1.00	0.00	1.38	2.98	3.61	5.00	4.50	3.99	2.94
南台灣客運	紅29	1.02	1.50	1.80	1.50	-0.85	1.50	0.95	1.60	0.50	7.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	5.13	4.09	6.00	5.00	4.69	3.00
南台灣客運	紅33	1.02	1.50	1.80	1.50	0.88	1.50	0.90	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.90	1.40	1.00	0.00	1.43	3.30	4.33	5.37	4.72	4.10	2.93
南台灣客運	紅36	1.02	1.50	1.80	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.90	1.40	1.00	0.00	1.43	4.12	3.89	5.03	5.00	4.48	2.87
南台灣客運	紅52	1.02	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	0.88	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	6.78	4.33	6.00	5.00	4.84	3.00
南台灣客運	紅53	1.02	1.50	1.80	1.50	1.25	1.50	0.86	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	5.02	5.00	5.52	5.00	4.81	3.00
南台灣客運	紅56	1.02	1.50	1.80	1.50	0.20	1.50	0.95	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.97	1.40	1.00	0.00	1.50	5.77	4.63	6.00	4.72	4.84	3.00
南台灣客運	紅58	1.02	1.50	1.80	1.50	1.75	1.50	0.81	1.60	0.50	9.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.86	1.40	1.00	0.00	1.50	5.15	4.63	5.67	5.00	4.67	2.89
南台灣客運	紅60	1.02	1.50	1.80	1.50	1.33	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	0.75	0.98	1.00	1.00	1.00	0.87	0.84	1.40	1.00	0.00	1.50	3.41	4.63	5.67	4.72	4.65	2.93
南台灣客運	紅61	1.02	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	5.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.80	1.40	1.00	0.00	1.50	5.35	5.00	6.00	3.25	4.06	3.00
南台灣客運	綠1	1.02	1.50	1.80	1.50	0.67	1.50	0.88	1.60	0.50	8.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	6.81	4.33	5.40	5.00	4.69	3.00
平均值		1.02	1.50	1.80	1.50	0.78	1.49	0.94	1.60	0.50	8.34	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.88	1.40	1.00	0.00	1.48	4.77	4.32	5.57	4.79	4.53	2.96

業者	評鑑指標	C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1肇事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	1	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
南台灣客運	3	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.00	90.81	3			
南台灣客運	16	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	-0.50	2.00	91.44	2			
南台灣客運	28	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-5.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	87.01	8			
南台灣客運	90	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	3.18	-4.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	88.62	5			
南台灣客運	248	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	-1.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	78.55	16			
南台灣客運	301	0.80	1.00	1.00	3.30	4.31	3.66	-7.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	80.06	14			
南台灣客運	紅29	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.00	81.98	12			
南台灣客運	紅33	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	2.24	-8.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	3.50	81.55	13			
南台灣客運	紅36	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	3.66	-6.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	83.32	11			
南台灣客運	紅52	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.00	92.77	1			
南台灣客運	紅53	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	3.50	87.95	7			
南台灣客運	紅56	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	86.64	10			
南台灣客運	紅58	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-7.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	87.98	6			
南台灣客運	紅60	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-6.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	86.70	9			
南台灣客運	紅61	0.80	1.00	1.00	3.30	3.45	-2.96	-3.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.50	78.81	15			
南台灣客運	綠1	0.80	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	0.00	2.00	90.71	4			
平均值		0.80	1.00	1.00	3.30	4.51	3.77	-5.44	1.00	-0.06	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	-0.03	2.47	85.93				

東南客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準確性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
東南客運	37	1.01	1.50	1.80	1.50	0.45	1.50	0.92	1.48	0.50	5.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	3.59	3.57	5.40	5.00	4.69	3.00	0.93
東南客運	大樹祈福線	1.01	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.86	1.60	0.50	1.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	5.79	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.93
東南客運	紅10	1.01	1.50	1.80	1.50	-0.50	1.50	0.92	1.53	0.50	2.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.88	1.40	0.00	0.00	1.50	2.35	4.63	6.00	5.00	4.15	2.76	0.93
東南客運	紅11	1.01	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	6.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.75	1.40	1.00	0.00	1.50	7.01	3.89	6.00	5.00	3.75	3.00	0.93
東南客運	紅12	1.01	1.50	1.80	1.50	0.57	1.38	0.92	1.60	0.50	2.50	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.87	1.40	1.00	0.00	1.50	6.35	5.00	5.40	4.72	4.31	3.00	0.93
東南客運	紅6	1.01	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	0.92	1.60	0.50	6.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	4.90	5.00	6.00	5.00	4.53	3.00	0.93
東南客運	紅7	1.01	1.50	1.80	1.50	1.00	1.31	1.00	1.60	0.50	6.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	3.13	5.00	6.00	5.00	4.69	3.00	0.93
東南客運	橘17	1.01	1.50	0.90	1.50	0.67	1.13	0.88	1.60	0.50	6.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	4.86	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.93
東南客運	橘20	1.01	1.50	1.80	1.50	2.00	1.35	0.75	1.56	0.50	4.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.81	0.65	1.40	0.50	0.00	1.50	3.97	4.33	5.70	5.00	3.68	3.00	0.93
東南客運	橘7	1.01	1.50	1.80	1.50	1.25	0.75	0.75	1.35	0.50	5.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.71	0.77	1.40	1.00	0.00	1.50	3.71	4.58	5.67	5.00	4.22	3.00	0.93
平均值		1.01	1.50	1.71	1.50	1.04	1.34	0.89	1.55	0.50	4.45	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.84	1.40	0.85	0.00	1.50	4.57	4.60	5.82	4.97	4.34	2.98	0.93

業者	評鑑指標	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1肇事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
東南客運	37	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.00	74.36	7			
東南客運	大樹祈福線	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.50	85.47	2			
東南客運	紅10	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-6.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.50	72.09	8			
東南客運	紅11	1.00	1.00	3.30	4.60	1.29	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.00	85.06	3			
東南客運	紅12	1.00	1.00	3.30	3.94	4.60	-3.00	1.00	-1.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	-2.50	1.00	76.33	6			
東南客運	紅6	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-8.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	2.00	80.21	5			
東南客運	紅7	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.00	85.52	1			
東南客運	橘17	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	2.00	82.47	4			
東南客運	橘20	1.00	1.00	3.30	3.74	2.40	-8.00	1.00	0.00	0.50	1.39	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.00	71.19	9			
東南客運	橘7	1.00	1.00	3.30	4.60	0.35	-8.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	0.00	1.00	70.57	10			
平均值		1.00	1.00	3.30	4.45	3.62	-4.50	1.00	-0.10	0.50	1.49	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	-0.25	1.30	78.33				

高雄客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查					B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準確性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	B4-2備用滅火器，置於方便取用之處且於有效期限內	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1	
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
高雄客運	11	1.13	1.50	1.80	1.50	0.36	1.50	1.00	1.60	0.50	4.50	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	4.79	4.58	6.00	5.00	4.27	2.67	0.91	
高雄客運	23	1.13	1.50	1.80	1.50	1.00	1.13	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	5.25	5.00	4.79	3.00	0.91	
高雄客運	24	1.13	1.50	1.80	1.50	0.14	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	5.85	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91	
高雄客運	60	1.13	1.50	1.80	1.50	0.22	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.89	1.40	1.00	0.00	1.50	5.59	5.00	6.00	5.00	4.66	3.00	0.91	
高雄客運	87	1.13	1.50	0.90	1.50	0.00	1.50	0.88	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	4.59	5.00	5.63	5.00	4.27	3.00	0.91	
高雄客運	97	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	4.76	4.33	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	98	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.69	3.00	0.91	
高雄客運	224	1.13	1.50	1.80	1.50	-0.36	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91	
高雄客運	239	1.13	1.50	1.80	1.50	0.22	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	7.99	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91	
高雄客運	8001	1.13	1.50	1.80	1.50	0.07	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	3.63	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	8006	1.13	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	0.75	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	7.58	5.00	6.00	5.00	4.69	3.00	0.91	
高雄客運	8008	1.13	1.50	1.80	1.50	1.29	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	8009	1.13	1.50	1.80	1.50	1.83	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	5.21	2.50	5.40	5.00	3.96	3.00	0.91	
高雄客運	8010	1.13	1.50	1.80	1.50	-0.63	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	6.03	5.00	6.00	5.00	4.38	3.00	0.91	
高雄客運	8012	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	5.40	5.00	4.90	3.00	0.91	
高雄客運	8013	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	8015	1.13	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91	
高雄客運	8017	1.13	1.50	1.80	1.50	1.29	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	7.60	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.91	
高雄客運	8020	1.13	1.50	0.90	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	4.11	5.00	6.00	5.00	4.17	3.00	0.91	
高雄客運	8021	1.13	1.50	1.80	1.50	1.83	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.91	
高雄客運	8023	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	5.43	5.00	6.00	5.00	4.70	3.00	0.91	
高雄客運	8026	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.86	1.40	1.00	0.00	1.50	6.50	5.00	6.00	5.00	4.44	3.00	0.91	
高雄客運	8029	1.13	1.50	1.80	1.50	1.80	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	6.91	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.91	
高雄客運	8033	1.13	1.50	1.80	1.50	1.67	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91	
高雄客運	8035	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.80	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	6.60	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.91	
高雄客運	8036	1.13	1.50	1.80	1.50	1.50	1.50	0.75	1.60	0.50	5.50	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	0.90	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	8041	1.13	1.50	1.80	1.50	0.00	1.50	0.88	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	7.30	5.00	6.00	5.00	4.06	3.00	0.91	
高雄客運	8042	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.75	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	6.08	4.33	6.00	5.00	4.38	3.00	0.91	
高雄客運	8043	1.13	1.50	0.90	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	5.40	5.00	5.00	3.00	0.91	
高雄客運	8046	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.75	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	6.41	5.00	6.00	5.00	3.96	3.00	0.91	
高雄客運	8048	1.13	1.50	1.80	1.50	0.13	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	7.30	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91	
高雄客運	8049	1.13	1.50	1.80	1.50	0.56	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	6.83	4.17	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91	
高雄客運	E01	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.92	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.83	1.40	1.00	0.00	1.38	5.26	5.00	6.00	5.00	4.39	3.00	0.91	
高雄客運	E02	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.75	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	5.66	5.00	6.00	5.00	4.17	3.00	0.91	
高雄客運	E04	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	6.90	5.00	6.00	5.00	4.69	3.00	0.91	
高雄客運	E09	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.88	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	5.51	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91	
高雄客運	E10	1.13	1.50	1.80	1.50	0.40	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	6.23	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91	
高雄客運	E25	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	6.50	5.00	5.57	5.00	4.06	3.00	0.91	
高雄客運	E28	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.87	1.40	1.00	0.00	1.50	6.95	5.00	5.40	5.00	4.17	3.00	0.91	
高雄客運	E32	1.13	1.50	1.80	1.50	1.29	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.78	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	6.82</							

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準確性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於國際網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
高雄客運	H22	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.91
高雄客運	H31	1.13	1.50	1.80	1.50	1.67	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	7.02	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.91
高雄客運	紅65	1.13	1.50	1.80	1.50	-2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91
高雄客運	紅67	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	6.50	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.91
高雄客運	紅68	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.91
高雄客運	紅69	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	7.90	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.91
高雄客運	紅72	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.91
高雄客運	紅75	1.13	1.50	0.90	1.50	0.00	1.50	1.00	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.94	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91
高雄客運	紅76	1.13	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.91
高雄客運	紅78	1.13	1.50	1.80	1.50	1.67	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	7.87	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91
高雄客運	紅79	1.13	1.50	1.80	1.50	0.40	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.96	1.40	1.00	0.00	1.50	7.75	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.91
高雄客運	橘11	1.13	1.50	0.90	1.50	0.22	1.50	0.75	1.60	0.50	9.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	7.29	4.33	5.40	5.00	4.43	3.00	0.91
高雄客運	橘12	1.13	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.88	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	7.13	5.00	5.40	5.00	3.92	3.00	0.91
高雄客運	8040																												
平均值		1.13	1.50	1.72	1.50	1.25	1.49	0.96	1.60	0.50	9.63	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.91	1.40	1.00	0.00	1.50	6.78	4.89	5.91	4.99	4.57	2.99	0.91

業者	評鑑指標	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1筆事通報件數是否符合	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
高雄客運	11	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	86.65	53			
高雄客運	23	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	96.77	17			
高雄客運	24	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	94.13	28			
高雄客運	60	1.00	1.00	3.30	4.60	3.66	-6.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	86.57	54			
高雄客運	87	1.00	1.00	3.30	4.60	0.82	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	86.14	55			
高雄客運	97	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	90.08	48			
高雄客運	98	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	98.73	2			
高雄客運	224	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	96.78	16			
高雄客運	239	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.36	13			
高雄客運	8001	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	92.20	39			
高雄客運	8006	1.00	1.00	3.30	4.60	0.82	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	93.38	32			
高雄客運	8008	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.81	12			
高雄客運	8009	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.50	92.42	37			
高雄客運	8010	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	88.30	52			
高雄客運	8012	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	94.40	27			
高雄客運	8013	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	98.10	7			
高雄客運	8015	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.85	10			
高雄客運	8017	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.88	9			
高雄客運	8020	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	90.02	49			
高雄客運	8021	1.00	1.00	3.30	4.60	1.77	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	96.00	21			
高雄客運	8023	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	93.11	33			
高雄客運	8026	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	96.45	20			
高雄客運	8029	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	96.85	15			
高雄客運	8033	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	98.54	4			
高雄客運	8035	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	93.46	31			
高雄客運	8036	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	82.67	56			
高雄客運	8041	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	93.69	29			
高雄客運	8042	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	91.12	45			
高雄客運	8043	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	92.56	36			
高雄客運	8046	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	92.62	35			
高雄客運	8048	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	95.72	23			
高雄客運	8049	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	95.47	24			
高雄客運	E01	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-6.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	89.32	51			
高雄客運	E02	1.00	1.00	3.30	4.60	3.18	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	89.55	50			
高雄客運	E04	1																										

業者	評鑑指標	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等被舉重大違紀項目	E2-1筆事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
高雄客運	H22	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	95.03	25			
高雄客運	H31	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	91.74	42			
高雄客運	紅65	1.00	1.00	3.30	3.45	0.82	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	3.00	91.21	44			
高雄客運	紅67	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	96.48	19			
高雄客運	紅68	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	98.14	6			
高雄客運	紅69	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	98.86	1			
高雄客運	紅72	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	97.96	8			
高雄客運	紅75	1.00	1.00	3.30	4.60	3.18	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	93.56	30			
高雄客運	紅76	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.85	10			
高雄客運	紅78	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	98.64	3			
高雄客運	紅79	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	97.25	14			
高雄客運	橘11	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.50	92.06	40			
高雄客運	橘12	1.00	1.00	3.30	4.60	2.95	-3.00	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	2.00	91.75	41			
高雄客運	8040																							停駛				
平均值		1.00	1.00	3.30	4.56	4.13	-1.34	1.00	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.79	93.87				

義大客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準確性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練	
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1	1	1
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0	0	0
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
義大客運	96	1.15	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.92	0.84	0.50	0.00	1.50	7.60	5.00	6.00	5.00	4.58	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8501	1.15	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.92	0.84	1.00	0.00	1.50	7.12	5.00	6.00	5.00	4.84	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8502	1.15	1.50	0.90	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.92	0.84	1.00	0.00	1.50	8.00	5.00	6.00	5.00	5.00	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8503	1.15	1.50	1.80	1.50	-0.44	1.31	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.90	0.84	1.00	0.00	1.50	7.54	5.00	5.40	5.00	4.48	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8504	1.15	1.50	1.80	1.50	-0.13	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.79	0.84	1.00	0.00	1.50	6.06	5.00	6.00	5.00	4.48	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8505	1.15	1.50	1.80	1.50	0.67	1.50	0.88	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.98	0.84	1.00	0.00	1.50	4.88	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	8506	1.15	1.50	1.80	1.50	0.00	1.50	0.88	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.94	0.84	1.00	0.00	1.50	6.15	5.00	6.00	5.00	4.90	3.00	0.97	1.00	1.00
義大客運	E03	1.15	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.88	0.84	1.00	0.00	1.50	5.96	5.00	5.75	5.00	4.51	3.00	0.97	1.00	1.00
平均值		1.15	1.50	1.69	1.50	0.82	1.48	0.97	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.90	0.84	0.94	0.00	1.50	6.66	5.00	5.89	5.00	4.71	3.00	0.97	1.00	1.00

業者	評鑑指標	D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1筆事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
義大客運	96	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	2.00	98.42	1			
義大客運	8501	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.50	98.20	2			
義大客運	8502	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.00	96.34	4			
義大客運	8503	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.00	94.51	7			
義大客運	8504	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.00	94.02	8			
義大客運	8505	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.50	94.61	6			
義大客運	8506	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.50	95.18	5			
義大客運	E03	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.50	96.43	3			
平均值		3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.38	95.96				

統聯客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準點性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1	1	1	3.3	4.6	4.6
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0	0	0	0	-4.6	-4.6
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
統聯客運	25	1.07	1.50	1.80	1.50	1.33	1.50	0.67	1.60	0.50	6.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.85	1.40	1.00	0.00	1.50	2.42	3.50	5.63	4.72	4.07	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	1.06
統聯客運	26	1.07	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.92	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	3.93	3.57	5.40	5.00	4.03	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	2.71
統聯客運	82	1.07	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	0.50	1.60	0.50	8.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	6.80	5.00	6.00	5.00	4.79	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60
統聯客運	83	1.07	1.50	1.80	1.50	1.63	1.50	0.92	1.53	0.50	7.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.80	1.40	1.00	0.00	1.50	5.56	3.38	5.67	4.72	4.05	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	1.45
統聯客運	100	1.07	1.50	1.80	1.50	1.75	1.50	0.95	1.60	0.50	7.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.97	1.40	1.00	0.00	1.43	3.46	4.09	5.40	4.72	4.84	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	3.89
平均值		1.07	1.50	1.80	1.50	1.74	1.50	0.79	1.59	0.50	7.20	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.88	1.40	1.00	0.00	1.49	4.43	3.91	5.62	4.83	4.36	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	2.74

業者	評鑑指標	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序
	評分項目	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1筆事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評				
	最高	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1	0	3.5		
	最低	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0	-20	0		
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	100分	
統聯客運	25	-4.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	1.00	76.59	5
統聯客運	26	0.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	2.00	87.77	2
統聯客運	82	-4.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	2.00	90.95	1
統聯客運	83	-4.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	1.00	81.45	4
統聯客運	100	-4.00	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	1.50	83.85	3
平均值		-3.20	1.00	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	1.50	84.12	

漢程客運113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準確性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質
	評分項目	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	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	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度
	最高	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1
	最低	0	0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
漢程客運	33	1.08	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.30	8.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.92	1.40	1.00	0.00	1.50	4.60	3.89	6.00	4.50	4.58	3.00	1.00
漢程客運	72	1.08	1.50	1.80	1.50	1.25	1.50	1.00	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	3.89	5.00	5.40	4.50	4.56	3.00	1.00
漢程客運	76	1.08	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	1.00	1.60	0.30	8.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.83	1.40	1.00	0.00	1.50	6.60	5.00	6.00	5.00	4.06	3.00	1.00
漢程客運	77	1.08	1.50	1.80	1.50	0.86	1.50	0.90	1.60	0.30	8.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	2.82	4.09	5.67	4.72	4.39	3.00	1.00
漢程客運	92	1.08	1.50	1.80	1.50	1.75	1.50	1.00	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.97	1.40	1.00	0.00	1.50	2.57	4.33	5.00	5.00	5.00	3.00	1.00
漢程客運	168西	1.08	1.50	1.80	1.50	0.67	1.50	0.95	1.52	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.98	1.40	1.00	0.00	1.50	2.86	3.44	6.00	4.72	4.56	2.83	1.00
漢程客運	168東	1.08	1.50	1.80	1.50	0.57	1.43	1.00	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.97	1.40	1.00	0.00	1.50	3.28	3.84	5.50	4.84	4.59	3.00	1.00
漢程客運	紅30	1.08	1.50	1.80	1.50	0.50	1.50	1.00	1.60	0.30	8.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.88	1.40	1.00	0.00	1.50	4.85	5.00	6.00	5.00	4.38	3.00	1.00
漢程客運	紅31	1.08	1.50	1.80	1.50	1.00	1.50	0.92	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.90	1.40	1.00	0.00	1.50	4.73	4.33	5.40	4.50	4.58	3.00	1.00
漢程客運	紅35	1.08	1.50	1.80	1.50	2.00	1.50	1.00	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.85	1.40	1.00	0.00	1.38	3.74	4.33	5.00	5.00	4.27	3.00	1.00
漢程客運	紅62	1.08	1.50	0.90	1.50	1.00	1.50	1.00	1.60	0.30	7.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.97	1.40	1.00	0.00	1.50	-0.15	5.00	5.08	5.00	4.68	3.00	1.00
漢程客運	黃1	1.08	1.50	1.80	1.50	1.75	1.50	1.00	1.60	0.30	8.00	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.81	1.40	1.00	0.00	1.50	3.96	4.63	5.18	4.50	3.80	2.93	1.00
平均值		1.08	1.50	1.73	1.50	1.20	1.49	0.98	1.59	0.30	7.42	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.92	1.40	1.00	0.00	1.49	3.65	4.41	5.52	4.77	4.45	2.98	1.00

業者	評鑑指標	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公路法及處罰條例)			E2行車事故通報與處理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷擾防治	E7性別友善	E8前期評鑑缺失改善及定期辦理自評		其他評分規範	其他加分項目	得分	排序			
	評分項目	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例是否確實歸責	E1-3發生乘客受傷等重大違紀項目	E2-1筆事通報件數是否相符	E3-1客運公司之申訴電話及意見箱之設置	E3-2申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	E4-1公司是否有違反勞基法之情形	E4-2駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫、及酒測資料	E4-3控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為	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)	E5-2創新管理	E6-1性騷擾防治及訓練	E7-1推動性別友善職場	E8-1前期評鑑缺失改善	E8-2定期辦理自評							
	最高	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1					0	3.5	100分
	最低	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0					-20	0	
	路線	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分					得分	得分	
漢程客運	33	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.00	89.65	3			
漢程客運	72	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.50	88.24	4			
漢程客運	76	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.00	91.65	1			
漢程客運	77	1.00	1.00	3.30	4.34	3.97	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.50	83.19	8			
漢程客運	92	1.00	1.00	3.30	4.03	4.60	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.50	86.70	5			
漢程客運	168西	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	3.00	83.10	9			
漢程客運	168東	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-4.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.50	82.18	11			
漢程客運	紅30	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.00	89.75	2			
漢程客運	紅31	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	-2.00	2.00	82.52	10			
漢程客運	紅35	1.00	1.00	3.30	4.60	2.71	0.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.00	85.34	6			
漢程客運	紅62	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.50	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	3.50	81.33	12			
漢程客運	黃1	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	-3.00	1.00	0.00	0.00	1.39	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	0.00	2.00	84.61	7			
平均值		1.00	1.00	3.30	4.53	4.39	-1.58	1.00	0.00	0.00	1.49	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	-0.17	2.38	85.69				

高雄市公車113年度各客運業者評鑑成績

評鑑指標	A1場站檢查		A2公車動態資訊系統及後端查詢系統		A3站牌乘客資訊服務	B1公車資訊服務設施			B2(車輛)環保品質	B3行車肇事率		B4車輛安全設施檢查				B5車輛維修保養制度	B6舒適與噪音	B7數位式行車記錄器裝置比率		B8電動公車依規定停放	B9路口停讓	C1到站準點性	C2過站不停比率	C3駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線	C5駕駛員服務態度	C6駕駛員行駛道路時，以手持方式使用行動電話、電腦	C7客服人員服務品質	C8駕駛教育訓練		D1場站無障礙設施	D2拒載老弱或身心障礙者	D3無障礙設備使用情況	E1重大違規(含公罰條例)	
	A1-1調度室及休息室、停車場之整齊與清潔	A1-2場站消防安全設施	A2-1各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示	A2-2各路線靜態資訊可於網路提供查詢	A3-1招呼站資訊提供	B1-1到站顯示或到站告知	B1-2車輛內乘車資訊辨識度	B1-3下車鈴、驗票機是否能夠使用	B2-1環保單位告發比率	B3-1每百萬(十萬)車公里有責肇事事件數	B3-2每百萬車公里有責肇事事件數下降率	B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	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	B4-3設置有車窗擊破器及使用說明	B4-4乘客安全帶是否能正常使用	B5-1車輛維修保養制度及執行情況	B6-1車輛乘坐舒適度	B7-1車輛裝設數位式行車記錄器比率	B7-2監視器妥善率	B8-1電動公車依規定停放	B9-1路口停讓	C1-1實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班次準點之班次比率	C2-1乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率	C3-1車輛行駛時是否有危險行為	C4-1駕駛員是否有違規行為	C5-1駕駛員的服務態度	C6-1駕駛員是否有使用電子設備之不當行為	C7-1申訴電話服務人員服務態度、回覆速度	C8-1駕駛長定期訓練有無逾期	C8-2教育訓練成果提報	D1-1場站無障礙設施設置情形	D2-1駕駛員是否有拒載或歧視老弱婦孺或身心障礙人士	D3-1駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務	E1-1違反公路法相關規定被舉發次數	E1-2違反道路交通管理處罰條例等是否確實歸責
業者	1.2	1.5	1.8	1.5	2	1.5	1	1.6	0.5	10	1.5	1	1	1	1	1	1	1.4	1	0	1.5	8	5	6	5	5	3	1	1	1	3.3	4.6	4.6	0	1
	0.0	0.0	0	0	-4	0	-1	0	-0.5	-5	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	-1.5	-6	-5	-6	-5	0	-3	0	0	0	0	-4.6	-4.6	-8	-1
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	±1	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
港都客運	1.10	1.50	1.39	1.50	0.29	1.48	0.94	1.58	0.50	8.35	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.77	0.87	1.40	0.69	0.00	1.49	6.09	4.46	5.66	4.80	4.36	2.99	0.63	1.00	1.00	3.30	4.49	3.54	-2.36	1.00
南台灣客運	1.02	1.50	1.80	1.50	0.78	1.49	0.94	1.60	0.50	8.34	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.88	1.40	1.00	0.00	1.48	4.77	4.32	5.57	4.79	4.53	2.96	0.80	1.00	1.00	3.30	4.51	3.77	-5.44	1.00
東南客運	1.01	1.50	1.71	1.50	1.04	1.34	0.89	1.55	0.50	4.45	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.80	0.84	1.40	0.85	0.00	1.50	4.57	4.60	5.82	4.97	4.34	2.98	0.93	1.00	1.00	3.30	4.45	3.62	-4.50	1.00
高雄客運	1.13	1.50	1.72	1.50	1.25	1.49	0.96	1.60	0.50	9.63	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.87	0.91	1.40	1.00	0.00	1.50	6.78	4.89	5.91	4.99	4.57	2.99	0.91	1.00	1.00	3.30	4.56	4.13	-1.34	1.00
義大客運	1.15	1.50	1.69	1.50	0.82	1.48	0.97	1.60	0.50	10.00	1.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.85	0.90	0.84	0.94	0.00	1.50	6.66	5.00	5.89	5.00	4.71	3.00	0.97	1.00	1.00	3.30	4.60	4.60	0.00	1.00
統聯客運	1.07	1.50	1.80	1.50	1.74	1.50	0.79	1.59	0.50	7.20	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.88	1.40	1.00	0.00	1.49	4.43	3.91	5.62	4.83	4.36	3.00	0.77	1.00	1.00	3.30	4.60	2.74	-3.20	1.00
漢程客運	1.08	1.50	1.73	1.50	1.20	1.49	0.98	1.59	0.30	7.42	0.38	1.00	0.60	1.00	1.00	0.89	0.92	1.40	1.00	0.00	1.49	3.65	4.41	5.52	4.77	4.45	2.98	1.00	1.00	1.00	3.30	4.53	4.39	-1.58	1.00

評鑑指標	格法及處	E2行車 事故通 報與處 理	E3民眾申訴處理		E4是否有違反勞基法之情形			E5政策配合		E6性騷 擾防治	E7性別 友善	E8前期評鑑缺失 改善及定期辦理 自評		其他評分 規範	其他加 分項目	得分	排序
評分項目	E1-3發 生乘客 受傷等 重大違 紀項目	E2-1肇 事通報 件數是 否相符	E3-1客 運公司 之申訴 電話及 意見箱 之設置	E3-2申 訴案件 能追蹤 處理及 回復， 並有記 錄可查	E4-1公 司是否 有違反 勞基法 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	E4-3控 管有健 康疑慮 的駕駛 長之具 體作為	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)	E5-2創 新管理	E6-1性 騷擾防 治及訓 練	E7-1推 動性別 友善職 場	E8-1前 期評鑑 缺失改 善	E8-2定 期辦理 自評				
業者	0	2	1.5	1	2.1	1	2	2	2.3	0.5	1	0	2.1	0	3.5	100分	
	-2	0	-1.5	0	-2.1	0	0	0	0	0	0	-2	0	-20	0		
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分		
港都客運	-0.02	0.00	1.50	1.00	2.10	0.93	1.84	2.00	1.98	0.46	0.91	-0.15	1.78	-0.33	1.71	84.49	5
南台灣客運	-0.06	2.00	1.50	1.00	2.10	0.94	1.90	2.00	2.08	0.47	0.93	-0.05	1.95	-0.03	2.47	85.93	3
東南客運	-0.10	0.50	1.49	1.00	2.10	0.85	1.74	2.00	1.89	0.45	0.90	-0.15	1.65	-0.25	1.30	78.33	7
高雄客運	0.00	0.50	1.50	1.00	1.58	0.95	1.87	2.00	2.18	0.47	0.93	0.00	1.95	0.00	1.79	93.87	2
義大客運	0.00	1.50	1.50	1.00	2.10	0.92	1.88	2.00	2.02	0.45	0.91	-0.04	1.87	0.00	1.38	95.96	1
統聯客運	0.00	2.00	1.50	1.00	2.10	0.91	1.79	2.00	2.00	0.45	0.90	-0.05	1.84	0.00	1.50	84.12	6
漢程客運	0.00	0.00	1.49	1.00	2.10	0.92	1.80	2.00	2.09	0.46	0.92	-0.05	1.87	-0.17	2.38	85.69	4

皇冠大車隊(公車式小黃)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務								
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度	B8駕駛人是否有拒載之情況	
		路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5	2
			0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T512	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	5.00	4.53	3.75	4.69	4.53	4.84	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T515	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.06	4.17	4.06	4.48	4.69	4.58	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T516	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.84	4.53	4.14	4.84	4.53	4.53	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T601	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.84	4.06	5.00	5.00	4.38	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T602	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.63	4.63	4.63	4.75	4.75	3.88	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T603	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.46	4.64	4.64	4.64	4.73	4.56	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T501	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.22	4.38	4.84	4.84	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T502	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.69	4.22	4.69	4.53	3.91	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T503	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	5.00	5.00	4.69	4.84	4.84	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T510	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.53	4.69	4.69	4.69	4.84	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T511	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.69	4.22	3.91	3.75	3.91	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T517	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.84	5.00	5.00	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T518	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T522	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.77	4.61	4.61	4.69	4.69	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T605	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.64	4.55	4.64	4.64	4.64	4.64	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	H21	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.69	4.69	4.69	4.69	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅28	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.50	4.53	4.53	4.53	4.69	4.38	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T606	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	2.00	4.22	4.38	4.69	4.69	4.38	4.22	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅25	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.22	5.00	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅3	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.45	4.45	4.61	4.45	4.61	4.77	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅51	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.61	4.69	4.61	4.61	4.84	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅50	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.69	4.61	4.69	4.69	4.53	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘21	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.75	4.61	4.53	4.22	4.53	4.45	4.38	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘22	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.50	4.53	4.06	4.22	5.00	4.69	4.69	2.00	
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘23	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.61	4.06	4.22	3.98	3.83	4.30	2.00	

業者	評鑑指標	C營運狀況及標示									評鑑指標外其他加分項目	得分	排序
	評分項目	C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	C2是否有脫班之情況	C3該班車是否依照規定收費方式收費	C4該班車是否於核定/預約站位停靠	C5車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	C6契約規範之乘客投保紀錄是否過期	C7小黃車輛平均車齡	C8是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	C9肇事處理作為			
		3	2	3	3	2	2	4	3	5		2.45	
		-2	0	0	0	0	-2	0	0	0		0	
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分		得分	
皇冠大車隊(公車式小黃)	T512	3.00	0.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	97.47	22
皇冠大車隊(公車式小黃)	T515	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.17	21
皇冠大車隊(公車式小黃)	T516	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.55	12
皇冠大車隊(公車式小黃)	T601	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.79	10
皇冠大車隊(公車式小黃)	T602	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.38	14
皇冠大車隊(公車式小黃)	T603	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.82	9
皇冠大車隊(公車式小黃)	T501	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.63	11
皇冠大車隊(公車式小黃)	T502	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.85	18
皇冠大車隊(公車式小黃)	T503	3.00	0.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.19	16
皇冠大車隊(公車式小黃)	T510	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1
皇冠大車隊(公車式小黃)	T511	3.00	0.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	95.29	25
皇冠大車隊(公車式小黃)	T517	3.00	0.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.97	5
皇冠大車隊(公車式小黃)	T518	3.00	0.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1
皇冠大車隊(公車式小黃)	T522	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1
皇冠大車隊(公車式小黃)	T605	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.90	7
皇冠大車隊(公車式小黃)	H21	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.94	6
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅28	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.97	17
皇冠大車隊(公車式小黃)	T606	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	96.69	24
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅25	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.35	15
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅3	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.47	13
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅51	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.86	8
皇冠大車隊(公車式小黃)	紅50	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘21	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.60	20
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘22	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.82	19
皇冠大車隊(公車式小黃)	橘23	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	97.13	23

中華衛星大車隊(公車式小黃)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務						
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度
	路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5
		0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
中華衛星大車隊(公車式小黃)	H51	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.69	4.38	4.53	4.69	4.53
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅6	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.53	4.69	4.69	4.69	4.69
中華衛星大車隊(公車式小黃)	82	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.84	4.38	4.69	4.69	4.84	4.53
中華衛星大車隊(公車式小黃)	95	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.50	4.22	4.77	4.61	4.38	4.53	4.84
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T402	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.56	4.47	4.25	4.32	4.39	4.55
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T702	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	2.00	4.69	4.06	4.38	4.06	4.06	4.06
中華衛星大車隊(公車式小黃)	大湖線	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.38	4.84	4.06	4.69	4.38
中華衛星大車隊(公車式小黃)	永安線	3.00	3.00	0.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	2.00	4.84	4.53	4.53	5.00	4.69	4.69
中華衛星大車隊(公車式小黃)	燕巢線	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	3.91	4.06	4.53	4.53	4.84	4.22
中華衛星大車隊(公車式小黃)	23	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.53	4.53	4.53	4.38	4.22
中華衛星大車隊(公車式小黃)	5	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.38	3.91	4.69	4.84	4.84
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T801	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.69	4.69	4.69	4.38	3.91
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅13	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅7	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.69	4.69	5.00	5.00	5.00	5.00
中華衛星大車隊(公車式小黃)	大樹線	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.22	4.22	4.06	4.38	4.38	4.38
中華衛星大車隊(公車式小黃)	橘10	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.38	4.53	4.22	3.91	4.06

業者	評鑑指標		C營運狀況及標示										評鑑指 標外其 他加分 項目	得分	排序
	評分項目	B8駕駛 人是否 有拒載 之情況	C1該班 車是否 有過站 不停或 未依路 線行駛 之情況	C2是否 有脫班 之情況	C3該班 車是否 依照規 定收費 方式收 費	C4該班 車是否 於核定 ／預約 站位停 靠	C5車牌 是否依 道路交 通安全 規則規 定懸掛 且清楚 標示	C6契約 規範之 乘客投 保紀錄 是否過 期	C7小黃 車輛平 均車齡	C8是否 有民眾 申訴紀 錄，以 及處理 情況	C9肇事 處理作 為				
路線	2	3	2	3	3	2	2	4	3	5	2.45	100分			
	-2	-2	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0分			
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分			
中華衛星大車隊(公車式小黃)	H51	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.47	5	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅6	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.94	4	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	82	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	95	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.97	9	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T402	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.68	11	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T702	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	95.44	15	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	大湖線	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.01	7	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	永安線	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	95.41	16	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	燕巢線	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.22	12	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	23	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.85	10	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	5	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.16	6	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	T801	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.01	7	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅13	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	紅7	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	100.00	1	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	大樹線	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	97.76	13	
中華衛星大車隊(公車式小黃)	橘10	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	97.60	14	

皇冠大車隊(幸福巴士)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務							
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度	B8駕駛人是否有拒載之情況
	路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5	2
		0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
皇冠大車隊(幸福巴士)	內門GO	3.00	3.00	2.25	2.00	6.00	6.00	1.50	2.00	4.00	6.00	4.00	4.57	4.39	4.55	4.55	4.62	4.62	2.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	六龜GO	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	1.50	2.00	4.00	6.00	4.00	4.38	4.69	4.53	4.61	4.84	4.22	2.00
皇冠大車隊(幸福巴士)	美濃GO	3.00	3.00	1.50	2.00	6.00	6.00	0.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.53	4.69	4.61	4.30	4.38	4.45	2.00

業者	評鑑指標	C營運狀況及標示									評鑑指標外其他加分項目	得分	排序
	評分項目	C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	C2是否有脫班之情況	C3該班車是否依照規定收費方式收費	C4該班車是否於核定/預約站位停靠	C5車牌是否依道路交通規則規定懸掛且清楚標示	C6契約規範之乘客投保紀錄是否過期	C7小黃車輛平均車齡	C8是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	C9肇事處理作為			
		3	2	3	3	2	2	4	3	5		2.45	100分
		-2	0	0	0	0	-2	0	0	0		0	0分
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分		得分	得分
皇冠大車隊(幸福巴士)	內門GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.75	97.79	2
皇冠大車隊(幸福巴士)	六龜GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.75	98.52	1
皇冠大車隊(幸福巴士)	美濃GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.75	95.20	3

獅山社區發展協會(幸福巴士)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務							
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度	B8駕駛人是否有拒載之情況
	路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5	2
		0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
獅山社區發展協會 (幸福巴士)	杉林GO	3.00	3.00	3.00	1.33	6.00	6.00	1.33	2.00	4.00	6.00	4.00	4.56	4.71	4.64	4.43	4.51	4.71	2.00
獅山社區發展協會 (幸福巴士)	美濃GO	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.64	4.77	4.70	4.62	4.53	4.55	2.00

業者	評鑑指標	C營運狀況及標示									評鑑指標外其他加分項目	得分	排序
	評分項目	C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	C2是否有脫班之情況	C3該班車是否依照規定收費方式收費	C4該班車是否於核定/預約站位停靠	C5車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	C6契約規範之乘客投保紀錄是否過期	C7小黃車輛平均車齡	C8是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	C9肇事處理作為			
	路線	3	2	3	3	2	2	4	3	5	2.45	100分	
		-2	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0分	
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
獅山社區發展協會 (幸福巴士)	杉林GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.75	95.97	2
獅山社區發展協會 (幸福巴士)	美濃GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.75	97.56	1

高雄客運(幸福巴士)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務							
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度	B8駕駛人是否有拒載之情況
	路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5	2
		0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
高雄客運(幸福巴士)	內門GO	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.45	4.77	4.53	4.45	4.53	4.53	2.00
高雄客運(幸福巴士)	杉林GO	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.43	3.82	4.53	4.93	4.62	4.39	2.00

業者	評鑑指標	C營運狀況及標示									評鑑指標外其他加分項目	得分	排序
	評分項目	C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	C2是否有脫班之情況	C3該班車是否依照規定收費方式收費	C4該班車是否於核定/預約站位停靠	C5車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	C6契約規範之乘客投保紀錄是否過期	C7小黃車輛平均車齡	C8是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	C9肇事處理作為			
	路線	3	2	3	3	2	2	4	3	5	2.45	100分	
		-2	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0分	
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
高雄客運(幸福巴士)	內門GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.40	99.67	1
高雄客運(幸福巴士)	杉林GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.40	99.12	2

臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)113年度各路線評鑑成績

業者	評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務							
	評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度	B8駕駛人是否有拒載之情況
	路線	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5	2
		0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	六龜GO	3.00	3.00	3.00	1.00	6.00	6.00	1.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.77	4.61	4.61	4.45	4.77	4.61	2.00

業者	評鑑指標	C營運狀況及標示									評鑑指標外其他加分項目	得分	排序
	評分項目	C1該班車是否有過站不停或未依路線行駛之情況	C2是否有脫班之情況	C3該班車是否依照規定收費方式收費	C4該班車是否於核定/預約站位停靠	C5車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示	C6契約規範之乘客投保紀錄是否過期	C7小黃車輛平均車齡	C8是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況	C9肇事處理作為			
	路線	3	2	3	3	2	2	4	3	5	2.45	100分	
		-2	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0分	
		得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	六龜GO	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.20	97.01	1

高雄市公車113年度公車式小黃客運業者評鑑成績

評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務						
評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度
業者	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5
	0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
皇冠大車隊(公車式小黃)	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.79	4.62	4.54	4.50	4.66	4.57	4.64
中華衛星大車隊(公車式小黃)	3.00	3.00	2.81	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	3.59	4.52	4.48	4.54	4.55	4.58	4.49

評鑑指標		C營運狀況及標示									評鑑指標 外其他加 分項目	得分	排序
評分項目	B8駕駛 人是否有 拒載之情 況	C1該班 車是否有 過站不停 或未依路 線行駛之 情況	C2是否 有脫班之 情況	C3該班 車是否依 照規定收 費方式收 費	C4該班 車是否於 核定 / 預 約站位停 靠	C5車牌 是否依道 路交通安 全規則規 定懸掛且 清楚標示	C6契約 規範之乘 客投保紀 錄是否過 期	C7小黃車 輛平均車 齡	C8是否 有民眾申 訴紀錄， 以及處理 情況	C9肇事 處理作為			
業者	2	3	2	3	3	2	2	4	3	5			
	-2	-2	0	0	0	0	-2	0	0	0			
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分			
皇冠大車隊(公車式小黃)	2.00	3.00	1.60	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	99.03	1
中華衛星大車隊(公車式小黃)	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.13	98.59	2

高雄市公車113年度幸福巴士客運業者評鑑成績

評鑑指標	A辨識度及搭乘使用情況										B搭乘舒適性及駕駛員服務						
評分項目	A1是否黏貼小黃公車路線別及幸福巴士(公車式小黃)LOGO標誌	A2駕駛人於行駛間是否有使用手持通訊設備	A3駕駛人是否有繫安全帶	A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話	A5駕駛人的駕駛平穩性及是否有危險駕駛	A6駕駛人行車時是否有不當行為	A7是否有提供小黃公車相關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊	A8車輛是否張貼其他違規廣告物(違反善良風俗)	A9車內安全帶是否能正常使用	A10裝設之設備是否能正常運作	B1車輛是否準時	B2駕駛員服裝儀容	B3車輛內觀整潔	B4車輛外觀整潔	B5車內寧靜程度	B6搭乘舒適度	B7駕駛員服務態度
業者	3	3	3	2	6	6	2	2	4	6	4	5	5	5	5	5	5
	0	0	0	0	-6	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分
皇冠大車隊(幸福巴士)	3.00	3.00	2.25	2.00	6.00	6.00	1.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.49	4.59	4.56	4.48	4.61	4.43
獅山社區發展協會(幸福巴士)	3.00	3.00	3.00	1.67	6.00	6.00	1.67	2.00	4.00	6.00	4.00	4.60	4.74	4.67	4.52	4.52	4.63
高雄客運(幸福巴士)	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	6.00	2.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.44	4.29	4.53	4.69	4.57	4.46
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	3.00	3.00	3.00	1.00	6.00	6.00	1.00	2.00	4.00	6.00	4.00	4.77	4.61	4.61	4.45	4.77	4.61

評鑑指標		C營運狀況及標示									評鑑指標 外其他加 分項目	得分	排序
評分項目	B8駕駛 人是否有 拒載之情 況	C1該班 車是否有 過站不停 或未依路 線行駛之 情況	C2是否 有脫班之 情況	C3該班 車是否依 照規定收 費方式收 費	C4該班 車是否於 核定 / 預 約站位停 靠	C5車牌 是否依道 路交通安 全規則規 定懸掛且 清楚標示	C6契約 規範之乘 客投保紀 錄是否過 期	C7小黃車 輛平均車 齡	C8是否 有民眾申 訴紀錄， 以及處理 情況	C9肇事 處理作為			
業者	2	3	2	3	3	2	2	4	3	5	2.45	100分	
	-2	-2	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0分	
	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
皇冠大車隊(幸福巴士)	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.75	97.17	2
獅山社區發展協會(幸福巴士)	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.75	96.77	4
高雄客運(幸福巴士)	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	2.40	99.39	1
臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	1.20	97.01	3