# 「114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫案」

## 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**<br>1. 本計畫目標之一係提供高雄市政府研擬公車營運改善策略之參考依據,報告內容相關論述較集中於第九章建議事項,且目前所提建議數量及內容較為概略,政策參考價值尚可再強化。<br>2. 報告書第八章內容較為精簡,建議評估併入其他章節或予以刪除。 | 1. 調整8.2節部分內容<br>2. 原第八章評鑑管理系統運作成果調整至附件七呈現 |
| **楊清喬委員**<br>1. 報告書內容尚有部分資料需再確認及修正,請團隊再次全面檢視各項內容與數據之一致性及正確性，並配合完成相關修正作業，以提升報告書品質。 | 1. P.1：修正內文高雄客運路線數<br>2. P.49-P.51：增加表格框線<br>3. P.82、P.84：路線圖不服貼其中一件217路屬非歸責於業者，修正內文及成績<br>4. P.83、P.98：南台灣客運紅60缺失經確認為誤植，修正內文及成績<br>5. P.127、P.135：南台灣客運誤植一件1999陳情應刪除，，修正成績<br>6. P.152、P.153：因資料修正連動修改成績<br>7. P.156：修正內文客運業者名稱<br>8. P.159：修正內文客運業者名稱<br>9. P.162：修正內文客運業者名稱<br>10. P.168：修正無提供資料者為0.00分 |
| **林新沛委員**<br>1. 評分表格未於同頁標示最高分數，需翻閱其他頁面查找，操作上較為不便。建議可於各表格下方直接增列最高分數，以提升閱讀及查核效率。<br>2. 部分滿意度結果於報告中僅註記樣本代表性有限，惟實際樣本數未清楚呈現，建議於圖表標題或圖表下方直接標示樣本數，以提升資訊透明度及閱讀效率。 | 1. P.61：調整表格標題<br>2. 由於各業者抽樣數不同,其中有最少僅調查7份之業者，因此考量數字對於整體分析較無意義，因此內為以百分比做為比較之依據，並於前文補充各業者抽樣之數量。 |
| **港都客運**<br>1. 簡報第23頁違反公路法部分,去年第三期共 | 1. P.83、P.91：港都客運原公路法18件，修正 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 有2件申覆案件並已獲核可通過，會後可提供相關公文佐證,並請協助修正報告內容及排除相關計分。 | 為16件，修正內文及成績 |
| **高雄客運**<br>1. 肇事通報採每季100%計算，但實務上常因事後備案或警方資料登錄錯誤,導致已逾通報時效或漏報情形。建議針對非可歸責業者之情況，研議是否納入排除或調整認定方式。 | 1. P.137：高雄客運第三季肇事通報件數符合率修正為96.55% |

# 目錄

目錄 ..... I
表目錄 ..... IV
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
1.3 計畫目標與預期成果 ..... 3
1.4 評鑑方法與步驟 ..... 4
第二章 評鑑作業進行 ..... 9
2.1 評鑑指標與配分 ..... 9
2.2 評鑑指標詳細評分內容 ..... 12
2.3 評鑑方式 ..... 38
2.3.1 統計抽樣調查方法 ..... 38
2.3.2 抽樣之實務操作 ..... 39
2.4 訪談人員的挑選、訓練與督導 ..... 53
2.5 評鑑管理系統 ..... 56
2.6 評鑑計算與綜判及獎勵方式 ..... 58
第三章 一般公車評鑑結果 ..... 60
3.1 一般公車場站別評鑑結果 ..... 61
3.1.1 港都客運 ..... 62
3.1.2 南台灣客運 ..... 65
3.1.3 東南客運 ..... 68
3.1.4 高雄客運 ..... 71
3.1.5 義大客運 ..... 74
3.1.6 統聯客運 ..... 77
3.1.7 漢程客運 ..... 79
3.2 一般公車路線別評鑑結果 ..... 82
3.2.1 港都客運 ..... 84
3.2.2 南台灣客運 ..... 93
3.2.3 東南客運 ..... 99
3.2.4 高雄客運 ..... 104
3.2.5 義大客運 ..... 113
3.2.6 統聯客運 ..... 117

3.2.7 漢程客運 ..... 122
3.3 一般公車公司別評鑑結果 ..... 127
3.4 一般公車其他加分項目評鑑結果 ..... 149
3.5 一般公車評鑑成績 ..... 152
第四章 幸福巴士評鑑結果 ..... 154
4.1 幸福巴士路線別評鑑項目各業者評分結果 ..... 155
4.1.1 高雄客運(幸福巴士) ..... 156
4.1.2 獅山社區發展協會(幸福巴士) ..... 159
4.1.3 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) ..... 162
4.2 幸福巴士公司別評鑑項目各業者評分結果 ..... 165
4.3 幸福巴士評鑑成績 ..... 170
第五章 114 年度評鑑缺失改善建議 ..... 171
第六章 近五年評鑑成績比較分析 ..... 192
6.1 一般公車 ..... 192
6.2 幸福巴士 ..... 196
第七章 內部顧客調查結果 ..... 198
7.1 港都客運 ..... 198
7.2 南台灣客運 ..... 201
7.3 東南客運 ..... 203
7.4 高雄客運 ..... 205
7.5 義大客運 ..... 207
7.6 統聯客運 ..... 209
7.7 漢程客運 ..... 211
7.8 綜合分析 ..... 213
第八章 結論與建議 ..... 215
8.1 結論 ..... 215
8.2 建議 ..... 217
參考文獻 ..... 219
附件一 相關會議紀錄
附件二 調查表格
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 115 年度評鑑指標

附件七 評鑑管理系統運作成果
附件八 獎盃設計稿
附件九 評鑑成績彙整表

# 表目錄

表 1 高雄市區公車業者經營場站 ..... 1
表 2 各客運業者營運路線、班次數一覽表 ..... 2
表 3 計畫作業時程表 ..... 8
表 4 一般公車評鑑指標配分表 ..... 9
表 5 幸福巴士評鑑指標配分表 ..... 11
表 6 一般公車評鑑指標細項說明 ..... 12
表 7 幸福巴士評鑑指標細項說明 ..... 33
表 8 場站調查表範例 ..... 40
表 9 一般秘密客隨車調查表(一般公車)範例 ..... 41
表 10 一般秘密客隨車調查表(幸福巴士)範例 ..... 42
表 11 身障秘密客隨車調查表(一般公車)範例 ..... 43
表 12 站牌調查表(一般公車)範例 ..... 45
表 13 乘客問卷調查表(一般公車)範例 ..... 46
表 14 乘客問卷調查表(幸福巴士)範例 ..... 46
表 15 內部顧客調查抽樣估計 ..... 48
表 16 一般公車業者提供之書面審查資料彙整表 ..... 49
表 17 幸福巴士業者提供之書面審查資料彙整表 ..... 51
表 18 交通局及相關單位提供之書面審查資料彙整表 ..... 52
表 19 一般公車各項調查樣本彙整表 ..... 60
表 20 一般公車場站別評鑑成績彙整表 ..... 61
表 21 港都客運場站別成績彙整表 ..... 64
表 22 南台灣客運場站別成績彙整表 ..... 67
表 23 東南客運場站別成績彙整表 ..... 70
表 24 高雄客運場站別成績彙整表 ..... 73
表 25 義大客運場站別成績彙整表 ..... 76
表 26 統聯客運場站別成績彙整表 ..... 78
表 27 漢程客運場站別成績彙整表 ..... 81
表 28 一般公車路線別評鑑成績彙整表 ..... 82
表 29 港都客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 85
表 30 港都客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 88
表 31 港都客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 ..... 91
表 32 南台灣客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 94
表 33 南台灣客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 95
表 34 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 ..... 98
表 35 東南客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 100
表 36 東南客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 101

表 37 高雄客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 105
表 38 高雄客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 108
表 39 高雄客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 ..... 111
表 40 義大客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 114
表 41 義大客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 115
表 42 統聯客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 118
表 43 統聯客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 119
表 44 漢程客運 B3-1 有責肇事路線 ..... 123
表 45 漢程客運 C1-1 到站準點率書面資料成績 ..... 124
表 46 漢程客運 D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 ..... 126
表 47 一般公車公司別評鑑成績彙整表 ..... 127
表 48 B2-1 環保單位告發比率評分結果表 ..... 128
表 49 B3-1 每百萬車公里有責肇事評分結果表 ..... 129
表 50 B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率評分結果表 ..... 131
表 51 B5-1 車輛維修保養制度及執行情況評分結果表 ..... 132
表 52 B7-1 車輛裝設數位式行車記錄器比率評分結果表 ..... 134
表 53 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評分結果表 ..... 134
表 54 C3-1 車輛行駛時是否有危險行為評分結果表 ..... 135
表 55 C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度評分結果表 ..... 135
表 56 C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期評分結果表 ..... 136
表 57 C8-2 駕教育訓練成果提報評分結果表 ..... 136
表 58 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 ..... 137
表 59 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 ..... 137
表 60 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 ..... 138
表 61 E4-1 公司是否有違反勞基法之情形評分結果表 ..... 139
表 62 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 ..... 140
表 63 E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為評分結果表 ..... 141
表 64 E5-2 創新管理評分結果表 ..... 142
表 65 E6-1 性騷擾防治及訓練評分結果表 ..... 144
表 66 E7-1 推動性別友善職場實施內容 ..... 145
表 67 E8-1 前期評鑑缺失改善評分結果表 ..... 146
表 68 E8-2 定期辦理自評評分結果表 ..... 147
表 69 一般公車各業者其他加分項目評分結果表 ..... 149
表 70 一般公車各業者輪椅服務績優加分評分結果表 ..... 150

表 71 114 年度一般公車各客運業者評鑑總成績彙整表 ..... 152
表 72 114 年度一般公車各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表 ..... 153
表 73 幸福巴士各項調查樣本彙整表 ..... 154
表 74 幸福巴士路線別評鑑成績彙整表 ..... 155
表 75 幸福巴士公司別評鑑成績彙整表 ..... 165
表 76 A10 裝設之設備是否能正常運作評分結果表 ..... 165
表 77 C1 是否有脫班之情況評分結果表 ..... 166
表 78 C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期評分結果表 ..... 166
表 79 C6 小黃車輛平均車齡評分結果表 ..... 167
表 80 C7 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況評分結果表 ..... 167
表 81 C8 肇事處理作為評分結果表 ..... 168
表 82 幸福巴士各業者其他加分項目評分結果表 ..... 168
表 83 114 年度幸福巴士各客運業者評鑑總成績彙整表 ..... 170
表 84 114 年度幸福巴士各客運業者路線評鑑總成績分布彙整表 ..... 170
表 85 114 年度港都客運評鑑缺失改善建議 ..... 172
表 86 114 年度南台灣客運評鑑缺失改善建議 ..... 176
表 87 114 年度東南客運評鑑缺失改善建議 ..... 179
表 88 114 年度高雄客運評鑑缺失改善建議 ..... 181
表 89 114 年度義大客運評鑑缺失改善建議 ..... 185
表 90 114 年度統聯客運評鑑缺失改善建議 ..... 187
表 91 114 年度漢程客運評鑑缺失改善建議 ..... 189
表 92 獅山社區發展協會(幸福巴士)評鑑缺失改善建議 ..... 191
表 93 一般公車近五年評鑑成績比較彙整表 ..... 194
表 94 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整表 ..... 197

# 圖目錄

圖 1 評鑑工作流程圖 ..... 6
圖 2 一般公車評鑑總成績計算流程圖 ..... 58
圖 3 幸福巴士評鑑總成績計算流程圖 ..... 59
圖 4 一般公車近五年評鑑成績比較彙整圖 ..... 195
圖 5 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整圖 ..... 197
圖 6 港都客運內部顧客調查基本資料 ..... 199
圖 7 港都客運內部顧客調查滿意度 ..... 200
圖 8 南台灣客運內部顧客調查基本資料 ..... 201
圖 9 南台灣客運內部顧客調查滿意度 ..... 202
圖 10 東南客運內部顧客調查基本資料 ..... 203
圖 11 東南客運內部顧客調查滿意度 ..... 204
圖 12 高雄客運內部顧客調查基本資料 ..... 205
圖 13 高雄客運內部顧客調查滿意度 ..... 206
圖 14 義大客運內部顧客調查基本資料 ..... 207
圖 15 義大客運內部顧客調查滿意度 ..... 208
圖 16 統聯客運內部顧客調查基本資料 ..... 209
圖 17 統聯客運內部顧客調查滿意度 ..... 210
圖 18 漢程客運內部顧客調查基本資料 ..... 211
圖 19 漢程客運內部顧客調查滿意度 ..... 212

# 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

以高雄市 7 家市區公車業者及幸福共享高雄 GO 於 114 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；截至 114 年 7 月 1 日止，目前高雄市 7 家市區公車業者實際營運路線分別為港都汽車客運 41 條路線、南台灣汽車客運 16 條路線、東南汽車客運 8 條路線、高雄汽車客運 53 條路線、義大汽車客運 8 條路線、統聯汽車客運 7 條路線、漢程汽車客運 12 條路線，合計 145 條路線，且 7 家市區公車業者實際營運且納評之場站共計 23 處。3 家幸福巴士業者分別為高雄客運服務杉林區、內門區、甲仙區，共 3 區；獅山社區發展協會服務美濃區、杉林區，共 2 區；台灣福田社會福利發展協會服務六龜區、茂林區，共 2 區。上述合計一般公車路線共 145 條，幸福巴士共 6 區。各業者營運場站及路線資料如表 1 及表 2 所示。

表 1 高雄市區公車業者經營場站

| 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、旗山轉運站、旗山北站、美濃站、甲仙站、六龜站、北門站 |
| 義大客運 | 義大站 |
| 統聯客運 | 瑞豐站 |
| 漢程客運 | 金獅湖站 |

資料來源：各客運業者營運資料提供，114 年 7 月。

表 2 各客運業者營運路線、班次數一覽表

| 客運業者 | 路線數 (條) | 場站數 (站) | 每日班次數 | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 平日(班) | 假日(班) |
| 港都客運 | 41 | 5 | 1389 | 1117 |
| 南台灣客運 | 16 | 2 | 621 | 544 |
| 東南客運 | 8 | 1 | 191 | 137 |
| 高雄客運 | 53 | 12 | 538 | 455 |
| 義大客運 | 8 | 1 | 267 | 209 |
| 統聯客運 | 7 | 1 | 327 | 266 |
| 漢程客運 | 12 | 1 | 371 | 330 |
| **一般公車小計** | **145** | **23** | **3668** | **3028** |
| 客運業者 | 區域數 (區) | 場站數 (站) | 每日班次數 | |
| | | | 平日(班) | 假日(班) |
| 高雄客運 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士內門區小計** | **1** | **-** | **預約制** | **預約制** |
| 台灣福田社會福利發展協會 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士六龜區小計** | **1** | **-** | **預約制** | **預約制** |
| 高雄客運 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| 獅山社區發展協會 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士杉林區小計** | **2** | **-** | **預約制** | **預約制** |
| 獅山社區發展協會 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士美濃區小計** | **1** | **-** | **預約制** | **預約制** |
| 台灣福田社會福利發展協會 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士茂林區小計** | **1** | **-** | **預約制** | **預約制** |
| 高雄客運 | 1 | - | 預約制 | 預約制 |
| **幸福巴士甲仙區小計** | **1** | **-** | **預約制** | **預約制** |

資料來源：彙整自高雄公車動態資訊，114 年 8 月。

## 1.3 計畫目標與預期成果

根據高雄市公車品質評估計劃的推動，主要宗旨是希望透過公正、透明以及客觀的評估機制，深入了解公車的服務水平，進而提升整體的公車運營效能和服務品質。這將作為高雄市政府交通局規劃公車營運改善措施的基礎，且提供給各客運公司參考，並作為改進服務短缺的重要依據。

這個評估計劃所使用的調查表、調查結果和統計圖表，都會被詳細紀錄、展示和分析。執行團隊也會將當前的數據和過去的評估結果進行對比。而根據高雄市政府交通局的合同要求，除了將結果整理成書面報告外，亦將調查成果轉化為電子檔並存放於光碟或雲端硬碟中，以方便其他部門或使用者取用。而預期的評估成果及其益處包括：

一、增強高雄市區公車的運營效能和服務質量。

二、為高雄市政府交通局制定公車營運改進策略提供基礎。

三、為高雄市各客運公司提供改進服務的參考依據。

四、提供高雄市政府交通局在未來制定補助政策和扣款標準時參考。

五、給予「高雄市都會區汽車客運評議會」審核路線持續營運的標準。

六、研議建立 115 年高雄市公車評鑑項目指標及內容。

## 1.4 評鑑方法與步驟

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，根據相關規畫主要可分成二個階段，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. 統計與評鑑分析，及與各業者前期評鑑結果之比較分析(應連同 113 年度評鑑結果做完整評鑑分析)。
2. 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、警察局及各公車業者等相關單位提供。(資料區間：113 年 12 月 1 日至 114 年 11 月 30 日)
3. 抽樣調查：

(1) 於工作執行計畫書內敘明各評分項目之調查抽樣方法，並提出如何藉由評鑑查核方式及項目，確實呈現高雄市公車及幸福巴士服務現況。

(2) **公車調查問卷**

**a.** **秘密客(一般)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)。

**b.** **秘密客(身障人員)隨車調查不得少於 300 份**，並請詳細說明抽樣調查之路線、數量分配及執行方式。

**c.** **乘客調查：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。

**d.** **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公車服務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) **幸福共享高雄 GO 問卷調查：**

**a.** **秘密客(一般)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)。

**b.** **乘客調查：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。

三、其他:

(一) 114 年 12 月 31 日前完成訂定 115 年度評鑑指標(含個人、社會團體成立之市區汽車客運業等)。

(二) 辦理年度評鑑優良之客運業者或服務身障人士優良駕駛長相關表揚(獎品)。

(三) 辦理至少 1 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教育訓練(含交通費、食宿、保險、講師聘請等)。

(四) 年度評鑑成績確定後，應至高雄市市區汽車客運審議會報告各公車業者本年度評鑑情形。

(五) 配合出席機關召開之各項工作會議，並報告工作進度與成果資料。

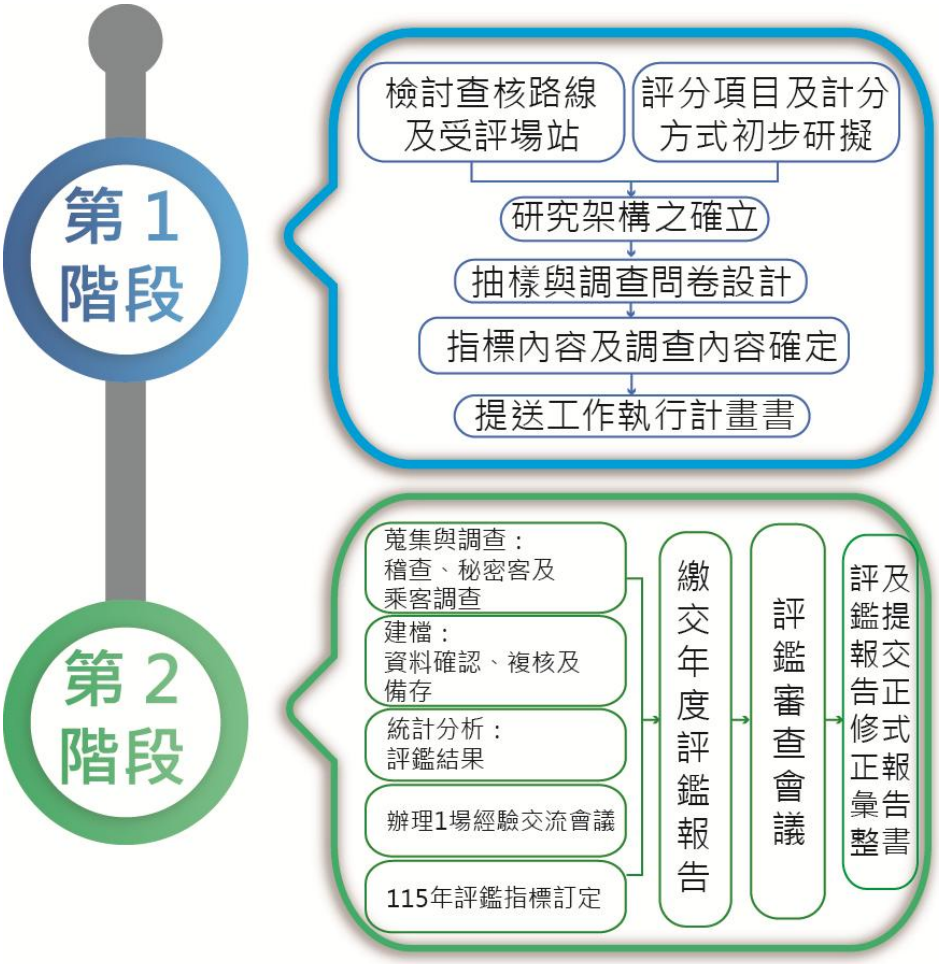



圖 1 評鑑工作流程圖

依據邀標文件規定及需求說明書顯示相關研究期間規範如下：

(一) 工作執行計畫書：應於決標日次日起 10 日內提送工作執行計畫書至機關審核。

(二) 114 年 12 月 31 日前完成訂定 115 年度評鑑指標之工作，並經機關檢核通過後，以做為 115 年度公車評鑑之依據。

(三) 年度評鑑報告：廠商應於 115 年 6 月 30 日前繳交年度評鑑報告 20 份至機關，並召開審查會議。

根據上述期程以及各項作業之規劃，本計畫將相關執行期間約為 11 個月，本計畫推動時程初步預定進度如表 3 所示。

表 3 計畫作業時程表

| 階段 | 工作項目 \ 月份 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 第一階段 | 1. 決標後啟動評鑑計畫 | ★ | | | | | | | | | | | |
| | 2. 確認路線與受評場站 | ■ | | | | | | | | | | | |
| | 3. 評分項目及計分方式初擬 | ■ | | | | | | | | | | | |
| | 4. 抽樣及問卷設計 | ■ | | | | | | | | | | | |
| | 5. 提送工作執行計畫書(決標後十天內) | ★ | | | | | | | | | | | |
| 第二階段 | 1. 執行調查 | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| | 2. 調查結果複核與資料建檔 | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| | 3. 提送 115 年評鑑指標(初稿) | | | | ★ | | | | | | | | |
| | 4. 辦理提升公車服務品質之會議 | | | | | ★ | | | | | | | |
| | 5. 115 年評鑑指標審查 | | | | | ★ | | | | | | | |
| | 6. 提送 115 年評鑑指標(修正稿) | | | | | ★ | | | | | | | |
| | 7. 機關及業者提送書面資料 | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| | 8. 初步評鑑缺失彙整 | | | | | | | | ■ | | | | |
| | 9. 辦理訪視查核作業 | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| | 10. 提送年度評鑑報告(115 年 6 月 30 日前繳交) | | | | | | | | | | | ★ | |
| | 11. 召開年度評鑑報告審查會議 | | | | | | | | | | | | ★ |
| | 12. 提送年度評鑑報告修正稿 | | | | | | | | | | | | ★ |

# 第二章 評鑑作業進行

## 2.1 評鑑指標與配分

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 年度評鑑報告之內容，114 年度評分細項指標權重訂定為「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 4 所示。幸福巴士延續 113 年度評鑑指標之內容，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 5 所示。

表 4 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 |

| 評鑑指標 | 評鑑項目 | 評分項目 | 配分 |
|---|---|---|---|
| | | 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(-7) |
| | 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 |
| | | C3-2 車門開關 | 0(-1.5) |
| | 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 |
| | | 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) | 1.9 |
| | | E5-2　創新管理 A | 0.46 |
| | | E5-2　創新管理 B | 0.7 |
| | | E5-2　創新管理 C | 0.7 |
| | | E5-2　創新管理 D | 0.54 |
| | 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 |

| 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 | E8-1 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) |
| **配分總計** | | | 100(-71.3) |

資料來源：本計畫整理

表 5 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 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 | 6 |
| | B4 車輛外觀整潔 | 6 |
| | B5 車內寧靜程度 | 6 |
| | B6 搭乘舒適度 | 6 |
| | B7 駕駛員服務態度 | 6 |
| | B8 路口停讓 | ±2 |
| C 營運狀況及標示 | C1 是否有脫班之情況 | 0(-2) |
| | C2 該班車是否依照規定收費方式收費 | 3 |
| | C3 該班車是否於核定 / 預約站位停靠 | 3 |
| | C4 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | 2 |
| | C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | ±2 |
| | C6 小黃車輛平均車齡 | 4 |
| | C7 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | 3 |
| | C8 肇事處理作為 | 5 |
| 評鑑指標外其他加分項目 | | 0(2.4) |
| **配分總計** | | 100(-29) |

資料來源：本計畫整理

## 2.2 評鑑指標詳細評分內容

根據 114 年招標文件，將本計畫一般公車評鑑指標以及幸福巴士評鑑指標整理如表，並依據今年度團隊建議調整及新增之內容加以調整，然而評鑑指標應具備延續性，方能有逐年檢視及改善之空間，建議僅作細項調整。因此以下評鑑指標細項說明，依據 113 年度計畫案所訂定之 114 年度評鑑指標為主體，並調整部分細項內容作為今年度評鑑指標之建議。整理如表 6 及表 7 所示。

表 6 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<br>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<br>※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」<br>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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分 | 場站調查 | 1.5 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | A2<br>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<br>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<br>※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<br>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<br>※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 | |
| | A3<br>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<br>(1) 已更新：得 0 分<br>(2) 未更新：得-1 分<br>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)<br>(1) 皆達以上評分標準：得 2 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 0 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分<br>※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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分<br>※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　車輛內乘車資訊辨識度 | 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」<br>1. 皆正確：得 1 分<br>2. 任一項不正確：得 0 分<br>※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<br>(1) 皆能正常使用：得 0.8 分<br>(2) 任一不能正常使用：得 0 分<br>2. 驗票機<br>(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<br>(2) 前後驗票機有任一台故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分<br>※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 | |
| | 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<br>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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B3<br>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：<br>1. 公司別：±4.5 分<br>(1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分<br>(2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分<br>(3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分<br>(4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分<br>(5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分<br>(6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分<br>(7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分<br>(8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分<br>(9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分<br>2.　路線別：5.5 分<br>(1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分<br>(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<br>(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<br>(4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分<br>(5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分<br>(6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分<br>※有責肇事未和解件數計 1 件；有責肇事但已和解件數計 0.5 件；肇責不明未和解件數計 0.5 件；肇責不明已和解或無責計 0 件 | 書面資料 | 10 分<br>(-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<br>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<br>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）：<br>(1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得 0.8 分<br>(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<br>2. 隨車調查（計入路線別，總分±0.2 分）：<br>(1) 安全門相關標示清楚且正確：得 0.2 分<br>(2) 安全門相關標示不清處或不正確：得-0.2 分 | 場站調查<br>隨車調查 | ±1 分 | |

| 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：<br>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」<br>1.　皆達上述評分標準：得 1 分<br>2.　未達上述任一評分標準：得-1 分<br>※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<br>※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。<br>※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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2.　未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B5<br>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<br>1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明<br>2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明<br>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<br>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<br>5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況<br>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<br>7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明<br>※若有稽查結果與民眾陳情案件，一件-0.2 分，二件-0.4 分，最高-1 為限 | 訪視評分 | ±1 分 | |
| | B6<br>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<br>※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<br>數位式行車記錄器裝置比率 | B7-1　車輛裝設數位式行車記錄器比率 | 1. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 90%(含)：得 1.4 分<br>2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分<br>3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分<br>4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分<br>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<br>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<br>※不含 2012 年以前出廠之車輛。 | 書面資料 | 1.4 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B7-2　監視器妥善率 | 1.　公司別<br>評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」<br>(1) 皆達以上評分標準：得 1 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：得 0 分<br><br>2. 路線別<br>(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<br>書面資料<br>(陳情) | ±1 分 | |
| | B8<br>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<br>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<br>書面資料 | 0(-2)分 | |
| | B9<br>路口停讓 | B9-1　路口停讓 | 1.　右轉時(0.75 分)<br>(1)　接近路口有減速<br>(2)　靠近行穿線前有停車<br>(3)　通過行穿線前有左右擺頭觀察、指差確認<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>2.　左轉時(0.75 分)<br>(1)　接近路口有減速<br>(2)　靠近行穿線前有停車<br>(3)　通過行穿線前有左右擺頭觀察<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>3.　行穿線有行人通行時，有停讓行人(-1.5 分)<br>(1)　是：得 0 分<br>(2)　否：得-1.5 分<br>※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<br>旅客服務品質與駕駛員管理 | C1<br>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 | 一、路線別<br>書面資料(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br><br>去程<br>(1) 準點率≥90%：得 4 分<br>(2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分<br>(3) 80%≤準點率<85%：得 3 分<br>(4) 75%≤準點率<80%：得 2 分<br>(5) 70%≤準點率<75%：得 0 分<br>(6) 65%≤準點率<70%：得-1 分<br>(7) 60%≤準點率<65%：得-2 分<br>(8) 準點率<60%：得-3 分<br>返程<br>(1) 準點率≥85%：得 4 分<br>(2) 80%≤準點率<85%：得 3.5 分<br>(3) 75%≤準點率<80%：得 3 分<br>(4) 70%≤準點率<75%：得 2 分<br>(5) 65%≤準點率<70%：得 0 分<br>(6) 60%≤準點率<65%：得-1 分<br>(7) 55%≤準點率<60%：得-2 分<br>(8) 準點率<55%：得-3 分<br><br>※計算方式：去程*0.8+返程*0.2<br>※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。<br><br>隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br>(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<br>(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<br>※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<br>書面資料 | 8 分(-7 分) | 35 分 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 二、公司別<br>經裁罰公司營運路線有脫漏班情形：<br>1. 每十萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>2. 每十萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>3. 每十萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分<br>4. 每十萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>5. 每十萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>6. 每十萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>7. 每十萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>8. 每十萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>9. 每十萬車公里超過 28 件，得-1 分 | | | |
| | C2<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得-5 分<br>※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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | C3<br>駕駛平穩性 | C3-1　車輛行駛時是否有危險行為 | 一、路線別<br>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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 6 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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。<br><br>二、公司別<br>經裁罰公司營運路線有危險駕駛行為：<br>1. 每百萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>2. 每百萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>3. 每百萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分<br>4. 每百萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>5. 每百萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>6. 每百萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>7. 每百萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>8. 每百萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>9. 每百萬車公里超過 28 件，得-1 分 | 隨車調查<br>乘客問卷<br>書面資料 | ±6 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | C3-2　車門開關 | 一、開門前注意<br>1.　開啟前、後門有注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，必要時主動協助：得 0 分<br>2.　開啟前、後門未注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，需要協助時亦未給予協助：得-0.5 分<br>二、關門前注意<br>1. 關門前，有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得 0 分<br>2. 關門前，未看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得-0.5 分<br>三、啟動前注意<br>1. 車門完全關閉後，車輛才啟動：得 0 分<br>2. 車門未完全關閉，車輛即啟動：得-0.5 分 | 隨車調查 | 0(-1.5)分 | |
| | C4<br>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)」、「無強迫乘客僅可由某一處車門上下車」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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<br>乘客問卷 | ±5 分 | |
| | C5<br>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<br>※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<br>乘客問卷 | 5 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | C6<br>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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 3 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分<br>※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<br>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<br>※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查<br>※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<br>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<br>1. 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<br>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<br>※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 | 書面資料 | 1 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| D無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安 | D1<br>場站無障礙設施 | D1-1　場站無障礙設施設置情形 | 無障礙斜坡道<br>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」<br>1.　皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分<br>2.　未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分<br><br>無障礙廁所<br>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」<br>1.　皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1. 65 分<br>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 分 |
| | D2<br>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」<br>1.　皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分<br>2.　未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分<br>※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 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 全 | D3<br>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：<br>無障礙設備及服務**(輪椅乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車<br>3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡<br>4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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<br><br>無障礙設備及服務**(視障乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>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<br>3. 提醒視障乘客車門間縫隙<br>4. 駕駛長主動協助視障者入坐，並告知下車鈴位置及需要下車的站名<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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)<br>※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。<br><br>場站調查：<br>1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分<br>2. 無障礙設備無法正常使用：得-0.82 分 | 場站調查<br>隨車調查 | ±4.6 分 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| E 公司經營與管理 | E1 重大違規(含公路法及處罰條例) | E1-1　違反公路法相關規定被舉發次數 | 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<br>※此項係對個別路線成績進行評分 | 書面資料 | 0(-8)分 | 19 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<br>1.　案件皆確實歸責：得 1 分<br>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 | ±1 分 | |
| | | 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<br>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<br>※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<br>※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 | E2-1　肇事通報件數是否相符 | 成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 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：<br>1.　肇事通報件數符合 100%者，得 0.5 分，共 2 分。<br>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 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」<br>1.　皆達以上評分標準：得 1.5 分<br>2.　未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多-1.5 分<br>※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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>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」<br>(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<br>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<br>2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分<br>3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分<br>4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分<br>5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分<br>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 | |
| | | 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<br>1. 駕駛長定期健康檢查。<br>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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | E5<br>政策配合 | E5-1　配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈) | 此項目配分為 1.9 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：<br>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)」<br>皆達以上評分標準：得 1.9 分<br>未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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 | 1.9 分 | |
| | | 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：<br>1.　業者評鑑取樣年度之載客成長資料<br>2.　有助於公車整體運量提昇之做法<br>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：<br>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)<br>2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟<br>3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程)<br>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<br>5. 通報公車停靠補繪件數<br>6. 配合推廣月票之作為<br>7. 其他政策配合項目(配合市府政策緊急支援及調度車輛、優先席更新進度及規劃) | 訪視評分 | 0.7 分 | |

| 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：<br>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)<br>2. 駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況<br>3. 發車準點之落實管理機制<br>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<br>5. 電子票證管理紀錄及提升辦法<br>6. 票證資料提送配合度<br>7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供) | 訪視評分 | 0.7 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：<br>1. 主動協助弱勢民眾上下車之情況<br>2. 榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟<br>3. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為 | 訪視評分 | 0.54 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：<br>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。<br>2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。<br>3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語<br>4. 建置性騷擾求救系統<br>5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程<br>※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。 | | 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：<br>1. 員工薪資、請假是否有差異<br>2. 員工福利兼顧不同需求<br>3. 生理需求設施兼顧不同需求<br>4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程<br>※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 | |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 細項配分 | 配分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | E8<br>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<br>本年度各項調查所得之缺失立即改善：<br>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<br>去年度之缺失改善：<br>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。<br>※評分說明：<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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<br>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。**<br>2. 自評作業方式說明<br>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 | |

| 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>※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 |

| 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**調查問卷**扣分，與路線別總分不同，故可分開扣分）

三、　駕駛員行車中吸菸、吃檳榔、未扣安全帶查核

客運業者之各路線駕駛若於評鑑調查期間，或交通局稽查時發現有行車時吸菸、吃檳榔、待車時在車內或管制點停等時於車內吸菸吃檳榔或行車時未扣安全帶等情事時，則依據查核到之路線該路線成績倒扣 2 分。

四、　乘客受傷（此屬未通報案件，與 E1-3 不同，故應分開計分）

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

五、　業者刻意提供錯誤書面資料者

鑒於過去業者提供相關資料有發現資料錯誤或多報、少報之情況，基於評鑑之公平性，並維護其他業者權益考量下，未來業者提供相關資料部分應自行確實檢核並進行自我查驗，若查到相關資料明顯錯誤或有刻意浮報、少報之情況，則該項目得分將以最低分情況採計。

資料來源：本計畫整理

表 7 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<br>(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<br>2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：0 分<br>3. 未黏貼或標示路線錯誤：-3 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<br>2. 是：-3 分 | 隨車調查 | ±3 分 |
| | A3 駕駛人是否有繫安全帶 | 1. 是：3 分<br>2. 否：-3 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<br>2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分<br>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<br>2. 闖越平交道：倒扣 4 分<br>3. 闖紅燈：倒扣 4 分<br>4. 急煞車：倒扣 4 分<br>5. 猛起步：倒扣 4 分<br>6. 任意超車：倒扣 4 分<br>7. 搶黃燈：倒扣 4 分<br>8. 車速過快：倒扣 4 分<br>9. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分<br>※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 分 |
| | A6 駕駛人行車時是否有不當行為 | 1. 皆無發生：得 6 分<br>2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分<br>3. 抽菸：倒扣 4 分<br>4. 買東西：倒扣 4 分<br>5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分<br>※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 分 |
| | A7 是否有提供小黃公車相關宣 | 1. 有提供宣傳資料：2 分 | 隨車調查 | 2 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 配分 |
|---|---|---|---|---|
| | 傳資料，以利乘客獲得相關資訊 | 2. 未提供宣傳資料：0 分 | | |
| | 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<br>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<br>2. 否：-4 分 | 隨車調查 | ±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 | 書面資料：1.5 分<br>1. GPS 定位設備：(高雄 iBUS APP 或高雄 GO)<br>(1) APP 定位顯示正常：1.5 分<br>(2) APP 定位顯示不正常：0 分<br>由業者提供資料和佐證，機管核對提供查核結果<br>※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。<br>隨車調查：4.5 分<br>1. 車內刷卡機<br>(1) 正常運作 1.5 分<br>(2) 無正常運作：0 分<br>2. LED 顯示器<br>(1) 正常運作：1.5 分<br>(2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分<br>3. 行車紀錄器<br>(1) 可正常運作：1.5 分<br>(2) 無法正常運作：0 分 | 隨車調查<br>書面資料 | 6 分 |
| B 搭乘舒適性及駕駛員服務<br>(36 分) | B1 車輛是否準時 | 隨車調查：4 分(原則上採發車站)<br>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<br>2. 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車：得 3 分<br>3. 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車：得 2 分<br>4. 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車：得 1 分<br>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 | 隨車調查<br>乘客問卷 | 5 分 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 配分 |
|---|---|---|---|---|
| | | ※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | | |
| | B3 車輛內觀整潔 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 | 6 分 |
| | B4 車輛外觀整潔 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 3 分；普通 2 分；不滿意 1 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 | 6 分 |
| | B5 車內寧靜程度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 3 分；普通 2 分；不滿意 1 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 | 6 分 |
| | B6 搭乘舒適度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 3 分；普通 2 分；不滿意 1 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 | 6 分 |
| | B7 駕駛員服務態度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 3 分；普通 2 分；不滿意 1 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 | 6 分 |
| | B8 路口停讓 | 1.　行經路口時是否有減速<br>(1)　是：得 2 分<br>(2)　否：得-1 分<br>2.　行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認<br>(1)　是：得 0 分<br>(2)　否：得-1 分<br>※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 |
| C 營運狀況及標示<br>(27 分) | C1 是否有脫班之情況 | 一、公車式小黃<br>評鑑期間內是否有脫班紀錄(每條路線個別計算)<br>1.　否：0 分<br>2.　是：-2 分<br>二、幸福巴士<br>評鑑期間內是否有脫班紀錄，或秘密客調查時無故未到車<br>1.　否：0 分<br>2.　是：-2 分 | 書面資料<br>隨車調查 | 0(-2)分 |
| | C2 該班車是否依照規定收費方 | 1.　是：3 分 | 隨車調查 | 3 分 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 配分 |
|---|---|---|---|---|
| | 式收費 | 2.　否：0 分 | | |
| | C3 該班車是否於核定 / 預約站位停靠 | 1.　是：3 分<br>2.　否：0 分 | 隨車調查 | 3 分 |
| | C4 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<br>1.　是：2 分<br>2.　否：0 分 | 隨車調查 | 2 分 |
| | C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | 1.　否：2 分<br>2.　是：-2 分 | 書面資料 | ±2 分 |
| | C6 小黃車輛平均車齡 | 一、公車式小黃<br>1.　平均車齡未滿 6 年：2 分<br>2.　平均車齡超過 6 年：0 分<br>3.　所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分<br>4.　有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分<br>二、幸福巴士<br>1.　平均車齡未滿 10 年：2 分<br>2.　平均車齡超過 10 年：0 分<br>3.　所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分<br>4.　有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 | 書面資料 | 4 分 |
| | C7 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<br>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<br>※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) | 書面資料 | 3 分 |
| | C8 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<br>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<br>※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、無障礙服務、失智友善服務講座者，每項加 0.05 分<br>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 | 書面資料 | 0(2.4)分 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 評分方式 | 調查方式 | 配分 |
|---|---|---|---|---|
| | | 3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。<br>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<br>5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分<br>6. 從事社會公益活動，加 0.25 分<br>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<br>8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分<br>9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分<br><br>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<br>※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 | | |

資料來源：本計畫整理

## 2.3 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市區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論要求，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：

### 2.3.1 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：(一)抽樣誤差

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。

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)。

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

## 2.3.2 抽樣之實務操作

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查(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、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、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、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(如表 8 所示)

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。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。

(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 23 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 12 站、義大客運 1 站、統聯客運 1 站及漢程客運 1 站。

表 8 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)<br>(1) 調度室環境整潔<br>□非常整潔 □整潔 □普通 □不整潔 □非常不整潔<br>(2) 休息室環境<br>A. 性別友善休息室 □是 □否<br>B. 舒適度 □非常舒適 □舒適 □普通 □不舒適 □非常不舒適<br>(3) 休息室設施<br>A. 床或躺椅 □有 □無<br>B. 休閒設施(報章雜誌、電視或遊樂器、運動器材等) □有 □無<br>(4) 停車場環境<br>□非常整潔 □整潔 □普通 □不整潔 □非常不整潔<br>(5) 停車場鋪面<br>□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<br>(6) 排水溝及停車格線劃製等相關設備之維護<br>□非常良好 □好 □普通 □不好 □非常不好 | | |

二、一般秘密客隨車調查(一般公車、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。由於南台灣客運經營之紅 60 區間為 9 人座巴士營運，經與業者及交通局確認，多數項目仍可採用一般公車評鑑指標執行，惟部分項目之標準可能有所不同，應依照 9 人座巴士實際可呈現內容彈性調整：

(一)問卷設計說明(如表 9、表 10 所示)

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。

(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 9 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 是否有提供車內到站顯示及站播服務？<br>(1)車內到站顯示正常：□是 □否<br>(2)車內到站站播正常：□是 □否<br>(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：<br>(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<br>(2)車內外牌照號碼：□有設置 □有設置但無法辨識 □未設置<br>(3)車廂內駕駛員姓名：□有設置 □有設置但無法辨識 □未設置<br>(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<br>(5)車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊：□是 □否 | | |

表 10　一般秘密客隨車調查表(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 LOGO 標誌<br>□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<br>□否　□是 | |
| A3駕駛人是否有繫安全帶<br>□是　□否 | |
| A4車內是否依規定張貼乘客申訴電話<br>□有張貼，並能清楚辨識　□有張貼但已褪色尚能辨識　□未張貼 | |

(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 145 條路線、幸福巴士 7 條路線(區域)。

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 114 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，本計畫建議參考每條路線之班次數作為依據，一般秘密客(一般公車)隨車調查初步建議，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；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，以每路線抽 4 輛為原則。

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，故在身障調查方面初步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(如表 11 所示)

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。

(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 11　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、車內雜亂或堆放雜物、及空調過冷或過熱)<br>□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)<br>□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<br>□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<br>駕駛長有減速慢行：　□是　□否<br>駕駛長有行駛至外車道：□是　□否<br>駕駛長有停靠：　□是　□否<br>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 | | |

(三)調查數量說明

1. 營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫以各業者所提供之資料，針對有配置低地板車輛

之所有路線進行調查，初步規劃僅東南客運 1 條路線及義大客運 2 條路線，因行駛路段原因未提供身障服務，其餘路線皆有低地板公車班次或可預約無障礙公車，因此共 142 條路線。為達到身障服務普查的需求，無提供無障礙服務之路線以視障秘密客調查為主，其餘則多採輪椅秘密客調查。

2. 車輛數

營運路線別之調查，係是採有配置或可預約無障礙公車之路線全面調查，由於依 114 年度邀標文件規定，身障調查總和不得小於 300 份，考量到客運業者所屬營運路線配車以及班次之多元性，本計畫建議參考每條路線之班次數作為依據，身障秘密客(一般公車)隨車初步建議，每日未達 40 班次者抽樣 2 輛，每日班次 40 以上者抽樣 4 輛。

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(如表 12 所示)

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。

(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，站牌調查初步建議根據站牌數多寡進行抽樣，總路線數乘以 6 作為總樣本數，再根據各路線站位比率進行估計抽樣，且最少抽樣數為 3。

表 12　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) | □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，不可有空格 | □是　□否 | |
| b. 有確實更新為最新版路線圖，或撕除舊資訊再貼上新資訊 | □是　□否<br>□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 | | |

五、乘客問卷調查(一般公車、幸福巴士)

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(如表 13、表 14 所示)

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。

(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 114 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)初步建議級距如每日未達 30 班次者抽樣 4 份、每日班次 30 以上者抽樣 8 份，視為今年度一般公車乘客問卷所需之抽樣標準；幸福巴士乘客問卷抽樣，原則各路線為 8 份。

表 13　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：114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<br>□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<br>□搶越平交道<br>□闖越紅燈<br>□無正當合理之事由而緊急煞車<br>□未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車<br>□關門夾到乘客或物品<br>□催促乘客上下車 |

表14　乘客問卷調查表(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：114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 |

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，透過技師以及交通局管轄人員實地訪視，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市區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，進而了解市區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市區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 114 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，初步規劃為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 114 年度內部顧客調查所需之抽樣標準。

表 15 內部顧客調查抽樣估計

| 業者 | 全市駕駛長比率 | 抽樣數 |
|---|---|---|
| 港都客運 | 34% | 72 |
| 東南客運 | 3% | 7 |
| 南台灣客運 | 14% | 30 |
| 高雄客運 | 26% | 55 |
| 義大客運 | 6% | 12 |
| 統聯客運 | 4% | 8 |
| 漢程客運 | 12% | 26 |
| 總計 | 100% | 210 |

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 16、表 17 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 18 所示)，並採以 113 年 12 月 1 日至 114 年 11 月 30 日為取樣期間。

表 16　一般公車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<br>1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明<br>2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明<br>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<br>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<br>5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況<br>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<br>7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明 | 113 年 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| | 路線班次故障回報紀錄 | 113 年 12 月 1 日至<br>114 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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| B8-1 電動公車依規定停放 | 1. 電動公車清冊<br>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 12 月 1 日至<br>114 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 12 月 1 日至<br>114 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<br>2. 路老師公車交通安全教育訓練課程紀錄 | 113 年 12 月 1 日至<br>114 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。<br>(無案件可免提供) | 113 年 12 月 1 日至<br>114 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<br>2. 具體申訴回覆的 SOP 流程<br>3. 申訴紀錄及處理內容之紀錄<br>4. 加入的網路社群軟體監控及回應之紀錄 | 113 年 12 月 1 日至<br>114 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 12 月 1 日至<br>114 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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| E5 政策配合 | A　運量管理<br>1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料<br>2. 有助於公車整體運量提昇之做法<br>3. 提出無效運力路線具體的檢討及調整方案<br><br>B　政策配合度<br>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) | 113 年 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |

| 評分項目 | 所需資料 | 資料期間 |
|---|---|---|
| | 2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟<br>3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程)<br>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<br>5. 通報公車停靠補繪件數<br>6. 配合推廣月票之作為<br>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)<br><br>C 內部積極管理制度<br>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)<br>2. 駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況<br>3. 發車準點之落實管理機制<br>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<br>5. 電子票證管理紀錄及提升辦法<br>6. 票證資料提送配合度<br>7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供)<br><br>D 其他創新管理<br>1. 主動協助弱勢民眾上下車之情況<br>2. 榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟<br>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。<br>2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。<br>3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語<br>4. 建置性騷擾求救系統<br>5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程<br>※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 12 月 1 日至<br>114 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<br>2. 員工福利兼顧不同需求<br>3. 生理需求設施兼顧不同需求<br>4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程<br>※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 12 月 1 日至<br>114 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<br>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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| 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** | 113 年 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |

| 評分項目 | 所需資料 | 資料期間 |
|---|---|---|
| | **分，後續細項不得評分。**<br>2. 自評作業方式說明<br>3. 針對自評發現之缺失進行追蹤及改善狀況 | |
| 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)<br>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)<br>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<br>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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |

表 17　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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| C5 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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| C6 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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| C7 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 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |
| C8 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 12 月 1 日至<br>114 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、無障礙服務、失智友善服務講座<br>2. 政府規範外之乘客投保紀錄<br>3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告<br>4. 提供乘客更方便、貼心等作為<br>5. 從事社會公益活動<br>6. 業者參與評鑑/相關行銷規劃/防疫政策之配合度<br>7. 配合中央及地方政府政策推廣<br>8. 聘用身心障礙行政人員 | 113 年 12 月 1 日至<br>114 年 11 月 30 日 |

表 18 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 12 月 1 日至 114 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)<br>2. 營運路線之行駛總里程數 | 113 年 12 月 1 日至 114 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 | 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 (包含去程、返程)<br>2. 各業者總里程數及脫漏班裁罰案件數 | 113 年 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 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 12 月 1 日至 114 年 11 月 30 日 |
| **幸福巴士** | | |
| C1 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(需區分各路線及各業者) | 113 年 12 月 1 日至 114 年 11 月 30 日 |

## 2.4 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，本計畫初步規劃訪員招募及訓練過程；另外並針對本計畫欲進行實地調查之項目，分項說明如後：

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。

## 2.5 評鑑管理系統

為謀求評鑑計畫之執行成果能夠確實維護並累積成效，本系統可完成業者及評鑑團隊雙向溝通之回覆管道，以掌握評鑑期間之相關缺失的改善成果以及進度。今年度評鑑管理系統仍由銘鴻資訊有限公司負責建置及管理。

本系統提供微軟作業系統之操作軟體，提供使用者進行資料瀏覽、新增、刪除、修改、儲存等作業，本系統提供設備狀態監控及案場設備管理等功能，以確保正常運作下資料之高可用性及完整性。以下將說明本團隊對於「評鑑管理系統」之規劃如下：

一、系統使用權限

本系統的使用權限將分為四種角色：公部門人員(如機關之承辦人)、客運業者、維運廠商(如系統管理人)、調查員。調查員使用權限為資料鍵入，而後由維運廠商進行資料的維護及更新，客運業者能隨時於後台進行相關缺失的申覆，並由維運廠商進行資料查核。

二、雲端表單建立

為強化資料取得以及整體資料驗證的便利性，部分調查表亦會透過雲端表單的方式作為及時登打以及掌握進度之管理方式，再輔以後台管理方式，以進一步提升評鑑資料蒐集的時效性，並且可即時提供給交通局及客運業者作為缺失改善的主要確認及改善的重要依據。

三、系統架構

系統內容主要有調查表、總覽表、缺失申覆、公部門頁面、書面資料、原始數據下載、統計表等七項功能頁面，相關功能頁面之作用如下：

1. 調查表項目使用權限為維運廠商、調查員，調查表又分為表 A、表 B、表 C 以此類推，此頁面可填寫各問卷資料。總覽表同調查表，此頁面可瀏覽並編輯各問卷資料
2. 缺失申覆項目使用權限為客運業者，僅供業者查看其底下的問卷資料，填寫申訴回饋。
3. 公部門頁面項目使用權限為公部門人員，此頁面提供機關人員查詢業者問卷及填

寫進度。

4. 書面資料項目使用權限為維運廠商，書面資料下又分為新增書面資料及瀏覽書面資料，供調查員直接使用維運廠商帳號填寫各業者的書面資料。
5. 原始數據下載項目使用權限為維運廠商，供調查主管直接使用維運廠商帳號查看問卷的原始資料並匯出 EXCEL。統計表此項目使用權限為維運廠商，統計表下又分為期初統計表及期末統計表，此頁面供調查主管使用維運廠商帳號查看各問卷統計後結果並匯出 EXCEL。

## 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，並且初步規畫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。

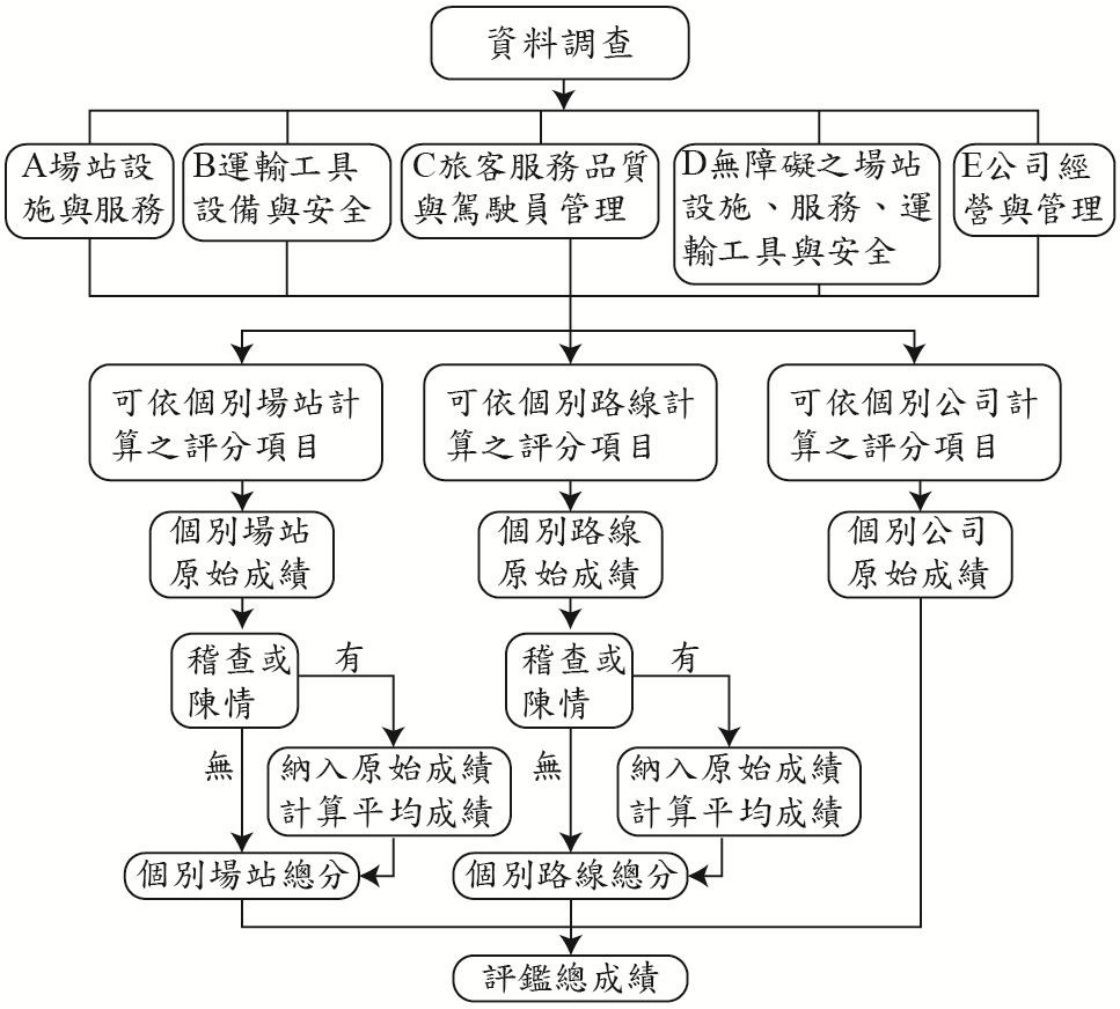



圖 2 一般公車評鑑總成績計算流程圖

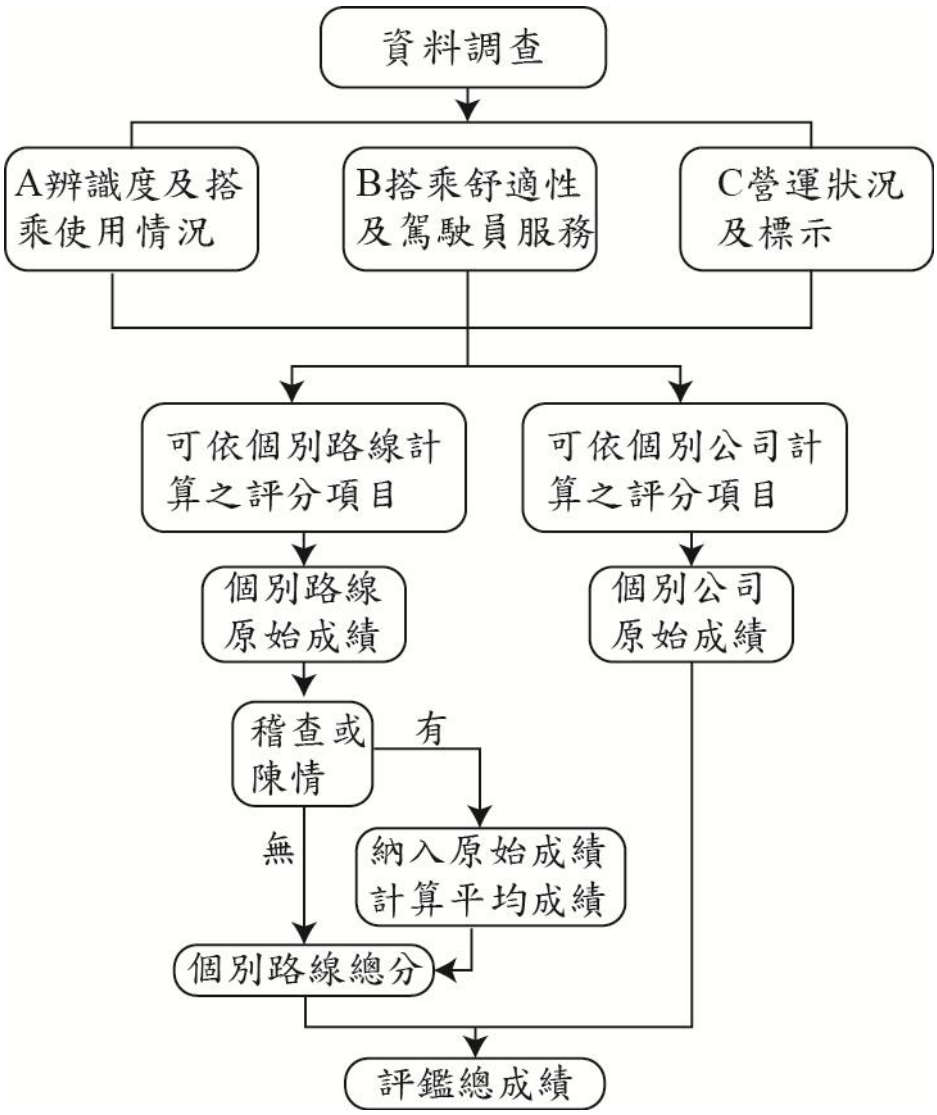



圖 3 幸福巴士評鑑總成績計算流程圖

# 第三章 一般公車評鑑結果

本計畫於 114 年 11 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。各項調查數量，刪除資料漏填及有疑慮之無效問卷後，實際調查數量如表 19 所示，且各項調查皆達標案規定之調查數量。相關調查結果如 3.1 至 3.5 節所示。

表 19 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 | 23 | 5 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 |
| 站牌調查 | 1038 | 281 | 85 | 58 | 460 | 30 | 43 | 81 |
| 隨車調查(一般秘密客) | 1793 | 623 | 290 | 82 | 363 | 100 | 133 | 202 |
| 隨車調查(身障秘密客) | 360 | 112 | 47 | 18 | 107 | 21 | 22 | 33 |
| 乘客問卷調查 | 838 | 269 | 101 | 46 | 244 | 56 | 49 | 73 |
| 客服調查 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 內部顧客調查 | 490 | 92 | 30 | 7 | 282 | 23 | 12 | 44 |

## 3.1 一般公車場站別評鑑結果

114 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 20。

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

表 20 一般公車場站別評鑑成績彙整表

| 場站(11.62 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 加昌站 | 9.72 | | | | | | |
| 左營南站 | 11.53 | | | | | | |
| 前鎮站 | 11.53 | | | | | | |
| 小港站 | 11.50 | | | | | | |
| 建軍站 | 11.35 | | | | | | |
| 高楠路停車場 | | 10.00 | | | | | |
| 高鐵路停車場 | | 11.45 | | | | | |
| 建軍停車場 | | | 11.31 | | | | |
| 大順站 | | | | 11.39 | | | |
| 鳳山站 | | | | 11.56 | | | |
| 林園站 | | | | 11.38 | | | |
| 楠梓高鐵站 | | | | 10.58 | | | |
| 岡山站 | | | | 11.08 | | | |
| 茄萣站 | | | | 11.58 | | | |
| 旗山轉運站 | | | | 11.56 | | | |
| 旗山北站 | | | | 11.62 | | | |
| 美濃站 | | | | 11.56 | | | |
| 甲仙站 | | | | 11.57 | | | |
| 六龜站 | | | | 9.90 | | | |
| 北門站 | | | | 11.61 | | | |
| 義大站 | | | | | 11.53 | | |
| 瑞豐站 | | | | | | 11.41 | |
| 金獅湖站 | | | | | | | 11.46 |
| **平均成績 (11.62 分)** | **11.12** | **10.72** | **11.31** | **11.28** | **11.53** | **11.41** | **11.46** |

### 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 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)

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，然而多數場站鋪面皆具有裂隙，尚能正常使用。綜合上述表現，A1-1 成績得分為 1.06 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相關資訊及設施皆可正常使用。綜合上述表現，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，實際抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合上述表現，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，實際抽檢之車輛備汽車專用滅火器皆為合格。綜合上述表現，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，實際抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合上述表現，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，實際抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合上述表現，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，加昌站 087-V3 時間錯誤不清楚，EAL-2823 未保留 21 天及影像，其餘場站之車輛實際抽檢之車輛皆符合評分標準。綜合上述表現，B7-2 成績得分為 0.80 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，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。綜合上述表現，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，實際抽檢之車輛，於加昌站一車輛 EAL-2975 斜坡板無法正常使用。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.66 分。

表 21 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 | 1.12 | 1.11 | 1.07 | 1.08 | 0.93 | 1.06 |
| | 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 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.80 |
| 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 | 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 | 0.00 | 0.82 | 0.82 | 0.82 | 0.82 | 0.66 |
| 合計 | | 11.62 分 | 9.72 | 11.53 | 11.49 | 11.50 | 11.35 | 11.12 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.12 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 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，然而各場站之鋪面皆具有些許裂隙，但尚可正常使用。綜合上述表現，A1-1 成績得分為 1.05 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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，經調查高楠路停車場一車輛 KKA-9150 之備汽車專用滅火器，其中一具壓力指針未達標準位置。綜合上述表現，B4-2 成績得分為 0.25 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 22 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 | 1.08 | 1.03 | 1.05 |
| | 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 | -0.50 | 1.00 | 0.25 |
| | 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 | 10.00 | 11.45 | 10.72 |
| **場站調查項目總分** | | | **10.72 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 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)

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，但尚能正常使用。綜合上述表現，A1-1 成績得分為 0.89 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現， 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 23 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 | 0.89 | 0.89 |
| | 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 | 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 |
| 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 | 11.31 | 11.31 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.31 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、北門站共 12 站，其評鑑結果如表 24 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、甲仙站、林園站、北門站、旗山轉運站之場站鋪面皆具有些許裂隙，但尚可正常使用。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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，經調查發現六龜站一車輛 KKB-8185、岡山站一車輛 885-V2、高鐵楠梓站一車輛 783-V2，車廂內其中一具車窗擊破器未標示使用說明。綜合上述，B4-3 成績得分為 0.79 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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，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。綜合上述表現，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，經調查發現六龜站一車輛 782-V2 身障設備無法正常使用。綜合上述表現，場站別 D3-1 成績得分為 0.79 分。

表 24　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 | 旗山轉運站 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 0.97 | 1.14 | 0.96 | 1.16 | 1.16 | 1.16 | 1.14 |
| | 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 | 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 | 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 | 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 | 0.00 | 0.50 | 1.00 | 1.00 |
| | B4-4 乘客安全帶是否能正常使用 | 1 分 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| B7 數位式行車記錄器裝置比率 | B7-2 監視器妥善率 | 1 分 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 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 | 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 | 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 | 0.82 |
| 合計 | | 11.62 分 | 11.39 | 11.56 | 11.38 | 10.58 | 11.08 | 11.58 | 11.56 |

| 評鑑指標 | 評鑑項目 | 配分 | 旗山北站 | 美濃站 | 甲仙站 | 六龜站 | 北門站 | 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 | 1.20 | 1.14 | 1.15 | 0.89 | 1.19 | 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 | 0.00 | 1.00 | 0.79 |
| | 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 | 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 | 0.41 | 0.82 | 0.79 |
| 合計 | | 11.62 分 | 11.62 | 11.56 | 11.57 | 9.90 | 11.61 | 11.28 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.28 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 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(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。綜合上述表現，A1-1 成績得分為 1.11 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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，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。綜合上述表現，D3-1 成績得分為 0.82 分。

表 25 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 | 1.11 | 1.11 |
| | 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 | 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 |
| 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 | 11.53 | 11.53 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.53 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 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(1.2 分)

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，但環境及廁所整潔仍有加強空間。綜合以上調查結果，A1-1 之評分為 0.99 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.5 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。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(0.8 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。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(1 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。，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(1 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。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(1 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。B4-4 項平均分數為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1 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。B7-2 項平均分數為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0 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(3.3 分)

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(0.82 分)

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 26 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 | 0.99 | 0.99 |
| | 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 | 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 |
| 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 | 11.41 | 11.41 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.41 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 27 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(1.2 分)

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破損嚴重。綜合以上調查結果，A1-1 之評分為 1.04 分。

二、A1-2 場站消防安全設施(1.5 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。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(0.8 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。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(1 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。，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(1 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。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(1 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。B4-4 項平均分數為 1.00 分。

七、B7-2 監視器妥善率(1 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。B7-2 項平均分數為 1.00 分。

八、B8-1 電動公車依規定停放(0 分)

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(3.3 分)

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(0.82 分)

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 27 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 | 1.04 | 1.04 |
| | 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 | 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 |
| 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 | 11.46 | 11.46 |
| **場站調查項目總分** | | | **11.46 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、書面資料等樣本來源，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件數。各業者路線別評鑑成績彙整表，如表 28 所示。

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

表 28 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 | 1.66 | 1.80 | 1.80 | 1.80 | 1.80 | 1.80 | 1.80 |
| 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 | 1.82 | 1.74 | 1.73 | 1.76 | 1.77 | 1.92 | 1.95 |
| B1-1 到站顯示或到站告知 | 1.5 | 1.48 | 1.50 | 1.50 | 1.49 | 1.50 | 1.49 | 1.50 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1 | 0.96 | 0.97 | 0.98 | 0.97 | 0.95 | 0.94 | 0.94 |
| B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 1.6 | 1.598 | 1.600 | 1.596 | 1.60 | 1.60 | 1.577 | 1.596 |
| B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數 | 5.5 | 4.99 | 4.63 | 3.44 | 5.07 | 5.25 | 5.21 | 3.58 |
| 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 | 0.1996 | 0.20 | 0.20 | 0.20 |
| B5-1 車輛維修保養制度及執行情況 | 0 | -0.10 | 0.00 | 0.00 | -0.02 | 0.00 | 0.00 | -0.02 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 1 | 0.91 | 0.91 | 0.88 | 0.90 | 0.90 | 0.95 | 0.92 |
| B7-2 監視器妥善率 | 0 | -0.17 | -0.19 | 0.00 | -0.02 | -0.31 | -0.07 | 0.00 |
| B9-1 路口停讓 | 1.5 | 1.45 | 1.45 | 1.50 | 1.47 | 1.50 | 1.43 | 1.45 |
| 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 | 7.24 | 6.70 | 6.58 | 7.70 | 7.99 | 7.17 | 7.13 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 5 | 4.62 | 4.15 | 4.66 | 4.87 | 4.78 | 4.18 | 3.59 |
| C3-1 車輛行駛時是否有危險行為 | 6 | 5.73 | 5.36 | 5.87 | 5.93 | 5.92 | 5.61 | 5.55 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C3-2 車門開關 | 0 | -0.003 | -0.003 | 0.00 | -0.001 | 0.00 | -0.019 | -0.01 |
| C4-1 駕駛員是否有違規行為 | 5 | 4.71 | 4.75 | 4.97 | 4.97 | 4.97 | 4.80 | 4.72 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 5 | 4.54 | 4.53 | 4.62 | 4.50 | 4.62 | 4.57 | 4.40 |
| C6-1 駕駛員是否有使用電子設備之不當行為 | 3 | 3.00 | 3.00 | 2.99 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 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 | 4.59 | 4.54 | 4.60 | 4.47 | 4.60 | 4.60 | 4.44 |
| D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 | 3.78 | 3.25 | 2.92 | 3.78 | 3.10 | 3.78 | 3.78 | 2.99 |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 0 | -0.88 | -4.31 | -1.50 | -0.42 | 0.00 | -5.57 | -0.50 |
| E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目 | 0 | -0.05 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | -0.42 |
| E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置 | 1.5 | 1.49 | 1.48 | 1.50 | 1.50 | 1.50 | 1.50 | 1.50 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈) | 1.9 | 1.88 | 1.88 | 1.90 | 1.90 | 1.88 | 1.89 | 1.89 |
| 其他評分規範[1] | 0 | -0.21 | 0.00 | -0.50 | 0.00 | 0.00 | -0.29 | 0.00 |
| **路線別總分** | **61.38** | **56.44** | **51.11** | **55.09** | **58.26** | **59.69** | **52.46** | **53.70** |

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

(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 6 條路線如紅 9、214、30、36、29、7，資訊不正確而有所缺失。綜合上述結果，A2-1 項平均分數為 1.66 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 9 條路線如 39、紅 6、53、紅 8、紅 9、63、70、214、217，有發現缺失。綜合下述結果，A3-1 項平均分數為 1.82 分。

1. 路線圖未依序張貼：53、63
2. 路線圖不服貼：53、70
3. 站牌老舊歪斜：紅 9
4. 無張貼路線圖：53、63
5. 路線圖有受損或老舊發黃：39、217、紅 8
6. 有老舊資訊：214、紅 6

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共 10 條路線如 6、12、50、52、56、88、69、217、紅 3、紅 9 等路線，下述資訊有誤或不正常而有所缺失。綜合下述結果，B1-1 項平均分數為 1.48 分。

1. 車內到站顯示不正常：6、12、50、52、56、88、紅 3、紅 9
2. 車內到站站播不正常：69、217

(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，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.96 分。

1. 當班次路線圖：12、50、70、214、紅 6、紅 70、紅 71
2. 車內外牌照號碼：6、214
3. 車廂內駕駛員姓名：81、88、205、214、紅 6、紅 71、紅 73
4. 車頭及車側之車外路線資訊：56、紅 6
5. 車廂內有過期資訊：6

(六) B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用(1.6 分)

評鑑期間共有 2 條路線如 6、217，車廂內驗票機任一具無法正常使用而有所缺失。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)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 27 條路線發生肇事，如 6、紅 2、7、紅 3、29、紅 71、30、紅 73、35、紅 8、36、黃 2、38、50、52、53、56、69、70、73、81、88、205、217、218、219、245。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 30、紅 2、38、217、219 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 4.99 分。

表 29 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 |
|---|---|---|
| 6 | 0.13 | 5.50 |
| 7 | 0.19 | 5.50 |
| 12 | 0.00 | 5.50 |
| 29 | 0.66 | 4.50 |
| 30 | 1.05 | 3.50 |
| 35 | 0.96 | 4.50 |
| 36 | 0.75 | 4.50 |
| 38 | 1.27 | 3.50 |
| 39 | 0.00 | 5.50 |
| 50 | 0.26 | 5.50 |
| 52 | 0.43 | 5.50 |

| 路線別 | 每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里) | 得分 |
|---|---|---|
| 53 | 0.17 | 5.50 |
| 56 | 0.93 | 4.50 |
| 63 | 0.00 | 5.50 |
| 69 | 0.47 | 5.50 |
| 70 | 0.63 | 4.50 |
| 73 | 0.75 | 4.50 |
| 81 | 0.94 | 4.50 |
| 88 | 0.11 | 5.50 |
| 205 | 0.47 | 5.50 |
| 214 | 0.00 | 5.50 |
| 217 | 1.09 | 3.50 |
| 218 | 0.45 | 5.50 |
| 219 | 1.22 | 3.50 |
| 245 | 0.59 | 4.50 |
| 紅 1 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 2 | 1.31 | 3.50 |
| 紅 3 | 0.59 | 4.50 |
| 紅 5 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 6 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 8 | 0.29 | 5.50 |
| 紅 9 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 21 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 27 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 70 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 71 | 0.92 | 4.50 |
| 紅 73 | 0.25 | 5.50 |
| 橘 1 | 0.00 | 5.50 |
| 橘 8 | 0.00 | 5.50 |
| 黃 2 | 0.85 | 4.50 |
| 紅 57 | 0.00 | 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(路線別：0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 10 條路線，如 7、紅 2、52、紅 70、69、黃 2、70、205、217、218，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 21 次。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為-0.10 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

評鑑期間共有 17 條路線如紅 1、6、12、紅 2、紅 21、紅 70、50、紅 73、52、

黃 2、53、69、橘 1、橘 8、81、88、205，一般乘客或身障乘客搭乘體驗較為不佳。綜合下述結果，B6-1 項平均分數為 0.91 分。

1. 一般乘客：共有 8 條路線，如 12、紅 1、69、紅 2、88、紅 73、205、橘 8 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障乘客：共有 13 條路線，如 6、紅 21、12、紅 70、50、黃 2、52、橘 1、53、橘 8、81、88、205 等路線表現最差，應積極重視及改善。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間共有 8 條路線，如 12、紅 8、56、黃 2、63、69、70、205，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 17 次。綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.17 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 7 條路線如紅 2、30、紅 70、63、紅 73、217、218，於路口通過行穿線時未能確實執行路口停讓。綜合下述結果，B9-1 項平均分數為 1.45 分。

1. 右轉時接近路口減無減速：紅 70、紅 73
2. 左轉時接近路口無減速：紅 73
3. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：紅 2、30、63、紅 73、217、218

(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)

評鑑期間多數路線準點率不佳，且少數路線經稽查亦發現有誤點情事。綜合下述結果，調查部份平均得分為 3.99 分，書面資料平均得分為 3.25 分，C1-1 項得分為 7.24 分。

1. 一般乘客及身障乘客：共有 3 條路線，如 7、205、219，曾發生班車誤點，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 19 條路線，如 6、紅 2、7、紅 21、12、紅 27、30、紅 8、

35、黃 2、36、38、39、52、69、70、73、217、245，準點率明顯偏低。其中以 12、紅 21、30、紅 8、35、黃 2、36、38、52、69、70、73、245 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

表 30 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 94.58% | 4.00 | 62.45% | -1.00 | 3.00 |
| 7 | 97.10% | 4.00 | 60.15% | -1.00 | 3.00 |
| 12 | 95.48% | 4.00 | 53.95% | -3.00 | 2.60 |
| 29 | 94.73% | 4.00 | 78.33% | 3.00 | 3.80 |
| 30 | 96.88% | 4.00 | 33.32% | -3.00 | 2.60 |
| 35 | 94.16% | 4.00 | 42.89% | -3.00 | 2.60 |
| 36 | 95.13% | 4.00 | 53.32% | -3.00 | 2.60 |
| 38 | 96.33% | 4.00 | 47.25% | -3.00 | 2.60 |
| 39 | 95.14% | 4.00 | 58.10% | -2.00 | 2.80 |
| 50 | 98.14% | 4.00 | 83.21% | 3.50 | 3.90 |
| 52 | 96.92% | 4.00 | 41.94% | -3.00 | 2.60 |
| 53 | 97.68% | 4.00 | 74.01% | 2.00 | 3.60 |
| 56 | 94.36% | 4.00 | 93.39% | 4.00 | 4.00 |
| 63 | 95.77% | 4.00 | 76.71% | 3.00 | 3.80 |
| 69 | 96.72% | 4.00 | 46.41% | -3.00 | 2.60 |
| 70 | 94.36% | 4.00 | 49.17% | -3.00 | 2.60 |
| 73 | 97.96% | 4.00 | 35.36% | -3.00 | 2.60 |
| 81 | 96.69% | 4.00 | 85.60% | 4.00 | 4.00 |
| 88 | 97.17% | 4.00 | 78.27% | 3.00 | 3.80 |
| 205 | 97.07% | 4.00 | 79.70% | 3.00 | 3.80 |
| 214 | 97.06% | 4.00 | 68.36% | 0.00 | 3.20 |
| 217 | 97.25% | 4.00 | 60.88% | -1.00 | 3.00 |
| 218 | 97.21% | 4.00 | 65.76% | 0.00 | 3.20 |
| 219 | 97.26% | 4.00 | 71.54% | 2.00 | 3.60 |
| 245 | 96.80% | 4.00 | 42.81% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 1 | 93.07% | 4.00 | 69.19% | 0.00 | 3.20 |
| 紅 2 | 96.89% | 4.00 | 59.73% | -2.00 | 2.80 |
| 紅 3 | 97.26% | 4.00 | 65.02% | 0.00 | 3.20 |
| 紅 5 | 93.43% | 4.00 | 71.52% | 2.00 | 3.60 |
| 紅 6 | 92.21% | 4.00 | 92.94% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 8 | 95.76% | 4.00 | 49.29% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 9 | 98.20% | 4.00 | 85.28% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 21 | 98.24% | 4.00 | 54.95% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 27 | 96.87% | 4.00 | 60.46% | -1.00 | 3.00 |

| 路線別 | 去程準點率 | 去程得分(A) | 返程準點率 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 紅 70 | 97.08% | 4.00 | 81.12% | 3.50 | 3.90 |
| 紅 71 | 97.08% | 4.00 | 71.50% | 2.00 | 3.60 |
| 紅 73 | 93.76% | 4.00 | 78.36% | 3.00 | 3.80 |
| 橘 1 | 97.30% | 4.00 | 87.96% | 4.00 | 4.00 |
| 橘 8 | 96.34% | 4.00 | 92.10% | 4.00 | 4.00 |
| 黃 2 | 93.93% | 4.00 | 45.97% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 57 | 98.65% | 4.00 | 96.49% | 4.00 | 4.00 |

(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)

評鑑期間共有條 19 路線，如紅 2、6、12、紅 21、紅 3、紅 70、29、紅 73、50、紅 8、69、黃 2、70、88、205、214、217、218、245 等路線，靠近站位時有時速過快、行駛內車道或過站不停等缺失。綜合下述結果，C2-1 項平均分數為 4.62 分。

1. 駕駛長無減速慢行：217
2. 過站不停：紅 2、6、12、紅 21、紅 3、紅 70、29、紅 73、50、紅 8、69、黃 2、70、88、205、214、217、218、245
3. 若無乘客招手或按鈴,駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道:217

(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)

評鑑期間共有 19 條路線，如紅 3、紅 6、12、紅 70、29、紅 73、紅 9、黃 2、35、52、53、56、69、70、205、214、217、218、219，於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為如未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車、闖越紅燈、無正當合理之事由而緊急煞車。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.73 分。

1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：紅 6、黃 2、
2. 闖越紅燈：紅 73
3. 無正當合理之事由而緊急煞車：217

4. 未依規定開關車門或關門時夾到乘客或物品：217

5. 催促乘客上下車：217

6. 其他(1999)：紅 3、紅 6、12、紅 70、29、紅 73、紅 9、黃 2、35、52、53、56、69、70、205、214、217、218、219

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間共有 4 條路線，如紅 6、紅 21、69、218，於停開車時，未能確實執行車門開關 SOP 流程。綜合下述結果，C3-2 項平均分數為-0.003 分。

1. 關門前有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：紅 21、69、218

2. 車門完全關閉後，車輛才啟動：紅 6

(十七) 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)

評鑑期間共有 22 條路線，如 6、紅 1、紅 2、36、紅 21、52、53、56、紅 3、紅 8、63、黃 2、69、橘 8、70、81、88、205、214、217、218、219，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.71 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 3 條路線，如 88、橘 8、205，綜合一般乘客及身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.54 分。

1. 一般乘客：共有 4 條路線，如紅 71、205、紅 70、橘 8，服務態度得分偏低。

2. 身障乘客：共有 13 條路線，如 12、紅 2、35、紅 21、50、紅 70、52、黃 2、53、橘 1、88、橘 8、205，服務態度得分偏低。

(十九) 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良好，尚無發現缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(二十) 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)

評鑑期間共有 1 條路線 12 路，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事。綜合評分結果，D2-1 項平均分數為 4.59 分。

(二十一) 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)

評鑑期間共有 7 條路線，如 12、紅 21、52、紅 57、53、70、205，綜合身障乘客及 1999 陳情案件，整體得分偏低。綜合下述結果，D3-1 項平均分數為 3.25 分。

表 31 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 | 無缺失 | 52、紅 21 | 12、紅 21、52、53、205 | 12、紅 21、52、53、205 | 52、紅 21、紅 57、70、205 |
| 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 | |

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，10 條路線共 16 件。其中以 205 路最多共有 4 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-0.88 分。

(二十三) 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 2 條路線 88、紅 21，有發生重大違紀。綜合上述結果，E1-3 項平均分數為-0.05 分。

(二十四) 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 3 條路線，如 214、88、紅 3，車廂內申訴電話或意見箱(卡)設置不全。綜合下述結果，E3-1 項平均分數為 1.49 分。

1. 申訴電話設置不全：214

2. 意見箱及意見卡或多元化申訴管道設置不全：紅 3、88

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間共有 7 條路線，如紅 2、36、50、紅 71、70、218、219，車頭 LED 資訊顯示不全。綜合下述結果，E5-1 項平均分數為 1.88 分。

1. 車頭 LED 燈顯示字樣不正確：紅 2、36、50、紅 71、70、218、219

2. 行駛方向箭頭顯示不正確：50

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 4 條路線，如 52、紅 3、88、205，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-0.21 分。

## 3.2.2 南台灣客運

(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 6 條路線如 3、紅 33、紅 52、16、301，有發現缺失。綜合下述結果，A3-1 項平均分數為 1.74 分。

1. 路線圖未依序張貼：紅 52
2. 路線圖不服貼：3
3. 路線圖有受損或老舊發黃：3、16
4. 有老舊資訊：301、紅 33

(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 4 條路線如 90、紅 53、紅 61、綠 1，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.97 分。

1. 當班次路線圖不正確或未設置：綠 1、紅 61、90
2. 車廂內駕駛員姓名未設置：90
3. 車頭及車側之車外路線資訊不正確：紅 53

(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)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 12 條路線發生肇事，如 28、紅 29、90、紅 33、248、紅 36、301、紅 53、紅 56、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 248、紅 29、301 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 4.63 分。

表 32 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 | 0.00 | 5.50 |
| 16 | 0.00 | 5.50 |
| 28 | 0.60 | 4.50 |
| 301 | 1.02 | 3.50 |
| 90 | 0.42 | 5.50 |
| 248 | 1.56 | 2.00 |
| 綠 1 | 0.46 | 5.50 |
| 紅 52 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 53 | 0.35 | 5.50 |
| 紅 29 | 2.28 | 1.00 |
| 紅 33 | 0.78 | 4.50 |
| 紅 36 | 0.83 | 4.50 |
| 紅 56 | 0.87 | 4.50 |
| 紅 58 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 60 | 0.41 | 5.50 |
| 紅 61 | 0.41 | 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(路線別：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)

評鑑期間共有 6 條路線如 90、紅 29、紅 33、紅 56、紅 60、紅 61，一般乘客或身障乘客搭乘體驗較為不佳。綜合下述結果，B6-1 項平均分數為 0.91 分。

1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 29、紅 61 等路線表現最差，應積極重視及

改善。

2. 身障乘客：共有 5 條路線，如 90、紅 33、紅 56、紅 60、紅 61 等路線表現最差，應積極重視及改善。

(十一) B7-2 監視器妥善率(路線別：0 分)

評鑑期間共有 4 條路線，如 28、紅 33、紅 53、紅 56，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 6 次。綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.19 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 6 條路線如 3、紅 33、28、紅 36、紅 56、90，行穿線有行人通行時，無停讓行人。綜合下述結果，B9-1 項平均分數為 1.45 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)

評鑑期間多數路線準點率不佳。綜合下述結果，調查部份平均得分為 4.00 分，書面資料平均得分為 2.70 分，C1-1 項得分為 6.70 分。

1. 書面資料：共有 13 條路線，如 3、紅 29、16、紅 33、28、紅 36、301、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、紅 61，準點率明顯偏低。其中以 3、紅 29、16、紅 33、28、紅 36、301、紅 52、紅 58 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

表 33 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 91.63% | 4.00 | 35.42% | -3.00 | 2.60 |
| 16 | 95.58% | 4.00 | 54.16% | -3.00 | 2.60 |
| 28 | 90.57% | 4.00 | 36.23% | -3.00 | 2.60 |
| 301 | 81.40% | 3.00 | 30.24% | -3.00 | 1.80 |
| 90 | 96.69% | 4.00 | 66.14% | 0.00 | 3.20 |
| 248 | 93.20% | 4.00 | 65.01% | 0.00 | 3.20 |
| 綠 1 | 93.96% | 4.00 | 68.72% | 0.00 | 3.20 |
| 紅 52 | 92.26% | 4.00 | 51.48% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 53 | 93.17% | 4.00 | 63.05% | -1.00 | 3.00 |

| 路線別 | 去程準點率 | 去程得分(A) | 返程準點率 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 紅 29 | 96.78% | 4.00 | 54.66% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 33 | 89.96% | 3.50 | 37.24% | -3.00 | 2.20 |
| 紅 36 | 92.71% | 4.00 | 35.56% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 56 | 93.67% | 4.00 | 58.65% | -2.00 | 2.80 |
| 紅 58 | 88.71% | 3.50 | 63.33% | -1.00 | 2.60 |
| 紅 60 | 91.18% | 4.00 | 59.44% | -2.00 | 2.80 |
| 紅 61 | 91.80% | 4.00 | 59.44% | -2.00 | 2.80 |

(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)

評鑑期間共有條 12 路線，如紅 29、3、16、紅 33、28、紅 52、紅 53、紅 56、90、248、301、紅 61 等路線，靠近站位時有行駛內車道或過站不停等缺失。綜合下述結果，C2-1 項平均分數為 4.15 分。

1. 過站不停：紅 29、3、16、紅 33、28、紅 52、紅 53、紅 56、90、248、301、紅 61
2. 若無乘客招手或按鈴,駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道：90

(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)

評鑑期間共有 14 條路線，如 3、紅 29、28、90、紅 33、248、301、紅 36、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、紅 61，於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為如未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車，及其他不當駕駛行為。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.36 分。

1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：紅 52、紅 61
2. 其他(1999)：3、紅 29、28、90、紅 33、248、301、紅 36、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如紅 33、紅 56，於停開車時，未能確實執行車門開關 SOP 流程。綜合下述結果，C3-2 項平均分數為-0.003 分。

1. 關門前無看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：紅 33
2. 車門未完全關閉後，車輛才啟動：紅 56

(十七) 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)

評鑑期間共有 9 條路線，如 90、紅 29、紅 33、紅 36、248、紅 53、紅 56、紅 60、紅 61，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.75 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 1 條路線紅 56，綜合一般乘客及身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.53 分。

1. 一般乘客：共有 4 條路線，如 301、紅 33、紅 53、紅 60，服務態度得分偏低。
2. 身障乘客：共有 5 條路線，如 90、紅 33、248、紅 56、紅 61，服務態度得分偏低。

(十九) 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良好，尚無發現缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(二十) 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)

評鑑期間共有 2 條路線，如 3、紅 36，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事。綜合評分結果，D2-1 項平均分數為 4.54 分。

(二十一) 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)

評鑑期間共有 4 條路線，如 90、紅 29、紅 56、紅 61，綜合身障乘客及 1999 陳情案件，整體得分偏低。綜合下述結果，D3-1 項平均分數為 2.92 分。

表 34 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 | 無缺失 | 紅 56 | 紅 56、90、紅 61 | 紅 56、90 | 90、紅 29、紅 56 |
| 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 | |

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，15 條路線共 40 件。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-4.31 分。

(二十三) 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。

(二十四) 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 條路線紅 61，車廂內申訴電話或意見箱(卡)設置不全。綜合上述結果，E3-1 項平均分數為 1.48 分。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如紅 29、紅 53，車頭 LED 資訊顯示不全。綜合上述結果，E5-1 項平均分數為 1.88 分。

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。其他評分規範平均分數為 0.00 分。

### 3.2.3 東南客運

(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 條路線如紅 11、橘 7、橘 20，有發現缺失。綜合下述結果，A3-1 項平均分數為 1.73 分。

1. 路線圖未依序張貼：橘 20
2. 路線圖不服貼：橘 7
3. 路線圖有受損或老舊發黃：橘 7
4. 有老舊資訊：紅 11

(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。綜合下述結果，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 1 條路線橘 17，因當班次路線圖不正確或未設置而有所缺失。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 條路線橘 20，因下車鈴不能正常使用而有所缺失。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)

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、紅 10、

紅 11、紅 12、橘 20、橘 7。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如紅 10、紅 11、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 3.44 分。

表 35　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 |
|---|---|---|
| 37 | 0.89 | 4.50 |
| 紅 7 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 10 | 1.66 | 2.00 |
| 紅 11 | 4.18 | 0.00 |
| 紅 12 | 1.18 | 3.50 |
| 橘 20 | 1.89 | 2.00 |
| 橘 7 | 0.60 | 4.50 |
| 橘 17 | 0.00 | 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(路線別：0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

評鑑期間共有 5 條路線如 37、紅 10、紅 11、橘 17、橘 7，一般乘客或身障乘客搭乘體驗較為不佳。綜合下述結果，B6-1 項平均分數為 0.88 分。

1. 一般乘客：共有 4 條路線，如 37、紅 10、紅 11、橘 7 等路線表現較不佳，應積極重視及改善。
2. 身障乘客：共有 4 條路線，如紅 10、紅 11、橘 17、橘 7 等路線表現較不佳，應積極重視及改善。

(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。綜合上述結果，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)

評鑑期間多數路線準點率不佳。綜合下述結果，調查部份平均得分為 4.00 分，書面資料平均得分為 2.58 分，C1-1 項得分為 6.58 分。

1. 一般乘客及身障乘客：尚無發現明顯缺失。
2. 書面資料：共有 7 條路線，如 37、紅 10、紅 11、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，準點率明顯偏低。其中以 37、紅 10、紅 7 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%，應積極重視及改善。

表 36 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 86.42% | 3.50 | 47.92% | -3.00 | 2.20 |
| 紅 7 | 83.82% | 3.00 | 56.91% | -2.00 | 2.00 |
| 紅 10 | 80.48% | 3.00 | 14.38% | -3.00 | 1.80 |
| 紅 11 | 90.88% | 4.00 | 52.74% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 12 | 95.37% | 4.00 | 74.95% | 2.00 | 3.60 |
| 橘 20 | 92.69% | 4.00 | 33.76% | -3.00 | 2.60 |
| 橘 7 | 91.90% | 4.00 | 61.10% | -1.00 | 3.00 |
| 橘 17 | 91.90% | 4.00 | 55.97% | -2.00 | 2.80 |

(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)

評鑑期間共有條 3 路線，如 37、紅 10、橘 17 等路線，靠近站位時有時速過快、行駛內車道或過站不停等缺失。綜合下述結果，C2-1 項平均分數為 4.66 分。

1. 駕駛長無減速慢行：橘 17
2. 駕駛長無行駛至外車道：橘 17
3. 過站不停：37、紅 10
4. 若無乘客招手或按鈴,駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道:橘 17

(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)

評鑑期間共有 2 條路線，如橘 7、橘 20，於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為如未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車，及其他不當駕駛行為。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.87 分。

1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：橘 20

2. 其他(1999)：橘 20、橘 7

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。綜合下述結果，C3-2 項平均分數為 0.00 分。

(十七) 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)

評鑑期間共有 1 條路線，橘 7 因有陳情案件指稱駕駛員有違規行為而有所缺失。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.97 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 3 條路線，如紅 10、紅 11、橘 17，綜合一般乘客及身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.62 分。

1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 10、紅 11，服務態度得分偏低。

2. 身障乘客：共有 3 條路線，如紅 10、紅 11、橘 17，服務態度得分偏低。

(十九) 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)

評鑑期間共有 1 條路線，橘 7 曾發生於行車時使用 3C 而有所缺失。綜合上述結果，C6-1 項平均分數為 2.99 分。

(二十) 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。

(二十一) 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)

評鑑期間無發現明顯缺失。綜合下述結果，D3-1 項平均分數為 3.78 分。

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，3 條路線共 6 件。其中以橘 20 最多共有 3 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-1.50 分。

(二十三) 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。

(二十四) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 1.90 分。

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 2 條路線，如紅 7、橘 20，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-0.50 分。

### 3.2.4 高雄客運

(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 24、E25、E32、H21、60、H22、H31、224、紅 72、8008、橘 11、8009、8021、8023、8041、8046、8048，有發現缺失。綜合下述結果，A3-1 項平均分數為 1.76 分。

1. 無設置站牌：H31
2. 路線圖未依序張貼：24
3. 路線圖未撕除舊資訊再貼上新資訊：H31
4. 路線圖不服貼：24、60、8008、8021、8023、橘 11
5. 路線圖有受損或老舊發黃：24、60、224、8023、8041、8046、8048、E25、E32、H21、H22、橘 11
6. 行駛路線圖不正確：224
7. 有老舊資訊：紅 72、橘 11、8009

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共 2 條路線如 8041、紅 69 等路線，資訊有誤或不正常而有所缺失。綜合下述結果，B1-1 項平均分數為 1.49 分。

1. 車內到站顯示不正常：8041、紅 69
2. 車內到站站播不正常：8041

3. 路線資訊不正確：8041

(五) B1-2 車輛內乘車資訊辨識度(1 分)

評鑑期間共有 6 條路線如 8009、E28、8036、8041、H11、紅 75，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.97 分。

1. 當班次路線圖不正確或未設置：紅 75

2. 車廂內駕駛員姓名未設置：8009、8036、8041、E28、H11

3. 車頭及車側之車外路線資訊不正確：E28

(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)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 25 條路線發生肇事，如 24、E01、60、E02、97、E25、8010、E28、8012、E32、8020、H11、8023、H31、8041、紅 65、8042、紅 67、8048、紅 69、紅 75、紅 76、橘 11、橘 12、橘 16。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 60、H31、97、紅 65 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 5.07 分。

表 37 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 |
| 24 | 0.60 | 4.50 |
| 60 | 1.40 | 3.50 |
| 87 | 0.00 | 5.50 |
| 97 | 1.10 | 3.50 |
| 98 | 0.00 | 5.50 |
| 224 | 0.00 | 5.50 |
| 239 | 0.00 | 5.50 |
| 8001 | 0.00 | 5.50 |
| 8008 | 0.00 | 5.50 |
| 8009 | 0.00 | 5.50 |
| 8010 | 0.16 | 5.50 |
| 8012 | 0.78 | 4.50 |

| 路線別 | 每十萬公里有責肇事件數(件數/十萬公里) | 得分 |
|---|---|---|
| 8015 | 0.00 | 5.50 |
| 8017 | 0.00 | 5.50 |
| 8020 | 0.44 | 5.50 |
| 8021 | 0.00 | 5.50 |
| 8023 | 0.70 | 4.50 |
| 8026 | 0.00 | 5.50 |
| 8029 | 0.00 | 5.50 |
| 8033 | 0.00 | 5.50 |
| 8035 | 0.00 | 5.50 |
| 8036 | 0.00 | 5.50 |
| 8041 | 0.73 | 4.50 |
| 8042 | 0.31 | 5.50 |
| 8043 | 0.00 | 5.50 |
| 8046 | 0.00 | 5.50 |
| 8048 | 0.62 | 4.50 |
| 8049 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 65 | 6.36 | 0.00 |
| 紅 67 | 0.83 | 4.50 |
| 紅 68 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 69 | 0.81 | 4.50 |
| 紅 72 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 75 | 0.29 | 5.50 |
| 紅 76 | 0.16 | 5.50 |
| 紅 78 | 0.00 | 5.50 |
| 紅 79 | 0.00 | 5.50 |
| 橘 11 | 0.28 | 5.50 |
| 橘 12 | 0.97 | 4.50 |
| 橘 16 | 0.64 | 4.50 |
| E01 | 0.24 | 5.50 |
| E02 | 0.15 | 5.50 |
| E04 | 0.00 | 5.50 |
| E25 | 0.11 | 5.50 |
| E28 | 0.23 | 5.50 |
| E32 | 0.43 | 5.50 |
| H11 | 0.49 | 5.50 |
| H12 | 0.00 | 5.50 |
| H21 | 0.00 | 5.50 |
| H22 | 0.00 | 5.50 |
| H31 | 2.10 | 1.00 |
| 大樹祈福線 | 0.00 | 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)

評鑑期間共 1 條路線紅 69，因安全門標示脫落資訊不清而有所缺失。綜合上述結果，B4-1 項平均分數為 0.19 分。

(九) B5-1 車輛維修保養制度及執行情況(路線別：0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 4 條路線，如 8023、E02、E25、橘 16，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 4 次。綜合上述結果，B5-1 項平均分數為-0.02 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

評鑑期間共有 35 條路線如 60、E01、87、E02、8001、E25、8010、E28、8021、E32、8023、H12、8026、H21、8033、H22、8035、H31、8036、紅 65、8042、紅 67、8043、紅 68、8046、紅 69、8049、紅 72、紅 76、紅 78、橘 11、橘 16、大樹祈福線，一般乘客或身障乘客搭乘體驗較為不佳。綜合下述結果，B6-1 項平均分數為 0.90 分。

1. 一般乘客：共有 3 條路線，如 8001、大樹祈福線、紅 68 等路線表現最差，應積極重視及改善。
2. 身障乘客：共有 34 條路線，如 60、E01、87、E02、8001、E25、8010、E28、8021、E32、8023、H12、8026、H21、8033、H22、8035、H31、8036、紅 65、8042、紅 67、8043、紅 68、8046、紅 69、8049、紅 72、紅 76、紅 78、橘 11、橘 16 等路線表現最差，應積極重視及改善。

(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 60、8010，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 2 次。綜合上述結果，B7-2 項平均分數為-0.02 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 6 條路線如 8020、紅 68、紅 69、紅 75、紅 76、紅 78，於路口通過行穿線時未能確實執行路口停讓。綜合下述結果，B9-1 項平均分數為 1.47 分。

1. 右轉時接近路口減速無減速：紅 69、紅 76、8020、紅 78
2. 右轉時通過行穿線前無確認：紅 69、紅 76
3. 左轉時接近路口減速無減速：紅 68、紅 69、紅 75、紅 76、紅 78

4. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：8020

(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)

評鑑期間多數路線準點率不佳，且少數路線經稽查亦發現有誤點情事。綜合下述結果，調查部份平均得分為 3.98 分，書面資料平均得分為 3.72 分，C1-1 項得分為 7.70 分。

1. 一般乘客及身障乘客：共有 1 條路線 8001，曾發生班車誤點，應積極重視及改善。

2. 書面資料：共有 5 條路線，如 8001、紅 67、8026、8029、8035，準點率明顯偏低。其中以 8001 表現最差，主要原因為去程準點率未達 70%，應積極重視及改善。

表 38 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 94.76% | 4.00 | 87.95% | 4.00 | 4.00 |
| 24 | 89.73% | 3.50 | 70.53% | 2.00 | 3.20 |
| 60 | 94.18% | 4.00 | 96.74% | 4.00 | 4.00 |
| 87 | 84.92% | 3.00 | 89.73% | 4.00 | 3.20 |
| 97 | 92.82% | 4.00 | 82.83% | 3.50 | 3.90 |
| 98 | 97.38% | 4.00 | 97.42% | 4.00 | 4.00 |
| 224 | 99.02% | 4.00 | 99.02% | 4.00 | 4.00 |
| 239 | 99.37% | 4.00 | 88.86% | 4.00 | 4.00 |
| 8001 | 74.73% | 0.00 | 99.30% | 4.00 | 0.80 |
| 8008 | 98.23% | 4.00 | 98.76% | 4.00 | 4.00 |
| 8009 | 95.73% | 4.00 | 75.01% | 3.00 | 3.80 |
| 8010 | 84.44% | 3.00 | 87.38% | 4.00 | 3.20 |
| 8012 | 97.32% | 4.00 | 95.28% | 4.00 | 4.00 |
| 8015 | 97.40% | 4.00 | 93.40% | 4.00 | 4.00 |
| 8017 | 89.51% | 3.50 | 98.50% | 4.00 | 3.60 |
| 8020 | 86.94% | 3.50 | 96.29% | 4.00 | 3.60 |
| 8021 | 98.78% | 4.00 | 99.04% | 4.00 | 4.00 |
| 8023 | 87.14% | 3.50 | 91.79% | 4.00 | 3.60 |
| 8026 | 88.03% | 3.50 | 68.55% | 0.00 | 2.80 |
| 8029 | 79.67% | 2.00 | 96.46% | 4.00 | 2.40 |

| 路線別 | 去程準點率 | 去程得分(A) | 返程準點率 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 8033 | 93.63% | 4.00 | 97.23% | 4.00 | 4.00 |
| 8035 | 97.50% | 4.00 | 63.86% | -1.00 | 3.00 |
| 8036 | 92.15% | 4.00 | 95.89% | 4.00 | 4.00 |
| 8041 | 94.73% | 4.00 | 93.14% | 4.00 | 4.00 |
| 8042 | 93.52% | 4.00 | 78.64% | 3.00 | 3.80 |
| 8043 | 98.87% | 4.00 | 97.07% | 4.00 | 4.00 |
| 8046 | 96.11% | 4.00 | 82.38% | 3.50 | 3.90 |
| 8048 | 96.09% | 4.00 | 95.44% | 4.00 | 4.00 |
| 8049 | 95.15% | 4.00 | 95.95% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 65 | 95.36% | 4.00 | 92.87% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 67 | 80.28% | 3.00 | 60.93% | -1.00 | 2.20 |
| 紅 68 | 96.46% | 4.00 | 94.54% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 69 | 98.17% | 4.00 | 84.49% | 3.50 | 3.90 |
| 紅 72 | 95.66% | 4.00 | 91.81% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 75 | 90.37% | 4.00 | 93.16% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 76 | 91.34% | 4.00 | 97.09% | 4.00 | 4.00 |
| 紅 78 | 96.83% | 4.00 | 69.63% | 0.00 | 3.20 |
| 紅 79 | 93.56% | 4.00 | 83.93% | 3.50 | 3.90 |
| 橘 11 | 91.67% | 4.00 | 89.12% | 4.00 | 4.00 |
| 橘 12 | 97.37% | 4.00 | 87.37% | 4.00 | 4.00 |
| 橘 16 | 94.13% | 4.00 | 81.46% | 3.50 | 3.90 |
| E01 | 91.05% | 4.00 | 87.28% | 4.00 | 4.00 |
| E02 | 86.75% | 3.50 | 92.37% | 4.00 | 3.60 |
| E04 | 92.55% | 4.00 | 91.02% | 4.00 | 4.00 |
| E25 | 96.30% | 4.00 | 88.81% | 4.00 | 4.00 |
| E28 | 89.25% | 3.50 | 97.30% | 4.00 | 3.60 |
| E32 | 98.27% | 4.00 | 84.17% | 3.50 | 3.90 |
| H11 | 93.14% | 4.00 | 82.43% | 3.50 | 3.90 |
| H12 | 97.55% | 4.00 | 95.66% | 4.00 | 4.00 |
| H21 | 93.14% | 4.00 | 97.53% | 4.00 | 4.00 |
| H22 | 94.83% | 4.00 | 97.92% | 4.00 | 4.00 |
| H31 | 93.13% | 4.00 | 94.11% | 4.00 | 4.00 |
| 大樹祈福線 | 92.43% | 4.00 | 85.80% | 4.00 | 4.00 |

(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)

評鑑期間共有條 5 路線，如 60、紅 67、8008、8041、8048 等路線，靠近站位時行駛內車道或過站不停等缺失。綜合下述結果，C2-1 項平均分數為 4.87 分。

1. 過站不停：60、8041、8048

2. 若無乘客招手或按鈴,駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道:紅 67、8008

(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)

評鑑期間共有 7 條路線，如 E32、24、60、紅 67、紅 68、紅 75、8043，於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.93 分。

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間共有 3 條路線，如 97、E09、橘 16，於開車時，未能確實執行車門開關 SOP 流程。綜合下述結果，C3-2 項平均分數為-0.001 分。

1. 關門前無看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：97、E09、橘 16

2. 車門未完全關閉，車輛就啟動：97

(十七) 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)

評鑑期間共有 4 條路線，如 87、紅 69、8001、8046，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.97 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 4 條路線，如 8001、E01、E28、紅 68，綜合一般乘客及身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.50 分。

1. 一般乘客：共有 5 條路線，如 8001、E25、紅 65、8042、紅 72，服務態度得分偏低。

2. 身障乘客：共有 24 條路線，如 60、E01、87、E02、8001、E25、8010、E28、8021、E32、8023、H12、8033、H21、8049、H22、H31、紅 65、紅 67、紅 68、紅 69、紅 78、紅 79、橘 11，服務態度得分偏低。

(十九) 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。

(二十) 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)

評鑑期間共有 3 條路線，E04、E28、H21，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事。綜合評分結果，D2-1 項平均分數為 4.47 分。

(二十一) 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)

評鑑期間共有 6 條路線，如 60、E01、E04、8008、紅 67、橘 12，綜合身障乘客及 1999 陳情案件，整體得分偏低。綜合下述結果，D3-1 項平均分數為 3.10 分。

表 39 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 | E04 | E04 | E04 | E04、60、8008 | 60 、 E01 、 E04、8008、紅 67、橘 12 |
| 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 | |

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，7 條路線共 8 件。其中以 8023 路最多共有 2 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-0.42 分。

(二十三) 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。

(二十四) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E5-1 項平均分數為 1.90 分。

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。其他評分規範平均分數為 0.00 分。

### 3.2.5 義大客運

(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 8501、8502、8503，有發現缺失。綜合下述結果，A3-1 項平均分數為 1.77 分。

1. 路線圖不服貼：8501

2. 路線圖有受損或老舊發黃：8502、8503

(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 2 條路線如 8505、綠 2，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.95 分。

1. 當班次路線圖不正確或未設置：8505、綠 2

2. 車廂內駕駛員姓名未設置：綠 2

(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)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 5 條路線發生肇事，如 96、8501、8502、8505、8506。全路線「每十萬公里有責肇事件數」無超過 1 件者，整體表善尚

屬良好。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 5.20 分。

表 40 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 |
|---|---|---|
| 8501 | 0.60 | 4.50 |
| 8502 | 0.31 | 5.50 |
| 8505 | 0.39 | 5.50 |
| 8506 | 0.17 | 5.50 |
| 綠 2 | 0.00 | 5.50 |
| 橘 18 | 0.00 | 5.50 |
| 96 | 0.64 | 4.50 |
| E03 | 0.00 | 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(路線別：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)

評鑑期間共有 7 條路線如綠 2、96、8501、橘 18、8502、8505、8506，身障乘客搭乘體驗較為不佳。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 3 條路線，如 8501、8502、8505，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-0.31 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。調查部份平均得分為 4.00 分，書面資料平均得分為 3.99 分，C1-1 項得分為 7.99 分。

表 41 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 8501 | 91.65% | 4.00 | 81.54% | 3.50 | 3.90 |
| 8502 | 97.05% | 4.00 | 89.12% | 4.00 | 4.00 |
| 8505 | 93.98% | 4.00 | 88.12% | 4.00 | 4.00 |
| 8506 | 95.05% | 4.00 | 90.38% | 4.00 | 4.00 |
| 綠 2 | 95.29% | 4.00 | 87.73% | 4.00 | 4.00 |
| 橘 18 | 95.60% | 4.00 | 93.07% | 4.00 | 4.00 |
| 96 | 94.56% | 4.00 | 92.72% | 4.00 | 4.00 |
| E03 | 91.29% | 4.00 | 85.86% | 4.00 | 4.00 |

(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)

評鑑期間共有條 3 路線，如 8502、8505、綠 2 等路線，靠近站位時有行駛內車道之缺失。綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.78 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)

評鑑期間共有 2 條路線，如 8501、8505，經 1999 陳情於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.92 分。

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。C3-2 項平均分數為 0.00 分。

(十七) 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)

評鑑期間共有 2 條路線，如 8501、8503，經 1999 陳情於開車時，有發生行駛違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.97 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 5 條路線，如 8501、橘 18、8502、8505、8506，身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.62 分。

(十九) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(二十) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。D2-1 項平均分數為 4.60 分。

(二十一) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。D3-1 項平均分數為 3.78 分。

(二十二) E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數(0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。E1-1 項平均分數為 0.00 分。

(二十三) 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。

(二十四) 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。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間共有 1 條路線 8506，白天行駛時未開啟大燈。綜合下述結果，E5-1 項平均分數為 1.88 分。

(二十六) 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。

### 3.2.6 統聯客運

(一) A2-1 各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示(1.8 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。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 1 條路線 100 路，有發現缺失無張貼路線圖。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.92 分。

(四) B1-1 到站顯示或到站告知(1.5 分)

評鑑期間共 1 條路線 8 路線，有發生車內到站站播不正常而有所缺失。綜合下述結果，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 11、26、E09，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.94 分。

1. 當班次路線圖不正確或未設置：26

2. 車廂內駕駛員姓名未設置：11、26、E09

(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 E09，有發生車廂內驗票機任一具無法正常使用而有所缺失。綜合上述結果，B1-3 項平均分數為 1.57 分。

(七) B3-1 每百萬車公里有責肇事件數(路線別：5.5 分)

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 25、26、83、100。全路線「每十萬公里有責肇事件數」皆少於 1 件，表現尚屬良好。綜合上述結果，B3-1 項平均分數為 5.21 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 |
|---|---|---|
| 11 | 0.00 | 5.50 |
| 25 | 0.33 | 5.50 |
| 26 | 0.27 | 5.50 |
| 82 | 0.00 | 5.50 |
| 83 | 0.57 | 4.50 |
| 100 | 0.52 | 4.50 |
| E09 | 0.00 | 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(路線別：0 分)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。B5-1 項平均分數為 0.00 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

評鑑期間共有 1 條路線 100 路，一般乘客搭乘體驗較為不佳。綜合上述結果，B6-1 項平均分數為 0.95 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 26 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-0.07 分。

(十二) B9-1 路口停讓(1.5 分)

評鑑期間共有 3 條路線如 11、83、100，於路口通過行穿線時未能確實執行路口停讓。綜合下述結果，B9-1 項平均分數為 1.43 分。

1. 左轉時過行穿線前無確認：100

2. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：11、83、100

(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)

評鑑期間多數路線準點率不佳，且少數路線經稽查亦發現有誤點情事。綜合下述

結果，調查部份平均得分為 3.96 分，書面資料平均得分為 3.21 分，C1-1 項得分為 7.17 分。

1. 一般乘客及身障乘客：共有 1 條路線 100 路，曾發生班車誤點，應積極重視及改善。
2. 書面資料：共有 3 條路線，如 26、82、100，準點率明顯偏低。其中以 82、100 表現最差，原因為去返程準點率皆不佳，應積極重視及改善。

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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 90.44% | 4.00 | 78.26% | 3.00 | 3.80 |
| 25 | 88.00% | 3.50 | 81.25% | 3.50 | 3.50 |
| 26 | 86.90% | 3.50 | 66.45% | 0.00 | 2.80 |
| 82 | 84.50% | 3.00 | 60.09% | -1.00 | 2.20 |
| 83 | 93.57% | 4.00 | 86.94% | 4.00 | 4.00 |
| 100 | 85.65% | 3.50 | 62.61% | -1.00 | 2.60 |
| E09 | 88.76% | 3.50 | 88.11% | 4.00 | 3.60 |

(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)

評鑑期間共有條 5 路線，如 11、25、26、83、100 等路線，有發生過站不停之缺失。綜合上述結果，C2-1 項平均分數為 4.18 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)

評鑑期間共有 4 條路線，如 11、25、26、100，經 1999 陳情於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為。綜合下述結果，C3-1 項平均分數為 5.61 分。

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間共有 1 條路線 100 路，於停開車時，未能確實執行車門開關 SOP 流程。綜合下述結果，C3-2 項平均分數為-0.019 分。

1. 關門前無確認車門淨空，就關門：100

2. 車門未完全關閉，車輛就啟動：100

(十七) 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)

評鑑期間共有 4 條路線，如 11、25、26、100，於開車時，有發生不當違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.80 分。

1. 辦理私事：100

2. 其他(1999)：11、25、26、100

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如 25、100，一般乘客之搭乘經驗得分偏低。綜合上述結果，C5-1 項平均分數為 4.57 分。

(十九) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。C6-1 項平均分數為 3.00 分。

(二十) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。D2-1 項平均分數為 4.60 分。

(二十一) 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)

評鑑期間尚無發現明顯缺失。D3-1 項平均分數為 3.78 分。

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，5 條路線共 82 件。其中以 100 路最多共有 44 次。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-5.57 分。

(二十三) 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。

(二十四) 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。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間共有 1 條路線 100 路，車頭 LED 資訊顯示不全。綜合上述結果，E5-1 項平均分數為 1.89 分。

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間共 1 條路線 100 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。綜合以上結果，其他評分規範平均分數為-0.29 分。

## 3.2.7 漢程客運

(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 1 條路線黃 1，有老舊資訊而有所缺失。綜合上述結果，A3-1 項平均分數為 1.95 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 3 條路線如 33、76、168 東，下述資訊有誤或無設置而有所缺失。綜合下述結果，B1-2 項平均分數為 0.94 分。

1. 當班次路線圖不正確或未設置：168 東
2. 車廂內駕駛員姓名未設置：76
3. 車廂內有過期資訊：33

(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 條路線紅 62，車廂內驗票機任一具無法正常使用而有所缺失。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)

依據交通局書面資料顯示，今年度評鑑共有 1 條路線發生肇事，如 72、168 西、76、168 東、77、紅 30、92、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 76、168 西、168 東、紅 30、紅 62 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 3.58 分。

表 44 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 |
|---|---|---|
| 33 | 0.75 | 4.50 |
| 72 | 0.92 | 4.50 |
| 76 | 3.36 | 0.00 |
| 77 | 0.96 | 4.50 |
| 92 | 0.95 | 4.50 |
| 168 西 | 1.24 | 3.50 |
| 168 東 | 1.49 | 3.50 |
| 紅 30 | 2.08 | 1.00 |
| 紅 31 | 0.88 | 4.50 |
| 紅 35 | 0.94 | 4.50 |
| 紅 62 | 1.28 | 3.50 |
| 黃 1 | 0.87 | 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(路線別：0 分)

依據交通局書面資料顯示，共有 1 條路線紅 62，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-0.02 分。

(十) B6-1 車輛乘坐舒適度(1 分)

評鑑期間共有 8 條路線如 33、168 西、72、168 東、77、紅 30、紅 35、黃 1，身障乘客搭乘體驗較為不佳。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 3 條路線，如 168 西、紅 31、紅 35，於路口通過行穿線時未能婷讓行人。綜合下述結果，B9-1 項平均分數為 1.45 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)

評鑑期間部分路線準點率不佳。綜合下述結果，調查部份平均得分為 4.00 分，書面資料平均得分為 3.13 分，C1-1 項得分為 7.13 分。

1. 一般乘客及身障乘客：尚無發現明顯缺失。
2. 書面資料：共有 5 條路線，如 76、168 西、92、紅 30、紅 35，準點率明顯偏低。其中以 168 西表現最差，返程準點率皆不佳，應積極重視及改善。

表 45 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 | 返程得分(B) | 得分 (A*0.8+B*0.2) |
|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 90.77% | 4.00 | 72.81% | 2.00 | 3.60 |
| 72 | 94.72% | 4.00 | 78.05% | 3.00 | 3.80 |
| 76 | 99.01% | 4.00 | 59.77% | -2.00 | 2.80 |
| 77 | 89.30% | 3.50 | 71.03% | 2.00 | 3.20 |
| 92 | 90.09% | 4.00 | 35.07% | -3.00 | 2.60 |
| 168 西 | 89.52% | 3.50 | 58.06% | -2.00 | 2.40 |
| 168 東 | 93.93% | 4.00 | 67.12% | 0.00 | 3.20 |
| 紅 30 | 96.45% | 4.00 | 29.46% | -3.00 | 2.60 |
| 紅 31 | 95.89% | 4.00 | 70.76% | 2.00 | 3.60 |
| 紅 35 | 90.72% | 4.00 | 55.23% | -2.00 | 2.80 |
| 紅 62 | 88.62% | 3.50 | 73.27% | 2.00 | 3.20 |
| 黃 1 | 92.22% | 4.00 | 78.79% | 3.00 | 3.80 |

(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)

評鑑期間共有條 11 路線，如 168 西、33、72、77、168 東、92、紅 30、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1 等路線，靠近站位時有時速過快、行駛內車道等缺失。綜合下述結果，C2-1 項平均分數為 3.59 分。

1. 駕駛長無行駛至外車道：168 西、33、72、77、168 東、92、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1
2. 若無乘客招手或按鈴,駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道：紅 30、黃 1

(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)

評鑑期間共有 8 條路線，如 168 西、77、92、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，經 1999 陳情曾發生不當之駕駛行為。綜合上述結果，C3-1 項平均分數為 5.55 分。

(十六) C3-2 車門開關(0 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如 33、76，於停開車時，車門未完全關閉，車輛就啟動而有所缺失。綜合上述結果，C3-2 項平均分數為-0.01 分。

(十七) 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)

評鑑期間共有 8 條路線，如 33、168 西、77、168 東、紅 31、92、紅 62、黃 1，經 1999 陳情於開車時，有發生行駛之違規行為。綜合上述結果，C4-1 項平均分數為 4.72 分。

(十八) C5-1 駕駛員的服務態度(5 分)

評鑑期間共有 1 條路線黃 1，綜合一般乘客及身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低。綜合下述結果，C5-1 項平均分數為 4.40 分。

1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 30、黃 1，服務態度得分偏低。

2. 身障乘客：全路線，服務態度得分偏低。

(十九) 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。

(二十) 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)

評鑑期間共有 2 條路線，如 168 西、紅 35，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事。綜合上述評分結果，D2-1 項平均分數為 4.44 分。

(二十一) 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)

評鑑期間共有 2 條路線，如紅 30、黃 1，綜合身障乘客及 1999 陳情案件，整體得分偏低。綜合下述結果，D3-1 項平均分數為 2.99 分。

表 46 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 | 黃 1 | 黃 1 | 紅 30、黃 1 | 紅 30、黃 1 | 紅 30、黃 1 |
| 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 | |

(二十二) 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，經主管機關處以公路法，2 條路線共 2 件。綜合上述結果，E1-1 項平均分數為-0.50 分。

(二十三) 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 5 條路線 168 西、168 東、紅 31、紅 62、黃 1，有發生重大違紀。綜合上述結果，E1-3 項平均分數為-0.42 分。

(二十四) E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(1.5 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。E3-1 項平均分數為 1.50 分。

(二十五) E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(1.9 分)

評鑑期間共有 2 條路線，如 168 東、紅 31，車頭 LED 資訊顯示不全。綜合上述結果，E5-1 項平均分數為 1.89 分。

(二十六) 其他評分規範(0 分)

評鑑期間無發現明顯缺失。其他評分規範平均分數為 0.00 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 47 所示。

表 47 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 | 0.50 |
| B3-1 每百萬(十萬)車公里有責肇事件數 | 4.5 | 3.50 | 2.50 | 0.50 | 3.50 | 4.50 | 4.50 | 0.50 |
| B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率 | 1.5 | 1.13 | 0.38 | 1.13 | 0.38 | 1.13 | 1.50 | 0.00 |
| B5-1 車輛維修保養制度及執行情況 | 1 | 0.88 | 0.90 | 0.82 | 0.90 | 0.83 | 0.85 | 0.90 |
| 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 | 0.56 | 1.40 | 1.40 |
| 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 | 0 | -0.25 | -0.25 | -1.00 | -0.25 | 0.00 | -0.75 | -0.38 |
| C3-1 車輛行駛時是否有危險行為 | 0 | -0.88 | -0.50 | -0.25 | -0.63 | 0.00 | -0.50 | -0.13 |
| C7-1 申訴電話服務人員服務態度、回覆速度 | 1 | 0.90 | 0.95 | 0.92 | 0.94 | 0.98 | 0.93 | 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 | 1.50 | 0.00 | 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 | 1.57 | 1.57 | 2.10 | 1.05 | 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 | 0.91 | 0.92 | 0.93 | 0.93 | 0.92 | 0.93 | 0.93 |
| E4-3 控管有健康疑慮的駕駛長之具體作為 | 2 | 1.79 | 1.79 | 1.73 | 1.86 | 1.82 | 1.81 | 1.86 |
| E5-2 創新管理 | 2.4 | 2.15 | 2.12 | 1.86 | 2.22 | 2.06 | 2.16 | 2.21 |
| E6-1 性騷擾防治及訓練 | 0.5 | 0.46 | 0.44 | 0.44 | 0.47 | 0.45 | 0.46 | 0.46 |
| E7-1 推動性別友善職場 | 1 | 0.91 | 0.90 | 0.89 | 0.93 | 0.88 | 0.92 | 0.93 |
| E8-1 前期評鑑缺失改善 | 0 | -0.25 | -0.20 | -0.42 | -0.15 | -0.30 | -0.21 | -0.30 |
| E8-2 定期辦理自評 | 2.1 | 1.79 | 1.86 | 1.42 | 1.92 | 1.84 | 1.85 | 1.87 |
| **公司別總分** | **27.00** | **20.52** | **20.78** | **16.96** | **20.47** | **23.77** | **24.44** | **17.85** |

一、B2-1 環保單位告發比率(0.5 分)

114 年評鑑年度內，各業者評鑑年度內無告發件數，因此得分 0.50 分，如表 48 所示。

表 48 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 | 113 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 | 0 件告發件數 | 0.50 | 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)

(一) 港都客運

114 年度評鑑期間較 113 年度總件數增加 2 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度減少 0.25 件，因此得分為 3.50 分。綜合上述，業者有責肇事件數增加，但里程數增加幅度較大，以致每百萬公里有責肇事件數下降，顯示問題未有明顯改善，與往年差異不大。

(二) 南台灣客運

114 年度評鑑期間與 113 年度件數增加 10 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度增加 1.49 件，因此得分為 2.50 分。綜合上述，顯示業者有責肇事問題未有明顯改善，且有責肇事件數有攀升的現象。

(三) 東南客運

114 年度評鑑期間與 113 年度總件數減少 3 件，每百萬公里有責肇事件數較 113 年度增加 1.01 件，因此得分為 0.50 分。綜合上述可發現，業者營運里程數下降的幅度遠大於有責肇事，以至於有責肇事件數雖下降，但每百萬公里有責肇事件數卻呈現上升的趨勢，顯示業者改善有責肇事的積極度應加強。

(四) 高雄客運

114 年度評鑑期間與 113 年度總件數增加 8 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度增加 0.70 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，且有增加的現象，以至於 114 年度成績更為不佳。

(五) 義大客運

114 年度評鑑期間與 113 年度總件數增加 2.5 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度增加 1.52 件，因此得分為 4.50 分。綜合上述，業者有責肇事件數雖有上升，但整體件數仍控制在相當低的件數，因此得分仍佳，但亦顯示業者有責肇事較 113 年度相較起來未有改善。

(六) 統聯客運

114 年度評鑑期間與 113 年度總件數減少 4 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度減少 3.52 件，因此得分為 4.50 分。綜合上述，業者營運有責肇事案件數有明顯的改善，以至於 114 年度得分為佳。

(七) 漢程客運

114 年度評鑑期間與 113 年度總件數增加 14 件，且每百萬公里有責肇事件數較 113 年度增加 3.31 件，因此得分為 0.50 分。綜合上述，業者營運里程數僅有小幅度上升，但有責件數上升幅度較大，以至於換算每百萬公里有責肇事件數件數增加幅度較大，因此 114 年度得分為差，顯示有責肇事問題愈趨嚴重。

表 49 B3-1 每百萬車公里有責肇事評分結果表

| 客運業者 | 行駛總里程(公里) | 有責肇事未和解件數(A) | 有責肇事但已和解件數(B) | 肇責不明未和解件數(C) | B、C 以 0.5 件計(D) | 件數總計(A+D) | 每百萬公里有責肇事件數(件數/百萬公里) | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 12,171,771 | 19 | 75 | 2 | 38.5 | 57.5 | 4.72 | 3.50 | 3.50 |
| 南台灣客運 | 5,563,171 | 0 | 67 | 0 | 33.5 | 33.5 | 6.02 | 2.50 | 3.50 |
| 東南客運 | 1,288,851 | 11 | 8 | 0 | 4.0 | 15.0 | 11.64 | 0.50 | 0.50 |
| 高雄客運 | 9,508,303 | 15 | 49 | 0 | 24.5 | 39.5 | 4.15 | 3.50 | 4.50 |
| 義大客運 | 1,626,005 | 1 | 7 | 0 | 3.5 | 4.5 | 2.77 | 4.50 | 4.50 |
| 統聯客運 | 1,525,373 | 2 | 7 | 0 | 3.5 | 5.5 | 3.61 | 4.50 | 2.50 |
| 漢程客運 | 3,571,096 | 18 | 40 | 0 | 20.0 | 38.0 | 10.64 | 0.50 | 2.50 |

註 1：此項配分為 4.5 分
註 2：
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

| 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 | 113年得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

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
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)

(一) 港都客運

114 年度僅第一季有責肇事件數較 113 年度有所上升，因此第一季為 0 分。其餘皆為下降或當季小於 4 件，因此各季皆為 0.375 分。綜合上述，B3-2 得分為 1.125 分。

(二) 南台灣客運

114 年度僅第四季有責肇事件數較 113 年度有所下降，因此第四季為 0.375 分。其餘皆為上升或當季高於 4 件，因此各季皆為 0 分。綜合上述，B3-2 得分為 0.375 分。

(三) 東南客運

114 年度僅第一季有責肇事件數較 113 年度有所上升，因此第一季為 00 分。其餘皆為下降或當季小於 4 件，因此各季皆為 0.375 分。綜合上述，B3-2 得分為 1.125 分。

(四) 高雄客運

114 年度僅第一季有責肇事件數較 113 年度有所下降，因此第一季為 0.375 分。其餘皆為上升或當季高於 4 件，因此各季皆為 0 分。綜合上述，B3-2 得分為 0.375 分。

(五) 義大客運

114 年度僅第三季有責肇事件數較 113 年度有所上升，因此第三季為 0 分。其餘皆為下降或當季小於 4 件，因此各季皆為 0.375 分。綜合上述，B3-2 得分為 1.125 分。

(六) 統聯客運

114 年度各季有責肇事件數，皆較 113 年度下降，因此各季為 0.375 分。綜合上述，B3-2 得分為 1.5 分。

(七) 漢程客運

114 年度各季有責肇事件數，皆較 113 年度上升或當季大於 4 件，因此各季為 0 分。綜合上述，B3-2 得分為 0 分。

表 50　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 | 113 年每百萬車公里有責肇事件數(A) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 112 年 12 月-113 年 2 月 | | | 113 年 3 月-113 年 5 月 | | | 113 年 6 月-113 年 8 月 | | | 113 年 9 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 | 3,121,641 | 19.0 | 6.1 | 3,085,052 | 14.5 | 4.7 | 3,005,785 | 12.5 | 4.2 | 2,984,351 | 16.5 | 5.5 |
| 南台灣客運 | 1,431,503 | 4.5 | 3.1 | 1,439,789 | 7.0 | 4.9 | 1,408,561 | 6.0 | 4.3 | 1,391,384 | 8.0 | 5.7 |
| 東南客運 | 482,513 | 2.5 | 5.2 | 482,349 | 5.0 | 10.4 | 456,325 | 8.0 | 17.5 | 434,331 | 3.5 | 8.1 |
| 高雄客運 | 2,589,670 | 9.5 | 3.7 | 2,598,827 | 10.0 | 3.8 | 2,418,199 | 9.0 | 3.7 | 2,396,785 | 7.0 | 2.9 |
| 義大客運 | 445,204 | 2.5 | 5.6 | 438,549 | 0.5 | 1.1 | 437,129 | 0.5 | 1.1 | 440,513 | 0.5 | 1.1 |
| 統聯客運 | 349,156 | 3.0 | 8.6 | 372,392 | 2.0 | 5.4 | 356,837 | 2.5 | 7.0 | 360,023 | 3.0 | 8.3 |
| 漢程客運 | 946,342 | 10.0 | 10.6 | 932,838 | 4.5 | 4.8 | 852,599 | 7.0 | 8.2 | 859,855 | 8.0 | 9.3 |
| 客運業者 | 114 年每百萬車公里有責肇事件數(B) | | | | | | | | | | | |
| | 112 年 12 月-113 年 2 月 | | | 113 年 3 月-113 年 5 月 | | | 113 年 6 月-113 年 8 月 | | | 113 年 9 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 | 3,057,370 | 20.0 | 6.5 | 3,125,277 | 11.5 | 3.7 | 2,996,640 | 12.0 | 4.0 | 2,992,485 | 14.0 | 4.7 |
| 南台灣客運 | 1,385,057 | 10.5 | 7.6 | 1,417,702 | 7.5 | 5.3 | 1,382,589 | 8.5 | 6.1 | 1,377,824 | 7.0 | 5.1 |
| 東南客運 | 368,063 | 6.5 | 17.7 | 317,208 | 3.0 | 9.5 | 305,063 | 4.5 | 14.8 | 298,517 | 1.0 | 3.3 |
| 高雄客運 | 2,433,228 | 6.5 | 2.7 | 2,493,925 | 13.0 | 5.2 | 2,251,965 | 10.0 | 4.4 | 2,329,185 | 14.0 | 6.0 |
| 義大客運 | 421,965 | 1.0 | 2.4 | 431,974 | 0.5 | 1.2 | 391,972 | 2.5 | 6.4 | 380,094 | 0.5 | 1.3 |
| 統聯客運 | 384,525 | 0.5 | 1.3 | 374,792 | 0.5 | 1.3 | 361,108 | 2.5 | 6.9 | 404,948 | 2.0 | 4.9 |
| 漢程客運 | 876,399 | 10.0 | 11.4 | 909,201 | 8.0 | 8.8 | 875,130 | 10.5 | 12.0 | 910,366 | 9.5 | 10.4 |

| 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 | 113 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 | | |
| 港都客運 | 0.5 | 0.000 | -1.0 | 0.375 | -0.2 | 0.375 | -0.9 | 0.375 | 1.125 | 0.000 |
| 南台灣客運 | 4.4 | 0.000 | 0.4 | 0.000 | 1.9 | 0.000 | -0.7 | 0.375 | 0.375 | 0.750 |
| 東南客運 | 12.5 | 0.000 | -0.9 | 0.375 | -2.8 | 0.375 | -4.7 | 0.375 | 1.125 | 0.000 |
| 高雄客運 | -1.0 | 0.375 | 1.4 | 0.000 | 0.7 | 0.000 | 3.1 | 0.000 | 0.375 | 1.500 |
| 義大客運 | -3.2 | 0.375 | 0.0 | 0.375 | 5.2 | 0.000 | 0.2 | 0.375 | 1.125 | 1.500 |
| 統聯客運 | -7.3 | 0.375 | -4.0 | 0.375 | -0.1 | 0.375 | -3.4 | 0.375 | 1.500 | 0.000 |
| 漢程客運 | 0.8 | 0.000 | 4.0 | 0.000 | 3.8 | 0.000 | 1.1 | 0.000 | 0.000 | 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 51 所示。

表 51 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 1. 對所屬車輛實施 1-4 及維修保養(金龍電車 2 級)<br>2. 電腦系統控留一般消耗性材料<br>3. 技工執照 12 名、乙級技術士 4 名、丙級技術士 2 名。純電車 214 輛、柴油車 80 輛<br>4. 訂定有緊急應變流程<br>5. 保養廠設備完善，清潔請再加強<br>6. 041-FT、018-FT、KKA-9185 及 EAL-6903 均與維修紀錄相符 | 0.88 | 0.83 |
| 南台灣客運 | 1. 對所屬車輛實施 1-3 級維修保養。參與交通部氫能車試辦計畫預計 115 上半年度引進 5 輛氫能車，建議同步建構氫能車維修人力培訓制度及建置相關設備。<br>2. 電腦系統控管消耗性材料<br>3. 專業技工 11 名<br>4. 訂定有緊急維修流程<br>5. 保養廠環境維護良好<br>6. EAL-0169、850-V2、837-V2 均與維修紀錄相符。唯車輛水箱破裂頻率較高、紅 33 線車輛故障次數較多，請深入探討原因究竟屬原廠設計製造或零件廠商問題？抑或是維修技術問題？ | 0.90 | 0.87 |
| 東南客運 | 1. 自設保養廠對所屬車輛實施 1-2 及保養<br>2. 儲備部分耗材(尚未有配置電動車)<br>3. 技工 3 名滿足自有車輛維修業務。3 級以上保養委外辦理<br>4. 訂有緊急應變流程<br>5. 廠區內汰換之無牌照中巴請盡速處理<br>6. 部分車齡老舊之車輛屢有儀表燈亮，無法啟動，無法換檔等故障情形.(071-V3；076-V3)。建議訂定車輛逐年汰舊換新計畫予以更新，提升服務品質 | 0.82 | 0.81 |
| 高雄客運 | 1. 實施所屬車輛 1-5 級維修保養。電動車實施初級保養，其他在契約保固期間由原廠負責維修。<br>2. 零件庫存管理由電腦 T9 系統管控，到達使用里程數即預防性更換零件<br>3. 技工執照、乙級技術士及電車初級維修證照計 25 張。滿足所屬車輛(柴油車及電動車)維修保養業務。<br>4. 訂有緊急應變流程 | 0.90 | 0.88 |

| 客運業者 | 查核結果 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| | 5. 自屬車輛維修保養廠<br>6. 759-V2、KKB-8159 及 978-FY 等車剎車系統故障，均與維修紀錄相符。水箱破裂及無法入檔等故障次數多，請深入探討其原因。車輛廠牌複雜造成備料及維修難度，建議適當予以精簡統一。 | | |
| 義大客運 | 1. 技工 2 名實施自有車輛 1-2 及保養<br>2. 備料以電腦系統管控存量(尚未有配置電動車)<br>3. 技工 2 名滿足自有車輛簡易維修保養<br>4. 訂定又緊急應變流程<br>5. 以貨櫃及頂棚等簡易方式設置，開放空間，土地使用適法問題仍無解。<br>6. KKA-8736 維修單顯示：右前輪磨平。建議嚴格要求駕駛員行前車輛按全檢查。110-V2 及 101-V2 維修單顯示：車體鏽蝕方向燈脫落、行駛時車輛震動致後視鏡桿移位等影響行車安全事件，突顯車體老舊及輪胎平衡校正問題。建議詳細檢查老舊車輛車體鈑金狀況及委外實施輪胎動平衡檢測應落實。 | 0.83 | 0.85 |
| 統聯客運 | 1. 對於自屬車輛實施 S 級-4 級維修保養<br>2. 電腦系統控留庫存備料(尚未有配置電動車)<br>3. 維修相關技師等共 20 名維修所屬車輛(含國道客運車輛)<br>4. 訂定有緊急應變流程<br>5. 保養廠為承接公車處維修站，地面油漬、油泥請予以清除乾淨<br>6. 116-V3、122-V3、131-V3 等車輛，分別有事故、肇事及傳動軸斷裂事件，經與維修紀錄相符。唯車輛無法入檔、水箱破裂及車輪咬死次數多，建議深入探討其原因，再擬定因應對策。 | 0.85 | 0.86 |
| 漢程客運 | 1. 92 輛營運車輛全部為電動車<br>2. I-bus E 化電腦機務管理系統控管耗材及維修期程<br>3. 修護技工五名，分別具有電機、板金級柴油引擎專業。<br>4. 訂定有緊急維修制度<br>5. 場地為承接公車處舊有金獅湖站，路面已呈現凹凸不平、塵土飛揚狀態，建議改善。<br>6. EAL-2807 行駛搖擺、EAL-2885 方向盤抖動維修紀錄顯示為氣壓包損壞及方向機油管破裂，均相符合。 | 0.90 | 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 28 輛，安裝率為 62.22%，因此得分為 0.56 分，因汰舊換新期間使得整體車輛數較為減少而影響整體成績。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 52 所示。

表 52 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 275 | 275 | 100.00% | 1.40 | 1.40 |
| 南台灣客運 | 110 | 108 | 100.00% | 1.40 | 1.40 |
| 東南客運 | 45 | 45 | 100.00% | 1.40 | 1.40 |
| 高雄客運 | 225 | 225 | 100.00% | 1.40 | 1.40 |
| 義大客運 | 45 | 28 | 62.22% | 0.56 | 0.84 |
| 統聯客運 | 43 | 43 | 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、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(公司別：0 分)

依據交通局提供之書面資料，114 年度各業者皆有經裁罰公司營運路線有脫漏班件數，其中若單以件數而言，以港都客運之件數為最多達 664 件，換算為每十萬公里裁罰件數，則以東南客運為最多達 29.95 件，其次為統聯客運 23.60 件。顯示東南客運及統聯客運依據其營運里程，脫漏班比率相對於其他業者來得高，意味著兩家業者 114 年度脫漏班問題嚴重，應積極應對及解決。

表 53 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評分結果表

| 客運業者 | 行駛總里程<br>(公里) | 經裁罰公司營運路線有<br>脫漏班件數 | 每十萬公里裁罰件數<br>(件數/十萬公里) | 得分 |
|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 12,171,771 | 664 | 5.46 | -0.25 |
| 南台灣客運 | 5,563,171 | 259 | 4.66 | -0.25 |
| 東南客運 | 1,288,851 | 386 | 29.95 | -1.00 |
| 高雄客運 | 9,508,303 | 395 | 4.15 | -0.25 |
| 義大客運 | 1,626,005 | 13 | 0.80 | 0.00 |
| 統聯客運 | 1,525,373 | 360 | 23.60 | -0.75 |
| 漢程客運 | 3,571,096 | 292 | 8.18 | -0.38 |

註 1：此項配分為 0 分
註 2：經裁罰公司營運路線有脫漏班情形
1.每十萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分
2.每十萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分
3.每十萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分
4.每十萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分
5.每十萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分
6.每十萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分
7.每十萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分
8.每十萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分
9.每十萬車公里超過 28 件，得-1 分

七、C3-1 車輛行駛時是否有危險行為(公司別：0 分)

依據交通局提供之書面資料，114 年度除義大客運無裁罰案件以外，其餘業者皆有多寡不一的裁罰情形。其中若單以件數而言，以港都客運之件數為最多達 333 件，換算為每十萬公里裁罰件數為 27.36 件，亦為所有業者最高者，其次為高雄客運 17.98 件。顯示港都客運及高雄客運依據其營運里程，行駛班車超速比率相對於其他業者來得高，意味著兩家業者 114 年度駕駛員行駛安全仍應加強，應遵守公車行駛規範，提升用路安全。

表 54 C3-1 車輛行駛時是否有危險行為評分結果表

| 客運業者 | 行駛總里程(公里) | 經裁罰公司營運路線有危險駕駛行為件數 | 每百萬公里裁罰件數(件數/百萬公里) | 得分 |
|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 12,171,771 | 333 | 27.36 | -0.88 |
| 南台灣客運 | 5,563,171 | 67 | 12.04 | -0.50 |
| 東南客運 | 1,288,851 | 9 | 6.98 | -0.25 |
| 高雄客運 | 9,508,303 | 171 | 17.98 | -0.63 |
| 義大客運 | 1,626,005 | 0 | 0.00 | 0.00 |
| 統聯客運 | 1,525,373 | 21 | 13.77 | -0.50 |
| 漢程客運 | 3,571,096 | 11 | 3.08 | -0.13 |

註 1：此項配分為 0 分
註 2：經裁罰公司營運路線有危險駕駛行為
1.每百萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分
2.每百萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分
3.每百萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分
4.每百萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分
5.每百萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分
6.每百萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分
7.每百萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分
8.每百萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分
9.每百萬車公里超過 28 件，得-1 分

八、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，整體而言，評鑑期間各業者客服電話皆服務態度尚屬良好，且可正確解決進線問題，因此各業者 114 成績皆較 113 為佳，如表 55 所示。

表 55 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|
| 港都客運 | 0.90 | 0.63 |
| 南台灣客運 | 0.95 | 0.80 |
| 東南客運 | 0.92 | 0.93 |
| 高雄客運 | 0.94 | 0.91 |
| 義大客運 | 0.98 | 0.97 |
| 統聯客運 | 0.93 | 0.77 |
| 漢程客運 | 1.00 | 1.00 |

九、C8-1 駕駛長定期訓練有無逾期(1 分)

各客運業者在 114 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 56 所示。

表 56 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 南台灣客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 東南客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 高雄客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 義大客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 統聯客運 | 評鑑期間皆無逾期 | 1.00 | 1.00 |
| 漢程客運 | 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

十、C8-2 教育訓練成果提報(1 分)

各客運業者在 114 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 57 所示。

表 57 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 | 113 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

十一、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 114 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 58 所示。

表 58 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 | 113 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 | 各項違規皆已確實歸責於駕駛長 | 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

十二、E2-1 肇事通報件數是否相符(2 分)

根據書面資料審查，統聯客運 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，且連續三年度皆表現良好；南台灣客運、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；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、東南客運、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，尤以港都客運及漢程客運，連續兩年皆未達 100%，應積極檢討及改善，如表 59 所示。

表 59 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 88.52% | 0.00 | 0.00 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 92.45% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 88.46% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 84.31% | | |
| 南台灣客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 100.00% | 1.50 | 2.00 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 96.88% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 100.00% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 100.00% | | |
| 東南客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 50.00% | 0.00 | 0.50 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 80.00% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 90.00% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 50.00% | | |
| 高雄客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 100.00% | 0.50 | 0.50 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 97.14% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 96.55% | | |

| 客運業者 | | 肇事通報件數符合率 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 92.31% | | |
| 義大客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 60.00% | 1.50 | 1.50 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 100.00% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 100.00% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 100.00% | | |
| 統聯客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 100.00% | 2.00 | 2.00 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 100.00% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 100.00% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 100.00% | | |
| 漢程客運 | 113 年 12 月-114 年 2 月 | 93.10% | 0.00 | 0.00 |
| | 114 年 3 月-114 年 5 月 | 92.59% | | |
| | 114 年 6 月-114 年 8 月 | 96.88% | | |
| | 114 年 9 月-114 年 11 月 | 90.63% | | |

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

十三、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 114 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 60 所示。

表 60 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) | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 加入 7 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |
| 南台灣客運 | 加入 4 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |
| 東南客運 | 加入 6 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |
| 高雄客運 | 加入 8 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |
| 義大客運 | 加入 2 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |
| 統聯客運 | 加入 3 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |

| 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) | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 漢程客運 | 加入 9 個社群，並有業管人員 | 0.30 | 有提供申訴回覆的 SOP | 0.30 | 有提供申訴紀錄及處理內容 | 0.20 | 有提供社群管理和回應之佐證資料 | 0.20 | 1.00 | 1.00 |

註 1：此項配分為 1 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

十四、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、南臺灣客運、高雄客運 114 年度皆有違反勞基法案件。港都客運及南臺灣客運各為 1 件，因此 E4-1 得分為 1.575 分。然而高雄客運 114 年度違反勞基法案件較 113 年度增加 1 件，因此 E4-1 得分為 1.05 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 61 所示。

表 61　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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|---|
| 港都客運 | 1 件 | 高市勞條字第 11430114900 號 | 1.575 | 2.10 |
| 南台灣客運 | 1 件 | 高市勞條字第 11340377100 號 | 1.575 | 2.10 |
| 東南客運 | 0 件 | | 2.10 | 2.10 |
| 高雄客運 | 2 件 | 高市勞條字第 11430271700 號<br>高市勞條字第 11435746100 號 | 1.05 | 1.575 |
| 義大客運 | 0 件 | | 2.10 | 2.10 |
| 統聯客運 | 0 件 | | 2.10 | 2.10 |
| 漢程客運 | 0 件 | | 2.10 | 2.10 |

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

十五、E4-2 駕駛長定期健康檢查、出車前量血壓、體溫及酒測資料(1 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，以下做簡單摘要，如表 62 所示。

表 62 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 落實出車前實體量測，114 年將量測站環境與數位系統結合，確保駕駛在放鬆狀態下測量血壓以求精確。目前制度偏向合規管理，確保每一位駕駛出車前均符合法定健康標準。 | 0.91 | 0.93 |
| 南台灣客運 | 114 年強化了駕駛長健康管理專案，包含更頻繁的生理檢測抽查。出車前生理量測已成反射性動作，並結合年度健檢進行個案訪談。雖有實施管理，但在數據自動化串接外部醫療資源的深度上，114 年略顯保守。 | 0.92 | 0.94 |
| 東南客運 | 業者展現了顯著的制度進化，將生理檢測從「點」連成「線」。除落實出車前三項檢測外，114 年將數據即時串聯至國仁醫院駐站健康中心。系統具備自動紅字警示功能，醫師能根據雲端數據即時檢視報告，並對高風險個案進行「異常通報與就醫複檢」之閉環管理。 | 0.93 | 0.85 |
| 高雄客運 | 健康管理體系極為精細，114 年完成 545 人大規模健檢後，將結果分為 A 至 D 四級管理。制度亮點在於「動態勤務調整」：針對 D 級或高風險駕駛，系統會強制關連排班限制，並由醫師進行臨場諮詢追蹤，確保生理數據不佳者不強行上路。 | 0.93 | 0.95 |
| 義大客運 | 維持穩定的數位化管理流程，強調資料 E 化管理與異常通報的即時性。年度健檢資料均錄入系統，確保每一筆血壓與酒測紀錄皆有軌跡可循，並具備固定的年度追蹤功能，確保駕駛健康狀況不因時間跨度而出現管理斷點。 | 0.92 | 0.92 |
| 統聯客運 | 114 年全面落實生理數據雲端自動化。駕駛每日報到時，量測數值即時連線並由值班人員電子簽核。特別在透明化上有所突破，將生理量測結果公示於車內供乘客參考，不僅是管理駕駛，更是對乘客的品質承諾。 | 0.93 | 0.91 |
| 漢程客運 | 導入 E 化健康管理系統 2.0，實現生理檢測資料自動上傳並具備「即時異常警示」功能。114 年更進一步推動健康大數據分析，針對 113 年 9 月完成的全員健檢數據進行橫向與縱向對比，追蹤駕駛職涯中的健康變化趨勢。 | 0.93 | 0.92 |

註 1：此項配分為 1 分

十六、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，以下做簡單摘要，如表 63 所示。

表 63 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 針對血壓異常或有慢性病史駕駛，於站區設置休息專區並加強巡查。114 年落實「異常通報流程」，由安全管理部門列管健康不佳名單。目前的具體作為仍側重於紀錄與告知義務，在實質的勤務強制調整力道上尚有提升空間。 | 1.79 | 1.84 |
| 南台灣客運 | 持續推動「駕駛長健康促進計畫」，針對有疑慮者採取較頻繁的抽檢，並要求站主管每日觀察其精神狀態。若發現異常，會即時啟動代班機制並安排醫師面談。114 年雖有執行管理，但對比其他業者導入的自動鎖定派車系統，手段較為傳統。 | 1.79 | 1.90 |
| 東南客運 | 業者建立完善的「高風險關懷名單」，114 年強化與國仁醫院的連動機制。針對健檢紅字或出車前血壓異常者，由駐站醫護人員進行個案訪談與衛教，並強制要求就醫複診。若醫師評估不適任，則啟動暫停駕駛勤務並轉任內勤之預防措施，確保行車安全。 | 1.73 | 1.74 |
| 高雄客運 | 實施極為嚴謹的 A/B/C/D 四級健康管理。針對 C 級（需關懷）及 D 級（高風險）駕駛，由特約職業醫學科醫師進行臨場服務與一對一諮詢。114 年更導入精準衛教，針對三高、心血管風險者建立專案追蹤紀錄，並嚴格落實「未達標準、嚴禁出車」之紅線管理。 | 1.86 | 1.87 |
| 義大客運 | 建立固定的「異常駕駛長追蹤名冊」，針對健檢異常或日常量測不穩定的員工，要求定期回報診斷證明與服藥紀錄。管理幹部會針對此類人員進行個別心理輔導，確保其不會因健康因素影響駕駛心理狀態。 | 1.82 | 1.88 |
| 統聯客運 | 114 年透過雲端管理系統自動篩選健康異常個案。針對收縮壓長期偏高或健檢指數異常駕駛，除給予健康追蹤卡外，並結合站長與專業醫護進行關懷。 | 1.81 | 1.79 |
| 漢程客運 | 運用 E 化健康管理系統 2.0 進行趨勢分析。針對健康疑慮者，業者會調閱其近半年的生理量測曲線，若發現惡化趨勢，即提早介入。 | 1.86 | 1.80 |

註 1：此項配分為 2 分

十七、E5-2 創新管理(2.4 分)

此項為訪視查核評分項目，由訪視小組進行評分，以下做簡單摘要，如表 64 所示。

表 64 E5-2 創新管理評分結果表

| 客運業者 | 評分內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 達成「高雄市首家綠能模範車隊」目標，114 年底電巴比例全國居冠，並落實電子場站管理平台，優化保修週轉率。強化場站環境設施巡查，結合即時通訊群組縮短設施故障與維護的溝通時間。<br>參與 ISO 14064 溫室氣體盤查認證，將碳管理納入企業營運創新之核心，展現極高的政策配合與永續經營決心。 | 2.15 | 1.98 |
| 南台灣客運 | 領先同業加入「失智友善組織」，對全體駕駛長進行 100%辨識與處置培訓，並配合高雄市「動物友善空間」認證計畫。針對 113 年評鑑建議，編列預算更新場站「360 度環景監控系統」，提升站內安全管控精確度；並落實每月一次的駕駛長面對面座談會。結合在地社區資源，參與公益路跑與偏鄉服務計畫，將企業形象轉化為社會公益品牌。 | 2.12 | 2.08 |
| 東南客運 | 針對 113 年評鑑缺失進行「專案式改善」，每月底固定召開缺失精進會議，針對準點率與有責肇事率進行逐項銷號。顯著優化「駕駛長福利政策」，包含場站宿舍環境升級、高額三節獎金及「績優駕駛表揚週」，藉此降低人員流動率並穩定營運品質。推動「性別友善職場」認證，於場站配置性別平等申訴管道與專屬休息空間，營造多元包容的企業文化。 | 1.86 | 1.89 |
| 高雄客運 | 導入「秘密客稽核機制」，由外部評分佔比 45%，結合內部 GPS 定位數據，針對各路線載客效率進行每季滾動式檢討，並優化偏鄉轉運接駁。推行「高客之星」獎勵計畫，將駕駛長行為、服務表現與獎金高度掛鉤；規劃引進 AI 駕駛行為偵測系統(ADAS)，預防疲勞駕駛與分心行為。積極整合產官學資源，發展智慧候車亭顯示系統，並在站場推動「太陽能節能計畫」，提升營運永續性。 | 2.22 | 2.18 |
| 義大客運 | 針對 E03、8504 等重點通勤路線進行「準點率專案優化」，透過分段計時管控，解決長途路線因塞車導致的誤點問題。建立「1999 客訴 24 小時回饋機制」，凡有投訴案件，管理部必須在 24 小時內完成影像調閱、訪談駕駛並回報處理結果，確保服務品質不中斷。持續推行不預警隨車稽查，由主管親自搭乘了解駕駛行車習慣，給予即時回饋。 | 2.06 | 2.02 |

| 客運業者 | 評分內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 統聯客運 | 配合交通局進行「全市站牌巡查計畫」，利用內部通報系統即時反饋損壞情況，達成 114 年報修處理時效縮短 30%之目標。實施「全場站數位巡檢系統」，管理幹部持行動載具進行水質、消防設施及衛生環境檢核，紀錄即時上傳雲端，取代傳統紙本簽到。領先實施「營運資訊公示化」，將行車數據與駕駛健檢合格標章同步顯示於站牌或車內，強化乘客信任感。 | 2.16 | 2.00 |
| 漢程客運 | 全面響應淨零排放，達成「全電動化車隊營運」之關鍵指標，並針對電動巴士之續航、充電排程建立數位預測模型。升級「E 化健康管理系統 2.0」，結合醫師駐點諮詢與心理關懷，建立駕駛長長期生理追蹤檔案，針對異常者主動給予減薪保薪、職務調整等關懷措施。導入「大數據安全管理平台」，透過系統自動產出高風險駕駛名單，進行預防性導正教育。 | 2.21 | 2.09 |

註 1：此項配分為 2.4 分

十八、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，以下做簡單摘要。如表 65 所示。

表 65 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 持續辦理性騷擾防治及性別平等訓練，針對駕駛長、站務員及修護人員分批進行教育。場站及車廂均張貼行政院規範之防治海報。114 年重點在於環境安全優化，如加強場站夜間照明與監視系統維護，從環境面減少死角以預防騷擾事件發生。 | 0.46 | 0.46 |
| 南台灣客運 | 114 年積極推動「失智與性別友善」雙重訓練，強化駕駛長在面對不同性別與弱勢族群時的適當應對。建置明確的性騷擾防治申訴處理程序，並於所有場站及營業車輛設置防治宣導圖示，並定期實施全體同仁之宣導講習。 | 0.44 | 0.47 |
| 東南客運 | 業者已建立完善的性騷擾防治申訴流程，並於 114 年強化場站宣導，於公佈欄張貼性別友善標誌與申訴專線。針對駕駛長與內勤同仁辦理年度性別平等與防治騷擾教育訓練，落實「受理性騷擾事件申訴處理要點」，確保職場環境安全。 | 0.44 | 0.45 |
| 高雄客運 | 具備極其完整的性騷擾防治體系，114 年除辦理年度大規模實體講習外，更針對新進駕駛長實施專門的性平教育。亮點在於將防治機制與績效考評掛鉤，並透過秘密客考核(45%權重)觀察駕駛長對乘客之服務禮儀，確保無踰矩行為。 | 0.47 | 0.47 |
| 義大客運 | 業者強化了「不預警隨車稽查」機制，藉此查核駕駛長對乘客之服儀與言語禮儀。114 年辦理專項性騷擾防治法規講習，並針對 1999 客訴中涉及性騷擾或態度不佳之案件，建立 24 小時內影像調閱與懲處流程，展現零容忍態度。 | 0.45 | 0.45 |
| 統聯客運 | 114 年致力於防治工作的「數位化與透明化」，將性騷擾防治專線與 QRCode 申訴管道張貼於站場與車廂內。業者定期辦理性平教育訓練課程，並針對申訴處理小組成員進行外部專業研習，強化案件處理的中立性與專業度。 | 0.46 | 0.45 |
| 漢程客運 | 業者重視性別友善職場，114 年將性騷擾防治課程納入年度「幸福安全」教育訓練架構中。建立「即時訪談與諮商」機制，針對涉及爭議之個案，由專業管理幹部配合心理關懷進行早期介入，並嚴格執行職務調整與獎懲規定。 | 0.46 | 0.46 |

註 1：此項配分為 0.5 分

十九、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，以下做簡單摘要，如表 66 所示。

表 66 E7-1 推動性別友善職場實施內容

| 客運業者 | 實施內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 配合全電動化車隊轉型，114 年針對場站電力設備與照明系統進行優化，間接提升了夜間職場安全性。業者持續辦理性別平等講習，並針對站場衛生環境(包含性別友善廁所之清潔)進行定期稽核，確保硬體設施符合各性別使用需求。 | 0.91 | 0.91 |
| 南台灣客運 | 積極配合高雄市政府推動「動物友善」與「性別友善」雙軌認證。114 年於簡報中具體展示各場站設置的性平宣導海報與女性專屬休息區改善成果。業者強調落實同工同酬原則，並在年度教育訓練中加入性別意識培力課程。 | 0.90 | 0.93 |
| 東南客運 | 業者積極推動「性別友善標誌」張貼計畫，於場站公佈欄、休息區及申訴管道處明顯標示，以強化同仁性別平等意識。福利制度上落實「生理假」、「產假」及「陪產檢及陪產假」，並提供優於法規的員工宿舍環境，讓女性駕駛長亦能有安心的住宿選擇。 | 0.89 | 0.90 |
| 高雄客運 | 展現高度專業化管理，114 年將性別友善指標納入「高客之星」激勵制度中。硬體上提供專屬女性休息空間，軟體上則編列預算辦理性別平等專案講習。針對女性員工提供定期健康檢查加給項目，並建立透明的升遷管道，目前管理階層已具備一定比例之女性主管。 | 0.93 | 0.93 |
| 義大客運 | 延續義联集團「以人為本」的經營宗旨，114 年強化了對女性同仁的職安保護，針對深夜勤與早班勤務之安全性進行滾動式評估。落實性別平等工作法之各項假別，並於 1999 客訴檢討機制中，納入對性別不當言行之零容忍監控。 | 0.88 | 0.91 |
| 統聯客運 | 114 年重點在於「友善設施的數位轉型」，於場站設置具備隱私保障的哺乳室與生理量測站。業者落實彈性排班制度，協助有育兒需求之同仁兼顧工作與家庭。此外，年度自評表中將「性別友善度」列為場站稽核重點，確保照明充足、無監視死角，營造安全職場。 | 0.92 | 0.90 |
| 漢程客運 | 漢程重視性別多元化，目前已聘用 5 位女性駕駛長。114 年結合「幸福安全」計畫，提供女性員工專屬的職場健康諮詢與心理輔導。簡報中展現了明確的性平訓練軌跡，並將「禁止性別歧視」納入員工手冊的核心條款，確保招募與升遷之公平性。 | 0.93 | 0.92 |

註 1：此項配分為 1 分

二十、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，以下做簡單摘要。

表 67 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 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 雖然致力於車隊電動化轉型，但在行政管理與場站缺失的整改上顯現出疲態。簡報中的改善佐證資料較為零散，未能完整對接 113 年所有評鑑建議，導致改善完整度被扣分。 | -0.25 | -0.15 |
| 南台灣客運 | 儘管積極配合性別友善與失智友善政策，但在 113 年被指出的「有責交通違規」與「班次異常」等硬性指標改善成效不彰，改善計畫與實質成效之間存在斷層，完整度評價較低。得分較 113 年度退步。政策配合度雖高，但核心缺失改善工作的落實度不足，導致得分下滑。 | -0.20 | -0.05 |
| 東南客運 | 負分顯著擴大，顯示 113 年點出的核心缺失(如肇事控管、行車違規)在 114 年未得到根本性改善，甚至有惡化跡象。雖然簡報中提到辦理教育訓練，但因缺乏有效的監控與導正機制，改善成效被委員評定為「嚴重不足」。得分較 113 年度退步最為明顯。反映出管理層雖有改善計畫，但執行力未能滲透至一線駕駛，導致缺失重複發生且範圍擴大。 | -0.42 | -0.15 |
| 高雄客運 | 從去年的完美改善滑落至負分。雖然內部具備精細的分級管理，但 114 年在執行細節上出現破口，例如部分新進駕駛對 SOP 的熟稔度不足，導致 113 年原本已改善的項次再次出現小瑕疵。得分較 113 年度微幅退步，即便管理體系成熟，但因未能維持 100%的改善完整度，故 114 年仍被給予負分懲罰。 | -0.15 | 0.00 |
| 義大客運 | 業者 114 年負分大幅增加，主因在於「服務品質類缺失」改善不力。113 年點出的 8501、8504、E03 等多條重點路線誤點與脫漏班問題，雖於 114 年 2 月調整管制點時刻，但改善後的穩定度仍不足，導致 1999 陳情案件未能有效減少。此外，針對駕駛員行車不當行為(如未落實出車檢查)雖加強稽查，但改善作為偏向事後懲處而非事前預防，被委員認定改善完整度有顯著缺口。 | -0.30 | -0.04 |
| 統聯客運 | 雖然導入雲端生理量測與數位巡檢試圖補強缺失，但委員在現場檢核中仍發現實際執行與簡報內容存在落差，部分老舊場站的缺失改善僅屬暫時性修補，缺乏長期維護機制。得分較 113 年度退步。顯示科技化工具尚未能完全彌補管理上的細節疏漏，改善完整度仍有待提升。 | -0.21 | -0.05 |

| 客運業者 | 評分內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 漢程客運 | 負分擴大主要反映在「行政執行完整度與行車細節」改善不足。簡報雖列出 E 化系統 2.0 的升級，但針對前期缺失中關於「監控影像闕漏」及「有責違規紀錄」的改善成果不彰。經核實，部分車輛仍存在監控設備無聲或斷訊情形，且 114 年初評發現之行車違規事項與 113 年性質高度重複。委員認為業者雖有數位化工具，但在「落實人員導正」與「設備即時維修」的完整度上與 113 年相比出現明顯下滑。 | -0.30 | -0.05 |

註 1：此項配分為 0 分

二十一、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，以下做簡單摘要，如表 68 所示。

表 68 E8-2 定期辦理自評評分結果表

| 客運業者 | 評分內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 114 年度自評機制結合「線上全電動化管理平台」，針對車輛運行效率與場站安全進行數據化自評。除定期召開內部檢討會議外，114 年強化了「即時通報系統」的查核紀錄，確保自評發現的設施缺失能於 24 小時內追蹤處理。自評報告與實際執行情形高度吻合，展現數位轉型後的管理效能。 | 1.79 | 1.78 |
| 南台灣客運 | 維持由董事長親自主持的月會制度，114 年將「失智友善」與「性別平等」等政策指標正式納入自評清單。各部門負責人透過電子化表單填報績效，並與 114 年度新增的績效考核連結。制度具備強大的由上而下執行力，且自評紀錄中對於 113 年缺失的改善進度有詳盡的追蹤比對，資料完整度極高。 | 1.86 | 1.95 |
| 東南客運 | 114 年度顯著改善了前期「紀錄粗略」之問題，建立標準化的自評作業流程。除每季由主管彙整外，114 年導入「肇事與違規月度分析表」作為自評量化依據，並將場站巡檢影像納入佐證資料。雖目前自評系統化深度仍有提升空間，但資料透明度與量化程度已較 113 年度有明顯進步。 | 1.42 | 1.65 |
| 高雄客運 | 自評制度持續精進，114 年核心亮點為「高客之星」激勵制度與自評指標的深度結合。每月跨部門會議不僅檢討指標，更加入「秘密客考核(權重 45%)」之數據分析，使自評報告不再僅是內部審查，更具備外部視角。報告內容包含精確的缺失歸因與教育訓練回饋，自主管理能力嬋聯業界領先。 | 1.92 | 1.95 |
| 義大客運 | 114 年度自評作業已演進為「銷案式追蹤管理」，針對 TPASS 執行成效、E03 等路線準點率進行專案自評。設有明確的「問題追蹤表單」與「24 小時客訴影像調閱紀錄」，確保自評發現的每一項服務缺口皆有 | 1.84 | 1.87 |

| 客運業者 | 評分內容 | 得分 | 113 年得分 |
|---|---|---|---|
| | 具體改善時程。資料紀錄架構清晰，具備極強的制度延續性與滾動式修正效果。 | | |
| 統聯客運 | 114 年度成功解決了「敘述式內容過多」的問題，全面推行「全場站數位巡檢系統」。場站檢查(如滅火器、水質)與路線檢查(如站牌巡查)均改採標準化電子格式，自動產出量化數據報表。自評作業透過週報與月報常態化運作，資料整合性大幅提升，能精準佐證各階段改善成效。 | 1.85 | 1.84 |
| 漢程客運 | 自評機制維持業界最高之系統化水平，114 年升級「E 化健康管理系統 2.0」與「大數據安全平台」。自評內容不僅涵蓋營運成果，更深入分析駕駛員生理趨勢與行車安全預警。每月定期召開精進會議並同步更新 SOP，其自評報告具備預測性管理功能，制度極為成熟且具產業示範意義。 | 1.87 | 1.87 |

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。分別為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，以及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 69 及表 70 所示。

表 69 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)<br>碳足跡認證(仍有效) | 0.50 | 245(違規連續兩年 0 件)<br>紅 70(違規連續兩年 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 南台灣客運 | 人才發展品質管理系統評核(仍有效)<br>失智友善組織(仍有效)<br>健康職場認證(新獲得) | 1.00 | 紅 52(肇事連續兩年 0 件)<br>3(肇事降至 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 東南客運 | - | 0.00 | 橘 17(肇事連續兩年 0 件)<br>紅 7(肇事連續兩年 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 高雄客運 | 健康職場認證(新獲得)<br>失智友善組織(仍有效) | 0.75 | 8001(肇事連續兩年 0 件)<br>224(肇事連續兩年 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 義大客運 | - | 0.00 | 綠 2(肇事降至 0 件)<br>橘 18(肇事降至 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 統聯客運 | - | 0.00 | 82(肇事連續兩年 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |
| 漢程客運 | ISO 9001:2015 品質管理系統認證(仍有效)<br>健康職場認證(仍有效)<br>溫室氣體抵換專案(仍有效)<br>SBIR「GoGoBus 先進智慧公車嚮導計畫」(新獲得)<br>SBIR「聰明智慧駕駛創新研發計畫」(新獲得) | 1.00 | 33(違規連續兩年 0 件)<br>紅 30(違規連續兩年 0 件) | 各路線 1 分 | 全車皆有張貼動物友善空間 | 1.00 |

表 70 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 |
|---|---|---|---|
| 港都客運 | 7 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 29 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 30 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 36 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 38 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 39 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 56 | 3 | 0.50 |
| 港都客運 | 63 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 69 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 70 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 73 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 81 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 205 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 214 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 217 | 6 | 0.50 |
| 港都客運 | 218 | 4 | 0.50 |
| 港都客運 | 219 | 4 | 0.50 |
| 港都客運 | 245 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 1 | 3 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 2 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 3 | 3 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 5 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 6 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 8 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 9 | 4 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 21 | 1 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 27 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 70 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 71 | 2 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 73 | 4 | 0.50 |
| 港都客運 | 紅 57 | 2 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 3 | 4 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 16 | 4 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 28 | 3 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 301 | 5 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 90 | 3 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 248 | 3 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 綠 1 | 4 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 52 | 4 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 53 | 5 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 29 | 3 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 33 | 2 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 36 | 3 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 56 | 2 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 58 | 5 | 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 |
|---|---|---|---|
| 南台灣客運 | 紅 60 | 4 | 0.50 |
| 南台灣客運 | 紅 61 | 3 | 0.50 |
| 東南客運 | 37 | 4 | 0.50 |
| 東南客運 | 紅 7 | 2 | 0.50 |
| 東南客運 | 紅 12 | 1 | 0.50 |
| 東南客運 | 橘 20 | 2 | 0.50 |
| 東南客運 | 橘 7 | 1 | 0.50 |
| 高雄客運 | 23 | 1 | 0.50 |
| 高雄客運 | 24 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 97 | 1 | 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 | 8009 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8012 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8015 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8017 | 1 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8020 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8029 | 4 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8041 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 8048 | 1 | 0.50 |
| 高雄客運 | 紅 75 | 1 | 0.50 |
| 高雄客運 | H11 | 2 | 0.50 |
| 高雄客運 | 大樹祈福線 | 2 | 0.50 |
| 義大客運 | E03 | 2 | 0.50 |
| 統聯客運 | 11 | 2 | 0.50 |
| 統聯客運 | 25 | 1 | 0.50 |
| 統聯客運 | 26 | 2 | 0.50 |
| 統聯客運 | 82 | 2 | 0.50 |
| 統聯客運 | 83 | 3 | 0.50 |
| 統聯客運 | 100 | 2 | 0.50 |
| 統聯客運 | E09 | 2 | 0.50 |
| 漢程客運 | 33 | 1 | 0.50 |
| 漢程客運 | 76 | 2 | 0.50 |
| 漢程客運 | 92 | 3 | 0.50 |
| 漢程客運 | 紅 31 | 2 | 0.50 |
| 漢程客運 | 紅 62 | 2 | 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(61.38 分)和公司別分數(27.00 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 71 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 11.53 分最高，其次為漢程客運 11.46 分，成績最低者為南台灣客運 10.72 分。

二、路線別分數(61.38 分)：以義大客運 59.69 分最高，其次為高雄客運 58.26 分，成績最低者為南台灣客運 51.11 分。

三、公司別分數(27.00 分)：以統聯客運 24.44 分最高，其次為義大客運 23.77 分，成績最低者為東南客運 16.96 分。

綜合場站別成績、路線別成績、公司別成績、其他加分項目，114 年度評鑑總成績以義大客運 96.29 分最高，其次為高雄客運 91.96 分，總成績最低者為東南客運 84.41 分。

表 71　114 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 (61.38 分) | | 公司別分數 (27.00 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 | 11.12 | 6 | 56.44 | 3 | 20.52 | 4 | 1.93 | -0.21 | 89.79 | 3 |
| 南台灣客運 | 10.72 | 7 | 51.11 | 7 | 20.78 | 3 | 2.63 | 0.00 | 85.24 | 6 |
| 東南客運 | 11.31 | 4 | 55.09 | 4 | 16.96 | 7 | 1.56 | -0.50 | 84.41 | 7 |
| 高雄客運 | 11.28 | 5 | 58.26 | 2 | 20.47 | 5 | 1.95 | 0.00 | 91.96 | 2 |
| 義大客運 | 11.53 | 1 | 59.69 | 1 | 23.77 | 2 | 1.31 | 0.00 | 96.29 | 1 |
| 統聯客運 | 11.41 | 3 | 52.46 | 6 | 24.44 | 1 | 1.64 | -0.29 | 89.67 | 4 |
| 漢程客運 | 11.46 | 2 | 53.70 | 5 | 17.85 | 6 | 2.38 | 0.00 | 85.39 | 5 |

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 72 114 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 | 41 | 22 | 54% | 18 | 44% | 1 | 2% |
| 南台灣客運 | 16 | 3 | 19% | 13 | 81% | 0 | 0% |
| 東南客運 | 8 | 0 | 0% | 6 | 75% | 2 | 25% |
| 高雄客運 | 53 | 40 | 75% | 13 | 25% | 0 | 0% |
| 義大客運 | 8 | 8 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 統聯客運 | 7 | 2 | 29% | 5 | 71% | 0 | 0% |
| 漢程客運 | 12 | 0 | 0% | 11 | 92% | 1 | 8% |
| 總計 | 145 | 75 | 50% | 66 | 44% | 4 | 3% |

# 第四章 幸福巴士評鑑結果

本計畫於 114 年 11 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 73 所示。相關調查結果如 4.1 至 4.4 節所示。

表 73 幸福巴士各項調查樣本彙整表

| 調查項目 | 總計 | 幸福巴士 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 台灣福田 | 高雄客運 | 獅山協會 |
| 隨車調查<br>(一般秘密客) | 26 | 8 | 11 | 7 |
| 乘客問卷調查 | 61 | 18 | 26 | 17 |

## 4.1 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 74 所示。

$$幸福巴士各路線得分 = \frac{\sum(路線調查得分)}{總樣本數} \quad \text{.....(式 3)}$$

表 74　幸福巴士路線別評鑑成績彙整表

| 評分項目 | 配分 | 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 高雄客運(幸福巴士) | 台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 |
| 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 |
| A3 駕駛人是否有繫安全帶 | 3 | 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 |
| 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 |
| A6 駕駛人行車時是否有不當行為 | 6 | 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 | 2.00 |
| 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 |
| A9 車內安全帶是否能正常使用 | 4 | 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 |
| B1 車輛是否準時 | 4 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| B2 駕駛員服裝儀容 | 5 | 4.09 | 4.09 | 4.21 |
| B3 車輛內觀整潔 | 6 | 4.81 | 4.54 | 5.03 |
| B4 車輛外觀整潔 | 6 | 5.02 | 4.96 | 5.01 |
| B5 車內寧靜程度 | 6 | 5.03 | 5.00 | 5.01 |
| B6 搭乘舒適度 | 6 | 5.59 | 5.60 | 5.57 |
| B7 駕駛員服務態度 | 6 | 5.13 | 4.63 | 5.00 |
| B8 路口停讓 | 2 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| C1 是否有脫班之情況 | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| C2 該班車是否依照規定收費方式收費 | 3 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| C3 該班車是否於核定 / 預約站位停靠 | 3 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| C4 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 |
| **路線別總分** | **86** | **79.18** | **78.33** | **79.33** |

### 4.1.1 高雄客運(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料等統計結果，高雄客運(幸福巴士)路線別評鑑成績為 78.33 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，綜合調查員及乘客評分結果，顯示各駕駛長都可保持制服整潔、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 4.09 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 4.54 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各車輛車身潔淨，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 4.96 分。

十五、B5 車內寧靜程度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，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 5.00 分。

十六、B6 搭乘舒適度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 5.60 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，駕駛員與乘客互動良善，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 路口停讓(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 是否有脫班之情況(0 分)

依據實際調查及交通局書面資料，評鑑期間皆可依預約時間準時搭乘，無發生缺失。綜合上述結果，C1 項平均分數為 0.00 分。

二十、C2 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。C2 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C3 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。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十二、C4 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。C4 項平均分數為 2.00 分。

## 4.1.2 獅山社區發展協會(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料等統計結果，獅山社區發展協會(幸福巴士)路線別評鑑成績為 79.18 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，綜合調查員及乘客評分結果，顯示各駕駛長都可保持制服整潔、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 4.09 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 4.81 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各車輛車身潔淨，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 5.02 分。

十五、B5 車內寧靜程度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，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 5.03 分。

十六、B6 搭乘舒適度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 5.59 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，駕駛員與乘客互動良善，態度親切有禮。綜合上述結果，B7 項平均分數為 5.13 分。

十八、B8 路口停讓(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 是否有脫班之情況(0 分)

依據實際調查及交通局書面資料，評鑑期間皆可依預約時間準時搭乘，無發生缺失。綜合上述結果，C1 項平均分數為 0.00 分。

二十、C2 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。C2 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C3 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。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十二、C4 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。C4 項平均分數為 2.00 分。

### 4.1.3 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)

根據秘密客調查、書面資料等統計結果，台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)路線別評鑑成績為 79.33 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，綜合調查員及乘客評分結果，顯示各駕駛長都可保持制服整潔、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 4.21 分。

十三、B3 車輛內觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 5.03 分。

十四、B4 車輛外觀整潔(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各車輛車身潔淨，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 5.01 分。

十五、B5 車內寧靜程度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，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 5.01 分。

十六、B6 搭乘舒適度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，各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 5.57 分。

十七、B7 駕駛員服務態度(6 分)

評鑑期間各路線表現皆良好，綜合調查員及乘客評分結果，駕駛員與乘客互動良善，態度親切有禮。綜合上述結果，B7 項平均分數為 5.00 分。

十八、B8 路口停讓(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 是否有脫班之情況(0 分)

依據實際調查及交通局書面資料，評鑑期間皆可依預約時間準時搭乘，無發生缺失。綜合上述結果，C1 項平均分數為 0.00 分。

二十、C2 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。C2 項平均分數為 3.00 分。

二十一、C3 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。C3 項平均分數為 3.00 分。

二十二、C4 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。C4 項平均分數為 2.00 分。

## 4.2 幸福巴士公司別評鑑項目各業者評分結果

公司別評鑑項目評分結果包括業者及交通局提供書面資料為樣本來源。各業者公司別評鑑成績彙整表，如表 75 所示。

表 75 幸福巴士公司別評鑑成績彙整表

| 評分項目 | 配分 | 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 高雄客運(幸福巴士) | 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) |
|---|---|---|---|---|
| A10 裝設之設備是否能正常運作 | 1.5 | 1.50 | 1.50 | 1.50 |
| C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | 2 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| C6 小黃車輛平均車齡 | 4 | 2.00 | 4.00 | 2.00 |
| C7 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | 3 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| C8 肇事處理作為 | 5 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| **公司別總分** | **15.50** | **13.50** | **15.50** | **15.50** |
| **評鑑指標外其他加分項目** | **(2.4)** | **1.29** | **2.36** | **1.56** |

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 GPS 定位、行駛軌跡且具有佐證資料，因此各業者 A10 項分數為 1.50 分，如表 76 所示。

表 76 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 |
|---|---|---|
| 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 |
| 台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、C1 是否有脫班之情況(0 分)

根據各業者所提供之書面資料，評鑑期間內無發生脫班情形，因此各業者 C1 項分數為 0.00 分，如表 77 所示。

表 77 C1 是否有脫班之情況評分結果表

| 客運業者 | 評鑑期間內是否有脫班 | 得分 |
|---|---|---|
| 高雄客運(幸福巴士) | 無發生 | 0.00 |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 無發生 | 0.00 |
| 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 無發生 | 0.00 |

註 1：此項配分為 0 分。
註 2：
1. 否：0 分
2. 是：-2 分

二、C5 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，且各項投保紀錄接無過期。因此各業者 C5 項分數為 2.0 分，如表 78 所示。

表 78 C5 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 |
|---|---|---|
| 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 |
| 台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、C6 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 79 所示。

高雄客運(幸福巴士)以及台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)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。因此各 C6 項分數皆為 4.00 分。獅山社區發展協會(幸福巴士)所營運車隊平均車齡為 10.6 年，超過幸福巴士之車齡評分標準，雖所有車輛皆有提供保養與驗車紀錄，仍因平均車齡過高無法取得滿分。因此各 C6 項分數為 2.00 分。

表 79 C6 小黃車輛平均車齡評分結果表

| 客運業者 | 平均車齡 | 得分 |
|---|---|---|
| 高雄客運(幸福巴士) | 5 輛車，平均車齡為 6.4 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) | 5 輛車，平均車齡為 10.6 年，且皆有提供定檢及保養紀錄 | 2.00 |
| 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 3 輛車，平均車齡為 3 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、C7 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。因此各業者 C7 項分數為 3.0 分，如表 80 所示。

表 80 C7 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 |
|---|---|---|
| 高雄客運(幸福巴士) | 確實提供民眾申訴標準作業流程(SOP)及相關資料 | 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)及相關資料 | 3.00 |
| 台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)及相關資料 | 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、C8 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。因此各業者 C8 項分數為 5.00 分，如表 81 所示。

表 81 C8 肇事處理作為評分結果表

| 客運業者 | 提供資料正確性 | 得分 |
|---|---|---|
| 高雄客運(幸福巴士) | 確實提供肇事處理標準作業流程(SOP)及相關資料 | 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)及相關資料 | 5.00 |
| 台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)及相關資料 | 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

六、評鑑指標外其他加分項目(2.4 分)

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 82 所示。

表 82 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 |
|---|---|---|---|
| 高雄客運(幸福巴士) | 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 | 0.20 |
| | 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 | 0.21 |
| | 提供乘客更方便、貼心等作為 | 提供手機預約點到點模式；依乘客下車點遠近適時協助安排座位 | 0.25 |
| | 從事社會公益活動 | 參加國際身心障礙者日系列活動；採購復康巴士，完善無障礙運輸服務 | 0.25 |
| | 業者參與評鑑 /相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度 | 承接幸福高雄 GO 甲仙線；演唱會接駁 | 0.25 |
| | 配合中央及地方政府政策推廣 | 推廣通勤月票；交通安全宣導 | 0.25 |
| | 聘用身心障礙行政人員 | 聘用 23 位身心障礙員工 | 0.25 |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 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、失智友善服務講座，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 | 0.00 |
| | 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 | 0.19 |
| | 提供乘客更方便、貼心等作為 | 無提供資料 | 0.00 |

| 客運業者 | 加分項目 | 提供資料 | 額外加分 |
|---|---|---|---|
| | 從事社會公益活動 | 致贈年節禮盒予獨居老人訪視；老人長輩交通宣導；六龜宥聖堂發放物資 | 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 | 協同澳洲教授觀摩偏鄉幸福巴士營運；配合衛生所辦理自殺防治宣導 | 0.25 |
| | 聘用身心障礙行政人員 | 無提供資料 | 0.00 |
| 台灣福田社會福利發展協 會(幸福巴士) | 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、失智友善服務講座，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 | 0.00 |
| | 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 | 0.21 |
| | 提供乘客更方便、貼心等作為 | 每日六龜區學校的學生接送、長輩採買接送 | 0.25 |
| | 從事社會公益活動 | 落實獨居長輩的送餐服務、固定為心路福利基金會據點接送 | 0.25 |
| | 業者參與評鑑 /相關行銷規劃 / 防疫政策之配合度 | 參加台北世貿展示 | 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 | 無提供資料 | 0.00 |

## 4.3 幸福巴士評鑑成績

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(2.4 分)，若成績超過 100 分以 100 分計。整體評鑑成績說明如下：如表 83 及表 84 所示

一、路線別分數(84.5 分)：以台灣福田社會福利發展協會 79.33 分最高，其次為獅山社區發展協會 79.18 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，114 年度評鑑總成績以台灣福田社會福利發展協會 96.39 分最高，其次為高雄客運 96.19 分，總成績最低者為獅山社區發展協會 93.97 分，但表現仍屬佳績。

表 83 114 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 |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 79.18 | 2 | 13.50 | 3 | 1.29 | 93.97 | 3 |
| 高雄客運(幸福巴士) | 78.33 | 3 | 15.50 | 1 | 2.36 | 96.19 | 2 |
| 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 79.33 | 1 | 15.50 | 1 | 1.56 | 96.39 | 1 |

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，因此各項目成績加總後可能會發生小數點第二位有些許差異。

表 84 114 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 |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 2 | 2 | 100% | | | | |
| 高雄客運(幸福巴士) | 3 | 3 | 100% | | | | |
| 台灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 2 | 2 | 100% | | | | |
| 總計 | 7 | 7 | 100% | | | | |

# 第五章 114 年度評鑑缺失改善建議

本計畫將 114 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。

表 85 114 年度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 |
|---|---|---|---|
| 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 6 條路線如紅 9、214、30、36、29、7，資訊不正確而有所缺失 | 短期 | 建立每日動態資訊自動監測機制，針對路線加強車機維護與數據校正，確保資訊即時且正確。 |
| A3-1 招呼站資訊提供 | 1. 路線圖未依序張貼：53、63<br>2. 路線圖不服貼：53、70<br>3. 站牌老舊歪斜：紅 9<br>4. 無張貼路線圖：53、63<br>5. 路線圖有受損或老舊發黃：39、217、紅 8<br>6. 有老舊資訊：214、紅 6 | 短期 | 全面巡檢各站牌資訊，立即更換受損發黃路線圖，並修正站牌老舊歪斜與資訊過時問題，確保各項標示張貼平整且依序排列，提供乘客清晰準確的乘車指引。 |
| B1-1 到站顯示或到站告知 | 1. 車內到站顯示不正常：6、12、50、52、56、88、紅 3、紅 9<br>2. 車內到站站播不正常：69、217 | 短期 | 全面檢修各路線車內顯示與播報系統，確保軟硬體連線穩定，並將到站資訊準確度納入每日出車前的標準檢查項目。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖：12、50、70、214、紅 6、紅 70、紅 71<br>2. 車內外牌照號碼：6、214<br>3. 車廂內駕駛員姓名：81、88、205、214、紅 6、紅 71、紅 73<br>4. 車頭及車側之車外路線資訊：56、紅 6<br>5. 車廂內有過期資訊：6 | 短期 | 即時更新當班次路線圖、駕駛員姓名及牌照號碼，撤除過期公告，確保車內外所有資訊張貼正確且清晰易讀。 |
| B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 6、217，車廂內驗票機任一具無法正常使用 | 短期 | 應建立故障報修即時遞補機制，確保雙機台運作正常以避免乘車糾紛。 |
| B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 | 1. 共有 27 條路線發生肇事，如 6、紅 2、7、紅 3、29、紅 71、30、紅 73、35、紅 8、36、黃 2、38、50、52、53、56、69、70、73、81、88、205、217、218、219、245。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 30、紅 2、38、217、219 等路線，表現明顯較差<br>2. 每百萬公里有責肇事件數 4.72 件 | 短中期 | 針對肇事率偏高路線實施個別面談與防禦駕駛回訓，並分析易肇事路段以滾動式修正行車安全指引與獎懲制度。 |
| B5-1 車輛維修保養制度及執行情況 | 共有 10 條路線，如 7、紅 2、52、紅 70、69、黃 2、70、205、217、218，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 21 次 | 得分不佳建議優先改善 | 檢討 1999 陳情反映的故障通病，強化預防性維修與零件汰換標準，確保車輛在營運期間具備高度可靠性。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 1. 一般乘客：共有 8 條路線，如 12、紅 1、69、紅 2、88、紅 73、205、橘 8 等路線表現最差。<br>2. 身障乘客：共有 13 條路線，如 6、紅 21、12、紅 70、50、黃 2、52、橘 1、53、橘 8、81、88、205 等路線表現最差。 | 短期 | 改善空調與避震系統，特別針對身障乘客與一般乘客回饋最差的路線進行車體細部整理，提升整體乘車質感。 |
| B7-2 監視器妥善率 | 1. 加昌站 087-V3 時間錯誤不清楚，EAL-2823 未保留 21 天及影像<br>2. 共有 8 條路線，如 12、紅 8、56、黃 2、63、69、70、205，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 17 次 | 得分不佳建議優先改善 | 落實加昌站等各場站影像保存管理，確保錄影週期符合規定，並定期查核硬碟狀態以維持影像調閱成功率。 |
| B9-1 路口停讓 | 1. 右轉時接近路口減無減速：紅 70、紅 73<br>2. 左轉時接近路口無減速：紅 73<br>3. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：紅 2、30、63、紅 73、217、218 | 短期 | 嚴格落實轉彎減速與行穿線停讓機制，針對違規路線加強稽查，確保行人通行安全 |
| 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. 一般乘客及身障乘客：共有 3 條路線，如 7、205、219，曾發生班車誤點。<br>2. 書面資料：共有 19 條路線，如 6、紅 2、7、紅 21、12、紅 27、30、紅 8、35、黃 2、36、38、39、52、69、70、73、217、245，準點率明顯偏低。其中以 12、紅 21、30、紅 8、35、黃 2、36、38、52、69、70、73、245 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%<br>3. 每十萬公里裁罰件數 5.46 件 | 短中期 | 分析低準點率路線之返程路況，評估優化排班班距或彈性調整行駛時間，以提升整體發車準點率。 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 1. 駕駛長無減速慢行：217<br>2. 過站不停：紅 2、6、12、紅 21、紅 3、紅 70、29、紅 73、50、紅 8、69、黃 2、70、88、205、214、217、218、245<br>3. 若無乘客招手或按鈴，駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道：217 | 短期 | 加強駕駛員站區作業規範，要求進站前必須減速慢行，並確認招呼站無乘客招手或車內無人按鈴後方可過站。 |

| 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 | 1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：紅 6、黃 2、<br>2. 闖越紅燈：紅 73<br>3. 無正當合理之事由而緊急煞車：217<br>4. 未依規定開關車門或關門時夾到乘客或物品：217<br>5. 催促乘客上下車：217<br>6. 其他(1999)：紅 3、紅 6、12、紅 70、29、紅 73、紅 9、黃 2、35、52、53、56、69、70、205、214、217、218、219<br>7. 每百萬公里裁罰件數 27.36 件 | 短期 | 嚴禁闖紅燈與急煞等危險行為，要求駕駛務必確認乘客站穩後才起步，並落實門禁安全規範以防夾傷事故。 |
| C3-2 車門開關 | 1. 關門前有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：紅 21、69、218<br>2. 車門完全關閉後，車輛才啟動：紅 | 短期 | 強制落實關門前擺頭確認後照鏡及螢幕，確認車門區完全淨空且關閉後再行啟動車輛，強化上下車安全。 |
| 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 | 共有 22 條路線，如 6、紅 1、紅 2、36、紅 21、52、53、56、紅 3、紅 8、63、黃 2、69、橘 8、70、81、88、205、214、217、218、219，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為 | 短期 | 嚴禁擅自改道或辦理私事，加強查緝開車時亂鳴喇叭與違規停車，確保駕駛專注於行車任務與路線規範。 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 1. 一般乘客：共有 4 條路線，如紅 71、205、紅 70、橘 8，服務態度得分偏低。<br>2. 身障乘客:共有 13 條路線,如 12、紅 2、35、紅 21、50、紅 70、52、黃 2、53、橘 1、88、橘 8、205，服務態度得分偏低 | 短期 | 針對服務得分偏低路線安排禮儀課程,推廣友善招呼語,並透過神秘客稽查機制獎優汰劣，提升整體形象。 |
| 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 | 共有 1 條路線 12 路，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事 | 短期 | 針對歧視案件進行嚴厲懲處與職倫教育,建立零容忍申訴處理制度,營造平權且友善的乘車環境。 |
| D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 | 1. 加昌站一車輛 EAL-2975 斜坡板無法正常使用<br>2. 駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：52、紅 21 | 短期 | 修復斜坡板並辦理駕駛員實作演練，要求主動協助輪椅乘客刷卡與固定，確保落實各項無障礙 SOP。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| | 3. 上下車時未詢問是否需要協助刷卡：12、紅 21、52、53、205<br>4. 未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：12、紅 21、52、53、205<br>5. 駕駛長未能完善使用各項設備：52、紅 21、紅 57、70、205 | | |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法，10 條路線共 16 件。其中以 205 路最多共有 4 次 | 得分不佳建議優先改善 | 針對高違規次數路線，檢討違規癥結並建立內部連帶處分機制，確實遵守各項公路運輸管理法規。 |
| E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目 | 共有 2 條路線 88、紅 21，有發生重大違紀 | 得分不佳建議優先改善 | 對事故進行深入分析，針對重大違紀駕駛進行停換職處分，並強化全體同仁的防險意識。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 4 期肇事通報件數符合率皆未達 100% | 得分不佳建議優先改善 | 建立標準化肇事通報管理流程，對缺失期程進行查核與更正，確保公司內部紀錄與主管機關數據完全一致。 |
| E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置 | 1. 申訴電話設置不全：214<br>2. 意見箱及意見卡或多元化申訴管道設置不全：紅 3、88 | 短期 | 全面清查各申訴管道，補齊缺失的意見箱與申訴電話標示，確保民眾投訴管道暢通。 |
| E4-1 公司是否有違反勞基法之情形 | 1 件勞檢舉發件數：高市勞條字第 11430114900 號 | 得分不佳建議優先改善 | 針對勞檢舉發裁罰案進行檢討，確實依法排定排班與休息時間，保障勞方權益並維護整體行車安全。 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈 | 1. 車頭 LED 燈顯示字樣不正確：紅 2、36、50、紅 71、70、218、219<br>2. 行駛方向箭頭顯示不正確：50 | 短期 | 建立發車前 LED 資訊查核清單，確保路線的字體與箭頭顯示正確，避免造成乘客辨識困擾與誤搭。 |
| 其他評分規範 | 共 4 條路線，如 52、紅 3、88、205，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 | 嚴禁行車中吸菸、吃檳榔與未繫安全帶，加強走動式稽查與內部重懲，維護專業駕駛形象與乘客安全權益。 |

表 86　114 年度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 | 1. 路線圖未依序張貼：紅 52<br>2. 路線圖不服貼：3<br>3. 路線圖有受損或老舊發黃：3、16<br>4. 有老舊資訊：301、紅 33 | 短期 | 全面巡檢各站牌資訊，更換受損老舊路線圖，並撤除過期資訊以維持標示正確。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖不正確或未設置：綠 1、紅 61、90<br>2. 車廂內駕駛員姓名未設置：90<br>3. 車頭及車側之車外路線資訊不正確：紅 53 | 短期 | 清查路線資訊配置，補齊駕駛員姓名及正確路線圖，並修正車外 LED 顯示資訊。 |
| B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 | 1. 共有 12 條路線發生肇事，如 28、紅 29、90、紅 33、248、紅 36、301、紅 53、紅 56、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 248、紅 29、301 等路線，表現明顯較差<br>2. 每百萬公里有責肇事件數 6.02 件 | 得分不佳建議優先改善 | 針對高事故率路線落實防禦駕駛訓練，分析事故熱點以擬定具體降災方案與考核機制。 |
| B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率 | 114 年度僅第四季有責肇事件數較 113 年度有所下降，其餘皆為上升或當季高於 4 件 | 得分不佳建議優先改善 | 檢討肇事件數上升原因，強化各季行車安全督導，落實內部獎懲制度以扭轉事故率上升趨勢並強化安全管理。 |
| 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 | 高楠路停車場一車輛 KKA-9150 之備汽車專用滅火器，其中一具壓力指針未達標準位置 | 得分不佳建議優先改善 | 全面盤點各場站車輛滅火器，針對壓力不足設備立即完成填充或更換，確保所有滅火器材皆能正常取用。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 29、紅 61 等路線表現最差。<br>2. 身障乘客：共有 5 條路線，如 90、紅 33、紅 56、紅 60、紅 61 等路線表現最差。 | 短期 | 改善路線行車平穩度與車況，並針對身障乘客回饋較差路線優化內裝設備，提升服務品質。 |
| B7-2 監視器妥善率 | 共有 4 條路線，如 28、紅 33、紅 53、紅 56，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 6 次 | 短期 | 定期查核監視設備硬碟狀態與錄影功能，確保缺失路線能正常調閱影帶，避免發生爭議時無影像可供查證。 |
| B9-1 路口停讓 | 共有 6 條路線如 3、紅 33、28、紅 36、紅 56、90，行穿線有行人通行時，無停讓行人 | 短期 | 加強路線路口停讓稽查，落實行穿線遇行人先行之規定，嚴格要求駕駛進站與轉彎時確實減速。 |
| C1-1 實際到站時間較表定時間或尖離峰規 | 1. 共有 13 條路線，如 3、紅 29、16、紅 33、28、紅 36、301、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60、紅 61，準點率明顯偏低。其中以 3、 | 短中期 | 針對返程準點率低於 55%之路線進行路況分析，優化班表排程與班距調整，以降低裁罰件數。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| 定班距準點之班次比率 | 紅 29、16、紅 33、28、紅 36、301、紅 52、紅 58 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%<br>2. 每十萬公里裁罰件數 4.66 件 | | |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 1. 過站不停：紅 29、3、16、紅 33、28、紅 52、紅 53、紅 56、90、248、301、紅 61<br>2. 若無乘客招手或按鈴，駕駛長無將時速降至30公里以下並行駛於外側車道：90 | 短期 | 嚴禁過站不停行為，要求駕駛行經站區落實減速慢行，確認招呼站有無乘客後方可離站，提升乘客搭乘便利。 |
| 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 | 1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：紅 52、紅 61<br>2. 其他(1999)：3、紅 29、28、90、紅 33、248、301、紅 36、紅 52、紅 53、紅 56、紅 58、紅 60<br>3. 每百萬公里裁罰件數 12.04 件 | 短期 | 加強行車安全紀律管理，嚴格落實乘客站穩後起步規範，並針對 1999 陳情案件頻繁之路線實施重點考核。 |
| C3-2 車門開關 | 1. 關門前無看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：紅 33<br>2. 車門未完全關閉後，車輛才啟動：紅 56 | 短期 | 強制駕駛於關門前執行擺頭確認動作，落實開關門安全作業，確保車門完全關閉後才啟動車輛。 |
| 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 | 共有 9 條路線，如 90、紅 29、紅 33、紅 36、248、紅 53、紅 56、紅 60、紅 61，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為 | 短期 | 嚴禁開車時辦理私事與亂鳴喇叭，落實車隊走動式管理與抽查，強化缺失路線駕駛員的職業道德教育 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 1. 一般乘客：共有 4 條路線，如 301、紅 33、紅 53、紅 60，服務態度得分偏低。<br>2. 身障乘客：共有 5 條路線，如 90、紅 33、248、紅 56、紅 61，服務態度得分偏低。 | 短期 | 針對滿意度偏低路線進行服務禮儀回訓，建立優質服務標準，並落實投訴案件之連帶處分。 |
| 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 | 共有 2 條路線，如 3、紅 36，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事 | 短期 | 針對歧視案件進行查處與重懲，推動職場平等觀念，營造對各類族群均友善無礙的乘車氛圍。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 | 1. 駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：紅 56<br>2. 上下車時未詢問是否需要協助刷卡：紅 56、90、紅 61<br>3. 未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：紅 56、90<br>4. 駕駛長未能完善使用各項設備：90、紅 29、紅 56 | 得分不佳建議優先改善 | 辦理駕駛員無障礙 SOP 實作測驗，要求主動協助輪椅乘客、詢問刷卡及告知下車鈴，確保落實各項貼心服務。 |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法，15 條路線共 40 件 | 得分不佳建議優先改善 | 深入檢討違反公路法案件之根源，針對重複違規樣態加強內部控制與督導，力求降低主管機關裁罰案件量。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 1 期肇事通報件數符合率未達 100% | 得分不佳建議優先改善 | 優化肇事通報管理流程，對齊內部數據與主管機關紀錄，確保重大事故通報即時且百分之百準確無誤。 |
| E3-1 客運公司之申訴電話及意見箱之設置 | 共有 1 條路線紅 61，車廂內申訴電話或意見箱(卡)設置不全 | 短期 | 補齊車廂內缺失之意見卡與申訴標示，定期盤點全線車輛相關設施，保障乘客申訴與建議之權利。 |
| E4-1 公司是否有違反勞基法之情形 | 1 件勞檢舉發件數：高市勞條字第 11340377100 號 | 得分不佳建議優先改善 | 徹底檢討排班機制與勞工工時安排，確實遵守勞基法相關規範，優化勞動條件以維護員工權益與行車安全。 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈 | 共有 2 條路線，如紅 29、紅 53，車頭 LED 資訊顯示不全 | 短期 | 清查車頭 LED 顯示程式，確保字體清晰、資訊完整，避免因顯示不全造成民眾誤搭困擾。 |

表 87　114 年度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 |
|---|---|---|---|
| A3-1 招呼站資訊提供 | 1. 路線圖未依序張貼：橘 20<br>2. 路線圖不服貼：橘 7<br>3. 路線圖有受損或老舊發黃：橘 7<br>4. 有老舊資訊：紅 11 | 短期 | 全面巡檢各站點，重新張貼路線圖並更換舊資訊，確保標示平整、內容正確且無發黃受損。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 共有 1 條路線橘 17，因當班次路線圖不正確或未設置而有所缺失 | 短期 | 清查車內資訊，補齊缺失或錯誤的當班次路線圖，確保乘客在車內能獲得準確的行車參考資訊。 |
| B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 共有 1 條路線橘 20，因下車鈴不能正常使用而有所缺失 | 短期 | 針對下車鈴故障問題，建立每日出車前硬體功能測試機制，發現異常立即修復，確保乘客下車需求獲得傳達。 |
| B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 | 1. 有 6 條路線發生肇事，如 37、紅 10、紅 11、紅 12、橘 20、橘 7。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如紅 10、紅 11、紅 12、橘 20 等路線，表現明顯較差<br>2. 每百萬公里有責肇事件數 11.64 件 | 短中期 | 針對高事故路線落實防禦駕駛訓練，加強輔導肇事原因，降低高於平均值的肇事率以維護安全。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 1. 一般乘客：共有 4 條路線，如 37、紅 10、紅 11、橘 7 等路線表現較不佳。<br>2. 身障乘客：共有 4 條路線，如紅 10、紅 11、橘 17、橘 7 等路線表現較不佳。 | 短期 | 針對一般及身障乘客反映欠佳路線，優化車輛避震硬體維護並加強起步與煞車的平穩度教育。 |
| 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. 共有 7 條路線，如 37、紅 10、紅 11、紅 7、橘 17、橘 20、橘 7，準點率明顯偏低。其中以 37、紅 10、紅 7 表現最差，多數原因為返程準點率未達 55%<br>2. 每十萬公里裁罰件數 29.95 件 | 得分不佳建議優先改善 | 檢討低準點率路線之發車與路況瓶頸，彈性調整班表排程，改善返程準點率低於 55%的現狀。 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 1. 駕駛長無減速慢行：橘 17<br>2. 駕駛長無行駛至外車道：橘 17<br>3. 過站不停：37、紅 10<br>4. 若無乘客招手或按鈴，駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道：橘 17 | 短期 | 嚴禁過站不停，要求路線行經站區務必減速靠外側車道行駛，確認無乘客招手或按鈴後方可離站。 |
| 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 | 1. 未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車：橘 20<br>2. 其他(1999)：橘 20、橘 7<br>3. 每百萬公里裁罰件數 6.98 件 | 短期 | 加強行車紀律，要求駕駛務必確認乘客站穩後才起步，並落實 SOP 以減少 1999 民眾陳情案件。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| 車、搶黃燈等行為及其他違反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 | 共有 1 條路線，橘 7 因有陳情案件指稱駕駛員有違規行為而有所缺失 | 短期 | 針對違規行為加強內部督導，落實公車停靠區上下客規定，杜絕擅自改道或辦理私事等不當行為。 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 10、紅 11，服務態度得分偏低。<br>2. 身障乘客：共有 3 條路線，如紅 10、紅 11、橘 17，服務態度得分偏低。 | 短期 | 針對得分偏低路線安排禮儀講習，特別加強身障者服務標準，並落實服務品質考核機制。 |
| 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 | 共有 1 條路線，橘 7 曾發生於行車時使用 3C 而有所缺失 | 短期 | 嚴禁駕駛員於行駛中手持或配戴耳機使用 3C 產品，落實稽查機制，確保駕駛專注行車安全。 |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法，3 條路線共 6 件 | 得分不佳建議優先改善 | 針對被舉發之路線進行專案檢討，要求管理幹部督導各項營運規範，杜絕違法行為再次發生。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 4 期肇事通報件數符合率未達 100% | 短期 | 建立標準化通報流程，確保公司內部肇事紀錄與主管機關數據同步，落實每期通報正確率達 100%。 |
| 其他評分規範 | 共 2 條路線，如紅 7、橘 20，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 | 嚴懲行車吸菸、吃檳榔與未繫安全帶行為，加強走動式督察，避免駕駛違規造成用路人受傷。 |

表 88 114 年度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 |
|---|---|---|---|
| A3-1 招呼站資訊提供 | 1. 無設置站牌：H31<br>2. 路線圖未依序張貼：24<br>3. 路線圖未撕除舊資訊再貼上新資訊：H31<br>4. 路線圖不服貼：24、60、8008、8021、8023、橘 11<br>5. 路線圖有受損或老舊發黃：24、60、224、8023、8041、8046、8048、E25、E32、H21、H22、橘 11<br>6. 行駛路線圖不正確：224<br>7. 有老舊資訊：紅 72、橘 11、8009 | 短期 | 全面盤點站牌設置狀況，補齊缺失站位並重整路線圖張貼流程，確保舊資訊完全清除後再貼新圖，並汰換受損發黃標示。 |
| B1-1 到站顯示或到站告知 | 1. 車內到站顯示不正常:8041、紅 69<br>2. 車內到站站播不正常：8041<br>3. 路線資訊不正確：8041 | 短期 | 定期檢測車內播報與顯示系統，確保到站資訊與實際路線完全吻合，降低因軟硬體故障導致乘客坐過站的機率。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖不正確或未設置：紅 75<br>2. 車廂內駕駛員姓名未設置:8009、8036、8041、E28、H11<br>3. 車頭及車側之車外路線資訊不正確：E28 | 短期 | 清查車廂內外標示，補齊缺失的駕駛員姓名與路線圖，並修正車外顯示器資訊，確保乘客能正確辨識車輛與班次。 |
| B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 | 1. 共有 25 條路線發生肇事，如 24、E01、60、E02、97、E25、8010、E28、8012、E32、8020、H11、8023、H31、8041、紅 65、8042、紅 67、8048、紅 69、紅 75、紅 76、橘 11、橘 12、橘 16。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 60、H31、97、紅 65 等路線，表現明顯較差<br>2. 每百萬公里有責肇事件數 4.15 件 | 短中期 | 針對事故率偏高路線落實個別面談與防禦駕駛回訓，建立肇事熱點分析機制，以專案管理方式具體降低有責事故量。 |
| B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率 | 114 年度僅第一季有責肇事件數較 113 年度有所下降，其餘皆為上升或當季高於 4 件 | 得分不佳建議優先改善 | 檢討事故件數上升趨勢，強化季節性安全督導與內部稽查頻率，落實安全管理制度以提升各季肇事下降率。 |
| B4-1 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用 | 共 1 條路線紅 69，因安全門標示脫落資訊不清而有所缺失 | 短期 | 落實每日出車前逃生設備檢查，即時修補脫落或模糊的標示資訊，確保緊急狀況下逃生設備資訊清晰可讀。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| B4-3 設置有車窗擊破器及使用說明 | 六龜站一車輛 KKB-8185、岡山站一車輛 885-V2、高鐵楠梓站一車輛 783-V2，車廂內其中一具車窗擊破器未標示使用說明 | 得分不佳建議優先改善 | 全面清查各站點車輛，補齊所有車窗擊破器之使用說明標示，確保安全設備與操作指引完整到位。 |
| B5-1 車輛維修保養制度及執行情況 | 共有 4 條路線，如 8023、E02、E25、橘 16，皆有 1999 陳情車輛故障投訴共 4 次 | 短中期 | 檢討民眾反映故障之通病，強化預防性維修與修後檢測流程，降低營運期間因車輛故障引發的陳情投訴。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 1. 一般乘客：共有 3 條路線，如 8001、大樹祈福線、紅 68 等路線表現最差。<br>2. 身障乘客:共有 34 條路線,如 60、E01、87、E02、8001、E25、8010、E28、8021、E32、8023、H12、8026、H21、8033、H22、8035、H31、8036、紅 65、8042、紅 67、8043、紅 68、8046、紅 69、8049、紅 72、紅 76、紅 78、橘 11、橘 16 等路線表現最差。 | 短期 | 針對乘客反應不佳的車況進行細部整修，特別針對身障乘客乘車穩定度加強訓練，全面提升各族群搭乘質感。 |
| B7-2 監視器妥善率 | 共有 2 條路線，如 60、8010，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 2 次 | 短期 | 定期巡檢錄影主機與硬碟狀態，確保影像保存天數符合法規，避免發生爭議時因無法調閱影像影響釐清真相。 |
| B9-1 路口停讓 | 1. 右轉時接近路口減速無減速：紅 69、紅 76、8020、紅 78<br>2. 右轉時通過行穿線前無確認：紅 69、紅 76<br>3. 左轉時接近路口減速無減速：紅 68、紅 69、紅 75、紅 76、紅 78<br>4. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：8020 | 短期 | 嚴格落實轉彎減速與行穿線確認 SOP，要求駕駛通過路口前確實執行「指認呼喚」，保障行人優先通行權。 |
| 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. 一般乘客及身障乘客：共有 1 條路線 8001，曾發生班車誤點，應積極重視及改善。<br>2. 書面資料：共有 5 條路線，如 8001、紅 67、8026、8029、8035，準點率明顯偏低。其中以 8001 表現最差，主要原因為去程準點率未達 70%，應積極重視及改善。<br>3. 每十萬公里裁罰件數 4.15 件。 | 短中期 | 分析低準點率路線之行駛瓶頸，彈性優化排班間隔與去回程時間配置，以提升營運可靠度並減少誤點裁罰。 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼 | 1. 過站不停：60、8041、8048 | 短期 | 嚴禁過站不停，要求行經站區務必減速至安全速限並行駛於外側車道，確認站位狀況後方可離站。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| 時，駕駛員過站不停之比率 | 2. 若無乘客招手或按鈴，駕駛長無將時速降至30公里以下並行駛於外側車道：紅67、8008 | | |
| 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 | 1. 共有7條路線，如E32、24、60、紅67、紅68、紅75、8043，於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為<br>2. 每百萬公里裁罰件數17.98件 | 短期 | 強化駕駛紀律教育，嚴格禁止不當駕駛行為，並落實內部獎懲與考核制度，降低違規裁罰件數。 |
| C3-2 車門開關 | 1. 關門前無看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門：97、E09、橘16<br>2. 車門未完全關閉，車輛就啟動：97 | 短期 | 強制駕駛於關門前執行擺頭確認動作，確保車門區淨空且關閉後再啟動車輛，防止夾傷事故發生。 |
| 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 | 共有4條路線，如87、紅69、8001、8046，於開車時，有發生亂鳴喇叭、辦理私事等違規行為 | 短期 | 嚴禁擅自改道或辦理私事，加強查緝開車時亂鳴喇叭等不當行為，確保駕駛專注於標準營運流程。 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 1. 一般乘客：共有5條路線，如8001、E25、紅65、8042、紅72，服務態度得分偏低。<br>2. 身障乘客：共有24條路線，如60、E01、87、E02、8001、E25、8010、E28、8021、E32、8023、H12、8033、H21、8049、H22、H31、紅65、紅67、紅68、紅69、紅78、紅79、橘11，服務態度得分偏低。 | 短期 | 安排專業禮儀回訓，特別強化與身障乘客之應對溝通，透過滿意度調查獎優汰劣，營造友善服務文化。 |
| 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 | 共有3條路線，E04、E28、H21，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事 | 短期 | 對歧視案件採零容忍態度並從嚴懲處，推動平等服務教育，確保每位乘客不受歧視地享有公共運輸服務。 |
| D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 | 1. 六龜站一車輛782-V2身障設備無法正常使用<br>2. 靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間：E04 | 短期 | 落實身障設備保養並加強駕駛操作訓練，要求主動協助乘車、詢問刷卡及引導就座，落實完整無障礙服務。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| | 3. 駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車 ：E04<br>4. 上下車時未詢問是否需要協助刷卡：E04<br>5. 未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：E04、60、8008<br>6. 駕駛長未能完善使用各項設備：60、E01、E04、8008、紅 67、橘 12 | | |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法，7 條路線共 8 件 | 得分不佳建議優先改善 | 深入檢討重複性違規原因，建立違規預警與內部督導機制，要求各站點落實法規遵循以降低舉發件數。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 3 期肇事通報件數符合率未達 100% | 得分不佳建議優先改善 | 完善事故通報標準流程，對齊公司與主管機關之紀錄，確保所有肇事件數通報準確且符合率達 100%。 |
| E4-1 公司是否有違反勞基法之情形 | 2 件勞檢舉發件數：高市勞條字第 11430271700 號；高市勞條字第 11435746100 號 | 得分不佳建議優先改善 | 確實依照法規調整勞方工時與休假安排，優化排班機制以保障員工權益，進而維護整體行車安全。 |

表 89　114 年度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 |
|---|---|---|---|
| A3-1 招呼站資訊提供 | 1. 路線圖不服貼：8501<br>2. 路線圖有受損或老舊發黃：8502、8503 | 短期 | 全面巡檢各站點標示，重新黏貼不服貼之路線圖，並汰換受損或發黃老舊之告示，確保乘車資訊清晰且易於閱讀。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖不正確或未設置：8505、綠 2<br>2. 車廂內駕駛員姓名未設置：綠 2 | 短期 | 落實車廂內部檢查，補齊缺失之駕駛員姓名牌，並確保當班次路線圖正確無誤，提供乘客精確的搭乘引導。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 共有 7 條路線如綠 2、96、8501、橘 18、8502、8505、8506，身障乘客搭乘體驗較為不佳 | 短期 | 針對身障乘客反應不佳之情形，強化駕駛員平穩駕駛教育，並優化車內無障礙設施維護，提升整體乘車友善度。 |
| 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 28 輛，安裝率為 62.22% | 得分不佳建議優先改善 | 加速數位式行車記錄器之採購與安裝工程，訂定分階段達成計畫，以期儘速提升安裝覆蓋率至法規要求標準。 |
| B7-2 監視器妥善率 | 共有 3 條路線，如 8501、8502、8505，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 3 次 | 得分不佳建議優先改善 | 定期抽查車載監視系統錄影狀態，確保硬體運作正常且影像可供調閱，避免因紀錄缺失影響事故釐清與管理。 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 共有條 3 路線，如 8502、8505、綠 2 等路線，靠近站位時有行駛內車道之缺失 | 短期 | 嚴格要求駕駛員行經站區時務必靠外側車道行駛，並落實減速觀察站位乘客招呼情形，確保乘客搭乘權益。 |
| 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 | 共有 2 條路線，如 8501、8505，經 1999 陳情於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為 | 短期 | 針對民怨陳情案件落實個別輔導，強化駕駛員安全駕駛意識，杜絕急煞、猛起步等不當行行為，提升行車安全。 |
| 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 | 共有 2 條路線，如 8501、8503，經 1999 陳情於開車時，有發生行駛違規行為 | 短期 | 加強行車紀律督導與稽核，嚴禁擅自改道或各項行駛違規行為，確保駕駛員確實遵循標準營運路線與交通規範。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 共有 5 條路線，如 8501、橘 18、8502、8505、8506，身障乘客之搭乘經驗，整體得分偏低 | 短期 | 開辦身障服務專案訓練，改善駕駛員與特殊需求乘客之互動與應對，並建立內部獎優機制以提升服務滿意度。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 1 期肇事通報件數符合率未達 100% | 得分不佳建議優先改善 | 優化事故通報管理流程，落實每件事故即時紀錄與核對，確保內部統計與主管機關數據完全對齊一致。 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈 | 共有 1 條路線 8506，白天行駛時未開啟大燈 | 短期 | 落實每日出車前及行駛中之燈光自主檢核，強制要求白天營運時全程開啟大燈，提升車輛辨識度與行車安全。 |

表 90　114 年度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 | 共有 1 條路線 100 路，有發現缺失無張貼路線圖 | 短期 | 全面清查各站牌設置情形，確保所有站位皆已張貼路線圖，若有遺漏應立即補齊，以保障乘客基本的乘車資訊權益。 |
| B1-1 到站顯示或到站告知 | 共 1 條路線 8 路線，有發生車內到站站播不正常而有所缺失 | 短期 | 加強到站播報系統之巡檢與維修，確保語音提示功能正常運作，避免因系統無播報導致乘客遺漏下車站點。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖不正確或未設置：26<br>2. 車廂內駕駛員姓名未設置：11、26、E09 | 短期 | 落實每日出車前之資訊查核，補齊車廂內缺失之駕駛員姓名牌，並修正不正確之當班次路線圖，確保資訊辨識無礙。 |
| B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 共有 1 條路線 E09，有發生車廂內驗票機任一具無法正常使用而有所缺失 | 短期 | 針對驗票機故障情形應建立即時排除機制，確保每台營運車輛之驗票設備皆可正常扣款，以維持順暢的乘車秩序。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 共有 1 條路線 100 路，一般乘客搭乘體驗較為不佳 | 短期 | 針對乘客反應不佳之情形，強化行車穩定度要求並落實車況整理，致力於改善震動與噪音等負面搭乘感受。 |
| B7-2 監視器妥善率 | 共有 1 條路線 26 路，經交通局查處有無法調閱影帶之情形共 1 次 | 短期 | 定期執行監視系統之功能抽測與影像調閱測試，確保設備錄製功能健全，避免在爭議發生時因無影像可查而影響釐清。 |
| B9-1 路口停讓 | 1. 左轉時過行穿線前無確認：100<br>2. 行穿線有行人通行時，無停讓行人：11、83、100 | 短期 | 嚴格執行左轉彎及行穿線機制，強制要求駕駛於行人通過時務必完全停讓，落實人本交通安全。 |
| 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. 一般乘客及身障乘客：共有 1 條路線 100 路，曾發生班車誤點。<br>2. 書面資料：共有 3 條路線，如 26、82、100，準點率明顯偏低。其中以 82、100 表現最差，原因為去返程準點率皆不佳。<br>3. 每十萬公里裁罰件數 23.60 件 | 短中期 | 分析低準點率路線之運行盲點，針對去返程誤點原因優化班次排程，積極提升準點率以降低法規裁罰件數。 |
| C2-1 乘客按下車鈴或於招呼時，駕駛員過站不停之比率 | 共有條 5 路線，如 11、25、26、83、100 等路線，有發生過站不停之缺失 | 短期 | 嚴禁過站不停，要求駕駛員行經站位時務必提高警覺，並落實站前減速觀察，確保不遺漏任何招呼或按鈴乘客。 |
| C3-1 車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛 | 1. 共有 4 條路線，如 11、25、26、100，經 1999 陳情於乘客搭乘時曾發生不當之駕駛行為<br>2. 每百萬公里裁罰件數 13.77 件 | 短期 | 針對民怨反應之不當駕駛行為進行專案輔導，強化職業駕駛之防禦駕駛與安全意識，杜絕危險行車行為。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| 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 | | | |
| C3-2 車門開關 | 1. 關門前無確認車門淨空，就關門：100<br>2. 車門未完全關閉，車輛就啟動：100 | 短期 | 強制落實關門前之門區淨空確認，嚴禁車門未關即起步之行為，確實遵守標準開關門程序以保障乘客安全。 |
| 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. 辦理私事：100<br>2. 其他(1999)：11、25、26、100 | 短期 | 嚴格規範駕駛員執勤紀律，嚴禁於營運期間辦理私事或違反停靠規定，針對各項陳情違規案件應加強查處與考核。 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 共有 2 條路線，如 25、100，一般乘客之搭乘經驗得分偏低 | 短期 | 開辦服務禮儀優化課程，針對得分偏低之情況進行檢討，提升駕駛員應對品質，建立親切友善的服務形象。 |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法,5 條路線共 82 件 | 得分不佳建議優先改善 | 深入檢討高額違規裁罰之原因，針對法規弱點建立內部自主督導機制，力求減少因違反公路法規定而被舉發之次數。 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈 | 共有 1 條路線 100 路，車頭 LED 資訊顯示不全 | 短期 | 落實發車前之 LED 顯示檢查，確保文字資訊正確且完整不缺失，以提供清晰的辨識度予候車民眾。 |
| 其他評分規範 | 共 1 條路線 100 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 | 短期 | 絕對禁止駕駛員行車中吸菸、吃檳榔或未繫安全帶，強化隨車督導與重懲違規，確保行車職業操守並防止意外發生。 |

表 91 114 年度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 | 金獅湖站停車場鋪面破損嚴重 | 短中期 | 立即進行場站鋪面修補工程，針對破損嚴重路段規劃重新鋪設，以保障人員及車輛行進安全。 |
| A3-1 招呼站資訊提供 | 共有 1 條路線黃 1,有老舊資訊而有所缺失 | 短期 | 全面巡檢各場站告示，撤除舊有資訊並更換為最新版本，確保候車民眾獲得準確的路線參考。 |
| B1-2 車輛內乘車資訊辨識度 | 1. 當班次路線圖不正確或未設置：168 東<br>2. 車廂內駕駛員姓名未設置：76<br>3. 車廂內有過期資訊：33 | 短期 | 落實每日出車前資訊檢查，補齊缺失的駕駛員姓名牌，並撤除車廂內過期公告與修正錯誤路線圖。 |
| B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 共有 1 條路線紅 62，車廂內驗票機任一具無法正常使用而有所缺失 | 短期 | 建立驗票設備即時故障報修機制，確保每台車輛機台功能健全，避免影響乘客刷卡扣款權益。 |
| B3-1 每百萬車公里有責肇事件數 | 1. 共有 1 條路線發生肇事，如 72、168 西、76、168 東、77、紅 30、92、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1。其中「每十萬公里有責肇事件數」超過 1 件者，如 76、168 西、168 東、紅 30、紅 62 等路線，表現明顯較差<br>2. 每百萬公里有責肇事件數 10.64 件 | 短中期 | 分析高事故率路線之成因，針對個別駕駛實施安全強化回訓，力求降低有責肇事率以維護行車安全。 |
| B3-2 每百萬車公里有責肇事件數下降率 | 114 年度各季有責肇事件數，皆較 113 年度上升或當季大於 4 件 | 得分不佳建議優先改善 | 檢討事故件數不減反增之原因，強化季節性督導機制，落實內部考核與獎懲以達成事故件數下降目標。 |
| B5-1 車輛維修保養制度及執行情況 | 共有 1 條路線紅 62,有 1999 陳情車輛故障投訴共 21 次 | 短中期 | 針對陳情頻率高之車況進行專案體檢,優化預防性保養流程,減少營運中發生故障的頻率與民怨。 |
| B6-1 車輛乘坐舒適度 | 共有 8 條路線如 33、168 西、72、168 東、77、紅 30、紅 35、黃 1，身障乘客搭乘體驗較為不佳 | 短期 | 強化駕駛員平穩駕駛教育，特別針對特殊需求族群之搭乘穩定度進行優化，提升整體乘車友善度。 |
| B9-1 路口停讓 | 共有 3 條路線，如 168 西、紅 31、紅 35，於路口通過行穿線時未能婷讓行人 | 短期 | 嚴格執行行穿線機制，強制要求駕駛於轉彎及通過路口時完全停讓行人，落實人本交通。 |
| 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. 共有 5 條路線，如 76、168 西、92、紅 30、紅 35，準點率明顯偏低。其中以 168 西表現最差，原因為去返程準點率皆不佳。<br>2. 每十萬公里裁罰件數 8.18 件 | 短中期 | 分析低準點率路段瓶頸，優化班表排程與去返程時間配置，降低誤點裁罰件數以提升營運可靠度。 |

| 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 | 1. 駕駛長無行駛至外車道：168 西、33、72、77、168 東、92、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1<br>2. 若無乘客招手或按鈴，駕駛長無將時速降至 30 公里以下並行駛於外側車道：紅 30、黃 1 | 得分不佳建議優先改善 | 嚴格規範進站標準程序，要求務必行駛於外側車道並落實減速觀察，確保不遺漏任何招呼站乘客。 |
| 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 | 1. 共有 8 條路線，如 168 西、77、92、168 東、紅 31、紅 35、紅 62、黃 1，經 1999 陳情曾發生不當之駕駛行為<br>2. 每百萬公里裁罰件數 3.08 件 | 短期 | 針對民怨反應之駕駛行為落實個別輔導，加強職業駕駛防禦駕駛教育，杜絕各項不當行車行為。 |
| C3-2 車門開關 | 共有 2 條路線，如 33、76，於停開車時，車門未完全關閉，車輛就啟動而有所缺失 | 短期 | 強制要求駕駛員確認車門完全關閉後方可啟動車輛，落實標準開關門程序，嚴防乘客跌落事故。 |
| 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 | 共有 8 條路線，如 33、168 西、77、168 東、紅 31、92、紅 62、黃 1，經 1999 陳情於開車時，有發生行駛之違規行為 | 短期 | 強化行車紀律督導，嚴禁執勤期間辦理私事或違反停靠規定，針對陳情違規案件落實追蹤與懲處。 |
| C5-1 駕駛員的服務態度 | 1. 一般乘客：共有 2 條路線，如紅 30、黃 1，服務態度得分偏低。<br>2. 身障乘客:全路線,服務態度得分偏低。 | 短期 | 開辦全體駕駛員服務禮儀回訓，特別強化對身障族群的同理心服務，建立標準化友善服務規範。 |
| 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 | 共有 2 條路線，如 168 西、紅 35，曾發生有歧視老弱婦孺或身心障礙之情事 | 短期 | 針對歧視投訴案採零容忍嚴懲，推動平權服務教育，確保每位乘客皆能享有受尊重的公共運輸服務。 |
| D3-1 駕駛長無障礙設備使用情況及無障礙服務 | 1. 靠站時無減速，或未留斜坡板作業空間：黃 1<br>2. 駕駛長未主動協助輪椅乘客上下車：黃 1<br>3. 上下車時未詢問是否需要協助刷卡：紅 30、黃 1 | 短期 | 落實身障設備保養與操作訓練，要求駕駛主動協助乘客、詢問刷卡及引導就座，完成無障礙服務 SOP。 |

| 評分項目 | 缺失 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| | 4. 未協助入座或進入輪椅區，或未告知下車鈴位置：紅 30、黃 1<br>5. 駕駛長未能完善使用各項設備：紅 30、黃 1 | | |
| E1-1 違反公路法相關規定被舉發次數 | 經主管機關處以公路法，2 條路線共 2 件 | 短期 | 深入檢討違反法規之根本原因，強化內部自主查核機制，力求減少因違反公路法規而被舉發之件數。 |
| E1-3 發生乘客受傷等重大違紀項目 | 共有 5 條路線 168 西、168 東、紅 31、紅 62、黃 1，有發生重大違紀 | 短期 | 針對重大違紀案件進行專案檢討與重懲，建立風險管理預警機制，確保所有營運環節符合最高安全標準。 |
| E2-1 肇事通報件數是否相符 | 4 期肇事通報件數符合率皆未達 100% | 得分不佳建議優先改善 | 完善事故通報紀錄管理，確保內部數據與主管機關通報內容同步，落實每期通報正確率達百分之百。 |
| E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈 | 共有 2 條路線，如 168 東、紅 31，車頭 LED 資訊顯示不全 | 短期 | 清查並修正車頭顯示器程式，確保文字與資訊顯示完整且正確，避免造成民眾辨識困擾與誤搭。 |

表 92 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 | 建議改善期程 | 缺失改善建議 |
|---|---|---|---|
| C7 小黃車輛平均車齡 | 5 輛車，平均車齡為 10.6 年，且皆有提供定檢及保養紀錄 | 中長期 | 定期評估高齡車輛之性能狀況，規劃老舊車輛汰換計畫以降低平均車齡，並持續落實定檢與保養以確保行車安全。 |

# 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 93、表 94，以及圖 4、圖 5 所示。

## 6.1 一般公車

一、場站設施與服務

整體而言，各業者在場站大項的表現隨維護頻率有所起伏。港都客運、南台灣客運與漢程客運近年受限於部分場站鋪面破損及排水設施老舊，影響環境品質與乘車安全感。特別是漢程客運在 114 年度的現場檢核中，被指出場站設施改善僅屬暫時性修補，缺乏長期維修機制，導致成績表現較往年退步。東南客運過去雖曾因消防缺失經歷大幅下滑，但近年積極修補硬體設施，114 年度消防維護已趨於穩定，顯示其在安全基礎設施上的改善成效。

二、運輸工具設備與安全

安全指標的變動主要受有責肇事率左右。統聯客運在 113 年度曾因肇事件數擴大導致表現惡化，但 114 年度透過強化行車安全管控，有責肇事件數顯著下降，安全大項成績已有明顯回升。反之，漢程客運因近期有責肇事件數較往年大幅增加，且部分老舊車輛因監控設備維修不即時、斷訊情形增加，導致 114 年度安全表現轉趨惡化。高雄客運與義大客運則因持續落實穩定的車輛更新與維修計畫，在硬體設施與事故防範上始終維持優異水準。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

服務品質的優劣受準點率與違規件數高度影響。義大客運憑藉著高度精準的班次調度，準點率始終維持領先並帶動服務品質逐年攀升。然而，東南客運與統聯客運近期面臨嚴重的缺工與排班壓力，導致脫漏班情形轉趨嚴重，特別是每十萬公里的裁罰件數居高不下，服務表現呈現下滑。此外，港都客運與高雄客運在 114 年度因部分駕駛員仍存在危險駕駛與超速違規行為，顯示其在人員行車習慣的監控與導正上仍有加強空間。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全

此項指標自納入全路線實地普查後，各業者表現逐漸拉開差距。東南客運、義大客運

與港都客運因加強駕駛員教育訓練，落實身障服務 SOP，114 年度在無障礙服務滿意度上有顯著精進。相對而言，南台灣客運與漢程客運則因現場普查發現部分駕駛員對設備操作不夠熟練，且未主動協助輪椅乘客，顯示其訓練落實度在近期出現鬆動，導致無障礙友善度表現不如往年。

五、公司經營與管理

公司經營面主要反映在法規遵循與行政效率。高雄客運與漢程客運近期積極推動全電動化管理平台，利用科技化工具補強管理缺失，雖有初步成效，但仍需關注執行細節。然而，統聯客運與東南客運受限於產業缺工潮，導致違反公路法與勞基法的裁罰案件增加，特別是高頻率路線的經營穩定度因裁罰過多而受損，經營管理大項表現呈現衰退。

六、總成績分析

綜觀近五年資料與 114 年度最新現況，義大客運表現最為穩定且優異。統聯客運在安全面呈現進步，但在經營違規面上仍面臨挑戰。東南客運與漢程客運則分別受困於脫班問題與肇事率攀升，管理成效仍待精進。整體而言，業者若能結合數位管理平台並落實一線人員督導，方能扭轉各年度間的成績落差。

表 93　一般公車近五年評鑑成績比較彙整表

| 114 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 | 7.54 | 94.30 | 23.33 | 89.72 | 31.62 | 90.34 | 11.80 | 94.40 | 13.78 | 74.51 | 1.93 | -0.21 | 89.79 |
| 南台灣客運 | 7.59 | 94.89 | 20.79 | 79.98 | 30.70 | 87.72 | 11.57 | 92.58 | 11.95 | 64.61 | 2.63 | 0.00 | 85.24 |
| 東南客運 | 7.42 | 92.74 | 19.24 | 73.99 | 31.35 | 89.57 | 12.50 | 100.00 | 12.84 | 69.43 | 1.56 | -0.50 | 84.41 |
| 高雄客運 | 7.66 | 95.80 | 22.94 | 88.24 | 33.03 | 94.37 | 11.66 | 93.26 | 14.72 | 79.54 | 1.95 | 0.00 | 91.96 |
| 義大客運 | 7.68 | 95.97 | 23.90 | 91.94 | 34.25 | 97.87 | 12.50 | 100.00 | 16.65 | 89.99 | 1.31 | 0.00 | 96.29 |
| 統聯客運 | 7.71 | 96.40 | 25.29 | 97.25 | 30.99 | 88.54 | 12.50 | 100.00 | 11.83 | 63.95 | 1.64 | -0.29 | 89.67 |
| 漢程客運 | 7.80 | 97.45 | 18.27 | 70.27 | 30.87 | 88.21 | 11.55 | 92.42 | 14.52 | 78.51 | 2.38 | 0.00 | 85.39 |
| 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 |

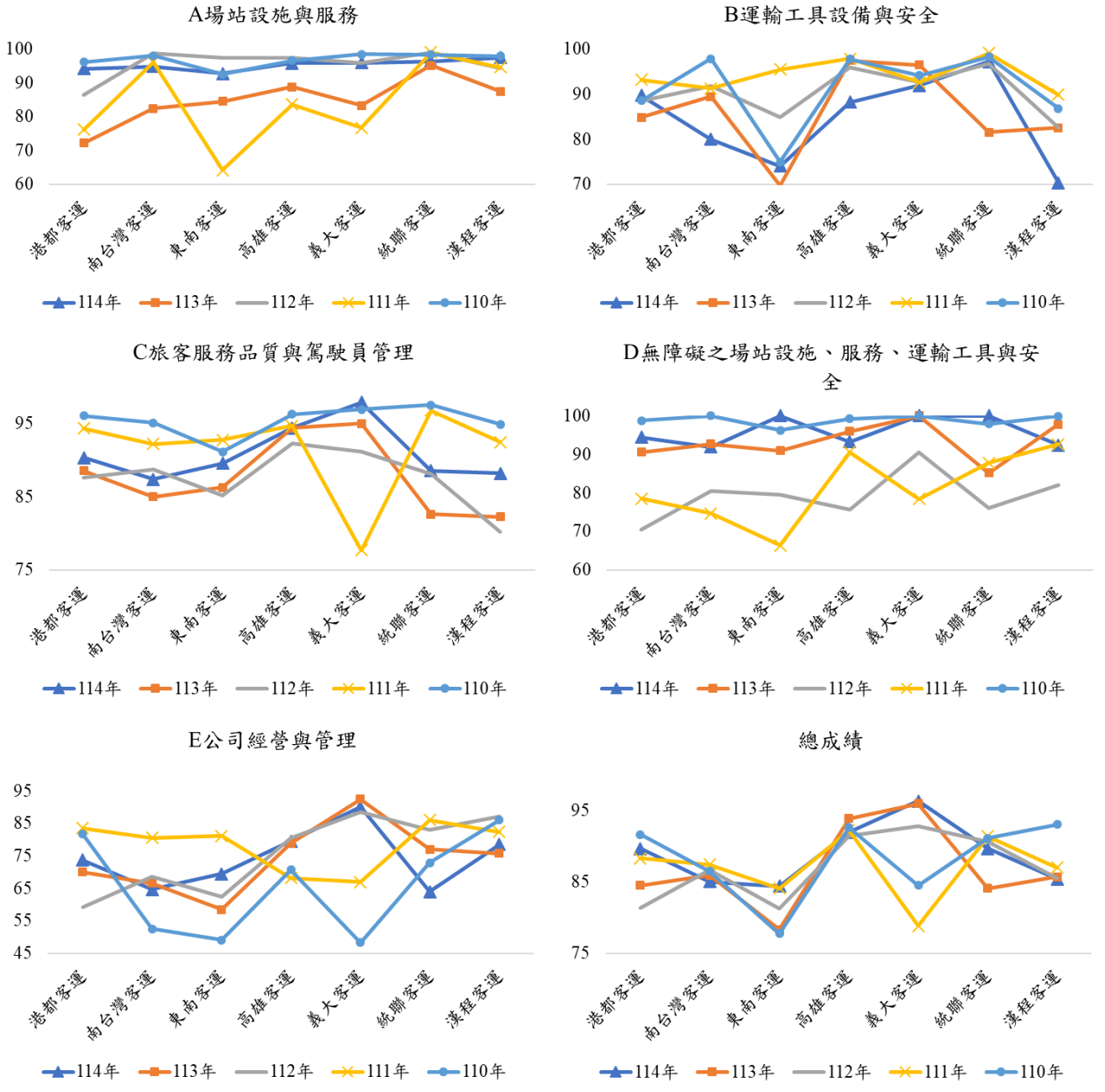



圖 4 一般公車近五年評鑑成績比較彙整圖

## 6.2 幸福巴士

由於台灣福田社會福利發展協會為 113 年度新加入之經營業者，故其僅具備近兩年度之評鑑記錄；獅山社區發展協會與高雄客運則具備完整之近三年度資料。本章節針對各業者在 114 年度相對於往年之表現變動與原因進行比較分析。

一、A 辨識度及搭乘使用情況

整體而言，幸福巴士營運業者在辨識度與資訊提供方面表現極為優異且穩定。高雄客運、獅山社區發展協會及台灣福田在 114 年度的評鑑項目中，包含路線別 LOGO 標誌黏貼、申訴電話張貼以及宣傳資料提供等，皆維持無缺失的高標表現。相較於 112 年度部分業者曾出現宣傳資訊未齊全之情形，114 年度透過落實自主檢查機制，確保每一趟次皆能提供完善的乘車資訊，使業者在此大項多能獲得相對滿分的評價。

二、B 搭乘舒適性及駕駛員服務

本大項主要由乘客滿意度與祕密客調查構成。高雄客運與台灣福田在駕駛員服務態度及駕駛平穩性上表現卓越，主因在於駕駛員不僅嚴守不使用手持通訊設備、繫安全帶等行車規範，更能針對偏鄉年長乘客主動提供導引與協助，深獲地方認同。獅山社區發展協會雖然整體服務水準亦佳，但 114 年度的相對成績相較於 113 年度呈現些微下滑趨勢，分析其原因，主要是隨著營運年分增加，部分車輛內裝設施的維護頻率未能即時跟上，導致在乘車環境與舒適性的滿意度回饋上較往年略受影響。

三、C 營運狀況及標示

此指標之變動與行政提報品質及車齡管控密切相關。高雄客運與台灣福田在 114 年度的表現極為穩健，不僅車輛保險與檢驗紀錄報核確實，且其投入營運之車隊平均車齡皆維持在 10 年以下，確保了行車安全與營運效能。獅山社區發展協會在此大項的表現則面臨車輛老化的挑戰，因其車隊平均車齡已超過 10 年，雖所有車輛皆有定期定檢與保養紀錄，但受限於車齡評分標準之規定，導致此項成績在近三年間未能隨之提升，成為影響其總成績進步空間的主要瓶頸。

四、總成績分析

綜觀近三年度資料，高雄客運在幸福巴士的營運上展現了高度的專業度與穩定性，各項指標均逐年維持在高水準。台灣福田自 113 年加入後，表現迅速與標竿業者齊平，展現積極的行政配合度。獅山社區發展協會雖在第一線服務層面獲得穩定評價，但面對車齡逐

年老化所帶來的硬體扣分，未來建議應規劃車輛汰換計畫，以平衡各年度間的評鑑成績表現。

表 94　幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整表

| 114 年度 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 37.00 | 100.00 | 35.68 | 87.02 | 20.00 | 90.91 | 1.29 | 93.97 |
| 高雄客運 | 37.00 | 100.00 | 34.83 | 84.95 | 22.00 | 100.00 | 2.36 | 96.19 |
| 台灣福田社會福利發展協會 | 37.00 | 100.00 | 35.83 | 87.39 | 22.00 | 100.00 | 1.56 | 96.39 |
| 113 年度 | | | | | | | | |
| 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 | 36.33 | 98.20 | 33.68 | 93.56 | 25.00 | 92.59 | 1.75 | 96.77 |
| 高雄客運 | 37.00 | 100.00 | 32.99 | 91.64 | 27.00 | 100.00 | 2.40 | 99.39 |
| 台灣福田社會福利發展協會 | 35.00 | 94.59 | 33.81 | 93.92 | 27.00 | 100.00 | 1.20 | 97.01 |
| 112 年度 | | | | | | | | |
| 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 | 33.00 | 89.19 | 36.00 | 100.00 | 25.00 | 92.59 | 0.25 | 94.25 |
| 高雄客運 | 33.00 | 89.19 | 36.00 | 100.00 | 27.00 | 100.00 | 2.00 | 98.00 |

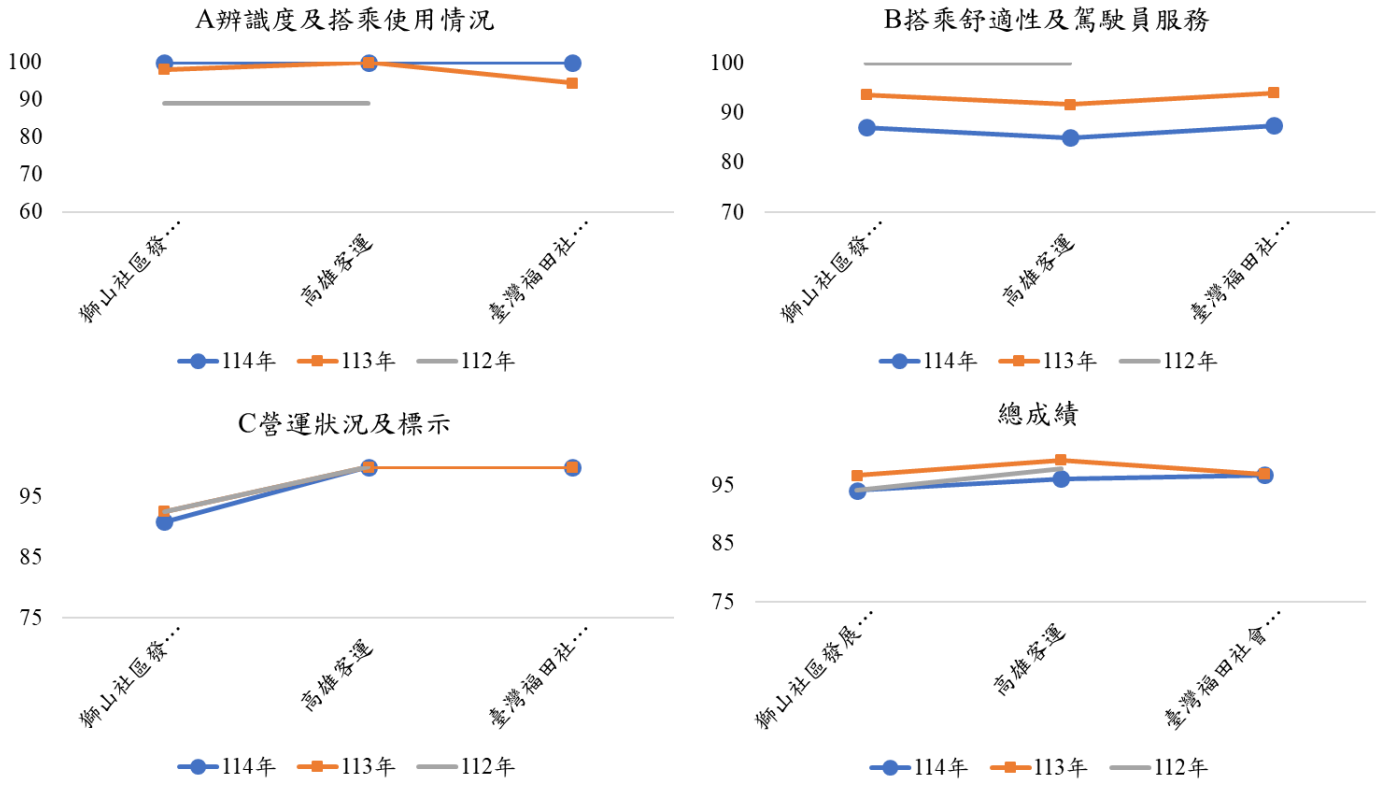



圖 5 幸福巴士近三年評鑑成績比較彙整圖

# 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。依據 114 年度邀標文件規定，內部顧客調查總和不得小於 100 份，本案以總體問卷 210 份為母體，進行各家業者抽查樣本之換算，作為 114 年度內部顧客調查所需之抽樣標準。港都客運為 72 份、南台灣客運為 30 份、東南客運為 7 份、高雄客運為 55 份、義大客運為 12 份、統聯客運為 8 份、漢程客運為 26 份。

## 7.1 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，港都客運受訪者生理男性為最多數(92%)，反映出駕駛結構明顯以男性為主。

二、年齡

駕駛年齡以 41~50 歲(40%)最多，其次為 51~60 歲、歲以上，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(49%)，其次為大學(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

1~3 年以上資歷者占 37%，其次為 4~6 年，10 年以上者亦有 19%，顯示公司人員穩定且資深。

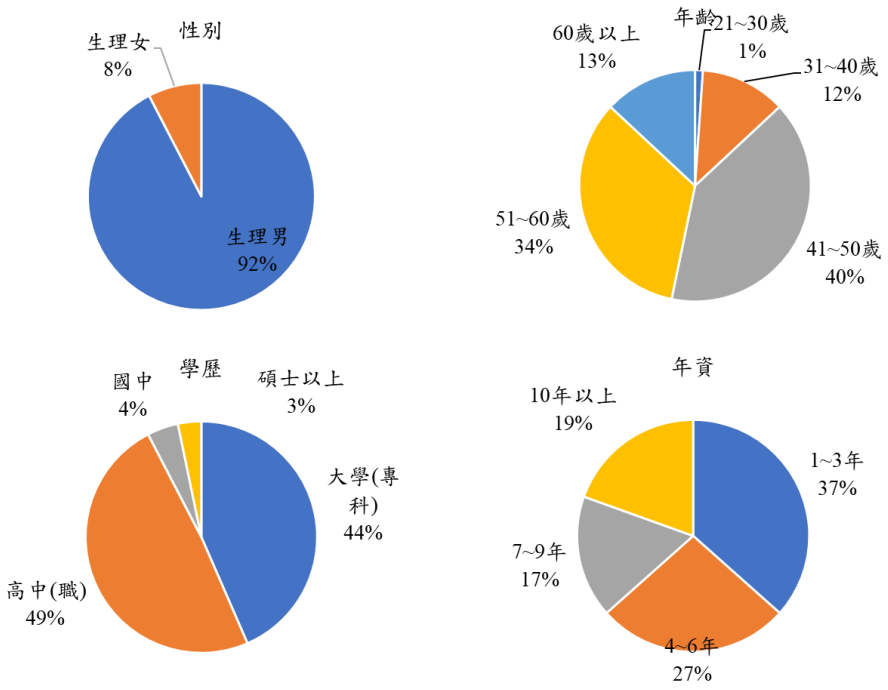



圖 6 港都客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

在離職誘因的分析中，「公司制度不公平」與「個人生涯規劃」是兩大核心主因。結合先前排班制度滿意度低落的數據來看，員工所感受到的「不公平」往往直接指向勤務分配與休假安排。超長工時與缺乏生理休息時間的排班方式，已讓司機產生疲憊感，甚至出現體力與健康入不敷出的紅燈警訊。此外，「薪水太低」與「福利不佳」雖然在滿意度量表中得分尚可，但在離職誘因中仍佔有一定比重，顯示出員工在高度壓力的勞動環境下，對報酬的期待值與現實仍有落差。特別是當司機感受到工時換算後的實質時薪與體力負荷不成正比時，這種不平衡感便會轉化為離職的推力。總體而言，港都客運面臨的挑戰並非單一的薪資問題，透過受訪者可知多數由「排班制度不合理」所引發，不穩定的作息與高壓的客訴環境，削弱了員工長期留任的意志。公司若要降低流失率，除了維持既有的薪資競爭力外，更需針對排班公平性與工時合理化進行大刀闊斧的改革，避免讓「對人的友善」止步於表象，而忽視了生理層面的過度消耗。

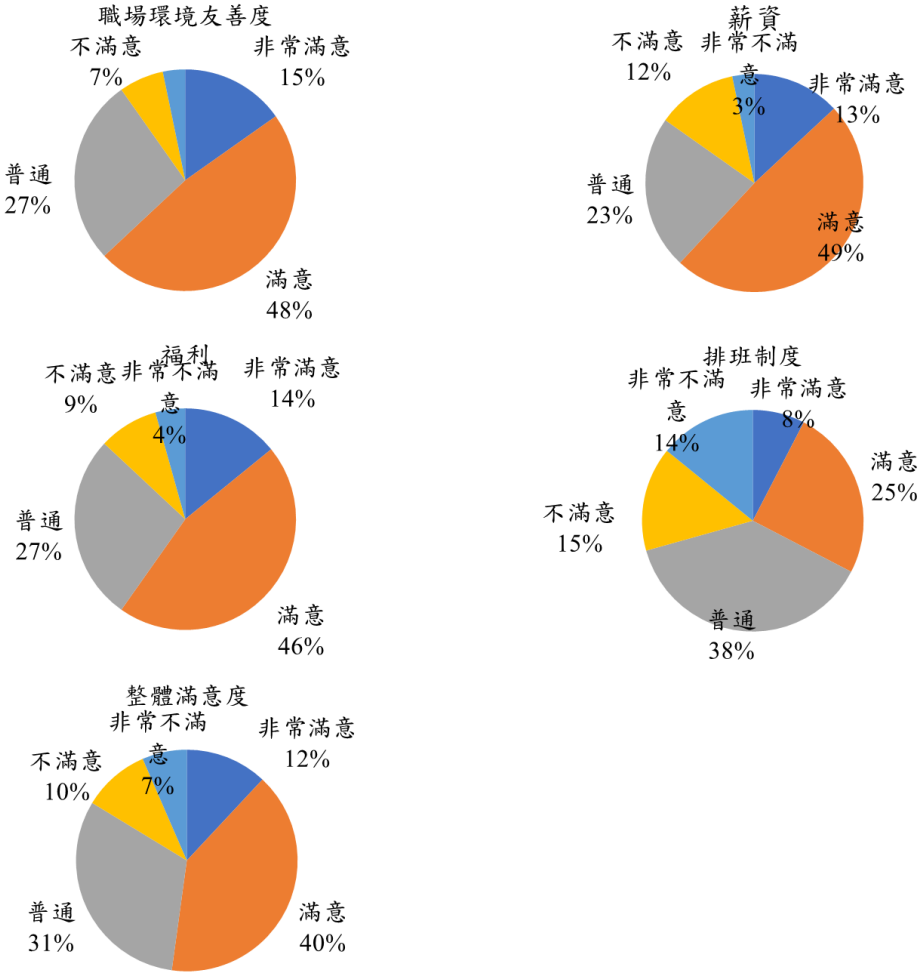



圖 7 港都客運內部顧客調查滿意度

## 7.2 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

生理男性占 93%，生理女性占 7%，與產業結構趨勢一致，仍以男性為主，少數駕駛為女性，但仍可見駕駛長朝向多元性別邁進。

二、年齡

以 41~50 歲(63%)為主，顯示勞動力偏中高齡，可能有較少新血加入。

三、學歷

國中及高中職占多數，顯示教育背景仍有一定水準，主要受到受訪年齡層偏高所致。

四、駕駛資歷

受訪者皆為駕駛資歷 10 年以上，呈現穩定且資深的組成結構。

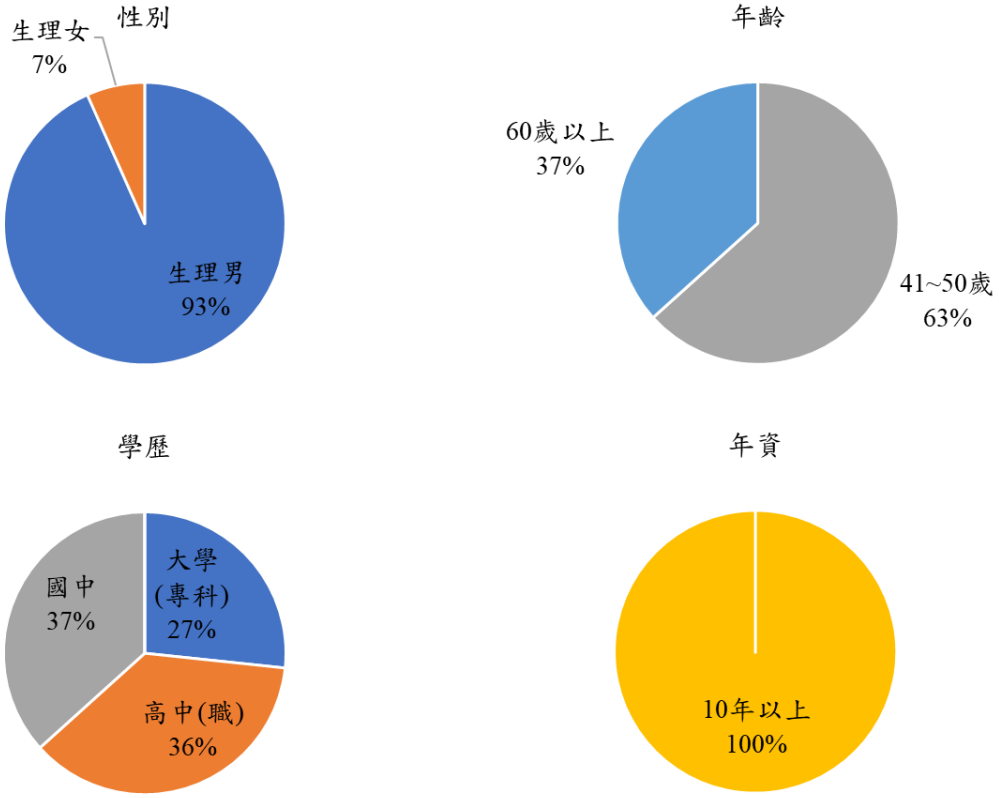



圖 8 南台灣客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

從現有數據分析，受訪同仁對「現階段薪資」與「排班制度」展現了高度共識，這兩項在有限的樣本中取得了較高比例的認同。相較之下，「公司福利」與「整體滿意度」雖然同樣沒有負評，但選擇「非常滿意」的人數比例明顯較低，顯示即便在正向回饋的群體中，對於福利制度的實質感受仍存在微小落差。總體而言，這份調查結果僅反映了特定少數群體的滿意現況。雖然初步看來在薪資與排班上有不錯的基礎，但由於樣本代表性有限，建議將其視為「局部參考」。未來若要取得更客觀的管理依據，仍需擴大調查樣本範圍，以確認當前的高度滿意是否能禁得起更大規模勞動力結構的檢驗。

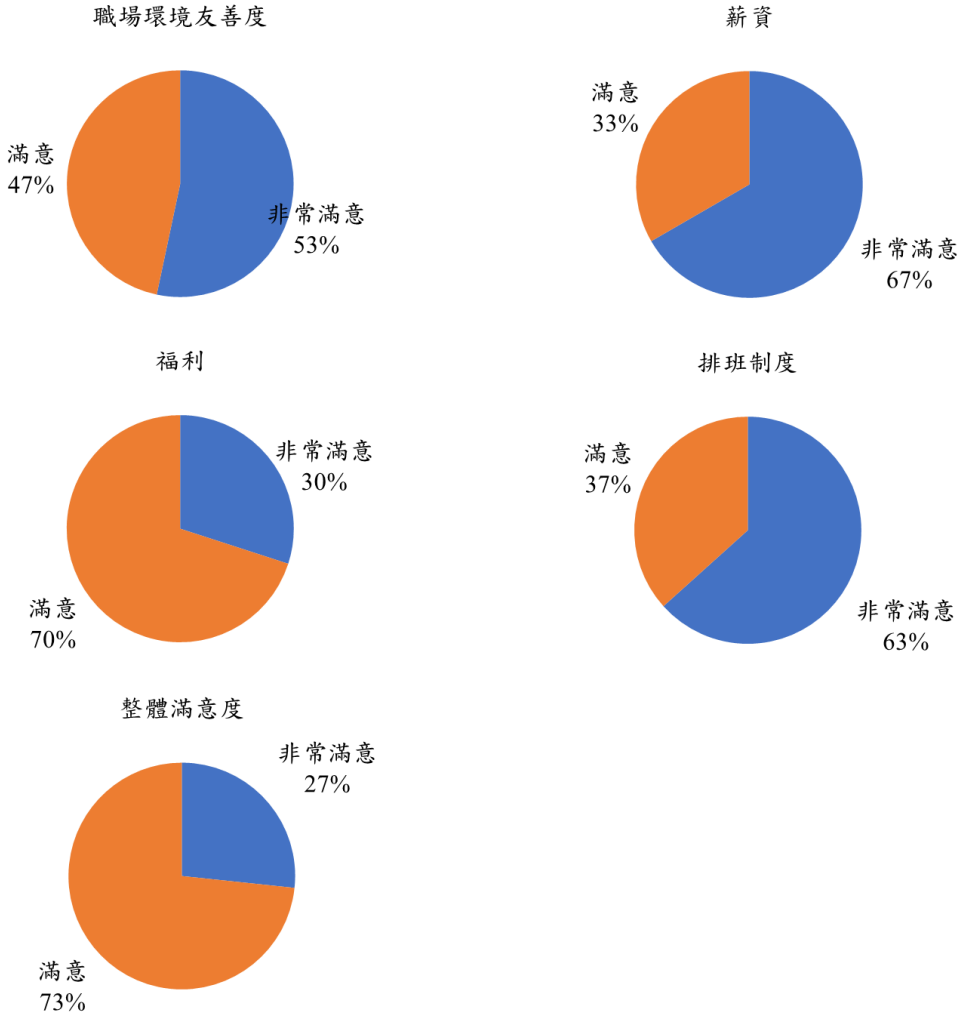



圖 9 南台灣客運內部顧客調查滿意度

## 7.3 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

本次樣本中生理男性占多數為 86%，亦有少部分女性駕駛長加入。

二、年齡

受訪者多以 51~60 歲(86%)為主，年齡結構顯著偏高，建議提早徵才並納入年輕駕駛長做經驗傳承。

三、學歷

高中職(71%)與大學專科(29%)為主，學歷結構較傳統。

四、駕駛資歷

10 年以上占 43%，其次為 1~3 年，高度資深為主要特徵，新進為其次，可見近年有逐漸朝聘新的駕駛長加入。

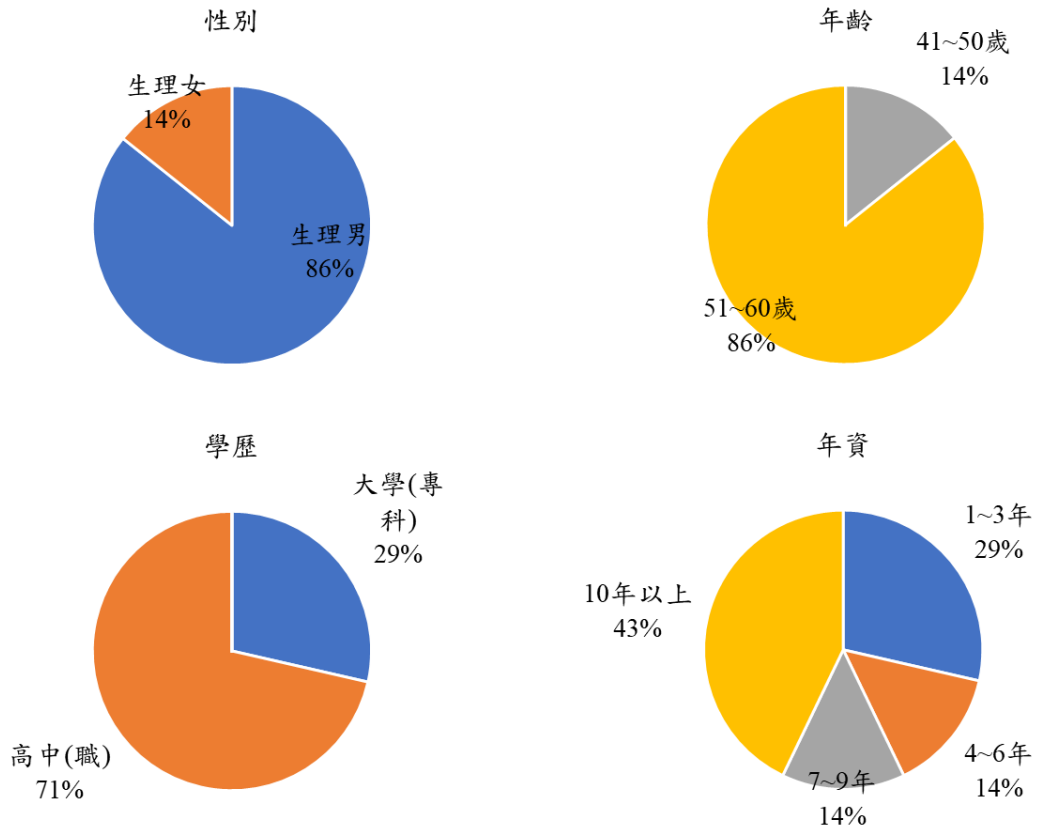



圖 10　東南客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

從數據分佈來看，受訪者對各項指標的共識度較低。在「薪資」與「福利」方面，評價多集中在「普通」與「不滿意」，顯示出即便是少量的參與者，對於實質待遇的期待與現實仍有落差。而「排班制度」與「整體滿意度」雖然有人給出滿意評價，但同樣存在不滿意的聲音，整體呈現出一種不穩定的拉鋸狀態。「可能影響離職的原因」來看，「個人生涯規劃」與「公司制度不公平、薪水太低」並列為核心誘因。總體而言，東南客運的現況反映出基層對現有待遇與制度存在一定程度的消極情緒。雖然樣本量有限，但「不滿意」與「離職意願」的高度關聯性已清晰可見。公司若要穩定人力結構，除了解決薪資與福利的落差外，如何釐清並改善員工感受到的制度不公，將是防止人才流失的關鍵重點。

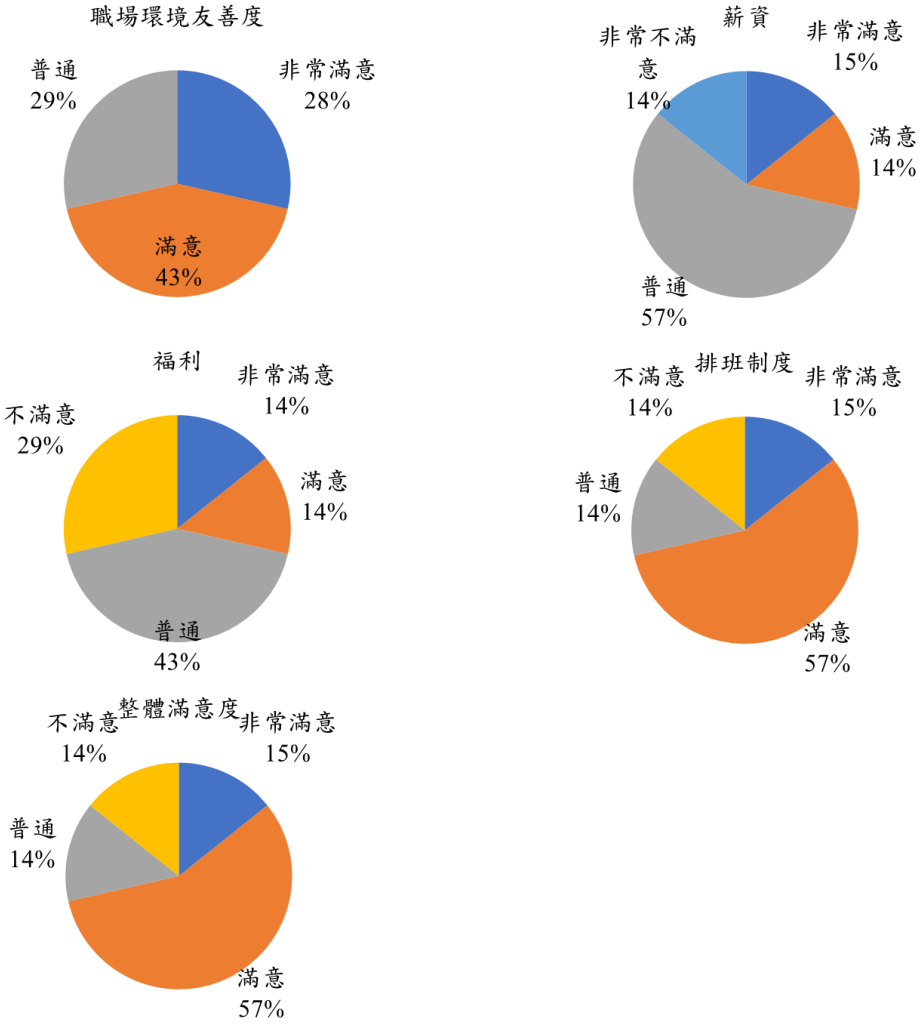



圖 11　東南客運內部顧客調查滿意度

## 7.4 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

生理男性 97%，受訪者以男性駕駛長為主，但仍有少數女性駕駛長。

二、年齡

駕駛年齡分布廣，以 51~60 歲為主，41~50 歲，以及 60 歲以上亦各有約 20%，顯示中高齡占多數，少數青壯年。

三、學歷

學歷集中在高中職(64%)，教育水準較屬中庸，與受訪者多數偏中高年齡有關。

四、駕駛資歷

10 年以上者占 40%，另有 1~6 年資歷者約有 4 成，資深駕駛為主，有利於經驗傳承予中生代人員。

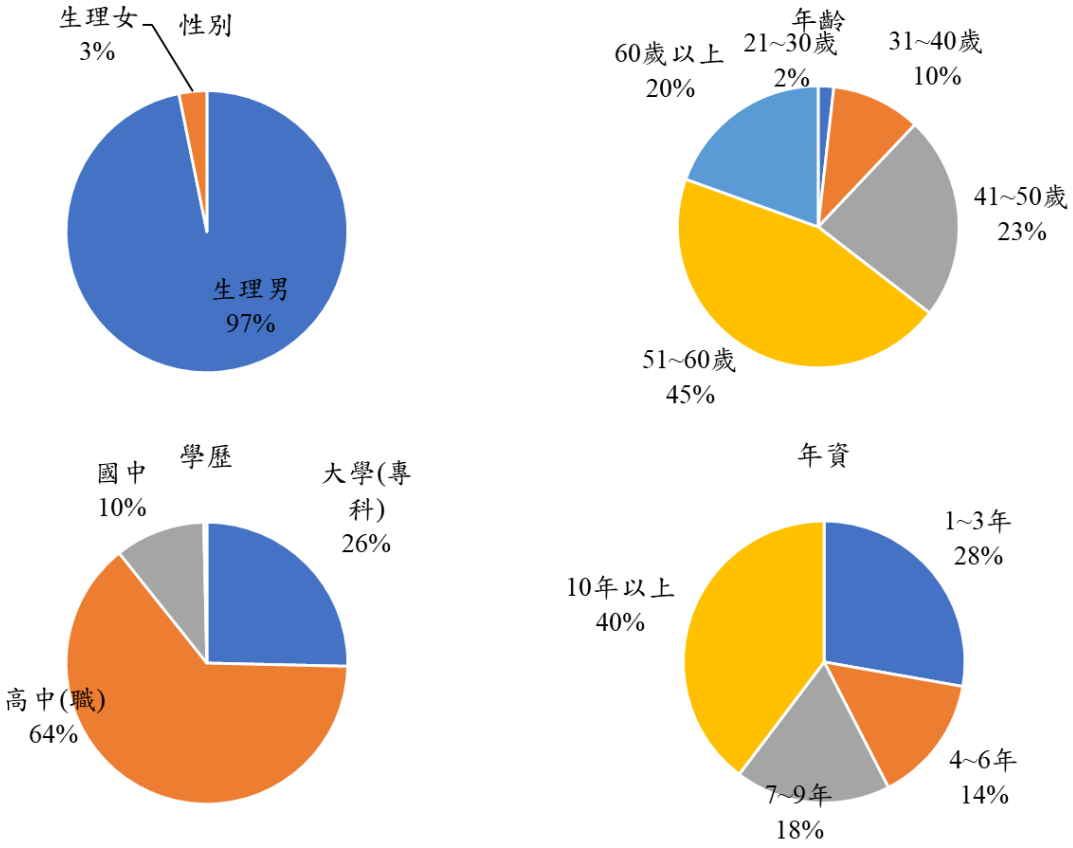



圖 12 高雄客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

高雄客運展現了老牌企業常見的「中性穩定」結構。雖然職場環境友善度獲得了最廣泛的正向肯定，顯示內部文化與同仁間的互動具備深厚基礎；但在薪資與福利指標上，大比例的評價落於「普通」。這反映出員工對於實質勞動報酬的態度趨於保守，僅視其為一份「可接受的工作」，缺乏強烈的激勵感。結合離職誘因來看，「制度不公平」是該公司最主要的管理風險。當員工感受到排班與勞動回饋不成正比時，這種「中立評價」極易轉化為實際的離職行動，尤其是面對市場競爭時，薪資與制度透明度將是留才的關鍵攻防點。

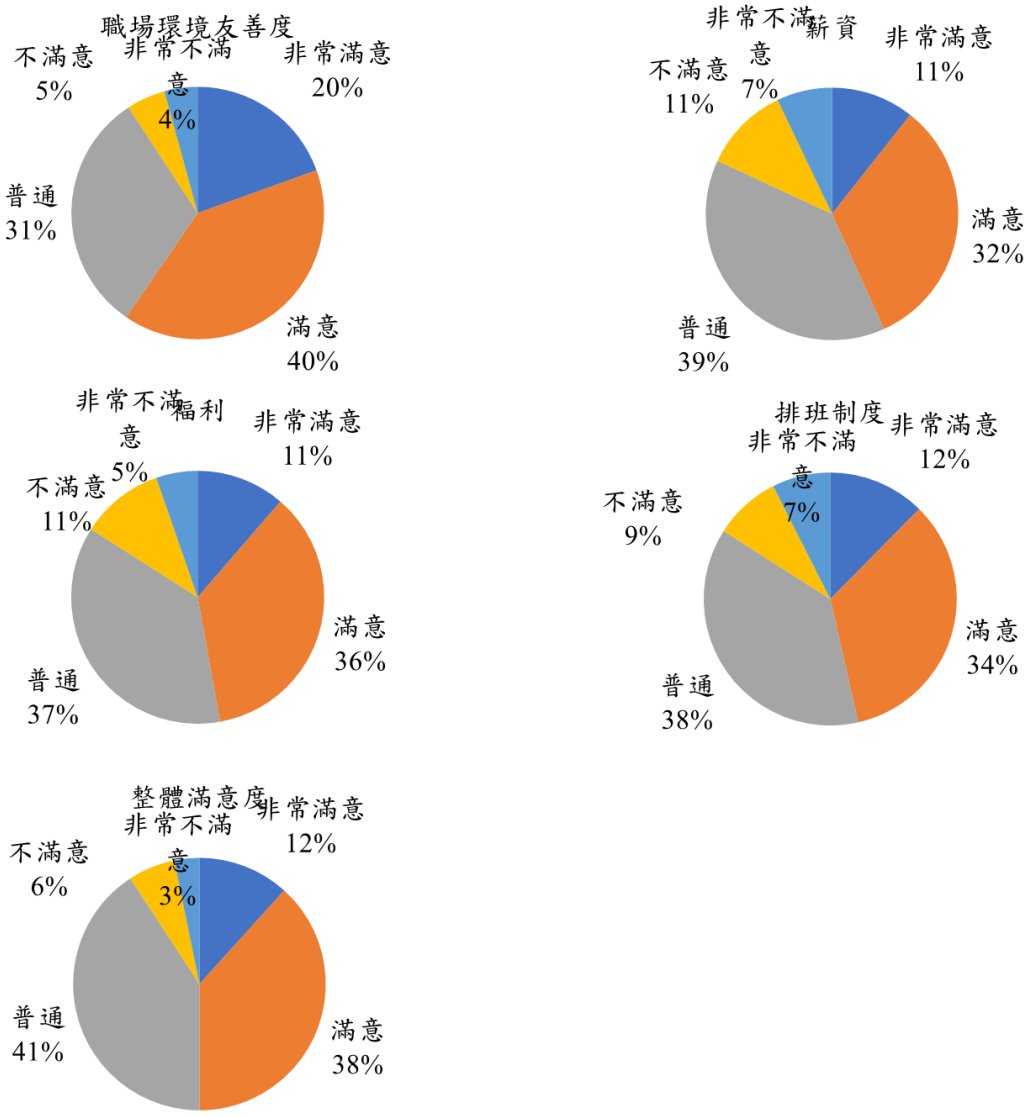



圖 13　高雄客運內部顧客調查滿意度

## 7.5 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 96%為生理男性，少數女性駕駛。

二、年齡

主要集中於 41~50 歲(48%)，51~60 歲(26%)亦有一定比例，中壯年駕駛長偏多。

三、學歷

高中職學歷占 74%，多數駕駛長學歷屬中庸，與受訪者年齡有關係。

四、駕駛資歷

10 年以上駕駛長偏多占 57%，其餘 1~7 年駕駛長分布則較為平均，團隊資淺至資深人員皆有其比例。

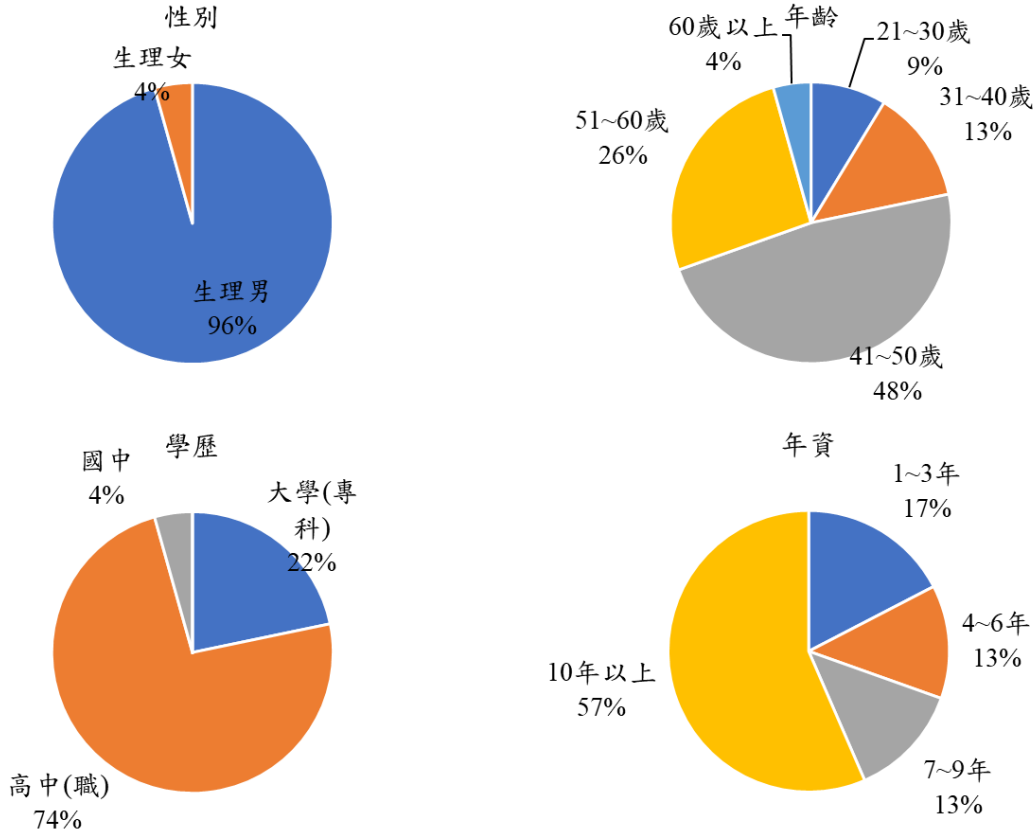



圖 14　義大客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

義大客運的表現極為平穩，幾乎沒有負面評價，顯示公司在日常運作與勞資關係上維持著不錯的平衡。員工對於排班制度與薪資的接受度一致，屬於「無事便是好事」的管理模式。值得注意的是，其福利與整體滿意度的極正面評價比例相對較低。結合離職因素來看，員工更傾向於將此處視為職涯的一個站點而非終點，如何強化具備企業特色的福利誘因，將是防禦「個人生涯規劃」型離職的重要課題。

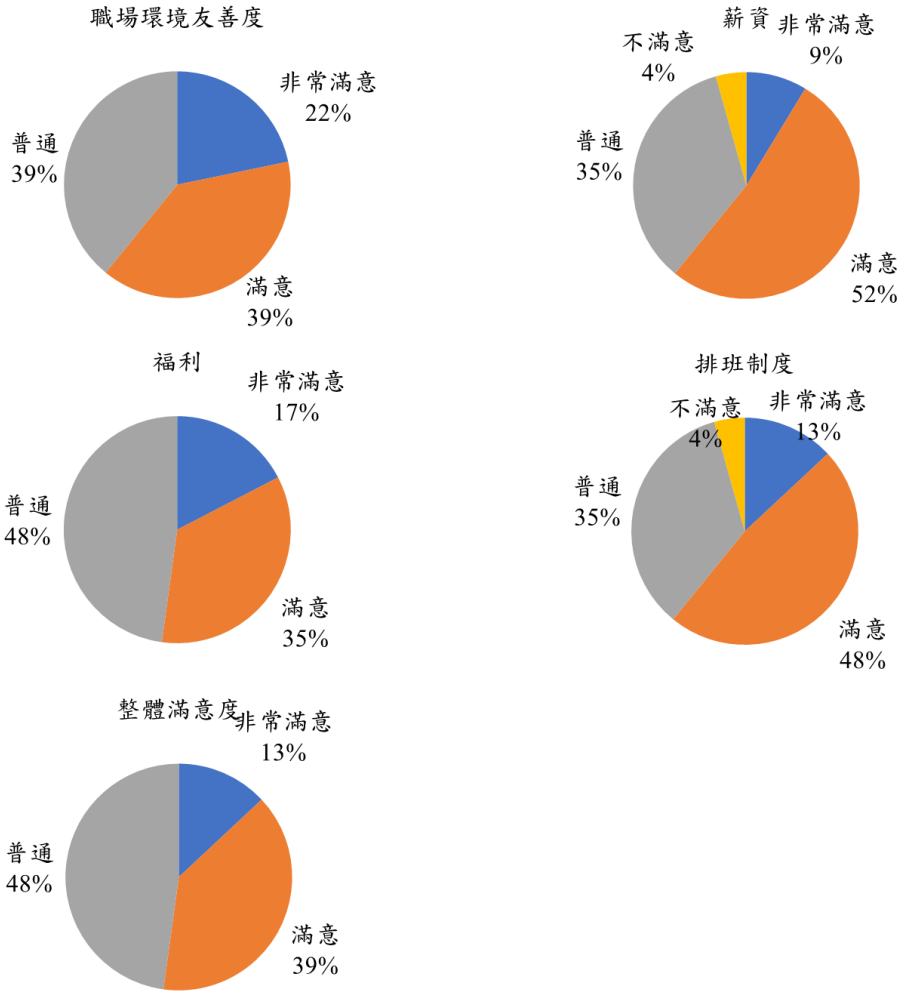



圖 15　義大客運內部顧客調查滿意度

## 7.6 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

本次樣本中多數為生理男性(92%)，仍反映運輸業性別比偏重的常態。

二、年齡

年齡集中在 51~60 歲(34%)，60 歲以上以及 41~50 歲皆各占 25%，呈現中高齡化現象。

三、學歷

學歷以高中職(58%)為主，其餘為大學專科學歷，顯示擁有高比例的實作型人才。

四、駕駛資歷

10 年以上比例為 56%，其他年資駕駛分布亦平均分布在 20%左右，新舊並存但資深者仍佔主力。

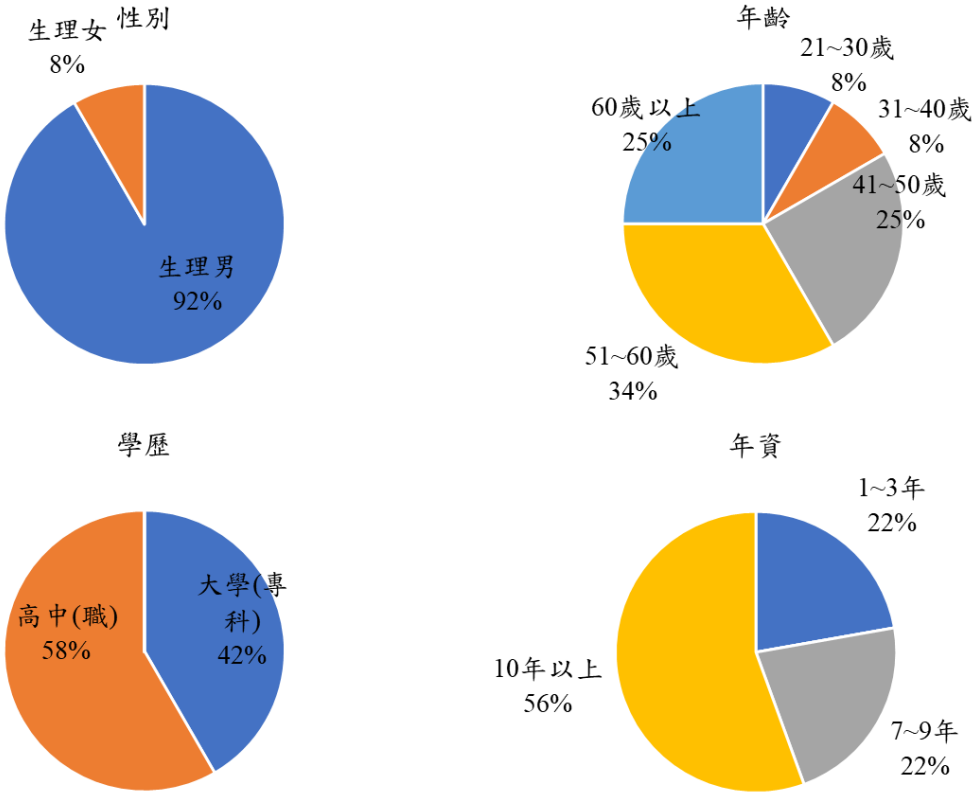



圖 16　統聯客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

統聯客運展現出極強的向心力，各項指標均呈現高度一致的正面回饋。員工不僅對工作環境滿意，對薪資與排班這類高壓項目的認可度也極高。在離職因素中，統聯員工極少提及制度或薪水問題，顯示該群體對目前的管理體系有著極高的契合度。這種高度認同感能形成強大的抗壓性，即便在產業環境波動時，仍能維持穩定的服務能量與人才留存。

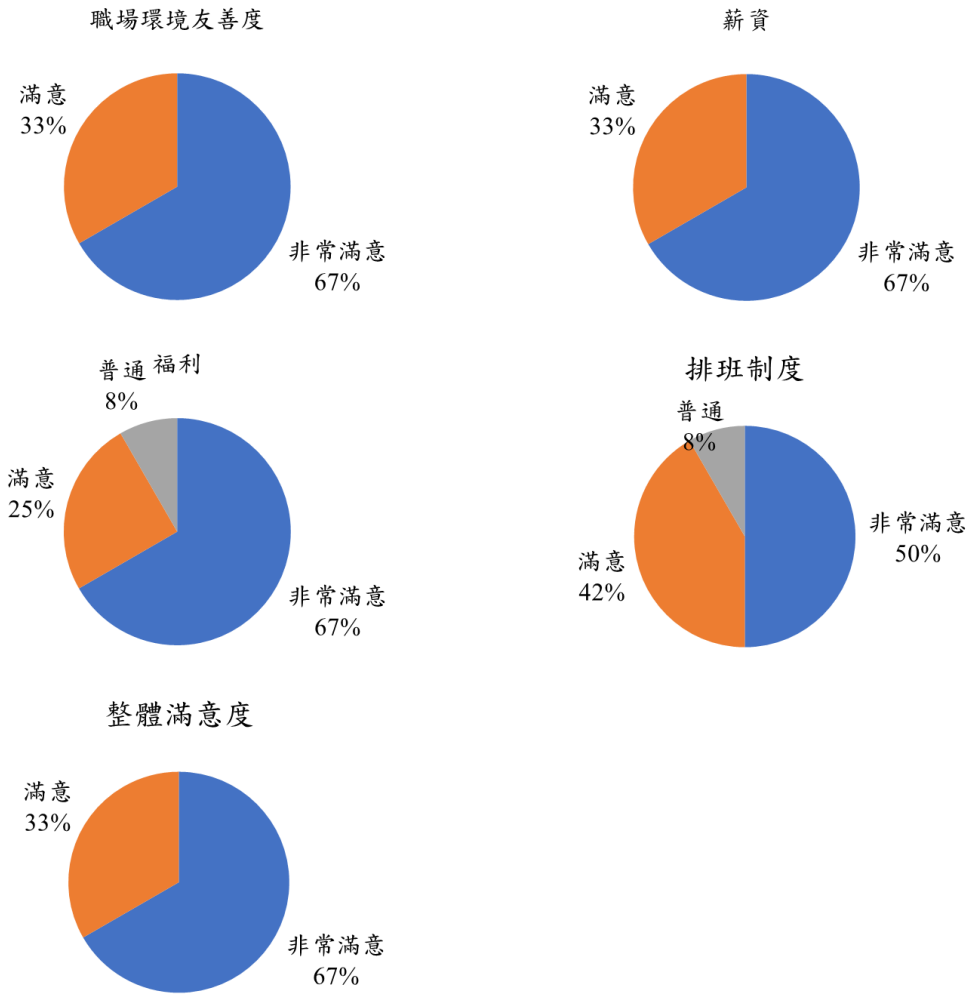



圖 17　統聯客運內部顧客調查滿意度

## 7.7 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

生理男性佔多數為 91%，女性駕駛亦有少數占 9%。

二、年齡

以 41~60 歲年齡之駕駛長為主，亦有少部分 60 歲以上及 40 歲以下者，屬中壯年為主力的組成。

三、學歷

高中職(50%)為主，其次為大學專科(48%)，足以支撐行政與管理需求，整體人力結構併有紮實及專業。

四、駕駛資歷

各年資分部趨於平均，顯示駕駛長分布資深及資淺皆具有一定比例，能夠留下資深人員以外亦可適度招募新血加入。

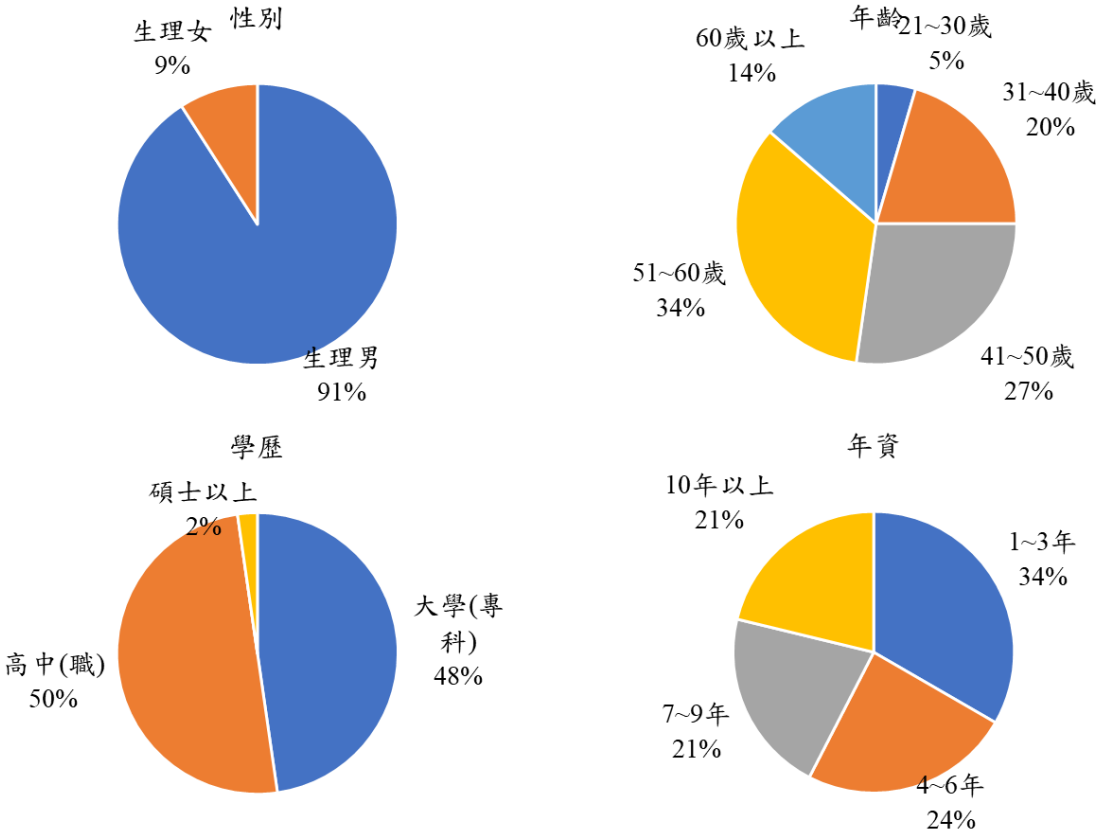



圖 18　漢程客運內部顧客調查基本資料

五、滿意度調查結果

漢程客運在職場氛圍的營造上成效顯著，員工對環境與整體滿意度的評價傾向積極，顯示管理層在建立組織認同感上投入了不少心力。然而，這種認同感正受到薪酬福利感下降的挑戰。數據顯示該公司的滿意度分佈在薪資與福利項下出現了明顯縮減。即便排班與環境能留住人心，但當生活成本壓力提升，「薪水太低」成為推力時，原有的情感留才策略將面臨極限。

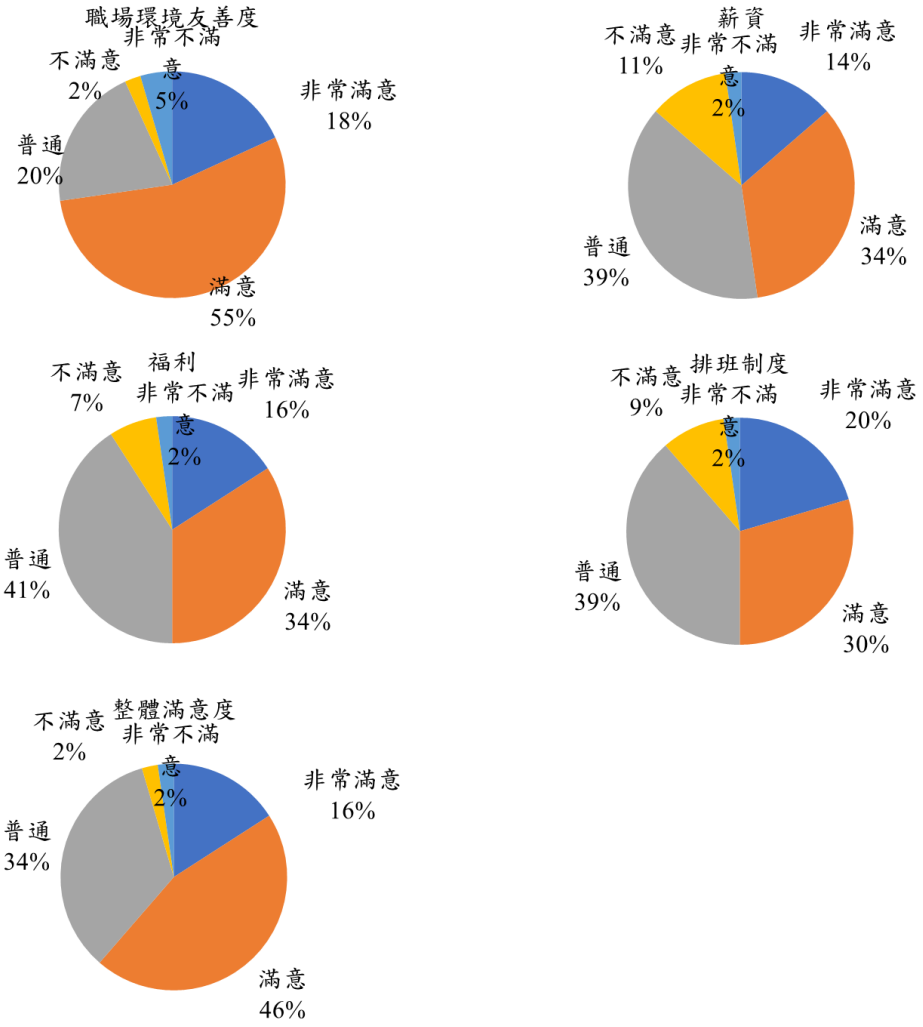



圖 19 漢程客運內部顧客調查滿意度

## 7.8 綜合分析

透過駕駛長問卷調查，探究職場環境、薪資福利、排班制度與整體滿意度之間的關聯，並透過評鑑資料適度探索影響駕駛長滿意度之原因。

一、職場環境友善度與整體滿意度的關聯性

調查顯示，職場環境的滿意度(包含場站設施與公司管理氛圍)是影響整體滿意度的基石。高雄客運與漢程客運在 114 年度因導入數位化管理系統與醫師駐點諮詢，提升了健康管理的透明度，有較大機會使駕駛長感受到實質的職場關懷。然而，漢程客運以及統聯客運硬體維護的細節，亦有機會直接影響駕駛長對職場環境友善度的評價。當場站設施維護良好時，駕駛長對公司的整體滿意度會有顯著的正向提升。

二、薪資福利與排班制度的滿意度探討

薪資福利是駕駛長留職的最主要動力，而排班制度則是影響勞動感受的關鍵變因。義大客運與高雄客運透過穩定的獎勵機制，讓駕駛長在薪資與福利項目上表現出較高的同意度。相較之下，統聯客運雖然在 114 年度有效改善了肇事率，但受限於嚴重的缺工壓力，導致路線的違規裁罰件數極高，顯示一線人員面臨極大的營運壓力。東南客運與統聯客運在 114 年度的脫漏班裁罰比率居高不下，這種高壓力的排班環境與人力短缺，容易導致駕駛長對排班制度的滿意度下滑，進而抵銷公司在其他福利上所做的努力。

三、影響離職原因的關聯分析分析

問卷中關於「可能影響離職原因」的提項，主要與以下因素高度關連：

(一) 工作壓力與裁罰負荷：港都客運與高雄客運在 114 年度因「危險駕駛行為」遭裁罰的件數較多，高強度的違規監控若缺乏合理的溝通與排班配套，會增加駕駛員的心理負擔，成為潛在的離職誘因。

(二) 硬體故障與工作挫折：東南客運部分車輛老舊常出現儀表燈亮或無法啟動等故障，且統聯客運亦有車輛無法入檔或水箱破裂等情形。頻繁的車輛故障不僅增加工作困擾，也直接影響駕駛長對公司經營能力的信心，提高離職傾向。

(三) 個人健康與安全考量：隨著各業者強化生理數據監控，駕駛長對自身健康的關注度提升。若公司僅落實管制而缺乏輔導機制，駕駛長可能因擔心健康因素影響生計而選擇轉換職場。

四、綜合分析

七家業者在「健康關懷」與「教育訓練」的制度化已有長足進步，但內部顧客的滿意度仍深受「薪資」與「排班彈性」影響。建議業者如統聯與東南應優先解決人力缺口以優化排班；而港都與漢程則需透過改善場站硬體與車輛保修品質，提升職場環境友善度，方能從根本降低離職率。

# 第八章 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。

## 8.1 結論

一、場站維護呈現分化，硬體改善應避免臨時性修補

114 年度多數業者場站維持良好，義大客運在設施完備度與環境整潔度上蟬聯第一。然而，漢程客運金獅湖站之鋪面破損問題仍未根本解決，查核發現其改善措施多屬「暫時性修補」，缺乏長期維修計畫。業者應摒棄「局部修補」思維，建立場站硬體清冊並落實數位巡檢。針對鋪面破損、排水不良應設定修繕期限與定期複查。

二、站牌資訊維護仍有盲點，標準流程落實度不一

本年度站牌缺失主要集中於路線圖老舊發黃、毀損或未依 SOP 撕除舊有資訊。高雄客運部分偏遠站點出現站牌缺失或資訊標註不實；港都客運與南台灣客運則存在路線圖張貼不平整、受損未及時更換之情形，顯示內部自查機制於偏遠或非主幹道路線仍有鬆動。

三、準點率受環境影響普偏偏低，脫班問題與人力缺口掛鉤

受限於市區道路工程及產業缺工，準點率仍為各業者最普遍之弱項，多數路線返程準點率未達 55%。東南客運與統聯客運近期因駕駛員流失壓力，導致脫漏班裁罰件數增加。反觀義大客運憑藉優化的調度邏輯，在準點性指標上表現最為穩定。

四、安全管控成效兩極，肇事率攀升為重大預警

本年度安全表現呈現顯著分化，統聯客運透過加強行車監控，有責肇事件數較往年大幅下降，安全得分顯著回升。然而，漢程客運有責肇事件數激增，每百萬公里肇事率高達 10.64 件，與南台灣客運同屬安全管控需高度輔導之對象。

五、數位工具導入成效初顯，惟危險駕駛行為仍待導正

港都客運與漢程客運在電動公車與數位化管理之推動上領先業界。惟實地查核發現，儘管有系統監控，港都客運及高雄客運仍存在部分駕駛員「未待乘客站穩即開車」或「超速」等危險行為，顯示數位監控需與獎懲制度更緊密結合。

六、無障礙服務品質穩定提升，實作熟練度為關鍵

本年度無障礙服務滿意度整體優於去年，東南客運及港都客運在身障秘密客隨車調查中表現優異。惟南台灣客運與漢程客運仍有駕駛員操作斜坡板不熟練等缺失，反映教育訓練應更偏重「實作演練」而非單純講授。建議

七、硬體、服務、管理三面向之標竿業者分析

義大客運在硬體(場站第一)_、服務(準點率、滿意度第一)及管理面(所有路線均為優等)表現皆佳。其最大的特色在於「高穩定度」，不論是現場檢核或書面資料審查，皆展現出極高的經營品質。高雄客運在管理面的創新(如 E 化管理系統)與車輛維護的穩定性上表現優異。雖然部分路線受偏遠地區環境影響，但整體經營實力穩健，是目前高雄市經營規模最大且品質維持最佳的業者。統聯客運本年度成功扭轉了過去在安全面的劣勢，且在管理面導入積極的自評機制，不僅提升了行政效率，也實質降低了交通事故率，是 114 年度管理面改善最明顯的業者。另外，幸福共享高雄 GO 整體得分普遍較高，各業者在服務態度與車輛整潔度上獲乘客高度肯定。其靈活的預約機制有效解決偏鄉交通痛點，成為年度服務亮點。

## 8.2 建議

一、對主管機關

(一) 推動評鑑指標之差異化與數位化管理

建議主管機關未來可將「數位管理落實度」納入加分指標，鼓勵一般公車業者落實自評作業實質化，避免缺失重複發生，同時可透過平台管理加速整改流程。例如針對本次評鑑中查獲部分業者因交通局調閱影像缺漏，主管機關可針對業者隨機依據系統行駛資料，要求業者提繳相關影帶資料，以減少影帶遺失之頻率。此外，針對幸福巴士與公車式小黃，應持續精進差異化評鑑標準，強化轎車服務之滿意度敏感度，特別是針對民間社福團體融資能力有限所面臨之車隊硬體老化潛在風險，主管機關應主動編列預算或向中央爭取偏鄉客運汰換補助，以提升偏鄉運輸品質與行車安全。

(二) 建立缺工背景下的營運支持與評鑑彈性機制

本年度多數一般公車業者深受駕駛員缺工影響，導致脫漏班與危險駕駛裁罰件數居高不下。建議主管機關研議結合營運補貼與職場環境改善專案，協助業者優化勞動條件，並將「內部積極管理與駕駛長福利精進」列為補貼權重，改善高頻率路線之經營穩定度。同時，依據裁罰統計，部分客運業者脫漏班情形相對於其營運里程明顯偏高，因此在評鑑機制，可多加考慮納入里程數、尖離峰等因素做為加權，提升不同路線因受勞動力匱乏而使得返程準點率降低的公平性。

(三) 深化無障礙實地訪查與參與式輔導

建議維持並擴大「身障秘密客」實地隨車調查機制，除了有效掌握每年度各路線無障礙服務功能的完整性以外，亦可針對每年度無障礙服務現場普查表現較弱、駕駛員操作不夠熟練之特定業者，主管機關可建議聯管會辦理跨業者之教育訓練及學習座談，邀請表現優異之業者分享身障服務 SOP 之落實經驗，並導入身障團體進行現場指導。且為了因應輔具愈趨多元，可與時俱進了解不同輔具的功能及服務重點，可進一步減少駕駛長與身障乘客之間溝通的誤會，全面提升無障礙運輸的友善度。

二、對客運業者

(一) 針對肇事熱點實施「防禦駕駛」回訓與個案分析

本年度部分業者有責肇事件數顯著增加，且集中於特定路線。建議業者應利用行車紀錄器影像，針對發生事故或高風險行為(如急煞、超速)的案件進行「個案回溯教學」。建

議建立「駕駛安全預警系統」，針對肇事率高或客訴頻繁的駕駛員實施一對一心理輔導與防禦駕駛實作訓練，並可透過聯管會共同分享經驗達到整體公車路網的安全性提升。

(二) 優化排班邏輯並結合 AI 監控導正危險行為

普遍存在「返程準點率低落」及「未待乘客站穩即起步」等危險駕駛行為，顯示駕駛員常因趕班而忽視安全。建議業者應主動分析常態性壅塞路段，適度調整班表彈性，緩解駕駛員的趕班壓力。同時，建議規劃導入 AI 駕駛行為偵測系統，針對分心駕駛、未保持車距或車門未關即起步進行即時語音提醒。應仿效高雄客運建立績效獎勵制度，將安全行為與獎金掛鉤，引導駕駛自發性遵守 SOP。

(三) 強化無障礙設備「實作演練」與互動細節

秘密客調查發現，部分駕駛員對斜坡板操作不熟練，或漏掉部分規範之服務細節。無障礙訓練應由「講習式」改為「參與式演練」。應邀請身障團體實地進行案例模擬，確保駕駛員熟悉各類障礙類型的服務需求。業者應編製簡易的「服務流程隨身手冊」，強化駕駛員對於無障礙設施操作的肌肉記憶，確保服務品質不因人員流動(如新進駕駛)而出現斷層。

# 參考文獻

中華民國運輸學會，「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書」，高雄市政府交通局委託，114 年 7 月。

中華民國運輸學會，「112 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，113 年 9 月。

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。

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，「113 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，114 年 2 月。

義守大學，「112 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，113 年 2 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。

東吳大學，「113 年臺北市市區公車營運服務指標評鑑第 2 期研究報告」，臺北市公共運輸處委託，114 年 3 月。

逢甲大學，「112 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫第一期公車評鑑成果報告書」，臺中市公共運輸及捷運工程處委託，114 年 3 月。

# 附件一 相關會議記錄

# 附件二 調查表格

# 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 115 年度評鑑指標

# 附件七 評鑑管理系統運作成果

# 附件八 獎盃設計稿

# 附件九 評鑑成績彙整表

# 「114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫案」工作執行計畫書審查會議

# 會議紀錄

一、會議時間：114 年 9 月 22 日(星期一) 上午 9 時 30 分

二、會議地點：本局第一會議室

三、主持人：王志綱主任秘書　　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 |
| --- | --- |
| **身障團體聯合總會**<br>1. 肯定公車業者服務表現，並建議持續加強駕駛員訓練與無障礙設施維護，確保輪椅乘客安全擺放，同時提醒駕駛主動協助身心障礙與視障乘客候車需求，以提升服務友善性。<br>2. 現行法規已將「博愛座」調整為「優先座」，其使用對象不限於特定族群，而是開放所有乘客皆可使用，但應以有需要者優先，藉此減少社會爭議。<br>3. 未來偏鄉「幸福巴士」需求將持續增加，高雄市幅員狹長、涵蓋 38 個行政區，需進一步討論各區服務配置，以滿足身心障礙者等族群的基本需求。 | 1. 針對駕駛訓練，因應交通部及相關單位查核，業者已持續改進，並在評鑑指標中涵蓋輪椅族、視障及其他身障族群需求。評鑑目的在於輔導業者強化管理措施，學會亦持續調整指標，以督促業者精進，確保身障者搭車更便利。<br>2. 謝謝委員的建議<br>3. 幸福巴士與公車營運性質不同，評核方式、指標設計及調查亦不相同；未來將配合交通局政策，適時調整評鑑細節，以符合實際需求。 |
| **凌瑞賢委員**<br>1. 本項評鑑已執行多年，相關程序與作業均已成熟且穩健，去年執行過程順利，業者亦無意見，僅委員會關注鑑別度問題。今年評鑑可比照去年方式辦理，但仍應依政策目標調整，例如近年特別重視身心障礙者權益、兩性平權及環保等議題，已陸續納入評鑑指標中。<br>2. 建議評鑑應從效率、公平、安全及環保等宏觀層次出發，重新檢視計畫目的並整理指標，確保與計畫目標相符。同時應關注三個面向：其一，瞭解業者實際感受，評鑑是否有助提升服務品質與營運管理，或僅增加負擔；其二，政府需檢 | 1. 評鑑制度的鑑別度不易建立，因公司別與場站別多為共用成績，差異主要反映在路線別調查。近年已逐步細緻化指標，部分作為公司別計算、部分為路線別計算，以增加業者間的差異性。未來仍會持續調整，目標在於改善整體搭乘環境。<br>2. 評鑑辦理依循《發展大眾運輸條例》，並隨交通部政策方向及各縣市需求調整，內容逐漸趨於複雜。為引導業者提前因應，新議題多先設為加分項目，後續再納入正式指標。交通局 KPI 亦結合稽查與民眾陳情，提升評鑑符合民眾期待。為減輕業者壓力，評鑑過程導入系統化 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 討多年執行成果，建立具體 KPI 以衡量政策成效，並提升鑑別度，作為補助與路線審議之依據；其三，乘客角色應更受重視，除現行滿意度調查外，宜透過更多元方式蒐集意見，以強化民眾參與。 | 與科技化管理，能即時回饋缺失並彙整調查問題，以兼顧政策目標與業者執行負擔。 |
| **林新沛委員**<br>1. 簡報第 24 頁幸福巴士乘車調查表格，調查是在車上進行，若使用紙本紀錄容易讓駕駛察覺，可能查無違規情況，建議說明實際調查方式，以確保調查結果客觀可靠。<br>2. 一般公車乘客調查表 C3-1 項目，應注意乘客座位及車廂滿度可能影響視線，並確認問卷發放時機，避免剛上車乘客回答參考性不足，建議說明實際發放方式，以提升調查結果可靠性。<br>3. 幸福巴士乘客調查表中，B4「外觀整潔」乘客可能無法有效觀察；B6「舒適度」受司機行駛方式影響，須確認乘客搭乘多久後發放問卷；B8「是否拒載」因為為預約制可能不適用。<br>4. 簡報第 31 頁幸福巴士加分項目：幸福巴士評鑑分數普遍偏高，加分項目對實際評分影響可能有限。由於幸福巴士規模較小，不易辦理完整教育訓練，建議可考慮其人員參加外部單位課程亦可計入加分，不必完全自行辦理。同時，加分項目第五點中福田屬公益團體，需釐清該如何認列。 | 1. 幸福巴士因車體及載客特性，乘客問卷多於乘客下車後在車外進行填答，以避免駕駛察覺及保持調查客觀性。<br>2. 問卷調查分兩步驟進行：一為隨車秘密客觀察；二為乘客問卷，調查員會先觀察乘客搭乘時間與狀況，再以量證方式發放問卷。疫情後發放方式包括掃 QR Code 或紙本問卷。調查員會注意乘客搭乘時間、座位及車廂滿度等因素，以確保問卷回饋可靠，並完整反映實際搭乘體驗及評鑑項目。<br>3. 乘客問卷調查通常在下車後才會向乘客詢問相關問項及填答，若乘客對於問項內容有疑慮會再協助理解。B8 項會再做調整，將小黃公車及幸福巴士的評分標準拆開。<br>4. 幸福巴士加分項目多以業者自我服務改善為主，評核依據包括業者提供的書面資料、照片佐證及訓練資料。對於管理作為或規模不足的業者，相關情形亦會記錄於評鑑報告中。 |
| **李昭蓉委員**<br>1. 建議幸福巴士在公司經營管理指標項目，將性騷擾或性平教育納入駕駛必備知能。目前此項僅列於加分，但考量小型車司機常與乘客互動，若能納入評分項目，可提升駕駛在性平及防止性騷擾領域的知識與實務能力。<br>2. 在公車路線評分中，業者若有行銷創新或積極吸引乘客的作法，本應受到鼓勵，但現行評鑑指標尚無明確反映此類努 | 1. 近年評鑑加強性平與性騷擾相關項目，業者逐步適應中。早期著重內部教育訓練、操作流程及休息室管理，近年起逐步納入車廂內乘客相關議題，先列為加分項目，未來將逐步融入正式評鑑指標。<br>2. 目前政策配合指標內已有創新管理評分項目，會再視各業者實際提報狀況滾動式檢討評分方式。<br>3. 業者回應主管機關及客訴意見的速度已 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 力，建議未來可考慮納入評分依據。<br>3. 評鑑應重視業者回應主管機關及客訴意見的速度與落實程度。目前主管機關偶爾反映資料取得不及時，建議可考慮從主管機關角度設計評分項目，評估業者在平日處理政策回應及資料提供的效率與可靠性。<br>4. B6「搭乘舒適度」指標目前多著重於車內冷氣、空調等環境因素，但行車平穩性僅部分涵蓋。建議將舒適度拆分為兩個子項目：一為車內環境舒適度，二為行車平穩性，以更完整反映乘客實際搭乘體驗。<br>5. 上次檢視結案報告時，內容雖完整但過於細瑣，反而難以掌握整個評鑑全貌。建議可利用 AI 協助，統整出評鑑計畫實施與報告的結構，並整理出精簡版報告，以便快速了解整體評鑑結果。 | 納入評鑑指標內，由各業者承辦人員提供相關資料作為評分依據。<br>4. 舒適度指標若未來考慮拆分，具體調整方式將在與交通局討論後確定。評估會涵蓋操作面與技術性問題，以作為後續指標調整依據。<br>5. 早期評鑑指標約 40 餘項，目前已增加至近 80 項，導致履約及報告簡化出現困難。過去嘗試簡化報告書內容，惟機關表示恐影響中央補助款之請領，因此未納入正式版本。未來可在審查會提供簡短或重點提示版本，並可運用 AI 協助檢核與整理重點，以提升科技化操作與審查效率。 |
| **楊清喬委員**<br>1. 訓練團隊因新人加入可能缺乏連續性，資料來源分為主觀與客觀兩部分，其中客觀資料由公司或主管機關提供，相對穩定；但問卷調查須注意樣本是否能反映高雄市整體搭乘行為。另針對短程乘客或尖峰時段車廂擁擠等情境，問卷發放方式需加以說明；同時調查員在滿意度判斷上應保持認知一致，以避免結果產生落差。<br>2. 學會每年都會進行內部顧客調查，由於調查內容多與司機員相關，如排班等問題，建議調查結果應適時提供給業者參考，因最終評鑑成果多仍反映於駕駛行為上。<br>3. 幸福巴士去年評分普遍偏高，可能因試行階段及採預約制、路線特色不同所致。建議學會協助主管機關或業者，調整指標設計，使其更具鑑別度，並能依不同路線特色進行修正。<br>4. 建議針對上期評鑑改善追蹤，依各業者 | 1. 調查員大多為既有常態人力，約占 80%以上，每次調查皆為獨立事件。調查前會舉行教育訓練，針對各項目標準進行評核；調查後會檢視樣本資料，確認是否存在疑慮，如有問題則進行管控與檢討，以確保各業者評核過程的一致性。<br>2. 每年度內部顧客資料調查成果皆已納入年度成果報告書內，提供予機關及各客運業參考。<br>3. 謝謝委員的建議，會再持續協助主管機關及業者評估指標調整可行性。<br>4. 評鑑缺失改善追蹤作法主要包括：<br>(1) 透過評鑑系統即時反映調查過程中發現的缺失，並要求客運業者 7 個工作天內改善。<br>(2) 在第二階段訪視時，要求業者針對前一年度缺失提供管控與改善措施說明，以降低缺失重複發生的機率及提升服務品質。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 不同的改善項目與時程，個別通知並落實追蹤。同時，報告內容因過於繁瑣，建議可運用 AI 協助有效整理，並提供更具體、針對各業者的改善重點。 | |
| **高雄客運**<br>1. 評鑑規則部分已相當細緻，但需注意重複扣分問題。目前部分指標如準點率、脫漏班同時以路線別與公司別計算，一個缺失可能造成兩邊都扣分，建議分開計算以避免重複扣分現象。<br>2. 針對場站數量較多的公司，由於場站調查僅扣分不加分，容易導致評鑑結果不公平。建議可採相同數量的場站進行評鑑或以抽樣方式調整，以確保各業者評鑑公平性。 | 1. 謝謝建議，各項評鑑指標無重複扣分情形。<br>2. 場站設置數量主要受到業者資源配置及服務範圍所影響，因此較大服務規模之業者，場站數量必然較多，惟場站乃為服務旅客及營運管理之場域，依據評鑑機制有稽核之必要。場站調查成績係採平均值做計算，因此若業者各場站皆符合評分標準，自然不會影響成績，倘若某站部分項目有受到扣分，也會因為成績採平均計算而獲得較為公平的結果。 |
| **港都客運**<br>1. 評鑑已將脫漏班納入 C1-1 指標，且同時分為路線別與公司別計分。對業者而言，脫漏班已涉及多重懲罰：除了評鑑扣分，亦會影響補貼款，並可能呈報公路法。此外，計畫書第 32 頁提及，每件脫漏班該路線總成績再扣 0.5 分，最高扣 20 分，形成「一件多罰」情況。建議對此新納入的準點率規定與件數計分方式進行斟酌，避免對業者造成過度嚴苛的評分負擔。<br>2. 今年新增 C3-1 指標（簡報第 39 頁），針對危險駕駛行為納入公司別評分：若營運路線危險駕駛事件 2 件以下，得 0 分；平均超過 2 件至 10 件以下，扣 0.5 分。由於危險駕駛認定仍具主觀性，主要依行車影像判定，建議計分方式進行討論與調整，以避免評分過於嚴苛。<br>3. C3-2 車門開關指標部分，評鑑指標修正大致無問題，但配分仍可調整：目前主要配分為 0 分，代表完全符合要求；若有缺失則扣分。建議若業者在稽查期間或無客訴狀況下完全做到，仍可給予正分，以鼓勵落實該項作為。 | 1. C1-1 指標主要分為路線別及公司別兩種方式計分，路線別係以年度準點率書面資料評分，目的是要了解各路線整年度準點率表現情形；公司別評分資料來源為扣減補貼款的公文，係為將各業者平時營運狀況及乘客申訴案件等不良紀錄反應至評鑑分數上，兩者評分目的不同，且皆有其必要性。若業者認為過度嚴苛，公司別評分方式建議可採標準化處理，避免因業者路線較多、出車數較高，導致違規風險自然偏高而產生不公平情況。初步討論的方向是以各業者的核定班次數、路線數或營運里程作為比值基準，將違規次數換算為相對比例，再依照級距進行扣分。此做法可更符合公平性，也能反映不同規模業者的實際狀況。<br>2. 114 年度 C3-1 新設置之評分項目，主要計算案件為車輛超速之資料，且各項超速資料應為屬實才會計入交通局裁罰案件。<br>3. 本項為 114 年度交通局重點要求項目，目的是為了讓業者重視執行細節。至於 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| | 是否設計正項配分，這部分會後團隊會再與交通局做討論。 |
| **南台灣客運**<br>1. 鑑別度目前主要透過放大業者錯誤來區分，但只要一出錯就可能被放大扣分。建議將鑑別度更多體現在創新管理與創新服務上，以鼓勵改善服務。目前某些指標如準點率，因道路狀況或駕駛人力不足而放大扣分，會增加業者負擔，甚至影響營運意願，可能導致退場或服務中斷，最終不利交通局。因此，評鑑需兼顧公平性與業者可行性，避免無上限扣分，使服務與補貼機制更合理。<br>2. 內部顧客調查主要反映公司的服務環境與薪資狀況，建議增加「不願意留在行業的原因」項目，以提供交通局了解司機缺額的原因。目前薪資即使調升至 5–6 萬仍無法吸引駕駛，部分原因是違規扣款制度造成惡性循環；同時，評鑑指標如準點率過於嚴苛，只要一車次出錯就扣分，對業者不合理。因此建議在評鑑設計上調整，兼顧實務可行性與公平性。<br>3. 目前系統資料驗證標準為「早發 3 分鐘、誤點 10 分鐘」，但評鑑書面資料審查仍採「早發 1 分鐘、誤點 5 分鐘」。建議統一規範，讓系統與書面資料標準一致，以提升評鑑公正性及操作便利性。<br>4. 危險駕駛行為在公司別評分部分，若確實需要扣分，建議採按比例方式計算，以避免單一事件對整體評分造成過度影響。<br>5. 紅 60 區為九人座巴士，車型較接近幸福巴士，建議採用幸福巴士的評鑑檢查方式進行，因九人座巴士缺乏下車鈴及無障礙設施，與一般公車指標不完全相符。 | 1. 目前評分項目多數扣分採級距甚至是標準化(車公里)計算，意謂若業者違規件數太高，才有可能會致使該項評分項目成績惡化，與其他違規頻率較低的業者才能形成差異，乃為鑑別度。另目前評分方式主要仍以各評分項目作為評分之依據，其他評分規範主要多為交通局認定嚴重之案件才會扣分，目的在讓每件客訴或違規事實皆有所對應的評分規則，評鑑機制才得以具有公平及合理性，在降低違規頻率的前提下，才有可能獲得佳績。<br>2. 關於增加此類別項目，團隊會再與交通局討論評估加入可能性。<br>3. 在準點率計算上，去程原則上採 80% 的權重，返程則占 20%，已透過權重調整降低返程的影響。同時，準點率數據來源一半取自書面資料，另一半來自問卷調查，因此整體審核不會過於嚴苛。至於「前一後五」與「前三後十」的標準，建議依現行基準調節即可。<br>4. 針對危險駕駛的項目，目前主要是以超速行為作為認定標準，該認定標準前已與業者協調後以較寬鬆的方式予以計算扣罰補貼款並反映於評鑑分數上，本項分數後續將建議採標準化處理，以降低對整體評分影響過大之情形。<br>5. 依目前評鑑制度，若該路線有多條支線，係以主線為主要調查對象，九人座巴士評分方式將再與交通局討論適宜做法。 |
| **東南客運**<br>1. 近年駕駛人力短缺問題嚴重，業者面臨司機退休、新進人力不足及長工時等挑戰，導致部分路線無法正常運行，即使遵守政府規定，仍可能因脫班或準點率 | 1. 謝謝建議，這部分會再與交通局討論。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 問題被扣分，對公司營運造成極大壓力。業者表示已盡力配合主管機關指示，並補助司機以維持服務，但仍難以找到足夠駕駛人力。建議主管機關在評鑑及監管過程中，兼顧業者實際經營困難，提供更多輔導與彈性，以協助業者穩定營運，減少因外部因素造成的不合理扣分。 | |
| **義大客運**<br>1. 義大客運會依照後續核定項目努力配合。 | 1. 謝謝義大客運的配合。 |
| **統聯客運**<br>1. 過去兩到三年，公司評鑑成績尚可，但自去年起因駕駛人力不足，拖班問題加劇，使評鑑成績受限，無論業者多努力仍難改善。公司持續招募駕駛，包括預備駕駛方案，從簽約、考照到正式上線皆提供基本薪資保障，以穩定人力。近期駕駛招募略有改善，但因市區公車駕駛面臨高罰款與客訴壓力，仍造成駕駛意願低落。公司強調已盡力配合政策及評鑑要求，但希望主管機關理解駕駛不足及高風險環境帶來的經營困難，並提供更多協助，避免因人力短缺而影響服務及評鑑結果。 | 1. 謝謝統聯客運的配合與建議。 |
| **漢程客運**<br>1. 針對保養廠的評鑑，本次扣分採正負一分計算，相較於上次已是兩倍，對保養廠壓力較大。尤其本公司多藉由政府採購的全電動車，公司均以全電車運行，使保養負擔增加。若超過五件缺失，分數可能全部扣光，對保養廠而言相當嚴苛，因此希望評鑑方式能適度調整，以鼓勵保養廠持續努力與改進。<br>2. 關於車門開關的評分，本次若發生缺失會扣 1.5 分，扣分幅度偏高。考量本次評鑑也包含路口停讓等項目，其分數同樣為正負 1.5 分，對業者而言負擔較大，因此建議適度調整，以減輕評鑑壓力。 | 1. 過去業者在此項目的扣分情形並不多，但若能確實落實維修與保養機制，相關風險本可大幅降低。換言之，只要建立並遵循完善的檢修流程，便能有效避免因設備或車輛狀況而導致的問題與扣分。<br>2. 車門關閉是近年來評鑑的重點項目，設立相關指標並非為了刻意扣分，而是希望強化安全管理。只要業者能落實駕駛行為的管控並確實執行相關管理措施，就能避免扣分疑慮。因此也請各業者在管理作為上進一步加強，確保乘客安全與服務品質。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 3. 針對業者差異性，歷年固定項目差異不大，主要仍可透過創新管理或相關項目來展現差異。例如簡報第 41 頁顯示，創新管理的配分僅 0.69 分，建議可提升創新項目的比例，以突顯各業者經營上的差異與努力。 | 3. 在創新作為的部分，團隊也期望能提高其分數比重。不過，由於評鑑項目繁多，因此建議業者加強準備，並將創新措施融入日常的管理與營運，形成常態化的制度。不僅能在評鑑上展現成果，也能持續精進服務品質。 |
| **臺灣福田社會福利發展協會**<br>1. 無意見。 | 1.謝謝臺灣福田社會福利發展協會。 |
| **獅山社區發展協會**<br>1. 針對偏鄉地區長輩使用的公車，業者也依評鑑要求維持運行，但車輛車齡較高。雖然車齡偏大，但業者皆按時完成定期保養與檢查，因此建議在評鑑中，對車齡較大的車輛可適度通融。 | 1. 車齡在評鑑中屬於重要項目，因此會再與交通局討論並建議能規劃專案補貼或購車計畫，以協助業者汰換舊車並提升營運品質。 |
| **高雄市公共汽車客運商業同業公會**<br>1. 無意見。 | 1. 謝謝高雄市公共汽車客運商業同業公會。 |
| **運輸監理科**<br>1. 由於幸福巴士沒有固定路線，其原本評鑑中針對固定路線的指標不適用。建議可將該指標分數調整，移至其他適用項目，例如路口停靠的評分，以更合理反映幸福巴士的運行特性。 | 1. 謝謝建議，會後會再與承辦單位做確認調整。 |
| **運輸管理科**<br>1. 今年準點率與脫漏班的扣分方式採打包法，將早發、誤點、脫漏班分成四個等級，依影響程度計算平均每月案件數，再乘以罰款金額進行扣減補貼款，與以往逐件扣分不同且較寬鬆。公路法部分僅針對有客訴的脫漏班案件裁罰，並非所有脫漏班皆處罰，評鑑扣分與公路法裁罰分屬不同規範。<br>2. 針對扣分項目及多重扣分的疑慮，說明如下：脫落班的扣分主要是簡化補貼款處理，若有客訴並查證屬實，才會依公路法處理。評鑑過程會審視各業者的服務項目是否如實反映差異性，例如車門使用情形，有些司機常開單一車門，造成乘客不 | 1. 謝謝運管科的補充。<br>2. 謝謝運管科的說明。<br>3. 謝謝運管科的說明。本項團隊將依照現行行政規定辦理。<br>4. 謝謝運管科的補充。本項目會後會再與貴局進行討論並試算過，採較為合適的方案辦理。<br>5. 謝謝運管科的說明。<br>6. 謝謝運管科的說明。<br>7. 謝謝運管科的補充。本項團隊將依照現行行政規定辦理。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 便。為確保評鑑公平且有鑑別度，我們會重視這些細節，對不足之處提出改進建議。<br>3. 針對脫落班，考量業者目前普遍缺乏駕駛人力，今年度經與業者討論後，評鑑採取了較為寬鬆的措施，並在計算方式上做了適度調整，以兼顧公平性與可行性。<br>4. 針對路線較多的業者，以件數計算評分可能會造成相對不利的情況，這部分將再進行討論與調整，以確保評鑑的公平性。<br>5. 近年來，民眾常透過手機或社群媒體拍攝公車冒煙或設備異常，媒體也可能跟進報導，因此各業者需加強車輛維修保養及營運前檢修，避免發生車輛狀況造成負面曝光。今年評鑑中，故針對維修保養項目加重分數處理，以促使業者重視車輛安全與營運品質。<br>6. 今年配合政策，車門開關納入評鑑指標，主要因為部分駕駛長急於發車，未確認乘客已安全上下車即關門，曾造成乘客受傷並引發 1999 陳情、媒體報導及賠償問題。為降低社會成本及提升安全，今年已舉辦工作坊，針對路口停讓、行人安全及車門操作建立標準化作法，要求駕駛長先觀察乘客完成上下車後再操作車門。今年評鑑特別將此納入指標，期望業者落實並傳達至每位駕駛長。<br>7. 書面資料的部分，準點率評鑑自開始以來即採「提前 1 分鐘、延誤 5 分鐘」的標準，並以此撈取全年數據，此為行之有年的規範。而「提前 3 分鐘、延誤 10 分鐘」的規定，則是後續因應補貼款計算，為即時反映業者準點狀況所設的較寬鬆標準。建議仍維持現行雙軌方式，不再特別統一或調整。 | |

七、會議結論：

本次工作計畫審查會議原則審核通過，請運輸學會依據各與會單位及委員意見進行修正，於發文日次日起 7 日內函報修正工作執行計畫書予本局備查。

八、散會：上午 11：45

# 「114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫案」期末報告審查會

## 會議紀錄

一、會議時間：115 年 6 月 22 日(星期一) 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：王志綱 主任秘書

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 |
| --- | --- |
| **高雄市交通局 運管科** | |
| 1. 各業者於場站設施管理方面均有進步，滅火器及無障礙設施維護情形較往年改善，帶動場站評分提升；義大客運維持一貫高水準表現，港都客運因新增場站，部分電動公車相關設施尚待完善，已請業者持續改善。整體而言，各業者本年度成績普遍較往年提升，與準點率評分方式調整亦有關聯。 | 1. 謝謝運管科的說明。 |
| **高雄市身心障礙者團體聯合總會** | |
| 1. D2「拒載老弱婦孺或身心障礙者」項目扣分比例偏高，顯示駕駛教育訓練及服務觀念仍有加強空間。建議業者運用案例影片及相關宣導教材，加強新進駕駛人員教育訓練，以提升服務品質並避免類似情形發生。<br>2. 可評估引進視障按摩服務進入場站，提供駕駛長適度紓壓管道，藉由按摩服務舒緩駕駛長長時間執勤所累積之身心壓力，進而提升工作品質與服務表現。 | 1. 拒載資料來源為乘客調查及隨車調查；公路法違規則依交通局裁罰紀錄彙整，兩者性質不同。拒載情形多與身障服務或設備限制相關，後續將持續強化無障礙服務與設備，以提升服務品質。<br>2. 視障者按摩相關措施可提供業者作為服務優化之參考方向，建議可請業者納入後續評估與參考，以作為無障礙服務及多元服務改善之依據，持續提升整體服務品質。 |
| **凌瑞賢委員** | |
| 1. 本計畫目標之一係提供高雄市政府研擬公車營運改善策略之參考依據，報告內容相關論述較集中於第九章建議事項，且目前所提建議數量及內容較為概略，政策參考價值尚可再強化。<br>2. 近期毒駕事件頻傳，建議市府可研議要求業者於現行行車前酒測、血壓量測等SOP | 1. 謝謝委員建議，未來評鑑指標如於多年執行後變動幅度不大且得分率偏高之項目，將研議適度調降配分；另針對肇事及身障服務等重點指標，則考慮提高配分比重，以強化業者改善誘因與執行成效。<br>2. 建議毒駕議題可請業者納入考量，雖屬高風險且管理較為嚴格之議題，亦為現行關 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 之外，評估增列定期或不定期之毒品篩檢機制，以強化駕駛人員管理及行車安全。<br>3. 建議後續可建立改善事項追蹤與考核機制，掌握業者實際辦理情形及改善成效，避免相關建議僅停留於書面報告，進一步發揮評鑑制度督導與精進服務品質之功能。<br>4. 部分業者成績僅些微差距即能達到優等標準，惟現行評等制度採級距方式區分，可能無法充分反映不同業者間之實際績效差異。建議市府可評估於補貼或獎勵機制中納入更具彈性之分級或差異化設計，使評鑑結果能更合理反映業者實際表現。<br>5. 建議團隊於報告中進一步說明115年度與114年度評鑑指標之差異及調整原因。<br>6. 附件五之乘客組成分析與本評鑑目的關聯性較低，可評估刪除或簡化呈現；另報告書第八章內容較為精簡，建議評估併入其他章節或予以刪除。 | 注重點。後續仍需同步研議相關檢測機制及設備配置之可行性，以利實務執行與管理。<br>3. 現行缺失改善機制分為兩階段辦理。第一階段為調查發現缺失後，業者須於系統確認並於7日內完成改善回報，未依期限完成者將依評鑑規定予以扣分。第二階段為年度評鑑報告完成後，將彙整業者缺失改善事項納入列管，並作為次年度評鑑「前二期缺失改善情形」之查核重點，於訪視時要求業者提出改善說明。<br>4. 現行評鑑補貼機制主要係以路線評鑑成績作為補貼款核算依據，而非以公司總評等級為主。現行補貼辦法係依優、甲、乙等級距辦理，優等及甲等原則上不影響補貼額度，乙等以下則依規定按比例折減補貼款。若未來欲採連續函數或其他更細緻之補貼計算方式，涉及現行補貼辦法規定，需先研議修正相關法規。<br>5. 感謝委員建議，有關115年度評鑑指標內容及與114年度評鑑指標之差異說明，相關調整內容及修正原因均已整理於附件六對照表中，供各界參考與檢視。<br>6. 附件五相關內容過去多置於配文或附件呈現，後續將再研議其適當呈現方式。另第八章主要說明團隊內部所建置之管理系統，可即時彙整年度調查缺失與問卷結果，協助業者掌握改善情形並提升管理效率，後續亦將評估章節配置或改列附件之可行性，以提升報告書整體架構與閱讀性。 |
| **<u>楊清喬委員</u>** | |
| 1. 報告書內容尚有部分資料需再確認及修正，請團隊再次全面檢視各項內容與數據之一致性及正確性，並配合完成相關修正作業，以提升報告書品質。<br>2. 建議進一步分析返程準點率下降原因，釐清道路施工等外部環境因素或業者人力調度因素之影響；另建議業者參考內部顧客 | 1. 關於報告書內部分筆誤及文字錯漏，後續將再進行全面檢視並統一修正，以確保內容正確性與一致性。<br>2. 歷年觀察返程準點率相對較低，主因與去程路況累積及回程交通壅塞有關。除駕駛人力短缺因素外，時刻表設計亦可能影響準點表現。後續將持續研議改善方向，並 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 調查結果,研擬駕駛人力留任及改善措施,以提升營運穩定性。<br>3. 肇責與扣分涉及多面向因素，包含環境、駕駛人力流動及營運壓力等，建議進一步釐清影響來源；另建議透過內部訪談深化離職傾向分析，並由主管機關以輔導協助角度協助業者釐清問題與改善方向。 | 於評鑑指標或執行面進行調整，以提升準點率表現與評估合理性。<br>3. 目前高雄市駕駛人力主要於既有業者間流動，新進人員比例相對偏低。未來除持續提升駕駛技術訓練外，亦應關注工作壓力與人力留任等因素，並納入評鑑指標或業者管理機制中研議，以作為改善營運穩定性之重要面向。 |
| **林新沛委員**<br>1. 評分表格未於同頁標示最高分數，需翻閱其他頁面查找，操作上較為不便。建議可於各表格下方直接增列最高分數，以提升閱讀及查核效率。<br>2. 第83頁B7-2監視器妥善率，多數業者未達標之原因為何，請團隊說明相關影響因素及改善方向。<br>3. 報告書第155頁幸福巴士評鑑之秘密客調查樣本數較少，是否可能影響評鑑結果之穩定性及產生分歧，建議補充說明樣本代表性與影響程度。<br>4. 請說明第196頁原始分數與相對分數之換算及對照方式，以利確認評分計算基準。<br>5. 第197頁各圖表縱軸起點不一致，導致差異不易辨識，建議統一調整起點，以提升各項指標之可比較性與閱讀一致性。<br>6. 部分滿意度結果於報告中僅註記樣本代表性有限，惟實際樣本數未清楚呈現，建議於圖表標題或圖表下方直接標示樣本數，以提升資訊透明度及閱讀效率。<br>7. 港都、東南及高客駕駛長皆提及制度不公平之疑慮，建議釐清是否屬相同議題或個別問題，若為共同性問題，建議可由學會或主管機關協助彙整並研議改善機制，以利制度優化與一致性處理。<br>8. 請說明無障礙乘客調查中視障受訪者之來源及篩選方式，詢問其如何確認受訪者確為視障乘客且具實際搭乘經驗，以避免樣本適切性不足或調查對象不符之情形。 | 1. 對報告書撰寫建議，後續將進行全面統一檢視與調整，以強化資料呈現之一致性及整體可讀性，提升報告品質。<br>2. 主要受限於各業者監視器影像保存期限較短，與客訴或查核時間可能存在落差，致部分影像資料已逾保存期限而無法調閱。後續將再評估是否透過查核機制或作業流程調整，以強化資料保存與查核可及性。<br>3. 本案調查過程中，內部雖未特別呈現相關統計數據，但已針對各調查員回收資料進行一致性檢核與比對，並於作業流程中盡量維持標準化操作，以確保調查結果之穩定性。<br>4. 相對值之設計係因各年度評鑑指標配分會進行調整，為利跨年度比較與基準一致性，先行設定相對值作為基礎參考，再據以檢視當年度各項指標之表現狀況，以確保分析結果具可比性。<br>5. 將依委員建議，針對各圖表縱軸起點不一致之情形進行檢視與調整，後續將統一呈現基準以提升各項指標之可比較性與閱讀一致性，強化報告整體呈現品質。<br>6. 對報告書撰寫建議，若部分圖表或指標呈現不完整，或樣本數未於圖表中清楚標示之情形，後續將進行統一檢視與調整，以強化資料呈現一致性及可讀性。<br>7. 港都、東南及高客駕駛長反映制度不公平之情形，可能與各公司內部管理機制及日常營運裁罰狀況有關。後續將再回溯相關問卷資料及裁罰細項進行檢視，以釐清實 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| | 際原因及發生背景。<br>8. 無障礙乘客樣本取得較為困難，實務上無法長時間定點蒐集個別身障乘客資料，因此目前係透過與身心障礙相關團體或協會合作，由其協助擔任實際乘客進行搭乘體驗調查，同時檢視駕駛服務及車輛無障礙設施設備使用情形。 |
| **<u>港都客運</u>**<br>1. 簡報第23頁違反公路法部分，去年第三期共有2件申覆案件並已獲核可通過，會後可提供相關公文佐證，並請協助修正報告內容及排除相關計分。<br>2. 第A3-1招呼站資訊項目中，現行路線圖巡查多委由外包廠商執行，整體路線圖缺失情形較少，建議針對招呼站資訊之認定範圍再行釐清。<br>3. 返程準點率多數路線表現不佳，主要受路況、道路施工及極端天候等外部因素影響，部分情況難以控制。若透過增加停等時間改善，恐涉及駕駛工時及站點合法停靠等限制。建議後續評估返程準點率指標設計之必要性與合理性，並持續檢討相關制度。 | 1. 部分申覆案件將於會後再行確認，如經確認可排除者，後續將配合辦理相關資料修正與調整。<br>2. 站牌維護目前多已委外或由相關單位分工辦理，業者實際可自主調整空間有限。後續將與交通研議站牌相關項目比重調整之適切性，以更貼近現行分工及實務執行情形。<br>3. 現行準點率管理規則已納入去程及返程之評估標準，又考量返程受路況等外部因素影響較大，於配分比重僅20%，為維護返程民眾搭乘權益及服務品質，仍以維持目前評估標準為宜。 |
| **<u>高雄客運</u>**<br>1. 建議未來缺失事項應於查核後即時通知業者，以利及早改善，避免資訊延遲造成認知落差並影響評鑑呈現，同時優化現行通報與通知機制。<br>2. 肇事通報採每季100%計算，但實務上常因事後備案或警方資料登錄錯誤，導致已逾通報時效或漏報情形。建議針對非可歸責業者之情況，研議是否納入排除或調整認定方式。<br>3. 六龜場站評分較低，惟現行場站用地非業者所有，僅部分空間供業者使用，相關設施及環境（如廁所、無障礙設施、停車空間等）均無法由業者自行改善或調整。建議評鑑時考量場站權責歸屬，對非業者可控制或改善之項目，研議其評分認定方式之合理性。 | 1. 缺失成因較為多元，部分項目難以逐一即時查核，建議後續可於評鑑指標設計上再行檢討調整。<br>2. 肇事通報以安全管理為核心原則，駕駛如於行車過程中發生疑似碰撞或事故情形，應第一時間進行通報。針對部分案件因民眾事後報案或延遲通報而納入系統之情形，將造成通報時間與實際發生時間落差，後續將再研議相關管理規則與認定標準。<br>3. 六龜站評分較低之主因非廁所、無障礙設施等相關問題，是「車窗擊破器未標示使用說明」、「車輛無障礙設備無法正常使用」等，業者可自行調整改善，請高客再確認。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| **<u>漢程客運</u>**<br>1. 現行公路法裁罰採打包認定，與早期逐班裁罰不同，建議後續研議依違規類型與情節建立差異化認定或比例原則，作為制度調整參考。<br>2. 針對通報制度執行情形，整體表現有逐年下降趨勢，建議能否參考表現良好業者之作法，分享達成100%通報之經驗與機制。若多數業者均未能達成標準，亦建議檢視制度設計與資料蒐集流程是否存在需調整之處，以作為後續優化依據。<br>3. 現行駕駛長管理及工時法規逐漸趨嚴，實務上駕駛可能主張工時8小時即停止服務，導致末班或接續服務中斷；若主管機關依勞動法規認定屬合法工時安排，恐影響公共運輸服務連續性。建議未來就工時規範與營運服務間之平衡關係，研議相關管理與配套機制，以作為後續制度調整參考。 | 1. 有關公路法及相關裁罰事項，因涉及主管機關裁罰權責，將持續配合交通局政策及執行方式辦理。建議後續在評鑑指標設計上，回歸以服務品質為主要核心，聚焦重點關鍵指標，並使資料計算方式更貼近實務運作與一致性原則。<br>2. 有關通報制度執行情形及達成率下降之情形，後續建議可蒐集表現較佳業者之執行作法與經驗，作為交流與參考。<br>3. 謝謝漢程客運的建議，有關駕駛工時規範與公共運輸服務連續性之議題，後續將持續關注相關法規發展及實務執行情形，並與主管機關共同研議可行之配套作法。 |
| **<u>統聯客運</u>**<br>1. 評鑑期間約80餘件公路法案件，主要係因統聯駕駛人力於去年期間調度不足，致100路幹線公車脫班頻率較高。由於幹線公車乘客量較大，單一客訴即可能形成一件公路法案件，因而累積案件數較多，屬特定期間之人力與運能因素所致。 | 1. 謝謝統聯客運的說明。 |
| **<u>東南客運</u>**<br>1. 現行公路法裁罰與評鑑扣分可能有重複計罰情形，建議檢視其合理性與適用原則，而高雄交通環境及施工頻繁，導致駕駛營運壓力與違規風險增加，建議併同納入檢討。 | 1. 公路法係依法規規定辦理，案件納入評鑑方能如實呈現各業者年度服務品質表現，且評鑑項目中並無同一案件重複計罰。 |
| **<u>南台灣客運</u>**<br>1. 班次優化計畫已提出，但減班核定有限，無法有效改善人力與運能失衡，建議加速檢討班次調整機制，並評估以九人座等替代運能維持服務品質。<br>2. 雖各業者均提供身障服務獎勵措施，駕駛 | 1. 謝謝南臺灣客運的建議。<br>2. 業者車型及無障礙渡板形式不盡相同，實務上確實可能因停靠環境或站點條件而產生操作差異。後續建議主管機關可就無障礙設施設備與使用情境進行整體分析與檢 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 長亦無意拒絕服務身障乘客，但實務上常面臨輪椅設備是否符合規範、固定方式認定及車廂空間不足等問題。建議主管機關及相關團體提供更明確之作業指引與判定標準，以降低爭議案件發生，並避免影響駕駛長服務身障乘客之意願。 | 視，以建立更一致之判定與執行依據，降低現場操作爭議並提升服務一致性。 |
| 義大客運<br>1. 本次評鑑分數較低主要集中於B項「運輸工具與設備安全」及E項「公司經營與管理」。後續將持續配合政策推動駕駛待遇改善與人力招募，並預計於今年9月引進低地板電動公車，同步強化無障礙車輛相關教育訓練，以提升服務品質並因應新車輛導入。<br>2. 針對分數較低項目包含數位行車紀錄器、乘車舒適度及監視器妥善率等。預計於新增車輛投入後將可改善相關指標表現，後續亦將持續配合主管機關指導進行路線與營運優化調整，以提升車輛運用效率及服務品質，並作為後續電動公車汰換與爭取之基礎。 | 1. 謝謝義大客運配合相關政策推動與落實，以提升整體營運與服務品質。<br>2. 謝謝義大客運的說明。 |
| **<u>獅山社區發展協會</u>**<br>1. 電話預約服務因人力有限，需同時處理大量來電，於尖峰時段易有多通電話交錯情形，致回應速度較快，可能造成溝通誤解。部分長者溝通時間較長，亦增加服務負荷，建議對相關客訴應釐清實際情境與原因，避免單一歸因於服務態度問題。<br>2. 駕駛服務儀容是否有統一規範，請說明較適當之標準。 | 1. 幸福巴士電話服務態度相關意見，已於調查期間納入紀錄與反映。後續將進一步強化資料紀錄之具體性與明確性，以利完整呈現實際服務情形，並作為後續改善參考依據。<br>2. 有關駕駛服裝儀容部分，後續可朝一致性制服設計原則研議，並以整潔、專業為主要規範方向，基本要求應避免穿著拖鞋等不符合安全及服務形象之服儀，以維持整體服務品質與專業形象。 |
| **<u>台灣福田社會福利發展協會</u>**<br>無意見。 | 謝謝台灣福田社會福利發展協會。 |
| 高雄市公共汽車客運商業同業公會<br>1. 曾評估比照遊覽車配置雙駕駛方式延長服務範圍，惟經向勞工主管機關確認，即使第二位駕駛未實際駕車，乘車期間仍屬工 | 1. 謝謝高雄市公共汽車客運商業同業公會的說明，所提意見反映現行勞動法規與客運營運需求間之落差，相關情形將提供主 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 作時間，相關工時認定仍可能涉及法規限制，因此實務上執行仍有困難。<br>2. 針對駕駛出車前檢測及毒駕防制作為，公路局已推動相關試辦計畫，目前已有4家業者參與，並規劃於2030年全面實施。惟現行檢測設備及技術仍有部分限制，相關執行方式尚待進一步研議與完善。<br>3. 為改善駕駛人力流失問題，交通局已於今年6月通過車公里成本調整方案，平均調幅約13%至18%，並要求業者優先運用於駕駛薪資提升，其中每月加薪約5,000元，另增列約1,000元因應勞健保等相關成本增加，以提升駕駛留任意願及穩定人力。<br>4. 高客營運型態較為多元，包含市區客運、公路客運及遊覽車業務，部分駕駛因支援不同業務而有額外工作負擔，公司亦會提供相對應之待遇或獎勵措施，因此部分反映之制度公平性問題，可能與不同工作內容及支援機制有關。<br>5. 面對駕駛缺工問題，部分縣市已開始研議自駕公車等替代方案；另高雄亦曾提出培訓外籍生投入駕駛人力之構想，惟相關政策仍涉及法規及社會接受度等議題，目前尚在研議與調整階段。<br>6. 針對身障電動輔具及輔具搭乘公車問題，聯管會及工會過去曾函請相關中央部會協助研議，建議建立合格輔具之標示或認證機制，以利駕駛長辨識是否符合搭乘規範。同時，部分電動輔具重量較重，亦涉及渡板承載能力及安全責任認定問題，建議由相關主管機關統一訂定明確標準，以降低實務執行爭議。<br>7. 高雄市路線圖及候車資訊約1萬7,500多張，由聯管會及廠商協助維護並配合巡檢機制處理。惟部分設施損壞或全線調整時更換成本較高，實務上發現缺失後約2至3日可完成改善，建議評鑑期間如發現問題可即時通報以利處理。<br>8. 目前全台駕駛缺工約17%，高雄約17%， | 管機關參考，作為人力調度及服務模式研議之依據。<br>2. 現行相關制度仍處於推動及試辦階段，檢測設備與技術限制確為實務執行面臨之課題，相關意見將納入未來制度發展參考。<br>3. 團隊也樂見主管機關透過成本檢討及補助機制改善駕駛勞動條件，期能提升從業意願並減緩人力流失問題。<br>4. 謝謝高雄市公共汽車客運商業同業公會的補充說明，後續將於評估相關意見時，併同考量不同營運型態及工作內容差異，以更全面了解實際執行情形。<br>5. 駕駛缺工已為全國性課題，所提自駕公車及外籍人力等構想具參考價值，惟仍須配合法規及社會環境條件審慎評估。<br>6. 所提認證標示及統一標準建議，可作為相關主管機關研議輔具管理機制之參考，以降低第一線服務人員判定困擾。<br>7. 站牌資訊維護涉及多方權責及大量設施管理，建議強化缺失通報與資訊傳遞機制，以利問題即時改善。<br>8. 各業者已投入相當資源辦理教育訓練，惟在人力不足及法規要求增加之情況下，相關管理工作確有其執行壓力，相關意見將作為評鑑制度檢討參考。 |

| 與會單位討論意見 | 中華民國運輸學會回應說明 |
| --- | --- |
| 臺南約13%至15%。聯管會每年辦理上下半年服務品質及安全教育訓練，並邀請學者專家授課。惟評鑑指標逐年增加，部分涉及法規限制，相關訓練與人力管理仍以業者內部機制為主。 | |

七、會議結論：

1. 本次114年度公車服務品質評鑑報告書原則同意通過，惟後續經委員及業者提出相關審查意見，請運輸學會納入修正作業，針對需調整之數據及文字內容進行統一檢視與修正，完成修正版本後再行提送交通局審核。

八、散會：下午 12：10

# 114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)**

# 114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，不可有空格 | □是 □否 |
| b. 有確實更新為最新版路線圖，或撕除舊資訊再貼上新資訊 | □是 □否<br>□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 | |
| (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）**

# 114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擊破器是否至少設置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
(1)右轉時(複選)
□接近路口減速
□靠進行穿線前有停車
□通過行穿線前有左右擺頭觀察、指差確認
(2)左轉時(複選)
□接近路口減速
□靠進行穿線前有停車
□通過行穿線前有左右擺頭觀察
(3)行穿線有行人通行時，有停讓行人
□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、C3-2 車門開關
(1)開啟前、後門有注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，必要時主動協助
□是 □否
(2)關門前有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空，才關門
□是 □否
(3)車門完全關閉後，車輛才啟動
□是 □否

13、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)

14、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

15、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)

16、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

17、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

18、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：**

# 114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坐，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：**

# 114 年高雄市公車服務品質評鑑計畫-隨車調查表格(幸福巴士)

| 調查員： | 車牌號碼： |
|---|---|
| 路線名稱：□美濃GO　□杉林線GO | 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<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B3車輛內觀整潔<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B4車輛外觀整潔<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B5車內寧靜程度<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B6搭乘舒適度<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B7駕駛員服務態度<br>□非常滿意 □滿意 □普通 □不滿意 □非常不滿意 |
| B8 路口停讓<br>(1) 行經路口時是否有減速<br>□是 □否<br>(2) 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認<br>□是 □否 |
| C1是否有脫班之情況<br>預約班次是否無故未到車 □是 □否 |
| C2該班車是否依照規定收費方式收費<br>□是 □否 |
| C3該班車是否於核定 / 預約站位停靠<br>□是 □否 |
| C4車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示<br>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：** |

# 114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：114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<br>□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<br>□搶越平交道<br>□闖越紅燈<br>□無正當合理之事由而緊急煞車<br>□未待乘客站(坐)穩或上下妥車即開車<br>□關門夾到乘客或物品<br>□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<br>□擅自改道<br>□違規停車<br>□在正常的情況下，未在公車停靠區內上下客<br>□停車購物或辦私事<br>□亂鳴喇叭<br>□未繫安全帶<br>□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<br>□有拒載<br>□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<br>□收聽廣播、音樂<br>□使用3C電子產品<br>□使用免持式耳機超過3分鐘以上 |

**基本資料**

1、您的性別 □生理男；□生理女；□其他。

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；□公務員；□教育人員；□農、林、漁、牧業；□製造業；□服務業；□自由業；□家管；□退休；□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─幸福巴士乘客問卷

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：114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 |

**基本資料**

1、您的性別 □生理男；□生理女；□其他。

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；□公務員；□教育人員；□農、林、漁、牧業；□製造業；□服務業；□自由業；□家管；□退休；□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)

# 114 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<br>(請針對業者實際狀況進行說明) | 評分<br>(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。(本項次由交通局評分) | |
| 合計 | | |

# 114 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

# 114 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 GO □內門 GO □六龜 GO □甲仙 GO □茂林 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

# 114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

---

6. 可能影響你離職的原因(可複選)

☐薪水太低　☐福利不佳　☐公司制度不公平　☐個人生涯規劃　☐其他因素：_____

**個人基本資料：**

1、您的性別☐生理男；☐生理女；☐其他。

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)：

# 114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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□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<br>□未能正常開啟 |

# 114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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□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；<br>□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；<br>□未設置，或設置2具但未符合右列標準<br>評估標準：<br>□未超過有效日期<br>□壓力針達標準位置圖<br>□外殼清楚標明使用方法<br>□置於方便取用之處 |

| 序號 | 業者 | 類型 | 路線編號 | 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 | 內部抽樣數 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 港都客運 | 一般公車 | 6 | 35 | 33 | 12 | 8 | 2 | 7 | 72 |
| 2 | 港都客運 | 一般公車 | 7 | 36 | 30 | 12 | 8 | 2 | 7 | |
| 3 | 港都客運 | 一般公車 | 12 | 39 | 35 | 12 | 8 | 2 | 9 | |
| 4 | 港都客運 | 一般公車 | 29 | 26 | 18 | 12 | 4 | 2 | 8 | |
| 5 | 港都客運 | 一般公車 | 30 | 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 8 | |
| 6 | 港都客運 | 一般公車 | 35 | 5 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 7 | 港都客運 | 一般公車 | 36 | 43 | 36 | 20 | 8 | 4 | 5 | |
| 8 | 港都客運 | 一般公車 | 38 | 12 | 0 | 8 | 4 | 2 | 4 | |
| 9 | 港都客運 | 一般公車 | 39 | 6 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 10 | 港都客運 | 一般公車 | 50 | 61 | 55 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 11 | 港都客運 | 一般公車 | 52 | 45 | 38 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 12 | 港都客運 | 一般公車 | 53 | 32 | 29 | 12 | 8 | 2 | 7 | |
| 13 | 港都客運 | 一般公車 | 56 | 20 | 56 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 14 | 港都客運 | 一般公車 | 63 | 25 | 25 | 12 | 4 | 2 | 3 | |
| 15 | 港都客運 | 一般公車 | 69 | 57 | 46 | 20 | 8 | 4 | 9 | |
| 16 | 港都客運 | 一般公車 | 70 | 116 | 47 | 20 | 8 | 4 | 7 | |
| 17 | 港都客運 | 一般公車 | 73 | 8 | 0 | 4 | 4 | 2 | 8 | |
| 18 | 港都客運 | 一般公車 | 81 | 22 | 10 | 12 | 4 | 2 | 4 | |
| 19 | 港都客運 | 一般公車 | 88 | 59 | 51 | 20 | 8 | 4 | 6 | |
| 20 | 港都客運 | 一般公車 | 205 | 49 | 48 | 20 | 8 | 4 | 8 | |
| 21 | 港都客運 | 一般公車 | 214 | 38 | 30 | 12 | 8 | 2 | 7 | |
| 22 | 港都客運 | 一般公車 | 217 | 49 | 40 | 20 | 8 | 4 | 11 | |
| 23 | 港都客運 | 一般公車 | 218 | 45 | 44 | 20 | 8 | 4 | 9 | |
| 24 | 港都客運 | 一般公車 | 219 | 35 | 33 | 12 | 8 | 2 | 9 | |
| 25 | 港都客運 | 一般公車 | 245 | 8 | 8 | 4 | 4 | 2 | 7 | |
| 26 | 港都客運 | 一般公車 | 紅1 | 41 | 39 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 27 | 港都客運 | 一般公車 | 紅2 | 39 | 32 | 12 | 8 | 2 | 7 | |
| 28 | 港都客運 | 一般公車 | 紅3 | 57 | 41 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 29 | 港都客運 | 一般公車 | 紅5 | 7 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 30 | 港都客運 | 一般公車 | 紅6 | 32 | 31 | 12 | 8 | 2 | 3 | |
| 31 | 港都客運 | 一般公車 | 紅8 | 27 | 20 | 12 | 4 | 2 | 7 | |
| 32 | 港都客運 | 一般公車 | 紅9 | 50 | 49 | 20 | 8 | 4 | 6 | |
| 33 | 港都客運 | 一般公車 | 紅21 | 25 | 25 | 12 | 4 | 2 | 5 | |
| 34 | 港都客運 | 一般公車 | 紅27 | 17 | 17 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 35 | 港都客運 | 一般公車 | 紅70 | 20 | 19 | 8 | 4 | 2 | 7 | |
| 36 | 港都客運 | 一般公車 | 紅71 | 19 | 19 | 8 | 4 | 2 | 7 | |
| 37 | 港都客運 | 一般公車 | 紅73 | 13 | 10 | 8 | 4 | 2 | 8 | |
| 38 | 港都客運 | 一般公車 | 橘1 | 36 | 36 | 12 | 8 | 2 | 3 | |
| 39 | 港都客運 | 一般公車 | 橘8 | 14 | 13 | 8 | 4 | 2 | 4 | |
| 40 | 高雄客運 | 一般公車 | 橘16 | 28 | 16 | 12 | 4 | 2 | 4 | |
| 41 | 港都客運 | 一般公車 | 黃2 | 50 | 50 | 20 | 8 | 4 | 5 | |
| 42 | 港都客運 | 一般公車 | 紅57 | 63 | 0 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 43 | 南台灣客運 | 一般公車 | 3 | 24 | 20 | 12 | 4 | 2 | 5 | 30 |
| 44 | 南台灣客運 | 一般公車 | 16 | 28 | 24 | 12 | 4 | 2 | 4 | |
| 45 | 南台灣客運 | 一般公車 | 28 | 36 | 30 | 12 | 8 | 2 | 8 | |
| 46 | 南台灣客運 | 一般公車 | 301 | 42 | 34 | 20 | 8 | 4 | 10 | |
| 47 | 南台灣客運 | 一般公車 | 90 | 72 | 64 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 48 | 南台灣客運 | 一般公車 | 248 | 12 | 30 | 12 | 4 | 2 | 5 | |
| 49 | 南台灣客運 | 一般公車 | 綠1 | 20 | 20 | 8 | 4 | 2 | 4 | |
| 50 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅52 | 6 | 12 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 51 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅53 | 60 | 70 | 20 | 8 | 4 | 5 | |
| 52 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅29 | 30 | 30 | 12 | 4 | 2 | 3 | |
| 53 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅33 | 60 | 50 | 20 | 8 | 4 | 8 | |
| 54 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅36 | 59 | 45 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 55 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅56 | 62 | 40 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 56 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅58 | 42 | 35 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 57 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅60 | 50 | 40 | 20 | 8 | 4 | 8 | |
| 58 | 南台灣客運 | 一般公車 | 紅61 | 18 | 0 | 8 | 4 | 2 | 6 | |
| 59 | 東南客運 | 一般公車 | 37 | 6 | 0 | 4 | 4 | 2 | 6 | 7 |
| 60 | 東南客運 | 一般公車 | 紅7 | 9 | 9 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 61 | 東南客運 | 一般公車 | 紅10 | 18 | 12 | 8 | 4 | 2 | 5 | |
| 62 | 東南客運 | 一般公車 | 紅11 | 16 | 8 | 8 | 4 | 2 | 4 | |
| 63 | 東南客運 | 一般公車 | 紅12 | 31 | 18 | 12 | 8 | 2 | 5 | |
| 64 | 東南客運 | 一般公車 | 橘20 | 61 | 58 | 20 | 8 | 4 | 4 | |
| 65 | 東南客運 | 一般公車 | 橘7 | 35 | 19 | 12 | 8 | 2 | 9 | |
| 66 | 東南客運 | 一般公車 | 橘17 | 15 | 13 | 8 | 4 | 2 | 3 | |

| 序號 | 業者 | 類型 | 路線編號 | 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 | 內部抽樣數 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 67 | 高雄客運 | 一般公車 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 68 | 高雄客運 | 一般公車 | 24 | 8 | 5 | 4 | 4 | 2 | 6 | |
| 69 | 高雄客運 | 一般公車 | 60 | 53 | 53 | 20 | 8 | 4 | 8 | |
| 70 | 高雄客運 | 一般公車 | 87 | 12 | 4 | 8 | 4 | 2 | 6 | |
| 71 | 高雄客運 | 一般公車 | 97 | 25 | 20 | 12 | 4 | 2 | 3 | |
| 72 | 高雄客運 | 一般公車 | 98 | 13 | 0 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 73 | 高雄客運 | 一般公車 | 224 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 11 | |
| 74 | 高雄客運 | 一般公車 | 239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 8 | |
| 75 | 高雄客運 | 一般公車 | 8001 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 11 | |
| 76 | 高雄客運 | 一般公車 | 8008 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 11 | |
| 77 | 高雄客運 | 一般公車 | 8009 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 14 | |
| 78 | 高雄客運 | 一般公車 | 8010 | 10 | 10 | 4 | 4 | 2 | 16 | |
| 79 | 高雄客運 | 一般公車 | 8012 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 10 | |
| 80 | 高雄客運 | 一般公車 | 8015 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 81 | 高雄客運 | 一般公車 | 8017 | 3 | 0 | 4 | 4 | 2 | 9 | |
| 82 | 高雄客運 | 一般公車 | 8020 | 9 | 9 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 83 | 高雄客運 | 一般公車 | 8021 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 10 | |
| 84 | 高雄客運 | 一般公車 | 8023 | 12 | 12 | 8 | 4 | 2 | 14 | |
| 85 | 高雄客運 | 一般公車 | 8026 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 7 | |
| 86 | 高雄客運 | 一般公車 | 8029 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 7 | |
| 87 | 高雄客運 | 一般公車 | 8033 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 88 | 高雄客運 | 一般公車 | 8035 | 7 | 5 | 4 | 4 | 2 | 6 | |
| 89 | 高雄客運 | 一般公車 | 8036 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 6 | |
| 90 | 高雄客運 | 一般公車 | 8041 | 12 | 9 | 8 | 4 | 2 | 13 | |
| 91 | 高雄客運 | 一般公車 | 8042 | 6 | 6 | 4 | 4 | 2 | 9 | |
| 92 | 高雄客運 | 一般公車 | 8043 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | |
| 93 | 高雄客運 | 一般公車 | 8046 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 12 | 55 |
| 94 | 高雄客運 | 一般公車 | 8048 | 6 | 6 | 4 | 4 | 2 | 11 | |
| 95 | 高雄客運 | 一般公車 | 8049 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 15 | |
| 96 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅65 | 3 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 97 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅67 | 11 | 0 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 98 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅68 | 12 | 12 | 8 | 4 | 2 | 6 | |
| 99 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅69 | 31 | 29 | 12 | 8 | 2 | 3 | |
| 100 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅72 | 7 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 101 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅75 | 16 | 16 | 8 | 4 | 2 | 5 | |
| 102 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅76 | 18 | 18 | 8 | 4 | 2 | 6 | |
| 103 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅78 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 104 | 高雄客運 | 一般公車 | 紅79 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 105 | 高雄客運 | 一般公車 | 橘11 | 20 | 18 | 8 | 4 | 2 | 10 | |
| 106 | 高雄客運 | 一般公車 | 橘12 | 36 | 36 | 12 | 8 | 2 | 4 | |
| 107 | 高雄客運 | 一般公車 | E01 | 38 | 41 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 108 | 高雄客運 | 一般公車 | E02 | 13 | 16 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 109 | 高雄客運 | 一般公車 | E04 | 7 | 6 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 110 | 統聯客運 | 一般公車 | E09 | 17 | 10 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 111 | 高雄客運 | 一般公車 | E25 | 15 | 15 | 8 | 4 | 2 | 15 | |
| 112 | 高雄客運 | 一般公車 | E28 | 11 | 11 | 8 | 4 | 2 | 9 | |
| 113 | 高雄客運 | 一般公車 | E32 | 15 | 15 | 8 | 4 | 2 | 15 | |
| 114 | 高雄客運 | 一般公車 | H11 | 11 | 7 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 115 | 高雄客運 | 一般公車 | H12 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 116 | 高雄客運 | 一般公車 | H21 | 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 117 | 高雄客運 | 一般公車 | H22 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 118 | 高雄客運 | 一般公車 | H31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | |
| 119 | 高雄客運 | 一般公車 | 大樹祈福線 | 4 | 12 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 120 | 義大客運 | 一般公車 | 8501 | 66 | 62 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 121 | 義大客運 | 一般公車 | 8502 | 20 | 21 | 12 | 4 | 2 | 6 | |
| 122 | 義大客運 | 一般公車 | 8505 | 31 | 23 | 12 | 8 | 2 | 3 | |
| 123 | 義大客運 | 一般公車 | 8506 | 39 | 35 | 12 | 8 | 2 | 3 | |
| 124 | 義大客運 | 一般公車 | 綠2 | 17 | 12 | 8 | 4 | 2 | 3 | 12 |
| 125 | 義大客運 | 一般公車 | 橘18 | 20 | 12 | 8 | 4 | 2 | 4 | |
| 126 | 義大客運 | 一般公車 | 96 | 20 | 10 | 8 | 4 | 2 | 3 | |
| 127 | 義大客運 | 一般公車 | E03 | 54 | 34 | 20 | 8 | 4 | 3 | |
| 128 | 統聯客運 | 一般公車 | 11 | 32 | 30 | 12 | 8 | 2 | 8 | |
| 129 | 統聯客運 | 一般公車 | 25 | 58 | 42 | 20 | 8 | 4 | 7 | |
| 130 | 統聯客運 | 一般公車 | 26 | 60 | 46 | 20 | 8 | 4 | 4 | 8 |
| 131 | 統聯客運 | 一般公車 | 82 | 14 | 14 | 8 | 4 | 2 | 5 | |
| 132 | 統聯客運 | 一般公車 | 83 | 50 | 40 | 20 | 8 | 4 | 7 | |

| 序號 | 業者 | 類型 | 路線編號 | 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 | 內部抽樣數 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 133 | 統聯客運 | 一般公車 | 100 | 96 | 84 | 20 | 8 | 4 | 7 | |
| 134 | 漢程客運 | 一般公車 | 33 | 12 | 11 | 8 | 4 | 2 | 7 | 26 |
| 135 | 漢程客運 | 一般公車 | 72 | 28 | 28 | 12 | 4 | 2 | 8 | |
| 136 | 漢程客運 | 一般公車 | 76 | 3 | 0 | 4 | 4 | 2 | 6 | |
| 137 | 漢程客運 | 一般公車 | 77 | 53 | 44 | 20 | 8 | 4 | 7 | |
| 138 | 漢程客運 | 一般公車 | 92 | 48 | 36 | 20 | 8 | 4 | 5 | |
| 139 | 漢程客運 | 一般公車 | 168西 | 41 | 36 | 20 | 8 | 4 | 10 | |
| 140 | 漢程客運 | 一般公車 | 168東 | 41 | 36 | 20 | 8 | 4 | 10 | |
| 141 | 漢程客運 | 一般公車 | 紅30 | 5 | 0 | 4 | 4 | 2 | 5 | |
| 142 | 漢程客運 | 一般公車 | 紅31 | 30 | 29 | 12 | 4 | 2 | 6 | |
| 143 | 漢程客運 | 一般公車 | 紅35 | 27 | 27 | 12 | 4 | 2 | 5 | |
| 144 | 漢程客運 | 一般公車 | 紅62 | 33.5 | 33.5 | 12 | 8 | 2 | 4 | |
| 145 | 漢程客運 | 一般公車 | 黃1 | 50 | 50 | 20 | 8 | 4 | 6 | |
| 146 | 獅山社區發展協會 | 幸福巴士 | 美濃GO | 預約 | 預約 | 4 | 9 | - | - | - |
| 147 | 獅山社區發展協會 | 幸福巴士 | 杉林GO | 預約 | 預約 | 3 | 8 | - | - | - |
| 148 | 高雄客運 | 幸福巴士 | 杉林GO | 預約 | 預約 | 3 | 8 | - | - | - |
| 149 | 高雄客運 | 幸福巴士 | 內門GO | 預約 | 預約 | 4 | 9 | - | - | - |
| 150 | 高雄客運 | 幸福巴士 | 甲仙GO | 預約 | 預約 | 4 | 9 | - | - | - |
| 151 | 臺灣福田社會福利發展協會 | 幸福巴士 | 六龜GO | 預約 | 預約 | 4 | 9 | - | - | - |
| 152 | 臺灣福田社會福利發展協會 | 幸福巴士 | 茂林GO | 預約 | 預約 | 4 | 9 | - | - | - |

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 2 日(四) 09:30-10:30

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 | 高佳玲<br>李珮霖 | 高佳玲<br>李珮霖 |
| 計畫協同主持人<br>樹德科技大學 | 陳佳宏教授 | 陳佳宏 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | 林佐鼎 |
| 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 |
| 評鑑團隊人員 | | 蔡之沛 |
| 客運業者 | 楊榮洲　李主辰 | |

# 東南客運


2026年4月02日 上午9:39


2026年4月02日 上午9:39


2026年4月02日 上午9:38


2026年4月02日 上午9:38




2026年4月02日 上午10:05

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 2 日(四) 10:45-11:45

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 | 呂佳玲<br>李珈勇 | 呂佳玲<br>李珈勇 |
| 計畫協同主持人<br>樹德科技大學 | 陳佳宏教授 | 陳佳宏 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | 林佐鼎 |
| 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 |
| 評鑑團隊人員 | | 蔡心瑋 |
| 客運業者 | 許凱翔　吳峯誠 | |

統聯客運


Ubus 統聯客運
2026年04月02日 上午10:41


Ubus 統聯客運
2026年04月02日 上午10:42




Ubus 統聯客運
2026年04月02日 上午10:42


Ubus 統聯客運
2026年04月02日 上午10:43


Ubus 統聯客運

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 2 日(四) 13:00-14:00

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 | 李孟諺<br>李承霖 | 李孟諺<br>李承霖 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | |
| 成功大學 | 鄭永祥教授 | |
| 成功大學 | 陳勁甫教授 | |
| 台南應用科技大學 | 熊正一教授 | |
| 評鑑團隊人員 | | 蔡立弘 |
| 客運業者 | 陳可塔 林陸昌、張招揮<br>陳彥鴻<br>吳文雄 | |

# 高雄客運


2026年4月02日 下午1:01


2026年4月02日 下午1:01


2026年4月02日 下午1:01


2026年4月02日 下午1:11


2026年4月02日 下午1:21


2026年4月02日 下午1:33

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 2 日(四) 14:40-15:40

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 | 呂佳玲<br>李珮霖 | 呂佳玲<br>李珮霖 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | |
| 成功大學 | 鄭永祥教授 | |
| 成功大學 | 陳勁甫教授 | |
| 台南應用科技大學 | 熊正一教授 | |
| 評鑑團隊人員 | | |
| 客運業者 | 康勝宇 | |

# 港都客運


114年度港都汽車客運股份有限公司
職業安全衛生教育訓練
五百萬公里
記者會
2026年4月02日 下午2:54


2026年4月02日 下午2:53


114年度港都汽車客運股份有限公司
職業安全衛生教育訓練
五百萬公里
記者會
2026年4月02日 下午3:06


2026年4月02日 下午2:57


2026年4月02日 下午3:07


2026年4月02日 下午3:07

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 2 日(四)16:00-17:00

二、 簡報地點：南台灣客運會議室(高雄市仁武區高楠公路 53 號)

三、與會人簽到：

| 單位 | 姓名 | 簽到 |
|---|---|---|
| 高雄市政府交通局 | 吳佳玲<br>李弘霖 | 吳佳玲<br>李弘霖 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | 林佐鼎 |
| 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 |
| 評鑑團隊人員 | | 蔡立弘 |
| 客運業者 | 魯先利<br>顏英智 | 莊勝雯 |

# 南台灣客運


2026年4月02日 下午4:12


2026年4月02日 下午4:13


2026年4月02日 下午4:26


2026年4月02日 下午4:26


2026年4月02日 下午4:35


2026年4月02日 下午4:35

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 7 日(二) 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 | 呂佳玲<br>李珮霖 | 呂佳玲<br>李珮霖 |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | |
| 成功大學 | 鄭永祥教授 | |
| 成功大學 | 陳勁甫教授 | |
| 台南應用科技大學 | 熊正一教授 | |
| 評鑑團隊人員 | | |
| 客運業者 | | |

# 義大客運


義大客運服務宗旨
訓練管制室
2026年04月07日 上午9:32


訓練管制室
2026年04月07日 上午9:45


義大客運服務宗旨
訓練管制室
2026年04月07日 上午9:33


管制室
2026年04月07日 上午9:33


管制室
2026年04月07日 上午9:37


義大客運服務宗旨
訓練管制室
2026年04月07日 上午9:37

# 114 年高雄市公車營運與服務品質評鑑計畫

## 客運業者訪視查核　簽到表

一、時間：115 年 4 月 7 日(二)11:00-12:00

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 | 呂佳玲<br>李[illegible] | 呂佳玲<br>李[illegible] |
| 計畫顧問<br>成功大學 | 林佐鼎教授 | [illegible] |
| 成功大學 | 鄭永祥教授 | [illegible] |
| 成功大學 | 陳勁甫教授 | [illegible] |
| 台南應用科技大學 | 熊正一教授 | [illegible] |
| 評鑑團隊人員 | | [illegible] |
| 客運業者 | [illegible] | |

# 漢程客運


2026年04月07日 上午11:10


2026年04月07日 上午11:10


2026年04月07日 上午11:15


2026年04月07日 上午11:10


2026年04月07日 上午11:15


2026年04月07日 上午11:35

# 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 838 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：在性別分佈方面，港都客運的乘客結構相對均衡。女性乘客佔比為 53.16%，略高於男性乘客的 46.84%。這項數據反映出女性在公共運輸的使用比例上稍占優勢，但兩性比例差距不顯著，顯示客運服務對各性別市民均有極高的普適性。

2.年齡：乘客年齡層呈現明顯的雙峰分佈，以 21~30 歲的青年族群比例最高，佔 21.56%；其次為 60 歲以上的高齡族群，佔 20.82%。緊接在後的是 31~40 歲的族群，佔 18.96%。這顯示港都客運的主要使用者除了社會新鮮人外，高齡者及中壯年亦為核心客群。

3.職業：職業組成以學生佔比最大，達到 25.28%，是穩定運量的核心來源。其次為服務業從業人員，佔 18.22%，以及退休人員佔 13.75%。其餘族群包含製造業(9.29%)、家管(8.92%)及自由業(7.43%)，多元的職業分佈說明了客運路線涵蓋了通學、商務通勤與日常休閒的多重機能。

4.學歷：乘客的教育程度普遍偏高，具備大學(專科)學歷者佔絕對多數，比例高達 60.97%。其次為高中(職)程度，佔 24.91%。其餘如碩士以上及國中學歷各佔 6.69%。整體而言，超過九成的乘客具備高中職以上學歷，顯示該客群對於數位乘車資訊與智慧服務的接受度具備優良基礎。

5.搭乘頻率：搭乘行為顯示出極高的依賴性，每週搭乘 3 次以上的乘客合計高達 81.04%。細分來看，以每週搭乘 3~6 次者佔 34.57%最多，每週 10 次以上的重度使用者亦佔 25.28%。僅有 18.96%的乘客每週搭乘 1~2 次，顯示港都客運已深度融入大部分乘客

的每日通勤與生活規律中。

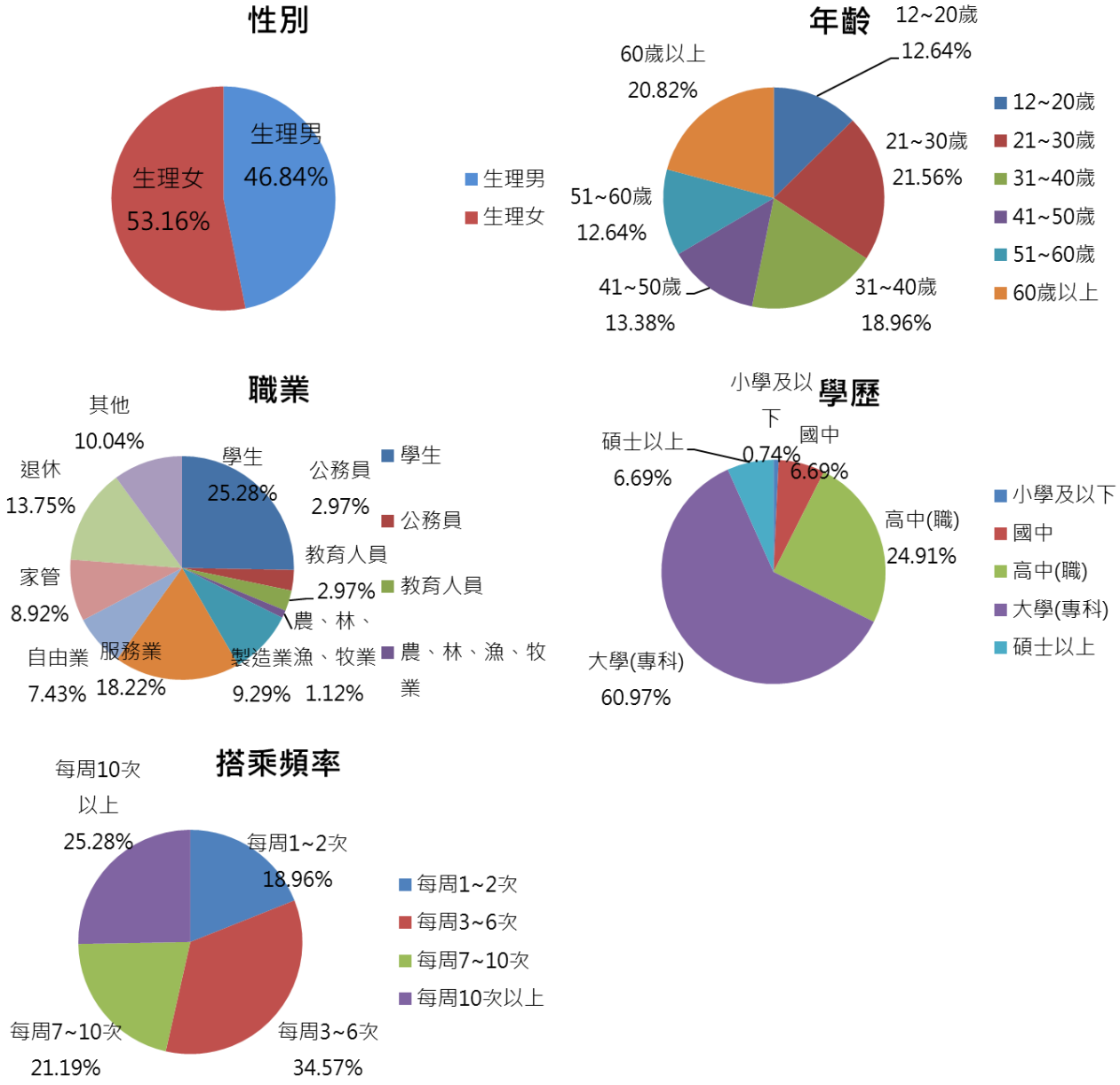



圖 1 港都客運乘客問卷基本資料

## (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：南台灣客運的乘客結構中，女性佔比明顯高於男性，生理女性乘客佔 58.42%，生理男性則佔 41.58%。女性客群在該樣本中展現出較高的公共運輸依賴度，兩性比例差距約為 16.84%，在後續行銷或服務設計上，女性乘客的需求與偏好將是重要的參考指標。

2.年齡：乘客年齡層以 31~40 歲比例最高，達到 23.76%，緊隨其後的是 21~30 歲的族群，佔 22.77%。此外，60 歲以上的乘客也佔有 18.81%的比例。整體而言，南臺灣客運的客群高度集中在 21~40 歲的青壯年層，總計佔比接近五成，顯示該客運是當地勞動力人口與青年通勤的重要工具。

3.職業：在職業組成方面，以學生族群比例最高，佔 26.73%。排名第二的為退休人員，佔 18.81%，緊接著是服務業從業人員，佔 17.82%。其餘如製造業(12.87%)與家管(7.92%)亦有一定分佈，而公務員在本次樣本中則為 0%。此數據反映出南臺灣客運的主要服務對象為通學學子、高齡休閒族群以及基層勞動者。

4.學歷：乘客教育程度呈現高度集中特徵，具備大學(專科)學歷者為最大宗，佔比高達 57.43%。居於第二位的是高中(職)學歷，佔 25.74%。碩士以上與國中學歷則各佔 7.92%。整體而言，具備高等教育背景的乘客比例接近六成，顯示該客運使用者普遍具備優良的資訊素養與受教程度。

5.搭乘頻率：搭乘行為表現出顯著的週期性，以每週 3~6 次的乘客比例最高，佔 46.53%，這類乘客多屬於固定的通勤或通學族。若將每週搭乘 7 次以上的重度使用者(共計 35.64%)納入計算，則有超過八成的乘客具備高頻率的使用習慣。每週僅搭乘 1~2 次的低頻乘客則僅佔 17.82%，顯示該服務已成為多數使用者日常生活中不可或缺的交通選擇。

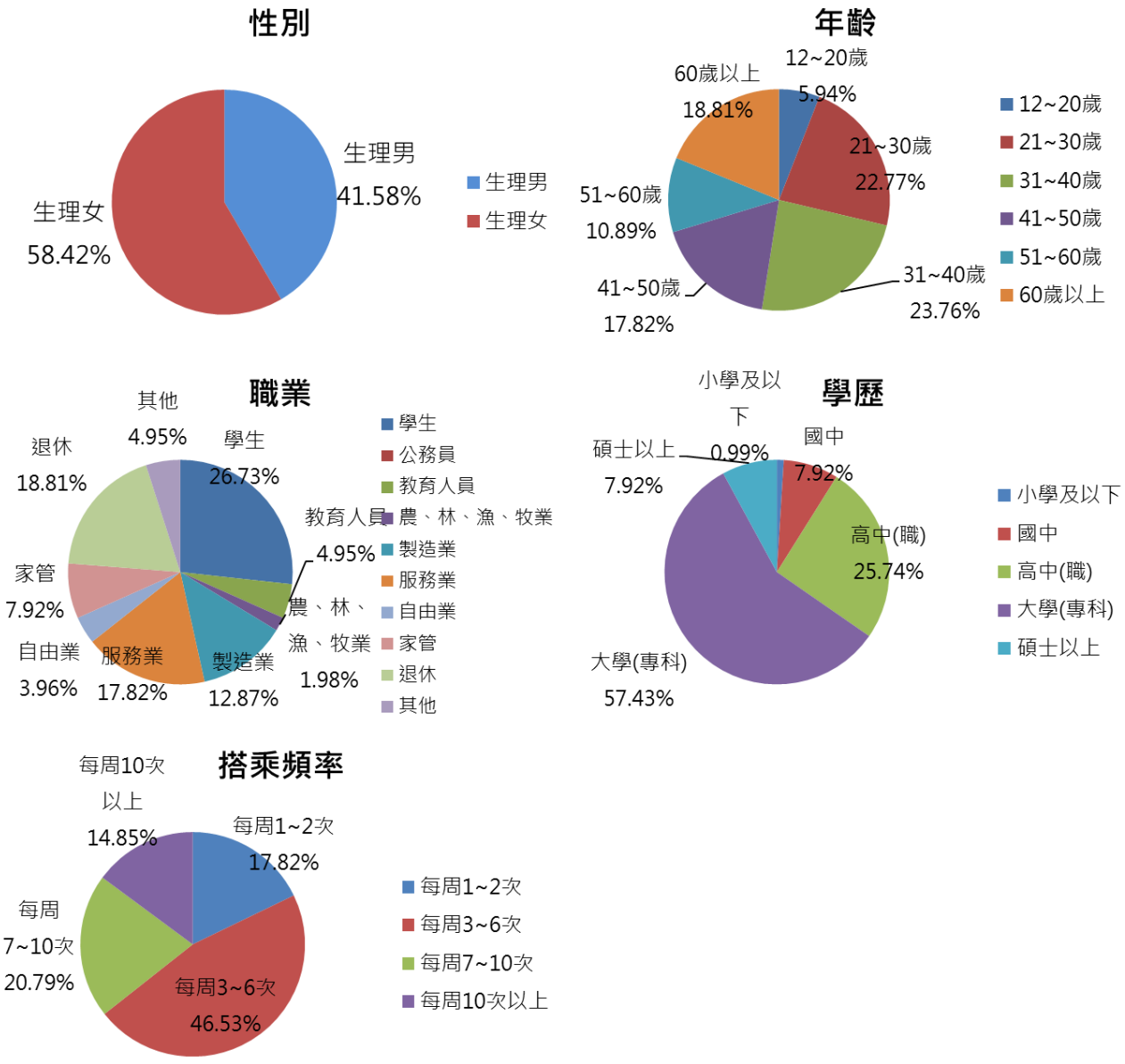



圖 2 南台灣客運乘客問卷基本資料

## (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：在性別結構方面，東南客運呈現明顯的女性主導特徵。生理女性乘客佔 63.04%，生理男性則佔 36.96%。女性乘客比例較男性高出約 26 個百分點，顯示女性在該客運服務的樣本中佔有絕對的多數。

2.年齡：乘客年齡層以青少年族群比例最高，12~20 歲的乘客佔 30.43%；其次則是 21~30 歲與 31~40 歲族群，比例各佔 21.74%。值得注意的是，51 歲以上的乘客佔比極低，51~60 歲僅佔 2.17%，60 歲以上佔 10.87%。這顯示東南客運的使用者結構呈現明顯的「年輕化」趨勢，40 歲以下乘客合計佔比超過七成。

3.職業：職業分佈與年齡層特徵相吻合，以學生佔比最大，高達 39.13%。排名第二的是服務業，佔 17.39%，而公務員族群則佔 13.04%。其餘如製造業、家管與退休人員的比例均較低。高比例的學生與公務員反映出該客運可能行經重要學區或行政機關，承載大量的就學與通勤任務。

4.學歷：學歷分佈相對平均且水平極高，大學(專科)學歷者佔 34.78%，其次為高中(職)佔 32.61%。值得關注的是，碩士以上學歷的比例高達 26.09%，這在三家客運數據中屬於相對偏高的教育水平，顯示該客運的使用群體具備深厚的學術背景。

5.搭乘頻率：在搭乘習慣上，東南客運的乘客展現出穩定的使用頻率。以每週 3~6 次的比例最高，佔 47.83%，多為規律通勤通學族。每週 10 次以上的重度使用者佔 21.74%，每週 7~10 次則佔 19.57%。合計有接近九成的乘客每週搭乘 3 次以上，僅有 10.87%的人屬於低頻次(1~2 次)搭乘者，忠誠度與依賴感極高。

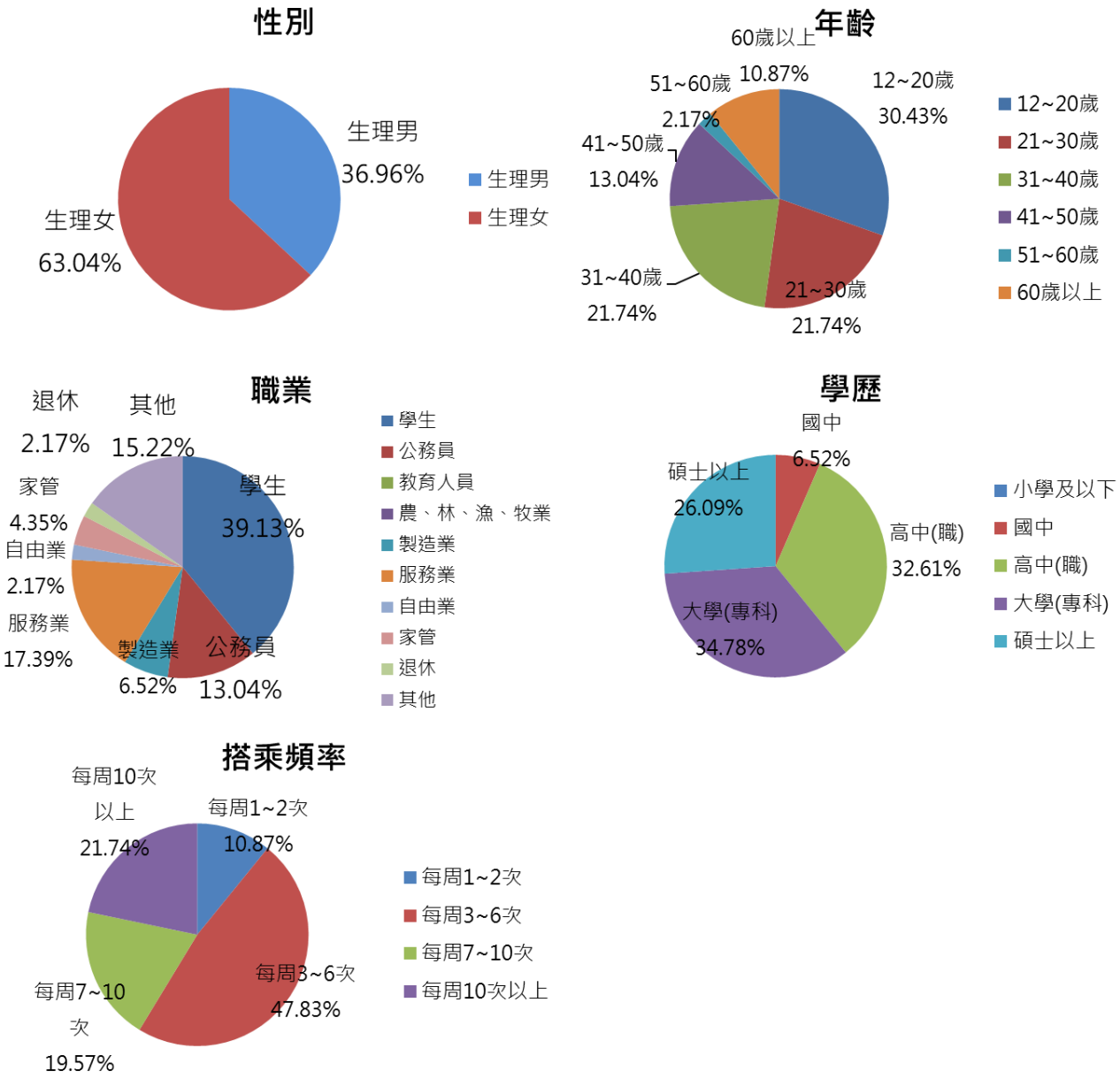



圖 3 東南客運乘客問卷基本資料

## (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：高雄客運的乘客結構呈現顯著的性別差異，生理女性乘客佔比高達 64.34%，生理男性則佔 35.66%。女性使用者比例大幅領先男性近 29 個百分點，顯示女性族群為該客運最主要的服務對象,在路線規劃與車廂設施設計上,女性乘客的需求將是關鍵考量。

2.年齡：乘客年齡分佈較為分散，其中以 60 歲以上的族群比例最高，佔 22.54%。緊接著是 31~40 歲族群(佔 20.08%)以及 12~20 歲的青少年族群(佔 19.67%)。整體而言，高雄客運展現出跨世代的使用需求，不僅服務大量通學族與中壯年通勤者，在銀髮族日常出行的接駁上也扮演著重要角色。

3.職業：在職業組成上，學生是最大的單一客群，佔總數的 25.00%。其次為服務業從業人員，佔 22.95%，以及退休人員，佔 16.80%。此外，家管族群也佔有 11.89%的比例。這項數據說明高雄客運主要支撐著地區性的通學、基層服務業通勤以及長者的社交或日常採買移動。

4.學歷：學歷分佈以大學(專科)學歷者居多，佔 40.57%。值得注意的是，高中(職)學歷者亦佔有 30.74%的高比例。此外，具備碩士以上學歷的乘客佔 15.57%。整體而言，具備高中職以上學歷的乘客合計超過八成，顯示乘客群體具備穩定的受教水平，對於現代化交通工具與資訊獲取的接受能力強。

5.搭乘頻率：搭乘行為顯示出高度的經常性與規律性。以每週搭乘 3~6 次的比例最高，佔 39.75%。若將每週搭乘 3 次以上的所有客群合併計算，比例達到了 73.36%，顯示大多數乘客為穩定的老客戶。而每週搭乘 1~2 次的偶發性乘客佔 26.64%，相較於其他客運業者，高雄客運擁有較高比例的休閒或低頻次使用者，可能與其路線行經較多休閒場域或跨區長途特性有關。

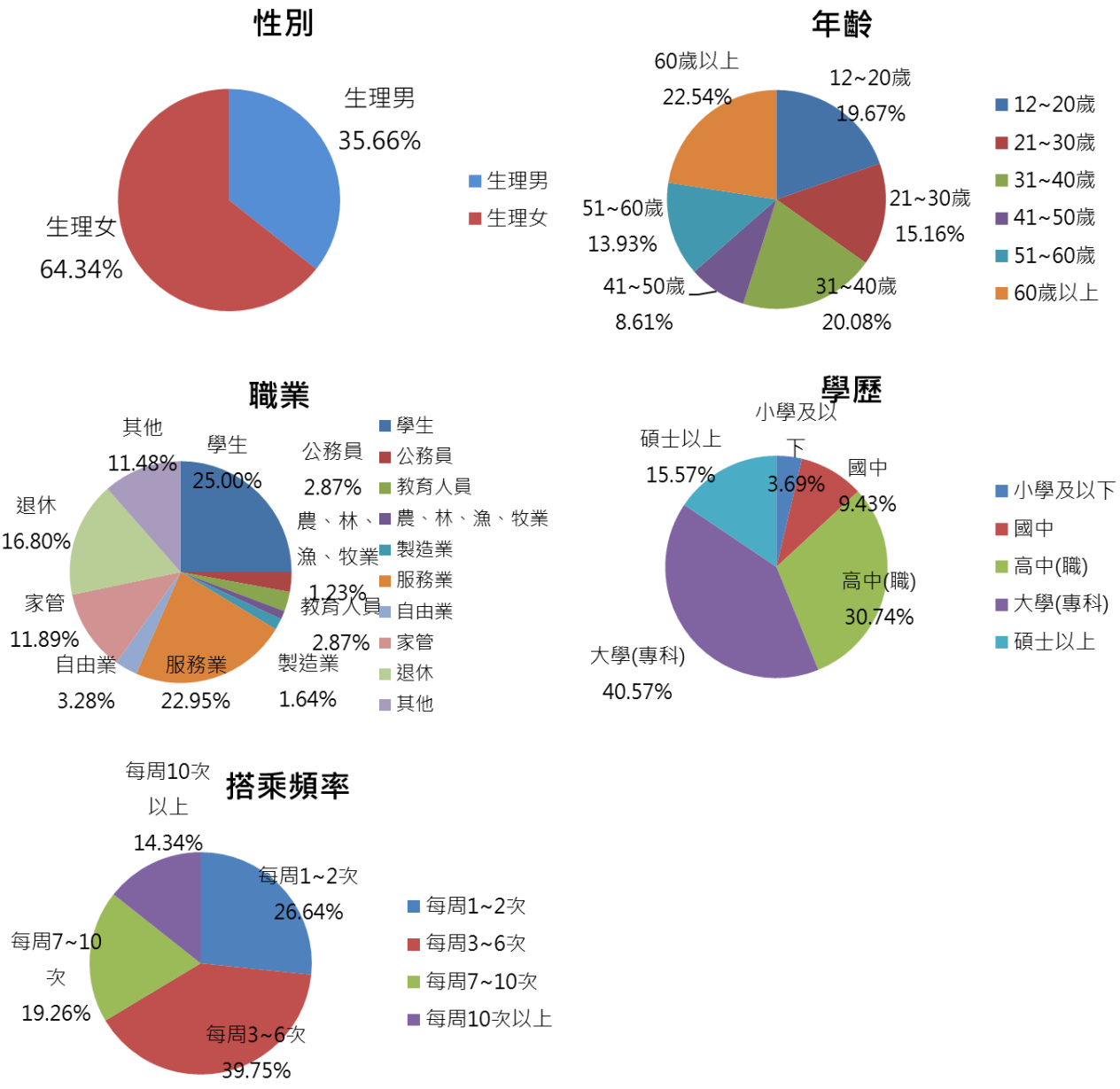



圖 4 高雄客運乘客問卷基本資料

## (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：在性別組成方面，義大客運呈現顯著的女性化特徵。生理女性乘客佔比高達 67.86%，生理男性則佔 32.14%。女性乘客的數量超過男性的兩倍，顯示該客運服務的使用者高度集中於女性族群，這可能與其路線行經的特定商圈、醫院或校區屬性有關。

2.年齡：乘客年齡層高度集中在中青年群體，以 31~40 歲比例最高，佔 33.93%；緊隨其後的是 21~30 歲族群，佔 32.14%。值得注意的是，41 歲以上的乘客比例大幅下降，而 60 歲以上僅佔 5.36%。這反映出義大客運的乘客結構極端年輕化，21~40 歲的核心客群合計佔比高達約 66.07%。

3.職業：職業分佈展現出強烈的特定性，以學生佔比最高，達到 39.29%。排名第二的是教育人員，佔 21.43%，其次則是服務業佔 16.07%。在本次樣本中公務員人數為 0%。高比例的學生與教職員數據，說明義大客運的核心機能主要在於支撐特定校園或大型教育場域的交通運輸，具有強烈的通學與工作通勤特性。

4.學歷：乘客的教育程度分佈極度單一且層次偏高，具備大學(專科)學歷者佔絕對多數，比例高達 80.36%。具備碩士以上學歷者則佔 14.29%，而高中(職)以下學歷的比例極低。這顯示義大客運的使用者高達 94.65%擁有高等教育背景，是各客運業者中客群學歷特徵最為顯著的一家。

5.搭乘頻率：搭乘行為顯示出較高的分散性但維持穩定的頻率。以每週搭乘 3~6 次者居多，佔 32.14%，其次為每週 7~10 次者佔 26.79%。每週搭乘 1~2 次的低頻率乘客則佔 23.21%。雖然重度使用者(每週 10 次以上)僅佔 17.86%，但整體來看，每週搭乘 3 次以上的乘客合計仍超過七成(76.79%)，顯示乘客對該客運服務具備穩定的依賴感。

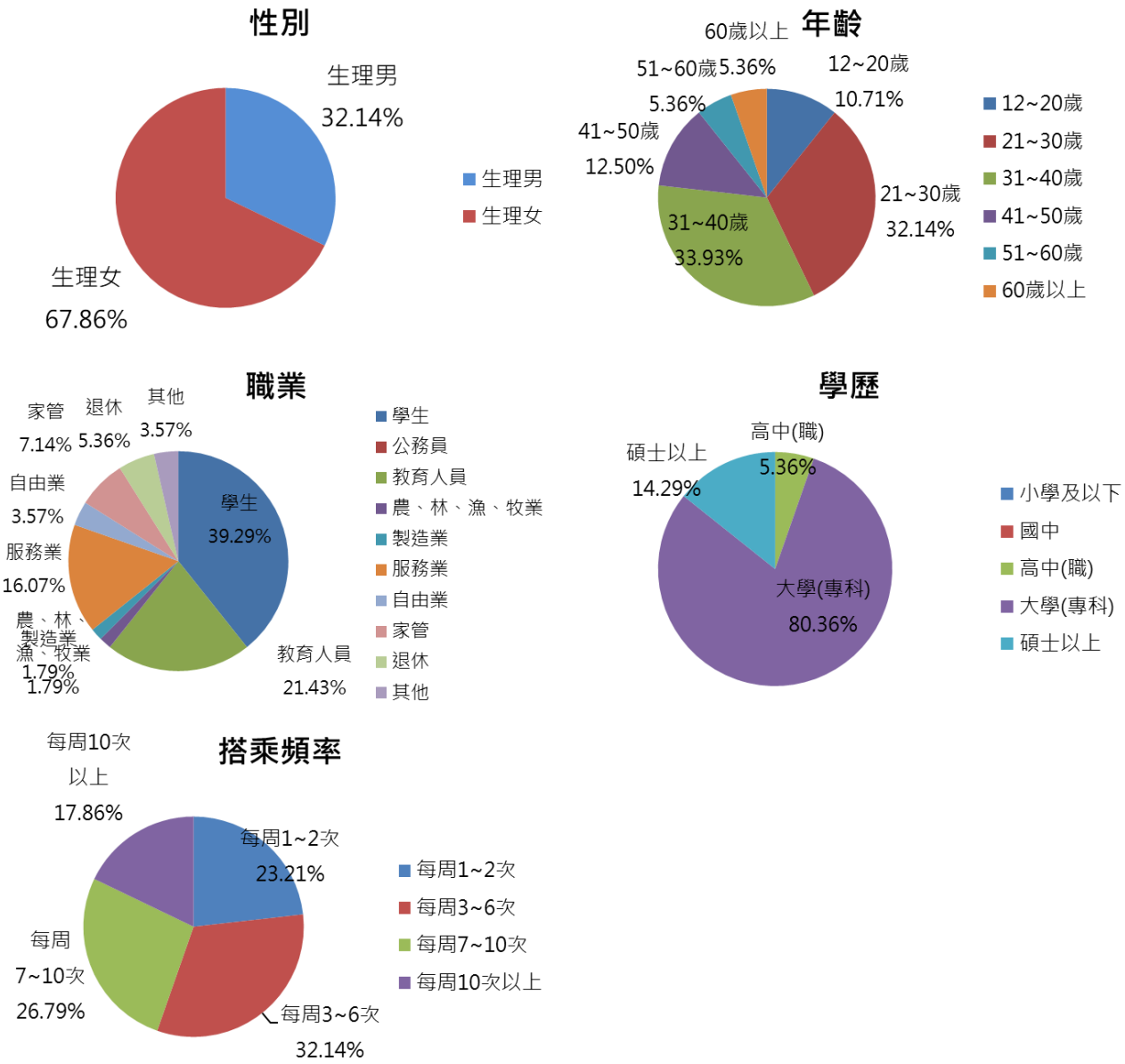



圖 5 義大客運乘客問卷基本資料

## (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：統聯客運的乘客組成呈現極為懸殊的性別比例，生理女性乘客高達 32 位(65.31%)，而生理男性乘客僅有 17 位(34.69%)。女性乘客比例接近男性的兩倍，顯示女性族群是統聯客運在該服務範圍內絕對的核心使用者，對於女性友善的乘車環境與安全防範將是該公司營運的重點。

2.年齡：乘客年齡層呈現分佈不均的特徵，以 21~30 歲的青年族群為最大宗，佔 32.65%(16 位)；其次是 12~20 歲的青少年族群，佔 14.29%(7 位)。其他年齡層如 31~40 歲(佔 6.12%)及 60 歲以上(佔 22.45%)亦有分佈。整體數據顯示，該業者主要服務對象為 30 歲以下的年輕族群。

3.職業：在職業構成上，學生族群的比例最高，佔 26.53%(13 位)。值得關注的是，退休人員(佔 18.37%)與服務業(佔 20.41%)也佔據了相當的比重。其餘族群如製造業(10.20%)與家管(8.16%)分佈較為零散。這顯示統聯客運在滿足通學需求的同時，也承載了大量銀髮族休閒與服務業通勤的運輸任務。

4.學歷：學歷分佈以大學(專科)畢業生比例最高，佔 61.22%(30 位)，其次為高中(職)程度，佔 10.20%(5 位)。此外，具備碩士以上學歷的乘客佔 18.37%(9 位)。高達近八成的乘客具備高等教育背景，這代表該客群對數位票務系統、即時動態查詢等科技工具的運用能力極強。

5.搭乘頻率：搭乘頻率顯示出高度的規律性與依賴性。以每週 3~6 次的頻次最高，佔 42.86%(21 位)；每週搭乘 10 次以上的重度使用者則佔 24.49%(12 位)。合計有超過八成的乘客每週搭乘次數達 3 次以上。相較之下，每週僅搭乘 1~2 次的散客比例為 14.29%，顯示統聯客運在此區域是以服務穩定的通勤與通學熟客為主。

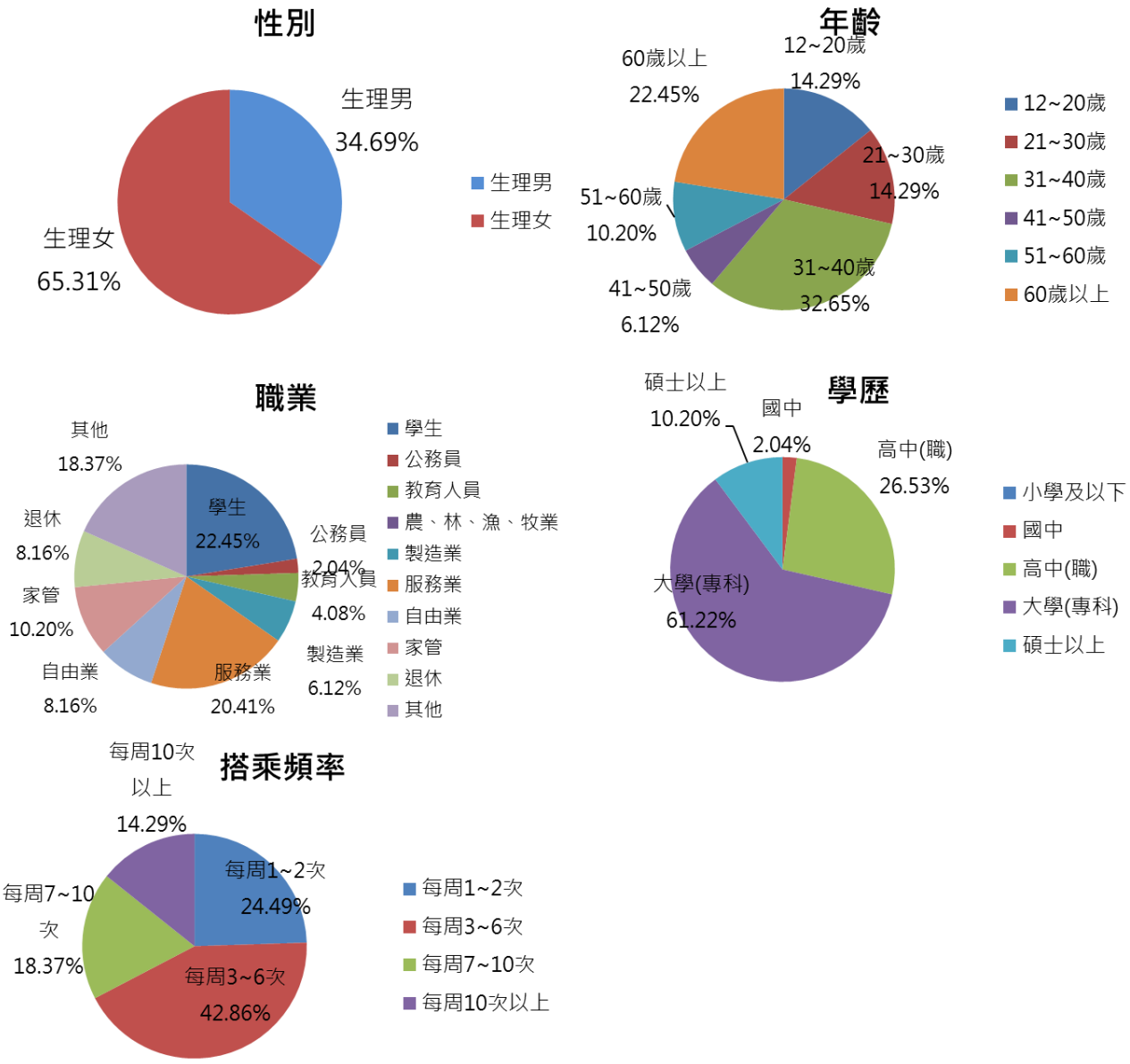



圖 6 統聯客運乘客問卷基本資料

## (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：漢程客運的乘客組成以女性居多，生理女性乘客佔 57.53%，生理男性乘客則佔 42.47%。女性使用者比例高出男性約 15 個百分點，顯示女性族群為該客運公司的主要服務對象，在車廂友善設施或相關行銷規劃上，可多參考女性乘客的意見。

2.年齡：乘客年齡層呈現明顯的「壯年」與「高齡」雙焦點，以 31~40 歲及 60 歲以上的族群比例最高，各佔 26.03%。緊接著是 41~50 歲的族群，佔 17.81%。相較於其他客運業者，漢程客運 20 歲以下的青少年比例(13.70%)及 21~30 歲的青年比例(5.48%)相對較低，客群結構明顯偏向成熟族群。

3.職業：在職業組成上，服務業為最大客群，佔比高達 32.88%。其次為家管與退休人員，兩者各佔 19.18%。學生族群僅佔 12.33%。這反映出漢程客運的主要功能在於支撐服務業者的通勤需求，以及社區家庭主婦與高齡者在日間的採買、社交或醫療接駁。

4.學歷：學歷分佈以高中(職)及大學(專科)為兩大核心，分別佔 42.47%及 41.10%。國中與碩士以上學歷者則各佔 8.22%。整體而言，高中職以上學歷的乘客合計超過九成，顯示該客群具備穩定的受教程度，對於公共運輸資訊的數位化操作(如即時動態查詢)應有良好的學習與使用基礎。

5.搭乘頻率：搭乘頻率的數據顯示，漢程客運擁有較高比例的「非頻繁使用者」。以每周 1~2 次的乘客比例最高，佔 36.99%，居於第二的是每周 3~6 次的規律使用者(佔 32.88%)。雖然每周搭乘 7 次以上的高頻客群合計仍有約 30%，但與其他業者相比，漢程客運接觸到的散客或偶發性乘客比例較高，營運方向可思考如何提升這類低頻客群的黏著度。

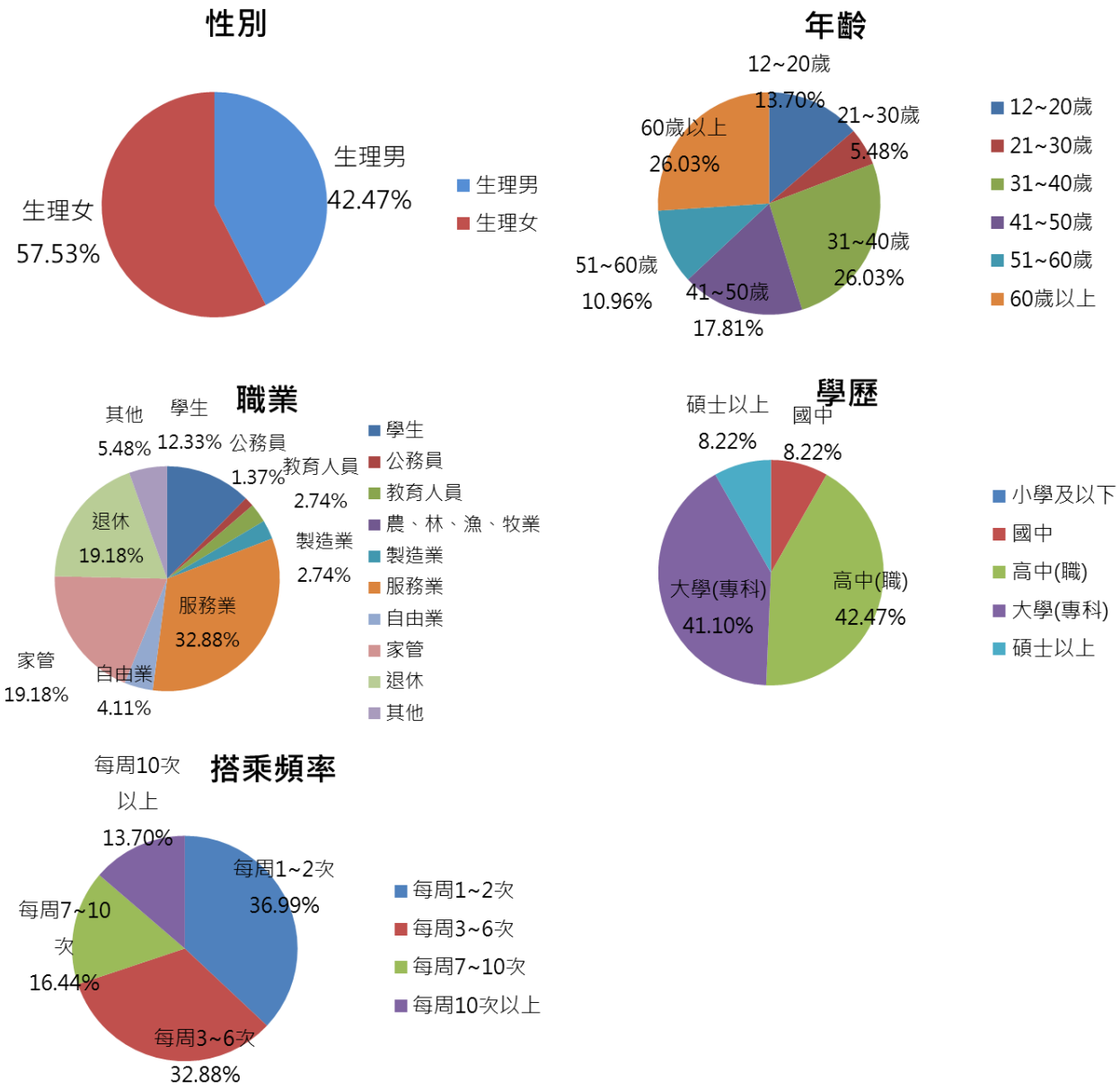



圖 7 漢程客運乘客問卷基本資料

## (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：高雄市公車的乘客結構呈現明顯的性別差異，女性乘客為主要使用族群。生理女性佔比為 59.67%，生理男性則佔 40.33%。這項數據顯示，女性在高雄市公共運輸系統中的依賴度顯著高於男性，這可能與女性在通勤、採買或育兒生活圈的移動習慣密切相關。

2.年齡：乘客年齡層呈現多元分佈，其中以 31~40 歲的中壯年客群比例最高，佔 22.43%。排名第二的是 60 歲以上的銀髮族群，佔 20.05%，隨後則是 21~30 歲的青年族群(佔 18.74%)。數據反映出高雄市公車不僅是青壯年工作通勤的核心工具，也承載了大量高齡者的日常生活移動需求。

3.職業：在職業組成方面，學生是整體公車系統最大的單一客群，佔總數的 25.78%。其次為服務業從業人員，佔 20.76%，以及退休人員佔 14.20%。此外，家管族群(佔 10.26%)亦展現出穩定的使用量。這顯示高雄市公車的營運主要支撐著學生通學、服務業日常通勤以及銀髮族的休閒生活。

4.學歷：乘客的教育程度普遍偏高，具備大學(專科)學歷者佔絕對多數，比例高達 52.74%。其次為高中(職)程度，佔 27.45%。值得注意的是，具備碩士以上高學歷的乘客亦佔有 11.34%。整體而言，具備高中職以上學歷的客群合計超過九成，顯示乘客素質優良，對於數位化乘車系統與資訊服務的接受度極高。

5.搭乘頻率：搭乘頻率的數據顯示，高雄市公車乘客具備極強的黏著度與依賴性。以每周 3~6 次的規律使用者佔比最高，達 38.42%。若將每周搭乘 3 次以上的所有客群合計，比例高達 77.20%，顯示近八成的乘客是將公車作為日常習慣性的交通工具。而每周僅搭乘 1~2 次的低頻率乘客則佔 22.80%，多屬於偶發性或非固定通勤的使用者。

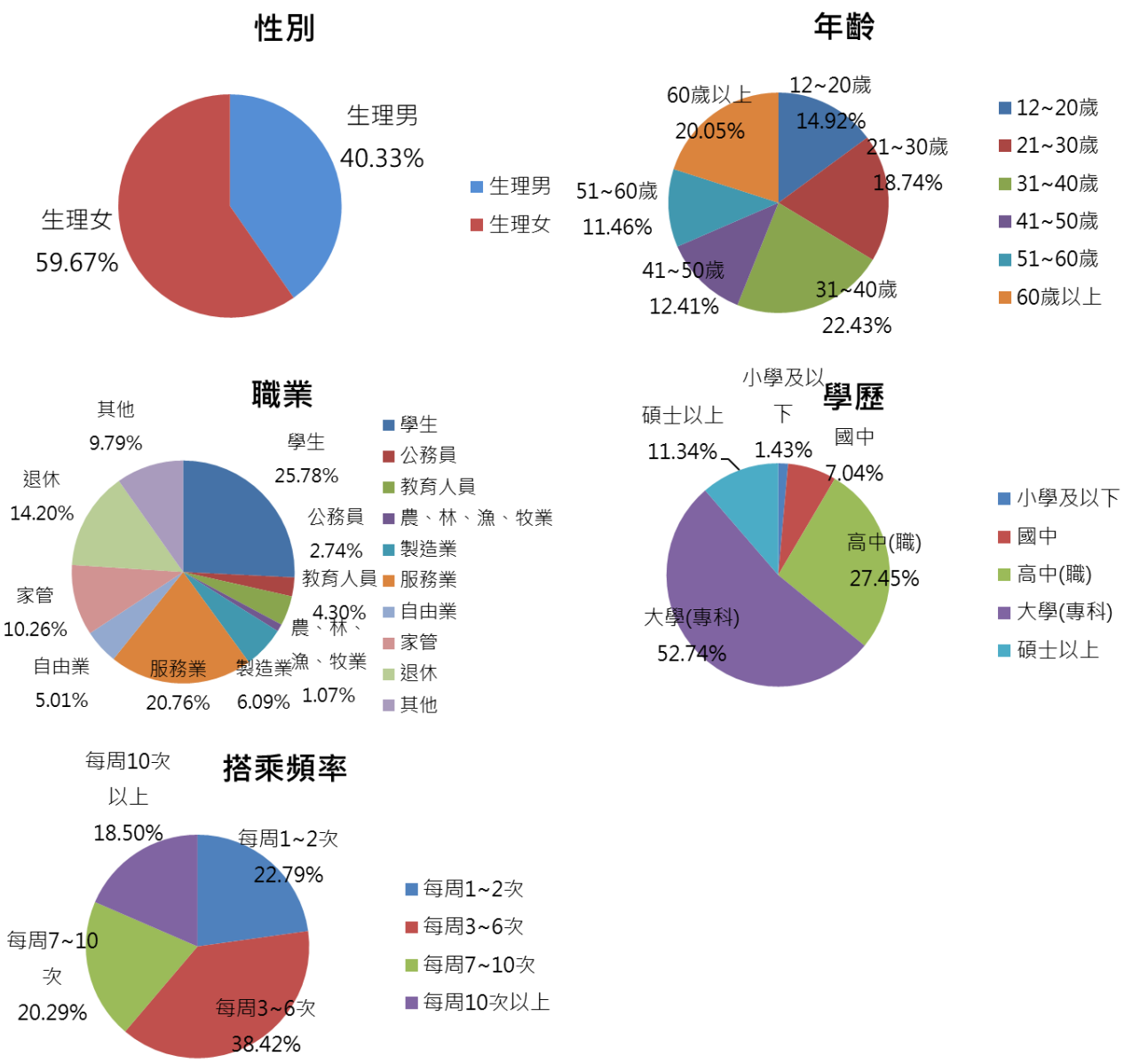



圖 8 一般公車業者乘客問卷基本資料

## 二、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 61 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)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 9 所示

1.性別：幸福巴士的乘客組成呈現明顯的性別偏向，生理女性乘客佔 65.38%，生理男性則佔 34.62%。女性乘客比例約為男性的兩倍，顯示在偏鄉或特定接駁路網中，女性族群對於公共運輸服務的依賴程度顯著較高。

2.年齡：乘客年齡層分佈極端化，呈現明顯的「代際斷層」。其中 60 歲以上的高齡族群比例最高，達 65.38%；其餘 34.62%則全數集中在 12~20 歲的青少年。21 至 60 歲之間的青壯年人口在本次樣本中為 0%。這反映出幸福巴士的核心功能在於解決偏鄉或特定區域內「長者就醫購物」與「學生通學」的兩極化需求。

3.職業：在職業組成方面，除了 34.62%為學生族群外，其餘 65.38%的乘客均歸類於「其他」。對應年齡層數據，這部分應多為不具備特定勞動力身份的偏鄉高齡長者。此數據突顯了幸福巴士作為「偏鄉公共運輸最後一哩路」的社會公益性質，主要服務對象並非一般的職場通勤者。

4.學歷：學歷分佈相對集中且水平較低，具備國中學歷者佔絕對多數，比例高達 88.46%，其次為高中(職)學歷者佔 11.54%。在本次樣本中，大學(專科)以上學歷者為 0%。這項特徵可能反映了受訪區域的人口結構特性，在宣導乘車資訊或智慧預約時，應採用更直觀、簡單的溝通方式。

5.搭乘頻率：搭乘行為展現出高度的規律性與生活化特徵。以每週 3~6 次的頻次最高，佔 76.92%，顯示大多數乘客是將其作為日常出行的固定工具。每週搭乘 1~2 次的低頻率使用者則佔 23.08%。由於每週搭乘 7 次以上的重度使用者為 0%，推測其乘客使用時

機多集中在平日的通學或固定週期的日常往返。

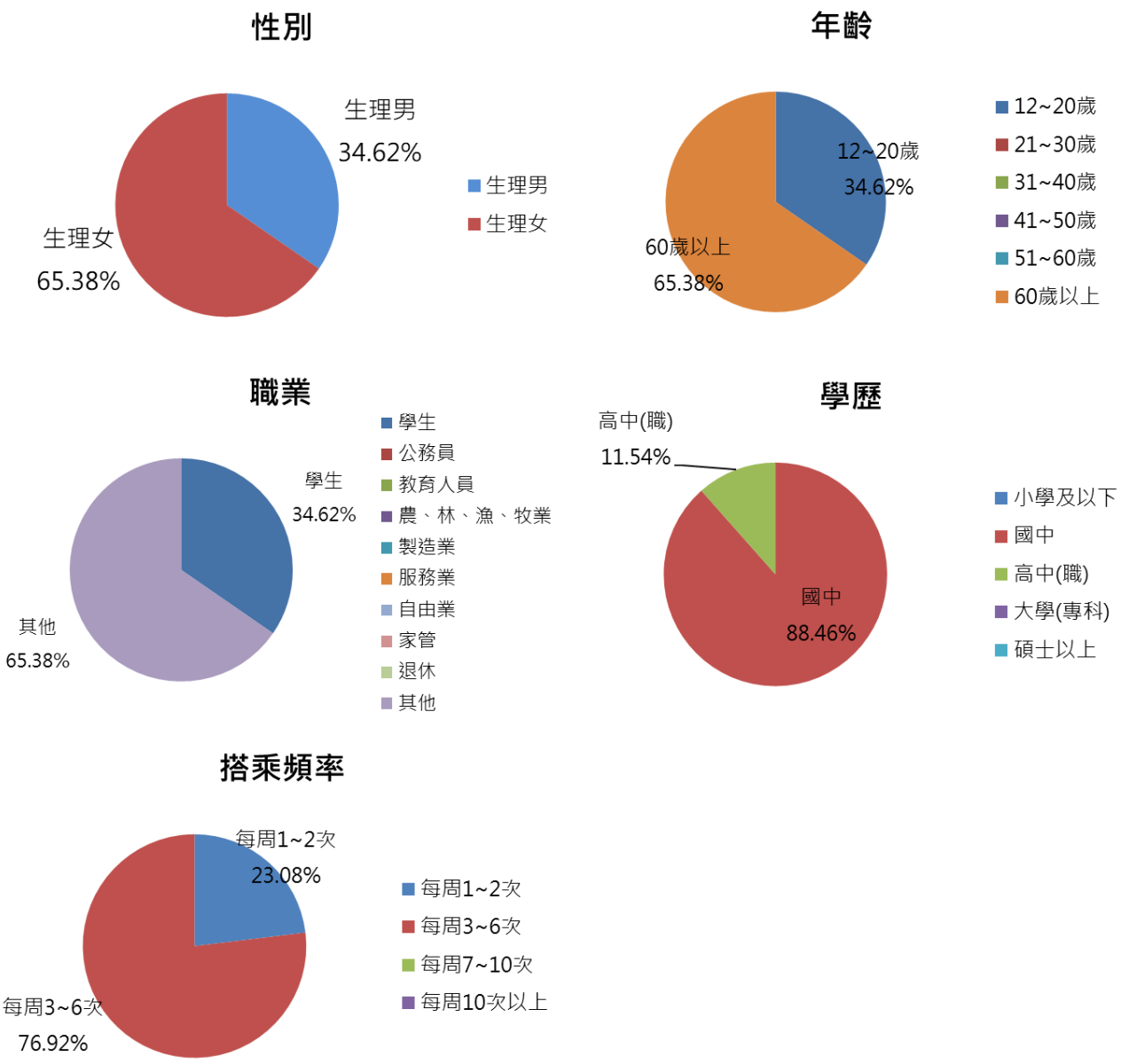



圖 9 高雄客運(幸福巴士)乘客問卷基本資料

## (二)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 10 所示

1.性別：在性別比例方面，該服務的使用者以女性佔絕對多數。生理女性乘客佔 72.22%，生理男性乘客則佔 27.78%。女性乘客比例顯著高出男性約 44 個百分點，反映出社會福利性質的接駁服務在偏鄉或特定區域中，對於女性(尤其是高齡或家管身份者)的移動支援尤為重要。

2.年齡：乘客年齡結構高度集中在 51 歲以上的中高齡族群。其中 60 歲以上佔 50.00%，51~60 歲佔 44.44%，兩者合計佔比高達 94.44%。21 至 50 歲的青壯年人口完全缺失，20 歲以下僅佔 5.56%。這數據精確地勾勒出該巴士服務作為「高齡者專屬接駁」的特徵。

3.職業：職業組成與年齡層高度相關，比例最高的是「其他」類別，佔 61.11%，推測多為無固定職務之長者。其次為家管佔 33.33%。學生族群則僅佔極少數的 5.56%。整體職業分佈顯示，該巴士並非為了通勤或通學而設計，而是為了滿足非就業人口的日常基本移動需求。

4.學歷：學歷分佈以國中學歷為主，佔比達 61.11%。其次為大學(專科)佔 22.22%，高中(職)佔 11.11%，小學及以下則佔 5.56%。這種學歷分佈反映了該服務區域內長輩受教育的歷史背景，顯示出乘客群體組成相對單純，服務溝通上應偏向簡單明瞭的口語或標示。

5.搭乘頻率：搭乘行為展現出明顯的「需求導向」特徵，以每週 1~2 次的乘客比例最高，佔 72.22%。這顯示多數乘客是將巴士用於特定頻率的活動，如採買或看診。然而，亦有 22.22%的乘客屬於每週 10 次以上的重度使用者，顯示該巴士對少部分極度依賴公共運輸的居民而言，是每日出行的生命線。

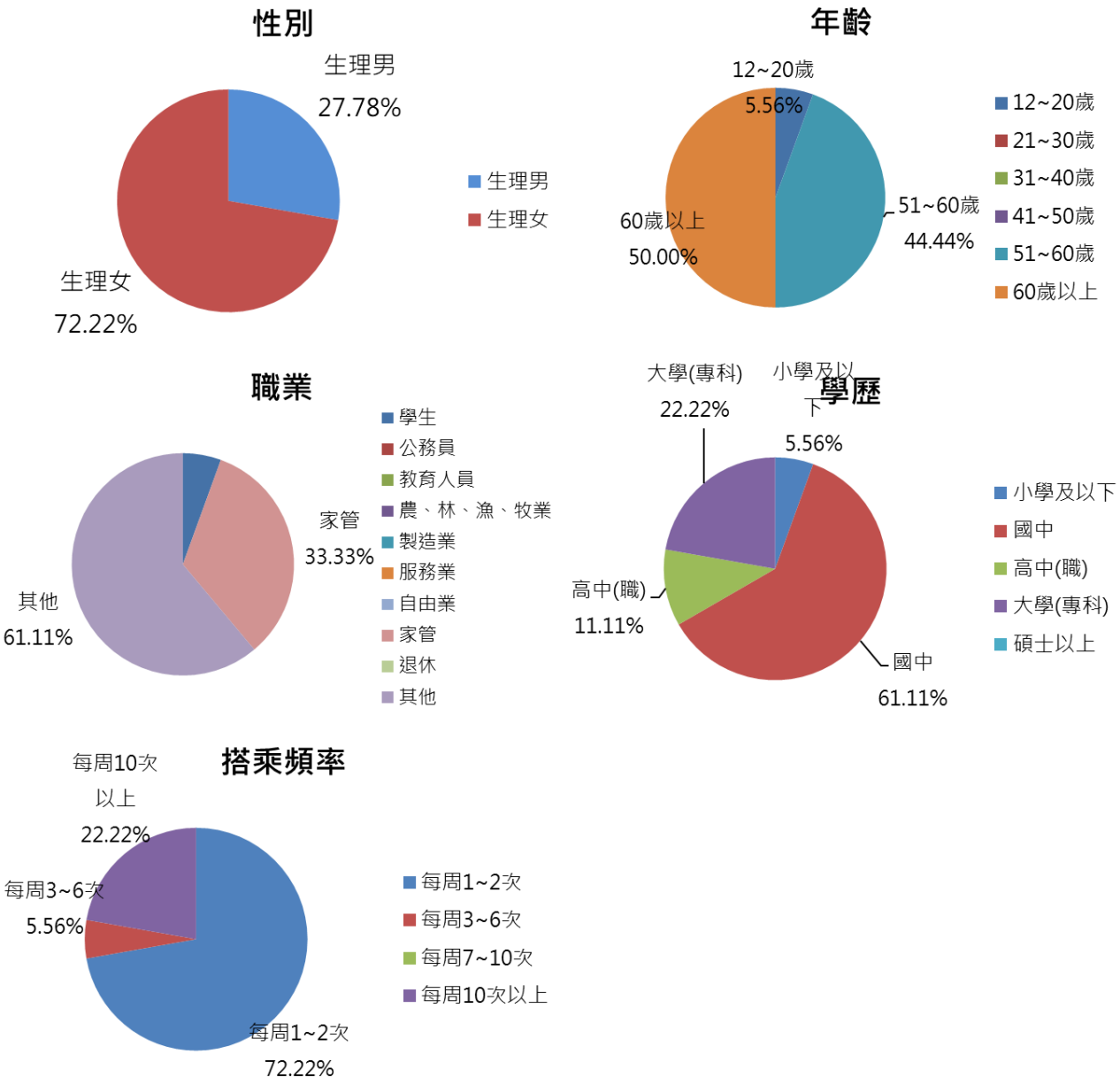



圖 10 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)乘客問卷基本資料

## (三)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 11 所示

1.性別：獅山社區發展協會的服務對象呈現顯著的女性化特徵。生理女性乘客佔 82.35%，生理男性乘客僅佔 17.65%。女性比例約為男性的 4.6 倍，顯示該社區型巴士服務對於女性長者或居民的移動支援扮演著極其核心的角色。

2.年齡：乘客年齡層分佈集中於兩端，以 60 歲以上的高齡族群為主要客群，佔 64.71%。其次為 12~20 歲的青少年族群，佔 23.53%，而 51~60 歲族群佔 11.76%。21 至 50 歲的中青年人口完全缺失，顯示該服務主要承載的是社區內的「老與幼」，即高齡長者與通學學子的基本交通需求。

3.職業：在職業構成上，高達 76.47%的乘客歸類於「其他」。結合年齡層數據判斷，這部分應多為社區內的非就業高齡長者。其餘 23.53%則全數為學生族群。本次樣本中未見公務員、製造業或服務業等職場通勤者，再次確證了該巴士的服務機能高度偏向於社會福利性質的接駁與通學。

4.學歷：乘客學歷背景極為一致，以國中學歷佔絕對多數，比例高達 88.24%。其餘高中(職)與大學(專科)學歷者各僅佔 5.88%。這種高度集中的學歷特徵反映出服務區域的人口組成背景較為單一，建議在進行乘車指引或社區公告時，以更在地化、口語化的方式進行溝通。

5.搭乘頻率：搭乘習慣表現出極強的規律性。以每周 3~6 次的使用者居多，佔 64.71%，顯示大多數乘客是將巴士作為日常生活中固定出行的工具(如平日通學或規律性的社區

活動)。每周搭乘 1~2 次的乘客則佔 35.29%。值得注意的是，每周搭乘 7 次以上的重度使用者為 0%，顯示該服務主要支援日間固定頻率的移動需求，而非每日多次的重度通勤。

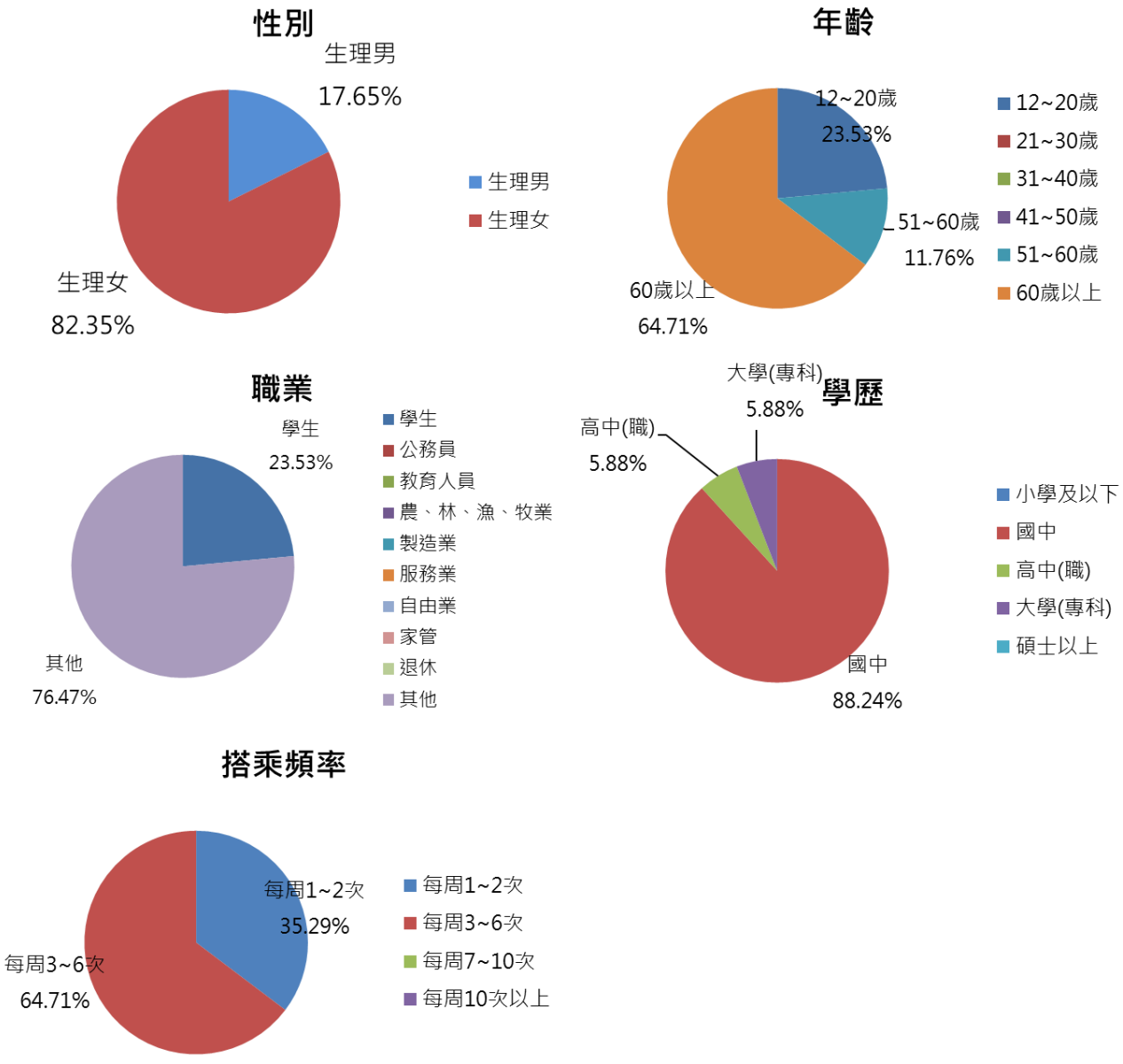



圖 11 獅山社區發展協會(幸福巴士)乘客問卷基本資料

## (四)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 12 所示

1.性別：幸福巴士的整體客群呈現極為顯著的性別傾斜。生理女性乘客佔比高達 72.13%，生理男性則佔 27.87%。女性使用者人數約為男性的 2.6 倍，顯示在偏鄉接駁與社會福利性質的運輸服務中，女性乘客(特別是高齡者與家管人員)是最核心的服務對象。

2.年齡：乘客年齡結構呈現明顯的「兩極化」分佈，並以高齡族群為絕對重心。60 歲以上的乘客佔 60.66%，若加上 51~60 歲的族群(佔 16.39%)，50 歲以上的乘客合計佔比接近八成。另一主要客群則是 12~20 歲的青少年(佔 22.95%)，而 21~50 歲的勞動力族群在樣本中完全缺失，反映出幸福巴士主要承擔著「偏鄉通學」與「長者出入」的基礎保障功能。

3.職業：職業分佈與年齡特徵高度一致。佔比最高的是「其他」類別，達 67.21%，多數為無固定職務之長輩；其次為學生族群，佔 22.95%。家管則佔 9.84%。在本次樣本中，所有具備產值或職場通勤特性的職業(如公務員、服務業、製造業等)佔比均為 0%，進一步證實幸福巴士的服務機能純屬社會福利接駁，而非商業通勤路線。

4.學歷：乘客的學歷背景高度集中於國中程度，比例高達 80.33%。其餘分佈較散，包括高中(職)佔 9.84%、大學(專科)佔 8.20%，以及小學及以下佔 1.64%。高達八成乘客僅具備國民義務教育學歷，且高學歷者比例偏低，這意味著服務提供方在宣傳預約資訊或提供乘車指引時，應優先採用更具親和力且直觀的溝通媒介。

5.搭乘頻率：搭乘行為展現出「規律性」與「偶發性」並存的特點。以每周 3~6 次的使用者最多，佔 52.46%，這部分主要應為通學與固定參與社區活動的乘客。每周 1~2 次的乘客則佔 40.98%，推測多為因應採買或就醫需求的長者。每周 10 次以上的重度使用者比例較低(6.56%)，而每周 7~10 次的分類則完全無人選擇，顯示幸福巴士的使用習慣多集中於特定需求的滿足。

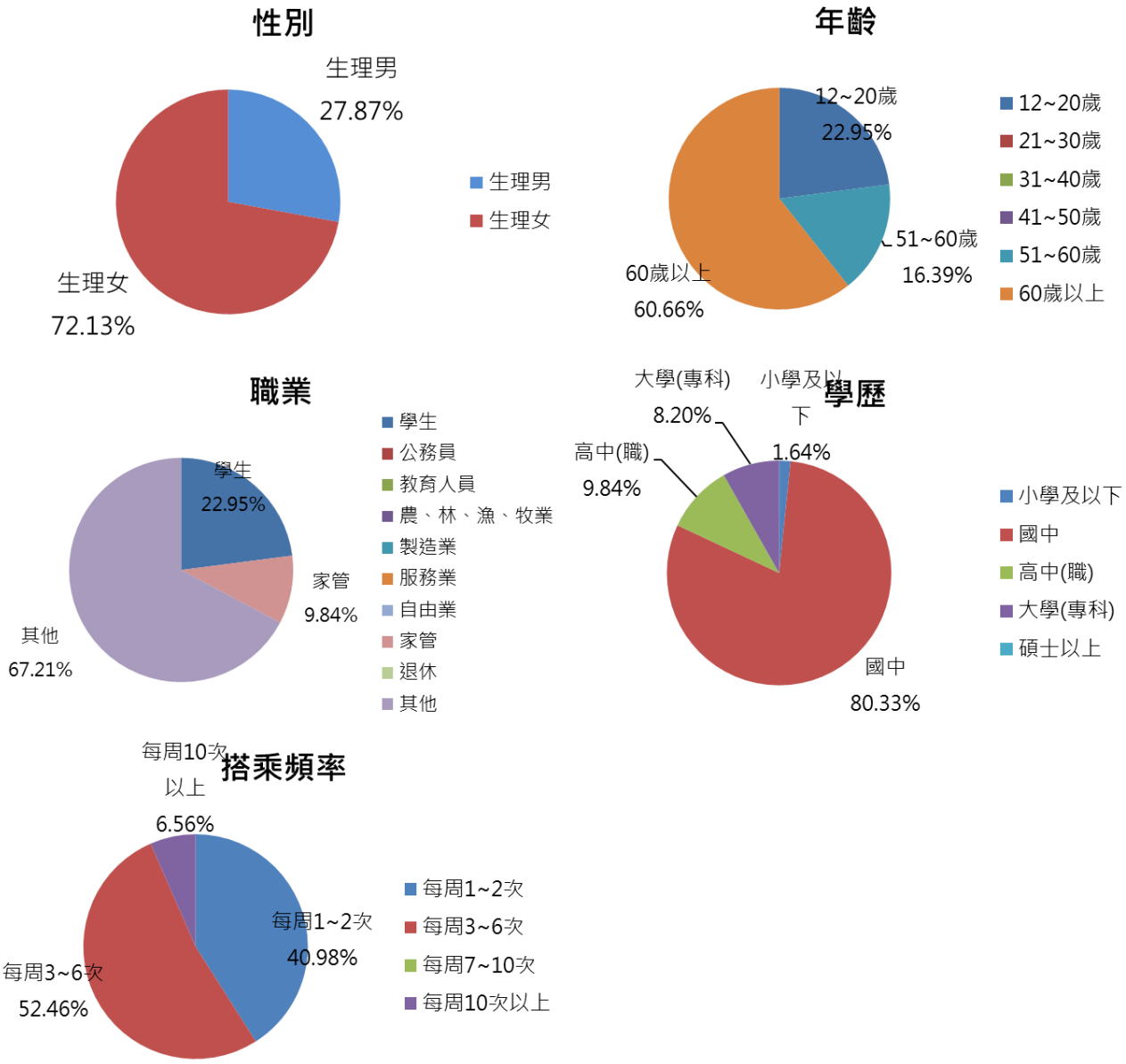



圖 12 幸福巴士業者乘客問卷基本資料

115 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(-7) |
| | 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 |
| | | C3-2 車門開關 | 0(-1.5) |
| | 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 |

| 評鑑指標 | 評鑑項目 | 評分項目 | 配分 |
|---|---|---|---|
| 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(-2) |
| | 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 |
| | | 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) | 1.9 |
| | | E5-2　創新管理 A | 0.46 |
| | | E5-2　創新管理 B | 0.7 |
| | | E5-2　創新管理 C | 0.7 |
| | | E5-2　創新管理 D | 0.54 |
| | 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 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) |
| **配分總計** | | | 100(-71.3) |

# 115 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 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 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<br>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<br>※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<br>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<br>※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」<br>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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(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」<br>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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(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<br>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<br>※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<br>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<br>※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 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 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<br>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<br>※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<br>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<br>※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<br>(1) 已更新：得 0 分<br>(2) 未更新：得-1 分<br>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)<br>(1) 皆達以上評分標準：得 2 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 0 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分<br>※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<br>(1) 已更新：得 0 分<br>(2) 未更新：得-1 分<br>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)<br>(1) 皆達以上評分標準：得 2 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-2 分<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 0 分<br>(2) 未達以上任一項評分標準：得-1 分<br>※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 |
| B 運輸工具設備與 | B1 公車資訊服務設施 | B1-1 到站顯示或到站告知 | 1. 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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分<br>※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」<br>(1) 有設置且全達以上標準：得 1.5 分<br>(2) 未設置或未全達以上標準：得 0 分<br>※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 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 安全 | | B1-2 車輛乘車資訊辨識度 | 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」<br>1. 皆正確：得 1 分<br>2. 任一項不正確：得 0 分<br>※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」、「車廂內無過期資訊或違反善良風俗之資訊」<br>1. 皆正確：得 1 分<br>2. 任一項不正確：得 0 分<br>※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 | 刪除「車頭及車側之車外路線資訊顯示完整正確」一項，整併至 E5-1 | 隨車調查 |
| | | B1-3 下車鈴、驗票機是否能夠使用 | 1. 下車鈴<br>(1) 皆能正常使用：得 0.8 分<br>(2) 任一不能正常使用：得 0 分<br>2. 驗票機<br>(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<br>(2) 前後驗票機有任一台故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分<br>※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<br>(1) 皆能正常使用：得 0.8 分<br>(2) 任一不能正常使用：得 0 分<br>2. 驗票機<br>(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<br>(2) 前後驗票機有任一台故障或站名資訊未正確顯示：得 0 分<br>※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 | - | 隨車調查 |
| | 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<br>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<br>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 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | B3<br>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：<br>1. 公司別：±4.5 分<br>(1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分<br>(2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分<br>(3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分<br>(4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分<br>(5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分<br>(6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分<br>(7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分<br>(8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分<br>(9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分<br>2. 路線別：5.5 分<br>(1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分<br>(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<br>(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<br>(4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分<br>(5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分<br>(6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分<br>※有責肇事未和解件數計 1 件；有責肇事但已和解件數計 0.5 件；肇責不明未和解件數計 0.5 件；肇責不明已和解或無責計 0 件 | 10 分<br>(-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：<br>1. 公司別：±4.5 分<br>(1) 每百萬車公里有責肇事次數 0~4 件(含)：得 4.5 分<br>(2) 每百萬車公里有責肇事次數超過 4 件~6 件(含)：得 3.5 分<br>(3) 每百萬車公里有責肇事次數超過 6 件~8 件(含)：得 2.5 分<br>(4) 每百萬車公里有責肇事次數超過 8 件~10 件(含)：得 1.5 分<br>(5) 每百萬車公里有責肇事次數超過 10 件~12 件(含)：得 0.5 分<br>(6) 每百萬車公里有責肇事次數超過 12 件~14 件(含)：得-1 分<br>(7) 每百萬車公里有責肇事次數超過 14 件~16 件(含)：得-2 分<br>(8) 每百萬車公里有責肇事次數超過 16 件~18 件(含)：得-3 分<br>(9) 每百萬車公里有責肇事次數超過 18 件：得-5 分<br>2. 路線別：5.5 分<br>(1) 每十萬車公里有責肇事次數 0~0.5 件(含)：得 5.5 分<br>(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<br>(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<br>(4) 每十萬車公里有責肇事次數超過 1.5 件~2 件(含)：得 2 分<br>(5) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2 件~2.5 件(含)：得 1 分<br>(6) 每十萬車公里有責肇事次數超過 2.5 件：得 0 分<br>※有責肇事未和解件數計 1 件；有責肇事但已和解件數計 0.5 件；肇責不明未和解件數計 0.5 件；肇責不明已和解或無責計 0 件 | 10 分<br>(-5 分) | - | 書面資料 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 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<br>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<br>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 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）：<br>(1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得 0.8 分<br>(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<br>2. 隨車調查（計入路線別，總分±0.2 分）：<br>(1) 安全門相關標示清楚且正確：得 0.2 分<br>(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）：<br>(1) 安全門能正常開啟且相關標示皆清楚正確：得 0.8 分<br>(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<br>2. 隨車調查（計入路線別，總分±0.2 分）：<br>(1) 安全門相關標示清楚且正確：得 0.2 分<br>(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<br>隨車調查 |
| | | 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：<br>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」<br>1. 皆達上述評分標準：得 1 分<br>2. 未達上述任一評分標準：得-1 分<br>※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<br>※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。<br>※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：<br>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」<br>1. 皆達上述評分標準：得 1 分<br>2. 未達上述任一評分標準：得-1 分<br>※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<br>※相關計分以實際抽查車輛數平均計算之。<br>※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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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(若為九人座為 2 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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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 | 因現行九人座擊破器設置為 2 具，惟一般公車評分標準為 3 具以上，因此備註若為九人座，擊破器應為 2 具以上，方符合標準 | 場站調查 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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<br>1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明<br>2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明<br>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<br>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<br>5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況<br>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<br>7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明<br>※若有稽查結果與民眾陳情案件，一件-0.2 分，二件-0.4 分，最高-1 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<br>1. 保養級數：包含業者自行保養或委外保養合約說明<br>2. 備料狀況：業者針對備料存貨管理、物料保存等相關說明<br>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<br>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<br>5. 保養廠環境情況：業者保養廠環境維護情況<br>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<br>7. 其他項目：其他有助於業者維修項目之補充說明<br>※若有稽查結果與民眾陳情案件，一件-0.2 分，二件-0.4 分，最高-1 為限 | ±1 分 | - | 訪視評分 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 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<br>※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<br>※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<br>2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分<br>3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分<br>4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分<br>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<br>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<br>※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<br>2. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 80%(含)~90%：得 1.12 分<br>3. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 70%(含)~80%：得 0.84 分<br>4. 數位式行車記錄器安裝車輛數達 60%(含)~70%：得 0.56 分<br>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<br>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<br>※不含 2012 年以前出廠之車輛。<br>※九人座路線，因車輛無設置數位行車紀錄器，本項免評 | 1.4 分 | 因現行九人座尚無規範須安裝數位式行車記錄器，且實際營運車輛亦無設置，此項應免評 | 書面資料 |
| | | B7-2 監視器妥善率 | 1. 公司別<br>評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」<br>(1) 皆達以上評分標準：得 1 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：得 0 分<br><br>2. 路線別<br>(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<br>評分標準：「能正常使用」、「能提供相關紀錄」<br>(1) 皆達以上評分標準：得 1 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：得 0 分<br><br>2. 路線別<br>(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<br>書面資料(陳情) |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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<br>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<br>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<br>書面資料 |
| | B9 路口停讓 | B9-1 路口停讓 | 1. 右轉時(0.75 分)<br>(1) 接近路口有減速<br>(2) 靠近行穿線前有停車<br>(3) 通過行穿線前有左右擺頭觀察、指差確認<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>2. 左轉時(0.75 分)<br>(1) 接近路口有減速<br>(2) 靠近行穿線前有停車<br>(3) 通過行穿線前有左右擺頭觀察<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>3. 行穿線有行人通行時，有停讓行人(-1.5 分)<br>(1) 是：得 0 分<br>(2) 否：得-1.5 分<br>※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. 右轉時(0.75 分)<br>(1) 接近路口有減速<br>(2) 靠近行穿線前有停車<br>(3) 通過行穿線前有左右擺頭觀察、指差確認<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>2. 左轉時(0.75 分)<br>(1) 接近路口有減速<br>(2) 靠近行穿線前有停車<br>(3) 通過行穿線前有左右擺頭觀察<br>※上述各項皆有執行，得 0.75 分；任一項未執行得 0.375 分；二項以上未執行得 0 分<br>3. 行穿線有行人通行時，有停讓行人(-1.5 分)<br>(1) 是：得 0 分<br>(2) 否：得-1.5 分<br>※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<br>旅客服務品質與駕駛員管理 | C1<br>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 | 1. 路線別<br>書面資料(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br><br>去程<br>(1) 準點率≥90%：得 4 分<br>(2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分<br>(3) 80%≤準點率<85%：得 3 分<br>(4) 75%≤準點率<80%：得 2 分<br>(5) 70%≤準點率<75%：得 0 分<br>(6) 65%≤準點率<70%：得-1 分<br>(7) 60%≤準點率<65%：得-2 分<br>(8) 準點率<60%：得-3 分<br>返程<br>(1) 準點率≥85%：得 4 分<br>(2) 80%≤準點率<85%：得 3.5 分<br>(3) 75%≤準點率<80%：得 3 分<br>(4) 70%≤準點率<75%：得 2 分<br>(5) 65%≤準點率<70%：得 0 分<br>(6) 60%≤準點率<65%：得-1 分<br>(7) 55%≤準點率<60%：得-2 分<br>(8) 準點率<55%：得-3 分<br><br>※計算方式：去程*0.8+返程*0.2<br><br>※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。<br><br>隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br>(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<br>(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<br>※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。<br><br>2. 公司別<br>經裁罰公司營運路線有準點率及脫漏班情形：<br>(1) 每十萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>(2) 每十萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>(3) 每十萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分 | 8 分(-7 分) | 1. 路線別<br>書面資料(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br><br>去程<br>(1) 準點率≥90%：得 4 分<br>(2) 85%≤準點率<90%：得 3.5 分<br>(3) 80%≤準點率<85%：得 3 分<br>(4) 75%≤準點率<80%：得 2 分<br>(5) 70%≤準點率<75%：得 0 分<br>(6) 65%≤準點率<70%：得-1 分<br>(7) 60%≤準點率<65%：得-2 分<br>(8) 準點率<60%：得-3 分<br>返程<br>(1) 準點率≥85%：得 4 分<br>(2) 80%≤準點率<85%：得 3.5 分<br>(3) 75%≤準點率<80%：得 3 分<br>(4) 70%≤準點率<75%：得 2 分<br>(5) 65%≤準點率<70%：得 0 分<br>(6) 60%≤準點率<65%：得-1 分<br>(7) 55%≤準點率<60%：得-2 分<br>(8) 準點率<55%：得-3 分<br><br>※計算方式：去程*0.8+返程*0.2<br><br>※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。<br>※九人座路線若無返程準點率，以去程準點率 100%作為計算基準<br><br>隨車調查+身障問卷(佔 50%，總分+4~ -3 分)：<br>(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<br>(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<br>※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。<br><br>2. 公司別<br>經裁罰公司營運路線有準點率及脫漏班情形：<br>(1) 每十萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>(2) 每十萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>(3) 每十萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下， | 8 分(-7 分) | 補充說明九人座評分方式，若無返程準點率，以去程準點率 100%作為計算基準；反之，則按原計算方式 | 隨車調查<br>書面資料 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | (4) 每十萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>(5) 每十萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>(6) 每十萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>(7) 每十萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>(8) 每十萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>(9) 每十萬車公里超過 28 件，得-1 分 | | 得-0.25 分<br>(4) 每十萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>(5) 每十萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>(6) 每十萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>(7) 每十萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>(8) 每十萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>(9) 每十萬車公里超過 28 件，得-1 分 | | | |
| | C2<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得-5 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得-5 分<br>※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 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | C3<br>駕駛平穩性 | C3-1 車輛行駛時是否有危險行為 | 1. 路線別<br>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)」<br>(1) 皆達以上評分標準：得 6 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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。<br><br>2. 公司別 0(-1)<br>經裁罰公司營運路線有危險駕駛行為：<br>(1) 每百萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>(2) 每百萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>(3) 每百萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分<br>(4) 每百萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>(5) 每百萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>(6) 每百萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>(7) 每百萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>(8) 每百萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>(9) 每百萬車公里超過 28 件，得-1 分 | ±6 分 | 1. 路線別<br>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)」<br>(1) 皆達以上評分標準：得 6 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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。<br><br>2. 公司別 0(-1)<br>經裁罰公司營運路線有危險駕駛行為：<br>(1) 每百萬車公里 1 件(含)以下，得 0 分<br>(2) 每百萬車公里超過 1 件，4 件(含)以下，得-0.125 分<br>(3) 每百萬車公里超過 4 件，8 件(含)以下，得-0.25 分<br>(4) 每百萬車公里超過 8 件，12 件(含)以下，得-0.375 分<br>(5) 每百萬車公里超過 12 件，16 件(含)以下，得-0.5 分<br>(6) 每百萬車公里超過 16 件，20 件(含)以下，得-0.625 分<br>(7) 每百萬車公里超過 20 件，24 件(含)以下，得-0.75 分<br>(8) 每百萬車公里超過 24 件，28 件(含)以下，得-0.875 分<br>(9) 每百萬車公里超過 28 件，得-1 分 | ±6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷<br>書面資料 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | C3-2 車門開關 | 1. 開門前注意<br>(1) 開啟前、後門有注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，必要時主動協助：得 0 分<br>(2) 開啟前、後門未注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，需要協助時亦未給予協助：得-0.5 分<br>2. 關門前注意<br>(1) 關門前，有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得 0 分<br>(2) 關門前，未看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得-0.5 分<br>3. 啟動前注意<br>(1) 車門完全關閉後，車輛才啟動：得 0 分<br>(2) 車門未完全關閉，車輛即啟動：得-0.5 分 | 0(-1.5)分 | 1. 開門前注意<br>(1) 開啟前、後門有注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，必要時主動協助：得 0 分<br>(2) 開啟前、後門未注意年長者、孩童或行動不便者之上下車情形，需要協助時亦未給予協助：得-0.5 分<br>2. 關門前注意<br>(1) 關門前，有看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得 0 分<br>(2) 關門前，未看後照鏡或螢幕、擺頭確認車門淨空後才關門：得-0.5 分<br>3. 啟動前注意<br>(1) 車門完全關閉後，車輛才啟動：得 0 分<br>(2) 車門未完全關閉，車輛即啟動：得-0.5 分 | 0(-1.5)分 | - | 隨車調查 |
| | 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)」、「無強迫乘客僅可由某一處車門上下車」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.5 分，至多-5 分<br>※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 | - | 隨車調查<br>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<br>※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<br>※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<br>乘客問卷 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | C6<br>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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 3 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分<br>※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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 3 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項扣 2 分，至多-3 分<br>※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<br>乘客問卷 |
| | C7<br>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<br>※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查<br>※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<br>※調查期間針對各客運業者施行 8 次電話調查<br>※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 |
| | C8<br>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<br>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<br>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<br>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<br>※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<br>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<br>※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 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| D無障礙之場站設施、服務、運輸工具與安全 | D1<br>場站無障礙設施 | D1-1 場站無障礙設施設置情形 | 無障礙斜坡道<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分<br>2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分<br><br>無障礙廁所<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分<br>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 | 一、場站別<br>無障礙斜坡道<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分<br>2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分<br><br>無障礙廁所<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 1.65 分<br>2. 未達以上任一評分標準且未有等效替代方案：得 0 分<br><br>二、路線別<br>車廂內優先席<br>評分標準：「設置數量達總座位數 15%以上(九人座無虛設置優先席，但需提供友善入座服務」、「依規定於明顯處張貼統一圖示且完整」<br>1. 皆達以上評分標準得 0 分<br>2. 未達以上任一評分標準得-1 分<br>※九人座可能會因應旅客下車順序安排座位，因此以提供友善入座服務替代 | 3.3(-2)分 | 1. 因應「博愛座」已全面要求更改為「優先席」，納入隨車調查內容<br>2. 車廂內優先席設置數量參考身心障礙者權益保障法第 53 條<br>3. 由於九人座基本上採乘客先到先上自由座機制，但為了因應乘客下車順序可以順暢，可能由駕駛長機動安排座位，因此納入友善入座服務，以等效替代優先席之功能 | 場站調查<br>隨車調查 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | D2<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準或有等效替代方案：得 4.6 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-2.3 分，至多-4.6 分<br>※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<br>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 | 一、隨車調查：<br>無障礙設備及服務**(輪椅乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車<br>3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡<br>4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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<br><br>無障礙設備及服務**(視障乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>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<br>3. 提醒視障乘客車門間縫隙<br>4. 駕駛長主動協助視障者入坐，並告知下車鈴位置及需要下車的站名<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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)<br>※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 | 一、隨車調查：<br>無障礙設備及服務**(輪椅乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>2. 駕駛長主動協助輪椅乘客上下車，且正面朝車內上下車<br>3. 上下車時詢問是否需要協助刷卡<br>4. 協助入座或進入輪椅區，並告知下車鈴位置<br>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<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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<br><br>無障礙設備及服務**(視障乘客調查員適用此項評分)**<br>評分標準：<br>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<br>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<br>3. 提醒視障乘客車門間縫隙<br>4. 駕駛長主動協助視障者入坐，並告知下車鈴位置及需要下車的站名<br>(1) 皆達以上評分標準：得 3.78 分<br>(2) 未達以上任一評分標準：每項-1.89 分，至多-3.78 分<br>※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)<br>※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 | - | 場站調查<br>隨車調查 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 二、場站調查：<br>1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分<br>2. 無障礙設備無法正常使用：得-0.82 分 | | 二、場站調查：<br>1. 無障礙設備可以正常使用：得 0.82 分<br>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<br>※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<br>※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<br>1. 案件皆確實歸責：得 1 分<br>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<br>1. 案件皆確實歸責：得 1 分<br>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<br>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<br>※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<br>※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<br>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<br>※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<br>※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 肇事通報件數是否相符 | 成績計算採評鑑取樣年度每三個月為一期，每期 0.5 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：<br>1. 肇事通報件數符合 100%者，得 0.5 分，共 2 分。<br>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：<br>1. 肇事通報件數符合 100%者，得 0.5 分，共 2 分。<br>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 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | E3<br>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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1.5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多-1.5 分<br>※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」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1.5 分<br>2. 未達以上任一評分標準：每項-0.75 分，至多-1.5 分<br>※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<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>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」<br>(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<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>2. 業者能提供具體申訴回覆的 SOP 流程<br>(1) 是：得 0.3 分<br>(2) 否：得 0 分<br>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」<br>(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<br>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<br>2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分<br>3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分<br>4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分<br>5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分<br>6. 遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分 | ±2.1 分 | 1. 遭勞檢單位舉發違規 0 件：得 2.1 分<br>2. 遭勞檢單位舉發違規 1 件：得 1.575 分<br>3. 遭勞檢單位舉發違規 2 件：得 1.05 分<br>4. 遭勞檢單位舉發違規 3 件：得 0 分<br>5. 遭勞檢單位舉發違規 4 件：得-1.05 分<br>6. 遭勞檢單位舉發違規 5 件以上：得-2.1 分 | ±2.1 分 | - | 書面資料 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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<br>1. 駕駛長定期健康檢查。<br>2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料 | 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<br>1. 駕駛長定期健康檢查。<br>2. 出車前量血壓、體溫及酒測資料 | 1 分 | - | 訪視評分 |
| | | 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 | 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<br>政策配合 | E5-1 配合車頭 LED 顯示文字、行駛方向箭頭及白天開大燈(日行燈) | 此項目配分為 1.9 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：<br>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)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1.9 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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。 | 1.9 分 | 此項目配分為 1.9 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：<br>評分標準：「車廂外 LED 及路線資訊顯示字樣正確且完整」、「車廂外 LED 行駛方向顯示箭頭正確且完整」、「白天開大燈(日行燈)」<br>1. 皆達以上評分標準：得 1.9 分<br>2. 未達以上任一評分標準：得 0 分<br>※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。<br>※由於九人座車前 LED 顯示器設置長度有限，因此方向箭頭一項應免評 | 1.9 分 | 1. 因整併 B1-2 非 LED 資訊，因此調整為「車廂外 LED 及路線資訊」，另外針對顯示器偶有字體破碎的問題，納入「且完整」之評分標準<br>2. 由於九人座車前 LED 顯示器設置長度有限，為求字體大小清楚可辨視，尚只能顯示該路線之路線編號，因此方向箭頭一項應免評 | 隨車調查 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | E5-2 創新管理 | A 運量管理<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料<br>2. 有助於公車整體運量提昇之做法<br>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<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>1. 業者評鑑取樣年度之載客成長資料<br>2. 有助於公車整體運量提昇之做法<br>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 |
| | | | B 政策配合度<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>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)<br>2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟<br>3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程)<br>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<br>5. 通報公車停靠補繪件數<br>6. 配合推廣月票之作為<br>7. 其他政策配合項目(配合市府政策緊急支援及調度車輛、優先席更新進度及規劃) | 0.7 分 | B 政策配合度<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>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)<br>2. 提出碳權及溫室氣體減量認證等具體事蹟<br>3. 提出未來電車購買期程(需提出詳實的規劃及期程)<br>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<br>5. 通報公車停靠補繪件數<br>6. 配合推廣月票之作為<br>7. 其他政策配合項目(配合市府政策緊急支援及調度車輛) | 0.7 分 | D1-1 已納入優先席評分內容，因此本項優先席相關內容刪除 | 訪視評分 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | C 內部積極管理制度<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>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)<br>2. 駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況<br>3. 發車準點之落實管理機制<br>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<br>5. 電子票證管理紀錄及提升辦法<br>6. 票證資料提送配合度<br>7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供) | 0.7 分 | C 內部積極管理制度<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>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)<br>2. 駕駛長督導機制及出車前檢查落實情況<br>3. 發車準點之落實管理機制<br>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<br>5. 電子票證管理紀錄及提升辦法<br>6. 票證資料提送配合度<br>7. 資料繳交時效及準確性(本項由交通局提供) | 0.7 分 | - | 訪視評分 |
| | | | D 其他創新管理<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>1. 主動協助弱勢民眾上下車之情況<br>2. 榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟<br>3. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為 | 0.54 分 | D 其他創新管理<br>以各市區業者協助提供之資料，於訪視時進行說明並評比：<br>1. 主動協助弱勢民眾上下車之情況<br>2. 榮獲報章雜誌及媒體表揚事蹟<br>3. 增強行車安全及駕駛員管理之精進作為 | 0.54 分 | - | 訪視評分 |
| | 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：<br>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。<br>2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。<br>3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語<br>4. 建置性騷擾求救系統<br>5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程<br>※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：<br>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。<br>2. 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練。<br>3. 播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語<br>4. 建置性騷擾求救系統<br>5. 是否提供性騷擾防治教育(單獨)訓練課程<br>※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 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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：<br>1. 員工薪資、請假是否有差異<br>2. 員工福利兼顧不同需求<br>3. 生理需求設施兼顧不同需求<br>4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程<br>※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：<br>1. 員工薪資、請假是否有差異<br>2. 員工福利兼顧不同需求<br>3. 生理需求設施兼顧不同需求<br>4. 是否提供性別平等教育(單獨)訓練課程<br>※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 |
| | E8<br>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<br>1. 本年度各項調查所得之缺失立即改善：<br>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<br>2. 去年度之缺失改善：<br>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。<br>※評分說明：<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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<br>1. 本年度各項調查所得之缺失立即改善：<br>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<br>2. 去年度之缺失改善：<br>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。<br>※評分說明：<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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 |

| 評鑑指標 | | 評分項目 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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<br>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。**<u>若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。</u>**<br>2. 自評作業方式說明<br>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<br>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。**<u>若不具上述佐證資料，本項給予 0 分，後續細項不得評分。</u>**<br>2. 自評作業方式說明<br>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 | 114 年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度評分方式 | 115 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>※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。 | 加分 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>※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。 | 加分 3.5 分 | - | 書面資料 |

115 年度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 是否黏貼公車式小黃(幸福巴士)路線編號及 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 是否有提供公車式小黃(幸福巴士)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 | 6 |
| | B4 車輛外觀整潔 | 6 |
| | B5 車內寧靜程度 | 6 |
| | B6 搭乘舒適度 | 6 |
| | B7 駕駛員服務態度 | 6 |
| | B8 路口停讓 | ±2 |
| C 營運狀況及標示 | C1 是否有脫班之情況 | 0(-2) |
| | C2 該班車是否依照規定收費方式收費 | 3 |
| | C3 該班車是否於核定 / 預約站位停靠 | 3 |
| | C4 車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | 2 |
| | C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | ±2 |
| | C6 公車式小黃車輛平均車齡 | 4 |
| | C7 是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | 3 |
| | C8 肇事處理作為 | 5 |
| 評鑑指標外其他加分項目 | | 0(2.4) |
| **配分總計** | | 100(-31) |

# 115 年度幸福巴士評鑑指標修正對照表(修正稿)

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 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 是否黏貼公車式小黃(幸福巴士)路線編號及 LOGO 標誌 | 1. 有黏貼，並能清楚辨識：3 分<br>2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：0 分<br>3. 未黏貼或標示路線錯誤：-3 分 | ±3 分 | 1. 有黏貼，並能清楚辨識：3 分<br>2. 有黏貼但已褪色尚能辨識：0 分<br>3. 未黏貼或標示路線錯誤：-3 分 | ±3 分 | 調整評分項目名稱 | 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<br>2. 是：-3 分 | ±3 分 | 1. 否：3 分<br>2. 是：-3 分 | ±3 分 | - | 隨車調查 |
| | A3 駕駛人是否有繫安全帶 | 1. 是：3 分<br>2. 否：-3 分 | ±3 分 | 1. 是：3 分<br>2. 否：-3 分 | ±3 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<br>2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分<br>3. 未張貼：0 分 | 2 分 | 1. 有張貼，並能清楚辨識：2 分<br>2. 有張貼但已褪色尚能辨識：1 分<br>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<br>2. 闖越平交道：倒扣 4 分<br>3. 闖紅燈：倒扣 4 分<br>4. 急煞車：倒扣 4 分<br>5. 猛起步：倒扣 4 分<br>6. 任意超車：倒扣 4 分<br>7. 搶黃燈：倒扣 4 分<br>8. 車速過快：倒扣 4 分<br>9. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分<br>※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<br>2. 闖越平交道：倒扣 4 分<br>3. 闖紅燈：倒扣 4 分<br>4. 急煞車：倒扣 4 分<br>5. 猛起步：倒扣 4 分<br>6. 任意超車：倒扣 4 分<br>7. 車速過快：倒扣 4 分<br>8. 其他危險駕駛行為：倒扣 4 分<br>※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 | 刪除搶黃燈一項 | 隨車調查 |
| | A6 駕駛人行車時是否有不當行為 | 1. 皆無發生：得 6 分<br>2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分<br>3. 抽菸：倒扣 4 分<br>4. 買東西：倒扣 4 分<br>5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分<br>※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<br>2. 嚼食檳榔：倒扣 4 分<br>3. 抽菸：倒扣 4 分<br>4. 買東西：倒扣 4 分<br>5. 發生其他不當行為：倒扣 4 分<br>※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 是否有提供公車式小黃(幸福巴士)相 | 1. 有提供宣傳資料：2 分<br>2. 未提供宣傳資料：0 分 | 2 分 | 1. 有提供宣傳資料：2 分<br>2. 未提供宣傳資料：0 分 | 2 分 | 1. 調整評分項目名稱 | 隨車調查 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 關宣傳資料，以利乘客獲得相關資訊 | | | ※宣傳資料可以紙本、文宣品、QRcode 等方式呈現。若為 QRcode 者，網路資料須可正常查閱且內容正確 | | 2. 補充宣傳資料類型 | |
| | 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<br>2. 有張貼違規廣告物：0 分 | 2 分 | 1. 無張貼違規廣告物：2 分<br>2. 有張貼違規廣告物：0 分 | 2 分 | - | 隨車調查 |
| | A9 車內安全帶是否能正常使用 | 1. 是：4 分<br>2. 否：-4 分 | ±4 分 | 1. 是：4 分<br>2. 否：-4 分 | ±4 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 | 一、書面資料：1.5 分<br>1. GPS 定位設備：(高雄 iBUS APP 或高雄 GO)<br>(1) APP 定位顯示正常：1.5 分<br>(2) APP 定位顯示不正常：0 分<br>由業者提供資料和佐證，機管核對提供查核結果<br>※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。<br>二、隨車調查：4.5 分<br>1. 車內刷卡機<br>(1) 正常運作 1.5 分<br>(2) 無正常運作：0 分<br>2. LED 顯示器<br>(1) 正常運作：1.5 分<br>(2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分<br>3. 行車紀錄器<br>(1) 可正常運作：1.5 分<br>(2) 無法正常運作：0 分 | 6 分 | 一、書面資料：3 分<br>1. GPS 定位設備：(iBUS+ APP 或高雄 GO)<br>(1) APP 定位顯示正常：1.5 分<br>(2) APP 定位顯示不正常：0 分<br>2. 行車紀錄器：(提供評鑑團隊指定日期之影像紀錄)<br>(1) 可正常運作：1.5 分<br>(2) 無法正常運作：0 分<br>由業者提供資料和佐證，機關核對提供查核結果<br>※因幸福巴士採預約制服務，業者應主動提供預約班次的行駛軌跡紀錄。<br>二、隨車調查：3 分<br>1. 車內刷卡機<br>(1) 正常運作 1.5 分<br>(2) 無正常運作：0 分<br>2. LED 顯示器<br>(1) 正常運作：1.5 分<br>(2) 無正常運作或字體顯示不完整：0 分<br>※幸福巴士本項免評 | 6 分 | 1. 補充幸福巴士免評事項<br>2. 調整行車紀錄器一項評分方式 | 隨車調查<br>書面資料 |
| B 搭乘舒適性及駕駛員服務(41 分) | B1 車輛是否準時 | 隨車調查：4 分(原則上採發車站)<br>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<br>2. 車輛提早 5-6 分或延遲 5-6 分發車：得 3 分<br>3. 車輛提早 6-7 分或延遲 6-7 分發車：得 2 分<br>4. 車輛提早 7-8 分或延遲 7-8 分發車：得 1 | 4 分 | 隨車調查：4 分(原則上採發車站)<br>1. 車輛準時發車或延遲 10 分鐘以內發車：得 4 分<br>2. 車輛延遲 11-15 分鐘得 2 分<br>3. 車輛延遲超過 15 分鐘以上：得 0 分<br>※預約車輛及幸福巴士，若有事先告知合理原因提前或延後到車，並有確實於調整到車時間來車者，可視為準點 | 4 分 | 1. 調整評分內容<br>2. 補充預約車輛若因特殊原因延後到車之評分原則 | 隨車調查 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 分<br>5. 車輛提早 8 分以上或延遲 8 分以上發車：得 0 分 | | | | | |
| | B2 駕駛員服裝儀容 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※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 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※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<br>乘客問卷 |
| | B3 車輛內觀整潔 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷 |
| | B4 車輛外觀整潔 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷 |
| | B5 車內寧靜程度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷 |
| | B6 搭乘舒適度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷 |
| | B7 駕駛員服務態度 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | 採五等級距評分：非常滿意 6 分；滿意 4.5 分；普通 3 分；不滿意 1.5 分；非常不滿意 0 分<br>※得分採隨車調查結果與乘客問卷調查結果之平均值 | 6 分 | - | 隨車調查<br>乘客問卷 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | B8 路口停讓 | 1. 行經路口時是否有減速<br>(1) 是：得 2 分<br>(2) 否：得-1 分<br>2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認<br>(1) 是：得 0 分<br>(2) 否：得-1 分<br>※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 | 1. 行經路口時是否有減速<br>(1) 是：得 2 分<br>(2) 否：得-1 分<br>2. 行經路口時是否有禮讓行人先行、指差確認<br>(1) 是：得 0 分<br>(2) 否：得-1 分 | ±2 分 | 備註為誤植內容，予以刪除 | 隨車調查 |
| C 營運狀況及標示(22 分) | C1 是否有脫班之情況 | 一、公車式小黃<br>若年度評鑑期間內是否有脫班紀錄(每條路線個別計算)<br>1. 否：0 分<br>2. 是：-2 分<br>二、幸福巴士<br>評鑑期間內是否有脫班紀錄，或秘密客調查時無故未到車<br>1. 否：0 分<br>2. 是：-2 分 | 0(-2)分 | 一、公車式小黃<br>年度評鑑期間內是否有脫班紀錄(每條路線個別計算)<br>1. 否：0 分<br>2. 是：-2 分<br>二、幸福巴士<br>年度評鑑期間內是否有脫班紀錄(每條路線個別計算)<br>1. 否：0 分<br>2. 是：-2 分 | 0(-2)分 | 調整幸福巴士評分內容 | 書面資料<br>隨車調查 |
| | C2 該班車是否依照規定收費方式收費 | 1. 是：3 分<br>2. 否：0 分 | 3 分 | 1. 是：3 分<br>2. 否：0 分 | 3 分 | - | 隨車調查 |
| | C3 該班車是否於核定 / 預約站位停靠 | 1. 是：3 分<br>2. 否：0 分 | 3 分 | 1. 是：3 分<br>2. 否：0 分 | 3 分 | - | 隨車調查 |
| | C4 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<br>1. 是：2 分<br>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<br>1. 是：2 分<br>2. 否：0 分 | 2 分 | - | 隨車調查 |
| | C5 契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | 1. 否：2 分<br>2. 是：-2 分 | ±2 分 | 1. 否：2 分<br>2. 是：-2 分 | ±2 分 | - | 書面資料 |
| | C6 公車式小黃(幸福巴士)車輛平均車齡 | 一、公車式小黃<br>1. 平均車齡未滿 6 年：2 分<br>2. 平均車齡超過 6 年：0 分<br>3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 | 4 分 | 一、公車式小黃<br>1. 平均車齡未滿 8 年：2 分<br>2. 平均車齡超過 8 年：0 分<br>3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 | 4 分 | 調整公車式小黃及幸福巴士評分內容 | 書面資料 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 分<br>4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分<br>二、幸福巴士<br>1. 平均車齡未滿 10 年：2 分<br>2. 平均車齡超過 10 年：0 分<br>3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分<br>4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 | | 分<br>4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分<br>二、幸福巴士<br>1. 平均車齡未滿 8 年：2 分<br>2. 平均車齡超過 8 年：0 分<br>3. 所有車輛皆有驗車及定期保養紀錄：2 分<br>4. 有車輛無驗車或定期保養紀錄：0 分 | | | |
| | C7 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<br>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<br>※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<br>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<br>※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 |
| | C8 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<br>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<br>※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<br>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<br>※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、無障礙服務、失智友善服務講座者，每項加 0.05 分<br>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<br>3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。<br>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<br>5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分<br>6. 從事社會公益活動，加 0.25 分<br>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<br>8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分 | 加分<br>2.4 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<br>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<br>3. 定期辦理營運路線滿意度調查及分析報告，加 0.45 分。<br>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<br>5. 提供乘客更方便、貼心等作為，加 0.25 分<br>6. 從事社會公益活動，加 0.25 分<br>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<br>8. 配合中央及地方政府政策推廣，加 0.25 分 | 加分<br>2.4 分 | - | 書面資料 |

| 評鑑項目 | 評分項目 | 114 年度年度評分方式 | 114 年度配分 | 115 年度年度評分方式 | 115 年度配分 | 調整說明及備註 | 調查方式 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分<br>※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<br>※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 | | 9. 是否有聘用身心障礙行政人員，加 0.25 分<br>※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<br>※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 | | | |

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 1 所示。



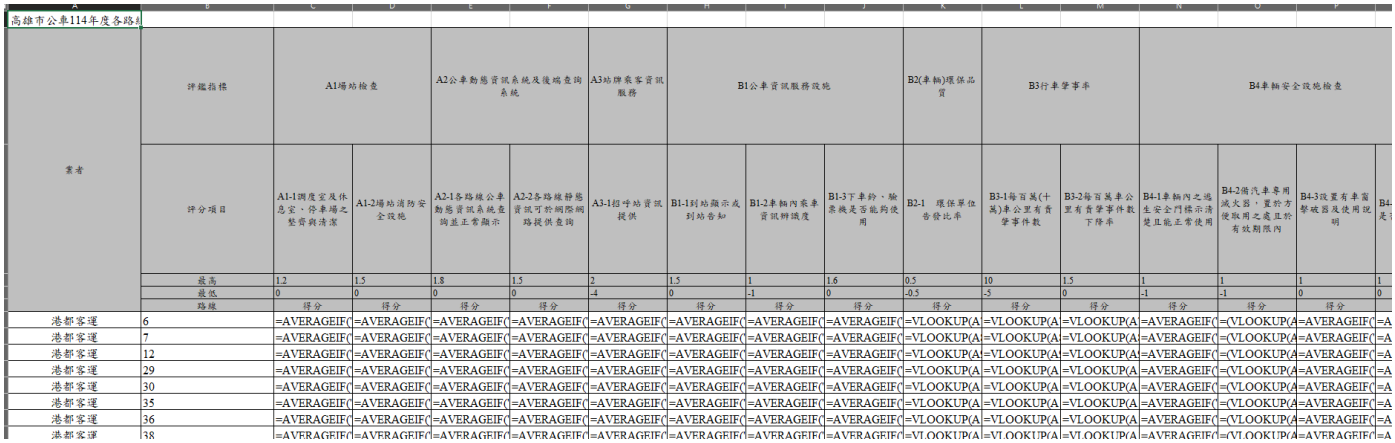

圖 1 評鑑管理系統架構




圖 2 缺失改善回覆情形

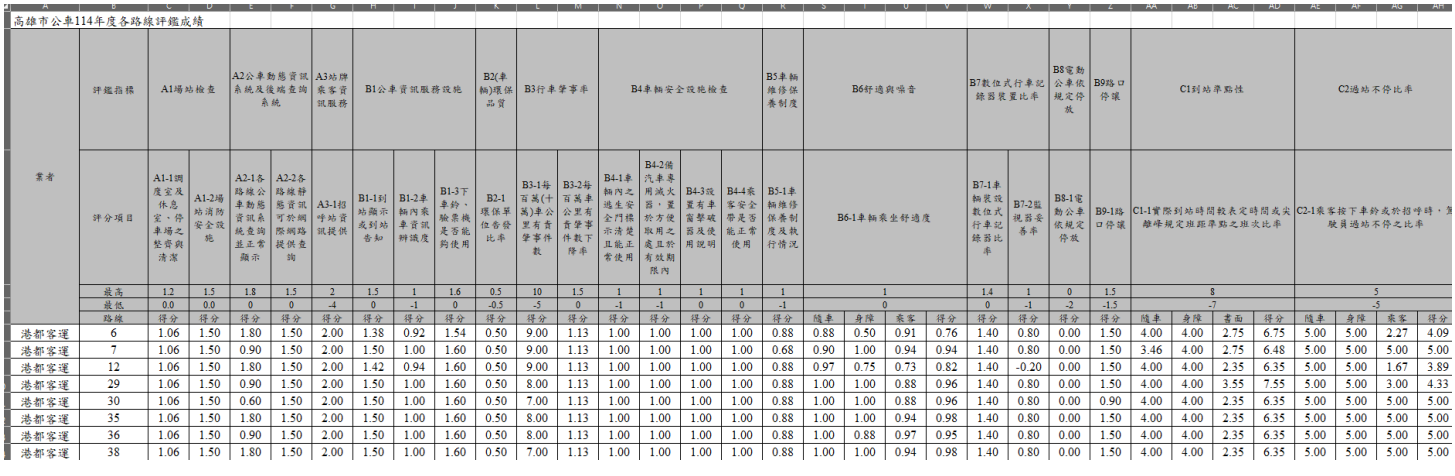
業者能於系統上針對有問題及缺失之問卷於 7 天內提出申覆要求，團隊亦於 3 天內進行回覆，以達到相關缺失能減少因時間過於久遠而無法追溯之問題。相關系統與業者申訴回覆如圖 2 所示。

114 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 3 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 4 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。



| 高雄市公車114年度各路線 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| | 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)車公里有肇事件數 | B3-2每百萬車公里有肇事件數下降率 | B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用 | B4-2備汽車車用滅火器，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 | | | |
| | 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 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | | | | -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 | 隨車 | 身障 | 書面 | 得分 | 隨車 | 身障 | 乘客 | 得分 |
| 港都客運 | 6 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 7 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 12 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 29 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 30 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 35 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 36 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |
| 港都客運 | 38 | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =AVERAGEIF( | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =(VLOOKUP(A | =AVERAGEIF( | =A | | | | | | | | | | | | | |

圖 3 運算函數



| 高雄市公車114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車輛維保制度 | 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 | | | |
| | 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)車公里有肇事件數 | B3-2每百萬車公里有肇事件數下降率 | B4-1車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用 | B4-2備汽車車用滅火器，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實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 | | | |
| | 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 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | | | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | | | | -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 | 隨車 | 身障 | 乘客 | 得分 | 得分 | 得分 | 得分 | 得分 | 隨車 | 身障 | 書面 | 得分 | 隨車 | 身障 | 乘客 | 得分 |
| 港都客運 | 6 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.38 | 0.92 | 1.54 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.88 | 0.50 | 0.91 | 0.76 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 2.75 | 6.75 | 5.00 | 5.00 | 2.27 | 4.09 |
| 港都客運 | 7 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.68 | 0.90 | 1.00 | 0.94 | 0.94 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 3.46 | 4.00 | 2.75 | 6.48 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 港都客運 | 12 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.42 | 0.94 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.97 | 0.75 | 0.73 | 0.82 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 2.35 | 6.35 | 5.00 | 5.00 | 1.67 | 3.89 |
| 港都客運 | 29 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.96 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 3.55 | 7.55 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 4.33 |
| 港都客運 | 30 | 1.06 | 1.50 | 0.60 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.96 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 0.90 | 4.00 | 4.00 | 2.35 | 6.35 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 港都客運 | 35 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 1.00 | 0.94 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 2.35 | 6.35 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 港都客運 | 36 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 0.88 | 0.97 | 0.95 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 2.35 | 6.35 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| 港都客運 | 38 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 1.00 | 0.94 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 4.00 | 4.00 | 2.35 | 6.35 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

圖 4 運算結果



高雄客運
榮獲114年高雄市公車營運
與服務品質評鑑
優　等
高雄市市長 陳其邁
中華民國115年8月

獅山社區發展協會
榮獲114年高雄市公車營運
與服務品質評鑑
優　等
高雄市市長 陳其邁
中華民國115年8月

義大客運
榮獲114年高雄市公車營運
與服務品質評鑑
優　等
高雄市市長 陳其邁
中華民國115年8月

台灣福田社會福利發展協會
榮獲114年高雄市公車營運
與服務品質評鑑
優　等
高雄市市長 陳其邁
中華民國115年8月

港都客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | 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 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 0 | -3 | 0 | 0 | 0 | 0 | -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 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.38 | 0.92 | 1.54 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.76 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.75 | 4.09 | 5.13 | 0.00 | 4.17 | 4.64 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 7 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.68 | 0.94 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.48 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 12 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.42 | 0.94 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.82 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 4.56 | 0.00 | 5.00 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.34 |
| 港都客運 | 29 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.96 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.55 | 4.33 | 4.56 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 30 | 1.06 | 1.50 | 0.60 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.96 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 0.90 | 6.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 35 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 4.56 | 0.00 | 5.00 | 4.38 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 36 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.95 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 4.72 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 38 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.90 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 39 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.33 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.55 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 50 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.44 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.88 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 4.33 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.40 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 52 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.39 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.48 | 0.90 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 4.72 | 4.29 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 53 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.89 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.83 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 4.72 | 4.17 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 56 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.43 | 0.95 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.93 | 1.40 | 0.30 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 4.72 | 4.33 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 63 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.75 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.27 | 7.55 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 4.17 | 4.90 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 69 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.44 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.68 | 0.87 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 4.04 | -0.02 | 3.83 | 4.61 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 70 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.58 | 1.50 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.08 | 0.91 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 4.44 | 4.65 | 0.00 | 4.77 | 4.52 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 73 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 81 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.83 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.88 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 4.50 | 5.00 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 88 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.44 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.81 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.55 | 4.05 | 5.13 | 0.00 | 4.71 | 3.95 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 205 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.48 | 0.81 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 7.41 | 4.33 | 4.18 | 0.00 | 4.17 | 3.91 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 214 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 1.50 | 1.50 | 0.82 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.99 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 4.33 | 4.81 | 0.00 | 4.72 | 5.00 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 217 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.67 | 1.44 | 1.00 | 1.57 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.68 | 0.95 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.28 | 6.75 | 4.20 | 3.80 | 0.00 | 4.04 | 4.67 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 218 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.48 | 0.91 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.38 | 6.95 | 4.63 | 3.91 | -0.04 | 4.72 | 4.30 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 219 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.14 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 4.50 | 4.67 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 245 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 1.00 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.90 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅1 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.90 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 4.17 | 4.53 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅2 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.48 | 0.91 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.29 | 6.55 | 4.09 | 5.13 | 0.00 | 4.72 | 4.32 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅3 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.44 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.93 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 4.63 | 4.81 | 0.00 | 4.72 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅5 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.94 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅6 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.00 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.98 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 4.89 | -0.04 | 5.00 | 4.67 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅8 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.94 | 1.40 | 0.30 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 5.13 | 0.00 | 4.50 | 4.55 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅9 | 1.06 | 1.50 | 0.90 | 1.50 | 1.83 | 1.44 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.97 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 4.56 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅21 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.85 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.57 | 5.13 | -0.04 | 4.17 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅27 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.93 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 6.75 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.90 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅70 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.68 | 0.86 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.41 | 7.65 | 4.33 | 4.56 | 0.00 | 5.00 | 4.01 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅71 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.92 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.32 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅73 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.90 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 0.92 | 7.55 | 4.33 | 4.20 | 0.00 | 5.00 | 4.48 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 橘1 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.67 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.92 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.58 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 橘8 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.80 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 4.50 | 3.96 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 黃2 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | -0.12 | 0.90 | 1.40 | -0.20 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 4.33 | 5.01 | 0.00 | 4.17 | 4.25 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 港都客運 | 紅57 | 1.06 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.89 | 1.40 | 0.80 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.13 | 0.00 | 5.00 | 4.48 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 平均值 | | 1.06 | 1.50 | 1.66 | 1.50 | 1.82 | 1.48 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 8.49 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.78 | 0.91 | 1.40 | 0.63 | 0.00 | 1.45 | 6.99 | 4.62 | 4.86 | 0.00 | 4.71 | 4.54 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.59 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -4.6 | -8 | -1 | -2 | 0 | -1.5 | 0 | -2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | 0 | -20 | 0 | -71 | | 最低 |
| | 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 | | 路線 |
| 港都客運 | 6 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 90.91 | 20 | 6 |
| 港都客運 | 7 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.18 | 15 | 7 |
| 港都客運 | 12 | 0.66 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 85.66 | 36 | 12 |
| 港都客運 | 29 | 4.44 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 87.44 | 33 | 29 |
| 港都客運 | 30 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 89.57 | 23 | 30 |
| 港都客運 | 35 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 90.91 | 21 | 35 |
| 港都客運 | 36 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.83 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 91.11 | 19 | 36 |
| 港都客運 | 38 | 4.44 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 88.49 | 28 | 38 |
| 港都客運 | 39 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.92 | 8 | 39 |
| 港都客運 | 50 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.75 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 92.79 | 10 | 50 |
| 港都客運 | 52 | 0.66 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -2.00 | 1.50 | 85.42 | 38 | 52 |
| 港都客運 | 53 | 0.66 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 87.63 | 31 | 53 |
| 港都客運 | 56 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.06 | 16 | 56 |
| 港都客運 | 63 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 91.38 | 17 | 63 |
| 港都客運 | 69 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 88.45 | 29 | 69 |
| 港都客運 | 70 | 3.02 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.83 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 87.04 | 34 | 70 |
| 港都客運 | 73 | 4.44 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 89.39 | 24 | 73 |
| 港都客運 | 81 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 93.23 | 3 | 81 |
| 港都客運 | 88 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.41 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -2.00 | 1.50 | 88.65 | 27 | 88 |
| 港都客運 | 205 | 0.66 | -6.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -2.00 | 2.00 | 77.73 | 41 | 205 |
| 港都客運 | 214 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.37 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 91.24 | 18 | 214 |
| 港都客運 | 217 | 4.44 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -0.50 | 2.00 | 84.21 | 39 | 217 |
| 港都客運 | 218 | 4.44 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.83 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 86.94 | 35 | 218 |
| 港都客運 | 219 | 4.44 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.79 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 88.14 | 30 | 219 |
| 港都客運 | 245 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 3.00 | 92.40 | 13 | 245 |
| 港都客運 | 紅1 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.81 | 9 | 紅1 |
| 港都客運 | 紅2 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.76 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 89.11 | 25 | 紅2 |
| 港都客運 | 紅3 | 4.44 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.41 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -2.00 | 2.00 | 85.62 | 37 | 紅3 |
| 港都客運 | 紅5 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 94.14 | 1 | 紅5 |
| 港都客運 | 紅6 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 93.14 | 5 | 紅6 |
| 港都客運 | 紅8 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 90.50 | 22 | 紅8 |
| 港都客運 | 紅9 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 93.09 | 6 | 紅9 |
| 港都客運 | 紅21 | 0.66 | -3.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 82.97 | 40 | 紅21 |
| 港都客運 | 紅27 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 93.85 | 2 | 紅27 |
| 港都客運 | 紅70 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 3.00 | 93.14 | 4 | 紅70 |
| 港都客運 | 紅71 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.69 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.40 | 14 | 紅71 |
| 港都客運 | 紅73 | 4.44 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 88.90 | 26 | 紅73 |
| 港都客運 | 橘1 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 92.69 | 12 | 橘1 |
| 港都客運 | 橘8 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 92.78 | 11 | 橘8 |
| 港都客運 | 黃2 | 4.44 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 1.50 | 87.62 | 32 | 黃2 |
| 港都客運 | 紅57 | 3.02 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.90 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | 0.00 | 2.00 | 92.97 | 7 | 紅57 |
| 平均值 | | 3.91 | -0.88 | 1.00 | -0.05 | 0.00 | 1.49 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.88 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -0.21 | 1.93 | 89.79 | | |

南台灣客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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，置於方便且於有效期限內取用之處 | 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 | C3-2車門開關 | C4-1駕駛員是否有違規行為 | C5-1駕駛員的服務態度 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 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 |
| 南台灣客運 | 3 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.71 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.35 | 6.35 | 4.33 | 4.93 | 0.00 | 5.00 | 4.67 |
| 南台灣客運 | 16 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.20 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 5.50 | 0.00 | 5.00 | 5.00 |
| 南台灣客運 | 28 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.96 | 1.40 | 0.50 | 0.00 | 1.27 | 6.35 | 3.89 | 5.19 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 南台灣客運 | 90 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.38 | 6.95 | 2.67 | 4.93 | 0.00 | 4.32 | 4.40 |
| 南台灣客運 | 248 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 4.50 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 3.57 | 4.93 | 0.00 | 4.50 | 4.34 |
| 南台灣客運 | 301 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.64 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 6.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.55 | 3.33 | 4.73 | 0.00 | 5.00 | 4.25 |
| 南台灣客運 | 紅29 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 3.50 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.89 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 4.56 | 0.00 | 4.50 | 5.00 |
| 南台灣客運 | 紅33 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.56 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 0.00 | 0.00 | 1.38 | 5.95 | 4.33 | 4.56 | -0.02 | 4.72 | 4.44 |
| 南台灣客運 | 紅36 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.38 | 6.35 | 5.00 | 4.93 | 0.00 | 4.50 | 4.64 |
| 南台灣客運 | 紅52 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.75 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.93 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 3.89 | 4.70 | 0.00 | 5.00 | 4.86 |
| 南台灣客運 | 紅53 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 6.75 | 4.63 | 5.19 | 0.00 | 4.72 | 4.27 |
| 南台灣客運 | 紅56 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.81 | 1.40 | 0.00 | 0.00 | 1.38 | 6.55 | 3.72 | 4.79 | -0.02 | 4.50 | 3.89 |
| 南台灣客運 | 紅58 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.35 | 5.00 | 5.19 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 南台灣客運 | 紅60 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.85 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.55 | 5.00 | 4.49 | 0.00 | 4.75 | 4.28 |
| 南台灣客運 | 紅61 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.78 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.55 | 4.33 | 3.73 | 0.00 | 4.50 | 4.01 |
| 南台灣客運 | 綠1 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.99 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 5.00 | 5.50 | 0.00 | 5.00 | 4.95 |
| 平均值 | | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.74 | 1.50 | 0.97 | 1.60 | 0.50 | 7.13 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.91 | 1.40 | 0.81 | 0.00 | 1.45 | 6.45 | 4.15 | 4.86 | 0.00 | 4.75 | 4.53 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -3 | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | 得分 | 得分 | | 路線 |
| 南台灣客運 | 3 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.14 | 4.60 | -5.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 3.50 | 86.52 | 6 | 3 |
| 南台灣客運 | 16 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 89.07 | 4 | 16 |
| 南台灣客運 | 28 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -7.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 83.68 | 12 | 28 |
| 南台灣客運 | 90 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 0.82 | -5.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 81.30 | 13 | 90 |
| 南台灣客運 | 248 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 83.81 | 10 | 248 |
| 南台灣客運 | 301 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 84.55 | 8 | 301 |
| 南台灣客運 | 紅29 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 1.20 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.63 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 80.14 | 16 | 紅29 |
| 南台灣客運 | 紅33 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 80.47 | 15 | 紅33 |
| 南台灣客運 | 紅36 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.03 | 4.60 | -5.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 85.77 | 7 | 紅36 |
| 南台灣客運 | 紅52 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 3.50 | 91.61 | 1 | 紅52 |
| 南台灣客運 | 紅53 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.83 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 83.96 | 9 | 紅53 |
| 南台灣客運 | 紅56 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 0.82 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 80.48 | 14 | 紅56 |
| 南台灣客運 | 紅58 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 90.19 | 3 | 紅58 |
| 南台灣客運 | 紅60 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -5.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 87.05 | 5 | 紅60 |
| 南台灣客運 | 紅61 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 1.77 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.22 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 83.80 | 11 | 紅61 |
| 南台灣客運 | 綠1 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.90 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.50 | 91.40 | 2 | 綠1 |
| 平均值 | | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.54 | 3.74 | -4.31 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.48 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.88 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.63 | 85.24 | | |

東南客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | C4-1駕駛員是否有違規行為 | C5-1駕駛員的服務態度 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 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 |
| 東南客運 | 37 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.20 | 4.33 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 東南客運 | 紅7 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 6.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.96 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.00 | 5.00 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 東南客運 | 紅10 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 2.50 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.72 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 4.80 | 3.33 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.06 |
| 東南客運 | 紅11 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.20 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 0.50 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.79 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.60 | 5.00 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.17 |
| 東南客運 | 紅12 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 4.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.96 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.60 | 5.00 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 東南客運 | 橘20 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.00 | 1.50 | 1.00 | 1.57 | 0.50 | 2.50 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.60 | 5.00 | 5.22 | 0.00 | 5.00 | 5.00 |
| 東南客運 | 橘7 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.65 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.82 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.00 | 5.00 | 5.23 | 0.00 | 4.77 | 4.84 |
| 東南客運 | 橘17 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 6.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.89 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.80 | 4.58 | 5.75 | 0.00 | 5.00 | 4.32 |
| 平均值 | | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.73 | 1.50 | 0.98 | 1.60 | 0.50 | 3.94 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.58 | 4.66 | 5.62 | 0.00 | 4.97 | 4.62 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -3 | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | 得分 | 得分 | | 路線 |
| 東南客運 | 37 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 1.50 | 87.47 | 4 | 37 |
| 東南客運 | 紅7 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | -2.00 | 2.50 | 88.00 | 3 | 紅7 |
| 東南客運 | 紅10 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 1.00 | 78.06 | 7 | 紅10 |
| 東南客運 | 紅11 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 1.00 | 81.90 | 6 | 紅11 |
| 東南客運 | 紅12 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 1.50 | 88.49 | 2 | 紅12 |
| 東南客運 | 橘20 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -5.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | -2.00 | 1.50 | 77.66 | 8 | 橘20 |
| 東南客運 | 橘7 | 2.89 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 1.50 | 84.60 | 5 | 橘7 |
| 東南客運 | 橘17 | 3.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | 0.00 | 2.00 | 89.11 | 1 | 橘17 |
| 平均值 | | 2.99 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -1.50 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | -0.50 | 1.56 | 84.41 | | |

高雄客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | C4-1駕駛員是否有違規行為 | C5-1駕駛員的服務態度 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 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 |
| 高雄客運 | 23 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 24 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.44 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 5.00 | 5.00 |
| 高雄客運 | 60 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.10 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 4.33 | 4.81 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 87 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 4.58 | 4.25 |
| 高雄客運 | 97 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 7.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | -0.04 | 5.00 | 4.69 |
| 高雄客運 | 98 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.95 |
| 高雄客運 | 224 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.38 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 高雄客運 | 239 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 5.00 |
| 高雄客運 | 8001 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.81 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 3.68 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 4.50 | 3.85 |
| 高雄客運 | 8008 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.58 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 1.67 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 3.96 |
| 高雄客運 | 8009 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.73 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.96 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.55 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 高雄客運 | 8010 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.84 | 1.40 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 6.95 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.06 |
| 高雄客運 | 8012 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.25 |
| 高雄客運 | 8015 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 高雄客運 | 8017 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 高雄客運 | 8020 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 0.75 | 7.35 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 高雄客運 | 8021 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.17 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 8023 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.44 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.70 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 8026 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.55 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.69 |
| 高雄客運 | 8029 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.96 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.15 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 高雄客運 | 8033 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.48 |
| 高雄客運 | 8035 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.90 |
| 高雄客運 | 8036 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.69 |
| 高雄客運 | 8041 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.11 | 1.31 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 4.33 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 5.00 |
| 高雄客運 | 8042 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.55 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 8043 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 8046 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.69 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.85 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 4.50 | 4.90 |
| 高雄客運 | 8048 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.53 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 4.33 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.69 |
| 高雄客運 | 8049 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.48 |
| 高雄客運 | 紅65 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 3.50 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.17 |
| 高雄客運 | 紅67 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.95 | 3.33 | 4.81 | 0.00 | 5.00 | 4.48 |
| 高雄客運 | 紅68 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.43 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.83 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.22 | 7.75 | 5.00 | 5.02 | 0.00 | 5.00 | 3.96 |
| 高雄客運 | 紅69 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.41 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 0.98 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.85 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.26 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 4.72 | 4.20 |
| 高雄客運 | 紅72 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.20 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.27 |
| 高雄客運 | 紅75 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.41 | 7.75 | 5.00 | 4.81 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 紅76 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.41 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 紅78 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.81 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.13 | 6.95 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.27 |
| 高雄客運 | 紅79 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.38 |
| 高雄客運 | 橘11 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.53 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.83 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.11 |
| 高雄客運 | 橘12 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.85 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.69 |
| 高雄客運 | 橘16 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 8.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.70 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | -0.04 | 5.00 | 5.00 |
| 高雄客運 | E01 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.79 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 3.94 |
| 高雄客運 | E02 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.70 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | C4-1駕駛員是否有違規行為 | C5-1駕駛員的服務態度 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 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 |
| 高雄客運 | E04 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 3.44 |
| 高雄客運 | E25 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.76 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.70 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.03 |
| 高雄客運 | E28 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.78 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.77 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.35 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 3.85 |
| 高雄客運 | E32 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.84 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.83 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.12 | 0.00 | 5.00 | 4.25 |
| 高雄客運 | H11 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.65 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.70 |
| 高雄客運 | H12 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | H21 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.56 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.38 |
| 高雄客運 | H22 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.56 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.48 |
| 高雄客運 | H31 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.25 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 4.50 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.58 |
| 高雄客運 | 大樹祈福線 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 0.38 | 1.00 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.75 | 5.00 | 5.38 | 0.00 | 5.00 | 4.79 |
| 平均值 | | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.76 | 1.49 | 0.97 | 1.60 | 0.50 | 8.57 | 0.38 | 0.9996 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.89 | 0.90 | 1.40 | 0.98 | 0.00 | 1.47 | 7.45 | 4.87 | 5.31 | 0.00 | 4.97 | 4.50 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -3 | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | 得分 | 得分 | | 路線 |
| 高雄客運 | 23 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.88 | 6 | 23 |
| 高雄客運 | 24 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 91.46 | 39 | 24 |
| 高雄客運 | 60 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 0.79 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 85.97 | 49 | 60 |
| 高雄客運 | 87 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 89.80 | 42 | 87 |
| 高雄客運 | 97 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 92.85 | 31 | 97 |
| 高雄客運 | 98 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 95.31 | 3 | 98 |
| 高雄客運 | 224 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 3.25 | 95.54 | 1 | 224 |
| 高雄客運 | 239 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 95.38 | 2 | 239 |
| 高雄客運 | 8001 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.75 | 89.97 | 41 | 8001 |
| 高雄客運 | 8008 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | -2.99 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 82.47 | 52 | 8008 |
| 高雄客運 | 8009 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.52 | 9 | 8009 |
| 高雄客運 | 8010 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 89.48 | 43 | 8010 |
| 高雄客運 | 8012 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 93.63 | 24 | 8012 |
| 高雄客運 | 8015 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 95.17 | 4 | 8015 |
| 高雄客運 | 8017 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.75 | 7 | 8017 |
| 高雄客運 | 8020 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.00 | 17 | 8020 |
| 高雄客運 | 8021 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.55 | 25 | 8021 |
| 高雄客運 | 8023 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | -4.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 88.22 | 46 | 8023 |
| 高雄客運 | 8026 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.27 | 28 | 8026 |
| 高雄客運 | 8029 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 93.64 | 23 | 8029 |
| 高雄客運 | 8033 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.24 | 12 | 8033 |
| 高雄客運 | 8035 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.65 | 22 | 8035 |
| 高雄客運 | 8036 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.20 | 14 | 8036 |
| 高雄客運 | 8041 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 92.39 | 35 | 8041 |
| 高雄客運 | 8042 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 2.30 | 4.57 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 88.84 | 44 | 8042 |
| 高雄客運 | 8043 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.80 | 19 | 8043 |
| 高雄客運 | 8046 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.72 | 21 | 8046 |
| 高雄客運 | 8048 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 92.87 | 30 | 8048 |
| 高雄客運 | 8049 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.24 | 12 | 8049 |
| 高雄客運 | 紅65 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 88.47 | 45 | 紅65 |
| 高雄客運 | 紅67 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | -1.10 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 80.53 | 53 | 紅67 |
| 高雄客運 | 紅68 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 92.47 | 34 | 紅68 |
| 高雄客運 | 紅69 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 92.20 | 37 | 紅69 |
| 高雄客運 | 紅72 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.23 | 29 | 紅72 |
| 高雄客運 | 紅75 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.12 | 15 | 紅75 |
| 高雄客運 | 紅76 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.25 | 11 | 紅76 |
| 高雄客運 | 紅78 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 92.79 | 32 | 紅78 |
| 高雄客運 | 紅79 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.03 | 16 | 紅79 |
| 高雄客運 | 橘11 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 92.36 | 36 | 橘11 |
| 高雄客運 | 橘12 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | -1.10 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 84.75 | 50 | 橘12 |
| 高雄客運 | 橘16 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | -3.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 90.44 | 40 | 橘16 |
| 高雄客運 | E01 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | -1.10 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 87.93 | 48 | E01 |
| 高雄客運 | E02 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.78 | 20 | E02 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -3 | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | 得分 | 得分 | | 路線 |
| 高雄客運 | E04 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 2.30 | -2.99 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 83.44 | 51 | E04 |
| 高雄客運 | E25 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.39 | 27 | E25 |
| 高雄客運 | E28 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 3.45 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 91.74 | 38 | E28 |
| 高雄客運 | E32 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.45 | 26 | E32 |
| 高雄客運 | H11 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 94.67 | 8 | H11 |
| 高雄客運 | H12 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 94.38 | 10 | H12 |
| 高雄客運 | H21 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 3.45 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 92.56 | 33 | H21 |
| 高雄客運 | H22 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 93.81 | 18 | H22 |
| 高雄客運 | H31 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.75 | 88.11 | 47 | H31 |
| 高雄客運 | 大樹祈福線 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.57 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 2.25 | 95.09 | 5 | 大樹祈福線 |
| 平均值 | | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.47 | 3.89 | -0.42 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.95 | 91.96 | | |

義大客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | 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 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 0 | -3 | 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 | 8501 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 0.75 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.90 | 0.56 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 7.90 | 5.00 | 5.69 | 0.00 | 4.72 | 4.58 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 8502 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.43 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.90 | 0.56 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 3.89 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 4.48 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 8505 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.83 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.92 | 0.56 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 4.72 | 5.69 | 0.00 | 5.00 | 4.53 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 8506 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.87 | 0.56 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 5.00 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 4.36 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 綠2 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.75 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.92 | 0.56 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 4.63 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 橘18 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.89 | 0.56 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 5.00 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 4.53 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | 96 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.88 | 0.56 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 5.00 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 4.79 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 義大客運 | E03 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.95 | 0.56 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 8.00 | 5.00 | 6.00 | 0.00 | 5.00 | 4.65 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |
| 平均值 | | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.77 | 1.50 | 0.95 | 1.60 | 0.50 | 9.75 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.90 | 0.56 | 0.69 | 0.00 | 1.50 | 7.99 | 4.78 | 5.92 | 0.00 | 4.97 | 4.62 | 3.00 | 0.98 | 1.00 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | | 路線 |
| 義大客運 | 8501 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.00 | 93.71 | 8 | 8501 |
| 義大客運 | 8502 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.00 | 94.87 | 7 | 8502 |
| 義大客運 | 8505 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.00 | 95.86 | 6 | 8505 |
| 義大客運 | 8506 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.74 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.00 | 96.74 | 4 | 8506 |
| 義大客運 | 綠2 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 2.00 | 97.97 | 1 | 綠2 |
| 義大客運 | 橘18 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 2.00 | 97.09 | 3 | 橘18 |
| 義大客運 | 96 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.00 | 96.34 | 5 | 96 |
| 義大客運 | E03 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.90 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.50 | 97.77 | 2 | E03 |
| 平均值 | | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.88 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.31 | 96.29 | | |

統聯客運114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | C3-2車門開關 | 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視老弱婦孺或身心障礙人士 |
| | 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 | 0 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 0 | -3 | 0 | 0 | 0 | 0 | -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 | 11 | 0.99 | 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 | 0.85 | 0.99 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.33 | 7.05 | 3.89 | 5.19 | 0.00 | 4.72 | 4.81 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | 25 | 0.99 | 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 | 0.93 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.75 | 3.89 | 4.93 | 0.00 | 4.72 | 4.23 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | 26 | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.84 | 1.60 | 0.50 | 10.00 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.95 | 1.40 | 0.50 | 0.00 | 1.50 | 6.05 | 4.09 | 4.73 | 0.00 | 4.72 | 4.46 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | 82 | 0.99 | 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 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.45 | 5.00 | 5.50 | 0.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | 83 | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.44 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.38 | 7.25 | 3.50 | 5.50 | 0.00 | 5.00 | 4.81 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | 100 | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.43 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 9.00 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.84 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.28 | 5.57 | 3.89 | 4.41 | -0.07 | 4.40 | 3.84 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 統聯客運 | E09 | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.44 | 0.50 | 10.00 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.98 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.85 | 5.00 | 5.50 | -0.06 | 5.00 | 4.83 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |
| 平均值 | | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.92 | 1.49 | 0.94 | 1.58 | 0.50 | 9.71 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.95 | 1.40 | 0.93 | 0.00 | 1.43 | 6.42 | 4.18 | 5.11 | -0.02 | 4.80 | 4.57 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 |

| 業者 | 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 最低 | -4.6 | -8 | -1 | -2 | 0 | -1.5 | 0 | -2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | 0 | -20 | 0 | -71 | | 最低 |
| | 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 | | 路線 |
| 統聯客運 | 11 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 1.50 | 88.35 | 3 | 11 |
| 統聯客運 | 25 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 1.50 | 87.44 | 5 | 25 |
| 統聯客運 | 26 | 4.60 | -7.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 1.50 | 87.32 | 6 | 26 |
| 統聯客運 | 82 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 2.50 | 97.94 | 1 | 82 |
| 統聯客運 | 83 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 1.50 | 87.85 | 4 | 83 |
| 統聯客運 | 100 | 4.60 | -8.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.83 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | -2.00 | 1.50 | 81.00 | 7 | 100 |
| 統聯客運 | E09 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.90 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | 0.00 | 1.50 | 97.81 | 2 | E09 |
| 平均值 | | 4.60 | -5.57 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.89 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | -0.29 | 1.64 | 89.67 | | |

漢程客運114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 | C3-2車門開關 | 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 | 0 | 5 | 5 | 3 |
| | 最低 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -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 | 得分 |
| 漢程客運 | 33 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.88 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.23 | 3.00 | 5.88 | -0.06 | 4.50 | 4.09 | 3.00 |
| 漢程客運 | 72 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.43 | 4.33 | 5.88 | 0.00 | 5.00 | 4.25 | 3.00 |
| 漢程客運 | 76 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.50 | 1.60 | 0.50 | 0.50 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.43 | 5.00 | 5.88 | -0.10 | 5.00 | 5.00 | 3.00 |
| 漢程客運 | 77 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.83 | 3.24 | 5.31 | 0.00 | 4.32 | 4.58 | 3.00 |
| 漢程客運 | 92 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.94 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.23 | 4.09 | 5.31 | 0.00 | 4.72 | 4.71 | 3.00 |
| 漢程客運 | 168西 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 4.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.86 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.28 | 6.03 | 3.44 | 4.93 | 0.00 | 4.72 | 4.14 | 3.00 |
| 漢程客運 | 168東 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 0.92 | 1.60 | 0.50 | 4.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.83 | 3.07 | 5.10 | 0.00 | 4.72 | 4.15 | 3.00 |
| 漢程客運 | 紅30 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 1.50 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.23 | 1.67 | 5.88 | 0.00 | 5.00 | 4.17 | 3.00 |
| 漢程客運 | 紅31 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.93 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.33 | 7.23 | 3.57 | 4.93 | 0.00 | 4.17 | 5.00 | 3.00 |
| 漢程客運 | 紅35 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.27 | 6.43 | 3.89 | 5.31 | 0.00 | 5.00 | 4.48 | 3.00 |
| 漢程客運 | 紅62 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.56 | 0.50 | 4.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.70 | 1.00 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 6.83 | 4.67 | 5.59 | 0.00 | 4.75 | 4.58 | 3.00 |
| 漢程客運 | 黃1 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.43 | 1.50 | 1.00 | 1.60 | 0.50 | 5.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.90 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 7.43 | 3.06 | 5.10 | 0.00 | 4.72 | 3.67 | 3.00 |
| 平均值 | | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.95 | 1.50 | 0.94 | 1.60 | 0.50 | 4.08 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.45 | 6.76 | 3.59 | 5.42 | -0.01 | 4.72 | 4.40 | 3.00 |

| 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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發生乘客受傷等重紀大違紀項目 | 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 | | | | | 評分項目 |
| | 最高 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 最高 |
| | 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 | -71 | | 最低 |
| | 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 | 得分 | | 路線 |
| 漢程客運 | 33 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 3.50 | 89.10 | 2 | 33 |
| 漢程客運 | 72 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 89.99 | 1 | 72 |
| 漢程客運 | 76 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.50 | 85.89 | 7 | 76 |
| 漢程客運 | 77 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 87.38 | 5 | 77 |
| 漢程客運 | 92 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.50 | 88.69 | 3 | 92 |
| 漢程客運 | 168西 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 3.83 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 80.34 | 11 | 168西 |
| 漢程客運 | 168東 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.83 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 84.80 | 8 | 168東 |
| 漢程客運 | 紅30 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | -2.96 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 3.00 | 75.96 | 12 | 紅30 |
| 漢程客運 | 紅31 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -3.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.79 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.50 | 84.25 | 9 | 紅31 |
| 漢程客運 | 紅35 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 3.45 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 86.81 | 6 | 紅35 |
| 漢程客運 | 紅62 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.50 | 87.87 | 4 | 紅62 |
| 漢程客運 | 黃1 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 2.71 | 0.00 | 1.00 | -1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.00 | 83.60 | 10 | 黃1 |
| 平均值 | | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.44 | 3.81 | -0.50 | 1.00 | -0.42 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.89 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.38 | 85.39 | | |

高雄市公車114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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | C3-2車門開關 | 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 |
| 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 | 0 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3.3 | 4.6 | 4.6 | 0 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | -4 | 0 | -1 | 0 | -0.5 | -5 | 0 | -1 | -1 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | -1 | -2 | -1.5 | -7 | -5 | -6 | -1.5 | -5 | 0 | -3 | 0 | 0 | 0 | 0 | -4.6 | -4.6 | -8 |
| | 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 |
| 港都客運 | 1.06 | 1.50 | 1.66 | 1.50 | 1.82 | 1.48 | 0.96 | 1.60 | 0.50 | 8.49 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.78 | 0.91 | 1.40 | 0.63 | 0.00 | 1.45 | 6.99 | 4.62 | 4.86 | 0.00 | 4.71 | 4.54 | 3.00 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.59 | 3.91 | -0.88 |
| 南台灣客運 | 1.05 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.74 | 1.50 | 0.97 | 1.60 | 0.50 | 7.13 | 0.38 | 1.00 | 0.25 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 0.91 | 1.40 | 0.81 | 0.00 | 1.45 | 6.45 | 4.15 | 4.86 | 0.00 | 4.75 | 4.53 | 3.00 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.54 | 3.74 | -4.31 |
| 東南客運 | 0.89 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.73 | 1.50 | 0.98 | 1.60 | 0.50 | 3.94 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.82 | 0.88 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 5.58 | 4.66 | 5.62 | 0.00 | 4.97 | 4.62 | 2.99 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -1.50 |
| 高雄客運 | 1.10 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.76 | 1.49 | 0.97 | 1.60 | 0.50 | 8.57 | 0.38 | 0.9996 | 1.00 | 0.79 | 1.00 | 0.89 | 0.90 | 1.40 | 0.98 | 0.00 | 1.47 | 7.45 | 4.87 | 5.31 | 0.00 | 4.97 | 4.50 | 3.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.47 | 3.89 | -0.42 |
| 義大客運 | 1.11 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.77 | 1.50 | 0.95 | 1.60 | 0.50 | 9.75 | 1.13 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 0.90 | 0.56 | 0.69 | 0.00 | 1.50 | 7.99 | 4.78 | 5.92 | 0.00 | 4.97 | 4.62 | 3.00 | 0.98 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | 0.00 |
| 統聯客運 | 0.99 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.92 | 1.49 | 0.94 | 1.58 | 0.50 | 9.71 | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.85 | 0.95 | 1.40 | 0.93 | 0.00 | 1.43 | 6.42 | 4.18 | 5.11 | -0.02 | 4.80 | 4.57 | 3.00 | 0.93 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.60 | 4.60 | -5.57 |
| 漢程客運 | 1.04 | 1.50 | 1.80 | 1.50 | 1.95 | 1.50 | 0.94 | 1.60 | 0.50 | 4.08 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.88 | 0.92 | 1.40 | 1.00 | 0.00 | 1.45 | 6.76 | 3.59 | 5.42 | -0.01 | 4.72 | 4.40 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 3.30 | 4.44 | 3.81 | -0.50 |

| 評鑑指標 | 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 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 評分項目 | E1-2違反道路交通管理處罰條例等是否確實歸責 | 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 | | | | | 評分項目 |
| 業者 | 1 | 0 | 2 | 1.5 | 1 | 2.1 | 1 | 2 | 1.9 | 2.4 | 0.5 | 1 | 0 | 2.1 | 0 | 3.5 | 100 | | 業者 |
| | -1 | -2 | 0 | -1.5 | 0 | -2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | 0 | -20 | 0 | -71 | | |
| | 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 | 1.00 | -0.05 | 0.00 | 1.49 | 1.00 | 1.58 | 0.91 | 1.79 | 1.88 | 2.15 | 0.46 | 0.91 | -0.25 | 1.79 | -0.21 | 1.93 | 89.79 | 3 | 港都客運 |
| 南台灣客運 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.48 | 1.00 | 1.58 | 0.92 | 1.79 | 1.88 | 2.12 | 0.44 | 0.90 | -0.20 | 1.86 | 0.00 | 2.63 | 85.24 | 6 | 南台灣客運 |
| 東南客運 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.73 | 1.90 | 1.86 | 0.44 | 0.89 | -0.42 | 1.42 | -0.50 | 1.56 | 84.41 | 7 | 東南客運 |
| 高雄客運 | 1.00 | 0.00 | 0.50 | 1.50 | 1.00 | 1.05 | 0.93 | 1.86 | 1.90 | 2.22 | 0.47 | 0.93 | -0.15 | 1.92 | 0.00 | 1.95 | 91.96 | 2 | 高雄客運 |
| 義大客運 | 1.00 | 0.00 | 1.50 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.92 | 1.82 | 1.88 | 2.06 | 0.45 | 0.88 | -0.30 | 1.84 | 0.00 | 1.31 | 96.29 | 1 | 義大客運 |
| 統聯客運 | 1.00 | 0.00 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.81 | 1.89 | 2.16 | 0.46 | 0.92 | -0.21 | 1.85 | -0.29 | 1.64 | 89.67 | 4 | 統聯客運 |
| 漢程客運 | 1.00 | -0.42 | 0.00 | 1.50 | 1.00 | 2.10 | 0.93 | 1.86 | 1.89 | 2.21 | 0.46 | 0.93 | -0.30 | 1.87 | 0.00 | 2.38 | 85.39 | 5 | 漢程客運 |

獅山社區發展協會(幸福巴士)114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路口停讓 |
| | 路線 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 2 | 2 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 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 | 2.00 | 6.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 6.00 | 4.00 | 4.14 | 4.91 | 5.22 | 5.19 | 5.66 | 5.38 | 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 | 4.05 | 4.72 | 4.83 | 4.88 | 5.53 | 4.88 | 2.00 |

| 業者 | 評鑑指標 | | | | | | | | | | | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | C1是否有脫班之情況 | C2該班車是否依照規定收費方式收費 | C3該班車是否於核定/預約站位停靠 | C4車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | C5契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | C6小黃車輛平均車齡 | C7是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | C8肇事處理作為 | 評鑑指標外其他加分項目 | 得分 | 排序 | 評分項目 |
| | 路線 | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2.4 | 100分 | | 路線 |
| | | -2 | 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 | | |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 杉林GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 1.29 | 94.77 | 1 | 杉林GO |
| 獅山社區發展協會(幸福巴士) | 美濃GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 1.29 | 93.17 | 2 | 美濃GO |

高雄客運(幸福巴士)114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路口停讓 |
| | 路線 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 2 | 2 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 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 | 3.98 | 4.61 | 5.38 | 4.75 | 5.69 | 4.73 | 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 | 4.09 | 4.56 | 4.88 | 4.91 | 5.56 | 4.77 | 2.00 |
| 高雄客運(幸福巴士) | 甲仙GO | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 6.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 6.00 | 4.00 | 4.22 | 4.44 | 4.64 | 5.34 | 5.56 | 4.40 | 2.00 |

| 業者 | 評鑑指標 | | | | | | | | | | | 排序 | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | C1是否有脫班之情況 | C2該班車是否依照規定收費方式收費 | C3該班車是否於核定/預約站位停靠 | C4車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | C5契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | C6小黃車輛平均車齡 | C7是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | C8肇事處理作為 | 評鑑指標外其他加分項目 | 得分 | | 評分項目 |
| | 路線 | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2.4 | 100分 | | 路線 |
| | | -2 | 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 | | |
| 高雄客運(幸福巴士) | 內門GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 2.36 | 96.50 | 1 | 內門GO |
| 高雄客運(幸福巴士) | 杉林GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 2.36 | 96.13 | 2 | 杉林GO |
| 高雄客運(幸福巴士) | 甲仙GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 2.36 | 95.95 | 3 | 甲仙GO |

臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士)114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路口停讓 |
| | 路線 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 6 | 2 | 2 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 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 | 2.00 | 6.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 6.00 | 4.00 | 4.20 | 5.10 | 5.01 | 5.13 | 5.44 | 4.88 | 2.00 |
| 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 茂林GO | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 6.00 | 6.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 6.00 | 4.00 | 4.22 | 4.96 | 5.01 | 4.88 | 5.69 | 5.13 | 2.00 |

| 業者 | 評鑑指標 | | | | | | | | | | | | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 評分項目 | C1是否有脫班之情況 | C2該班車是否依照規定收費方式收費 | C3該班車是否於核定/預約站位停靠 | C4車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | C5契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | C6小黃車輛平均車齡 | C7是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | C8肇事處理作為 | 評鑑指標外其他加分項目 | 得分 | 排序 | 評分項目 |
| | 路線 | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2.4 | 100分 | | 路線 |
| | | -2 | 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 | | |
| 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 六龜GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 1.56 | 96.32 | 2 | 六龜GO |
| 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) | 茂林GO | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 1.56 | 96.45 | 1 | 茂林GO |

高雄市公車114年度公車式小黃及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 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| | 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 |
| 獅山社區發展協會(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 | 4.09 | 4.81 | 5.02 | 5.03 | 5.59 | 5.13 |
| 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 | 4.09 | 4.54 | 4.96 | 5.00 | 5.60 | 4.63 |
| 臺灣福田社會福利發展協會(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 | 4.21 | 5.03 | 5.01 | 5.01 | 5.57 | 5.00 |

| | | | | | | | | | | | | 評鑑指標 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B8路口停讓 | C1是否有脫班之情況 | C2該班車是否依照規定收費方式收費 | C3該班車是否於核定/預約站位停靠 | C4車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛且清楚標示 | C5契約規範之乘客投保紀錄是否過期 | C6小黃車輛平均車齡 | C7是否有民眾申訴紀錄，以及處理情況 | C8肇事處理作為 | 評鑑指標外其他加分項目 | 得分 | 排序 | 評分項目 |
| 2 | 0 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2.4 | 100分 | | 業者 |
| -2 | -2 | 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 | | |
| 2.00 | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 5.00 | 1.29 | 93.97 | 3 | 獅山社區發展協會(幸福巴士) |
| 2.00 | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 2.36 | 96.19 | 2 | 高雄客運(幸福巴士) |
| 2.00 | 0.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 1.56 | 96.39 | 1 | 臺灣福田社會福利發展協會(幸福巴士) |