

目 錄

第一章 前言	1-1
1.1 計畫緣起與目的	1-1
1.2 計畫範圍與評鑑對象	1-1
1.3 評鑑方法與作業流程	1-3
第二章 相關文獻回顧	2-1
2.1 98 年度評鑑結果摘要	2-1
2.2 其他縣市公車評鑑報告文獻回顧	2-11
第三章 評鑑項目	3-1
3.1 評鑑指標與配分說明	3-1
3.2 評分內容與標準說明	3-3
3.2.1 場站設施與服務	3-3
3.2.2 運輸工具設備與安全	3-6
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理	3-11
3.2.4 公司營運與管理	3-16
第四章 評鑑作業方式說明	4-1
4.1 評鑑方式	4-1
4.2 調查方式說明	4-3
4.3 書面資料審查資料之提供	4-10
4.4 訪談人員的挑選、訓練與督導	4-11
4.5 調查時間	4-15
4.6 評鑑成績計算	4-16
第五章 評分結果	5-1
5.1 場站調查項目評分結果	5-2

5.1.1 高雄市公車處	5-2
5.1.2 南臺灣客運	5-3
5.1.3 東南客運.....	5-4
5.1.4 高雄客運.....	5-5
5.2 路線調查項目評分結果.....	5-6
5.2.1 乘客問卷基本資料分析	5-6
5.2.2 調查項目評分結果	5-17
5.3 書面資料審查項目評分結果.....	5-24
5.4 網路調查項目評分結果.....	5-32
5.5 評鑑總成績	5-33
第六章 評鑑結果比較.....	6-1
6.1 評鑑範圍比較.....	6-1
6.2 評鑑結果比較.....	6-3
第七章 結論與建議.....	7-1
7.1 結論.....	7-1
7.2 建議.....	7-7

參考文獻

附件一

- 一、學者專家座談會會議記錄及審查意見辦理情形

附件二

- 一、98 年度與 99 年度高雄市公車服務品質評鑑項目內容、調查方式與配分方式比較表

附件三

- 一、99 年度高雄市公車服務品質評鑑項目配分與計分方式綜合整理

附件四

- 一、場站調查表
- 二、隨車調查表
- 三、網路調查表
- 四、乘客問卷調查表

附件五

- 一、行前教育訓練說明
- 二、調查人員工作注意事項
- 三、調查人員名冊
- 四、訓練實況

附件六

- 一、高雄市公車處所有營運路線總成績排序
- 二、南臺灣客運所有營運路線總成績排序
- 三、東南客運所有營運路線總成績排序
- 四、高雄客運所有營運路線總成績排序
- 五、四家客運公司所有營運路線總成績排序

圖 目 錄

圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖	1-2
圖 1.3-1 評鑑工作流程圖	1-5
圖 4.6-1 總分計算流程圖	4-16
圖 5.2-1 高雄市公車處之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-8
圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-10
圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-12
圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-14
圖 5.2-5 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析	5-16
圖 5.4-1 查詢不到動態資訊之路線	5-32

表 目 錄

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站	1-1
表 1.2-2 各客運公司營運路線、班次及配車數一覽表	1-2
表 2.1-1 98 年度與 99 年度評鑑項目比較表	2-3
表 2.1-2 98 年度第一期與第二期評鑑成績彙整表	2-4
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表	2-5
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)	2-6
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)	2-7
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)	2-8
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)	2-9
表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)	2-10
表 2.2-1 臺北縣、市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表	2-11
表 2.2-1 臺北縣、市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表(續)	2-12
表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表	3-1
表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表(續)	3-2
表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整	4-1
表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整(續 1)	4-2
表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整(續 2)	4-3
表 4.2-1 場站調查表範例	4-4
表 4.2-2 隨車調查表範例	4-5
表 4.2-3 問卷調查表範例	4-6
表 4.2-4 有效樣本數與誤差值、信賴區間關係表	4-7
表 4.2-5 高雄市公車稽查表	4-9

表 4.3-1 客運公司提供之書面資料審查資料彙整表	4-10
表 4.3-2 交通局及相關單位提供之書面資料審查資料彙整表	4-11
表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表	5-1
表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表	5-1
表 5.1-1 高雄市公車處場站總分計算	5-3
表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算	5-4
表 5.1-3 東南客運場站總分計算	5-5
表 5.1-4 高雄客運場站總分計算	5-6
表 5.2-1 高雄市公車處乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表	5-20
表 5.2-2 南臺灣客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表	5-21
表 5.2-3 東南客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表	5-22
表 5.2-4 高雄客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表	5-23
表 5.3-1 各客運公司合法場站停車空間評分結果表	5-24
表 5.3-2 各客運公司環保單位告發比率評分結果表	5-25
表 5.3-3 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表	5-25
表 5.3-4 事故通報與高雄市警察局行車事故列案件數相符程度評分結果表	5-26
表 5.3-5 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表	5-26
表 5.3-6 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果表	5-27
表 5.3-7 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表	5-27
表 5.3-8 申訴案件之資料及回復證明評分結果表	5-27
表 5.3-9 教育訓練人次與成果評分結果表	5-28
表 5.3-10 駕駛員身心健康檢查評分結果表	5-28
表 5.3-11 車輛裝設數位式行車記錄器評分結果表	5-29

表 5.3-12 車輛裝設車外監視器評分結果表	5-29
表 5.3-13 採購低底盤公車評分結果表	5-30
表 5.3-14 各路線於重要場站公布到站時刻評分結果表	5-30
表 5.3-15 各客運公司書面資料審查評分結果	5-31
表 5.4-1 各路線公車動態查詢評分結果表	5-32
表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表	5-33
表 5.5-1 99 年度評鑑總成績一覽表	5-34
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表	5-35
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 1).....	5-36
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 2).....	5-37
表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 3).....	5-38
表 6.1-1 98 年度第二期與 99 年度評鑑項目比較表	6-2
表 6.2-1 各客運公司路線缺失項目比較表	6-4
表 6.2-1 各客運公司路線缺失項目比較表(續).....	6-5
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表	6-6
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表(續 1).....	6-7
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表(續 2).....	6-8
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表(續 3).....	6-9
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表(續 4).....	6-10
表 6.2-2 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較 一覽表(續 5).....	6-11
表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表	7-1
表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表(續).....	7-2
表 7.1-2 各客運公司評鑑成績列等	7-4
表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表	7-5

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 1).....	7-6
表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 2).....	7-7
表 7.2-1 99 年度高雄市區公車與 98 年度臺北縣市公車評鑑制度 比較表.....	7-9
表 7.2-2 99 年度評鑑指標修正建議一覽表	7-11

第一章 前言

1.1 計畫緣起與目的

為提升大眾運輸使用率，並提供市民一個安全、便捷、舒適之公車服務環境，高雄市政府積極推動公車營運改革計畫，而為了督促公車業者改善服務水準，高雄市於 96 年度首次辦理公車服務品質評鑑，透過每年辦理之公平、公正且客觀之評鑑制度，使相關單位能客觀瞭解公車服務品質，以作為獎懲之依循。

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、「大眾運輸補貼辦法」第 8 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，以作為公車客運公司營運改善及提昇服務品質之參考，並成為主管機關監督公車管理及公車營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

1.2 計畫範圍與評鑑對象

本公車服務品質評鑑計畫服務範圍，包括高雄市公共汽車管理處、東南汽車客運、南臺灣汽車客運及高雄汽車客運等 4 家客運公司，本計畫主要針對各客運公司之路線及場站之服務品質進行評鑑，場站數量計有 12 處，請參見表 1.2-1，但火車站場站因無停車場及行車紀錄器，雖仍為受評場站但不列入計分，各場站地理位置如圖 1.2-1 所示；而各客運公司營運路線、班次及配車數整理如表 1.2-2 所示，茲分述如后。

表 1.2-1 高雄市區公車各主要場站

單位別	場站
高雄市公車處	建軍站、加昌站、左營南站、小港站、前鎮站、瑞豐站、金獅湖站、鹽埕站、火車站
高雄客運	五甲站
南臺灣客運	南臺灣客運場站
東南客運	東南客運場站

註：火車站場站因無停車場及行車紀錄器，雖仍為受評場站但不列入計分。



圖 1.2-1 高雄市市區公車場站分布示意圖

表 1.2-2 各客運公司營運路線、班次及配車數一覽表

客運公司	路線數(條)	場站數(處)	配車數(輛)	每日班次數(班次)	
				平日	假日
高雄市公車處	54	9	495	1,674	1,751
高雄客運	3	1	13	46	68
南臺灣客運	16	1	92	889	890
東南客運	12	1	59	634	592
合計	85	12	506	3,243	3,301

資料來源：各客運業者提供。

註：1.高雄市公車處9個場站，其中火車站仍為受評場站但不列入計分。

2.東南客運紅20及紅25合併。

一、高雄市公車處

高雄市公車處包括 54 條營運路線，計有 9 處場站(其中火車站僅受評但不列入計分)，配車數共計 495 輛。其服務區域涵蓋高雄市區，實際行駛班次平日約為 1,674 班次/日，假日約為 1,751 班次/日。

二、高雄客運

高雄客運服務於高雄市區之路線僅有 3 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 13 輛。實際行駛班次平日約為 46 班次/日，假日約為 68 班次/日。

三、南臺灣客運

南臺灣客運營運 16 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 92 輛。實際行駛班次平日約為 889 班次/日，假日約為 890 班次/日。

四、東南客運

東南客運營運 12 條路線，計有 1 處場站，配車數共計 59 輛。實際行駛班次平日約為 634 班次/日，假日約為 592 班次/日。

1.3 評鑑方法與作業流程

本計畫評鑑方式係依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 3 條第 1 項規定，將評鑑項目分為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」4 大類，並以書面資料、抽樣調查資料及問卷資料等方式進行調查，整體作業流程如圖 1.3-1 所示，主要可分成兩個階段，第一階段為修正及確定各項指標內容及權重，第二階段則進行包括調查工作、調查結果資料建立、統計與評鑑分析、與前期之比較分析等作業，詳細說明如后。

一、第一階段

(一)查核路線及適評場站。

(二)評分項目及計分方式之初步研擬。

(三)確立研究架構。

(四)邀請專家學者、消費者代表、市區客運業者及高雄市政府相關

單位就研究內容討論各項指標計算公式、評分標準依據、說明及細項權重。

(五)依第(四)項工作結論修正及確定各項指標內容及權重。

(六)進行抽樣及問卷設計並提出工作計畫書。

二、第二階段

(一)資料蒐集：包含書面資料、抽樣調查資料、問卷資料與交通局稽查資料。

- 1.書面資料：由高雄市公車處、環保局、警察局交通大隊及各客運公司等相關單位提供。
- 2.抽樣調查：包括發車準點性、過站不停、車內資訊服務設施指標等，建立調查比率，以避免統計偏差，並建立公平一致原則。
- 3.調查資料：依抽樣設計在各客運公司之營運路線及站位上，進行實況資料之調查，以作為乘客服務水準指標成績量化計算之依據。
- 4.問卷資料：對公車乘客進行隨機抽樣之問卷調查，並依路線數及配車數之比例進行調查，問卷調查資料可做為乘客服務水準指標成績計算之依據。
- 5.交通局稽查資料：由高雄市交通局提出配合評鑑項目所製作之「高雄市公車稽查表」，並將其加入最終成績之計算依據之一。

(二)依第(一)項之調查結果將資料建檔。

(三)進行資料之統計與評鑑分析，並與98年度評鑑結果進行比較。

(四)完成報告撰寫，將所完成之工作內容以文字陳述及分析。

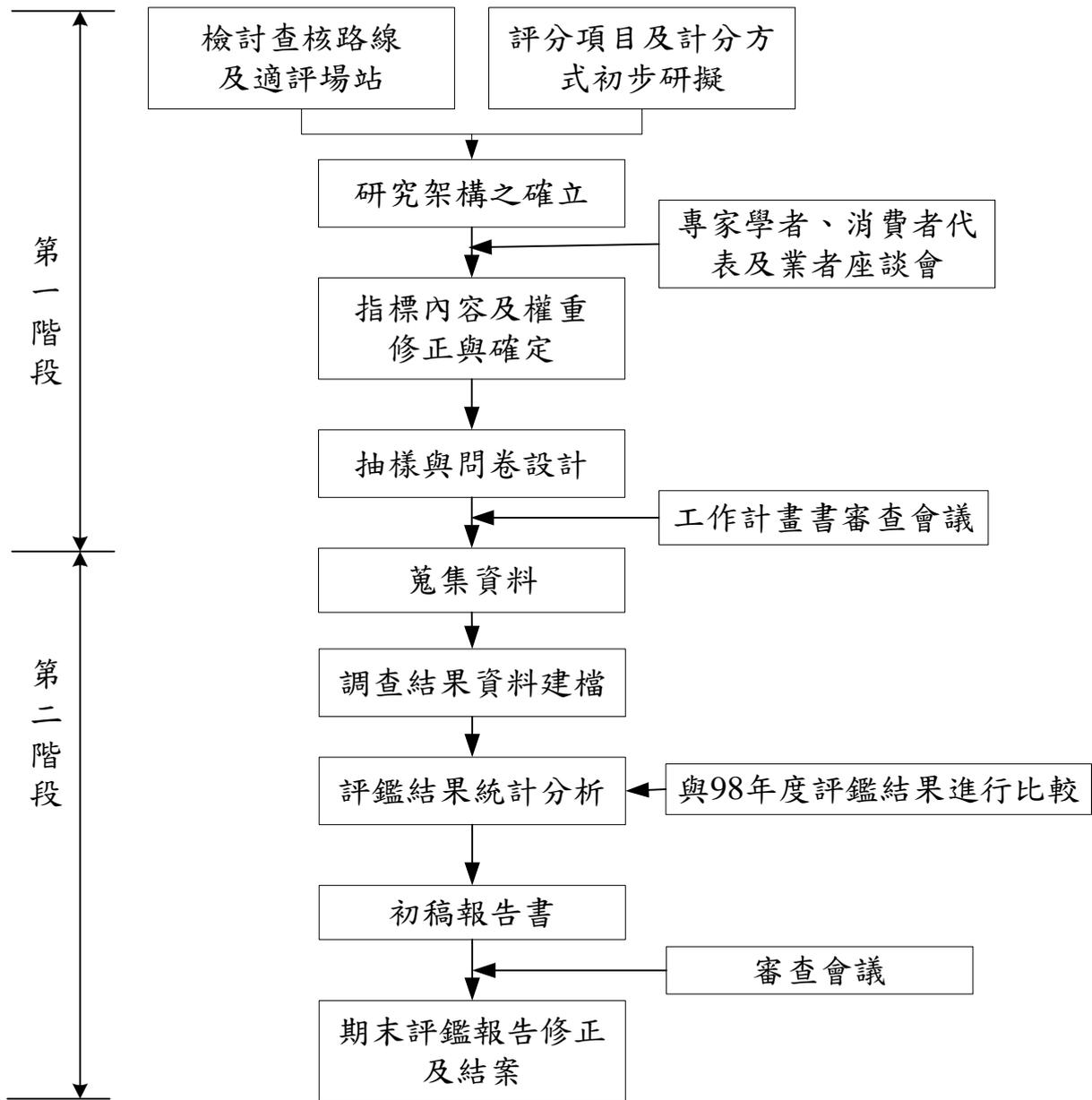


圖 1.3-1 評鑑工作流程圖

第二章 相關文獻回顧

在本計畫正式進行評鑑項目與計分標準之擬定與說明評鑑執行結果前，將首先針對 98 年度評鑑結果進行摘要回顧，接著再針對全臺灣市區公車營運路網最完整之臺北縣、市進行年度評鑑報告之相關回顧，藉以作為 99 年度擬定評鑑項目、計分標準與評鑑方式等之參考。

2.1 98 年度評鑑結果摘要

高雄市 98 年公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象包括高雄市公共汽車站、東南客運、南臺灣客運及高雄客運等 4 間客運公司，共分二期進行評鑑，第一期評鑑路線共計 87 條，第二期為 89 條，包括非一般路線、專車及免費公車等，及 12 處營運場站，火車站場站有調查，但不列入評鑑，而評鑑作業項目為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」及「加分項目」，而加分項目為「政策配合度」，有關二年度評鑑項目之比較請參見表 2.1-1(細部評分項目之比較與說明則參見附件二)，而評鑑成績則參見表 2.1-2。

98 年之評鑑計畫同時提出高雄市轄區之各客運公司於場站、路線與公司營運上仍需多多改善之缺失。以下臚列各評鑑項目 98 年度評鑑計畫所提出應加強之主要項目，而詳細之缺失改善建議請參見表 2.1-3，本計畫亦將追蹤檢討 98 年度評鑑缺失是否獲得進一步改善。

一、場站設施與服務

- (一)大多數場站其調度室/休息室環境與停車場環境與管理兩項表現並不理想，均有堆放雜物未處理之情況。
- (二)高雄客運 22、24、60 路之動態資訊仍設於高雄縣網站。
- (三)東南客運之場站停車空間仍不足 11 席。

二、運輸工具設備與安全

- (一)高雄客運之車輛車齡太過於老舊（平均車齡 13.50 年）。
- (二)大多車輛之站名字幕顯示、站名播報系統或到站告知服務未能

夠落實。

(三)除高雄客運外，其他客運業者仍有每百萬車公里有責肇事死傷人數較多之問題。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

僅極少部分駕駛服務態度仍有待改善，各客運公司應加強對駕駛人之宣導，以提昇公司形象。

四、公司經營與管理

除高雄客運外，其他客運公司仍有違反道路交通處罰條例等相關規定被舉發之情況發生，客運公司本身應不斷教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛原本身之安全，降低事故發生所造成之傷害。

五、加分項目

加分項目為各項政策之配合情形，關於購置數位式行車記錄器、車外監視器與低底盤公車，因事關經費預算問題，仍較難全面實施，建議仍需有計畫編列預算逐步汰舊換新。

六、過去改善情形

98年度第二期之評鑑結果，對照同年第一期之評鑑缺失改善建議，顯示下列之缺失經過第二期之評鑑後仍未完全改善：

- (一)公車處與高雄客運之站名字幕顯示、站名播報系統或到站告知服務仍未改善。
- (二)公車處與高雄客運部分路線之服務車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度。
- (三)公車處、南臺灣與東南客運每百萬車公里有責肇事死傷人數多之情形仍未改善。
- (四)公車處與高雄客運之場站有堆置雜物或廢棄物、候車環境較為髒亂之問題。
- (五)高雄客運 22 路、24 路與 60 路之資訊，置於高雄縣動態資訊系統中，建議高雄客運應於公司網頁中附加清楚說明，以利民眾查詢。

(六)公車處與東南客運應積極向高雄市交通局通報肇事件數。

表 2.1-1 98 年度與 99 年度評鑑項目比較表

項目	98 年度評鑑計畫		99 年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運
場站數	12(火車站不列入計分範圍)		12(火車站不列入計分範圍)	
路線數	89(第二期路線數)		85	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 發車準點性	20 分	A1 發車準點性	20 分
	A2 場站空間		A2 場站空間	
	A3 站場檢查		A3 站場檢查	
	A4 公車後端查詢系統配合度		A4 公車後端查詢系統配合度	
	A5 乘車資訊服務		A5 乘客資訊服務	
B 運輸工具 設備與安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分
	B2 舒適與噪音		B2 舒適與噪音	
	B3 公車資訊服務設施		B3 公車資訊服務設施	
	B4(車輛)環保品質		B4(車輛)環保品質	
	B5 行車肇事率		B5 行車肇事率	
	B6 車輛安全設施檢查		B6 車輛安全設施檢查	
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 過站不停比率	30 分	C1 過站不停比率	30 分
	C2 駕駛平穩性		C2 駕駛平穩性	
	C3 拒載老人或身心障礙者		C3 拒載老人或身心障礙者	
	C4 駕駛員遵循路線		C4 駕駛員遵循路線指示	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔、或接聽手機	
	C6 駕駛員服務態度與儀容		C6 駕駛員服務態度與儀容	
D 公司經營 與管理	D1 行車事故通報與處理	20 分	D1 行車事故通報與處理	20 分
	D2 重大違規		D2 重大違規	
	D3 行車記錄器之設置及公車超速 抽查		D3 行車記錄器設置及公車超速抽 查	
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴 處理		D4 民眾申訴處理	
	D5 教育訓練		D5 教育訓練	
	D6 政策配合		D6 政策配合	
E 加分項目	D6 政策配合	3 分	—	—

資料來源：1.「98 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，98 年 12 月。

2.本計畫整理。

表 2.1-2 98 年度第一期與第二期評鑑成績彙整表

期別	成績類別	場站分數		路線分數		公司別分數		總計		加分	加分後總計	
		分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	分數	名次
第一期	高雄市公車處	4.00	2	51.46	3	23.76	2	79.22	2	2.00	81.22	2
	高雄客運	3.63	4	47.02	4	25.36	1	76.01	4	1.00	77.01	4
	南臺灣客運	3.77	3	54.50	1	22.13	3	80.40	1	1.80	82.20	1
	東南客運	4.30	1	52.22	2	21.07	4	77.59	3	1.60	79.19	3
第二期	高雄市公車處	4.09	3	56.29	1	26.80	2	87.18	2	2.40	89.58	1
	高雄客運	4.07	4	48.67	4	32.00	1	84.74	3	1.00	85.74	3
	南臺灣客運	4.47	2	55.94	2	26.79	3	87.20	1	1.90	89.10	2
	東南客運	4.48	1	54.74	3	23.50	4	82.73	4	1.60	84.33	4

資料來源：「98 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，98 年 12 月。

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑞豐站、金獅湖站、小港站、左營南站與火車站等 5 處場站廁所有異味及任意堆置雜物或廢棄物之情況，應加強維護調度室及休息室環境之整齊乾淨。 2. 前鎮站、金獅湖站與火車站等 3 處場站之停車場多有堆放過多雜物之情況，應加強管理。 3. 加昌站需注意消防滅火器之設備維護與更新，並注意瓶身是否標示有有效日期。 4. 站牌等候處建議每站均應至少設置提供座椅之候車棚。 5. 建議時刻表可以公開整合在靜態資訊網頁，便於民眾查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑞豐站、金獅湖站、小港站、左營南站等 4 處場站廁所有異味及任意堆置雜物或廢棄物之情況。 2. 鹽埕站、瑞豐站、小港站、左營南站與火車站等 5 處場站之停車場多有堆放過多雜物及大量輪胎、油漬、凌亂污穢之情況，應加強管理。 3. 僅火車站，需注意消防滅火器之設備維護與更新，並注意瓶身是否標示有有效日期。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仍有不少車輛車齡超過 10 年以上，車齡較老舊。 2. 建軍站、瑞豐站與左營南站等 3 處場站之車輛維修保養制度及執行情況表現較差，應加強管理。 3. 車廂內整體舒適感(環境清潔、噪音)需再多加強。 4. 到站顯示或到站告知服務不確實，需再補強。 5. 7 路公車有時速度太慢，造成到站無法準時，甚至可能延後，而且 20-80 的班次區間拉太長。 6. 25、33 等路車體老舊，有些甚至會過度搖晃，建議換新車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑞豐站、小港站、左營南站等 3 處場站之車輛維修保養制度及執行情況表現較差，有待改進。 2. 有少部分公車上的滅火器擺放位置不夠明顯，建議應擺放於明顯位置。 3. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4. 因動物園新開幕搭乘人數相當多，建議是否可加開班次。 5. 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 6. 乘客建議可配合捷運時間發車。

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
高雄市公車處	運輸工具設備與安全	7. 每百萬車公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛行車安全。	7. 乘客反應有到站告知服務不夠清楚之情況。 8. 高雄市公車處新型公車，乘客反應車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 9. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 前鎮站與小港站因行車記錄器大餅繳回總公司，因此於「設置行車記錄器且正常使用」未獲滿分，然而由於場站調查乃突襲檢查，建議下次可與總公司協調緊急調用大餅。 2. 建議可效法日本設置播報系統，提醒下車旅客攜帶隨身物品，對銀髮族較貼心。 3. 極少部分駕駛服務態度仍有待改善，大部分駕駛表現良好。	1. 建議駕駛員如見老弱婦孺搭車，但無人讓座時，可協助勸說年輕人禮讓博愛座。 2. 仍有乘客反應部分路線之駕駛員行為與服務態度需加強改善，如行駛過程中踩煞車頻率過多，造成乘客感覺不適、未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步、有邊開車邊吸菸之行為發生，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數較高，應積極改善駕駛員開車習慣。	1. 交通大隊提供之肇事資料為 46 筆，與通報之件數比對後，仍有 9 件客運公司查詢不到相關紀錄，除應積極向高雄市交通局通報肇事件數外，更應加強要求駕駛員如實回報客運公司。
	加分項目	—	—

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
高雄客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自立站場站內地面坑洞處有積水，而站體結構亦相當老舊，同時場站內物品堆放凌亂，因此造成候車環境髒亂之問題，應加強維護調度室及休息室環境之整齊乾淨。 2. 自立站停車場有堆放雜物、地面都是陳年油汙、以及地上坑洞多造成下雨後常積水之問題，再加上停車場規劃不佳，因此造成車輛停放凌亂之情況，應加強管理改善。 3. 建議網站可列出代駛市公車處之路線資訊，便於民眾查詢。 4. 22、24 路公車動態資訊乃置於高雄縣政府網站，建議可加入高雄市之動態資訊系統，或可於高雄客運網站上說明，以便於民眾辨識並前往查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自立站場站因使用年度較久，造成場地老舊，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 2. 自立站停車場呈現雜物隨意堆放，及車輛停放凌亂之情況。 3. 高雄客運 22 路、24 路與 60 路之資訊，置於高雄縣動態資訊系統中，建議高雄客運應於公司網頁中附加清楚說明，以利民眾查詢。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 抽查之車輛車齡不少超過 10 年以上，車齡老舊。 2. 到站顯示或到站告知服務與車輛資訊辨識度較不確實，有待改善。 3. 24、219 路各有一具滅火器已過有效期限應汰換。 4. 代駛高雄市公車處之路線建議應授權可以開啟安全門受檢。 5. 24 路路線行駛規劃時間不足，造成中途乘客較多會延遲下一班發車時間，有待重新規劃改善。 6. 在環保局抽查 21 件當中，高雄客運有 1 件違反環保法令，建議應針對違反內容進行改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調查時發現車輛維修保養紀錄繳回總公司。 2. 到站顯示或到站告知服務不佳，有待改善。 3. 不少車輛車齡老舊，影響車輛行駛穩定度及舒適度。 4. 在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，平均車齡約為 13.50 年，且多數路線使用車齡超過 14 年之車輛，比前期所抽查之車齡平均車齡大(第一期調查平均車齡為 9.68 年)，建議應逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。 5. 有乘客反應部份車輛內部略顯髒亂問題，應加強駕駛員出車前的車輛清潔工作確實執行與打掃。

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
高雄客運	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—
	公司經營與管理	應積極向高雄市交通局通報肇事件數。	—
	加分項目	—	—
南臺灣客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合法場站停車空間明顯不足，應再補足 63 席停車格。 2. 左營站廁所有堆放大量雜物之情況，因此造成候車環境髒亂之問題，亟待改善。 3. 左營站停車場規劃不佳，因此造成車輛停放凌亂之情況，建議應重新規劃。 4. 左營站消防設備均合乎標準，僅設置處不夠明顯可再加強。 5. 28 路有些站牌設在安全島，會有乘客穿越安全島之交通安全疑慮。 6. 建議網站靜態路線圖可再放大以便民眾閱覽。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左營站車輛維修機具暴露於場外，應盡量避免以維安全。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左營站維修保養制度與執行仍有待改善。 2. 到站顯示或到站告知服務不確實，需再補強。 3. 有部分車輛車齡已達 8 年，建議可逐步編列預算法換。 4. 班次間距太長，建議應適當縮短班距。 5. 車輛有時會發出機械摩擦的怪聲，建議保養可再加強。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應民族幹線公車尖峰時段通勤族(學生與上班族)很多，建議是否能增加該時段班次。 2. 紅 33 線配置之服務車輛經調查發現，有下車鈴無法使用之情形發生。 3. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4. 乘客反應應加強改善車內舒適度，如保持車輛清潔、改善車輛噪音問題。

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
南臺灣客運	運輸工具設備與安全	6. 每百萬車公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛行車安全。	5. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	極少部分駕駛服務態度仍有待改善，大部分駕駛表現良好。	1. 乘客反應應加強駕駛員注重老幼婦孺的觀念，如有未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步。 2. 乘客反應有少部分司機有邊開車邊講電話、中途下車買飲料或檳榔之情事發生。
	公司經營與管理	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數較高，應積極改善駕駛員開車習慣。	—
	加分項目	—	—
東南客運	場站設施與服務	1. 東南客運高雄站調度室、休息室與停車場環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多細部改善空間，如：環境之整潔維護。 2. 東南客運高雄站之消防設備均合乎標準，僅設置處不夠明顯可再加強。 3. 合法場站停車空間略顯不足，應再補足 9 席停車格。 4. 東南客運首頁若以 IE8 瀏覽則找不到任何時刻表連結，須由搜尋網頁方能進入時刻表查詢網頁，極為不方便，建議應儘速改善。	1. 東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2. 合法場站停車格數量略顯不足，應再增加 11 席停車位。 3. 靜態資訊完整，但由「相關連結」選項連結高雄市公車即時資訊網，出現錯誤網頁。 4. Internet Explorer 8 之瀏覽器仍找不到左方時刻表連結。

表 2.1-3 98 年度第一期與 98 年度第二期之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	98 年度第一期缺點及改善建議	98 年度第二期缺點及改善建議
東南客運	運輸工具設備與安全	1. 到站顯示或到站告知服務不確實，需再補強。 2. 有不少路線之配置車輛車齡為 5 至 6 年，因此此項分數得分較低，建議東南客運可逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。 3. 班次太少，建議可增加班次，縮短候車時間。 4. 離峰時間搭乘人次少建議可以將大巴換中、小巴。 5. 每百萬車公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛行車安全。	1. 乘客建議紅 6 路線可配合捷運時間發車。 2. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 3. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	極少部分駕駛服務態度仍有待改善，大部分駕駛表現良好。	—
	公司經營與管理	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 有違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發，應積極改善駕駛員開車習慣。	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。
	加分項目	—	—

2.2 其他縣市公車評鑑報告文獻回顧

由於臺北縣、市之市區公車為全臺灣最完整之公車路網系統，且臺北市之聯營公車評鑑早已行之有年，臺北縣亦於民國 93 年起正式進行評鑑獎懲制度至今，因此臺北縣、市之市區公車評鑑制度將可作為本計畫於後續評鑑制度調整之參考。本計畫將臺北縣、市公車之評鑑制度內容彙整如表 2.2-1 所示。

表 2.2-1 臺北縣、市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表

縣市別	臺北市		臺北縣	
評鑑對象	臺北市管轄之聯營公車，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水與欣和等 14 家客運公司(其中淡水與欣和車輛數太少只納入評鑑不列入評等)		臺北縣政府管轄之市區公車，包括臺北、首都、福和、指南、淡水、中興、欣和、新店、三重、光華、基隆、大南與欣欣等 13 家客運公司	
場站數	109 處		38 處	
路線數	—		86 條路線	
評鑑項目	評鑑指標	評鑑方法	評鑑指標	評鑑方法
A 場站 設施 與服務	A1 發車準點性(12%)	A1 場站調查	A1 場站空間與站牌設施(4%)	A1 書面資料審查、場站調查
	A2 場站空間(2%)	A2 書面資料審查		
	A3 場站檢查(4%)	A3 公共運輸處稽查		
	A4 公車後端查詢系統配合(2%)	A4 書面資料審查		
B 運輸 工具 設備 與安全	B1 車齡比率(5%)	B1 書面資料審查	B1 新車比率(3%)	B1 書面資料審查
	B2 舒適與噪音(4%)	B2 公共運輸處稽查、民眾申訴	B2 公車資訊服務設施(5%)	B2 隨車調查
	B3 公車資訊服務設施(7%)	B3 隨車調查、公共運輸處稽查、民眾申訴	B3 排廢氣品質(3%)	B3 書面資料審查、環保局稽查
	B4 環保品質(3%)	B4 書面資料審查	B4 消防安全設施(5%)	
	B5 行車肇事率(9%)	B5 書面資料審查	B5 行車記錄器之設置與管理(4%)	B4 交通局稽查 B5 交通局稽查
	B6 車輛安全設施檢查(2%)	B6 公共運輸處稽查	J1 車輛檢修保養狀況評鑑指標(6%) J2 車輛強化安全設施評鑑指標(3%)	J1 交通局稽查 J2 交通局書面資料審查

表 2.2-1 臺北縣、市市區公車營運服務評鑑制度彙整比較表(續)

縣市別	臺北市		臺北縣	
評鑑項目	評鑑指標	評鑑方法	評鑑指標	評鑑方法
C 旅客 服務 品質 與駕 駛員 管理	C1 過站不停比率(10%)	C1 站牌/隨車調查、公共運輸處稽查、民眾申訴	C1 發車準點性(8%)	C1 隨車調查
	C2 駕駛平穩性(5%)	C2 公共運輸處稽查、民眾申訴	C2 路線或停車遵循(6%)	C2 隨車調查、書面資料審查
	C3 拒載老人或身心障礙者(5%)	C3 公共運輸處稽查、民眾申訴	C3 駕駛員服務態度與儀容(7%)	C3 隨車調查
	C4 駕駛員遵循路線(6%)	C4 公共運輸處稽查、民眾申訴	C4 車容及整潔(5%)	C4 隨車調查
	C5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(4%)	C5 公共運輸處稽查、民眾申訴	C5 溫度與噪音(3%) I1 駕駛員身心狀況(6%) I2 駕駛員行車行為(5%)	C5 隨車調查 I1 交通局稽查、書面資料審查 I2 隨車調查
D 公司 經營 與管理	D1 行車事故通報與處理(2%)	D1 書面資料審查	D1 交通違規及行車肇事率(6%)	D1 書面資料審查
	D2 駕駛員服務態度與儀容(10%)	D2 公共運輸處稽查、民眾申訴	D2 重大違規次數(5%)	D2 交通局稽查、警察局稽查、民眾申訴
	D3 重大違規(5%)	D3 書面資料審查	D3 民眾申訴處理(4%)	D3 書面資料審查
	D4 行車安全業務檢查(2%)	D4 書面資料審查	D4 政策配合(3%)	D4 書面資料審查
	D5 聯營公車超速抽查(1%)	D5 書面資料審查	K1 公司行車安全制度之完整性(3%)	K1 書面資料審查
	D6 配合政府政策(加分)(3%)	D6 業者自評、書面資料審查	K2 公司行車安全制度之落實程度評鑑指標(4%) K3 保險狀況評鑑指標(2%)	K2 交通局稽查 K3 書面資料審查
評鑑資料來源	1. 公共運輸處提供稽查成績 2. 公共運輸處提供民眾申訴資料 3. 書面資料審查 4. 場站調查 5. 隨車調查		1. 交通局提供稽查成績 2. 環保局、警察局稽查結果 3. 交通局提供民眾申訴資料 4. 書面資料審查 5. 隨車調查	

資料來源：1. 「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—九十七年度第二期評鑑報告」，臺北市公共運輸處，民國 98 年 1 月。

2. 「九十七年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑—第一期成果報告」，臺北縣政府，民國 97 年 6 月。

第三章 評鑑項目

3.1 評鑑指標與配分說明

依「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」客運業之評鑑項目，主要指標分類區分為「A 場站設施與服務」(占 20%)、「B 運輸工具設備與安全」(占 30%)、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」(占 30%)、「D 公司經營與管理」(占 20%)四大類，評鑑總分為 100 分。

依據需求說明書，本次評鑑除部分重要「評鑑指標細項」將採取倒扣分數機制外，其餘則採不倒扣分數，但超過 100 分以 100 分計，低於 0 分，以 0 分計。各項評鑑項目分別列出評鑑指標如表 3.1-1，再由評鑑指標中之評分項目進行評分。

表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分比例	評鑑指標分數
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 發車準點性*	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	6%	6%	20 分
	A2 場站空間	合法場站停車空間	1%	1%	
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室環境	0.5%	2%	
		2.停車場之整齊與清潔	0.5%		
		3.站場消防安全設施	1%		
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	2%	4%	
2.靜態資訊網際網路提供查詢		2%			
A5 乘客資訊服務*	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	7%	7%		
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	5%	7%	
		2.車輛維修保養制度及執行情況	2%		
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	1%	5%	
		2.堆積雜物	1%		
		3.煞車噪音	1%		
		4.空調是否正常	1%		
		5.車體外觀整潔	1%		
	B3 公車資訊服務*設施	1.到站顯示或到站告知	2%	8%	
		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	2%		
		3.下車鈴是否能夠使用	2%		
4.驗票機裝設與故障		2%			

表 3.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目配分表(續)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分比例	細項配分比例	評鑑指標分數
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	2%	2%	
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5%	5%	
	B6 車輛安全設施檢查	1.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內 2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用 3.設置有車窗擊破器及使用說明	1% 1% 1%	3%	
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率*	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	6%	6%	30分
	C2 駕駛平穩性*	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為	6%	6%	
	C3 拒載老人或身心障礙者*	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	5%	5%	
	C4 駕駛員遵循路線指示*	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%	5%	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機*	1.駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	1%	3%	
		2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	2%		
C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	2%	5%		
	2.駕駛員的服務態度	3%			
D 公司經營與管理	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	3%	3%	20分
	D2 重大違規*	1.違反公路法相關規定被舉發次數	2%	4%	
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	2%		
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	2%	4%	
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	2%		
	D4 民眾申訴處理	1.客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	2%	4%	
		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	2%		
	D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	1.5%	3%	
2.駕駛員身心健康檢查		1.5%			
D6 政策配合	1.車輛裝設數位式行車記錄器	0.5%	2%		
	2.車輛裝設車外監視器	0.5%			
	3.採購低底盤公車	0.5%			
	4.各路線於重要場站公布到站時刻	0.5%			

註：*為採倒扣分數之項目。

資料來源：1.高雄市政府交通局辦理高雄市公車服務品質評鑑計畫需求說明書。

2.本計畫整理。

3.2 評分內容與標準說明

茲針對四大評鑑項目所屬之評鑑指標與細項之評分項目，詳細說明其規劃之評分方式如后，同時本計畫亦將所有評鑑指標、評分項目支配分與計分方式彙整如附件三所示：

3.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「發車準點性」、「場站空間」、「站場檢查」、「公車後端查詢系統配合度」及「乘客資訊服務」等五項評鑑指標，分別說明如后：

一、發車準點性(A1)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率」，為實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次之準點性。

(二) 計分方式

由於評分方式分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1. 委辦單位計分

- (1) 班車準點發車扣 0 分。
- (2) 班車尖峰時段誤點 5 分鐘以內發車扣 1 分，超過 6~10 分鐘發車扣 3 分，超過 11~15 分鐘發車扣 5 分，超過 16 分鐘以上發車扣 6 分。
- (3) 班車非尖峰時段誤點 2 分鐘以內發車扣 3 分，超過 3~5 分鐘扣 5 分，超過 6~10 分鐘發車扣 6 分，超過 11 分鐘以上發車扣 8 分。

2. 交通局稽查計分

- (1) 班車發車準點或低於 3 分鐘者扣 0 分。
- (2) 班車發車誤點 3 分鐘以上者扣 6 分。

(三) 資料來源

此評鑑指標之主要資料來源，係由調查員及交通局相關人員於高雄市公車處及各客運公司之場站對於每一營運路

線之班車實際進行發車準點性調查與稽查，其中交通局稽查成績占 25%，調查員調查分數占 75%。

二、場站空間(A2)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為高雄市公車處及其他客運公司是否設置足夠的「合法場站停車空間」。

(二)計分方式

此評分項目以場站環境面積是否依法提供足夠空間供班車停靠為評分依據：

- 1.合乎規定者得 1 分。
- 2.滿足 90%者得 0.8 分。
- 3.滿足 80%者得 0.6 分。
- 4.未滿足 80%者得 0 分。

(三)資料來源

此評鑑指標之主要資料來源，由高雄市公車處及各客運公司提供相關面積資料以計算是否合乎規定比率。

三、站場檢查(A3)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「調度室及休息室環境」、「停車場之整齊與清潔」及「站場消防安全設施」。

(二)計分方式

「調度室及休息室環境」及「停車場之整齊與清潔」依調查員及稽查人員之主觀認知評比，依高雄市公車處及各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分，即

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

「站場消防安全設施」以是否設置消防設施，且清楚標示使用說明「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」

及「標示清楚之使用說明」為評分標準；有設置且全部合乎標準得1分，有設置但有一項未達標準得0.5分，皆無設置或有二項以上未達標準得0分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，乃由交通局稽查人員陪同本計畫執行單位所派調查員以實際抽查方式進行評分。

四、公車後端查詢系統配合度(A4)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」及「各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢」。

(二)計分方式

「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

「各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢」以該路線是否提供網路查詢公車靜態資訊為評分標準，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，由本計畫執行單位派調查員以實際調查方式進行評分，採不定期連線受評公車處及其他客運公司之網頁進行調查。網路調查之調查次數為一次，惟若無法正常顯示之路線，將會再另行複查一次。

五、乘客資訊服務(A5)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)」。

(二)計分方式

「招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)」，分別評估是否具備標示清楚之路線圖、站位名稱、時

刻表。因為受委辦單位計分與交通局稽查計分方式略有不同，因此以下將分別說明之：

1. 委辦單位計分

- (1) 路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，無任何一項者，每項扣 3 分，三項皆未設置者，扣 10 分。
- (2) 路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，任一項模糊不清，每項扣 2 分。
- (3) 路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，資訊內容過時或錯誤者，每項扣 2 分，三項皆有資訊內容過時或錯誤者，扣 10 分。

2. 交通局稽查計分

- (1) 無路線圖者扣 3 分。
- (2) 無站位名稱扣 2 分。
- (3) 起站無時刻表扣 2 分。

(三) 資料來源

採調查員實際乘車方式進行抽樣調查及交通局相關人員之稽查方式，對每一營運路線部份站牌進行評分，屬於隨車調查之項目，其中調查員實際調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

3.2.2 運輸工具設備與安全

本評鑑指標主要包括「車齡比率與車輛維修保養」、「舒適與噪音」、「公車資訊服務設施」、「(車輛)環保品質」、「行車肇事率」、「車輛安全設施檢查」等評鑑指標，分別說明如后：

一、車齡比率與車輛維修保養(B1)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「該路線配置車輛平均車齡」與「車輛維修保養制度及執行情況」。

(二) 計分方式

「該路線配置車輛平均車齡」乃以各營運路線之配置車輛車齡為評分之依據，標準如下：

1. 平均車齡在 1 年內者扣 0 分。
2. 平均車齡在 2~3 年者扣 1 分。

- 3.平均車齡在 4 年者扣 2 分。
- 4.平均車齡在 5~6 年者扣 3 分。
- 5.平均車齡在 7~8 年者扣 4 分。
- 6.平均車齡在 8 年以上者扣 5 分。

「車輛維修保養制度及執行情況」則會同車輛維修保養之專家檢視各公車單位之維修保養制度以及執行情況以進行評分，可評至小數點後 1 位，滿分為兩分。

(三)資料來源

此評鑑指標中「該路線配置車輛平均車齡」之主要來源由高雄市公車處及其他客運公司提供各營運路線之主要配置車輛之車齡進行評分，因此需由公車處及其他客運公司提供「路線配置車輛表」、「車輛清冊」等資料，但因可能有部分路線無法提供主要配置車輛車齡之相關資料，因此將以本計畫在「隨車調查」時，對該路線調查之車輛，做為該路線之車齡計算依據。

至於「車輛維修保養制度及執行情況」乃由各公車單位於維修場站提供車輛維修保養紀錄資料以進行維修場站與書面資料之審查。由於此項定期保養紀錄牽涉車輛維修保養之專業領域，因此本計畫乃由車輛維修保養方面之專家來進行評分，以示公允。

二、舒適與噪音(B2)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「車廂內整體舒適感」、「堆積雜物」、「煞車噪音」、「空調是否正常」及「車體外觀整潔」。

(二)計分方式

「車廂內整體舒適感」、「煞車噪音」、「空調是否正常」及「車體外觀整潔」項目依乘客個人感知進行乘客滿意度調查，依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分，即：

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

「堆積雜物」項目則由調查員隨車調查，以「有、無」之評比方式來評分，車上可放置清潔用品，並有統一擺設的地方，小車放置於最後一排座椅，大車若有設置置物箱則放置在置物箱，反之則放置在最後一排座椅，其餘物品皆視為雜物。若車上有雜物堆積，則此項目得 0 分，反之，車上無雜物堆積，則此項目得 1 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

1.車輛整潔度：

- (1)車輛整潔加 24 分。
- (2)車輛不潔扣 24 分。

2.車輛性能：

- (1)車輛發出噪音扣 24 分。
- (2)車內構件震動扣 24 分。

3.空調設備故障扣 32 分。

(三)資料來源

由交通局提供稽查資料及本計畫執行單位派調查員以實際調查方式進行評分，其中調查員調查分數占 75%，交通局稽查成績占 25%。

三、公車資訊服務設施(B3)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「到站顯示或到站告知」、「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」、「下車鈴是否能夠使用」及「驗票機裝設與故障」等。

(二)計分方式

由於評分項目評分將分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1.委辦單位計分

- (1)無到站顯示或到站告知，任一項扣 3 分，二者皆無扣 8 分。

- (2)有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤，扣 8 分。
- (3)無乘客搭乘資料(車內外牌照號碼、駕駛員姓名、車內路線圖等)，任一項扣 3 分，三者皆無扣 10 分。
- (4)有乘客搭乘資訊(車內外牌照號碼、駕駛員姓名、車內路線圖等)，惟資訊內容過時或錯誤者，任一項扣 2 分，三者皆有扣 10 分。
- (5)無下車鈴，扣 10 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 5 分。
- (6)驗票機無裝設，扣 5 分，有裝設卻故障無法使用，扣 2 分。

2. 交通局稽查計分

- (1)到站顯示或到站告知
 - A.有到站顯示或到站告知扣 0 分。
 - B.無到站顯示或到站告知扣 2 分。
- (2)標示不清(路線牌、路線圖、乘車資訊、車內外號牌、駕駛長名牌)
 - A.任一項標示不清扣 3 分。
- (3)設備故障
 - A.下車鈴故障扣 5 分。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，由本計畫執行單位派調查員攜帶調查表格於調查期間以實際乘車進行調查及由交通局稽查取得，其中調查員調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

四、(車輛)環保品質(B4)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分以「環保單位告發比率」為評分依據。

(二)計分方式

本項評分計算方式如下：

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

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源，由高雄市環境保護局提供資料，以進行告發比率計算。

五、行車肇事率(B5)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分是以最近一年每百萬車公里有責肇事死傷人數進行評分。

(二)計分方式

本項指標之評分標準如下：

- 1.每百萬車公里 0 人者得 5 分。
- 2.每百萬車公里超過 0 人不滿 1 人得 4 分。
- 3.每百萬車公里 1 人以上不滿 2 人得 3 分。
- 4.每百萬車公里 2 人以上不滿 3 人得 2 分。
- 5.每百萬車公里 3 人以上不滿 4 人得 1 分。
- 6.每百萬車公里 4 人以上者得 0 分。

(三)資料來源

資料來源係由高雄市警察局交通大隊提供之「每百萬車公里有責肇事死傷人數統計表」或車輛肇事案件登記處理等有關資料，以計算評分。

六、車輛安全設施檢查(B6)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目包括「備汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」及「設置有車窗擊破器及使用說明」。

(二)計分方式

「備汽車專用滅火器，位置明顯易見且在有效期限內」之評估標準包括「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」、「有清楚之使用說明」及「放置位置明顯易見」，評分標準為：

- 1.有設置且全具備者得 1 分。
- 2.有設置但一項為具備者扣 0.5 分。
- 3.未設置者得 0 分。

「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」之計分標準為：

- 1.有清楚標示且能正常使用得 1 分。
- 2.皆無標示但能正常使用得 0.5 分。
- 3.缺少清楚標示且未能正常開啟得 0 分。

「設置有車窗擊破器及使用說明」之計分標準為：

- 1.有標示清楚之使用說明得 1 分，應設置 3 具以上，少一具扣 0.5 分。

(三)資料來源

本評鑑指標評分主要依據資料來源，係以調查員實際乘車方式進行抽樣調查，對每一營運路線至少抽一部車輛做為該營運路線之評分屬於隨車調查之項目，因此未來亦列為以營運路線別為計算評分項目。

3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑指標主要包括「過站不停比率」、「駕駛平穩性」、「拒載老人或身心障礙者」、「駕駛員遵循路線指示」、「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機」及「駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標，分別說明如后：

一、過站不停比率(C1)

(一)評分項目

本評鑑指標主要評分項目是以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」進行評分。

(二)計分方式

計分方式係以上車乘客招手或下車乘客按鈴而過站未停之情形評分。由於評分項目評分將分為委辦單位調查員計分與交通局稽查計分二部分，計分方式略有不同，以下將分別說明之：

1.委辦單位計分

- (1)有招手或按鈴，有停靠者，扣 0 分。
- (2)有招手或按鈴，無停靠者，扣 6 分。
- (3)無招手或按鈴，無減速慢行(30 公里以下)、行駛至外車道者，扣 6 分。

2. 交通局稽查計分

- (1) 過站不停扣 3 分。
- (2) 未減速靠站或切換至外車道扣 3 分。

(三) 資料來源

此評鑑指標由乘客問卷調查及交通局稽查取得，其中問卷調查之成績占 75%，調查局稽查成績占 25%。

二、駕駛平穩性(C2)

(一) 評分項目

本評鑑指標主要評分項目為「車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為」。

(二) 計分方式

依需求說明書建議採取倒扣分數機制，其計分方式：

1. 闖越平交道，扣 20 分。
2. 闖越紅燈，扣 15 分。
3. 未有正當合理之事由而緊急煞車，扣 10 分，反之扣 0 分。
4. 未待就座立即開車，扣 6 分。
5. 未依規定變換車道，扣 6 分。
6. 搶黃燈，扣 6 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

1. 搶越平交道扣 40 分。
2. 闖紅燈扣 40 分。
3. 急煞車扣 18 分。
4. 猛起步扣 18 分。
5. 任意超車扣 36 分。
6. 搶黃燈扣 40 分。

(三) 資料來源

本評鑑指標以隨車問卷調查及交通局稽查取得，其中隨車調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

三、拒載老人或身心障礙者(C3)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」。

(二)計分方式

依需求說明書建議採取倒扣分數機制，其計分方式：

- 1.拒載老人或身心障礙者，扣 20 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

- 1.拒載老人或拒載身心障礙者扣 48 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以乘客問卷調查及交通局稽查取得，其中乘客問卷調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

四、駕駛員遵循路線指示(C4)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為」。

(二)計分方式

依需求說明書建議採取倒扣分數機制，其計分方式：

- 1.擅自改道，扣 10 分。
- 2.違規停車，扣 15 分。
- 3.未在公車停靠區內上下客，扣 5 分。
- 4.停車購物或辦私事，扣 10 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

- 1.擅自改道扣 24 分。
- 2.違規停車扣 18 分。

- 3.未於公車停靠區內上下車扣 24 分。
- 4.停車購物或辦私事扣 18 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以隨車問卷調查及交通局稽查取得，其中隨車調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機(C5)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目主要為「駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」與「駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為」。

(二)計分方式

依需求說明書建議採取倒扣分數機制，其計分方式：

- 1.行車中吸煙，扣 10 分，待車時車內吸煙，扣 5 分。
- 2.行車中吃檳榔，扣 10 分，待車時車內吃檳榔，扣 5 分。
- 3.行車中使用手機，扣 10 分，行車中使用免持聽筒聊天，扣 10 分。

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

- 1.吸煙扣 16 分。
- 2.嚼檳榔扣 12 分。
- 3.使用通訊設備聊天扣 16 分。

(三)資料來源

本評鑑指標以乘客問卷調查及交通局稽查取得，乘客問卷之調查成績占 75%，交通局稽查成績占 25%。

六、駕駛員服務態度與儀容(C6)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「駕駛員是否穿著規定服裝」及「駕駛員的服務態度」。

(二)計分方式

第1項由調查員進行評比，穿著制服且符合相關規定者得2分，穿著制服但不符合相關規定者得1分，無穿著制服者得0分。

第2項則以乘客感知進行評比，依各客運公司場站之情況給予0~5個等級之評比，0分代表最差，5分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分，即

$$\text{得分} = \frac{\text{評分等級}}{5} \times \text{權重配分}$$

另外，於交通局稽查部分，則以評鑑指標基準分為100分，超過100分以100分計，低於0分以0分計，再乘以權重即為評分結果，各項計分標準如下：

1. 穿戴整齊加4分。
2. 儀容不整扣4分。
3. 態度佳：
 - (1) 主動服務、問好加6分。
 - (2) 報站名加6分。
 - (3) 對老弱態度佳加12分。
 - (4) 其他加6分。
4. 態度差：
 - (1) 辱罵乘客扣8分。
 - (2) 乘客詢問時不答扣8分。
 - (3) 關門夾到乘客扣14分。
 - (4) 催促乘客上下車扣12分。
 - (5) 趕乘客下車扣6分。
 - (6) 未待乘客上下妥車即開車扣14分。
 - (7) 其他扣8分。
5. 行車紀律：
 - (1) 行車任意閒談扣6分。
 - (2) 亂鳴喇叭扣10分。

(三) 資料來源

「駕駛員是否穿著規定服裝」評分項目以調查員實際進行調查與交通局稽查評分，「駕駛員的服務態度」則以乘客問卷調查與交通局稽查評分，本評鑑指標隨車調查與乘客問卷之調查成績占75%，而交通局稽查成績則占25%。

3.2.4 公司營運與管理

此評鑑指標主要包括「行車事故通報與處理」、「重大違規」、「行車記錄器設置及公車超速抽查」、「民眾申訴處理」、「教育訓練」及「政策配合」等評鑑指標，分別說明如后：

一、行車事故通報與處理(D1)

(一) 評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」。

(二) 計分方式

「高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」之評比標準依需求說明書建議採取倒扣分數機制，其計分方式：

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

(三) 資料來源

由高雄市交通局及警察局提供資料，以利評分作業。

二、重大違規(D2)

(一) 評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「違反公路法相關規定被舉發次數」及「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」。

(二) 計分方式

「違反公路法相關規定被舉發次數」違反公路法件數 3 件以內，扣 2 分，超過 3 件，扣 5 分。

「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」

即為違反「道路交通管理處罰條例」部分，將各公車單位最近一年之違規次數除以各公車單位之「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準扣分：

- 1.每百萬公里 51~60 次扣 3 分。
- 2.每百萬公里 41~50 次扣 2.5 分。
- 3.每百萬公里 31~40 次扣 2 分。
- 4.每百萬公里 21~30 次扣 1.5 分。
- 5.每百萬公里 11~20 次扣 1 分。
- 6.每百萬公里 1~10 次扣 0.5 分。
- 7.每百萬公里 0 次扣 0 分。

(三)資料來源

評分依據及資料來源，係根據高雄市裁決中心、高雄市監理處及高雄區監理所提供最近一年，公車處及其他客運公司違反「公路法」及「道路交通管理處罰條例」的次數。然後除以公車處及其他各公車單位提供之「最近一年行駛總里程」。

三、行車記錄器設置及公車超速抽查(D3)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「設置行車記錄器且正常使用」及「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」。

(二)計分方式

「設置行車記錄器且正常使用」依車輛是否設置行車記錄器且正常使用進行評分，未正常使用扣 1 分，未設置者扣 2 分，以扣 2 分為限。

「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」依客運公司對超速者是否有懲處等相關規定及事證，未具明文規定者扣 1 分，未有懲處事證者扣 1 分，以扣 2 分為限。

(三)資料來源

「設置行車記錄器且正常使用」資料來源由調查員進行實際抽查；「針對公車超速進行抽查及相關懲處、事證」資料來源，係根據各客運公司提供之書面資料進行審查評分。

四、民眾申訴處理(D4)

(一) 評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」及「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」。

(二) 計分方式

「客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」係以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，具1項則得0.5分，皆無則得0分。

「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」則是由客運公司提供相關乘客投書之資料及回覆證明做為評分標準，因此資料是否完善具備為評分依據，具備得2分，若無得0分。

(三) 資料來源

「客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」採實際乘車方式進行抽樣，對每一營運路線抽一部車輛做為該營運路線之評分屬於隨車調查之項目；「申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查」則由公車處及客運公司提供乘客申訴相關登記及回覆證明做為評分之依據例如「申訴案件之標準作業程序」、「旅客申訴案件處理登記簿(陳核紀錄)」及「申訴案件回復資料」等。

五、教育訓練(D5)

(一) 評分項目

本評鑑項目主要之評分項目為「教育訓練人次與成果」及「駕駛員身心健康檢查」。

(二) 計分方式

「教育訓練人次與成果」之計分方式，係以高雄市公車處及各客運公司有具體訓練事證為主要之評分標準。如有教育訓練成果統計或簽到證明，得0.5分，具行車安全座談紀

錄及相關成果照片者得 1 分。

「駕駛員身心健康檢查」係以公司是否有提供駕駛員身心健康檢查為主要評分標準，具備者則得 1.5 分，若無則得 0 分。

(三)資料來源

此評分項目評分依據及資料來源，係由高雄市公車處及各客運公司提供「教育訓練成果統計表」進行訓練人次之統計，另外提供「行車安全座談記錄」及相關照片資料，及「駕駛員身心健康檢查」相關資料做為評分之資料來源及依據。

六、政策配合(D6)

(一)評分項目

本評鑑指標之評分項目包括「車輛裝設數位式行車記錄器」、「車輛裝設車外監視器」、「採購低底盤公車」及「各路線於重要場站公布到站時刻」。

(二)計分方式

第 1 項及第 2 項之評分標準為：

1. 安裝車輛數達 80% 及以上者，加 2 分。
2. 安裝車輛數達 70% 未滿 80%，加 1.5 分。
3. 安裝車輛數達 60% 未滿 70%，加 1 分。
4. 安裝車輛數達 50% 未滿 60% 或安裝車輛數超過十輛者，加 0.5 分。
5. 安裝車輛數未達 50% 或安裝車輛數未超過十輛者，加 0 分。

第 3 項及第 4 項則以增加 1 輛或 1 條則加 1 分，以 2 分為限，第 1 項至第 4 項評分後則需依該評分項目之權重配分計之。

(三)資料來源

本評鑑指標之資料來源為各客運公司所提供之書面資料，以進行審查評分。

第四章 評鑑作業方式說明

4.1 評鑑方式

本評鑑計畫成績之資料來源包括透過「場站調查」、「隨車調查」、「匿名隨車調查」、「問卷調查」、「書面資料」、「網路調查」及「交通局稽查資料」等7種方式取得，請參見表4.1.1所示。其中，需本計畫委辦單位實際調查之項目包括「場站調查」、「隨車調查」、「匿名隨車調查」、「問卷調查」及「網路調查」，以下就各種方式進行說明：

表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
A 場 站 設 施 與 服 務	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料
	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室環境	場站調查
		2.停車場之整齊與清潔	場站調查
		3.站場消防安全設施	場站調查
	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	網路調查
2.靜態資訊網際網路提供查詢		網路調查	
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料
		2.車輛維修保養制度及執行情況	專家場站調查 書面資料
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料
		2.堆積雜物	隨車調查
		3.煞車噪音	問卷調查 交通局稽核資料
		4.空調是否正常	問卷調查 交通局稽核資料
		5.車體外觀整潔	問卷調查
	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核資料
2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)		隨車調查 交通局稽核資料	

表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整(續 1)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	B3 公車資訊服務設施	3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料
		4.驗票機裝設與故障	隨車調查
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料
	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料
	B6 車輛安全設施檢查	1.備汽車專用滅火器,位置明顯且於有效期限內	隨車調查
		2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查
3.設置有車窗擊破器及使用說明		隨車調查	
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時,駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料
	C2 駕駛平穩性	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為	隨車調查 交通局稽核資料
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料
	C4 駕駛員遵循路線指示	駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	隨車調查 交通局稽核資料
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔及接聽手機	1.駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料
		2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	問卷調查 交通局稽核資料
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料
2.駕駛員的服務態度		問卷調查 交通局稽核資料	
D 公司經營與管理	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料
		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料
	D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查
		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	1.客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	隨車調查
		2.申訴案件能追蹤處理及回復,並有記錄可查	書面資料
D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	書面資料	
	2.駕駛員身心健康檢查	書面資料	

表 4.1-1 高雄市公車服務品質評鑑方式彙整(續 2)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	調查方式
	D6 政策配合	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料
		2.車輛裝設車外監視器	書面資料
		3.採購低底盤公車	書面資料
		4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料

資料來源：本計畫整理。

4.2 調查方式說明

依據四大評鑑項目所細分之個別評分項目，調查工作分別為「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「書面資料審查」、「網路調查」與「交通局稽查」等方式進行，其中需要使用調查表格者有「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「網路調查」與「交通局稽查」，其表格設計說明如后。

一、場站調查

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

(一)問卷設計說明

場站調查主要針對需要於各客運公司場站進行考核之評分項目進行實際調查，並參考其他地區公車營運服務品質評鑑等相關計畫，設計場站調查之評分表，詳見附件四之場站調查表格。其評比方式及原則，主要有二：

1.以 5 個等級為評比方式

若評分項目適合以 5 個等級為評分方式之評分項目，於該項目註明「滿分」者，應具備之條件，並由調查員逕行給予 1~5 不同等級之評比，等級 1 分數最低，等級 5 為滿分。如表 4.2-1 中場站調查表格之第 1 題。

2.依不同特性之評分項目

另外則是依據各評分項目之不同特性，給予不同之評分方式。如表 4.2-1 之場站調查表範例之第 2 題。

表 4.2-1 場站調查表範例

調查員：	公司名稱：	場站名稱：
調查時間	月 日 星期	時 分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、調度室及休息室環境整潔採光充足。(滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭。)		
2、是否設置行車紀錄器且正常使用。		
<input type="checkbox"/> 有設置，且正常使用 <input type="checkbox"/> 有設置，但已損壞 <input type="checkbox"/> 未設置		

(二)調查方式說明

場站調查以「全面普查」高雄市公車處及各客運公司之場站作為調查場站數。

(三)調查數量說明

場站數量計有 12 處，高雄市公車處有 9 站(其中火車站評鑑但不計分)、高雄客運、南臺灣客運與東南客運各 1 站。

二、隨車調查與匿名隨車調查

隨車調查與匿名隨車調查，主要需透過調查員實地「隨車調查」各營運路線、車輛或招呼站，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如下：

(一)問卷設計說明

隨車調查之項目，主要是評定車輛、駕駛相關之項目，因此需由調查員搭乘各營運路線之班車，進行實際考核或調查；而匿名隨車調查則以調查員不透露身份上車進行匿名隨車調查。其調查表格之設計原則及方式與場站調查表格相同，除「以 5 個等級為評比方式」及「依不同特性之評分項目」，並包括以「有、無」及「是、否」之評比方式。若評分項目適合以「有、無」及「是、否」方式者，滿分者需完全符合標準(如表 4.2-2 之隨車調查表範例之第 4 題)，詳細隨車問卷請參見附件四。

表 4.2-2 隨車調查表範例

調查員：	公司名稱：	車牌號碼：
路線名稱：	路線編號：	
調查時間	月	日 星期
		時 分
		<input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、本班車是否準點？(衡量基準：發車站以發車時間，站牌則以超過班距之時間)		
<input type="checkbox"/> 發車準點		
<input type="checkbox"/> 發車誤點1~5分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點11~15分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點超過16分鐘以上		
2、招呼站是否設置以下資訊：(採隨機抽樣方式)		
(1)路線圖：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		
<input type="checkbox"/> 未設置		
<input type="checkbox"/> 模糊不清		
<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
(2)站位起迄名稱：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		
<input type="checkbox"/> 未設置		
<input type="checkbox"/> 模糊不清		
<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
(3)時刻表(或標示班距)：		
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		
<input type="checkbox"/> 未設置		
<input type="checkbox"/> 模糊不清		
<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤		
3、是否有提供到站顯示或到站告知服務？		
(1)到站顯示： <input type="checkbox"/> 有設置		
<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		
<input type="checkbox"/> 未設置		
(2)到站告知服務： <input type="checkbox"/> 有設置		
<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		
<input type="checkbox"/> 未設置		
4、下車鈴是否有設置能正常運作？		
<input type="checkbox"/> 有設置		
<input type="checkbox"/> 有設置卻故障無法使用		
<input type="checkbox"/> 無設置		

(二)調查方式說明

本項目屬實際乘車調查，其搭車的場站皆有固定位置，而營運路線部分則採「普查」方式進行，車輛部份採「隨機抽樣」方式進行。

(三)調查數量說明

1.營運路線

營運路線抽樣方面，本計畫採全面調查，計 85 條路線數。

2.車輛數

營運路線別之調查，係是採全面調查方式進行；而車輛之抽樣大小為 30 輛，然而高雄市公車處及各公司營運規模大小不一，實際進行調查時，本計畫調查車輛數，取樣以最少 30 輛之有效樣本

數為調查原則，然而高雄市公車處及各客運公司之配車數差距極大，為使抽樣比例符合公平原則，若配車總數低於30輛，則依配車數比例進行抽樣，5輛以下者抽4輛車、6~10輛抽5輛車、10輛以上抽6輛車，隨車調查問卷數量至少應為395份。

三、問卷調查

問卷調查評分項目，主要針對調查乘客滿意度部分進行調查。

(一)問卷設計說明

問卷調查設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以問卷方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重(如問卷設計表4.2-3問卷調查表範例)，詳細問卷調查表格請參見附件四。

表 4.2-3 問卷調查表範例

一、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。

二、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：_____公車處或客運公司名稱：_____

填寫問卷時間：__99__年__ __月__ __日__ __時

基本資料

1、您的性別 男；女。

2、您的年齡 12歲以下；13~20歲；21~30歲；31~40歲；41~50歲；
51~60歲；60歲以上。

3、您的職業 學生；公、教；農；工；商；軍；家管；無；其他。

4、您的學歷 小學及以下；國中；高中（職）；大學（專科）；碩士以上。

問題 (請根據最近一個月搭乘之經驗，首次搭乘者請依當時情況評比)

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1、您對於本車輛車廂內整體舒適感是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、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？	無 <input type="checkbox"/>	1次 <input type="checkbox"/>	1~3次 <input type="checkbox"/>	3~5次 <input type="checkbox"/>	5次以上 <input type="checkbox"/>

(二)調查方式說明

問卷調查之方式，由調查員於各調查之路線發給乘客問卷，

並於乘客下車前回收，因此其調查方式將與「隨車調查」一併進行，調查員必須同時填寫隨車調查問卷及乘客問卷。

(三)調查數量說明

在調查樣本數設定方面，除須符合統計檢定上之要求，且須在調查經費、時間與人力考量下，尋求一較佳且具效率之抽樣設計方法與抽樣數。在不同信賴水準、誤差率下，可求得符合統計要求之有效抽樣數，如表 4.2-4 所示。

表 4.2-4 有效樣本數與誤差值、信賴區間關係表

抽樣誤差	不同信賴區間之有效樣本數	
	90%	95%
±1%	6,765	9,604
±2%	1,691	2,401
±3%	752	1,067

考量調查成本與時間，本計畫乃以信賴水準至少達 95%、誤差率不超過 2%、即 2,401 份設定為問卷調查之有效樣本基本份數。

根據以上有效樣本份數說明，本計畫之抽樣標準進一步以各路線核定班次數為基礎，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 25 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 35 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 45 份，45 班以上則蒐集問卷數需 55 份，因此推估問卷數為 3,900 份問卷。

四、網路調查

網路調查的主要評鑑項目為「公車後端查詢系統配合度」，針對需要於各客運公司網站進行考核之評分項目進行實際調查。

(一)網路調查表格之設計

網路調查之項目，主要是評定客運公司網站相關資訊之項目，因此需由調查員上網進行調查。其調查表格之設計原則及方式主要採用「以『有、無』及『是、否』之評比方式」，詳見附件四。

(二)調查方式說明

由調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，進行調查。

(三)調查數量說明

對於網路調查之數量，則是全面調查營運路線，共有 85 條路線。

五、交通局稽查

交通局稽查主要包括 A1「發車準點性」、A5「乘客資訊服務」、B2「舒適與噪音」、B3「公車資訊服務設施」、C1「過站不停比率」、C2「駕駛平穩性」、C3「拒載老人或身心障礙者」、C4「駕駛員遵循路線指示」、C5「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」與 C6「駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標，交通局彙整各評分項目製作「高雄市公車稽查表」如表 4.2-5 所示，同時派稽查人員於每日隨機搭乘公車進行稽查，將符合表中所敘述之缺失勾選，並將稽查結果彙整交於本計畫執行單位進行分數之計算，詳細分數計算方式請參見 3.2 節與附件三之說明。

表 4.2-5 高雄市公車稽查表

公車單位_____	
日期：____月____日	
上車時間：____時____分，下車時間：____時____分	
路線：____ 車號：____ - ____ 駕駛長：_____	
上車站名：_____ 下車站名：_____	
1.這班車等了____分鐘？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 誤點3分以上【A1】	
2.車輛設備：請於 <input type="checkbox"/> 內項目上勾選	
<input type="checkbox"/> 車輛整潔【B2,+24】	
<input type="checkbox"/> 車輛不潔(玻璃窗，地板，其他_____)【B2,-24】	
<input type="checkbox"/> 標示不清(路線牌，路線圖，乘車資訊，車內外號牌、駕駛長名牌)【B3】	
<input type="checkbox"/> 設備故障(空調【B2,-32】，下車鈴【B3】)	
<input type="checkbox"/> 車輛性能(噪音【B2,-24】，車內構件震動【B2,-24】)	
<input type="checkbox"/> 無到站顯示或到站告知【B3】	
3.服務態度：請於 <input type="checkbox"/> 內項目上勾選	
<input type="checkbox"/> 態度佳(主動服務.問好【C6,+6】，報站名【C6,+6】，其他_____)【C6,+6】	
<input type="checkbox"/> 對老弱態度佳【C6,+12】	
<input type="checkbox"/> 態度差(辱罵乘客【C6,-8】，乘客詢問時不答【C6,-8】，其他_____)【C6,-8】	
<input type="checkbox"/> 穿戴整齊【C6,+4】 <input type="checkbox"/> 儀容不整【C6,-4】	
<input type="checkbox"/> 吸菸【C5,-16】 <input type="checkbox"/> 嚼檳榔【C5,-12】	
<input type="checkbox"/> 關門夾到乘客【C6,-14】	
<input type="checkbox"/> 催促乘客上下車【C6,-12】	
<input type="checkbox"/> 趕乘客下車【C6,-6】	
<input type="checkbox"/> 未於公車停靠區內上下客【C4,-24】	
<input type="checkbox"/> 未待乘客上下妥車即開車【C6,-14】	
<input type="checkbox"/> 過站不停(按下車鈴或於招呼站)【C1】 站名：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 拒載老人或拒載身心障礙者【C3,-48】 站名：1._____ 2._____	
4.招呼站乘車資訊：	
<input type="checkbox"/> 無路線圖【A5】 站名：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 無站位名稱【A5】 站位：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 起站無時刻表【A5】 站名：1._____ 2._____	
5.行車紀律：	
<input type="checkbox"/> 急煞車【C2,-18】 <input type="checkbox"/> 猛起步【C2,-18】	
<input type="checkbox"/> 使用通訊設備聊天【C6,-16】 地點：_____	
<input type="checkbox"/> 行車任意閒談【C6,-6】 地點：_____	
<input type="checkbox"/> 闖紅燈【C2,-40】 地點：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 搶黃燈【C2,-40】 地點：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 搶越平交道【C2,-40】 地點：1._____ 2._____	
<input type="checkbox"/> 違規停車【C4,-18】 <input type="checkbox"/> 停車購物或辦私事【C4,-18】	
<input type="checkbox"/> 任意超車【C2,-36】 地點或路段：_____	
<input type="checkbox"/> 亂鳴喇叭【C6,-10】	
<input type="checkbox"/> 擅自改道【C4,-24】 位置：_____	
<input type="checkbox"/> 未減速靠站或切換至外車道(路線：____ 車號：____ 駕駛人：____)	

4.3 書面資料審查資料之提供

書面資料審查主要評鑑項目為「公司經營與管理」，表 4.3-1 為請客運公司協助提供之書面資料；另需請高雄市政府交通局及相關單位協助提供之資料如表 4.3-2 所示。

表 4.3-1 客運公司提供之書面資料審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
合法場站停車空間	市區公車業者核定停車格位數與總車輛數	現有停車格位及車輛清冊
路線配置 車輛平均車齡	1.車輛清冊	現有車輛清冊
	2.路線配置車輛表	以 99 年 9 月份之配置為主
重大違規	營運路線之行駛總里程	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	相關乘客投書之資料及回覆證明	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
設置行車記錄器且正常使用	行車紀錄器考核資料 (此為現場稽核項目，將派專家至維修場站進行審查)	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	1.公車超速之懲處規定	—
	2.公車超速之懲處事證	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
教育訓練人次與成果	1.教育訓練成果統計表	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
	2.行車安全座談紀錄(均應附課程名稱、內容、訓練人次、人數及照片)	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
駕駛員身心健康檢查	駕駛員身心健康檢查表	99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日
駕駛員是否穿著公司規定之服裝並穿著整齊	公司制服款式相片	—
政策配合	車輛裝設數位式行車記錄器相關文件以及車號	以 99 年 9 月份之配置為主
	車輛裝設車外監視器相關文件以及車號	以 99 年 9 月份之配置為主
	採購低底盤公車相關文件以及車號	以 99 年 9 月份之配置為主
	各路線於重要場站公布到站時刻相關文件	以 99 年 9 月份之配置為主

表 4.3-2 交通局及相關單位提供之書面資料審查資料彙整表

評分項目	所需資料	資料期間
環保單位告發比率	違反噪音管制法及環保法令之次數統計資料(件數)	99年1月1日至99年9月30日
每百萬車公里有責肇事死傷人數	每百萬車公里有責肇事死傷人數之統計表	99年1月1日至99年9月30日
行車事故通報與處理	1.高雄市警察局提供之行車事故列案件數 2.各公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數	99年1月1日至99年9月30日
申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查	相關乘客網路申訴之資料及回覆證明	99年1月1日至99年9月30日
違反公路法相關規定被舉發次數	違反「公路法」之次數統計資料(件數)	99年1月1日至99年9月30日
違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	違反「道路交通管理處罰條例」之次數統計資料(件數)	99年1月1日至99年9月30日

4.4 訪談人員的挑選、訓練與督導

在市區公車的相關服務品質指標(除了發車準點性外),皆需使用人員訪問的方式收集所需的資料。訪問人員利用正式的結構式問卷,直接向受訪者按問卷上的問題一一詢問。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則,其主要的目標在於期望對每一個受訪者,都使用一致的格式、語氣與語句詢問,及記錄回答,俾能避免程序的誤差,而提出正確的解釋。本計畫採用以下五種方法以達成資料收集程序的一致性(相關訓練方式詳見附件五):

一、訪員選擇

(一)在人格特質方面:和藹、誠實、堅忍、負責、仔細、積極、幽默、冷靜。

(二)在個人能力方面:富有交際能力、應變能力、語言能力。

二、訪員訓練

(一)至少要訓練一天以上,才可成為一個標準化的訪員。

(二)訓練包含不同程序上的實習監督及問卷調查時解決問題的能

力。

(三)至少要有半天的解說示範。

(四)至少要有專業手冊解讀。

(五)訪問開始前的實際操演，要有經驗的督導員在旁指導。

三、逐字詳讀問題內容，明確指示或指導訪員如何處理問題與回答程序

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

(一)訪員先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷。

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

(三)記錄受訪者之回答，不應加入訪員判斷。

(四)維持與受訪者人際關係之中立性。

仔細的問題設計和正確解釋標準化測量程序能避免受訪者行為而產生偏誤問題。

四、訓練訪員建立和維持與受訪者的關係

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

(一)訪談的步調。

(二)提供回應的模式。

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

(四)鼓勵受訪者表現出我們所希望的行為型態。

(五)要求受訪者提供正確完整的答案。

五、督導體系建立

(一)必須督導問答的程序，才能得到標準化的問答內容。

(二)可得到較少的誤差。

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

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

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

一、訪員之實際招募及訓練

(一)訪員招募

1.針對義守大學內之學生，經由初步的招募及篩選，得到初步的訪員人選

由於本計畫之評鑑範圍為高雄市，因此乃就近從義守大學內招募學生擔任訪員。

2.利用網路上公布訊息，招募人員，並經過初步能力篩選，得到訪員人選

另外，本計畫亦採用於網路上公布招募訪員資訊之方式，以便就近進行調查。

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

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

4.確定訪員意願之後，進行行前訓練

在確定調查訪員意願之後，便可進一步針對調查所須技巧、調查過程中可能會遭遇的問題等方面，進行進一步之行前訓練，並選擇一適當時間，直接至公車處場站進行實際試調。

(二)訪員訓練與實際調查

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

- 1.針對確定工作的訪員，將安排至調度場站，由本計畫相關研究人員與訪員進行實地場站及乘車訓練，藉由向訪員逐一解說實際調查之要項，讓訪員瞭解調查項目之查訪重點，並實際於大客車上進行模擬情境訓練。
- 2.針對不同地區、不同場站之營運路線及時刻表，本計畫會於調查前先行為訪員安排乘車調查路線，以便讓訪員在最短時間內能有效而確實地調查完預定之所有路線，以達到最大效益。並於行前會即告知訪員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度之研究人員能夠確實掌握實際情況。

二、實地調查項目說明

以下將針對「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」等實地調查項目分別說明如后：

(一)場站調查

調查員主要針對須進行對場站各種既有設施之優劣評分，因此訓練過程包含：

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

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

(二)隨車調查

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

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

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

(三)問卷調查

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

- 1.各調查員路線之分配及問卷份數之掌握
- 2.須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層及年齡層的人士
- 3.避免受訪的對象偏重於某一群組
- 4.對問卷內容深入了解其實質意義
- 5.可向民眾說明每一問題之回答方式
- 6.對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報

問卷受訪的對象須有搭乘過該公車處及各客運公司的路線經驗，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，回答問卷的題目。

4.5 調查時間

本計畫進行相關調查之調查時間為 99 年 8 月初至 10 月底之平常日與假日。

4.6 評鑑成績計算

本計畫之評鑑方式與成績計算個別進行，評鑑之結果將與 98 年之評鑑進行比較。經調查統計分析後，可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數，總分計算流程圖請參見圖 4.6-1。

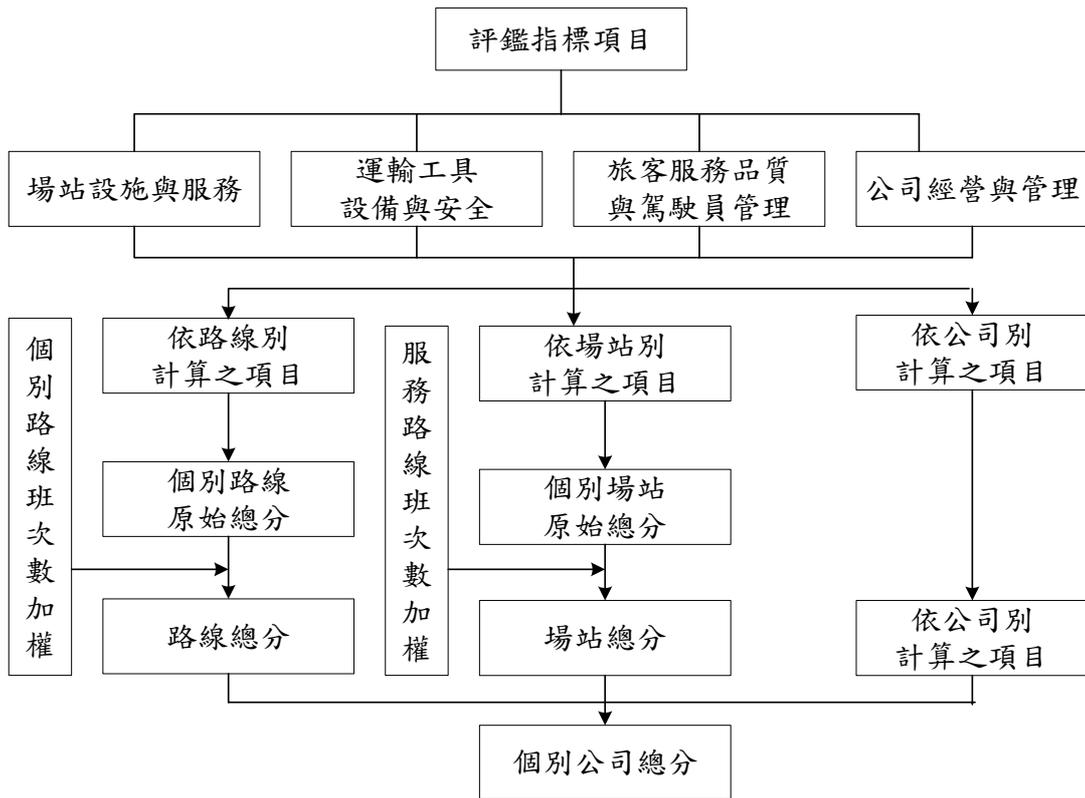


圖 4.6-1 總分計算流程圖

第五章 評分結果

為求評鑑項目、評鑑指標與細項之評分項目能符合高雄市交通局需求，同時亦能公正公平地評鑑各家客運業者之營運服務品質，因此本計畫於民國 99 年 5 月 7 日舉行學者專家座談會，並舉行多次工作小組會議，針對評鑑項目細部內容進行討論與調整，將最終定案之所有調查表格、詳細評分內容與評分方式通知各業者後，並於 8 月份起進行各項評鑑項目之調查作業。

評鑑分數計算以「場站調查」、「隨車調查、匿名隨車調查與乘客問卷項目」與「書面資料審查項目」等項目進行區分，於民國 99 年 8 月至 10 月(各項調查時間請參見表 5-1)，經過實地考核與書面資料審查，並進行調查資料整理分析後得到，最後綜合前述三項分數後可得各別公司之四大評鑑項目總分，茲就各結果分別彙整說明如下(各項調查實際抽樣數請參見表 5-2)。

表 5-1 評鑑各項調查執行期程彙整表

調查類別	調查執行期程
乘客問卷調查	民國 99 年 8 月至 10 月
隨車調查	民國 99 年 8 月至 10 月
匿名隨車調查	民國 99 年 8 月至 9 月中旬
場站調查	民國 99 年 10 月 28 日
交通局稽查 ^註	民國 99 年 8 月至 10 月
書面資料審查	民國 99 年 11 月

註：交通局稽查部分，本計畫取調查期間 8 月至 10 月之交通局稽查結果進行評分。而稽查之結果則根據個別項目分別歸類在場站調查、隨車調查、匿名隨車調查與乘客問卷項目中，再按照「評分項目若有交通局稽核，則執行單位成績占 75%，交通局稽核成績占 25%」之方式進行最終分數之合計。

表 5-2 各項調查實際抽樣數彙整表

調查項目	總計	客運公司			
		高雄市公車處	高雄客運	南臺灣客運	東南客運
場站調查	12	9	1	1	1
乘客問卷調查	4,040	2,425	113	853	649
隨車調查(隨車+匿名)	547	367	14	90	76
交通局稽查	634	377	0	150	107

註：1. 火車站列入場站調查，但不列入評分

5.1 場站調查項目評分結果

場站調查之項目共計 5 項，占評鑑總分 6 分，以下依評分項目說明高雄市公車處及各客運公司場站調查之結果，而場站總分如式 1 所示。

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

5.1.1 高雄市公車處

高雄市公車處之評鑑場站包括加昌站、鹽埕站、建軍站、瑞豐站、前鎮站、金獅湖站、小港站、左營南站共 8 站，而火車站場站因無停車場，因此於停車場之整齊與清潔項目只針對場站整潔評分，其評鑑結果如表 5.1-1。結果顯示除火車站不列入計分外，公車處場站總分為 5.13 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室環境

經調查發現於加昌站、建軍站、瑞豐站、金獅湖站、小港站、左營南站與火車站等 7 處場站廁所有異味及任意堆置雜物或廢棄物之情況，因此得分低於平均分數以下。

二、停車場之整齊與清潔

經調查發現以加昌站、鹽埕站、建軍站、瑞豐站、小港站與火車站等 6 處場站之停車場多有堆放過多雜物及垃圾之情況，應加強管理，因此得分低於平均分數以下，除火車站外，其中以建軍站之得分最低。

三、站場消防安全設施

經調查發現各場站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請賡續維持。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現各場站之車輛維修保養制度及執行情況尚可，因此獲得 1.50 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查各場站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使

用，因此獲得滿分。

表 5.1-1 高雄市公車處場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	加昌站	鹽埕站	建軍站	瑞豐站	前鎮站	金獅湖站	小港站	左營南站	火車站	平均
A3 站場檢查	調度室及休息室環境	0.50	0.30	0.35	0.30	0.30	0.40	0.30	0.30	0.30	0.30	0.32
	停車場之整齊與清潔	0.50	0.30	0.30	0.20	0.30	0.35	0.40	0.25	0.35	0.20	0.31
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B1 車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
合計		6.00	5.10	5.15	5.00	5.10	5.25	5.20	5.05	5.15	5.00	5.13
高雄市公車處場站調查總分		5.13										

註：本表列出火車站分數僅供參考，各評分項目平均分數與場站總分均未納入。

5.1.2 南臺灣客運

南臺灣客運之評鑑場站僅有南臺灣站 1 處，其評鑑結果如表 5.1-2。結果顯示南臺灣客運之場站總分為 5.15 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室環境

經調查發現南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間，因此獲得 0.30 分。

二、停車場之整齊與清潔

經調查發現南臺灣站停車場之環境整潔情況大致良好，因此獲得 0.35 分。

三、站場消防安全設施

經調查發現南臺灣站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分，請賡續維持。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現南臺灣站之車輛維修保養制度及執行情況尚可，因此獲得 1.50 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查南臺灣站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-2 南臺灣客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	南台灣站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室環境	0.50	0.30	0.30
	停車場之整齊與清潔	0.50	0.35	0.35
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	2.00	1.50	1.50
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00
合計		6.00	5.15	5.15
南台灣客運場站調查總分			5.15	

5.1.3 東南客運

東南客運之評鑑場站僅有東南客運高雄站 1 處，其評鑑結果如表 5.1-3。結果顯示東南客運高雄站之場站總分為 5.20 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室環境

經調查發現東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間，得分平均為 0.30 分。

二、停車場之整齊與清潔

經調查發現東南客運高雄站停車場之環境整潔情況大致良好，因此獲得 0.40 分。

三、站場消防安全設施

經調查發現東南客運高雄站之消防設備均合乎標準，因此獲得滿分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現東南客運之車輛維修保養制度執行狀況尚可，因此獲得 1.50 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查東南客運高雄站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-3 東南客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	東南客運高雄站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室環境	0.50	0.30	0.30
	停車場之整齊與清潔	0.50	0.40	0.40
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	2.00	1.50	1.50
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00
合計		6.00	5.20	5.20
東南客運場站調查總分			5.20	

5.1.4 高雄客運

高雄客運之評鑑場站僅有五甲站 1 處，其評鑑結果如表 5.1-4。結果顯示高雄客運五甲站之場站總分為 4.90 分，而各評分項目之評鑑結果說明如后：

一、調度室及休息室環境

經調查發現五甲站場站調度室昏暗，且停車場有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題，因此僅獲 0.20 分。

二、停車場之整齊與清潔

經調查發現因停車場內有垃圾堆積，造成停車場環境不佳，因此此項僅獲得 0.20 分。

三、站場消防安全設施

經調查發現五甲站消防設備均合乎標準，因此獲得滿分。

四、車輛維修保養制度及執行情況

經調查發現高雄客運之車輛維修保養制度執行狀況尚可，因此獲得 1.50 分。

五、設置行車記錄器且正常使用

經調查五甲站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用，因此獲得滿分。

表 5.1-4 高雄客運場站總分計算

評鑑指標	評分項目	配分	五甲站	平均
A3站場檢查	調度室及休息室環境	0.50	0.20	0.20
	停車場之整齊與清潔	0.50	0.20	0.20
	站場消防安全設施	1.00	1.00	1.00
B1車齡比率與車輛維修保養	車輛維修保養制度及執行情況	2.00	1.50	1.50
D3行車記錄器設置及公車超速抽查	設置行車記錄器且正常使用	2.00	2.00	2.00
合計		6.00	4.90	4.90
高雄客運場站調查總分			4.90	

5.2 路線調查項目評分結果

路線調查之項目包括隨車調查、匿名隨車調查、以及乘客問卷之項目評分結果，並且將各路線配置車輛之平均車齡納入於各路線評分結果中。茲就高雄市公車處及各客運公司之評分結果整理如後，而路線總分如式 2 所示。

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

5.2.1 乘客問卷基本資料分析

根據 4.2 節對於乘客問卷抽樣份數之說明，考量調查成本與調查時間，本計畫以信賴水準至少達 95%、誤差率不超過 2%、即以 2,401 份設定為問卷調查之有效樣本基本份數；若進一步以各路線核定班次數為基礎，班次數 15 班以下者該路線所蒐集之問卷份數需 25 份，16~30 班者則蒐集問卷數需 35 份，31~45 班者則蒐集問卷數需 45 份，45 班以上則蒐集問卷數需 55 份，因此推估問卷數為 3,900 份問卷。

而根據本計畫實際進行調查回收之有效乘客問卷數為 4,040 份。以下將首先針對乘客問卷中關於乘客之個人基本資料與公車搭乘頻率特性，分別說明各客運公司與綜合整理之統計分析結果：

一、客運公司別分析

(一) 高雄市公車處

本次乘客問卷一共回收 2,425 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷、公車搭乘頻率等方面來分析高雄市公車處之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-1 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄市公車處之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 57.65%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例達 38.72%，其次為 60 歲以上之 17.90%，此外有超過一半的乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，約有 46.70% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，約有 49.36% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 27.18%，二者合計約占 76.54%。

5.公車搭乘頻率

參見圖 5.2-1。由圖中可知受訪之高雄市公車處乘客，公車搭乘頻率最多為每週 2~4 次，占 36.47%，其次為每週 5~7 次，占 32.10%，亦即受訪乘客多為經常使用公車之族群。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄市公車處乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年者超過一半，且多為以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)之在學學生。

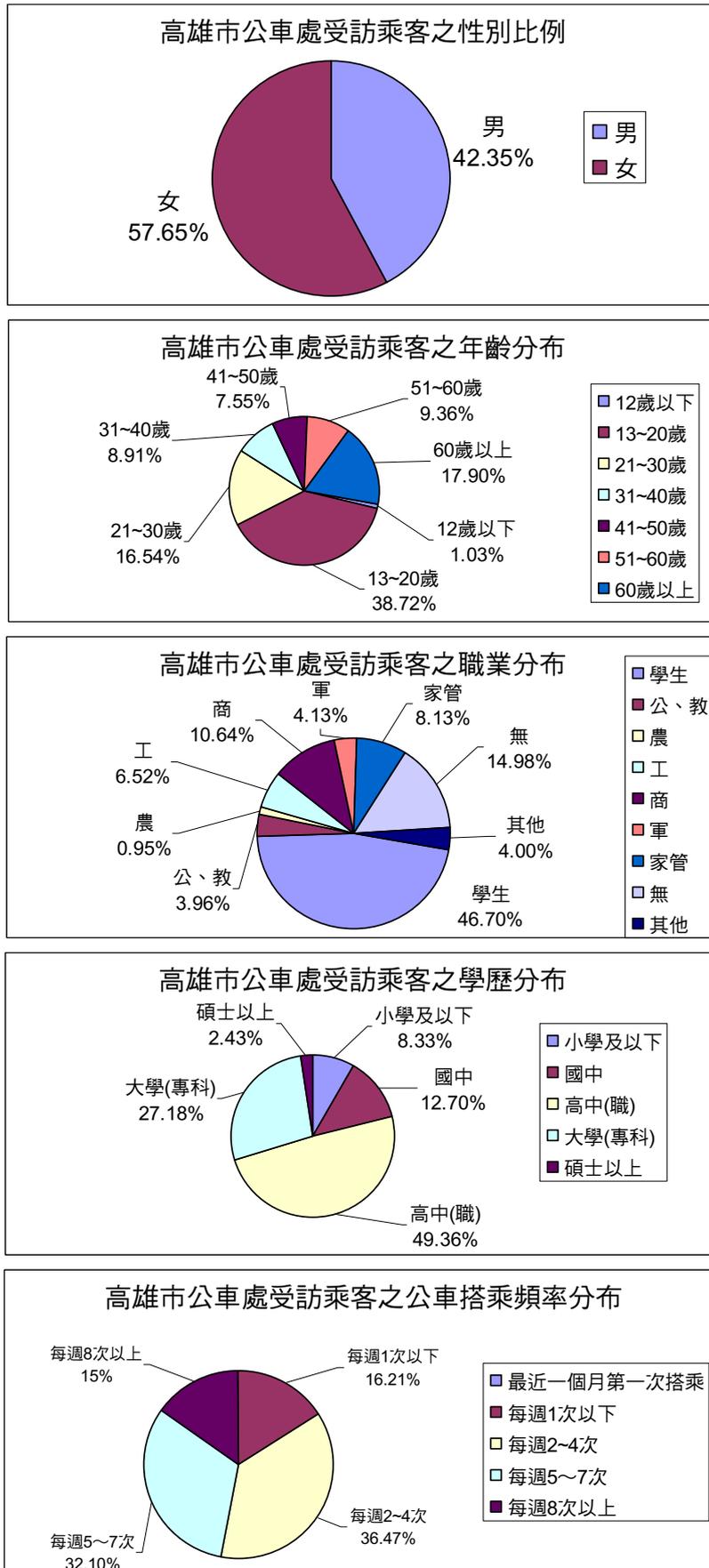


圖 5.2-1 高雄市公車處之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(二)南臺灣客運

本次乘客問卷一共回收 853 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷、公車搭乘頻率等方面來分析南臺灣客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-2 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘南臺灣客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 55.22%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例將近半數，達 49.12%，其次為 21~30 歲之 16.18%，亦即約 65.30%之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，約有 59.41%為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，將近半數約 45.65%為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 35.53%，二者合計約占 81.18%。

5.公車搭乘頻率

參見圖 5.2-2。由圖中可知受訪之南臺灣客運乘客，公車搭乘頻率最多為每週 2~4 次，占 37.21%，其次為每週 5~7 次，占 29.81%，亦即受訪乘客多為經常使用公車之族群。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之南臺灣客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多為以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)之在學學生。

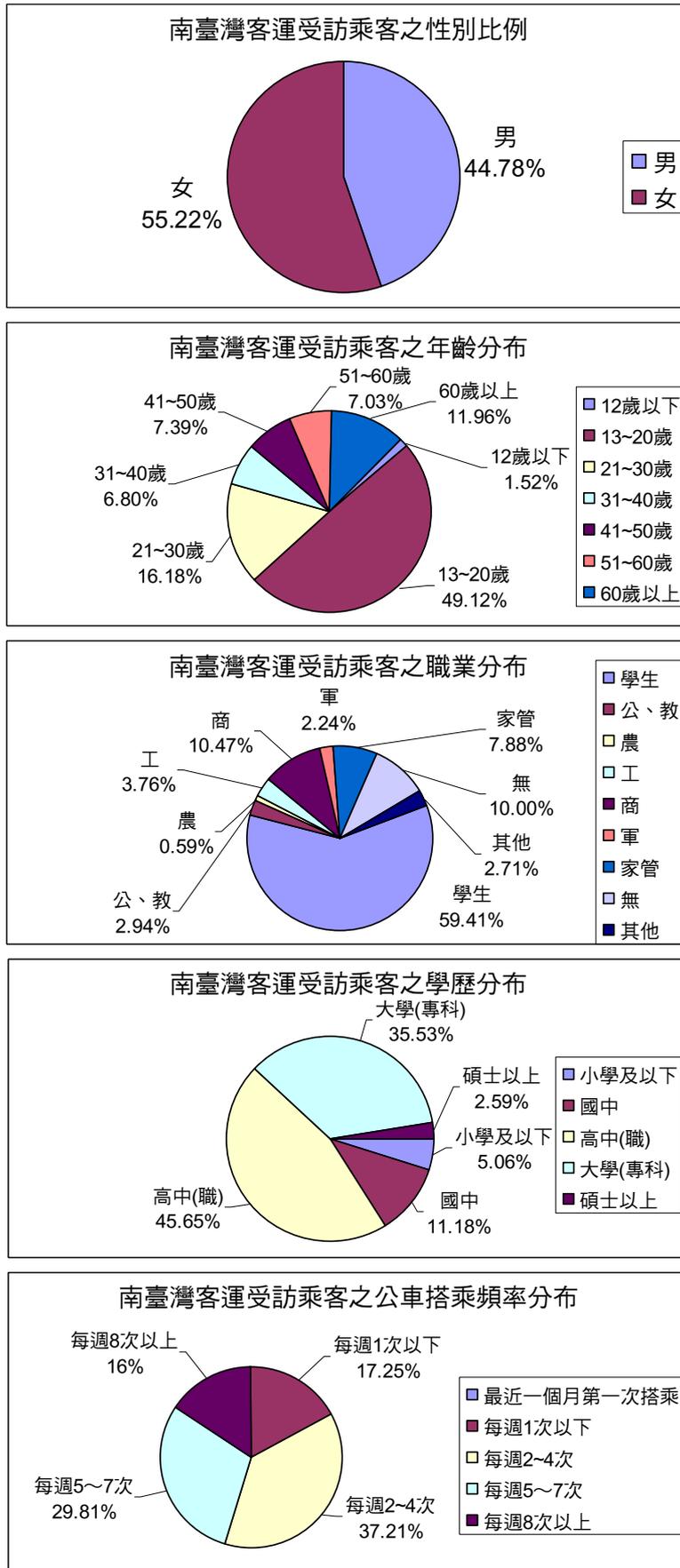


圖 5.2-2 南臺灣客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(三)東南客運

本次乘客問卷一共回收 649 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷、公車搭乘頻率等方面來分析東南客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-3 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘東南客運之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 53.94%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例幾達半數，約 39.97%，其次為 21~30 歲之 18.21%，亦即約有 58.18% 之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，約有 56.23% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，有 35.91% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 30.19%，二者合計約占 66.10%。

5.公車搭乘頻率

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之東南客運乘客，公車搭乘頻率最多為每週 2~4 次，占 44.65%，其次為每週 5~7 次，占 25.89%，亦即受訪乘客多為經常使用公車之族群。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之東南客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多為以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)之在學學生。

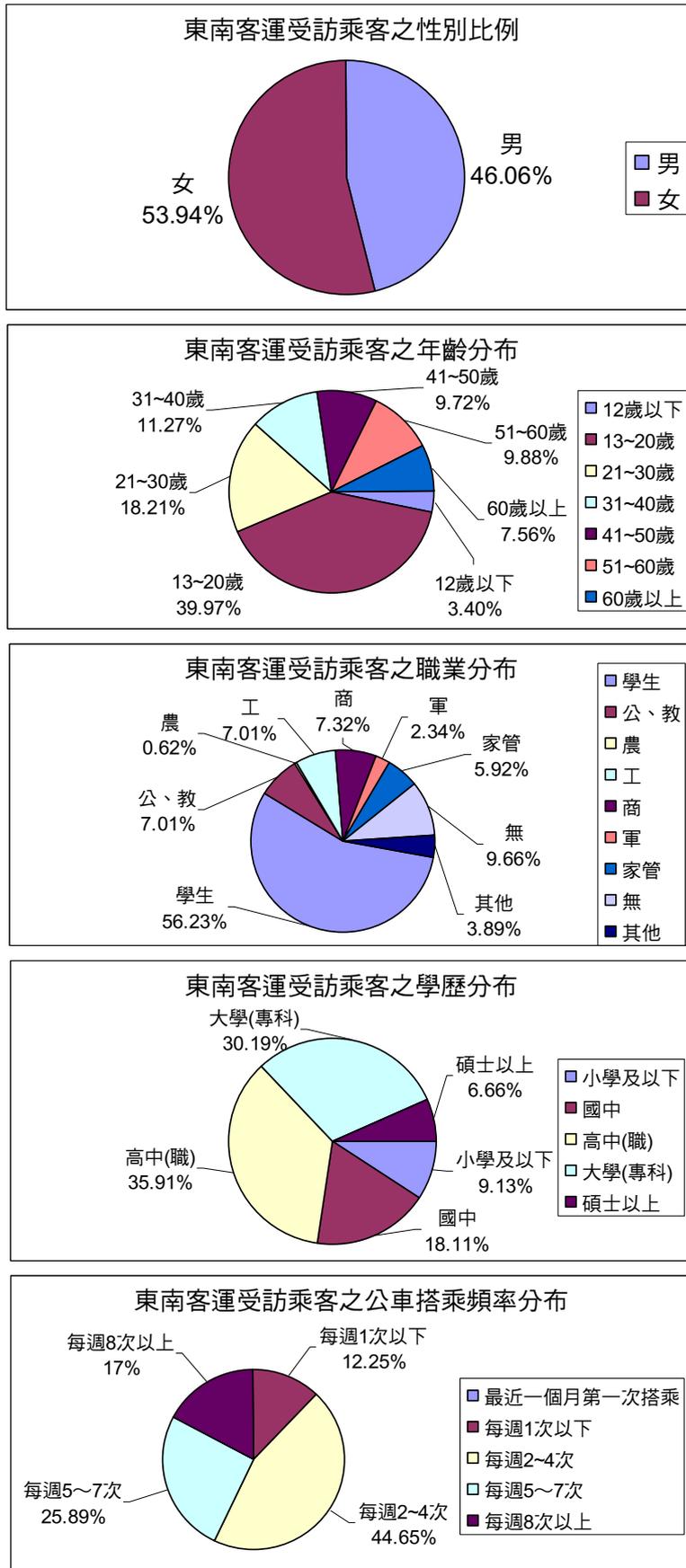


圖 5.2-3 東南客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

(四)高雄客運

本次乘客問卷一共回收 113 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷、公車搭乘頻率等方面來分析高雄客運之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-4 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄客運之男女性別比例，其中以男性所占比例較高，達 54.87%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-4。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，約 35.40%，其次為 21~30 歲之 17.70%，亦即約有 53.10%之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-4。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，約有 53.10%為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-3。由圖中可知受訪之高雄客運乘客，有約 40.71%為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 30.97%，二者合計約占 71.68%。

5.公車搭乘頻率

參見圖 5.2-4。由圖中可知之受訪之高雄客運乘客，公車搭乘頻率最多為每週 2~4 次，占 37.17%，其次為每週 1 次以下，占 26.55%。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄客運乘客，年齡層介於 13~30 歲之青少年超過一半，且多為高中(職)或大學(專科)之在學學生。

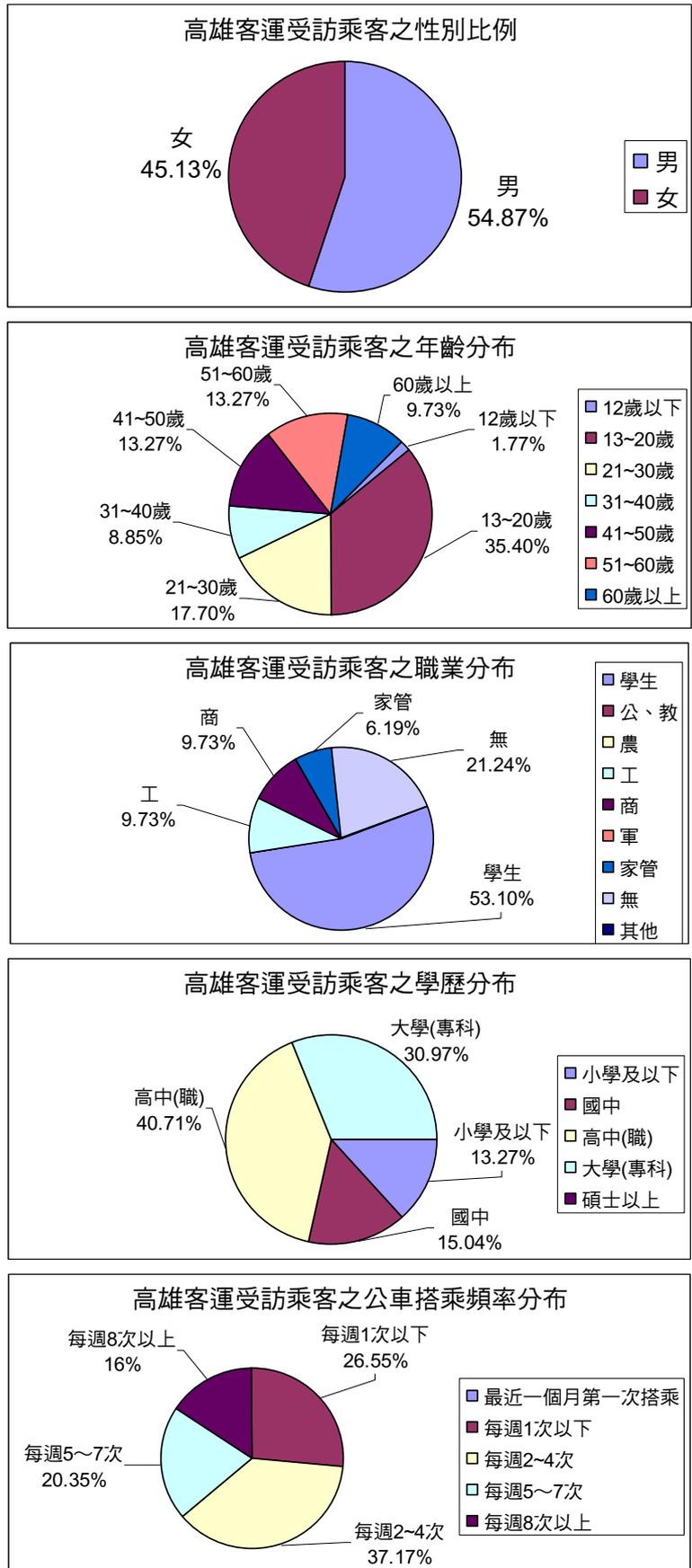


圖 5.2-4 高雄客運之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

二、綜合分析

本次乘客問卷總共回收 4,040 份問卷，以下將分別由性別、年齡、職業、學歷、公車搭乘頻率等方面來分析高雄市區公車之受訪乘客基本資料與公車搭乘特性：

1.性別比例

參見圖 5.2-5 所示。根據乘客問卷之回收統計結果，搭乘高雄市區公車之男女性別比例，其中以女性所占比例較高，達 56.19%。

2.年齡層分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，其年齡層多半位於 13~20 歲間，其比例幾達半數，約 41.03%，其次為 21~30 歲之 16.76%，亦即約有 57.79% 之乘客為 13~30 歲之青少年。

3.職業別分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 51.08% 為學生。

4.學歷分布

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，約有 46.18% 為高中(職)學歷，其次則是大學(專科)學歷之 29.52%，二者合計約占 75.70%。

5.公車搭乘頻率

參見圖 5.2-5。由圖中可知受訪之高雄市區公車乘客，公車搭乘頻率最多為每週 2~4 次，占 37.95%，其次為每週 5~7 次，占 30.29%，亦即受訪乘客多為經常使用公車之族群。

6.綜合分析

綜上所述，可知本計畫受訪之高雄市區公車乘客，無論搭乘哪家客運公司，年齡層均以介於 13~30 歲之青少年為主，且多為以公車為通勤交通工具之高中(職)或大學(專科)之在學學生。

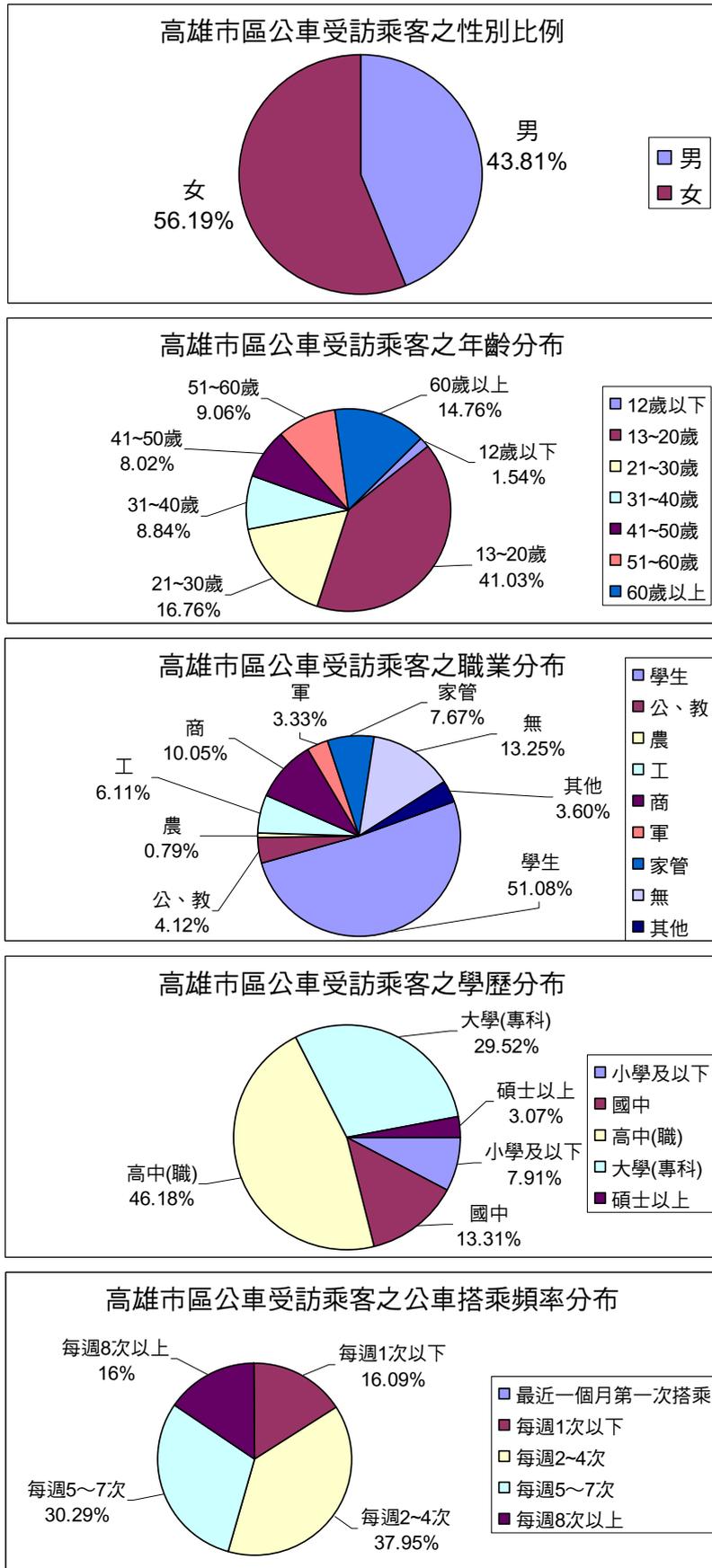


圖 5.2-5 高雄市區公車之乘客問卷基本資料與搭乘頻率分析

5.2.2 調查項目評分結果

路線調查項目評分結果包括隨車調查、匿名隨車調查、乘客問卷調查、以及交通局稽查之結果，茲就高雄市公車處及各客運公司之路線評鑑結果說明如后。

一、高雄市公車處

高雄市公車處調查項目評分結果如表 5.2-1，包括乘客問卷、隨車問卷結果及平均車齡之分數，經由加權計算後，高雄市公車處路線總分為 61.85 分。

乘客問卷部分，整體分數以「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」、「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」、「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」與「駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為」等，成績超過該項配分之 90%，表現良好；而「車廂內整體舒適感」、「煞車噪音」、「空調是否正常」、「車體外觀整潔」與「駕駛員的服務態度」等項目則表現略差不滿該項配分之 90%，較有待改進。

隨車調查與匿名隨車調查之部分，各評分項目皆達 90% 以上，其中「堆積雜物」、「下車鈴是否能夠使用」、「驗票機裝設與故障」、「車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用」、「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」、「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」與「駕駛員是否穿著規定服裝」等項目則表現良好，獲得滿分

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，高雄市公車處之平均車齡約為 2.94 年，但其中仍有少部分超過 10 年以上之車輛。

二、南臺灣客運

南臺灣客運調查項目評分結果如表 5.2-2，包括乘客問卷、隨車問卷結果及同隨車調查抽樣車輛之平均車齡分數，經由加權計算後，南臺灣客運路線總分為 59.44 分。

乘客問卷部分，整體分數以「駕駛員是否有拒載老弱婦孺

或身心障礙民眾之情況」與「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」成績超過該項配分之 90%，其餘項目皆不滿該項配分之 90%，仍有改善空間。

隨車調查與匿名隨車調查之部分，在路線之「到站顯示或到站告知」與「設置有車窗擊破器及使用說明」之成績不滿該項配分之 90%，其餘項目之成績均達到該項配分之 90% 以上。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，南臺灣客運之平均車齡約為 3.16 年，但仍有少部分路線使用車齡達 9 年之車輛，建議南臺灣客運可逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。

三、東南客運

東南客運調查項目評分結果如表 5.2-3，包括乘客問卷、隨車問卷結果及同隨車調查抽樣車輛之平均車齡分數，經由加權計算後，可了解整體東南客運路線總分為 59.12 分。

乘客問卷部分，除「乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率」與「駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況」項目成績均超過該項配分之 90% 外，其餘評鑑項目成績皆不滿該項配分之 90%，仍有改進空間。

隨車調查與匿名隨車調查之部分，在路線之「設置有車窗擊破器及使用說明」與「客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)」等 2 項之成績不滿該項配分之 90%，其餘項目之成績均達到該項配分之 90% 以上。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，東南客運之平均車齡約為 4.68 年，而其中有不少路線之配置車輛車齡為 6 至 8 年，建議東南客運可逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。

四、高雄客運

高雄客運調查項目評分結果如表 5.2-4，包括乘客問卷、隨車問卷結果及同隨車調查抽樣車輛之平均車齡分數，經由加權計算後，可了解整體高雄客運路線總分為 55.59 分。

乘客問卷部分，在「煞車噪音」項目，其成績不滿該項配分之 60%，因此需要加強外，整體分數以「車廂內整體舒適感」、「空調是否正常」、「車體外觀整潔」與「駕駛員的服務態度」成績不滿該項配分之 70%，仍有改進空間，其他項目則成績均超過該項配分之 90%。

隨車調查與匿名隨車調查之部分，在路線之「到站顯示或到站告知」與「設置有車窗擊破器及使用說明」等 2 項之成績表現較差，需加強改善外，其餘項目成績皆達到該項配分之 90% 以上。

在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，高雄客運之平均車齡約為 8.46 年，為 4 家客運公司當中車齡最高者，多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議高雄客運應逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。

表 5.2-1 高雄市公車處乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-2 南臺灣客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-3 東南客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

表 5.2-4 高雄客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

5.3 書面資料審查項目評分結果

書面資料審查項目之評鑑結果屬於公司別評分項目成績，其審查項目包括「合法場站停車空間」、「環保單位告發比率」、「每百萬車公里有責肇事死傷人數」、「高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符」、「違反公路法相關規定被舉發次數」、「違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數」、「針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證」、「申訴案件能追溯處理及回復，並有記錄可查」、「教育訓練人次與成果」、「駕駛員身心健康檢查」、「車輛裝設數位式行車記錄器」、「車輛裝設車外監視器」、「採購低底盤公車」、「各路線於重要場站公布到站時刻」等 14 項，茲就其評分結果說明如下：

一、合法場站停車空間

根據書面資料審查，各客運公司場站停車空間是否充足之評分結果如表 5.3-1 所示。除南臺灣客運外，其餘客運公司之停車格位數皆可完全滿足公司之總車輛數，故得 1 分。

表 5.3-1 各客運公司合法場站停車空間評分結果表

公車單位	總停車格位數	總車輛數	百分比	得分
高雄市公車處	554	388	142.78%	1.00
南臺灣客運	90	92	97.83%	0.80
東南客運	59	59	100.00%	1.00
高雄客運	455	394	115.48%	1.00

註1：此項配分為1分。

註2：合乎規定者得1分，滿足90%者得0.8分，滿足80%者得0.6分，未滿足80%者得0分。

二、環保單位告發比率

根據書面資料審查，各客運公司由民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日止，於檢查時間內皆無違反相關環保法令，因此 4 家客運公司皆得滿分 2 分，環保單位告發比率評分結果如表 5.3-2 所示。

表 5.3-2 各客運公司環保單位告發比率評分結果表

公車單位	違反相關環保法令次數	得分
高雄市公車處	0	2.00
南臺灣客運	0	2.00
東南客運	0	2.00
高雄客運	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：評分項目得分=2-(2×告發數÷檢查數)

三、每百萬車公里有責肇事死傷人數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日止，每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果如表 5.3-3 所示，每百萬公里有責肇事死傷人數係以抽查期間內，高雄市公車處及各客運公司每百萬公里有責肇事死傷人數進行評分，高雄市公車處有責肇事死傷人數為 43 人，南臺灣客運 13 人，東南客運 14 人，高雄客運 0 人，計算後得百萬公里肇事死傷人數，除高雄客運獲得滿分 5 分外，其他 3 家客運公司分別得 1 分、2 分和 0 分。

表 5.3-3 每百萬車公里有責肇事死傷人數評分結果表

公車單位	行駛總里程 (公里)	有責肇事死傷人數 (人)	百萬公里有責肇事死傷人數 (人/百萬公里)	得分
高雄市公車處	12,863,902.75	43	3.34	1.00
南臺灣客運	4,718,415.00	13	2.76	2.00
東南客運	2,663,541.00	14	5.26	0.00
高雄客運	192,659.60	0	0.00	5.00

註1：此項配分為5分。

註2：每百萬公里0人者得5分，每百萬公里超過0人不滿1人得4分，每百萬公里1人以上不滿2人得3分，每百萬公里2人以上不滿3人得2分，每百萬公里3人以上不滿4人得1分，每百萬公里4人以上者得0分。

四、高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符

根據書面資料審查，各客運公司於民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日止，其於事故發生時向主管機關通報件數與高雄市警察局提供之行車事故列案件數彙整如表 5.3-4 所示，各家客運業者皆如實完整通報，獲得滿分 3 分。

表 5.3-4 事故通報與高雄市警察局行車事故列案件數相符程度評分結果表

公車單位	高雄市警察局 行車事故列案件數	公車單位向交通局 通報肇事件數	肇事通報件數比例	得分
高雄市公車處	86	139	161.63%	3.00
南臺灣客運	82	82	100.00%	3.00
東南客運	40	45	112.50%	3.00
高雄客運	0	0	—	3.00

註1：此項配分為3分。

註2：肇事件數符合100%以上者，不扣分；肇事件數符合95%以上，未達100%者，扣1分；肇事件數符合90%以上，未達95%者，扣2分；肇事件數符合85%以上，未達90%者，扣3分；肇事件數未達85%者，扣4分。

五、違反公路法相關規定被舉發次數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日止之違反公路法相關規定被舉發次數評分結果如表 5.3-5 所示。由表中結果可知由於此期間內 4 家客運公司均無違反公路法相關規定而被舉發之情事，因此 4 家客運公司均獲得滿分 2 分。

表 5.3-5 違反公路法相關規定被舉發次數評分結果表

公車單位	違反公路法 相關規定被舉發次數	得分
高雄市公車處	0.0	2.0
南臺灣客運	0.0	2.0
東南客運	0.0	2.0
高雄客運	0.0	2.0

註1：此項配分為2分。

註2：違規件數3件以內，扣2分，超過3件，扣5分。

六、違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數

根據書面資料審查，各客運公司於民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日止之違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果如表 5.3-6 所示。由表中結果可知高雄市公車處於此期間共被舉發 23 次，南臺灣客運被舉發 17 次，東南客運被舉發 9 次，只有高雄客運沒有任何被舉發次數，因此僅高雄客運獲得滿分 2 分。

表 5.3-6 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數評分結果表

公車單位	行駛總里程	違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	每百萬公里違反道路交通處罰條例次數	得分
高雄市公車處	12,863,902.75	23	1.79	1.5
南臺灣客運	4,718,415.00	17	3.60	1.5
東南客運	2,663,541.00	9	3.38	1.5
高雄客運	192,659.60	0	0.00	2.0

註1：此項配分為2分。

註2：每百萬公里51~60次扣3分；每百萬公里41~50次扣2.5分；每百萬公里31~40次扣2分；每百萬公里21~30次扣1.5分；每百萬公里11~20次扣1分；每百萬公里1~10次扣0.5分；每百萬公里0次扣0分。

七、針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證

根據書面資料審查，各客運公司皆具備公車超速之懲處等相關規定，且於民國99年1月1日至99年9月30日止，其公車超速事證亦具備，因此各客運公司皆得滿分2分，參見表5.3-7。

表 5.3-7 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證評分結果表

公車單位	對超速者是否有懲處等相關規定	是否有相關事證	得分
高雄市公車處	是	是	2.00
南臺灣客運	是	是	2.00
東南客運	是	是	2.00
高雄客運	是	是	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：未具明文規定者扣1分；未有懲處事證者扣1分，以扣2分為限。

八、申訴案件能追溯處理及回復，並有記錄可查

各客運公司提供於民國99年1月1日至99年9月30日之乘客申訴案件之處理及回復資料請參見表5.3-8。根據書面資料審查，各客運公司均有具備乘客投書之資料及回復證明，因此各客運公司皆得滿分2分。

表 5.3-8 申訴案件之資料及回復證明評分結果表

公車單位	是否具備乘客投書之資料及回復證明	得分
高雄市公車處	是	2.00
南臺灣客運	是	2.00
東南客運	是	2.00
高雄客運	是	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：具備得2分，若無得0分。

九、教育訓練人次與成果

各客運公司於民國 99 年 1 月 1 日至 99 年 9 月 30 日提供教育訓練人次與成果如表 5.3-9 所示。根據書面資料審查，各客運公司皆具備教育訓練成果統計及行車安全談記錄成果，皆得滿分 1.5 分。

表 5.3-9 教育訓練人次與成果評分結果表

公車單位	具備教育訓練成果統計	具備行車安全座談記錄成果	得分
高雄市公車處	是	是	1.50
南臺灣客運	是	是	1.50
東南客運	是	是	1.50
高雄客運	是	是	1.50

註1：此項配分為1.5分。

註2：具教育訓練成果統計或簽到證明者得0.5分，具行車安全座談紀錄及相關成果照片者得1分。

十、駕駛員身心健康檢查

根據書面資料審查，各客運公司皆提供駕駛員身心健康檢查，因此皆得滿分 1.5 分，如表 5.3-10 所示。

表 5.3-10 駕駛員身心健康檢查評分結果表

公車單位	提供駕駛員身心健康檢查	得分
高雄市公車處	是	1.50
南臺灣客運	是	1.50
東南客運	是	1.50
高雄客運	是	1.50

註1：此項配分為1.5分。

註2：具備者得1.5分，若無則得0分。

十一、車輛裝設數位式行車記錄器

根據書面資料審查，各客運公司裝設數位式行車記錄器之車輛數與裝設比例，如表 5.3-11 所示。由表中可知高雄市公車處數位式行車記錄器之裝設比例為 65.12%，南臺灣客運為 84.78%，東南客運為 100%，而高雄客運因沒有車輛裝設數位式行車記錄器，故此評鑑項目得 0 分。

表 5.3-11 車輛裝設數位式行車記錄器評分結果表

公車單位	裝設數位式行車記錄器	總車輛數	裝設比例	得分
高雄市公車處	351	539	65.12%	0.25
南臺灣客運	78	92	84.78%	0.50
東南客運	59	59	100.00%	0.50
高雄客運	0	13	0.00%	0.00

註1：此項配分為0.5分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者，加2分；安裝車輛數達70%未滿80%，加1.5分；安裝車輛數達60%未滿70%，加1分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者，加0.5分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者，加0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十二、車輛裝設車外監視器

各客運公司裝設車外監視器之車輛數與裝設比例，如表 5.3-12 所示。由表中可知高雄市公車處數位式行車記錄器之裝設比例為 86.46%，南臺灣客運為 84.78%，高雄客運為 76.92%，而東南客運因裝設比例僅有 33.90%，故此評鑑項目得 0 分。

表 5.3-12 車輛裝設車外監視器評分結果表

公車單位	裝設車外監視器	總車輛數	裝設比例	得分
高雄市公車處	428	495	86.46%	0.50
南臺灣客運	78	92	84.78%	0.50
東南客運	20	59	33.90%	0.00
高雄客運	10	13	76.92%	0.38

註1：此項配分為0.5分。

註2：安裝車輛數達80%及以上者，加2分；安裝車輛數達70%未滿80%，加1.5分；安裝車輛數達60%未滿70%，加1分；安裝車輛數達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者，加0.5分；安裝車輛數未達50%或安裝車輛數未超過10輛者，加0分。上述評分後依該評分項目之權重配分計之。

十三、採購低底盤公車

根據書面資料審查，僅高雄市公車處採購 5 輛低底盤公車，得 0.5 分，其餘客運公司因無低底盤公車，故此評鑑項目得 0 分，詳見表 5.3-13。

表 5.3-13 採購低底盤公車評分結果表

公車單位	採購車輛數	得分
高雄市公車處	5	0.50
南臺灣客運	0	0.00
東南客運	0	0.00
高雄客運	0	0.00

註1：此項配分為0.5分。

註2：以增加1輛或1條則加1分，以2分為限。

十四、各路線於重要場站公布到站時刻

根據書面資料審查，各客運公司於重要場站公布到站時刻之路線數，高雄市公車處為 20 條，南臺灣客運為 12 條，東南客運為 8 條，而高雄客運為 3 條，故各客運公司皆得滿分 0.5 分，詳見表 5.3-14。

表 5.3-14 各路線於重要場站公布到站時刻評分結果表

公車單位	於重要場站公布到站時刻路線數	得分
高雄市公車處	20	0.50
南臺灣客運	12	0.50
東南客運	8	0.50
高雄客運	3	0.50

註1：此項配分為0.5分。

註2：以增加1輛或1條則加1分，以2分為限。

綜合以上 14 項之書面資料審查評分結果，各客運公司之評分項目分數如表 5.3-15 所示。評分結果為高雄市公車處 19.25 分，南臺灣客運 19.80 分，東南客運 17.50 分，高雄客運 23.00 分。

表 5.3-15 各客運公司書面資料審查評分結果

評鑑指標	A2場站空間	B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	D1行車事故通報與處理	D2重大違規		D3行車記錄器之設置及公車超速抽查	D4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	D5教育訓練		D6政策配合				合計
					違反公路法規被舉發次數	違反道路管理條例相關規定被舉發次數			教育訓練人次與成果	駕駛員身心健康檢查	車輛裝設數位式行車記錄器	車輛裝設外車外監視器	採購低底盤公車	各路線於重要場站時刻公布時刻	
項目配分	1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.50	0.50	0.50	0.50	0.50	24.00
高雄市公車處	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.50	1.50	0.25	0.50	0.50	0.50	19.25
南臺灣客運	0.80	2.00	2.00	3.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.50	1.50	0.50	0.50	0.00	0.50	19.80
東南客運	1.00	2.00	0.00	3.00	2.00	1.50	2.00	2.00	1.50	1.50	0.50	0.00	0.00	0.50	17.50
高雄客運	1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.50	0.00	0.38	0.00	0.50	22.88

5.4 網路調查項目評分結果

網路調查項目之評鑑結果屬於公司別評分項目成績，其審查項目包括「各路線公車動態查詢」、「靜態資訊網際網路提供查詢」等 2 項，茲就其評分結果說明如下：

一、各路線公車動態查詢

連線至各家客運公司網頁，調查各路線是否提供查詢公車動態資訊，其結果顯示高雄市公車處 12 路與東南客運紅 12 路查詢不到路線動態資訊，見圖 5.4-1，其餘路線皆具備公車動態資訊系統且資料正確，調查結果如表 5.4-1 所示。



圖 5.4-1 查詢不到動態資訊之路線

表 5.4-1 各路線公車動態查詢評分結果表

公車單位	具備公車動態資訊系統且資料正確	具備公車動態資訊系統但資料不正確	未具備公車動態資訊系統	得分
高雄市公車處	53	1	0	1.98
南臺灣客運	16	0	0	2.00
東南客運	11	1	0	1.92
高雄客運	3	0	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

二、靜態資訊網際網路提供查詢

連線至各家客運公司網頁，調查各路線靜態資訊是否可於網際網路提供查詢，其結果顯示各路線皆具備公車靜態資訊系統且資料

正確，故皆得滿分，調查結果如表 5.4-2 所示。

表 5.4-2 靜態資訊網際網路提供查詢評分結果表

公車單位	具備公車靜態資訊系統且資料正確	具備公車靜態資訊系統但資料不正確	未具備公車靜態資訊系統	得分
高雄市公車處	54	0	0	2.00
南臺灣客運	16	0	0	2.00
東南客運	12	0	0	2.00
高雄客運	3	0	0	2.00

註1：此項配分為2分。

註2：「各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢」以該路線是否提供網路查詢公車靜態資訊為評分標準，具備者得1分，資料準確得1分，未具備得0分。

5.5 評鑑總成績

依第 5.1 至 5.4 節之評分結果，可計算出各客運公司之場站分數、路線分數及公司別分數。

本計畫之評鑑結果分析如下：

一、場站分數：以東南客運 5.20 分最高，而高雄客運 4.90 分最低。

二、路線分數：以高雄市公車處 61.85 分最高，而高雄客運 55.59 分最低。

三、公司別分數：以高雄客運 26.88 分最高，而東南客運 21.42 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，99 年度評鑑總成績請參見表 5.5-1，其中總成績以高雄市公車處 90.21 分最高，而東南客運 85.74 最低。

另外，本計畫根據實地調查與乘客問卷、交通局稽查之結果，以及調查員與乘客之意見反應，將各客運公司依評鑑項目整體優缺點彙整如表 5.5-2，此將提供各客運公司作為未來之改善方向。

而四家客運公司所有路線之成績排序、個別公司營運路線之成績排序結果彙整於附件六。

表 5.5-1 99 年度評鑑總成績一覽表

成績類別	場站分數 (6分)		路線分數 (66分)		公司別分數 (28分)		總成績	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
高雄市公車處	5.13	3	61.85	1	23.23	3	90.21	1
南臺灣客運	5.15	2	59.44	2	23.80	2	88.39	2
東南客運	5.20	1	59.12	3	21.42	4	85.74	4
高雄客運	4.90	4	55.59	4	26.88	1	87.37	3

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
高雄市公車處	場站分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.各場站消防安全設施皆設置完善，並符合相關消防安全規定。 2.各場站於設置行車記錄器且正常使用皆獲得滿分，顯示各場站對於行車記錄器之設置與使用皆努力與用心執行，深獲評審委員及調查員認同，值得肯定並期望繼續維持。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.火車站廁所有異味及廁所外有垃圾堆積之情況。 2.小港站、金獅湖站等2處場站有任意堆置廢棄物之情況。 3.加昌站之停車場有大量菸蒂，應加強管理。 4.左營站之廁所蚊子多，建議可加裝紗網。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員多無於行車或待車中吸菸、吃檳榔之行為發生。 4.駕駛員多無於行車或待車中接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為。 5.抽查各路線發車準點性佳。 6.招呼站資訊提供並清楚標示(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)。 7.到站顯示或到站告知服務佳。 8.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 9.下車鈴與驗票機能夠正常使用。 10.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用。 11.駕駛員穿著制服並穿著整齊。 12.申訴電話及意見箱設置佳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2.部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 3.乘客反應部分路線駕駛行為不當，如轉彎過急、緊急煞車、過站不停、未待老人完全下車或坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。 4.乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 5.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣；建議線上查詢系統提供起迄點搜尋功能、以及提供任一公車站的到離站時間。 6.高雄市公車處新型公車，乘客反應置物位置佔空間、車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.積極向高雄市交通局通報肇事件數。 4.無違反公路法相關規定。 5.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6.具備乘客投書之資料及回復證明。 7.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 8.提供駕駛員身心健康檢查。 9.具備完整公車靜態資訊查詢及顯示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為23次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 3.提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 4.12路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 1)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
南臺灣客運	場站分數	1.左營站消防設備均合乎標準，請賡續維持。 2.左營站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間。
	路線分數	1.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 2.駕駛員多無於行車或待車中吸菸、吃檳榔之行為。 3.抽查各路線發車準點性佳。 4.提供招呼站資訊並清楚標示。 5.車上無雜物堆積。 6.車輛資訊辨識度佳。 7.下車鈴與驗票機可正常使用。 8.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用。 9.駕駛員穿著制服並穿著整齊。	1.乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。 2.乘客反應部分路線車上無顯示器及廣播系統，並建議公車上應放路線圖供民眾索取。 3.乘客反應有些駕駛態度不佳、對老人不禮貌；駕駛行為有轉彎過急、緊急煞車、過站不停等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。 4.乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 5.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣。
	公司別分數	1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.無每百萬公里有責肇事死傷人數。 4.無違反公路法相關規定。 5.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6.具備乘客投書之資料及回復證明。 7.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 8.提供駕駛員身心健康檢查。 9.數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例高。 10.具備完整動態、靜態資訊查詢及顯示。	1.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 3.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 4.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 2)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
東南客運	場站分數	1.東南客運高雄站之消防設備均合乎標準，請賡續維持。 2.東南客運高雄站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。	1.東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。
	路線分數	1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.抽查各路線發車準點性佳。 4.提供招呼站資訊並清楚標示。 5.車上無雜物堆積。 6.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 7.下車鈴與驗票機能正常使用。 8.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用。 9.駕駛員穿著制服並穿著整齊。	1.乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 2.乘客反應公車座位不夠舒適，部分車輛車內會漏水。 3.乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊查詢不易使用及動態資訊和實際狀況不一樣。 4.乘客反應部分公車站無動態資訊系統，並建議候車亭可以設置椅子方便候車。
	公司別分數	1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.積極向高雄市交通局通報肇事件數。 4.無違反公路法相關規定。 5.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6.具備乘客投書之資料及回復證明。 7.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 8.提供駕駛員身心健康檢查。 9.數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例高。 10.具備完整公車靜態資訊查詢及顯示。	1.每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 2.違反道路管理處罰條例等相關規定被舉發次數為9次，應加強管理以確實降低違反道路管理處罰條例相關條文之次數。 3.提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 4.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。 5.紅12路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。

表 5.5-2 各客運公司評鑑優缺點一覽表(續 3)

業者	分數項目	優點	缺點／改善建議
高雄客運	場站分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.五甲站消防設備均合乎標準。 2.五甲站之車輛均設置有行車記錄器且能正常使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.五甲站之調度室燈光較為昏暗。 2.五甲站之停車場內有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。
	路線分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.乘客按下車鈴或招呼鈴時，駕駛員多無過站不停現象。 2.駕駛員多無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾情況。 3.駕駛員於行車或待車中沒有吸菸、吃檳榔之行為。 4.駕駛員多無於行車或待車中接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為。 5.抽查各路線發車準點性佳。 6.車上無雜物堆積。 7.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車、內外牌照號碼、駕駛員姓名)佳。 8.下車鈴與驗票機能夠正常使用。 9.車上備有汽車專用滅火器，且位置明顯並於有效期限內。 10.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用。 11.駕駛員穿著制服並穿著整齊。 12.申訴電話及意見箱設置佳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.仍有不少車齡老舊，引擎發出噪音，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2.平均車齡約為 8.46 年，且多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議應逐步編列預算汰換車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。
	公司別分數	<ol style="list-style-type: none"> 1.具足夠合法場站停車空間。 2.無違反相關環保法令規定。 3.無每百萬公里有責肇事死傷人數。 4.無行車事故列案件數及違反公路法相關規定。 5.具備對超速者進行抽查及懲處等相關規定。 6.具備乘客投書之資料及回復證明。 7.具備教育訓練成果統計及行車安全座談記錄成果。 8.提供駕駛員身心健康檢查。 9.具備完整動態、靜態資訊查詢及顯示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.提高數位式行車記錄器之安裝比例。 2.目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

第六章 評鑑結果比較

本章主要係依據 98 年度第二期與 99 年度之評鑑作業與內容，進行評鑑結果比較，茲就評鑑範圍與評鑑結果說明如后。

6.1 評鑑範圍比較

98 年度第二期之評鑑對象包括高雄市公車處、高雄客運、南臺灣客運及東南客運等 4 家客運公司，營運路線為 89 條，場站部份則有高雄市公車處 9 處營運場站(其中火車站場站參與評鑑，但不列入計分)、南臺灣客運 1 處營運場站、東南客運 1 處營運場站與高雄客運 1 處營運場站進行評鑑。

而 99 年度公車服務品質評鑑計畫之評鑑對象同為高雄市公車處、高雄客運、南臺灣客運及東南客運等 4 家客運公司，其評鑑路線共計 85 條，營運場站則共計 12 處(火車站場站參與評鑑，但不列入計分)。

99 年度評鑑路線增加部分，係為公車處之紅 3、紅 35、柴山觀光公車、臨海工業專車、職訓中心專車、旗津觀光專車、紅 55 等 7 條路線；減少之路線係為公車處之 14 路、66 路、78 路、99 路、224 路、高鐵、水岸、陽光與橋 18 等 9 條路線，與東南客運紅 25 路，共計 10 條路線。

前後兩期之評鑑項目皆包括「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」等四大評鑑項目，有關兩次評鑑項目之內容比較請參見表 6.1-1。

表 6.1-1 98 年度第二期與 99 年度評鑑項目比較表

項目	98 年度第二期評鑑計畫		99 年度評鑑計畫	
評鑑對象	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運	高雄市公車處 南臺灣客運	東南客運 高雄客運
場站數	12(火車站列入評鑑不計分)		12(火車站不列入計分範圍)	
路線數	89		85	
評鑑項目	評鑑指標	分數	評鑑指標	分數
A 場站設施 與服務	A1 發車準點性	20 分	A1 發車準點性	20 分
	A2 場站空間		A2 場站空間	
	A3 站場檢查		A3 站場檢查	
	A4 公車後端查詢系統配合度		A4 公車後端查詢系統配合度	
	A5 乘客資訊服務		A5 乘客資訊服務	
B 運輸工具 設備與安 全	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分	B1 車齡比率與車輛維修保養	30 分
	B2 舒適與噪音		B2 舒適與噪音	
	B3 公車資訊服務設施		B3 公車資訊服務設施	
	B4 (車輛)環保品質		B4(車輛)環保品質	
	B5 行車肇事率		B5 行車肇事率	
	B6 車輛安全設施檢查		B6 車輛安全設施檢查	
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理	C1 過站不停比率	30 分	C1 過站不停比率	30 分
	C2 駕駛平穩性		C2 駕駛平穩性	
	C3 拒載老人或身心障礙者		C3 拒載老人或身心障礙者	
	C4 駕駛員遵循路線指示		C4 駕駛員遵循路線指示	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔、或接聽手機		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔、或接聽手機	
	C6 駕駛員之服務態度與儀容		C6 駕駛員服務態度與儀容	
D 公司經營 與管理	D1 行車事故通報與處理	20 分	D1 行車事故通報與處理	20 分
	D2 重大違規		D2 重大違規	
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查		D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	
	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理		D4 民眾申訴處理	
	D5 教育訓練		D5 教育訓練	
	D6 政策配合		D6 政策配合	
E 加分項目	D6 政策配合	3 分	—	—

資料來源：1.「98 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府，98 年 12 月。
2.本計畫整理。

6.2 評鑑結果比較

在評鑑結果比較方面，首先將 99 年度各客運公司得分較低之項目，整理如表 6.2-1，另外針對各客運公司之缺點及改善狀況進行探討，請參見表 6.2-2，以下茲就各評鑑指標進行說明。

一、設施場站與服務

- (一)高雄市公車處之火車站場站，因僅係轉運站，兩期評鑑僅列入評鑑但不列入計分。
- (二)各客運公司場站成績均因大多數場站內，調度室、休息室停車場均有堆放雜物或廢棄物，及廁所有異味或垃圾堆積之情況，造成環境髒亂，經過前期之缺失改善建議，本期仍有類似情況。
- (三)本期各客運業者之路線皆可於網路上查詢公車動態、靜態資訊，但仍有少數路線查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態、靜態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
- (四)本期各客運業者之場站皆具足夠合法停車空間，且各場站消防安全設施皆設置完善，並符合相關消防安全規定。

二、運輸工具設備與安全

- (一)前期高雄客運平均車齡 13.50 年，本期高雄客運已有改善(8.46 年)，其餘客運業者於本期調查時雖然平均車齡較低，然而仍然有不少車輛之車齡已超過 6 年，因此建議可排定時程進行逐步汰換計畫。
- (二)本期評鑑乘客多有反應路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。
- (三)公車站常有動態資訊系統故障、當機等情況發生，需要積極改善。
- (四)除高雄客運外，其他客運公司仍存在有每百萬車公里有責肇事死傷人數較多之問題，因此仍應持續加強駕駛員之行車安全宣導，以降低有責肇事死傷人數。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

此部分經前期評鑑與本期評鑑過後，可發現各客運公司之駕駛人多數都表現良好，僅極少部分駕駛服務態度仍有待改善，因此經過評鑑與客運公司對駕駛之宣導，該評鑑項目持續改善中，值得嘉許，應繼續努力維持。

四、公司經營與管理

經本期評鑑結果，除高雄客運外，其他客運公司仍有違反道路交通處罰條例等相關規定被舉發之情況發生，因此，客運公司本身應不斷教育訓練其駕駛員，以保障乘客與駕駛員本身之安全，降低事故發生所造成之傷害，同時各客運公司皆應積極向主管機關通報肇事件數以便管理與稽查。

另於政策配合部分，在前期為加分項目，本期評鑑則納入公司經營與管理項目，經調查後發現各客運公司於本期均仍積極配合主管機關相關配套措施之執行，並且也在重要場站公布到站時刻。但關於購置數位式行車記錄器、車外監視器與低底盤公車，因事關經費預算問題，仍較難全面實施，建議仍需有計畫編列預算逐步汰舊換新。

綜上所述，高雄市各家客運公司應針對本評鑑所提之各項改善建議進行改善與管理，以提升服務品質與民眾觀感。

表 6.2-1 各客運公司路線缺失項目比較表

公司別	路線	調查之車號	原因探討
公車處	紅 3	00-867、00-866、871-00、865-00、00-881	該路線配置車輛平均車齡較高、每百萬車公里有責肇事死傷人數、駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為
	73	497-00、461-00、00-882、488-00、00-960	
南台灣客運	紅 30	127-00、118-00、128-00、529-00	該路線配置車輛平均車齡較高、到站顯示或到站告知、每百萬車公里有責肇事死傷人數、高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向交通局通報之肇事件數是否相符、採購低底盤公車、駕駛員服務態度
	28	527-00、533-00、116-00、00-658、527-00、659-00	
	紅 53	046-00、075-00、022-00、046-00、022-00、045-00	
	紅 32	022-00、035-00、073-00、019-00、047-00	

表 6.2-1 各客運公司路線缺失項目比較表(續)

公司別	路線	調查之車號	原因探討
南台灣 客運	紅 50	042-00、073-00、046-00、 025-00、047-00	
	3	136-00、132-00、137-00、 135-00	
	紅 33	032-00、031-00、541-00、 020-00	
	16	656-00、136-00、137-00、 135-00	
	紅 36	040-00、035-00、021-00、 040-00、075-00	
	301	078-00、662-00、212-00、 665-00、663-00	
東南 客運	紅 12	251-00、918-00、00-128、 255-00、241-00、242-00	該路線配置車輛平均車齡較高、煞車 噪音、每百萬車公里有責肇事死傷人 數、駕駛員服務態度、車輛裝設數位 式行車記錄器、車輛裝設車外監視 器、採購低底盤公車
	62	825-00、928-00、980-00、 985-00	
	紅 6	255-00、926-00、135-00、 603-00、139-00	
	紅 7	093-00、137-00、925-00、 603-00、927-00、445-00	
	紅 12 (不延駛)	138-00、290-00、252-00、 281-00、138-00、289-00	
	37	975-00、978-00、981-00、 980-00、979-00、983-00	
81	976-00、977-00、975-00、 825-00、976-00		
高雄 客運	24	00-159、00-159	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位 名稱、時刻表等)、駕駛員是否有拒 載老弱婦孺或身心障礙民眾之情 況、駕駛員行車或待車中是否有接聽 手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天 之行為

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑞豐站、金獅湖站、小港站、左營南站等 4 處場站廁所有異味及任意堆置雜物或廢棄物之情況。 2. 鹽埕站、瑞豐站、小港站、左營南站與火車站等 5 處場站之停車場多有堆放過多雜物及大量輪胎、油漬、凌亂污穢之情況，應加強管理。 3. 僅火車站，需注意消防滅火器之設備維護與更新，並注意瓶身是否標示有有效日期。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 火車站廁所有異味及廁所外有垃圾堆積之情況。 2. 小港站、金獅湖站等 2 處場站有任意堆置廢棄物之情況。 3. 加昌站之停車場有大量菸蒂，應加強管理。 4. 左營站之廁所蚊子多，建議可加裝紗網。 5. 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。 6. 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣；建議線上查詢系統提供起迄點搜尋功能、以及提供任一公車站的到離站時間。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瑞豐站、小港站、左營南站等 3 處場站之車輛維修保養制度及執行情況表現較差，有待改進。 2. 有少部分公車上的滅火器擺放位置不夠明顯，建議應擺放於明顯位置。 3. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4. 因動物園新開幕搭乘人數相當多，建議是否可加開班次。 5. 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 6. 乘客建議可配合捷運時間發車。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2. 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 3. 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 4. 高雄市公車處新型公車，乘客反應置物位置佔空間、車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 5. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 1)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄市公車處	運輸工具設備與安全	7. 乘客反應有到站告知服務不夠清楚之情況。 8. 高雄市公車處新型公車，乘客反應車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。 9. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。	
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 建議駕駛員如見老弱婦孺搭車，但無人讓座時，可協助勸說年輕人禮讓博愛座。 2. 仍有乘客反應部分路線之駕駛員行為與服務態度需加強改善，如行駛過程中踩煞車頻率過多，造成乘客感覺不適、未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步、有邊開車邊吸菸之行為發生，建議應加強駕駛員之教育訓練。	1. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如轉彎過急、緊急煞車、過站不停、未待老人完全下車或坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	1. 交通大隊提供之肇事資料為 46 筆，與通報之件數比對後，仍有 9 件客運公司查詢不到相關紀錄，除應積極向高雄市交通局通報肇事事件數外，更應加強要求駕駛員如實回報客運公司。	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 23 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 2)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
南 臺 灣 客 運	場站設施與服務	1. 左營站車輛維修機具暴露於場外，應盡量避免以維安全。	1. 南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間。 2. 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊和實際狀況不一樣。
	運輸工具設備與安全	1. 乘客反應民族幹線公車尖峰時段通勤族(學生與上班族)很多，建議是否能增加該時段班次。 2. 紅 33 線配置之服務車輛經調查發現，有下車鈴無法使用之情形發生。 3. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 4. 乘客反應應加強改善車內舒適度，如保持車輛清潔、改善車輛噪音問題。 5. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。	1. 乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。 2. 乘客反應部分路線車上無顯示器及廣播系統，並建議公車上應放路線圖供民眾索取。 3. 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。 4. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
	旅客服務品質與駕駛員管理	1. 乘客反應應加強駕駛員注重老幼婦孺的觀念，如有未等待行動不便或老人坐妥，便猛起步。 2. 乘客反應有少部分司機有邊開車邊講電話、中途下車買飲料或檳榔之情事發生。	1. 乘客反應有些駕駛態度不佳、對老人不禮貌；駕駛行為有轉彎過急、緊急煞車、過站不停等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	—	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 3)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
	公司經營與管理		3. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。
東南客運	場站設施與服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2. 合法場站停車格數量略顯不足，應再增加 11 席停車位。 3. 靜態資訊完整，但由「相關連結」選項連結高雄市公車即時資訊網，出現錯誤網頁。 4. Internet Explorer 8 之瀏覽器仍找不到左方時刻表連結。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。 2. 紅 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
	運輸工具設備與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客建議紅 6 路線可配合捷運時間發車。 2. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 3. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。 2. 乘客反應公車座位不夠舒適，部分車輛車內會漏水。 3. 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊查詢不易使用及動態資訊和實際狀況不一樣。 4. 乘客反應部分公車站無動態資訊系統，並建議候車亭可以設置椅子方便候車。 5. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 4)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
東南客運	旅客服務品質與 駕駛員管理	—	—
	公司經營與管理	1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 9 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。 2. 提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 3. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。
高雄客運	場站設施與服務	1. 自立站場站因使用年度較久，造成場地老舊，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。 2. 自立站停車場呈現雜物隨意堆放，及車輛停放凌亂之情況。 3. 高雄客運 22 路、24 路與 60 路之資訊，置於高雄縣動態資訊系統中，建議高雄客運應於公司網頁中附加清楚說明，以利民眾查詢。	1. 五甲站之調度室燈光較為昏暗。 2. 五甲站之停車場內有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。
	運輸工具設備與安全	1. 調查時發現車輛維修保養紀錄繳回總公司。 2. 到站顯示或到站告知服務不佳，有待改善。 3. 仍有不少車齡老舊，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。	1. 仍有不少車齡老舊，引擎發出噪音，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。 2. 平均車齡約為 8.46 年，且多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議應逐步編列預算汰換車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。

表 6.2-1 98 年度第二期與 99 年度之評鑑缺點及改善建議比較一覽表(續 5)

業者	評鑑指標	98 年度第二期缺點及改善建議	99 年度缺點及改善建議
高雄客運	運輸工具設備與安全	4. 在平均車齡方面，所抽查之車輛顯示，平均車齡約為 13.50 年，且多數路線使用車齡超過 14 年之車輛，比前期所抽查之車齡平均車齡大(第一期調查平均車齡為 9.68 年)，建議應逐步編列預算汰換這些車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。 5. 有乘客反應部份車輛內部略顯髒亂問題，應加強駕駛員出車前的車輛清潔工作確實執行與打掃。	
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—
	公司經營與管理	—	1. 提高數位式行車記錄器之安裝比例。 2. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

本計畫評鑑對象包括高雄市公車處、南臺灣客運、東南客運與高雄客運、等4家客運公司，共計評鑑85條營運路線及12處營運場站。評鑑作業依據「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」四大評鑑項目進行，可細分為23項評鑑指標，其下又可細分為45項評分項目，各評鑑項目與其所屬之評鑑指標、評分項目可彙整如表7.1-1所示。

表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目
A 場站 設施 與 服務 (20分)	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率
	A2 場站空間	合法場站停車空間
	A3 站場檢查	1. 調度室及休息室環境
		2. 停車場之整齊與清潔
		3. 站場消防安全設施
A4 公車後端查詢系統配合度	1. 各路線公車動態查詢	
	2. 靜態資訊網際網路提供查詢	
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	
B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全 (30分)	B1 車齡比率與車輛維修保養	1. 該路線配置車輛平均車齡
		2. 車輛維修保養制度及執行情況
	B2 舒適與噪音	1. 車廂內整體舒適感
		2. 堆積雜物
		3. 煞車噪音
		4. 空調是否正常
		5. 車體外觀整潔
	B3 公車資訊服務設施	1. 到站顯示或到站告知
		2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)
		3. 下車鈴是否能夠使用
		4. 驗票機裝設與故障
B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	
B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	
B6 車輛安全設施檢查	1. 備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	
	2. 車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	
	3. 設置有車窗擊破器及使用說明	

表 7.1-1 高雄市區公車服務品質評鑑指標項目彙整表(續)

評鑑項目	評鑑指標	評分項目
C 旅客 服務 品質 與 駕駛 員 管理 (30分)	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率
	C2 駕駛平穩性	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況
	C4 駕駛員遵循路線指示	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
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機	1. 駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為 2. 駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為
	C6 駕駛員服務態度與儀容	1. 駕駛員是否穿著規定服裝 2. 駕駛員的服務態度
D 公司 經營 與 管理 (20分)	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符
	D2 重大違規	1. 違反公路法相關規定被舉發次數 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	1. 設置行車記錄器且正常使用 2. 針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證
	D4 民眾申訴處理	1. 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用) 2. 申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查
	D5 教育訓練	1. 教育訓練人次與成果 2. 駕駛員身心健康檢查
	D6 政策配合	1. 車輛裝設數位式行車記錄器 2. 車輛裝設車外監視器 3. 採購低底盤公車 4. 各路線於重要場站公布到站時刻

資料來源：本計畫整理。

二、評鑑資料來源

本期評鑑之資料來源說明如下：

(一)場站調查

由調查員針對「場站設施與服務」之評鑑項目，針對高雄市公車處及客運公司提供之場站進行實地訪查，共計有 12 處場站，其中火車站僅列入評鑑但不列入計分。

(二)隨車調查

由調查員主要針對「運輸工具設備與安全」與「旅客服務品

質與駕駛員管理」等評鑑項目下之相關評鑑指標，依據高雄市公車處及各客運公司每條營運路線所配有的車輛，並且以不重覆選取為原則進行取樣，進行實際搭乘客運車輛之調查。

(三)網路調查

由調查員針對需要於各客運公司網站進行考核之評分項目進行實際調查。採全面調查營運路線，調查員直接上網於各家客運公司網站取得相關資料，評定客運公司網站相關資訊之項目。

(四)問卷調查

由調查員針對評鑑指標中，乘客滿意度部分及由乘客進行評分較為合理之指標，以乘客問卷之調查方式進行評分。抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣。

(五)交通局稽查

交通局稽查主要包括 A1「發車準點性」、A5「乘客資訊服務」、B2「舒適與噪音」、B3「公車資訊服務設施」、C1「過站不停比率」、C2「駕駛平穩性」、C3「拒載老人或身心障礙者」、C4「駕駛員遵循路線指示」、C5「駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」與 C6「駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標。交通局派稽查人員於每日隨機搭乘公車進行稽查，將符合稽查表中所敘述之缺失勾選，並將每月所有之稽查結果彙整交於本計畫委辦單位進行分數之計算。

本期係以民國 99 年 8 月至 10 月之稽查結果作為評分依據，未來建議可以半年成績作為評分依據，促使客運公司瞭解稽查乃全年進行之評鑑工作。

(六)書面資料審查

由本計畫委辦單位針對必須以業者或相關單位提供書面資料作為評分依據之評分項目，以全面普查方式依不同評鑑指標所要求之資料對各客運業者進行評分，資料內容包含車輛、交通違規、行車肇事等。

三、評鑑結果

本計畫最終之評鑑結果分析如下：

(一)場站分數：以東南客運 5.20 分最高，而高雄客運 4.90 分最低。

(二)路線分數：以高雄市公車處 61.85 分最高，而高雄客運 55.59 分最低。

(三)公司別分數：以高雄客運 26.88 分最高，而東南客運 21.42 分最低。

綜合所有場站、路線與公司別分數後，99 年度評鑑總成績請參見表 7.1-2，其中總成績以高雄市公車處 90.21 分最高，而東南客運 85.74 最低。

評鑑結果中，高雄市公車處為優等，其餘 3 家客運公司評鑑成績均為甲等。評鑑成績列等參見表 7.1-2。

表 7.1-2 各客運公司評鑑成績列等

成績類別	配車數 (輛)	路線數 (條)	場站數 (處)	總成績		
				分數	名次	等第
高雄市公車處	495	54	9	90.21	1	優等
南臺灣客運	92	16	1	88.39	2	甲等
東南客運	59	12	1	85.74	4	甲等
高雄客運	13	3	1	87.37	3	甲等

四、各客運公司主要缺失與改善期程建議

各客運公司之主要待改善缺失臚列如下，其改善期程如表 7.1-3 所示：

(一)場站調查

各家客運公司的停車場、休息室、調度室及廁所之整潔需持續加強整治，避免堆放雜物。

(二)路線調查

1. 乘客大多反應路線班距太長，應縮短班距。
2. 仍有乘客反應部分路線之駕駛員行為需加強改善。
3. 高雄市公車處新型公車，乘客反應車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。
4. 公車站常有動態資訊系統故障、當機等情況發生，需要積極改

善。

5.高雄客運大部分車輛車齡仍超過9年以上，車齡老舊。

(三)書面審查

書面審查資料中，建議各客運公司應積極向主管機關通報肇事件數以便管理與稽查；高雄市公車處之每百萬公里有責肇事死傷人數與違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數均為最多，應多宣導與提醒駕駛員注意，以提昇行車安全及改善大眾對客運公司之觀感。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
高雄市公車處	場站設施與服務	中期	1. 左營站之廁所蚊子多，建議可加裝紗網。 2. 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
		短期	1. 火車站廁所有異味及廁所外有垃圾堆積之情況。 2. 小港站、金獅湖站等 2 處場站有任意堆置廢棄物之情況。 3. 加昌站之停車場有大量菸蒂，應加強管理。
	運輸工具設備與安全	長期	1. 部分路線服務之車輛，因車齡老舊，而影響車輛行駛之穩定度及舒適度，建議提升舊車車輛環境與空調品質。 2. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距。 2. 高雄市公車處新型公車，乘客反應置物位置佔空間、車輛前面座位太高與博愛座太少，老人家上下座位不方便。
		短期	1. 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 乘客反應部分路線駕駛行為不當，如轉彎過急、緊急煞車、過站不停、未待老人完全下車或坐穩即開車等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	長期	1. 提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。
		短期	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 23 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 1)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
南臺灣客運	場站設施與服務	短期	1. 南臺灣站場站環境尚可，但仍有改善空間。
	運輸工具設備與安全	長期	1. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1. 乘客反應多條路線班距時間太長，路線太彎繞，建議應縮短班距。
		短期	1. 乘客反應部分路線車上無顯示器及廣播系統，並建議公車上應放路線圖供民眾索取。 2. 乘客反應公車站的動態資訊系統常故障、當機。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. 乘客反應有些駕駛態度不佳、對老人不禮貌；駕駛行為有轉彎過急、緊急煞車、過站不停等現象，建議應加強駕駛員之教育訓練。
	公司經營與管理	長期	1. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。
短期		1. 應積極向高雄市交通局通報肇事件數。 2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 17 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。	
東南客運	場站設施與服務	中期	1. 紅 12 路查詢不到路線動態資訊，建議應定期維護追蹤各路線公車動態資訊系統是否能正常顯示，且資料正確。
		短期	1. 東南客運高雄站調度室及休息室環境並沒有特別嚴重之問題，然而仍有許多可改善空間。
	運輸工具設備與安全	長期	1. 每百萬公里有責肇事死傷人數多，應提升駕駛安全行車之行為及預防。
		中期	1. 乘客反應部分公車站無動態資訊系統，並建議候車亭可以設置椅子方便候車。 2. 乘客反應多條路線班距時間太長，建議應縮短班距或增加班次數。
		短期	1. 乘客反應公車座位不夠舒適，部分車輛車內會漏水。 2. 乘客反應語音與線上動態資訊查詢系統不穩定、動態資訊查詢不易使用及動態資訊和實際狀況不一樣。
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—

表 7.1-3 各客運公司需改善之缺失與建議期程彙整表(續 2)

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
東南客運	公司經營與管理	中期	1. 提高數位式行車記錄器與車外監視系統之安裝比例。 2. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。
		短期	1. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數為 9 次，應加強管理以確實降低違反道路交通管理處罰條例相關條文之次數。
高雄客運	場站設施與服務	短期	1. 五甲站之調度室燈光較為昏暗。 2. 五甲站之停車場內有垃圾堆積，因此造成候車環境呈現較為髒亂之問題。
	運輸工具設備與安全	長期	1. 平均車齡約為 8.46 年，且多數路線使用車齡超過 9 年以上之車輛，建議應逐步編列預算汰換車齡較高之車輛，以維護行車安全與搭乘舒適性。
		中期	1. 仍有不少車齡老舊，引擎發出噪音，影響車輛行駛之穩定度及舒適度。
	旅客服務品質與駕駛員管理	—	—
公司經營與管理	長期	1. 提高數位式行車記錄器之安裝比例。 2. 目前尚未有低底盤公車提供運輸服務，建議可編列預算採購低底盤公車。	

資料來源：本計畫彙整。

7.2 建議

經過本次評鑑之執行，本計畫之建議將分為對主管機關與受評客運公司二方面說明如后：

一、主管機關

(一)評鑑內容與執行方式

1.評鑑內容之制訂與持續

由於針對客運公司進行評鑑之主要目的，主要就是期望能藉由評鑑來監督客運公司之營運，以持續提昇客運公司之服務品質與人民對大眾運輸之觀感與期望。因此除了應制訂可以確實監督客運公司之評鑑指標與評分項目外，本計畫更建議應減少每年度評鑑指標

與評分項目之變動性，除可使客運公司在單項評分結果得以進行持續性之改善外，更可減少客運公司為應付評鑑內容不斷變更所需花費之成本，而確實將資金與人力運用在極待改善之營運軟硬體上，以達到客運公司接受評鑑之確實改善成效。

2. 評鑑執行方式之確立

本計畫於期初專家學者座談會及工作小組會議中討論評鑑內容與執行方式確定後，又再次針對評鑑方式與分數計算進行討論與修改，以求評鑑執行方式能更臻完善。

然而根據本計畫第二章回顧臺北市之聯營公車評鑑成果報告，可知臺北市之聯營公車評鑑執行方式與本計畫有著很大的不同，茲加以說明如下，同時可參見表 7.2-1 之比較：

(1) 臺北市聯營公車評鑑乃由公共運輸處直接提供大部分評鑑指標所需之稽查成績與民眾申訴資料，委辦單位僅進行 3 項評鑑指標之場站與隨車抽樣調查。

(2) 本計畫委辦單位進行所有 12 處場站之普查、所有 85 條路線之抽樣隨車調查、匿名隨車調查、網路調查與乘客問卷調查；而主管機關為增加評鑑之可信度，參考臺北市聯營公車評鑑之方式，加入 A1、A5、B2、B3、C1、C2、C3、C4、C5 與 C6 等 10 項之稽查，然而僅提供稽查結果表格交由委辦單位輸入計算成績，而非直接提供稽查成績供委辦單位進行比較分析。

由於評鑑執行方式存在有許多差異，因此本計畫於本年度評鑑期間遭遇調查與資料輸入人力與時間暴增之問題，同時評鑑方式於修改階段又增加不確定性，亦增加評鑑成績之計算分析之困難度。

有鑑於此，再加上評鑑執行經費十分有限，因此本計畫乃建議主管機關可針對評鑑之內容與執行方式，另以專案方式進行制式評鑑主要內容與執行方式之確立，如受評場站之定義篩選、場站全面分級等，以減少評鑑過程中之不確定性，同時可增進評鑑結果之可靠性。

(二) 調查問卷份數可酌予減少，只要符合統計上之需求即可，以免同一條路線之問卷調查可能可能有重複受訪之對象。

(三) 評鑑資料庫系統

建議主管機關與其他相關單位可逐步建置資料庫系統，將評鑑結果與相關資料作系統化之保存，以便於後續查詢及主管機關管理考核之用。

(四)評鑑結果公布

建議主管機關於日後評鑑結果公布時，不應直接公布各受評客運公司之成績得分，僅須公布成績等第即可，以免造成得分上之爭議，同時維持評鑑成績之公正性。

表 7.2-1 99 年度高雄市區公車與 98 年度臺北縣市公車評鑑制度比較表

縣市	臺北市	臺北縣	高雄市
評鑑對象	臺北市管轄之聯營公車，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水與欣和等 14 家客運公司(其中淡水與欣和車輛數太少只納入評鑑不列入評等)	臺北縣政府管轄之市區公車，包括臺北、首都、福和、指南、淡水、中興、欣和、新店、三重、光華、基隆、大南與欣欣等 13 家客運公司	高雄市公車處、高雄客運、東南客運與南臺灣客運等 4 家客運公司
場站數	109 處	38 處	12 處
路線數	—	86 條路線	85 條路線
評鑑資料來源	1. 公共運輸處提供稽查成績 2. 公共運輸處提供民眾申訴資料 3. 書面資料審查 4. 場站調查 5. 隨車調查	1. 交通局提供稽查成績 2. 環保局、警察局稽查結果 3. 交通局提供民眾申訴資料 4. 書面資料審查 5. 隨車調查	1. 交通局提供稽查結果表格 2. 書面資料審查 3. 場站調查 4. 隨車調查 5. 匿名隨車調查 6. 乘客問卷 7. 網路調查
比較說明	承辦單位僅須進行少數項目之場站與隨車調查，其餘均為主辦單位、客運公司等提供資料之評分與審查	承辦單位須進行全面之場站與路線調查、四千多份乘客問卷調查，與書面資料審查；另須將主辦單位稽查表格進行建檔後方可進行評分	

資料來源：本計畫彙整。

二、受評客運公司

(一)書面審查資料

1.由於評鑑作業幾已確定為常態執行，因此建議所有受評客運公

司均應將相關書面資料儘速制度化、標準化並進一步全面 e 化，以便利日後評鑑審查作業進行，同時可提昇客運公司業務運作效率。

2. 本計畫執行單位已於評鑑過程中再三向各客運公司確認提供資料之確實性與完整性，建議各客運公司應全力配合評鑑之執行，確實且儘速提供評鑑所需之相關資料，同時應確保其正確性，避免影響得分而引發不必要之爭議。
3. 若評鑑過程中因客運公司作業問題導致評分疑慮，建議各客運公司於評鑑調查仍在進行期間儘速向評鑑執行單位提出相關補充資料，並將其提供之資料送至交通局做檢核，以便於執行單位作為評鑑分數修改之佐證。

三、評鑑指標修正建議

本計畫於期初專家學者座談會及工作小組會議中討論評鑑內容與執行方式確定後，又再次針對評鑑方式與分數計算進行討論與修改，以求評鑑執行方式能更臻完善。

(一) 本期評鑑指標修正建議

1. 評鑑指標之「A1、A5、B3、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2」計分方式有倒扣分數，建議取消倒扣分數之機制，以符合合理性、公平性。
2. 評鑑指標「B2-4 空調是否正常」本年度採以五等量之評分等級評分，因個人觀感之感受度不同，而導致評鑑結果可能較不客觀，因此建議修改為「是、否」進行評分。
3. 評鑑指標之「A1 發車準點性」，建議可透過動態資訊系統進行評分，不僅能顯示其客觀性，更能進一步審視動態資訊系統所提供資訊之正確性。
4. 評鑑指標之「A4 公車後端查詢系統配合度」除了上網查詢動態、靜態資訊外，建議可納入利用語音查詢乘車資訊。
5. 評鑑指標之「D4 民眾申訴處理」除了提供申訴電話及設置意見箱外，建議另可增加網路申訴管道。

茲將 99 年度評鑑指標修正建議整理如表 7.2-2 所示。

表 7.2-2 99 年度評鑑指標修正建議一覽表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	99 年度評鑑方式	修正建議
A 場站設施與服務	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制；建議透過動態資訊系統進行評分
	A4 公車後端查詢系統配合度	1. 各路線公車動態查詢 2. 靜態資訊網際網路提供查詢	上網查詢動態、靜態資訊	建議可納入利用語音查詢乘車資訊
	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
B 運輸工具設備與安全	B2 舒適與噪音	4. 空調是否正常	以評分等級評分(5 等量評分)	建議修正為「是、否」進行評分
	B3 公車資訊服務設施	1. 到站顯示或到站告知	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
		2. 車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)		
		3. 下車鈴是否能夠使用		
	4. 驗票機裝設與故障			
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
	C2 駕駛平穩性	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
	C4 駕駛員遵循路線指示	駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔及接聽手機	1. 駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為 2. 駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
D 公司經營與管理	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
	D2 重大違規	1. 違反公路法相關規定被舉發次數	計分方式有倒扣分數	建議取消倒扣分數之機制
		2. 違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數		
D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	1. 客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準	建議另可增加網路申訴管道	

99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫

學者專家座談會會議記錄

壹、時間：2010 年 05 月 07 日(星期五)下午 14 時 30 分

貳、地點：義守大學推廣教育中心 9F(高雄市前金區五福三路 21 號)

參、主持人：李樑堅

肆、出席人員：如簽到表

伍、主持人致詞：

依據與交通局契約規定，必須在期初報告前先邀集學者專家及業者進行討論，今天的會議資料乃是根據在交通局簡報計劃書時審查委員建議進行修正，本會議將針對公車評鑑評分項目、配分以及比例等進行調整或修正討論，希望藉由學者專家以及業者給予之具體寶貴建議，作為工作計畫之參考，並將此次建議納入工作會議中討論，以作為調查執行之依據。

陸、執行單位報告：

(一)簡報人：義守大學李樑堅主任秘書

(二)簡報內容：如簡報稿(附件)

柒、討論及說明：

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
高雄市公車處 1.B1 評鑑指標車齡比率及維修，對公車處有失公平性，因為車輛均採混合編排，很少有固定路線，今年度此項配分為 7%，又無其他細項配分，是否有其他配分比例？	需求說明書僅列出車齡比例之分數，建議列入維修保養分數，配分為 2 分，則該項分數分別為車齡比率 5 分，車輛維修保養 2 分，修正內容請參見工作計畫書第 3 頁表 2.1-1。
2.肇事率與發車班次多寡呈現正向關係，而 D1 的配分比 D2 高，基本上應以安全為前提，若用業者通報違規報件資料與交通局與實際落差之件數來評分，較為不公平，可否給業者幾天時間去籌備更完善的資料，不要直接扣分。	D1 行車事故通報與處理建議改為 3 分、D2 重大違規建議改為 4 分，修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1。
3.制服統一，本公司配合政府節能減碳，駕駛人已不打領帶。	同意，請提供實際規定之服裝資訊，以能明確辨識為主，若有春秋兩季亦請一併告知。
4.目前大部分公車均為數位式行車紀錄器，但仍有部分屬於紙卡式，在場站調查時若是紙卡部	調查員在做場站調查時，若是數位行車記錄器，則可配合至總站做調查，若是紙卡式，

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
分，可請站務人員直接出示或至車上拆下檢查，而數位式則必須回總站才可檢查。	則請站務人員直接出示或至車上拆下檢查。
5.針對安全門測試，本公司還有約3成的舊車安全門須以把手開啟，無法直接擊窗測試安全門。	不須敲破玻璃，請用其他替代方案，若有把手可以直接開，則請配合調查。
6.車上堆積雜物是指哪些？	車上可放置清潔用品，並有統一擺設的地方，小車放置最後一排，大車有置物箱就要放在置物箱，原則上放置在最後一排。
7.乘客問卷可否提供車號、時間、司機、內容？	乘客問卷表格之設計有記錄車號和調查時間之格位。
8.發車準點性(發車站、路牌)，有分為尖峰或離峰時間，而尖峰時刻的誤點及路上塞車不是駕駛人所能控制的，扣分比例是否可調整？建議發車站以3分鐘內不扣分，而站牌部分以離峰時間為主，或調整扣分之標準。	發車準點性，建議尖離峰採用同樣扣分標準，修正內容請參見工作計畫書第5頁「一、發車準點性」一項。
9.過站不停的問題，目前所有站牌整併，有些乘客沒有招手因此駕駛亦無停下，若因此項原因就扣分，會感覺冤枉。	敬悉，若有招手仍需看清楚。修正內容請參見工作計畫書第12頁「一、過站不停比率」一項。
10.未在規定位置上下車，可能是因為停車處被違規車輛占用，請調查員依實際狀況來評分。	停車空間若被其他車輛違規臨停，將對調查員做行前訓練，對評分標準會有一致性。
高雄客運	
1.本公司路線不變、路線最少、班次最少，98年提出自立站評分，但是3條路線均無經過此站，司機休息室亦未在此，因本公司真正場站在高雄縣，若納入會扣分，而不納入無法評分，那該如何評分？	若不評自立站，調查員可配合至高雄縣調查。
東南客運	
1.有關B2的舒適與噪音，每個人的主觀感受不同，是否可改量化，溫度介於幾度內是合理範圍、噪音以分貝器來衡量。	建議以空調是否正常為評分標準，噪音方面，若需調查員配置分貝器進行調查，將有執行上之困難。修正內容請參見工作計畫書第9頁「二、舒適與噪音」一項。
2.停車場問題，當初設為1:8，現在評分則為1:1，可否能一致以1:8來評分？	遵照相關規定辦理，仍以1:1為評分標準。
3.車齡部份列入評分有失公平，會讓業者有被剝二層皮的感覺，因為補貼款會因車齡越大補貼越少。	敬悉。
4.本公司配車額為59部、假日580班、平日607班，請修正。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第2頁表1.2-2。

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
5.驗票機或下車鈴如臨時故障，本公司與宏基公司簽約市區 2 小時內可維修好，可否調整扣分標準？	購票機與下車鈴發生故障之問題，關係到使用者感受，所以仍要列入評分。
6.駕駛人接手機要扣分，但有時客人東西掉了打給客服，客服要聯絡駕駛人，那駕駛人不能接手機是否降低了服務品質？可否改藍芽、耳機，但以不聊天為主？	將行車中是否使用手機列入評分項目，可使用免持聽筒，但不能出現明顯聊天行為，修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1 及第 14 頁「五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機」一項。
南臺灣客運	
1.本公司配車數及班次數有誤，請修正。	煩請業者提供正確營運資料，以便進行更新。
2.下車鈴如臨時故障而被抽查，是否會被扣分，或是調查員可視當時狀況予以備註。	下車鈴如臨時故障而被抽查會予以扣分，或是調查員可視當時狀況予以備註，將對調查員做行前訓練，以符合評鑑之一致性。
3.P27.高雄市交通動線很差，誤點扣分對我們影響很大，但不是業者所能控制的部分，建議要進行修正。	敬悉，此部分需由主管機關裁示。
4.現在都使用環保的煞車皮，因此導致煞車聲音聽起來很大聲，為了讓煞車聲音變小已經頭痛到不知要購買什麼產品了，可請交通局建議嗎？	敬悉，將請示主管機關。
5.司機帶耳機或藍芽是可以接聽電話，是否有規定通話時間？	有明顯聊天行為則予以扣分。
觀光局陳榮輝技正	
1.高雄客運今年評鑑路線 3 條，其中 22 路於寒暑假停駛。	在調查中特別注意。
2.A1 準點性部分，可透過動態資訊系統中的系統抓資料，更能顯示其客觀性。	敬悉。
3.A4 及 D4 二項若不進行整併，則必須清楚明列細項。	項目已整併，修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1 及第 17 頁「四、民眾申訴處理」一項。
4.站牌的資訊如何抽樣，若由調查員來進行調查，是否依路線站牌比例抽測。	請業者提供各路線之站牌，抽取相當比例，由調查員來進行調查。
5.車齡部分建議要納入保養。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 3 頁表 2.1-1。
6.舒適與噪音，在問卷上的問項裡感受度要做修改，因為噪音用滿意程度來進行問卷，不太妥當。	遵照辦理，將對答項進行修正，修正內容請參見工作計畫書附件一。

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
7.肇事計分部分，會因里程數及班次數而增加，建議可以進行修正。	敬悉，修正內容請參見工作計畫書第 15 頁「一、行車事故通報與處理」一項。
8.公車動態資訊系統是在網路上查詢，若要確認其實用性，建議納入語音專線。	敬悉。
9.車窗擊破器該如何認定？	車窗擊破器將會明確認定。
10.針對駕駛人抽煙、吃檳榔有進行評分，然而安全最為重要，適時對駕駛人做身體及精神狀況檢查，或於問卷上加入司機之身體狀況。	針對駕駛人做身體及精神狀況檢查，已列入 D5 項駕駛員身心健康檢查之評鑑項目。
高雄市立空中大學李文魁主任	
1.p3.扣分比例權重部分建議要加入公式。	相關評分方式參見工作計畫書 2.2 節。
2.可否有加分項目？	適合加分之項目已列於政策配合度，此次為基本配分。
3.對於尖峰時間之定義要清楚明列。	已將 A1 發車準點性之評分項目修改為抽測各路線發車準點性。
4.煞車噪音之每個人認知不同，建議要明確。	此部份以乘客問卷作為調查方式，主要是以乘客個人觀感做為評分之依據。
高雄第一科技大學徐村和教授	
1.A5 項乘客服務資訊，不該僅給有或無，高雄市接駁車給乘客的資訊，應正確性與清晰度要清楚。	A5 項之評分項目已納入資訊之正確性。
2.駕駛員服務態度與儀容應納入倒扣分數項目。	駕駛員服務態度係以乘客問卷調查，涉及個人主觀意識，故建議此部分不宜採用倒扣分數。
3.經營管理部份，車體廣告部分有脫落現象，此現象不美觀，建議要納入車體外觀清潔。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 3 頁表 2.1-1 及第 9 頁「二、舒適與噪音」一項。
4.政策配合只列 1 分，建議提高。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1。
5.駕駛人應判斷乘客是否就定位，乘客上下車與駕駛人的穩定度應須重視。	C2 項駕駛平穩性中有針對駕駛是否未待就座立即開車之項目予以評分。
6.建議加入乘客對司機服裝的滿意度調查，給客運公司參考，但不列入計分。	遵照辦理，在乘客問卷中加列此項目，但不予以評分，修正內容請參見工作計畫書附件一。
高雄師範大學譚大純主任	
1.評鑑指標之配分不均，應以安全為目的，進而討論服務，D5 駕駛員身心健康檢查僅佔 1.5%，D4 網站路線及時刻查詢佔 2%，A5 乘客資訊服務卻佔 7%，配分需做調整。	修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1。

與會單位及代表審查意見	辦理情形說明
2.D2 違規事件應以百分比扣，非以件數扣。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 15 頁「二、重大違規」一項。
3.在抽取之樣本數方面，其調查數量需足夠。	樣本數會多於需求說明書所規定之 3500 份。
4. 乘客問卷應做動態靜態查詢給民眾做勾選。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書附件一。
長榮大學黃泰林教授	
1.接聽手機應列入扣分，不反對耳機或藍芽。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1 及第 14 頁「五、駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機」一項。
2.空調應該控制適度的範圍。	建議以空調是否正常為評分標準，修正內容請參見工作計畫書第 9 頁「二、舒適與噪音」一項。
3.P19 頁的調查方法有許多，建議 D4 可納入客訴資料。	客訴資料無法辨別真假，會有資料是否正確之疑慮。
消基會洪惠陽教授	
1.P6.B5 行車肇事率佔 4%，建議加重比率。	修正內容請參見工作計畫書第 4 頁表 2.1-1。
2.A5 招呼站資訊提供與 D4 第一項公車網站路線及時刻表查詢建議合併。	遵照辦理，修正內容請參見工作計畫書第 3 頁表 2.1-1、第 17 頁「四、民眾申訴處理」及第 20 頁表 3.1-1。
3.可列入網路申訴。	遵照辦理，網路申訴資料可向交通局索取，修正內容請參見工作計畫書第 29 頁表 3.3-2。
義守大學吳明洋教授（審議委員）	
1.建議交通局可依其他先進國家為依據，針對乘客與社會大眾兩個樣本做調查。	敬悉。
2.對調查員做好事前溝通、行前教育。	遵照辦理，會對調查員做好事前溝通及行前教育，以確保評鑑之一致性與公平性。
應用科技大學呂瑞芳教授（審議委員）	
1.給業者一個很好的管道，非常肯定此次研討會。	敬悉。

捌、主持人義守大學李樑堅主秘結語

(一)義守大學李樑堅主秘

本次配分比例乃依交通局之招標文件規定辦理，至於會中學者專家及業者建議修正之處，將會做成會議紀錄呈報給交通局，請交通局裁示，在正式評鑑之前亦會與交通局辦理工作會議，在會中進行討論。

(二) 交通局

今天大家的討論煩請會後寄會議紀錄給交通局，將會反應給主管。

玖、散會

**99 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫」
期末報告書審查會議紀錄**

一、時間：99 年 12 月 20 日下午 2 時 30 分

二、地點：本局第一會議室

三、主持人：黃副局長萬發

四、出席單位或人員：詳簽到單

五、業務單位報告：略

六、義守大學簡報：

（一）報告人：李樑堅計畫主持人。

（二）簡報內容：如簡報書面資料。

七、出席委員與單位意見：

委員意見	受委託團隊回覆
<p>彭俊翔教授(正修科技大學土木與工程資訊系)</p> <p>1. 期末報告參加之委員均未參加本案執行中的相關會議，直接就參與期末審查，不儘合理。</p>	<p>敬悉，茲將意見反應給主管機關。</p>
<p>2. 對於調查員的相關資料要明列。</p>	<p>調查員相關訓練說明與調查員名冊詳見附件五。</p>
<p>3. P3-1 中表 3.1-1 請將倒扣項目標示出來。</p>	<p>已修正，請參照修正期末報告書 P3-1 中表 3.1-1。</p>
<p>4. P3-3 發車準點性記分方式中扣分之基準為何？</p>	<p>發車準點性乃以實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率予以評分。</p>
<p>5. P3-5 公車後端查詢系統配合度資料來源中，採不定期連線受評公車處及…之網頁進行調查，請敘明調查次數。</p>	<p>網路調查之調查次數為一次，惟若無法正常顯示之路線，將會再另行複查一次。</p>
<p>6. P3-6 有關乘客資訊服務之委辦單位扣分方式基準，後續文中有關扣分之基準請敘明。</p>	<p>此項目扣分方式係以總分 100 分為基準扣分。</p>
<p>7. P3-7 車齡比率與車輛維修保養資料來源第 4 行…因可能有部分路線無法供主要配置車輛車齡資料之相關資料，因此以本計畫「隨車調查」時…，此段是因</p>	<p>該路線配置車輛平均車齡之評分項目係因為客運業者採混合調度車輛，無法提供路線車輛配置表，故以抽查資料為主。</p>

為業者無法提供各路線車輛配置改以抽查資料為主，若業者可以提出全部資料再加核算，是否有不公平狀況，請說明。	
8. P3-10 行車肇事率部份請統一“最近一年每百萬車公里有責肇事死傷人數”	已修正，請參照修正期末報告書 P3-10。
9. P5-26 表 5.3-4 有關事故案件相符程度之得分，應該是以 100% 為得分最高，為何超過者也是給予滿分，請說明。	有關事故案件相符程度之得分，正常應該是以 100% 為得分最高，但超過者也是給予滿分，因為此項乃是確認業者是否有確實通報，有部份事故乃私下和解未經交通大隊紀錄，所以只要有超過均給予滿分。
10. P5-27 表 5.3-6 扣分之範圍是否能進行調整，因為其扣分區塊過於接近，不能完全展現其差異。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
11. P5-29 表 5.3-11 及表 5.3-12 之註 2 中安裝車輛之加分分數與得分如何換算，請說明。	P5-29 表 5.3-11 及表 5.3-12 之註 2 中安裝車輛之加分分數與得分之換算，請參照修正期末報告附件三。
12. P5-30 表 5.3-14 重要場站公佈到站時間，是否只要有公佈就給分，請說明。	對於重要場站公佈到站時間，只要有公佈就給 1 分，並以 2 分為限。
13. P5-32 表 5.4-1 註 2 中評分標準與得分如何換算，因高雄市公車處及東南客運均有一條路線無法查詢，但其得分不一樣，請說明。	此項目乃以各路線得分加總後，除以路線數，即為此項目得分。高雄市公車處與東南客運雖均有一條路線無法查詢，但因路線數不同，故得分不同。
14. 本次調查路線總計 87 條，但在附件五僅 67 條，請確認。	已修正，請參照修正期末報告書之附件六。
陳副處長學台(臺北市停車管理工程處)	
1. P3-7 有關「車輛維修保養制度及執行狀況」乃是以何種方式來調查。	車輛維修保養制度及執行狀況乃是於場站調查時查看其維修保養紀錄。
2. P3-11 車輛逃生門是否能開啟是否有實際請駕駛員開啟。	此項目於隨車調查時，均有實際請駕駛員開啟逃生安全門。
3. 第四章中對於場站、網路、隨車問卷之抽樣均看不出來，請補充。	關於抽樣份數及準則於修正期末報告書之 P4-6 及 P4-7 中有說明。
4. P4-15 之 4.5 調查時間中，請將“預計”二字拿掉。	已修正，請參照修正期末報告書 P4-15。
5. P5-1 表 5-2 附註火車站不列入…，請將“不”字拿掉，其中為何高雄客運之稽查資料為 0。	已修正，請參照修正期末報告書 P4-15，高雄客運之稽查資料為 0，乃係因為交通局於資料索取時間範圍內未對高雄客運進行稽查，故無相關稽核資料。
6. P5-26 表 5.3-4 案件是否相符，應該越接近 100% 分數愈高，但在表中看起來卻不是如此，請說明其原因。	已修正為肇事件數符合 100% 以上，不扣分。
7. P5-29 表 5.3-11 及表 5.3-12 之總車輛	各客運公司之總車輛數已修正，請參閱修

數與前面表 1.2-2 不同，請確認。另外註 2 之得分是如何計算，請說明。	正期末報告書表 1.2-2、表 5.3-1、表 5.3-11 及表 5.3-12。表 5.3-11 及表 5.3-12 之分數計算乃是評分後依該評分項目之權重配分計之。
8.P5-30 表 5.3-14 路線數即得分如何計算，請說明。	只要有公佈就給 1 分，並以 2 分為限，評分後依該評分項目之權重配分計之。
9.P5-33 表 5.4-2 東南客運之路線與之前的總數不符，請說明。	東南客運因紅 12 路線有分為延駛或不延駛，將統一修正為 12 條。
10.P7-10 本期評鑑指標修正建議中第 1 點，請確認有倒扣之項目是否正確，另外若未來要取消倒扣是否加分也要取消。	已修正，請參閱修正期末報告書 P7-10，此外此次評鑑已無加分項目。
11. 每年均會針對評分項目做調整，建議設置專案檢討並確認。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
12. 對於公佈成績以等第公佈即可	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
鄭主任秘書哲英(高雄市政府捷運工程局)	
1. 因為已經辦理數年，因此對於評鑑目的要更加明確，應以乘客觀點來看，尤其乘客更是在意脫班及誤點的問題，在報告中有關尖離峰時段的準點有所區別，請說明。	在報告中有關尖離峰時段的準點有所區別，乃是考量到尖峰時間業者對於車輛之調度會因為路況而有所不同。
2. 對於舒適度及冷氣是否正常應該要合理，是否針對噪音標準，訂定一定的分貝作為評分依據。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
3. 為了讓評鑑更有意義，可否結合主管機關之激勵。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
4. 對於評鑑指標及配分之制訂會議，要請業者一同參加。	評鑑指標及配分之制定會議，均有請業者一同參加。
楊宗璟教授(逢甲大學運輸科技與管理學系)	
1. 贊成未來使用動態資訊系統來評定發車準點性。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
2. 交通事故處理件數之認定是針對有責還是無責。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
3. 對於評分項目中之裝置行車數位記錄器、低底盤公車之分數是否有實質之補貼。	交通事故處理件數之認定不分有責及無責，僅針對交通大隊提供資料予以統計。
4. 在評分方式路線是否可列出去年資料，但因為評分項目有所不同，因此也發現無比較基準。	敬悉。
5. 在報告中有列出今年及去年項目及配分，但也發現雖有變動但其分數及等第	敬悉。

均差不多，是否有哪些方式能讓分數拉開。	
6. 有關公司管理部份建議未來可加入勞工工時部份。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
7. 等車之班距如何讓乘客滿意，建議可加在乘客問卷中進行調查。	敬悉。
高雄市公共汽車管理處	
1. 有關違反道路交通管理條例之來源為何？	違反道路交通管理條例之次數乃由交通局裁決中心提供之資料。
2. 有關乘客問卷在班距及車齡均有所反應，本公司會作為參酌。	敬悉。
3. 違反行車事故資料公車處有 30 件，本公司會再確認，若有修正是否事後再提供詳細資料	若有修正，請提供詳細資料作為佐證。
南台灣汽車客運公司	
1. 有關 P5-26 表 5.3-4 事故通報均有照程序呈報，為何會出現落差，煩請查明。	因相關件數之資料乃由交通局提供，煩請與交通局確認資料。
2. 有關車齡部分，均有照交通局規定，為何會針對車齡予以評分或扣分。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。
3. 在場站部份註明仍有改善空間，不了解其為何？	場站部份各評分項目表現尚可，但仍希冀業者能求精進，提供更好之服務品質。
東南汽車客運公司	
1. 配車數煩請改成 59 輛，路線合併為 12 條。	敬悉，遵照辦理。
2. 本公司的行車紀錄器已有裝設，更新相關資料。	若有修正，請提供詳細資料作為佐證。
高雄汽車客運公司	
因為本公司 3 條路線均無經過場站，僅提供五甲站（停車場）作為場站，本場站並無做資源回收用，煩請確認。	已修正，請參閱修正期末報告書。
交通局(第三科)	
1. 針對彭教授建議未參加本案期中（專家學者座談會及計畫書審查等）會議，直接就參與期末審查，不儘合理部分本局將檢討改進。	已修正，請參閱修正期末報告書。
2. P5-24 表 5.3-1 東南停車格位數 209 個車位應更正。	已修正，請參閱修正期末報告書 P5-24。
3. 稽查分數及調查分數是否可以更新為 60% 及 40%。	敬悉，茲將意見反應給主管機關。

八、結論

(一) 本次審查會議請義守大學針對委員及業者等意見，修正補充報告書，並將

修正後評鑑報告書提報交通局審查通過。

- (二) 公車業者就報告書內(行車事故通報、違反道路交通管理處罰條例被舉發案件等)要求補充書面資料部分,請承辦單位(三科)及義守大學就契約規範檢視可行性,各業者若有需補報資料,請於2日內逕送義守大學,逾期則不予受理。

九、散會(下午17時整)。

附件二 98 年度與 99 年度高雄市公車服務品質評鑑項目內容、調查方式與配分方式比較表

評鑑項目	98 年度					99 年度					二年度比較			
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項配分	配分比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項配分	配分比例				
A 場站設施與服務 (20分)	A1 發車準點性	抽測各路線發車準點性	隨車調查 交通局稽核資料	4	4	A1 發車準點性	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料	6	6	配分比例增加 2 分			
	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料	3	3	A2 場站空間	合法場站停車空間	書面資料	1	1	配分比例減少 2 分			
	A3 站場檢查	1.調度室及休息室環境	場站調查	1	3	A3 站場檢查	1.調度室及休息室環境	場站調查	0.5	2	2	配分比例減少 1 分		
		2.停車場之整齊與清潔	場站調查	1			2.停車場之整齊與清潔	場站調查	0.5					
		3.站場消防安全設施	場站調查	1			3.站場消防安全設施	場站調查	1					
A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢	書面資料	2	5	A4 公車後端查詢系統配合度	1.各路線公車動態查詢	網路調查	2	4	4	配分比例減少 1 分			
	2.各路線公車動態資訊系統查詢並正確顯示	書面資料	3			2.靜態資訊網際網路提供查詢	網路調查	2						
A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供並清楚標示(包括路線名稱、路線圖、站位名稱、時刻表或班距等)	隨車調查 交通局稽核資料	5	5	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	7	7	7	1.99 年度評分項目刪除路線名稱、班距之資訊內容 2.配分比例增加 2 分			
B 運輸工具設備與安全 (30分)	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	4	5	B1 車齡比率與車輛維修保養	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	5	7	7	1.「該路線配置車輛平均車齡」之配分比例增加 1 分 2.「車輛維修保養制度及執行情況」之配分比例增加 1 分		
		2.車輛維修保養制度及執行情況	專家場站調查 書面資料	1			2.車輛維修保養制度及執行情況	專家場站調查 書面資料	2					
	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料	2	3	B2 舒適與噪音	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核資料	1	5	5	1.99 年度新增「堆積雜物」、「煞車噪音」、「車體外觀整潔」之評分項目 2.配分比例增加 2 分		
			2.堆積雜物	隨車調查			1	2.堆積雜物	隨車調查				1	
2.空調是否正常運轉		問卷調查 交通局稽核資料	1	3.煞車噪音			問卷調查 交通局稽核資料	1						
				4.空調是否正常運轉			問卷調查 交通局稽核資料	1	4.空調是否正常運轉				問卷調查 交通局稽核資料	1
				5.車體外觀整潔			問卷調查	1	5.車體外觀整潔				問卷調查	1
B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知服務	隨車調查 交通局稽核資料	4	10	B3 公車資訊服務設施	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核資料	2	8	8	1.99 年度新增「驗票機裝設與故障」之評分項目，配分比例為 2 分 2.99 年度「到站顯示或到站告知」之配分比例減少 2 分 3.99 年度「車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)」之配分比例減少 2 分			
	2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料	4			2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料	2						
	3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料	2			3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料	2						
						4.驗票機裝設與故障	隨車調查	2				4.驗票機裝設與故障	隨車調查	2
B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料	3	3	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比率	書面資料	2	2	2	配分比例減少 1 分			
B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	5	5	B5 行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	5	5	5	—			

評鑑項目	98 年度					99 年度					二年度比較
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	
B6 車輛安全設施檢查		1.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查	2	4	B6 車輛安全設施檢查	1.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查	1	3	99 年度「備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內」之配分比例減少 1 分
		2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	1			2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	1		
		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查	1			3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查	1		
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30)	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	4	4	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	6	6	配分比例增加 2 分
	C2 駕駛平穩性	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為	匿名隨車調查 交通局稽核資料	6	6	C2 駕駛平穩性	車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等行為	匿名隨車調查 交通局稽核資料	6	6	—
	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	6	6	C3 拒載老人或身心障礙者	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	5	5	配分比例減少 1 分
	C4 駕駛員遵循路線指示	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	匿名隨車調查 交通局稽核資料	4	4	C4 駕駛員遵循路線指示	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	匿名隨車調查 交通局稽核資料	5	5	配分比例增加 1 分
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機	1.駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料	2	5	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機	1.駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核資料	1	3	1.99 年度「駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為」之配分比例減少 1 分 2.99 年度將 98 年度「駕駛員行車或待車中是否有接聽手機或使用免持聽筒聊天之行為」之內容改為「駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為」，而配分比例減少 1 分
		2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機或使用免持聽筒聊天之行為	問卷調查 交通局稽核資料	3			2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	問卷調查 交通局稽核資料	2		
C6 駕駛員之服務態度與儀容		1.駕駛員是否穿著制服並穿著整齊	隨車調查 交通局稽核資料	2	5	C6 駕駛員之服務態度與儀容	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核資料	2	5	1.99 年度將 98 年度「駕駛員是否穿著制服並穿著整齊」之內容改為「駕駛員是否穿著規定服裝」 2.99 年度「駕駛員的服務態度」之配分比例增加 1 分 3.99 年度移除「駕駛員是否於行車中收聽政治、宗教性節目或賣藥廣告等廣播」之評分項目
		2.駕駛員的服務態度	問卷調查 交通局稽核資料	2			2.駕駛員的服務態度	問卷調查 交通局稽核資料	3		
		3.駕駛員是否於行車中收聽政治、宗教性節目或賣藥廣告等廣播	問卷調查	1							
D 公司經營與管理 (20分)	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之筆事件數是否相符	書面資料	4	4	D1 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公車業者向高雄市交通局通報之筆事件數是否相符	書面資料	3	3	配分比例減少 1 分
	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料 書面資料	3 3	6	D2 重大違規	1.違反公路法相關規定被舉發次數 2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料 書面資料	2 2	4	1.«違反公路法相關規定被舉發次數»之配分比例減少 1 分 2.«違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數»之配分比例減少 1 分

評鑑項目	98 年度					99 年度					二年度比較
	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	評鑑指標	評分項目	調查方式	細項 配分	配分 比例	
D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	1	3	D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	2	4	99 年度將「設置行車記錄器且正常使用」之配分比例增加 1 分	
	2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	2			2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	2			
D4 民眾申訴處理	1.客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	隨車調查	2	4	D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	1.客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	隨車調查	2	4	—	
	2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	2			2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	2			
D5 教育訓練	教育訓練人次與成果	書面資料	3	3	D5 教育訓練	1.教育訓練人次與成果	書面資料	1.5	3	1.99 年度「教育訓練人次與成果」之配分比例減少 1.5 分 2.99 年度新增「駕駛員身心健康檢查」之評分項目，配分比例為 1.5 分	
						2.駕駛員身心健康檢查	書面資料	1.5			
D6 政策配合 (加分項目)	1.車輛裝設數位式行車記錄器	自我評分 書面資料	0.5	3	D6 政策配合	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料	0.5	2	1.99 年 D6 政策配合不為加分項目 2.99 年度刪除「配合 2009 年世界運動會相關政策」之評分項目 3.99 年度之評分方式刪除自我評分之調查方式 4.99 年度「車輛裝設車外監視器」之配分比例減少 0.5 分	
	2.配合 2009 年世界運動會相關政策	自我評分 書面資料	0.5			2.車輛裝設車外監視器	書面資料	0.5			
	3.車輛裝設車外監視器	自我評分 書面資料	1			3.採購低底盤公車	書面資料	0.5			
	4.採購低底盤公車	自我評分 書面資料	0.5			4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料	0.5			
	5.各路線於重要場站公布到站時刻且準點	自我評分 書面資料	0.5								

附件三 99 年度高雄市公車服務品質評鑑項目配分與計分方式綜合整理

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
A 場 站 設 施 與 服 務 (20分)	A1 發車準點性	6%	6%	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率	隨車調查 交通局稽核資料	採取倒扣分數機制 1.班車準點發車扣 0 分。 2.班車尖峰時段誤點 5 分鐘以內發車扣 1 分，超過 6~10 分鐘發車扣 3 分，超過 11~15 分鐘發車扣 5 分，超過 16 分鐘以上發車扣 6 分。 3.班車非尖峰時段誤點 2 分鐘以內發車扣 3 分，超過 3~5 分鐘扣 5 分，超過 6~10 分鐘發車扣 6 分，超過 11 分鐘以上發車扣 8 分。	1.班車發車準點或低於 3 分鐘者扣 0 分 2.班車發車誤點 3 分鐘以上者扣 6 分
	A2 場站空間	1%	1%	合法場站停車空間	書面資料	1.合乎規定者得 1 分。 2.滿足 90%者得 0.8 分。 3.滿足 80%者得 0.6 分。 4.未滿足 80%者得 0 分。	—
	A3 站場檢查	0.5%	2%	1.調度室及休息室環境	場站調查	依高雄市公車處及各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。	—
				2.停車場之整齊與清潔	場站調查		
1%		3.站場消防安全設施		場站調查	「站場消防安全設施」以是否設置消防設施，且清楚標示使用說明「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」及「標示清楚之使用說明」為評分標準；有設置且全部合乎標準得 1 分，有設置但有一項未達標準得 0.5 分，皆無設置或有二項以上未達標準得 0 分。		

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
	A4 公車後端查詢系統配合度	2%	4%	1.各路線公車動態查詢	網路調查	「各路線公車動態資訊系統查詢並正常顯示」以該路線是否提供查詢公車動態資訊，且能正常顯示動態資訊為評分標準，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。	—
		2%		2.靜態資訊網際網路提供查詢	網路調查	「各路線靜態資訊可於網際網路提供查詢」以該路線是否提供網路查詢公車靜態資訊為評分標準，具備者得 1 分，資料準確得 1 分，未具備得 0 分。	—
	A5 乘客資訊服務	7%	7%	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	隨車調查 交通局稽核資料	1.路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，無任何一項者，每項扣 3 分，三項皆未設置者，扣 10 分。 2.路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，任一項模糊不清，每項扣 2 分。 3.路線圖、站位起迄名稱、起站時刻表，資訊內容過時或錯誤者，每項扣 2 分，三項皆有資訊內容過時或錯誤者，扣 10 分。	1.無路線圖者扣 3 分 2.無站位名稱扣 2 分 3.起站無時刻表扣 2 分
B 運輸 工具 設備 與 安	B1 車齡比率與車輛維修保養	5%	7%	1.該路線配置車輛平均車齡	書面資料	1.平均車齡在 1 年內者扣 0 分。 2.平均車齡在 2~3 年者扣 1 分。 3.平均車齡在 4 年者扣 2 分。 4.平均車齡在 5~6 年者扣 3 分。 5.平均車齡在 7~8 年者扣 4 分。 6.平均車齡在 8 年以上者扣 5 分。	—
		2%		2.車輛維修保養制度及執行情況	專家場站調查 書面資料	會同車輛維修保養之專家檢視各公車單位之維修保養制度以及執行情況以進行評分，可評至小數點後 1 位，滿分為兩分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
全 (30分)	B2 舒適與 噪音	1%	5%	1.車廂內整體舒適感	問卷調查 交通局稽核 資料	依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.車輛整潔度： (1)車輛整潔加 24 分 (2)車輛不潔扣 24 分
		1%		2.堆積雜物	隨車調查	車上有雜物堆積，則此項目得 0 分，反之，車上無雜物堆積，則此項目得 1 分。	—
		1%		3.煞車噪音	問卷調查 交通局稽核 資料	依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.車輛性能： (1)車輛發出噪音扣 24 分 (2)車內構件震動扣 24 分
		1%		4.空調是否正常	問卷調查 交通局稽核 資料	依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.空調設備故障扣 32 分
		1%		5.車體外觀整潔	問卷調查	依各公車單位各路線車輛上之情況給予 5 個等級之評比，再乘上該評分項目之權重配分。	—
	B3 公車資 訊服務設施	2%	8%	1.到站顯示或到站告知	隨車調查 交通局稽核 資料	採取倒扣分數機制 1.無到站顯示或到站告知，任一項扣 3 分，二者皆無扣 8 分。	1.到站顯示或到站告知 (1)有到站顯示或到站告知扣 0 分

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
		2%		2.車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	隨車調查 交通局稽核資料	2.有到站顯示或到站告知但資訊內容錯誤，扣 8 分。 3.無乘客搭乘資料(車內外牌照號碼、駕駛員姓名、車內路線圖等)，任一項扣 3 分，三者皆無扣 10 分。	(2)無到站顯示或到站告知扣 2 分 2.標示不清(路線牌、路線圖、乘車資訊、車內外號牌、駕駛長名牌) (1)任一項標示不清扣 3 分
		2%		3.下車鈴是否能夠使用	隨車調查 交通局稽核資料	4.有乘客搭乘資訊(車內外牌照號碼、駕駛員姓名、車內路線圖等)，惟資訊內容過時或錯誤者，任一項扣 2 分，三者皆有扣 10 分。 5.無下車鈴，扣 10 分，有下車鈴卻故障無法使用，扣 5 分。	3.設備故障 (1)下車鈴故障扣 5 分
		2%		4.驗票機裝設與故障	隨車調查	6.驗票機無裝設，扣 5 分，有裝設卻故障無法使用，扣 2 分。	
	B4(車輛)環保品質	2%	2%	環保單位告發比率	書面資料	評分項目得分=2-(2× $\frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$)	—
	B5 行車肇事率	5%	5%	每百萬車公里有責肇事死傷人數	書面資料	本項指標之評分標準如下： 1.每百萬車公里 0 人者得 5 分。 2.每百萬車公里超過 0 人不滿 1 人得 4 分。 3.每百萬車公里 1 人以上不滿 2 人得 3 分。 4.每百萬車公里 2 人以上不滿 3 人得 2 分。 5.每百萬車公里 3 人以上不滿 4 人得 1 分。 6.每百萬車公里 4 人以上者得 0 分。	—
	B6 車輛安全設施檢查	1%	3%	1.備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	隨車調查	評估標準包括「未超過有效日期」、「壓力針達標準位置圖」、「有清楚之使用說明」及「放置位置明顯易見」，有設置且全具備者得 1 分，有設置但一項為具備者扣 0.5 分，未設置者得 0 分。	—
		1%		2.車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	隨車調查	有清楚標示且能正常使用得 1 分、皆無標示但能正常使用得 0.5 分、缺少清楚標示且未能正常開啟得 0 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
		1%		3.設置有車窗擊破器及使用說明	隨車調查	有標示清楚之使用說明得 1 分，應設置 3 具以上，少一具扣 0.5 分。	—
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30 分)	C1 過站不停比率	6%	6%	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	問卷調查 交通局稽核資料	採取倒扣分數機制 1.有招手或按鈴，有停靠者，扣 0 分。 2.有招手或按鈴，無停靠者，扣 6 分。 3.無招手或按鈴，無減速慢行(30 公里以下)、行駛至外車道者，扣 6 分。	1.過站不停扣 3 分 2.未減速靠站或切換至外車道扣 3 分
	C2 駕駛平穩性	6%	6%	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	匿名隨車調查 交通局稽核資料	採取倒扣分數機制 1.闖越平交道，扣 20 分。 2.闖越紅燈，扣 15 分。 3.未有正當合理之事由而緊急煞車，扣 10 分，反之扣 0 分。 4.未待就座立即開車，扣 6 分。 5.未依規定變換車道，扣 6 分。 6.搶黃燈，扣 6 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.搶越平交道扣 40 分 2.闖紅燈扣 40 分 3.急煞車扣 18 分 4.猛起步扣 18 分 5.任意超車扣 36 分 6.搶黃燈扣 40 分
	C3 拒載老人或身心障礙者	5%	5%	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	問卷調查 交通局稽核資料	採取倒扣分數機制 1.拒載老人或身心障礙者，扣 20 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.拒載老人或拒載身心障礙者扣 48 分
	C4 駕駛員遵循路線指示	5%	5%	駕駛員是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	匿名隨車調查 交通局稽核資料	採取倒扣分數機制 1.擅自改道，扣 10 分。 2.違規停車，扣 15 分。 3.未在公車停靠區內上下客，扣 5 分。 4.停車購物或辦私事，扣 10 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
							1.擅自改道扣 24 分 2.違規停車扣 18 分 3.未於公車停靠區內上下車扣 24 分 4.停車購物或辦私事扣 18 分
C5 駕駛員 行車中吸 煙、吃檳榔 或接聽手機	1%	3%	1.駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	問卷調查 交通局稽核 資料	採取倒扣分數機制 1.行車中吸煙，扣 10 分，待車時車內吸煙，扣 5 分。 2.行車中吃檳榔，扣 10 分，待車時車內吃檳榔，扣 5 分。 3.行車中使用手機，扣 10 分，行車中使用免持聽筒聊天，扣 10 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.吸煙扣 16 分 2.嚼檳榔扣 12 分	
	2%		2.駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	問卷調查 交通局稽核 資料			評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.使用通訊設備聊天扣 16 分
C6 駕駛員 服務態度與 儀容	2%	5%	1.駕駛員是否穿著規定服裝	隨車調查 交通局稽核 資料	穿著制服且符合相關規定者得 2 分，穿著制服但不符合相關規定者得 1 分，無穿著制服者得 0 分。	評鑑指標基準分為 100 分，超過 100 分以 100 分計，低於 0 分以 0 分計，再乘以權重即為評分結果 1.穿戴整齊加 4 分 2.儀容不整扣 4 分	
	3%		2.駕駛員的服務態度	問卷調查 交通局稽核 資料			以乘客感知進行評比，依各客運公司場站之情況給予 0~5 個等級之評比，0 分代表最差，5 分代表最佳，再乘上該評分項目之權重配分，即為該評分項目之得分。

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
							1.態度佳： (1)主動服務、問好加 6 分 (2)報站名加 6 分 (3)對老弱態度佳加 12 分 (4)其他加 6 分 2.態度差： (1)辱罵乘客扣 8 分 (2)乘客詢問時不答扣 8 分 (3)關門夾到乘客扣 14 分 (4)催促乘客上下車扣 12 分 (5)趕乘客下車扣 6 分 (6)未待乘客上下妥車即開車扣 14 分 (7)其他扣 8 分 3.行車紀律： (1)行車任意閒談扣 6 分 (2)亂鳴喇叭扣 10 分
D 公司 經營 與 管理 (20 分)	D1 行車事故通報與處理	3%	3%	高雄市警察局提供之行車事故列案件數與公車業者向高雄市交通局通報之肇事件數是否相符	書面資料	<u>採取倒扣分數機制</u> 1.肇事通報件數符合 100% 以上，不扣分。 2.肇事通報件數符合 95% 以上，未達 100% 者，扣 1 分。 3.肇事通報件數符合 90% 以上，未達 95% 者，扣 2 分。 4.肇事通報件數符合 85% 以上，未達 90% 者，扣 3 分。 5.肇事通報件數未達 85% 者，扣 4 分。	—
	D2 重大違規	2%	4%	1.違反公路法相關規定被舉發次數	書面資料	<u>採取倒扣分數機制</u> 違反公路法件數 3 件以內，扣 2 分，超過 3 件，扣 5 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
		2%		2.違反道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發次數	書面資料	採取倒扣分數機制 將各公車單位最近一年之違規次數除以各公車單位之「營運路線之行駛總里程」得到百萬行駛公里違規次數，再以下列評分標準扣分： 1.每百萬公里 51~60 次扣 3 分 2.每百萬公里 41~50 次扣 2.5 分 3.每百萬公里 31~40 次扣 2 分 4.每百萬公里 21~30 次扣 1.5 分 5.每百萬公里 11~20 次扣 1 分 6.每百萬公里 1~10 次扣 0.5 分 7.每百萬公里 0 次扣 0 分。	—
	D3 行車記錄器設置及公車超速抽查	2%	4%	1.設置行車記錄器且正常使用	場站調查	依車輛是否設置行車記錄器且正常使用進行評分，未正常使用扣 1 分，未設置者扣 2 分，以扣 2 分為限。	—
		2%		2.針對公車超速進行抽查及相關懲處規定、事證	書面資料	依客運公司對超速者是否有懲處等相關規定及事證，未具明文規定者扣 1 分，未有懲處事證者扣 1 分，以扣 2 分為限。	—
	D4 民眾申訴處理	2%	4%	1.客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)	隨車調查	以車輛是否有申訴電話及意見箱之設置做為評分標準，具 1 項則得 0.5 分，皆無則得 0 分。	—
		2%		2.申訴案件能追蹤處理及回復，並有記錄可查	書面資料	由客運公司提供相關乘客投書之資料及回覆證明做為評分標準，因此資料是否完善具備為評分依據，具備得 2 分，若無得 0 分。	—

評鑑項目	評鑑指標	配分比例	細項配分	評分項目	調查方式	委辦單位計分標準 (100%，或占該項配分 75% ^註)	交通局稽核計分標準 (0%，或占該項配分 25% ^註)
	D5 教育訓練	1.5%	3%	1.教育訓練人次與成果	書面資料	以高雄市公車處及各客運公司有具體訓練事證為主要之評分標準，如有教育訓練成果統計或簽到證明，得 0.5 分，具行車安全座談紀錄及相關成果照片者得 1 分。	—
		1.5%		2.駕駛員身心健康檢查	書面資料	以公司是否有提供駕駛員身心健康檢查為主要評分標準，具備者則得 1.5 分，若無則得 0 分。	—
	D6 政策配合	0.5%	2%	1.車輛裝設數位式行車記錄器	書面資料	1.安裝車輛數達 80%及以上者，加 2 分 2.安裝車輛數達 70%未滿 80%，加 1.5 分 3.安裝車輛數達 60%未滿 70%，加 1 分 4.安裝車輛數達 50%未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，加 0.5 分 5.安裝車輛數未達 50%或安裝車輛數未超過十輛者，加 0 分 評分後依該評分項目之權重配分計之。	—
		0.5%		2.車輛裝設車外監視器	書面資料		
		0.5%		3.採購低底盤公車	書面資料		
0.5%	4.各路線於重要場站公布到站時刻	書面資料					

註：交通局稽查之評鑑指標共計有 A1、A5、B2、B3、C1、C2、C3、C4、C5 與 C6 等 10 項，委辦單位與交通局稽核之配分方式為：若有交通局稽查資料之評鑑指標，則交通局稽查資料占該項評鑑指標配分之 25%，委辦單位調查占 75%；若沒有交通局稽查資料之評鑑指標，則以委辦單位調查之分數為準。

一、場站調查表格

調查員：	公司名稱：	場站名稱：
調查時間	月 日 星期	時 分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
<p>1、調度室及休息室環境整潔採光充足。(滿分：地板乾淨清潔、採光照明良好、垃圾定時清理、天花板無蜘蛛網、玻璃及窗戶乾淨明亮、空氣清新無異味、盥洗設施乾淨無臭。)</p> <div style="text-align: center;"> </div>		
<p>2、停車場環境與車輛管理是否整潔有序。(滿分：停車場內無大量堆放其他非相關物品，車輛停放井然有序)</p> <div style="text-align: center;"> </div>		
<p>3、場站是否設置消防設施及清楚之使用說明標示，並在有效期限內。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p><input type="checkbox"/>有設置，且全部合乎右列標準；</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，但有一項未達右列標準；</p> <p><input type="checkbox"/>皆無設置，或有二項以上未達右列標準。</p> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>評估標準：</p> <p><input type="checkbox"/>未超過有效日期</p> <p><input type="checkbox"/>壓力針達標準位置圖</p> <p><input type="checkbox"/>有清楚之使用說明</p> </div> </div>		
<p>4、是否設置行車紀錄器且正常使用。</p> <p><input type="checkbox"/>有設置，且正常使用 <input type="checkbox"/>有設置，但已損壞 <input type="checkbox"/>未設置</p>		
<p>5、車輛維修保養制度及執行情況是否完善？(滿分為 2 分，最低為 0 分，分數可評至小數點後 1 位)</p> <p>得_____分</p>		
<p>特殊情況或改善意見欄：(調查員填寫)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		

二、隨車調查表格

調查員：		公司名稱：		車牌號碼：		
路線名稱：			路線編號：			
調查時間	月	日	星期	時	分	<input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、本班車是否準點？(衡量基準：發車站以發車時間，站牌則以超過班距之時間)						
(1)尖峰時段						
<input type="checkbox"/> 發車準點		<input type="checkbox"/> 發車誤點1~5分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點11~15分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點超過16分鐘以上				
(2)離峰時段						
<input type="checkbox"/> 發車準點		<input type="checkbox"/> 發車誤點2分鐘以內		<input type="checkbox"/> 發車誤點3~5分鐘		
<input type="checkbox"/> 發車誤點6~10分鐘		<input type="checkbox"/> 發車誤點超過11分鐘以上				
2、招呼站是否設置以下資訊：(採隨機抽樣方式)						
(1)路線圖：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
(2)站位起迄名稱：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
(3)時刻表(或標示班距)：						
<input type="checkbox"/> 有設置且資訊清楚		<input type="checkbox"/> 未設置		<input type="checkbox"/> 模糊不清		<input type="checkbox"/> 資訊內容過時或錯誤
3、車廂內是否有堆積雜物？						
<input type="checkbox"/> 有雜物堆積			<input type="checkbox"/> 無雜物堆積			
4、是否有提供到站顯示或到站告知服務？						
(1)到站顯示：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(2)到站告知服務：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
5、是否有設置下列車輛資訊：						
(1)車內外牌照號碼：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(2)駕駛員姓名：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
(3)車內路線圖：		<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置但資訊內容過時或錯誤		<input type="checkbox"/> 未設置
6、下車鈴是否有設置且能正常運作？						
<input type="checkbox"/> 有設置		<input type="checkbox"/> 有設置卻故障無法使用			<input type="checkbox"/> 無設置	
7、驗票機是否有裝設且能正常運作？						
<input type="checkbox"/> 有裝設		<input type="checkbox"/> 有裝設卻故障無法使用			<input type="checkbox"/> 無裝設	

三、網路調查表格

調查員：		公司名稱：			
調查時間	月	日	星期	時	分 <input type="checkbox"/> 白天 <input type="checkbox"/> 晚上
1、各路線是否提供查詢公車動態資訊？					
(1)具備公車動態資訊系統且資訊正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(2)具備公車動態資訊系統但資訊不正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(3)未具備公車動態資訊系統					
路線編號：_____，共計：__條					
2、各路線是否提供網路查詢公車靜態資訊？					
(1)具備公車靜態資訊系統且資訊正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(2)具備公車靜態資訊系統但資料不正確					
路線編號：_____，共計：__條					
(3)未具備公車靜態資訊系統					
路線編號：_____，共計：__條					

高雄市公車服務品質問卷調查—乘客問卷

- 一、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。
- 二、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：_____公車處或客運公司名稱：_____

填寫問卷時間：99年____月____日____時

基本資料

1、您的性別 男；女。

2、您的年齡 12歲以下；13~20歲；21~30歲；31~40歲；41~50歲；
51~60歲；60歲以上。

3、您的職業 學生；公、教；農；工；商；軍；家管；無；其他。

4、您的學歷 小學及以下；國中；高中（職）；大學（專科）；碩士以上。

問題(請根據最近一個月搭乘之經驗，首次搭乘者請依當時情況評比)

1、您對於本車輛車廂內整體舒適感是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

2、您對於車輛煞車時產生的聲音感到？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

3、您對於車內空調運作是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

4、您對於車體外觀整潔是否滿意(廣告是否有脫落)? 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

5、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？
有招手或按鈴，有停靠者
有招手或按鈴，無停靠者
無招手或按鈴，無減速慢行(30公里以下)、行駛至外車道者

6、本路線駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾的情況？ 有 無

7、本路線駕駛員於開車或暫停時是否有吸煙、吃檳榔或接聽手機的行為？
行車中吸菸 待車時車內吸菸
行車中吃檳榔 待車時車內吃檳榔
行車中使用手機 行車中使用免持聽筒聊天

8、您對於此公車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

9、您對於此公車駕駛員的服裝是否滿意？ 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10、請問您搭乘公車的頻率為何？
每週1次以下 每週2~4次
每週5~7次 每週8次以上

11、請問您有使用過下列何者方式查詢公車資訊？並對該系統是否感到滿意？

(1)動態查詢系統(即時資訊)： 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
有 無

(2)靜態查詢系統(路線、時刻表)： 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
有 無

※特殊情況或改善意見欄：(如欄位不夠可書寫於背面)

**99 年度「高雄市公車服務品質評鑑計畫」
訪查人員行前教育訓練說明**

舉行日期	99.8.12
舉行時間	17：00-19：00
舉行地點	義守大學推廣中心、中央公園站牌
參與人數	15 位
進行方式	由講師帶領調查人員至中央公園東南客運站牌，實際在公車（空車內）分別針對乘客問卷及隨車問卷內所列出之問題項目，由講師逐一向調查人員解說問題之內涵及意義，並藉由公車上之硬體設備，帶領調查人員逐一對照隨車問卷之內容，讓調查人員瞭解隨車問卷之調查重點。同時分組練習讓調查人員實際進行問卷訪問，並由講師逐一校正訪問之技巧，以求各項目評分之一致性。模擬調查人員在訪談時會遇到之狀況，由講師進行情境模擬，來教導調查人員如何應付相關突發狀況。以期讓調查員進行調查工作能夠順利。
相關須知	講師另有擬定調查人員相關須知，以便讓調查員進行問卷調查時能有相關準則能夠依據。

99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫

調查人員工作注意事項

1. 先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷
2. 若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請其作肯定答覆。
3. 以客觀角度查核之方式，力求公平性，不應加入訪員判斷
4. 上車時請配戴識別證，以便讓司機辨識身份。(調查證在調查終了時需回收回來)
5. 在問卷調查期間，會幫各位同學加保意外險部分。
6. 各位在進行調查時，請注意自己的禮貌，避免與駕駛員起衝突及爭吵；若駕駛員對於調查有不良反應，請勿與駕駛員爭執，並記錄搭乘時間、駕駛員姓名、車號，並回報燕鈴，以便於做成記錄。
7. 調查中請注意自身安全，搭乘時請注意安全。
8. 進行調查中，請每天回報調查狀況，請依路線回報，以便讓中心掌握狀況。
9. 問卷類別：隨車調查、匿名隨車調查(以卡付費)、乘客調查
10. 調查方法：
 - (1) 不需全程搭乘(必須仔細檢查站牌—路線圖、站位起迄名稱、時刻表(或標示班距))
 - (2) 基本資料部份請務必填寫，公司名稱、搭乘路線、搭乘時間、駕駛員姓名
 - (3) 針對其項目逐一詢問，可由調查員以口頭詢問再予以協助勾選。
 - (4) 若駕駛員或場站人員對於調查有有任何爭議，請予以記錄，切勿與駕駛員爭執，並回來回報。
 - (5) 於調查時若狀況可行，建議予以拍照作為紀錄。
 - (6) 須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層的人士，避免受訪的對象偏重於某一群組
 - (7) 對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報

11. 進行調查中如有遇到任何問題，請立即與燕鈴聯絡。電話：07-2169052。鄭燕鈴手機：0933602611 (annie003@isu.edu.tw)。
12. 因本次調查份數較多，因此煩請大家依下列時間將做好的調查表繳交給燕鈴。
- (1) 99年8月30日(一)
 - (2) 99年9月10日(五)
 - (3) 99年9月24日(五)
 - (4) 99年10月8日(五)
 - (5) 99年10月28日(四)

義守大學 鄭燕鈴

TEL：07-2169052

Mobile phone：0933602611

E-mail：annie003@isu.edu.tw

99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫調查人員名冊

姓名	單位	經歷
王聖元	義守大學學生	1. 97、98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 96、99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 98 年公路客運偏遠服務補貼路線營運狀況委外查核計畫調查員 4. 97 年度公車動態資訊系統智慧型站牌滿意度調查
黃品瑜	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 98 年公路客運偏遠服務補貼路線營運狀況委外查核計畫調查員
陳美吟	義守大學學生	1. 99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員
吳浚榮	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 98 年公路客運偏遠服務補貼路線營運狀況委外查核計畫調查員
趙文彬	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 98 年公路客運偏遠服務補貼路線營運狀況委外查核計畫調查員
宋敏慈	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 98 年公路客運偏遠服務補貼路線營運狀況委外查核計畫調查員
方鈺如	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員
張簡美玲	義守大學學生	1. 97、98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 97 年度公車動態資訊系統智慧型站牌滿意度調查
張簡麗子	義守大學學生	1. 97、98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 97 年度公車動態資訊系統智慧型站牌滿意度調查
吳貞璜	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員
黃居世	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員
林伯謙	義守大學學生	1. 98、99 年高雄市公車服務品質評鑑計畫調查員 2. 99 年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫調查員 3. 97 年度公車動態資訊系統智慧型站牌滿意度調查

99 年度高雄市公車服務品質評鑑計畫調查人員訓練實況



附件六表1 高雄客運所有營運路線總成績排序

評鑑指標	A1發車準點性	A2場站空間	A3站場檢查				A4公車後端查詢系統配合度		A5乘客資訊服務	B1車齡比率與車輛維修保養		B2舒適與噪音					B3公車資訊服務設施					B4(車輛)環保品質	B5行車肇事率	B6車輛安全設施檢查			C1過站不停比率	C2駕駛平穩性	C3拒載老人或身心障礙者	C4駕駛員遵循路線指示	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機		C6駕駛員之服務態度與儀容		D1行車事故通報與處理	D2重大違規				D3行車記錄器設置及公車超速抽查		D4民眾申訴處理		D5教育訓練		D6政策配合					總分	排序
			實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率	合法場站停車空間	調度室及休息室環境	停車場之整齊與清潔	站場消防安全設施	各路線公車動態查詢		靜態資訊網路提供查詢	招呼站資訊提供(包括路線圖、站名、時刻表等)	該路線配置車輛平均車齡	車輛維修保養制度及執行情況	車廂內整體舒適感	堆積雜物	煞車噪音	空調是否正常	車體外觀整潔	到站顯示或到站告知	車輛資訊辨識度(車內路線圖、車牌號碼、駕駛員姓名)	下車鈴是否能夠使用			驗票機裝設與故障	環保單位告發比率	每百萬車公里有責死傷人數					備用滅火器位置且於有效期限內	車輛內之逃生門標示清楚且能正常使用	設置有車窗擊破器及說明	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率		車輛行駛時是否有搶越平交道、闖紅燈、煞車起步、任意超車、搶黃燈等行為	駕駛員是否有拒載老人或身心障礙者之情況	駕駛員是否自改道、違規停車、未在停靠區內上下客、停車購物或辦私事等行為	駕駛員行車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	駕駛員是否穿著服裝	駕駛員的服務態度	高雄市警察局提供之行車事件數與公車業者向高雄市公安局通報之肇報事件數是否相符	違反公路法規被舉發次數	違反交通管理條例等相關規定被舉發次數	設置行車記錄器且正常使用	針對公車超速進行抽測及相關處罰規定、事證	客運公司申訴電話及意見信箱之設置免費專線或消費者服務專線(正常使用)	申訴案件能追蹤處理及回復，並有可查	教育訓練人次與成果	駕駛員身心健康檢查		
客運別路線別配分	6分	1分	0.5分	0.5分	1分	2分	2分	7分	5分	2分	1分	1分	1分	1分	2分	2分	2分	2分	2分	5分	1分	1分	1分	6分	6分	5分	5分	1分	2分	2分	3分	3分	2分	2分	2分	2分	2分	2分	1.5分	1.5分	0.5分	0.5分	0.5分	0.5分	100分	—						
高客	22	6.00	1.00	0.20	0.20	1.00	2.00	7.00	0.00	1.50	0.76	1.00	0.61	0.74	0.70	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	1.00	1.00	5.55	6.00	4.00	5.00	1.00	1.85	2.00	2.19	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.75	2.00	1.50	1.50	0.00	0.38	0.00	0.50	88.93	1						
高客	60	5.86	1.00	0.20	0.20	1.00	2.00	6.57	0.00	1.50	0.59	1.00	0.54	0.60	0.56	-0.29	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	1.00	0.71	6.00	6.00	5.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.01	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.86	2.00	1.50	1.50	0.00	0.38	0.00	0.50	86.80	2						
高客	24	6.00	1.00	0.20	0.20	1.00	2.00	3.67	0.00	1.50	0.67	1.00	0.57	0.53	0.67	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	1.00	0.83	5.37	6.00	3.95	5.00	1.00	1.47	2.00	2.33	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.50	0.00	0.38	0.00	0.50	84.83	3							

表5.2-2 南台灣客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

評分方式	乘客問卷														隨車調查/匿名隨車調查														該路線配置車輛平均車齡	小計	班次數																																		
	B2舒適與噪音				C1過站不停比率		C3拒載老人或身心障礙者		C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機		C6駕駛員之服務態度與儀容		A1發車準點性		A5乘客資訊服務		B2舒適與噪音		B3公車資訊服務設施				B6車輛安全設施檢查		C2駕駛平穩性		C4駕駛員遵循路線指示					C6駕駛員服務態度與儀容		D4民眾申訴處理																															
評鑑指標	車廂內整體舒適感		煞車噪音		空調是否正常		車體外觀整潔		乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率		駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況		駕駛員行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為		駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為		駕駛員的服務態度		實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率		招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)		堆積雜物		到站顯示或到站告知		車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)		下車鈴是否能夠使用		驗票機裝設與故障		備用滅火器，位置明顯且於有效期限內		車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用		設置有車窗擊破器及使用說明		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		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		駕駛員是否穿著規定服裝		客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)																				
	總分	1分		1分		1分		1分		6分		5分		1分		2分		3分		6分		7分		1分		2分		2分		2分		1分		1分		1分		6分		5分		2分		2分		5分		66分																	
路線別	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分	調查	稽查	得分											
紅29	0.75	1.00	0.81	0.58	1.00	0.68	0.76	1.00	0.82	0.76	5.30	6.00	5.48	4.67	5.00	4.75	1.00	1.00	1.00	1.08	2.00	1.31	2.18	3.00	2.38	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	1.00	1.40	2.00	1.55	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.90	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.40	4.00	60.84	80			
紅30	0.67	1.00	0.75	0.60	1.00	0.70	0.68	1.00	0.76	0.66	5.13	6.00	5.35	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.96	3.00	2.22	5.60	5.14	5.49	7.00	7.00	7.00	1.00	0.40	2.00	0.80	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.80	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.20	4.00	59.73	60			
紅32	0.79	1.00	0.84	0.65	1.00	0.74	0.80	1.00	0.85	0.80	4.00	6.00	4.50	4.33	5.00	4.50	0.67	1.00	0.75	0.83	2.00	1.13	2.31	3.00	2.48	6.00	6.00	6.00	7.00	6.68	6.92	1.00	2.00	1.89	1.97	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	59.49	60			
紅33	0.67	1.00	0.75	0.56	1.00	0.67	0.63	1.00	0.72	0.63	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.11	3.00	2.33	5.80	6.00	5.85	7.00	6.57	6.89	1.00	-1.20	1.57	-0.51	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.60	6.00	5.92	5.98	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.40	3.00	58.33	60			
紅36	0.72	1.00	0.79	0.61	1.00	0.71	0.72	0.97	0.78	0.73	4.17	6.00	4.63	4.66	5.00	4.75	0.83	1.00	0.87	0.14	2.00	0.60	2.14	3.00	2.35	6.00	6.00	6.00	7.00	6.45	6.86	1.00	-0.20	1.82	0.30	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.20	3.00	56.58	80						
紅50	0.70	1.00	0.78	0.62	0.98	0.71	0.66	1.00	0.75	0.69	5.89	6.00	5.92	4.64	5.00	4.73	1.00	1.00	1.00	1.91	2.00	1.93	2.15	3.00	2.37	6.00	6.00	6.00	7.00	6.71	6.93	1.00	-0.20	1.86	0.31	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.60	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.60	3.00	59.31	60			
紅51	0.72	1.00	0.79	0.61	1.00	0.71	0.67	1.00	0.75	0.70	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.22	3.00	2.42	6.00	6.00	6.00	7.00	6.80	6.95	1.00	1.40	2.00	1.55	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.80	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.60	3.00	61.28	60			
紅53	0.80	1.00	0.85	0.69	1.00	0.76	0.77	1.00	0.83	0.80	4.80	6.00	5.10	4.27	5.00	4.45	1.00	1.00	1.00	0.45	2.00	0.84	2.33	3.00	2.50	5.33	6.00	5.50	7.00	6.83	6.96	1.00	2.00	1.67	1.92	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	59.51	60			
紅56	0.86	1.00	0.90	0.62	1.00	0.72	0.79	1.00	0.84	0.86	4.95	6.00	5.21	4.65	5.00	4.74	1.00	1.00	1.00	1.47	2.00	1.61	2.50	3.00	2.63	6.00	4.00	5.50	7.00	7.00	7.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	60.99	60						
紅58	0.74	1.00	0.81	0.66	1.00	0.74	0.75	1.00	0.81	0.74	5.57	6.00	5.68	4.64	5.00	4.73	1.00	1.00	1.00	1.82	2.00	1.87	2.02	3.00	2.27	6.00	6.00	6.00	7.00	6.33	6.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	61.48	60			
301	0.75	1.00	0.81	0.62	1.00	0.72	0.73	1.00	0.79	0.72	5.88	6.00	5.91	4.60	5.00	4.70	0.40	1.00	0.55	1.50	2.00	1.63	2.16	3.00	2.37	6.00	6.00	6.00	5.33	6.67	5.67	1.00	-4.67	2.00	-3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.17	4.00	55.02	48			
民族幹線	0.70	1.00	0.77	0.60	1.00	0.70	0.69	1.00	0.76	0.73	5.48	6.00	5.61	4.66	5.00	4.74	1.00	1.00	1.00	1.83	2.00	1.87	1.98	3.00	2.23	5.50	5.31	5.45	7.00	7.00	7.00	1.00	2.00	1.92	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.50	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	61.36	60			
3	0.76	1.00	0.82	0.56	1.00	0.67	0.79	1.00	0.84	0.73	4.68	6.00	5.01	4.20	5.00	4.40	1.00	1.00	1.00	0.78	2.00	1.09	2.28	3.00	2.46	5.67	6.00	5.75	7.00	7.00	7.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.83	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	58.59	35			
16	0.68	1.00	0.76	0.57	1.00	0.68	0.64	1.00	0.73	0.66	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.99	3.00	2.25	4.60	6.00	4.95	6.60	7.00	6.70	1.00	0.40	2.00	0.80	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.80	1.00	0.60	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.60	2.00	57.53	35			
28	0.72	1.00	0.79	0.60	1.00	0.70	0.72	1.00	0.79	0.74	4.30	6.00	4.73	5.00	5.00	5.00	0.67	1.00	0.75	0.08	2.00	0.56	2.06	3.00	2.30	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	1.17	4.00	59.52	60			
91	0.90	-	0.90	0.66	-	0.66	0.81	-	0.81	0.89	6.00	-	6.00	5.00	-	5.00	1.00	-	1.00	2.00	-	2.00	2.70	-	2.70	6.00	-	6.00	7.00	-	7.00	1.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	2.00	2.00	-	1.00	1.00	0.80	6.00	-	6.00	5.00	-	5.00	2.00	-	2.00	1.80	2.00	61.56	12
評分項目加權平均總分	0.80		0.71		0.79		0.74		5.39		4.77		0.93		1.47		2.38		5.80		6.87		1.00		1.09		2.00		2.00		2.00		0.99		1.00		0.85		6.00		5.00		2.00		1.61		3.25		59.44		890														

表5.2-4 高雄客運乘客問卷、隨車調查與匿名隨車調查評分結果彙整表

評分方式		乘客問卷								隨車調查/匿名隨車調查														該路線配置車輛平均車齡	小計	班次數
評鑑指標	B2舒適與噪音				C1過站不停比率	C3拒載老人或身心障礙者	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔或接聽手機		C6駕駛員之服務態度與儀容	A1發車準點性	A5乘客資訊服務	B2舒適與噪音	B3公車資訊服務設施				B6車輛安全設施檢查			C2駕駛平穩性	C4駕駛員遵循路線指示	C6駕駛員服務態度與儀容	D4民眾申訴處理			
評分項目	車廂內整體舒適感	煞車噪音	空調是否正常	車體外觀整潔	乘客按下車鈴或招呼時，駕駛員過站不停之比率	駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為	駕駛員行車或待車中是否有接聽手機(非藍芽)或使用免持聽筒聊天之行為	駕駛員的服務態度	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班次之比率	招呼站資訊提供(包括路線圖、站位名稱、時刻表等)	堆積雜物	到站顯示或到站告知	車輛資訊辨識度(車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名)	下車鈴是否能夠使用	驗票機裝設與故障	備汽車專用滅火器，位置明顯且於有效期限內	車輛內之逃生安全門標示清楚且能正常使用	設置有車窗擊破器及使用說明	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	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	駕駛員是否穿著規定服裝	客運公司之申訴電話及意見箱之設置(設置免費服務專線或消費者服務專線正常使用)			
總分	1分	1分	1分	1分	6分	5分	1分	2分	3分	6分	7分	1分	2分	2分	2分	2分	1分	1分	1分	6分	5分	2分	2分	5分	66分	
路線別	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	得分	
22	0.76	0.61	0.74	0.70	5.55	4.00	1.00	1.85	2.19	6.00	7.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	6.00	5.00	2.00	1.75	0.00	57.15	20
24	0.67	0.57	0.53	0.67	5.37	3.95	1.00	1.47	2.33	6.00	3.67	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.83	6.00	5.00	2.00	2.00	0.00	53.05	2
60	0.59	0.54	0.60	0.56	6.00	5.00	1.00	2.00	2.01	5.86	6.57	1.00	-0.29	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.71	6.00	5.00	2.00	1.86	0.00	55.02	46
評分項目加權平均總分	0.64	0.56	0.64	0.61	5.85	4.67	1.00	1.94	2.08	5.90	6.61	1.00	0.45	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	0.80	6.00	5.00	2.00	1.83	0.00	55.59	68

參考文獻

- 1.韓復華、任維廉，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」，83 年度評鑑，臺北市交通局委託。
- 2.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。
- 3.中華民國運輸學會，「市區公車高潛力需求路線規劃與路線經營權開放制度之研究」，88 年 12 月，臺中市政府委託。
- 4.任維廉，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」，92 年度第一期、第二期評鑑，臺北市政府交通局委託。
- 5.亞聯工程顧問股份有限公司，「九十二年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑」，臺北縣政府委託，93 年 6 月。
- 6.巫哲緯、賴以軒等，「九十三年桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑」，第一期期末報告，桃園縣政府交通局委託，93 年 8 月。
- 7.交通部運輸研究所，「南臺灣公車動態資訊系統推動成果」，交通部研究所新聞稿，94 年 11 月 4 日。
- 8.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。
- 9.義守大學，「交通部公路總局高雄區監理所九十四年度公路汽車客運業營運服務品質評鑑計畫」，交通部公路總局高雄區監理所委託，95 年 6 月。
- 10.高雄市交通局，「高雄市交通局 95 年交通統計年報」，95 年。
- 11.林岳德，「高雄市公車系統改善策略之研究」，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，96 年 7 月。
- 12.義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，96 年 12 月。
- 13.亞聯工程顧問股份有限公司，「九十七年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑—第一期成果報告」，臺北縣政府委託，97 年 6 月。
- 14.義守大學，「交通部公路總局高雄區監理所九十六年公路汽車客運業營運與服務委託評鑑計畫」，交通部公路總局高雄區監理所委託，97 年 8 月。
- 15.義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，97 年 12 月。
- 16.國立交通大學，「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑—九十七年度第二期評鑑報告」，臺北市公共運輸處委託，98 年 1 月。
- 17.義守大學，「高雄市公車服務品質評鑑計畫」，高雄市政府委託，98 年 12 月。