目錄

第一章 計畫概述.....1
1.1 計畫目標.....1
1.2 計畫範圍.....2
1.3 工作項目.....3
1.4 評鑑作業要點.....5
1.5 計畫流程.....6
第二章 評鑑指標.....7
2.1 配分標準說明.....7
2.2 指標修正.....9
2.3 成績計算.....17
第三章 調查計畫.....19
3.1 調查方法說明.....19
3.1.1 機關與業者書面資料查核.....20
3.1.2 隨車調查.....22
3.1.3 站位調查.....24
3.1.4 問卷調查.....25
3.1.5 場站調查.....26
3.2 抽樣說明.....26
第四章 評鑑結果分析.....29
4.1「公司別」評鑑指標調查結果.....29
4.1.1 太魯閣客運得分細項.....32
4.1.2 華聯遊覽車客運得分細項.....47
4.1.3 首都客運得分細項.....58
4.1.4 臺北客運得分細項.....69
4.1.5 統聯客運得分細項.....80
4.1.6 興東客運得分細項.....91
4.1.7 各業者公司別成績彙整.....101

4.2「路線別」評鑑指標調查結果 102
4.2.1 太魯閣客運之路線別得分 103
4.2.2 華聯遊覽車客運之路線別得分 108
4.2.3 首都客運之路線別得分 112
4.2.4 臺北客運之路線別得分 116
4.2.5 統聯客運之路線別得分 120
4.2.6 興東客運之路線別得分 124
4.2.7 各業者路線別成績彙整 128
4.3 綜合成績彙整 129
4.4 前期差異比較 131
第五章 問卷分析 138
5.1 乘客基本資料分析 138
5.2 各客運業者乘客基本資料分析 148
5.3 各路線之乘客搭乘經驗分析 178
第六章 議約項目 187
6.1 花蓮轉運站指標 187
6.2 市民小巴試評 188
第七章 結論與建議 192
7.1 結論 192
7.1.1 總結 192
7.1.2 各業者結論與改善建議 193
7.2 建議 198
附件一、市區公車評鑑指標表
附件二、市民小巴評鑑指標表
附件三、期末審查會議意見及回覆

圖目錄

圖 1.1-1 評鑑主要目標 1
圖 1.5-1 計畫流程圖 6
圖 3.1-1 評鑑架構圖 20
圖 3.1-2 書面資料蒐集流程圖 21
圖 3.1-3 隨車調查流程圖 23
圖 3.1-4 站位調查流程圖 24
圖 3.1-5 問卷調查流程圖 25
圖 4.1-1 太魯閣客運之定期維修保養資料範例 34
圖 4.1-2 太魯閣客運之駕駛員健康管理檢測紀錄範例 35
圖 4.1-3 太魯閣客運無障礙公車貼紙範例 37
圖 4.1-4 市區客運識別系統導入 40
圖 4.1-5 試辦 302A「新城老街環線」 41
圖 4.1-6 台灣好行路線持電子票證免費搭乘政策 41
圖 4.1-7 太魯閣客運無障礙教育訓練範例 42
圖 4.1-8 性騷擾防治與性別平等教育簽到表範例 43
圖 4.1-9 太魯閣客運之公司經營管理資料範例 44
圖 4.1-10 太魯閣客運之缺失修正範例 45
圖 4.1-11 華聯遊覽車客運之定期維修保養資料範例 49
圖 4.1-12 華聯遊覽車客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 50
圖 4.1-13 立柱型刷卡機 54
圖 4.1-14 華聯遊覽車客運教育訓練範例 55
圖 4.1-15 華聯遊覽車公司定期舉行檢討會議 56
圖 4.1-16 首都客運之定期維修保養資料範例 60
圖 4.1-17 首都客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 61
圖 4.1-18 宣傳來趣宜花東轉一轉 65
圖 4.1-19 首都客運教育訓練範例 66
圖 4.1-20 臺北客運之定期維修保養資料範例 71
圖 4.1-21 臺北客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 72
圖 4.1-22 壽星可選擇當日減班或發放禮金 76
圖 4.1-23 臺北客運教育訓練範例 77
圖 4.1-24 統聯客運之定期維修保養資料範例 82
圖 4.1-25 統聯客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 83
圖 4.1-26 統聯客運教育訓練範例 88
圖 4.1-27 興東客運教育訓練範例 98
圖 5.1 客運業者有效問卷分佈圖 138
圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖 139

圖 5.1-2 受訪乘客年齡層分佈圖 139
圖 5.1-3 受訪乘客職業分佈圖 140
圖 5.1-4 受訪乘客搭乘目的分佈圖 140
圖 5.1-5 受訪乘客固定搭乘分佈圖 141
圖 5.1-6 受訪乘客搭乘頻率分佈圖 141
圖 5.1-7 受訪乘客是否轉乘分佈圖 142
圖 5.1-8 受訪乘客等待時間分佈圖 143
圖 5.1-9 駕駛員服務態度滿意度分佈圖 144
圖 5.1-10 乘客整體滿意度分佈圖 145
圖 5.1-11 受訪乘客建議停靠其他目的地分佈圖 146
圖 5.1-12 受訪乘客其他建議分佈圖 147
圖 5.2-1 各客運業者受訪乘客性別分佈圖 148
圖 5.2-2 各客運業者受訪乘客年齡層分佈圖 149
圖 5.2-3 各路線受訪乘客性別與年齡交叉分析圖 151
圖 5.2-4 各客運業者受訪乘客職業分佈圖 152
圖 5.2-5 各客運業者受訪乘客搭乘目的分佈圖 154
圖 5.2-6 各客運業者受訪乘客固定搭乘此班車分佈圖 155
圖 5.2-7 各客運業者受訪乘客搭乘頻率分佈圖 156
圖 5.2-8 各客運業者受訪乘客搭乘頻率次數分佈圖 158
圖 5.2-9 各路線受訪乘客搭乘頻率與搭乘目的交叉分析圖 161
圖 5.2-10 各客運業者受訪乘客是否轉乘分佈圖 162
圖 5.2-11 各客運業者受訪乘客本次等待公車時間分佈圖 163
圖 5.2-12 各客運業者駕駛員服務態度滿意度分佈圖 164
圖 5.2-13 各客運業者乘客整體搭乘滿意度分佈圖 168
圖 5.2-14 各路線乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析圖 170
圖 5.2-15 各業者乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析圖 171
圖 5.2-16 各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間交叉分析圖 173
圖 5.2-17 各業者乘客整體滿意度與乘車目的交叉分析圖 175
圖 5.2-18 各客運業者乘客建議停靠其他目的地分佈圖 176
圖 5.2-19 各客運業者乘客對本班次是否有其他建議分佈圖 177
圖 5.3-1 各路線駕駛員服務態度分佈圖 179
圖 5.3-2 乘客是否固定搭乘與各路線駕駛員態度分佈圖 181
圖 5.3-3 各路線整體搭乘滿意度分佈圖 186
圖 6.2-1 市民小巴外觀(7 人座車型).....188

表目錄

表 1.2-1 受評業者路線及班次數 3
表 2.1-1 評鑑指標配分 8
表 2.2-1「A2-1 站牌維護完善程度」本年度與前一年度比較 9
表 2.2-2「A2-3 智慧站牌協助維護」本年度與前一年度比較 10
表 2.2-3「B1-1 路線車輛平均車齡」本年度與前一年度比較 10
表 2.2-4「B1-1 路線車輛平均車齡」本年度與前一年度比較 11
表 2.2-5「C2-1 駕駛員不良載客行為」本年度與前一年度比較 11
表 2.2-6「C2-1 駕駛員不良載客行為」本年度與前一年度比較 12
表 2.2-7「C4 危險駕駛行為」本年度與前一年度比較 13
表 2.2-8「C4 危險駕駛行為」本年度與前一年度比較 13
表 2.2-9「D1-3 車輛無障礙設備妥善度」本年度與前一年度比較 14
表 2.2-10「E2-1 大眾運輸政策配合度」本年度與前一年度比較 15
表 2.2-11「E2-2 創新服務項目」本年度與前一年度比較 16
表 2.3-1 指標評分類別 17
表 3.1-1 書面資料評鑑指標 21
表 3.1-2 隨車稽查調查評鑑指標 23
表 3.1-3 站位普查評鑑指標 24
表 3.1-4 問卷調查評鑑指標 25
表 3.1-5 場站調查評鑑指標 26
表 3.2-1 隨車調查抽樣表 27
表 3.2-2 各樣本數誤差上下界與信賴度 28
表 3.2-3 調查問卷數 28
表 4.1-1 公司別評鑑指標項目與配分 29
表 4.1-2 E1-1「全國平均次數」計算方式 31
表 4.1-3 E1-2「全國平均次數」計算方式 31
表 4.1-4 E2-2「得點區間」計算方式 31
表 4.1-5 太魯閣客運之 A1-1 得分 32
表 4.1-6 太魯閣客運之 A3 得分 32
表 4.1-7 太魯閣客運車齡資料 33
表 4.1-8 太魯閣客運 B1-1 得分 33
表 4.1-9 太魯閣客運之 B2-1 得分 33
表 4.1-10 太魯閣客運之 B2-2 得分 34
表 4.1-11 太魯閣客運之 B5-2 得分 35
表 4.1-12 太魯閣客運之 C7-1 得分 36
表 4.1-13 太魯閣客運之 C8-1 得分 36
表 4.1-14 太魯閣客運營運車輛 37

表 4.1-15 太魯閣客運之 D1 得分 37
表 4.1-16 太魯閣客運之 E1-1 得分 38
表 4.1-17 太魯閣客運之 E1-2 得分 38
表 4.1-18 太魯閣客運之 E2-1 得分 39
表 4.1-19 太魯閣客運之 E2-2 得分 40
表 4.1-20 太魯閣客運之 E3-1 得分 42
表 4.1-21 太魯閣客運之 E3-2 得分 43
表 4.1-22 太魯閣客運之 E3-3 得分 44
表 4.1-23 太魯閣客運之 E4-1 得分 44
表 4.1-24 太魯閣客運之 E5-1 得分 45
表 4.1-25 太魯閣客運之公司別評鑑項目得分 46
表 4.1-26 華聯遊覽車客運之 A1-1 得分 47
表 4.1-27 華聯遊覽車客運之 A3 得分 47
表 4.1-28 華聯遊覽車客運車齡資料 48
表 4.1-29 華聯遊覽車客運之 B1-1 得分 48
表 4.1-30 華聯遊覽車客運之 B2-1 得分 48
表 4.1-31 華聯遊覽車客運之 B2-2 得分 49
表 4.1-32 華聯遊覽車客運之 B5-2 得分 50
表 4.1-33 華聯遊覽車客運之 C7-1 得分 51
表 4.1-34 華聯遊覽車客運之 C8-1 得分 51
表 4.1-35 華聯遊覽車客運營運車輛 51
表 4.1-36 華聯遊覽車客運之 D1 得分 52
表 4.1-37 華聯遊覽車客運之 E1-1 得分 52
表 4.1-38 華聯遊覽車客運之 E1-2 得分 52
表 4.1-39 華聯遊覽車客運之 E2-1 得分 53
表 4.1-40 華聯遊覽車客運之 E2-2 得分 54
表 4.1-41 華聯遊覽車客運之 E3-1 得分 55
表 4.1-42 華聯遊覽車客運之 E3-2 得分 55
表 4.1-43 華聯遊覽車客運之 E3-3 得分 56
表 4.1-44 華聯遊覽車客運之 E4-1 得分 56
表 4.1-45 華聯遊覽車客運之 E5-1 得分 56
表 4.1-46 華聯遊覽車客運之公司別評鑑項目得分 57
表 4.1-47 首都客運之 A1-1 得分 58
表 4.1-48 首都客運之 A3 得分 58
表 4.1-49 首都客運車齡資料 59
表 4.1-50 首都客運之 B1-1 得分 59
表 4.1-51 首都客運之 B2-1 得分 59
表 4.1-52 首都客運之 B2-2 得分 60

表 4.1-53 首都客運之 B5-2 得分.....61
表 4.1-54 首都客運之 C7-1 得分.....61
表 4.1-55 首都客運之 C8-1 得分.....62
表 4.1-56 首都客運營運車輛.....62
表 4.1-57 首都客運之 D1 得分.....62
表 4.1-58 首都客運之 E1-1 得分.....63
表 4.1-59 首都客運 E1-2 得分.....63
表 4.1-60 首都客運之 E2-1 得分.....64
表 4.1-61 首都客運之 E2-2 得分.....65
表 4.1-62 首都客運之 E3-1 得分.....66
表 4.1-63 首都客運之 E3-2 得分.....66
表 4.1-64 首都客運之 E3-3 得分.....66
表 4.1-65 首都客運之 E4-1 得分.....67
表 4.1-66 首都客運之 E5-1 得分.....67
表 4.1-67 首都客運之公司別評鑑項目得分.....68
表 4.1-68 臺北客運之 A1-1 得分.....69
表 4.1-69 臺北客運之 A3 得分.....69
表 4.1-70 臺北客運車齡資料.....70
表 4.1-71 臺北客運之 B1-1 得分.....70
表 4.1-72 臺北客運之 B2-1 得分.....70
表 4.1-73 臺北客運之 B2-2 得分.....71
表 4.1-74 臺北客運之 B5-2 得分.....72
表 4.1-75 臺北客運之 C7-1 得分.....72
表 4.1-76 臺北客運之 C8-1 得分.....73
表 4.1-77 臺北客運營運車輛.....73
表 4.1-78 臺北客運之 D1 得分.....73
表 4.1-79 臺北客運之 E1-1 得分.....74
表 4.1-80 臺北客運 E1-2 得分.....74
表 4.1-81 臺北客運之 E2-1 得分.....75
表 4.1-82 臺北客運之 E2-2 得分.....76
表 4.1-83 臺北客運之 E3-1 得分.....77
表 4.1-84 臺北客運之 E3-2 得分.....77
表 4.1-85 臺北客運之 E3-3 得分.....78
表 4.1-86 臺北客運之 E4-1 得分.....78
表 4.1-87 臺北客運之 E5-1 得分.....78
表 4.1-88 臺北客運之公司別評鑑項目得分.....79
表 4.1-89 統聯客運之 A1-1 得分.....80
表 4.1-90 統聯客運之 A3 得分.....81

表 4.1-91 統聯客運車齡資料 81
表 4.1-92 統聯客運之 B1-1 得分 81
表 4.1-93 統聯客運之 B2-1 得分 82
表 4.1-94 統聯客運之 B2-2 得分 82
表 4.1-95 統聯客運之 B5-2 得分 83
表 4.1-96 統聯客運之 C7-1 得分 84
表 4.1-97 統聯客運之 C8-1 得分 84
表 4.1-98 統聯客運營運車輛 84
表 4.1-99 統聯客運之 D1 得分 85
表 4.1-100 統聯客運之 E1-1 得分 86
表 4.1-101 統聯客運 E1-2 得分 86
表 4.1-102 統聯客運之 E2-1 得分 87
表 4.1-103 統聯客運之 E2-2 得分 87
表 4.1-104 統聯客運之 E3-1 得分 88
表 4.1-105 統聯客運之 E3-2 得分 89
表 4.1-106 統聯客運之 E3-3 得分 89
表 4.1-107 統聯客運之 E4-1 得分 89
表 4.1-108 統聯客運之 E5-1 得分 89
表 4.1-109 統聯客運之公司別評鑑項目得分 90
表 4.1-110 興東客運之 A1-1 得分 91
表 4.1-111 興東客運之 A3 得分 91
表 4.1-112 興東客運車齡資料 92
表 4.1-113 興東客運之 B1-1 得分 92
表 4.1-114 興東客運之 B2-1 得分 92
表 4.1-115 興東客運之 B2-2 得分 93
表 4.1-116 興東客運之 B5-2 得分 93
表 4.1-117 興東客運之 C7-1 得分 93
表 4.1-118 興東客運之 C8-1 得分 94
表 4.1-119 興東客運營運車輛 94
表 4.1-120 興東客運之 D1 得分 94
表 4.1-121 興東客運之 E1-1 得分 95
表 4.1-122 興東客運 E1-2 得分 95
表 4.1-123 興東客運之 E2-1 得分 96
表 4.1-124 興東客運之 E2-2 得分 97
表 4.1-125 興東客運之 E3-1 得分 97
表 4.1-126 興東客運之 E3-2 得分 98
表 4.1-127 興東客運之 E3-3 得分 99
表 4.1-128 興東客運之 E4-1 得分 99

表 4.1-129 興東客運之 E5-1 得分 99
表 4.1-130 興東客運之公司別評鑑項目得分 100
表 4.1-131 各業者公司別成績表 101
表 4.2-1 路線別評鑑指標項目與配分 102
表 4.2-2 太魯閣客運路線別得分 103
表 4.2-3 太魯閣客運 B3-1 公車動態設備妥善度 104
表 4.2-4 太魯閣客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 105
表 4.2-5 太魯閣客運 C1-1 發車準點率 105
表 4.2-6 太魯閣客運 C1-2 到站準點率 106
表 4.2-7 太魯閣客運 C6-1 整體滿意度得分表 107
表 4.2-8 華聯遊覽車客運路線別得分 108
表 4.2-9 華聯遊覽車客運 B3-1 公車動態設備妥善度 109
表 4.2-10 華聯遊覽車客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 109
表 4.2-11 華聯遊覽車客運 C1-1 發車準點率 110
表 4.2-12 華聯遊覽車客運 C1-2 到站準點率 110
表 4.2-13 華聯遊覽車客運 C6-1 乘客滿意度得分表 111
表 4.2-14 首都客運路線別得分 112
表 4.2-15 首都客運 B3-1 公車動態設備妥善度 113
表 4.2-16 首都客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 113
表 4.2-17 首都客運 C1-1 發車準點率 114
表 4.2-18 首都客運 C1-2 到站準點率 114
表 4.2-19 首都客運 C6-1 乘客滿意度得分表 115
表 4.2-20 臺北客運路線別得分 116
表 4.2-21 臺北客運 B3-1 公車動態設備妥善度 117
表 4.2-22 臺北客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 117
表 4.2-23 臺北客運 C1-1 發車準點率 118
表 4.2-24 臺北客運 C1-2 到站準點率 118
表 4.2-25 臺北客運 C6-1 乘客滿意度得分表 119
表 4.2-26 統聯客運路線別得分 120
表 4.2-27 統聯客運 B3-1 公車動態設備妥善度 121
表 4.2-28 統聯客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 121
表 4.2-29 統聯客運 C1-1 發車準點率 122
表 4.2-30 統聯客運 C1-2 到站準點率 122
表 4.2-31 統聯客運 C6-1 乘客滿意度得分表 123
表 4.2-32 興東客運路線別得分 124
表 4.2-33 興東客運 B3-1 公車動態設備妥善度 125
表 4.2-34 興東客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度 125
表 4.2-35 309 路線 C1-1 發車準點率 126

表 4.2-36 309 路線 C1-2 到站準點率 126
表 4.2-37 興東客運 C6-1 乘客滿意度得分表 127
表 4.2-38 各路線路線別成績表 128
表 4.3-1 各客運業者評鑑指標類別與總成績列表 129
表 4.3-2 各路線評鑑指標成績列表 130
表 4.4-1 前期評鑑差異比較表 133
表 5.1-1 受訪乘客性別統計表 139
表 5.1-2 受訪乘客年齡層統計表 139
表 5.1-3 受訪乘客職業統計表 140
表 5.1-4 受訪乘客搭乘目的統計表 140
表 5.1-5 受訪乘客固定搭乘統計表 141
表 5.1-6 受訪乘客搭乘頻率統計表 141
表 5.1-7 受訪乘客搭乘頻率次數交叉表 142
表 5.1-8 受訪乘客是否轉乘統計表 142
表 5.1-9 受訪乘客等待時間統計表 143
表 5.1-10 駕駛員服務態度滿意度統計表 143
表 5.1-11 駕駛員服裝儀容滿意度統計表 144
表 5.1-12 乘客搭車經驗統計表 145
表 5.1-13 乘客整體滿意度統計表 145
表 5.1-14 受訪乘客建議停靠其他目的地統計表 146
表 5.1-15 受訪乘客建議停靠目的地統計表 146
表 5.1-16 受訪乘客其他建議統計表 147
表 5.1-17 受訪乘客其他建議統計表 147
表 5.2-1 各客運業者受訪乘客性別統計表 148
表 5.2-2 各客運業者受訪乘客年齡層統計表 149
表 5.2-3 各路線受訪乘客性別與年齡交叉分析表 150
表 5.2-4 各客運業者受訪乘客職業統計表 152
表 5.2-5 各客運業者受訪乘客搭乘目的統計表 153
表 5.2-6 各客運業者受訪乘客固定搭乘此班車統計表 154
表 5.2-7 各客運業者受訪乘客搭乘頻率統計表 155
表 5.2-8 各客運業者受訪乘客搭乘頻率次數交叉表 157
表 5.2-9 各路線受訪乘客搭乘頻率與搭乘目的交叉分析表 159
表 5.2-10 各客運業者受訪乘客是否轉乘統計表 162
表 5.2-11 各客運業者受訪乘客轉乘路線統計表 162
表 5.2-12 各客運業者受訪乘客本次等待公車時間統計表 163
表 5.2-13 各客運業者駕駛員服務態度滿意度統計表 164
表 5.2-14 各客運業者駕駛員服務儀容滿意度統計表 165
表 5.2-15 各客運業者乘客搭車經驗統計表 166

表 5.2-16 各客運業者乘客整體搭乘滿意度統計表 168
表 5.2-17 各路線乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析表 169
表 5.2-18 各業者乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析表 170
表 5.2-19 各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間交叉分析表 172
表 5.2-20 各業者乘客整體滿意度與乘車目的交叉分析表 174
表 5.2-21 各客運業者乘客建議停靠其他目的地統計表 175
表 5.2-22 各客運業者乘客建議停靠之目的地統計表 176
表 5.2-23 各客運業者乘客對本班次是否有其他建議統計表 177
表 5.2-24 各客運業者乘客對本班次之其他建議統計表 177
表 5.3-1 各路線受訪乘客人數統計表 178
表 5.3-2 各路線駕駛員服務態度交叉統計表 179
表 5.3-3 乘客是否固定搭乘與駕駛員態度分析統計表 180
表 5.3-4 乘客是否固定搭乘與各路線駕駛員態度統計表 180
表 5.3-5 各路線駕駛員之服裝儀容統計表 181
表 5.3-6 各路線駕駛員不當駕駛行為統計表 182
表 5.3-7 各路線整體搭乘滿意度統計表 186
表 6.1-1 A3-4 旅客旅遊資訊明確各業者查評結果及得分 187
表 6.2-1 花蓮縣市民小巴路線及規劃理念說明列表 189
表 6.2-2 市民小巴隨車調查路線及時間 190
表 6.2-3 市民小巴路線成績 191
表 7.1-1 評鑑成績列等表 192
表 7.1-2 客運業者公司別及路線別成績列表 192
表 7.1-3 客運業者受評路線公司別及路線別成績表 192
表 7.1-4 客運業者評鑑缺失樣態彙整表 197
表 7.2-1 A2-1 指標修正建議 198
表 7.2-2 C2-2 指標修正建議 199
表 7.2-3「C7-2 民眾申訴案件數」指標草擬評分方式 200
表 7.2-4 桃園評鑑交通違規及行車肇事率指標 201
表 7.2-5 宜蘭評鑑監督管理指標 201
表 7.2-6 E1 交通違規案件指標修正建議 202
表 7.2-7 指標屬性分類表 204

第一章 計畫概述

為提升業者運輸服務品質，花蓮縣政府依據交通部訂頒《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》，辦理 113 年度花蓮縣市區公車營運與服務評鑑，以提升提供舒適、便捷、安全之公車服務，以期民眾樂於搭乘，使大眾運輸工具發揮應有之效能，以解決日益壅塞之道路交通問題，並透過數值化科學分析方法之運用，而對市區公車服務品質有更客觀的瞭解，以為施政、決策之參考。

1.1 計畫目標

依據《發展大眾運輸條例》第 7 條及《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》等規定，辦理本年度花蓮縣市區公車營運與服務評鑑計畫委託服務案，本計畫評鑑預計達成下列四項目標：

一、提升花蓮縣市區公車經營績效與服務水準。

二、調查分析結果提供縣府及業者營運服務改善依據。

三、提供各業者完整缺失資料以利業者改善。

四、執行大眾運輸補貼之重要依據。

圖 1.1-1 評鑑主要目標

1.2 計畫範圍

本計畫各工作項目及履約期程及評鑑對象說明如下：

一、履約期程

依需求說明書所定之期限，履約期限為決標日次日起 90 日曆天內完成《期末報告書》，經機關核定後 14 日曆天內，再提送本計畫《成果報告書》及光碟數量各 15 份。

二、評鑑項目

依據《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第三條訂定之評鑑項目及配分標準辦理本案評鑑作業，評鑑項目如下：

(一) 場站設施與服務：佔總成績 15%。

(二) 運輸工具設備與安全：佔總成績 25%。

(三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績 30%。

(四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績 10%。

(五) 公司經營與管理：佔總成績 20%。

三、評鑑對象

本評鑑公車服務指標之範圍，客運業者為太魯閣客運股份有限公司、華聯遊覽車客運股份有限公司、統聯汽車客運股份有限公司、首都客運股份有限公司、臺北汽車客運股份有限公司及興東汽車客運股份有限公司於 113 年 1 月起營運迄今之路線。

本計畫市區汽車客運業服務評鑑對象，如表 1.2-1 所示。花蓮縣轄市區公車有 4 家獨營業者、1 家聯營業者。其中，獨營業者分別為太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運；聯營業者為首都客運與臺北客運。在路線數的部份，太魯閣客運 4 條、統聯客運 3 條、臺北/首都客運 1 條、華聯客運 1 條、興東客運 1 條，共計 10 條路線。

表 1.2-1 受評業者路線及班次數

業者	路線	路線名稱	班次數		註 1	註 2
			平日	假日		
太魯閣客運	301	花蓮轉運站➞東華大學	15	15	●	
	302	新城火車站➞天祥	9	12	●	
	303	花蓮轉運站➞雲山水	2	2	●	●
	305	花蓮轉運站➞水源村	5	4	●	
華聯遊覽車	304	花蓮轉運站➞石梯坪	3	3		●
首都客運/臺北客運	307	花蓮轉運站➞慈濟科技大學➞東大門夜市➞花蓮轉運站	2	0		
統聯客運	308	飯店接駁線（花蓮轉運站➞七星潭）	2	2		
	310	花蓮轉運站➞太魯閣遊客中心	10	10	●	●
	1123	花蓮新站➞花蓮總站➞花蓮機場➞花蓮新站	14	14		
興東客運	309	玉里火車站➞石梯坪	2	2		●

註 1. 含無障礙車輛
註 2. 台灣好行路線

1.3 工作項目

一、研擬調查與執行計畫，修正及擬定各項指標內容及權重，並協助機關訂定評鑑執行要點：

(一)建議之細項指標分類及權重配分為架構，擬定各項指標內容及權重，以供機關就上述內容討論各項指標計算公式及權重。

(二)客運公司管理機制及公司管理者參與公司經營管理適度納為評鑑子項。

(三)請將「票證資料提送配合度」及「市區汽車客運業營運概況網路填報系統」客運業者提送及填報情形適度納為評鑑子項。

(四)請將受評業者前一年度評鑑成果改善情形納入本年度評鑑子項。

(五)請將受評業者為提升運量之行銷作為，及自主增加載客之具體作為及成效，適度納為評鑑子項。

(六)配合縣府智慧交通政策推動，動態資訊正確性、路線站牌資訊智慧化等作為，適度納為評鑑子項。

(七)配合交通部公共運輸無障礙政策推動，有關輪椅操作過程、驗票機設定及教育訓練邀請無障礙講師等，適度納為評鑑子項。

(八)為提升道路交通安全，落實市區公車業者所屬公車駕駛人遵守道路交通安全相關規定，行經路口須遵守「慢、看、停」之行為，請將駕駛路口停讓動作落實情形及教育訓練，適度納為評鑑子項。

(九)請依「陸運特定人員尿液採驗實施要點」適度將採驗情形納為評鑑子項。

(十)請將驗票機統一各票種驗票機扣款聲響、文字或燈號等資訊業者辦理情形適度納入評鑑子項。

(十一)請將客運業者車輛安裝「行車視野輔助系統」，適度納為評鑑子項。

(十二)請將客運業者車輛維修保養與準點率，適度納為評鑑子項。

(十三)請將中央近期推動政策之配合度及推廣程度執行成果，適度納為評鑑子項。

(十四)評鑑調查開始前，須協助機關召開說明會向受評客運業者說明評鑑指標。

二、資料蒐集

(一)書面資料：收集相關資料，做為車輛及場站績效指標並配合政府重要措施指標等計算之依據，由評鑑團隊提出受評業者書面資料繳交期限，逾期提供將不納入評鑑分數。

(二)委辦單位調查資料：依營運之路線站位及場站上，進行實況資料之調查，作為前述評鑑指標計算之依據。(每一路線現場調查時間，須於履約期間至少分 2 個不同週期調查。如:第 1 次調查 8 月 5 日至 10 日，第 2 次調查 9 月 1 日至 6 日。) 。

(三)問卷調查：由評鑑團隊依各路線班次數研擬問卷，問卷須包含民眾對搭乘路線的滿意度，問卷數量本公司將於企劃書載明。

(四)機關抽測資料：由機關提供民眾申訴案件，如：1999、縣長信箱或各單位反應事項，及機關自行稽核事項，受評業者處理情形。

三、配合機關事項：機關邀請專家學者出席說明會及各階段簡報會議，負責委員出席、交通、食宿等費用及會議茶點場佈準備。

四、依機關頒訂「花蓮縣市區汽車客運業營運管理自治條例」檢視市區客運業是否有違反相關法規。

五、市區汽車客運改善建議。

六、若有評鑑優等之路線或公司，提供優等路線之貼紙（張數:路線依該路線核定車輛數為張數，公司為 1 張）。

1.4 評鑑作業要點

本案評鑑作業流程要點，說明如下：

一、前置作業階段

(一)計畫與工作項目確認。

(二)召開說明會邀請專家、學者、業者進行指標確認與討論。

(三)修正及擬定各項指標內容與權重。

二、作業執行階段

(一)實施調查及相關資料蒐集，包含書面資料、抽樣調查資料及問卷調查資料。

(二)資料彙整與統計分析。

(三)成績計算與排序。

(四)各項缺失通知業者，業者提出申複。

三、申複作業及總成績統計階段

(一)針對業者提出申複進行資料檢核或重新補充調查。

(二)依申複結果進行彙整分析與檢核修正。

(三)綜合成績計算與排序列等。

四、依據執行評鑑之過程與經驗提出本市市區公車營運及服務評鑑方式與評鑑指標修正改善建議

1.5 計畫流程

依需求說明書要求之工作項目，工作團隊依各工項調查作業編擬本計畫流程，如圖 1.5-1 所示。

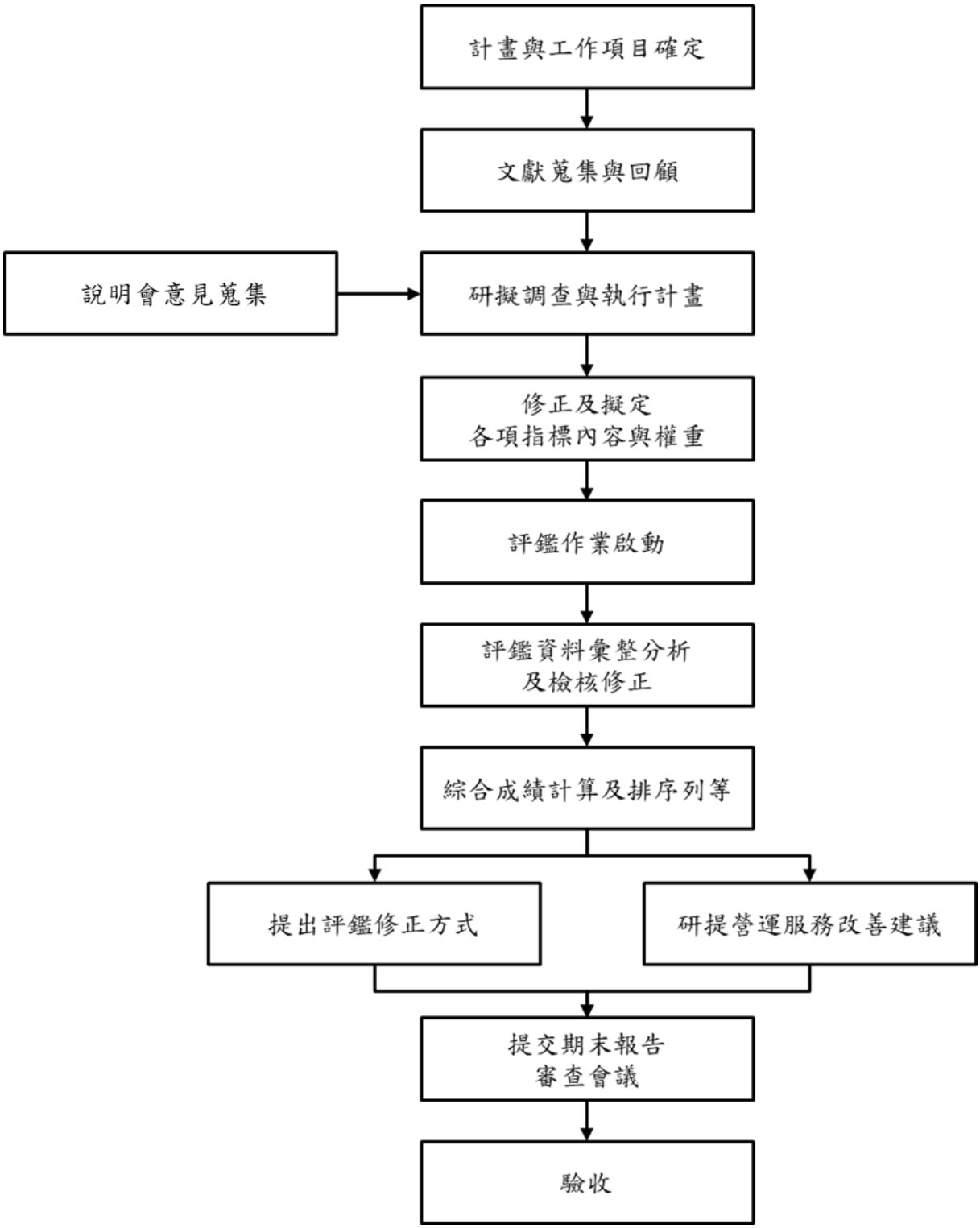


圖 1.5-1 計畫流程圖

第二章 評鑑指標

評鑑項目較多且繁複，須針對各指標項目設計標準化作業流程，為避免整體工作無效率且資料產生謬誤，本章將說明各指標之配分標準、指標內容及架構，與其相對應之調查方法，透過制定各項工作標準化流程，以達到資料快速蒐集且錯誤降低之目的。

2.1 配分標準說明

本計畫評鑑項目分為五大項目，分別為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」。

五大項目係由多個子項目組成，子項目係由多個細項指標組成，依「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條規定：「主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，依據下列評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標進行考評，配分標準如下，配分如表 2.1-1 所示。

A.場站設施與服務：佔總成績 15%

B.運輸工具設備與安全：佔總成績 25%

C.旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績 30%

D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績 10%

E.公司經營與管理：佔總成績 20%

為瞭解客運業者市區公車經營績效及服務品質，透過評鑑指標表量化客運業者之服務品質。客運業者之評鑑成績為「扣分項」、「配分」，以及「加分項」三者之合計，有關前述三者之成績計算方式，說明如下：

一、扣分項

一般配分 100 分外之扣分項，與配分為不同之層面，因此不會從配分開始扣分。指標表中，以扣分項計點之項目，以扣點描述，如：扣 1 點。

二、配分

一般配分 100 分內之配分。指標表中，以配分計點之項目，以得點描述，如：得 1 點。

三、加分項

一般配分 100 分外之加分項，與配分為不同之層面，因此不會從配分開始加分。指標表中，以加分項計點之項目，以加點描述，如：加 1 點。

表 2.1-1 評鑑指標配分

評鑑項目	指標項目	扣分項	配分	加分項
A.場站設施與服務 (15分)	A1場站空間指標		2	
	A2站牌資訊指標	-3	13	+1
	A3實體候車場站	-0.5	0	+2.5
B.運輸工具設備與安全 (25分)	B1車齡比例指標	-2	2	
	B2車輛環保、檢修指標	-4	3	
	B3公車動態設備妥善指標		12	
	B4公車靜態資訊完善指標		4	
	B5行車安全指標	-8	4	
C.旅客服務品質與駕駛員管理 (30分)	C1準點性指標	-4	4	
	C2駕駛行為指標	-11	9	
	C3駕駛員服務態度與儀容指標	-2	2	
	C4駕駛行車安全性指標	-6	6	
	C5車內環境舒適度		3	
	C6乘客滿意度指標		2	
	C7申訴情形指標		2	
	C8公司監督管理駕駛員服務情形		2	
D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (10分)	D1無障礙車輛配置與規格指標		5	
	D2無障礙班表提供		1	
	D3駕駛服務指標	-2	4	
E.公司經營管理 (20分)	E1交通違規案件指標	-10	4	
	E2政策配合與創新服務		7	+9
	E3公司監督管理指標	-3	7	
	E4前期評鑑缺失改善指標		1	
	E5網頁資訊易讀性指標		1	
總 分		-55.5	100	+12.5

2.2 指標修正

花蓮縣指標因已發展多年，故指標無大幅度變動，惟為使評分標準之文字說明更為準確，本年度指標團隊重新檢視文字說明，並調整文字使其較為清楚明瞭，本期指標與前期差異如下：

一、調整指標文字說明

本年度各項指標皆有調整文字說明及配分（含加扣分項）呈現方式，主要調整內容包含調整文字說明、得分制修改為得點制、納入得點制評分計算公式、配分呈現方式將一般配分與加(扣)分項分離等，若評分標準有變動者將於下述說明。

二、調整「A2-1 站牌維護完善程度」評分方式

本年度考量文字說明準確性，修正文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-1「A2-1 站牌維護完善程度」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>站牌資訊有發生破損、龜裂情形者：
若有破損、龜裂，但尚可辨識資訊，扣0.5分。
若有破損、龜裂且無法辨識資訊，扣1分。
站桿若有發生傾斜情形者：
輕微傾斜，扣0.3分。
嚴重傾斜，扣0.5分。
站桿倒塌或綑綁在鄰近柱子上：扣1分
得分=$\frac{(\text{各路線總分}-\text{各路線扣分數})}{\text{路線數}}$</td><td>A.站牌資訊：
(1)沒有破損、龜裂，且可辨識資訊
(2)有破損、龜裂，但尚可辨識資訊
(3)有破損、龜裂且無法辨識資訊

B.站桿情形：
(1)完好無缺
(2)輕微傾斜
(3)嚴重傾斜
(4)站桿倒塌或綑綁在鄰近柱子上
依上述站牌資訊(A)及站桿情形(B)，得(扣)點定義如下：
<table>
<tr><th></th><th>A(1)</th><th>A(2)</th><th>A(3)</th></tr>
<tr><td>B(1)</td><td>得1.0點</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td></tr>
<tr><td>B(2)</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td></tr>
<tr><td>B(3)</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td></tr>
<tr><td>B(4)</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td><td>得0.0點</td></tr>
<tr><td colspan="3">應設置但無設置站牌情形</td><td>扣0.6點</td></tr>
</table>
配分得點=總得點/總站牌數
扣分得點=總扣點/總站牌數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=配分*扣分得點</td></tr>
</table>

三、台灣好行路線 A2-2 指標納入「路線景點資訊」

考量觀光景點資訊對於觀光客之重要性，本指標將台灣好行路線納入「路線景點資訊」，以使業者提供或維護相關資訊，提升觀光客之便利性。

四、調整「A2-3 智慧站牌協助維護」評分方式

前年度指標為有進行通報即可得加分 1 分，考量提供乘客參考資料之準確性，本年度調整為依通報次數進行加分，最多可得加分 1 分。

表 2.2-2「A2-3 智慧站牌協助維護」本年度與前一年度比較

	前一年度	本年度
評分方式	業者是否有協助通報電子看板損毀、資訊錯誤或候車亭損毀等狀況 有通報：總分+1分。 無通報：無加分。	業者是否有協助通報電子看板損毀、資訊錯誤或候車亭損毀等狀況。 依下述情形，給予加分得點： 有通報：每次加0.1點，最多加1點 無通報：0點 智慧站牌協助維護得點=總加分得點 加分得分=加分*智慧站牌協助維護得點

五、新增「A3-4 旅客旅遊資訊明確」

考量花蓮轉運站之使用及資訊明確性，針對有使用花蓮轉運站營運之業者額外進行之評項，考量並非各路線皆經過花蓮轉運站，本項設計為加分項。

六、調整「B1-1 路線車輛平均車齡」指標評分方式

考量無障礙、低地板或電動大客車之特性並鼓勵業者更換車輛為無障礙、低地板或電動大客車，將無障礙、低地板或電動大客車之評分方式與一般車輛之評分方式進行調整。

表 2.2-3「B1-1 路線車輛平均車齡」本年度與前一年度比較

	前一年度	本年度
評分方式	車齡不足1年，將以月份除以12取小數點一位計算之。 平均車齡(年)≦5：得2分； 5<平均車齡(年)≦8：得1分； 8<平均車齡(年)≦10：得0分； 10<平均車齡(年)：得-3分。 得分=各車輛總分/車輛數	【一般車輛】 依下述標準，給予車輛平均車齡得(扣)點： 平均車齡(年)≦5：得1點； 5<平均車齡(年)≦8：得0.5點； 8<平均車齡(年)≦10：0點； 10 <平均車齡(年)：扣1點 【無障礙、低地板或電動大客車】 依下述標準，給予車輛平均車齡得(扣)點：

	前一年度	本年度
		平均車齡(年)≦5：得1點； 5<平均車齡(年)≦10：得0.5點； 10<平均車齡(年)≦12：0點； 12 <平均車齡(年)：扣1點 配分得點=車輛總得點/總配車車輛數 扣分得點=車輛總扣點/總配車車輛數 配分得分=配分*配分得點 扣分得分=扣分*扣分得點

七、調整「B5-1 車內消防逃生設備妥善度」指標評分方式

本年度考量文字說明準確性，修正文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-4「B1-1 路線車輛平均車齡」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>若前述項目均正常可使用：得2分。
若有一項未提供或無法使用，每發現一次扣2分。
得分=((各車輛總分-各車輛扣分數))/查核班次數

*註：「前述項目」係指逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器</td><td>車內消防逃生設備查評項目，如下：
(1) 逃生安全門標示清楚且可正常使用
(2) 車內滅火器備有2具
(3) 車內車窗擊破器備有3具

依下述情形，給予路線班次得(扣)點：
<table>
<tr><th>配分類別</th><th>查評結果</th><th>得點</th></tr>
<tr><td>配分項</td><td>皆有符合</td><td>得1點</td></tr>
<tr><td rowspan="3">扣分項</td><td>任1項不符合</td><td>扣0.25點</td></tr>
<tr><td>任2項不符合</td><td>扣0.5點</td></tr>
<tr><td>皆不符合</td><td>扣1點</td></tr>
</table>
配分得點=路線總得點/路線調查班次數
扣分得點=路線總扣點/路線調查班次數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=扣分*扣分得點</td></tr>
</table>

八、調整「C2-1 駕駛員不良載客行為」指標評分方式

本年度考量文字說明準確性，修正文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-5「C2-1 駕駛員不良載客行為」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>檢視駕駛是否拒載乘客、過站不停、未依路線行駛
發生0次：得2分
發生1次：得0分
發生2次以上：得-3分</td><td>駕駛員不良載客行為查評項目，如下：
(1) 拒載乘客
(2) 過站不停
(3) 未依路線行駛

依下述情形，給予路線班次得(扣)點：
<table>
<tr><th>配分類別</th><th>查評結果</th><th>得點</th></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td></td><td>得分=$\frac{各路線總分}{查核班次數}$</td><td>
<table>
<tr><td>配分項</td><td>皆無發生</td><td>得1點</td></tr>
<tr><td rowspan="3">扣分項</td><td>發生任1項</td><td>扣0.25點</td></tr>
<tr><td>發生任2項</td><td>扣0.5點</td></tr>
<tr><td>皆有發生</td><td>扣1點</td></tr>
</table>
配分得點=路線總得點/路線調查班次數
扣分得點=路線總扣點/路線調查班次數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=扣分*扣分得點
</td></tr>
</table>

九、調整「C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認」指標評分方式

本年度考量文字說明準確性，修正文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-6「C2-1 駕駛員不良載客行為」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>1.停讓行為(2分)：
(1)無號誌或閃光號誌路口須有減速行為
(2)如有行人穿越馬路時，駕駛須先停等後再開
停讓行為得分=$\frac{駕駛員於路口執行停讓次數}{總調查路口數}$x2

2.駕駛是否執行指差確認(1分)
該班次駕駛有執行指差確認：得1分。
未執行指差確認：得0分。</td><td>本評鑑指標考量駕駛員路口停讓行為及指差確認情形，給予查評分數，說明如下：
一、路口停讓行為
駕駛員路口停讓行為查評項目，如下：
(1)無號誌或閃光號誌路口須有減速行為
(2)如有行人穿越馬路時，駕駛須先停等後再開

依下述情形，給予路線班次得(扣)點：
<table>
<tr><td>配分類別</td><td>查評結果</td><td>得點</td></tr>
<tr><td>配分項</td><td>皆無發生</td><td>得1點</td></tr>
<tr><td>扣分項</td><td>發生任1項</td><td>扣1點</td></tr>
</table>
配分得點(A1)=路線總得點/路線調查班次數
扣分扣點(A2)=路線總扣點/路線調查班次數

二、指差確認

依下述情形，給予路線班次得(扣)點：
駕駛有執行指差確認：得1點
駕駛沒有執行指差確認：扣1點

配分得點(B1)=路線總得點/路線調查班次數
扣分扣點(B2)=路線總扣點/路線調查班次數

三、計分方式
綜整上述查評得點，計分方式如下：
配分得點=(A1+B1)/查評項目數
扣分扣點=(A2+B2)/查評項目數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=扣分*扣分得點</td></tr>
</table>

十、調整「C4 危險駕駛行為」指標評分方式

本年度考量前年度說明文字呈現方式較為不便閱讀，故調整文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-7「C4 危險駕駛行為」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>檢視駕駛員是否有前述不當駕車行為
發生0次：得7分
發生1次：扣3分，最多扣至-6分
得分=總得分/查核班次數</td><td>以下12項駕駛員危險駕駛行為查評項目：
<table>
<tr><td>1. 緊急剎車</td><td>2. 抽菸</td></tr>
<tr><td>3. 猛起步</td><td>4. 嚼食檳榔</td></tr>
<tr><td>5. 任意超車</td><td>6. 行車期間使用通訊設備</td></tr>
<tr><td>7. 搶黃燈</td><td>8. 乘客未就座或站穩即起步行駛</td></tr>
<tr><td>9. 聊天</td><td>10. 車門未關妥即起步行駛</td></tr>
<tr><td>11. 聽音樂</td><td>12. 車輛未停妥即開車門</td></tr>
</table>
依下述情形，給予路線班次得(扣)點：
<table>
<tr><th>配分類別</th><th>查評結果</th><th>得點</th></tr>
<tr><td>配分項</td><td>皆無發生</td><td>得1點</td></tr>
<tr><td>扣分項</td><td>發生1-3項</td><td>扣0.25點</td></tr>
<tr><td>扣分項</td><td>發生4-6項</td><td>扣0.5點</td></tr>
<tr><td>扣分項</td><td>發生7-9項</td><td>扣0.75點</td></tr>
<tr><td>扣分項</td><td>發生10項(含)以上</td><td>扣1點</td></tr>
</table>
配分得點=路線總得點/路線調查班次數
扣分扣點=路線總扣點/路線調查班次數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=扣分*扣分得點</td></tr>
</table>

十一、調整「C7 申訴服務處理情形」指標評分方式

由於「無詳實或敷衍回覆」較為不易判斷，為免爭議，將此項進行調整。

表 2.2-8「C4 危險駕駛行為」本年度與前一年度比較

	前一年度	本年度
評分方式	針對1999與縣長信箱之申訴資訊是否有即時處理 回覆完善：得2分。 無詳實或敷衍回覆：得1分。 無回覆申訴資訊：得0分。	針對1999與縣長信箱之申訴資訊，檢視業者是否有即時處理，依下述標準給予申訴服務處理情形得點： 有記錄，回覆完善且處理完畢：得1點 無記錄，或無回覆處理：得0點 配分得分=配分*申訴服務處理情形得點

十二、調整「D1-3 車輛無障礙設備妥善度」指標評分方式

本年度考量文字說明準確性，修正文字說明，並重新調整評分方式。

表 2.2-9「D1-3 車輛無障礙設備妥善度」本年度與前一年度比較

	前一年度	本年度
評分方式	車輛有升降設施、無障礙坡道等設施且完好；得1分 車輛有升降設施、無障礙坡道，但設備有損毀：得0.5分 無設置相關設備：得0分 得分=$\frac{\text{無障礙車輛總得分}}{\text{查核車輛數}}$	以無障礙車輛之昇降設備或斜坡板妥善程度，檢視車輛無障礙設備之妥善度，得點標準如下： 設備完好可正常使用：得1點 設備故障或有損毀：得0點 車輛無障礙設備之妥善度得點= 無障礙車輛總得點/查核車輛數 配分得分=配分*車輛無障礙設備之妥善度得點

十三、調整「E2-1 大眾運輸政策配合度」指標評分方式

本年度大眾運輸政策配合度新增「駕駛員招募計畫」及「無縫轉乘」。

表 2.2-10「E2-1 大眾運輸政策配合度」本年度與前一年度比較

	前一年度	本年度
評分方式	1. 票證資料提送：業者配合機關提送票證資料， 得分=$\frac{\text{有配合提送之月份數}}{\text{總月份數}}$ 2. 行車月報表提送：受補貼路線，每月均有提送行車月報表，得分 =$\frac{\text{有配合提送之月份數}}{\text{總月份數}}$ (若非補貼路線，該項分數與第3點合併計算) 3. 市區汽車客運業網路填報系統：業者依規定定時於網路填報系統，得1分；若有未填報之情事，得0分。 4. 定期辦理尿液採檢：依陸運特定人員尿液採檢實施規定，每人每年至少抽檢一次，得1分；若未辦理，得0分。	有關大眾運輸政策配合度查評案件，分為「A.票證資料提送率」、「B.行車月報表提送率」、「C.定期網路填報」、「D.定期尿液採驗」、「E.駕駛員招募計畫」、「F.無縫轉乘」等**6類查評項目**，各類查評項目，說明如下： 一、查評項目 A.票證資料提送率 業者配合機關提送票證資料，占提送年度之總月份數之比例，定義： 票證資料提送率得點= 配合提送之月份數/總月份數 B.行車月報表提送率 受補貼路線，每月配合提送行車月報之以份數，占提送年度之總月份數之比例，定義： 行車月報表提送率點數= 配合提送之月份數/總月份數 C.定期網路填報 業者是否依規定，定期於市區汽車客運業網路填報系統進行填報作業。依下述標準，給予網路填報得點： 無定期填報，或未填報：0點 補貼路線，定期填報：得1點 非補貼路線，定期填報：得2點 D.定期尿液採驗 依《陸運特定人員尿液採驗實施要點》規定，駕駛員每人每年至少抽檢一次。依下述標準，給予定期尿液採驗得點： 依規定辦理：得1點 未依規定辦理：0點 E.駕駛員招募計畫 是否配合中央政府補助駕駛員招募計畫，依下述標準，給予駕駛員招募計畫得點： 配合政策辦理，且有具體措施/辦法：得1點 未配合政策辦理：0點 F.無縫轉乘 台灣好行路線停靠站點是否包含其他轉乘運具，例如：其他市區公車、公路客運或臺鐵。依下述標準，給予無縫轉乘得點： 有：得1點 無：0點 二、計分方式 綜整上述查評方式，給予得點： 大眾運輸政策配合度得點= (A+B+C+D+E+F)/查評項目數 配分得分=配分*大眾運輸政策配合度得點

十四、調整「E2-2 創新服務項目」指標評分方式

本年度將本項評分方式調整為「A.重大交通政策宣導」、「B.道安政策宣導配合」、「C.業者自提創新服務」等 3 類查評項目，並將評分方式修改為依第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)進行評分區間，以增加評鑑鑑別度。

表 2.2-11「E2-2 創新服務項目」本年度與前一年度比較

<table>
<tr><th></th><th>前一年度</th><th>本年度</th></tr>
<tr><td>評分方式</td><td>業者自行提供創新服務項，如
對公司服務創新：1分。
對乘客服務創新：1分。
行銷運量提升作為：1分。
*業者提出創新服務內容，應說明緣由，及該項創新服務所帶來之效益
*行銷運量提升作為需輔以運量佐證</td><td>有關創新服務項目查評案件，分為「A.重大交通政策宣導」、「B.道安政策宣導配合」、「C.業者自提創新服務」等<u>3類查評項目</u>，各類查評項目，說明如下：
一、查評項目
A.重大交通政策宣導
協助宣傳花蓮縣交通成果或政策之相關佐證資料，例如：市區客運識別系統導入、彩繪公車塗裝宣傳及維護、智慧停車導引、花蓮yo真行(MaaS平台)露出等。
B.道安政策宣導配合
配合機關每年道安主題各項宣傳或協助之相關佐證資料，例如：車輛拍攝、道安訊息露出、路口停讓等。
C.業者自提創新服務
業者創新服務作為之相關佐證資料，例如：公司服務、乘客服務、行銷運量提升、發行台灣好行旅遊套票的具體措施及辦法等。
注意1.
業者提出創新服務內容，應說明緣由，及該項創新服務所帶來之效益
注意2.
行銷運量提升相關文件，需檢附運量佐證資料

二、給分及計算方式說明：
1. 配分得點，計算方式：
業者提供之有效案件，依下述情形，給予得點：
<table><tr><th>查評結果</th><th>得點</th></tr><tr><td>符合所有類別查評項目</td><td>得1點</td></tr><tr><td>符合任2類別查評項目</td><td>得0.75點</td></tr><tr><td>符合任1類別查評項目</td><td>得0.5點</td></tr><tr><td>無符合任1類別查評項目</td><td>0點</td></tr></table>
2. 加分得點，計算方式：
依每家業者提供書面資料之總有效案件數(x)，建構<u>得點區間</u>，依下述情形，給予加分得點：
(1) x達Q3件(含)以上，加1點；
(2) x達Q2件(含)，未滿Q3件，加0.5點；
(3) x達Q1件(含)，未滿Q2件，加0.3點；
(4) x未滿Q1件，加0.1點；
(5) 無提供或任何有效件數，不加點。

※<u>得點區間</u>計算程序，補充說明：
依每家業者之有效件數做為建構得點區間之數據。首先，排除重覆數值，再計算第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)，最後建構得點區間。

配分得分=配分*配分得點
加分得分=加分*加分得點</td></tr>
</table>

2.3 成績計算

本計畫以公司別與路線別進行評鑑成績比較，公司別共有 26 項指標，而路線別共有 14 項指標，分數計算以個別業者及其營運路線分數加總，公司評等以公司別及公司所屬路線成績加總以評鑑等級，如所示，而本年度評鑑指標如附件一所示。

本年度花蓮縣公車評鑑結果，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第九條，評等按照評鑑標的之不同，並依分數高低予以列等。分數達九十分以上者為優等；分數八十分以上且未滿九十分者為甲等；分數七十分以上且未滿八十分者為乙等；分數六十分以上且未滿七十分者為丙等；分數未滿六十分者為丁等。

表 2.3-1 指標評分類別

評鑑項目	評鑑指標		歸類
A. 場站設施與服務 15 分	A1 場站空間指標	A1-1 合法場站停車空間	公司別
	A2 站牌資訊指標	A2-1 站牌維護完善程度	路線別
		A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	路線別
		A2-3 智慧站牌協助維護	公司別
	A3 實體候車場站	A3-1 站務人員服裝儀容	公司別
		A3-2 站務人員服務態度	公司別
		A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	公司別
		A3-4 旅客旅遊資訊明確	公司別
B.運輸工具設備與安全 25 分	B1 車齡比例指標	B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	公司別
	B2 車輛環保、檢修指標	B2-1 排廢氣品質	公司別
		B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	公司別
	B3 公車動態設備妥善指標	B3-1 公車動態設備妥善度	路線別
	B4 公車靜態資訊完善指標	B4-1 公車靜態資訊妥善度	路線別
	B5 行車安全指標	B5-1 車內消防逃生設備妥善度	路線別
		B5-2 駕駛員出勤前健康管理	公司別
C.旅客服務品質與駕駛員管理 30 分	C1 準點性指標	C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	路線別
		C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	路線別
	C2 駕駛行為指標	C2-1 駕駛員不良載客行為	路線別

評鑑項目	評鑑指標		歸類
		C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認	路線別
	C3 駕駛員服務態度與儀容指標	C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	路線別
	C4 駕駛行車安全性指標	C4-1 危險駕駛行為	路線別
	C5 車內環境舒適度	C5-1 營運車輛環境舒適度	路線別
	C6 乘客滿意度指標	C6-1 乘客乘車滿意程度	路線別
	C7 申訴情形指標	C7-1 申訴服務處理情形	公司別
	C8 公司監督管理駕駛員服務情形	C8-1 公司自主管理駕駛員落實度	公司別
D. 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10 分	D1 無障礙車輛配置與規格指標	D1-1 無障礙公車比率	公司別
		D1-2 張貼無障礙貼紙比率	公司別
		D1-3 車輛無障礙設備妥善度	公司別
		D1-4 驗票機設定	公司別
	D2 無障礙班表提供	D2-1 站牌無障礙班表完整度	路線別
	D3 駕駛服務指標	D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度	公司別
E.公司經營管理 20 分	E1 交通違規案件指標	E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	公司別
		E1-2 行車肇事率	公司別
	E2 政策配合與創新服務	E2-1 大眾運輸政策配合度	公司別
		E2-2 創新服務項目	公司別
	E3 公司監督管理指標	E3-1 教育訓練人次	公司別
		E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	公司別
		E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度	公司別
	E4 前期評鑑缺失改善指標	E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	公司別
	E5 網頁資訊易讀性指標	E5-1 客運業者官方網站乘車資訊完善度	公司別

第三章 調查計畫

此章節說明本年度計畫之調查方法，以評鑑指標各項目內容擬定，下述章節將說明各調查方式內容及對應指標。

3.1 調查方法說明

主要指標分為五大構面，分別為：「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E 公司經營與管理」等構面。

A：場站設施與服務

主要評鑑各業者停車場站空間與站牌完善程度。

B：運輸工具設備與安全

該類別主要評鑑業者營運車輛之設備完整程度及安全性是否符合規範，除一般車輛設備外，無障礙設施完善程度也為目前各縣市辦理評鑑考量重點。

C：旅客服務品質與駕駛員管理

主要為評鑑業者服務品質、是否準點及申訴狀況為主要項目。

D：無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

無障礙設施為公車評鑑之重要指標之一，而近年來各業者皆致力於無障礙設施設置或低底盤公車的更新，也評估駕駛員對身障者的服務態度是否良好等。

E：公司經營與管理

指標內容說明業者的營運方針、政策配合度、業者改善程度及創新服務等，依團隊過去辦理評鑑經驗，評鑑業者已在其服務及各項設施的品質改善已趨於完整，而讓業者在評鑑中有所鑑別之指標，除違反公路法及行車肇事率的下降外，就是各項無障礙設施完善程度、駕駛對設備操作之熟練程度，以及政策配合及創新服務指標的實際內容評估。

各項指標資料蒐集之作業方法可分為 5 種，包含「機關與業者書面資料」、「站位調查」、「隨車調查」、「問卷調查」、「場站調查」，利用標準作業流程，除總分評比外，亦可了解受評業者之場站狀況、公司狀況與路線狀況，並給予後續改善建議。本計畫執行內容如圖 3.1-1 所示。

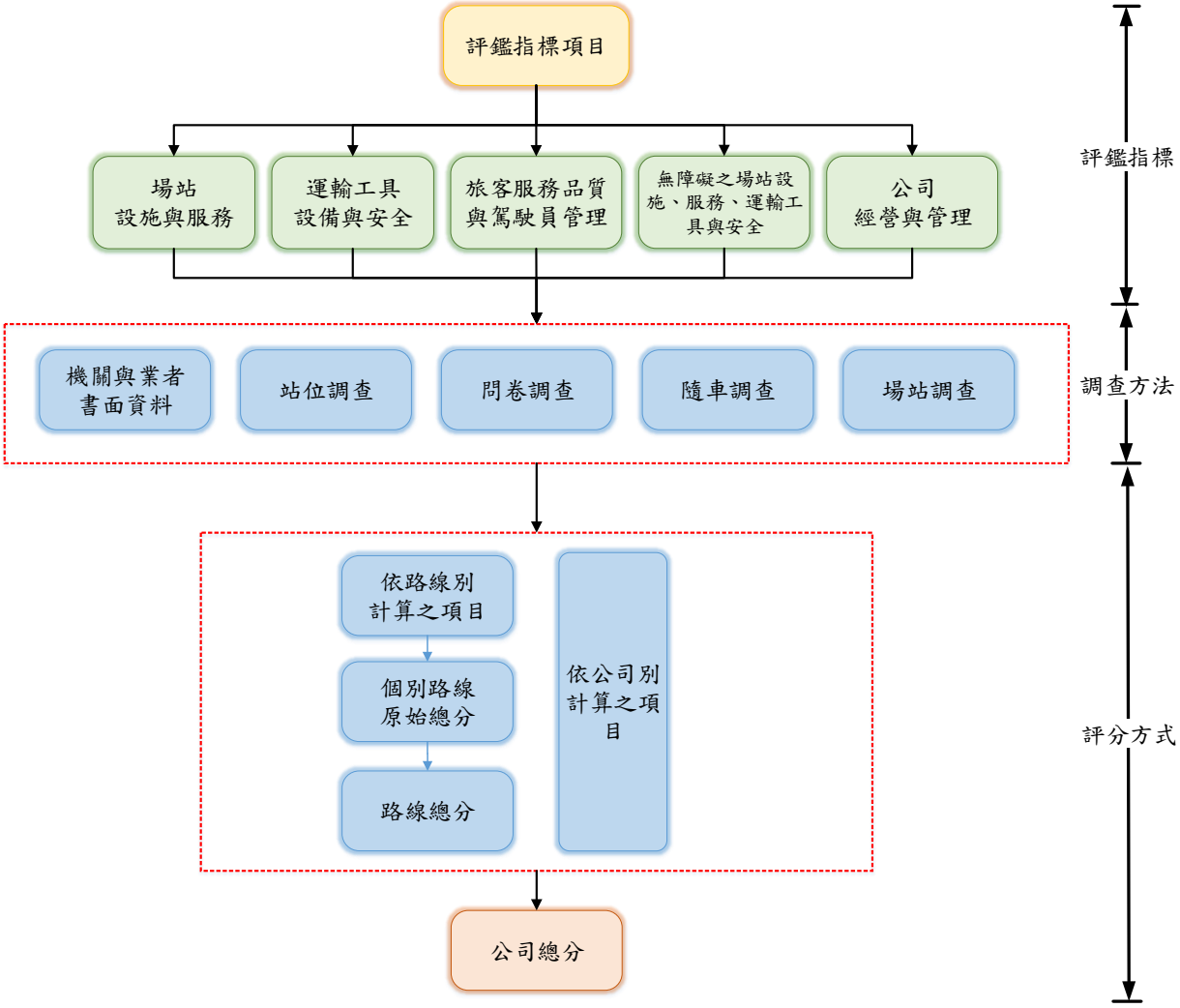


圖 3.1-1 評鑑架構圖

3.1.1 機關與業者書面資料查核

書面審查主要為請客運業者協助提供之書面資料；蒐集方式由工作團隊請縣府協助行文至各業者，檢附相關所需資料，後續由工作團隊與業者確認資料內容，流程圖如圖 3.1-2 所示。

調查指標如表 3.1-1 所示，評鑑團隊擬定書面資料繳交期限，機關同意後協助發文，計畫團隊將聯絡各業者確認繳交內容及

相關書面資料，業者若有時程上疑慮，則由機關協助判定狀況是否同意延遲。

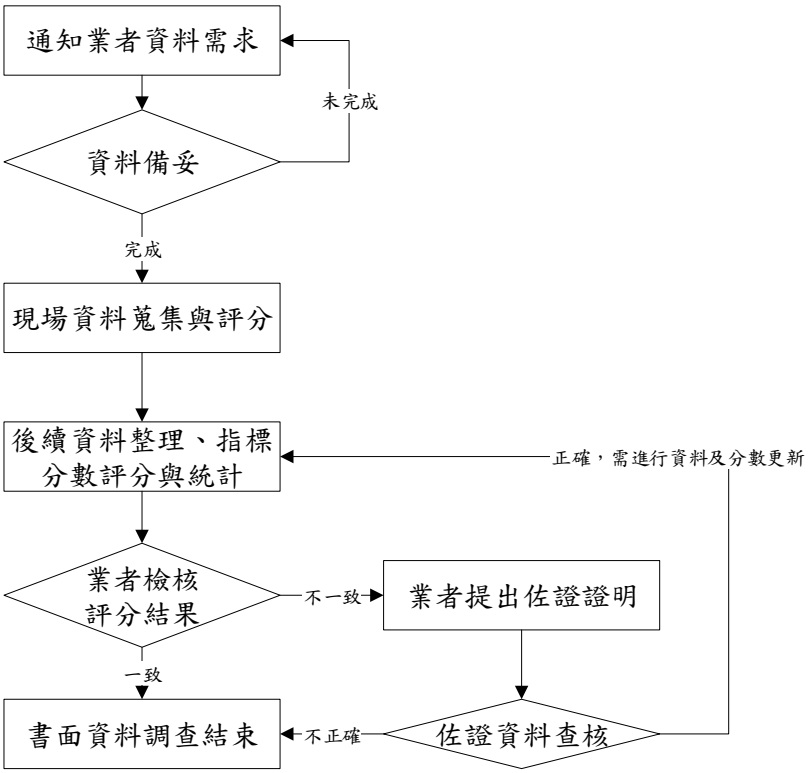


圖 3.1-2 書面資料蒐集流程圖

表 3.1-1 書面資料評鑑指標

評鑑指標	所需資料
A1-1合法場站停車空間	1.場站停車格位數 2.總營業車輛數
A2-3智慧站牌協助維護	1.智慧站牌通報紀錄(公文)
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	1.各路線配置車輛（含車牌） 2.路線配置車輛之車齡
B2-1排廢氣品質	各車輛排廢氣品質檢驗記錄
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	各路線配置車輛的保養記錄
B3-1公車動態設備妥善度	車輛監視器(影像留存一周或以上)
B5-2駕駛員出勤前健康管理	每位駕駛員出勤酒測紀錄報表
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	至公車動態系統檢視資料
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	至公車動態系統檢視資料
C7申訴服務處理情形	1999與縣長信箱之申訴資訊及申訴處理紀錄。
C8公司自主管理駕駛員落實度	「駕駛員自主管理」相關辦法，包含： (1) 駕駛員行為檢核 (2) 駕駛員服裝儀容及服務態度

評鑑指標	所需資料
	(3) 駕駛員行車安全等內容 (4) 公司定期派員稽核駕駛員
D1-1無障礙公車比率	提供所有無障礙公車之車號與證明
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	某一時間違反相關規定且被舉發次數
E1-2行車肇事率	由業者提出監理單位證明之有責肇事率
E2-1大眾運輸政策配合度	業者提供有力佐證
E2-2創新服務項目	業者提供公司服務或乘客服務，須包括效益
E3-1教育訓練人次	訓練內容、人數及總雇用員工數
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	每位駕駛員每周工作時數紀錄
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	1.業者定期或不定期檢討事故紀錄(有管理者參與紀錄) 2.教育訓練、交通宣導、服務品質宣導(有管理者參與紀錄)
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	前一期設備面缺失之改善紀錄
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	至各業者網站檢視票價表、時刻表及路線圖之完整度與易讀性

3.1.2 隨車調查

「隨車調查」意指調查員必須實際搭乘客運車輛，進行各項車輛或駕駛人行為之評分，訓練過程包含：

一、調查員路線之分配及確認

二、調查表格之填寫

三、為求公平性，評分員身分保護，以秘密客身分執行調查

四、如何以客觀角度評分之方式

五、各項目評分之方式

六、對特殊狀況之紀錄並回報督導

本計畫利用秘錄器進行隨車調查，調查時須注意秘錄器拍攝之方向以及秘密客觀察車內設備之時機，避免秘密客身分曝光，調查流程如圖 3.1-3 所示，相關指標如表 3.1-2 所示。

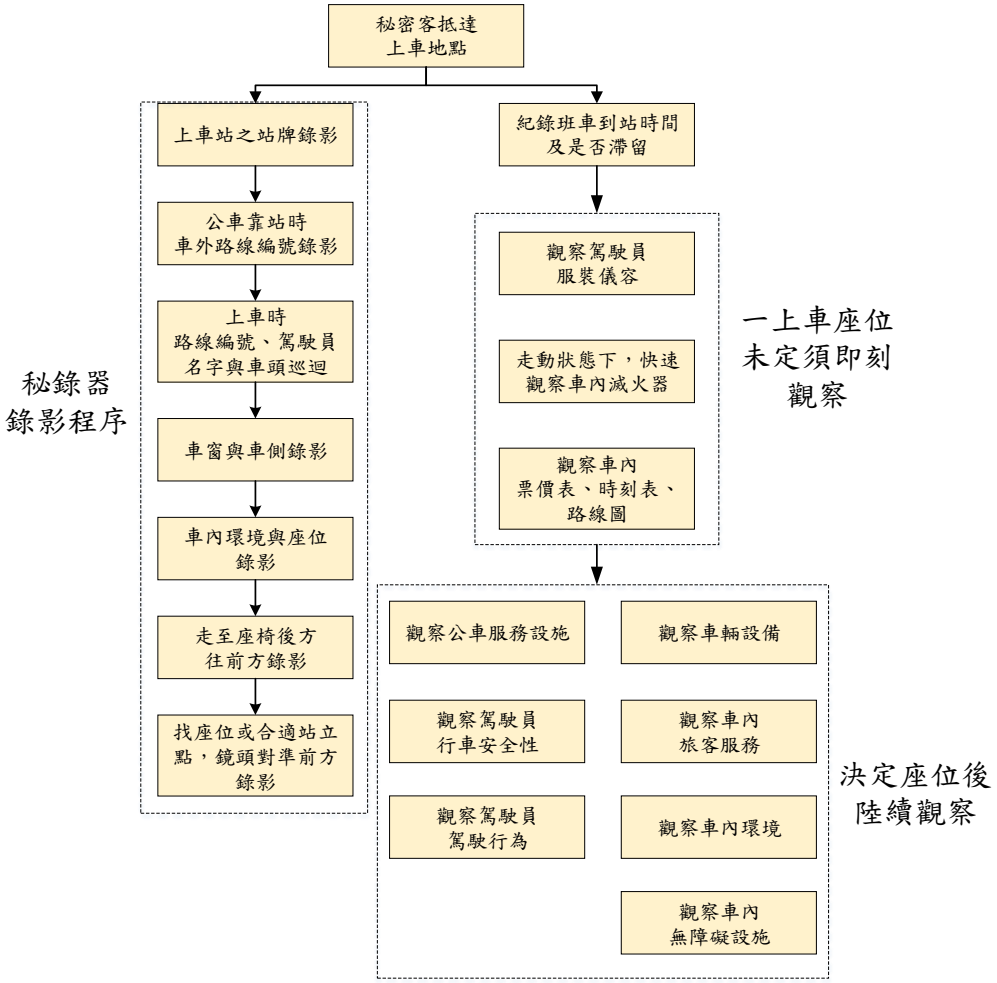


圖 3.1-3 隨車調查流程圖

表 3.1-2 隨車稽查調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
B3-1公車動態設備妥善度	檢查下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app正常運作等項目之妥善率
B4-1公車靜態資訊妥善度	檢查路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度
B5-1車內消防逃生設備妥善度	檢查逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器
C2-1駕駛員不良載客行為	檢查駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	檢查停讓行為： 1.無號誌或閃光號誌路口須有減速行為 2.行人穿越馬路須先停等後再開 3.車輛轉彎時駕駛員是否有執行指叉確認
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	檢查駕駛員的服務態度與服裝儀容
C4-1危險駕駛行為	檢查駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、

評鑑指標	工作內容
	抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門
C5-1營運車輛環境舒適度	檢查車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度
D1-2張貼無障礙貼紙比率	檢查公車是否具有無障礙貼紙
D1-3車輛無障礙設備妥善度	檢查公車無障礙設施
D1-4驗票機設定	檢視身障者上車之驗票設定是否正確
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	檢視駕駛操作無障礙設備流暢度

3.1.3 站位調查

本計畫有些評鑑項目屬於站牌調查，而站位即是數個站牌的集合概念，故利用站位概念進行站牌調查，如此一來可縮短前置清查站牌數量的規劃時間進而加速工作速度，評鑑指標如表 3.1-3 所示。

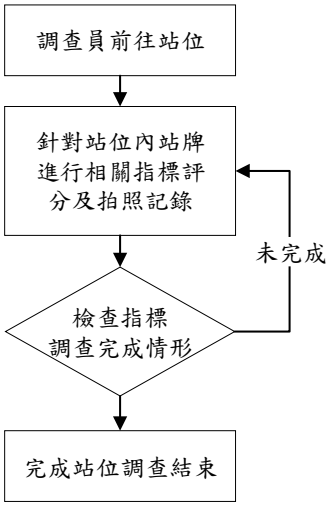


圖 3.1-4 站位調查流程圖

表 3.1-3 站位普查評鑑指標

評鑑指標	工作內容	拍照需求/拍照方式
A2-1站牌維護完善程度	檢查站牌情況及評分	針對站牌拍照
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	1. 檢查站牌是否有標示路線名稱及評分 2. 檢查站牌是否有標示站名及評分 3. 檢查站牌是否有標示尖離峰班距及評分 4. 檢查站牌是否有標示早晚班車之時刻表及評分 5. 檢查站牌是否有標示行車路線圖及評分 6. 檢查以上資訊是否為最新資訊	針對站牌拍照
D2-1站牌無障礙班表完整度	檢查站牌資訊是否包含無障礙班表，且是否清楚可閱讀	針對站牌拍照

3.1.4 問卷調查

本計畫指標之調查主要透過市區公車滿意度問卷之訪查，以得到乘客對於花蓮縣市區公車營運業者之服務品質認定，調查流程如圖 3.1-5 所示，相關指標如表 3.1-4 所示，訓練過程包含：

一、 各調查員路線之分配及問卷份數之掌握

二、 須注意樣本的代表性，儘量訪問不同階層及年齡層的人士

三、 避免受訪的對象偏重於某一群組

四、 對問卷內容深入了解其實質意義

五、 可向民眾說明每一問題之回答方式

六、 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。

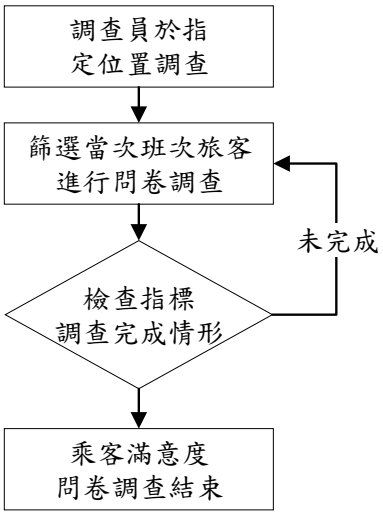


圖 3.1-5 問卷調查流程圖

表 3.1-4 問卷調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
C6-1乘客乘車滿意程度	詢問乘客整體搭乘之滿意程度，並以開放題詢問其不滿意之原因或建議

3.1.5 場站調查

本年度因轉運站開始營運，故場站調查以花蓮轉運站為主要目標，調查員針對業者場站服務人員與提供之資訊正確性進行評分，因此在訓練過程包含：

一、 調查表格填寫

二、 如何以客觀角度評分

三、 各項目評分之方式及以照相方式紀錄其缺失

四、 特殊狀況紀錄並回報供未來報告書建議資料來源

表 3.1-5 場站調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容	拍照需求/拍照方式
A3實體候車場站	1.站務人員服裝儀容 2.站務人員服務態度 3.路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確 4.月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示 5.設置旅遊資訊或地圖資訊	是

3.2 抽樣說明

調查項目分為書面資料蒐集、站牌調查、隨車調查、問卷調查。其中現場調查部分為場站與站牌調查、隨車調查、問卷調查，調查期間依工作計畫說明書所述，履約期間至少分 2 個不同週期調查。

一、書面資料蒐集

評鑑期間將進行一次業者與機關書面資料蒐集，資料提供區間為 113 年 1 月 1 日至 113 年 8 月 31 日。

二、站牌與場站調查

(一)評鑑期間進行所有場站調查。

(二)站牌調查因 113 年 4 月 3 日發生之地震，造成部份路段無法行駛，故本次僅調查公車能停靠的站牌。

(三)調查時間：113 年 10 月 25 至 113 年 11 月 14 日、113 年 11 月 8 日至 113 年 11 月 22 日。

三、隨車調查

(一)由於市區公車路線其營運特性與發車班次有高度相關，

不論是其營運成本或載客數。故工作團隊依路線班次數定義抽樣配比。若該路線每日 1~10 班次抽樣 100%、每日 10~20 班次抽樣 80%、每日 20~30 班次抽樣 60%。而部分路線平日與假日班次數稍有差異，故以平日與假日配比 5:2 進行加權計算，抽樣班次數如表 3.2-1 所示。

(二)調查時間：113 年 10 月 25 至 113 年 11 月 14 日、113 年 11 月 8 日至 113 年 11 月 22 日

表 3.2-1 隨車調查抽樣表

路線	每日班次數		平假日加權平均	總抽樣班次數	第一月抽樣數	第二月抽樣數
	平日	假日				
301 花蓮轉運站-東華大學	15	15	15	12	6	6
302 新城火車站-天祥	9	12	10	10	5	5
303 花蓮轉運站-雲山水	2	2	2	2	1	1
304 花蓮轉運站-石梯坪	3	3	3	3	2	1
305 花蓮轉運站-水源村	5	4	5	5	3	2
307 花蓮轉運站-慈濟科技大學-東大門夜市	2	0	1	1	1	0
308 花蓮轉運站-七星潭	2	2	2	2	1	1
309 玉里火車站-石梯坪	2	2	2	2	1	1
310 花蓮轉運站-太魯閣遊客中心	10	10	10	10	5	5
1123 花蓮新站-花蓮總站-花蓮機場-花蓮新站	14	14	14	11	6	5
總計	64	64	64	58	31	27

四、問卷調查

工作團隊決定樣本大小之公式如下：$n = \frac{z^2(pq)}{e^2}$

n=樣本大小

z=信賴水準下之標準誤差

p=估計母體百分比

q=1-p

e=可接受之樣本誤差

工作團隊計算各類型誤差上下界與信賴度及相對之抽樣樣本數，如表 3.2-2 所示。

表 3.2-2 各樣本數誤差上下界與信賴度

誤差上下界	信賴度	最少抽樣樣本數
±0.05	**0.95**	**385**
	0.99	664
±0.04	0.95	601
	0.99	1037
±0.03	0.95	1068
	0.99	1844
±0.02	0.95	2401
	0.99	4148
±0.01	0.95	9604
	0.99	16587

由表可知，以信賴度 95%與最大誤差正負 0.05 來看，最少樣本數需達到 385 份，本計畫預計進行 400 份問卷調查。

工作團隊依各路線班次數，進行問卷數量分配，由於平日與假日班次數稍有差異，故以平日與假日配比 5:2 進行加權計算作為班次基準，若計算結果不足 30 份，則調查 30 份為準，計算結果如表 3.2-3 所示。

表 3.2-3 調查問卷數

路線	每日班次數		平假日	問卷	第一月	第二月
	平日	假日	加權平均	抽樣數	抽樣數	抽樣數
301 花蓮轉運站-東華大學	15	15	15	94	47	47
302 新城火車站-天祥	9	12	10	62	31	31
303 花蓮轉運站-雲山水	2	2	2	30	15	15
304 花蓮轉運站-石梯坪	3	3	3	30	15	15
305 花蓮轉運站-水源村	5	4	5	30	15	15
307 花蓮轉運站-慈濟科技大學-東大門夜市	2	0	1	30	15	15
308 花蓮轉運站-七星潭	2	2	2	30	15	15
309 玉里火車站-石梯坪	2	2	2	30	15	15
310 花蓮轉運站-太魯閣遊客中心	10	10	10	63	32	31
1123 花蓮新站-花蓮總站-花蓮機場-花蓮新站	14	14	14	88	44	44
總計	64	64	64	487	244	243

第四章 評鑑結果分析

為了解市區公車業者內部管理及路線經營情況，指標分為**公司別**及**路線別**等指標分類探討，公司別指標主要以業者之**業者營運資料**、**民眾申訴**、**交通違規**及**肇事資料**等指標項目組成，路線別指標則以各路線之**站牌設備**、**車內設備及環境舒適度**等內容。

4.1「公司別」評鑑指標調查結果

依據下表所述，公司別評鑑指標主要以「A1 場站空間指標」、「A2 站牌資訊指標」、「A3 實體候車場站」、「B1 車齡比例指標」、「B2 車輛環保、檢修指標」、「B5 行車安全指標」、「C7 申訴情形指標」、「C8 公司監督管理駕駛員服務情形」、「D1 無障礙車輛配置與規格指標」、「D3 駕駛服務指標」、「E1 交通違規案件指標」、「E2 政策配合與創新服務」、「E3 公司監督管理指標」、「E4 前期評鑑缺失改善指標」及「E5 網頁資訊易讀性指標」等類別指標為主要分類，共計 **26 項**，配分 **42 分**，加分 12.5 分、扣分 23.5 分，如表 4.1-1 所示。

表 4.1-1 公司別評鑑指標項目與配分

評鑑指標		扣分項	配分	加分項
A1場站空間指標	A1-1合法場站停車空間		2	
A2站牌資訊指標	A2-3智慧站牌協助維護		0	+1
A3實體候車場站	A3-1站務人員服裝儀容		0	+0.5
	A3-2站務人員服務態度	-0.5	0	+0.5
	A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確		0	+0.5
	A3-4旅客旅遊資訊明確		0	+1
B1車齡比例指標	B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	-2	2	
B2 車輛環保、檢修指標	B2-1排廢氣品質		1	
	B2-2車輛維修保養制度及執行情況	-4	2	
B5行車安全指標	B5-2駕駛員出勤前健康管理	-2	2	
C7申訴情形指標	C7-1申訴服務處理情形		2	
C8公司監督管理駕駛員服務情形	C8-1公司自主管理駕駛員落實度		2	
D1無障礙車輛配置與規格指標	D1-1無障礙公車比率		2	
	D1-2張貼無障礙貼紙比率		1	
	D1-3車輛無障礙設備妥善度		1	
	D1-4驗票機設定		1	
D3駕駛服務指標	D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	-2	4	

評鑑指標		扣分項	配分	加分項
E1 交通違規案件指標	E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	-4	2	
	E1-2行車肇事率	-6	2	
E2 政策配合與創新服務	E2-1大眾運輸政策配合度		4	
	E2-2創新服務項目		3	+9
E3公司監督管理指標	E3-1教育訓練人次		2	
	E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	-3	3	
	E3-3公司管理者參與公司經營管理程度		2	
E4前期評鑑缺失改善指標	E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為		1	
E5網頁資訊易讀性指標	E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度		1	
總分		-23.5	42	+12.5

其中，E1 交通違規案件指標中「全國平均次數」及 E2-2 創新服務項目中「得點區間計算」說明如下：

(1) E1-1「全國平均次數」計算方式，以 113 年 1 至 9 月「舉發違反道路交通管理事件」及「現有機動車輛統計」進行計算，計算公式為$\frac{\text{舉發違反道路交通管理事件}}{\text{現有機動車輛統計}}$，計算各月分之「平均每機動車輛違反道路交通管理事件數」（下稱「每車違反件數」），再依各月份之「每車違反件數」計算平均 1 個月之「每車違反件數」（如表 4.1-2 中「單月平均每車違反件數」），而本指標調查期間為 8 個月，故將平均 1 個月之「每車違反件數」乘以 8，計算全國每車在期間內發生之次數，本指標計算時，以「單月平均每車違反件數×8」再乘以業者車輛數作為其 E1-1 指標之「全國平均次數」。

(2) E1-2「全國平均次數」計算方式，以「全國事故死傷數」及「全國事故總件數」進行計算，計算公式為$\frac{\text{全國事故死傷數}}{\text{全國事故總件數}}$，計算全國之「每事故死傷人數」以作為「全國平均次數」，如表 4.1-3 所示。

(3) E2-2 指標「得點區間」以本年度各業者提供之資料計算，在排除重複數值後，經計算第一四分位數(Q1)為 5、中位數(Q2)為 6、第三四分位數(Q3)為 8，如表 4.1-4 所示。

表 4.1-2 E1-1「全國平均次數」計算方式

資料月份	舉發違反道路交通管理事件	現有機動車輛統計	平均每機動車輛違反道路交通管理事件數
113 年 1 月	1,699,656	23,151,334	0.073415
113 年 2 月	1,155,229	23,161,352	0.049877
113 年 3 月	1,320,598	23,183,127	0.056964
113 年 4 月	1,288,549	23,195,075	0.055553
113 年 5 月	1,303,475	23,221,997	0.056131
113 年 6 月	1,105,877	23,245,326	0.047574
113 年 7 月	1,251,679	23,266,550	0.053797
113 年 8 月	1,299,085	23,279,401	0.055804
113 年 9 月	1,230,318	23,306,733	0.052788
單月平均每車違反件數			0.055767
單月平均每車違反件數×8			0.446137

資料來源：警政統計月報 113 年 10 月版、團隊計算

表 4.1-3 E1-2「全國平均次數」計算方式

113 年 1 月-8 月全國事故總件數	257,825
113 年 1 月-8 月全國事故死傷數	345,432
每事故死傷人數	1.339792

資料來源：道安總動員(道安資訊查詢網)、團隊計算

表 4.1-4 E2-2「得點區間」計算方式

客運業者	E2-2 有效案件數(x)	排除重覆數值之數列	3, 5, 6, 8, 9
太魯閣客運	5	第一四分位數(Q1)	5
華聯遊覽車客運	3	中位數(Q2)	6
首都客運	6	第三四分位數(Q3)	8
臺北客運	5		
統聯客運	8		
興東客運	9		

註：各業者之有效案件數(x)，詳表 4.1-19、表 4.1-40、表 4.1-61、表 4.1-82、表 4.1-103 及表 4.1-124。

4.1.1 太魯閣客運得分細項

一、合法場站停車空間 A1-1

主要評估太魯閣客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前太魯閣客運總車輛數為 15 輛，停車場總面積為 1163.22 坪，經換算為 3845.36 平方公尺，並設置 28 格停車位，依指標表計算合法場站停車數為 58.26 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，故計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-5 所示。

表 4.1-5 太魯閣客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	3845.36(m^2)	58.26	15	是	2

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估太魯閣客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經檢視本年度提供之書面資料，本年度未有協助相關通報紀錄，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，得分如表 4.1-6 所示。

表 4.1-6 太魯閣客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估太魯閣客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據太魯閣客運提供之書面資料表 4.1-7 計算，總車輛數為 15 輛，得分為 1 分，細項如表 4.1-8 所示。

表 4.1-7 太魯閣客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點	編號	車號	種類	車齡	得點
1	009-FV	電動	8	0.5	9	EAA-289	電動	8	0.5
2	010-FV	電動	8	0.5	10	EAA-291	電動	8	0.5
3	075-FV	電動	8	0.5	11	EAA-293	電動	8	0.5
4	076-FV	電動	8	0.5	12	EAA-295	電動	8	0.5
5	EAA-283	電動	8	0.5	13	EAA-296	電動	8	0.5
6	EAA-286	電動	8	0.5	14	FAC-758	一般	6	0.5
7	EAA-287	電動	8	0.5	15	FAC-759	一般	6	0.5
8	EAA-288	電動	8	0.5	平均得點				0.5

表 4.1-8 太魯閣客運 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	15	7.5	0	1	0

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，太魯閣客運營運車輛除「FAC-758」、「FAC-759」為柴油車輛外，其餘車輛皆為電動車輛，而根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，如表 4.1-9 所示。

表 4.1-9 太魯閣客運之 B2-1 得分

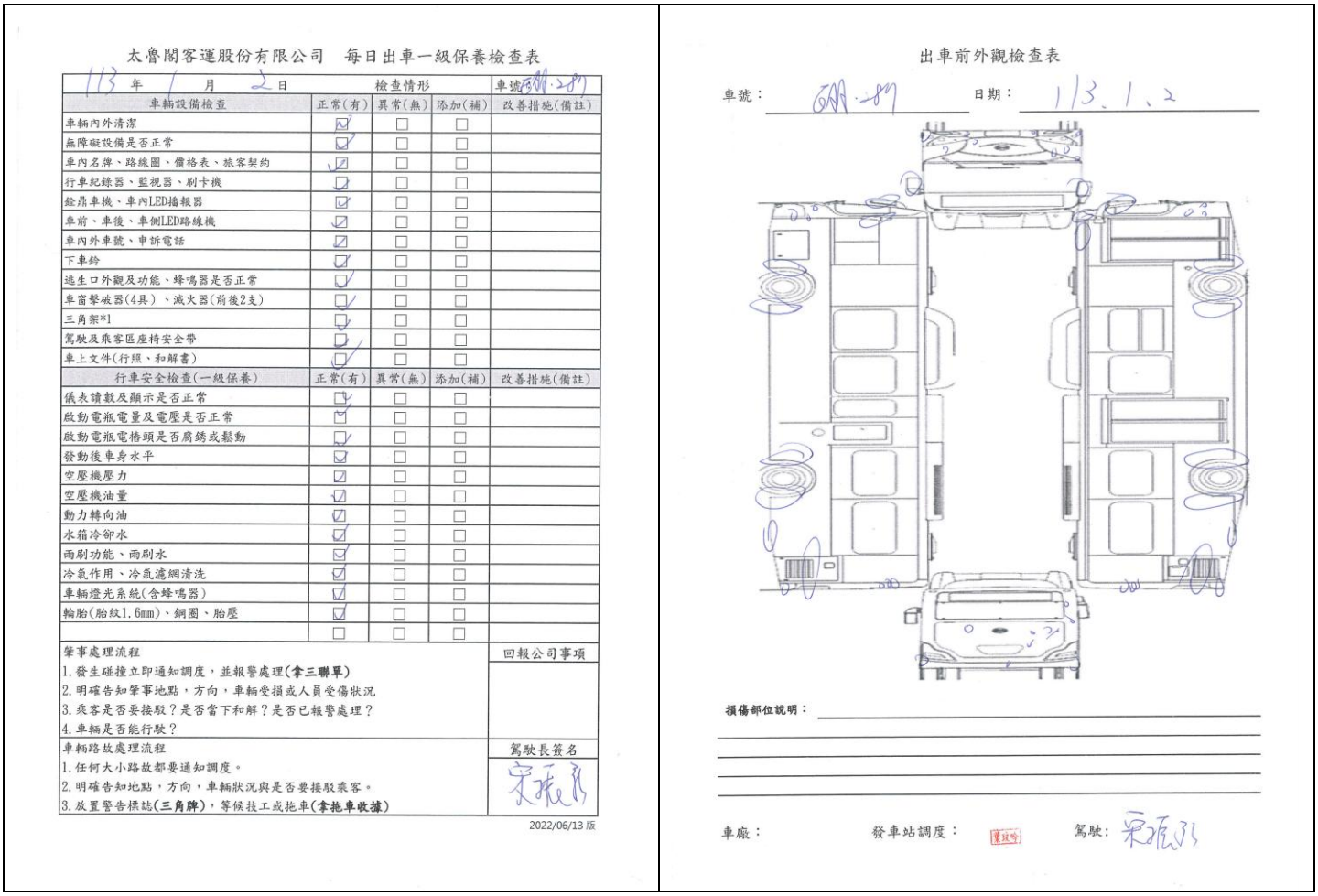
指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	15輛	13輛	2輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-10，資料範例如圖 4.1-1 所示。

表 4.1-10 太魯閣客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	15輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2



太魯閣客運股份有限公司　每日出車一級保養檢查表

113 年 1 月 2 日　檢查情形　車號 6BA-287

車輛設備檢查	正常(有)	異常(無)	添加(補)	改善措施(備註)
車輛內外清潔	☑	☐	☐	
無障礙設備是否正常	☑	☐	☐	
車內名牌、路線圖、價格表、旅客契約	☑	☐	☐	
行車紀錄器、監視器、刷卡機	☑	☐	☐	
鉸鼎車機、車內LED播報器	☑	☐	☐	
車前、車後、車側LED路線機	☑	☐	☐	
車內外車號、申訴電話	☑	☐	☐	
下車鈴	☑	☐	☐	
逃生口外觀及功能、蜂鳴器是否正常	☑	☐	☐	
車窗擊破器(4具)、滅火器(前後2支)	☑	☐	☐	
三角架*1	☑	☐	☐	
駕駛及乘客區座椅安全帶	☑	☐	☐	
車上文件(行照、和解書)	☑	☐	☐	
行車安全檢查(一級保養)	**正常(有)**	**異常(無)**	**添加(補)**	**改善措施(備註)**
儀表讀數及顯示是否正常	☑	☐	☐	
啟動電瓶電量及電壓是否正常	☑	☐	☐	
啟動電瓶電樁頭是否腐銹或鬆動	☑	☐	☐	
發動後車身水平	☑	☐	☐	
空壓機壓力	☑	☐	☐	
空壓機油量	☑	☐	☐	
動力轉向油	☑	☐	☐	
水箱冷卻水	☑	☐	☐	
雨刷功能、雨刷水	☑	☐	☐	
冷氣作用、冷氣濾網清洗	☑	☐	☐	
車輛燈光系統(含蜂鳴器)	☑	☐	☐	
輪胎(胎紋1.6mm)、鋼圈、胎壓	☑	☐	☐	
	☐	☐	☐	

肇事處理流程　回報公司事項
1. 發生碰撞立即通知調度，並報警處理(**拿三聯單**)
2. 明確告知肇事地點，方向，車輛受損或人員受傷狀況
3. 乘客是否要接駁？是否當下和解？是否已報警處理？
4. 車輛是否能行駛？

車輛路故處理流程　駕駛長簽名
1. 任何大小路故都要通知調度。
2. 明確告知地點，方向，車輛狀況與是否要接駁乘客。
3. 放置警告標誌(**三角牌**)，等候技工或拖車(**拿拖車收據**)

宋振彥

2022/06/13 版

出車前外觀檢查表

車號：6BA-287　日期：113.1.2

損傷部位說明：

車廠：　發車站調度：　駕駛：宋振彥

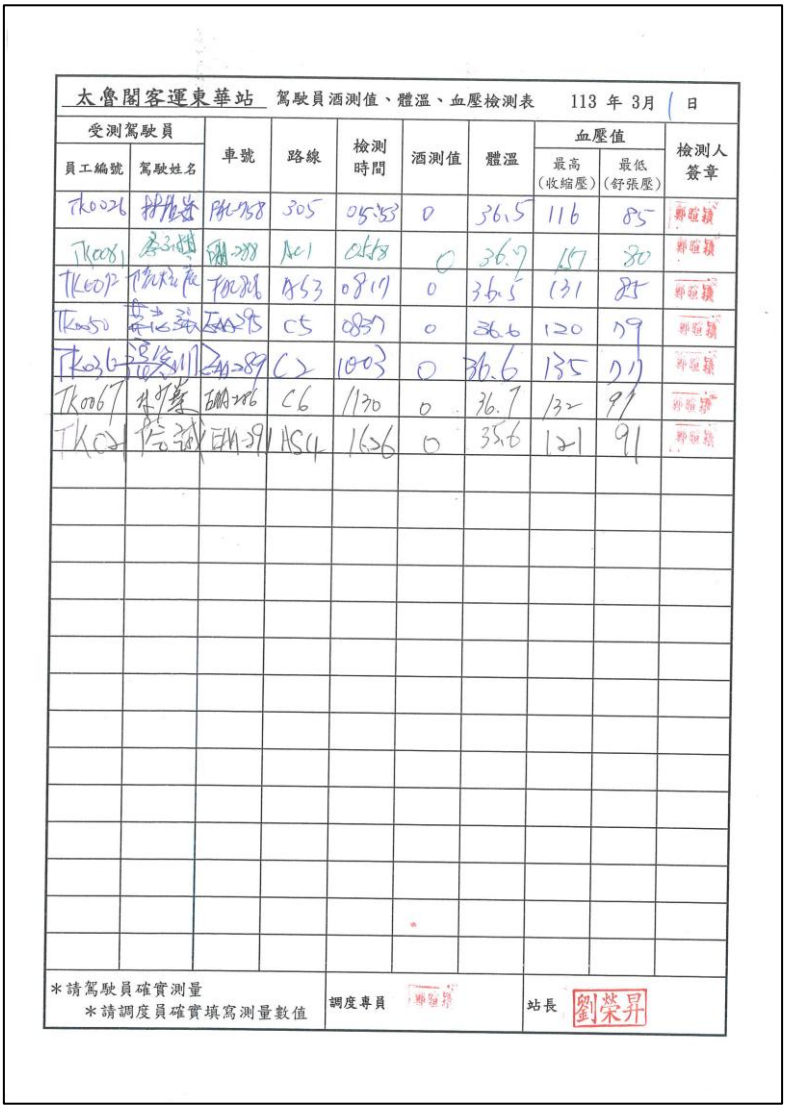
圖 4.1-1 太魯閣客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視太魯閣客運駕駛員出勤前是否實施酒測、血壓與體溫測試，並附有完整出車紀錄，得分如表 4.1-11 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前均實施酒測、體溫、血壓測試，故得滿分，表單及實際操作範例如圖 4.1-2 所示。

表 4.1-11 太魯閣客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	配分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2



太魯閣客運東華站　駕駛員酒測值、體溫、血壓檢測表　113 年 3月 1 日

受測駕駛員		車號	路線	檢測時間	酒測值	體溫	血壓值		檢測人簽章
員工編號	駕駛姓名						最高（收縮壓）	最低（舒張壓）	
TK0026	[illegible]	FAL-738	305	05:53	0	36.5	116	85	[illegible]
TK0081	[illegible]	[illegible]	A01	0548	0	36.7	157	80	[illegible]
TK0027	[illegible]	FAL-308	A53	0817	0	36.5	131	85	[illegible]
TK0050	[illegible]	FAA-95	C5	0857	0	36.6	120	79	[illegible]
TK0036	[illegible]	FAA-89	C2	1003	0	36.6	135	97	[illegible]
TK0067	[illegible]	FAA-86	C6	1130	0	36.7	132	91	[illegible]
TK0021	[illegible]	FAA-91	A54	1626	0	35.6	121	91	[illegible]

＊請駕駛員確實測量
＊請調度員確實填寫測量數值

調度專員 [illegible]　站長 劉榮昇

圖 4.1-2 太魯閣客運之駕駛員健康管理檢測紀錄範例

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-12 所示，太魯閣客運本年度申訴件數為 0 件，且有建立完整申訴管道、回復機制及相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-12 太魯閣客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	0件	有且完整	2

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-13 所示，太魯閣客運本年度訂定自主管理機制，包括駕駛行為檢核、駕駛服儀與態度、駕駛行車安全等內容，公司亦有定期派員稽核，故得分為 2 分。

表 4.1-13 太魯閣客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	落實且有紀錄	2

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-14 所示，太魯閣客運路線營運車輛共 15 輛車，其中有 13 輛皆無障礙車輛，其無障礙公車比例大於 0.5，故「D1-1 無障礙公車比率」得滿分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分。

表 4.1-14 太魯閣客運營運車輛

編號	車號	類別	編號	車號	類別
1	009-FV	無障礙車輛	9	EAA-289	無障礙車輛
2	010-FV	無障礙車輛	10	EAA-291	無障礙車輛
3	075-FV	無障礙車輛	11	EAA-293	無障礙車輛
4	076-FV	無障礙車輛	12	EAA-295	無障礙車輛
5	EAA-283	無障礙車輛	13	EAA-296	無障礙車輛
6	EAA-286	無障礙車輛	14	FAC-758	非無障礙車輛
7	EAA-287	無障礙車輛	15	FAC-759	非無障礙車輛
8	EAA-288	無障礙車輛	-	-	-

表 4.1-15 太魯閣客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	13輛	配車數	15輛	1	2
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	100%	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	設備完好可正常使用	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

圖 4.1-3 太魯閣客運無障礙公車貼紙範例

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 指標，太魯閣客運違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-16 及表 4.1-17 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-16 太魯閣客運之 E1-1 得分

<table>
<tr><th>指標名稱</th><th>行駛里程</th><th>營運車輛數</th><th>全國平均次數</th><th>違反相關法律舉發次數</th><th>每百萬公里被舉發比率</th><th>配分得點</th></tr>
<tr><td rowspan="3">E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發</td><td rowspan="3">305,800公里</td><td rowspan="3">15輛</td><td rowspan="3">0.446137x15=
6.692049</td><td>0次</td><td rowspan="3">0</td><td>1</td></tr>
<tr><td>百萬公里舉發次數</td><td>配分得分</td></tr>
<tr><td>0次</td><td>2</td></tr>
</table>

表 4.1-17 太魯閣客運之 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視太魯閣客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，太魯閣客運於 6 類查評項目得點皆為 1 點，得 4 分，如表 4.1-18 所示。另太魯閣客運表示「定期網路填報」之填報系統已於 9 月份停止維運且已無法再進行填報，建議未來評鑑執行時將本項調查項目刪除或配合機關要求方式提供填報資料。

E2-2 指標太魯閣客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項包括市區客運識別系統導入及花蓮 yo 真行(MaaS 平台)露出，共 2 項；道安政策宣導配合則提出路口停讓(教育訓練)，共 1 項；業者自提創新服務則提出試辦 302A「新城老街環線」及台灣好行路線持電子票證免費搭乘政策，並提供相關搭乘數據，共 2 項，如表 4.1-19、圖 4.1-4 至圖 4.1-6 所示，而本年度「得點區間」之第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)則如表 4.1-4 所示。

表 4.1-18 太魯閣客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		2. 行車月報表提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		3. 定期網路填報	皆定期填報	1
		4. 定期尿液採驗	依規定辦理	1
		5. 駕駛員招募計畫	配合政策辦理，且有具體措施/辦法	1
		6. 無縫轉乘	可銜接其他市區公車、公路客運或臺鐵	1
E2-1總得點	6	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 6 × 配分 = 6 / 6 × 4 = 4	

表 4.1-19 太魯閣客運之 E2-2 得分

指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	1.市區客運識別系統導入 2.花蓮 yo 真行(MaaS 平台)露出	符合所有類別查評項目得1點
	道安政策宣導配合	路口停讓(教育訓練)	
	業者自提創新服務	1.試辦302A「新城老街環線」 2.台灣好行路線持電子票證免費搭乘政策	
	總項目數	5項(=Q1)	-
	加分得點	0.3	
	得分	配分得分 = 3 × 1 = 3 加分得分 = 9 × 0.3 = 2.70	

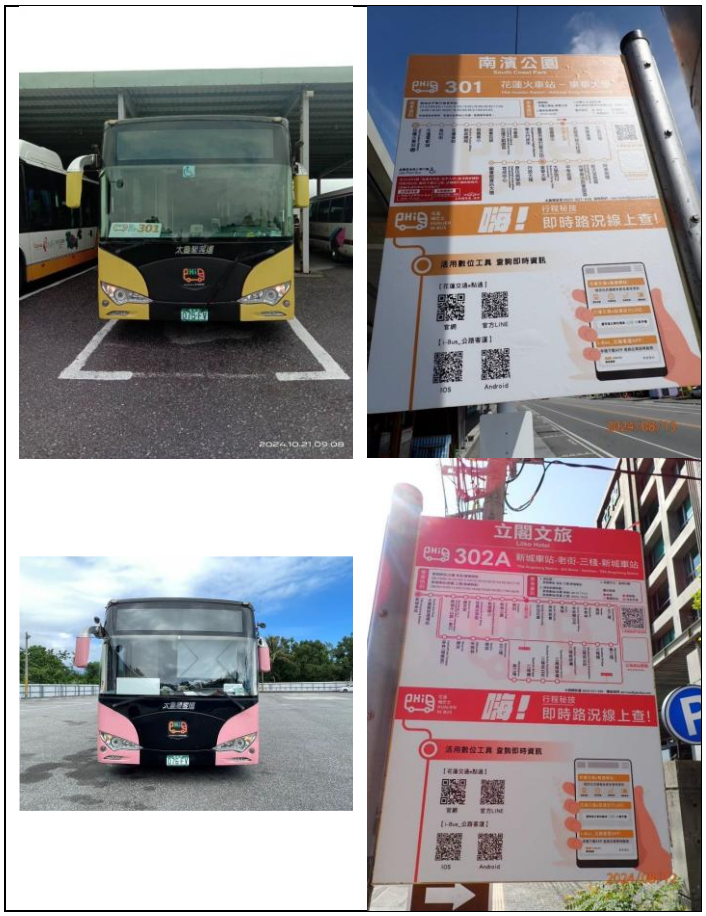


圖 4.1-4 市區客運識別系統導入

113/8/15起302A路線每日載客人數統計

日期	8/15	8/16	8/17	8/18	8/19	8/20	8/21	8/22	8/23	8/24	8/25	8/26	8/27	8/28	8/29	8/30	8/31	合計
載客人數	4	5	11	0	0	8	3	5	10	4	1	8	4	3	4	10	14	94

日期	9/1	9/2	9/3	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	9/9	9/10	9/11	9/12	9/13	9/14	9/15	合計
載客人數	5	9	2	5	11	14	29	1	0	0	0	0	2	16	4	
日期	9/16	9/17	9/18	9/19	9/20	9/21	9/22	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	9/30	161
載客人數	4	0	6	3	4	12	6	6	0	6	0	6	5	5	0	

圖 4.1-5 試辦 302A「新城老街環線」

郵輪式公車303路線(包含303B、C、D)同期成長率

年度	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計	成長率
112年	2,157	2,286	2,032	2,438	1,928	2,343	2,343	2,301	17, 828	50. 7%
113年	2,065	1,981	2,047	628	651	6,169	5,958	7368	26, 867	

1. 112年5月起轉型為郵輪式公車，112年1~4月份為一般型公車(固定班次)。
2. 113年4至5月份受地震影響，旅遊人潮大幅驟降。

圖 4.1-6 台灣好行路線持電子票證免費搭乘政策

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，太魯閣客運提供路口停讓安全教育、身心管理制度、性騷擾防治與性別平等教育、無障礙教育訓練等教育訓練資料證明，並提供相關簽名紀錄，訓練人次達 80%以上，故得分細項如表 4.1-20 所示，教育訓練範例如圖 4.1-7 及圖 4.1-8 所示。

表 4.1-20 太魯閣客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	91%	1	2

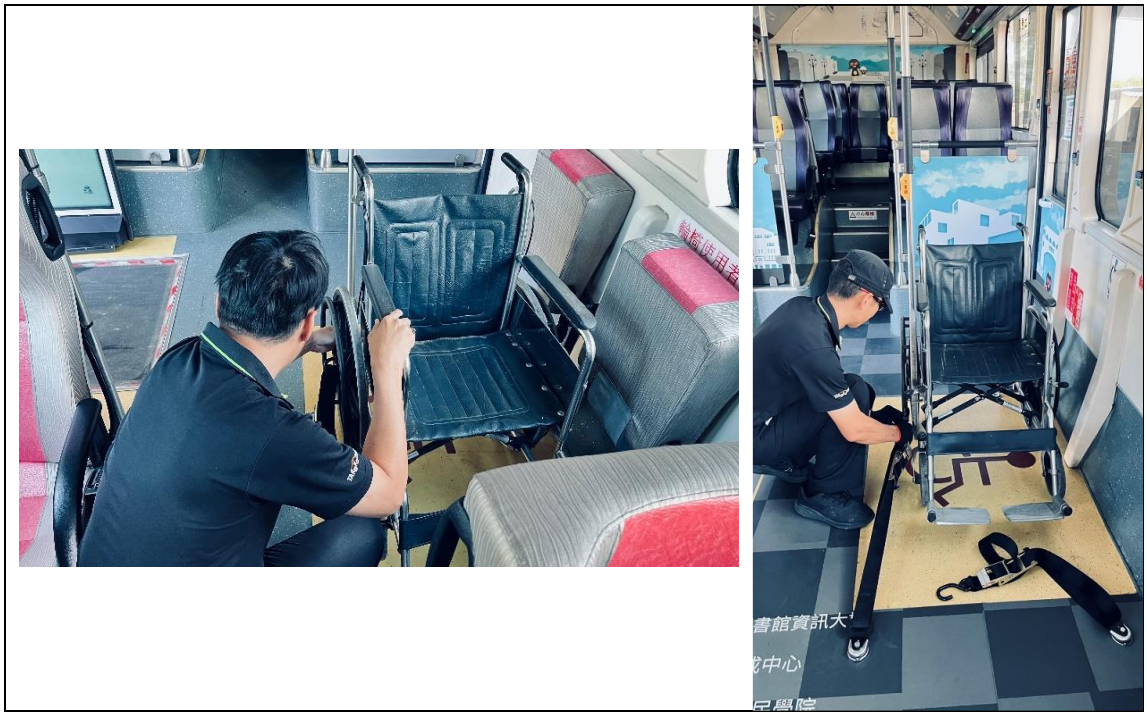


圖 4.1-7 太魯閣客運無障礙教育訓練範例

太魯閣客運股份有限公司
性騷擾防治&性別平等教育簽到表

時間	113年7月	地點	東華站
姓名	簽到	姓名	簽退
鄭暄穎	鄭暄穎	鄭暄穎	鄭暄穎
簡綺柔	簡綺柔	簡綺柔	簡綺柔
黃笙	黃笙	黃笙	黃笙
黃志強	黃志強	黃志強	黃志強
盧俊呈	盧俊呈	盧俊呈	盧俊呈
林柏崴	林柏崴	林柏崴	林柏崴
林少淼	林少淼	林少淼	林少淼
陸炫辰	陸炫辰	陸炫辰	陸炫辰
許常鍾	許常鍾	許常鍾	許常鍾
蔡志偉	蔡志偉	蔡志偉	蔡志偉
王志廉	王志廉	王志廉	王志廉
陳光燦	陳光燦	陳光燦	陳光燦
趙台生	趙台生	趙台生	趙台生
陳俊辰	陳俊辰	陳俊辰	陳俊辰
張琴明	張琴明	張琴明	張琴明
蔡龍進	蔡龍進	蔡龍進	蔡龍進

太魯閣客運股份有限公司
性騷擾防治&性別平等教育簽到表

時間	113年9月	地點	新城站
姓名	簽到	姓名	簽退
伊嘎·磊淵尤	伊嘎·磊淵尤	伊嘎·磊淵尤	伊嘎·磊淵尤
詹誠	詹誠	詹誠	詹誠

圖 4.1-8 性騷擾防治與性別平等教育簽到表範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，太魯閣客運之駕駛者工時經計畫團隊計算，15 位駕駛平均每位駕駛當月工時數為 103.7 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3.00 分，得分細項如表 4.1-21 所示。

表 4.1-21 太魯閣客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	103.7小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，太魯閣客運提供定期「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-22 所示，資料範例如圖 4.1-9 所示。

表 4.1-22 太魯閣客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2
	交通法規落實度	定期檢討	1	

圖 4.1-9 太魯閣客運之公司經營管理資料範例

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，太魯閣客運提供改善措施照片及說明，故得 1 分，如表 4.1-23 所示，而缺失修正範例如圖 4.1-10 所示。

表 4.1-23 太魯閣客運之 E4-1 得分

指標名稱	車內駕駛名牌放置妥善	站牌未標示無障礙相關資訊	指叉確認教育訓練	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	有改善且付完善資料	有改善且付完善資料	有改善且付完善資料	1	1

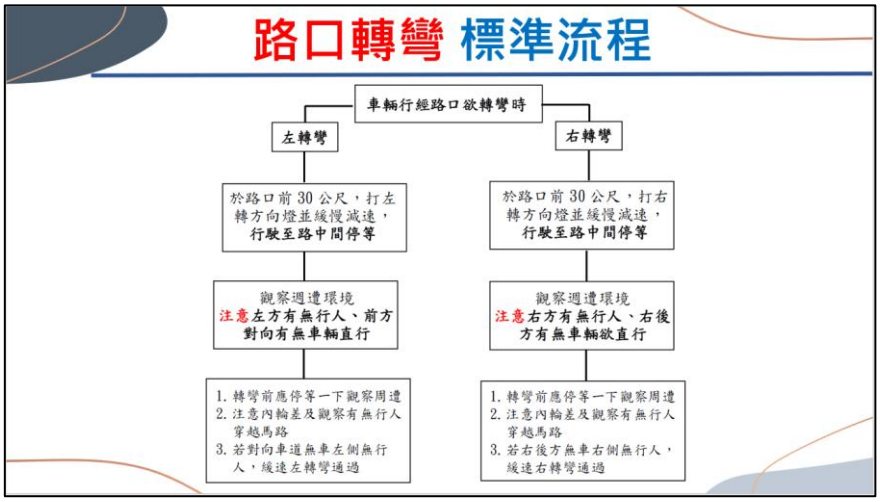


圖 4.1-10 太魯閣客運之缺失修正範例

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-24 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-24 太魯閣客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，太魯閣客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-25 所示。

表 4.1-25 太魯閣客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	2.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.00	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	1.00	-	0.00
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	2.00	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	2.00	-	0.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	2.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	2.00	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	2.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	4.00	-	-
E2-2創新服務項目	3	9	-	3.00	2.70	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	2.00	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	2.00	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	1.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	41.00	5.20	0.00
總　分				46.20		

4.1.2 華聯遊覽車客運得分細項

一、合法場站停車空間 A1-1

主要評估華聯遊覽車客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前華聯遊覽車客運總車輛數為 3 輛，停車場總面積為 171.82 坪，經換算為 568 平方公尺，並設置 6 格停車位，依指標表計算合法場站停車數為 8.61 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，故計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-26 所示。

表 4.1-26 華聯遊覽車客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	568.00(m^2)	8.61	3	是	2

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估華聯遊覽車客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經查未有協助相關通報內容，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，得分如表 4.1-27 所示。

表 4.1-27 華聯遊覽車客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估華聯遊覽車客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據華聯遊覽車客運提供之書面資料表 4.1-28 計算，總車輛數為 3 輛，得分為 1.33 分，細項如表 4.1-29 所示。

表 4.1-28 華聯遊覽車客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點
1	FAC-763	一般	7.3	0.5
2	FAC-765	無障礙	5	1
3	FAC-861	一般	7.7	0.5
平均得點				0.67

表 4.1-29 華聯遊覽車客運之 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	3	2	0	1.33	0

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，華聯遊覽車客運營運車輛皆為柴油車輛，計畫團隊根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，如表 4.1-30 所示。

表 4.1-30 華聯遊覽車客運之 B2-1 得分

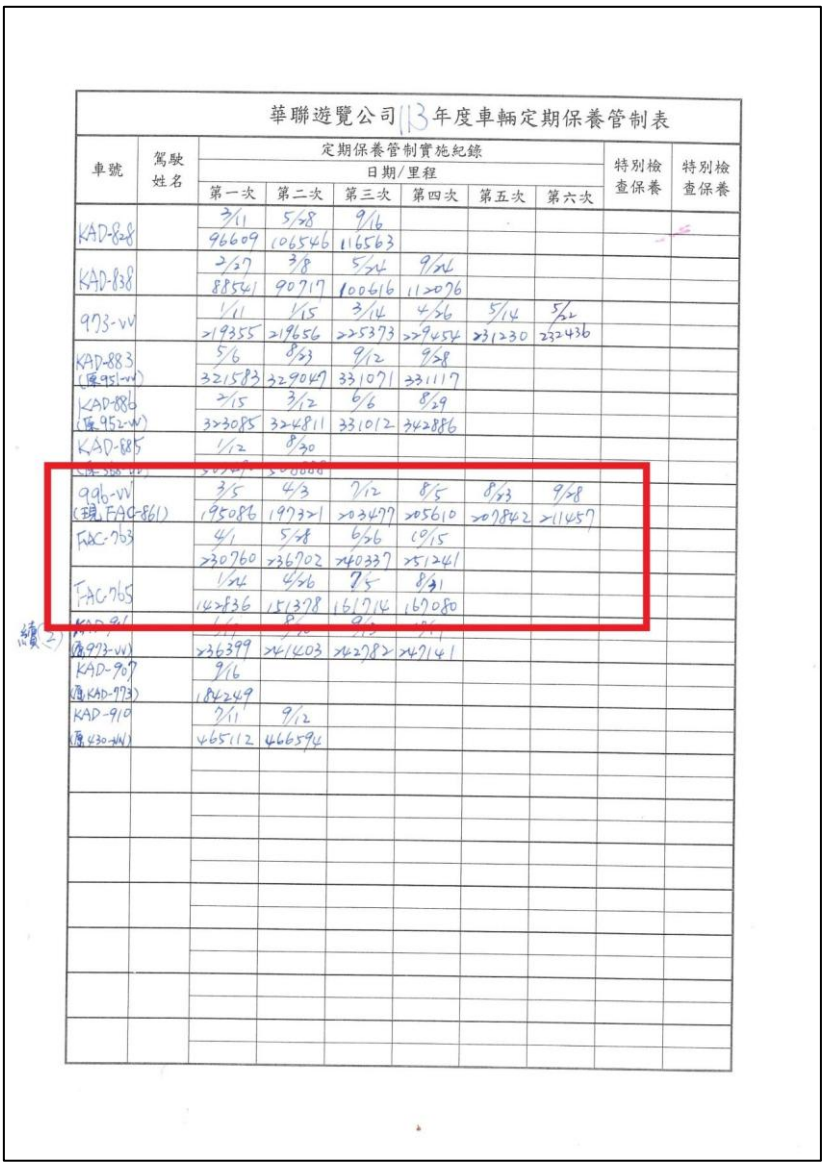
指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	3輛	0輛	3輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-31，資料範例如圖 4.1-11 所示。

表 4.1-31 華聯遊覽車客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	3輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2



華聯遊覽公司113年度車輛定期保養管制表

車號	駕駛姓名	定期保養管制實施紀錄 日期/里程 第一次	第二次	第三次	第四次	第五次	第六次	特別檢查保養	特別檢查保養
KAD-828		3/11	5/28	9/16					
		96609	106546	116563					
KAD-838		2/27	3/8	5/24	9/26				
		88541	90717	100616	112076				
973-VV		1/11	1/15	3/14	4/26	5/14	5/22		
		219355	219656	225373	229454	231230	232436		
KAD-883 (原951-VV)		5/6	8/23	9/12	9/28				
		321583	329047	331071	331117				
KAD-886 (原952-VV)		2/15	3/12	6/6	8/29				
		323085	324811	331012	342886				
KAD-885		1/12	8/30						
		[illegible]	[illegible]						
996-VV (現FAC-861)		3/5	4/3	7/12	8/5	8/23	9/28		
		195086	197321	203477	205610	207842	211457		
FAC-763		4/1	5/28	6/26	10/15				
		230760	236702	240337	251241				
FAC-765		1/24	4/26	7/5	8/31				
		142836	151378	161714	167080				
KAD-917		1/6	8/12	8/15	[illegible]				
(原973-VV)		236399	241403	242782	247141				
KAD-907		9/16							
(原KAD-973)		184249							
KAD-910		7/11	9/12						
(原430-AN)		465112	466594						

圖 4.1-11 華聯遊覽車客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視華聯遊覽車客運駕駛員出勤前是否實施酒測、血壓與體溫測試，並附有完整出車紀錄，得分如表 4.1-32 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前均實施酒測、體溫、血壓測試，故得滿分，表單及實際操作範例如圖 4.1-12 所示。

表 4.1-32 華聯遊覽車客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	配分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2

生理紀錄

駕駛姓名:陳文龍　統計日期:2024/08/01 00 ~ 2024/08/31 24

日期	駕駛人	車牌	酒測結果	酒測值(mg/L	體溫	血壓
2024-08-02 08:05:24	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	115/98
2024-08-03 07:52:47	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.7	117/89
2024-08-04 08:02:34	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.7	120/88
2024-08-05 08:26:12	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	112/87
2024-08-08 08:02:37	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	125/88
2024-08-09 07:46:22	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.7	127/89
2024-08-10 07:52:53	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	127/87
2024-08-11 07:33:08	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	120/90
2024-08-12 08:08:28	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.7	122/88
2024-08-15 07:48:12	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.9	118/80
2024-08-16 08:23:27	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	117/88
2024-08-17 08:53:21	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	117/89
2024-08-18 08:49:05	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	120/90
2024-08-19 09:03:33	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	121/88
2024-08-20 08:46:25	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.9	115/85
2024-08-23 08:30:09	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.7	117/87
2024-08-24 07:49:03	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.8	110/89
2024-08-25 08:47:36	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.9	121/87
2024-08-26 07:57:37	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	122/90
2024-08-29 08:10:35	陳文龍	FAC-763	合格	0%	36.5	121/88

圖 4.1-12 華聯遊覽車客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-33 所示，華聯遊覽車客運本年度申訴件數為 5 件，且有建立完整申訴管道、回復機制及相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-33 華聯遊覽車客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	5件	有且完整	2

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-34 所示，華聯遊覽車客運本年度訂定自主管理機制，包括駕駛行為檢核、駕駛服儀與態度、駕駛行車安全等內容，公司亦有定期派員稽核，故得分為 2 分。

表 4.1-34 華聯遊覽車客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	落實且有紀錄	2

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-35 所示，華聯遊覽車客運路線營運車輛共 3 輛車，其中有 1 輛無障礙車輛，其無障礙公車比例大於 0.2 但小於 0.5，故「D1-1 無障礙公車比率」得 1 分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-36 所示。

表 4.1-35 華聯遊覽車客運營運車輛

編號	車號	類別
1	FAC-763	非無障礙車輛
2	FAC-765	無障礙車輛
3	FAC-861	非無障礙車輛

表 4.1-36 華聯遊覽車客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	1輛	配車數	3輛	0.5	1
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	100%	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	設備完好可正常使用	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。E1-1 指標，華聯遊覽車客運雖無提供各車輛行駛里程數，惟考量其違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-37 及表 4.1-38 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-37 華聯遊覽車客運之 E1-1 得分

指標名稱	行駛里程	營運車輛數	全國平均次數	違反相關法律舉發次數	每百萬公里被舉發比率	配分得點
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	無提供	3輛	0.446137×3= 1.338410	0次	0	1
				百萬公里舉發次數		配分得分
				0次		2

表 4.1-38 華聯遊覽車客運之 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視華聯遊覽車客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，配合事項須有定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗，除定期辦理尿液檢驗外華聯遊覽車客運皆有配合故得 3.33 分，如表 4.1-39 所示。

E2-2 指標華聯遊覽車客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項無提供相關說明；道安政策宣導配合則提出配合檢理單位及縣府針對駕駛險降坡及指差確認積極宣導辦理教育訓練，共 1 項；業者自提創新服務則提出配合觀光局使用電子票證免費搭政策及於轉運站增加立柱型刷卡機，增加運量，共 2 項，如表 4.1-40 所示，而本年度「得點區間」之第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)則如表 4.1-4 所示。

表 4.1-39 華聯遊覽車客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		2. 行車月報表提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		3. 定期網路填報	皆定期填報	1
		4. 定期尿液採驗	未依規定辦理	0
		5. 駕駛員招募計畫	配合政策辦理，且有具體措施/辦法	1
		6. 無縫轉乘	可銜接臺鐵	1
E2-1總得點	5	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 6 × 配分 = 5 / 6 × 4 = 3.33	

表 4.1-40 華聯遊覽車客運之 E2-2 得分

指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	無	符合任2類別查評項目得0.75點
	道安政策宣導配合	配合檢理單位及縣府針對駕駛險降坡及指差確認積極宣導辦理教育訓練	
	業者自提創新服務	1.配合觀光局使用電子票證免費搭政策 2.創新政策於轉運站增加立柱型刷卡機，增加運量	
	總項目數	3項(<Q1)	-
	加分得點	0.1	
	得分	配分得分 = 3 × 0.75 = 2.25 加分得分 = 9 × 0.1 = 0.90	

圖 4.1-13 立柱型刷卡機

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，華聯遊覽車客運提供交通安全、行車教育訓練、緊急應變事故等教育訓練資料證明，並提供相關照片，訓練人次達 80%以上，故得分細項如表 4.1-41，教育訓練範例如圖 4.1-14 所示。

表 4.1-41 華聯遊覽車客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	83%	1	2

圖 4.1-14 華聯遊覽車客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，華聯遊覽車客運之駕駛者工時經檢視業者提供資料，華聯遊覽車客運駕駛每月平均工時為 160 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3 分，得分細項如表 4.1-42 所示。

表 4.1-42 華聯遊覽車客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	160小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，華聯遊覽車客運提供定期「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-43 所示，資料範例如圖 4.1-15 所示。

表 4.1-43 華聯遊覽車客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2
	交通法規落實度	定期檢討	1	

圖 4.1-15 華聯遊覽車公司定期舉行檢討會議

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，華聯遊覽車客運本年度無提供相關資料，故得 0 分，如表 4.1-44 所示。

表 4.1-44 華聯遊覽車客運之 E4-1 得分

指標名稱	調查項目	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	無提供相關資料	0	0

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-45 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-45 華聯遊覽車客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，華聯遊覽車客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-46 所示。

表 4.1-46 華聯遊覽車客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	2.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.00	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	1.33	-	0.00
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	2.00	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	2.00	-	0.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	2.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	2.00	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	1.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	3.33	-	-
E2-2創新服務項目	3	9	-	2.25	0.90	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	2.00	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	2.00	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	0.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	37.91	3.40	0.00
總　分				41.31		

4.1.3 首都客運得分細項

一、合法場站停車空間 A1-1

主要評估首都客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前首都客運總車輛數為 1 輛，停車場總面積為 120 坪，經換算為 396 平方公尺，並設置 5 格停車位，依指標表計算合法場站停車數為 6 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，故計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-46 所示。

表 4.1-47 首都客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	396(m^2)	6	1	是	2

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估首都客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經檢視本年度提供之書面資料，本年度未有協助相關通報紀錄，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，得分如表 4.1-48 所示。

表 4.1-48 首都客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估首都客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據首都客運提供之書面資料表 4.1-49 計算，總車輛數為 1 輛，得分為 0 分，指標細項如表 4.1-50 所示。

表 4.1-49 首都客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點
1	FAC-818	無障礙	11.7	0
平均得點				0.00

表 4.1-50 首都客運之 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	1	0	0	0.00	0.00

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，首都客運營運車輛皆為柴油車輛，計畫團隊根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，細項及資料範例如表 4.1-51 所示。

表 4.1-51 首都客運之 B2-1 得分

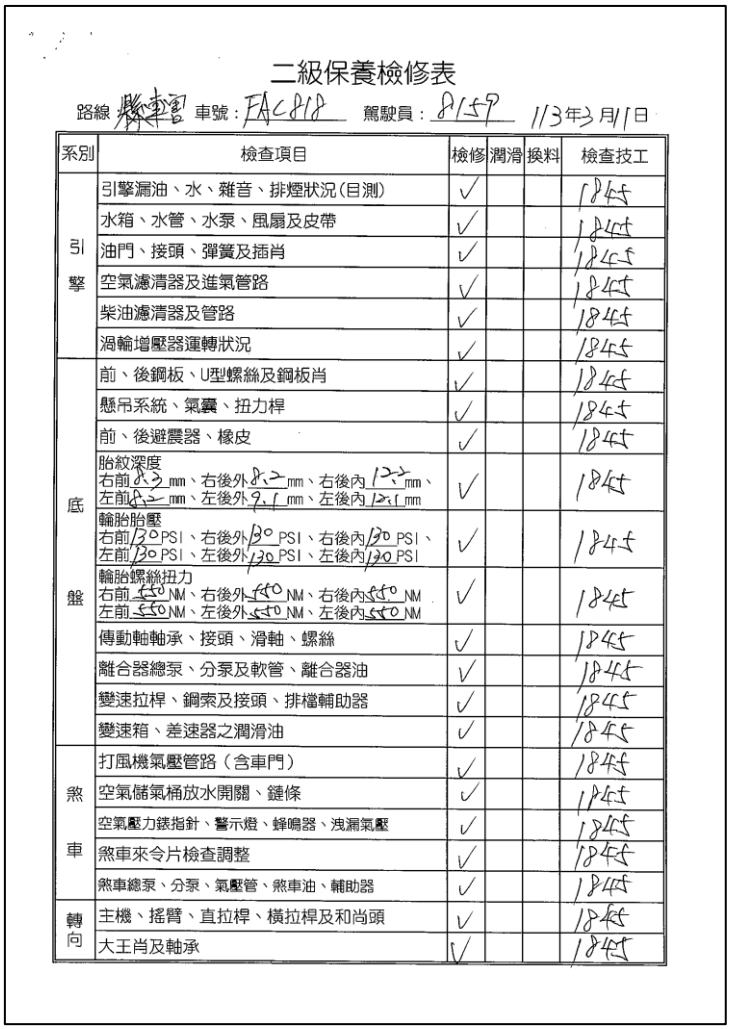
指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	1輛	0輛	1輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-52，資料範例如圖 4.1-16 所示。

表 4.1-52 首都客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	1輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	因各車輛里程數未達三級保養需求，故無執行	2



二級保養檢修表

路線 [illegible] 車號：FAC818 駕駛員：8157 113年3月1日

系別	檢查項目	檢修	潤滑	換料	檢查技工
引擎	引擎漏油、水、雜音、排煙狀況(目測)	✓			1845
	水箱、水管、水泵、風扇及皮帶	✓			1845
	油門、接頭、彈簧及插肖	✓			1845
	空氣濾清器及進氣管路	✓			1845
	柴油濾清器及管路	✓			1845
	渦輪增壓器運轉狀況	✓			1845
底盤	前、後鋼板、U型螺絲及鋼板肖	✓			1845
	懸吊系統、氣囊、扭力桿	✓			1845
	前、後避震器、橡皮	✓			1845
	胎紋深度 右前8.3 mm、右後外8.2 mm、右後內12.2 mm、 左前8.2 mm、左後外9.1 mm、左後內12.1 mm	✓			1845
	輪胎胎壓 右前130 PSI、右後外130 PSI、右後內130 PSI、 左前130 PSI、左後外130 PSI、左後內130 PSI	✓			1845
	輪胎螺絲扭力 右前550 NM、右後外550 NM、右後內550 NM 左前550 NM、左後外550 NM、左後內550 NM	✓			1845
	傳動軸軸承、接頭、滑軸、螺絲	✓			1845
	離合器總泵、分泵及軟管、離合器油	✓			1845
	變速拉桿、鋼索及接頭、排檔輔助器	✓			1845
	變速箱、差速器之潤滑油	✓			1845
煞車	打風機氣壓管路（含車門）	✓			1845
	空氣儲氣桶放水開關、鏈條	✓			1845
	空氣壓力錶指針、警示燈、蜂鳴器、洩漏氣壓	✓			1845
	煞車來令片檢查調整	✓			1845
	煞車總泵、分泵、氣壓管、煞車油、輔助器	✓			1845
轉向	主機、搖臂、直拉桿、橫拉桿及和尚頭	✓			1845
	大王肖及軸承	✓			1845

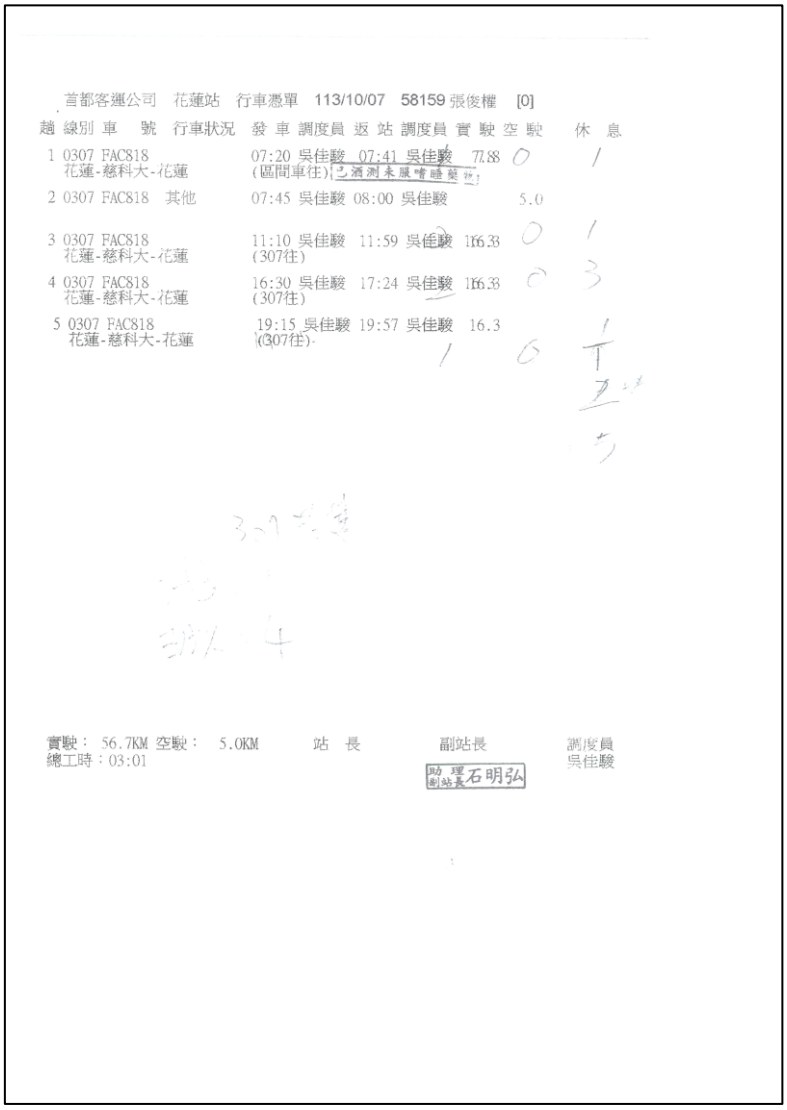
圖 4.1-16 首都客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視首都客運駕駛員出勤前是否實施酒測、血壓與體溫測試，並附有完整出車紀錄，得分如表 4.1-53 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前均實施酒測、體溫、血壓測試，故得滿分，表單及實際操作範例如圖 4.1-17 所示。

表 4.1-53 首都客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	配分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2


首都客運公司 花蓮站 行車憑單 113/10/07 58159 張俊權 [0]

趟	線別	車號	行車狀況	發車	調度員	返站	調度員	實駛	空駛	休息
1	0307	FAC818 花蓮-慈科大-花蓮	(區間車往)	07:20	吳佳駿	07:41	吳佳駿	77.88	0	1
2	0307	FAC818	其他	07:45	吳佳駿	08:00	吳佳駿	5.0		
3	0307	FAC818 花蓮-慈科大-花蓮	(307往)	11:10	吳佳駿	11:59	吳佳駿	166.33	0	1
4	0307	FAC818 花蓮-慈科大-花蓮	(307往)	16:30	吳佳駿	17:24	吳佳駿	166.33	0	3
5	0307	FAC818 花蓮-慈科大-花蓮	(307往)	19:15	吳佳駿	19:57	吳佳駿	16.3	0	1

已酒測未服嚼檳榔

實駛：56.7KM 空駛：5.0KM 站長 副站長 調度員
總工時：03:01 助理副站長石明弘 吳佳駿

圖 4.1-17 首都客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-54 所示，首都客運本年度申訴件數為 0 件，因無案件故無相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-54 首都客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	0件	有且完整	2

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-55 所示，首都客運每月均定期進行行車安全、服務品質、車輛保養、路口停讓、行車視野輔助等訓練，並每月均派員落實稽查，故得分為 2 分。

表 4.1-55 首都客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	落實且有紀錄	2

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-56 所示，首都客運路線營運車輛共 1 輛車，其中有 1 輛無障礙車輛，其無障礙公車比例大於 0.5，故「D1-1 無障礙公車比率」得 2 分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-57 所示。

表 4.1-56 首都客運營運車輛

編號	車號	類別
1	FAC-818	無障礙車輛

表 4.1-57 首都客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	1輛	配車數	1輛	1	2
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	100%	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	設備完好可正常使用	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 指標，首都客運雖無提供各車輛行駛里程數，惟考量其違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-58 及表 4.1-59 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-58 首都客運之 E1-1 得分

指標名稱	行駛里程	營運車輛數	全國平均次數	違反相關法律舉發次數	每百萬公里被舉發比率	配分得點
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	無提供	1輛	0.446137×1= 0.446137	0次	0	1
				百萬公里舉發次數		配分得分
				0次		2

表 4.1-59 首都客運 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視首都客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，配合事項須有定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗，除無縫轉乘外首都客運皆有配合，而考量首都客運並無營運台灣好行路線，因此不評「無縫轉乘」評項，故得 4 分，如表 4.1-60 所示。

E2-2 項目首都客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項提出宣傳來趣宜花東轉一轉-公路局宜花東轉乘優惠宣傳，共 1 項；道安政策宣導配合則無提出相關項目；業者自提創新服務則提出「法定健康檢查項目外，提供額外健康檢查項目」、「首都客運推動淨零及 ESG 永續發展」、「統一製作長期宣導公告冊」、「壽星可選擇當日減班或發放禮金」、「調升服務輪椅視障乘客津貼」，共 5 項，如表 4.1-61 所示，而本年度「得點區間」之第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)則如表 4.1-4 所示。

表 4.1-60 首都客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		2. 行車月報表提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		3. 定期網路填報	皆定期填報	1
		4. 定期尿液採驗	依規定辦理	1
		5. 駕駛員招募計畫	配合政策辦理，且有具體措施/辦法	1
		6. 無縫轉乘	無台灣好行路線，故不評分	-
E2-1總得點	5	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 5 × 配分 = 5 / 5 × 4 = 4	

表 4.1-61 首都客運之 E2-2 得分

指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	宣傳來趣宜花東轉一轉-公路局宜花東轉乘優惠宣傳	符合任2類別查評項目得0.75點
	道安政策宣導配合	無	
	業者自提創新服務	1.法定健康檢查項目外，提供額外健康檢查項目 2.首都客運推動淨零及 ESG 永續發展 3.統一製作長期宣導公告冊 4.壽星可選擇當日減班或發放禮金 5.調升服務輪椅視障乘客津貼至每人次100元	
	總項目數	6項(=Q2)	-
	加分得點	0.5	
	得分	配分得分 = 3 × 0.75 = 2.25 加分得分 = 9 × 0.5 = 4.50	

圖 4.1-18 宣傳來趣宜花東轉一轉

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，首都客運提供交通安全、行車教育訓練、緊急應變事故等教育訓練資料證明，並提供相關照片，訓練人次達 80%以上，故得分細項如表 4.1-62 教育訓練範例如圖 4.1-19 所示。

表 4.1-62 首都客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	100%	1	2

圖 4.1-19 首都客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，首都客運之駕駛者工時經團隊計算，首都客運駕駛每月平均工時為 66 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3 分，得分細項如表 4.1-63 所示。

表 4.1-63 首都客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	66小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，首都客運每季定期進行「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-64 所示。

表 4.1-64 首都客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2
	交通法規落實度	定期檢討	1	

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，首都客運提供改善措施作為說明，故得 1 分，如表 4.1-65 所示。

表 4.1-65 首都客運之 E4-1 得分

指標名稱	電子站牌揭露無障礙資訊	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	有改善且付完善資料	1	1

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-66 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-66 首都客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，首都客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-67 所示。

表 4.1-67 首都客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	2.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.00	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	0.00	-	0.00
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	2.00	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	2.00	-	0.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	2.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	2.00	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	2.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	4.00	-	-
E2-2創新服務項目	3	9	-	2.25	4.50	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	2.00	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	2.00	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	1.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	39.25	7.00	0.00
總　分				46.25		

4.1.4 臺北客運得分細項

一、合法場站停車空間 A1-1

主要評估臺北客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前臺北客運總車輛數為 2 輛，停車場總面積為 120 坪，經換算為 396 平方公尺，並設置 5 格停車位，依指標表計算合法場站停車數為 6 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，故計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-68 所示。

表 4.1-68 臺北客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	396(m^2)	6	2	是	2

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估臺北客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經檢視本年度提供之書面資料，本年度未有協助相關通報紀錄，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，得分如表 4.1-69 所示。

表 4.1-69 臺北客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估臺北客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據臺北客運提供之書面資料表 4.1-70 計算，總車輛數為 2 輛，扣分為-2.00 分，指標細項如表 4.1-71 所示。

表 4.1-70 臺北客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點
2	919-FZ	一般	11.8	-1
3	920-FZ	一般	11.8	-1
平均得點				-1.00

表 4.1-71 臺北客運之 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	0	-2	0.00	-2.00

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，臺北客運營運車輛皆為柴油車輛，計畫團隊根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，細項及資料範例如表 4.1-72 所示。

表 4.1-72 臺北客運之 B2-1 得分

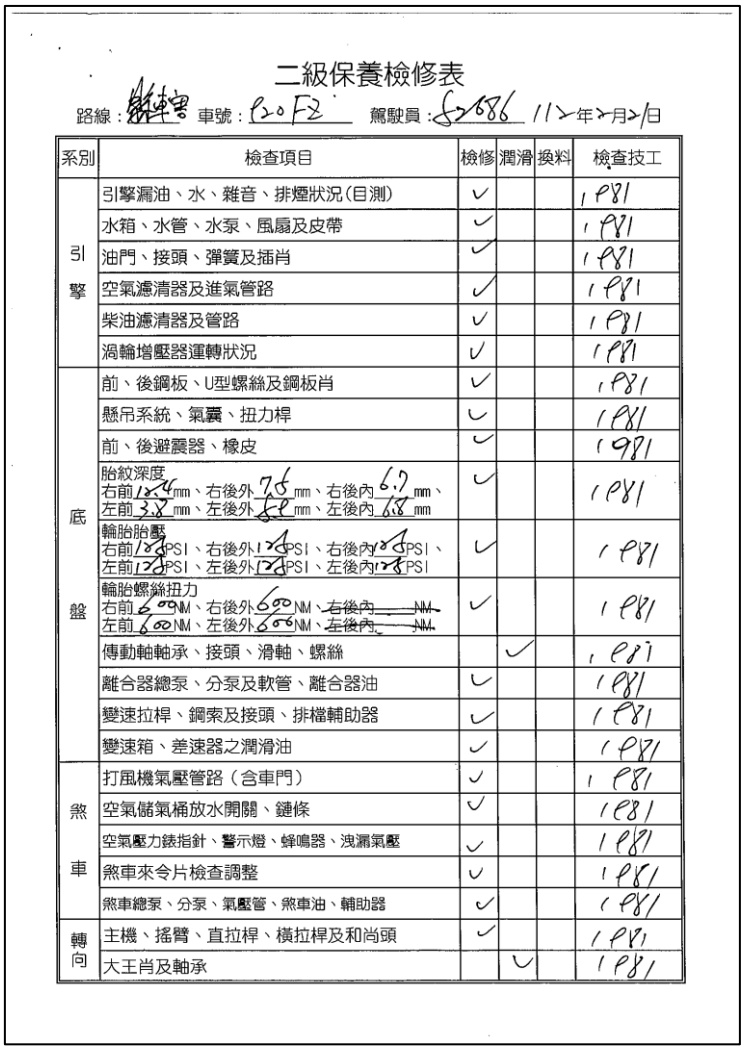
指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	2輛	0輛	2輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-73 所示，資料範例如圖 4.1-20 所示。

表 4.1-73 臺北客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	因各車輛里程數未達三級保養需求，故無執行	2



二級保養檢修表

路線：[illegible] 車號：B20 F2 駕駛員：[illegible] 112年2月2日

系別	檢查項目	檢修	潤滑	換料	檢查技工
引擎	引擎漏油、水、雜音、排煙狀況(目測)	✓			1981
	水箱、水管、水泵、風扇及皮帶	✓			1981
	油門、接頭、彈簧及插肖	✓			1981
	空氣濾清器及進氣管路	✓			1981
	柴油濾清器及管路	✓			1981
	渦輪增壓器運轉狀況	✓			1981
底盤	前、後鋼板、U型螺絲及鋼板肖	✓			1981
	懸吊系統、氣囊、扭力桿	✓			1981
	前、後避震器、橡皮	✓			1981
	胎紋深度 右前12.4mm、右後外7.8mm、右後內6.7mm、 左前3.8mm、左後外6.8mm、左後內6.8mm	✓			1981
	輪胎胎壓 右前120PSI、右後外120PSI、右後內120PSI、 左前120PSI、左後外120PSI、左後內120PSI	✓			1981
	輪胎螺絲扭力 右前600NM、右後外600NM、~~右後內 NM~~ 左前600NM、左後外600NM、~~左後內 NM~~	✓			1981
	傳動軸軸承、接頭、滑軸、螺絲		✓		1981
	離合器總泵、分泵及軟管、離合器油	✓			1981
	變速拉桿、鋼索及接頭、排檔輔助器	✓			1981
	變速箱、差速器之潤滑油	✓			1981
煞車	打風機氣壓管路（含車門）	✓			1981
	空氣儲氣桶放水開關、鏈條	✓			1981
	空氣壓力錶指針、警示燈、蜂鳴器、洩漏氣壓	✓			1981
	煞車來令片檢查調整	✓			1981
	煞車總泵、分泵、氣壓管、煞車油、輔助器	✓			1981
轉向	主機、搖臂、直拉桿、橫拉桿及和尚頭	✓			1981
	大王肖及軸承		✓		1981

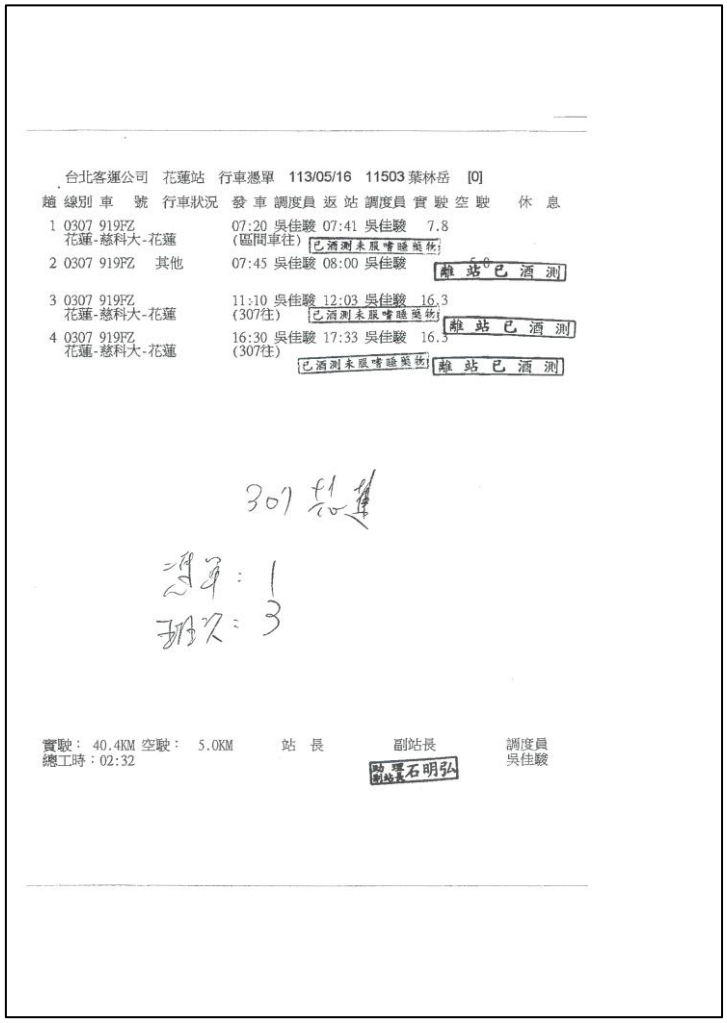
圖 4.1-20 臺北客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視臺北客運駕駛員出勤前是否實施酒測、血壓與體溫測試，並附有完整出車紀錄，得分如表 4.1-74 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前均實施酒測、體溫、血壓測試，故得滿分，表單及實際操作範例如圖 4.1-21 所示。

表 4.1-74 臺北客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	配分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2


台北客運公司 花蓮站 行車憑單 113/05/16 11503 葉林岳 [0]

趟 線別 車 號 行車狀況 發 車 調度員 返 站 調度員 實 駛 空 駛 休 息

1 0307 919FZ 07:20 吳佳駿 07:41 吳佳駿 7.8
花蓮-慈科大-花蓮 (區間車往) 已酒測未服嗜睡藥物

2 0307 919FZ 其他 07:45 吳佳駿 08:00 吳佳駿 離站已酒測

3 0307 919FZ 11:10 吳佳駿 12:03 吳佳駿 16.3
花蓮-慈科大-花蓮 (307往) 已酒測未服嗜睡藥物 離站已酒測

4 0307 919FZ 16:30 吳佳駿 17:33 吳佳駿 16.3
花蓮-慈科大-花蓮 (307往) 已酒測未服嗜睡藥物 離站已酒測

307 [illegible]

酒測：1
班次：3

實駛：40.4KM 空駛：5.0KM 站 長 副站長 調度員
總工時：02:32 吳佳駿

圖 4.1-21 臺北客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-75 所示，臺北客運本年度申訴件數為 0 件，因無案件故無相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-75 臺北客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	0件	有且完整	2

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-76 所示，臺北客運每月均定期進行行車安全、服務品質、車輛保養、路口停讓、行車視野輔助等訓練，並每月均派員落實稽查，故得分為 2 分。

表 4.1-76 臺北客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	落實且有紀錄	2

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-77 所示，臺北客運路線營運車輛共 2 輛車，皆非無障礙車輛，其無障礙公車比例小於 0.2，故「D1-1 無障礙公車比率」無得分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-78 所示。

表 4.1-77 臺北客運營運車輛

編號	車號	類別
1	919-FZ	非無障礙車輛
2	920-FZ	非無障礙車輛

表 4.1-78 臺北客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	0輛	配車數	2輛	0	0
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	因無無障礙車輛，視為無缺失	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	因無無障礙車輛，視為無缺失	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 指標，臺北客運雖無提供各車輛行駛里程數，惟考量其違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-79 及表 4.1-80 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-79 臺北客運之 E1-1 得分

指標名稱	行駛里程	營運車輛數	全國平均次數	違反相關法律舉發次數	每百萬公里被舉發比率	配分得點
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	無提供	2輛	0.446137×2=0.892273	0次	0	1
				百萬公里舉發次數		配分得分
				0次		2

表 4.1-80 臺北客運 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視臺北客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，配合事項須有定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗，除無縫轉乘外臺北客運皆有配合，而考量臺北客運並無營運台灣好行路線，因此不評「無縫轉乘」評項，故得 4 分，如表 4.1-81 所示。

E2-2 項目臺北客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項提出宣傳來趣宜花東轉一轉-公路局宜花東轉乘優惠宣傳，共 1 項；道安政策宣導配合則無提出相關項目；業者自提創新服務則提出「法定健康檢查項目外，提供額外健康檢查項目」、「首都客運推動淨零及 ESG 永續發展」、「統一製作長期宣導公告冊」、「壽星可選擇當日減班或發放禮金」、「調升服務輪椅視障乘客津貼」，共 5 項，如表 4.1-82 所示，而本年度「得點區間」之第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)則如表 4.1-4 所示。

表 4.1-81 臺北客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		2. 行車月報表提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		3. 定期網路填報	皆定期填報	1
		4. 定期尿液採驗	依規定辦理	1
		5. 駕駛員招募計畫	配合政策辦理，且有具體措施/辦法	1
		6. 無縫轉乘	無台灣好行路線，故不評分	-
E2-1總得點	5	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 5 × 配分 = 5 / 5 × 4 = 4	

表 4.1-82 臺北客運之 E2-2 得分

指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	宣傳來趣宜花東轉一轉-公路局宜花東轉乘優惠宣傳	符合任2類別查評項目得0.75點
	道安政策宣導配合	無	
	業者自提創新服務	1.法定健康檢查項目外，提供額外健康檢查項目 2.統一製作長期宣導公告冊 3.壽星可選擇當日減班或發放禮金 4.調升服務輪椅視障乘客津貼至每人次100元	
	總項目數	5項(=Q1)	-
	加分得點	0.3	
	得分	配分得分 = 3 × 0.75 = 2.25 加分得分 = 9 × 0.3 = 2.70	

圖 4.1-22 壽星可選擇當日減班或發放禮金

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，臺北客運提供交通安全、行車教育訓練、緊急應變事故等教育訓練資料證明，並提供相關照片，訓練人次達 80%以上，故得分細項如表 4.1-83 所示，教育訓練範例如圖 4.1-23 所示。

表 4.1-83 臺北客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	100%	1	2

圖 4.1-23 臺北客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，臺北客運之駕駛者工時經團隊計算，臺北客運駕駛每月平均工時為 66 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3 分，得分細項如表 4.1-84 所示。

表 4.1-84 臺北客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	66小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，臺北客運每季定期進行「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-85 所示。

表 4.1-85 臺北客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2
	交通法規落實度	定期檢討	1	

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，臺北客運提供改善措施作為說明，故得 1 分，如表 4.1-86 所示。

表 4.1-86 臺北客運之 E4-1 得分

指標名稱	電子站牌揭露無障礙資訊	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	有改善且付完善資料	1	1

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-87 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-87 臺北客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，臺北客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-88 所示。

表 4.1-88 臺北客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	2.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.00	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	0.00	-	-2.00
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	2.00	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	2.00	-	0.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	2.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	2.00	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	0.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	4.00	-	-
E2-2創新服務項目	3	9	-	2.25	2.70	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	2.00	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	2.00	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	1.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	37.25	5.20	-2.00
總　分				40.45		

4.1.5 統聯客運得分細項

一、合法停車空間 A1-1

主要評估統聯客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前統聯客運的市區公車車輛數為 10 輛，惟該場站亦會停放國道客運車輛 43 輛，故計總車輛數為 53 輛，停車場總面積為 1000 坪，經換算為 3305.79 平方公尺，依指標表計算合法場站停車數為 50.09 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，另統聯客運有向太魯閣客運租借 2 格大客車停車格位，故總計應可停放 52.09 輛，計畫團隊評估不可容納現有車輛，得分如表 4.1-89 所示。

表 4.1-89 統聯客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	3305.79(m^2)	50.09 (+2租借)	53	否	0

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估統聯客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經查於 113 年 5 月通報上美崙電子看板損毀，有協助相關通報內容共計 1 次，故加 0.1 分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，得分如表 4.1-90 所示。

表 4.1-90 統聯客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估統聯客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據統聯客運提供之書面資料表 4.1-91 計算，總車輛數為 10 輛，得分為 0.2 分，扣分為-1.4 分，細項如表 4.1-92 所示。

表 4.1-91 統聯客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點	編號	車號	種類	車齡	得點
1	KKB-1721	一般	11.3	-1	6	KKB-1760	一般	10.2	-1
2	KKB-1722	無障礙	9.4	0.5	7	KKB-1761	無障礙	9.8	0.5
3	KKB-1757	一般	10.2	-1	8	938-U5	無障礙	10.1	0
4	KKB-1758	一般	10.2	-1	9	KKB-2085	一般	12	-1
5	KKB-1759	一般	10.2	-1	10	KKB-2090	一般	12	-1
平均得點									-0.60

表 4.1-92 統聯客運之 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	10	1	-7	0.20	-1.40

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，統聯客運營運車輛皆為柴油車輛，而根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，如表 4.1-93 所示。

表 4.1-93 統聯客運之 B2-1 得分

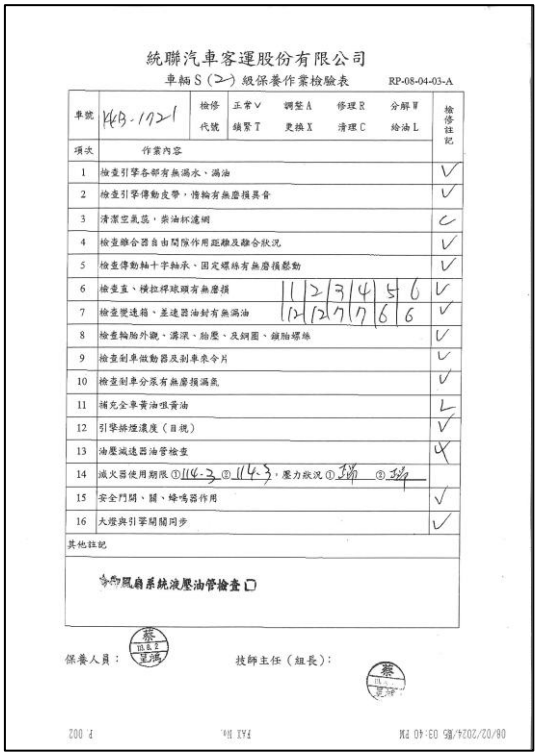
指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	10輛	0輛	10輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-94，資料範例如圖 4.1-24 所示。

表 4.1-94 統聯客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	10輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2


統聯汽車客運股份有限公司
車輛S（2）級保養作業檢驗表 RP-08-04-03-A

車號	KAB-1721	檢修代號	正常V 調整A 修理R 分解W 緩緊T 更換X 清理C 給油L	檢修註記
項次	作業內容			
1	檢查引擎各部有無漏水、漏油			V
2	檢查引擎傳動皮帶，惰輪有無磨損異音			V
3	清潔空氣濾，柴油杯濾網			V
4	檢查離合器自由間隙作用距離及離合狀況			V
5	檢查傳動軸十字軸承、固定螺絲有無磨損鬆動			V
6	檢查直、橫拉桿球頭有無磨損		1 2 3 4 5 6	V
7	檢查變速箱、差速器油封有無漏油		12 12 7 7 6 6	V
8	檢查輪胎外觀、溝深、胎壓、及鋼圈、鋼胎螺絲			V
9	檢查制車做動器及制車來令片			V
10	檢查制車分泵有無磨損漏氣			V
11	補充全車黃油恆黃油			V
12	引擎排煙濃度（目視）			V
13	油壓減速器油管檢查			V
14	滅火器使用期限①114-3 ②114-3，壓力狀況①綠 ②綠			
15	安全門閥、鎖、緊鳴器作用			V
16	大燈與引擎開關同步			V
其他註記				
令例風扇系統液壓油管檢查 □				

保養人員：蔡 技師主任（組長）：蔡

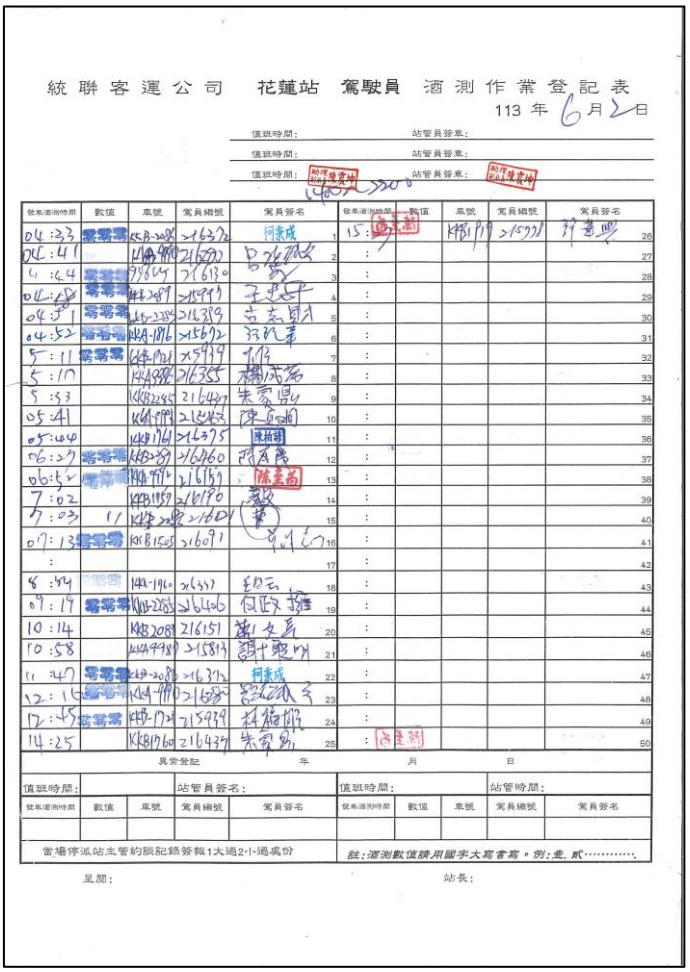
圖 4.1-24 統聯客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視統聯客運駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試，並附有完整出車紀錄，得分細如表 4.1-95 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前除體溫檢測外均有實施，故扣分 1 分，表單及實際操作範例如圖 4.1-25 所示。

表 4.1-95 統聯客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	扣分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	無紀錄	有且紀錄完整	-1


統聯客運公司　花蓮站　駕駛員　酒測作業登記表

113 年 6 月 2 日

值班時間：　站管員簽章：

值班時間：　站管員簽章：

值班時間：　站管員簽章：

發車酒測時間	數值	車號	駕員編號	駕員簽名		發車酒測時間	數值	車號	駕員編號	駕員簽名	
04:33		KKB-2085	216372	柯秉成	1	15:		KKB1179	215921	許惠興	26
04:41		KKA-9910	216920	呂[illegible]	2	:					27
4:44		778649	216130	[illegible]	3	:					28
04:50		KKB-2089	215919	王[illegible]	4	:					29
04:51		KKB-2384	216389	古志明	5	:					30
04:52		KKA-1816	215672	羅[illegible]	6	:					31
5:11		KKB-1721	215929	[illegible]	7	:					32
5:17		KKA9882	216355	楊[illegible]	8	:					33
5:33		KKB2285	216427	朱家[illegible]	9	:					34
05:41		KKA-9983	216433	陳[illegible]	10	:					35
05:44		KKB1761	216375	[illegible]	11	:					36
06:27		KKB-2087	216260	陳[illegible]	12	:					37
06:52		KKA-9914	216157	陳[illegible]	13	:					38
7:02		KKB1159	216180	[illegible]	14	:					39
7:03		KKB-2282	216011	[illegible]	15	:					40
07:13		KKB1505	216091	[illegible]	16	:					41
:					17	:					42
8:54		KKA-1960	216337	[illegible]	18	:					43
09:17		KKB-2283	216400	何[illegible]	19	:					44
10:14		KKB2088	216151	[illegible]	20	:					45
10:58		KKA9988	215819	[illegible]	21	:					46
11:47		KKB-2083	216372	柯秉成	22	:					47
12:16		KKA-9910	216585	[illegible]	23	:					48
12:45		KKB-1721	215929	[illegible]	24	:					49
14:25		KKB1760	216437	朱家勇	25	:					50

異常登記　年　月　日

值班時間：		站管員簽名：		值班時間：		站管時間：	
發車酒測時間	數值	車號	駕員編號	駕員簽名	發車酒測時間	數值	車號	駕員編號	駕員簽名

當場停派站主管約談記錄簽報1大過2小過處份

註：酒測數值請用國字大寫書寫。例：壹、貳……。

呈閱：　站長：

圖 4.1-25 統聯客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-96 所示，統聯客運本年度申訴件數為 3 件，且有建立完整申訴管道、回復機制及相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-96 統聯客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	3件	有且完整	2

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-97 所示，統聯客運本年度訂定自主管理機制，包括駕駛行為檢核、駕駛服儀與態度、行車安全管理等內容，公司設有稽查單位，以監視系統連線隨機稽核駕駛員行為，故得分為 2 分。

表 4.1-97 統聯客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	落實且有紀錄	2

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-98 所示，統聯客運路線營運車輛共 10 輛車，其中有 3 輛為無障礙車輛，其無障礙公車比例小於 0.5 但大於 0.2，故「D1-1 無障礙公車比率」得 1 分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-99 所示。

表 4.1-98 統聯客運營運車輛

編號	車號	類別	編號	車號	類別
1	KKB-1721	非無障礙車輛	6	KKB-1760	非無障礙車輛
2	KKB-1722	無障礙車輛	7	KKB-1761	無障礙車輛
3	KKB-1757	非無障礙車輛	8	938-U5	無障礙車輛
4	KKB-1758	非無障礙車輛	9	KKB-2085	非無障礙車輛
5	KKB-1759	非無障礙車輛	10	KKB-2090	非無障礙車輛

表 4.1-99 統聯客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	3輛	配車數	10輛	0.5	1
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	100%	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	設備完好可正常使用	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 指標，依統聯客運提供違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 3 次，惟該 3 違規車輛皆非統聯客運花蓮縣市區公車配車 10 輛中之車輛，違規時亦非執行市區公車路線之勤務，故皆不納入本指標計算，因此違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-100 及表 4.1-101 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-100 統聯客運之 E1-1 得分

指標名稱	行駛里程	營運車輛數	全國平均次數	違反相關法律舉發次數	每百萬公里被舉發比率	配分得點
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	366,002公里	10輛	0.446137×10=4.461366	0次	0	1
				百萬公里舉發次數		配分得分
				0次		2

表 4.1-101 統聯客運 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視統聯客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，配合事項須有定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗，統聯客運皆有配合故得 4 分，如表 4.1-102 所示。

E2-2 指標統聯客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項提出加入花蓮縣交通行動服務(MaaS)系統，共 1 項；道安政策宣導配合則提出電視多媒體動畫與自製漫畫宣導短片教學，共 1 項；業者自提創新服務則提出「台灣好行路線持電子票證（含行動支付）享免費優惠」、「官網套票買 6 送 1」、「道路交通安全管理驗證」、「售票處張貼市公車滿意度調查表」、「太魯閣線沿線站牌均裝設有『花蓮交通 e 點通』的 QRCode」、「發放登車卡」，共 6 項，如表 4.1-103 所示。

表 4.1-102 統聯客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		2. 行車月報表提送率	配合提送之月份數/總月份數= 8 / 8 = 1	1
		3. 定期網路填報	皆定期填報	1
		4. 定期尿液採驗	依規定辦理	1
		5. 駕駛員招募計畫	配合政策辦理，且有具體措施/辦法	1
		6. 無縫轉乘	可銜接其他市區公車、公路客運或臺鐵	1
E2-1總得點	6	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 6 × 配分 = 6 / 6 × 4 = 4	

表 4.1-103 統聯客運之 E2-2 得分

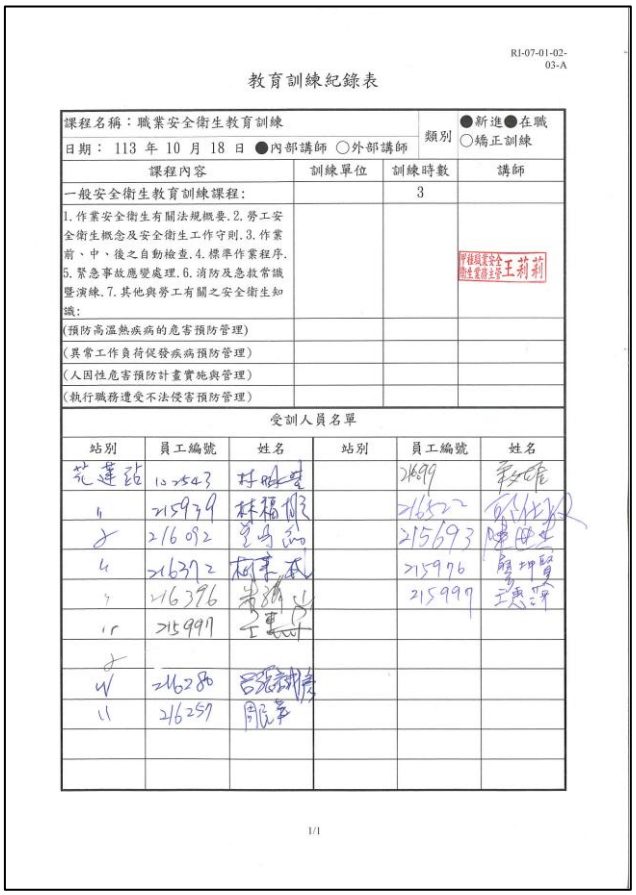
指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	加入花蓮縣交通行動服務(MaaS)系統	符合所有類別查評項目得1點
	道安政策宣導配合	電視多媒體動畫與自製漫畫宣導短片教學(含路口停讓教材)	
	業者自提創新服務	1.台灣好行宣導310路線於「振興花東地區觀光發展，自113年6月1日起至12月31日止，持電子票證（含行動支付）享免費優惠 2. 113/04/01起統聯客運官網套票買6送1 3. 道路交通安全管理驗證(ISO39001) 4.售票處張貼市公車滿意度調查表 5.於太魯閣線沿線站牌均裝設有「花蓮交通 e 點通」的QRCode 6.配合轉運站發放登車卡，體貼旅客免除排隊困擾	
	總項目數	8項(=Q3)	-
	加分得點	1	
	得分	配分得分 = 3 × 1 = 3 加分得分 = 9 × 1 = 9	

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，統聯客運提供安全衛生觀念與守則、緊急事故應變處理、消防及急救常識及演練、標準作業流程、道路安全講習等，並提供相關簽名紀錄，訓練人次未達 60%，故得分細項如表 4.1-104，教育訓練範例如圖 4.1-26 所示。

表 4.1-104 統聯客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	54%	0	0



RI-07-01-02-03-A

教育訓練紀錄表

課程名稱：職業安全衛生教育訓練 日期： 113 年 10 月 18 日 ●內部講師 ○外部講師			類別 ●新進●在職 ○矯正訓練
課程內容	訓練單位	訓練時數	講師
一般安全衛生教育訓練課程：		3	
1.作業安全衛生有關法規概要.2.勞工安全衛生概念及安全衛生工作守則.3.作業前、中、後之自動檢查.4.標準作業程序.5.緊急事故應變處理.6.消防及急救常識暨演練.7.其他與勞工有關之安全衛生知識；			勞保局職業安全衛生業務主管 王莉莉
(預防高溫熱疾病的危害預防管理)			
(異常工作負荷促發疾病預防管理)			
(人因性危害預防計畫實施與管理)			
(執行職務遭受不法侵害預防管理)			

受訓人員名單

站別	員工編號	姓名	站別	員工編號	姓名
花蓮站	1025043	林[illegible]		216899	[illegible]
〃	215939	林[illegible]		216522	[illegible]
〃	216092	[illegible]		215693	陳[illegible]
〃	216372	柯[illegible]		215976	[illegible]
〃	216396	[illegible]		215997	[illegible]
〃	215997	[illegible]			
〃					
〃	216280	呂[illegible]			
〃	216259	[illegible]			

1/1

圖 4.1-26 統聯客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，統聯客運之駕駛者工時經檢視業者提供資料，統聯客運駕駛每月平均工時為 178.5 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3 分，得分細項如表 4.1-105 所示。

表 4.1-105 統聯客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	178.5小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，統聯客運每季定期進行「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-106 所示。

表 4.1-106 統聯客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2
	交通法規落實度	定期檢討	1	

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，統聯客運提供站牌改善措施照片，故得 1 分，如表 4.1-107 所示。

表 4.1-107 統聯客運之 E4-1 得分

指標名稱	308站牌的無障礙班次告示	310站牌的無障按班次告示	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	有改善且付完善資料	有改善且付完善資料	1	1

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-108 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-108 統聯客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，統聯客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-109 所示。

表 4.1-109 統聯客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	0.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.10	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	0.20	-	-1.40
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	2.00	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	0.00	-	-1.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	2.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	2.00	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	1.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	4.00	-	0.00
E2-2創新服務項目	3	9	-	3.00	9.00	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	0.00	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	2.00	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	1.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	33.20	11.60	-2.40
總　分				42.40		

4.1.6 興東客運得分細項

興東客運因書面資料未於繳交期限前提交資料，導致初次計算評鑑得分無法鑑別，經期末審查會議討論決議，請興東限期補件，補件項目計分以七折計算，並增加註記。

一、合法場站停車空間 A1-1

主要評估興東客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前興東客運總車輛數為 2 輛，停車場總面積為 9380.15 平方公尺，依指標表計算合法場站停車數為 142.12 輛，計算方式為「停車場面積÷66 平方公尺」，故計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-110 所示。

表 4.1-110 興東客運之 A1-1 得分

指標名稱	停車場面積	合法場站停車數	總車輛數	停車位是否充足	配分得分
A1-1合法場站停車空間	9380.15(m^2)	142.12	2	是	2

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估興東客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經查興東客運於 112 年 9 月協助通報觀音橋南下智慧站牌損毀未有畫面，以通訊軟體通報縣府人員，惟本案書面資料期間為 113 年 1 月至 8 月，故該通報紀錄不納入本次評鑑計算，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度、路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確與旅客旅遊資訊明確等四項指標，本項指標為加分及扣分項目，本指標調查項目皆表現良好，故加分 2.5 分，如表 4.1-111 所示。

表 4.1-111 興東客運之 A3 得分

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-1站務人員服裝儀容	穿著制服且服儀整潔		0.5	-
A3-2站務人員服務態度	良好		0.5	0
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	路線圖	最新且正確	0.5	-
	時刻表	最新且正確		
	票價表	最新且正確		

指標名稱	調查說明		加分得分	扣分得分
A3-4旅客旅遊資訊明確	搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	1	-
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供		

四、路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形 B1-1

主要評估興東客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式分為「一般車輛」及「無障礙、低地板或電動大客車」，「一般車輛」以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年及 10 年以上級距評分，「無障礙、低地板或電動大客車」則分為 5 年內、5~10 年、10~12 年及 12 年以上級距評分。

根據興東客運提供之書面資料表 4.1-112 計算，總車輛數為 2 輛，得分為 1 分，指標細項如表 4.1-113 所示。

表 4.1-112 興東客運車齡資料

編號	車號	種類	車齡	得點
1	KKA-8823	一般	8	0.5
2	KKA-8805	無障礙	9	0.5
平均得點				0.5

表 4.1-113 興東客運之 B1-1 得分

指標名稱	車輛數	車輛總得點	車輛總扣點	配分得分	扣分得分
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	1	0	1	0

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，興東客運營運車輛皆為柴油車輛，興東客運表示皆為合格，計畫團隊根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，如表 4.1-114 所示。

表 4.1-114 興東客運之 B2-1 得分

指標名稱	路線配車數	電動車輛	柴油車輛	合格率	配分得分
B2-1排廢氣品質	2輛	0輛	2輛	100%	1

六、車輛維修保養制度及執行情況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-115 所示。

表 4.1-115 興東客運之 B2-2 得分

指標名稱	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	配分得分
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	2*0.7=1.4

註：本項依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算。

七、駕駛員出勤前健康管理 B5-2

本項指標檢視興東客運駕駛員出勤前是否實施酒測、血壓與體溫測試，並附有完整出車紀錄，得分如表 4.1-116 所示，而根據業者提供資料，出勤前均實施酒測，惟未提供體溫、血壓測試相關檢測紀錄，團隊無法確認業者是否有執行相關測量項目，故扣分 1 分。

表 4.1-116 興東客運之 B5-2 得分

指標名稱	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	扣分得分
B5-2駕駛員出勤前健康管理	有且紀錄完整	無提供紀錄	無提供紀錄	-1

註：本項為補件項目，依本案期末審查會議紀錄結論應七折計算，惟考量本項為扣分項，以七折計算反而會使扣分減少，考量評鑑公平性，暫以不打折計算。

八、申訴服務處理情形 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-117 所示，興東客運本年度申訴件數為 12 件，且業者表示有建立完整申訴管道、回復機制及相關紀錄，惟未提供相關證明文件，團隊無法確認業者是否有執行相關項目，得分為 0 分。

表 4.1-117 興東客運之 C7-1 得分

指標名稱	申訴件數	回覆紀錄	配分得分
C7-1申訴服務處理情形	12件	無提供紀錄	0

九、公司自主管理駕駛員落實度 C8

本項指標檢視業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-118 所示，興東客運每月均定期進行行車安全等訓練，請駕駛務必自主管理，並每月均派員落實稽查，故得分為 1 分，惟本項依期末審查會議紀錄結論，七折計算，故得 0.7 分。

表 4.1-118 興東客運之 C8-1 得分

指標名稱	自主管理機制	落實稽查紀錄	配分得分
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	有訂定	無提供紀錄	1× 0.7 =0.70

註：本項依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算。

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，車輛調查結果如表 4.1-119 所示，興東客運路線營運車輛共 2 輛車，其中有 1 輛無障礙車輛，其無障礙公車比例等於 0.5，故「D1-1 無障礙公車比率」得滿分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-120 所示。

表 4.1-119 興東客運營運車輛

編號	車號	類別
1	KKA-8823	非無障礙車輛
2	KKA-8805	無障礙車輛

表 4.1-120 興東客運之 D1 得分

指標名稱	無障礙車輛	調查項目		配分得點	配分得分
D1-1無障礙公車比率	1輛	配車數	2輛	1	2
D1-2張貼無障礙貼紙比率		無障礙公車張貼貼紙	100%	1	1
D1-3車輛無障礙設備妥善度		車輛無障礙設備之妥善度	設備完好可正常使用	1	1
D1-4驗票機設定		扣款聲響	聲響一致	1	1
		顯示文字與燈號	同步	1	

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，因調查執行時並無身障者搭乘，考量業者無障礙設備完好，故得 4 分。

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 指標，興東客運違反公路法及道路交通管理處罰條例之次數為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，而 E1-2 行車肇事率指標，事故案件為 0 件，未有死傷人數，故 A1 與 A2 次數均為 0 次，低於全國平均，故得 2 分，如表 4.1-121 及表 4.1-122 所示，全國平均次數之計算方式，詳表 4.1-2 及表 4.1-3。

表 4.1-121 興東客運之 E1-1 得分

<table>
<tr><th>指標名稱</th><th>行駛里程</th><th>營運車輛數</th><th>全國平均次數</th><th>違反相關法律舉發次數</th><th>每百萬公里被舉發比率</th><th>配分得點</th></tr>
<tr><td rowspan="3">E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發</td><td rowspan="3">無提供</td><td rowspan="3">2輛</td><td rowspan="3">0.446137x2=
0.892273</td><td>0次</td><td rowspan="3">0</td><td>1</td></tr>
<tr><td>百萬公里舉發次數</td><td>配分得分</td></tr>
<tr><td>0次</td><td>2</td></tr>
</table>

表 4.1-122 興東客運 E1-2 得分

指標名稱	全國平均次數	A1次數	A2次數	配分得分
E1-2 行車肇事率	1.339792	0次	0次	2

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視興東客運在政府政策配合及創新服務程度，如「票證資料提送率」、「行車月報表提送率」、「定期網路填報」、「定期尿液採驗」、「駕駛員招募計畫」、「無縫轉乘」等 6 類查評項目。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，配合事項須有定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗，依興東客運提供之自評表顯示其皆有配合，惟未提供相關證明文件，團隊無法確認業者是否有執行相關項目，故得 0 分，如表 4.1-123 所示。

E2-2 指標興東客運對重大交通政策宣導、道安政策宣導配合、業者自提創新服務分別說明，重大交通政策宣導事項無提出相關項目；道安政策宣導配合項目提出路口停讓教育訓練，內容包含指差確認；業者自提創新服務項目則提出「每日提供導覽老師解說服務」、「配合辦理台灣好行路線電子票證半價優惠(含 6/1 至 12/31 免費搭乘)」、「機動增開加班車機制」、「提供「各社群網站群主」訂位優惠措施」、「枕巾配合東部海岸線潮間帶安全宣導」、「業者自製文宣海報」、「洽談東部海岸線及玉長豐濱線店家，製作優惠商家」、「與在地民宿業者或觀光相關產業合作推行套票並簽訂合作意向書」，共計 9 項，如表 4.1-124 所示，而本年度「得點區間」之第一四分位數(Q1)、中位數(Q2)及第三四分位數(Q3)則如表 4.1-4 所示。

表 4.1-123 興東客運之 E2-1 得分

指標名稱	項目	說明	得點計算方式或說明	得點
E2-1大眾運輸政策配合度	政策配合事項	1. 票證資料提送率	無提供資料	0
		2. 行車月報表提送率	無提供資料	0
		3. 定期網路填報	無提供資料	0
		4. 定期尿液採驗	無提供資料	0
		5. 駕駛員招募計畫	無提供資料	0
		6. 無縫轉乘	無提供資料	0
E2-1總得點	0	E2-1配分得分	E2-1總得點 / 6 × 配分 = 0 / 6 × 4 = 0	

表 4.1-124 興東客運之 E2-2 得分

指標名稱	項目	說明	配分得點
E2-2創新服務項目	重大交通政策宣導	無	符合任2類別查評項目得0.75點
	道安政策宣導配合	路口停讓(教育訓練)	
	業者自提創新服務	1.每日提供導覽老師解說服務 2.配合辦理台灣好行路線電子票證半價優惠(含6/1至12/31免費搭乘) 3.機動增開加班車機制 4.提供「各社群網站群主」訂位優惠措施 5.枕巾配合東部海岸線潮間帶安全宣導 6.業者自製文宣海報 7.洽談東部海岸線及玉長豐濱線店家，製作優惠商家 8.與在地民宿業者或觀光相關產業合作推行套票並簽訂合作意向書	
	總項目數	9項(>Q3)	-
	加分得點	1	
	得分	配分得分= 3 × 0.75 × 0.7 = 1.58 加分得分= 9 × 1 × 0.7 = 6.30	

註：本項依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算。

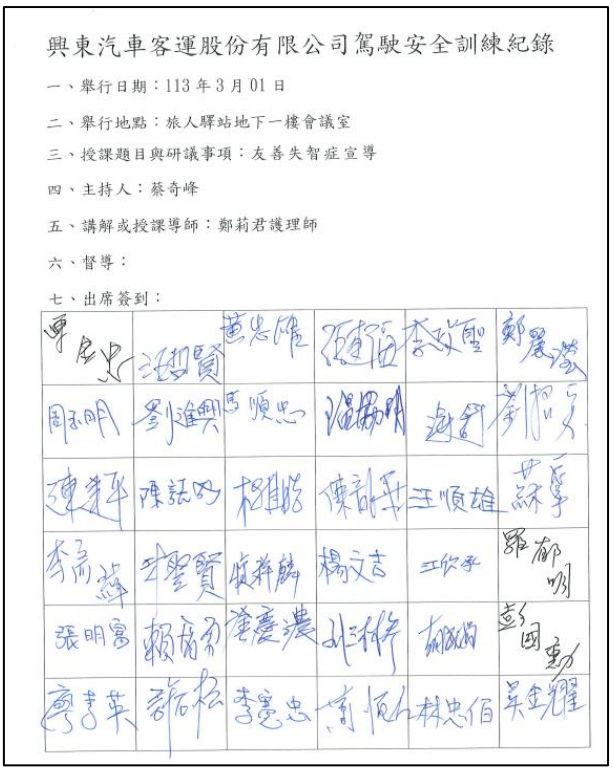
十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，興東客運提供緊急事故應變演練、「指差確認、路口停讓」、行車安全、無障礙教育訓練、禁止酒駕等，並提供相關照片或簽到表，訓練人次達 80%以上，得分細項如表 4.1-125 所示。

表 4.1-125 興東客運之 E3-1 得分

指標名稱	教育訓練	訓練人次比率	得點	配分得分
E3-1教育訓練人次	有且紀錄完整	100%	1	2× 0.7 =1.40

註：本項依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算。



興東汽車客運股份有限公司駕駛安全訓練紀錄

一、舉行日期：113 年 3 月 01 日

二、舉行地點：旅人驛站地下一樓會議室

三、授課題目與研議事項：友善失智症宣導

四、主持人：蔡奇峰

五、講解或授課導師：鄭莉君護理師

六、督導：

七、出席簽到：

圖 4.1-27 興東客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，興東客運之駕駛者工時經檢視業者提供資料，2 位駕駛平均每位駕駛當月工時數為 176 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3.00 分，得分細項如表 4.1-126 所示。

表 4.1-126 興東客運之 E3-2 得分

指標名稱	平均總工時	得點	配分得分
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況	176小時(每月)	1	3

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，興東客運每季定期進行「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」，經計畫團隊評估後給予 2 分，惟依期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，故計算為 1.4 分，得分如表 4.1-127 所示。

表 4.1-127 興東客運之 E3-3 得分

指標名稱	查評項目	查評結果	得點	配分得分
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	行車事故管理機制	定期檢討	1	2× 0.7 =1.40
	交通法規落實度	定期檢討	1	

註：本項依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算。

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，興東客運無提供任何改善措施或說明，故不給分，如表 4.1-128 所示。

表 4.1-128 興東客運之 E4-1 得分

指標名稱	調查項目	得點	配分得分
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	無提供資料	0	0

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度進行調查，調查結果如表 4.1-129 所示，網站之票價表、時刻表與路線圖資訊均易於查閱，故給予滿分。

表 4.1-129 興東客運之 E5-1 得分

指標名稱	票價表	時刻表	路線圖	得點	配分得分
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	易於查閱	易於查閱	易於查閱	1	1

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，興東客運之公司別評鑑成績經重新補件計分後，其評鑑指標得分如表 4.1-130 所示。

表 4.1-130 興東客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	指標配分			業者得分		
	配分	加分	扣分	配分	加分	扣分
A1-1合法場站停車空間	2	-	-	2.00	-	-
A2-3智慧站牌協助維護	0	1	-	0.00	0.00	-
A3-1站務人員服裝儀容	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-2站務人員服務態度	0	0.5	-0.5	0.00	0.50	0.00
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0	0.5	-	0.00	0.50	-
A3-4旅客旅遊資訊明確	0	1	-	0.00	1.00	-
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	-	-2	1.00	-	0.00
B2-1排廢氣品質	1	-	-	1.00	-	-
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2	-	-4	***1.40***	-	0.00
B5-2駕駛員出勤前健康管理	2	-	-2	0.00	-	-1.00
C7-1申訴服務處理情形	2	-	-	0.00	-	-
C8-1公司自主管理駕駛員落實度	2	-	-	***0.70***	-	-
D1-1無障礙公車比率	2	-	-	2.00	-	-
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	-	-	1.00	-	-
D1-3車輛無障礙設備妥善度	1	-	-	1.00	-	-
D1-4驗票機設定	1	-	-	1.00	-	-
D3-1駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	-	-2	4.00	-	0.00
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2	-	-4	2.00	-	0.00
E1-2行車肇事率	2	-	-6	2.00	-	0.00
E2-1大眾運輸政策配合度	4	-	-	0.00	-	-
E2-2創新服務項目	3	9	-	***1.58***	***6.30***	-
E3-1教育訓練人次	2	-	-	***1.40***	-	-
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3	-	-3	3.00	-	0.00
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	-	-	***1.40***	-	-
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	-	-	0.00	-	-
E5-1客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	-	-	1.00	-	-
小計	42	12.5	-23.5	27.48	8.80	-1.00
總　分				35.28		

註：本表部分項目依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

4.1.7 各業者公司別成績彙整

各業者之公司別評鑑指標成績，如表 4.1-131 所示。在公司別評鑑指標配分方面，總配分為 42 分、最多加 12.5 分、最多扣 23.5 分。在業者成績方面，以首都客運得 46.25 分為最高，太魯閣客運得 46.20 分次之，而興東客運經重新補件計分後得 35.28 分為最低。

表 4.1-131 各業者公司別成績表

評鑑指標	配分 (加分)(扣分)	太魯閣 客運	華聯客運	首都客運	臺北客運	統聯客運	興東客運
A1-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00
A2-3	(+1)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00
A3-1	(+0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-2	(+0.5) (-0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-3	(+0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-4	(+1)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B1-1	2(-2)	1.00	1.33	0.00	-2.00	-1.20	1.00
B2-1	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-2	2(-4)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***1.40***
B5-2	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	-1.00	-1.00
C7-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00
C8-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***0.70***
D1-1	2	2.00	1.00	2.00	0.00	1.00	2.00
D1-2	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-4	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3-1	4(-2)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
E1-1	2(-4)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-2	2(-6)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E2-1	4	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00	0.00
E2-2	3(+9)	5.70	3.15	6.75	4.95	12.00	***7.88***
E3-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	***1.40***
E3-2	3(-3)	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
E3-3	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***1.40***
E4-1	1	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00
E5-1	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
總分	42 (+12.5)(-23.5)	46.20	41.31	46.25	40.45	42.40	35.28

註：興東客運部分項目依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

4.2「路線別」評鑑指標調查結果

依據下表所述，路線別評鑑指標主要以「A2 站牌資訊指標」、B3 公車動態設備妥善指標」、「B4 公車靜態資訊妥善指標」、「B5 行車安全指標」、「C1 準點性指標」、「C2 駕駛行為指標」、「C3 駕駛員服務態度與儀容指標」、「C4 駕駛行車安全性指標」、「C5 車內環境舒適度」、「C6 乘客滿意度指標」、「D2 無障礙班表提供」等類別指標為主要分類，共計 15 項，配分 **58.00 分**，扣分 32 分，如表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 路線別評鑑指標項目與配分

評鑑指標		配分 (含加扣分)
A2站牌資訊指標	A2-1站牌維護完善程度	5(-3)
	A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8
B3公車動態設備妥善指標	B3-1公車動態設備妥善度	12
B4公車靜態資訊妥善指標	B4-1公車靜態資訊妥善度	4
B5行車安全指標	B5-1車內消防逃生設備妥善度	2(-6)
C1準點性指標	C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2(-2)
	C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2(-2)
C2駕駛行為指標	C2-1駕駛員不良載客行為	4(-6)
	C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5(-5)
C3駕駛員服務態度與儀容指標	C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2(-2)
C4駕駛行車安全性指標	C4-1危險駕駛行為	6(-6)
C5車內環境舒適度	C5-1營運車輛環境舒適度	3
C6乘客滿意度指標	C6-1乘客乘車滿意程度	2
D2無障礙班表提供	D2-1站牌無障礙班表完整度	1
總分		58(-32)

4.2.1 太魯閣客運之路線別得分

太魯閣客運受評路線為 301、302、303 與 305 路線，各指標之平均分數及各路線指標分數，如表 4.2-2 所示，依序為 54.23 分、53.67 分、54.86 分、55.69 分。

由表 4.2-2 中可知，301 路線於 A2-1、A2-2、B3-1、B4-1、C3-1、C4-1、C6-1 與 D2-1 未滿分；302 路線於 A2-1、B3-1、B4-1、C3-1、C4-1、C5-1 與 C6-1 未滿分；303 路線於 A2-1、A2-2、B4-1、C3-1、C6-1 與 D2-1 未滿分；305 路線於 A2-1、B4-1、C4-1、C6-1 與 D2-1 未滿分，詳細說明如下所述。

表 4.2-2 太魯閣客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	301		302		303		305		平均	
			配	扣	配	扣	配	扣	配	扣	配	扣
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	4.84	0.00	4.77	0.00	4.86	0.00	4.74	0.00	4.80	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	7.78	-	8.00	-	7.49	-	8.00	-	7.82	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	11.14	-	11.31	-	12.00	-	12.00	-	11.61	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	3.83	-	3.40	-	3.33	-	3.73	-	3.58	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	1.83	0.00	1.85	0.00	1.50	-1.00	2.00	0.00	1.80	-0.25
C4-1危險駕駛行為	6	-6	4.50	-0.38	4.20	-0.45	6.00	0.00	4.80	-0.30	4.88	-0.28
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	2.85	-	3.00	-	3.00	-	2.96	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.72	-	1.73	-	1.73	-	1.73	-	1.73	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	0.96	-	1.00	-	0.94	-	0.98	-	0.97	-
小計	58	-32	54.61	-0.38	54.12	-0.45	55.86	-1.00	55.99	-0.30	55.15	-0.53
總分			54.23		53.67		54.86		55.69		54.62	

一、A2-1 站牌維護完善程度

太魯閣客運各路線站牌均有少數破損龜裂或傾斜之情形，故各路線均有少量扣分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

太魯閣客運 302 及 305 路線站牌資訊均明確完整與清楚辨識，故 302 及 305 路線均得滿分，301 及 303 路線則有少數無標示或標示不清楚之狀況，故有少量扣分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

太魯閣客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-3 所示，其中，303 及 305 路線均無缺失，故無扣分。

表 4.2-3 太魯閣客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點			
	301	302	303	305
車輛監視器	1	1	1	1
下車鈴	1	1	1	1
數位式影像行車紀錄器	1	1	1	1
官方 APP 或指定 APP	0.5	0.7	1	1
電子票證系統(讀卡機)	1	0.9	1	1
站名播報	1	1	1	1
視野輔助系統	1	1	1	1
總得點	6.5	6.6	7	7
配分得分	11.14	11.31	12.00	12.00

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

太魯閣客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-4 所示，各路線均有少量缺失，故各路線均有少量扣分。

表 4.2-4 太魯閣客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點			
	301	302	303	305
路線號碼牌	1	0.8	1	1
駕駛員姓名	0.83	1	0	1
營運路線圖	0.92	1	1	0.6
禁菸標誌	1	1	1	1
乘客申訴電話	1	1	1	1
虧損補貼貼紙	1	0.3	1	1
總得點	5.75	5.1	5	5.6
配分得分	3.83	3.40	3.33	3.73

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

太魯閣客運各路線逃生安全門、滅火器、車窗擊破器均無缺失，故各路線均得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-5 所示，302 路線發車準點率為 61%，業者反映 302 路線因台 8 線受 0403 地震及颱風等天災重創，導致路線停駛及縮短行駛動線，並導致公總動態系統班次異常情形，惟班次皆正常發車，故本團隊暫不予扣分，而 303 路線則因 303B/C/D 路線因天災影響及因松園別館(303C)分為不同上、下車停靠點且潭北遊客中心僅供下車，上車處為潭南遊憩區(303B)，導致動態系統站點觸發不完整，被列為不合格班次、及 303D 路線 8 月份新增停靠站點，動態系統與車機廠商更新資訊須時間，此站點偵測未完整，惟班次皆正常發車，故本團隊暫不予扣分。

表 4.2-5 太魯閣客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
301	98%	2	0
302	61%	2	0
303	89%	2	0
305	98%	2	0

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-6 所示，其中業者表示 302 路線因太魯閣國家公園環境因素致網路不穩定，常發生定位異常問題，故本團隊暫不予扣分。

表 4.2-6 太魯閣客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
301	98%	2	0
302	85%	2	0
303	98%	2	0
305	97%	2	0

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

太魯閣客運各路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

太魯閣客運各路線均未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

太魯閣客運各路線服裝儀容表現皆為良好，本指標未得滿分皆為服務態度未得滿分或有扣分之緣故。

十一、C4-1 危險駕駛行為

太魯閣客運除 303 路線外皆有部分缺失，故未得滿分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

太魯閣客運 303 及 305 路線車內環境均無缺失，故得滿分，301 及 302 路線則有少量缺失，故略為扣分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

太魯閣客運服務滿意度調查結果如表 4.2-7 所示，太魯閣客運各路線多數傾向滿意，僅少數 302 與 305 路線填答普通，整體而言，乘客滿意度佳。

表 4.2-7 太魯閣客運 C6-1 整體滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
301	42	52	0	0	0	94	1.72
302	30	31	1	0	0	62	1.73
303	14	16	0	0	0	30	1.73
305	15	14	1	0	0	30	1.73

十四、D2-1 站牌無障礙班表完整度

除 302 路線外，各路線皆有少數缺失，故略為扣分。

4.2.2 華聯遊覽車客運之路線別得分

華聯遊覽車客運受評路線為 304 路線，路線別分數為 52.43 分，各指標之平均分數如表 4.2-8 所示。

由表 4.2-8 華聯遊覽車客運路線別得分中可知，304 路線在 A2-2、C4-1 與 C6-1 未得滿分，其餘指標均為滿分。

表 4.2-8 華聯遊覽車客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	304		平均	
			配分	扣分	配分	扣分
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	5.00	0.00	5.00	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	7.64	-	7.64	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	12.00	-	12.00	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	4.00	-	4.00	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C4-1危險駕駛行為	6	-6	2.00	-1.00	2.00	-1.00
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	3.00	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.78	-	1.78	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	1.00	-	1.00	-
小計	58	-32	53.43	-1.00	53.43	-1.00
總分			52.43		52.43	

一、A2-1 站牌維護完善程度

華聯遊覽車客運 304 路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各得滿分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

華聯遊覽車客運 304 路線有少數無標示或標示不清楚之狀況，故有少量扣分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

華聯遊覽車客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-9 所示，304 路線無缺失，故無扣分。

表 4.2-9 華聯遊覽車客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點
	304
車輛監視器	1
下車鈴	1
數位式影像行車紀錄器	1
官方 APP 或指定 APP	1
電子票證系統(讀卡機)	1
站名播報	1
視野輔助系統	1
總得點	7
配分得分	12.00

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

華聯遊覽車客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-10 所示，304 路線非補貼路線故虧損補貼貼紙不計點，其餘查評項目均無缺失。

表 4.2-10 華聯遊覽車客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點
	304
路線號碼牌	1
駕駛員姓名	1
營運路線圖	1
禁菸標誌	1
乘客申訴電話	1
虧損補貼貼紙	非補貼路線
總得點	5
配分得分	4.00

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

華聯遊覽車客運各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核有少量缺失，故為得滿分及略為扣分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-11 所示，經查公車動態系統之發車準點率顯示為 45%，因業者反應由於觀光局推出使用電子票證免費搭乘優惠，搭乘人數眾多班班客滿，導致無法準時發車，影響準點率，故本團隊暫給予滿分。

表 4.2-11 華聯遊覽車客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
304	45%	2	0

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-12 所示，惟 304 路線由於觀光局推出使用電子票證免費搭乘優惠，搭乘人數眾多班班客滿，導致誤點等，另業者若派遣大型巴士乘載，系統則會顯示為脫班，但實際上業者有準時發車，故本團隊暫給予滿分。

表 4.2-12 華聯遊覽車客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
304	-	2	0

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

華聯遊覽車客運各路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

華聯遊覽車客運各路線均未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

華聯遊覽車客運 304 路線服裝儀容及服務態度表現皆為良好，故得滿分。

十一、C4-1 危險駕駛行為

華聯遊覽車客運 304 路線有查核部分缺失，故未得滿分及有扣分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

華聯遊覽車客運 304 路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

華聯遊覽車客運服務滿意度調查結果如表 4.2-13 所示，304 路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-13 華聯遊覽車客運 C6-1 乘客滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
304	17	13	0	0	0	30	1.78

十四、D2-1 站牌無障礙班表完整度

華聯遊覽車客運各站牌均有公告無障礙公車資訊，故得滿分。

4.2.3 首都客運之路線別得分

首都客運受評路線為 307 路線，路線別分數為 56.98 分，各指標之平均分數如表 4.2-14 所示。

由表 4.2-14 首都客運路線別得分中可知，除了 B4-1 與 C6-1 指標未得滿分，其餘指標均為滿分。

表 4.2-14 首都客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	307		平均	
			配分	扣分	配分	扣分
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	5.00	0.00	5.00	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	8.00	-	8.00	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	12.00	-	12.00	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	3.20	-	3.20	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C4-1危險駕駛行為	6	-6	6.00	0.00	6.00	0.00
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	3.00	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.78	-	1.78	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	1.00	-	1.00	-
小計	58	-32	56.98	0.00	56.98	0.00
總分			56.98		56.98	

一、A2-1 站牌維護完善程度

首都客運 307 路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各得滿分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

首都客運 307 路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

首都客運本指標查評項目得分狀況如表 4.2-15 所示，307 路線無缺失，故無扣分。

表 4.2-15 首都客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點
	307
車輛監視器	1
下車鈴	1
數位式影像行車紀錄器	1
官方 APP 或指定 APP	1
電子票證系統(讀卡機)	1
站名播報	1
視野輔助系統	1
總得點	7
配分得分	12.00

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

首都客運本指標查評項目得分狀況如表 4.2-16 所示，307 路線非補貼路線故虧損補貼貼紙不計點，其餘查評項目均無缺失。

表 4.2-16 首都客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點
	307
路線號碼牌	1
駕駛員姓名	0
營運路線圖	1
禁菸標誌	1
乘客申訴電話	1
虧損補貼貼紙	非補貼路線
總得點	4
配分得分	3.20

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

首都客運 307 路線各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-17 所示，307 路線發車準點率為 100%，故得滿分。

表 4.2-17 首都客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
307	100%	2	0

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-18 所示，依業者提供之資料，到站準點率為 100%。

表 4.2-18 首都客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
307	100%	2	0

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

首都客運 307 路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

首都客運 307 路線未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

首都客運 307 路線服裝儀容及服務態度表現皆為良好，故得滿分。

十一、C4-1 危險駕駛行為

首都客運 307 路線未有相關情形，故得滿分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

首都客運 307 路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

首都客運 307 路線服務滿意度調查結果如表 4.2-19 所示，304 路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-19 首都客運 C6-1 乘客滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
307	17	13	0	0	0	30	1.78

十四、D2-1 站牌無障礙班表完整度

首都客運 307 路線各站牌均有公告無障礙公車資訊，故得滿分。

4.2.4 臺北客運之路線別得分

臺北客運受評路線為 307 路線，路線別分數為 56.98 分，各指標之平均分數如表 4.2-20 所示。

由表 4.2-20 臺北客運路線別得分中可知，除了 B4-1 與 C6-1 指標未得滿分，其餘指標均為滿分。

表 4.2-20 臺北客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	307		平均	
			配分	扣分	配分	扣分
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	5.00	0.00	5.00	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	8.00	-	8.00	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	12.00	-	12.00	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	3.20	-	3.20	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00
C4-1危險駕駛行為	6	-6	6.00	0.00	6.00	0.00
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	3.00	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.78	-	1.78	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	1.00	-	1.00	-
小計	58	-32	56.98	0.00	56.98	0.00
總分			56.98		56.98	

一、A2-1 站牌維護完善程度

臺北客運 307 路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各得滿分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

臺北客運 307 路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

臺北客運本指標查評項目得分狀況如表 4.2-21 所示，307 路線無缺失，故無扣分。

表 4.2-21 臺北客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點
	307
車輛監視器	1
下車鈴	1
數位式影像行車紀錄器	1
官方 APP 或指定 APP	1
電子票證系統(讀卡機)	1
站名播報	1
視野輔助系統	1
總得點	7
配分得分	12.00

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

臺北客運本指標查評項目得分狀況如表 4.2-22 所示，307 路線非補貼路線故虧損補貼貼紙不計點，其餘查評項目均無缺失。

表 4.2-22 臺北客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點
	307
路線號碼牌	1
駕駛員姓名	0
營運路線圖	1
禁菸標誌	1
乘客申訴電話	1
虧損補貼貼紙	非補貼路線
總得點	4
配分得分	3.20

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

臺北客運 307 路線各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-23 所示，307 路線發車準點率為 100%，故得滿分。

表 4.2-23 臺北客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
307	100%	2	0

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-24 所示，依業者提供之資料，到站準點率為 100%。

表 4.2-24 臺北客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
307	100%	2	0

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

臺北客運 307 路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

臺北客運 307 路線未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

臺北客運 307 路線服裝儀容及服務態度表現皆為良好，故得滿分。

十一、C4-1 危險駕駛行為

臺北客運 307 路線未有相關情形，故得滿分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

臺北客運 307 路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

臺北客運 307 路線服務滿意度調查結果如表 4.2-25 所示，304 路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-25 臺北客運 C6-1 乘客滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
307	17	13	0	0	0	30	1.78

十四、D2-1 站牌無障礙班表完整度

臺北客運 307 路線各站牌均有公告無障礙公車資訊，故得滿分。

4.2.5 統聯客運之路線別得分

統聯客運受評路線為 308、310 與 1123 路線，路線別分數依序為 53.51 分、49.44 分與 50.41 分，各指標之平均分數如表 4.2-26 所示。

另說明統聯客運之 1123 路線自 113 年 11 月拆分為 311 路線及 311A 路線，本章及第七章所述之 1123 路線皆包含 311 路線及 311A 路線。

由表 4.2-26 統聯客運路線別得分中可看出，308 路線未滿分項目為 A2-1、A2-2、B3-1、B4-1、C1-2、C3-1、C6-1 與 D2-1；310 路線未滿分項目為 A2-2、B3-1、B4-1、B5-1、C1-2、C3-1、C4-1、C5-1、C6-1 與 D2-1；1123 路線未滿分項目為 A2-2、B3-1、B4-1、B5-1、C1-2、C3-1、C4-1、C6-1 與 D2-1。

表 4.2-26 統聯客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	308		310		1123		平均	
			配	扣	配	扣	配	扣	配	扣
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	4.87	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.96	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	7.75	-	7.18	-	7.80	-	7.58	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	11.14	-	11.49	-	11.06	-	11.23	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	3.33	-	3.28	-	3.09	-	3.23	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	1.40	-0.45	1.64	-0.27	1.68	-0.24
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	1.75	0.00	1.95	0.00	1.73	-0.18	1.81	-0.06
C4-1危險駕駛行為	6	-6	6.00	0.00	3.60	-0.60	4.36	-0.41	4.65	-0.34
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	2.85	-	3.00	-	2.95	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.73	-	1.79	-	1.66	-	1.73	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	0.94	-	0.96	-	0.93	-	0.94	-
小計	58	-32	53.51	0.00	50.49	-1.05	51.28	-0.86	51.76	-0.64
總分			53.51		49.44		50.41		51.12	

註：1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

一、A2-1 站牌維護完善程度

統聯客運各路線經查除 308 路線外站牌均無破損龜裂或傾斜，故得滿分，308 路線則略有扣分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

統聯客運路線除 311A 路線站牌資訊均清楚明確外，其餘路線均有少量缺失，故未得滿分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

統聯客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-27 所示。

表 4.2-27 統聯客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點		
	308	310	1123
車輛監視器	1	1	1
下車鈴	1	1	1
數位式影像行車紀錄器	1	1	1
官方 APP 或指定 APP	0.5	1	0.91
電子票證系統(讀卡機)	1	0.9	0.82
站名播報	1	0.8	0.73
視野輔助系統	1	1	1
總得點	6.5	6.7	6.45
配分得分	11.14	11.49	11.06

註：1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

統聯客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-28 所示。

表 4.2-28 統聯客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點		
	308	310	1123
路線號碼牌	1	1	1
駕駛員姓名	1	0.6	0.64
營運路線圖	0	0.5	0
禁菸標誌	1	1	1
乘客申訴電話	1	1	1
虧損補貼貼紙	1	非補貼路線	1
總得點	5	4.1	4.64
配分得分	3.33	3.28	3.09

註：1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

統聯客運各路線車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，308 及 311A 路線經查核均無缺失，故得滿分，310 及 311 路線則有部分缺失，故有扣分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-29 所示。

表 4.2-29 統聯客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
308	98%	2	0
310	98%	2	0
311	98%	2	0
311A	98%	2	0

註：311 路線及 311A 路線視為 1123 路線之成績，成績以 311 及 311A 路線平均計算。

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-30 所示。

表 4.2-30 統聯客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
308	90%	0	0
310	90%	0	0
311	90%	0	0
311A	90%	0	0

註：311 路線及 311A 路線視為 1123 路線之成績，成績以 311 及 311A 路線平均計算。

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

統聯客運各路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

統聯客運各路線均未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

統聯客運各路線服裝儀容表現皆為良好，本指標未得滿分皆為服務態度未得滿分或有扣分之緣故。

十一、C4-1 危險駕駛行為

統聯客運除 308 路線無缺失外，其餘路線均有查核部分缺失，故未得滿分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

統聯客運 311 及 311A 路線車內環境均無缺失，故得滿分，308 及 310 路線則有少量缺失，故略為扣分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

統聯客運服務滿意度調查結果如表 4.2-31 所示，統聯客運路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-31 統聯客運 C6-1 乘客滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
308	14	16	0	0	0	30	1.73
310	36	27	0	0	0	63	1.79
1123	28	60	0	0	0	88	1.66

註：1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

十四、D2-1 站牌無障礙班表完整度

除 311A 路線外，各路線皆有少數缺失，故略為扣分。

4.2.6 興東客運之路線別得分

興東客運因書面資料未於繳交期限前提交資料，導致初次計算評鑑得分無法鑑別，經期末審查會議討論決議，請興東限期補件，補件項目計分以七折計算，並增加註記。

興東客運受評路線為 309 路線，路線別分數為 46.49 分，各指標之平均分數如表 4.2-32 所示。

由表 4.2-32 興東客運路線別得分中可知，309 路線未滿分項目為 A2-2、B3-1、B4-1、C1-1、C1-2、C3-1、C6-1 與 D2-1，其餘指標均為滿分。

表 4.2-32 興東客運路線別得分

評鑑指標	配分	扣分	309		平均	
			配分	扣分	配分	扣分
A2-1站牌維護完善程度	5	-3	5.00	0.00	5.00	0.00
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8	-	7.26	-	7.26	-
B3-1公車動態設備妥善度	12	-	11.14	-	11.14	-
B4-1公車靜態資訊妥善度	4	-	3.20	-	3.20	-
B5-1車內消防逃生設備妥善度	2	-6	2.00	0.00	2.00	0.00
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	-2	0.00	-2.00	0.00	-2.00
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	2	-2	0.00	-2.00	0.00	-2.00
C2-1駕駛員不良載客行為	4	-6	4.00	0.00	4.00	0.00
C2-2駕駛員路口停讓及指差確認	5	-5	5.00	0.00	5.00	0.00
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	-2	1.75	0.00	1.75	0.00
C4-1危險駕駛行為	6	-6	6.00	0.00	6.00	0.00
C5-1營運車輛環境舒適度	3	-	3.00	-	3.00	-
C6-1乘客乘車滿意程度	2	-	1.80	-	1.80	-
D2-1站牌無障礙班表完整度	1	-	0.33	-	0.33	-
小計	58	-32	50.49	-4.00	50.49	-4.00
總分			46.49		46.49	

一、A2-1 站牌維護完善程度

興東客運 309 路線經查站牌均無破損龜裂或傾斜，故得滿分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

興東客運 309 路線站牌資訊有少數無標示或標示不清楚之狀況，故有少量扣分。

三、B3-1 公車動態設備妥善度

興東客運各本指標查評項目得分狀況如表 4.2-33 所示。

表 4.2-33 興東客運 B3-1 公車動態設備妥善度

查評項目	平均得點
	309
車輛監視器	1
下車鈴	0.5
數位式影像行車紀錄器	1
官方 APP 或指定 APP	1
電子票證系統(讀卡機)	1
站名播報	1
視野輔助系統	1
總得點	6.5
配分得分	11.14

四、B4-1 公車靜態資訊妥善度

興東客運本指標查評項目得分狀況如表 4.2-34 所示，309 路線有少量缺失，故有少量扣分。

表 4.2-34 興東客運 B4-1 公車靜態資訊妥善度

查評項目	平均得點
	309
路線號碼牌	1
駕駛員姓名	0.5
營運路線圖	0.5
禁菸標誌	1
乘客申訴電話	1
虧損補貼貼紙	非補貼路線
總得點	4
配分得分	3.20

五、B5-1 車內消防逃生設備妥善度

興東客運 309 路線各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-35 所示，309 路線發車準點率為 84%未達 90%，故扣分為 2 分。

表 4.2-35 309 路線 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	配分得分	扣分得分
309	84%	0	-2

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-36 所示，因業者未提供相關資料，故視為未達 90%計算。

表 4.2-36 309 路線 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	配分得分	扣分得分
309	未提供資料	0	-2

八、C2-1 駕駛員不良載客行為

興東客運路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

興東客運各路線均未有相關缺失情形，故得滿分。

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

興東客運各路線服裝儀容表現皆為良好，本指標未得滿分皆為服務態度未得滿分或有扣分之緣故。

十一、C4-1 危險駕駛行為

興東客運 309 路線未有相關缺失情形，故得滿分。

十二、C5-1 營運車輛環境舒適度

興東客運路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、C6-1 乘客乘車滿意程度

興東客運服務滿意度調查結果如表 4.2-32 所示，興東客運受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-37 興東客運 C6-1 乘客滿意度得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數	得分
309	18	12	0	0	0	30	1.80

十三、D2-1 站牌無障礙班表完整度

309 路線站牌查核部分缺失，故未得滿分。

4.2.7 各業者路線別成績彙整

各業者之路線別評鑑指標成績，如表 4.2-38 所示。在路線別評鑑指標配分方面，總配分為 58 分、最多扣 32 分。在營運路線數方面，太魯閣客運營運路線 4 條、華聯客運營運路線 1 條、首都客運營運路線 1 條、臺北客運營運路線 1 條、統聯客運營運路線 3 條、興東客運營運路線 1 條，業者受評之營運路線共計 11 條。

在路線成績方面，第一名為首都客運及臺北客運之路線「307」其成績為 56.98 分。第二名為太魯閣客運之路線「305」其成績為 55.69 分，而第三、四、五名之路線皆由太魯閣客運所營運，分別為 303(54.86 分)、301(54.23 分)、302(53.67 分)。而興東客運營運之路線「309」其成績為 46.49 分為最低。

表 4.2-38 各路線路線別成績表

評鑑指標	配分(扣分)	太魯閣				華聯	首都	臺北	統聯			興東
		301	302	303	305	304	307	307	308	310	1123	309
A2-1	5(-3)	4.84	4.77	4.86	4.74	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00
A2-2	8	7.78	8.00	7.49	8.00	7.64	8.00	8.00	7.75	7.18	7.80	7.26
B3-1	12	11.14	11.31	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	11.14	11.49	11.06	11.14
B4-1	4	3.83	3.40	3.33	3.73	4.00	3.20	3.20	3.33	3.28	3.09	3.20
B5-1	2(-6)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.95	1.36	2.00
C1-1	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	-2.00
C1-2	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	-2.00
C2-1	4(-6)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
C2-2	5(-5)	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C3-1	2(-2)	1.83	1.85	0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.75	1.95	1.55	1.75
C4-1	6(-6)	4.13	3.75	6.00	4.50	1.00	6.00	6.00	6.00	3.00	3.95	6.00
C5-1	3	3.00	2.85	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.85	3.00	3.00
C6-1	2	1.72	1.73	1.73	1.73	1.78	1.78	1.78	1.73	1.79	1.66	1.80
D2-1	1	0.96	1.00	0.94	0.98	1.00	1.00	1.00	0.94	0.96	0.93	0.33
總分	58 (-32)	54.23	53.67	54.86	55.69	52.43	56.98	56.98	53.51	49.44	50.41	46.49

註：1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

4.3 綜合成績彙整

本年度花蓮縣市區公車服務品質評鑑之受評業者為太魯閣客運、華聯客運、首都客運、臺北客運、統聯客運、興東客運，共 6 家業者。

依評鑑指標類別「公司別」與「路線別」彙整，如表 4.3-1 所示。由於評鑑指標除了原本的配分，尚有加分項及扣分項，故業者之總成績有超過 100 分之可能性。本次評鑑結果，第一名為首都客運成績 103.23 分、第二名為太魯閣客運成績 100.81 分、第三名為臺北客運成績 97.43 分。在等第方面，參與評鑑的業者之中，除了興東客運為甲等之外，其他業者皆為優等。

表 4.3-1 各客運業者評鑑指標類別與總成績列表

項目	太魯閣客運			華聯客運			首都客運			臺北客運			統聯客運			興東客運		
	配	加	扣	配	加	扣	配	加	扣	配	加	扣	配	加	扣	配	加	扣
公司別	41.00	5.20	0.00	37.91	3.40	0.00	39.25	7.00	0.00	37.25	5.20	-2.00	33.20	11.60	-2.40	***27.48***	***8.80***	-1.00
路線別	55.15	0.00	-0.53	53.43	0.00	-1.00	56.98	0.00	0.00	56.98	0.00	0.00	51.76	0.00	-0.64	50.49	0.00	-4.00
總分	96.15	5.20	-0.53	91.34	3.40	-1.00	96.23	7.00	0.00	94.23	5.20	-2.00	84.96	11.60	-3.04	77.97	8.80	-5.00
總成績	100.82			93.74			103.23			97.43			93.52			81.77		
等第	優			優			優			優			優			甲		

註：路線別之成績，計算方式為各路線成績之平均。
興東客運依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，其補件項目成績有調整者皆為公司別指標，惟並非所有公司別指標皆為補件項目，成績有因此調整之項目以***粗斜體***標示。

依「公司別」與「路線別」之評鑑指標彙整，以便檢視各路線之評鑑成績，如表 4.3-2 所示。由於公司別之評鑑指標，以業者為單位計算成績，而路線別之評鑑指標，以業者之營運路線為單位計算成績。因此，在「公司別」評鑑指標方面，各路線之成績為其所屬之營運業者的公司別指標成績。例如，太魯閣客運在公司別評鑑指標 A1-1 成績為 2 分，其營運之路線為 301、302、303、305，因此，上述路線在指標 A1-1 之成績皆為 2 分。

表 4.3-2 各路線評鑑指標成績列表

評鑑指標	配分(加扣分)	太魯閣 301	太魯閣 302	太魯閣 303	華聯 304	太魯閣 305	首都 307	臺北 307	統聯 308	興東 309	統聯 310	統聯 1123
A1-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	0.00
A2-1	5(-3)	4.84	4.77	4.86	5.00	4.74	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00
A2-2	8	7.78	8.00	7.49	7.64	8.00	8.00	8.00	7.75	7.26	7.18	7.80
A2-3	(+1)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00	0.10	0.10
A3-1	(+0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-2	(+0.5) (-0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-3	(+0.5)	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
A3-4	(+1)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B1-1	2(-2)	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.00	-2.00	-1.20	1.00	-1.20	-1.20
B2-1	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-2	2(-4)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***1.40***	2.00	2.00
B3-1	12	11.14	11.31	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	11.14	11.14	11.49	11.06
B4-1	4	3.83	3.40	3.33	4.00	3.73	3.20	3.20	3.33	3.20	3.28	3.09
B5-1	2(-6)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.95	1.36
B5-2	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	-1.00	-1.00	-1.00	-1.00
C1-1	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	-2.00	2.00	2.00
C1-2	2(-2)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	-2.00	0.00	0.00
C2-1	4(-6)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
C2-2	5(-5)	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C3-1	2(-2)	1.83	1.85	0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	1.75	1.75	1.95	1.55
C4-1	6(-6)	4.13	3.75	6.00	1.00	4.50	6.00	6.00	6.00	6.00	3.00	3.95
C5-1	3	3.00	2.85	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.85	3.00
C6-1	2	1.72	1.73	1.73	1.78	1.73	1.78	1.78	1.73	1.80	1.79	1.66
C7-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00
C8-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***0.70***	2.00	2.00
D1-1	2	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	1.00	1.00
D1-2	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-4	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2-1	1	0.96	1.00	0.94	1.00	0.98	1.00	1.00	0.94	0.33	0.96	0.93
D3-1	4(-2)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
E1-1	2(-4)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-2	2(-6)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E2-1	4	4.00	4.00	4.00	3.33	4.00	4.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00
E2-2	3(+9)	5.70	5.70	5.70	3.15	5.70	6.75	4.95	12.00	***7.88***	12.00	12.00
E3-1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	***1.40***	0.00	0.00
E3-2	3(-3)	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
E3-3	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	***1.40***	2.00	2.00
E4-1	1	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E5-1	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
總分	100 (+12.5) (-55.5)	100.43	99.87	101.06	93.74	101.89	103.23	97.43	95.91	81.77	91.84	92.81
等第		優	優	優	優	優	優	優	優	甲	優	優

註：本表所示之各路線各指標得分均為配分得分、加分得分、扣分得分加總，無分開列計。

1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。

興東客運部分項目依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

4.4 前期差異比較

本計畫就去年各項指標與本年度評鑑成績進行比較，詳細分數比較如表 4.4-1 所示。其中 A3-4 為新增指標，而 B3-1、B4-1、C1-1、C1-2、C2-1、C2-2 及 C4-1 皆有進行指標配分調整，故前述指標之比較結果不納入差異比較說明中。

301 路線在 A2-1 站牌維護完善程度較前期稍差(-0.16 分)，A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.22 分)，C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容較前期稍差(-0.06 分)。

302 路線在 A2-1 站牌維護完善程度較前期稍差(-0.23 分)、C5-1 營運車輛環境舒適度較前期稍差(-0.15 分)。

303 路線在在 A2-1 站牌維護完善程度較前期稍差(-0.14 分)、在 A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.51 分)、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容較前期差(-1.25 分)。

304 路線在 A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.36 分)，D1-1 無障礙公車比率較前期差(-1 分)，E2-1 大眾運輸政策配合度較前期稍差(-0.67 分)，E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為較前期差(-1 分)。

305 路線在 A2-1 站牌維護完善程度較前期稍差(-0.26 分)，在 D2-1 站牌無障礙班表完整度較前期稍差(-0.02 分)。

307 路線(首都客運)與前期相比均無較差之指標，顯示其表現良好，建議繼續保持。

307 路線(臺北客運)在 D1-1 無障礙公車比率較前期差(-1 分)。

308 路線在 A1-1 合法場站停車空間較前期差(-2 分)，A2-1 站牌維護完善程度較前期稍差(-0.13 分)，A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.25 分)，A2-3 智慧站牌協助維護較前期稍差(-0.9 分)，A3-1 站務人員服裝儀容較前期稍差(-0.5 分)，A3-2 站務人員服務態度較前期稍差(-0.5 分)、B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形較前期差(-2.2 分)，B5-2 駕駛員出勤前健康管理較前期差(-3 分)，E3-1 教育訓練人次較前期差(-2 分)。

309 路線在 A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.74 分)，A2-3 智慧站牌協助維護較前期差(-1 分)，B2-2 車輛維修保養制度及執行情況較前期差(-0.6 分)，B5-2 駕駛員出勤前健康管理較前期差(-3 分)，C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容較前期稍差(-0.25 分)，C7-1 申訴服務處理情形較前期差(-2 分)，C8-1 公司自主管理駕駛員落實度較前期差(-1.3 分)，D2-1 站牌無障礙班表完整度較前期稍差(-0.53 分)，E2-1 大眾運輸政策配合度較前期差(-3 分)，E3-1 教育訓練人次較前期差(-0.6 分)，E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度較前期差(-0.6 分)，E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為較前期差(-1 分)。

310 路線在 A1-1 合法場站停車空間較前期差(-2 分)，A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.82 分)，A2-3 智慧站牌協助維護較前期稍差(-0.9 分)，A3-1 站務人員服裝儀容較前期稍差(-0.5 分)，A3-2 站務人員服務態度較前期稍差(-0.5 分)，B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形較前期差(-2.2 分)，B5-1 車內消防逃生設備妥善度較前期差(-1.05 分)，B5-2 駕駛員出勤前健康管理較前期差(-3 分)，C5-1 營運車輛環境舒適度較前期稍差(-0.15 分)，D2-1 站牌無障礙班表完整度較前期稍差(-0.01 分)，E3-1 教育訓練人次較前期差(-2 分)。

1123 路線(含 311 路線及 311A 路線)在 A1-1 合法場站停車空間較前期差(-2 分)，A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度較前期稍差(-0.2 分)，A2-3 智慧站牌協助維護較前期稍差(-0.9 分)，A3-1 站務人員服裝儀容較前期稍差(-0.5 分)，A3-2 站務人員服務態度較前期稍差(-0.5 分)，B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形較前期差(-2.2 分)，B5-1 車內消防逃生設備妥善度較前期差(-0.64 分)，B5-2 駕駛員出勤前健康管理較前期差(-3 分)，C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容較前期稍差(-0.23 分)，E3-1 教育訓練人次較前期差(-2 分)。

而各路線之 C6-1 乘客乘車滿意程度及 E2-2 創新服務項目均有進步，其中 E2-2 創新服務項目之成績有進步可能為加分項所致。

表 4.4-1 前期評鑑差異比較表

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	301			302			303		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
A1-1 合法場站停車空間	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
A2-1 站牌維護完善程度	5(-3)	5(-3)	5.00	4.84	**-0.16**	5.00	4.77	**-0.23**	5.00	4.86	**-0.14**
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8(-3)	8	8.00	7.78	**-0.22**	8.00	8.00	0.00	8.00	7.49	**-0.51**
A2-3 智慧站牌協助維護	(+1)	(+1)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A3-1 站務人員服裝儀容	(+0.5)	(+0.5)	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50
A3-2 站務人員服務態度	(+0.5)	(+0.5) (-0.5)	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50
A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5)	(+0.5)	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**
A3-4 旅客旅遊資訊明確	-	(+1)	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-
B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	2(-2)	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
B2-1 排廢氣品質	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B3-1 公車動態設備妥善度	8	12	8.00	11.14	-	8.00	11.31	-	8.00	12.00	-
B4-1 公車靜態資訊妥善度	8	4	6.57	3.83	-	7.60	3.40	-	7.20	3.33	-
B5-1 車內消防逃生設備妥善度	2(-4)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B5-2 駕駛員出勤前健康管理	2(-2)	2(-2)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	2(-2)	4.00	2.00	-	4.00	2.00	-	3.00	2.00	-
C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	2(-2)	3.00	2.00	-	3.00	2.00	-	3.00	2.00	-
C2-1 駕駛員不良載客行為	2(-3)	4(-6)	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-
C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認	3	5(-5)	2.00	5.00	-	2.86	5.00	-	3.00	5.00	-
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	2(-2)	1.89	1.83	**-0.06**	1.70	1.85	0.15	1.75	0.50	**-1.25**
C4-1 危險駕駛行為	7(-6)	6(-6)	7.00	4.13	-	7.00	3.75	-	7.00	6.00	-
C5-1 營運車輛環境舒適度	3	3	3.00	3.00	0.00	3.00	2.85	**-0.15**	3.00	3.00	0.00
C6-1 乘客乘車滿意程度	2	2	1.58	1.72	0.14	1.58	1.73	0.15	1.58	1.73	0.15
C7-1 申訴服務處理情形	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
C8-1 公司自主管理駕駛員落實度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
D1-1 無障礙公車比率	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-3 車輛無障礙設備妥善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-4 驗票機設定	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D2-1 站牌無障礙班表完整度	1	1	0.96	0.96	0.00	0.96	1.00	0.04	0.78	0.94	0.16
D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	4(-2)	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2(-2)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E1-2 行車肇事率	2(-2)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E2-1 大眾運輸政策配合度	4	4	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E2-2 創新服務項目	3	3(+9)	3.00	5.70	2.70	3.00	5.70	2.70	3.00	5.70	2.70
E3-1 教育訓練人次	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3(-3)	3(-3)	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	301			302			303		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
為											
E5-1 客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
總分	100 (+2.5) (-40)	100 (+12.5) (-55.5)	96.50	100.43	2.90	98.20	99.87	3.16	96.81	101.06	1.61

註：「配分(112)」及「配分(113)」所示之配分為包含加分及扣分之配分，加分及扣分數以「(加/扣分)」標示；
差值之計算方式為「113 年度成績-112 年度成績」、總分之差值計算方式為各指標差值相加；
由於部分指標有進行配分調整，有調整配分之指標不納入差值計算，故總分之差值可能與「113 年度成績-112 年度成績」不一致。
本表所示之各路線各指標得分均為配分得分、加分得分、扣分得分加總，無分開列計；
1123 路線包含 311 路線及 311A 路線。
興東客運部分項目依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

表 4.4-1 前期評鑑差異比較表(續)

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	304			305			307(首都)		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
A1-1 合法場站停車空間	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
A2-1 站牌維護完善程度	5(-3)	5(-3)	5.00	5.00	0.00	5.00	4.74	**-0.26**	5.00	5.00	0.00
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8(-3)	8	8.00	7.64	**-0.36**	8.00	8.00	0.00	7.00	8.00	1.00
A2-3 智慧站牌協助維護	(+1)	(+1)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A3-1 站務人員服裝儀容	(+0.5)	(+0.5)	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.00
A3-2 站務人員服務態度	(+0.5)	(+0.5) (-0.5)	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.50	0.00
A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5)	(+0.5)	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**	0.50	0.50	0.00
A3-4 旅客旅遊資訊明確	-	(+1)	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-
B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	2(-2)	1.00	1.33	0.33	1.00	1.00	0.00	-3.00	0.00	3.00
B2-1 排廢氣品質	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B3-1 公車動態設備妥善度	8	12	8.00	12.00	-	8.00	12.00	-	8.00	12.00	-
B4-1 公車靜態資訊妥善度	8	4	8.00	4.00	-	8.00	3.73	-	7.67	3.20	-
B5-1 車內消防逃生設備妥善度	2(-4)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B5-2 駕駛員出勤前健康管理	2(-2)	2(-2)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	2(-2)	4.00	2.00	-	4.00	2.00	-	4.00	2.00	-
C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	2(-2)	3.00	2.00	-	2.00	2.00	-	1.00	2.00	-
C2-1 駕駛員不良載客行為	2(-3)	4(-6)	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-
C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認	3	5(-5)	2.00	5.00	-	2.80	5.00	-	3.00	5.00	-
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	2(-2)	2.00	2.00	0.00	1.75	2.00	0.25	1.83	2.00	0.17
C4-1 危險駕駛行為	7(-6)	6(-6)	7.00	1.00	-	7.00	4.50	-	7.00	6.00	-
C5-1 營運車輛環境舒適度	3	3	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
C6-1 乘客乘車滿意程度	2	2	1.70	1.78	0.08	1.53	1.73	0.20	1.37	1.78	0.41
C7-1 申訴服務處理情形	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	304			305			307(首都)		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
C8-1 公司自主管理駕駛員落實度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
D1-1 無障礙公車比率	2	2	2.00	1.00	**-1.00**	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	1.00
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-3 車輛無障礙設備妥善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-4 驗票機設定	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D2-1 站牌無障礙班表完整度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	0.98	**-0.02**	0.96	1.00	0.04
D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	4(-2)	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2(-2)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E1-2 行車肇事率	2(-2)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E2-1 大眾運輸政策配合度	4	4	4.00	3.33	**-0.67**	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E2-2 創新服務項目	3	3(+9)	2.50	3.15	0.65	3.00	5.70	2.70	2.50	6.75	4.25
E3-1 教育訓練人次	2	2	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3(-3)	3(-3)	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	1.00	0.00	**-1.00**	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
E5-1 客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
總分	100 (+2.5) (-40)	100 (+12.5) (-55.5)	96.70	93.74	**-0.47**	97.58	101.89	3.37	89.83	103.23	9.87

表 4.4-1 前期評鑑差異比較表(續)

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	307(臺北)			308			309		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
A1-1 合法場站停車空間	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	**-2.00**	2.00	2.00	0.00
A2-1 站牌維護完善程度	5(-3)	5(-3)	5.00	5.00	0.00	5.00	4.87	**-0.13**	5.00	5.00	0.00
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8(-3)	8	7.00	8.00	1.00	8.00	7.75	**-0.25**	8.00	7.26	**-0.74**
A2-3 智慧站牌協助維護	(+1)	(+1)	0.00	0.00	0.00	1.00	0.10	**-0.90**	1.00	0.00	**-1.00**
A3-1 站務人員服裝儀容	(+0.5)	(+0.5)	0.50	0.50	0.00	1.00	0.50	**-0.50**	0.00	0.50	0.50
A3-2 站務人員服務態度	(+0.5)	(+0.5) (-0.5)	0.50	0.50	0.00	1.00	0.50	**-0.50**	0.00	0.50	0.50
A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5)	(+0.5)	0.50	0.50	0.00	1.00	0.50	**-0.50**	0.00	0.50	0.50
A3-4 旅客旅遊資訊明確	-	(+1)	-	1.00	-	-	1.00	-	-	1.00	-
B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	2(-2)	-3.00	-2.00	1.00	1.00	-1.20	**-2.20**	0.00	1.00	1.00
B2-1 排廢氣品質	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	***1.40***	**-0.60**
B3-1 公車動態設備妥善度	8	12	8.00	12.00	-	8.00	11.14	-	8.00	11.14	-
B4-1 公車靜態資訊妥善度	8	4	7.67	3.20	-	6.00	3.33	-	7.00	3.20	-
B5-1 車內消防逃生設備妥善度	2(-4)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B5-2 駕駛員出勤前健康管理	2(-2)	2(-2)	2.00	2.00	0.00	2.00	-1.00	**-3.00**	2.00	-1.00	**-3.00**

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	307(臺北)			308			309		
			112	113	差值	112	113	差值	112	113	差值
C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	2(-2)	4.00	2.00	-	2.00	2.00	-	3.00	-2.00	-
C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	2(-2)	1.00	2.00	-	3.00	0.00	-	2.00	-2.00	-
C2-1 駕駛員不良載客行為	2(-3)	4(-6)	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-
C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認	3	5(-5)	3.00	5.00	-	3.00	5.00	-	3.00	5.00	-
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	2(-2)	1.83	2.00	0.17	1.75	1.75	0.00	2.00	1.75	**-0.25**
C4-1 危險駕駛行為	7(-6)	6(-6)	7.00	6.00	-	7.00	6.00	-	7.00	6.00	-
C5-1 營運車輛環境舒適度	3	3	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
C6-1 乘客乘車滿意程度	2	2	1.37	1.78	0.41	1.55	1.73	0.18	1.50	1.80	0.30
C7-1 申訴服務處理情形	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	**-2.00**
C8-1 公司自主管理駕駛員落實度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	***0.70***	**-1.30**
D1-1 無障礙公車比率	2	2	1.00	0.00	**-1.00**	1.00	1.00	0.00	2.00	2.00	0.00
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-3 車輛無障礙設備妥善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-4 驗票機設定	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D2-1 站牌無障礙班表完整度	1	1	0.96	1.00	0.04	0.77	0.94	0.17	0.86	0.33	**-0.53**
D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	4(-2)	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2(-2)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E1-2 行車肇事率	2(-2)	2(-6)	2.00	2.00	0.00	-2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	0.00
E2-1 大眾運輸政策配合度	4	4	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00	3.00	0.00	**-3.00**
E2-2 創新服務項目	3	3(+9)	2.50	4.95	2.45	3.00	12.00	9.00	2.00	***7.88***	5.88
E3-1 教育訓練人次	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	**-2.00**	2.00	***1.40***	**-0.60**
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3(-3)	3(-3)	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00	2.00	***1.40***	**-0.60**
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	**-1.00**
E5-1 客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
總分	100 (+2.5) (-40)	100 (+12.5) (-55.5)	89.83	97.43	4.07	90.83	95.91	1.37	92.86	81.77	**-5.94**

表 4.4-1 前期評鑑差異比較表(續)

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	310			1123		
			112	113	差值	112	113	差值
A1-1 合法場站停車空間	2	2	2.00	0.00	**-2.00**	2.00	0.00	**-2.00**
A2-1 站牌維護完善程度	5(-3)	5(-3)	5.00	5.00	0.00	5.00	5.00	0.00
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8(-3)	8	8.00	7.18	**-0.82**	8.00	7.80	**-0.20**
A2-3 智慧站牌協助維護	(+1)	(+1)	1.00	0.10	**-0.90**	1.00	0.10	**-0.90**
A3-1 站務人員服裝儀容	(+0.5)	(+0.5)	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**
A3-2 站務人員服務態度	(+0.5)	(+0.5) (-0.5)	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**

評鑑指標	配分(112)	配分(113)	310			1123		
			112	113	差值	112	113	差值
A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5)	(+0.5)	1.00	0.50	**-0.50**	1.00	0.50	**-0.50**
A3-4 旅客旅遊資訊明確	-	(+1)	-	1.00	-	-	1.00	-
B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	2(-2)	1.00	-1.20	**-2.20**	1.00	-1.20	**-2.20**
B2-1 排廢氣品質	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
B3-1 公車動態設備妥善度	8	12	8.00	11.49	-	8.00	11.06	-
B4-1 公車靜態資訊妥善度	8	4	7.75	3.28	-	5.75	3.09	-
B5-1 車內消防逃生設備妥善度	2(-4)	2(-6)	2.00	0.95	**-1.05**	2.00	1.36	**-0.64**
B5-2 駕駛員出勤前健康管理	2(-2)	2(-2)	2.00	-1.00	**-3.00**	2.00	-1.00	**-3.00**
C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	2(-2)	4.00	2.00	-	2.00	2.00	-
C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	2(-2)	3.00	0.00	-	0.00	0.00	-
C2-1 駕駛員不良載客行為	2(-3)	4(-6)	2.00	4.00	-	2.00	4.00	-
C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認	3	5(-5)	3.00	5.00	-	3.00	5.00	-
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	2(-2)	1.88	1.95	0.07	1.78	1.55	**-0.23**
C4-1 危險駕駛行為	7(-6)	6(-6)	7.00	3.00	-	7.00	3.95	-
C5-1 營運車輛環境舒適度	3	3	3.00	2.85	**-0.15**	2.81	3.00	0.19
C6-1 乘客乘車滿意程度	2	2	1.56	1.79	0.23	1.57	1.66	0.09
C7-1 申訴服務處理情形	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
C8-1 公司自主管理駕駛員落實度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
D1-1 無障礙公車比率	2	2	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-3 車輛無障礙設備妥善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D1-4 驗票機設定	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
D2-1 站牌無障礙班表完整度	1	1	0.97	0.96	**-0.01**	0.89	0.93	0.04
D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度	4	4(-2)	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	2(-2)	2(-4)	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E1-2 行車肇事率	2(-2)	2(-6)	-2.00	2.00	4.00	-2.00	2.00	4.00
E2-1 大眾運輸政策配合度	4	4	4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00
E2-2 創新服務項目	3	3(+9)	3.00	12.00	9.00	3.00	12.00	9.00
E3-1 教育訓練人次	2	2	2.00	0.00	**-2.00**	2.00	0.00	**-2.00**
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	3(-3)	3(-3)	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	0.00
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度	2	2	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	0.00
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
E5-1 客運業者官方網站乘車資訊完善度	1	1	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	0.00
總分	100 (+2.5) (-40)	100 (+12.5) (-55.5)	95.16	91.84	**-0.33**	89.80	92.81	0.65

第五章 問卷分析

本年度花蓮縣市區公車營運與服務評鑑乘客問卷調查有效問卷共 487 份，其中太魯閣客運有效問卷 216 份佔 44.35%，統聯客運有效問卷 181 份佔 37.17%，首都客運與臺北客運有效問卷 30 份佔 6.16%，華聯遊覽車客運有效問卷 30 份佔 6.16%，興東客運有效問卷 30 份佔 6.16%。其中以太魯閣客運有效問卷最多(44.35%)，統聯客運次之(37.17%)。本章先對整體市區公車受訪乘客講述其樣本結構，依照基本資料、乘客搭乘行為、乘客搭乘感受等項目進行分析，再對各客運業者及路線詳述分析結果。

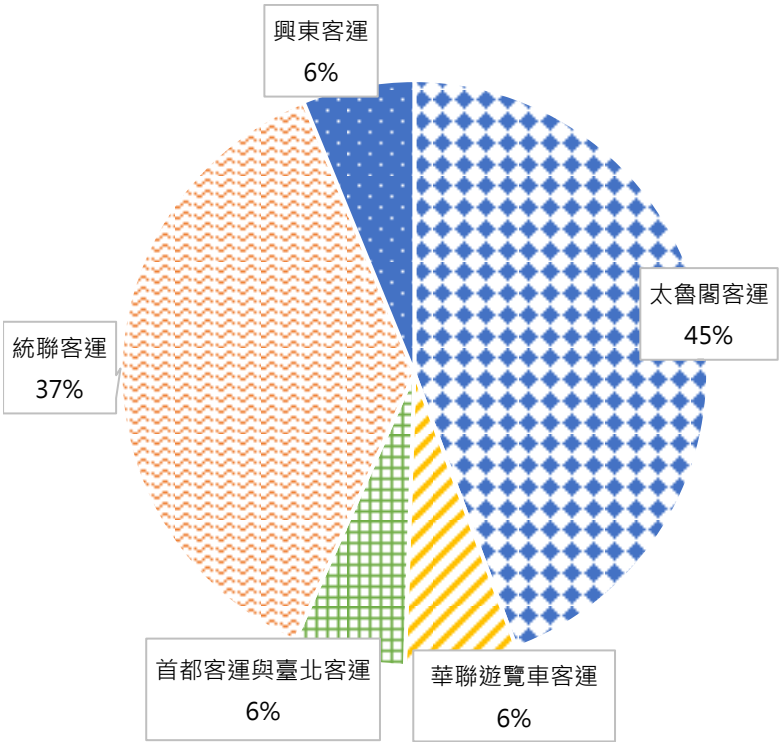


圖 5.1 客運業者有效問卷分佈圖

5.1 乘客基本資料分析

一、 乘客基本資料及搭乘行為

內容說明乘客之性別、年齡、職業等基本資料及搭乘目的、頻率等搭乘行為。

(一)性別

受訪乘客中，男性 270 人佔 55.4%，女性 217 人佔 44.6%，本次調查以男性人數居多(55.4%)。

表 5.1-1 受訪乘客性別統計表

性別	人數	百分比
男	270	55.4%
女	217	44.6%
合 計	487	100%

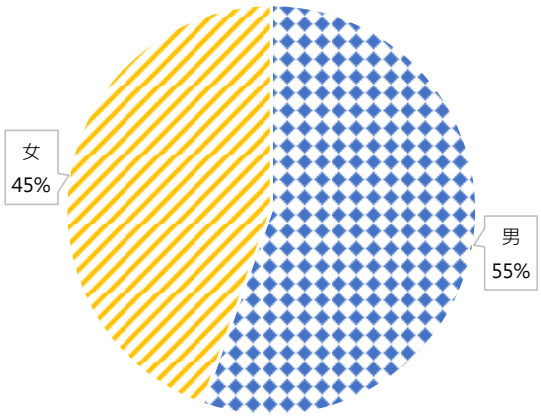


圖 5.1-1 受訪乘客性別分佈圖

(二)年齡層

受訪乘客中，以 36-45 歲 158 人最多佔 32.4%，次之為 46-55 歲 129 人佔 26.5%，再次之為 65 歲以上 51 人佔 10.5%，比例最少族群為 12-17 歲佔 0.8%。

表 5.1-2 受訪乘客年齡層統計表

年齡層	人數	百分比
12~17歲	4	0.82%
18~22歲	41	8.42%
23~24歲	23	4.72%
25~35歲	39	8.01%
36~45歲	158	32.44%
46~55歲	129	26.49%
56~64歲	42	8.62%
65歲以上	51	10.47%
合 計	487	100%

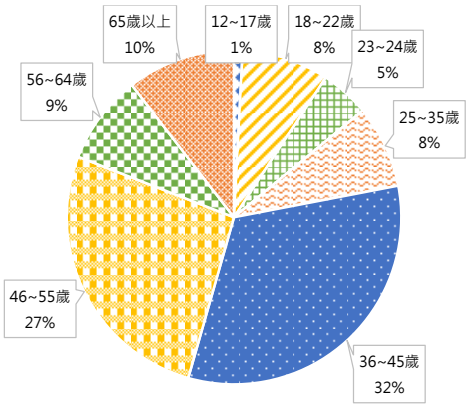


圖 5.1-2 受訪乘客年齡層分佈圖

(三)職業

受訪者中，以服務業從業人員 152 人最多佔 31.2%，次之為家管、待業、退休族群 86 人 17.7%，再次之為商業從業人員 71 人佔 14.6%。比例最少為農業從業人員 3 人佔 0.6%，本次調查中沒有軍人。

表 5.1-3 受訪乘客職業統計表

職業	人數	百分比
學生	69	14.2%
公、教	36	7.4%
農	3	0.6%
工	4	0.8%
商	71	14.6%
軍	0	0.0%
家管、待業、退休	86	17.7%
服務業	152	31.2%
自由業	35	7.2%
專業人員	31	6.4%
合 計	487	100%

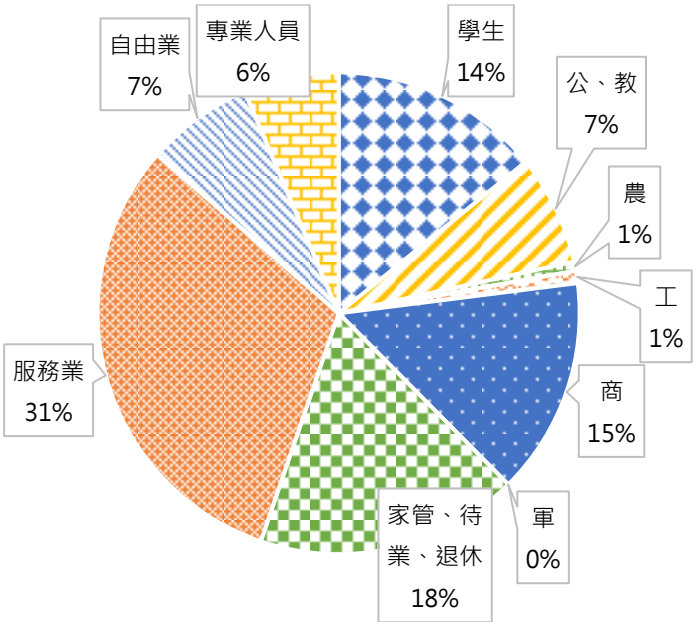


圖 5.1-3 受訪乘客職業分佈圖

(四)搭乘目的

受訪者中，以觀光目的 160 人佔 32.9%最多，次之為探訪親友/返鄉/探病 105 人佔 21.6%，再次之為社交活動 101 人佔 20.7%，搭乘目的最少的類別為就醫及比賽/研習/參加活動分別皆為 4 人各佔 0.8%，本次調查中沒有以洽公為搭乘目的之受訪者。

表 5.1-4 受訪乘客搭乘目的統計表

搭乘目的	人數	百分比
上下學	19	3.9%
上下班	10	2.1%
就醫	4	0.8%
觀光	160	32.9%
社交活動	101	20.7%
購物	12	2.5%
洽公	0	0.0%
個人事務	25	5.1%
休閒運動/娛樂	47	9.7%
探訪親友/返鄉/探病	105	21.6%
比賽/研習/參加活動	4	0.8%
合 計	487	100%

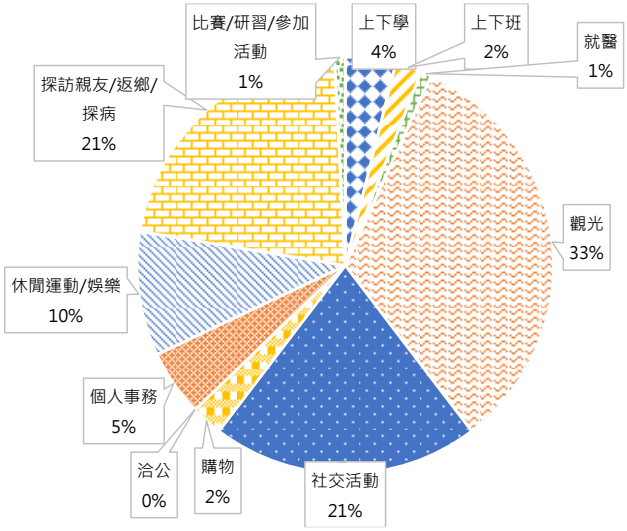


圖 5.1-4 受訪乘客搭乘目的分佈圖

(五)固定搭乘此班車

受訪者中，固定搭乘 185 人佔 62.01%，女性 185 人佔 37.99%，本次調查以非固定搭乘人數居多(55.4%)。

表 5.1-5 受訪乘客固定搭乘統計表

固定搭乘	人數	百分比
是	185	38.0%
否	302	62.0%
合 計	487	100%

圖 5.1-5 受訪乘客固定搭乘分佈圖

(六)搭乘頻率

受訪者中，搭乘此班車的頻率以「每月」最多，190 人佔 39.01%，次之為「每年」177 人佔 36.34%，比例最少為「每季」54 人佔 11.09%。

表 5.1-6 受訪乘客搭乘頻率統計表

搭乘頻率	人數	百分比
每週	66	13.6%
每月	190	39.0%
每季	54	11.1%
每年	177	36.3%
合 計	487	100%

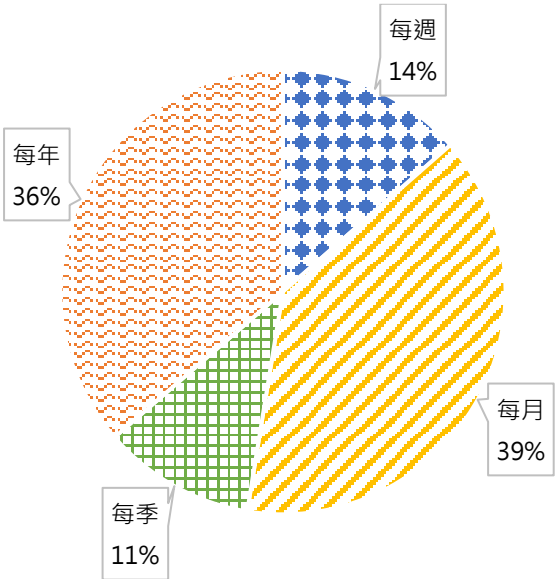


圖 5.1-6 受訪乘客搭乘頻率分佈圖

由表 5.1-7 可知，受訪乘客以搭乘 1 次及 2 次佔居多 93.4%(=31.6%+61.8%)，其次為搭乘 10 次者佔 2.7%。搭乘頻率次數多集中在每月 2 次(38.0%)、每年 1 次(27.9%)、每季 2 次(9.0%)。其中，搭乘頻率以每月 2 次 185 人，佔此分類小計人數 190 的 97.4%最高。每年搭乘 1 次者 136 人則佔此分類小計人數 177 人的百分比為 76.8%。

表 5.1-7 受訪乘客搭乘頻率次數交叉表

搭乘頻率	項目	次數 1	2	4	6	8	10	合計
每週	人數	3	31	10	8	1	13	66
	百分比	0.6%	6.4%	2.1%	1.6%	0.2%	2.7%	13.6%
每月	人數	5	185	0	0	0	0	190
	百分比	1.0%	38.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.0%
每季	人數	10	44	0	0	0	0	54
	百分比	2.1%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
每年	人數	136	41	0	0	0	0	177
	百分比	27.9%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.3%
合計	人數	154	301	10	8	1	13	487
	百分比	31.6%	61.8%	2.1%	1.6%	0.2%	2.7%	100.0%

(七)是否轉乘

受訪者中，非轉乘者 484 人佔 99.4%，轉乘者 3 人佔 0.6%。在本次調查的樣本結構中，幾乎是非轉乘者。

表 5.1-8 受訪乘客是否轉乘統計表

是否轉乘	人數	百分比
是	3	0.6%
否	484	99.4%
合 計	487	100%

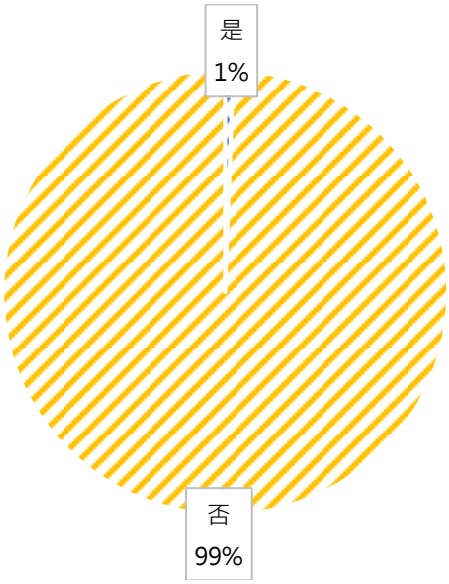


圖 5.1-7 受訪乘客是否轉乘分佈圖

(八)本次等待公車時間

受訪者中，以 5 到 10 分鐘 298 人佔 61.2%為最多，15 分鐘以內 173 人佔 35.5%次之。在本次調查的樣本結構中，以「5 到 10 分鐘」及「15 分鐘以內」的受訪者佔居多 96.7%(=61.2%+35.5%)，而「5 分鐘以內」及「超過 15 分鐘」的受訪者佔最少 3.2%(=1.6%+1.6%)。

表 5.1-9 受訪乘客等待時間統計表

等待時間	人數	百分比
5分鐘以內	8	1.6%
5到10分鐘	298	61.2%
15分鐘以內	173	35.5%
超過15分鐘	8	1.6%
合 計	487	100%

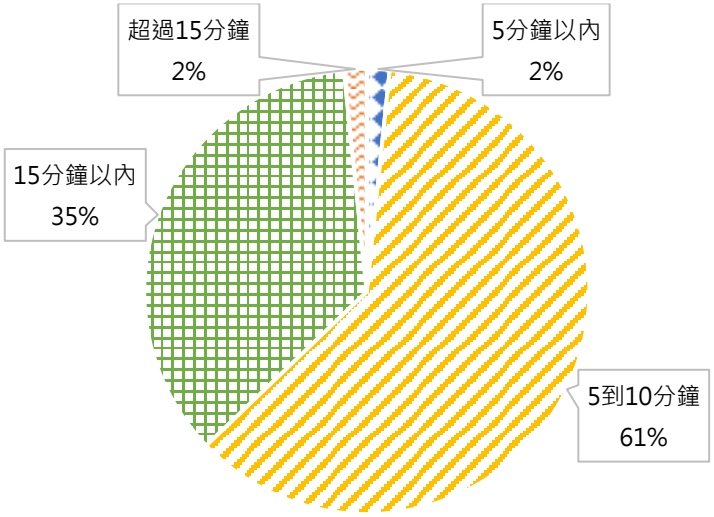


圖 5.1-8 受訪乘客等待時間分佈圖

二、 乘客搭乘感受

(一)駕駛服務態度滿意度

乘客感受多為「服務態度良好，大致有主動關心乘客」佔 67.1%，「服務態度較普通，無特別關心乘客」佔 32.9%次之。在本次調查中，沒有對駕駛員之服務態度感到「服務態度差，曾發生過冷淡、辱罵乘客等情形」感受之受訪者。

表 5.1-10 駕駛員服務態度滿意度統計表

服務態度	人數	百分比
良好，大致有主動關心乘客	327	67.1%
普通，無特別關心乘客	160	32.9%
差，曾發生過冷淡、辱罵乘客等情形	0	0.0%
合 計	487	100%

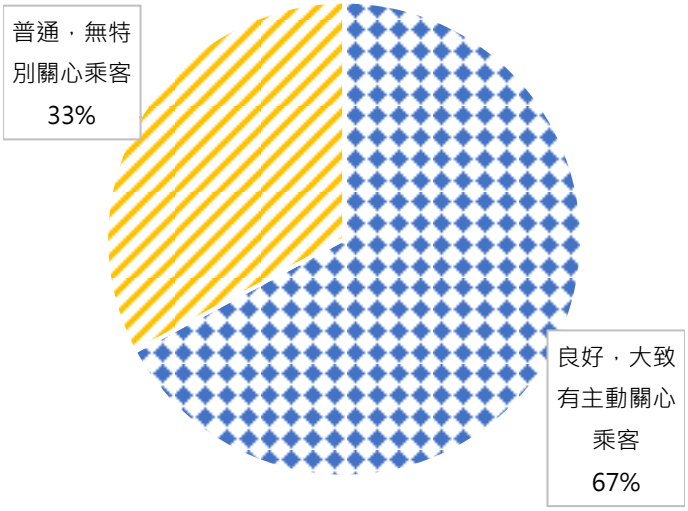


圖 5.1-9 駕駛員服務態度滿意度分佈圖

(二)駕駛服裝儀容滿意度

調查乘客對駕駛服裝儀容滿意度狀況，乘客感受「服裝儀容整齊且有穿制服」佔 99.8%，「服裝儀容凌亂但有穿制服」佔 0.2%次之。在本次調查中，沒有對駕駛員之服裝儀容感到「曾發生未穿制服」感受之受訪者。

表 5.1-11 駕駛員服裝儀容滿意度統計表

服裝儀容	人數	百分比
服裝儀容整齊且有穿制服	486	99.8%
服裝儀容凌亂但有穿制服	1	0.2%
曾發生未穿制服	0	0.0%
合 計	487	100%

(三)乘客搭車經驗

由表 5.1-12 可知，本調查的樣本結構中，搭乘該路線之受訪乘客沒有遇過駕駛人員有「拒載」、「過站不停」、「危險駕駛行為」、「不當行為」、「未依路線行駛」、「乘客尚未就座或站穩就起步行駛」、「車門尚未關妥就起步行駛」、「車輛尚未停妥就開車門」之情形。其中，「有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等之情形」，在 487 位受訪者中，有 3 位曾遇過此情形。

表 5.1-12 乘客搭車經驗統計表

題目	無	有
是否有拒載民眾情況	487	0
是否有過站不停的情形	487	0
有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等情形	484	3
駕駛有使用通訊設備、聊天、聽音樂或其他危險駕駛	487	0
有嚼食檳榔、抽菸或其他不當行為之情形	487	0
是否有未依路線行駛情形	487	0
乘客尚未就座或站穩就起步行駛	487	0
車門尚未關妥就起步行駛	487	0
車輛尚未停妥就開車門	487	0

(四)乘客整體搭乘滿意度

受訪乘客對於「本路線整體搭乘滿意度」看法，表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)佔 99.6%，且未有表示「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)之乘客。在本次調查的樣本結構裡，受訪乘客對本路線整體搭乘滿意度之感受幾乎一致表示滿意。

表 5.1-13 乘客整體滿意度統計表

整體滿意度	人數	百分比
非常滿意	231	47.4%
滿意	254	52.2%
普通	2	0.4%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
合 計	487	100%

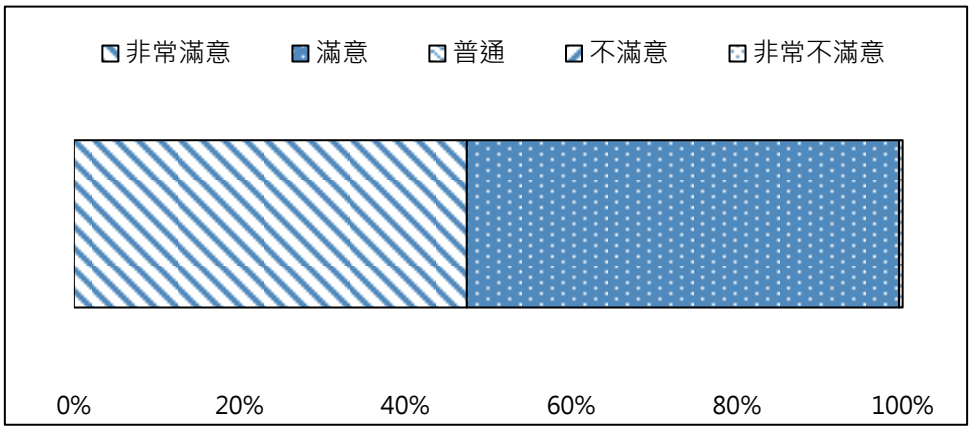


圖 5.1-10 乘客整體滿意度分佈圖

(五)是否建議本班次停靠其他目的地

受訪者中，表示無建議者 464 人佔 95.3%，表示有建議者 23 人佔 4.7%。本研究團隊，將受訪者表達之意見彙整於表 5.1-15，由表可知，建議本班次目的地停靠在「壽豐火車站」、「七星潭」及「吉安火車站」所佔百分比最多，分別有 6 位(26.1%)、5 位(21.7%)及 4 位(17.4%)受訪乘客提出此建議。

表 5.1-14 受訪乘客建議停靠其他目的地統計表

建議停靠其他目的地	人數	百分比
有	23	4.7%
無	464	95.3%
合 計	487	100%

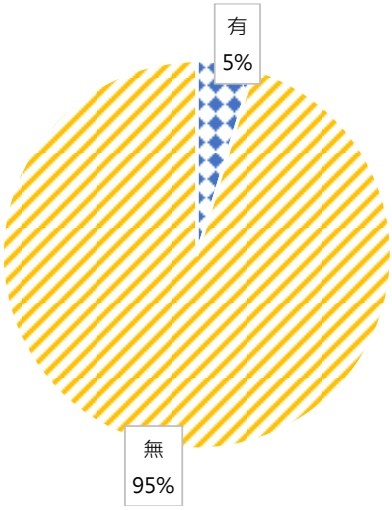


圖 5.1-11 受訪乘客建議停靠其他目的地分佈圖

表 5.1-15 受訪乘客建議停靠目的地統計表

建議停靠目的地	人數	百分比
七星潭	5	21.7%
吉安火車站	4	17.4%
花蓮轉運站	3	13.0%
慈濟醫院	2	8.7%
壽豐火車站	6	26.1%
松園別館	1	4.3%
花蓮文化創意產業園區	1	4.3%
花蓮高農	1	4.3%
合 計	23	100%

(六)對本班次是否有其他建議

受訪者中，表示無建議者 466 人佔 95.7%，表示有建議者 21 人佔 4.3%。本研究團隊，將受訪者表達之意見彙整於表 5.1-17，由表可知，對本班次之建議事項有 19 位(佔 90.5%)受訪乘客建議「增加班次/縮短班距」所佔百分比最多。

表 5.1-16 受訪乘客其他建議統計表

其他建議	人數	百分比
有	21	4.3%
無	466	95.7%
合 計	487	100%

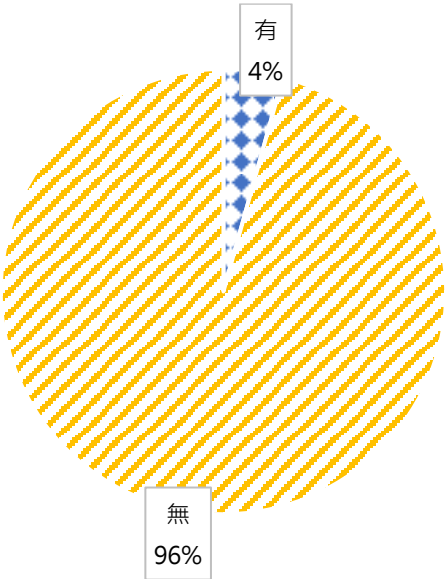


圖 5.1-12 受訪乘客其他建議分佈圖

表 5.1-17 受訪乘客其他建議統計表

建議事項	人數	百分比
增加班次/縮短班距	19	90.5%
增設智慧型站牌	1	4.76%
可預約車次	1	4.76%
合 計	21	100.0%

5.2 各客運業者乘客基本資料分析

一、 各客運業者乘客基本資料及搭乘行為

內容說明各客運業者乘客之性別、年齡、職業等基本資料及搭乘目的、頻率等搭乘行為。

(一)性別

各客運業者受訪乘客中，統聯客運男性受訪乘客所佔比例最高 57.5%，而女性為 42.5%是各客運業者中女性比例最少者，太魯閣客運則為男性受訪乘客所佔比例最低 53.2%，女性則為各客運業者中女性比例最高者。所有客運業者的男性受訪乘客比例在 50.0%到 60.0%之間，而女性比例在 40.0%到 50.0%之間。

表 5.2-1 各客運業者受訪乘客性別統計表

客運業者	男		女		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	115	53.2%	101	46.8%	216	100.00%
首都客運/臺北客運	17	56.7%	13	43.3%	30	100.00%
統聯客運	104	57.5%	77	42.5%	181	100.00%
華聯遊覽車客運	17	56.7%	13	43.3%	30	100.00%
興東客運	17	56.7%	13	43.3%	30	100.00%
合計	270	55.4%	217	44.6%	487	100.00%

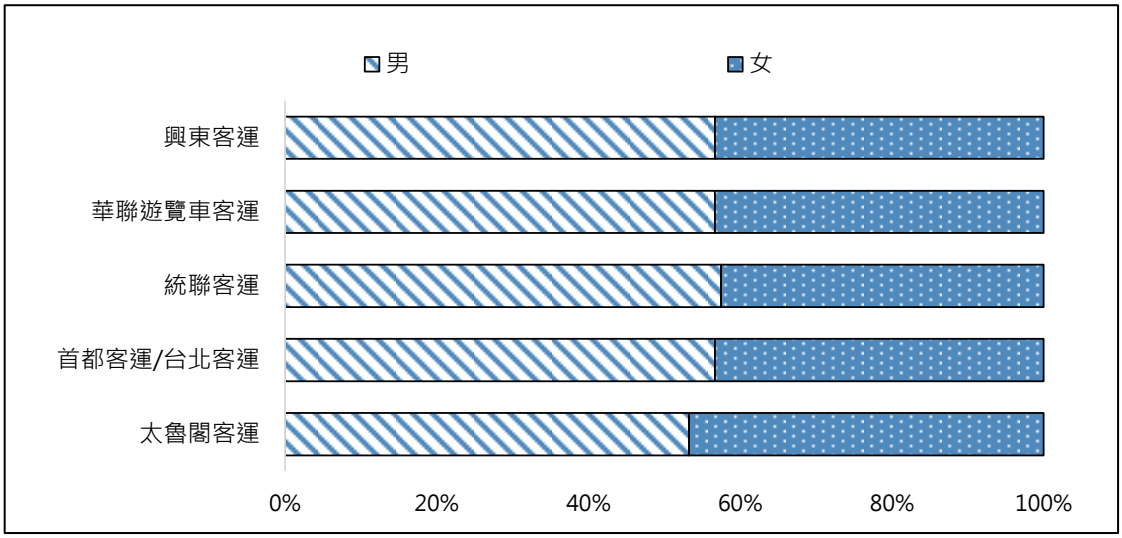


圖 5.2-1 各客運業者受訪乘客性別分佈圖

(二)年齡層

各客運業者受訪乘客中，各客運業者的受訪乘客年齡層集中在「36-45 歲」及「46-55 歲」。太魯閣客運「36-45 歲」佔 31.9%、「46-55 歲」佔 24.1%。首都客運/臺北客運「36-45 歲」佔 23.3%、「46-55 歲」佔 30.0%。統聯客運「36-45 歲」佔 35.9%、「46-55 歲」佔 28.2%。華聯遊覽車客運「36-45 歲」佔 30.0%、「46-55 歲」佔 33.3%。興東客運「36-45 歲」佔 26.7%、「46-55 歲」佔 23.3%。

表 5.2-2 各客運業者受訪乘客年齡層統計表

客運業者	項目	12~17歲	18~22歲	23~24歲	25~35歲	36~45歲	46~55歲	56~64歲	65歲以上	合計
太魯閣客運	人數	0	20	10	15	69	52	19	31	216
	百分比	0.0%	9.3%	4.6%	6.9%	31.9%	24.1%	8.8%	14.4%	100.0%
首都客運/臺北客運	人數	1	7	1	3	7	9	0	2	30
	百分比	3.3%	23.3%	3.3%	10.0%	23.3%	30.0%	0.0%	6.7%	100.0%
統聯客運	人數	2	8	7	16	65	51	16	16	181
	百分比	1.1%	4.4%	3.9%	8.8%	35.9%	28.2%	8.8%	8.8%	100.0%
華聯遊覽車客運	人數	0	2	2	1	9	10	4	2	30
	百分比	0.0%	6.7%	6.7%	3.3%	30.0%	33.3%	13.3%	6.7%	100.0%
興東客運	人數	1	4	3	4	8	7	3	0	30
	百分比	3.3%	13.3%	10.0%	13.3%	26.7%	23.3%	10.0%	0.0%	100.0%
合計	人數	4	41	23	39	158	129	42	51	487
	百分比	0.8%	8.4%	4.7%	8.0%	32.4%	26.5%	8.6%	10.5%	100.0%

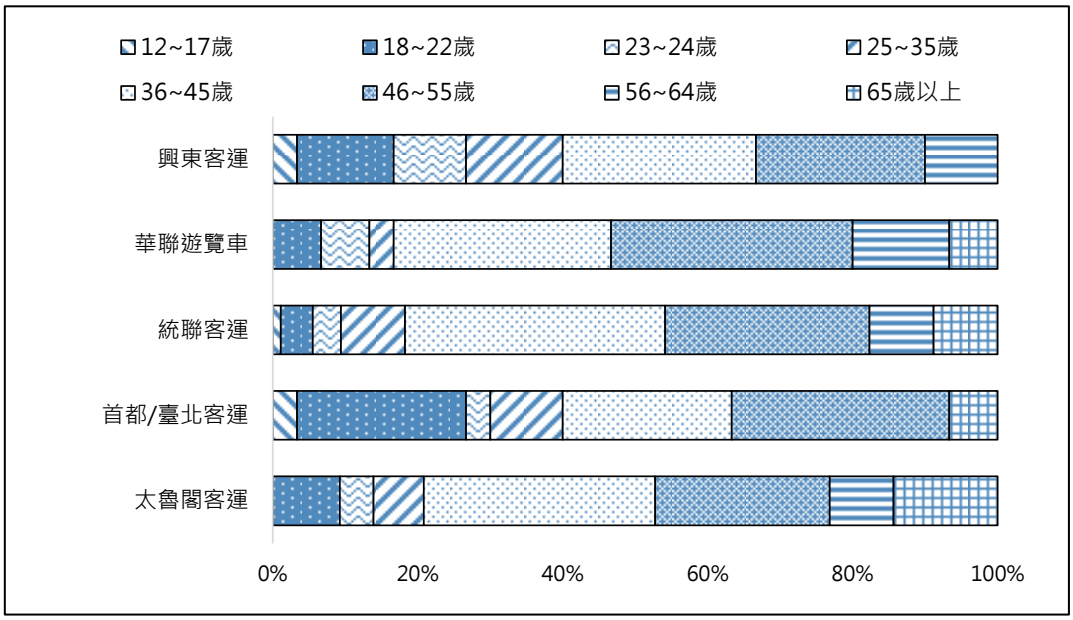


圖 5.2-2 各客運業者受訪乘客年齡層分佈圖

而進一步分析各路線年齡與性別之交互關係，可以得知整體而言各路線男性受訪者皆高於女性；年齡層則以 18~22 歲、23~24 歲、46~55 歲為女性高於男性，12~17 歲及 56~64 歲女性與男性數量相等，其餘年齡層則為男性高於女性。

以路線而言女性高於男性者包含 301 路線之 23~24 歲、25~35 歲、56~64 歲、65 歲以上；302 路線之 18~22 歲、46~55 歲；303 路線之 36~45 歲及 65 歲以上；304 路線之 25~35 歲；305 路線之 18~22 歲、46~55 歲、56~64 歲；307 路線之 12~17 歲、18~22 歲、25~35 歲；308 路線之 18~22 歲、25~35 歲；309 路線之 18~22 歲、23~24 歲、46~55 歲；310 路線之 23~24 歲、56~64 歲；311 路線之 46~55 歲、56~64 歲；311A 路線之 18~22 歲、46~55 歲；1123 路線之 18~22 歲、46~55 歲、65 歲以上，可以得知 24 歲以下以女性高於男性，而 46~55 歲亦為女性高於男性，其餘則為男性高於女性。

表 5.2-3 各路線受訪乘客性別與年齡交叉分析表

年齡層	性別	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
12~17 歲	男	人數	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
		百分比	-	-	-	-	-	0%	-	100%	-	50%	-	-	50%
	女	人數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
		百分比	-	-	-	-	-	100%	-	0%	-	50%	-	-	50%
18~22 歲	男	人數	8	1	0	2	0	3	0	1	4	0	0	1	20
		百分比	53%	25%	-	100%	0%	43%	0%	25%	100%	-	0%	50%	49%
	女	人數	7	3	0	0	1	4	1	3	0	0	1	1	21
		百分比	47%	75%	-	0%	100%	57%	100%	75%	0%	-	100%	50%	51%
23~24 歲	男	人數	0	2	1	1	2	1	2	1	1	0	0	0	11
		百分比	0%	50%	100%	50%	50%	100%	100%	33%	20%	-	-	-	48%
	女	人數	1	2	0	1	2	0	0	2	4	0	0	0	12
		百分比	100%	50%	0%	50%	50%	0%	0%	67%	80%	-	-	-	52%
25~35 歲	男	人數	0	4	2	0	1	0	0	3	4	0	1	6	21
		百分比	0%	67%	67%	0%	50%	0%	0%	75%	67%	-	100%	75%	54%
	女	人數	4	2	1	1	1	3	1	1	2	0	0	2	18
		百分比	100%	33%	33%	100%	50%	100%	100%	25%	33%	-	0%	25%	46%
36~45 歲	男	人數	17	13	4	5	8	4	8	8	13	7	5	10	102
		百分比	65%	59%	36%	56%	80%	57%	62%	100%	62%	78%	83%	63%	65%
	女	人數	9	9	7	4	2	3	5	0	8	2	1	6	56
		百分比	35%	41%	64%	44%	20%	43%	38%	0%	38%	22%	17%	38%	35%

年齡層	性別	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
46~55 歲	男	人數	16	4	7	5	3	7	5	0	9	3	0	4	63
		百分比	70%	36%	70%	50%	38%	78%	56%	0%	60%	38%	0%	31%	49%
	女	人數	7	7	3	5	5	2	4	7	6	5	6	9	66
		百分比	30%	64%	30%	50%	63%	22%	44%	100%	40%	63%	100%	69%	51%
56~64 歲	男	人數	1	3	1	3	1	0	2	3	3	1	1	2	21
		百分比	13%	50%	50%	75%	33%	-	67%	100%	43%	33%	100%	100%	50%
	女	人數	7	3	1	1	2	0	1	0	4	2	0	0	21
		百分比	88%	50%	50%	25%	67%	-	33%	0%	57%	67%	0%	0%	50%
65 歲以上	男	人數	8	6	1	1	1	2	1	0	4	1	4	1	30
		百分比	47%	67%	33%	50%	50%	100%	100%	-	80%	100%	67%	33%	59%
	女	人數	9	3	2	1	1	0	0	0	1	0	2	2	21
		百分比	53%	33%	67%	50%	50%	0%	0%	-	20%	0%	33%	67%	41%
合計	男	人數	50	33	16	17	16	17	18	17	38	13	11	24	270
		百分比	53%	53%	53%	57%	53%	57%	60%	57%	60%	57%	52%	55%	55%
	女	人數	44	29	14	13	14	13	12	13	25	10	10	20	217
		百分比	47%	47%	47%	43%	47%	43%	40%	43%	40%	43%	48%	45%	45%

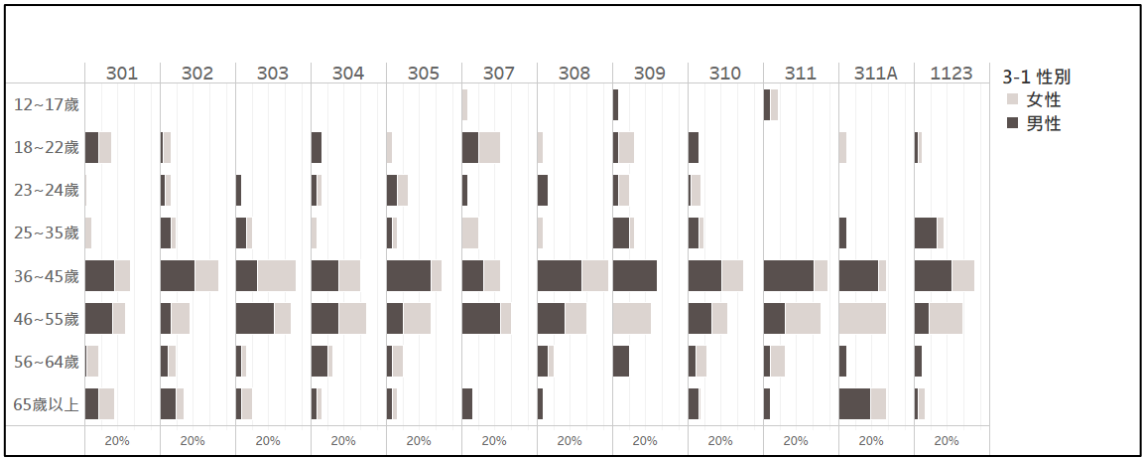


圖 5.2-3 各路線受訪乘客性別與年齡交叉分析圖

(三)職業

各客運業者受訪乘客中，各客運業者的受訪乘客均集中在職業別「服務業」。

太魯閣客運以職業別「服務業」佔 30.1%為最多，「家管、待業、退休」24.5%次之；首都客運/臺北客運以職業別「服務業」佔 33.3%為最多，「學生」30.0%次之；統聯客運以職業別「服務業」佔 31.5%為最多，「商」21.0%次之；華聯遊覽車客運以職業別「服務業」

佔 30.0%為最多；興東客運以職業別「服務業」佔 36.7%為最多，「學生」26.7%次之。就整體而言，各客運業者之受訪乘客，主要為「學生」、「服務業」、「商」、「家管、待業、退休」三個族群。

表 5.2-4 各客運業者受訪乘客職業統計表

客運業者	項目	學生	公、教	農	工	商	軍	家管、待業、退休	服務業	自由業	專業人員	合計
太魯閣客運	人數	31	9	0	3	21	0	53	65	20	14	216
	百分比	14.4%	4.2%	0.0%	1.4%	9.7%	0.0%	24.5%	30.1%	9.3%	6.5%	100.0%
首都客運/臺北客運	人數	9	3	0	0	2	0	4	10	2	0	30
	百分比	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	13.3%	33.3%	6.7%	0.0%	100.0%
統聯客運	人數	17	18	3	1	38	0	25	57	10	12	181
	百分比	9.4%	9.9%	1.7%	0.6%	21.0%	0.0%	13.8%	31.5%	5.5%	6.6%	100.0%
華聯遊覽車客運	人數	4	4	0	0	3	0	4	9	2	4	30
	百分比	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	13.3%	30.0%	6.7%	13.3%	100.0%
興東客運	人數	8	2	0	0	7	0	0	11	1	1	30
	百分比	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	23.3%	0.0%	0.0%	36.7%	3.3%	3.3%	100.0%
合計	人數	69	36	3	4	71	0	86	152	35	31	487
	百分比	14.2%	7.4%	0.6%	0.8%	14.6%	0.0%	17.7%	31.2%	7.2%	6.4%	100.0%

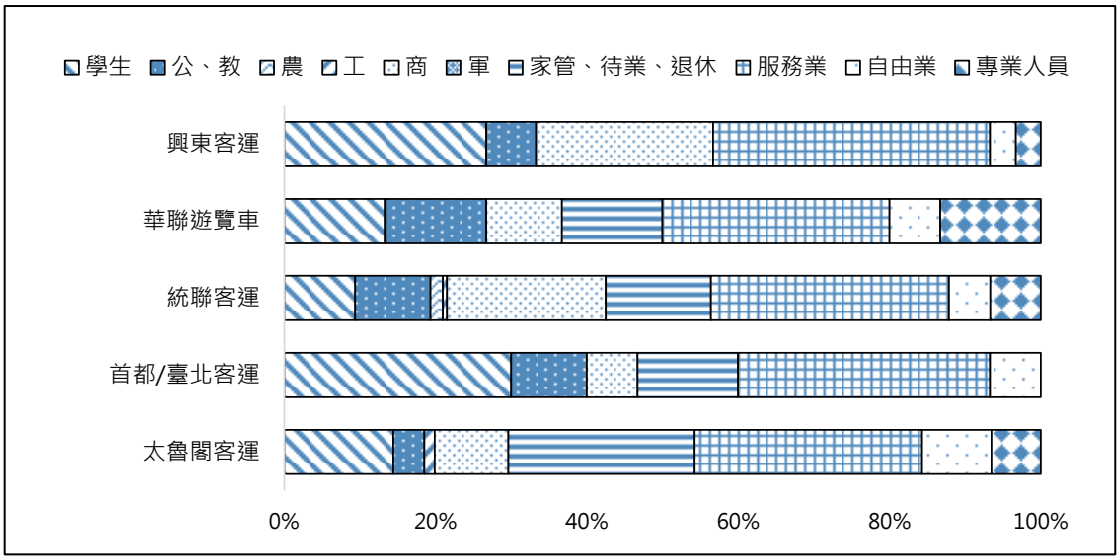


圖 5.2-4 各客運業者受訪乘客職業分佈圖

(四) 搭乘目的

各客運業者受訪乘客中，太魯閣客運及首都客運/臺北客運的受訪乘客「搭乘目的」集中在「社交活動」及「探訪親友／返鄉／探病」，而其他客運業者的受訪乘客則集中在職業別「觀光」。

太魯閣客運以「社交活動」佔 27.3%為最多，「探訪親友／返鄉／探病」25.9%次之；首都客運/臺北客運以「社交活動」及「探訪親友／返鄉／探病」各佔 26.7%為最多，「上下學」16.7%次之；統聯客運以「觀光」佔 37.0%為最多，「探訪親友／返鄉／探病」22.7%次之；華聯遊覽車客運以「觀光」佔 63.3%為最多，「休閒運動／娛樂」30.0%次之；興東客運以「觀光」佔 100.0%為最多。就整體而言，受訪乘客主要搭乘目的為「觀光」、「社交活動」及「探訪親友／返鄉／探病」。

表 5.2-5 各客運業者受訪乘客搭乘目的統計表

客運業者	項目	上下學	上下班	就醫	觀光	社交活動	購物	洽公	個人事務	休閒運動／娛樂	探訪親友／返鄉／探病	比賽／研習／參加活動	合計
太魯閣客運	人數	12	4	0	44	59	2	0	11	27	56	1	216
	百分比	5.6%	1.9%	0.0%	20.4%	27.3%	0.9%	0.0%	5.1%	12.5%	25.9%	0.5%	100.0%
首都客運/臺北客運	人數	5	0	2	0	8	3	0	3	1	8	0	30
	百分比	16.7%	0.0%	6.7%	0.0%	26.7%	10.0%	0.0%	10.0%	3.3%	26.7%	0.0%	100.0%
統聯客運	人數	2	6	2	67	32	7	0	11	10	41	3	181
	百分比	1.1%	3.3%	1.1%	37.0%	17.7%	3.9%	0.0%	6.1%	5.5%	22.7%	1.7%	100.0%
華聯遊覽車客運	人數	0	0	0	19	2	0	0	0	9	0	0	30
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	63.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100.0%
興東客運	人數	0	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	30
	百分比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合 計	人數	19	10	4	160	101	12	0	25	47	105	4	487
	百分比	3.9%	2.1%	0.8%	32.9%	20.7%	2.5%	0.0%	5.1%	9.7%	21.6%	0.8%	100.0%

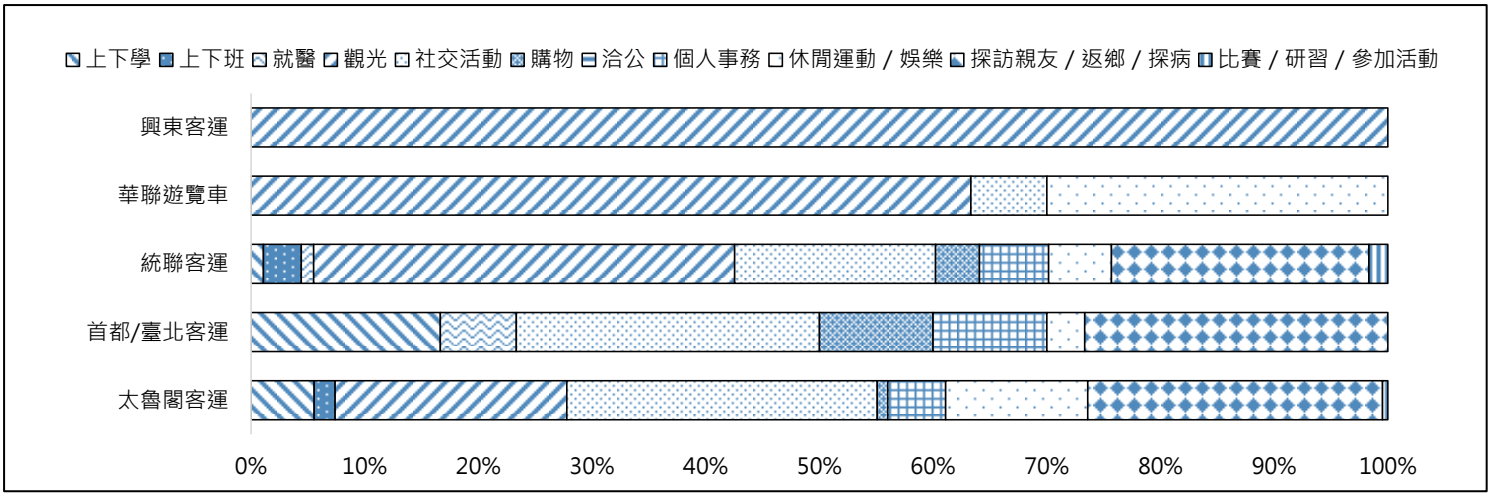


圖 5.2-5 各客運業者受訪乘客搭乘目的分佈圖

(五)固定搭乘此班車

各客運業者受訪乘客中，首都客運/臺北客運之受訪乘客有 60.0%固定搭乘此班次；而興東客運之受訪乘客皆無固定搭乘此班次；華聯遊覽車客運之受訪乘客無固定搭乘此班次占 96.67；太魯閣客運之受訪乘客無固定搭乘此班次與有固定搭乘此班次各占 50.0%；統聯客運則近 67.96%受訪乘客無固定搭乘此班次，32.04%有固定搭乘此班次。

表 5.2-6 各客運業者受訪乘客固定搭乘此班車統計表

客運業者	否		是		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	108	50.0%	108	50.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	12	40.0%	18	60.0%	30	100.0%
統聯客運	123	68.0%	58	32.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	29	96.7%	1	3.3%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	302	62.0%	185	38.0%	487	100.0%

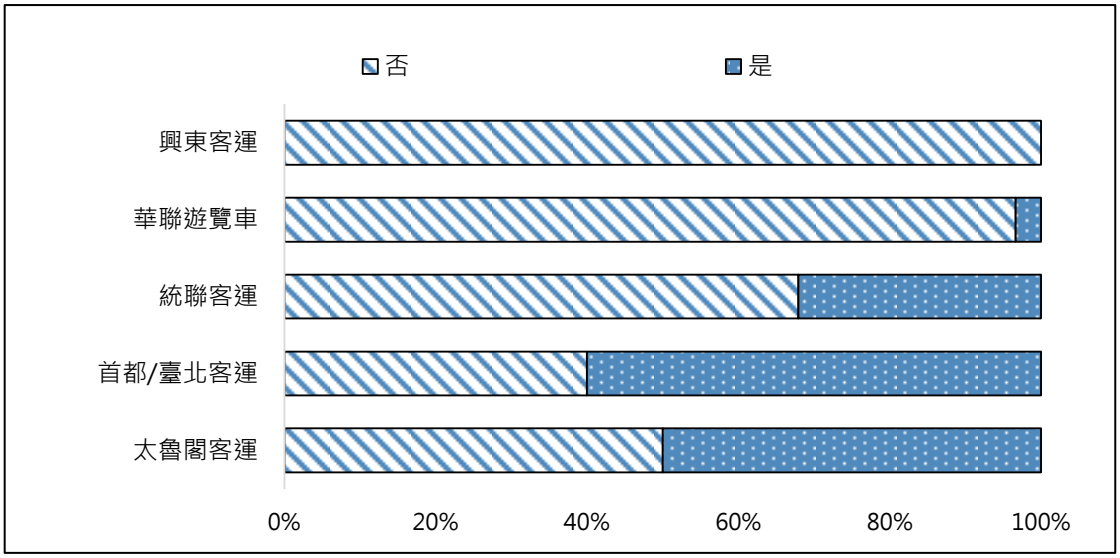


圖 5.2-6 各客運業者受訪乘客固定搭乘此班車分佈圖

(六)搭乘頻率

各客運業者受訪乘客中，太魯閣客運之受訪乘客以「每月」搭乘比例最高，約為 47.2%左右；首都客運/臺北客運以「每週」46.7%最高，「每月」43.3%次之；統聯客運以「每月」40.9%最高，「每年」36.5%次之；華聯遊覽車客運及興東客運皆以「每年」搭乘最高。

表 5.2-7 各客運業者受訪乘客搭乘頻率統計表

客運業者	每週		每月		每季		每年		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	37	17.1%	102	47.2%	26	12.0%	51	23.6%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	14	46.7%	13	43.3%	2	6.7%	1	3.3%	30	100.0%
統聯客運	15	8.3%	74	40.9%	26	14.4%	66	36.5%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	29	96.7%	30	100.0%
興東客運	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%	30	100.0%
合 計	66	13.6%	190	39.0%	54	11.1%	177	36.3%	487	100.0%

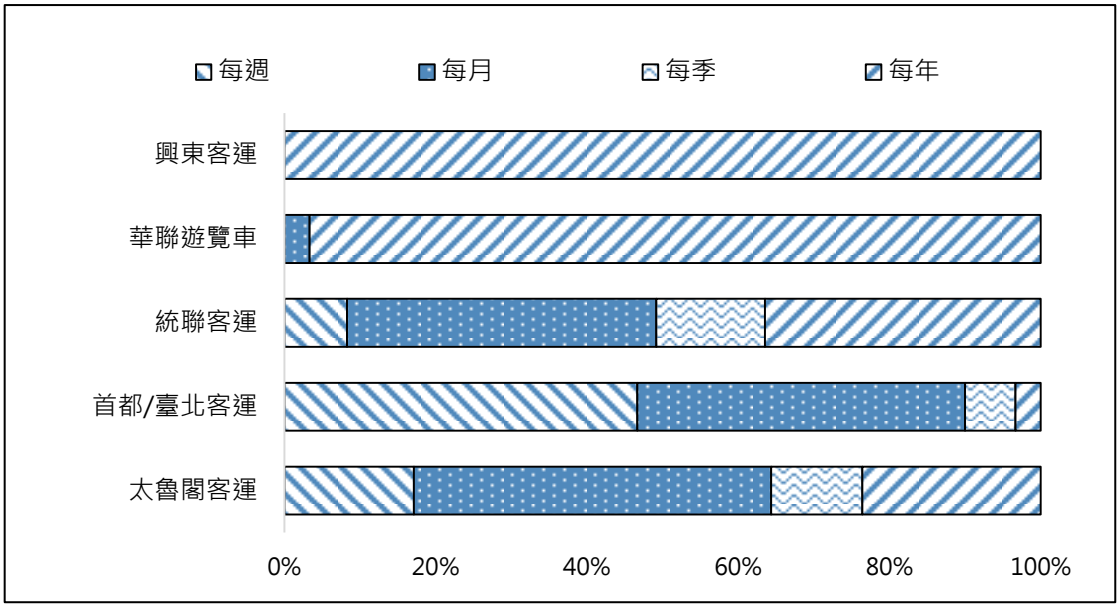


圖 5.2-7 各客運業者受訪乘客搭乘頻率分佈圖

由表 5.2-8 可知，太魯閣客運以「每月 2 次」46.3%最多，「每年 1 次」14.8%次之，「每週 2 次」9.7%再次之；首都客運/臺北客運之受訪乘客以「每月 2 次」43.3%最多、「每週 2 次」及「每週 4 次」16.7%次之；統聯客運之受訪乘客以「每月 2 次」39.2%最高，「每年 1 次」29.3%次之；華聯遊覽車客運之受訪乘客以「每年 1 次」86.7%最高，「每年 2 次」10.0%次之；興東客運之受訪乘客以「每年 1 次」83.3%最高，「每年 2 次」16.7%次之。

表 5.2-8 各客運業者受訪乘客搭乘頻率次數交叉表

客運業者	1次		2次		4次		6次		8次		10次		合計	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
太魯閣客運	40	18.5%	160	74.1%	5	2.3%	6	2.8%	1	0.5%	4	1.9%	216	100.0%
每週	0	0.0%	21	9.7%	5	2.3%	6	2.8%	1	0.5%	4	1.9%	37	17.1%
每月	2	0.9%	100	46.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	102	47.2%
每季	6	2.8%	20	9.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	26	12.0%
每年	32	14.8%	19	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	51	23.6%
首都客運/臺北客運	1	3.3%	21	70.0%	5	16.7%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.3%	30	100.0%
每週	1	3.3%	5	16.7%	5	16.7%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.3%	14	46.7%
每月	0	0.0%	13	43.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	43.3%
每季	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%
每年	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%
統聯客運	62	34.3%	111	61.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	4.4%	181	100.0%
每週	2	1.1%	5	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	4.4%	15	8.3%
每月	3	1.7%	71	39.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	74	40.9%
每季	4	2.2%	22	12.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	26	14.4%
每年	53	29.3%	13	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	66	36.5%
華聯遊覽車客運	26	86.7%	4	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
每週	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
每月	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%
每季	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
每年	26	86.7%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	29	96.7%
興東客運	25	83.3%	5	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
每週	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
每月	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
每季	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
每年	25	83.3%	5	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
合計	154	31.6%	301	61.8%	10	2.1%	8	1.6%	1	0.2%	13	2.7%	487	100.0%

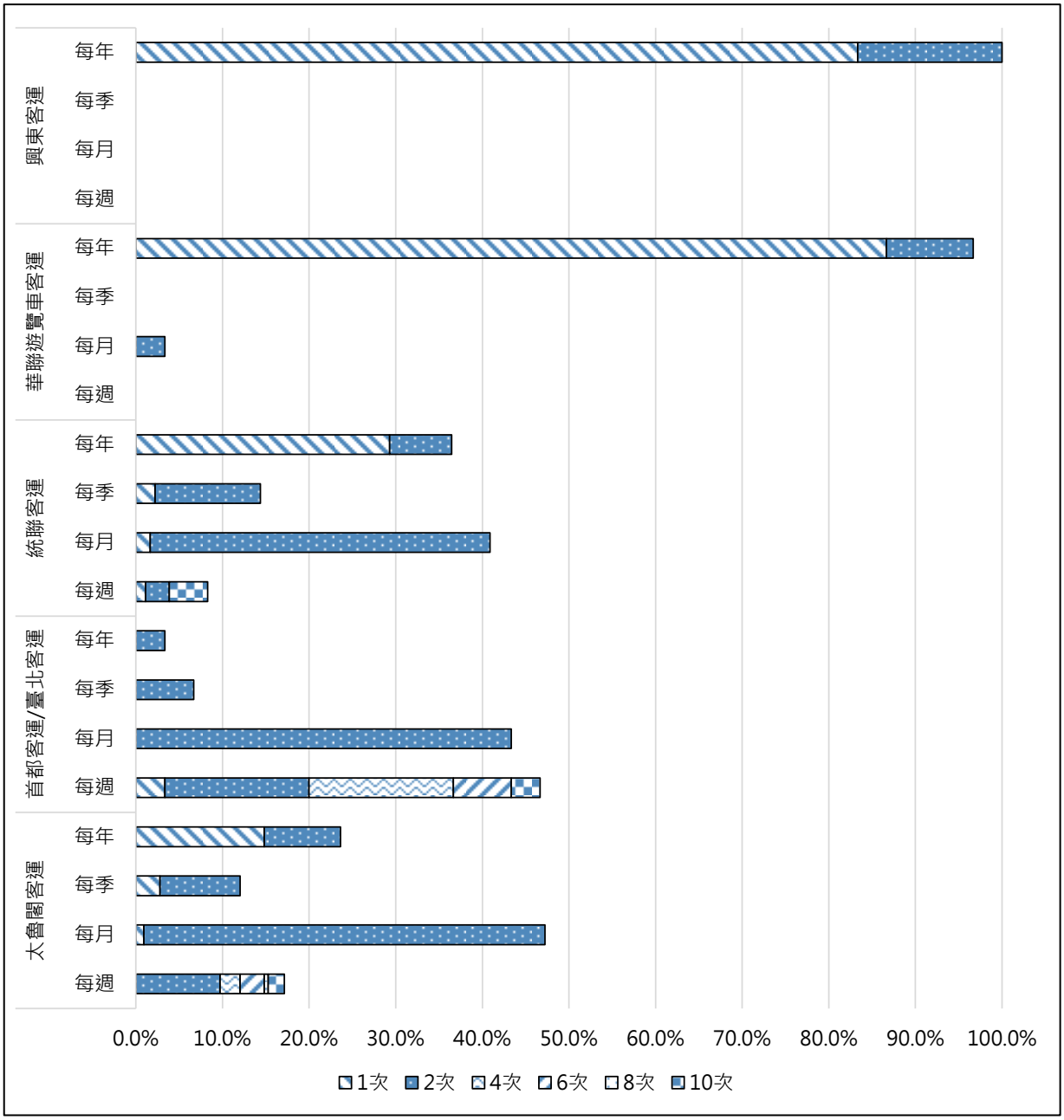


圖 5.2-8 各客運業者受訪乘客搭乘頻率次數分佈圖

而進一步分析各路線搭乘頻率與搭乘目的之交互關係，可以得知受訪者以每週搭乘為主之路線為 307 路線，以每月搭乘為主之路線為 301、302、305、310、311 路線，以每年搭乘為主之路線為 303、304、305、308、309、311A、1123 路線，無以每季搭乘為主之路線；而依搭乘目的進行分類，則可得知搭乘目的為上下學、上下班者以每週搭乘為主，搭乘目的為社交活動、購物、個人事務、探訪親友/返鄉/探病、比賽/研習/參加活動者以每月搭乘為主，搭乘目的為就醫、比賽/研習/參加活

動者以每季搭乘為主，搭乘目的為觀光、休閒運動/娛樂者以每年搭乘為主。

每週搭乘之受訪者，以 307 路線占比最高，每月搭乘之受訪者，以 302 路線占比最高，每季搭乘之受訪者，以 303 路線占比最高，每年搭乘之受訪者，以 309 路線占比最高。

表 5.2-9 各路線受訪乘客搭乘頻率與搭乘目的交叉分析表

搭乘目的	搭乘頻率	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
上下學	每週	人數	12	0	0	0	0	5	0	0	0	2	0	0	19
		百分比	100%	-	-	-	-	100%	-	-	-	100%	-	-	100%
	每月	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	0%
	每季	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	0%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	0%	-	-	0%
上下班	每週	人數	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	10
		百分比	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	100%
	每月	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	0%
	每季	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	0%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	0%
就醫	每週	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	-	-	-	0%	-	-	0%	-	-	0%	0%
	每月	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		百分比	-	-	-	-	-	0%	-	-	100%	-	-	0%	25%
	每季	人數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
		百分比	-	-	-	-	-	50%	-	-	0%	-	-	100%	50%
	每年	人數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
		百分比	-	-	-	-	-	50%	-	-	0%	-	-	0%	25%
觀光	每週	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	每月	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		百分比	0%	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	20%	0%	0%	0%	1%
	每季	人數	1	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1	8
		百分比	5%	0%	31%	0%	0%	-	0%	0%	20%	50%	0%	5%	5%
	每年	人數	18	3	9	19	9	0	26	30	3	1	12	21	151
		百分比	95%	100%	69%	100%	100%	-	100%	100%	60%	50%	100%	95%	94%
社交活動	每週	人數	3	1	0	0	2	2	0	0	1	0	0	1	10
		百分比	11%	5%	0%	0%	40%	25%	0%	-	6%	0%	-	13%	10%
	每月	人數	19	20	1	1	2	6	0	0	15	4	0	7	75

搭乘目的	搭乘頻率	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
		百分比	68%	91%	25%	50%	40%	75%	0%	-	83%	80%	-	88%	74%
	每季	人數	6	1	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	12
		百分比	21%	5%	25%	0%	0%	0%	100%	-	11%	20%	-	0%	12%
	每年	人數	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
		百分比	0%	0%	50%	50%	20%	0%	0%	-	0%	0%	-	0%	4%
購物	每週	人數	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	5
		百分比	50%	-	-	-	-	67%	-	-	0%	0%	50%	33%	42%
	每月	人數	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	7
		百分比	50%	-	-	-	-	33%	-	-	100%	100%	50%	67%	58%
	每季	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	0%	-	-	0%	0%	0%	0%	0%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	0%	-	-	0%	0%	0%	0%	0%
洽公	每週	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	每月	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	每季	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
個人事務	每週	人數	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
		百分比	20%	0%	-	-	0%	0%	-	-	14%	0%	-	0%	8%
	每月	人數	3	4	0	0	1	2	0	0	3	0	0	2	15
		百分比	60%	80%	-	-	100%	67%	-	-	43%	0%	-	67%	60%
	每季	人數	1	1	0	0	0	1	0	0	3	1	0	1	8
		百分比	20%	20%	-	-	0%	33%	-	-	43%	100%	-	33%	32%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	-	-	0%	0%	-	-	0%	0%	-	0%	0%
休閒運動/娛樂	每週	人數	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
		百分比	29%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	-	0%	-	-	-	6%
	每月	人數	4	1	1	0	3	0	0	0	7	0	0	0	16
		百分比	57%	50%	8%	0%	60%	0%	0%	-	78%	-	-	-	34%
	每季	人數	1	1	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	9
		百分比	14%	50%	38%	0%	0%	0%	0%	-	22%	-	-	-	19%
	每年	人數	0	0	7	9	2	0	1	0	0	0	0	0	19
		百分比	0%	0%	54%	100%	40%	0%	100%	-	0%	-	-	-	40%
探訪親友/返鄉/探病	每週	人數	1	7	0	0	3	4	0	0	2	0	0	0	17
		百分比	6%	23%	-	-	30%	50%	0%	-	9%	0%	0%	0%	16%
	每月	人數	12	23	0	0	6	4	1	0	15	4	4	4	73
		百分比	75%	77%	-	-	60%	50%	50%	-	68%	80%	80%	57%	70%
	每季	人數	3	0	0	0	1	0	1	0	4	1	0	3	13
		百分比	19%	0%	-	-	10%	0%	50%	-	18%	20%	0%	43%	12%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
		百分比	0%	0%	-	-	0%	0%	0%	-	5%	0%	20%	0%	2%
比賽/研習	每週	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

搭乘目的	搭乘頻率	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
/參加活動		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	-	0%
	每月	人數	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
		百分比	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	50%	-	50%
	每季	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	50%	-	50%
	每年	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	-	0%
合計	每週	人數	24	8	0	0	5	14	0	0	4	8	1	2	66
		百分比	26%	13%	0%	0%	17%	47%	0%	0%	6%	35%	5%	5%	14%
	每月	人數	40	48	2	1	12	13	1	0	43	9	6	15	190
		百分比	43%	77%	7%	3%	40%	43%	3%	0%	68%	39%	29%	34%	39%
	每季	人數	12	3	10	0	1	2	2	0	12	5	1	6	54
		百分比	13%	5%	33%	0%	3%	7%	7%	0%	19%	22%	5%	14%	11%
	每年	人數	18	3	18	29	12	1	27	30	4	1	13	21	177
		百分比	19%	5%	60%	97%	40%	3%	90%	100%	6%	4%	62%	48%	36%

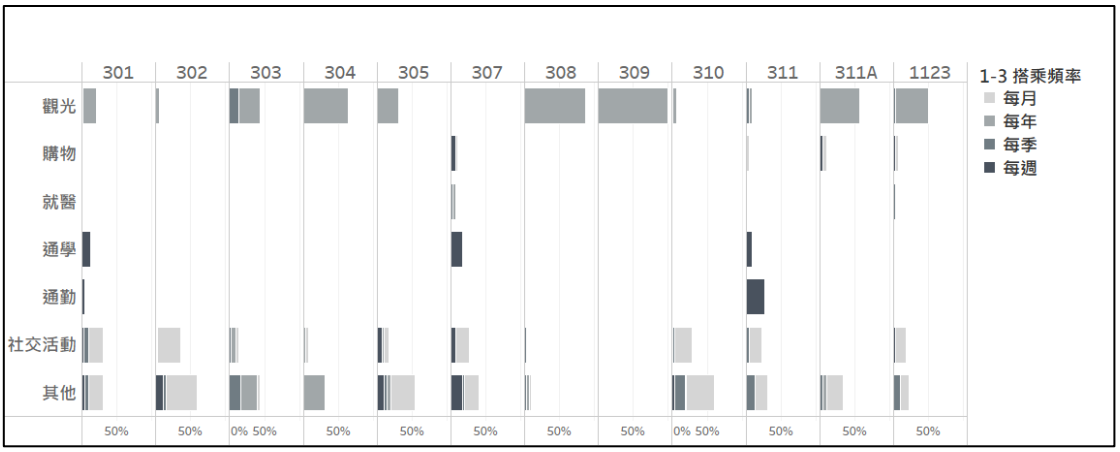


圖 5.2-9 各路線受訪乘客搭乘頻率與搭乘目的交叉分析圖

(七)是否轉乘

各客運業者受訪乘客中，只有 3 位受訪乘客表示有轉乘其他路線，且其搭乘之路線均屬太魯閣客運。由表 5.2-11 可知，乘客所轉乘之路線為「302 新城火車站←→天祥」及「305 花蓮轉運站←→水源村」。

表 5.2-10 各客運業者受訪乘客是否轉乘統計表

客運業者	否		是		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	213	98.6%	3	1.4%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	484	99.4%	3	0.6%	487	100.0%

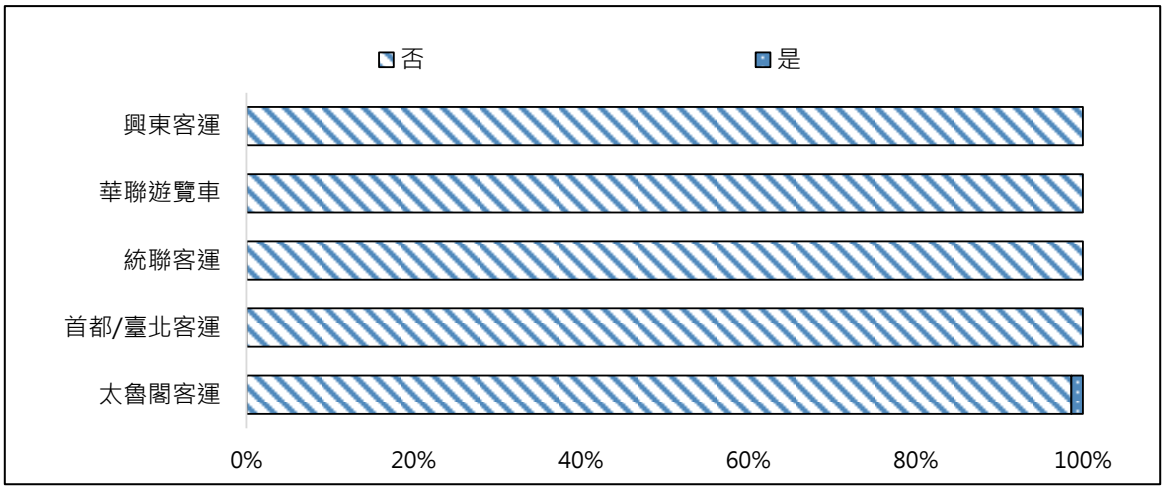


圖 5.2-10 各客運業者受訪乘客是否轉乘分佈圖

表 5.2-11 各客運業者受訪乘客轉乘路線統計表

轉乘路線名稱	307路線		310路線		合計	
	N	%	N	%	N	%
302 新城火車站⟷天祥	0	0.0%	2	100.0%	2	100.0%
305 花蓮轉運站⟷水源村	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
合 計	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%

(八)本次等待公車時間

各客運業者受訪乘客中，太魯閣客運之受訪乘客等待時間多集中在「5-10 分鐘」65.3%，「15 分鐘以內」32.4%次之；首都客運/臺北客運之受訪乘客等待時間多集中在「5-10 分鐘」80.0%，「15 分鐘以內」20.0%次之；統聯客運之受訪乘客等待時間多集中在「5-10 分鐘」60.2%，「15 分鐘以內」36.5%次之；華聯遊覽車客運之受訪乘客等待時間多集中在「15 分鐘以內」53.3%，「5-10 分鐘」36.7%次之；興東客運之受訪乘客等待時間多集中在「15 分鐘以內」50.0%，「5-10 分鐘」43.3%次之。就整體而言，等待公車時間多集中在「5-10 分鐘」及「15 分鐘以內」兩段時間。

表 5.2-12 各客運業者受訪乘客本次等待公車時間統計表

	5分鐘以內		5-10分鐘		15分鐘以內		超過15分鐘		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	2	0.9%	141	65.3%	70	32.4%	3	1.4%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	0	0.0%	24	80.0%	6	20.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	5	2.8%	109	60.2%	66	36.5%	1	0.6%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	0	0.0%	11	36.7%	16	53.3%	3	10.0%	30	100.0%
興東客運	1	3.3%	13	43.3%	15	50.0%	1	3.3%	30	100.0%
合 計	8	1.6%	298	61.2%	173	35.5%	8	1.6%	487	100.0%

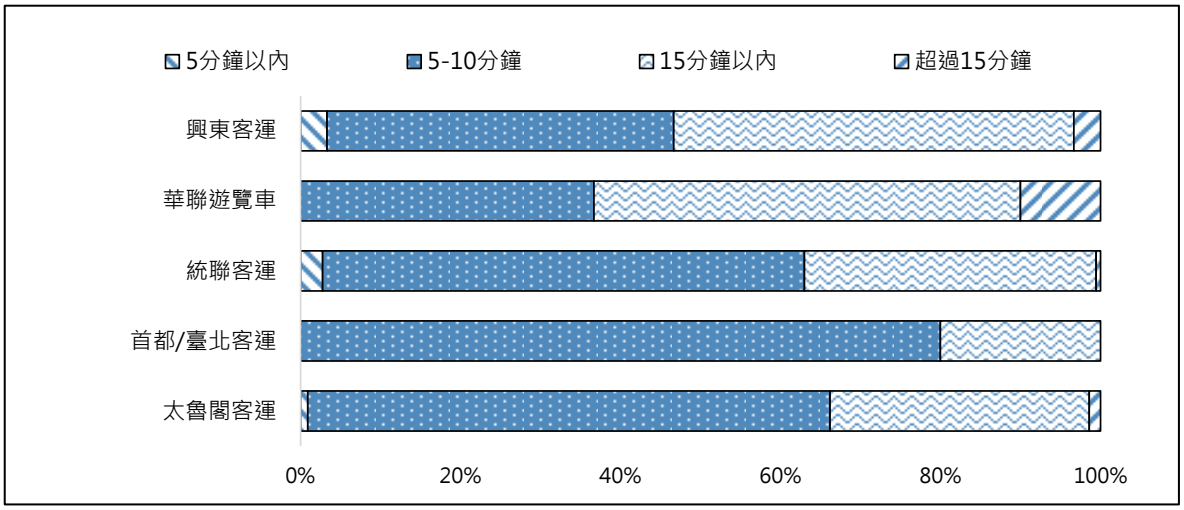


圖 5.2-11 各客運業者受訪乘客本次等待公車時間分佈圖

二、 各客運業者乘客搭乘感受

(一)駕駛服務態度滿意度

各客運業者受訪乘客中，對於「駕駛服務態度滿意度」之看法，無受訪乘客表示「差」，各業者之駕駛員服務態度「良好」比例皆高於「普通」，「良好」占比於 60%至 80%之間，而「普通」則於 20%至 40%之間。

表 5.2-13 各客運業者駕駛員服務態度滿意度統計表

客運業者	良好		普通		差		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	156	72.2%	60	27.8%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	19	63.3%	11	36.7%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	111	61.3%	70	38.7%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	23	76.7%	7	23.3%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	18	60.0%	12	40.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	327	67.1%	160	32.9%	0	0.0%	487	100.0%

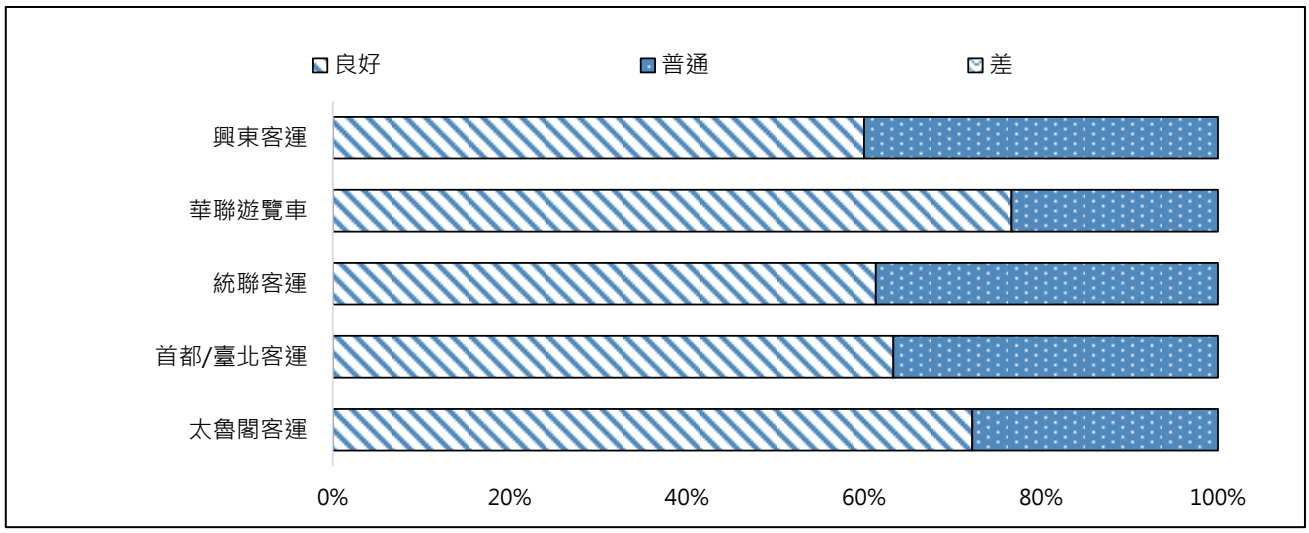


圖 5.2-12 各客運業者駕駛員服務態度滿意度分佈圖

(二)駕駛服裝儀容滿意度

各客運業者受訪乘客中，受訪乘客對「駕駛服裝儀容滿意度」狀況，乘客感受為「服裝儀容整齊且有穿制服」皆佔 99%以上。太魯閣客運之受訪乘客表示駕駛員服裝儀容凌亂但有穿制服佔 0.5%，其餘各業者皆無受訪乘客表示「裝儀容凌亂但有穿制服」及「曾發生未穿制服」。

表 5.2-14 各客運業者駕駛員服務儀容滿意度統計表

	服裝儀容整齊		服裝儀容凌亂		未穿制服		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	215	99.5%	1	0.5%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	486	99.8%	1	0.2%	0	0.0%	487	100.0%

(三)乘客搭車經驗

由表 5.2-15 可知，本調查的樣本結構中，搭乘該路線之受訪乘客沒有遇過駕駛人員有「拒載」、「過站不停」、「危險駕駛行為」、「不當行為」、「未依路線行駛」、「乘客尚未就座或站穩就起步行駛」、「車門尚未關妥就起步行駛」、「車輛尚未停妥就開車門」之情形。其中，「有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等之情形」，在 487 位受訪者中，有 3 位曾遇過此情形，其分佈於各客運業者的情形，詳見表 5.2-15。由表可知，「有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等之情形」等行為之客運業者有：太魯閣客運、統聯客運。

表 5.2-15 各客運業者乘客搭車經驗統計表

拒載民眾	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
過站不停	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
緊急剎車…	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	214	99.1%	2	0.9%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	180	99.4%	1	0.6%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	484	99.4%	3	0.6%	487	100.0%
危險駕駛行為	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
不當行為	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%

表 5.2-15 各客運業者乘客搭車經驗統計表(續)

未依路線行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
尚未就座或站穩就起步行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
車門尚未關妥就起步行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
車輛尚未停妥就開車門	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	216	100.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	181	100.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%

(四)乘客整體搭乘滿意度

各客運業者受訪乘客中，受訪乘客對於「本路線整體搭乘滿意度」看法，所有業者皆無「傾向不滿意」(非常不滿意+不滿意)之受訪乘客，而太魯閣客運受訪乘客表示「傾向滿意」(=非常滿意+滿意)佔 99.1%，其餘客運業者均佔 100.0%。

表 5.2-16 各客運業者乘客整體搭乘滿意度統計表

客運業者	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	101	46.8%	113	52.3%	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	17	56.7%	13	43.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	78	43.1%	103	56.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	17	56.7%	13	43.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	18	60.0%	12	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
合　計	231	47.4%	254	52.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	487	100.0%

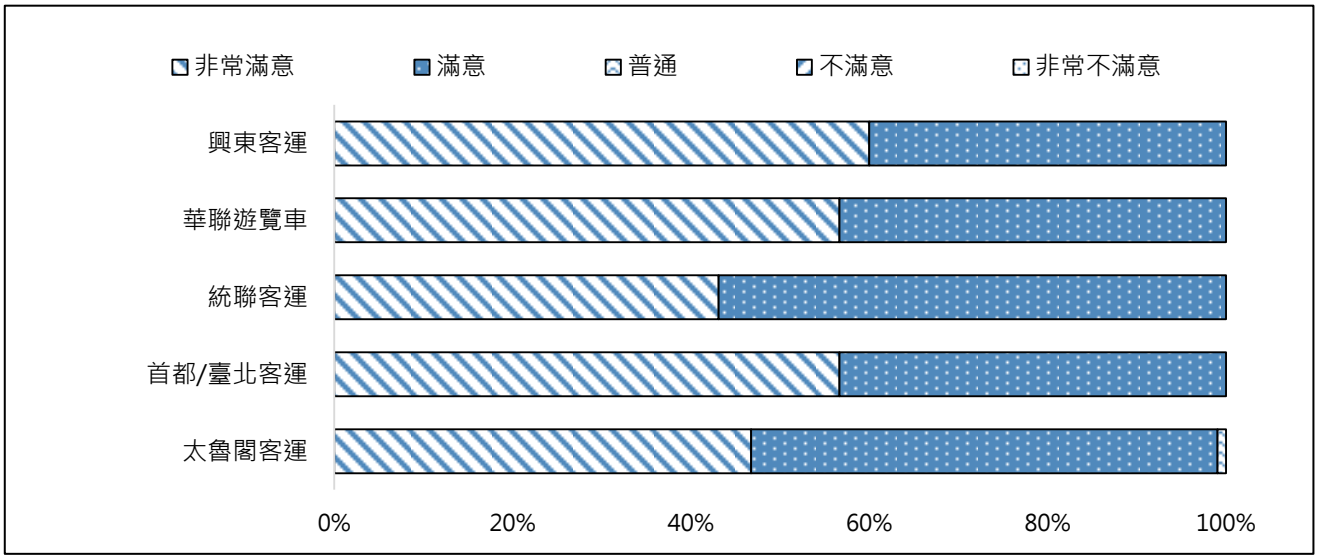


圖 5.2-13 各客運業者乘客整體搭乘滿意度分佈圖

而進一步分析各路線乘客整體滿意度與搭乘頻率之交互關係，可以得知以整體而言，各搭乘頻率之整體滿意度並無明顯差異，依路線而言，滿意度最高之路線為 309 路線，其非常滿意佔 60%，滿意則為 40%，最低之路線則為 311A 路線，其非常滿意佔 24%，滿意則為 76%。

依搭乘頻率而言，每週搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之路線為 305 路線，其非常滿意所佔比例為 80%；每月搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之路線為 304 路線，其非常滿意所佔比例為 100%；每季搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之路線為 305 及 310 路線，其非常滿意所佔比例皆為 100%；每年搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之路線則為 301 路線，其非常滿意所佔比例為 61%。

表 5.2-17 各路線乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析表

搭乘頻率	整體滿意度	項目	301	302	303	304	305	307	308	309	310	311	311A	1123	合計
每週	非常滿意	人數	12	3	0	0	4	8	0	0	1	3	0	1	32
		百分比	50%	38%	-	-	80%	57%	-	-	25%	38%	0%	50%	48%
	滿意	人數	12	5	0	0	1	6	0	0	3	5	1	1	34
		百分比	50%	63%	-	-	20%	43%	-	-	75%	63%	100%	50%	52%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	-	-	0%	0%	-	-	0%	0%	0%	0%	0%
每月	非常滿意	人數	18	25	1	1	5	8	0	0	21	5	2	5	91
		百分比	45%	52%	50%	100%	42%	62%	0%	-	49%	56%	33%	33%	48%
	滿意	人數	22	22	1	0	6	5	1	0	22	4	4	10	97
		百分比	55%	46%	50%	0%	50%	38%	100%	-	51%	44%	67%	67%	51%
	普通	人數	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
		百分比	0%	2%	0%	0%	8%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	1%
每季	非常滿意	人數	1	1	3	0	1	1	1	0	12	2	0	3	25
		百分比	8%	33%	30%	-	100%	50%	50%	-	100%	40%	0%	50%	46%
	滿意	人數	11	2	7	0	0	1	1	0	0	3	1	3	29
		百分比	92%	67%	70%	-	0%	50%	50%	-	0%	60%	100%	50%	54%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%
每年	非常滿意	人數	11	1	10	16	5	0	13	18	2	0	3	4	83
		百分比	61%	33%	56%	55%	42%	0%	48%	60%	50%	0%	23%	19%	47%
	滿意	人數	7	2	8	13	7	1	14	12	2	1	10	17	94
		百分比	39%	67%	44%	45%	58%	100%	52%	40%	50%	100%	77%	81%	53%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
合計	非常滿意	人數	42	30	14	17	15	17	14	18	36	10	5	13	231
		百分比	45%	48%	47%	57%	50%	57%	47%	60%	57%	43%	24%	30%	47%
	滿意	人數	52	31	16	13	14	13	16	12	27	13	16	31	254
		百分比	55%	50%	53%	43%	47%	43%	53%	40%	43%	57%	76%	70%	52%
	普通	人數	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
		百分比	0%	2%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

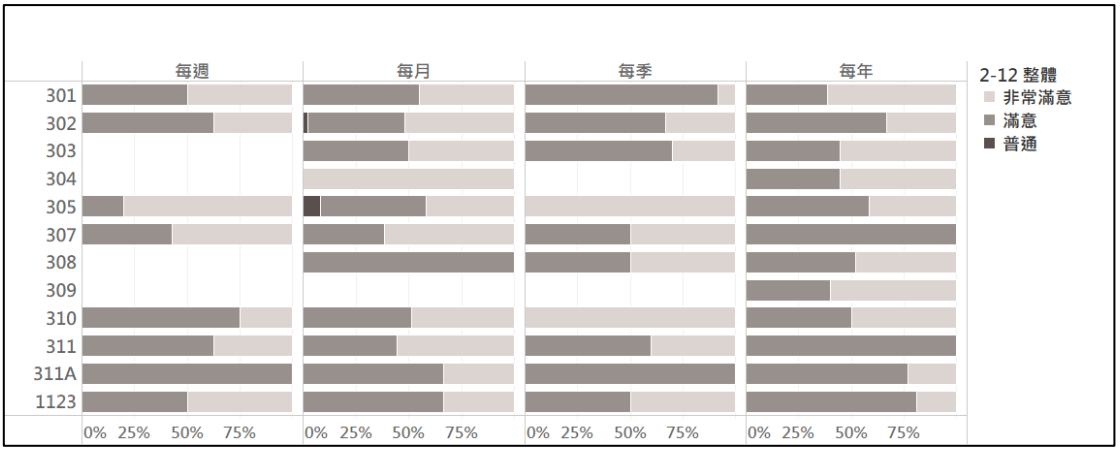


圖 5.2-14 各路線乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析圖

依業者而言，滿意度最高之業者為興東客運，其非常滿意占比為 60%，最低之業者則為統聯客運，其非常滿意占比則為 43%；依搭乘頻率而言，每週搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為首都/臺北客運，其非常滿意所佔比例為 57%；每月搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為華聯遊覽車客運，其非常滿意所佔比例為 100%；每季搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為統聯客運，其非常滿意所佔比例為 69%；每年搭乘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為興東客運，其非常滿意所佔比例為 60%。

表 5.2-18 各業者乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析表

搭乘頻率	整體滿意度	項目	太魯閣客運	華聯遊覽車	首都/臺北客運	統聯客運	興東客運	合計
每週	非常滿意	人數	19	0	8	5	0	32
		百分比	51%	-	57%	33%	-	48%
	滿意	人數	18	0	6	10	0	34
		百分比	49%	-	43%	67%	-	52%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	0%	0%	-	0%
每月	非常滿意	人數	49	1	8	33	0	91
		百分比	48%	100%	62%	45%	-	48%
	滿意	人數	51	0	5	41	0	97
		百分比	50%	0%	38%	55%	-	51%
	普通	人數	2	0	0	0	0	2
		百分比	2%	0%	0%	0%	-	1%
每季	非常滿意	人數	6	0	1	18	0	25
		百分比	23%	-	50%	69%	-	46%
	滿意	人數	20	0	1	8	0	29
		百分比	77%	-	50%	31%	-	54%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0

搭乘頻率	整體滿意度	項目	太魯閣客運	華聯遊覽車	首都/臺北客運	統聯客運	興東客運	合計
		百分比	0%	-	0%	0%	-	0%
每年	非常滿意	人數	27	16	0	22	18	83
		百分比	53%	55%	0%	33%	60%	47%
	滿意	人數	24	13	1	44	12	94
		百分比	47%	45%	100%	67%	40%	53%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
合計	非常滿意	人數	101	17	17	78	18	231
		百分比	47%	57%	57%	43%	60%	47%
	滿意	人數	113	13	13	103	12	254
		百分比	52%	43%	43%	57%	40%	52%
	普通	人數	2	0	0	0	0	2
		百分比	1%	0%	0%	0%	0%	0%

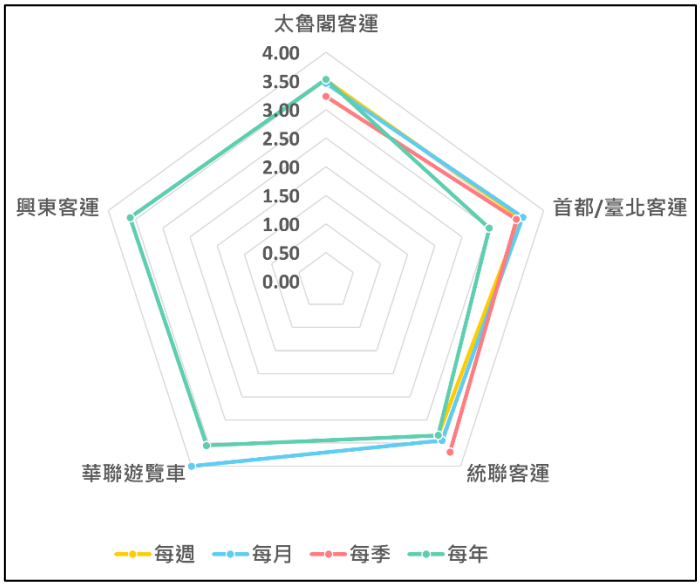


圖 5.2-15 各業者乘客整體滿意度與搭乘頻率交叉分析圖

而進一步分析各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間之交互關係，可以得知除乘車等待時間為 11-15 分鐘其滿意度較其餘乘車等待時間者為低，其餘乘車等待時間則無明顯差異。依乘車等待時間而言，等待時間在 5 分鐘以內之受訪者，非常滿意比例最高之業者為統聯客運，其非常滿意所佔比例為 60%；等待時間在 6-10 分鐘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為興東客運，其非常滿意所佔比例為 69%；等待時間在 11-15 分鐘之受訪者，非常滿意比例最高之業者為華聯遊覽車客運，其非常滿意所佔比例為 63%；等待時間超過 15 分鐘之受訪

者，非常滿意比例最高之業者為興東客運，其非常滿意所佔比例為 100%。

表 5.2-19 各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間交叉分析表

等待時間	整體滿意度	項目	太魯閣客運	華聯遊覽車	首都/臺北客運	統聯客運	興東客運	合計
5 分鐘以內	非常滿意	人數	1	0	0	3	0	4
		百分比	50%	-	-	60%	0%	50%
	滿意	人數	1	0	0	2	1	4
		百分比	50%	-	-	40%	100%	50%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	0%	0%	0%
6-10 分鐘	非常滿意	人數	69	6	15	48	9	147
		百分比	49%	55%	63%	44%	69%	49%
	滿意	人數	71	5	9	61	4	150
		百分比	50%	45%	38%	56%	31%	50%
	普通	人數	1	0	0	0	0	1
		百分比	1%	0%	0%	0%	0%	0%
11-15 分鐘	非常滿意	人數	29	10	2	27	8	76
		百分比	41%	63%	33%	41%	53%	44%
	滿意	人數	40	6	4	39	7	96
		百分比	57%	38%	67%	59%	47%	55%
	普通	人數	1	0	0	0	0	1
		百分比	1%	0%	0%	0%	0%	1%
超過 15 分鐘	非常滿意	人數	2	1	0	0	1	4
		百分比	67%	33%	-	0%	100%	50%
	滿意	人數	1	2	0	1	0	4
		百分比	33%	67%	-	100%	0%	50%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	-	0%	0%	0%
合計	非常滿意	人數	101	17	17	78	18	231
		百分比	47%	57%	57%	43%	60%	47%
	滿意	人數	113	13	13	103	12	254
		百分比	52%	43%	43%	57%	40%	52%
	普通	人數	2	0	0	0	0	2
		百分比	1%	0%	0%	0%	0%	0%

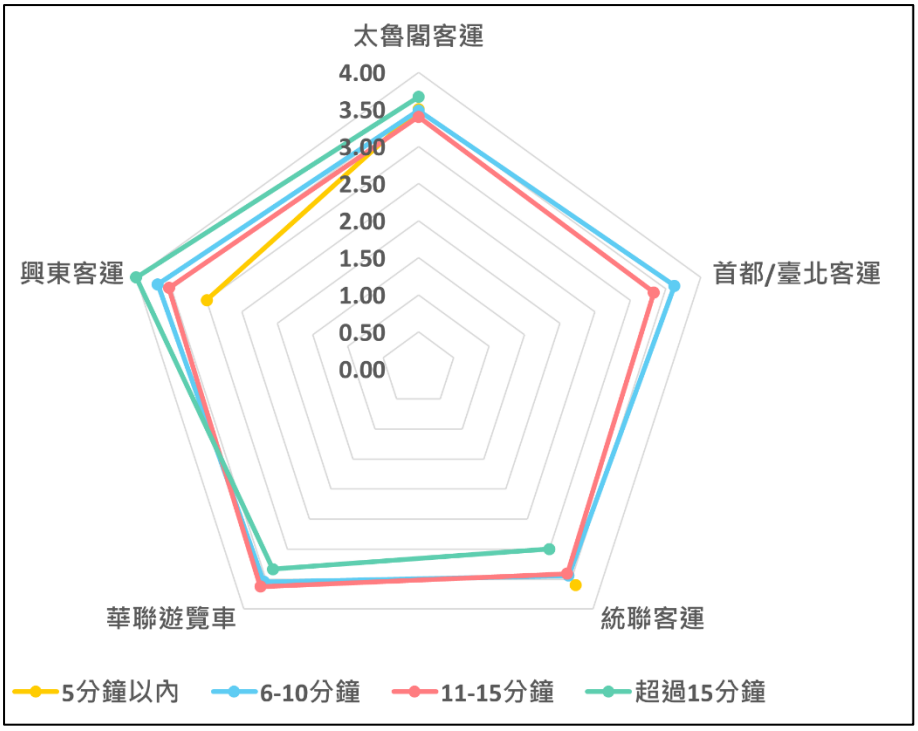


圖 5.2-16 各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間交叉分析圖

而分析各業者乘客整體滿意度與乘車等待時間之交互關係，可以得知乘車目的為就醫之受訪者其滿意度較低，其非常滿意之比例為 25%，滿意之比例為 75%；乘車目的為購物之受訪者其滿意度較高，其非常滿意之比例為 58%，滿意之比例為 42%。而依乘車目的而言，乘車目的為通學之受訪者，非常滿意比例最高之業者為首都/臺北客運，其非常滿意所佔比例為 60%；乘車目的為通勤之受訪者，非常滿意比例最高之業者為太魯閣客運，其非常滿意所佔比例為 75%；乘車目的為就醫之受訪者，非常滿意比例最高之業者為首都/臺北客運，其非常滿意所佔比例為 50%；乘車目的為觀光之受訪者，非常滿意比例最高之業者為興東客運，其非常滿意所佔比例為 60%；乘車目的為社交活動之受訪者，非常滿意比例最高之業者為首都/臺北客運，其非常滿意所佔比例為 63%；乘車目的為購物之受訪者，非常滿意比例最高之業者為太魯閣客運，其非常滿意所佔比例為 100%；乘車目的為其他之受訪者，非常滿意比例最高之業者為華聯遊覽車客運，其非常滿意所佔比例為 56%。

表 5.2-20 各業者乘客整體滿意度與乘車目的交叉分析表

乘車目的	整體滿意度	項目	太魯閣客運	華聯遊覽車	首都/臺北客運	統聯客運	興東客運	合計
通學	非常滿意	人數	5	0	3	1	0	9
		百分比	42%	-	60%	50%	-	47%
	滿意	人數	7	0	2	1	0	10
		百分比	58%	-	40%	50%	-	53%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	0%	0%	-	0%
通勤	非常滿意	人數	3	0	0	2	0	5
		百分比	75%	-	-	33%	-	50%
	滿意	人數	1	0	0	4	0	5
		百分比	25%	-	-	67%	-	50%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	-	-	0%	-	0%
就醫	非常滿意	人數	0	0	1	0	0	1
		百分比	-	-	50%	0%	-	25%
	滿意	人數	0	0	1	2	0	3
		百分比	-	-	50%	100%	-	75%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	-	-	0%	0%	-	0%
觀光	非常滿意	人數	22	11	0	23	18	74
		百分比	50%	58%	-	34%	60%	46%
	滿意	人數	22	8	0	44	12	86
		百分比	50%	42%	-	66%	40%	54%
	普通	人數	0	0	0	0	0	0
		百分比	0%	0%	-	0%	0%	0%
合計	非常滿意	人數	101	17	17	78	18	231
		百分比	47%	57%	57%	43%	60%	47%
	滿意	人數	113	13	13	103	12	254
		百分比	52%	43%	43%	57%	40%	52%
	普通	人數	2	0	0	0	0	2
		百分比	1%	0%	0%	0%	0%	0%

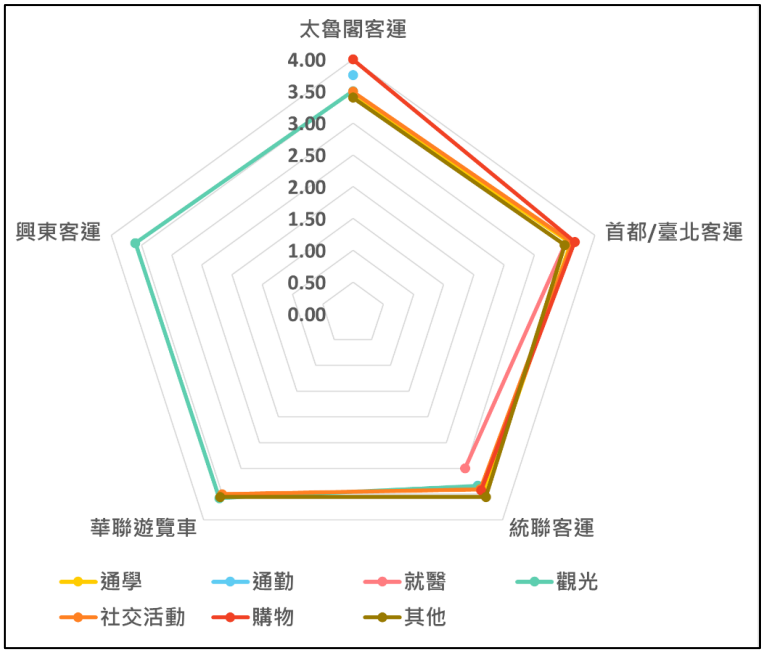


圖 5.2-17 各業者乘客整體滿意度與乘車目的交叉分析圖

(五)是否建議本班次停靠其他目的地

由表 5.2-21 及表 5.2-22 可知，各客運業者受訪乘客中，太魯閣客運之受訪乘客建議停靠在「七星潭」、「吉安火車站」、「花蓮轉運站」、「壽豐火車站」、「松園別館」、「花蓮高農」；統聯客運之受訪乘客建議停靠在「七星潭」、「吉安火車站」、「慈濟醫院」、「壽豐火車站」、「花蓮文化創意產業園區」；首都客運/臺北客運、華聯遊覽車客運及興東客運之受訪乘客無停靠建議。

表 5.2-21 各客運業者乘客建議停靠其他目的地統計表

客運業者	無		有		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	199	92.1%	17	7.9%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
統聯客運	175	96.7%	6	3.3%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	464	95.3%	23	4.7%	487	100.0%

表 5.2-22 各客運業者乘客建議停靠之目的地統計表

建議停靠的目的地	客運業者					合計
	太魯閣客運	首都客運/臺北客運	統聯客運	華聯遊覽車客運	興東客運	
七星潭	4	0	1	0	0	5
吉安火車站	3	0	1	0	0	4
花蓮轉運站	3	0	0	0	0	3
慈濟醫院	0	0	2	0	0	2
壽豐火車站	5	0	1	0	0	6
松園別館	1	0	0	0	0	1
花蓮文化創意產業園區	0	0	1	0	0	1
花蓮高農	1	0	0	0	0	1
合 計	17	0	6	0	0	23

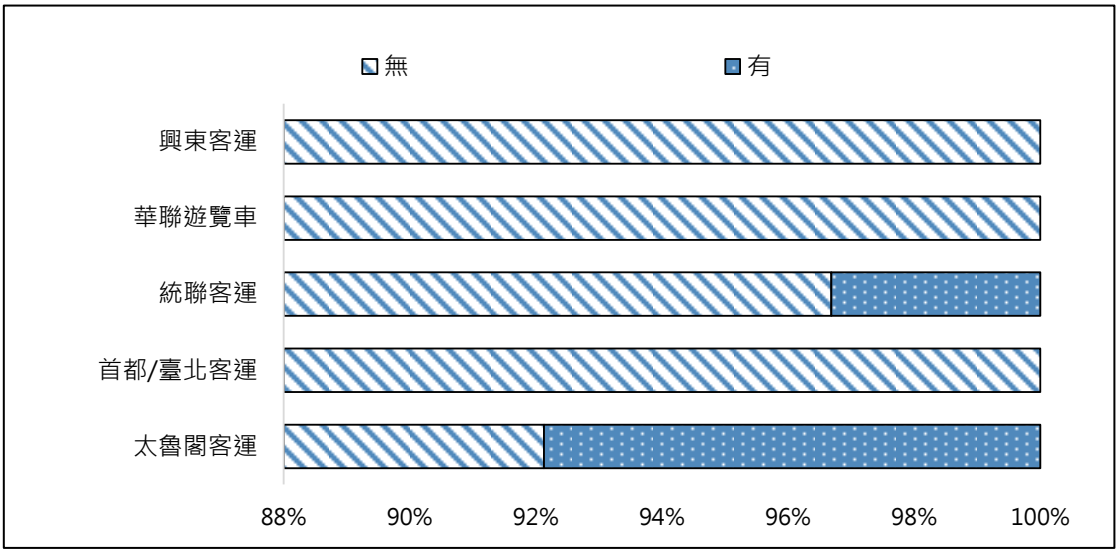


圖 5.2-18 各客運業者乘客建議停靠其他目的地分佈圖

(六)對本班次是否有其他建議

由表 5.2-23 可知，有 21 位受訪乘客「對本班次是否有其他建議」提出建議，本研究團隊將乘客之建議歸納於表 5.2-24。建議「增加班次/縮短班距」為太魯閣客運、首都客運/臺北客運、統聯客運之受訪乘客提議；「增設智慧型站牌」為統聯客運之受訪乘客提議；「可預約車次」為統聯客運之受訪乘客提議。

表 5.2-23 各客運業者乘客對本班次是否有其他建議統計表

客運業者	無		有		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
太魯閣客運	209	96.8%	7	3.2%	216	100.0%
首都客運/臺北客運	24	80.0%	6	20.0%	30	100.0%
統聯客運	173	95.6%	8	4.4%	181	100.0%
華聯遊覽車客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
興東客運	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
合 計	466	95.7%	21	4.3%	487	100.0%

表 5.2-24 各客運業者乘客對本班次之其他建議統計表

建議事項	太魯閣客運	首都客運/臺北客運	統聯客運	華聯遊覽車客運	興東客運	合計
增加班次/縮短班距	7	6	6	0	0	19
增設智慧型站牌	0	0	1	0	0	1
可預約車次	0	0	1	0	0	1
合 計	7	6	8	0	0	21

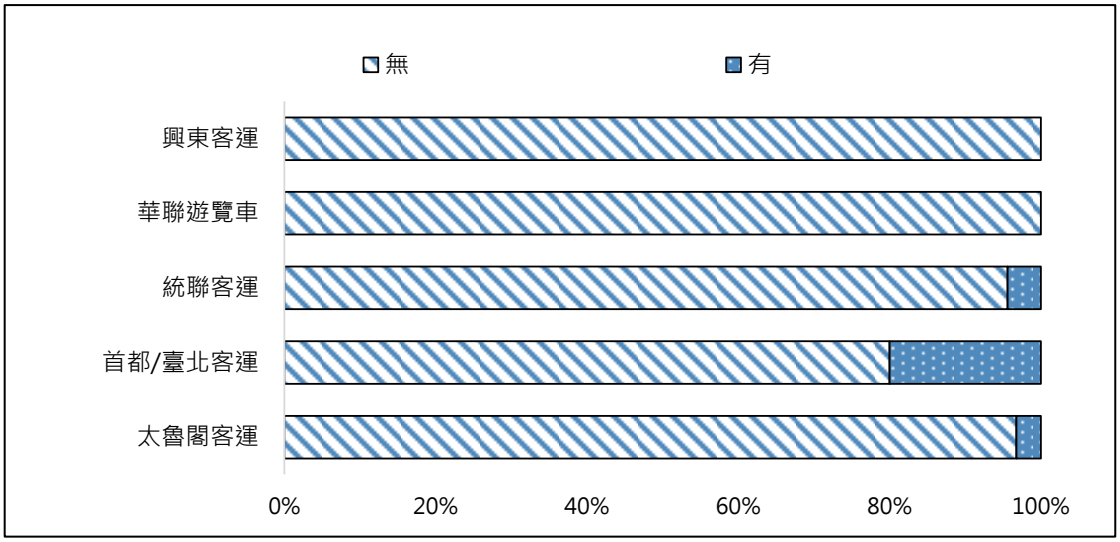


圖 5.2-19 各客運業者乘客對本班次是否有其他建議分佈圖

5.3 各路線之乘客搭乘經驗分析

5.1 節主要說明本調查之樣本結構情形，5.2 節主要分析各客運業者與旅客乘車經驗及滿意度。本節將分析各路線之旅客搭乘經驗及滿意度，包含是否遇過拒載、過站不停、危險駕駛及不當行為等情形，並針對駕駛員的服務態度與整體搭乘實施滿意度調查，以瞭解旅客對該路線之不滿意原因以及建議。

由表 5.3-1 可知，本次調查各路線受訪乘客分布情形，「301 花蓮轉運站➞東華大學」94 人佔 19.3%最多，次之為「303 花蓮轉運站➞雲山水」、「304 花蓮火車站➞石梯坪」、「305 花蓮轉運站➞水源村」、「307 花蓮轉運站➞慈濟科技大學➞東大門夜市➞花蓮轉運站」、「308 飯店接駁線(花蓮轉運站➞七星潭)」、「309 玉里火車站➞石梯坪」，皆為 30 人佔 6.2%。

表 5.3-1 各路線受訪乘客人數統計表

客運業者	路線名稱	人數	百分比
太魯閣客運	301 花蓮轉運站➞東華大學	94	19.3%
太魯閣客運	302 新城火車站➞天祥	62	12.7%
太魯閣客運	303 花蓮轉運站➞雲山水	30	6.2%
華聯遊覽車	304 花蓮火車站➞石梯坪	30	6.2%
太魯閣客運	305 花蓮轉運站➞水源村	30	6.2%
首都/臺北客運	307 花蓮轉運站➞慈濟科技大學➞東大門夜市➞花蓮轉運站	30	6.2%
統聯客運	308 飯店接駁線(花蓮轉運站➞七星潭)	30	6.2%
興東客運	309 玉里火車站➞石梯坪	30	6.2%
統聯客運	310 花蓮轉運站➞太魯閣遊客中心	63	12.9%
統聯客運	1123 花蓮新站➞花蓮總站➞花蓮機場➞花蓮新站	44	9.0%
統聯客運	311 花蓮轉運站➞美崙➞海星中學➞慈濟醫院➞花蓮轉運站	44	9.0%
	合 計	487	100.0%

一、旅客搭乘經驗

（一）駕駛員服務態度

對於「駕駛員服務態度」的看法，在本次調查裡，沒有受訪乘客表示駕駛員服務態度差。因此，在表 5.3-2 僅列出各路線受訪乘客表示「良好」、「普通」之統計數據。由表 5.3-2 可知，各路線之受訪乘客皆表示駕駛員服務態度良好。在各路線之間，以路線「308 飯店接

駁線(花蓮轉運站➞七星潭)」最多受訪乘客表示駕駛員服務態度良好為 83.3%，次之為路線「303 花蓮轉運站➞雲山水」佔 80.0%，再次之為路線「304 花蓮火車站➞石梯坪」佔 76.7%。

表 5.3-2 各路線駕駛員服務態度交叉統計表

	良好		普通		合計	
路線編號	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	67	71.3%	27	28.7%	94	100.0%
302 路線	45	72.6%	17	27.4%	62	100.0%
303 路線	24	80.0%	6	20.0%	30	100.0%
304 路線	23	76.7%	7	23.3%	30	100.0%
305 路線	20	66.7%	10	33.3%	30	100.0%
307 路線	19	63.3%	11	36.7%	30	100.0%
308 路線	25	83.3%	5	16.7%	30	100.0%
309 路線	18	60.0%	12	40.0%	30	100.0%
310 路線	45	71.4%	18	28.6%	63	100.0%
1123 路線	18	40.9%	26	59.1%	44	100.0%
311 路線	23	52.3%	21	47.7%	44	100.0%
合 計	327	67.1%	160	32.9%	487	100.0%

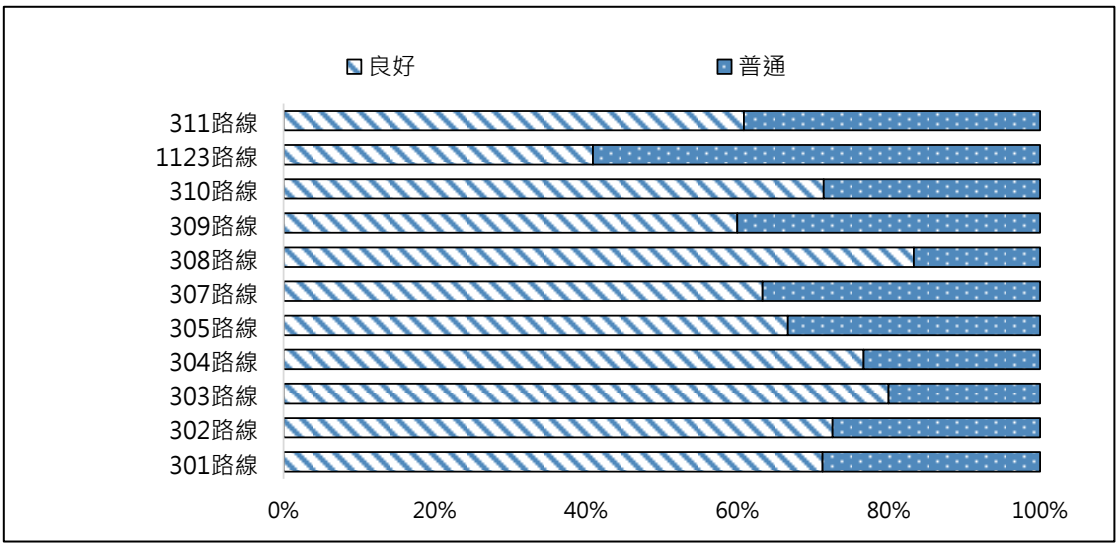


圖 5.3-1 各路線駕駛員服務態度分佈圖

駕駛員服務態度與乘客是否固定搭乘該班次有關。針對此一問題，由表 5.3-3 可知，不論駕駛員態度良好或普通，是否固定搭乘該班次之百分比幾乎相同。不論受訪乘客是否固定搭乘該班次，皆對駕駛員的服務態度之看法皆傾向良好。

表 5.3-3 乘客是否固定搭乘與駕駛員態度分析統計表

	駕駛員態度					
	良好		普通		合計	
是否固定搭乘	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
否	198	65.6%	104	34.4%	302	100.0%
是	129	69.7%	56	30.3%	185	100.0%
合計	327	67.1%	160	32.9%	487	100.0%

由表 5.3-4 可發現，固定搭乘該班次，「303 花蓮轉運站➞雲山水」、「304 花蓮火車站➞石梯坪」、「308 飯店接駁線(花蓮轉運站➞七星潭)」三條路線，受訪者對駕駛員服務態度之看法表示良好之百分比為 100%。不固定搭乘該班次，對駕駛員服務態度之看法表示良好之百分比最高佔 82.8%，為「308 飯店接駁線(花蓮轉運站➞七星潭)」路線。

表 5.3-4 乘客是否固定搭乘與各路線駕駛員態度統計表

		固定			不固定		
路線編號	項目	良好	普通	小計	良好	普通	小計
301路線	人數	43	18	61	24	9	33
	百分比	70.5%	29.5%	100.0%	72.7%	27.3%	100.0%
302路線	人數	28	9	37	17	8	25
	百分比	75.7%	24.3%	100.0%	68.0%	32.0%	100.0%
303路線	人數	1	0	1	23	6	29
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%	79.3%	20.7%	100.0%
304路線	人數	1	0	1	22	7	29
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%	75.9%	24.1%	100.0%
305路線	人數	5	4	9	15	6	21
	百分比	55.6%	44.4%	100.0%	71.4%	28.6%	100.0%
307路線	人數	12	6	18	7	5	12
	百分比	66.7%	33.3%	100.0%	58.3%	41.7%	100.0%
308路線	人數	1	0	1	24	5	29
	百分比	100.0%	0.0%	100.0%	82.8%	17.2%	100.0%
309路線	人數	0	0	0	18	12	30
	百分比	-	-	-	60.0%	40.0%	100.0%
310路線	人數	20	4	24	25	14	39
	百分比	83.3%	16.7%	100.0%	64.1%	35.9%	100.0%
1123路線	人數	5	5	10	13	21	34
	百分比	50.0%	50.0%	100.0%	38.2%	61.8%	100.0%
311路線	人數	13	10	23	10	11	21
	百分比	56.5%	43.5%	100.0%	47.6%	52.4%	100.0%
合計	人數	129	56	185	198	104	302
	百分比	69.7%	30.3%	100.0%	65.6%	34.4%	100.0%

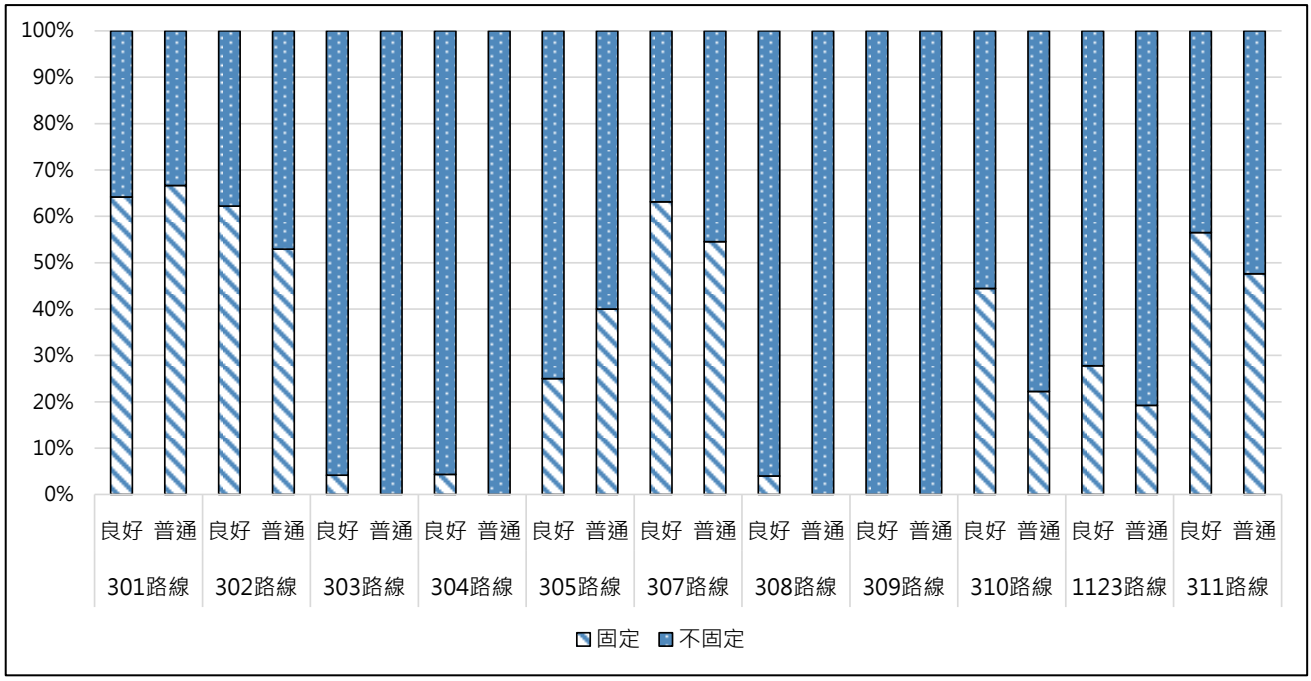


圖 5.3-2 乘客是否固定搭乘與各路線駕駛員態度分佈圖

（二）駕駛員服裝儀容

在本次調查中，所有受訪乘客對於駕駛員服裝儀容之看法，多數表示「服裝儀容整齊且有穿制服」，僅少數受訪乘客表示出現「未穿制服」之情況。

由表 5.3-5 中，可以明顯看到對於各路線服裝儀容調查上，多數均是服裝儀容整齊且有穿制服。

表 5.3-5 各路線駕駛員之服裝儀容統計表

路線編號	儀容整齊	儀容凌亂	未穿制服
301路線	93	0	1
302路線	62	0	0
303路線	30	0	0
304路線	30	0	0
305路線	30	0	0
307路線	30	0	0
308路線	30	0	0
309路線	30	0	0
310路線	63	0	0
1123路線	44	0	0
311路線	44	0	0
合計	486	0	1

（三）乘客搭乘經驗

由表 5.3-6 可知，在本次調查裡，搭乘各路線之受訪乘客沒有遇過駕駛人員有「拒載」、「過站不停」、「危險駕駛行為」、「不當行為」、「未依路線行駛」、「乘客尚未就座或站穩就起步行駛」、「車門尚未關妥就起步行駛」、「車輛尚未停妥就開車門」之情形。其中，「有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等之情形」。其中，「有發生緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等之情形」，在 487 位受訪者中，有 3 位曾遇過此不當駕駛行為，其分布情形詳見表 5.3-6。曾發生過此情形的路線為「302 新城火車站➞天祥」、「305 花蓮轉運站➞水源村」、「310 花蓮轉運站➞太魯閣遊客中心」。

表 5.3-6 各路線駕駛員不當駕駛行為統計表

拒載民眾	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
過站不停	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
緊急剎車…	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	61	98.4%	1	1.6%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	29	96.7%	1	3.3%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	62	98.4%	1	1.6%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	484	99.4%	3	0.6%	487	100.0%
危險駕駛行為	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
不當行為	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
未依路線行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
尚未就座或站穩就起步行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
車門尚未關妥就起步行駛	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%
車輛尚未停妥就開車門	無		有		合計	
客運業者	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301 路線	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%
302 路線	62	100.0%	0	0.0%	62	100.0%
303 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
304 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
305 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
307 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
308 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
309 路線	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
310 路線	63	100.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
311 路線	44	100.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	487	100.0%	0	0.0%	487	100.0%

二、旅客滿意度

(一)整體搭乘滿意度

受訪乘客對於「本路線整體搭乘滿意度」之看法，由表 5.3-7 可知，各路線滿意度均為「非常滿意」及「滿意」，僅「302 新城火車站➞天祥」與「305 花蓮轉運站➞水源村」有受訪乘客表示「普通」，其餘路線傾向滿意(=非常滿意+滿意)均達 100.0%，沒有受訪乘客表示傾向不滿意(=非常不滿意+不滿意)。

表 5.3-7 各路線整體搭乘滿意度統計表

	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		合 計	
路線編號	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
301路線	42	44.7%	52	55.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	94	100.0%
302路線	30	48.4%	31	50.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	62	100.0%
303路線	14	46.7%	16	53.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
304路線	17	56.7%	13	43.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
305路線	15	50.0%	14	46.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
307路線	17	56.7%	13	43.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
308路線	14	46.7%	16	53.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
309路線	18	60.0%	12	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	100.0%
310路線	36	57.1%	27	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	63	100.0%
1123路線	13	29.5%	31	70.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	44	100.0%
311路線	15	34.1%	29	65.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	44	100.0%
合 計	231	47.4%	254	52.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	487	100.0%

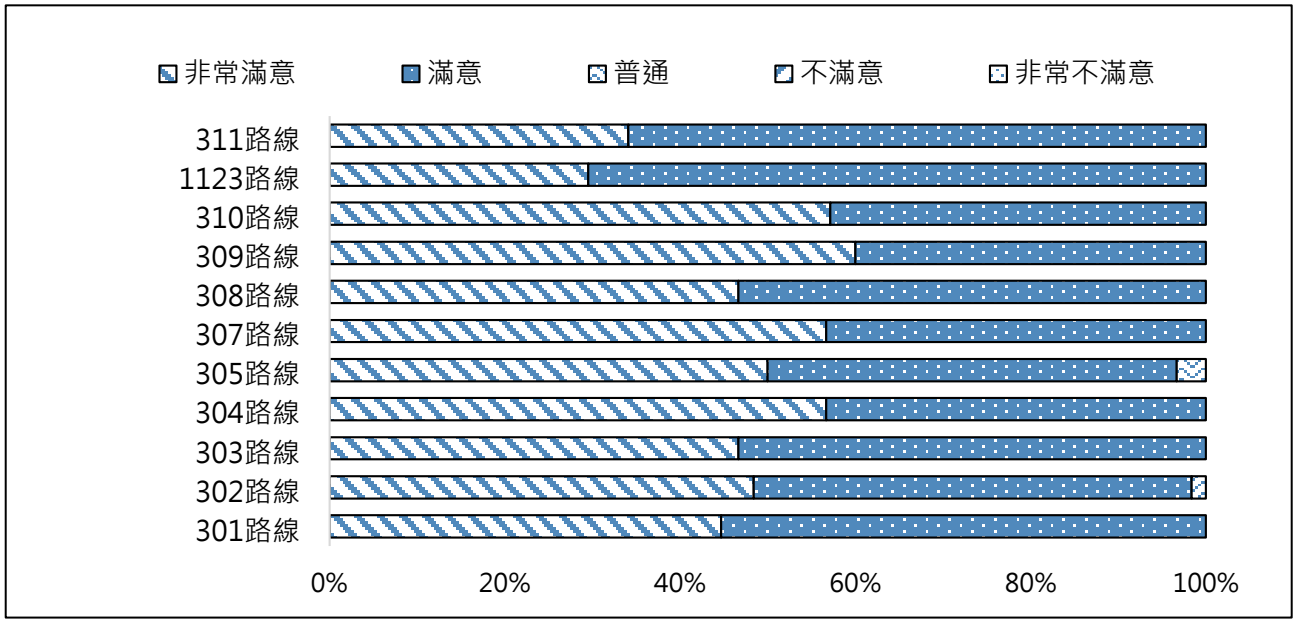


圖 5.3-3 各路線整體搭乘滿意度分佈圖

第六章 議約項目

本案除了針對往年市區公車路線執行評鑑作業之外，為配合今年 9 月花蓮縣政府增設「市民小巴」試辦路線。依據議約項目第二條辦理 4 條市民小巴路線試評，以秘密客方式進行隨車調查，詳細調查結果，如 6.2 節所述。此外，因應花蓮轉運站之啟用，本年度亦針對花蓮轉運站進行調查，如 6.1 節所述。

6.1 花蓮轉運站指標

本年度指標 A3-4 旅客旅遊資訊明確係為花蓮轉運站使用之相關指標，調查項目包含「月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示」及「旅遊資訊或地圖資訊」等二項查評項目，指標資料來源為團隊調查員前往花蓮轉運站進行實地調查。各業者於月台處皆有設置搭乘/轉乘導引動線指示，亦皆有設置旅遊資訊或地圖資訊，故於 A3-4 指標各業者均為滿分，如表 6.1-1 所示。各業者於本項指標皆為滿分，團隊認為原因可能為轉運站為統一由雷門數據服務股份有限公司管理，而非業者自行管理，因此各業者月台皆有設置相關導引動線以及旅遊或地圖資訊，考量花蓮轉運站站體之標示並非業者能掌控之範圍，建議未來評鑑執行時，可研議刪除本項指標。

表 6.1-1 A3-4 旅客旅遊資訊明確各業者查評結果及得分

客運業者	查評項目	查評結果	加分得點	合計加分得點	加分得分
太魯閣客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		
華聯遊覽車客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		
首都客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		
臺北客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		
統聯客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		
興東客運	月台處設置搭乘/轉乘導引動線指示	有設置	0.5	1.00	1.00
	旅遊資訊或地圖資訊	有提供	0.5		

6.2 市民小巴試評

花蓮縣政府以公運路網及主題需求的雙概念，首次試辦「市民小巴」市區客運路線，採電子票證及多元支付不收現金的方式，提供旅客及當地民眾更便利的公運服務。為能在狹窄花蓮市區道路提供更精準公運服務，市民小巴為 7 人座車，車身印有「市民小巴」及路線編號字樣，識別清楚容易；路線及站點的設計都期許能縮短民眾搭乘時間，提供民眾更便利抵達的公共運輸。試辦路線不僅補足花蓮市區公運路網不足，亦提供市區環線及主題觀光的公運服務，如圖 6.2-1 所示。

圖 6.2-1 市民小巴外觀(7 人座車型)

花蓮縣政府建設處於 113 年 9 月 2 日率花蓮市民小巴新車於花蓮轉運站正式啟動！共推出 7 條市民小巴試辦路線，包含補足國福民行、國風就學的路網，並提供照護醫療、學子補習及主題觀光需求路線。有關各路線規劃理念說明，如表 6.2-1 所示。

表 6.2-1 花蓮縣市民小巴路線及規劃理念說明列表

路線編號	路線名稱	規劃理念
1 號線	國福社區線	國福里雖處花蓮市內，但因地理位置因素長時間缺乏公共運輸，縣府特別規劃此路線讓國福社區的民眾能以此條路線由花蓮轉運站發車-國福里民活動中心，讓當地里民出門更便利。
2 號線	國風就學線	縣府經盤點花蓮市區之學區交通，發現國風國中是唯一位處市中心卻無公共運輸行經校門的學校，國風國中為市區大校，為讓遠地坐火車前來的學子安心就學，也減少家長接送壅塞車流，本路線於上課時段由花蓮轉運站發車將直達國風國中，就學線讓家長放心，孩子安心。
3 號線	民國就學線	本路線特別安排於下課時段至夜間，由花蓮轉運站發車行經國風國中再延長行駛至民國路再回到花蓮轉運站，除了降低民國路幅狹小家長接送的危險車流，讓孩子從學校到補教都能轉運，也讓學子安心衝刺學業。
5 號線	洽公直達線	為服務需至花蓮縣政府周遭機關洽公民眾，這次也一併推出可由花蓮轉運站直達花蓮縣政府的班次，不論是地方法院、衛生局、花蓮縣警察局、婦幼親創園區，即日起皆可輕鬆抵達。
6 號線	醫療照護線	本路線同樣由花蓮轉運站發車並行經串聯市區各大診所、花蓮醫院及最後停靠門諾醫院候車亭。之後不論是看診、探病，都有新的方式可更便利抵達。
7 號線	市區夜環線	讓遊客更便利是觀光城市的交通重點，此次縣府也推出市區夜環線，於假日的 16:20-22:10 時段，以密集的班次由花蓮轉運站出發輕鬆、快速抵達花蓮市區熱門景點，包括將軍府、又一村文創園區、花蓮文創園區、日出香榭大道商圈、舊鐵道商圈、東大門夜市等景點，可使花蓮車站周遭旅店的住宿民眾輕鬆逛市區的各大商圈。
預約路線	行動遊花蓮	為讓旅客來花蓮能更方便的到處體驗花蓮市區周圍人文風情，惟運能有限，本線採預約方式，旅客可及早以客服專線或至「Hualien Yo 真行」網站預約，提早規劃行程更能品味花蓮。

在有限的經費及調查時間之下，工作團隊從 7 條市民小巴路線抽出以下 4 條路線，分別進行 1 個班次的隨車調查，作為市民小巴之試評。如表 6.2-2 所示。

表 6.2-2 市民小巴隨車調查路線及時間

調查日期	調查時間	試評路線	路線名稱
11/14	16:40	1 號線	國福社區線
11/14	19:27	3 號線	民國就學線
11/15	10:54	5 號線	洽公直達線
11/14	15:38	6 號線	醫療照護線

依據本案議約項目，配合政府推行市民小巴營運路線，團隊研擬市民小巴評鑑指標，並以秘密客方式進行隨車調查，試評 4 條市民小巴路線，各抽樣 1 個趟次。團隊研擬之市民小巴評鑑指標表如附件二所示，而試評之 4 條路線分別為國福社區線、民國就學線、洽公直達線、醫療照護線，成績最高者為洽公直達線，得分為 83.5 分，最低則為民國就學線，成績為 69.375 分。

各路線各指標成績多數均為相同，僅 B2-6 違反營運規範行為差異較為明顯，其餘有差異之指標為 A1-1 驗票機查核、A4-2 車內環境及 B4-1 整體搭乘滿意程度，各指標詳細成績如表 6.2-3 所示。

A1-1 驗票機查核國福社區線成績較低之原因為電子支付操作熟練度操作生疏；A4-2 車內環境民國就學線及醫療照護線之車內異味皆僅達滿意，未達非常滿意所致；B1-1 實際發車時刻符合表定發車時刻之次數則各路線調查均為誤點；B2-4 危險駕駛行為民國就學線及醫療照護線為行車期間有聊天之情事發生，國福社區線及洽公直達線則為行車期間有聽音樂之情事；B2-6 違反營運規範行為民國就學線有發生違規停車情事；B4-1 整體搭乘滿意程度則除洽公直達線外，其餘路線皆僅達滿意，未達非常滿意所致。

表 6.2-3 市民小巴路線成績

指標名稱	配分	扣分	國福社區線		民國就學線		洽公直達線		醫療照護線	
			配分	扣分	配分	扣分	配分	扣分	配分	扣分
A1-1 驗票機查核	4	-	3	-	4	-	4	-	4	-
A1-2 車資證明服務機制	2	-	2	-	2	-	2	-	2	-
A2-1 乘客安全帶查核	6	-	6	-	6	-	6	-	6	-
A3-1 車輛裝設行車記錄器比率與妥善率	6	-3	6	0	6	0	6	0	6	0
A4-1 車身清潔	6	-	6	-	6	-	6	-	6	-
A4-2 車內環境	6	-	6	-	5.625	-	6	-	5.625	-
B1-1 實際發車時刻符合表定發車時刻之次數	7	-	0	-	0	-	0	-	0	-
B2-1 路口停讓及指差確認	10	-10	10	0	10	0	10	0	10	0
B2-2 不良載客行為	8	-6	8	0	8	0	8	0	8	0
B2-3 免持通訊設備使用情形	7	-1	7	0	7	0	7	0	7	0
B2-4 危險駕駛行為	8	-6	0	-1.5	0	-1.5	0	-1.5	0	-1.5
B2-5 服務態度與服裝儀容	7	-	7	-	7	-	7	-	7	-
B2-6 違反營運規範行為	8	-4	8	0	0	-4	8	0	8	0
B3-1 安全友善載客行為	8	-4	8	0	8	0	8	0	8	0
B4-1 整體搭乘滿意程度	7	-	5.25	-	5.25	-	7	-	5.25	-
合計	100	-34	82.25	-1.5	74.88	-5.5	85	-1.5	82.88	-1.5
總分	100(-34)		80.75		69.375		83.5		81.375	

第七章 結論與建議

7.1 結論

7.1.1 總結

本年度花蓮縣公車評鑑結果，依據《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第九條，評等按照評鑑標的之不同，並依分數高低予以列等，其標準如下表 7.1-1 所示。

業者於各項目評分結果如表 7.1-2 所示，太魯閣客運 **100.82 分**為**優等**，華聯客運 **93.74 分**為**優等**，首都客運 **103.23 分**為**優等**，臺北客運 **97.43 分**為**優等**，統聯客運 **93.52 分**為**優等**，興東客運 **81.77 分**為**甲等**。

表 7.1-1 評鑑成績列等表

列等	分數範圍
優等	九十分以上
甲等	八十分以上，未滿九十分
乙等	七十分以上，未滿八十分
丙等	六十分以上，未滿七十分
丁等	未滿六十分

表 7.1-2 客運業者公司別及路線別成績列表

指標類別	太魯閣客運	華聯客運	首都客運	臺北客運	統聯客運	興東客運
公司別	46.20	41.31	46.25	40.45	42.40	***35.28***
路線別	54.62	52.43	56.98	56.98	51.12	46.49
成績	**100.82**	**93.74**	**103.23**	**97.43**	**93.52**	**81.77**
等第	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**甲等**

註：興東客運部分公司別指標為補件項目，依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

表 7.1-3 客運業者受評路線公司別及路線別成績表

指標類別	太魯閣				華聯	首都	臺北	統聯			興東
	301	302	303	305	304	307	307	308	310	1123	309
公司別	46.20	46.20	46.20	46.20	41.31	46.25	40.45	42.40	42.40	42.40	***35.28***
路線別	54.23	53.67	54.86	55.69	52.43	56.98	56.98	53.51	49.44	50.41	46.49
成績	**100.43**	**99.87**	**101.06**	**101.89**	**93.74**	**103.23**	**97.43**	**95.91**	**91.84**	**92.81**	**81.77**
等第	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**甲等**

註：興東客運部分公司別指標為補件項目，依本案期末審查會議紀錄結論，補件項目成績七折計算，以***粗斜體***標示。

7.1.2 各業者結論與改善建議

本年度評鑑成果各業者多數為優等，業者僅有少數缺失項目，說明如下：

一、太魯閣客運

太魯閣客運各路線有少數站牌有損龜裂或傾斜之情形，或未標示無障礙相關資訊，301 及 303 路線有路線資訊標示不清楚之狀況。

太魯閣客運車輛資訊，有查核路線號碼牌及駕駛員姓名缺失，建議發車前檢視相關資訊是否皆有正確放置或開啟，另有部分班次未張貼虧損補貼貼紙，須督促駕駛發車前注意。

太魯閣客運車輛設備，有查核刷卡機無法正常運作及動態 APP 顯示錯誤缺失，建議發車前檢視車輛設備及車機連線是否異常。

太魯閣客運部分路線駕駛有查核危險駕駛行為，建議督促駕駛車內行為，並進行勸導或再教育。

太魯閣客運有足夠之合法場站停車空間，可容納其車輛，車輛之排廢氣品質檢測亦均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，車內消防逃生設備亦有備妥，亦有在駕駛員出勤前進行健康管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

太魯閣客運各路線均無查核不良載客行為，針對申訴亦皆有回覆並進行處理，公司內亦有對駕駛員進行自主管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

太魯閣客運無障礙公車比率逾 5 成，且無障礙公車均有張貼無障礙貼紙，車輛無障礙設備妥善度及驗票機設定亦均無缺失，本年度亦無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，並有安排教育訓練，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

二、華聯客運

華聯客運有少數站牌有路線資訊標示不清楚之狀況。

華聯客運部分路線駕駛有查核危險駕駛行為，建議督促駕駛車內行為，並進行勸導或再教育。

華聯客運有足夠之合法場站停車空間，可容納其車輛，站牌維護程度亦為完善，車輛之排廢氣品質檢測亦均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，公車動態設備及靜態資訊亦為妥善，車內消防逃生設備亦有備妥，亦有在駕駛員出勤前進行健康管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

華聯客運各路線均無查核不良載客行為，駕駛員的服務態度與服裝儀容亦為良好，車輛環境舒適，針對申訴亦皆有回覆並進行處理，公司內亦有對駕駛員進行自主管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

華聯客運無障礙公車均有張貼無障礙貼紙，車輛無障礙設備妥善度及驗票機設定亦均無缺失，站牌無障礙班表亦為完整，本年度亦無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，並有安排教育訓練，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

三、首都客運

首都客運車輛資訊，有查核駕駛員姓名缺失，建議發車前檢視相關資訊是否皆有正確放置。

首都客運有足夠之合法場站停車空間，可容納其車輛，站牌維護程度及站牌資訊亦為完善，車輛之排廢氣品質檢測亦均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，公車動態設備亦為妥善，車內消防逃生設備亦有備妥，亦有在駕駛員出勤前進行健康管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

首都客運各路線均無查核不良載客行為，駕駛員的服務態度與服裝儀容亦為良好，亦無查核危險駕駛行為，車輛環境舒適，針對申訴亦皆有回覆並進行處理，公司內亦有對駕駛員進行自主管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

首都客運無障礙公車比率逾 5 成，且無障礙公車均有張貼無障礙貼紙，車輛無障礙設備妥善度及驗票機設定亦均無缺失，站牌無障礙班表亦為完整，本年度亦無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，並有安排教育訓練，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

四、臺北客運

臺北客運車輛資訊，有查核駕駛員姓名缺失，建議發車前檢視相關資訊是否皆有正確放置。

臺北客運有足夠之合法場站停車空間，可容納其車輛，站牌維護程度及站牌資訊亦為完善，車輛之排廢氣品質檢測亦均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，公車動態設備亦為妥善，車內消防逃生設備亦有備妥，亦有在駕駛員出勤前進行健康管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

臺北客運各路線均無查核不良載客行為，駕駛員的服務態度與服裝儀容亦為良好，亦無查核危險駕駛行為，車輛環境舒適，針對申訴亦皆有回覆並進行處理，公司內亦有對駕駛員進行自主管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

臺北客運本年度無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，並有安排教育訓練，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

五、統聯客運

統聯客運路線有少數站牌有損龜裂或傾斜之情形，及站牌資訊標示不清楚之狀況，或未標示無障礙相關資訊。

統聯客運車輛設備，有查核刷卡機無法正常運作、動態 APP 顯示錯誤與站名播報器缺失，另有滅火器不足兩具缺失，建議發車前檢視車輛設備及車機連線是否異常。

統聯客運車輛資訊，有查核駕駛員姓名及營運路線圖缺失，建議發車前檢視相關資訊是否皆有正確放置。

統聯客運部分路線駕駛有查核危險駕駛行為，建議督促駕駛車內行為，並進行勸導或再教育。

統聯客運車輛之排廢氣品質檢測均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，各路線均無查核不良載客行為，針對申訴亦皆有回覆並進行處理，公司內亦有對駕駛員進行自主管理，表現良好，建議業者可繼續保持。

統聯客運無障礙公車均有張貼無障礙貼紙，車輛無障礙設備妥善度及驗票機設定亦均無缺失，本年度亦無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

六、興東客運

興東客運有少數站牌有路線資訊標示不清楚之狀況，或未標示示無障礙相關資訊。

興東客運車輛設備，下車鈴有查核缺失，建議發車前檢視車輛設備是否異常。

興東客運車輛資訊，有查核駕駛員姓名及營運路線圖缺失，建議發車前檢視相關資訊是否皆有正確放置。

興東客運有足夠之合法場站停車空間，可容納其車輛，站牌維護程度亦為完善，車輛之排廢氣品質檢測亦均為合格，亦有依規定對車輛進行保養並留有紀錄，車內消防逃生設備亦有備妥，表現良好，建議業者可繼續保持。

興東客運各路線均無查核不良載客行為，亦無查核危險駕駛行為，車輛環境舒適，無障礙公車比率等於 5 成，且無障礙公車均有張貼無障礙貼紙，車輛無障礙設備妥善度及驗票機設定亦均無缺失，表現良好，建議業者可繼續保持。

興東客運本年度無違反公路法或道路交通管理處罰條例被舉發，亦無有責肇事，並有安排教育訓練，駕駛員工時亦無違反規定，行車事故管理機制及交通法規落實度亦有定期檢討，官網乘車資訊亦易於查閱，表現良好，建議業者可繼續保持。

表 7.1-4 客運業者評鑑缺失樣態彙整表

缺失樣態	太魯閣				華聯	首都	臺北	統聯			興東	**缺失路線數**
	301	302	303	305	304	307	307	1123	310	308	309	
站牌資訊標示不清楚	V		V		V			V	V	V	V	**7**
駕駛員姓名	V		V			V	V	V	V		V	**7**
無障礙資訊	V		V	V				V	V	V	V	**7**
營運路線圖	V			V				V	V	V	V	**6**
危險駕駛行為	V	V		V	V			V	V			**6**
站牌破損龜裂或傾斜	V	V	V	V						V		**5**
官方 APP 或指定 APP	V	V						V		V		**4**
電子票證系統(讀卡機)		V						V	V			**3**
站名播報								V	V			**2**
滅火器不足兩具								V	V			**2**
下車鈴											V	**1**
路線號碼牌		V										**1**
虧損補貼貼紙		V										**1**
路線缺失數	**7**	**6**	**4**	**4**	**2**	**1**	**1**	**9**	**8**	**5**	**5**	**52**

7.2 建議

本計畫執行迄今已執行數年度，指標設計已有逐步修正並在實際執行上也較為完善，故工作團隊參考其他縣市執行經驗與結果，提供以下相關建議，供下一年度執行參考，本次評鑑可針對業者設備及營運方面，以及未來評鑑辦理改善建議兩種層面提出。

一、A2-1 站牌維護完善程度

本年度 A2-1 指標應設置但無設置站牌情形為扣 0.6 點，依指標表計算方式無法扣滿 3 分，故建議修改為扣 1 點，本年度因無業者有應設置但無設置站牌情形，故無業者受到此影響，但團隊仍建議修正。

表 7.2-1 A2-1 指標修正建議

<table>
<tr><th>本年度評分方式</th><th>建議調整評分方式</th></tr>
<tr><td>A.站牌資訊：
(1)沒有破損、龜裂，且可辨識資訊
(2)有破損、龜裂，但尚可辨識資訊
(3)有破損、龜裂且無法辨識資訊

B.站桿情形：
(1)完好無缺
(2)輕微傾斜
(3)嚴重傾斜
(4)站桿倒塌或綑綁在鄰近柱子上
依上述站牌資訊(A)及站桿情形(B)，得(扣)點定義如下：
<table>
<tr><th></th><th>A(1)</th><th>A(2)</th><th>A(3)</th></tr>
<tr><td>B(1)</td><td>得1.0點</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td></tr>
<tr><td>B(2)</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td></tr>
<tr><td>B(3)</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td></tr>
<tr><td>B(4)</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td><td>得0.0點</td></tr>
<tr><td colspan="3">應設置但無設置站牌情形</td><td>扣0.6點</td></tr>
</table>
配分得點=總得點/總站牌數
扣分得點=總扣點/總站牌數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=配分*扣分得點</td>
<td>A.站牌資訊：
(1)沒有破損、龜裂，且可辨識資訊
(2)有破損、龜裂，但尚可辨識資訊
(3)有破損、龜裂且無法辨識資訊

B.站桿情形：
(1)完好無缺
(2)輕微傾斜
(3)嚴重傾斜
(4)站桿倒塌或綑綁在鄰近柱子上
依上述站牌資訊(A)及站桿情形(B)，得(扣)點定義如下：
<table>
<tr><th></th><th>A(1)</th><th>A(2)</th><th>A(3)</th></tr>
<tr><td>B(1)</td><td>得1.0點</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td></tr>
<tr><td>B(2)</td><td>得0.8點</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td></tr>
<tr><td>B(3)</td><td>得0.6點</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td></tr>
<tr><td>B(4)</td><td>得0.4點</td><td>得0.2點</td><td>得0.0點</td></tr>
<tr><td colspan="3">應設置但無設置站牌情形</td><td>扣1點</td></tr>
</table>
配分得點=總得點/總站牌數
扣分得點=總扣點/總站牌數

配分得分=配分*配分得點
扣分得分=配分*扣分得點</td></tr>
</table>

二、A2-2 站牌資訊明確

本年度 A2-2 指標區分為「一般路線」及「台灣好行路線」評分，其中「台灣好行路線」與「一般路線」相比，增加查評項目「路線景點資訊」，惟考量台灣好行景點資訊內容，由台灣好行推動單位之行銷廠商編製，故建議將本指標「台灣好行路線」與「一般路線」合併並刪除查評項目「路線景點資訊」。

三、C1 準點性指標

C1 準點性指標下之 C1-1 抽測班車發車準點率及 C1-2 抽測班車到站準點率，考量資料公正與公平性，建議由機關統一提供公車動態資料。

四、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認查評項目第二項之「指差確認」，依交通部公路局 114 年 1 月 3 日路運綜字第 1135014797A 號函，指差確認為右轉執行項目，左轉則執行「再三確認」（確認號誌、確認來車、確認行人），因此建議將本查評項目調整為右轉時執行指差確認。

表 7.2-2 C2-2 指標修正建議

本年度評分方式	建議調整評分方式
(略) 二、指差確認 依下述情形，給予路線班次得(扣)點： 駕駛有執行指差確認：得1點 駕駛沒有執行指差確認：扣1點 配分得點(B1)=路線總得點/路線調查班次數 扣分扣點(B2)=路線總扣點/路線調查班次數 (略)	(略) 二、指差確認 依下述情形，給予路線班次得(扣)點： **右轉彎時**駕駛有執行指差確認：得1點 **右轉彎時**駕駛沒有執行指差確認：扣1點 配分得點(B1)=路線總得點/路線調查班次數 扣分扣點(B2)=路線總扣點/路線調查班次數 (略)

五、民眾申訴案件

依本年度本案指標表，僅 C7-1 申訴服務處理情形與民眾申訴較為相關，然該指標僅判斷業者是否有針對申訴內容進行回覆及是否有紀錄進行評分，無針對可歸屬於業者之實際缺失申訴案件進行評分，團隊建議於 C7 指標下新增「C7-2 民眾申訴案件數」指標以進行評分，評分方式草擬如表 7.2-3，本指標建議由機關提供申訴案件數，以確保評鑑之公平及公正性。

表 7.2-3「C7-2 民眾申訴案件數」指標草擬評分方式

評鑑指標	評分項目及衡量標準、指標得分計算
C7-2 民眾申訴案件數	依業者每百萬公里民眾申訴案件數評點： (1) 民眾申訴缺失件數為 0~10(含)件者：得 3 點 (2) 民眾申訴缺失件數為 10~20(含)件者：得 2 點 (3) 民眾申訴缺失件數為 20~30(含)者：得 1 點 (4) 民眾申訴缺失件數為 30 件以上者：0 點 備註： A. 民眾獎勵案件不納入計算，如：表揚駕駛員等。 B. 缺失件數計算方式：(總申訴案件數-獎勵案件數)/各業者百萬公里數 配分得分=配分*(民眾申訴案件數得點/3)

六、E1 交通違規案件指標

E1 交通違規案件指標下之「E1-1 違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發」及「E1-2 行車肇事率」，由於「全國平均次數」之計算方式可能較有爭議，建議刪除相關文字，並進行相關調整，團隊建議可參考桃園市公車評鑑（下稱「桃園評鑑」）指標及宜蘭縣公車評鑑（下稱「宜蘭評鑑」）指標進行修正，桃園評鑑指標如表 7.2-4 所示，宜蘭評鑑指標如表 7.2-5 所示，其中，桃園評鑑之 D2-2 指標及宜蘭評鑑之 E1-1 指標及 E1-3 指標第 2 點可對應到花蓮縣 E1-1 指標，桃園評鑑之 D2-1 指標及宜蘭評鑑之 E1-3 指標第 1 點則可對應到花蓮縣 E1-2 指標。

另，由於花蓮縣市區公車之里程數較少，採用百萬公里之計算方式會導致業者缺失被放大，建議將「百萬公里」向下調整為「十萬公里」或「五十萬公里」。

依上述建議，團隊建議 E1 交通違規案件指標修改如表 7.2-6 所示。

此外，考量資料公正與公平性，亦建議本指標之資料由機關統一提供，由機關行文至監理站或警察局交通警察隊等相關機關以取得相關資料。

表 7.2-4 桃園評鑑交通違規及行車肇事率指標

評鑑指標	評分項目及衡量標準、指標得分計算
交通違規及行車肇事率(D2)	D2-1. 行車肇事(採 A1、A2 資料計算) 每百萬車公里行車肇事次數： (1) 重大事故(A1)1 次(含)以上：0 點 (2) A2 合計次數 0 次：得 4 點 (3) 0 次<A2 合計次數≦3 次：得 3 點 (4) 3<A2 合計次數≦6 次：得 2 點 (5) 6<A2 合計次數≦10 次：得 1 點 (6) A2 合計次數超過 10 次：0 點 ※備註：客運業者之有肇責案件才列入計算。 (D2.1)= 得點數/4；得分=配分×(D2.1)
	D2-2. 交通違規-違反道路交通處罰條例等相關法令且被開單舉發者，每百萬車公里交通違規開單舉發者次數： (1) 違規次數 0 次：得 4 點 (2) 0 次<違規次數≦3 次：得 3 點 (3) 3 次<違規次數≦6 次：得 2 點 (4) 6 次<違規次數≦10 次：得 1 點 (5) 違規次數超過 10 次：0 點 (D2.2)= 得點數/4；得分=配分×(D2.2)

表 7.2-5 宜蘭評鑑監督管理指標

評鑑指標	評分項目及衡量標準、指標得分計算
監督管理(E1)	E1-1.每百萬車公里違反公路法令規定被舉發次數 依本案指定之書面資料期間，由主管機關協助提出具體事證，每百萬車公里違反公路法令規定被舉發次數(x)，依以下標準給予得點： (1) x 為 0 次，得 4 點 (2) x 介於 0-2(含)次，得 3 點 (3) x 介於 2-3(含)次，得 2 點 (4) x 介於 3-4(含)次，得 1 點 (5) x 超過 4 次，0 點 依上述評點，再除以 4 求平均得點 得分＝配分×平均得點
	E1-3.每百萬車公里有責肇事死傷人數及違反道路交通管理處罰條例相關條文(歸責汽車所有人之條款)之次數 依本案指定之書面資料期間，由主管機關協助提出具體事證，每百萬車公里有責肇事死傷人數(*a*)及違反道路交通管理

評鑑指標	評分項目及衡量標準、指標得分計算
	處罰條例相關條文(歸責汽車所有人之條款)之次數(*b*)。 1.有責肇事死傷人數(*a*)，依以下標準給予得點： (1) *a* 為 0 次，得 4 點 (2) *a* 介於 0-0.5 (含)次，得 3 點 (3) *a* 介於 0.5-1 (含)次，得 2 點 (4) *a* 介於 1-2 (含)次，得 1 點 (5) *a* 超過 2 次，0 點 依上述評點，再除以 4，得到「肇事死傷人數平均得點」，以 A 表示； 2.違反道路交通管理處罰條例次數(*b*)，依以下標準給予得點： (1) *b* 為 0 次，得 4 點 (2) *b* 介於 1-5(含)次，得 3 點 (3) *b* 介於 5-10 (含)次，得 2 點 (4) *b* 介於 10-15(含)次，得 1 點 (5) *b* 超過 15 次，0 點 依上述評點，再除以 4，得到「違反道路交通管理處罰條例次數平均得點」，以 B 表示。 得分=配分×(A+B)×50%

表 7.2-6 E1 交通違規案件指標修正建議

評鑑指標	本年度評分方式	建議調整評分方式
E1-1違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	定義： 每百萬公里被舉發比率(p)= 每百萬公里被舉發次數/全國平均次數 依下述標準，給予每百萬公里交通違規案件被舉發得(扣)點： 若 p ≦ 1：得1點； 若1 < p ≦ 1.2：得0.5點 若1.2 < p ≦ 1.4：0點 若 p > 1.4：扣1點 配分得點=違規案件被舉發得點 扣分得點=違規案件被舉發扣點 配分得分=配分*配分得點 扣分得分=扣分*扣分得點	依本案指定之書面資料期間，違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發次數(x)，依以下標準給予得(扣)點： (1) x為0次：得1點 (2) x介於0-5(含)次：得0.5點 (3) x介於5-10(含)次：0點 (4) x介於10-15(含)次：扣0.5點 (5) x超過15次：扣1點 配分得點=違規案件被舉發得點 扣分得點=違規案件被舉發扣點 配分得分=配分*配分得點 扣分得分=扣分*扣分得點
E1-2行車肇事率	定義： 行車肇事率(p)= 每百萬公里死傷人數/全國平均次數	每百萬車公里有責肇事死傷人數(a)，依下述標準，給予行車肇事得點： (1) a為0：得1點 (2) a介於0-2(含)：得0.5點

評鑑指標	本年度評分方式	建議調整評分方式
	依下述標準，給予行車肇事得點： 若 p ≦ 1：得1點； 若1 < p ≦ 1.2：得0.5點 若1.2 < p ≦ 1.4：0.點 若 p > 1.4：扣0.25點 ※若有發生任一件A1事故：扣1點 配分得點=行車肇事得點 扣分得點=行車肇事扣點 配分得分=配分*配分得點 扣分得分=扣分*扣分得點	(3) a介於2-4(含)：0點 (4) a介於4-6(含)：扣0.25點 (5) a超過6：扣0.5點 ※若有發生任一件A1事故：扣1點，並不計上述a之得/扣點。 ※備註：客運業者之有肇責案件才列入計算。 配分得點=行車肇事得點 扣分得點=行車肇事扣點 配分得分=配分*配分得點 扣分得分=扣分*扣分得點

七、E2-2 創新服務項目

本年度指標配分及加分分別為 3 分及+9 分，其中加分之分數過高，致部分業者總得分(含加分及扣分)破百，建議調降加分或將加分項納入一般配分。

八、E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為

為促使業者改善其前期缺失，建議提高本指標配分，以增加業者改善之動力。

九、配分調整

本年度指標表配分部分指標加分或扣分過高，建議降低加分項及扣分項，以凸顯一般配分 100 分之重要性，如 E2-2 創新服務項目本年度指標加分項為+9 分，而評鑑等第級距為 10 分一級距，單一加分項達 9 分已是可影響業者評等之分數，故建議調降，另扣分項達 6 分之 B5-1 車內消防逃生設備妥善度、C2-1 駕駛員不良載客行為、C4-1 危險駕駛行為、E1-2 行車肇事率其扣分亦較高，亦建議調降。

此外團隊建議重新檢視各項指標，將所有指標分別分類為「一般」、「安全」、「法令」、「政策配合」等 4 屬性，並依指標屬性重新建立各指標之分數配比，如表 7.2-7 所示。

表 7.2-7 指標屬性分類表

屬性分類	內容說明	分數配比
一般	不屬於下列 3 屬性之指標則列入本屬性。	以「配分」為主
安全	有關安全之項目，如「B5-1 車內消防逃生設備妥善度」等。	以「扣分項」為主
法令	由法律規定之項目，如「E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）」等。	以「配分」為主
政策配合	由縣府等單位請業者額外配合之項目，在不影響安全的情況下則列於此屬性，如「E2-1 大眾運輸政策配合度」等。	以「加分項」為主

十、市民小巴指標 B2-5 服務態度與服裝儀容

本年度指標有設計扣點，惟配分無扣分，故建議修正評分方式或調整配分。

十一、市民小巴指標 B2-6 違反營運規範行為

本年度指標無設計扣點，惟配分有扣分，故建議修正評分方式或調整配分。

十二、市民小巴指標 B3-1 安全友善載客行為

本年度指標無設計扣點，惟配分有扣分，故建議修正評分方式或調整配分。