
目錄

目錄	i
圖目錄	iv
表目錄	v
第一章 計畫瞭解	1
1.1 計畫緣起	1
1.2 計畫目的	1
1.3 計畫範圍	1
1.4 工作流程	3
第二章 評鑑作業方法	4
2.1 評鑑作業與調查架構	4
2.2 評鑑項目與指標設計原則	5
2.3 調查方式與樣本規模	11
2.4 評鑑成績計算方式	16
2.5 跨年度評鑑成績比較方法	17
第三章 評鑑指標得分評析	20
3.1 場站設施與服務	20
3.1.1 場站空間指標(A1)	20
3.1.2 站牌資訊指標(A2)	21
3.1.3 實體候車場站(A3)	24
3.2 運輸工具設備與安全	25
3.2.1 車齡比例指標(B1)	25
3.2.2 車輛環保/檢修指標(B2)	27
3.2.3 公車動態設備妥善指標(B3)	29
3.2.4 公車靜態資訊妥善指標(B4)	30
3.2.5 行車安全指標(B5)	31
3.3 旅客服務品質與駕駛員管理	33
3.3.1 準點性指標(C1)	33
3.3.2 駕駛行為指標(C2)	35

3.3.3 駕駛員服務態度與儀容指標(C3).....	37
3.3.4 駕駛行車安全性指標(C4).....	38
3.3.5 車內環境舒適度(C5).....	39
3.3.6 乘客滿意度指標(C6).....	40
3.3.7 申訴情形指標(C7).....	42
3.3.8 公司監督管理駕駛員服務情形(C8).....	43
3.4 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全.....	44
3.4.1 無障礙車輛配置與規格指標(D1).....	44
3.4.2 無障礙班表提供(D2).....	46
3.4.3 駕駛服務指標(D3).....	47
3.5 公司經營與管理.....	48
3.5.1 交通違規案件指標(E1).....	48
3.5.2 政策配合與創新服務(E2).....	50
3.5.3 公司監督管理指標(E3).....	52
3.5.4 前期評鑑缺失改善指標(E4).....	54
3.5.5 網頁資訊易讀性指標(E5).....	55
第四章 評鑑結果分析.....	56
4.1 評鑑指標成績彙整.....	56
4.1.1 公司別與路線別.....	56
4.1.2 評鑑項目.....	62
4.2 評鑑結果缺失樣態分析.....	65
4.2.1 公司別.....	65
4.2.2 路線別.....	70
4.2.3 綜合分析.....	75
4.3 年度缺失指標分析.....	77
4.4 首都客運及臺北客運評鑑結果.....	81
4.4.1 評鑑指標得分評析.....	81
4.4.2 缺失樣態分析.....	85
4.4.3 綜合分析.....	87
4.4.4 年度缺失指標分析.....	87
第五章 服務滿意度調查分析.....	90
5.1 乘客基本資料分析.....	90

5.2 服務滿意度分析	90
5.2.1 路線使用情形	90
5.2.2 乘車滿意度	92
5.2.3 建議事項	94
第六章 議約項目	96
6.1 市民小巴評鑑	96
6.1.1 評鑑項目權重配置	96
6.1.2 評鑑指標查核內容	96
6.1.3 評鑑指標得分評析	100
6.1.4 跨年度比較	102
6.2 花蓮轉運站公共設施評鑑	106
6.2.1 指標設計架構	106
6.2.2 評鑑項目權重配置	106
6.2.3 評鑑指標查核內容	107
6.2.4 評鑑指標得分評析	112
6.2.5 跨年度比較	114
6.3 公車評鑑秘密客外業調查進度平台	117
第七章 結論與建議	118
7.1 結論	118

圖目錄

圖 1.4-1 計畫工作項目程序流程圖.....	3
圖 2.1-1 市區公車評鑑作業與調查架構圖.....	4
圖 2.5-1 評鑑指標分數配比數線圖.....	17
圖 2.5-2 評鑑指標標準化分數配比數線圖.....	18
圖 6.2-1 花蓮轉運站公共設施評鑑指標調查架構圖.....	106
圖 6.3-1 公車評鑑秘密客外業調查進度平台儀表板介面示意圖.....	117
圖 6.3-2 公車評鑑秘密客外業調查進度平台調查記錄介面示意圖.....	117

表目錄

表 1.3-1 受評業者營運路線及每日往返班次數表.....	2
表 2.1-1 評鑑項目配分表.....	5
表 2.2-1 評鑑指標屬性標籤與分數配比規則表.....	7
表 2.2-2 114 年度花蓮縣市區公車評鑑指標分數配比調整說明.....	8
表 2.2-3 本案評鑑執行要點對應評鑑指標彙整表.....	10
表 2.3-1 路線班次抽樣配額.....	12
表 2.3-2 隨車調查日期及抽樣規模彙整表.....	13
表 2.3-3 控制抽樣誤差及信賴水準條件下之樣本數表.....	14
表 2.3-4 問卷調查抽樣數量表.....	14
表 2.3-5 站牌調查抽樣數量表.....	15
表 2.5-1 評鑑指標分數配比及業者指標得分彙整示意表.....	17
表 2.5-2 評鑑指標分數配比及業者標準化指標得分彙整示意表.....	19
表 2.5-3 業者年度指標標準化得分比較彙整示意表.....	19
表 2.5-4 業者年度指標標準化得分比較結果示意表.....	19
表 3.1-1 場站空間指標(A1)內容及說明彙整	20
表 3.1-2 場站空間指標(A1)評鑑結果	21
表 3.1-3 合法場站停車空間指標(A1-1)查核結果彙整.....	21
表 3.1-4 站牌資訊指標(A2)內容及說明彙整	21
表 3.1-5 站牌資訊指標(A2)公司別指標評鑑結果	22
表 3.1-6 站牌資訊指標(A2)路線別指標評鑑結果	23
表 3.1-7 實體候車場站(A3)評鑑指標及查核說明彙整	24
表 3.1-8 實體候車場站(A3)評鑑結果	24
表 3.2-1 車齡比例指標(B1)內容及說明彙整	25
表 3.2-2 車齡比例指標(B1)評鑑結果	25
表 3.2-3 車齡比例指標(B1)查核結果彙整	26
表 3.2-4 車輛環保/檢修指標(B2)內容及說明彙整	27
表 3.2-5 車輛環保/檢修指標(B2)公司別指標評鑑結果	27

表 3.2-6 排廢氣品質(B2-1)查核結果彙整	28
表 3.2-7 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整	28
表 3.2-8 公車動態設備妥善指標(B3)內容及說明彙整	29
表 3.2-9 公車動態設備妥善指標(B3)路線別指標評鑑結果	29
表 3.2-10 公車靜態資訊妥善指標(B4)內容及說明彙整	30
表 3.2-11 公車靜態資訊妥善指標(B4)路線別指標評鑑結果	30
表 3.2-12 行車安全指標(B5)內容及說明彙整	31
表 3.2-13 行車安全指標(B5)公司別指標評鑑結果	31
表 3.2-14 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整	32
表 3.2-15 行車安全指標(B5)路線別指標評鑑結果	32
表 3.3-1 準點性指標(C1)內容及說明彙整	33
表 3.3-2 準點性指標(C1)評鑑結果	34
表 3.3-3 準點性指標(C1)查核結果彙整	34
表 3.3-4 駕駛行為指標(C2)內容及說明彙整	35
表 3.3-5 駕駛行為指標(C2)評鑑結果	36
表 3.3-6 駕駛員服務態度與儀容指標(C3)內容及說明彙整	37
表 3.3-7 駕駛員服務態度與儀容指標(C3)路線別指標評鑑結果	37
表 3.3-8 駕駛行車安全性指標(C4)內容及說明彙整	38
表 3.3-9 駕駛行車安全性指標(C4)路線別指標評鑑結果	38
表 3.3-10 車內環境舒適度(C5)內容及說明彙整	39
表 3.3-11 車內環境舒適度(C5)路線別指標評鑑結果	39
表 3.3-12 乘客乘車滿意程度(C6)內容及說明彙整	40
表 3.3-13 乘客乘車滿意程度(C6)路線別指標評鑑結果	40
表 3.3-14 乘客乘車滿意程度(C6)查核結果彙整	41
表 3.3-15 申訴情形指標(C7)內容及說明彙整	42
表 3.3-16 申訴情形指標(C7)公司別指標評鑑結果	42
表 3.3-17 申訴情形指標(C7)查核結果彙整	42
表 3.3-18 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)內容及說明彙整	43
表 3.3-19 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)公司別指標評鑑結果	43

表 3.3-20 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)查核結果彙整	43
表 3.4-1 無障礙車輛配置與規格指標(D1)內容及說明彙整	44
表 3.4-2 無障礙車輛配置與規格指標(D1)公司別指標評鑑結果	45
表 3.4-3 無障礙公車比率(D1-1)查核結果彙整	45
表 3.4-4 無障礙班表提供(D2)內容及說明彙整	46
表 3.4-5 無障礙班表提供(D2)路線別指標評鑑結果	46
表 3.4-6 駕駛服務指標(D3)內容及說明彙整	47
表 3.4-7 駕駛服務指標(D3)公司別指標評鑑結果	47
表 3.5-1 交通違規案件指標(E1)內容及說明彙整	48
表 3.5-2 交通違規案件指標(E1)公司別指標評鑑結果	48
表 3.5-3 交通違規(E1-1)查核結果彙整	49
表 3.5-4 行車肇事率(E1-2)查核結果彙整	49
表 3.5-5 政策配合與創新服務(E2)內容及說明彙整	50
表 3.5-6 政策配合與創新服務(E2)公司別指標評鑑結果	50
表 3.5-7 大眾運輸政策配合度(E2-1)查核結果彙整	51
表 3.5-8 創新服務項目(E2-2)查核結果彙整	51
表 3.5-9 縣府及中央政策配合(E2-3)查核結果彙整	51
表 3.5-10 公司監督管理指標(E3)內容及說明彙整	52
表 3.5-11 公司監督管理指標(E3)公司別指標評鑑結果	53
表 3.5-12 公司監督管理指標(E3)查核結果彙整	53
表 3.5-13 前期評鑑缺失改善指標(E4)內容及說明彙整	54
表 3.5-14 前期評鑑缺失改善指標(E4)公司別指標評鑑結果	54
表 3.5-15 網頁資訊易讀性指標(E5)內容及說明彙整	55
表 3.5-16 網頁資訊易讀性指標(E5)公司別指標評鑑結果	55
表 4.1-1 受評業者「公司別」指標評鑑成績彙整表	56
表 4.1-2 受評業者「路線別」指標評鑑成績彙整表	59
表 4.1-3 受評路線「路線別」指標評鑑成績彙整表	59
表 4.1-4 受評業者評鑑項目成績彙整表	62
表 4.2-1 受評業者「公司別」指標評鑑結果缺失項目彙整表	65

表 4.2-2 受評業者路線別指標評鑑結果缺失項目彙整表.....	70
表 4.3-1 受評業者 113 年度缺失指標項目於 114 年度改善情形彙整.....	78
表 4.3-2 受評業者 113 年度與 114 年度評鑑成績比較彙整表.....	79
表 4.4-1 合法場站停車空間指標(A1-1)查核結果彙整.....	81
表 4.4-2 車齡比例指標(B1)查核結果彙整	81
表 4.4-3 排廢氣品質(B2-1)查核結果彙整	81
表 4.4-4 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整	82
表 4.4-5 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整	82
表 4.4-6 申訴情形指標(C7)查核結果彙整	82
表 4.4-7 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)查核結果彙整	82
表 4.4-8 無障礙公車比率(D1-1)查核結果彙整.....	83
表 4.4-9 交通違規(E1-1)查核結果彙整	83
表 4.4-10 行車肇事率(E1-2)查核結果彙整	83
表 4.4-11 大眾運輸政策配合度(E2-1)查核結果彙整	83
表 4.4-12 創新服務項目(E2-2)查核結果彙整	84
表 4.4-13 縣府及中央政策配合(E2-3)查核結果彙整	84
表 4.4-14 公司監督管理指標(E3)查核結果彙整	84
表 4.4-15 首都及臺北客運「公司別」指標評鑑成績彙整表.....	85
表 4.4-16 首都及臺北客運「公司別」指標評鑑結果缺失項目彙整表.....	87
表 4.4-17 受評業者 113 年度缺失指標項目於 114 年度改善情形彙整.....	88
表 4.4-18 首都及臺北客運 113 年度與 114 年度評鑑成績比較彙整表.....	89
表 5.1-1 受訪者基本資料統計表.....	90
表 5.2-1 各路線乘車頻率人次百分比統計表.....	91
表 5.2-2 各路線因轉乘需求而搭乘者乘車頻率人次百分比統計表.....	92
表 5.2-3 各路線候車時間人次百分比統計表.....	92
表 5.2-4 各路線整體乘車滿意度統計表.....	93
表 5.2-5 不同乘車頻率乘客對受評路線平均滿意度統計表.....	94
表 5.2-6 各路線待改善服務項目人次百分比統計表.....	95
表 6.1-1 市民小巴評鑑指標項目權重配比.....	96

表 6.1-2 市民小巴「A.運輸工具設備與安全」指標查核內容說明表.....	98
表 6.1-3 市民小巴「B.旅客服務品質與駕駛員管理」指標查核內容說明表.....	99
表 6.1-4 市民小巴「洽公直達線(5 號線)」各指標得分彙整表.....	100
表 6.1-5 市民小巴「洽公直達線(5 號線)」各指標項目得分彙整表.....	102
表 6.1-6 113 與 114 年度市民小巴評鑑指標分數配比彙整表.....	103
表 6.1-7 113 與 114 年度市民小巴評鑑指標分數配比彙整表.....	103
表 6.2-1 花蓮轉運站公共設施評鑑指標項目權重配比.....	107
表 6.2-2 花蓮轉運站「A.設備維護」指標查核內容說明表.....	108
表 6.2-3 花蓮轉運站「B.環境清潔」指標查核內容說明表.....	109
表 6.2-4 花蓮轉運站「C.乘客滿意度」指標查核內容說明表.....	110
表 6.2-5 花蓮轉運站「D.營運管理」指標查核內容說明表.....	112
表 6.2-6 花蓮轉運站各指標得分彙整表.....	113
表 6.2-7 113 與 114 年度花蓮轉運站評鑑指標分數配比差異彙整表.....	114
表 6.2-8 113 與 114 年度受評業者花蓮轉運站評鑑成績未得滿分指標彙整表..	116
表 7.1-1 評鑑成績列等表.....	118
表 7.1-2 受評業者公司別及路線別成績列表.....	118
表 7.1-3 客運業者受評路線公司別及路線別成績列表.....	118

第一章 計畫瞭解

隨著觀光與在地生活需求日益增長，花蓮縣市區公車之營運品質已成為提升城市競爭力的重要環節。本計畫旨在透過嚴謹的評鑑機制，督促受評客運業者落實行車安全與優質服務。本章說明計畫緣起、計畫目的及範圍，以及整體計畫各工作項目之執行流程。

1.1 計畫緣起

為提升業者運輸服務品質，花蓮縣政府依據交通部訂頒之「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」辦理 114 年度花蓮縣市區公車營運與服務評鑑，以提供舒適、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。

1.2 計畫目的

依據「發展大眾運輸條例」、「大眾運輸補貼辦法」及「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規範，辦理市區公車營運服務品質評鑑案。為提昇本案市區公車服務品質及營運績效，促使業者加強營運管理，提供舒適、便捷、安全，適合各類型民眾乘車的環境及服務。本案計畫目標如下：

- 一、作為客運業者改善營運及提昇服務品質之依據。
- 二、作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具參考依據。
- 三、作為主管機關監督管理、獎懲之依據。
- 四、提供主管機關改善評鑑方法及有效管理市區汽車客運業者之建議參考。
- 五、提供主管機關作為大眾運輸路線經營權、營運虧損補貼計畫及其他大眾運輸獎助計畫審議之參考依據。

1.3 計畫範圍

本案履約期限為決標日次日起 90 日曆天內完成《期末報告書》，評鑑對象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，以及興東汽車客運股份有限公司於 114 年 1 月起營運迄今之路線。

由於首都客運股份有限公司及臺北汽車客運股份有限公司，自 114 年 9 月 27 日起已於花蓮縣正式停止服務，故本計畫僅針對兩客運業者之公司別指標進行查核，將不會有路線別指標成績，評鑑結果請參閱 4.4 節。

受評業者營運路線及每日往返班次數，如表 1.3-1 所示。在受評路線方面，太魯閣客運有 4 條路線、統聯客運有 3 條路線、華聯客運及興東客運各 1 條路線；在無障礙班次服務機制方面，太魯閣客運採全線固定班次，其他受評業者之無障礙班次服務機制皆採預約制。其中，統聯客運之 308、310、311 路線須在乘車前三天進行預約，於發車前一天客運業者將與預約乘客做行程確認，而華聯客運 304 路線及興東客運 309 路線須於乘車前一天進行預約。在虧損補貼方面，304、309、310 路線申請來源為台灣好行，而其他路線則申請自公路局。

表 1.3-1 受評業者營運路線及每日往返班次數表

客運業者	編號	路線名稱	往返班次數		無障礙班次服務機制	台灣好行
			平日	假日		
太魯閣客運	301	花蓮火車站-東華大學	30	30	固定	
	302	新城火車站-天祥	24	24	固定	
	303	花蓮火車站-雲山水	4	4	固定	
	305	花蓮火車站-水源村	12	8	固定	
統聯客運	308	花蓮火車站-七星潭	16	16	預約制	
	310	花蓮火車站-太魯閣遊客中心	20	20	預約制	●
	311	花蓮轉運站—美崙—海星中學—慈濟醫院—花蓮轉運站	14	14	預約制	
華聯客運	304	花蓮火車站-石梯坪	3	3	預約制	●
興東客運	309	玉里火車站-長濱農拓中心	2	2	預約制	●

資料來源：客運業者官方網站

1.4 工作流程

依工作說明書規範，工作團隊編擬本案工作項目作業流程，如圖 1.4-1 所示。

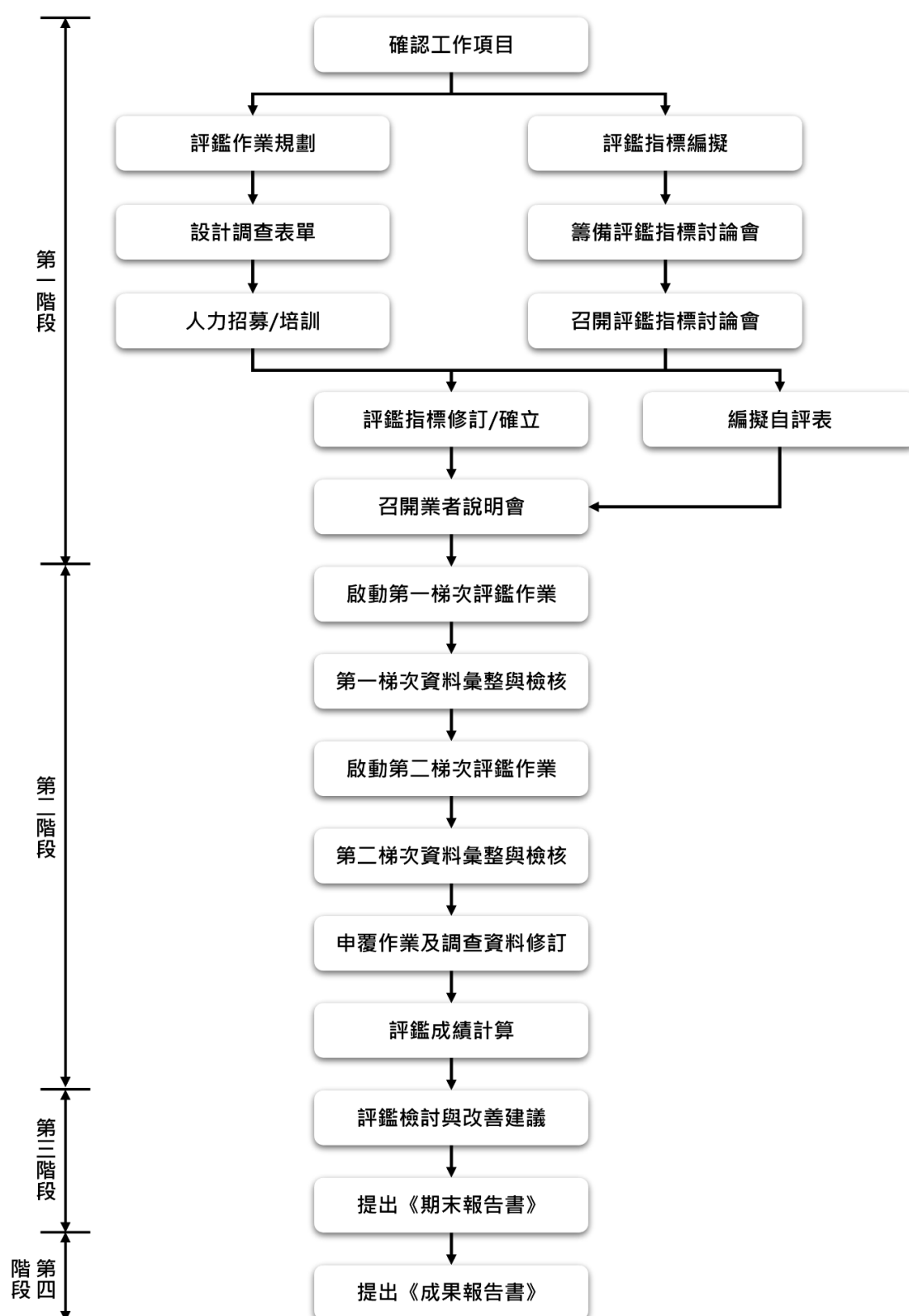


圖 1.4-1 計畫工作項目程序流程圖

第二章 評鑑作業方法

本章說明市區公車營運服務品質評鑑指標設計架構、評分結構優化構想、調查方式與樣本規模。

2.1 評鑑作業與調查架構

本節說明市區公車評鑑作業與調查架構，如圖 2.1-1 所示。有關各評鑑項目、指標項目、評鑑指標、指標權重、評分方式、調查方法，說明如后。市區公車營運服務品質評鑑指標表，請參閱附件一。

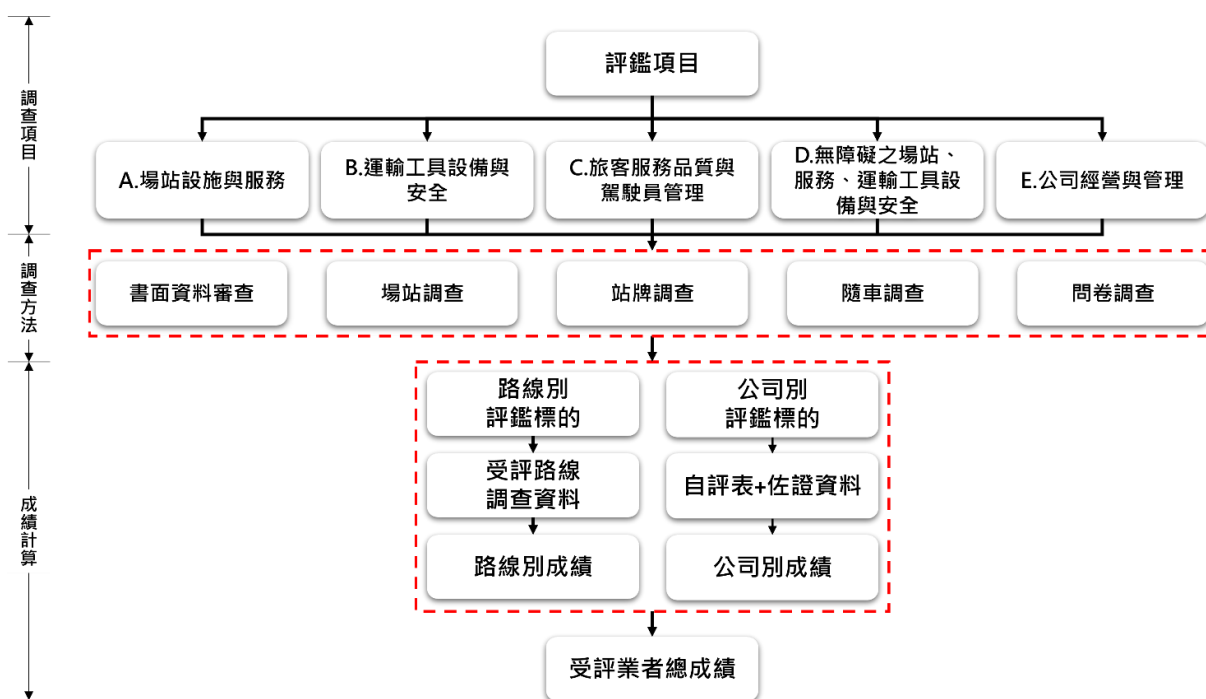


圖 2.1-1 市區公車評鑑作業與調查架構圖

依據《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，評鑑項目及配分標準，如表 2.1-1 所示。各評鑑項目之定義，說明如下：

A項目：場站設施與服務

主要評鑑各業者及其營運路線之場站、站位設備及服務是否完善，場站方面則針對市區公車營運場站評估，本年度指標因考量部分業者營運規模較難以在該營運地區設立場站，故以加分方式評鑑以增加評鑑公平性，並以場站內設備、消防設施及服務人員服務態度為主。站位則以路線圖、班次表、票價等基本資訊是否完整評鑑執行評鑑。

B項目：運輸工具設備與安全

主要評鑑業者車輛之設備與安全等設施完善程度，評鑑內容包含查看車齡與相關安全設備有無符合規定、公車各項資訊服務標示之清晰度以及公車動態資訊系統之正常運行，以提供民眾良好的車輛服務品質。

C項目：旅客服務品質與駕駛員管理

主要評鑑業者提供之各項服務品質及駕駛員服務態度等，探討各家業者營運制度是否有符合標準、發車是否準點及駕駛員是否有不合乎規定之行為，指標評分方式也根據一般民眾搭乘體驗及調查員評分聯合評鑑，以比較調查員調查與一般民眾搭乘感受是否有落差之情形。

D項目：無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

為近年來各縣市評鑑重要指標之一，各業者皆致力於無障礙設施的設置或車輛更新，無論是低底盤公車比率或駕駛員對身障乘客的服務態度等，故無障礙設備及服務水準指標應重新評估。

E項目：公司經營與管理

指標內容說明業者之營運方針、政策配合度、業者改善程度及創新服務等，根據團隊辦理評鑑經驗，業者在營運資料、基本設備添購及管理制上服務的改善已趨於完整，而使業者在評分上有所鑑別指標，除違反公路法及行車肇事率下降外，也須針對政策配合及創新服務指標的實際內容評分。

表 2.1-1 評鑑項目配分表

評鑑項目	配分
A.場站設施與服務	15
B.運輸工具設備與安全	25
C.旅客服務品質與駕駛員管理	30
D.無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全	10
E.公司經營與管理	20
總計	100

2.2 評鑑項目與指標設計原則

根據評鑑標的所蒐集資料，可歸納出「公司別」及「路線別」兩種資料型態。其中，「公司別」指標，係指所蒐集的資料可以受評業者為單位做計算的評鑑指標；而「路線別」指標，係指所蒐集的資料可以客運業者受評路線為單位做計算的評鑑指標。除了依據資料型態進行分類外，評鑑指標係作為衡量汽車客運業者營運與服務品質之主要依據。考量評鑑指標之

構成可能涵蓋多重屬性層面，如管理、服務、設備、安全、法令及政策配合等，工作團隊遂依各項評鑑指標之評鑑標的，建立相應之「屬性標籤」。

透過屬性標籤，可明確瞭解各指標之檢核重點與涵義。其中，「屬性標籤」區分為「構面標籤」與「面向標籤」兩層：構面標籤用以標示該指標所屬之構面類型，而面向標籤則對應該指標所檢核之具體面向。有關評鑑指標屬性標籤定義與分數配比規則，說明如下：

一、屬性標籤

工作團隊重新檢視上年度各項評鑑指標，可歸納出下列屬性標籤，說明如下：

(一)構面標籤：

1. 管理：涉及客運業者內部員工、車輛設施及空間、政策配合等管理制度之評鑑指標。
2. 服務：涉及載客服務相關之措施之評鑑指標，例如：司機駕駛行為及服裝儀容、班次資訊、車輛空間環境、無障礙服務、申訴資訊等。
3. 設備：涉及客運業者營運車輛及場站設施之評鑑指標，以及車內設備等。

(二)面向標籤：

1. 基本：查核面向屬客運業者基礎或基本服務品質項目之評鑑指標
2. 法令：涉及法令規定之評鑑指標，例如：駕駛員工時、投保狀況、法令落實、違規情形等。
3. 安全：涉及乘客安全設備與預防措施之評鑑指標
4. 政策配合：檢視客運業者配合政令宣導、落實程度、教育訓練等相關評鑑指標
5. 重點規範：各縣市有不同之業態需求項目。

二、分數配比規則

依據評鑑指標的屬性標籤定義分數配比規則，如表 2.2-1 所示。表中符號代碼說明如下：

K_1 ：面向標籤「基本」之配分數值

K_2 ：面向標籤「法令」之配分數值

L_1 ：面向標籤「安全」之扣分數值

L_2 ：面向標籤「重點規範」之扣分數值

U_1 ：面向標籤「政策配合」之加分數值

U_2 ：面向標籤「重點規範」之加分數值

表 2.2-1 評鑑指標屬性標籤與分數配比規則表

屬性標籤		分數配比			指標得分
構面標籤	面向標籤	扣分	配分	加分	
管理 服務 設備	基本		K_1		K_1
	法令		K_2		K_2
	安全	$-L_1$	0		$-L_1$
	政策配合		0	$+U_1$	$+U_1$
	重點規範	$-L_2$	0	$+U_2$	$-L_2 + U_2$
合計		$-L_1 - L_2$	K	$+U_1 + U_2$	$-L_1 - L_2 + K + U_1 + U_2$

備註. $L_1, L_2, U_1, U_2 \geq 0$; $0 \leq K_1, K_2 \leq 100$; $K_1 + K_2 = K$

在指標分數配比方面，依據評鑑指標之「面向標籤」定義分數配比規則，說明如下：

- (一)若該評鑑指標之面向標籤為「基本」或「法令」，表示該指標之評鑑標的同時考量到業者的營運管理機制、乘車服務、車輛及場域設備等，此類評鑑指標將因客運業者公司的營運規模、管理制度、規劃的完善程度等而有所差異，屬於營運市區公車基本應執行之範圍，故不設置加分及扣分数值，僅設定配分数值。指標之面向標籤為「基本」者配置 K_1 分，而指標之面向標籤為「法令」者配置 K_2 分，兩者合計為 100 分。
- (二)若該評鑑指標之面向標籤為「安全」，表示該指標之評鑑標的涉及乘車安全與防制措施等事項，例如：車內逃生門、滅火器、出勤前酒測、行車通訊方式、路口安全確認、駕駛行為、肇事、死傷等。此類評鑑指標為客運業者提供基本營運業務項目之外，涉及客運業者員工、乘客、行人安全之防制作為，故不設置配分。但若有符合規範或標準者，則提醒客運業者應修正改善，則配分 0 分，並設定扣分数值(L_1)。
- (三)若該評鑑指標之面向標籤為「政策配合」，表示該指標之評鑑標的以政策落實及推廣程度為主。此類評鑑指標為客運業者提供基本營運業務項目之外，配合政策落實與推廣之作為，故不設置配分。為鼓勵業者配合政策之落實與推廣，若有達到標準者，則給予鼓勵。因此，配分為 0 分，並設定加分數值(U_1)。
- (四)若該評鑑指標之面向標籤為「重點規範」，考量不同評鑑作業年度部份議題可能為機關重點查該項目，故設置此類別視機關實際需求調整。其配分為 0 分，並依主管機關需求設定扣分数值(L_2)或加分數值(U_2)。

三、本年度分數配比調整說明

有關評鑑指標權重分數配比問題，本年度工作團隊導入前揭分數配比

規則，給予各項評鑑指標具系統性的分數配比權重。在扣分項方面，原總扣分配置 55 分，已超過配分之一半，考量配置權重的合理性，工作團隊建議將總扣分修改為 10 分；在加分項方面，原總加分為 12.5 分，考量業者總評鑑成績為扣分、配分、加分之總和，若總成績有超過 100 分之情形，則不易辨識將影響鑑別度，故建議總加分修改為 5 分。114 年度各項評鑑指標權重分數配比調整說明，如表 2.2-2 所示。針對部分權重配置較高的指標，故以下說明：

- (一)「E2-2 創新服務項目」在 113 年度加分項配置 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。
- (二)「B5-1 車內消防逃生設備妥善度」、「C4-1 危險駕駛行為」、「E1-2 行車肇事率」等指標，其扣分項皆為 6 分，原配置權重稍高，建議調降。

表 2.2-2 114 年度花蓮縣市區公車評鑑指標分數配比調整說明

代碼	指標名稱	構面 標籤	面向 標籤	113 年度			114 年度			資料 型態	調查方法
				扣分	配分	加分	扣分	配分	加分		
A1-1	合法場站停車空間	管理	基本	-	2	-	-	2	-	公司別	書面審查
A2-1	站牌維護完善程度	管理	基本	-3	5	-	-	5	-	路線別	站牌調查
A2-2	站牌資訊明確程度	管理	基本	-	8	-	-	8	-	路線別	站牌調查
A2-3	智慧站牌協助維護	管理	政策配合	-	-	+1	-	0	+0.5	公司別	書面審查
A3-1	站務人員服裝儀容	服務	政策配合	-	-	+0.5	-	0	+0.5	公司別	場站調查
A3-2	站務人員服務態度	服務	政策配合	-0.5	-	+0.5	-	0	+0.5	公司別	場站調查
A3-3	候車場站靜態資訊	管理	政策配合	-	-	+0.5	-	0	+0.5	公司別	場站調查
A3-4	旅客旅遊資訊明確	服務	政策配合	-	-	+1	-	0	+0	公司別	場站調查
B1-1	車輛平均車齡情形	管理	基本	-2	2	-	-	3	-	公司別	書面審查
B2-1	排廢氣品質	管理	基本	-	1	-	-	3	-	公司別	書面審查
B2-2	車輛維修保養	管理	法令	-4	2	-	-	3	-	公司別	書面審查
B3-1	公車動態設備妥善度	設備	基本	-	12	-	-	12	-	路線別	書面審查 隨車調查
B4-1	公車靜態資訊妥善度	管理	基本	-	4	-	-	4	-	路線別	隨車調查
B5-1	車內消防逃生設備妥善度	設備	安全	-6	2	-	-2	0	-	路線別	隨車調查
B5-2	駕駛員出勤前健康管理	管理	安全	-2	2	-	-0.5	0	-	公司別	書面審查
C1-1	抽測班車發車準點率	管理	基本	-2	2	-	-	3	-	路線別	書面審查
C1-2	抽測班車到站準點率	管理	基本	-2	2	-	-	3	-	路線別	書面審查
C2-1	駕駛員不良載客行為	服務	基本	-6	4	-	-	5	-	路線別	隨車調查
C2-2	駕駛員路口停讓及指差確認	管理	安全	-5	5	-	-2	0	-	路線別	隨車調查
C3-1	駕駛員服務態度與服裝儀容	服務	基本	-2	2	-	-	3	-	路線別	隨車調查

代碼	指標名稱	構面 標籤	面向 標籤	113 年度			114 年度			資料 型態	調查方法
				扣分	配分	加分	扣分	配分	加分		
C4-1	危險駕駛行為	服務	安全	-6	6	-	-1.5	0	-	路線別	隨車調查
C5-1	營運車輛環境舒適度	服務	基本	-	3	-	-	4	-	路線別	隨車調查
C6-1	乘客乘車滿意程度	服務	基本	-	2	-	-	3	-	路線別	問卷調查
C7-1	申訴服務處理情形	管理	基本	-	2	-	-	3	-	公司別	書面審查
C7-2	民眾申訴案件數	管理	基本	-	-	-	-	3	-	公司別	書面審查
C8-1	公司自主管理落實度	管理	基本	-	2	-	-	3	-	公司別	書面審查
D1-1	無障礙公車比率	設備	基本	-	2	-	-	2	-	公司別	書面審查
D1-2	張貼無障礙貼紙比率	管理	基本	-	1	-	-	1	-	公司別	隨車調查
D1-3	車輛無障礙設備妥善度	設備	基本	-	1	-	-	1	-	公司別	隨車調查
D1-4	驗票機設定	管理	基本	-	1	-	-	1	-	公司別	隨車調查
D2-1	站牌無障礙班表完整度	管理	基本	-	1	-	-	1	-	路線別	站牌調查
D3-1	駕駛員操作無障礙設備流暢度	服務	基本	-2	4	-	-	4	-	公司別	隨車調查
E1-1	交通違規	管理	安全	-4	2	-	-1.5	0	-	公司別	書面審查
E1-2	行車肇事率	管理	安全	-6	2	-	-1.5	0	-	公司別	書面審查
E2-1	大眾運輸政策配合度	管理	基本	-	4	-	-	6	-	公司別	書面審查
E2-2	創新服務項目	管理	政策配合	-	3	+9	-	0	+1.5	公司別	書面審查
E2-3	縣府及中央政策配合	管理	政策配合	-	-	-	-	0	+1.5	公司別	書面審查
E3-1	教育訓練人次	管理	基本	-	2	-	-	4	-	公司別	書面審查
E3-2	駕駛員管理制度及執行	管理	安全	-3	3	-	-1	0	-	公司別	書面審查
E3-3	公司管理作為	管理	基本	-	2	-	-	4	-	公司別	書面審查
E4-1	前期缺失改善作為	管理	基本	-	1	-	-	3	-	公司別	書面審查
E5-1	官方網站資訊	管理	基本	-	1	-	-	3	-	公司別	書面審查
總計				-55	100	+12.5	-10	100	+5	-	-

四、施政議題評鑑指標

依需求說明書第參項第二款工作項目規範，評鑑執行要點應包括「票證資料提送配合度」、「市區汽車客運業營運概況網路填報系統」、「前一年度評鑑成果改善情形」、「提升運量之行銷作為」、「配合花蓮縣政府智慧交通政策推動作為」、「配合交通部公共運輸無障礙政策推動作為」、「路口停讓/指差確認」、「特定人員尿液採驗」、「驗票機提示訊息統一(包含：扣款聲響、文字或燈號等)」、「車輛安裝『行車視野輔助系統』」、「車輛維修保養與準點率」等。有關上述各項評鑑要點，工作團隊於編修指標時已納入考量，指標彙整如表 2.2-3 所示，詳細評分方式請參閱附件一。

表 2.2-3 本案評鑑執行要點對應評鑑指標彙整表

項次	需求說明書規範之評鑑執行要點	指標代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	資料來源
1	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。	E2-1	大眾運輸政策配合度		6		書面審查
2	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。	E4-1	前期缺失改善作為		3		書面審查
3	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。	E2-2	創新服務項目		0	+1.5	書面審查
4	配合本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。	E2-3	縣府及中央政策配合		0	+1.5	書面審查
5	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。	E3-1	教育訓練人次		4		書面審查
6	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。	C2-2	駕駛員路口停讓及指差確認	-2	0		隨車調查
		E3-1	教育訓練人次		4		書面審查
7	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。	E2-1	大眾運輸政策配合度		6		書面審查
8	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。	E2-3	縣府及中央政策配合		0	+1.5	書面審查
9	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。	B3-1	公車動態設備妥善度		12		隨車調查
10	請將客運業者車輛維修保養與準點率，適度納為評鑑子項。	B2-2	車輛維修保養		3		書面審查
		C1-1	抽測班車發車準點率		3		書面審查
		C1-2	抽測班車到站準點率		3		書面審查
11	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。	E2-3	縣府及中央政策配合		0	+1.5	書面審查

2.3 調查方式與樣本規模

由於評鑑項目眾多且繁複，而評鑑工作之執行往往是由不同人負責，故有效歸類評鑑工作執行項目，設計標準作業流程有其必要性，避免資料產生謬誤。為有效解決此問題，工作團隊依評鑑指標執行內容辦理「書面審查」、「場站調查」、「隨車調查」、「問卷調查」，以及「站位調查」等調查方法進行資料蒐集。工作團隊透過各項調查工作之標準作業流程，在有限時間內有效地蒐集資料，並降低調查偏差情形發生，以求最終貼近事實之總分。

一、調查方法

(一) 書面審查

針對本案書面資料審查評鑑指標之調查需求，蒐集評鑑指標所需之公車業者營運資料。資料來源包括：客運業者、監理所、警察局以及主管機關等。此外，依評鑑指標資料需求，向各業者蒐集營運績效月報表、營運車輛車籍資料、停車場面積、保險教育訓練、駕駛員管理情況等資料。

為促進受評業者對本案評鑑標的之瞭解與參與度，工作團隊依據書面審查相關評鑑標的內容編製「自評表」，提供給受評業者盤點公司內部管理制度、服務設施，以及營運相關資料。透過自評表的填寫及佐證資料收集彙整過程，受評業者可重新熟悉公司制度及服務資源，並確保受評業者了解評鑑所需資料種類及時間範圍，提升整體評鑑應對能力與資料完整性，以促進業者對評鑑作業的參與程度。

(二) 場站調查

工作團隊就公車場站設施、空間、場站硬體設備做查核。針對缺失部分進行拍照存證，同時調查候車場站對於身障人士服務與引導狀況。

(三) 隨車調查

針對評鑑路線，安排調查員以秘密客身份佩戴秘錄器方式，實地搭乘公車業者之營運路線班次。在上車、乘車、下車階段，依評鑑指標之查評內容做觀察與記錄。

在秘密客抵達上車地點後，於上車處以拍照或攝影方式記錄站位名稱。公車靠站後，記錄車輛外部路線編號、車牌、班次準點性等資料。在上車找座位時，觀察駕駛員服裝儀容、車內駕駛員姓名、滅火器、票價表、時刻表、路線圖等內容。就座後，觀察車內設備、車內環境、無障礙設施、駕駛員行車安全性、駕駛員行為、駕駛員旅客服務情形等內容。

(四) 問卷調查

依需求說明書規範之調查數量，進行抽樣調查，主要透過乘客滿意度問卷或民眾問卷等進行實地訪問。

(五) 站牌調查

調查員實地往前指定站位，調查站牌路線資訊及設施狀態。在路線資訊方面，調查站牌站名、路線名稱/編號、路線圖、公司名稱、服務電話等標示狀態；在設施方面，調查站牌是否有歪斜、毀損等情形，或站牌確實設站。

二、樣本規模

本案評鑑作業之調查方法為書面資料審查、場站調查、站牌調查、隨車調查、問卷調查等。依需求說明書規範，問卷及隨車調查之路線現場調查時間，須於履約期間內至少分 2 個不同週期(第一、二梯次)進行調查。工作團隊對項各調查方法之實際調查日期及樣本規模，說明如下：

(一) 書面資料審查

評鑑期間將進行一次業者與機關書面資料蒐集，書面資料期間為 **114 年 1 月 1 日至 114 年 6 月 31 日**。

(二) 場站調查

評鑑期間於業者提供民眾候車之場站進行調查，調查地點為「花蓮轉運站」，場站調查次數為 1 次。

(三) 隨車調查

考量客運業者受評路線平假日營運班次不盡相同，故計算調查路線之「每日平均班次數」，其定義為：

$$\text{每日平均班次數} = \frac{\text{平日班次數} \times 5 + \text{假日班次數} \times 2}{7}, \text{四捨五入取整數}$$

本計畫隨車調查採配額抽樣法(Quota Sampling)，自受評路線每日平均班次數，以四捨五入取整數且至少抽取 1 班次為原則，抽樣配額如表 2.3-1 所示。

表 2.3-1 路線班次抽樣配額

路線每日班次	抽樣比例
1-5 班	80.0%
6-10 班	70.0%

路線每日班次	抽樣比例
11-15 班	60.0%
16-20 班	50.0%
21(含)班以上	40.0%

本年度隨車調查共計 **65 個班次**，如表 2.3-2 所示。依需求說明書規範，路線現場調查週期之原則，第一梯次(115/01/08~ 115/01/31)樣本規模為 **32 班次**，而第二梯次(115/01/12~ 115/02/06)樣本規模為 **33 班次**。

表 2.3-2 隨車調查日期及抽樣規模彙整表

客運業者	受評路線	平日	假日	每日平均班次數	樣本規模	第一梯次	第二梯次
太魯閣客運	301	30	30	30.00	12	6	6
	302	24	24	24.00	10	5	5
	303	4	4	4.00	3	1	2
	305	12	8	10.86	8	4	4
統聯客運	308	16	16	16.00	8	4	4
	310	20	20	20.00	10	5	5
	311	14	14	14.00	10	5	5
華聯客運	304	3	3	3.00	2	1	1
興東客運	309	2	2	2.00	2	1	1
總計				123.86	65	32	33

(四) 問卷調查

為瞭解搭乘花蓮縣市區公車民眾之需求特性及其感受乘車服務品質優劣，工作團隊以問卷調查方式蒐集資料，其抽樣方法說明如后。

假設 P 為本次調查之全體對象的某一特徵的比例值，而 $\hat{p}$ 為其估計值，若要求：

$$P(|\hat{p} - P| \leq d) \geq 1 - \alpha$$

意義係指以樣本比例($\hat{p}$)估計母體比例(P)的最大可能抽樣誤差不超過一個很小的常數 d 時的信賴水準至少為 $1 - \alpha$ 。根據抽樣理論，倘若總母體數為 N ，則應抽取的樣本數為：

$$n = \frac{N \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot (d/Z_{\alpha/2})^2 + P \cdot (1 - P)}$$

其中

N 為母體數

$Z_{\alpha/2}$ 為標準常態值

若研究母體 N 很大，則上式可以近似如下：

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{d} \right)^2 \cdot P \cdot (1 - P)$$

若要求抽樣誤差(d)不超過 5%，在不同信賴水準($1-\alpha$)%下，本案調查對象所應抽取之樣本數 n ，如表 2.3-3 所示。考慮在有限的經費預算、調查時間及期望須滿足抽樣誤差不超過 5%且信賴水準至少 95%的抽樣設計要求下，乘客問卷調查至少應抽樣 384 個有效樣本。

表 2.3-3 控制抽樣誤差及信賴水準條件下之樣本數表

抽樣誤差 (d)	信賴水準 ($1-\alpha$)%	樣本數 (n)	選擇
5%	95%	384	V
	96%	422	
	97%	471	
	98%	541	
	99%	663	

工作團隊將以公車路線為「層」，根據分層抽樣理論，採比例配置法(proportional allocation)配置各受評路線之問卷抽樣數量(n_i)：

$$n_i = n \times \frac{N_i}{N}$$

其中

n 表示應抽樣的樣本數

N 表示花蓮縣市區公車路線之總班次數

N_i 表示花蓮縣第 i 條市區公車路線之班次數($i = 1, 2, \dots, 9$)

根據上述抽樣理論，依受評路線班次數佔總路線班次數之比例，配置各受評路線之問卷調查抽樣數量，以四捨五入取整數且至少抽取 1 份為原則，本年度問卷調查共計 384 份，如表 2.3-4 所示。依需求說明書規範，路線現場調查週期之原則，第一梯次(115/01/08~115/01/31)及第二梯次(115/01/12~115/02/06)樣本規模皆為 192 份。

表 2.3-4 問卷調查抽樣數量表

客運業者	受評路線	平日	假日	每日平均班次數	班次比例	樣本規模	第一梯次	第二梯次
太魯閣客運	301	30	30	30.00	24.2%	93	47	46
	302	24	24	24.00	19.4%	74	37	37
	303	4	4	4.00	3.2%	12	6	6
	305	12	8	10.86	8.8%	34	17	17
統聯客運	308	16	16	16.00	12.9%	50	25	25
	310	20	20	20.00	16.1%	62	31	31
	311	14	14	14.00	11.3%	43	21	22

客運業者	受評路線	平日	假日	每日平均班次數	班次比例	樣本規模	第一梯次	第二梯次
華聯客運	304	3	3	3.00	2.4%	9	5	4
興東客運	309	2	2	2.00	1.6%	6	3	3
總計				123.86	100.0%	384	192	192

(五) 站牌調查

參考運輸資料流通服務平臺於 114 年 11 月 7 日發佈的花蓮縣市區公車路線站牌資料共計 357 處，各受評路線抽取 60% 的路線站牌進行調查，以抽樣數量四捨五入取整數且至少抽取 1 處為原則，本年度站牌調查共計 **213 處**，調查期間為 115/01/12~115/01/22，如表 2.3-5 所示。

表 2.3-5 站牌調查抽樣數量表

客運業者	編號	路線名稱	站牌數	樣本規模
太魯閣客運	301	花蓮火車站-東華大學	50	30
	302	新城火車站-天祥	62	37
	303	花蓮火車站-雲山水	56	34
	305	花蓮火車站-水源村	30	18
統聯客運	308	花蓮火車站-七星潭	59	35
	310	花蓮火車站-太魯閣遊客中心	50	30
	311	花蓮轉運站-美崙-海星中學-慈濟醫院-花蓮轉運站	29	17
華聯客運	304	花蓮火車站-石梯坪	9	5
興東客運	309	玉里火車站-長濱農拓中心	12	7
總計			357	213

2.4 評鑑成績計算方式

依據評鑑指標表之評分方式及配分權重，計算受評鑑路線及公車業者之評鑑成績，並依受評業者之總成績，由高至低進行排序，給予等第評價，說明如後。

一、「路線別」指標計算方式

公車業者之受評路線調查資料來源為受評業者營運路線查評資料等。依據評鑑指標表路線別指標之評分方式進行受評路線的成績計算。

針對一個評鑑指標成績而言，由於公車業者每條受評路線調查數超過 1 個班次，故以平均得分做為該受評路線的指標成績。而公車業者有多條營運路線，將每條營運路線的指標成績取平均值，即為該公車業者在這個評鑑指標的路線別成績。

假設某一評鑑指標「X1-1」配分為 1 分，業者評鑑路線 999 隨車調查抽樣 4 個班次。依評鑑指標的評分方式，計算該路線 4 次調查的指標得分，分別為 0.25 分、1.00 分、1.00 分、1.00 分，故路線 999 在評鑑指標「X1-1」得到 0.81 分；而評鑑期間，該業者路線 999 共有 5 條營運路線，其評鑑指標「X1-1」成績分別為 0.81 分、1.00 分、1.00 分、1.00 分、0.50 分。因此，該業者在評鑑指標「X1-1」的路線別總成績為 0.86 分。

二、「公司別」指標計算方式

工作團隊依據評鑑指標表之公司別指標編擬指標自評表，並請受評業者提供所需書面資料做為補充說明及佐證。在公司別指標資料蒐集完畢後，工作團隊將依據評鑑指標表中，公司別評鑑指標的評分方式進行審查，並計算受評業者公司別各項指標之評鑑成績。該業者各公司別指標成績加總，則為該業者公司別之總成績。

三、業者評鑑成績計算方式

「路線別」及「公司別」評鑑指標之成績加總，即為該受評業者之評鑑總成績。

2.5 跨年度評鑑成績比較方法

在進行客運業者跨年度指標得分比較前，需先對評鑑指標表之分數配比及受評業者指標得分做「標準化平移」，並建立各評鑑指標之分數配比「基準值」及業者於該指標之「得分比例」，俾利不同年度成績之比較，說明如后。

以虛擬評鑑指標「X1-1」之分數配比及業者得分示意為例，如表 2.5-1 所示。在指標分數配比方面，扣分項配置(-L)分、配分項配置 K 分，而加分項配置(+U)分；業者指標得分方面，扣分項為(-l)分、配分項得 k 分、加分項得(+u)分。

表 2.5-1 評鑑指標分數配比及業者指標得分彙整示意表

指標代碼	分數配比				業者指標得分				
	扣分	配分	加分	基準值(Q)	扣分	配分	加分	得分(S)	得分比例(P _s)
X1-1	-L	K	+U	K+U	-l	k	+u	-l+k+u	$\frac{-l+k+u}{K+U}$

備註. $L, K, U, l, k, u \geq 0$

一、業者指標得分「標準化平移」程序

有關評鑑指標表分數配比及業者指標得分之「標準化平移」程序，如下說明：

(一) 建立衡量基準

由於不同年度之評鑑指標分數配比不盡相同，故針對每一評鑑指標之分數配比，定義「基準值」作為業者該評鑑指標得分之衡量基準。將評鑑指標之分數配比以數線方式呈現，如圖 2.5-1 所示。由圖可知，評鑑指標「X1-1」分數配比之最大得分可能值為(K+U)分，以此作為該評鑑指標之「基準值(Q)」。

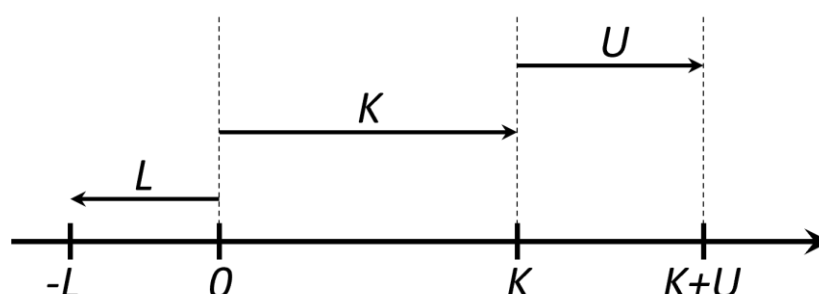


圖 2.5-1 評鑑指標分數配比數線圖

在業者指標得分方面，將業者得分占該指標基準值之比例，定義

為「得分比例」。若得分比例愈高，表示業者在該評鑑指標中，符合評分標準之項目愈多；反之，則缺失項目愈多。若業者在指標得分(S)為 $(-l+k+u)$ 分，則其「指標得分比例(P_s)」計算式為：

$$P_s = \frac{S}{Q} = \frac{-l+k+u}{K+U}$$

其中， $L, K, U, l, k, u \geq 0$

(二) 標準化平移

由於上述計算式存在正負號問題，若出現負值得分比例，於業者年度成績比較將造成不便。為克服此問題須做「標準化平移」，將分數配比向右平移 L 個單位，以數線方式呈現，如圖 2.5-2 所示。

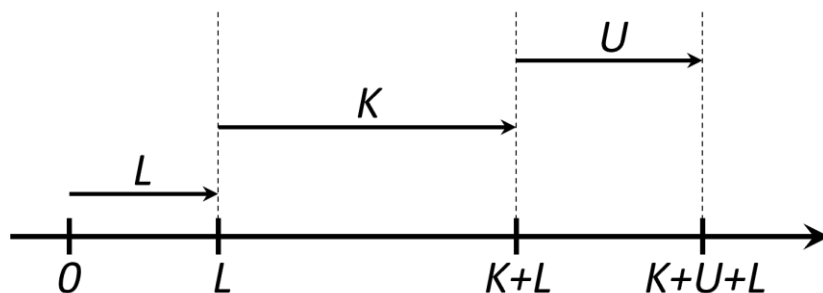


圖 2.5-2 評鑑指標標準化分數配比數線圖

因分數配比向右平移數個單位，故業者指標得分，亦應同步平移 L 個單位，故分數配比之標準化基準值(Q^t)為 $(K+U+L)$ 分，而業者指標之標準化得分(S^t)為 $(k+u-l+L)$ 分。

(三) 計算業者標準化指標得分比例

依據上述，彙整評鑑指標「X1-1」分數配比基準值及業者指標得分比例之未標準化及標準化結果，如表 2.5-2 所示。最後得到，業者「標準化指標得分比例(P_s^t)」計算式為

$$P_s^t = \frac{S^t}{Q^t} = \frac{k+u-l+L}{K+U+L}$$

其中， $L, K, U, l, k, u \geq 0$

表 2.5-2 評鑑指標分數配比及業者標準化指標得分彙整示意表

指標代碼	分數配比基準值		業者指標得分比例	
	未標準化(Q)	標準化(Q^l)	未標準化(P_s)	標準化(P_s^t)
X1-1	$K+U$	$K+U+L$	$\frac{-l+k+u}{K+U}$	$\frac{k+u-l+L}{K+U+L}$

備註: $L, K, U, l, k, u \geq 0$

二、業者年度指標得分比較方法

受評業者指標得分須先透過「標準化平移」程序轉換，才可進行不同年度之得分比較。根據前述分數配比之標準化基準值，以及業者標準化指標得分比例可編擬出業者年度指標標準化得分比較表，如表 2.5-3 所示。其中，上年度以符號($t-1$)表示，而本年度以符號 t 表示。比較結果的三種情況，如表 2.5-4 所示。

表 2.5-3 業者年度指標標準化得分比較彙整示意表

指標代碼	上年度($t-1$)			本年度(t)		
	標準化基準值	標準化指標得分	標準化得分比例	標準化基準值	標準化指標得分	標準化得分比例
X1-1	Q^{t-1}	S^{t-1}	P_{s-1}^{t-1}	Q^t	S^t	P_s^t

表 2.5-4 業者年度指標標準化得分比較結果示意表

情況	條件	比較結果
1	$P_{s-1}^{t-1} < P_s^t$	進步
2	$P_{s-1}^{t-1} = P_s^t$	持平
3	$P_{s-1}^{t-1} > P_s^t$	退步

三、無法進行業者年度指標得分比較的情況

- (一) 新增或刪除指標，導致業者任一年度無指標得分。
- (二) 評鑑指標之分數配比存在扣分無下限，或者加分無上限。
- (三) 因評鑑指標「前期評鑑缺失項目改善」評分內容比較業者兩年度進步與退步指標個數，故不納入年度比較，以避免計算式循環參照問題。

第三章 評鑑指標得分評析

本章針對受評業者之營運現況查核結果進行說明，並依五大評鑑項目羅列各項指標得分，逐一剖析各項指標之得分表現與評鑑結果。

3.1 場站設施與服務

「場站設施與服務」係評估市區公車業者於公共運輸服務接觸點(如：場站、候車亭、站牌、服務人員等)之設施設置情形與現場服務管理品質。本項目著重於場站是否合法設置、空間規劃是否足以支應營運需求，以及相關設施之完整性與維護情形，同時檢視候車環境清潔程度與乘車資訊揭露之正確性與即時性。其評鑑涵意在於確認業者是否具備穩定且合宜之營運基礎條件，確保旅客於候車階段之安全與基本服務品質。

3.1.1 場站空間指標(A1)

有關場站空間之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.1-1 所示。評鑑指標「A1-1 合法場站停車空間」主要查核受評業者營運車輛是否具備合法且充足之停車空間，以確保車輛調度秩序、避免違規停放，並維持場站營運安全。

表 3.1-1 場站空間指標(A1)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	A1-1	合法場站停車空間	- / 2 / -	受評業者營運車輛是否具備合法且充足之停車空間，以確保車輛調度秩序、避免違規停放，並維持場站營運安全

有關各受評業者合法場站停車空間是否足以容納實際營運車輛數之查核結果，彙整如表 3.1-3 所示。本指標係以業者所提報之合法場站停車場面積(平方公尺)除以每車位所需面積 66 平方公尺，推估「合法場站停車數」，並與實際「營運車輛數」進行比較，以判斷停車空間是否充足。

本次查核結果顯示，葛瑪蘭客運、華聯客運及興東客運於合法場站停車空間之設置與管理情形良好，而統聯客運則未能得分數，其中統聯客運營運車輛數為 14 輛，經換算該業者合法場站停車數為 2 格，未達實際營運車輛需求，顯示停車空間不足以完全容納現有車輛數；而興東客運則未於申覆期間內提供相關證明文件，團隊無法於申覆期間內確認業者停車空間是否能容納現有車輛數。依評鑑標準，統聯客運及興東客運本指標不予給分(0 分)，評鑑結果如表 3.1-2 所示。

表 3.1-2 場站空間指標(A1)評鑑結果

受評業者/統計項目	A1-1
太魯閣客運	2.00
統聯客運	0.00
華聯客運	2.00
興東客運	0.00
平均值	1.00
標準差	1.15

表 3.1-3 合法場站停車空間指標(A1-1)查核結果彙整

受評業者	停車場面積 (平方公尺)	營運 車輛數	合法場站 停車數	停車格數 是否充足
太魯閣客運	3845.3	14	58.262	是
統聯客運	132	14	2.000	否
華聯客運	568	3	8.606	是
興東客運	<u>330</u>	3	<u>5.000</u>	<u>是</u>

註：底線斜體字表示該項係申覆截止後提供之資料，僅調整是否為缺失，不調整成績。

合法場站停車數=停車場面積(平方公尺)/66(平方公尺)

3.1.2 站牌資訊指標(A2)

站牌資訊查核項目涵蓋「公司別」及「路線別」等評鑑指標，其查核說明彙整內容如表 3.1-4 所示。

表 3.1-4 站牌資訊指標(A2)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	A2-3	智慧站牌協助維護	- / 0 / +0.5	受評業者是否有協助縣府通報智慧站牌相關問題
路線別	A2-1	站牌維護完善程度	- / 5 / -	受評路線站牌資訊標示及站桿設施是否有毀損或傾倒情形
路線別	A2-2	站牌資訊明確程度	- / 8 / -	受評路線站牌資訊明確完整度與清楚辨識程度

以下分別依「公司別」及「路線別」指標，說明站牌資訊查核內容之評鑑結果：

一、公司別指標

評鑑指標「A2-3 智慧站牌協助維護」為加分項，主要衡量業者是否主動協助縣府通報智慧站牌電子看板損毀、資訊異常或候車亭設施損壞等情形，屬「營運協力治理」與「公共設施共同維護」查核性質。

依評鑑指標評分方式查核業者配合縣府事項辦理情形，評鑑結果如表 3.1-5 所示。本次查核結果顯示，僅統聯客運曾於 114 年 11 月 18 日通報「文創園區」站智慧型站牌資訊錯誤，累計通報 1 次，依評分標準加計 0.10 分。其餘受評業者均無相關通報紀錄，未獲加分。

表 3.1-5 站牌資訊指標(A2)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	A2-3
太魯閣客運	+0.00
統聯客運	+0.10
華聯客運	+0.00
興東客運	+0.00
平均值	0.03
標準差	0.05

二、路線別指標

評鑑指標「A2-1 站牌維護完善程度」查核項目著重於業者路線站牌硬體設施現況的完整程度，查核站牌資訊標示是否有破損、龜裂、資訊可辨識等項目，以及站桿是否有傾斜、傾倒、無設置站牌等情形；而評鑑指標「A2-2 站牌資訊明確程度」則著重於查核站牌所提供的資訊內容完整程度，如：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、早晚班車時間。依評鑑指標評分方式查核業者受評路線營運現況，評鑑結果如表 3.1-6 所示。

有關評鑑指標「A2-1 站牌維護完善程度」與「A2-2 站牌資訊明確程度」得分評析，分述如下：

(一) A2-1 站牌維護完善程度

本指標滿分為 5 分，各受評路線得分介於 3.88 至 5.00 分之間，平均值為 4.78 分、標準差為 0.35。整體分布集中於高分區段且標準差極低，顯示各業者站牌設施維護水準差異不大。

就個別路線觀察，華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)皆獲滿分，顯示業者維護之路線站牌無明顯破損、龜裂、傾斜或資訊難以辨識等情形；而太魯閣客運(301、303、305 路線)及統聯客運(308、310、311 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，表示個別站點存在站牌輕微傾斜或破損、龜裂問題，整體仍屬良好水準；本項最低分者太魯閣客運(302 路線)得 3.88 分，主要缺失原因為站牌網綁在鄰近柱子上或輕微傾斜。

(二) A2-2 站牌資訊明確程度

本指標滿分為 8 分，各受評路線得分介於 7.65 至 8.00 分之間，平均值為 7.89 分、標準差為 0.16。整體分布集中於高分區段，各路線得分差距不超過 1 分且無明顯低分路線，表示受評路線其站牌資訊內容大致完整，亦即資訊揭露程度良好。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303 路線)、統聯客運(310 路線)、華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)獲得 8 分滿分，資訊完整度最佳。而太魯閣客運(305 路線)及統聯客運(308、311 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，表示個別站點存在設施輕微瑕疵或局部資訊辨識度問題，整體仍屬良好水準。

表 3.1-6 站牌資訊指標(A2)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	A2-1	A2-2
太魯閣客運	301	4.93	8.00
	302	3.88	8.00
	303	4.84	8.00
	305	4.79	7.72
統聯客運	308	4.69	7.66
	310	4.96	8.00
	311	4.92	7.65
華聯客運	304	5.00	8.00
興東客運	309	5.00	8.00
平均值	-	4.78	7.89
標準差	-	0.35	0.16

3.1.3 實體候車場站(A3)

有關實體候車場站之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.1-7 所示。評鑑指標 A3-1 及 A3-2 查核對象皆為業者於場站之服務人員，對人員之服裝儀容及服務態度做評鑑；而評鑑指標 A3-3 則查核業者於候車場站公告之路線圖、時刻表、票價表等乘車資訊是否符合現況。

表 3.1-7 實體候車場站(A3)評鑑指標及查核說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	A3-1	站務人員服裝儀容	- / - / +0.5	受評業者於候車場站之站務人員是否穿著制服、儀容整潔
公司別	A3-2	站務人員服務態度	- / - / +0.5	受評業者於候車場站之站務人員服務態度情形
公司別	A3-3	候車場站靜態資訊	- / - / +0.5	受評業者於候車場站路線圖、時刻表、票價表等乘車資訊之更新狀態與正確性

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.1-8 所示。在各受評業者站務人員服裝儀容(A3-1)及服務態度(A3-2)方面，各家客運業者於花蓮轉運站內無站務員，僅有共用的轉運站站務員，因此兩指標均不予加分；而候車場站靜態資訊(A3-3)方面，各業者均符合資訊更新與正確性要求，顯示場站資訊管理機制健全，未出現過期或錯誤公告情形。

表 3.1-8 實體候車場站(A3)評鑑結果

受評業者/統計項目	A3-1	A3-2	A3-3
太魯閣客運	0.00	0.00	+0.50
統聯客運	0.00	0.00	+0.50
華聯客運	0.00	0.00	+0.50
興東客運	0.00	0.00	+0.50
平均值	0.00	0.00	0.50
標準差	0.00	0.00	0.00

3.2 運輸工具設備與安全

「運輸工具設備與安全」係評估業者車輛設備條件、車況維護及整體行車安全管理制度。本項目著重於車輛定期檢驗情形、車齡結構、安全設備設置、行車紀錄及事故管理等事項，以確認業者是否落實車輛安全維護及風險控管機制。其評鑑涵意在於強化營運安全管理基礎，降低交通事故風險，並確保運輸服務之穩定性與安全性，屬市區汽車客運營運之核心構面。

3.2.1 車齡比例指標(B1)

有關車齡比例之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.2-1 所示。評鑑指標「B1-1 車輛平均車齡情形」主要評估業者車輛更新情形與車齡結構是否合理，透過檢視法定年限符合度及車齡分布狀況，判斷車隊管理之健全性與營運風險控管能力。

表 3.2-1 車齡比例指標(B1)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	B1-1	車輛平均車齡情形	- / 3 / -	查核受評業者營運用車是否維持合理且具安全性之車輛年齡組成，以確保營運穩定性與服務品質

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.2-2 所示。整體平均得分為 1.69 分，各家業者普遍在車齡項目表現不佳，均有被扣分的情形，整體達成率為 56.3%(=1.69/3×100%)。

表 3.2-2 車齡比例指標(B1)評鑑結果

受評業者/統計項目	B1-1
太魯閣客運	2.25
統聯客運	1.02
華聯客運	1.75
興東客運	1.75
平均值	1.69
標準差	0.51

有關各受評業者車齡分布情形之查核結果，彙整如表 3.2-3 所示。本指標係以業者所提供之車籍資料，並逐一檢視營運車輛個別車齡並給予得分，後對業者所有車輛之得分進行平均，以檢視車齡分布情形。

本項指標表現優異者為太魯閣客運得 2.25 分，其營運規模較大(共 14 輛)，車輛出廠年份集中於 2016 至 2018 年間；而表現未臻理想者為統聯客運得 1.02 分(規模 14 輛)，車輛出廠年份集中於 2014 至 2017 年間；表現平

穩者為華聯客運與興東客運均得 1.75 分(規模皆為 3 輛)。上述業者除太魯閣客運車輛全數配置均為無障礙低地板大客車，其餘三家配置均涵蓋一般大客車及無障礙低地板大客車。

表 3.2-3 車齡比例指標(B1)查核結果彙整

業者	車種	車牌號碼	出廠年份	車齡	車種	車牌號碼	出廠年份	車齡
太魯閣客運	無障礙	009-FV	2016/08	8.92	無障礙	EAA-289	2016/12	8.59
	無障礙	010-FV	2016/08	8.92	無障礙	EAA-291	2016/12	8.59
	無障礙	076-FV	2016/09	8.84	無障礙	EAA-293	2016/12	8.59
	無障礙	EAA-283	2016/09	8.84	無障礙	EAA-295	2016/12	8.59
	無障礙	EAA-286	2016/12	8.59	無障礙	EAA-296	2016/12	8.59
	無障礙	EAA-287	2016/12	8.59	無障礙	FAC-758	2018/12	6.59
	無障礙	EAA-288	2016/12	8.59	無障礙	FAC-759	2018/12	6.59
統聯客運	一般	KKB-1757	2014/07	11.00	一般	KKB-2378	2017/01	8.50
	一般	KKB-1758	2014/07	11.00	一般	KKB-2622	2015/09	9.84
	一般	KKB-1759	2014/07	11.00	一般	KKB-1721	2013/06	12.09
	一般	KKB-1760	2014/07	11.00	無障礙	KKB-2626	2015/01	10.50
	一般	KKB-2613	2015/09	9.84	無障礙	938-U5	2014/09	10.84
	一般	KKB-2615	2015/09	9.84	無障礙	KKB-1722	2014/09	10.84
	一般	KKB-2616	2015/09	9.84	無障礙	KKB-2623	2017/11	7.67
華聯客運	一般	FAC-861	2017/03	8.34	無障礙	FAC-765	2019/01	6.50
	一般	FAC-763	2017/07	8.00				
興東客運	一般	KKA-8823	2016/01	9.50	無障礙	KKA-8861	2016/01	9.50
	無障礙	KKA-8805	2015/01	10.50				

3.2.2 車輛環保/檢修指標(B2)

有關車輛環保/檢修之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.2-4 所示。評鑑指標「B2-1 排廢氣品質」透過排氣檢測合格率之量化結果，檢視業者營運車輛是否符合環保法規標準，並反映其引擎維護品質與環境責任落實程度；評鑑指標「B2-2 車輛維修保養」主要評估業者是否依《交通部公路總局車輛機械管理要點》第二十九條規定落實營運車輛一、二、三級保養制度，透過制度執行情形檢視其預防性維修能力與行車安全管理基礎。

表 3.2-4 車輛環保/檢修指標(B2)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	B2-1	排廢氣品質	- / 3 / -	查核受評業者營運車輛符合排廢氣品質檢測標準之合格比例，藉以反映業者車輛引擎效能、燃油系統調校、保養品質等車況管理情形
公司別	B2-2	車輛維修保養	- / 3 / -	查核受評業者依《交通部公路總局車輛機械管理要點》第二十九條規定建立與車輛保養制度辦理落實情形

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.2-5 所示。在排廢氣品質(B2-1)及車輛維修保養(B2-2)方面，受評業者均符合查核標準並取得滿分，顯示業者不僅落實車輛定期保養且紀錄完善，在環保管理上也確切符合相關法規要求。

表 3.2-5 車輛環保/檢修指標(B2)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	B2-1	B2-2
太魯閣客運	3.00	3.00
統聯客運	3.00	3.00
華聯客運	3.00	3.00
興東客運	3.00	3.00
平均值	3.00	3.00
標準差	0.00	0.00

表 3.2-6 排廢氣品質(B2-1)查核結果彙整

受評業者	合格車輛數	總車輛數	排廢氣品質檢測 合格率
太魯閣客運	14	14	100%
統聯客運	14	14	100%
華聯客運	3	3	100%
興東客運	3	3	100%

表 3.2-7 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整

受評業者	總車輛數	一級 保養資料	二級 保養資料	三級 保養資料
太魯閣客運	14	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整
統聯客運	14	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整
華聯客運	3	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整
興東客運	3	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整

3.2.3 公車動態設備妥善指標(B3)

有關公車動態設備妥善指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.2-8 所示。評鑑指標「B3-1 公車動態設備妥善度」檢視受評業者公車動態相關設備之妥善情形，包括監視器、報站系統及電子票證設備等，評估資訊透明度與營運科技化程度。

表 3.2-8 公車動態設備妥善指標(B3)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別 路線別	B3-1	公車動態設備妥善度	- / 12 / -	檢視車輛即時運行相關設備之功能完整性與穩定性，反映科技應用程度、行車安全輔助能力及營運資訊即時性管理水準。

本指標滿分為 12 分，各受評路線得分介於 8.91 至 12.00 分之間，平均值為 10.94 分、標準差為 1.23。整體分布集中於高分區段，反映各業者在公車動態設備維護水準上表現優異且穩定，評鑑結果如表 3.2-9 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303、305 路線)皆獲滿分，顯示業者公車動態設備運作完善；華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，表示個別班次存在動態設備故障或未開啟之情形；相比之下，統聯客運(308、310、311 路線)得分相對較低，主要缺失於「站名播報器電子顯示功能異常或未開啟」及「監視影像紀錄未保留滿一週以上」。

表 3.2-9 公車動態設備妥善指標(B3)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	B3-1
太魯閣客運	301	12.00
	302	12.00
	303	12.00
	305	12.00
統聯客運	308	9.86
	310	8.91
	311	9.43
華聯客運	304	11.14
興東客運	309	11.14
平均值	-	10.94
標準差	-	1.23

3.2.4 公車靜態資訊妥善指標(B4)

有關公車靜態資訊妥善指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.2-10 所示。評鑑指標「B4-1 公車靜態資訊妥善度」透過車輛內外資訊標示完整性之查核，確認乘客是否能清楚辨識路線與申訴資訊，以維持乘車資訊透明與乘客權益保障。

表 3.2-10 公車靜態資訊妥善指標(B4)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	B4-1	公車靜態資訊妥善度	- / 4 / -	查核車輛外觀及車內固定揭示資訊是否完整、清楚且符合法規，反映資訊透明度與乘客知情權保障程度。

本指標滿分為 4 分，各受評路線得分介於 2.33 至 3.93 分之間，平均值為 3.14 分、標準差為 0.59。整體分布集中於高分區段，反映多數業者在公車靜態資訊維護水準上表現穩定，評鑑結果如表 3.2-11 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303、305 路線)及統聯客運(310 路線)得分表現最為優異，得分均高於平均值，顯示該路線在車內公車靜態資訊維護上相對完善；相比之下，華聯客運(304 路線)、興東客運(309 路線)、統聯客運(308、311 路線)得分相對較低，主要缺失在於「車側、車後未標示路線號碼牌」及「未張貼虧損補貼貼紙」

表 3.2-11 公車靜態資訊妥善指標(B4)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	B3-1
太魯閣客運	301	3.89
	302	3.93
	303	3.56
	305	3.33
統聯客運	308	2.42
	310	3.20
	311	2.33
華聯客運	304	2.80
興東客運	309	2.80
平均值	-	3.14
標準差	-	0.59

3.2.5 行車安全指標(B5)

行車安全指標查核項目涵蓋「公司別」及「路線別」等評鑑指標，其查核說明彙整內容如表 3.2-12 所示。

表 3.2-12 行車安全指標(B5)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	B5-2	駕駛員出勤前健康管理	-0.5 / 0 / -	查核業者是否建立駕駛員出勤前身心狀況管控機制，反映行車風險預防與勞安管理落實程度。
路線別	B5-1	車內消防逃生設備妥善度	-2 / 0 / -	查核消防及逃生設備之配置與功能是否符合規定，屬事故應變與乘客生命安全保障之基礎安全指標。

以下分別依「公司別」及「路線別」指標，說明行車安全指標查核內容之評鑑結果：

一、公司別指標

評鑑指標「B5-2 駕駛員出勤前健康管理」為扣分項，主要評估業者是否落實駕駛員出勤前健康管理措施，包括酒測及生理數值量測，以降低人為因素導致之行車風險。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.2-13 所示。本次查核結果顯示，太魯閣客運及華聯客運表現良好，均落實駕駛員出勤前各項檢測並備妥完整紀錄。統聯客運及興東客運雖有實施相關檢測，然因證明文件有所缺漏，致未能獲得滿分。其中統聯客運因缺漏體溫檢測資料，扣 0.38 分；興東客運則缺漏酒精、體溫及血壓檢測全項資料，扣 0.50 分。

表 3.2-13 行車安全指標(B5)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	B5-2
太魯閣客運	0.00
統聯客運	-0.38
華聯客運	0.00
興東客運	-0.50
平均值	-0.22
標準差	0.26

表 3.2-14 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整

受評業者	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	指標得分
太魯閣客運	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	0.00
統聯客運	有且紀錄完整	無提供資料	有且紀錄完整	-0.38
華聯客運	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	0.00
興東客運	無提供資料	無提供資料	無提供資料	-0.50

二、路線別指標

評鑑指標「B5-1 車內消防逃生設備妥善度」評估受評業者營運車輛內滅火與逃生設備是否齊備且功能正常，以確保緊急事故發生時具備基本應變與乘客疏散能力。依評鑑指標評分方式查核業者受評路線營運現況，評鑑結果如表 3.2-15 所示。

本指標為扣分項最多扣 2 分，各受評路線得分皆為 0.00 分，平均值為 0.00 分、標準差為 0.00。顯示受評業者營運車輛內滅火器及車窗擊破器數量充足，且逃生安全門標示清楚且可正常使用。

表 3.2-15 行車安全指標(B5)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	B5-1
太魯閣客運	301	0.00
	302	0.00
	303	0.00
	305	0.00
統聯客運	308	0.00
	310	0.00
	311	0.00
華聯客運	304	0.00
興東客運	309	0.00
平均值	-	0.00
標準差	-	0.00

3.3 旅客服務品質與駕駛員管理

「旅客服務品質與駕駛員管理」係評估業者於第一線服務品質之表現及人員管理制度之完善程度。本項目涵蓋班次準點情形、駕駛行為、行車平穩性、駕駛員服務態度/儀容、營運車內設施環境、申訴處理機制等面向，並得併同乘客問卷及秘密客調查結果納入評分。其評鑑涵意在於衡量業者實際服務輸出品質及人力管理成效，反映旅客搭乘體驗之整體滿意度與服務專業程度。

3.3.1 準點性指標(C1)

有關準點性指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-1 所示。評鑑指標「C1-1 抽測班車發車準點率」透過業者班車實際發車準點情形，評估其班表執行穩定度與調度管理能力，反映營運時間掌控情形；評鑑指標「C1-2 抽測班車到站準點率」檢視班車實際到站時間與表定時間之符合程度，評估業者交通流量應變能力及服務可靠性。

表 3.3-1 準點性指標(C1)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C1-1	抽測班車發車準點率	- / 3 / -	衡量業者依班表準時發車之執行能力，反映排班管理、調度效率與營運穩定度。
路線別	C1-2	抽測班車到站準點率	- / 3 / -	衡量實際運行過程之準點控制能力，反映路線營運管理與交通變動應變能力。

有關評鑑指標「C1-1 抽測班車發車準點率」與「C1-2 抽測班車到站準點率」得分評析，分述如下：

一、C1-1 抽測班車發車準點率

本指標滿分為 3.00 分，各路線發車準點率表現呈現兩極化分佈。太魯閣客運表現最為優異，所營運之路線(301、302、303、305 路線)均取得滿分(3.00 分)；相較之下，華聯客運(304 路線)表現最不理想，得分為 0.00 分。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303、305 路線)及統聯客運(308、310 路線)發車準點合格率皆為 100%，顯示業者班表執行穩定度與調度管理能力優異；興東客運(309 路線)及統聯客運(311 路線)發車準點合格率分別為 95.2%及 93.9%，表示個別班次發車有早發或誤點問題，整體仍屬良好水準；而華聯客運(304 路線)發車準點合格率僅 63.30%，顯示業者班次掌控能力顯著不足。

二、C1-2 抽測班車到站準點率

本指標滿分為 3.00 分，各路線到站準點率表現呈現兩極化分佈。太魯閣客運表現最為優異，所營運之路線(301、302、303、305 路線)均取得滿分(3.00 分)；相較之下，華聯客運(304 路線)表現最不理想，得分為 0.00 分。此外，統聯客運內部表現落差較大，其中 308 路線得滿分(3.00 分)，而 310 路線僅得 0.00 分。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303、305 路線)及統聯客運(308 路線)到站準點合格率皆為 96%以上，顯示業者交通流量應變能力及服務可靠性優異；興東客運(309 路線)及統聯客運(311 路線)到站準點合格率分別為 91.0%及 93.9%，表示個別班次發車有早發或誤點問題，整體仍屬良好水準；而華聯客運(304 路線)及統聯客運(310 路線)到站準點合格率僅 80.0%及 60.0%，顯示該路線在實際行駛過程中的交通流量應變能力及時間掌握較為不足。

表 3.3-2 準點性指標(C1)評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C1-1	C1-2
太魯閣客運	301	3.00	3.00
	302	3.00	3.00
	303	3.00	3.00
	305	3.00	3.00
統聯客運	308	3.00	3.00
	310	3.00	0.00
	311	1.89	1.89
華聯客運	304	0.00	0.00
興東客運	309	2.25	1.50
平均值	-	2.46	2.04
標準差	-	1.01	1.29

表 3.3-3 準點性指標(C1)查核結果彙整

業者	路線	發車準點合格率	到站準點合格率
太魯閣客運	301	100.0%	99.1%
	302	100.0%	99.1%
	303	100.0%	97.8%
	305	100.0%	96.8%
統聯客運	308	100.0%	100.0%
	310	100.0%	60.0%
	311	93.9%	93.9%
華聯客運	304	63.3%	80.0%
興東客運	309	95.2%	91.0%

3.3.2 駕駛行為指標(C2)

有關駕駛行為指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-4 所示。評鑑指標「C2-1 駕駛員不良載客行為」檢視駕駛員是否有不良載客行為，反映駕駛員職業倫理與公司監督機制之有效性；評鑑指標「C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認」檢視業者是否配合道安政策，落實路口停讓與指差確認作業，以降低交通事故風險。

表 3.3-4 駕駛行為指標(C2)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C2-1	駕駛員不良載客行為	- / 5 / -	查核基本營運服務義務是否落實，反映駕駛員職業倫理與公司監督機制有效性。
路線別	C2-2	駕駛員路口停讓及指差確認	-2 / 0 / -	查核交通安全政策執行情形，屬事故預防型駕駛行為管理指標。

有關評鑑指標「C2-1 駕駛員不良載客行為」與「C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認」得分評析，分述如下：

一、C2-1 駕駛員不良載客行為

本指標滿分為 5.00 分，各受評路線得分皆為 5.00 分，平均值為 5.00 分、標準差為 0.00。顯示所有調查路線班次之駕駛員皆無發生拒載乘客、過站不停、未依路線行駛等不良載客行為。

二、C2-2 駕駛員路口停讓及指差確認

本指標為扣分項最多扣 2 分，各受評路線得分介於-0.50 至 0.00 分之間，平均值為-0.17 分、標準差為 0.17。顯示多數調查路線駕駛員行經路口時，皆能落實停讓行為，並於轉彎時確實執行指差確認。

就個別路線觀察，統聯客運(308、310 路線)及興東客運(309 路線)皆獲滿分，顯示駕駛員已完善落實路口停讓與指差確認；而太魯閣客運(301、302、303、305 路線)、統聯客運(311 路線)及華聯客運(304 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，整體仍屬良好水準，主要缺失多為轉彎時未落實執行指差確認。

表 3.3-5 駕駛行為指標(C2)評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C2-1	C2-2
太魯閣客運	301	5.00	-0.25
	302	5.00	-0.20
	303	5.00	-0.33
	305	5.00	-0.13
統聯客運	308	5.00	0.00
	310	5.00	0.00
	311	5.00	-0.10
華聯客運	304	5.00	-0.50
興東客運	309	5.00	0.00
平均值	-	5.00	-0.17
標準差	-	0.00	0.17

3.3.3 駕駛員服務態度與儀容指標(C3)

有關駕駛員服務態度與儀容指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-6 所示。評鑑指標「C3-1 駕駛員服務態度與服裝儀容」評估駕駛員對乘客之服務品質與專業形象，透過態度與儀容表現反映整體服務管理水平。依評鑑指標評分方式查核業者受評路線營運現況。

表 3.3-6 駕駛員服務態度與儀容指標(C3)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C3-1	駕駛員服務態度與服裝儀容	- / 3 / -	衡量第一線服務品質與企業形象管理程度，反映顧客服務訓練與內部規範落實情形。

本指標滿分為 3 分，各受評路線得分介於 2.51 至 3.00 分之間，平均值為 2.79 分、標準差為 0.16。整體分布集中於高分區段，反映多數業者在駕駛員服務態度與儀容管理上表現穩定，評鑑結果如表 3.3-7 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(305 路線)及華聯客運(304 路線)得分為滿分，表現最為優異，顯示該路線在駕駛員服務態度與儀容表現好；而太魯閣客運(302 路線)與平均值存在一定落差，主要缺失為駕駛員未穿著制服；其餘路線雖未達滿分，且與滿分差距極小，整體仍維持良好水準，表示個別班次駕駛員存在服裝儀容不整齊或服務態度欠佳之零星狀況。

表 3.3-7 駕駛員服務態度與儀容指標(C3)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C3-1
太魯閣客運	301	2.69
	302	2.51
	303	2.75
	305	3.00
統聯客運	308	2.72
	310	2.74
	311	2.89
華聯客運	304	3.00
興東客運	309	2.81
平均值	-	2.79
標準差	-	0.16

3.3.4 駕駛行車安全性指標(C4)

有關駕駛行車安全性指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-8 所示。評鑑指標「C4-1 危險駕駛行為」針對行車過程中之危險駕駛行為進行查核，以檢視駕駛員是否遵守安全駕駛規範並維護乘客安全。

表 3.3-8 駕駛行車安全性指標(C4)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C4-1	危險駕駛行為	-1.5 / 0 / -	查核駕駛操作是否具高度風險行為，屬重大行車安全核心指標。

本指標為扣分項最多扣 2 分，各受評路線得分介於-0.47 至 0.00 分之間，平均值為-0.07 分、標準差為 0.15。整體分布集中於高分區段，反映多數駕駛員對安全駕駛規範之執行狀況普遍良好，評鑑結果如表 3.3-9 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(302、303、305 路線)、統聯客運(308、311 路線)及興東客運(309 路線)得分為滿分，表現最為優異，顯示該路線在駕駛員在遵守安全駕駛規範上皆落實良好；而太魯閣客運(301 路線)、統聯客運(310 路線)及華聯客運(304 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，整體仍維持良好水準，主要扣分原因為行車期間使用通訊設備及他人聊天。

華聯客運(304 路線)行車期間與他人聊天之相關缺失，經業者申覆已刪除缺失，因此未列於附件四，惟業者於申覆截止後才提供相關資料，因此不調整成績，僅刪除缺失。

表 3.3-9 駕駛行車安全性指標(C4)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C4-1
太魯閣客運	301	-0.08
	302	0.00
	303	0.00
	305	0.00
統聯客運	308	0.00
	310	-0.09
	311	0.00
華聯客運	304	-0.47
興東客運	309	0.00
平均值	-	-0.07
標準差	-	0.15

3.3.5 車內環境舒適度(C5)

有關車內環境舒適度之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-10 所示。評鑑指標「C5-1 營運車輛環境舒適度」透過車內環境品質檢視乘車舒適度，評估業者對服務細節與乘客體驗之重視程度。

表 3.3-10 車內環境舒適度(C5)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C5-1	營運車輛環境舒適度	- / 4 / -	評估乘車體驗品質與車輛日常清潔維護管理程度。

本指標滿分為 4 分，各受評路線得分介於 3.00 至 4.00 分之間，平均值為 3.49 分、標準差為 0.45。整體分布集中於高分區段，顯示多數受評路線之車內環境品質與乘車舒適度表現優異，評鑑結果如表 3.3-11 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(303 路線)、華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)得分為滿分，表現最為優異，顯示該路線在車內環境品質與乘車舒適度臻於完善；而其餘路線雖未達滿分，且與滿分差距極小，整體仍維持良好水準，主要扣分原因為「車窗潔淨度不足」及「座椅破損」。

表 3.3-11 車內環境舒適度(C5)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C5-1
太魯閣客運	301	3.00
	302	3.20
	303	4.00
	305	3.00
統聯客運	308	3.00
	310	3.60
	311	3.60
華聯客運	304	4.00
興東客運	309	4.00
平均值	-	3.49
標準差	-	0.45

3.3.6 乘客滿意度指標(C6)

有關乘客滿意度指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-12 所示。評鑑指標「C6-1 乘客乘車滿意程度」透過乘客問卷統計結果反映民眾對業者整體服務之主觀評價，作為評估服務品質改善方向之依據。

表 3.3-12 乘客乘車滿意程度(C6)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	C6-1	乘客乘車滿意程度	- / 3 / -	透過量化調查衡量整體服務成果，屬結果型服務品質指標。

本指標滿分為 3 分，各受評路線得分介於 1.80 至 2.50 分之間，平均值為 2.28 分、標準差為 0.26。整體分布集中於高分區段，顯示多數民眾對業者整體服務給予正面評價，評鑑結果如表 3.3-13 所示。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301、302、303、305 路線)、華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)之乘客滿意度極高，受訪民眾均給予正面評價(非常滿意、滿意)；而統聯客運(308、310、311 路線)則表現欠佳，不僅「普通」評價佔比顯著，且皆出現負面評價，導致其 C6-1 指標分數均低於全體平均值。

表 3.3-13 乘客乘車滿意程度(C6)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	C6-1
太魯閣客運	301	2.40
	302	2.47
	303	2.44
	305	2.43
統聯客運	308	2.13
	310	1.94
	311	1.80
華聯客運	304	2.50
興東客運	309	2.38
平均值	-	2.28
標準差	-	0.26

表 3.3-14 乘客乘車滿意程度(C6)查核結果彙整

受評業者	路線編號	項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
太魯閣客運	301	人次	19	75	0	0	0
		占率	20%	80%	0%	0%	0%
	302	人次	22	52	0	0	0
		占率	30%	70%	0%	0%	0%
	303	人次	3	9	0	0	0
		占率	25%	75%	0%	0%	0%
統聯客運	308	人次	9	26	13	2	0
		占率	18%	52%	26%	4%	0%
	310	人次	3	36	17	6	0
		占率	5%	58%	27%	10%	0%
	311	人次	1	18	21	3	0
		占率	2%	42%	49%	7%	0%
華聯客運	304	人次	3	6	0	0	0
		占率	33%	67%	0%	0%	0%
興東客運	309	人次	1	5	0	0	0
		占率	17%	83%	0%	0%	0%

3.3.7 申訴情形指標(C7)

有關申訴情形指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-15 所示。評鑑指標「C7-1 申訴服務處理情形」檢視業者對民眾申訴之處理效率與回應態度，以評估客服機制健全度；評鑑指標「C7-2 民眾申訴案件數」透過業者書面資料審查期間受評路線營運里程標準化申訴密度，分析業者營運路線服務缺失發生頻率，作為品質改善參考。

表 3.3-15 申訴情形指標(C7)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	C7-1	申訴服務處理情形	- / 3 / -	查核客服處理效率與回應機制健全度，反映顧客關係管理能力。
公司別	C7-2	民眾申訴案件數	- / 3 / -	以營運里程標準化申訴密度，反映服務缺失發生頻率。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.3-16 所示。在申訴服務處理情形(C7-1)方面，太魯閣客運、統聯客運及華聯客運均建立完善的申訴管道與回覆機制，且相關紀錄完整，故皆獲得滿分。興東客運雖設有申訴管道與回覆機制，然因證明文件有所缺漏，致該項未能獲得分數；民眾申訴案件數(C7-2)方面，太魯閣客運獲得滿分，顯示民眾申訴頻率較低，整體服務品質優異且穩定。相較之下，而統聯客運、華聯客運及興東客運申訴頻率較高，顯示其服務缺失發生頻率尚有改善空間，致該項皆未能獲得分數。

表 3.3-16 申訴情形指標(C7)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	C7-1	C7-2
太魯閣客運	3.00	3.00
統聯客運	3.00	0.00
華聯客運	3.00	0.00
興東客運	0.00	0.00
平均值	2.25	0.75
標準差	1.50	1.50

表 3.3-17 申訴情形指標(C7)查核結果彙整

受評業者	民眾申訴處理	申訴案件數	營運公里數	十萬公里數	每十萬公里申訴案件數
太魯閣客運	有記錄，回覆完善且處理完畢	2	519039	5.19	0.39
統聯客運	有記錄，回覆完善且處理完畢	46	51345	0.51	89.59
華聯客運	有記錄，回覆完善且處理完畢	5	149148	1.49	3.35
興東客運	無提供資料	3	77950.8	0.78	3.85

3.3.8 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)

有關公司監督管理駕駛員服務情形之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.3-18 所示。評鑑指標「C8-1 公司自主管理落實度」評估公司是否透過制度設計強化駕駛自律與內部稽核機制，以提升行車安全與服務品質。

表 3.3-18 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	C8-1	公司自主管理落實度	- / 3 / -	查核公司是否建立內部自我稽核與駕駛員行為管理機制，屬制度化治理能力指標。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.3-19 所示。受評業者均符合查核標準並取得滿分，顯示業者除擬訂完善的自主管理機制外，亦確實落實各項稽查紀錄，包含：駕駛員服裝儀容、服務態度及行車安全、路口停讓及指差確認。

表 3.3-19 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	C8-1
太魯閣客運	3.00
統聯客運	3.00
華聯客運	3.00
興東客運	3.00
平均值	3.00
標準差	0.00

表 3.3-20 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)查核結果彙整

受評業者	自主管理機制	落實稽查紀錄
太魯閣客運	有擬訂	均有落實
統聯客運	有擬訂	均有落實
華聯客運	有擬訂	均有落實
興東客運	有擬訂	均有落實

3.4 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全

「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」係評估業者於場站及車輛設施、服務流程及安全管理方面是否符合無障礙相關法規及規範。本項目包括低地板公車配置比例、輪椅固定設備設置、語音播報系統、無障礙動線規劃及相關人員教育訓練等事項。其評鑑涵意在於確保身心障礙者及高齡者等族群得以平等使用公共運輸服務，落實交通平權及公共服務之包容性原則。

3.4.1 無障礙車輛配置與規格指標(D1)

有關無障礙車輛配置與規格指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.4-1 所示。評鑑指標「D1-1 無障礙公車比率」檢視業者無障礙車輛配置比例，評估對高齡者與身障者乘車需求之重視程度與政策配合落實程度；評鑑指標「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」評估業者無障礙車輛外觀標示是否明確，俾利乘客辨識以提升資訊透明度；評鑑指標「D1-3 車輛無障礙設備妥善度」評估無障礙設備實際可用性，確保身障乘客搭乘權益獲得保障；評鑑指標「D1-4 驗票機設定」檢視驗票機設定是否符合無障礙政策要求，提升視聽障礙者使用便利性。

表 3.4-1 無障礙車輛配置與規格指標(D1)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	D1-1	無障礙公車比率	- / 2 / -	衡量車隊無障礙配置程度，反映交通平權與政策配合度。
公司別	D1-2	張貼無障礙貼紙比率	- / 1 / -	查核識別標示是否明確，確保乘客辨識便利性。
公司別	D1-3	車輛無障礙設備妥善度	- / 1 / -	查核無障礙設施功能是否正常，屬實質服務能力指標。
公司別	D1-4	驗票機設定	- / 1 / -	確保無障礙乘車資訊回饋一致性，反映細部服務品質控管。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.4-2 所示。太魯閣客運及興東客運無障礙車輛比率皆達 50% 以上(其中太魯閣客運更達 100%)，顯示上述業者對無障礙運輸之落實程度優異，且無障礙設備皆能正常運作；而統聯客運及華聯客運在無障礙車輛比率較低，分別為 29% 及 33%，然其既有車輛之無障礙設備均能正常運作，妥善度良好。

表 3.4-2 無障礙車輛配置與規格指標(D1)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	D1-1	D1-2	D1-3	D1-4
太魯閣客運	2.00	1.00	1.00	1.00
統聯客運	1.00	1.00	1.00	1.00
華聯客運	1.00	1.00	1.00	1.00
興東客運	2.00	1.00	1.00	1.00
平均值	1.50	1.00	1.00	1.00
標準差	0.58	0.00	0.00	0.00

表 3.4-3 無障礙公車比率(D1-1)查核結果彙整

受評業者	無障礙車輛比率 (無障礙車輛數/總車輛數)	無障礙貼紙 妥善度	車輛無障礙設備 妥善度	驗票機 妥善度
太魯閣客運	100%(14/14)	100%	100%	100%
統聯客運	29%(4/14)	100%	100%	100%
華聯客運	33%(1/3)	100%	100%	100%
興東客運	67%(2/3)	100%	100%	100%

3.4.2 無障礙班表提供(D2)

有關無障礙班表提供之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.4-4 所示。評鑑指標「D2-1 站牌無障礙班表完整度」評估站牌資訊是否清楚標示無障礙班次，以確保無障礙資訊可及性。

表 3.4-4 無障礙班表提供(D2)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	D2-1	站牌無障礙班表完整度	- / 1 / -	查核無障礙資訊揭示是否完整清晰，屬資訊可近性管理指標。

本指標滿分為 1 分，各受評路線得分介於 0.23 至 1.00 分之間，平均值為 0.88 分、標準差為 0.25。整體分布集中於高分區段，多數路線之站牌無障礙資訊內容完整，資訊揭露程度良好。

就個別路線觀察，太魯閣客運(301 路線)、統聯客運(310 路線)、華聯客運(304 路線)及興東客運(309 路線)獲得 1 分滿分，無障礙資訊完整度最佳。而太魯閣客運(302、303、305 路線)及統聯客運(311 路線)雖未達滿分，且與滿分差距極小，表示個別站點存在輕微瑕疵或局部資訊辨識度問題，整體仍屬良好水準；本項最低分者統聯客運(308 路線)得 0.23 分，主要缺失原因為多數站牌均未設置路線無障礙資訊。

表 3.4-5 無障礙班表提供(D2)路線別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	路線編號	D2-1
太魯閣客運	301	1.00
	302	0.97
	303	0.98
	305	0.88
統聯客運	308	0.23
	310	1.00
	311	0.88
華聯客運	304	1.00
興東客運	309	1.00
平均值	-	0.88
標準差	-	0.25

3.4.3 駕駛服務指標(D3)

有關駕駛服務指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.4-6 所示。評鑑指標「D3-1 駕駛員操作無障礙設備流暢度」過實地觀察駕駛操作流程是否順暢，評估業者駕駛員無障礙服務教育訓練之落實程度。

表 3.4-6 駕駛服務指標(D3)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	D3-1	駕駛員操作無障礙設備流暢度	- / 4 / -	查核駕駛操作專業度與熟練度，反映實務訓練成效。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.4-7 所示。本項在檢視駕駛對無障礙設備操作之熟練度，雖調查期間無身障乘客搭乘，惟經確認業者之無障礙設備功能完善且保養良好，故予以滿分。

表 3.4-7 駕駛服務指標(D3)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	D3-1
太魯閣客運	4.00
統聯客運	4.00
華聯客運	4.00
興東客運	4.00
平均值	4.00
標準差	0.00

3.5 公司經營與管理

「公司經營與管理」係評估業者整體營運制度、組織管理與公司治理能力。本項目著重於法規遵循情形(如：交通違規)、行政管理制度(如：政策配合)、內部控管機制(如：員工內部教育)、營運服務品質管理(如：前期評鑑缺失事項追蹤改善情形)等事項。其評鑑涵意在於確認業者是否具備健全之經營體質與制度化管理能力，確保營運服務得以持續穩定提供，並兼顧公共運輸服務之效率與責任。

3.5.1 交通違規案件指標(E1)

有關交通違規案件指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.5-1 所示。評鑑指標「E1-1 交通違規」透過違規開單情形分析業者法規遵循程度，反映駕駛員整體行車紀律與公司管理成效；評鑑指標「E1-2 行車肇事率」透過事故發生率評估行車安全表現，作為檢視風險控管與駕駛管理成效之依據。

表 3.5-1 交通違規案件指標(E1)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	E1-1	交通違規	-1.5 / 0 / -	以標準化里程衡量違規頻率，屬法規遵循與風險管理指標。
公司別	E1-2	行車肇事率	-1.5 / 0 / -	以事故密度衡量安全績效，屬核心結果型安全指標。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.5-2 所示。在交通違規案件(E1-1)方面，多數業者無違規紀錄，均獲滿分。僅華聯客運發生 1 件違規案件，得分為-1.13 分；在行車肇事率(E1-2)方面，多數業者無肇事紀錄，均獲滿分。僅太魯閣客運發生 1 件有肇責案件，且因屬 A1 類事件，該項得分為-1.5 分。

表 3.5-2 交通違規案件指標(E1)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	E1-1	E1-2
太魯閣客運	0.00	-1.50
統聯客運	0.00	0.00
華聯客運	-1.13	0.00
興東客運	0.00	0.00
平均值	-0.28	-0.38
標準差	0.57	0.75

表 3.5-3 交通違規(E1-1)查核結果彙整

受評業者	交通違規件數	十萬公里數	每十萬延車公里 交通違規件數
太魯閣客運	0	5.19	0.00
統聯客運	0	0.51	0.00
華聯客運	1	1.49	0.67
興東客運	0	0.78	0.00

表 3.5-4 行車肇事率(E1-2)查核結果彙整

受評業者	A1 事故件數	A2 事故件數	十萬公里數	每十萬延車公里 A1 事故件數	每十萬延車公里 A2 事故件數
太魯閣客運	1	0	5.19	0.19	0.00
統聯客運	0	0	0.51	0.00	0.00
華聯客運	0	0	1.49	0.00	0.00
興東客運	0	0	0.78	0.00	0.00

3.5.2 政策配合與創新服務(E2)

有關政策配合與創新服務之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.5-5 所示。評鑑指標「E2-1 大眾運輸政策配合度」評估業者配合中央與地方政策推動之落實度，反映行政配合與制度執行能力；評鑑指標「E2-2 創新服務項目」評估業者除基本服務外，是否積極提出創新措施，以提升服務品質與形象；評鑑指標「E2-3 縣府及中央政策配合」檢視業者於人力招募、智慧交通及轉乘政策等事項之配合程度，反映業者整體政策協力度。

表 3.5-5 政策配合與創新服務(E2)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	E2-1	大眾運輸政策配合度	- / 6 / -	查核資料提送與制度配合情形，反映行政配合度與制度執行力。
公司別	E2-2	創新服務項目	- / 0 / +1.5	評估業者主動投入創新與公共政策宣導之積極程度。
公司別	E2-3	縣府及中央政策配合	- / 0 / +1.5	衡量業者對政策推動、產業發展與智慧交通轉型之配合度。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.5-6 所示。

在大眾運輸政策配合度(E2-1)方面，所有受評業者之駕駛員皆定期進行尿液採驗。行政資料提送部分，太魯閣客運及統聯客運表現最為優異，各項資料均落實提送；華聯客運及興東客運則部分證明資料均未提供。

在創新服務項目(E2-2)方面，「重大交通政策宣導」及「道安政策宣導」部分，太魯閣客運、統聯客運、華聯客運均落實辦理相關宣導；興東客運則未提供相關佐證資料。至於「創新服務」部分，除興東客運未提供資料外，其餘業者均積極推動多項創新措施，如表 3.5-8 所示。

在「縣府及中央政策配合(E2-3)」方面，太魯閣客運、統聯客運、華聯客運及興東客運於「無縫轉乘(銜接臺鐵/客運)」與「驗票機統一標準」項目均符合規範。在「駕駛員招募計畫」部分，統聯客運、華聯客運及興東客運皆落實配合，太魯閣客運則未參與。此外，針對「公車到站提醒措施」，僅太魯閣與統聯客運以車外廣播方式執行。

表 3.5-6 政策配合與創新服務(E2)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	E2-1	E2-2	E2-3
太魯閣客運	6.00	+1.50	+1.05
統聯客運	6.00	+1.50	+1.35
華聯客運	1.50	+1.50	+1.20
興東客運	1.50	+0.00	+1.20

受評業者/統計項目	E2-1	E2-2	E2-3
平均值	3.75	1.13	1.20
標準差	2.60	0.75	0.12

表 3.5-7 大眾運輸政策配合度(E2-1)查核結果彙整

受評業者	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
太魯閣客運	100%	100%	定期填報	依規定辦理
統聯客運	100%	100%	定期填報	依規定辦理
華聯客運	無須提供	無提供資料	定期填報	依規定辦理
興東客運	無提供資料	無提供資料	無提供資料	依規定辦理

註：底線斜體字表示該項係申覆截止後提供之資料，僅調整是否為缺失，不調整成績。
依華聯客運所提資料顯示，機關同意華聯客運 304 路線無須提供票證資料，故視為有依規定辦理。

表 3.5-8 創新服務項目(E2-2)查核結果彙整

受評業者	重大交通政策宣導	道安政策宣導配合	業者自提創新服務
太魯閣客運	有辦理相關宣導	有辦理相關宣導	1.推行小活動增加載客量 2.台灣好行路線持電子票證免費搭乘政策 3.取得國際標準碳足跡查證證書
統聯客運	有辦理相關宣導	有辦理相關宣導	1.傳統站牌增設即時車訊 QD 碼 2.加入花蓮縣交通行到服務系統
華聯客運	有辦理相關宣導	有辦理相關宣導	1.贈送乘客獨家貼心選物禮 2.民眾就是 IP 社群口碑分享活動 3.揪團吃好料套票 4.設置愛心傘 5.解說員
興東客運	無提供資料	無提供資料	無提供資料

表 3.5-9 縣府及中央政策配合(E2-3)查核結果彙整

受評業者	駕駛員招募計畫	無縫轉乘	智慧交通政策推動	驗票機統一標準	公車到站時提醒措施	其他政策配合
太魯閣客運	無配合	可銜接 其他市區公車、 公路客運或臺鐵	有配合	統一標準	僅執行 車外廣播	縣府無 指定項目
統聯客運	有配合	可銜接 其他市區公車、 公路客運或臺鐵	有配合	統一標準	僅執行 車外廣播	縣府無 指定項目
華聯客運	有配合	可銜接 其他市區公車、 公路客運或臺鐵	有配合	統一標準	車外廣播及 車頭車尾顯示 均無執行	縣府無 指定項目
興東客運	有配合	可銜接 其他市區公車、 公路客運或臺鐵	有配合	統一標準	車外廣播及 車頭車尾顯示 均無執行	縣府無 指定項目

3.5.3 公司監督管理指標(E3)

有關公司監督管理指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.5-10 所示。評鑑指標「E3-1 教育訓練人次」評估業者是否辦理完整教育訓練並達一定參與比例，以強化專業能力與安全意識；評鑑指標「E3-2 駕駛員管理制度及執行」檢視業者駕駛管理制度與工時安排是否符合法規，確保勞動條件與行車安全；評鑑指標「E3-3 公司管理作為」評估業者對事故檢討與法規宣導等管理作為之制度化程度。

表 3.5-10 公司監督管理指標(E3)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
公司別	E3-1	教育訓練人次	- / 4 / -	查核教育訓練覆蓋率與內容完整性，反映人力培育投入程度。
公司別	E3-2	駕駛員管理制度及執行	-1 / 0 / -	查核工時與管理制度是否符合法規，屬勞安與風險控管指標。
公司別	E3-3	公司管理作為	- / 4 / -	評估事故通報、內部檢討與持續改善機制是否健全。

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.5-11 所示。

在教育訓練人次(E3-1)方面，太魯閣客運、統聯客運及興東客運表現最為傑出。其教育訓練內容涵蓋交通安全、身心管理制度、行車教育訓練、緊急應變事故處理及無障礙服務等核心項目，且受訓人次比例均達 80% 以上，展現出優異的覆蓋率與落實度。相較之下，華聯客運的訓練參與比例介於 60% 至 80%，覆蓋率明顯不足。

在駕駛員管理制度及執行(E3-2)方面，多數受評業者均具備完善之駕駛員管理制度，且駕駛員工時安排均符合相關法令規範，能落實保障勞動條件與行車安全。僅興東客運因未能提供相關執行佐證資料，致使本項評鑑指標未能獲分。

在公司管理作為(E3-3)方面，受評業者皆針對交通事故與法規管理機制進行檢討，其中統聯客運及華聯客運皆能落實定期檢討，展現較強的自律性。而太魯閣客運與興東客運在事故管理或法規落實上僅採不定期檢討，管理強度相對較低。

表 3.5-11 公司監督管理指標(E3)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	E3-1	E3-2	E3-3
太魯閣客運	4.00	0.00	3.00
統聯客運	4.00	0.00	4.00
華聯客運	0.00	0.00	4.00
興東客運	0.00	-1.00	2.00
平均值	2.00	-0.25	3.25
標準差	2.31	0.50	0.96

表 3.5-12 公司監督管理指標(E3)查核結果彙整

受評業者	教育訓練 內容	E3-1			E3-2	E3-3	
		教育訓練 人次	公司 總人數	查核結果	駕駛員 工時管理	行車事故 管理機制	交通法規 落實度
太魯閣客運	符合主題	19	20	達 80%以上	符合規範	不定期檢討	定期檢討
統聯客運	符合主題	45	16	達 80%以上	符合規範	定期檢討	定期檢討
華聯客運	符合主題	8	<u>12</u>	<u>介於 60% 至 80%</u>	符合規範	定期檢討	定期檢討
興東客運	<u>符合主題</u>	692	32	達 80%以上	無提供資料	不定期檢討	不定期檢討

註：底線斜體字表示該項係申覆截止後提供之資料，僅調整是否為缺失，不調整成績。

3.5.4 前期評鑑缺失改善指標(E4)

有關前期評鑑缺失改善指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.5-13 所示。評鑑指標「E4-1 前期缺失改善作為」檢視業者對前期評鑑缺失之改善成效，以評估持續改善能力。

表 3.5-13 前期評鑑缺失改善指標(E4)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	E4-1	前期缺失改善作為	- / 3 / -	查核受評業者前期評鑑設備缺失項目本期改善作為情形

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.5-14 所示。在前期缺失改善作為(E4-1)方面，華聯客運已達成全面改善；太魯閣客運則已針對多數缺失進行優化，僅「視障乘客乘車教育訓練」尚在規劃中；統聯客運與興東客運因未能提供相關執行佐證資料，故此項指標未能獲分。

表 3.5-14 前期評鑑缺失改善指標(E4)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	E4-1
太魯閣客運	1.50
統聯客運	0.00
華聯客運	3.00
興東客運	0.00
平均值	1.13
標準差	1.44

3.5.5 網頁資訊易讀性指標(E5)

有關網頁資訊易讀性指標之評鑑指標及查核說明，彙整內容如表 3.5-15 所示。評鑑指標「E5-1 官方網站資訊」評估業者官方網站是否提供完整乘車資訊並具備查詢便利性，以提升資訊公開與服務品質。

表 3.5-15 網頁資訊易讀性指標(E5)內容及說明彙整

指標類別	代碼	指標名稱	權重配比 (扣分/配分/加分)	查核說明
路線別	E5-1	官方網站資訊	- / 3 / -	查核受評業者官方乘車資訊提供，如：票價表、時刻表、路線圖等，乘車資訊查詢之便利性

依評鑑指標評分方式查核受評業者營運現況，評鑑結果如表 3.5-16 所示。在官方網站資訊(E5-1)方面，受評業者均於官網提供完整乘車資訊，且查詢介面友善、查詢便利，整體表現優良。

表 3.5-16 網頁資訊易讀性指標(E5)公司別指標評鑑結果

受評業者/統計項目	E5-1
太魯閣客運	3.00
統聯客運	3.00
華聯客運	3.00
興東客運	3.00
平均值	3.00
標準差	0.00

第四章 評鑑結果分析

本章透過不同面向探討受評業者之評鑑成績，藉以了解業者各評鑑指標之得分析情、缺失樣態，以及各業者在不同營運路線上的表現差異，藉此提供完整且具參考價值的評鑑資訊，作為後續改善與管理決策的依據。

4.1 評鑑指標成績彙整

本節以「公司別與路線別」及「評鑑項目」面向探討受評業者之評鑑成績，以了解業者各查核項目之表現情形。

4.1.1 公司別與路線別

本計畫評鑑指標可區分為「公司別」與「路線別」兩大類別，旨在全方位兼顧企業管理體制與第一線服務執行之品質。評鑑結果所揭露的缺失項目，其意義不限於量化分數之高低，更深層反映出業者在管理內能(制度完善性)與服務外顯(執行落實度)兩個維度上的系統性問題。

一、公司別指標缺失情形分析

各受評業者「公司別」指標評鑑成績彙整結果如表 4.1-1 所示。

表 4.1-1 受評業者「公司別」指標評鑑成績彙整表

代碼	扣分	配分	加分	太魯閣	統聯	華聯	興東	平均值	標準差
A1-1		2		2	0	2	0	1.00	1.15
A2-3		0	+0.5	0	0.05	0	0	0.01	0.03
A3-1		0	+0.5	0	0	0	0	0.00	0.00
A3-2		0	+0.5	0	0	0	0	0.00	0.00
A3-3		0	+0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.50	0.00
B1-1		3		2.25	1.02	1.75	1.75	1.69	0.51
B2-1		3		3	3	3	3	3.00	0.00
B2-2		3		3	3	3	3	3.00	0.00
B5-2	-0.5	0		0	-0.38	0	-0.5	-0.22	0.26
C7-1		3		3	3	3	0	2.25	1.50
C7-2		3		3	0	0	0	0.75	1.50
C8-1		3		3	3	3	3	3.00	0.00
D1-1		2		2	1	1	2	1.50	0.58
D1-2		1		1	1	1	1	1.00	0.00
D1-3		1		1	1	1	1	1.00	0.00
D1-4		1		1	1	1	1	1.00	0.00
D3-1		4		4	4	4	4	4.00	0.00
E1-1	-1.5	0		0	0	-1.13	0	-0.28	0.57
E1-2	-1.5	0		-1.5	0	0	0	-0.38	0.75
E2-1		6		6	6	1.5	1.5	3.75	2.60

代碼	扣分	配分	加分	太魯閣	統聯	華聯	興東	平均值	標準差
E2-2		0	+1.5	1.5	1.5	1.5	0	1.13	0.75
E2-3		0	+1.5	1.05	1.35	1.2	1.2	1.20	0.12
E3-1		4		4	4	0	0	2.00	2.31
E3-2	-1	0		0	0	0	-1	-0.25	0.50
E3-3		4		3	4	4	2	3.25	0.96
E4-1		3		1.5	0	3	0	1.13	1.44
E5-1		3		3	3	3	3	3.00	0.00
總計	-4.5	49	+5	47.3	41.04	37.32	26.45	38.03	8.75

針對公司治理、車輛管理、無障礙服務及政策配合等面向之評鑑結果進行檢視與比較，以下分別說明各業者於公司別指標之缺失情形：

(一) 各受評業者缺失情形

1. 太魯閣客運

太魯閣客運整體公司別評鑑表現相對穩定，多數指標皆達查核標準，惟在車輛平均車齡情形(B1-1)仍有部分缺失，顯示部分營運車輛之車齡結構仍有改善空間。此外，在行車肇事率(E1-2)指標亦出現缺失情形，反映營運期間仍發生行車事故，顯示在行車安全管理與事故預防措施方面仍須持續強化。

2. 統聯客運

統聯客運整體評鑑結果尚屬穩定，惟在合法場站停車空間(A1-1)與車輛平均車齡情形(B1-1)等指標未得滿分，顯示在場站停車資源配置與車隊汰舊換新方面仍有改善空間。此外，在駕駛員出勤前健康管理(B5-2)亦出現缺失，顯示駕駛員出勤前健康檢測制度落實程度仍需加強。

3. 華聯客運

華聯客運於多數基本管理指標表現尚可，但在交通違規(E1-1)指標出現缺失情形，顯示營運期間仍有違反交通相關法規之情形，顯示在駕駛員交通法規教育及行車紀律管理方面仍需持續強化。此外，在車輛平均車齡情形(B1-1)與政策配合度(E2-1)等指標之得分亦未達查核標準。

4. 興東客運

興東客運整體公司別評鑑得分相對較低，主要缺失集中於多項管理指標，包括合法場站停車空間(A1-1)、駕駛員出勤前健康管理(B5-2)、申訴服務處理情形(C7-1)、民眾申訴案件數(C7-2)及教育訓練人次(E3-1)等，顯示在營運管理制度、顧客服務處理機制及駕駛員教育訓練等方面仍有較大改善空間。

(二) 共同缺失指標情形

綜合各受評業者之公司別評鑑結果，可發現部分指標為多數業者共同出現之缺失項目，主要包括下列幾類：

1. 車輛車齡管理(B1-1)

部分業者車隊車齡偏高，顯示車輛汰換與更新機制仍有強化空間。

2. 駕駛員健康與管理制度(B5-2、E3-1)

部分業者在駕駛員出勤前健康檢測與教育訓練制度方面未完全落實，顯示駕駛員管理制度仍需強化。

3. 無障礙服務配置(D1 系列指標)

部分業者無障礙車輛配置比例不足，或相關設備與識別標示未完善，顯示無障礙服務推動仍有改善空間。

4. 政策配合與創新服務(E2 系列指標)

各業者在政策配合及創新服務推動方面表現差異較大，顯示在公共運輸政策落實與服務創新方面仍有提升空間。

(三) 綜整分析

整體而言，公司別評鑑結果顯示，多數客運業者在車輛維修保養、排廢氣品質及申訴處理機制等基本管理制度方面已具一定水準。然而，在車輛更新管理、無障礙服務配置、駕駛員管理制度及政策配合度等面向仍存在不同程度之缺失，顯示部分業者在營運管理制度與服務品質提升方面仍有改善空間。未來可透過強化車隊更新規劃、提升無障礙服務比例、落實駕駛員教育訓練與健康管理，以及積極配合政府公共運輸政策，以持續提升整體市區公車服務品質與營運安全。

二、路線別指標缺失情形分析

各客運業者及其受評路線之「路線別」指標評鑑成績彙整結果，分別如表 4.1-2 及表 4.1-3 所示。

表 4.1-2 受評業者「路線別」指標評鑑成績彙整表

代碼	扣分	配分	加分	太魯閣	統聯	華聯	興東	平均值	標準差
A2-1		5		4.61	4.86	5.00	5.00	4.87	0.18
A2-2		8		7.93	7.77	8.00	8.00	7.93	0.11
B3-1		12		12.00	9.40	11.14	11.14	10.92	1.09
B4-1		4		3.68	2.65	2.80	2.80	2.98	0.47
B5-1	-2	0		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C1-1		3		3.00	2.63	0.00	2.25	1.97	1.35
C1-2		3		3.00	1.63	0.00	1.50	1.53	1.23
C2-1		5		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00
C2-2	-2	0		-0.23	-0.03	-0.50	0.00	-0.19	0.23
C3-1		3		2.74	2.78	3.00	2.81	2.83	0.12
C4-1	-1.5	0		-0.02	-0.03	-0.47	0.00	-0.13	0.23
C5-1		4		3.30	3.40	4.00	4.00	3.68	0.38
C6-1		3		2.43	1.95	2.50	2.38	2.32	0.25
D2-1		1		0.96	0.70	1.00	1.00	0.92	0.14
總計	-5.5	51	-	48.42	42.71	41.47	45.88	44.62	3.14

表 4.1-3 受評路線「路線別」指標評鑑成績彙整表

代碼	扣分	配分	加分	太魯閣				統聯			華聯	興東	平均值	標準差
				301	302	303	305	308	310	311	304	309		
A2-1		5		4.93	3.88	4.84	4.79	4.69	4.96	4.92	5.00	5.00	4.78	0.35
A2-2		8		8.00	8.00	8.00	7.72	7.66	8.00	7.65	8.00	8.00	7.89	0.16
B3-1		12		12.00	12.00	12.00	12.00	9.86	8.91	9.43	11.14	11.14	10.94	1.23
B4-1		4		3.89	3.93	3.56	3.33	2.42	3.20	2.33	2.80	2.80	3.14	0.59
B5-1	-2	0		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C1-1		3		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.89	0.00	2.25	2.46	1.01
C1-2		3		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	1.89	0.00	1.50	2.04	1.29
C2-1		5		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00
C2-2	-2	0		-0.25	-0.20	-0.33	-0.13	0.00	0.00	-0.10	-0.50	0.00	-0.17	0.17
C3-1		3		2.69	2.51	2.75	3.00	2.72	2.74	2.89	3.00	2.81	2.79	0.16
C4-1	-1.5	0		-0.08	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.09	0.00	-0.47	0.00	-0.07	0.15
C5-1		4		3.00	3.20	4.00	3.00	3.00	3.60	3.60	4.00	4.00	3.49	0.45
C6-1		3		2.40	2.47	2.44	2.43	2.13	1.94	1.80	2.50	2.38	2.28	0.26
D2-1		1		1.00	0.97	0.98	0.88	0.23	1.00	0.88	1.00	1.00	0.88	0.25
總計	-5.5	51	-	48.58	47.79	49.23	48.10	43.70	42.25	42.19	41.47	45.88	45.47	3.09

針對各路線於場站設施、車輛設備、行車準點性及旅客服務品質等面向之表現進行分析，以下分別說明各業者於路線別指標之缺失情形：

(一) 各受評路線缺失情形

1. 太魯閣客運

太魯閣客運所營運之 301、302、303 及 305 路線整體評鑑表現較佳，多數指標得分接近滿分。惟在站牌維護完善程度(A2-1)及車內環境舒適度(C5-1)方面仍有部分缺失，顯示部分站牌設施或車內環境管理仍有改善空間。

2. 統聯客運

統聯客運營運之 308、310 及 311 路線整體評鑑結果相對較低，主要缺失集中於公車動態設備妥善度(B3-1)、公車靜態資訊妥善度(B4-1)，以及發車與到站準點率(C1-1、C1-2)等指標，顯示在車輛資訊設備管理與班次時間控制方面仍有改善空間。

3. 華聯客運

華聯客運營運之 304 路線整體評鑑表現尚可多數指標得分表現穩定，惟在公車靜態資訊妥善度(B4-1)與危險駕駛行為(C4-1)方面出現缺失情形，顯示車內資訊設備管理與駕駛行為仍需持續強化。

4. 興東客運

興東客運營運之 309 路線在部分基本服務指標表現良好，但在發車與到站準點率(C1-1、C1-2)方面得分較低，顯示班次時間控制仍有改善空間。此外，在公車靜態資訊妥善度(B4-1)亦未達滿分。

(二) 共同缺失指標情形

綜合各受評業者之路線別評鑑結果，可發現部分指標為多數路線共同出現之缺失項目，主要包括下列幾類：

1. 車輛資訊設備妥善度(B3-1、B4-1)

部分車輛動態資訊設備與車內靜態資訊未能完全維持良好狀態。

2. 班次準點性(C1-1、C1-2)

部分路線在發車與到站準點率方面未達理想水準，顯示交通環境與營運調度仍影響班次穩定性。

3. 乘客滿意度(C6-1)

整體滿意度平均值約落在中等偏上水準，顯示仍有提升服務品質之空

間。

4. 車內環境與服務品質(C5-1、C3-1)

部分路線在車內整潔度、舒適度或駕駛服務品質方面仍有改善空間。

(三) 綜整分析

整體而言，路線別評鑑結果顯示，多數路線在站牌設施、乘客服務及基本營運管理方面表現尚稱穩定。然而，在車輛資訊設備維護、班次準點性及車內服務品質等與乘客直接感受相關之指標上，仍出現不同程度之缺失。未來建議客運業者持續強化車輛設備維護管理、優化班次調度機制並提升駕駛員服務品質，以提升整體市區公車服務水準及乘客搭乘體驗。

4.1.2 評鑑項目

本計畫依據「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」等五大評鑑項目，對受評業者之營運服務品質進行整體評估。各受評業者評鑑項目成績彙整，如表 4.1-4 所示。

表 4.1-4 受評業者評鑑項目成績彙整表

編號	評鑑項目	扣分	配分	加分	太魯閣	統聯	華聯	興東	平均值	標準差
A	場站設施與服務	0	15	+2	15.04	13.18	15.50	13.50	14.31	1.14
B	運輸工具設備與安全	-2.5	25	0	23.93	18.69	21.69	21.19	21.38	2.15
C	旅客服務品質與駕駛員管理	-3.5	30	0	28.22	23.33	19.53	20.94	23.01	3.81
D	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	0	10	0	9.96	8.70	9.00	10.00	9.42	0.66
E	公司經營管理	-4	20	+3	18.55	19.85	13.07	6.70	14.54	6.00
-	總計	-10	100	+5	95.72	83.75	78.79	72.33	82.65	9.89
-	等第	-	-	-	優等	甲等	乙等	乙等	-	-
-	排名	-	-	-	1	2	3	4	-	-

以下就本計畫評鑑項目，對受評業者之整體評鑑成績表現與差異情形，說明如下：

一、場站設施與服務(項目 A)

「場站設施與服務」評鑑項目主要評估客運業者於場站及候車環境之設施設置與服務管理品質，並檢視乘車資訊揭露及設施維護情形。在權重配比方面，本項設置扣分項為 0 分、配分項為 15 分、加分項為 2 分。

由評鑑結果觀察，各業者於本項目整體表現良好，平均得分為 14.31 分，標準差為 1.14，顯示各業者在場站設施管理方面之差異相對較小。其中，華聯客運得分最高(15.50 分)，除達到配分上限外並取得加分，顯示其於場站設施管理與候車資訊維護方面表現較為完善；太魯閣客運得分 15.04 分，亦接近滿分水準。統聯客運與興東客運得分分別為 13.18 分與 13.50 分，略低於整體平均，顯示部分場站設施管理或乘車資訊維護仍有改善空間。

整體而言，各業者在場站基本設施與資訊揭露方面已具一定水準，但仍建議持續加強站牌資訊更新與候車環境維護，以提升候車階段之服務品質。

二、運輸工具設備與安全(項目 B)

「運輸工具設備與安全」主要評估車輛設備條件、車輛維護管理及安

全管理制度等內容。在權重配比方面，本項設置扣分項為 2.5 分、配分項為 25 分、加分項為 0 分。

評鑑結果顯示，本項目平均得分為 21.38 分，標準差為 2.15，整體表現尚屬穩定。其中太魯閣客運得分 23.93 分為各業者中最高，顯示其在車輛維修保養與安全管理方面表現較佳；華聯客運及興東客運得分分別為 21.69 分及 21.19 分，表現接近整體平均。統聯客運得分 18.69 分為本項目最低者，顯示其車輛設備管理或車隊結構方面仍有改善空間。

整體而言，各業者在排廢氣品質與車輛維修保養等基本安全管理指標均能維持一定水準，但在車齡結構及部分安全管理制度之落實程度方面仍有差異，未來可持續強化車隊更新與車輛設備維護機制，以提升整體營運安全品質。

三、旅客服務品質與駕駛員管理(項目 C)

「旅客服務品質與駕駛員管理」係評估市區公車第一線服務品質及駕駛員管理制度之落實情形，包含班次準點率、駕駛行為、乘客服務品質及申訴處理等面向。在權重配比方面，本項設置扣分項為 3.5 分、配分項為 30 分、加分項為 0 分。

評鑑結果顯示，本項目平均得分為 23.01 分，標準差為 3.81，為各評鑑項目中差異最大者，顯示各業者在實際服務品質與人員管理方面之表現差異較為明顯。其中太魯閣客運得分 28.22 分，顯示其在班次準點性及服務品質方面整體表現較佳；統聯客運得分 23.33 分，與平均值相近。華聯客運與興東客運得分分別為 19.53 分與 20.94 分低於整體平均，顯示在駕駛員服務品質或班次管理方面仍有改善空間。

整體而言，本項目因涉及實際營運服務品質與駕駛員行為管理，受交通環境與營運管理制度影響較大，因此各業者表現差異亦相對明顯，未來建議持續強化駕駛員教育訓練與服務管理機制，以提升整體乘車服務品質。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(項目 D)

「無障礙服務」項目主要評估業者在場站與車輛設備方面是否符合無障礙相關規範，以確保身心障礙者及高齡者能夠順利使用公共運輸服務。在權重配比方面，本項設置扣分項為 0 分、配分項為 10 分、加分項為 0 分。

評鑑結果顯示，本項目平均得分為 9.42 分，標準差為 0.66，整體表現良好且差異不大。其中興東客運得分 10 分達到滿分水準；太魯閣客運得分 9.96 分亦接近滿分。華聯客運與統聯客運得分分別為 9.00 分與 8.70 分，略

低於平均值，顯示在無障礙車輛配置或相關設備管理方面仍有部分改善空間。

整體而言，各業者已逐步落實無障礙服務相關措施，但仍可透過持續提升無障礙車輛比例與設備維護管理，以進一步提升交通平權服務品質。

五、公司經營與管理(項目 E)

「公司經營與管理」主要評估客運業者整體營運制度與管理能力，包括法規遵循、政策配合、教育訓練及公司治理等內容。在權重配比方面，本項設置扣分項為 4 分、配分項為 20 分、加分項為 3 分。

評鑑結果顯示，本項目平均得分為 14.54 分，標準差為 6.00，為五大評鑑項目中差異最大之構面。其中統聯客運得分 19.85 分為各業者中最高，顯示其在政策配合及公司治理制度方面表現較佳；太魯閣客運得分 18.55 分亦具良好管理制度。華聯客運得分 13.07 分略低於平均值，而興東客運得分 6.70 分，顯示在公司管理制度、教育訓練及政策配合方面仍有較大改善空間。

整體而言，本項目顯示各業者在公司治理與營運管理制度方面之成熟度差異較大，未來可透過強化內部管理制度、提升員工教育訓練及積極配合公共運輸政策，以提升整體營運管理能力。

六、綜合分析

綜合各評鑑項目結果觀察，本次評鑑四家受評業者之總平均成績為 82.65 分，整體評鑑等第屬於「甲等」水準。其中太魯閣客運總得分 95.72 分，是本年度評鑑唯一達到「優等」的業者，顯示其在各評鑑構面之整體表現均較為穩定且優於其他業者；統聯客運得分 83.75 分，屬於「甲等」水準；華聯客運與興東客運得分分別為 78.79 分及 72.33 分，屬於「乙等」等第。

從各評鑑項目表現來看，場站設施與服務(項目 A)及無障礙服務(項目 D)整體表現較為穩定，顯示多數業者在基礎設施與無障礙服務方面已具備一定水準；而旅客服務品質與駕駛員管理(項目 C)及公司經營與管理(項目 E)之差異較大，反映各業者在第一線服務品質與營運管理制度方面仍存在不同程度之落差。

整體而言，本次評鑑結果顯示多數業者已具備基本之營運管理能力與服務品質，但在服務品質管理、公司治理制度及安全管理機制等面向仍有持續精進之空間。未來建議業者透過強化營運管理制度、提升駕駛員教育訓練及持續改善服務品質，以進一步提升市區公車公共運輸服務水準。

4.2 評鑑結果缺失樣態分析

本章將針對各受評業者評鑑結果指標缺失樣態進行分析，藉此釐清缺失之根源，並作為受評業者改善精進經營體質與優化服務效能之參考依據。

4.2.1 公司別

「公司別」指標旨在評核受評客運業者的整體經營體質、管理制度及資源投入情形。這類指標的查核結果通常代表該公司整體的營運水平。當此類指標出現缺失時，代表問題的核心在於業者的管理失靈與紀律不嚴、經營資源投入不足、政策執行意願低落等，屬於「體制面」出現問題。本年度受評業者「公司別」指標評鑑結果缺失項目彙整，如表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 受評業者「公司別」指標評鑑結果缺失項目彙整表

代碼	評鑑指標	缺失項目	太魯閣 客運	統聯 客運	華聯 客運	興東 客運	業者數
B1-1	車輛平均車齡情形	營運車輛車齡逾 5 年	●	●	●	●	4
E2-1	大眾運輸政策配合度	行車月報表提送率			●	●	2
C7-2	民眾申訴案件數	每十萬公里至少 1 筆 民眾申訴案件		●	●	●	3
D1-1	無障礙公車比率	無障礙車輛比率不足 50%		●	●		2
E4-1	前期缺失改善作為	前期缺失未改善	●	●		●	3
A1-1	合法場站停車空間	停車格數不充足		●		●	2
E2-1	大眾運輸政策配合度	票證資料提送率			●	●	2
E2-1	大眾運輸政策配合度	定期網路填報			●	●	2
E3-1	教育訓練人次	教育訓練落實程度不佳			●	●	2
C7-1	申訴服務處理情形	無申訴案件回覆紀錄				●	1
E1-1	交通違規	交通違規			●		1
E1-2	行車肇事率	有肇責案件	●				1
E3-2	駕駛員管理制度及執行	未遵循駕駛員工時管理				●	1
-	-	缺失項目數	3	5	8	10	26

有關各受評業者本年度「公司別」評鑑指標缺失項目情形，從車輛與設施管理、服務品質與顧客關係、交通平權、營運安全管理及制度執行力

等面向，詳細分析說明如后。

一、太魯閣客運

太魯閣客運本次共有 3 項缺失，整體缺失數量相對其他業者少，但仍可觀察出在車輛設備與安全管理方面的改善空間，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

在車輛平均車齡情形(B1-1)指標上，該業者營運車輛車齡逾 5 年，顯示業者車輛更新速度較慢。該評鑑指標主要反映車隊安全性與服務品質穩定度，若車齡偏高，可能增加維修頻率及故障風險，建議業者逐步推動車輛汰舊換新，以維持營運品質。

(二) 服務品質與顧客關係

太魯閣客運在申訴服務相關指標並未出現缺失，顯示其顧客服務處理機制與申訴管理整體運作尚屬穩定。

(三) 交通平權

在無障礙公車配置方面未出現缺失，顯示其無障礙車輛配置仍符合政策要求。

(四) 營運安全管理

於行車肇事率(E1-2)指標出現肇責案件，反映業者在行車安全管理上仍有改善空間。此指標屬核心安全績效指標，建議透過強化駕駛員教育訓練及行車安全管理措施，以降低事故風險。

(五) 制度執行力

在前期缺失改善作為(E4-1)方面未完全落實改善，顯示業者在缺失追蹤與改善管理上仍需加強制度化管理。

二、統聯客運

統聯客運共有 5 項缺失，缺失分布於車輛管理、顧客服務、交通平權及場站管理等面向，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

與多數業者相同，在車輛平均車齡情形(B1-1)出現車齡偏高情形，顯示業者車輛更新仍需持續推動。此外在合法場站停車空間(A1-1)方面停車格數不足，可能影響車輛調度與場站營運秩序，亦可能導致車輛違規停放問題。

(二) 服務品質與顧客關係

於民眾申訴案件數(C7-2)指標出現缺失，代表每十萬公里已有一定數量之申訴案件，顯示在服務品質或乘客體驗方面仍有改善空間。

(三) 交通平權

在無障礙公車比率(D1-1)方面未達 50%，反映車隊無障礙配置比例不足，仍需配合政策持續提升無障礙車輛比例。

(四) 營運安全管理

安全相關指標未出現重大缺失，顯示基本安全管理仍維持一定水準。

(五) 制度執行力

在前期缺失改善作為(E4-1)方面未完全改善，顯示業者在持續改善機制與缺失追蹤管理方面仍有提升空間。

三、華聯客運

華聯客運本次共有 8 項缺失，顯示在制度管理與服務品質方面存在較多待改善事項，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

同樣出現車輛平均車齡偏高(B1-1)情形，顯示業者車輛更新進度仍需持續推動。

(二) 服務品質與顧客關係

在民眾申訴案件數(C7-2)方面出現缺失，顯示乘客對服務品質仍有一定程度的不滿意情形。

(三) 交通平權

在無障礙公車比率(D1-1)方面未達政策要求，顯示交通平權與無障礙運輸服務仍需加強。

(四) 營運安全管理

於交通違規(E1-1)指標出現違規案件，顯示部分駕駛員在行車紀律與交通法規遵循方面仍需強化管理。

(五) 制度執行力

華聯客運在制度面缺失較為明顯，反映業者在行政管理與制度執行方

面仍有待加強，缺失項目包括：

1. 行車月報表提送率不足
2. 票證資料提送率不足
3. 定期網路填報未落實
4. 教育訓練落實程度不足

四、興東客運

興東客運共有 10 項缺失，是本次評鑑缺失項目最多的業者，顯示整體營運管理仍需全面改善，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

在車輛平均車齡情形(B1-1)與合法場站停車空間(A1-1)均出現缺失，顯示業者車輛設備更新與場站設施管理均有不足。

(二) 服務品質與顧客關係

興東客運在顧客服務面向出現多項缺失，此情形顯示顧客關係管理機制未能有效運作，建議強化客服回應與案件追蹤制度。其缺失項目包括：

1. 民眾申訴案件數偏高
2. 申訴服務處理情形無回覆紀錄

(三) 交通平權

本業者在無障礙車輛比例方面並未出現缺失，顯示交通平權政策仍有一定程度落實。

(四) 營運安全管理

在安全管理方面，主要問題出現在駕駛員工時管理未符規範(E3-2)，此屬勞動安全與風險管理的重要指標，若未妥善管理可能影響行車安全。

(五) 制度執行力

興東客運在制度面缺失最多，整體顯示其行政管理制度與內部管理機制仍有待全面強化。其缺失項目包括：

1. 行車月報表提送率不足
2. 票證資料提送率不足
3. 定期網路填報未落實

4. 教育訓練落實程度不足
5. 前期缺失未改善

整體而言，本次評鑑缺失主要集中於車輛車齡管理、政策資料提送、顧客服務管理及制度執行力等面向。其中車齡偏高為最普遍之問題，顯示部分業者在車輛更新與車隊結構調整上仍需持續投入；此外，行政資料提送與制度配合度不足，亦反映部分業者在營運管理制度化方面仍待強化。

未來建議各業者持續落實車輛更新計畫、強化教育訓練與駕駛管理制度，並提升行政配合與服務品質管理，以提升整體公共運輸服務品質與營運安全。

4.2.2 路線別

「路線別」指標則聚焦於乘客在特定旅次中實際感受到的服務品質與行車安全。這類指標通常透過隨車調查、站牌實地稽核及乘客問卷取得，反映最真實的服務現況。當此類指標出現缺失時，問題多聚焦於現場作業程序(SOP)的執行或是第一線人員(駕駛員)的行為偏差，代表問題的核心在於業者的服務品質不穩定、營運穩定性堪慮、設備維護流於疏漏等，屬於「執行面」出現問題。本年度受評業者「路線別」指標評鑑結果缺失項目彙整，如表 4.2-2 所示。

表 4.2-2 受評業者路線別指標評鑑結果缺失項目彙整表

代碼	評鑑指標	缺失項目	太魯閣客運				統聯客運			華聯客運	興東客運	業者數
			302	305	303	301	311	308	310	304	309	
B4-1	公車靜態資訊妥善度	車前、車側、車後任一未標示路線號碼	●	●	●	●	●	●	●	●	●	9
A2-1	站牌維護完善程度	站牌傾斜或破損	●	●	●	●	●	●	●			7
C2-2	駕駛員路口停讓及指差確認	未落實指差確認	●	●	●	●	●			●		6
B3-1	公車動態設備妥善度	電子播報設備異常					●	●	●	●	●	5
C5-1	營運車輛環境舒適度	車窗不乾淨	●	●			●	●	●			5
D2-1	站牌無障礙班表完整度	站牌無障礙資訊標示不清	●	●	●		●	●				5
B4-1	公車靜態資訊妥善度	未標示駕駛姓名		●			●			●	●	4
B4-1	公車靜態資訊妥善度	未張貼路線圖				●	●	●	●			4
B4-1	公車靜態資訊妥善度	未張貼虧損補貼貼紙	●		●		●	●				4
B5-1	車內消防逃生設備妥善度	缺漏酒精、體溫及血壓任一檢測資料					●	●	●		●	4
C1-1	抽測班車發車準點率	到站準點率不足 96%					●		●	●	●	4
A2-1	站牌維護完善程度	站牌倒塌或綑綁在鄰近柱子上	●	●	●							3
A2-2	站牌資訊明確程度	站牌資訊標示不清		●			●	●				3
C1-1	抽測班車發車準點率	發車準點率不足 96%					●			●	●	3
C5-1	營運車輛環境舒適度	座椅破損					●	●	●			3
B3-1	公車動態設備妥善度	下車鈴功能不正常					●		●			2
C4-1	危險駕駛行為	與他人聊天				●				●		2
C3-1	駕駛員服務態度與服儀儀容	未穿著制服	●									1
C3-1	駕駛員服務態度與服儀儀容	服務態度差				●						1
C4-1	危險駕駛行為	行車期間使用通訊設備							●			1
-	-	缺失項目數	8	8	6	6	15	10	10	7	6	76

備註: "●"表示受評路線評鑑結果有該項缺失情形

有關各受評業者本年度「路線別」評鑑指標缺失項目情形，從資訊揭露與設施維護、車輛設備與乘車環境、營運準點與安全管理、駕駛服務品質等面向，詳細分析說明如后。

一、太魯閣客運

太魯閣客運本年度受評路線為 301、302、303、305，依資訊揭露與設施維護、車輛設備與乘車環境、營運準點與安全管理、駕駛服務品質等面向，分述如下：

(一) 資訊揭露與設施維護

太魯閣客運所營運之 301、302、303 及 305 路線，於公車靜態資訊妥善度(B4-1)方面皆出現車輛不完整標示路線號碼情形，顯示部分車輛外部識別資訊未依規定完整呈現，可能影響乘客辨識車輛與搭乘判斷。此外，多條路線亦出現站牌傾斜或破損(A2-1)及站牌資訊標示不清(A2-2)之情形，顯示站牌設施維護與資訊更新管理仍有改善空間。另部分站牌存在站桿倒塌或綑綁於其他設施情形，反映站牌設施巡檢與維護機制仍需強化。整體而言，太魯閣客運在站牌設施管理與車輛資訊揭露方面仍需建立更完善之定期巡查與維護制度，以確保乘客可獲得清楚且正確之乘車資訊。

(二) 車輛設備與乘車環境

在乘車環境方面，部分路線出現車窗清潔度不足(C5-1)之情形，顯示車輛日常清潔維護仍有加強空間。該指標主要反映乘客旅次舒適度，若車內環境未維持良好整潔，將影響整體搭乘體驗。因此建議業者強化車輛出車前與收班後之清潔檢查制度，以提升車內整體環境品質。

(三) 營運準點與安全管理

於安全管理方面，多條路線出現未落實路口指差確認(C2-2)情形。指差確認係防禦性駕駛之重要作業程序，若未落實執行，可能增加轉彎或路口行車事故風險。此情形顯示駕駛員在交通安全操作程序之落實程度仍需強化，建議透過教育訓練與行車稽核機制，提升駕駛員安全操作意識。

(四) 駕駛服務品質

在駕駛服務品質方面，個別路線出現駕駛員未穿著制服(C3-1)之情形。駕駛員制服與整齊儀容為大眾運輸服務專業形象的重要一環，若未依規定穿著制服，可能影響乘客對服務品質之觀感。建議業者加強內部管理與督導機制，確保駕駛員服務形象符合規範。

二、統聯客運

統聯客運本年度受評路線為 308、310、311，依資訊揭露與設施維護、車輛設備與乘車環境、營運準點與安全管理、駕駛服務品質等面向，分述如下：

(一) 資訊揭露與設施維護

統聯客運所營運之 308、310 及 311 路線普遍出現車輛未完整標示路線號碼(B4-1)情形，顯示車輛外部資訊揭露仍需加強。此外，多處站牌出現傾斜或破損(A2-1)與站牌資訊標示不清(A2-2)情形，反映站牌管理與維護仍有改善空間。同時部分站牌亦出現無障礙班次資訊標示不清(D2-1)之問題，可能影響身心障礙乘客取得乘車資訊之便利性。

(二) 車輛設備與乘車環境

統聯客運部分路線出現電子播報設備異常(B3-1)情形，顯示車內動態資訊設備維護仍需加強。此外亦出現車窗清潔不足與座椅破損(C5-1)等問題，反映車輛內部環境與設備維護仍有改善空間。上述問題若未即時處理，可能影響乘客乘車舒適度及資訊取得。

(三) 營運準點與安全管理

在營運管理方面，部分路線出現到站準點率不足(C1-1)情形，顯示班次營運穩定性仍有改善空間。此外亦出現未落實指差確認(C2-2)情形，顯示駕駛員在交通安全操作方面仍需強化教育與督導。

(四) 駕駛服務品質

統聯客運在駕駛服務方面未出現顯著服務態度缺失，但仍應持續透過教育訓練及服務品質管理制度，以維持穩定且一致之服務品質。

三、華聯客運(304)

華聯客運本年度受評路線為 304，依資訊揭露與設施維護、車輛設備與乘車環境、營運準點與安全管理、駕駛服務品質等面向，分述如下：

(一) 資訊揭露與設施維護

華聯客運 304 路線於車輛路線號碼標示(B4-1)方面出現未完整標示情形，另亦出現未張貼路線圖與未標示駕駛姓名等資訊揭露不足問題，顯示車輛靜態資訊管理仍有改善空間。

(二) 車輛設備與乘車環境

該路線出現電子播報設備異常(B3-1)、車窗清潔不足及座椅破損(C5-1)等情形，顯示車內設備與環境維護尚未完全到位。此外，下車鈴功能異常亦可能影響乘客下車需求表達，建議業者加強設備巡檢與維護制度。

(三) 營運準點與安全管理

華聯客運 304 路線出現到站準點率不足(C1-1)與未落實指差確認(C2-2)情形，顯示營運班次控制與安全駕駛操作仍有改善空間。

(四) 駕駛服務品質

該路線出現駕駛與他人聊天(C4-1)及服務態度不佳(C3-1)等情形，顯示駕駛員在行車專注度與服務態度方面仍需加強。建議業者透過教育訓練及服務品質管理機制，提升駕駛員專業服務意識。

四、興東客運

興東客運本年度受評路線為 309，依資訊揭露與設施維護、車輛設備與乘車環境、營運準點與安全管理、駕駛服務品質等面向，分述如下：

(一) 資訊揭露與設施維護

興東客運 309 路線出現車輛未完整標示路線號碼(B4-1)與未標示駕駛姓名情形，顯示車輛資訊揭露仍有改善空間。

(二) 車輛設備與乘車環境

該路線出現電子播報設備異常(B3-1)及部分設備資料缺漏情形，顯示車輛設備管理仍需加強，以確保乘客可順利取得乘車資訊。

(三) 營運準點與安全管理

於評鑑調查期間受評路線曾出現到站與發車準點率不足(C1-1)情形，顯示班次營運穩定性仍有改善空間。此外，亦出現未落實指差確認情形，顯示駕駛安全操作仍需強化。

(四) 駕駛服務品質

該路線出現駕駛與他人聊天(C4-1)之情形，顯示行車期間專注度仍需提升。建議業者透過教育訓練與行車稽核制度，加強駕駛員安全駕駛與服務紀律管理。

整體而言，本次受評路線缺失主要集中於車輛靜態資訊標示不足、站牌設施維護不佳、部分車內設備異常以及駕駛安全操作落實度不足等面向。其中以車身路線號碼標示缺失與站牌設施維護問題最為普遍，顯示在基礎資訊揭露與公共設施管理方面仍有提升空間。

未來建議各業者應加強車輛標示與乘車資訊完整性、站牌設施維護管理、車內設備定期檢查及駕駛安全行為教育訓練，以提升整體公共運輸服務品質與乘客搭乘體驗。

4.2.3 綜合分析

本節依據前述公司別及路線別指標缺失樣態分析結果，就整體缺失分布情形進行歸納整理並加以說明，以利主管機關及受評業者掌握整體營運管理問題之主要特徵與改善方向。

一、公司別缺失樣態分析結果

由公司別缺失項目觀察，各受評業者在營運管理制度與行政配合方面之缺失程度有所差異。整體而言，公司別指標之缺失多集中於車隊管理、政策配合度、駕駛員管理制度及安全管理等層面。

首先，在車隊管理方面，所有受評業者均出現營運車輛車齡偏高之情形，顯示部分業者在車輛更新與汰換規劃方面仍有改善空間。車齡結構除影響車輛可靠度外，亦可能影響車輛設備妥善度與乘車舒適度，建議業者應透過中長期車輛更新計畫逐步改善車齡結構。其次，在行政資料提送與政策配合方面，部分業者於行車月報表提送率、票證資料提送率及定期網路填報等項目出現缺失，顯示在營運資料管理與行政作業流程方面仍有待強化。此類問題多屬於內部管理機制與行政流程問題，若能透過建立固定提送流程與專責人員制度，通常可有效改善。此外，在駕駛員管理與教育訓練方面，部分業者出現教育訓練落實程度不足或駕駛員工時管理未確實執行之情形。此類缺失可能影響駕駛員安全駕駛能力與勞動管理，建議業者應加強教育訓練制度與駕駛工時監控機制，以確保符合相關法規規範。

在交通安全管理方面，部分業者出現交通違規或行車肇事案件，顯示在安全管理制度與駕駛行為監督方面仍有加強空間。透過事故原因分析、強化防禦駕駛教育訓練及建立安全管理制度，可有效降低相關風險。

整體而言，公司別缺失多屬於制度管理與營運策略層面問題，其改善需透過內部制度建立與營運管理強化，屬於較具中長期性之改善議題。

二、路線別缺失樣態分析結果

在路線別缺失方面，評鑑結果顯示各路線缺失多集中於乘車資訊揭露、站牌設施維護、車輛設備妥善度、車內環境品質及駕駛行為管理等面向，屬於第一線營運服務品質之問題。

首先，在乘車資訊揭露方面，多數路線出現車輛未完整標示路線號碼、未張貼路線圖或未標示駕駛姓名等情形。此類缺失雖屬於基本資訊揭露問題，但對乘客辨識車輛及獲取乘車資訊具有重要影響，顯示部分業者在車輛出車前檢查制度與資訊管理方面仍需加強。其次，在站牌設施維護方面，

部分路線出現站牌傾斜、破損或站桿倒塌等情形，另亦有站牌資訊標示不清或無障礙班次資訊不明確之問題。站牌為乘客取得乘車資訊之重要設施，若維護不當，除影響資訊辨識外，亦可能造成安全疑慮，因此應建立定期巡檢與維修機制。第三，在車輛設備與乘車環境方面，部分路線出現電子播報設備異常、下車鈴功能不正常、車窗清潔不足或座椅破損等情形。此類缺失主要反映車輛設備維護與日常清潔管理之落實程度，若能透過例行檢查與維修制度，多可於短期內改善。

在營運準點管理方面，部分路線出現發車準點率或到站準點率未達標準情形，顯示班次調度或交通環境影響可能導致班次穩定性不足。業者可透過調整班次配置或利用智慧運輸系統進行車輛動態管理，以提升班次準確度。最後，在駕駛行為與服務品質方面，部分路線出現未落實指差確認、行車期間與他人聊天或使用通訊設備等情形。此類問題反映駕駛員安全駕駛與服務紀律管理仍需強化，建議業者透過教育訓練及稽查制度提升駕駛專業素養。

整體而言，路線別缺失多屬於日常營運與服務品質管理問題，多可透過加強巡檢、維護及教育訓練等措施於短期內改善。

三、綜合說明

綜合公司別與路線別缺失分析結果可發現，受評業者之缺失樣態大致可區分為制度管理層面與現場營運層面兩種類型。

在制度管理層面方面，主要問題包括車輛車齡結構管理不足、行政資料提送流程未完善、駕駛員管理制度與教育訓練落實程度不足等。此類問題多與企業內部管理制度及資源配置有關，需透過制度建立與管理強化逐步改善。

在現場營運層面方面，缺失多集中於車輛資訊揭露不足、站牌設施維護不佳、車輛設備維護不足及駕駛行為管理等問題。此類問題多屬日常營運管理與服務品質控制範疇，若業者能建立完善之巡檢與維護制度，並加強駕駛教育訓練，通常可在短期內獲得改善。

整體而言，本次評鑑結果顯示受評業者在基礎營運管理制度與第一線服務品質管理兩方面均仍有提升空間。未來建議業者除持續強化車輛與設備維護管理外，亦應透過制度化管理與教育訓練機制，全面提升營運安全、服務品質與乘客滿意度，以強化大眾運輸服務之整體品質與可靠度。

4.3 年度缺失指標分析

本小節比較受評業者於前一年度(113 年)與本年度(114 年)各項評鑑指標之進步與退步情形。有關上年度業者評鑑缺失項目於本年度改善情形的探討，工作團隊先對缺失項目做定義，再進行業者年度指標得分做比較，說明如后。

一、業者年度缺失指標定義

工作團隊參考「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 9 條評鑑成績與等第範圍之定義，評鑑成績 80 分以上，未滿 90 分者，其評鑑等第為甲等。假設受評業者每一評鑑指標之標準化得分率未達 80%，則其指標得分合計為 80 分。因此，工作團隊將受評業者上年度指標之標準化得分率未達 80% 者，定義為「年度缺失指標」，並對這些指標項目追蹤後續改善情形。

二、業者缺失改善情形

各受評路線指標項目之標準化得分率未達 80% 者定義為「年度缺失指標」，針對上述指標項目追蹤其後續改善情形，各受評業者年度缺失指標於 114 年度改善追蹤結果說明如下。各受評業者之追蹤指標改善情形，如表 4.3-1 所示。

(一) 太魯閣客運

上年度缺失指標追蹤項目有 3 項，本年度 0 項退步、2 項持平、1 項進步。顯示上年度缺失項目皆已進行改善，建議業者繼續保持。

(二) 統聯客運

上年度缺失指標追蹤項目有 7 項，本年度 1 項退步、3 項持平、3 項進步。其中，「B5-2 駕駛員出勤前健康管理」為上年度缺失項目未獲得改善，建議業者將此列為改善重點。

(三) 華聯客運

上年度缺失指標追蹤項目有 5 項，本年度 0 項退步、2 項持平、3 項進步。顯示上年度缺失項目皆已進行改善，建議業者繼續保持。

(四) 興東客運

上年度缺失指標追蹤項目有 13 項，本年度 5 項退步、3 項持平、5 項進步。其中，「B1-1 車輛平均車齡情形」、「B5-2 駕駛員出勤前健康管理」、「E2-2 創新服務項目」、「E3-1 教育訓練人次」、「E3-3 公司管理作為」為上年度缺失項目未獲得改善，建議業者將此列為改善重點。

表 4.3-1 受評業者 113 年度缺失指標項目於 114 年度改善情形彙整

代碼	指標名稱	太魯閣 客運	統聯 客運	華聯 客運	興東 客運	業者數
A1-1	合法場站停車空間		○			1
A2-3	智慧站牌協助維護	○	○	○	○	4
B1-1	車輛平均車齡情形	○	△		▼	3
B5-2	駕駛員出勤前健康管理		▼		▼	2
C1-1	抽測班車發車準點率				△	1
C1-2	抽測班車到站準點率		△		△	2
C4-1	危險駕駛行為			△		1
C7-1	申訴服務處理情形				○	1
C8-1	公司自主管理落實度				△	1
D1-1	無障礙公車比率		○	○		2
D2-1	站牌無障礙班表完整度				△	1
E2-1	大眾運輸政策配合度				△	1
E2-2	創新服務項目	△		△	▼	3
E3-1	教育訓練人次		△		▼	2
E3-3	公司管理作為				▼	1
E4-1	前期缺失改善作為			△	○	2
年度缺失指標追蹤個數		3	7	5	13	28
改善 情形	退步(▼)個數	0	1	0	5	6
	持平(○)個數	2	3	2	3	10
	進步(△)個數	1	3	3	5	12

表 4.3-2 受評業者 113 年度與 114 年度評鑑成績比較彙整表

指標 代碼	114 年度											113 年度										
	分數配比			太魯閣		統聯		華聯		興東		分數配比			太魯閣		統聯		華聯		興東	
	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率
A1-1		2		2.00	1.00	0.00	0.00	2.00	1.00	0.00	0.00		2		2.00	1.00	0.00	0.00	2.00	1.00	2.00	1.00
A2-1		5		4.61	0.92	4.86	0.97	5.00	1.00	5.00	1.00	-3	5		4.80	0.98	4.96	0.99	5.00	1.00	5.00	1.00
A2-2		8		7.93	0.99	7.77	0.97	8.00	1.00	8.00	1.00		8		7.82	0.98	7.58	0.95	7.64	0.96	7.26	0.91
A2-3		0	0.5	0.00	0.00	0.05	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00			1	0.00	0.00	0.10	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00
A3-1		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			0.5	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-2		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.5		0.5	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-3		0	0.5	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00			0.5	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B1-1		3		2.25	0.75	1.02	0.34	1.75	0.58	1.75	0.58	-2	2		1.00	0.75	-1.20	0.20	1.33	0.83	1.00	0.75
B2-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-2		3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	-4	2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.40	0.90
B3-1		12		12.00	1.00	9.40	0.78	11.14	0.93	11.14	0.93		12		11.61	0.97	11.23	0.94	12.00	1.00	11.14	0.93
B4-1		4		3.68	0.92	2.65	0.66	2.80	0.70	2.80	0.70		4		3.57	0.89	3.23	0.81	4.00	1.00	3.20	0.80
B5-1	-2	0		0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	-6	2		2.00	1.00	1.44	0.93	2.00	1.00	2.00	1.00
B5-2	-0.5	0		0.00	1.00	-0.38	0.24	0.00	1.00	-0.50	0.00	-2	2		2.00	1.00	-1.00	0.25	2.00	1.00	-1.00	0.25
C1-1		3		3.00	1.00	2.63	0.88	0.00	0.00	2.25	0.75	-2	2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	-2.00	0.00
C1-2		3		3.00	1.00	1.63	0.54	0.00	0.00	1.50	0.50	-2	2		2.00	1.00	0.00	0.50	2.00	1.00	-2.00	0.00
C2-1		5		5.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	-6	4		4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00
C2-2	-2	0		-0.23	0.89	-0.03	0.99	-0.50	0.75	0.00	1.00	-5	5		5.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00	5.00	1.00
C3-1		3		2.74	0.91	2.78	0.93	3.00	1.00	2.81	0.94	-2	2		1.55	0.89	1.75	0.94	2.00	1.00	1.75	0.94
C4-1	-1.5	0		-0.02	0.99	-0.03	0.98	-0.47	0.69	0.00	1.00	-6	6		4.60	0.88	4.32	0.86	1.00	0.58	6.00	1.00
C5-1		4		3.30	0.83	3.40	0.85	4.00	1.00	4.00	1.00		3		2.96	0.99	2.95	0.98	3.00	1.00	3.00	1.00
C6-1		3		2.43	0.81	1.95	0.65	2.50	0.83	2.38	0.79		2		1.73	0.86	1.73	0.86	1.78	0.89	1.80	0.90
C7-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	0.00	0.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	0.00	0.00
C7-2		3		3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C8-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	0.70	0.35
D1-1		2		2.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	2.00	1.00		2		2.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	2.00	1.00
D1-2		1		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00		1		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		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		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2-1		1		0.96	0.96	0.70	0.70	1.00	1.00	1.00	1.00		1		0.97	0.97	0.94	0.94	1.00	1.00	0.33	0.33

指標 代碼	114 年度											113 年度										
	分數配比			太魯閣		統聯		華聯		興東		分數配比			太魯閣		統聯		華聯		興東	
	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率	得分	得分 比率
D3-1		4		4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	-2	4		4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00
E1-1	-1.5	0		0.00	1.00	0.00	1.00	-1.13	0.25	0.00	1.00	-4	2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00
E1-2	-1.5	0		-1.50	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	-6	2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00
E2-1		6		6.00	1.00	6.00	1.00	1.50	0.25	1.50	0.25		4		4.00	1.00	4.00	1.00	3.33	0.83	0.00	0.00
E2-2		0	1.5	1.50	1.00	1.50	1.00	1.50	1.00	0.00	0.00		3	9	5.70	0.48	12.00	1.00	3.15	0.26	7.88	0.66
E2-3		0	1.5	1.05	0.70	1.35	0.90	1.20	0.80	1.20	0.80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
E3-1		4		4.00	1.00	4.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00		2		2.00	1.00	0.00	0.00	2.00	1.00	1.40	0.70
E3-2	-1	0		0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	-1.00	0.00	-3	3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00
E3-3		4		3.00	0.75	4.00	1.00	4.00	1.00	2.00	0.50		2		2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.40	0.70
E4-1		3		1.50	0.50	0.00	0.00	3.00	1.00	0.00	0.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E5-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00	1.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
總計	-10	100	5	95.72		83.75		78.79		72.33		-55.5	100	12.5	100.81		93.52		93.73		81.76	

4.4 首都客運及臺北客運評鑑結果

由於部分評鑑指標調查資料係透過現場實地查核而得，而首都客運及臺北客運於本計畫簽約日前，已於花蓮縣正式停止服務(自 114 年 9 月 27 日起)，故該業者無實地調查之評鑑資料，因此本年度僅對其公司別指標相關資料進行查核。

4.4.1 評鑑指標得分評析

一、場站設施與服務

首都客運及臺北客運於合法場站之停車空間設置與管理成效良好。惟兩家業者於智慧站牌維護方面皆無相關通報紀錄；且花蓮轉運站現場未配置專屬站務人員，僅有共用的轉運站站務員。綜上說明，指標 A1-1 評定為 2 分，其餘指標 A2-3、A3-1、A3-2 及 A3-3 均不予加分。

表 4.4-1 合法場站停車空間指標(A1-1)查核結果彙整

受評業者	停車場面積 (平方公尺)	營運 車輛數	合法場站 停車數	停車格數 是否充足
首都客運	396	1	6.000	是
臺北客運	396	2	6.000	是

註：合法場站停車數=停車場面積(平方公尺)/66(平方公尺)

二、運輸工具設備與安全

首都客運及臺北客運於車輛定期保養及駕駛員出勤前檢測上，均落實執行並備妥完整紀錄，另在環保管理上也確切符合相關法規要求。惟於車齡結構指標方面，因兩家業者之營運車輛出廠年份均早於 2014 年，車齡普遍偏高。綜上說明，指標 B2-1、B2-2 及 B5-2 均得滿分，而 B1-1 則不予加分。

表 4.4-2 車齡比例指標(B1)查核結果彙整

業者	車種	車牌號碼	出廠年份	車齡	車種	車牌號碼	出廠年份	車齡
首都客運	一般	FAC-818	2013/01	12.50				
臺北客運	無障礙	919-FZ	2012/12	12.59	無障礙	920-FZ	2012/12	12.59

表 4.4-3 排廢氣品質(B2-1)查核結果彙整

受評業者	合格車輛數	總車輛數	排廢氣品質檢測 合格率
首都客運	1	1	100%
臺北客運	2	2	100%

表 4.4-4 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整

受評業者	總車輛數	一級 保養資料	二級 保養資料	三級 保養資料
首都客運	1	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整
臺北客運	2	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整

表 4.4-5 車輛維修保養(B2-2)查核結果彙整

受評業者	酒測檢測	體溫檢測	血壓檢測	指標得分
首都客運	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	0.00
臺北客運	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	0.00

三、旅客服務品質與駕駛員管理

首都客運及臺北客運均建立完善之申訴與回覆機制，且民眾申訴頻率較低，服務品質穩定優異。並具備健全的自主管理體制外，亦詳實記錄各項稽查項目，包含：駕駛員服裝儀容、服務態度及行車安全、路口停讓及指差確認。綜上說明，指標 C7-1、C7-2 及 C8-1 均得滿分。

表 4.4-6 申訴情形指標(C7)查核結果彙整

受評業者	民眾申訴處理	申訴案件數	營運公里數	十萬公里數	每十萬公里 申訴案件數
首都客運	有記錄，回覆完善且處理完畢	0	7383.9	0.07	0.00
臺北客運	有記錄，回覆完善且處理完畢	0	7383.9	0.07	0.00

表 4.4-7 公司監督管理駕駛員服務情形(C8)查核結果彙整

受評業者	自主管理機制	落實稽查紀錄
首都客運	有擬訂	均有落實
臺北客運	有擬訂	均有落實

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

臺北客運之營運車輛全數為無障礙低地板大客車，落實無障礙運輸程度優異，且設備均能正常運作；反觀首都客運則為一般大客車。綜上說明，指標 D1-1 首都客運不予給分，臺北客運則得滿分。另因首都客運及臺北客運已於 114 年 9 月 27 日(本計畫簽約日前)正式停止花蓮縣境內服務，因此無實地調查指標分數，致指標 D1-2、D1-3、D1-4 及 D3-1 均無調查成績。

表 4.4-8 無障礙公車比率(D1-1)查核結果彙整

受評業者	無障礙車輛比率 (無障礙車輛數/總車輛數)	無障礙貼紙 妥善度	車輛無障礙設備 妥善度	驗票機 妥善度
首都客運	0%(0/1)	-	-	-
臺北客運	100%(2/2)	-	-	-

備註：由於首都客運及臺北客運於本計畫簽約日前，已於花蓮縣正式停止服務(自 114 年 9 月 27 日起)，故該業者無實地調查指標分數。

五、公司經營管理

在交通違規案件方面，首都客運及臺北客運表現優異，均無違反公路法、道路交通管理處罰條例或有責肇事紀錄。針對前期缺失已落實全面改善，其官網乘車資訊介面友善便利，並積極推動多項營運創新措施。

教育訓練與勞工管理部分，兩家業者之訓練內容涵蓋交通安全、身心管理、緊急應變及無障礙服務等核心項目，受訓人次比例均達 80%以上；且具備完善之駕駛員管理制度，工時安排均符合法令規範，有效保障勞動條件。

業者於票證系統及網路填報作業配合度良好。惟部分項目之佐證資料仍有疏漏，包含行車月報表、重大交通及道安政策宣導、駕駛員招募計畫、無縫轉乘、驗票機統一標準、公車到站提醒等證明文件，宜加強檔案管理與資料備存之完整性。

綜上說明，多數指標均獲滿分，僅指標 E2-1 未達滿分(得 4.5 分)；指標 E2-2 及 E2-3 則因部分項目符合基準，分別獲得加分 0.75 分及 0.3 分。

表 4.4-9 交通違規(E1-1)查核結果彙整

受評業者	交通違規件數	十萬公里數	每十萬延車公里 交通違規件數
首都客運	0	0.07	0.00
臺北客運	0	0.07	0.00

表 4.4-10 行車肇事率(E1-2)查核結果彙整

受評業者	A1 事故件數	A2 事故件數	十萬公里數	每十萬延車公里 A1 事故件數	每十萬延車公里 A2 事故件數
首都客運	0	0	0.07	0.00	0.00
臺北客運	0	0	0.07	0.00	0.00

表 4.4-11 大眾運輸政策配合度(E2-1)查核結果彙整

受評業者	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
首都客運	100%	無提供資料	定期填報	依規定辦理
臺北客運	100%	無提供資料	定期填報	依規定辦理

表 4.4-12 創新服務項目(E2-2)查核結果彙整

受評業者	重大交通政策宣導	道安政策宣導配合	業者自提創新服務
首都客運	無提供資料	無提供資料	公司創新： 1.大幅更新場站設施提升工作品質 2.法定健康檢查項目外,提供額外健康檢查項目 3.推行 ESG 並通過驗證 4.統一製作長期宣導公告冊 5.壽星可選擇當日減班或發放禮金 6.醫生一對一解說健檢報告 乘客創新： 7.無論乘客有無招手均逐站停靠 8.意見箱及乘客滿意度改為 QR code 9.調升服務輪椅視障乘客津貼至每人每次 100 元
臺北客運	無提供資料	無提供資料	公司創新： 1.大幅更新場站設施提升工作品質 2.法定健康檢查項目外,提供額外健康檢查項目 3.推行 ESG 並通過驗證 4.統一製作長期宣導公告冊 5.壽星可選擇當日減班或發放禮金 6.醫生一對一解說健檢報告 乘客創新： 7.無論乘客有無招手均逐站停靠 8.意見箱及乘客滿意度改為 QR code 9.調升服務輪椅視障乘客津貼至每人每次 100 元

表 4.4-13 縣府及中央政策配合(E2-3)查核結果彙整

受評業者	駕駛員招募計畫	無縫轉乘	智慧交通政策推動	驗票機統一標準	公車到站時提醒措施	其他政策配合
首都客運	無提供資料	無提供資料	有配合	無提供資料	無提供資料	縣府無指定項目
臺北客運	無提供資料	無提供資料	有配合	無提供資料	無提供資料	縣府無指定項目

表 4.4-14 公司監督管理指標(E3)查核結果彙整

受評業者	教育訓練內容	E3-1			E3-2	E3-3	
		教育訓練人次	公司總人數	查核結果	駕駛員工時管理	行車事故管理機制	交通法規落實度
首都客運	符合主題	53	1	達 80%以上	符合規範	定期檢討	定期檢討
臺北客運	符合主題	53	1	達 80%以上	符合規範	定期檢討	定期檢討

表 4.4-15 首都及臺北客運「公司別」指標評鑑成績彙整表

代碼	評鑑指標	扣分	配分	加分	首都	臺北
A1-1	合法場站停車空間		2		2	2
A2-3	智慧站牌協助維護		0	+0.5	0	0
A3-1	站務人員服裝儀容		0	+0.5	0	0
A3-2	站務人員服務態度		0	+0.5	0	0
A3-3	候車場站靜態資訊		0	+0.5	0	0
B1-1	車輛平均車齡情形		3		0	0
B2-1	排廢氣品質		3		3	3
B2-2	車輛維修保養		3		3	3
B5-2	駕駛員出勤前健康管理	-0.5	0		0	0
C7-1	申訴服務處理情形		3		3	3
C7-2	民眾申訴案件數		3		3	3
C8-1	公司自主管理落實度		3		3	3
D1-1	無障礙公車比率		2		0	2
D1-2	張貼無障礙貼紙比率		1		0	0
D1-3	車輛無障礙設備妥善度		1		0	0
D1-4	驗票機設定		1		0	0
D3-1	駕駛員操作無障礙設備流暢度		4		0	0
E1-1	交通違規	-1.5	0		0	0
E1-2	行車肇事率	-1.5	0		0	0
E2-1	大眾運輸政策配合度		6		4.5	4.5
E2-2	創新服務項目		0	+1.5	0.75	0.75
E2-3	縣府及中央政策配合		0	+1.5	0.3	0.3
E3-1	教育訓練人次		4		4	4
E3-2	駕駛員管理制度及執行	-1	0		0	0
E3-3	公司管理作為		4		4	4
E4-1	前期缺失改善作為		3		3	3
E5-1	官方網站資訊		3		3	3
總計		-4.5	49	+5	36.55	38.55

4.4.2 缺失樣態分析

有關首都客運及臺北客運本年度「公司別」評鑑指標缺失項目情形，從車輛與設施管理、服務品質與顧客關係、交通平權、營運安全管理及制度執行力等面向，詳細分析說明如后。

一、首都客運

首都客運共有 3 項缺失，整體營運表現相對穩定，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

在車輛平均車齡情形(B1-1)方面出現缺失，顯示業者車輛仍偏老舊，未

來可持續推動車輛更新。

(二) 服務品質與顧客關係

本次評鑑未出現申訴服務相關缺失，顯示顧客關係管理與服務品質整體運作尚佳。

(三) 交通平權

在無障礙公車比率(D1-1)方面未達標準，顯示無障礙車輛配置仍有提升空間。

(四) 營運安全管理

安全相關指標未出現缺失，顯示安全管理機制整體穩定。

(五) 制度執行力

於大眾運輸政策配合度(行車月報表提送率)出現缺失，顯示在行政資料提送方面仍需加強。

二、臺北客運

臺北客運本次僅有 2 項缺失，為六家業者中缺失項目最少者，整體營運管理表現較為穩定，分析說明如下：

(一) 車輛與設施管理

在車輛平均車齡情形(B1-1)方面仍有車齡偏高情形，顯示業者車輛更新仍有改善空間。

(二) 服務品質與顧客關係

顧客服務相關指標未出現缺失，顯示顧客關係管理與申訴處理機制運作良好。

(三) 交通平權

無障礙車輛比例符合政策要求，顯示交通平權政策落實情形良好。

(四) 營運安全管理

安全相關指標未出現缺失，顯示整體行車安全管理機制健全。

(五) 制度執行力

制度執行面僅出現行車月報表提送率不足問題，顯示在行政配合度方面仍可進一步提升。

表 4.4-16 首都及臺北客運「公司別」指標評鑑結果缺失項目彙整表

代碼	評鑑指標	缺失項目	首都客運	臺北客運	業者數
B1-1	車輛平均車齡情形	營運車輛車齡逾 5 年	●	●	2
E2-1	大眾運輸政策配合度	行車月報表提送率	●	●	2
D1-1	無障礙公車比率	無障礙車輛比率不足 50%	●		1
-	-	缺失項目數	3	2	5

4.4.3 綜合分析

由公司別缺失項目觀察，各受評業者在營運管理制度與行政配合方面之缺失程度有所差異。整體而言，公司別指標之缺失多集中於車隊管理、政策配合度、駕駛員管理制度及安全管理等層面。

首先，在車隊管理方面，所有兩業者均出現營運車輛車齡偏高之情形，其中首都客運另有無障礙車輛比例不足之問題，顯示部分業者在車輛更新與汰換規劃方面仍有改善空間。車齡結構除影響車輛可靠度外，亦可能影響車輛設備妥善度與乘車舒適度，建議業者應透過中長期車輛更新計畫逐步改善車齡結構。其次，在行政資料提送與政策配合方面，兩業者亦均於行車月報表提送率出現缺失，顯示在營運資料管理與行政作業流程方面仍有待強化。此外，針對政策宣導項目相關佐證資料亦有提升與完善之空間。

整體而言，公司別缺失多屬於制度管理與營運策略層面問題，其改善需透過內部制度建立與營運管理強化，屬於較具中長期性之改善議題。

4.4.4 年度缺失指標分析

本小節比較受評業者於前一年度(113 年)與本年度(114 年)各項評鑑指標之進步與退步情形。有關上年度業者評鑑缺失項目於本年度改善情形的探討，工作團隊先對缺失項目做定義，再進行業者年度指標得分做比較，說明如后。

一、業者年度缺失指標定義

工作團隊參考「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 9 條評鑑成績與等第範圍之定義，評鑑成績 80 分以上，未滿 90 分者，其評鑑等第為甲等。

假設受評業者每一評鑑指標之標準化得分率未達 80%，則其指標得分合計為 80 分。因此，工作團隊將受評業者上年度指標之標準化得分率未達 80% 者，定義為「年度缺失指標」，並對這些指標項目追蹤後續改善情形。

二、業者缺失改善情形

各受評路線指標項目之標準化得分率未達 80% 者定義為「年度缺失指標」，針對上述指標項目追蹤其後續改善情形，各受評業者年度缺失指標於 114 年度改善追蹤結果說明如下。各受評業者之追蹤指標改善情形，如表 4.4-17 所示。

(一) 首都客運

上年度缺失指標追蹤項目有 3 項，本年度 2 項退步、1 項持平、0 項進步。其中，「B1-1 車輛平均車齡情形」、「E2-2 創新服務項目」為上年度缺失項目未獲得改善，建議業者將此列為改善重點。

(二) 臺北客運

上年度缺失指標追蹤項目有 4 項，本年度 0 項退步、2 項持平、2 項進步。顯示上年度缺失項目皆已進行改善，建議業者繼續保持。

表 4.4-17 受評業者 113 年度缺失指標項目於 114 年度改善情形彙整

代碼	指標名稱	首都客運	臺北客運	業者數
A2-3	智慧站牌協助維護	○	○	2
B1-1	車輛平均車齡情形	▼	○	2
D1-1	無障礙公車比率		△	1
E2-2	創新服務項目	▼	△	2
年度缺失指標追蹤個數		3	4	7
改善情形	退步(▼)個數	2	0	2
	持平(○)個數	1	2	3
	進步(△)個數	0	2	2

表 4.4-18 首都及臺北客運 113 年度與 114 年度評鑑成績比較彙整表

指標 代碼	114 年度							113 年度						
	分數配比			首都		臺北		分數配比			首都		臺北	
	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率	扣分	配分	加分	得分	得分 比率	得分	得分 比率
A1-1		2		2.00	1.00	2.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00
A2-3		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00			1	0.00	0.00	0.00	0.00
A3-1		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00			1	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-2		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00	-1		1	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-3		0	0.5	0.00	0.00	0.00	0.00			1	0.50	1.00	0.50	1.00
A3-4	-	-	-	-	-	-	-			1	1.00	1.00	1.00	1.00
B1-1		3		0.00	0.00	0.00	0.00	-2	2		0.00	0.50	-2.00	0.00
B2-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00
B2-2		3		3.00	1.00	3.00	1.00	-4	2		2.00	1.00	2.00	1.00
B5-2	-0.5	0		0.00	1.00	0.00	1.00	-2	2		2.00	1.00	2.00	1.00
C7-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00
C7-2		3		3.00	1.00	3.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-
C8-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00
D1-1		2		0.00	0.00	2.00	1.00		2		2.00	1.00	0.00	0.00
D1-2		1		0.00	0.00	0.00	0.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3		1		0.00	0.00	0.00	0.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00
D1-4		1		0.00	0.00	0.00	0.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00
D3-1		4		0.00	0.00	0.00	0.00	-2	4		4.00	1.00	4.00	1.00
E1-1	-1.5	0		0.00	1.00	0.00	1.00	-4	2		2.00	1.00	2.00	1.00
E1-2	-1.5	0		0.00	1.00	0.00	1.00	-6	2		2.00	1.00	2.00	1.00
E2-1		6		4.50	0.75	4.50	0.75		4		4.00	1.00	4.00	1.00
E2-2		0	1.5	0.75	0.50	0.75	0.50		3	9	6.75	0.56	4.95	0.41
E2-3		0	1.5	0.30	0.20	0.30	0.20	-	-	-	-	-	-	-
E3-1		4		4.00	1.00	4.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00
E3-2	-1	0		0.00	1.00	0.00	1.00	-3	3		3.00	1.00	3.00	1.00
E3-3		4		4.00	1.00	4.00	1.00		2		2.00	1.00	2.00	1.00
E4-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00
E5-1		3		3.00	1.00	3.00	1.00		1		1.00	1.00	1.00	1.00

第五章 服務滿意度調查分析

為深入瞭解乘客對市區公車服務品質之真實感受，本計畫針對受評路線執行問卷滿意度調查，旨在透過使用者反饋，轉化為營運優化之具體指標。本次調查共計回收 384 份有效問卷，分析範疇涵蓋乘客基本資料、服務滿意度、乘客建議事項等。本章將逐一剖析調查數據，作為後續機關施政、決策及業者改善服務之參考依據。

5.1 乘客基本資料分析

本節針對乘客基本資料進行分析，內容包含性別、年齡、職業等。受訪者基本資料統計結果，如表 5.1-1 所示。據統計結果顯示，男、女性別受訪者比例相當，年齡層多集中在 36 至 64 歲，職業組成以服務業及工商業所占比最高。

表 5.1-1 受訪者基本資料統計表

類別	統計項目	人次	百分比	類別	統計項目	人次	百分比
性別	男性	201	52.3%	職業	學生	36	9.4%
	女性	183	47.7%		軍警公教	24	6.3%
年齡	12-17 歲	4	1.0%		工商業	42	10.9%
	18-24 歲	39	10.2%		農林漁牧	3	0.8%
	25-35 歲	33	8.6%		服務業	164	42.7%
	36-45 歲	107	27.9%		自由業	31	8.1%
	46-55 歲	118	30.7%		家管	32	8.3%
	56-64 歲	54	14.1%		退休	17	4.4%
	65 歲以上	29	7.6%		其他	32	8.3%

備註：

1. 總樣本數為 384 人次
2. 職業未納入待業者

5.2 服務滿意度分析

本節針對路線使用情形、乘車滿意度，以及乘客建議事項進行統計，其分析結果說明如后。

5.2.1 路線使用情形

本小節以乘車頻率、因轉乘需求而搭乘情形、候車時間等面向，探討客運業者各營運路線乘客之使用情形。

一、乘車頻率

有關各路線乘車頻率(每週、每月、每季、每年)之占比及平均次數，由

表 5.2-1 所示。

在華聯遊覽車的 304 路線和興東客運的 309 路線中，皆為每年平均搭乘 1.3 次，因 304 和 309 路線為郵輪式公車，304 以花蓮火車站為始，309 以玉里火車站為起訖站，沿路經過多站知名觀光景點，終點站為石梯坪，因此主要乘客多為觀光客。

多數受訪者的搭乘頻率以「每週」與「每月」為主。在每週搭乘的乘客中，平均次數最高為太魯閣客運的 301 路線，平均一人每週會搭乘 6.4 次，同時也是 301 路線的主要客群(56.4%)；若以月為乘車頻率間隔時，多數路線平均搭乘 2 次，如：302、303、305、308、310 和 311 路線等，其乘車頻率也是以每月搭乘為該路線之最大占比，其中 303 路線更高達 66.7%。以每季及每年為乘車頻率間隔的受訪者，在各路線的占比則明顯大幅降低至 10% 以下，除 303 路線有 16.7% 的乘客平均每年搭乘 1.5 次，且 305 路線中有 11.8% 維持平均每年 1.8 次的搭乘頻率。

表 5.2-1 各路線乘車頻率人次百分比統計表

客運業者	路線	人次	每週		每月		每季		每年	
			百分比	平均次數	百分比	平均次數	百分比	平均次數	百分比	平均次數
太魯閣客運	301	94	56.4%	6.4	37.2%	2	5.3%	1.6	1.1%	2
	302	74	36.5%	2.5	56.8%	2	5.4%	2	1.4%	2
	303	12	8.3%	2	66.7%	2	8.3%	1	16.7%	1.5
	305	34	35.3%	3.3	47.1%	2	11.8%	1.8	5.9%	1.5
華聯遊覽車	304	9	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	100%	1.3
統聯客運	308	50	34.0%	2.9	64.0%	2	0.0%	0	2.0%	1
	310	62	43.5%	3.4	50.0%	2	6.5%	2	0.0%	0
	311	43	32.6%	4	62.8%	2	4.7%	2	0.0%	0
興東客運	309	6	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	100%	1.3
整體樣本	-	384	39.3%	4.3	49.7%	2.0	5.2%	1.8	5.7%	1.4

備註：總樣本數為 384 人次

二、因轉乘需求而搭乘情形

據本次調查結果，因轉乘需求而搭乘該路線為 23 人次，占總樣本 6.0%。此類乘客之乘車頻率統計表如表 5.2-2 所示。有轉乘需求而搭乘特定路線的乘客，其乘車頻率多集中在每月(47.8%)及每週(43.5%)。

就不同乘車頻率族群偏好之搭乘路線分析，每週搭乘族群多偏好搭乘 310 及 311 路線，其次則偏好搭乘 308 路線；每月搭乘族群多偏好搭乘 301、305、308 及 302 路線；每季與每年搭乘族群多偏好搭乘 302 路線。

表 5.2-2 各路線因轉乘需求而搭乘者乘車頻率人次百分比統計表

客運業者	路線	人次	每週	每月	每季	每年
太魯閣客運	301	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	302	6	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%
	305	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
統聯客運	308	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
	310	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	311	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
整體樣本	-	23	43.5%	47.8%	4.3%	4.3%

三、候車時間

各路線受訪乘客候車時間人次百分比統計結果如表 5.2-3 所示。據統計結果顯示，乘客候車時間普遍集中在「5-10 分鐘」占 74.0%，其次為「5 分鐘以內」占 18.0%，而「超過 15 分鐘」僅占 0.3%。

就不同候車時間分析乘客搭乘各路線情形，候車時間「超過 15 分鐘」僅 304 路線(1 人次)乘客表示有此情形；候車時間「10-15 分鐘」情形多集中在 308 路線(10 人次)，其他路線有此情形之受訪乘客皆在 4 人次以內；而候車時間 10 分鐘以內則屬普遍候車情形。

表 5.2-3 各路線候車時間人次百分比統計表

客運業者	路線	人次	5 分鐘以內	5-10 分鐘	10-15 分鐘	超過 15 分鐘
太魯閣客運	301	94	19.1%	77.7%	3.2%	0.0%
	302	74	16.2%	78.4%	5.4%	0.0%
	303	12	8.3%	91.7%	0.0%	0.0%
	305	34	23.5%	64.7%	11.8%	0.0%
華聯遊覽車	304	9	0.0%	77.8%	11.1%	11.1%
統聯客運	308	50	12.0%	68.0%	20.0%	0.0%
	310	62	24.2%	69.4%	6.5%	0.0%
	311	43	20.9%	69.8%	9.3%	0.0%
興東客運	309	6	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
整體樣本	-	384	18.0%	74.0%	7.8%	0.3%

5.2.2 乘車滿意度

乘客滿意度是衡量大眾運輸服務品質最直觀且最具代表性的核心指標，即便硬體設備符合標準，唯有透過乘客的真實體感與主觀評價，方能全面檢視服務細節之落實程度。本小節將分析民眾對縣內市區公車之整體乘車滿意度，並探討不同年齡層及乘車頻率乘客對各路線之滿意度分布情形。

一、路線整體乘車滿意度

有關受訪乘客對於客運業者於花蓮縣營運之各路線乘車滿意度統計結果，如表 5.2-4 所示。

各路線整體平均滿意度介於 3.3 至 4.2 分，雖皆無乘客表示非常不滿意，但有少數「不滿意」的乘客出現在統聯客運，308 路線 8 位，310 路線 6 位，311 路線 3 位，而 311 路線的整體平均滿意度為所有路線中最低分 3.3 分。

多數民眾對於各路線的整體乘車滿意度為「滿意」，如 303、304 和 309 路線皆 100% 填答滿意，305 路線有 97.1%，301 路線中有 84%，302 路線有 80%。出現「非常滿意」評價的路線只有太魯閣客運的 301 和 302 路線，其整體平均滿意度也為最高的 4.2 分。

整體而言，各路線的平均乘車滿意度大多有達到「滿意」以上，只有統聯客運是只有「普通」的評價，相較其他業者，其服務及乘車體驗需再加強。

表 5.2-4 各路線整體乘車滿意度統計表

客運業者	路線	人次	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意	平均 滿意度
太魯閣客運	301	94	0.0%	0.0%	0.0%	84.0%	16.0%	4.2
	302	74	0.0%	0.0%	1.4%	79.7%	18.9%	4.2
	303	12	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4.0
	305	34	0.0%	0.0%	2.9%	97.1%	0.0%	4.0
華聯遊覽車	304	9	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4.0
統聯客運	308	50	0.0%	16.0%	16.0%	68.0%	0.0%	3.5
	310	62	0.0%	9.7%	29.0%	61.3%	0.0%	3.5
	311	43	0.0%	7.0%	51.2%	41.9%	0.0%	3.3
興東客運	309	6	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4.0
整體樣本	-	384	0.0%	4.4%	13.0%	75.0%	7.6%	2.9

備註：

1. 總樣本數為 384 人次
2. 滿意度中 1 分為非常不滿意，5 分為非常滿意。

二、不同乘車頻率乘客對受評路線滿意度

針對不同乘車頻率之乘客調查不同路線的滿意度，有關各路線之平均滿意度，由表 5.2-5 所示。

太魯閣客運的 301、303、305 路線各乘車頻率對滿意度無明顯之差異，但 302 路線中，頻率以每年為單位的乘客，其平均滿意度為 5 分的高評價，其他頻率也皆有 4 分以上的滿意度。華聯遊覽車的 304 路線和興東客運的 309 路線只有每年搭乘頻率的乘客，其平均滿意度為 4 分。

統聯客運的 308 路線中，每月搭乘的乘客平均滿意度只有 3.3 分、每週搭乘為 3.8 分，但每年搭乘卻有 4 分。310 路線的滿意度隨著搭乘頻率拉長，滿意度上升。311 路線則是每季的滿意度最低(2.5 分)，每週和每月分別為 3.3 分和 3.4 分。

整體而言，太魯閣客運的路線中，不同乘車頻率對平均滿意度並無大幅影響，但統聯客運的路線乘車頻率可能會導致低滿意度的出現。

表 5.2-5 不同乘車頻率乘客對受評路線平均滿意度統計表

客運業者	路線	人次	每週	每月	每季	每年	整體
太魯閣客運	301	94	4.2	4.2	4.2	4.0	4.2
	302	74	4.2	4.1	4.3	5.0	4.2
	303	12	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	305	34	4.0	4.0	3.8	4.0	4.0
華聯遊覽車	304	9	0	0	0	4.0	4.0
統聯客運	308	50	3.8	3.3	0	4.0	3.5
	310	62	3.4	3.5	3.8	0	3.5
	311	43	3.3	3.4	2.5	0	3.3
興東客運	309	6	0	0	0	4.0	4.0
整體樣本	-	384	2.9	2.8	2.9	3.0	2.9

5.2.3 建議事項

為了提供市區公車業者更具建設性的營運參考，本計畫除進行乘客滿意度分析之外，亦同時彙整問卷調查中乘客提出之建議事項。以改善建議作為服務品質優化的「外部修正機制」，能有效揭露書面審查與實地查核難以捕捉的微觀問題。本小節彙整乘客提出之建議事項，分析結果提供客運業者作為營運服務品質之參考依據。

受訪乘客針對客運業者於花蓮縣提供之市區公車路線提出改善建議事項，可歸納為「班距過長」、「路線間轉乘服務差」、「搭乘資訊提供太少」、「全面改成低地板公車」、「站牌全面改成候車亭」等事項，其統計結果彙整如表 5.2-6 所示。

本次調查提出改善建議的受訪乘客共計 26 人次，以下針對各路線乘車民眾建議之改善項目做分析說明：

一、班距過長

搭乘 301、302、303、308、311 路線之乘客(共計 20 人次)認為該路線待改善項目為「班距過長」。換言之，上述路線因班次過少導致班距過長之情況。建議太魯閣客運及統聯客運業者重新評估上述路線每日提供之班次數量是否符合民眾需求。

據本小節分析結果顯示，多數乘客候車時間集中於 5 至 10 分鐘，顯示整體候車時間尚屬可接受範圍。然而，仍有部分乘客提出「班距過長」之改善建議，顯示候車時間與班距認知未必具有直接對應關係。推測其原因可能與離峰班次不足、班次穩定性、轉乘便利性及乘客長期使用經驗有關。亦即，乘客對班距之評價不僅來自單次候車經驗，更可能反映對整體路線服務頻率與營運可靠度之感受，建議業者未來在資源配置上應兼顧離峰服務之可及性。

二、路線間轉乘服務差

搭乘 308 路線(1 人次)及 309 路線(2 人次)之乘客認為該路線待改善項目為「路線間轉乘服務差」。建議統聯客運及興東客運業者自我檢核路線間轉乘現場服務各環節是否有待改善事宜。

三、搭乘資訊提供太少

搭乘 311 路線(1 人次)之乘客認為該路線待改善項目為「搭乘資訊提供太少」，建議統聯客運檢視該路線的乘車資訊揭露程度是否完善。

四、全面改成低地板公車

搭乘 308 路線(1 人次)之乘客認為該路線待改善項目為「全面改成低地板公車」，建議統聯客運評估該路線的營運用車改為低地板公車之可行性。

五、站牌全面改成候車亭

搭乘 302 路線(1 人次)之乘客認為該路線待改善項目為「路邊站牌全面改成候車亭」，此改善建議供縣府斟酌參考。

表 5.2-6 各路線待改善服務項目人次百分比統計表

客運業者	路線	人次	班距過長	路線間 轉乘服務差	搭乘資訊 提供太少	全面改成 低地板公車	站牌全面 改成候車亭
太魯閣客運	301	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	302	5	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	303	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	305	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
華聯遊覽車	304	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
統聯客運	308	10	80.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	310	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	311	7	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
興東客運	309	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
整體樣本	-	26	76.9%	11.5%	3.8%	3.8%	3.8%

第六章 議約項目

本計畫議約項目包含：市民小巴隨車調查、花蓮轉運站評鑑實施，以及「公車評鑑秘密客外業調查進度平台」建置。有關各項工作之辦理成果，說明如后。

6.1 市民小巴評鑑

依據議約項目要求，搭配市民小巴動態資訊研擬市民小巴評鑑指標，就 4 條市民小巴路線，擇一路線以秘密客方式進行 2 趟次的隨車調查。

6.1.1 評鑑項目權重配置

市民小巴評鑑內容由「A.運輸工具設備與安全」及「B.旅客服務品質與駕駛員管理」等項目所組成，其配分各占 50 分，如表 6.1-1 所示。其中，在「B.旅客服務品質與駕駛員管理」項目中，因「B2 駕駛行為」及「B3 駕駛員安全友善措施」查核項目多涉及行車安全、載客行為等，故扣分項權重配置 30 分。

表 6.1-1 市民小巴評鑑指標項目權重配比

評鑑項目	指標項目	扣分	配分	加分
A.運輸工具設備與安全	公車資訊服務設施(A1)	0	14	0
	車輛安全設施檢查(A2)	0	10	0
	行車紀錄器妥善度(A3)	0	8	0
	乘車空間舒適性(A4)	0	18	0
	小計	0	50	-
B.旅客服務品質與駕駛員管理	發車準點(B1)	0	10	0
	駕駛行為(B2)	-25	30	0
	駕駛員安全友善措施(B3)	-5	0	0
	乘滿意程度(B4)	0	10	0
	小計	-30	50	-
總計		-30	100	-

6.1.2 評鑑指標查核內容

有關市民小巴評鑑指標權重配比及評分方式詳細內容，請參閱附件二。依評鑑項目「A.運輸工具設備與安全」及「B.旅客服務品質與駕駛員管理」的指標組成項目及查核內容做分述，說明如下：

A.運輸工具設備與安全

本評鑑項目主要檢視市民小巴營運車輛於設備配置、安全設施及乘車環境管理等面向之落實情形，透過車輛資訊服務設備、乘客安全設施、行車紀錄設備以及車內外環境維護等指標，評估業者在車輛硬體設備與日常管理制度上的完善程度。此項目除強調交通安全與設備妥善率之外，亦重視智慧化支付服務與乘車環境品質，以確保乘客在搭乘過程中能獲得安全、便利且舒適之運輸服務，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.1-2 所示。各指標項目查核內容說明如下：

A1 公車資訊服務設施

本指標項目著重於車輛資訊與票證服務設備之功能完整性，透過驗票設備查核與車資證明服務機制之檢視，評估業者是否能提供穩定之多元支付服務及完善之交易證明機制。其核心精神在於確保智慧運輸系統運作順暢，使乘客得以透過信用卡、電子票證或行動支付等方式便利完成付費，同時建立透明化之交易紀錄與消費憑證制度。

A2 車輛安全設施檢查

本指標項目主要檢視車輛被動安全設備之妥善狀況，透過乘客安全帶功能查核，確認車輛安全設備維持良好運作狀態。其核心目的在於降低交通事故發生時對乘客造成之傷害風險，並確保業者持續落實車輛安全設備之維護與管理。

A3 行車紀錄器妥善度

本指標項目透過車輛裝設行車紀錄器之比例與運作狀況進行查核，評估業者是否於營運車輛中建置完整之行車影像紀錄機制。其主要目的在於強化營運過程之監控能力，並作為事故釐清、駕駛行為管理及營運安全管理之重要依據。

A4 乘車空間舒適性

本指標項目著重於乘客搭乘過程中的環境品質，透過車身清潔與車內環境維護情形之查核，評估業者於車輛外觀管理與車內空間舒適度之維護狀況。其核心精神在於提升公共運輸服務品質，使乘客能於整潔、舒適且衛生之環境中完成旅次。

表 6.1-2 市民小巴「A.運輸工具設備與安全」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	查核內容說明
公車資訊服務設施(A1)	A1-1	驗票機查核	-	8	-	查核受評業者驗票機指定之信用卡、電子票證、行動支付，驗票機是否能正常扣款、駕駛員電子支付操作是否熟練
	A1-2	車資證明服務機制	-	6	-	查核受評業者是否有提供車資證明或收據之服務項目
車輛安全設施檢查(A2)	A2-1	乘客安全帶查核	-	10	-	查核受評業者乘客安全帶功能是否正常
行車紀錄器妥善度(A3)	A3-1	車輛裝設行車記錄器比率與妥善率	-	8	-	查核受評業者乘客搭乘期間行車紀錄器是否有開啟
乘車空間舒適性(A4)	A4-1	車身清潔	-	8	-	查核受評業者營運車輛車身外觀之清潔程度
	A4-2	車內環境	-	10	-	查核受評業者營運車輛之座椅舒適性、空調舒適性、車內異味、車內清潔等項目之維護情形

B.旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑項目主要評估市民小巴於營運服務品質及駕駛員行為管理方面之執行情形，透過班次準點率、駕駛行為規範、服務態度及乘客滿意度等面向，檢視業者在服務管理制度及駕駛員教育訓練上的落實程度。其核心目標在於確保公共運輸服務具備穩定性、安全性與服務友善性，並透過制度化管理提升整體服務品質，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.1-3 所示。各指標項目查核內容說明如下：

B1 發車準點

本指標項目透過發車準點率統計分析，評估實際發車時間與表定班表之符合程度，以檢視業者於班次調度與營運時間管理方面之執行能力。其核心精神在於提升公共運輸服務之可靠性，降低乘客候車時間之不確定性，並強化整體運輸服務之穩定性。

B2 駕駛行為

本指標項目主要針對駕駛員於營運過程中的駕駛紀律與服務行為進行查核，內容涵蓋路口停讓、指差確認、不良載客行為、通訊設備使用、危險駕駛行為、服務態度與服裝儀容，以及違反營運規範等事項。其核心目的在於建立良好的駕駛行為標準，落實防禦駕駛理念與職業倫理，並確保營運過程符合交通安全與服務品質之要求。

B3 駕駛員安全友善措施

本指標項目著重於駕駛員在載客過程中之安全操作行為，例如「先關門後起步」及乘客坐穩後再行駛等安全原則之落實情形。其核心精神在於確保乘客上下車過程之安全，並營造對高齡者及行動不便乘客更為友善之搭乘環境。

B4 乘客滿意程度

本指標項目透過乘客滿意度調查結果，評估乘客對整體旅次服務之主觀感受，作為反映服務品質之重要參考指標。其核心目的在於蒐集使用者實際體驗回饋，並將乘客意見轉化為業者持續改善服務品質之重要依據。

表 6.1-3 市民小巴「B.旅客服務品質與駕駛員管理」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	查核內容說明
發車準點(B1)	B1-1	實際發車時刻符合表定發車時刻之次數	-	10	-	查核受評業者公車動態系統之發車準點率，定義「發車準點率」為總準點班次數占總行駛班次數之比例。發車時間晚於表定時間5分鐘以內或早於表定時間1分鐘以內皆屬發車準點範圍
駕駛行為(B2)	B2-1	路口停讓及指差確認	-10	0	-	查核受評業者是否配合交通部路口停讓與指差確認政令，實地查核業者落實辦理情形。路口停讓行為查評項目：無號誌或閃光號誌路口須有減速行為、如有行人穿越馬路時，駕駛須先停等後再開；指差確認於駕駛轉彎時是否有落實執行。
	B2-2	不良載客行為	-	10	-	查核受評路線駕駛員是否有不良載客行為，查核項目為：拒載乘客、過站不停、未依路線行駛
	B2-3	免持通訊設備使用情形	-5	0	-	查核駕駛員於行車期間，通話行為是否依規採用免持通訊設備
	B2-4	危險駕駛行為	-10	0	-	受評路線駕駛員是否有危險駕駛行為，查評項目：緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、聊天、聽音樂、抽菸、嚼食檳榔
	B2-5	服務態度與服裝儀容	-	10	-	查核受評路線駕駛員之服務態度情形，如：提醒乘客上下車站、熱心回覆乘客提問、專心開車無言語行為、對乘客態度不耐煩/辱罵/歧視等；而服裝儀容則查核駕駛員是否有穿制服且儀容是否整齊
	B2-6	違反營運規範行為	-	10	-	查核駕駛員行駛營運路線是否有違反營運規範行為，如：擅自改道、未依營運路線行駛、違規停車、未依規定在站牌上下客、停車購物或辦私事等行為
駕駛員安全友善措施(B3)	B3-1	安全友善載客行為	-5	0	-	評估駕駛員載客行為，是否遵循「先關門、後起步」原則，待乘客坐穩或下車離開且車門關妥後，車輛方得行駛
乘客滿意程度	B4-1	整體搭乘滿意程度	-	10	-	評估乘客對駕駛員整體旅次服務表現的

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	查核內容說明
(B4)						滿意感受

6.1.3 評鑑指標得分評析

本年度市民小巴由太魯閣客運營運，評鑑團隊於 115 年 1 月 30 日透過秘密客隨車調查方式，針對「洽公直達線(5 號線)」完成 2 趟次實地評核。經綜合考評，該受評路線之評鑑成績為 74.5 分，如表 6.1-4 所示。

整體而言，受評路線「洽公直達線(5 號線)」在設備設置、基本營運管理及部分服務品質方面表現尚稱穩定，多數基礎性查核指標均能達到滿分或接近滿分；惟在駕駛行為安全與部分服務制度方面仍有明顯缺失，致使部分指標遭扣分甚至出現負分情形，影響整體評鑑成績。

表 6.1-4 市民小巴「洽公直達線(5 號線)」各指標得分彙整表

代碼	指標名稱	扣分	配分	扣分項	配分項	指標得分
A1-1	驗票機查核		8		8	8
A1-2	車資證明服務機制		6		0	0
A2-1	乘客安全帶查核		10		10	10
A3-1	車輛裝設行車記錄器比率與妥善率		8		8	8
A4-1	車身清潔		8		6	6
A4-2	車內環境		10		8.75	8.75
B1-1	實際發車時刻符合表定發車時刻之次數		10		10	10
B2-1	路口停讓及指差確認	-10	0	-5	0	-5
B2-2	不良載客行為		10		10	10
B2-3	免持通訊設備使用情形	-5	0	-2.5	0	-2.50
B2-4	危險駕駛行為	-10	0	-5	0	-5
B2-5	服務態度與服裝儀容		10		8.75	8.75
B2-6	違反營運規範行為		10		10	10
B3-1	安全友善載客行為	-5	0		0	0
B4-1	整體搭乘滿意程度		10		7.50	7.50
	總計	-30	100	-12.50	87	74.50

在設備與基本服務制度面，如「A1-1 驗票機查核」、「A2-1 乘客安全帶查核」及「A3-1 車輛裝設行車記錄器比率與妥善率」等指標皆獲得滿分，顯示該路線於車上設備設置與基本安全管理機制方面均能符合規定要求。此外，「A4-1 車身清潔」及「A4-2 車內環境」亦分別獲得 6 分及 8.75 分，整體車輛外觀與車內環境維持情形尚可，但仍有部分細節可再加強；在營運管理方面，「B1-1 實際發車時刻符合表定發車時刻之次數」獲得滿分 10 分，顯示該路線在班次發車準點性方面表現良好，能依表定班次提供穩定服務。此外，「B2-2 不良載客行為」及「B2-6 違反營運規範行為」均獲得

滿分 10 分，「B2-5 服務態度與服裝儀容」亦達 8.75 分，顯示駕駛員整體服務表現尚屬良好。

然而，在行車安全行為相關指標方面則出現較明顯缺失。其中，「B2-1 路口停讓及指差確認」扣分項配置 10 分，受評路線扣 5 分；「B2-4 危險駕駛行為」扣分項配置 10 分，受評路線扣 5 分；「B2-3 免持通訊設備使用情形」扣分項配置 5 分，受評路線扣 2.5 分，顯示部分駕駛員在行車過程中未確實落實交通安全操作規範。

在制度與乘客服務面，「A1-2 車資證明服務機制」未得分，因該路線在提供乘客車資證明相關服務機制方面尚未建立；「B4-1 整體搭乘滿意程度」得分 7.5 分，反映乘客整體滿意度屬中上水準，但仍有提升空間。

依受評路線指標項目得分彙整其得分情形，如表 6.1-5 所示。以下依評鑑項目分述說明：

就「A.運輸工具設備與安全」類指標而言，得 40.75 分(滿分 50 分)整體表現尚稱穩定。其中，「A2 車輛安全設施檢查」及「A3 行車紀錄器妥善度」均獲得滿分，顯示該路線車輛於安全設備配置與行車紀錄器設置及維持妥善情形方面均符合相關要求。「A4 乘車空間舒適性」得分 14.75 分，顯示車內整體清潔及乘車環境大致維持良好，但仍有部分細節可再加強。此外，「A1 公車資訊服務設施」得分 8 分(滿分 14 分)，因受評業者無車資證明服務機制(A1-2)，顯示仍有改善空間。

在「B.旅客服務品質與駕駛員管理」類指標方面，得 33.75 分(滿分 50 分)為影響整體成績之主要因素。其中，「B1 發車準點」獲得滿分 10 分，顯示該路線在班次營運管理與準點發車方面表現良好，能依表定班次提供服務。然而，「B2 駕駛行為」項目遭扣分 12.5 分(B2-1、B2-3、B2-4)而配分項僅失 1.25 分(B2-5)，最終得分為 16.25 分，顯示在行車安全操作或駕駛行為管理方面仍有多項缺失，為本次評鑑扣分最為明顯之指標。此外，「B4 乘客滿意程度」得分 7.5 分，反映乘客對整體搭乘體驗之評價屬中等偏上，但仍有提升服務品質之空間。

綜合而言，「洽公直達線(5 號線)」之優點在於車輛安全設備完善、行車紀錄器設置妥善，且營運班次準點性良好，整體乘車環境亦維持一定水準；然而其主要缺點集中於車資證明服務機制及安全駕駛行為方面，相關項目扣分較多，顯示在業者車資證明服務機制，以及駕駛員行車安全管理

落實方面仍需加強。建議業者後續強化駕駛員教育訓練與督導管理機制，並持續改善車內服務細節與資訊設施，以提升整體營運服務品質。

表 6.1-5 市民小巴「洽公直達線(5 號線)」各指標項目得分彙整表

代碼	指標項目	扣分	配分	扣分項	配分項	指標得分
A1	公車資訊服務設施		14		8	8
A2	車輛安全設施檢查		10		10	10
A3	行車紀錄器妥善度		8		8	8
A4	乘車空間舒適性		18		14.75	14.75
-	小計	0	50	0	40.75	40.75
B1	發車準點		10		10	10
B2	駕駛行為	-25	30	-12.5	28.75	16.25
B3	駕駛員安全友善措施	-5	0		0	0
B4	乘滿意程度		10		7.50	7.50
-	小計	-30	40	-12.5	46.25	33.75
-	總計	-30	90	-12.5	87.00	74.50

6.1.4 跨年度比較

市民小巴評鑑作業於本計畫 113 年度及 114 年度各辦理 1 次，有關評鑑指標分數配比及評鑑成績分述如下：

一、兩年度評鑑指標比較

參考本文「2.2.2 評鑑指標設計原則」面向標籤涉及「安全」之評鑑指標僅設置扣分數值，若面向標籤涉及「基本」營運項目之評鑑指標，僅設置配分數值。依上述原則，114 年度市民小巴評鑑指標分數配比說明如下：涉及受評業者「基本」營運服務項目之評鑑指標(僅設置配分)：車輛裝設行車記錄器比率與妥善率(A3-1)、不良載客行為(B2-2)、違反營運規範行為(B2-6)等；涉及駕駛人與乘客「安全」之評鑑指標(僅設置扣分)：路口停讓及指差確認(B2-1)、免持通訊設備使用情形(B2-3)、危險駕駛行為(B2-4)、安全友善載客行為(B3-1)等。就整體而言，扣分項從原 34 分調降至 30 分，如表 3.1-6 所示。

表 6.1-6 113 與 114 年度市民小巴評鑑指標分數配比彙整表

代碼	指標名稱	113 年度		114 年度	
		扣分	配分	扣分	配分
A1-1	驗票機查核		4		8
A1-2	車資證明服務機制		2		6
A2-1	乘客安全帶查核		6		10
A3-1	車輛裝設行車記錄器比率與妥善率	-3	6		8
A4-1	車身清潔		6		8
A4-2	車內環境		6		10
B1-1	實際發車時刻符合表定發車時刻之次數		7		10
B2-1	路口停讓及指差確認	-10	10	-10	0
B2-2	不良載客行為	-6	8		10
B2-3	免持通訊設備使用情形	-1	7	-5	0
B2-4	危險駕駛行為	-6	8	-10	0
B2-5	服務態度與服裝儀容		7		10
B2-6	違反營運規範行為	-4	8		10
B3-1	安全友善載客行為	-4	8	-5	0
B4-1	整體搭乘滿意程度		7		10
-	總計	-34	100	-30	100

二、跨年度評鑑成績比較

從總體評鑑結果觀察，受評路線「洽公直達線(5 號線)」113 年度總成績為 83.5 分，其配分項得 85 分、扣分項僅扣 1.5 分；而 114 年度總成績為 74.5 分，其配分項得 87 分、扣分項則扣 12.5 分。整體而言，114 年度配分項雖進步 2 分，但扣分項卻退步 11 分，使得 114 年度評鑑成績較 113 年度下降 9 分，顯示該路線在部分營運安全與駕駛行為管理方面出現明顯退步情形，成為整體評鑑分數下滑的主要原因，如表 6.2-7 所示。

表 6.1-7 113 與 114 年度市民小巴評鑑指標分數配比彙整表

代碼	指標名稱	113 年度				114 年度			
		扣分項	配分項	指標得分	得分比例	扣分項	配分項	指標得分	得分比例
A1-1	驗票機查核		4	4	100.0%		8	8	100.0%
A1-2	車資證明服務機制		2	2	100.0%		0	0	0.0%
A2-1	乘客安全帶查核		6	6	100.0%		10	10	100.0%
A3-1	車輛裝設行車記錄器比率與妥善率	0	6	6	100.0%		8	8	100.0%
A4-1	車身清潔		6	6	100.0%		6	6	75.0%
A4-2	車內環境		6	6	100.0%		8.75	8.75	87.5%
-	小計	0	30	30	100.0%	0	40.75	40.75	81.5%
B1-1	實際發車時刻符合表定發車時刻之次數		0	0	0.0%		10	10	100.0%

代碼	指標名稱	113 年度				114 年度			
		扣分項	配分項	指標得分	得分比例	扣分項	配分項	指標得分	得分比例
B2-1	路口停讓及指差確認	0	10	10	100.0%	-5	0	-5	50.0%
B2-2	不良載客行為	0	8	8	100.0%		10	10	100.0%
B2-3	免持通訊設備使用情形	0	7	7	100.0%	-2.5	0	-2.5	50.0%
B2-4	危險駕駛行為	-1.5	0	-1.5	32.1%	-5	0	-5	50.0%
B2-5	服務態度與服裝儀容		7	7	100.0%		8.75	8.75	87.5%
B2-6	違反營運規範行為	0	8	8	100.0%		10	10	100.0%
B3-1	安全友善載客行為	0	8	8	100.0%		0	0	100.0%
B4-1	整體搭乘滿意程度		7	7	100.0%		7.5	7.5	75.0%
-	小計	-1.5	55	53.5	83.7%	-12.5	46.25	33.75	79.7%
-	總計	-1.5	85	83.5	87.7%	-12.5	87	74.5	58.1%

考量 113 年度與 114 年度市民小巴評鑑指標分數配比不相同，故依本文「2.5 跨年度評鑑成績比較方法」將兩年度受評路線指標得分換算成「得分比例」進行比較。下列依評鑑項目分別比較兩年度評鑑結果：

A. 運輸工具設備與安全

1. 受評路線「洽公直達線(5 號線)」於 113 年度此評鑑項目得滿分，而 114 年度得分比例則下降至 82%，顯示部分設備或服務項目出現未達標準之情形。
2. 車資證明服務機制(A1-2)：於 114 年度未得分，顯示該年度未提供相關服務或未符合查核規範，是評鑑項目 A 得分下降的主要原因。
3. 車身清潔(A4-1)：114 年度得分比例下降至 75%，顯示車輛外觀整潔維護略有不足。
4. 車內環境(A4-2)：114 年度得分比例下降至 88%，顯示車內環境整潔度仍維持良好，但略低於前一年度。
5. 驗票機查核、乘客安全帶查核及行車記錄器妥善率等指標仍維持 100%得分比例，顯示車輛基本設備與安全管理仍保持穩定水準。

B. 旅客服務品質與駕駛員管理

此評鑑項目主要反映行車安全、服務行為及乘客感受等面向。113 年度評鑑成績得分比例為 83.7%，而 114 年度為 80%，整體略為下降，但部分指標仍呈現改善情形。各指標依表現改善情形分析如下：

1. 表現改善項目

- (1) 實際發車時刻符合表定發車時刻之次數(B1-1)：於 114 年度得滿分，顯示受評路線在班次準點率或發車管理方面有所改善。
- (2) 危險駕駛行為(B2-4)：得分比例從 32.1%提升至 50%，顯示危險

駕駛情形有所改善，但整體表現仍未達理想水準。

2. 表現下降項目

- (1) 路口停讓及指差確認(B2-1)：114 年度得分比例下降至 50%，顯示駕駛在路口安全操作方面仍需加強。
- (2) 免持通訊設備使用情形(B2-3)：114 年度得分比例下降至 50%，反映部分駕駛可能於行車期間使用通訊設備，影響行車安全。
- (3) 服務態度與服裝儀容(B2-5)：114 年度得分比例下降至 88%，顯示服務品質略有下降。
- (4) 整體搭乘滿意程度(B4-1)：114 年度得分比例下降至 75%，顯示乘客整體滿意度相較前一年度略有下降。
- (5) 不良載客行為(B2-2)及違反營運規範行為(B2-6)仍維持 100%得分比例，顯示基本營運秩序仍維持穩定。

整體而言，受評路線「洽公直達線(5 號線)」114 年度評鑑得分比例相較 113 年度呈現明顯下降，其中設備服務機制缺失及部分駕駛安全行為退步為主要影響因素。雖然在班次準點率與部分安全指標上已有改善，但車資證明服務機制未落實、路口安全操作及通訊設備使用管理不足等問題，導致整體評鑑表現下降。

未來建議業者持續維持車輛設備與基本營運秩序之管理成果，並加強駕駛行為管理、服務制度落實及乘客服務品質提升，以改善相關缺失並提升整體營運評鑑表現。

6.2 花蓮轉運站公共設施評鑑

依本計畫議約項目要求辦理花蓮轉運站公共設施評鑑作業，本章將說明指標設計架構、評鑑項目及指標權重配置，並說明評鑑結果。

6.2.1 指標設計架構

花蓮轉運站公共設施評鑑指標架構，由評鑑項目「A.設備維護」、「B.環境清潔」、「C.乘客滿意度」、「D.營運管理」所組成。各項目依評鑑指標資料所需設計相對應的調查方法，此評鑑指標調查方法有書面資料審查、場站調查，以及問卷調查。透過調查資料可依公司別指標及場站別指標之評分方式計算出受評業者的評鑑成績，整體評鑑指標調查架構，如圖 6.2-1 所示。

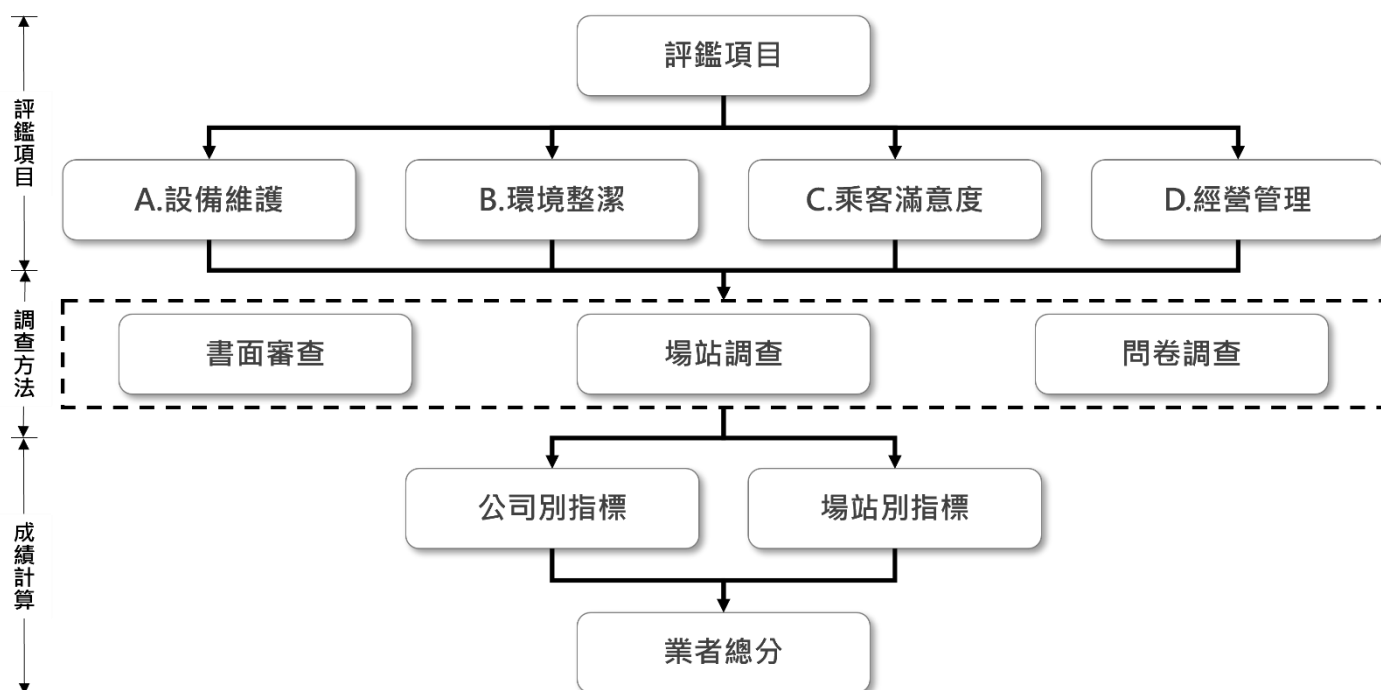


圖 6.2-1 花蓮轉運站公共設施評鑑指標調查架構圖

6.2.2 評鑑項目權重配置

花蓮轉運站公共設施評鑑內容由「A.設備維護」、「B.環境清潔」、「C.乘客滿意度」、「D.營運管理」等項目所組成，其配分各占 25 分，如表 6.2-1 所示。

表 6.2-1 花蓮轉運站公共設施評鑑指標項目權重配比

評鑑項目	指標項目	扣分	配分	加分
A.設備維護	設備維護(A1)		25	
	設備設置(A2)		0	+2
	小計		25	+2
B.環境清潔	環境清潔(B1)		25	
	小計		25	
C.乘客滿意度	乘客滿意度(C1)		25	
	小計		25	
D.營運管理	風險管理與申訴機制(D1)		10	
	財務與營運管理(D2)		9	+0.5
	政策配合與創新服務(D3)		0	+1
	營運績效與計畫(D4)		6	
	小計		25	+0.5
總計		-	100	+2.5

6.2.3 評鑑指標查核內容

有關花蓮轉運站公共設施評鑑指標權重配比及評分方式詳細內容，請參閱附件三。依評鑑項目「A.設備維護」、「B.環境清潔」、「C.乘客滿意度」、「D.營運管理」的指標組成項目及查核內容做分述，說明如下：

A.設備維護

本項目主要檢視轉運站各項硬體設備之維護管理與設置情形，確保場站核心設施能維持正常運作，並提供安全、便利且友善之服務環境。指標內容涵蓋機房設備、照明、飲水機、空調、廁所、哺乳室、消防設備及監視系統等設施之巡檢與維護情形，以確保場站基礎運作穩定並降低設備故障所可能造成之安全風險。同時亦檢視乘車資訊揭露、充電設施及災害視覺警示器等服務設施之設置情形，以提升資訊透明度與公共運輸之便利性，並兼顧數位化服務與無障礙環境之建構，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.2-2 所示。各指標項目查核內容說明如下：

A1 設備維護

本指標項目主要檢視轉運站各項既有設施設備之維護與管理情形，確保場站運作所需之核心設備能維持正常功能與穩定運轉。查核範圍包括機房系統、照明設備、飲水機、冷氣空調、廁所設施、哺乳室、消防設備、監視系統及乘車資訊等項目，透過定期巡檢與保養機制之落實，預防設備故障或失效所可能造成之營運中斷或安全風險，並維持

場站基本服務機能與乘客使用之便利性。

A2 設備設置

本指標項目著重於轉運站公共服務設施之配置完整性與友善性，評估場站是否因應現代公共運輸服務需求及多元使用族群之需求設置必要設備。查核內容包括充電設施及災害視覺警示器等項目，以提升場站數位生活便利性與緊急情境之資訊可及性，並兼顧身心障礙者等弱勢族群之使用需求，展現公共運輸空間在通用設計與安全防護上的進步。

表 6.2-2 花蓮轉運站「A.設備維護」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	評分說明
設備維護(A1)	A1-1	機房		2		查核轉運站內機房設備(如：電信機房、污水機房、給水泵浦室、消防泵浦室、水箱)是否有定期巡檢保養
	A1-2	照明		2		查核轉運站內照明設備是否正常運作
	A1-3	飲水機		2		查核轉運站內飲水機設備是否有定期巡檢保養
	A1-4	冷氣空調		2		查核轉運站內冷氣空調設備是否有定期巡檢保養
	A1-5	一般廁所		2		查核轉運站內一般廁所設備功能是否正常運作
	A1-6	無障礙廁所		3		查核轉運站內無障礙廁所設備功能是否正常運作
	A1-7	哺乳室		3		查核轉運站內哺乳室是否有定期巡檢保養
	A1-8	消防設施		3		查核轉運站內消防設備是否有定期巡檢保養
	A1-9	攝影機		3		查核轉運站內攝影機是否有正常運作及留存影像機制
	A1-10	乘車資訊		3		查核轉運站內是否提供乘車資訊，如：一般班次資訊、無障礙班次資訊、乘車月台引導標示
設備設置(A2)	A2-1	充電站		0	+1	查核轉運站內是否設置充電站供一般民眾及身障人士使用
	A2-2	災害視覺警示器		0	+1	查核轉運站內是否裝設災害視覺警示器，一但發生緊急事故使警示燈閃起，利於聽障者逃生

B.環境清潔

本項目著重於轉運站內外環境之整潔維護與衛生管理，藉由定期查核空氣品質、候車空間、場站周邊通行環境及乘車月台之整潔度，確保旅客

在候車與通行過程中能處於舒適且安全的環境。此外，亦透過廁所巡檢與清潔紀錄之查核，建立制度化之環境管理機制，落實清潔維護責任，避免因環境髒亂或設備管理不善而影響旅客使用體驗，並維持公共空間應有之衛生品質與秩序，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.2-3 所示。指標項目查核內容說明如下：

B1 環境清潔

本指標項目主要檢視轉運站內外環境之整潔維護與衛生管理情形，以確保旅客於候車、通行及轉乘過程中能享有整潔且舒適的公共空間。查核重點包括場站空氣品質、候車空間清潔、站外通行環境、乘車月台秩序以及廁所清潔巡檢制度等項目，透過持續性的清潔管理與紀錄制度，避免環境髒亂、異味或雜物堆放影響乘客體驗，並維持公共空間應有之衛生品質與秩序。

表 6.2-3 花蓮轉運站「B.環境清潔」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	評分說明
環境清潔(B1)	B1-1	場內空氣異味		4		查核轉運站內空氣是否有異味，如垃圾異味、空氣不流通產生悶臭味等
	B1-2	場內乘客候車環境		4		查核轉運站內場內乘客候車環境座椅、地面，是否有垃圾，或地面有水漬
	B1-3	場外乘客通行環境		4		查核轉運站外乘客通行環境，如：車道無垃圾、人行道無垃圾、地面無明顯污漬
	B1-4	乘車月台雜物堆放		4		查核轉運站乘車月台是否有雜物堆放
	B1-5	一般廁所		4		查核轉運站內一般廁所內，是否附巡檢清潔記錄
	B1-6	無障礙廁所		5		查核轉運站內無障礙廁所內，是否附巡檢清潔記錄

C. 乘客滿意度

本項目以旅客實際使用經驗為評估核心，透過問卷調查方式蒐集乘客對轉運站服務品質之滿意度評價。評估內容包括站務人員之服裝儀容與服務態度、場站無障礙設施之友善程度、性別友善空間之安全與舒適度，以及整體服務品質之感受。透過量化旅客主觀感受，可了解場站在服務品質與公共友善環境上的落實程度，並作為未來改善服務流程與提升顧客服務品質之重要參考依據，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.2-4 所示。指標項目查核內容說明如下：

C1 乘客滿意度

本指標項目以旅客使用經驗為評估核心，透過問卷調查蒐集乘客對轉運站整體服務品質之感受與評價。評估內容涵蓋站務人員之服裝儀容、服務態度、無障礙設施友善程度、性別友善空間及整體服務品質等面向，以量化旅客對場站服務與環境之主觀感受。透過乘客回饋，可了解場站在服務品質與公共友善環境上的實際表現，並作為未來改善服務措施與提升顧客體驗之重要依據。

表 6.2-4 花蓮轉運站「C.乘客滿意度」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	評分說明
乘客滿意度 (C1)	C1-1	服裝儀容		5		查核轉運站內站務人員(如：售票櫃台人員、月台服務人員等)是否身著制服且整齊
	C1-2	服務態度		5		透過問卷調查訪問旅客對轉運站人員整體服務態度之滿意度程度，問項採用李克特五點量尺設計。依據調查結果，計算平均滿意度，以了解旅客對此評項之滿意情形。
	C1-3	無障礙設施		5		透過問卷調查訪問旅客對無障礙設施(如：無障礙坡道/電梯、廁所、月台銜接車輛、無障礙指引等)之滿意度程度，問項採用李克特五點量尺設計。依據調查結果，計算平均滿意度，以了解旅客對此評項之滿意情形。
	C1-4	性平友善設施		5		透過問卷調查訪問旅客對站內性平友善設施(如：夜間照明、廁所設備、哺乳室)之滿意度程度，問項採用李克特五點量尺設計。依據調查結果，計算平均滿意度，以了解旅客對此評項之滿意情形。
	C1-5	整體滿意度		5		透過問卷調查訪問旅客對轉運站之整體滿意度程度，問項採用李克特五點量尺設計。依據調查結果，計算平均滿意度，以了解旅客對此評項之滿意情形。

D.營運管理

本項目著重於業者營運制度與管理機制之健全性，從風險管理、財務管理、政策配合及營運績效等面向進行評估。首先透過保險投保情形、緊急事件應變機制及申訴處理制度之查核，確認場站具備完善之風險管理與旅客服務回饋機制；其次檢視財務報表提報、權利金繳納與營運管理會議辦理情形，以確保營運資訊透明並維持契約履約秩序；此外亦評估業者對縣府政策之配合程度與創新服務推動情形，鼓勵業者透過創新措施提升服

務品質；最後藉由年度營運績效與次年度營運計畫之審查，整體檢視業者之經營成果與未來發展策略，以促進轉運站之永續經營與公共服務品質提升，其指標項目權重及查核內容說明，如表 6.2-5 所示。各指標項目查核內容說明如下：

D1 風險管理與申訴機制

本指標項目主要檢視業者在場站營運過程中之風險管理制度與旅客意見回饋機制之建置情形。查核內容包括保險投保情形、緊急事件應變機制及申訴處理制度等，以確保場站在面對突發事件時具備完善之應變能力，同時建立暢通且透明之申訴管道，使旅客能有效反映意見並促進營運管理持續改善。

D2 財務與營運管理

本指標項目著重於業者營運管理制度與財務管理之健全性，透過財務報表提報、權利金繳納情形及營運管理會議之辦理與執行情形等項目，檢視業者是否依契約規範履行相關責任。藉由財務資訊揭露與定期營運檢討機制之落實，可確保主管機關掌握場站營運狀況，並促進業者持續改善營運管理效率與決策執行能力。

D3 政策配合與創新服務

本指標項目主要評估業者對政府政策之配合程度及其在服務品質提升方面之創新作為。查核內容包括協助辦理縣府政策宣導、活動推廣及其他公共服務事項，以及業者提出之創新服務措施與執行成果。透過政策合作與服務創新，強化轉運站作為公共運輸節點之社會功能，同時提升場站服務多元性與競爭力。

D4 營運績效與計畫

本指標項目旨在整體檢視業者年度營運成果與未來營運規劃情形。透過當年度營運績效之評估，包括招商成果與契約履行情形等，了解業者經營管理之實際表現；並藉由次年度營運計畫之審查，檢視其對未來營運發展與服務改善之策略規劃。此項評估有助於掌握場站經營方向，並促進營運管理持續精進與永續發展。

表 6.2-5 花蓮轉運站「D.營運管理」指標查核內容說明表

指標項目	代碼	指標名稱	扣分	配分	加分	評分說明
風險管理與申訴機制(D1)	D1-1	保險資料		3		查核契約載明保險項目之投保情形，並請受評業者提供相關佐證資料。
	D1-2	緊急事件處理機制		4		查核緊急事件處理機制，如：緊急應變措施辦法、事故通報標準作業程序、定期教育訓練及辦理記錄等，並請受評業者提供相關佐證資料。
	D1-3	申訴管道及處理機制		3		查核申訴管道及處理機制，如：申訴管道張貼於站內資訊公告欄、申訴處理機制辦法，並請受評業者提供相關佐證資料。
財務與營運管理(D2)	D2-1	財務報表及財務報告書		3		查核財務報表及財務報告書是否依契約規範如期報府，並請受評業者提供相關佐證資料。
	D2-2	權利金繳交情況		3		查核權利金是否依契約如期繳交，並請受評業者提供相關佐證資料。
	D2-3	營運管理會議辦理情形		3		查核業者是否定期辦理營運管理會議或檢討會議，並請受評業者提供相關佐證資料。
	D2-4	營運管理會議後續執行情況		0	+0.5	查核業者依營運管理會議或檢討會議結論之後續實際辦理或執行成果，並請受評業者提供相關佐證資料。
政策配合與創新服務(D3)	D3-1	縣府政策配合度		0	+0.5	查核業者配合縣府政策項目，如：每年 2 次行銷活動、協助活動資訊露出、協助政令宣導、其他縣府請求協助事項
	D3-2	創新服務		0	+0.5	查核業者提供報府之創新服務事項，如：公司服務創新措施、對顧客服務創新措施等)之辦理成果，並請受評業者提供相關佐證資料。
營運績效與計畫(D4)	D4-1	當年度營運績效評估		3		查核業者營運績效項目，如：招商情形、權利金繳納情形
	D4-2	次年度營運計畫		3		查核業者次年度營運與改善計畫之改善作為，並請受評業者提供相關佐證資料。

6.2.4 評鑑指標得分評析

本年度花蓮轉運站由雷門數據服務股份有限公司營運，評鑑團隊於 115 年 1 月 18 日透過場站調查方式對花蓮轉運站做實地評核。經綜合考評，受評業者本年度評鑑成績為 99.8 分，如表 6.2-6 所示。其中，配分項得 96.3 分，而加分項得 3.5 分。

表 6.2-6 花蓮轉運站各指標得分彙整表

代碼	指標名稱	分數配比		指標得分		
		配分	加分	配分項	加分項	小計
A1-1	機房	2		2		2
A1-2	照明	2		2		2
A1-3	飲水機	2		2		2
A1-4	冷氣空調	2		2		2
A1-5	一般廁所	2		2		2
A1-6	無障礙廁所	3		3		3
A1-7	哺乳室	3		3		3
A1-8	消防設施	3		3		3
A1-9	攝影機	3		3		3
A1-10	乘車資訊	3		3		3
A2-1	充電站	0	+1	0	+1	1
A2-2	災害視覺警示器	0	+1	0	+1	1
B1-1	場內空氣異味	4		4		4
B1-2	場內乘客候車環境	4		4		4
B1-3	場外乘客通行環境	4		4		4
B1-4	乘車月台雜物堆放	4		4		4
B1-5	一般廁所	4		4		4
B1-6	無障礙廁所	5		5		5
C1-1	服裝儀容	5		5		5
C1-2	服務態度	5		4.05		4.05
C1-3	無障礙設施	5		4.30		4.30
C1-4	性平友善設施	5		4.10		4.10
C1-5	整體滿意度	5		3.85		3.85
D1-1	保險資料	3		3		3
D1-2	緊急事件處理機制	4		4		4
D1-3	申訴管道及處理機制	3		3		3
D2-1	財務報表及財務報告書	3		3		3
D2-2	權利金繳交情況	3		3		3
D2-3	營運管理會議辦理情形	3		3		3
D2-4	營運管理會議後續執行情況	0	+0.5	0	+0.5	0.5
D3-1	縣府政策配合度	0	+0.5	0	+0.5	0.5
D3-2	創新服務	0	+0.5	0	+0.5	0.5
D4-1	當年度營運績效評估	3		3		3
D4-2	次年度營運計畫	3		3		3
-	評鑑成績	100	+3.5	96.30	+3.5	99.80

整體而言，花蓮轉運站在設備維護、環境清潔及基本營運管理等基礎查核指標表現穩定，多數項目均取得滿分。然而，在旅客對設施及服務的評價類指標則仍有提升空間，包含「服務態度(C1-2)」、「無障礙設施(C1-3)」、

「性平友善設施(C1-4)」及「整體滿意度(C1-5)」等項。

6.2.5 跨年度比較

花蓮轉運站公共設施評鑑作業於「113 年度花蓮縣市區公車無障礙服務及性平友善度調查」辦理 2 次評鑑，而本計畫「114 年度花蓮縣市區公車營運與服務評鑑計畫委託服務案」辦理 1 次評鑑。有關評鑑指標分數配比及評鑑成績分述如下：

一、兩年度評鑑指標比較

根據 113 年度花蓮轉運站旅客問卷調查結果，多數旅客建議轉運站增設「充電站」提供一般民眾及電動輪椅使用者作為臨時電源之補給。因此，本年度新增「A2-1 充電站」及「A2-2 災害視覺警示器」等加分項評鑑指標，鼓勵受評業者配合辦理。上述兩評鑑指標加分項皆設置 1 分，並將指標「D2-4 營運管理會議後續執行情況」、「D3-1 縣府政策配合度」、「D3-2 創新服務」等調降 0.5 分，如表 6.2-7 所示。

表 6.2-7 113 與 114 年度花蓮轉運站評鑑指標分數配比差異彙整表

指標項目	代碼	指標名稱	113 年度	114 年度
設備設置(A2)	A2-1	充電站	-	+1
	A2-2	災害視覺警示器	-	+1
財務與營運管理(D2)	D2-4	營運管理會議後續執行情況	+1	+0.5
政策配合與創新服務(D3)	D3-1	縣府政策配合度	+1	+0.5
	D3-2	創新服務	+1	+0.5

二、跨年度評鑑成績比較

依據花蓮轉運站公共設施三次評鑑結果，本次分析僅針對未達滿分之乘客滿意度相關指標進行說明。整體而言，各項指標之得分皆維持在約 3.5 至 4.3 分之間，顯示旅客對轉運站整體服務品質仍持正面評價，但與滿分 5 分相比仍存在一定改善空間，如表 6.2-8 所示。各指標評分結果分析如下：

(一) 服務態度(C1-2)

服務態度指標在三次評鑑中分別為 3.88 分、3.79 分及 4.05 分，整體呈現先微幅下降後回升之趨勢。第二次評鑑略為下降，可能反映部分旅客對第一線服務人員在回應速度、親切度或協助能力等面向仍有改善期待；第三次評鑑(114 年度)則提升至 4 分以上，顯示相關服務品質已有所改善，站務人員在旅客服務互動上的表現逐步提升。然而，與滿分仍有差距，未來仍可持續透過服務教育

訓練與服務流程優化，進一步提升旅客對服務態度之滿意程度。

(二) 無障礙設施(C1-3)

無障礙設施滿意度在三次評鑑中呈現明顯改善趨勢，分別為 3.71 分、3.97 分及 4.30 分，逐次提升。此結果顯示轉運站在無障礙環境與設施友善度方面逐步改善，包含無障礙動線、設施設計或相關指引等面向，逐漸獲得旅客肯定。第三次評鑑(114 年度)已突破 4 分以上，顯示多數旅客對無障礙設施之使用便利性與整體友善度持正面評價，惟仍可持續檢視細部動線與設施整合，以進一步提升使用體驗。

(三) 性平友善設施(C1-4)

性平友善設施指標在三次評鑑中分別為 3.71 分、3.54 分及 4.10 分。第二次評鑑出現下降情形，顯示部分旅客對場站在夜間照明、廁所空間或哺乳室等性別友善設施之安全感與便利性仍有疑慮。然而第三次評鑑(114 年度)明顯回升至 4 分以上，顯示場站在相關設施改善或環境管理上已獲得旅客較高肯定。未來仍可持續強化空間安全感、私密性及環境舒適度，以進一步提升性別友善環境品質。

(四) 整體滿意度(C1-5)

整體滿意度三次評鑑分別為 3.83 分、3.79 分及 3.85 分，整體變動幅度不大，維持在接近 4 分的水準。此結果顯示旅客對轉運站整體服務品質普遍持正面看法，但整體滿意程度仍有提升空間。由於整體滿意度通常綜合反映旅客對環境設施、服務品質與營運管理等多面向之感受，建議持續透過硬體設施改善與服務品質提升，逐步提升旅客整體使用體驗。

(五) 綜合分析

整體而言，花蓮轉運站在乘客滿意度相關指標上呈現穩定且部分改善之趨勢，其中無障礙設施與性平友善設施於第三次評鑑(114 年度)皆有明顯提升，顯示場站在友善環境建構方面已有具體改善成果。然而服務態度及整體滿意度仍維持於 4 分左右水準，顯示旅客對服務品質與整體環境仍抱持一定期待。未來若能持續精進第一線服務品質、強化公共空間友善設計及優化乘客使用體驗，將有助於進一步提升整體滿意度表現。

表 6.2-8 113 與 114 年度受評業者花蓮轉運站評鑑成績未得滿分指標彙整表

代碼	指標名稱	配分	113 年度				114 年度	
			第一次評鑑		第二次評鑑		單次評鑑	
			配分項	得分比例	配分項	得分比例	配分項	得分比例
C1-2	服務態度	5	3.88	77.6%	3.79	75.8%	4.05	81.0%
C1-3	無障礙設施	5	3.71	74.2%	3.97	79.4%	4.3	86.0%
C1-4	性平友善設施	5	3.71	74.2%	3.54	70.8%	4.1	82.0%
C1-5	整體滿意度	5	3.83	76.6%	3.79	75.8%	3.85	77.0%

備註. 113 年度評鑑日期：第一次為 114 年 3 月 24 日、第二次為 114 年 7 月 14 日

114 年度評鑑日期：115 年 1 月 18 日

6.3 公車評鑑秘密客外業調查進度平台

為提升本計畫之執行效率與管理透明度，團隊建置「公車評鑑秘密客外業調查進度平台」，全方位監測各項外業進度。系統整合動態進度條與視覺化圖表，即時呈現調查成果，協助管理單位精準掌握執行現況。透過此調查平台，將有效優化管理效能與決策品質。於調查期間，本平台開放機關隨時查詢，平台介面如圖 6.3-1 及圖 6.3-2 所示。



圖 6.3-1 公車評鑑秘密客外業調查進度平台儀表板介面示意圖

圖 6.3-2 展示了公車評鑑秘密客外業調查進度平台的調查記錄介面。該介面包含以下主要元素：

- Navigation 欄：**包含儀表板、調查記錄和統計分析等選項。
- 調查記錄：**顯示管理與查詢公車評鑑調查資料，包含新增調查和批次匯入按鈕。
- 篩選條件：**
 - 路線編號：輸入路線編號。
 - 調查員：輸入調查員姓名。
 - 狀態：選擇狀態。
 - 清除和匯出按鈕。
- 數據列表：**

路線編號	路線名稱	調查日期	調查員	狀態	整體評分	操作
309	玉里火車站→石梯坪	2026/1/22	A0055	已完成	-	查看
305	花蓮轉運站→水源村	2026/1/16	A0050	已完成	-	查看
310	花蓮轉運站→天祥	2026/1/16	A0060	已完成	-	查看
310	花蓮轉運站→天祥	2026/1/16	A0059	已完成	-	查看
311	花蓮轉運站→美崙→海星中學→慈濟醫院→花蓮轉運站	2026/1/16	A0062	已完成	-	查看
308	飯店接駁線(花蓮轉運站→七星潭)	2026/1/16	A0053	已完成	-	查看

圖 6.3-2 公車評鑑秘密客外業調查進度平台調查記錄介面示意圖

第七章 結論與建議

本章旨在說明本計畫之評鑑成果，詳實剖析各業者在市區公車營運服務品質之具體表現。除了量化呈現評鑑成績之外，工作團隊進一步依據調查結果歸納年度缺失樣態，旨在協助受評業者精確辨識營運盲點與管理缺口；同時，本章亦針對前述缺失項目提出系統性改善對策，以期作為業者後續優化服務效能之參考依據。

7.1 結論

本計畫依據市區公車營運服務評鑑指標架構，透過書面資料審查、場站與站牌調查、隨車調查及乘客問卷調查等多元調查方式，全面檢視受評業者在營運管理、車輛設備、行車安全、服務品質及無障礙服務等面向之執行情形，並依據各項評鑑指標之評分方式計算受評業者之評鑑成績。透過不同面向(如：評鑑項目、公司別與路線別)彙整評鑑成績，探討受評業者營運服務項目之強弱項，以客觀呈現各業者營運服務品質之整體表現，各業者於各項目評分結果如表 7.1-2 所示。

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 受評業者公司別及路線別成績列表

指標類別	扣分	配分	加分	太魯閣	統聯	華聯	興東
公司別	-4.5	49	+5	47.30	41.04	37.32	26.45
路線別	-5.5	51	0	48.42	42.72	41.47	45.88
總計	-10	100	+5	95.72	83.75	78.79	72.33
等第	-	-	-	優等	甲等	乙等	乙等

表 7.1-3 客運業者受評路線公司別及路線別成績列表

指標類別	扣分	配分	加分	太魯閣				統聯			華聯	興東
				301	302	303	305	308	310	311	304	309
公司別	-4.5	49	+5	47.30	47.30	47.30	47.30	41.04	41.04	41.04	37.32	26.45
路線別	-5.5	51	0	48.58	47.79	49.23	48.10	43.70	42.25	42.19	41.47	45.88
總計	-10	100	+5	95.88	95.09	96.53	95.40	84.74	83.29	83.23	78.79	72.33
等第	-	-	-	優等	優等	優等	優等	甲等	甲等	甲等	乙等	乙等

整體而言，本次評鑑結果顯示，多數受評業者在車輛維修保養、排廢氣檢測、駕駛員自主管理制度、乘客申訴處理機制及官方網站資訊提供等面向表現普遍良好，顯示業者在基本營運管理制度及資訊服務方面已建立一定程度之管理機制。此外，在路線服務品質方面，各業者於駕駛員不良載客行為管控及車輛環境舒適度等指標亦普遍獲得較佳評價，顯示業者在維持基本乘車秩序與車內環境管理方面具備一定水準。

在公司別評鑑結果方面，本次評鑑總分以太魯閣客運表現最佳，其在政策配合度、教育訓練及公司管理作為等多項指標中均獲得較高得分，顯示其營運管理制度與政策配合方面具備較完整之執行能力；其次為統聯客運，其整體表現亦維持穩定，尤其在排廢氣品質、車輛維修保養及駕駛員自主管理制度等指標均達良好水準；臺北客運與首都客運整體評分表現亦屬穩定，顯示其在行政管理與服務制度方面具備一定基礎；至於華聯客運與興東客運則於部分指標表現相對較低，例如：政策配合度、教育訓練或駕駛員管理制度等項目仍有改善空間，顯示其在營運管理制度之落實程度尚待持續強化。

在路線別評鑑結果方面，各業者在站牌維護及站牌資訊完整度等基礎設施指標整體表現良好，多數路線站牌設施維護狀況及資訊揭露情形均達一定水準。於車輛設備方面，大部分業者之公車動態設備妥善度表現亦屬良好，顯示車輛監視系統、電子票證設備及站名播報等設備運作情形整體穩定。然而在班車準點率方面，各業者表現差異較為明顯，其中部分路線於發車準點率及到站準點率之表現仍有提升空間，顯示營運班次調度與交通環境影響仍可能對班次穩定性造成影響。

此外，在行車安全與駕駛行為管理方面，本次評鑑亦發現部分路線於路口停讓與指差確認落實情形及危險駕駛行為管控仍出現扣分情形，顯示部分駕駛員在行車安全操作紀律方面仍需加強教育訓練與管理稽查。另於乘客感受面向，問卷調查結果顯示乘客整體乘車滿意度普遍維持在中上程度，但仍有部分路線在服務品質及乘車體驗方面尚有精進空間。

綜合上述，本次評鑑整體顯示各受評業者在基礎營運管理制度、車輛維護及乘車環境品質等面向已具一定服務水準，但在營運準點管理、駕駛安全行為落實及部分行政管理制度方面仍存在改善空間。未來建議受評業者除持續維持既有服務品質外，亦應透過加強駕駛員教育訓練、強化營運班次管理及持續改善設備維護機制，以全面提升市區公車服務品質與行車安全。

整體而言，本次評鑑結果可作為主管機關檢視市區公車營運服務品質之重要依據，亦能提供各受評業者作為後續營運管理改善與服務品質提升之參考，以促進公共運輸系統持續朝向安全、便利與友善之方向發展。