

第17屆臺北市市區公車營運與服務品質督導及評鑑委員會

113年第1次會議紀錄

時間：113年5月16日9時30分

地點：松德大樓8樓會議室（本市信義區松德路300號8樓）

主席：葉梓銓副召集人

紀錄：葉玟怡

出席（列）席人員（如簽到表）

壹、確認112年第2次會議決議事項辦理情形

苗怡凡委員

1. 有關前次會議決議請業者注意所屬駕駛員藥物的使用情形，與目前辦理情形要求業者注意駕駛員出車前的精神狀況，應為兩件不一樣的事。
2. 「公車友善心運動」將乘車安全及禮儀納入活動的具體宣導內容？
3. 建議爾後可將指標具體修正內容呈現在會議資料中。

公共運輸處

1. 本處已規定駕駛員於出車前如有服用藥物，如感冒藥、降血糖藥等，應向站管人員報告，並要求站管人員檢查駕駛員出車前的精神狀態，後續將請公車業者要求站管人員持續執行。
2. 今年度公車友善心運動將公車乘客乘車安全宣導納入活動內容，如搭車請招手、離站勿追車等，另亦有大客車視線死角、內輪差等相關內容，以加強宣導。

主席裁示

請公運處爾後對前次會議決議事項，於辦理情形敘明詳

細內容。

貳、提案討論

提案一

案由：審查113年第1期臺北市市區公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及307路單一路線評鑑報告（初稿）。

葉梓銓副召集人

請問這次報告各業者有沒有意見？委員有無需要詢問的？

張玉君委員

評鑑結果中有2家業者有連續3期評鑑成績都下降，請問主要原因是甚麼？

黃玲瓏委員

1. 目前公車評鑑已有60幾期的分析，是不是可以做一個中、長期比較，是否有因為季節或氣候因素造成肇事之分析比較，供公車業者參考。
2. 建議表1.3.1也能將捷運的資料列入，讓捷運影響公車載客人數、行駛班次數的相關性再作補充。1.4其他相關都市借鏡中，為何各縣市的指標權重都有落差，建議可作為研究。問卷調查建議可使用網路方式以即時蒐集。
3. 建議1-12頁的 ITS 可將英文全名附上，以使報告有一致性。6-3頁倒數第5行表的名稱有誤植，請修正。6-5頁倒數第5行，公車安全性的6個指標建議標示上去。
4. 公車車廂內外的警語應定期維護、更新。

陳學台委員

1. 1-4頁的表1.3.1是否有112年的資料？4-20頁與5-2頁的車輛數有差異。
2. 皇家客運車內監視錄影器妥善率為何仍未改善？

王中允委員

1. 大有巴士、皇家客運分數明顯下降，應加強輔導，使業者更積極提升服務品質。
2. E7改善行動指標為任何指標連續2期分數比前期退步30%以上且低於平均或連續2期得分為0分，但目前情形連續2期退步30%不太容易，造成改善行動指標沒有太大的嚇阻作用。C5駕駛員健康管理中，駕駛員平常都有做健康檢查，但駕駛員可能緊急發生有身體不適情形，目前尚未有即時預防的措施，即時的身體素質監控與行車安全有重要的關聯，未來是否能將採購即時身體監控設備列入加分項目或評鑑指標項目中。
3. C2過站不停指標定義中無按鈴不停的項目，聯合稽查人員調查卷中也無此項。
4. 請公車業者教育駕駛員，勿要求乘客到公車停靠區的道路上手，以維乘客乘車安全。

朱宸佐委員

1. E5配合政府政策指標中多數項目並無公車業者申請，如先進駕駛補助系統項目公運處已辦理補助，應沒有業者再自行購買裝設，另車內配置自動體外心臟電擊去顫器(AED)裝置、車內裝設LCD螢幕並播放交通宣導影片亦無

業者申請，建議公運處整體政策配合度加分項目再做檢討。

2. E3違反道路交通管理處罰條例案件指標中，將近一半的業者得0分，最高也只得2.21分，但這個指標占了4分，建議可適時調整。
3. 如將電動公車加分指標項目扣掉的話，並無業者拿到優等，依目前發展趨勢，購買電動公車列為加分項目已非必要性，建議再做分數的調整。

莊博宇委員

1. 車外 LED 路線燈，顯示政策標語影響乘客識別公車起訖點。
2. 4-59頁中多為抽查觀光巴士過站不停的比率，是否有特別注重觀光巴士的情形。

黃俊男委員

多數公車的側傾功能故障、斜坡板拉不出來，建議將側傾功能列入評鑑項目中。

鍾智林委員

1. 涉及平均數的表格，宜盡量註明樣本數量 n。
2. 5-3頁表5.1.2之全體 B1由1.8進步5.56%至1.9，t 值高達 1.781E+08；C5由3.1042進步12.08%到3.4792，t 值僅有 1.462。請確認正確性或補充說明。
3. B1、C3、C4指標內容無誤，公式表述宜修正，以3-29頁 B7為例，現為 $X_l = 100 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ ，i 既是 i 公司的類別

變數，又是 i 公司案件總筆數，無法解釋分子 Σ_i ，可考慮改為 $X_i = 100 + \frac{\Sigma_j a_j x_{jl}}{\Sigma_j x_{jl}}$ 。評鑑期間月平均分數的公式，

宜刪除下標 k 或作補充說明。

4. 準點率調查宜註明各等級路線允許誤差，如 A-127頁三重客運第四級508路有3筆資料慢1分鐘，未列入延遲；A-192頁皇家客運第四級1717路慢1分鐘或快1分鐘，分別列為延遲與提早。請補充說明。
5. 6-5頁末章對評鑑作業之建議事項，側重後續指標調整方向與業者改善建議，亦可針對評鑑資料之蒐集，提出創新作為建議。

聞英佐委員

1. 路線顯示器近期有交通安全年、1200都會通的標語，這些標語造成乘客無法判別路線資訊，另中型巴士的路線燈顯示器較小，建議業者能在擋風玻璃前放置壓克力板，使乘客更容易識別車輛資訊。
2. 有關即時監測駕駛員狀況的設備，近期觀察有業者有加裝駕駛員視線偵測設備，確保駕駛員有將注意力放在前方路況上，該設備是否能普及的安裝？
3. 目前都有即時公車動態可以讓乘客了解公車發車情形，但部分業者因車輛調度因素等情形，導致臨時有做班距上的調整，此情形能不能結合到動態系統中即時呈現，讓候車乘客即時得知。
4. 車內的政令宣導或廣告建議適時更新，以維持車內整潔、

美觀。

5. 如果遇到公車下車鈴按了不會響或是已經故障，乘客要如何知道駕駛員有接收到乘客要下車的訊息。

苗怡凡委員

1. 資料蒐集的方式包括一級、次級、書面及抽樣調查資料，但整體及307路單一路線報告內容敘述不一樣，部分項目跟實際資料來源不一致。另資料來源如為民眾申訴，希望可以查核、提供業者申復，並於報告中加註權重，讓業者了解嚴重程度。
2. 3-5頁敘述無責案件不扣分，但表格的敘述不明確，請再確認。肇事的原因、結果、傷亡人數都會處罰，是否有重複扣分情形。
3. 1-16頁倒數第2行誤植為116年，請修正。
4. 表3.1.2聯合稽查人員調查卷中，意見卡箱內無筆項目，現行機制民眾可透過車內QRCODE向公車業者反映駕駛員行車及服務缺失，已無需於意見卡箱內放筆，請再調整聯合稽查人員調查卷。
5. 車內站名播報器目前大多為政令宣導，應多用來提醒乘客搭乘要緊握扶手、車輛停妥再起身下車等，以加強乘客乘車安全。

洪三凱委員

307路公車經常有下車鈴按下去後沒有響，造成乘客無法得知有沒有按成功的情形。

皇家客運

本公司112年有2件案件，但因調閱影像時無法提出佐證依據，導致列為缺失項目；本公司所屬車輛已於112年12月更換設備商、所屬車輛已做全面更換。

大有巴士

針對成績低落部分，本公司目前著重於駕駛員方面之改進，現有請2位人員專門在駕訓班或北訓中心招募駕駛員，新進駕駛進公司後亦有專業教練協助做教育訓練，希望從駕駛員方面著手，能提升未來評鑑成績。

東南客運

4-20頁及5-2頁車輛數不一致是因為 B3環保品質指標排氣標章統計的時間為112年8月至113年1月，這期間因本公司有車輛汰舊換新，舊車在汰換前有驗排氣、新車出廠後也有申請優級標章，所以4-20頁的車輛數會多1輛。

評鑑單位

1. 大都會客運雖連續3期分數下降，但仍有優等，皇家客運 B6 監視錄影器妥善率得0分，前期就有此情形，建議皇家客運再確認設備妥善情形。
2. 黃委員提供之建議部分，適合的部分將列入研究報告中，偏研究性質部分容委員做為個人學術研究，維持報告的整潔性。
3. 過去有使用過手機或平板的方式填網路問卷，但因為項目較多、手機螢幕比較小，實務上調查員回饋手寫相較

方便、迅速。

4. 1-4頁表1.3.1目前網路上最新公布的資料至111年。
5. 三重客運觀光巴士過去因從公路客運移轉為市區公車，當時招標書有要求增加樣本數，爰目前依往例作業。
6. 發車準點部分會提供誤點通知給各公車業者，各業者如有疑義可查處後向公運處提出申復，公運處經查核後認為合乎規定，將同意業者申復；另如公車業者未提出申復，則依原查處情形註記早發或延誤等。
7. B4指標表格之表首將明確標示，其餘誤植部分將依委員意見及建議修正。
8. 目前 B2公車資訊服務設施指標會調查下車按鈴設備標示，有設置、標示清楚、功能正常給5分，標示不清楚或功能不正常3分，未設置者0分，後續會再跟公運處討論給分及文字標示方式。

公共運輸處

1. 車頭 LED 路線燈標語部分，已於5月初行文各公車業者，車頭LED路線燈保持路線番號及起訖點標示，其餘宣導事項則放置於車後 LED 顯示。
2. 民眾反映案件均會請公車業者調閱影像查處，如因硬碟故障、影像跳錄導致未能提出佐證依據，則將民眾反映之缺失及監視錄影器妥善率列計成案扣分；皇家客運部分則因民眾申訴後，該公司未依限回復本處或經催辦仍未回復，爰本處逕列缺失。另每月的各業者成案統計均

會函請公車業者再次確認，如對成案案件有疑義可向公運處提出申復。

3. 民眾反映案件如查證屬實將依各指標項目加扣點數，B4指標中公車肇事案件則是依據本府交通警察大隊及新北市政府警察局提供之資料作為依據，並由各公車業者校正各案件肇事責任，後續並針對有責之肇事案件做計算，爰並無重複列計情形。
4. 無障礙設施、設備查核部分有列在 B5車輛安全設施檢查指標中，本期查核情形可參閱 A-24~A42，後續將持續要求公車業者落實車輛設備保養，後續會將側傾功能是否正常列在評分項目中。
5. 將請公車業者檢視並撕除較舊的廣告或宣導標語。
6. 到站不停(按鈴不停)扣分項目列在 C4駕駛員服務態度及儀容指標中，另聯合稽查人員調查卷後續會將到站不停(按鈴不停)項目列入。
7. 本處有將下車鈴的妥善率列入 B5車輛安全設施檢查指標中，倘經抽查發生有下車鈴按了不會亮或是有破損的情形都會列計扣分；另實務上駕駛座前面有一顆燈，民眾如按下車鈴時，除了車內的下車鈴燈會亮，駕駛座的地方也會亮，讓駕駛員知道有乘客要下車。

決議：

1. 113年第1期臺北市市區公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及307路單一路線評鑑報告（初稿）案原則審查通過，

請評鑑單位依契約提送修正稿。

2. 請針對委員意見及指標誤植部分修正報告內容。

提案二

案由：修正本市市區公車營運服務指標評鑑 B7車內外安全指標內容，提請審議。

苗怡凡委員

1. 實務上「急煞車，猛起步」的扣點計算是急煞車扣36點、猛起步扣36點，合計共扣72點嗎？是否會重複扣分？資料來源是完全依照乘客投訴嗎？因公車有2噸半，煞車時應有一定的力，如何判斷駕駛員有急煞車猛起步？是否有客觀標準？業者應如何因應或處理？
2. B7車內外安全指標項目中是否有重複的扣點規定？像第2項「未禮讓行人」及最後1項「行經指定路口右轉未暫停確認有無行人或未禮讓行人先行」意思是不是一樣？建議該項指標再做整體檢討。
3. 過去有車上乘客主張急煞車、猛起步造成摔傷，公運處依照公路法進行裁罰，後續本案於刑事案件時為不起訴處分，如遇到相關的案例，會如何做認定？後續是否會對裁罰內容進行修正？
4. 建議評鑑單位將 E2重大違規指標依據公路法裁罰的原因標註。

王中允委員

電動公車和油車的駕駛的方法不太一樣，電車會感覺到

加速比較快，且公車煞車時腳是懸空的，較難控制力道，急煞車、猛起步牽涉到駕駛員的教育訓練及駕駛經驗。

黃玲瓏委員

能否透過車廠以技術方面協助各家公車業者調整電動公車的電門控制。

鍾智林委員

考量高齡人口已占臺北市的22%，且為公車重要客群，「急煞車、猛起步」及「轉彎未減速」對乘客安全與舒適度影響大，尤其是高齡者，為導引業者提供更安全友善的公車服務，認同這兩項採扣點加倍。

大南汽車

本公司是使用華德電動公車，華德的電動公車有設計回充煞車，當駕駛放油門的時候可以使用回充煞車輔助，以減緩頓挫感。

公共運輸處

1. 民眾反映公車駕駛員急煞車，猛起步時，會向公車業者調閱影像，如車前無特別狀況，會以車內乘客整體搖晃程度判斷，如確實有不當駕駛行為，會列入評鑑扣分，但不會直接開罰，依公路法裁處的案件均為交通大隊成案案件，且經由各業者依最終結果(如車鑑會、法院判決等)修正肇事責任，且依公路法裁罰案件均為全責致人傷亡案件。
2. 公運處已於肇事防制工作會議請公車業者要求電動公車

駕駛員熟悉電門踏板的控制，以避免產生暴衝或急煞車情形。

決議：同意修正 B7 指標「急煞車，猛起步」、「行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人」扣點為 36 點，並自 113 年第 2 期起辦理。

提案三

案由：113 年臺北市聯營公車服務性路線營運虧損補貼及皇家客運 1717 線營運虧損補貼審核報告案，提請審議。

陳學台委員

皇家客運 1717 路虧損補貼核算建議納入評鑑成績因子，以要求業者提升相關服務品質。

王中允委員

申請虧損補貼業者應配合市府所提服務品質改善措施，以提升服務品質。

決議：

1. 113 年臺北市聯營公車服務性路線及皇家客運 1717 路營運虧損補貼審核報告案，照案通過。
2. 請公運處洽公路局研議移撥路線虧損補貼納入評鑑成績因子核算，以要求業者提升服務品質。

臨時提案一

案由：首都客運申復小 15 路納入年度補貼路線案，提請審議。

決議：考量本路線因陽明山花季人潮及各景點搭乘需求，常有配合增班情形，同意首都客運小 15 路納入年度補貼

路線，各期補貼依路線營運實績及虧損補貼相關規定
審核。

臨時提案二

案 由：內科巡迴巴士納入今(113)年度補貼路線案，提請審議。

苗怡凡委員 張玉君委員

考量內科巡迴巴士闢駛係配合政府政策，實施初期各
業者營運狀況不同，建議採各業者實際營運實績核算
補貼款。

決 議：同意內科巡迴巴士納入113年度第2期補貼路線，並以
各業者實際營運實績核算補貼款。

參、散會（12時20分）