

「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質
評鑑計畫」定案報告書

委辦機關：臺北市公共運輸處
辦理機構：中華民國品質學會

中華民國 110 年 10 月

目錄

第一章 緒論	1
1.1 計畫緣起	1
1.2 計畫目的	2
1.3 資料蒐集	2
1.4 計畫工作項目與內容	3
1.5 計畫作業流程	4
1.6 計畫期程	5
1.7 計畫研究方法	6
第二章 服務品質評鑑文獻回顧、上年度評鑑改善建議事項說明	7
2.1 計程車客運服務業服務品質評鑑文獻回顧	7
2.2 109 年服務品質評鑑改善建議事項	11
第三章 110 年服務品質評鑑項目、指標、配分、調查起訖時間、等第訂定 ..	15
3.1 110 年服務品質評鑑項目、指標及配分訂定	15
3.2 110 年營運組織訪查評鑑調查及資料提供起迄時間訂定	18
3.3 110 年服務品質評鑑等第訂定	20
第四章 計程車服務品質乘車調查計畫與結果	21
4.1 110 年計程車服務品質乘車調查計畫	21
4.2 110 年計程車服務品質乘車調查結果	26
第五章 營運組織訪查計畫與結果	40
5.1 110 年營運組織訪查計畫	40
5.2 110 年營運組織訪查結果	42
第六章 服務品質評鑑總平均得分及車隊優缺點分析	60
6.1 110 年服務品質評鑑總平均得分及等第	60
6.2 110 年各車隊評鑑等第排序分析	62
6.3 近三年服務品質評鑑等第比較	63
6.4 110 年與 109 年服務品質評鑑總平均得分比率差異分析	64
6.5 108~110 年各車隊乘車調查指標(A~E 項)得分比較	66
6.6 各車隊服務品質評鑑項目的優缺點分析	79
第七章 結論與建議	90
7.1 結論	90
7.2 建議	91
參考文獻	94

附件 1	110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)多元化計程車服務品質 評鑑報告書	96
附件 2	計程車客運服務業申請核准經營辦法	97
附件 3	臺北市 24 家計程車派遣車隊基本資料	102
附件 4	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 專家學者座談會會議紀錄	106
附件 5	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 專家學者座談會建議事項處理對照表	113
附件 6	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 期中報告審查會議紀錄	115
附件 7	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 期中報告審查意見處理對照表	120
附件 8	110 年臺北市計程車(派遣車隊)一般計程車乘車調查表	123
附件 9	110 年臺北市計程車(派遣車隊)多元化計程車乘車調查表	124
附件 10	營運組織訪查評鑑指標之評分基準說明	125
附件 11	主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率及得分	134
附件 12	重大服務品質問題(M3、M4)評分	135
附件 13	110 年乘車調查教育訓練相關照片	136
附件 14	110 年營運組織訪查評鑑作業相關照片	138
附件 15	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 期末報告審查會議紀錄	141
附件 16	「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」 期末報告審查意見處理對照表	145

表目錄

表 1.1	24 家計程車派遣車隊名單.....	2
表 1.2	110 年服務品質評鑑作業項目及執行時程.....	5
表 2.1	計程車客運服務業服務品質衡量之共同項目及指標	10
表 2.2	109 年服務品質評鑑項目、指標及配分.....	11
表 2.3	109 年服務品質評鑑等第及分數級距.....	12
表 2.4	109 年服務品質評鑑作業改善建議事項及因應措施.....	13
表 3.1	110 年一般計程車服務品質評鑑項目、指標及配分.....	16
表 3.2	110 年營運組織訪查評鑑指標之調查及資料提供起迄時間.....	19
表 3.3	110 年服務品質評鑑等第及分數級距.....	20
表 4.1	本計畫契約明定的乘車調查事項	21
表 4.2	各車隊乘車調查分配總數量	22
表 4.3	一般計程車與多元化計程車車隊乘車調查分配數量	23
表 4.4	110 年 24 家受評車隊乘車調查數量規劃.....	25
表 4.5	安全性(A 項)指標之乘車調查得分.....	27
表 4.6	舒適性(B 項)指標之乘車調查得分.....	29
表 4.7	駕駛員儀態(C 項)指標之乘車調查得分.....	31
表 4.8	遵守公平交易(D 項)指標之乘車調查得分.....	33
表 4.9	遵守法律規範(E 項)指標之乘車調查得分.....	35
表 4.10	各車隊乘車調查總得分	37
表 4.11	乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率分析	39
表 5.1	110 年營運組織訪查評鑑小組成員.....	40
表 5.2	110 年營運組織訪查評鑑議程.....	40
表 5.3	110 年營運組織訪查評鑑時間.....	41
表 5.4	營運制度(G 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	43
表 5.5	計程車管理(H 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	45
表 5.6	駕駛員管理(I 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	47
表 5.7	乘客服務管理(J 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	49
表 5.8	政策配合度(K 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	51
表 5.9	民眾申訴事項(L 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	52
表 5.10	經營優良表現(M1 項)之得分.....	55
表 5.11	各車隊營運組織訪查評鑑總得分	57
表 5.12	110 年受評車隊營運組織訪查評鑑建議改善事項.....	58

表 6.1	110 年各車隊服務品質評鑑總得分表現.....	61
表 6.2	110 年各車隊服務品質評鑑等第排序分析.....	62
表 6.3	108~110 年各車隊服務品質評鑑等第比較.....	63
表 6.4	110 年與 109 年服務品質評鑑得分比率差異分析.....	65
表 6.5	108~110 年乘車調查指標表現比較.....	67
表 6.6	乘車調查之安全性(A 項)指標優缺點分析.....	79
表 6.7	乘車調查之舒適性(B 項)指標優缺點分析.....	80
表 6.8	乘車調查之駕駛員儀態(C 項)指標優缺點分析.....	81
表 6.9	乘車調查之遵守公平交易(D 項)指標優缺點分析.....	82
表 6.10	乘車調查之遵守法律規範(E 項)指標優缺點分析.....	83
表 6.11	營運組織訪查評鑑之營運制度(G 項)指標優缺點分析.....	84
表 6.12	營運組織訪查評鑑之計程車管理(H 項)指標優缺點分析.....	85
表 6.13	營運組織訪查評鑑之駕駛員管理(I 項)指標優缺點分析.....	86
表 6.14	營運組織訪查評鑑之乘客服務管理(J 項)指標優缺點分析.....	87
表 6.15	營運組織訪查評鑑之政策配合度(K 項)指標優缺點分析.....	88
表 6.16	營運組織訪查評鑑之民眾申訴事項(L 項)指標優缺點分析.....	89
表 7.1	部分業者乘車調查品質應改善建議事項	91
表 7.2	部分業者營運組織訪查應改善建議事項	92

圖目錄

圖 1.1	計畫作業流程	4
圖 6.1	運將衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較.....	68
圖 6.2	國華衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	68
圖 6.3	優良衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	69
圖 6.4	賓樂衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	69
圖 6.5	北松衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	70
圖 6.6	彰勝衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	70
圖 6.7	聖雄衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	71
圖 6.8	聖惠衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	71
圖 6.9	聖欽衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	72
圖 6.10	大都會衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	72
圖 6.11	楷模車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較.....	73
圖 6.12	大豐衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	73
圖 6.13	台北衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	74
圖 6.14	皇冠大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	74
圖 6.15	TaxiGo 舢斗雲大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	75
圖 6.16	志英衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	75
圖 6.17	城市衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	76
圖 6.18	城市泛亞衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	76
圖 6.19	大愛衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	77
圖 6.20	婦協衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較	77
圖 6.21	台灣大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較.....	78

第一章 緒論

1.1 計畫緣起

基於都會區停車一位難求的困境，具高機動性及隱私性的計程車已成為都會區民眾極為重要的公共運輸工具之一，計程車在都會區的運輸網路中已扮演著不可或缺的關鍵角色；臺灣地區的計程車行業起源於民國 38 年(李俊民、吳騰芳，2013)，發展迄今已有七十多年的歷史，自 77 年起我國政府依「計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法」(該辦法已於 86 年更名為「計程車專用無線電臺設置使用管理辦法」)開放計程車使用無線電通訊設備，凡依上揭辦法設置之無線電計程車得依規定建立服務品牌，但由於國內計程車行業進入門檻低，駕駛員素質參差不齊，導致服務品質低落現象，甚至於產生危及社會治安之問題；有鑑於此，臺北市政府交通局自 86 年起委託相關機構進行臺北市品牌計程車的服務品質評鑑，並對評鑑優良的計程車業者公開表揚；另因應具派遣功能計程車的逐漸興起，於 94 年對具派遣功能及不具派遣功能的計程車合作社進行服務品質評鑑作業，而逐漸提升計程車的公共服務品質水準。

近年來，在網路平台、地理資訊系統(GIS;Geographic Information System)及智慧型運輸系統(ITS;Intelligent Transportation System)整合技術的逐漸成熟，以及民眾網路消費和搭車安全品質的高度需求下，智慧型(或衛星)派遣平台已逐漸為臺北市都會區大多數的計程車客運服務業者所採用；政府主管機關為因應派遣功能計程車的崛起及提升計程車客運服務業者的良好品牌品質形象，依 108 年 10 月 1 日修正頒布的「計程車客運服務業申請核准經營辦法」(以下簡稱計程車核准經營辦法)，請參閱附件 2，該辦法明定經營派遣業務計程車客運服務業的服務品質重要事項包括：1. 計程車客運服務業經營派遣業務最低資本額新台幣 500 萬元；2. 依公路主管機關之定型化契約範本簽訂參與車輛營運契約書 150 份以上；3. 投保旅客責任險每人 150 萬元以上；4. 計程車客運服務業對其委託人應負責宣達政令，並督促其遵守；5. 計程車客運服務業對其委託人提供專業訓練；6. 經營派遣車隊必須保留 24 小時自動錄音及每日派遣車輛資料 3 個月；7. 保存最近 6 個月的乘客需求車輛次數、車輛派遣次數、平均可派車輛數及申訴次數等資料(含電話及網路)；8. 網際網路平臺提供預約及派遣服務應保存各趟車次、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少 2 年；9. 設置旅客申訴電話，並由專人處理申訴案件；10. 叫車電話及申訴電話應顯示於車內前座椅背明顯處。

臺北市公共運輸處為督促計程車客運服務業(派遣車隊)營運符合計程車核准經營辦法之相關規定及提升服務品質，延續以往的服務品質評鑑作業，自 100 年起每年執行具派遣功能計程車隊的服務品質評鑑作業迄今；因此，本計畫係針對臺北市 24 家具派遣業務之計程車客運服務業者(以下簡稱計程車派遣車隊)進行 110 年服務品質評鑑作業，確保民眾享有安全、便捷及舒適的計程車服務品質。

1.2 計畫目的

本計畫的主要目的有三：

- 一、建立具體性、客觀性及完整性的 110 年服務品質評鑑指標及作業程序。
- 二、透過乘車調查及營運組織訪查，評定計程車派遣車隊服務品質評鑑分數及等第。
- 三、根據評定結果進行計程車派遣車隊的優劣分析，並研提改善建議事項。

1.3 資料蒐集

本計畫資料蒐集對象為臺北市計程車派遣車隊，目前臺北市的計程車派遣車隊截至 109 年 12 月 31 日為止計有 25 家，由於藍天使衛星車隊今年向主管機關申請停業，因此無法參加評鑑作業，故未列入 110 年服務品質評鑑計畫之受評對象，所以本年度服務品質評鑑對象共計 24 家，請參閱表 1.1，該 24 家派遣車隊詳細的營運現況資料請參閱附件 3。

表 1.1 24 家計程車派遣車隊名單

編號	車隊名稱	編號	車隊名稱	編號	車隊名稱	編號	車隊名稱
1	台灣大車隊	8	聖欽 衛星車隊	15	運將 衛星車隊	22	大慶大車隊
2	婦協 衛星車隊	9	聖惠 衛星車隊	16	皇冠大車隊	23	TaxiGo 勛斗雲 大車隊
3	大愛 衛星車隊	10	聖雄 衛星車隊	17	台北 衛星車隊	24	Yoxi 車隊
4	城市泛亞 衛星車隊	11	彰勝 衛星車隊	18	賓樂 衛星車隊		
5	城市 衛星車隊	12	北松 衛星車隊	19	Q TAXI 車隊		
6	楷模車隊	13	優良 衛星車隊	20	志英 衛星車隊		
7	大都會 衛星車隊	14	國華 衛星車隊	21	大豐 衛星車隊 (臺北市分公司)		

1.4 計畫工作項目與內容

本計畫以臺北市 24 家計程車派遣車隊為研究對象，就其服務品質進行評鑑調查，計畫的工作項目與內容包括：

- 一、資料蒐集：蒐集臺北市具派遣功能車隊發展現況資料。
- 二、服務品質指標及評鑑項目、權重分析：評析前已執行之計程車服務品質評鑑報告內容及彙整過去國內外文獻應用之評鑑指標，並參考計程車業發展現況，初擬服務品質評鑑項目、指標及權重。

三、專家學者座談會辦理

在研提 110 年服務品質評鑑項目、指標及權重後，本計畫已邀集交通管理專長學者、24 家計程車派遣車隊業者、臺北市計程車客運商業同業公會、臺北市汽車駕駛員職業工會、臺北市計程車駕駛員職業工會、臺北市個人計程車駕駛員職業工會、臺北市自備車輛計程車駕駛員職業工會、臺北市計程車客運服務商業同業公會、有限責任臺北市計程車運輸合作社聯合社、臺北市多元化計程車產業工會、臺北市政府警察局交通警察大隊及臺北市公共運輸處代表，於 110 年 3 月 12 日(週五)10:00 召開專家學者座談會，討論研提之服務品質評鑑項目、指標、配分、乘車調查計畫、營運組織訪查計畫及資料調查起迄時間，並根據座談會建議，修正 110 年服務品質評鑑指標、配分及作業計畫。

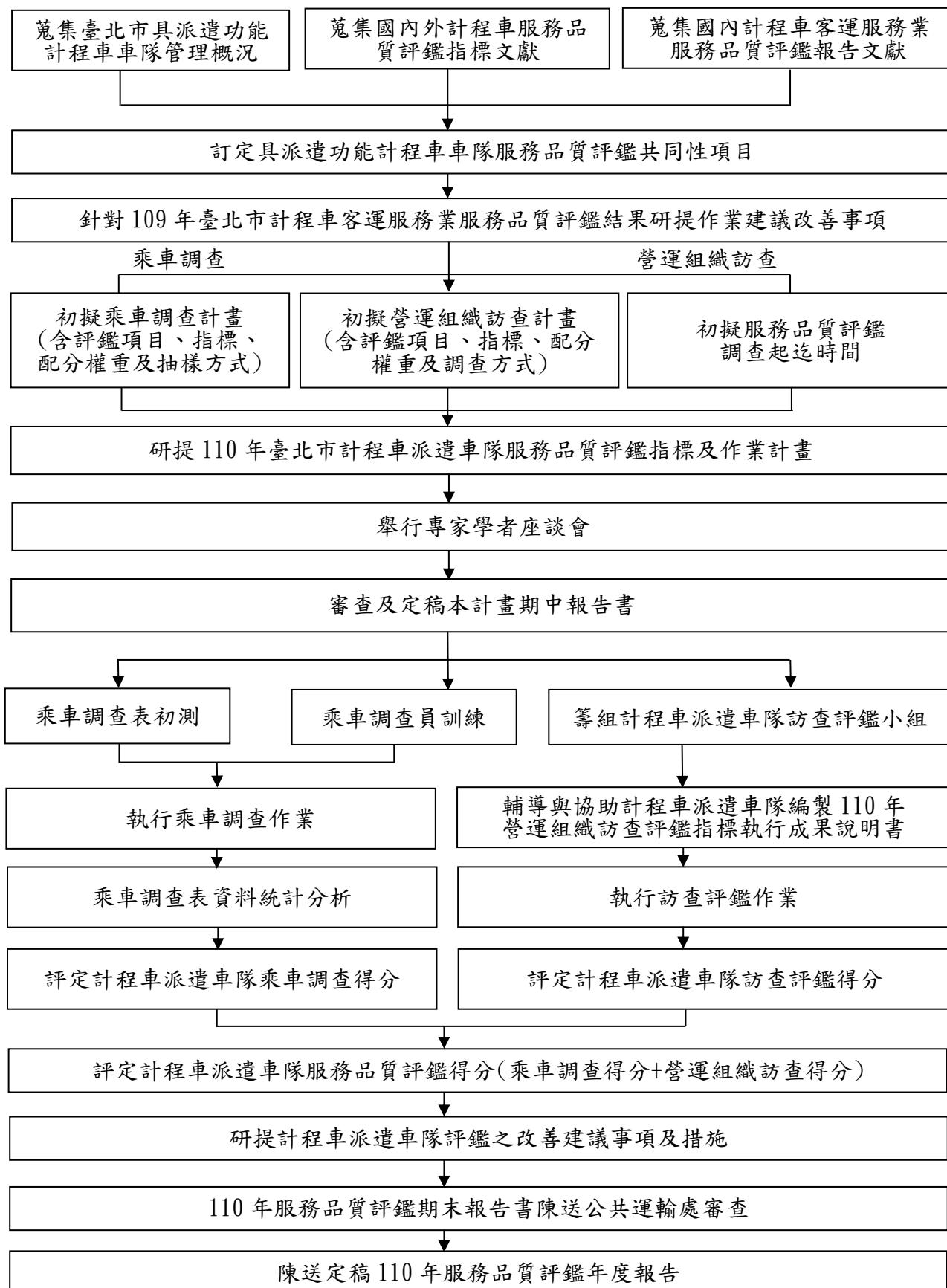
四、期中報告書審查配合召開

配合臺北市公共運輸處召開期中報告書審查會議，並根據審查意見修正定稿本計畫之期中報告書，據以執行乘車調查及營運組織訪查作業。

- 五、計程車服務品質調查：依據訂定之服務品質指標與評鑑項目，擬定乘車服務品質問卷調查表與調查方式，並由受過訓練之調查員執行實際乘車調查。
- 六、營運組織訪查：由本計畫研究團隊計畫主持人、協同主持人、計畫執行長、臺北市政府警察局交通警察大隊及公共運輸處代表組成訪查評鑑小組，就受評鑑車隊之營運管理執行情形及成效進行訪查評鑑。
- 七、服務品質綜合評鑑：依據各年度綜合評鑑之等第分析，訂定本次評鑑等第標準及級距，並與前三年度同類型車隊評鑑結果加以比較分析。
- 八、車隊優缺點分析：針對各車隊於評鑑過程中之優缺點以表列方式分析，俾供各車隊改善依據。

1.5 計畫作業流程

根據前述之工作項目及內容，研提的本計畫作業流程請參閱圖 1.1。



1.6 計畫期程

110 年臺北市計程車派遣車隊服務品質評鑑作業項目包括：研提 110 年服務品質評鑑指標及作業計畫、舉行專家學者座談會、修正 110 年服務品質評鑑指標及作業計畫、提送期中報告書、審查及定稿期中報告、辦理乘車調查員訓練、執行乘車調查作業、評定各車隊乘車調查得分、輔導及協助車隊編製「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」、車隊送達「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」(含電子檔及書面資料兩份)、辦理營運組織訪查評鑑人員訓練、執行訪查評鑑作業、評定各車隊訪查評鑑得分、提送本計畫期末報告書、陳送定稿 110 年服務品質評鑑年度報告；有關服務品質評鑑作業項目的執行時程請參閱表 1.2。

表 1.2 110 年服務品質評鑑作業項目及執行時程

服務品質評鑑作業項目	執行時程
研提 110 年服務品質評鑑指標及作業計畫	110 年 3 月 5 日前
舉行專家學者座談會	110 年 3 月 12 日
修正 110 年服務品質評鑑指標及作業計畫	110 年 3 月 24 日前
提送期中報告書	110 年 4 月 10 日前
審查及定稿期中報告	110 年 4 月 25 日前
辦理乘車調查員訓練	110 年 4 月 29 日前
執行乘車調查作業	110 年 5 月 10 日前
評定各車隊乘車調查得分	110 年 5 月 20 日前
輔導及協助車隊編製「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」	110 年 5 月 12 日前
車隊送達「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」(含電子檔及書面資料兩份)	110 年 5 月 14 日前
辦理營運組織訪查評鑑人員訓練	110 年 5 月 19 日前
執行訪查評鑑作業	110 年 8 月 9 日、 110 年 8 月 10 日、 110 年 8 月 11 日
評定各車隊訪查評鑑得分	110 年 8 月 25 日前
提送本計畫期末報告書	110 年 9 月 3 日前
陳送定稿 110 年服務品質評鑑年度報告	110 年 10 月 20 日前

註：因應國內嚴重傳染性肺炎疫情嚴峻，故原訂於 110 年 5 月 21 日、110 年 5 月 27 日及 110 年 5 月 28 日之訪查評鑑作業，延至 110 年 8 月 9 日、110 年 8 月 10 日及 110 年 8 月 11 日進行訪查；訪查評鑑後的接續作業期程順延如下：於 110 年 8 月 25 日前評定各車隊訪查評鑑得分、110 年 9 月 3 日前提送本計畫期末報告書電子檔及 110 年 10 月 20 日前陳送定稿 110 年服務品質評鑑年度報告。

1.7 計畫研究方法

為執行前述之計畫工作項目及內容，本計畫採用的研究方法包括：

一、文獻探討

本計畫進行國內外計程車的服務品質衡量指標及服務品質評鑑報告之相關文獻探討，作為本計畫作業的理論基礎。

二、焦點座談會

邀集專家學者、計程車派遣車隊業者及公共運輸處代表，召開焦點座談會，討論 110 年服務品質評鑑指標、乘車調查計畫及營運組織訪查計畫。

三、乘車調查

本計畫以臺北市 24 家計程車派遣車隊業者所隸屬的一般計程車(小黃計程車)及多元化計程車為乘車調查對象，由受過訓練之調查員採隨機抽樣方式，進行實地乘車調查，詳細的乘車調查計畫於本報告第四專章說明。

四、乘車調查資料分析

在乘車調查後，獲得資料的統計分析包括：

(一)乘車調查得分計算。

(二)乘車調查項目的獲滿分車隊數比率或得分比率分析。

五、營運組織訪查

本計畫組成營運組織訪查評鑑小組(以下簡稱訪查評鑑小組)，進行臺北市 24 家計程車派遣車隊的營運組織訪查作業，受評車隊於訪查評鑑當日必須提供 110 年營運組織訪查評鑑指標涉及的相關營運文件及紀錄資料，作為服務品質評鑑分數評定的重要依據之一。

第二章 服務品質評鑑文獻回顧、上年度評鑑改善建議事項說明

2.1 計程車客運服務業服務品質評鑑文獻回顧

本計畫在於建構臺北市計程車派遣車隊 110 年服務品質評鑑指標、辦理服務品質評鑑(實際乘車調查及營運組織訪查)，因此有必要事先針對服務品質評鑑項目指標及作業方式進行文獻探討，作為本計畫執行的理論及實務作業基礎。

一、計程車服務品質評鑑指標文獻探討

服務業具有提供「無形性」及「品質高變動性」的服務特質，消費者往往較難以具體的描述服務提供者的服務品質水準，計程車客運服務業者也受制於上述的服務品質特性，增加政府主管機關或業者從事服務品質衡量及管理的困難性；過去許多品質學者專家因所探討的服務產業(如公共運輸業等)具差異性，而對服務品質採取不同的衡量方式，茲說明較具代表性學者對於計程車業或公共運輸業的服務品質衡量方式。

(一)Sasser et al.(1978)及 Zhao et al.(2012)的研究成果提出衡量服務品質的五個構面：

1. 服務設施：服務過程所提供各種設施與設備的新穎性。
2. 服務人員：服務人員服裝儀容及禮貌性。
3. 安全性：服務業者在服務提供過程能確保顧客身心及財務的安全。
4. 服務舒適：指服務場所的佈置氣氛，譬如服務場所空間佈置舒適性、環境清潔衛生等。
5. 客訴回應：指服務業者針對客訴採取快速的適當回應措施。

(二)Lehtinen and Lehtinen(1982)建議服務品質的三個衡量構面：

1. 實體設施品質 (physical quality)：指服務過程所提供的服務設施(備)的新穎性及舒適性。
2. 互動品質 (interactive quality)：指在服務過程中，服務人員與顧客之間的互動性，譬如關懷性、禮貌性、專業性及信任性等。
3. 品牌品質 (brand quality)：指服務業者建立企業良好信譽、形象及知名度。

(三)Zeithaml et al.(1985)及Ramseook-Munhurrun et al.(2010)建議服務品質的六個衡量構面：

1. 可靠性(reliability):指服務業者所提供服務的準時性及執行正確性。
2. 反應性(responsiveness):指業者針對顧客訴怨能夠迅速的妥善處理。
3. 禮貌性(courtesy):指服務人員服務態度親切及禮貌。
4. 信賴性(credibility):指顧客對於服務業者所提供服務的信任程度。
5. 安全性(security):指服務業者確保顧客在接受服務過程不會受到人身及財產危害。

6. 設施有形性(tangibles):指服務過程所提供各種有形設施或設備的先進性。

(四)陳昭華等(2014)辦理行政院公共工程委員會委辦計畫「103 年度促參案件營運績效評估機制之建構」的成果報告書中，曾根據公共運輸業之營運特性，建構共同性服務品質的七個衡量構面，包括：舒適性、便利性、禮貌性、安全性、快速回應性、清潔性及資訊明確性。

(五)De Oña et al.(2013)認為公共運輸業的服務品質衡量指標應包括:準時性、乾淨度、安全性、禮貌及便利性。

(六)呂堂榮等(2013)以國道客運公司為例，探討服務品質對利潤的影響研究時，採用候車站實體設施、服務人員禮貌性、搭車便利性及客運車內設施作為服務品質衡量構面。

(七)吳奇龍(2007)探討台北地區計程車服務品質時，指出計程車的服務品質衡量構面包括：有形性(車輛外觀、內部整潔、車輛寧靜)、保證性(駕駛員親切、安全感、不吸菸或嚼食檳榔、良好駕駛行為)、可靠性(準時到車、行車路線適當)、反應性(主動協助客戶失物、快速回應客戶需求、抱怨妥善處理)、關懷性(特殊需求協助、平穩舒適、提醒乘客上下車安全)。

(八)Liao(2001)的研究作品指出系統安全性、定位性、效率性及使用者接受性係計程車派遣功能的品質衡量項目。

(九)Yao and Ding(2011)指出計程車的服務品質衡量項目包括：有形性、保證性、快速回應性、可靠性及關懷性。

(十)Shaaban and Kim(2016)評估計程車的服務品質時，指出重要的衡量指標包括：計程車站(易接近、安全、清潔)、計程車(準時、清潔、安全、車輛外觀、寧靜、舒適、不繞道)及駕駛員(熟悉路況、遵守法令、親切)。

(十一)Wong and Szeto(2018)建議可以透過以下衡量指標來改善計程車的服務品質，包括：

1. 搭乘計程車所需步行時間。
2. 計程車等候時間。
3. 計程車準時抵達目的地。
4. 計程車準時性。
5. 路邊攔車困難度。
6. 計程車站設施新穎性。
7. 計程車內部舒適。
8. 計程車司機態度。
9. 計程車司機專業。
10. 計程車司機道德行為。

(十二)Hong et al.(2020)實證研究作品衡量服務品質構面包括：

1. 互動品質：指員工使用的服務術語及關懷性，譬如員工友善的為顧客解釋問題、員工主動提供顧客服務、員工服務態度親切及員工具備專業知識。
2. 實體環境品質：指服務場域的新穎、舒適及清潔，譬如廁所清潔性、環境空間佈置明亮性、環境溫度及濕度舒適。
3. 服務品質：指服務便利性、保證性、可靠性及回應性，譬如資訊清晰、客戶需求快速處理。

(十三)Askari et al.(2020)將使用者感知的計程車服務品質衡量構面定義為包含：駕駛員行為、服務管理、總行駛時間及車輛狀況。

整合上述各學者們的觀點，本計畫歸納出計程車客運服務業服務品質衡量之共同項目及指標，請參閱表 2.1。

表 2.1 計程車客運服務業服務品質衡量之共同項目及指標

服務品質 衡量項目	服務品質衡量指標	
安全性	A1 車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙 A2 司機行駛中無使用手機 A3 車門及車窗可由乘客自行開啟 A4 車內張貼乘客申訴電話標語	A5 遵守交通規則 A6 駕駛員有繫安全帶 A7 安全帶功能正常 A8 車內張貼提醒乘客繫上安全帶標語
舒適性	B1 車輛內觀整潔 B2 車輛外觀整潔 B3 車內寧靜性 B4 乘坐舒適度	B5 車輛內無異味 B6 無違規張貼廣告物 B7 無違規懸掛旗幟
駕駛員儀態	C1 行車時不吸菸及不嚼食檳榔 C2 司機穿著制服或服裝儀容整齊	C3 駕駛員溫和有禮
遵守法律 規範	E1 依規定懸掛車牌清晰 E2 車身、車牌及車後窗車牌標示清晰	E3 依規定設置車頂燈 E4 依規定裝置執業登記證
遵守公平 交易	D1 已事先告知或徵詢乘客行駛路線 D2 無故意繞道	D3 依規定使用計費器 D4 提供列印收據

二、計程車客運服務業服務品質評鑑報告文獻探討

根據「106 年高雄市計程車服務品質評鑑計畫-無線電台或衛星派遣公司之車隊計畫」成果報告顯示，服務品質評鑑作業方式與臺北市相同，亦採乘車調查及營運組織訪查方式，乘車調查與營運組織訪查評鑑項目內容與臺北市的評鑑大致相同，但高雄市的評鑑結果區分為四等第：特優(配分 ≥ 90 分)、優等(90分 $>$ 總分 ≥ 85 分)、甲等(85分 $>$ 總分 ≥ 79 分)、一般(總分 < 79 分)。

根據「104 年臺中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫」成果報告指出，臺中市計程車客運服務業的服務品質評鑑作業主要分為兩部份，一為乘車調查；另一為營運組織訪查，乘車調查項目包括：安全性、舒適性、駕駛員儀態、公平交易、法律規範及電話叫車等，目前臺中市計程車車隊乘車調查的服務品質評鑑項目分類較符合前述文獻探討所歸納服務品質共同性衡量項目之完整性，臺中市計程車車隊的服務品質評鑑結果區分為四等第：優等(90分以上者)、甲等(80分以上而未滿90分者)、乙等(70分以上而未滿80分者)、丙等(未滿70分者)。

根據「109 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」成果報告指出服務品質評鑑作業分為兩個部分，一為乘車調查，另一為營運組織訪查，乘車調查的服務品質調查項目包括：安全性、舒適性、駕駛員儀態、遵守公平交易及法律規範；而營運組織訪查的評鑑項目包括：營運制度、計程車管理、駕駛員管理、乘客服務管理、政策配合度、民眾申訴事項、經營優良表現及重大

違規事項，並將評鑑結果區分為五等第：特優(90 分以上者)、優等(85 分以上而未滿 90 分者)、甲等(80 分以上而未滿 85 分者)、乙等(70 分以上而未滿 80 分者)、待加強(未滿 70 分者)。

2.2 109 年服務品質評鑑改善建議事項

本節首先說明 109 年服務品質評鑑項目、指標、配分及等第，接著探討 109 年服務品質評鑑作業改善建議事項。

一、109 年服務品質評鑑項目、指標及配分

109 年服務品質評鑑項目、指標及配分請參閱表 2.2；根據該表顯示，乘車調查的評鑑項目區分為：安全性、舒適性、駕駛員儀態、遵守公平交易及遵守法律規範等 5 項，營運組織訪查評鑑項目包括：營運制度、計程車管理、駕駛員管理、乘客服務管理、政策配合度、民眾申訴事項、經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(總分之額外加扣分上限各為 5 分)。

表 2.2 109 年服務品質評鑑項目、指標及配分

評鑑面向	評鑑項目(109 年配分)	評鑑指標	109 年配分
乘車調查 (60 分)	A. 安全性(15 分)	A1. 車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙	2
		A2. 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置	2
		A3. 車門及車窗可由乘客自行開啟	1
		A4. 車內張貼乘客申訴及叫車電話標語	2
		A5. 駕駛員遵守交通規則	3
		A6. 駕駛員有繫安全帶	2
		A7. 安全帶功能正常	1
		A8. 車內張貼提醒乘客繫上安全帶標語	1
		A9. 駕駛員口頭或語音提醒乘客繫上安全帶	1
	B. 舒適性(15 分)	B1. 車輛車內整潔	3
		B2. 車輛車外整潔	1
		B3. 車內寧靜度	2
		B4. 乘坐舒適度	2
		B5. 車輛內無異味	2
		B6. 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容)遮蔽	4
		B7. 無違規懸掛旗幟	1
	C. 駕駛員儀態(12 分)	C1. 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔	3
		C2. 駕駛員儀容整齊	4
		C3. 駕駛員服務態度	5
	D. 遵守公平交易(12 分)	D1. 事先告知或徵詢乘客行駛路線	4
		D2. 駕駛員依規定使用計費器	1
		D3. 主動提供列印收據(或電子收據或 APP 線上付費)	4
		D4. 乘客要求時可提供列印收據(或電子收據或 APP 線上付費)	3
	E. 遵守法律規範(6 分)	E1. 車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性	2
		E2. 依規定設置車頂燈	1
		E3. 依規定設置執業登記證	3

表 2.2 (續)

營運 組織 訪查 (40 分)	G. 營運制度(8 分)	G1. 必要營運報表編製情形	1
		G2. 旅客責任保險執行情形	1
		G3. 車隊與駕駛員定型化契約執行情形	1
		G4. 車輛派遣資料統計情形	2
		G5. 向駕駛員收取服務費的收據開立情形	1
		G6. 衛星定位派遣功能運作妥適率	1
		G7. 行車歷史軌跡資料管理情形	1
	H. 計程車管理(2 分)	H1. 計程車車齡比率	1
		H2. 計程車平均排氣量	1
	I. 駕駛員管理(14 分)	I1. 駕駛員甄選作業執行情形	2
		I2. 駕駛員獎懲作業執行情形	2
		I3. 新加入駕駛員教育訓練執行情形	3
		I4. 在職駕駛員教育訓練執行情形	3
		I5. 駕駛員職業駕駛執照入會查核情形/每年定期查核情形	2
		I6. 駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形	2
	J. 乘客服務管理(8 分)	J1. 客訴案件處理妥適率	5
		J2. 乘客遺失物處理情形	3
	K. 政策配合度(5 分)	K1. 車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率	2
		K2. 車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率	1
		K3. 車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形	2
	L. 民眾申訴事項(3 分)	主管機關接獲民眾申訴件數發生率	3
	M. 經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(總分之額外加扣分上限各為 5 分)	M1. 經營優良表現(獲政府機關獎勵獎項、採取創新營運管理作為及從事社會責任者)	加分上限 5 分
		M2. 重大違規事項係指受評車隊或駕駛員重大違規事件(如公然聚眾鬥毆、對於乘客施以強暴、脅迫、恐嚇、傷害、殺害、搶奪財務、擄人勒贖、違反「計程車客運服務業申請核准經營辦法」或違反「道路交通管理處罰條例」相關規定而肇事等)引起社會關注者	扣分上限 5 分
		M3. 重大服務品質問題係指受評車隊乘車調查的指定叫車車隊與前來載客車隊的不相符比率	扣分上限 3 分

二、109 年服務品質評鑑等第及分數級距

109 年服務品質評鑑結果的等第區分為五個：「特優」、「優等」、「甲等」、「乙等」及「待加強」，各等第的評鑑分數級距請參閱表 2.3。

表 2.3 109 年服務品質評鑑等第及分數級距

評鑑等第	評鑑分數級距
特優	90 分以上者
優等	85 分以上而未滿 90 分者
甲等	80 分以上而未滿 85 分者
乙等	70 分以上而未滿 80 分者
待加強	未滿 70 分者

二、109 年服務品質評鑑建議改善事項

根據「109 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期中、期末報告審查會議審查意見、110 年 3 月 12 日(週五)上午 10 時召開「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」專家學者座談會議建議事項(會議紀錄請參閱附件 4;建議事項處理對照表請參閱附件 5)及 110 年 4 月 21 日(週四)下午 2 時 30 分召開「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期中報告書審查會議審查意見(會議記錄請參閱附件 6;審查意見處理對照表請參閱附件 7),針對 109 服務品質評鑑作業研提改善建議事項及因應措施,作為訂定 110 年服務品質評鑑作業的參酌內容,請參閱表 2.4。

表 2.4 109 年服務品質評鑑作業改善建議事項及因應措施

項次	評鑑面向	改善建議事項	因應措施
一		受評車隊有必要自行編製「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」,以利評鑑作業之執行。	研究團隊協助受評車隊編製「營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書」。
二	乘車調查指標	計程車駕駛員正確戴口罩的防疫措施有必要列為評分內容。	增列 A10「駕駛員有正確戴口罩」指標(配分 1 分)。
三	乘車調查指標	多元化計程車服務品質可考量納入調查之列。	1. 多元化計程車進行乘車調查。 2. 在不大幅度增加契約規定調查份數情況下,依一般計程車與多元化計程車車輛數比率分配抽樣數量。
四	乘車調查指標	1. 建議 B6 指標「所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽」配分 4 分,與 A1 指標「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」配分 2 分做對調,以彰顯 A1 指標可能屬於駕駛員惡意作為的安全預防。 2. A1 指標名稱建議更改為「車窗可透視看清晰車內物體」。	1. A1 指標原配分 2 分更改為 4 分;B6 指標原配分 4 分更改為 2 分。 2. A1 指標原名稱「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」更改為「車窗可透視看清晰車內物體」。
五	乘車調查指標	多元化計程車乘車調查 A4 指標應增列 APP 內有乘客申訴管道之標語。	多元化計程車乘車調查 A4 指標修正為「車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道」。
六	乘車調查指標	原 A8 及 A9 指標合併,並區分為三個評分級距。	1. 原 A8 及 A9 指標合併為「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」(配分 2 分)。 2. 區分為三個評分級距:已張貼標語,且已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(得 2 分);已張貼標語,但未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(得 1 分);未張貼標語,但已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(得 1 分);未張貼標語,且未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(得 0 分)。
七	乘車調查指標	多元化計程車乘車調查 D2 指標應增列依 APP 顯示應付車資收費。	多元化計程車乘車調查 D2 指標修正為「依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費」。

表 2.4 (續)

項次	評鑑面向	改善建議事項	因應措施
八	乘車調查指標	D3 指標應增列提供電子化乘車證明。	1. D3 指標修正為「主動提供列印乘車證明」(配分 7 分)。 2. 區分為三個評分級距：主動提供列印乘車證明(得 7 分)；未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供列印乘車證明(得 5 分)；未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供手寫乘車證明或 APP 有提供電子化乘車證明(得 3 分)；未主動提供列印乘車證明，且乘客要求時仍無法提供手寫乘車證明及 APP 未提供電子化乘車證明(得 0 分)。
九	乘車調查指標	多元化計程車乘車調查 E1 指標修正為「車牌標示的清晰性」。	多元化計程車乘車調查 E1 指標修正為「車牌標示的清晰性」。
十	乘車調查指標	多元化計程車乘車調查 E2 指標應增加不可設置車頂燈及不可設置空車燈之指標。	多元化計程車乘車調查 E2 指標為不可「設置車頂燈或空車燈」。
十一	乘車調查指標	E3 指標應區分為三個評分級距。	E3 指標 依規定設置職業登記證(配分 3 分)區分為三個評分級距：已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，且字體清晰(得 3 分)；已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，但字體不清晰(得 1.5 分)；未於儀錶板上右側或右前座椅背插座設置執業登記證(得 0 分)。
十二	營運組織訪查指標	網際網路平臺提供預約及派遣服務應保存營運資料至少 2 年。	建議增列 G5「營運資料保存管理情形」(配分 1 分)指標。
十三	營運組織訪查指標	職業駕駛執照效期係執業登記證的發照基礎，職業駕駛執照的查核與執業登記證查核具重複性。	建議刪除駕駛員職業駕駛執照入會查核情形/每年定期查核情形(配分 2 分)。
十四	營運組織訪查指標	電動汽車加入營運及計程車排氣量較無法直接反應服務品質。	建議刪除 H2「計程車平均排氣量」指標(配分 1 分)。
十五	營運組織訪查指標	被客訴駕駛員召回教育訓練有必要列為評分內容。	建議於駕駛員管理(1 項)增列 I5「駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形」(配分 2 分)。
十六	營運組織訪查指標	業者應於官網公告客訴專線。	1. 新增 J1「客訴案件處理制度執行情形」(配分 2 分)指標。 2. 官網公告客訴專線、客訴管道多元化(必須設置專人回覆管道)及訂定客訴案件處理時效等列為「客訴案件處理制度執行情形」指標評分內容。
十七	營運組織訪查指標	客訴管道多元化(如設置專人回覆)有必要列為評分內容。	
十八	營運組織訪查指標	客訴案件處理時效有必要列為評分內容。	
十九	營運組織訪查指標	性騷擾處理機制有必要列為評分內容。	建議性騷擾處理機制(含調查、處置及結案流程)的訂定及執行情形列為經營優良表現的加分事項。
二十	營運組織訪查指標	計程車駕駛員申訴機制有必要列為評分內容。	建議計程車駕駛員申訴機制(含申訴管道、處理單位、申訴範圍、處理程序等)的訂定及執行情形列為經營優良表現的加分事項。
二十一	乘車調查及營運組織訪查指標	多品牌、多車隊之聯合派遣、同一法人多品牌車隊之獨立車隊評分考量。	建議針對個別車隊進行乘車調查及營運組織訪查之獨立評分。
二十二	營運組織訪查指標	建議車隊協助防疫宣傳列為評分內容。	1. 車隊協助宣導「搭乘計程車須全程配戴口罩」，於車內外加貼標語或加註於媒合 APP 上提醒駕駛員及乘客，列為評分內容。 2. 車隊於 110 年 3 月 31 日前檢送上述事項的相關執行資料到公運處列為加分事項。
二十三	營運組織訪查指標	車隊辦理駕駛員外語訓練列為評分內容。	車隊辦理駕駛員外語訓練於 110 年 4 月 30 日前檢送相關執行資料到公運處列為加分事項。
二十四	營運組織訪查指標	車隊具備支援外語服務(如：英語)之媒合 APP 列為評分內容。	建議車隊具備支援外語服務(如：英語)之媒合 APP 列為加分事項。
二十五	營運組織訪查指標	車隊辦理優良駕駛員獎勵制度列為評分內容。	車隊辦理優良駕駛員獎勵制度之執行成效列為加分事項。

第三章 110 年服務品質評鑑項目、指標、配分、調查起訖時間、等第訂定

基於每年服務品質評鑑作業具延續性，服務品質評鑑指標及配分不宜大幅變動，以避免造成受評計程車派遣業者上下年度服務品質評鑑之評定結果無法有效比較；因此，在服務品質評鑑指標及配分不大幅變動的原則下，本章根據前節表 2.4 之 109 年服務品質評鑑改善建議事項及因應措施，訂定 110 年服務品質評鑑項目、指標、配分及評鑑指標的資料調查及提供起迄時間，並訂定服務品質評鑑等第。

3.1 110 年服務品質評鑑項目、指標及配分訂定

110 年服務品質評鑑項目、指標及配分請參閱表 3.1，該表顯示乘車調查評鑑項目(總配分 60 分)，評鑑指標包括：安全性(配分 17 分)、舒適性(配分 13 分)、駕駛員儀態(配分 12 分)、遵守公平交易(配分 12 分)及遵守法律規範(配分 6 分)；營運組織訪查評鑑項目(總配分 40 分)，評鑑指標包括：營運制度(配分 8 分)、計程車管理(配分 1 分)、駕駛員管理(配分 14 分)、乘車服務管理(配分 9 分)、政策配合度(配分 5 分)、民眾申訴事項(配分 3 分)、經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(總分之額外加扣分上限各為 5 分)，詳細的乘車調查表(請參閱附件 8 之一般計程車及附件 9 之多元化計程車乘車調查表)及評分基準說明請參閱附件 10。

交通部為因應資訊科技時代潮流及滿足消費者多元需求，於 105 年 10 月 25 日修正「汽車運輸業管理規則」第 2 條，並於 108 年 10 月 1 日修正第 4 條、第 11-1 條及第 91 條，將以網路為基礎營運模式之多元化計程車納入法規規範；為配合多元化計程車的法規納管及民眾搭乘需求，110 年首度將多元化計程車納為乘車調查對象，多元化計程車與一般計程車(小黃計程車)營運模式的主要區別包括：多元計程車車身禁止使用黃色、僅得預約載客，而不得在街上巡迴攬客或於計程車招呼站排班候客，因此 110 年乘車調查對象涵蓋一般計程車及多元化計程車；目前經營多元化計程車的 10 家車隊中，大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，因此該兩家車隊以多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果作為服務品質評鑑評定分數(但不評定等第)之依據；其餘的 8 家業者則以一般計程車乘車調查及訪查評鑑結果作為服務品質評鑑評定分數及等第之依據。

表 3.1 110 年一般計程車服務品質評鑑項目、指標及配分

評鑑面向	評鑑項目(110 年配分)	評鑑指標	109 年配分	110 年配分	備註
乘車調查 (60 分)	A. 安全性(17 分)	A1. 車窗可透視看清晰車內物體	2	4	調升配分
		A2. 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置	2	2	
		A3. 車門及車窗可由乘客自行開啟	1	1	
		A4. 車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語	2	2	
		A5. 駕駛員遵守交通規則	3	3	調降配分
		A6. 駕駛員有繫安全帶	2	1	
		A7. 安全帶功能正常	1	1	
		A8. 車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶		2	原 A8「車內張貼乘客繫上安全帶標語」(配分 1 分)及 A9「口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」(配分 1 分)併為新指標 A8「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」(配分 2 分)。
		A9. 駕駛員有正確戴口罩		1	新增指標
	B. 舒適性(13 分)	B1. 車輛車內整潔	3	3	
		B2. 車輛車外整潔	1	1	
		B3. 車內寧靜度	2	2	
		B4. 乘坐舒適度	2	2	
		B5. 車輛內無異味	2	2	
		B6. 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容)遮蔽	4	2	調降配分
		B7. 無違規懸掛旗幟	1	1	
	C. 駕駛員儀態(12 分)	C1. 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔	3	3	
		C2. 駕駛員儀容整齊	4	4	
		C3. 駕駛員服務態度	5	5	
	D. 遵守公平交易 (12 分)	D1. 事先告知或徵詢乘客行駛路線	4	4	
		D2. 駕駛員依計費表規定收費	1	1	
		D3. 主動提供列印乘車證明		7	原 D3「主動提供列印收據(或電子收據或 APP 線上付費)」(配分 4 分)及 D4「乘客要求時可提供列印收據(或電子收據或 APP 線上付費)」(配分 3 分)併為新指標 D3「主動提供列印乘車證明」(配分 7 分)。
	E. 遵守法律規範 (6 分)	E1. 車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性	2	2	多元化計程車的指標為「車牌標示的清晰性」。
		E2. 依規定設置車頂燈	1	1	多元化計程車的指標為「不得設置車頂燈或空車燈」。
		E3. 依規定設置執業登記證	3	3	

表 3.1 (續 1)

評鑑面向	評鑑項目(110 年配分)	評鑑指標	109 年 配分	110 年 配分	備註
營運 組織 訪查 (40 分)	G. 營運制度(8 分)	G1. 必要營運報表編製情形	1	1	
		G2. 旅客責任保險執行情形	1	1	
		G3. 車隊與駕駛員定型化契約執行情形	1	1	
		G4. 車輛派遣資料統計情形	2	1	調降配分
		G5. 營運資料保存管理情形		1	新增指標
		G6. 向駕駛員收取服務費的收據開立情形	1	1	
		G7. 衛星定位派遣功能運作妥適率	1	1	
		G8. 行車歷史軌跡資料管理情形	1	1	
	H. 計程車管理(1 分)	H1. 計程車車齡比率	1	1	大慶大車隊皆為 多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般 計程車車輛數占 總車輛數比率少 於 10%，該兩家業 者以多元化計程 車為本指標計算 基準，其餘車隊 以一般計程車為 基準。
		H2. 計程車平均排氣量	1		本指標刪除
	I. 駕駛員管理(14 分)	I1. 駕駛員甄選作業執行情形	2	2	
		I2. 駕駛員獎懲作業執行情形	2	2	
		I3. 新加入駕駛員教育訓練執行情形	3	3	
		I4. 在職駕駛員教育訓練執行情形	3	3	
		I5. 駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形		2	新增本指標，109 年的「駕駛員職 業駕駛執照入會 查核情形/每年 定期查核情形」 指標刪除。
		I6. 駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形	2	2	
	J. 乘客服務管理(9 分)	J1. 客訴案件處理制度執行情形		2	新增指標
		J2. 客訴案件處理妥適率	5	4	調降配分
		J3. 乘客遺失物處理情形	3	3	
	K. 政策配合度(5 分)	K1. 車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率	2	2	
		K2. 車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率	1	1	
		K3. 車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形	2	2	
	L. 民眾申訴事項(3 分)	主管機關接獲民眾申訴件數發生率	3	3	民眾申訴案件涵 蓋一般計程車及 多元化計程車之 申訴。

表 3.1 (續 2)

評鑑面向	評鑑項目(110 年配分)	評鑑指標	109 年配分	110 年配分	備註
營運組織訪查 (40 分)	M. 經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(總分之額外加扣分上限各為 5 分)	M1. 經營優良表現包括：獲政府機關獎項獎勵者、採取創新性營運管理作為、從事社會責任活動及其他特殊事蹟，而該表現對營運效益及形象具顯著助益者；此處創新營運管理作為可能包括：經營理念、經營策略、服務流程管理(如建立及執行性騷擾處理機制、建立及執行計程車駕駛員申訴制度、提供多元支付環境)、服務品質管理(如通用計程車或「搭乘計程車須全程配戴口罩」、車內張貼全車程配戴口罩之宣傳貼紙、各車隊業者辦理駕駛員外語訓練、具備支援外語服務(如：英語)之媒合 APP 等)、辦理優良駕駛員獎勵制度、營運模式或環保管理等方面所展現的新創意，而其他特殊事蹟可能包括：弱勢族群關懷、獎學金提供、愛心服務或促進社會安全等獲得感謝函或感謝狀者。	加分 上限 5 分	加分 上限 5 分	110 年本指標創作為新增細項：服務管理新增「建立及執行性騷擾處理機制、計程車駕駛員申訴制度」；服務品質新增「媒合 APP 上車須全車程配戴口罩、車內張貼全車程配戴口罩之宣傳貼紙、各車隊業者辦理外語訓練(如：英語)之媒合 APP」；以駕駛員獎勵制度。
		M2. 重大違規事項係指受評車隊或駕駛員重大違規事件(如公然聚眾鬥毆、對於乘客施以強暴、脅迫、恐嚇、傷害、殺害、搶奪財務、擄人勒贖、違反「計程車客運服務業申請核准經營辦法」或違反「道路交通管理處罰條例」相關規定而肇事等)引起社會關注者	扣分 上限 5 分	扣分 上限 5 分	
		M3. 重大服務品質問題(一)係指受評車隊乘車調查指定叫車車隊與前來載客車隊(隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率	扣分 上限 3 分	扣分 上限 3 分	
		M4. 重大服務品質問題(二)係指受評車隊乘車調查指定叫車車隊與前來載客車隊(非隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率	扣分 上限 3 分	扣分 上限 3 分	

3.2 110 年營運組織訪查評鑑調查及資料提供起迄時間訂定

本計畫以一年期為營運組織訪查評鑑的週期時間，為考量上年度評鑑作業時間的延續性，訂定 110 年營運組織訪查評鑑的調查及資料提供起迄時間為 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日，有關營運組織訪查評鑑各項指標之調查及資料提供起迄時間請參閱表 3.2；在所有的營運組織訪查評鑑指標中，行車歷史軌跡資料管理情形(G7)、車輛派遣資料統計情形(G4)及營運資料保存管理情形(G5)必須符合「計程車客運服務業申請核准經營辦法」規定的資料保存期間規範，分別訂定調查及資料提供起迄時間為訪查評鑑當日起算之前 3 個月、前 6 個月及前 2 年（依計程車運輸服務業申請核准經營辦法第 18 條第 1 項第 10 款：「以國際網路平臺提供預約及派遣服務者，應保存各趟次車號、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少二年，並配合該管公路主管機關提供查詢及下載之權限。」規定辦理）；旅客責任保險執行情形指標的評分內容為營運組織訪查評鑑當日具效期內之保險單，而重大服務品質問題扣分事項的調查起迄時間為 110 年 4 月 1 日到 110 年 6 月 30 日；除上揭指標外，其餘指標的調查及資料提供起迄時間皆為 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日。

表 3.2 110 年營運組織訪查評鑑指標之調查及資料提供起迄時間

營運組織訪查評鑑項目	營運組織訪查評鑑指標	營運組織訪查評鑑之調查及資料提供起迄時間	備註
G. 營運制度	G1. 必要營運報表編製情形	109.5.1~110.4.30	
	G2. 旅客責任保險執行情形	評鑑當日具效期內之保險單	為確保已辦理110年旅客責任保險。
	G3. 車隊與駕駛員定型化契約執行情形	109.5.1~110.4.30	
	G4. 車輛派遣資料統計情形	營運組織訪查評鑑當日起算之前6個月以上之資料	依政府法令規定：車輛派遣統計資料至少保存6個月。
	G5. 營運資料保存管理情形	營運組織訪查評鑑當日起算之前2年以上之資料	依政府法令規定：營運資料應保存至少2年。
	G6. 向駕駛員收取服務費的收據開立情形	109.5.1~110.4.30	
	G7. 衛星定位派遣功能運作妥適率	109.5.1~110.4.30	
	G8. 行車歷史軌跡資料管理情形	營運組織訪查評鑑當日起算之前3個月以上之資料	依政府法令規定：行車歷史軌跡資料至少保存3個月。
H. 計程車管理	H1. 計程車車齡比率	109.5.1~110.4.30	
I. 駕駛員管理	I1. 駕駛員甄選作業執行情形	109.5.1~110.4.30	
	I2. 駕駛員獎懲作業執行情形	109.5.1~110.4.30	
	I3. 新加入駕駛員教育訓練執行情形	109.5.1~110.4.30	
	I4. 在職駕駛員教育訓練執行情形	109.5.1~110.4.30	
	I5. 駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形	109.5.1~110.4.30	
	I6. 駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形	109.5.1~110.4.30	
J. 乘客服務管理	J1. 客訴案件處理制度執行情形	109.5.1~110.4.30	
	J2. 客訴案件處理妥適率	109.5.1~110.4.30	
	J3. 乘客遺失物處理情形	109.5.1~110.4.30	
K. 政策配合度	K1. 車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率	109.5.1~110.4.30	
	K2. 車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率	109.5.1~110.4.30	
	K3. 車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形	109.5.1~110.4.30	
L. 民眾申訴事項	主管機關接獲民眾申訴件數發生率	109.5.1~110.4.30	
M. 經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題	M1. 經營優良表現包括：獲政府機關獎項獎勵者、採取創新性營運管理作為、從事社會責任活動及其他特異事蹟；而該表現對營運效益及形象具顯著助益者；此處創新營運管理做為可能包括：經營理念、策略、服務流程管理(如建立及執行性騷擾處理機制、建立及執行計程車駕駛員申訴制度、提供多元支付環境)、服務品質管理(如通用計程車或無障礙計程車執行成效、媒合APP上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」車內外張貼須全程配戴口罩宣傳貼紙、各車隊業者辦理駕駛員外語訓練、具備支援外語服務(如：英語)之媒合APP等)、辦理優良駕駛員獎勵制度、營運模式或環保管理等方面展現的新創意，而其他特殊事蹟可能包括：弱勢族群關懷、獎學金提供、愛心服務或促進社會安全等獲得感謝函或感謝狀者。	109.5.1~110.4.30	
	M2. 重大違規事項係指受評車隊或駕駛員重大違規事件(如公然聚眾鬥毆、對於乘客施以強暴、脅迫、恐嚇、傷害、殺害、搶奪財務、擄人勒贖、違反「計程車客運服務業申請核准經營辦法」或違反「道路交通管理處罰條例」相關規定而肇事等)引起社會關注者	109.5.1~110.4.30	
	M3. 重大服務品質問題(一)係指受評車隊乘車調查指定的叫車車隊與前來載客車隊(隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率	110.4.1~110.6.30	本指標評定年結提問調查結果，故資料供起訖於乘車調查期間。
	M4. 重大服務品質問題(二)係指受評車隊乘車調查指定的叫車車隊與前來載客車隊(非隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率	110.4.1~110.6.30	

3.3 110 年服務品質評鑑等第訂定

本計畫延用上年度服務品質評鑑的五等第(特優、優等、甲等、乙等及待加強)，由於本年度多元化計程車納入服務品質評鑑屬於試辦性質，建議採用 110 年一般計程車之服務品質評鑑等第及分數級距，請參閱表 3.3；此外，大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，建議該兩家業者依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數，但不評定等第，做為該兩家業者之營運參考。

表 3.3 110 年服務品質評鑑等第及分數級距

110 年評鑑等第	110 年評鑑分數級距
特優	90 分以上者
優等	85 分以上而未滿 90 分者
甲等	80 分以上而未滿 85 分者
乙等	70 分以上而未滿 80 分者
待加強	未滿 70 分者

第四章 計程車服務品質乘車調查計畫與結果

110 年服務品質評鑑作業包括兩部分：乘車調查及營運組織訪查，本章主要在於說明 110 年計程車服務品質乘車調查作業項目、乘車調查份數、時間及調查結果。

4.1 110 年計程車服務品質乘車調查計畫

一、110 年乘車調查作業項目

本計畫 110 年乘車調查作業項目有 9 項：

- 一、計程車服務品質國內外文獻蒐集分析。
- 二、研提 110 年乘車調查表初稿。
- 三、舉辦專家學者座談討論 110 年乘車調查表及抽樣計畫。
- 四、定稿 110 年乘車調查表及抽樣計畫。
- 五、乘車調查員訓練。
- 六、執行實際乘車調查。
- 七、乘車調查資料檢查及複查作業。
- 八、乘車調查資料分析。
- 九、乘車調查得分計算。

二、110 年乘車調查問卷發放份數及時間分配

(一)本計畫契約明定的乘車調查事項

根據本計畫契約明定的乘車調查的事項請參閱表 4.1，契約明定每個車隊車輛數不得少於 30 輛，且有效樣本數至少 30 份。

表 4.1 本計畫契約明定的乘車調查事項

抽樣方法	隨機抽樣
各車隊有效樣本數	依車隊規模大小比例抽樣，不得少於 30 輛，其有效樣本數至少 30 份以上
樣本總數	至少 800 份以上

(二)24 家計程車派遣車隊乘車調查數量之規劃

本計畫將目前各車隊車輛數量範圍區分為不同的規模群組，依規模大小比例以 30、35、40、45 份的乘車調查數量分配到各規模群組所隸屬車隊中，各車隊的乘車調查數量分配規劃請參閱表 4.2。

表 4.2 各車隊乘車調查分配總數量

計程車車輛數範圍 (含一般及多元化計程車)	車隊名稱	家數	每家車隊乘車 調查總數量	合計
300(含)輛以下	大豐、台北衛星、大都會、聖欽、 聖惠、聖雄、國華、北松、彰勝、 運將、賓樂、婦協、大愛、城市 泛亞、城市	15	30	450
301~450 輛	皇冠	1	35	35
451~600 輛	楷模、志英	2	40	80
601(含)輛以上	優良、Q TAXI、台灣大、大慶、 TaxiGo 舢斗雲、Yoxi	6	45	270
總計		24		835

(三)一般計程車與多元化計程車車隊乘車調查分配數量

本計畫根據各車隊一般計程車與多元化計程車的車輛數比率分配各車隊乘車調查總數量，分配結果請參閱表 4.3。

表 4.3 一般計程車與多元化計程車車隊乘車調查分配數量

車隊名稱	乘車調查總數量 ①	一般計程車占總車 輛數比率(%) ②	一般計程車 乘車調查數量 ③=①×②	多元化計程車 乘車調查數量 ④=①-③
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	30	100	30	0
台北衛星車隊	30	100	30	0
大都會衛星車隊	30	78.5	24	6
聖欽衛星車隊	30	100	30	0
聖惠衛星車隊	30	100	30	0
聖雄衛星車隊	30	100	30	0
國華衛星車隊	30	100	30	0
北松衛星車隊	30	100	30	0
彰勝衛星車隊	30	100	30	0
運將衛星車隊	30	85.3	26	4
賓樂衛星車隊	30	100	30	0
婦協衛星車隊	30	100	30	0
大愛衛星車隊	30	100	30	0
城市泛亞衛星車隊	30	100	30	0
城市衛星車隊	30	100	30	0
皇冠大車隊	35	82.6	29	6
楷模車隊	40	44.2	18	22
志英衛星車隊	40	97.4	39	1
優良衛星車隊	45	29.5	13	32
大慶大車隊	45	0	0	45
Q TAXI 車隊	45	2.8	1	44
台灣大車隊	45	78.9	36	9
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	45	89.8	40	5
Yoxi 車隊	45	100	45	0
合計	835		661	174

註：本表之一般計程車占總車輛數比率係由公運處提供的資料予以計算而得。

(四)聯合派遣車隊及非聯合派遣車隊之乘車調查評分

在 24 家派遣計程車隊中，屬於聯合派遣車隊有三個群組，第一群組為：台灣大、大愛、婦協、城市及城市泛亞等 5 家車隊；第二群組為：楷模、大都會、聖欽、聖惠、聖雄、北松、彰勝、優良、國華、運將及賓樂等 11 家車隊；第三群組為：皇冠及台北衛星車隊，該 18 家車隊乘車調查作業必須獨立個別評分；為確保聯合派遣車隊之乘車服務品質，避免指定叫車車隊與前來載客車隊為不同派遣車隊之情形，民眾指定叫車車隊與前來載客車隊須具備一致性，以維護民眾乘車權益，因此本計畫於乘車調查時，將指定叫車車隊與前來載客車隊(隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率列為營運組織訪查指標之 M3 評分內容；而指定叫車車隊與前來載客車隊(非隸屬聯合派遣車隊)的不相符比率列為營運組織訪查指標之 M4 評分內容。

(五)24 家計程車派遣車隊之乘車調查時間規劃

110 年 24 家受評計程車派遣車隊的乘車調查時間及數量規劃請參閱表 4.4。

表 4.4 110 年 24 家受評車隊乘車調查數量規劃

車隊 計程車類別	日期 4 月 30 日 (週五)		5 月 1 日 (週六)		5 月 2 日 (週日)		5 月 3 日 (週一)		5 月 4 日 (週二)		5 月 5 日 (週三)		5 月 6 日 (週四)		5 月 7 日 (週五)		合計
	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	一般	多元化	
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
台北衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
大都會衛星車隊	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	3	0	30
聖欽衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
聖惠衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
聖雄衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
國華衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
北松衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
彰勝衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
運將衛星車隊	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	3	0	4	0	4	0	30
賓樂衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
婦協衛星車隊	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	6	0	6	0	6	0	30
大愛衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
城市泛亞衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
城市衛星車隊	3	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	30
皇冠大車隊	3	1	3	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	0	4	0	35
楷模車隊	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	40
志英衛星車隊	4	1	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	40
優良衛星車隊	1	4	1	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	45
大慶大車隊	0	6	0	6	0	6	0	6	0	6	0	5	0	5	0	5	45
Q TAXI 車隊	0	6	0	6	0	6	0	6	0	5	0	5	0	5	1	5	45
台灣大車隊	4	2	4	1	4	1	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	45
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	0	5	0	5	0	45
Yoxi 車隊	5	0	5	0	5	0	6	0	6	0	6	0	6	0	6	0	45
合計	66	26	67	24	79	24	88	24	89	22	89	20	91	17	92	17	835

註：志英衛星車隊的多元化計程車目前僅有 12 輛，不易叫車，因此原訂 4 月 30 日的乘車調查日期順延至 5 月 10 日進行。

(六) 乘車調查教育訓練

本計畫乘車調查人力招募來源為國立臺北商業大學碩士班研究所及大學部學生，計招募碩士生 6 人及大學生 15 人，合計 21 人；本計畫於 110 年 4 月 27 日(週二)12:00~13:00 進行乘車調查教育訓練，教育訓練過程聘僱臺北市派遣車隊計程車一台，進行乘車調查項目的評分訓練(請參閱附件 13)。

(七)乘車調查抽樣方式

本計畫乘車調查採便利抽樣方式，也就是由調查員按照自己的主觀或方便性判斷抽取樣本的方法，便利抽樣的優點在於調查成本較低、抽樣簡單、樣本選擇及資料蒐集較容易；而缺點則是抽樣偏差可能較大、樣本值的統計推論較不精準；本計畫叫車方式除 Q TAXI 車隊、大慶大車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、Yoxi 車隊、大都會衛星車隊及楷模車隊採 APP 叫車外，其餘車隊皆使用電話叫車；至於乘車調查方式，每位乘車調查員於指定日期負責調查至少 3 個車隊(每個車隊至少 3 輛)，並採取車隊輪流調查之原則，儘可能確保乘車調查隨機性；也就是說，每位乘車調查員就分配的調查車隊中，首先採電話或 APP 方式叫車，由國立臺北商業大學出發，直到完成該趟乘車調查後，於下車地點再以電話或 APP 方式叫車，但本次的車隊不得與上一次車隊重複，依照車隊輪流調查方式，直到所有指派的車隊車輛數調查完成為止。

4.2 110 年計程車服務品質乘車調查結果

一、各車隊乘車調查指標得分表現

110 年一般計程車之乘車調查項目包括：安全性(A 項)、舒適性(B 項)、駕駛員儀態(C 項)、遵守公平交易(D 項)及遵守法律規範(E 項)，本節分別針對 23 家車隊在上揭乘車調查項目所隸屬指標的得分結果予以說明。

(一)各車隊在安全性項目(A 項)得分比較

首先就安全性項目的指標(A1~A9)而言，各車隊的得分結果請參閱表 4.5；根據分析結果顯示，在安全性項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：婦協衛星車隊(第 1 名)、北松衛星車隊(第 2 名)及台灣大車隊(第 3 名)；就所有車隊的安全性項目得分平均數 15.86 分而言，高於平均數的車隊計有 13 家，分別為：國華衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖雄衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.5 安全性(A 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	A1 (4 分)	A2 (2 分)	A3 (1 分)	A4 (2 分)	A5 (3 分)	A6 (1 分)	A7 (1 分)	A8 (2 分)	A9 (1 分)	A 項合計 (17 分)	排序
運將衛星車隊	3.77 分 (94.25%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.38 分 (69.00%)	2.88 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.58 分 (79.00%)	0.92 分 (92.00%)	15.45 分 (90.88%)	19
國華衛星車隊	4.00 分 (100%)	1.80 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	1.80 分 (90.00%)	2.90 分 (96.67%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.67 分 (83.50%)	0.93 分 (93.00%)	16.10 分 (94.71%)	8
優良衛星車隊	3.85 分 (96.25%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.54 分 (77.00%)	2.77 分 (92.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.46 分 (73.00%)	0.92 分 (92.00%)	15.54 分 (91.41%)	18
賓樂衛星車隊	3.60 分 (90.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.00 分 (100%)	1.40 分 (70.00%)	2.70 分 (90.00%)	0.97 分 (97.00%)	1.00 分 (100%)	1.37 分 (68.50%)	0.97 分 (97.00%)	14.74 分 (86.71%)	23
北松衛星車隊	3.93 分 (98.25%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.73 分 (86.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.80 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	16.46 分 (96.82%)	2
彰勝衛星車隊	3.87 分 (96.75%)	1.87 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.70 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	0.93 分 (93.00%)	1.57 分 (78.50%)	0.93 分 (93.00%)	15.87 分 (93.35%)	13
聖雄衛星車隊	3.80 分 (95.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	1.93 分 (96.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.47 分 (73.50%)	0.93 分 (93.00%)	16.00 分 (94.12%)	10
聖惠衛星車隊	3.87 分 (96.75%)	1.80 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (93.33%)	0.97 分 (97.00%)	1.00 分 (100%)	1.53 分 (76.50%)	0.87 分 (87.00%)	15.44 分 (90.82%)	20
聖欽衛星車隊	3.87 分 (96.75%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	1.73 分 (86.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.27 分 (63.50%)	0.93 分 (93.00%)	15.73 分 (92.53%)	16
大都會衛星車隊	3.58 分 (89.50%)	1.92 分 (96.00%)	0.92 分 (92.00%)	1.50 分 (75.00%)	2.88 分 (96.00%)	0.96 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.67 分 (83.50%)	1.00 分 (100%)	15.43 分 (90.76%)	21
楷模車隊	3.78 分 (94.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.33 分 (66.50%)	3.00 分 (100%)	0.94 分 (94.00%)	1.00 分 (100%)	1.89 分 (94.50%)	1.00 分 (100%)	15.94 分 (93.76%)	12
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	3.93 分 (98.25%)	1.80 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	1.87 分 (93.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.73 分 (86.50%)	0.97 分 (97.00%)	16.30 分 (95.88%)	4
台北衛星車隊	3.53 分 (88.25%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.33 分 (66.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.13 分 (56.50%)	1.00 分 (100%)	14.99 分 (88.18%)	22
皇冠大車隊	3.38 分 (84.50%)	1.93 分 (96.50%)	0.97 分 (97.00%)	1.72 分 (86.00%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.66 分 (83.00%)	0.97 分 (97.00%)	15.63 分 (91.94%)	17
Q TAXI 車隊	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	16.00 分 (94.12%)	10
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	4.00 分 (100%)	1.95 分 (97.50%)	1.00 分 (100%)	1.75 分 (87.50%)	2.93 分 (97.67%)	0.98 分 (98.00%)	1.00 分 (100%)	1.58 分 (79.00%)	1.00 分 (100%)	16.19 分 (95.24%)	5
志英衛星車隊	4.00 分 (100%)	1.85 分 (92.50%)	1.00 分 (100%)	1.85 分 (92.50%)	2.85 分 (95.00%)	0.95 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	1.33 分 (66.50%)	0.97 分 (97.00%)	15.80 分 (92.94%)	14
Yoxi 車隊	3.87 分 (96.75%)	1.96 分 (98.00%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.93 分 (97.67%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.44 分 (72.00%)	0.96 分 (96.00%)	16.16 分 (95.06%)	6
城市衛星車隊	3.93 分 (98.25%)	1.87 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	1.93 分 (96.50%)	2.90 分 (96.67%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.47 分 (73.50%)	0.97 分 (97.00%)	16.07 分 (94.53%)	9
城市泛亞衛星車隊	3.87 分 (96.75%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.93 分 (96.50%)	2.80 分 (93.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.17 分 (58.50%)	1.00 分 (100%)	15.77 分 (92.76%)	15
大愛衛星車隊	3.53 分 (88.25%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.60 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	16.13 分 (94.88%)	7
婦協衛星車隊	3.80 分 (95.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.77 分 (88.50%)	1.00 分 (100%)	16.57 分 (97.47%)	1
台灣大車隊	3.78 分 (94.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.67 分 (83.50%)	1.00 分 (100%)	16.45 分 (96.76%)	3
平均數	3.81 分 (95.25%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.75 分 (87.50%)	2.91 分 (97.00%)	0.99 分 (99.00%)	1.00 分 (100%)	1.51 分 (75.50%)	0.97 分 (97.00%)	15.86 分 (93.29%)	
標準差 (變異係數%)	0.17 (4.46%)	0.08 (4.17%)	0.02 (2.00%)	0.24 (13.71%)	0.10 (3.44%)	0.02 (2.02%)	0.01 (1.00%)	0.22 (14.57%)	0.04 (4.12%)		
代號之指標說明	A1：車窗可透視看清晰車內物體 A2：駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置 A3：車門及車窗可由乘客自行開啟 A4：車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語 A5：駕駛員遵守交通規則 A6：駕駛員有繫安全帶 A7：安全帶功能正常 A8：車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶 A9：駕駛員有正確戴口罩										

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(二)各車隊在舒適性項目(B 項)的得分比較

各車隊在舒適性項目的指標(B1~B7)得分結果請參閱表 4.6；根據分析結果顯示，在舒適性項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：Q TAXI 車隊(第 1 名)、皇冠大車隊(第 2 名)及台灣大車隊(第 3 名)；就所有車隊的舒適性項目得分平均數 12.09 分而言，高於平均數的車隊計有 10 家，分別為：北松衛星車隊、大豐衛星車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.6 舒適性(B 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	B1 (3 分)	B2 (1 分)	B3 (2 分)	B4 (2 分)	B5 (2 分)	B6 (2 分)	B7 (1 分)	B 項合計 (13 分)	排序
運將衛星車隊	2.71 分 (90.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.88 分 (94.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.85 分 (92.50%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	12.02 分 (92.46%)	14
國華衛星車隊	2.65 分 (88.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.75 分 (87.50%)	1.80 分 (90.00%)	1.93 分 (96.50%)	1.97 分 (98.50%)	1.00 分 (100%)	12.03 分 (92.54%)	12
優良衛星車隊	2.65 分 (88.33%)	0.94 分 (94.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.65 分 (82.50%)	1.85 分 (92.50%)	1.85 分 (82.50%)	1.00 分 (100%)	11.67 分 (89.77%)	20
賓樂衛星車隊	2.43 分 (81.00%)	0.83 分 (83.00%)	1.65 分 (82.50%)	1.62 分 (81.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.87 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	11.13 分 (85.62%)	23
北松衛星車隊	2.78 分 (92.67%)	0.93 分 (93.00%)	1.80 分 (90.00%)	1.83 分 (91.50%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.34 分 (94.92%)	7
彰勝衛星車隊	2.78 分 (92.67%)	0.88 分 (88.00%)	1.77 分 (88.50%)	1.72 分 (86.00%)	1.80 分 (90.00%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	11.88 分 (91.38%)	18
聖雄衛星車隊	2.63 分 (87.67%)	0.92 分 (92.00%)	1.77 分 (88.50%)	1.78 分 (89.00%)	1.93 分 (96.50%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	11.96 分 (92.00%)	16
聖惠衛星車隊	2.53 分 (84.33%)	0.86 分 (86.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.58 分 (79.00%)	1.67 分 (83.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.37 分 (87.46%)	22
聖欽衛星車隊	2.70 分 (90.00%)	0.91 分 (91.00%)	1.72 分 (86.00%)	1.70 分 (85.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.73 分 (86.50%)	1.00 分 (100%)	11.49 分 (88.38%)	21
大都會衛星車隊	2.63 分 (87.67%)	0.91 分 (91.00%)	1.92 分 (96.00%)	1.85 分 (92.50%)	1.83 分 (91.50%)	1.83 分 (91.50%)	1.00 分 (100%)	11.97 分 (92.08%)	15
楷模車隊	2.63 分 (87.67%)	0.93 分 (93.00%)	1.72 分 (86.00%)	1.75 分 (87.50%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.03 分 (92.54%)	12
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	2.65 分 (88.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.83 分 (91.50%)	1.82 分 (91.00%)	1.87 分 (93.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.10 分 (93.08%)	10
台北衛星車隊	2.63 分 (87.67%)	0.90 分 (90.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.85 分 (92.50%)	1.87 分 (93.50%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	12.05 分 (92.69%)	11
皇冠大車隊	2.90 分 (96.67%)	0.97 分 (97.00%)	1.97 分 (98.50%)	1.95 分 (97.50%)	1.86 分 (93.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.65 分 (97.31%)	2
Q TAXI 車隊	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)	1
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	2.68 分 (89.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.85 分 (92.50%)	1.79 分 (89.50%)	1.80 分 (90.00%)	1.90 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	11.95 分 (91.92%)	17
志英衛星車隊	2.63 分 (87.67%)	0.89 分 (89.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.67 分 (83.50%)	1.69 分 (84.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.75 分 (90.38%)	19
Yoxi 車隊	2.82 分 (94.00%)	0.96 分 (96.00%)	1.83 分 (91.50%)	1.87 分 (93.50%)	1.96 分 (98.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.44 分 (95.69%)	6
城市衛星車隊	2.83 分 (94.33%)	0.94 分 (94.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.88 分 (94.00%)	2.00 分 (100%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	12.45 分 (95.77%)	5
城市泛亞衛星車隊	2.83 分 (94.33%)	0.95 分 (95.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.92 分 (96.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.57 分 (96.69%)	4
大愛衛星車隊	2.78 分 (92.67%)	0.93 分 (93.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.80 分 (90.00%)	1.93 分 (96.50%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	12.24 分 (94.15%)	9
婦協衛星車隊	2.80 分 (93.33%)	0.97 分 (97.00%)	1.80 分 (90.00%)	1.88 分 (94.00%)	1.87 分 (93.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.32 分 (94.77%)	8
台灣大車隊	2.98 分 (99.33%)	1.00 分 (100%)	1.97 分 (98.50%)	1.96 分 (98.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.78 分 (89.00%)	1.00 分 (100%)	12.58 分 (96.77%)	3
平均數	2.72 分 (90.67%)	0.93 分 (93.00%)	1.83 分 (91.50%)	1.80 分 (90.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	12.09 分 (93.00%)	
標準差 (變異係數%)	0.14 (5.15%)	0.04 (4.30%)	0.09 (4.92%)	0.11 (6.11%)	0.10 (5.35%)	0.08 (4.15%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	B1：車輛車內整潔 B2：車輛車外整潔 B3：車內寧靜度 B4：乘坐舒適度 B5：車輛內無異味 B6：所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽 B7：無違規懸掛旗幟								

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(三)各車隊在駕駛員儀態項目(C 項)的得分比較

各車隊在駕駛員儀態項目的指標(C1~C3)得分結果請參閱表 4.7;根據分析結果顯示,在駕駛員儀態項目的得分排序中,得分較高的前 3 名分別為:Q TAXI 車隊(第 1 名)、城市衛星車隊(第 2 名)及婦協衛星車隊(第 3 名);就所有車隊的駕駛員儀態項目得分平均數 11.36 分而言,高於平均數的車隊計有 12 家,分別為:北松衛星車隊、聖欽衛星車隊、大豐衛星車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢斗雲大車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.7 駕駛員儀態(C 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	C1 (3 分)	C2 (4 分)	C3 (5 分)	C 項合計 (12 分)	排序
運將衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.77 分 (94.25%)	4.42 分 (88.40%)	11.19 分 (93.25%)	17
國華衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.57 分 (89.25%)	4.42 分 (88.40%)	10.99 分 (91.58%)	19
優良衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.92 分 (98.00%)	4.42 分 (88.40%)	11.34 分 (94.50%)	13
賓樂衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.40 分 (85.00%)	4.42 分 (88.40%)	10.82 分 (90.17%)	21
北松衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.77 分 (94.25%)	4.83 分 (96.60%)	11.60 分 (96.67%)	7
彰勝衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.70 分 (92.50%)	4.58 分 (91.60%)	11.28 分 (94.00%)	15
聖雄衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.57 分 (89.25%)	4.08 分 (81.60%)	10.65 分 (88.75%)	23
聖惠衛星車隊	2.80 分 (93.33%)	3.57 分 (89.25%)	4.33 分 (86.60%)	10.70 分 (89.17%)	22
聖欽衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.67 分 (91.75%)	4.79 分 (95.80%)	11.46 分 (95.50%)	9
大都會衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.79 分 (94.75%)	4.38 分 (87.60%)	11.17 分 (93.08%)	18
楷模車隊	3.00 分 (100%)	3.67 分 (91.75%)	4.65 分 (93.00%)	11.32 分 (94.33%)	14
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	3.00 分 (100%)	3.80 分 (95.00%)	4.63 分 (92.60%)	11.43 分 (95.25%)	11
台北衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.70 分 (92.50%)	4.54 分 (90.80%)	11.24 分 (93.67%)	16
皇冠大車隊	3.00 分 (100%)	3.97 分 (99.25%)	4.74 分 (94.80%)	11.71 分 (97.58%)	5
Q TAXI 車隊	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	1
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	3.00 分 (100%)	3.68 分 (92.00%)	4.78 分 (95.60%)	11.46 分 (95.50%)	9
志英衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.54 分 (88.50%)	4.42 分 (88.40%)	10.96 分 (91.33%)	20
Yoxi 車隊	3.00 分 (100%)	3.82 分 (95.50%)	4.81 分 (96.20%)	11.63 分 (96.92%)	6
城市衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.93 分 (98.25%)	4.92 分 (98.40%)	11.85 分 (98.75%)	2
城市泛亞衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.87 分 (96.75%)	4.63 分 (92.60%)	11.50 分 (95.83%)	8
大愛衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.83 分 (95.75%)	4.58 分 (91.60%)	11.41 分 (95.08%)	12
婦協衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.93 分 (98.25%)	4.88 分 (97.60%)	11.81 分 (98.42%)	3
台灣大車隊	3.00 分 (100%)	3.97 分 (99.25%)	4.83 分 (96.60%)	11.80 分 (98.33%)	4
平均數	2.99 分 (99.67%)	3.76 分 (94.00%)	4.61 分 (92.20%)	11.36 分 (94.67%)	
標準差 (變異係數%)	0.04 (1.34%)	0.16 (4.26%)	0.23 (4.99%)		
代號之指標說明	C1：駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔 C2：駕駛員儀容整齊 C3：駕駛員服務態度				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(四)各車隊在遵守公平交易項目(D項)的得分比較

各車隊在遵守公平交易項目的指標(D1~D3)得分結果請參閱表 4.8；根據分析結果顯示，在遵守公平交易項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：Yoxi 車隊(第 1 名)、TaxiGo 舢斗雲大車隊(第 2 名)及 Q TAXI 車隊(第 3 名)；就所有車隊的遵守公平交易得分平均數 9.29 分而言，高於平均數的車隊計有 12 家，分別為：運將衛星車隊、優良衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢斗雲大車隊、Yoxi 車隊、城市泛亞衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.8 遵守公平交易(D 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	D1 (4 分)	D2 (1 分)	D3 (7 分)	D 項合計 (12 分)	排序
運將衛星車隊	3.23 分 (80.75%)	1.00 分 (100%)	5.31 分 (75.86%)	9.54 分 (79.50%)	11
國華衛星車隊	2.93 分 (73.25%)	0.97 分 (97.00%)	4.60 分 (65.71%)	8.50 分 (70.83%)	22
優良衛星車隊	3.69 分 (92.25%)	0.92 分 (92.00%)	5.15 分 (73.57%)	9.76 分 (81.33%)	6
賓樂衛星車隊	2.93 分 (73.25%)	1.00 分 (100%)	4.97 分 (71.00%)	8.90 分 (74.17%)	18
北松衛星車隊	3.47 分 (86.75%)	1.00 分 (100%)	5.27 分 (75.29%)	9.74 分 (81.17%)	7
彰勝衛星車隊	3.33 分 (83.25%)	0.97 分 (97.00%)	5.20 分 (74.29%)	9.50 分 (79.17%)	12
聖雄衛星車隊	2.27 分 (56.75%)	1.00 分 (100%)	4.80 分 (68.57%)	8.07 分 (67.25%)	23
聖惠衛星車隊	3.20 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	4.77 分 (68.14%)	8.97 分 (74.75%)	14
聖欽衛星車隊	2.80 分 (70.00%)	0.97 分 (97.00%)	5.07 分 (72.43%)	8.84 分 (73.67%)	19
大都會衛星車隊	2.67 分 (66.75%)	0.96 分 (96.00%)	4.96 分 (70.86%)	8.59 分 (71.58%)	21
楷模車隊	3.56 分 (89.00%)	1.00 分 (100%)	5.22 分 (74.57%)	9.78 分 (81.50%)	5
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	3.47 分 (86.75%)	1.00 分 (100%)	5.17 分 (73.86%)	9.64 分 (80.33%)	9
台北衛星車隊	2.67 分 (66.75%)	1.00 分 (100%)	5.27 分 (75.29%)	8.94 分 (74.50%)	15
皇冠大車隊	3.59 分 (89.75%)	0.97 分 (97.00%)	5.14 分 (73.43%)	9.70 分 (80.83%)	8
Q TAXI 車隊	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.00 分 (71.43%)	10.00 分 (83.33%)	3
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	3.80 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	5.25 分 (75.00%)	10.05 分 (83.75%)	2
志英衛星車隊	2.56 分 (64.00%)	1.00 分 (100%)	5.36 分 (76.57%)	8.92 分 (74.33%)	17
Yoxi 車隊	3.91 分 (97.75%)	0.96 分 (96.00%)	5.31 分 (75.86%)	10.18 分 (84.83%)	1
城市衛星車隊	3.07 分 (76.75%)	1.00 分 (100%)	5.07 分 (72.43%)	9.14 分 (76.17%)	13
城市泛亞衛星車隊	3.33 分 (83.25%)	1.00 分 (100%)	5.47 分 (78.14%)	9.80 分 (81.67%)	4
大愛衛星車隊	2.40 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	5.53 分 (79.00%)	8.93 分 (74.42%)	16
婦協衛星車隊	2.40 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	5.33 分 (76.14%)	8.73 分 (72.75%)	20
台灣大車隊	3.00 分 (75.00%)	1.00 分 (100%)	5.56 分 (79.43%)	9.56 分 (79.67%)	10
平均數	3.14 分 (78.50%)	0.99 分 (99.00%)	5.16 分 (73.71%)	9.29 分 (77.42%)	
標準差 (變異係數%)	0.50 (15.92%)	0.02 (2.02%)	0.24 (4.65%)		
代號之指標說明	D1：事先告知或徵詢乘客行駛路線 D2：駕駛員依計費表規定收費 D3：主動提供列印乘車證明				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(五)各車隊在遵守法律規範項目(E 項)的得分比較

各車隊在遵守法律規範項目的指標(E1~E3)得分結果請參閱表 4.9；根據分析結果顯示，在遵守法律規範項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：運將衛星車隊(並列第 1 名)、大都會衛星車隊(並列第 1 名)、大豐衛星車隊(並列第 1 名)、Q TAXI 車隊(並列第 1 名)及城市泛亞衛星車隊(並列第 1 名)；就所有車隊的遵守法律規範項目得分平均數 5.83 分而言，高於平均數的車隊計有 12 家，分別為：運將衛星車隊、北松衛星車隊、聖惠衛星車隊、大都會衛星車隊、大豐衛星車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.9 遵守法律規範(E 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	E1 (2 分)	E2 (1 分)	E3 (3 分)	E 項合計 (6 分)	排序
運將衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)	1
國華衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.60 分 (86.67%)	5.60 分 (93.33%)	21
優良衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.77 分 (92.33%)	5.77 分 (96.17%)	16
賓樂衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.75 分 (91.67%)	5.75 分 (95.83%)	17
北松衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.90 分 (96.67%)	5.90 分 (98.33%)	10
彰勝衛星車隊	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	2.65 分 (88.33%)	5.58 分 (93.00%)	22
聖雄衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.80 分 (93.33%)	5.80 分 (96.67%)	13
聖惠衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.85 分 (95.00%)	5.85 分 (97.50%)	12
聖欽衛星車隊	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	2.80 分 (93.33%)	5.73 分 (95.50%)	19
大都會衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)	1
楷模車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.75 分 (91.67%)	5.75 分 (95.83%)	17
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)	1
台北衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.70 分 (90.00%)	5.70 分 (95.00%)	20
皇冠大車隊	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	2.53 分 (84.33%)	5.46 分 (91.00%)	23
Q TAXI 車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)	1
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	2.00 分 (100%)	0.98 分 (98.00%)	3.00 分 (100%)	5.98 分 (99.67%)	6
志英衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.96 分 (98.67%)	5.96 分 (99.33%)	7
Yoxi 車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.93 分 (97.67%)	5.93 分 (98.83%)	9
城市衛星車隊	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	2.95 分 (98.33%)	5.88 分 (98.00%)	11
城市泛亞衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)	1
大愛衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.80 分 (93.33%)	5.80 分 (96.67%)	13
婦協衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.80 分 (93.33%)	5.80 分 (96.67%)	13
台灣大車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.96 分 (98.67%)	5.96 分 (99.33%)	7
平均數	1.99 分 (99.50%)	1.00 分 (100%)	2.85 分 (95.00%)	5.83 分 (97.17%)	
標準差 (變異係數%)	0.03 (1.51%)	0.00 (0.00%)	0.14 (4.91%)		
代號之指標說明	E1：車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性 E2：依規定設置車頂燈 E3：依規定設置執業登記證				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

二、各車隊乘車調查總得分表現

所有車隊的乘車調查總得分結果，請參閱表 4.10，根據分析結果顯示，總得分較高的前 3 名分別為：Q TAXI 車隊(第 1 名)、台灣大車隊(第 2 名)及 Yoxi 車隊(第 3 名)，就所有車隊的總平均得分 54.44 分而言，高於平均數的車隊計有 12 家，分別為：北松衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢斗雲大車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 4.10 各車隊乘車調查總得分

乘車調查指標 車隊名稱	安全性 (A 項) (17 分)	舒適性 (B 項) (13 分)	駕駛員儀態 (C 項) (12 分)	遵守公平交易 (D 項) (12 分)	遵守法律規範 (E 項) (6 分)	總得分 (60 分)	排序
運將衛星車隊	15.45 分 (90.88%)	12.02 分 (92.46%)	11.19 分 (93.25%)	9.54 分 (79.50%)	6.00 分 (100%)	54.20 分 (90.33%)	13
國華衛星車隊	16.10 分 (94.71%)	12.03 分 (92.54%)	10.99 分 (91.58%)	8.50 分 (70.83%)	5.60 分 (93.33%)	53.22 分 (88.70%)	18
優良衛星車隊	15.54 分 (91.41%)	11.67 分 (89.77%)	11.34 分 (94.50%)	9.76 分 (81.33%)	5.77 分 (96.17%)	54.08 分 (90.13%)	15
賓樂衛星車隊	14.74 分 (86.71%)	11.13 分 (85.62%)	10.82 分 (90.17%)	8.90 分 (74.17%)	5.75 分 (95.83%)	51.34 分 (85.57%)	23
北松衛星車隊	16.46 分 (96.82%)	12.34 分 (94.92%)	11.60 分 (96.67%)	9.74 分 (81.17%)	5.90 分 (98.33%)	56.04 分 (93.40%)	4
彰勝衛星車隊	15.87 分 (93.35%)	11.88 分 (91.38%)	11.28 分 (94.00%)	9.50 分 (79.17%)	5.58 分 (93.00%)	54.11 分 (90.18%)	14
聖雄衛星車隊	16.00 分 (94.12%)	11.96 分 (92.00%)	10.65 分 (88.75%)	8.07 分 (67.25%)	5.80 分 (96.67%)	52.48 分 (87.47%)	21
聖惠衛星車隊	15.44 分 (90.82%)	11.37 分 (87.46%)	10.70 分 (89.17%)	8.97 分 (74.75%)	5.85 分 (97.50%)	52.33 分 (87.22%)	22
聖欽衛星車隊	15.73 分 (92.53%)	11.49 分 (88.38%)	11.46 分 (95.50%)	8.84 分 (73.67%)	5.73 分 (95.50%)	53.25 分 (88.75%)	17
大都會衛星車隊	15.43 分 (90.76%)	11.97 分 (92.08%)	11.17 分 (93.08%)	8.59 分 (71.58%)	6.00 分 (100%)	53.16 分 (88.60%)	19
楷模車隊	15.94 分 (93.76%)	12.03 分 (92.54%)	11.32 分 (94.33%)	9.78 分 (81.50%)	5.75 分 (95.83%)	54.82 分 (91.37%)	11
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	16.30 分 (95.88%)	12.10 分 (93.08%)	11.43 分 (95.25%)	9.64 分 (80.33%)	6.00 分 (100%)	55.47 分 (92.45%)	7
台北衛星車隊	14.99 分 (88.18%)	12.05 分 (92.69%)	11.24 分 (93.67%)	8.94 分 (74.50%)	5.70 分 (95.00%)	52.92 分 (88.20%)	20
皇冠大車隊	15.63 分 (91.94%)	12.65 分 (97.31%)	11.71 分 (97.58%)	9.70 分 (80.83%)	5.46 分 (91.00%)	55.15 分 (91.92%)	10
Q TAXI 車隊	16.00 分 (94.12%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	10.00 分 (83.33%)	6.00 分 (100%)	57.00 分 (95.00%)	1
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	16.19 分 (95.24%)	11.95 分 (91.92%)	11.46 分 (95.50%)	10.05 分 (83.75%)	5.98 分 (99.67%)	55.63 分 (92.72%)	6
志英衛星車隊	15.80 分 (92.94%)	11.75 分 (90.38%)	10.96 分 (91.33%)	8.92 分 (74.33%)	5.96 分 (99.33%)	53.39 分 (88.98%)	16
Yoxi 車隊	16.16 分 (95.06%)	12.44 分 (95.69%)	11.63 分 (96.92%)	10.18 分 (84.83%)	5.93 分 (98.83%)	56.34 分 (93.90%)	3
城市衛星車隊	16.07 分 (94.53%)	12.45 分 (95.77%)	11.85 分 (98.75%)	9.14 分 (76.17%)	5.88 分 (98.00%)	55.39 分 (92.32%)	8
城市泛亞衛星車隊	15.77 分 (92.76%)	12.57 分 (96.69%)	11.50 分 (95.83%)	9.80 分 (81.67%)	6.00 分 (100%)	55.64 分 (92.73%)	5
大愛衛星車隊	16.13 分 (94.88%)	12.24 分 (94.15%)	11.41 分 (95.08%)	8.93 分 (74.42%)	5.80 分 (96.67%)	54.51 分 (90.85%)	12
婦協衛星車隊	16.57 分 (97.47%)	12.32 分 (94.77%)	11.81 分 (98.42%)	8.73 分 (72.75%)	5.80 分 (96.67%)	55.23 分 (92.05%)	9
台灣大車隊	16.45 分 (96.76%)	12.58 分 (96.77%)	11.80 分 (98.33%)	9.56 分 (79.67%)	5.96 分 (99.33%)	56.35 分 (93.92%)	2
平均數	15.86 分 (93.29%)	12.09 分 (93.00%)	11.36 分 (94.67%)	9.29 分 (77.42%)	5.83 分 (97.17%)	54.44 分 (90.73%)	

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

三、110 年乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率

110 年乘車調查指標獲滿分車輛數比率及指標平均得分占配分比率分析結果請參閱表 4.11，根據該表顯示，獲滿分車輛數比率未達 90%以上的指標計有 2 項，分別為：「車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語」(88.50%)及「事先告知或徵詢乘客行駛路線」(77.61%)；而指標平均得分占配分比率未達 90%以上的指標計有 3 項，分別為：「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」(占配分 2 分之 76.32%)、「乘坐舒適度」(占配分 2 分之 89.83%)及「主動提供列印乘車證明」(占配分 7 分之 74.02%)；其中，「主動提供列印乘車證明」指標平均得分占配分比率僅占 74.02%，係所有指標中表現較差者；本計畫研究團隊建議業者持續強化該指標表現的改善措施包括：主動提供列印乘車證明列為駕駛員教育訓練的必要宣導內容、主動列印乘車證明列為駕駛員平時的稽核查處項目；另從公共運輸處輔導派遣車隊業者的立場而言，本年度已將派遣車隊教育訓練內容必須涵蓋主動列印乘車證明，以及主動列印乘車證明列為駕駛員載客的稽核查處項目，納入本計畫評分內容。

表 4.11 乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率分析

乘車調查項目	乘車調查指標	獲滿分車輛數比率	指標平均得分占配分比率
A 安全性 (17 分)	A1 車窗可透視看清晰車內物體(4 分)	本指標不適用此比率	95.16%
	A2 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置(2 分)	95.76%	本指標不適用此比率
	A3 車門及車窗可由乘客自行開啟(1 分)	99.55%	
	A4 車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語(2 分)	88.50%	
	A5 駕駛員遵守交通規則(3 分)	97.13%	
	A6 駕駛員有繫安全帶(1 分)	98.94%	
	A7 安全帶功能正常(1 分)	99.70%	
	A8 車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2 分)	本指標不適用此比率	76.32%
	A9 駕駛員有正確戴口罩(1 分)	96.67%	本指標不適用此比率
B 舒適性 (13 分)	B1 車輛車內整潔(3 分)	本指標不適用此比率	90.54%
	B2 車輛車外整潔(1 分)		92.40%
	B3 車內寧靜度(2 分)		91.26%
	B4 乘坐舒適度(2 分)		89.83%
	B5 車輛內無異味(2 分)	93.19%	本指標不適用此比率
	B6 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽(2 分)	96.67%	
	B7 無違規懸掛旗幟(1 分)	100%	
C 駕駛員儀態 (12 分)	C1 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3 分)	99.70%	本指標不適用此比率
	C2 駕駛員儀容整齊(4 分)	本指標不適用此比率	93.57%
	C3 駕駛員服務態度(5 分)		92.17%
D 遵守公平交易 (12 分)	D1 事先告知或徵詢乘客行駛路線(4 分)	77.61%	本指標不適用此比率
	D2 駕駛員依計費表規定收費(1 分)	98.79%	
	D3 主動提供列印乘車證明(7 分)	本指標不適用此比率	74.02%
E 遵守法律規範 (6 分)	E1 車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性(2 分)	99.39%	本指標不適用此比率
	E2 依規定設置車頂燈(1 分)	99.85%	
	E3 依規定設置執業登記證(3 分)	本指標不適用此比率	95.01%

註 1: 獲滿分車輛數比率: (獲滿分車輛數量÷抽樣車輛數)×100%, 抽樣車輛數為 661。

註 2: 指標平均得分占配分比率: (指標平均得分÷配分)×100%。

第五章 營運組織訪查計畫與結果

本章主要針對營運組織訪查小組成員、訪查評鑑議程、訪查評鑑時間、訪查結果及建議改善事項進行說明。

5.1 110 年營運組織訪查計畫

一、營運組織訪查小組籌組

為執行營運組織訪查評鑑作業，本計畫營運組織訪查評鑑小組成員包括：臺北市公共運輸處代表 1 位及本計畫研究團隊(計畫主持人、協同主持人及計畫執行長)3 位所組成，請參閱表 5.1。

表 5.1 110 年營運組織訪查評鑑小組成員

機關或單位	營運組織訪查小組成員
臺北市公共運輸處	1 位代表
計畫研究團隊	中華大學運輸科技與物流管理學系副教授 陳昭華博士 (計畫主持人)
	國立臺北商業大學企業管理系教授 張世佳博士 (計畫協同主持人)
	國立臺北商業大學會計資訊系副教授 黃麗樺博士 (計畫執行長)

二、營運組織訪查評鑑議程

營運組織訪查評鑑作業內容包含：訪查評鑑委員協商與分工、受評車隊業者簡報、營運管理資料及文件查核、現場實地勘查及評分，請參閱表 5.2。

表 5.2 110 年營運組織訪查評鑑議程

作業項目	時間	備註
訪查評鑑委員協商與分工	10 分	同步進行
營運管理資料及文件查核	40 分	
現場實地勘查	10 分	
訪查評鑑委員評分	10 分	
合計	70 分	

三、營運組織訪查評鑑時間規劃

本計畫已完成 24 家（22 家一般計程車車隊、2 家多元化計程車車隊）派遣車隊營運組織訪查作業，訪查時間請參閱表 5.3，營運組織訪查作業的相關照片請參閱附件 14。

表 5.3 110 年營運組織訪查評鑑時間

營運組織訪查時間	營運組織訪查車隊名稱
110 年 8 月 9 日（週一，下午）	1. 運將衛星車隊
	2. 國華衛星車隊
	3. 優良衛星車隊
	4. 賓樂衛星車隊
	5. 北松衛星車隊
	6. 彰勝衛星車隊
	7. 聖雄衛星車隊
	8. 聖惠衛星車隊
	9. 聖欽衛星車隊
	10. 大都會衛星車隊
	11. 楷模車隊
110 年 8 月 10 日（週二，上午）	12. 大豐衛星車隊(臺北市分公司)
	13. 大慶大車隊(歸類為多元化計程車車隊)
110 年 8 月 10 日（週二，下午）	14. 台北衛星車隊
	15. 皇冠大車隊
	16. Q TAXI 車隊(歸類為多元化計程車車隊)
110 年 8 月 11 日（週三，上午）	17. TaxiGo 勛斗雲大車隊
	18. 志英衛星車隊
110 年 8 月 11 日（週三，下午）	19. Yoxi 車隊
	20. 城市衛星車隊
	21. 城市泛亞衛星車隊
	22. 大愛衛星車隊
	23. 婦協衛星車隊
	24. 台灣大車隊

註 1：因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)之情勢，原訂於 5/21(五)、5/27(四)、5/28(五)舉行之營運組織訪查評鑑，展延至 8/9(一)、8/10(二)、8/11(三)辦理。

註 2：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

5.2 110 年營運組織訪查結果

營運組織訪查評鑑的 24 家車隊中，22 家為一般計程車車隊，2 家為多元化計程車車隊於本節未列入說明；因此，本節首先進行 22 家一般計程車車隊營運組織訪查評鑑得分結果說明，接著針對營運組織訪查指標的得分情形進行分析，並列舉各車隊可能發生的共同缺失態樣及研提改善建議事項。此外，110 年營運組織訪查評鑑係依據各車隊訪查前事先提供之訪查評鑑執行成果報告書，以及營運組織訪查評鑑委員現場查核各項評鑑指標所涉及的管理制度執行資料、紀錄及電子檔案的結果，而予以評定分數。

一、各車隊營運組織訪查評鑑指標得分表現

110 年營運組織訪查評鑑項目包括：營運制度(G 項)、計程車管理(H 項)、駕駛員管理(I 項)、乘客服務管理(J 項)、政策配合度(K 項)、民眾申訴事項(L 項)、經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(M 項，總分之額外加扣分事項)，本節分別針對 22 家車隊在上揭營運組織訪查評鑑項目所隸屬指標的得分結果予以說明。

(一)各車隊在營運制度項目(G 項)的得分比較

首先就營運制度項目的指標(G 項)而言，各車隊的得分結果請參閱表 5.4；根據分析結果顯示，在營運制度的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：台北衛星車隊(並列第 1 名)、Yoxi 車隊(並列第 1 名)及 TaxiGo 舢舨斗雲大車隊(第 3 名)；就所有車隊營運制度的得分平均數 7.47 分而言，高於平均數的車隊計有 15 家，分別為：運將衛星車隊、國華衛星車隊、優良衛星車隊、北松衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、聖欽衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、台北衛星車隊、皇冠大車隊、TaxiGo 舢舨斗雲大車隊、志英衛星車隊、Yoxi 車隊及台灣大車隊。

表 5.4 營運制度(G 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	G1 (1 分)	G2 (1 分)	G3 (1 分)	G4 (1 分)	G5 (1 分)	G6 (1 分)	G7 (1 分)	G8 (1 分)	G 項合計 (8 分)	排序
運將衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
國華衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
優良衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
賓樂衛星車隊	0.60 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.28 分 (91.00%)	17
北松衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
彰勝衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.76 分 (76.00%)	1.00 分 (100%)	7.36 分 (92.00%)	16
聖雄衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
聖惠衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
聖欽衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
大都會衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
楷模車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.68 分 (96.00%)	6
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	0.60 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	0.20 分 (20.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.40 分 (40.00%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	6.08 分 (76.00%)	22
台北衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	8.00 分 (100%)	1
皇冠大車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	7.80 分 (97.50%)	4
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.88 分 (98.50%)	3
志英衛星車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	7.80 分 (97.50%)	4
Yoxi 車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	8.00 分 (100%)	1
城市衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.40 分 (40.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.28 分 (91.00%)	17
城市泛亞衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.40 分 (40.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.28 分 (91.00%)	17
大愛衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.40 分 (40.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.28 分 (91.00%)	17
婦協衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.40 分 (40.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.28 分 (91.00%)	17
台灣大車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.60 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.88 分 (88.00%)	1.00 分 (100%)	7.48 分 (93.50%)	7
平均數	0.86 分 (86.00%)	1.00 分 (100%)	0.86 分 (86.00%)	0.87 分 (87.00%)	1.00 分 (100%)	0.97 分 (97.00%)	0.90 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	7.47 分 (93.38%)	
標準差 (變異係數%)	0.13 (15.12%)	0.00 (0.00%)	0.18 (20.93%)	0.24 (27.59%)	0.00 (0.00%)	0.13 (13.40%)	0.06 (6.67%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	G1：必要營運報表編製情形 G2：旅客責任保險執行情形 G3：車隊與駕駛員定型化契約執行情形 G4：車輛派遣資料統計情形					G5：營運資料保存管理情形 G6：向駕駛員收取服務費的收據開立情形 G7：衛星定位派遣功能運作妥適率 G8：行車歷史軌跡資料管理情形				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(二)各車隊在計程車管理項目(H 項)的得分比較

各車隊在計程車管理項目的指標(H 項)得分結果請參閱表 5.5；根據分析結果顯示，在計程車管理項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：大都會衛星車隊(並列第 1 名)、楷模車隊(並列第 1 名)、台北衛星車隊(並列第 1 名)及 Yoxi 車隊(並列第 1 名)；就所有車隊計程車管理項目的得分平均數 0.53 分而言，高於平均數的車隊計有 9 家，分別為：聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、台北衛星車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、Yoxi 車隊及台灣大車隊。

表 5.5 計程車管理(H 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	H1 (1 分)	H 項合計 (1 分)	排序
運將衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
國華衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
優良衛星車隊	0.20 分 (20.00%)	0.20 分 (20.00%)	18
賓樂衛星車隊	0.20 分 (20.00%)	0.20 分 (20.00%)	18
北松衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
彰勝衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
聖雄衛星車隊	0.60 分 (60.00%)	0.60 分 (60.00%)	7
聖惠衛星車隊	0.60 分 (60.00%)	0.60 分 (60.00%)	7
聖欽衛星車隊	0.20 分 (20.00%)	0.20 分 (20.00%)	18
大都會衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1
楷模車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	0.80 分 (80.00%)	0.80 分 (80.00%)	5
台北衛星車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1
皇冠大車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	0.80 分 (80.00%)	0.80 分 (80.00%)	5
志英衛星車隊	0.20 分 (20.00%)	0.20 分 (20.00%)	18
Yoxi 車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1
城市衛星車隊	0.20 分 (20.00%)	0.20 分 (20.00%)	18
城市泛亞衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
大愛衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
婦協衛星車隊	0.40 分 (40.00%)	0.40 分 (40.00%)	10
台灣大車隊	0.60 分 (60.00%)	0.60 分 (60.00%)	7
平均數	0.53 分 (53.00%)	0.53 分 (53.00%)	
標準差 (變異係數%)	0.29 (54.72%)		
代號之指標說明	H1：計程車車齡比率		

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(三)各車隊在駕駛員管理項目(I 項)的得分比較

各車隊在駕駛員管理項目的指標(I 項)得分結果請參閱表 5.6；根據分析結果顯示，在駕駛員管理項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：台灣大車隊(第 1 名)、台北衛星車隊(並列第 2 名)及皇冠大車隊(並列第 2 名)；就所有車隊駕駛員管理項目的得分平均數 7.83 分而言，高於平均數的車隊計有 10 家，分別為：台北衛星車隊、皇冠大車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 5.6 駕駛員管理(I 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	I1 (2 分)	I2 (2 分)	I3 (3 分)	I4 (3 分)	I5 (2 分)	I6 (2 分)	I 項合計 (14 分)	排序
運將衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
國華衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
優良衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
賓樂衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
北松衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
彰勝衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
聖雄衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
聖惠衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
聖欽衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
大都會衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
楷模車隊	1.60 分 (0.80%)	0.80 分 (40.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	5.60 分 (40.00%)	12
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	6.40 分 (45.71%)	11
台北衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (80.00%)	11.20 分 (80.00%)	2
皇冠大車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (80.00%)	11.20 分 (80.00%)	2
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	2.40 分 (80.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	2.00 分 (100%)	8.20 分 (58.57%)	10
志英衛星車隊	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.60 分 (80.00%)	9.60 分 (68.57%)	8
Yoxi 車隊	2.00 分 (100%)	0.80 分 (40.00%)	1.20 分 (40.00%)	1.20 分 (40.00%)	1.60 分 (80.00%)	2.00 分 (100%)	8.80 分 (62.86%)	9
城市衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	10.80 分 (77.14%)	4
城市泛亞衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	10.80 分 (77.14%)	4
大愛衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	10.80 分 (77.14%)	4
婦協衛星車隊	1.60 分 (0.80%)	1.60 分 (0.80%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.80 分 (40.00%)	2.00 分 (100%)	10.80 分 (77.14%)	4
台灣大車隊	1.60 分 (0.80%)	2.00 分 (100%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	1.60 分 (80.00%)	2.00 分 (100%)	12.00 分 (85.71%)	1
平均數	1.49 分 (74.50%)	1.22 分 (61.00%)	1.45 分 (48.33%)	1.25 分 (41.67%)	0.69 分 (34.50%)	1.73 分 (86.50%)	7.83 分 (55.93%)	
標準差 (變異係數%)	0.35 (23.49%)	0.49 (40.16%)	0.90 (62.07%)	0.91 (72.80%)	0.46 (66.67%)	0.19 (10.98%)		
代號之指標說明	I1：駕駛員甄選作業執行情形 I2：駕駛員獎懲作業執行情形 I3：新加入駕駛員教育訓練執行情形			I4：在職駕駛員教育訓練執行情形 I5：駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形 I6：駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(四)各車隊在乘客服務管理項目(J 項)的得分比較

各車隊在乘客服務管理項目的指標(J 項)得分結果請參閱表 5.7；根據分析結果顯示，在乘客服務管理項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：台北衛星車隊(並列第 1 名)、皇冠大車隊(並列第 1 名)、城市衛星車隊(並列第 1 名)、城市泛亞衛星車隊(並列第 1 名)、大愛衛星車隊(並列第 1 名)、婦協衛星車隊(並列第 1 名)及台灣大車隊(並列第 1 名)；就所有車隊乘客服務管理項目的得分平均數 6.40 分而言，高於平均數的車隊計有 7 家，分別為：台北衛星車隊、皇冠大車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 5.7 乘客服務管理(J 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	J1 (2 分)	J2 (4 分)	J3 (3 分)	J 項合計 (9 分)	排序
運將衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
國華衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
優良衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
賓樂衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
北松衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
彰勝衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
聖雄衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
聖惠衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
聖欽衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
大都會衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
楷模車隊	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	1.60 分 (80.00%)	2.40 分 (60.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
台北衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
皇冠大車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	1.20 分 (60.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.40 分 (71.11%)	8
志英衛星車隊	1.20 分 (60.00%)	2.00 分 (50.00%)	2.40 分 (80.00%)	5.60 分 (62.22%)	21
Yoxi 車隊	1.20 分 (60.00%)	2.00 分 (50.00%)	1.20 分 (40.00%)	4.40 分 (48.89%)	22
城市衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
城市泛亞衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
大愛衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
婦協衛星車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
台灣大車隊	1.60 分 (80.00%)	2.80 分 (70.00%)	2.40 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	1
平均數	1.55 分 (77.50%)	2.51 分 (62.75%)	2.35 分 (78.33%)	6.40 分 (71.11%)	
標準差 (變異係數%)	0.14 (9.03%)	0.25 (9.96%)	0.26 (11.06%)		
代號之指標說明	J1：客訴案件處理制度執行情形 J2：客訴案件處理妥適率 J3：乘客遺失物處理情形				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(五)各車隊在政策配合度項目(K 項)的得分比較

各車隊在政策配合度項目的指標(K 項)得分方面，根據臺北市公共運輸處提供的行文要求處理數量、函覆案件數量，計算主管機關行文要求處理案件回覆率及得分，請參閱表 5.8 之 K1 數字；根據主管機關開辦活動場次及車隊參與次數，計算主管機關開辦活動參與率及得分(請參閱附件 11)，如表 5.8 之 K2 數字；另根據主管機關要求辦理計畫件數及車隊已辦理件數，計算車隊對主管機關要求辦理相關計畫的執行率得分，如表 5.8 之 K3 數字；根據表 5.8 分析結果顯示，在政策配合度項目的得分排序中，除大都會衛星車隊、TaxiGo 舢舨斗雲大車隊及台灣大車隊外，其餘車隊的政策配合度得分均並列為第 1 名；就所有車隊政策配合度項目的得分平均數 4.83 分而言，高於平均數的車隊計有 19 家，除大都會衛星車隊、TaxiGo 舢舨斗雲大車隊及台灣大車隊外，其餘車隊的政策配合度得分均高於平均數。

表 5.8 政策配合度(K 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	K1 (2 分)	K2 (1 分)	K3 (2 分)	K 項合計 (5 分)	排序
運將衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
國華衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
優良衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
賓樂衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
北松衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
彰勝衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
聖雄衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
聖惠衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
聖欽衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
大都會衛星車隊	1.05 分 (52.50%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	4.05 分 (81.00%)	20
楷模車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
台北衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
皇冠大車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	0.50 分 (25.00%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.50 分 (70.00%)	22
志英衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
Yoxi 車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
城市衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
城市泛亞衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
大愛衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
婦協衛星車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
台灣大車隊	0.61 分 (30.50%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.61 分 (72.20%)	21
平均數	1.83 分 (91.50%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	4.83 分 (96.60%)	
標準差 (變異係數%)	0.46 (25.14%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	K1：車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率 K2：車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率 K3：車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形				

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(六)各車隊在民眾申訴事項項目(L 項)的得分比較

各車隊在民眾申訴事項項目的指標(L 項)得分方面，根據臺北市公共運輸處提供的民眾申訴派遣車隊案件數及車隊提供的車輛數，計算主管機關接獲民眾申訴件數發生率及得分，請參閱表 5.9；根據分析結果顯示，主管機關接獲民眾申訴件數發生率指標未達滿分(3 分)的車隊為：大都會衛星車隊、皇冠大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 5.9 民眾申訴事項(L 項)之營運組織訪查評鑑得分

車隊名稱	營運組織訪查 評鑑指標得分	L. 民眾申訴事項 (3 分)
運將衛星車隊		3.00 分 (100%)
國華衛星車隊		3.00 分 (100%)
優良衛星車隊		3.00 分 (100%)
賓樂衛星車隊		3.00 分 (100%)
北松衛星車隊		3.00 分 (100%)
彰勝衛星車隊		3.00 分 (100%)
聖雄衛星車隊		3.00 分 (100%)
聖惠衛星車隊		3.00 分 (100%)
聖欽衛星車隊		3.00 分 (100%)
大都會衛星車隊		2.76 分 (92.00%)
楷模車隊		3.00 分 (100%)
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)		3.00 分 (100%)
台北衛星車隊		3.00 分 (100%)
皇冠大車隊		2.99 分 (99.67%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊		3.00 分 (100%)
志英衛星車隊		2.98 分 (99.33%)
Yoxi 車隊		3.00 分 (100%)
城市衛星車隊		3.00 分 (100%)
城市泛亞衛星車隊		3.00 分 (100%)
大愛衛星車隊		3.00 分 (100%)
婦協衛星車隊		3.00 分 (100%)
台灣大車隊		2.99 分 (99.67%)
平均數		2.99 分 (99.67%)
標準差 (變異係數%)		0.05 (1.67%)

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數(請參閱附件 1)。

(七) 各車隊在經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題的得分比較

經營優良表現(M1 項)指標係總分之外的額外加分事項(總加分上限 5 分)，加分的優良事項有四類，第一類:營運表現良好獲政府機關獎勵獎項者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第二類:採取創新性營運作為對營運效益或形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第三類:從事社會責任對營運效益及形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第四類:其他特殊事蹟對營運效益及形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)。

本計畫根據各車隊提報的優良事蹟項目而評定的加分結果，請參閱表 5.10；根據該表顯示，運將衛星車隊、國華衛星車隊、優良衛星車隊、賓樂衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、聖欽衛星車隊、大都會衛星車隊及楷模車隊提報的 1 項優良表現事項為：於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，每個車隊各加 1 分。

台北衛星車隊與皇冠大車隊提報的 5 項優良表現中，於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，兩家車隊各加 1 分；參與「皇冠有愛・漸凍無礙-埔心牧場樂逍遙」公益活動，獲運動神經元疾病病友協會頒發感謝狀，其實質的社會責任擴散效益仍可再強化，因此不予加分；該公司推動通用計程車服務趟次已達 21 萬次，符合上述第四類優良事項，兩家車隊各加 1 分；雖然該兩家車隊已辦理駕駛員外語教育訓練，但未達每位駕駛員每月接受至少四小時外語訓練人數占駕駛員總人數 50%之普及率及駕駛員已獲得外語檢定(如多益、全民英檢、JLPT、TOPIK 等)證明人數占駕駛員總人數 10%之實質效益，不予加分；為因應 COVID-19 建置防疫安全預防管理機制，符合上述第二項優良事項，加 1 分；因此台北衛星車隊及皇冠大車隊優良表現事蹟合計各加 3 分。

TaxiGo 舢斗雲大車隊提報的 1 項優良表現事項為：於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，因此加 1 分；志英衛星車隊提報的 1 項優良表現事項為：已辦理駕駛員外語教育訓練，但未達每位駕駛員每月接受至少四小時外語訓練人數占駕駛員總人數 50%之普及率及駕駛員已獲得外語檢定(如多益、全民英檢、JLPT、TOPIK 等)

證明人數占駕駛員總人數 10%之實質效益，因此不予加分；Yoxi 車隊提報的 1 項優良表現事項為：於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，因此加 1 分。

城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊及婦協衛星車隊提報的 2 項優良表現中，於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，因此每個車隊各加 1 分，該四家車隊雖然已辦理駕駛員英、日語教育訓練，但未達每位駕駛員每月接受至少四小時外語訓練人數占駕駛員總人數 50%之普及率及駕駛員已獲得外語檢定(如多益、全民英檢、JLPT、TOPIK 等)證明人數占駕駛員總人數 10%之實質效益，不予加分；台灣大車隊提報的 4 項優良表現中，打造行動 AED 車隊，獲得臺北市政府感謝狀，符合上述第一類優良事項，加 1 分；於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」之宣導，符合上述第二類優良事項，加 1 分；發展 AI 技術預測叫車熱點暨視覺化應用，有效提升任務媒合成功率及載客率的節能減碳效益，符合上述第四類優良事項，加 1 分；雖然該公司已辦理駕駛員英、日語教育訓練，但未達每位駕駛員每月接受至少四小時外語訓練人數占駕駛員總人數 50%之普及率及駕駛員已獲得外語檢定(如多益、全民英檢、JLPT、TOPIK 等)證明人數占駕駛員總人數 10%之實質效益，不予加分；因此，台灣大車隊優良表現事蹟合計加 3 分。

另重大違規事項(M2 項)係總分之外的額外扣分事項(總扣分上限 5 分)，由於 22 家車隊於 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間均無發生重大違規事項，均不予以扣分。

重大服務品質問題(一)(M3 項)及重大服務品質問題(二)(M4 項)指標係總分之外的額外扣分事項(總扣分上限 3 分)，根據乘車調查結果，計算重大服務品質問題(一)與重大服務品質問題(二)之得分(請參閱附件 12)，根據附件 12 結果顯示，國華衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊及聖欽衛星車隊扣 1 分，聖惠衛星車隊、楷模車隊及城市衛星車隊扣 2 分，運將衛星車隊、優良衛星車隊、賓樂衛星車隊、聖雄衛星車隊、台北衛星車隊及婦協衛星車隊扣 3 分，其餘車隊皆不扣分。

表 5.10 經營優良表現(M1 項)之得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	車隊提報的經營優良表現事蹟 (加分事項)	評定說明	加分	M1 項加分
運將衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
國華衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
優良衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
賓樂衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
北松衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
彰勝衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
聖雄衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
聖惠衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
聖欽衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
大都會衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
楷模車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	未提報。			
台北衛星車隊	1. 媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	3 分
	2. 通用計程車服務趟次已達 21 萬次。	符合第四類	1 分	
	3. 為因應 COVID-19 建置防疫安全預防管理機制。	符合第二類	1 分	
皇冠大車隊	1. 媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	3 分
	2. 通用計程車服務趟次已達 21 萬次。	符合第四類	1 分	
	3. 為因應 COVID-19 建置防疫安全預防管理機制。	符合第二類	1 分	
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
志英衛星車隊	未提報。			
Yoxi 車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分

表 5.10 (續 1)

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	車隊提報的經營優良表現事蹟 (加分事項)	評定說明	加分	M1 項加分
城市衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
城市泛亞衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
婦協衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
大愛衛星車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	1 分
台灣大車隊	1. 打造行動 AED 車隊，獲得臺北市政府感謝狀。	符合第一類	1 分	3 分
	2. 媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導。	符合第二類	1 分	
	3. AI 技術預測叫車熱點暨視覺化應用，有效提升任務媒合成功率及載客率之節能減碳效益。	符合第四類	1 分	
平均數				
標準差 (變異係數%)				
代號之指標說明	M1:經營優良表現			

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數（請參閱附件 1）。

二、各車隊營運組織訪查評鑑總得分

22 家計程車派遣車隊的營運組織訪查評鑑總得分結果，請參閱表 5.11；根據分析結果顯示，在營運組織訪查評鑑得分較高的前 3 名分別為：皇冠大車隊（第 1 名）、台灣大車隊（第 2 名）及台北衛星車隊（第 3 名）；就所有車隊的營運組織訪查評鑑得分平均數 29.95 分而言，高於平均數的車隊計有 10 家，分別為：台北衛星車隊、皇冠大車隊、TaxiGo 勛斗雲大車隊、志英衛星車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 5.11 各車隊營運組織訪查評鑑總得分

車隊名稱	評鑑指標 (G 項) (8 分)	營運制度 (H 項) (1 分)	計程車 管理 (I 項) (14 分)	駕駛員 管理 (J 項) (9 分)	乘客服務 管理 (K 項) (5 分)	政策配 合度 (L 項) (3 分)	民眾申訴 事項 (M 項) (5 分)	合計 ①	經營優良 表現 (M1 項) ②	重大違規 事項 (M2 項) ③	重大服務 品質問題 (一) (M3 項) ④	重大服務 品質問題 (二) (M4 項) ⑤	總得分 ①+②-③-④-⑤	排序
運將衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	3 分			25.88 分	20
國華衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	1 分			27.88 分	12
優良衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	1 分	0 分	3 分			25.68 分	21
賓樂衛星車隊	7.28 分 (91.00%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.48 分 (68.70%)	1 分	0 分	3 分			25.48 分	22
北松衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	1 分			27.88 分	12
彰勝衛星車隊	7.36 分 (92.00%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.76 分 (69.40%)	1 分	0 分	1 分			27.76 分	14
聖雄衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.08 分 (70.20%)	1 分	0 分	3 分			26.08 分	19
聖惠衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.08 分 (70.20%)	1 分	0 分	2 分			27.08 分	18
聖欽衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	1 分	0 分	1 分			27.68 分	15
大都會衛星車隊	7.48 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	4.05 分 (81.00%)	2.76 分 (92.00%)	27.29 分 (68.23%)	1 分	0 分	0 分			28.29 分	11
楷模車隊	7.68 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.68 分 (71.70%)	1 分	0 分	2 分			27.68 分	15
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	6.08 分 (76.00%)	0.80 分 (80.00%)	6.40 分 (45.71%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	0 分	0 分			0 分	27.68 分	15
台北衛星車隊	8.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.20 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	35.00 分 (87.50%)	3 分	0 分	3 分			35.00 分	3
皇冠大車隊	7.80 分 (97.50%)	0.40 分 (40.00%)	9.60 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	2.99 分 (99.67%)	34.19 分 (85.48%)	3 分	0 分	0 分			37.19 分	1
TaxiGo 勛斗雲大車隊	7.88 分 (98.50%)	0.80 分 (80.00%)	8.20 分 (58.57%)	6.40 分 (71.11%)	3.50 分 (70.00%)	3.00 分 (100%)	29.78 分 (74.45%)	1 分	0 分			0 分	30.78 分	10
志英衛星車隊	7.80 分 (97.50%)	0.20 分 (20.00%)	9.60 分 (68.57%)	6.80 分 (62.22%)	5.00 分 (100%)	2.98 分 (99.33%)	31.18 分 (77.95%)	0 分	0 分			0 分	31.18 分	9
Yoxi 車隊	8.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	8.80 分 (62.86%)	4.40 分 (48.89%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	30.20 分 (75.50%)	1 分	0 分			0 分	31.20 分	8
城市衛星車隊	7.28 分 (91.00%)	0.20 分 (20.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.08 分 (82.70%)	1 分	0 分	2 分			32.08 分	6
城市泛亞衛星車隊	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	0 分			34.28 分	4
大愛衛星車隊	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	0 分			34.28 分	4
婦協衛星車隊	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	3 分			31.28 分	7
台灣大車隊	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	12.00 分 (85.71%)	6.80 分 (75.56%)	3.61 分 (72.20%)	2.99 分 (99.67%)	33.48 分 (83.70%)	3 分	0 分	0 分			36.48 分	2
平均數	7.47 分 (93.38%)	0.53 分 (53.00%)	7.83 分 (55.93%)	6.40 分 (71.11%)	4.83 分 (96.60%)	2.99 分 (99.67%)	30.04 分 (75.10%)						29.95 分	

註：大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%，故該兩家業者歸類為多元化計程車車隊，依多元化計程車乘車調查及訪查評鑑結果評定多元化計程車服務品質評鑑分數（請參閱附件 1）。

三、營運組織訪查評鑑缺失態樣及建議改善事項

本計畫進行受評車隊的營運組織訪查評鑑後，根據訪查評鑑結果列舉受評車隊在每個訪查評鑑指標可能發生的缺失態樣，並研提改善建議事項，請參閱表 5.12，供受評車隊營運品質提升之參酌改善方向。

表 5.12 110 年受評車隊營運組織訪查評鑑建議改善事項

營運組織訪查評鑑項目	營運組織訪查評鑑指標	缺失態樣說明	建議事項
G. 營運制度	G1. 必要營運報表編製情形	部分業者未定期(如每月、每季或每半年)編製營運報表。	建議業者定期(如每月、每季或每半年)編製完整的營運報表，內容至少涵蓋營運收入、營運成本或費用支出等。
	G2. 旅客責任保險執行情形	無。	無。
	G3. 車隊與駕駛員定型化契約執行情形	(1) 部分業者定型化契約簽署日期欄未完整謄寫。 (2) 部分業者僅以紙本歸檔方式管理契約。	(1) 建議訂定契約時，務必確認已簽署日期。 (2) 建議業者朝電子化管理契約。
	G4. 車輛派遣資料統計情形	(1) 部分業者派遣系統列印之統計報表資料內容，未涵蓋客戶申訴相關統計資料欄位。 (2) 部分業者車輛派遣統計資料未區分出各車隊之個別資料。	(1) 建議業者車輛派遣系統的統計資料報表應涵蓋客戶申訴相關資料。 (2) 建議業者應針對各別車隊獨立製作車輛派遣統計資料。
	G5. 營運資料保存管理情形	無。	無。
	G6. 向駕駛員收取服務費的收據開立情形	部分業者已檢附收取服務費的收費基準資料，但未開立收據。	建議業者務必依照向駕駛員收取的費用開立收據，且內容皆須據實載明收費項目、金額及日期。
	G7. 衛星定位派遣功能運作妥適率	部分業者未設置駕駛員或乘客車內緊急求救功能。	建議業者加強駕駛員及乘客車內緊急求救功能或措施。
	G8. 行車歷史軌跡資料管理情形	無。	無。
H. 計程車管理	H1. 計程車車齡比率	部分業者 7 年(含)以上車輛數占所有車輛數的比率過高。	建議業者定期汰換車齡已達 7 年(含)以上的車輛，以維護乘客乘車安全。
I. 駕駛員管理	I1. 駕駛員甄選作業執行情形	(1) 部分業者駕駛員甄選作業未訂定面談甄選項目、配分權重及評定分數。 (2) 部分業者甄選作業檔案不完整。	(1) 建議業者的甄選作業須涵蓋甄選項目、配分權重及評分。 (2) 建議業者應保留每位駕駛員的完整甄選作業檔案。
	I2. 駕駛員獎懲作業執行情形	(1) 部分業者的獎懲辦法未涵蓋駕駛員載客未主動列印收據的獎懲方式。 (2) 部分業者未執行駕駛員主動列印收據之稽核作業。 (3) 部分業者未提供駕駛員主動列印收據稽核作業紀錄。	(1) 建議業者的獎懲辦法應涵蓋駕駛員載客未主動列印收據的獎懲方式。 (2) 建議業者執行駕駛員主動列印收據的稽核作業。 (3) 建議業者保存完整的駕駛員主動列印收據的稽核作業紀錄。

表 5.12 (續 1)

營運組織訪查評鑑項目	營運組織訪查評鑑指標	缺失態樣說明	建議事項
I. 駕駛員管理	I3. 新加入駕駛員教育訓練執行情形	(1) 部分業者教育訓練內容中未包含性騷擾防治、主動列印收據及性別工作平等法之相關宣導。 (2) 部分業者未提供完整的教育訓練執行紀錄資料。	(1) 建議業者有關新加入駕駛員的教育訓練內容應涵蓋性騷擾防治、主動列印收據及性別工作平等法。 (2) 建議業者應保存新加入駕駛員完整的教育訓練執行紀錄。
	I4. 在職駕駛員教育訓練執行情形	(1) 部分業者教育訓練內容中未包含性騷擾防治、主動列印收據及性別工作平等法之相關宣導。 (2) 部分業者未提供完整的教育訓練執行紀錄資料。	(1) 建議業者有關在職駕駛員的教育訓練內容應涵蓋性騷擾防治、主動列印收據及性別工作平等法。 (2) 建議業者應保存在職駕駛員完整的教育訓練執行紀錄。
	I5. 駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形	部分業者未提供完整的被客訴駕駛員教育訓練執行紀錄資料。	建議業者應提供完整的被客訴駕駛員教育訓練執行紀錄資料，內容須含訓練科目、時間、地點、簽名簿、照片等。
	I6. 駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形	部分業者駕駛員執業登記證查核仍採人工作業，電子化程度較不足。	建議業者採電子化方式執行駕駛員執業登記證查核作業，例如：自動化查核及自動通知駕駛員。
J. 乘客服務管理	J1. 客訴案件處理制度執行情形	(1) 部分業者未訂定客訴案件的合理處理時效。 (2) 部分業者的客訴案件未能確認於訂定的合理處理時效內妥善處理。	(1) 建議業者應明文訂定客訴案件的合理處理時效。 (2) 建議業者的客訴案件應於訂定的合理處理時效內妥善處理。
	J2. 客訴案件處理妥適率	(1) 部分業者客訴案件的處理作業中，未研提具體改善措施、追蹤處理成果且未進行成效控管。 (2) 部分業者客訴案件處理內容的紀錄不清楚及不完整。	(1) 建議業者務必針對客訴問題研提具體改善措施，並進行改善措施的成效控管追蹤。 (2) 建議業者應完整清楚的紀錄客訴事由內容及處理方式。
	J3. 乘客遺失物處理情形	(1) 部分業者所提供之乘客遺失物品案件處理紀錄表內容不完整。 (2) 部分業者未提供定期移請警察機關處理乘客遺失物品之移轉清冊。	(1) 建議業者應提供完整的乘客遺失物品案件處理紀錄表，內容須涵蓋遺失物品種類、遺失時間、遺失物遺落的地點、駕駛員車號及處理結果之註記等。 (2) 建議業者應確實編製移請警察機關處理之乘客遺失物品移轉清冊。
M. 經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題	M3. 重大服務品質問題(一)	聯合派遣車隊中的部分業者派遣前來載客車隊與乘客指定叫車車隊不符。	建議業者必須依照乘客指定叫車車隊派遣相符的車隊前來載客。
	M4. 重大服務品質問題(二)	無。	無。

第六章 服務品質評鑑總平均得分及車隊優缺點分析

本章主要針對 22 家受評車隊的服務品質評鑑總平均得分(乘車調查得分+營運組織訪查評鑑得分)及評定的等第進行說明；同時，進行各車隊 108 年、109 年與 110 年評鑑得分比較，並分析各車隊評鑑過程的優缺點。

6.1 110 年服務品質評鑑總平均得分及等第

110 年派遣車隊的服務品質評鑑平均得分，請參閱表 6.1，根據該表顯示，110 年服務品質評鑑總平均得分為 84.27 分，總得分較高的前 3 名分別為：台灣大車隊(第 1 名)、皇冠大車隊(第 2 名)及城市泛亞衛星車隊(第 3 名)；就服務品質評鑑總平均得分 84.27 分而言，高於總平均得分的車隊計有 10 家，分別為：台北衛星車隊、皇冠大車隊、TaxiGo 勛斗雲大車隊、志英衛星車隊、Yoxi 車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊及台灣大車隊。

表 6.1 110 年各車隊服務品質評鑑總得分表現

評鑑指標 車隊名稱	乘車調查						營運組織訪查										總得分 ①+②+③-④-⑤-⑥	排序	等第	
	安全性	舒適性	駕駛員 儀態	遵守公平 交易	遵守法律 規範	合計	營運制度	計程車 管理	駕駛員 管理	乘客服務 管理	政策配 合度	民眾申訴 事項	合計	經營優良 表現	重大違規 事項	重大服務 品質問題 (一)				重大服務 品質問題 (二)
	(A 項) (17 分)	(B 項) (13 分)	(C 項) (12 分)	(D 項) (12 分)	(E 項) (6 分)	①	(G 項) (8 分)	(H 項) (1 分)	(I 項) (14 分)	(J 項) (9 分)	(K 項) (5 分)	(L 項) (3 分)	②	(M1 項) ③	(M2 項) ④	(M3 項) ⑤				(M4 項) ⑥
運將衛星車隊	15.45 分 (90.88%)	12.02 分 (92.46%)	11.19 分 (93.25%)	9.54 分 (79.50%)	6.00 分 (100%)	54.20 分 (90.33%)	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	3 分		80.08 分	18	甲等
國華衛星車隊	16.10 分 (94.71%)	12.03 分 (92.54%)	10.99 分 (91.58%)	8.50 分 (70.83%)	5.60 分 (93.33%)	53.22 分 (88.70%)	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	1 分		81.10 分	16	甲等
優良衛星車隊	15.54 分 (91.41%)	11.67 分 (89.77%)	11.34 分 (94.50%)	9.76 分 (81.33%)	5.77 分 (96.17%)	54.08 分 (90.13%)	7.48 分 (93.50%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	1 分	0 分	3 分		79.76 分	19	乙等
賓樂衛星車隊	14.74 分 (86.71%)	11.13 分 (85.62%)	10.82 分 (90.17%)	8.90 分 (74.17%)	5.75 分 (95.83%)	51.34 分 (85.57%)	7.28 分 (91.00%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.48 分 (68.70%)	1 分	0 分	3 分		76.82 分	22	乙等
北松衛星車隊	16.46 分 (96.82%)	12.34 分 (94.92%)	11.60 分 (96.67%)	9.74 分 (81.17%)	5.90 分 (98.33%)	56.04 分 (93.40%)	7.48 分 (93.50%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.88 分 (69.70%)	1 分	0 分	1 分		83.92 分	11	甲等
彰勝衛星車隊	15.87 分 (93.35%)	11.88 分 (91.38%)	11.28 分 (94.00%)	9.50 分 (79.17%)	5.58 分 (93.00%)	54.11 分 (90.18%)	7.36 分 (92.00%)	0.40 分 (40.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.76 分 (69.40%)	1 分	0 分	1 分		81.87 分	14	甲等
聖雄衛星車隊	16.00 分 (94.12%)	11.96 分 (92.00%)	10.65 分 (88.75%)	8.07 分 (67.25%)	5.80 分 (96.67%)	52.48 分 (87.47%)	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.08 分 (70.20%)	1 分	0 分	3 分		78.56 分	21	乙等
聖惠衛星車隊	15.44 分 (90.82%)	11.37 分 (87.46%)	10.70 分 (89.17%)	8.97 分 (74.75%)	5.85 分 (97.50%)	52.33 分 (87.22%)	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.08 分 (70.20%)	1 分	0 分	2 分		79.41 分	20	乙等
聖欽衛星車隊	15.73 分 (92.53%)	11.49 分 (88.38%)	11.46 分 (95.50%)	8.84 分 (73.67%)	5.73 分 (95.50%)	53.25 分 (88.75%)	7.48 分 (93.50%)	0.20 分 (20.00%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	1 分	0 分	1 分		80.93 分	17	甲等
大都會衛星車隊	15.43 分 (90.76%)	11.97 分 (92.08%)	11.17 分 (93.08%)	8.59 分 (71.58%)	6.00 分 (100%)	53.16 分 (88.60%)	7.48 分 (93.50%)	1.00 分 (100%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	4.05 分 (81.00%)	2.76 分 (92.00%)	27.29 分 (68.23%)	1 分	0 分	0 分		81.45 分	15	甲等
楷模車隊	15.94 分 (93.76%)	12.03 分 (92.54%)	11.32 分 (94.33%)	9.78 分 (81.50%)	5.75 分 (95.83%)	54.82 分 (91.37%)	7.68 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	5.60 分 (40.00%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.68 分 (71.70%)	1 分	0 分	2 分		82.50 分	13	甲等
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	16.30 分 (95.88%)	12.10 分 (93.08%)	11.43 分 (95.25%)	9.64 分 (80.33%)	6.00 分 (100%)	55.47 分 (92.45%)	6.08 分 (76.00%)	0.80 分 (80.00%)	6.40 分 (45.71%)	6.40 分 (71.11%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	27.68 分 (69.20%)	0 分	0 分		0 分	83.15 分	12	甲等
台北衛星車隊	14.99 分 (88.18%)	12.05 分 (92.69%)	11.24 分 (93.67%)	8.94 分 (74.50%)	5.70 分 (95.00%)	52.92 分 (88.20%)	8.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.20 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	35.00 分 (87.50%)	3 分	0 分	3 分		87.92 分	5	優等
皇冠大車隊	15.63 分 (91.94%)	12.65 分 (97.31%)	11.71 分 (97.58%)	9.70 分 (80.83%)	5.46 分 (91.00%)	55.15 分 (91.92%)	7.80 分 (97.50%)	0.40 分 (40.00%)	11.20 分 (80.00%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	2.99 分 (99.67%)	34.19 分 (85.48%)	3 分	0 分	0 分		92.34 分	2	特優
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	16.19 分 (95.24%)	11.95 分 (91.92%)	11.46 分 (95.50%)	10.05 分 (83.75%)	5.98 分 (99.67%)	55.63 分 (92.72%)	7.88 分 (98.50%)	0.80 分 (80.00%)	8.20 分 (58.57%)	6.40 分 (71.11%)	3.50 分 (70.00%)	3.00 分 (100%)	29.78 分 (74.45%)	1 分	0 分		0 分	86.41 分	9	優等
志英衛星車隊	15.80 分 (92.94%)	11.75 分 (90.38%)	10.96 分 (91.33%)	8.92 分 (74.33%)	5.96 分 (99.33%)	53.39 分 (88.98%)	7.80 分 (97.50%)	0.20 分 (20.00%)	9.60 分 (68.57%)	5.60 分 (62.22%)	5.00 分 (100%)	2.98 分 (99.33%)	31.18 分 (77.95%)	0 分	0 分		0 分	84.57 分	10	甲等
Yoxi 車隊	16.16 分 (95.06%)	12.44 分 (95.69%)	11.63 分 (96.92%)	10.18 分 (84.83%)	5.93 分 (98.83%)	56.34 分 (93.90%)	8.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	8.80 分 (62.86%)	4.40 分 (48.89%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	30.20 分 (75.50%)	1 分	0 分		0 分	87.54 分	6	優等
城市衛星車隊	16.07 分 (94.53%)	12.45 分 (95.77%)	11.85 分 (98.75%)	9.14 分 (76.17%)	5.88 分 (98.00%)	55.39 分 (92.32%)	7.28 分 (91.00%)	0.20 分 (20.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.08 分 (82.70%)	1 分	0 分	2 分		87.47 分	7	優等
城市泛亞衛星車隊	15.77 分 (92.76%)	12.57 分 (96.69%)	11.50 分 (95.83%)	9.80 分 (81.67%)	6.00 分 (100%)	55.64 分 (92.73%)	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	0 分		89.92 分	3	優等
大愛衛星車隊	16.13 分 (94.88%)	12.24 分 (94.15%)	11.41 分 (95.08%)	8.93 分 (74.42%)	5.80 分 (96.67%)	54.51 分 (90.85%)	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	0 分		88.79 分	4	優等
婦協衛星車隊	16.57 分 (97.47%)	12.32 分 (94.77%)	11.81 分 (98.42%)	8.73 分 (72.75%)	5.80 分 (96.67%)	55.23 分 (92.05%)	7.28 分 (91.00%)	0.40 分 (40.00%)	10.80 分 (77.14%)	6.80 分 (75.56%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	33.28 分 (83.20%)	1 分	0 分	3 分		86.51 分	8	優等
台灣大車隊	16.45 分 (96.76%)	12.58 分 (96.77%)	11.80 分 (98.33%)	9.56 分 (79.67%)	5.96 分 (99.33%)	56.35 分 (93.92%)	7.48 分 (93.50%)	0.60 分 (60.00%)	12.00 分 (85.71%)	6.80 分 (75.56%)	3.61 分 (72.20%)	2.99 分 (99.67%)	33.48 分 (83.70%)	3 分	0 分	0 分		92.83 分	1	特優
平均數	15.85 分 (93.24%)	12.05 分 (92.69%)	11.33 分 (94.42%)	9.26 分 (77.17%)	5.83 分 (97.17%)	54.32 分 (90.53%)	7.47 分 (93.38%)	0.53 分 (53.00%)	7.83 分 (55.93%)	6.40 分 (71.11%)	4.83 分 (96.60%)	2.99 分 (99.67%)	30.04 分 (75.10%)					84.27 分		

註 1：評鑑等第及分數級距【特優：90 分以上者；優等：85 分以上而未滿 90 分者；甲等：80 分以上而未滿 85 分者；乙等：70 分以上而未滿 80 分者；待加強：未滿 70 分者。】

註 2：隸屬同一派遣系統的不同車隊服務品質評鑑分數落差較大的主要原因在於重大服務品質問題(一)(M3 項)的扣分事項造成。

6.2 110 年各車隊評鑑等第排序分析

根據各車隊 110 年服務品質評鑑得分結果而評定評鑑等第，請參閱表 6.2，獲特優的車隊計有 2 家，獲優等的車隊計有 7 家，獲甲等的車隊計有 9 家，獲乙等的車隊計有 4 家，同時，該表顯示獲特優的車隊群組服務品質評鑑平均得分為 92.59 分，獲優等的車隊群組服務品質評鑑平均得分為 87.79 分，獲甲等的車隊群組服務品質評鑑平均得分為 82.17 分，獲乙等的車隊群組服務品質評鑑平均得分為 78.64 分。

表 6.2 110 年各車隊服務品質評鑑等第排序分析

評鑑等第	車隊名稱 (依得分大小排序)	各車隊得分	各群組得分 平均數
特優	台灣大車隊	92.83 分	92.59 分
	皇冠大車隊	92.34 分	
優等	城市泛亞衛星車隊	89.92 分	87.79 分
	大愛衛星車隊	88.79 分	
	台北衛星車隊	87.92 分	
	Yoxi 車隊	87.54 分	
	城市衛星車隊	87.47 分	
	婦協衛星車隊	86.51 分	
	TaxiGo 勛斗雲大車隊	86.41 分	
甲等	志英衛星車隊	84.57 分	82.17 分
	北松衛星車隊	83.92 分	
	大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	83.15 分	
	楷模車隊	82.50 分	
	彰勝衛星車隊	81.87 分	
	大都會衛星車隊	81.45 分	
	國華衛星車隊	81.10 分	
	聖欽衛星車隊	80.93 分	
	運將衛星車隊	80.08 分	
乙等	優良衛星車隊	79.76 分	78.64 分
	聖惠衛星車隊	79.41 分	
	聖雄衛星車隊	78.56 分	
	賓樂衛星車隊	76.82 分	

6.3 近三年服務品質評鑑等第比較

22 家車隊近三年服務品質評鑑等第比較結果，請參閱表 6.3；該表顯示，110 與 109 年服務品質評鑑等第進步的車隊計有 8 家，分別為：北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖欽衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、皇冠大車隊、婦協衛星車隊；等第持平的車隊計有 11 家，分別為：運將衛星車隊、國華衛星車隊、賓樂衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、台北衛星車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊及台灣大車隊；等第退步的車隊計有 2 家，分別為：優良衛星車隊及志英衛星車隊。

表 6.3 108~110 年各車隊服務品質評鑑等第比較

車隊名稱 評鑑等第	評鑑年度	108	109	110	110 年相較於 109 年的等第表現		
					進步	持平	退步
運將衛星車隊		甲等	甲等	甲等		✓	
國華衛星車隊		甲等	甲等	甲等		✓	
優良衛星車隊		甲等	甲等	乙等			✓
賓樂衛星車隊		甲等	乙等	乙等		✓	
北松衛星車隊		甲等	乙等	甲等	✓		
彰勝衛星車隊		甲等	乙等	甲等	✓		
聖雄衛星車隊		甲等	乙等	乙等		✓	
聖惠衛星車隊		甲等	乙等	乙等		✓	
聖欽衛星車隊		甲等	乙等	甲等	✓		
大都會衛星車隊		甲等	乙等	甲等	✓		
楷模車隊		甲等	乙等	甲等	✓		
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)		乙等	乙等	甲等	✓		
台北衛星車隊		優等	優等	優等		✓	
皇冠大車隊		優等	優等	特優	✓		
TaxiGo 舢舨雲大車隊		甲等	優等	優等		✓	
志英衛星車隊		甲等	優等	甲等			✓
Yoxi 車隊				優等			
城市衛星車隊		優等	優等	優等		✓	
城市泛亞衛星車隊		優等	優等	優等		✓	
大愛衛星車隊		優等	優等	優等		✓	
婦協衛星車隊		優等	甲等	優等	✓		
台灣大車隊		優等	特優	特優		✓	

註 1：108、109 及 110 年評分等第：【特優：90 分以上者；優等：85 分以上未滿 90 分者；甲等：80 分以上未滿 85 分者；乙等：70 分以上未滿 80 分者；待加強：未滿 70 分者。】

註 2：Yoxi 車隊本年度首次參與評鑑，故無 108 年與 109 年資料。

6.4 110 年與 109 年服務品質評鑑總平均得分比率差異分析

110 年與 109 年 22 家車隊在乘車調查、營運組織訪查評鑑及服務品質評鑑得分比率的差異分析結果，請參閱表 6.4；110 年服務品質評鑑總平均得分為 84.27 分，較 109 年服務品質評鑑總平均得分為 81.58 分，增加 2.69 分；在乘車調查得分方面，除台北衛星車隊外，其餘所有車隊 110 年得分均較 109 年進步。

在營運組織訪查評鑑得分方面，110 年得分較 109 年進步的車隊計有 14 家，分別為：運將衛星車隊、國華衛星車隊、優良衛星車隊、賓樂衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、聖欽衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、台北衛星車隊、皇冠大車隊及婦協衛星車隊，而 110 年得分較 109 年退步的車隊計有 7 家，分別為：大都會衛星車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊及台灣大車隊。

在服務品質評鑑總得分方面，110 年較 109 年進步的車隊計有 15 家，分別為：賓樂衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、聖欽衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊、台北衛星車隊、皇冠大車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊及婦協衛星車隊，而 110 年較 109 年退步的車隊計有 6 家，分別為：運將衛星車隊、國華衛星車隊、優良衛星車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 6.4 110 年與 109 年服務品質評鑑得分比率差異分析

年度得分 車隊名稱	乘車調查得分		差異值 ①-②	營運組織訪查評鑑得分		差異值 ③-④	服務品質評鑑總分		差異值 ⑤-⑥
	110 年 (配分 60 分) ①	109 年 (配分 60 分) ②		110 年 (配分 40 分) ③	109 年 (配分 40 分) ④		110 年 (配分 100 分) ⑤	109 年 (配分 100 分) ⑥	
運將衛星車隊	54.20 分 (90.33%)	52.30 分 (87.17%)	1.90 分 (3.17%)	27.88 分 (69.70%)	26.86 分 (67.15%)	1.02 分 (2.55%)	80.08 分	80.16 分	-0.08 分
國華衛星車隊	53.22 分 (88.70%)	53.21 分 (88.68%)	0.01 分 (0.02%)	27.88 分 (69.70%)	27.46 分 (68.65%)	0.42 分 (1.05%)	81.10 分	81.67 分	-0.57 分
優良衛星車隊	54.08 分 (90.13%)	53.23 分 (88.72%)	0.85 分 (1.42%)	27.68 分 (69.20%)	26.65 分 (66.63%)	1.03 分 (2.57%)	79.76 分	80.88 分	-1.12 分
賓樂衛星車隊	51.34 分 (85.57%)	51.14 分 (85.23%)	0.2 分 (0.33%)	27.48 分 (68.70%)	26.30 分 (65.75%)	1.18 分 (2.95%)	76.82 分	74.44 分	2.38 分
北松衛星車隊	56.04 分 (93.40%)	52.94 分 (88.23%)	3.10 分 (5.17%)	27.88 分 (69.70%)	25.70 分 (64.25%)	2.18 分 (5.45%)	83.92 分	76.64 分	7.28 分
彰勝衛星車隊	54.11 分 (90.18%)	51.87 分 (86.45%)	2.24 分 (3.73%)	27.76 分 (69.40%)	27.46 分 (68.65%)	0.30 分 (0.75%)	81.87 分	77.33 分	4.54 分
聖雄衛星車隊	52.48 分 (87.47%)	50.96 分 (84.93%)	1.52 分 (2.53%)	28.08 分 (70.20%)	27.06 分 (67.65%)	1.02 分 (2.55%)	78.56 分	76.02 分	2.54 分
聖惠衛星車隊	52.33 分 (87.22%)	52.32 分 (87.20%)	0.01 分 (0.02%)	28.08 分 (70.20%)	27.46 分 (68.65%)	0.62 分 (1.55%)	79.41 分	77.78 分	1.63 分
聖欽衛星車隊	53.25 分 (88.75%)	51.84 分 (86.40%)	1.41 分 (2.35%)	27.68 分 (69.20%)	27.46 分 (68.65%)	0.22 分 (0.55%)	80.93 分	77.30 分	3.63 分
大都會衛星車隊	53.16 分 (88.60%)	49.39 分 (82.32%)	3.77 分 (6.28%)	27.29 分 (68.23%)	28.81 分 (72.03%)	-1.52 分 (-3.80%)	81.45 分	79.20 分	2.25 分
楷模車隊	54.82 分 (91.37%)	48.36 分 (80.60%)	6.46 分 (10.77%)	28.68 分 (71.70%)	27.10 分 (67.75%)	1.58 分 (3.95%)	82.50 分	73.46 分	9.04 分
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	55.47 分 (92.45%)	51.17 分 (85.28%)	4.30 分 (7.17%)	27.68 分 (69.20%)	22.36 分 (55.90%)	5.32 分 (13.30%)	83.15 分	74.53 分	8.62 分
台北衛星車隊	52.92 分 (88.20%)	53.63 分 (89.38%)	-0.71 分 (-1.18%)	35.00 分 (87.50%)	32.56 分 (81.40%)	2.44 分 (6.10%)	87.92 分	87.19 分	0.73 分
皇冠大車隊	55.15 分 (91.92%)	52.26 分 (87.10%)	2.89 分 (4.82%)	34.19 分 (85.48%)	30.97 分 (77.43%)	3.22 分 (8.05%)	92.34 分	85.23 分	7.11 分
TaxiGo 舢斗雲大車隊	55.63 分 (92.72%)	50.57 分 (84.28%)	5.06 分 (8.43%)	29.78 分 (74.45%)	35.56 分 (88.90%)	-5.78 分 (-14.45%)	86.41 分	87.13 分	-0.72 分
志英衛星車隊	53.39 分 (88.98%)	52.12 分 (86.87%)	1.27 分 (2.12%)	31.18 分 (77.95%)	35.98 分 (89.95%)	-4.80 分 (-12.00%)	84.57 分	89.10 分	-4.53 分
Yoxi 車隊	56.34 分 (93.90%)			30.20 分 (75.50%)			87.54 分		
城市衛星車隊	55.39 分 (92.32%)	52.58 分 (87.63%)	2.81 分 (4.68%)	33.08 分 (82.70%)	34.68 分 (86.70%)	-1.60 分 (-4.00%)	87.47 分	87.26 分	0.21 分
城市泛亞衛星車隊	55.64 分 (92.73%)	51.40 分 (85.67%)	4.24 分 (7.07%)	33.28 分 (83.20%)	34.68 分 (86.70%)	-1.40 分 (-3.50%)	89.92 分	86.08 分	3.84 分
大愛衛星車隊	54.51 分 (90.85%)	51.84 分 (86.40%)	2.67 分 (4.45%)	33.28 分 (83.20%)	34.08 分 (85.20%)	-0.80 分 (-2.00%)	88.79 分	85.92 分	2.87 分
婦協衛星車隊	55.23 分 (92.05%)	50.81 分 (84.68%)	4.42 分 (7.37%)	33.28 分 (83.20%)	32.08 分 (80.20%)	1.20 分 (3.00%)	86.51 分	82.89 分	3.62 分
台灣大車隊	56.35 分 (93.92%)	53.19 分 (88.65%)	3.16 分 (5.27%)	33.48 分 (83.70%)	36.86 分 (92.15%)	-3.38 分 (-8.45%)	92.83 分	93.05 分	-0.22 分
平均數	54.32 分 (90.53%)	51.77 分 (86.28%)	2.55 分 (4.25%)	30.04 分 (75.10%)	29.91 分 (74.78%)	0.13 分 (0.32%)	84.27 分	81.58 分	2.69 分

註 1：Yoxi 車隊本年度首次參與評鑑，故無 109 年資料。

註 2：109 年服務品質評鑑(乘車調查和營運組織訪查評鑑)總得分為 81.32 分，但 110 年藍天使及首都衛星車隊未參加評鑑，且大慶大車隊及 Q TAXI 車隊歸類為多元化計程車車隊，因此剔除該四家車隊的服務品質評鑑分數(乘車調查和營運組織訪查評鑑)，109 年服務品質評鑑總得分由原來的 81.32 分修正為 81.58 分；乘車調查得分由原來的 52.19 分修正為 51.77 分；營運組織訪查評鑑得分由原來的 29.17 分修正為 29.91 分。

6.5 108～110 年各車隊乘車調查指標(A～E 項)得分比較

22 家計程車派遣車隊 108～110 年在乘車調查指標(A～E 項)的得分及得分占配分比率請參閱表 6.5；其中，Yoxi 車隊本年度為首次參與評鑑，故無 108 年及 109 年資料。

此外，由於 108、109 年乘車調查指標的配分比重和 110 年的配分比重不相同，基於評比基準一致性之考量，以每項調查指標的得分占配分比率的增減情形作為比較之基準，並使用多指標表現較常使用之雷達圖進行每家車隊 108～110 年期間各項乘車調查指標表現分析(請參閱圖 6.1～圖 6.21)，供各車隊業者參酌改善。

表 6.5 108~110 年乘車調查指標表現比較

評鑑指標 車隊名稱	安全性(A項)			舒適性(B項)			駕駛員儀態(C項)			遵守公平交易(D項)			遵守法律規範(E項)		
	108	109	110	108	109	110	108	109	110	108	109	110	108	109	110
運將衛星車隊	13.77分 (91.78%)	14.46分 (96.40%)	15.45分 (90.88%)	11.60分 (77.33%)	12.06分 (80.40%)	12.02分 (92.46%)	10.95分 (91.25%)	10.74分 (89.50%)	11.19分 (93.25%)	7.30分 (60.83%)	9.07分 (75.58%)	9.54分 (79.50%)	5.89分 (98.17%)	5.97分 (99.50%)	6.00分 (100%)
國華衛星車隊	13.77分 (91.78%)	14.53分 (96.87%)	16.10分 (94.71%)	11.60分 (77.33%)	12.75分 (85.00%)	12.03分 (92.54%)	10.95分 (91.25%)	10.83分 (90.25%)	10.99分 (91.58%)	7.30分 (60.83%)	9.10分 (75.83%)	8.50分 (70.83%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.60分 (93.33%)
優良衛星車隊	13.77分 (91.78%)	14.40分 (96.00%)	15.54分 (91.41%)	11.60分 (77.33%)	12.59分 (83.93%)	11.67分 (77.33%)	10.95分 (91.25%)	10.47分 (87.25%)	11.34分 (94.50%)	7.30分 (60.83%)	9.87分 (82.25%)	9.76分 (81.33%)	5.89分 (98.17%)	5.90分 (98.33%)	5.77分 (96.17%)
賓樂衛星車隊	13.93分 (92.89%)	13.97分 (93.13%)	14.74分 (86.71%)	11.46分 (77.93%)	12.15分 (81.00%)	11.13分 (85.62%)	11.11分 (92.58%)	10.76分 (89.67%)	10.82分 (90.17%)	7.33分 (61.11%)	8.36分 (69.67%)	8.90分 (74.17%)	5.93分 (98.83%)	5.90分 (98.33%)	5.75分 (95.83%)
北松衛星車隊	13.77分 (91.78%)	14.60分 (97.33%)	16.46分 (96.82%)	11.60分 (77.33%)	13.48分 (89.87%)	12.34分 (94.92%)	10.95分 (91.25%)	10.93分 (91.08%)	11.60分 (96.67%)	7.30分 (60.83%)	8.03分 (66.92%)	9.74分 (81.17%)	5.89分 (98.17%)	5.90分 (98.33%)	5.90分 (98.33%)
彰勝衛星車隊	13.77分 (91.78%)	14.33分 (95.53%)	15.87分 (93.35%)	11.60分 (77.33%)	13.21分 (88.07%)	11.88分 (91.38%)	10.95分 (91.25%)	10.60分 (88.33%)	11.28分 (94.00%)	7.30分 (60.83%)	7.73分 (64.42%)	9.50分 (79.17%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.58分 (93.00%)
聖雄衛星車隊	13.77分 (91.78%)	13.60分 (90.67%)	16.00分 (94.12%)	11.60分 (77.33%)	12.22分 (81.47%)	11.96分 (92.00%)	10.95分 (91.25%)	10.67分 (88.92%)	10.65分 (88.75%)	7.30分 (60.83%)	8.47分 (70.58%)	8.07分 (67.25%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.80分 (96.67%)
聖惠衛星車隊	13.77分 (91.78%)	13.64分 (90.93%)	15.44分 (90.82%)	11.60分 (77.33%)	13.19分 (87.93%)	11.37分 (87.46%)	10.95分 (91.25%)	11.00分 (91.67%)	10.70分 (89.17%)	7.30分 (60.83%)	8.49分 (70.75%)	8.97分 (74.75%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.85分 (97.50%)
聖欽衛星車隊	13.77分 (91.78%)	13.62分 (90.80%)	15.73分 (92.53%)	11.60分 (77.33%)	12.56分 (83.73%)	11.49分 (88.38%)	10.95分 (91.25%)	11.13分 (92.75%)	11.46分 (95.50%)	7.30分 (60.83%)	8.53分 (71.08%)	8.84分 (73.67%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.73分 (95.50%)
大都會衛星車隊	13.77分 (91.78%)	13.17分 (87.80%)	15.43分 (90.76%)	11.60分 (77.33%)	13.03分 (86.87%)	11.97分 (92.08%)	10.95分 (91.25%)	10.19分 (84.92%)	11.17分 (93.08%)	7.30分 (60.83%)	7.10分 (59.17%)	8.59分 (71.58%)	5.89分 (98.17%)	5.90分 (98.33%)	6.00分 (100%)
楷模車隊	13.77分 (91.78%)	13.57分 (90.47%)	15.94分 (93.76%)	11.60分 (77.33%)	11.57分 (77.13%)	12.03分 (92.54%)	10.95分 (91.25%)	9.85分 (82.08%)	11.32分 (94.33%)	7.30分 (60.83%)	7.37分 (61.42%)	9.78分 (81.50%)	5.89分 (98.17%)	6.00分 (100%)	5.75分 (95.83%)
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	13.27分 (88.44%)	13.40分 (89.33%)	16.30分 (95.88%)	12.87分 (85.78%)	12.98分 (86.53%)	12.10分 (93.08%)	11.12分 (92.64%)	10.26分 (85.50%)	11.43分 (95.25%)	8.00分 (66.67%)	8.53分 (71.08%)	9.64分 (80.33%)	5.90分 (98.33%)	6.00分 (100%)	6.00分 (100%)
台北衛星車隊	13.67分 (91.11%)	14.14分 (94.27%)	14.99分 (88.18%)	12.84分 (85.67%)	13.35分 (89.00%)	12.05分 (92.69%)	10.83分 (90.28%)	10.97分 (91.42%)	11.24分 (93.67%)	9.20分 (76.67%)	9.17分 (76.42%)	8.94分 (74.50%)	6.00分 (100%)	6.00分 (100%)	5.70分 (95.00%)
皇冠大車隊	14.10分 (94.00%)	13.21分 (88.07%)	15.63分 (91.94%)	13.42分 (89.46%)	13.39分 (89.27%)	12.65分 (97.31%)	11.16分 (93.00%)	10.53分 (87.75%)	11.71分 (97.58%)	8.08分 (67.29%)	9.13分 (76.08%)	9.70分 (80.83%)	5.95分 (99.17%)	6.00分 (100%)	5.46分 (91.00%)
TaxiGo 勸斗雲大車隊	13.55分 (90.33%)	13.13分 (87.53%)	16.19分 (95.24%)	13.07分 (87.11%)	12.64分 (84.27%)	11.95分 (91.92%)	10.57分 (88.06%)	10.75分 (89.58%)	11.46分 (95.50%)	7.72分 (64.33%)	8.09分 (67.42%)	10.05分 (83.75%)	5.92分 (98.67%)	5.96分 (99.33%)	5.98分 (99.67%)
志英衛星車隊	14.45分 (96.33%)	13.69分 (91.27%)	15.80分 (92.94%)	13.14分 (87.60%)	13.41分 (89.40%)	11.75分 (90.38%)	10.91分 (90.92%)	10.97分 (91.42%)	10.96分 (91.33%)	6.83分 (56.92%)	8.05分 (67.08%)	8.92分 (74.33%)	5.91分 (98.50%)	6.00分 (100%)	5.96分 (99.33%)
Yoxi 車隊			16.16分 (95.06%)			12.44分 (95.69%)			11.63分 (96.92%)			10.18分 (84.83%)			5.93分 (98.83%)
城市衛星車隊	14.39分 (95.93%)	14.56分 (97.07%)	16.07分 (94.53%)	12.52分 (96.31%)	12.87分 (85.80%)	12.45分 (95.77%)	10.83分 (90.21%)	10.48分 (87.33%)	11.85分 (98.75%)	7.76分 (64.69%)	8.67分 (72.25%)	9.14分 (76.17%)	5.98分 (99.67%)	6.00分 (100%)	5.88分 (98.00%)
城市泛亞衛星車隊	14.39分 (95.93%)	14.07分 (93.80%)	15.77分 (92.76%)	12.52分 (96.31%)	13.09分 (87.27%)	12.57分 (96.69%)	10.83分 (90.21%)	10.04分 (83.67%)	11.50分 (95.83%)	7.76分 (64.69%)	8.20分 (68.33%)	9.80分 (81.67%)	5.98分 (99.67%)	6.00分 (100%)	6.00分 (100%)
大愛衛星車隊	14.39分 (95.93%)	13.96分 (93.07%)	16.13分 (94.88%)	12.52分 (96.31%)	13.18分 (87.87%)	12.24分 (94.15%)	10.83分 (90.21%)	10.69分 (89.08%)	11.41分 (95.08%)	7.76分 (64.69%)	8.04分 (67.00%)	8.93分 (74.42%)	5.98分 (99.67%)	5.97分 (99.50%)	5.80分 (96.67%)
婦協衛星車隊	14.39分 (95.93%)	14.13分 (94.20%)	16.57分 (97.47%)	12.52分 (96.31%)	12.27分 (81.80%)	12.32分 (94.77%)	10.83分 (90.21%)	10.41分 (86.75%)	11.81分 (98.42%)	7.76分 (64.69%)	8.00分 (66.67%)	8.73分 (72.75%)	5.98分 (99.67%)	6.00分 (100%)	5.80分 (96.67%)
台灣大車隊	14.59分 (97.24%)	14.15分 (94.33%)	16.45分 (96.76%)	13.43分 (89.56%)	12.74分 (84.93%)	12.58分 (96.77%)	11.25分 (93.72%)	10.78分 (89.83%)	11.80分 (98.33%)	7.68分 (64.00%)	9.52分 (79.33%)	9.56分 (79.67%)	5.93分 (98.89%)	6.00分 (100%)	5.96分 (99.33%)
平均數	13.94分 (92.93%)	13.92分 (92.80%)	15.85分 (93.24%)	12.21分 (81.40%)	12.80分 (85.33%)	12.05分 (92.69%)	10.94分 (91.17%)	10.62分 (88.50%)	11.33分 (94.42%)	7.57分 (63.08%)	8.45分 (70.42%)	9.26分 (77.17%)	5.92分 (98.67%)	5.98分 (99.67%)	5.83分 (97.17%)

註 1：108 年及 109 年 A 項配分為 15 分、B 項配分為 15 分、C 項配分為 12 分、D 項配分為 12 分、E 項配分為 6 分。

註 2：110 年 A 項配分為 17 分、B 項配分為 13 分、C 項配分為 12 分、D 項配分為 12 分、E 項配分為 6 分。

註 3：Yoxi 車隊本年度首次參與評鑑，故無 108 年及 109 年資料。

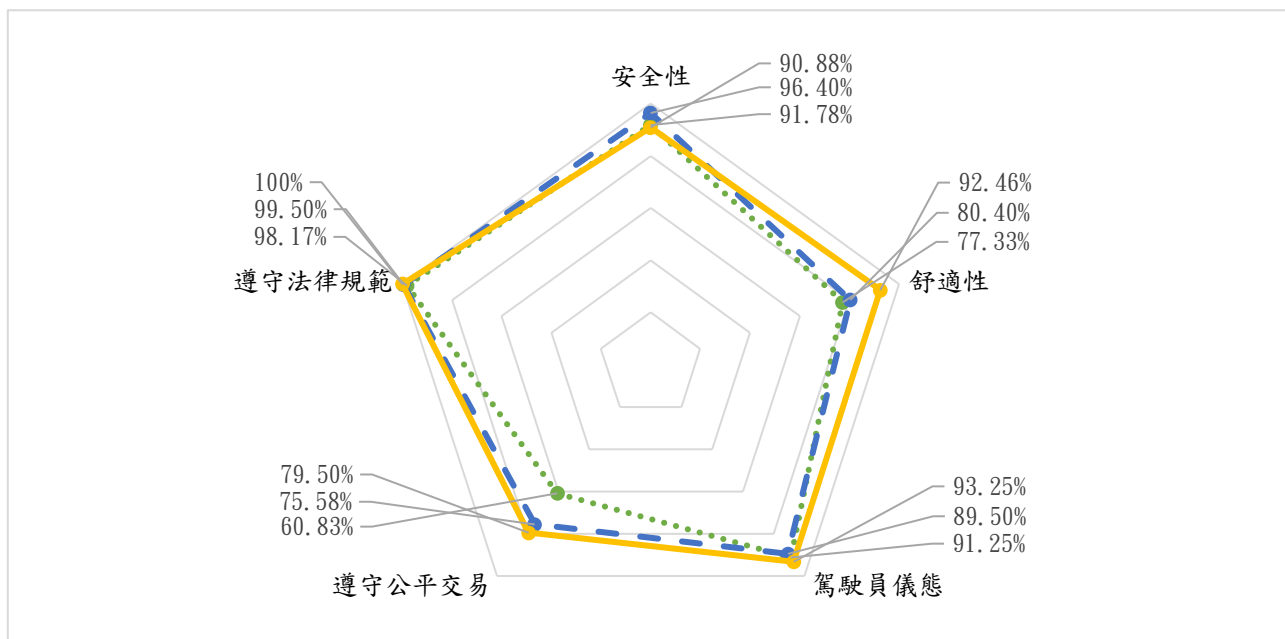


圖 6.1 運將衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

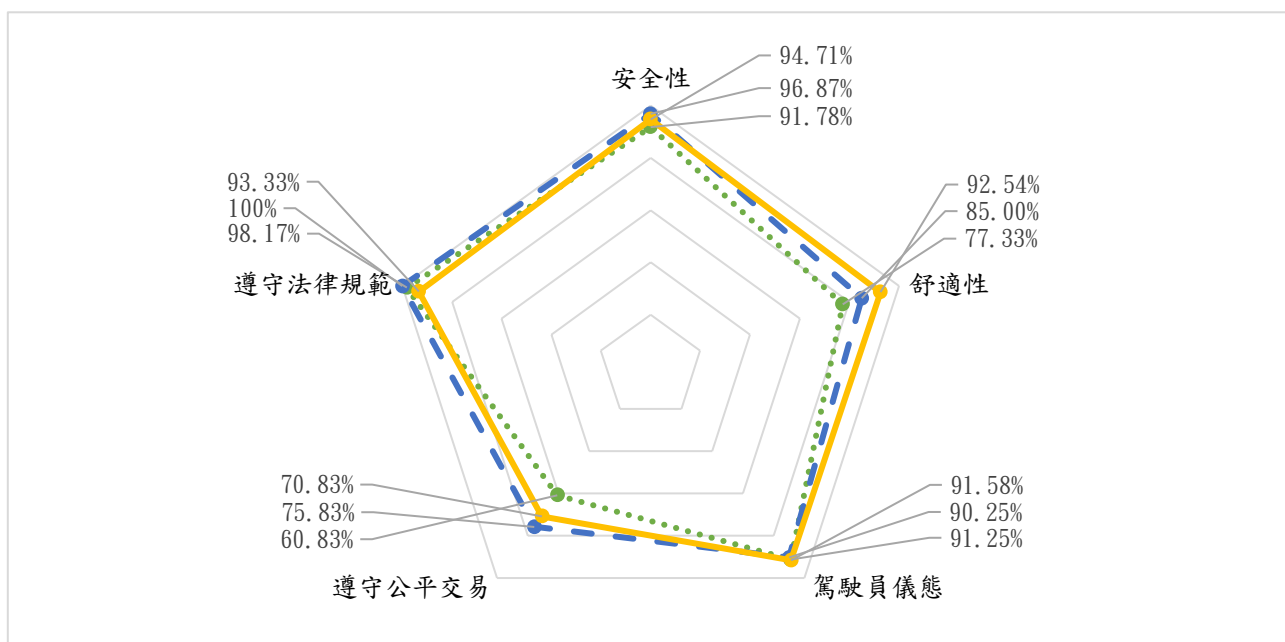


圖 6.2 國華衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

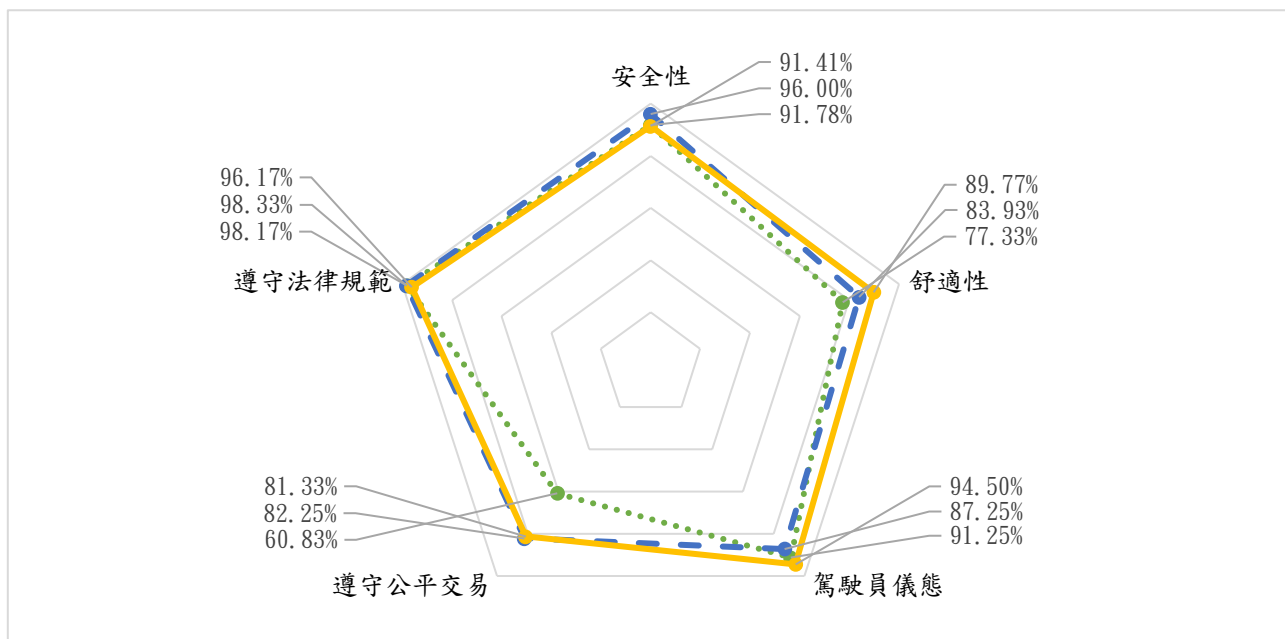


圖 6.3 優良衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

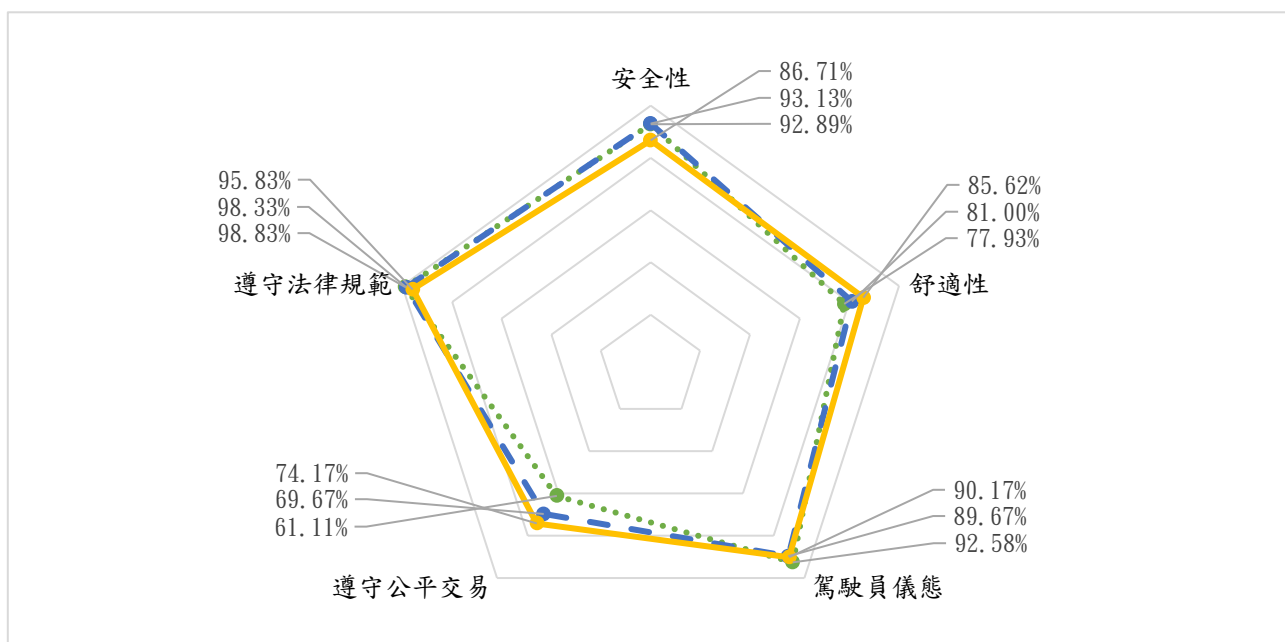


圖 6.4 賓樂衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

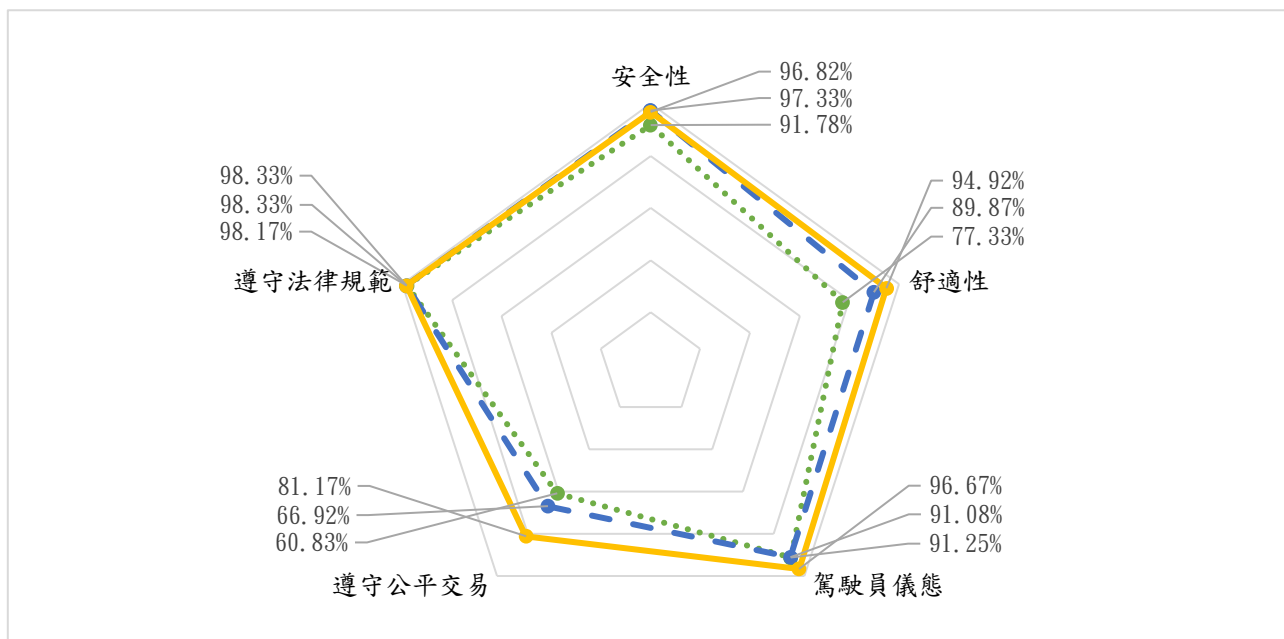


圖 6.5 北松衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

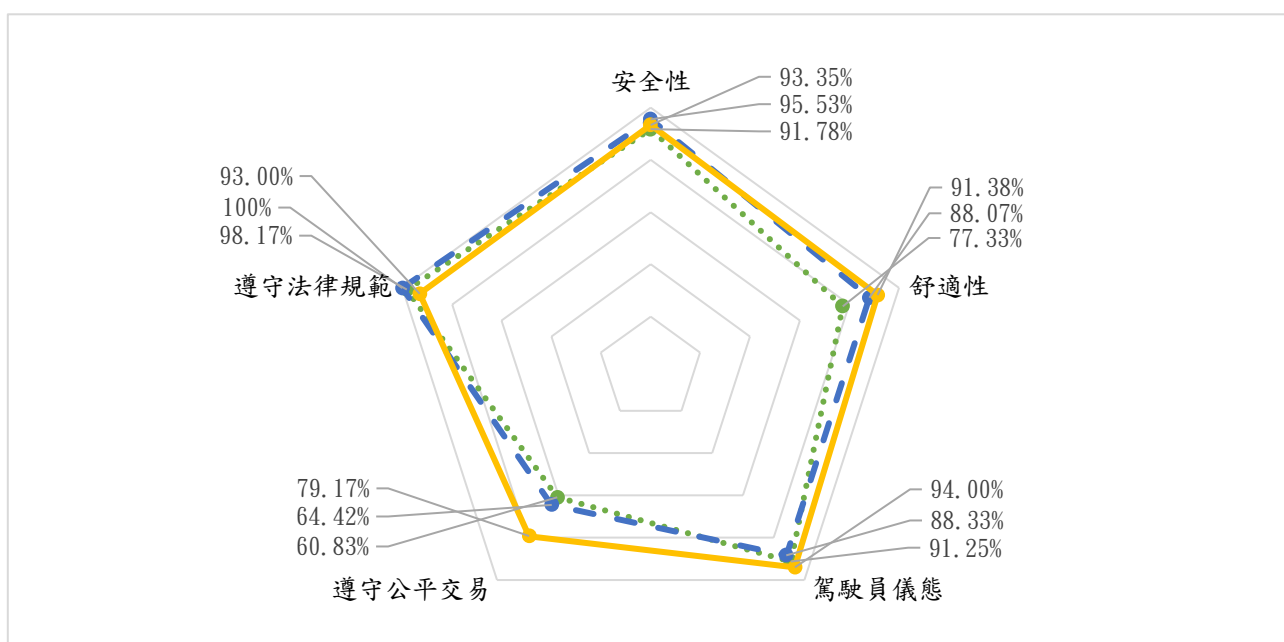


圖 6.6 彰勝衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

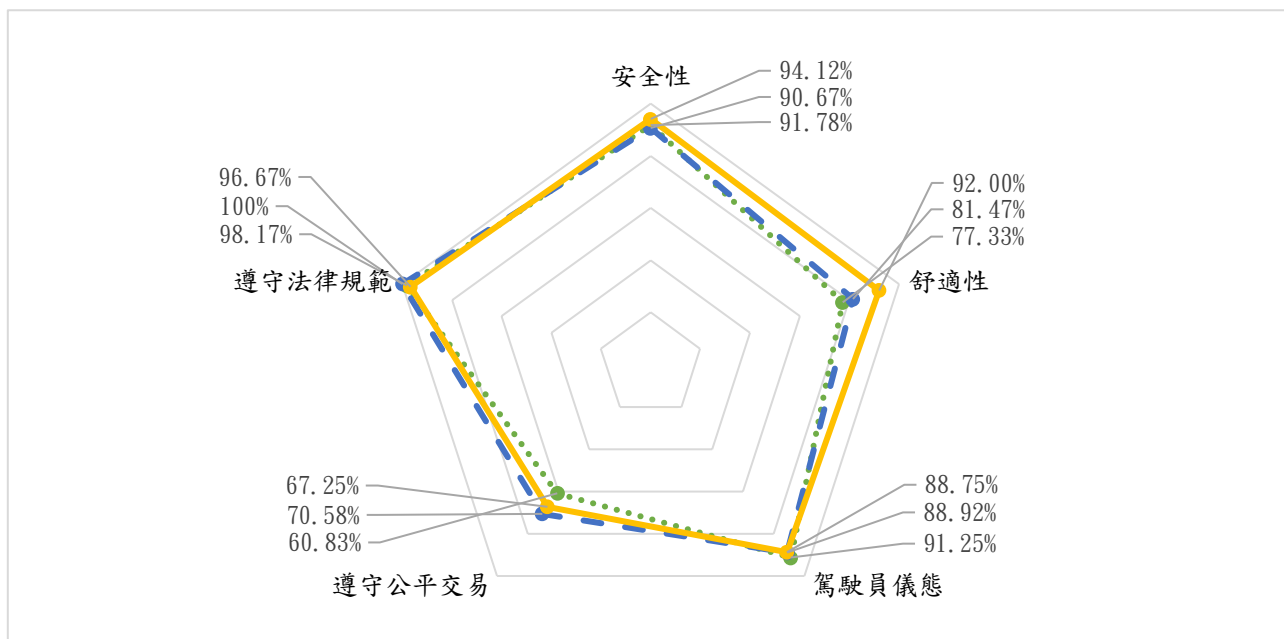


圖 6.7 聖雄衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

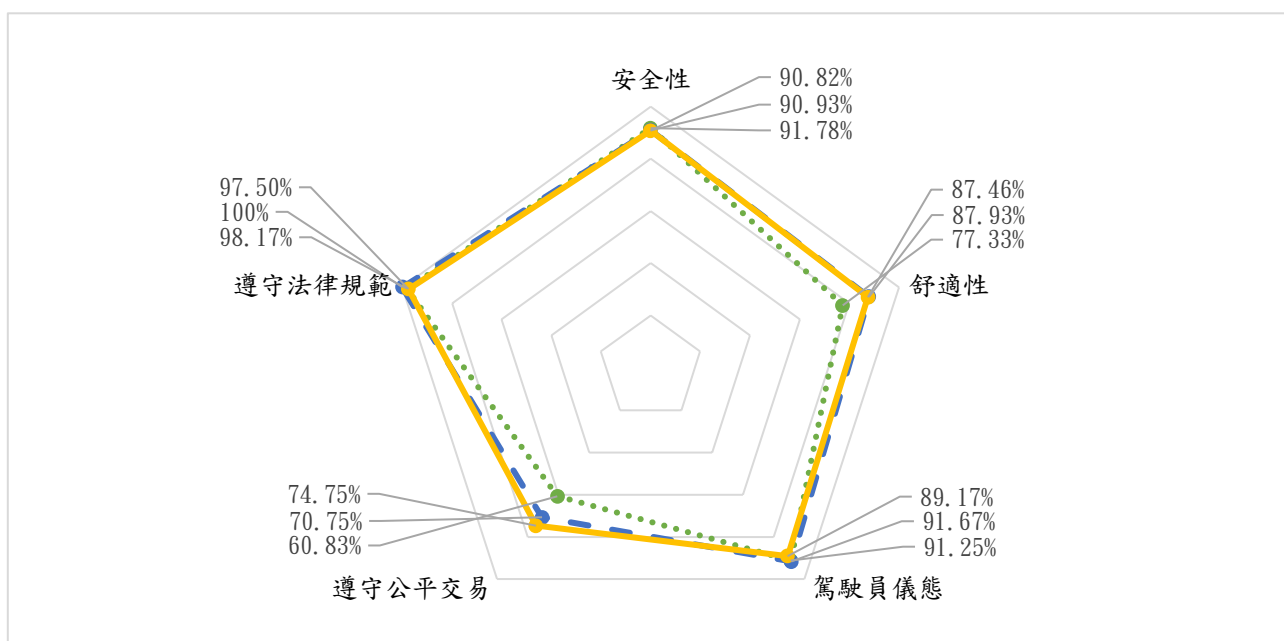


圖 6.8 聖惠衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

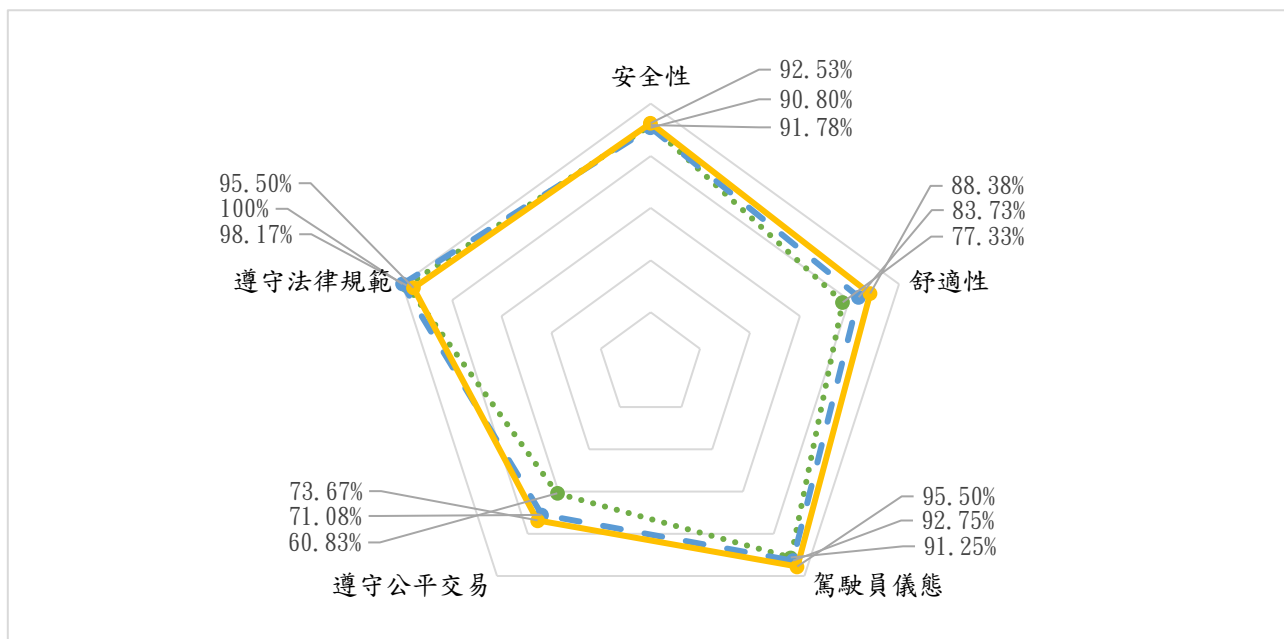


圖 6.9 聖欽衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

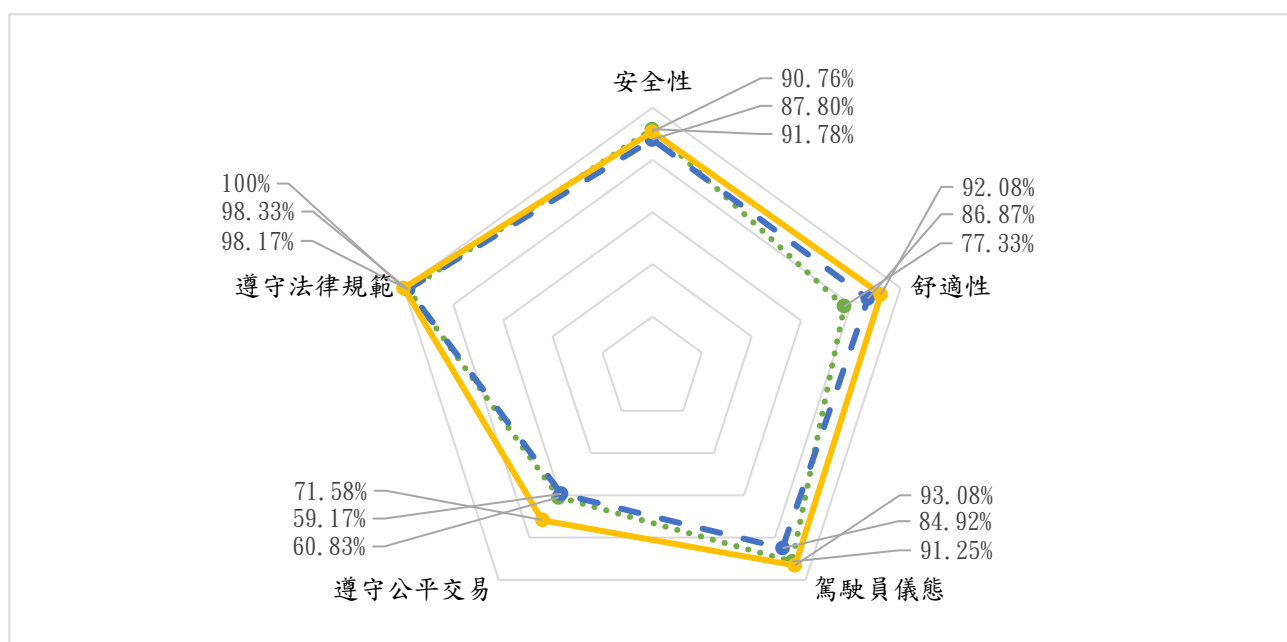


圖 6.10 大都會衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

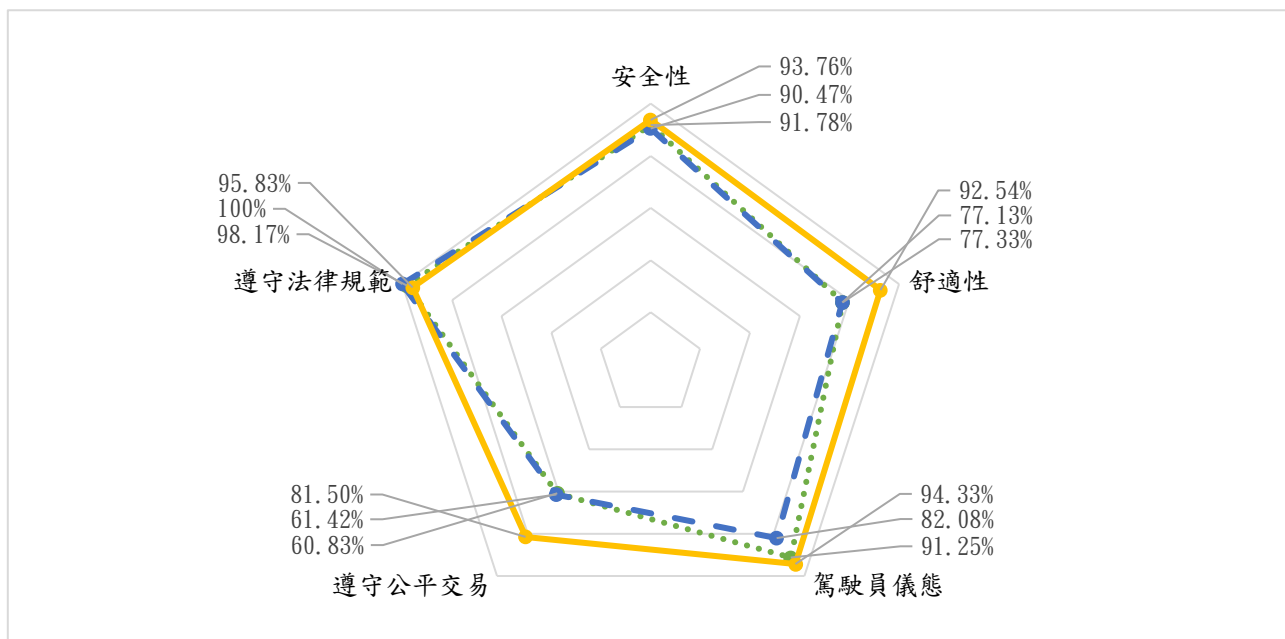


圖 6.11 楷模車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

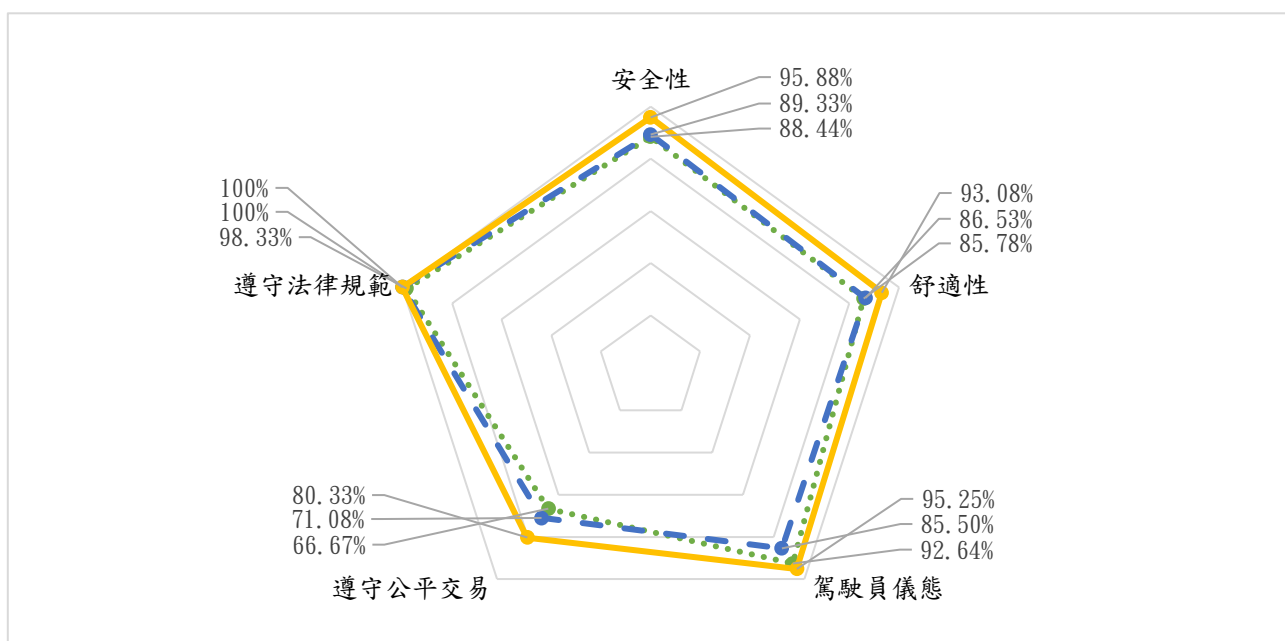


圖 6.12 大豐衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

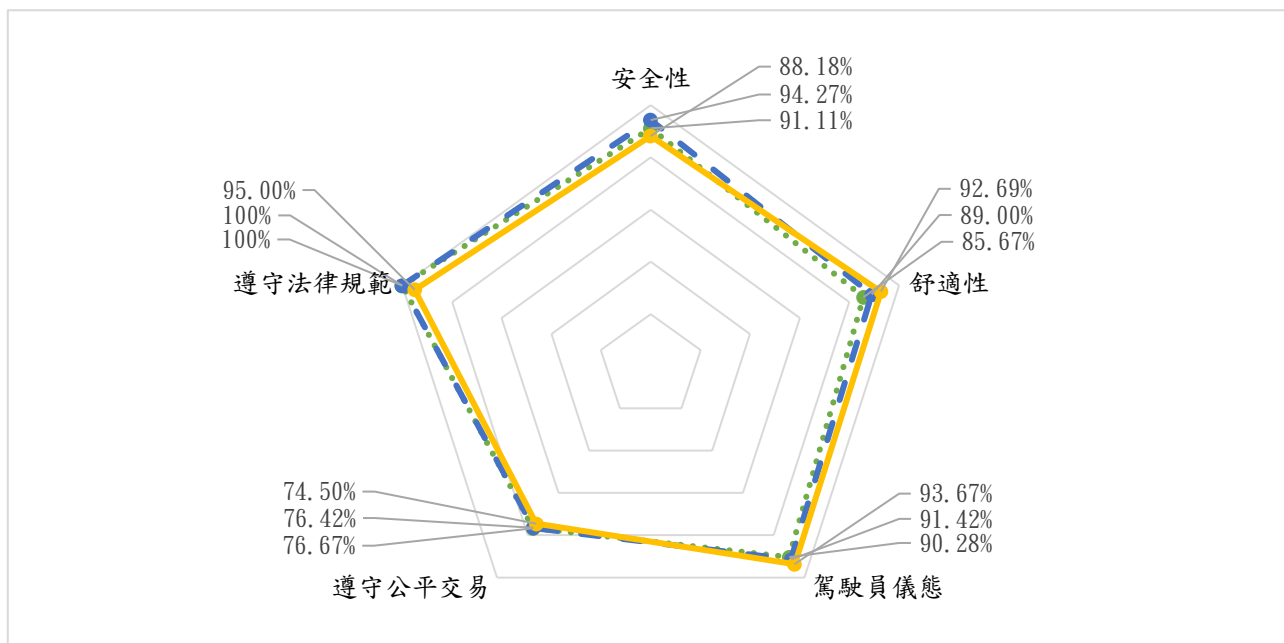


圖 6.13 台北衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

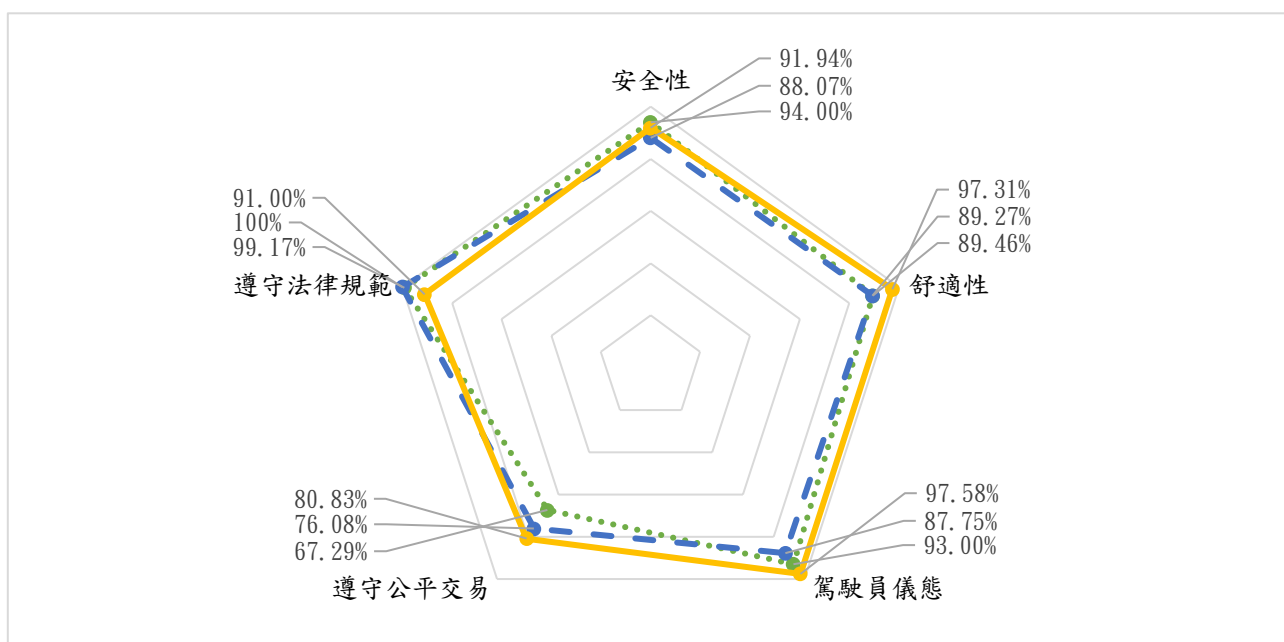


圖 6.14 皇冠大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

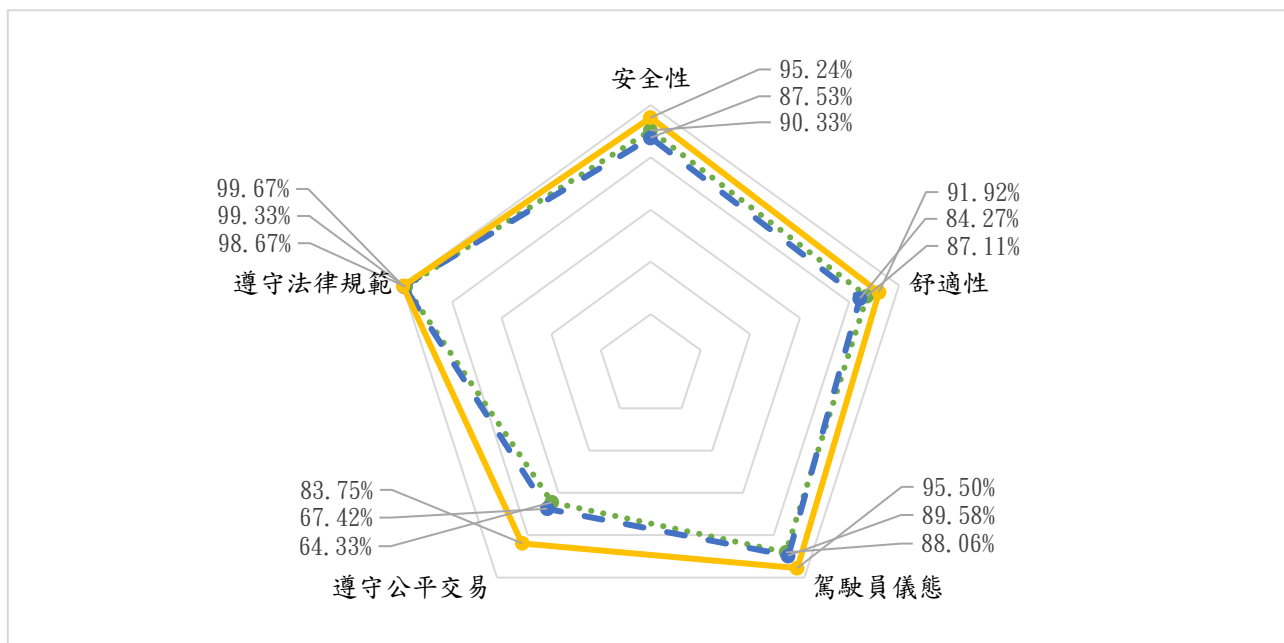


圖 6.15 TaxiGo 舂斗雲大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

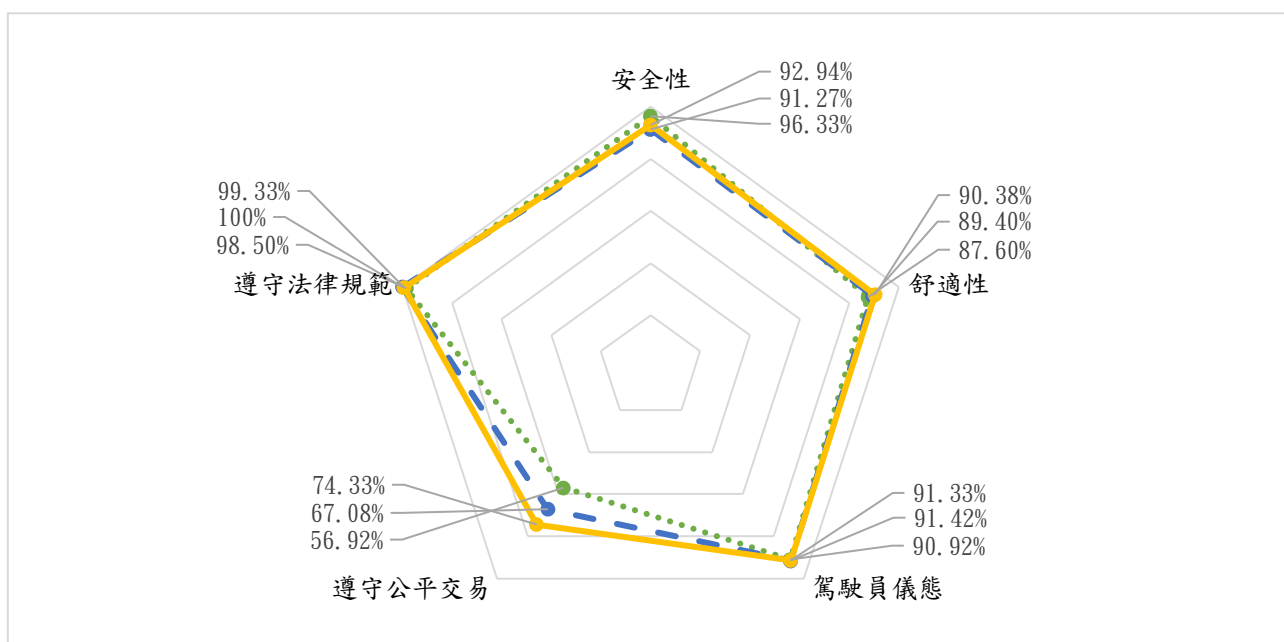


圖 6.16 志英衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

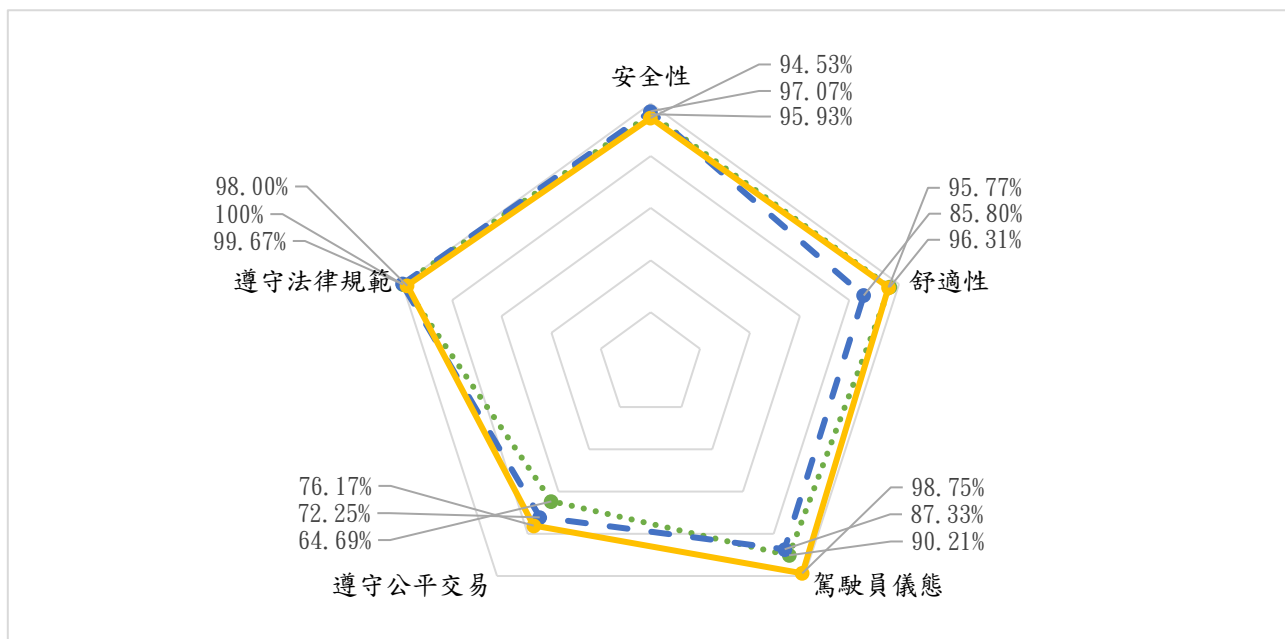


圖 6.17 城市衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

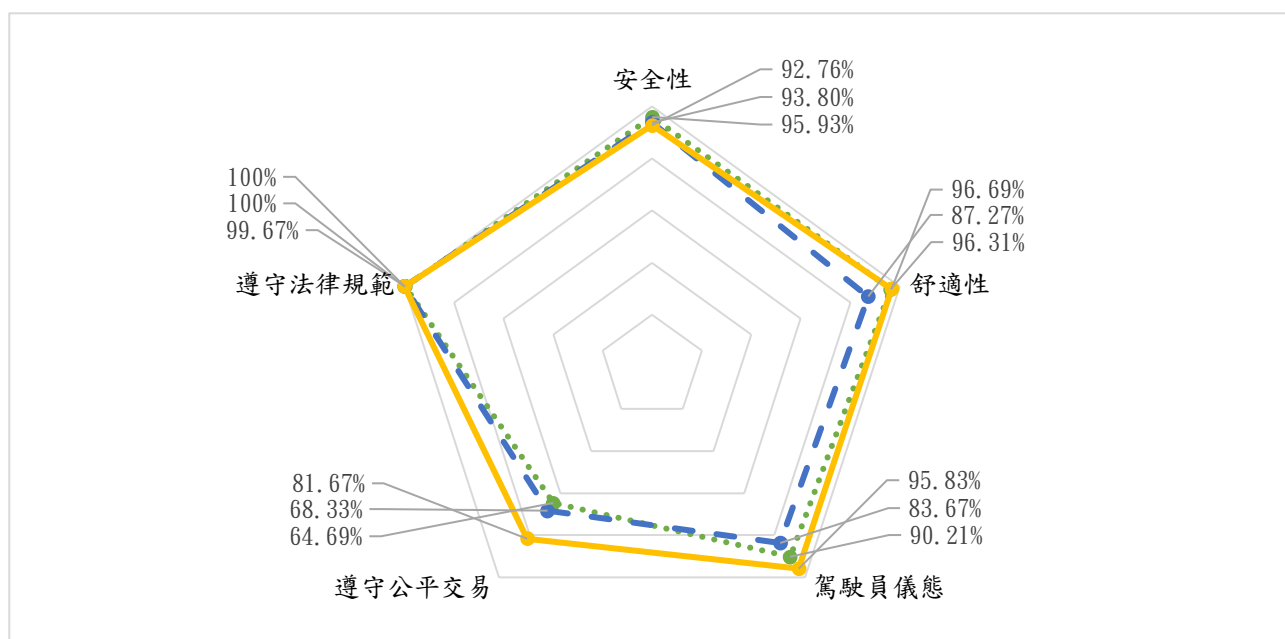


圖 6.18 城市泛亞衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

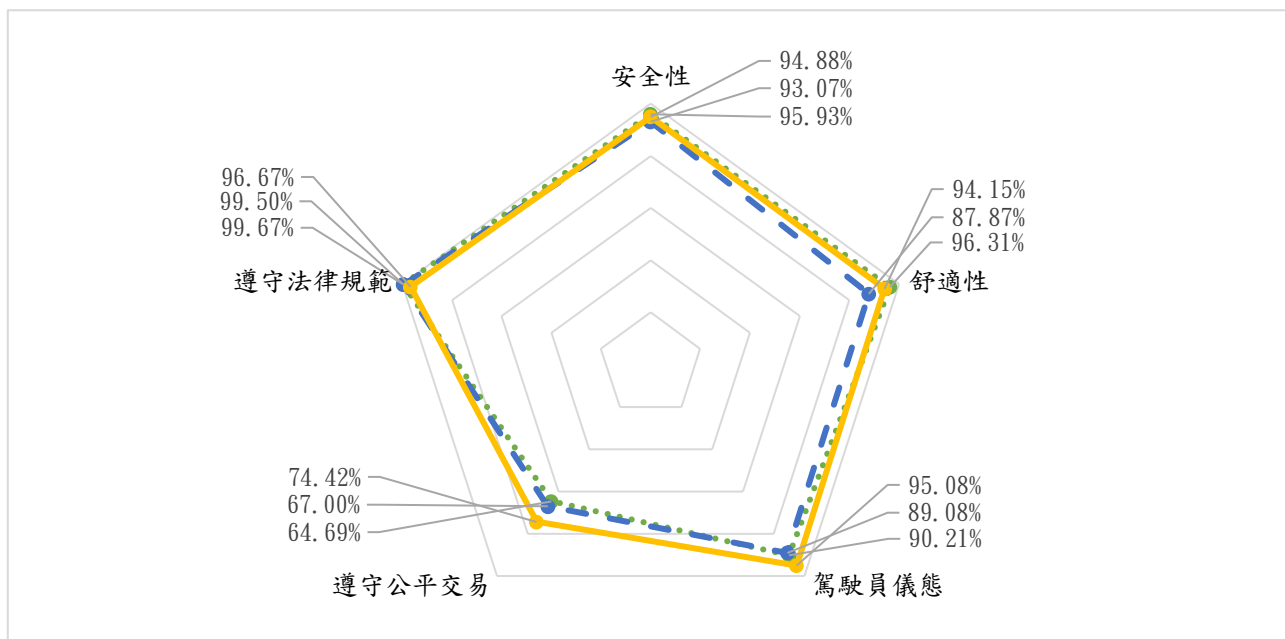


圖 6.19 大愛衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

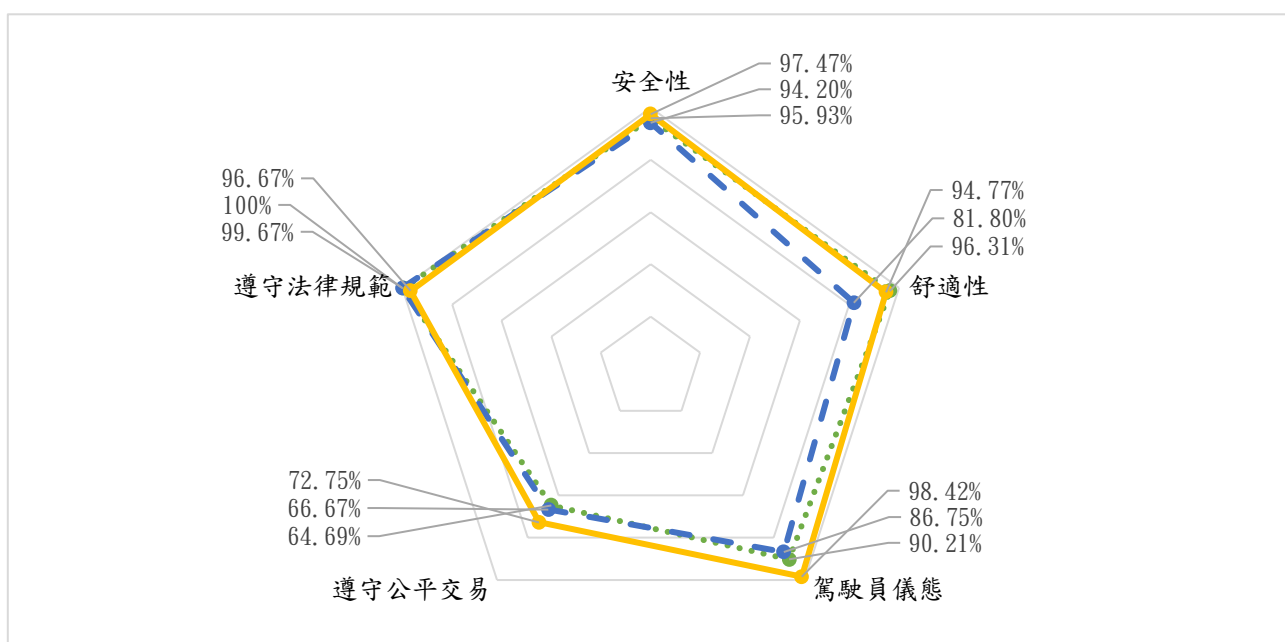


圖 6.20 婦協衛星車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

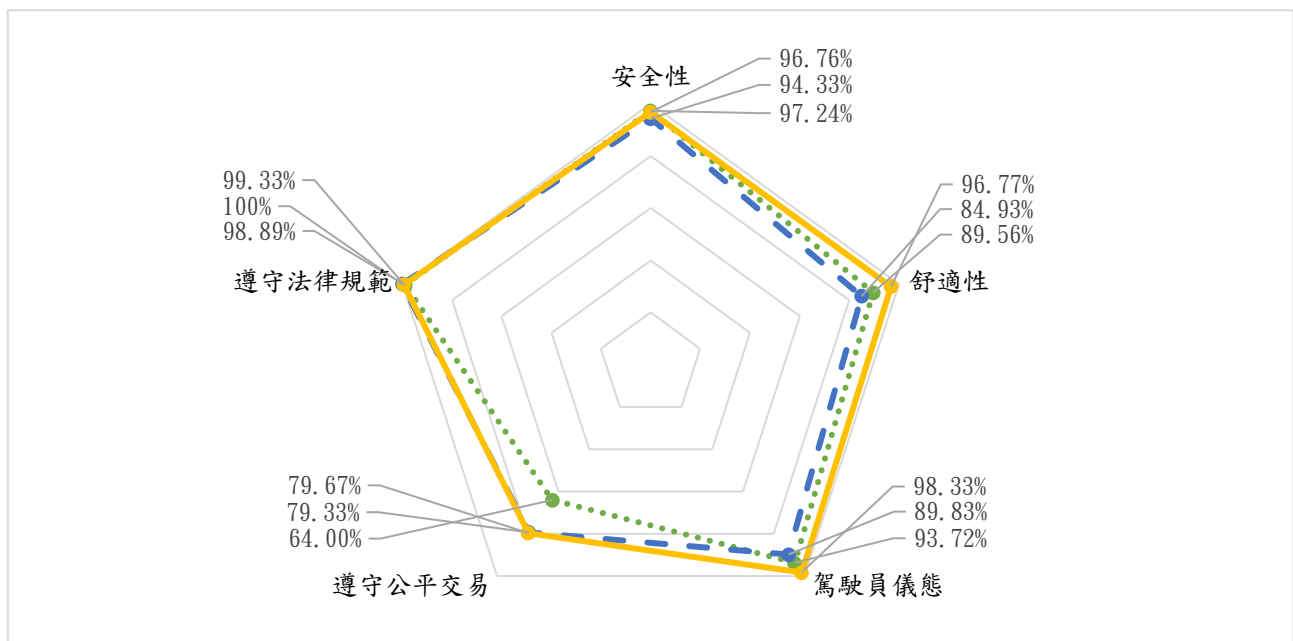


圖 6.21 台灣大車隊 108~110 年乘車調查指標表現比較

註 1：實線為 110 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 2：長虛線為 109 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 3：點虛線為 108 年乘車調查指標得分占配分比率。

註 4：圖中各指標數值由上至下分別為 110 年、109 年及 108 年之得分占配分比率。

6.6 各車隊服務品質評鑑項目的優缺點分析

一、各車隊服務品質乘車調查項目優缺點分析

本節根據服務品質乘車調查結果進行各車隊優缺點分析，在分析前首先定義「優點」事項是指該指標表現得滿分，以“○”符號代表之；「表現普通」事項是指該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均表現水準，以“△”符號代表之；「缺點」事項是指該指標表現低於所有受評車隊平均值，以“×”符號代表之，分析結果請參閱表 6.6～表 6.10。

表 6.6 乘車調查之安全性(A 項)指標優缺點分析

乘車調查指標 車隊名稱	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
運將衛星車隊	×	△	○	×	×	○	○	△	×
國華衛星車隊	○	×	○	△	×	○	○	△	×
優良衛星車隊	△	○	○	×	×	○	○	×	×
賓樂衛星車隊	×	×	○	×	×	×	○	×	△
北松衛星車隊	△	○	○	×	○	○	○	△	○
彰勝衛星車隊	△	×	○	○	×	○	×	△	×
聖雄衛星車隊	△	×	○	△	○	○	○	×	×
聖惠衛星車隊	△	×	○	×	×	×	○	×	×
聖欽衛星車隊	△	△	○	×	○	○	○	×	×
大都會衛星車隊	×	△	×	×	×	×	○	△	○
楷模車隊	×	○	○	×	○	×	○	△	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	△	×	○	△	○	○	○	△	△
台北衛星車隊	×	○	○	×	○	○	○	×	○
皇冠大車隊	×	△	×	×	○	○	○	△	△
TaxiGo 飡斗雲大車隊	○	△	○	△	△	×	○	△	○
志英衛星車隊	○	×	○	△	×	×	○	×	△
Yoxi 車隊	△	△	○	○	△	○	○	×	×
城市衛星車隊	△	×	○	△	×	○	○	×	△
城市泛亞衛星車隊	△	○	○	△	×	○	○	×	○
大愛衛星車隊	×	○	○	○	○	○	○	△	○
婦協衛星車隊	△	○	○	○	○	○	○	△	○
台灣大車隊	×	○	○	○	○	○	○	△	○
代號之指標說明	A1：車窗可透視看清晰車內物體 A2：駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置 A3：車門及車窗可由乘客自行開啟 A4：車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語 A5：駕駛員遵守交通規則 A6：駕駛員有繫安全帶 A7：安全帶功能正常 A8：車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶 A9：駕駛員有正確戴口罩								

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.7 乘車調查之舒適性(B 項)指標優缺點分析

乘車調查指標 車隊名稱	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
運將衛星車隊	△	△	△	×	×	×	○
國華衛星車隊	×	△	×	△	△	△	○
優良衛星車隊	×	△	×	×	×	×	○
賓樂衛星車隊	×	×	×	×	×	×	○
北松衛星車隊	△	△	×	△	○	○	○
彰勝衛星車隊	△	×	×	×	×	△	○
聖雄衛星車隊	×	△	×	×	△	△	○
聖惠衛星車隊	×	×	×	×	×	○	○
聖欽衛星車隊	×	×	×	×	×	×	○
大都會衛星車隊	×	×	△	△	×	×	○
楷模車隊	×	△	×	×	○	○	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	×	△	△	△	△	○	○
台北衛星車隊	×	×	△	△	△	△	○
皇冠大車隊	△	△	△	△	×	○	○
TaxiGo 舢舨雲大車隊	×	△	△	△	×	×	○
志英衛星車隊	×	×	△	×	×	○	○
Yoxi 車隊	△	△	△	△	△	○	○
城市衛星車隊	△	△	△	△	○	△	○
城市泛亞衛星車隊	△	△	△	△	○	○	○
大愛衛星車隊	△	△	△	△	△	△	○
婦協衛星車隊	△	△	×	△	△	○	○
台灣大車隊	△	○	△	△	△	×	○
代號之指標說明	B1：車輛車內整潔 B2：車輛車外整潔 B3：車內寧靜度 B4：乘坐舒適度 B5：車輛內無異味 B6：所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽 B7：無違規懸掛旗幟						

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.8 乘車調查之駕駛員儀態(C 項)指標優缺點分析

乘車調查指標 車隊名稱	C1	C2	C3
運將衛星車隊	○	△	×
國華衛星車隊	○	×	×
優良衛星車隊	○	△	×
賓樂衛星車隊	○	×	×
北松衛星車隊	○	△	△
彰勝衛星車隊	○	×	×
聖雄衛星車隊	○	×	×
聖惠衛星車隊	×	×	×
聖欽衛星車隊	○	×	△
大都會衛星車隊	○	△	×
楷模車隊	○	×	△
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	○	△	△
台北衛星車隊	○	×	×
皇冠大車隊	○	△	△
TaxiGo 舢舨雲大車隊	○	×	△
志英衛星車隊	○	×	×
Yoxi 車隊	○	△	△
城市衛星車隊	○	△	△
城市泛亞衛星車隊	○	△	△
大愛衛星車隊	○	△	×
婦協衛星車隊	○	△	△
台灣大車隊	○	△	△
代號之指標說明	C1：駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔 C2：駕駛員儀容整齊 C3：駕駛員服務態度		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.9 乘車調查之遵守公平交易(D 項)指標優缺點分析

乘車調查指標 車隊名稱	D1	D2	D3
運將衛星車隊	△	○	△
國華衛星車隊	×	×	×
優良衛星車隊	△	×	×
賓樂衛星車隊	×	○	×
北松衛星車隊	△	○	△
彰勝衛星車隊	△	×	△
聖雄衛星車隊	×	○	×
聖惠衛星車隊	△	○	×
聖欽衛星車隊	×	×	×
大都會衛星車隊	×	×	×
楷模車隊	△	○	△
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	△	○	×
台北衛星車隊	×	○	△
皇冠大車隊	△	×	×
TaxiGo 舢舨雲大車隊	△	○	△
志英衛星車隊	×	○	△
Yoxi 車隊	△	×	△
城市衛星車隊	×	○	×
城市泛亞衛星車隊	△	○	△
大愛衛星車隊	×	○	△
婦協衛星車隊	×	○	△
台灣大車隊	×	○	△
代號之指標說明	D1：事先告知或徵詢乘客行駛路線 D2：駕駛員依計費表規定收費 D3：主動提供列印乘車證明		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.10 乘車調查之遵守法律規範(E 項)指標優缺點分析

乘車調查指標 車隊名稱	E1	E2	E3
運將衛星車隊	○	○	○
國華衛星車隊	○	○	×
優良衛星車隊	○	○	×
賓樂衛星車隊	○	○	×
北松衛星車隊	○	○	△
彰勝衛星車隊	×	○	×
聖雄衛星車隊	○	○	×
聖惠衛星車隊	○	○	△
聖欽衛星車隊	×	○	×
大都會衛星車隊	○	○	○
楷模車隊	○	○	×
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	○	○	○
台北衛星車隊	○	○	×
皇冠大車隊	×	○	×
TaxiGo 舢斗雲大車隊	○	×	○
志英衛星車隊	○	○	△
Yoxi 車隊	○	○	△
城市衛星車隊	×	○	△
城市泛亞衛星車隊	○	○	○
大愛衛星車隊	○	○	×
婦協衛星車隊	○	○	×
台灣大車隊	○	○	△
代號之指標說明	E1：車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性 E2：依規定設置車頂燈 E3：依規定設置執業登記證		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

二、各車隊營運組織訪查評鑑項目優缺點分析

本節根據營運組織訪查評鑑結果進行各車隊優缺點分析，在分析前首先定義「優點」事項是指該指標表現得滿分，以“○”符號代表之；「表現普通」事項是指該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數表現，以“△”符號代表之；「缺點」事項是指該指標表現低於所有受評車隊平均數表現，以“×”符號代表之，分析結果請參閱表 6.11～表 6.16。

表 6.11 營運組織訪查評鑑之營運制度(G 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8
運將衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
國華衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
優良衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
賓樂衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
北松衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
彰勝衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
聖雄衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
聖惠衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
聖欽衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
大都會衛星車隊	×	○	×	○	○	○	×	○
楷模車隊	○	○	×	○	○	○	×	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	×	○	×	○	○	×	×	○
台北衛星車隊	○	○	○	○	○	○	○	○
皇冠大車隊	×	○	○	○	○	○	○	○
TaxiGo 舢舨雲大車隊	○	○	○	○	○	○	×	○
志英衛星車隊	×	○	○	○	○	○	○	○
Yoxi 車隊	○	○	○	○	○	○	○	○
城市衛星車隊	○	○	○	×	○	○	×	○
城市泛亞衛星車隊	○	○	○	×	○	○	×	○
大愛衛星車隊	○	○	○	×	○	○	×	○
婦協衛星車隊	○	○	○	×	○	○	×	○
台灣大車隊	○	○	○	×	○	○	×	○
代號之指標說明	G1：必要營運報表編製情形 G2：旅客責任保險執行情形 G3：車隊與駕駛員定型化契約執行情形 G4：車輛派遣資料統計情形				G5：營運資料保存管理情形 G6：向駕駛員收取服務費的收據開立情形 G7：衛星定位派遣功能運作妥適率 G8：行車歷史軌跡資料管理情形			

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.12 營運組織訪查評鑑之計程車管理(H 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	H1
運將衛星車隊	×
國華衛星車隊	×
優良衛星車隊	×
賓樂衛星車隊	×
北松衛星車隊	×
彰勝衛星車隊	×
聖雄衛星車隊	△
聖惠衛星車隊	△
聖欽衛星車隊	×
大都會衛星車隊	○
楷模車隊	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	△
台北衛星車隊	○
皇冠大車隊	×
TaxiGo 舢舨雲大車隊	△
志英衛星車隊	×
Yoxi 車隊	○
城市衛星車隊	×
城市泛亞衛星車隊	×
大愛衛星車隊	×
婦協衛星車隊	×
台灣大車隊	△
代號之指標說明	H1：計程車車齡比率

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.13 營運組織訪查評鑑之駕駛員管理(I 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	I1	I2	I3	I4	I5	I6
運將衛星車隊	△	×	×	×	×	×
國華衛星車隊	△	×	×	×	×	×
優良衛星車隊	△	×	×	×	×	×
賓樂衛星車隊	△	×	×	×	×	×
北松衛星車隊	△	×	×	×	×	×
彰勝衛星車隊	△	×	×	×	×	×
聖雄衛星車隊	△	×	×	×	×	×
聖惠衛星車隊	△	×	×	×	×	×
聖欽衛星車隊	△	×	×	×	×	×
大都會衛星車隊	△	×	×	×	×	×
楷模車隊	△	×	×	×	×	×
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	×	△	△	×	×	×
台北衛星車隊	△	△	△	△	△	×
皇冠大車隊	△	△	△	△	△	×
TaxiGo 舢舨雲大車隊	×	○	△	×	×	○
志英衛星車隊	×	○	△	△	×	×
Yoxi 車隊	○	×	×	×	△	○
城市衛星車隊	△	△	△	△	△	○
城市泛亞衛星車隊	△	△	△	△	△	○
大愛衛星車隊	△	△	△	△	△	○
婦協衛星車隊	△	△	△	△	△	○
台灣大車隊	△	○	△	△	△	○
代號之指標說明	I1：駕駛員甄選作業執行情形 I2：駕駛員獎懲作業執行情形 I3：新加入駕駛員教育訓練執行情形			I4：在職駕駛員教育訓練執行情形 I5：駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形 I6：駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.14 營運組織訪查評鑑之乘客服務管理(J 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	J1	J2	J3
運將衛星車隊	△	×	△
國華衛星車隊	△	×	△
優良衛星車隊	△	×	△
賓樂衛星車隊	△	×	△
北松衛星車隊	△	×	△
彰勝衛星車隊	△	×	△
聖雄衛星車隊	△	×	△
聖惠衛星車隊	△	×	△
聖欽衛星車隊	△	×	△
大都會衛星車隊	△	×	△
楷模車隊	△	×	△
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	△	×	△
台北衛星車隊	△	△	△
皇冠大車隊	△	△	△
TaxiGo 舢斗雲大車隊	×	△	△
志英衛星車隊	×	×	△
Yoxi 車隊	×	×	×
城市衛星車隊	△	△	△
城市泛亞衛星車隊	△	△	△
大愛衛星車隊	△	△	△
婦協衛星車隊	△	△	△
台灣大車隊	△	△	△
代號之指標說明	J1：客訴案件處理制度執行情形 J2：客訴案件處理妥適率 J3：乘客遺失物處理情形		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.15 營運組織訪查評鑑之政策配合度(K 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	K1	K2	K3
運將衛星車隊	○	○	○
國華衛星車隊	○	○	○
優良衛星車隊	○	○	○
賓樂衛星車隊	○	○	○
北松衛星車隊	○	○	○
彰勝衛星車隊	○	○	○
聖雄衛星車隊	○	○	○
聖惠衛星車隊	○	○	○
聖欽衛星車隊	○	○	○
大都會衛星車隊	×	○	○
楷模車隊	○	○	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	○	○	○
台北衛星車隊	○	○	○
皇冠大車隊	○	○	○
TaxiGo 舢斗雲大車隊	×	○	○
志英衛星車隊	○	○	○
Yoxi 車隊	○	○	○
城市衛星車隊	○	○	○
城市泛亞衛星車隊	○	○	○
大愛衛星車隊	○	○	○
婦協衛星車隊	○	○	○
台灣大車隊	×	○	○
代號之指標說明	K1：車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率 K2：車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率 K3：車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形		

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

表 6.16 營運組織訪查評鑑之民眾申訴事項(L 項)指標優缺點分析

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	L. 民眾申訴事項
運將衛星車隊	○
國華衛星車隊	○
優良衛星車隊	○
賓樂衛星車隊	○
北松衛星車隊	○
彰勝衛星車隊	○
聖雄衛星車隊	○
聖惠衛星車隊	○
聖欽衛星車隊	○
大都會衛星車隊	×
楷模車隊	○
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	○
台北衛星車隊	○
皇冠大車隊	△
TaxiGo 舢斗雲大車隊	○
志英衛星車隊	×
Yoxi 車隊	○
城市衛星車隊	○
城市泛亞衛星車隊	○
大愛衛星車隊	○
婦協衛星車隊	○
台灣大車隊	△

註：打“○”者代表該指標表現得滿分，列為「優點」事項；打“△”者代表該指標表現未達滿分，但高於或等於所有受評車隊平均數，列為「表現普通」事項；打“×”者代表該指標表現低於所有受評車隊平均值，列為「缺點」事項。

第七章 結論與建議

7.1 結論

一、本年度服務品質評鑑指標分為兩個面向，說明如下：

- (一)乘車調查(配分 60 分)指標包括：安全性(17 分)、舒適性(13 分)、駕駛員儀態(12 分)、遵守公平交易(12 分)及遵守法律規範(6 分)。
- (二)營運組織訪查(配分 40 分)指標包括：營運制度(8 分)、計程車管理(1 分)、駕駛員管理(14 分)、乘客服務管理(9 分)、政策配合度(5 分)、民眾申訴事項(3 分)、經營優良表現(總分之額外加分事項，加分上限 5 分)、重大違規事項、重大服務品質問題(總分之額外扣分事項，扣分上限 5 分)。

二、本年度服務品質評鑑的資料來源有三：

- (一)實際搭乘抽樣各車隊計程車過程所評定的滿意度表現。
- (二)受評車隊根據營運組織訪查指標執行成果所編製的執行成果說明書。
- (三)營運組織實地訪查過程收集及查核的相關資料。

三、本年度服務品質評鑑結果說明如下：

- (一)乘車調查結果：本年度乘車調查的平均得分 54.32 分(占配分比率 90.53%)，較 109 年乘車調查平均得分 51.77 分(占配分比率 86.28%)，上升 2.55 分(占配分比率上揚 4.25%)，表現成果良好。
- (二)營運組織訪查結果：本年度營運組織訪查評鑑的平均得分 30.04 分(占配分比率 75.10%)，較 109 年營運組織訪查評鑑平均得分 29.91 分(占配分比率 74.78%)，上升 0.13 分(占配分比率上揚 0.32%)。
- (三)整體評鑑結果：本年度服務品質總平均得分為 84.27 分，較 109 年的總平均得分 81.58 分，上升 2.69 分，上升的主要原因為乘車調查及營運組織訪查評鑑指標的表現皆進步所致；服務品質評鑑結果，獲得特優等第者：台灣大車隊(第 1 名)、皇冠大車隊(第 2 名)，獲得優等等第者：城市泛亞衛星車隊(第 3 名)、大愛衛星車隊(第 4 名)、台北衛星車隊(第 5 名)、Yoxi 車隊(第 6 名)、城市衛星車隊(第 7 名)、婦協衛星車隊(第 8 名)及 TaxiGo 舢舨雲大車隊(第 9 名)，獲得甲等等第者：志英衛星車隊(第 10 名)、北松衛星車隊(第 11 名)、大豐衛星車隊(第 12 名)、楷模車隊(第 13 名)、彰勝衛星車隊(第 14 名)、大都會衛星車隊(第 15 名)、國華衛星車隊(第 16 名)、聖欽衛星車隊(第 17 名)及運

將衛星車隊(第 18 名)，獲得乙等等第者：優良衛星車隊(第 19 名)、聖惠衛星車隊(第 20 名)、聖雄衛星車隊(第 21 名)及賓樂衛星車隊(第 22 名)。

四、相較於 109 年度而言，本年度受評車隊服務品質評鑑等第表現說明如下：

(一)進步的車隊有 8 家，由優等進步到特優者為皇冠大車隊，由甲等進步到優等者為婦協衛星車隊，由乙等進步到甲等者則分別為：北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、聖欽衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大豐衛星車隊。

(二)持平的車隊有 11 家，分別為：運將衛星車隊、國華衛星車隊、賓樂衛星車隊、聖雄衛星車隊、聖惠衛星車隊、台北衛星車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、城市衛星車隊、城市泛亞衛星車隊、大愛衛星車隊及台灣大車隊。

(三)退步的車隊有 2 家，由優等退步到甲等者為志英衛星車隊，由甲等退步到乙等者為優良衛星車隊。

7.2 建議

根據本年度服務品質評鑑結果，研提計程車派遣車隊業者服務品質改善建議事項，以及未來服務品質評鑑作業建議事項，茲說明如下。

一、業者服務品質應改善建議事項

根據本年度乘車調查結果，部分業者應改善乘車調查品質項目之執行優先排序如表 7.1。

表 7.1 部分業者乘車調查品質應改善建議事項

優先等級	乘車調查品質應改善建議事項
第一優先	(一)「車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語」。 (二)「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」。 (三)「事先告知或徵詢乘客行駛路線」。 (四)「主動提供列印乘車證明」。
第二優先	「乘坐舒適度」。

此外，根據本年度營運組織訪查結果，部分業者應改善營運管理品質項目之執行優先排序如表 7.2。

表 7.2 部分業者營運組織訪查應改善建議事項

優先等級	營運組織訪查應改善建議事項
第一優先	(一)車隊與駕駛員定型化契約應完整謄寫簽署日期。 (二)編製的車輛派遣統計資料應包含客戶申訴的相關統計資料。 (三)向駕駛員收取服務費應開立收據。 (四)計程車內可考量設置乘客緊急求救相關設施。 (五)健全及落實駕駛員的甄選制度(涵蓋甄選項目、配分權重)。 (六)健全及落實執行新加入駕駛員及在職駕駛員年度教育訓練計畫(涵蓋訓練科目、時間、地點)。 (七)建立完善的客訴處理程序，並依服務品質持續改善的 P-D-C-A 方式，研提客訴改善措施及進行成效控管。 (八)強化被客訴駕駛員的召回教育訓練機制。
第二優先	(一)車隊與駕駛員定型化契約電子化管理。 (二)開立之統一發票或掣發收據清冊電子化管理。 (三)適當的逐年降低計程車車齡。 (四)駕駛員獎懲內容可考量涵蓋駕駛員主動列印乘車證明及執行駕駛員主動列印乘車證明的稽核作業。 (五)強化駕駛員外語教育訓練之普及率及實質效益。 (六)逐步推動各項管理制度及作業的電子化管理，如：定型化契約管理、向駕駛員收費管理、各種稽核作業等。

事實上，服務品質評鑑的主要目的在於透過評鑑結果研提改善建議事項，以引導及鼓勵計程車派遣業者從事正確的營運管理措施及作為；因此，期望受評車隊能針對本報告列舉須持續強化的乘車調查及營運組織訪查項目，持續精進服務品質，提供民眾更安全、便捷及舒適的搭車環境。

二、未來服務品質評鑑作業建議事項

根據本年度服務品質評鑑作業結果，針對未來服務品質評鑑指標及作業內容研提的建議事項說明如下。

- (一)建議隸屬同一法人的不同品牌車隊是否合併評鑑可納入討論。
- (二)建議主辦機關可進一步檢討目前已執行服務品質評鑑優良表現車隊給予獎勵之實施方式，如個人優良駕駛表揚、頒發獎金、獎牌、公開表揚等，未來提供更優惠之獎勵作法。

- (三)多元化計程車納為評鑑對象係未來趨勢，將服務品質評鑑對象擴及於多元化計程車，如增加調查內容，亦可適時增加計畫經費。
- (四)建議主辦機關未來可考量另案進一步深入且嚴謹地探討多元化計程車服務品質。
- (五)乘車調查遵守法律規範(E 項)之「依規定設置車頂燈」(E2 指標，配分 1 分)，由目前評分方式：依規定設置車頂燈者得 1 分，未來可考量修正為未依規定設置車頂燈者扣 1 分之評分方式。

參考文獻

1. 王秀惠 (2004)。計程車業服務品質、顧客滿意與再消費意願關係之研究：以高雄都會區為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。
2. 吳奇龍 (2007)。台北地區計程車服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關聯性之研究。國立交通大學運輸與物流管理學系碩士論文。
3. 呂堂榮、任維廉、郭又菁 (2013)。服務品質改善真的能帶來獲利？投資改善服務品質之報酬率的評估。品質學報，20(6)，571-579。
4. 李俊民、吳騰芳 (2013)。智慧型計程車在雲端平台上乘客指派模式之研究。國立虎尾科技大學學報。
5. 財團法人成大研究發展基金會 (2017)。106 年度高雄市計程車服務品質評鑑計畫-具無線電台或衛星派遣功能之車隊計畫。高雄市政府交通局委辦成果報告。
6. 逢甲大學先進交通管理研究中心 (2015)。104 年度臺中市計程車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫。臺中市政府交通局委辦調查報告。
7. 陳昭華、張世佳、黃麗樺 (2014)。103 年度促參案件營運績效評估機制建構。財政部研究報告書。
8. 陳昭華、張世佳、黃麗樺 (2020)。109 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫。臺北市公共運輸處委辦成果報告。
9. Askari, S., Peiravian, F., Tilahun, N., & Yousefi Baseri, M. (2020). Determinants of Users' Perceived Taxi Service Quality in the Context of A Developing Country. *Transportation Letters*, 1-13.
10. De Oña, J., De Oña, R., Eboli, L., & Mazzulla, G. (2013). Perceived Service Quality in Bus Transit Service: A Structural Equation Approach. *Transport Policy*, 29, 219-226.
11. Hong, S. J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring Different Airport Users' Service Quality Satisfaction between Service Providers and Air Travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101917.

12. Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions (Unplished Working Paper). Service Management Institute, Helsinki.
13. Liao, Z. (2001). Taxi Dispatching via Global Positioning Systems. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 48(3), 342-347.
14. Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
15. Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff D. D. (1978). *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings*. Allyn & Bacon.
16. Shaaban, K., & Kim, I. (2016). Assessment of the taxi service in Doha. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 88, 223-235.
17. Wong, R. C. P., & Szeto, W. Y. (2018). An Alternative Methodology For Evaluating The Service Quality of Urban Taxis. *Transport Policy*, 69, 132-140.
18. Yao, Z. G., & Ding, X. D. (2011). Measuring Passenger's Perceptions of Taxi Service Quality with Weighted SERVPERF. *Applied Mechanics and Materials*, 97, 1181-1184.
19. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46.
20. Zhao, L., Lu, Y., Zhang, L., & Chau, P. Y. (2012). Assessing the effects of service quality and justice on customer satisfaction and the continuance intention of mobile value-added services: An empirical test of a multidimensional model. *Decision support systems*, 52(3), 645-656.

附件 1 110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)多元化計程車服務品質評鑑報告書

110 年臺北市計程車客運服務業（派遣車隊）
多元化計程車服務品質評鑑報告書

委辦機關：臺北市公共運輸處
辦理機構：中華民國品質學會

中華民國 110 年 10 月

目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 計畫緣起.....	1
1.2 計畫目的.....	2
第二章 多元化計程車乘車調查計畫與結果.....	3
2.1 多元化計程車乘車調查作業項目.....	3
2.2 多元化計程車乘車調查數量之規劃.....	3
2.3 多元化計程車乘車調查時間.....	4
2.4 多元化計程車乘車調查結果.....	4
第三章 多元化計程車與一般計程車乘車調查得分差異分析.....	13
3.1 安全性項目(A 項)得分差異分析.....	13
3.2 舒適性項目(B 項)得分差異分析.....	15
3.3 駕駛員儀態項目(C 項)得分差異分析.....	17
3.4 遵守公平交易項目(D 項)得分差異分析.....	19
3.5 遵守法律規範項目(E 項)得分差異分析.....	21
3.6 乘車調查總得分差異分析.....	23
第四章 多元化計程車營運組織訪查結果.....	25
4.1 多元化計程車營運組織訪查時間.....	25
4.2 多元化計程車營運組織訪查結果.....	25
第五章 多元化計程車與一般計程車營運組織訪查評鑑得分差異分析.....	31
5.1 營運制度項目(G 項)得分差異分析.....	31
5.2 計程車管理項目(H 項)得分差異分析.....	32
5.3 駕駛員管理項目(I 項)得分差異分析.....	32
5.4 乘客服務管理項目(J 項)得分差異分析.....	33
5.5 政策配合度項目(K 項)得分差異分析.....	33
5.6 民眾申訴事項項目(L 項)得分差異分析.....	34
5.7 經營優良表現(M1 項)得分差異分析.....	34
5.8 營運組織訪查評鑑總得分差異分析.....	35

第六章 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑得分差異分析.....	36
6.1 多元化計程車服務品質評鑑總得分及排序.....	36
6.2 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑得分差異分析.....	37
第七章 結論與建議.....	38
7.1 結論.....	38
7.2 建議.....	39
7.3 調查結果之使用限制.....	40

表目錄

表 2.1 多元化計程車乘車調查分配數量.....	3
表 2.2 多元化計程車乘車調查時間.....	4
表 2.3 安全性(A 項)指標之乘車調查得分	5
表 2.4 舒適性(B 項)指標之乘車調查得分.....	6
表 2.5 駕駛員儀態(C 項)指標之乘車調查得分.....	7
表 2.6 遵守公平交易(D 項)指標之乘車調查得分.....	8
表 2.7 遵守法律規範(E 項)指標之乘車調查得分.....	9
表 2.8 各車隊乘車調查總得分.....	10
表 2.9 乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率分析.....	12
表 3.1 安全性(A 項)乘車調查得分差異分析.....	14
表 3.2 舒適性(B 項)乘車調查得分差異分析.....	16
表 3.3 駕駛員儀態(C 項)乘車調查得分差異分析.....	18
表 3.4 遵守公平交易(D 項)乘車調查得分差異分析.....	20
表 3.5 遵守法律規範(E 項)乘車調查得分差異分析.....	22
表 3.6 乘車調查總得分差異分析.....	24
表 4.1 110 年多元化計程車營運組織訪查評鑑時間.....	25
表 4.2 營運制度(G 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	26
表 4.3 計程車管理(H 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	26
表 4.4 駕駛員管理(I 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	27
表 4.5 乘客服務管理(J 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	27
表 4.6 政策配合度(K 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	28
表 4.7 民眾申訴事項(L 項)之營運組織訪查評鑑得分.....	28
表 4.8 經營優良表現(M1 項)之得分.....	29
表 4.9 大慶大車隊及 Q TAXI 車隊營運組織訪查評鑑總得分.....	30
表 5.1 營運制度項目(G 項)得分差異分析.....	31
表 5.2 計程車管理項目(H 項)得分差異分析.....	32
表 5.3 駕駛員管理項目(I 項)得分差異分析.....	32
表 5.4 乘客服務管理項目(J 項)得分差異分析.....	33

表 5.5 政策配合度項目(K 項)得分差異分析.....	33
表 5.6 民眾申訴事項項目(L 項)得分差異分析.....	34
表 5.7 經營優良表現(M1 項)得分差異分析.....	34
表 5.8 營運組織訪查評鑑總得分差異分析	35
表 6.1 多元化計程車服務品質評鑑總得分及排序	36
表 6.2 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總得分差異表現	37

第一章 緒論

1.1 計畫緣起

基於都會區停車一位難求的困境，具高機動性及隱私性的計程車已成為都會區民眾極為重要的公共運輸工具之一，計程車在都會區的運輸網路中已扮演著不可或缺的關鍵角色；臺灣地區的計程車行業起源於民國 38 年(李俊民、吳騰芳，2013)，發展迄今已有七十多年的歷史，自 77 年起我國政府依「計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法」(該辦法已於 86 年更名為「計程車專用無線電臺設置使用管理辦法」)開放計程車使用無線電通訊設備，凡依上揭辦法設置之無線電計程車得依規定建立服務品牌，但由於國內計程車行業進入門檻低，駕駛員素質參差不齊，導致服務品質低落現象，甚至於產生危及社會治安之問題；有鑑於此，臺北市政府交通局自 86 年起委託相關機構進行臺北市品牌計程車的服務品質評鑑，並對評鑑優良的計程車業者公開表揚；另因應具派遣功能計程車的逐漸興起，於 94 年對具派遣功能及不具派遣功能的計程車合作社進行服務品質評鑑作業，而逐漸提升計程車的公共服務品質水準。

近年來，在網路平台、地理資訊系統(GIS;Geographic Information System)及智慧型運輸系統(ITS;Intelligent Transportation System)整合技術的逐漸成熟，以及民眾網路消費和搭車安全品質的高度需求下，智慧型(或衛星)派遣平台已逐漸為臺北市都會區大多數的計程車客運服務業者所採用；政府主管機關為因應派遣功能計程車的崛起及提升計程車客運服務業者的良好品牌品質形象，依 108 年 10 月 1 日修正頒布的「計程車客運服務業申請核准經營辦法」(以下簡稱計程車核准經營辦法)，請參閱附件 2，該辦法明定經營派遣業務計程車客運服務業的服務品質重要事項包括：1. 計程車客運服務業經營派遣業務最低資本額新台幣 500 萬元；2. 依公路主管機關之定型化契約範本簽訂參與車輛營運契約書 150 份以上；3. 投保旅客責任險每人 150 萬元以上；4. 計程車客運服務業對其委託人應負責宣達政令，並督促其遵守；5. 計程車客運服務業對其委託人提供專業訓練；6. 經營派遣車隊必須保留 24 小時自動錄音及每日派遣車輛資料 3 個月；7. 保存最近 6 個月的乘客需求車輛次數、車輛派遣次數、平均可派車輛數及申訴次數等資料(含電話及網路)；8. 網際網路平臺提供預約及派遣服務應保存各趟車次、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少 2 年；9. 設置旅客申訴電話，並由專人處理申訴案件；10. 叫車電話及申訴電話應顯示於車內前座椅背明顯處。

臺北市公共運輸處為督促計程車客運服務業(派遣車隊)營運符合計程車核准經營辦法之相關規定及提升服務品質，延續以往的服務品質評鑑作業，自 100 年起每年執行具派遣功能計程車隊的服務品質評鑑作業迄今，已大幅提升民眾搭乘計程車的安全、便捷及舒適服務品質；近年來，為配合交通部推動多元化計程車政策，截至 110 年 3 月 31 日止臺北市提供多元化計程車服務的派遣車隊計有 10 家，分別為：運將衛星車隊、優良衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大慶大車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊等車隊，計有 10,563 輛多元化計程車完成領牌作業，並上路營運服務，提供乘客更優質、多元之運輸服務，由於多元化計程車的數量逐漸增加，服務品質的提升也成為臺北市公共運輸處近年來施政的關注焦點之一；準此，探究多元化計程車的服務品質，並與一般計程車(黃色計程車)進行調查結果之比較，可提供臺北市公共運輸處輔導多元化計程車派遣車隊服務品質的施政參酌方向。

1.2 計畫目的

本調查計畫的目的有二：

- 一、進行多元化計程車乘車調查。
- 二、比較多元化計程車與一般計程車乘車調查結果差異性。
- 三、評定多元化計程車派遣車隊營運組織訪查結果。
- 四、比較多元化計程車與一般計程車派遣車隊營運組織訪查結果差異性。
- 五、評定多元化計程車派遣車隊服務品質評鑑分數。
- 六、比較多元化計程車與一般計程車派遣車隊服務品質評鑑分數差異性。

第二章 多元化計程車乘車調查計畫與結果

2.1 多元化計程車乘車調查作業項目

本報告進行多元化計程車乘車調查的作業項目包括：

- 一、多元化計程車服務品質國內外文獻蒐集分析。
- 二、舉辦專家學者座談會訂定多元化計程車乘車調查表及抽樣計畫。
- 三、辦理多元化計程車乘車調查員訓練。
- 四、執行多元化計程車乘車調查。
- 五、分析多元化計程車乘車調查資料。
- 六、比較多元化計程車及一般計程車乘車調查結果差異性。

2.2 多元化計程車乘車調查數量之規劃

目前臺北市計程車派遣車隊中，提供多元化計程車服務的業者計有 10 家，分別為：運將衛星車隊、優良衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大慶大車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊等車隊，因此本報告以上揭車隊的多元化計程車為對象，進行乘車調查；同時，根據「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫期末報告書之表 4.3」之各車隊一般計程車與多元化計程車的車輛數比率分配各車隊多元化計程車的乘車調查數量，分配數量請參閱表 2.1。

表 2.1 多元化計程車乘車調查分配數量

多元化計程車 派遣車隊	乘車調查總數量 ①	一般計程車占總車 輛數比率(%) ②	一般計程車 乘車調查數量 ③=①×②	多元化計程車 乘車調查數量 ④=①-③
運將衛星車隊	30	85.3	26	4
優良衛星車隊	45	29.5	13	32
大都會衛星車隊	30	78.5	24	6
楷模車隊	40	44.2	18	22
大慶大車隊	45	0	0	45
皇冠大車隊	35	82.6	29	6
Q TAXI 車隊	45	2.8	1	44
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	45	89.8	40	5
志英衛星車隊	40	97.4	39	1
台灣大車隊	45	78.9	36	9
				174

註：本表摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫期末報告書之表 4.3」資料內容。

2.3 多元化計程車乘車調查時間

10 家計程車派遣業者的多元化計程車乘車調查時間請參閱表 2.2。

表 2.2 多元化計程車乘車調查時間

多元化計程車 派遣車隊	4 月 30 日 (週五)	5 月 1 日 (週六)	5 月 2 日 (週日)	5 月 3 日 (週一)	5 月 4 日 (週二)	5 月 5 日 (週三)	5 月 6 日 (週四)	5 月 7 日 (週五)	合計
運將衛星車隊	1	1	1	1	0	0	0	0	4
優良衛星車隊	4	4	4	4	4	4	4	4	32
大都會衛星車隊	1	1	1	1	1	1	0	0	6
楷模車隊	3	3	3	3	3	3	2	2	22
大慶大車隊	6	6	6	6	6	5	5	5	45
皇冠大車隊	1	1	1	1	1	1	0	0	6
Q TAXI 車隊	6	6	6	6	5	5	5	5	44
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	1	1	1	1	1	0	0	0	5
志英衛星車隊	1	0	0	0	0	0	0	0	1
台灣大車隊	2	1	1	1	1	1	1	1	9
合計	26	24	24	24	22	20	17	17	174

註：志英衛星車隊的多元化計程車目前僅有 12 輛，叫車不易，因此原訂 4 月 30 日的乘車調查日期順延至 5 月 10 日進行。

2.4 多元化計程車乘車調查結果

一、各車隊乘車調查指標得分表現

110 年多元化計程車之乘車調查項目包括：安全性(A 項)、舒適性(B 項)、駕駛員儀態(C 項)、遵守公平交易(D 項)及遵守法律規範(E 項)，本節分別針對 10 家車隊在上揭乘車調查項目所隸屬指標的得分結果予以說明。

(一)各車隊在安全性項目(A項)得分比較

首先就安全性項目的指標(A1~A9)而言，各車隊的得分結果請參閱表2.3；根據分析結果顯示，在安全性項目的得分排序中，得分較高的前3名分別為：台灣大車隊(第1名)、志英衛星車隊(第2名)及TaxiGo 舡斗雲大車隊(第3名)；就所有車隊的安全性項目得分平均數15.27分而言，高於平均數的車隊計有6家，分別為：優良衛星車隊、楷模車隊、皇冠大車隊、TaxiGo 舡斗雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 2.3 安全性(A項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	A1 (4分)	A2 (2分)	A3 (1分)	A4 (2分)	A5 (3分)	A6 (1分)	A7 (1分)	A8 (2分)	A9 (1分)	A項合計 (17分)	排序
運將衛星車隊	4.00分 (100%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	0.75分 (37.50%)	2.25分 (75.00%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (50.00%)	1.00分 (100%)	14.00分 (82.35%)	9
優良衛星車隊	3.81分 (95.25%)	2.00分 (100%)	0.97分 (97.00%)	1.34分 (67.00%)	2.94分 (98.00%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.56分 (78.00%)	1.00分 (100%)	15.62分 (91.88%)	5
大都會衛星車隊	3.67分 (91.75%)	1.67分 (83.50%)	1.00分 (100%)	1.17分 (58.50%)	2.50分 (83.33%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (50.00%)	0.83分 (83.00%)	13.84分 (81.41%)	10
楷模車隊	3.91分 (97.75%)	1.91分 (95.50%)	1.00分 (100%)	1.36分 (68.00%)	2.86分 (95.33%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.64分 (82.00%)	1.00分 (100%)	15.68分 (92.24%)	4
大慶大車隊	3.82分 (95.50%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.13分 (56.50%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	0.67分 (33.50%)	1.00分 (100%)	14.62分 (86.00%)	8
皇冠大車隊	4.00分 (100%)	2.00分 (100%)	0.83分 (83.00%)	1.50分 (75.00%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.17分 (58.50%)	1.00分 (100%)	15.50分 (91.18%)	6
Q TAXI 車隊	3.82分 (95.50%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.32分 (66.00%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	0.84分 (42.00%)	1.00分 (100%)	14.98分 (88.12%)	7
TaxiGo 舡斗雲 大車隊	4.00分 (100%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.60分 (80.00%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.20分 (60.00%)	1.00分 (100%)	15.80分 (92.94%)	3
志英衛星車隊	4.00分 (100%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.00分 (100%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (50.00%)	1.00分 (100%)	16.00分 (94.12%)	2
台灣大車隊	4.00分 (100%)	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.89分 (94.50%)	3.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.78分 (89.00%)	1.00分 (100%)	16.67分 (98.06%)	1
平均數	3.90分 (97.50%)	1.96分 (98.00%)	0.98分 (98.00%)	1.41分 (70.50%)	2.86分 (95.33%)	1.00分 (100%)	1.00分 (100%)	1.19分 (59.50%)	0.98分 (98.00%)	15.27分 (89.82%)	
標準差 (變異係數%)	0.12 (3.08%)	0.11 (5.61%)	0.05 (5.10%)	0.37 (26.24%)	0.26 (9.09%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)	0.36 (30.25%)	0.05 (5.10%)		
代號之指標說明	A1：車窗可透視看清晰車內物體 A2：駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置 A3：車門及車窗可由乘客自行開啟 A4：車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及APP 內有乘客申訴管道 A5：駕駛員遵守交通規則 A6：駕駛員有繫安全帶 A7：安全帶功能正常 A8：車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶 A9：駕駛員有正確戴口罩										

(二)各車隊在舒適性項目(B項)的得分比較

各車隊在舒適性項目的指標(B1~B7)得分結果請參閱表 2.4；根據分析結果顯示，在舒適性項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：TaxiGo 舢舨雲大車隊(並列第 1 名)、志英衛星車隊(並列第 1 名)及大慶大車隊(第 3 名)；就所有車隊的舒適性項目得分平均數 12.64 分而言，高於平均數的車隊計有 6 家，分別為：大慶大車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 2.4 舒適性(B項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	B1 (3 分)	B2 (1 分)	B3 (2 分)	B4 (2 分)	B5 (2 分)	B6 (2 分)	B7 (1 分)	B 項合計 (13 分)	排序
運將衛星車隊	2.63 分 (87.67%)	0.88 分 (88.00%)	1.75 分 (87.50%)	1.38 分 (69.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.64 分 (89.54%)	10
優良衛星車隊	2.93 分 (97.67%)	0.98 分 (98.00%)	1.95 分 (97.50%)	1.88 分 (94.00%)	1.88 分 (94.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.62 分 (97.08%)	7
大都會衛星車隊	2.75 分 (91.67%)	0.96 分 (96.00%)	1.83 分 (91.50%)	1.92 分 (96.00%)	1.67 分 (83.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.13 分 (93.31%)	9
楷模車隊	2.86 分 (95.33%)	0.97 分 (97.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.86 分 (93.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.58 分 (96.77%)	8
大慶大車隊	3.00 分 (100%)	0.99 分 (99.00%)	1.99 分 (99.50%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.98 分 (99.85%)	3
皇冠大車隊	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.92 分 (96.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.92 分 (99.38%)	4
Q TAXI 車隊	2.95 分 (98.33%)	0.99 分 (99.00%)	1.97 分 (98.50%)	1.98 分 (99.00%)	1.95 分 (97.50%)	1.95 分 (97.50%)	1.00 分 (100%)	12.79 分 (98.38%)	5
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)	1
志英衛星車隊	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)	1
台灣大車隊	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.78 分 (89.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.78 分 (98.31%)	6
平均數	2.91 分 (97.00%)	0.98 分 (98.00%)	1.94 分 (97.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.93 分 (96.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.64 分 (97.23%)	
標準差 (變異係數%)	0.13 (4.47%)	0.04 (4.08%)	0.09 (4.64%)	0.19 (10.05%)	0.12 (6.22%)	0.02 (1.00%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	B1：車輛車內整潔 B2：車輛車外整潔 B3：車內寧靜度 B4：乘坐舒適度 B5：車輛內無異味 B6：所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽 B7：無違規懸掛旗幟								

(三)各車隊在駕駛員儀態項目(C項)的得分比較

各車隊在駕駛員儀態項目的指標(C1~C3)得分結果請參閱表 2.5；根據分析結果顯示，在駕駛員儀態項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：皇冠大車隊(並列第 1 名)、TaxiGo 舢舨雲大車隊(並列第 1 名)及志英衛星車隊(並列第 1 名)；就所有車隊的駕駛員儀態項目得分平均數 11.68 分而言，高於平均數的車隊計有 7 家，分別為：優良衛星車隊、大慶大車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 2.5 駕駛員儀態(C 項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	C1 (3 分)	C2 (4 分)	C3 (5 分)	C 項合計 (12 分)	排序
運將衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.25 分 (81.25%)	4.69 分 (93.80%)	10.94 分 (91.17%)	10
優良衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.94 分 (98.50%)	4.77 分 (95.40%)	11.71 分 (97.58%)	7
大都會衛星車隊	3.00 分 (100%)	3.83 分 (95.75%)	4.58 分 (91.60%)	11.41 分 (95.08%)	8
楷模車隊	3.00 分 (100%)	3.77 分 (94.25%)	4.38 分 (87.60%)	11.15 分 (92.92%)	9
大慶大車隊	3.00 分 (100%)	3.98 分 (99.50%)	4.97 分 (99.40%)	11.95 分 (99.58%)	4
皇冠大車隊	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	1
Q TAXI 車隊	3.00 分 (100%)	3.91 分 (97.75%)	4.83 分 (96.60%)	11.74 分 (97.83%)	6
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	1
志英衛星車隊	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	1
台灣大車隊	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	4.86 分 (97.20%)	11.86 分 (98.83%)	5
平均數	3.00 分 (100%)	3.87 分 (96.75%)	4.81 分 (96.20%)	11.68 分 (97.33%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.23 (5.94%)	0.21 (4.37%)		
代號之指標說明	C1：駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔 C2：駕駛員儀容整齊 C3：駕駛員服務態度				

(四)各車隊在遵守公平交易項目(D項)的得分比較

各車隊在遵守公平交易項目的指標(D1~D3)得分結果請參閱表 2.6；根據分析結果顯示，在遵守公平交易項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：TaxiGo 舢舨雲大車隊(第 1 名)、大慶大車隊(第 2 名)及 Q TAXI 車隊(第 3 名)；就所有車隊的遵守公平交易得分平均數 9.99 分而言，高於平均數的車隊計有 7 家，分別為：運將衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大慶大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊及台灣大車隊。

表 2.6 遵守公平交易(D項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	D1 (4 分)	D2 (1 分)	D3 (7 分)	D 項合計 (12 分)	排序
運將衛星車隊	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.50 分 (78.57%)	10.50 分 (87.50%)	4
優良衛星車隊	3.38 分 (84.50%)	1.00 分 (100%)	5.31 分 (75.86%)	9.69 分 (80.75%)	8
大都會衛星車隊	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.33 分 (76.14%)	10.33 分 (86.08%)	5
楷模車隊	3.64 分 (91.00%)	0.95 分 (95.00%)	5.41 分 (77.29%)	10.00 分 (83.33%)	6
大慶大車隊	3.82 分 (95.50%)	1.00 分 (100%)	6.16 分 (88.00%)	10.98 分 (91.50%)	2
皇冠大車隊	2.67 分 (66.75%)	1.00 分 (100%)	4.33 分 (61.86%)	8.00 分 (66.67%)	9
Q TAXI 車隊	3.55 分 (88.75%)	1.00 分 (100%)	6.20 分 (88.57%)	10.75 分 (89.58%)	3
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	6.60 分 (94.29%)	11.60 分 (96.67%)	1
志英衛星車隊	0.00 分 (0.00%)	1.00 分 (100%)	7.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)	9
台灣大車隊	3.11 分 (77.75%)	1.00 分 (100%)	5.89 分 (84.14%)	10.00 分 (83.33%)	6
平均數	3.22 分 (80.50%)	1.00 分 (100%)	5.77 分 (82.43%)	9.99 分 (83.25%)	
標準差 (變異係數%)	1.21 (37.58%)	0.02 (2.00%)	0.76 (13.17%)		
代號之指標說明	D1：事先告知或徵詢乘客行駛路線 D2：依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費 D3：主動提供列印乘車證明				

(五)各車隊在遵守法律規範項目(E項)的得分比較

各車隊在遵守法律規範項目的指標(E1~E3)得分結果請參閱表 2.7；根據分析結果顯示，在遵守法律規範項目的得分排序中，得分較高的前 3 名分別為：運將衛星車隊(並列第 1 名)、TaxiGo 舢舨雲大車隊(並列第 1 名)、志英衛星車隊(並列第 1 名)及台灣大車隊(並列第 1 名)；就所有車隊的遵守法律規範項目得分平均數 5.73 分而言，高於平均數的車隊計有 6 家，分別為：運將衛星車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢舨雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊。

表 2.7 遵守法律規範(E項)指標之乘車調查得分

乘車調查指標 車隊名稱	E1 (2分)	E2 (1分)	E3 (3分)	E項合計 (6分)	排序
運將衛星車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	3.00分 (100%)	6.00分 (100%)	1
優良衛星車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.53分 (84.33%)	5.53分 (92.17%)	8
大都會衛星車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.00分 (66.67%)	5.00分 (83.33%)	10
楷模車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.45分 (81.67%)	5.45分 (90.83%)	9
大慶大車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.67分 (89.00%)	5.67分 (94.50%)	7
皇冠大車隊	2.00分 (100%)	0.83分 (83.00%)	3.00分 (100%)	5.83分 (97.17%)	6
Q TAXI 車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	2.86分 (95.33%)	5.86分 (97.67%)	5
TaxiGo 舢舨雲 大車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	3.00分 (100%)	6.00分 (100%)	1
志英衛星車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	3.00分 (100%)	6.00分 (100%)	1
台灣大車隊	2.00分 (100%)	1.00分 (100%)	3.00分 (100%)	6.00分 (100%)	1
平均數	2.00分 (100%)	0.98分 (98.00%)	2.75分 (91.67%)	5.73分 (95.50%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.05 (5.10%)	0.34 (12.36%)		
代號之指標說明	E1：車牌標示的清晰性 E2：不得設置車頂燈或空車燈 E3：依規定設置執業登記證				

二、各車隊乘車調查總得分表現

所有車隊的乘車調查總得分結果，請參閱表 2.8，根據分析結果顯示，總得分較高的前 3 名分別為：TaxiGo 舢斗雲大車隊(第 1 名)、台灣大車隊(第 2 名)及大慶大車隊(第 3 名)，就所有車隊的總平均得分 55.31 分而言，高於平均數的車隊計有 4 家，分別為：大慶大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 舢斗雲大車隊及台灣大車隊。

表 2.8 各車隊乘車調查總得分

乘車調查指標 車隊名稱	安全性 (A 項) (17 分)	舒適性 (B 項) (13 分)	駕駛員儀態 (C 項) (12 分)	遵守公平交易 (D 項) (12 分)	遵守法律規範 (E 項) (6 分)	總得分 (60 分)	排序
運將衛星車隊	14.00 分 (82.35%)	11.64 分 (89.54%)	10.94 分 (91.17%)	10.50 分 (87.50%)	6.00 分 (100%)	53.08 分 (88.47%)	9
優良衛星車隊	15.62 分 (91.88%)	12.62 分 (97.08%)	11.71 分 (97.58%)	9.69 分 (80.75%)	5.53 分 (92.17%)	55.17 分 (91.95%)	5
大都會衛星車隊	13.84 分 (81.41%)	12.13 分 (93.31%)	11.41 分 (95.08%)	10.33 分 (86.08%)	5.00 分 (83.33%)	52.71 分 (87.85%)	10
楷模車隊	15.68 分 (92.24%)	12.58 分 (96.77%)	11.15 分 (92.92%)	10.00 分 (83.33%)	5.45 分 (90.83%)	54.86 分 (91.43%)	7
大慶大車隊	14.62 分 (86.00%)	12.98 分 (99.85%)	11.95 分 (99.58%)	10.98 分 (91.50%)	5.67 分 (94.50%)	56.20 分 (93.67%)	3
皇冠大車隊	15.50 分 (91.18%)	12.92 分 (99.38%)	12.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)	5.83 分 (97.17%)	54.25 分 (90.42%)	8
Q TAXI 車隊	14.98 分 (88.12%)	12.79 分 (98.38%)	11.74 分 (97.83%)	10.75 分 (89.58%)	5.86 分 (97.67%)	56.12 分 (93.53%)	4
TaxiGo 舢斗雲 大車隊	15.80 分 (92.94%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	11.60 分 (96.67%)	6.00 分 (100%)	58.40 分 (97.33%)	1
志英衛星車隊	16.00 分 (94.12%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)	6.00 分 (100%)	55.00 分 (91.67%)	6
台灣大車隊	16.67 分 (98.06%)	12.78 分 (98.31%)	11.86 分 (98.83%)	10.00 分 (83.33%)	6.00 分 (100%)	57.31 分 (95.52%)	2
平均數	15.27 分 (89.82%)	12.64 分 (97.23%)	11.68 分 (97.33%)	9.99 分 (83.25%)	5.73 分 (95.50%)	55.31 分 (92.18%)	

三、110 年乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率

110 年乘車調查指標獲滿分車輛數比率及指標平均得分占配分比率分析結果請參閱表 2.9，根據該表顯示，獲滿分車輛數比率未達 90%以上的指標計有 1 項，分別為：「事先告知或徵詢乘客行駛路線」(89.08%)；而指標平均得分占配分比率未達 90%以上的指標計有 4 項，分別為：「車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道」(占配分 2 分之 65.52%)、「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」(占配分 2 分之 55.46%)、「主動提供列印乘車證明」(占配分 7 分之 83.09%)及「依規定設置執業登記證」(占配分 3 分之 89.66%)；其中，「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」指標平均得分占配分比率僅占 55.46%，係所有指標中表現較差者；本計畫研究團隊建議業者持續強化該指標表現的改善措施包括：車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶列為駕駛員教育訓練的必要宣導內容、車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶列為駕駛員平時的稽核查處項目；另從公共運輸處輔導派遣車隊業者的立場而言，建議業者將「事先告知或徵詢乘客行駛路線」、「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」、「主動提供列印乘車證明」等事項列為宣導或教育訓練內容，並納為多元化計程車駕駛員載客的稽核查處項目。

表 2.9 乘車調查指標獲滿分車輛數及得分比率分析

乘車調查項目	乘車調查指標	獲滿分車輛數比率	指標平均得分占配分比率
A 安全性 (17 分)	A1 車窗可透視看清晰車內物體(4 分)	本指標不適用此比率	96.26%
	A2 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置(2 分)	98.85%	本指標不適用此比率
	A3 車門及車窗可由乘客自行開啟(1 分)	98.85%	
	A4 車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道(2 分)	本指標不適用此比率	65.52%
	A5 駕駛員遵守交通規則(3 分)	97.70%	本指標不適用此比率
	A6 駕駛員有繫安全帶(1 分)	100%	
	A7 安全帶功能正常(1 分)	100%	
	A8 車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2 分)	本指標不適用此比率	55.46%
	A9 駕駛員有正確戴口罩(1 分)	99.43%	本指標不適用此比率
B 舒適性 (13 分)	B1 車輛車內整潔(3 分)	本指標不適用此比率	97.99%
	B2 車輛車外整潔(1 分)		98.28%
	B3 車內寧靜度(2 分)		97.70%
	B4 乘坐舒適度(2 分)		96.70%
	B5 車輛內無異味(2 分)	97.13%	本指標不適用此比率
	B6 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽(2 分)	99.43%	
	B7 無違規懸掛旗幟(1 分)	100%	
C 駕駛員儀態 (12 分)	C1 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3 分)	100%	本指標不適用此比率
	C2 駕駛員儀容整齊(4 分)	本指標不適用此比率	97.70%
	C3 駕駛員服務態度(5 分)		95.98%
D 遵守公平交易 (12 分)	D1 事先告知或徵詢乘客行駛路線(4 分)	89.08%	本指標不適用此比率
	D2 依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費(1 分)	99.43%	
	D3 主動提供列印乘車證明(7 分)	本指標不適用此比率	83.09%
E 遵守法律規範 (6 分)	E1 車牌標示的清晰性(2 分)	100%	本指標不適用此比率
	E2 不得設置車頂燈或空車燈(1 分)	99.43%	
	E3 依規定設置執業登記證(3 分)	本指標不適用此比率	89.66%

註 1:獲滿分車輛數比率: (獲滿分車輛數量÷抽樣車輛數)×100%, 抽樣車輛數為 174。

註 2:指標平均得分占配分比率: (指標平均得分÷配分)×100%。

第三章 多元化計程車與一般計程車乘車調查得分差異分析

本章主要針對 10 家多元化計程車與一般計程車之乘車調查結果進行差異分析。

3.1 安全性項目(A 項)得分差異分析

多元化計程車和一般計程車在安全性項目指標的得分結果差異分析請參閱表 3.1；就整體而言，多元化計程車安全性指標總得分為 15.27 分(得分占配分比率為 89.82%)較一般計程車總得分 15.83 分(得分占配分比率 93.12%)，稍低 0.56 分(得分占配分比率下降 3.30%)。就細部而言，多元化計程車在安全性指標表現較優於一般計程車者計有 3 項，分別為：A1「車窗可透視看清晰車內物體」、A2「駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置」及 A6「駕駛員有繫安全帶」；而多元化計程車在安全性指標表現較遜於一般計程車者計有 4 項，分別為：A3「車門及車窗可由乘客自行開啟」、A4「車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道」、A5「駕駛員遵守交通規則」及 A8「車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶」。

表 3.1 安全性(A 項)乘車調查得分差異分析

乘車調查指標		A1 (4 分)	A2 (2 分)	A3 (1 分)	A4 (2 分)	A5 (3 分)	A6 (1 分)	A7 (1 分)	A8 (2 分)	A9 (1 分)	合計 (17 分)
車隊名稱											
運將衛星車隊	多元	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.75 分 (37.50%)	2.25 分 (75.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	14.00 分 (82.35%)
	一般	3.77 分 (94.25%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.38 分 (69.00%)	2.88 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.58 分 (79.00%)	0.92 分 (92.00%)	15.45 分 (90.88%)
	差異值	0.23 分 (5.75%)	0.08 分 (4.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.63 分 (-31.50%)	-0.63 分 (-21.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.58 分 (-29.00%)	0.08 分 (8.00%)	-1.45 分 (-8.53%)
優良衛星車隊	多元	3.81 分 (95.25%)	2.00 分 (100%)	0.97 分 (97.00%)	1.34 分 (67.00%)	2.94 分 (98.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.56 分 (78.00%)	1.00 分 (100%)	15.62 分 (91.88%)
	一般	3.85 分 (96.25%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.54 分 (77.00%)	2.77 分 (92.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.46 分 (73.00%)	0.92 分 (92.00%)	15.54 分 (91.41%)
	差異值	-0.04 分 (-1.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.03 分 (-3.00%)	-0.20 分 (-10.00%)	0.17 分 (5.67%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.10 分 (5.00%)	0.08 分 (8.00%)	0.08 分 (0.47%)
大都會衛星車隊	多元	3.67 分 (91.75%)	1.67 分 (83.50%)	1.00 分 (100%)	1.17 分 (58.50%)	2.50 分 (83.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (50.00%)	0.83 分 (83.00%)	13.84 分 (81.41%)
	一般	3.58 分 (89.50%)	1.92 分 (96.00%)	0.92 分 (92.00%)	1.50 分 (75.00%)	2.88 分 (96.00%)	0.96 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	1.67 分 (83.50%)	1.00 分 (100%)	15.43 分 (90.76%)
	差異值	0.09 分 (2.25%)	-0.25 分 (-12.50%)	0.08 分 (8.00%)	-0.33 分 (-16.50%)	-0.38 分 (-12.67%)	0.04 分 (4.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.67 分 (-33.50%)	-0.17 分 (-17.00%)	-1.59 分 (-9.35%)
楷模車隊	多元	3.91 分 (97.75%)	1.91 分 (95.50%)	1.00 分 (100%)	1.36 分 (68.00%)	2.86 分 (95.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.64 分 (82.00%)	1.00 分 (100%)	15.68 分 (92.24%)
	一般	3.78 分 (94.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.33 分 (66.50%)	3.00 分 (100%)	0.94 分 (94.00%)	1.00 分 (100%)	1.89 分 (94.50%)	1.00 分 (100%)	15.94 分 (93.76%)
	差異值	0.13 分 (3.25%)	-0.09 分 (-4.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.03 分 (1.50%)	-0.14 分 (-4.67%)	0.06 分 (6.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.25 分 (-12.50%)	0.00 分 (0.00%)	-0.26 分 (-1.52%)
大慶大車隊	多元	3.82 分 (95.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.13 分 (56.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.67 分 (33.50%)	1.00 分 (100%)	14.62 分 (86.00%)
	一般										
	差異值										
皇冠大車隊	多元	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	0.83 分 (83.00%)	1.50 分 (75.00%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.17 分 (58.50%)	1.00 分 (100%)	15.50 分 (91.18%)
	一般	3.38 分 (84.50%)	1.93 分 (96.50%)	0.97 分 (97.00%)	1.72 分 (86.00%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.66 分 (83.00%)	0.97 分 (97.00%)	15.63 分 (91.94%)
	差異值	0.62 分 (15.50%)	0.07 分 (3.50%)	-0.14 分 (-14.00%)	-0.22 分 (-11.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.49 分 (-24.50%)	0.03 分 (3.00%)	-0.13 分 (-0.76%)
Q TAXI 車隊	多元	3.82 分 (95.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.32 分 (66.00%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.84 分 (42.00%)	1.00 分 (100%)	14.98 分 (88.12%)
	一般	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	16.00 分 (94.12%)
	差異值	-0.18 分 (-4.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.68 分 (-34.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.16 分 (-8.00%)	0.00 分 (0.00%)	-1.02 分 (-6.00%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	多元	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.60 分 (80.00%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.20 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	15.80 分 (92.94%)
	一般	4.00 分 (100%)	1.95 分 (97.50%)	1.00 分 (100%)	1.75 分 (87.50%)	2.93 分 (97.67%)	0.98 分 (98.00%)	1.00 分 (100%)	1.58 分 (79.00%)	1.00 分 (100%)	16.19 分 (95.24%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.05 分 (2.50%)	0.00 分 (0.00%)	-0.15 分 (-7.50%)	0.07 分 (2.33%)	0.02 分 (2.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.38 分 (-19.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.39 分 (-2.30%)
志英衛星車隊	多元	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	16.00 分 (94.12%)
	一般	4.00 分 (100%)	1.85 分 (92.50%)	1.00 分 (100%)	1.85 分 (92.50%)	2.85 分 (95.00%)	0.95 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	1.33 分 (66.50%)	0.97 分 (97.00%)	15.80 分 (92.94%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.15 分 (7.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.15 分 (7.50%)	0.15 分 (5.00%)	0.05 分 (5.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.33 分 (-16.50%)	0.03 分 (3.00%)	0.20 分 (1.18%)
台灣大車隊	多元	4.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.89 分 (94.50%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.78 分 (89.00%)	1.00 分 (100%)	16.67 分 (98.06%)
	一般	3.78 分 (94.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.67 分 (83.50%)	1.00 分 (100%)	16.45 分 (96.76%)
	差異值	0.22 分 (5.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.11 分 (-5.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.11 分 (5.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.22 分 (1.30%)
平均數	多元	3.90 分 (97.50%)	1.96 分 (98.00%)	0.98 分 (98.00%)	1.41 分 (70.50%)	2.86 分 (95.33%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1.19 分 (59.50%)	0.98 分 (98.00%)	15.27 分 (89.82%)
	一般	3.79 分 (94.75%)	1.95 分 (97.50%)	0.99 分 (99.00%)	1.67 分 (83.50%)	2.92 分 (97.33%)	0.98 分 (98.00%)	1.00 分 (100%)	1.54 分 (77.00%)	0.98 分 (98.00%)	15.83 分 (93.12%)
	差異值	0.11 分 (2.75%)	0.01 分 (0.50%)	-0.01 分 (-1.00%)	-0.26 分 (-13.00%)	-0.06 分 (-2.00%)	0.02 分 (2.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.35 分 (-17.50%)	0.01 分 (0.00%)	-0.56 分 (-3.30%)
代號之指標說明		A1：車窗可透視看清晰車內物體 A2：駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置 A3：車門及車窗可由乘客自行開啟 A4：多元化計程車評鑑指標為車內前座椅背張貼乘客 申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道； 一般計程車評鑑指標為車內前座椅背張貼乘客申 訴及叫車電話標語					A5：駕駛員遵守交通規則 A6：駕駛員有繫安全帶 A7：安全帶功能正常 A8：車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫 上安全帶 A9：駕駛員有正確戴口罩罩				

3.2 舒適性項目(B 項)得分差異分析

多元化計程車和一般計程車在舒適性項目指標的得分結果差異分析請參閱表 3.2；就整體而言，多元化計程車舒適性指標總得分為 12.64 分(得分占配分比率為 97.23%)較一般計程車總得分 12.18 分(得分占配分比率 93.69%)，稍高 0.46 分(得分占配分比率上升 3.54%)。就細部而言，多元化計程車在舒適性指標表現較優於一般計程車者計有 6 項，分別為：B1「車輛車內整潔」、B2「車輛車外整潔」、B3「車內寧靜度」、B4「乘坐舒適度」、B5「車輛內無異味」、B6「所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽」。

表 3.2 舒適性(B 項)乘車調查得分差異分析

乘車調查指標		B1 (3 分)	B2 (1 分)	B3 (2 分)	B4 (2 分)	B5 (2 分)	B6 (2 分)	B7 (1 分)	合計 (13 分)
車隊名稱									
運將衛星車隊	多元	2.63 分 (87.67%)	0.88 分 (88.00%)	1.75 分 (87.50%)	1.38 分 (69.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.64 分 (89.54%)
	一般	2.71 分 (90.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.88 分 (94.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.85 分 (92.50%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	12.02 分 (92.46%)
	差異值	-0.08 分 (-2.66%)	-0.05 分 (-5.00%)	-0.13 分 (-6.50%)	-0.35 分 (-17.50%)	0.15 分 (7.50%)	0.08 分 (4.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.38 分 (-2.92%)
優良衛星車隊	多元	2.93 分 (97.67%)	0.98 分 (98.00%)	1.95 分 (97.50%)	1.88 分 (94.00%)	1.88 分 (94.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.62 分 (97.08%)
	一般	2.65 分 (88.33%)	0.94 分 (94.00%)	1.73 分 (86.50%)	1.65 分 (82.50%)	1.85 分 (92.50%)	1.85 分 (82.50%)	1.00 分 (100%)	11.67 分 (89.77%)
	差異值	0.28 分 (9.34%)	0.04 分 (4.00%)	0.22 分 (11.00%)	0.23 分 (11.50%)	0.03 分 (1.50%)	0.15 分 (17.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.95 分 (7.31%)
大都會衛星車隊	多元	2.75 分 (91.67%)	0.96 分 (96.00%)	1.83 分 (91.50%)	1.92 分 (96.00%)	1.67 分 (83.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.13 分 (93.31%)
	一般	2.63 分 (87.67%)	0.91 分 (91.00%)	1.92 分 (96.00%)	1.85 分 (92.50%)	1.83 分 (91.50%)	1.83 分 (91.50%)	1.00 分 (100%)	11.97 分 (92.08%)
	差異值	0.12 分 (4.00%)	0.05 分 (5.00%)	-0.09 分 (-4.50%)	0.07 分 (3.50%)	-0.16 分 (-8.00%)	0.17 分 (8.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.16 分 (1.23%)
楷模車隊	多元	2.86 分 (95.33%)	0.97 分 (97.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.86 分 (93.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.58 分 (96.77%)
	一般	2.63 分 (87.67%)	0.93 分 (93.00%)	1.72 分 (86.00%)	1.75 分 (87.50%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.03 分 (92.54%)
	差異值	0.23 分 (7.66%)	0.04 分 (4.00%)	0.17 分 (8.50%)	0.11 分 (5.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.55 分 (4.23%)
大慶大車隊	多元	3.00 分 (100%)	0.99 分 (99.00%)	1.99 分 (99.50%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.98 分 (99.85%)
	一般								
	差異值								
皇冠大車隊	多元	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.92 分 (96.00%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.92 分 (99.38%)
	一般	2.90 分 (96.67%)	0.97 分 (97.00%)	1.97 分 (98.50%)	1.95 分 (97.50%)	1.86 分 (93.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.65 分 (97.31%)
	差異值	0.10 分 (3.33%)	0.03 分 (3.00%)	0.03 分 (1.50%)	-0.03 分 (-1.50%)	0.14 分 (7.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.27 分 (2.07%)
Q TAXI 車隊	多元	2.95 分 (98.33%)	0.99 分 (99.00%)	1.97 分 (98.50%)	1.98 分 (99.00%)	1.95 分 (97.50%)	1.95 分 (97.50%)	1.00 分 (100%)	12.79 分 (98.38%)
	一般	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)
	差異值	-0.05 分 (-1.67%)	-0.01 分 (-1.00%)	-0.03 分 (-1.50%)	-0.02 分 (-1.00%)	-0.05 分 (-2.50%)	-0.05 分 (-2.50%)	0.00 分 (0.00%)	-0.21 分 (-1.62%)
TaxiGo 飢斗雲 大車隊	多元	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)
	一般	2.68 分 (89.33%)	0.93 分 (93.00%)	1.85 分 (92.50%)	1.79 分 (89.50%)	1.80 分 (90.00%)	1.90 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	11.95 分 (91.92%)
	差異值	0.32 分 (10.67%)	0.07 分 (7.00%)	0.15 分 (7.50%)	0.21 分 (10.50%)	0.20 分 (10.00%)	0.10 分 (5.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.05 分 (8.08%)
志英衛星車隊	多元	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	13.00 分 (100%)
	一般	2.63 分 (87.67%)	0.89 分 (89.00%)	1.87 分 (93.50%)	1.67 分 (83.50%)	1.69 分 (84.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	11.75 分 (90.38%)
	差異值	0.37 分 (12.33%)	0.11 分 (11.00%)	0.13 分 (6.50%)	0.33 分 (16.50%)	0.31 分 (15.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.25 分 (9.62%)
台灣大車隊	多元	3.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	1.78 分 (89.00%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.78 分 (98.31%)
	一般	2.98 分 (99.33%)	1.00 分 (100%)	1.97 分 (98.50%)	1.96 分 (98.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.78 分 (89.00%)	1.00 分 (100%)	12.58 分 (96.77%)
	差異值	0.02 分 (0.67%)	0.00 分 (0.00%)	0.03 分 (1.50%)	0.04 分 (2.00%)	-0.11 分 (-5.50%)	0.22 分 (11.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.20 分 (1.54%)
平均數	多元	2.91 分 (97.00%)	0.98 分 (98.00%)	1.94 分 (97.00%)	1.89 分 (94.50%)	1.93 分 (96.50%)	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	12.64 分 (97.23%)
	一般	2.76 分 (92.00%)	0.94 分 (94.00%)	1.88 分 (94.00%)	1.82 分 (91.00%)	1.86 分 (93.00%)	1.92 分 (96.00%)	1.00 分 (100%)	12.18 分 (93.69%)
	差異值	0.15 分 (5.00%)	0.04 分 (4.00%)	0.06 分 (3.00%)	0.07 分 (3.50%)	0.07 分 (3.50%)	0.08 分 (4.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.46 分 (3.54%)
代號之指標說明	B1：車輛車內整潔 B2：車輛車外整潔 B3：車內寧靜度 B4：乘坐舒適度 B5：車輛內無異味 B6：所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽 B7：無違規懸掛旗幟								

3.3 駕駛員儀態項目(C 項)得分差異分析

多元化計程車和一般計程車在駕駛員儀態項目指標的得分結果差異分析請參閱表 3.3；就整體而言，多元化計程車駕駛員儀態指標總得分為 11.68 分(得分占配分比率為 97.33%)較一般計程車總得分 11.44 分(得分占配分比率 95.33%)，稍高 0.24 分(得分占配分比率上升 2.00%)。就細部而言，多元化計程車在駕駛員儀態指標表現較優於一般計程車者計有 2 項，分別為：C2「駕駛員儀容整齊」及 C3「駕駛員服務態度」。

表 3.3 駕駛員儀態(C 項)乘車調查得分差異分析

乘車調查指標		C1 (3 分)	C2 (4 分)	C3 (5 分)	合計 (12 分)
車隊名稱					
運將衛星車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.25 分 (81.25%)	4.69 分 (93.80%)	10.94 分 (91.17%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.77 分 (94.25%)	4.42 分 (88.40%)	11.19 分 (93.25%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	-0.52 分 (-13.00%)	0.27 分 (5.40%)	-0.25 分 (-2.08%)
優良衛星車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.94 分 (98.50%)	4.77 分 (95.40%)	11.71 分 (97.58%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.92 分 (98.00%)	4.42 分 (88.40%)	11.34 分 (94.50%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.02 分 (0.50%)	0.35 分 (7.00%)	0.37 分 (3.08%)
大都會衛星車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.83 分 (95.75%)	4.58 分 (91.60%)	11.41 分 (95.08%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.79 分 (94.75%)	4.38 分 (87.60%)	11.17 分 (93.08%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.04 分 (1.00%)	0.20 分 (4.00%)	0.24 分 (2.00%)
楷模車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.77 分 (94.25%)	4.38 分 (87.60%)	11.15 分 (92.92%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.67 分 (91.75%)	4.65 分 (93.00%)	11.32 分 (94.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.10 分 (2.50%)	-0.27 分 (-5.40%)	0.17 分 (-1.41%)
大慶大車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.98 分 (99.50%)	4.97 分 (99.40%)	11.95 分 (99.58%)
	一般				
	差異值				
皇冠大車隊	多元	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.97 分 (99.25%)	4.74 分 (94.80%)	11.71 分 (97.58%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.03 分 (0.75%)	0.26 分 (5.20%)	0.29 分 (2.42%)
Q TAXI 車隊	多元	3.00 分 (100%)	3.91 分 (97.75%)	4.83 分 (96.60%)	11.74 分 (97.83%)
	一般	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	-0.09 分 (-2.25%)	-0.17 分 (-3.40%)	-0.26 分 (-2.17%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	多元	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.68 分 (92.00%)	4.78 分 (95.60%)	11.46 分 (95.50%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.32 分 (8.00%)	0.22 分 (4.40%)	0.54 分 (4.50%)
志英衛星車隊	多元	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.54 分 (88.50%)	4.42 分 (88.40%)	10.96 分 (91.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.46 分 (11.50%)	0.58 分 (11.60%)	1.04 分 (8.67%)
台灣大車隊	多元	3.00 分 (100%)	4.00 分 (100%)	4.86 分 (97.20%)	11.86 分 (98.83%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.97 分 (99.25%)	4.83 分 (96.60%)	11.80 分 (98.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.03 分 (0.75%)	0.03 分 (0.60%)	0.06 分 (0.50%)
平均數	多元	3.00 分 (100%)	3.87 分 (96.75%)	4.81 分 (96.20%)	11.68 分 (97.33%)
	一般	3.00 分 (100%)	3.81 分 (95.25%)	4.63 分 (92.60%)	11.44 分 (95.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.06 分 (1.50%)	0.18 分 (3.60%)	0.24 分 (2.00%)
代號之指標說明	C1：駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔 C2：駕駛員儀容整齊 C3：駕駛員服務態度				

3.4 遵守公平交易項目(D 項)得分差異分析

多元化計程車和一般計程車在遵守公平交易項目指標的得分結果差異分析請參閱表 3.4；就整體而言，多元化計程車遵守公平交易指標總得分為 9.99 分(得分占配分比率為 83.25%)較一般計程車總得分 9.54 分(得分占配分比率 79.50%)，稍高 0.45 分(得分占配分比率上升 3.75%)。就細部而言，多元化計程車在遵守公平交易指標表現較優於一般計程車者計有 2 項，分別為：D2「依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費」及 D3「主動提供列印乘車證明」；而多元化計程車在遵守公平交易指標表現較遜於一般計程車的指標為：D1「事先告知或徵詢乘客行駛路線」。

表 3.4 遵守公平交易(D 項)乘車調查得分差異分析

乘車調查指標		D1 (4 分)	D2 (1 分)	D3 (7 分)	合計 (12 分)
車隊名稱					
運將衛星車隊	多元	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.50 分 (78.57%)	10.50 分 (87.50%)
	一般	3.23 分 (80.75%)	1.00 分 (100%)	5.31 分 (75.86%)	9.54 分 (79.50%)
	差異值	0.77 分 (19.25%)	0.00 分 (0.00%)	0.19 分 (2.71%)	0.96 分 (8.00%)
優良衛星車隊	多元	3.38 分 (84.50%)	1.00 分 (100%)	5.31 分 (75.86%)	9.69 分 (80.75%)
	一般	3.69 分 (92.25%)	0.92 分 (92.00%)	5.15 分 (73.57%)	9.76 分 (81.33%)
	差異值	-0.31 分 (-7.75%)	0.08 分 (8.00%)	0.16 分 (2.29%)	-0.07 分 (-0.58%)
大都會衛星車隊	多元	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.33 分 (76.14%)	10.33 分 (86.08%)
	一般	2.67 分 (66.75%)	0.96 分 (96.00%)	4.96 分 (70.86%)	8.59 分 (71.58%)
	差異值	1.33 分 (33.25%)	0.04 分 (4.00%)	0.37 分 (5.28%)	1.74 分 (14.50%)
楷模車隊	多元	3.64 分 (91.00%)	0.95 分 (95.00%)	5.41 分 (77.29%)	10.00 分 (83.33%)
	一般	3.56 分 (89.00%)	1.00 分 (100%)	5.22 分 (74.57%)	9.78 分 (81.50%)
	差異值	0.08 分 (2.00%)	-0.05 分 (-5.00%)	0.19 分 (2.72%)	0.22 分 (1.83%)
大慶大車隊	多元	3.82 分 (95.50%)	1.00 分 (100%)	6.16 分 (88.00%)	10.98 分 (91.50%)
	一般				
	差異值				
皇冠大車隊	多元	2.67 分 (66.75%)	1.00 分 (100%)	4.33 分 (61.86%)	8.00 分 (66.67%)
	一般	3.59 分 (89.75%)	0.97 分 (97.00%)	5.14 分 (73.43%)	9.70 分 (80.83%)
	差異值	-0.92 分 (-23.00%)	0.03 分 (3.00%)	-0.81 分 (-11.57%)	-1.70 分 (-14.16%)
Q TAXI 車隊	多元	3.55 分 (88.75%)	1.00 分 (100%)	6.20 分 (88.57%)	10.75 分 (89.58%)
	一般	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	5.00 分 (71.43%)	10.00 分 (83.33%)
	差異值	-0.45 分 (-11.25%)	0.00 分 (0.00%)	1.20 分 (17.14%)	0.75 分 (6.25%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	多元	4.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	6.60 分 (94.29%)	11.60 分 (96.67%)
	一般	3.80 分 (95.00%)	1.00 分 (100%)	5.25 分 (75.00%)	10.05 分 (83.75%)
	差異值	0.20 分 (5.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.35 分 (19.29%)	1.55 分 (12.92%)
志英衛星車隊	多元	0.00 分 (0.00%)	1.00 分 (100%)	7.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)
	一般	2.56 分 (64.00%)	1.00 分 (100%)	5.36 分 (76.57%)	8.92 分 (74.33%)
	差異值	-2.56 分 (-64.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.64 分 (23.43%)	-0.92 分 (-7.66%)
台灣大車隊	多元	3.11 分 (77.75%)	1.00 分 (100%)	5.89 分 (84.14%)	10.00 分 (83.33%)
	一般	3.00 分 (75.00%)	1.00 分 (100%)	5.56 分 (79.43%)	9.56 分 (79.67%)
	差異值	0.11 分 (2.75%)	0.00 分 (0.00%)	0.33 分 (4.71%)	0.44 分 (3.66%)
平均數	多元	3.22 分 (80.50%)	1.00 分 (100%)	5.77 分 (82.43%)	9.99 分 (83.25%)
	一般	3.34 分 (83.50%)	0.98 分 (98.00%)	5.22 分 (74.57%)	9.54 分 (79.50%)
	差異值	-0.12 分 (-3.00%)	0.02 分 (2.00%)	0.55 分 (7.86%)	0.45 分 (3.75%)
代號之指標說明	D1：事先告知或徵詢乘客行駛路線 D2：多元化計程車評鑑指標為依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費； 一般計程車評鑑指標為駕駛員依計費表規定收費 D3：主動提供列印乘車證明				

3.5 遵守法律規範項目(E 項)得分差異分析

多元化計程車和一般計程車在遵守法律規範項目指標的得分結果差異分析請參閱表 3.5；就整體而言，多元化計程車遵守法律規範指標總得分為 5.73 分(得分占配分比率為 95.50%)較一般計程車總得分 5.88 分(得分占配分比率 98.00%)，稍低 0.15 分(得分占配分比率下降 2.50%)。就細部而言，多元化計程車在遵守法律規範指標表現較優於一般計程車的指標為：E1「車牌標示的清晰性」；而多元化計程車在遵守法律規範指標表現較遜於一般計程車者計有 2 項，分別為：E2「不得設置車頂燈或空車燈」及 E3「依規定設置執業登記證」。

表 3.5 遵守法律規範(E 項)乘車調查得分差異分析

乘車調查指標		E1 (2 分)	E2 (1 分)	E3 (3 分)	合計 (6 分)
車隊名稱					
運將衛星車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)
優良衛星車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.53 分 (84.33%)	5.53 分 (92.17%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.77 分 (92.33%)	5.77 分 (96.17%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.24 分 (-8.00%)	-0.24 分 (-4.00%)
大都會衛星車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (66.67%)	5.00 分 (83.33%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-1.00 分 (-33.33%)	-1.00 分 (-16.67%)
楷模車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.45 分 (81.67%)	5.45 分 (90.83%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.75 分 (91.67%)	5.75 分 (95.83%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.30 分 (-10.00%)	-0.30 分 (-5.00%)
大慶大車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.67 分 (89.00%)	5.67 分 (94.50%)
	一般				
	差異值				
皇冠大車隊	多元	2.00 分 (100%)	0.83 分 (83.00%)	3.00 分 (100%)	5.83 分 (97.17%)
	一般	1.93 分 (96.50%)	1.00 分 (100%)	2.53 分 (84.33%)	5.46 分 (91.00%)
	差異值	0.07 分 (3.50%)	-0.17 分 (-17.00%)	0.47 分 (15.67%)	0.37 分 (6.17%)
Q TAXI 車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.86 分 (95.33%)	5.86 分 (97.67%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	-0.14 分 (-4.67%)	-0.14 分 (-2.33%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	一般	2.00 分 (100%)	0.98 分 (98.00%)	3.00 分 (100%)	5.98 分 (99.67%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.02 分 (2.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.02 分 (0.33%)
志英衛星車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.96 分 (98.67%)	5.96 分 (99.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.04 分 (1.33%)	0.04 分 (0.67%)
台灣大車隊	多元	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	6.00 分 (100%)
	一般	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.96 分 (98.67%)	5.96 分 (99.33%)
	差異值	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.04 分 (1.33%)	0.04 分 (0.67%)
平均數	多元	2.00 分 (100%)	0.98 分 (98.00%)	2.75 分 (91.67%)	5.73 分 (95.50%)
	一般	1.99 分 (99.50%)	1.00 分 (100%)	2.89 分 (96.33%)	5.88 分 (98.00%)
	差異值	0.01 分 (0.50%)	-0.02 分 (-2.00%)	-0.14 分 (-4.66%)	-0.15 分 (-2.50%)
代號之指標說明	E1：多元化計程車評鑑指標為車牌標示的清晰性； 一般計程車評鑑指標為車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性 E2：多元化計程車評鑑指標為不得設置車頂燈或空車燈； 一般計程車評鑑指標為依規定設置車頂燈 E3：依規定設置執業登記證				

3.6 乘車調查總平均得分差異分析

多元化計程車和一般計程車的乘車調查總平均得分(配分 60 分)結果差異分析請參閱表 3.6；就整體而言，多元化計程車的乘車調查總平均得分為 55.31 分(總平均得分占配分比率為 92.18%)較一般計程車的乘車調查總平均得分 54.86 分(總平均得分占配分比率 91.43%)，稍高 0.45 分(總平均得分占配分比率上升 0.75%)。就細部而言，多元化計程車在乘車調查評鑑項目表現稍優於一般計程車者計有 3 項，分別為：舒適性項目(B 項)、駕駛員儀態項目(C 項)及遵守公平交易項目(D 項)；而多元化計程車在乘車調查評鑑項目表現稍遜於一般計程車者計有 2 項，分別為：安全性項目(A 項)及遵守法律規範項目(E 項)。

表 3.6 乘車調查總得分差異分析

乘車調查指標		A. 安全性 (17 分)	B. 舒適性 (13 分)	C. 駕駛員儀態 (12 分)	D. 遵守公平交易 (12 分)	E. 遵守法律規範 (6 分)	總得分 (60 分)
車隊名稱							
運將衛星車隊	多元	14.00 分 (82.35%)	11.64 分 (89.54%)	10.94 分 (91.17%)	10.50 分 (87.50%)	6.00 分 (100%)	53.08 分 (88.47%)
	一般	15.45 分 (90.88%)	12.02 分 (92.46%)	11.19 分 (93.25%)	9.54 分 (79.50%)	6.00 分 (100%)	54.20 分 (90.33%)
	差異值	-1.45 分 (-8.53%)	-0.38 分 (-2.92%)	-0.25 分 (-2.08%)	0.96 分 (8.00%)	0.00 分 (0.00%)	-1.12 分 (-1.86%)
優良衛星車隊	多元	15.62 分 (91.88%)	12.62 分 (97.08%)	11.71 分 (97.58%)	9.69 分 (80.75%)	5.53 分 (92.17%)	55.17 分 (91.95%)
	一般	15.54 分 (91.41%)	11.67 分 (89.77%)	11.34 分 (94.50%)	9.76 分 (81.33%)	5.77 分 (96.17%)	54.08 分 (90.13%)
	差異值	0.08 分 (0.47%)	0.95 分 (7.31%)	0.37 分 (3.08%)	-0.07 分 (-0.58%)	-0.24 分 (-4.00%)	1.09 分 (1.82%)
大都會衛星車隊	多元	13.84 分 (81.41%)	12.13 分 (93.31%)	11.41 分 (95.08%)	10.33 分 (86.08%)	5.00 分 (83.33%)	52.71 分 (87.85%)
	一般	15.43 分 (90.76%)	11.97 分 (92.08%)	11.17 分 (93.08%)	8.59 分 (71.58%)	6.00 分 (100%)	53.16 分 (88.60%)
	差異值	-1.59 分 (-9.35%)	0.16 分 (1.23%)	0.24 分 (2.00%)	1.74 分 (14.50%)	-1.00 分 (-16.67%)	-0.45 分 (-0.75%)
楷模車隊	多元	15.68 分 (92.24%)	12.58 分 (96.77%)	11.15 分 (92.92%)	10.00 分 (83.33%)	5.45 分 (90.83%)	54.86 分 (91.43%)
	一般	15.94 分 (93.76%)	12.03 分 (92.54%)	11.32 分 (94.33%)	9.78 分 (81.50%)	5.75 分 (95.83%)	54.82 分 (91.37%)
	差異值	-0.26 分 (-1.52%)	0.55 分 (4.23%)	0.17 分 (-1.41%)	0.22 分 (1.83%)	-0.30 分 (-5.00%)	0.04 分 (0.06%)
大慶大車隊	多元	14.62 分 (86.00%)	12.98 分 (99.85%)	11.95 分 (99.58%)	10.98 分 (91.50%)	5.67 分 (94.50%)	56.20 分 (93.67%)
	一般						
	差異值						
皇冠大車隊	多元	15.50 分 (91.18%)	12.92 分 (99.38%)	12.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)	5.83 分 (97.17%)	54.25 分 (90.42%)
	一般	15.63 分 (91.94%)	12.65 分 (97.31%)	11.71 分 (97.58%)	9.70 分 (80.83%)	5.46 分 (91.00%)	55.15 分 (91.92%)
	差異值	-0.13 分 (-0.76%)	0.27 分 (2.07%)	0.29 分 (2.42%)	-1.70 分 (-14.16%)	0.37 分 (6.17%)	-0.9 分 (-1.50%)
Q TAXI 車隊	多元	14.98 分 (88.12%)	12.79 分 (98.38%)	11.74 分 (97.83%)	10.75 分 (89.58%)	5.86 分 (97.67%)	56.12 分 (93.53%)
	一般	16.00 分 (94.12%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	10.00 分 (83.33%)	6.00 分 (100%)	57.00 分 (95.00%)
	差異值	-1.02 分 (-6.00%)	-0.21 分 (-1.62%)	-0.26 分 (-2.17%)	0.75 分 (6.25%)	-0.14 分 (-2.33%)	-0.88 分 (-1.47%)
TaxiGo 勛斗雲 大車隊	多元	15.80 分 (92.94%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	11.60 分 (96.67%)	6.00 分 (100%)	58.40 分 (97.33%)
	一般	16.19 分 (95.24%)	11.95 分 (91.92%)	11.46 分 (95.50%)	10.05 分 (83.75%)	5.98 分 (99.67%)	55.63 分 (92.72%)
	差異值	-0.39 分 (-2.30%)	1.05 分 (8.08%)	0.54 分 (4.50%)	1.55 分 (12.92%)	0.02 分 (0.33%)	2.77 分 (4.61%)
志英衛星車隊	多元	16.00 分 (94.12%)	13.00 分 (100%)	12.00 分 (100%)	8.00 分 (66.67%)	6.00 分 (100%)	55.00 分 (91.67%)
	一般	15.80 分 (92.94%)	11.75 分 (90.38%)	10.96 分 (91.33%)	8.92 分 (74.33%)	5.96 分 (99.33%)	53.39 分 (88.98%)
	差異值	0.20 分 (1.18%)	1.25 分 (9.62%)	1.04 分 (8.67%)	-0.92 分 (-7.66%)	0.04 分 (0.67%)	1.61 分 (2.69%)
台灣大車隊	多元	16.67 分 (98.06%)	12.78 分 (98.31%)	11.86 分 (98.83%)	10.00 分 (83.33%)	6.00 分 (100%)	57.31 分 (95.52%)
	一般	16.45 分 (96.76%)	12.58 分 (96.77%)	11.80 分 (98.33%)	9.56 分 (79.67%)	5.96 分 (99.33%)	56.35 分 (93.92%)
	差異值	0.22 分 (1.30%)	0.20 分 (1.54%)	0.06 分 (0.50%)	0.44 分 (3.66%)	0.04 分 (0.67%)	0.96 分 (1.60%)
平均數	多元	15.27 分 (89.82%)	12.64 分 (97.23%)	11.68 分 (97.33%)	9.99 分 (83.25%)	5.73 分 (95.50%)	55.31 分 (92.18%)
	一般	15.83 分 (93.12%)	12.18 分 (93.69%)	11.44 分 (95.33%)	9.54 分 (79.50%)	5.88 分 (98.00%)	54.86 分 (91.43%)
	差異值	-0.56 分 (-3.30%)	0.46 分 (3.54%)	0.24 分 (2.00%)	0.45 分 (3.75%)	-0.15 分 (-2.50%)	0.45 分 (0.75%)

第四章 多元化計程車營運組織訪查結果

本章主要針對大慶大車隊及 Q TAXI 車隊多元化計程車營運組織訪查結果進行說明。

4.1 多元化計程車營運組織訪查時間

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊營運組織訪查時間請參閱表 4.1。

表 4.1 110 年多元化計程車營運組織訪查評鑑時間

營運組織訪查時間	營運組織訪查車隊名稱
110 年 8 月 10 日（週二，上午）	大慶大車隊
110 年 8 月 10 日（週二，下午）	Q TAXI 車隊

4.2 多元化計程車營運組織訪查結果

本章針對上揭 2 家車隊進行營運組織訪查評鑑得分結果說明。

一、大慶大車隊及 Q TAXI 車隊營運組織訪查評鑑指標得分表現

110 年營運組織訪查評鑑項目包括：營運制度(G 項)、計程車管理(H 項)、駕駛員管理(I 項)、乘客服務管理(J 項)、政策配合度(K 項)、民眾申訴事項(L 項)、經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(M 項，總分之額外加扣分事項)，本節分別針對 2 家車隊在上揭營運組織訪查評鑑項目所隸屬指標的得分結果予以說明。

(一)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在營運制度項目(G 項)的得分比較

首先就營運制度項目的指標(G 項)而言，大慶大車隊及 Q TAXI 車隊的得分結果請參閱表 4.2；根據分析結果顯示，在營運制度的得分排序中，Q TAXI 車隊的表現優於大慶大車隊，主要的差異原因在於大慶大車隊於實際查核時，無法提供車輛派遣的相關統計資料，且僅能提供一週的行車歷史軌跡資料。

表 4.2 營運制度(G 項)之營運組織訪查評鑑得分

車隊名稱	G1 (1 分)	G2 (1 分)	G3 (1 分)	G4 (1 分)	G5 (1 分)	G6 (1 分)	G7 (1 分)	G8 (1 分)	G 項合計 (8 分)	排序
大慶大車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.00 分 (100%)	0.71 分 (71.00%)	0.20 分 (20.00%)	4.71 分 (58.88%)	2
Q TAXI 車隊	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.60 分 (60.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.94 分 (94.00%)	1.00 分 (100%)	7.34 分 (91.75%)	1
平均數	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.30 分 (30.00%)	0.50 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	0.83 分 (83.00%)	0.60 分 (60.00%)	6.03 分 (75.38%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)	0.42 (140.00%)	0.71 (142.00%)	0.00 (0.00%)	0.16 (19.28%)	0.57 (95.00%)		
代號之指標說明	G1：必要營運報表編製情形 G2：旅客責任保險執行情形 G3：車隊與駕駛員定型化契約執行情形 G4：車輛派遣資料統計情形					G5：營運資料保存管理情形 G6：向駕駛員收取服務費的收據開立情形 G7：衛星定位派遣功能運作妥適率 G8：行車歷史軌跡資料管理情形				

(二)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在計程車管理項目(H 項)的得分比較

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在計程車管理項目的指標(H 項)得分結果請參閱表 4.3；根據分析結果顯示，在計程車管理項目的得分排序中，Q TAXI 車隊的表現優於大慶大車隊。

表 4.3 計程車管理(H 項)之營運組織訪查評鑑得分

車隊名稱	H1 (1 分)	H 項合計 (1 分)	排序
大慶大車隊	0.80 分 (80.00%)	0.80 分 (80.00%)	2
Q TAXI 車隊	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	1
平均數	0.90 分 (90.00%)	0.90 分 (90.00%)	
標準差 (變異係數%)	0.14 (15.56%)		
代號之指標說明	H1：計程車車齡比率		

(三)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在駕駛員管理項目(I 項)的得分比較

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在駕駛員管理項目的指標(I 項)得分結果請參閱表 4.4；根據分析結果顯示，在駕駛員管理項目的得分排序中，Q TAXI 車隊的表現優於大慶大車隊，主要的差異原因在於大慶大車隊於實際查核時，未能提供教育訓練內容涵蓋性騷擾防治、主動列印收據及性別工作平等法主題的相關佐證資料，同時亦未能提供已執行在職駕駛員教育訓練相關佐證資料(如簽名簿、訓練照片等)。

表 4.4 駕駛員管理(I 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	I1 (2 分)	I2 (2 分)	I3 (3 分)	I4 (3 分)	I5 (2 分)	I6 (2 分)	I 項合計 (14 分)	排序
大慶大車隊	0.40 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	0.60 分 (20.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	2.00 分 (100%)	3.40 分 (24.29%)	2
Q TAXI 車隊	0.40 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	2.40 分 (80.00%)	2.40 分 (80.00%)	0.40 分 (20.00%)	2.00 分 (100%)	8.00 分 (57.14%)	1
平均數	0.40 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.50 分 (50.00%)	1.20 分 (40.00%)	0.20 分 (10.00%)	2.00 分 (100%)	5.70 分 (40.71%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)	1.27 (84.67%)	1.70 (141.67%)	0.28 (140.00%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	I1：駕駛員甄選作業執行情形 I2：駕駛員獎懲作業執行情形 I3：新加入駕駛員教育訓練執行情形			I4：在職駕駛員教育訓練執行情形 I5：駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形 I6：駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形				

(四)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在乘客服務管理項目(J 項)的得分比較

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在乘客服務管理項目的指標(J 項)得分結果請參閱表 4.5；根據分析結果顯示，在乘客服務管理項目的得分排序中，Q TAXI 車隊的表現優於大慶大車隊，主要的差異原因在於大慶大車隊於實際查核時，未能訂定客訴案件的合理處理時效，也未能提供客訴處理紀錄與完整的乘客遺失物品案件處理紀錄之相關佐證資料。

表 4.5 乘客服務管理(J 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	J1 (2 分)	J2 (4 分)	J3 (3 分)	J 項合計 (9 分)	排序
大慶大車隊	1.20 分 (60.00%)	0.00 分 (0.00%)	1.20 分 (40.00%)	2.40 分 (26.67%)	2
Q TAXI 車隊	1.20 分 (60.00%)	0.80 分 (20.00%)	2.40 分 (80.00%)	4.40 分 (48.89%)	1
平均數	1.20 分 (60.00%)	0.40 分 (10.00%)	1.80 分 (60.00%)	3.40 分 (37.78%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.57 (142.50%)	0.85 (47.22%)		
代號之指標說明	J1：客訴案件處理制度執行情形 J2：客訴案件處理妥適率 J3：乘客遺失物處理情形				

(五)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在政策配合度項目(K 項)的得分比較

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在政策配合度項目的指標(K 項)得分方面，根據臺北市公共運輸處提供的行文要求處理數量、函覆案件數量，計算主管機關行文要求處理案件回覆率及得分，請參閱表 4.6 之 K1 數字；根據主管機關開辦活動場次及車隊參與次數，計算主管機關開辦活動參與率及得分（請參閱附件 11），如表 4.6 之 K2 數字；另根據主管機關要求辦理計畫件數及車隊已辦理件數，計算車隊對主管機關要求辦理相關計畫的執行率得分，如表 4.6 之 K3 數字；根據表 4.6 分析結果顯示，在政策配合度項目的得分排序中，大慶大車隊及 Q TAXI 車隊的得分皆為滿分，表現良好。

表 4.6 政策配合度(K 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	K1 (2 分)	K2 (1 分)	K3 (2 分)	K 項合計 (5 分)	排序
大慶大車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
Q TAXI 車隊	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	1
平均數	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)	
標準差 (變異係數%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)	0.00 (0.00%)		
代號之指標說明	K1：車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率 K2：車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率 K3：車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形				

(六)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在民眾申訴事項項目(L 項)的得分比較

大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在民眾申訴事項項目的指標(L 項)得分方面，根據臺北市公共運輸處提供的民眾申訴派遣車隊案件數及車隊提供的車輛數，計算主管機關接獲民眾申訴件數發生率及得分，請參閱表 4.7；根據分析結果顯示，主管機關接獲民眾申訴件數發生率指標未達滿分(3 分)的車隊為大慶大車隊。

表 4.7 民眾申訴事項(L 項)之營運組織訪查評鑑得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	L. 民眾申訴事項 (3 分)
大慶大車隊	2.99 分 (99.67%)
Q TAXI 車隊	3.00 分 (100%)
平均數	3.00 分 (100%)
標準差 (變異係數%)	0.01 (0.33%)

(七)大慶大車隊及 Q TAXI 車隊在經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題的得分比較

經營優良表現(M1 項)指標係總分之外的額外加分事項(總加分上限 5 分)，加分的優良事項有四類，第一類:營運表現良好獲政府機關獎勵獎項者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第二類:採取創新性營運作為對營運效益或形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第三類:從事社會責任對營運效益及形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)、第四類:其他特殊事蹟對營運效益及形象具顯著貢獻者(每件加 1 分，加分上限 2 分)。

本計畫根據大慶大車隊及 Q TAXI 車隊提報的優良事蹟項目而評定的加分結果，請參閱表 4.8；根據該表顯示，Q TAXI 車隊提報的 2 項優良表現中，於媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導，且於車內張貼須全程配戴口罩之宣傳貼紙，符合上述第二類優良事項，加 1 分；該公司雖然已辦理駕駛員英語教育訓練，但教育訓練的普及率或實質效果仍有待強化，不予加分。

另重大違規事項(M2 項)係總分之外的額外扣分事項(總扣分上限 5 分)，由於 2 家車隊於 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間均無發生重大違規事項，不予扣分。

重大服務品質問題(一)(M3 項)及重大服務品質問題(二)(M4 項)指標係總分之外的額外扣分事項(總扣分上限 3 分)，根據乘車調查結果，計算重大服務品質問題(一)與重大服務品質問題(二)之得分(請參閱附件 12)，根據附件 12 結果顯示，大慶大車隊及 Q TAXI 車隊皆不扣分。

表 4.8 經營優良表現(M1 項)之得分

營運組織訪查 評鑑指標得分 車隊名稱	車隊提報的經營優良表現事蹟 (加分事項)	評定說明	加分	M1 項加分
大慶大車隊	未提報。			
Q TAXI 車隊	媒合 APP 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」宣導，以及於車內張貼須全程配戴口罩之宣傳貼紙。	符合第二類	1 分	1 分
平均數				
標準差 (變異係數%)				
代號之指標說明	M1:經營優良表現			

二、大慶大車隊及 Q TAXI 車隊營運組織訪查評鑑總得分

2 家計程車派遣車隊的營運組織訪查評鑑總得分結果，請參閱表 4.9；根據分析結果顯示，在營運組織訪查評鑑總得分中，Q TAXI 車隊的表現優於大慶大車隊。

表 4.9 大慶大車隊及 Q TAXI 車隊營運組織訪查評鑑總得分

車隊名稱 \ 評鑑指標	營運制度 (G 項) (8 分)	計程車 管理 (H 項) (1 分)	駕駛員 管理 (I 項) (14 分)	乘客服務 管理 (J 項) (9 分)	政策配 合度 (K 項) (5 分)	民眾申訴 事項 (L 項) (3 分)	合計 ①	經營優良 表現 (M1 項) ②	重大違規 事項 (M2 項) ③	重大服務 品質問題 (一) (M3 項) ④	重大服務 品質問題 (二) (M4 項) ⑤	總得分 ①+②-③-④-⑤	排序
大慶大車隊	4.71 分 (58.88%)	0.80 分 (80.00%)	3.40 分 (24.29%)	2.40 分 (26.67%)	5.00 分 (100%)	2.99 分 (99.67%)	19.30 分 (48.25%)	0 分	0 分		0 分	19.30 分	2
Q TAXI 車隊	7.34 分 (91.75%)	1.00 分 (100%)	8.00 分 (57.14%)	4.40 分 (48.89%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	28.74 分 (71.85%)	1 分	0 分		0 分	29.74 分	1
平均數	6.03 分 (75.38%)	0.90 分 (90.00%)	5.70 分 (40.71%)	3.40 分 (37.78%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	24.02 分 (60.05%)					24.52 分	

第五章 多元化計程車與一般計程車營運組織訪查評鑑得分差異分析

本章主要針對 2 家多元化計程車與 22 家一般計程車車隊之營運組織訪查評鑑結果進行差異分析。

5.1 營運制度項目(G 項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑營運制度項目(G 項)得分差異分析，請參閱表 5.1，多元化計程車營運制度項目的得分為 6.03 分(得分占配分比率 75.38%)，較一般計程車得分 7.47 分(得分占配分比率 93.38%)，低 1.44 分(得分占配分比率減少 18.00%)。

表 5.1 營運制度項目(G 項)得分差異分析

計程車類別	G1 (1 分)	G2 (1 分)	G3 (1 分)	G4 (1 分)	G5 (1 分)	G6 (1 分)	G7 (1 分)	G8 (1 分)	G 項合計 (8 分)
多元化計程車 平均數 ①	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	0.30 分 (30.00%)	0.50 分 (50.00%)	1.00 分 (100%)	0.83 分 (83.00%)	0.60 分 (60.00%)	6.03 分 (75.38%)
一般計程車 平均數 ②	0.86 分 (86.00%)	1.00 分 (100%)	0.86 分 (86.00%)	0.87 分 (87.00%)	1.00 分 (100%)	0.97 分 (97.00%)	0.90 分 (90.00%)	1.00 分 (100%)	7.47 分 (93.38%)
差異值 ① - ②	-0.06 分 (-6.00%)	0 分 (0.00%)	0.14 分 (14.00%)	-0.57 分 (-57.00%)	-0.50 分 (-50.00%)	0.03 分 (3.00%)	-0.07 分 (-7.00%)	-0.40 分 (-40.00%)	-1.44 分 (-18.00%)
代號之 指標說明	G1：必要營運報表編製情形 G2：旅客責任保險執行情形 G3：車隊與駕駛員定型化契約執行情形 G4：車輛派遣資料統計情形				G5：營運資料保存管理情形 G6：向駕駛員收取服務費的收據開立情形 G7：衛星定位派遣功能運作妥適率 G8：行車歷史軌跡資料管理情形				

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.4 之平均數。

5.2 計程車管理項目(H 項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑計程車管理項目得分差異分析，請參閱表 5.2，多元化計程車計程車管理項目的得分為 0.90 分(得分占配分比率 90.00%)，較一般計程車得分 0.53 分(得分占配分比率 53.00%)，高 0.37 分(得分占配分比率增加 37.00%)。

表 5.2 計程車管理項目(H 項)得分差異分析

計程車類別	H1 (1 分)	H 項合計 (1 分)
多元化計程車 平均數 ①	0.90 分 (90.00%)	0.90 分 (90.00%)
一般計程車 平均數 ②	0.53 分 (53.00%)	0.53 分 (53.00%)
差異值 ① - ②	0.37 分 (37.00%)	0.37 分 (37.00%)
代號之 指標說明	H1：計程車車齡比率	

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.5 之平均數。

5.3 駕駛員管理項目(I 項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑駕駛員管理項目得分差異分析，請參閱表 5.3，多元化計程車駕駛員管理項目的得分為 5.70 分(得分占配分比率 40.71%)，較一般計程車得分 7.83 分(得分占配分比率 55.93%)，低 2.13 分(得分占配分比率減少 15.22%)。

表 5.3 駕駛員管理項目(I 項)得分差異分析

計程車類別	I1 (2 分)	I2 (2 分)	I3 (3 分)	I4 (3 分)	I5 (2 分)	I6 (2 分)	I 項合計 (14 分)
多元化計程車 平均數 ①	0.40 分 (20.00%)	0.40 分 (20.00%)	1.50 分 (50.00%)	1.20 分 (40.00%)	0.20 分 (10.00%)	2.00 分 (100%)	5.70 分 (40.71%)
一般計程車 平均數 ②	1.49 分 (74.50%)	1.22 分 (61.00%)	1.45 分 (48.33%)	1.25 分 (41.67%)	0.69 分 (34.50%)	1.73 分 (86.50%)	7.83 分 (55.93%)
差異值 ① - ②	-1.09 分 (-54.50%)	-0.82 分 (-41.00%)	0.05 分 (1.67%)	-0.05 分 (-1.67%)	-0.49 分 (-24.50%)	0.27 分 (13.50%)	-2.13 分 (-15.22%)
代號之 指標說明	I1：駕駛員甄選作業執行情形 I2：駕駛員獎懲作業執行情形 I3：新加入駕駛員教育訓練執行情形			I4：在職駕駛員教育訓練執行情形 I5：駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形 I6：駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形			

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.6 之平均數。

5.4 乘客服務管理項目(J項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑乘客服務管理項目得分差異分析，請參閱表 5.4，多元化計程車乘客服務管理項目的得分為 3.40 分(得分占配分比率 37.78%)，較一般計程車得分 6.40 分(得分占配分比率 71.11%)，低 3.00 分(得分占配分比率減少 33.33%)。

表 5.4 乘客服務管理項目(J項)得分差異分析

計程車類別	J1 (2 分)	J2 (4 分)	J3 (3 分)	J 項合計 (9 分)
多元化計程車 平均數 ①	1.20 分 (60.00%)	0.40 分 (10.00%)	1.80 分 (60.00%)	3.40 分 (37.78%)
一般計程車 平均數 ②	1.55 分 (77.50%)	2.51 分 (62.75%)	2.35 分 (78.33%)	6.40 分 (71.11%)
差異值 ① - ②	-0.35 分 (-17.50%)	-2.11 分 (-52.75%)	-0.55 分 (-18.33%)	-3.00 分 (-33.33%)
代號之 指標說明	J1：客訴案件處理制度執行情形 J2：客訴案件處理妥適率 J3：乘客遺失物處理情形			

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.7 之平均數。

5.5 政策配合度項目(K項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑政策配合度項目得分差異分析，請參閱表 5.5，多元化計程車政策配合度項目的得分為 5.00 分(得分占配分比率 100%)，較一般計程車得分 4.83 分(得分占配分比率 96.60%)，高 0.17 分(得分占配分比率增加 3.40%)。

表 5.5 政策配合度項目(K項)得分差異分析

計程車類別	K1 (2 分)	K2 (1 分)	K3 (2 分)	K 項合計 (5 分)
多元化計程車 平均數 ①	2.00 分 (100%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	5.00 分 (100%)
一般計程車 平均數 ②	1.83 分 (91.50%)	1.00 分 (100%)	2.00 分 (100%)	4.83 分 (96.60%)
差異值 ① - ②	0.17 分 (8.50%)	0.00 分 (0.00%)	0.00 分 (0.00%)	0.17 分 (3.40%)
代號之 指標說明	K1：車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率 K2：車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率 K3：車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形			

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.8 之平均數。

5.6 民眾申訴事項項目(L 項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑民眾申訴事項項目得分差異分析，請參閱表 5.6，多元化計程車民眾申訴事項項目的得分為 3.00 分(得分占配分比率 100%)，較一般計程車得分 2.99 分(得分占配分比率 99.67%)，高 0.01 分(得分占配分比率增加 0.33%)。

表 5.6 民眾申訴事項項目(L 項)得分差異分析

計程車類別	L. 民眾申訴事項 (3 分)
多元化計程車 平均數 ①	3.00 分 (100%)
一般計程車 平均數 ②	2.99 分 (99.67%)
差異值 ① - ②	0.01 分 (0.33%)

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.9 之平均數。

5.7 經營優良表現(M1 項)得分差異分析

110 年營運組織訪查評鑑經營優良表現得分差異分析，請參閱表 5.7，多元化計程車經營優良表現加分為 0.50 分，較一般計程車的加分 1.18 分，少加 0.68 分。

表 5.7 經營優良表現(M1 項)得分差異分析

計程車類別	M1 項加分
多元化計程車 平均數 ①	加 0.50 分
一般計程車 平均數 ②	加 1.18 分
差異值 ① - ②	少加 0.68 分

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告書表 5.10 之平均數。

5.8 營運組織訪查評鑑總平均得分差異分析

110 年多元化計程車與一般計程車營運組織訪查評鑑總平均得分(配分 40 分)的差異分析，請參閱表 5.8，多元化計程車營運組織訪查評鑑總平均得分為 24.52 分(總平均得分占配分比率 61.30%)，較一般計程車總平均得分 29.95 分(總平均得分占配分比率 74.88%)，低 5.43 分(總平均得分占配分比率減少 13.58%)。

表 5.8 營運組織訪查評鑑總得分差異分析

計程車類別	營運制度 (G 項) (8 分)	計程車 管理 (H 項) (1 分)	駕駛員 管理 (I 項) (14 分)	乘客服務 管理 (J 項) (9 分)	政策配 合度 (K 項) (5 分)	民眾申訴 事項 (L 項) (3 分)	經營優良 表現 (M1 項)	重大違規 事項 (M2 項)	重大服務 品質問題 (一) (M3 項)	重大服務 品質問題 (二) (M4 項)	總得分 (總得分占 配分比率)
多元化計程車 平均數 ①	6.03 分 (75.38%)	0.90 分 (90.00%)	5.70 分 (40.71%)	3.40 分 (37.78%)	5.00 分 (100%)	3.00 分 (100%)	0.50 分	0 分		0 分	24.52 分 (61.30%)
一般計程車 平均數 ②	7.47 分 (93.38%)	0.53 分 (53.00%)	7.83 分 (55.93%)	6.40 分 (71.11%)	4.83 分 (96.60%)	2.99 分 (99.67%)	1.18 分	0 分	1.56 分	0 分	29.95 分 (74.88%)
差異值 ① - ②	-1.44 分 (-18.00%)	0.37 分 (37.00%)	-2.13 分 (-15.22%)	-3.00 分 (-33.33%)	0.17 分 (3.40%)	0.01 分 (0.33%)	-0.68 分	0 分		0 分	-5.43 分 (-13.58%)

註：一般計程車營運組織訪查評鑑家數為 22 家，而多元化計程車營運組織訪查評鑑家數僅 2 家，兩者結果的比較有可能較不具代表性。

第六章 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總平均得分差異分析

本章主要針對 2 家多元化計程車車隊的服務品質評鑑總平均得分(乘車調查得分+營運組織訪查評鑑得分)進行說明；同時，針對比較多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總平均得分的差異分析進行說明。

6.1 多元化計程車服務品質評鑑總平均得分及排序

110 年多元化計程車服務品質的總平均得分及排序，請參閱表 6.1。

表 6.1 多元化計程車服務品質評鑑總得分及排序

評鑑指標		車隊名稱		平均數
		大慶大車隊	Q TAXI 車隊	
乘車調查	安全性(A 項) (17 分)	14.62 分 (86.00%)	14.98 分 (88.12%)	14.80 分 (87.06%)
	舒適性(B 項) (13 分)	12.98 分 (99.85%)	12.79 分 (98.38%)	12.89 分 (99.15%)
	駕駛員儀態(C 項) (12 分)	11.95 分 (99.58%)	11.74 分 (97.83%)	11.85 分 (98.75%)
	遵守公平交易(D 項) (12 分)	10.98 分 (91.50%)	10.75 分 (89.58%)	10.87 分 (90.58%)
	遵守法律規範(E 項) (6 分)	5.67 分 (94.50%)	5.86 分 (97.67%)	5.77 分 (96.17%)
	合計 ①	56.20 分 (93.67%)	56.12 分 (93.53%)	56.16 分 (93.60%)
營運組織訪查	營運制度(G 項) (8 分)	4.71 分 (58.88%)	7.34 分 (91.75%)	6.03 分 (75.38%)
	計程車管理(H 項) (1 分)	0.80 分 (80.00%)	1.00 分 (100.00%)	0.90 分 (90.00%)
	駕駛員管理(I 項) (14 分)	3.40 分 (24.29%)	8.00 分 (57.14%)	5.70 分 (40.71%)
	乘客服務管理(J 項) (9 分)	2.40 分 (26.67%)	4.40 分 (48.89%)	3.40 分 (37.78%)
	政策配合度(K 項) (5 分)	5.00 分 (100.00%)	5.00 分 (100.00%)	5.00 分 (100.00%)
	民眾申訴事項(L 項) (3 分)	2.99 分 (99.67%)	3.00 分 (100.00%)	3.00 分 (100.00%)
	合計 ②	19.30 分 (48.25%)	28.74 分 (71.85%)	24.02 分 (60.05%)
	經營優良表現 (M1 項) ③	0 分	1 分	
	重大違規事項 (M2 項) ④	0 分	0 分	
	重大服務品質問題(一) (M3 項) ⑤			
	重大服務品質問題(二) (M4 項) ⑥	0 分	0 分	
總得分 ①+②+③-④-⑤-⑥		75.50 分	85.86 分	80.68 分
排序		2	1	

6.2 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總平均得分差異分析

110 年多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總平均得分差異分析，請參閱表 6.2，多元化計程車服務品質評鑑總平均得分為 80.68 分，較一般計程車總平均得分 84.27 分，少了 3.59 分。

表 6.2 多元化計程車與一般計程車服務品質評鑑總平均得分差異表現

計程車類別	服務品質評鑑總平均得分
多元化計程車 平均數 ①	80.68 分
一般計程車 平均數 ②	84.27 分
差異值 ① - ②	-3.59 分

註：表內一般計程車平均數摘自「110 年臺北市計程車客運服務業（派遣車隊）服務品質評鑑計畫」期末報告書表 6.1 之平均數。

第七章 結論與建議

7.1 結論

本調查報告以初探性質進行 110 年臺北市派遣車隊之多元化計程車服務品質評鑑作業，評鑑項目包括：乘車調查(配分 60 分)及營運組織訪查作業(配分 40 分)；本調查報告以臺北市提供多元化計程車的 10 家派遣車隊為乘車調查對象(運將衛星車隊、優良衛星車隊、大都會衛星車隊、楷模車隊、大慶大車隊、皇冠大車隊、Q TAXI 車隊、TaxiGo 飡斗雲大車隊、志英衛星車隊及台灣大車隊)，乘車調查結果顯示，110 年多元化計程車的總平均得分為 55.31 分(總平均得分占配分比率 92.18%)，相較於一般計程車總平均得分 54.86 分(總平均得分占配分比率 91.43%)，多出 0.45 分(總平均得分占配分比率多出 0.75%)，很明顯地，多元化計程車的乘車調查得分表現較優於一般計程車之表現；多元化計程車較優於一般計程車的乘車調查指標為舒適性項目、駕駛員儀態項目及遵守公平交易項目。

但多元化計程車乘車調查得分表現相較於一般計程車須強化的指標為：

- 一、安全性項目之指標：車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道、車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶。
- 二、遵守公平交易項目之指標：事先告知或徵詢乘客行駛路線。
- 三、遵守法律規範項目之指標：依規定設置執業登記證。

營運組織訪查評鑑方面，目前臺北市計程車派遣車隊中，大慶大車隊皆為多元化計程車及 Q TAXI 車隊多元化計程車占總車輛數比率超過 90%；因此，該兩家車隊列為多元化計程車營運組織訪查評鑑對象，營運組織訪查評鑑結果顯示，110 年多元化計程車的總平均得分為 24.52 分(總平均得分占配分比率 61.30%)，相較於一般計程車總平均得分 29.95 分(總平均得分占配分比率 74.88%)，低 5.43 分(總平均得分占配分比率減少 13.58%)；根據訪查評鑑結果顯示，相較於一般計程車而言，多元化計程車較須強化的營運組織訪查評鑑指標為：

- 一、營運制度項目之指標：必要營運報表編製情形、車輛派遣資料統計情形、營運資料保存管理情形、衛星定位派遣功能運作妥適率、行車歷史軌跡資料管理情形。

- 二、駕駛員管理項目之指標：駕駛員甄選作業執行情形、駕駛員獎懲作業執行情形、在職駕駛員教育訓練執行情形、駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形。
- 三、乘客服務管理項目之指標：客訴案件處理制度執行情形、客訴案件處理妥適率、乘客遺失物處理情形。

此外，就服務品質評鑑總平均得分方面，多元化計程車的總平均得分為 80.68 分，較一般計程車總平均得分 84.27 分，少了 3.59 分。

7.2 建議

根據 110 年多元化計程車服務品質評鑑作業過程與調查結果，本報告分別從臺北市公共運輸處及業者之觀點，研提下列的建議事項，作為主管機關及業者提升多元化計程車公共品質之施政或營運管理的參酌方向。

一、對主管機關建議事項

- (一)多元化計程車納為評鑑對象係未來趨勢，將服務品質評鑑對象擴及於多元化計程車，如增加調查內容，亦可適時增加計畫經費。
- (二)建議主辦機關未來可考量另案進一步深入且嚴謹地探討多元化計程車服務品質。

二、對業者建議事項

(一)強化多元化計程車駕駛員教育訓練

根據服務品質評鑑調查結果顯示，業者有必要強化多元化計程車駕駛員教育訓練的項目包括：性騷擾防治、性別工作平等法、事先告知或徵詢乘客行駛路線、依規定設置執業登記證、車內張貼及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶等，尤其是後三項業者有必要列為駕駛員定期或不定期的稽核內容。

(二)強化多元化計程車營運管理制度的健全性

根據服務品質評鑑調查結果顯示，業者有必要建立更健全的營運管理制度包括：

1. 強化車輛派遣資料統計的完整性。
2. 強化駕駛員徵選作業的嚴謹性。
3. 強化駕駛員獎懲作業的完整性及落實性。
4. 建立駕駛員被客訴召回教育訓練的完善稽核作業。
5. 建立完善的客訴處理標準作業程序，並落實執行之。

7.3 調查結果之使用限制

本調查報告係以初探性質進行多元化計程車之服務品質評鑑，調查結果之引用，須考量下列之研究限制：

一、乘車調查樣本數太少

基於經費預算有限之限制，本調查報告以 10 家一般計程車車隊所擁有的多元化計程車做為乘車調查對象，乘車調查數量介於 1~45 輛(依多元化計程車占總車輛數比率分配)之間，其中 7 家車隊的乘車調查數皆未達 30 份以上之大樣本，可能出現非常態分配之離散型資料型態，而造成調查結果之偏誤。

二、營運組織訪查評鑑家數太少

本調查報告以大慶大車隊(目前皆為多元化計程車)和 Q TAXI 車隊(一般計程車車輛數占總車輛數比率少於 10%)為多元化計程車車隊營運組織訪查評鑑對象，由於訪查評鑑家數太少，其營運組織訪查評鑑結果可能難以推論及於其他擁有多元化計程車業者之營運管理品質。

三、服務品質評鑑結果

本調查結合大慶大車隊及 Q TAXI 車隊之乘車調查及營運組織訪查之平均得分而得到多元化計程車之服務品質評鑑總平均得分，由於服務品質評鑑家數僅 2 家，其調查結果可能難以推論及於其他擁有多元化計程車業者之服務品質水準。

附件 2 計程車客運服務業申請核准經營辦法

法規名稱：計程車客運服務業申請核准經營辦法

修正時間：中華民國 108 年 10 月 01 日

第 1 條

本辦法依公路法第五十六條第一項規定訂定之。

第 2 條

本辦法所稱派遣，係指接受消費者提出之乘車需求後，以下列方式之一提供計程車客運業及其駕駛人服務並收取費用之營運方式：

- 一、指派消費者搭車所在地同一營業區域內特定計程車前往載客。
- 二、指派一輛以上計程車予消費者選擇後前往載客。

第 3 條

計程車客運服務業得接受委託辦理下列服務業務：

- 一、車輛牌照之請領、換發、繳銷、車輛檢驗及各種異動登記。
- 二、車輛違規罰鍰及稅費等之繳納。
- 三、汽車責任保險之投保。
- 四、行車事故之有關處理事項。
- 五、購車貸款申請及動產擔保之登記。
- 六、車輛派遣。
- 七、其他經公路主管機關核准之業務。

計程車客運服務業之服務對象，應符合下列規定：

- 一、須為領有有效之職業駕駛執照及執業地計程車駕駛人執業登記證之駕駛人。
- 二、前項第一款至第五款及第七款服務業務，限對同一公路監理機關轄區內個人經營計程車客運業者提供服務。
- 三、經營前項第六款車輛派遣服務業務，限對同一營業區域內之計程車提供服務。

第 4 條

經營計程車客運服務業，應填具籌設申請書（如附件一），向該管公路主管機關申請核准籌設。

經營派遣計程車客運服務業務（以下簡稱派遣業務），除應依前項規定辦理外，並檢具下列文件，向該管公路主管機關申請：

- 一、新籌設公司者，檢附公司章程草案，其為有限公司者，並檢具全體股東身分證明文件影本；其為股份有限公司者，並檢具發起人身分證明文件影本。
- 二、已成立公司增加計程車客運服務業營業項目者，為公司章程修正草案，並檢附公司登記證明文件、股份有限公司之股東會議事錄或有限公司之股東同意書。
- 三、已成立計程車運輸合作社者，為運輸合作社章程。
- 四、營業計畫書，應載明下列事項：
 - （一）組織。
 - （二）資本額及資金來源。
 - （三）派遣系統（設備、設置地點、自有或租用、是否與其他派遣計程車客運服務業共用同一套派遣系統、是否與同一類型之其他廠牌派遣系統相容）、營業方式。

附件 2 (續 1)

- (四) 設置車輛及駕駛員清冊 (含駕駛員姓名、車號、車齡、排氣量)。
- (五) 派遣中心工作人員編制。
- (六) 派遣車隊規模發展計畫。
- (七) 建立服務品牌計畫。
- (八) 緊急應變計畫 (發生重大災難時對駕駛員及派遣工作人員之調度計畫)。
- (九) 車頂燈及車身之企業識別標識圖例。

前項第四款第三目之派遣系統非屬自有者，應一併提供派遣系統經營業者之公司證明文件。

經營派遣業務申請籌設分公司，應檢具第二項第一款及第四款各目文件，向分公司所在地公路主管機關申請核准籌設。

公路主管機關得訂定審查規定或遴聘 (派) 學者、專家及電信主管機關代表審查第二項及前項申請籌設文件。

第 5 條

計程車客運服務業最低資本額新臺幣一百萬元以上。

經營派遣業務最低資本額新臺幣五百萬元以上，其每設置一家分公司，最低資本額應增加新臺幣一百萬元。

第 6 條

經領得公路主管機關核發核准籌設證 (如附件二) 之計程車客運服務業，應自核准之日起六個月內依法辦妥公司登記或商業登記後，填具立案申請書 (如附件三)，檢附公司登記證明文件或商業登記證明文件，報請該管公路主管機關核准立案，發給計程車客運服務業營業執照 (如附件四)，始得依法營業。

經核准籌設分公司經營派遣業務，應於依法辦妥分公司設立登記後三十日內，檢送下列文件向分公司所在地公路主管機關登記，始得依法營運。變更時，亦同：

- 一、立案申請書。
- 二、分公司設立登記表或分公司變更登記表影本。
- 三、分公司經理人名冊及其身分證明文件。
- 四、營業計畫書。

申請經營派遣業務或其分支機構，並應檢附同一計程車營業區域內依公路主管機關規定之定型化契約範本簽訂參與車輛營運契約書一百五十份以上，及投保每人新臺幣一百五十萬元以上之旅客責任保險。

公路主管機關得視當地特性，調整前項契約書數量予以公告。

第 7 條

計程車客運服務業經核准籌設後，如因特殊情形未能如期籌備完成者，得報請該管公路主管機關展期，其期間以六個月為限，逾期撤銷核准。

第 8 條

計程車客運服務業應自核准立案之日起一個月內領取營業執照開始營業，並報請該管公路主管機關備查。逾期不開業者，廢止其營業執照。

附件 2 (續 2)

第 9 條

計程車客運服務業有下列情事之一時，應報請該管公路主管機關核准後，依法向公司或商業主管機關辦理變更登記，其營業執照必須換發者，並應備辦妥變更登記之公司登記證明文件或商業登記證明文件申請換領：

- 一、變更公司或商業之組織、名稱或負責人。
- 二、變更董事、監察人、經理人或合夥人。
- 三、修改公司章程或合夥契約。
- 四、增加業務項目。
- 五、變更資本額。
- 六、變更公司或商業地址。

第 10 條

計程車客運服務業，不得購買計程車牌照，轉賣他人，或僱人駕駛，或出租經營。

第 11 條

委託計程車客運服務業服務之計程車客運業，得於行車執照上加註計程車客運服務業之名稱及地址。

個人經營計程車客運業者委託計程車客運服務業代辦業務時，應依公路主管機關規定之契約書範本簽訂契約。

第 12 條

計程車客運服務業開業後，受託服務之計程車有增減時，均應依附表格式（如附件五）按月分別列冊，其增加者並應檢附第六條第三項所定契約書及旅客責任保險證明文件，通知該管公路主管機關。

計程車客運服務業經營多元化計程車客運服務者，應按月將營運服務成績報表，送請該管公路主管機關查核。

第 13 條

計程車客運服務業經營派遣業務者向受託服務之計程車駕駛人收取服務費，其收費基準應經登載於公路主管機關網頁，始得實施；修正時，亦同；其向計程車駕駛人收取費用時，應開立統一發票或掣發收據，並據實載明收費項目及金額。經營派遣業務者提供之優惠措施，應報經該管公路主管機關備查，其優惠乘客之金額或相關成本費用，不得要求計程車駕駛人負擔或以任何名目轉嫁於駕駛人。業者應按月補足駕駛人為配合優惠措施致短收之金額，並保存相關單據或匯款證明至少三年，供該管公路主管機關查核。

經營派遣業務者提供之優惠措施，於實施前報經該管公路主管機關會商當地勞工、消費者保護等主管機關、團體及計程車客運業同業公會暨相關之公（工）會審查同意，並明定於第六條第三項所定契約書者，不受前項規定之限制。

第 14 條

委託計程車客運服務業代辦業務之車輛，除應依規定標示個人姓名外，並得依規定位置與規格標示受託代辦業務之公司或商業名稱。但委託經營派遣業務之車輛，應依規定位置與規格標示受託之公司或商業名稱。

前項標示內容，於終止委託時應即塗銷之。

附件 2（續 3）

第 15 條

計程車客運服務業對其委託人，應負責宣達政令並督促其遵守。

第 16 條

同一車輛以委託一家經營派遣業務之計程車客運服務業為限，經營派遣業務之計程車客運服務業應先確認委託車輛是否未加入其他經營派遣業務之計程車客運服務業。

第 17 條

計程車客運服務業對受託服務之車輛發生行車事故時，應協助或代為處理。經營派遣業務對其委託人，並應盡下列責任：

- 一、維持服務品質。
- 二、提供專業訓練。
- 三、確認已投保每人新臺幣一百五十萬元以上之旅客責任保險。
- 四、解決消費爭議。

第 18 條

經營派遣業務應遵守下列規定：

- 一、須二十四小時自動錄音，記錄話務內容。其以數據通訊派遣車輛者，另須二十四小時自動記錄下列車輛派遣資料：
 - （一）計程車牌照號碼（或代號）。
 - （二）日期及時間。
 - （三）載客狀態。
 - （四）有定位功能者，其車輛定位座標。
- 二、每日應記錄下列車輛派遣資料：
 - （一）日期及時間。
 - （二）乘客上下車地點。
 - （三）派遣車號（或代號）。
 - （四）有定位功能者，至叫車地點時間。
- 三、應設申訴專線，並有專人處理申訴案件，申訴案件應做流水編號，並將處理結果詳實記錄。
- 四、應保存最近六個月之下列統計資料供公路主管機關查核：
 - （一）乘客要求派車次數（含電話及網路）。
 - （二）車輛派遣次數。
 - （三）平均可派車輛數。
 - （四）申訴次數，區分乘客對車輛未準時到達或未到達之申訴，及乘客對車輛或駕駛之一般申訴。
- 五、叫車電話、申訴電話、通話費率、車資收費標準及收費方式應刊登於電話簿或企業網站，並提供公路主管機關刊登於機關網站。
- 六、叫車電話與申訴電話，應顯示於車內前座椅背明顯處。
- 七、接通電話時，應先告知乘客足以識別該員工之編號或真實姓名。

附件 2 (續 4)

八、應告知乘客派遣車輛預估到達時間。

九、應接受公路主管機關辦理之考核、評鑑或查訪。

十、以網際網路平臺提供預約及派遣服務者，應保存各趟次車號、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費等營運資料至少二年，並配合該管公路主管機關提供查詢及下載之權限。

前項第一款至第三款資料應保存三個月，並應整理保持隨時接受檢查。但派遣設備為無線電者，應保存十五日。

第 19 條

計程車客運服務業不得貸款予計程車駕駛人購車或給予擔保分期付款購車，且不得代為保管車輛證件。

第 20 條

計程車客運服務業不得有任意通訊聚眾，致有妨害公共秩序之虞情事。

第 21 條

計程車客運服務業申請定期停業或歇業時，應報請該管公路主管機關核准，並將未了業務儘速處理完畢。

第 22 條

計程車客運服務業接受委託代辦各項服務業務，如未切實履行約定義務，因而致委託人遭受損害時，應負賠償責任。

第 23 條

計程車客運服務業違反本辦法之規定，或未依本辦法申請核准即經營計程車客運服務業，依公路法第七十七條第三項規定處罰。

第三條第二項第一款規定，如計程車客運服務業已善盡查證駕駛人駕駛執照及執業登記證資格之注意，或縱加以相當注意而仍不免發生違規者，不適用前項規定。

第 23-1 條

經公路主管機關核准經營派遣業務之計程車客運服務業並領得營業執照，其辦理計程車共乘，準用汽車運輸業管理規則第九十六條之二至第九十六條之十之規定。

前項業者經營多元化計程車客運服務，準用汽車運輸業管理規則第四條第三項、第十一條之一、第九十一條第一項、第三項至第六項及汽車運輸業審核細則第七條第三項之規定。

第 24 條

以計程車運輸合作社型態經營派遣業務，不受第五條資本額、第六條公司登記或商業登記之限制。但以服務其社員為限。

第 25 條

未領得計程車客運服務業營業執照經營派遣業務者，依公路法第七十七條第三項規定處罰。

第 26 條

本辦法施行日期，由交通部定之。

附件 3 臺北市 24 家計程車派遣車隊基本資料

臺北市派遣計程車業者資訊							
項目	車隊名稱	總車輛數	叫車電話	申訴電話	通話費率	叫車收費方式	受託駕駛人服務收費標準*
1.	台北 衛星車隊	247	(02)4128333	(02)27916000	市話：1.6 元 /3 分，餘依 信業者費率 計算。	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	派遣費 1. 公司專用機，每月 3000 元 2. 駕駛人自備手機，每月 2800 元
2.	皇冠 大車隊	403	(02)4128333	(02)27916000	市話：1.6 元 /3 分，餘依 信業者費率 計算。	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	一般計程車 1. 公司專用機，每月 3000 元 2. 駕駛人自備手機，每月 2800 元 多元化計程車 1. 駕駛人自備手機，每月 400 元 2. 派遣費，每趟車資 15%
3.	楷模車隊	453	(02)4499178 手機直撥： 55178	同左	手機直撥每 秒 0.1 元，餘 依市話或電 信業者費率 計算。	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
4.	大都會 衛星車隊	293	(02)4499850 手機直撥： 551787	同左	手機直撥每 秒 0.1 元，餘 依市話或電 信業者費率 計算。	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
5.	聖欽 衛星車隊	263	(02)77401762	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
6.	聖惠 衛星車隊	290	(02)4498880	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
7.	聖雄 衛星車隊	257	(02)77456072	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
8.	北松 衛星車隊	125	(02)77456723	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
9.	彰勝 衛星車隊	260	(02)77401013	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
10.	優良 衛星車隊	804	(02)4499988 手機直撥： 551788	同左	手機直撥每 秒 0.1 元，餘 依市話或電 信業者費率 計算。	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)

附件 3 (續 1)

項目	車隊名稱	總車輛數	叫車電話	申訴電話	通話費率	叫車收費方式	受託駕駛人服務收費標準*
11.	國華 衛星車隊	246	(02)4499877	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
12.	運將 衛星車隊	272	(02)77401763	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
13.	志英 衛星車隊	459	(02)87875557 手機直撥： 55102	(02)27694493	手機直撥每 秒 0.12 元； 餘依市話或 電信業者費 率計算。	現金、 行動支付	1. 派遣費 方案一 月租費，每月 1800 元 派遣費，每趟 10 元 方案二 月租費，每月 3000 元 方案三(多元化計程車) 月租費，每月 1300 元 派遣費，每趟 10 元 方案四(多元化計程車) 月租費，每月 2500 元 2. 保險費，每月 125 元 3. 非現金支付處理費，車資 3.5%
14.	賓樂 衛星車隊	50	(02)87870088	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 悠遊卡	1. 方案一 月租費，每月 1000 元 派遣費，每趟 10 元 2. 方案二 月租費，每月 1500 元 派遣費，每趟 10 元(每月上限 1500 元)
15.	台灣 大車隊	13099	(02)40588888 手機直撥： 55688	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	一般計程車 1. 月租費，依選擇之資費方案，每月最 高 1500 元 2. 派遣費 一般任務，依選擇之資費方案，每趟最 高 30 元 機場接送任務，每趟次加收 40 元 3. 行政事務處理費(含旅客運送責任 保險保費)，每月 200 元 4. 通信費(申辦簡碼者免收)，每月 300 元 5. 非現金支付系統使用費 一般會員，當趟車資的 3% 儲值型企業會員，當趟車資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15% 多元化計程車 1. 系統設定費(一次性費用)，1000 元 (入隊時收取) 2. 派遣費 一般會員及儲值型企業會員，當趟車 資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15% 3. 行政事務處理費，每月 100 元(含旅 客運送責任保險保費)

附件 3 (續 2)

項目	車隊名稱	總車輛數	叫車電話	申訴電話	通話費率	叫車收費方式	受託駕駛人服務收費標準*
16.	大愛 衛星車隊	166	(02)87872000	(02)87878069	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	1. 月租費，依選擇之資費方案，每月最高 1500 元 2. 派遣費 一般任務，依選擇之資費方案，每趟最高 20 元 機場接送任務，每趟次加收 40 元 3. 行政事務處理費(含旅客運送責任保險保費)，每月 200 元 4. 通信費(申辦簡碼者免收)，每月 300 元 5. 非現金支付系統使用費 一般會員，當趟車資的 3% 儲值型企業會員，當趟車資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15%
17.	婦協 衛星車隊	189	(02)27662222	(02)87878069	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	1. 月租費，依選擇之資費方案，每月最高 1500 元 2. 派遣費 一般任務，依選擇之資費方案，每趟最高 20 元 機場接送任務，每趟次加收 40 元 3. 行政事務處理費(含旅客運送責任保險保費)，每月 200 元 4. 通信費(申辦簡碼者免收)，每月 300 元 5. 非現金支付系統使用費 一般會員，當趟車資的 3% 儲值型企業會員，當趟車資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15%
18.	城市泛亞 衛星車隊	196	(02)85011122	(02)85011100	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	1. 月租費，依選擇之資費方案，每月最高 1500 元 2. 派遣費 一般任務，依選擇之資費方案，每趟最高 20 元 機場接送任務，每趟次加收 40 元 3. 行政事務處理費(含旅客運送責任保險保費)，每月 200 元 4. 通信費(申辦簡碼者免收)，每月 300 元 5. 非現金支付系統使用費 一般會員，當趟車資的 3% 儲值型企業會員，當趟車資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15%
19.	城市 衛星車隊	214	(02)4055899 手機直撥： 55899	同左	手機直撥每 秒 0.1 元， 依市話或電 信業者費率 計算。	現金、 信用卡、 悠遊卡及 行動支付	1. 月租費，依選擇之資費方案，每月最高 1500 元 2. 派遣費 一般任務，依選擇之資費方案，每趟最高 20 元 機場接送任務，每趟次加收 40 元 3. 行政事務處理費(含旅客運送責任保險保費)，每月 200 元 4. 通信費(申辦簡碼者免收)，每月 300 元 5. 非現金支付系統使用費 一般會員，當趟車資的 3% 儲值型企業會員，當趟車資的 10% 非儲值型企業會員，當趟車資的 15%
20.	大慶 大車隊	991	(02)23785678	同左	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡	多元化計程車 1. 派遣費，車資 25% 2. 保險費，每月 200 元
21.	大豐 衛星車隊 (臺北市 分公司)	109	(02)29183000 手機直撥： 55100	(02)29182233	1. 市話：1.6 元/3 分或依 電信業者費 率計算。 2. 手機直撥 每秒 0.12 元	現金、 信用卡	1. 月租費，每月 900 元 2. 派遣費，每趟 10 元 3. 保險費，每月 100 元

附件 3 (續 3)

項目	車隊名稱	總車輛數	叫車電話	申訴電話	通話費率	叫車收費方式	受託駕駛人服務收費標準*
22.	Q TAXI 車隊	4923	APP 叫車	(02)28937531	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡	一般計程車 1. 派遣費，每趟 15 元 2. 保險費，每月 200 元 多元化計程車 1. 派遣費，車資 25% 2. 保險費，每月 200 元
23.	TaxiGo 飡斗雲 大車隊	2976	LINE 和 FB Messenger 叫車	(02)87715053	依市話或電 信業者費率 計算	現金、 信用卡	一般計程車 1. 派遣費，車資 15% 2. 線上支付服務費，車資 2.8% 3. 保險費，每月 100 元 多元化計程車 1. 派遣費，車資 15% 2. 線上支付服務費，車資 2.8% 3. 保險費，每月 100 元
24.	Yoxi 車隊	982	APP 叫車	(02)2293-5858	依市話或電 信業者費率 計算	現金、信用 卡	1. 月租費，每月 1500 元 2. 派遣費，每趟 10 元 3. 保險費，每月 200 元 4. 企業會員，當趟車資 15% 5. 非現金支付系統使用費，當趟車資 2.8% 入隊首年優惠： 1. 月租費，每月 0 元 2. 派遣費，每趟 0 元 3. 保險費，每月 200 元 4. 企業會員，當趟車資 0%至 15% 5. 非現金支付系統使用費，當趟車資 1.8%

附件 4 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」專家學者
座談會會議紀錄

主辦單位：中華民國品質學會

會議名稱：110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫專家
學者座談會

時間：中華民國 110 年 3 月 12 日(星期五)上午 10 時 00 分

地點：國立臺北商業大學中正紀念館 7 樓專業教室

主席：陳昭華博士

出席人員(或單位代表)：臺北市公共運輸處一般運輸科黃股長俊翰、周教授文生、
曾教授平毅、臺北市計程車客運商業同業公會、臺北市
個人計程車駕駛員職業工會、臺北市計程車客運服務商
業同業公會、臺北市政府警察局交通警察大隊、臺北市
多元化計程車產業工會、台北衛星車隊、皇冠大車隊、大
都會衛星車隊、楷模車隊、聖欽衛星車隊、聖惠衛星車隊、
聖雄衛星車隊、北松衛星車隊、彰勝衛星車隊、優良衛星
車隊、國華衛星車隊、運將衛星車隊、賓樂衛星車隊、志
英衛星車隊、台灣大車隊、大愛衛星車隊、婦協衛星車隊、
城市泛亞衛星車隊、城市衛星車隊、大慶大車隊、大豐衛
星車隊(臺北市分公司)、Q TAXI 車隊、TaxiGO 舢斗雲大
車隊、Yoxi 車隊、中華民國品質學會(詳會議簽到表)。

壹、主席致詞(略)

貳、公共運輸處長官致詞(略)

參、座談結果與建議

一、周教授文生

- (一)建議未來可另一新調查研究案進行多元化計程車的深入調查作業時，
可瞭解各車隊多元化計程車營運管理現況及問題點。
- (二)目前一般計程車每位駕駛只能加入單一車隊，但多元化計程車因沒有
車身標誌，能否接受多元平台派遣，建議政策參考。
- (三)聯合派遣不同車隊的訪查評鑑結果可能回歸單一業者，因此是否獨立
評鑑每個車隊未來可再探討。

附件 4 (續 1)

(四)基於組織訪查時間有限，可能無法現場仔細查核，建議評鑑作業可考量分為兩階段，團隊人員可派調查員先查看或檢核相關佐證資料後，訪查委員實地訪查時，再確認資料的正確性。

(五)建議乘客的平台滿意度評價可作為未來乘車調查評比之參考資訊。

二、曾教授平毅

(一)今年較去年的評鑑作業更具系統化，且標準作業更為縝密，值得肯定。

(二)承辦學會協助車隊編製營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書，有利於服務品質評鑑作業之執行，值得肯定。

(三)根據去年評鑑作業結果進行指標的增刪調整，評估指標總配分沒有調整，但做調整的指標項目都很合理，且有逐年做項目指標的調整是很不錯的作法。

(四)本年度加入多元化計程車調查，建議調查結果以附件方式表達，以避免因本計畫屬於一般計程車調查而產生混淆。

(五)司機戴口罩之乘車調查評分方式，建議與車隊業者溝通如何宣導駕駛員正確配戴口罩。

三、臺北市公共運輸處

(一)請各車隊協助宣導「搭乘計程車須全程配戴口罩」，可於駕駛車內外張貼相關宣導貼紙，或加註於媒合 APP 上提醒駕駛員及乘客，前述相關宣導作為請於 110 年 3 月 31 日前提供相關拍照記錄或截圖陳送公運處，列入本年度評鑑加分事項。

(二)各車隊如有針對駕駛員辦理外語相關訓練，請於 110 年 4 月 30 日前檢附相關成果資料(含簽到表、上課照片及課程教材內容)或截圖陳交公運處，列入本年度評鑑加分事項。

(三)經考量多元化計程車車輛數在臺北已具一定規模，本案車隊評鑑應反映出現實計程車市場樣貌，因此不宜忽略此多元化計程車型態之服務品質，故建議今年試辦納入多元化計程車調查，也希望同步汲取多方意見，針對此樣態下評鑑機制的作法及可行性。

四、Yoxi 車隊

建議明確訂定營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書的繳交期程。

五、Q TAXI 車隊

(一)建議依各車隊一般計程車與多元化計程車車輛數的比率分配乘車調查抽樣數量。

附件 4 (續 2)

(二)雖然 Q TAXI 車隊的一般計程車少於車輛總數的 10%，建議本年度服務品質評鑑結果仍能評定等第。

六、大慶大車隊

大慶大車隊全數皆為多元化計程車，建議本年度服務品質評鑑仍能評定等第。

七、皇冠大車隊

希望通用計程車的執行成效可列為加分事項。

八、公(工)會代表

(一)建議考量針對計程車的三種不同營運模式獨立分開評鑑。

(二)建議 B6 指標「所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽」配分 4 分，與 A1 指標「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」配分 2 分做對調，以彰顯 A1 指標可能屬於駕駛員惡意作為的安全預防。

(三)A1 指標名稱為「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」，建議更改為「車窗可透視看清晰車內物體」；A1 指標若無法目視判定評分時，則以監理所製發的字卡進行評分。

肆、散會(11 時)

附件 4 (續 3)

「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」

專家學者座談會簽到表

會議時間：中華民國 110 年 3 月 12 日 (星期五) 上午 10 時 00 分

會議地點：國立臺北商業大學中正紀念館 7 樓專業教室

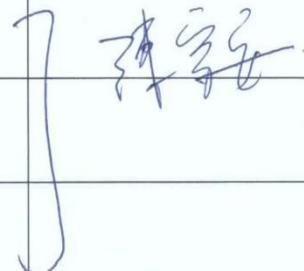
出席人員	簽名
周教授義華	
周教授文生	周文生
曾教授平毅	曾平毅
陳教授昭華	陳昭華
臺北市公共運輸處	黃俊翰
臺北市計程車客運商業同業公會	高金德
臺北市汽車駕駛員職業工會	
臺北市計程車駕駛員職業工會	
臺北市個人計程車駕駛員職業工會	阮志明

附件 4 (續 4)

臺北市自備車輛計程車駕駛員職業工會	
臺北市計程車客運服務商業同業公會	蔡素田
有限責任臺北市計程車運輸合作社聯合社	
臺北市政府警察局交通警察大隊	林宏志
臺北市多元化計程車產業工會	胡德武 譚偉邦 連 江
藍天使衛星車隊	
台北衛星車隊	薛阿愛
皇冠大車隊	蔡尚祿
大都會衛星車隊	
楷模車隊	
聖欽衛星車隊	
聖惠衛星車隊	

□

附件 4 (續 5)

聖雄衛星車隊	
北松衛星車隊	
彰勝衛星車隊	
優良衛星車隊	
國華衛星車隊	
運將衛星車隊	
賓樂衛星車隊	
志英衛星車隊	陳金源 吳淑華
首都衛星車隊	
台灣大車隊	
大愛衛星車隊	
婦協衛星車隊	

附件 4 (續 6)

城市泛亞衛星車隊	陳冠安
城市衛星車隊	
大慶大車隊	林哲弘
大豐衛星車隊(臺北市分公司)	陳冠宏
Q TAXI 車隊	高如輝 王政清
TaxiGo 勛斗雲大車隊	黃香綺 郭俊豪
Yoxi 車隊	陳宏 蔡政利 翁裕
中華民國品質學會	洪成 黃麗珍

附件 5 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」專家學者座談會建議事項處理對照表

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期中報告書 修正頁碼
周教授文生	一、建議未來可另一新調查研究案進行多元化計程車的深入調查作業時，可瞭解各車隊多元化計程車營運管理現況及問題點。	建請公運處酌參。	
	二、目前一般計程車每位駕駛只能加入單一車隊，但多元化計程車因沒有車身標誌，能否接受多元平台派遣，建議政策參考。	建請公運處酌參。	
	三、聯合派遣不同車隊的訪查評鑑結果可能回歸單一業者，因此是否獨立評鑑每個車隊未來可再探討。	根據上年度服務品質評鑑結果顯示，各車隊的評鑑分數仍有差異，建請本年度仍採各車隊獨立評鑑作業。	
	四、基於組織訪查時間有限，可能無法現場仔細查核，建議評鑑作業可考量分為兩階段，團隊人員可派調查員先查看或檢核相關佐證資料後，訪查委員實地訪查時，再確認資料的正確性。	遵照建議事項辦理。	
	五、建議乘客的平台滿意度評價可作為未來乘車調查評比之參考資訊。	目前消費者可發表評論的平台或網站甚多，基於各類平台尚未有嚴格的客訴發表審查機制及未區分客訴案件類別之考量，建議俟平台或網站評論及評分機制更完善時，再參酌之。	
曾教授平毅	一、今年較去年的評鑑作業更具系統化，且標準作業更為縝密，值得肯定。	知悉。	
	二、承辦學會協助車隊編製營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書，有利於服務品質評鑑作業之執行，值得肯定。	知悉。	
	三、根據去年評鑑作業結果進行指標的增刪調整，評估指標總配分沒有調整，但做調整的指標項目都很合理，且有逐年做項目指標的調整是很不錯的作法。	知悉。	
	四、本年度加入多元化計程車調查，建議調查結果以附件方式表達，以避免因本計畫屬於一般計程車調查而產生混淆。	遵照建議事項辦理。	
	五、司機戴口罩之乘車調查評分方式，建議與車隊業者溝通如何宣導駕駛員正確配戴口罩。	已遵照建議事項辦理。	

附件 5 (續 1)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期中報告書 修正頁碼
臺北市公共 運輸處	一、請各車隊協助宣導「搭乘計程車須全程配戴口罩」，可於駕駛車內外張貼相關宣導貼紙，或加註於媒合 APP 上提醒駕駛員及乘客，前述相關宣導作為請於110年3月31日前提供相關拍照記錄或截圖陳送公運處，列入本年度評鑑加分事項。	已遵照建議列為加分事項。	P. 58
	二、各車隊如有針對駕駛員辦理外語相關訓練，請於110年4月30日前檢附相關成果資料(含簽到表、上課照片及課程教材內容)或截圖陳交公運處，列入本年度評鑑加分事項。	已遵照建議列為加分事項。	P. 58
	三、經考量多元化計程車車輛數在臺北已具有一定規模，本案車隊評鑑應反映出現實計程車市場樣貌，因此不宜忽略此多元化計程車型態之服務品質，故建議今年試辦納入多元化計程車調查，也希望能同步汲取多方意見，針對此樣態下評鑑機制的作法及可行性。	已遵照建議事項列為本年度執行內容。	P. 23
Yoxi 車隊	建議明確訂定營運組織訪查評鑑指標執行成果說明書的繳交期程。	建議事項納入參考。	
Q TAXI 車隊	一、建議依各車隊一般計程車與多元化計程車車輛數的比率分配乘車調查抽樣數量。	建議事項納入參考。	
	二、雖然 Q TAXI 車隊的一般計程車少於車輛總數的10%，建議本年度服務品質評鑑結果仍能評定等第。	建議事項納入參考。	
大慶大車隊	大慶大車隊全數皆為多元化計程車，建議本年度服務品質評鑑仍能評定等第。	建議事項納入參考。	
皇冠大車隊	希望通用計程車的執行成效可列為加分事項。	建議事項納入參考。	
公(工)會 代表	一、建議考量針對計程車的三種不同營運模式獨立分開評鑑。	建議事項納入參考。	
	二、建議 B6指標「所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽」配分4分，與 A1指標「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」配分2分做對調，以彰顯 A1指標可能屬於駕駛員惡意作為的安全預防。	建議事項納入參考。	
	三、A1 指標名稱為「車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」，建議更改為「車窗可透視看清晰車內物體」；A1 指標若無法目視判定評分時，則以監理所製發的字卡進行評分。	建議事項納入參考。	

**附件 6 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期中報告
審查會議紀錄**

時間：110 年 4 月 21 日(週三)下午 2 時 30 分

地點：臺北市公共運輸處第 1 會議室

主席：李召集人文成

出席人員：(如簽到表)

紀錄：陳慧珊

壹、主席致詞(略)

貳、中華民國品質學會簡報(略)

參、各單位意見

周委員義華

評鑑工作流程說明很完整，以下針對報告書文字及內容修正：

- (1)第 2 章的標題為服務品質指標及評鑑項目、權重訂定，應修改為服務品質評鑑項目、指標及權重訂定。
- (2)第 7 頁及第 15 頁 3.1 內容重複，皆為服務品質評鑑項目、指標及權重訂定，惟第 2 章的內容為文獻回顧，各小節皆無提到評鑑項目及指標與權重訂定，與第 2 章標題不符合。
- (3)第 10 頁服務品質衡量指標 C1 應修正為不吸菸「及」不嚼食檳榔。
- (4)第 10 頁有關文獻探討內，根據「104 年台中市…遴選計畫」最後 1 行，評鑑結果區分等地乙等 71 分以上，是否有誤植，需修正或刪除。
- (5)第 13 頁表 2 內第 6 項最後 1 行重覆性應修正為重「複」性。
- (6)第 3 章內容未提及評分基準。
- (7)第 4 章研究工作核心是乘車調查，應加強說明乘車調查抽樣方式及乘車方式及各種方式占比，不同叫車方式品質可能會有差異，乘車時應分配叫車方式。
- (8)第 48 頁 C1 調查內容請修正為不吸菸及「不」嚼食檳榔。

臺北市汽車駕駛員職業工會

有關服務品質提到司機被客訴召回教育訓練，依有加入車隊之會員回報，目前做法為有客訴即予以退隊，希望同業能透過教育訓練方式給予駕駛一個機會。

附件 6（續 1）

臺北市計程車客運服務商業同業公會

針對司機被申訴方面，各車隊會審慎處理，直接退隊應為個案。

臺北市多元化計程車產業工會

1. 車隊對於服務優良的司機是否有獎勵納入評分標準。
2. 同一司機參與多車隊，司機可能在不同車隊表現不一樣，是否會影響車隊評鑑結果。

王委員郝凱

1. A1 指標有關車窗可透視看清車內物體，配分由 2 分調成 4 分，依據以往經驗是都可拿到滿分，應檢討調成 4 分是否合理，或是否能設定中間分級距，可參考之前依有無張貼廣告給分而有所差異。
2. 乘車調查於叫車後，所來的車輛倘非指定車隊，於計分標準上，需再區別來車是否為該車隊之聯合派遣車隊車輛；若來車並非聯合派遣車隊車輛，恐因駕駛參與多車隊營運，其情境差異應有不同計分標準。
3. 今年增加多元化計程車納入評鑑對象，請研究單位衡酌是否與一般小黃車輛車隊共同評鑑，抑或將專營多元化計程車隊獨立出來作評等，請研究單位針對本年度所採定之評鑑作法於報告書中詳述載明 2 者差異及理由。
4. 乘車調查 D3 主動提供收據項，部分車隊 APP 雖可提供電子收據，惟法規明定需要列印紙本收據，請研究單位重新擬訂給分標準，即便部分車隊可提供電子收據，倘調查趟次列印提供紙本乘車證明，應與未提供者仍有分數上之差異。

李委員文成

本市多元化計程車現在已經 1 萬多輛，也是未來車隊營運主力，不應該將多元化與其他多元化與一般小黃業者分開評鑑，應一致性看待。

臺北市公共運輸處 黃股長俊翰

本計畫係針對派遣車隊業者之營運表現作評鑑，至多元化計程車產業工會所提之駕駛人優良表現獎勵機制，建議可循交通局辦理之優良駕駛遴選作業提報。

附件 6（續 2）

中華民國品質學會

1. 車隊對優良司機獎勵是很好概念，可參考列入加分。
2. 王委員提到評分機制會來研擬增加分數級距來作評分。
3. 針對經營多元化計程車為主的車隊，評分結果屆時會特別分開說明及評等。

肆、結論

請中華民國品質學會依委員意見修正後再作執行，本案期中報告審查原則通過，請依期程辦理乘車調查及組織訪查；另依各委員意見修正期中報告，並於文到後 2 週內提送修正後期中報告予公運處備查。

散會(15 時 30 分)

附件 6 (續 3)

From: 中華民國品質學會

To: 北商

26/04/2021 11:16

#632 P.002/003

「110 年臺北市計程車客運服務業（派遣車隊）服務品質評鑑計畫期中報告審查會」會議簽到表

一、會議時間：110 年 4 月 21 日 14 時 30 分

二、開會地點：臺北市公共運輸處第 1 會議室

三、主持人：臺北市公共運輸處 李專門委員文成 紀錄：陳慧珊

四、出席人員：

李文成

單位	職稱	姓名
周委員義華		周義華
周委員文生		
曾委員平毅		
王委員郁凱		王郁凱
臺北市計程車客運商業同業公會		高全德
臺北市計程車駕駛員職業工會		
臺北市汽車駕駛員職業工會		鄭正榮

附件 6 (續 4)

臺北市自備車輛計程車駕駛員職業工會		
臺北市個人計程車駕駛員職業工會		陳志坤
臺北市計程車客運服務商業同業公會		李坤品
有限責任臺北市計程車運輸合作社聯合社		
臺北市多元化計程車產業工會		譚偉銘
臺北市公共運輸處		黃俊翰
中華民國品質學會		許世休

附件 7 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期中報告
審查意見處理對照表

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期中報告書修正頁碼
周委員 義華	一、第2章的標題為服務品質指標及評鑑項目、權重訂定，應修改為服務品質評鑑項目、指標及權重訂定。	已遵照審查意見依照撰寫內容調整成標題：第二章服務品質評鑑文獻回顧、上年度評鑑改善建議事項說明；第三章110年服務品質評鑑項目、指標、配分、調查起訖時間、等第訂定。	P. 7 及 P. 15
	二、第7頁及第15頁3.1內容重複，皆為服務品質評鑑項目、指標及權重訂定，惟第2章的內容為文獻回顧，各小節皆無提到評鑑項目及指標與權重訂定，與第2章標題不符合。	已遵照審查意見依照撰寫內容調整成標題：第二章服務品質評鑑文獻回顧、上年度評鑑改善建議事項說明；第三章110年服務品質評鑑項目、指標、配分、調查起訖時間、等第訂定。	P. 7 及 P. 15
	三、第10頁服務品質衡量指標 C1應修正為不吸菸「及」不嚼食檳榔。	已遵照審查意見修正。	P. 10、P. 48 及 P. 49
	四、第10頁有關文獻探討內，根據「104年台中市…遴選計畫」最後1行，評鑑結果區分等地乙等71分以上，是否有誤植，需修正或刪除。	已遵照審查意見修正。	P. 10
	五、第13頁表2內第6項最後1行重覆性應修正為重「複」性。	已遵照審查意見修正。	P. 13
	六、第3章內容未提及評分基準。	第三章標題已修正，評分基準以附件方式呈現。	P. 15
	七、第4章研究工作核心是乘車調查，應加強說明乘車調查抽樣方式及乘車方式及各種方式占比，不同叫車方式品質可能會有差異，乘車時應分配叫車方式。	已遵照審查意見說明抽樣方式及叫車方式。	P. 26
	八、第48頁C1調查內容請修正為不吸菸及「不」嚼食檳榔。	已遵照審查意見修正。	P. 48

附件 7 (續 1)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期中報告書修正頁碼
臺北市汽車駕駛員職業工會	有關服務品質提到司機被客訴召回教育訓練，依有加入車隊之會員回報，目前做法為有客訴即予以退隊，希望同業能透過教育訓練方式給予駕駛一個機會。	建議事項納入參考。	
臺北市計程車客運服務商業同業公會	針對司機被申訴方面，各車隊會審慎處理，直接退隊應為個案。	敬悉。	
臺北市多元化計程車產業工會	一、車隊對於服務優良的司機是否有獎勵納入評分標準。	建議事項納入參考。	P. 14、P. 18、P. 19 及 P. 58
	二、同一司機參與多車隊，司機可能在不同車隊表現不一樣，是否會影響車隊評鑑結果。	建議事項納入參考。	
王委員 郁凱	一、A1 指標有關車窗可透視看清車內物體，配分由 2 分調成 4 分，依據以往經驗是都可拿到滿分，應檢討調成 4 分是否合理，或是否能設定中間分級距，可參考之前依有無張貼廣告給分而有所差異。	已遵照審查意見修正評分級距。	P. 48 及 P. 49
	二、乘車調查於叫車後，所來的車輛倘非指定車隊，於計分標準上，需再區別來車是否為該車隊之聯合派遣車隊車輛；若來車並非聯合派遣車隊車輛，恐因駕駛參與多車隊營運，其情境差異應有不同計分標準。	已遵照審查意見將指定叫車車隊與前來載客車隊不相符比例列為 M3 的評分內容。	P. 18、P. 19 及 P. 58
	三、今年增加多元化計程車納入評鑑對象，請研究單位衡酌是否與一般小黃車輛車隊共同評鑑，抑或將專營多元化計程車隊獨立出來作評等，請研究單位針對本年度所採定之評鑑作法於報告書中詳述載明二者差異及理由。	1. 建議除大慶及 Q TAXI 車隊（一般計程車車輛數少於 10%）獨立進行多元化計程車評鑑，其餘車隊進行一般計程車評鑑。 2. 建議目前 10 家有經營多元化計程車之業者，獨立進行多元化計程車乘車調查指標評分結果之差異比較。	

附件 7 (續 2)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期中報告書修正頁碼
王委員 郁凱	四、乘車調查 D3主動提供收據項，部分車隊 APP 雖可提供電子收據，惟法規明定需要列印紙本收據，請研究單位重新擬訂給分標準，即便部分車隊可提供電子收據，倘調查趟次列印提供紙本乘車證明，應與未提供者仍有分數上之差異。	遵照審查意見修正成不同的評分差距及評分內容。	P. 48 及 P. 49
李委員 文成	本市多元化計程車現在已經 1 萬多輛，也是未來車隊營運主力，不應該將多元化與其他多元化與一般小黃業者分開評鑑，應一致性看待。	建請公運處酌參。	
臺北市 公共運 輸處 黃股長 俊翰	本計畫係針對派遣車隊業者之營運表現作評鑑，至多元化計程車產業工會所提之駕駛人優良表現獎勵機制，建議可循交通局辦理之優良駕駛遴選作業提報。	敬悉。	
中華民國 品質 學會	一、車隊對優良司機獎勵是很好概念，可參考列入加分。	敬悉。	
	二、王委員提到評分機制會來研擬增加分數級距來作評分。	敬悉。	
	三、針對經營多元化計程車為主的車隊，評分結果屆時會特別分開說明及評等。	敬悉。	

附件 8 110 年臺北市計程車(派遣車隊)一般計程車乘車調查表

本次來的計程車是否為小黃計程車： ☐ 是 ☐ 否 調查日期：110 年____月____日；叫車方式： ☐ 電話叫車 ☐ APP 叫車 上車時間：____：____：____；起點：____ 迄點：____ 駕駛員：____；調查車號：____		所屬計程車車隊 預定叫車車隊 實際到達車隊 ☐ 符合 ☐ 不符合，請填寫到達車隊：____	
調查項目	調查指標	調查結果(請勾選)	得分
A 安全性 (17分)	A1 車窗可透視看清晰車內物體(4分)	☐ 未張貼黏貼紙且可清晰看見(4分) ☐ 已張貼黏貼紙但可清晰看見(2分) ☐ 完全無法清晰看見(0分)	
	A2 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置(2分)	☐ 無使用手機或使用免持手機裝置(2分) ☐ 手持手機接聽或未使用免持手機裝置(0分)	
	A3 車門及車窗可由乘客自行開啟(1分)	☐ 可自行開啟(1分) ☐ 無法自行開啟或開啟有障礙(0分)	
	A4 車內前座椅背張貼乘客申訴及叫車電話標語(2分)	☐ 已張貼且字體清晰(2分) ☐ 未張貼或已張貼但字體不清晰(0分)	
	A5 駕駛員遵守交通規則(3分)	☐ 行車中遵守交通規則(3分) ☐ 未遵守交通規則(0分)(原因說明：_____)	
	A6 駕駛員有繫安全帶(1分)	☐ 有繫安全帶(1分) ☐ 未繫安全帶(0分)	
	A7 安全帶功能正常(1分)	☐ 功能正常(1分) ☐ 功能不正常或無法使用(0分)	
	A8 車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2分)	☐ 已張貼標語，且已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2分) ☐ 已張貼標語，但未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(1分) ☐ 未張貼標語，但已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(1分) ☐ 未張貼標語，且未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(0分)	
	A9 駕駛員有正確戴口罩(1分)	☐ 有正確戴口罩(1分) ☐ 沒有正確戴口罩(0分)	
得分小計			
B 舒適性 (13分)	B1 車輛車內整潔(3分)	☐ 非常整潔(3分) ☐ 稍微整潔(2.25分) ☐ 普通(1.5分) ☐ 稍微不整潔(0.75分) ☐ 非常不整潔(0分)	
	B2 車輛車外整潔(1分)	☐ 非常整潔(1分) ☐ 稍微整潔(0.75分) ☐ 普通(0.5分) ☐ 稍微不整潔(0.25分) ☐ 非常不整潔(0分)	
	B3 車內寧靜度(2分)	☐ 非常寧靜(2分) ☐ 稍微寧靜(1.5分) ☐ 普通(1分) ☐ 稍微不寧靜(0.5分) ☐ 非常不寧靜(0分)	
	B4 乘坐舒適度(2分)	☐ 非常舒適(2分) ☐ 稍微舒適(1.5分) ☐ 普通(1分) ☐ 稍微不舒適(0.5分) ☐ 非常不舒適(0分)	
	B5 車輛內無異味(2分)	☐ 沒有異味(2分) ☐ 有異味(菸味、檳榔味、便當味或其他臭味)(0分)	
	B6 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽(2分)	☐ 無遮蔽現象(2分) ☐ 有遮蔽現象(0分)	
	B7 無違規懸掛旗幟(1分)	☐ 無違規懸掛旗幟(1分) ☐ 有違規懸掛旗幟(0分)	
得分小計			
C 駕駛員儀態 (12分)	C1 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3分)	☐ 營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3分) ☐ 營業載客時吸菸或嚼食檳榔(0分)	
	C2 駕駛員儀容整齊(4分)	☐ 非常整齊(4分) ☐ 稍微整齊(3分) ☐ 普通(2分) ☐ 稍微不整齊(1分) ☐ 非常不整齊(0分)	
	C3 駕駛員服務態度(5分)	☐ 非常良好(5分) ☐ 稍微良好(3.75分) ☐ 普通(2.5分) ☐ 稍微不好(1.25分) ☐ 非常不好(0分)	
得分小計			
D 遵守公平交易 (12分)	D1 事先告知或徵詢乘客行駛路線(4分)	☐ 事先告知或徵詢(4分) ☐ 未事先告知或徵詢(0分)	
	D2 駕駛員依計費表規定收費(1分)	☐ 依計費表規定收費(1分) ☐ 未依計費表規定收費(0分)	
	D3 主動提供列印乘車證明(7分)	☐ 主動提供列印乘車證明(7分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供列印乘車證明(5分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供手寫乘車證明或 APP 有提供電子化乘車證明(3分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，且乘客要求時仍無法提供手寫乘車證明及 APP 未提供電子化乘車證明(0分)	
得分小計			
E 遵守法律規範 (6分)	E1 車身、車牌及車後窗車牌標示的清晰性(2分)	☐ 已標示車牌且字體清晰(2分) ☐ 未標示車牌或已標示車牌但字體不清晰(0分)	
	E2 依規定設置車頂燈(1分)	☐ 已設置車頂燈(1分) ☐ 未設置車頂燈(0分)	
	E3 依規定設置執業登記證(3分)	☐ 已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，且字體清晰(3分) ☐ 已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，但字體不清晰(1.5分) ☐ 未於儀錶板上右側或右前座椅背插座設置執業登記證(0分)	
得分小計			
車隊是否定期查核駕駛員執業登記證？		☐ 有定期查核 ☐ 沒有定期查核	
總得分			
乘車調查滿意度：_____%(總得分÷60分)			

附件 9 110 年臺北市計程車(派遣車隊)多元化計程車乘車調查表

本次來的計程車是否為小黃計程車： ☐ 是 ☐ 否 調查日期：110 年____月____日；叫車方式： ☐ 電話叫車 ☐ APP 叫車 上車時間：____：____；起點：____ 迄點：____ 駕駛員：____；調查車號：____		所屬計程車車隊 預定叫車車隊 實際到達車隊 是否符合 ☐ 符合 ☐ 不符合，請填寫到達車隊：____	
調查項目	調查指標	調查結果(請勾選)	得分
A 安全性 (17 分)	A1 車窗可透視看清車內物體(4 分)	☐ 未張貼黏貼紙且可清晰看見(4 分) ☐ 已張貼黏貼紙但可清晰看見(2 分) ☐ 完全無法清晰看見(0 分)	
	A2 駕駛員開車當中未使用手機或使用免持手機裝置(2 分)	☐ 無使用手機或使用免持手機裝置(2 分) ☐ 手持手機接聽或未使用免持手機裝置(0 分)	
	A3 車門及車窗可由乘客自行開啟(1 分)	☐ 可自行開啟(1 分) ☐ 無法自行開啟或開啟有障礙(0 分)	
	A4 車內前座椅背張貼乘客申訴與叫車電話標語及 APP 內有乘客申訴管道(2 分)	☐ 已張貼乘客申訴與叫車電話標語，且 APP 內已具備申訴管道功能(2 分) ☐ 已張貼乘客申訴與叫車電話標語或 APP 內已具備申訴管道功能(1 分) ☐ 未張貼乘客申訴與叫車電話標語，且 APP 內未具備申訴管道功能(0 分)	
	A5 駕駛員遵守交通規則(3 分)	☐ 行車中遵守交通規則(3 分) ☐ 未遵守交通規則(0 分)(原因說明：_____)	
	A6 駕駛員有繫安全帶(1 分)	☐ 有繫安全帶(1 分) ☐ 未繫安全帶(0 分)	
	A7 安全帶功能正常(1 分)	☐ 功能正常(1 分) ☐ 功能不正常或無法使用(0 分)	
	A8 車內張貼標語及口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2 分)	☐ 已張貼標語，且已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(2 分) ☐ 已張貼標語，但未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(1 分) ☐ 未張貼標語，但已口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(1 分) ☐ 未張貼標語，且未口頭或語音提醒乘客繫上安全帶(0 分)	
	A9 駕駛員有正確戴口罩(1 分)	☐ 有正確戴口罩(1 分) ☐ 沒有正確戴口罩(0 分)	
	得分小計		
B 舒適性 (13 分)	B1 車輛車內整潔(3 分)	☐ 非常整潔(3 分) ☐ 稍微整潔(2.25 分) ☐ 普通(1.5 分) ☐ 稍微不整潔(0.75 分) ☐ 非常不整潔(0 分)	
	B2 車輛車外整潔(1 分)	☐ 非常整潔(1 分) ☐ 稍微整潔(0.75 分) ☐ 普通(0.5 分) ☐ 稍微不整潔(0.25 分) ☐ 非常不整潔(0 分)	
	B3 車內寧靜度(2 分)	☐ 非常寧靜(2 分) ☐ 稍微寧靜(1.5 分) ☐ 普通(1 分) ☐ 稍微不寧靜(0.5 分) ☐ 非常不寧靜(0 分)	
	B4 乘坐舒適度(2 分)	☐ 非常舒適(2 分) ☐ 稍微舒適(1.5 分) ☐ 普通(1 分) ☐ 稍微不舒適(0.5 分) ☐ 非常不舒適(0 分)	
	B5 車輛內無異味(2 分)	☐ 沒有異味(2 分) ☐ 有異味(菸味、檳榔味、便當味或其他臭味)(0 分)	
	B6 所有車窗無廣告物(如電子支付條碼、廣告內容等)遮蔽(2 分)	☐ 無遮蔽現象(2 分) ☐ 有遮蔽現象(0 分)	
	B7 無違規懸掛旗幟(1 分)	☐ 無違規懸掛旗幟(1 分) ☐ 有違規懸掛旗幟(0 分)	
得分小計			
C 駕駛員儀態 (12 分)	C1 駕駛員營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3 分)	☐ 營業載客時不吸菸及不嚼食檳榔(3 分) ☐ 營業載客時吸菸或嚼食檳榔(0 分)	
	C2 駕駛員儀容整齊(4 分)	☐ 非常整齊(4 分) ☐ 稍微整齊(3 分) ☐ 普通(2 分) ☐ 稍微不整齊(1 分) ☐ 非常不整齊(0 分)	
	C3 駕駛員服務態度(5 分)	☐ 非常良好(5 分) ☐ 稍微良好(3.75 分) ☐ 普通(2.5 分) ☐ 稍微不好(1.25 分) ☐ 非常不好(0 分)	
得分小計			
D 遵守公平交易 (12 分)	D1 事先告知或徵詢乘客行駛路線(4 分)	☐ 已事先告知或徵詢(4 分) ☐ 未事先告知或徵詢(0 分)	
	D2 依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費(1 分)	☐ 已依計費表規定收費或依 APP 顯示應付車資收費(1 分) ☐ 未依計費表規定收費，且未依 APP 顯示應付車資收費(0 分)	
	D3 主動提供列印乘車證明(7 分)	☐ 使用電話叫車(不適用的車隊：Q TAXI、大慶、TaxiGo、大都會、楷模) ☐ 主動提供列印乘車證明(7 分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供列印乘車證明(5 分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，但乘客要求時可提供手寫乘車證明或 APP 有提供電子化乘車證明(3 分) ☐ 未主動提供列印乘車證明，且乘客要求時仍無法提供手寫乘車證明及 APP 未提供電子化乘車證明(0 分) ☐ 使用 APP 叫車(適用的車隊：Q TAXI、大慶、TaxiGo、大都會、楷模)，已提供的電子化乘車證明內容包括： ☐ 車號(2 分) ☐ 上、下車時間及行駛時間(1 分) ☐ 行駛路線及里程(1 分) ☐ 車資金額(2 分) ☐ 服務消費者專線電話及主管機關申訴電話(1 分)	
	得分小計		
E 遵守法律規範 (6 分)	E1 車牌標示的清晰性(2 分)	☐ 已標示車牌且字體清晰(2 分) ☐ 未標示車牌或已標示車牌但字體不清晰(0 分)	
	E2 不得設置車頂燈或空車燈(1 分)	☐ 未設置車頂燈且未設置空車燈(1 分) ☐ 設置車頂燈或空車燈(0 分)	
	E3 依規定設置執業登記證(3 分)	☐ 已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，且字體清晰(3 分) ☐ 已於儀錶板上右側及右前座椅背插座設置執業登記證，但字體不清晰(1.5 分) ☐ 未於儀錶板上右側或右前座椅背插座設置執業登記證(0 分)	
得分小計			
車隊是否定期查核駕駛員執業登記證？		☐ 有定期查核 ☐ 沒有定期查核	
總得分			
乘車調查滿意度：_____%(總得分÷60 分)			

附件 10 營運組織訪查評鑑指標之評分基準說明

營運組織訪查評鑑項目	營運組織訪查評鑑指標及評分方式	評分目的及基準說明
G. 營運制度 (配分:8 分)	G1. 必要營運報表編製情形(1 分) ☐ 1.0 分:A 級。 ☐ 0.8 分:B 級。 ☐ 0.6 分:C 級。 ☐ 0.4 分:D 級。 ☐ 0.2 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	目的:促使臺北市計程車隊(派遣功能)建立健全的營運管理制度,以提升營運服務品質效能。 說明: 1. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間必要的營運報表,如營運報表、營業人銷售額與稅額申報表(以下簡稱 401 表)或年度財務報表,供訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已編製營運報表。 D 級:符合 E 級,且編製的營運報表具完整性。 C 級:符合 D 級,且已定期向稅捐機關申報 401 報表。 B 級:符合 C 級,且已定期(如每月、每季或每半年)編製營運報表。 A 級:符合 B 級,且已編製年度財務報表。
	G2. 旅客責任保險執行情形(1 分) ☐ 1 分:已投保每位新台幣 150 萬以上之旅客責任保險且在效期內。 ☐ 0 分:未符合上述條件者。	2. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊投保旅客責任保險效期內之相關憑證正本或影本,供訪查評鑑委員就每位乘客保險金額及保險效期進行查核及評分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料或保險單已逾期,則本指標不給分。
	G3. 車隊與駕駛員定型化契約執行情形(1 分) ☐ 1.0 分:A 級。 ☐ 0.8 分:B 級。 ☐ 0.6 分:C 級。 ☐ 0.4 分:D 級。 ☐ 0.2 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	3. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊截至 110 年 4 月 30 日為止的所屬車隊駕駛員清冊(至少應涵蓋的基本資料包括:駕駛員姓名、年齡、車牌照號碼、車齡、排氣量、執業登記證號碼、職業駕駛執照號碼及連絡電話等)及與駕駛員簽訂定型化契約正本或影本,供訪查評鑑委員依查核結果就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:所簽訂的定型化契約內容符合主管機關公告範本。 D 級:符合 E 級,且所簽訂的定型化契約均已約定服務收費方式、甲乙雙方代表人均已簽章及註記簽約日期。 C 級:符合 D 級,且已編製駕駛員清冊。 B 級:符合 C 級,駕駛員名單與已簽訂定型化契約名單完全符合。 A 級:符合 B 級,定型化契約簽訂作業已電子化管理。

附件 10 (續 1)

G. 營運制度 (配分:8 分)	G4. 車輛派遣資料統計情形(1 分) ☐1.0 分:A 級。 ☐0.8 分:B 級。 ☐0.6 分:C 級。 ☐0.4 分:D 級。 ☐0.2 分:E 級。 ☐0 分:未符合上述等級者。	4. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊最近 6 個月的車輛派遣資料統計報表,該報表至少應涵蓋:客戶要求派遣次數(含電話及網路)、車輛派遣次數、平均可派遣車輛數、客戶申訴次數(含車輛未準時到達、未到達之申訴、乘客對車輛或駕駛之一般申訴),由訪查評鑑委員依查核結果就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已編製車輛派遣資料統計報表。 D 級:符合 E 級,且資料統計報表的資料達 6 個月(含)以上。 C 級:符合 D 級,且資料統計報表涵蓋客戶申訴次數資料。 B 級:符合 C 級,且資料統計報表完整。 A 級:符合 B 級,且統計資料彙整及報表製作已電子化管理。
	G5. 營運資料保存管理情形(1 分) ☐1.0 分:A 級。 ☐0.8 分:B 級。 ☐0.6 分:C 級。 ☐0.4 分:D 級。 ☐0.2 分:E 級。 ☐0 分:未符合上述等級者。	5. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊網際網路平臺提供預約及派遣服務之最近 2 年的營運資料,資料內容至少應涵蓋:各趟車次、預約時間、上下車時間、行駛路線、行駛里程、應付車資、實收車資及通行費,由訪查評鑑委員依查核結果就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已提供 2 年以上營運資料。 D 級:符合 E 級,但未完整提供規定的營運資料。 C 級:符合 D 級,且已完整提供規定的營運資料。 B 級:符合 C 級,且營運資料具線上查詢功能。 A 級:符合 B 級,且營運資料具線上下載功能。
	G6. 向駕駛員收取服務費的收據開立情形(1 分) ☐1.0 分:A 級。 ☐0.8 分:B 級。 ☐0.6 分:C 級。 ☐0.4 分:D 級。 ☐0.2 分:E 級。 ☐0 分:未符合上述等級者。	6. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間向駕駛員收取服務費的收費基準資料及向駕駛員收費所開立統一發票或掣發收據清冊,供訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已訂定及提供收費基準。 D 級:符合 E 級,且依收費基準向駕駛員收取服務費。 C 級:符合 D 級,開立之統一發票或掣發收據皆據實載明收費項目、金額及日期。 B 級:符合 C 級,且已編製所開立統一發票或掣發收據之清冊。 A 級:符合 B 級,且開立之統一發票或掣發收據清冊製作已電子化管理。

附件 10 (續 2)

G. 營運制度 (配分:8 分)	G7. 衛星定位派遣功能運作妥適率 (1 分) 得分=1 × a 而 a=派遣功能運作妥適率 本指標得分= ____ 分。	7. 本指標評估的衛星定位派遣功能共有 4 類，茲列舉該 4 類的評估功能項目如下。		
		衛星定位 派遣功能類	評估項目	項目數
		A. 營運派遣	1. 乘客來電號碼顯示功能正常。 2. 來電乘客歷史叫車紀錄顯示功能正常。 3. 來電乘客相關資訊顯示功能正常。 4. 即時派車功能正常。 5. 通知乘客簡訊功能正常。	5
		B. 車隊管理	1. 車輛派遣相關設定功能正常。 2. 車輛動線訊息回報設定功能正常。 3. 駕駛員管理基本資料顯示功能正常。 4. 資料查詢使用者權限設定功能正常。	4
		C. 緊急求救 服務	1. 駕駛員車內緊急求救功能(如按鈕或 App 等)正常。 2. 駕駛員車內緊急求救訊息回報功能正常。 3. 乘客車內緊急求救功能(如按鈕或 App 等)正常。 4. 乘客車內緊急求救訊息回報功能正常。	4
		D. 統計報表	1. 營收統計報表製作功能正常。 2. 帳務統計報表製作功能正常。 3. 車隊與駕駛員帳務結算報表(或表單)製作功能正常。 4. 行車歷史軌跡資料查詢與下載功能正常。	4
		合計		17
		在營運組織訪查時，由訪查評鑑委員就上類 4 類 17 項的派遣功能進行實地查核，根據查核結果計算派遣功能運作妥適率(a)，公式= [1-(派遣功能不正常項目÷17)]指標(配分 1 分)評分方式如左。		

附件 10 (續 3)

G. 營運制度 (配分:8 分)	G8. 行車歷史軌跡資料管理情形 (1 分) ☐ 1.0 分:A 級。 ☐ 0.8 分:B 級。 ☐ 0.6 分:C 級。 ☐ 0.4 分:D 級。 ☐ 0.2 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	8. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊最近 3 個月的行車歷史軌跡資料及資料查詢權限相關規定,供訪查評鑑委員依查核結果就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已保留行車歷史軌跡資料。 D 級:符合 E 級,且保留的歷史軌跡資料達 3 個月(含)以上。 C 級:符合 D 級,且經抽查歷史軌跡資料之影像效果良好。 B 級:符合 C 級,且已訂定行車歷史軌跡資料查詢權限。 A 級:符合 B 級,且行車歷史軌跡資料已電子化管理。
H. 計程車管理 (配分:1 分)	H1. 計程車車齡比率(1 分) ☐ 1.0 分:$f < 20\%$。 ☐ 0.8 分:$20\% \leq f < 30\%$。 ☐ 0.6 分:$30\% \leq f < 40\%$。 ☐ 0.4 分:$40\% \leq f < 50\%$。 ☐ 0.2 分:$f \geq 50\%$。	目的:促使臺北市計程車隊(派遣功能)從事計程車的保養及汰換管理,以確保行車安全性。 說明: 1. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊截至 110 年 4 月 30 日為止所擁有的計程車輛車齡清冊,並計算 7 年(含)以上車齡車輛數比率(f),公式=$(7 \text{ 年(含)以上車輛數} \div \text{所有車輛數}) \times 100\%$,本指標評分方式如左;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。
I. 駕駛員管理 (配分:14 分)	I1. 駕駛員甄選作業執行情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	目的:促使臺北市計程車隊(派遣功能)擇取適格、適質駕駛員及善盡管理責任,並提供駕駛員良好工作環境及教育訓練課程,以提升駕駛員服務品質。 說明: 1. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊駕駛員 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間的新加入駕駛員名單清冊、甄選作業執行紀錄資料,供訪查評鑑委員就下列條件評定等級及分數;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已提供駕駛員新加入名單清冊。 D 級:符合 E 級,且已提供駕駛員加入車隊的甄選作業紀錄資料。 C 級:符合 D 級,且甄選作業完整(含甄選項目、配分及評定分數等)。 B 級:符合 C 級,且甄選作業紀錄已列檔保存。 A 級:符合 B 級,且甄選作業紀錄檔案保存完整。

附件 10 (續 4)

I. 駕駛員管理 (配分:14 分)	I2. 駕駛員獎懲作業執行情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	2. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊駕駛員 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間的駕駛員獎懲作業規定(或駕駛員管理手冊)、獎懲執行紀錄資料及稽核駕駛員是否主動列印收據的相關紀錄,供訪查評鑑委員就下列條件評定等級及分數;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已訂定駕駛員獎懲辦法(或駕駛員管理手冊)。 D 級:符合 E 級,且獎懲辦法(或駕駛員管理手冊)已涵蓋駕駛員服務態度獎懲方式。 C 級:符合 D 級,且獎懲辦法(或駕駛員管理手冊)已涵蓋駕駛員載客未主動列印收據的獎懲方式。 B 級:符合 C 級,且獎懲稽核作業紀錄已列檔保存完整。 A 級:符合 B 級,且執行駕駛員載客是否主動列印收據的稽核作業,有稽核紀錄可供查證。
	I3. 新加入駕駛員教育訓練執行情形(3 分) ☐ 3.0 分:A 級。 ☐ 2.4 分:B 級。 ☐ 1.8 分:C 級。 ☐ 1.2 分:D 級。 ☐ 0.6 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	3. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊駕駛員管理手冊、109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間駕駛員新加入名單清冊及教育訓練(含管理手冊及政府法令宣導)執行紀錄資料、新加入駕駛員年度駕駛員教育訓練執行清冊(至少應涵蓋教育訓練課程主題、訓練時間、地點及參與人數)、相關的執行紀錄資料(如簽到表),由訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已執行新加入駕駛員教育訓練(含管理手冊及政府法令宣導),有執行紀錄資料可佐證。 D 級:符合 E 級,且新加入駕駛員教育訓練已涵蓋性騷擾防治主題,有執行紀錄資料可佐證。 C 級:符合 D 級,且新加入駕駛員教育訓練已涵蓋主動列印收據之宣導,有執行紀錄資料可佐證。 B 級:符合 C 級,且教育訓練執行資料已列檔保存完整。 A 級:符合 B 級,且教育訓練已涵蓋性別工作平等法之宣傳有執行紀錄可佐證。
	I4. 在職駕駛員教育訓練執行情形(3 分) ☐ 3.0 分:A 級。 ☐ 2.4 分:B 級。 ☐ 1.8 分:C 級。 ☐ 1.2 分:D 級。 ☐ 0.6 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	4. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊駕駛員管理手冊、在職駕駛員教育訓練執行紀錄資料、執行清冊(至少應涵蓋:教育訓練課程主題、訓練時間、地點、參與人數及簽到表等)、相關的執行紀錄資料(如簽到表),由訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已執行在職駕駛員教育訓練(含管理手冊及政府法令宣導),有執行紀錄資料可佐證。 D 級:符合 E 級,且在職駕駛員教育訓練已涵蓋性騷擾防治主題,有執行紀錄資料可佐證。 C 級:符合 D 級,且在職駕駛員教育訓練已涵蓋主動列印收據之宣導,有執行紀錄資料可佐證。 B 級:符合 C 級,且教育訓練執行資料已列檔保存完整。 A 級:符合 B 級,且教育訓練已涵蓋性別工作平等法之宣傳有執行紀錄可佐證。

附件 10 (續 5)

I. 駕駛員管理 (配分:14 分)	15. 駕駛員被客訴召回教育訓練執行情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級。	5. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊截至 110 年 4 月 30 日為止駕駛員被客訴名冊(含被客訴駕駛員姓名、車牌號碼、客訴發生時間、客訴理由等)、客訴發生日隔日起 2 個月內已接受完成與客訴相關的教育訓練證明資料(含訓練科目、時間、地點、簽名簿、照片等)、計算被客訴駕駛員在 2 個月內完成教育訓練比率(被客訴駕駛員已受訓練的數量÷被客訴駕駛員總數量),供訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已提供駕駛員被客訴名冊(含被客訴駕駛員名字、車牌號碼、客訴發生時間、客訴理由等)。 D 級:符合 E 級,且已提供被客訴駕駛員教育訓練證明資料(含訓練科目、時間、地點、簽名簿、照片等)。 C 級:符合 D 級,且被客訴駕駛員教育訓練比率為 50%(不含)以下。 B 級:符合 C 級,且被客訴駕駛員教育訓練比率為 50%(含)~80%(不含)。 A 級:符合 B 級,且被客訴駕駛員教育訓練比率為 80%(含)以上。
	16. 駕駛員執業登記證入會查核情形/每年定期查核情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	6. 在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊截至 110 年 4 月 30 日為止的駕駛員清冊、新入會駕駛員及現有駕駛員執業登記證是否逾期的查核相關紀錄資料,供訪查評鑑委員根據受評車隊提供的資料及參酌乘車調查表之車隊是否定期查核駕駛員執業登記證的調查結果,就下列條件符合程度評定等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:駕駛員清冊已明列駕駛員車牌號碼及執業登記證號碼。 D 級:符合 E 級,且計程車數量與車牌數量相符合。 C 級:符合 D 級,且於駕駛員新入會時執行駕駛員執業登記證是否逾期未審驗的查核作業,有紀錄資料可供佐證。 B 級:符合 C 級,且已定期執行現有駕駛員執業登記證是否逾期未審驗的查核作業,有紀錄資料(如到期或逾期通知函、重新回驗查核紀錄)。 A 級:符合 B 級,且駕駛員執業登記證查核作業已電子化管理。

附件 10 (續 6)

J. 乘客服務管理 (配分:9 分)	J1. 客訴案件處理制度執行情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級。	目的:促使臺北市計程車隊(派遣功能)致力於乘客的權益保障,以提升服務品質。 說明: 1. 在營運組織訪查時,受評車隊必須提供客訴案件處理制度(或流程)及客訴案件處理的相關紀錄資料,由訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定本指標等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已於車隊官方網頁公告客訴專線。 D 級:符合 E 級,且已設置專人回覆的客訴管道。 C 級:符合 D 級,且訪查評鑑當時撥打客訴專線時由專人立即接通答覆。 B 級:符合 C 級,已訂定客訴案件的合理處理時效。 A 級:符合 B 級,全部的客訴案件皆已在訂定的處理時效內處理。
	J2. 客訴案件處理妥適率(4 分) 得分=4 × b 而 b=客訴案件處理妥適率 本指標得分:____分。	2. 當發生客訴案件時,受評車隊應依照已建立的客訴處理辦法(或流程)處理,並填具客訴處理紀錄表,紀錄表載明事項至少應包括:客訴案件流水編號、客訴事由、時間、地點、處理措施及持續中或已結案之註記;在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間的客訴案件數量、清冊及處理相關紀錄資料,供訪查評鑑委員查核評分;訪查評鑑委員查核時,若有客訴處理紀錄不完備及未在規定的時效內處理妥適者則列為缺失案件;當訪查評鑑委員查核所有客訴案例後,則計算客訴案件處理妥適率(b),公式=[1-(缺失案例數÷年度客訴總件數)],本指標(配分 4 分)評分方式如左;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分;若受評車隊未發生客訴案件時,則本指標給予 4 分。
	J3. 乘客遺失物處理情形(3 分) ☐ 3.0 分:A 級。 ☐ 2.4 分:B 級。 ☐ 1.8 分:C 級。 ☐ 1.2 分:D 級。 ☐ 0.6 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等者。	3. 當乘客遺失物品的案件發生時,必須填具乘客遺失物品處理紀錄表,紀錄表載明事項至少應包括:遺失物品種類、遺失時間、遺失物遺落的地點、駕駛員車號及處理結果之註記等;在營運組織訪查時,受評車隊必須備齊 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間的乘客遺失物案件清冊、處理紀錄表及移轉警察機關之乘客遺失物清冊,供訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定本指標等級及得分;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體佐證資料,則本指標不給分。 E 級:已於車隊官方網頁公告乘客遺失物通報協尋電話。 D 級:符合 E 級,且遺失物通報協尋電話撥通順暢。 C 級:符合 D 級,且已填具所有乘客遺失物品案件的處理紀錄表,有相關紀錄資料可佐證。 B 級:符合 C 級,且已編製乘客遺失物清冊。 A 級:符合 B 級,且已定期移請警察機關處理,有移轉清冊可佐證。

附件 10 (續 7)

K. 政策配合度 (配分:5 分)	K1. 車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率(2 分) 得分=2 × c₁ 而 c₁=車隊對主管機關行文要求處理案件回覆率。	目的:促使臺北市計程車隊(派遣功能)積極配合主管機關業務政策之推動,以提升服務品質水準。 說明: 1. 在營運組織訪查時,受評車隊應列舉 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間主管機關行文要求處理案件數量、函覆案件數量及函覆證明文件,供訪查評鑑委員查核評分;當訪查評鑑委員查核所有函覆案件後,計算主管機關行文要求處理案件回覆率(c₁),公式=(函覆案件數量÷主管機關行文要求處理案件數量)×100%,本指標(配分 2 分)評分方式如左;若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體的佐證資料,則本指標不給分;若未發生主管機關行文要求處理案件,則本指標給予 2 分。
	K2. 車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率(1 分) 得分=1× c₂ 而 c₂=車隊對主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率。	2. 在營運組織訪查時,受評車隊應列舉 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間主管機關開辦活動(如課程、會議等)的次數、參與的次數及參與的證明文件供訪查評鑑委員查核評分,由訪查評鑑委員查核所有的參與活動場次後,計算主管機關開辦活動參與率(c₂),公式=(參與活動場次÷主管機關開辦活動場次)×100%,本指標配分(1 分),評分方式如左,若受評車隊無法提供本指標評分之必要及具體的佐證資料則本指標不給分;若主管機關未開辦活動時,則本指標給 1 分。
	K3. 車隊對主管機關要求辦理相關計畫執行情形(2 分) ☐ 2.0 分:A 級。 ☐ 1.6 分:B 級。 ☐ 1.2 分:C 級。 ☐ 0.8 分:D 級。 ☐ 0.4 分:E 級。 ☐ 0 分:未符合上述等級者。	3. 在營運組織訪查時,受評車隊應列舉 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間主管機關要求辦理相關計畫(如性侵害及性騷擾防治納入教育訓練內容)的件數、已辦理的件數及證明文件,並計算執行率(c₃),公式=(已辦理件數÷所有要求辦理計畫件數)×100%,由訪查評鑑委員就下列條件符合程度評定本指標等級及得分;若受評車隊無法提供本指標得分之必要及具體佐證資料,本指標給予 0 分;若主管機關未要求辦理相關計畫時,則本指標給予 2 分。 E 級:所有要求辦理計畫執行率為 20%(含)~40%(不含)。 D 級:所有要求辦理計畫執行率為 40%(含)~60%(不含)。 C 級:所有要求辦理計畫執行率為 60%(含)~80%(不含)。 B 級:所有要求辦理計畫執行率為 80%(含)~100%(含)。 A 級:符合 B 級,且所有計畫執行成效良好。
L. 民眾申訴事項 (配分:3 分)	主管機關接獲民眾申訴件數發生率(3 分) 得分=3 × (1-d) 而 d=主管機關接獲民眾申訴件數發生率 本指標的分:____分。	在營運組織訪查前,由臺北市公共運輸處及警察局交通警察大隊提供經判定為可歸責於受評車隊的民眾申訴件數,由訪查評鑑委員計算主管機關接獲民眾申訴件數發生率(d),公式=民眾申訴案件數量÷所有車輛數(含一般及多元化計程車)×α,α 為受評車隊車輛數權重,當車輛數 300(含)輛以下時,α=0.9;當車輛數介於 301~450 輛時,α=0.8;當車輛數介於 451~600 輛時,α=0.7;當車輛數達 601(含)輛以上時,α=0.6,評分方式如左;若受評車隊未發生民眾申訴案件時,則本指標給予 3 分。

附件 10 (續 8)

M. 經營優良表現、重大違規事項及重大服務品質問題(總分之外額外加扣分上限各為 5 分)	M1. 經營優良表現(加分上限 5 分) (1)營運表現良好獲政府機關獎勵獎項的件數:____件 (每件加 1 分, 加分上限 2 分) 本指標加分合計:____分。 (2)採取創新性營運管理作為對營運效益及形象具顯著貢獻的件數:____件(每件加 1 分, 加分上限 2 分) 本指標加分合計:____分。 (3)從事社會責任活動對營運效益及形象具顯著貢獻的件數:____件(每件加 1 分, 加分上限 2 分) 本指標加分合計:____分。 (4)其他特殊事蹟對營運效益及形象具顯著貢獻的件數:____件 (每件加 1 分, 加分上限 2 分) 本指標加分合計:____分。 總加分:____分。	1. 經營優良表現包括:獲政府機關獎項獎勵者、採取創新性營運管理作為、從事社會責任活動及其他特殊事蹟, 而該表現對營運效益及形象具顯著助益者; 此處創新營運管理作為可能包括:經營理念、經營策略、服務流程管理(如建立及執行性騷擾處理機制、建立及執行計程車駕駛員申訴制度、提供多元支付環境)、服務品質管理(如通用計程車或無障礙計程車執行成效、媒合 App 上加註「搭乘計程車須全程配戴口罩」、車內外張貼須全程配戴口罩之宣傳貼紙、各車隊業者辦理駕駛員外語訓練、具備支援外語服務(如:英語)之媒合 APP 等)、辦理優良駕駛員獎勵制度、營運模式或環保管理等方面所展現的新創意, 而其他特殊事蹟可能包括:弱勢族群關懷、獎學金提供、愛心服務或促進社會安全等獲得感謝函或感謝狀者; 在服務品質評鑑期間, 受評車隊除提供具體的獎勵獎項相關證明、感謝狀或感謝函件外, 訪查評鑑委員可就認定的創新性營運管理作為、社會責任活動及其他特殊優良事蹟酌予給加分, 給分時必須註明具體理由或特殊貢獻作為; 惟經營優良表現情形的加分上限 5 分。
	M2. 重大違規事項(扣分上限 5 分) 每件違規事件依情節重大程度的扣分基準: • 極嚴重者:扣 2 分 • 嚴重者:扣 1.5 分 • 中度者:扣 1 分 • 普通者:扣 0.5 分 受評車隊或駕駛員重大違規事件的扣分計算: 極嚴重者件數:____件; 扣____分 嚴重者件數:____件; 扣____分 中度者件數:____件; 扣____分 普通者件數:____件; 扣____分 總扣分:____分	2. 重大違規事項係指受評車隊或駕駛員的重大違規事件(如公然聚眾鬥毆、對於乘客施以強暴、脅迫、恐嚇、傷害、殺害、搶奪財務、擄人勒贖)、違反「計程車客運服務業申請核准經營辦法」或違反「道路交通管理處罰條例」相關規定而肇事, 已引起社會的關注者; 受評車隊或駕駛員的每件重大違規事件依照情節重大程度以「極嚴重、嚴重、中度、普通」等級進行扣分; 在營運組織訪查時, 臺北市公共運輸處及警察局交通警察大隊事先提供受評車隊或駕駛員 109 年 5 月 1 日到 110 年 4 月 30 日期間的重大違規事件, 由訪查評鑑委員逐案依情節重大程度評定扣分後, 再合計總扣分數, 惟本指標的扣分上限 5 分。
	M3. 重大服務品質問題(一)(扣分上限 3 分) ☐ 不扣分:$e \geq 30\%$。 ☐ 扣 1 分:$20\% \leq e < 30\%$。 ☐ 扣 2 分:$10\% \leq e < 20\%$。 ☐ 扣 3 分:$e < 10\%$。	3. 重大服務品質問題(一)係指受評車隊乘車調查指定叫車車隊與前來載客車隊(隸屬聯合派遣車隊)不相符比率; 在營運組織訪查時, 由服務品質評鑑機構提供乘車調查期間乘車調查數量的相符比率(e), 公式=$(\text{叫到相符的車輛數} \div \text{乘車調查數}) \times 100\%$, 並依左列基準進行扣分。
	M4. 重大服務品質問題(二)(扣分上限 3 分) ☐ 不扣分:$e \geq 30\%$。 ☐ 扣 1 分:$20\% \leq e < 30\%$。 ☐ 扣 2 分:$10\% \leq e < 20\%$。 ☐ 扣 3 分:$e < 10\%$。	4. 重大服務品質問題(二)係指受評車隊乘車調查指定叫車車隊與前來載客車隊(非隸屬聯合派遣車隊)不相符比率; 在營運組織訪查時, 由服務品質評鑑機構提供乘車調查期間乘車調查數量的相符比率(e), 公式=$(\text{叫到相符的車輛數} \div \text{乘車調查數}) \times 100\%$, 並依左列基準進行扣分。

附件 11 主管機關開辦活動(如課程、會議等)參與率及得分

車隊名稱	主管機關開辦活動次數 (次)	車隊參與次數 (次)	參與率(%) ①	得分
運將衛星車隊	0	0	0%	本年度主管機關未開辦活動，故本指標給 1 分。
國華衛星車隊	0	0	0%	
優良衛星車隊	0	0	0%	
賓樂衛星車隊	0	0	0%	
北松衛星車隊	0	0	0%	
彰勝衛星車隊	0	0	0%	
聖雄衛星車隊	0	0	0%	
聖惠衛星車隊	0	0	0%	
聖欽衛星車隊	0	0	0%	
大都會衛星車隊	0	0	0%	
楷模車隊	0	0	0%	
大慶大車隊	0	0	0%	
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	0	0	0%	
台北衛星車隊	0	0	0%	
皇冠大車隊	0	0	0%	
Q TAXI 車隊	0	0	0%	
TaxiGo 舢斗雲大車隊	0	0	0%	
志英衛星車隊	0	0	0%	
Yoxi 車隊	0	0	0%	
城市衛星車隊	0	0	0%	
城市泛亞衛星車隊	0	0	0%	
大愛衛星車隊	0	0	0%	
婦協衛星車隊	0	0	0%	
台灣大車隊	0	0	0%	

註 1：本指標調查期間為 109 年 5 月 1 日至 110 年 4 月 30 日。

註 2：主管機關開辦活動次數及車隊參與次數等資料由臺北市公共運輸處提供。

附件 12 重大服務品質問題(一)(M3)與重大服務品質問題(二)(M4) 評分

車隊名稱	叫到相符的 車輛數 ①	乘車 調查數 ②	相符比率 ①÷②	重大服務品質 問題(一)評分 (配分 3 分)	重大服務品質 問題(二)評分 (配分 3 分)
運將衛星車隊	2	26	7.69%	扣 3 分	
國華衛星車隊	7	30	23.33%	扣 1 分	
優良衛星車隊	1	13	7.69%	扣 3 分	
賓樂衛星車隊	0	30	0.00%	扣 3 分	
北松衛星車隊	6	30	20.00%	扣 1 分	
彰勝衛星車隊	7	30	23.33%	扣 1 分	
聖雄衛星車隊	2	30	6.67%	扣 3 分	
聖惠衛星車隊	3	30	10.00%	扣 2 分	
聖欽衛星車隊	6	30	20.00%	扣 1 分	
大都會衛星車隊	22	24	91.67%	不扣分	
楷模車隊	3	18	16.67%	扣 2 分	
大慶大車隊	44	45	97.78%		不扣分
大豐衛星車隊 (臺北市分公司)	28	30	93.33%		不扣分
台北衛星車隊	2	30	6.67%	扣 3 分	
皇冠大車隊	28	29	96.55%	不扣分	
Q TAXI 車隊	44	44	100.00%		不扣分
TaxiGo 舢舨雲大車隊	30	40	75.00%		不扣分
志英衛星車隊	39	39	100.00%		不扣分
Yoxi 車隊	43	45	95.56%		不扣分
城市衛星車隊	5	30	16.67%	扣 2 分	
城市泛亞衛星車隊	17	30	56.67%	不扣分	
大愛衛星車隊	20	30	66.67%	不扣分	
婦協衛星車隊	0	30	0.00%	扣 3 分	
台灣大車隊	36	36	100.00%	不扣分	

附件 13 110 年乘車調查教育訓練相關照片

時間：110 年 4 月 27 日(週二) 12：00-13：00

地點：國立臺北商業大學正門口

附件 13.1



附件 13.2



附件 13.3



附件 13.4



附件 13 (續 1)

附件 13.5



附件 13.6



附件 13.7



附件 13.8

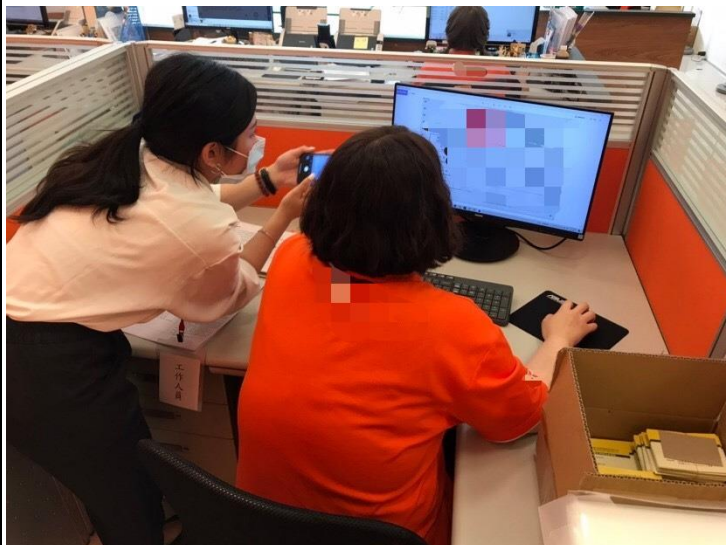


附件 14 110 年營運組織訪查評鑑作業相關照片

附件 14.1



附件 14.2



附件 14.3



附件 14.4



附件 14 (續 1)

附件 14.5



附件 14.6



附件 14.7



附件 14.8



附件 14 (續 2)

附件 14. 9



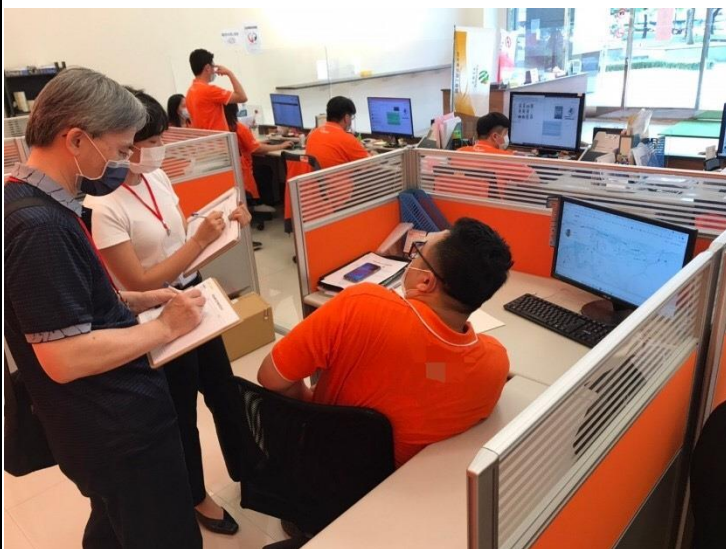
附件 14. 10



附件 14. 11



附件 14. 12



附件 15 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告審查會議紀錄

時間：110 年 9 月 10 日(週五)下午 2 時 30 分

地點：臺北市公共運輸處第 1 會議室

主席：李文成召集人

出席人員：(如簽到表)

紀錄：陳慧珊

壹、主席致詞(略)

貳、中華民國品質學會簡報(略)

參、各單位意見

周委員義華

1. 報告書第 23 頁，表 4.3 最後一列第一欄加個總計，數量表示更明確。
2. 報告書第 26 頁第(七)乘車調查抽樣方式內文有關「便利抽樣方式」，應補充說明其定義較為清楚。
3. 報告書第 35 頁，E2(依規定設置車頂燈)，一般計程車很少未設置車頂燈，建議此類分數無差異性鑑別項目可以取消或改採扣分方式。
4. 報告書第 39 頁表 4.11，斜線太多，頁面略顯雜亂。
5. 報告書第 40 頁，期末報告應有確定參與人數，臺北市公共運輸處 1~3 位代表，數字要明確。
6. 報告書第 42 頁，內文應補充說明「24 家派遣車隊中，有 2 家為多元化計程車車隊，故該章將針對 22 家一般計程車車隊進行營運組織訪查評鑑得分結果說明」，與第 41 頁的內文與表 5.3 之註解 2 說明較一致。
7. 報告書第 63 頁，建議內文變更順序，表現進步的車隊應要優先說明，接著說明表現持平的車隊，最後才說明表現退步的車隊。
8. 報告書第七章結論與建議部分的第三點：建議內文將各家車隊的名次等第依序列出；第四點 (一)建議變更順序，優等進步到特優應要優先列出，持平的另外寫在第(二)點，退步的寫在第(三)點。
9. 報告書第 103 頁，7.2 建議事項應提出須優先改善的地方。
10. 報告書第 104 頁，第二點建議事項，第(二)項建議可採用如現行個人優良駕駛頒發獎金、公開表揚等獎勵方式。
11. 建議以後多元化計程車隊可單獨去做評鑑。

附件 15 (續 1)

周委員文生

1. 多元化計程車與一般計程車一起比較，多元化計程車少了 3.59 分，這份調查設計是以一般計程車為標準，對應在多元化計程車看起來怪怪的，可能要謹慎一點，審查的標的可能需要重新思考。
2. 聯合派遣車隊一起作比較也是無解，都是同樣的服務模式，未來也須重新思考審查方式。
3. 報告書第 26 頁，乘車調查員的調查方式雖有經過教育訓練，但評分標準仍會因個人偏好而有差異，希望調查員的評分標準是一致，建議同一位調查員要把 24 家調查業者都要走過，評選的標準會比較一致。

王委員郁凱

1. 報告書第 2 頁 1.3 資料蒐集，建議明確標明評鑑時間點，因為車隊數量是動態會變動，以目前核定為目前 30 家，可補充說明明確時間點評鑑數是 25 家。
2. 報告書第 18 頁表 3.1，M1 指標備註欄位應標明 110 年新增項目。
3. 報告書第 18 頁 3.2 內文，調查及資料提供與重大事件扣分事項，兩者調查起迄時間有差異，應有相關說明為何其有差異。
4. 報告書第 39 頁，表 4.11 註解 2 內指標配分之得分比率的文字定義需要再說明清楚。
5. 報告書第 54 頁，英、日語學習普及率太低，請說明何謂普及率太低，以作為未來評鑑參考標準。
6. 台灣大車隊是與城市衛星等車隊聯合派遣，亦應有辦理駕駛英語課程惟加分分數有差異，是否之前已加分過，故本次未提報加分？
7. 報告書第 60 頁，84.27 分建議標明為 110 年服務品質評鑑各車隊「總平均分數」。
8. 報告書第 66 頁，6.5 乘車調查指標得分表現分析，每個車隊都有雷達圖，相關文字描述有點繁瑣，建議爾後思考這個寫法是否只需重點描述或放圖就好。
9. 每年交通局都有針對個人優良駕駛表揚，車隊評鑑優等亦納入接受市長頒發獎牌，故「建議」小節文字內容應予修正。

附件 15 (續 2)

10. 多元化評鑑報告書第 21 頁指標 E1 及 E3 都是正向寫法，惟 E2 是反向指標，建議用語改為多元化計程車「不得設置車頂燈或空車燈」，維持指標一致性。
11. 多元化評鑑報告書第七章結論與建議，7.2 內文提到報告提供公運處及業者參考，因內容比較偏向提供業者參考，建議拆開來寫，針對提供主管機關部分，可將前面一般計程車結論內第 3 及第 4 點要放在這邊，比較像是給主管機關建議。
12. 本次多元化計程車評鑑為提供主管機關參考，建議與一般計程車評鑑報告分開為 2 本。

李委員文成

車隊進步退步非消費者關心的面向，更注重是誰的名次，依據評鑑報告內容有些評鑑項目，對多元化計程車不公平，與一般見解有差異，可能需要特別說明，建議針對多元化的評鑑標的再加一章，因為兩者都是計程車客運服務業，還是要有一些基本評等是相同。

臺北市計程車客運商業同業公會

報告書第 27 頁表 4.5 內 A8 指標 Q-Taxi 分數 1 分，下方得分比重標示 100%；另因 Q-Taxi 多為多元化計程車，一般派遣車輛較少，乘車調查只有 1 輛車，分數排序排第 1，是否有達到比例原則？另建議乘車調查跟組織訪查的家數應該要一致。

臺北市汽車駕駛員職業工會

多元化計程車是為了提高計程車的形象，若多元化計程車用一般計程車的評鑑標準來比較不合理，恐造成多元化計程車評鑑分數拉低，例如多元化計程車報告書第 37 頁，有關服務品質總得分差異分析，多元化計程車比一般計程車總分少了近 4 分，是否會影響到乘客選擇多元化計程車的意願。

中華民國品質學會

1. 今年多元化的報告主要是給主管機關參考，初探的報告不適合做為民眾的參考內容。

附件 15（續 3）

2. 多元化派遣車隊的客服服務，人工客服與高度電子化作業，造成所得的分數會有所差異，例如人工客服有即時處理的能力；高度電子化則資料儲存完整及查詢容易的特性。

3. 調查員的訓練很難，組間內與組間外都會有差異，很難維持內外一致性。

肆、結論

本案期末報告審查原則通過，請研究單位依各委員意見修正期末報告，並於文到後 2 週內提送修正後報告書予公運處備查。

散會(16 時 00 分)

附件 16 「110 年臺北市計程車客運服務業(派遣車隊)服務品質評鑑計畫」期末報告審查意見處理對照表

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期末報告書修正頁碼
周委員 義華	一、報告書第23頁，表4.3最後一列第一欄加個總計，數量表示更明確。	已遵照審查意見修正。	P. 23
	二、報告書第26頁第(七)乘車調查抽樣方式內文有關「便利抽樣方式」，應補充說明其定義較為清楚。	已遵照審查意見說明便利抽樣方式之定義及優缺點。	P. 26
	三、報告書第35頁，E2(依規定設置車頂燈)，一般計程車很少未設置車頂燈，建議此類分數無差異性鑑別項目可以取消或改採扣分方式。	已遵照審查意見新增未來服務品質評鑑作業建議事項，E2指標由目前評分方式：依規定設置車頂燈者得1分，未來可考量修正為未依規定設置車頂燈者扣1分之評分方式。	P. 93
	四、報告書第39頁表4.11，斜線太多，頁面略顯雜亂。	已遵照審查意見修正。	P. 39
	五、報告書第40頁，期末報告應有確定參與人數，臺北市公共運輸處1~3位代表，數字要明確。	已遵照審查意見修正。	P. 40
	六、報告書第42頁，內文應補充說明「24家派遣車隊中，有2家為多元化計程車車隊，故該章將針對22家一般計程車車隊進行營運組織訪查評鑑得分結果說明」，與第41頁的內文與表5.3之註解2說明較一致。	已遵照審查意見修正。	P. 41 及 P. 42
	七、報告書第63頁，建議內文變更順序，表現進步的車隊應要優先說明，接著說明表現持平的車隊，最後才說明表現退步的車隊。	已遵照審查意見修正。	P. 63
	八、報告書第七章結論與建議部分的第三點：建議內文將各家車隊的名次等第依序列出；第四點（一）建議變更順序，優等進步到特優應要優先列出，持平的另外寫在第(二)點，退步的寫在第(三)點。	已遵照審查意見修正。	P. 91
	九、報告書第103頁，7.2 建議事項，應提出須優先改善的地方。	已遵照審查意見提出乘車調查品質與營運組織訪查應改善建議事項之執行優先排序。	P. 91 及 P. 92

附件 16 (續 1)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期末報告書修正頁碼
周委員 義華	十、報告書第104頁，第二點建議事項，第(二)項建議可採用如現行個人優良駕駛頒發獎金、公開表揚等獎勵方式。	已遵照審查意見建議未來提供更優惠之獎勵作法。	P. 92
	十一、建議以後多元化計程車隊可單獨去做評鑑。	建請公運處酌參。	
周委員 文生	一、多元化計程車與一般計程車一起比較，多元化計程車少了3.59分，這份調查設計是以一般計程車為標準，對應在多元化計程車看起來怪怪的，可能要謹慎一點，審查的標的可能需要重新思考。	建請公運處酌參。	
	二、聯合派遣車隊一起作比較也是無解，都是同樣的服務模式，未來也須重新思考審查方式。	建請公運處酌參。	
	三、報告書第26頁，乘車調查員的調查方式雖有經過教育訓練，但評分標準仍會因個人偏好而有差異，希望調查員的評分標準是一致，建議同一位調查員要把24家調查業者都要走過，評選的標準會比較一致。	未來的乘車調查訓練可參酌審查意見辦理。	
王委員 郁凱	一、報告書第2頁1.3資料蒐集，建議明確標明評鑑時間點，因為車隊數量是動態會變動，以目前核定為目前30家，可補充說明明確時間點評鑑數是25家。	已遵照審查意見補充說明 25 家車隊之統計截止日期。	P. 2
	二、報告書第18頁表3.1，M1指標備註欄位應標明110年新增項目。	已遵照審查意見標明創新性營運管理作為增列項目。	P. 18
	三、報告書第18頁3.2內文，調查及資料提供與重大事件扣分事項，兩者調查起迄時間有差異，應有相關說明為何其有差異。	已遵照審查意見於表 3.2 的 M3、M4 指標備註欄位新增相關說明。	P. 19
	四、報告書第39頁，表4.11註解2內指標配分之得分比率的文字定義需要再說明清楚。	已遵照審查意見修正成更精簡的評分方式。	P. 38 及 P. 39
	五、報告書第54頁，英、日語學習普及率太低，請說明何謂普及率太低，以作為未來評鑑參考標準。	已遵照審查意見說明外語訓練的加分基準。	P. 53 及 P. 54

附件 16 (續 2)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期末報告書修正頁碼
王委員 郝凱	六、台灣大車隊是與城市衛星等車隊聯合派遣，亦應有辦理駕駛英語課程惟加分分數有差異，是否之前已加分過，故本次未提報加分？	台灣大車隊等 5 家聯合派遣車隊皆有辦理駕駛員外語訓練，但未獲加分，請詳見第 54 頁之說明。	P. 54
	七、報告書第 60 頁，84.27 分建議標明為 110 年服務品質評鑑各車隊「總平均分數」。	已遵照審查意見修正。	P. 60、P. 64 及 P. 90
	八、報告書第 66 頁，6.5 乘車調查指標得分表現分析，每個車隊都有雷達圖，相關文字描述有點繁瑣，建議爾後思考這個寫法是否只需重點描述或放圖就好。	已遵照審查意見修正。	P. 68~P. 78
	九、每年交通局都有針對個人優良駕駛表揚，車隊評鑑優等亦納入接受市長頒發獎牌，故「建議」小節文字內容應予修正。	已遵照審查意見建議未來提供更優惠之獎勵作法。	P. 92
	十、多元化評鑑報告書第 21 頁指標 E1 及 E3 都是正向寫法，惟 E2 是反向指標，建議用語改為多元化計程車「不得設置車頂燈或空車燈」，維持指標一致性。	已遵照審查意見修正為不得設置車頂燈或空車燈。	附件 1 之第 9 頁、第 12 頁、第 21 頁、第 22 頁
	十一、多元化評鑑報告書第七章結論與建議，7.2 內文提到報告提供公運處及業者參考，因內容比較偏向提供業者參考，建議拆開來寫，針對提供主管機關部分，可將前面一般計程車結論內第 3 及第 4 點要放在這邊，比較像是給主管機關建議。	已遵照審查意見分別列出針對主管機關與業者的建議事項。	附件 1 之第 39 頁
	十二、本次多元化計程車評鑑為提供主管機關參考，建議與一般計程車評鑑報告分開為 2 本。	本報告書將多元化計程車服務品質評鑑報告書作為附件內容，可單獨分為 2 本使用。	P. 96
李委員 文成	車隊進步退步非消費者關心的面向，更注重是誰的名次，依據評鑑報告內容有些評鑑項目，對多元化計程車不公平，與一般見解有差異，可能需要特別說明，建議針對多元化的評鑑標的再加一章，因為兩者都是計程車客運服務業，還是要有一些基本評等是相同。	已遵照審查意見說明本報告調查結果之使用限制。	附件 1 之第 40 頁

附件 16 (續 3)

審查委員	審查意見	審查意見處理情形	期末報告書修正頁碼
臺北市計程車客運商業同業公會	報告書第27頁表4.5內 A8指標 Q-Taxi 分數1分，下方得分比重標示100%；另因 Q-Taxi 多為多元化計程車，一般派遣車輛較少，乘車調查只有1輛車，分數排序排第1，是否有達到比例原則？另建議乘車調查跟組織訪查的家數應該要一致。	1. 已遵照審查意見修正得分占配分比率。 2. 基於經費預算有限之限制，已於本報告補充說明多元化計程車服務品質評鑑結果使用之限制。	P. 27 附件 1 之第 40 頁
臺北市汽車駕駛員職業工會	多元化計程車是為了提高計程車的形像，若多元化計程車用一般計程車的評鑑標準來比較不合理，恐造成多元化計程車評鑑分數拉低，例如多元化計程車報告書第37頁，有關服務品質總得分差異分析，多元化計程車比一般計程車總分少了近4分，是否會影響到乘客選擇多元化計程車的意願。	已於本報告補充說明多元化計程車服務品質評鑑結果使用之限制。	附件 1 之第 40 頁
中華民國品質學會	一、今年多元化的報告主要是給主管機關參考，初探的報告不適合做為民眾的參考內容。	敬悉。	
	二、多元化派遣車隊的客服服務，人工客服與高度電子化作業，造成所得的分數會有所差異，例如人工客服有即時處理的能力；高度電子化則資料儲存完整及查詢容易的特性。	敬悉。	
	三、調查員的訓練很難，組間內與組間外都會有差異，很難維持內外一致性。	敬悉。	