

106年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

第1期評鑑報告

委託單位：臺 北 市 公 共 運 輸 處

辦理單位：國 立 交 通 大 學

中 華 民 國 1 0 6 年 0 8 月

106年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

第 1 期評鑑報告

參與計畫人員名單

主 持 人 任維廉
交通大學運輸與物流管理學系教授

協同主持人 胡凱傑
東吳大學企業管理學系教授兼系主任

兼任研究助理 林愉雪
徐福君
許雅雯
賴昭蓉
蕭復元

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

報告摘要

有鑑於生活水準提高後，民眾對於所搭乘大眾運輸系統之服務品質期望日益提昇，臺北市政府交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點」，並自八十一年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則。本評鑑工作迄今已持續辦理51期，透過量化分析方法之應用，對聯營公車服務品質有更客觀的了解，並可作為政府施政、決策之參考依據，例如為落實本評鑑辦理成效，主管機關可藉助評鑑結果，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準。

評鑑指標共分成四大類二十六項指標：1.「場站設施與服務指標」(包括A1場站檢查指標、A2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標、A3站牌資訊正確性)，2.「運輸工具設備與安全指標」(包括B1車齡比率指標、B2舒適與噪音指標、B3公車資訊服務設施指標、B4車輛環保品質指標、B5行車肇事率指標、B6車輛安全設施檢查指標、B7低地板公車比例、B8裝置監視錄影器妥善率)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1發車準點性指標、C2過站不停比率指標、C3駕駛平穩性指標、C4拒載老人及身心障礙者指標、C5駕駛員遵循路線指標、C6駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標、C7 駕駛員服務態度與儀容指標、C8駕駛員健康管理指標)，4.「公司經營與管理指標」(包括D1查核回覆指標、D2重大違規指標、D3違反道路交通管理處罰條例指標、D4行車安全業務檢查指標、D5自主創新與發展指標、D6配合政府政策指標、D7改善行動指標)。

評鑑所需之資料來源包括：(一)書面資料：由臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表，營運車輛數，停車場站面積及配車數資料；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集105年03月至105年11月間之資料，包括：場站檢查指標引用106年05月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用105年10月至106年03月，站牌資訊正確指標引用105年10月至106年03月，車齡比率指標引用至106年03月，車輛環保品質指標引用105年10月至106年03月，行車肇事率指標引用105年09月至106年02月，車輛安全設施檢查指標引用106年05月，低地板公車比例指標引用到106年04月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至106年05月，駕駛員健康管理指標引用至106年05月，查核回覆指標引用106年05月，重大違規指標分兩部份「1.違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第77條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000以上」計算時間以105年11月至106年04月為準，「2.該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。」計算時間以105年09月106年02月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至106年02月，行車安全業務檢查指標引用至106年05月，以作為部分A類(A1~A3)、部份B類(B1、B4~B8)、部分D類(D1~D4)指標計算之依據。(二)第一手的調查資料：1.由研究單位交通大學調

查人員直接調查的資料：在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為B3、C1及C2指標計算之依據，本期之調查期間為106年02月至106年05月。

2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為105年10月至106年03月，作為B2、B3、C1～C7指標之計算依據。

個別公司所有指標的分數分別乘以其權重，再加總，以計算出各公車公司的總成績，並以等第方式表達各公司成績之優劣。各公司各項指標之得分。從平均數與標準差這兩個統計數字可看出特別需要注意的地方，已用黑粗體字標出有行車肇事率(B5)及過站不停比率(C2)，公車業者間之標準差都大於1，表示彼此之間的差異很大。別人能，為什麼我們不能？值得分數落後的業者找分數領先的業者當標竿來學習。行車肇事率(B5)有1家業者得分0分，違反道路交通管理處罰條例(D3)有7家業者得分0分，且平均數小於權重之70%，這些業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有5家優等，分別為首都、臺北、欣欣、大都會和指南客運；有4家為甲等，分別為中興、光華、新店和大南客運；乙等有3家分別為大有、三重和東南客運。

以12家公司評鑑結果的平均分數進行前後期比較，本期較前期進步之指標共有15項，包括場站檢查(A1)、站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)和查核回覆(D1)指標，但只有B2和B4指標在統計學上有顯著進步意義。

另一方面，較前期退步之指標共有7項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車輛安全設施檢查(B6)、駕駛員遵循路線(C5)、重大違規(D2)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展(D5)，但只有D4和D5指標在統計學上有顯著退步意義。

較前期之指標相同的有駕駛平穩性(C3)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標2項。本期配合政府政策(D6)為加分指標，改善行動(D7)為扣分指標，故不作比較。

目 錄

報告摘要.....	0-1
目錄.....	0-3
圖目錄.....	0-6
表目錄.....	0-7
第一章 緒論.....	1-1
1.1 研究緣起與目的	1-1
1.2 研究範圍與對象	1-1
1.3 其他相關都市借鏡	1-3
1.4 研究概念架構	1-10
第二章 公車營運服務指標之內涵	2-1
2.1 場站設施與服務指標	2-2
2.2 運輸工具設備與安全指標	2-3
2.3 旅客服務品質與駕駛員管理指標	2-5
2.4 公司經營與管理指標	2-6
2.5 評鑑總分之計算步驟	2-8
2.6 各項服務指標權重分配表之建立	2-9
第三章 資料蒐集與分析方法	3-1
3.1 資料蒐集的原則及分類	3-1
3.2 各項指標資料來源及分析方法之詳細說明	3-6
3.2.1 A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法	3-6
3.2.2 B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法	3-9
3.2.3 C項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法	3-27
3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法	3-48
3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6).....	3-53
3.2.6 改善行動指標(扣分指標)(D7).....	3-58
第四章 指標評鑑結果	4-1
4.1 場站設施與服務指標評鑑結果	4-1
4.1.1 場站檢查指標(A1).....	4-1
4.1.2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2).....	4-2
4.1.3 站牌資訊正確性指標(A3).....	4-3
4.2 運輸工具設備與安全指標評鑑結果	4-4
4.2.1 車齡比率指標(B1).....	4-4
4.2.2 舒適與噪音指標(B2).....	4-6
4.2.3 公車資訊服務設施指標(B3).....	4-9
4.2.4 車輛環保品質指標(B4).....	4-19

4.2.5	行車肇事率指標(B5).....	4-24
4.2.6	車輛安全設施檢查指標(B6).....	4-27
4.2.7	低地板公車比例指標(B7).....	4-28
4.2.8	裝置監視錄影器妥善率指標(B8).....	4-29
4.3	旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果.....	4-30
4.3.1	發車準點性指標(C1).....	4-30
4.3.2	過站不停比率指標(C2).....	4-37
4.3.3	駕駛平穩性指標(C3).....	4-52
4.3.4	拒載老人及身心障礙者指標(C4).....	4-55
4.3.5	駕駛員遵循路線指標(C5).....	4-58
4.3.6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6).....	4-61
4.3.7	駕駛員服務態度與儀容指標(C7).....	4-64
4.3.8	駕駛員健康管理指標(C8).....	4-67
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果.....	4-68
4.4.1	查核回覆指標(D1).....	4-68
4.4.2	重大違規指標(D2).....	4-69
4.4.3	違反道路交通管理處罰條例指標(D3).....	4-70
4.4.4	行車安全業務檢查指標(D4).....	4-71
4.4.5	自主創新與發展指標(D5).....	4-72
4.5	配合政府政策指標(加分指標)(D6).....	4-73
4.6	改善行動指標(扣分指標)(D7).....	4-74
第五章	評鑑結果分析.....	5-1
5.1	各公車公司評鑑指標結果.....	5-1
5.2	各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較.....	5-5
第六章	結論與建議.....	6-1
6.1	結論.....	6-1
6.2	建議.....	6-6
附錄一	臺北市公共運輸處提供之相關原始資料.....	A-1
附錄二	臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表.....	A-15
附錄三	發車準點性(C1)調查表格.....	A-16
附錄四	公車資訊服務設施指標(B3)調查表格.....	A-17
附錄五	過站不停比率(C2)調查表格.....	A-20
附錄六	稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表.....	A-21
附錄七	發車準點性調查資料整理表.....	A-27
附錄八	公車資訊服務設施調查資料整理表.....	A-60

附錄九 106年度第1期申請加分明細表	A-74
附錄十 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	A-88
附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑相關會議紀錄	A-99

圖 目 錄

圖1.2.1	臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖.....	1-2
圖1.4.1	服務指標評鑑觀念上層次的轉換.....	1-10
圖3.2.1	B1指標分數計算示意圖	3-9
圖3.2.2	B3a指標分數計算示意圖(交通大學調查)	3-16
圖3.2.3	首都客運紅57線行車路線圖.....	3-18
圖3.2.4	臺北客運234線行車路線圖.....	3-19
圖3.2.5	違規告發比率分數計算示意圖.....	3-20
圖3.2.6	B5指標分數計算示意圖	3-23
圖3.2.7	C2 a指標分數計算示意圖(交通大學調查)	3-41
圖3.2.8	C2b指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷).....	3-41
圖3.2.9	C2c指標分數計算示意圖(民眾申訴)	3-42
圖4.2.1	本期各家業者B2指標分數.....	4-7
圖4.3.1	本期各家業者C3指標分數.....	4-53
圖4.3.2	本期各家業者C4指標分數.....	4-56
圖4.3.3	本期各家業者C5指標分數.....	4-59
圖4.3.4	本期各家業者C6指標分數.....	4-62
圖4.4.1	本期各家業者C7指標分數.....	4-65
圖5.2.1	各公司106年第1期、105年第2期與105年第1期成績比較圖.....	5-22
圖5.2.2	近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖	5-23
圖5.2.3	近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)成績比較圖	5-24
圖5.2.4	近三年各公車公司站牌資訊正確性(A3)成績比較圖	5-25
圖5.2.5	近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖	5-26
圖5.2.6	近三年各公車公司公車資訊服務設施指標(B3)成績比較圖	5-27
圖5.2.7	近三年各公車公司車輛環保品質指標(B4)成績比較圖	5-28
圖5.2.8	近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖	5-29
圖5.2.9	近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖	5-30
圖5.2.10	近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖	5-31
圖5.2.11	近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖	5-32
圖5.2.12	近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C4)成績比較圖	5-33
圖5.2.13	近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C5)成績比較圖	5-34
圖5.2.14	近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)成績比較圖.....	5-35
圖5.2.15	近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(C7)成績比較圖	5-36
圖5.2.16	近三年各公車公司查核回覆指標(D1)成績比較圖	5-37
圖6.2.1	近三年違反案件比率趨勢圖.....	6-9
圖6.2.2	D3指標分數計算示意圖.....	6-9
圖6.2.3	D3指標分數計算示意圖.....	6-10

表 目 錄

表1.3.1	105年度新竹市公車評鑑指標及權重.....	1-4
表1.3.2	105年度新北市公車評鑑指標及權重.....	1-5
表1.3.3	105年度桃園市公車評鑑指標及權重.....	1-6
表1.3.4	105年度臺南市公車評鑑指標及權重.....	1-7
表1.3.5	105年度高雄市公車評鑑指標及權重.....	1-8
表1.3.6	2016年澳門公共巴士服務評鑑指標及權重澳門公車營運服務品質評鑑 指標之比較.....	1-9
表1.4.1	106年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準.....	1-12
表1.4.2	106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表.....	1-15
表2.6.1	本期評鑑之各項指標及權重.....	2-9
表3.1.1	聯合稽查人員調查卷.....	3-3
表3.1.2	聯合稽查人員調查卷(或臺北市公共運輸處查核)與民眾申訴合計回報 車次數.....	3-4
表3.1.3	營運服務指標資料蒐集來源表.....	3-5
表3.2.1	B2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表	3-11
表3.2.2	發車準點性測站及抽樣路線統計表.....	3-28
表3.2.3	各抽測路線之調查日期及調查時間.....	3-30
表3.2.4	過站不停調查站位.....	3-37
表3.2.5	過站不停抽樣路線統計表.....	3-40
表3.2.6	C3,C5,C7指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料 項目及配分表.....	3-44
表3.2.7	C4,C6指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表	3-46
表3.2.8	配合政府政策指標申請項目與內容.....	3-55
表4.1.1	場站檢查指標(A1)評鑑結果	4-1
表4.1.2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)評鑑結果	4-2
表4.1.3	站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果	4-3
表4.2.1	車齡比率指標(B1)評鑑結果	4-5
表4.2.2	105年10月至106年03月各家業者B2指標分數.....	4-6
表4.2.3	舒適與噪音指標(B2)統計結果	4-8
表4.2.4	交通大學之公車資訊服務設施指標各項目最佳及最差公司.....	4-9
表4.2.5	交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)日夜間調查結果	4-12
表4.2.6	交通大學之公車資訊服務設施改進建議表.....	4-16
表4.2.7	聯合稽查人員調查卷及民眾申訴之公車資訊服務設施指標(B3)統計結 果.....	4-17
表4.2.8	公車資訊服務設施指標(B3)統計結果	4-18
表4.2.9	公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表.....	4-19
表4.2.10	排氣分級標章比率.....	4-21
表4.2.11	違規告發比率.....	4-22
表4.2.12	(車輛)環保品質指標(B4)評鑑結果.....	4-23
表4.2.13	各公車單位行車肇事扣點統計表.....	4-24
表4.2.14	各公車單位於臺北市、新北市境內之行駛里程數統計表.....	4-25
表4.2.15	行車肇事率指標(B5)評鑑結果	4-26
表4.2.16	車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果	4-27

表4.2.17 低地板公車比例指標(B7)評鑑結果	4-28
表4.2.18 裝置監視錄影器妥善率指標(B8)評鑑結果	4-29
表4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表.....	4-31
表4.3.2 交通大學之發車準點性指標(C1)評鑑結果	4-33
表4.3.3 臺北市公共運輸處查核與民眾申訴之發車準點性指標(C1)統計結果	4-34
表4.3.4 發車準點性指標(C1)統計結果	4-35
表4.3.5 C1指標發車誤點路線總覽.....	4-36
表4.3.6 過站不停調查結果.....	4-38
表4.3.7 臺北客運隨車調查結果.....	4-40
表4.3.8 三重客運隨車調查結果.....	4-41
表4.3.9 東南客運隨車調查結果.....	4-43
表4.3.10 淡水客運隨車調查結果.....	4-45
表4.3.11 新北客運隨車調查結果.....	4-46
表4.3.12 交通大學之過站不停比率指標(C2)評鑑結果	4-48
表4.3.13聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-49
表4.3.14民眾申訴案件之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-50
表4.3.15 過站不停比率指標(C2)統計結果	4-51
表4.3.16 105年10月至106年03月各家業者C3指標分數	4-52
表4.3.17 駕駛平穩性指標(C3)統計結果	4-54
表4.3.18 105年10月至106年03月各家業者C4指標分數	4-55
表4.3.19 拒載老人及身心障礙者指標(C4)統計結果	4-57
表4.3.20105年10月至106年03月各家業者C5指標分數	4-58
表4.3.21 駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果	4-60
表4.3.22 105年10月至106年03月各家業者C6指標分數	4-61
表4.3.23 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)統計結果	4-63
表4.3.24 105年10月至106年03月各家業者C7指標分數	4-64
表4.3.25 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)統計結果	4-66
表4.3.26 駕駛員健康管理指標(C8)統計結果	4-67
表4.4.1 查核回覆指標(D1)評鑑結果	4-68
表4.4.2 重大違規指標(D2)評鑑結果	4-69
表4.4.3 違反道路交通管理處罰條例指標(D3)評鑑結果	4-70
表4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果	4-71
表4.4.5 自主創新與發展指標(D5)統計結果	4-72
表4.5.1 配合政府政策指標統計結果.....	4-73
表4.6.1 改善行動(D7)扣分結果	4-74
表5.1.1 各公車公司各評鑑指標之得分	5-2
表5.1.2 各項指標平均分數之進(退)步幅度	5-4
表5.2.1 「大都會」各項指標之進退步情形.....	5-7
表5.2.2 「欣欣」各項指標之進退步情形.....	5-8
表5.2.3 「大有」各項指標之進退步情形.....	5-9
表5.2.4 「大南」各項指標之進退步情形.....	5-10
表5.2.5 「光華」各項指標之進退步情形.....	5-11
表5.2.6 「臺北」各項指標之進退步情形.....	5-12
表5.2.7 「三重」各項指標之進退步情形.....	5-13
表5.2.8 「首都」各項指標之進退步情形.....	5-14

表5.2.9	「指南」各項指標之進退步情形.....	5-15
表5.2.10	「中興」各項指標之進退步情形.....	5-16
表5.2.11	「新店」各項指標之進退步情形.....	5-17
表5.2.12	「東南」各項指標之進退步情形.....	5-18
表5.2.13	各公車公司前後期表現優劣之指標統計表.....	5-19
表5.2.14	近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表	5-20
表6.2.1	建議各公車公司改善之服務指標一覽表.....	6-6
表6.2.2	105年第二期D3指標資料試算結果.....	6-10
表6.2.3	建議下期評鑑之各項指標及權重.....	6-11

第一章 緒 論

1.1 研究緣起與目的

臺北市近年來執行大眾運輸政策相當成功。在公車執行方面，有 14 家民營公司，作為主管機關除了場站、車輛硬體設施外，仍應落實安全、服務、整潔、資訊各方面之督導工作。

有鑑於生活水準提高後，民眾對於搭乘大眾運輸工具所要求之服務品質日益殷切，臺北市交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點」，並自 81 年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。97 年 10 月 1 日起將此評鑑業務委任臺北市公共運輸處。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則，其結果必須能有助於提升大眾運輸服務水準。本評鑑工作迄今已持續辦理 51 期，透過量化分析方法之應用，對聯營公車服務品質有更客觀的了解，並可作為政府施政、決策之參考。例如為落實本評鑑辦理成效，主管機關可藉助評鑑結果，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準。各受評鑑單位可藉助評鑑資料，應用標竿競爭分析，研擬改善策略，提升營運服務水準。希望藉由評鑑及大眾運輸補貼作業能促使公車單位全面加強營運管理，提供安全、便捷、舒適之公車服務，使大眾運輸工具發揮應有之功能，以解決日益擁塞之道路交通問題。

1.2 研究範圍與對象

因為臺北市聯營公車評鑑已持續進行多年，故需參考前期評鑑指標與計算公式，整個評鑑工作的流程與委託研究範圍如圖 1.2.1 所示，包括期初座談會，確定本期評鑑指標定義，計算公式與各項指標權重，相關資料蒐集，問卷設計、抽樣設計與實地調查，資料彙整與統計分析，初步評鑑結果、期末與業者檢核資料並更正錯誤資料，總分計算、等第排序、進退步分析，召開期末審查會議、正式發佈評鑑結果，業者針對缺點提出改進之策略及時程，臺北市公共運輸處列管並追蹤稽查。

本研究評鑑公車服務指標之對象，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水和新北等 14 家公車公司，在臺北都會區聯營之站場、路線、車輛數與站位之服務品質進行評估，其中淡水公車公司由於車輛數較少，調查樣本也較少，故不進行統計分析。

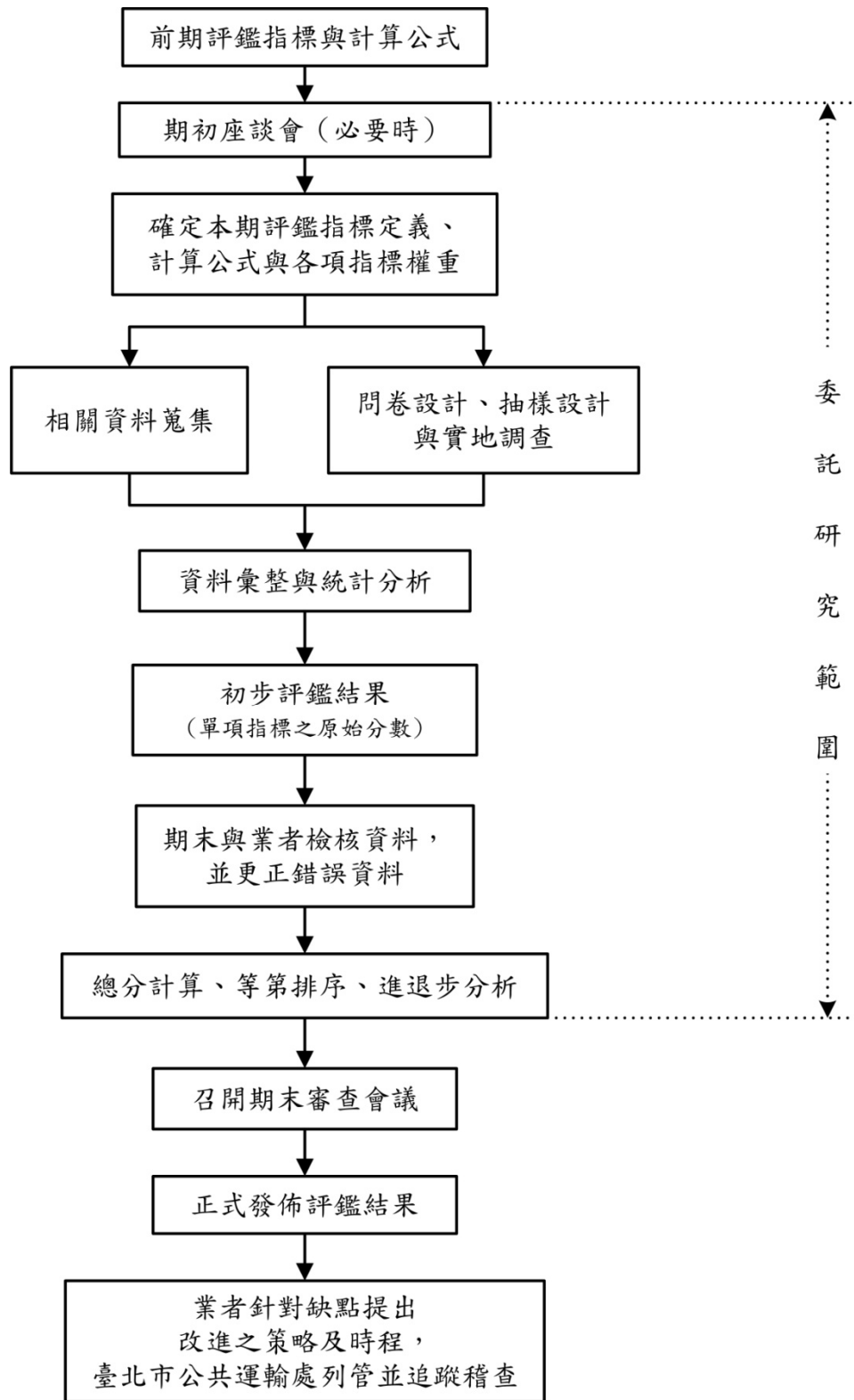


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

1.3其他相關都市借鏡

大眾運輸是公共服務業，是為滿足大眾行的需要。政府為避免民營大眾運輸公司只顧追求最大利潤而忽視了社會大眾行的需要，多有作適當的監督與管制。過去我國在有關服務水準管制之法規中，多只偏重在安全性方面，包括車、船與相關實體設備之要求，對於便利性、迅速性、經濟性、舒適性方面之要求較低也嫌籠統。民國 93 年交通部研擬的大眾運輸營運與服務評鑑辦法可說是朝前邁進了一大步。交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法分為四大類，評鑑項目及配分標準如下：

- 1.場站設施與服務：佔總成績百分之二十。
- 2.運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十。
- 3.旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- 4.公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

惟此四大類仍可依各地方城市特定進行調整。

除了臺北市之外，台灣各縣市而言，多數均已辦理過公車服務品質評鑑，其中，新竹市，新北市、桃園市、臺南市、高雄市算是比較早開始進行的城市。特殊的是澳門政府為了提升公車營運服務品質，促使市區公車業者加強營運管理，亦參考台北市的經驗，進行公車營運服務品質評鑑。各縣市最近一期評鑑整理如表 1.3.1~1.3.6 所示。

表 1.3.1 105 年度新竹市公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		15%
A1	發車準點性	8%
A2	場站空間	2%
A3	場站檢查	3%
A4	站牌標示	2%
B、運輸工具設備與安全指標		25%
B1	車齡比率	5%
B2	設備維護與清潔	5%
B3	公車資訊服務設施	7%
B4	行車安全業務檢查	8%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	過站不停比率	10%
C2	駕駛平穩性	5%
C3	拒載乘客	6%
C4	駕駛員遵循路線	3%
C5	駕駛員服務態度與儀容	6%
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全		5%
D1	公車無障礙服務設施	5%
E、公司經營與管理		25%
E1	管理制度完整性及落實	3%
E2	交通違規及行車有責肇事率	5%
E3	配合政府政策(含站牌汙損維修通報)	2%
	總計	100%

表 1.3.2 105 年度新北市公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施		3%
A1	場站空間與站牌設施	3%
B、營運車輛		25%
B1	新車比率指標	3%
B2	公車資訊服務設施	5%
B3	排氣廢氣品質	2%
B4	消防及安全設施	5%
B5	行車記錄器之設置與管理	2%
B6	車輛檢修保養狀況	3%
B7	車輛強化安全設施	5%
C、服務品質		37%
C1	發車準點性	8%
C2	路線及停車遵循	5%
C3	駕駛員服務態度與儀容	8%
C4	車容及整潔	3%
C5	溫度與噪音	3%
C6	駕駛員行車行為	5%
C7	駕駛員身心狀況	5%
D、公司經營		35%
D1	交通違規及行車肇事率	8%
D2	重大營運服務違規	5%
D3	民眾申訴處理	5%
D4	政策配合	5%
D5	公車行車安全與服務制度之完整性	5%
D6	公車行車安全與服務制度之落實程度	5%
D7	保險狀況	2%
	總計	100%

表 1.3.3 105 年度桃園市公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		15%
A1	場站空間	0%
A2	站牌標示	9%
A3	發車準點性	6%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率	5%
B2	公車資訊服務設施	4%
B3	排放廢氣品質	7%
B4	消防安全設備	0%
B5	行車記錄器之設置管理	6%
B6	車輛維護保養制度及執行情形	6%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	路線停車遵循	4%
C2	駕駛員服務態度與儀容	8%
C3	車容及車廂整潔	6%
C4	駕駛員平穩性	2%
C5	乘客滿意度	10%
D、公司經營與管理指標		20%
D1	資訊揭露	2%
D2	交通違規及行車肇事率	5%
D3	違規事項	5%
D4	政策配合	2%
D5	人員管理與教育訓練	2%
D6	監督管理	2%
D7	保險狀況	0%
D8	公司行車安全制度完整性與落實程度	2%
E、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全指標		10%
E1	無障礙場所設施	2%
E2	無障礙服務	5%
E3	無障礙運輸工具	3%
	總計	100%

表 1.3.4 105 年度臺南市公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		15%
A1	場站空間	2%
A2	候車服務設施	6%
A3	場站檢查	7%
B、運輸工具設備與安全指標		25%
B1	車齡比率	2%
B2	公車資訊服務設施	10%
B3	車輛設備與紀錄	13%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	服務滿意度	25%
C2	駕駛員管理	5%
D、公司經營與管理指標		10%
D1	場站無障礙設施	3%
D2	低地板公車比率	3%
D3	拒載老人及身心障礙者	4%
E、公司經營與管理		20%
E1	監督管理	10%
E2	公司網站資訊提供	1%
E3	民眾申訴處理	2%
E4	教育訓練	2%
E5	政策配合度	4%
E6	行車稽查服務	1%
	總計	100%

表 1.3.5 105 年度高雄市公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		11%
A1	場站檢查	2%
A2	公車動態資訊系統及後端查詢系統	2%
A3	站牌乘客資訊服務	7%
B、運輸工具設備與安全指標		28%
B1	公車資訊服務設施	4.5%
B2	車輛環保品質	2%
B3	行車肇事率	8%
B4	車輛安全設施檢查	8%
B5	車輛維修保養制度	3%
B6	舒適與噪音	1.5%
B7	數位式行車記錄器裝置比率	1%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		31%
C1	發車準點性	6%
C2	過站不停比率	6%
C3	駕駛平穩性	6%
C4	駕駛員遵循路線指示	6%
C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	3%
C6	駕駛員服務態度	3%
D、公司經營與管理指標		10%
D1	場站無障礙設施	2%
D2	拒載老人或身心障礙者	5%
D3	低地板公車比例	3%
E、公車經營與管理		20%
E1	重大違規	3%
E2	行車事故通報與處理	1%
E3	民眾申訴處理	4%
E4	是否有違反勞基法之情形	2%
E5	政府配合	6%
E6	前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	4%
	總計	100%

表 1.3.6 2016 年澳門公共巴士服務評鑑指標及權重

評鑑項目	評鑑分類	評鑑指標	評鑑權重
A.服務 (39%)	1.服務	A1.發車間距	15%
		A2.基本班次管理	15%
		A3.路線變動公告	4%
	2.資訊顯示	A4.車輛資訊	3%
		A5.站名播報顯示	2%
B.運輸工具設備與安全 (31%)	3.運輸工具設備	B1.平均車齡	2%
		B2.消防安全設備	2%
		B3.車輛故障率	2%
		B4.車輛設施	2%
		B5.車輛排放	3%
		B6.無障礙車輛使用率	2%
	4.營運安全	B7.車速監控	2%
		B8.消防設施操作熟練度	1%
		B9.違規記錄	5%
		B10.肇事率	10%
	5.車輛整潔	B11.車輛整潔	1%
C.駕駛員行為(13%)	6.駕駛行為	C1.遵循路徑及站點	1%
		C2.駕駛平穩度	2%
		C3.司機駕駛行為	2%
		C4.駕駛儀容	1%
		C5.按鈴不停／揚手不停	4%
		C6.司機票收操作	1%
		C7 靠站情況	2%
D.公司經營與管理 (10%)	7.客訴處理	D1.客訴管道	1%
		D2.客訴處理時效	2%
	8.政策執行	D3.政策配合	2%
		D4.表報提送	2%
		D5.自主改善	Max3%
E. 乘客滿意度(10%)	9.乘客滿意度	E1. 乘客滿意度	10%

1.4研究概念架構

公車的「服務水準」是乘客、業者、主管機關普遍關切的問題。而服務指標評鑑的工作在觀念上實牽涉到四個層次(如圖1.4.1所示)，故在跨越層次的觀念轉換上顯得相當複雜：一、衡量服務水準的「服務指標」的選擇；二、衡量服務指標的「評定基準」與「資料來源或抽樣原則」的選擇；以及三、綜合各服務指標評鑑結果為各公車公司的績效排序。而且，服務水準的調查應屬持續進行的工作，應檢討過去執行經驗，經常回饋到上一層次去改良及修正，才能真正做好評鑑工作。

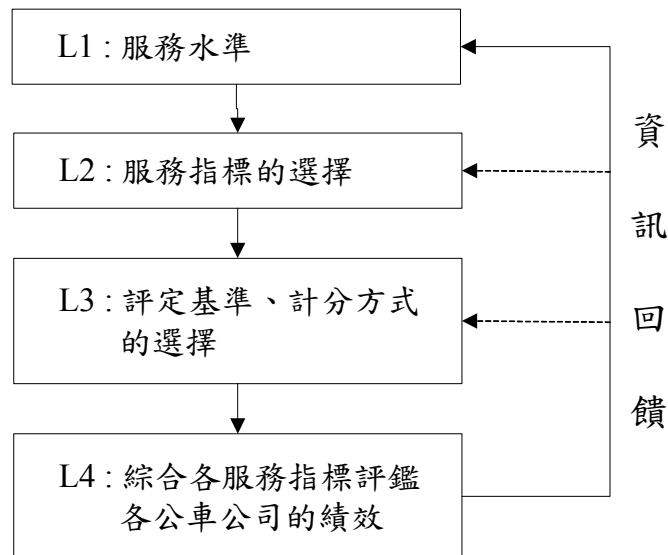


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

一、服務指標項目之確定

對公車進行營運服務指標的評鑑工作，其目的在改善公車的服務水準。唯服務水準的概念有點抽象，以致不同乘客、業者、主管機關知覺的重點可能不同，本研究基本上將它視為一多構面多指標的組成，故在構面上依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之分類，將它分為四大類，並且參考過去臺北市聯營公車評鑑應用過的指標，及評鑑委員的修正意見，將它擴充為26項，並且歸類到此四大類去（詳表1.4.1第二欄之A1~A3，B1~B8，C1~C8，D1~D7）。

二、各服務指標評定基準及計分方式之確定

對每一個服務指標而言，其實都不止一種「評定基準」，但考量到「遊戲規則」之公平、公開，本研究盡量考量「SMART」原則：特定(Specific)、可量(Measurable)、可控(Attainable)、攸關(Relevant)、可追蹤比較(Trackable)，故表1.4.1第三欄中所提的是其中一套還算合理的評定基準。此外，考量資料取得必須正確、及時，故優先採用臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局衛生稽查大隊等能及時提供之次級書面資料(如A1~A3，B1、B4~B8，C8，D1~D5)，但有些項目的資料則必須透過第一手的調查才能取得（如A1、B2、B3，C1~C7），對於這些項目，抽樣的技術必須注意考量，若能合乎統計學理，則可進行很多有意義的推論。有關各指標之資料來源或抽樣原則，詳見表1.4.1第四欄所示。

88年以前臺北市評鑑指標的計分皆為採相對標準的分數，亦即正規化(normalize)之，並設定各公司原始績點之平均數為80分，標準差為10分。但如此一來，有可能大家的服務水準都不高，正規化後分數卻會造成服務水準不錯的假象，或者是若所有公車業者在某項指標的服務情況都不錯，讓市民滿意，然而某些公司由於「相對」於其他公司較低分，致使其正規化分數後的服務水準等級降低。為避免上述情況，由88年度開始以漸進的方式，把相對標準的計分方式變為絕對標準，亦即分析各指標原始績點的歷史資料，設定「一滿分一零分」的對應值，通常即是該指標之權重分數及0分，中間得分用內插法求得，使評分等級更能反應現況。至91年度第一期開始，各指標皆採用絕對標準，各指標之計分方式詳表1.4.2。

表1.4.1 106年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準

分項	區分指標	評 定 基 準	資料來源或抽樣原則
A場站設施與服務指標	場站檢查(A1)	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形。	臺北市公共運輸處。
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)	抽查公車業者路線之實際發車車次數，與公車動態資訊系統之輸出發車車次誤差率核對。	臺北市公共運輸處。
	站牌資訊正確性(A3)	各公司行駛市區公車各營運路線之站牌，其抽樣站牌數總得點佔所有抽樣站牌數之比值。	臺北市公共運輸處。
B運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標(B1)	公司新車當量數佔總營運車輛數之比值。	臺北市公共運輸處。
	舒適與噪音指標(B2)	包含7個項目（詳附錄六）。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料及民眾申訴資料。
	公車資訊服務設施指標(B3)	以路線號碼牌明顯度、行車路線圖、行車路線圖、車內標示張貼方式、悠遊卡機裝設及故障情形、上下車收票標示、下車按鈴設備標示、乘客意見卡箱、夜間照明設備(夜間樣本才有)、車內設備站名播報器及活動改道及路線異動資訊（改道活動才有）及等10項，透過抽樣，測得其平均績點。	依左列方式，按各公司擁有車輛之比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	車輛環保品質指標(B4)	違規告發數比率次指標得分和排氣分級標章比率次指標得分。	臺北市、新北市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。若肇事事件發生在行人穿越道上加重1.5倍計。	1.臺北市、新北市政府警察局交通大隊。 2.臺北市公共運輸處、新北市政府交通局。 3.若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標(B6)	針對各公車單位車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	臺北市公共運輸處。
	低地板公車比例(B7)	公司低地板公車之車輛數，佔總車輛數扣除無法行駛低地板公車路線所使用車輛數之比值。	臺北市公共運輸處。
	裝置監視錄影器妥善率(B8)	評估各公車公司車輛未提供影像，或影像不足以辨識案件數佔公運處調閱總件數比率。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續） 106年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準

分項	區分指標	評 定 基 準	資料來源或抽樣原則
C旅客服務品質 與駕駛員管 理指標	發車準點性指標 (C1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率。	由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，依不同的等級各選取部份路線數，利用OMS系統查核及臺北市公共運輸處人員查核及民眾申訴資料。
	過站不停比率指標 (C2)	1.在站位上有乘客對該車招手，但該車卻未靠站停車，或2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。	按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。
	駕駛平穩性指標 (C3) 拒載老人及身心 障礙者(C4) 駕駛員遵循路線 指標(C5) 駕駛員行車中吸 菸、吃檳榔 (C6) 駕駛員服務態度 與儀容指標 (C7)	C3 包含5個項目，C4：2項，C5：10項，C6：2項，C7包含30個項目（詳附錄六）。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料及民眾申訴資料。
	駕駛員健康管理 指標(C8)	駕駛員健康管理含3項：1. 駕駛員是否有安排健康檢查；2. 針對健康檢查異常者是否有列管追蹤；3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查。	臺北市公共運輸處。
	查核回覆指標 (D1)	評估各公司於指定期限內回覆案件數佔要求查覆案件之比例。	臺北市公共運輸處。
D公司經營與管 理指標	重大違規指標 (D2)	本項指標的評量有二： 一、 違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第77條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000以上。 二、 臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準，該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。該案件列記於重大違規（D2）時，併將剔除於違反道路交通管理處罰條例（D3）指標之計算。交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續） 106年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準

分項	區分指標	評 定 基 準	資料來源或抽樣原則
D公司經營與管理指標	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	反映各公司違反道路交通管理處罰條例案件數，計算違反道路交通管理處罰條例案件數和佔研究範圍內總行駛里程數之比率。	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標(D4)	係依臺北市公共運輸處考核各公車單位之行車安全業務狀況與管理為基準。	臺北市公共運輸處。
	自主創新與發展指標(D5)	自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及聯營公車形象等措施，具有創新性或有利於促進臺北市聯營公車之發展。	評鑑單位與臺北市公共運輸處。
	配合政府政策(加分)指標 (D6)	業者需依據實際狀況進行自我評分且需附上相關文件以及車號，經查證屬實，予以計分。	臺北市公車業者申請，評鑑單位初評，臺北市公共運輸處確認。
	改善行動(扣分)指標 (D7)	連續2期單項指標分數比前期退步30%以上且低於各公司平均之指標或連續2期得分為零分，但排除未申請自主創新與發展(D5)指標加分者。	評鑑單位與臺北市公共運輸處。

表 1.4.2 106 年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分) 註：X值取小數點後二位數
A 場站設施與服務指標	場站檢查指標 (A1)	最高 3 分，最低 0 分	1. 由臺北市公共運輸處直接提供之分數為 A1 之成績； 2. 得分 $X=3 \times (A1/100)$ ， $0 < A1 < 100$
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標 (A2)	最高 3 分，最低 0 分	各路線車次誤差率計算： 車次誤差率 = (報表車次 - 系統車次) / 報表車次 1. 當車次誤差率 $\leq 5\%$ ，則 $X=3$ ； 2. 當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$ ，則 $X=1.5$ ； 3. 當車次誤差率 $> 10\%$ ，則 $X=0$ 。 4. 指標得分 = 各公司各路線得分 (X) 之平均數。
	站牌資訊正確性 (A3)	最高 2 分，最低 0 分	計算公式定義如下： $\text{站牌標示 (A3)} = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$ 該項評估項目包括： (1) 站牌路線資訊是否正確 (2) 班車時刻資訊是否標示正確 (3) 站牌是否整潔、清晰可辨識 每一項最高 1 點，最低 0 點 3. 計分方式：權重配分乘上 A3 比值再除以 3，如下式： $\text{指標得分 } X = 2 \times \frac{A3}{3}$
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標 (B1)	最高 1 分，最低 0 分	新車當量數 = (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數) + (一般型公車車齡六、七年車輛數 $\times 0.5$) + (低地板公車車齡七年(含)以下車輛數) + (低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數 $\times 0.5$) $B1 = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1. 當 $B1=1$ ，則 $X=1$ 分； 2. 當 $B1=0$ ，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0 < B1 < 1$ ，則 $X=B1$

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
B 運輸工具設備與安全指標	舒適與噪音指標 (B2)	最高 3 分，最低 0 分	指標之基準分為90分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。k公司第l月份指標分數計算： $B2_{kl} = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijkl}}{i_k}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分，$i_k = k$公司的案件總筆數 則k公司本期月平均分數為 $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, \quad l = 1, 2, \dots, L$ L: 評鑑期間月份數 乘以權重即為指標之最後評分結果。 k公司B2指標得分$X = 3 \times (B2_k / 100)$
	公車資訊服務設施指標 (B3)	最高6分，最低0分	1. 評鑑單位 權重為4%，計分方式則分為白天樣本與夜間樣本，兩種樣本分別計分後再加總。 前 12 家公司平均積點公式為： $B3_a \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(20 \times 8 + 15 \times 9)}$ 淡水、新北公司平均積點公式為： $B3_a \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(6 \times 8 + 4 \times 9)}$ 當$B3_a = 5.0$，則$X_a = 4$分； 當$B3_a \leq 2.0$，則$X_a = 0$分； $X_a = \frac{4}{3}(B3_a - 2), \quad \text{當 } 2.0 < B3_a < 5.0$ 2. 聯合稽查與民眾申訴 權重為2%，並將兩份資料內容合併計分。 單月得分$X_b = 2 -$ $\frac{[\text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡或意見卡箱內無筆} \times 0.2 + \text{站名播報系統未開或故障} \times 0.2]}{\text{總回報問卷數}}$ 3. B3指標總得分$X = X_a + X_b$

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
B 運輸工具設備與安全指標	車輛環保品質指標 (B4)	最高2分，最低0分	B4指標得分X=違規告發數比率次指標得分(X_a)+ 排氣分級標章比率次指標得分(X_b) 1. 違規告發數比率次指標 告發比率$B4_a = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ (1)當$B4_a=0$，則$X=1$分； (2)當$B4_a \geq 0.1$，則$X=0$分； (3)當$0 < B4_a < 0.1$，則$X_a = 1 - (10 * B4_a)$ 2.排氣分級標章比率次指標 $B4_b = \frac{\text{優級車輛數} + 0.7 * \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}}$ $X_b = 1 \times B4_b$
	行車肇事率指標 (B5)	最高10分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下： (1)擦撞僅財損無傷亡每件扣0.25分 (即權數=0.25)。 (2)擦撞有傷亡每件扣1分 (即權數=1)。 (3)輕傷每人再扣3分 (即權數=3)。 (4)重傷每人再扣5分 (即權數=5)。 (5)死亡每人再扣8分 (即權數=8)。 (6)肇事逃逸每件再扣10分 (即權數=10)。 (7)若肇事事事件係發生於行人穿越道上，公車撞擊行人所致，則該件肇事扣分加重1.5倍計算。 指標得分X計分方式： 1. 當$B5 \leq 2$，則$X=10$分； 2. 當$B5 \geq 9$，則$X=0$分； 3. 當$2 < B5 < 9$，則$X = 12.857 - 1.429B5$
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	最高3分，最低0分	由臺北市公共運輸處直接提供之分數為B6之成績。 1.當$B6=100$，$X=3$分。 2.當$B6=0$，$X=0$分。 3.當$0 < B6 < 100$，$X=3 \times (B6/100)$。

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
	低地板公車比例 指標(B7)	最高3分，最低0分	低地板公車比例 $B7 = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$ 指標得分 $X = 3 \times B7$
	裝置監視錄影器妥善 率指標(B8)	最高3分，最低0分	裝置監視錄影器妥善率 $B8 = 1 - \frac{\text{各公車公司車輛未提供影像或影像不足以辨識案件數}}{\text{公運處調閱總件數}}$ 1.當 $B8 \geq 95\%$，$X = 3$ 分。 2.當 $B8 \leq 75\%$，$X = 0$ 分。 3.當 $75\% < B8 < 95\%$，$X = 15 \times B8 - 11.25$

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
C旅客服務品質 與駕駛員管理 指標	發車準點性指標 (C1)	最高12分，最低0分	本指標佔12分，交通大學OMS系統查核為4分，聯合稽查與民眾申訴為8分， 1. 交通大學利用OMS系統查核 公司之發車準點性比率(C1a)，為求取其所有受測路線準點性比率之平均值 公司之準點性比率 (C1a) $C1a = \frac{\sum_{i=1}^n C1_i}{n}$ n：該公司受測路線數 則此部分該公司準點性指標得分$X_a = 4 \times C1_a$ 2. 臺北市公運處人員查核(N1)與民眾申訴(N2) 此部分準點比率為$C1_b = \frac{\text{回報數}}{\text{總樣本數}} = \frac{N1 + N2}{\text{總樣本數}}$ 指標得分$X_b = 8 \times C1_b$ 則發車準點性指標得分$X = X_a + X_b$
	過站不停比率指標 (C2)	最高10分，最低0分	1.評鑑單位 $C2_a = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ $X_a = 1 \times (1 - 20 \times C2_a), 0 \leq X_a \leq 1$ 2.聯合稽查人員 $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ $C2_b = \text{各月單月積分加總}$ $X_b = 2 \times (1 - 20 \times C2_b), 0 \leq X_b \leq 2$ 3.民眾申訴 $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ $C2_c = \text{各月單月積分加總}$ $X_c = 7 \times (1 - 20 \times C2_c), 0 \leq X_c \leq 7$ 4.得分:$X = X_a + X_b + X_c$

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
	駕駛平穩性指標 (C3)	最高5分，最低0分	1.指標之基準分為90分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司<i>l</i>月份指標分數計算： $Ck_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i} \quad \text{其中，} a_j \text{ 為第} j \text{ 個選項的加扣分}$ <i>i</i> = 公司的案件總筆數 <i>k</i> = 3,4,5,6 當 $Ck_l \geq 100$，則 $Ck_l = 100$； 當 $Ck_l \leq 0$，則 $Ck_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum_l Ck_l}{L}, \quad l=1,2,\dots,L \quad \text{其中，} L = \text{評鑑期間月份數}$ 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註：C4和C6指標計算公式為： $90 - (1 \times \text{案件數})$
	拒載老人及身心障礙者 指標 (C4)	最高3分，最低0分	
	駕駛員遵循路線指標 (C5)	最高3分，最低0分	
	駕駛員行車中吸菸、 吃檳榔指標(C6)	最高2分，最低0分	
	駕駛員服務態度與 儀容指標 (C7)	最高10分，最低0分	1.指標之基準分為90分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司<i>l</i>月份指標分數計算： $C7_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i} \quad \text{其中，} a_j \text{ 為第} j \text{ 個選項的加扣分}$ <i>i</i> = 公司的案件總筆數 當 $C7_l \geq 100$，則 $C7_l = 100$； 當 $C7_l \leq 0$，則 $C7_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $C7 = \frac{\sum_l C7_l}{L}, \quad l=1,2,\dots,L \quad \text{其中，} L = \text{評鑑期間月份數}$ 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 10 \times (C7 / 100)$

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
	駕駛員健康管理 指標(C8)	最高1分，最低0分	得分計算方式： (1)任職滿半年以上之駕駛員最近一年都有安排健康檢查：0.5分 (2)有針對健康檢查異常者列管追蹤：0.25分 (3)公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查：0.25分

表1.4.2(續) 106年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
D公司經營與管理指標	查核回覆指標 (D1)	最高 1 分，最低 0 分	D1＝指定期限內回覆案件數/公運處要求查覆案件數 1.D1=100，X=1 分 2.D1=0，X=0 分 3.X=D1
	重大違規指標 (D2)	最高 4 分，最低 0 分	D2=80-(重大違規件數×20)， $0 \leq D2 \leq 80$ 1.D2=80，X=4 分 2.D2=0，X=0 分 3.X=(D2/80)×4
	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	最高 3 分，最低 0 分	1. 違反道路交通管理處罰條例案件率(D3)計算方式： $\text{指標D3} = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 2. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)得分計算方式 若D3=0，得分=3分； 若D3>=8，得分=0分； 若 $0 < D3 < 8$ ，得分=3-(D3)×3/8
	行車安全業務檢查指標 (D4)	最高 5 分，最低 0 分	1.D4≥90，X=5 分 2. $80 \leq D4 < 90$ ， $X = \text{則以內插法計算得分} : [(D4-80) \times 0.4] + 1$ 3. $70 \leq D4 < 80$ ，X=1 分 4.D4<70，X=0 分
	自主創新與發展指標 (D5)	最高 2 分，最低 0 分	依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，每項準則給 1~5 點，由評分小組成員依據各公車公司所提報之內容，依據評分準則予以評點，後將所有成員評點結果彙整計算各公司平均得點，再將平均得點依計算公式（ $D5 \text{ 得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2$ ），換算各該公司 D5 指標得分，後將評分結果送臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會複核。
	配合政府政策(加分)指標(D6)	最多加 3 分，最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號。
	改善行動(扣分)指標(D7)	最多扣 3 分，最低 0 分	連續 2 期單項指標分數比前期退步 30%以上且低於各公司平均之指標或連續 2 期得分為零分，但排除未申請自主創新與發展(D5)指標加分者。

三、評鑑總分與服務指標權重之決定

在各項服務指標評分確定之後，必須加總各項指標的分數，才能為13家公司的績效評等。

早期公車評鑑指標之權重即是採用AHP法之精神，由專家學者討論後決定。由於評鑑工作已行之有年，為便於進行各期結果比較，後續各期指標權重之決定均以前期之權重為基礎，依據當期指標內容之變動略作調整。此外，早期公車評鑑結果是將各公司依總分排序，後來改為評等方式。

第二章 公車營運服務指標之內涵

本研究依據交通部「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，定義以下四類服務指標：

- (A) 場站設施與服務指標
- (B) 運輸工具設備與安全指標
- (C) 旅客服務品質與駕駛員管理指標
- (D) 公司經營與管理指標

本研究的評鑑指標共分成四類：1.「場站設施與服務指標」(包括A1場站檢查指標、A2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標、A3站牌資訊正確性)，2.「運輸工具設備與安全指標」(包括B1車齡比率指標、B2舒適與噪音指標、B3公車資訊服務設施指標、B4車輛環保品質指標、B5行車肇事率指標、B6車輛安全設施檢查指標、B7低地板公車比例、B8裝置監視錄影器妥善率)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1發車準點性指標、C2過站不停比率指標、C3駕駛平穩性指標、C4拒載老人及身心障礙者指標、C5駕駛員遵循路線指標、C6駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標、C7 駕駛員服務態度與儀容指標、C8 駕駛員健康管理指標)，4.「公司經營與管理指標」(包括D1查核回覆指標、D2重大違規指標、D3違反道路交通管理處罰條例案件指標、D4行車安全業務檢查指標、D5自主創新與發展指標、D6配合政府政策指標、D7改善行動指標)，合計四大類二十六項指標。

本章將先說明各項指標之意涵與內容，其次說明評鑑等級和評鑑排序的判定規則，最後表列各項指標於評鑑總分中的權重。

2.1場站設施與服務指標

一、場站檢查指標 (A1)

為促使公車公司重視與站場安全相關事務的管理工作，故需要針對各家公車公司在站場安全管理上進行評量與監控。本期設定數項與場站檢查車輛有密切關係的評量項目，由主管機關交通局定期派員抽查。

二、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標 (A2)

為有效提升現行作業效率與正確性，利用公車動態系統查核各路線每日實際發車車次與班距是否符合公共運輸處核定營運計畫。

三、站牌資訊正確性 (A3)

為了解各公車公司經營公車路線所設置之站牌是否標示清楚，各站牌上所標示之公車資訊若不佳，將會影響乘客對公車服務品質之感受。

2.2運輸工具設備與安全指標

一、車齡比率指標 (B1)

車輛為機械設備，有一合適的使用年限，因此必須對業者營運車輛之車齡進行控管，此項指標在評量各公車公司汰換車輛不適行駛狀況，即評量各公車公司新車當量數佔總營運車輛數之比值。

二、舒適與噪音指標 (B2)

乘客服務水準除了可以透過客觀數據評比的部分之外，還必須考量乘客的服務水準感受程度。本指標即在透過數項質化的乘客服務水準評量項目，評量各家業者的軟性服務狀況。

三、公車資訊服務設施指標 (B3)

乘客搭乘公車時，需要一些搭車前、乘車時與下車後的相關資訊才能有效地使用公車這項大眾運輸工具，本指標的目的即在評量各公車公司營運車輛提供重要公車資訊服務設施的可用狀況。各公車公司對乘客所應提供之資訊服務設施內容，本期包括下列十個項目：

- (一) 路線號碼牌明顯度。
- (二) 行車路線圖。
- (三) 車內標示張貼方式。
- (四) 悠遊卡機裝設及故障情形。
- (五) 上下車收票標示。
- (六) 下車按鈴設備標示。
- (七) 乘客意見卡箱。
- (八) 夜間照明設備。
- (九) 車內設置站名播報器。
- (十) 活動改道及路線或站位異動資訊。

四、車輛環保品質指標 (B4)

公車營運時會有廢氣和噪音污染的問題，車輛必須符合環保护法規的規定始能行駛，因此必須對行駛的車輛對環境品質的影響進行監控。以排放廢氣違規被主管機關環保局告發為主要項目，99年新增「排氣分級標章比率」部份，係由臺北市環保局提供各公車公司受檢車輛車號以為佐證，並提供標章結果(區分優級、良級)，以做為指標計算之依據。

五、行車肇事率指標 (B5)

為保障乘客搭乘公車的安全性，必須對於各公車公司行車安全進行監控、管理，本指標即在於利用肇事率評量各公車公司之行車安全狀況。肇事率的評量項目包含：「擦撞」、「輕傷」、「重傷」、「死亡」以及「肇事逃逸」，若肇事發生在行人穿越道上則扣分加重1.5倍。

六、車輛安全設施檢查指標 (B6)

為促使公車公司加強與車輛安全相關事務的管理工作，以提高車輛安全性，故需要針對各家公車公司在行車安全管理上進行評量與監控。本期設定數項與車輛安全設施檢查有密切關係的評量項目，由主管機關公共運輸處定期派員抽查。

七、低地板公車比例指標 (B7)

為對民眾乘車服務品質有直接助益，故本指標主要係評估各公車公司低地板公車之比例。

八、裝置監視錄影器妥善率指標 (B8)

車內及車外裝置監視攝錄器係車輛行進或靜止時所發生意外事件需待釐清時的重要參考依據，對於車輛與駕駛員管理、與乘客糾紛、意外事故發生需釐清肇事責任歸屬等均有實質幫助。本指標主要係評估各公車公司未提供影像，或影像不足以辨識案件數佔公運處調閱總件數比率。

2.3旅客服務品質與駕駛員管理指標

一、發車準點性指標 (C1)

乘客搭乘公車前，會參考站牌上的班車間距或班次時刻表作為預估等車時間的依據，因此發車準點與否會影響乘客對於該路線服務品質的評價，本指標的目的在於評量各公車公司各營運路線發車準點的程度。

二、過站不停比率指標 (C2)

公車行駛均具有固定的班距，以維持乘客搭乘公車的便利性，公車駕駛過站不停將會導致乘客在站牌上的等候時間延長，影響乘客行程規劃，須加以控管，以維持合理之班距。本指標的目的即是為了監控公車駕駛過站不停之狀況，以防止公車駕駛有過站不停的情事發生。

三、駕駛平穩性指標、拒載老人及身心障礙者指標、駕駛員遵循路線指標、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標、駕駛員服務態度與儀容 (C3~C7)

客運業是服務業，代表公司在現場提供服務給乘客的是駕駛員，他們的服務技術、態度都與提供之旅客服務品質息息相關，C3~C7指標即在透過數項項目，評量各家業者的駕駛員管理狀況。

四、駕駛員健康管理指標(C8)

本指標成績係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之駕駛員健康管理的情形，檢查重點項目共三項：1. 駕駛員是否有安排健康檢查；2. 針對健康檢查異常者是否有列管追蹤；3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查，評量各家業者的駕駛員健康管理狀況。

2.4公司經營與管理指標指標

一、查核回覆指標 (D1)

為了讓各公司能提高臺北市公共運輸處要求查覆案件的效率，評估各公司於指定期限內回覆案件數佔要求查覆案件之比例。

二、重大違規指標 (D2)

本項指標的評量有二：1.違反臺北市府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第 77 條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰 30,000 元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達 30,000 以上。2.臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準，該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。該案件列記於重大違規（D2）時，併將剔除於違反道路交通管理處罰條例（D3）指標之計算。交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。違反以上事項必須扣分，以促使業者重視及改善。

三、違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)

為了減少違反道路交通管理處罰條例案件，本指標在反映各公司違反道路交通管理處罰條例案件數，計算違反道路交通管理處罰條例案件數和佔研究範圍內總行駛里程數之比率。

四、行車安全業務檢查指標 (D4)

為有效提升公車行車安全，故設定數項與行車安全業務有密切關係的評量項目，定期辦理考核。

五、自主創新與發展 指標(D5)

自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及聯營公車形象等措施，具有創新性或有利於促進臺北市聯營公車之發展，各公車單位提報經由委員會決議得分。

六、配合政府政策(加分)指標 (D6)

為鼓勵業者在配合政府政策上的執行，每期評鑑受委託單位會通知業者，於時間內自行提出對配合政府政策指標之審查申請，申請之業者須依據實際狀況進行自我評分，且附上相關文件以及車號，經查證屬實，予以加分。

七、改善行動(扣分)指標 (D7)

為了讓各公車業者重視改善成效，針對連續2期指標分數退步30%以上且低於各公司平均或得分零分未改善的而於總分扣分。

2.5評鑑總分之計算步驟

一、各公司各項指標得分加總即可計算出各公車公司的總成績，並以等級方式表達各公車公司成績之優劣。等級區分成優、甲、乙、丙四等，各等級標準如下：

優等，若 該公司成績 ≥ 90 分
甲等，若 $90 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 80 \text{ 分}$
乙等，若 $80 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 70 \text{ 分}$
丙等，若 $70 \text{ 分} > \text{該公司成績}$

二、至於追蹤考評則不併入總成績計算，僅供公共運輸處另行獎懲之參考。但為了解各公車公司前後兩期的進退步情形，遂計算各公車公司的各項服務指標績效之進(退)步情形，以作為各公車公司檢討改進之參考，包括：

(一)列出各公車公司前後兩期進(退)步幅度大於30%之指標項目；原始基點比上期進步30%以上之指標項目，但仍比各公司之平均值差；原始基點比上期退步30%以上之指標項目，但仍比各公司之平均值優；近3年原始基點比上期退步30%以上之指標項目。

(二)各公司近3期總分比較圖。

(三)近三年各項指標公車公司成績比較圖。

2.6各項服務指標權重分配表之建立

99年度依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」將評鑑內容分為4大類。本期評鑑之各項服務指標權重分配，如表2.6.1所示。本期A、B、C、D四大類26項指標的配分依序為8、31、46、15分，共100分。另外，配合政府政策指標(D6)為加分指標，加分項目合計最多可加3分，改善行動指標(D7)為扣分項目合計最多扣3分。

表2.6.1 本期評鑑之各項指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		8%
A1	場站檢查指標	3%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	3%
A3	站牌資訊正確性指標	2%
B、運輸工具設備與安全指標		31%
B1	車齡比率指標	1%
B2	舒適與噪音指標	3%
B3	公車資訊服務設施指標	6%
B4	車輛環保品質指標	2%
B5	行車肇事率指標	10%
B6	車輛安全設施檢查指標	3%
B7	低地板公車比例指標	3%
B8	裝置監視錄影器妥善率指標	3%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		46%
C1	發車準點性指標	12%
C2	過站不停比率指標	10%
C3	駕駛平穩性指標	5%
C4	拒載老人及身心障礙者指標	3%
C5	駕駛員遵循路線指標	3%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	2%
C7	駕駛員服務態度與儀容指標	10%
C8	駕駛員健康管理指標	1%
D、公司經營與管理指標		15%
D1	查核回覆指標	1%
D2	重大違規指標	4%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	3%
D4	行車安全業務檢查指標	5%
D5	自主創新與發展指標	2%
D6	配合政府政策指標（此為加分項目，故不分配權重）	
D7	改善行動指標(此為扣分項目，故不列分配權重)	

第三章 資料蒐集與分析方法

3.1 資料蒐集的原則及分類

首先，對於已由相關主管機關控管，且能及時提供正確資料的指標項目，皆向相關主管機關索取次級書面資料，以作為本評鑑評量之用。其次，對於目前主管機關並無現成可用資料的指標，則透過抽樣調查的方式取得第一手的資料。

一、次級書面資料

主要係由臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表，營運車輛數，停車場站面積及配車數資料；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集105年09月至106年05月間之資料，包括：場站檢查指標引用106年05月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用105年10月至106年03月，站牌資訊正確指標引用105年10月至106年03月，車齡比率指標引用至106年03月，車輛環保品質指標引用105年10月至106年03月，行車肇事率指標引用105年09月至106年02月，車輛安全設施檢查指標引用106年05月，低地板公車比例指標引用到106年04月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至106年05月，駕駛員健康管理指標引用至106年05月，查核回覆指標引用106年05月，重大違規指標分兩部份「1.違反臺北市人民政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第77條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000以上」計算時間以105年11月至106年04月為準，「2.該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷（亡），且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。」計算時間以105年09月106年02月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至106年02月，行車安全業務檢查指標引用至106年05月，以作為部分A類(A1~A3)、部份B類(B1、B4~B8)、部分C類(C8)、部分D類(D1~D4)指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

二、第一手的調查資料

(一)由研究單位交通大學調查人員直接調查的資料

在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為B3、C1、C2指標計算之依據，本期之調查期間為106年02月至106年05月。

(二)由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷或臺北市公共運輸處查核及民眾申訴案件之統計資料

本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處業務稽查科提供聯合稽查人員調查卷(詳表3.1.1)之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申

訴案件。本期統計資料為105年10月至106年03月，作為B2、B3、C1～C7指標之計算依據，聯合稽查人員調查卷(或臺北市公共運輸處查核)與民眾申訴合計回報車次數參見表3.1.2。

表3.1.1 聯合稽查人員調查卷

公車單位_____

日期：____月____日

上車時間：____時____分

路線：_____ 車號：_____—_____

上車站名：_____ 下車站名：_____

1.這班車您等了____分鐘？

2.車輛設備：請於□內項目上勾選

☐201 車輛整潔【B2,+24】

☐202 車輛不潔(玻璃窗，地板，其他_____)【B2,-24】

☐23 標示不清(路線牌，路線圖，識別證，車號，車尾駕員名牌，車尾申訴電話)【B3,-8】

☐206 設備故障(204 空調《夏天未設定 22~26 度或未依季節調整》【B2,-32】，

☐208 車內站名播報器故障而未通報【B3-8】，其他_____【B3,-8】)

☐251 車輛性能(252 噪音【B2,-24】，203 排放黑煙【B2,-24】，254 車內構件震動【B2,-24】，其他_____【B2,-24】)

☐26 無意見卡／意見卡箱內無筆【B3,-8】

3.服務態度：請於□內項目上勾選

☐101 態度佳(312 主動服務【C7,+6】，103 報站名【C7,+6】，其他_____【C7,+6】)

☐106 態度差(108 辱罵乘客【C7,-8】，324 乘客詢問時不答【C7,-8】，其他_____【C7,-8】)

☐105 穿戴整齊【C7,+4】 ☐110 儀容不整【C7,-4】

☐333 戴耳機開車【C7,-8】 ☐334 車內聽廣播、音樂【C7,-8】

☐331 吸菸【C6,-10*】 ☐332 嚼檳榔【C6,-10*】

☐325 關門夾到乘客【C7,-14】

☐351 催促乘客上下車【C7,-6】

☐302 在快車道上下客【C7,-8】

☐327 未於公車停靠區內上下客【C5,-24】

☐301 未待乘客上下妥車即開車【C7,-14】

☐318 過站不停【C2】 站名：1._____ 2._____

☐321 拒載老殘【C4,-10*】 站名：1._____ 2._____

4.行車紀律：

☐40 急煞車【C3,-18】 ☐41 猛起步【C3,-18】

☐42 使用大哥大【C7,-16】 地點：_____

☐304 闖紅燈【C3,-40】 地點：1._____ 2._____

☐432 未禮讓行人【C3,-40】 地點：1._____ 2._____

☐433 駕駛員未繫安全帶【C5,-24】

☐309 任意超車【C3,-36】 地點或路段：_____

☐344 亂鳴喇叭【C7,-10】

☐320 擅自改道【C5,-24】 位置：_____

☐329 滯留載客【C7,-12】 地點：_____ 約____秒

☐328 故意慢速行駛【C7,-12】 路段：_____

5.搭乘此部公車，您整體的感受是

☐51 非常好 ☐52 好 ☐53 普通 ☐54 差 ☐55 非常差

註：*C3,C5,C7 指標括號內的數字是扣加分的權重。

*C4 及 C6 指標則是扣總分的權重，詳見表 3.2.6 及 3.2.7。

表3.1.2 聯合稽查人員調查卷(或臺北市公共運輸處查核)與民眾申訴
合計回報車次數

	大都 會	欣 欣	大 有	大 南	光 華	臺 北	三 重	首 都	指 南	中 興	新 店	東 南	淡 水	新 北	總計
10510	144	48	24	48	53	47	81	99	29	40	30	35	4	-	682
10511	143	52	24	46	55	51	83	93	37	43	29	34	4	-	694
10512	250	89	37	62	71	66	96	131	52	68	38	80	6	-	1046
10601	166	74	29	55	53	65	80	108	37	41	33	36	4	0	781
10602	190	68	28	60	62	65	91	118	43	53	30	38	4	5	855
10603	142	54	29	47	56	52	86	113	33	45	30	34	4	2	727
合計	1035	385	171	318	350	346	517	662	231	290	190	257	26	7	4785

各項指標之資料蒐集方式彙總於表3.1.3，其中B3、C1、C2指標資料來源包含交通大學抽樣調查、聯合稽查人員調查資料或臺北市公共運輸處查核與民眾申訴資料，以下就各指標權重與配分說明之：

- (一)B3指標：本指標占總分6分，交通大學抽樣調查占權重4/6，占總分4分，聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料占權重2/6，占總分2分。
- (二)C1指標：本指標占總分12分，交通大學抽樣調查占權重1/3，占總分4分，臺北市公共運輸處查核資料與民眾申訴資料占權重2/3，占總分8分。
- (三)C2指標：本指標占總分10分，其中交通大學抽樣調查占權重1/10，占總分1分；聯合稽查人員調查資料占權重1/5，占總分2分；民眾申訴資料占權重7/10，占總分7分。

表3.1.3 營運服務指標資料蒐集來源表

指標	指標名稱	106年度第一期計劃資料來源
A1	場站檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	• 臺北市公共運輸處。
A3	站牌資訊正確性指標	• 臺北市公共運輸處。
B1	車齡比率指標	• 臺北市公共運輸處。
B2	舒適與噪音指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
B3	車內資訊服務設施指標	1.B3抽樣調查(權重4/6): 派員實地抽樣至少263個班次以上，每公司35個車次(白天20車次、夜間15車次)，淡水及新北為10個車次(白天6車次、夜間4車次)。 2.B3聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料(權重2/6)。
B4	車輛環保品質指標	• 臺北市、新北市政府環保局。
B5	行車肇事率指標	1. 臺北市、新北市警察局交通大隊。 2. 臺北市公共運輸處。 3. 若確定無責則不扣分。
B6	車輛安全設施檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
B7	低地板公車比例指標	• 臺北市公共運輸處。
B8	裝置監視錄影器妥善率	• 臺北市公共運輸處。
C1	發車準點性指標	1.C1抽樣調查(權重1/3): 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，依不同等級選取部份路線數運用OMS系統查核。抽樣選取14家公司之62條路線， 2.C1臺北市公共運輸處查核與民眾申訴資料 (權重2/3)。
C2	過站不停比率指標	1.C2抽樣調查(權重1/10): 按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。抽樣選取14家公司之50個站位，本期調查樣本數至少為4100個班次。 2.C2聯合稽查人員調查資料(權重1/5) 3.C2民眾申訴資料(權重7/10)。
C3	駕駛平穩性指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C4	拒載老人及身心障礙者指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C5	駕駛員遵循路線指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C7	駕駛員服務態度與儀容指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C8	駕駛員健康管理指標	• 臺北市公共運輸處。
D1	查核回覆指標	• 臺北市公共運輸處。
D2	重大違規指標	• 臺北市公共運輸處。
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	• 臺北市公共運輸處。
D4	行車安全業務檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
D5	自主創新發展指標	• 期末審查會委員決議
D6	配合政府政策指標	• 業者自評，臺北市公共運輸處查證。
D7	改善行動(扣分)指標	• 各公車業者。

3.2各項指標資料來源及分析方法之詳細說明

此節首先敘述各項評量指標所使用的資料來源，對於應用抽樣調查的路線、車輛、站牌及發車站位的選擇，必須特別注意公司間之公平性的原則，故此類指標的抽樣設計細節亦會在以下各小節詳細說明。其次則就各指標之細部分析與計算方法進行說明，計算方式基本上均採內插法為原則。

3.2.1 A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法

A項指標包含「A1場站檢查指標」、「A2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標」以及「A3站牌資訊正確性指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.1.1場站檢查指標(A1)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

將臺北市聯營公車站場依區域特性分成若干組，採不預告方式，由公共運輸處稽查人員依評分項目，分別考核各站執行情形。本項考核項目為場站部份，包括調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形，滿分 100 分，評分表格詳附錄一。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為A1之成績。

2.得分計算方式：

$$\text{得分} = 3 \times (A1/100), 0 < A1 < 100$$

3.2.1.2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣原則、調查方法與計算分析方法說明如下

一、抽樣原則與調查方式

臺北市公共運輸處於每月 15 日前抽樣調查公車業者前 1 個月 2 天(假日與非假日)路線之報表發車車次數，與公車動態資訊系統輸出之班表進行整日發車車次數核對。

二、資料分析方法：

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供A2指標分數。各路線車次誤差率之計算方式為

$$\text{車次誤差率} = (\text{報表車次} - \text{系統車次}) / \text{報表車次}$$

2.得分計算方式：

- (1) 車次誤差率小於5%(含)，該路線得3分；
- (2) 車次誤差率大於5%、小於10%（含），該路線得1.5分；
- (3) 車次誤差率大於10%以上，該路線得0分。
- (4) 計算業者各路線得分之平均數。

3.2.1.2 站牌資訊正確性指標(A3)

指標定義：本指標主要了解各公車公司經營公車路線所設置之站牌是否標示清楚。各站牌上所標示之公車資訊若不佳，將會影響乘客對公車服務品質之感受。

(一) 衡量值：各公司行駛市區公車各營運路線之站牌，其抽樣站牌數總得點佔所有抽樣站牌數之比值，計算公式定義如下：

$$\text{站牌標示 (A3)} = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$$

該項評估項目包括：

- (1) 站牌路線資訊是否正確
- (2) 班車時刻資訊是否標示正確
- (3) 站牌是否整潔、清晰可辨識

每一項最高 1 點，最低 0 點

(二) 計分方式：A3 指標得分計算方式為權重配分乘上 A3 比值再除以 3，如下式：

$$A3\text{得分} = 2 \times \frac{A3}{3}$$

(三) 資料來源：本項調查由公運處派員抽測調查後提供相關資料，以進行分數計算。

3.2.2 B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法

B項指標包含「B1車齡比率指標」、「B2舒適與噪音指標」、「B3公車資訊服務設施指標」、「B4車輛環保品質指標」、「B5行車肇事率指標」、「B6車輛安全設施檢查指標」、「B7低地板公車比例指標」及「B8監視錄影器妥善率指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.2.1車齡比率指標(B1)

本指標資料來源為次級書面資料，故抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

乃從臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表之總車輛數。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

一般型公車車齡評分指標以 5 年為新車分界，而低地板公車由於使用年限可由 8 年延長至 12 年，故低地板公車改以 7 年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值，計算公式定義如下：

新車當量數 = (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數) + (一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5) + (低地板公車車齡七年(含)以下車輛數) + (低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5)

$$\text{車齡比率(B1)} = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$$

B1 車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖 3.2.1 所示)：

計分方式則為：

若 $B1=1$ ，得分=1 分；若 $B1=0$ ，得分=0 分；若 $0 < B1 < 1$ ，得分= $1 \times B1$ 。

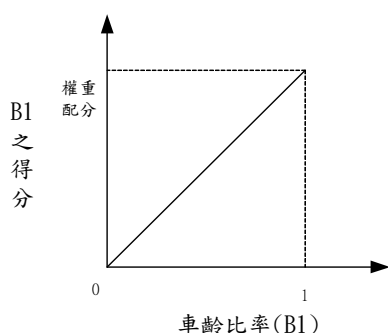


圖 3.2.1 B1 指標分數計算示意圖

3.2.2.2舒適與噪音指標(B2)

本期調查資料主要來源有二，一為稽查人員調查問卷結果，一為民眾申訴資料，兩類資料在計算分析的原理與方法上均相同，故合併說明如下。

(一)抽樣原則與調查方法

本指標係採用公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由臺北市公共運輸處招募稽查人員，公車稽查人員按其搭乘經驗填寫調查卷後回報臺北市公共運輸處，公共運輸處提供稽查問卷，交由交通大學進行統計與結果分析。稽查人員調查卷之調查內容如下：

公車稽查人員首先填寫其上車日期、上車時間、路線、車號、上車站名、下車站名及等候時間。此部分是為獲得稽查人員搭乘公車之相關資料。其中「路線」為判別稽查人員搭乘所屬客運公司之公司別，當該條路線同時有一家以上客運公司營運，則藉由「車號」經過資料庫比對，來確定其所屬公司別。其次依其搭乘經驗填寫或勾選乘客服務項目之部分，包括：

- 1、 班車等候時間
- 2、 車輛設備
- 3、 服務態度
- 4、 行車紀律
- 5、 搭乘該輛公車之整體感受
- 6、 其他事項或建議

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，而評分上每個子項目皆依其重要性有不同之加扣配分，基準分為 90 分。稽查人員調查卷之內容如表 3.1.1 所示。

本期舒適與噪音指標的項目及配分如表 3.2.1 所示，

表 3.2.1 B2 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

指標	項 目	扣加分
舒適與噪音指標	車輛整潔	24
	車輛不潔	-24
	空調舒適性	-32
	車輛性能	-24
	車輛性能(噪音)	-24
	車內構件震動	-24
	車輛性能(排放黑煙)	-24

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.稽查人員調查卷資料與民眾申訴資料合併計算之因由

在稽查問卷部分之計算原理乃藉由產生各公司各項優缺失項目之優缺失比率與該優缺失項目之扣加分之乘積，瞭解各公司在該項目的執行成效，在計算優缺失比率上其分母為調查件數。

民眾申訴資料若亦採用利用缺失比率的原理計算，則分母需為該公司總搭乘人數。由於民眾申訴案件數少，因此本研究在提高民眾申訴案件的重要性設計上，乃將民眾申訴件數與稽查人員調查卷件數予以合併作為稽查人員調查卷和民眾申訴合併，作為計算時的分母。

2.資料整理方法

此項指標在計算上需要各公司各項缺失之筆數資料以及各公司調查與民眾申訴件數，兩項資料之整理方式如下所述。

稽查人員之調查卷利用資料庫管理軟體（Access）處理調查卷資料。首先，建立所需之關聯資料表，如調查卷資料表、公車單位表、筆事資料表、缺失表等於資料庫，每個資料表都有多筆資訊（如調查卷資料表裡有所調查之路線、缺失代碼等）；其次，依據查詢之需求，建立關聯資料庫來取得欲查詢之項目，如：若需查詢某項缺失之資料時，則需利用相關之資料表（如調查卷資料表之公司代碼、缺失代碼等）取得資料，建立關聯資料庫。利用資料庫之查詢功能，就可找出各公車公司當月某項缺失之總筆數。

各公司回報車次之計算，基本上係按照稽查人員所填寫路線所屬之公司為依據，若該路線為一家以上之公司所營運，則按稽查人員填寫車號經比對後，得知其所屬之公司車次，民眾申訴案件之處理亦同。

3.指標之計算方法

附錄六「稽查人員調查卷優缺案件統計表」為將每一份稽查人員調查卷予以彙整的結果；每一次民眾申訴之資料處理亦與稽查人員調查卷相同，可以彙整出「民眾申訴優缺案件統計表」。將稽查人員調查卷優缺案件與民眾申訴優缺案件予以合併，即可得到「總回報車次統計表」，依此表之結果即可得到某公司在某問卷選項的打勾數，此為總體觀之打勾數。

(1) 優缺失認定

以 B2 為例(以下皆同)，假設評鑑期間之第 l 個月份(總共 L 個月份數)， k 公司的第 i 份問卷(含稽查人員調查卷與民眾申訴)中，B2 指標中第 j 個優缺失項目所選取的結果為 x_{ijkl} ，則

$$x_{ijkl} = \begin{cases} 0 & \text{if 沒打勾} \\ 1 & \text{if 打勾} \end{cases}$$

(2) 計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

$$X_{jkl} = \sum_i x_{ijkl}$$

(3) 計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數 ($B2_{kl}$)

$$B2_{kl} = B2_0 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijkl}}{i_k}$$

其中， a_j 為第 j 個選項的扣加分(如車輛整潔為加 24 分，則 $a_j = 24$)

$i_k = k$ 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件)

另外， $B2_0$ 為本期 B2 之基準分，本期 B2 指標基準分為 90 分

(4) 計算 k 公司本期月平均分數

$$B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, \quad l = 1, 2, \dots, L$$

其中， $L =$ 評鑑期間月份數。

(5) 計算 k 公司本期 B2 得分

$$k \text{ 公司 B2 指標得分} = \alpha_{B2} \times B2_k$$

式中， α_{B2} 為 B2 之權重(本期 B2 權重為 3%)。

3.2.2.3公車資訊服務設施指標(B3)

本指標資料來源包含交通大學調查、聯合稽查人員問卷及民眾申訴案件，抽樣方式、調查方法與計算分析方法依資料來源不同而不同，依資料來源個別說明如下。

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣原則

為了提高調查樣本平均數推測母體平均數之可靠度並兼顧經費之預算額度，本研究對列入排序之 12 家公車公司皆採取有效調查樣本數 35 個，然公車資訊服務設施可能因調查時間日夜之差異而顯示不同之效果，為了公平地評鑑各公司，本研究將每家公車採取之樣本分成日夜兩部份，白天與夜間分別為 20 與 15 個樣本。而未列入排序的淡水和新北公司的有效調查樣本數為 10 份，白天與夜間分別為 6 與 4 個樣本。

(二)調查方式

- 1.隨車進行各項公車資訊服務設施的拍照作業。
- 2.訂定公車資訊服務設施(指標)的調查項目，共10項，調查表格詳見附錄四。
- 3.參考拍回來的照片，訂定各項調查項目的評分標準：

(1)路線號碼牌明顯度

符合下列各分項者，分別給該分項之分數，再將三項分數加總，總分為5分：

- ①前端標示完整、正確且清楚，符合者給2分
- ②後端標示完整、正確且清楚，符合者給1分
- ③車門外側之車身標示完整、正確且清楚，符合者給2分

(2)行車路線圖

下列7點均符合規定者給5分，不符合1至6項者，每一項扣1分，第7項者扣3分，扣至0分為止。

①路線圖的必要內容：

應包含路線編號、車行路線及站名、公車業者免付費服務專線與場站電話、公司網址、營運資訊（起迄點、頭末班車時間、收費方式、發車間隔、分段緩衝）及標示說明；路線圖要整潔無污損。

②路線編排方式及文字大小：

路線圖編排以直捷排列方式，圖內中英文字體至少為 20 號以上*，與公車站牌路線圖應求一致。另路線圖以每張 1 條路線為原則，但正副線可合併為一張，每張最多不超過 2 條路線。

③路線圖大小：

路線圖之尺寸至少為長 60 公分寬 30 公分以上（可視車型調整），站位數量逾 80 站以上或圖內資訊無法容納時，長度應配合予以延長。（低地板公車輪椅停放區路線圖之尺寸得為長 42 公分寬 30 公分）。

④中英文標示。

營運資訊（起迄點、頭末班車時間、收費方式、發車間隔、分段緩衝區）、停靠重要站位及捷運車站（參考本市新式公車站牌路線圖標示英文站位）之站位名稱應予中英文標示，內容應與本處核定營運計畫書相同。英文站位名稱標示得於路線圖站位標號，再以附表列示英文名稱。

⑤印刷方式。

路線圖宜以彩色印刷，如有分段收費，應以不同顏色線段區分（如二段收費則以紅藍兩色區分），以提高辨識性方便閱讀。

⑥路線圖張貼數量。

車內路線圖張貼至少 2 幅以上（駕駛座側後方車窗上緣之側板及後車門上車處兩旁車窗上緣之側板）。低地板公車輪椅停放區輪椅乘客視線可及範圍亦應張貼。

⑦確保路線資訊正確無誤。

路線站位調整時，各公車業者應擬訂標準作業程序，確保行車路線圖資訊正確完整。

(3)車內標示張貼方式

符合下列7點者給5分，若有不符合者，則每一項扣1分，扣至0分為止。

- ①緊急出口、滅火器、車窗擊破裝置、駕駛員姓名、牌照號碼、公司服務電話及主管機關申訴電話。
- ②大眾運輸工具設置身心障礙者使用設施標誌。
- ③票價資訊。
- ④四合一型公告或五合一型公告、敬告乘客條款、路線改道公告、公司業務公告及政令宣導。
- ⑤「路況多變 請緊握扶手(桿)」貼紙。
- ⑥「車門旋轉支架請勿扶握」貼紙。
- ⑦「下車時請注意後方來車」貼紙。

(4)悠遊卡機裝設及故障情形

符合下列各分項者，分別給該分項之分數，再將兩項分數加總，總分為5分：

- ①裝設位置乘容易於刷卡且不影響上下車動線，給2分。
- ②悠遊卡機使用正常，給3分。

(5) 中英文顯示上下車收票標示

中英文顯示上下車收票標示需分別於上、下車處車門附近設置。

- ①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者，給5分。
- ②有設置但無法清楚辨識，給3分。
- ③無設置者，給0分。

(6)下車按鈴設備標示

- ①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常，給5分。
- ②標示不清楚或功能不正常，給3分。
- ③未設置下車鈴，給0分。

(7)乘客意見卡箱

- ①有意見箱、有意見卡，給5分。
 - ②有意見箱、無意見卡，給3分。
 - ③無意見箱，給0分。
- 注意：若意見卡破(汙)損不堪使用者，則視同無意見卡。

(8)夜間照明設備(僅夜間樣本列入評分)

- ①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識，給5分。
- ②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識但較為模糊，給3分。
- ③「車內太暗，資訊完全無法識別」，「乘客上下車階梯燈未開啟」，「車頭燈未開啟」，或「車頭路線號碼牌照明未開啟」等情況，給0分。

(9) 車內設置站名播報器

- ①有文字顯示、有語音播報清楚且正確者，給5分。
- ②上述兩者有一項清楚且正確，給3分。
- ③上述兩者皆不清楚或不正確，給0分。

(10)活動改道及路線或站位異動資訊

a.無異動之情形時

- ①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣0分。
- ②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣3分。

b.遇路線臨時改道異動時

- ①有張貼、標示明顯，前九項加總後成績扣0分。
- ②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣3分。
- ③無，前九項加總後成績扣5分。

4.調查項目「行車路線圖」所應提供給乘客之資訊內容，公車業者可參考圖3.2.3與圖3.2.4。

5.於106年2月針對5名調查人員進行講習，統一評定標準，期使調查員間之差異儘量縮小。

6.各公司受測班次皆平均分發各調查員進行評鑑，以平衡各調查員評分時的差異性。

7.調查員共5人，於106年2月19日至106年5月14日不定期地直接搭乘公車進行評鑑工作。

(三)資料分析方法

本項目本期交大樣本權重為 4%，計分方式則分為白天樣本與夜間樣本，兩種樣本分別計分後再加總。在白天樣本部份：「路線號碼牌明顯度」依三個項目(2,1,2)加總計分，「行車路線圖」和「車內標示張貼方式」依不同小項扣分，最多扣至 0 分，「悠遊卡機裝設及故障情形」依兩個項目(2,3)加總計分，「中英文顯示上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車內設置站名播報器」四項以三種等級(5,3,0)計分，八項總和最高為 40 分，最低為 0 分。在夜間樣本部份，不同的是，多了一項「夜間照明設備」以三種等級(5,3,0)計分，九項總和最高為 45 分，最低為 0 分。「活動改道及路線異動資訊」為針對臨時性之活動改道或站位異動進行評分，如果改道活動標示不明、張貼過期資訊或無張貼改道資訊，則從前九項加總後分數扣 3 分至 5 分。將兩組樣本合併計算平均積點，前十二家平均積點公式為：

$$B3_a \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(20 \times 8 + 15 \times 9)}$$

淡水平均積點公式為：

$$B3_a \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(6 \times 8 + 4 \times 9)}$$

此外，本項目平均積點最高 5 分可得分為滿分，最低積點若低於 2 分則得分為零分。故依內插法計算公車資訊服務設施指標(B3a)的得分，計算方式為（原理如圖 3.2.2 所示）：

$$X_a \text{ 得分} = (4/3) \times (B3_a - 2)$$

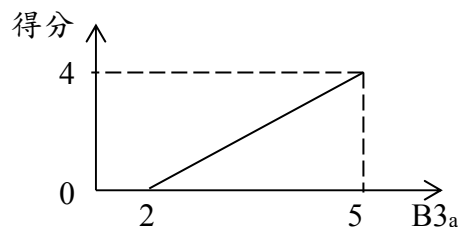


圖 3.2.2 B3a 分數計算示意圖(交通大學調查)

本期評鑑並就本指標之各分項分別予以計算單項平均積點及排序，俾使公車業者能針對各分項進行所需之改善工作。

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件

本項指標權重為 2%，因聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件的資料分析方法相同，故合併說明如下：

(一)抽樣原則與調查方式

1.聯合稽查人員調查卷

由臺北市公共運輸處公車聯合稽查人員搭乘 14 家公車公司的路線，每月總稽查車次至少為五百個班次，各公車單位稽查車次係依據所屬車輛數為基礎做比例分配，填報公車車上資訊刊載不清楚或是設備故障的情形。

2.民眾申訴案件

民眾申訴案件，是指平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴公車車上資訊刊載不清楚或是設備故障，在記錄上乃使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法

收集 105 年 10 月至 106 年 3 月聯合稽查人員調查卷及民眾申訴資料，每月的計分方式詳述於下：

$$\text{單月得分 } X_b = 2 - \frac{[\text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡或意見卡箱內無筆} \times 0.2 + \text{站名播報系統未開或故障} \times 0.2]}{\text{總回報問卷數}}$$

先算出每家公司每月得分後，再將各公司六個月的成績加總算出平均，因淡水這家不列入排序，所以最後將十二家公司予以排序。

三、指標得分

B3 指標得分即為交通大學得分加上聯合稽查與民眾申訴得分，公式為：

$$B3 \text{ 指標總得分 } X = X_a + X_b$$



圖 3.2.3 首都客運紅 57 線行車路線圖

3.2.2.4 車輛環保品質指標(B4)

本指標區分為「違規告發數比率」與「排氣分級標章比率」兩項次指標。有關資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

「違規告發數比率」部份，檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊攔檢，不包含公車業者為了解車輛保養維修狀況，主動至環保局排煙檢測站之檢測數。由臺北市、新北市政府環保局等單位提供105年10月至106年03月間之環保資料，以做為指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

「排氣分級標章比率」部份，係由臺北市環保局提供各公車公司受檢車輛車號以為佐證，並提供標章結果(區分優級、良級)，以做為指標計算之依據。

(二)資料分析方法

「違規告發數比率」的計算公式如下：

$$\text{違規告發數比率 (B4}_a\text{)} = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$$

違規告發數比率次指標得分計算方式為（原理如圖 3.2.5 所示）

- (1)當 $B4_a=0$ ，則 $X=1$ 分；
- (2)當 $B4_a \geq 0.1$ ，則 $X=0$ 分；
- (3)當 $0 < B4_a < 0.1$ ，則 $X_a = 1 - (10 * B4_a)$

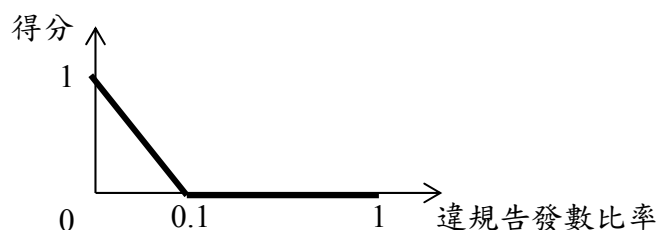


圖 3.2.5 違規告發數比率分數計算示意圖

另外，某些公車公司因同時經營聯營與非聯營路線，致有總檢測數資料無法分辨屬於聯營或非聯營車輛之困擾。為求公平起見，本研究假設：同一公司之聯營車輛與非聯營車輛的環保品質應與該公司所有車輛的環保品質相近，因此若從分子資料中扣除非聯營車輛之告發件數，則分母資料也要扣除相同比例之檢測件數。

「排氣分級標章比率」的得分計算方式則不同於違規告發數比率的負向計分(比率越低分數越高)，而係採正向計分(比率越高分數越高)，故得分計算公式如下：

$$\text{排氣分級標章比率次指標得分 } B4b = \frac{\text{優級車輛數} + 0.7 \times \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}}$$

上述公式中最後乘以1，係由於本項次指標配分為1分。

$$X_b = 1 \times B4_b$$

最後，B4指標得分=違規告發數比率次指標得分(X_a)+排氣分級標章比率次指標得分(X_b)

3.2.2.5 行車肇事率指標(B5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

由新北市政府警察局、臺北市公共運輸處及臺北市警察局交通大隊等單位提供105年09月至106年02月間之違規資料、臺北市、新北市境內行駛里程數及肇事等資料，以做為行車肇事率指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

本指標在反映各公司行車安全之特性，計算105年09月至106年02月行車肇事扣分總和佔研究範圍內總行駛里程數之比率，並依肇事之性質給予不同之權重。其計算方式如下：

1. 各公車公司行車肇事件數

為求公正客觀，所以求算各公車公司行車肇事件數採取以下四個步驟，依序進行評比：

- (1) 自最具公信力之臺北市、新北市警察局交通大隊，蒐集105年09月至106年02月間紀錄臺北市聯營公車各公司之行車事故統計表，作為本項指標資料來源之依據。
- (2) 分別將各公車公司每月之行車事故，發函至各公車公司，請各公司針對其事故資料有誤者，提供正式之證明：如牌照登錄錯誤、非聯營車輛 等，並加以修正。
- (3) 求證期間結束後，從初步資料中扣除登錄錯誤、非聯營車輛等之件數，得到各公車公司行車肇事之確實傷亡人數及件數。
- (4) 根據確認後之行車肇事資料計算各公車公司之行車肇事扣分，並請公共運輸處提供105年09月至106年02月各公司於臺北市、新北市境內之行駛里程數，然後代入行車肇事率指標計算公式中，即可求得各公車公司105年09月至106年02月期間之行車肇事率指標成績。

2. 行車肇事扣分之計算方式：

- (1) 擦撞僅財損無傷亡每件扣0.25分 (即權數=0.25) 。
- (2) 擦撞有傷亡每件扣1分 (即權數=1) 。
- (3) 輕傷每人再扣3分 (即權數=3) 。
- (4) 重傷每人再扣5分 (即權數=5) 。
- (5) 死亡每人再扣8分 (即權數=8) 。

(6) 肇事逃逸每件再扣10分 (即權數=10) 。

(7) 若肇事事件係發生於行人穿越道上，公車撞擊行人所致，則該件肇事扣分加重1.5倍計算。

3. 行車肇事率(B5)計算方式：

$$\text{指標B5} = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$$

4. 行車肇事率(B5)指標的得分計算方式 (原理如圖3.2.6所示)：

若 $B5 \leq 2$ ，得分 = 10分；

若 $B5 \geq 9$ ，得分 = 0分；

若 $2 < B5 < 9$ ，得分 = $12.857 - 1.429 * B5$ 。

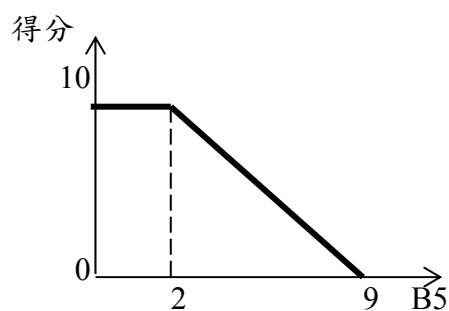


圖3.2.6 B5指標分數計算示意圖

3.2.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

於場站檢查時，特針對各公車單位車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查，並將其列為「行車安全設施檢查」之成績，以期增進各公車單位之行車安全。將臺北市公共運輸處聯營公車場站依特區特性分成若干組，採不預告方式由臺北市公共運輸處稽查人員依評分標準分別考核各站執行情形，滿分100分，評分表格詳附錄一。

(二)資料分析方法：

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為B6之成績。

2.得分計算方式：

得分 = $3 \times (B6/100)$, (當 $0 < B6 < 100$)

當 $B6=100$, $X=3$ 分。

當 $B6=0$, $X=0$ 分。

3.2.2.7 低地板公車比例指標(B7)

指標定義：低地板公車在市區道路對民眾乘車服務品質有直接助益，故本指標主要係評估各公車公司低地板公車之比例。

- (一) 衡量值：各公司低地板公車之車輛數，占總車輛數扣除無法行駛低地板公車路線所使用車輛數之比值，計算公式定義如下：

低地板公車比例(B7)=

$$\frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$$

- (二) 計分方式：B7 指標得分計算方式為權重配分乘上 B7 比值，如下式：

$$B7\text{得分} = 3 \times B7$$

3.2.2.8 裝置監視錄影器妥善率指標(B8)

指標定義：車內及車外裝置監視攝錄器係車輛行進或靜止時所發生意外事件需待釐清時的重要參考依據，對於車輛與駕駛員管理、與乘客糾紛、意外事故發生需釐清肇事責任歸屬等均有實質幫助。本指標主要係評估各公車公司未提供影像，或影像不足以辨識案件數佔公運處調閱總件數比率。

(一) 計算公式定義如下：

裝置監視錄影器妥善率指標(B8)

$$= 1 - \frac{\text{各公車公司車輛未提供影像或影像不足以辨識案件數}}{\text{公運處調閱總件數}}$$

(二) 計分方式：1. $B8 \geq 95\%$ $X=3$

2. $B8 \leq 75\%$ $X=0$

3. $75\% < B8 < 95\%$ $X=15*B8-11.25$

3.2.3 C項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法

C項指標包含「C1發車準點性指標」、「C2過站不停比率指標」、「C3駕駛平穩性指標」、「C4拒載老人及身心障礙者指標」、「C5駕駛員遵循路線指標」、「C6駕駛員行車中吸菸、吃檳榔」、「C7駕駛員服務態度與儀容指標」及「C8駕駛員健康管理指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.3.1發車準點性指標(C1)

本指標資料來源包含交通大學 OMS 系統調查與臺北市公共運輸處查核，抽樣方式、調查方法與計算分析方法依資料來源不同而不同，依資料來源別說明如下。

一、資料來源一：交通大學透過OMS系統調查

(一)抽樣原則

此項指標是以 OMS 系統調查測得有效樣本數與準點的樣本數之比率進行評估。為兼顧樣本之合理性與公平性，採固定比例抽樣，方式如下：

1.挑選路線

原則上，各公車公司按照發車間距之長短分為4級。以每家業者為五條路線，其中4條分別為1至4級路線，第5條從第2至3及路線中選擇，每家公司於各等級各抽測一條路線，若該公司無某等級之路線，則以上一或下一等級之路線遞補之。淡水和新北因營運路線過少，只抽取1條路線，總計調查62條路線，詳見表3.2.2和表3.2.2(續)。C1指標調查表格形式，請參見附錄三。

2.抽樣時段

(1)原則上星期一至星期五為可抽樣時間。

(2)各路線的尖峰時間定義，會隨著發車站與市中心距離的差異而不同，因此由各公車業者提供給臺北市公共運輸處審查後，再轉給本研究單位；其餘時段為離峰時段。

(3)第一級路線：只須在離峰時段調查二小時。

第二級路線：分別在尖峰及離峰時段各調查一小時（每條路線合計二小時）。

第三級路線：

a. 營運計劃表列出班距者：分別在尖峰及離峰各調查一小時半（每條路線合計三小時）。

b. 營運計劃表列出固定班次者：在有固定班次的時段調查三小時。

第四級路線：

a. 營運計劃表列出班距者：分別在尖峰及離峰各調查一小時半（每條

路線合計三小時)。

b. 營運計劃表列出固定班次者：在有固定班次的時段調查三小時。

此外，由於淡水和新北客運公司至少必須調查10個班次，其他客運公司至少調查48個班次，故實際調查時數會比上述調查時數多。

(二)調查方式

1.調查前準備工作

依前述抽樣原則，參考「臺北市公車營運計畫表」，決定抽取 62 條路線，原則上乃選擇距發車站較近之站位進行調查，以符合發車準點性指標之定義。詳細之調查站位請參見表 3.2.2 和表 3.2.2(續)。在本期評鑑之站位選擇上，由業者填報稽查點至公運處彙整，並提供本調查單位使用。

2.調查時間

106 年 2 月 13 日至 106 年 5 月 12 日，本期各路線之調查時間請參見表 3.2.3 和表 3.2.3(續)。

表 3.2.2 發車準點性測站及抽樣路線統計表

公司	調查路線	路線等級	公司	調查路線	路線等級
大都會	20	1	三重	紅 31	2
大都會	281	2	三重	232 副	2
大都會	33	3	三重	221	3
大都會	685	3	三重	299	3
大都會	38	4	三重	615	4
欣欣	254	2	首都	39 正	1
欣欣	672	2	首都	信義新幹線	2
欣欣	671	3	首都	棕 9	2
欣欣	253	3	首都	藍 10	3
欣欣	藍 28	4	首都	539	4
大有	信義幹線	2	指南	905	2
大有	620	2~3	指南	208 正	3
大有	262	3	指南	660	3
大有	藍 25	3	指南	912	3
大有	212 區	4	指南	530	3

表3.2.2(續) 發車準點性測站及抽樣路線統計表

公司	調查路線	路線等級	公司	調查路線	路線等級
大南	266 正	2	中興	311	2
大南	288	3	中興	668	3
大南	218	3	中興	214	3
大南	藍 27	3	中興	304 重慶	3
大南	230	4	中興	557	4
光華	紅 10	2	新店	642	1
光華	72	3	新店	643	2
光華	224	3	新店	644	2
光華	215	3	新店	648	2
光華	246	4	新店	647	3
臺北	307	1	東南	207	尖峰為 3 級 離峰及例假日 為 4 級
臺北	310	2	東南	612	尖峰為 3 級 離峰及例假日 為 4 級
臺北	205	3	東南	298	4
臺北	604	3	東南	小 5 區	4
臺北	紅 57	4	東南	小 30	4
			淡水	682	4
			新北	955	4

表 3.2.3 各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	調查日期	調查時間
大都會	20	3 月 20 日	10:00~12:00
大都會	281	2 月 17 日	15:00~17:00
大都會	33	3 月 08 日	14:30~17:30
大都會	685	4 月 26 日	06:30~09:30
大都會	38	4 月 28 日	11:00~14:00
欣欣	254	2 月 13 日	06:45~08:45
欣欣	672	4 月 28 日	06:40~08:40
欣欣	671	3 月 21 日	06:30~09:30
欣欣	253	3 月 22 日	06:30~09:30
欣欣	藍 28	4 月 06 日	07:00~10:00
大有	信義幹線	3 月 06 日	06:30~08:30
大有	620	4 月 07 日	06:00~07:30 16:30~18:00
大有	262	2 月 22 日	06:00~08:00 16:00~17:00
大有	藍 25	3 月 27 日	07:00~08:30 17:30~19:00
大有	212 區	4 月 18 日	14:00~17:00
大南	266 正	4 月 05 日	06:30~08:30
大南	288	5 月 02 日	07:30~10:30
大南	218	3 月 28 日	06:30~09:30
大南	藍 27	4 月 24 日	06:00~09:00
大南	230	5 月 02 日	12:00~15:00
光華	紅 10	3 月 14 日	15:00~17:00
光華	72	3 月 10 日	06:30~09:30
光華	224	4 月 11 日	17:00~20:00
光華	215	4 月 19 日	06:30~09:30
光華	246	4 月 19 日	06:20~09:20
臺北	307	5 月 04 日	09:00~12:00
臺北	310	2 月 20 日	06:30~08:30
臺北	205	3 月 03 日	15:30~18:30
臺北	604	3 月 07 日	15:00~18:00
臺北	紅 57	5 月 05 日	09:00~12:00
三重	紅 31	3 月 30 日	06:20~08:20
三重	232 副	4 月 12 日	06:00~08:00
三重	221	3 月 31 日	06:30~08:00 16:30~18:00
三重	299	2 月 15 日	06:50~09:50
三重	615	4 月 10 日	09:00~12:00

表 3.2.3 (續) 各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	調查日期	調查時間
首都	39 正	4 月 13 日	13:00~15:00
首都	信義新幹線	4 月 27 日	07:00~09:00
首都	棕 9	3 月 02 日	06:00~08:00
首都	藍 10	3 月 23 日	06:00~07:30 16:00~17:30
首都	539	2 月 21 日	12:00~15:00
指南	905	4 月 21 日	16:30~18:30
指南	208 正	2 月 23 日	06:30~09:30
指南	660	3 月 01 日	14:30~17:30
指南	912	3 月 17 日	07:00~10:00
指南	530	4 月 25 日	06:30~09:30
中興	311	3 月 09 日	06:30~08:30
中興	668	3 月 16 日	06:00~09:00
中興	214	4 月 14 日	05:50~08:50
中興	304 重慶	4 月 17 日	16:00~19:00
中興	557	5 月 02 日	07:00~10:00
新店	642	3 月 22 日	09:00~11:00
新店	643	3 月 13 日	17:00~19:00
新店	644	4 月 05 日	07:00~09:00
新店	648	4 月 26 日	07:00~09:00
新店	647	4 月 20 日	08:30~11:30
東南	207	3 月 03 日 5 月 04 日	06:30~09:30 06:30~09:30
東南	612	5 月 03 日	07:30~10:30
東南	298	3 月 15 日 5 月 05 日	14:30~17:30 14:30~17:30
東南	小 5 區	4 月 11 日 5 月 09 日	09:00~12:00 09:00~12:00
東南	小 30	4 月 18 日 5 月 09 日	07:00~10:00 07:00~10:00
淡水	682	2 月 14 日 3 月 13 日 4 月 21 日 5 月 08 日	08:00~11:00 08:00~11:00 08:00~11:00 08:00~11:00
新北	955	2 月 21 日 3 月 07 日 4 月 17 日 5 月 10 日	06:00~09:00 06:00~09:00 06:00~09:00 06:00~09:00

(三)資料分析方法：調查資料的整理步驟

發車準點性比率公式

$$C1_a = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段之有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}} \right) \right] \div 2}{n}$$

其中， $i = 1、2、\dots\dots\dots、n$ ； n 為某公司抽樣路線總數。

以發車間距計算之第一、二、三、四級路線，由於調查時段所取得的第一個樣本，無該班車與前一班車的實際發車間距，故有效樣本數，係指總樣本數扣除調查時段之第一班車，剩餘之樣本為有效樣本。以固定班次發車之第三、四級路線，則依據營運計劃表上該路線在調查時間內須依規定時間發車的固定班次為應有樣本數，以能夠對應到固定班次的實際發車樣本為實際樣本數，兩固定班次間多發的班次則不計為實際樣本。

發車準點性比率之計算，以標準發車間距加上允許延誤時間為門檻值，實際發車間距低於門檻值者，不計誤差；若超過門檻值者，則列為誤點樣本。計分步驟如下：

- 1.求算受測路線尖峰和離峰的實際發車間距，再與規定之標準發車間距資料做一比較，若實際發車間距大於標準發車間距之時間超過允許延誤時間時，則將該調查樣本列為誤點樣本。

- 某公司單一路線尖峰發車準點性比率（ $C1P_i$ ）

$$C1P_i = \frac{\text{尖峰準點樣本數}}{\text{尖峰有效樣本數}}$$

- 某公司單一路線離峰發車準點性比率（ $C1O_i$ ）

$$C1O_i = \frac{\text{離峰準點樣本數}}{\text{離峰有效樣本數}}$$

- 2.該公司單一路線發車準點性比率為尖峰發車準點性比率與離峰發車準點性比率之平均值；但若為固定班次路線，則不區分尖離峰發車準點率。

- 單一路線發車準點性比率（ $C1_i$ ）

$$C1_i = \frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}} \quad (\text{一級路線})$$

$$C1_i = \frac{C1P_j + C1O_j}{2} \quad (\text{二、三、四級路線以發車間距計算者})$$

- 固定班次路線(有固定班次之第三級路線、第四級路線)發車準點性比率（ $C1_i$ ）

$$C1_i = \frac{\text{準點樣本數}}{\text{調查期間應有樣本數}}$$

3.該公司之發車準點性比率(C1_a)，為求取其所有受測路線準點性比率之平均值。

• 該公司之準點性比率 (C1_a)

$$C1_a = \frac{\sum_{i=1}^n C1_i}{n}$$

n ：該公司受測路線數

則此部分該公司準點性指標得分 $X_a = 4 \times C1_a$

目前發車準點性的評鑑是以臺北市公共運輸處核准的發車間距或發車時刻表為準，若以乘客觀點來看，目前若干站牌上的資訊與臺北市公共運輸處核准的發車間距或發車時刻表仍有差異，站牌資訊若未能即時更新，將造成乘客不滿，同時也造成評鑑結果未能反映乘客真實感受，可另謀對策予以改善。

(四)路線準點率計算舉例說明

1.尖峰時段站牌標準發車班距：10（分）

假設為第二等級路線其尖峰不允許延誤時間，因此，若其實際發車間距超過標準發車間距 10 分鐘，則列為誤點樣本。

到站時間	7：31	7：37	7：55	8：08
實際發車間距	-	6	18	13

假設調查員於 7 時 31 分看到第一班車，則：

總樣本數：4

有效樣本數：3（7：31 班次無實際發車間距資料，故扣除）

準點樣本數：1

尖峰發車準點性比率 ($C1P_i$) = $1 / 3 = 0.333$

2.離峰時段站牌標準發車班距：（15 分）

假設為第二等級路線其離峰不允許延誤時間，因此，若其實際發車間距超過標準發車時間 15 分鐘，則列為誤點樣本。

到站時間	9：02	9：21	9：36	9：48
實際發車間距	-	19	15	12

假設調查員於 9 時 02 分看到一第班車，則：

總樣本數：4

有效樣本數：3（9：02 班次無實際發車間距資料，故扣除）

準點樣本數：2

離峰發車準點性比率 ($C1O_i$) = $2 / 3 = 0.667$

3.路線發車準點性比率 ($C1_i$) = $(0.333 + 0.667) / 2 = 0.500$

二、資料來源二：臺北市公共運輸處查核與民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

臺北市公共運輸處查核部分，由臺北市公共運輸處人員查核各公車公司的路線。

民眾申訴案件，是指平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

此處以首都 284 路為例說明計算方式：

1.計算合理候車時間門檻

首都 284 路，站牌上所示發車間距尖峰為 7-10 分鐘，離峰為 12-15 分鐘。

尖峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示尖峰時最大班距。

離峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示離峰時最大班距。

2.判定是否不準點

候車時間未超過合理候車時間門檻者視為準點；候車時間超過合理候車時間門檻者視為不準點。

舉例而言，若在尖峰時間該名臺北市公共運輸處查核員等待首都 284 路超過 10 分鐘或在離峰時間等待首都 284 路超過 15 分鐘，則記錄首都不準點一次 (N1)。而民眾申訴案件係由臺北市公共運輸處提供民眾申訴資料，直接統計各公司脫班或不準點之件數 (N2)。故此部分之準點性比率公式為

$$C1_b = \frac{\text{回報數}}{\text{總樣本數}} = \frac{N1 + N2}{\text{總樣本數}}$$

則此部分該公司準點性指標得分 $X_b = 8 \times C1_b$

三、發車點準性指標C1指標得分 = $X_a + X_b$

3.2.3.2 過站不停比率指標(C2)

本指標資料來源包含交通大學調查、聯合稽查人員問卷及民眾申訴案件，抽樣方式、調查方法與計算分析方法依資料來源不同而不同，依資料來源個別說明如下。

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣調查

過站不停指標是欲調查的路線在調查時段內所觀測的班車(樣本數)中，過站不停班車所占的比率，其計算公式如下：

$$\text{過站不停比率} = \frac{\text{過站不停公車班數}}{\text{抽測樣本數}}$$

樣本規劃是依據本市全數公車總行駛里程數為基準（前半年或前1年），依各公司所佔行駛里程比例計算後經過調整得到以下樣本數(總計4000)：大都會740個樣本、欣欣400個樣本、大有170個樣本、大南210個樣本、光華190個樣本、臺北500個樣本、三重510個樣本、首都550個樣本、指南170個樣本、中興170個樣本、新店100個樣本、東南190個樣本。淡水和新北亦於本期中抽樣調查，因路線及班次均較少，故不與其他12家公司評比，調查各100個樣本，因為班次較少與路線集中等原因，東南、淡水等公司有部分樣本採隨車調查方式進行。

1.選站原則

首先，依臺北市12個分區中每區各選出兩個預定調查站位，因每期交大需選出25個預定調查之站位，所以再從12分區中任選其中一區的站位補足。另外，選站時儘量挑選曾發生或易發生過站不停的站位，並參考交通部公共運輸處所統計之過站不停調查資料，選取剩下的25個站位。但須注意公共運輸處所指派之站位是否會與交大挑選站位重覆，如有重複則需重新尋找適合之站位，並參考臺北市公共運輸處動態資訊系統，以避免選到新北市公車路線。但以上選擇之站位皆為預定，因執行過程中可能會有所困難，所以會依實際情形進行調整，例如實際調查發現站位已移除或因道路施工導致調查困難等。依上述原則，每個站位調查3小時。此次調查共抽取50個站位，詳見表3.2.4。

本期評鑑總計調查179條不同之公司路線，詳見表3.2.5。調查表格形式請參見附錄五。

此外，臺北、三重、東南、淡水與新北客運在本期調查中，因選取站位和班次較少，故採用調查員隨車調查方式進行調查。臺北客運抽取3個班次，

三重客運抽取6個班次，東南客運抽取5個班次，淡水客運抽取5個班次，新北客運抽取7個班次。

2.抽樣時段

因尖峰時間運輸量大而且離峰時間較易發生過站不停事件，故儘量避開尖峰時間而規劃調查時間為：(此為預定調查時間，以實際調查為準)

(1)上午 8:30至11:30

(2)下午14:00至17:00

(3)下午19:00至22:00

每站調查3小時。此外，本調查亦儘量將調查時間平均分配於一周七日，以求調查結果準確公正。

(二)調查方式

1.調查記錄方法

調查員在選定的站位上，記錄欲調查之路線在調查時段內經過之班次數，若發現過站不停之班車，將其違規時間登記下來，並盡可能地記錄其車牌號碼。由於部分客運變動班次之影響，本期調查日期為106年2月19日至106年5月14日。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
榮總	7	大都會(601、277)、大南(小 8)、光華(紅 19)、三重(645、508)、首都(536)
中正高中	5	大南(266、302)、三重(508、508 區)、首都(536)
永明派出所	7	大都會(277、601)、大南(223)、光華(224)、三重(645、508)、首都(536)
捷運唎哩岸站一 (東華)	5	大南(216 區、223、602)、中興(602)、淡水(682)
銘傳大學	7	光華(220、267)、台北(310)、指南(902)、中興(203、279)、東南(612)
天母棒球場	6	大都會(285、685)、光華(203)、三重(645)、中興(616、紅 12)
士林	7	大南(223、302、266)、台北(310)、三重(508、508 區)、首都(536)
士林區行政中心 (中正)	7	大有(620)、三重(508、508 區)、首都(536、紅 7、紅 7 區、255 區)
民族重慶路口	5	大都會(601)、大南(288 區)、首都(2)、指南(757)、中興(304 重慶)
捷運大橋頭站	7	大都會(601)、大南(223、288 區)、光華(215)、首都(2)、指南(757)、中興(304 重慶)
民生重慶路口	6	大都會(306 區)、大南(288 區)、光華(215)、三重(306、641)、首都(2)、指南(757)
後車站	6	大都會(63)、欣欣(52)、光華(215)、三重(622)、首都(2)、指南(42)
長春松江路口	7	大都會(222、49、5)、光華(72)、首都(26)、新店(642、643)
臺北市立美術館	7	大都會(260 區)、光華(247)、台北(310)、三重(觀巴藍線)、首都(21)、指南(205、42)
民權中山路口	7	三重(紅 31、225、617)、首都(紅 32)、中興(227、280)、東南(紅 29)
捷運中山站-志 仁高中	7	欣欣(52)、大南(266)、三重(622)、首都(紅 25)、指南(282、288 區)、中興(711)
南京三民路口	7	大都會(46、277)、台北(604)、首都(204)、中興(279、605 快、675)
臺北市區監理所	5	大都會(276)、大有(257)、光華(203)、台北(205)、中興(605)
介壽國中	7	大都會(262)、欣欣(254)、大有(262)、三重(225)、首都(518、棕 1)、東南(612)
南京公寓-捷運 南京三民	7	大都會(306)、台北(307)、三重(306)、首都(307、棕 9、204)、東南(棕 10)
松山車站八德	7	欣欣(53)、光華(藍 7)、台北(205)、三重(306)、首都(204、518、棕 1)
文湖國小	7	大都會(287)、欣欣(646)、大有(620)、光華(247)、三重(藍 26)、首都(21)、指南(902)
捷運大湖公園站	7	欣欣(630)、大有(620)、光華(247)、三重(紅 31)、首都(284)、東南(棕 10、棕 19)
東湖國小	7	大都會(287、281)、欣欣(630)、首都(284)、中興(711、203)、東南(小 1 區)
民權大橋	7	欣欣(278、630、903)、三重(紅 31、617、藍 26)、首都(紅 32)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
南港行政中心	7	大有(212 正)、光華(忠孝新幹線)、台北(205)、三重(306)、首都(紅 32)、東南(小 5 區、小 1 區)
玉成里	7	大都會(63、276)、光華(藍 7、203)、指南(28)、中興(668、711)
聯合醫院忠孝院區	6	大都會(270)、大有(212 直、212 正)、首都(284、信義幹線)、東南(207)
南港(捷運南港展覽館站(南港路))	6	光華(藍 21、藍 23、藍 39)、台北(823)、中興(605)
國父紀念館(市民住宅)	4	欣欣(692)、大南(266)、首都(235)、指南(282)
永吉國小	7	大都會(281)、欣欣(611)、大有(257)、三重(232 副、299)、首都(284)、東南(32)
市政府(松智)	7	大都會(46、藍 5、市民小巴 7)、首都(藍 10、669)、新店(650)、東南(32)
聯合報	7	大都會(299)、大有(212、212 直)、光華(忠孝新幹線)、三重(299、232 副)、中興(忠孝新幹線)
臺大綜合體育館	7	指南(530、676)、中興(311、280、675、668)、東南(綠 11)
公館	7	欣欣(692、693、棕 12)、台北(295、S31)、新店(650)、東南(207)
師大	7	欣欣(672、278 區、295、907、18、和平幹線)、首都(235)
頂好市場	7	大都會(262 區)、大有(262、212 直、212 正)、三重(232 副、299)、首都(204)
仁愛林森路口	6	大都會(270、630)、欣欣(630)、台北(263、651)、東南(37)
行政院	7	大都會(652)、光華(220、247)、首都(2)、指南(202)、中興(227)、東南(297)
臺大醫院	5	大都會(15、22)、光華(中山幹線)、指南(208)、中興(227)
小南門	7	欣欣(藍 29)、台北(656、263、310、234、651)、三重(265 區)
中華路北站(捷運西門站)	7	大有(262)、大南(223)、光華(206)、指南(660、202)、中興(304 重慶)
大理服飾	7	欣欣(693)、大南(265 區)、台北(651、234)、三重(265 區、265 夜)、首都(綠 17)
西藏路口	7	大都會(601、49)、欣欣(673)、台北(307)、首都(204、307)、指南(202)
大埔街	7	欣欣(671、670)、大有(212、212 直)、台北(307、604)、首都(307)
中華路北站(小南門)	7	欣欣(252、253)、大有(262、212、223)、台北(604)、首都(307)
文山運動中心	6	欣欣(237、棕 22、棕 12、671)、指南(676、530)
考試院	7	欣欣(棕 22、棕 12、棕 6、671、666、251 區、915)
興隆國小	6	大都會(0 南、606)、欣欣(236 含區、693、253)、指南(530)
武功國小-羅斯福	6	欣欣(251、棕 6)、首都(284)、指南(660)、新店(650、642)

2.過站不停車輛之認定

依據 98 年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑期初座談會會議紀錄有提到過站不停認定標準，1.在站位上有乘客對該車招手，但該車卻未靠站停車，或 2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。另若有乘客在站上未招手，公車未停車但有行駛進入外側車道，則不扣分。

表3.2.5 過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	28	306 區、262、306、市民小巴 7、262 區、22、49、685、260 區、63、46、藍 5、0 南、601、287、281、270、630、15、606、276、652、222、5、46、277、299、285
欣欣	31	295、53、611、673、670、666、236 含區、692、693、棕 12、和平幹線、252、630、藍 29、254、237、棕 22、52、18、253、棕 6、671、646、278、903、907、672、251、251 區、915、278 區
大有	7	257、620、212、212 正、212 直、262、223
大南	8	223、216 區、288 區、602、265 區、小 8、302、266
光華	15	中山幹線、紅 19、224、215、203、247、72、220、267、藍 7、忠孝新幹線、206、藍 21、藍 23、藍 39
臺北	11	205、263、651、656、604、307、823、S31、310、234、295
三重	15	藍 26、觀光藍線、299、232 副、225、306、265 夜、紅 31、265 區、645、641、508、508 區、617、622
首都	21	信義新幹線、255 區、棕 9、307、204、518、26、21、紅 32、2、紅 7、紅 7 區、284、669、藍 10、綠 17、536、棕 1、204、235、紅 25
指南	12	757、202、676、205、42、530、902、282、28、288 區、208、660
中興	15	304 重慶、605、675、711、203、279、602、227、紅 12、280、忠孝新幹線、668、311、616、605 快
新店	3	642、643、650
東南	1	棕 10、棕 19、小 1 區、小 5 區、207、綠 11、37、297、612、紅 29、32
淡水	1	682
新北	1	955
總計	179	

(三) 資料分析方法：

過站不停指標是欲調查的路線在調查時段內所觀測的班車(樣本數)中，過站不停班車所佔的比率，其計算公式如下：

$$C2_a = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$$

得分計算方式如下(原理如圖 3.2.7 所示)：

$$\text{得分 } X_a = 1 \times (1 - 20 \times C2_a), 0 \leq X_a \leq 1$$

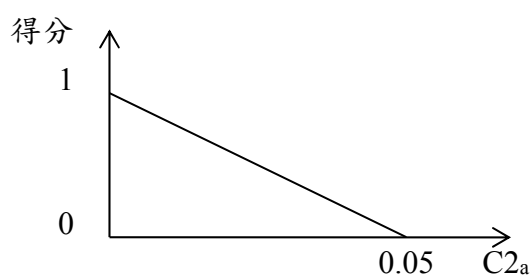


圖 3.2.7 C2_a 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷

(一) 抽樣原則與調查方法

此類資料之抽樣原則、調查方式概由臺北市公共運輸處聯合稽查人員決定、執行，故此類資料僅就資料分析方法進行說明。

(二) 資料分析方法：

收集 105 年 10 月至 106 年 02 月聯合稽查人員調查卷資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項，其計算方式如下：

$$\text{單月績分} = \frac{\text{過站不停次數}}{\text{總回報調查卷數}}$$

先算出每家公司各月之單月績分後，再將各公司六個月間的成績加總後算出平均(平均過站不停比率 C2_b)。

得分計算方式如下(原理如圖 3.2.8 所示)：

$$\text{得分 } X_b = 2 \times (1 - 20 \times C2_b), 0 \leq X_b \leq 2$$

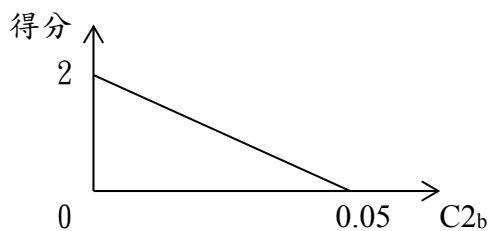


圖 3.2.8 C2_b 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

三、資料來源三：民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

民眾申訴案件，是指平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上乃使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法

收集 105 年 10 月至 106 年 3 月民眾申訴優缺案件資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項；此外，再收集聯管中心提供之臺北市聯營公車各公司之營運統計表，從中獲得各公司每月載客數資料，綜合以上資料計算得分。計算方式如下：

$$\text{單月績分} = \frac{\text{過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$$

先算出各家公司之單月績分後，再將各公司六個月間的成績加總後算出平均(平均過站不停比率 $C2_c$)。

得分計算方式如下：

$$\text{得分 } X_c = 7 \times (1 - 20 \times C2_c), 0 \leq X_c \leq 7$$

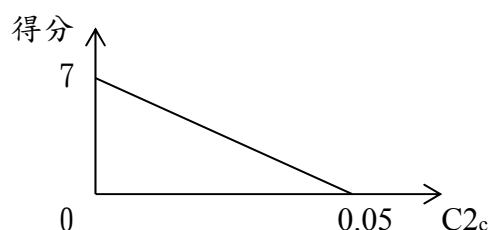


圖 3.2.9 $C2_c$ 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

四、過站不停($C2$)指標得分 = $X_a + X_b + X_c$

3.2.3.3 駕駛平穩性指標(C3)、拒載老人及身心障礙者指標 (C4)、駕駛員遵循路線指標(C5)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)、駕駛員服裝態度與儀容指標(C7)

本期調查資料主要來源有二，一為稽查人員調查問卷結果，一為民眾申訴資料，兩類資料在計算分析的原理與方法上均相同，故合併說明如下。

(一)抽樣原則與調查方法

C3~C7 指標係採用臺北市公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由臺北市公共運輸處招募稽查人員，公車稽查人員按其搭乘經驗填寫調查卷後回報臺北市公共運輸處，臺北市公共運輸處提供稽查問卷，交由交通大學進行統計與結果分析。稽查人員調查卷之調查內容如下：

公車稽查人員首先填寫其上車日期、上車時間、路線、車號、上車站名、下車站名及等候時間。此部分是為獲得稽查人員搭乘公車之相關資料。其中「路線」為判別稽查人員搭乘所屬客運公司之公司別，當該條路線同時有一家以上客運公司營運，則藉由「車號」經過資料庫比對，來確定其所屬公司別。其次依其搭乘經驗填寫或勾選乘客服務項目之部分，包括：

- 1、 班車等候時間
- 2、 車輛設備
- 3、 服務態度
- 4、 行車紀律
- 5、 搭乘該輛公車之整體感受
- 6、 其他事項或建議

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，而評分上每個子項目皆依其重要性有不同之加扣配分，基準分為 90 分。稽查人員調查卷之內容如表 3.2.6 所示。

本期 C3~C7 指標的項目及配分如表 3.2.6 與表 3.2.7 所示。

表 3.2.6 C3,C5,C7 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配
分表

指標	項 目	扣加分
C3駕駛平穩性指標	急煞車，猛起步	-18
	未禮讓行人	-40
	闖紅燈	-40
	搶越平交道	-40
	任意超車	-36
C5駕駛員遵循路線指標	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16
	未開大燈及側邊燈	-12
	晚間未開路線燈	-12
	違規停車	-18
	停車購物或辦私事	-18
	未依規收費	-24
	未行駛公車專用道	-24
	擅自改道	-24
	未於公車停靠區內上下客	-24
	駕駛人未繫安全帶	-24
C7駕駛員服務態度 與儀容指標	態度佳	6
	對老弱態度佳	12
	態度佳(主動服務)	6
	態度佳(報站名)	6
	穿戴整齊	4
	拾金不昧(或拾獲失物)	12
	態度差	-8
	態度差(辱罵乘客)	-8
	態度差(乘客詢問時不答)	-8
	態度差(毆打乘客)	-18
	對老弱態度差	-16
	其它缺失	-8
	儀容不整	-4
	戴耳機開車	-8
	車內聽廣播或音樂	-8
	行車中任意閒談者	-6

表 3.2.6(續) C3,C5,C7 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

指 標	項 目	扣 加 分
C7駕駛員服務態度 與儀容指標	關門夾到乘客	-14
	催促乘客上下車	-6
	催促老殘孩童上下車	-12
	在快車道上下客	-8
	未待乘客上下妥車即開動	-14
	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或 險些撞及路人	-18
	使用大哥大或無線電	-16
	按鈴不停	-16
	亂鳴喇叭	-10
	滯留載客	-12
	故意慢速行駛	-12
	行車打瞌睡或精神不濟	-24
	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16
	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8

表 3.2.7 C4,C6 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

指標	項 目	扣分
C4拒載老人及身心障礙者	拒載老殘	-10
	拒收老殘優待票	-10
C6駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	行車時吸菸	-10
	行車時嚼食檳榔	-10

(二)資料分析方法：

C3、C5 和 C7 指標請參照報告 3.2.2.2 節之方法。C4 和 C6 指標計算方式為：每個月以 $90-(10 \times \text{案件數})$ ，算出每個月得分，最後再算 6 個月平均得分，即為該公司 C4 及 C6 得分。

3.2.3.4 駕駛員健康管理指標(C8)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本指標成績係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之駕駛員健康管理的情形，檢查重點項目共三項：1. 駕駛員是否有安排健康檢查；2. 針對健康檢查異常者是否有列管追蹤；3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為(C8)之成績。

2.得分計算方式：

- (1) 任職滿半年以上之駕駛員最近一年都有安排健康檢查：0.5 分
- (2) 有針對健康檢查異常者列管追蹤：0.25 分
- (3) 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查：0.25 分

3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法

D項指標包含「D1查核回覆指標」、「D2重大違規指標」、「D3違反道路交通管理處罰條例案件指標」、「D4行車安全業務檢查指標」、「D5自主創新與發展指標」、「D6配合政府政策指標」、「D7改善行動指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.4.1 查核回覆指標(D1)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)資料分析方法：

本指標在反映各公車公司在公運處要求查覆案件時的能於時間內提供相關資料，將以公運處要求查覆案件數為分母，以各公司於指定期限內回覆案件數為分子。若全部回覆則得滿分，若全未回覆則得0分，中間用內插法給分。另回覆內容須針對案件具體說明查處情形，倘無法具體說明將自回覆案件數（分子）中予以扣除。：

1. 查核回覆指標(D1)計算方式：

$$\text{指標D1} = \frac{\text{指定期限內回覆案件數}}{\text{公運處要求查覆案件}}$$

2. 查核回覆指標得分計算方式：

$$1. D1=100, X=1 \text{ 分}$$

$$2. D1=0, X=0 \text{ 分}$$

$$3. X=D1$$

3.2.4.3 重大違規指標(D2)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

本項指標的評量有二：1.違反臺北市府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第77條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000以上。2.臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準，該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷(亡)，且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。該案件列記於重大違規(D2)時，併將剔除於違反道路交通管理處罰條例(D3)指標之計算。本期的計算是以105年11月至106年04月臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準。

1.重大違規案件評量:經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者

若未發生重大違規事件，則原始分數為八十分；若發生一件重大違規，則扣原始分數二十分，以此類推。其計算公式如下：

$$D2 = 80 - (\text{重大違規件數} \times 20), \quad 0 \leq D2 \leq 80$$

2.重大違規指標(D2)得分計算方式：

$$\text{得分} = (D2/80) \times 4$$

當 $D2=80$ ，得分=4 分

當 $D2=0$ ，得分=0 分

3.2.4.4違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)

本指標資料來源為次級書面資料，其計算方式說明如下。

(一)資料來源

由北區監理所、臺北市裁決所及公共運輸處等單位提供違反道路交通管理處罰條例案件和臺北市、新北市境內行駛里程數等資料，以做為違反道路交通管理處罰條例案件指標計算之依據。

(二)資料分析方法

本指標在反映各公司違反道路交通管理處罰條例案件數，計算違反道路交通管理處罰條例案件數和佔研究範圍內總行駛里程數之比率，其計算方式如下：

1. 違反道路交通管理處罰條例案件率(D3)計算方式：

$$\text{指標D3} = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$$

2. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)得分計算方式

(原理如圖 1 所示)：

若 $D3=0$ ，得分=3 分；

若 $D3 \geq 8$ ，得分=0 分；

若 $0 < D3 < 8$ ，得分 $= 3 - (D3) \times 3/8$ 。

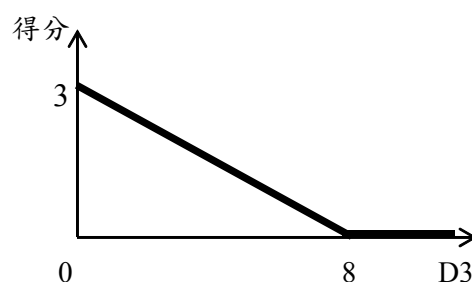


圖 1: D3 指標分數計算示意圖

3.2.4.5行車安全業務檢查指標(D4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本指標成績係依臺北市公共運輸處考核各公車單位之行車安全業務狀況為基準，檢查重點項目共七項：1. 一般行車教育訓練(含緊急事故應變及防災訓練)；2. 駕駛員管考及健康管理(以數據分析為主)；3. 行車稽查作業管考成果(以數據分析為主)；4. 公車行車事故防治與管理作為；5. 車輛行車紀錄與安全設施維護(含各級保養)管考；6. 各季自評報告辦理情形；7. 行車安全自主創新作為，滿分100分。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為D4之成績。

2.得分計算方式：

- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 若 $D4 \geq 90$ ， | 則得分=5 分； |
| 若 $80 \leq D4 < 90$ ， | 則以內插法計算得分： $[(D4-80) \times 0.4] + 1$ |
| 若 $70 \leq D4 < 80$ ， | 則得分=1 分； |
| 若 $D4 < 70$ ， | 則得分=0 分。 |

3.2.4.6 自主創新與發展指標(D5)

自主創新與發展（D5）指標係公車公司自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及公車形象等措施，具有創新性或有利於促進臺北市聯營公車之發展，由各公車公司檢據相關資料於每期評鑑作業截止前送本處彙整。由臺北市公共運輸處召集處內相關業務科室同仁並邀集評鑑單位與本市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會人員，共同組成評分小組，併同行車安全業務檢查時辦理評分作業，其評分結果送臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會複核通過後，依決議加總分0~2分。

而為使本項指標符合可衡量的原則(Measurable)，必須對本項指標之評分方法與計分方式進行系統化之設計。本研究提出四項評分準則，並設計適當之評分作業方式，以合理化本項指標之計分，詳細內容說明如后。

一、評分標的

由各公車公司提出至多五項當期評鑑期程中自主創新與發展之措施，並提出各項作為之實施期程及特色。

二、評分準則

共分為四項準則：

- (一) 自主性：是否為公車公司自發性作為，主動提出辦理？
- (二) 創新性：是否為過去少見？或有獨特創新之想法或概念？
- (三) 服務性：所提措施是否與提昇行車安全、服務品質或整體形象攸關？
- (四) 貢獻性：執行成效是否有利於促進臺北市聯營公車之發展？成果是否有具體成效？

每項準則給1~5點，1點為最低、5點為最高。四項準則加總可得公司得點，合計最高20點。若未提報者，以零分計算。

三、計分方式

由評分小組成員依據各公車公司所提報之內容，依據評分準則予以評點，後將所有成員評點結果彙整計算各公司平均得點，再將平均得點依計算公式

$$(D5\text{得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2)$$

，換算各該公司D5指標得分，後將評分結果

送臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會複核。

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

為配合每期評鑑報告初稿截止日期，受委託單位會通知業者於每年5月，對評鑑第一期的配合政府政策指標提出審查申請；每年10月，對評鑑第二期的配合政府政策指標提出審查申請。若業者未提出申請，則該公司在配合政府政策指標的得分為零分。申請之業者需依據實際狀況進行自我評分(如表3.2.8)，且需附上相關文件以及車號。經查證屬實，予以計分。

得分計算方式：

- 1.技術使用服務程度：雖然業者投資改善運輸技術立意良好，但若安裝率過低、或仍於試驗性質者，則並未真正提供大部分乘客相對服務。但考量先進設備裝置費用所費不貲，總車輛數多之業者難以立即全面性改裝。因此，第1、2、4、5、6及8項加分方式建議以『安裝比例』指標為基準，指標定義為

$$\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$$

此外，不論公司規模大小，應以「安裝車輛數達十輛」為最低限度。第1、2及5項加分方式為比例達80%及以上者加2分，達70%未滿80%加1.5分，達60%未滿70%加1分，達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者加0.5分。第4項加分方式亦以為『安裝比例』指標基準，加分方式為比例達20%及以上者加1分，達10%未滿20%加0.5分，未達10%加0分。

2. 加分總限：第1~9項總加分以3分為限。第3和4項，若再次申請加分可不需80%之折扣。

3. 加分次數：

- i. 安裝比例大幅增加：業者以相同項目再次申請加分時，首先業者應至少維持與前幾期相同的水準，方能重複申請，意即在重複申請的項目上，若業者本期安裝比例低於上一期的安裝比例，則本期不可申請再次加分。其次，若本期『安裝比例』指標超過前期『安裝比例』指標達10%以上，則以1.項方式計分。

舉例1：若某公司總行駛車輛數為100輛，前期有50輛車安裝新設備，故前期安裝比例為 $50 \div 100 = 50\%$ 。而本期有65輛車安裝新設備(亦即又多了15輛車有安裝新設備)，但總車輛數不變，則本期安裝比例為 $65 \div 100 = 65\%$ ，較前期50%多了15%，故可以採1.項方式計分。

舉例2：若某公司總行駛車輛數為100輛，前期有50輛車安裝新設備，故前期安裝比例為 $50 \div 100 = 50\%$ 。而本期有55輛車安裝新設備(亦即又多了5輛車有安裝新設備)，但總車輛數不變，則本期

安裝比例為 $55 \div 100 = 55\%$ ，僅較前期50%多了5%，故不可以採1.項方式計分，但可採其他方式加分，詳述內容請參閱ii項說明。

舉例3：若某公司總行駛車輛數為100輛，前期有50輛車安裝新設備，故前期安裝比例為 $50 \div 100 = 50\%$ 。而本期有新買20輛車且均有安裝新設備，故總安裝車輛數為 $50 + 20 = 70$ 輛，且總車輛數變為 $100 + 20 = 120$ 輛，則本期安裝比例為 $70 \div 120 = 58.33\%$ ，僅較前期50%多了8.33%，故仍不可以採1.項方式計分，但可採其他方式加分，詳述內容請參閱 ii 項說明。

- ii. 安裝比例未增加或小幅增加：然由於改進運輸技術投資經費龐大，為鼓勵業者持續精進作為，雖比例未增加超過10%，仍可於再次提出加分，但為維持原有評鑑指標主體之完整性與公平性，再申請加分之分數應低於原加分分數。依陡坡遞減原則，建議再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。舉例說明：

舉例1：假設第一次加分為2分，則自下期開始，每次加分分數依序為1.60分、1.28分、1.02分、0.82分、0.66分、0.52分。

舉例2：假設第一次加分為1.5分，則自下期開始，每次加分分數依序為1.20分、0.96分、0.77分、0.61分。

4. 排除項目：若為政府補助專案設置或非業者本身投資設置者(如大復康車輛)，不予列入加分項目。
5. 欲申請此加分項目者，應主動提供相關證明文件，並應包含服務範圍之說明，請列入符合項目的車牌，供公運處進行抽查。
6. 「採購無障礙大復康巴士」和「提供車廂內、外後側公益廣告車數」項目，再次申請加分時，分數不需再折扣。
7. 針對安裝已達80%者，安裝比例由80%進步到90%或90%進步到100%者，首次申請可得2分，次年再次加分再乘以80%之折扣。

表 3.2.8 配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分	備註
車隊管理系統		
□1 數位式行車記錄器	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
智慧型車輛安全系統		
□2 倒車測距雷達或影像	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
無障礙服務		
□3 採購無障礙大復康巴士	□1 增加1輛，加1分 □2 增加2輛，加2分 請註明申請次數：____	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。 3.1輛車申請加分，以2年為限。
其他		
□4 提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數	□1 達20%及以上者，加1分 □2 達10%未滿20%，加0.5分 □3 未達10%，加0分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。
□5前懸加裝防捲入裝置	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數 (除行駛山區路線車輛、中型巴士及低地板公車外)}}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
□6裝設駕駛員瞌睡警示裝置	得分計分方式：比例＝ $\frac{\text{裝設駕駛員防瞌睡裝置車輛數}}{\text{總車輛數}}$ □1裝設駕駛員防瞌睡裝置車輛數（絕對）151台以上或裝設駕駛員防瞌睡裝置比例(相對) $R \geq 0.5$ 者，加1分 □2裝設駕駛員防瞌睡裝置車輛數（絕對）100~150台以上或裝設駕駛員防瞌睡裝置比例(相對) $0.4 > R \geq 0.3$ 者，加0.75分 □3裝設駕駛員防瞌睡裝置車輛數（絕對）51~100台以上或裝設駕駛員防瞌睡裝置比例(相對) $0.3 > R \geq 0.15$ 者，加0.5分 □4裝設駕駛員防瞌睡裝置車輛數（絕對）1~50台以上或裝設駕駛員防瞌睡裝置比例(相對) $0.15 > R \geq 0.01$ 者，加0.25分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3本項目得分取絕對或相對得分較高者。

表 3.2.8 配合政府政策指標申請項目與內容(續)

項目	加分	備註
☐ 7 車內裝設相關設施及設備 (共8項) *註一	得分計算方式： ☐ 1 所屬車輛皆已完成5項(含)以上規定者，加2分 ☐ 2 經查核有未完成5項規定者，加0分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
*註一	「博愛座」：☐ 1. 符合大眾運輸工具無障礙設施設置辦法第6 條規定，設置供身心障礙者及老弱婦孺優先乘坐之博愛座。 2. 設置地點：以車門出入口至乘客座位間最方便地點，且通過之地板應平坦無障礙為原則。 3. 博愛座座椅顏色為紅色 4. 一般座椅及車輛整體內裝設計應採對比色系以茲區別。 5. 座椅數：需佔所設座椅位數至少 1/3 以上。 「站名播報器」：☐ 1. 符合大眾運輸工具無障礙設施設置辦法第6 條規定，設置站名播報 及顯示設施。 2. 設置於車廂內前方適當明顯位置並不得妨礙乘客於車內通行。 3. 所播報之中英文站名，應符合本處核定之公車路線營運計畫書內容。 「緊急通話機」：☐ 1. 為提供乘客發生緊急事件時能即時與駕駛員聯絡使用，乘客按下通話鈕後，可透過通話機與駕駛員通話。 2. 設置於輪椅停放區及後車門附近，各自提供給輪椅族與一般乘客使用。 3. 應設置於輪椅使用者易於操作之適當位置；於後車門附近距車內地板高度不得超過150 公分。 「拉環」：☐ 1. 數量依車輛核定立位乘客數設置。 2. 拉環帶長度至多 25 公分並於乘客使用中承受車輛緊急煞車時不得斷裂。 3. 所設拉環距車內地板高度不得逾 165 公分以上。 4. 物體碰觸時可將其移開並順利通過。 「駕駛座艙」：☐ 1. 駕駛座設置隔艙與乘客乘坐區作區隔。 2. 駕駛員仍可與乘客互動及執行驗票作業。 註：乙類大客車除外 「冷氣出風口」：☐ 1. 座位處冷氣出風口為活動式，可調整出風方向、大小及開啟或關閉。 2. 車廂內兩側上方固定式冷氣出風口，不得直吹乘客頭部或身體。	

表 3.2.8 配合政府政策指標申請項目與內容(續)

項目	加分	備註
☐ 7 車內裝設相關設施及設備 (共8項) *註一	「下車鈴」：☐ 1. 於窗側、每一立桿、每排座位適當處設置，均需設置 1 具。 2. 設置高度距車內地板不得逾 150 公分，並於適當處標示下車鈴字樣。 3. 字體大小：長 3 公分寬 3 公分以上。 4. 窗側處之下車鈴應具備燈光顯示功能，乘客按下車鈴須亮燈顯示，且駕駛座亦須同步亮燈顯示，以告知駕駛員乘客有下車需求。 5. 下車鈴未具備燈光顯示功能者，應設置「下站停車」顯示看板(字體至少 10 公分見方)，設備須與下車鈴連動顯示。設置位置為駕駛座艙後方(或車廂內前方)適當明顯位置，並不得妨礙乘客於車內通行。 「電子收費驗票機」：☐ 1. 設置於車廂內前端前車門上下車適當處所。 2. 驗票機面板應朝乘客最易辨識顯示資訊角度裝設，設置高度為裝設驗票機後，距車內地板 110 至 120 公分間。 3. 後車門上下車處，請預留裝設驗票機線路。	
☐ 8 公車業者上傳班表比率	$\text{上傳班表比率} = \frac{\text{實際上傳班表天數}}{\text{應上傳班表天數}}$ ☐ 1 達100%，加2分 ☐ 2 達90%未滿100%，加1.5分 ☐ 3 達 70%未滿 90%，加 0.5 分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以 80%之折扣，而當加分分數低於 0.5 分時，則不再給予加分。
☐ 9車側以LED顯示路線與重要行經站位	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ ☐ 1 達80%及以上者，加2分 ☐ 2 達70%未滿80%，加1.5分 ☐ 3 達60%未滿70%，加1分 ☐ 4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再予加分。

3.2.6 改善行動指標(扣分指標)(D7)

連續2期單項指標分數未改善，每項指標扣總分1分，至多可扣3分。「未改善」係指該指標連續2期均列為分數比前期退步30%以上且低於各公司平均之指標』或連續2期得分為零分，但排除未申請自主創新與發展（D5）指標加分者。

第四章 指標評鑑結果

各項指標之意涵、評量項目如第二章所述，各項指標之資料來源、調查方式以及資料分析方法與計算公式已於第三章詳細說明，此處不再贅述。本章即根據前述各項指標之資料整理方式與計算公式，依指標個別計算出本期各家公車公司各指標之分數、排序，以及各項指標之平均值和其他相關資訊，如樣本大小、標準差等，另外亦會就計算所得之報表數據以及調查過程中所發現之各項問題加以說明。

4.1 場站設施與服務指標評鑑結果

4.1.1 場站檢查指標(A1)

將臺北市聯營公車場站依區域特性分成若干組，採不預告方式，由公共運輸處稽查人員依評分項目，分別考核各站執行情形，其成績經彙整如表4.1.1，本期指標權重3%，各客運公司在A1指標由前期平均2.65進步為本期平均2.76分。

表4.1.1 場站檢查指標(A1)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	98.25	(97.95)	2.95	(2.94)	2	(1)
欣欣	92.13	(91.10)	2.76	(2.73)	6	(6)
大有	91.00	(87.00)	2.73	(2.61)	8	(8)
大南	92.50	(95.25)	2.78	(2.86)	4	(4)
光華	86.75	(83.88)	2.60	(2.52)	10	(10)
臺北	98.50	(97.30)	2.96	(2.92)	1	(3)
三重	92.00	(92.17)	2.76	(2.77)	7	(5)
首都	97.64	(97.73)	2.93	(2.93)	3	(2)
指南	85.40	(86.42)	2.56	(2.59)	11	(9)
中興	90.38	(88.00)	2.71	(2.64)	9	(7)
新店	92.25	(81.75)	2.77	(2.45)	5	(11)
東南	85.33	(59.67)	2.56	(1.79)	12	(12)
平均	91.84	(88.18)	2.76	(2.65)	--	
淡水	83.50	(88.00)	2.51	(2.64)	--	
新北	91.00	-	2.73	-		

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3×(A1/100)

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.1.2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)

臺北市公共運輸公車動態資訊系統其成績經彙整如表 4.1.2，本期指標權重 3%，12 家客運公司在 A2 指標平均得分為 2.56 分比前期退步。

表 4.1.2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	2.82	(2.93)	4	(2)
欣欣	2.87	(2.82)	3	(4)
大有	2.33	(1.47)	8	(12)
大南	2.55	(2.46)	7	(9)
光華	2.06	(2.46)	11	(10)
臺北	3.00	(3.00)	1	(1)
三重	2.02	(2.61)	12	(7)
首都	2.99	(2.91)	2	(3)
指南	2.80	(2.71)	5	(6)
中興	2.30	(2.77)	9	(5)
新店	2.79	(2.56)	6	(8)
東南	2.22	(2.20)	10	(11)
平均	2.56	(2.57)	--	
淡水	3.00	(3.00)	--	
新北	2.21	-		

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.1.3 站牌資訊正確性指標(A3)

本指標為了解各公車公司經營公車路線所設置的站牌是否標示清楚，由公共運輸處派員抽查，其成績經彙整如表4.1.3，本期指標平均為1.99分比前期進步。

表 4.1.3 站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果

公司	站牌標示 (總得點/站位數)		得分		排序	
大都會	3.00	(2.90)	2.00	(1.93)	1	(9)
欣欣	2.91	(3.00)	1.94	(2.00)	11	(1)
大有	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	3.00	(2.90)	2.00	(1.93)	1	(9)
光華	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
臺北	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	3.00	(2.75)	2.00	(1.83)	1	(11)
首都	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	3.00	(2.40)	2.00	(1.60)	1	(12)
新店	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	2.90	(3.00)	1.93	(2.00)	12	(1)
平均	2.98	(2.91)	1.99	(1.94)	--	
淡水	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	--	
新北	3.00	-	2.00	-	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×(A3/3)

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2 運輸工具設備與安全指標評鑑結果

4.2.1 車齡比率指標(B1)

本期評鑑之車齡比率指標為新車當量數佔總車輛數之比值，一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界，一般型公車車齡六、七年車輛數乘上0.5。而低地板公車由於使用年限可由8年延長至12年，故低地板公車改以7年為新車分界。低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數 $\times 0.5$ 。本期指標權重為1%，本期新車當量比率為0.870，比前期進步，各公司以大都會客運為0.97分，成績為最佳，大有巴士成績最低為0.53分。評鑑結果請參照表4.2.1。以下就各公司車齡比率計算資料詳述之：

- (一) 大都會：新車數=776，總車數=799輛，車齡比率=0.971，排序=1。
- (二) 欣欣：新車數=298，總車數=339輛，車齡比率=0.879，排序=5。
- (三) 大有：新車數=47，總車數= 89輛，車齡比率=0.528，排序=12。
- (四) 大南：新車數= 192，總車數= 231輛，車齡比率=0.831，排序=8。
- (五) 光華：新車數=227，總車數= 267輛，車齡比率=0.850，排序=7。
- (六) 臺北：新車數= 214，總車數= 230輛，車齡比率=0.930，排序=4。
- (七) 三重：新車數= 233.5，總車數= 283輛，車齡比率=0.825，排序= 9。
- (八) 首都：新車數=402.5，總車數= 507輛，車齡比率=0.794，排序=10。
- (九) 指南：新車數= 228.5，總車數=262輛，車齡比率=0.872，排序=6。
- (十) 中興：新車數= 222，總車數= 238輛，車齡比率=0.933，排序=3。
- (十一)新店：新車數= 92.5，總車數= 135輛，車齡比率=0.685，排序=11。
- (十二)東南：新車數=102，總車數=107輛，車齡比率=0.953，排序=2。
- (十三)淡水：新車數= 5，總車數= 5 輛，車齡比率=1.000(不列入排序)。
- (十四)新北：新車數= 5，總車數= 5 輛，車齡比率=1.000(不列入排序)。

表 4.2.1 車齡比率指標(B1)評鑑結果

公司	新車 當量數	總車數	新車當量比率		得分		排序	
大都會	776	799	0.971	(0.972)	0.97	(0.97)	1	(2)
欣欣	298	339	0.879	(0.907)	0.88	(0.91)	5	(5)
大有	47	89	0.528	(0.355)	0.53	(0.35)	12	(12)
大南	192	231	0.831	(0.788)	0.83	(0.79)	8	(9)
光華	227	267	0.850	(0.850)	0.85	(0.85)	7	(7)
臺北	214	230	0.930	(0.930)	0.93	(0.93)	4	(3)
三重	233.5	283	0.825	(0.572)	0.83	(0.57)	9	(11)
首都	402.5	507	0.794	(0.742)	0.79	(0.74)	10	(10)
指南	228.5	262	0.872	(0.872)	0.87	(0.87)	6	(6)
中興	222	238	0.933	(0.922)	0.93	(0.92)	3	(4)
新店	92.5	135	0.685	(0.793)	0.69	(0.79)	11	(8)
東南	102	107	0.953	(1.00)	0.95	(1.00)	2	(1)
平均	252.92	290.6	0.870	(0.842)	0.84	(0.81)	--	
淡水	5	5	1.000	(1.000)	1.00	(1.00)	--	
新北	5	5	1.000	--	1.00	-		

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.資料來源：臺北市公共運輸處

3.得分=1×車齡比率

4. 新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自105年10月至106年03月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者B2指標分數概況如表4.2.2所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.2.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重3%後，則B2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.2.3所示。

表4.2.2 105年10月至106年03月各家業者B2指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	93.38	94.52	99.36	99.47	98.82	96.28	96.97
欣欣	93.36	95.45	99.38	99.46	100.00	95.33	97.16
大有	93.89	97.06	100.00	100.00	100.00	99.73	98.45
大南	91.89	93.83	97.55	98.92	97.89	96.80	96.15
光華	96.49	98.92	100.00	99.37	100.00	98.44	98.87
臺北	93.33	93.80	97.65	96.44	97.34	94.86	95.57
三重	94.38	96.63	98.32	99.31	97.56	97.38	97.26
首都	96.55	96.44	99.93	99.08	99.63	98.33	98.32
指南	93.00	94.39	97.35	99.00	98.62	94.56	96.15
中興	95.17	97.27	100.00	100.00	99.04	97.14	98.10
新店	94.94	96.32	99.91	100.00	99.75	98.23	98.19
東南	95.85	95.18	100.00	100.00	99.60	97.30	97.99
十二家平均數	94.35	95.82	99.12	99.25	99.02	97.03	97.43
十二家標準差	1.47	1.56	1.08	0.97	0.98	1.56	1.27
淡水	99.60	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.60
新北	--	--	--	90.00	100.00	100.00	96.67

註：1.欣欣客運、大有巴士、光華巴士、中興巴士、新店客運、東南客運、淡水客運、新北客運

平均分數超過100分(標示粗體者)，以100分計算。

2. 新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

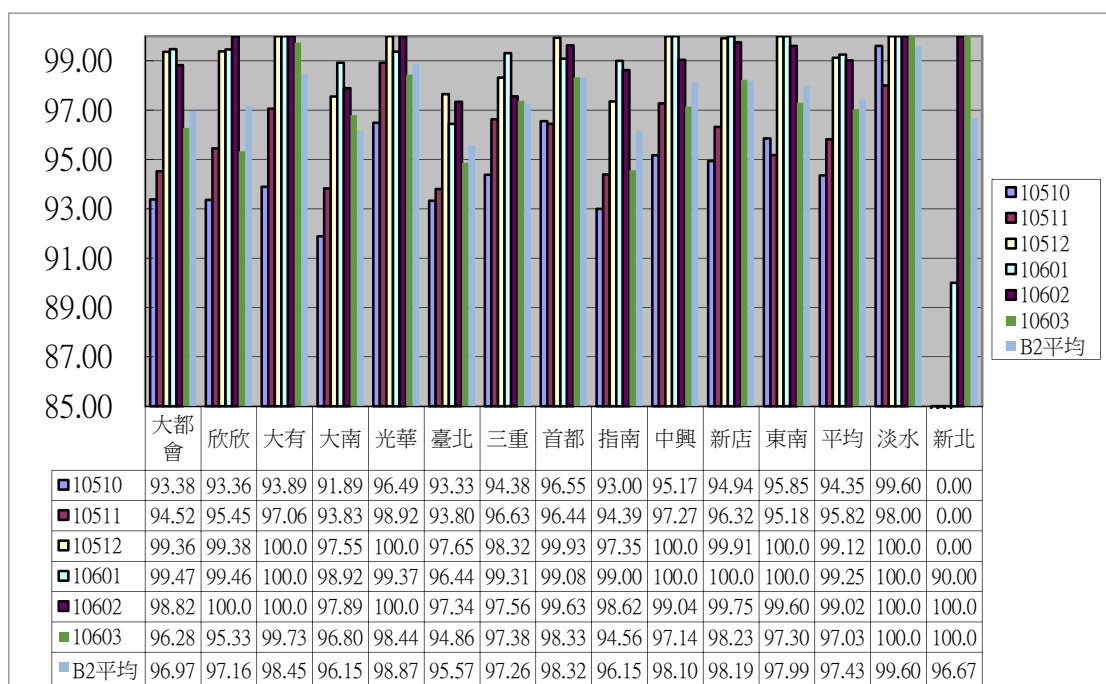


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

B2 指標在合併後的調查卷設計上，包含 7 個問項，其中 6 個問項為扣分問項，1 個問項為加分問項。因而各家業者各月 B2 指標分數之變化乃是各月扣分問項和加分問項的消長結果。本期 B2 舒適與噪音指標中的各個評量項目基準分均為 90 分，由圖 4.2.1 中 B2 指標分數結果顯示，參與評比的 12 家客運公司，大多數業者於各月分的分數均高於基準分，由此可知各業者車內設備狀況服務方面普遍獲得稽查人員的認可。尤其在「車輛整潔」方面各公司皆獲得許多稽查人員勾選，顯示在大部分的營運時段中，絕大多數業者的車輛整潔維護工作均獲得稽查人員的肯定。但「車輛不潔」項目亦有稽查人員勾選，因此各公司仍需注意營運時間中是否有少部分的時段或車輛會有「車輛不潔」的情況發生。就本期 B2 平均分數而言，12 家參與評比的公司中，各公司之 B2 指標分數以光華巴士(分數:98.87)為最佳，次佳者為大有巴士(分數:98.45)。相對落後為臺北客運(95.57)。

表4.2.3 舒適與噪音指標（B2）統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	96.97	(96.57)	2.91	(2.90)	9	(8)
欣欣	97.16	(95.46)	2.91	(2.86)	8	(12)
大有	98.45	(98.08)	2.95	(2.94)	2	(2)
大南	96.15	(95.52)	2.88	(2.87)	11	(11)
光華	98.87	(97.48)	2.97	(2.92)	1	(3)
臺北	95.57	(95.52)	2.87	(2.87)	12	(10)
三重	97.26	(96.10)	2.92	(2.88)	7	(9)
首都	98.32	(98.78)	2.95	(2.96)	3	(1)
指南	96.15	(96.62)	2.88	(2.90)	10	(7)
中興	98.10	(97.27)	2.94	(2.92)	5	(4)
新店	98.19	(96.69)	2.95	(2.90)	4	(6)
東南	97.99	(97.18)	2.94	(2.92)	6	(5)
平均	97.43	(96.77)	2.92	(2.90)	--	
淡水	99.60	(99.60)	2.99	(2.99)	--	
新北	96.67	--	2.90	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×B2

3.本期基準分為90分

4. 新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.3公車資訊服務設施指標 (B3)

本期B3指標在交通大學調查之各項目最佳及最差公司詳見表4.2.4 (不含淡水及新北)，各項指標中，「悠遊卡機裝設及故障情形」滿分，「車內標示張貼方式」、「悠遊卡機裝設及故障情形」「中英文顯示上下車收票標示狀況」、「車內設置站名播報器」有所退步。對12家公車公司計算9項的平均績點數，以首都客運最高(平均績點為4.96)，東南客運名列最後(平均績點為4.64)。12家公車業者(不包括淡水和新北客運)的平均績點為4.86分(詳見表4.2.5)。各公車公司之公車資訊服務設施調查結果細節請參見附錄八。

表4.2.4 交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)各項目最佳及最差公司

項 目	最 佳	最 差
1.路線號碼牌明顯度	大都會、欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、中興、新店	指南
2.行車路線圖	首都	東南
3.車內標示張貼方式	臺北	新店
4.悠遊卡機裝設及故障情形	大都會、欣欣、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南	大有
5.中英文顯示上下車收票標示	大南、三重、首都	新店
6.下車按鈴設備標示	大都會、欣欣、大有、大南、臺北、三重、首都、中興、新店	東南
7.乘客意見卡箱	大都會、欣欣、臺北、三重、首都、中興	大南
8.夜間照明設備	大都會、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興	欣欣
9.車內設置站名播報器	大都會、大南、新店	東南
10.活動改道及路線或站位異動資訊	大都會、大有、大南、光華、臺北、三重、指南、中興、新店、東南	欣欣

註:各項目相關細節參閱”表4.2.6”和”附錄八”

以下將調查員隨車調查之各分項評鑑結果(詳見表4.2.5)，就成績不理想的客運業者可先行改進的項目加以描述，以作為該公司相關管理單位改進的參考(參見表4.2.6)。至於改進的方式，尚可參考3.2.2.3節各項調查項目的評分標準。

與前期評鑑結果相較之，本期調查發現如下：

- (一)除「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「下車按鈴設備標示」、「車內設置站名播報器」退步外其他都有所進步。
- (二)調查項目「行車路線圖」應張貼足夠數目之路線圖；「夜間照明設備」是考量車內及車前方路線牌資訊是否能清楚辨識，與乘客上下車時階梯燈是否開啟及車頭燈是否開啟；「車內標示張貼方式」應張貼足夠數目且注意是否會被裝飾物擋住。
- (三)除於表4.2.6中列出之改進建議外，觀察各公司抽查樣本間之變異性，可知該公司之車內資訊服務設施是否具有一致性，以避免只看平均得分之偏誤；且希冀使各公司之公車資訊服務設施品質全面提升，而不只是靠著少許特佳之車輛提高平均績分。是故於此列出各公司樣本間變異性較大之項目，建議各公司全面提升該評鑑項目：
 - 1. 大都會：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。
 - 2. 欣欣：「夜間照明設備」、「活動改道及路線異動資訊」。
 - 3. 大有：「行車路線圖」、「悠遊卡機裝設及故障情形」。
 - 4. 大南：「行車路線圖」、「乘客意見卡箱」。
 - 5. 光華：「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」。
 - 6. 臺北：「中英文顯示上下車收票標示狀況」、「車內設置站名播報器」。
 - 7. 三重：「行車路線圖」。
 - 8. 首都：「車內標示張貼方式」、「活動改道及路線異動資訊」。
 - 9. 指南：「下車按鈴標示狀況」、「乘客意見卡箱」。
 - 10. 中興：「車內標示張貼方式」、「中英文顯示上下車收票標示狀況」。
 - 11. 新店：「車內標示張貼方式」、「中英文顯示上下車收票標示狀況」。
 - 12. 東南：「中英文顯示上下車收票標示狀況」、「車內設置站名播報器」。
 - 13. 淡水：「行車路線圖」。
 - 14. 新北：「—」

本期評鑑將臺北市公共運輸處聯合稽查人員調查卷及民眾申訴列入評比的依據，調查卷中「設備故障」一項主要是針對車輛內各項資訊設施之設備是否能正常運作而言，調查卷中的「標示不清」，分車內和車外的標示狀況，此外，調查卷中還有「意見卡/意見卡箱內無筆」、「行車安全設備不良或不齊」、「站名播報系統(未開、故障或不正常)」。

聯合稽查人員調查卷及民眾申訴結果(詳見表 4.2.7)與交通大學調查結果各

占 B3 指標權重的六分之二及六分之四，本期 B3 指標之總分與結果詳見表 4.2.8。

表 4.2.5 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼 牌明顯度	行車路 線圖	車內標示 張貼方式	悠遊卡機 裝設及故 障情形	中英文標 示上下車 收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	夜間照 明設備	車內設置 站名播報 器	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
大都會 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.85	5.00	4.80	5.00	5.00		4.65	0.00	4.91	
	夜間	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.98	
	平均	5.00 (5.00)	4.91 (5.00)	4.91 (5.00)	5.00 (5.00)	4.89 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (4.66)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	0.00 (0.00)	4.94 (4.94)	3.92 (3.92)
	排序	1 (1)	3 (1)	3 (1)	1 (1)	5 (6)	1 (1)	1 (11)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	3 (3)	
欣欣 (20,15)	白天	5.00	4.65	4.65	5.00	4.80	5.00	5.00		4.65	-10.00	4.78	
	夜間	5.00	4.67	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	4.53	5.00	0.00	4.89	
	平均	5.00 (5.00)	4.66 (4.46)	4.71 (4.60)	5.00 (5.00)	4.89 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.86)	4.53 (4.87)	4.80 (4.66)	-10.00 (0.00)	4.83 (4.82)	3.77 (3.76)
	排序	1 (1)	9 (11)	8 (8)	1 (1)	5 (5)	1 (1)	1 (9)	12 (7)	5 (11)	12 (1)	8 (9)	
大有 (20,15)	白天	5.00	4.75	4.60	4.85	4.80	5.00	4.90		4.40	0.00	4.79	
	夜間	5.00	4.67	4.60	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.73	0.00	4.86	
	平均	5.00 (4.94)	4.71 (4.91)	4.60 (4.31)	4.91 (5.00)	4.77 (4.77)	5.00 (5.00)	4.94 (4.46)	5.00 (4.87)	4.54 (4.77)	0.00 (-3.00)	4.82 (4.77)	3.76 (3.69)
	排序	1 (10)	7 (3)	10 (10)	12 (1)	9 (8)	1 (1)	7 (12)	1 (7)	11 (7)	1 (9)	10 (10)	
大南 (20,15)	白天	5.00	4.50	4.85	5.00	5.00	5.00	4.65		5.00	0.00	4.88	
	夜間	5.00	4.87	4.67	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87	0.00	4.92	
	平均	5.00 (4.97)	4.66 (4.89)	4.77 (4.69)	5.00 (5.00)	5.50 (4.80)	5.00 (5.00)	4.74 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.74)	0.00 (0.00)	4.89 (4.89)	3.86 (3.86)
	排序	1 (8)	9 (5)	6 (7)	1 (1)	1 (7)	1 (1)	12 (1)	1 (1)	1 (8)	1 (1)	6 (5)	

表 4.2.5 (續) 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼 牌明顯度	行車路 線圖	車內標示 張貼方式	悠遊卡機 裝設及故 障情形	中英文顯 示上下車 收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	夜間照明 設備	車內設 置站名 播報器	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
光華 (20,15)	白天	5.00	4.70	4.90	5.00	4.20	4.90	4.65		4.50	0.00	4.73	
	夜間	5.00	4.53	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.93	
	平均	5.00 (5.00)	4.63 (4.60)	4.94 (4.91)	5.00 (4.94)	4.49 (4.43)	4.94 (5.00)	4.80 (4.94)	5.00 (4.87)	4.71 (4.86)	0.00 (-3.00)	4.82 (4.83)	3.76 (3.77)
	排序	1 (1)	11 (10)	2 (5)	1 (11)	11 (11)	10 (1)	10 (4)	1 (7)	8 (3)	1 (9)	9 (8)	
臺北 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00		4.65	0.00	4.95	
	夜間	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.73	0.00	4.94	
	平均	5.00 (4.97)	4.94 (5.00)	4.97 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.67)	4.69 (4.80)	0.00 (0.00)	4.95 (4.96)	3.93 (3.94)
	排序	1 (8)	2 (1)	1 (1)	1 (1)	4 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (11)	9 (6)	1 (1)	2 (1)	
三重 (20,15)	白天	5.00	4.70	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00		4.80	0.00	4.90	
	夜間	5.00	4.73	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.53	0.00	4.90	
	平均	5.00 (5.00)	4.71 (4.80)	4.74 (4.60)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (4.73)	4.69 (4.49)	0.00 (-3.00)	4.90 (4.84)	3.86 (3.78)
	排序	1 (1)	7 (7)	7 (8)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (4)	1 (10)	9 (12)	1 (9)	5 (7)	
首都 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00		4.65	0.00	4.94	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-3.00	4.98	
	平均	5.00 (5.00)	5.00 (4.80)	4.91 (4.97)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.80 (4.74)	-3.00 (0.00)	4.96 (4.94)	3.94 (3.92)
	排序	1 (1)	1 (7)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	5 (8)	11 (1)	1 (2)	

表 4.2.5 (續) 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼 牌明顯度	行車路 線圖	車內標示 張貼方式	悠遊卡機 裝設及故 障情形	中英文顯 示上下車 收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	夜間照明 設備	車內設 置站名 播報器	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
指南 (20,15)	白天	4.60	4.70	4.80	5.00	4.60	5.00	4.90		4.90	0.00	4.81	
	夜間	5.00	4.93	4.87	5.00	4.60	4.87	4.87	5.00	4.87	0.00	4.89	
	平均	4.77 (4.94)	4.80 (4.91)	4.83 (4.86)	5.00 (5.00)	4.60 (4.37)	4.94 (5.00)	4.89 (4.94)	5.00 (5.00)	4.89 (4.83)	0.00 (0.00)	4.85 (4.86)	3.80 (3.82)
	排序	12 (10)	5 (3)	5 (6)	1 (1)	10 (12)	10 (1)	8 (4)	1 (1)	3 (4)	1 (1)	7 (6)	
中興 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.55	5.00	4.90	5.00	5.00		4.70	0.00	4.89	
	夜間	5.00	4.67	4.93	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.93	
	平均	5.00 (5.00)	4.86 (4.86)	4.71 (4.94)	5.00 (5.00)	4.83 (4.71)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	4.83 (4.83)	0.00 (-6.00)	4.91 (4.89)	3.88 (3.86)
	排序	1 (1)	4 (6)	8 (4)	1 (1)	7 (9)	1 (1)	1 (4)	1 (1)	4 (4)	1 (12)	4 (4)	
新店 (20,15)	白天	5.00	4.90	4.40	5.00	4.50	5.00	4.90		4.90	0.00	4.83	
	夜間	5.00	4.67	4.27	5.00	3.87	5.00	4.73	4.73	5.00	0.00	4.70	
	平均	5.00 (5.00)	4.80 (4.66)	4.34 (4.26)	5.00 (5.00)	4.23 (4.49)	5.00 (5.00)	4.83 (4.89)	4.73 (4.20)	4.94 (4.94)	0.00 (0.00)	4.77 (4.75)	3.69 (3.67)
	排序	1 (1)	5 (9)	12 (11)	1 (1)	12 (10)	1 (1)	9 (8)	10 (12)	1 (1)	1 (1)	11 (11)	
東南 (20,15)	白天	4.90	4.00	4.30	5.00	4.70	4.90	4.65		4.20	0.00	4.58	
	夜間	4.87	3.73	4.47	5.00	5.00	4.87	5.00	4.67	4.87	0.00	4.72	
	平均	4.89 (4.89)	3.89 (4.40)	4.37 (4.14)	5.00 (4.91)	4.83 (5.00)	4.89 (4.94)	4.80 (4.86)	4.67 (5.00)	4.49 (4.74)	0.00 (0.00)	4.64 (4.75)	3.53 (3.67)
	排序	11 (12)	12 (12)	11 (12)	1 (12)	7 (1)	12 (12)	10 (9)	11 (1)	12 (8)	1 (1)	12 (11)	
平均		4.97 (4.98)	4.71 (4.77)	4.74 (4.69)	4.99 (4.99)	4.79 (4.78)	4.98 (5.00)	4.92 (4.87)	4.91 (4.85)	4.76 (4.78)	- -	4.86 (4.85)	3.81 (3.80)

表 4.2.5 (續) 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼 牌明顯度	行車路 線圖	車內標示 張貼方式	悠遊卡機 裝設及故 障情形	中英文顯 示上下車 收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	夜間照明 設備	車內設 置站名 播報器	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
淡水 (6,4)	白天	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	5.00	
	夜間	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.94	
	平均	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.98	3.97
		(5.00)	(4.60)	(4.60)	(5.00)	(4.30)	(5.00)	(4.80)	(4.50)	(4.80)	(0.00)	(4.75)	(3.67)
新北 (6,4)	白天	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	5.00	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	5.00	
	平均	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	5.00	4.00
		(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)	(--)

註：1. 括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 排序及各項目平均不包括淡水客運及新北客運。

3. 「活動改道及路線異動資訊」項目計分方式：

a. 無異動之情形時

① 無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣 0 分。

② 有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

a. 遇路線臨時改道異動時

① 有張貼、標示明顯，前九項加總後成績扣 0 分。

② 有張貼、標示不明或過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

③ 無，前九項加總後成績扣 5 分。

表 4.2.6 交通大學之公車資訊服務設施改進建議表

公司	建議改進之 評鑑項目	缺點說明	建議改進方式
大都會	1. 行車路線圖	無張貼正確行駛路線之路線圖	張貼足夠數量路線圖 應張貼符合路線之路線圖
	2. 車內標示張貼方式	無規定標示貼紙	增加規定標示貼紙並貼於顯眼處
欣欣	1. 夜間照明設備	光線不足	請確實維修及開啟
	2. 改道活動資訊張貼	貼出過期資訊	請更新過期資訊
大有	1. 悠遊卡機裝設及故障情形	悠遊卡機螢幕未顯示資訊	請維修檢查悠遊卡機
大南	1. 行車路線圖	張貼正確行駛路線之路線圖	張貼足夠數量路線圖 應張貼符合路線之路線圖
	2. 乘客意見卡箱	無意見箱	請放置意見箱
光華	1. 乘客意見卡箱	無意見箱	請放置意見箱
臺北	1. 車內設置站名播報器	報站語音或文字不清楚	請確實維修及開啟
三重	1. 車內設置站名播報器	報站語音或文字不清楚	請確實維修及開啟
首都	1. 改道活動資訊張貼	貼出過期資訊	請更新過期資訊
指南	1. 下車按鈴標示狀況	身心障礙區按鈕故障	請維修檢查
	2. 乘客意見卡箱	無意見卡	請放置意見卡
中興	1. 中英文顯示上下車收票標示狀況	無英文解釋	應增加英文解釋
新店	1. 車內標示張貼方式	無規定標示貼紙	增加規定標示貼紙並貼於顯眼處
	2. 中英文顯示上下車收票標示狀況	無英文解釋	應增加英文解釋
東南	1. 車內標示張貼方式	僅於車頭設置一張「路況多變，請緊握扶手」 後門處未張貼牌照號碼	應確實張貼路線圖及張貼足夠數量路線圖
	2. 車內設置站名播報器	報站語音或文字不清楚	請確實維修及開啟

註:調查路線及車牌可參閱附錄八

表 4.2.7 聯合稽查人員調查卷及民眾申訴之公車資訊服務設施指標(B3)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
105年 10月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	1115	424	106	264	186	304	390	601	249	215	190	55	4	1
105年 11月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報	2,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	1117	425	105	262	197	301	389	606	248	218	188	56	4	1
105年 12月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00
	回報	3,0,0,2,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,1,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,1,0,3,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	1157	438	107	274	207	318	399	637	267	231	195	57	4	2
106年 1月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報	1,0,1,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,1,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	1157	438	107	274	207	318	399	637	267	231	195	57	4	2
106年 2月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,1,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0
	樣本	978	353	89	231	161	268	333	531	212	191	161	49	3	1
106年 3月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報		1,0,0,0,0	2,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,1,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	1174	446	104	279	208	316	390	620	265	234	195	60	4	2
平均		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
		(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(--)
排序		9	2	11	4	10	5	3	7	8	6	1	12	-	--
		(9)	(7)	(10)	(6)	(11)	(8)	(1)	(4)	(5)	(1)	(1)	(12)	-	--

- 註： 1.單月得分換算公式：
$$\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \times 0.2 + \text{站名播報系統(未開或故障)} \times 0.2 \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$$
- 2.表中回報數之5個數據分別為該月標示不清、設備故障、行車安全設備不良或不齊、無意見卡/意見卡箱內無筆、站名播報系統(未開、故障或不正常)指標之回報數。
- 3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.2.8 公車資訊服務設施指標(B3)統計結果

公 司	評鑑結果(得分)							
	交通大學(4%)		聯合稽查人員與 民眾申訴(2%)		總得分(6%)		排序	
大都會	3.92	(3.92)	2.00	(2.00)	5.92	(5.92)	3	(2)
欣欣	3.77	(3.76)	2.00	(2.00)	5.77	(5.76)	8	(9)
大有	3.76	(3.69)	2.00	(2.00)	5.76	(5.69)	9	(10)
大南	3.86	(3.86)	2.00	(2.00)	5.86	(5.86)	5	(4)
光華	3.76	(3.77)	2.00	(2.00)	5.76	(5.77)	9	(8)
臺北	3.93	(3.94)	2.00	(2.00)	5.93	(5.94)	2	(1)
三重	3.86	(3.78)	2.00	(2.00)	5.86	(5.78)	5	(7)
首都	3.94	(3.92)	2.00	(2.00)	5.94	(5.92)	1	(2)
指南	3.80	(3.82)	2.00	(2.00)	5.80	(5.82)	7	(6)
中興	3.88	(3.86)	2.00	(2.00)	5.88	(5.86)	4	(4)
新店	3.69	(3.67)	2.00	(2.00)	5.69	(5.67)	11	(11)
東南	3.53	(3.67)	2.00	(2.00)	5.53	(5.67)	12	(11)
平均	3.81	(3.80)	2.00	(2.00)	5.81	(5.80)	--	
淡水	3.97	(3.67)	2.00	(1.99)	5.97	(5.66)	--	
新北	4.00	(--)	2.00	(--)	6.00	(--)	--	

註1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.總平均=交通大學平均+聯合稽查人員與民眾申訴平均。

3.新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.4 車輛環保品質指標 (B4)

臺北市、新北市政府環保局在105年10月至106年03月，對臺北市、新北市公車業者共檢測2626輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.001，排氣分級標章比率為0.61，總得分為1.60分，本期得分比前期得分進步，評分方式及結果如下（表4.2.9~表4.2.12）：

表4.2.9 公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	105 年 10 月		105 年 11 月		105 年 12 月		106 年 01 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	9	0	3	0	36	0	51	0
欣欣	28	0	21	0	20	0	36	0
大有	6	0	5	1	11	0	6	0
大南	22	0	18	0	19	0	12	0
光華	30	0	8	0	11	0	7	0
臺北	94	0	84	0	84	0	81	0
三重	38	0	52	0	25	0	72	0
首都	59	0	63	0	67	0	74	0
指南	40	0	88	0	87	0	18	0
中興	35	0	12	0	4	0	8	0
新店	24	0	13	0	9	0	38	0
東南	0	0	0	0	0	0	10	0
淡水	0	0	0	0	0	0	0	0
新北	0	0	3	0	1	0	1	0

表4.2.9(續) 公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	106 年 02 月		106 年 03 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	116	0	135	0
欣欣	27	0	37	0
大有	2	0	36	0
大南	26	0	14	0
光華	20	0	30	0
臺北	73	0	59	0
三重	103	0	121	0
首都	83	0	45	0
指南	2	0	29	0
中興	25	0	21	0
新店	34	0	50	0
東南	0	0	0	0
淡水	0	0	1	0
新北	0	0	0	0

表 4.2.10 排氣分級標章比率

公司	優	良	總車輛	比率		得分	
大都會	273	38	799	0.37	(0.21)	0.37	(0.21)
欣欣	147	91	339	0.62	(0.55)	0.62	(0.55)
大有	52	10	89	0.66	(0.41)	0.66	(0.41)
大南	129	32	231	0.66	(0.53)	0.66	(0.53)
光華	123	33	267	0.55	(0.43)	0.55	(0.43)
臺北	224	4	230	0.99	(0.96)	0.99	(0.96)
三重	224	9	283	0.81	(0.74)	0.81	(0.74)
首都	461	42	507	0.97	(0.98)	0.97	(0.98)
指南	122	30	262	0.55	(0.23)	0.55	(0.23)
中興	110	59	238	0.64	(0.51)	0.64	(0.51)
新店	34	21	135	0.36	(0.11)	0.36	(0.11)
東南	15	2	107	0.15	(0.12)	0.15	(0.12)
平均	159.50	30.92	290.58	0.61	(0.48)	0.61	(0.48)
淡水	4	0	5	0.80	(0.80)	0.80	(0.80)
新北	5	0	5	1.00	-	1.00	-

註：括號為前期算排氣分級標章比率

表 4.2.11 違規告發比率

公司	總檢查數	總告發數	違規告發比率		得分	
大都會	350	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣 欣	169	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大 有	66	1	0.015	(0.000)	0.85	(1.00)
大 南	111	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
光 華	106	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
臺 北	475	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
三 重	411	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
首 都	391	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
指 南	264	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
中 興	105	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新 店	168	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
東 南	10	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
總計/平均	2626	1	0.001	(0.000)	0.99	(1.00)
淡 水	1	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新 北	5	0	0.000	-	1.00	-

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2. $B41 = \text{違規告發數比率} = \text{告發數} / \text{檢查數}$

3.本期:若 $B41 \geq 0.1$ ，得分=0；若 $0 < B41 < 0.1$ ，得分 = $1 - (10 \times B41)$ 。

表 4.2.12 車輛環保品質指標(B4)評鑑結果

公司	違規告發比率 次指標得分		排氣分級標章比 率次指標得分		得分		排序	
大都會	1.00	(1.00)	0.37	(0.21)	1.37	(1.21)	10	(10)
欣 欣	1.00	(1.00)	0.62	(0.55)	1.62	(1.55)	6	(4)
大 有	0.85	(1.00)	0.66	(0.41)	1.51	(1.41)	9	(8)
大 南	1.00	(1.00)	0.66	(0.53)	1.66	(1.53)	4	(5)
光 華	1.00	(1.00)	0.55	(0.43)	1.55	(1.43)	7	(7)
臺 北	1.00	(1.00)	0.99	(0.96)	1.99	(1.96)	1	(2)
三 重	1.00	(1.00)	0.81	(0.74)	1.81	(1.74)	3	(3)
首 都	1.00	(1.00)	0.97	(0.98)	1.97	(1.98)	2	(1)
指 南	1.00	(1.00)	0.55	(0.23)	1.55	(1.23)	7	(9)
中 興	1.00	(1.00)	0.64	(0.51)	1.64	(1.51)	5	(6)
新 店	1.00	(1.00)	0.36	(0.11)	1.36	(1.11)	11	(12)
東 南	1.00	(1.00)	0.15	(0.12)	1.15	(1.12)	12	(11)
總計/平均	0.99	(1.00)	0.61	(0.48)	1.60	(1.48)	--	
淡 水	1.00	(1.00)	0.80	(0.80)	1.80	(1.80)	--	
新 北	1.00	-	-	-	2.00	-	-	

註：1.括號為前期評鑑結果。

2. 新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.5行車肇事率指標(B5)

評鑑結果肇事扣點總數為400.5點，12家公司平均肇事率為4.30比前期退步。而本項目以肇事率來排序以指南客運為第一名，而東南客運的行車肇事率最高，而東南客運得分0分。評分方式及結果如下，詳表4.2.13，表4.2.14，表4.2.15：

表4.2.13 各公車單位行車肇事扣分統計表

公 車	扣 分 種 類															肇 事 扣 點	
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(行人輕傷 人數)		(行人死 亡人數)		(行肇件數)		(肇 事件 數) 有 傷亡		(肇事件 數) 財損
	權數=10		權數=8		權數=5		權數=3		權數=4.5		權數=12		權數=1.5		權 數 =1		權數 =0.25
單 位																	總 計
大都會	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(10)	30	(1)	4.5	(1)	12	(3)	4.5	8	8	61
欣 欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	(0)	0	(0)	0	(0)	0	4	18	23.50
大 有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	(1)	4.5	(0)	0	(1)	1.5	4	8	24.00
大 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(13)	39	(0)	0	(0)	0	(0)	0	11	6	51.5
光 華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(1)	4.5	(0)	0	(1)	1.5	2	1	14.25
臺 北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	12	(1)	1.5	0	0	13.50
三 重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(20)	60	(1)	4.5	(0)	0	(1)	1.5	10	28	83
首 都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(17)	51	(0)	0	(0)	0	(0)	0	1	7	53.75
指 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(0)	0	(0)	0	(0)	0	1	12	10
中 興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	12	(1)	1.5	0	0	13.5
新 店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	(0)	0	(0)	0	(0)	0	1	9	27.25
東 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	(0)	0	(0)	0	(0)	0	6	5	25.25
合 計	0		0		0		261		18		36		12		48	102	400.5
淡 水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	0
新北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	0

註:1.括號內數字為該項件數； 2.資料來源：臺北市、新北市政府警察局交通警察大隊

表 4.2.14 各公車單位於臺北市、新北市境內之行駛里程數統計表

	10509	10510	10511	10601	10602	10603	合計
大都會	3,379,095.00	3,681,778.00	3,614,830.00	3,721,737.00	3,504,127.00	3,298,282.00	21,199,849.00
欣欣	1,701,488.80	1,867,232.60	1,804,488.10	1,865,617.10	1,691,226.40	1,597,610.00	10,527,663.00
大有	545,951.70	565,392.70	555,474.20	579,689.70	569,363.00	519,779.80	3,335,651.10
大南	1,108,226.20	1,181,153.40	1,158,334.60	1,206,718.20	1,098,819.65	1,033,484.60	6,786,736.65
光華	790,012.80	849,292.85	894,274.70	940,985.45	887,683.25	773,765.10	5,136,014.15
臺北	1,045,681.90	1,126,081.40	1,110,758.30	1,147,587.90	1,068,048.30	969,324.70	6,467,482.50
三重	1,544,314.50	1,661,369.90	1,624,797.50	1,660,451.30	1,528,570.20	1,416,132.90	9,435,636.30
首都	2,049,440.50	2,205,960.60	2,202,712.30	2,293,282.60	2,140,013.10	1,942,014.20	12,833,423.30
指南	946,863.50	1,027,050.90	1,006,292.50	1,113,168.80	1,028,075.60	933,716.70	6,055,168.00
中興	773,468.15	830,043.70	833,665.10	881,559.30	840,796.85	773,356.70	4,932,889.80
新店	630,514.40	644,574.40	642,995.90	661,216.40	644,574.40	589,551.10	3,813,426.60
東南	414,647.00	437,388.00	437,744.00	448,326.00	405,702.00	391,719.00	2,535,526.00
淡水	26,514.40	27,876.80	28,034.00	28,689.00	25,990.40	24,916.20	162,020.80
新北	15,099.20	15,842.80	16,464.00	16,748.80	15,380.00	14,454.40	93,989.20

註：1.行駛里程數單位：公里

2.資料來源：臺北市公共運輸處

表 4.2.15 行車肇事率指標(B5)評鑑結果

公司	肇事扣點 (1)	行駛里程 (百萬公里) (2)	行車肇事率 (1) / (2)		得 分		排 序	
大都會	61.00	21.1998490	2.88	(3.25)	8.74	(8.21)	6	(7)
欣 欣	23.50	10.5276630	2.23	(6.71)	9.67	(3.27)	3	(11)
大 有	24.00	3.3356511	7.19	(8.29)	2.58	(1.01)	9	(12)
大 南	51.50	6.7867367	7.59	(5.5)	2.01	(5.00)	10	(9)
光 華	14.25	5.1360142	2.77	(2.69)	8.90	(9.01)	5	(5)
臺 北	13.50	6.4674825	2.09	(0.72)	9.87	(10.00)	2	(1)
三 重	83.00	9.4356363	8.80	(1.95)	0.28	(10.00)	11	(4)
首 都	53.75	12.8334233	4.19	(1.51)	6.87	(10.00)	7	(3)
指 南	10.00	6.0551680	1.65	(4.52)	10.00	(6.40)	1	(8)
中 興	13.50	4.9328898	2.74	(0.97)	8.94	(10.00)	4	(2)
新 店	27.25	3.8134266	7.15	(6.5)	2.64	(3.57)	8	(10)
東 南	25.25	2.5355260	9.96	(3.15)	0.00	(8.36)	12	(6)
平 均	33.38	7.75	4.30	(3.50)	6.71	(7.85)	--	
淡 水	0.00	0.1620208	0.00	(0.00)	10.00	(10.00)	--	
新 北	0.00	0.0939892	0.00	-	10.00	-	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。2.排序是以行車肇事率排名。

3.得分=12.857-1.429*B5；若 B5≤2，得分=10 分；若 B5≥9，得分=0 分。

4.行車肇事率之平均=12 家肇事扣點總和/12 家行駛里程總和。

5.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.6車輛安全設施檢查指標(B6)

於場站檢查時，特針對各公車單位車輛之安全門、滅火器等安全設施進行檢查，並將其列為「行車安全設施檢查」之成績，以期增進各公車單位之行車安全。將臺北市聯營公車場站依特區特性分成若干組，採不預告方式由臺北市公共運輸處稽查人員依評分標準分別考核各站執行情形，本期指標的權重為3%，B6指標前期平均94.85分退步為本期平均94.75分，其成績經彙整如表4.2.16：

表 4.2.16 車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	97.00	(98.76)	2.91	(2.96)	4	(1)
欣 欣	97.17	(97.92)	2.92	(2.94)	3	(4)
大 有	96.45	(91.77)	2.89	(2.75)	5	(11)
大 南	87.33	(98.42)	2.62	(2.95)	12	(2)
光 華	95.50	(95.17)	2.87	(2.86)	6	(6)
臺 北	98.76	(97.50)	2.96	(2.93)	1	(5)
三 重	95.42	(95.17)	2.86	(2.86)	7	(6)
首 都	97.62	(98.10)	2.93	(2.94)	2	(3)
指 南	92.97	(94.67)	2.79	(2.84)	9	(8)
中 興	92.79	(94.00)	2.78	(2.82)	10	(9)
新 店	94.46	(92.88)	2.83	(2.79)	8	(10)
東 南	91.46	(83.79)	2.74	(2.51)	11	(12)
平 均	94.75	(94.85)	2.84	(2.85)	--	
淡 水	89.50	(89.00)	2.69	(2.67)	--	
新 北	98.00	-	2.94	-	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分=0.03×B6

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.7 低地板公車比例指標(B7)

本指標原為配合政府政策加分項目，本期B7指標平均2.34分比前期進步，本期臺北，中興和東南客運得分3分，其成績經彙整如表4.2.17：

表 4.2.17 低地板公車比例指標(B7)評鑑結果

公司	低地板公車比例		得分		排序	
大都會	0.93	(0.92)	2.79	(2.76)	7	(7)
欣欣	0.69	(0.68)	2.07	(2.04)	8	(8)
大有	0.46	(0.48)	1.38	(1.44)	11	(10)
大南	0.61	(0.61)	1.83	(1.83)	10	(9)
光華	0.96	(0.96)	2.88	(2.88)	6	(6)
臺北	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	1	(1)
三重	0.65	(0.48)	1.95	(1.44)	9	(10)
首都	0.97	(0.97)	2.91	(2.91)	5	(5)
指南	0.98	(0.98)	2.94	(2.94)	4	(4)
中興	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	1	(1)
新店	0.09	(0.09)	0.27	(0.27)	12	(12)
東南	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	1	(1)
平均	0.78	(0.76)	2.34	(2.29)	--	
淡水	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	--	
新北	1.00	-	3.00	-	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3xB7

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.2.8裝置監視錄影器妥善率指標(B8)

本期B8指標權重為3%，本期平均為2.71分，比前期進步，其成績經彙整如表4.2.18：

表 4.2.18 裝置監視錄影器妥善率指標(B8)評鑑結果

公司	各公車業者車輛未提供或影像不足以辨識案件數	公運處調閱總件數	妥善率		得 分		排 序	
大都會	46	1350	0.9659	(0.9607)	3.00	(3.00)	1	(1)
欣 欣	11	406	0.9729	(0.9228)	3.00	(2.59)	1	(6)
大 有	9	126	0.9286	(0.9565)	2.68	(3.00)	6	(1)
大 南	20	225	0.9111	(0.7888)	2.42	(0.58)	8	(12)
光 華	17	264	0.9356	(0.9214)	2.78	(2.57)	5	(7)
臺 北	22	244	0.9098	(0.9630)	2.40	(3.00)	10	(1)
三 重	36	440	0.9182	(0.9130)	2.52	(2.45)	7	(8)
首 都	21	360	0.9417	(0.9730)	2.88	(3.00)	4	(1)
指 南	29	266	0.8910	(0.8788)	2.12	(1.93)	11	(10)
中 興	23	196	0.8827	(0.9129)	1.99	(2.44)	12	(9)
新 店	0	109	1.0000	(1.0000)	3.00	(3.00)	1	(1)
東 南	16	180	0.9111	(0.8350)	2.42	(1.28)	8	(11)
合 計	250	4166	0.9307	(0.9188)	2.71	(2.53)	-	-
淡 水	0	2	1.00	(1.0000)	3.00	(3.00)	-	-
新 北	0	4	1.00	-	3.00	-	-	-

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3×B8

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3 旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果

4.3.1 發車準點性指標(C1)

依循3.2.3.1節之計算方式，求得各公車公司之發車準點性比率，結果如表4.3.1、表4.3.2所示。

本期交通大學 OMS 調查發車準點性之總得分平均值為 3.79 分，其中本期評鑑以大都會客運、欣欣客運、大南客運、光華巴士、台北客運、首都客運和指南客運表現最佳。

在臺北市公共運輸處查核與民眾申訴方面，其中東南客運於本期表現較差為 7.30，詳細資料請參考表 4.3.3。

C1 指標之統計結果詳見表 4.3.4。C1 指標總平均 11.66 分，其中以臺北客運和首都客運在發車準點性總分最高，得分為 12.00 分，而分數落後者為大有巴士，得分為 10.50 分。

表 4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表

公司 名稱	調查路 線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
大都會	20	16		16		1.000		0.800	0.800
	281	7	4	7	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	33	5	6	5	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	685	9	9	9	9	1.000	1.000	0.800	0.800
	38	7		7		1.000		0.800	0.800
欣 欣	254	9	7	9	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	672	6	7	6	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	671	6	6	6	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	253	8	6	8	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	藍 28	8		8		1.000		0.800	0.800
大 有	信義幹 線	3	4	2	4	0.667	1.000	0.667	0.667
	620	5	7	4	7	0.800	1.000	0.720	0.720
	262	4	5	3	4	0.750	0.800	0.620	0.620
	藍 25	4	5	3	3	0.750	0.600	0.540	0.540
	212 區	6		1		0.167		0.133	0.133
大 南	266 正	10	10	10	10	1.000	1.000	0.800	0.800
	288	4		4		1.000		0.800	0.800
	218	7	9	7	9	1.000	1.000	0.800	0.800
	藍 27	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	230	7		7		1.000		0.800	0.800
光 華	紅 10	9	5	9	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	72	6	7	6	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	224	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	215	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	246	3		3		1.000		0.800	0.800
台 北	307	37		37		1.000		0.800	0.800
	310	5	4	5	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	205	9	8	9	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	604	7	6	7	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	紅 57	5		5		1.000		0.800	0.800
三 重	紅 31	4	4	4	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	232 副	9	7	9	7	1.000	1.000	0.800	0.800

表 4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表(續)

公司 名稱	調查路線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
三 重	221	4	8	4	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	299	13	12	13	12	1.000	1.000	0.800	0.800
	615	4		3		0.750		0.600	0.600
首 都	39 正	20		20		1.000		0.800	0.800
	信義新幹線	14	11	14	11	1.000	1.000	0.800	0.800
	棕 9	5	10	5	10	1.000	1.000	0.800	0.800
	藍 10	8	5	8	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	539	4		4		1.000		0.800	0.800
指 南	905	7	5	7	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	208 正	11	12	11	12	1.000	1.000	0.800	0.800
	660	7	3	7	3	1.000	1.000	0.800	0.800
	912	17	12	17	12	1.000	1.000	0.800	0.800
	530	7	6	7	6	1.000	1.000	0.800	0.800
中 興	311	6	6	5	6	0.833	1.000	0.733	0.733
	668	5	5	2	2	0.400	0.400	0.320	0.320
	214	7	6	5	6	0.714	1.000	0.686	0.686
	304 重慶	6	7	6	6	1.000	0.857	0.743	0.743
	557	3		3		1.000		0.800	0.800
新 店	642	14		11		0.786		0.629	0.629
	643	4	7	4	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	644	8	6	7	6	0.875	1.000	0.750	0.750
	648	6	4	6	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	647	9	8	9	8	1.000	1.000	0.800	0.800
東 南	207	9	8	9	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	612	6	4	5	4	0.833	1.000	0.733	0.733
	298	8		8		1.000		0.800	0.800
	小 5 區	6		6		1.000		0.800	0.800
	小 30	6		6		1.000		0.800	0.800
淡 水	682	20		20		1.000		0.800	0.800
新 北	955	20		20		1.000		0.800	0.800

註：發車準點性調查資料整理表請參閱附錄七

表 4.3.2 交通大學之發車準點性指標(C1)評鑑結果

公司名稱	路線數	得 分		排 序	
大 都 會	5	4.00	(4.00)	1	(1)
欣 欣	5	4.00	(3.69)	1	(9)
大 有	5	2.68	(3.45)	12	(10)
大 南	5	4.00	(4.00)	1	(1)
光 華	5	4.00	(3.15)	1	(12)
臺 北	5	4.00	(4.00)	1	(1)
三 重	5	3.80	(4.00)	9	(1)
首 都	5	4.00	(4.00)	1	(1)
指 南	5	4.00	(3.84)	1	(7)
中 興	5	3.28	(3.74)	11	(8)
新 店	5	3.78	(3.26)	10	(11)
東 南	5	3.93	(3.90)	8	(6)
平 均	--	3.79	(3.75)	--	
淡 水	1	4.00	(4.00)	--	
新 北	1	4.00	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期為權重 4%

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

表 4.3.3 臺北市公共運輸處查核與民眾申訴之發車準點性指標(C1)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
105 年 10 月	績分	0.0000	0.0096	0.0263	0.0247	0.0505	0.0000	0.0139	0.0000	0.0469	0.0141	0.0000	0.1373	0.0000	--
	回報數	0	1	1	2	5	0	2	0	3	1	0	7	0	--
	樣本數	235	104	38	81	99	73	144	148	64	71	42	51	5	--
105 年 11 月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0233	0.0000	0.0000	0.0000	0.0256	0.0137	0.0000	0.1587	0.0000	--
	回報數	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	10	0	--
	樣本數	271	89	36	74	86	89	118	123	78	73	40	63	6	--
105 年 12 月	績分	0.0000	0.0073	0.0000	0.0000	0.0083	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0103	0.0000	0.0225	0.0000	--
	回報數	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	--
	樣本數	341	137	47	93	120	96	130	166	119	97	47	89	6	--
106 年 01 月	績分	0.0000	0.0090	0.0000	0.0119	0.0330	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0143	0.0270	0.0200	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	1	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	樣本數	232	111	36	84	91	115	104	161	79	70	37	50	4	0
106 年 02 月	績分	0.0037	0.0097	0.0606	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0111	0.0000	0.0392	0.0000	0.0000
	回報數	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
	樣本數	267	103	33	77	69	87	114	161	82	90	33	51	4	5
106 年 03 月	績分	0.0000	0.0096	0.0238	0.0000	0.0000	0.0000	0.0083	0.0000	0.0122	0.0000	0.0000	0.0408	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0
	樣本數	226	104	42	64	99	91	121	152	82	81	37	49	4	3
	平均	0.0006	0.0075	0.0185	0.0061	0.0192	0.0000	0.0037	0.0000	0.0141	0.0106	0.0045	0.0697	0.0000	0.0000
	得分	7.994	7.925	7.815	7.939	7.808	8.000	7.963	8.000	7.859	7.894	7.955	7.303	8.000	8.000
	排序	3	7	10	6	11	1	4	1	9	8	5	12		
	重新排序	3	7	10	6	11	1	4	1	9	8	5	12		

表 4.3.4 發車準點性指標(C1)統計結果

公 司	評鑑結果(得分)							
	OMS(4%)		臺北市公共運輸 處查核與民眾申 訴(8%)		總得分(12%)		排序	
大都會	4.00	(4.00)	7.99	(7.99)	11.99	(11.99)	3	(2)
欣 欣	4.00	(3.69)	7.93	(7.95)	11.93	(11.64)	5	(7)
大 有	2.68	(3.45)	7.82	(7.75)	10.50	(11.21)	12	(10)
大 南	4.00	(4.00)	7.94	(7.90)	11.94	(11.90)	4	(5)
光 華	4.00	(3.15)	7.81	(7.88)	11.81	(11.03)	7	(12)
臺 北	4.00	(4.00)	8.00	(7.98)	12.00	(11.98)	1	(4)
三 重	3.80	(4.00)	7.96	(7.99)	11.76	(11.99)	8	(3)
首 都	4.00	(4.00)	8.00	(7.99)	12.00	(11.99)	1	(1)
指 南	4.00	(3.84)	7.86	(7.85)	11.86	(11.69)	6	(6)
中 興	3.28	(3.74)	7.89	(7.85)	11.18	(11.59)	11	(8)
新 店	3.78	(3.26)	7.96	(7.90)	11.73	(11.16)	9	(11)
東 南	3.93	(3.90)	7.30	(7.33)	11.24	(11.23)	10	(9)
平 均	3.79	(3.75)	7.87	(7.86)	11.66	(11.62)		
淡 水	4.00	(4.00)	8.00	(8.00)	12.00	(12.00)		
新 北	4.00	--	8.00	--	12.00	--		

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果

2.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

表 4.3.5 C1 指標發車誤點路線總覽

公司	調查路線	路線 等級	調查日期	調查時間	誤點 班次數	路線 準點 比率
大有	信義幹線	2	3 月 06 日	06:30~08:30	1	0.86
大有	620	2~3	4 月 07 日	06:00~07:30 16:30~18:00	1	0.92
大有	262	3	2 月 22 日	06:00~08:00 16:00~17:00	2	0.78
大有	藍 25	3	3 月 27 日	07:00~08:30 17:30~19:00	3	0.67
大有	212 區	4	4 月 18 日	14:00~17:00	5	0.167
三重	615	4	4 月 10 日	09:00~12:00	1	0.75
中興	311	2	3 月 09 日	06:30~08:30	1	0.92
中興	668	3	3 月 16 日	06:00~09:00	6	0.4
中興	214	3	4 月 14 日	05:50~08:50	2	0.85
中興	304 重慶	3	4 月 17 日	16:00~19:00	1	0.92
新店	642	1	3 月 22 日	09:00~11:00	3	0.79
新店	644	2	4 月 05 日	07:00~09:00	1	0.93
東南	612	尖峰為 3 級 離峰及 例假日 為 4 級	5 月 03 日	07:30~10:30	1	0.9

4.3.2過站不停比率指標(C2)

交通大學調查員調查日期為106年2月19日至106年5月14日止。在14家公司中，總調查樣本數為4195個，調查員有觀測到符合過站不停情形的樣本，經公運處調閱該車行車監視器影像畫面，發生未依規定行駛慢車道，而無法服務於站牌招手的民眾之狀況，因此判定過站不停。其過站不停的比率為0.025%，各站之調查樣本詳見表4.3.6。淡水和新北客運抽取100個樣本。

臺北客運隨車調查結果請參見表4.3.7；三重客運隨車調查結果請參見表4.3.8；東南客運隨車調查結果請參見表4.3.9；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.10；新北客運隨車調查結果請參見表4.3.11。

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率為0.025%，前期為0.00%，其結果詳見表4.3.12。

在本期評鑑中除了交通大學所做調查外，尚有臺北市公共運輸處所做之稽查人員調查卷以及民眾申訴優缺案件中之過站不停發生比率，兩者均為評比的依據，調查員調查結果、稽查人員調查卷、民眾申訴案件各佔C2指標的：10%、20%、70%，分別佔評鑑總分的1、2、7分。

在稽查人員調查卷部分，在105年10月至106年3月間，總計回報3697份(不含淡水和新北公司)，其中過站不停共計0次，過站不停比率為0.00%，相較上一期的0.00%結果不變，其結果詳見表4.3.13。

至於民眾申訴案件部分，在105年10月至106年3月間，民眾申訴過站不停共計382次(不含淡水和新北)，結果詳見表4.3.14。

本期C2指標之總分與結果詳見表4.3.15，以首都客運分數最高，東南客運分數最差，12家公司平均分數為7.23分，較前期6.74分進步。

稽查人員乃是以隨車方式進行，而交大之調查乃是選定調查站後在站位上進行定點調查。以隨車方式進行調查時，如果發生乘客招錯公車，或同路線公車同時抵達等不列入過站不停之情況時，較不易察覺；在調查站位上作定點之調查，除較易察覺上述情形外，對於路邊停車嚴重，或尖峰時期外線車道擁塞以致公車無法停靠等狀況，亦會加以判斷並作適當之處理，並會傳真向監督機關以及業者確認。此兩種調查方式之差異，可能係造成調查結果不同之原因。

表 4.3.6 過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
1	榮總	44			4	11		26	7						
2	中正高中				28			15	2						
3	永明派出所				19						3			3	
4	捷運唹哩岸站一(東華)	70			13	10		30	5						
5	銘傳大學					17	15			6	3		7		
6	天母棒球場	21				6		9			17				
7	士林				33		20	18	2						
8	士林區行政中心(中正)			15				25	31						
9	民族重慶路口	24			14				3	6	13				
10	捷運大橋頭站	15			22	9			1	3	11				
11	民生重慶路口	23			10	6		10	2	3					
12	後車站	22	7			10		1	2	2					
13	長春松江路口	29				9			26			37			
14	臺北市立美術館	17				11	13	3	15	21					
15	民權中山路口							30	15		15		3		
16	捷運中山站-志仁高中		8		19			1	4	20	5				
17	南京三民路口	34					13		26		11				
18	臺北市區監理所	3		10		5	9				9				
19	介壽國中	33	16	14				17	35				7		
20	南京公寓-捷運南京三民	26					40	10	50				2		
21	松山車站八德		1			9	11	9	50						
22	文湖國小	28	3	8		18		13	15	10					
23	捷運大湖公園站		9	10		9		8	15				4		
24	東湖國小	60	15						25		7		9		
25	民權大橋		27					39	18						
26	南港行政中心			4		6	14	6	11				3		
27	玉成里	40				16				4	15			40	
28	聯合醫院忠孝院區	25		13					51				8	25	
29	國父紀念館(市民住宅)		9		31				24	10		9			

4.3.6(續) 過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水
30	南港(捷運南港展覽館站(南港路))					26	4				10			
31	永吉國小		9		31				24	10				
32	市政府(松智)	10	9	7				21	11				5	10
33	聯合報	35							12			17	5	35
34	臺大綜合體育館	29		16		9		32			2			29
35	公館									9	46		3	
36	師大		24				32					17	6	
37	頂好市場		61						31					
38	仁愛林森路口	27		22				26	15					27
39	行政院	35	15				28						6	35
40	臺大醫院	30				22			3	11	7		3	30
41	小南門	39				1				16	6			39
42	中華路北站(捷運西門站)		3				74	18						
43	大理服飾			11	10	13				24	11			
44	西藏路口		5		29		30	38	2					
45	大埔街	17	2				27		20	10				17
46	中華路北站(小南門)		21	17			39		3					
47	文山運動中心		16	23			25		6					
48	考試院		49							8				
49	興隆國小		44											
50	武功國小-羅斯福	10	35							3				10
隨車調查							111	105					119	97 100
小計		746	404	170	232	223	505	510	551	172	191	101	190	100 100
過站不停比率		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0052	0	0	0 0

表4.3.7 臺北客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
臺北	275	398-FM	台灣科技大學	捷運景安站	22	0
臺北	307	827-FR	捷運南京三民站	板橋公車站	45	0
臺北	307	813-FR	板橋公車站	南京寧安街口	44	0

註：1.臺北客運 275 線 台灣科技大學至捷運景安站各站位順序為：

台灣科技大學→ 公館 → 福和橋(成功路)→ 福和橋(林森路)→ 永元路→ 得和路→ 六和社區→ 劉厝→ 秀朗路三段 70 巷→ 范厝→ 秀景里→ 秀山里→ 尖山腳→ 景平路景德街口→ 經建新村→ 南勢角一→ 南勢角→ 捷運南勢角站→ 中和國中→ 壽南里→ 外南站→ 南山捷運路→ 捷運景安站

2.臺北客運 307 線捷運南京三民站至板橋公車站各站位順序為：

捷運南京三民→ 南京三民路口→ 南京寧安街口→ 南京敦化路口(小巨蛋)→ 捷運南京復興站→ 南京龍江路口→ 南京建國路口→ 捷運松江南京站→ 南京吉林路口→ 南京林森路口→ 中山市場→ 行政院→ 臺北車站(忠孝)→ 中華路北站→ 捷運西門站→ 小南門→ 聯合醫院和平院區→ 大埔街→ 莒光派出所→ 萬大路→ 廈安里→ 西藏路→ 西藏路口→ 德昌街口→ 萬大國小→ 果菜市場→ 華中橋→ 連城景平路→ 連城板南路→ 台貿一村→ 連城錦和路口→ 連城中正路口→ 連城路→ 中和高中→ 員山派出所→ 積穗國中→ 員山→ 積穗→ 板橋監理站→ 環球購物中心→ 國泰街口→ 電信訓練所→ 民族區運路口→ 深丘里→ 新北市政府(新府路)→ 板橋公車站

3.臺北客運 307 線板橋公車站至南京寧安街口各站位順序為：

板橋公車站→ 新北市政府(新府路)→ 深丘里→ 民族區運路口→ 電信訓練所→ 國泰街口→ 環球購物中心→ 板橋監理所→ 積穗→ 員山→ 積穗國中→ 員山派出所→ 中和高中→ 連城路→ 連城中正路口→ 連城錦和路口→ 台貿一村→ 連城板南路→ 連城景平路→ 華中橋→ 果菜市場→ 萬大國小→ 德昌街口→ 西藏路口→ 西藏路→ 廈安里→ 萬大路→ 莒光派出所→ 大埔街→ 聯合醫院和平院區→ 捷運西門站→ 中華路北站→ 臺北車站(忠孝)→ 行政院→ 青島林森路口→ 捷運善導寺站→ 華山公園→ 林森北路一→ 南京吉林路口→ 捷運松江南京站→ 南京建國路口→ 南京龍江路口→ 捷運南京復興站→ 南京敦化路口(小巨蛋)→ 南京寧安街口

表 4.3.8 三重客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
三重	645	661-U5	南港展覽館	瑞光路	18	0
三重	藍 26	026-FU	民權大橋	明水路一	15	0
三重	645	283-FS	明水路一	捷運東湖站(南湖高中)	25	0
三重	紅 31	225-FW	捷運大湖公園站	仁寶大樓	18	0
三重	藍 26	858-FU	麗山街	東興路一	15	0
三重	藍 26	138-FZ	東興路一	仁寶大樓	14	0

註：1.三重客運 645 線捷運南港展覽館站至瑞光路各站位順序為：

南港展覽館→ 南港軟體園區南站→南港軟體園區北站→ 捷運東湖站(南湖高中)→ 明湖國中→ 明湖國小(公共電視台)→ 捷運葫洲站(康寧專校)→ 民權隧道→ 民權隧道二→ 民權東路六段(民權敦品)→ 國防醫學院→ 三總內湖站→ 國防醫學中心→ 福華商場→ 內湖行政大樓→三民國中→ 麗寶大樓→ 公館山→ 瑞光路

2.三重客運 藍 26 線民權大橋至明水路一各站位順序為：

民權大橋→ 時報廣場→ 麗寶大樓→ 公館山→ 瑞光路→ 內湖運動中心→ 捷運港墘站(內湖高工)→ 麗山國中→ 麗山街→ 恕德家商→ 捷運西湖站→ 治磐新村→ 文湖國小→ 美麗華→ 捷運劍南路站→ 明水路一

3.三重客運 645 線明水路一至捷運東湖站(南湖高中)各站位順序為：

明水路一→ 明水路口→ 基河二期國宅三→ 基河二期國宅一→ 濱江國中→ 治磐新村→ 內湖基湖路口→ 基湖路口→ 仁寶大樓→ 瑞光港墘路口→ 瑞光路→ 公館山→ 麗寶大樓→ 三民國中→ 內湖行政大樓→ 福華商場→ 國防醫學中心→ 三總內湖站(急診部)→ 國防醫學院→ 民權東路六段(民權敦品)→ 民權隧道二→ 民權隧道→ 捷運葫洲站(康寧專校)→ 明湖國小(公共電視台)→ 明湖國中→ 捷運東湖站(南湖高中)

4.三重客運 紅 31 線捷運大湖公園至仁寶大樓各站位順序為：

捷運大湖公園站→ 大湖→ 金龍里→ 金龍路口→ 貿商三村→ 碧山岩→ 金龍隧道口→ 金龍寺→ 碧湖山莊→ 西湖園→ 麗山高中(環山)→ 麗山新村→ 環山路→ 德明財經科技大學(環山)→ 西湖國中→ 內湖基湖路口→ 基湖路口→ 仁寶大樓

5.三重客運 藍 26 線麗山街至東興路各站位順序為：

麗山街→ 捷運港墘站(內湖高工)→ 港墘派出所→ 瑞光路→ 公館山→ 麗寶大樓
→ 時報廣場→ 民權大橋→ 三民國小→ 廣合新村→ 三民路→ 三民健康路口(西松
高中)→ 西松國小→ 南京公寓(捷運南京三民)→ 東興路一

6.三重客運 藍 26 線東興路至捷運港墘站(內湖高工)各站位順序為：

東興路一→ 南京公寓(捷運南京三民)→ 西松國小→ 三民健康路口(西松高中)→ 三
民路→ 廣合新村→ 三民國小→ 民權大橋→ 時報廣場→ 麗寶大樓→ 公館山→ 瑞
光路→ 港墘派出所→ 捷運港墘站(內湖高工)

表 4.3.9 東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
東南	紅 29	799-FZ	瑞陽三號公園	三民國小	8	0
東南	紅 29	371-FY	三民國小	三民國中	26	0
東南	紅 29	001-FY	三民國中	三民國小	25	0
東南	紅 29	372-FY	民權國小	精技大樓	30	0
東南	207	802-FT	捷運公館站	東南客運停車場	30	0

註：1.東南客運 紅 29 線捷運瑞陽三號公園站至三民國小各站位順序為：
瑞陽三號公園→陽光街→瑞光街→公館山→麗寶大樓→時報廣場→民權大橋
→三民國小

2.東南客運 紅 29 線三民國小至三民國中各站位順序為：
三民國小→民權大橋→時報廣場→麗寶大樓→公館山→瑞光路→陽光街→瑞
陽三號公園→紫陽→內湖國中→成功路三段→湖光市場→捷運內湖站→清白
里→康寧派出所→干城一村→金城春曉→內湖新城→警智新村→星雲街→方
濟中學→將軍嶺→三總內湖站→國防醫學中心→內湖行政大樓→三民國中

3.東南客運 紅 29 線三民國中至三民國小各站位順序為：
三民國中→內湖行政大樓→國防醫學中心→三總內湖站→將軍嶺→方濟中學
→星雲街→警智新村→內湖新城→金城春曉→干城一村→康寧派出所→清白
里→捷運內湖站→湖光市場→成功路三段→內湖國中→紫陽→瑞陽三號公園
→陽光街→瑞光街→公館山→麗寶大樓→時報廣場→民權大橋→三民國小

4.東南客運 紅 29 線民權國小至精技大樓各站位順序為：
民權國小→三民國小→民權大橋→時報廣場→麗寶大樓→公館山→瑞光路
→陽光街→瑞陽三號公園→紫陽→內湖國中→成功路三段→湖光市場→捷運
內湖站→清白里→康寧派出所→干城一村→金城春曉→內湖新城→警智新村
→星雲街→方濟中學→將軍嶺→三總內湖站→國防醫學中心→內湖行政大樓
→三民國中→行善石潭路口→行善行愛路口→行愛路 77 巷口→精技大樓

5.東南客運 207 線捷運公館站至東南客運停車場各站位順序為：

捷運公館站→ 臺大→ 臺大綜合體育館→ 龍安國小(公務人力發展中心)→ 大安森林公園→ 龍門國中(和平)→ 復興南路口→ 臥龍街→ 和平安和路口→ 喬治商職
→ 三興國小(臨江街觀光夜市)→ 吳興街口→ 捷運臺北 101/世貿站→ 信義行政中心(信義)→ 捷運象山站→ 國稅局宿舍→ 松山商職(福德)→ 松友新村→ 奉天宮
→ 中行里→ 玉成公園(中坡)→ 協和祐德高中→ 捷運後山埤站→ 聯合醫院忠孝院區→ 玉成里(東新街)→ 週美里一→ 舊宗路一段→ 新湖一路口→ 新湖舊宗路口
→ 東南客運停車場

表 4.3.10 淡水客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
淡水	682	368-FZ	北投站(大興)	關渡大橋	17	0
淡水	682	369-FZ	關渡大橋	渡船頭	13	0
淡水	682	370-FZ	渡船頭	北投國小	29	0
淡水	682	372-FZ	中央南路	關渡國小	14	0
淡水	682	371-FZ	關渡國小	石牌路	24	0

註：1.淡水客運 682 線捷運北投站(大興)站至關渡大橋各站位順序為：
捷運北投站(大興)→ 中央南路→ 北投國小→ 大業中央北路口→ 文化國小→ 復興崗→ 製片廠→ 捷運復興崗站→ 中央北路三段→ 忠義→ 桃源國中→ 中央北路→ 捷運忠義站→ 和信醫院→ 一德街口→ 關渡國小(臺北城市科技大學)→ 關渡→ 關渡大橋

2.淡水客運 682 線關渡大橋至渡船頭各站位順序為：
關渡大橋→ 艋舺橋→ 大福社區→ 龍形→ 聖心女中→ 張厝→ 烏山頭→ 聖心別墅→ 米倉國小一→ 米倉國小→ 觀音路口→ 米倉里→ 水雲山莊→ 渡船頭

3.淡水客運 682 線渡船頭至北投國小各站位順序為：
渡船頭→ 水雲山莊→ 米倉里→ 觀音路口→ 米倉國小→ 米倉國小一→ 聖心別墅→ 烏山頭→ 張厝→ 聖心女中→ 龍形→ 大福社區→ 艋舺橋→ 關渡大橋→ 關渡→ 關渡國小(臺北城市科技大學)→ 一德街口→ 和信醫院→ 捷運忠義站→ 中央北路→ 桃源國中→ 忠義→ 中央北路三段→ 捷運復興崗站→ 製片廠→ 復興崗→ 文化國小→ 大業中央北路口→ 北投國小

4.淡水客運 682 線中央南路至關渡國小各站位順序為：
中央南路→ 北投國小→ 大業中央北路口→ 文化國小→ 復興崗→ 製片廠→ 捷運復興崗站→ 中央北路三段→ 忠義→ 桃源國中→ 中央北路→ 捷運忠義站→ 和信醫院→ 一德街口→ 關渡國小(臺北城市科技大學)

5.淡水客運 682 線關渡國小至石牌路各站位順序為：
關渡國小(臺北城市科技大學)→ 一德街口→ 和信醫院→ 捷運忠義站→ 中央北路→ 桃源國中→ 忠義→ 中央北路三段→ 捷運復興崗站→ 製片廠→ 復興崗→ 文化國小→ 大業中央北路口→ 北投國小→ 中央南路→ 中央南路大興街口→ 慈后宮→ 捷運奇岩站→ 捷運唹哩岸站二(西安)→ 捷運唹哩岸站一(西安)→ 健行新村(西安)→ 陽明大學(西安)→ 石牌國中→ 石牌國小→ 石牌路

表 4.3.11 新北客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
新北	955	FAB-711	美麗華	國泰醫院	14	0
新北	955	FAB-715	保安里	捷運劍南路	14	0
新北	955	FAB-717	美麗華	新茂工廠	21	0
新北	955	FAB-711	摩天鎮	汐止國小	10	0
新北	955	FAB-715	汐止國小	新茂工廠	9	0
新北	955	FAB-717	摩天鎮	天良電視台	18	0
新北	955	FAB-713	美麗華	汐止國中	14	0

註：1.新北客運 955 線美麗華站至國泰醫院各站位順序為：

美麗華→金泰公園→環東大道口→橫科→富信飯店→南樟樹灣→樟樹灣→聯合報總部→昊天嶺→汐科站南站→汐科站北站→汐止國小→汐止國中→汐止→國泰醫院

2.新北客運 955 線保安里至捷運劍南路(植福)各站位順序為：

保安里→長安里→崇義高中→國泰醫院→汐止→汐止公園→汐止國小→汐科站北站→遠東科技中心口→汐科站南站→昊天嶺→聯合報總部→樟樹灣→南樟樹灣→天良電視台→金泰公園→劍南路站(植福)

3.新北客運 955 線捷運美麗華至新茂工廠各站位順序為：

美麗華→金泰公園→環東大道口→橫科→富信飯店→南樟樹灣→樟樹灣→聯合報總部→昊天嶺→汐科站南站→汐科站北站→汐止國小→汐止國中→汐止→國泰醫院→崇義高中→長安里→保安里→保長坑→新茂工廠

4.新北客運 955 線摩天鎮至汐止國小各站位順序為：

摩天鎮→新茂工廠→保長坑→保安里→長安里→崇義高中→國泰醫院→汐止→汐止公園→汐止國小

5.新北客運 955 線汐止國小至新茂工廠各站位順序為：

汐止國小→汐止國中→汐止→國泰醫院→崇義高中→長安里→保安里→保長坑→新茂工廠

6.新北客運 955 線摩天鎮至天良電視台各站位順序為：

摩天鎮→新茂工廠→保長坑→保安里→長安里→崇義高中→國泰醫院→汐止
→汐止公園→汐止國小→汐科站北站→遠東科技中心口→汐科站南站→昊天
嶺→聯合報總部→樟樹灣→南樟樹灣→天良電視台

7.新北客運 955 線美麗華至汐止國中各站位順序為：

美麗華→金泰公園→環東大道口→橫科→富信飯店→南樟樹灣→樟樹灣→聯
合報總部→昊天嶺→汐科站南站→汐科站北站→汐止國小→汐止國中

表4.3.12交通大學之過站不停比率指標(C2) 評鑑結果

公 司	本期評鑑							
	樣本數		過站不停次數		過站不停比率		得分	
大都會	746	(884)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
欣欣	404	(409)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
大有	170	(170)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
大南	232	(341)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
光華	223	(203)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
臺北	505	(500)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
三重	510	(519)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
首都	551	(560)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
指南	172	(257)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
中興	191	(223)	1	(0)	0.00524	(0.00000)	0.90	(1.00)
新店	101	(144)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
東南	190	(190)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
平均	--	--	--	(--)	0.00025	(0.00000)	0.99	(1.00)
淡水	100	(100)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
新北	100	(--)	0	(0)	0.00000	(--)	1.00	(--)

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果(本期權重為1%)。

2.得分 = 1×(1-20×過站不停比率)。

3.新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

表 4.3.13 聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C2)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
10510	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	樣本數	140	62	27	43	44	39	66	80	34	36	25	29	2	-
	單月績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	-
10511	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	樣本數	149	61	26	41	44	41	66	78	39	38	25	30	2	-
	單月績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	-
10512	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
	樣本數	165	62	28	41	47	44	67	79	37	41	25	55	3	-
	單月績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	-
10601	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	118	51	24	37	33	44	58	70	28	28	20	23	2	0
	單月績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
10602	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	126	54	22	37	40	41	57	77	29	32	21	24	2	2
	單月績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
10603	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	140	67	27	41	45	43	66	88	34	40	26	32	2	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平均過站不停比率		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	--
得分		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
		(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(--)

註： 1.單月績分換算公式：過站不停回報數/樣本數。

2.得分 = 2× (1-20×平均過站不停比率)。

3.括號內之數值為前期評鑑結果(本期權重為 2%)。

表 4.3.14 民眾申訴案件之過站不停比率指標(C2)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
10510	回報數	14	3	0	3	8	1	15	5	5	5	8	3	0	0
	載客數(萬)	1115	424	106	264	186	304	390	601	249	215	190	55	4	1
	單月績分	0.01256	0.00708	0.00000	0.01136	0.04301	0.00329	0.03846	0.00832	0.02008	0.02326	0.04211	0.05455	0.00000	0.00000
10511	回報數	14	1	2	5	5	7	13	0	5	6	2	2	0	0
	載客數(萬)	1117	425	105	262	197	301	389	606	248	218	188	56	4	1
	單月績分	0.01253	0.00235	0.01905	0.01908	0.02538	0.02326	0.03342	0.00000	0.02016	0.02752	0.01064	0.03571	0.00000	0.00000
10512	回報數	13	8	4	4	11	5	6	4	6	4	1	1	0	0
	載客數(萬)	1157	438	107	274	207	318	399	637	267	231	195	57	4	2
	單月績分	0.01124	0.01826	0.03738	0.01460	0.05314	0.01572	0.01504	0.00628	0.02247	0.01732	0.00513	0.01754	0.00000	0.00000
10601	回報數	12	6	2	5	6	7	6	5	7	10	0	4	0	0
	載客數(萬)	1027	370	93	244	181	287	352	574	230	204	175	50	4	1
	單月績分	0.01168	0.01622	0.02151	0.02049	0.03315	0.02439	0.01705	0.00871	0.03043	0.04902	0.00000	0.08000	0.00000	0.00000
10602	回報數	13	3	0	1	1	1	6	3	4	4	1	3	0	0
	載客數(萬)	978	353	89	231	161	268	333	531	212	191	161	49	3	1
	單月績分	0.01329	0.00850	0.00000	0.00433	0.00621	0.00373	0.01802	0.00565	0.01887	0.02094	0.00621	0.06122	0.00000	0.00000
10603	回報數	12	3	2	3	8	7	16	3	2	6	2	1	0	1
	載客數(萬)	1174	446	104	279	208	316	390	620	265	234	195	60	4	2
	單月績分	0.01022	0.00673	0.01923	0.01075	0.03846	0.02215	0.04103	0.00484	0.00755	0.02564	0.01026	0.01667	0.00000	0.50000
平均過站不停比率		0.01188 (0.01193)	0.00977 (0.01119)	0.01656 (0.02716)	0.01351 (0.01952)	0.03421 (0.03558)	0.01561 (0.00982)	0.02752 (0.02913)	0.00560 (0.00288)	0.01971 (0.03116)	0.02707 (0.03818)	0.01268 (0.03122)	0.04281 (0.03135)	0.00000 (0.04545)	0.12500 (--)
得分		5.34 (5.33)	5.63 (5.43)	4.68 (3.20)	5.11 (4.27)	2.21 (2.02)	4.81 (5.63)	3.15 (2.92)	6.22 (6.60)	4.24 (2.64)	3.21 (1.65)	5.22 (2.63)	1.01 (2.61)	7.00 (0.64)	0.00 (--)

註：1.單月績分換算公式：過站不停回報數/每月總載客數(萬)。

2.得分 = 7× (1-20×平均過站不停比率)。

3.括號內之數值為前期評鑑結果(本期權重為 7%)。

表 4.3.15 過站不停比率指標(C2)統計結果

公 司	評鑑結果(得分)									
	交通大學 (1%)		聯合稽查人員 (2%)		民眾申訴(7%)		總得分(10%)		排序	
大都會	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.34	(5.33)	8.34	(8.33)	3	(4)
欣欣	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.63	(5.43)	8.63	(8.43)	2	(3)
大有	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	4.68	(3.20)	7.68	(6.20)	7	(6)
大南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.11	(4.27)	8.11	(7.27)	5	(5)
光華	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	2.21	(2.02)	5.21	(5.02)	11	(11)
臺北	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	4.81	(5.63)	7.81	(8.63)	6	(2)
三重	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	3.15	(2.92)	6.15	(5.92)	9	(7)
首都	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	6.22	(6.60)	9.22	(9.60)	1	(1)
指南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	4.24	(2.64)	7.24	(5.64)	8	(8)
中興	0.90	(1.00)	2.00	(2.00)	3.21	(1.65)	6.11	(4.65)	10	(12)
新店	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.22	(2.63)	8.22	(5.63)	4	(9)
東南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1.01	(2.61)	4.01	(5.61)	12	(10)
平均	0.99	(1.00)	2.00	(2.00)	4.24	(3.74)	7.23	(6.74)	--	
淡水	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	7.00	(0.64)	10.00	(3.64)	--	
新北	1.00	(--)	2.00	(--)	0.00	(--)	3.00	(--)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果

2.本期權重:交通大學權重1%，聯合稽查人員2%，民眾申訴案件權重為7%

3. C2總平均=交通大學平均+聯合稽查平均+民眾申訴平均

4.新北客運106年第1期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.3 駕駛平穩性指標(C3)

本期調查自105年10月至106年03月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C3指標分數概況如表4.3.16所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重5 %後，則C3指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.17所示。

表4.3.16 105年10月至106年03月各家業者C3指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	88.66	88.92	89.16	89.57	89.50	88.55	89.06
欣欣	89.60	89.55	89.09	90.00	90.00	88.36	89.43
大有	88.92	88.94	88.23	90.00	88.84	88.92	88.98
大南	88.95	88.90	88.94	86.62	88.42	87.53	88.23
光華	89.53	90.00	89.30	88.90	90.00	89.36	89.52
臺北	89.00	89.02	89.21	87.52	87.79	88.14	88.45
三重	86.84	88.00	89.24	89.63	87.52	89.65	88.48
首都	89.19	89.67	89.40	89.65	89.89	90.00	89.63
指南	89.29	88.31	88.83	89.44	87.64	87.06	88.43
中興	90.00	90.00	90.00	87.42	90.00	89.51	89.49
新店	89.47	88.00	87.57	89.00	90.00	87.43	88.58
東南	89.02	88.43	89.51	90.00	89.11	89.61	89.28
十二家平均數	89.04	88.98	89.04	88.98	89.06	88.68	88.96
十二家標準差	0.78	0.71	0.63	1.16	0.99	0.98	0.88
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新北	--	--	--	90.00	90.00	90.00	90.00

註：新北客運 106 年 1 月加入臺北市聯營公車評鑑。

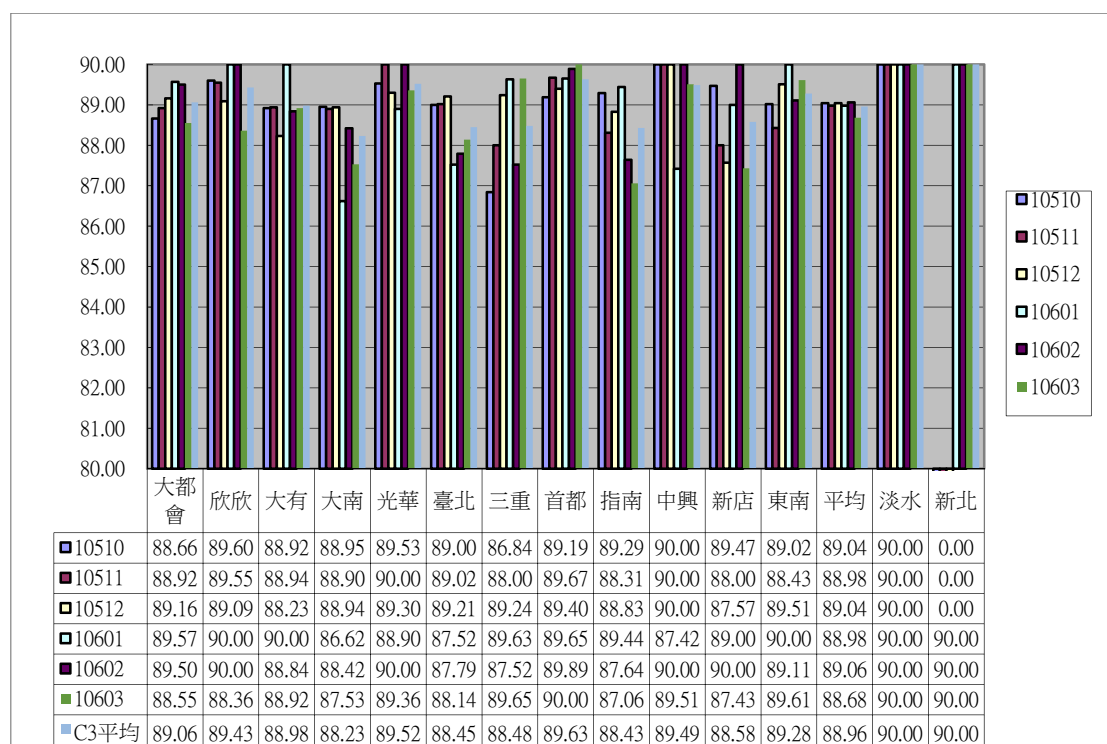


圖4.3.1：本期各家業者C3指標分數

C3指標在合併統計後的調查卷設計上，包含5個問項，且所有問項均為扣分問項，因而各家業者各月C3指標分數之變化可反映出不滿意駕駛平穩性的程度，未被扣分者，表示該業者當月的駕駛平穩性獲得肯定。本期C3駕駛平穩性指標中的各個評量項目基準分均為90分，由圖4.3.1中C3指標分數結果顯示，參與評比的12家客運公司，大部分業者全部月份均低於基準分，乃由於C3指標的評量項目都是扣分項目。此圖表分數顯示出，駕駛員在駕駛技術上仍有不被稽查人員和乘客認可的駕駛行為發生，本期以「任意超車」與「闖紅燈」最為嚴重，列為最需改善的項目，提供各公司作為改進的參考。就本期C3平均分數而言，12家參與評比的12家公司中，最佳者為首都客運(分數：89.63)，相對落後者為大南客運(分數：88.23)。

表4.3.17駕駛平穩性指標(C3)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	89.06	(88.99)	4.45	(4.45)	6	(9)
欣欣	89.43	(89.65)	4.47	(4.48)	4	(1)
大有	88.98	(89.42)	4.45	(4.47)	7	(2)
大南	88.23	(88.29)	4.41	(4.41)	12	(11)
光華	89.52	(89.35)	4.48	(4.47)	2	(4)
臺北	88.45	(89.25)	4.42	(4.46)	10	(6)
三重	88.48	(88.07)	4.42	(4.40)	9	(12)
首都	89.63	(89.12)	4.48	(4.46)	1	(8)
指南	88.43	(88.77)	4.42	(4.44)	11	(10)
中興	89.49	(89.41)	4.47	(4.47)	3	(3)
新店	88.58	(89.19)	4.43	(4.46)	8	(7)
東南	89.28	(89.33)	4.46	(4.47)	5	(5)
平均	88.96	(89.07)	4.45	(4.45)	--	
淡水	90.00	(90.00)	4.50	(4.50)	--	
新北	90.00	--	4.50	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C3

3.本期基準分為 90 分

4.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.4 拒載老人及身心障礙者指標(C4)

本期調查自 105 年 10 月至 106 年 03 月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計 4785 車次，總計回報車次之統計則如表 3.1.2 所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者 C4 指標分數概況如表 4.3.18 所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖 4.3.2 所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重 3%後，則 C4 指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表 4.3.19 所示。

表 4.3.18 105 年 10 月至 106 年 03 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
欣欣	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	80.00	88.33
大有	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
大南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
光華	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
臺北	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
三重	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
首都	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
指南	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	88.33
中興	80.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	88.33
新店	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
東南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
十二家平均數	89.17	90.00	89.17	90.00	90.00	89.17	89.58
十二家標準差	2.89	0.00	2.89	0.00	0.00	2.89	1.44
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新北	-	-	-	90.00	90.00	90.00	90.00

註：新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

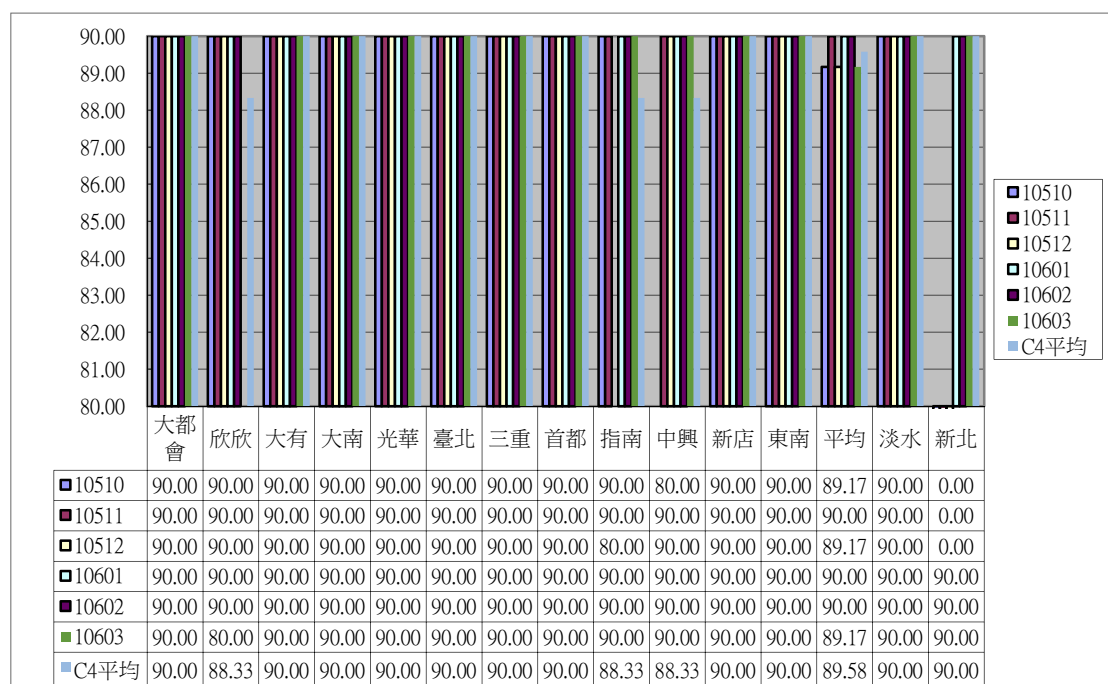


圖 4.3.2：本期各家業者 C4 指標分數

C4 指標在調查卷設計上，僅包含 2 個扣分問項。C4 拒載老人及身心障礙者指標之基準分數為 90 分，若各業者各月份稽查人員抽樣調查與民眾申訴資料中均無拒載老殘或拒收老殘優待票情事發生時，則該業者各月份 C4 指標分數均會維持 90 分。由圖 4.3.2 中 C4 拒載老人及身心障礙者指標的分數可看出，欣欣客運、指南客運、中興巴士有被扣分，其餘 9 家業者在原始分數方面都維持 90 分。

表4.3.19 拒載老人及身心障礙者指標(C4)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	90.00	(86.67)	2.70	(2.60)	1	(12)
欣欣	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	10	(1)
大有	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(7)
大南	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(7)
光華	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(7)
臺北	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
三重	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(7)
首都	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
指南	88.33	(88.33)	2.65	(2.65)	10	(7)
中興	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	10	(1)
新店	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
東南	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
平均	89.58	(89.03)	2.69	(2.67)	--	
淡水	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	--	
新北	90.00	--	2.70	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×C4

3.本期基準分為 90 分

4.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.5 駕駛員遵循路線指標(C5)

本期調查自105年10月至106年03月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C5指標分數概況如表4.3.20所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.3所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重3%後，則C5指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.21所示。

表 4.3.20 105 年 10 月至 106 年 03 月各家業者 C5 指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	88.69	89.12	88.93	88.94	89.52	88.58	89.04
欣欣	89.52	89.73	90.00	89.77	89.33	89.52	89.67
大有	88.05	87.88	89.44	90.00	90.00	88.05	89.08
大南	90.00	90.00	89.46	89.38	89.37	90.00	89.64
光華	89.72	89.08	90.00	89.59	89.65	89.74	89.61
臺北	88.33	89.71	90.00	89.33	89.22	89.43	89.32
三重	89.30	90.00	88.84	88.61	90.00	89.60	89.35
首都	89.83	90.00	89.70	89.69	89.69	89.51	89.78
指南	88.29	89.66	89.78	89.67	90.00	89.70	89.48
中興	88.52	89.64	90.00	89.59	90.00	89.68	89.55
新店	90.00	88.74	88.96	90.00	89.25	90.00	89.39
東南	89.41	88.12	89.70	89.45	89.60	89.48	89.26
十二家平均數	89.14	89.31	89.57	89.50	89.64	89.44	89.43
十二家標準差	0.72	0.73	0.44	0.40	0.31	0.57	0.53
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新北	--	--	--	90.00	90.00	90.00	90.00

註：新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

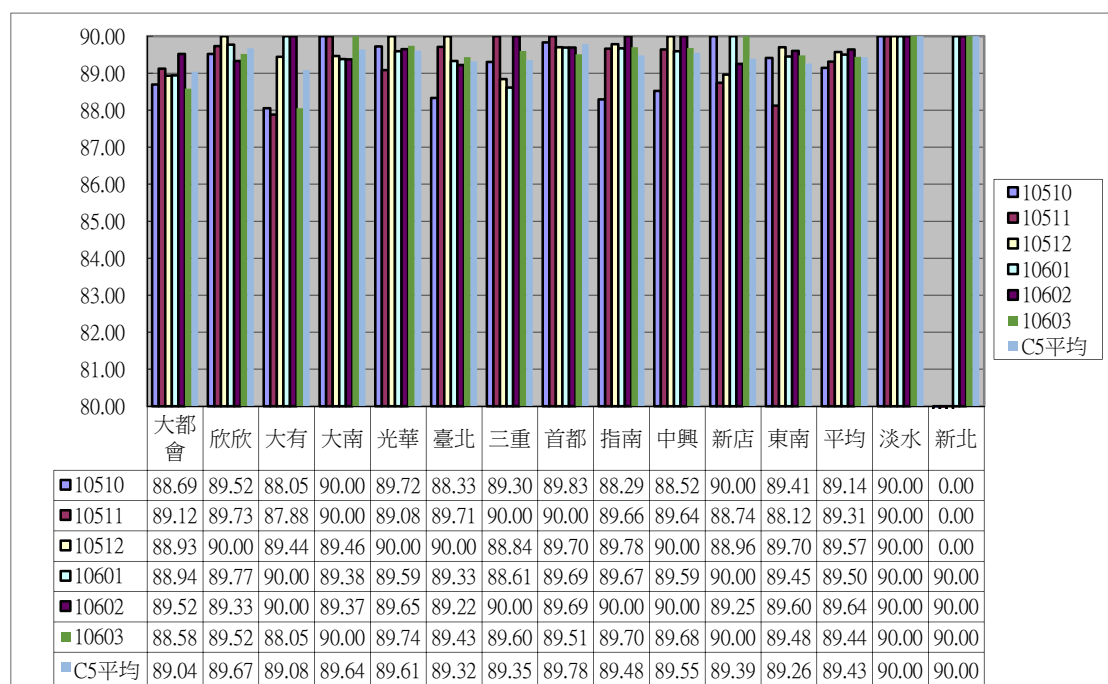


圖 4.3.3：本期各家業者 C5 指標分數

C5 指標在合併後的調查卷設計上，包含 10 個扣分問項，且所有問項均為扣分項。因而各家業者各月 C5 指標分數之變化乃直接受到該問項變化狀況之影響。C5 駕駛員遵循規定行駛指標之基準分數為 90 分。由圖 4.3.3 中分數結果顯示各客運公司在原始分數方面皆低於基準分，多以「未在公車停靠區內上下客」、「直行車等候紅燈時佔用右轉車道」為主要問題。就各公司於本期 C5 指標平均分數而言，本期 C5 指標分數為首都客運(分數：89.78)為最佳，其次為欣欣客運(分數：89.67)。

表4.3.21 駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	89.04	(89.57)	2.67	(2.69)	12	(8)
欣欣	89.67	(89.49)	2.69	(2.68)	2	(9)
大有	89.08	(89.58)	2.67	(2.69)	11	(7)
大南	89.64	(89.59)	2.69	(2.69)	3	(6)
光華	89.61	(89.79)	2.69	(2.69)	4	(1)
臺北	89.32	(89.76)	2.68	(2.69)	9	(2)
三重	89.35	(89.38)	2.68	(2.68)	8	(11)
首都	89.78	(89.71)	2.69	(2.69)	1	(3)
指南	89.48	(89.43)	2.68	(2.68)	6	(10)
中興	89.55	(89.65)	2.69	(2.69)	5	(4)
新店	89.39	(89.61)	2.68	(2.69)	7	(5)
東南	89.26	(89.07)	2.68	(2.67)	10	(12)
平均	89.43	(89.55)	2.68	(2.69)	--	
淡水	90.00	(90.00)	2.70	(2.67)	--	
新北	90.00	--	2.70	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×C5

3.本期基準分為 90 分

4.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)

本期調查自105年10月至106年03月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C6指標分數概況如表4.3.22所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.4所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重2 %後，則C6指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.23所示。

表4.3.22 105年10月至106年03月各家業者C6指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
欣欣	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
大有	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
大南	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	88.33
光華	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
臺北	90.00	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	88.33
三重	90.00	90.00	90.00	90.00	80.00	80.00	86.67
首都	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
指南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	80.00	88.33
中興	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新店	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
東南	80.00	80.00	90.00	90.00	90.00	80.00	85.00
十二家平均數	89.17	89.17	89.17	89.17	89.17	87.50	88.89
十二家標準差	2.89	2.89	2.89	2.89	2.89	4.52	3.16
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新北	--	--	--	90.00	90.00	90.00	90.00

註：新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

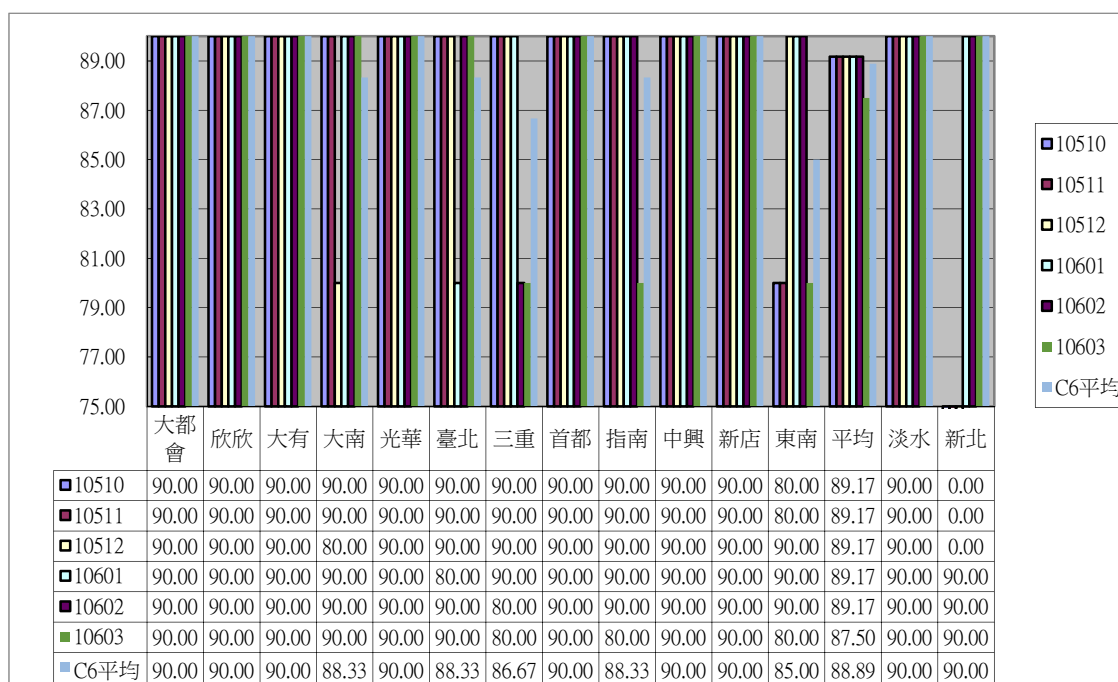


圖 4.3.4：本期各家業者 C6 指標分數

C6 指標在調查卷設計上，包含 2 個問項，且所有問項均為扣分問項，因而各家業者各月 C6 指標分數之變化可反映出對於駕駛員行車中吸菸、吃檳榔行為不滿意的程度。未被扣分者，表示該業者當月的稽查人員抽樣與民眾申訴資料中，並沒有發生駕駛員行車中吸菸、吃檳榔的情事發生。本期 C6 指標中的各個評量項目基準分均為 90 分，由圖 4.3.4 中 C6 指標分數結果顯示，有許多家客運業者有被扣分的情況，使得分數低於基準分。此圖表分數顯示出，駕駛員在駕駛過程中仍有不被稽查人員認可的於行車中吸菸、吃檳榔行為發生，並以「行車時嚼食檳榔」的情況較多，可作為各公司改進的參考。就本期 C6 平均分數而言，12 家參與評比的公司分數除了大都會客運、欣欣客運、大有巴士、光華巴士、首都客運、中興巴士、新店客運外皆有扣分的情況，本期各公司之 C6 指標分數以東南客運最差(分數：85.00)。

表4.3.23 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	90.00	(86.67)	1.80	(1.73)	1	(9)
欣欣	90.00	(88.33)	1.80	(1.77)	1	(6)
大有	90.00	(85.00)	1.80	(1.70)	1	(10)
大南	88.33	(90.00)	1.77	(1.80)	8	(1)
光華	90.00	(85.00)	1.80	(1.70)	1	(10)
臺北	88.33	(88.33)	1.77	(1.77)	8	(6)
三重	86.67	(90.00)	1.73	(1.80)	11	(1)
首都	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	1	(1)
指南	88.33	(90.00)	1.77	(1.80)	8	(1)
中興	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	1	(1)
新店	90.00	(88.33)	1.80	(1.77)	1	(6)
東南	85.00	(78.33)	1.70	(1.57)	12	(12)
平均	88.89	(87.50)	1.78	(1.75)	--	
淡水	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	--	
新北	90.00	--	1.80	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×C6

3.本期基準分為 90 分

4.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.7 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)

本期調查自105年10月至106年03月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C7指標分數概況如表4.3.24所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.5所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重10 %後，則C7指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.25所示。

表 4.3.24 105 年 10 月至 106 年 03 月各家業者 C7 指標分數

公司\月份	10510	10511	10512	10601	10602	10603	平均
大都會	91.88	92.60	91.86	91.19	92.29	91.48	91.88
欣欣	94.58	94.50	93.39	92.83	93.31	95.43	94.01
大有	90.54	90.65	90.65	89.59	91.03	90.54	90.50
大南	93.26	93.68	91.46	91.26	92.26	92.23	92.36
光華	93.22	92.18	93.63	91.44	91.71	94.20	92.73
臺北	93.06	94.56	91.65	91.72	92.80	92.57	92.73
三重	91.29	91.60	90.71	90.33	91.81	90.90	91.11
首都	91.41	92.20	91.64	91.82	92.04	92.26	91.89
指南	90.86	92.93	92.83	93.72	91.33	94.71	92.73
中興	92.86	92.58	93.39	92.58	93.13	93.59	93.02
新店	92.00	90.79	91.30	91.83	91.69	92.00	91.60
東南	91.37	89.92	91.19	90.27	90.93	91.04	90.79
十二家平均數	92.19	92.35	91.97	91.55	92.03	92.58	92.11
十二家標準差	1.20	1.46	1.06	1.16	0.77	1.58	1.21
淡水	92.80	94.33	92.00	92.00	92.00	92.00	92.52
新北	-	-	-	90.00	98.00	90.00	92.67

註：新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

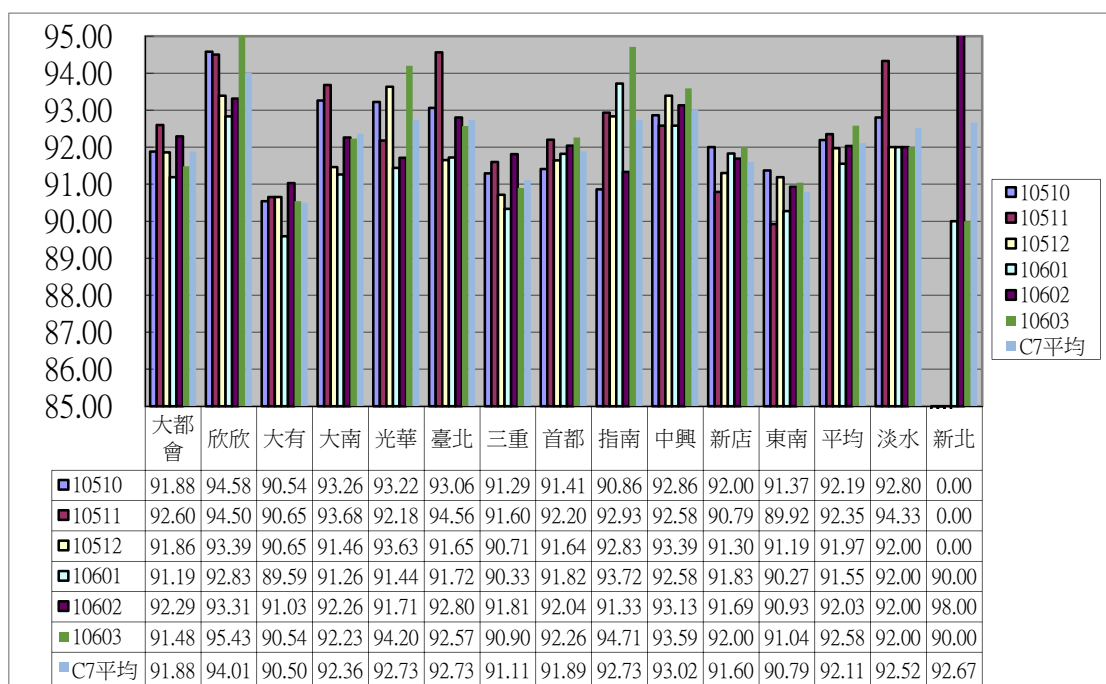


圖 4.3.5：本期各家業者 C7 指標分數

C7 指標在合併統計後的調查卷設計上，包含 30 個問項，其中 24 個問項為扣分問項，6 個問項為加分問項。因而各家業者各月 C7 指標分數之變化乃是各月扣分問項和加分問項的消長結果。本期 C7 駕駛員服務態度與儀容指標中的各個評量項目基準分均為 90 分，高於基準分者，表示該業者當月 C7 指標加分問項的加總值大於扣分問項。反之，低於基準分者，表示該業者當月 C7 指標加分問項的加總值小於扣分問項。等於基準分者，表示該業者當月 C7 指標加分問項的加總值和扣分問項的加總值相等。由圖 4.3.5 中 C7 指標分數結果顯示，參與評比的 12 家客運公司各月分的分數均高於基準分 90 分，顯示駕駛員服務方面普遍獲得稽查人員與乘客的認可，尤其在「穿戴整齊」方面各公司皆獲得稽查人員與乘客肯定，但各公司亦應注意「未待乘客上下妥車即開動」及「行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人」、「關門時夾到乘客」等問題。服務態度方面則「態度佳」、「態度佳(報站名)」及「態度差」都有。各公司之 C7 指標分數較佳者依序為：欣欣客運(分數：94.01)、中興巴士(分數：93.02)。

表 4.3.25 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	91.88	(91.79)	9.19	(9.18)	8	(5)
欣欣	94.01	(93.51)	9.40	(9.35)	1	(2)
大有	90.50	(90.23)	9.05	(9.02)	12	(12)
大南	92.36	(90.91)	9.24	(9.09)	6	(11)
光華	92.73	(92.99)	9.27	(9.30)	4	(3)
臺北	92.73	(92.60)	9.27	(9.26)	5	(4)
三重	91.11	(91.11)	9.11	(9.11)	10	(10)
首都	91.89	(91.72)	9.19	(9.17)	7	(6)
指南	92.73	(91.26)	9.27	(9.13)	3	(9)
中興	93.02	(93.70)	9.30	(9.37)	2	(1)
新店	91.60	(91.35)	9.16	(9.14)	9	(7)
東南	90.79	(91.30)	9.08	(9.13)	11	(8)
平均	92.11	(91.87)	9.21	(9.19)	--	
淡水	92.52	(91.47)	9.25	(9.15)	--	
新北	92.67	--	9.27	--	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.1×C7

3.本期基準分為 90 分

4.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.3.8 駕駛員健康管理指標(C8)

本指標本期平均為 1.00，比前期進步，本期各公司皆得滿分，其結果如表 4.3.26 所示。

表 4.3.26 駕駛員健康管理指標(C8)評鑑結果

公司	任職滿半年以上駕駛員最近一年都有安排健康檢查 (得分)		有針對健康檢查異常者列管追蹤 (得分)		其他輔助性健康檢查(得分)		得 分		排 序	
大都會	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣 欣	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
大 有	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	1	(12)
大 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
光 華	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
臺 北	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
三 重	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
首 都	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
指 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
中 興	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
新 店	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
東 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1	(1)
平 均	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.23)	1.00	(0.98)	--	
淡 水	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	--	
新 北	0.50	-	0.25	-	0.25	-	1.00	-		

註：1. 得分=1×C8

2. 新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.4 公司經營與管理指標評鑑結果

4.4.1 查核回覆指標(D1)

本期查核回覆指標(D1)，權重為1%，其成績如表4.4.1，各客運公司本期平均為0.99分比前期進步。

表 4.4.1 查核回覆指標(D1)評鑑結果

公司	逾指定期限回覆案件數		要求查核回覆案件數		查核回覆比率		得分		排序	
大都會	1436	(0)	1445	(1465)	0.9938	(1.0000)	0.99	(1.00)	8	(1)
欣欣	484	(0)	484	(600)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大有	152	(5)	155	(213)	0.9806	(0.9765)	0.98	(0.98)	11	(10)
大南	465	(84)	473	(494)	0.9831	(0.8300)	0.98	(0.83)	10	(12)
光華	608	(16)	618	(786)	0.9838	(0.9796)	0.98	(0.98)	9	(9)
臺北	342	(0)	342	(389)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
三重	478	(4)	478	(591)	1.0000	(0.9932)	1.00	(0.99)	1	(6)
首都	608	(0)	608	(601)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指南	469	(5)	470	(454)	0.9979	(0.9890)	1.00	(0.99)	7	(7)
中興	431	(1)	431	(613)	1.0000	(0.9984)	1.00	(1.00)	1	(5)
新店	122	(2)	122	(169)	1.0000	(0.9882)	1.00	(0.99)	1	(8)
東南	191	(22)	204	(259)	0.9363	(0.9151)	0.94	(0.92)	12	(11)
平均	5786	(139)	5830	(6634)	0.9896	(0.9790)	0.99	(0.98)	-	-
淡水	5	(0)	5	(7)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	-	-
新北	6	-	6	-	1.0000	-	1.00	-	-	-

註：1. 本期D1指標權重為1%

2. 新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.4.2 重大違規指標(D2)

本期重大違規指標(D2)為權重4%，欣欣、大南和臺北客運發生1件重大違規事件，得分3分；其他公司無發生重大違規事件，得分4分。本期各家平均3.75分，詳細結果參見表4.4.2。

表 4.4.2 重大違規指標（D2）評鑑結果

公司	重大違規事件	違規 次數	本期 評鑑	得分	排序
大都會	-	0	80 (80)	4.00 (3.00)	1 (12)
欣欣	車號 840-FX 於 105 年 11 月 3 日 違反處罰條例，並造成人員傷 (亡)，且其肇事原因可全部歸責業 者	1	60 (80)	3.00 (4.00)	10 (1)
大有	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
大南	車號 425-FW 於 106 年 1 月 9 日違 反處罰條例，並造成人員傷(亡)， 且其肇事原因可全部歸責業者	1	60 (80)	3.00 (4.00)	10 (1)
光華	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
臺北	307 路 105 年 11 月 30 日 23 時 34 分行經南京吉林路口站駛離公車 專用道	1	60 (80)	3.00 (4.00)	10 (1)
三重	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
首都	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
指南	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
中興	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
新店	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
東南	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
平均	-	0.25	75.00 (78.33)	3.75 (3.92)	- -
淡水	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	- -
新北	-	0	80 --	4.00 -	- -

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.4.3 違反道路交通管理處罰條例指標(D3)

本項目以反映各公車公司違反道路交通管理處罰條例案件數，本期指標權重為3%，本期有大都會、大有、大南、光華、東南客運平均得分為0分，各結果見表4.4.3。

表 4.4.3 違反道路交通管理處罰條例指標(D3)評鑑結果

公司	違反件數	行駛里程 (百萬公里)	違反道路交通 管理處罰條例 案件率		得分		排序	
大都會	182	21.20	8.58	(9.24)	0	(0)	9	(6)
欣欣	61	10.53	5.79	(8.70)	0.83	(0)	4	(5)
大有	33	3.34	9.89	(18.85)	0	(0)	10	(11)
大南	56	6.79	8.25	(4.21)	0	(1.42)	8	(1)
光華	62	5.14	12.07	(13.96)	0	(0)	11	(10)
臺北	50	6.47	7.73	(6.98)	0.1	(0.38)	6	(3)
三重	75	9.44	7.95	(9.82)	0.02	(0)	7	(7)
首都	66	12.83	5.14	(4.79)	1.07	(1.20)	3	(2)
指南	30	6.06	4.95	(10.38)	1.14	(0)	2	(9)
中興	37	4.93	7.50	(9.96)	0.19	(0)	5	(8)
新店	16	3.81	4.20	(8.50)	1.43	(0)	1	(4)
東南	78	2.54	30.76	(27.06)	0	(0)	12	(12)
總計/平均	746	93.06	8.02	(9.26)	0	(0)	--	
淡水	3	0.16	18.52	(0.00)	0	(3)	--	
新北	1	0.09	10.64	-	0	-	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分標準：

若 $D3=0$, 得分=3 分;

若 $D3 \geq 8$, 得分=0 分;

若 $0 < D3 < 8$, 得分=3-(D3)*3/8

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)

本項目以查核各公車公司的行車安全業務狀況為計算基礎，本期指標權重為5%，本期12家公司行車安全業務檢查平均得分為3.42，結果見表4.4.4。

表 4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	88.20	(89.60)	4.28	(4.84)	3	(2)
欣欣	88.10	(88.40)	4.24	(4.36)	4	(4)
大有	83.60	(85.60)	2.44	(3.24)	11	(10)
大南	84.20	(86.20)	2.68	(3.48)	10	(6)
光華	85.90	(86.10)	3.36	(3.44)	6	(8)
臺北	88.60	(89.20)	4.44	(4.68)	2	(3)
三重	85.20	(87.10)	3.08	(3.84)	9	(5)
首都	89.50	(90.30)	4.80	(5.00)	1	(1)
指南	86.10	(85.10)	3.44	(3.04)	5	(12)
中興	85.40	(86.20)	3.16	(3.48)	8	(7)
新店	85.90	(85.50)	3.36	(3.20)	6	(11)
東南	81.90	(85.60)	1.76	(3.24)	12	(9)
平均	86.05	(87.08)	3.42	(3.83)	--	
淡水	85.80	(85.80)	3.32	(3.32)	--	
新北	84.9	-	2.96			

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分標準：

a. $D4 \geq 90$ ，X =5 分

b. $80 \leq D4 < 90$ ，

X =則以內插法計算得分： $[(D4-80)*0.4] + 1$

c. $70 \leq D4 < 80$ ，X =1 分

d. $D4 < 70$ ，X =0 分

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.4.5 自主創新與發展指標(D5)

本指標由各公車業者於評鑑期間內提報相關資料，由評分小組算出D5得分，再將評分結果送評鑑委員會複核，本期權重為2%，平均得分為1.37，其結果見表4.4.5。

表 4.4.5 自主創新與發展指標(D5)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	1.51	(1.57)	4	(3)
欣欣	1.55	(1.49)	2	(6)
大有	1.17	(1.14)	11	(12)
大南	1.33	(1.57)	7	(3)
光華	1.45	(1.39)	5	(9)
臺北	1.54	(1.63)	3	(2)
三重	1.31	(1.51)	9	(5)
首都	1.56	(1.71)	1	(1)
指南	1.26	(1.44)	10	(7)
中興	1.45	(1.39)	5	(9)
新店	1.03	(1.36)	12	(11)
東南	1.32	(1.44)	8	(7)
平均	1.37	(1.47)	-	-
淡水	1.26	(1.44)	-	-
新北	1.44	-	-	-

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本指標得分待由評鑑委員會議複核。

3.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

本期加分申請的業者共14家，依照業者申請之項目，先確認申請項目是否符合，再請公共運輸處協助抽查申請車輛是否屬實之後才給分，共有14家公司符合加分規定，詳細結果參見表4.5.1；各年申請次數和項目，請參見附錄九。

表 4.5.1 配合政府政策指標統計結果

公司	申請項目	申請得分	符合項目	本期得分
大都會	1-1(1.6),2-1(1.28),4-1(1)	3.00	1-1(1.6),2-1(1.28),4-1(1)	3.00
欣欣	4-1(1),8-2(2)	3.00	4-1(1),8-2(2)	3.00
大有	4-1(1),8-1(1.28)	2.28	4-1(1),8-1(1.28)	2.28
大南	4-1(1),6-1 (1) 7-1(0.53),9-3(0.8)	3.00	4-1(1),6-1 (1) 7-1(0.53),9-3(0.8)	3.00
光華	1-1(1.28),4-2(0.5),7-1(1.6)	3.00	1-1(1.28),4-2(0.5),7-1(1.6)	3.00
臺北	4-1(1),8-1(2)	3.00	4-1(1),8-1(2)	3.00
三重	1-2(1.5),4-1(1),8-1(0.53)	3.00	1-2(1.5),4-1(1),8-1(0.53)	3.00
首都	2-1(2),4-1(1)	3.00	2-1(2),4-1(1)	3.00
指南	1-1(1.6),4-1(1),8-1(0.53)	3.00	1-1(1.6),4-1(1),8-1(0.53)	3.00
中興	4-1(1),5-1(0.66),7-1(1.6)	3.00	4-1(1),5-1(0.66),7-1(1.6)	3.00
新店	4-1(1),5-1(1.28), 8-1(0.53),9-4(0.5)	3.00	4-1(1),5-1(1.28), 8-1(0.53),9-4(0.5)	3.00
東南	1-1(2),4-1(1)	3.00	1-1(2),4-1(1)	3.00
淡水	1-1(0.82),7-1(1.28),8-1(0.53)	2.63	1-1(0.82),7-1(1.28),8-1(0.53)	2.63
新北	1-3(1),7-1(2)	3.00	1-3(1),7-1(2)	3.00

註 1.本期已申請加分之項目，若安裝比例未超過 10%，仍可於下一期評鑑期間再提出加分申請。惟再次申請加分之分數，應為本期申請加分分數之 0.8 折扣，當折扣分數低於 0.5 時，則不再予以加分。

2. 新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

4.6 改善行動指標(扣分指標)(D7)

改善行動指標(D7)為105年第1期新增指標，任何指標若連續2期分數比前期退步30%以上且低於各公司平均或連續2期得分為0分，則扣1分以上，排除未申請自主創新與發展（D5）指標者。本期大都會、大有、光華和東南客運在違反道路交通管理處罰條例(D3)指標連續2期得分0分，本期扣分結果，詳表4.6.1。

表4.6.1 改善行動指標(D7)扣分結果

公司	連續 2 期退步 30% 且低於平均 連續 2 期得分為零分			
大都會	-	(-)	-1	-
欣欣	-	(-)	-	-
大有	-	(-1)	-1	-
大南	-	(-)	-	-
光華	-	(-)	-1	-
臺北	-	(-)	-	-
三重	-	(-)	-	-
首都	-	(-)	-	-
指南	-	(-)	-	-
中興	-	(-)	-	-
新店	-	(-)	-	-
東南	-	(-)	-1	(-1)
淡水	-	(-)	-	-
新北	-	-	-	-

註:1.新北客運 106 年第 1 期加入臺北市聯營公車評鑑。

2.括號內之數值為前期評鑑結果。

第五章 評鑑結果分析

5.1 各公車公司評鑑指標結果

個別公司所有指標的分數分別乘以其權重，再加總，以計算出各公車公司的總成績，並以等第方式表達各公司成績之優劣。各公司各項指標之得分詳表5.1.1。從平均數與標準差這兩個統計數字可看出特別需要注意的地方，已用黑粗體字標出有行車肇事率(B5)及過站不停比率(C2)，公車業者間之標準差都大於1，表示彼此之間的差異很大。別人能，為什麼我們不能？值得分數落後的業者找分數領先的業者當標竿來學習。行車肇事率(B5)有1家業者得分0分，違反道路交通管理處罰條例(D3)有7家業者得分0分，且平均數小於權重之70%，這些業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有5家優等，分別為首都、臺北、欣欣、大都會和指南客運；有4家為甲等，分別為中興、光華、新店和大南客運；乙等有3家分別為大有、三重和東南客運。

以12家公司評鑑結果的平均分數進行前後期比較(詳見表5.1.2)，本期較前期進步之指標共有15項，包括場站檢查(A1)、站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)、查核回覆(D1)指標，但只有B2和B4指標在統計學上有顯著進步意義。

另一方面，較前期退步之指標共有7項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車輛安全設施檢查(B6)、駕駛員遵循路線(C5)、重大違規(D2)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展(D5)，但只有D4和D5指標在統計學上有顯著退步意義。

較前期之指標相同的有駕駛平穩性(C3)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標2項。本期配合政府政策(D6)為加分指標，改善行動(D7)為扣分指標，故不作比較。

表5.1.1 各公車公司各評鑑指標之得分

指標	指 標 名 稱	權重	大都會	欣 欣	大 有	大 南	光 華	臺 北	三 重	首 都	指 南	中 興	新 店	東 南	平 均	標 準 差	淡 水	新 北
A1	場站檢查	3%	2.95	2.76	2.73	2.78	2.60	2.96	2.76	2.93	2.56	2.71	2.77	2.56	2.76	0.14	2.51	2.73
A2	行車前確實開啟公車動態 車機設備及設定正確路線 指標	3%	2.82	2.87	2.33	2.55	2.06	3.00	2.02	2.99	2.80	2.30	2.79	2.22	2.56	0.36	3.00	2.21
A3	站牌資訊正確性	2%	2.00	1.94	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.93	1.99	0.03	2.00	2.00
B1	車齡比率	1%	0.97	0.88	0.53	0.83	0.85	0.93	0.83	0.79	0.87	0.93	0.69	0.95	0.84	0.12	1.00	1.00
B2	舒適與噪音	3%	2.91	2.91	2.95	2.88	2.97	2.87	2.92	2.95	2.88	2.94	2.95	2.94	2.92	0.03	2.99	2.90
B3	公車資訊服務設施	6%	5.92	5.77	5.76	5.86	5.76	5.93	5.86	5.94	5.80	5.88	5.69	5.53	5.81	0.12	5.97	6.00
B4	車輛環保品質	2%	1.37	1.62	1.51	1.66	1.55	1.99	1.81	1.97	1.55	1.64	1.36	1.15	1.60	0.25	1.80	2.00
B5	行車肇事率	10%	8.74	9.67	2.58	2.01	8.90	9.87	0.28	6.87	10.00	8.94	2.64	0.00	6.71	4.01	10.00	10.00
B6	車輛安全設施檢查	3%	2.91	2.92	2.89	2.62	2.87	2.96	2.86	2.93	2.79	2.78	2.83	2.74	2.84	0.10	2.69	2.94
B7	低地板公車比例	3%	2.79	2.07	1.38	1.83	2.88	3.00	1.95	2.91	2.94	3.00	0.27	3.00	2.34	0.86	3.00	3.00
B8	裝置監視錄影器妥善率	3%	3.00	3.00	2.68	2.42	2.78	2.40	2.52	2.88	2.12	1.99	3.00	2.42	2.71	0.35	3.00	3.00
C1	發車準點性	12%	11.99	11.93	10.50	11.94	11.81	12.00	11.76	12.00	11.86	11.18	11.73	11.24	11.66	0.46	12.00	12.00
C2	過站不停比率	10%	8.34	8.63	7.68	8.11	5.21	7.81	6.15	9.22	7.24	6.11	8.22	4.01	7.23	1.55	10.00	3.00
C3	駕駛平穩性	5%	4.45	4.47	4.45	4.41	4.48	4.42	4.42	4.48	4.42	4.47	4.43	4.46	4.45	0.03	4.50	4.50
C4	拒載老人及身心障礙者	3%	2.70	2.65	2.70	2.70	2.70	2.70	2.70	2.70	2.65	2.65	2.70	2.70	2.69	0.02	2.70	2.70
C5	駕駛員遵循路線	3%	2.67	2.69	2.67	2.69	2.69	2.68	2.68	2.69	2.68	2.69	2.68	2.68	2.68	0.01	2.70	2.70
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%	1.80	1.80	1.80	1.77	1.80	1.77	1.73	1.80	1.77	1.80	1.80	1.70	1.78	0.03	1.80	1.80
C7	駕駛員服務態度與儀容	10%	9.19	9.40	9.05	9.24	9.27	9.27	9.11	9.19	9.27	9.30	9.16	9.08	9.21	0.10	9.25	9.27
C8	駕駛員健康管理	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
D1	查核回覆	1%	0.99	1.00	0.98	0.98	0.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.94	0.99	0.02	1.00	1.00
D2	重大違規	4%	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	0.45	4.00	4.00
D3	違反道路交通管理處罰條例	3%	0.00	0.83	0.00	0.00	0.00	0.10	0.02	1.07	1.14	0.19	1.43	0.00	0.00	0.55	0.00	0.00
D4	行車安全業務檢查	5%	4.28	4.24	2.44	2.68	3.36	4.44	3.08	4.80	3.44	3.16	3.36	1.76	3.42	0.89	3.32	2.96
D5	自主創新與發展	2%	1.51	1.55	1.17	1.33	1.45	1.54	1.31	1.56	1.26	1.45	1.03	1.32	1.37	0.17	1.26	1.44
總 分(未含D6加分項目)	-	-	89.30	89.60	75.78	77.29	83.97	89.64	74.77	90.67	88.04	84.11	79.53	70.33	82.75	6.99	91.49	84.15
D6加分項目-配合政府政策	-	-	3.00	3.00	2.28	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.94	0.21	2.63	3.00
D7扣分項目-改善行動	-	-	-1	-	-1	-	-1	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-
總 分	-	-	91.30	92.60	77.06	80.29	85.97	92.64	77.77	93.67	91.04	87.11	82.53	72.33	85.36	7.22	94.12	87.15
	-	-	(91.11)	(85.37)	(74.32)	(83.77)	(85.94)	(95.73)	(87.15)	(97.61)	(83.73)	(87.62)	(78.21)	(81.69)	(86.02)	(6.65)	(89.41)	-

表5.1.1(續) 各公車公司各評鑑指標之得分

指標	指標名稱	權重	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	標準差	淡水	新北
	等級		優	優	乙	甲	甲	優	乙	優	優	甲	甲	乙	--	--	優	甲
			(優)	(甲)	(乙)	(甲)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(甲)	(乙)	(甲)	--	--	(甲)	-
	路線積分	-	6	6	-1	1	2	6	-1	6	6	4	1	-4	--	--	--	-
	近3期路線積分(含本期)		18	14	-3	3	8	18	5	18	9	10	0	-4	-	-	-	-

註1:部份指標為比率轉換之結果(如B5為肇事扣點除以行車里程等)，其平均值之計算係以總體業者結果作計算(如B5為總體肇事扣點除以總體行車里程)，並非由各公司之得分直接計算平均值。詳細計算方式詳見第四章各指標之計算說明。

註2 :D5指標得分由期末審查會決議。路線積分定義及算法依聯營公車營運服務評鑑執行要點，詳見附錄十。

註3:平均數小於權重之70%、標準差大於1者以粗體字標示，各公司得分為零分者加底線標示。

註4：大有巴士於前期評鑑已執行臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準處分，爰近3期路線積分(含本期)為-3。

表5.1.2 各項指標平均分數之進(退)步幅度

指標	指 標 名 稱	本期平均	前期平均	進(退)步幅度 (%)	t值*
A1	場站檢查	2.76	2.65	4.15	1.651
A2	行車前確實開啟公車動態車機 設備及設定正確路線	2.56	2.57	-0.39	-0.115
A3	站牌資訊正確性	1.99	1.94	2.58	1.312
B1	車齡比率	0.84	0.81	3.70	1.055
B2	舒適與噪音	2.92	2.90	0.69	2.776 *
B3	公車資訊服務設施	5.81	5.80	0.17	0.212
B4	車輛環保品質	1.60	1.48	8.11	4.302 *
B5	行車肇事率	6.71	7.85	-14.52	-0.915
B6	車輛安全設施檢查	2.84	2.85	-0.35	-0.110
B7	低地板公車比例	2.34	2.29	2.18	0.989
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.71	2.53	7.11	1.000
C1	發車準點性	11.66	11.62	0.34	0.391
C2	過站不停比率	7.23	6.74	7.27	1.434
C3	駕駛平穩性	4.45	4.45	0.00	-1.232
C4	拒載老人及身心障礙者	2.69	2.67	0.75	1.301
C5	駕駛員遵循路線	2.68	2.69	-0.37	-1.173
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.78	1.75	1.71	1.556
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.21	9.19	0.22	1.220
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	2.04	1.000
D1	查核回覆	0.99	0.98	1.02	1.277
D2	重大違規	3.75	3.92	-4.34	-1.000
D3	違反道路交通管理處罰條例	0.00	0.00	-	0.701
D4	行車安全業務檢查	3.42	3.83	-10.70	-2.723 *
D5	自主創新與發展	1.37	1.47	-6.80	-2.568 *

註: 1.由兩個有關母體, 抽取成對的樣本(matched samples), 樣本大小為n, 得 $D_i = X_{1i} - X_{2i}$ 之樣本均

數為 $\bar{D}$, 樣本變異數為 $S^2(D)$ 分別為: $\bar{D} = \frac{\sum_{i=1}^n D_i}{n} = \bar{X}_1 - \bar{X}_2$, $S_D^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (D_i - \bar{D})^2}{n-1}$

2.令 $H_0: \mu_1 = \mu_2 (\mu_D = \mu_1 - \mu_2 = 0)$; $H_1: \mu_1 \neq \mu_2 (\mu_D = \mu_1 - \mu_2 \neq 0)$

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$, 雙尾檢定

4.檢定統計量 $t = \frac{\bar{D} - \mu_D}{S_D / \sqrt{n}}$

5.若 $|t| \leq 1.796$, 拒絕 H_1 ; 若 $|t| \geq 1.796$, 拒絕 H_0 ; ($t_{0.95, 11} = 1.796$),

*: 指本期平均分數與前期平均分數有顯著差異

6.為便於進行成對樣本t檢定, 係以各公司於各指標之前後分數做為樣本進行t值計算, 故與指標平均之計算方式略有差異。

5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較

為了解各公車公司前後兩期評鑑，各項指標之進退步情形，茲整理成表5.2.1至表5.2.12。

由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期重大違規(D2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，本期重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期行車肇事率(B5)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面，本期行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、和行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.4可看出「大南客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)、重大違規(D2)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、重大違規(D2)、行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.5可看出「光華巴士」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率(C2)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

由表5.2.6可看出「臺北客運」在分數方面，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

由表5.2.7可看出「三重客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)和行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)和低地板公車比例(B7)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)和行車肇事率(B5)指標比平均落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)指標比平均優20%以上。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均

落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

由表5.2.9可看出「指南客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均優20%以上。

由表5.2.10可看出「中興巴士」在分數上面，本期無指標比前期退步20%以上；本期站牌資訊正確性(A3)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

由表5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，本期本期行車肇事率(B5)和自主創新與發展(D5)指標比前期退步20%以上；本期車輛環保品質(B4)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和自主創新與發展(D5)指標比平均落後20%以上；本期違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均優20%以上。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面，本期行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期場站檢查(A1)和裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，可發現：1.「大都會」D4指標連續2期比平均進步20%以上。2.「欣欣」無指標連續2期比平均進步20%或退步20%以上。3.「大有」B1、B5和B7指標連續2期比平均退步20%以上。4.「大南」B5和B7指標連續2期比平均退步20%以上。5.「光華」C2指標連續2期比平均退步20%以上，B7指標連續2期比平均進步20%以上。6.「臺北」B4、B5、B7和D4指標連續2期比平均進步20%以上。7.「三重」無指標連續2期比平均退步20%以上或退步20%以上。8.「首都」B4、B7、C2和D4指標連續2期比平均進步20%以上。9.「指南」B8指標連續2期比平均退步20%以上，B7指標連續2期比平均進步20%以上。10.「中興」B5和B7指標連續2期比平均進步20%以上。11.「新店」B5和B7指標連續2期比平均退步20%以上。12.「東南」B4指標連續2期比平均退步20%以上；B7指標連續2期比平均進步20%以上。本期各公司的A、B、C和D大類項目指標得分與本期平均比較，低於本期平均20%者，在B類項目有新店客運連續2期在B類項目評鑑結果低於本期平均分數20%以上。

為提供主管機關交通局作後續追蹤、督導，本研究列舉各公司本期分數比前期進步或退步30%以上之指標，詳見表5.2.13，B5、D3和D4指標是需要注意改善的指標。

近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表，詳見表5.2.14。近三年各項指標公車公司成績比較，若最近三年權重不同者，不與比較，本期有A1、A2、A3、B2、B3、B4、B6、C1、C2、C3、C4、C5、C6、C7和D1指標成績來比較，詳見圖5.2.2至圖5.2.16。

表5.2.1 「大都會」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.95	2.76	2	2.94	2.65	1	0.34%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.82	2.56	4	2.93	2.57	2	-3.75%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	1.93	1.94	9	3.63%
B1	車齡比率	0.97	0.84	1	0.97	0.81	2	0.00%
B2	舒適與噪音	2.91	2.92	9	2.90	2.90	8	0.34%
B3	公車資訊服務設施	5.92	5.81	3	5.92	5.80	2	0.00%
B4	車輛環保品質	1.37	1.60	10	1.21	1.48	10	13.22%
B5	行車肇事率	8.74 *	6.71	6	8.21	7.85	7	6.46%
B6	車輛安全設施檢查	2.91	2.84	4	2.96	2.85	1	-1.69%
B7	低地板公車比例	2.79	2.34	7	2.76 *	2.29	7	1.09%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.71	1	3.00	2.53	1	0.00%
C1	發車準點性	11.99	11.66	3	11.99	11.62	2	0.00%
C2	過站不停比率	8.34	7.23	3	8.33 *	6.74	4	0.12%
C3	駕駛平穩性	4.45	4.45	6	4.45	4.45	9	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.60	2.67	12	3.85%
C5	駕駛員遵循路線	2.67	2.68	12	2.69	2.69	8	-0.74%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	1	1.73	1.75	10	4.05%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.19	9.21	8	9.18	9.19	5	0.11%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	0.99	0.99	8	1.00	0.98	1	-1.00%
D2	重大違規	4.00	3.75	1	3.00 #	3.92	12	33.33%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	9	0.00	0.00	6	-
D4	行車安全業務檢查	4.28 *	3.42	3	4.84 *	3.83	2	-11.57%
D5	自主創新與發展	1.51	1.37	4	1.57	1.47	3	-3.82%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.2 「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.76	2.76	6	2.73	2.65	6	1.10%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.87	2.56	3	2.82	2.57	4	1.77%
A3	站牌資訊正確性	1.94	1.99	11	2.00	1.94	1	-3.00%
B1	車齡比率	0.88	0.84	5	0.91	0.81	5	-3.30%
B2	舒適與噪音	2.91	2.92	8	2.86	2.90	12	1.75%
B3	公車資訊服務設施	5.77	5.81	8	5.76	5.80	9	0.17%
B4	車輛環保品質	1.62	1.60	6	1.55	1.48	4	4.52%
B5	行車肇事率	9.67 *	6.71	3	3.27 #	7.85	11	195.72%
B6	車輛安全設施檢查	2.92	2.84	3	2.94	2.85	4	-0.68%
B7	低地板公車比例	2.07	2.34	8	2.04	2.29	8	1.47%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.71	1	2.59	2.53	6	15.83%
C1	發車準點性	11.93	11.66	5	11.64	11.62	7	2.49%
C2	過站不停比率	8.63	7.23	2	8.43 *	6.74	3	2.37%
C3	駕駛平穩性	4.47	4.45	4	4.48	4.45	1	-0.22%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.69	10	2.70	2.67	1	-1.85%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	2	2.68	2.69	9	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	8	1.77	1.75	1	1.69%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.40	9.21	1	9.35	9.19	2	0.53%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.99	1	1.00	0.98	1	0.00%
D2	重大違規	3.00 #	3.75	10	4.00	3.92	1	-25.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.83 *	0.00	4	0.00	0.00	5	∞
D4	行車安全業務檢查	4.24 *	3.42	4	4.36	3.83	4	-2.75%
D5	自主創新與發展	1.55	1.37	2	1.49	1.47	6	4.03%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步	
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比	
A1	場站檢查	2.73	2.76	8	2.61	2.65	8	4.60%	
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.33	2.56	8	1.47 #	2.57	12	58.50%	
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%	
B1	車齡比率	0.53 #	0.84	12	0.35 #	0.81	12	51.43%	
B2	舒適與噪音	2.95	2.92	2	2.94	2.90	2	0.34%	
B3	公車資訊服務設施	5.76	5.81	9	5.69	5.80	10	1.23%	
B4	車輛環保品質	1.51	1.60	9	1.41	1.48	8	7.09%	
B5	行車肇事率	2.58 #	6.71	9	1.01 #	7.85	12	155.45%	
B6	車輛安全設施檢查	2.89	2.84	5	2.75	2.85	11	5.09%	
B7	低地板公車比例	1.38 #	2.34	11	1.44 #	2.29	10	-4.17%	
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.68	2.71	6	3.00	2.53	1	-10.67%	
C1	發車準點性	10.50	11.66	12	11.21	11.62	10	-6.33%	
C2	過站不停比率	7.68	7.23	7	6.20	6.74	6	23.87%	
C3	駕駛平穩性	4.45	4.45	7	4.47	4.45	2	-0.45%	
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.65	2.67	7	1.89%	
C5	駕駛員遵循路線	2.67	2.68	11	2.69	2.69	7	-0.74%	
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	1	1.70	1.75	10	5.88%	
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.05	9.21	12	9.02	9.19	12	0.33%	
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	0.75 #	0.98	12	33.33%	
D1	查核回覆	0.98	0.99	11	0.98	0.98	10	0.00%	
D2	重大違規	4.00	3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%	
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	10	0.00	0.00	11	-	
D4	行車安全業務檢查	2.44 #	3.42	11	3.24	3.83	10	-24.69%	
D5	自主創新與發展	1.17	1.37	11	1.14 #	1.47	12	2.63%	

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.4 「大南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.78	2.76	4	2.86	2.65	4	-2.80%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.55	2.56	7	2.46	2.57	9	3.66%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	1.93	1.94	9	3.63%
B1	車齡比率	0.83	0.84	8	0.79	0.81	9	5.06%
B2	舒適與噪音	2.88	2.92	11	2.87	2.90	11	0.35%
B3	公車資訊服務設施	5.86	5.81	5	5.86	5.80	4	0.00%
B4	車輛環保品質	1.66	1.60	4	1.53	1.48	5	8.50%
B5	行車肇事率	2.01 #	6.71	10	5.00 #	7.85	9	-59.80%
B6	車輛安全設施檢查	2.62	2.84	12	2.95	2.85	2	-11.19%
B7	低地板公車比例	1.83 #	2.34	10	1.83 #	2.29	9	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.42	2.71	8	0.58 #	2.53	12	317.24%
C1	發車準點性	11.94	11.66	4	11.90	11.62	5	0.34%
C2	過站不停比率	8.11	7.23	5	7.27	6.74	5	11.55%
C3	駕駛平穩性	4.41	4.45	12	4.41	4.45	11	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.65	2.67	7	1.89%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	3	2.69	2.69	6	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.78	8	1.80	1.75	6	-1.67%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.24	9.21	6	9.09	9.19	11	1.65%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	0.98	0.99	10	0.83	0.98	12	18.07%
D2	重大違規	3.00 #	3.75	10	4.00	3.92	1	-25.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	8	1.42	0.00	1	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	2.68 #	3.42	10	3.48	3.83	6	-22.99%
D5	自主創新與發展	1.33	1.37	7	1.57	1.47	3	-15.29%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.60	2.76	10	2.52	2.65	10	3.17%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.06	2.56	11	2.46	2.57	10	-16.26%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%
B1	車齡比率	0.85	0.84	7	0.85	0.81	7	0.00%
B2	舒適與噪音	2.97	2.92	1	2.92	2.90	3	1.71%
B3	公車資訊服務設施	5.76	5.81	9	5.77	5.80	8	-0.17%
B4	車輛環保品質	1.55	1.60	7	1.43	1.48	7	8.39%
B5	行車肇事率	8.90 *	6.71	5	9.01	7.85	5	-1.22%
B6	車輛安全設施檢查	2.87	2.84	6	2.86	2.85	6	0.35%
B7	低地板公車比例	2.88 *	2.34	6	2.88 *	2.29	6	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.78	2.71	5	2.57	2.53	7	8.17%
C1	發車準點性	11.81	11.66	7	11.03	11.62	12	7.07%
C2	過站不停比率	5.21 #	7.23	11	5.02 #	6.74	11	3.78%
C3	駕駛平穩性	4.48	4.45	2	4.47	4.45	4	0.22%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.65	2.67	7	1.89%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	4	2.69	2.69	1	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	11	1.70	1.75	1	5.88%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.27	9.21	4	9.30	9.19	3	-0.32%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	0.98	0.99	9	0.98	0.98	9	0.00%
D2	重大違規	4.00	3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	11	0.00	0.00	10	-
D4	行車安全業務檢查	3.36	3.42	6	3.44	3.83	8	-2.33%
D5	自主創新與發展	1.45	1.37	5	1.39	1.47	9	4.32%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.6 「臺北」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.96	2.76	1	2.92	2.65	3	1.37%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	3.00	2.56	1	3.00	2.57	1	0.00%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%
B1	車齡比率	0.93	0.84	4	0.93	0.81	3	0.00%
B2	舒適與噪音	2.87	2.92	12	2.87	2.90	10	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.93	5.81	2	5.94	5.80	1	-0.17%
B4	車輛環保品質	1.99 *	1.60	1	1.96 *	1.48	2	1.53%
B5	行車肇事率	9.87 *	6.71	2	10.00 *	7.85	1	-1.30%
B6	車輛安全設施檢查	2.96	2.84	1	2.93	2.85	5	1.02%
B7	低地板公車比例	3.00 *	2.34	1	3.00 *	2.29	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.40	2.71	10	3.00	2.53	1	-20.00%
C1	發車準點性	12.00	11.66	1	11.98	11.62	4	0.17%
C2	過站不停比率	7.81	7.23	6	8.63 *	6.74	2	-9.50%
C3	駕駛平穩性	4.42	4.45	10	4.46	4.45	6	-0.90%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.70	2.67	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.68	2.68	9	2.69	2.69	2	-0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.78	1	1.77	1.75	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.27	9.21	5	9.26	9.19	4	0.11%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.99	1	1.00	0.98	1	0.00%
D2	重大違規	3.00 #	3.75	10	4.00	3.92	1	-25.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.10	0.00	6	0.38	0.00	3	-73.68%
D4	行車安全業務檢查	4.44 *	3.42	2	4.68 *	3.83	3	-5.13%
D5	自主創新與發展	1.54	1.37	3	1.63	1.47	2	-5.52%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.7 「三重」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步		
		分數		平均	排序	分數	平均	排序	百分比	
A1	場站檢查	2.76		2.76	7	2.77	2.65	5	-0.36%	
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.02	#	2.56	12	2.61	2.57	7	-22.61%	
A3	站牌資訊正確性	2.00		1.99	1	1.83	1.94	11	9.29%	
B1	車齡比率	0.83		0.84	9	0.57	#	0.81	11	45.61%
B2	舒適與噪音	2.92		2.92	7	2.88	2.90	9	1.39%	
B3	公車資訊服務設施	5.86		5.81	5	5.78	5.80	7	1.38%	
B4	車輛環保品質	1.81	*	1.60	3	1.74	1.48	3	4.02%	
B5	行車肇事率	0.28	#	6.71	11	10.00	*	7.85	4	-97.20%
B6	車輛安全設施檢查	2.86		2.84	7	2.86	2.85	6	0.00%	
B7	低地板公車比例	1.95		2.34	9	1.44	#	2.29	10	35.42%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.52		2.71	7	2.45	2.53	8	2.86%	
C1	發車準點性	11.76		11.66	8	11.99	11.62	3	-1.92%	
C2	過站不停比率	6.15		7.23	9	5.92	6.74	7	3.89%	
C3	駕駛平穩性	4.42		4.45	9	4.40	4.45	12	0.45%	
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70		2.69	1	2.65	2.67	7	1.89%	
C5	駕駛員遵循路線	2.68		2.68	8	2.68	2.69	11	0.00%	
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.73		1.78	8	1.80	1.75	1	-3.89%	
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.11		9.21	10	9.11	9.19	10	0.00%	
C8	駕駛員健康管理	1.00		1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%	
D1	查核回覆	1.00		0.99	1	0.99	0.98	6	1.01%	
D2	重大違規	4.00		3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%	
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.02		0.00	7	0.00	0.00	7	∞	
D4	行車安全業務檢查	3.08		3.42	9	3.84	3.83	5	-19.79%	
D5	自主創新與發展	1.31		1.37	9	1.51	1.47	5	-13.25%	

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.8 「首都」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.93	2.76	3	2.93	2.65	2	0.00%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.99	2.56	2	2.91	2.57	3	2.75%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%
B1	車齡比率	0.79	0.84	10	0.74	0.81	10	6.76%
B2	舒適與噪音	2.95	2.92	3	2.96	2.90	1	-0.34%
B3	公車資訊服務設施	5.94	5.81	1	5.92	5.80	2	0.34%
B4	車輛環保品質	1.97 *	1.60	2	1.98 *	1.48	1	-0.51%
B5	行車肇事率	6.87	6.71	7	10.00 *	7.85	3	-31.30%
B6	車輛安全設施檢查	2.93	2.84	2	2.94	2.85	3	-0.34%
B7	低地板公車比例	2.91 *	2.34	5	2.91 *	2.29	5	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.88	2.71	4	3.00	2.53	1	-4.00%
C1	發車準點性	12.00	11.66	1	11.99	11.62	1	0.08%
C2	過站不停比率	9.22 *	7.23	1	9.60 *	6.74	1	-3.96%
C3	駕駛平穩性	4.48	4.45	1	4.46	4.45	8	0.45%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.69	1	2.70	2.67	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	1	2.69	2.69	3	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	1	1.80	1.75	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.19	9.21	7	9.17	9.19	6	0.22%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.99	1	1.00	0.98	1	0.00%
D2	重大違規	4.00	3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例 案件指標	1.07 *	0.00	3	1.20	0.00	2	-10.83%
D4	行車安全業務檢查	4.80 *	3.42	1	5.00 *	3.83	1	-4.00%
D5	自主創新與發展	1.56	1.37	1	1.71	1.47	1	-8.77%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.56	2.76	11	2.59	2.65	9	-1.16%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.80	2.56	5	2.71	2.57	6	3.32%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%
B1	車齡比率	0.87	0.84	6	0.87	0.81	6	0.00%
B2	舒適與噪音	2.88	2.92	10	2.90	2.90	7	-0.69%
B3	公車資訊服務設施	5.80	5.81	7	5.82	5.80	6	-0.34%
B4	車輛環保品質	1.55	1.60	7	1.23	1.48	9	26.02%
B5	行車肇事率	10.00 *	6.71	1	6.40	7.85	8	56.25%
B6	車輛安全設施檢查	2.79	2.84	9	2.84	2.85	8	-1.76%
B7	低地板公車比例	2.94 *	2.34	4	2.94 *	2.29	4	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.12 #	2.71	11	1.93 #	2.53	10	9.84%
C1	發車準點性	11.86	11.66	6	11.69	11.62	6	1.45%
C2	過站不停比率	7.24	7.23	8	5.64	6.74	8	28.37%
C3	駕駛平穩性	4.42	4.45	11	4.44	4.45	10	-0.45%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.69	10	2.65	2.67	7	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.68	2.68	6	2.68	2.69	10	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.78	1	1.80	1.75	6	-1.67%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.27	9.21	3	9.13	9.19	9	1.53%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.99	7	0.99	0.98	7	1.01%
D2	重大違規	4.00	3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.14 *	0.00	2	0.00	0.00	9	∞
D4	行車安全業務檢查	3.44	3.42	5	3.04 #	3.83	12	13.16%
D5	自主創新與發展	1.26	1.37	10	1.44	1.47	7	-12.50%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.10 「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	2.71	2.76	9	2.64	2.65	7	2.65%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.30	2.56	9	2.77	2.57	5	-16.97%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	1.60	1.94	12	25.00%
B1	車齡比率	0.93	0.84	3	0.92	0.81	4	1.09%
B2	舒適與噪音	2.94	2.92	5	2.92	2.90	4	0.68%
B3	公車資訊服務設施	5.88	5.81	4	5.86	5.80	4	0.34%
B4	車輛環保品質	1.64	1.60	5	1.51	1.48	6	8.61%
B5	行車肇事率	8.94 *	6.71	4	10.00 *	7.85	2	-10.60%
B6	車輛安全設施檢查	2.78	2.84	10	2.82	2.85	9	-1.42%
B7	低地板公車比例	3.00 *	2.34	1	3.00 *	2.29	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	1.99 #	2.71	12	2.44	2.53	9	-18.44%
C1	發車準點性	11.18	11.66	11	11.59	11.62	8	-3.54%
C2	過站不停比率	6.11	7.23	10	4.65 #	6.74	12	31.40%
C3	駕駛平穩性	4.47	4.45	3	4.47	4.45	3	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.69	10	2.70	2.67	1	-1.85%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	5	2.69	2.69	4	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.78	12	1.80	1.75	12	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.30	9.21	2	9.37	9.19	1	-0.75%
C8	駕駛員健康管理	1.00	1.00	1	1.00	0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.99	1	1.00	0.98	5	0.00%
D2	重大違規	4.00	3.75	1	4.00	3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.19	0.00	5	0.00	0.00	8	∞
D4	行車安全業務檢查	3.16	3.42	8	3.48	3.83	7	-9.20%
D5	自主創新與發展	1.45	1.37	5	1.39	1.47	9	4.32%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.11 「新店」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步		
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比		
A1	場站檢查	2.77	2.76	5	2.45	2.65	11	13.06%		
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.79	2.56	6	2.56	2.57	8	8.98%		
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.99	1	2.00	1.94	1	0.00%		
B1	車齡比率	0.69	0.84	11	0.79	0.81	8	-12.66%		
B2	舒適與噪音	2.95	2.92	4	2.90	2.90	6	1.72%		
B3	公車資訊服務設施	5.69	5.81	11	5.67	5.80	11	0.35%		
B4	車輛環保品質	1.36	1.60	11	1.11	#	1.48	12	22.52%	
B5	行車肇事率	2.64	#	6.71	8	3.57	#	7.85	10	-26.05%
B6	車輛安全設施檢查	2.83		2.84	8	2.79		2.85	10	1.43%
B7	低地板公車比例	0.27	#	2.34	12	0.27	#	2.29	12	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00		2.71	1	3.00		2.53	1	0.00%
C1	發車準點性	11.73		11.66	9	11.16		11.62	11	5.11%
C2	過站不停比率	8.22		7.23	4	5.63		6.74	9	46.00%
C3	駕駛平穩性	4.43		4.45	8	4.46		4.45	7	-0.67%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70		2.69	1	2.70		2.67	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.68		2.68	7	2.69		2.69	5	-0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80		1.78	1	1.77		1.75	6	1.69%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.16		9.21	9	9.14		9.19	7	0.22%
C8	駕駛員健康管理	1.00		1.00	1	1.00		0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00		0.99	1	0.99		0.98	8	1.01%
D2	重大違規	4.00		3.75	1	4.00		3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.43	*	0.00	1	0.00		0.00	4	∞
D4	行車安全業務檢查	3.36		3.42	6	3.20		3.83	11	5.00%
D5	自主創新與發展	1.03	#	1.37	12	1.36		1.47	11	-24.26%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2.D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.12 「東南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步		
		分數		平均	排序	分數		平均	排序	百分比
A1	場站檢查	2.56		2.76	12	1.79	#	2.65	12	43.02%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.22		2.56	10	2.20		2.57	11	0.91%
A3	站牌資訊正確性	1.93		1.99	12	2.00		1.94	1	-3.50%
B1	車齡比率	0.95		0.84	2	1.00	*	0.81	1	-5.00%
B2	舒適與噪音	2.94		2.92	6	2.92		2.90	5	0.68%
B3	公車資訊服務設施	5.53		5.81	12	5.67		5.80	11	-2.47%
B4	車輛環保品質	1.15	#	1.60	12	1.12	#	1.48	11	2.68%
B5	行車肇事率	0.00	#	6.71	12	8.36		7.85	6	-100.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.74		2.84	11	2.51		2.85	12	9.16%
B7	低地板公車比例	3.00	*	2.34	1	3.00	*	2.29	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.42		2.71	8	1.28	#	2.53	11	89.06%
C1	發車準點性	11.24		11.66	10	11.23		11.62	9	0.09%
C2	過站不停比率	4.01	#	7.23	12	5.61		6.74	10	-28.52%
C3	駕駛平穩性	4.46		4.45	5	4.47		4.45	5	-0.22%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70		2.69	1	2.70		2.67	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.68		2.68	10	2.67		2.69	12	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.70		1.78	12	1.57		1.75	12	8.28%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.08		9.21	11	9.13		9.19	8	-0.55%
C8	駕駛員健康管理	1.00		1.00	1	1.00		0.98	1	0.00%
D1	查核回覆	0.94		0.99	12	0.92		0.98	11	2.17%
D2	重大違規	4.00		3.75	1	4.00		3.92	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00		0.00	12	0.00		0.00	12	-
D4	行車安全業務檢查	1.76	#	3.42	12	3.24		3.83	9	-45.68%
D5	自主創新與發展	1.32		1.37	8	1.44		1.47	7	-8.33%

註：1.「*」表示該項成績高於當期平均分數20%，「#」表示該項成績低於當期平均分數20%。

2..D5指標得分由評鑑會議複核。

表5.2.13 各公車公司前後期表現優劣之指標統計表

公 司	分數比前期進步30%以上之項目	分數比前期進步30%以上，但仍比各公司之平均值差之項目	分數比前期退步30%以上之項目	分數比前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值高之項目
大都會	重大違規(D2)	--	-	--
欣欣	行車肇事率(B5)	-	-	--
大有	駕駛員健康管理	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)	-	--
大南	-	裝置監視錄影器妥善率(B8)	行車肇事率(B5)、違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	-
光華	-	-	-	--
臺北	-	--	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	-
三重	-	車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)	行車肇事率(B5)	--
首都	-	--	--	行車肇事率(B5)
指南	行車肇事率(B5)	-	-	--
中興	--	過站不停比率(C2)	-	--
新店	過站不停比率(C2)	-	-	--
東南	-	場站檢查(A1)、裝置監視錄影器妥善率(B8)	行車肇事率(B5)、行車安全業務檢查(D4)	--

表5.2.14 近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表

前期 當期	103年度第一期 103年度第二期	103年度第二期 104年度第一期	104年度第一期 104年度第二期	104年度第二期 105年度第一期	105年度第一期 105年度第二期	105年度第二期 106年度第一期
大都會	--	--	--	--	車輛環保品質 (B4)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)	-
欣欣	重大違規(D2)	行車肇事率 (B5)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)	--	--	行車肇事率 (B5)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)	-
大有	--	行車肇事率 (B5)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)、 聯營公車超速抽 查(D4)	行車前確實開啟 公車動態車機設 備及設定正確路 線(A2)、過站不 停比率(C2)	行車前確實開啟 公車動態車機設 備及設定正確路 線(A2)、行車肇事 率(B5)	行車肇事率 (B5)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)	-
大南	--	違反道路交通管 理處罰條例案件 指標(D3)	--	行車肇事率 (B5)、裝置監視錄 影器妥善率(B8)	違反道路交通管 理處罰條例案件 指標(D3)	行車肇事率 (B5)、違反道路 交通管理處罰 條例案件指標 (D3)
光華	--	違反道路交通管 理處罰條例案件 指標(D3)	行車前確實開啟 公車動態車機設 備及設定正確路 線(A2)、過站不 停比率(C2)	--	- 過站不停比率 (C2)、違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)	-
臺北	--	違反道路交通管 理處罰條例案件 指標(D3)	--	--	違反道路交通管 理處罰條例案件 指標(D3)	違反道路交 通管理處罰條例 案件指標(D3)

表5.2.14(續) 近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表

前期 當期	103年度第一期 103年度第二期	103年度第二期 104年度第一期	104年度第一期 104年度第二期	104年度第二期 105年度第一期	105年度第一期 105年度第二期	105年度第二期 106年度第一期
三 重	--	違反道路交通 管理處罰條例 案件指標(D3)	過站不停比率 --	--	違反道路交 通管理處罰 條例案件指 標(D3)	行車肇事率 (B5)
首 都	--	違反道路交 通管理處罰 條例案件指 標(D3)	--	--	違反道路交 通管理處罰 條例案件指 標(D3)	行車肇事率 (B5)
指 南	重大違規(D2)、違 反道路交 通管理處 罰條例案 件(D3)	發 車 準 點 性 (C1)、違 反道路交 通管理處 罰條例案 件指 標(D3)	--	--	置 監 視 錄 影 器 妥 善 率 (B8)、違 反道路交 通管理處 罰條例案 件指 標(D3)	--
中 興	行 車 肇 事 率 (B5)、違 反道路交 通管理處 罰條例案 件(D3)	重大違規(D2)	--	--	違 反 道 路 交 通管理處 罰條例案 件指 標(D3)	-
新 店	行 車 肇 事 率 (B5)	過 站 不 停 比 率 (C2)、 違 反 道 路 交 通管理處 罰條例案 件指 標(D3)	--	行 車 肇 事 率 (B5)	違 反 道 路 交 通管理處 罰條例案 件指 標(D3)	-
東 南	行 車 肇 事 率 (B5)、過 站不 停比 率 (C2)、 違 反 道 路交 通管理 處罰 條例案 件 (D3)	車前確實開啟 公車動態車 機設備及設 定正確路線 (A2)、發 車準 點性(C1)	--	違 反 道 路 交 通管理處 罰條例案 件 (D3)	--	行 車 肇 事 率 (B5) 行 車 安 全 業 務 檢 查 (D4)

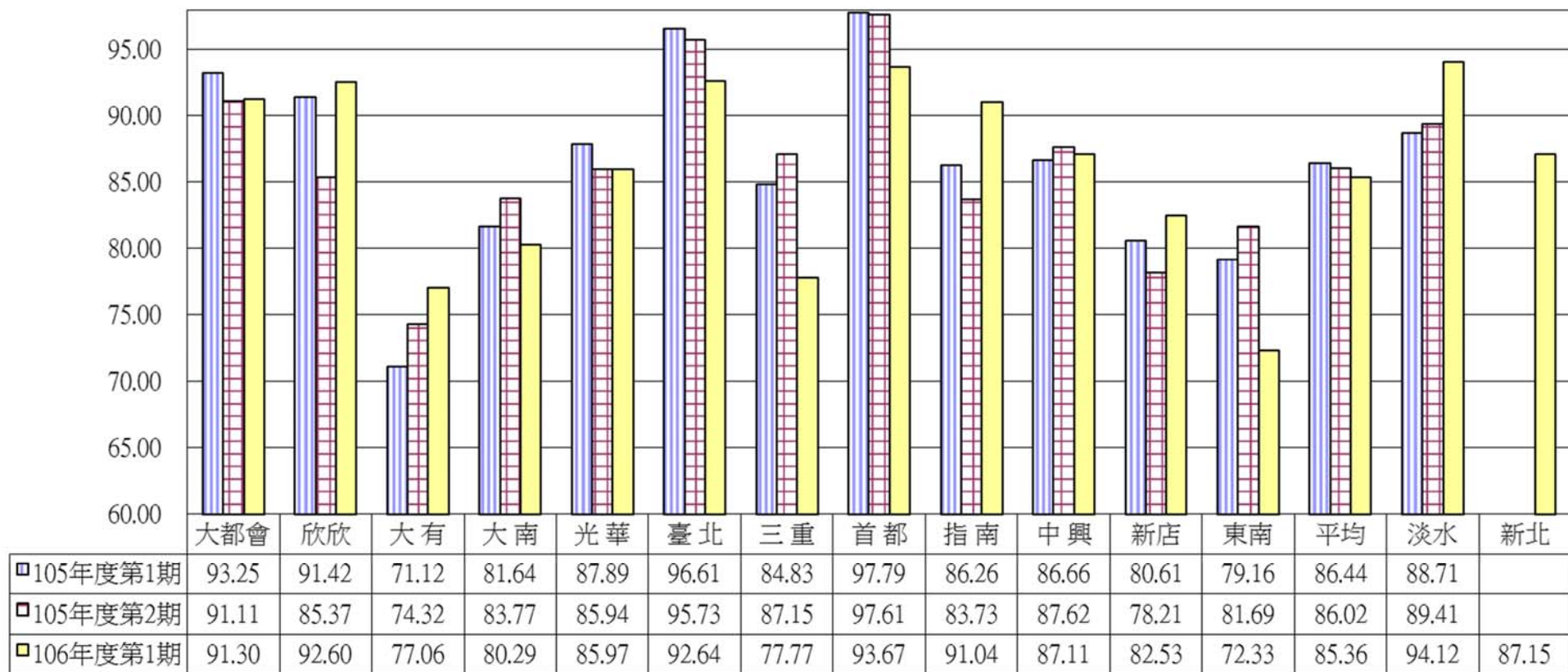


圖5.2.1 各公司106年第1期、105年第2期與105年第1期成績比較圖

註：新北客運 106 年第 1 期加入臺北市公車聯營公車評鑑

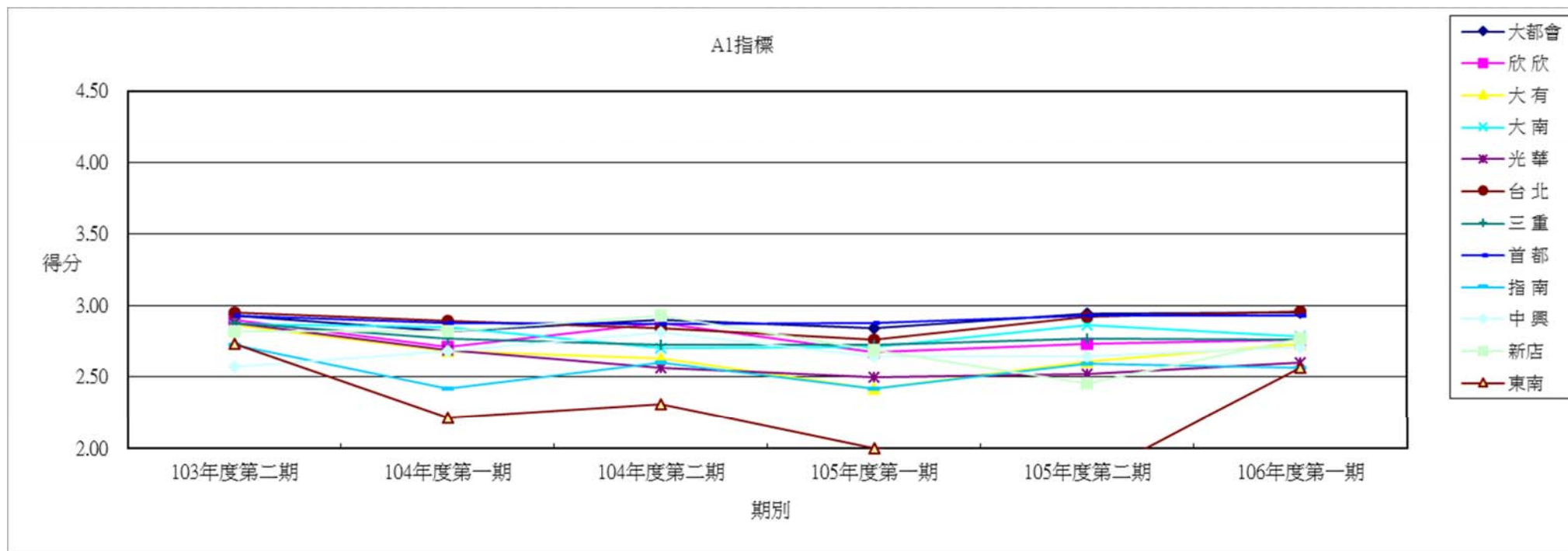


圖5.2.2 近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖

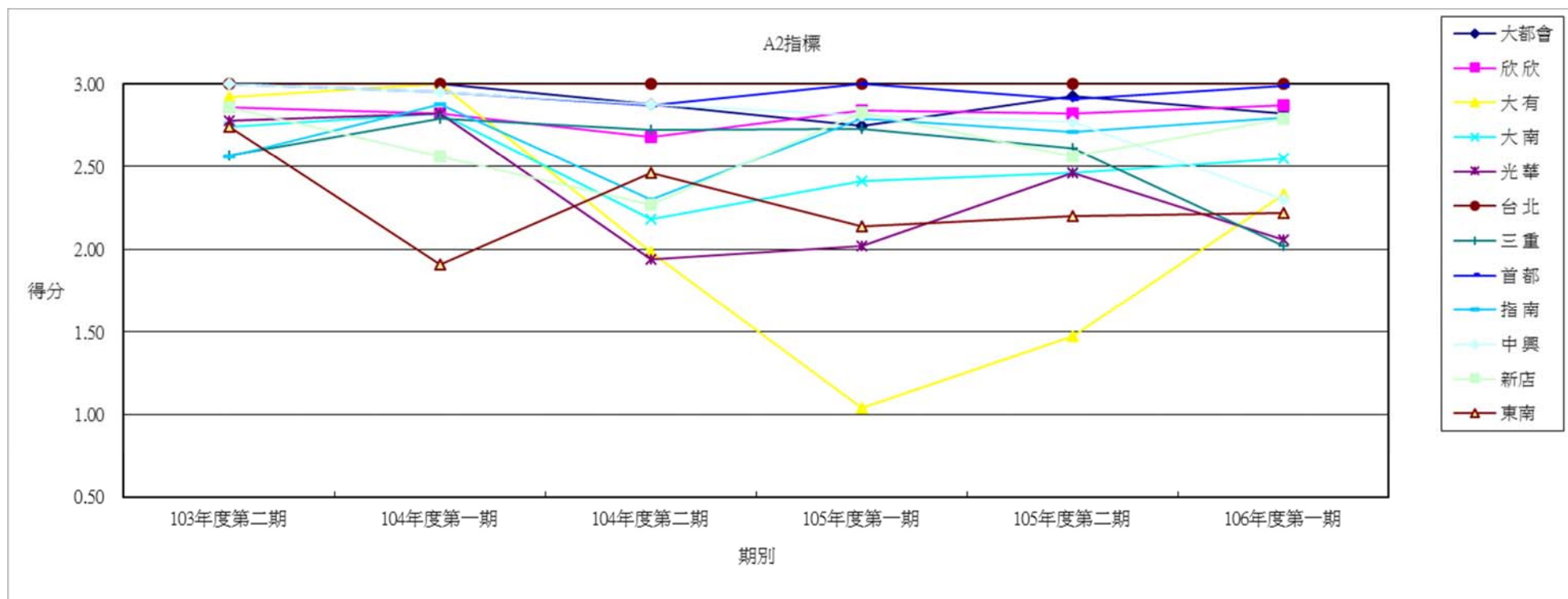


圖5.2.3近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)成績比較圖

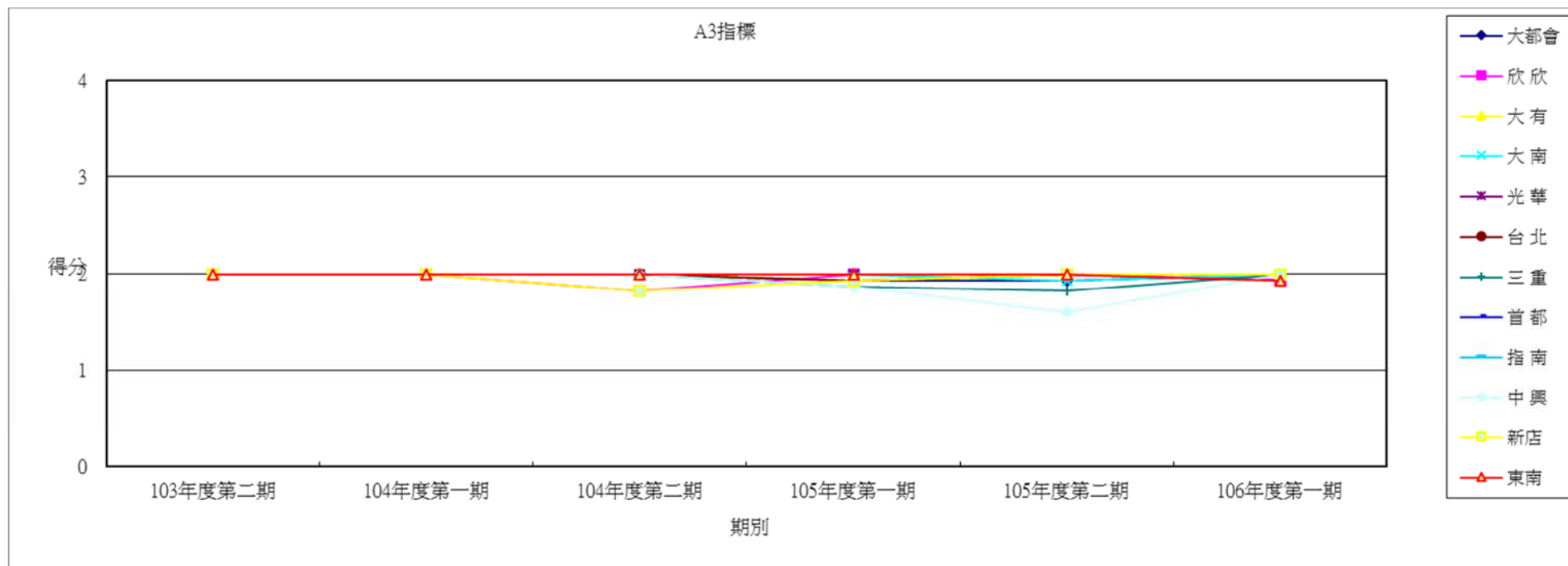


圖5.2.4近三年各公車公司站牌資訊正確性(A3)成績比較圖

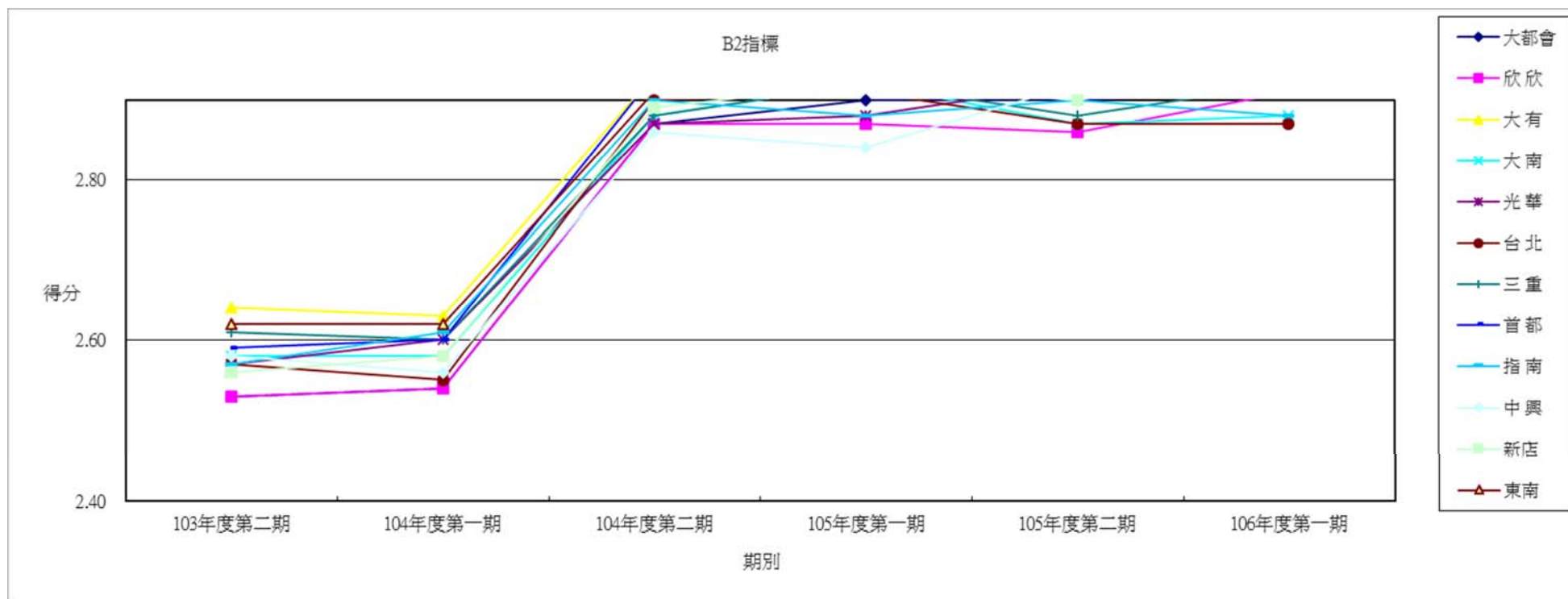


圖5.2.5 近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖

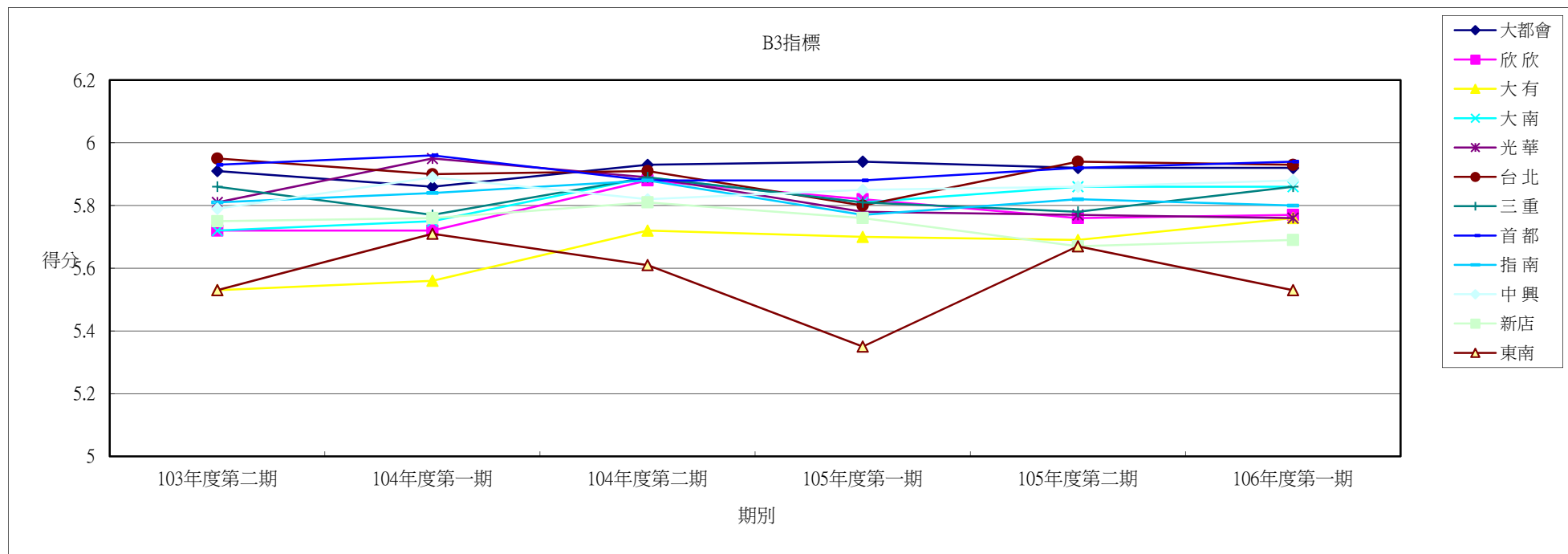


圖5.2.6 近三年各公車公司公車資訊服務設施指標(B3)成績比較圖

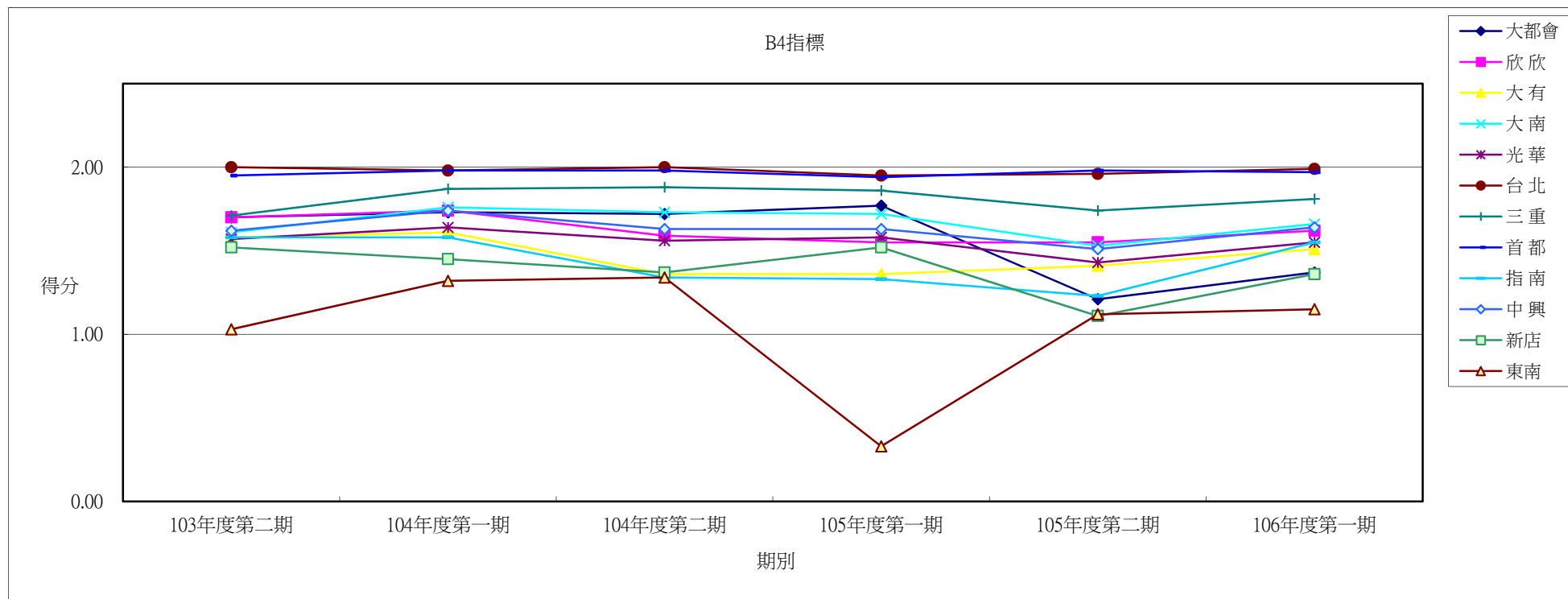


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛環保品質指標(B4)成績比較圖

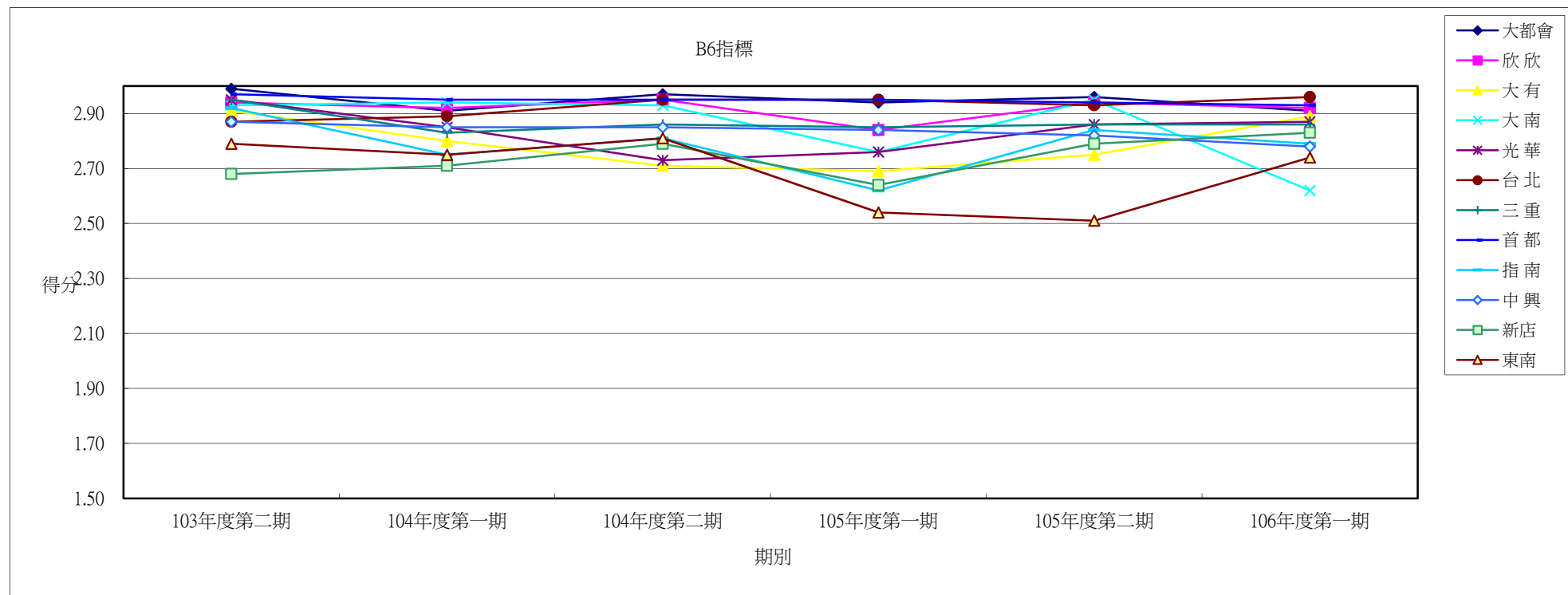


圖5.2.8 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖

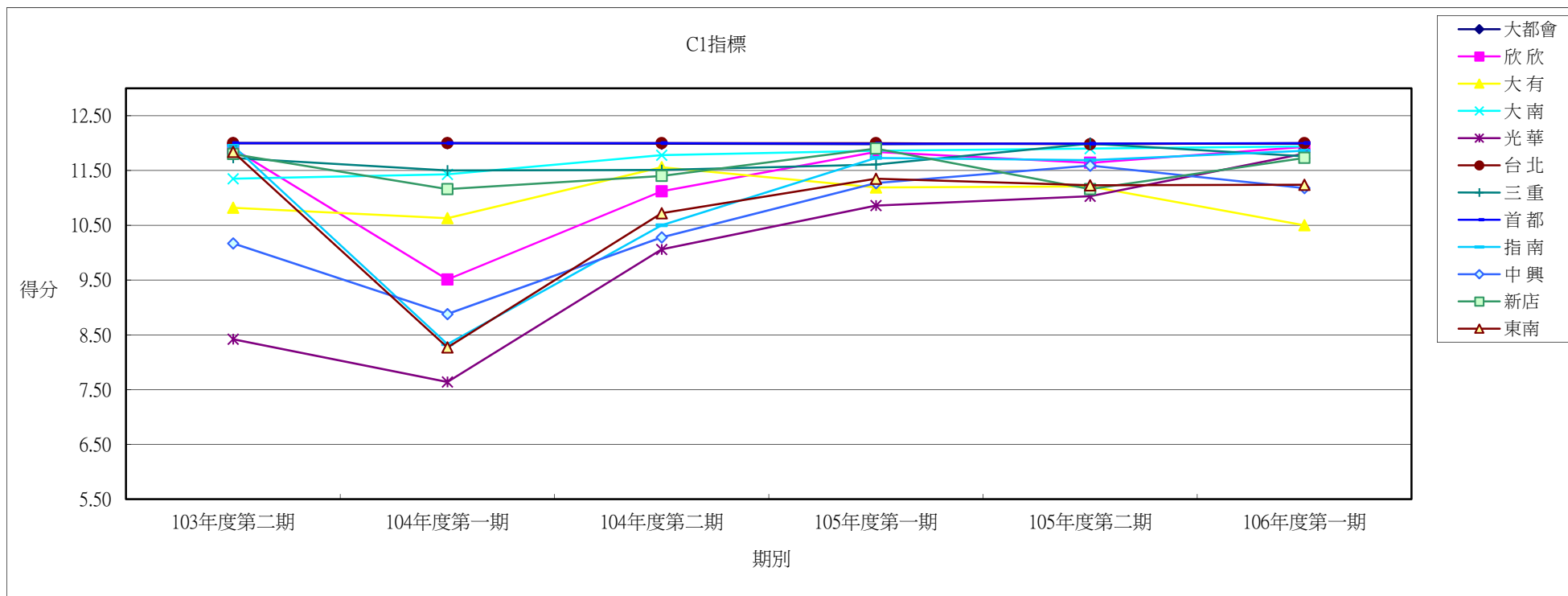


圖5.2.9 近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖

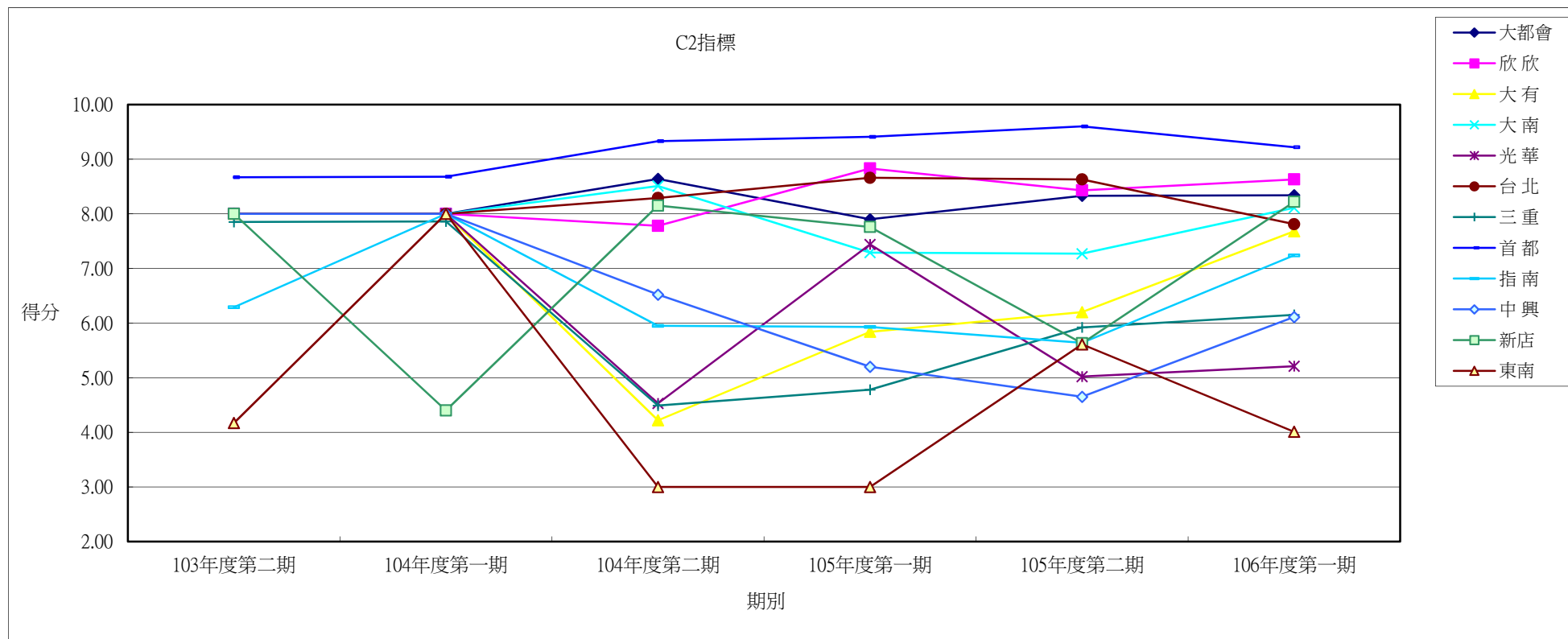


圖5.2.10 近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖

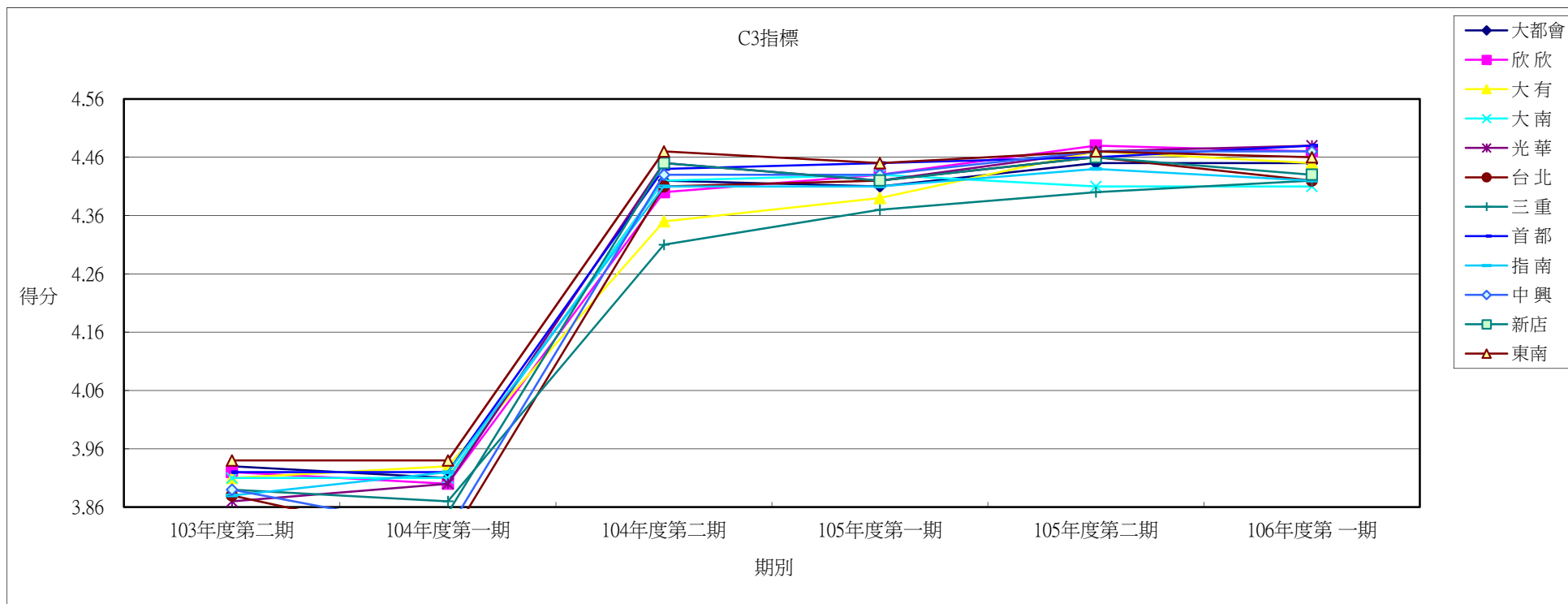
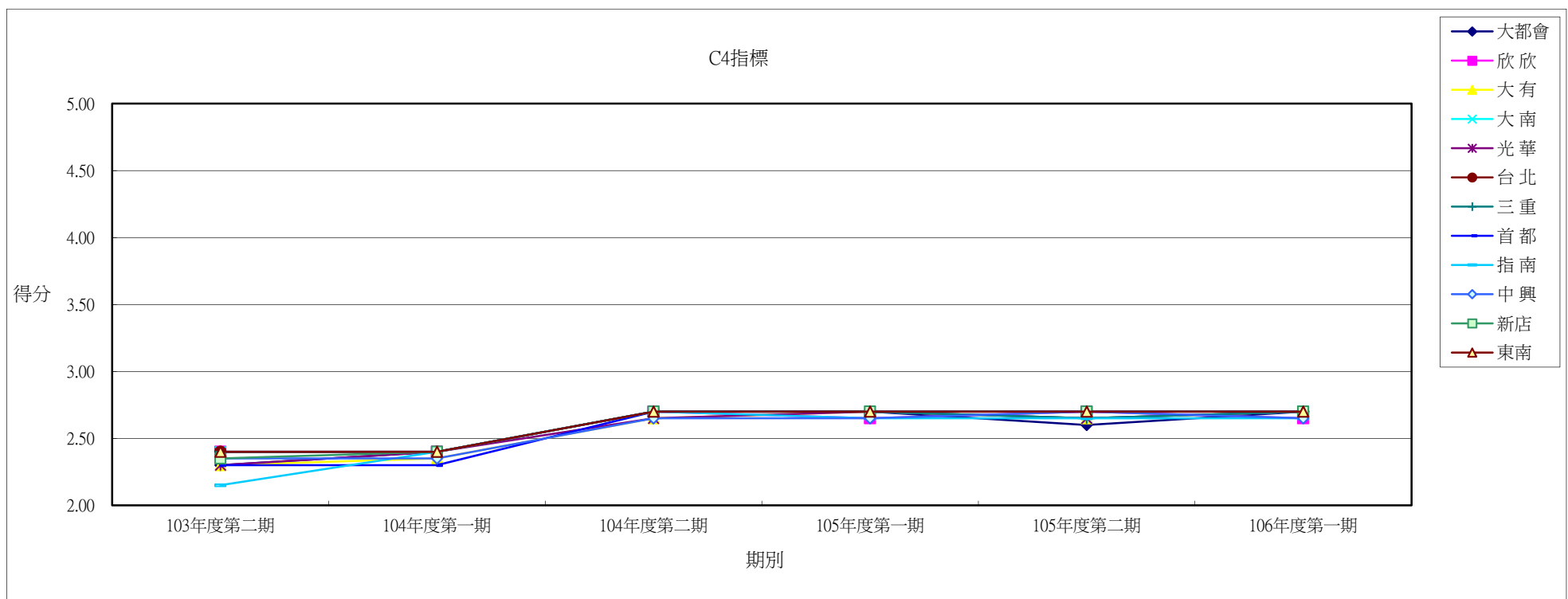


圖 5.2.11 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖



5.2.12 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C4)成績比較圖

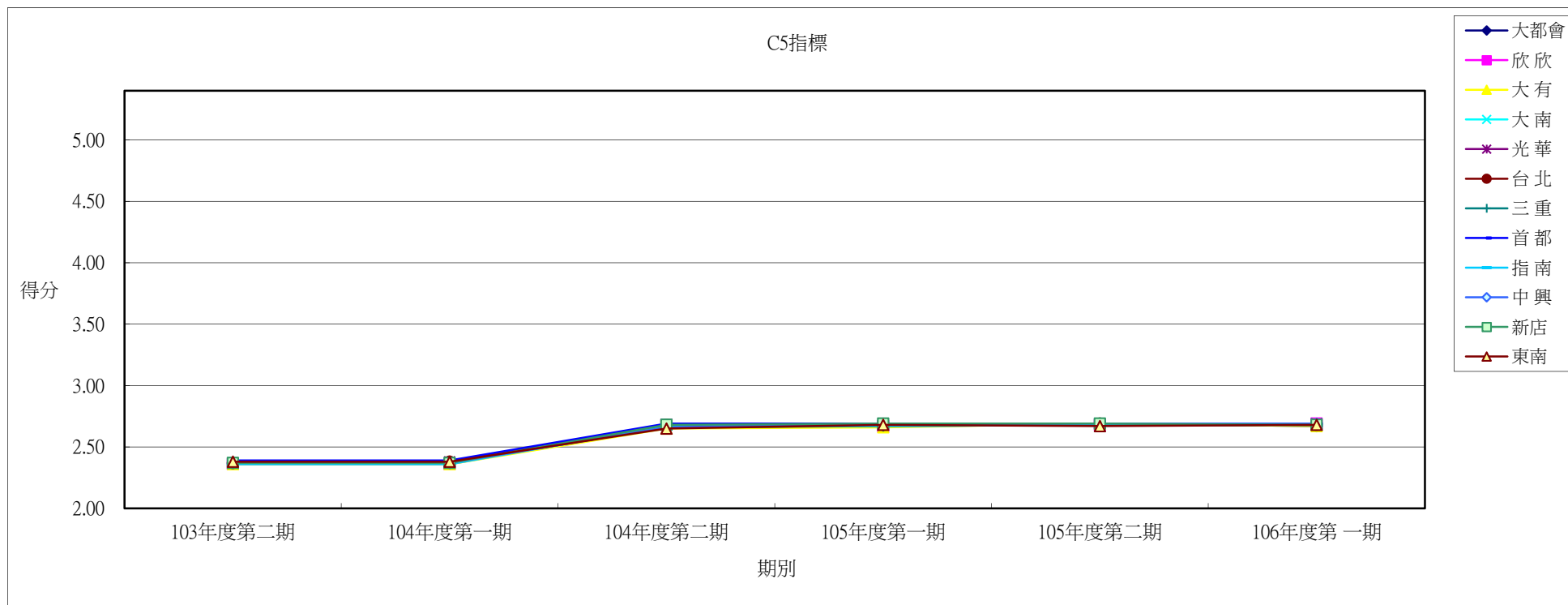


圖 5.2.13 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C5)成績比較圖

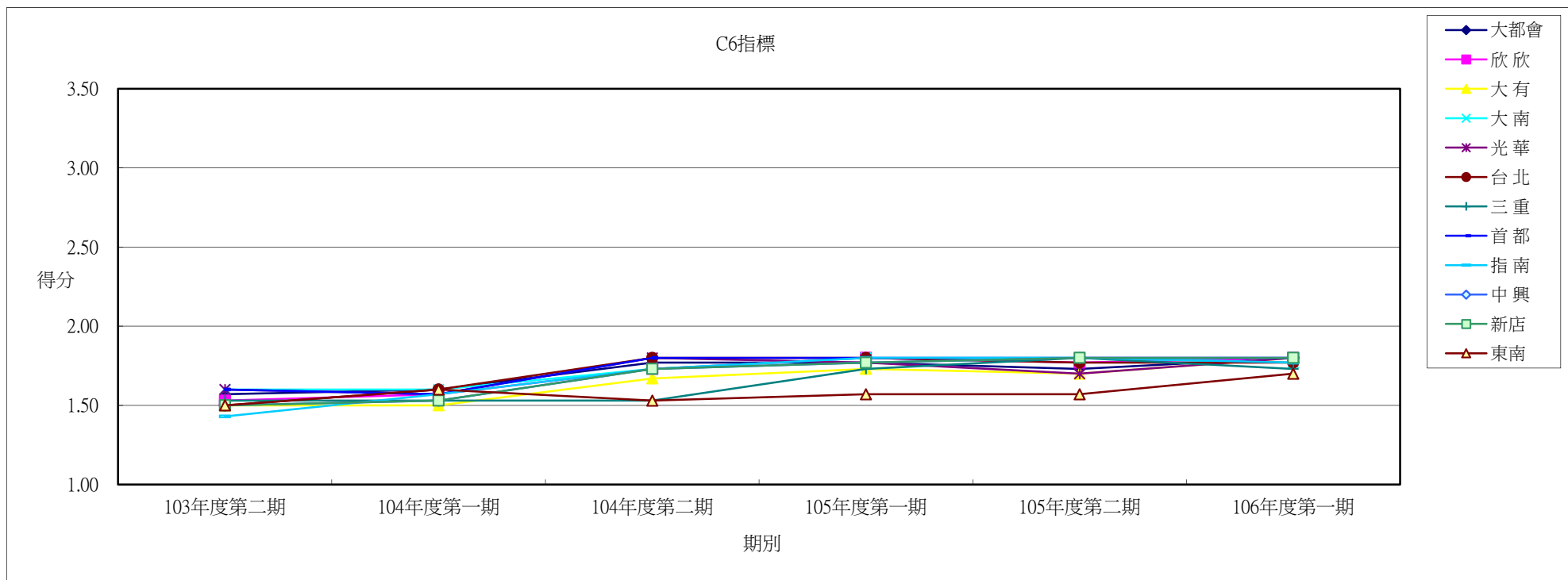


圖 5.2.14 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)成績比較圖

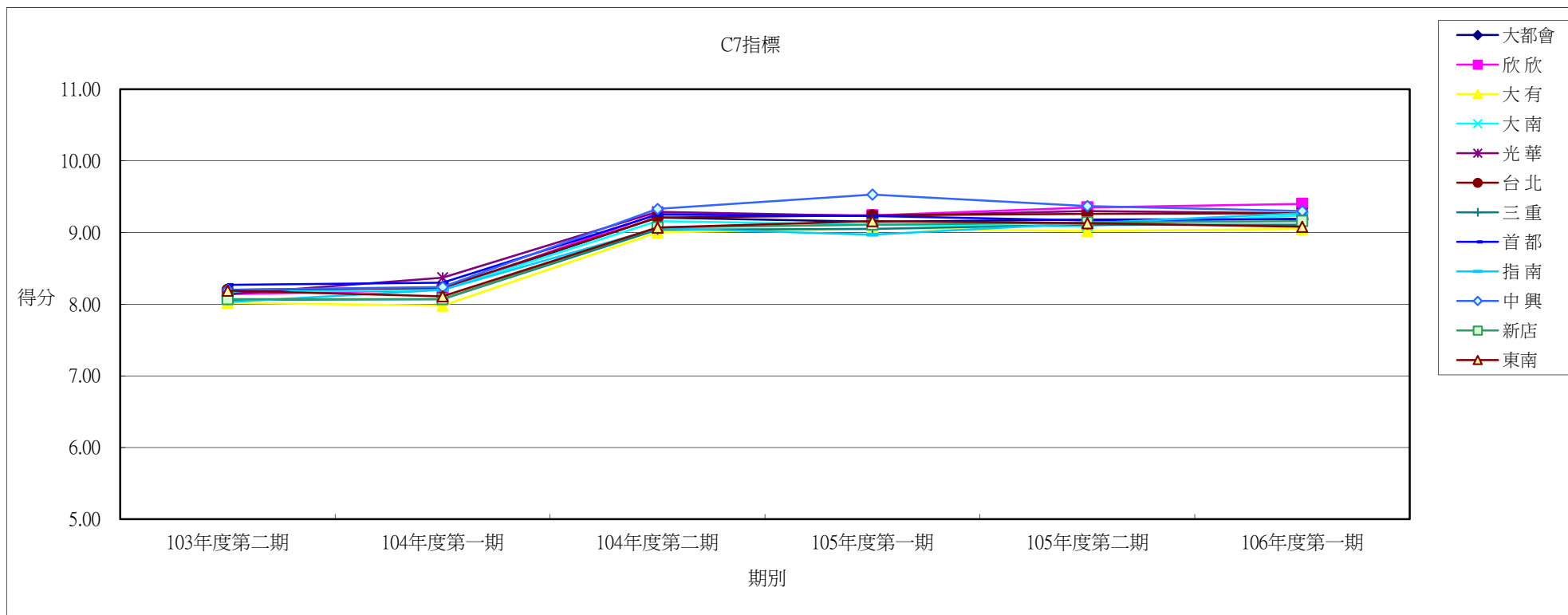


圖 5.2.15 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(C7)成績比較圖

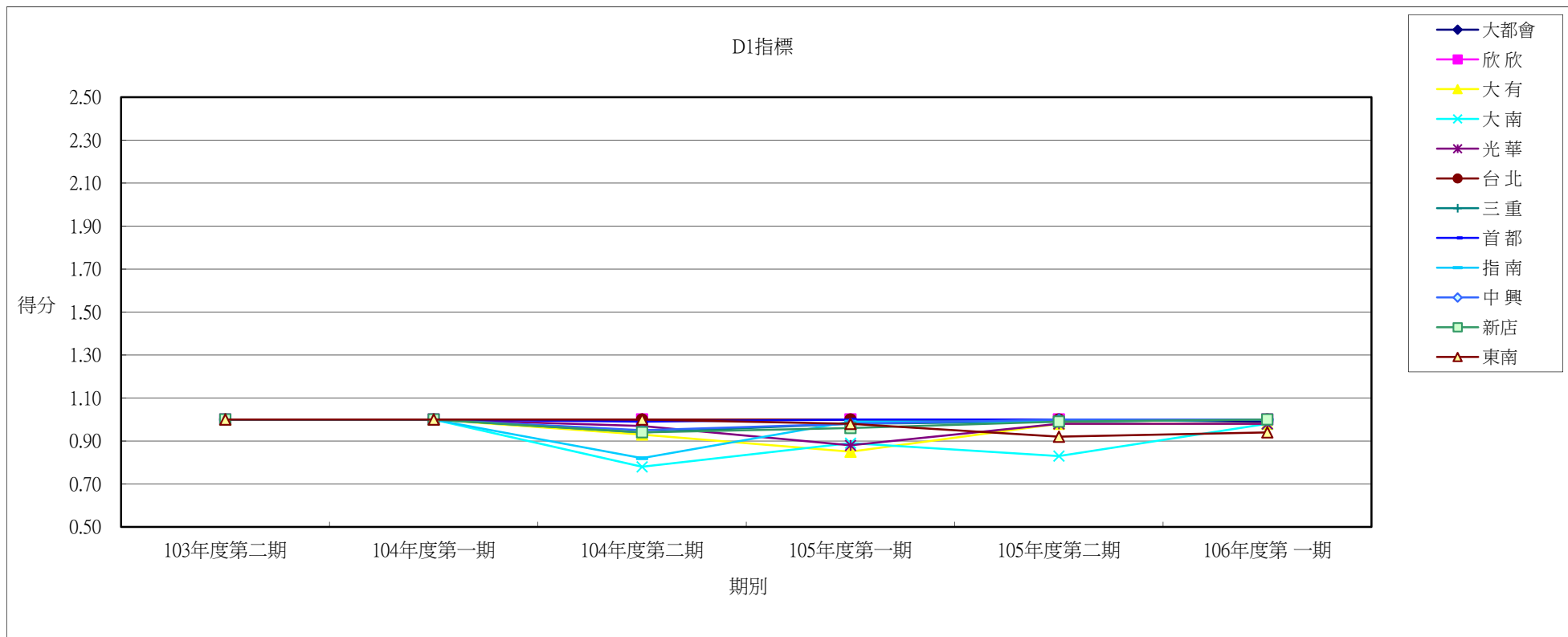


圖 5.2.16 近三年各公車公司查核回覆指標(D1)成績比較圖

第六章 結論與建議

6.1 結論

本次公車營運與服務指標評鑑的範圍包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、指南、首都、中興、新店、東南、淡水和新北等14家公車公司，在臺北都會區聯營之路線與站位的服務品質進行評估，但淡水和新北公車公司由於車輛數較少，調查樣本也較少，故不進行統計分析。本次評鑑依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之定義，評鑑指標共分成四大類二十六項指標：1.「場站設施與服務指標」(包括A1場站檢查指標、A2行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標、A3站牌資訊正確性)，2.「運輸工具設備與安全指標」(包括B1車齡比率指標、B2舒適與噪音指標、B3公車資訊服務設施指標、B4車輛環保品質指標、B5行車肇事率指標、B6車輛安全設施檢查指標、B7低地板公車比例、B8裝置監視錄影器妥善率)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1發車準點性指標、C2過站不停比率指標、C3駕駛平穩性指標、C4拒載老人及身心障礙者指標、C5駕駛員遵循路線指標、C6駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標、C7 駕駛員服務態度與儀容指標、C8駕駛員健康管理指標)，4.「公司經營與管理指標」(包括D1查核回覆指標、D2重大違規指標、D3違反道路交通管理處罰條例指標、D4行車安全業務檢查指標、D5自主創新與發展指標、D6配合政府政策指標、D7改善行動指標)。

評鑑所需之資料來源包括：(一)書面資料：由臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表，營運車輛數，停車場站面積及配車數資料；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集105年09月至106年05月間之資料，包括：包括：場站檢查指標引用106年05月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用105年10月至106年03月，站牌資訊正確指標引用105年10月至106年03月，車齡比率指標引用至106年03月，車輛環保品質指標引用105年10月至106年03月，行車肇事率指標引用105年09月至106年02月，車輛安全設施檢查指標引用106年05月，低地板公車比例指標引用到106年04月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至106年05月，駕駛員健康管理指標引用至106年05月，查核回覆指標引用106年05月，重大違規指標分兩部份「1.違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第77條事件統一處理及裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000以上」計算時間以105年11月至106年04月為準，「2.該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例，並造成人員傷(亡)，且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。」計算時間以105年09月106年02月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至106年02月，行車安全業務檢查指標引用至106年05月，以作為部分A類(A1~A3)、部份B類(B1、B4~B8)、部分D類(D1~D4)指標計算之依據。(二)第一手的調查資料：1.由研究單位交通大學調查人員直接調查的資料：在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為B3、C1及C2指標計算之依據，本期之調查期間為106年02月至106年05月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申

訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。以下分別就總體與個別公司評鑑結果作一總述。

一、總體結果

個別公司所有指標的分數分別乘以其權重，再加總，以計算出各公車公司的總成績，並以等第方式表達各公司成績之優劣。各公司各項指標之得分詳表 5.1.1。從平均數與標準差這兩個統計數字可看出特別需要注意的地方，已用黑粗體字標出有行車肇事率(B5)及過站不停比率(C2)，公車業者間之標準差都大於1，表示彼此之間的差異很大。別人能，為什麼我們不能？值得分數落後的業者找分數領先的業者當標竿來學習。行車肇事率(B5)有1家業者得分0分，違反道路交通管理處罰條例(D3)有7家業者得分0分，且平均數小於權重之70%，這些業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有5家優等，分別為首都、臺北、欣欣、大都會和指南客運；有4家為甲等，分別為中興、光華、新店和大南客運；乙等有3家分別為大有、三重和東南客運。

以12家公司評鑑結果的平均分數進行前後期比較，本期較前期進步之指標共有15項，包括場站檢查(A1)、站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)和查核回覆(D1)指標，但只有B2和B4指標在統計學上有顯著進步意義。

另一方面，較前期退步之指標共有7項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車輛安全設施檢查(B6)、駕駛員遵循路線(C5)、重大違規(D2)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展(D5)，但只有D4和D5指標在統計學上有顯著退步意義。

較前期之指標相同的有駕駛平穩性(C3)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標2項。本期配合政府政策(D6)為加分指標，改善行動(D7)為扣分指標，故不作比較。

此外，自從增加了自主創新指標後，各公車公司發揮創意，無論對行安或是服務，都有不少新作為，包括增加駕駛急救訓練，應用遠端醫療系統管理駕駛健康，應用ERP軟體管理場站，雇用弱勢團體洗車等，讓台北市的公車服務持續展現活力。

二、個別公司結果

「大都會客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期重大違規(D2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的

變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

「欣欣客運」在分數方面，本期重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期行車肇事率(B5)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

「大有巴士」在分數方面，本期行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

「大南客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)、重大違規(D2)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、重大違規(D2)、行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

「光華巴士」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率(C2)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

「臺北客運」在分數方面，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

「三重客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)和行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)和低地板公車比例(B7)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)和行車肇事率(B5)指標比平均落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)指標比平均優20%以上。

「首都客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；本期車輛環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均優20%以上。

「指南客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均優20%以上。

「中興巴士」在分數上面，本期無指標比前期退步20%以上；本期站牌資訊正確性(A3)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)和低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

「新店客運」在分數上面，本期本期行車肇事率(B5)和自主創新與發展(D5)指標比前期退步20%以上；本期車輛環保品質(B4)和過站不停比率(C2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和自主創新與發展(D5)指標比平均落後20%以上；本期違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均優20%以上。

「東南客運」在分數上面，本期行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和行車安全業務檢查(D4)指標比前期退步20%以上；本期場站檢查(A1)和裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和行車安全業務檢查(D4)指標比平均落後20%以上；本期低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

本期評鑑也持續調查淡水和新北客運公司的資料，但由於淡水和新北客運之聯營公車車輛數較少，調查樣本也較少，故不納入整體統計分析。

評鑑結果顯示「淡水客運」本期場站檢查(A1)、車輛安全設施檢查(B6)、行車安全業務檢查(D4)、自主創新與發展(D5)共4項指標比12家公車公司之平均數差；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、

車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、駕駛平穩性(C3)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、查核回覆(D1)和重大違規(D2)指標共18項指標比12家公車公司的平均數高；本期駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標與12家公車公司之平均數相同。

評鑑結果顯示「新北客運」本期場站檢查(A1)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、舒適與噪音(B2)、過站不停比率(C2)和行車安全業務檢查(D4)共5項指標比12家公車公司之平均差；站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、公車資訊服務設施(B3)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)、發車準點性(C1)、駕駛平穩性(C3)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、查核回覆(D1)和重大違規(D2)和自主創新與發展(D5)共17項指標比12家公車公司的平均數高；本期駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標與12家公車公司之平均數相同。

希冀業者能從本評鑑結果了解表現不理想的指標何在，檢討其原因並謀求改進之道。

6.2建議

本研究針對 26 項指標進行評鑑工作，在資料收集及調查過程中不斷研究改進，本研究謹提供以下幾點建議做為下期評鑑工作之參考。

一、立即可行之建議

(一)對各公司改善之建議

1. 根據本期評鑑結果分數比前期退步 30% 以上且低於各公司平均之指標，或本期得分為零分之指標，詳見表6.2.1。

表6.2.1 建議各公車公司改善之服務指標一覽表

公 司	本期分數比前期退步30% 以上且低於各公司平均之 指標	本期得分為零分指標
大都會	-	違反道路交通管理處罰條例(D3)
欣欣	-	-
大有	-	違反道路交通管理處罰條例(D3)
大南	行車肇事率(B5)	違反道路交通管理處罰條例(D3)
光華	-	違反道路交通管理處罰條例(D3)
臺北	-	--
三重	行車肇事率(B5)	--
首都	-	--
指南	-	--
中興	-	--
新店	-	--
東南	行車肇事率(B5)、行車安全 業務檢查(D4)	違反道路交通管理處罰條例(D3)
淡水	-	違反道路交通管理處罰條例(D3)
新北	--	違反道路交通管理處罰條例(D3)

各業者需就以上指標進行檢討報告，包含缺失說明與分析、具體改善措施與案例檢討。

(1) 缺失說明與分析

首先在缺失說明與分析的部分，應探討得分較低的實際情況為何，被扣分的原因為何。並且進行資料分析，了解該事件的發生是否為單一事件，或是有集中於某一場站、路段等趨勢。

(2) 具體改善措施與案例檢討

應就該缺失事件提出具體的改善計畫，若有必要還應檢討，或對得分較低的場站主管、司機等進行列管教育，甚至就該扣分項目進行案例檢討，以便更進一步的了解該事件的原因、過程，及可解決的方案。

以行車肇事率指標及聯營公車超速抽查為例。行車肇事率方面，可先進行肇事數據的比較分析，例如肇事發生的地點、時間、原因、駕駛的年齡、年資等。再就該發生原因撰寫案例，提供更多司機了解若該情況發生時該如何反應，及未適當反應的結果，以作為同仁之參考，甚至提出具體的改善措施，並應定期追蹤了解該狀況是否解決。若改善措施中包含修定懲處規定，也應提出具體修改說明。聯營公車超速抽查方面，該超速路線若集中於某一發車場站，則應了解是否為該場站主管督導不周，未盡監督之責，並且就該超速司機進行列管教育。

2. 請各公車業者配合協助相關評鑑調查作業，若對其調查執行作業有疑義時，請洽公運處人員(02-27274168*8608 或行動電話 0975-373-836)反映處理。
3. 建議公車業者申請(D6)加分指標時，請確實提供相關資料及正確勾選加分項目。
4. 每期評鑑報告第三、四章初稿分別約於6月和11月寄出，請業者注意初稿申覆期限，以利完稿作業。
5. 第一線調查人員反應的問題:
 - (1) 發車準點性(C1)應用 OMS 系統抽查，但觸發站位仍偶有因 GPS 定位收訊不良而導致調查時有誤差。若定位技術能夠更準確，則可減少公車業者申訴件數，減少公文往來的作業。
 - (2) 在做過站不停(C2)調查時，偶而還是會發現部分站牌路線資訊錯誤，甚至動態資訊亦有已停駛路線 (棕 16)。業者應反映並敦促負責的廣告廠商積極更新站牌及動態資訊上資訊，以利乘客搭乘。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 公運處提供的各公司申訴統計 Excel 檔案與評鑑報告公車單位之公司排

列順序不同，建議調整為一致，以便能更有效率整合資料並減少誤植的可能。

2. 建議 OMS 系統新增聯營路線公車業者的區分欄位，以利發車準點性 (C1) 調查準確性。

(三) 對評鑑單位之建議

1. 請調查人員進行調查評鑑調查作業時要攜帶相關證明文件。
2. 調查員稽查時務必確實記錄、清楚勾選，以免輸入資料時產生疏漏的情形。

(四) 對下期評鑑指標修正之建議

1. 車齡比率 (B1) 指標

原權重為 1%，因所有業者均已符合法定年限的要求，故建議將此指標取消，其配分移至本期平均數小於權重 60% 之違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)（從 3% 增加為 4%），計算公式也建議進行調整。背景說明：

D3 指標係 103 年度新增指標，原設計指標時並無參考數據可用，故當時以 “沒有違反案件” 作為滿分、違反案件率超過每百萬公里 8 件則為零分來設計分數計算公式。惟欲達到完全無違反案件之情形，在實務上並不容易，而違反率之門檻值 8 件亦無明確依據。現在已經有了 3 年的實際資料，故建議可參考過去 3 年的執行結果，重新擬定分數之計算公式。

經查近三年六期違反案件比率之數據如圖 6.2.1 所示，最好的情況大約在每百萬公里 4 件，8 件是推估值。故若無法要求業者盡速改善違反情形，則違反案件數恐超過 11，實為主管機關及監理單位所不樂見，故應限制不得超過每百萬公里 12 件。綜上分析，茲擬定兩種方案如后。

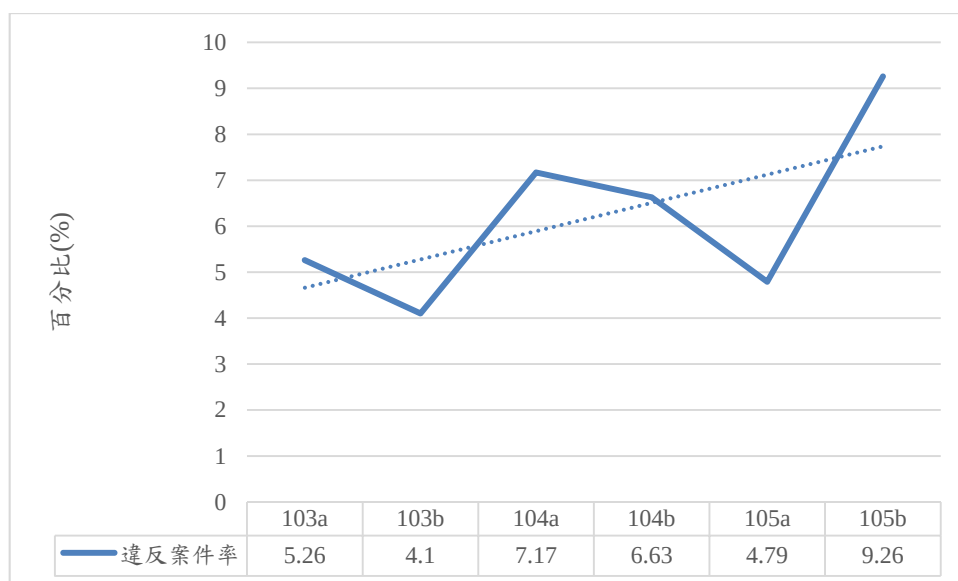


圖 6.2.1 近三年違反案件比率趨勢圖

方案一：一階段內差法

以每百萬公里 4 件為滿分門檻、每百萬公里 12 件為零分門檻，中間以內差法計算得分。公式如下：

若 $D3 \leq 4$ ，得分 = 4 分；

若 $4 < D3 < 12$ ，得分 = $4 - 0.5 * (D3 - 4)$ ；

若 $D3 \geq 12$ ，得分 = 0 分。

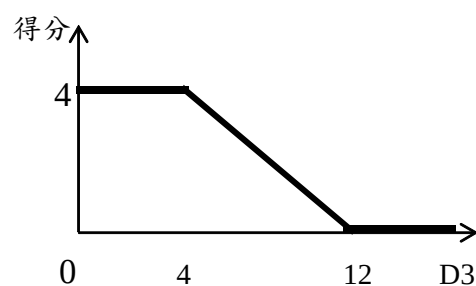


圖 6.2.2 D3 指標分數計算示意圖

方案二：二階段內差法

以每百萬公里 4 件為滿分門檻、每百萬公里 8 件可得 60% 的分數、超過每百萬公里 12 件則為零分，中間設計兩段不同之內差法計算公式。公式如下：

若 $D3 \leq 4$ ，得分 = 4 分；

若 $4 < D3 < 8$ ，得分 = $4 - 2.5 * (D3 - 4)$ ；

若 $8 < D3 < 12$ ，得分 = $2.4 - 0.6 * (D3 - 8)$ ；

若 $D3 \geq 12$ ，得分 = 0 分。

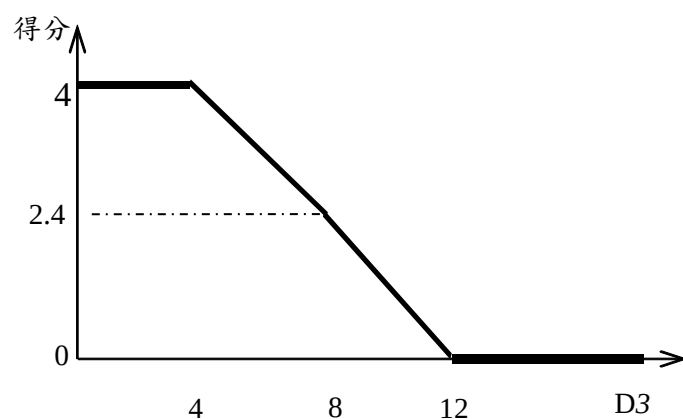


圖 6.2.3 D3 指標分數計算示意圖

若以 105 年第二期之資料進行試算，可得結果如表 6.2.2 所示。

表 6.2.2 105 年第二期 D3 指標資料試算結果

公司	違反件數	行駛里程(百萬公里)	案件率	方案一得分	方案二得分
大都會	200	21.64	9.24	1.38	1.65
欣欣	95	10.92	8.70	1.65	1.98
大有	62	3.29	18.84	0.00	0.00
大南	30	7.13	4.21	3.90	3.92
光華	70	5.02	13.94	0.00	0.00
臺北	46	6.59	6.98	2.51	2.81
三重	97	9.87	9.83	1.09	1.30
首都	62	12.95	4.79	3.61	3.68
指南	62	5.97	10.39	0.81	0.97
中興	49	4.92	9.96	1.02	1.22
新店	33	3.88	8.51	1.75	2.10
東南	73	2.7	27.04	0.00	0.00
總計/平均	879	94.88	9.26	1.48	1.64
標準差	---	---	---	1.21	1.24

2. 自主創新發展指標 (D5) 指標

原權重為 2%，因第 13 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會 105 年第 2 次會議中，委員建議將本指標改為外含分數，爰建議將本指標改為加分指標，最多加 2 分。將此指標之配分移至本期平均數小於權重 70% 且比前期退步之行車肇事率指標(本期 B5，下期 B4)（從 10% 增加為 12%）。

3. 配合政府政策指標（D6）指標

原最多加 3 分，因已建議自主創新發展指標修正為加分指標，為避免加分指標總權重過高，建議配合政府政策指標修正為最多加 2 分。

調整後各項指標及權重詳見下表：

表.6.2.3 建議下期評鑑之各項指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		8%
A1	場站檢查指標	3%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	3%
A3	站牌資訊正確性指標	2%
B、運輸工具設備與安全指標		32%
B1	舒適與噪音指標	3%
B2	公車資訊服務設施指標	6%
B3	車輛環保品質指標	2%
B4	行車肇事率指標	12%*
B5	車輛安全設施檢查指標	3%
B6	低地板公車比例指標	3%
B7	裝置監視錄影器妥善率指標	3%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		46%
C1	發車準點性指標	12%
C2	過站不停比率指標	10%
C3	駕駛平穩性指標	5%
C4	拒載老人及身心障礙者指標	3%
C5	駕駛員遵循路線指標	3%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	2%
C7	駕駛員服務態度與儀容指標	10%
C8	駕駛員健康管理指標	1%
D、公司經營與管理指標		14%
D1	查核回覆指標	1%
D2	重大違規指標	4%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	4%*
D4	行車安全業務檢查指標	5%
D5	自主創新與發展指標（此為加分項目，故不分配權重）（最多加2分）*	
D6	配合政府政策指標（此為加分項目，故不分配權重）（最多加2分）*	
D7	改善行動指標（此為扣分項目，故不列分配權重）（最多扣3分）	

註：*為權重有變動或加分者。

二、長期建議

(一) 主管機關可藉助評鑑資料，逐期選擇改善主題設定目標，督促業者改善服務水準

不管評鑑方法怎樣改進，評鑑過程怎樣審慎，評鑑結果出來總會有半數公司在平均數以下而心有不甘。因為人們傾向於高估自己的表現，在學校有很多實驗發現四分之三的學生自認為其表現在平均之上，但是就統計學理來說只能有二分之一。所以主管機關對評鑑結果的處理很重要，他必須先以真誠關心業者究竟發生了什麼困難，需要何種協助的態度為出發點，才能與業者在具有建設性的氣氛下進行檢討。畢竟評鑑只是手段，其目的在於幫助主管機關及業者了解各公車公司服務水準的缺失所在，進而針對問題加以改善。

此外，臺北市公共運輸處還可藉助歷年評鑑資料，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準，實施方式如下：

- (1) 每期挑選一、二個權數較大，評定基準、資料來源、抽樣原則的選擇爭議較小的指標，擬定本期至少應達成的改善目標，並給予明確數字化的絕對標準。而絕對標準的訂定，應盡可能避免因主觀而有所偏頗或由於未考慮實際狀況而太過於理想化，因此建議以歷年評鑑之結果為依據，並經過與專家討論而後訂定之。
- (2) 好的標準值除了具體可量之外，還應是被大家所知且可以達成的，因此也應考量個別公司的特殊狀況。若公車公司能列舉具說服力的具體事實資料及逐步改善計畫(含時間表)，則公共運輸處可召開公車業者與專家學者的意見，經全體同意後，修改、訂定該公司的標準值。
- (3) 建議每期檢討、調整「絕對標準」的指標並訂定其標準值，並針對各公司未達成目標的分項指標，要求各業者分析其原因及問題所在，研擬對策，提出執行計畫書。對於短期無法立即改善者，也要提出具體的改善時程表，經公共運輸處同意後列入監管事項。

(二) 爭取實質獎勵

評鑑結果也是主管機關依法獎懲的依據，站在主管機關的立場，應設法公開表揚績效好的公司，並給予實質獎勵。相關法令方面，公車之新闢路線需依「臺北市公共汽車路線調整委員會設置要點」之規定，由該委員會職掌臺北市公民營聯營公車路線之新闢、調整、變更及撤銷事項。而各公車公司間之路線分配原則，是依據「臺北市聯營公車路線分配作業須知」及「臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準」之規定，因此目前每半年進行一次的「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」結果，對於舊路線之撤銷及分配，具有很大的影響力。若能在評鑑中保持優良之成績，除了可以避免現有營運路線遭到撤銷，更能以良好之服務品質來作為爭取新闢路線、路線延伸，或國道客運路線申請之有利條件。

附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料

大都會汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表 (請填寫至 2017 年 3 月 31 日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2006	一般														
	低地板														
2007	一般														
	低地板														
2008	一般														
	低地板														
2009	一般														
	低地板														
2010	一般						6			24	4			34	34
	低地板														
2011	一般	10												10	201
	低地板								39	34	24	38	56	191	
2012	一般		2					15	10					27	221
	低地板						18	52	30	29		26	39	194	
2013	一般											3		3	87
	低地板										20	64		84	
2014	一般	8							2					10	246
	低地板					236								236	
2015	一般														0
	低地板														
2016	一般					10								10	10
	低地板														
2017	一般														0
	低地板														
合計		18	2	0	0	246	24	67	81	87	48	131	95	799	799

欣欣客運公司聯營車輛車齡統計表 (請填寫至2017年3月31日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般				3	5	1			10			8	27	27
	低地板													0	
2010	一般						8							8	46
	低地板										38			38	
2011	一般									17		3		20	31
	低地板								11					11	
2012	一般						8		1	4			1	14	72
	低地板			13				7			22	16		58	
2013	一般							6						6	34
	低地板							26	2					28	
2014	一般						8		13	10				31	39
	低地板					8								8	
2015	一般				10									10	48
	低地板				14	24								38	
2016	一般						15							15	42
	低地板						27							27	
2017	一般														0
	低地板														
合計		0	0	13	27	37	67	39	27	41	60	19	9	0	339

大有巴士公司聯營車輛車齡統計表(2017年3月31日止)

年份	月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般														0	0
	低地板														0	
2006	一般														0	0
	低地板														0	
2007	一般														0	0
	低地板														0	
2008	一般									7				21	28	28
	低地板														0	
2009	一般											8			8	8
	低地板														0	
2010	一般										12				12	12
	低地板														0	
2011	一般														0	0
	低地板														0	
2012	一般														0	0
	低地板														0	
2013	一般														0	0
	低地板														0	
2014	一般														0	0
	低地板														0	
2015	一般														0	0
	低地板														0	
2016	一般														0	41
	低地板	10	13							7				11	41	
2017	一般														0	0
	低地板														0	
合計			10	13	0	0	0	0	0	14	12	8	0	32	89	89

大南汽車公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般				2	2		3	6					13	13
	低地板													0	
2010	一般		14											14	49
	低地板								20		15			35	
2011	一般									6				6	17
	低地板							11						11	
2012	一般		8	10				12			19	4	1	54	54
	低地板													0	
2013	一般							3	5	2				10	44
	低地板				8		11	15						34	
2014	一般	2	3									7	6	18	28
	低地板					10								10	
2015	一般		3								1			4	4
	低地板													0	
2016	一般	1							2					3	18
	低地板								15					15	
2017	一般	4												4	4
	低地板													0	
合計		7	28	10	10	12	11	44	48	8	35	11	7	0	231

光華巴士公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	70
	低地板				50							20		70	
2010	一般				5									5	43
	低地板									20			18	38	
2011	一般													0	27
	低地板									27				27	
2012	一般													0	0
	低地板													0	
2013	一般								10					10	53
	低地板					16		23				4		43	
2014	一般													0	49
	低地板					49								49	
2015	一般													0	15
	低地板				1						4		10	15	
2016	一般													0	10
	低地板						10							10	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		0	0	0	56	65	10	23	10	47	4	24	28	267	267

臺北汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般			0									6	6	26
	低地板					20								20	
2010	一般													0	0
	低地板													0	
2011	一般													0	84
	低地板						47	11	26					84	
2012	一般													0	62
	低地板									6	16	40		62	
2013	一般									2				2	7
	低地板											5		5	
2014	一般													0	44
	低地板	4	12		4	24								44	
2015	一般													0	6
	低地板										6			6	
2016	一般									1				1	1
	低地板													0	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		4	12	0	4	44	47	11	26	9	22	45	6	230	230

三重客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般									5			5	10	10
	低地板													0	
2010	一般		12											12	27
	低地板										15			15	
2011	一般	15		14									7	36	47
	低地板												11	11	
2012	一般		7	12					5	18	3			45	45
	低地板													0	
2013	一般											1		1	1
	低地板													0	
2014	一般													0	62
	低地板					62								62	
2015	一般													0	31
	低地板							9				22		31	
2016	一般												30	30	60
	低地板												30	30	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		15	19	26	0	62	0	0	14	23	18	23	83	283	283

首都客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	80
	低地板					22	25						33	80	
2009	一般													0	89
	低地板							21		35			33	89	
2010	一般		9	2										11	80
	低地板		15		5		40				9			69	
2011	一般		3											3	3
	低地板													0	
2012	一般													0	103
	低地板			31						1	49	20	2	103	
2013	一般									2		4		6	49
	低地板											31	12	43	
2014	一般			6	6									12	98
	低地板	14				72								86	
2015	一般							1				4		5	5
	低地板													0	
2016	一般													0	0
	低地板													0	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		14	27	39	11	94	65	22	0	38	58	59	80	507	507

指南汽車客運公司聯營車輛車齡(含月份)統計表

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2006	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2007	一般(大型)						0		0					0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2008	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2009	一般(大型)													0	60
	一般(中巴)													0	
	低地板				30				30					60	
2010	一般(大型)													0	15
	一般(中巴)									7				7	
	低地板										8			8	
2011	一般(大型)													0	32
	一般(中巴)													0	
	低地板		2								30			32	
2012	一般(大型)													0	55
	一般(中巴)													0	
	低地板				20		21	2	12					55	
2013	一般(大型)													0	20
	一般(中巴)													0	
	低地板			5			15							20	
2014	一般(大型)													0	71
	一般(中巴)													0	
	低地板			20		22						13	16	71	
2015	一般(大型)													0	9
	一般(中巴)													0	
	低地板										9			9	
2016	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
合計		0	2	25	50	22	36	2	42	7	47	13	16	262	262

中興巴士公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	21
	低地板								21					21	
2010	一般											0		0	23
	低地板	3		8		1	4					7		23	
2011	一般													0	44
	低地板	1								21			22	44	
2012	一般													0	49
	低地板	9						20		20				49	
2013	一般												7	7	70
	低地板		17	12	16			6		3		7	2	63	
2014	一般													0	20
	低地板			10		10								20	
2015	一般													0	11
	低地板				1								10	11	
2016	一般													0	0
	低地板													0	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		13	17	30	17	11	4	26	21	44	0	14	41	238	238

新店客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（2017年3月31日止）

月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2010	一般(大巴)									26	10		5	41	41
	低地板													0	
2011	一般(大巴)						15					15	14	44	44
	低地板													0	
2012	一般(大巴)					19		19						38	38
	低地板													0	
2013	一般(大巴)													0	0
	低地板													0	
2014	一般(大巴)													0	0
	低地板													0	
2015	一般(大巴)													0	0
	低地板													0	
2016	一般(大巴)													0	12
	低地板								12					12	
2017	一般(大巴)													0	0
	低地板													0	
合計		0	0	0	0	19	15	19	12	26	10	15	19	135	135

東南客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2017年3月31日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2012	一般			10			5							15	64
	低地板	1	2		8	10		8		17	3			49	
2013	一般			8									4	12	27
	低地板			2		11							2	15	
2014	一般									1				1	1
	低地板													0	
2015	一般	1					3				4			8	8
	低地板													0	
2016	一般									2		2	3	7	7
	低地板													0	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		2	2	20	8	21	8	8	0	20	7	2	9	107	107

(資料時間106年3月31日)

淡水汽車客運公司聯營車輛車齡(含月份)統計表

年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2003	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2004	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2005	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2006	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2007	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2008	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2009	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2010	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2011	一般(大型)													0	0
	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
2012	一般(大型)													0	5
	一般(中巴)													0	
	低地板										5			5	
合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	5

新北客運公司聯營車輛車齡統計表(請填寫至2017年3月31日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般													0	0
	低地板													0	
2011	一般													0	0
	低地板													0	
2012	一般													0	0
	低地板													0	
2013	一般													0	0
	低地板													0	
2014	一般													0	0
	低地板													0	
2015	一般													0	0
	低地板													0	
2016	一般													0	5
	低地板							5						5	
2017	一般													0	0
	低地板													0	
合計		0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	5

臺北市公共運輸處 106 年第 1 期行車安全業務檢查表

公司名稱：_____

檢查日期：106 年 5 月 12 日

檢查項目	檢查內容	配分
一般行車教育訓練(含交通事故、緊急事件應變、性騷擾防制及防災訓練)	1.課程內容及形式。 2. 課程週期。 3. 訓練對象。 4. 訓練人次。	(共 20 分)
駕駛員管考及健康管理 (以數據分析為主)	1. 駕駛員勤務安排規劃。 2.駕駛員勤前教育、勤務前身體精神狀況檢查紀錄、酒精測試及血壓量測。 3. 駕駛員定期健康檢查結果相關分析。 4. 對於駕駛員健康情形異常之列管追蹤。(請陳列追蹤人員名單及就診紀錄) 5. 超速駕駛員之懲處及追蹤。 6. 酒測器功能是否正常及是否確實校正。 7. 反(拒)毒具體工作辦理情形。	(共 10 分)
行車稽查作業管考成果 (以數據分析為主)	1. 行車稽查勤務及紀錄。 2. 行車稽查結果處理情形。 3. 民眾申訴案件處理情形。 4. 行車缺失駕駛員之列管考核。 5. 公司內部 105 年 10 月至 106 年 3 月與 105 年 4 月至 9 月稽查情形比較分析及所提改進作為。 6. 主管機關交辦民眾申訴查處情形。	(共 20 分)

檢查項目	檢查內容	配分
公車行車事故防制與管理作為	1.105 年 9 月至 106 年 2 月與 105 年 3 月至 8 月行車事故資料比較分析及改進作為。 2.行車事故及行車違規駕駛員之追蹤輔導成效。 3.行車事故責任教育宣導執行成果(如違規記點、吊銷吊扣駕照、後續民事及刑事責任、對他人及家庭之影響層面)。 4.重大行車事故考核成效。 5.行車事故通報及處理。	(共 20 分)
車輛行車紀錄與安全設施維護(含各級保養)管考	1. 行車紀錄器之妥善率。 2. 行車紀錄器維修及定期校正(含封條黏貼完整性)。 3. 行車紀錄卡超速查核情形。 4. 數位行車紀錄器之管理分析。 5. 車輛保養維修情形及紀錄。 6. 車輛一級保養執行情形。 7. 車輛各級維修保養統計分析(山區路線個別陳列資料)。 8. 車門感應控制器妥善率及檢修。 9. 超速蜂鳴器妥善率及檢修。 10. 車輛安全門及車窗擊破器之妥善率及檢修。 11. 車輛防捲入裝置(含前懸、車身兩側及後輪拱)設置及妥善情形(各車型附左、右車身相片各 1 張)。 12. 悠遊卡機設置位置及駕駛座側設淨空區域改善情形。 13. 禁止站立區設置及妥善情形(各車型前、後車門位置處相片各 1 張)。	(共 20 分)

檢查項目	檢查內容	配分
各季自評報告辦理情形	1. 自評報告辦理內容及成效。 2. 每季如期提報情形。	(共 10 分)
		總 分

註：1.基本分為 83 分。另依各項次執行情形，酌予加減。

2.等第：優等為 100~90 分、甲等為 80 分（含）以上未滿 90 分、乙等為 70 分（含）以上未滿 80 分，未達 70 分者為丙等。

評分委員：_____

公車單位：		場站：		站										日期：106年		月		日				
臺北市公共運輸處106年第1期聯營(市區)公車各項安全設施及清潔檢查評分表																						
路 線 及 車 號		安全門(20%)			車窗擊破器(5%)	三角車輛故障標誌(5%)			滅火器2具(25%)			車內外設施及整潔(45%)					後車門油門控制器		超速蜂鳴器實車檢測(抽測)及行車紀錄器檢查	禁止站立區	總分	指定座位是否張貼應繫安全帶之宣導貼紙(請勾選)
		安全門通道是否暢通(活動座椅應可輕易板開)且安全門可開啟	操作方式是否標示清楚	安全門開關封口是否完善、開門有無警示聲	1.密閉式三具 2.可開啟車窗小於窗框二分之一需設置兩具	是否備有可正常使用之車輛故障標誌	是否符合國家標準CNS1387號之規定且符合規定磅數(10磅)	有效日期、車牌號碼、使用方式	是否加掛雜物及是否置於駕駛員可迅速取得處	駕駛座周遭清潔	車窗及車內清潔(含冷氣濾網2%)	駕駛座及乘客座位安全帶	車內外駕駛員名牌、意見卡、申訴電話標示及博愛座標示	下車鈴	車頭大燈	90年(含)以後新車未加裝	車門感應器故障					
		10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%							
		有雜物或未標示座椅操作方式5分 不可開啟者0分	標示不清者或未標示者0分	無警示聲2分 封口破損或無封口者0分	未完整設置者0分 設置位置不當、不易取用(以螺絲固定或鐵絲綁住)0分	無設置或未能正常使用者0分	不符合國家標準規定者或未符合規定磅數者0分	缺一者5分 缺二項或以上者0分	依能否迅速取得程度給分(加掛雜物者扣5分)	依整潔程度給分	依整潔程度給分	可正常使用者5分 駕駛座安全帶扭曲、反轉或以異物固定影響伸縮者0分 乘客安全帶纏繞椅下、椅縫、拖曳地上或損壞者0分	完整設置者10分 有錯誤或缺一項者5分 缺二項或以上者0分	任一破損或未亮者2分 2個以上破損、未亮者或駕駛座前未作用者0分	有未亮者0分	扣10分	扣20分(時有時無者扣15分)	未正常使用者扣15分(有影響正常刻劃者扣20分) 封條未貼者扣10分		100%		
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
																					☐ 是 ☐ 否	
應改善之缺失																						
備註：請加強公車車輛電氣室電瓶金屬壓條是否穩固或電線裸露、凌亂等，進行檢查並拍照。																						
檢 查 人 員：		站場人員簽章：																				

106年第1期- 行車肇事率指標 (B5)

有責無人傷案件 (105年9月~106年2月)

序數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	1	7	2	1	0	0	5	0	3	0	0	2	0	0	21
105.10	1	4	1	2	0	0	8	0	2	0	4	1	0	0	23
105.11	1	1	0	2	1	0	4	5	1	0	1	1	0	0	17
105.12	3	0	3	1	0	0	1	1	2	0	2	1	0	0	14
106.01	1	6	2	0	0	0	5	0	3	0	1	0	0	0	18
106.02	1	0	0	0	0	0	5	1	1	0	1	0	0	0	9
合計	8	18	8	6	1	0	28	7	12	0	9	5	0	0	102

有責有人傷案件 (105年9月~106年2月)

序數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	3	1	1	1	1	0	7	0	1	0	1	2	0	0	18
105.10	1	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	7
105.11	1	0	1	3	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	9
105.12	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
106.01	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7
106.02	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
合計	8	4	4	11	2	0	10	1	1	0	1	6	0	0	48

傷行人件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
105.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.11	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5
105.12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
106.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	8

輕傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	3	1	1	1	1	0	11	0	2	0	1	2	0	0	23
105.10	1	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	8
105.11	2	0	1	3	0	0	8	17	0	0	0	1	0	0	32
105.12	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
106.01	3	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9
106.02	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	11
合計	10	5	4	13	2	0	20	17	2	0	8	6	0	0	87

重傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09															0
105.10															0
105.11															0
105.12															0
106.01															0
106.02															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

死亡人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

行人輕傷人	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
105.12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
106.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4

行人死亡人	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
105.09	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
105.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105.11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
105.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3

台北市聯營公車單位行車肇事扣分統計表														
公 車	扣			分					種			類		
	(肇事逃逸)	(死亡人數)	(重傷人數)	(輕傷人數)	(行人輕傷人數)	(行人死亡人數)	(傷行人件數)	(肇事件數)	(肇事件數)	(肇事件數)	(肇事件數)	(肇事件數)	(肇事件數)	(肇事件數)
單 位	權數=10	權數=8	權數=5	權數=3	權數=4.5	權數=12	權數=1.5	1(有人傷)	0.25(無人傷)	總 計	總 計	總 計	總 計	總 計
大都會	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(10)	30	(1)	4.5	(1)	(3)	4.5	8
欣 欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	(0)	0	(0)	0	4	18
欣 欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	(1)	4.5	(0)	(1)	1.5	4
大 有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(13)	39	(0)	0	(0)	0	11	6
大 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(1)	4.5	(0)	(1)	1.5	2
光 華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	1	14.25
臺 北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	1.5	0	0
三 重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(20)	60	(1)	4.5	(0)	0	10	28
首 都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(17)	51	(0)	0	(0)	0	1	7
指 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(0)	0	(0)	0	1	12
中 興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	1.5	0	0
新 店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	(0)	0	(0)	0	1	9
東 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	(0)	0	(0)	0	6	5
淡 水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
新 北	(0)	(0)	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
合 計	0	0	0	0	261	18	(36)	12	48	102	400.5	400.5	400.5	400.5

*括號內數字為該項件數；**則為該項之扣點數

資料來源：臺北市政府警察局交通警察大隊,新北市政府警察局,各業者校正

註:此底色內數值，需再扣除傷行人數，自行扣除後填入(依行人傷案件更改，非固定位置)

台北市聯營公車單位新北市市駛里程數統計表														
	105.09	105.10	105.11	105.12	106.01	106.02	Total							
大都會	3,379,095.00	3,681,778.00	3,614,830.00	3,721,737.00	3,504,127.00	3,298,282.00	21,199,849.00							
欣 欣	1,701,488.80	1,867,232.60	1,804,488.10	1,865,617.10	1,691,226.40	1,597,610.00	10,527,663.00							
大 有	545,951.70	565,392.70	555,474.20	579,689.70	569,363.00	519,779.80	3,335,651.10							
大 南	1,108,226.20	1,181,153.40	1,158,334.60	1,206,718.20	1,098,819.65	1,033,484.60	6,786,736.65							
光 華	790,012.80	849,292.85	894,274.70	940,985.45	887,683.25	773,765.10	5,136,014.15							
臺 北	1,045,681.90	1,126,081.40	1,110,758.30	1,147,587.90	1,068,048.30	969,324.70	6,467,482.50							
三 重	1,544,314.50	1,661,369.90	1,624,797.50	1,660,451.30	1,528,570.20	1,416,132.90	9,435,636.30							
首 都	2,049,440.50	2,205,960.60	2,202,712.30	2,293,282.60	2,140,013.10	1,942,014.20	12,833,423.30							
指 南	946,863.50	1,027,050.90	1,006,292.50	1,113,168.80	1,028,075.60	933,716.70	6,055,168.00							
中 興	773,468.15	830,043.70	833,665.10	881,559.30	840,796.85	773,356.70	4,932,889.80							
新 店	630,514.40	644,574.40	642,995.90	661,216.40	644,574.40	589,551.10	3,813,426.60							
東 南	414,647.00	437,388.00	437,744.00	448,326.00	405,702.00	391,719.00	2,535,526.00							
淡 水	26,514.40	27,876.80	28,034.00	28,689.00	25,990.40	24,916.20	162,020.80							
新 北	15,099.20	15,842.80	16,464.00	16,748.80	15,380.00	14,454.40	93,989.20							

公 車	肇事扣點	行駛里程 (百萬公里)	行 車 肇事率 (1)(2)
單 位	(1)	(2)	
大都會	61.00	21,199,849.00	2.88
欣 欣	23.50	10,527,663.00	2.23
大 南	24.00	3,336,561.11	7.19
大 有	51.50	6,787,367.77	7.59
光 華	14.25	5,136,014.02	2.77
臺 北	13.50	4,667,482.25	2.09
三 重	83.00	9,435,363.67	8.80
首 都	53.75	12,834,323.33	4.19
指 南	10.00	6,055,168.00	1.65
中 興	13.50	4,932,888.88	2.74
新 店	27.25	3,813,426.66	7.15
東 南	25.25	2,535,526.00	9.96
淡 水	0.00	0,162,028.00	0.00
新 北	0.00	0,099,399.02	0.00
合 計	400.50	93,314,784.74	4.29

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表(106年第1期)

公車單位：_____ 場站：_____站 日期：106年 月 日

項目	檢查內容	檢 查 結 果	分數
調度室／ 休憩室／ 盥洗室／ 綠美化	調度室環境 (11%)	☐ 非常整潔(11~9分) ☐ 整潔(8~6分) ☐ 不整潔(5~3分) ☐ 非常不整潔(2~0分)	
	休憩室空間及 環境 (11%)	☐ 非常良好(11~9分) ☐ 良好(8~6分) ☐ 不良(5~3分) ☐ 非常差(2~0分)	
	休憩室設施 (4%)	有無床(或躺椅)? ☐ 有(1分) ☐ 無(0分) 有無娛樂設施(如電視、報章雜誌等)? ☐ 有(1分) ☐ 無(0分) 有無運動器材(如跑步機、桌球等)? ☐ 有(1分) ☐ 無(0分) 有無其他有助駕駛員紓壓休息設施(如按摩椅、免費咖啡茶包等)? ☐ 有, _____(1分) ☐ 無(0分)	
	盥洗室環境 (5%)	☐ 非常良好(5~4分) ☐ 尚可(3~1分) ☐ 不整潔或設施破損嚴重(0分)	
	禁菸環境 (3%)	菸害防制自主管理檢查表是否確實檢查? ☐ 是(2分) ☐ 否(0分) 是否設有吸菸區? ☐ 有(1分) ☐ 無(0分) (如查有人員於室內吸菸，本大項以0分計)	
	酒測器 (7%)	☐ 有購置、能正常使用且每日全面實施(7分) ☐ 有購置、能正常使用但僅用抽查方式檢測(3分) ☐ 無酒測器、或酒測器故障、或未實施酒測(0分) (操作不熟悉或檢查人員未於檢查表格上簽名者以3分計)	
	綠美化(8%)	調度站房站體綠美化 ☐ 優(3-2分) ☐ 尚可(1分) ☐ 無(0分) 調度站房室內綠美化 ☐ 優(3-2分) ☐ 尚可(1分) ☐ 無(0分) (含員工休息區) 盥洗室綠美化 ☐ 優(2分) ☐ 尚可(1分) ☐ 無(0分)	
停車場	停車場使用情形(5%)	☐ 所屬車輛均停放於停車場內(5分) ☐ 部分車輛於路邊停車(2分) ☐ 多數車輛於路邊停車(0分)	
	停車場鋪面 (4%)	☐ 水泥地或柏油地(4分) ☐ 碎石地、磚地、泥土地(1分)	
	停車場鋪面完 整性(11%)	☐ 非常平整(11~9分) ☐ 有些微裂隙(8~6分) ☐ 有裂縫或坑洞(5~3分) ☐ 破損嚴重或起伏(2~0分)	
	停車場環境 (13%)	☐ 非常整潔(13~11分) ☐ 整潔(10~8分) ☐ 尚可(7~5分) ☐ 非常不潔(4~0分)	
	洗車設備(4%)	☐ 機械設備(4分) ☐ 人工洗車(2分)	
	洗車場環境 (11%)	☐ 非常整潔(11~9分) ☐ 整潔(8~6分) ☐ 尚可(5~3分) ☐ 非常不潔(2~0分)	
資 源 回 收	資源回收實施 程度(3%)	☐ 全面實施(3分) ☐ 部分實施(1分) ☐ 未確實分類回收(0分) (鐵罐或鋁罐、保特瓶、紙類、廚餘、一般垃圾)	

場站 農場 及美 化	辦理場站農場(提供員工種植蔬菜、瓜果等作物) ☐ 有(2分) ☐ 無辦理(0分)		
	場站內種植樹木 ☐ 有(2分) ☐ 無(0分)		
	圍牆綠美化 ☐ 有(2分) ☐ 無(0分)		
	場站出入口綠美化 ☐ 有(1分) ☐ 無(0分)		
	水塔、油槽、尿素桶等綠美化 ☐ 有(1分) ☐ 無(0分)		
(視辦理狀況酌予加分，若加總後分數超過 100 分者，仍以 100 分計。)			
總分(100%)			
應加強改善缺失			
儲油設施		使用自用加儲油設施（含油罐車及油槽）？ ☐ 有 ☐ 無	
民眾反映路線公車車連車案件，經本處通知以 e-bus 動態資訊系統簡訊通報駕駛員及紀錄於調度日誌內辦理情形		☐ 是 ☐ 否， 敘明於後	

檢查人員：_____

站場人員簽章：_____

表格說明：

1. 休憩室設施評分標準如下：

- (1) 如休憩室備有床(或躺椅)且功能正常者，得 1 分；僅設有沙發、長椅者，得 0 分。
- (2) 如休憩室備有電視、報章雜誌及其他可供駕駛員娛樂之設施者，得 1 分；均無者，得 0 分。
- (3) 如休憩室備有跑步機、桌球、撞球及其他可供駕駛員運動健身之設施者，得 1 分；均無者，得 0 分。
- (4) 如休憩室備有按摩椅、免費咖啡茶包等任何有助駕駛員紓壓休息之設施者，得 1 分；均無者，得 0 分。

2. 盥洗室環境評分表標準如下：

視盥洗室整潔程度及設備功能是否正常等酌予給分。

附錄二 臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表（89.2.1 製）

路線等級	分級因子 K	尖峰行車間隔	離峰行車間隔	例假日行車間隔
第一級	5.20≤K<6.74	一律 4-6 分鐘	一律 5-10 分鐘	請務必加寫例假日 行車間隔（不需分尖 離峰）或發車時刻表
第二級	4.00≤K<5.19	一律 7-10 分鐘	一律 10-15 分鐘	
第三級	2.80≤K<3.99	一律 12-15 分鐘	一律 15-20 分鐘	
第四級	0≤K<2.79	行駛間隔 20 分以上者，統一採固定班次行駛，並註明站上發車時刻表		

說明：

1. 本標準係依據 86 年「公車新票價相對應之服務水準方案」第一項公車服務指標第（三）、（四）款計畫指標辦理。
2. K ＝各路線當年度（全年）之每班次載客÷每班次里程（新加入路線或調整動線幅度大但未滿一年者，則以通車日或路線調整實施日起至 88 年 12 月 31 日止之每班次載客、行駛里程計算）。
3. 各公司依上述標準，分析所屬路線之等級若有下降時，可重新檢討其行車間隔（含其運算 k 值表）報局申請降級。
4. 另核算出之行車間隔，應考量其配車數是否能配合，並於公司總車額不變之原則下，可適度調整各路線配車數。
5. 惟因捷運通車影響各線配車時，應檢送受影響嚴重當月份之運量（若無一個月資料，至少要提供一週以上資料）報局申請降級。

營運公司：

路線等級：

[illegible]

A-16

調查員：_____		調查日期：____年____月____日____時____分	
公司代碼：_____		路線名稱：_____ 車牌號碼：_____	
上車站名：_____		下車站名：_____	
(1)路線號碼牌明顯度	①前端標示完整、正確且清楚。 (大巴應包含路線號碼、起點、迄點，中巴至少應包含路線號碼)	2	
	②後端標示完整、正確且清楚。(至少應包含路線號碼)	1	
	③車門外側之車身標示完整、正確且清楚。(大巴至少有一面應包含路線號碼、起點、迄點，中巴至少應包含路線號碼)	2	
(2)行車路線圖 (滿分為 5 分，以扣分計，扣完為止)	路線圖的必要內容： 應包含路線編號、車行路線及站名、公車業者免付費服務專線與場站電話、公司網址、營運資訊(起迄點、頭末班車時間、收費方式、發車間隔、分段緩衝)及標示說明；路線圖要整潔無污損。	1	
	路線編排方式及文字大小： 路線圖編排以直捷排列方式，圖內中英文字體至少為 20 號以上*，與公車站牌路線圖應求一致。另路線圖以每張 1 條路線為原則，但正副線可合併為一張，每張最多不超過 2 條路線。	1	
	路線圖大小圖： 路線圖之尺寸至少為長 60 公分寬 30 公分以上(可視車型調整)，站位數量逾 80 站位以上或圖內資訊無法容納時，長度應配合予以延長。(低地板公車輪椅停放區路線圖之尺寸得為長 42 公分寬 30 公分)。	1	
	中英文標示： 營運資訊(起迄點、頭末班車時間、收費方式、發車間隔、分段緩衝區)、停靠重要站位及捷運車站(參考本市新式公車站牌路線圖標示英文站位)之站位名稱應予中英文標示，內容應與本處核定營運計畫書相同。英文站位名稱標示得於路線圖站位標號，再以附表列示英文名稱。	1	
	印刷方式： 路線圖宜以彩色印刷，如有分段收費，應以不同顏色線段區分(如二段收費則以紅藍兩色區分)，以提高辨識性方便閱讀。	1	
	路線圖張貼的數量： 車內路線圖張貼至少 2 幅以上(駕駛座側後方車窗上緣之側板及後車門上車處兩旁車窗上緣之側板)。低地板公車輪椅停放區輪椅乘客視線可及範圍亦應張貼。	1	
	確保路線資訊正確無誤： 路線站位調整時，各公車業者應擬訂標準作業程序，確保行車路線圖資訊正確完整。	3	
(3)車內標示張貼方式 (滿分為 5 分，以扣分計，扣完為止)	緊急出口、滅火器、車窗擊破裝置、駕駛員姓名、牌照號碼(2 處：駕駛座旁或上下車門顯明處)、公司服務電話及主管機關申訴電話等項目，請依規定標示張貼。	1	
	大眾運輸工具設置身心障礙者使用設施標誌： 1. 設有輪椅停靠位置，應設置身心障礙者使用設施標誌。並於車廂內輪椅停放位置旁明顯處標示，設置適當大小之身心障礙者使用設施標誌。 (1) 顏色：白底藍圖 (2) 格式-長 15 公分寬 15 公分。 2. 博愛座座位旁明顯處標示博愛座字樣及圖示。 (1) 為提供老弱婦孺優先乘坐座位。 (2) 格式-長 17 公分寬 15 公分。	1	

	票價資訊： 1. 貼紙大小：長 10 公分寬 18 公分以上。 2. 可張貼於票箱或前門上車處適當明顯位置。		1		
(3)車內標示張貼方 (滿分為 5 分，以扣 分計，扣完為止)	四合一型公告（禁止性騷擾、禁止飲食、禁止吸煙及禁止攜帶禽鳥）、或 五合一型公告（四合一內容及本車已裝設監視錄影系統）、敬告乘客條款、 路線改道公告、公司業務公告及政令宣導： 1. 可抽換紙張之壓克力板緊鄰駕駛座後方車窗上緣行車路線圖旁設置。 2. 有裝設監視錄影系統之車輛應張貼五合一型公告。		1		
	「路況多變 請緊握扶手（桿）」貼紙： 1. 設置高度：以距車內地板 170 公分至 180 公分 2. 設置地點： 車廂內前後車門間左右兩側車窗玻璃框架適當位置各設置 2 張，後車門 至車尾間左右兩側車窗玻璃框架適當位置各設置 1 張。 3. 貼紙格型：直或橫式；字體顏色應與車廂顏色對比醒目，避免同性質 顏色不利辨別。 4. 字體大小：長 3 公分寬 3 公分以上。之高度設置，以提供站立乘客及 多數乘客較佳視線範圍。		1		
	「車門旋轉支架請勿扶握」警語貼紙(車門旋轉支柱已採包覆者得免設置) 1. 設置地點：於車門旋轉支柱自上緣向下張貼， 提供站立乘客及多數乘客較佳視線範圍。 2. 上下車門各旋轉支柱設置 1 張以上。 3. 貼紙格式：字體顏色應與支柱對比醒目，避免同性質顏色不利辨別。 4. 字體大小：長 2 公分寬 2 公分以上。		1		
	「下車時請注意後方來車」： 1. 設置地點：上下車門內側門板上方各設置 1 張以上。 2. 貼紙格式：橫式；顏色應與車門顏色對比醒目。 3. 字體大小：長 3 公分寬 3 公分以上。 4. 英譯：Beware of approaching cars		1		
(4)悠遊卡機裝設及故 障情形	①裝設位置乘客易於刷卡且不影響上下車動線。		2		
	②悠遊卡機使用正常。		3		
↑↑(1)~(4)項為各評分項目加總為小計分數 (5)~(9)項為依照實際狀況選一項為該項得分					
(5)中英文顯示上下車 收票標示	①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者。		5		
	②有設置但無法清楚辨識。(原因：)		3		
	③無設置者。(有前後門者兩處皆要檢查)		0		
(6)下車按鈴設備標示	①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常。		5		
	②標示不清楚或功能不正常。(原因：)		3		
	③未設置下車鈴。		0		
(7)乘客意見卡箱	①有意見箱、有意見卡。		5		
	②有意見箱、無意見卡。(或不堪使用者視同無意見卡)		3		
	③無意見箱。		0		
(8)夜間照明設備	①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識。		5		
	②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識，但較為模糊。		3		
	③ ☐ 車內太暗，資訊完全無法識別。 ☐ 乘客上下車前方燈未開啟。		0		
	③ ☐ 車頭燈未開啟。 ☐ 車頭路線號碼牌照明未開啟。				
(9) 車內設置站名播 報器	①有文字顯示、有語音播報清楚且正確者。		5		
	②二者有一項清楚且正確。		3		
	③二者皆不清楚或不正確。		0		
(10)活動改道及路線 或站位異動資訊(扣 分項目)	無異動情形	①無張貼。	-0		
		②有張貼過期未撤除資訊。	-3		
	有異動情形	①有張貼、標示明顯。	-0		

		②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊。	-3		
		③無張貼。	-5		

調查員須註明或圈選扣分的原因。若不確定是否扣分，請將當時狀況寫清楚或拍照存檔，以便事後查核！

公司代碼	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
公司名稱	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北

註解特殊狀況：

附錄五 過站不停比率 (C2) 調查表格

站 位：_____							調 查 日 期：_____年_____月_____日_____		
調 查 員：_____							調 查 時 段：_____至_____		
公 司							過站不停車輛		
路 線							路 線	時 間	車 號
經 過 之 班 次 數									
總 計									
下一站位：_____									
站 位 圖 示：標示調查站位、方向（北）、路名、快慢車道分隔、車道數									

備註：請詳細描述每一個過站不停之情形，若空間不足，可記載於背面。

附錄六 稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表(按指標整理)

105年10月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表																		
指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	1	2	5	0	2	0	3	1	0	7	0	22	1.9%
C2	318	過站不停		14	3	0	3	8	1	15	5	5	5	8	3	0	70	6.1%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	6	9	0	9	0	1	1	24	0	0	0	0	1	51	4.4%
C7	102	對老弱態度佳	12	23	19	2	5	16	9	1	0	7	9	0	0	0	91	7.9%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	12	0	4	5	2	6	2	2	4	0	0	0	37	3.2%
C7	105	穿戴整齊	4	108	33	18	41	29	36	58	55	22	26	23	23	2	474	41.0%
C7	106	態度差	-8	7	1	1	1	0	0	9	0	3	3	2	0	0	27	2.3%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	11	2	2	6	7	6	2	13	3	0	1	3	0	56	4.8%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	2	0	0	0	1	0	3	2	2	0	0	0	12	1.0%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5	0.4%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	2	0	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	7	0.6%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	2	1	2	1	2	0	1	0	4	1	0	0	0	14	1.2%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	6	1	1	2	1	0	5	2	1	0	0	1	0	20	1.7%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0.3%
C3	309	任意超車	-36	1	0	0	0	0	2	5	1	0	0	0	0	0	9	0.8%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	31	14	6	6	23	10	23	39	7	14	7	10	2	192	16.6%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0.6%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	320	擅自改道	-24	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.2%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	8	1	3	0	1	5	2	1	4	2	0	1	0	28	2.4%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				235	104	38	81	99	73	144	148	64	71	42	51	5	1155	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				220	100	37	76	85	72	126	143	56	65	34	41	5	1060	

105年11月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	10	0	15	1.3%
C2	318	過站不停		14	1	2	5	5	7	13	0	5	6	2	2	0	62	5.4%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	4	7	0	1	0	2	0	24	3	0	0	1	1	43	3.8%
C7	102	對老弱態度佳	12	54	22	1	9	8	22	0	0	13	10	0	0	0	139	12.1%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	2	1	0	6	6	1	4	0	6	6	0	1	1	34	3.0%
C7	105	穿戴整齊	4	91	31	14	34	24	36	54	55	22	21	19	21	2	424	37.0%
C7	106	態度差	-8	10	2	3	1	1	1	4	0	1	2	1	0	0	26	2.3%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	14	2	1	2	4	1	3	7	3	0	3	5	0	45	3.9%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3	0.3%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	6	1	1	2	1	2	0	2	1	0	0	1	0	17	1.5%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	5	0.4%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4	0.3%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	319	按鈴不停	-16	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	1	0	0	0	0	1	2	0	1	3	1	0	0	9	0.8%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	6	1	0	1	0	2	3	1	3	0	1	2	0	20	1.7%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C3	309	任意超車	-36	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5	0.4%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	48	20	10	11	29	13	29	33	13	20	10	11	2	249	21.7%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	8	1	1	0	2	1	0	0	1	1	2	4	0	21	1.8%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				271	89	36	74	86	89	118	123	78	73	40	63	6	1146	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				255	88	34	69	78	82	105	123	71	66	38	51	6	1066	

105年12月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	5	0.3%
C2	318	過站不停		13	8	4	4	11	5	6	4	6	4	1	1	0	67	4.5%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	6	0.4%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	12	12	0	0	1	2	1	20	2	2	0	1	0	53	3.6%
C7	102	對老弱態度佳	12	30	18	0	4	17	8	0	1	26	9	0	0	0	113	7.6%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	103	態度佳(報站名)	6	5	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	11	0.7%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	6	0	6	12	1	1	0	9	11	0	1	0	47	3.2%
C7	105	穿戴整齊	4	101	30	15	34	23	37	53	56	15	26	19	31	3	443	29.8%
C7	106	態度差	-8	9	1	2	2	2	1	5	0	5	1	2	1	0	31	2.1%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	6	2	0	1	3	7	6	8	3	1	0	1	0	38	2.6%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	0	0	2	0	2	3	2	3	1	0	0	0	15	1.0%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	5	0.3%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	4	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	9	0.6%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	1	1	0	2	0	1	0	1	2	0	0	0	0	8	0.5%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	5	2	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	0	16	1.1%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	0	0	0	1	0	0	3	1	3	0	0	0	0	8	0.5%
C3	309	任意超車	-36	2	1	1	1	1	2	0	0	1	0	2	0	0	11	0.7%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	126	50	22	28	47	29	43	67	34	40	19	40	3	548	36.8%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	320	擅自改道	-24	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	11	0	1	2	0	0	4	2	1	0	1	0	0	22	1.5%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.1%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				341	137	47	93	120	96	130	166	119	97	47	89	6	1488	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				323	128	43	89	108	91	124	162	111	92	46	81	6	1404	

106年01月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	0	1	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	8	0.7%
C2	318	過站不停		12	6	2	5	6	7	6	5	7	10	0	4	0	0	70	6.0%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.2%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	5	12	0	2	1	0	0	27	0	1	1	0	0	0	49	4.2%
C7	102	對老弱態度佳	12	13	5	0	2	7	16	0	4	15	6	0	0	0	0	68	5.8%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	0	2	0	0	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	11	0.9%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	8	1	3	0	0	0	1	11	4	0	1	0	0	29	2.5%
C7	105	穿戴整齊	4	79	29	13	25	18	36	40	45	10	13	17	16	2	0	343	29.2%
C7	106	態度差	-8	8	0	0	2	7	3	4	1	2	0	1	0	0	0	28	2.4%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	2	3	0	0	2	6	3	10	1	1	0	4	0	0	32	2.7%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0.3%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	0	0	1	0	2	3	3	0	0	0	0	0	0	11	0.9%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	1	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	6	0.5%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	3	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.8%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0.4%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	1	0	0	3	0	4	0	0	1	2	0	0	0	0	11	0.9%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	1	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	7	0.6%
C3	309	任意超車	-36	1	0	0	4	2	2	0	1	0	2	1	0	0	0	13	1.1%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	86	41	15	30	33	29	38	59	27	28	16	20	2	0	424	36.1%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	9	1	0	2	0	3	5	2	1	1	0	1	0	0	25	2.1%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				232	111	36	84	91	115	104	161	79	70	37	50	4	0	1174	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				218	104	34	78	82	108	98	156	72	59	36	44	4	0	1093	

106年02月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	7	0.6%
C2	318	過站不停		13	3	0	1	1	1	6	3	4	4	1	3	0	0	40	3.4%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	6	3	0	2	2	3	3	30	0	0	0	0	0	0	49	4.2%
C7	102	對老弱態度佳	12	26	6	0	3	0	8	0	0	13	15	0	0	0	0	71	6.0%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	103	態度佳(報站名)	6	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	3	15	0	3	2	0	0	1	4	8	0	1	0	0	37	3.1%
C7	105	穿戴整齊	4	94	26	12	33	24	36	53	52	15	21	17	19	2	2	406	34.5%
C7	106	態度差	-8	3	1	1	1	2	1	2	1	3	3	0	0	0	0	18	1.5%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	8	0	1	0	0	1	2	5	2	2	0	4	0	0	25	2.1%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	0	0	0	0	1	1	4	2	1	1	0	0	11	0.9%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6	0.5%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	0	0	0	3	0	2	4	0	1	0	0	1	0	0	11	0.9%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4	0.3%
C3	309	任意超車	-36	3	0	1	0	0	3	3	0	3	0	0	0	0	0	13	1.1%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	93	42	16	25	37	26	34	63	28	32	13	18	2	2	431	36.6%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	320	擅自改道	-24	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	3	1	0	1	1	2	0	2	0	0	1	0	0	0	11	0.9%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.2%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				267	103	33	77	69	87	114	161	82	90	33	51	4	5	1176	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				253	99	31	76	68	85	108	157	78	85	32	45	4	4	1125	

106年03月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	6	0.5%
C2	318	過站不停		12	3	2	3	8	7	16	3	2	6	2	1	0	1	66	5.7%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0.3%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	7	2	0	3	2	3	1	30	2	1	1	0	0	0	52	4.5%
C7	102	對老弱態度佳	12	15	17	0	1	18	14	0	0	18	13	0	0	0	0	96	8.3%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	4	18	0	2	10	0	0	0	13	7	0	3	0	0	57	4.9%
C7	105	穿戴整齊	4	82	30	14	30	21	35	54	57	15	22	18	19	2	0	399	34.5%
C7	106	態度差	-8	8	1	0	1	0	0	4	0	2	4	1	2	0	0	23	2.0%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	5	0	1	0	2	0	3	2	3	0	0	3	0	0	19	1.6%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	3	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	9	0.8%
C7	302	在快車道上下客	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.3%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.2%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	2	1	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0.8%
C7	42	行車中使用大哥大或無線電	-16	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	0	0	1	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	催促乘客上下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	4	0	0	0	1	3	0	1	1	1	0	1	0	0	12	1.0%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	329	滯留載客	-12	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	1	0	1	1	1	3	0	0	4	0	0	0	0	0	11	1.0%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0.4%
C3	309	任意超車	-36	7	4	0	3	0	1	1	0	2	1	2	0	0	0	21	1.8%
C3	310	車速過快	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	432	未禮讓行人	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	56	22	15	17	32	17	32	51	15	22	12	14	2	2	309	26.8%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調舒適性	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車內構件震動	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	12	2	3	0	1	2	1	3	1	1	0	0	0	0	26	2.3%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0.2%
C6	332	行車時嚼食檳榔	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	每件扣10分	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	每件扣10分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				226	104	42	64	99	91	121	152	82	81	37	49	4	3	1155	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				214	99	37	60	91	84	104	147	79	74	35	46	4	2	1076	

調查日期			3 月 20 日 10:00~12:00					調查日期			3 月 20 日 10:00~12:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
20	1	大都會	038-U3	10	00		10-15	20	1	大都會	305-FY	11	19	8	
20	1	大都會	300-FY	10	08	8		20	1	大都會	312-FY	11	23	4	
20	1	大都會	042-U3	10	14	6		20	1	大都會	295-FY	11	31	8	
20	1	大都會	298-FY	10	22	8		20	1	大都會	291-FY	11	39	8	
20	1	大都會	045-U3	10	32	10		20	1	大都會	038-U3	11	46	7	
20	1	大都會	047-U3	10	41	9		20	1	大都會	042-U3	11	50	4	
20	1	大都會	293-FY	10	51	10		20	1	大都會	045-U3	11	59	9	
20	1	大都會	040-U3	10	56	5									
20	1	大都會	048-U3	11	04	8									
20	1	大都會	302-FY	11	11	7									

總樣本數：17

有效樣本數：16

準點樣本數：16

C1j（路線）=1.00

調查日期			2 月 17 日 15:00~17:00					調查日期			2 月 17 日 15:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
281	2	大都會	325-U3	15	12		10-15	281	2	大都會	322-U3	16	47	7	
281	2	大都會	021-U3	15	24	12		281	2	大都會	752-FR	16	55	8	
281	2	大都會	335-U3	15	34	10									
281	2	大都會	330-U3	15	47	13									
281	2	大都會	321-U3	15	58	11									
281	2	大都會	333-U3	16	06	7	6-8								
281	2	大都會	320-U3	16	15	9									
281	2	大都會	332-U3	16	23	8									
281	2	大都會	022-U3	16	31	8									
281	2	大都會	323-U3	16	39	8									

總樣本數：(尖)7 (離)5

有效樣本數：(尖)7 (離)4

準點樣本數：(尖)7 (離)4

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j（路線）=1.00

調査日期			3 月 08 日 14:30~17:30					調査日期			3 月 08 日 14:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
33	3	大都會	301-U3	14	31		20-30	33	3	大都會	276-U3	16	46	16	
33	3	大都會	276-U3	14	41	10		33	3	大都會	271-U3	17	00	14	
33	3	大都會	271-U3	15	00	19									
33	3	大都會	275-U3	15	13	13									
33	3	大都會	553-FR	15	27	14									
33	3	大都會	273-U3	15	36	9									
33	3	大都會	272-U3	15	48	12									
33	3	大都會	302-U3	16	00	12	12-15								
33	3	大都會	270-U3	16	15	15									
33	3	大都會	301-U3	16	30	15									

總樣本數：(尖)5 (離)7

有效樣本數：(尖)5 (離)6 準點樣本數：(尖)5 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			4 月 26 日 06:30~09:30					調査日期			4 月 26 日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
685	3	大都會	727-FR	06	42		8-12	685	3	大都會	713-FR	08	00	10	15-20
685	3	大都會	718-FR	06	50	8		685	3	大都會	716-FR	08	10	10	
685	3	大都會	719-FR	06	58	8		685	3	大都會	720-FR	08	27	17	
685	3	大都會	722-FR	07	07	9		685	3	大都會	723-FR	08	39	12	
685	3	大都會	721-FR	07	15	8		685	3	大都會	717-FR	08	47	8	
685	3	大都會	730-FR	07	22	7		685	3	大都會	726-FR	09	00	13	
685	3	大都會	712-FR	07	27	5		685	3	大都會	727-FR	09	10	10	
685	3	大都會	732-FR	07	38	11		685	3	大都會	728-FR	09	23	13	
685	3	大都會	725-FR	07	42	4		685	3	大都會	728-FR	09	33	10	
685	3	大都會	715-FR	07	50	8									

總樣本數：(尖)10 (離)9

有效樣本數：(尖)9 (離)9 準點樣本數：(尖)9 (離)9

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調查日期			4 月 28 日 11:00~14:00					調查日期			4 月 28 日 11:00~14:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
38	4	大都會	679-FR	11	00		1100								
38	4	大都會	340-FR	11	33		1130								
38	4	大都會	671-FR	12	01		1200								
38	4	大都會	679-FR	12	31		1230								
38	4	大都會	340-FR	13	01		1300								
38	4	大都會	678-FR	13	28		1325								
38	4	大都會	671-FR	13	50		1350								

總樣本數：7

有效樣本數：7 準點樣本數：7

C1j（路線）=1.00

調查日期			2 月 13 日 06:45~08:45					調查日期			2 月 13 日 06:45~08:45				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
254	2	欣欣	729-U3	06	46		8-12	254	2	欣欣	606-U3	07	55	15	13-18
254	2	欣欣	801-U3	06	50	4		254	2	欣欣	399-U8	07	58	3	
254	2	欣欣	FAA-160	06	58	8		254	2	欣欣	802-U3	08	05	7	
254	2	欣欣	500-U8	07	07	9		254	2	欣欣	707-U3	08	10	5	
254	2	欣欣	281-U3	07	15	8		254	2	欣欣	692-U3	08	23	13	
254	2	欣欣	280-U3	07	21	6		254	2	欣欣	730-U3	08	37	14	
254	2	欣欣	172-FP	07	23	2		254	2	欣欣	382-FR	08	39	2	
254	2	欣欣	280-U3	07	31	8									
254	2	欣欣	327-FP	07	39	8									
254	2	欣欣	708-U3	07	40	1									

總樣本數：(尖)10 (離)7

有效樣本數：(尖)9 (離)7 準點樣本數：(尖)9 (離)7

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j（路線）=1.00

調查日期			4 月 28 日 06:40~08:40					調查日期			4 月 28 日 06:40~08:40				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
672	2	欣欣	733-U3	06	48		8-12	672	2	欣欣	263-FP	08	23	8	
672	2	欣欣	735-U3	06	49	1		672	2	欣欣	282-U3	08	32	9	
672	2	欣欣	731-U3	07	01	12		672	2	欣欣	382-FR	08	33	1	
672	2	欣欣	FAA-159	07	13	12		672	2	欣欣	733-U3	08	36	3	
672	2	欣欣	FAA-162	07	16	0									
672	2	欣欣	159-FP	07	27	11									
672	2	欣欣	732-U3	07	32	5									
672	2	欣欣	FAA-161	07	47	15	13-18								
672	2	欣欣	FAA-160	07	59	12									
672	2	欣欣	286-U3	08	15	16									

總樣本數：(尖)7 (離)7

有效樣本數：(尖)6 (離)7

準點樣本數：(尖)6 (離)7

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調查日期			3 月 21 日 06:30~09:30					調查日期			3 月 21 日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
671	3	欣欣	308-FR	06	39		12-15	671	3	欣欣	313-FR	08	44	12	
671	3	欣欣	315-FR	06	49	10		671	3	欣欣	308-FR	08	59	15	
671	3	欣欣	310-FR	07	00	11		671	3	欣欣	315-FR	09	15	16	
671	3	欣欣	317-FR	07	11	11									
671	3	欣欣	316-FR	07	26	15									
671	3	欣欣	312-FR	07	39	13									
671	3	欣欣	309-FR	07	51	12									
671	3	欣欣	318-FR	08	05	14	15-20								
671	3	欣欣	319-FR	08	19	14									
671	3	欣欣	311-FR	08	32	13									

總樣本數：(尖)7 (離)6

有效樣本數：(尖)6 (離)6

準點樣本數：(尖)6 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3 月 22 日 06:30~09:30					調査日期			3 月 22 日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
253	3	欣欣	167-FP	06	31		12-15	253	3	欣欣	383-U8	08	05	13	15-20
253	3	欣欣	385-U8	06	39	8		253	3	欣欣	387-U8	08	24	19	
253	3	欣欣	723-U3	06	48	9		253	3	欣欣	726-U3	08	38	14	
253	3	欣欣	382-U8	06	59	11		253	3	欣欣	167-FP	08	55	17	
253	3	欣欣	725-U3	07	09	10		253	3	欣欣	723-U3	09	08	13	
253	3	欣欣	721-U3	07	19	10		253	3	欣欣	382-U8	09	24	16	
253	3	欣欣	720-U3	07	30	11									
253	3	欣欣	722-U3	07	40	10									
253	3	欣欣	386-U8	07	52	12									

總樣本數：(尖)9 (離)6

有效樣本數：(尖)8 (離)6

準點樣本數：(尖)8 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			4 月 06 日 07:00~10:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 28	4	欣欣	590-U3	07	01		0700								
藍 28	4	欣欣	468-FW	07	26		0725								
藍 28	4	欣欣	353-U8	07	51		0750								
藍 28	4	欣欣	581-U3	08	16		0815								
藍 28	4	欣欣	590-U3	08	41		0840								
藍 28	4	欣欣	468-FW	09	05		0905								
藍 28	4	欣欣	353-U8	09	31		0930								
藍 28	4	欣欣	590-U3	10	01		1000								

總樣本數：8

有效樣本數：8

準點樣本數：8

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3月06日 06:30~08:30					調査日期			3月06日 06:30~08:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
信義幹線	2	大有	FAB-398	06	45		7-10	信義幹線	2	大有	FAB-395	07	34	16	15-20
信義幹線	2	大有	FAB-500	06	55	10		信義幹線	2	大有	FAB-501	07	51	17	
信義幹線	2	大有	FAB-502	07	06	11		信義幹線	2	大有	FAB-392	08	12	21	
信義幹線	2	大有	KKA-1029	07	18	12		信義幹線	2	大有	FAB-391	08	28	16	

總樣本數：(尖)4 (離)4

有效樣本數：(尖)3 (離)4

準點樣本數：(尖)2 (離)4

C1Pj=0.67

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 0.86

調査日期			4月07日 06:00~07:30					調査日期			4月07日 16:30~18:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
620	2~3	大有	FAB-397	06	01		10-12	620	2~3	大有	FAB-512	16	42		10-12
620	2~3	大有	FAB-516	06	15	14		620	2~3	大有	FAB-509	16	53	11	
620	2~3	大有	FAB-512	06	27	12		620	2~3	大有	FAB-387	17	09	16	15-20
620	2~3	大有	FAB-387	06	38	11		620	2~3	大有	FAB-397	17	22	13	
620	2~3	大有	FAB-510	06	51	13		620	2~3	大有	FAB-516	17	33	11	
620	2~3	大有	FAB-503	07	04	13	15-20	620	2~3	大有	FAB-388	17	45	12	
620	2~3	大有	FAB-387	07	16	12		620	2~3	大有	FAB-510	17	53	8	

總樣本數：(尖)7 (離)7

有效樣本數：(尖)5 (離)7

準點樣本數：(尖)4 (離)7

C1Pj=0.8

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 0.92

調査日期			2月22日 06:00~08:00					調査日期			2月22日 16:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
262	3	大有	301-FN	06	00		12-15	262	3	大有	313-FN	16	04		12-15
262	3	大有	001-FR	06	17	17		262	3	大有	297-FN	16	29	25	
262	3	大有	005-FR	06	30	13		262	3	大有	186-FP	16	53	24	15-20
262	3	大有	183-FP	06	48	18									
262	3	大有	186-FP	07	03	15	15-20								
262	3	大有	180-FP	07	15	12									
262	3	大有	400-FP	07	30	15									
262	3	大有	181-FP	07	50	20									

總樣本數：(尖)6 (離)5

有效樣本數：(尖)4 (離)5

準點樣本數：(尖)3 (離)4

C1Pj=0.75

C1Oj=0.8

C1j (路線) = 0.78

調査日期			3月27日 07:00~08:30					調査日期			3月27日 17:30~19:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 25	3	大有	310-FN	07	06		12-15	藍 25	3	大有	310-FN	17	35		12-15
藍 25	3	大有	FAB-387	07	22	16		藍 25	3	大有	319-FN	17	51	16	
藍 25	3	大有	310-FN	07	44	22		藍 25	3	大有	FAB-398	18	00	9	15-20
藍 25	3	大有	FAB-387	07	54	10		藍 25	3	大有	FAB-387	18	25	25	
藍 25	3	大有	310-FN	08	23	29	15-20	藍 25	3	大有	FAB-398	18	45	20	
								藍 25	3	大有	319-FN	18	54	9	

總樣本數：(尖)6 (離)5

有效樣本數：(尖)4 (離)5

準點樣本數：(尖)3 (離)3

C1Pj=0.75

C1Oj=0.6

C1j (路線) = 0.67

調査日期			4 月 18 日 14:00~17:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
212 區	4	大有	KKA-1035	14	06		1400								
212 區	4	大有	KKA-1035	14	33		1440								
212 區	4	大有	KKA-1035	15	09		1520								
212 區	4	大有	KKA-1035	15	56		1600								
212 區	4	大有	272-FN	16	42		1640								
212 區	4	大有	KKA-1035	16	31		1700								

總樣本數：6

有效樣本數：6

準點樣本數：1

C1j (路線) = 0.167

調査日期			4 月 05 日 06:30~08:30					調査日期			4 月 05 日 06:30~08:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
266 正	2	大南	351-FP	06	32		7-10	266 正	2	大南	085-FR	07	30	6	10-15
266 正	2	大南	345-FP	06	38	6		266 正	2	大南	279-FR	07	35	5	
266 正	2	大南	346-FP	06	45	7		266 正	2	大南	078-FR	07	41	6	
266 正	2	大南	343-FP	06	49	4		266 正	2	大南	277-FR	07	47	6	
266 正	2	大南	348-FP	06	54	5		266 正	2	大南	287-FR	07	54	7	
266 正	2	大南	336-FP	06	59	5		266 正	2	大南	340-FP	07	56	2	
266 正	2	大南	341-FP	07	05	6		266 正	2	大南	KKA-0178	08	00	4	
266 正	2	大南	KKA-0180	07	08	3		266 正	2	大南	KKA-0179	08	11	11	
266 正	2	大南	347-FP	07	13	5		266 正	2	大南	352-FP	08	20	9	
266 正	2	大南	282-FR	07	17	4		266 正	2	大南	278-FR	08	30	10	
266 正	2	大南	342-FP	07	24	7									

總樣本數：(尖)11 (離)10

有效樣本數：(尖)10 (離)10

準點樣本數：(尖)10 (離)10

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			5月02日 07:30~10:30					調査日期			5月02日 07:30~10:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
288	3	大南	811-FT	07	30		0730								
288	3	大南	826-FT	08	32		0830								
288	3	大南	810-FT	09	30		0930								
288	3	大南	808-FT	10	30		1030								

總樣本數：4

有效樣本數：4

準點樣本數：4

C1j（路線）=1.00

調査日期			3月28日 06:30~09:30					調査日期			3月28日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
218	3	大南	200-U3	06	33		12-15	218	3	大南	655-U3	08	25	8	
218	3	大南	201-U3	06	45	12		218	3	大南	450-FR	08	34	9	
218	3	大南	832-FT	06	55	10		218	3	大南	396-FR	08	46	12	
218	3	大南	643-U3	07	06	11		218	3	大南	538-FZ	08	50	4	
218	3	大南	523-FZ	07	21	15		218	3	大南	525-FZ	08	56	6	
218	3	大南	646-U3	07	35	14		218	3	大南	200-U3	09	15	19	
218	3	大南	831-FT	07	50	15		218	3	大南	537-FZ	09	25	10	
218	3	大南	125-FP	07	55	5									
218	3	大南	539-FZ	08	05	10	15-20								
218	3	大南	449-FR	08	17	12									

總樣本數：(尖)8 (離)9

有效樣本數：(尖)7 (離)9

準點樣本數：(尖)7 (離)9

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j（路線）=1.00

調査日期			4月24日 06:00~09:00					調査日期			4月24日 06:00~09:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 27	3	大南	290-FM	06	02		15-20	藍 27	3	大南	145-FY	08	50	20	
藍 27	3	大南	527-FZ	06	22	20									
藍 27	3	大南	145-FY	06	37	15									
藍 27	3	大南	823-FT	06	49	12									
藍 27	3	大南	092-FR	07	03	14									
藍 27	3	大南	649-U3	07	13	10									
藍 27	3	大南	205-U3	07	33	20	20-30								
藍 27	3	大南	290-FM	07	50	17									
藍 27	3	大南	203-U3	08	13	23									
藍 27	3	大南	527-FZ	08	30	17									

總樣本數：(尖)6 (離)5

有效樣本數：(尖)5 (離)5

準點樣本數:(尖)5 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			5月02日 12:00~15:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
230	4	大南	448-FW	12	01		1200								
230	4	大南	446-FW	12	30		1230								
230	4	大南	425-FW	12	59		1300								
230	4	大南	448-FW	13	31		1330								
230	4	大南	446-FW	14	00		1400								
230	4	大南	425-FW	14	30		1430								
230	4	大南	448-FW	15	00		1500								

總樣本數：7

有效樣本數：7

準點樣本數：7

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3 月 14 日 15:00~17:00					調査日期			3 月 14 日 15:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 10	2	光華	400-U3	15	09		10-15	紅 10	2	光華	787-FZ	16	29	5	
紅 10	2	光華	787-FZ	15	19	10		紅 10	2	光華	782-FZ	16	36	7	
紅 10	2	光華	778-FZ	15	30	11		紅 10	2	光華	778-FZ	16	43	7	
紅 10	2	光華	783-FZ	15	40	10		紅 10	2	光華	776-FZ	16	52	9	
紅 10	2	光華	785-FZ	15	50	10		紅 10	2	光華	783-FZ	16	55	3	
紅 10	2	光華	397-U3	15	56	6									
紅 10	2	光華	779-FZ	16	07	11	7-10								
紅 10	2	光華	389-U3	16	12	5									
紅 10	2	光華	781-FZ	16	18	6									
紅 10	2	光華	400-U3	16	24	6									

總樣本數：(尖)9 (離)6

有效樣本數：(尖)9 (離)5

準點樣本數:(尖)9 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			3 月 10 日 06:30~09:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
72	3	光華	047-FP	06	37		12-15	72	3	光華	002-FP	08	48	15	
72	3	光華	002-FP	06	45	8		72	3	光華	046-FP	09	01	13	
72	3	光華	046-FP	06	59	14		72	3	光華	049-FP	09	10	9	
72	3	光華	049-FP	07	09	10		72	3	光華	056-FP	09	22	12	
72	3	光華	055-FP	07	25	16									
72	3	光華	051-FP	07	40	15									
72	3	光華	040-FP	07	56	16									
72	3	光華	041-FP	08	11	15	15-20								
72	3	光華	052-FP	08	23	12									
72	3	光華	047-FP	08	33	10									

總樣本數：(尖)7 (離)7

有效樣本數：(尖)6 (離)7

準點樣本數:(尖)6 (離)7

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			4 月 11 日 17:00~20:00					調査日期			4 月 11 日 17:00~20:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
224	3	光華	791-FZ	17	01		12-15	224	3	光華	891-U3	19	51	20	
224	3	光華	016-FP	17	15	14									
224	3	光華	891-U3	17	31	16									
224	3	光華	791-FZ	17	48	15									
224	3	光華	016-FP	18	01	13									
224	3	光華	891-U3	18	16	15									
224	3	光華	791-FZ	18	31	15	15-20								
224	3	光華	016-FP	18	51	20									
224	3	光華	891-U3	19	11	20									
224	3	光華	016-FP	19	31	20									

總樣本數：(尖)6 (離)5

有效樣本數：(尖)5 (離)5

準點樣本數：(尖)5 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			4 月 19 日 06:30~09:30					調査日期			4 月 19 日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
215	3	光華	396-U3	06	36		12-15	215	3	光華	781-FZ	09	26	21	
215	3	光華	392-U3	06	50	14									
215	3	光華	391-U3	07	04	14									
215	3	光華	402-U3	07	20	16									
215	3	光華	399-U3	07	36	16									
215	3	光華	786-FZ	07	50	14									
215	3	光華	775-FZ	08	05	15	15-20								
215	3	光華	396-U3	08	24	19									
215	3	光華	395-U3	08	45	21									
215	3	光華	391-U3	09	05	20									

總樣本數：(尖)6 (離)5

有效樣本數：(尖)5 (離)5

準點樣本數：(尖)5 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調查日期			4 月 19 日 06:20~09:20					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
246	4	光華	198-FR	06	21		0620								
246	4	光華	441-FR	07	29		0730.								
246	4	光華	198-FR	08	44		0845								

總樣本數：3

有效樣本數：3

準點樣本數：3

C1j（路線）=1.00

調查日期			5 月 04 日 10:00~12:00					調查日期			5 月 04 日 10:00~12:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
307	1	臺北	047-U5	10	06		5~7	307	1	臺北	265-U5	10	57	1	
307	1	臺北	266-U5	10	12	6		307	1	臺北	259-U5	10	58	1	
307	1	臺北	842-FR	10	12	0		307	1	首都	031-U5	11	00	2	
307	1	首都	023-U5	10	14	2		307	1	首都	812-FR	11	03	3	
307	1	首都	037-U5	10	15	1		307	1	臺北	259-U5	11	05	2	
307	1	臺北	839-FR	10	17	2		307	1	首都	020-U5	11	10	5	
307	1	臺北	256-U5	10	20	3		307	1	臺北	262-U5	11	13	3	
307	1	臺北	258-U5	10	24	4		307	1	臺北	073-U7	11	20	7	
307	1	臺北	848-FR	10	27	3		307	1	臺北	363-U5	11	22	2	
307	1	臺北	867-FR	10	30	3		307	1	首都	030-U5	11	27	5	
307	1	臺北	865-FR	10	34	4		307	1	臺北	078-U7	11	32	5	
307	1	臺北	847-FR	10	37	3		307	1	臺北	540-U5	11	32	0	
307	1	臺北	845-U5	10	38	1		307	1	臺北	873-FR	11	39	7	
307	1	臺北	263-U5	10	42	4		307	1	臺北	260-U5	11	42	3	
307	1	臺北	846-FR	10	44	2		307	1	臺北	366-U5	11	43	1	
307	1	臺北	843-FR	10	48	4		307	1	臺北	043-U5	11	49	6	
307	1	首都	028-U5	10	50	2		307	1	臺北	046-U5	11	51	2	
307	1	首都	009-U5	10	53	3		307	1	臺北	860-FR	11	55	4	
307	1	首都	015-U5	10	56	3		307	1	臺北	542-U5	11	57	2	

總樣本數：38

有效樣本數：37

準點樣本數：37

C1j（路線）=1.00

調查日期			2月20日 06:30~08:30					調查日期			2月20日 06:30~08:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
310	2	臺北	451-FZ	06	39		7-10								
310	2	臺北	450-FZ	06	47	8									
310	2	臺北	448-FZ	06	57	10									
310	2	臺北	473-FZ	07	07	10									
310	2	臺北	436-FZ	07	16	9									
310	2	臺北	875-FR	07	25	9									
310	2	臺北	435-FZ	07	38	13	10-15								
310	2	臺北	449-FZ	07	53	15									
310	2	臺北	465-FZ	08	06	13									
310	2	臺北	463-FZ	08	21	15									

總樣本數：(尖)6 (離)4

有效樣本數：(尖)5 (離)4 準點樣本數：(尖)5 (離)4

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調查日期			3月03日 15:30~18:30					調查日期			3月03日 15:30~18:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
205	3	臺北	010-FQ	15	30		12-15	205	3	臺北	012-FQ	17	01	12	15-20
205	3	臺北	365-U5	15	34	4		205	3	臺北	005-FQ	17	10	9	
205	3	臺北	020-FQ	15	44	10		205	3	臺北	019-FQ	17	23	13	
205	3	臺北	016-FQ	15	51	7		205	3	臺北	013-FQ	17	38	15	
205	3	臺北	008-FQ	15	59	8		205	3	臺北	015-FQ	17	47	9	
205	3	臺北	009-FQ	16	10	11		205	3	臺北	006-FQ	18	00	13	
205	3	臺北	670-FM	16	20	10		205	3	臺北	017-FQ	18	09	9	
205	3	臺北	003-FQ	16	30	10		205	3	臺北	018-FQ	18	20	11	
205	3	臺北	011-FQ	16	40	10									
205	3	臺北	671-FM	16	49	9									

總樣本數：(尖)10 (離)8

有效樣本數：(尖)9 (離)8 準點樣本數：(尖)9 (離)8

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調查日期			3 月 07 日 15:00~18:00					調查日期			3 月 07 日 15:00~18:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
604	3	臺北	858-FR	15	12		12-15	604	3	臺北	820-FR	17	03	18	
604	3	臺北	883-FR	15	18	6		604	3	臺北	850-FR	17	16	13	
604	3	臺北	831-FR	15	24	6		604	3	臺北	541-U5	17	35	19	
604	3	臺北	836-FR	15	33	9		604	3	臺北	849-FR	17	48	13	
604	3	臺北	882-FR	15	40	7									
604	3	臺北	818-FR	15	51	11									
604	3	臺北	851-FR	16	02	11									
604	3	臺北	816-FR	16	14	12									
604	3	臺北	828-FR	16	30	16	15-20								
604	3	臺北	841-FR	16	45	15									

總樣本數：(尖)8 (離)6

有效樣本數：(尖)7 (離)6

準點樣本數：(尖)7 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調查日期			5 月 05 日 09:00~12:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 57	4	臺北	888-FS	09	00		0900								
紅 57	4	臺北	889-FS	10	00		1000								
紅 57	4	臺北	888-FS	10	30		1030								
紅 57	4	臺北	889-FS	11	31		1130								
紅 57	4	臺北	888-FS	12	00		1200								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) =1.00

調査日期			3 月 30 日 06:20~08:20					調査日期			3 月 30 日 06:20~08:20				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 31	2	三重	227-FW	06	29		10								
紅 31	2	三重	235-FW	06	40	11									
紅 31	2	三重	228-FW	06	49	9									
紅 31	2	三重	231-FW	07	00	11									
紅 31	2	三重	232-FW	07	08	8									
紅 31	2	三重	226-FW	07	20	12	20-30								
紅 31	2	三重	137-FZ	07	28	28									
紅 31	2	三重	230-FW	07	47	19									
紅 31	2	三重	236-FW	07	58	11									

總樣本數：(尖)5 (離)4

有效樣本數：(尖)4 (離)4

準點樣本數：(尖)4 (離)4

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			4 月 12 日 06:00~08:00					調査日期			4 月 12 日 06:00~08:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
232 副	2	三重	173-U7	06	04		7-10	232 副	2	三重	231-FU	07	01	2	10-15
232 副	2	三重	492-U5	06	08	4		232 副	2	三重	537-U5	07	09	8	
232 副	2	三重	177-U7	06	13	5		232 副	2	三重	930-U3	07	19	10	
232 副	2	三重	495-U5	06	21	8		232 副	2	三重	678-U5	07	22	3	
232 副	2	三重	643-U5	06	30	9		232 副	2	三重	630-U5	07	34	12	
232 副	2	三重	176-U7	06	32	2		232 副	2	三重	679-U5	07	42	8	
232 副	2	三重	172-U7	06	36	4		232 副	2	三重	491-U5	07	54	12	
232 副	2	三重	501-U5	06	44	8									
232 副	2	三重	929-U3	06	48	4									
232 副	2	三重	928-U3	06	59	11									

總樣本數：(尖)10 (離)7

有效樣本數：(尖)9 (離)7

準點樣本數：(尖)9 (離)7

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3月31日 06:30~08:00					調査日期			3月31日 16:30~18:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
221	3	三重	KKA-1068	06	35		12-15	221	3	三重	842-FU	16	48		12-15
221	3	三重	090-FW	06	47	12		221	3	三重	KKA-1065	17	00	12	15-20
221	3	三重	KKA-1066	06	57	10		221	3	三重	KKA-1069	17	15	15	
221	3	三重	781-FW	07	10	13		221	3	三重	KKA-1067	17	29	14	
221	3	三重	842-FU	07	24	14		221	3	三重	KKA-1071	17	48	19	
221	3	三重	KKA-1073	07	36	12	15-20	221	3	三重	090-FW	18	08	20	
221	3	三重	KKA-1065	07	50	14									
221	3	三重	KKA-1069	08	02	12									

總樣本數:(尖)6 (離)8

有效樣本數:(尖)4 (離)8

準點樣本數:(尖)4 (離)8

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			2月15日 06:50~09:50					調査日期			2月15日 06:50~09:50				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
299	3	三重	182-U7	06	53		12-15	299	3	三重	171-U7	08	26	11	15-20
299	3	三重	338-FS	06	58	5		299	3	三重	937-U3	08	38	12	
299	3	三重	839-FU	07	01	3		299	3	三重	192-U7	08	46	8	
299	3	三重	187-U7	07	06	5		299	3	三重	687-FW	08	47	1	
299	3	三重	180-U7	07	16	10		299	3	三重	935-U3	08	58	11	
299	3	三重	FAB-033	07	22	6		299	3	三重	448-FU	09	05	7	
299	3	三重	235-FU	07	27	5		299	3	三重	198-FZ	09	09	4	
299	3	三重	191-U7	07	37	10		299	3	三重	932-U3	09	24	15	
299	3	三重	835-FW	07	43	6		299	3	三重	178-U7	09	26	2	
299	3	三重	936-U3	07	52	9		299	3	三重	903-FU	09	34	8	
299	3	三重	479-FZ	08	06	14		299	3	三重	179-U7	09	38	4	
299	3	三重	236-FU	08	08	3		299	3	三重	182-U7	09	45	7	
299	3	三重	186-U7	08	08	0									
299	3	三重	185-U7	08	15	7									

總樣本數:(尖)14 (離)12

有效樣本數:(尖)13 (離)12

準點樣本數:(尖)13 (離)12

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			4月10日 09:00~12:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
615	4	三重	141-FZ	09	00		0900								
615	4	三重	FAB-032	09	47		0950								
615	4	三重	277-FS	10	59		1100								
615	4	三重	141-FZ	12	00		1200								

總樣本數：4

有效樣本數：4

準點樣本數：3

C1j（路線）=0.75

調査日期			4月13日 13:00~15:00					調査日期			4月13日 13:00~15:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
39 正	1	首都	660-U5	13	02		5-10	39 正	1	首都	656-U5	14	07	5	
39 正	1	首都	655-U5	13	07	5		39 正	1	首都	567-U5	14	14	7	
39 正	1	首都	591-U5	13	14	7		39 正	1	首都	613-U5	14	19	5	
39 正	1	首都	589-U5	13	19	5		39 正	1	首都	606-U5	14	25	6	
39 正	1	首都	626-U5	13	26	7		39 正	1	首都	568-U5	14	32	7	
39 正	1	首都	629-U5	13	32	6		39 正	1	首都	660-U5	14	37	5	
39 正	1	首都	590-U5	13	40	8		39 正	1	首都	589-U5	14	45	8	
39 正	1	首都	615-U5	13	43	3		39 正	1	首都	649-U5	14	50	5	
39 正	1	首都	619-U5	13	52	9		39 正	1	首都	655-U5	14	56	6	
39 正	1	首都	622-U5	13	55	3		39 正	1	首都	629-U5	15	00	4	
39 正	1	首都	621-U5	14	02	7									

總樣本數：21

有效樣本數：20

準點樣本數：20

C1j（路線）=1.00

調査日期			4 月 27 日 07:00~09:00					調査日期			4 月 27 日 07:00~09:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
信義新幹線	2	首都	440-FS	07	10		7-10	信義新幹線	2	首都	055-FU	08	01	4	10-15
信義新幹線	2	首都	439-FS	07	10	0		信義新幹線	2	首都	097-FU	08	08	7	
信義新幹線	2	首都	441-FS	07	18	8		信義新幹線	2	首都	069-FU	08	19	11	
信義新幹線	2	首都	438-FS	07	19	1		信義新幹線	2	首都	326-FS	08	19	0	
信義新幹線	2	首都	090-FU	07	20	1		信義新幹線	2	首都	323-FS	08	19	0	
信義新幹線	2	首都	056-FU	07	28	8		信義新幹線	2	首都	062-FU	08	24	5	
信義新幹線	2	首都	096-FU	07	30	2		信義新幹線	2	首都	088-FU	08	34	10	
信義新幹線	2	首都	327-FS	07	32	2		信義新幹線	2	首都	090-FU	08	49	15	
信義新幹線	2	首都	093-FU	07	34	2		信義新幹線	2	首都	440-FS	08	52	3	
信義新幹線	2	首都	092-FU	07	37	3		信義新幹線	2	首都	056-FU	08	59	7	
信義新幹線	2	首都	091-FU	07	40	3		信義新幹線	2	首都	328-FS	08	59	0	
信義新幹線	2	首都	442-FS	07	45	5									
信義新幹線	2	首都	095-FU	07	50	5									
信義新幹線	2	首都	067-FU	07	51	1									
信義新幹線	2	首都	098-FU	07	57	6									

總樣本數：(尖)15 (離)11

有效樣本數：(尖)14 (離)11 準點樣本數:(尖)14 (離)11

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			3 月 02 日 06:00~08:00					調査日期			3 月 02 日 06:00~08:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
棕 9	2	首都	079-FU	06	07		5-10	棕 9	2	首都	326-FS	07	27	7	
棕 9	2	首都	085-FU	06	15	8		棕 9	2	首都	067-FU	07	28	1	
棕 9	2	首都	077-FU	06	25	10		棕 9	2	首都	072-FU	07	37	9	
棕 9	2	首都	320-FS	06	33	8		棕 9	2	首都	075-FU	07	47	10	
棕 9	2	首都	083-FU	06	43	10		棕 9	2	首都	073-FU	07	51	4	
棕 9	2	首都	318-FS	06	50	7		棕 9	2	首都	078-FU	08	00	9	
棕 9	2	首都	080-FU	07	00	10	6-10								
棕 9	2	首都	071-FU	07	07	7									
棕 9	2	首都	081-FU	07	17	10									
棕 9	2	首都	087-FU	07	20	3									

總樣本數：(尖)6 (離)10

有效樣本數：(尖)5 (離)10 準點樣本數:(尖)5 (離)10

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			3 月 23 日 06:00~07:30					調査日期			3 月 23 日 16:00~17:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 10	3	首都	435-FL	06	03		15-20	藍 10	3	首都	452-FL	16	03		12-15
藍 10	3	首都	452-FL	06	20	17		藍 10	3	首都	159-FQ	16	17	14	
藍 10	3	首都	451-FL	06	40	20		藍 10	3	首都	452-FL	16	30	13	
藍 10	3	首都	159-FQ	07	00	20	12-15	藍 10	3	首都	456-FL	16	45	15	
藍 10	3	首都	453-FL	07	03	3		藍 10	3	首都	455-FL	17	02	17	15-20
藍 10	3	首都	159-FQ	07	04	1		藍 10	3	首都	451-FL	17	10	8	
藍 10	3	首都	688-U5	07	10	6		藍 10	3	首都	157-FQ	17	24	14	
藍 10	3	首都	455-FL	07	21	11									

總樣本數：(尖)9 (離)6

有效樣本數：(尖)8 (離)5

準點樣本數：(尖)8 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			2 月 21 日 12:00~15:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
539	4	首都	658-U5	12	01		1200								
539	4	首都	657-U5	13	01		1300								
539	4	首都	658-U5	14	01		1400								
539	4	首都	657-U5	15	01		1500								

總樣本數：4

有效樣本數：4

準點樣本數：4

C1j (路線) =1.00

調査日期			4月21日 16:30~18:30					調査日期			4月21日 16:30~18:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
905	2	指南	031-FY	16	32		7-10	905	2	指南	049-FY	18	02	15	
905	2	指南	027-FY	16	39	7		905	2	指南	382-U3	18	09	7	
905	2	指南	040-FY	16	44	5		905	2	指南	383-U3	18	22	13	
905	2	指南	407-FY	16	49	5									
905	2	指南	381-U3	16	57	8									
905	2	指南	046-FY	17	07	10									
905	2	指南	408-FY	17	17	10									
905	2	指南	033-FY	17	24	7									
905	2	指南	042-FY	17	34	10	10-15								
905	2	指南	943-U5	17	47	13									

總樣本數：(尖)8 (離)5

有效樣本數：(尖)7 (離)5

準點樣本數：(尖)7 (離)5

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			2月23日 06:30~09:30					調査日期			2月23日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
208 正	3	指南	063-U7	06	33		10-15	208 正	3	指南	537-FR	08	00	8	15-20
208 正	3	指南	545-FR	06	40	7		208 正	3	指南	526-FR	08	16	16	
208 正	3	指南	070-U7	06	47	7		208 正	3	指南	067-U7	08	23	7	
208 正	3	指南	490-FW	06	54	7		208 正	3	指南	500-FW	08	27	4	
208 正	3	指南	062-U7	07	00	6		208 正	3	指南	539-FR	08	29	2	
208 正	3	指南	071-U7	07	07	7		208 正	3	指南	479-FW	08	38	9	
208 正	3	指南	531-FR	07	15	8		208 正	3	指南	522-FR	08	48	10	
208 正	3	指南	066-U7	07	21	6		208 正	3	指南	500-FW	08	56	8	
208 正	3	指南	487-FW	07	27	6		208 正	3	指南	065-U7	09	00	4	
208 正	3	指南	529-FR	07	36	9		208 正	3	指南	528-FR	09	14	14	
208 正	3	指南	069-U7	07	42	6		208 正	3	指南	497-FW	09	14	0	
208 正	3	指南	535-FR	07	52	10		208 正	3	指南	063-U7	09	30	16	

總樣本數：(尖)12 (離)12

有效樣本數：(尖)11 (離)12

準點樣本數：(尖)11 (離)12

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3 月 01 日 14:30~17:30					調査日期			3 月 01 日 14:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
660	3	指南	270-FY	14	40		15-20	660	3	指南	278-FY	17	13	13	
660	3	指南	271-FY	14	59	19									
660	3	指南	388-U3	15	21	22									
660	3	指南	387-U3	15	39	18									
660	3	指南	275-FY	16	00	21	12-15								
660	3	指南	268-FY	16	11	11									
660	3	指南	FAA-099	16	24	13									
660	3	指南	269-FY	16	35	11									
660	3	指南	273-FY	16	47	12									
660	3	指南	999-FZ	17	00	13									

總樣本數：(尖)7 (離)4

有效樣本數：(尖)7 (離)3

準點樣本數：(尖)7 (離)3

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			3 月 17 日 07:00~10:00					調査日期			3 月 17 日 07:00~10:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
912	3	指南	161-U3	07	00		7-10	912	3	指南	160-U3	08	15	8	
912	3	指南	163-U3	07	01	1		912	3	指南	161-U3	08	24	9	
912	3	指南	160-U3	07	07	6		912	3	指南	162-U3	08	24	0	
912	3	指南	165-U3	07	12	5		912	3	指南	187-U3	08	36	12	12-20
912	3	指南	162-U3	07	16	4		912	3	指南	163-U3	08	45	9	
912	3	指南	187-U3	07	23	7		912	3	指南	961-U5	08	59	14	
912	3	指南	961-U5	07	24	1		912	3	指南	165-U3	09	01	2	
912	3	指南	163-U3	07	30	6		912	3	指南	156-U3	09	01	0	
912	3	指南	165-U3	07	37	7		912	3	指南	177-U3	09	07	6	
912	3	指南	156-U3	07	38	1		912	3	指南	155-U3	09	14	7	
912	3	指南	961-U5	07	45	7		912	3	指南	158-U3	09	31	17	
912	3	指南	156-U3	07	52	7		912	3	指南	182-U3	09	35	4	
912	3	指南	158-U3	08	00	8		912	3	指南	161-U3	09	37	2	
912	3	指南	155-U3	08	01	1		912	3	指南	160-U3	09	37	0	
912	3	指南	157-U3	08	07	6		912	3	指南	187-U3	09	57	20	

總樣本數：(尖)18 (離)12

有效樣本數：(尖)17 (離)12

準點樣本數：(尖)17 (離)12

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) =1.00

調査日期			4月25日 06:30~09:30					調査日期			4月25日 06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
530	3	指南	372-U3	06	36		12-15	530	3	指南	376-U3	08	30	5	
530	3	指南	365-U3	06	45	9		530	3	指南	101-FP	08	45	15	
530	3	指南	367-U3	06	58	13		530	3	指南	366-U3	09	07	22	
530	3	指南	376-U3	07	09	11		530	3	指南	119-FP	09	26	19	
530	3	指南	101-FP	07	24	15									
530	3	指南	366-U3	07	40	16									
530	3	指南	119-FP	07	54	14									
530	3	指南	372-U3	08	04	10									
530	3	指南	365-U3	08	16	12	20-30								
530	3	指南	367-U3	08	25	9									

總樣本數：(尖)8 (離)6

有效樣本數：(尖)7 (離)6

準點樣本數：(尖)7 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			3月09日 06:30~08:30					調査日期			3月09日 06:30~08:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
311	2	中興	235-FY	06	34		7-10	311	2	中興	175-FR	07	58	4	
311	2	中興	225-FY	06	44	10		311	2	中興	176-FR	08	09	11	
311	2	中興	166-U3	06	53	9		311	2	中興	133-FP	08	20	11	
311	2	中興	710-FR	06	58	5									
311	2	中興	781-FR	07	09	11									
311	2	中興	230-FY	07	18	9									
311	2	中興	220-FY	07	28	10									
311	2	中興	228-FY	07	34	6	10-15								
311	2	中興	503-FZ	07	47	13									
311	2	中興	236-FY	07	54	7									

總樣本數：(尖)7 (離)6

有效樣本數：(尖)6 (離)6

準點樣本數：(尖)5 (離)6

C1Pj=0.83

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 0.92

調査日期			3月16日 06:00~09:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
668	3	中興	FAA-136	06	10		12-15	668	3	中興	FAA-137	08	59	21	
668	3	中興	FAA-156	06	27	17									
668	3	中興	FAA-151	06	41	14									
668	3	中興	480-U3	06	54	13									
668	3	中興	481-U3	07	10	16									
668	3	中興	FAA-152	07	28	18									
668	3	中興	FAA-150	07	40	12	15-20								
668	3	中興	FAA-138	08	01	21									
668	3	中興	478-U3	08	22	21									
668	3	中興	392-FY	08	38	16									

總樣本數:(尖)6 (離)5

有效樣本數:(尖)5 (離)5

準點樣本數:(尖)2 (離)2

C1Pj=0.4

C1Oj=0.4

C1j(路線)=0.4

調査日期			4月14日 05:50~08:50					調査日期			4月14日 05:50~08:50				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
214	3	中興	697-FR	05	58		10-12	214	3	中興	708-FR	07	48	11	
214	3	中興	698-FR	06	07	9		214	3	中興	779-FR	08	07	19	
214	3	中興	237-FY	06	17	10		214	3	中興	780-FR	08	27	20	
214	3	中興	706-FR	06	28	11		214	3	中興	705-FR	08	40	13	
214	3	中興	700-FR	06	39	11									
214	3	中興	711-FR	06	52	13									
214	3	中興	776-FR	07	05	13									
214	3	中興	690-FR	07	16	11									
214	3	中興	778-FR	07	21	5	15-20								
214	3	中興	688-FR	07	37	16									

總樣本數:(尖)8 (離)6

有效樣本數:(尖)7 (離)6

準點樣本數:(尖)5 (離)6

C1Pj=0.71

C1Oj=1.00

C1j(路線)=0.85

調查日期			4 月 17 日 16:00~19:00					調查日期			4 月 17 日 16:00~19:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
304 重慶	3	中興	411-FR	16	08		12-15	304 重慶	3	中興	317-FP	18	00	9	
304 重慶	3	中興	318-FP	16	21	13		304 重慶	3	中興	391-FR	18	09	9	
304 重慶	3	中興	401-FR	16	36	15		304 重慶	3	中興	403-FR	18	28	19	
304 重慶	3	中興	405-FR	16	46	10		304 重慶	3	中興	318-FP	18	58	30	
304 重慶	3	中興	397-FR	16	56	10									
304 重慶	3	中興	319-FP	17	12	16									
304 重慶	3	中興	226-FY	17	26	14									
304 重慶	3	中興	413-FR	17	31	5	15-20								
304 重慶	3	中興	408-FR	17	45	14									
304 重慶	3	中興	392-FR	17	51	6									

總樣本數：(尖)7 (離)7

有效樣本數：(尖)6 (離)7

準點樣本數：(尖)6 (離)6

C1Pj=1.00

C1Oj=0.86

C1j (路線) = 0.92

調查日期			5 月 02 日 07:00~10:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
557	4	中興	402-FR	06	59		0700								
557	4	中興	390-FR	07	21		0720								
557	4	中興	FAA-118	09	15		0915								

總樣本數：3

有效樣本數：3

準點樣本數：3

C1j (路線) = 1.00

\

調查日期			3月22日 09:00~11:00					調查日期			3月22日 09:00~11:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
642	1	新店	132-FW	09	05		5-10	642	1	新店	FAB-786	10	13	7	
642	1	新店	178-FU	09	05	0		642	1	新店	FAB-790	10	24	11	
642	1	新店	FAB-779	09	16	11		642	1	新店	801-FR	10	31	7	
642	1	新店	FAB-781	09	23	7		642	1	新店	811-FR	10	44	13	
642	1	新店	808-FR	09	27	4		642	1	新店	FAB-783	10	53	9	
642	1	新店	803-FR	09	33	6									
642	1	新店	810-FR	09	40	7									
642	1	新店	806-FR	09	50	10									
642	1	新店	807-FR	09	59	9									
642	1	新店	805-FR	10	06	7									

總樣本數：15

有效樣本數：14

準點樣本數：11

C1j（路線）＝0.79

調查日期			3 月 13 日 17:00~19:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
643	2	新店	356-FW	17	10		10	643	2	新店	261-FU	18	50	10	
643	2	新店	672-FU	17	20	10		643	2	新店	355-FW	19	00	10	
643	2	新店	357-FW	17	30	10									
643	2	新店	353-FW	17	40	10									
643	2	新店	255-FU	17	49	9									
643	2	新店	259-FU	18	00	11	10-15								
643	2	新店	257-FU	18	10	10									
643	2	新店	360-FW	18	20	10									
643	2	新店	253-FU	18	30	10									
643	2	新店	675-FU	18	40	10									

總樣本數：(尖)5 (離)7

有效樣本數：(尖)4 (離)7

準點樣本數：(尖)4 (離)7

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j（路線）＝1.00

調査日期			4 月 05 日 07:00~09:00					調査日期			4 月 05 日 07:00~09:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
644	2	新店	086-FZ	07	01		7-10	644	2	新店	853-FW	08	07	8	10-15
644	2	新店	081-FZ	07	04	3		644	2	新店	092-FZ	08	13	6	
644	2	新店	082-FZ	07	10	6		644	2	新店	855-FW	08	22	9	
644	2	新店	080-FZ	07	21	11		644	2	新店	856-FW	08	28	6	
644	2	新店	089-FZ	07	30	9		644	2	新店	090-FZ	08	39	11	
644	2	新店	091-FZ	07	37	7		644	2	新店	083-FZ	08	49	10	
644	2	新店	851-FW	07	44	7									
644	2	新店	847-FW	07	51	7									
644	2	新店	852-FW	07	59	8									

總樣本數：(尖)9 (離)6

有效樣本數：(尖)8 (離)6

準點樣本數：(尖)7 (離)6

C1Pj=0.875

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 0.93

調査日期			4 月 26 日 07:00~09:00					調査日期			4 月 26 日 07:00~09:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
648	2	新店	157-FU	07	10		7-10	648	2	新店	156-FU	08	40	10	
648	2	新店	153-FU	07	19	9									
648	2	新店	172-FU	07	30	11									
648	2	新店	155-FU	07	40	10									
648	2	新店	176-FU	07	41	1									
648	2	新店	173-FU	07	49	8									
648	2	新店	148-FU	07	59	10									
648	2	新店	149-FU	08	10	11	10-15								
648	2	新店	169-FU	08	23	13									
648	2	新店	170-FU	08	30	7									

總樣本數：(尖)7 (離)4

有效樣本數：(尖)6 (離)4

準點樣本數：(尖)6 (離)4

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調查日期			4月20日 08:30~11:30					調查日期			4月20日 08:30~11:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
647	3	新店	101-FZ	08	45		12-15	647	3	新店	098-FZ	10	19	20	15-20
647	3	新店	095-FZ	08	45	0		647	3	新店	093-FZ	10	21	2	
647	3	新店	096-FZ	09	01	16		647	3	新店	097-FZ	10	38	17	
647	3	新店	231-FZ	09	14	14		647	3	新店	232-FZ	10	40	2	
647	3	新店	100-FZ	09	15	1		647	3	新店	500-FM	10	59	19	
647	3	新店	500-FM	09	29	14		647	3	新店	231-FZ	11	00	1	
647	3	新店	099-FZ	09	31	2		647	3	新店	099-FZ	11	18	18	
647	3	新店	500-FM	09	43	12		647	3	新店	101-FZ	11	19	1	
647	3	新店	232-FZ	09	58	15									
647	3	新店	097-FZ	09	59	1									

總樣本數：(尖)10 (離)8

有效樣本數：(尖)9 (離)8

準點樣本數：(尖)9 (離)8

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調查日期			3 月 03 日 06:30~09:30					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
207	3~4	東南	802-FT	06	46		10-15								
207	3~4	東南	570-FZ	07	01	15									
207	3~4	東南	803-FT	07	15	14									
207	3~4	東南	010-FY	07	29	14									
207	3~4	東南	801-FT	07	44	15									
207	3~4	東南	795-FZ	08	01	17	15-30								
207	3~4	東南	800-FZ	08	23	22									
207	3~4	東南	793-FZ	08	48	25									
207	3~4	東南	798-FZ	09	16	28									

調査日期			5 月 04 日 06:30~09:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
207	3~4	東南	800-FZ	06	44		10-15								
207	3~4	東南	009-FY	06	59	15									
207	3~4	東南	801-FT	07	14	15									
207	3~4	東南	792-FZ	07	31	17									
207	3~4	東南	793-FZ	07	46	15									
207	3~4	東南	009-FY	07	50	4									
207	3~4	東南	803-FT	08	16	26	15-30								
207	3~4	東南	802-FT	08	41	25									
207	3~4	東南	795-FZ	09	00	19									
207	3~4	東南	800-FZ	09	24	24									

總樣本數：(尖)11 (離)8

有效樣本數：(尖)9 (離)8

準點樣本數：(尖)9 (離)8

C1Pj=1.00

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 1.00

調査日期			5 月 03 日 07:30~10:30					調査日期			5 月 03 日 07:30~10:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
612	3~4	東南	016-FY	07	33		10-15	612	3~4	東南	169-FY	10	29	25	
612	3~4	東南	026-FY	07	41	8									
612	3~4	東南	169-FZ	07	45	4									
612	3~4	東南	166-FY	07	59	14									
612	3~4	東南	026-FY	08	16	17									
612	3~4	東南	FAA-112	08	36	20									
612	3~4	東南	002-FY	08	45	9									
612	3~4	東南	168-FY	09	13	23	20-30								
612	3~4	東南	019-FY	09	30	17									
612	3~4	東南	025-FY	10	02	32									

總樣本數：(尖)7 (離)4

有效樣本數：(尖)6 (離)4

準點樣本數：(尖)5 (離)4

C1Pj=0.83

C1Oj=1.00

C1j (路線) = 0.9

調査日期			3 月 15 日 14:30~17:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
298	4	東南	376-FY	14	31		1430								
298	4	東南	KKA-0203	15	31		1530								
298	4	東南	376-FY	16	31		1630								
298	4	東南	KKA-0203	17	30		1730								

調査日期			5 月 05 日 14:30~17:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
298	4	東南	376-FY	14	30		1430								
298	4	東南	KKA-0203	15	31		1530								
298	4	東南	376-FY	16	31		1630								
298	4	東南	KKA-0203	17	32		1730								

總樣本數：8

有效樣本數：8

準點樣本數：8

C1j（路線）=1.00

調査日期			4 月 11 日 09:00~12:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
小 5 區	4	東南	KKA-0208	09	03		0900								
小 5 區	4	東南	075-FY	10	01		1000								
小 5 區	4	東南	075-FY	11	21		1120								

調査日期			5 月 09 日 09:00~12:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
小 5 區	4	東南	KKA-0208	09	03		0900								
小 5 區	4	東南	075-FY	10	02		1000								
小 5 區	4	東南	075-FY	11	21		1120								

總樣本數：6

有效樣本數：6

準點樣本數：6

C1j（路線）=1.00

調查日期			4 月 18 日 07:00~10:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
小 30	4	東南	FAA-089	07	02		0700								
小 30	4	東南	FAA-089	08	30		0830								
小 30	4	東南	FAA-089	10	01		1000								

調查日期			5 月 09 日 07:00~10:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
小 30	4	東南	672-U3	06	59		0700								
小 30	4	東南	672-U3	08	29		0830								
小 30	4	東南	672-U3	10	00		1000								

總樣本數：6

有效樣本數：6

準點樣本數：6

C1j (路線) = 1.00

調查日期			2 月 14 日 08:00~11:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
682	4	淡水	369-FZ	08	01		0800								
682	4	淡水	371-FZ	08	42		0840								
682	4	淡水	372-FZ	09	20		0920								
682	4	淡水	368-FZ	09	59		1000								
682	4	淡水	369-FZ	11	01		1100								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			3 月 13 日 08:00~11:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
682	4	淡水	371-FZ	08	01		0800								
682	4	淡水	368-FZ	08	39		0840								
682	4	淡水	369-FZ	09	21		0920								
682	4	淡水	370-FZ	10	01		1000								
682	4	淡水	371-FZ	11	00		1100								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			4 月 21 日 08:00~11:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
682	4	淡水	370-FZ	08	00		0800								
682	4	淡水	372-FZ	08	42		0840								
682	4	淡水	369-FZ	09	20		0920								
682	4	淡水	368-FZ	10	00		1000								
682	4	淡水	370-FZ	11	00		1100								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			5 月 08 日 08:00~11:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
682	4	淡水	372-FZ	08	00		0800								
682	4	淡水	369-FZ	08	41		0840								
682	4	淡水	370-FZ	09	23		0920								
682	4	淡水	371-FZ	10	00		1000								
682	4	淡水	372-FZ	11	00		1100								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			2 月 21 日 06:00~09:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
955	4	新北	FAB-711	06	01		0600								
955	4	新北	FAB-715	06	39		0640								
955	4	新北	FAB-713	07	42		0740								
955	4	新北	FAB-711	08	22		0820								
955	4	新北	FAB-715	09	01		0900								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			3 月 07 日 06:00~09:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
955	4	新北	FAB-711	06	01		0600								
955	4	新北	FAB-715	06	39		0640								
955	4	新北	FAB-713	07	42		0740								
955	4	新北	FAB-711	08	23		0820								
955	4	新北	FAB-715	09	01		0900								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			4 月 17 日 06:00~09:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
955	4	新北	FAB-711	06	01		0600								
955	4	新北	FAB-715	06	39		0640								
955	4	新北	FAB-717	07	43		0740								
955	4	新北	FAB-711	08	23		0820								
955	4	新北	FAB-715	09	01		0900								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

調查日期			5 月 10 日 06:00~09:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
955	4	新北	FAB-717	06	00		0600								
955	4	新北	FAB-715	06	41		0640								
955	4	新北	FAB-711	07	41		0740								
955	4	新北	FAB-717	08	20		0820								
955	4	新北	FAB-715	09	01		0900								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j (路線) = 1.00

附錄八 公車資訊服務設施調查資料整理表

代碼:1

業者:大都會客運

路線 名稱	車牌 號碼	(1) 路 牌	(2) 行 路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘 見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總 分
33	272-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
敦化	492-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
287	750-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
33	271-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月5	白天	40
285	548-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	3月	白天	39
276	267-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	3月8	白天	39
46	298-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
281	323-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
299	210-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
262	359-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
652	843-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
307	242-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	白天	40
12	553-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	2月	白天	38
12	670-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	白天	40
606	216-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月5	白天	40
49	328-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	白天	40
敦化	303-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	白天	40
505	297-U3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	0	3月	白天	37
22	200-FY	5	5	5	5	3	5	5	5	0	0	3月	白天	33
20	040-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	白天	40
白天各項平均		5.	5.0	4.85	5.00	4.80	5.00	5.00		4.65				39
白天各項標準		0.	0.0	0.33	0.00	0.00	0.00	0.00		0.49				1.
287	772-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
287	739-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
606	356-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
15	072-FY	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	3月2	夜間	42
270	106-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
630	327-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
287	763-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
9	538-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	45
630	549-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
敦化	316-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
46	295-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
601	549-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
652	511-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	45
286	357-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月	夜間	45
306	206-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	45
夜間各項平均		5.	4.8	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00			44
夜間各項標準		0.	0.7	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.
總平均		5.	4.9	4.91	5.00	4.89	5.00	5.00	5.00	4.80				41
標準差		0.	0.5	0.25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.35				3.

代碼:2

業者:欣欣客運

路線 名稱	車牌 號碼	(1) 路 牌	(2) 行 路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘 見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總 分
237	392-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
236	556-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
278	152-FY	5	5	3	5	5	5	5		0	0	2月	白天	33
672	FAA-160	5	5	3	5	3	5	5		5	0	2月	白天	36
672	FAA-159	5	4	3	5	3	5	5		5	0	2月	白天	35
236	562-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
棕2	389-U8	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
278	470-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
630	388-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
236	587-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月5	白天	40
295	327-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
278	149-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
611	328-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7	白天	40
1	395-FP	5	4	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	39
棕6	395-U8	5	2	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	37
251	381-U8	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	40
671	308-FR	5	4	4	5	5	5	5		3	0	3月	白天	36
252	387-FR	5	4	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	39
278	125-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	-5	5月6	白天	35
278	467-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	-5	5月6	白天	35
白天		5.00	4.6	4.65	5.00	4.80	5.00	5.00		4.65				38.
白天		0.00	0.7	0.75	0.00	0.62	0.00	0.00		1.18				2.3
278	148-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月5	夜間	45
278	472-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
278	469-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
52	379-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
52	329-FY	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	44
和平	849-FX	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	3月	夜間	43
18	750-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
254	801-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
278	151-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
254	500-U8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
278	475-FW	5	2	5	5	5	5	5	0	5	0	5月5	夜間	37
棕18	366-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月	夜間	44
18	750-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	45
670	711-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
236	545-EZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
夜間各項平均		5.00	4.6	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	4.53	5.00				44.
夜間各項標準		0.00	0.8	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.36	0.00				2.5
總平均		5.00	4.6	4.71	5.00	4.89	5.00	5.00	4.53	4.80				40.
標準差		0.00	0.7	0.62	0.00	0.47	0.00	0.00	1.36	0.90				4.1

代碼:3

業者:大有巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線牌明	(2) 行路	(3) 車內張貼	(4) 悠遊卡及故障	(5) 中英文顯示標示狀況	(6) 下車標示	(7) 乘見	(8) 夜間設備	(9) 車內站名	(10) 改道資訊	日期	時間	總分
620	FAB-50	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
信義	FAB-39	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
257	275-FN	5	5	3	5	3	5	5		5	0	2月		36
257	010-FR	5	5	5	5	5	5	5		3	0	3月3		38
信義	FAB-39	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
257	302-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
257	307-FN	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月		39
212 直	FAB-97	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月3		40
620	FAB-38	5	5	5	5	5	5	3		5	0	3月		38
藍 25	FAB-50	5	1	5	5	5	5	5		0	0	3月	白天	31
257	300-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3		40
212 直	269-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4		40
212 直	FAB77	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8		40
257	010-FR	5	4	0	2	3	5	5		0	0	3月	白天	24
212 直	FAB-76	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月3		40
262	185-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1		40
257	273-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1		40
信義	FAB-50	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月6	白天	40
212	FAB-97	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7		40
信義	FAB-39	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月6		40
白天		5.00	4.75	4.60	4.85	4.80	5.00	4.90		4.40				37.
白天		0.00	0.91	1.19	0.67	0.62	0.00	0.45		1.57				2.5
620	FAB-51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
257	296-FN	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	3月		43
212	FAB-77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	45
257	182-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月4		44
620	FAB-51	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月4	夜間	43
262 區	FAA-03	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4		45
262	400-FP	5	4	2	5	5	5	5	5	3	0	5月2		39
212 正	(FAB-9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月4	夜間	44
212 正	(FAB-9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月4		44
620	199-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
620	FAB-39	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	42
262	181-FP	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	4月		42
信義	FAB-50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6		45
212 直	FAB-97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月		45
212 直	FAB-97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月		45
夜間		5.00	4.67	4.60	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.73				43.
夜間		0.00	0.82	0.83	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00	0.70				1.7
總平		5.00	4.71	4.60	4.91	4.77	5.00	4.94	5.00	4.54				40.
標準		0.00	0.86	1.03	0.51	0.65	0.00	0.34	0.00	1.27				4.1

代碼:4

業者:大南汽車

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線 牌明	(2) 行路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總分
藍 27	527-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月9		40
266 區	352-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
266	089-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
266	336-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
288	809-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
265 區	532-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
302	451-FR	5	5	5	5	5	5	0		5	0	3月3	白天	35
288 區	816-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2		40
265 區	146-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4		40
223	766-FZ	5	4	5	5	5	5	5		5	0	4月4	白天	39
288 區	813-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
266 區	288-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
266	352-FP	5	5	3	5	5	5	5		5	0	3月		38
288	809-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
棕 20	787-FR	5	2	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	37
602	KKA-0	5	0	4	5	5	5	3		5	0	5月1		32
223	650-U3	5	4	5	5	5	5	5		5	0	5月1		39
223	FAA13	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7	白天	40
223	833-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7	白天	40
223	197-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月		40
白天各		5.00	4.50	4.85	5.00	5.00	5.00	4.65		5.00				39.
白天各		0.00	1.28	0.49	0.00	0.00	0.00	1.18		0.00				2.1
藍 27	290-F	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	3月	夜間	43
266	339-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3		45
265 區	KAA-0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3		45
藍 27	786-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
218	643-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	44
266	335-FP	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	4月		43
288 區	816-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	45
266	085-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2		45
265 明	KKA-0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6		45
266	087-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	3	0	5月2	夜間	42
218	525-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	44
223	142-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月5		44
265	535-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6		45
218	539-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
265 區	660-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月		45
夜間各		5.00	4.87	4.67	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87				44.
夜間各		0.00	0.35	0.62	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.52				0.9
總平均		5.00	4.66	4.77	5.00	5.00	5.00	4.74	5.00	4.94				41.
標準差		0.00	1.00	0.55	0.00	0.00	0.00	0.95	0.00	0.34				3.1

代碼:5

業者:光華客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線牌明	(2) 行路	(3) 車內張貼	(4) 悠遊卡及故障	(5) 中英文顯示標示狀況	(6) 下車標示	(7) 乘見	(8) 夜間設備	(9) 車內站名	(10) 改道資訊	日期	時間	總分
72	046-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月		38
72	002-FP	5	4	5	5	3	5	5		5	0	3月3	白天	37
680	051-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月		38
247	437-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
247	432-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	2月		39
247	809-FX	5	5	4	5	5	5	5		5	0	2月	白天	39
215	391-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月3	白天	40
247	367-U8	5	4	5	5	5	5	3		5	0	4月9		37
246	441-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4		40
203	195-FR	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月	白天	38
267	801-FX	5	4	5	5	5	3	5		5	0	4月		37
680	042-FP	5	5	5	5	3	5	5		0	0	5月5		33
72	043-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	5月5		38
215	391-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5	白天	40
206	960-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5		40
藍7	237-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月2		40
紅2	439-FR	5	3	5	5	5	5	5		5	0	5月2		38
72	050-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	5月4	白天	38
72	048-FP	5	4	5	5	3	5	5		0	0	5月5		32
246	198-FR	5	5	5	5	5	5	0		5	0	5月5		35
白天		5.00	4.70	4.90	5.00	4.20	4.90	4.65		4.50				37.
白天		0.00	0.57	0.31	0.00	1.01	0.45	1.18		1.54				2.2
247	229-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月1	夜間	45
72	036-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	3月6		43
72	051-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		45
247	438-U3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
203	373-U8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		45
203	416-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		44
247	438-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	45
忠孝	810-FX	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4		44
247	840-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
220	962-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
藍7	416-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4		45
247	432-U3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2		41
247	840-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4		45
620	390-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	45
247	812-FX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
夜間		5.00	4.53	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00				44.
夜間		0.00	1.06	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00				1.1
總平		5.00	4.63	4.94	5.00	4.49	4.94	4.80	5.00	4.71				40.
標準		0.00	0.81	0.24	0.00	0.89	0.34	0.90	0.00	1.18				3.7

代碼:6

業者:臺北客運

路線 名稱	車牌 號碼	(1) 路 牌	(2) 行 路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘 見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總 分
956	878-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
205	671-FM	5	5	4	5	5	5	5		3	0	3月5	白天	37
604	541-U5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	2月		35
205	011-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
205	010-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
205	005-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
651	548-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
651	467-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
310	463-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
綠 1	228-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
紅 57	888-FS	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月5		40
263	918-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月5		40
310	876-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
205	020-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
307	551-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5		40
604	833-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5		40
綠 1	230-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
706	115-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月6	白天	40
624	116-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7		40
624	FAB-655	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7		40
白天各項平均		5.	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00		4.65				39.
白天各項標準		0.	0.00	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00		1.18				1.2
310	452-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
307	046-U5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	2月		42
205	006-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	3月2		43
604	833-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	45
307	856-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3		45
651	471-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3		45
310	495-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
275	895-FX	5	4	5	5	5	5	5	5	3	0	4月		42
307	865-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3		45
205	016-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	45
205	005-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4		45
310	450-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月		45
624	FAB-626	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月7	夜間	45
307	524-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月7		45
205	005-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6		45
夜間各項平均		5.	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.73				44.
夜間各項標準		0.	0.35	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.70				1.1
總平均		5.	4.94	4.97	5.00	4.94	5.00	5.00	5.00	4.69				41.
標準差		0.	0.24	0.17	0.00	0.34	0.00	0.00	0.00	0.99				2.7

代碼:7

業者:三重客運

路線 名稱	車牌 號碼	(1) 路線 牌明	(2) 行 路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘 見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總 分
藍 26	211-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月4		40
232 副	537-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
306	466-FU	5	5	2	5	5	5	5		5	0	2月		37
638	439-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
638	442-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月		40
299	932-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8	白天	40
645	228-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月		40
985	142-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4		40
232 副	176-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8		40
299	187-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8	白天	40
617	538-U5	5	3	5	5	5	5	5		5	0	4月		38
617	668-U5	5	3	5	5	5	5	5		5	0	4月		38
232 副	671-U5	5	4	4	5	5	5	5		5	0	3月		38
232 副	928-U3	5	4	5	5	5	5	5		3	0	5月3	白天	37
306	647-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
紅 31	236-FW	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月		39
508	FAB-029	5	5	4	5	5	5	5		3	0	5月5		37
299	448-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7	白天	40
857	463-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月		40
704	281-FS	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月		40
白天		5.00	4.70	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00		4.80				39.
白天		0.00	0.66	0.73	0.00	0.00	0.00	0.00		0.62				1.2
藍 26	138-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月4	夜間	45
645	233-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		44
306	330-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3		45
513	022-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	45
232	495-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	3月		43
藍 26	858-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	3月	夜間	40
225	KAA-11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	44
638	429-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3		45
617	KAA-10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3		45
225	500-U5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	44
225	677-U5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2		44
225	631-U5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	44
225	KKA-10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月2		44
225	KKA-10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	44
藍 26	750-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6		45
夜間		5.00	4.73	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.53				44.
夜間		0.00	0.46	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.36				1.2
總平		5.00	4.71	4.74	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.69				41.
標準		0.00	0.57	0.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.99				2.7

代碼:8

業者:首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線牌明	(2) 行路	(3) 車內張貼	(4) 悠遊卡及故障	(5) 中英文顯示標示狀況	(6) 下車標示	(7) 乘見	(8) 夜間設備	(9) 車內站名	(10) 改道資訊	日期	時間	總分
292	737-FW	5	5	5	5	5	5	5		0	0	3月9	白天	35
211	971-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
紅 25	162-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
紅 32	076-FQ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
204	146-FS	5	5	5	5	5	5	5		3	0	2月	白天	38
307	018-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
292	968-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
284	695-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月5	白天	40
235	373-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月5	白天	40
235	289-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
235	282-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
292	765-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	40
信義	090-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	40
204	142-FS	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
284	821-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
284	817-FW	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
284	977-FN	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月	白天	39
21	191-FQ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
204	475-FL	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月6	白天	40
信義	055-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月6	白天	40
白天		5.00	5.00	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00		4.65				39.
白天		0.00	0.00	0.37	0.00	0.00	0.00	0.00		1.18				1.1
284	817-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
21	165-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月2	夜間	45
21	173-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月9	夜間	45
235	375-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
235	290-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
284	815-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
292	731-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	45
204	138-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
235	307-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
307	038-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
棕 9	081-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
204	150-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	5月4	夜間	42
信義	319-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
204	149-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
284	699-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
夜間		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.
夜間		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.7
總平		5.00	5.00	4.91	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80				41.
標準		0.00	0.00	0.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.90				2.8

代碼:9

業者:指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線牌明	(2) 行路	(3) 車內張貼	(4) 悠遊卡及故障	(5) 中英文顯示標示狀況	(6) 下車標示	(7) 乘見	(8) 夜間設備	(9) 車內站名	(10) 改道資訊	日期	時間	總分
902	063-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	2月	白天	38
957	960-U5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
202	499-FW	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
905	029-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
9	499-FW	4	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
282	118-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
208	405-FY	5	4	5	5	5	5	3		3	0	3月	白天	35
202	498-FW	0	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3	白天	35
202	486-FW	3	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4	白天	38
282	377-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
202	482-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
282	107-FP	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月	白天	38
208	065-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
530	101-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月	白天	39
530	371-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月	白天	39
530	375-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
42	069-FR	5	1	4	5	3	5	5		5	0	4月	白天	33
208 直	403-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
556	082-FP	5	4	5	5	3	5	5		5	0	4月	白天	37
208	067-U7	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
白天		4.60	4.70	4.80	5.00	4.60	5.00	4.90		4.90				38.
白天		1.19	0.92	0.41	0.00	0.82	0.00	0.45		0.45				2.0
208	403-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月3	夜間	45
202	496-FW	5	5	4	5	5	5	5	5	3	0	3月7	夜間	42
282	118-FP	5	5	5	5	3	5	3	5	5	0	3月	夜間	41
660	180-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	45
801	589-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	44
803	626-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	45
957	956-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
679 區	368-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
905	382-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	45
660	387-U3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	5月5	夜間	43
660	180-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
208	070-U7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6	夜間	45
556	377-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月	夜間	45
208	541-FR	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	5月3	夜間	42
902	080-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月5	夜間	43
夜間		5.00	4.93	4.87	5.00	4.60	4.87	4.87	5.00	4.87				44.
夜間		0.00	0.26	0.35	0.00	0.83	0.52	0.52	0.00	0.52				1.4
總平		4.77	4.80	4.83	5.00	4.60	4.94	4.89	5.00	4.89				40.
標準		0.91	0.72	0.38	0.00	0.81	0.34	0.47	0.00	0.47				3.2

代碼:10

業者:中興巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線牌明	(2) 行路	(3) 車內張貼	(4) 悠遊卡及故障	(5) 中英文顯示標示狀況	(6) 下車標示	(7) 乘見	(8) 夜間設備	(9) 車內站名	(10) 改道資訊	日期	時間	總分
214	699-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
280	975-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	40
203	151-FP	5	5	2	5	3	5	5		5	0	3月	白天	35
605	479-U3	5	5	3	5	5	5	5		5	0	3月8	白天	38
605	897-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
203	419-FR	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
668	FAA-15	5	5	4	5	5	5	5		3	0	3月	白天	37
711	482-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	3月	白天	39
304 承	316-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4	白天	40
忠孝	141-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8	白天	40
605	FAA-15	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8	白天	40
280	972-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
668	478-U3	5	5	5	5	5	5	5		3	0	3月	白天	38
304 重	397-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
304 重	399-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月	白天	40
311	223-FY	5	5	5	5	5	5	5		3	0	4月	白天	38
紅 15	FAA-11	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1	白天	40
280	292-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月2	白天	40
304 承	391-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月2	白天	40
304 重	403-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月2	白天	40
白天		5.00	5.00	4.55	5.00	4.90	5.00	5.00		4.70				39.
白天		0.00	0.00	0.83	0.00	0.45	0.00	0.00		0.73				1.3
214	711-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	2月	夜間	45
紅 15	FAA-12	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	3月	夜間	42
280	969-U3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	44
214	698-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
280	297-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月	夜間	45
280	293-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	3月	夜間	43
605	395-FY	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	44
605	399-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	45
668	392-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	44
紅 12	826-FX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月	夜間	45
214	778-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	45
214	700-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	45
214	697-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	45
280	975-U3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	44
214 直	170-U3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	44
夜間		5.00	4.67	4.93	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00				44.
夜間		0.00	0.49	0.26	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00				0.9
總平		5.00	4.86	4.71	5.00	4.83	5.00	5.00	5.00	4.83				41.
標準		0.00	0.36	0.67	0.00	0.57	0.00	0.00	0.00	0.57				2.8

代碼:11

業者:新店客運

路線 名稱	車牌 號碼	(1) 路線 牌明	(2) 行 路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘 見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總 分
642	FAB-77	5	5	5	5	5	5	3		5	0	2月	白天	38
644	853-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月1	白天	40
650	861-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月	白天	40
648	147-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月5	白天	40
650	497-FM	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月	白天	38
650	867-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3		40
650	858-FW	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3		40
650	139-FW	5	4	4	5	5	5	5		5	0	3月		38
650	858-FW	5	5	3	5	5	5	5		5	0	3月		38
650	498-FM	5	5	2	5	3	5	5		5	0	3月		35
648	170-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
642	811-FR	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月		39
650	140-FW	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月	白天	39
543	260-FU	5	5	4	5	5	5	5		5	0	4月		39
644	853-FW	5	5	4	5	5	5	5		3	0	4月		37
642	177-FU	5	4	3	5	3	5	5		5	0	5月5	白天	35
642	158-FU	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月		38
642	806-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
643	252-FU	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月		38
644	083-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月4	白天	40
白天		5.00	4.90	4.40	5.00	4.50	5.00	4.90		4.90				38.
白天		0.00	0.31	0.88	0.00	0.89	0.00	0.45		0.45				1.5
644	851-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
642	807-FR	5	3	3	5	0	5	5	3	5	0	2月		34
643	261-FU	5	3	2	5	3	5	5	3	5	0	3月7		36
650	145-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月	夜間	45
642	179-FU	5	4	2	5	3	5	3	5	5	0	3月		37
644	851-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3		45
849	FAB-11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3	夜間	45
643	357-FW	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	4月		44
643	257-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
642	805-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	45
648	157-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
648	176-FU	5	5	4	5	3	5	5	5	5	0	4月		42
648	151-FU	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月2	夜間	43
648	149-FU	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月2		43
642	179-FU	5	5	4	5	3	5	3	5	5	0	5月2		40
夜間		5.00	4.67	4.27	5.00	3.87	5.00	4.73	4.73	5.00				42.
夜間		0.00	0.72	1.10	0.00	1.46	0.00	0.70	0.70	0.00				3.7
總平		5.00	4.80	4.34	5.00	4.23	5.00	4.83	4.73	4.94				40.
標準		0.00	0.53	0.97	0.00	1.19	0.00	0.57	0.70	0.34				3.2

代碼:12

業者:東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線 牌明	(2) 行路	(3) 車內 張貼	(4) 悠遊卡 及故障	(5) 中英文顯示 標示狀況	(6) 下車 標示	(7) 乘見	(8) 夜間 設備	(9) 車內 站名	(10) 改道 資訊	日期	時間	總分
綠 11	672-U3	5	5	3	5	5	5	5		3	0	2月		36
298	381-FY	5	3	5	5	5	5	5		5	0	2月	白天	38
小 30	602-U3	5	4	3	5	3	3	5		5	0	3月		33
32	369-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8		40
棕 10	368-FY	5	4	3	5	5	5	5		5	0	3月		37
552	KKA-0	5	1	4	5	3	5	0		5	0	3月	白天	28
37	003-FY	5	4	5	5	5	5	5		5	0	4月		39
207	801-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
207	803-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月		40
207	372-FY	5	5	4	5	5	5	5		5	0	5月3	白天	39
207	792-FZ	5	5	3	5	5	5	5		5	0	5月3		38
612	166-FY	5	4	3	5	5	5	3		3	0	5月5		33
207	803-FT	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7		40
32	365-FY	5	2	5	5	5	5	5		0	0	5月7	白天	32
298 區	073-U3	3	0	5	5	5	5	5		5	0	4月		33
612	020-FY	5	5	4	5	5	5	5		5	0	5月2		39
紅 29	798-FZ	5	4	5	5	5	5	5		3	0	5月2		37
37	377-FY	5	4	4	5	3	5	5		0	0	5月2	白天	31
298	KKA-0	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1		40
612	020-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1		40
白天各		4.90	4.00	4.30	5.00	4.70	4.90	4.65		4.20	0.00			36.
白天各		0.45	1.45	0.86	0.00	0.73	0.45	1.18		1.61				3.6
棕 10	006-FY	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	3月2	夜間	42
37	569-FZ	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		43
298	376-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月		45
552	378-FY	3	5	4	5	5	3	5	5	5	0	4月7	夜間	40
207	802-FT	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	3月		43
小 1 區	459-F	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4	夜間	40
612	167-FY	5	4	2	5	5	5	5	5	5	0	4月		41
612	165-FY	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	5月2	夜間	43
紅 29	799-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
小 3	KKA-0	5	0	5	5	5	5	5	0	5	0	5月5	夜間	35
37	569-FZ	5	4	5	5	5	5	5	5	3	0	5月2		42
207	372-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2		45
紅 29	371-FY	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2		44
207	792-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5月5	夜間	44
207	009-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5		45
夜間各		4.87	3.73	4.47	5.00	5.00	4.87	5.00	4.67	4.87	0.00			42.
夜間各		0.52	1.75	0.92	0.00	0.00	0.52	0.00	1.29	0.52				2.7
總平均		4.89	3.89	4.37	5.00	4.83	4.89	4.80	4.67	4.49				39.
標準差		0.47	1.57	0.88	0.00	0.57	0.47	0.90	1.29	1.29				4.3

代碼:13

業者:淡水客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 中英文顯示 上下車收票 標示狀況	(6) 下車按鈴 標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
682	368-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月13日	白天	40
682	369-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月14日	白天	40
682	369-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月14日	白天	40
682	371-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月14日	白天	40
682	372-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5日	白天	40
682	370-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	白天	40
白天各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00			40.00
白天各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				0.00
682	371-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月12日	夜間	45
682	372-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月12日	夜間	45
682	370-FZ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	夜間	44
682	369-FZ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	夜間	44
夜間各項平均		5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00			44.50
夜間各項標準差		0.00	0.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.58
總平均		5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				41.80
標準差		0.00	0.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				2.35

代碼:14

業者:新北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 車內標示張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設及故障情形	(5) 中英文顯示上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 夜間照明設備	(9) 車內設置站名播報器	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
955	FAB-715	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月29日	白天	40
955	FAB-711	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月29日	白天	40
955	FAB-717	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5日	白天	40
955	FAB-715	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月5日	白天	40
955	FAB-717	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	白天	40
955	FAB-712	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	白天	40
白天各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00			40.00
白天各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				5.00
955	FAB-717	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	夜間	45
955	FAB-715	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	夜間	45
955	FAB-715	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月10日	夜間	45
955	FAB-717	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	夜間	45
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00			45.00
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.00
總平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				42.00
標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				2.58

附錄九 106 年度第 1 期申請加分明細表

加分指標是由公車業者先自評申請，再由公共運輸處複查後，通知研究單位確定得分。

公 司：大都會

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	1-4(0.5)	2-4(0.5)	3-4(0.5)	-	-	-	-	-	-	1.5	1.5
97-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1	1
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)		-	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(0)		-	-	-	0.00	0.00
98-2	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)		-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	7-(0)	-	-	5-10(1)	4.00	2.60
99-2	-	2-1(1.28)			6-1(1)	7-(0)	-	-	5-10(0.8)	3.80	3.08
100-1	1-4(0)	2-1(1.02)	-	-	6-2(0.5)	7-(0)	-	-	5-10(0.64)	3.64	2.16
100-2	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	7(0)	8-4(0.5)	9(1)	5-9(2.00)	5.00	5.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分		
101-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	3.00	3.00	-	-
101-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	3.00	3.00		
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分
102-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
102-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-1	1-2(1.5)	2-1(2)	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
104-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
104-2			3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
105-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
105-2	1-1(2)	2-1(1.6)	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
106-1	1-1(1.6)	2-1(1.28)	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。2-1:100-2 申請 80% ， 103-1 100%

104-2 大復康巴士申請第 3 次(583-U3，585-U3)

公 司：欣欣

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	-	2	2
96-1	1-4	2-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
96-2	-	2-1(1.28)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	1.78	1.28
97-1	-	2-1(1.02)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	1.52	1.02
97-2	-	2-1(0.82)	-	4-2(2)	6-2(0.5)	-	-	-	-	2.5	2.5
98-1	-	2-1(0.82)	3-4(0)	-	6-2(0.50)	-	-	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.0)*	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	3-3(1)	-	6-1(1)	-	-	-	5-10(0)	4.00	3.00
99-2	-	2-1(1.28)	3-3(0.8)	-	6-1(1)	-	-	-	5-9(2)	5.00	5.00
100-1	-	2-1(1.02)	3-2(1.5)	-	6-1(1)	-	-	-	5-9(1.6)	4.60	4.60
100-2	-	2-1(0.82)	3-2(1.2)	-	6-1(1)	-	-	-	5-9(1.28)	4.28	4.28
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分		
101-1	-	2-1(2)	-	4-1(1)	-	-	-	3.00	3.00		
101-2		2-1(1.6)	-	4-1(1)	5-4(0.5)			3.00	3.00		
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分
102-1	-	2-1(1.28)	-	4-1(1)	5-3(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
102-2	-	-	-	4-1(1)	5-3(0.8)	-	-	8-2(1.5)	-	3.00	3.00
103-1	-	2-1(1.02)	-	4-1(1)	-	-	-	8-2(1.2)	-	3.00	3.00
103-2	1-3(1)	-	-	4-1(1)	5-3(0.64)	-	-	-	9-4(0.5)	3.00	3.00
104-1	1-3(0.8)	2-1(0.82)	-	4-2(0.5)	-	-	-	8-2(0.96)	-	3.00	3.00
104-2	1-3(0.64)	2-1(0.66)	-	4-2(0.5)	5-3(0.51)	-	-	8-2(0.77)	-	3.00	3.00
105-1	1-3(0.51)	2-1(0.53)	-	4-2(0.5)	5-2(1.5)	-	-	-	-	3.00	3.00
105-2	1-2(1.5)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-2(0.62)	-	3.00	3.00
106-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：大 有

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	1-4	-	3-4	-	-	-	-	-	-	1	1
95-2	1-4	-	3-3	-	-	-	-	-	-	1.4	1.4
96-1	1-4	-	4-1	-	-	-	-	-	-	2	2
96-2	1-4(0)	-	4-2(0)	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
98-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
99-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
99-2	-	-	-	-	6-1(1)	7-(0)		-	-	3.00	1.00
100-1	-	-	3-1(2)	-	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
100-2	-	-	3-1(1.6)	-	6-1(1)	-	8-1(2)	-	-	3.00	3.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分		
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00		
101-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	-	-	2.60	2.60		
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分
102-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	-	-	-	2.28	2.28
102-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.02)	-	-	-	-	2.02	2.02
103-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(0.82)	-	-	-	-	1.82	1.82
103-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(0.66)	-	-	-	-	1.66	1.66
104-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(0.53)	-	-	-	-	1.53	1.53
104-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-3(0.5)	-	1.50	1.50
105-1	-	-	-	4-1(1)	-	-		8-1(2)	-	3.00	3.00
105-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.6)		2.60	2.60
106-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8(1.28)		2.28	2.28

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。104-2 第 8 項覆查未達 100%。

公 司：大 南

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	1-4	-	3-2	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	1-4	-	3-2	-	6-1		-	-	-	-	2.5	2.5
96-1	1-4	-	3-2	-	6-1		-	-	-	-	1.96	1.96
96-2	1-4(0)	-	3-2(0.77)	-	6-1(1)		-	-	-	-	1.77	1.77
97-1	-	-	3-1(2)	-	-		-	-	-	-	2	2
97-2	-	-	3-1(1.6)	-	6-2(0.5)		-	-	-	-	2.1	2.1
98-1	-	-	3-2(0)	-	6-1(1)		-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-4(0.5)	3-1(1.28)	-	6-1(1)		-	-	-	-	2.78	2.78
99-1	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-1(1)		-	-	5-8(0)	6-3(0.5)	6.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-1(1)		-	-	5-8(3)	-	6.00	6.00
100-1	-	-	3-1(1.6)	-	6-(1)		-	-	5-8(2.4)	-	5.00	5.00
100-2	-	-	3-1(1.28)	-	6-1(1)	-	8-3(1)	-	5-8(1.92)	-	4.92	4.92
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	-	2-1(2)		4-2(0.5)	5-1(1.6)	6(0.8)	-	3.00	3.00			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九		總 得 分	實 得 分
102-1	-	2-1(1.6)	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	7-1(2)	8-1(2)	-		3.00	3.00
102-2	-	2-1(1.28)	-	4-1(1)	5-1(1.02)	-	7-1(1.6)	8-1(1.6)	-		3.00	3.00
103-1	-	2-1(1.02)	-	4-1(1)	5-1(0.82)	-	-	8-1(1.28)	-		3.00	3.00
103-2	-	2-1(0.82)	-	4-1(1)	5-1(0.66)	-	-	8-1(1.02)	-		3.00	3.00
104-1	-	2-1(0.66)	-	4-1(1)	5-1(0.53)	-	7-1(1.28)	8-1(0.82)	-		3.00	3.00
104-2	-	2-1(0.53)	-	4-1(1)	-	-	7-1(1.02)	8-1(0.66)			3.00	3.00
105-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(0)	-	7-1(0.82)	8-1(0.53)	-		2.35	2.35
105-2	-	-	-	4-1(1)	-	6-3(0.5)	7-1(0.66)	-	9-3(1)		3.00	3.00
106-1	-	-	-	4-1(1)	-	6-1(1)	7-1(0.53)	-	9-3(0.8)		3.00	3.00

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：光 華

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-1	-	2-1	3-4	-	6-1	-	-	-	-	-	-	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	3-4(0)	-	-	-	-	-	-	-	2	2
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0)	4-1(1)		-	-	-	-	-	2	2
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	4-1(1)	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	2.5	2.50
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.00)*	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-3(3)	6-3(0.5)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-2(0.5)	7-(0)	-	-	5-7(4)*	6-1(1.5)	7.00	7.00
99-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-7(3.2)	6-1(1.2)	5.56	5.56
100-1	1-3(1)	2-1(0.53)	3-3(1)	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-6(5)	6-1(0.96)	8.00	8.00
100-2	1-3(0.8)	-	3-2(1.5)	-	6-2(0.5)	7(0)	8-1(2)	9-(1)	5-5(6)	-	9.00	9.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	1-2(1.5)	-	-	4-2(0.5)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	-	-	-	4-2(0.5)	5-1(1.6)	6(0.8)		2.90	2.90			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	-	-	-	-	5-1(1.28)	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00	
102-2	1-2(1.2)	-	-	4-2(0.5)	-	-	-	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1-2(0.96)	-	-	4-2(0.5)	5-1(1.02)	-	-	8-1(1.28)	-	3.00	3.00	
103-2	1-2(0.77)	-	-	4-2(0.5)	5-1(0.82)	-	-	8-1(1.02)	-	3.00	3.00	
104-1	1-2(0.62)	-	-	4-2(0.5)	5-1(0.66)	-	-	8-1(0.82)	9-4(0.5)	3.00	3.00	
104-2	1-1(2.00)	-	-	4-2(0.5)	5-1(0.53)	-	-	-	-	3.00	3.00	
105-1	-	-	-	4-2(0.5)	-	-	7-1(2)	8-1(0.66)	-	3.00	3.00	
105-2	1-1(1.6)-	-	-	4-2(0.5)		-	-	-	9-3(1)	3.00	3.00	
106-1	1.1(1.28)	-	-	4-2(0.5)	-	-	7-1(1.6)	-	-	3.00	3.00	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制；102-2 未申請加分。

公 司：臺 北

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.6
96-1	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	2.28	2.28
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0.5)	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.16	2.16
98-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(1)	4.00	4.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.8)	3.80	3.80
100-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.64)	3.64	3.64
100-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-8(3)	6.00	6.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分		
101-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	3.00	3.00		
101-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)				3.00	3.00		
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分
102-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	-	-	-	-	3.00	3.00
102-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
104-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	-	-	-	9-3(0.5)	3.00	3.00
104-2	1-1(2)	-	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
105-1	1-1(2)	-	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
105-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
106-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。105-1:1-1 由 80%進步為 90%

公 司：三 重

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
96-1	-	2-4	3-4	-	-	-	-	-	-	-	-	1
96-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	0.5	0
97-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	0.5	0.5
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	1-4(0)	2-3(1)	3-3(1)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	1-4(0)	2-3(0.8)	3-4(0)	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-2(1.5)	3-2(1.5)	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-10(1)	6-2(1.0)	4.00	4.00
100-1	1-4(0)	2-1(2)	3-1(2)	-	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.8)	6-1(1.2)	3.80	3.80
100-2	1-4(0)	2-2(0)	3-2(0)	-	6-1(1)	7(2)	8-4(0.5)	9-(1)	5-10(0.64)	-	3.64	3.64
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	2-1(1.6)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	1-4(0)	2-1(1.28)	-	4-1(1)	5-1(1.6)	6-1(0.8)	-	3.00	<u>3.00</u>			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	1-4(0)	2-1(1.02)	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	7-1(2)	8-1(2)	-	3.00	3.00	
102-2	1-4(0)	2-1(0.82)	--	4-1(1)	5-1(1.02)	6-4(0.25)	7-1(1.6)	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1-4(0)	-	-	4-1(1)	5-1(0.82)	6-4(0)	7-1(1.28)	8-2(-)	-	3.00	3.00	
103-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	4-1(1)	5-1(0.66)	6-4(0)	7-1(1.02)	8-1(1.28)	9-4(0.5)	3.00	3.00	
104-1	-	2-1(0.53)	-	4-1(1)	5-1(0.53)	-	-	8-1(1.02)	-	3.00	3.00	
104-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(0.82)	8-1(0.82)	-	2.64	2.64	
105-1	1-3(1)	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(0.66)	8-1(0.66)	-	3.00	3.00	
105-2	1-3(0.8)	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(0.53)	8-2(-)	-	2.33	2.33	
106-1	1-2(1.5)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(0.53)		3.00	3.00	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。8-2 申請分數比前期低不予加分。

公 司：首 都

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	6-1	-	-	-	-	3	3
96-1	1-4	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	3	3
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	1.66	1.66
98-1	-	2-1(-)	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-2(4)	7.00	7.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-6(5)	8.00	8.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-6(4)	7.00	7.00
100-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-6(3.2)	6.20	6.20
100-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-6(2.56)	5.56	5.56
101-1										總	實
項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	得 分	得 分
101-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
101-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
102-1										總	實
項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	得 分	得 分
102-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	-	-	-	-	3.00	3.00
102-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
103-2	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
104-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	-	-	-	9-4(0.5)	3.00	3.00
104-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00
105-1	-	-	3-2(2)	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
105-2	1-1(2)	-	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
106-1	-	2-1(2)	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。106-1:2-1 首次達 100%

公 司：指 南

項目 年 份	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總得 分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-1	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	3
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.78	2.78
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.02	2.02
98-1	-	2-1(0)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-1(6)	6-2(1)	8.82	8.82
99-1	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-7(4.00)	6-2(0.8)	6.46	6.46
99-2	-	2-1(0.53)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-7(3.2)	6-2(0.64)	5.37	5.37
100-1	-	-	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-7(2.56)	6-1(1.5)	5.06	5.06
100-2	-	-	-	-	-	-	-	-	5-5(6)	-	6.00	6.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	6(0.8)	-	3.00	3.00			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00	
102-2	1-3(1)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1-3(0.8)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.28)	-	3.00	3.00	
103-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	-	8-1(1.02)		3.00	3.00	
104-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(2)	8-3(-)	-	3.00	3.00	
104-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.02)	-	-	8-1(0.82)		2.84	2.84	
105-1	1-3(0.64)			4-1(1)	-	-	-	8-1(0.66)	9-4(0.5)	2.80	2.80	
105-2	1-1(2)	-	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00	
106-1	1-1(1.6)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(0.53)		3.00	3.00	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：中 興

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-2	3-4	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	-	-	2	2
96-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	3-4(0)	-	-	-	-	-	-	-	2	2
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0)	4-1(1)	-	-	-	-	-	-	2	2
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	4-1(1)	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	3.00
98-1	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-3(3)	6-1(1.5)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-8(3)	6-1(1.2)	6.00	6.00
99-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-8(2.4)	6-1(0.96)	5.38	5.38
100-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-8(1.92)	6-1(0.77)	4.92	4.51
100-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	7-(0)	8-1(2)	9-(1)	5-7(4)	-	7.00	7.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	2-1(0.53)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	6(0.8)	-	3.00	3.00			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00	
102-2	1.3(1)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1.3(0.8)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.28)	-	3.00	3.00	
103-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	-	8-1(1.02)	-	3.00	3.00	
104-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.02)	-	-	8-1(0.82)	9-4(0.5)	3.00	3.00	
104-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(2)	-	-	3.00	3.00	
105-1	1.3(0.64)	-	-	4-1(1)	5-1(0.82)	-	-	8-1(0.66)	-	3.00	3.00	
105-2	1-3(0.51)	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(0.53)	9-3(1)	3.00	3.00	
106-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(0.66)	--	7-1(1.6)	-	-	3.00	3.00	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制；102-2 未申請加分。5-1 已達 100%

公 司：新 店

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分	
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
96-1	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
96-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.6	-	
97-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.28	2.28	
97-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.02	1.02	
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.82	1.82	
98-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00	
99-1	-	2-1(0.52)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.2)	2.72	2.72	
99-2	-	2-1(2)	3-4(0.5)		6-1(1)	-	-	-	-	6-1(0.96)	3.00	3.00	
100-1	-	2-1(1.6)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(0.77)	3.00	3.00	
100-2	-	2-1(1.28)	3-1(2)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00	
101-1									總	實			
項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	得 分	得 分				
101-1	-	2-1(1.02)	-	4-1(1)	-	-	-	2.02	2.02				
101-2		2-1(0.82)	-	4-1(1)	-	-	-	1.82	1.82				
102-1										總	實		
項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	得 分	得 分		
102-1	-	2-1(0.66)	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	1.66	1.66		
102-2	-	2-1(0.53)	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(2)	-	3.00	3.00		
103-1	-	2-1(-)	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.6)	-	2.60	2.60		
103-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.28)	-	2.28	2.28		
104-1	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-1(1.02)	-	2.02	2.02		
104-2	-	-	-	4-1(1)	-	-	-	8-2(0)	-	1.00	1.00		
105-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	-	-	8-1(0.82)	-	3.00	3.00		
105-2	-	-	-	4-1(1)	5-1(1.6)	-	-	8-1(0.66)	-	3.00	3.00		
106-1		-	-	4-1(1)	5-1(1.28)	-	-	8-1(0.53)	9-4(0.5)	3.00	3.00		

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。104-2 第 8 覆查未達申請標準確(低於前次申請)

公 司：東 南

	一	二	三	四	六	七	八	九	五 *	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-4(0.5)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2	1
97-1	-	2-4(0.5)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.5	1.5
97-2	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	0
98-1	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(2)*	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	-	6-1(1.2)	3.00	2.60
99-2	1.4(0.5)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	7(0)	-	-	-	6-1(0.96)	3.00	3.00
100-1	1.4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	6-1(1)	7(2)	-	-	-	6-1(0.77)	3.00	3.00
100-2	1-4(0)	2-1(0.82)	3-4(0)	-	6-1(1)	7(2)	8-1(2)	9-(1)	-	-	3.00	3.00
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	0	2-1(0.66)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	0	2-1(0.53)	-	4-1(1)	5-1(1.6)	6(0.8)	-	3.00	3.00			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	1-4(0)	2-1(0)	-	4-1(1)	5-1(1.28)	6-4(0.25)	7-1(2)	-	-	3.00	3.00	
102-2	1-3(1)	2-1(0)	--	4-1(1)	5-1(1.02)	6-4(0)	7-1(1.6)	8-1(2)	-	3.00	3.00	
103-1	1-3(0.8)	2-1(0)	-	4-1(1)	5-1(0.82)	6-4(0)	7-1(1.28)	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-2	1-3(0.64)	2-1(0)	-	4-1(1)	5-1(0.66)	6-4(0)	7-1(1.02)	8-1(1.28)	-	3.00	3.00	
104-1	1-3(0.53)	2-1(0)	-	4-1(1)	5-1(0.53)	6-4(0)	7-1(0.82)	8-1(1.02)	-	3.00	3.00	
104-2	1-3(0)	2-1(0)	-	4-1(1)	5-1(0)	6-4(0)	7-1(0.66)	8-1(0.82)	-	2.48	2.48	
105-1	1-2(1.5)	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(0.53)	-	-	3.00	3.00	
105-2	1-2(1.2)	-	-	4-1(1)	-	-	7-1(0)	8-1(0.66)	-	2.86	2.86	
106-1	1-1(2.00)	-	-	4-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。105-2:第 7 項低於 0.5 分不予計分。

公 司：淡 水

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0.5)	0	0
99-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0)	0	0
99-2	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
100-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.2)	2.80	2.80
100-2	-	2-1(1.28)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.28	1.28
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	-	-	-	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	1-3(1)	2-1(1.02)	-	-	-	6(0.8)		3.00	2.82			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	-	2-1(0.82)	-	-	-	-	-	8-1(2)	-	2.82	2.82	
102-2	1-3(0.8)	2-1(0.66)	-	-	-	-	-	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1-3(0.64)	2-1(-)	-	-	-	-	-	8-1(1.28)	-	1.92	1.92	
103-2	1-1(2)	-	-	-	-	-	-	8-(0)	-	2.00	2.00	
104-1	-	-	-	-	-	-	7-1(2)	8-1(1.02)	-	3.00	3.00	
104-2	1-1(1.6)	-	-	-	-	-	7-1(1.6)	-	-	3.00	3.00	
105-1	1-1(1.28)		-	-	-	-	-	8-1(0.82)	-	2.10	2.10	
105-2	1-1(1.02)	-	-	-	-	-	-	8-1(0.66)	-	1.68	1.68	
106-1	1-1(0.82)	-	-	-	-	-	7-1(1.28)	8-1(0.53)		2.63	2.63	

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。103-1 2-1 申請已打折至分數 0.5 以下，不予計分。

公 司：新 北

102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分
106-1	1-3(1)	-	-	-	-	-	7-1(2)	-	-	3.00	3.00

106-1 加入臺北市聯營公車。

附錄十 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

北市 0 七—0 四—二 0 0 九

臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

中華民國九十九年六月九日臺北市政府交通局(99)北市交運字第 0 九九三六六三八 0 0 0 號

令訂頒

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為客觀公正評鑑臺北市聯營公車營運服務，依據大眾運輸

營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。

二、本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。

三、本要點用詞定義如下：

（一）聯營公車業者：指經臺北市公共運輸處核定行駛臺北市、縣境之市區汽車營運路

線之公車業者。

（二）路線積分：指交通局依各期評鑑總成績及評鑑項目之成績所給予之評分，以作為

重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者選擇營運路線先後次序之參考依據。

四、臺北市聯營公車營運服務指標評鑑，依據下列評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標進行

考評：

（一）場站設施與服務：佔總成績百分之八。

（二）運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十一。

（三）旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之四十六。

（四）公司經營與管理：佔總成績百分之十五。

評鑑指標評定基準、定義、計分方式、權重、資料來源及抽樣原則詳如附表一。

五、聯營公車營運服務評鑑執行情形之評審，由臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑

委員會（以下簡稱評鑑委員會）執行之，並依下列規定辦理：

（一）營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由評鑑委員會檢討定之。

(二)營運服務品質之資料蒐集、服務指標之量化及彙整等作業，得委託公私立機構或法人團體辦理。

六、聯營公車之營運服務評鑑結果，分為評鑑項目之成績及評鑑總成績。

評鑑總成績，區分為下列等第：

- (一)優等：總成績九十分以上。
- (二)甲等：總成績八十分以上，未滿九十分。
- (三)乙等：總成績七十分以上，未滿八十分。
- (四)丙等：總成績六十分以上，未滿七十分。
- (五)丁等：總成績未滿六十分。

七、交通局對於聯營公車營運服務評鑑作業應每半年辦理一次，其評鑑結果應予公告及通知

聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。

八、聯營公車營運服務評鑑結果，依下列規定辦理：

(一)評鑑總成績為優等之聯營公車業者，交通局應予公開表揚或以其他方式予以獎勵

。

(二)評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者，交通局得增加其路線積分。

(三)評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，交通局得扣減其路線積分。

(四)有關路線積分增減規定詳附表二；路線積分之有效期限為二年。

(五)評鑑結果有缺失之項目，交通局應通知限期改善，逾期未改善者，予以公告之。

附表一 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
A 場站設施與服務指標	場站檢查指標(A1)	查核場站及停車場等空間設備情形。	最高3分,最低0分	1. 當 $A1=100$, 則 $X=3$ 分; 2. 當 $A1=0$, 則 $X=0$ 分; 3. 當 $0<A1<100$, 則 $X=0.03 \times A1$ 。	臺北市公共運輸處派員查核。
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)	抽樣調查公車業者前1個月2天(假日與非假日)路線之報表發車車次數,與公車動態資訊系統輸出之班表進行整日發車車次數核對。	最高3分,最低0分	各路線車次誤差率計算: 車次誤差率 = $(\text{系統車次} - \text{報表車次}) / \text{系統車次}$ 1. 當車次誤差率 $\leq 5\%$, 則 $X=3$; 2. 當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$, 則 $X=1.5$; 3. 當車次誤差率 $> 10\%$, 則 $X=0$ 。 4. 指標得分=各公司各路線得分(X)之平均數。	臺北市公共運輸處。
	站牌資訊正確性(A3)	了解各公車公司經營公車路線所設置之站牌是否標示清楚。	最高2分,最低0分	計算公式定義如下: $\text{站牌標示}(A3) = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$ 該項評估項目包括: (1) 站牌路線資訊是否正確 (2) 班車時刻資訊是否標示正確 (3) 站牌是否整潔、清晰可辨識 每一項最高1點,最低0點 3. 計分方式: A3 指標得分計算方式為權重配分乘上 A3 比值再除以3,如下式: $X = 0.02 \times \frac{A3}{3}$	臺北市公共運輸處。
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標(B1)	公車業者新車當量數佔總營運車輛數之比值。	最高1分,最低0分	一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而低地板公車由於使用年限可由8年延長至12年,故低地板公車改以7年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值,計算公式定義如下: 新車當量數 = (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數) + (一般型公車車齡六、七年車輛數 $\times 0.5$) + (低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數) + (低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數 $\times 0.5$) 車齡比率(B1) = $\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1. 當 $B1=1$, 則 $X=1$ 分; 2. 當 $B1=0$, 則 $X=0$ 分; 3. 當 $0 < B1 < 1$, 則 $X=B1$ 。	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	舒適與噪音指標 (B2)	車容整潔、車輛內外不整潔者、車輛性能(車內構件震動)、車輛性能(噪音、排放黑煙)、車輛性能(或其它)、空調不佳、夏天車廂內溫度未設定22至26度或未依季節調整等七個項目。	最高3分,最低0分	1. 指標基準為90分。於評鑑期間第l個月份(總共L個月份數), k公司之第j項優缺點結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為x_{jkl}, 指標分數計算: $B2_{kl} = 90 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中, a_j 為第j項優缺點權重 $i_k = k \text{ 公司的案件總筆數 (含聯合稽查及民眾申訴資料)}$ 當$B2_{kl} \geq 100$, 則$B2_{kl} = 100$; 當$B2_{kl} \leq 0$, 則$B2_{kl} = 0$ 2. k公司評鑑期間月平均分數 $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, \quad l=1,2,\dots,L$ 其中, L=評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times B2_k$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	以路線號碼牌明顯度、行車路線圖、行車路線圖、車內標示張貼方式、悠遊卡機裝設及故障情形、上下車收票標示、下車按鈴設備標示、乘客意見卡箱、夜間照明設備(夜間樣本才有)、車內設備站名播報器及活動改道及路線異動資訊(改道活動才有)及等10項, 透過抽樣, 測得其平均績點。	最高6分,最低0分	1. 評鑑單位 當$B3=5.0$, 則$X=4$分; 當$B3 \leq 2.0$, 則$X=0$分; $X = \frac{4}{3}(B3 - 2), \quad \text{當 } 2.0 < B3 < 5.0$ 2. 聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \times \\ + \text{站名播報系統(未開或故障)} \times 0.2 \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$	依各公司擁有車輛比例隨機抽取日間及夜間樣本。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	(車輛)環保品質指標 (B4)	違規告發數比率次指標得分及排氣分級標章比率次指標得分	最高2分, 最低0分	$(B4) = \text{違規告發數比率次指標得分} + \text{排氣分級標章比率次指標得分}$ 其中, $\text{違規告發數比率} B41 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1. 當 $B41 = 0$, 則 $X = 1$ 分; 2. 當 $B4 \geq 0.1$, 則 $X = 0$ 分; 3. 當 $0 < B41 < 0.1$, 則 $X = 1 - (10 * B41)$ 排氣分級標章比率 $= \frac{\text{優級車輛} + 0.7 * \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}} * 1$	臺北市、新北市政府環保局。
	行車肇事率指標 (B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高10分, 最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1. 擦撞僅財損無傷亡每件扣零點貳伍分(即權數=0.25); 2. 擦撞有傷亡每件扣一分(即權數=1); 3. 輕傷每人再扣三分(即權數=3); 4. 重傷每人再扣五分(即權數=5); 5. 死亡每人再扣八分(即權數=8); 6. 肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10); 若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍 7. 當 $B5 \leq 2$, 則 $X = 10$ 分; 8. 當 $B5 \geq 9$, 則 $X = 0$ 分; 9. 當 $2 < B5 < 9$, 則 $X = 12.857 - 1.429 * B5$ 。	1. 臺北市、新北市政府警察局交通警察大隊。 2. 新北市政府交通局。 3. 臺北市公共運輸處。 4. 若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	針對各公車業者使用車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	最高3分, 最低0分	1. 當 $B6 = 100$, 則 $X = 3$ 分。 2. 當 $B6 = 0$, 則 $X = 0$ 分。 3. 當 $0 < B6 < 100$, 則 $X = 0.03 * B6$ 。	臺北市公共運輸處。
	低地板公車比例 (B7)	各公車公司低地板公車之比例。	最高3分, 最低0分	$X = 3 * \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$	臺北市公共運輸處。
	裝置監視錄影器妥善率 (B8)	評估各公車公司車輛未提供影像, 或影像不足以辨識案件數佔研究範圍內總行駛里程數比率。	最高3分, 最低0分	$B8 = 1 - \frac{\text{各公車公司車輛未提供影像或影像不足以辨識案件數}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 1. $B8 \geq 95\%$, $X = 3$ 分。 2. $B8 \leq 50\%$, $X = 0$ 分。 3. $50\% < B8 < 95\%$, $X = (B8 - 0.5) / 0.15$	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
C 旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理 指 標	發車準點性指標 (C1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距誤點之班次比率。	最高12分, 最低0分	本指標佔12分, 交通大學利用OMS調查為4分, 聯合稽查與民眾申訴為8分, 交通大學得分計算方式是以所占4分比重來平均分配給1至4級路線, 每級路線各1分 (每條路線各佔1%) $\sum_{i=1}^n \left[\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段之有效樣本數}} + \frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}} \right] \div 2$ 其中, $i = 1, 2, \dots, n$; n 為某公司抽樣路線總數。 聯合稽查與民眾申訴計算方式為: $C1' = \frac{\text{回報數}}{\text{總樣本數}} = \frac{N1+N2}{\text{總樣本數}}$	1. 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表, 依不同等級各選取部分路線數再利用 OMS 系統查核。2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	過站不停比率指標 (C2)	1.在站位上有乘客對該車招手, 但該車卻未靠站停車, 或2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。	最高10分, 最低0分	$C2 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}} \quad (\text{評鑑單位})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}} \quad (\text{聯合稽查})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}} \quad (\text{民眾申訴})$ 1. 評鑑單位 $X = 1 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2. 聯合稽查人員 $X = 2 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3. 民眾申訴 $X = 7 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$	
	駕駛平穩性指標 (C3)	急煞車、猛起步、未禮讓行、搶越平交道、任意超車、等五個項目。	最高5分, 最低0分	1. 指標之基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過 100 分以 100 分計, 低於 0 分, 以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算: $Ck_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i} \quad \text{其中, } a_j \text{ 為第 } j \text{ 個選項的加扣分}$ i = 公司的案件總筆數 $k = 2, 3, 4, 5$ 當 $Ck_l \geq 100$, 則 $Ck_l = 100$; 當 $Ck_l \leq 0$, 則 $Ck_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	拒載老人及身心障礙者指標 (C4)	拒載老殘及拒收老殘優待票等二個項目。	最高3分, 最低0分		

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛員遵 循路線指 標 (C5)	直行車等候紅燈時佔用右轉車道、未行駛公車專用道、未依規定收費、未依規定站位停靠、未開大燈及側邊燈、停車購物或辦私事、晚間未開路線燈、違規停車、駕駛員未繫安全帶、擅自改道等十個項目。	最高 3 分, 最低 0 分	$Ck_l = \frac{\sum Ck_l}{L}, l=1,2,...,L$ 其中, L =評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註: C4和C6指標計算公式為: $90 - (1 \times \text{案件數})$	
C 旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理 指 標	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 指標 (C6)	駕駛員行車中吸菸及吃檳榔等二個項目。	最高 2 分, 最低 0 分	1.指標之基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過 100 分以 100 分計, 低於 0 分, 以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算: $Ck_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 $k = 2, 3, 4, 5$ 當 $Ck_l \geq 100$, 則 $Ck_l = 100$; 當 $Ck_l \leq 0$, 則 $Ck_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum Ck_l}{L}, l=1,2,...,L$ 其中, L =評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註: C4和C6指標計算公式為: $90 - (1 \times \text{案件數})$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛員服務態度與儀容指標(C7)	行車中使用行動電話、服務態度良好、對老弱服務態度佳、逐站報站名、拾金不昧(或拾獲失物)、穿戴整齊、服務態度欠佳、對老弱服務態度欠佳、辱罵乘客、毆打乘客、儀容不整、未待乘客上下妥車即開動、未緊靠站牌停車在快車道上下客、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人、行車中任意閒談者、行車時打瞌睡精神不佳、按鈴不停(到站不停)、沿途催促老殘孩童上下車、關門時夾到乘客、急速行駛、滯留載客、收聽廣播收音機、車輛拋錨時未幫乘客轉車、駕駛員服務不當致乘客受傷、亂鳴喇叭、趕客下車、其他缺失等二十七個項目。	最高 10 分, 最低 0 分	1. 指標之基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過 100 分以 100 分計, 低於 0 分, 以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算: $C7_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 當 $C7_l \geq 100$, 則 $C7_l = 100$; 當 $C7_l \leq 0$, 則 $C7_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $C7 = \frac{\sum_l C7_l}{L}$ 其中, L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 * C7$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
C 旅客服務品質與駕駛員管理指標	駕駛員健康管理(C8)	查核各公車單位之駕駛員健康管理的情形, 檢查重點項目共三項: 1. 駕駛員是否有安排健康檢查; 2. 針對健康檢查異常者是否有列管追蹤; 3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查。	最高 1 分, 最低 0 分	1. 任職滿半年以上之駕駛員最近一年都有安排健康檢查: $X = 0.5$ 分 2. 有針對健康檢查異常者列管追蹤: $X = 0.25$ 分 3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查: $X = 0.25$ 分	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
D 公司經營與管理指標	查核回覆指標(D1)	評估各公司於指定期限內回覆案件數佔要求查覆案件之比例。	最高 1 分, 最低 0 分	D1=指定期限內回覆案件數/公運處要求查覆案件數 1.D1=100, X=1 分 2.D1=0, X=0 分 3.X=D1	臺北市公共運輸處。
	重大違規指標(D2)	本項指標的計算臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準, 該交通事故案件係違反道路交通管理處罰條例, 並造成人員傷(亡), 且其肇事原因可全部歸責於公車業者之交通事故案件。該案件列記於重大違規(D2)時, 併將剔除於違反道路交通管理處罰條例(D3)指標之計算。	最高 4 分, 最低 0 分	D2=80-(重大違規件數*20) 1.D2=80, X=4 分 2.D2=0, X=0 分 3.X=(D2/80)*4	臺北市公共運輸處。
	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	以評鑑期間是否發生道路交通管理處罰條例由交通局舉發者為計算標準。	最高 3 分, 最低 0 分	1. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)計算方式: $D3 = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{研評範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 2. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)得分計算方式 若 D3=0, 得分=3分; 若 D3>=8, 得分=0分; 若 0<D3<8, 得分=3-(D3)*3/8	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標(D4)	考核各公車業者之行車安全業務狀況與管理為基準。	最高 5 分, 最低 0 分	1.D4≥90, X=5 分 2.80≤D4<90, $X = \text{則以內插法計算得分: } [(D4-80)*0.4] + 1$ 3.70≤D4<80, X=1 分 4.D4<70, X=0 分	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(F: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	自主創新與發展指標 (D5)	自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及聯營公車形象等措施，具有創新性或有利於促進台北市聯營公車之發展。	最高 2 分，最低 0 分	依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，每項準貼給 1~5 點，依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，每項準貼給 1~5 點，由評分小組成員依據各公車公司所提報之內容，依據評分準則予以評點，後將所有成員評點結果彙整計算各公司平均得點，再將平均得點依計算公式 $(D5 \text{ 得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2)$ ，換算各該公司 D5 指標得分，後將評分結果送臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會複核。	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策 (加分) 指標 (D6)	依公車業者配合政府政策之程度。	總加分 3 分為限，最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號，經查證屬實，予以計分。	臺北市公共運輸處。
	改善行動政策 (扣分) 指標 (D7)	依公車業者改善行動政策之程度。	總扣分 3 分為限，最低 0 分	連續 2 期單項指標分數比前期退步 30% 以上且低於各公司平均之指標或連續 2 期得分為零分，連續 2 期指標分數未改善，每項總分扣 1 分，最多扣 3 分，但排除未申請自主創新與發展(D5)指標。	評鑑單位與臺北市公共運輸處

備註: 總得分超過 100 分者，以 100 分計算。

附表二 臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表

法條依據	路線積分	優等	甲等	乙等	丙等
臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	依每期評鑑總成績增減	每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得路線積分六分。	每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得路線積分四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得路線積分二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得路線積分一分。	每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減路線積分一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減路線積分二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減路線積分四分	每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減路線積分六分。
	依每期評鑑項目成績增減	同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該聯營公車業者路線積分一分。		同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該聯營公車業者路線積分一分。	

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑相關會議紀錄

第 14 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會

106 年第 2 次會議紀錄

時間：106 年 7 月 25 日 14 時

地點：松德大樓 8 樓會議室（本市信義區松德路 300 號 8 樓）

主席：張局長哲揚 記錄：陳尹榕

出（列）席人員（如簽到表）

壹、 確認 105 年第 1 次會議決議事項辦理情形

主席裁示：洽悉。

貳、 提案討論

提案一

案由：審查 106 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及 307 路單一路線評鑑報告（初稿）。

張委員哲揚

請問這次報告各業者是否都已經確認過了？如都確認就應該都可以通過。

黃委員俊男

1. 前次無障礙會議中，有討論到針對輪椅乘客服務優良或缺失加重評比，請公運處研議。
2. 過站不停部分，定義係要乘客有招手示意，但部分乘客不方便招手，請問要如何乘車。

賴委員淑芳

1. 報告書第 1-2 頁及第 2-9 頁中有寫到本期評鑑項目和權重，請針對緣由加以說明，另第 1-3 頁、第 1-11 頁的表 1.4.1 和 1.4.2 內容及表格請再修正清楚。
2. 自主創新指標評分方式為何？請再說明清楚。
3. 報告書第 5-3 頁各業者分數是否有誤植？
4. 報告書第 6-8 頁 D3 指標的說明似乎是要放寬標準，請說明。

張委員朝能

評鑑應著重於行車安全部分，在本次評鑑行車肇事率指標部分，東南客運得分 0 分，也明顯退步，請東南客運說明。

陳委員汝吟

臺北市評鑑配分較高者有 B5、C2 及 C7 指標，均占 10 分，其中也包含過站不停，但從資料顯示民眾反映總數有上百件，但交大和聯合稽查查獲次數卻趨近 0，請說明。

東南客運

本次評鑑本公司行車肇事率指標 0 分，是因為確實肇事率變高，本公司將再持續檢討，以改善評鑑成績。

三重客運

本次評鑑本公司行車肇事率成績不佳，是因為於新北市境內事故案件數多，另針對其他退步項目，本公司已再檢討改進。

大有巴士

本公司這次評鑑較上期退步，會再針對各指標加以檢討，持續努力改善服務品質。

臺北客運

針對 D3 指標我們很慚愧，這一期共 50 件違規，我們會加強要求檢討改進。

評鑑單位

1. 報告書中錯誤部分將依委員意見修正，另亦針對委員要求部分補充說明。
2. 自主創新指標是請各業者提報 5 個項目，委員再針對所提項目是否符合自主性、創新性、服務性及貢獻性評分。
3. 報告書第 5-3 頁各業者分數為誤植，將依補充資料中成績為準，完稿報告亦一併修正。
4. 報告書第 6-8 頁建議修正違反道路交通管理處罰條例案件指標公式，是希望各業者於本項成績有所鑑別，而非都只是 0 分，並非放寬標準。
5. 針對過站不停部分，交通大學和聯合稽查人員因人力有限，係針對民眾反映之重點站位稽查，而臺北市評鑑亦非常重視民眾反映缺失，比重占 7%，而交通大學和聯合稽查人員僅占 1%和 2%。

公共運輸處

1. 本處於辦理本期評鑑時，每項指標資料均於本市公車營運管理系統上公告，另各公司代表已於 106 年 6 月 19 日簽名完成第 3、4 章初稿內容正確無誤。
2. 針對駕駛員服務輪椅乘客有優缺失部分，目前均有對應評鑑項目加扣分，另服務優良之駕駛員亦會公開表揚。

3. 針對各業者於雙北市境內發生之行車事故，息事案件均不予列計。
4. 針對輪椅乘客於公車站位候車，本處均請各業者督促駕駛員行經站位特別留意，另公車站亦已設有服務燈，亦可請不方便舉手之乘客多加利用。

決 議：

1. 106 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及 307 路單一路線評鑑報告（初稿）案原則審查通過，請評鑑單位依契約提送修正稿。
2. 請各公司針對退步項目進行檢討。
3. 評鑑優等業者於市長頒發獎狀前，倘有發生重大違失，則交通局保留該業者出席受獎之權利。

提案二

案 由：復核 106 年第 1 期評鑑「自主創新與發展(D5)」指標評分結果。

張委員哲揚

請問各家業者及各位委員，針對本項指標分數有無任何意見？如果沒有意見則通過本案。

決 議：

維持 106 年第 1 期評鑑「自主創新與發展(D5)」指標評分結果，本案複核通過。

提案三

案 由：修正臺北市聯營公車營運服務指標評鑑部分指標權重。

張委員哲揚

請問各家業者及各位委員，針對這項提案有無任何意見？

張委員朝能

由本次評鑑結果可知，C3 指標大家都趨近滿分，建議 C3 指標可以再調整 1 分至 D3，改為 C3 配分 3 分，D3 配分 5 分，更可顯示安全性之重視程度。

余委員偉斌

我這邊還是要幫業者發言一下，局長在之前的聯管委員會會議中有指示，特別要求各業者督促駕駛員落實行車平穩，另聯管於上一季開始於交通局局務會議中針對行車平穩之駕駛予以表揚，行車平穩亦是各業者重點項目，請各委員於分數部分予以考量。

首都客運

建議 D3 指標採漸進式調整，還是先調整為 4 分為宜。

大南汽車

本次評鑑成績有 7 家業者於 D3 指標得 0 分，如調整至 5 分，會讓各業者負擔更重，仍建議採漸進式調整。

東南客運

針對駕駛平穩性部分，各公司都非常重視，針對評鑑分數建議不要再調低。

決 議：

1. 「站牌資訊正確性指標 (A3)」權重配分修正為 1 分。
2. 「舒適與噪音指標 (B1)」權重配分修正為 2 分。
3. 「行車肇事率指標 (B4)」權重配分修正為 12 分。
4. 「駕駛平穩性指標 (C3)」權重配分修正為 4 分。
5. 「違反道路交通管理處罰條例案件指標 (D3)」權重配分修正為 4 分。
6. 上述各項修正指標，自 107 年第 1 期實施。
7. 請評鑑單位再針對趨近滿分的項目評估調低比重。

提案四

案 由：修正臺北市聯營公車營運服務指標評鑑中違反道路交通管理處罰條例案件指標計算方式。

張委員哲揚

請問各家業者及各位委員，針對這項提案有無任何意見？

賴委員淑芳

針對報告書建議修正公式，感覺仍沒有依據，建議用 7 期各業者之件數計算平均數及標準差，再重新設計公式。

大南汽車

現今行駛里程正慢慢減少，公式分母也會變小，亦使案件率增加，請再評估。

評鑑單位

1. 在之前設計公式時，試算過各種計算方式，包含委員建議之計算方式，經評估後提出較好的 2 種方案給委員參考。

2. 業者擔心的問題，雖然里程減少，但理論上案件數也應該要減少，所以業者不必擔心，也請業者持續努力。

決 議：

本項指標公式通過修正為二階段內差法計算，自 107 年第 1 期實施。

提案五

案 由：審查 106 年臺北市聯營公車服務性路線營運虧損補貼及皇家客運 1717 線營運虧損補貼。

張委員朝能

1. 請補充說明 106 年度 4 類車公里成本值初審結果，中型車行駛山區之成本較大型車行駛山區成本高之原因。
2. 目前公運處有針對公車刷卡資料進行分析，建議未來以此資料針對虧損較多的路線進行檢討調整路線長度，改善其虧損情形。

鄭委員佳良

補貼總計劃報告書中，二、業者申請概況所述 106 年度審核後補貼路線數，第 1 優先路線 54 條，與附表 3 所列第 1 優先路線數 53 條有出入，查係未將跨年專車納入路線數計算，建議業務單位將該路線納入計算，以使內文與附表呈現數字一致。

公共運輸處

1. 106 年度 4 類車公里成本值，係先將申請路線分為 4 類，分別計算各類路線之平均車公里成本。如以中型車與大型車營駛同一條路線，理論上中型車之成本應較大型車為低，惟因中型車與大型車係駛不同路線可能導致中型車成本略高於大型車。
2. 未來將依委員建議，以公車刷卡資料檢討虧損較多之路線，是否有調整行駛里程之可行性，以降低其虧損情形。
3. 鄭委員之意見將配合納入辦理。

決 議：

1. 106 年度虧損補貼報告審議通過。
2. 依大眾運輸事業補貼辦法，各級政府執行補貼計畫，其經費分攤比例原則，中央政府負擔三分之一，請公運處仍應請中央依法定原則負擔三分之一之補貼經費。

參、 散會（16 時 40 分）