

105年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

第2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 2 月

105年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

第 2 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50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105年10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04月至105年09月，站牌資訊正確指標引用105年04月至105年09月，車齡比率指標引用至105年09月，車輛環保品質指標引用105年04月至105年09月，行車肇事率指標引用105年03月至105年08月，車輛安全設施檢查指標引用105年09月，低地板公車比例指標引用到105年09月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至105年09月，駕駛員健康管理指標引用至105年09月，查核回覆指標引用105年09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05月至105年10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03月至105年08月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至105年08月，行車安全業務檢查指標引用至105年11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105年09月至105年11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04月至105年09月，作為B2、B3、C1～C7指標之計算依據。

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)和過站不停比率(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9家業者得分0分，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3家優等，分別為首都、臺北和大都會；有7家為甲等，分別為中興、三重、光華、欣欣、大南、指南和東南客運；乙等有2家分別為新店客運和大有巴士。

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14項，包括場站檢查(A1)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、公車資訊服務設施(B3)、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)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)、查核回覆(D1)、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B6、C3、C5、D2、D4和D5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10項，包括站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、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)和違反道路交通管理處罰條例(D3)，但只有B1、B4和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

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	1-7
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	3-47
3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6).....	3-52
3.2.6 改善行動指標(扣分指標)(D7).....	3-57
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).....	4-22
4.2.6	車輛安全設施檢查指標(B6).....	4-24
4.2.7	低地板公車比例指標(B7).....	4-25
4.2.8	裝置監視錄影器妥善率指標(B8).....	4-26
4.3	旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果	4-27
4.3.1	發車準點性指標(C1).....	4-27
4.3.2	過站不停比率指標(C2).....	4-34
4.3.3	駕駛平穩性指標(C3).....	4-43
4.3.4	拒載老人及身心障礙者指標(C4).....	4-46
4.3.5	駕駛員遵循路線指標(C5).....	4-49
4.3.6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6).....	4-52
4.3.7	駕駛員服務態度與儀容指標(C7).....	4-55
4.3.8	駕駛員健康管理指標(C8).....	4-58
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果	4-59
4.4.1	查核回覆指標(D1).....	4-59
4.4.2	重大違規指標(D2).....	4-60
4.4.3	違反道路交通管理處罰條例指標(D3).....	4-61
4.4.4	行車安全業務檢查指標(D4).....	4-62
4.4.5	自主創新與發展指標(D5).....	4-63
4.5	配合政府政策指標(加分指標)(D6).....	4-64
4.6	改善行動指標(扣分指標)(D7).....	4-65
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-14
附錄三	發車準點性(C1)調查表格	A-15
附錄四	公車資訊服務設施指標(B3)調查表格	A-16
附錄五	過站不停比率(C2)調查表格	A-19
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-20
附錄七	發車準點性調查資料整理表	A-26
附錄八	公車資訊服務設施調查資料整理表	A-55

附錄九 105年度第2期申請加分明細表	A-68
附錄十 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	A-81
附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑相關會議紀錄	A-92

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.....	1-7
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.....	4-44
圖4.3.2	本期各家業者C4指標分數.....	4-47
圖4.3.3	本期各家業者C5指標分數.....	4-50
圖4.3.4	本期各家業者C6指標分數.....	4-53
圖4.4.1	本期各家業者C7指標分數.....	4-56
圖5.2.1	各公司105年第2期、105年第1期與104年第2期成績比較圖.....	5-23
圖5.2.2	近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖	5-24
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	5-25
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	5-26
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	5-27
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	5-28
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	5-29
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	5-30
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	5-31
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	5-32
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	5-33
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	5-34
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	5-35
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.....	5-36
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	5-37
圖5.2.16	近三年各公車公司查核回覆指標(D1)成績比較圖	5-38

表 目 錄

表1.3.1	新竹市，臺北、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較...	1-4
表1.3.2	臺南市，高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.....	1-5
表1.3.3	澳門公車營運服務品質評鑑指標之比較.....	1-6
表1.4.1	105年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準.....	1-9
表1.4.2	105年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表.....	1-12
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~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.....	3-44
表3.2.7	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	3-45
表3.2.8	配合政府政策指標申請項目與內容.....	3-54
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04月至105年09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.....	4-20
表4.2.11	違規告發比率.....	4-20
表4.2.12	(車輛)環保品質指標(B4)評鑑結果.....	4-21
表4.2.13	各公車單位行車肇事扣點統計表.....	4-22
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.....	4-23
表4.2.15	行車肇事率指標(B5)評鑑結果	4-23
表4.2.16	車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果	4-24
表4.2.17	低地板公車比例指標(B7)評鑑結果	4-25
表4.2.18	裝置監視錄影器妥善率指標(B8)評鑑結果	4-26
表4.3.1	各公司調查路線發車準點性統計表.....	4-28
表4.3.2	交通大學之發車準點性指標(C1)評鑑結果	4-30

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	4-31
表4.3.4 發車準點性指標(C1)統計結果	4-32
表4.3.5 C1指標發車誤點路線總覽	4-33
表4.3.6 過站不停調查結果	4-35
表4.3.7 東南客運隨車調查結果	4-37
表4.3.8 淡水客運隨車調查結果	4-38
表4.3.9 交通大學之過站不停比率指標(C2)評鑑結果	4-39
表4.3.10聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-40
表4.3.11民眾申訴案件之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-41
表4.3.12 過站不停比率指標(C2)統計結果	4-42
表4.3.13 105年04月至105年09月各家業者C3指標分數	4-43
表4.3.14 駕駛平穩性指標(C3)統計結果	4-45
表4.3.15 104年10月至105年03月各家業者C4指標分數	4-46
表4.3.16 拒載老人及身心障礙者指標(C4)統計結果	4-48
表4.3.17105年04月至105年09月各家業者C5指標分數	4-49
表4.3.18 駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果	4-51
表4.3.19 105年04月至105年09月各家業者C6指標分數	4-52
表4.3.20 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)統計結果	4-54
表4.3.21 105年04月至105年09月各家業者C7指標分數	4-55
表4.3.22 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)統計結果	4-57
表4.3.23 駕駛員健康管理指標(C8)統計結果	4-58
表4.4.1 查核回覆指標(D1)評鑑結果	4-59
表4.4.2 重大違規指標(D2)評鑑結果	4-60
表4.4.3 違反道路交通管理處罰條例指標(D3)評鑑結果	4-61
表4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果	4-62
表4.4.5 自主創新與發展指標(D5)統計結果	4-63
表4.5.1 配合政府政策指標統計結果	4-64
表4.6.1 改善行動(D7)扣分結果	4-65
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	5-8
表5.2.2 「欣欣」各項指標之進退步情形	5-9
表5.2.3 「大有」各項指標之進退步情形	5-10
表5.2.4 「大南」各項指標之進退步情形	5-11
表5.2.5 「光華」各項指標之進退步情形	5-12
表5.2.6 「臺北」各項指標之進退步情形	5-13
表5.2.7 「三重」各項指標之進退步情形	5-14
表5.2.8 「首都」各項指標之進退步情形	5-15
表5.2.9 「指南」各項指標之進退步情形	5-16
表5.2.10 「中興」各項指標之進退步情形	5-17
表5.2.11 「新店」各項指標之進退步情形	5-18
表5.2.12 「東南」各項指標之進退步情形	5-19
表5.2.13 各公車公司前後期表現優劣之指標統計表	5-20
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	5-21
表6.2.1 建議各公車公司改善之服務指標一覽表	6-6

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 13 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 50 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

整個評鑑工作的流程與委託研究範圍如圖 1.2.1 所示。

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、淡水等 13 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。

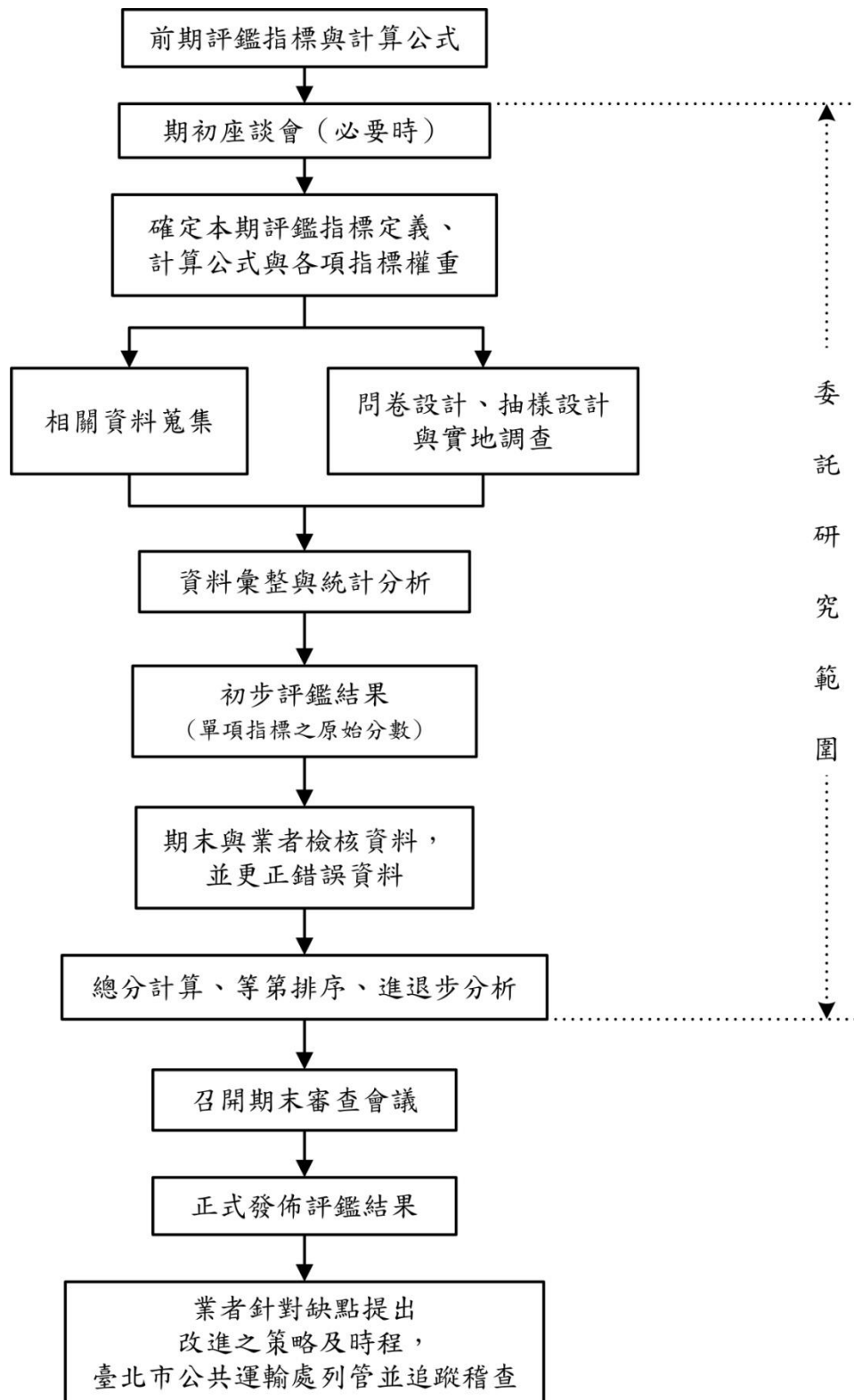


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

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。

就台灣各縣市而言，多數均已辦理過公車服務品質評鑑，其中，新竹市，新北市、桃園縣、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 1.3.1~1.3.3 所示。

表1.3.1 新竹市，新北市、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

104 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重			105 年度新北市轄市區公車評鑑指標及權重			104 年度桃園縣轄市區公車評鑑指標及權重		
指標	指標名稱	權重(%)	指標	指標名稱	權重(%)	指標	指標名稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		20%	A、場站設施		3%	A、場站設施與服務指標		15%
A1	發車準點性	10%	A1	場站空間與站牌設施	3%	A1	場站空間	0%
A2	場站空間	2%	B、營運車輛		25%	A2	站牌標示	9%
A3	場站檢查	6%	B1	新車比率	3%	A3	發車準點性	6%
A4	站牌標示	2%	B2	公車資訊服務設施	5%	B、運輸工具設備與安全指標		30%
B、運輸工具設備與安全指標		30%	B3	排廢氣品質	2%	B1	車齡比率	3%
B1	車齡比率	5%	B4	消防及安全設施	5%	B2	公車資訊服務設施	10%
B2	舒適與噪音	5%	B5	行車記錄器之設置與管理	2%	B3	排放廢氣品質	4%
B3	公車資訊服務設施	10%	B6	車輛檢修保養狀況	3%	B4	消防安全設施	5%
B4	車輛安全設施檢查	10%	B7	車輛強化安全設施	5%	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	2%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%	C、服務品質		37%	C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	過站不停比率	10%	C1	發車準點性	8%	C1	路線及停車遵循	4%
C2	駕駛平穩性	5%	C2	路線及停車遵循	5%	C2	駕駛員服務態度與儀容	8%
C3	拒載老人及身心障礙者	5%	C3	駕駛員服務態度與儀容	8%	C3	車容及車廂整潔	6%
C4	駕駛員遵循路線	6%	C4	車容及整潔	3%	C4	駕駛平穩性	2%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	C5	溫度與噪音	3%	C5	乘客滿意度	10%
D	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	0%	C6	駕駛員行車行為	5%			
E、公司經營與管理指標		20%	C7	駕駛員身心狀況	5%	D、公司經營與管理指標		25%
E1	駕駛員服務態度與儀容	10%				D1	資訊揭露	3%
E2	交通違規及行車肇事率	5%	D、經營管理		35%	D2	交通違規及行車肇事率	4%
E3	配合政府政策	5%	D1	交通違規及行車肇事率	8%	D3	違規事項	7%
總 計		100%	D2	重大營運服務違規	5%	D4	政策配合	4%
			D3	民眾申訴處理	5%	D5	人員管理與教育訓練	1%
			D4	政策配合	5%	D6	監督管理	1%
			D5	公車行車安全與服務制度之完整性	5%	D7	保險狀況	0%
			D6	公車行車安全與服務制度之落實程度	5%	D8	公司行車安全制度之完整性與落實程度	5%
			D7	保險狀況	2%	總計		100%
			總 計		100%			

表1.3.2 臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

105 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重			105 年度高雄市市區公車評鑑指標及權重					
指標	指 標 名 稱	權重 (%)	指標	指 標 名 稱	權重 (%)	指標	指 標 名 稱	權重 (%)
A、場站設施與服務指標		20%	A、場站設施與服務指標		11%	E、公車經營與管理		20%
A1	場站空間	2%	A1	場站檢查	2%	E1	重 大違規	3%
A2	候車服務設施	10%	A2	公車動態資訊系統及後端查詢系統	2%	E2	行車事故通報與處理	1%
A3	場站檢查	8%	A3	站牌乘客資訊服務	7%	E3	民眾申訴處理	4%
B、運輸工具設備與安全指標		30%	B、運輸工具設備與安全指標		28%	E4	是否有違反勞基法之情形	2%
B1	車齡比率	4%	B1	公車資訊服務設施	4.5%	E5	政策配合	6%
B2	公車資訊服務設施	11%	B2	車輛環保品質	2%	E6	前期評鑑缺失改善及定期辦理自評	4%
B3	車輛設備與紀錄	15%	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		30%						
C1	服務滿意度	25%						
C2	駕駛員管理	5%	C、旅客服務品質與駕駛員管理		31%			
			C1	發車準點性	6%			
D、公司經營與管理指標		20%	C2	過站不停比率	6%			
D1	監督管理	10%	C3	駕駛平穩性	6%			
D2	公司網站資訊提供	1%	C4	駕駛員遵循路線指示	6%			
D3	民眾申訴處理	2%	C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	3%			
D4	教育訓練	2%	C6	駕駛員服務態度	3%			
D5	政策配合度	4%						
D6	行車稽查服務	1%	D、公司經營與管理		10%			
總 計		100%	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%			

表1.3.3 澳門公車營運服務品質評鑑指標之比較

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。

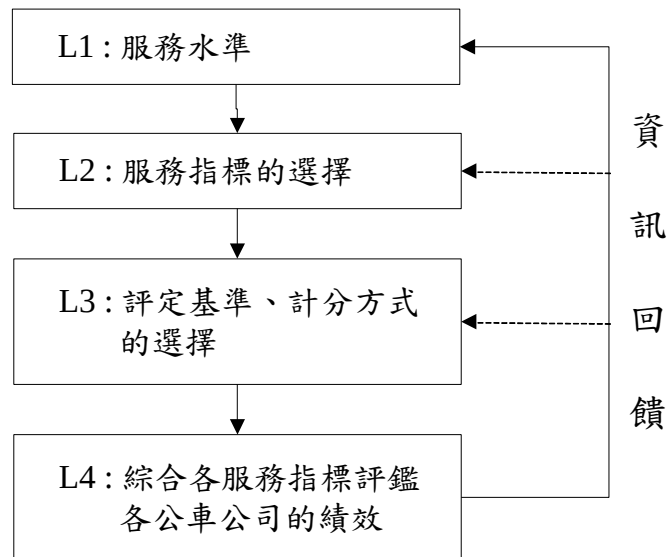


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

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1.4.1 105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，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。	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） 105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） 105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 1.4.2 105 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)
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 $X=B1$

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續) 105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) 105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$X = \text{違規告發數比率次指標得分}(X_a) + \text{排氣分級標章比率次指標得分}(X_b)$ 1. 違規告發數比率次指標 $\text{告發比率 } B4_a = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ (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) 105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) 105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) 105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： $Ck_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第<i>j</i>個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 $k = 3, 4, 5, 6$ 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 $Ck = \frac{\sum_l Ck_l}{L}$ 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： $90 - (1 \times \text{案件數})$
	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： $C7_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第<i>j</i>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。 $X = 10 \times (C7 / 100)$

表1.4.2(續) 105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) 105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： 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=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。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 $90 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 80$ 分
乙等，若 $80 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 70$ 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26項指標，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03月至105年11月間之資料，包括：場站檢查指標引用105年10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04月至105年09月，站牌資訊正確指標引用105年04月至105年09月，車齡比率指標引用至105年09月，車輛環保品質指標引用105年04月至105年09月，行車肇事率指標引用105年03月至105年08月，車輛安全設施檢查指標引用105年09月，低地板公車比例指標引用到105年09月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至105年09月，駕駛員健康管理指標引用至105年09月，查核回覆指標引用105年09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05月至105年10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03月105年08月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至105年08月，行車安全業務檢查指標引用至105年11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105年09月至105年11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04月至105年09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,-16】 ☐332 嚼檳榔【C6,-12】

☐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,平均分數-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

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	總計
10504	200	59	35	55	56	58	94	125	36	51	38	38	3	848
10505	184	56	26	49	52	54	82	109	28	43	32	39	4	758
10506	253	91	40	71	76	64	123	133	50	68	39	52	4	1064
10507	246	81	35	66	75	65	101	145	51	67	44	51	4	1031
10508	236	86	41	65	80	57	104	142	51	63	39	57	4	1025
10509	158	55	23	47	53	52	85	95	27	44	29	35	4	707
合計	1277	428	200	353	392	350	589	749	243	336	221	272	23	5433

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	105年度第二期計劃資料來源
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13家公司之60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13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 $\times 0.5$) + (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 $\times 0.5$)

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

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= $1 \times B1$ 。

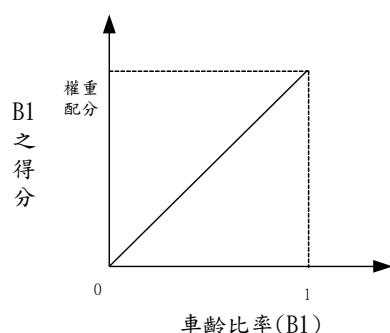


圖 3.2.1 B1 指標分數計算示意圖

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%)。

註：C4、C6 指標分數為平均分數(90 分)-(10×案件數)

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這家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）。

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105年8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6人，於105年9月1日至105年11月1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(B3_a)的得分，計算方式為（原理如圖 3.2.2 所示）：

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

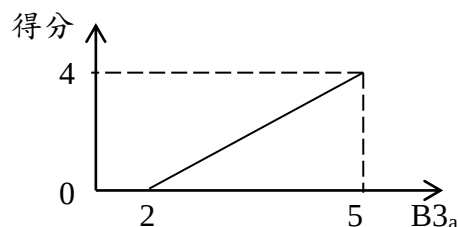


圖 3.2.2 B3_a 分數計算示意圖(交通大學調查)

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 13 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 4 月至 105 年 9 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：

$$\text{B3 指標總得分 } X = X_a + X_b$$



圖 3.2.3 首都客運紅 57 線行車路線圖



圖3.2.4臺北客運234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04月至105年09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：

$$\text{違規告發數比率}(B4_a) = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$$

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 $X_a = 1 - (10 * B4_a)$

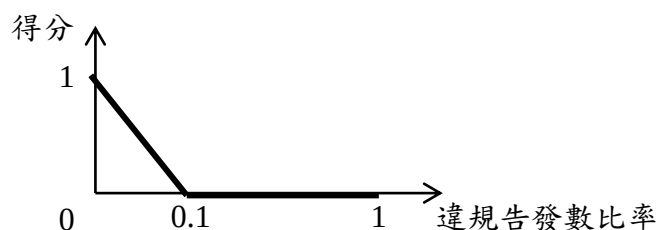


圖 3.2.5 違規告發數比率分數計算示意圖

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03月至105年08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03月至105年08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03月至105年08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03月至105年08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03月至105年08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 = $12.857 - 1.429 * B5$ 。

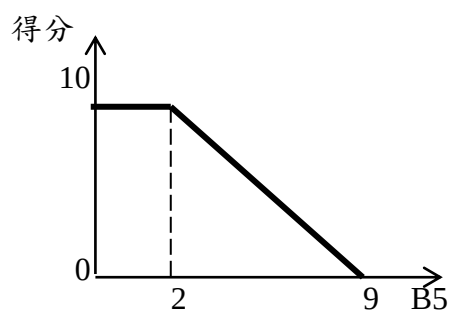


圖3.2.6 B5指標分數計算示意圖

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。淡水因營運路線過少，只抽取1條路線，總計調查61條路線，詳見表3.2.2和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，由於淡水客運公司至少必須調查10個班次，其他客運公司至少調查46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 61 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 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

105 年 8 月 22 日至 105 年 10 月 31 日，本期各路線之調查時間請參見表 3.2.3。

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	277	1	三重	617	2
大都會	270	2	三重	513	3
大都會	652	3	三重	藍 26	3
大都會	601	3	三重	622	4
大都會	527	4	首都	226	1
欣欣	1	2	首都	紅 32	2
欣欣	236	2	首都	紅 7 區	3
欣欣	670	3	首都	21	3
欣欣	18	3	首都	68	4
欣欣	673	4	指南	905	2
大有	信義幹線	2	指南	902	3
大有	620	2~3	指南	282	3
大有	212 直	3	指南	202	3
大有	257	3	指南	756	3
大有	212	4	中興	311	2
大南	266	2	中興	紅 15	2

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	223	3	中興	605	3
大南	302	3	中興	280	3
大南	288 區	3	中興	675	4
大南	529	4	新店	650	1
光華	220	2	新店	643	2
光華	紅 19	2	新店	648	2
光華	206	3	新店	643	2
光華	620	3	新店	647	3
光華	521	4	東南	207	尖峰為3級 離峰及例 假日為4級
臺北	307	1	東南	612	尖峰為3級 離峰及例 假日為4級
臺北	234	2	東南	小 12 區	4
臺北	263	2	東南	小 3	4
臺北	651	3	東南	37	4
臺北	紅 57	4	淡水	682	4
三重	225	2			

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	277	9 月 15 日	11:00~13:00
大都會	270	8 月 29 日	15:00~17:00
大都會	652	9 月 06 日	06:30~09:30
大都會	601	10 月 12 日	17:00~19:00
大都會	527	10 月 13 日	11:00~14:00
欣欣	1	8 月 23 日	07:00~09:00
欣欣	236	10 月 11 日	15:00~17:00
欣欣	670	9 月 16 日	16:30~19:30
欣欣	18	9 月 22 日	16:30~19:30
欣欣	673	10 月 03 日	11:30~14:30
大有	信義幹線	10 月 04 日	06:00~07:00 14:30~16:30
大有	620	8 月 26 日	07:00~09:00 16:00~17:00
大有	212 直	9 月 20 日	06:00~08:30 16:30~17:00
大有	257	9 月 20 日	06:00~08:30 16:30~17:00
大有	212	10 月 05 日	12:30~15:30
大南	266	10 月 06 日	06:30~08:30
大南	223	9 月 20 日	06:00~09:00
大南	302	9 月 09 日	14:30~17:30
大南	288 區	10 月 13 日	06:30~09:30
大南	529	8 月 29 日	12:00~15:00
光華	220	9 月 14 日	15:00~17:00
光華	紅 19	8 月 26 日	06:00~08:00
光華	206	9 月 06 日	14:00~17:00
光華	620	10 月 12 日	06:30~09:30
光華	521	10 月 13 日 10 月 21 日	10:30~13:30 06:20~09:20
臺北	307	10 月 05 日	10:00~12:00
臺北	234	8 月 22 日	06:30~08:30
臺北	263	9 月 05 日	16:00~18:00
臺北	651	9 月 30 日	15:00~18:00
臺北	紅 57	10 月 13 日	09:30~14:30
三重	225	10 月 14 日	05:30~07:30

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
三重	617	9 月 23 日	15:00~17:00
三重	513	8 月 24 日	07:00~09:00 16:00~17:00
三重	藍 26	9 月 22 日	06:30~09:00 16:00~16:30
三重	622	10 月 06 日	15:20~18:20
首都	226	10 月 14 日	13:00~15:00
首都	紅 32	9 月 02 日	16:30~18:30
首都	紅 7 區	9 月 19 日	06:00~06:30 16:00~18:30
首都	21	09 月 20 日	07:00~07:30 16:30~19:00
首都	68	8 月 30 日	08:00~11:00
指南	905	10 月 19 日	15:00~17:00
指南	902	10 月 18 日	14:00~17:00
指南	282	9 月 01 日	07:00~10:00
指南	202	8 月 29 日	15:30~18:30
指南	756	9 月 09 日	07:00~10:00
中興	311	9 月 06 日	16:00~18:00
中興	紅 15	10 月 19 日	06:30~08:30
中興	605	10 月 14 日	06:00~09:00
中興	280	9 月 08 日	06:30~09:30
中興	675	8 月 31 日	09:30~12:30
新店	650	9 月 16 日	09:00~11:00
新店	643	10 月 03 日	15:00~17:00
新店	648	9 月 07 日	15:00~17:00
新店	643	10 月 03 日	15:00~17:00
新店	647	10 月 17 日	06:30~08:00 11:30~13:00
東南	207	9 月 05 日 10 月 06 日	06:30~09:30 16:30~19:30
東南	612	10 月 06 日	09:00~10:30 17:00~18:30
東南	小 12 區	10 月 06 日 10 月 19 日	07:00~10:00 07:30~20:30
東南	小 3	10 月 20 日	14:00~17:00
東南	37	9 月 16 日	14:00~17:00
淡水	682	8 月 25 日 9 月 12 日 10 月 19 日	11:00~14:00 08:00~11:00 8:00~11:00

(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171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，大有、臺北、東南與淡水客運在本期調查中，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。東南客運抽取4個班次，淡水客

運抽取3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105年9月1日至105年11月1日。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
台北科技大學(忠孝)	6	大有(212 直、212 正、262)、三重(232)、光華(忠孝)、指南(202)
公館	7	欣欣(1、672、907)、新店(650)、東南(207)、台北(275、275 副)
台大醫院	4	大都會(15、22)、指南(208)、中興(227)
長春松江路口	7	光華(72、279)、新店(643、642)、大都會(49、109)、首都(226)
捷運大橋頭站	7	光華(215)、大都會(601)、首都(2)、大南(288 區、302、223)、中興(304)
民權中山路口	7	三重(638、225、617、520)、東南(紅 29)、首都(226、紅 32)
行政院	7	大都會(652、287)、三重(261)、光華(247、中山幹線)、東南(297)、首都(2)
師大	7	欣欣(18、278、672、和平)、指南(949)、大都會(15)、首都(235)
南港行政中心	7	台北(205)、中興(BL15)、首都(紅 32)、指南(679)、東南(小 1 區)、三重(306)、大有(212 正)
南京公寓	7	大都會(306)、台北(307)、三重(306)、首都(204、棕 9)、欣欣(53)、東南(棕 10)
民生社區活動中心	7	大有(262)、大都會(262 區)、三重(225)、東南(612)、首都(棕 1、518)、欣欣(254)
台北市監理所	5	中興(605)、台北(205)、大有(257)、大都會(276)、光華(203)
觀光局	7	光華(忠孝新幹線)、三重(232、299)、大都會(299)、大有(212 直、212 正)、欣欣(278)
民族重慶路口	7	大南(288 區、302、223)、大都會(601、9)、中興(304 重慶)、指南(757)
中正高中	7	指南(308、1505)、三重(508 區)、大南(223、302、218、266 區)
松山車站八德	7	台北(205)、中興(605、311)、光華(203、藍 7)、三重(306)、首都(518)
永明派出所	7	大都會(601、277)、指南(902)、中興(紅 12)、大南(223)、三重(508 區、645)
聯合報	7	三重(299、232)、大有(212 直、212 正)、光華(忠孝新幹線、240)、大都會(299)
士林	7	台北(310)、大南(302、218)、中興(616、280)、大都會(601、277)
士林區行政中心(中正)	7	大南(223)、首都(255 區)、大有(620)、光華(620、紅 10、206)、大都會(601)
大埔街	7	欣欣(670)、台北(604、307)、大有(212 直、212)、首都(307)、指南(202)
小南門	7	台北(656、310、651、263、245)、欣欣(253)、大南(265)、三重(265 區)
永吉國小	7	三重(232 副、299)、大有(257)、首都(284)、大都會(299)、欣欣(611)、東南(32)
市政府	7	東南(32)、大都會(藍 5、市民小巴、46)、首都(669、藍 10)、新店(650)
台大綜合體育館	7	東南(綠 11)、欣欣(671)、大都會(505)、首都(284)、中興(280)、指南(530)、大都會(505)、新店(642)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
銘傳大學	7	大都會(285、606、260 區)、東南(612)、欣欣(646)、光華(220)、指南(902)
捷運中山站(志仁高中)	7	大都會(306 區)、欣欣(52)、首都(棕 9、292)、指南(282)、大南(266、288 區)
文湖國小	7	光華(247、620)、三重(藍 26)、首都(21)、大都會(287)、大有(620)、指南(902)
民生重慶路口	7	中興(304)、光華(215)、三重(306、639、704、785、641)
台北市立美術館	7	台北(310)、首都(21)、大南(218)、大都會(287 區、287、260、260 區)
候車站	6	首都(棕 9)、大都會(12、46)、指南(282)、三重(1210)、中興(711)
玉成里	7	中興(605)、三重(306)、台北(205)、首都(204、518)、光華(BL7、203)
南港(捷運南港展覽館站(南港路))	7	三重(306)、中興(BL15、605)、台北(205)、指南(679)、東南(小 5、小 12)
中華路北站	7	欣欣(670)、指南(660、202)、台北(205、667、310、307)
聯合醫院忠孝院區	7	首都(信義新幹線、284)、大有(212)、光華(忠孝、240)、中興(279)、東南(207)
東湖國小	7	東南(棕 19、藍 51)、首都(284、藍 36)、欣欣(630、903)、光華(紅 2)
捷運大湖公園站	7	東南(棕 10、棕 19)、三重(紅 31)、首都(284)、欣欣(630)、光華(620、紅 2)
民權大橋	7	欣欣(278)、三重(617、紅 31)、東南(紅 29)、大都會(652)、光華(藍 7)、首都(紅 32)
榮總	7	三重(645、508 區)、光華(紅 19)、大都會(601)、大南(223)、指南(902)、中興(紅 12)
武功國小	7	欣欣(251、251 區、252、棕 6、671)、首都(284)、新店(650)
考試院	7	欣欣(251、251 區、671、915、棕 6)、中興(933)、新店(647)
文山運動中心	7	欣欣(236、611、671、棕 11、綠 2)、指南(530、676)
興隆國小	7	欣欣(236、253、673、棕 6、棕 2、棕 11)、指南(530)
天母棒球場	7	大都會(685、606、285)、大南(602)、三重(645)、光華(268、279)
捷運西門站	7	台北(205)、指南(202、660)、大都會(12、601)、大南(218)、大有(212)
西藏路口	7	台北(205、307)、指南(202)、首都(204、62)、大都會(601)、大有(212)
大理服飾	7	台北(705、234、651)、三重(265 區、265、985)、大南(265)
南京三民路口	7	台北(307、604)、首都(307、棕 9、204、紅 25)、三重(306)
捷運哩岸	6	大南(216 區、223、550、602、小 21)、淡水(682)
仁愛林森路口	7	三重(261)、東南(37)、大都會(270、630)、欣欣(630)、台北(621、263)

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	29	263、15、22、601、652、287、306、262 區、276、299、277、藍 5、市民小巴、505、606、260 區、306 區、287 區、685、285、49、109、9、46、285、260、12、601、652
欣欣	30	672、671、670、53、611、907、52、646、903、630、254、251 區、278、棕 6、915、236、236 區、棕 11、綠 2、673、253、1、18、672、和平、278、251、252、棕 2
大有	6	620、262、257、212、212 正、212 直
大南	14	265、288、223 區、223、302、218、223、266、218、216、216 區、550、小 21、602
光華	19	中山幹線、215、247、BL7、268、紅 10、220、藍 7、203、紅 2、279、忠孝、72、203、240、620、206、230'紅 19
臺北	16	205、310、307 西藏、604、667、310、705、234、656、263、275、275 副、651、245、621、236
三重	22	232、299、261、638、617、306、225、645、232 副、299、藍 26、紅 31、985、265 區、1210、520、508 區、639、704、785、641、265
首都	22	2、226、紅 32、235、204、518、255 區、669、藍 10、284、紅 32、棕 9、292、21、棕 1、信義新幹線、307、62、307、255 區、藍 36、紅 25
指南	15	202、530、208、660、676、660、679、757、902、902、530、282、949、308、1505
中興	12	227、280、304、BL15、605、紅 12、616、304 重慶、311、279、711
新店	4	643、642、650、647
東南	14	紅 29、297、小 1 區、棕 10、612、32、207、612、棕 19、綠 11、小 5、小 12、藍 51、37
淡水	1	682
總計	204	

(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)：

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

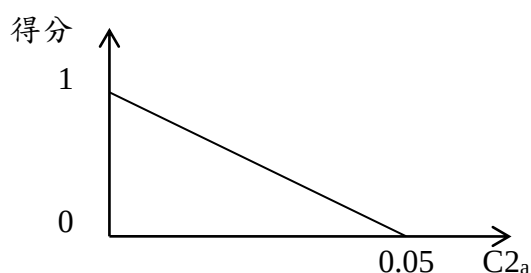


圖 3.2.7 C2_a 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 4 月至 105 年 9 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)：

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

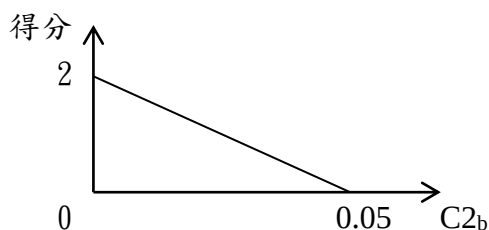


圖 3.2.8 C2_b 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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 4 月至 105 年 9 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：

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

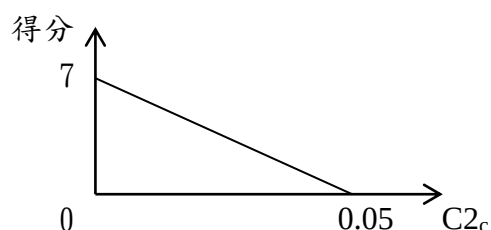


圖 3.2.9 $C2_c$ 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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

表 3.2.7 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	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
	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

(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 指標計算公式為：
 $90 - (10 \times \text{案件數})$

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104年11月至105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 $= 3 - (D3) \times 3/8$ 。

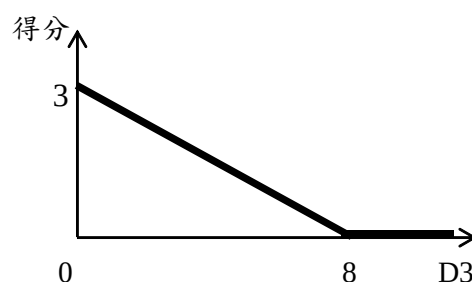


圖 1: D3 指標分數計算示意圖

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況狀進行自我評分(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	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： 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2.60進步為本期平均2.65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	97.95	(94.75)	2.94	(2.84)	1	(2)
欣欣	91.10	(89.10)	2.73	(2.67)	6	(7)
大有	87.00	(80.50)	2.61	(2.42)	8	(11)
大南	95.25	(90.25)	2.86	(2.71)	4	(5)
光華	83.88	(83.25)	2.52	(2.50)	10	(9)
臺北	97.30	(92.13)	2.92	(2.76)	3	(3)
三重	92.17	(90.58)	2.77	(2.72)	5	(4)
首都	97.73	(95.88)	2.93	(2.88)	2	(1)
指南	86.42	(80.83)	2.59	(2.42)	9	(10)
中興	88.00	(88.08)	2.64	(2.64)	7	(8)
新店	81.75	(89.75)	2.45	(2.69)	11	(6)
東南	59.67	(66.83)	1.79	(2.00)	12	(12)
平均	88.18	(86.83)	2.65	(2.60)	--	
淡水	88.00	(84.00)	2.64	(2.52)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3×(A1/100)

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 2.57 分比前期進步。

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	2.93	(2.75)	2	(7)
欣欣	2.82	(2.84)	4	(3)
大有	1.47	(1.04)	12	(12)
大南	2.46	(2.41)	9	(9)
光華	2.46	(2.02)	10	(11)
臺北	3.00	(3.00)	1	(1)
三重	2.61	(2.73)	7	(8)
首都	2.91	(3.00)	3	(1)
指南	2.71	(2.79)	6	(6)
中興	2.77	(2.81)	5	(5)
新店	2.56	(2.83)	8	(4)
東南	2.20	(2.14)	11	(10)
平均	2.57	(2.53)	--	--
淡水	3.00	(2.25)	--	--

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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1.94分比前期退步。

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	2.90	(2.90)	1.93	(1.93)	9	(7)
欣欣	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	3.00	(2.90)	2.00	(1.93)	1	(7)
大南	2.90	(3.00)	1.93	(2.00)	9	(1)
光華	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
臺北	3.00	(2.90)	2.00	(1.93)	1	(7)
三重	2.75	(2.80)	1.83	(1.87)	11	(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	2.40	(2.80)	1.60	(1.87)	12	(11)
新店	3.00	(2.90)	2.00	(1.93)	1	(7)
東南	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	2.91	(2.93)	1.94	(1.96)	--	
淡水	3.00	(3.00)	2.00	(1.93)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×(A3/3)

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0.842，比前期進退步，各公司以東南客運為1.00分，成績為最佳，大有巴士成績最低為0.35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=777，總車數=799輛，車齡比率=0.972，排序=2。
- (二) 欣欣：新車數=307.5，總車數=339輛，車齡比率=0.907，排序=5。
- (三) 大有：新車數=33，總車數= 93輛，車齡比率=0.355，排序=12。
- (四) 大南：新車數= 182，總車數= 231輛，車齡比率=0.788，排序=9。
- (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=3。
- (七) 三重：新車數= 162，總車數= 283輛，車齡比率=0.572，排序= 11。
- (八) 首都：新車數=376，總車數= 507輛，車齡比率=0.742，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= 219.5，總車數= 238輛，車齡比率=0.922，排序=4。
- (十一)新店：新車數= 107，總車數= 135輛，車齡比率=0.793，排序=8。
- (十二)東南：新車數=100，總車數=100輛，車齡比率=1.00，排序=1。
- (十三)淡水：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	777	799	0.972	(0.960)	0.97	(0.96)	2	(6)
欣欣	307.5	339	0.907	(0.824)	0.91	(0.82)	5	(9)
大有	33	93	0.355	(0.275)	0.35	(0.28)	12	(12)
大南	182	231	0.788	(0.883)	0.79	(0.88)	9	(8)
光華	227	267	0.850	(0.990)	0.85	(0.99)	7	(3)
臺北	214	230	0.930	(0.983)	0.93	(0.98)	3	(5)
三重	162	283	0.572	(0.698)	0.57	(0.70)	11	(11)
首都	376	507	0.742	(0.883)	0.74	(0.88)	10	(7)
指南	228.5	262	0.872	(0.987)	0.87	(0.99)	6	(4)
中興	219.5	238	0.922	(0.994)	0.92	(0.99)	4	(2)
新店	107	135	0.793	(0.804)	0.79	(0.80)	8	(10)
東南	100	100	1.00	(1.000)	1.00	(1.00)	1	(1)
平均	244.46	290.3	0.842	(0.889)	0.81	(0.86)	--	
淡水	5	5	1.000	(1.000)	1.00	(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

4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自105年04月至105年09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5433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04月至105年09月各家業者B2指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	95.96	94.36	98.25	97.97	98.76	94.12	96.57
欣欣	94.28	92.65	97.94	97.13	97.35	93.43	95.46
大有	96.78	96.00	99.70	100.00	100.00	96.00	98.08
大南	94.80	94.16	96.82	97.89	96.59	92.85	95.52
光華	95.89	96.13	98.73	99.03	98.90	96.21	97.48
臺北	94.93	94.13	96.98	96.19	96.86	94.06	95.52
三重	95.02	94.80	97.38	97.13	96.93	95.31	96.10
首都	100.00	99.39	97.60	99.75	99.60	96.32	98.78
指南	95.11	93.13	98.92	100.00	98.27	94.27	96.62
中興	93.89	96.28	99.66	98.77	98.93	96.10	97.27
新店	96.13	95.33	97.35	97.70	98.37	95.25	96.69
東南	95.79	96.12	98.00	99.43	99.26	94.47	97.18
十二家平均數	95.72	95.21	98.11	98.42	98.32	94.86	96.77
十二家標準差	1.58	1.78	0.97	1.26	1.14	1.17	1.32
淡水	98.00	100.00	99.60	100.00	100.00	100.00	99.60

註：大有巴士、首都客運、指南客運、淡水客運平均分數超過 100 分(標示粗體者)，以 100 分計算。

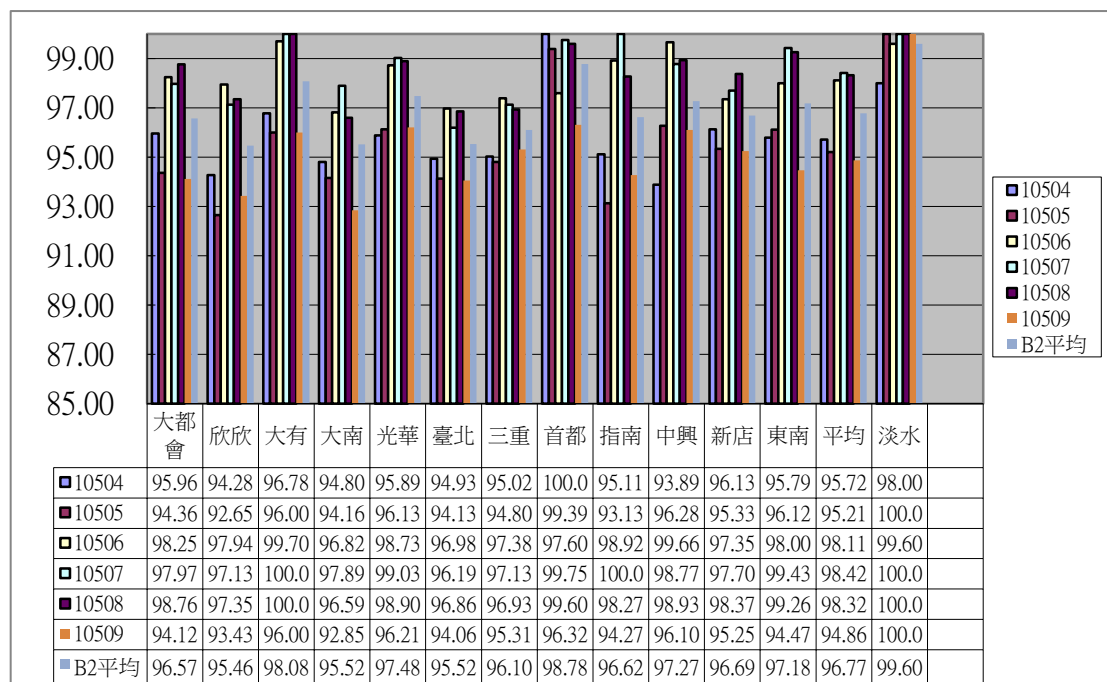


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

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 指標分數以首都客運(分數：98.78)為最佳，次佳者為大有巴士(分數：98.08)。相對落後為欣欣客運(95.46)。

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	96.57	(96.53)	2.90	(2.90)	8	(8)
欣欣	95.46	(95.64)	2.86	(2.87)	12	(11)
大有	98.08	(98.58)	2.94	(2.96)	2	(2)
大南	95.52	(97.27)	2.87	(2.92)	11	(6)
光華	97.48	(96.03)	2.92	(2.88)	3	(10)
臺北	95.52	(96.85)	2.87	(2.91)	10	(7)
三重	96.10	(97.32)	2.88	(2.92)	9	(5)
首都	98.78	(99.50)	2.96	(2.98)	1	(1)
指南	96.62	(96.15)	2.90	(2.88)	7	(9)
中興	97.27	(94.64)	2.92	(2.84)	4	(12)
新店	96.69	(97.48)	2.90	(2.92)	6	(4)
東南	97.18	(97.61)	2.92	(2.93)	5	(3)
平均	96.77	(96.97)	2.90	(2.91)	--	
淡水	99.60	(99.93)	2.99	(3.00)	--	

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

4.2.3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)，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，以臺北客運最高(平均績點為4.96)，東南、新店客運名列最後(平均績點為4.75)。12家公車業者(不包括淡水客運)的平均績點為4.85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、光華、三重、首都、新店	東南
2.行車路線圖	大都會、臺北	東南
3.車內標示張貼方式	大都會、臺北	東南
4.悠遊卡機裝設及故障情形	大都會、欣欣、大有、大南、臺北、三重、首都、指南、中興、新店	東南
5.中英文顯示上下車收票標示	臺北、三重、首都、東南	大有
6.下車按鈴設備標示	大都會、欣欣、光華、大有、大南、臺北、三重、首都、指南、中興、新店	東南
7.乘客意見卡箱	大南、臺北、首都	大有
8.夜間照明設備	大都會、大南、首都、指南、中興、東南	新店
9.車內設置站名播報器	大都會、新店	三重
10.活動改道及路線或站位異動資訊	大都會、欣欣、大南、臺北、首都、指南、新店、東南	中興

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「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」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：「乘客意見卡廂」、「中英文顯示上下車收票標示狀況」。
 - 2. 欣欣：「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
 - 3. 大有：「行車路線圖」、「乘客意見卡廂」。
 - 4. 大南：「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
 - 5. 光華：「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」。
 - 6. 臺北：「夜間照明設備」。
 - 7. 三重：「車內設置站名播報器」、「夜間照明設備」。
 - 8. 首都：「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
 - 9. 指南：「行車路線圖」、「中英文顯示上下車收票標示狀況」。
 - 10. 中興：「中英文顯示上下車收票標示狀況」、「活動改道及路線異動資訊」。
 - 11. 新店：「夜間照明設備」、「中英文顯示上下車收票標示狀況」。
 - 12. 東南：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。
 - 13. 淡水：「中英文顯示上下車收票標示狀況」。

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	5.00	5.00	4.80	5.00	4.65		4.90	0.00	4.92	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	0.00	4.96	
	平均	5.00 (4.97)	5.00 (5.00)	5.00 (4.97)	5.00 (5.00)	4.89 (5.00)	5.00 (4.94)	4.66 (4.86)	5.00 (4.67)	4.94 (5.00)	0.00 (0.00)	4.94 (4.95)	3.92 (3.94)
	排序	1 (5)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	6 (1)	1 (7)	11 (4)	1 (7)	1 (1)	1 (1)	3 (1)	
欣欣 (20,15)	白天	5.00	4.35	4.60	5.00	4.90	5.00	4.75		4.65	0.00	4.78	
	夜間	5.00	4.60	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	4.67	0.00	4.86	
	平均	5.00 (4.97)	4.46 (4.77)	4.60 (4.83)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (4.94)	4.86 (4.94)	4.87 (4.40)	4.66 (4.89)	0.00 (0.00)	4.82 (4.87)	3.76 (3.82)
	排序	1 (5)	11 (7)	8 (7)	1 (1)	5 (1)	1 (7)	9 (3)	7 (10)	11 (6)	1 (1)	9 (4)	
大有 (20,15)	白天	4.90	4.90	4.20	5.00	4.90	5.00	4.25		4.70	-3.00	4.71	
	夜間	5.00	4.93	4.47	5.00	4.60	5.00	4.73	4.87	4.87	0.00	4.83	
	平均	4.94 (4.94)	4.91 (4.91)	4.31 (4.14)	5.00 (5.00)	4.77 (4.57)	5.00 (4.83)	4.46 (4.80)	4.87 (5.00)	4.77 (5.00)	-3.00 (-3.00)	4.77 (4.78)	3.69 (3.70)
	排序	10 (7)	3 (3)	10 (12)	1 (1)	8 (12)	1 (11)	12 (9)	7 (1)	7 (1)	9 (6)	10 (11)	
大南 (20,15)	白天	4.95	4.85	4.65	5.00	4.65	5.00	5.00		4.55	0.00	4.83	
	夜間	5.00	4.93	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.96	
	平均	4.97 (8.00)	4.89 (4.51)	4.69 (4.77)	5.00 (5.00)	4.80 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.86)	5.00 (4.53)	4.74 (4.89)	0.00 (0.00)	4.89 (4.85)	3.86 (3.81)
	排序	8 (1)	5 (11)	7 (8)	1 (1)	7 (5)	1 (1)	1 (4)	1 (9)	8 (6)	1 (1)	5 (6)	

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	4.60	4.90	5.00	4.20	5.00	4.90		4.75	-3.00	4.78	
	夜間	5.00	4.60	4.93	4.87	4.73	5.00	5.00	4.87	5.00	0.00	4.89	
	平均	5.00 (4.94)	4.60 (4.74)	4.91 (4.91)	4.94 (5.00)	4.43 (4.71)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.87 (4.27)	4.86 (4.80)	-3.00 (-6.00)	4.83 (4.84)	3.77 (3.78)
	排序	1 (7)	10 (8)	5 (2)	11 (1)	11 (8)	1 (1)	4 (1)	7 (11)	3 (10)	9 (10)	8 (8)	
臺北 (20,15)	白天	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.65	0.00	4.95	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00	0.00	4.96	
	平均	4.97 (5.00)	5.00 (4.97)	5.00 (4.86)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (4.94)	5.00 (4.86)	4.67 (4.86)	4.80 (4.94)	0.00 (-5.00)	4.96 (4.85)	3.94 (3.80)
	排序	8 (1)	1 (2)	1 (5)	1 (1)	1 (5)	1 (7)	1 (4)	11 (6)	6 (4)	1 (9)	1 (7)	
三重 (20,15)	白天	5.00	4.95	4.65	5.00	5.00	5.00	4.90		4.30	0.00	4.85	
	夜間	5.00	4.60	4.53	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	4.73	-3.00	4.82	
	平均	5.00 (4.94)	4.80 (4.60)	4.60 (4.57)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.71)	4.73 (4.67)	4.49 (4.94)	-3.00 (-3.00)	4.84 (4.86)	3.78 (3.81)
	排序	1 (7)	7 (10)	8 (9)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	4 (10)	10 (7)	12 (4)	9 (6)	7 (5)	
首都 (20,15)	白天	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.80	0.00	4.94	
	夜間	5.00	4.93	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	0.00	4.95	
	平均	5.00 (4.94)	4.80 (4.91)	4.97 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.71)	5.00 (5.00)	4.74 (4.77)	0.00 (0.00)	4.94 (4.91)	3.92 (3.88)
	排序	1 (7)	7 (3)	3 (4)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (10)	1 (1)	8 (11)	1 (1)	2 (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	4.90	4.90	4.95	5.00	4.40	5.00	4.90		4.70	0.00	4.84	
	夜間	5.00	4.93	4.73	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.89	
	平均	4.94 (4.94)	4.91 (4.74)	4.86 (4.91)	5.00 (5.00)	4.37 (4.66)	5.00 (5.00)	4.94 (4.83)	5.00 (4.87)	4.83 (4.83)	0.00 (-12.00)	4.86 (4.83)	3.82 (3.77)
	排序	10 (7)	3 (8)	6 (2)	1 (1)	12 (10)	1 (1)	4 (8)	1 (4)	4 (9)	1 (12)	6 (9)	
中興 (20,15)	白天	5.00	4.85	4.90	5.00	4.80	5.00	4.90		4.70	-3.00	4.88	
	夜間	5.00	4.87	5.00	5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	-3.00	4.92	
	平均	5.00 (5.00)	4.86 (4.91)	4.94 (4.86)	5.00 (5.00)	4.71 (4.71)	5.00 (4.94)	4.94 (4.86)	5.00 (4.87)	4.83 (5.00)	-6.00 (-6.00)	4.89 (4.89)	3.86 (3.85)
	排序	1 (1)	6 (3)	4 (5)	1 (1)	9 (8)	1 (7)	4 (4)	1 (4)	4 (1)	12 (10)	4 (3)	
新店 (20,15)	白天	5.00	4.60	4.30	5.00	4.40	5.00	4.90		4.90	0.00	4.76	
	夜間	5.00	4.73	4.20	5.00	4.60	5.00	4.87	4.20	5.00	0.00	4.73	
	平均	5.00 (5.00)	4.66 (4.89)	4.26 (4.46)	5.00 (5.00)	4.49 (4.60)	5.00 (5.00)	4.89 (5.00)	4.20 (4.27)	4.94 (4.89)	0.00 (0.00)	4.75 (4.82)	3.67 (3.76)
	排序	1 (1)	9 (6)	11 (10)	1 (1)	10 (11)	1 (1)	8 (1)	12 (11)	1 (6)	1 (1)	11 (10)	
東南 (20,15)	白天	4.90	4.35	4.10	4.85	5.00	4.90	4.75		4.55	0.00	4.68	
	夜間	4.87	4.47	4.20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.84	
	平均	4.89 (4.71)	4.40 (3.94)	4.14 (4.34)	4.91 (5.00)	5.00 (4.77)	4.94 (4.49)	4.86 (4.57)	5.00 (5.00)	4.74 (4.26)	0.00 (-3.00)	4.75 (4.53)	3.67 (3.37)
	排序	12 (12)	12 (12)	12 (11)	12 (1)	1 (7)	12 (12)	9 (12)	1 (1)	8 (12)	1 (6)	11 (12)	
平均		4.98	4.77	4.69	4.99	4.78	5.00	4.87	4.85	4.78	-	4.85	3.80
		(4.95)	(4.74)	(4.70)	(5.00)	(4.83)	(4.92)	(4.83)	(4.70)	(4.85)	-	(4.83)	(3.78)

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	4.67	5.00	5.00	3.83	5.00	5.00		5.00	0.00	4.81	
	夜間	5.00	4.50	4.00	5.00	5.00	5.00	4.50	4.50	4.50	0.00	4.67	
	平均	5.00 (5.00)	4.60 (4.40)	4.60 (4.90)	5.00 (5.00)	4.30 (5.00)	5.00 (4.80)	4.80 (5.00)	4.50 (5.00)	4.80 (4.50)	0.00 -(12.00)	4.75 (4.69)	3.67 (3.59)

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。

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. 乘客意見卡箱	無意見箱	請放置意見箱
欣欣	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. 車內設置站名播報器	報站語音與文字皆無	請確實維修及開啟
大有	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
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. 車內設置站名播報器	報站語音與文字皆無	請確實維修及開啟
光華	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
臺北	1. 夜間照明設備	光線不足	請確實維修及開啟
三重	1. 夜間照明設備	光線不足	請確實維修及開啟
首都	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
指南	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
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. 夜間照明設備	光線不足	請確實維修及開啟
	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.行車路線圖	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

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
105年 4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
	回報	1, 1, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 1, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 2, 0, 0	0, 1, 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
	樣本	1065	410	102	248	178	284	380	570	234	204	183	55	4
105年 5月	得分	2.00	2.00	1.99	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, 1, 0	0, 0, 3, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 1, 0, 0	0, 1, 1, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 1, 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
	樣本	1122	437	106	264	191	302	398	609	249	218	193	57	4
105年 6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	1.99	2.00
	回報	0, 20, 1, 0, 0	0, 1, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	3, 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, 2, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0
	樣本	1044	404	95	246	175	285	372	571	227	200	176	52	4
105年 7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	1.99	2.00
	回報	1, 2, 0, 0, 0	0, 1, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 0, 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	1, 0, 0, 1, 0	0, 0, 0, 0, 0
	樣本	1034	380	95	236	171	286	370	573	216	200	178	51	3
105年 8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	1.99	1.95
	回報	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	0, 0, 0, 0, 0	1, 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, 1, 0, 0, 1	1, 0, 0, 0, 0
	樣本	1097	399	99	252	183	300	391	608	233	215	187	55	4
105年 9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
	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, 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	1011	382	92	240	170	275	355	547	221	194	172	49	3
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	1.99
		(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	7	10	6	11	8	1	4	5	1	1	12	
		(6)	(5)	(12)	(8)	(10)	(2)	(7)	(4)	(9)	(3)	(1)	(11)	-

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	(3.94)	2.00	(2.00)	5.92	(5.94)	2	(1)
欣 欣	3.76	(3.82)	2.00	(2.00)	5.76	(5.82)	9	(4)
大 有	3.69	(3.70)	2.00	(2.00)	5.69	(5.70)	10	(11)
大 南	3.86	(3.81)	2.00	(2.00)	5.86	(5.81)	4	(5)
光 華	3.77	(3.78)	2.00	(2.00)	5.77	(5.78)	8	(8)
臺 北	3.94	(3.80)	2.00	(2.00)	5.94	(5.80)	1	(7)
三 重	3.78	(3.81)	2.00	(2.00)	5.78	(5.81)	7	(6)
首 都	3.92	(3.88)	2.00	(2.00)	5.92	(5.88)	2	(2)
指 南	3.82	(3.77)	2.00	(2.00)	5.82	(5.77)	6	(9)
中 興	3.86	(3.85)	2.00	(2.00)	5.86	(5.85)	4	(3)
新 店	3.67	(3.76)	2.00	(2.00)	5.67	(5.76)	11	(10)
東 南	3.67	(3.35)	2.00	(2.00)	5.67	(5.35)	11	(12)
平 均	3.80	(3.77)	2.00	(2.00)	5.80	(5.77)	--	
淡 水	3.67	(3.59)	1.99	(1.99)	5.66	(5.58)	--	

註1:括號內之數值為前期評鑑結果。

註2:總平均=交通大學平均+聯合稽查人員與民眾申訴平均

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04月至105年09月，對臺北市、新北市公車業者共檢測2795輛次。本期12家公司平均之告發比率為0，排氣分級標章比率為0.48，總得分為1.48分，本期得分比前期得分退步，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 04 月		105 年 05 月		105 年 06 月		105 年 07 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	56	0	58	0	98	0	2	0
欣欣	48	0	39	0	20	0	59	0
大有	27	0	13	0	9	0	12	0
大南	25	0	4	0	18	0	20	0
光華	73	0	49	0	42	0	48	0
臺北	5	0	41	0	25	0	24	0
三重	129	0	153	0	143	0	172	0
首都	122	0	73	0	97	0	78	0
指南	42	0	22	0	24	0	9	0
中興	10	0	46	0	53	0	76	0
新店	2	0	46	0	17	0	55	0
東南	0	0	0	0	2	0	7	0
淡水	0	0	0	0	43	0	50	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	105 年 08 月		105 年 09 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	8	0	0	0
欣欣	52	0	25	0
大有	7	0	2	0
大南	31	0	20	0
光華	13	0	30	0
臺北	11	0	1	0
三重	117	0	3	0
首都	81	0	10	0
指南	51	0	43	0
中興	26	0	12	0
新店	44	0	0	0
東南	15	0	0	0
淡水	9	0	1	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	155	21	799	0.21	(0.77)	0.21	(0.77)
欣欣	142	63	339	0.55	(0.55)	0.55	(0.55)
大有	30	12	93	0.41	(0.36)	0.41	(0.36)
大南	101	29	231	0.53	(0.72)	0.53	(0.72)
光華	100	23	267	0.43	(0.58)	0.43	(0.58)
臺北	219	4	230	0.96	(0.95)	0.96	(0.95)
三重	205	8	283	0.74	(0.86)	0.74	(0.86)
首都	472	34	507	0.98	(0.94)	0.98	(0.94)
指南	51	12	262	0.23	(0.33)	0.23	(0.33)
中興	90	46	238	0.51	(0.63)	0.51	(0.63)
新店	6	13	135	0.11	(0.52)	0.11	(0.52)
東南	11	1	100	0.12	(0.33)	0.12	(0.33)
平均	131.83	22.17	290.33	0.48	(0.63)	0.48	(0.63)
淡水	4	0	5	0.80	(1.00)	0.80	(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	222	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣欣	243	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大有	70	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大南	118	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
光華	255	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
臺北	107	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
三重	717	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
首都	461	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
指南	191	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
中興	223	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新店	164	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
東南	24	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
總計/平均	2795	0	0.000	(0.000)	1.00	(0.92)
淡水	103	0	0.000	(0.000)	1.00	(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)	0.21	(0.77)	1.21	(1.77)	10	(4)
欣 欣	1.00	(1.00)	0.55	(0.55)	1.55	(1.55)	4	(8)
大 有	1.00	(1.00)	0.41	(0.36)	1.41	(1.36)	8	(10)
大 南	1.00	(1.00)	0.53	(0.72)	1.53	(1.72)	5	(5)
光 華	1.00	(1.00)	0.43	(0.58)	1.43	(1.58)	7	(7)
臺 北	1.00	(1.00)	0.96	(0.95)	1.96	(1.95)	2	(1)
三 重	1.00	(1.00)	0.74	(0.86)	1.74	(1.86)	3	(3)
首 都	1.00	(1.00)	0.98	(0.94)	1.98	(1.94)	1	(2)
指 南	1.00	(1.00)	0.23	(0.33)	1.23	(1.33)	9	(11)
中 興	1.00	(1.00)	0.51	(0.63)	1.51	(1.63)	6	(6)
新 店	1.00	(1.00)	0.11	(0.52)	1.11	(1.52)	12	(9)
東 南	1.00	(1.00)	0.12	(0.33)	1.12	(1.33)	11	(11)
總計/平均	1.00	(0.92)	0.48	(0.63)	1.48	(1.55)	--	
淡 水	1.00	(1.00)	0.80	(1.00)	1.80	(2.00)	--	

註：1.括號為前期評鑑結果。

4.2.5行車肇事率指標(B5)

評鑑結果肇事扣點總數為332.5點，12家公司平均肇事率為3.50比前期退步。而本項目以肇事率來排序以臺北客運為第一名，而大有巴士的行車肇事率最高，得分1.01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 單 位	扣 分 種 類														肇 事 扣 點 總 計
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(行人輕傷人數)		(行肇件數)		(肇事件數)	(肇事件數)	
	權數=10		權數=8		權數=5		權數=3		權數=4.5		權數=1.5		有傷亡	財損	
大都會	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(13)	39	1	4.5	(1)	1.50	13	17	70.25
欣欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(18)	54	0	0	(0)	0.00	14	21	73.25
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	0	0	(0)	0.00	6	13	27.25
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	0	0	(0)	0.00	8	17	39.25
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	0.00	2	10	13.50
臺北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	0	0	(0)	0.00	1	3	4.75
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	0	0	(0)	0.00	4	13	19.25
首都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	0.00	3	30	19.50
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	0	0	(0)	0.00	6	12	27.00
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	0	0	(0)	0.00	1	3	4.75
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	0	0	(0)	0.00	5	9	25.25
東南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	0	0	(0)	0.00	2	2	8.5
合 計	0		8		0		216		4.5		1.5		65	150	332.5
淡水	(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

	10503	10504	10505	10506	10507	10508	合計
大都會	3,739,235.00	3,497,823.00	3,637,410.00	3,524,430.00	3,552,708.00	3,685,069.00	21,636,675.00
欣欣	1,890,963.90	1,776,236.10	1,844,506.10	1,809,790.20	1,769,039.90	1,831,606.10	10,922,142.30
大有	547,163.60	530,803.60	552,647.70	536,878.30	552,647.70	568,187.00	3,288,327.90
大南	1,335,904.38	1,126,938.30	1,196,088.55	1,159,019.60	1,145,704.00	1,170,020.70	7,133,675.53
光華	839,705.10	802,420.70	845,979.30	809,545.80	843,480.40	874,364.20	5,015,495.50
臺北	1,095,536.60	1,590,419.30	1,121,852.20	1,093,619.80	1,113,412.90	1,123,127.30	6,587,214.50
三重	1,639,779.10	2,046,003.80	1,666,359.20	1,634,326.50	1,657,845.90	1,685,806.80	9,874,536.80
首都	2,150,740.20	431,429.00	2,197,638.20	2,148,932.60	2,183,814.70	2,222,155.20	12,949,284.70
指南	997,152.90	962,481.40	1,007,471.20	968,923.40	993,986.00	1,040,749.90	5,970,764.80
中興	821,563.20	781,145.60	817,682.10	800,687.90	836,453.90	860,376.10	4,917,908.80
新店	665,376.90	595,471.00	661,216.40	638,835.40	657,055.90	665,557.80	3,883,513.40
東南	463,242.00	458,767.00	458,767.00	442,659.00	447,702.00	453,794.00	2,697,593.00
淡水	29,134.40	28,715.20	28,715.20	27,614.80	27,772.00	29,134.40	165,426.40

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	70.25	21.6	3.25	(1.70)	8.21	(10.00)	7	(5)
欣欣	73.25	10.9	6.71	(2.34)	3.27	(9.51)	11	(7)
大有	27.25	3.3	8.29	(7.78)	1.01	(1.74)	12	(12)
大南	39.25	7.1	5.5	(5.10)	5.00	(5.57)	9	(10)
光華	13.5	5.0	2.69	(1.73)	9.01	(10.00)	5	(6)
臺北	4.75	6.6	0.72	(1.66)	10.00	(10.00)	1	(4)
三重	19.25	9.9	1.95	(1.08)	10.00	(10.00)	4	(3)
首都	19.5	12.9	1.51	(0.89)	10.00	(10.00)	3	(2)
指南	27	6.0	4.52	(4.06)	6.40	(7.06)	8	(9)
中興	4.75	4.9	0.97	(3.07)	10.00	(8.47)	2	(8)
新店	25.25	3.9	6.5	(6.50)	3.57	(3.57)	10	(11)
東南	8.5	2.7	3.15	(0.00)	8.36	(10.00)	6	(1)
平均	27.71	7.9	3.50	(2.46)	7.85	(9.35)	--	
淡 水	0.00	0.17	0.00	(1.51)	10.00	(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。

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92.74分進步為本期平均94.85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	98.76	(98.06)	2.96	(2.94)	1	(3)
欣 欣	97.92	(94.58)	2.94	(2.84)	4	(6)
大 有	91.77	(89.79)	2.75	(2.69)	11	(9)
大 南	98.42	(92.07)	2.95	(2.76)	2	(8)
光 華	95.17	(92.08)	2.86	(2.76)	6	(7)
臺 北	97.50	(98.39)	2.93	(2.95)	5	(1)
三 重	95.17	(94.88)	2.86	(2.85)	6	(4)
首 都	98.10	(98.37)	2.94	(2.95)	3	(2)
指 南	94.67	87.38)	2.84	(2.62)	8	(11)
中 興	94.00	(94.80)	2.82	(2.84)	9	(5)
新 店	92.88	(87.88)	2.79	(2.64)	10	(10)
東 南	83.79	(84.55)	2.51	(2.54)	12	(12)
平 均	94.85	(92.74)	2.85	(2.78)	--	
淡 水	89.00	(96.00)	2.67	(2.88)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分=0.03×B6

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2.29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	0.92	(0.92)	2.76	(2.76)	7	(7)
欣欣	0.68	(0.60)	2.04	(1.80)	8	(8)
大有	0.48	(0.19)	1.44	(0.57)	10	(11)
大南	0.61	(0.53)	1.83	(1.59)	9	(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	0.48	(0.48)	1.44	(1.44)	10	(10)
首都	0.97	(0.98)	2.91	(2.94)	5	(4)
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	(0.00)	0.27	(0.00)	12	(12)
東南	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	1	(1)
平均	0.76	(0.72)	2.29	(2.17)	--	
淡水	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3×B7

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2.53分，比前期2.07分進步，其成績彙整如表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	提供影像之總案件數	妥善率	得 分	排 序
大都會	47	1197	0.9607 (0.9603)	3.00 (3.00)	1 (1)
欣欣	25	324	0.9228 (0.9147)	2.59 (2.47)	6 (7)
大有	7	161	0.9565 (0.8352)	3.00 (1.28)	1 (10)
大南	64	303	0.7888 (0.7605)	0.58 (0.16)	12 (11)
光華	25	318	0.9214 (0.8994)	2.57 (2.24)	7 (8)
臺北	8	216	0.9630 (0.9679)	3.00 (3.00)	1 (1)
三重	44	506	0.9130 (0.8440)	2.45 (1.41)	8 (9)
首都	8	296	0.9730 (0.9655)	3.00 (3.00)	1 (1)
指南	28	231	0.8788 (0.9360)	1.93 (2.79)	10 (5)
中興	21	241	0.9129 (0.9173)	2.44 (2.51)	9 (6)
新店	0	159	1.0000 (0.9797)	3.00 (3.00)	1 (1)
東南	33	200	0.8350 (0.6853)	1.28 (0.00)	11 (12)
合計	310	4152	0.9188 (0.8888)	2.53 (2.07)	- -
淡水	0	4	1.00 (1.00)	3.00 (3.00)	- -

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3×B8

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 3.75 分，其中本期評鑑以大都會客運、大南客運、臺北客運、三重客運和首都客運表現最佳。

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 7.33，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 11.62 分，其中有三家業者在發車準點性總分最高，分別為大都會客運、三重客運及首都客運，總得分為 11.99 分，而分數落後者為光華巴士，得分為 11.03 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	277	11		11		1.000		0.800	0.800
	270	9	8	9	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	652	20	13	20	13	1.000	1.000	0.800	0.800
	601	6	7	6	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	527	4		4		1.000		0.800	0.800
欣 欣	1	5	5	3	5	0.600	1.000	0.640	0.640
	236	6	5	5	5	0.833	1.000	0.733	0.733
	670	4	6	4	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	18	5	6	4	6	0.800	1.000	0.720	0.720
	673	3		3		1.000		0.800	0.800
大 有	信義幹 線	5	4	5	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	620	6	4	5	2	0.833	0.500	0.533	0.533
	212 直	3	5	3	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	257	5	5	5	4	1.000	0.800	0.720	0.720
	212	8		6		0.750		0.600	0.600
大 南	266	9	8	9	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	223	7	6	7	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	302	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	288 區	8	7	8	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	529	7		7		1.000		0.800	0.800
光 華	220	7	3	5	2	0.714	0.667	0.552	0.552
	紅 19	8	5	8	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	206	5	3	3	2	0.600	0.667	0.507	0.507
	620	7	7	7	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	521	13		8		0.615		0.492	0.492
台 北	307	27		27		1.000		0.800	0.800
	234	7	7	7	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	263	9	10	9	10	1.000	1.000	0.800	0.800
	651	7	7	7	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	紅 57	10		10		1.000		0.800	0.800
三 重	225	10	8	10	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	617	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	513	6	10	6	10	1.000	1.000	0.800	0.800
	藍 26	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	622	5		5		1.000		0.800	0.800
首 都	226	14		14		1.000		0.800	0.800
	紅 32	10	8	10	8	1.000	1.000	0.800	0.800
	紅 7 區	11	9	11	9	1.000	1.000	0.800	0.800
	21	7	5	7	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	68	4		4		1.000		0.800	0.800
指 南	905	11	6	11	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	902	7	4	7	4	1.000	1.000	0.800	0.800
	282	5	7	3	7	0.600	1.000	0.640	0.640
	202	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	756	6	5	6	5	1.000	1.000	0.800	0.800
中 興	311	7	6	7	6	1.000	1.000	0.800	0.800
	紅 15	5	5	5	5	1.000	1.000	0.800	0.800
	605	6	4	6	3	1.000	0.750	0.700	0.700
	280	5	5	3	5	0.600	1.000	0.640	0.640
	675	3		3		1.000		0.800	0.800
新 店	650	13		13		1.000		0.800	0.800
	643	7	5	4	5	0.571	1.000	0.629	0.629
	648	6	3	4	3	0.667	1.000	0.667	0.667
	643	8	7	8	7	1.000	1.000	0.800	0.800
	647	6	4	4	1	0.667	0.250	0.367	0.367
東 南	207	12	9	12	9	1.000	1.000	0.800	0.800
	612	4	3	3	3	0.750	1.000	0.700	0.700
	小 12 區	8		8		1.000		0.800	0.800
	小 3	6		6		1.000		0.800	0.800
	37	4		4		1.000		0.800	0.800
淡 水	682	14		14		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	3.69	(3.90)	9	(7)
大 有	5	3.45	(3.38)	10	(11)
大 南	5	4.00	(4.00)	1	(1)
光 華	5	3.15	(3.09)	12	(12)
臺 北	5	4.00	(4.00)	1	(1)
三 重	5	4.00	(3.67)	1	(9)
首 都	5	4.00	(4.00)	1	(1)
指 南	5	3.84	(4.00)	7	(1)
中 興	5	3.74	(3.40)	8	(10)
新 店	5	3.26	(3.90)	11	(6)
東 南	5	3.90	(3.81)	6	(8)
平 均	--	3.75	(3.76)	--	
淡 水	1	4.00	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期為權重 4%

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
105 年 04 月	績分	0.0000	0.0000	0.0545	0.0101	0.0000	0.0000	0.0068	0.0000	0.0441	0.0132	0.0196	0.0308	0.0000
	回報數	0	0	3	1	0	0	1	0	3	2	1	2	0
	樣本數	296	105	55	99	112	77	147	149	68	152	51	65	3
105 年 05 月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0288	0.0000	0.0000	0.0000	0.0196	0.0282	0.0000	0.0909	0.0000
	回報數	0	0	0	0	3	0	0	0	1	2	0	6	0
	樣本數	282	133	50	84	104	100	127	128	51	71	37	66	4
105 年 06 月	績分	0.0028	0.0000	0.0926	0.0313	0.0221	0.0000	0.0000	0.0049	0.0000	0.0313	0.0000	0.1282	0.0000
	回報數	1	0	5	3	3	0	0	1	0	3	0	10	0
	樣本數	352	146	54	96	136	87	152	205	86	96	50	78	5
105 年 07 月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0096	0.0179	0.0455	0.0000
	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0
	樣本數	332	145	40	73	114	96	140	189	78	104	56	66	4
105 年 08 月	績分	0.0033	0.0132	0.0000	0.0204	0.0229	0.0000	0.0000	0.0000	0.0100	0.0100	0.0217	0.0000	0.0000
	回報數	1	2	0	2	3	0	0	0	1	1	1	0	0
	樣本數	306	152	50	98	131	80	146	176	100	100	46	77	4
105 年 09 月	績分	0.0000	0.0194	0.0000	0.0000	0.0000	0.0133	0.0000	0.0000	0.0182	0.0000	0.0000	0.1053	0.0000
	回報數	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0
	樣本數	246	103	33	62	90	75	118	134	55	65	33	57	5
	平均	0.0010	0.0054	0.0245	0.0103	0.0123	0.0022	0.0011	0.0008	0.0153	0.0154	0.0099	0.0668	0.0000
	得分	7.990	7.946	7.755	7.897	7.877	7.978	7.989	7.992	7.847	7.846	7.901	7.332	8.000
	排序	2	5	11	7	8	4	3	1	9	10	6	12	
	重新排序	2	5	11	7	8	4	3	1	9	10	6	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	(7.98)	11.99	(11.98)	2	(3)
欣 欣	3.69	(3.90)	7.95	(7.94)	11.64	(11.84)	7	(6)
大 有	3.45	(3.38)	7.75	(7.82)	11.21	(11.19)	10	(11)
大 南	4.00	(4.00)	7.90	(7.86)	11.90	(11.86)	5	(5)
光 華	3.15	(3.09)	7.88	(7.77)	11.03	(10.86)	12	(12)
臺 北	4.00	(4.00)	7.98	(8.00)	11.98	(12.00)	4	(1)
三 重	4.00	(3.67)	7.99	(7.93)	11.99	(11.61)	3	(8)
首 都	4.00	(4.00)	7.99	(7.99)	11.99	(11.99)	1	(2)
指 南	3.84	(4.00)	7.85	(7.73)	11.69	(11.73)	6	(7)
中 興	3.74	(3.40)	7.85	(7.87)	11.59	(11.27)	8	(10)
新 店	3.26	(3.90)	7.90	(8.00)	11.16	(11.90)	11	(4)
東 南	3.90	(3.81)	7.33	(7.54)	11.23	(11.35)	9	(9)
平 均	3.75	(3.76)	7.86	(7.87)	11.62	(11.63)		
淡 水	4.00	(4.00)	8.00	(8.00)	12.00	(12.00)		

註：括號內之數值為前期評鑑結果

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
欣欣	1	2	8 月 23 日	07:00~09:00	2	0.8
欣欣	236	2	10 月 11 日	15:00~17:00	1	0.91
欣欣	18	3	9 月 22 日	16:30~19:30	1	0.91
大有	620	2~3	8 月 26 日	07:00~09:00 16:00~17:00	3	0.70
大有	257	3	9 月 20 日	06:00~08:30 16:30~17:00	1	0.9
大有	212	4	10 月 05 日	12:30~15:30	2	0.75
光華	220	2	9 月 14 日	15:00~17:00	3	0.7
光華	206	3	9 月 06 日	14:00~17:00	3	0.625
光華	521	4	10 月 13 日 10 月 21 日	10:30~13:30 06:20~09:20	5	0.615
指南	282	3	9 月 01 日	07:00~10:00	2	0.83
中興	605	3	10 月 14 日	06:00~09:00	1	0.857
中興	280	3	9 月 08 日	06:30~09:30	2	0.80
新店	643	2	10 月 03 日	15:00~17:00	3	0.75
新店	648	2	9 月 07 日	15:00~17:00	2	0.78
新店	647	3	10 月 17 日	06:30~08:00 11:30~13:00	5	0.5
東南	612	尖峰為 3 級 離峰及 例假日 為 4 級	10 月 06 日	09:00~10:30 17:00~18:30	1	0.86

4.3.2過站不停比率指標(C2)

交通大學調查員調查日期為105年9月1日至105年11月1日止。在13家公司中，總調查樣本數為4691個，調查員有觀測到疑似符合過站不停情形的樣本，但經公運處調閱該車行車監視器影像畫面，因鏡頭無法觀查路線燈之情形，無法確認該時路線燈之狀況，且該車行經台北科技大學站時並未明顯見有任何民眾招手示意要搭乘，因此判定非過站不停。其過站不停的比率為0.00%，各站之調查樣本詳見表4.3.6。淡水客運抽取100個樣本。

東南客運隨車調查結果請參見表4.3.7；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.8。

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率為0.000%，前期為0.022%，其結果詳見表4.3.9。

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4月至105年9月間，總計回報4107份(不含淡水公司)，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4.3.10。

至於民眾申訴案件部分，在105年4月至105年9月間，民眾申訴過站不停共計413次(不含淡水)，結果詳見表4.3.11。

本期C2指標之總分與結果詳見表4.3.12，以首都客運分數最高，中興客運分數最差，12家公司平均分數為6.74分，較前期6.84分退步。

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
1	台北科技大學(忠孝)			19		6		26		12				
2	公館		27				14					16	8	
3	台大醫院	44								14	8			
4	長春松江路口	23				9			14			35		
5	捷運大橋頭站	13			29	6			2		8			
6	民權中山路口							48	30				3	
7	行政院	48				11		2	2				2	
8	師大	26	56						32	7				
9	南港行政中心			3			5	7	19	5	17		2	
10	南京公寓	30	2				32	14	43				3	
11	民生社區活動中心	31	12	7				14	41				8	
12	台北市監理所			10		11	13			8	13			
13	觀光局	36	12	16		6		50						
14	民族重慶路口	26			29					6	10			
15	中正高中				46			20		2				
16	松山車站八德					19	16	11	28		30			
17	永明派出所	71			14			23		9	11			
18	聯合報	37		17		15		59						
19	士林	30			16		13				15			
20	士林區行政中心(中正)			6	8	24			14					
21	大埔街		13	18			46		25	13				
22	小南門				37		76	34						
23	永吉國小	24	13	10				45	24				4	
24	市政府	53							12			24	4	
25	台大綜合體育館	9	11						24	16	12	21	3	
26	銘傳大學	44	1			23	15			11			7	5
27	捷運中山站(志仁高中)	14	4		20				32	9				
28	文湖國小	36		11		24		9	13	10				
29	民生重慶路口					7		39			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	台北市立美術館	47			18		16		14					
31	候車站	26						22	22	12	4			
32	玉成里					14	10	6	45		10			
33	南港(捷運南港展覽館站(南港路))			4			19	9		4	28		6	
34	中華路北站		11				54	12		26				
35	聯合醫院忠孝院區	19		17		9			44				5	
36	東湖國小	28	13			6			24				7	
37	捷運大湖公園站		14	9		26		12	26				7	
38	民權大橋	24	12			7		17	18	11			4	
39	榮總	24			11	14		21		9	14			
40	武功國小		44					23				23		
41	考試院		56								5	8		
42	文山運動中心		86							13				
43	興隆國小		66							8				
44	天母棒球場	60			2	3		15						
45	捷運西門站	57		5	7		19			36				
46	西藏路口	13		18			48		47	11				
47	大理服飾		1		34		37	42						
48	南京三民路口						41	7	48				2	
49	捷運哩岸				21									5
50	仁愛林森路口	25	13				31	2					3	
隨車調查													112	100
小計		918	467	170	292	240	505	589	643	252	194	127	190	110
過站不停比率		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

表4.3.7 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	綠 11	672-U3	自來水事業處	萬芳社區	12	0
東南	棕 5	461-FW	萬芳社區	三角公園	41	0
東南	棕 5	073-FY	三角公園	萬芳社區	22	0
東南	298	FAA-112	萬芳社區	新生公園(林安泰)	38	0

註：1.東南客運 綠 11 線自來水事業處至萬芳社區各站位順序為：

自來水事業處 → 自來水處(辛亥) → 青峰活動中心 → 第二殯儀館 → 辛亥國小 → 靈糧山莊 → 世界山莊 → 萬美社區 → 公務人員訓練處 → 萬芳派出所 → 萬芳活動中心 → 萬芳社區

2.東南客運棕 5 線大同公司至榮光新村各站位順序為：

萬芳社區 → 和平東路四段 → 名門社區 → 萬寧山莊 → 萬寧街 → 萬芳國宅萬美社區 → 公務人員訓練處 → 萬芳派出所 → 萬芳國小捷運萬芳社區站木柵高工萬芳路口 → 萬壽橋頭(木柵)文山行政中心 → 木柵市場 → 指南路 → 政大 → 政大一 → 指南山莊 → 國關中心 → 貓纜動物園南站 → 政大清境社區 → 綠野山莊 → 棲霞山莊 → 政大御花園 → 猴山坑 → 指南宮猴山坑 → 政大御花園 → 棲霞山莊 → 政大附中 → 政大二街 → 普羅旺世 → 兆如安養中心 → 普羅旺世 → 政大三街 → 政大和墅社區 → 北政國中 → 三角公園 → 政大威秀 → 水鋼琴社區 → 指南國小 → 三角公園

3.東南客運棕 5 線三角公園至萬芳社區各站位順序為：

三角公園 → 水鋼琴社區 → 三角公園 → 北政國中 → 小坑口 → 政大 → 新光路口 → 指南路 → 木柵市場 → 文山行政中心 → 萬壽橋頭 → 萬芳路口(木柵) → 木柵高工 → 捷運萬芳社區站 → 萬芳國小 → 萬芳派出所 → 公務人員訓練中心 → 萬美社區 → 萬芳國宅 → 萬寧街 → 萬寧街一 → 名門社區 → 萬芳社區

4.東南客運 298 萬芳社區站至新生公園(林安泰)站各站位順序為：

萬芳社區 → 萬芳活動中心 → 萬芳國小 → 捷運萬芳社區站 → 木柵高工 → 萬芳路口 → 萬壽橋頭(木柵) → 文山行政中心 → 木柵 → 文山一分局 → 馬明潭 → 興隆山莊 → 海巡署一 → 海巡署 → 文山運動中心 → 臺灣警察專科學校 → 捷運萬芳醫院 → 中國科技大學(興隆) → 興隆路口(辛亥) → 捷運辛亥站 → 辛亥國小 → 青峰活動中心 → 自來水處(辛亥) → 大安運動中心 → 臺大資訊大樓 → 辛亥路口 → 龍門國中(建國) → 大安國宅 → 信義市場 → 延平中學 → 空軍總部 → 臺北科技大學(建國) → 中山女高 → 長春國小 → 臺北大學(臺北校區) → 建國錦州街口 → 行天宮 → 新生公園(林安泰)

表 4.3.8 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	371-FZ	捷運北投站(大興)	八仙	54	0
淡水	682	371-FZ	捷運奇岩站	渡船頭	32	0
淡水	682	371-FZ	渡船頭	八仙	24	0

註：1.淡水客運 682 線捷運北投站(大興)站至八仙各站位順序為：

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→ 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→ 下街仔→ 西門→ 乙天宮→ 大崁里→ 安老院→ 大崁國小→ 大竹圍→ 挖仔尾→ 埤頭里→ 公田→ 田心(十三行博物館)→ 仁愛路口→ 山海觀→ 中廣公司→ 八里國小→ 八里服務站→ 八里區公所→ 舊城里→ 八里→ 土地公廟→ 廈竹圍→ 八仙橋頭→ 八仙樂園

2.淡水客運 682 線捷運奇岩站至渡船頭各站位順序為：

捷運奇岩站→ 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→ 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 線渡船頭至八仙各站位順序為：

下街仔→ 西門→ 乙天宮→ 大崁里→ 安老院→ 大崁國小→ 大竹圍→ 挖仔尾→ 埤頭里→ 公田→ 田心(十三行博物館)→ 仁愛路口→ 山海觀→ 中廣公司→ 八里國小→ 八里服務站→ 八里區公所→ 舊城里→ 八里→ 土地公廟→ 廈竹圍→ 八仙橋頭→ 八仙樂園

表4.3.9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	884	(776)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
欣欣	409	(463)	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	341	(228)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
光華	203	(216)	0	(1)	0.00000	(0.00417)	1.00	(0.99)
臺北	500	(620)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
三重	519	(536)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
首都	560	(588)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
指南	257	(176)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
中興	223	(218)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
新店	144	(112)	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	--	--	--	(--)	0.00000	(0.00000)	1.00	(1.00)
淡水	100	(100)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	1.00	(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 = $1 \times (1 - 20 \times \text{過站不停比率})$ 。

表 4.3.10 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
10504	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	173	64	32	44	44	45	73	89	32	37	29	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
10505	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	173	63	29	48	46	45	70	90	36	39	26	37	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
10506	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	173	66	28	43	49	41	85	78	33	38	25	36	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
10507	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	177	59	27	44	46	42	72	89	36	38	27	32	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
10508	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	169	63	30	43	52	38	71	85	36	38	26	35	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
10509	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	157	61	25	43	43	41	71	77	33	38	25	29	2
	單月績分	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)	(0.0017)	(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
		(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(3.86)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(4.00)

註： 1.單月績分換算公式：過站不停回報數/樣本數。

2.得分 = $2 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 。

3.括號內之數值為前期評鑑結果(本期權重為 2%)。

表 4.3.11 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
10504	回報數	12	4	5	8	4	2	17	1	4	8	5	3	0
	載客數(萬)	1065	410	102	248	178	284	380	570	234	204	183	55	4
	單月績分	0.01127	0.00976	0.04902	0.03226	0.02247	0.00704	0.04474	0.00175	0.01709	0.03922	0.02732	0.05455	0.00000
10505	回報數	16	5	3	9	6	5	12	0	3	4	9	1	0
	載客數(萬)	1122	437	106	264	191	302	398	609	249	218	193	57	4
	單月績分	0.01426	0.01144	0.02830	0.03409	0.03141	0.01656	0.03015	0.00000	0.01205	0.01835	0.04663	0.01754	0.00000
10506	回報數	10	6	2	5	9	1	9	5	8	6	2	1	0
	載客數(萬)	1044	404	95	246	175	285	372	571	227	200	176	52	4
	單月績分	0.00958	0.01485	0.02105	0.02033	0.05143	0.00351	0.02419	0.00876	0.03524	0.03000	0.01136	0.01923	0.00000
10507	回報數	13	6	2	0	3	3	12	2	10	10	5	2	0
	載客數(萬)	1034	380	95	236	171	286	370	573	216	200	178	51	3
	單月績分	0.01257	0.01579	0.02105	0.00000	0.01754	0.01049	0.03243	0.00349	0.04630	0.05000	0.02809	0.03922	0.00000
10508	回報數	12	3	3	4	11	3	11	1	9	13	5	2	0
	載客數(萬)	1097	399	99	252	183	300	391	608	233	215	187	55	4
	單月績分	0.01094	0.00752	0.03030	0.01587	0.06011	0.01000	0.02813	0.00164	0.03863	0.06047	0.02674	0.03636	0.00000
10509	回報數	13	3	1	3	5	3	5	1	9	6	8	1	1
	載客數(萬)	1011	382	92	240	170	275	355	547	221	194	172	49	3
	單月績分	0.01286	0.00785	0.01087	0.01250	0.02941	0.01091	0.01408	0.00183	0.04072	0.03093	0.04651	0.02041	0.33333
平均過站不停比率		0.01193 (0.01498)	0.01119 (0.00836)	0.02716 (0.02969)	0.01952 (0.01935)	0.03558 (0.01825)	0.00982 (0.00956)	0.02913 (0.03728)	0.00288 (0.00423)	0.03116 (0.02905)	0.03818 (0.03432)	0.03122 (0.01603)	0.03135 (0.05957)	0.04545 0.08696
得分		5.33 (4.90)	5.43 (5.83)	3.20 (2.84)	4.27 (4.29)	2.02 (4.45)	5.63 (5.66)	2.92 (1.78)	6.60 (6.41)	2.64 (2.93)	1.65 (2.20)	2.63 (4.76)	2.61 (-2.74)	0.64 (-5.17)

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 4.3.12 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)	5.33	(4.90)	8.33	(7.90)	4	(4)
欣欣	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.43	(5.83)	8.43	(8.83)	3	(2)
大有	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	3.2	(2.84)	6.20	(5.84)	6	(9)
大南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	4.27	(4.29)	7.27	(7.29)	5	(7)
光華	1.00	(0.99)	2.00	(2.00)	2.02	(4.45)	5.02	(7.44)	11	(6)
臺北	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	5.63	(5.66)	8.63	(8.66)	2	(3)
三重	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	2.92	(1.78)	5.92	(4.78)	7	(11)
首都	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	6.6	(6.41)	9.60	(9.41)	1	(1)
指南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	2.64	(2.93)	5.64	(5.93)	8	(8)
中興	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1.65	(2.2)	4.65	(5.20)	12	(10)
新店	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	2.63	(4.76)	5.63	(7.76)	9	(5)
東南	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	2.61	(0.00)	5.61	(3.00)	10	(12)
平均	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	3.74	(3.84)	6.74	(6.84)	--	
淡水	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	0.64	(0.00)	3.64	(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

4.3.3 駕駛平穩性指標(C3)

本期調查自105年04月至105年09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5433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4.3.13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4.3.14所示。

表4.3.13 105年04月至105年09月各家業者C3指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	87.90	88.61	89.54	89.34	89.75	88.77	88.99
欣欣	88.42	90.00	89.71	90.00	89.76	90.00	89.65
大有	89.13	89.09	89.15	90.00	89.15	90.00	89.42
大南	87.62	87.25	89.80	89.26	86.46	89.32	88.29
光華	89.25	89.38	89.85	88.68	88.97	90.00	89.35
臺北	88.41	88.56	90.00	89.03	90.00	89.49	89.25
三重	87.36	86.66	88.97	88.28	88.74	88.41	88.07
首都	88.68	89.09	88.87	89.59	89.44	89.02	89.12
指南	87.51	87.48	90.00	89.41	89.00	89.20	88.77
中興	88.90	90.00	90.00	88.80	88.74	90.00	89.41
新店	89.15	89.00	90.00	88.98	89.16	88.88	89.19
東南	88.00	89.22	90.00	89.29	89.49	90.00	89.33
十二家平均數	88.36	88.70	89.66	89.22	89.05	89.42	89.07
十二家標準差	0.67	1.06	0.43	0.51	0.91	0.58	0.69
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00

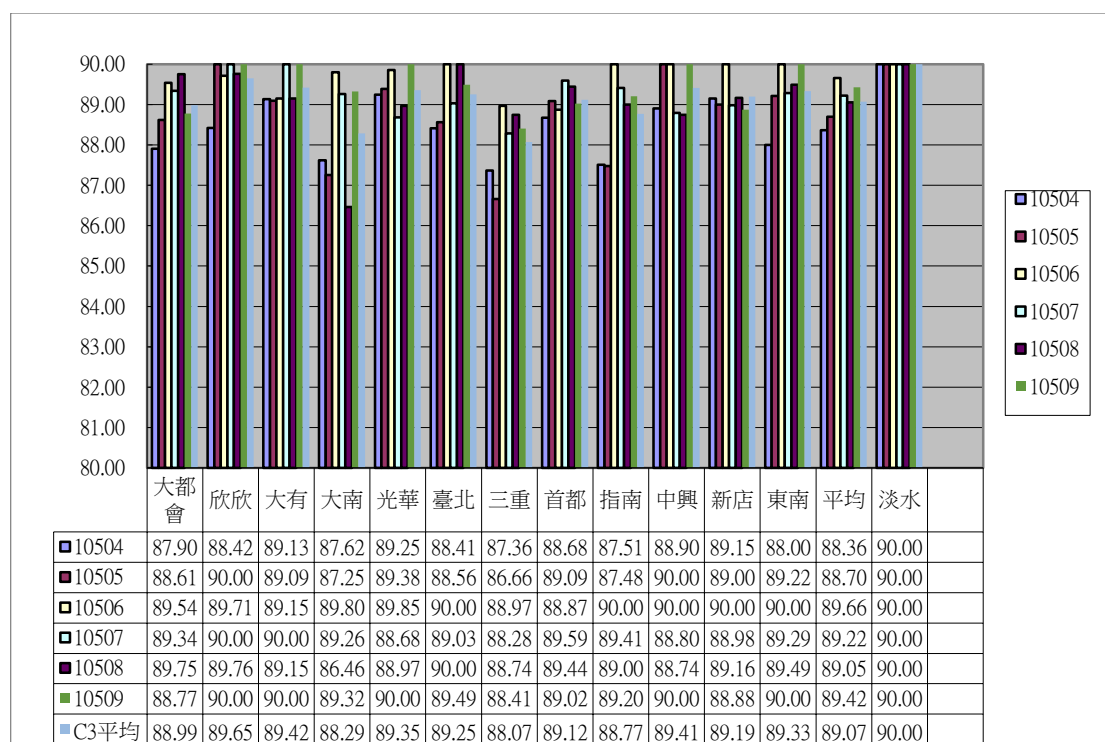


圖4.3.1：本期各家業者C3指標分數

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「闖紅燈」與「任意超車」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家參與評比的公司中，最佳者為欣欣客運(分數：89.65)，較需改進者為三重客運(分數：88.07)。

表4.3.14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	88.99	(88.20)	4.45	(4.41)	9	(10)
欣欣	89.65	(88.67)	4.48	(4.43)	1	(3)
大有	89.42	(87.81)	4.47	(4.39)	2	(11)
大南	88.29	(88.67)	4.41	(4.43)	11	(4)
光華	89.35	(88.38)	4.47	(4.42)	4	(8)
臺北	89.25	(88.39)	4.46	(4.42)	6	(7)
三重	88.07	(87.43)	4.40	(4.37)	12	(12)
首都	89.12	(88.98)	4.46	(4.45)	8	(2)
指南	88.77	(88.24)	4.44	(4.41)	10	(9)
中興	89.41	(88.65)	4.47	(4.43)	3	(5)
新店	89.19	(88.46)	4.46	(4.42)	7	(6)
東南	89.33	(89.00)	4.47	(4.45)	5	(1)
平均	89.07	(88.41)	4.45	(4.42)	--	
淡水	90.00	(90.00)	4.50	(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

4.3.4 拒載老人及身心障礙者指標(C4)

本期調查自 105 年 04 月至 105 年 09 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 5433 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 4.3.15 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 4.3.18 所示。

表 4.3.15 105 年 04 月至 105 年 09 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	90.00	90.00	70.00	90.00	90.00	90.00	86.67
欣欣	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
大有	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	88.33
大南	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	90.00	88.33
光華	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	88.33
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	80.00	90.00	88.33
首都	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
指南	90.00	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	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	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
十二家平均數	90.00	89.17	86.67	89.17	89.17	90.00	89.03
十二家標準差	0.00	2.89	6.51	2.89	2.89	0.00	2.53
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00

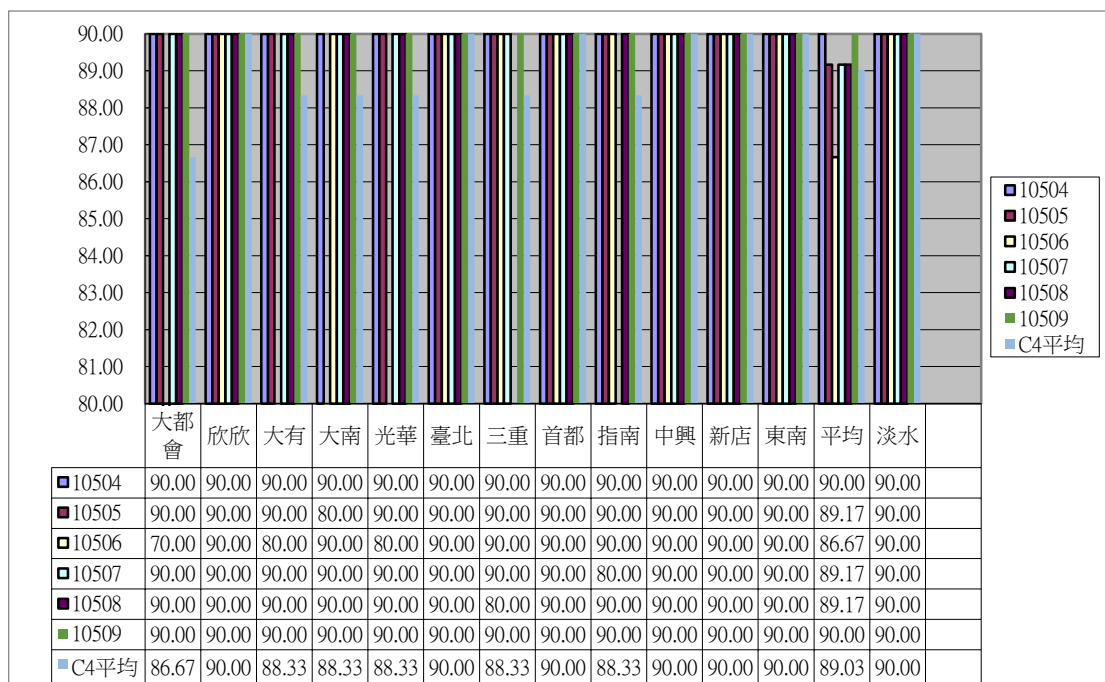


圖 4.3.2：本期各家業者 C4 指標分數

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，大都會客運(分數:88.67)最需要改進，而大有巴士、大南客運、光華巴士、三重客運及指南客運有被扣分，其餘 6 家業者在原始分數方面都維持 90 分。

表4.3.16 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	86.67	(90.00)	2.60	(2.70)	12	(1)
欣欣	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(10)
大有	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	7	(1)
大南	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	7	(1)
光華	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	7	(1)
臺北	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
三重	88.33	(90.00)	2.65	(2.70)	7	(1)
首都	90.00	(90.00)	2.70	(2.70)	1	(1)
指南	88.33	(88.33)	2.65	(2.65)	7	(10)
中興	90.00	(88.33)	2.70	(2.65)	1	(10)
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	89.03	(89.58)	2.67	(2.69)	--	
淡水	90.00	(90.00)	2.70	(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

4.3.5 駕駛員遵循路線指標(C5)

本期調查自105年04月至105年09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5433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4.3.17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4.3.18所示。

表 4.3.17 105 年 04 月至 105 年 09 月各家業者 C5 指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	88.84	89.52	89.88	89.80	89.84	89.11	89.57
欣欣	88.81	89.43	89.83	89.48	89.88	90.00	89.49
大有	88.43	89.45	90.00	90.00	90.00	89.25	89.58
大南	89.73	89.04	89.45	90.00	89.74	89.19	89.59
光華	89.77	90.00	89.80	89.56	89.79	90.00	89.79
臺北	89.67	89.74	90.00	90.00	89.38	89.66	89.76
三重	89.13	89.17	89.33	89.81	89.47	90.00	89.38
首都	89.68	89.50	89.52	90.00	89.86	89.46	89.71
指南	89.61	89.30	90.00	89.29	88.93	88.93	89.43
中興	89.83	90.00	89.72	88.71	90.00	89.19	89.65
新店	89.15	90.00	90.00	90.00	88.88	90.00	89.61
東南	89.59	89.06	89.24	88.82	88.63	89.44	89.07
十二家平均數	89.35	89.52	89.73	89.62	89.53	89.52	89.55
十二家標準差	0.46	0.35	0.28	0.47	0.48	0.40	0.41
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00

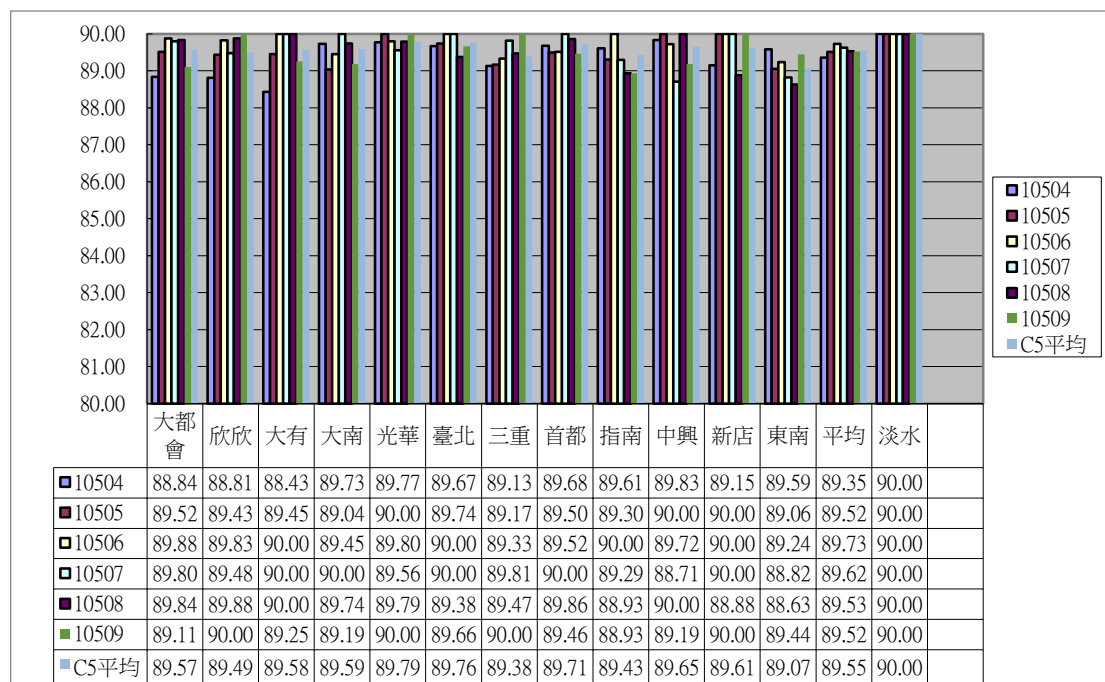


圖 4.3.3：本期各家業者 C5 指標分數

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 指標分數為光華巴士(分數:89.79)為最佳，其次為臺北客運(分數:89.76)。

表4.3.18 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	89.57	(89.10)	2.69	(2.67)	8	(9)
欣欣	89.49	(89.14)	2.68	(2.67)	9	(8)
大有	89.58	(88.54)	2.69	(2.66)	7	(12)
大南	89.59	(89.46)	2.69	(2.68)	6	(5)
光華	89.79	(89.50)	2.69	(2.69)	1	(4)
臺北	89.76	(89.35)	2.69	(2.68)	2	(7)
三重	89.38	(89.01)	2.68	(2.67)	11	(10)
首都	89.71	(89.77)	2.69	(2.69)	3	(1)
指南	89.43	(88.84)	2.68	(2.67)	10	(11)
中興	89.65	(89.75)	2.69	(2.69)	4	(2)
新店	89.61	(89.65)	2.69	(2.69)	5	(3)
東南	89.07	(89.45)	2.67	(2.68)	12	(6)
平均	89.55	(89.34)	2.69	(2.68)	--	
淡水	90.00	(90.00)	2.67	(2.67)	--	

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

4.3.6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)

本期調查自105年04月至105年09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5433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4.3.19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4.3.20所示。

表4.3.19 105年04月至105年09月各家業者C6指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	80.00	86.67
欣欣	90.00	90.00	90.00	90.00	80.00	90.00	88.33
大有	90.00	90.00	80.00	70.00	90.00	90.00	85.00
大南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
光華	90.00	80.00	90.00	80.00	90.00	80.00	85.00
臺北	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	80.00	88.33
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	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
中興	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
新店	90.00	90.00	80.00	90.00	90.00	90.00	88.33
東南	60.00	90.00	90.00	90.00	80.00	60.00	78.33
十二家平均數	87.50	88.33	88.33	87.50	88.33	85.00	87.50
十二家標準差	8.66	3.89	3.89	6.22	3.89	9.05	5.93
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00

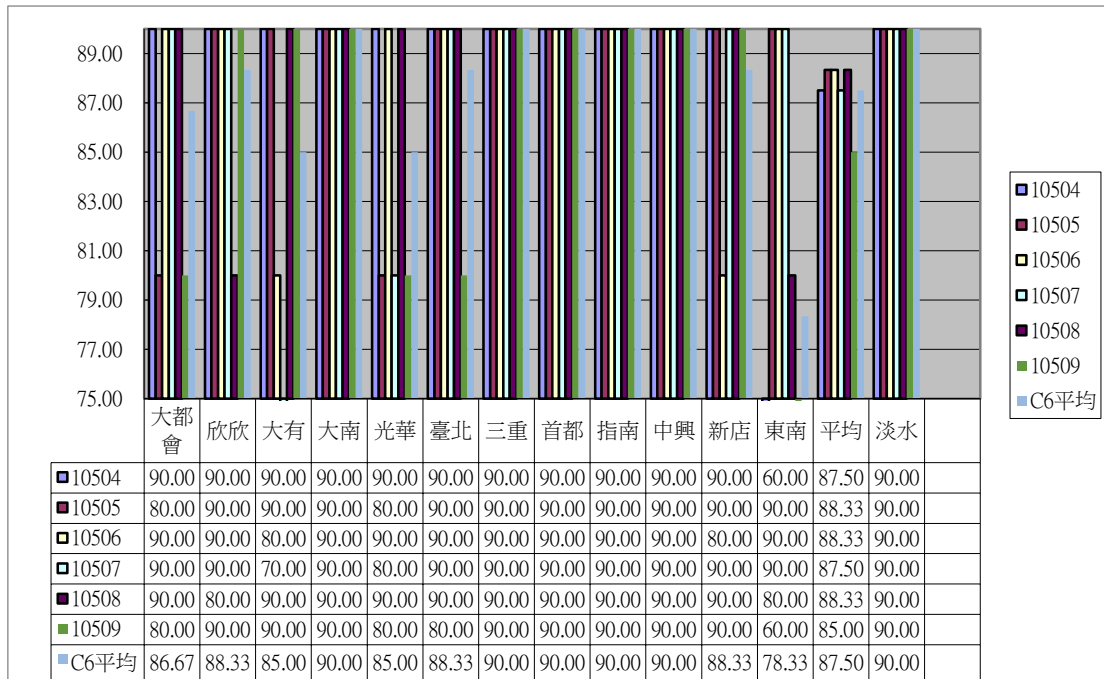


圖 4.3.4：本期各家業者 C6 指標分數

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南客運、三重客運、首都客運、指南客運、中興巴士外皆有扣分的情況，本期各公司之 C6 指標分數以東南客運最差(分數：78.33)。

表4.3.20 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	86.67	(88.33)	1.73	(1.77)	9	(7)
欣欣	88.33	(90.00)	1.77	(1.80)	6	(1)
大有	85.00	(86.67)	1.70	(1.73)	10	(10)
大南	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	1	(1)
光華	85.00	(88.33)	1.70	(1.77)	10	(7)
臺北	88.33	(90.00)	1.77	(1.80)	6	(1)
三重	90.00	(86.67)	1.80	(1.73)	1	(10)
首都	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	1	(1)
指南	90.00	(90.00)	1.80	(1.80)	1	(1)
中興	90.00	(88.33)	1.80	(1.77)	1	(7)
新店	88.33	(90.00)	1.77	(1.80)	6	(1)
東南	78.33	(78.33)	1.57	(1.57)	12	(12)
平均	87.50	(88.06)	1.75	(1.76)	--	
淡水	90.00	(90.00)	1.80	(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

4.3.7 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)

本期調查自105年04月至105年09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5433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4.3.21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4.3.22所示。

表 4.3.21 105 年 04 月至 105 年 09 月各家業者 C7 指標分數

公司\月份	10504	10505	10506	10507	10508	10509	平均
大都會	91.82	91.57	92.13	92.01	91.15	92.03	91.79
欣欣	93.33	93.97	93.09	94.81	93.21	92.65	93.51
大有	90.57	88.00	90.81	91.37	92.30	88.31	90.23
大南	89.58	89.63	90.57	91.95	91.25	92.51	90.91
光華	92.98	93.87	92.12	92.94	91.57	94.45	92.99
臺北	92.93	92.54	91.79	92.73	92.78	92.85	92.60
三重	90.42	91.11	91.80	91.08	91.24	91.03	91.11
首都	91.42	91.98	90.69	91.82	92.35	92.03	91.72
指南	90.30	91.83	89.44	91.62	92.47	91.91	91.26
中興	96.11	95.20	92.28	92.19	92.58	93.86	93.70
新店	90.60	91.61	90.16	91.02	92.05	92.69	91.35
東南	91.97	90.82	91.49	91.07	91.09	91.35	91.30
十二家平均數	91.83	91.84	91.36	92.05	92.00	92.14	91.87
十二家標準差	1.81	1.95	1.04	1.07	0.72	1.54	1.35
淡水	92.67	92.00	88.80	92.00	91.33	92.00	91.47

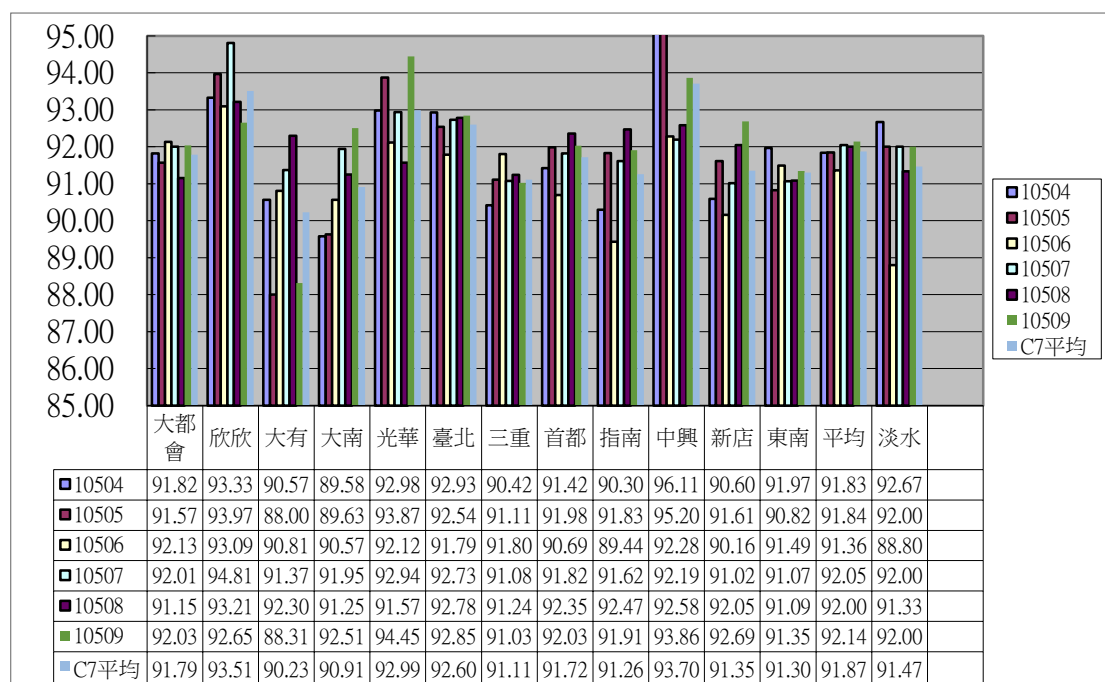


圖 4.3.5：本期各家業者 C7 指標分數

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「在快車道上下客」、「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：中興巴士(分數：93.70)、欣欣客運(分數：93.51)。

表 4.3.22 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	91.79	(91.53)	9.18	(9.15)	5	(7)
欣欣	93.51	(92.40)	9.35	(9.24)	2	(3)
大有	90.23	(90.59)	9.02	(9.06)	12	(10)
大南	90.91	(91.13)	9.09	(9.11)	11	(8)
光華	92.99	(92.32)	9.30	(9.23)	3	(4)
臺北	92.60	(92.41)	9.26	(9.24)	4	(2)
三重	91.11	(90.51)	9.11	(9.05)	10	(11)
首都	91.72	(92.31)	9.17	(9.23)	6	(5)
指南	91.26	(89.70)	9.13	(8.97)	9	(12)
中興	93.70	(95.26)	9.37	(9.53)	1	(1)
新店	91.35	(91.07)	9.14	(9.11)	7	(9)
東南	91.30	(91.57)	9.13	(9.16)	8	(6)
平均	91.87	(91.73)	9.19	(9.17)	--	
淡水	91.47	(92.13)	9.15	(9.21)	--	

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

4.3.8 駕駛員健康管理指標(C8)

本指標本期平均為 0.98，比前期進步，本期大有巴士為 0.75 分，其餘皆得滿分，其結果如表 4.3.23 所示。

表 4.3.23 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)	0.00	(0.25)	0.75	(1.00)	12	(1)
大 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	1	(10)
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	(0.00)	1.00	(0.75)	1	(10)
東 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	1	(10)
平 均	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.23	(0.19)	0.98	(0.94)	--	
淡 水	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.00	(0.25)	0.75	(1.00)	--	

註：1. 得分=1xC8

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0.98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	0	(3)	1465	(1392)	1.0000	(0.9978)	1.00	(1.00)	1	(4)
欣欣	0	(0)	600	(494)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大有	5	(36)	213	(237)	0.9765	(0.8481)	0.98	(0.85)	10	(12)
大南	84	(49)	494	(447)	0.8300	(0.8904)	0.83	(0.89)	12	(10)
光華	16	(82)	786	(687)	0.9796	(0.8806)	0.98	(0.88)	9	(11)
臺北	0	(0)	389	(364)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
三重	4	(15)	591	(630)	0.9932	(0.9762)	0.99	(0.98)	6	(8)
首都	0	(0)	601	(437)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指南	5	(5)	454	(394)	0.9890	(0.9873)	0.99	(0.99)	7	(5)
中興	1	(14)	613	(596)	0.9984	(0.9765)	1.00	(0.98)	5	(7)
新店	2	(7)	169	(157)	0.9882	(0.9554)	0.99	(0.96)	8	(9)
東南	22	(4)	259	(220)	0.9151	(0.9818)	0.92	(0.98)	11	(6)
平均	139	(215)	6634	(6055)	0.9790	(0.9645)	0.98	(0.96)	-	-
淡水	0	(0)	7	(2)	1.0000	(1.0000)	1.00	(1.00)	-	-

註：1. 本期D1指標權重為1%

4.4.2 重大違規指標(D2)

本期重大違規指標(D2)為權重4%，有大都會運發生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3.92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	630 路線車號 328-FR 於 105 年 3 月 23 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，105 年 3 月 23 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 (60)	3.00 (3.00)	12 (9)
欣欣	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
大有	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
大南	-	0	80 (60)	4.00 (3.00)	1 (9)
光華	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
臺北	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
三重	-	0	80 (60)	4.00 (3.00)	1 (9)
首都	-	0	80 (80)	4.00 (4.00)	1 (1)
指南	-	0	80 (60)	4.00 (3.00)	1 (9)
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	-	0.08	78.33 (73.33)	3.92 (3.67)	- -
淡水	-	0	80 (60)	4.00 (4.00)	- -

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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12家公司平均得分為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	200	21.64	9.24	(5.17)	0	(1.06)	6	(5)
欣欣	95	10.92	8.70	(6.64)	0	(0.51)	5	(9)
大有	62	3.29	18.85	(7.91)	0	(0.03)	11	(11)
大南	30	7.13	4.21	(2.40)	1.42	(2.10)	1	(3)
光華	70	5.02	13.96	(7.10)	0	(0.34)	10	(10)
臺北	46	6.59	6.98	(3.10)	0.38	(1.84)	3	(4)
三重	97	9.87	9.82	(5.26)	0	(1.03)	7	(6)
首都	62	12.95	4.79	(1.46)	1.20	(2.45)	2	(1)
指南	62	5.97	10.38	(2.20)	0	(2.18)	9	(2)
中興	49	4.92	9.96	(6.13)	0	(0.70)	8	(8)
新店	33	3.88	8.50	(5.30)	0	(1.01)	4	(7)
東南	73	2.70	27.06	(11.70)	0	(0)	12	(12)
總計/平均	879	94.88	9.26	(4.79)	0	(1.20)	--	
淡水	0	0.17	0.00	(0.00)	3	(3.00)	--	

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

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3.83，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	89.60	(88.40)	4.84	(4.36)	2	(2)
欣欣	88.40	(86.90)	4.36	(3.76)	4	(4)
大有	85.60	(84.60)	3.24	(2.84)	10	(9)
大南	86.20	(84.90)	3.48	(2.96)	6	(7)
光華	86.10	(84.00)	3.44	(2.60)	8	(12)
臺北	89.20	(88.50)	4.68	(4.40)	3	(1)
三重	87.10	(86.00)	3.84	(3.40)	5	(5)
首都	90.30	(88.10)	5.00	(4.24)	1	(3)
指南	85.10	(85.00)	3.04	(3.00)	12	(6)
中興	86.20	(84.20)	3.48	(2.68)	7	(11)
新店	85.50	(84.40)	3.20	(2.76)	11	(10)
東南	85.60	(84.60)	3.24	(2.84)	9	(8)
平均	87.08	(85.80)	3.83	(3.32)	--	
淡水	85.80	(85.10)	3.32	(3.04)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分標準：

1. $D4 \geq 90$ ， $X = 5$ 分

2. $80 \leq D4 < 90$ ，

$X =$ 則以內插法計算得分： $[(D4-80)*0.4] + 1$

3. $70 \leq D4 < 80$ ， $X = 1$ 分

4. $D4 < 70$ ， $X = 0$ 分

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1.47，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	1.57	(1.46)	3	(4)
欣欣	1.49	(1.50)	6	(3)
大有	1.14	(0.86)	12	(12)
大南	1.57	(1.19)	3	(10)
光華	1.39	(1.33)	9	(7)
臺北	1.63	(1.59)	2	(1)
三重	1.51	(1.20)	5	(9)
首都	1.71	(1.38)	1	(6)
指南	1.44	(1.54)	7	(2)
中興	1.39	(1.31)	9	(8)
新店	1.36	(1.09)	11	(11)
東南	1.44	(1.39)	7	(5)
平均	1.47	(1.32)	-	
淡水	1.44	(1.53)	-	

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。

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13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13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(2),2-1(1.6),4-1(1)	3.00	1-1(2),2-1(1.6),4-1(1)	3.00
欣欣	1-2(1.5),4-1(1),8-2(0.62)	3.00	1-2(1.5),4-1(1),8-2(0.62)	3.00
大有	4-1(1),8-1(1.6)	2.60	4-1(1),8-1(1.6)	2.60
大南	4-1(1),6.3(0.5) 7-1(0.66),9-3(1)	3.00	4-1(1),6.3(0.5) 7-1(0.66),9-3(1)	3.00
光華	1-1(1.6),4-2(0.5),9-3(1)	3.00	1-1(1.6),4-2(0.5),9-3(1)	3.00
臺北	3-2(2),4-1(1)	3.00	3-2(2),4-1(1)	3.00
三重	1-3(0.8),4-1(1), 7-1(0.53), 8-2(-)	3.00	1-3(0.8),4-1(1), 7-1(0.53), 8-2(-)	2.33
首都	1-1(2),4-1(1)	3.00	1-1(2),4-1(1)	3.00
指南	1-1(2),4-1(1),	3.00	1-1(2),4-1(1),	3.00
中興	1-3(0.51),4-1(1), 8-1(0.53) ,9-3(1)	3.00	1-3(0.51),4-1(1), 8-1(0.53) ,9-3(1)	3.00
新店	4-1(1),5-1(1.6), 8-1(0.66)	3.00	4-1(1),5-1(1.6) 8-1(0.66)	3.00
東南	1-2(1.2),4-1(1), 7-1(0),8-1(0.66)	2.86	1-2(1.2),4-1(1), 7-1(0),8-1(0.66)	2.86
淡水	1-1(1.02),8-1(0.66)	1.68	1-1(1.02),8-1(0.66)	1.68

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。

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。本期大有巴士在行車肇事率(B5)指標連續2期退步30%，扣1分；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0分，扣1分，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	-	(-)	-	(-)
欣欣	-	(-)	-	(-)
大有	-1	(-1)	-	(-)
大南	-	(-)	-	(-)
光華	-	(-)	-	(-)
臺北	-	(-)	-	(-)
三重	-	(-)	-	(-)
首都	-	(-)	-	(-)
指南	-	(-)	-	(-)
中興	-	(-)	-	(-)
新店	-	(-)	-	(-1)
東南	-	(-)	-1	(-1)
淡水	-	(-)	-	(-)

註：本指標待初稿完成再統計扣分結果

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)和過站不停比率(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9家業者得分0分，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3家優等，分別為首都、臺北和大都會；有7家為甲等，分別為中興、三重、光華、欣欣、大南、指南和東南客運；乙等有2家分別為新店客運和大有巴士。

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14項，包括場站檢查(A1)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、公車資訊服務設施(B3)、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)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)、查核回覆(D1)、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B6、C3、C5、D2、D4和D5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10項，包括站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、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)和違反道路交通管理處罰條例(D3)，但只有B1、B4和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

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
A1	場站檢查	3%	2.94	2.73	2.61	2.86	2.52	2.92	2.77	2.93	2.59	2.64	2.45	1.79	2.65	0.32	2.64
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%	2.93	2.82	1.47	2.46	2.46	3.00	2.61	2.91	2.71	2.77	2.56	2.20	2.57	0.42	3.00
A3	站牌資訊正確性	2%	1.93	2.00	2.00	1.93	2.00	2.00	1.83	2.00	2.00	1.60	2.00	2.00	1.94	0.12	2.00
B1	車齡比率	1%	0.97	0.91	0.35	0.79	0.85	0.93	0.57	0.74	0.87	0.92	0.79	1.00	0.81	0.19	1.00
B2	舒適與噪音	3%	2.90	2.86	2.94	2.87	2.92	2.87	2.88	2.96	2.90	2.92	2.90	2.92	2.90	0.03	2.99
B3	公車資訊服務設施	6%	5.92	5.76	5.69	5.86	5.77	5.94	5.78	5.92	5.82	5.86	5.67	5.67	5.80	0.10	5.66
B4	車輛環保品質	2%	1.21	1.55	1.41	1.53	1.43	1.96	1.74	1.98	1.23	1.51	1.11	1.12	1.48	0.30	1.80
B5	行車肇事率	10%	8.21	3.27	1.01	5.00	9.01	10.00	10.00	10.00	6.40	10.00	3.57	8.36	7.85	3.15	10.00
B6	車輛安全設施檢查	3%	2.96	2.94	2.75	2.95	2.86	2.93	2.86	2.94	2.84	2.82	2.79	2.51	2.85	0.13	2.67
B7	低地板公車比例	3%	2.76	2.04	1.44	1.83	2.88	3.00	1.44	2.91	2.94	3.00	0.27	3.00	2.29	0.89	3.00
B8	裝置監視錄影器妥善率	3%	3.00	2.59	3.00	0.58	2.57	3.00	2.45	3.00	1.93	2.44	3.00	1.28	2.53	0.78	3.00
C1	發車準點性	12%	11.99	11.64	11.21	11.90	11.03	11.98	11.99	11.99	11.69	11.59	11.16	11.23	11.62	0.37	12.00
C2	過站不停比率	10%	8.33	8.43	6.20	7.27	5.02	8.63	5.92	9.60	5.64	4.65	5.63	5.61	6.74	1.64	3.64
C3	駕駛平穩性	5%	4.45	4.48	4.47	4.41	4.47	4.46	4.40	4.46	4.44	4.47	4.46	4.47	4.45	0.02	4.50
C4	拒載老人及身心障礙者	3%	2.60	2.70	2.65	2.65	2.65	2.70	2.65	2.70	2.65	2.70	2.70	2.70	2.67	0.03	2.70
C5	駕駛員遵循路線	3%	2.69	2.68	2.69	2.69	2.69	2.69	2.68	2.69	2.68	2.69	2.69	2.67	2.69	0.01	2.67
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%	1.73	1.77	1.70	1.80	1.70	1.77	1.80	1.80	1.80	1.80	1.77	1.57	1.75	0.07	1.80
C7	駕駛員服務態度與儀容	10%	9.18	9.35	9.02	9.09	9.30	9.26	9.11	9.17	9.13	9.37	9.14	9.13	9.19	0.11	9.15
C8	駕駛員健康管理	1%	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98	0.07	0.75
D1	查核回覆	1%	1.00	1.00	0.98	0.83	0.98	1.00	0.99	1.00	0.99	1.00	0.99	0.92	0.98	0.05	1.00
D2	重大違規	4%	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.92	0.29	4.00
D3	違反道路交通安全管理處罰條例	3%	0.00	0.00	0.00	1.42	0.00	0.38	0.00	1.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.51	3.00
D4	行車安全業務檢查	5%	4.84	4.36	3.24	3.48	3.44	4.68	3.84	5.00	3.04	3.48	3.20	3.24	3.83	0.71	3.32
D5	自主創新與發展	2%	1.57	1.49	1.14	1.57	1.39	1.63	1.51	1.71	1.44	1.39	1.36	1.44	1.47	0.15	1.44
總 分(未含D6加分項目)		-	88.11	82.37	72.72	80.77	82.94	92.73	84.82	94.61	80.73	84.62	75.21	79.83	83.29	6.38	87.73
D6加分項目-配合政府政策		-	3.00	3.00	2.60	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	2.86	2.90	0.21	1.68
D7扣分項目-改善行動		-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-
總 分		-	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
		-	(93.25)	(91.42)	(71.12)	(81.64)	(87.89)	(96.61)	(84.83)	(97.79)	(86.26)	(86.66)	(80.61)	(79.16)	(86.44)	(7.70)	(88.71)

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
	等 級		優	甲	乙	甲	甲	優	甲	優	甲	甲	乙	甲	--	--	甲
			(優)	(優)	(乙)	(甲)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(甲)	(甲)	(乙)	--	--	(甲)
	路 線 積 分	-	6	2	-3	1	2	6	4	6	1	4	-2	1	--	--	--
	近3期路線積分(含本期)		18	12	-9	6	7	18	7	18	5	8	-3	1			

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: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。

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	2.65	2.60	1.92	1.037
A2	行車前確實開啟公車動態車機 設備及設定正確路線	2.57	2.53	1.58	0.734
A3	站牌資訊正確性	1.94	1.96	-1.02	-0.538
B1	車齡比率	0.81	0.86	-5.81	-2.082 *
B2	舒適與噪音	2.90	2.91	-0.34	-0.546
B3	公車資訊服務設施	5.80	5.77	0.52	1.039
B4	車輛環保品質	1.48	1.63	-9.20	-2.773 *
B5	行車肇事率	7.85	9.35	-16.04	-1.696
B6	車輛安全設施檢查	2.85	2.78	2.52	2.551 *
B7	低地板公車比例	2.29	2.17	5.53	1.775
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.53	2.07	22.22	1.639
C1	發車準點性	11.62	11.63	-0.09	-0.184
C2	過站不停比率	6.74	6.84	-1.46	-0.242
C3	駕駛平穩性	4.45	4.42	0.68	4.872 *
C4	拒載老人及身心障礙者	2.67	2.69	-0.74	-1.301
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.68	0.37	2.462 *
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.75	1.76	-0.57	-1.034
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.19	9.17	0.22	0.582
C8	駕駛員健康管理	0.98	0.94	4.26	1.00
D1	查核回覆	0.98	0.96	2.08	0.895
D2	重大違規	3.92	3.67	6.81	1.915 *
D3	違反道路交通管理處罰條例	0.00	1.20	-100.00	-4.774 *
D4	行車安全業務檢查	3.83	3.32	15.36	7.601 *
D5	自主創新與發展	1.47	1.32	11.36	3.335 *

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，本期車輛環保品質(B4)和違反道路交通管理處罰條例案件(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；本期低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)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，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例案件(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，本期行車肇事率(B5)指標比平均落後20%以上；本期過站不停比率(C2)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，本期行車肇事率(B5)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)和自主創新與發展(D5)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)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、駕駛員健康管理(C8)和自主創新與發展(D5)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、駕駛員健康管理(C8)、重大違規(D2)和自主創新與發展(D5)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)和裝置監視錄影器妥善率(B8)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，本期過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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)和行車安全業務檢查(D4)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(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，本期無指標比平均落後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)、過站不停比率(C2)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、過站不停比率(C2)、重大違規(D2)和自主創新與發展(D5)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)和低地板公車比例(B7)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期自主創新與發展(D5)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)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)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，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)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。

由表5.2.10可看出「中興巴士」在分數上面，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車安全業務檢查(D4)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5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，本期車輛環保品質(B4)、過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期駕駛員健康管理(C8)和自主創新與發展(D5)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)和低地板公車比例(B7)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面，本期無指標比前期退步20%以上；本期過站不停比率(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，本期場站檢查(A1)、車輛環保品質(B4)和裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期車齡比率(B1)、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」B7和D4指標連續2期比平均進步20%以上。2.「欣欣」C2指標連續2期比平均進步20%以上。3.「大有」A2、B1、B5、B7、和D5指標連續2期比平均退步20%以上。4.「大南」B5、B7和B8指標連續2期比平均退步20%以上。5.「光華」B7指標連續2期比平均進步20%以上。6.「臺北」B7、C2和D4指標連續2期比平均進步20%以上。7.「三重」B7指標連續2期比平均退步20%以上。8.「首都」B7、C2和D4指標連續2期比平均進步20%以上。9.「指南」B7指標連續2期比平均進步20%以上。10.「中興」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。11.「新店」B5和B7指標連續2期比平均退步20%以上。12.「東南」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。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類項目有大有巴士和新店客運，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，B4、B5、B8、C2和D3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
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	2.94	2.65	1	2.84	2.60	2	3.52%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.93	2.57	2	2.75	2.53	7	6.55%
A3	站牌資訊正確性	1.93	1.94	9	1.93	1.96	7	0.00%
B1	車齡比率	0.97	0.81	2	0.96	0.86	6	1.04%
B2	舒適與噪音	2.90	2.90	8	2.90	2.91	8	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.92	5.80	2	5.94	5.77	1	-0.34%
B4	車輛環保品質	1.21	1.48	10	1.77	1.63	4	-31.64%
B5	行車肇事率	8.21	7.85	7	10.00	9.35	5	-17.90%
B6	車輛安全設施檢查	2.96	2.85	1	2.94	2.78	3	0.68%
B7	低地板公車比例	2.76 *	2.29	7	2.76 *	2.17	7	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.53	1	3.00 *	2.07	1	0.00%
C1	發車準點性	11.99	11.62	2	11.98	11.63	3	0.08%
C2	過站不停比率	8.33 *	6.74	4	7.90	6.84	4	5.44%
C3	駕駛平穩性	4.45	4.45	9	4.41	4.42	10	0.91%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.60	2.67	12	2.70	2.69	1	-3.70%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	8	2.67	2.68	9	0.75%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.73	1.75	10	1.77	1.76	10	-2.26%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.18	9.19	5	9.15	9.17	7	0.33%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.98	1	1.00	0.96	4	0.00%
D2	重大違規	3.00 #	3.92	12	3.00	3.67	9	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	6	1.06	1.20	5	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	4.84 *	3.83	2	4.36 *	3.32	2	11.01%
D5	自主創新與發展	1.57	1.47	3	1.46	1.32	4	7.53%

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		
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比		
A1	場站檢查	2.73	2.65	6	2.67	2.60	7	2.25%		
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	2.57	4	2.84	2.53	3	-0.70%		
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	2.00	1.96	1	0.00%		
B1	車齡比率	0.91	0.81	5	0.82	0.86	9	10.98%		
B2	舒適與噪音	2.86	2.90	12	2.87	2.91	11	-0.35%		
B3	公車資訊服務設施	5.76	5.80	9	5.82	5.77	4	-1.03%		
B4	車輛環保品質	1.55	1.48	4	1.55	1.63	8	0.00%		
B5	行車肇事率	3.27	#	7.85	11	9.51	9.35	7	-65.62%	
B6	車輛安全設施檢查	2.94	2.85	4	2.84	2.78	6	3.52%		
B7	低地板公車比例	2.04	2.29	8	1.80	2.17	8	13.33%		
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.59	2.53	6	2.47	2.07	7	4.86%		
C1	發車準點性	11.64	11.62	7	11.84	11.63	6	-1.69%		
C2	過站不停比率	8.43	*	6.74	3	8.83	*	6.84	2	-4.53%
C3	駕駛平穩性	4.48	4.45	1	4.43	4.42	3	1.13%		
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.67	1	2.65	2.69	10	1.89%		
C5	駕駛員遵循路線	2.68	2.69	9	2.67	2.68	8	0.37%		
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.75	1	1.80	1.76	1	-1.67%		
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.35	9.19	2	9.24	9.17	3	1.19%		
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%		
D1	查核回覆	1.00	0.98	1	1.00	0.96	1	0.00%		
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	1	0.00%		
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	5	0.51	#	1.20	9	-100.00%	
D4	行車安全業務檢查	4.36	3.83	4	3.76	3.32	4	15.96%		
D5	自主創新與發展	1.49	1.47	6	1.50	1.32	3	-0.67%		

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	2.61		2.65 8	2.42		2.60 11	7.85%	
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.47	#	2.57 12	1.04	#	2.53 12	41.35%	
A3	站牌資訊正確性	2.00		1.94 1	1.93		1.96 7	3.63%	
B1	車齡比率	0.35	#	0.81 12	0.28	#	0.86 12	25.00%	
B2	舒適與噪音	2.94		2.90 2	2.96		2.91 2	-0.68%	
B3	公車資訊服務設施	5.69		5.80 10	5.70		5.77 11	-0.18%	
B4	車輛環保品質	1.41		1.48 8	1.36		1.63 10	3.68%	
B5	行車肇事率	1.01	#	7.85 12	1.74	#	9.35 12	-41.95%	
B6	車輛安全設施檢查	2.75		2.85 11	2.69		2.78 9	2.23%	
B7	低地板公車比例	1.44	#	2.29 10	0.57	#	2.17 11	152.63%	
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00		2.53 1	1.28	#	2.07 10	134.38%	
C1	發車準點性	11.21		11.62 10	11.19		11.63 11	0.18%	
C2	過站不停比率	6.20		6.74 6	5.84		6.84 9	6.16%	
C3	駕駛平穩性	4.47		4.45 2	4.39		4.42 11	1.82%	
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65		2.67 7	2.70		2.69 1	-1.85%	
C5	駕駛員遵循路線	2.69		2.69 7	2.66		2.68 12	1.13%	
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.70		1.75 10	1.73		1.76 7	-1.73%	
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.02		9.19 12	9.06		9.17 10	-0.44%	
C8	駕駛員健康管理	0.75	#	0.98 12	1.00		0.94 1	-25.00%	
D1	查核回覆	0.98		0.98 10	0.85		0.96 12	15.29%	
D2	重大違規	4.00		3.92 1	4.00		3.67 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	0.03	#	1.20 11	-100.00%	
D4	行車安全業務檢查	3.24		3.83 10	2.84		3.32 9	14.08%	
D5	自主創新與發展	1.14	#	1.47 12	0.86	#	1.32 12	32.56%	

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	2.86	2.65	4	2.71	2.60	5	5.54%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.46	2.57	9	2.41	2.53	9	2.07%
A3	站牌資訊正確性	1.93	1.94	9	2.00	1.96	1	-3.50%
B1	車齡比率	0.79	0.81	9	0.88	0.86	8	-10.23%
B2	舒適與噪音	2.87	2.90	11	2.92	2.91	6	-1.71%
B3	公車資訊服務設施	5.86	5.80	4	5.81	5.77	5	0.86%
B4	車輛環保品質	1.53	1.48	5	1.72	1.63	5	-11.05%
B5	行車肇事率	5.00 #	7.85	9	5.57 #	9.35	10	-10.23%
B6	車輛安全設施檢查	2.95	2.85	2	2.76	2.78	8	6.88%
B7	低地板公車比例	1.83 #	2.29	9	1.59 #	2.17	9	15.09%
B8	裝置監視錄影器妥善率	0.58 #	2.53	12	0.16 #	2.07	11	262.50%
C1	發車準點性	11.90	11.62	5	11.86	11.63	5	0.34%
C2	過站不停比率	7.27	6.74	5	7.29	6.84	7	-0.27%
C3	駕駛平穩性	4.41	4.45	11	4.43	4.42	4	-0.45%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.67	7	2.70	2.69	1	-1.85%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	6	2.68	2.68	5	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.75	6	1.80	1.76	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.09	9.19	11	9.11	9.17	8	-0.22%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	0.75 #	0.94	10	33.33%
D1	查核回覆	0.83	0.98	12	0.89	0.96	10	-6.74%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	3.00	3.67	9	33.33%
D3	違反道路交通管理處罰條例 案件指標	1.42	0.00	1	2.10 *	1.20	3	-32.38%
D4	行車安全業務檢查	3.48	3.83	6	2.96	3.32	7	17.57%
D5	自主創新與發展	1.57	1.47	3	1.19	1.32	10	31.93%

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		
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比		
A1	場站檢查	2.52	2.65	10	2.50	2.60	9	0.80%		
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.46	2.57	10	2.02	#	2.53	11	21.78%	
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	2.00	1.96	1	0.00%		
B1	車齡比率	0.85	0.81	7	0.99	0.86	3	-14.14%		
B2	舒適與噪音	2.92	2.90	3	2.88	2.91	10	1.39%		
B3	公車資訊服務設施	5.77	5.80	8	5.78	5.77	8	-0.17%		
B4	車輛環保品質	1.43	1.48	7	1.58	1.63	7	-9.49%		
B5	行車肇事率	9.01	7.85	5	10.00	9.35	6	-9.90%		
B6	車輛安全設施檢查	2.86	2.85	6	2.76	2.78	7	3.62%		
B7	低地板公車比例	2.88	*	2.29	6	2.88	*	2.17	6	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.57	2.53	7	2.24	2.07	8	14.73%		
C1	發車準點性	11.03	11.62	12	10.86	11.63	12	1.57%		
C2	過站不停比率	5.02	#	6.74	11	7.44	6.84	6	-32.53%	
C3	駕駛平穩性	4.47	4.45	4	4.42	4.42	8	1.13%		
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.67	7	2.70	2.69	1	-1.85%		
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	1	2.69	2.68	4	0.00%		
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.70	1.75	1	1.77	1.76	10	-3.95%		
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.30	9.19	3	9.23	9.17	4	0.76%		
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%		
D1	查核回覆	0.98	0.98	9	0.88	0.96	11	11.36%		
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	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	0.34	#	1.20	10	-100.00%	
D4	行車安全業務檢查	3.44	3.83	8	2.60	#	3.32	12	32.31%	
D5	自主創新與發展	1.39	1.47	9	1.33	1.32	7	4.51%		

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	2.92	2.65	3	2.76	2.60	3	5.80%
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	2.57	1	3.00	2.53	1	0.00%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	1.93	1.96	7	3.63%
B1	車齡比率	0.93	0.81	3	0.98	0.86	5	-5.10%
B2	舒適與噪音	2.87	2.90	10	2.91	2.91	7	-1.37%
B3	公車資訊服務設施	5.94	5.80	1	5.80	5.77	7	2.41%
B4	車輛環保品質	1.96 *	1.48	2	1.95	1.63	1	0.51%
B5	行車肇事率	10.00 *	7.85	1	10.00	9.35	4	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.93	2.85	5	2.95	2.78	1	-0.68%
B7	低地板公車比例	3.00 *	2.29	1	3.00 *	2.17	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.53	1	3.00 *	2.07	1	0.00%
C1	發車準點性	11.98	11.62	4	12.00	11.63	1	-0.17%
C2	過站不停比率	8.63 *	6.74	2	8.66 *	6.84	3	-0.35%
C3	駕駛平穩性	4.46	4.45	6	4.42	4.42	7	0.90%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.67	1	2.70	2.69	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	2	2.68	2.68	7	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.75	1	1.80	1.76	1	-1.67%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.26	9.19	4	9.24	9.17	2	0.22%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.98	1	1.00	0.96	1	0.00%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.38	0.00	3	1.84 *	1.20	4	-79.35%
D4	行車安全業務檢查	4.68 *	3.83	3	4.40 *	3.32	1	6.36%
D5	自主創新與發展	1.63	1.47	2	1.59 *	1.32	1	2.52%

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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.77	2.65	5	2.72	2.60	4	1.84%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.61	2.57	7	2.73	2.53	8	-4.40%
A3	站牌資訊正確性	1.83	1.94	11	1.87	1.96	11	-2.14%
B1	車齡比率	0.57 #	0.81	11	0.70	0.86	11	-18.57%
B2	舒適與噪音	2.88	2.90	9	2.92	2.91	5	-1.37%
B3	公車資訊服務設施	5.78	5.80	7	5.81	5.77	6	-0.52%
B4	車輛環保品質	1.74	1.48	3	1.86	1.63	3	-6.45%
B5	行車肇事率	10.00 *	7.85	4	10.00	9.35	3	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.86	2.85	6	2.85	2.78	4	0.35%
B7	低地板公車比例	1.44 #	2.29	10	1.44 #	2.17	10	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.45	2.53	8	1.41 #	2.07	9	73.76%
C1	發車準點性	11.99	11.62	3	11.61	11.63	8	3.27%
C2	過站不停比率	5.92	6.74	7	4.78 #	6.84	11	23.85%
C3	駕駛平穩性	4.40	4.45	12	4.37	4.42	12	0.69%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65	2.67	7	2.70	2.69	1	-1.85%
C5	駕駛員遵循路線	2.68	2.69	11	2.67	2.68	10	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.75	1	1.73	1.76	1	4.05%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.11	9.19	10	9.05	9.17	11	0.66%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	0.99	0.98	6	0.98	0.96	8	1.02%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	3.00	3.67	9	33.33%
D3	違反道路交通管理處罰條例 案件指標	0.00	0.00	7	1.03	1.20	6	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	3.84	3.83	5	3.40	3.32	5	12.94%
D5	自主創新與發展	1.51	1.47	5	1.20	1.32	9	25.83%

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	2.65	2	2.88	2.60	1	1.74%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.91	2.57	3	3.00	2.53	1	-3.00%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	0.74	0.81	10	0.88	0.86	7	-15.91%
B2	舒適與噪音	2.96	2.90	1	2.98	2.91	1	-0.67%
B3	公車資訊服務設施	5.92	5.80	2	5.88	5.77	2	0.68%
B4	車輛環保品質	1.98 *	1.48	1	1.94	1.63	2	2.06%
B5	行車肇事率	10.00 *	7.85	3	10.00	9.35	2	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.94	2.85	3	2.95	2.78	2	-0.34%
B7	低地板公車比例	2.91 *	2.29	5	2.94 *	2.17	4	-1.02%
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.53	1	3.00 *	2.07	1	0.00%
C1	發車準點性	11.99	11.62	1	11.99	11.63	2	0.00%
C2	過站不停比率	9.60 *	6.74	1	9.41 *	6.84	1	2.02%
C3	駕駛平穩性	4.46	4.45	8	4.45	4.42	2	0.22%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.67	1	2.70	2.69	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	3	2.69	2.68	1	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.75	1	1.80	1.76	7	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.17	9.19	6	9.23	9.17	5	-0.65%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.98	1	1.00	0.96	1	0.00%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.20	0.00	2	2.45 *	1.20	1	-51.02%
D4	行車安全業務檢查	5.00 *	3.83	1	4.24 *	3.32	3	17.92%
D5	自主創新與發展	1.71	1.47	1	1.38	1.32	6	23.91%

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		
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比		
A1	場站檢查	2.59	2.65	9	2.42	2.60	10	7.02%		
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.71	2.57	6	2.79	2.53	6	-2.87%		
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	2.00	1.96	1	0.00%		
B1	車齡比率	0.87	0.81	6	0.99	0.86	4	-12.12%		
B2	舒適與噪音	2.90	2.90	7	2.88	2.91	9	0.69%		
B3	公車資訊服務設施	5.82	5.80	6	5.77	5.77	9	0.87%		
B4	車輛環保品質	1.23	1.48	9	1.33	1.63	11	-7.52%		
B5	行車肇事率	6.40	7.85	8	7.06	#	9.35	9	-9.35%	
B6	車輛安全設施檢查	2.84	2.85	8	2.62	2.78	11	8.40%		
B7	低地板公車比例	2.94	*	2.29	4	2.94	*	2.17	4	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	1.93	#	2.53	10	2.79	*	2.07	5	-30.82%
C1	發車準點性	11.69		11.62	6	11.73		11.63	7	-0.34%
C2	過站不停比率	5.64		6.74	8	5.93		6.84	8	-4.89%
C3	駕駛平穩性	4.44		4.45	10	4.41		4.42	9	0.68%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.65		2.67	7	2.65		2.69	10	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.68		2.69	10	2.67		2.68	11	0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80		1.75	6	1.80		1.76	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.13		9.19	9	8.97		9.17	12	1.78%
C8	駕駛員健康管理	1.00		0.98	1	1.00		0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	0.99		0.98	7	0.99		0.96	5	0.00%
D2	重大違規	4.00		3.92	1	3.00		3.67	9	33.33%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00		0.00	9	2.18	*	1.20	2	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	3.04	#	3.83	12	3.00		3.32	6	1.33%
D5	自主創新與發展	1.44		1.47	7	1.54		1.32	2	-6.49%

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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.64	2.65	7	2.64	2.60	8	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	2.77	2.57	5	2.81	2.53	5	-1.42%
A3	站牌資訊正確性	1.60	1.94	12	1.87	1.96	11	-14.44%
B1	車齡比率	0.92	0.81	4	0.99	0.86	2	-7.07%
B2	舒適與噪音	2.92	2.90	4	2.84	2.91	12	2.82%
B3	公車資訊服務設施	5.86	5.80	4	5.85	5.77	3	0.17%
B4	車輛環保品質	1.51	1.48	6	1.63	1.63	6	-7.36%
B5	行車肇事率	10.00 *	7.85	2	8.47	9.35	8	18.06%
B6	車輛安全設施檢查	2.82	2.85	9	2.84	2.78	5	-0.70%
B7	低地板公車比例	3.00 *	2.29	1	3.00 *	2.17	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	2.44	2.53	9	2.51 *	2.07	6	-2.79%
C1	發車準點性	11.59	11.62	8	11.27	11.63	10	2.84%
C2	過站不停比率	4.65 #	6.74	12	5.20 #	6.84	10	-10.58%
C3	駕駛平穩性	4.47	4.45	3	4.43	4.42	5	0.90%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.67	1	2.65	2.69	10	1.89%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	4	2.69	2.68	2	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.80	1.75	12	1.77	1.76	12	1.69%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.37	9.19	1	9.53	9.17	1	-1.68%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	1.00	0.94	1	0.00%
D1	查核回覆	1.00	0.98	5	0.98	0.96	7	2.04%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	8	0.70 #	1.20	8	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	3.48	3.83	7	2.68	3.32	11	29.85%
D5	自主創新與發展	1.39	1.47	9	1.31	1.32	8	6.11%

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			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.45	2.65	11	2.69	2.60	6	-8.92%
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	8	2.83	2.53	4	-9.54%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.94	1	1.93	1.96	7	3.63%
B1	車齡比率	0.79	0.81	8	0.80	0.86	10	-1.25%
B2	舒適與噪音	2.90	2.90	6	2.92	2.91	4	-0.68%
B3	公車資訊服務設施	5.67	5.80	11	5.76	5.77	10	-1.56%
B4	車輛環保品質	1.11 #	1.48	12	1.52	1.63	9	-26.97%
B5	行車肇事率	3.57 #	7.85	10	3.57 #	9.35	11	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.79	2.85	10	2.64	2.78	10	5.68%
B7	低地板公車比例	0.27 #	2.29	12	0.00 #	2.17	12	∞
B8	裝置監視錄影器妥善率	3.00	2.53	1	3.00 *	2.07	1	0.00%
C1	發車準點性	11.16	11.62	11	11.90	11.63	4	-6.22%
C2	過站不停比率	5.63	6.74	9	7.76	6.84	5	-27.45%
C3	駕駛平穩性	4.46	4.45	7	4.42	4.42	6	0.90%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70	2.67	1	2.70	2.69	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.69	2.69	5	2.69	2.68	3	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.77	1.75	6	1.80	1.76	1	-1.67%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.14	9.19	7	9.11	9.17	9	0.33%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.98	1	0.75 #	0.94	10	33.33%
D1	查核回覆	0.99	0.98	8	0.96	0.96	9	3.13%
D2	重大違規	4.00	3.92	1	4.00	3.67	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	0.00	4	1.01	1.20	7	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	3.20	3.83	11	2.76	3.32	10	15.94%
D5	自主創新與發展	1.36	1.47	11	1.09	1.32	11	24.77%

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5.2.12 「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	1.79	#	2.65	12	2.00#	2.60	12	-10.50%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.20		2.57	11	2.14	2.53	10	2.80%
A3	站牌資訊正確性	2.00		1.94	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	1.00	*	0.81	1	1.00	0.86	1	0.00%
B2	舒適與噪音	2.92		2.90	5	2.93	2.91	3	-0.34%
B3	公車資訊服務設施	5.67		5.80	11	5.35	5.77	12	5.98%
B4	車輛環保品質	1.12	#	1.48	11	1.33	1.63	11	-15.79%
B5	行車肇事率	8.36		7.85	6	10.00	9.35	1	-16.40%
B6	車輛安全設施檢查	2.51		2.85	12	2.54	2.78	12	-1.18%
B7	低地板公車比例	3.00	*	2.29	1	3.00*	2.17	1	0.00%
B8	裝置監視錄影器妥善率	1.28	#	2.53	11	0.00#	2.07	12	∞
C1	發車準點性	11.23		11.62	9	11.35	11.63	9	-1.06%
C2	過站不停比率	5.61		6.74	10	3.00#	6.84	12	87.00%
C3	駕駛平穩性	4.47		4.45	5	4.45	4.42	1	0.45%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.70		2.67	1	2.70	2.69	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.67		2.69	12	2.68	2.68	6	-0.37%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.57		1.75	12	1.57	1.76	12	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	9.13		9.19	8	9.16	9.17	6	-0.33%
C8	駕駛員健康管理	1.00		0.98	1	0.75#	0.94	10	33.33%
D1	查核回覆	0.92		0.98	11	0.98	0.96	6	-6.12%
D2	重大違規	4.00		3.92	1	4.00	3.67	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#	1.20	12	-
D4	行車安全業務檢查	3.24		3.83	9	2.84	3.32	8	14.08%
D5	自主創新與發展	1.44		1.47	7	1.39	1.32	5	3.60%

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	-	--	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	-	-	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	裝置監視錄影器妥善率(B8)	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、低地板公車比例(B7)、自主創新與發展(D5)	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	駕駛員健康管理(C8)、重大違規(D2)、自主創新與發展(D5)	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)
光華	-	行車安全業務檢查(D4)	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)
三重	裝置監視錄影器妥善率(B8)、重大違規(D2)	-	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	--
首都	-	--	--	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)
指南	重大違規(D2)	-	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)	--
中興	--	-	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	--
新店	駕駛員健康管理(C8)	-	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	--
東南	駕駛員健康管理(C8)	過站不停比率(C2)	-	--

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	102年度第二期 103年度第一期	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
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	發車準點性(C1)	--	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)
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)

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	102年度第二期 103年度第一期	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
三 重	--	--	違反道路交通過站不停比率 -- 管理處罰條例 (C2) 案件指標(D3)			違反道路交通 管理處罰條 例案件指標 (D3)
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)
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	發 車 準 點 性 (C1)	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)	--

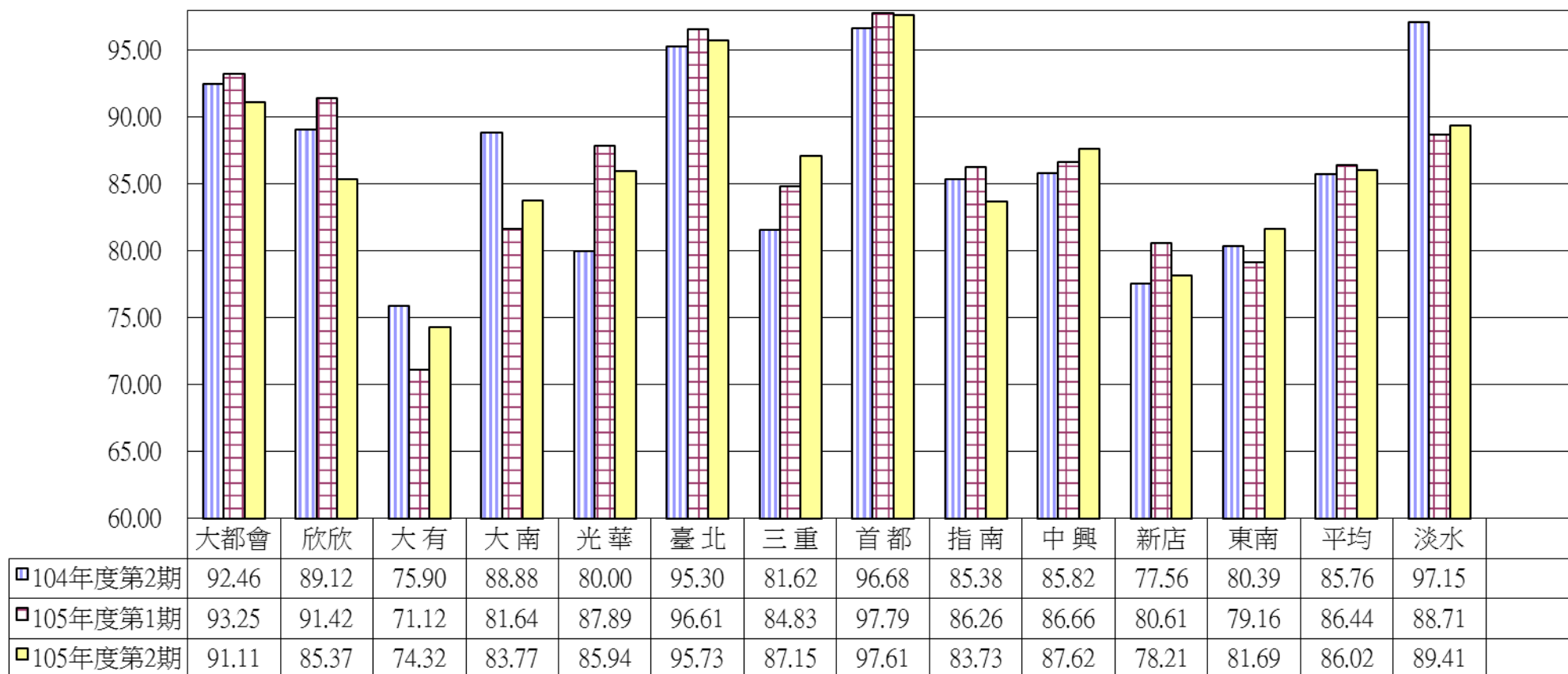


圖5.2.1 各公司105年第2期、105年第1期與104年第2期成績比較圖

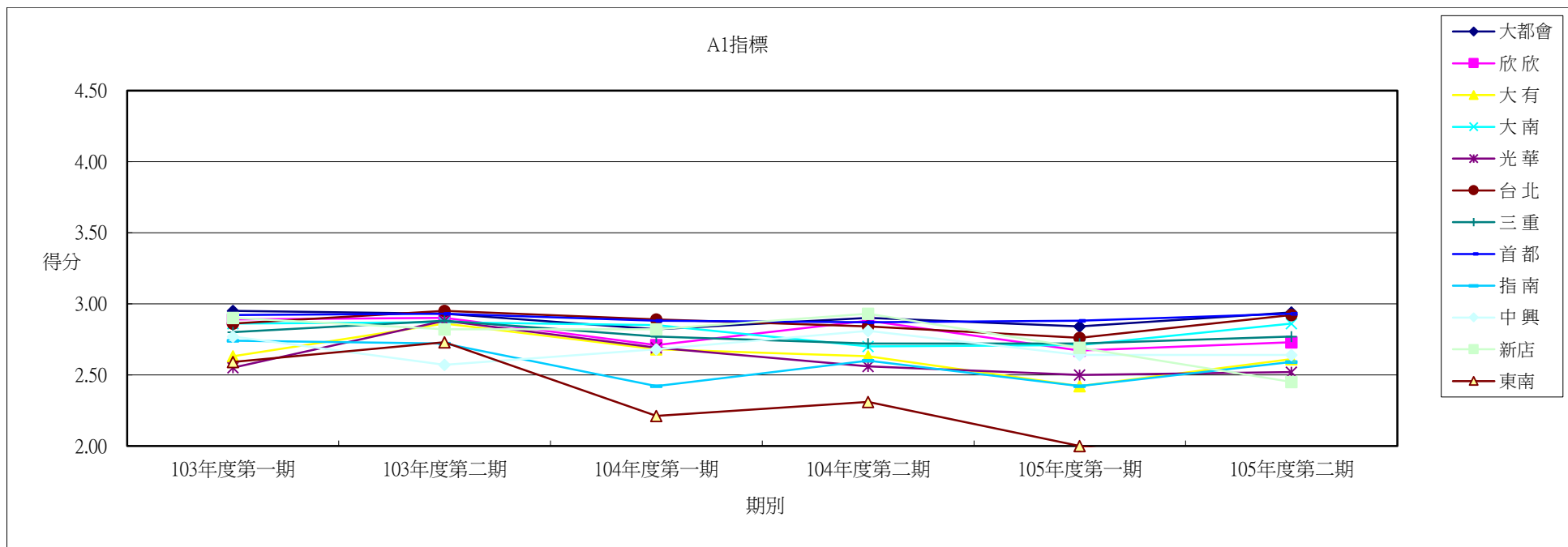


圖5.2.2 近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖

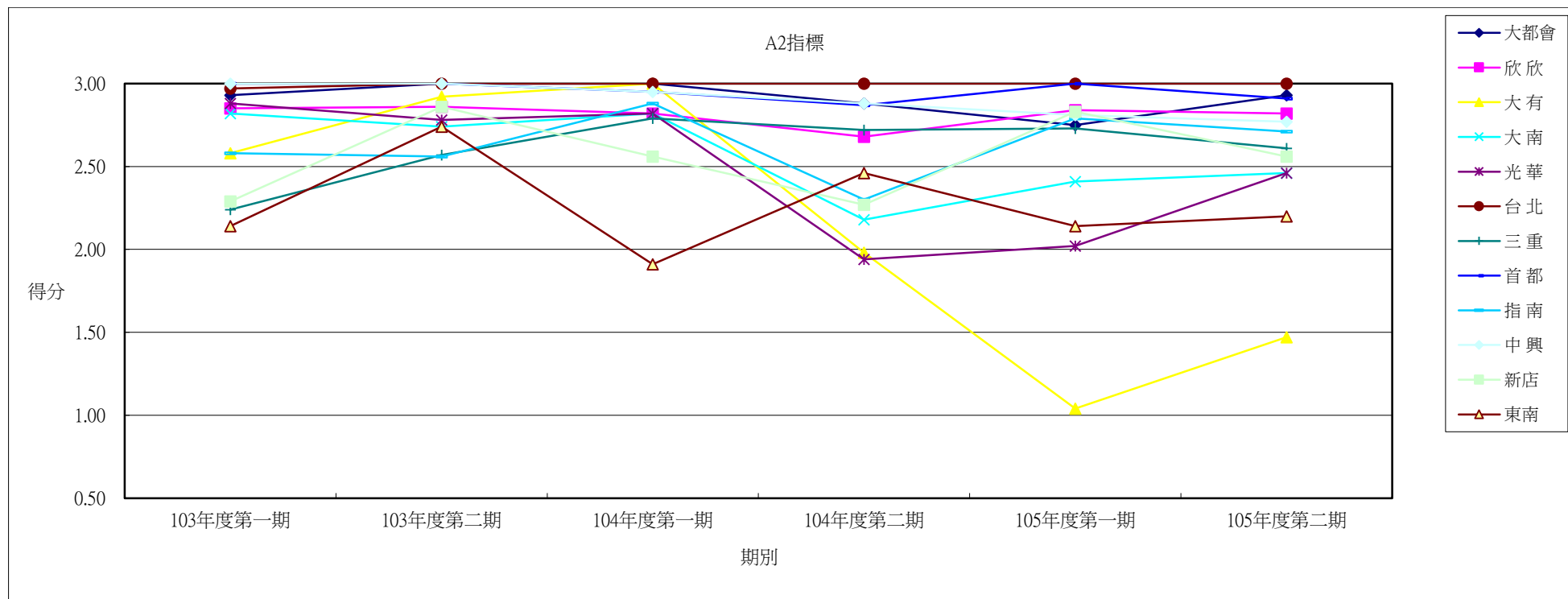


圖5.2.3近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)成績比較圖

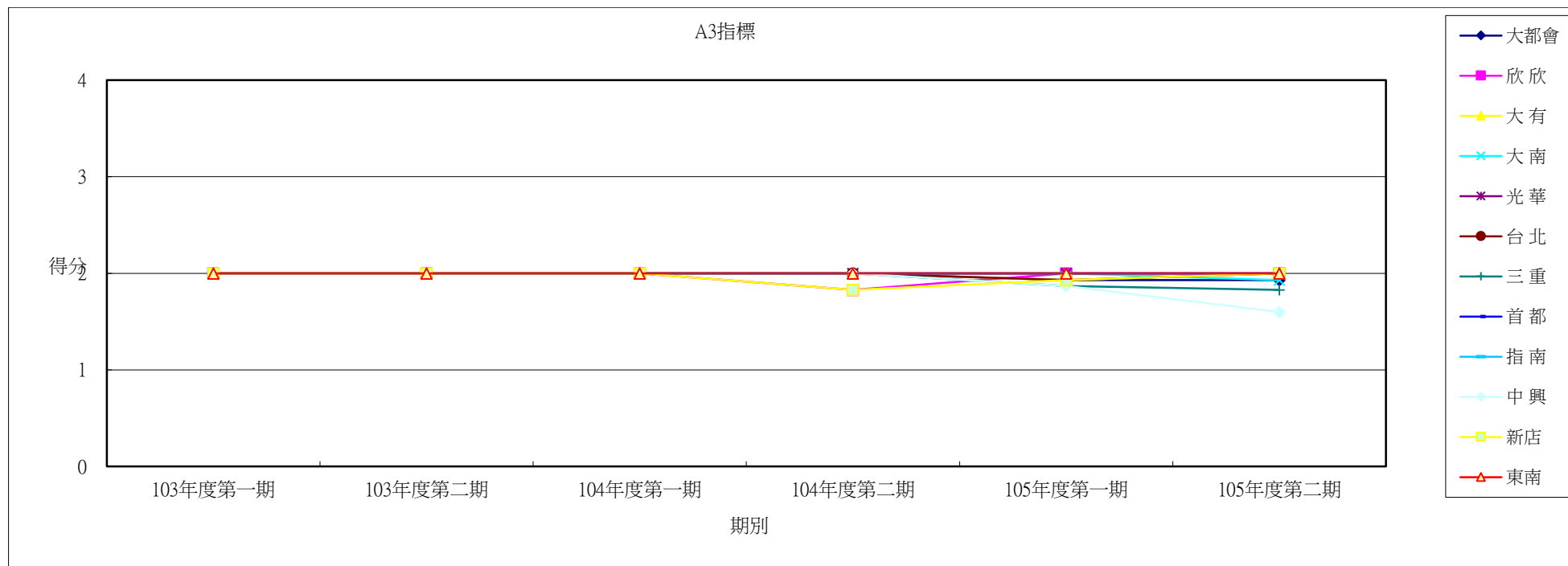


圖5.2.4近三年各公車公司站牌資訊正確性(A3)成績比較圖

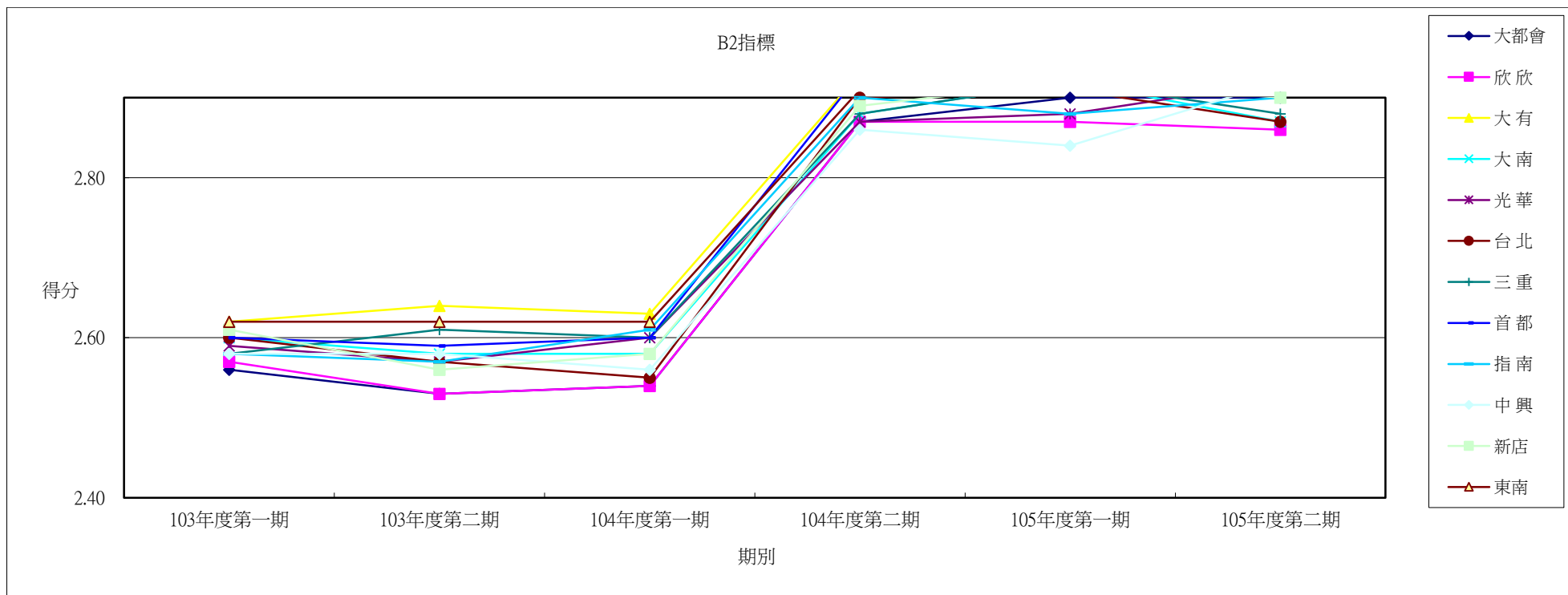


圖5.2.5 近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖

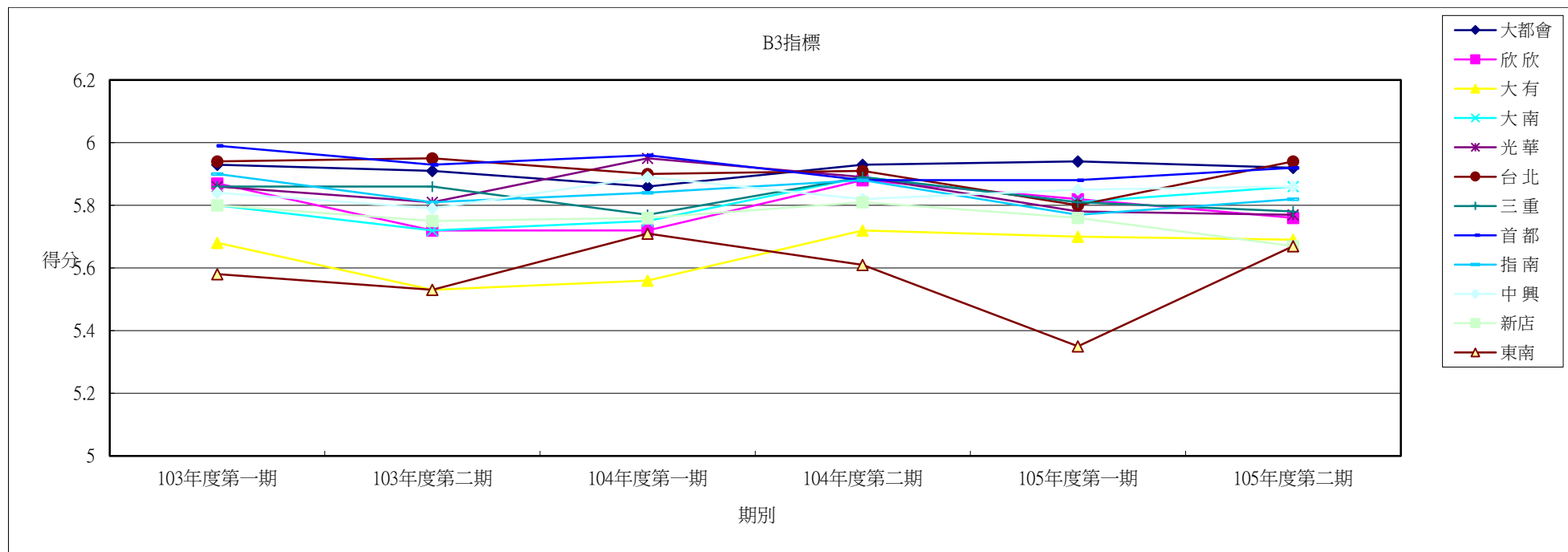


圖5.2.6 近三年各公車公司公車資訊服務設施指標(B3)成績比較圖

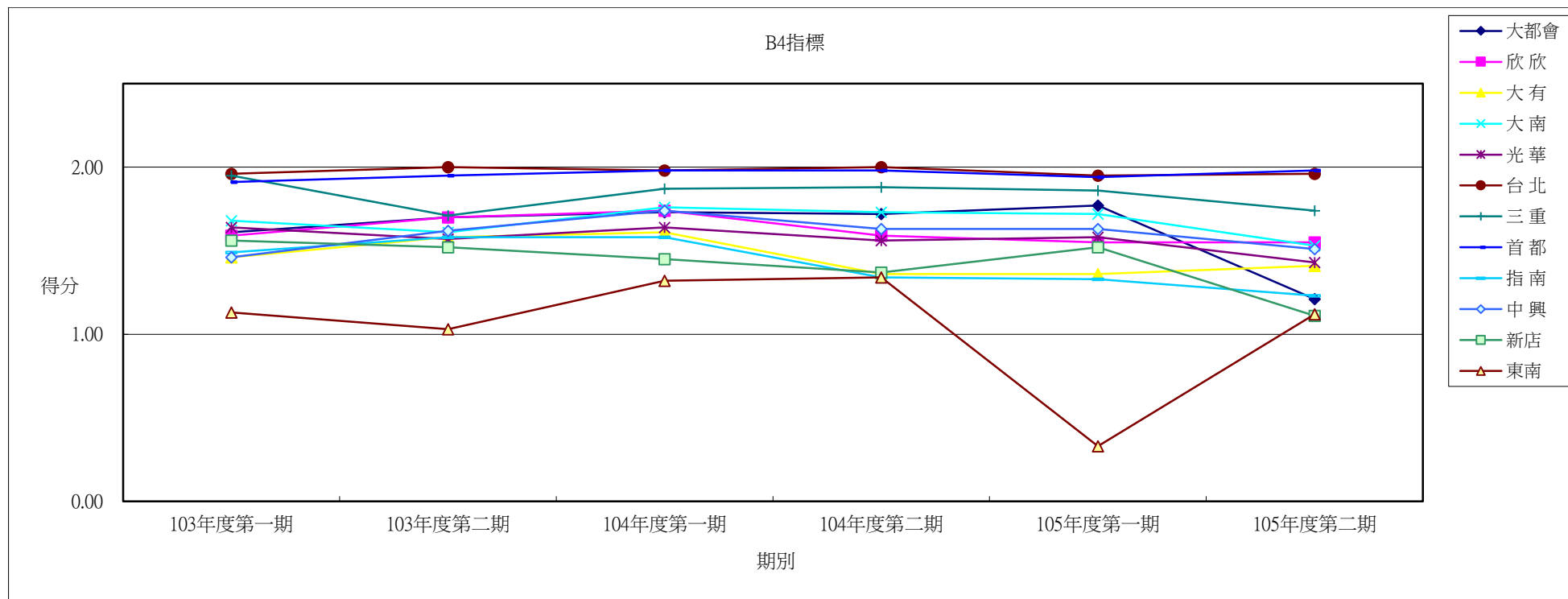


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛環保品質指標(B4)成績比較圖

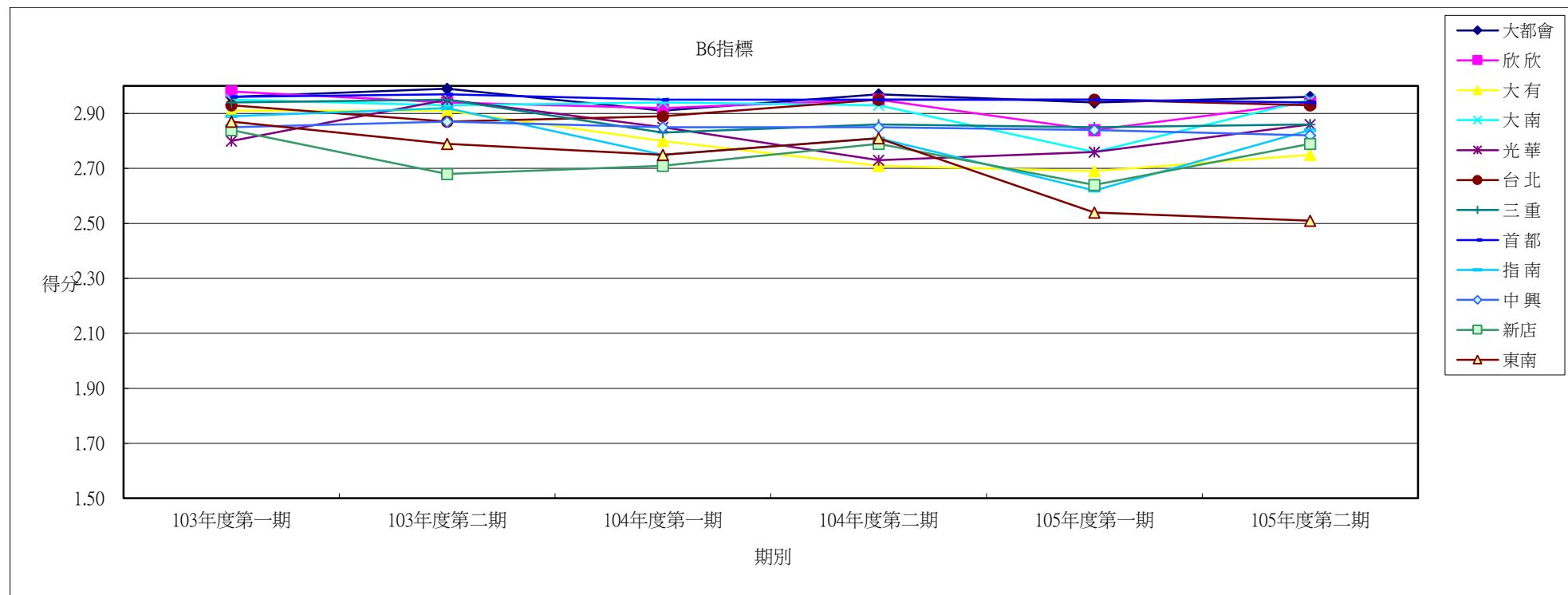


圖5.2.8 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖

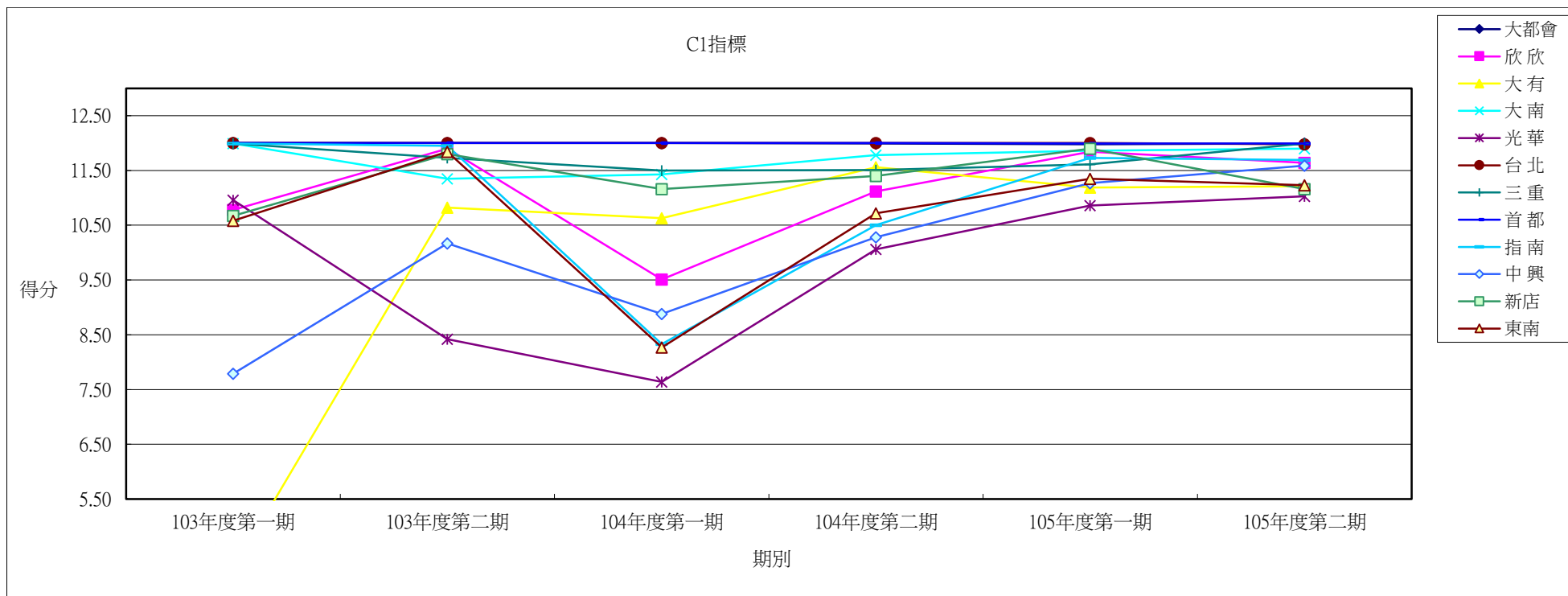


圖5.2.9 近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖

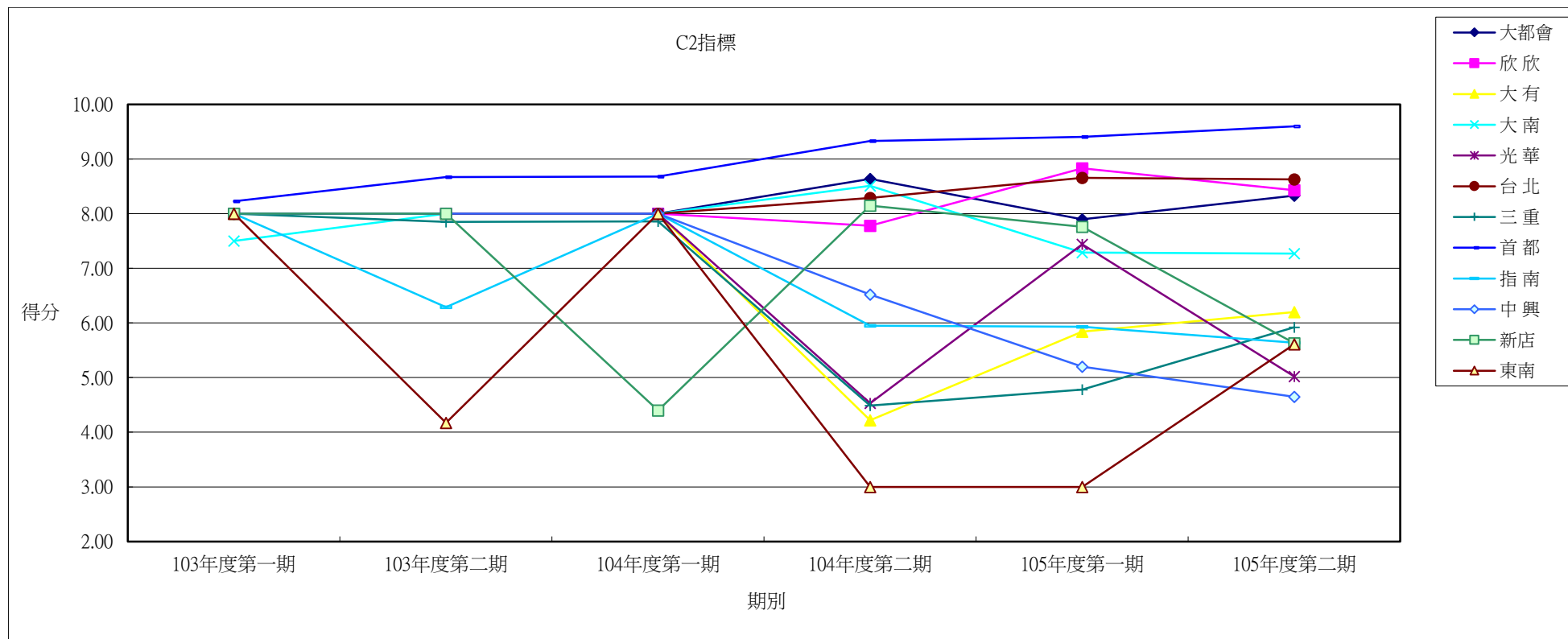


圖5.2.10 近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖

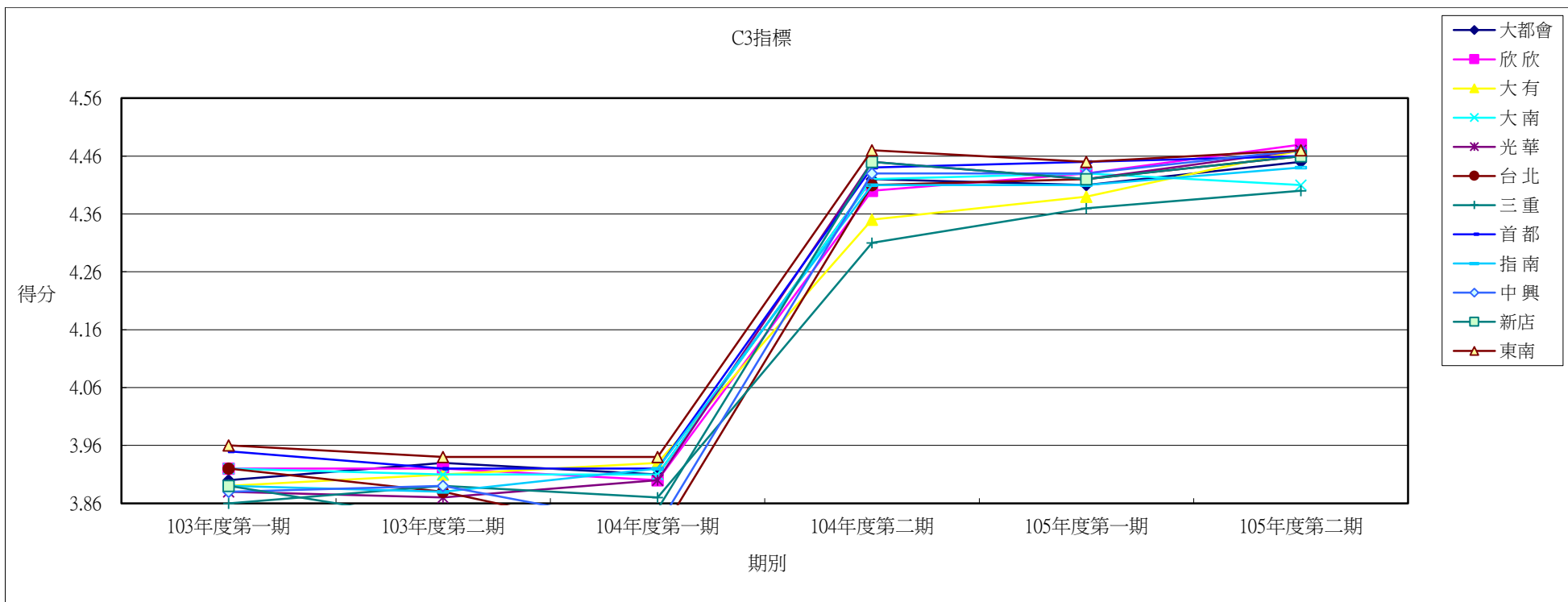


圖 5.2.11 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖

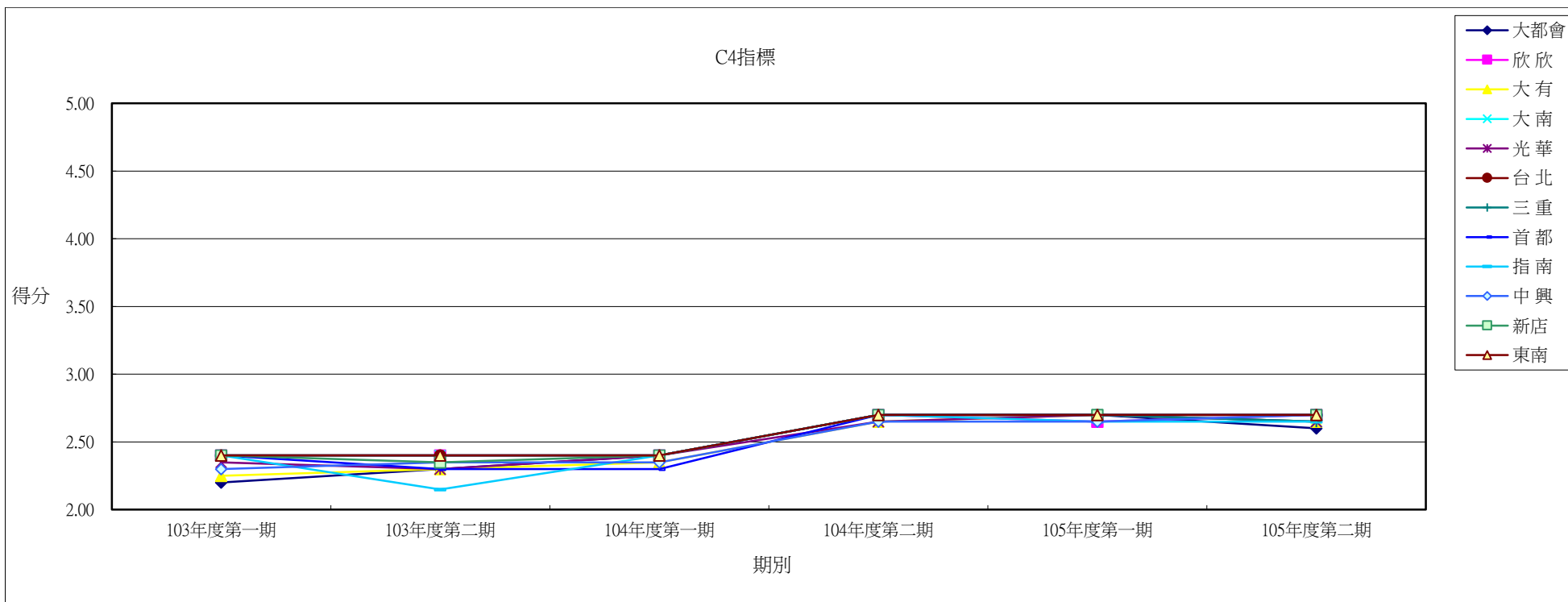


圖 5.2.12 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C4)成績比較圖

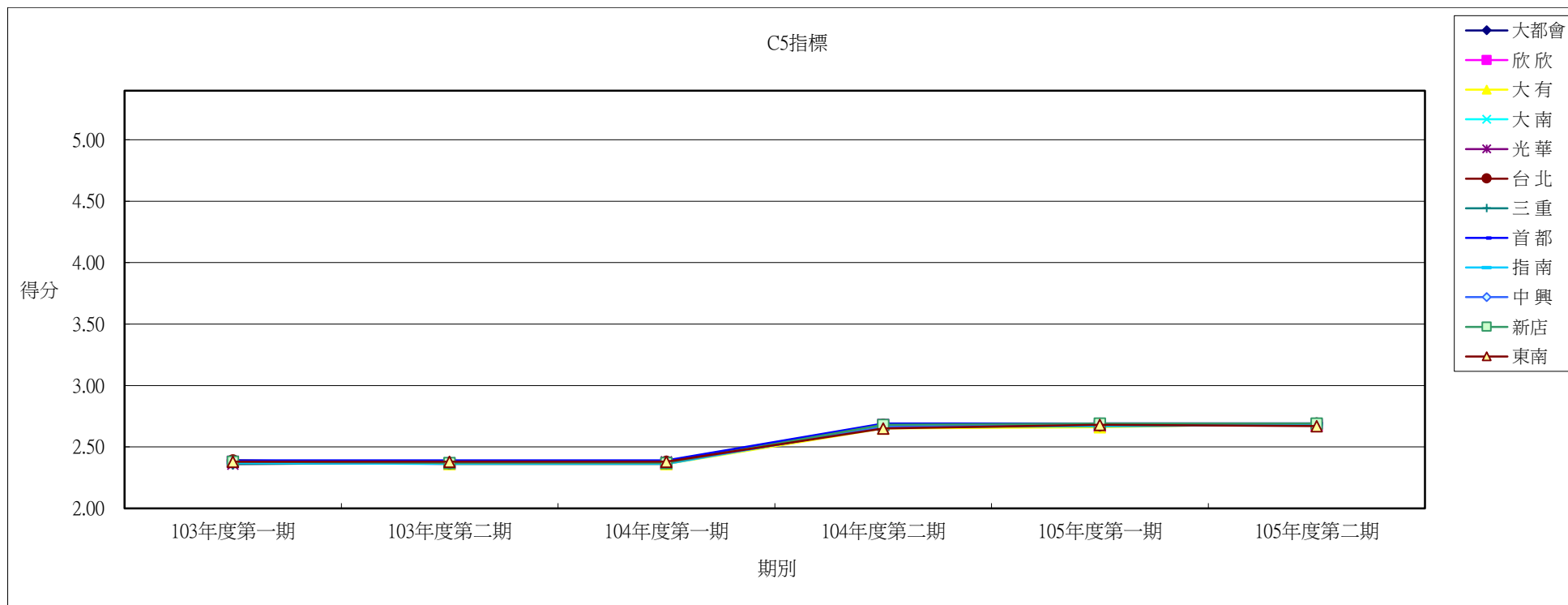


圖 5.2.13 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C5)成績比較圖

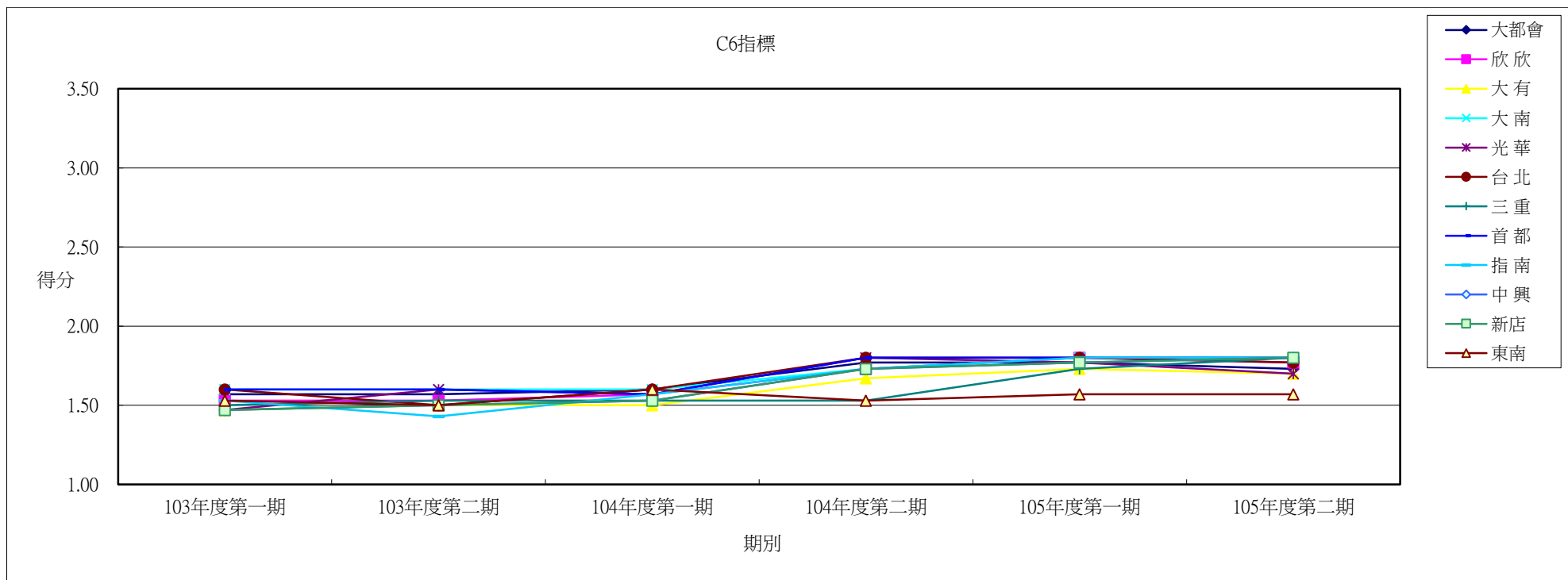


圖 5.2.14 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)成績比較圖

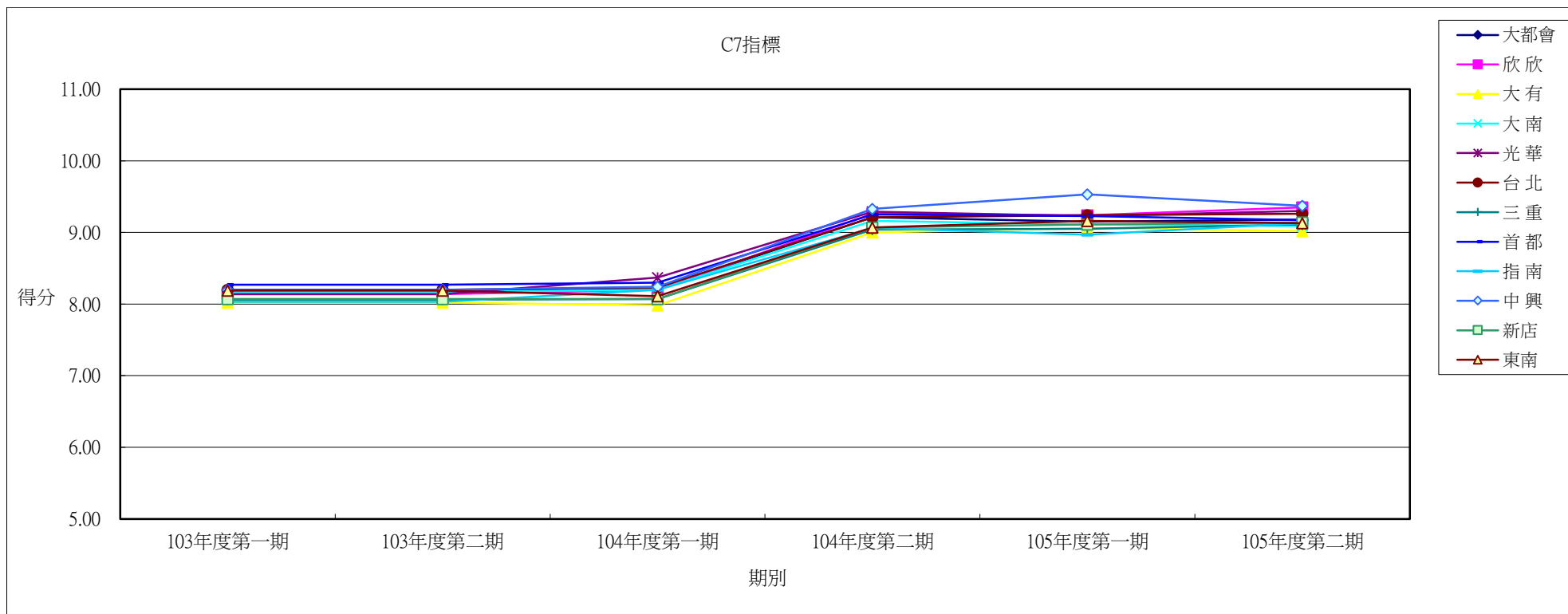


圖 5.2.15 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(C7)成績比較圖

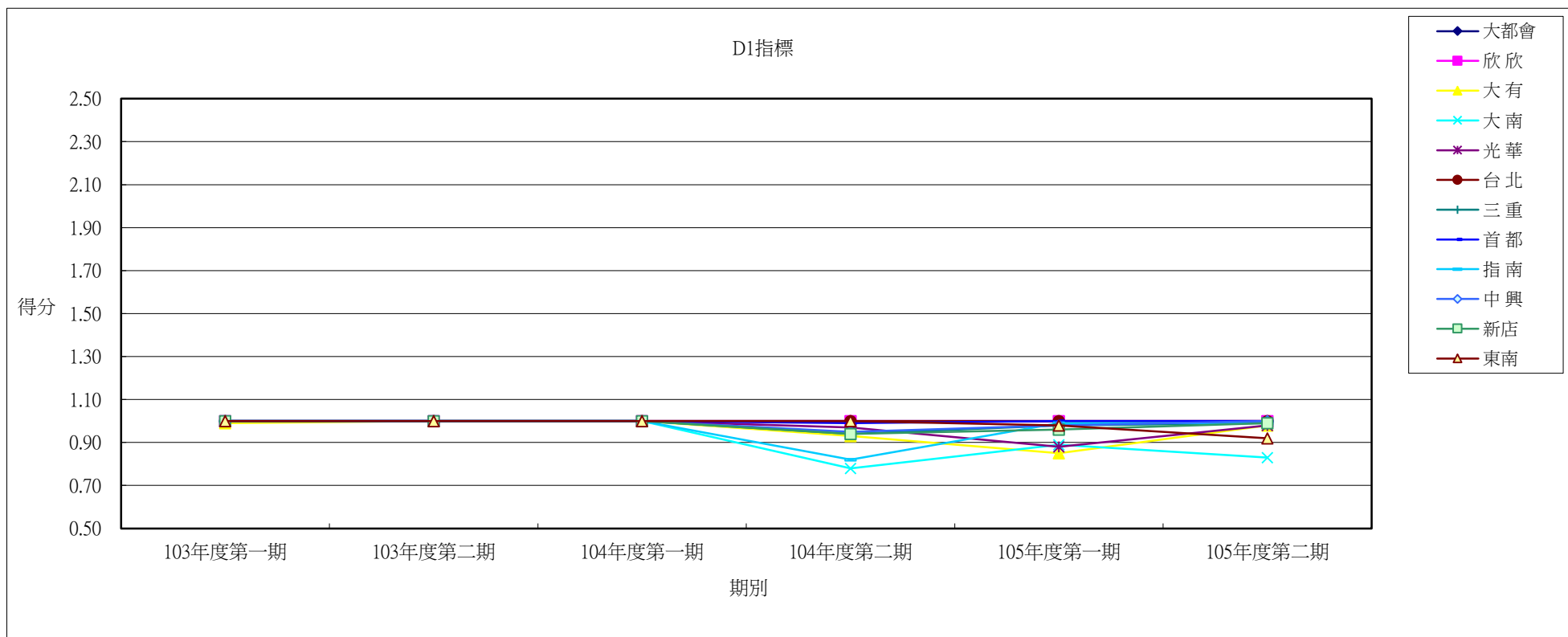


圖 5.2.16 近三年各公車公司查核回覆指標(D1)成績比較圖

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、東南和淡水等13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03月至105年11月間之資料，包括：場站檢查指標引用105年10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04月至105年09月，站牌資訊正確指標引用105年04月至105年09月，車齡比率指標引用至105年09月，車輛環保品質指標引用105年04月至105年09月，行車肇事率指標引用105年03月至105年08月，車輛安全設施檢查指標引用105年09月，低地板公車比例指標引用到105年09月，裝置監視錄影器妥善率指標引用至105年09月，駕駛員健康管理指標引用至105年09月，查核回覆指標引用105年09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05月至105年10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03月105年08月為準，違反道路交通管理處罰條例案件指標至105年08月，行車安全業務檢查指標引用至105年11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105年09月至105年11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。本期統計資料為105年04月至105年09月，以下分別就總體與個別公司評鑑結果作一總述。

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，都有不少自主、創新、服務、貢獻的新作為，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等，讓台北市的公車服務持續展現活力。

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)和過站不停比率(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9家業者得分0分，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3家優等，分別為首都、臺北和大都會；有7家為甲等，分別為中興、三重、光華、欣欣、大南、指南和東南客運；乙等有2家分別為新店客運和大有巴士。

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14項，包括場站檢查(A1)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、公車資訊服務設施(B3)、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)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)、查核回覆(D1)、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B6、C3、C5、D2、D4和D5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10項，包括站牌資訊正確性(A3)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、車輛環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、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)和違反道路交通管理處罰條例(D3)，但只有B1、B4和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

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。

二、個別公司結果

「大都會客運」在分數方面，本期車輛環保品質(B4)和違反道路交通管理處罰條例案件(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；本期低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)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，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例案件(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，本期行車肇事率(B5)指標比平均落後20%以上；本期過站不停比率(C2)指標比平均優20%以上。

「大有巴士」在分數方面，本期行車肇事率(B5)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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)、低地板公車比例(B7)、裝置監視錄影器妥善率(B8)和自主創新與發展(D5)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)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、駕駛員健康管理(C8)和自主創新與發展(D5)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、駕駛員健康管理(C8)、重大違規(D2)和自主創新與發展(D5)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)和裝置監視錄影器妥善率(B8)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，本期過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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)和行車安全業務檢查(D4)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(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，本期無指標比平均落後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)、過站不停比率(C2)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，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期裝置監視錄影器妥善率(B8)、過

站不停比率(C2)、重大違規(D2)和自主創新與發展(D5)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)和低地板公車比例(B7)指標比平均落後20%以上；本期行車肇事率(B5)指標比平均優20%以上。

「首都客運」在分數方面，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期自主創新與發展(D5)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)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、過站不停比率(C2)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，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)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，本期裝置監視錄影器妥善率(B8)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。

「中興巴士」在分數上面，本期違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車安全業務檢查(D4)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。

「新店客運」在分數上面，本期車輛環保品質(B4)、過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例案件(D3)指標比前期退步20%以上；本期駕駛員健康管理(C8)和自主創新與發展(D5)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)和低地板公車比例(B7)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

「東南客運」在分數上面，本期無指標比前期退步20%以上；本期過站不停比率(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，本期場站檢查(A1)、車輛環保品質(B4)和裝置監視錄影器妥善率(B8)指標比平均落後20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

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。

本期評鑑也持續調查淡水客運公司的資料，但由於淡水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)、公車資訊服務設施(B3)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C2)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、駕駛員健康管理(C8)、行車安全業務檢查(D4)、自主創新與發展(D5)共9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)、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)、駕駛平穩性(C3)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、查核回覆(D1)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標共15項指標比12家公車公司的平均數高。

6.2建議

本研究針對二十六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	車輛環保品質(B4)、違反 道路交通管理處罰 條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
欣欣	行車肇事率(B5)、違反 道路交通管理處罰條例 (D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
大有	行車肇事率(B5)、違反 道路交通管理處罰條例 (D3)	行車肇事率(B5)、違反道路交 通管理處罰條例(D3)
大南	--	--
光華	過站不停比率(C2)、 違反道路交通管理處罰 條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
臺北	--	--
三重	違反道路交通管理處罰 條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
首都	--	--
指南	裝置監視錄影器妥善 率(B8)、違反道路交 通管理處罰條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
中興	違反道路交通管理處罰 條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
新店	違反道路交通管理處罰 條例(D3)	違反道路交通管理處罰條例 (D3)
東南	--	違反道路交通管理處罰條例(D3)
淡水	--	--

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，觸發站位因 GPS 定位收訊不良，導致調查時會有誤差，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) 有發現公車已經行駛返程，但車前 LED 顯示器方向仍標示為往程方向(例：某輛 307 往撫遠街方向的車輛車頭仍顯示「307 撫遠街→板橋」)，應督促駕駛員記得切換成正確的方向，或是是否能研發返程自動設定方向的技術，否則易造成乘客混淆。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 車輛環保品質(B4)指標有一項違規告發數比率，建議臺北市公運處提醒臺北市、新北市環保局對 14 家公車業者(106 年新增新北客運)皆要有檢查數。若檢查數為 0 時，則建議該公車業者得分取其他業者得分之平均數。

(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。

(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，故建議將此指標之配分移至 B7 低地板公車比例指標。
2. 低地板公車比例指標 (B7) 指標
原權重為 3%，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，委員建議增加本指標配分，爰建議將車齡比率及自主創新發展 2 項指標之配分移至本指標。(從 3% 增加為 6%)。
3. 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。
4. 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指標修正為最多加 2 分。

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。