

103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 4 年 2 月

103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副教授兼系主任

兼任研究助理 林愉雪

葉致璋

詹詩敏

賴宜君

張嬭慈

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四十六期，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車內及車外裝置監視錄影器)，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行車事故通報與處理指標、D2重大違規指標、D3違反道路管理處罰條例案件指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6自主創新與發展、D7配合政府政策指標)。

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103年04月至103年11月間之資料，包括：場站檢查指標引用103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103年04月至103年09月，車齡比率指標引用至103年09月，環保品質指標引用103年04月至103年09月，行車肇事率指標引用103年03月至103年08月，車輛安全設施檢查指標引用103年09月，低地板公車比例指標引用到103年09月，車內及車外裝置監視錄影器引用至103年09月，駕駛員健康管理指標引用至103年09月，行車事故通報與處理指標引用103年03月至103年08月，重大違規指標引用103年05月至103年10月，違反道路管理處罰條例案件指標至103年08月，行車安全業務檢查指標引用至103年10月，聯營公車超速抽查指標引用103年04月至103年09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103年08月至103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103年04月至103年09月，作為B2、B3、C1～C7指標之計算依據。

個別公司所有指標的分數分別乘以其權重，再加總，以計算出各公車公司的總成績，並以等第方式表達各公司成績之優劣。各公司各項指標之得分詳表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，已用黑體字標出：1.D3 違反道路管理處罰條例，公車業者之平均得分只有0.98，相較於此指標之權重2而言，連一半的得分都不到，甚至有兩家公司得0分，值得主觀機關重視。2.行車肇事率(B5)，低地板公車比例(B7)，發車準點性(C1)，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。特別是行車肇事率指標(B5)，有3家業者拿0分，卻有6家業者拿滿分，這3家業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有5家優等，分別為首都、淡水、臺北、大都會和大南，其中以首都表現最佳；有5家為甲等，分別為欣欣、三重、光華、大有和指南；有3家為乙等，分別為中興、新店和東南，以東南表現最差。

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10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(A2)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、發車準點性(C1)、駕駛員健康管理(C8)、違反道路管理處罰條例(D3)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展(D6)，但只有A2、B7、和D4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9項，包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2)，但只有B3、B5、C5和D2指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有6項，為站牌資訊正確性(A3)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。配合政府政策(D7)，為加分指標，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 文獻回顧	1-3
1.4 研究概念架構	1-19
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	2-7
2.6 各項服務指標權重分配表之建立	2-8
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	3-5
3.2.1 A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法	3-5
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	3-8
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	3-26
3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法	3-46
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 環保品質指標(B4).....	4-20
4.2.5 行車肇事率指標(B5).....	4-23
4.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6).....	4-25

4.2.7	低地板公車比例指標(B7).....	4-25
4.2.8	車內及車外裝置監視錄影器指標(B8).....	4-27
4.3	旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果	4-28
4.3.1	發車準點性指標(C1).....	4-28
4.3.2	過站不停比率指標(C2).....	4-35
4.3.3	駕駛平穩性指標(C3).....	4-46
4.3.4	拒載老人及身心障礙者指標(C4).....	4-49
4.3.5	駕駛員遵循路線指標(C5).....	4-52
4.3.6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6).....	4-55
4.3.7	駕駛員服務態度與儀容指標(C7).....	4-58
4.3.8	駕駛員健康管理指標(C8).....	4-61
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果	4-62
4.4.1	行車事故通報與處理指標(D1).....	4-62
4.4.2	重大違規指標(D2).....	4-64
4.4.3	違反道路交通管理處罰條例指標(D3).....	4-66
4.4.4	行車安全業務檢查指標(D4).....	4-67
4.4.5	聯營公車超速抽查指標(D5).....	4-68
4.4.6	自主創新與發展指標(D6).....	4-69
4.5	配合政府政策指標	4-70
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	6-5
參考文獻		i
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	臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度	A-13
附錄三	臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表	A-16
附錄四	發車準點性(C1)調查表格	A-17
附錄五	公車資訊服務設施指標(B3)調查表格	A-18
附錄六	過站不停比率(C2)調查表格	A-21
附錄七	稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表	A-22
附錄八	發車準點性調查資料整理表	A-28
附錄九	公車資訊服務設施調查資料整理表	A-53
附錄十	103年度第2期申請加分明細表	A-66

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	A-79
附錄十二 臺北市聯營公車營運服務評鑑相關會議紀錄	A-91

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.....	1-19
圖3.2.1	B1指標分數計算示意圖.....	3-8
圖3.2.2	B3指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-15
圖3.2.3	大都會客運274線行車路線圖.....	3-17
圖3.2.4	中興巴士311重慶線行車路線圖.....	3-18
圖3.2.5	B4指標分數計算示意圖.....	3-19
圖3.2.6	B5指標分數計算示意圖.....	3-22
圖3.2.7	C1指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-33
圖3.2.8	C2指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-40
圖3.2.9	C2指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷).....	3-41
圖3.2.10	C2指標分數計算示意圖(民眾申訴).....	3-41
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.....	4-49
圖4.3.2	本期各家業者C4指標分數.....	4-52
圖4.3.3	本期各家業者C5指標分數.....	4-55
圖4.3.4	本期各家業者C6指標分數.....	4-58
圖4.4.1	本期各家業者C7指標分數.....	4-61
圖5.2.1	各公司103年第2期、103年第1期與102年第2期成績比較圖.....	5-22
圖5.2.2	近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖.....	5-23
圖5.2.3	近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路 線(A2)成績比較圖.....	5-24
圖5.2.4	近三年各公車公司站牌資訊正確性(A3)成績比較圖.....	5-25
圖5.2.5	近三年各公車公司車齡比率(B1)成績比較圖.....	5-26
圖5.2.6	近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖.....	5-27
圖5.2.7	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5.2.8	近三年各公車公司環保品質指標(B4)成績比較圖.....	5-29
圖5.2.9	近三年各公車公司行車肇事率指標(B5)成績比較圖.....	5-30
圖5.2.11	近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖.....	5-31
圖5.2.11	近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖.....	5-32
圖5.2.12	近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖	5-33
圖5.2.13	近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖.....	5-34
圖5.2.14	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.....	5-35
圖5.2.15	近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C5)成績比較圖.....	5-36
圖5.2.16	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.....	5-37
圖5.2.17	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.....	5-38
圖5.2.18	近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)成績比較圖.....	5-39
圖5.2.19	近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖.....	5-40
圖5.2.20	近三年各公車公司聯營公車超速抽查(D5)成績比較圖.....	5-41

表 目 錄

表1.3.1	國外相關研究所選取之營運服務指標.....	1-4
表1.3.2	國內相關研究所選取之營運服務指標.....	1-9
表1.3.3	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.....	1-16
表1.3.4	臺南市，高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.....	1-17
表1.3.5	一般評量方法之比較.....	1-18
表1.4.1	103年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準.....	1-21
表1.4.2	103年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表.....	1-24
表2.6.1	本期評鑑之各項指標及權重.....	2-8
表3.1.1	聯合稽查人員調查卷.....	3-2
表3.1.2	聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數.....	3-3
表3.1.3	營運服務指標資料蒐集來源表.....	3-4
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.....	3-10
表3.2.2	發車準點性測站及抽樣路線統計表.....	3-27
表3.2.3	各抽測路線之調查日期及調查時間.....	3-29
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.....	3-39
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.....	3-43
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.....	3-44
表3.2.8	配合政府政策指標申請項目與內容.....	3-55
表4.1.1	場站檢查指標(A1)評鑑結果.....	4-1
表4.1.2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)評鑑結果	4-2
表4.1.3	站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果.....	4-3
表4.2.1	車齡比率指標(B1)評鑑結果.....	4-5
表4.2.2	103年04月至103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.....	4-18
表4.2.8	公車資訊服務設施指標(B3)統計結果.....	4-19
表4.2.9	公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表.....	4-20
表4.2.10	排氣分級標章比率.....	4-21
表4.2.11	違規告發比率.....	4-21
表4.2.12	環保品質指標(B4)評鑑結果.....	4-22
表4.2.13	各公車單位行車肇事扣點統計表.....	4-23
表4.2.14	各公車單位於臺北縣、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.....	4-24
表4.2.16	車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果.....	4-25
表4.2.17	低地板公車比例指標(B7)評鑑結果.....	4-26
表4.2.18	車內及車外裝置監視錄影器指標(B8)評鑑結果.....	4-27

表4.3.1	各公司調查路線發車準點性統計表.....	4-29
表4.3.2	交通大學之發車準點性指標(C1)評鑑結果	4-31
表4.3.3	聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(C1)統計結果	4-32
表4.3.4	發車準點性指標(C1)統計結果	4-33
表4.3.5	C1指標發車誤點路線總覽.....	4-34
表4.3.6	過站不停調查結果.....	4-37
表4.3.7	三重客運隨車調查結果.....	4-39
表4.3.8	東南客運隨車調查結果.....	4-40
表4.3.9	淡水客運隨車調查結果.....	4-41
表4.3.10	交通大學之過站不停比率指標(C2)評鑑結果	4-42
表4.3.11	聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-43
表4.3.12	民眾申訴案件之過站不停比率指標(C2)統計結果	4-44
表4.3.13	過站不停比率指標(C2)統計結果	4-45
表4.3.14	103年04月至103年09月各家業者C3指標分數.....	4-46
表4.3.15	駕駛平穩性指標(C3)統計結果	4-48
表4.3.16	103年04月至103年09月各家業者C4指標分數.....	4-49
表4.3.17	拒載老人及身心障礙者指標(C4)統計結果	4-51
表4.3.18	103年04月至103年09月各家業者C5指標分數.....	4-52
表4.3.19	駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果	4-54
表4.3.20	103年04月至103年09月各家業者C6指標分數.....	4-55
表4.3.21	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)統計結果	4-57
表4.3.22	103年04月至103年09月各家業者C7指標分數.....	4-58
表4.3.23	駕駛員服務態度與儀容指標(C7)統計結果	4-60
表4.3.24	駕駛員健康管理指標(C8)統計結果	4-61
表4.4.1	行車事故通報與處理成績表.....	4-62
表4.4.2	行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果	4-63
表4.4.3	重大違規指標(D2)評鑑結果	4-64
表4.4.4	違反道路交通管理處罰條例指標(D3)評鑑結果	4-66
表4.4.5	行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果	4-67
表4.4.6	聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果	4-68
表4.4.7	自主創新與發展指標(D6)統計結果	4-69
表4.5.1	配合政府政策指標統計結果.....	4-70
表5.1.1	各公車公司各評鑑指標之得分	5-2
表5.1.2	各項指標平均分數之進(退)步幅度.....	5-4
表5.2.1	「大都會」各項指標之進退步情形.....	5-7
表5.2.2	「欣欣」各項指標之進退步情形.....	5-8
表5.2.3	「大有」各項指標之進退步情形.....	5-9
表5.2.4	「大南」各項指標之進退步情形.....	5-10
表5.2.5	「光華」各項指標之進退步情形.....	5-11
表5.2.6	「臺北」各項指標之進退步情形.....	5-12
表5.2.7	「三重」各項指標之進退步情形.....	5-13
表5.2.8	「首都」各項指標之進退步情形.....	5-14
表5.2.9	「指南」各項指標之進退步情形.....	5-15
表5.2.10	「中興」各項指標之進退步情形.....	5-16
表5.2.11	「新店」各項指標之進退步情形.....	5-17
表5.2.12	「東南」各項指標之進退步情形.....	5-18

表5.2.13	各公車公司前後期表現優劣之指標統計表.....	5-19
表5.2.14	近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表	5-20
表6.2.1	建議各公車公司改善之服務指標一覽表.....	6-5

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四十六期，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，其中淡水與新北等 2 家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。

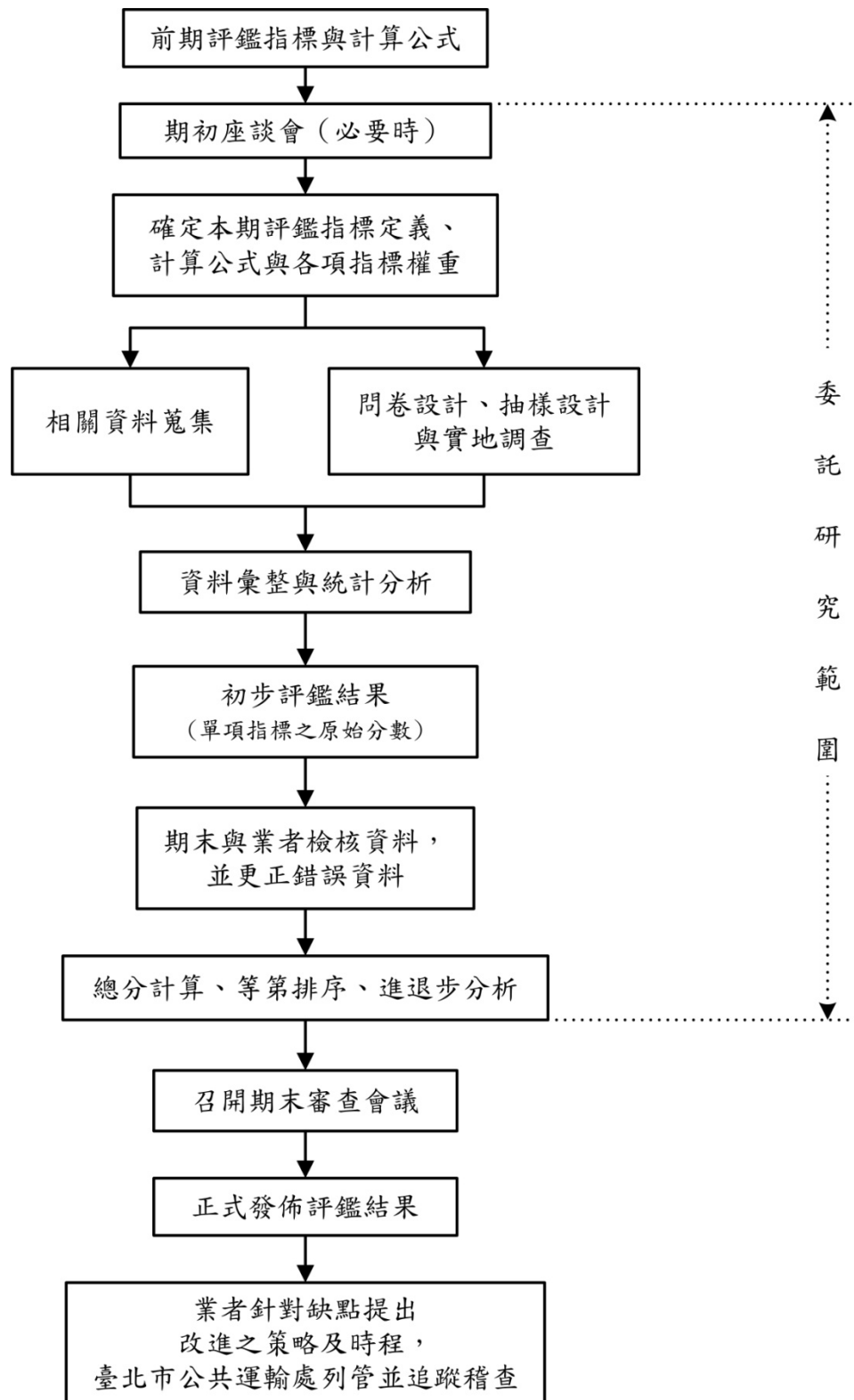


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

1.3文獻回顧

一、服務水準的概念

1. 張家祝(民75)：大眾運輸「服務品質」的好壞，從表面上看來任何人都可以憑主觀的感受來評估，但是在學理上，它卻是一個十分抽象、籠統，而且複雜的名詞，因為它牽涉的因素太多、太廣，它的涵意通常也包括安全、舒適、便利、迅速、經濟等多方面的意義。
2. 鄭松文(民75)：依公車乘客意見調查結果顯示，乘客最先考慮的服務項目是等車時間，其次是車內的擁擠程度，而後依次是迅速抵達目的地、是否需要轉車、行車安全性、步行距離、票價及開放服務時間等項目。
3. 毛治國(民75)：服務水準應包含安全、價廉、方便、快速與舒適等構面。
4. 張有恆(民80)：整理運輸六大目標：安全、舒適、經濟、便利、迅速及社會責任。提出安全指標、舒適指標、經濟指標、便利指標、迅速指標、社會責任指標等六大層級來反應服務水準。
5. 任維廉與韓復華(民84)：根據「臺北市公車營運服務指標及獎懲作業方案」，定義了第一層級之四類服務指標，包括A.車輛及場站績效指標、B.量化之乘客服務水準指標、C.質化之乘客服務水準指標、D.配合交通局重要設施指標。以B.量化之乘客服務水準指標為例，包括了五項第二層級指標：B1發車準點性指標，B2過站不停比率指標，B3車內資訊服務設施指標，B4環保品質指標，B5行車肇事率指標。再以B3為例包括了十項第三層級的服務指標：B31行車人員號碼牌與車號標示、B32路線號碼牌明顯度、B33行車路線圖、B34上下車收票標示狀況、B35行車狀況顯示、B36禁止吸菸標示狀況、B37下車按拉鈴標示狀況、B38乘客意見卡箱、B39博愛座標示及B310安全門標示。

二、績效指標的選擇

本研究利用ABI/INFORM、TRIS及EBDS等資料庫、臺灣博碩士論文知識加值系統及運輸相關期刊，有系統地搜尋所有有關公車營運及服務績效指標選取之參考文獻，茲將國內外文獻中，近年來較具代表性之研究所評估的對象、層面及選取之指標，整理如表1.3.1及表1.3.2所示。

表1.3.1 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Carter & Lomax (1992)	• 郊區公車系統 • 服務績效 • 營運績效	【成本效率性】 1.每英里成本 2.每小時成本 3.每車成本 4.本益比 【成本效果性】 1.每旅次之成本 2.每旅次之收益 3.收益比 【服務效果性】 1.每英里之旅次數 2.每小時之旅次數 3.每地區人口數之旅次數 【車輛效率性】 1.每車英里 【服務品質】 1.平均速度 2.每次路邊呼叫之延車英里 3.每次事故之延車英里 【勞工生產力】 1.每員工之旅次數 2.每員工之延車英里 【可及性】 1.單位地區人口數之延車英里(市郊) 2.單位服務地區面積之延車英里(市郊)
Fielding (1992)	• 運輸系統 • 服務績效 • 營運績效	【效率性】 1.每單位營運費用之延車小時收益 2.每車營運小時之營業費用 3.每員工之延車小時 4.每維修員工之延車公里 5.單位維修費用之延車公里 【效果性】 1.每收益延車小時之旅客數 2.安全：每碰撞事件之延車公里 【成本效果性】 1.每營運費用之營運收入 2.每旅客之營運費用

表 1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Tanaboriboon & Changsingha & Quium (1993)	- 公車系統 - 營運績效	【資源效率】 1. 平均每位駕駛之行駛公里 2. 相對於實駛車輛之駕駛員人數 3. 平均每車之行駛里程數 4. 單位車公里之維修費用 5. 單位車小時之營運費用 6. 單位延車公里之營運費用 7. 平均每位駕駛之行車時數 8. 相對於配置車輛之實駛車輛數 【資源效果】 1. 相對於每車次之總費用 2. 相對於營運費用之售票收入 3. 相對於總收入之售票收入 4. 相對於每位乘客之營運費用 5. 相對於燃油耗量之乘客數 6. 平均每車搭載之乘客人數 7. 相對於每乘客搭載長度之營運費用 【服務效果】 1. 單位延車公里之乘客人數 2. 單位延車公里之售票收入 3. 單位車小時之乘客人數 4. 單位車小時之售票收入 【特徵指標】 1. 相對於每乘客之售票收入 2. 相對於每乘客之行駛里程數 3. 平均每車之營運費用 4. 平均小時延車公里
Wipper (1994)	- 運輸系統 - 服務績效 - 營運績效	【效率性】 1. 等時間之轉運量 2. 轉運成本 【效果性】 1. 準點性比例 2. 運行正確性比率 3. 乘客滿意度比率 4. 工作品質指數 5. 安全

表 1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Foote (2004)	- 公車系統 - 服務績效	【場站設施與服務】 1. 公車站牌清潔與即時性訊息之公告 2. 候車亭所提供之座位數或長凳 3. 公車站牌之外觀與清潔度 4. 公車站提供準確的路線與公車班表的訊息 5. 公車站所提供之候車亭數 6. 公車站牌提供之公車資訊 7. 營運的公車停靠站之可利用性 【運輸工具設備與安全】 1. 上下公車便利性 2. 提供下班公車抵達之時間 3. 公車內提供合適的溫度 4. 公車上所提供之座位數 【旅客服務品質與駕駛管理】 1. 公車駕駛解釋誤點/問題之能力 2. 公車/候車亭上之塗鴉是否有所清理 3. 司機駕駛公車之安全性與其稱職之能力 4. 公車上的擁擠程度 5. 公車上他人之行為影響到乘客自身的安全性 6. 電子票證儲值之便利性 7. 班距頻率 【其他】 1. 轉乘的成本 2. 單趟的旅行成本 3. 支付費用所享有之服務價值 4. 轉乘時的等候時間 5. 暫時服務改變資訊之可得性 6. 及時性資訊之提供

表 1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Phillips (2004)	• 效率 • 效能 • 衝擊	【勞力的效率】 【車輛的效率】 【資本的效率】 1.補貼最少 2.自給自足 【能源的效率】 【維修的效率】 【服務的利用率】 【安全】 【可及性】 【營運安全】 【乘客方便性】 【服務頻率】 【服務可靠性】 【服務速率】 【服務品質】 【乘客舒適度】 【一般大眾滿意度】 【運輸依賴者的可及性】 【城市發展/復興】 【吸引與保留通勤者的交通】 【污染減少】 【擁擠減少】 【能源消耗減少】

表1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Wall and McDonald (2007)	- 公車系統 - 服務績效	【場站設施與服務】 - 公車候車亭的外觀 - 公車站牌提供公車乘客的資訊 - 導覽圖的便利性 【旅客服務品質與駕駛管理】 - 搭乘公車所提供的舒適度 - 公車班次的頻率 - 火車站轉乘的便利性(包含路線的轉乘) 【其他】 - 負面的評述 - 整體滿意度之分數比率 - 正面滿意程度之分數排名(轉乘/終點) - 轉乘與終點站平均整體的分數排名 - 乘客認為公車可改善的空間 - 正面的評述
Sheth, Triantis, and Teodorovic (2007)	- 公車系統 - 服務績效	【安全】 - 肇事次數 【舒適】 - 公車舒適程度 【經濟】 - 提供服務的時間 - 營運成本 - 車輛英里 - 延人英里 - 平均旅行時間 - 人口密度 【便利迅速】 - 公車班次可靠率(準點率) - 班次頻率 - 不同路線、運具之轉乘便利性 - 公車站之可及性 【社會責任】 - 廢氣排放汙染程度 - 噪音汙染程度 - 資源消耗 【其他】 - 提供之停車空間數量 - 公車行駛路線上之路口數 - 公車專用道之數目

表1.3.2 國內相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
韓復華 任維廉 (民國 82 年)	- 公車系統 - 服務績效 - 主管機關觀點	【車輛及場站績效指標】 1.馬力加權之新車比例 2.冷氣車比例 3.場站空間 【量化之乘客服務水準指標】 1.發車準點性 2.過站不停比例 3.車內資訊服務設施 4.行車肇事率 5.環保品質指標 【質化之乘客服務水準指標】 1.車容整潔 2.駕駛平穩性 3.舒適與噪音 4.駕駛員服務態度與儀容 5.是否遵循規定路線行駛 【配合交通局重要設施指標】 1.行車安全與管理指標 2.執行乘車排隊運動指標 3.車廂外廣告檢查 4.乘客申訴服務態度指標
張有恆 蔡欽同 (民國 82 年)	- 公車系統 - 服務績效 - 營運績效	【安全】 2.肇事率 3.車輛平均車齡 【舒適】 2.車內擁擠情形 3.冷氣車比例 【經濟】 4. 成本效率性(延車公里/員工數) 5. 成本效果性(旅客數/員工數) 6. 服務效果性(旅客數/延車公里) 【便利迅速】 5.轉車方便性 6.班次可靠性 【社會責任】 1.造成環境污染情形

表 1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
胡宜珍 (民國 83 年)	- 公車系統 - 服務績效 - 營運績效	一、營運績效 【資源效率】 1.路線成本經濟性 2.維修成本效率 【資源效果】 1.生產力 2.平均每車之營運收入 【服務效果】 1.路線收入經濟性 2.單位車公里之肇事次數 3.平均每班次承載之乘客數 二、服務績效 【迅速與便利性】 1.可及性 2.發車準點性 3.轉車方便性 【舒適性】 1.冷氣車次比例 2.車容整潔度 3.行車平穩性 【安全與社會責任】 1.交通違規率 2.環保品質
林瑛璽 (民國 83 年)	- 公車系統 - 使用者、營運者及政府三方面觀點之績效指標	一、使用者觀點 【安全】 1.肇事率 2.死亡人數 3.負傷人數 4.故障記錄 5.平均車輛累積之行駛公里 6.緊急逃生設施 7.交通違規指標 【迅速】 1.單位行駛公里所需 2.班次可靠性 3.平均停等時間 【舒適】 1.平穩性 2.溫度 3.濕度 4.車內噪音 5.空氣清新指標 6.座位有無損壞 7.沿線加權擁擠度 【便利】 1.駕駛員服務品質 2.資訊迅速普及化 3.車內資訊設施與服務設備 4.脫班情形

表1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

學者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
林瑛璽(續) (民國 83 年)	- 公車系統 - 使用者、營運者及政府三方面觀點之績效指標	二、營運者觀點 【成本效率性】 1.每單位營運費用之收益延車小時 2.每尖峰車輛之延車公里 3.每加侖消耗燃料之延車公里 4.每維修員工之延車公里 【服務效果性】 1.每次意外事故之收益延車小時 2.每收益延車公里之旅客數 【成本效果性】 1.每單位營運用之營運費用 【系統服務績效】 1.系統之平均速率 2.出車率 3.發車準點性 【系統資源及產出利用狀況】 1.單位行駛里程之營運成本 2.單位行駛時間之營運成本 3.單位行駛班次之營運成本 4.每單位延車公里之燃料消耗 5.每單位延車公里之作業員工數 6.每單位延容量公里之營運成本 7.每單位延車公里之營運成本 8.單位載客之營運成本 9.單位延人公里之營運成本 10.單位延人公里之延容量公里 11.每公里路網之車輛數 12.每天每車之行駛時間 13.單位延容量公里之延人公里 14.車輛利用率 15.作業員工佔總員工之比率 三、政府觀點 【車輛及場站】 1.保養情況 2.場站空間 【配合交通局重要措施】 1.行車事故處理及通報指標 2.場站及車輛檢查指標 3.車廂外廣告指標 4.老殘服務態度指標 【社會責任】 1.空氣污染 2.噪音污染

表1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

學 者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
曾國雄 王榮祖 (民國 83 年)	- 公車系統 - 供給者績效 - 監督面績效 - 需求面績效	一、供給面 1.員工績效指標 2.維修績效指標 3.車輛績效指標 4.本益比指標 二、監督面 1.環境污染指標 2.行車安全管理指標 3.站牌場站管理指標 4.車廂外廣告指標 三、需求面 【安全】 1.肇事率指標 2.平均車齡指標 【舒適】 1.車內擁擠度指標 2.冷氣車比例指標 3.駕駛平穩性指標 【便利】 1.轉車方便性指標 2.班次可靠性指標

三、美國公車營運評鑑

張有恆曾針對美國各州評鑑工作進行內容瞭解，發現很多係由各公司自行辦理評鑑，並定期公告評鑑結果以昭示大眾。而在此過程中，政府單位所扮演的角色乃是當業者於評鑑過程中遭遇困難時方給予適當之協助。

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1.定期評鑑

一般較具規模或較注重營運效率的公司，會採取此種較嚴謹的方式。而其又依時間長短不同而分每季評鑑、每半年評鑑、每年評鑑三種。但由於每年評鑑期間過長，因此須要求相關部門之主管，每個月提出正式報告，以作為年度評鑑的基礎。而每季、每半年評鑑，亦經常以每月為一單位，由相關部門編列必要資料的報表，以作為評鑑依據。

2.不定期評鑑

採此種方式者，大都為小規模或不注重營運績效的公司，其大部分未具評鑑追蹤的觀念，並不一定建立績效標準，即使有建立，亦未必合乎官方之要求，整個評鑑之計劃及評鑑後之改善計劃擬定與執行都不嚴謹。另外，有些公司針對不同路線，設定不同標準加以評鑑，可得較接近事實之結果，但相對的會耗費較大的成本去蒐集有關細項資料。

對各公司評鑑程序而言，評鑑活動的責任不可能由單一的部門所獨立承擔，大多是由許多部門通力合作來完成；而其部門多寡往往隨有關單位規模之大小而增減，隨著有關單位規模之縮小，其配合之部門可能儘量集中於少數兩、三個部門，如：營運，財務及經理室...等。而從觀察美國的案例可找到出幾種不同型態的評鑑組織，以下分別就三種不同評估部份加以探討：

(1)路線設計部份

這部份工作之進行一般是由規劃部門來進行，其與後續工作如旅客研究，人數統計等具有高度關連性。而在較小規模的公司，則由排班、運輸部門或是行政之幕僚擔任。

(2)服務品質部份

可依指標之不同而將其權責分配於不同之部門，如旅客安全指標係由運輸部門的安全或訓練組來負責；站牌遮蔽設備與旅客轉車等指標則由規劃排班部門進行。

(3)經濟與生產力部份

通常是藉由規劃與財務會計部門來評鑑公車服務的財務與載客績

效。

許多公司希望於進行評鑑時能依賴外來力量的幫助，包括地方政府、規劃委員會、州政府或私人顧問研究公司。有許多機關雇用管理公司代其營運或提供支援，工作內容中包括了服務評鑑的資料蒐集與分析；在某些例子中，有些企管公司還為運輸系統發展績效指標評鑑指南。

擬定評鑑計劃及評鑑內容後，才能落實監督工作。監督機構的成立，則為執行監督工作的必要條件。美國監督大眾運輸之原則，為儘量以法案來規範，以減少介入大眾運輸公司營運管理。如美國聯邦運輸部(DOT)下設大眾運輸管理局，其對業者之影響力係透過「都市大眾運輸法」(The Urban Mass Transportation Act of 1964)及「國家大眾運輸援助法」(The National Mass Transportation Assistance Act of 1974)等法律來規範。

以紐約市而言，紐約市之交通行政專責機關，是政府中一個超級大機構，除交通執法仍屬警察機關權責，不直接隸屬外，舉凡道路橋樑與交通工程、公路監理、停車管理、運輸管理、交通安全均有專屬單位，其中運輸管理以交通管理局負責，雖有監督權，但其角色以協助大眾運輸業者為主，大眾運輸之評鑑作業則以業者自行辦理為主。此外，有大眾運輸業者與銀行約定清點財務，亦可監督其財務狀況。

四、英國公車營運評鑑

在歐洲，因為歐盟於 2002 年至 2006 年間資助一個名為奇蹟的計畫項目（此計畫主要想要增進合理、清潔的居住環境），主要實施的地區為巴塞隆納、科克、羅馬和溫徹斯特。其目的是想促進城市交通運輸，減少當地的交通運輸對環境的影響，增進城市無障礙水平空間，以及提高經濟，並透過改善交通管理的整體效率來改善公民的生活質量。而 Wall & McDonald (2007)以溫徹斯特為例，探討奇蹟計畫項目、優質公車合作關係(Quality Bus Partnership ,QBP)與停車換乘服務(Park and Ride service, P&R)等相關運輸環境計畫措施實施後，民眾對於公車環境等相關評價是否有所改善。

五、交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法

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。

六、新竹市、新北市、桃園縣、臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑

新竹市、新北市、桃園縣、臺南市、高雄市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，都有進行(縣轄)市區公車營運服務品質評鑑。其選用之營運服務品質評鑑指標，各縣市最近一期評鑑整理如表 1.3.3 及表 1.3.4 所示。

七、指標權重決定之方法

一般而言，指標權重之決定，可採客觀評量與主觀評量兩種方法。客觀評量係由調查所得之資料計算，以反映出各指標應有之權重，常用之方法有迴歸分析(regression analysis)、因素分析(factor analysis)、結構方程式模型(structural equation model)、資料包絡分析(data envelopment analysis, DEA)等；主觀評量則是調查專家學者之意見，常用之方法有相同權重法、戴爾菲法(delphi method)、專家綜合評點法、分析層級程序法(analytic hierarchy process, A.H.P.)等。茲將各方法之優缺點如表1.3.5所示。

表1.3.3 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

102 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		20%
A1	發車準點性	10%
A2	場站空間	2%
A3	場站檢查	6%
A4	站牌標示	2%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率	5%
B2	舒適與噪音	5%
B3	公車資訊服務設施	10%
B4	車輛安全設施檢查	10%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	過站不停比率	10%
C2	駕駛平穩性	5%
C3	拒載老人及身心障礙者	5%
C4	駕駛員遵循路線	6%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%
D、公司經營與管理指標		20%
D1	駕駛員服務態度與儀容	10%
D2	交通違規及行車肇事率	5%
D3	配合政府政策	5%
總 計		100%

103 年度新北市轄市區公車評鑑指標及權重

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

102 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(%)
A、場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間	2%
A2	站牌標示	6%
A3	發車準點性	12%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率	3%
B2	公車資訊服務設施	12%
B3	排放廢氣品質	2%
B4	消防安全設施	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%
C1	路線及停車遵循	10%
C2	駕駛員服務態度與儀容	7%
C3	車容及車廂整潔	6%
C4	駕駛平穩性	5%
C5	溫度與噪音	2%
D、公司經營與管理指標		20%
D1	資訊揭露	1%
D2	交通違規及行車肇事率	5%
D3	重大違規次數	5%
D4	民眾申訴處理	5%
D5	政策配合	2%
D6	人員管理與教育訓練	1%
D7	監督管理	1%
總 計		100%

表1.3.4 臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

103 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間	2%
A2	候車服務設施	12%
A3	場站檢查	6%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率	4%
B2	公車資訊服務設施	11%
B3	車輛設備與紀錄	15%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	服務滿意度	25%
C2	駕駛員管理	5%
D、公司經營與管理指標		24%
D1	監督管理	10%
D2	公司網站資訊提供	1%
D3	民眾申訴處理	2%
D4	教育訓練	2%
D5	政策配合度	8%
D6	行車稽查服務	1%
總 計		100%

103 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(%)
A、場站設施與服務指標		20%	D7	確實執行市區汽車客運業者	4%
A1	到站準點性	-(4%) 8%		應注意事項	
A2	場站空間	1%	D8	教育訓練	2%
A3	站場檢查	3%	D9	政策配合及創新服務	4%
A4	公車後端查詢系統配合度	1%			
A5	乘客資訊及服務	(-3%) 5%			
A6	公車動態資訊系統維運	1%			
A7	客服員之服務品質	1%			
B、運輸工具設備與安全指標		20%			
B1	車輛維修保養				
B2	舒適與噪音				
B3	公車資訊服務設施				
B4	車輛環保品質				
B5	行車肇事率				
B6	車輛安全設施檢查				
C、旅客服務品質與駕駛員管理		30%			
C1	過站不停比率	6%			
C2	駕駛員平穩性	6%			
C3	拒載老人或身心障礙者	6%			
C4	駕駛員遵循路線指示	6%			
C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	3%			
C6	駕駛員服務態度與儀容	3%			
D、公司經營與管理		30%			
D1	行車事故通報與處理	3%			
D2	重大違規	4%			
D3	行車紀錄器之設置及公車超速抽查	3%			
D4	公司網站資訊提供及民眾申訴處理	4%			
D5	駕駛工時合理管理	2%			
D6	訂定自主檢查管理 SOP 並確實執行	4%			

表1.3.5 一般評量方法之比較

方法	內涵	優點	缺點
比率分析	利用單一的投入要素來測量單一的產出，進而求出投入與產出的比率值作為效率值。	使用簡便。	只注重單一產出與投入，容易忽略其他因素的貢獻，無法完整表達整體之效率。
統計分析	以某一產出當作依變數，而將多個投入變數當作自變項，即可得知各個投入變項對於產出變項的影響程度，並可由投入來預測產出的大小的方法，例如：「回歸分析法」、「因素分析法」、「結構方程式模型」。	可找出產出項的主要相關因素，藉以預測產出。	1.前提需假設生產函數為線性。 2.只設定一個依變項，無法將各個產出納入同一個模式。 3.若自變項間具有高度的相關性，則參數的估計將呈現不穩定的狀態。
多目標衡量分析	前提是確定所要評估的組織其效率是由多項因素組成，故將評定形式設定為多重屬性或多重目標，其為衡量多投入或多產出的方法，例如「層級分析法(AHP)」、「加權總合法」、「相同權重法」、「戴菲爾法(Delphi method)」、「專家綜合評點法」。	評估時可考慮多目標或多屬性，較符合現實狀況。	各指標之權重值如何決定相當困難且不易客觀。
資料包絡分析	DEA方法基於的效率觀念所發展出的一種用來評估多項投入、多項產出之決策單位(Decision Making Unit)相對效率的方法。常用的模式有：「Farrell模式」、「CCR模式」、「BBC模式」。	1.易於處理多項投入與多項產出的評估問題，而無須面臨預設函數之認定及參數估計之困難，在實際應用上較為可行。 2.不因計量單位不同而影響效率值。 3.評估效率的結果係為一綜合指標，此綜合指標可描述經濟學上總要素生產力的概念。 4.權重之決定不受人為主觀因素的影響，能滿足立足點公平的原則。	1.無法適當處理產出項為負的狀況。 2.所衡量對象同質愈高，衡量效果愈佳，結果的解釋與推演的限制愈少。 3.必須有明確的投入項目。 4.難以將管理的Know-How納入投入要素。 5.無法提供絕對效率資訊。 6.顧忌參數不具統計特性，無法進行檢定。 7.假設所有單位面對相同技術，與實際有差異。 8.易受外圍值影響。

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。

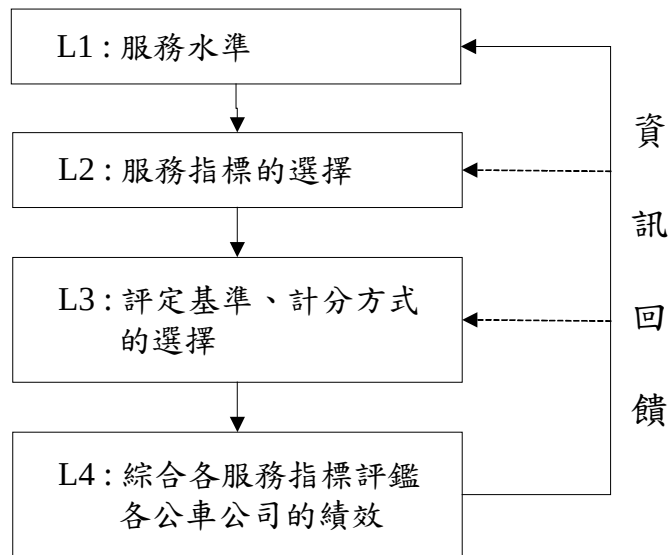


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

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25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~D6）。

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1.4.1 103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（詳附錄七）。	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。
	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。
	車內及車外裝置監視錄影器(B8)	評估各公車公司車輛安裝車內及車外裝置監視攝錄器之安裝比例。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續） 103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來抽取樣本，調查站以發車站為原則。
	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（詳附錄七）。（詳附錄七）。	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。
	行車事故通報與 處理指標 (D1)	將臺北市政府警察局提供之行車事故列案件數與各公車單位向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比較，若未依規定查明填報者，則按件扣分。	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)	以評鑑期間是否發生重大違規案件及違反公路法、道路交通管理處罰條例由交通局舉發者為計算標準。	臺北市公共運輸處。
	違反道路交通管理處罰條例案件 指標(D3)	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。
	聯營公車超速抽 查指標 (D5)	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，以評鑑期間抽查紀錄資料為計算基礎。	臺北市公共運輸處。
	自主創新與發展 指標(D6)	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。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續） 103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	配合政府政策(加分)指標 (D7)	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。	各公車業者

表 1.4.2 103 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.當 A1=100，則 X=3 分； 2.當 A1=0，則 X=0 分； 3.當 0<A1<100，則 X=0.03×A3
	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 ≤ 5%，則 X=3； 2.當 5% < 車次誤差率 ≤ 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： 站牌標示(A3) = $\frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$ 該項評估項目包括： (1) 站牌路線資訊是否正確 (2) 班車時刻資訊是否標示正確 (3) 站牌是否整潔、清晰可辨識 每一項最高 1 點，最低 0 點 3.計分方式：A3 指標得分計算方式為權重配分乘上 A3 比值再除以 3，如下式： $X = 2 \times \frac{A3}{3}$
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標 (B1)	最高 3 分，最低 0 分	(一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)+(低地板公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5) $B1 = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.當 B1=1，則 X=3 分； 2.當 B1=0，則 X=0 分； 3.當 0<B1<1，則 X=3×B1

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續) 103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	1.指標之基準分為80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： $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 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 $B2_l \geq 100$，則 $B2_l = 100$； 當 $B2_l \leq 0$，則 $B2_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $B2 = \frac{\sum_l B2_l}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ 其中，L=評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 * B2$
	公車資訊服務設施指標 (B3)	最高6分，最低0分	1.評鑑單位 當 $B3 = 5.0$，則 $X = 4$ 分； 當 $B3 \leq 2.0$，則 $X = 0$ 分； $X = \frac{4}{3}(B3 - 2), \quad \text{當 } 2.0 < B3 < 5.0$ 2.聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \\ + \text{站名播報系統(未開或故障)} \times 0.2 \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$

表1.4.2(續) 103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	環保品質指標 (B4)	最高2分，最低0分	$(B4) = \text{違規告發數比率} \times \text{次指標得分} + \text{排氣分級標章比率} \times \text{次指標得分}$ 其中，違規告發數比率 $B41 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1. 當 $B41 = 0$ ，則 $X = 1$ 分； 2. 當 $B41 \geq 0.1$ ，則 $X = 0$ 分； 3. 當 $0 < B41 < 0.1$ ，則 $X = 1 - (10 * B41)$ 排氣分級標章比率 $B42 = \frac{\text{優級車輛數} + 0.7 * \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}}$
	行車肇事率指標 (B5)	最高12分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下： 1. 擦撞僅財損無傷亡每件扣零點貳伍分(即權數=0.25)； 2. 擦撞有傷亡每件扣一分(即權數=1)； 3. 輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 4. 重傷每人再扣五分(即權數=5)； 5. 死亡每人再扣八分(即權數=8)； 6. 肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)； 若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍。 7. 當 $B5 \leq 2$ ，則 $X = 12$ 分； 8. 當 $B5 \geq 9$ ，則 $X = 0$ 分； 9. $2 < B5 < 9$ ，則 $X = 15.429 - 1.714B5$
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	最高3分，最低0分	1. $B6 = 100$ ， $X = 3$ 分。 2. $B6 = 0$ ， $X = 0$ 分。 3. $X = 0.03 \times B6$ 。
	低地板公車比例 指標(B7)	最高3分，最低0分	$B7 = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$ $X = 3 \times B7$
	車內及車外裝置監視 錄影器指標(B8)	最高2分，最低0分	$B8 = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ $X = 2 \times B8$

表1.4.2(續) 103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	以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下： $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right) \right]}{n}$ $i = 1, 2, \dots, n; n$為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1,則 $X = 2.4$ 分 2.當公司各級路線準點率≤ 0.2,則 $X = 0$ 分 3.當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間，則 $X = (2.4/0.8) * (\text{公司各級路線準點率} - 0.2)$
	過站不停比率指標 (C2)	最高10分，最低0分	$C2 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) 單月積分 = $\frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) 單月積分 = $\frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1.評鑑單位 $X = 4 [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2.聯合稽查人員 $X = 4 (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3.民眾申訴 $X = 2 (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$
	駕駛平穩性指標 (C3)	最高 5 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80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1月份指標分數計算：
	拒載老人及身心障礙者 指標 (C4)	最高 3 分，最低 0 分	$Ck_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 $k = 2, 3, 4, 5$ 當 $Ck_l \geq 100$，則 $Ck_l = 100$； 當 $Ck_l \leq 0$，則 $Ck_l = 0$
	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	

表1.4.2(續) 103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	駕駛員行車中吸菸、 吃檳榔指標 (C6)	最高2分，最低0分	2.評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum_l Ck_l}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註：C4和C6指標計算公式為： $80 - (1 \times \text{案件數})$
	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80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： $C7_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 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 $C7 = \frac{\sum_l C7_l}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 * C7$
	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) 103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	行車事故通報與處理 指標 (D1)	最高 1 分，最低 0 分	$D1 = 80 + \text{公車單位與警察局列案件數相符(加 5 分)} - \text{傷亡未報件數} * 1 - \text{行車事故未報件數} * 0.5$ 1. $D1 = 85$ ， $X = 1$ 分 2. $D1 = 0$ ， $X = 0$ 分 3. $X = 1 \times D1 / 85$
	重大違規指標 (D2)	最高 3 分，最低 0 分	$D2 = 80 - (\text{重大違規件數} * 20)$ 1. $D2 = 80$ ， $X = 3$ 分 2. $D2 = 0$ ， $X = 0$ 分 3. $X = (D2 / 80) * 3$
	違反道路交通管理處 罰條例案件指標(D3)	最高 2 分，最低 0 分	1. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)計 算方式： $\text{指標} D3 = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 2. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)得 分計算方式 若 $D3 = 0$ ，得分 = 2 分； 若 $D3 \geq 8$ ，得分 = 0 分； 若 $0 < D3 < 8$ ，得分 = $2 - (D3) * 2/8$
	行車安全業務檢查指標 (D4)	最高 3 分，最低 0 分	1. $90 \leq D4$ ， $X = 3$ 分 2. $80 \leq D4 < 90$ ， $X = \text{則以內插法計算得分} : [(x - 80) * 0.2] + 1$ 3. $70 \leq D4 < 80$ ， $X = 1$ 分 4. $D4 < 70$ ， $X = 0$ 分
	聯營公車超速抽查 指標 (D5)	最高 1 分，最低 0 分	$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ 1. $D5 \leq 0.0044$ ， $X = 1$ 分 2. $D5 > 0.0044$ ， $X = 0$ 分
	自主創新與發展 指標 (D6)	最高 2 分，最低 0 分	依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，每項 準貼給 1~5 點，由與會委員依據各家公司所提報之措 施，就其整體內容依據評分準則評點。將所有委員評 點結果彙整計算平均公司得點，再由平均公司得點換 算該公司 D5 得分。 $\text{公式如下：} D6 \text{ 得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2$
	配合政府政策 (加分)指標(D7)	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。

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車內及車外裝置監視錄影器)，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行車事故通報與處理指標、D2重大違規指標、D3違反道路管理處罰條例案件指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6自主創新與發展指標、D7配合政府政策指標)，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、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、車內及車外裝置監視錄影器指標 (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車輛安裝車內及車外裝置監視攝錄器之安裝比例。

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、行車事故通報與處理指標 (D1)

一旦發生行車事故，主管機關要求公車公司必須及時通報相關處理作為，故設定數項與行車事故通報與處理有密切關係的評量項目。

二、重大違規指標 (D2)

臺北市公共運輸處訂定公路及市區汽車客運重大違規事項和違反公路法及道路交通管理處罰條例，由臺北市公共運輸處舉發者。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、聯營公車超速抽查指標 (D5)

為避免公車駕駛之超速行為，每期評鑑皆會抽查各公車單位之行車紀錄紙。

六、自主創新與發展指標 (D6)

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。

七、配合政府政策(加分)指標 (D7)

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。

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、34、46、12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。

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		34%
B1	車齡比率指標	3%
B2	舒適與噪音指標	3%
B3	公車資訊服務設施指標	6%
B4	環保品質指標	2%
B5	行車肇事率指標	12%
B6	車輛安全設施檢查指標	3%
B7	低地板公車比例指標	3%
B8	車內及車外裝置監視錄影器指標	2%
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		12%
D1	行車事故通報與處理指標	1%
D2	重大違規指標	3%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	2%
D4	行車安全業務檢查指標	3%
D5	聯營公車超速抽查指標	1%
D6	自主創新發展指標	2%
D7	配合政府政策指標（此為加分項目，故不分配權重）	

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103年04月至103年11月間之資料，包括：場站檢查指標引用103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103年04月至103年09月，車齡比率指標引用至103年09月，環保品質指標引用103年04月至103年09月，行車肇事率指標引用103年03月至103年08月，車輛安全設施檢查指標引用103年09月，低地板公車比例指標引用到103年09月，車內及車外裝置監視錄影器引用至103年09月，駕駛員健康管理指標引用至103年09月，行車事故通報與處理指標引用103年03月至103年08月，重大違規指標引用103年05月至103年10月，違反道路交通管理處罰條例案件指標至103年08月，行車安全業務檢查指標引用至103年10月，聯營公車超速抽查指標引用103年04月至103年09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，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103年08月至103年11月。

(二)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103年04月至103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,-48】 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與民眾申訴合計回報車次數

	大都 會	欣 欣	大 有	大 南	光 華	台 北	三 重	首 都	指 南	中 興	新 店	東 南	淡 水	總計
10304	163	59	35	61	44	74	96	85	37	37	23	31	2	747
10305	146	61	33	51	45	93	73	111	35	39	21	25	2	735
10306	166	58	25	44	42	99	79	98	40	43	22	29	2	747
10307	162	64	33	53	41	55	79	103	42	39	30	32	2	735
10308	190	61	37	46	42	39	102	80	49	42	30	30	2	750
10309	183	71	34	43	46	40	89	81	46	52	28	34	2	749
合計	1010	374	197	298	260	400	518	558	249	252	154	181	12	4463

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4/5，占總分9.6分，聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料占權重1/5，占總分2.4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2/5，占總分4分；聯合稽查人員調查資料占權重2/5，占總分4分；民眾申訴資料占權重1/5，占總分2分。

表3.1.3 營運服務指標資料蒐集來源表

指標	指標名稱	103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430個班次，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	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	車內及車外裝置監視錄影器指標	• 臺北市公共運輸處。
C1	發車準點性指標	1.C1抽樣調查(權重4/5): 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，辦理單位依四個等級各選取部份路線數來抽取樣本，調查站以發車站為原則。抽樣選取13家公司之50條路線。 2.C1聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料 (權重1/5)。
C2	過站不停比率指標	1.C2抽樣調查(權重2/5): 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，本期調查樣本數為4717個班次。 2.C2聯合稽查人員調查資料(權重2/5) 3.C2民眾申訴資料(權重1/5)。
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	行車事故通報與處理指標	• 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	聯營公車超速抽查指標	• 臺北市公共運輸處。
D6	自主創新發展指標	• 期末審查會委員決議
D7	配合政府政策指標	• 業者自評，臺北市公共運輸處查證。

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：

$$\text{得分} = 3 \times (A1/100)$$

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車內及車外裝置監視錄影器指標」，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=3分；若 $B1=0$ ，得分=0分；若 $0 < B1 < 1$ ，得分=3 $\times B1$ 。

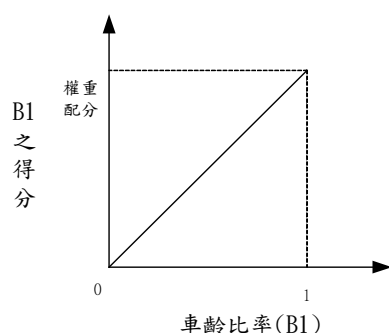


圖 3.2.1 B1 指標分數計算示意圖

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 80 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

附錄七「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 80 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(80 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，調查表格詳見附錄五。
- 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)上下車收票標示

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103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5人，於103年8月3日至103年10月24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，「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：

$$B3 \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(20 \times 8 + 15 \times 9)}$$

淡水平均積點公式為：

$$B3 \text{ 平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(6 \times 8 + 4 \times 9)}$$

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)的得分，計算方式為（原理如圖 3.2.2 所示）：

$$\text{得分} = (4/3) \times (\text{該公司之平均積點} - 2)$$

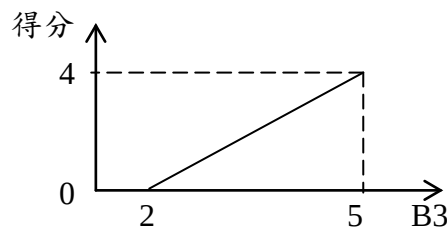


圖 3.2.2 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

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

本項指標在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 103 年 4 月至 103 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：

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

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。

路線	起訖點	頭末班車、收費方式	發車間隔、緩衝區
----	-----	-----------	----------



圖 3.2.3 大都會客運 33 線行車路線圖

3.2.2.4 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103年04月至103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：

$$\text{違規告發數比率(B41)} = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$$

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）

若違規告發數比率 ≥ 0.1 ，得分=0；

若 $0 < \text{違規告發數比率} < 0.1$ ，得分 $= 1 - (10 \times \text{B41})$

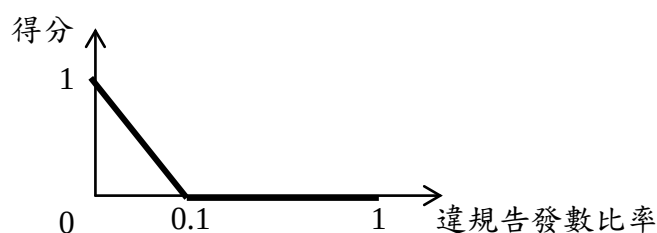


圖 3.2.5 違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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：

$$\text{排氣分級標章比率次指標得分} = \frac{\text{優級車輛數} + 0.7 \times \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}} \times 1$$

上述公式中最後乘以1，係由於本項次指標配分為1分。

最後，環保品質指標(B4)的得分=違規告發數比率次指標得分+排氣分級標章比率次指標得分。

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103年03月至103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103年03月至103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103年03月至103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103年03月至103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103年03月至103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. 行車肇事率指標(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 = 12分；

若 $B5 \geq 9$ ，得分 = 0分；

若 $2 < B5 < 9$ ，得分 = $15.429 - 1.714 * B5$ 。

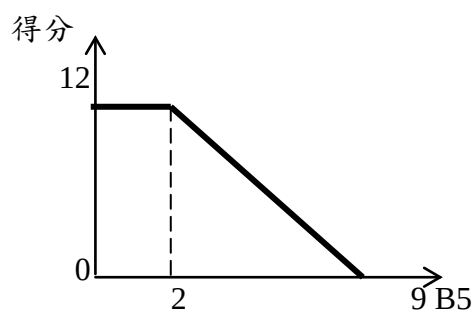


圖3.2.6 B5指標分數計算示意圖

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：

$$\text{得分} = 3 \times (B6/100)$$

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 車內及車外裝置監視錄影器指標(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車輛安裝車內及車外裝置監視攝錄器之安裝比例。

- (一) 車內外攝影鏡頭配置基準至少：車外 3 支（車頭（向外）、車身 2 側各 1 支）及車內 1 支（駕駛座附近），錄影資料保存至少 7 日；中型（或小型）公車皆比照前揭規格辦理，如未達上開標準，則不列入指標計分，計算公式定義如下：

$$\text{車內及車外裝置監視攝錄器安裝比例(B8)} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$$

- (二) 計分方式：B8 指標得分計算方式為權重配分乘上 B8 比值，如下式：

$$B8\text{得分} = 2 \times B8$$

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調查與聯合稽查人員調查卷，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：交通大學調查

(一)抽樣原則

此項指標是以實地調查測得有效樣本數與準點的樣本數之比率進行評估(請參見附錄二)。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四級(請參見附錄三)。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49條路線，詳見表3.2.2和3.2.2(續)。C1指標調查表格形式，請參見附錄四。

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 49 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

103 年 8 月 3 日至 103 年 11 月 06 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	調查站位	公司	調查路線	路線等級	調查站位
大都會	20	1	永春高中 (第一站)	三重	紅 31	2	捷運大湖公園站
大都會	15	2	萬芳社區(調度站出口)	三重	513	3	捷運輔大站
大都會	12	3	華中河濱公園 (第一站)	三重	市民小巴 9 路	4	大佳河濱公園
大都會	38 區	4	東園公園 (第一站)	首都	235	1	西盛
欣欣	672	2	中正環河路口	首都	信義新幹線	2	南港高中
欣欣	253	3	遠東世紀	首都	紅 57	3	吉林路底站牌
欣欣	611	3	捷運動物園	首都	2	4	富洲里
欣欣	52	4	景明街口	指南	905	2	錦繡調度站
大有	信義幹線	2	北興宮	指南	208	3	安和調度站
大有	257	3	中原路	指南	530	3	指南宮站
大有	212 直	3	舊莊國小	指南	912	3	石碇高中站
大有	212 正	4	舊莊國小	中興	311	2	中和站
大南	266	2	貴子坑水土保持園區	中興	280 正	3	職能發展學院(二)
大南	288	3	文林國小	中興	忠孝新幹線	3	捷運南港展覽館站(經貿二)
大南	藍 27	3	內湖站	中興	279	4	職能發展學院 (與光華共營)
大南	小 6	4	致遠新村	新店	650	1	新店站
光華	紅 19	2	天母	新店	643	2	錦繡站
光華	紅 10	2	富洲里	新店	648	2	錦繡站
光華	72	3	大我新舍	新店	647	3	新店站

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	調查站位	公司	調查路線	路線等級	調查站位
光華	藍 20 區間 車	4	捷運劍南路站 (植福)	東南	32 區	尖峰 2 離峰 3 例假日 4	松德站(離站調 度)
臺北	307	1	莊敬里	東南	207	尖峰 3 離峰 4	內湖站
臺北	310	2	新海抽水站	東南	297	4	萬芳站(離站調 度)
臺北	604	3	板橋後站	東南	棕 5	4	萬芳站 (離站調 度)
臺北	紅 57	3	吉林路底	淡水	682	4	八仙樂園
三重	225	1	忠義國小				

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	調查站位	調查日期	調查時間
大都會	20	永春高中 (第一站)	9 月 20 日	13:59~15:59
大都會	15	萬芳社區(調度站出口)	9 月 18 日	15:00~17:00
大都會	12	華中河濱公園 (第一站)	9 月 10 日	14:00~17:35
大都會	38 區	東園公園 (第一站)	9 月 30 日	12:30~15:30
欣欣	672	中正環河路口	9 月 30 日 10 月 8 日	16:50~18:30 16:00~16:30
欣欣	253	遠東世紀	8 月 14 日	06:30~09:30
欣欣	611	捷運動物園	8 月 27 日	13:55~17:15
欣欣	52	景明街口	8 月 27 日	09:00~12:15
大有	信義幹線	北興宮	9 月 23 日	16:25~18:25
大有	257	中原路	9 月 30 日 10 月 7 日	16:28~18:20 16:02~17:10
大有	212 直	舊莊國小	9 月 23 日 9 月 29 日	14:15~17:05 16:00~18:05
大有	212 正	舊莊國小	9 月 23 日 9 月 29 日	14:15~17:05 16:00~18:05
大南	266	貴子坑水土保持園區	9 月 10 日	06:30~08:40
大南	288	文林國小	9 月 16 日	14:30~17:30
大南	藍 27	內湖站	9 月 18 日	07:00~10:00
大南	小 6	致遠新村	9 月 18 日	14:00~17:00
光華	紅 19	天母	10 月 15 日 11 月 5 日	15:10~18:30 16:41~18:21
光華	紅 10	富洲里	8 月 15 日	16:30~18:30
光華	72	大我新舍	9 月 17 日	14:45~17:30
光華	藍 20 區間車	捷運劍南路站(植福)	8 月 18 日	09:06~12:06
臺北	307	莊敬里	8 月 21 日	09:00~11:00
臺北	310	新海抽水站	10 月 22 日	16:00~18:00
臺北	604	板橋後站	10 月 08 日	06:00~09:15
臺北	紅 57	吉林路底	9 月 24 日	06:55~09:05 15:15~16:40
三重	225	忠義國小	8 月 11 日	11:30~13:30
三重	紅 31	捷運大湖公園站	10 月 9 日	15:45~17:45
三重	513	捷運輔大站	9 月 10 日 9 月 16 日	16:15~17:45
三重	市民小巴 9 路	大佳河濱公園	10 月 15 日	11:00~14:00

表 3.2.3 (續) 各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	測站	調查日期	調查時間
首都	235	西盛	8 月 15 日	11:03~13:03
首都	信義新幹線	南港高中	8 月 21 日	15:30~17:30
首都	紅 57	吉林路底站牌	9 月 24 日	06:55~09:05 15:15~16:40
首都	2	富洲里	8 月 15 日	16:30~19:30
指南	905	錦繡調度站	8 月 14 日	15:00~17:00
指南	208	安和調度站	10 月 14 日	15:00~18:00
指南	530	指南宮站	9 月 18 日	14:00~17:15
指南	912	石碇高中站	10 月 20 日	14:30~17:30
中興	311	中和站	10 月 08 日	14:15~16:40
中興	280 正	職能發展學院 (二)	9 月 04 日	06:30~09:30
中興	忠孝新幹線	捷運南港展覽館站(經 貿二)	9 月 5 日 10 月 21 日	15:20~17:50 07:20~07:50
中興	279	職能發展學院 (與光華共營)	9 月 04 日	10:00~13:00
新店	650	新店站	10 月 21 日	13:30~15:30
新店	643	錦繡站	10 月 2 日	15:00~17:00
新店	648	錦繡站	10 月 2 日	15:00~17:00
新店	647	新店站	10 月 21 日 11 月 4 日	14:30~17:30
東南	32 區	松德站(離站調度)	9 月 24 日	18:00~20:30
東南	207	內湖站	10 月 14 日 11 月 6 日	05:55~11:15 06:29~09:30
東南	297	中和	10 月 15 日	14:30~18:20
東南	棕 5	萬芳站 (離站調度)	10 月 15 日	06:55~10:35
淡水	682	八仙樂園	8 月 23 日	15:02~18:02

(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

$$\text{指標 C1} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段之有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}} \right) \right] \div 2}{n}$$

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($C1$)，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 ($C1$)

$$C1 = \frac{\sum_{i=1}^n C1_i}{n}$$

n ：該公司受測路線數

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)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（ $C1_i$ ）= $(0.333 + 0.667) / 2 = 0.500$

4.得分計算方式是以本項指標所占 12 分比重來平均分配給 1 至 4 級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為 2.4 分，再依誤點情形扣分。計算方式如下：

得分之計算方式為各級路線分開計算：

(1)當公司各級路線準點性比率 =1，則得分 = 2.4 分

(2)當公司各級路線準點性比率 ≤ 0.2 ，則得分 =0 分

(3)當公司各級路線準點性比率介於 0.2 ~1 之間，

則得分為 $(2.4/0.8) \times (\text{公司各級路線準點性比率} - 0.2)$ (原理如圖 3.2.8 所示)：

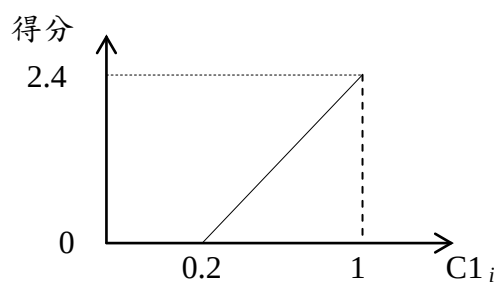


圖 3.2.8 C1 分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

聯合稽查部分，由臺北市公共運輸處公車聯合稽查人員搭乘 14 家公車公司的路線，每月總稽查車次至少為五百個班次，各公車單位稽查車次係依據所屬車輛數為基礎做比例分配，填報該路線不準點的情形。

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，若在尖峰時間該名聯合稽查人員等待首都 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

$$C1' = \frac{\text{回報數}}{\text{總樣本數}} = \frac{N1 + N2}{\text{總樣本數}}$$

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4100)：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(請參見附錄二)，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184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六。

此外，三重、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。三重客運抽取4個班次，東南客運抽取

6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103年8月3日至103年10月24日。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
中正高中	7	大都會(577、508 區、601)、大南(266、302)、三重(508、508 區)
新北投	7	大南(小 6、216 區、218、218 區、223、266)、中興(602)
永明派出所	7	大都會(277、508 區、601)、大南(223)、三重(508、508 區、645)
台大綜合體育館	7	欣欣(236 區、251 區、671)、首都(284)、新店(642、643)、東南(綠 11)
師大	7	大都會(15)、欣欣(18、278、672、907)、首都(235)、指南(949)
民生重慶路口	7	大都會(601)、大南(223、288、302)、三重(306、641)、中興(304 重慶)
民權中山路口	7	大都會(63)、三重(紅 31、225、617)、首都(紅 32、226)、東南(紅 29)
南京三民路口	7	大都會(46)、台北(307、604)、首都(棕 9、204、307)、東南(棕 10)
松山磚廠	7	大都會(276、306 區)、光華(203)、台北(205)、三重(306)、中興(605、668)
台北車站(忠孝)	7	大都會(262 區、652)、欣欣(671)、大有(262)、光華(246)、台北(307)、首都(307)
聯合醫院忠孝院區	7	大都會(270)、大有(212、212 直)、光華(240)、首都(284)、中興(279)、東南(207)
南港	7	大都會(276、306 區)、台北(205)、三重(306)、指南(679)、中興(605、668)
捷運西門站	7	大有(212)、光華(246)、台北(205、307)、指南(202、660)、中興(304 重慶)
文山運動中心	7	欣欣(棕 11、市民小巴 5、236、236 區、611、671)、指南(530)
興隆市場	7	大都會(0 南、606)、欣欣(棕 6、236、236 區、253)、指南(530)
後車站	7	大都會(63)、欣欣(52)、光華(215)、三重(622)、首都(2)、指南(42、42 區)
民族重慶路口	7	大都會(9、601)、大南(223、288、288 區、302)、中興(304 重慶)
市政府(松智)	7	大都會(藍 5、46)、首都(藍 10、669)、新店(650)、東南(32、32 區)
民生社區活動中心	7	欣欣(254)、大有(262)、光華(521)、三重(225)、首都(518)、指南(905)、東南(612)
松山車站	7	大都會(63)、光華(藍 7、203)、台北(205)、三重(306)、首都(518)、中興(605)
捷運大橋頭站	7	大都會(9、601)、大南(223)、光華(215、250)、首都(2)、中興(304 重慶)
台北市立美術館	7	大都會(287)、光華(中山幹線、220、247)、台北(310)、指南(42、208)
大理服飾	7	大都會(38 區)、欣欣(藍 28、673)、台北(234、651)、三重(265、265 區)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
仁愛林森路口	7	大都會(270、630)、欣欣(630)、台北(251、263)、三重(261)、東南(37)
南港行政中心	7	大都會(281)、光華(忠孝新幹線)、台北(205)、首都(紅 32)、指南(679)、東南(小 1 區、小 5)
天母棒球場	7	大都會(285、606)、光華(203)、三重(645)、中興(紅 12、279、616)
公館	7	欣欣(1、672、907)、台北(懷恩專車 S31)、新店(650)、東南(綠 11、207)
捷運大湖公園站	7	欣欣(630)、大有(620)、光華(紅 2、247、620)、三重(紅 31)、首都(284)
文湖國小	7	大有(620)、光華(藍 7、247、620)、三重(藍 26)、首都(21)、指南(902)
銘傳大學	7	大都會(285、606)、光華(279)、台北(310)、指南(902)、中興(203)、東南(612)
士林	7	大都會(277、601)、大南(266)、光華(680)、台北(310)、三重(508)、首都(536)
士林區行政中心	7	大有(620)、三重(紅 9、市民小巴 12、508)、首都(紅 7、68、255)
考試院	7	欣欣(棕 6、棕 12、251、671、915)、指南(660)、新店(647)
文山一分局	7	欣欣(棕 6、236、236 區)、指南(530、660)、新店(647)、東南(298)
國立台北教育大學	7	大都會(15、685)、欣欣(和平幹線、18、52)、首都(235、284)
捷運麟光站	7	大都會(市民小巴 7、15、685)、首都(292)、指南(282、556、902)
南京建國路口	7	欣欣(672)、台北(307、604)、三重(306)、首都(棕 9、292、307)
永吉國小	7	大都會(299)、大有(257)、三重(232、232 副、299)、首都(284)、東南(32)
台北市區監理所	6	大都會(276)、大有(257)、光華(203)、台北(205)、指南(202)、中興(605)
捷運唎哩岸站一 (東華)	6	大南(小 21、216 區、223、550)、中興(602)、淡水(682)
榮總	7	大都會(508 區)、光華(紅 19、224)、三重(645、645 副)、首都(536)、中興(紅 12)
觀光局	7	大有(212、212 直)、光華(忠孝新幹線)、三重(232、232 副、299)、首都(204)
長春松江路口	7	大都會(222)、光華(72)、首都(226)、中興(214、280)、新店(642、643)
國父紀念館	5	大都會(270)、台北(263、651)、中興(311)、東南(37)
東湖國小	7	大都會(287)、欣欣(630)、首都(284)、中興(紅 2)、東南(小 1、棕 19、藍 51)
大埔街	7	欣欣(671)、大有(212 正、212 直)、台北(307、604)、首都(307)、指南(202)
西藏路口	7	大都會(49、601)、台北(307)、首都(62、204、307)、指南(202)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
民權大橋	7	大都會(630、652)、欣欣(630)、三重(藍 26、617)、首都(紅 32)、東南(紅 29)
捷運善導寺站	7	大有(212、212 副、257、262)、三重(232、232 副、299)
行政院	7	大都會(287、652)、光華(247)、三重(261)、指南(202)、中興(227)、東南(297)

2.過站不停車輛之認定

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

表3.2.5 過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	28	市民小巴 7、藍 5、0 南、9、15、38 區、46、49、63、212、212 直、222、262 區、270、276、277、281、285、287、299、306 區、577、508 區、601、606、630、652、685
欣欣	23	和平幹線、藍 28、棕 6、棕 11、棕 12、市民小巴 5、1、18、52、236、236 區、251、251 區、253、254、278、611、630、671、672、673、907、915
大有	6	212、212 直、212 副、257、262、620
大南	11	小 6、小 21、216 區、218、218 區、223、266、288、288 區、302、550
光華	18	忠孝新幹線、中山幹線、紅 2、紅 19、藍 7、72、203、215、220、224、240、246、247、250、279、521、620、680
臺北	9	懷恩專車 S31、205、234、251、263、307、310、604、651
三重	19	紅 9、紅 31、藍 26、市民小巴 12、225、232、232 副、261、265、265 區、299、306、508、508 區、617、622、641、645、645 副
首都	18	藍 10、紅 7、紅 32、棕 9、2、21、62、68、204、226、235、255、284、292、307、518、536、669
指南	12	42、42 區、202、208、282、530、556、660、679、902、905、949
中興	13	紅 2、紅 12、203、214、227、279、280、304 重慶、311、602、605、616、668
新店	4	642、643、647、650
東南	15	小 1、小 1 區、小 5、綠 11、紅 29、棕 10、棕 19、藍 51、32、32 區、37、207、297、298、612
淡水	1	682
總計	177	

(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：

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

得分計算方式如下：

- (1)當公司過站不停比率 = 0, 則得分 = 4 分
- (2)當公司過站不停比率 ≥ 0.01 , 則得分 = 0 分
- (3)當公司過站不停比率介於 0 ~ 0.01 之間,
則得分 = $4 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ (原理如圖 3.2.8 所示)：

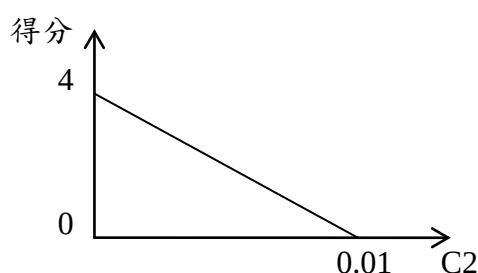


圖 3.2.8 C2 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 103 年 4 月至 103 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)。

得分計算方式如下：

- (1)當公司過站不停比率 = 0, 則得分 = 4 分
- (2)當公司過站不停比率 ≥ 0.05 , 則得分 = 0 分
- (3)當公司過站不停比率介於 0 ~ 0.05 之間,

則得分 = $4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ (原理如圖 3.2.9 所示)：

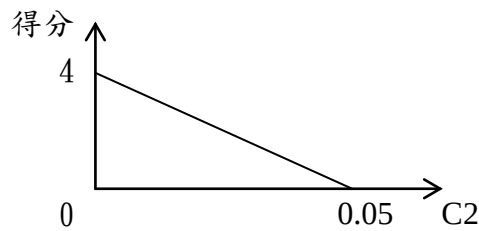


圖 3.2.9 C2 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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 103 年 4 月至 103 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)。

得分計算方式如下：

- (1)當公司過站不停比率 = 0, 則得分 = 2 分
- (2)當公司過站不停比率 ≥ 0.01 , 則得分 = 0 分
- (3)當公司過站不停比率介於 0 ~ 0.01 之間,

則得分 = $2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$ (原理如圖 3.2.10 所示)：

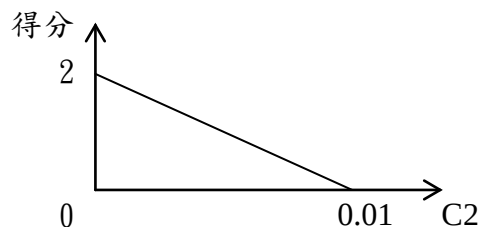


圖 3.2.10 C2 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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 80 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
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
	趕客下車	-6
	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	-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
	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24

(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：
 $80 - (10 \times \text{案件數})$

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行車事故通報與處理指標」、「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聯營公車超速抽查指標」、「D6自主創新與發展指標」以及「D7配合政府政策指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.4.1行車事故通報與處理指標(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)抽樣原則與調查方式

將臺北市政府警察局提供之行車事故列案件數與各公車單位向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比較，若未依規定查明填報者，則按件數扣分，滿分85分。

(二)資料分析方法：

為求公正客觀，以下列3步驟計算各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)，依序進行評比：

1. 資料

(1)由臺北市、新北市警察局交通警察大隊，提供103年03月至103年08月間紀錄本市聯營公車各公司之行車事故統計資料，比對本市聯營公車依「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序」通報案件，作為本項指標資料來源依據。

(2)經查未依「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序」通報臺北市公共運輸處之案件，列入行車事故通報與處理指標計算公式中扣分，求得平均分數為D1之成績。

2. 行車事故通報件數及計分方式

(1)發生行車事故總件數

(2)通報行車事故件數

(3) 未通報行車事故件數，(3)=(1)-(2) (事故有人傷亡或達通報作業程序通報標準1.4.5項者，均納入計算) (每件扣0.5分)

(4) 發生傷亡事故總件數

(5) 發生傷亡事故未立即通報件數

(6) 發生傷亡事故未立即通報件數，(6)=(4)-(5) (每件再扣1分)

(7) 公車公司與警察局列案件數相符，即警察局列案之案件，公車公司皆已依期限完成通報。(加 5 分)

3. 行車事故通報與處理指標(D1)計算公式:

$$\text{指標 D1} = \frac{[\text{行車事故通報得分總和} / \text{研究範圍(月)}]}{85} \times 1$$

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

本項指標的計算是以103年05月至103年10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

- (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七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000元以上。
- (2)違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。
- (3)違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。
- (4)違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。
- (5)違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。
- (6)違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。
- (7)違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。
- (8)違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

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：

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

2.重大違規指標(D2)得分計算方式：

$$\text{得分} = (D2/80) \times 3$$

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指標(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=2 分；

若 $D3 \geq 8$ ，得分=0 分；

若 $0 < D3 < 8$ ，得分 $= 2 - (D3) * 2/8$ 。

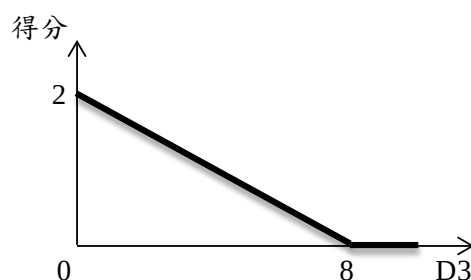


圖 1: D3 指標分數計算示意圖

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 $90 \leq D4$ ， | 則得分=3 分； |
| 若 $80 \leq D4 < 90$ ， | 則以內插法計算得分： $\lceil (x-80)*0.2 \rceil +1$ |
| 若 $70 \leq D4 < 80$ ， | 則得分=1 分； |
| 若 $D4 < 70$ ， | 則得分=0 分。 |

3.2.4.6 聯營公車超速抽查指標(D5)

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，以103年04月至103年09月抽查紀錄資料為計算基礎，抽查車輛數為該公司總車輛數之10%，抽查天數為每月2天。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.計算公式如下：

$$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$$

2.得分標準為：

若 $D5 \leq 0.0044$ ，則得分=1 分；

若 $D5 > 0.0044$ ，則得分=0 分。

3.2.4.7 自主創新與發展指標(D6)

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，檢據相關資料於每期評鑑作業截止前送本處彙整，經提送評鑑委員會審議通過後，依決議加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

由與會委員依據各家公司所提報之措施，就其整體內容依據評分準則評點。將所有委員評點結果彙整計算平均公司得點，再由平均公司得點換算該公司D6得分。公式如下：

$$D6\text{得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2$$

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D7)

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裝設駕駛員防瞌睡警示裝置	得分計算方式：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 續 配合政府政策指標申請項目與內容

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 續 配合政府政策指標申請項目與內容

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。設置位置為駕駛座後方(或車廂內前方)適當明顯位置，並不得妨礙乘客於車內通行。 「電子收費驗票機」： 1. 設置於車廂內前端前車門上下車適當處所。 2. 驗票機面板應朝乘客最易辨識顯示資訊角度裝設，設置高度為裝設驗票機後，距車內地板 110 至 120 公分間。 3. 後車門上下車處，請預留裝設驗票機線路。	
☐ 8 公車業者上傳班表比率	$\text{上傳班表比率} = \frac{\text{實際上傳班表天數}}{\text{應上傳班表天數}}$ ☐ 1 達100%，加2分 ☐ 2 達90%未滿100%，加1.5分 ☐ 3 達 70%未滿 90%，加 0.5 分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以 80%之折扣，而當加分分數低於 0.5 分時，則不再給予加分。
☐ 9 車側以 LED顯示路線與重要行經站位	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ ☐ 1 達80%及以上者，加2分 ☐ 2 達70%未滿80%，加1.5分 ☐ 3 達60%未滿70%，加1分 ☐ 4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再予加分。

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2.79進步為本期平均2.84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	97.73	(98.25)	2.93	(2.95)	3	(1)
欣欣	96.67	(96.25)	2.90	(2.89)	4	(4)
大有	95.20	(87.60)	2.86	(2.63)	8	(10)
大南	95.50	(95.40)	2.87	(2.86)	7	(5)
光華	96.13	(84.88)	2.88	(2.55)	5	(12)
臺北	98.38	(95.33)	2.95	(2.86)	1	(6)
三重	96.10	(93.33)	2.88	(2.80)	6	(7)
首都	97.77	(97.29)	2.93	(2.92)	2	(2)
指南	90.83	(91.33)	2.72	(2.74)	11	(9)
中興	85.50	(92.43)	2.57	(2.77)	12	(8)
新店	94.00	(96.75)	2.82	(2.90)	9	(3)
東南	91.00	(86.17)	2.73	(2.59)	10	(11)
平均	94.57	(92.92)	2.84	(2.79)	--	
淡水	94.50	(93.00)	2.84	(2.79)	--	

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 2.83 分比前期進步 0.14 分。

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	3.00	(2.93)	1	(4)
欣欣	2.86	(2.85)	6	(6)
大有	2.92	(2.58)	5	(8)
大南	2.74	(2.82)	9	(7)
光華	2.78	(2.88)	8	(5)
臺北	3.00	(2.97)	1	(3)
三重	2.57	(2.24)	11	(11)
首都	3.00	(3.00)	1	(1)
指南	2.56	(2.58)	12	(9)
中興	3.00	(3.00)	1	(1)
新店	2.86	(2.29)	7	(10)
東南	2.74	(2.14)	9	(12)
平均	2.83	(2.69)	--	
淡水	2.25	(2.56)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期權重為 3%

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2.00分與前期相同。

表 4.1.3 站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果

公司	站牌標示 (總得點/站位數)		得分		排序	
大都會	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
臺北	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首都	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	--	
淡水	3.00	(3.00)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×(A3/3)

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3%，本期新車當量比率為0.915，比前期進步，各公司以中興巴士和新店客運3.00分，成績為最佳，其次為大都會客運；大有巴士成績最低為1.35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=794，總車數=800輛，車齡比率=0.993，排序=3。
- (二) 欣欣：新車數= 260.5，總車數=339輛，車齡比率=0.768，排序=11。
- (三) 大有：新車數=59.5，總車數= 132輛，車齡比率=0.451，排序=12。
- (四) 大南：新車數= 200，總車數= 230輛，車齡比率=0.870，排序=8。
- (五) 光華：新車數=257，總車數= 262輛，車齡比率=0.981，排序=5。
- (六) 臺北：新車數= 226.5，總車數= 230輛，車齡比率=0.985，排序=4。
- (七) 三重：新車數= 235，總車數= 283輛，車齡比率=0.830，排序= 10。
- (八) 首都：新車數=514.5，總車數= 527輛，車齡比率=0.976，排序=6。
- (九) 指南：新車數= 212，總車數=250輛，車齡比率=0.848，排序= 9。
- (十) 中興：新車數= 238，總車數= 238輛，車齡比率=1.000，排序=1。
- (十一) 新店：新車數= 135，總車數= 135輛，車齡比率=1.000，排序=1。
- (十二) 東南：新車數=92，總車數=98輛，車齡比率=0.939，排序=7。
- (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	794	800	0.993	(0.697)	2.98	(2.09)	3	(10)
欣欣	260.5	339	0.768	(0.746)	2.31	(2.24)	11	(9)
大有	59.5	132	0.451	(0.571)	1.35	(1.71)	12	(12)
大南	200	230	0.870	(0.868)	2.61	(2.60)	8	(7)
光華	257	262	0.981	(0.797)	2.94	(2.39)	5	(8)
臺北	226.5	230	0.985	(0.929)	2.95	(2.79)	4	(4)
三重	235	283	0.830	(0.673)	2.49	(2.02)	10	(11)
首都	514.5	527	0.976	(0.877)	2.93	(2.63)	6	(6)
指南	212	250	0.848	(0.931)	2.54	(2.79)	9	(3)
中興	238	238	1.000	(0.958)	3.00	(2.87)	1	(2)
新店	135	135	1.000	(1.000)	3.00	(3.00)	1	(1)
東南	92	98	0.939	(0.910)	2.82	(2.73)	7	(5)
平均	268.67	293.7	0.915	(0.809)	2.66	(2.49)	--	
淡水	5	5	1.000	(1.000)	3.00	(3.00)	--	

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=3×車齡比率

4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自103年4月至103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4463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4.2.2 103年4月至103年9月各家業者B2指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	84.31	84.17	84.38	84.22	83.78	84.21	84.18
欣欣	84.34	84.34	83.90	84.93	84.21	84.26	84.33
大有	88.00	85.91	86.12	88.40	89.05	89.60	87.85
大南	86.38	84.92	85.22	85.80	86.89	86.23	85.91
光華	85.33	85.20	84.34	86.38	85.88	86.00	85.52
臺北	85.57	86.72	86.38	86.48	84.00	84.59	85.62
三重	88.67	86.45	86.62	86.68	87.10	85.82	86.89
首都	86.16	87.60	86.56	86.68	85.90	85.86	86.46
指南	85.76	85.33	86.25	86.29	86.05	85.31	85.83
中興	85.65	87.02	84.34	86.68	86.70	84.70	85.85
新店	86.77	86.55	84.62	84.80	83.88	85.65	85.38
東南	86.11	86.64	86.92	88.62	88.00	86.86	87.19
十二家平均數	86.09	85.90	85.47	86.33	85.95	85.76	85.92
十二家標準差	1.29	1.10	1.11	1.31	1.72	1.46	1.33
淡水	86.86	89.60	92.00	89.60	92.00	92.00	90.34

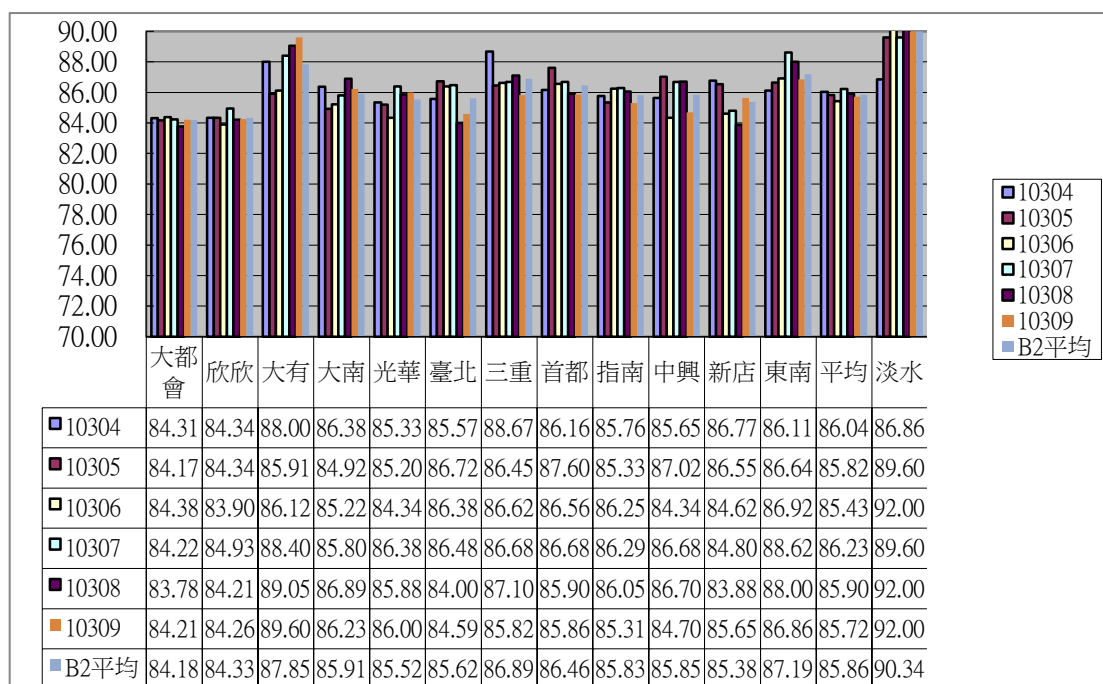


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

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 80 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」項目亦有較多的稽查人員勾選，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 指標分數以大有巴士(分數：87.85)為最佳，次佳者為東南客運(分數：87.19)。較需改進的為大都會客運(分數：84.18)。

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	84.18	(85.20)	2.53	(2.56)	11	(12)
欣欣	84.33	(85.57)	2.53	(2.57)	11	(11)
大有	87.85	(87.36)	2.64	(2.62)	1	(1)
大南	85.91	(86.52)	2.58	(2.60)	5	(6)
光華	85.52	(86.25)	2.57	(2.59)	7	(7)
臺北	85.62	(86.59)	2.57	(2.60)	7	(5)
三重	86.89	(86.02)	2.61	(2.58)	3	(9)
首都	86.46	(86.75)	2.59	(2.60)	4	(4)
指南	85.83	(86.08)	2.57	(2.58)	7	(8)
中興	85.85	(85.96)	2.58	(2.58)	5	(10)
新店	85.38	(87.11)	2.56	(2.61)	10	(3)
東南	87.19	(87.36)	2.62	(2.62)	2	(1)
平均	85.92	(86.40)	2.58	(2.59)	--	
淡水	90.34	(90.48)	2.71	(2.71)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×B2

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」雖有被扣分但計算且四捨五入後依然接近滿分，「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」、「乘客意見卡箱」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」、「站名播報器」有所退步，而「下車按鈴設備標示」則持平。對12家公車公司計算9項的平均績點數，以台北客運最高(平均績點為4.96)，大有、東南客運名列最後(平均績點為4.66)。12家公車業者(不包括淡水客運)的平均績點為4.84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9。

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

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)「悠遊卡機裝設及故障情形」雖有被扣分但計算且四捨五入後依然接近滿分，「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」、「乘客意見卡箱」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」、「站名播報器」有所退步，而「下車按鈴設備標示」則持平。

(二)調查項目「路線號碼牌明顯度」之主要扣分原因包含車後端無起迄點、車頭無顯示路線、車門外側無標示起迄點；「行車路線圖」多因未張貼2幅以上或是張貼錯誤的路線圖而被扣分；「車內標示張貼方式」主要扣分原因為缺少四(五)合一型公告或必要之警語貼紙；「上下車收票標示」則多因設備故障導致文字無法完整顯示，或部分燈號無顯示；「下車按鈴標示狀況」扣分原因主要是車上之下車鈴燈泡故障；「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；「乘客意見卡箱」則為公車內有意見箱無意見卡；「車內設置站名播報器」扣分原因主要是車內有無設置站名播報器，播報音量是否清楚以及播報站名是否正確；「活動改道及路線或站位異動資訊」，如遇改道情形時無張貼改道資訊、有過期未撤除之資訊或張貼不明，未遇改道情形卻有張貼過期資訊時，則從前九項總分斟酌扣分。

(三)除於表4.2.6中列出之改進建議外，觀察各公司抽查樣本間之變異性，可知該公司之車內資訊服務設施是否具有一致性，以避免只看平均得分之偏誤；且希冀使各公司之公車資訊服務設施品質全面提升，而不只是靠著少許特佳之車輛提高平均績分。是故於此列出各公司樣本間變異性較大之項目，建議各公司全面提升該評鑑項目：

1. 大都會：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。
2. 欣欣：「行車路線圖」、「站名播報器」。
3. 大有：「車內標示張貼方式」、「夜間照明設備」。
4. 大南：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。
5. 光華：「行車路線圖」、「乘客意見卡箱」。
6. 臺北：「行車路線圖」、「站名播報器」。
7. 三重：「行車路線圖」、「站名播報器」。
8. 首都：「夜間照明設備」。
9. 指南：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。
10. 中興：「行車路線圖」、「站名播報器」。
11. 新店：「車內標示張貼方式」、「夜間照明設備」。

12. 東 南：「行車路線圖」、「車內標示張貼方式」。

13. 淡 水：無。

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	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	4.95	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90	0.00	4.95	
	夜間	5.00	4.80	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.87	0.00	4.92	
	平均	5.00 (5.00)	4.89 (4.83)	4.83 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.67 (4.73)	4.89 (5.00)	- -	4.94 (4.95)	3.91 (3.93)
	排序	1 (1)	3 (7)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	9 (8)	4 (1)	1 (5)	3 (3)	
欣欣 (20,15)	白天	5.00	4.60	4.45	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	4.88	
	夜間	4.93	4.33	4.36	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.53	0.00	4.75	
	平均	4.97 (5.00)	4.49 (4.86)	4.41 (4.69)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.80 (4.89)	- -	4.82 (4.91)	3.76 (3.88)
	排序	6 (1)	10 (5)	8 (6)	1 (1)	1 (10)	9 (1)	1 (1)	1 (1)	10 (5)	1 (9)	8 (5)	
大有 (20,15)	白天	5.00	4.80	3.25	5.00	4.60	5.00	4.90		4.90	0.00	4.68	
	夜間	4.93	4.87	2.93	5.00	5.00	4.87	5.00	4.40	4.67	0.00	4.63	
	平均	4.97 (5.00)	4.83 (4.83)	3.11 (3.89)	5.00 (5.00)	4.77 (5.00)	4.94 (5.00)	4.94 (4.94)	4.40 (4.53)	4.80 (4.86)	- -	4.66 (4.77)	3.54 (3.69)
	排序	6 (1)	4 (7)	12 (12)	1 (1)	12 (1)	9 (1)	7 (8)	10 (12)	10 (6)	1 (12)	11 (11)	
大南 (20,15)	白天	5.00	3.90	4.35	5.00	4.90	5.00	4.90		4.90	0.00	4.74	
	夜間	4.93	4.60	4.53	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	4.67	0.00	4.84	
	平均	4.97 (5.00)	4.20 (4.66)	4.43 (4.71)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.86)	4.87 (4.67)	4.80 (4.80)	- -	4.79 (4.86)	3.72 (3.81)
	排序	6 (1)	11 (11)	7 (5)	1 (1)	8 (1)	1 (1)	7 (11)	5 (9)	10 (9)	1 (5)	10 (9)	

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	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	4.95	4.45	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90	0.00	4.88	
	夜間	4.73	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	4.60	4.87	5.00	0.00	4.85	
	平均	4.86 (4.97)	4.57 (4.71)	4.71 (4.66)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	4.83 (5.00)	4.87 (5.00)	4.94 (4.86)	- -	4.86 (4.90)	3.82 (3.86)
	排序	12 (9)	9 (10)	4 (7)	1 (1)	1 (10)	1 (1)	11 (1)	5 (1)	1 (6)	1 (1)	6 (7)	
臺北 (20,15)	白天	5.00	4.85	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90	0.00	4.96	
	夜間	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	0.00	4.97	
	平均	5.00 (5.00)	4.91 (5.00)	4.89 (4.97)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.89 (4.80)	- -	4.96 (4.96)	3.95 (3.94)
	排序	1 (1)	2 (1)	2 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	4 (9)	1 (9)	1 (2)	
三重 (20,15)	白天	5.00	4.75	4.55	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	4.91	
	夜間	4.93	4.60	4.40	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	0.00	4.84	
	平均	4.97 (4.97)	4.69 (4.77)	4.49 (4.77)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.86 (4.86)	- -	4.88 (4.90)	3.84 (3.87)
	排序	6 (9)	7 (9)	6 (4)	1 (1)	1 (1)	1 (10)	1 (1)	1 (1)	8 (6)	1 (9)	4 (6)	
首都 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	4.99	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.33	4.73	0.00	4.90	
	平均	5.00 (5.00)	5.00 (4.97)	4.97 (4.97)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.33 (5.00)	4.89 (5.00)	- -	4.95 (4.99)	3.93 (3.99)
	排序	1 (1)	1 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	11 (1)	4 (1)	1 (1)	2 (1)	

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	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	5.00	4.60	4.20	5.00	4.90	5.00	5.00		4.90	0.00	4.83	
	夜間	5.00	4.93	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	0.00	4.92	
	平均	5.00 (5.00)	4.74 (4.97)	4.37 (4.63)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.89)	4.73 (5.00)	4.94 (4.94)	- -	4.87 (4.92)	3.82 (3.90)
	排序	1 (1)	6 (2)	9 (8)	1 (1)	8 (1)	1 (1)	1 (10)	8 (1)	1 (4)	1 (5)	5 (4)	
中興 (20,15)	白天	4.90	4.75	4.65	5.00	5.00	5.00	5.00		4.75	0.00	4.88	
	夜間	4.93	4.40	4.33	5.00	4.87	5.00	4.60	5.00	5.00	0.00	4.79	
	平均	4.91 (4.86)	4.60 (4.97)	4.51 (4.54)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	4.83 (5.00)	5.00 (4.67)	4.86 (4.74)	- -	4.84 (4.88)	3.79 (3.84)
	排序	11 (12)	8 (2)	5 (9)	1 (1)	8 (1)	1 (1)	11 (1)	1 (9)	8 (11)	1 (1)	7 (8)	
新店 (20,15)	白天	5.00	4.80	4.40	5.00	4.90	4.90	5.00		4.90	0.00	4.86	
	夜間	5.00	4.87	4.07	5.00	5.00	5.00	4.87	4.00	5.00	0.00	4.76	
	平均	5.00 (5.00)	4.83 (4.86)	4.26 (4.26)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.94 (4.89)	4.94 (4.94)	4.00 (4.60)	4.94 (5.00)	- -	4.81 (4.85)	3.75 (3.80)
	排序	1 (1)	4 (5)	10 (11)	1 (1)	8 (10)	9 (12)	7 (8)	12 (11)	1 (1)	1 (1)	9 (10)	
東南 (20,15)	白天	4.95	3.55	4.15	4.85	5.00	5.00	4.90		4.80	-3.00	4.63	
	夜間	4.93	3.13	4.40	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87	5.00	0.00	4.69	
	平均	4.94 (4.91)	3.37 (3.91)	4.26 (4.43)	4.91 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.94 (4.66)	4.87 (5.00)	4.89 (4.57)	- -	4.66 (4.68)	3.54 (3.58)
	排序	10 (11)	12 (12)	10 (10)	12 (1)	1 (1)	9 (10)	7 (12)	5 (1)	4 (12)	12 (5)	11 (12)	
平均		4.97 (4.98)	4.59 (4.78)	4.44 (4.62)	4.99 (5.00)	4.96 (4.99)	4.98 (4.98)	4.95 (4.94)	4.73 (4.85)	4.87 (4.86)	- -	4.84 (4.88)	3.78 (3.84)

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	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	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	0.00	4.92	
	夜間	5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	4.97	
	平均	5.00 (5.00)	4.70 (5.00)	4.80 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.60)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	- -	4.94 (4.93)	3.92 (3.90)

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. 行車路線圖	路線圖數量不足 張貼非該路線的路線圖	應張貼足夠數量路線圖 應張貼符合路線之路線圖
	2. 車內標示張貼方式	無張貼票價資訊 未貼敬告乘客條款 旋轉支架警語張貼數量不足	應張貼足夠數量警語貼紙
欣欣	1. 行車路線圖	張貼非行駛路線之路線圖 路線圖數量不足 路線圖上兩段票無兩色區分	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	語音未開，文字播報器未顯示到站資訊 站名播報器無文字顯示	請確實開啟站名播報器
大有	1. 車內標示張貼方式	未貼敬告乘客條款 路況多變警語貼紙張貼數量不足 下車注意後方來車貼紙無英譯 無身心障礙者使用設施標誌 旋轉支架警語張貼數量不足	應張貼足夠數量警語貼紙
	2. 夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 光線不足	請確實維修及開啟
大南	1.行車路線圖	路線圖數量不足 張貼非該路線的路線圖	應張貼足夠數量路線圖 應張貼符合路線之路線圖
	2. 車內標示張貼方式	路況多變警語貼紙張貼數量不足 下車注意後方來車貼紙無英譯 旋轉支架警語張貼數量不足	應張貼足夠數量警語貼紙
光華	1. 行車路線圖	路線圖數量不足	張貼足夠數量路線圖
	2. 乘客意見卡箱	意見箱內放置"重大事故通報單"而非意見卡	應確實補上意見卡
臺北	1.行車路線圖	路線圖上站位名稱未更新	應確實張貼正確路線之路線圖
	2.車內設置站名播報器	語音播報未開啟 文字顯示器故障，站名內容未正常顯示	應確實開啟或維修站名播報器
三重	1.行車路線圖	無行駛路線之路線圖 路線圖數量不足 缺公車業者免付費服務專線與場站電話等資訊	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	播報錯誤站名	請確實維修
首都	1. 夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	請確實維修或開啟
指南	1.行車路線圖	路線圖上的兩站名名稱未更新 路線圖數量不足	應張貼更新後之路線圖 張貼足夠數量路線圖
	2.車內標示張貼方式	未張貼"路況多變" 無四合一型公告 未貼主管機關申訴電話 未貼敬告乘客條款 無注意後方來車警語	應張貼足夠數量警語貼紙

表 4.2.6(續) 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
中 興	1. 行車路線圖	路線圖數量不足 無行駛路線之路線圖	應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	語音未開，文字播報器未顯示到站資訊	請確實開啟站名播報器
新 店	1. 車內標示張貼方式	博愛座無圖示 未張貼身心障礙者使用標誌	請確實張貼博愛座圖示 及身心障礙者使用標誌
	2. 夜間照明設備	光線不足	請確實維修
東 南	1.行車路線圖	無路線圖及路線圖數量不足 張貼非行駛路線之路線圖	應確實張貼路線圖及張貼 貼足夠數量路線圖 應張貼正確路線之路線圖
	2. 車內標示張貼方式	緊握扶手貼紙數量不足 無票價資訊 路況多變貼紙數量不足	應張貼足夠數量警語貼紙

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
103年 4月	得分	1.99	1.97	1.98	2.00	1.99	2.00	1.98	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00
	回報	3,2,0,0,2	0,10,0,0,0	2,1,0,0,0	1,0,0,0,0	2,0,0,0,0	0,0,0,0,0	5,0,0,1,2	0,0,0,0,1	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,1	0,0,0,0,0
	樣本	163	59	35	61	44	74	96	85	37	37	23	31	2
103年 5月	得分	2.00	1.97	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00
	回報	1,0,0,0,0	0,10,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,2	0,0,0,0,2	0,0,0,0,0	0,2,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,0
	樣本	146	61	33	51	45	93	73	111	35	39	21	25	2
103年 6月	得分	2.00	1.96	1.98	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	1.99	2.00
	回報	0,2,0,0,1	0,13,0,0,0	1,0,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,1,0,2	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,1	0,0,0,1,0	0,0,0,0,1	0,0,0,0,0
	樣本	166	58	25	44	42	99	79	98	40	43	22	29	2
103年 7月	得分	2.00	1.98	1.99	1.99	1.99	2.00	2.00	1.99	1.98	1.99	1.99	1.98	2.00
	回報	0,1,0,0,1	1,7,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,2	2,0,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,1	0,2,0,0,1	2,2,0,0,1	1,0,0,0,0	1,0,0,0,0	2,0,0,0,1	0,0,0,0,0
	樣本	162	64	33	53	41	55	79	103	42	39	30	32	2
103年 8月	得分	2.00	1.95	1.99	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	1.97	2.00
	回報	0,0,0,0,0	0,14,0,0,0	2,0,0,0,0	2,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,2	0,2,0,0,0	3,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	2,0,0,0,2	0,0,0,0,0
	樣本	190	61	37	46	42	39	102	80	49	42	30	30	2
103年 9月	得分	2.00	1.97	1.99	1.99	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00
	回報	0,0,0,0,0	0,11,0,0,0	0,1,0,0,0	2,0,0,0,0	1,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	3,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本	183	71	34	43	46	40	89	81	46	52	28	34	2
平均		2.00	1.96	1.99	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00
		(2.00)	(1.99)	(1.99)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)
排序		1	12	7	1	7	1	7	1	7	1	1	7	----
		(1)	(9)	(9)	(9)	(1)	(1)	(9)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	----

註： 1.單月得分換算公式：
$$\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{aligned} &\text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \\ &\text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.2 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \times 0.2 + \text{站名播報系統(未開或故障)} \times 0.2 \end{aligned} \right)}{\text{總回報問卷數}}$$

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	3.91	(3.93)	2.00	(2.00)	5.91	(5.93)	3	(3)
欣欣	3.76	(3.88)	1.96	(1.99)	5.72	(5.87)	9	(5)
大有	3.54	(3.69)	1.99	(1.99)	5.53	(5.68)	11	(11)
大南	3.72	(3.81)	2.00	(1.99)	5.72	(5.80)	10	(9)
光華	3.82	(3.86)	1.99	(2.00)	5.81	(5.86)	6	(6)
臺北	3.95	(3.94)	2.00	(2.00)	5.95	(5.94)	1	(2)
三重	3.86	(3.87)	1.99	(1.99)	5.86	(5.86)	4	(6)
首都	3.93	(3.99)	2.00	(2.00)	5.93	(5.99)	2	(1)
指南	3.82	(3.90)	1.99	(2.00)	5.81	(5.90)	5	(4)
中興	3.79	(3.84)	2.00	(2.00)	5.79	(5.84)	7	(8)
新店	3.75	(3.80)	2.00	(2.00)	5.75	(5.80)	8	(9)
東南	3.54	(3.58)	1.99	(2.00)	5.53	(5.58)	12	(12)
平均	3.78	(3.84)	1.99	(1.99)	5.77	(5.83)	--	
淡水	3.92	(3.90)	2.00	(2.00)	5.92	(5.90)	--	

註:括號內之數值為前期評鑑結果。

4.2.4 環保品質指標 (B4)

臺北市、新北市政府環保局在103年04月至103年09月，對臺北市、新北市公車業者共檢測4243輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.000，排氣分級標章比率為0.63，總得分為1.63分，本期得分比前期得分進步，評分方式及結果如下（表4.2.9~表4.2.12）：

表4.2.9 公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	103 年 04 月		103 年 05 月		103 年 06 月		103 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	0	0	2	0	27	0	1	0
欣欣	82	0	109	0	73	0	99	0
大有	20	0	19	0	56	0	14	0
大南	30	0	38	0	42	0	52	0
光華	80	0	94	0	56	0	36	0
臺北	29	0	5	0	41	0	76	0
三重	176	0	174	0	122	0	2	0
首都	140	0	29	0	174	0	156	0
指南	124	0	58	0	86	0	70	0
中興	26	0	79	0	82	0	85	0
新店	2	0	18	0	124	0	0	0
東南	0	0	1	0	0	0	0	0
淡水	0	0	0	0	80	0	163	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	103 年 08 月		103 年 09 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	0	0	126	0
欣欣	78	0	64	0
大有	74	0	46	0
大南	58	0	52	0
光華	36	0	146	0
臺北	133	0	67	0
三重	46	0	12	0
首都	77	0	16	0
指南	73	0	51	0
中興	0	0	190	0
新店	34	0	38	0
東南	0	0	17	0
淡水	2	0	0	0

表 4.2.10 排氣分級標章比率

公司	優	良	總車輛	比率		得分	
大都會	554	3	800	0.70	(0.61)	0.70	(0.61)
欣欣	178	84	339	0.70	(0.59)	0.70	(0.59)
大有	59	25	132	0.58	(0.46)	0.58	(0.46)
大南	117	33	230	0.61	(0.68)	0.61	(0.68)
光華	118	46	262	0.57	(0.64)	0.57	(0.64)
臺北	227	3	230	1.00	(0.96)	1.00	(0.96)
三重	199	2	283	0.71	(0.95)	0.71	(0.95)
首都	444	83	527	0.95	(0.91)	0.95	(0.91)
指南	120	34	250	0.58	(0.49)	0.58	(0.49)
中興	107	58	238	0.62	(0.46)	0.62	(0.46)
新店	44	37	135	0.52	(0.56)	0.52	(0.56)
東南	3	0	98	0.03	(0.13)	0.03	(0.13)
平均	180.83	34.00	293.67	0.63	(0.62)	0.63	(0.62)
淡水	3	2	5	0.88	(1.00)	0.88	(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	156	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣欣	505	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大有	229	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大南	272	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
光華	448	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
臺北	351	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
三重	532	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
首都	592	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
指南	462	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
中興	462	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新店	216	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
東南	18	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
總計/平均	4243	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
淡水	245	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×B41)。

表 4.2.12 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)	0.70	(0.61)	1.70	(1.61)	4	(6)
欣欣	1.00	(1.00)	0.70	(0.59)	1.70	(1.59)	4	(7)
大有	1.00	(1.00)	0.58	(0.46)	1.58	(1.46)	8	(10)
大南	1.00	(1.00)	0.61	(0.68)	1.61	(1.68)	7	(4)
光華	1.00	(1.00)	0.57	(0.64)	1.57	(1.64)	10	(5)
臺北	1.00	(1.00)	1.00	(0.96)	2.00	(1.96)	1	(1)
三重	1.00	(1.00)	0.71	(0.95)	1.71	(1.95)	3	(2)
首都	1.00	(1.00)	0.95	(0.91)	1.95	(1.91)	2	(3)
指南	1.00	(1.00)	0.58	(0.49)	1.58	(1.49)	8	(9)
中興	1.00	(1.00)	0.62	(0.46)	1.62	(1.46)	6	(10)
新店	1.00	(1.00)	0.52	(0.56)	1.52	(1.56)	11	(8)
東南	1.00	(1.00)	0.03	(0.13)	1.03	(1.13)	12	(12)
總計/平均	1.00	(1.00)	0.63	(0.62)	1.63	(1.62)	--	
淡水	1.00	(1.00)	0.88	(1.00)	1.88	(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325點，12家公司平均肇事率為3.16比前期退步。而本項目之整體排序臺北客運為第一名，而東南客運的行車肇事率最高。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 權數=1	財損 權數=0.25	
大都會	(0)	0	(2)	16	(0)	0	(1)	3	2	9	(2)	(3)	3	11	39.75
欣欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	1	4.5	(1)	(1.5)	2	10	19.50
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	(0)	(0)	0	9	2.25
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	(0)	2	0	11.00
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	(0)	3	10	14.50
臺北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	0	0	(0)	(0)	1	1	4.25
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	0	0	(0)	(0)	8	27	38.75
首都	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(0)	0	0	0	(0)	(0)	1	16	13.00
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	0	0	(0)	(0)	8	11	37.75
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(12)	36	0	0	(0)	(0)	8	9	46.25
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(15)	45	1	4.5	(1)	(1.5)	9	7	61.75
東南	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(8)	24	0	0	(0)	(0)	3	5	36.25
合 計	0		32		0		189		18		6		48	116	325
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

	10303	10304	10305	10306	10307	10308	合計
大都會	3,799,197.30	3,642,158.70	3,746,250.20	3,600,545.80	3,671,301.00	3,768,814.00	22,228,267.00
欣欣	2,195,041.40	1,886,199.90	1,948,616.20	1,863,311.60	1,777,995.60	1,782,778.20	11,453,942.90
大有	633,024.50	614,117.00	632,006.70	610,566.00	623,442.70	617,153.70	3,730,310.60
大南	1,231,147.68	1,204,287.50	1,234,174.70	1,191,863.75	1,214,162.30	1,204,108.75	7,279,744.68
光華	1,065,478.50	840,479.10	879,887.00	851,579.30	885,737.90	878,944.20	5,402,106.00
臺北	1,494,559.80	1,440,257.00	1,504,297.60	1,433,962.20	1,150,351.50	1,149,945.70	8,173,373.80
三重	1,850,097.90	1,769,984.50	1,800,728.30	1,744,350.90	1,772,893.60	1,772,162.40	10,710,217.60
首都	2,494,975.90	2,437,279.10	2,437,279.10	2,370,341.30	2,316,458.70	2,310,554.70	14,366,888.80
指南	1,046,423.80	1,051,112.00	1,088,367.40	1,050,699.20	1,089,424.10	1,123,551.60	6,449,578.10
中興	852,110.30	809,659.00	852,177.00	808,610.90	813,689.50	834,664.40	4,970,911.10
新店	1,004,419.10	978,596.30	1,014,178.60	968,878.60	718,978.60	712,187.50	5,397,238.70
東南	466,041.00	454,786.00	471,604.00	449,259.00	471,278.00	466,077.00	2,779,045.00
淡水	28,348.40	27,667.20	28,715.20	27,248.00	28,715.20	28,296.00	168,990.00

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	39.75	22.2	1.79	(2.10)	12.00	(11.83)	6	(7)
欣 欣	19.50	11.5	1.70	(2.52)	12.00	(11.11)	5	(9)
大 有	2.25	3.7	0.60	(2.60)	12.00	(10.97)	2	(10)
大 南	11.00	7.3	1.51	(0.82)	12.00	(12.00)	4	(2)
光 華	14.50	5.4	2.68	(1.85)	10.84	(12.00)	7	(5)
臺 北	4.25	8.2	0.52	(0.48)	12.00	(12.00)	1	(1)
三 重	38.75	10.7	3.62	(1.88)	9.22	(12.00)	8	(6)
首 都	13.00	14.4	0.90	(0.99)	12.00	(12.00)	3	(3)
指 南	37.75	6.4	5.85	(4.55)	5.40	(7.63)	9	(12)
中 興	46.25	5.0	9.30	(2.22)	0.00	(11.62)	10	(8)
新 店	61.75	5.4	11.44	(4.50)	0.00	(7.72)	11	(11)
東 南	36.25	2.8	13.04	(1.76)	0.00	(12.00)	12	(4)
平 均	27.08	8.6	3.16	(2.03)	10.02	(11.96)	--	
淡 水	0.00	0.17	0.00	(0.00)	12.00	(12.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=15.429-1.714*B5；若 B5≤2，得分=12 分；若 B5>=9，得分=0 分。

3.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96.84分退步為本期平均96.58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	99.53	(98.75)	2.99	(2.96)	1	(2)
欣欣	97.86	(99.21)	2.94	(2.98)	5	(1)
大有	97.04	(97.09)	2.91	(2.91)	8	(7)
大南	97.70	(98.46)	2.93	(2.95)	6	(4)
光華	98.47	(93.33)	2.95	(2.80)	3	(12)
臺北	95.64	(97.56)	2.87	(2.93)	10	(6)
三重	98.34	(98.04)	2.95	(2.94)	4	(5)
首都	98.88	(98.50)	2.97	(2.96)	2	(3)
指南	97.38	(96.17)	2.92	(2.89)	7	(8)
中興	95.69	(94.92)	2.87	(2.85)	9	(10)
新店	89.43	(94.58)	2.68	(2.84)	12	(11)
東南	93.00	(95.50)	2.79	(2.87)	11	(9)
平均	96.58	(96.84)	2.90	(2.91)	--	
淡水	100.00	(100.00)	3.00	(3.00)	--	

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，101年第1期才列入正式指標，本期B7指標平均1.98分比前期進步，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	0.94	(0.63)	2.82	(1.89)	5	(7)
欣欣	0.46	(0.42)	1.38	(1.26)	9	(9)
大有	0.00	(0.00)	0.00	(0.00)	11	(11)
大南	0.51	(0.45)	1.53	(1.35)	8	(8)
光華	0.92	(0.75)	2.76	(2.25)	6	(5)
臺北	0.97	(0.64)	2.91	(1.92)	3	(6)
三重	0.34	(0.12)	1.02	(0.36)	10	(10)
首都	0.99	(0.83)	2.97	(2.49)	2	(4)
指南	0.83	(0.84)	2.49	(2.52)	7	(3)
中興	0.97	(0.92)	2.91	(2.76)	3	(2)
新店	0.00	(0.00)	0.00	(0.00)	11	(11)
東南	1.00	(1.00)	3.00	(3.00)	1	(1)
平均	0.66	(0.55)	1.98	(1.65)	--	
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車內及車外裝置監視錄影器指標(B8)

本指標原為配合政府政策加分項目，101年第1期才正式列入評鑑指標項目，本期B8指標平均2.00分與前期相同，其成績經彙整如表4.2.18：

表 4.2.18 車內及車外裝置監視錄影器指標(B8)評鑑結果

公司	已安裝 監視錄 影器且 符合基 準之車 輛數 (1)	所屬臺北市聯 營公車車輛數 (2)	安裝比例 (1) / (2)		得 分		排 序	
大都會	800	800	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	339	339	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	132	132	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	230	230	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	262	262	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
臺北	230	230	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	283	283	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首都	527	527	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	250	250	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	238	238	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	135	135	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	98	98	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
合計	3524	3524	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	--	
淡水	5	5	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=2×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。

本期交通大學調查發車準點性之總得分平均值為 8.99 分，較前期平均值 8.20 分進步，其中本期評鑑以大都會客運、欣欣客運、臺北客運、首都客運與指南客運、東南客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。另外，大有客運在分數上有明顯的進步。

在聯合稽查與民眾申訴方面，本期大多數業者皆表現良好，但其中東南客運與大有巴士於本期表現較差，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 11.33 分，整體平均稍比去年進步，其中大都會、臺北、首都客運在發車準點性總分最高，總得分為 12 分，而最需改善者為光華巴士，得分為 8.42 分。

表 4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表

公司 名稱	調查路線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
大都會	20	18		18		1.000		1.000	2.40
	15	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	12	11	10	11	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	38 區	4		4		1.000		1.000	2.40
欣欣	672	3	6	3	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	253	7	8	7	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	611	7	8	7	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	52	8		8		1.000		1.000	2.40
大有 信義幹線		10	5	10	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	257	6	6	4	6	0.667	1.000	0.834	1.90
	212 直	10	15	10	15	1.000	1.000	1.000	2.40
	212 正	11		9		0.818		0.818	1.85
大南	266	11	11	11	11	1.000	1.000	1.000	2.40
	288	5	4	5	4	1.000	1.000	1.000	2.40
	藍 27	5	5	4	4	0.800	0.800	0.800	1.80
	小 6	7		7		1.000		1.000	2.40
光華	紅 19	21	10	21	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅 10	5	4	4	2	0.800	0.500	0.650	1.35
	72	4	1	0	0	0	0	0	0
	藍 20 區 間車	5		5		1.000		1.000	2.40
臺北	307	36		36		1.000		1.000	2.40
	310	7	8	7	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	604	10	9	10	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅 57	11	8	11	8	1.000	1.000	1.000	2.40
三重	225	13		13		1.000		1.000	2.40
	紅 31	6	5	5	5	0.833	1.000	0.917	2.15
	513	9	11	9	11	1.000	1.000	1.000	2.40
市民小巴 9 路		3		3		1.000		1.000	2.40
首都	235	15		15		1.000		1.000	2.40
	信義新幹 線	12	9	12	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅 57	11	8	11	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	2	3		3		1.000		1.000	2.40

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		
指南	905	10	8	10	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	208	12	10	12	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	530	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	912	10	8	10	8	1.000		1.000	2.40
中興	311	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	280 正	5	6	1	6	0.200	1.000	0.600	1.20
	忠孝新幹線	7	10	5	9	0.714	0.900	0.807	1.82
	279	6		6		1.000		1.000	2.40
新店	650	16		16		1.000		1.000	2.40
	643	8	7	7	7	0.875	1.000	0.938	2.22
	648	10	8	10	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	647	5	5	5	5	1.000	1.000	1.000	2.40
東南	32 區	1	2	1	2	1.000	1.000	1.000	2.40
	207	11	18	11	18	1.000	1.000	1.000	2.40
	297	5		5		1.000		1.000	2.40
	棕 5	9		9		1.000		1.000	2.40
淡水	682	3		3		1.000		1.000	2.40

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	4	9.60	(9.60)	1	(1)
欣 欣	4	9.60	(8.43)	1	(8)
大 有	4	8.55	(1.84)	10	(12)
大 南	4	9.00	(9.60)	9	(1)
光 華	4	6.15	(8.60)	12	(7)
臺 北	4	9.60	(9.60)	1	(1)
三 重	4	9.35	(9.60)	8	(1)
首 都	4	9.60	(9.60)	1	(1)
指 南	4	9.60	(9.60)	1	(1)
中 興	4	7.82	(5.40)	11	(11)
新 店	4	9.42	(8.27)	7	(9)
東 南	4	9.60	(8.21)	1	(10)
平 均	--	8.99	(8.20)	--	
淡 水	1	9.60	(9.60)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分計算方式是以本項指標所占 12 分比重來平均分配給 1 至 4 級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為 2.4 分，再依準點情形扣分。計算方式如下：

得分之計算方式為各級路線分開計算：

- (1)當公司各級路線誤點性比率 =1, 則得分 = 2.4 分
- (2)當公司各級路線誤點性比率 ≤0.2, 則得分 =0 分
- (3)當公司各級路線誤點性比率介於 0.2~1 之間,則得分為：
 $(2.4/0.8) \times (\text{公司各級路線準點性比率} - 0.2)$

表 4.3.3 聯合稽查人員調查卷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
103年 4月	績分	0.0000	0.0403	0.0132	0.0221	0.0424	0.0000	0.0110	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0645	0.0000
	回報數	0	5	1	3	5	0	2	0	0	0	0	4	0
	樣本數	405	124	76	136	118	128	181	154	101	107	41	62	7
103年 5月	績分	0.0026	0.0476	0.0263	0.0074	0.0263	0.0000	0.0000	0.0000	0.0177	0.0083	0.0000	0.0500	0.0000
	回報數	1	6	2	1	3	0	0	0	2	1	0	3	0
	樣本數	381	126	76	135	114	161	155	215	113	121	37	60	5
103年 6月	績分	0.0000	0.0098	0.1622	0.0000	0.0806	0.0000	0.0129	0.0000	0.0086	0.0070	0.0000	0.0896	0.0000
	回報數	0	1	12	0	10	0	2	0	1	1	0	6	0
	樣本數	472	102	74	99	124	190	155	179	116	143	55	67	4
103年 7月	績分	0.0000	0.0451	0.0375	0.0159	0.0531	0.0000	0.0231	0.0000	0.0087	0.0000	0.0435	0.0000	0.0000
	回報數	0	6	3	2	6	0	4	0	1	0	3	0	0
	樣本數	418	133	80	126	113	108	173	194	115	134	69	41	5
103年 8月	績分	0.0039	0.0286	0.0149	0.0100	0.0094	0.0000	0.0000	0.0000	0.0435	0.0451	0.0000	0.0303	0.0000
	回報數	2	4	1	1	1	0	0	0	6	6	0	2	0
	樣本數	516	140	67	100	106	78	214	149	138	133	74	66	4
103年 9月	績分	0.0000	0.0261	0.0159	0.0526	0.0476	0.0000	0.0000	0.0000	0.0214	0.0368	0.0000	0.0845	0.0000
	回報數	0	4	1	6	6	0	0	0	3	5	0	6	0
	樣本數	487	153	63	114	126	98	198	162	140	136	54	71	4
	平均	0.0011	0.0329	0.0450	0.0180	0.0432	0.0000	0.0078	0.0000	0.0167	0.0162	0.0072	0.0531	0.0000
	得分	2.397	2.301	2.265	2.346	2.270	2.400	2.376	2.400	2.350	2.351	2.378	2.241	2.400
	排序	3	9	11	8	10	1	5	1	7	6	4	12	
	重新排序	3	9	11	7	10	8	6	1	5	1	4	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)							
	交通大學(9.6%)		聯合稽查人員與 民眾申訴(2.4%)		總得分(12%)		排序	
大都會	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1	(1)
欣欣	9.60	(8.43)	2.30	(2.35)	11.90	(10.78)	5	(8)
大有	8.55	(1.84)	2.27	(2.37)	10.82	(4.21)	10	(12)
大南	9.00	(9.60)	2.35	(2.39)	11.35	(11.99)	9	(4)
光華	6.15	(8.60)	2.27	(2.36)	8.42	(10.96)	12	(7)
臺北	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1	(1)
三重	9.35	(9.60)	2.38	(2.39)	11.73	(11.99)	8	(4)
首都	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1	(1)
指南	9.60	(9.60)	2.35	(2.39)	11.95	(11.99)	4	(4)
中興	7.82	(5.40)	2.35	(2.39)	10.17	(7.79)	11	(11)
新店	9.42	(8.27)	2.38	(2.40)	11.80	(10.67)	7	(9)
東南	9.60	(8.21)	2.24	(2.37)	11.84	(10.58)	6	(10)
平均	8.99	(8.20)	2.34	(2.38)	11.33	(10.58)	--	
淡水	9.60	(9.60)	2.40	2.40	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	調查站位	誤 點 班 次 數	路線 準點 比率
大有	257	3	9 月 30 日 10 月 07	16:28~18:20 16:02~17:10	中原路	2	1.90
大有	212 正	4	9 月 23 日 9 月 29 日	14:15~17:05 16:00~18:05	舊莊國小	2	1.85
大南	藍 27	3	9 月 18 日	07:00~10:00	內湖站	2	1.80
光華	紅 10	2	8 月 15 日	16:30~18:30	富州里	3	1.35
光華	72	3	9 月 17 日	14:45~17:30	大我新社	5	0
三重	紅 31	2	10 月 9 日	15:45~17:45	捷運大湖 公園站	1	0.917
中興	280 正	3	9 月 4 日	06:30~09:30	職能發展 學院(二)	4	1.20
中興	忠孝 新幹線	3	9 月 5 日 10 月 21 日	15:20~17:50 07:20~07:50	捷運南港 展覽館站 (經貿二)	3	1.82
新店	643	2	10 月 2 日	15:00~17:00	錦繡站	1	0.94

4.3.2過站不停比率指標(C2)

交通大學調查員調查日期為103年8月3日至103年10月24日止。在14家公司中，總調查樣本數為4717個，有觀測到符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.00064%，各站之調查樣本詳見表4.3.6。淡水客運抽取100個樣本。

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

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率為0.00068%，前期為0.00%，其結果詳見表4.3.10。

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：40%、40%、20%，分別佔評鑑總分的4、4、2分。

在稽查人員調查卷部分，在103年4月至103年9月間，總計回報4451份(不含淡水公司)，其中過站不停共計1次，過站不停比率為0.0002247%，相較上一期的0.0002121%結果退步，其結果詳見表4.3.11。

至於民眾申訴案件部分，在103年4月至103年9月間，民眾申訴過站不停共計549次(不含淡水)，結果詳見表4.3.12。

本期C2指標之總分與結果詳見表4.3.13，其中9家公車公司表現較佳，三重客運、指南客運及東南客運表現則較不理想。整體表現而言，12家公司平均分數為7.58分，較前期7.98分退步。

本期交通大學調查員回報過站不停情況共計五件，經公運處審查後，兩件判定其不符過站不停情形，因此並未進行扣分，而三件判定符合過站不停情形，引此進行扣分，分別為以下五件：

- 甲、「大都會客運41(523-U8)於8月26日15時40分，台北橋站牌，當時有一個老婦人在距離公車20公尺左右招手，但公車並沒有停靠讓老婦人上車」。公運處回應「經檢視是日該車行車監視影像畫面，該車行抵站位前，未見有乘客招手示意搭乘，另該車緩慢行經公車停靠區時，站位候車乘客3人(1人坐在椅子上，2人站著)亦無乘客招手示意搭乘，非屬過站不停。」。
- 乙、「東南客運37(未知車號，已知此路線下一台公車車牌為019-FY)於8月27日18時35分，台北車站(青島)站牌，當時同學對公車招手，但是公車直接行駛內側車道，並沒有進行停靠」。公運處回應「東南客運未提供行車監視器影像，故列入扣分。」。
- 丙、「東南客運37(382-FY)於9月3日16時33分，仁愛林森路口站牌，當時同學對公車招手，已準備要上車，但公車沒有停靠，直接開走」。公運處回應「東南客運未提供行車監視器影像，故列入扣分。」。

丁、「三重客運紅9(833-FW)於9月14日19時54分，士林區行政中心(中正)站牌，老奶奶揮手要坐車，由於司機開很快，故可能沒看到有人攔車而繼續往前行駛」。公運處回應「經檢視是日該車行車監視影像畫面，該車行抵站位前，未見有乘客招手示意搭乘，另該車行經公車停靠區時，站位候車乘客5人(1人坐在椅子上，4人站著)亦無乘客招手示意搭乘，非屬過站不停。」。

戊、「指南客運660(269-FY)於9月17日18時33分，羅斯福辛亥街口站牌，當時同學對公車招手，但公車沒有停靠，直接開走」。公運處回應「指南客運未提供行車監視器影像，故列入扣分。」。

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	中正高中	57			33			16						
2	新北投				64						4			
3	永明派出所	54			12			27						
4	台大綜合體育館		41					29	23			18	4	
5	師大	13	44						35	8				
6	民生重慶路口	9			22			10			5			
7	民權中山路口	27						48	53				8	
8	南京三民路口	9					60		73				3	
9	松山磚廠	34				9	11	14			26			
10	台北車站(忠孝)	60	14	6		3	54		21					
11	聯合醫院忠孝院區	25		21		2			23		7		8	
12	南港	25					13	13		2	26			
13	捷運西門站			19		2	71			30	12			
14	文山運動中心		43							11				
15	興隆市場	21	49							14				
16	後車站	19	8			12		3	3	6				
17	民族重慶路口	31			44						12			
18	市政府(松智)	39							10			19	11	
19	民生社區活動中心		16	7		4		15	29	15			6	
20	松山車站	24				14	12	17	30		18			
21	捷運大橋頭站	32			13	13			3		12			
22	台北市立美術館	33				36	23			21				
23	大理服飾	6	10				27	24						
24	仁愛林森路口	43	16				47	1					6	
25	南港行政中心	13				3	12		20	2			6	
26	天母棒球場	33				7		12			24			
27	公館		56				11					32	15	

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
28	捷運大湖公園站		11	9		33		11	22					
29	文湖國小			9		35		12	18	11				
30	銘傳大學	48				8	18			10	11		9	
31	士林	24			15	1	14	13	2					
32	士林區行政中心			5				20	22					
33	考試院		43							10		9		
34	文山一分局		33							18		11	3	
35	國立台北教育大學	45	28						61					
36	捷運麟光站	39							26	27				
37	南京建國路口		13				53	10	55					
38	永吉國小	28		11				60	27				2	
39	台北市區監理所	7		9		10	16			12	14			
40	捷運唎哩岸站一(東華)				20						3			3
41	榮總	29				33		18	6		14			
42	觀光局			14		7		21	16					
43	長春松江路口	8				8			15		21	21		
44	國父紀念館	11					28				11		3	
45	東湖國小	17	12						17		16		8	
46	大埔街		9	13			56		10	9				
47	西藏路口	27					44		65	17				
48	民權大橋	33	13					22	15				7	
49	捷運善導寺站			49				44						
50	行政院	31				10		1		11	7		2	
隨車調查								49					91	97
小計		954	459	172	223	250	570	510	700	234	243	110	192	100
過站不停比率		0	0	0	0	0	0	0	0	0.00427	0	0	0.01042	0

表4.3.7 三重客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
三重	232	040-U5	捷運善導寺	聯合報	13	0
三重	232	681-FW	聯合報	忠孝國小	10	0
三重	232	271-XH	忠孝國小	捷運永春站	14	0
三重	299	217-FQ	聯合報	捷運善導寺	12	0

註：1. 三重客運 232 線 捷運善導寺 至聯合報各站位順序為：

菜寮(重陽路)→重陽路口→重新大橋→西門國小(臺大醫院北護分院)→祖師廟(貴陽)→貴陽街→捷運西門站→寶慶路→博愛路→臺北郵局→臺北車站(忠孝)→捷運善導寺站→審計部→忠孝國小→臺北科技大學(忠孝)→正義郵局→懷生國中→捷運忠孝復興站→頂好市場→捷運忠孝敦化站→阿波羅大廈→觀光局→捷運國父紀念館站→聯合報

2. 三重客運 232 線聯合報至忠孝國小各站位順序為：

聯合報→捷運國父紀念館站→觀光局→阿波羅大廈→捷運忠孝敦化站→頂好市場→捷運忠孝復興站→正義郵局→臺北科技大學(忠孝)→忠孝國小

3. 三重客運 232 線忠孝國小至捷運永春站各站位順序為：

忠孝國小→臺北科技大學(忠孝)→正義郵局→懷生國中→捷運忠孝復興站→頂好市場→捷運忠孝敦化站→阿波羅大廈→觀光局→捷運國父紀念館站→聯合報→捷運市政府站→市立工農→捷運永春站

4. 三重客運 299 線聯合報至捷運善導寺各站位順序為：

聯合報→捷運國父紀念館站→觀光局→阿波羅大廈→捷運忠孝敦化站→頂好市場→捷運忠孝復興站→正義郵局→臺北科技大學(忠孝)→忠孝國小→審計部→捷運善導寺站

表4.3.8 東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
東南	紅 29	796-FZ	捷運民權西路	紫陽	22	0
東南	紅 29	FAA-111	紫陽	民權吉林路口	17	0
東南	612	568-FZ	民權吉林路口	西松國小	14	0
東南	612	163-FY	西松國小	民權吉林路口	14	0
東南	612	166-FY	民權吉林路口	三民路	12	0
東南	612	202-FY	三民路	民權吉林路口	12	0

註：1. 東南客運 紅 29 線捷運民權西路至紫陽各站位順序為：

捷運民權西路站→民權中山路口→捷運中山國小站→民權吉林路口→民權松江路口→民權建國路口→民權龍江路口→民權復興路口→民權敦化路口→民權東路口→中華航空→民權公園→民權國小→三民國小→民權大橋→時報廣場→麗寶大樓→公館山→瑞光路→陽光街→瑞陽三號公園→紫陽

2. 東南客運 紅 29 線紫陽至民權吉林路口各站位順序為：

紫陽→瑞陽三號公園→陽光街→瑞光路→公館山→麗寶大樓→時報廣場→民權大橋→三民國小→民權國小→中華航空→民權敦化路口→民權復興路口→民權龍江路口→民權建國路口→民權松江路口→民權吉林路口

3. 東南客運 612 線民權吉林路口至西松國小各站位順序為：

民權吉林路口→捷運行天宮站→救國團→合江街口→臺北大學(臺北校區)→西華飯店→民生敦化路口→公教住宅→介壽國中→聯合二村→民生社區活動中心→三民路→三民健康路口→西松國小

4. 東南客運 紅 29 線西松國小至民權吉林路口各站位順序為：

西松國小→三民健康路口→三民路→民生社區活動中心→聯合二村→介壽國中→公教住宅→民生敦化路口→西華飯店→臺北大學(臺北校區)→合江街口→救國團→民權松江路口→民權吉林路口

5. 東南客運 紅 29 線民權吉林路口至三民路各站位順序為：

民權吉林路口→捷運行天宮站→救國團→合江街口→臺北大學(臺北校區)→西華飯店→民生敦化路口→公教住宅→介壽國中→聯合二村→民生社區活動中心→三民路

6. 東南客運 紅 29 線三民路至民權吉林路口各站位順序為：

三民路→民生社區活動中心→聯合二村→介壽國中→公教住宅→民生敦化路口→西華飯店→臺北大學(臺北校區)→合江街口→救國團→民權松江路口→民權吉林路口

表 4.3.9 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	369-FZ	關渡	土地公廟	34	0
淡水	682	370-FZ	土地公廟	關渡國小(台北城市科技大學)	36	0
淡水	682	368-FZ	關渡國小(台北城市科技大學)	社子國小二	27	0

註：1. 淡水客運 682 線 關渡 至 土地公廟 各站位順序為：

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

2. 淡水客運 682 線土地公廟至關渡國小(台北城市科技大學) 各站位順序為：
土地公廟→八里→舊城里→八里區公所→八里服務站→八里國小→中廣公司→山海觀→仁愛路口→田心(十三行博物館)→公田→埤頭里→挖仔尾→大竹圍→大崁國小→安老院→大崁里→乙天宮→西門→下街仔→渡船頭→水雲山莊→米倉里→觀音路口→米倉國小→米倉國小(一)→聖心別墅→烏山頭→張厝→聖心女中→龍形→大福社區→艋舺橋(臨時站)→艋舺橋→關渡大橋→關渡→關渡國小(臺北城市科技大學)

3. 淡水客運 682 線關渡國小(台北城市科技大學)至社子國小二各站位順序為：
關渡國小(臺北城市科技大學)→一德街口→和信醫院→捷運忠義站→中央北路→桃源國中→忠義→中央北路三段→捷運復興崗站→製片廠→復興崗→文化國小→大業中央北路口→北投國小→中央南路→中央南大興街口→慈后宮→捷運奇岩站→捷運唹哩岸站二(西安)→捷運唹哩岸站一(西安)→健行新村(西安)→陽明大學(西安)→石牌國中→石牌國小→石牌路→立賢路口→普濟堂→社子國小二

表4.3.10 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	954	(1074)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
欣 欣	459	(405)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
大 有	172	(203)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
大 南	223	(482)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
光 華	250	(228)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
臺 北	570	(507)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
三 重	510	(546)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
首 都	700	(768)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
指 南	234	(247)	1	(0)	0.00427	(0.00000)	2.29	(4.00)
中 興	243	(242)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
新 店	110	(238)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
東 南	192	(191)	2	(0)	0.01042	(0.00000)	0.17	(4.00)
平 均	--	--	--	(--)	0.00122	(0.00000)	3.51	(4.00)
淡 水	100	(101)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。 2.得分 = $4 \times (1 - 100 \times \text{過站不停比率})$ 。

表 4.3.11 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
10304	回報數	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	163	59	35	61	44	74	96	85	37	37	23	31	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10305	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	146	61	33	51	45	93	73	111	35	39	21	25	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10306	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	166	58	25	44	42	99	79	98	40	43	22	29	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10307	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	162	64	33	53	41	55	79	103	42	39	30	32	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10308	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	190	61	37	46	42	39	102	80	49	42	30	30	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10309	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	183	71	34	43	46	40	89	81	46	52	28	34	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	0.00193	0	0	0	0	0	0
		(0)	(0)	(0)	(0.00613)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
得分		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.85	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
		(4.00)	(4.00)	(4.00)	(3.50)	(4.00)	(4.00)	(4.00)	(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 = $4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.12 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
10304	回報數	14	4	3	4	12	4	13	4	4	2	2	2	0
	載客數(萬)	1108	450	126	272	205	382	429	659	263	224	251	64	3
	單月績分	0.01264	0.00889	0.02381	0.01471	0.05854	0.01047	0.03030	0.00607	0.01521	0.00893	0.00797	0.03125	0.00000
10305	回報數	11	5	8	4	12	4	11	4	8	7	4	9	0
	載客數(萬)	1164	480	131	280	214	409	445	595	279	240	262	65	3
	單月績分	0.00945	0.01042	0.06107	0.01429	0.05607	0.00978	0.02472	0.00672	0.02867	0.02917	0.01527	0.13846	0.00000
10306	回報數	20	9	9	7	9	6	13	6	4	4	2	9	0
	載客數(萬)	1087	439	118	255	195	380	417	643	258	219	246	59	3
	單月績分	0.01840	0.02050	0.07627	0.02745	0.04615	0.01579	0.03118	0.00933	0.01550	0.01826	0.00813	0.15254	0.00000
10307	回報數	24	12	16	2	10	4	8	4	9	6	5	0	0
	載客數(萬)	1097	403	123	255	190	311	421	625	252	216	193	58	3
	單月績分	0.02188	0.02978	0.13008	0.00784	0.05263	0.01286	0.01900	0.00640	0.03571	0.02778	0.02591	0.00000	0.00000
10308	回報數	25	8	4	3	7	2	12	4	5	4	5	13	0
	載客數(萬)	1121	403	120	260	189	315	422	630	256	220	192	58	3
	單月績分	0.02230	0.01985	0.03333	0.01154	0.03704	0.00635	0.02844	0.00635	0.01953	0.01818	0.02604	0.22414	0.00000
10309	回報數	14	14	6	2	14	3	22	3	8	7	2	9	0
	載客數(萬)	1133	426	121	263	196	310	413	617	258	219	194	58	3
	單月績分	0.01236	0.03286	0.04959	0.00760	0.07143	0.00968	0.05327	0.00486	0.03101	0.03196	0.01031	0.15517	0.00000
平均過站不停比率		0.01610 (0.01815)	0.01999 (0.01954)	0.06225 (0.04992)	0.01388 (0.01099)	0.05383 (0.04893)	0.01092 (0.01274)	0.03102 (0.02674)	0.00663 (0.00884)	0.02427 (0.03154)	0.02242 (0.02184)	0.01495 (0.01172)	0.11602 (0.07068)	0.00000 (0.00000)
得分		-1.22 (-1.63)	-2.00 (-1.91)	-10.45 (-7.98)	-0.78 (-0.20)	-8.77 (-7.79)	-0.18 (-0.55)	-4.20 (-3.35)	0.67 (0.23)	-2.85 (-4.31)	-2.48 (-2.37)	-0.99 (-0.34)	-21.20 (-12.14)	2.00 (2.00)

註：1.單月績分換算公式：過站不停回報數/每月總載客數(萬)。

2.得分 = $2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$ 。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

4.此表呈現的得分為尚未調整的原始分數。

表 4.3.13 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 (4%)		聯合稽查人員 (4%)		民眾申訴(2%)		總得分(10%)		排序	
大都會	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
欣欣	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
大有	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
大南	4.00	(4.00)	4.00	(3.50)	0.00	(0.00)	8.00	(7.50)	2	(12)
光華	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
臺北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
三重	4.00	(4.00)	3.85	(4.00)	0.00	(0.00)	7.85	(8.00)	10	(2)
首都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.67	(0.23)	8.67	(8.23)	1	(1)
指南	2.29	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	6.29	(8.00)	11	(2)
中興	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
新店	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	8.00	(8.00)	2	(2)
東南	0.17	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.00)	4.17	(8.00)	12	(2)
平均	3.54	(4.00)	3.99	(3.98)	0.06	(0.00)	7.58	(7.98)	--	
淡水	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.此處民眾申訴得分為調整過後的分數。

3.民眾申訴的平均原始得分為-4.54

4.3.3 駕駛平穩性指標(C3)

本期調查自103年4月至103年9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4463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4.3.14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4.3.15所示。

表4.3.14 103年4月至103年9月各家業者C3指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	79.38	78.84	78.23	78.31	78.48	77.97	78.53
欣欣	78.93	77.41	79.78	78.88	79.33	75.94	78.38
大有	78.38	77.26	76.94	79.10	78.75	78.62	78.18
大南	78.13	78.66	78.70	78.37	78.72	77.13	78.28
光華	79.05	77.05	75.24	77.15	76.71	79.27	77.41
臺北	77.12	78.00	76.62	77.50	77.78	78.82	77.64
三重	78.27	77.53	76.87	78.73	78.72	76.89	77.84
首都	78.81	79.43	77.76	78.65	76.77	79.10	78.42
指南	78.40	77.44	77.32	78.45	78.50	75.54	77.61
中興	78.82	78.54	78.22	78.08	78.19	75.55	77.90
新店	78.97	76.48	74.65	78.73	76.47	74.59	76.65
東南	79.35	77.45	80.00	78.97	77.38	80.00	78.86
十二家平均數	78.63	77.84	77.53	78.41	77.98	77.45	77.97
十二家標準差	0.63	0.86	1.62	0.59	0.95	1.76	1.07
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

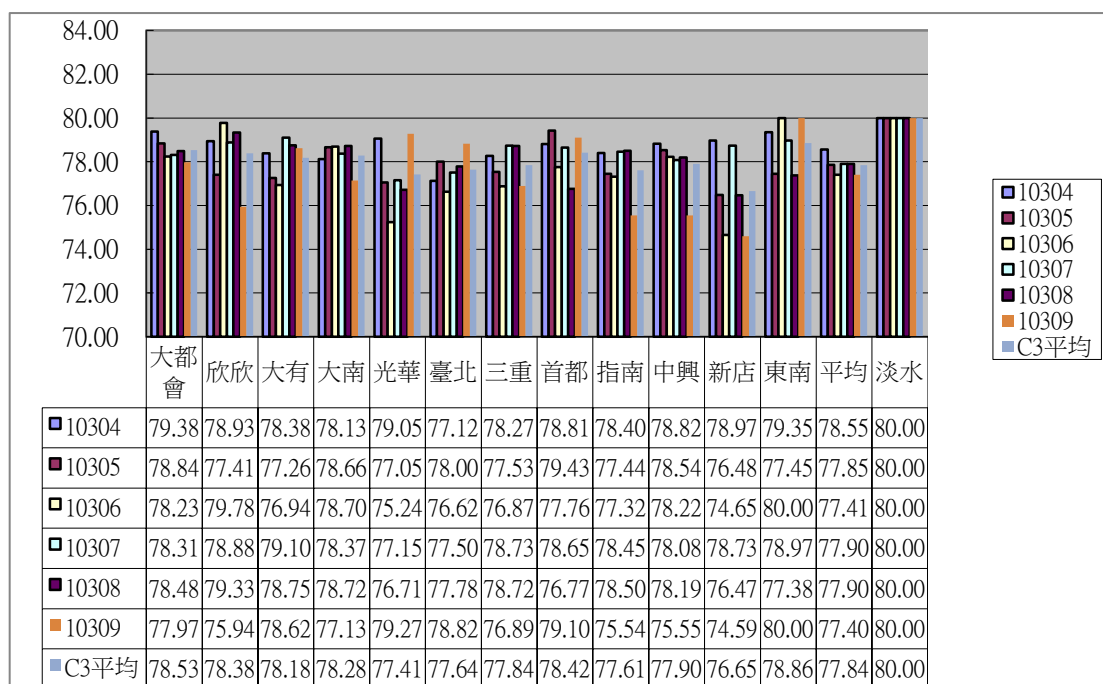


圖 4.3.1：本期各家業者 C3 指標分數

C3指標在合併統計後的調查卷設計上，包含6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80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，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，最佳者為東南客運(分數：78.86)，較需改進者為新店客運(分數：76.65)。

表4.3.15 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	78.53	(77.95)	3.93	(3.90)	2	(6)
欣欣	78.38	(78.49)	3.92	(3.92)	3	(3)
大有	78.18	(77.83)	3.91	(3.89)	5	(7)
大南	78.28	(78.47)	3.91	(3.92)	5	(4)
光華	77.41	(77.50)	3.87	(3.88)	11	(11)
臺北	77.64	(78.39)	3.88	(3.92)	9	(5)
三重	77.84	(77.15)	3.89	(3.86)	7	(12)
首都	78.42	(79.05)	3.92	(3.95)	3	(2)
指南	77.61	(77.73)	3.88	(3.89)	9	(9)
中興	77.90	(77.68)	3.89	(3.88)	7	(10)
新店	76.65	(77.83)	3.83	(3.89)	12	(8)
東南	78.86	(79.11)	3.94	(3.96)	1	(1)
平均	77.97	(78.10)	3.90	(3.90)	--	
淡水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C3

4.3.4 拒載老人及身心障礙者指標(C4)

本期調查自 103 年 4 月至 103 年 9 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 4463 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 4.3.16 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 4.3.17 所示。

表 4.3.16 103 年 4 月至 103 年 9 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	80.00	80.00	80.00	80.00	60.00	80.00	76.67
欣欣	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
大有	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	76.67
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	80.00	60.00	80.00	80.00	80.00	76.67
臺北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
三重	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
首都	60.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	76.67
指南	80.00	70.00	70.00	80.00	60.00	70.00	71.67
中興	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33
新店	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	78.33
東南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
十二家平均數	77.50	79.17	75.83	79.17	76.67	79.17	77.92
十二家標準差	6.22	2.89	6.69	2.89	7.78	2.89	4.89
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

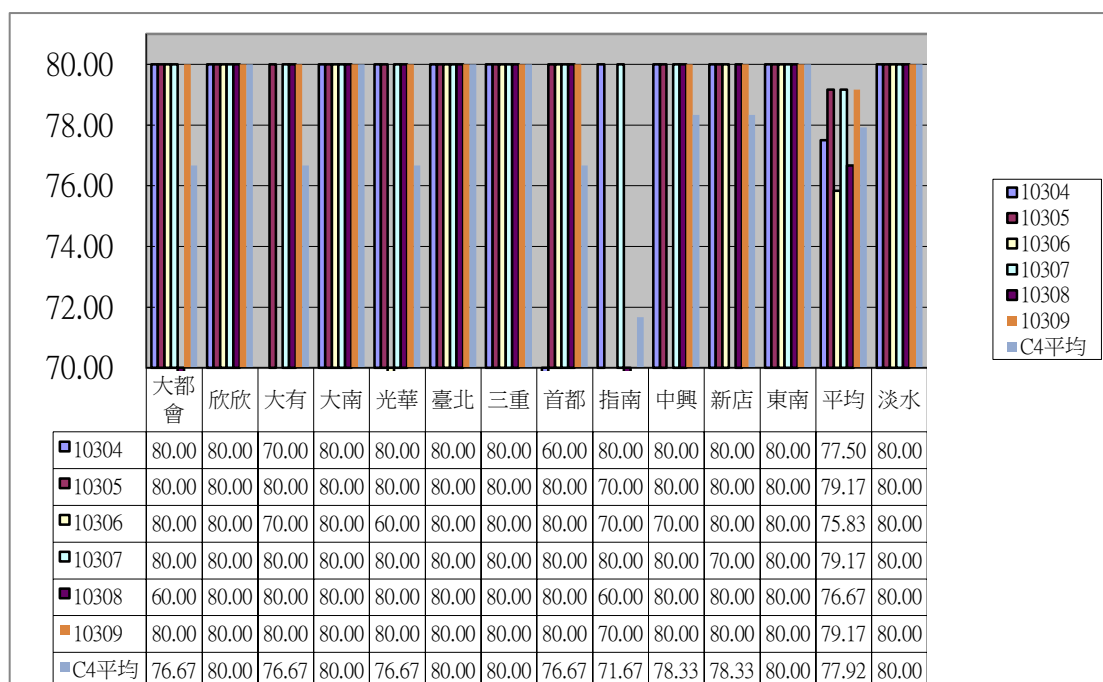


圖 4.3.2：本期各家業者 C4 指標分數

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 80 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 80 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，最嚴重拒載老殘者為三重客運，其次為大都會客運、大有巴士、光華客運、中興巴士因而受到扣分，其餘 5 家業者在原始分數方面都維持 80 分。本期拒載老殘的情形較前期稍好，但是各公司仍應積極加強此項目。

表4.3.17 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	76.67	(73.33)	2.30	(2.20)	8	(12)
欣欣	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	1	(1)
大有	76.67	(75.00)	2.30	(2.25)	8	(11)
大南	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	1	(1)
光華	76.67	(78.33)	2.30	(2.35)	8	(9)
臺北	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	1	(1)
三重	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	1	(1)
首都	76.67	(80.00)	2.30	(2.40)	8	(1)
指南	71.67	(80.00)	2.15	(2.40)	12	(1)
中興	78.33	(76.67)	2.35	(2.30)	6	(10)
新店	78.33	(80.00)	2.35	(2.40)	6	(1)
東南	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	1	(1)
平均	77.92	(78.61)	2.34	(2.36)	--	
淡水	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×C4

4.3.5 駕駛員遵循路線指標(C5)

本期調查自103年4月至103年9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4463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4.3.18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4.3.19所示。

表 4.3.18 103 年 4 月至 103 年 9 月各家業者 C5 指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	78.85	78.76	78.90	79.03	78.72	79.42	78.95
欣欣	78.86	79.31	79.16	78.65	77.89	78.26	78.69
大有	78.26	78.25	78.59	78.00	79.70	80.00	78.80
大南	80.00	79.26	78.70	79.40	78.72	78.67	79.13
光華	78.12	80.00	78.40	79.49	79.33	78.90	79.04
臺北	79.52	79.21	79.18	79.52	78.71	78.70	79.14
三重	79.57	79.01	79.18	79.24	78.83	78.43	79.04
首都	80.00	79.88	80.00	79.87	79.23	79.40	79.73
指南	78.60	77.06	79.04	79.53	79.24	79.05	78.75
中興	78.14	79.37	79.47	79.63	78.88	79.28	79.13
新店	79.38	79.27	79.08	79.20	78.94	78.59	79.08
東南	78.80	79.49	79.56	80.00	79.50	79.57	79.49
十二家平均數	79.01	79.07	79.10	79.30	78.97	79.02	79.08
十二家標準差	0.68	0.78	0.44	0.54	0.47	0.52	0.57
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

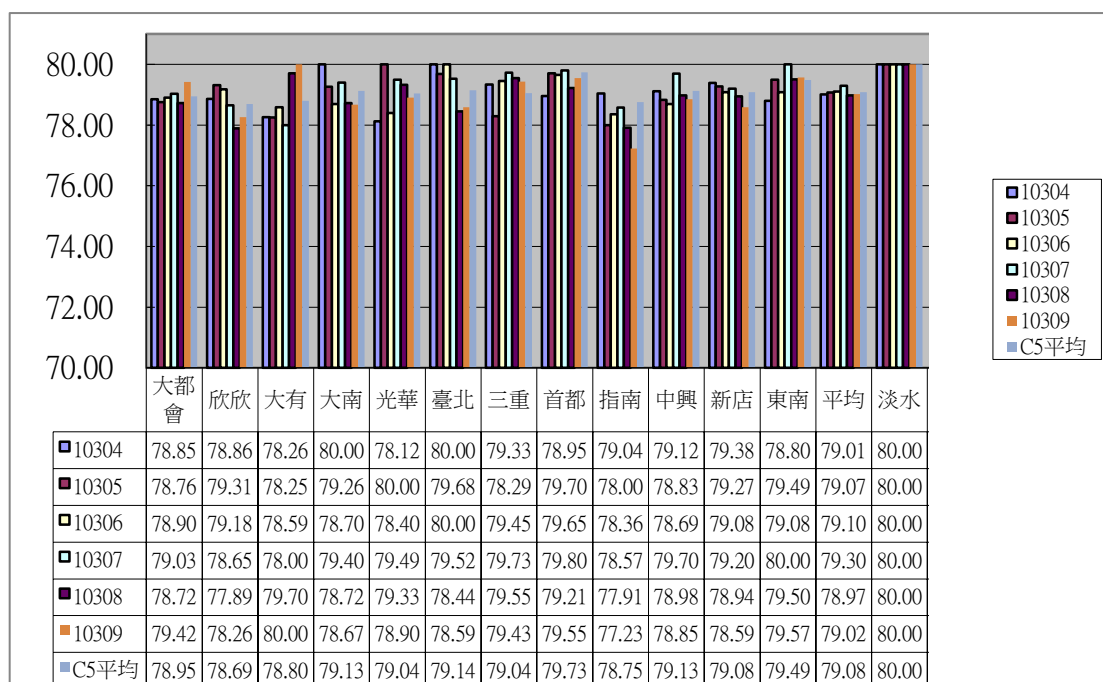


圖 4.3.3：本期各家業者 C5 指標分數

C5 指標在合併後的調查卷設計上，包含 9 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 80 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」為主要問題。就各公司於本期 C5 指標平均分數而言，本期 C5 指標分數以首都客運(分數：79.73)為最佳，其次為東南(分數：79.49)。

表4.3.19 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	78.95	(79.02)	2.37	(2.37)	3	(9)
欣欣	78.69	(79.25)	2.36	(2.38)	10	(4)
大有	78.80	(79.53)	2.36	(2.39)	10	(1)
大南	79.13	(79.24)	2.37	(2.38)	3	(4)
光華	79.04	(78.75)	2.37	(2.36)	3	(11)
臺北	79.14	(79.77)	2.37	(2.39)	3	(1)
三重	79.04	(78.67)	2.37	(2.36)	3	(11)
首都	79.73	(79.73)	2.39	(2.39)	1	(1)
指南	78.75	(79.00)	2.36	(2.37)	10	(9)
中興	79.13	(79.35)	2.37	(2.38)	3	(4)
新店	79.08	(79.27)	2.37	(2.38)	3	(4)
東南	79.49	(79.25)	2.38	(2.38)	2	(4)
平均	79.08	(79.23)	2.37	(2.38)	--	
淡水	80.00	(80.00)	2.40	(2.40)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×C5

4.3.6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)

本期調查自103年4月至103年9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4463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4.3.20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4.3.21所示。

表4.3.20 103年4月至103年9月各家業者C6指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
欣欣	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	70.00	76.67
大有	80.00	80.00	80.00	80.00	60.00	70.00	75.00
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
臺北	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	70.00	75.00
三重	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	70.00	76.67
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	80.00	80.00	60.00	70.00	60.00	71.67
中興	80.00	60.00	80.00	70.00	80.00	80.00	75.00
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
東南	70.00	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	75.00
十二家平均數	77.50	76.67	80.00	76.67	75.83	75.00	76.94
十二家標準差	4.52	6.51	0.00	6.51	6.69	6.74	5.16
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

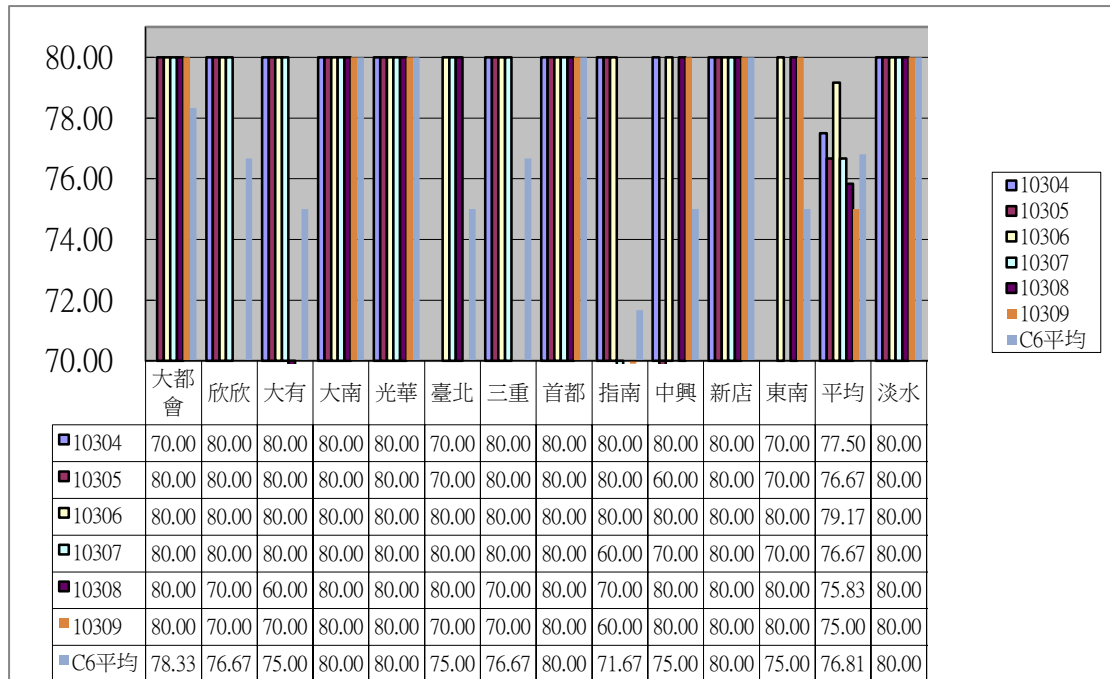


圖 4.3.4：本期各家業者 C6 指標分數

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 80 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大南客運、光華巴士、新店客運外皆有扣分的情況，本期各公司之 C6 指標分數以指南客運最差(分數：71.67)。

表4.3.21 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	78.33	(78.33)	1.57	(1.57)	5	(5)
欣欣	76.67	(76.67)	1.53	(1.53)	6	(6)
大有	75.00	(73.33)	1.50	(1.47)	8	(10)
大南	80.00	(80.00)	1.60	(1.60)	1	(1)
光華	80.00	(73.33)	1.60	(1.47)	1	(10)
臺北	75.00	(80.00)	1.50	(1.60)	8	(1)
三重	76.67	(75.00)	1.53	(1.50)	6	(9)
首都	80.00	(80.00)	1.60	(1.60)	1	(1)
指南	71.67	(76.67)	1.43	(1.53)	12	(6)
中興	75.00	(73.33)	1.50	(1.47)	8	(10)
新店	80.00	(80.00)	1.60	(1.60)	1	(1)
東南	75.00	(76.67)	1.50	(1.53)	8	(6)
平均	76.94	(76.94)	1.54	(1.54)	--	
淡水	80.00	(80.00)	1.60	(1.60)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×C6

4.3.7 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)

本期調查自103年4月至103年9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4463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4.3.22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4.3.23所示。

表 4.3.22 103 年 4 月至 103 年 9 月各家業者 C7 指標分數

公司\月份	10304	10305	10306	10307	10308	10309	平均
大都會	82.48	81.64	81.59	82.15	82.36	81.86	82.01
欣欣	81.47	81.75	81.73	80.39	81.37	81.53	81.37
大有	81.25	79.51	79.33	79.23	80.72	81.45	80.25
大南	81.58	80.65	82.00	82.03	82.49	81.48	81.70
光華	81.92	81.38	81.16	82.43	81.20	80.44	81.42
臺北	82.00	81.69	82.22	80.74	82.53	83.06	82.04
三重	80.79	80.53	80.25	80.89	80.83	80.62	80.65
首都	82.10	81.96	82.69	82.46	82.92	83.81	82.66
指南	80.08	81.08	81.42	79.64	79.68	80.17	80.35
中興	82.53	82.02	80.71	82.46	82.60	81.73	82.01
新店	81.03	81.52	79.50	81.63	79.74	81.02	80.74
東南	82.15	81.45	81.88	81.59	82.13	82.04	81.87
十二家平均數	81.61	81.26	81.21	81.30	81.55	81.60	81.42
十二家標準差	0.73	0.72	1.06	1.12	1.13	1.05	0.97
淡水	83.71	83.60	82.00	82.80	82.00	82.00	82.69

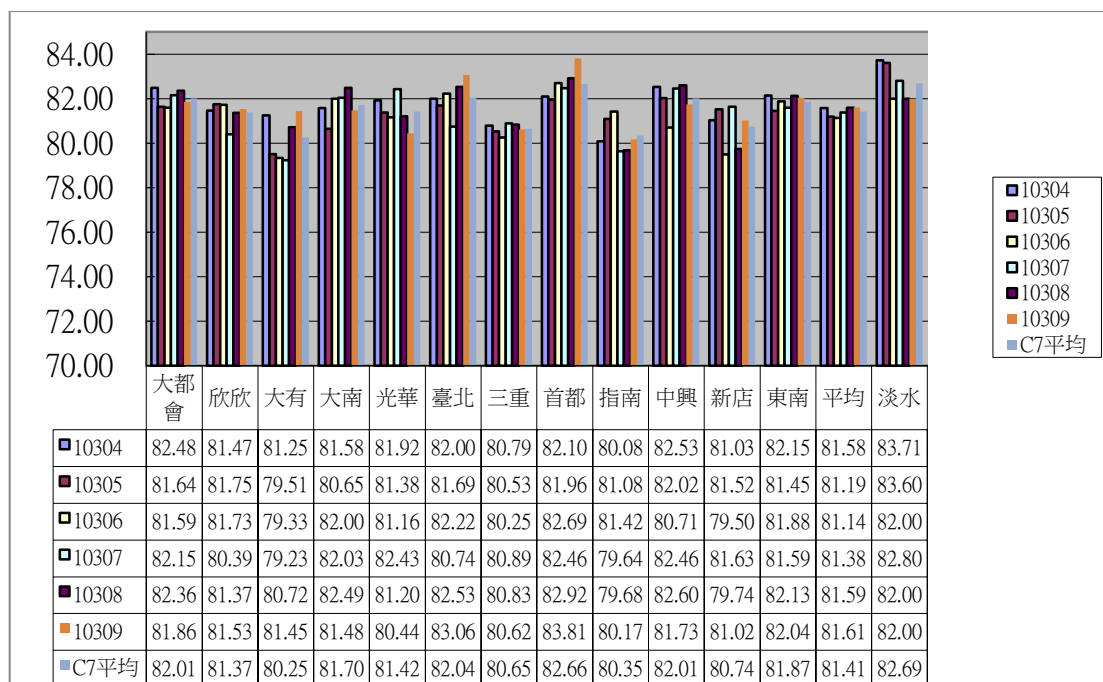


圖 4.3.5：本期各家業者 C7 指標分數

C7 指標在合併統計後的調查卷設計上，包含 31 個問項，其中 25 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 80 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 80 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」等問題，服務態度方面則好壞皆有，「態度佳」、「態度佳(報站名)」、及「態度差」都有一定數量。各公司之 C7 指標分數較佳者依序為：首都巴士(分數：82.66)、臺北客運(分數：82.04)。

表 4.3.23 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	82.01	(81.58)	8.20	(8.16)	2	(7)
欣欣	81.37	(81.75)	8.14	(8.18)	7	(6)
大有	80.25	(80.78)	8.02	(8.08)	11	(11)
大南	81.70	(81.88)	8.17	(8.19)	6	(4)
光華	81.42	(80.85)	8.14	(8.08)	7	(10)
臺北	82.04	(82.03)	8.20	(8.20)	2	(3)
三重	80.65	(80.86)	8.06	(8.09)	10	(9)
首都	82.66	(83.20)	8.27	(8.32)	1	(1)
指南	80.35	(80.76)	8.03	(8.08)	12	(12)
中興	82.01	(81.85)	8.20	(8.19)	2	(5)
新店	80.74	(81.22)	8.07	(8.12)	9	(8)
東南	81.87	(82.20)	8.19	(8.22)	5	(2)
平均	81.42	(81.58)	8.14	(8.16)	--	
淡水	82.69	(78.83)	8.27	(7.88)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.1×C7

4.3.8 駕駛員健康管理指標(C8)

本指標本期平均為 0.92 分，比前期進步，整體排序為大都會、欣欣、大有、光華、臺北、三重、首都和中興為第一名，得分滿分，其結果如表 4.3.24 所示。

表 4.3.24 駕駛員健康管理指標(C8)評鑑結果

公司	任職滿半年以上駕駛員最近一年都有安排健康檢查 (得分)		有針對健康檢查異常者列管追蹤 (得分)		其他輔助性健康檢查(得分)		得 分		排 序
大都會	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1 (1)
欣 欣	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1 (1)
大 有	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.25)	1.00	(1.00)	1 (1)
大 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.00	(0.25)	0.75	(1.00)	9 (1)
光 華	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	1 (8)
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	(0.00)	1.00	(0.75)	1 (8)
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)	0.00	(0.00)	0.75	(0.75)	9 (8)
中 興	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.25	(0.00)	1.00	(0.75)	1 (8)
新 店	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.00	(0.00)	0.75	(0.75)	9 (8)
東 南	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.00	(0.25)	0.75	(1.00)	9 (1)
平 均	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.17	(0.15)	0.92	(0.90)	--
淡 水	0.50	(0.50)	0.25	(0.25)	0.00	(0.00)	0.75	(0.75)	--

註：1. 得分=1xC8

4.4 公司經營與管理指標評鑑結果

4.4.1 行車事故通報與處理指標(D1)

本期各月份成績依評分標準，評定成績如表4.4.1，各客運公司本期平均為84.99分，與前期平均進步0.11分。

表 4.4.1 行車事故通報與處理成績表

年份 公司	103.03	103.04	103.05	103.06	103.07	103.08
大都會	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣欣	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大有	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
光華	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
臺北	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
三重	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
首都	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
指南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
中興	84.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
新店	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
東南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
平均	84.92	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
淡水	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00

表 4.4.2 行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果

公司	平均		得分		排序	
大都會	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣欣	85.00	(84.67)	1.00	(1.00)	1	(1)
大有	85.00	(84.50)	1.00	(0.99)	1	(12)
大南	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
光華	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
臺北	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
三重	85.00	(84.83)	1.00	(1.00)	1	(1)
首都	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
指南	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
中興	84.83	(84.83)	1.00	(1.00)	1	(1)
新店	85.00	(84.67)	1.00	(1.00)	1	(1)
東南	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	1	(1)
平均	84.99	(84.88)	1.00	(1.00)	-	
淡水	85.00	(85.00)	1.00	(1.00)	-	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分=1×D1 /85。

4.4.2 重大違規指標(D2)

本期有大都會和光華客運發生1件重大違規事件，得分2.25分；欣欣和指南客運發生2件重大違規事件，得分1.50，其他9家客運皆無重大違規事件，得分3.00分。本期各家平均2.63分，詳細結果參見表4.4.3。

表 4.4.3 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	103年6月30日北市運稽字第10330939400號 103年6月25日19時19分於忠孝東路變換車道未打方向燈道路。 交通管理處罰條例第48條第1項第1款	1	60 (80)	2.25 (3.00)	9 (1)
欣欣	103年9月15日北市運稽字第10331534800號 103年9月5日6時54分於辛亥路1段溫州街口前駛入禁止大客車進入之迴轉道迴轉。 道路交通管理處罰條例第48條第1項第2款 103年10月28日北市運稽字第10332535400號 103年10月16日14時48分於捷運公館站變換車道未打方向燈。 道路交通管理處罰條例第48條第1項第1款	2	40 (80)	1.50 (3.00)	11 (1)
大有	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
大南	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
光華	103年7月7日北市運稽字第10330941500號 103年6月25日8時47分於中山北路5段變換車道未打方向燈道路。 交通管理處罰條例第48條第1項第1款	1	60 (80)	2.25 (3.00)	9 (1)
臺北	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
三重	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
首都	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)

公 司	重 大 違 規 事 件	違 規 次 數	本 期 評 鑑	得 分	排 序
指南	103 年 5 月 12 日北市交運字第 10330919700 號 103 年 5 月 9 日酒後駕車。 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 三、(四) 103 年 6 月 24 日北市運稽字第 10330932500 號 103 年 6 月 19 日 9 時 56 分於捷運公館站變 換車道未打方向燈。 道路交通管理處罰條例第 48 條第 1 項第 1 款	2	40 (60)	1.50 (2.25)	11 (12)
中興	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
新店	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
東南	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	1 (1)
平均	-	0.50	70.00 (78.33)	2.63 (2.94)	- -
淡水	-	0	80 (80)	3.00 (3.00)	- -

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=(D2/80)*3

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，此指標為103年第1期新增指標，本期12家公司平均得分為0.98分，結果見表4.4.4。

表 4.4.4 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	65	22.23	2.92	(7.82)	1.27	(0.04)	2	(12)
欣欣	43	11.45	3.75	(5.44)	1.06	(0.64)	4	(8)
大有	22	3.73	5.90	(6.60)	0.53	(0.35)	9	(10)
大南	29	7.28	3.98	(3.85)	1.01	(1.04)	5	(2)
光華	33	5.40	6.11	(7.39)	0.47	(0.15)	10	(11)
臺北	27	8.17	3.30	(4.27)	1.18	(0.93)	3	(4)
三重	55	10.71	5.14	(4.75)	0.72	(0.81)	7	(7)
首都	24	14.37	1.67	(2.18)	1.58	(1.46)	1	(1)
指南	36	6.45	5.58	(4.47)	0.61	(0.88)	8	(5)
中興	41	4.97	8.25	(6.30)	0.00	(0.43)	11	(9)
新店	22	5.40	4.08	(4.59)	0.98	(0.85)	6	(6)
東南	25	2.78	9.00	(4.08)	0.00	(0.98)	11	(3)
總計/平均	422	102.94	4.10	(5.26)	0.98	(0.69)	--	
淡水	0.00	0.17	0.00	(0.00)	2.00	(2.00)	--	

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=2 分;

若 $D3 \geq 8$, 得分=0 分;

若 $0 < D3 < 8$, 得分=2-(D3)*2/8

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12家公司行車安全業務檢查平均得分為2.63比前期進步，結果見表4.4.5。

表 4.4.5 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	89.40	(90.30)	2.88	(3.00)	4	(1)
欣欣	89.20	(87.90)	2.84	(2.58)	5	(5)
大有	86.50	(85.00)	2.30	(2.00)	11	(10)
大南	89.80	(88.10)	2.96	(2.62)	3	(4)
光華	86.60	(86.40)	2.32	(2.28)	10	(8)
臺北	90.20	(89.50)	3.00	(2.90)	1	(3)
三重	87.60	(87.20)	2.52	(2.44)	6	(6)
首都	90.90	(90.20)	3.00	(3.00)	1	(1)
指南	87.20	(84.40)	2.44	(1.88)	7	(11)
中興	86.80	(86.80)	2.36	(2.36)	9	(7)
新店	86.20	(84.30)	2.24	(1.86)	12	(12)
東南	87.10	(86.00)	2.42	(2.20)	8	(9)
平均	88.13	(87.18)	2.63	(2.44)	--	
淡水	87.30	(84.40)	2.46	(1.88)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分標準：

若 $90 \leq D4$ ，則得分=3 分；

若 $80 \leq D4 < 90$ ，則以內插法計算得分： $\lceil (x-80)*0.2 \rceil + 1$

若 $70 \leq D4 < 80$ ，則得分=1 分；

若 $D4 < 70$ ，則得分=0 分。

4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)

本項目以103年04月至103年09月抽查紀錄資料為計算基礎，本期12家公司平均每天超速件數為0.0000，與較前期評鑑結果相同，結果見表4.4.6。

表 4.4.6 聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	103 04	103 05	10306	103 07	103 08	103 09	小計
大都會	0	0	0	0	0	0	0
欣欣	0	0	0	0	0	0	0
大有	0	0	0	0	0	0	0
大南	0	0	0	0	0	0	0
光華	0	0	0	0	0	0	0
臺北	0	0	0	0	0	0	0
三重	0	0	0	0	0	0	0
首都	0	0	0	0	0	0	0
指南	0	0	0	0	0	0	0
中興	0	0	0	0	0	0	0
新店	0	0	0	0	0	0	0
東南	0	0	0	0	0	0	0
總計	0	0	0	0	0	0	0
淡水	0	0	0	0	0	0	0
新北	0	0	0	0	0	0	0

表 4.4.5(續) 聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	超速 車輛數	總車 輛數	抽查車 輛數	平均每天 超速件數	得分	排序
大都會	0	4792	105.3	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
欣欣	0	2090	48.5	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
大有	0	796	19.0	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
大南	0	1386	43.8	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
光華	0	1585	39.6	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
臺北	0	1576	29.5	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
三重	0	1722	47.3	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
首都	0	3170	70.3	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
指南	0	1044	25.9	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
中興	0	1378	28.4	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
新店	0	914	20.0	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
東南	0	596	28.3	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	1 (1)
總計/平均	0	21049	42.2	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	--
淡水	0	21079	506.8	0.0000 (0.0000)	1.00 (1.00)	--

註：1.D5=超速車輛數/抽查車輛數*12 天

2.括號內之數值為前期評鑑結果。

4.4.6 自主創新與發展指標(D6)

本指標由各公車業者於評鑑期間內提報相關資料，提送評鑑委員會依決議加0~2分，其結果見表4.4.7。

表 4.4.7 自主創新與發展指標(D6)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	1.70	(1.65)	1	(1)
欣欣	1.49	(1.47)	6	(4)
大有	0.84	(0.90)	11	(11)
大南	1.50	(1.47)	4	(4)
光華	1.40	(1.31)	7	(8)
臺北	1.68	(1.57)	3	(3)
三重	1.16	(1.32)	10	(7)
首都	1.69	(1.60)	2	(2)
指南	1.50	(1.34)	4	(6)
中興	1.38	(1.25)	8	(10)
新店	0.00	(0.00)	12	(12)
東南	1.35	(1.30)	9	(9)
平均	1.31	(1.27)	-	
淡水	1.45	(1.32)	-	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本指標將依評鑑委員期末審查會議之決議得分。

4.5 配合政府政策指標(加分指標)(D7)

本期加分申請的業者共14家，依照業者申請之項目，先確認申請項目是否符合，再請公共運輸處協助抽查申請車輛是否屬實之後才給分，共有14家公司符合加分規定，詳細結果參見表4.5.1；各年申請次數和項目，請參見附錄10。

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	3-2(2),4-1(1)	3.00	3-2(2),4-1(1)	3.00
欣欣	1-3(1),4-1(1),5-3(0.64), 9-4(0.5)	3.00	1-3(1),4-1(1),5-3(0.64), 9-4(0.5)	3.00
大有	4-1(1),5-1(0.66)	1.66	4-1(1),5-1(0.66)	1.66
大南	2-1(0.82),4-1(1), 5-1(0.66),8-1(1.02)	3.00	2-1(0.82),4-1(1), 5-1(0.66),8-1(1.02)	3.00
光華	1-2(0.77),4-2(0.5), 5-1(0.82),8-1(1.02)	3.00	1-2(0.77),4-2(0.5), 5-1(0.82),8-1(1.02)	3.00
臺北	3-2(2),4-1(1)	3.00	3-2(2),4-1(1)	3.00
三重	1-4(0),2-1(0.66) 4-1(1),5-1(0.66), 6-4(0),7-1(1.02), 8-2(1.28),9-4(0.5)	3.00	1-4(0),2-1(0.66) 4-1(1),5-1(0.66), 6-4(0),7-1(1.02), 8-2(1.28),9-4(0.5)	3.00
首都	3-2(2),4-1(1)	3.00	3-2(2),4-1(1)	3.00
指南	4-1(1),5-1(1.28) 8-1(1.02)	3.00	4-1(1),5-1(1.28) 8-1(1.02)	3.00
中興	4-1(1),5-1(1.28) 8-1(1.02)	3.00	4-1(1),5-1(1.28) 8-1(1.02)	3.00
新店	4-1(1),8-1(1.28)	2.28	4-1(1),8-1(1.28)	2.28
東南	1-3(-),2-1(0),4-1(1), 5-1(0.66),6-4(0), 7-1(1.02),8-1(1.28)	3.00	1-3(-),2-1(0),4-1(1), 5-1(0.66),6-4(0), 7-1(1.02),8-1(1.28)	3.00
淡水	1-1(2),8-1(0)	2.00	1-1(2),8-1(0)	2.00

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

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，已用黑體字標出：1.D3 違反道路交通管理處罰條例，公車業者之平均得分只有0.98，相較於此指標之權重2而言，連一半的得分都不到，甚至有兩家公司得0分，值得主觀機關重視。2.行車肇事率(B5)，低地板公車比例(B7)，發車準點性(C1)，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。特別是行車肇事率指標(B5)，有3家業者拿0分，卻有6家業者拿滿分，這3家業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有5家優等，分別為首都、淡水、臺北、大都會和大南，其中以首都表現最佳；有5家為甲等，分別為欣欣、三重、光華、大有和指南；有3家為乙等，分別為中興、新店和東南，以東南表現最差。

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10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(A2)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、發車準點性(C1)、駕駛員健康管理(C8)、違反道路交通管理處罰條例(D3)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展(D6)，但只有A2、B7、和D4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9項，包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2)，但只有B3、B5、C5和D2指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有6項，為站牌資訊正確性(A3)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。配合政府政策(D7)，為加分指標，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%	2.93	2.90	2.86	2.87	2.88	2.95	2.88	2.93	2.72	2.57	2.82	2.73	2.84	0.11	2.84
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%	3.00	2.86	2.92	2.74	2.78	3.00	2.57	3.00	2.56	3.00	2.86	2.74	2.83	0.16	2.25
A3	站牌資訊正確性	2%	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	0.00	2.00
B1	車齡比率	3%	2.98	2.31	1.35	2.61	2.94	2.95	2.49	2.93	2.54	3.00	3.00	2.82	2.66	0.47	3.00
B2	舒適與噪音	3%	2.53	2.53	2.64	2.58	2.57	2.57	2.61	2.59	2.57	2.58	2.56	2.62	2.58	0.03	2.71
B3	公車資訊服務設施	6%	5.91	5.72	5.53	5.72	5.81	5.95	5.86	5.93	5.81	5.79	5.75	5.53	5.77	0.14	5.92
B4	環保品質	2%	1.70	1.70	1.58	1.61	1.57	2.00	1.71	1.95	1.58	1.62	1.52	1.03	1.63	0.24	1.88
B5	行車肇事率	12%	12.00	12.00	12.00	12.00	10.84	12.00	9.22	12.00	5.40	0.00	0.00	0.00	10.02	5.26	12.00
B6	車輛安全設施檢查	3%	2.99	2.94	2.91	2.93	2.95	2.87	2.95	2.97	2.92	2.87	2.68	2.79	2.90	0.09	3.00
B7	低地板公車比例	3%	2.82	1.38	0.00	1.53	2.76	2.91	1.02	2.97	2.49	2.91	0.00	3.00	1.98	1.15	3.00
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2%	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	0.00	2.00
C1	發車準點性	12%	12.00	11.90	10.82	11.35	8.42	12.00	11.73	12.00	11.95	10.17	11.80	11.84	11.33	1.08	12.00
C2	過站不停比率	10%	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	7.85	8.67	6.29	8.00	8.00	4.17	7.58	1.20	10.00
C3	駕駛平穩性	5%	3.93	3.92	3.91	3.91	3.87	3.88	3.89	3.92	3.88	3.89	3.83	3.94	3.90	0.03	4.00
C4	拒載老人及身心障礙者	3%	2.30	2.40	2.30	2.40	2.30	2.40	2.40	2.30	2.15	2.35	2.35	2.40	2.34	0.07	2.40
C5	駕駛員遵循路線	3%	2.37	2.36	2.36	2.37	2.37	2.37	2.37	2.39	2.36	2.37	2.37	2.38	2.37	0.01	2.40
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%	1.57	1.53	1.50	1.60	1.60	1.50	1.53	1.60	1.43	1.50	1.60	1.50	1.54	0.06	1.60
C7	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.20	8.14	8.02	8.17	8.14	8.20	8.06	8.27	8.03	8.20	8.07	8.19	8.16	0.08	8.27
C8	駕駛員健康管理	1%	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.92	0.12	0.75
D1	行車事故通報與處理	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00
D2	重大違規	3%	2.25	1.50	3.00	3.00	2.25	3.00	3.00	3.00	1.50	3.00	3.00	3.00	2.63	0.60	3.00
D3	違反道路交通管理處罰條例	2%	1.27	1.06	0.53	1.01	0.47	1.18	0.72	1.58	0.61	0.00	0.98	0.00	0.98	0.49	2.00
D4	行車安全業務檢查	3%	2.88	2.84	2.30	2.96	2.32	3.00	2.52	3.00	2.44	2.36	2.24	2.42	2.63	0.30	2.46
D5	聯營公車超速抽查	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00
D6	自主創新與發展	2%	1.70	1.49	0.84	1.50	1.40	1.68	1.16	1.69	1.50	1.38	0.00	1.35	1.31	0.48	1.45
總分(未含D7加分項目)		-	90.33	86.48	82.37	87.61	83.24	91.41	83.54	92.69	77.48	74.56	72.18	71.20	82.76	7.45	92.93
D7加分項目-配合政府政策		-	3.00	3.00	1.66	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.28	3.00	2.83	0.42	2.00
總分		-	93.33	89.48	84.03	90.61	86.24	94.41	86.54	95.69	80.48	77.56	74.46	74.20	85.59	7.56	94.93
		-	(90.64)	(88.24)	(75.91)	(90.77)	(88.55)	(92.88)	(88.27)	(94.45)	(85.48)	(86.55)	(80.84)	(89.21)	(87.65)	(5.10)	(94.11)

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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	標準差	淡水
	等 級		優	甲	甲	優	甲	優	甲	優	甲	乙	乙	乙	--	--	優
			(優)	(甲)	(乙)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(甲)	(甲)	(甲)	--	--	(優)
	路 線 積 分	-	6	4	2	6	2	6	2	6	1	-1	-2	-2	--	--	--

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 :D6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11。

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	2.84	2.79	1.79	1.197
A2	行車前確實開啟公車動態車機 設備及設定正確路線	2.83	2.69	5.20	2.036 *
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	0.00	-
B1	車齡比率	2.66	2.49	6.83	1.730
B2	舒適與噪音	2.58	2.59	-0.39	-1.967
B3	公車資訊服務設施	5.77	5.83	-1.03	-4.237 *
B4	環保品質	1.63	1.62	0.62	0.322
B5	行車肇事率	10.02	11.96	-16.22	-2.145 *
B6	車輛安全設施檢查	2.90	2.91	-0.34	-0.425
B7	低地板公車比例	1.98	1.65	20.00	3.104 *
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	0.00	-
C1	發車準點性	11.33	10.58	7.09	1.176
C2	過站不停比率	7.58	7.98	-5.01	-1.131
C3	駕駛平穩性	3.90	3.90	0.00	-0.939
C4	拒載老人及身心障礙者	2.34	2.36	-0.85	-0.810
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.38	-0.42	-2.138 *
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.54	1.54	0.00	-0.048
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.14	8.16	-0.25	-1.657
C8	駕駛員健康管理	0.92	0.90	2.22	0.432
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	0.00	1.000
D2	重大違規	2.63	2.94	-10.54	-2.159 *
D3	違反道路交通管理處罰條例	0.98	0.69	42.03	0.463
D4	行車安全業務檢查	2.63	2.44	7.79	3.179 *
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	0.00	-
D6	自主創新與發展	1.31	1.27	3.15	1.679

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。

7.D6指標得分由評鑑會議決議得分。

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，本期重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步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；本期低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)指標比平均優20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，本期重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期低地板公車比例(B7)和重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」本期車齡比率(B1)指標比前期退步20%以上；本期發車準點性(C1)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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)、低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)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，本期駕駛員健康管理(C8)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5.2.5可看出「光華巴士」在分數方面，本期發車準點性(C1)、重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(C1)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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，本期無指標比前期退步20%以上；本期低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步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；本期環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)指標比平均優20%以上。

由表5.2.7可看出「三重客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；本期低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)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，本期行車肇事率(B5) 過站不停比率(C2)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車安全業務檢查(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，本期行

車肇事率(B5)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期發車準點性(C1)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，本期行車肇事率(B5)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，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和自主創新與發展(D6)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，本期行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均落後20%以上；本期低地板公車比例(B7)指標比平均優20%以上。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，可發現：1.「大都會」D6指標連續兩期比平均進步20%以上。2.「欣欣」B7指標連續2期比平均退步20%以上。3.「大有」B1、B7、D3和D6指標連續2期比平均退步20%以上。4.「大南」無指標連續2期比平均進步20%以上。5.「光華」B7指標連續2期比平均進步20%以上；D3指標連續2期比平均退步20%。6.「臺北」B4、D3和D6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、D3和D6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；B5和D2指標連續2期比平均退步20%以上。10.「中興」B7指標連續2期比平均進步20%以上；D3指標連續2期比平均退步20%以上。11.「新店」B5、B7和D6指標連續2期比平均退步20%以上。12.「東南」B4指標連續2期比平均退步20%以上；B7指標連續2期比平均進步20%以上。本期的A、B、C和D大類項目指標與前期比較，只有大有巴士在C類指標進步20%以上；中興、新店和東南客運在B類指標退步20%以上，同一評鑑項目成績無連續2期評鑑結果高或低於當期平均分數20%以上。

為提供主管機關交通局作後續追蹤、督導，本研究列舉各公司本期分數比前期進步或退步30%以上之指標，詳見表5.2.13，B5、C2、D2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，不予比較，本期有A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、B6、C1、C2、C3、C4、C5、C6、C7、D1、D4和D5指標成績來比較，詳見圖5.2.2至圖5.2.20。

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	2.93	2.84	3	2.95	2.79	1	-0.68%		
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	2.83	1	2.93	2.69	4	2.39%		
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%		
B1	車齡比率	2.98	2.66	3	2.09	2.49	10	42.58%		
B2	舒適與噪音	2.53	2.58	11	2.56	2.59	12	-1.17%		
B3	公車資訊服務設施	5.91	5.77	3	5.93	5.83	3	-0.34%		
B4	環保品質	1.70	1.63	4	1.61	1.62	6	5.59%		
B5	行車肇事率	12.00	10.02	6	11.83	11.96	7	1.44%		
B6	車輛安全設施檢查	2.99	2.90	1	2.96	2.91	2	1.01%		
B7	低地板公車比例	2.82	*	1.98	5	1.89	7	49.21%		
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%		
C1	發車準點性	12.00	11.33	1	12.00	10.58	1	0.00%		
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%		
C3	駕駛平穩性	3.93	3.90	2	3.90	3.90	6	0.77%		
C4	拒載老人及身心障礙者	2.30	2.34	8	2.20	2.36	12	4.55%		
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.37	2.38	9	0.00%		
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.57	1.54	5	1.57	1.54	5	0.00%		
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.14	2	8.16	8.16	7	0.49%		
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	1.00	0.90	1	0.00%		
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%		
D2	重大違規	2.25	2.63	9	3.00	2.94	1	-25.00%		
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.27	*	0.98	2	0.04	#	0.69	12	3075.00%
D4	行車安全業務檢查	2.88	2.63	4	3.00	*	2.44	1	-4.00%	
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%		
D6	自主創新與發展	1.70	*	1.31	1	1.65	*	1.27	1	3.03%

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

2.D6指標得分由評鑑會議決議。

表5.2.2 「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.90	2.84	4	2.89	2.79	4	0.35%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.86	2.83	6	2.85	2.69	6	0.35%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.31	2.66	11	2.24	2.49	9	3.12%
B2	舒適與噪音	2.53	2.58	11	2.57	2.59	11	-1.56%
B3	公車資訊服務設施	5.72	5.77	9	5.87	5.83	5	-2.56%
B4	環保品質	1.70	1.63	4	1.59	1.62	7	6.92%
B5	行車肇事率	12.00	10.02	5	11.11	11.96	9	8.01%
B6	車輛安全設施檢查	2.94	2.90	5	2.98	2.91	1	-1.34%
B7	低地板公車比例	1.38 #	1.98	9	1.26 #	1.65	9	9.52%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	11.90	11.33	5	10.78	10.58	8	10.39%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.92	3.90	3	3.92	3.90	3	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.40	2.34	1	2.40	2.36	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.36	2.37	10	2.38	2.38	7	-0.84%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.53	1.54	6	1.53	1.54	6	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.14	8.14	7	8.18	8.16	6	-0.49%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	1.00	0.90	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	1.50 #	2.63	11	3.00	2.94	1	-50.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.06	0.98	4	0.64	0.69	8	65.63%
D4	行車安全業務檢查	2.84	2.63	5	2.58	2.44	5	10.08%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.49	1.31	6	1.47	1.27	4	1.36%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.86	2.84	8	2.63	2.79	10	8.75%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.92	2.83	5	2.58	2.69	8	13.18%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	1.35 #	2.66	12	1.71 #	2.49	12	-21.05%
B2	舒適與噪音	2.64	2.58	1	2.62	2.59	1	0.76%
B3	公車資訊服務設施	5.53	5.77	11	5.68	5.83	11	-2.64%
B4	環保品質	1.58	1.63	8	1.46	1.62	10	8.22%
B5	行車肇事率	12.00	10.02	2	10.97	11.96	10	9.39%
B6	車輛安全設施檢查	2.91	2.90	8	2.91	2.91	7	0.00%
B7	低地板公車比例	0.00 #	1.98	11	0.00 #	1.65	11	∞
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	10.82	11.33	10	4.21 #	10.58	12	157.01%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.91	3.90	5	3.89	3.90	7	0.51%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.30	2.34	8	2.25	2.36	11	2.22%
C5	駕駛員遵循路線	2.36	2.37	10	2.39	2.38	3	-1.26%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.50	1.54	8	1.47	1.54	10	2.04%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.02	8.14	11	8.08	8.16	11	-0.74%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	1.00	0.90	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	0.99	1.00	12	1.01%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.53 #	0.98	9	0.35 #	0.69	10	51.43%
D4	行車安全業務檢查	2.30	2.63	11	2.00	2.44	10	15.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	0.84 #	1.31	11	0.90 #	1.27	11	-6.67%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	2.87	2.84	7	2.86	2.79	5	0.35%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.74	2.83	9	2.82	2.69	7	-2.84%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.61	2.66	8	2.60	2.49	7	0.38%
B2	舒適與噪音	2.58	2.58	5	2.60	2.59	6	-0.77%
B3	公車資訊服務設施	5.72	5.77	10	5.80	5.83	9	-1.38%
B4	環保品質	1.61	1.63	7	1.68	1.62	4	-4.17%
B5	行車肇事率	12.00	10.02	4	12.00	11.96	2	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.93	2.90	6	2.95	2.91	4	-0.68%
B7	低地板公車比例	1.53 #	1.98	8	1.35	1.65	8	13.33%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	11.35	11.33	9	11.99	10.58	4	-5.34%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	7.50	7.98	12	6.67%
C3	駕駛平穩性	3.91	3.90	5	3.92	3.90	4	-0.26%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.40	2.34	1	2.40	2.36	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.38	2.38	8	-0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.60	1.54	1	1.60	1.54	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.17	8.14	6	8.19	8.16	4	-0.24%
C8	駕駛員健康管理	0.75	0.92	9	1.00	0.90	1	-25.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.01	0.98	5	1.04 *	0.69	2	-2.88%
D4	行車安全業務檢查	2.96	2.63	3	2.62	2.44	4	12.98%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.50	1.31	4	1.47	1.27	4	2.40%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.88	2.84	5	2.55	2.79	12	12.94%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.78	2.83	8	2.88	2.69	5	-3.47%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.94	2.66	5	2.39	2.49	8	23.01%
B2	舒適與噪音	2.57	2.58	7	2.59	2.59	7	-0.77%
B3	公車資訊服務設施	5.81	5.77	6	5.86	5.83	6	-0.85%
B4	環保品質	1.57	1.63	10	1.64	1.62	5	-4.27%
B5	行車肇事率	10.84	10.02	7	12.00	11.96	5	-9.67%
B6	車輛安全設施檢查	2.95	2.90	3	2.80	2.91	12	5.36%
B7	低地板公車比例	2.76 *	1.98	6	2.25 *	1.65	5	22.67%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	8.42 #	11.33	12	10.96	10.58	7	-23.18%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.87	3.90	11	3.88	3.90	11	-0.26%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.30	2.34	8	2.35	2.36	9	-2.13%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.36	2.38	11	0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.60	1.54	1	1.47	1.54	10	8.84%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.14	8.14	7	8.08	8.16	10	0.74%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	0.75	0.90	8	33.33%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	2.25	2.63	9	3.00	2.94	1	-25.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.47 #	0.98	10	0.15 #	0.69	11	213.33%
D4	行車安全業務檢查	2.32	2.63	10	2.28	2.44	8	1.75%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.40	1.31	7	1.31	1.27	8	6.87%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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	2.95	2.84	1	2.86	2.79	6	3.15%
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	2.83	1	2.97	2.69	3	1.01%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.95	2.66	4	2.79	2.49	4	5.73%
B2	舒適與噪音	2.57	2.58	7	2.60	2.59	5	-1.15%
B3	公車資訊服務設施	5.95	5.77	1	5.94	5.83	2	0.17%
B4	環保品質	2.00 *	1.63	1	1.96 *	1.62	1	2.04%
B5	行車肇事率	12.00	10.02	1	12.00	11.96	1	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.87	2.90	10	2.93	2.91	6	-2.05%
B7	低地板公車比例	2.91 *	1.98	3	1.92	1.65	6	51.56%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	12.00	11.33	1	12.00	10.58	1	0.00%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.88	3.90	9	3.92	3.90	5	-1.02%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.40	2.34	1	2.40	2.36	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.39	2.38	1	-0.84%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.50	1.54	8	1.60	1.54	1	-6.25%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.14	2	8.20	8.16	3	0.00%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	1.00	0.90	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.18 *	0.98	3	0.93 *	0.69	4	26.88%
D4	行車安全業務檢查	3.00	2.63	1	2.90	2.44	3	3.45%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.68 *	1.31	3	1.57 *	1.27	3	7.01%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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	2.88	2.84	6	2.80	2.79	7	2.86%
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	2.83	11	2.24	2.69	11	14.73%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.49	2.66	10	2.02	2.49	11	23.27%
B2	舒適與噪音	2.61	2.58	3	2.58	2.59	9	1.16%
B3	公車資訊服務設施	5.86	5.77	4	5.86	5.83	6	0.00%
B4	環保品質	1.71	1.63	3	1.95 *	1.62	2	-12.31%
B5	行車肇事率	9.22	10.02	8	12.00	11.96	6	-23.17%
B6	車輛安全設施檢查	2.95	2.90	4	2.94	2.91	5	0.34%
B7	低地板公車比例	1.02 #	1.98	10	0.36 #	1.65	10	183.33%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	11.73	11.33	8	11.99	10.58	4	-2.17%
C2	過站不停比率	7.85	7.58	10	8.00	7.98	2	-1.88%
C3	駕駛平穩性	3.89	3.90	7	3.86	3.90	12	0.78%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.40	2.34	1	2.40	2.36	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.36	2.38	12	0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.53	1.54	6	1.50	1.54	9	2.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.06	8.14	10	8.09	8.16	9	-0.37%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	0.75	0.90	8	33.33%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.72 #	0.98	7	0.81	0.69	7	-11.11%
D4	行車安全業務檢查	2.52	2.63	6	2.44	2.44	6	3.28%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.16	1.31	10	1.32	1.27	7	-12.12%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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	2.84	2	2.92	2.79	2	0.34%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	3.00	2.83	1	3.00	2.69	1	0.00%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.93	2.66	6	2.63	2.49	6	11.41%
B2	舒適與噪音	2.59	2.58	4	2.60	2.59	4	-0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.93	5.77	2	5.99	5.83	1	-1.00%
B4	環保品質	1.95	1.63	2	1.91	1.62	3	2.09%
B5	行車肇事率	12.00	10.02	3	12.00	11.96	3	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.97	2.90	2	2.96	2.91	3	0.34%
B7	低地板公車比例	2.97 *	1.98	2	2.49 *	1.65	4	19.28%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	12.00	11.33	1	12.00	10.58	1	0.00%
C2	過站不停比率	8.67	7.58	1	8.23	7.98	1	5.35%
C3	駕駛平穩性	3.92	3.90	3	3.95	3.90	2	-0.76%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.30	2.34	8	2.40	2.36	1	-4.17%
C5	駕駛員遵循路線	2.39	2.37	1	2.39	2.38	2	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.60	1.54	1	1.60	1.54	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.27	8.14	1	8.32	8.16	1	-0.60%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	1.00	0.90	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	1.58 *	0.98	1	1.46 *	0.69	1	8.22%
D4	行車安全業務檢查	3.00	2.63	1	3.00 *	2.44	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.69 *	1.31	2	1.60 *	1.27	2	5.62%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	場站檢查	2.72	2.84	11	2.74	2.79	9	-0.73%
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	2.83	12	2.58	2.69	9	-0.78%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	2.54	2.66	9	2.79	2.49	3	-8.96%
B2	舒適與噪音	2.57	2.58	7	2.58	2.59	8	-0.39%
B3	公車資訊服務設施	5.81	5.77	5	5.90	5.83	4	-1.53%
B4	環保品質	1.58	1.63	8	1.49	1.62	9	6.04%
B5	行車肇事率	5.40 #	10.02	9	7.63 #	11.96	12	-29.23%
B6	車輛安全設施檢查	2.92	2.90	7	2.89	2.91	8	1.04%
B7	低地板公車比例	2.49 *	1.98	7	2.52 *	1.65	3	-1.19%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	11.95	11.33	4	11.99	10.58	4	-0.33%
C2	過站不停比率	6.29	7.58	11	8.00	7.98	2	-21.38%
C3	駕駛平穩性	3.88	3.90	9	3.89	3.90	9	-0.26%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.15	2.34	12	2.40	2.36	1	-10.42%
C5	駕駛員遵循路線	2.36	2.37	10	2.37	2.38	10	-0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.43	1.54	12	1.53	1.54	6	-6.54%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.03	8.14	12	8.08	8.16	12	-0.62%
C8	駕駛員健康管理	0.75	0.92	9	0.75	0.90	8	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	1.50 #	2.63	11	2.25 #	2.94	12	-33.33%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.61 #	0.98	8	0.88 *	0.69	5	-30.68%
D4	行車安全業務檢查	2.44	2.63	7	1.88 #	2.44	11	29.79%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.50	1.31	4	1.34	1.27	6	11.94%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

表5.2.10 「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	2.57	2.84	12	2.77	2.79	8	-7.22%
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	2.83	1	3.00	2.69	1	0.00%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	3.00	2.66	1	2.87	2.49	2	4.53%
B2	舒適與噪音	2.58	2.58	5	2.58	2.59	10	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.79	5.77	7	5.84	5.83	8	-0.86%
B4	環保品質	1.62	1.63	6	1.46	1.62	10	10.96%
B5	行車肇事率	0.00	# 10.02	10	11.62	11.96	8	∞
B6	車輛安全設施檢查	2.87	2.90	9	2.85	2.91	10	0.70%
B7	低地板公車比例	2.91	* 1.98	3	2.76	* 1.65	2	5.43%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	10.17	11.33	11	7.79	# 10.58	11	30.55%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.89	3.90	7	3.88	3.90	10	0.26%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.35	2.34	6	2.30	2.36	10	2.17%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.38	2.38	4	-0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.50	1.54	8	1.47	1.54	10	2.04%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.14	2	8.19	8.16	5	0.12%
C8	駕駛員健康管理	1.00	0.92	1	0.75	0.90	8	33.33%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	# 0.98	11	0.43	# 0.69	9	∞
D4	行車安全業務檢查	2.36	2.63	9	2.36	2.44	7	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	1.38	1.31	8	1.25	1.27	10	10.40%

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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	2.82	2.84	9	2.90	2.79	3	-2.76%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.86	2.83	7	2.29	2.69	10	24.89%
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
B1	車齡比率	3.00	2.66	1	3.00 *	2.49	1	0.00%
B2	舒適與噪音	2.56	2.58	10	2.61	2.59	3	-1.92%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.77	8	5.80	5.83	9	-0.86%
B4	環保品質	1.52	1.63	11	1.56	1.62	8	-2.56%
B5	行車肇事率	0.00 #	10.02	11	7.72 #	11.96	11	∞
B6	車輛安全設施檢查	2.68	2.90	12	2.84	2.91	11	-5.63%
B7	低地板公車比例	0.00 #	1.98	11	0.00 #	1.65	11	∞
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
C1	發車準點性	11.80	11.33	7	10.67	10.58	9	10.59%
C2	過站不停比率	8.00	7.58	2	8.00	7.98	2	0.00%
C3	駕駛平穩性	3.83	3.90	12	3.89	3.90	8	-1.54%
C4	拒載老人及身心障礙者	2.35	2.34	6	2.40	2.36	1	-2.08%
C5	駕駛員遵循路線	2.37	2.37	3	2.38	2.38	5	-0.42%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.60	1.54	1	1.60	1.54	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.07	8.14	9	8.12	8.16	8	-0.62%
C8	駕駛員健康管理	0.75	0.92	9	0.75	0.90	8	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.98	0.98	6	0.85 *	0.69	6	15.29%
D4	行車安全業務檢查	2.24	2.63	12	1.86 #	2.44	12	20.43%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%
D6	自主創新與發展	0.00 #	1.31	12	0.00 #	1.27	12	∞

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

表5.2.12 「東南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步		
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比		
A1	場站檢查	2.73	2.84	10	2.59	2.79	11	5.41%		
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.74	2.83	9	2.14	#	2.69	12	28.04%	
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%		
B1	車齡比率	2.82	2.66	7	2.73	2.49	5	3.30%		
B2	舒適與噪音	2.62	2.58	2	2.62	2.59	1	0.00%		
B3	公車資訊服務設施	5.53	5.77	12	5.58	5.83	12	-0.90%		
B4	環保品質	1.03	#	1.63	12	1.13	#	1.62	12	-8.85%
B5	行車肇事率	0.00	#	10.02	12	12.00	11.96	4	∞	
B6	車輛安全設施檢查	2.79	2.90	11	2.87	2.91	9	-2.79%		
B7	低地板公車比例	3.00	*	1.98	1	3.00	*	1.65	1	0.00%
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%		
C1	發車準點性	11.84	11.33	6	10.58	10.58	10	11.91%		
C2	過站不停比率	4.17	#	7.58	12	8.00	7.98	2	-47.88%	
C3	駕駛平穩性	3.94	3.90	1	3.96	3.90	1	-0.51%		
C4	拒載老人及身心障礙者	2.40	2.34	1	2.40	2.36	1	0.00%		
C5	駕駛員遵循路線	2.38	2.37	2	2.38	2.38	6	0.00%		
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	1.50	1.54	8	1.53	1.54	6	-1.96%		
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.19	8.14	5	8.22	8.16	2	-0.36%		
C8	駕駛員健康管理	0.75	0.92	9	1.00	0.90	1	-25.00%		
D1	行車事故通報與處理	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%		
D2	重大違規	3.00	2.63	1	3.00	2.94	1	0.00%		
D3	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.00	#	0.98	11	0.98	*	0.69	3	∞
D4	行車安全業務檢查	2.42	2.63	8	2.20	2.44	9	10.00%		
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00	1.00	1	0.00%		
D6	自主創新與發展	1.35	1.31	9	1.30	1.27	9	3.85%		

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.D6指標得分由評鑑會議決議。

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	車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例案件(D3)	--	--	--
欣欣	違反道路交通管理處罰條例案件(D3)	--	重大違規(D2)	--
大有	--	發車準點性(C1)、違反道路交通管理處罰條例案件(D3)	--	--
大南	--	--	--	--
光華	駕駛員健康管理(C8)	違反道路交通管理處罰條例案件(D3)	--	--
台北	低地板公車比例(B7)	--	--	--
三重	駕駛員健康管理(C8)	低地板公車比例(B7)	--	--
首都	--	--	--	--
指南	--	--	重大違規(D2)、違反道路交通管理處罰條例案件(D3)	--
中興	駕駛員健康管理(C8)	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)	--
新店	--	--	行車肇事率(B5)	--
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)	--

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	100年度第二期 101年度第一期	101年度第一期 101年度第二期	101年度第二期 102年度第一期	102年度第一期 102年度第二期	102年度第二期 103年度第一期	103年度第一期 103年度第二期
大都會	--	--	--	--	--	--
欣欣	--	--	--	1.行車肇事率 (B5)	--	重大違規(D2)
大有	--	1.行車前確實 開啟公車動態 車機設備及設 定正確路線 (A2)、2.發車準 點性(C1)、3.聯 營公車超速抽查 (D4)	--	行車前確實開 發公車動態車 機設備及設定 正確路線(A2)	--	行車前確實開 發公車動態車 機設備及設定 正確路線(A2)
大南	--	--	--	--	--	--
光華	--	--	1.行車肇事率 (B5)	--	--	--
臺北	--	1.聯營公車超速 抽查(D4)	--	--	--	--

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	100年度第二期 101年度第一期	101年度第一期 101年度第二期	101年度第二期 102年度第一期	102年度第一期 102年度第二期	102年度第二期 103年度第一期	103年度第一期 103年度第二期
三 重	--	--	低地板公車(B7)	--	--	--
首 都	--	--	--	--	--	--
指 南	--	--	行車肇事率(B5)	--	--	重 大 違 規 (D2)、違反道 路交通管理 處罰條例案 件(D3)
中 興	行 車 肇 事 率 -- (B5)		行車肇事率(B5)	--	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)
新 店	--	環保品質(B4)	--	行車安全業務-- 檢 查(D3)		行車肇事率 (B5)
東 南	環保品質(B4)	行車前確實開 啟公車動態車 機設備及設定 正確路線(A2)	聯營公車超速-- 抽 查(D4)	--		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)

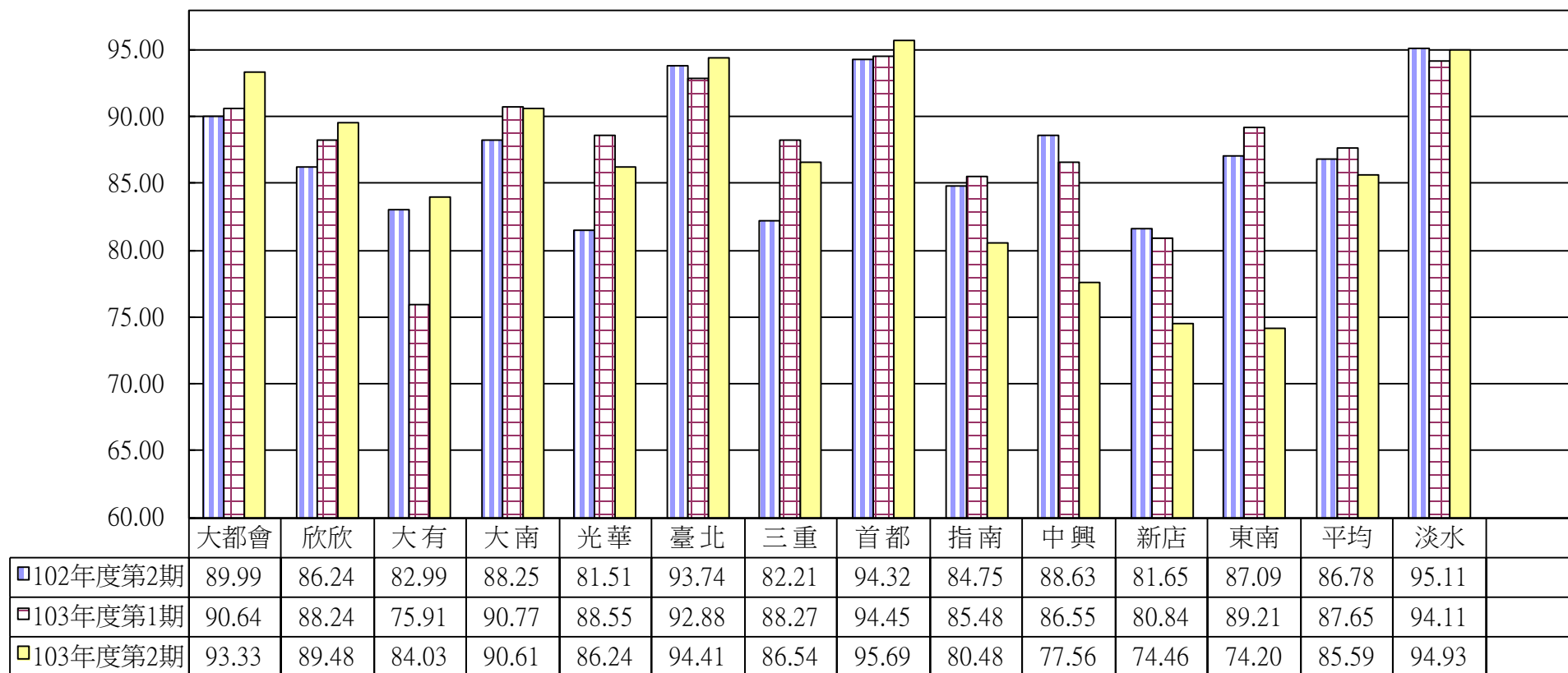


圖5.2.1 各公司103年第2期、103年第1期與102年第2期成績比較圖

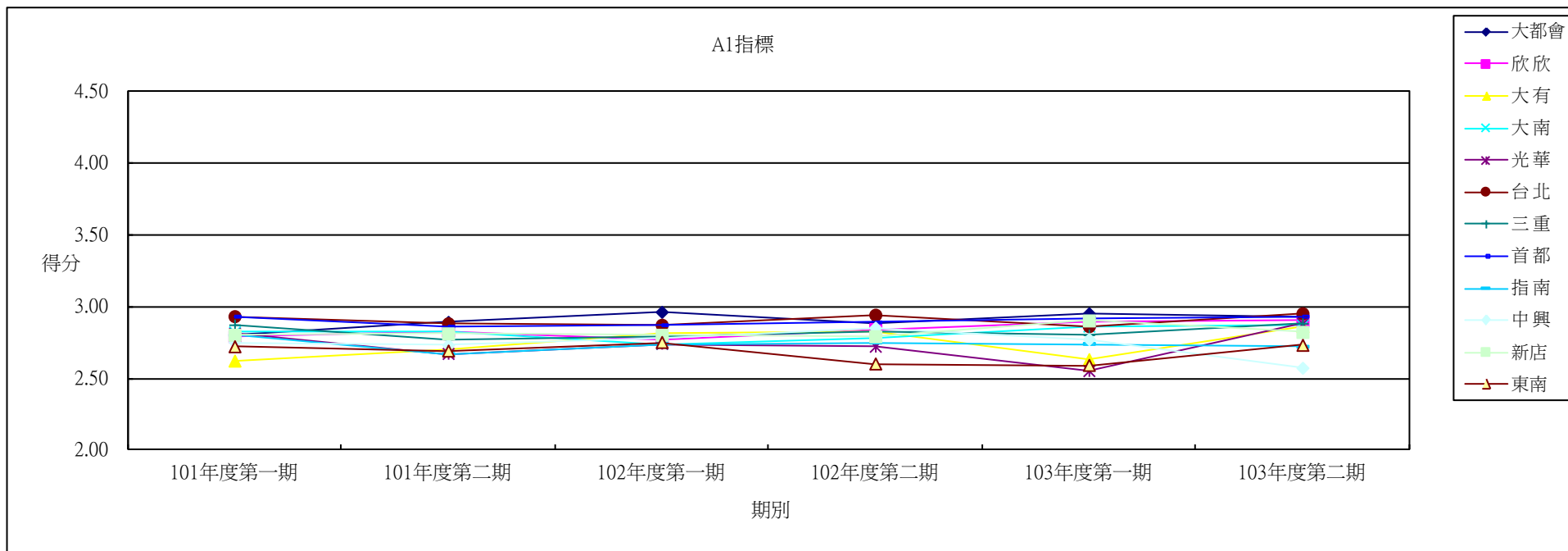


圖5.2.2 近三年各公車公司場站檢查(A1)成績比較圖

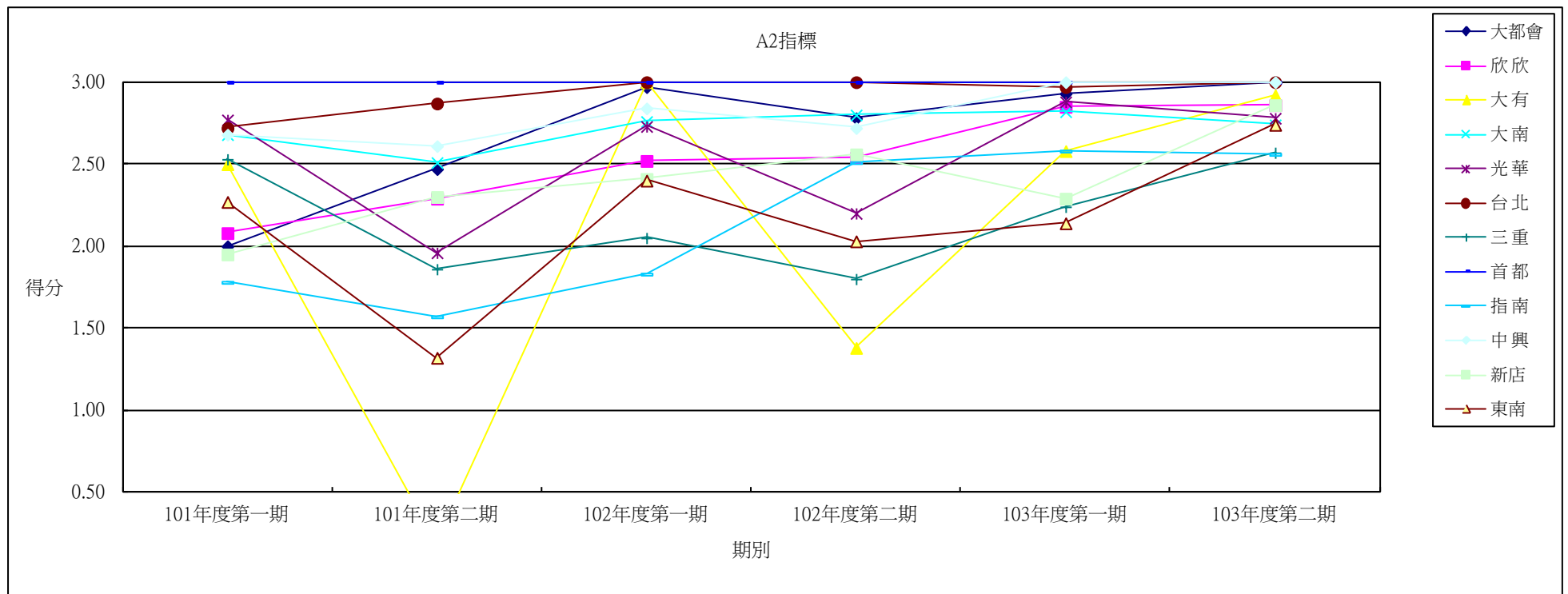


圖5.2.3近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)成績比較圖

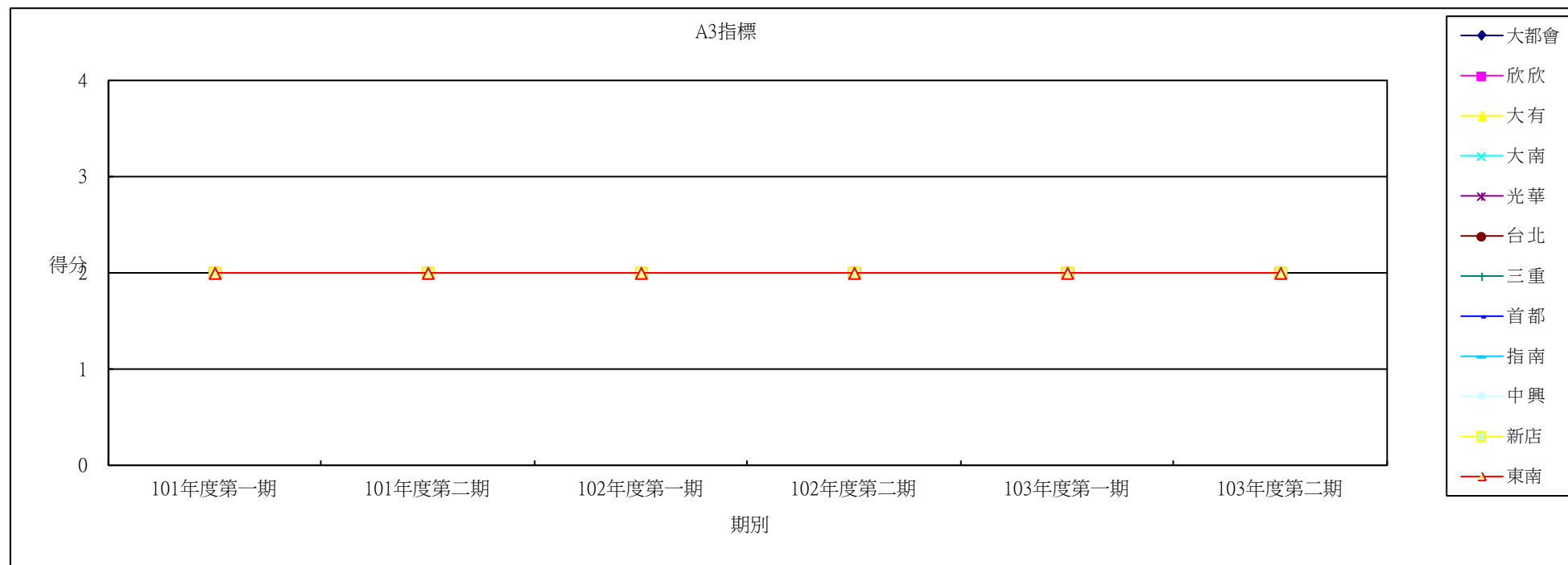


圖5.2.4近三年各公車公司站牌資訊正確性(A3)成績比較圖

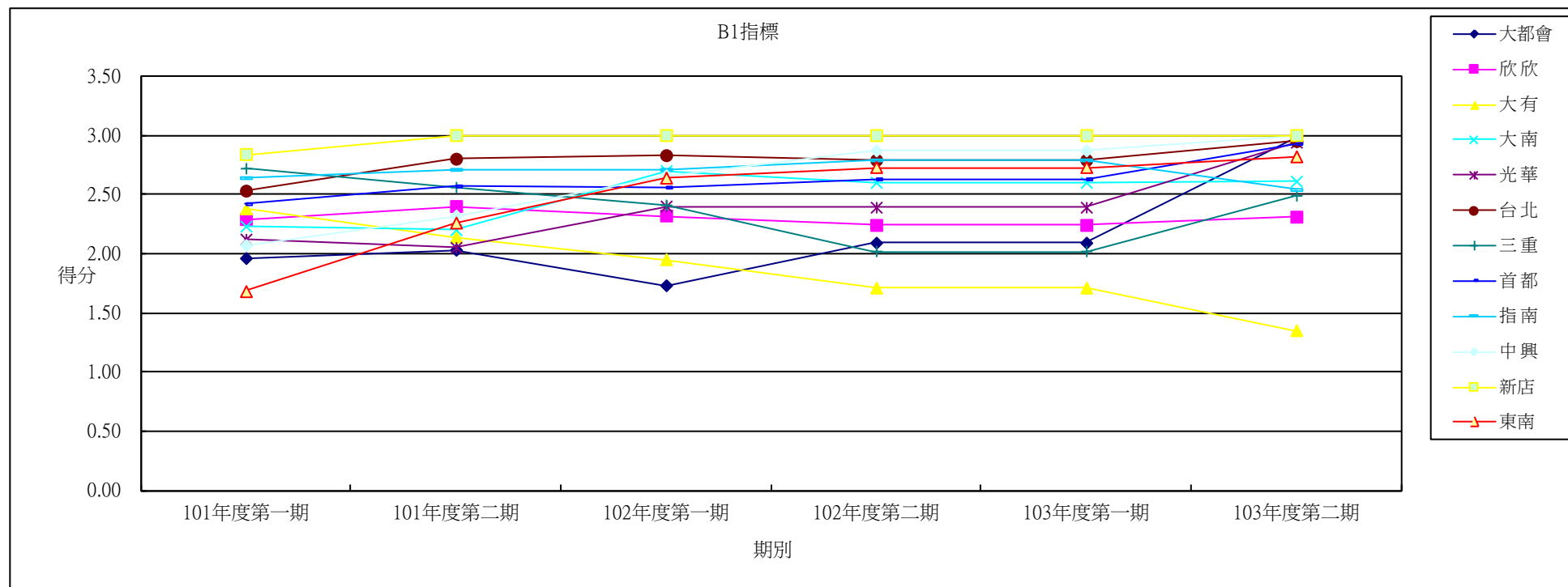


圖5.2.5近三年各公車公司車齡比率(B1)成績比較圖

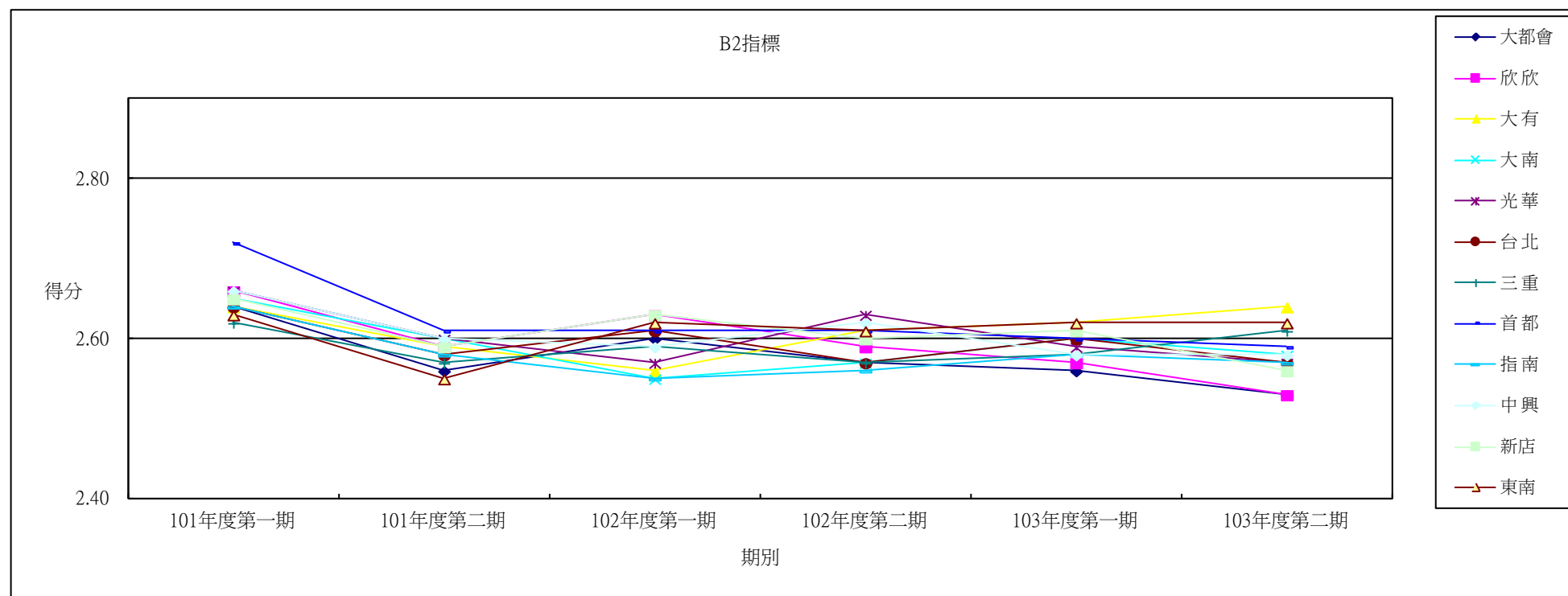


圖5.2.6 近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖

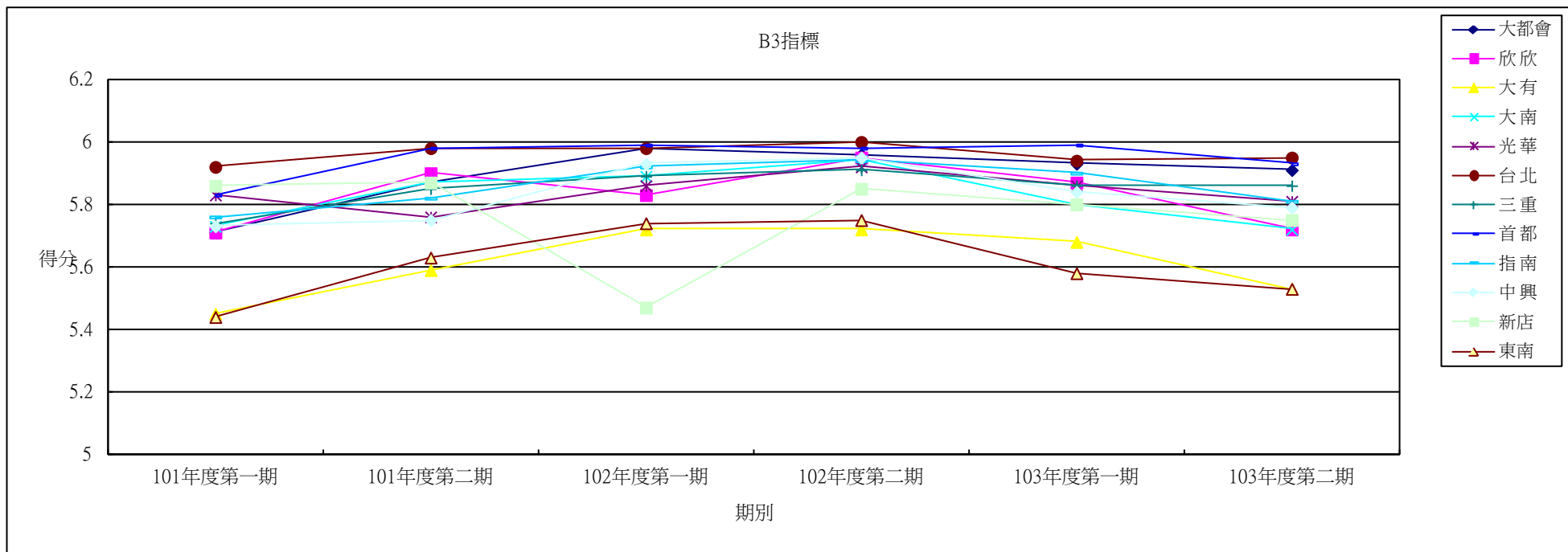


圖5.2.7 近三年各公車公司公車資訊服務設施指標(B3)成績比較圖

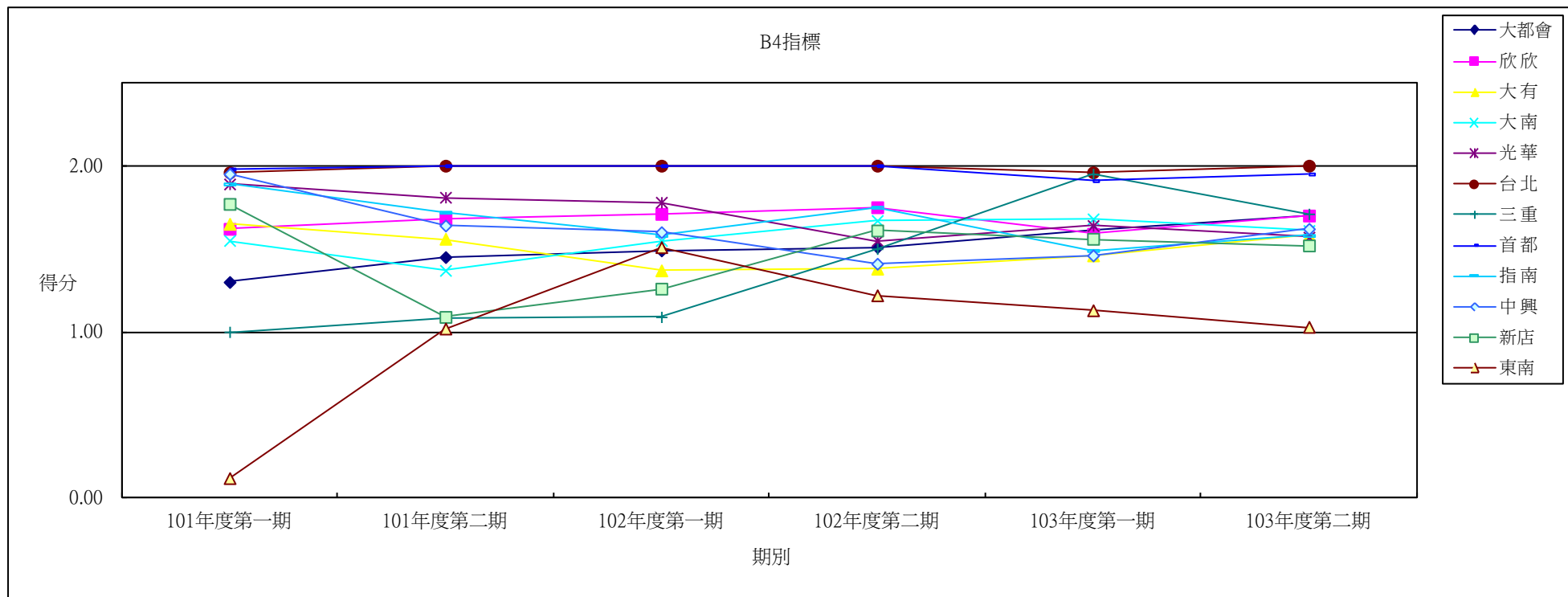


圖5.2.8 近三年各公車公司環保品質指標(B4)成績比較圖

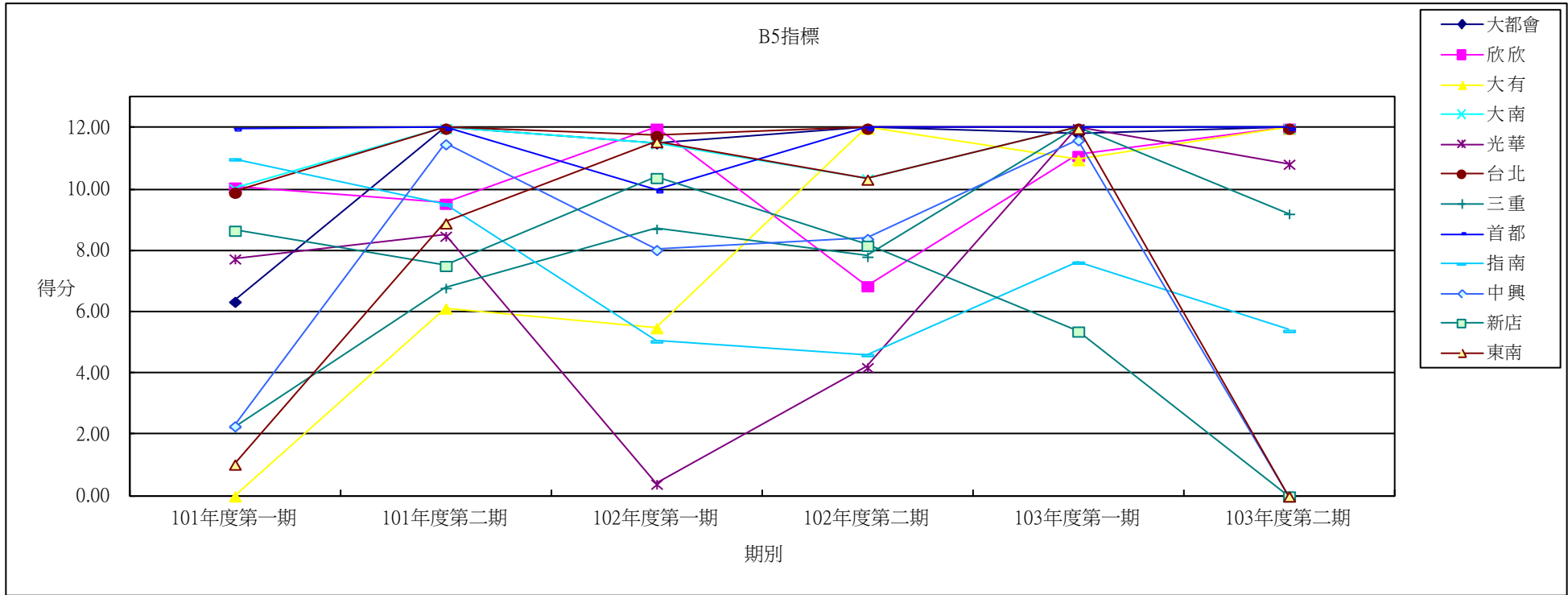


圖5.2.9 近三年各公車公司行車肇事率指標(B5)成績比較圖

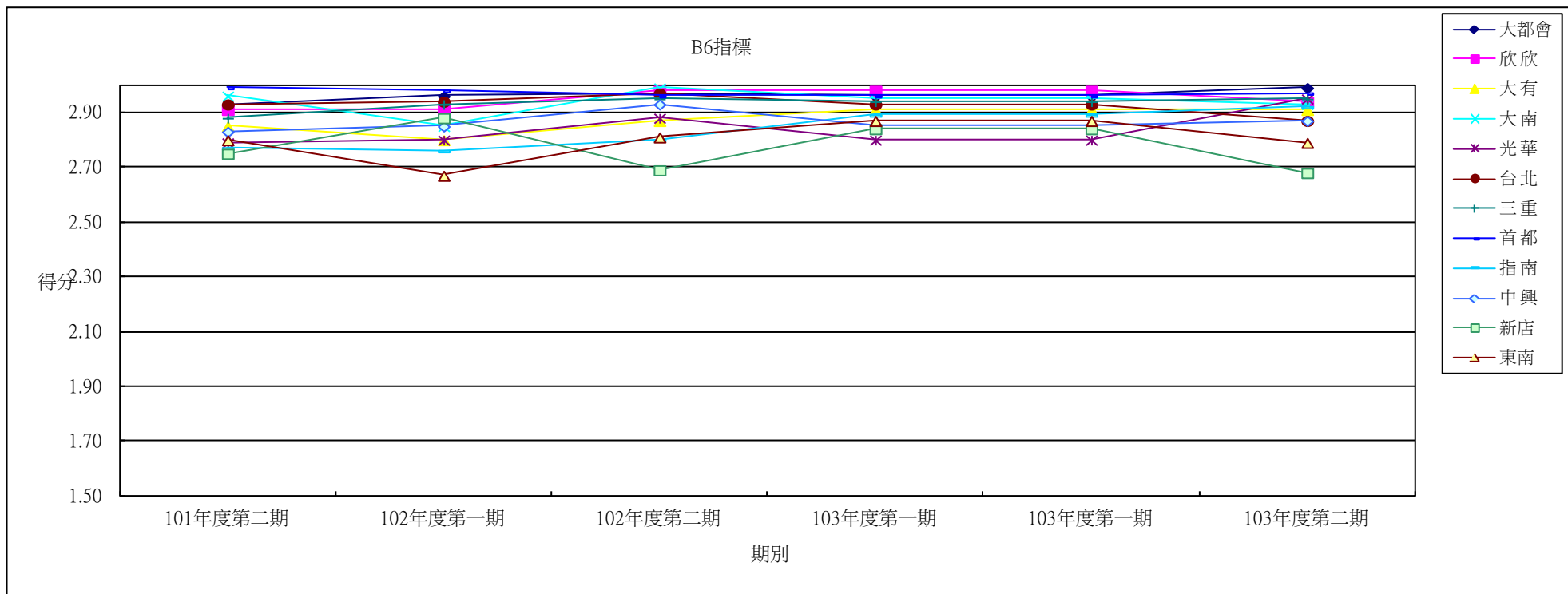


圖5.2.10 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖

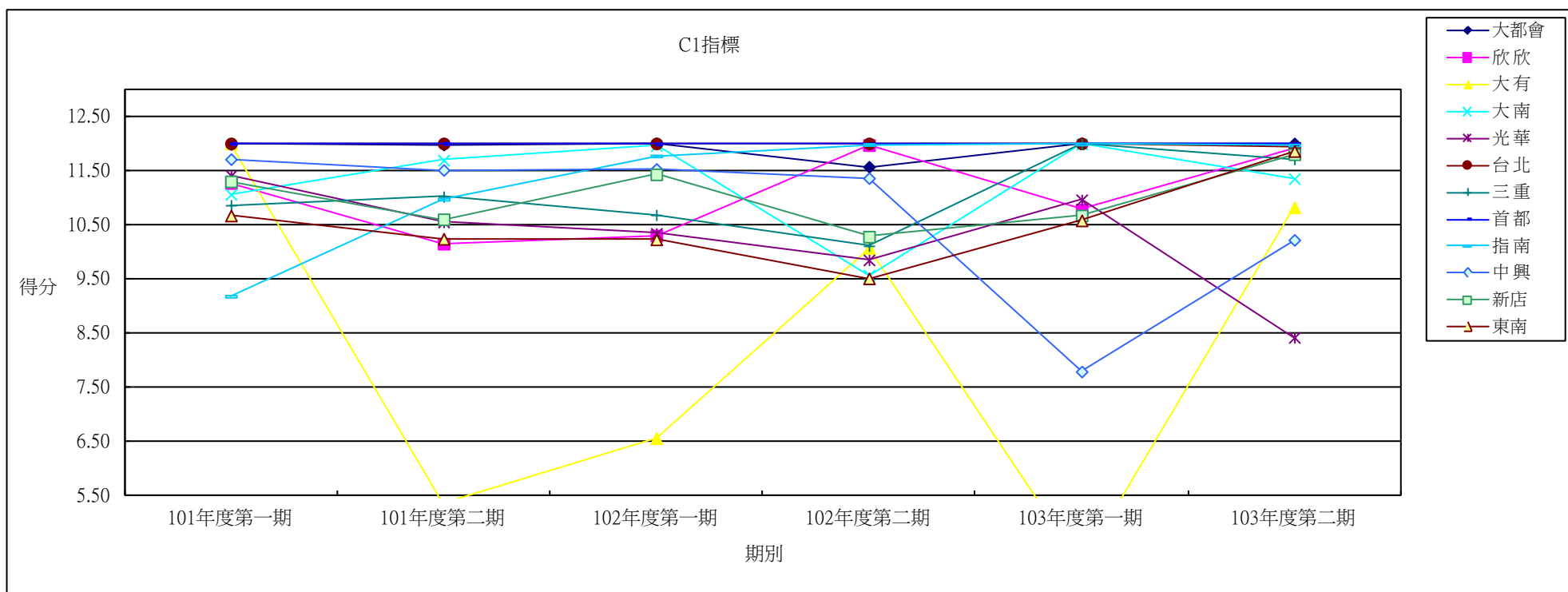


圖5.2.11 近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖

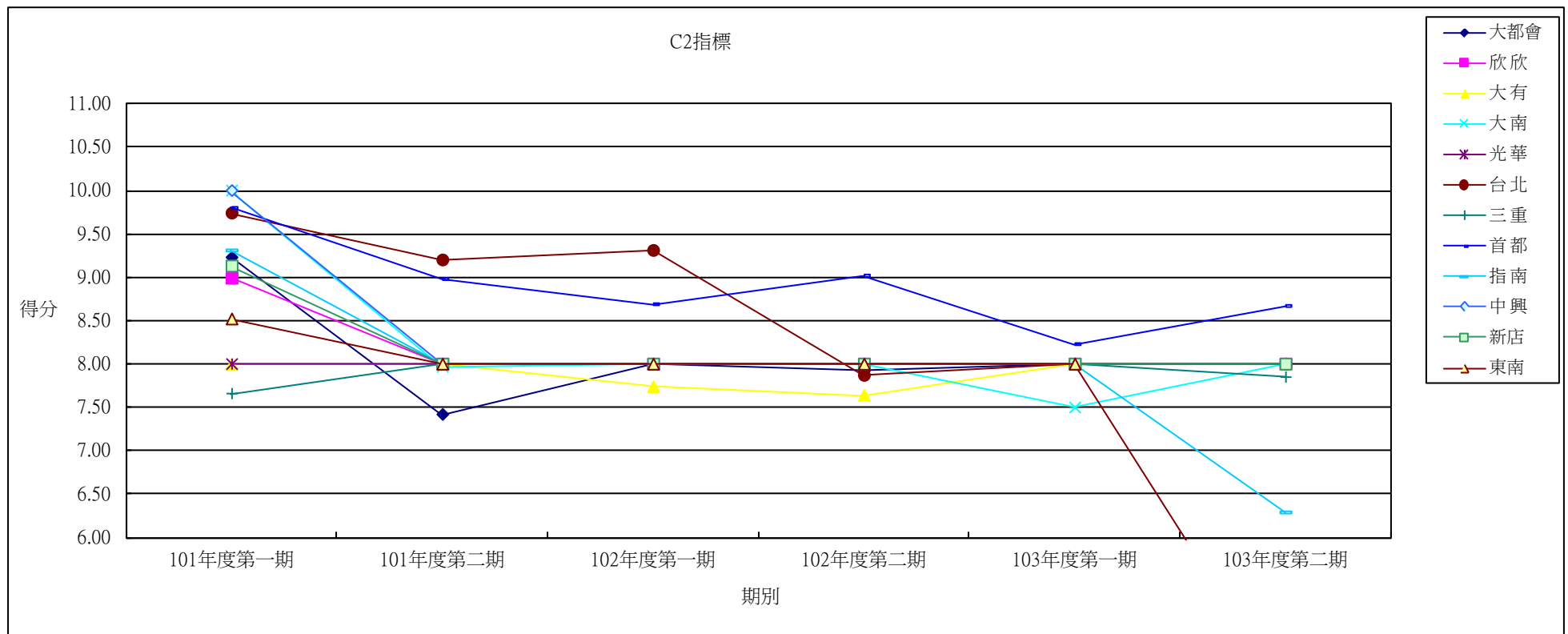


圖5.2.12 近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖

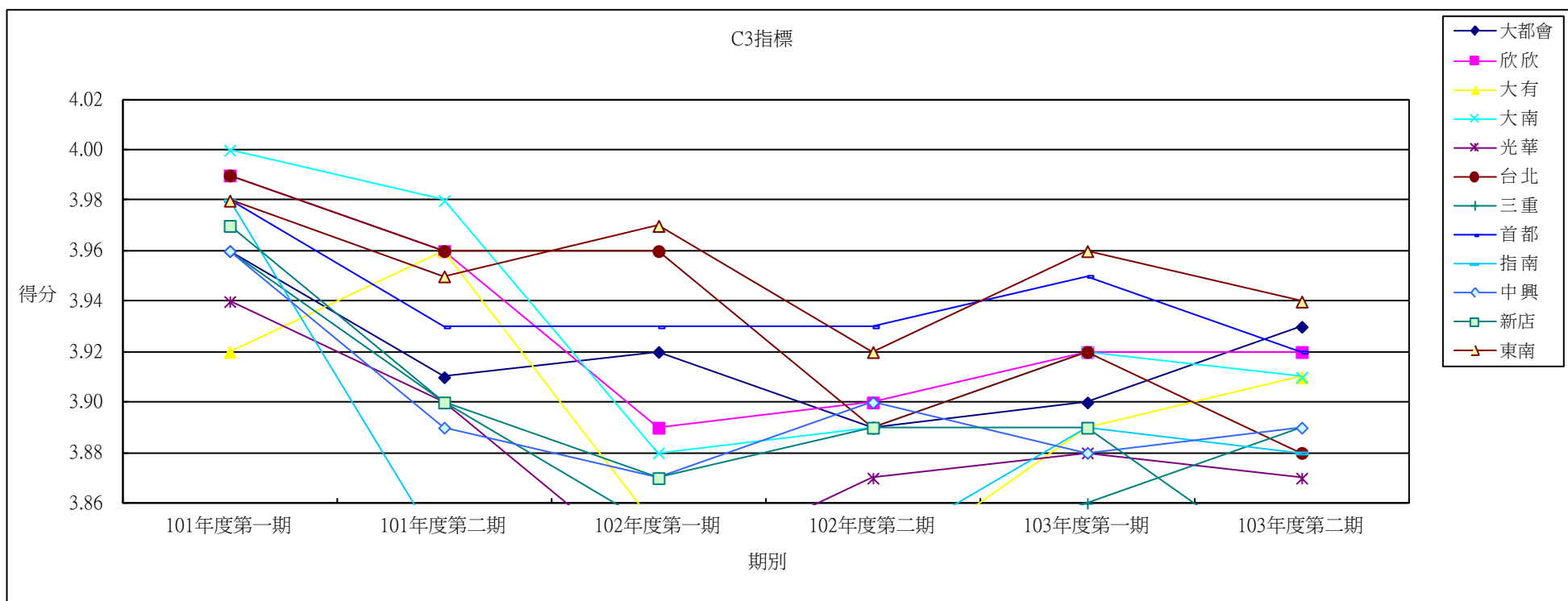


圖 5.2.13 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖

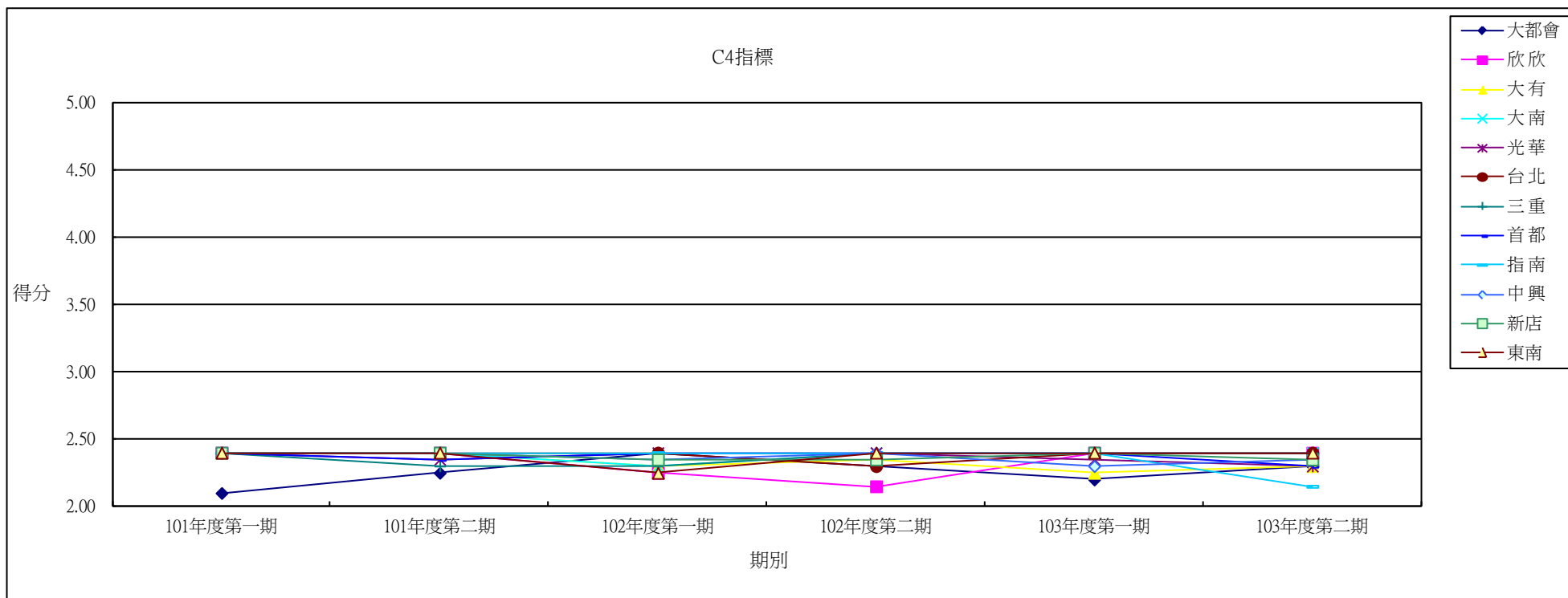


圖 5.2.14 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C4)成績比較圖

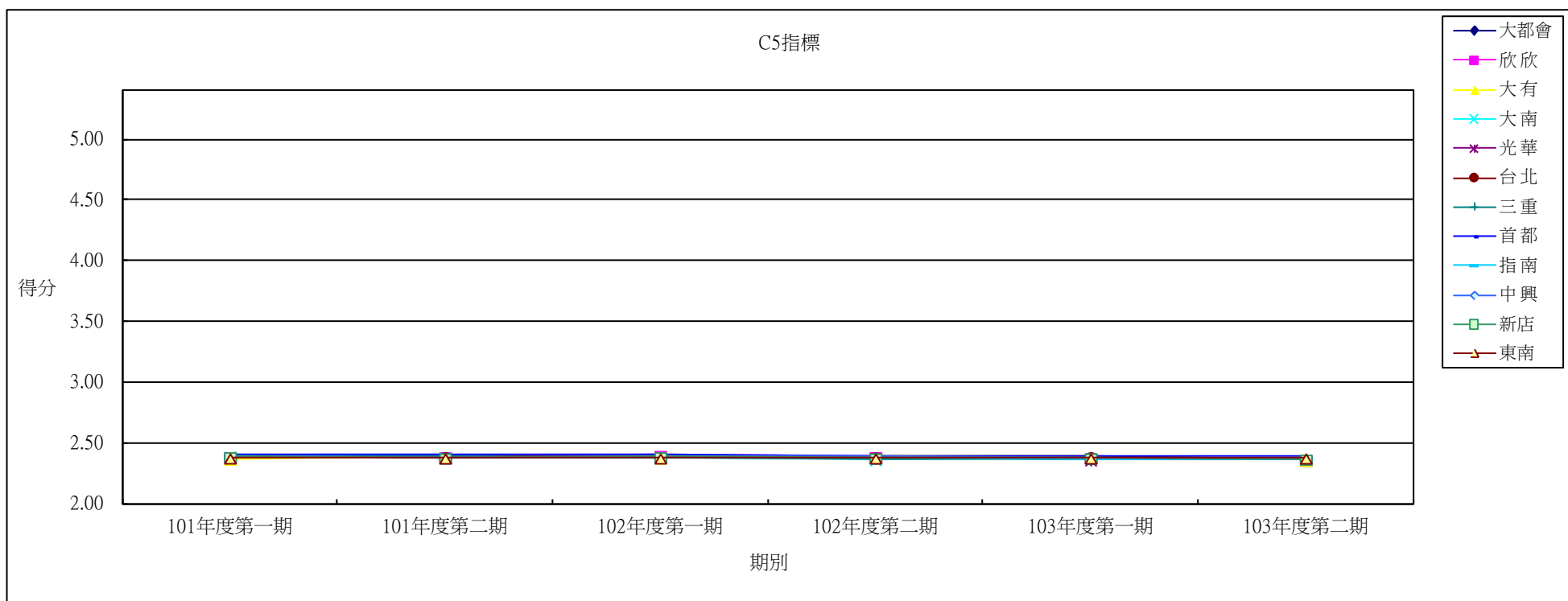


圖 5.2.15 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C5)成績比較圖

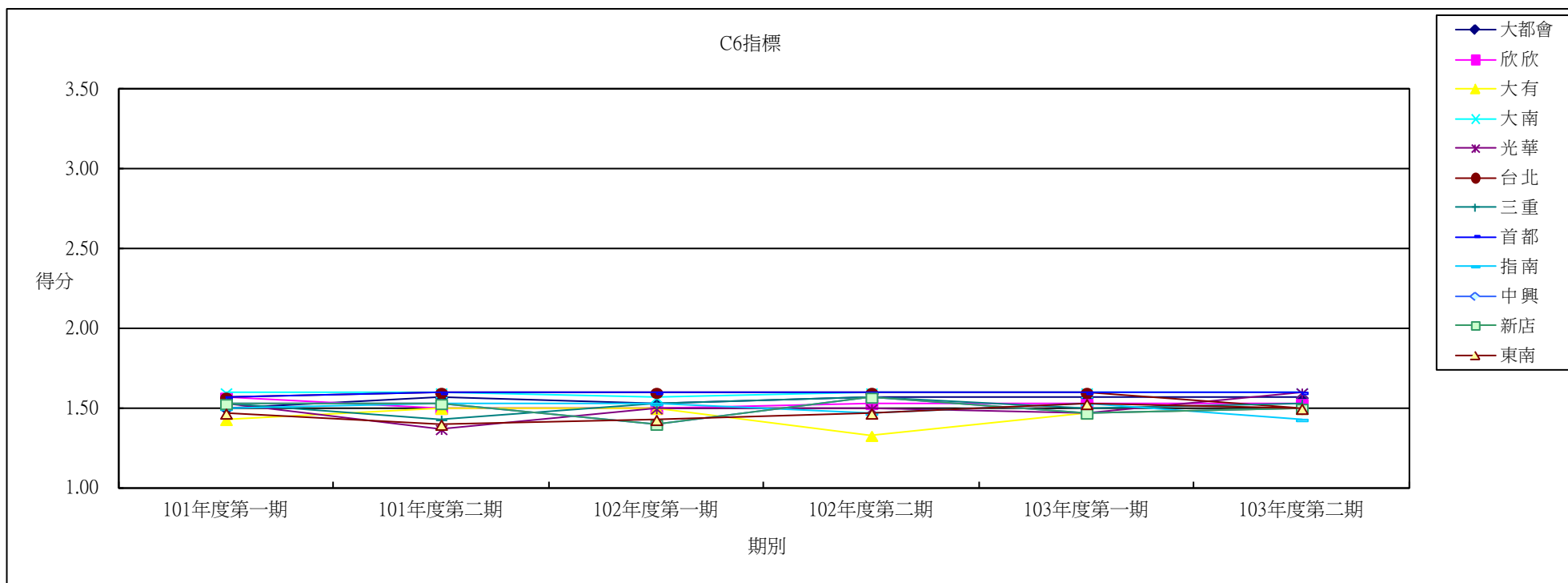


圖 5.2.16 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)成績比較圖

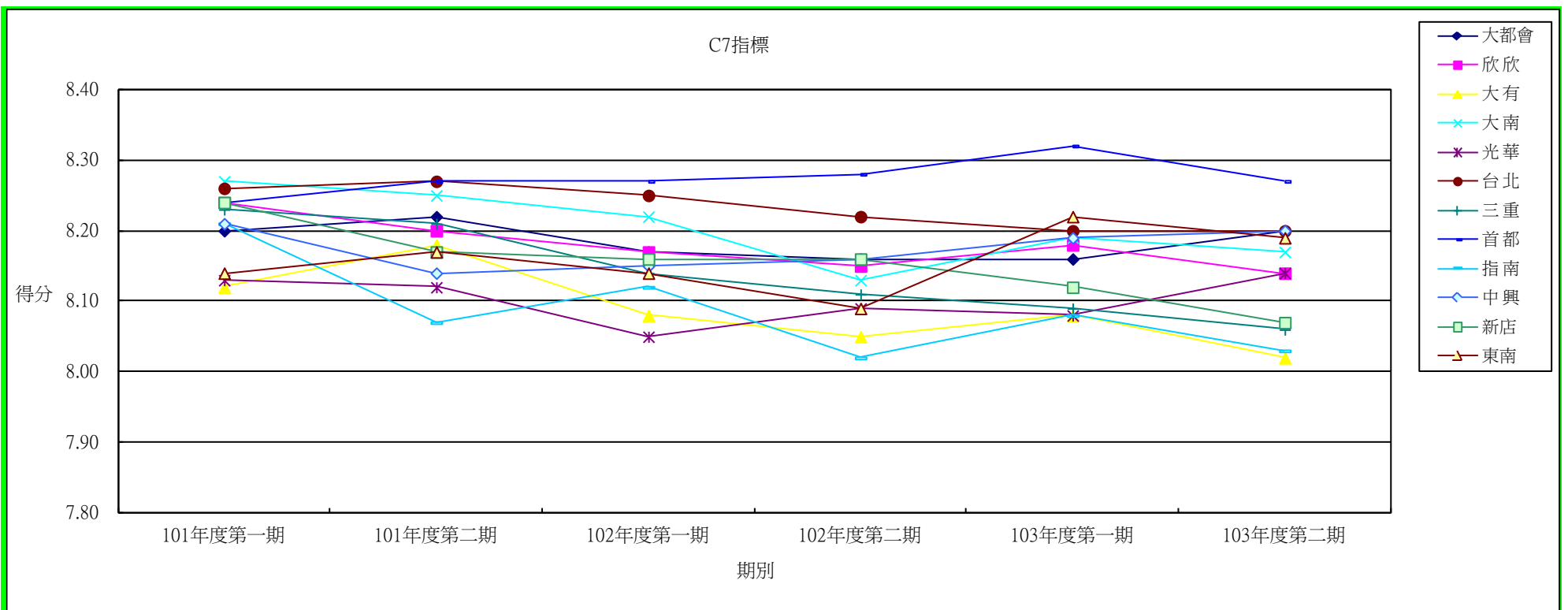


圖 5.2.17 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(C7)成績比較圖

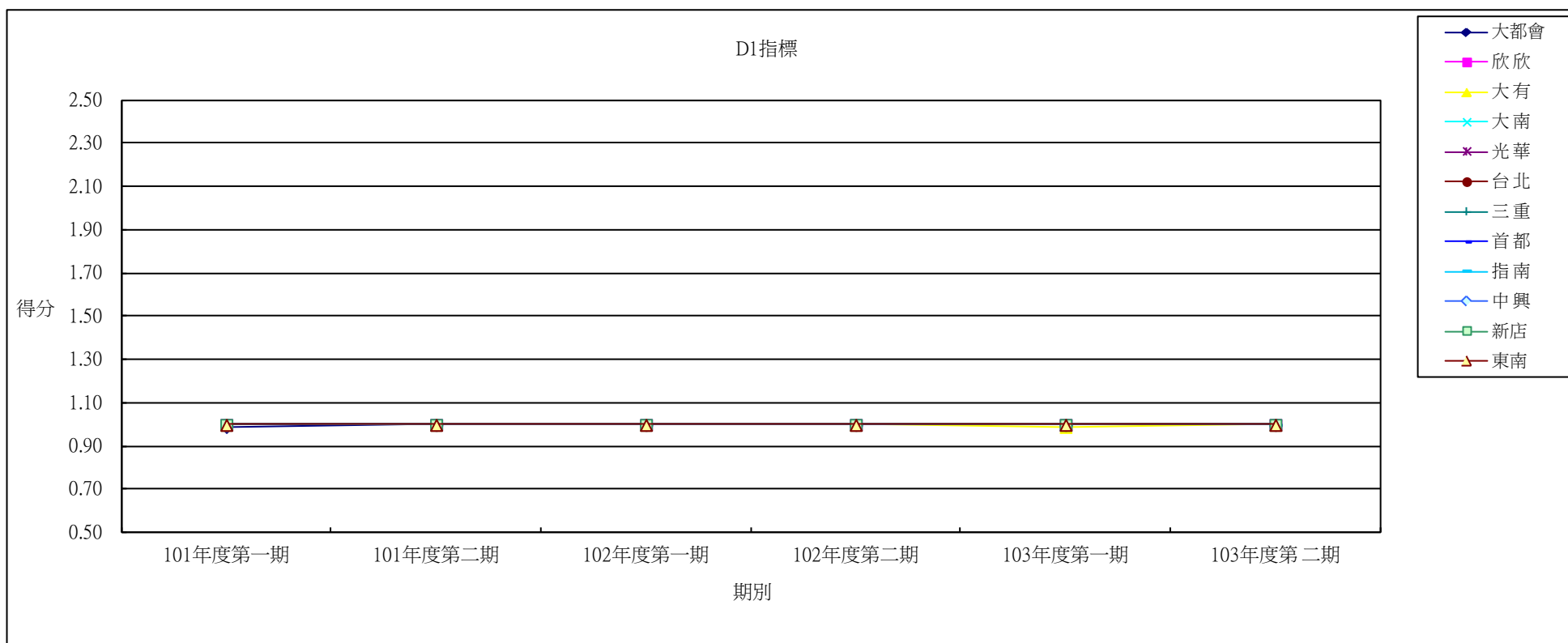


圖5.2.18 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)成績比較圖

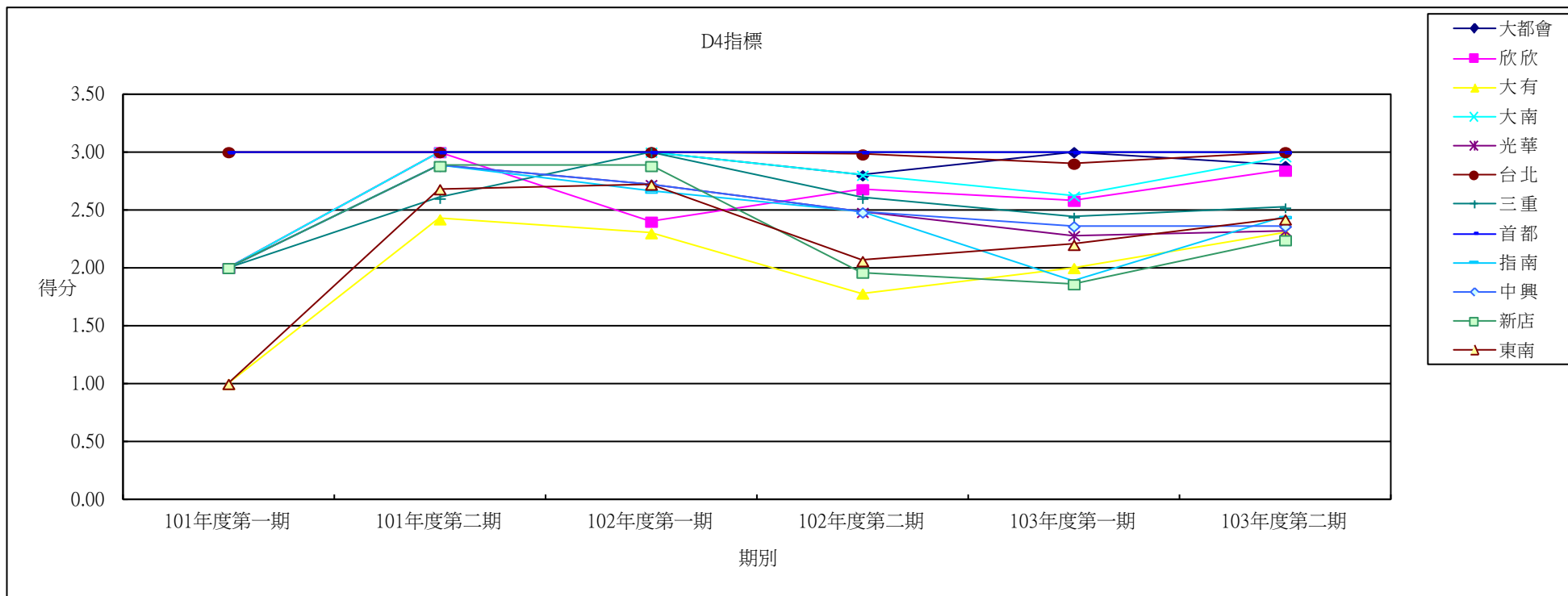


圖5.2.19 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

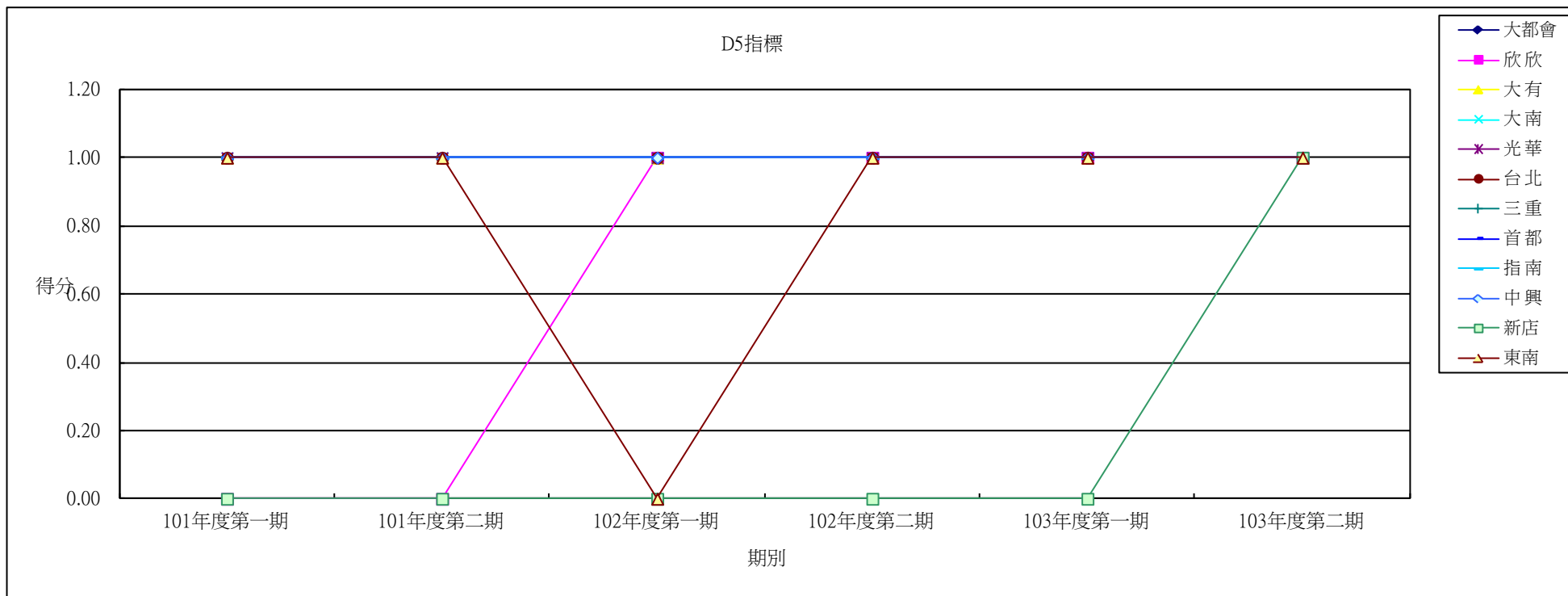


圖5.2.20 近三年各公車公司聯營公車超速抽查(D5)成績比較圖

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車內及車外裝置監視錄影器)，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行車事故通報與處理指標、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聯營公車超速抽查指標、D6自主創新與發展指標、D7配合政府政策指標)。

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，停車場店面積及配車數資料；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102年09月至103年05月間之資料，包括：場站檢查指標引用103年05月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用102年10月至103年03月，車齡比率指標引用至103年03月，環保品質指標引用102年10月至103年03月，行車肇事率指標引用102年09月至103年02月，車輛安全設施檢查指標引用103年05月，低地板公車比例指標引用到103年04月，車內及車外裝置監視錄影器引用至103年05月，駕駛員健康管理指標引用至103年05月，行車事故通報與處理指標引用102年09月至103年02月，重大違規指標引用102年11月至103年04月，違反道路交通管理處罰條例案件指標至103年2月，行車安全業務檢查指標引用至103年05月，聯營公車超速抽查指標引用102年10月至103年03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103年03月至103年05月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為102年10月至103年03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，已用黑體字標出：1.D3 違反道路交通管理處罰條例，公車業者之平均得分只有 0.98，相較於此指標之權重 2 而言，連一半的得分都不到，甚至有兩家公司得 0 分，值得主觀機關重視。2.行車肇事率(B5)，低地板公車比例(B7)，發車準點性(C1)，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。特別是行車肇事率指標(B5)，有 3 家業者拿 0 分，卻有 6 家業者拿滿分，這 3 家業者必須確實檢討。本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣，本期有 5 家優等，分別為首都、淡水、臺北、大都會和大南，其中以首都表現最佳；有 5 家為甲等，分別為欣欣、三重、光華、大有和指南；有 3 家為乙等，分別為中興、新店和東南，以東南表現最差。

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 10 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(A2)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、發車準點性(C1)、駕駛員健康管理(C8)、違反道路交通管理處罰條例(D3)、行車安全業務檢查(D4)和自主創新與發展指標(D6)，但只有 A2、B7、和 D4 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 9 項，包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2)，但只有 B3、B5、C5 和 D2 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 6 項，為站牌資訊正確性(A3)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。配合政府政策(D7)，為加分指標，故不作比較。

二、個別公司結果

由表 5.2.1 可看出「大都會客運」在分數方面，本期重大違規(D2)指標比前期退步 20% 以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步 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；本期低地板公車比例(B7)、違反

道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)指標比平均優20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，本期重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期低地板公車比例(B7)和重大違規(D2)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」本期車齡比率(B1)指標比前期退步20%以上；本期發車準點性(C1)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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)、低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)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，本期駕駛員健康管理(C8)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5.2.5可看出「光華巴士」在分數方面，本期發車準點性(C1)、重大違規(D2)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(C1)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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，本期無指標比前期退步20%以上；本期低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期進步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；本期環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)指標比平均優20%以上。

由表5.2.7可看出「三重客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)指標比前期退步20%以上；本期車齡比率(B1)、低地板公車比例(B7)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期低地板公車比例(B7)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比平均落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面，本期無指標比前期退步20%以上；本期無指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；本期低地板公車比例(B7)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)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，本期行車肇事率(B5) 過站不停比率(C2)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車安全業務檢查(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，本期行車肇事率(B5)、重大違規(D2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期發車準點性(C1)和駕駛員健康管理(C8)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，本期行車肇事率(B5)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，本期行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和自主創新與發展(D6)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，本期行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)、駕駛員健康管理(C8)和違反道路交通管理處罰條例(D3)指標比前期退步20%以上；本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)指標比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)和違反道路交通管理處罰條例(D3)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。

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」，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)、公車資訊服務設施(B3)、駕駛員健康管理(C8)和行車安全業務檢查(D4)共4項指標比12家公車公司之平均數差；本期車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、低地板公車比例(B7)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、駕駛平穩性(C3)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、重大違規(D2)、違反道路交通管理處罰條例(D3)和自主創新與發展(D6)共16項指標比12家公車公司的平均數高；場站檢查(A1)、站牌資訊正確性(A3)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D5)共5項指標與12家公車公司的平均數相同。

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	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	--	--
欣欣	重大違規(D2)	--
大有	--	低地板公車比例(B7)
大南	--	--
光華	--	--
台北	--	--
三重	--	--
首都	--	--
指南	重大違規(D2)、違反道 路交通管理處罰條 例(D3)	--
中興	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)
新店	行車肇事率(B5)	行車肇事率(B5) 低地板公車比例(B7) 自主創新與發展(D6)
東南	行車肇事率(B5)、重 大違規(C2)、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)
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. 在公車資訊服務設施(B3)指標調查中發現許多公車內張貼路線圖非行駛之路線，請業者儘速進行更換正確路線之路線圖；也發現有業者在低地板公車輪椅停放區之輪椅乘客視線可及的範圍內未張貼路線圖，請業者改善張貼路線圖之位置；在調查車內乘客意見卡箱時，發現有些意見箱因被車上窗簾遮蔽而不易看到，建議業者改善，或將意見卡箱放置於車內明顯處。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 5284 網頁上的資料有時與實際營運情況不同，建議加強更新的速度以免造成民眾的不便。
2. 發車準點稽查站點請各公車業者確實提供正確資料，並請公運處核對資料。

(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。

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平。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。

參考文獻

1. 毛治國，「公車事業之營運目標及經營策略」，運輸計畫季刊，十六卷四期，頁555-562，76年。
2. 交通部，「臺灣地區智慧型運輸系統綱要計畫」，89年。
3. 交通部運輸研究所綜合技術組，「ITS發展領域與使用者服務之供、需調查分析」，交通部運輸研究所，88年8月。
4. 交通部運輸研究所綜合技術組，「臺灣地區智慧型運輸系統(ITS)發展現況調查報告」，交通部運輸研究所，87年5月。
5. 任維廉、趙金龍，「公車績效指標分層與篩選之研究」，中華民國運輸學會第十屆論文研討會，84年10月，659-666頁。
6. 任維廉，新竹市市區公車營運與服務評鑑，民國98年12月，新竹市交通局委託。
7. 林瑛璽，「公車營運服務績效指標之探討」，淡江大學土木工程研究所碩士論文，83年6月。
8. 林繼國、任維廉等，「大眾運輸營運評鑑辦法試辦計畫」，交通部運輸研究所，87年7月。
9. 亞聯工程顧問股份有限公司，臺北縣轄市區公車營運品質評鑑，民國102年，臺北縣交通局委託。
10. 胡宜珍，「公車系統營運與服務績效之評估研究」國立交通大學運輸研究所碩士論文，83年6月。
11. 曾國雄，王榮祖，「公車系統績效評估之研究--AHP法與FMADM之應用」，Sun Yat-sen Management Review，二卷二期，民國八十三年六月。
12. 張有恆等，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運研所，80年6月。
13. 張有恆、蔡欽同，「模糊理論應用於公車系統營運服務績效評估之研究」，運輸計畫季刊，二十二卷一期，頁79-104，83年3月。
14. 張有恆，「運輸業經營與管理」，華泰書局，85年11月。
15. 張有恆等，臺南市市區公車營運與服務評鑑，民國101年，臺南市政府委託。
16. 張家祝，「臺北市聯營公車服務指標之研究」，都市交通，二十期，頁18-25頁，76年。
17. 韓復華，「臺北市聯營公車路線查詢系統軟體改進及擴充」，臺北市公車聯管中心委託，民國八十三年七月。
18. 魏慶地、胡凱傑、陳艾勤，桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑，民國96年12月，桃園縣交通局委託。
19. 義守大學，高雄市市區公車服務品質評鑑，民國102年，高雄市政府交通局委託。

20. Carter, Dave N. and Lomax, Timothy J., "Development and Application of Performance Measures for Rural Public Transportation Operators," Transportation Research Record 1338, pp.28-36, 1992.
21. Casey, R. F., Labell, L. N., Moniz, L., Royal, J. W., Sheehan, M., Sheehan, T., Brown, A., Foy, M., Zirker, M., Schweiger, C. L., Marks, B., Kaplan, B. and Parker, D., 2000, *Advanced Public Transportation Systems: The State of the Art Update 2000*, U.S. Department of Transportation, Federal Transit Administration.
22. Chen, K., and Miles, J.C., *ITS Handbook 2000: Recommendations from the World Road Association (PIARC)*, Artech House, Boston, U.S.A., 1999.
23. Fielding, G.J., Babitsky, T.T. and Brenner, M.E., "Performance Evaluation for Bus Transit," Transportation Research Part-A, Vol. 19A, No. 1, pp.77-82, 1985.
24. Fielding, G. J., "Transit Performance Evaluation in the U.S.A.," Transportation Research Part-A, Vol. 26A, No. 6, pp.483-491, 1992.
25. Foote, P.J. (2004), "Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001," Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No. 1884, TRB, National Research Council, Washington, D.C., pp.18-26
26. Hensher David A., "Total Factor Productivity Growth and Endogenous Demand: Establishing A Benchmark Index for the Selection of Operational Performance Measures in Public Bus Firms", Transportation Research Part-B, 26B(6), pp.435-448, 1992.
27. Lambert, D.M. & Stock, J.R., 「Strategic Logistics Management」 (3rd ed.), Homewood, IL: IRWIN, pp.110-158, 1993.
28. Phillips, Jason K., (2004), "An Application of the Balanced Scorecard to Public Transit System Performance Assessment", *Transportation Journal*, Winter, p.26-55.
29. Sheth C., Triantis K., Teodorovic D. (2007), "Performance Evaluation of Bus Routes: A Provider and Passenger Perspective." Transportation Research Part E, Vol.43(4), pp.453-478.
30. Tanaboriboon, A.S.M.A. Quium and C. Changsingha, "Performance Indicator Analysis: A Management Tool for the Improvement of Bus Transit Operation in Bangkok", Journal of Advanced Transportation, 27(2), pp.207-223, 1993.
31. Wall G., McDonald M., (2007), "Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." Transport Policy, Vol.14(2), pp.165-179
32. Wipper, L.R., "Performance Measurement : Producing Results at the Oregon Department of Transportation," Transportation Research Record 1395, pp.168-175, 1993.
33. Wipper, L. R., "Oregon Department of Transportation Steers Improvement with Performance Measurement," National Productivity Review (NLP), Vol. 13, No. 3, pp.359-367, 1994.

附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料

大都會汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2014年9月30日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2006	一般										1			1	1
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般					10								10	10
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般						6			24	4			34	34
	低地板													0	
2011	一般	10												10	201
	低地板								39	34	24	21	73	191	
2012	一般		2					15	10					27	221
	低地板						18	52	30	29		26	39	194	
2013	一般											3		3	87
	低地板										20	62	2	84	
2014	一般	8							2					10	246
	低地板					236								236	
合計		18	2	0	0	246	24	67	81	87	49	112	114	800	800

欣欣客運聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2007	一般					48								48	48
	低地板													0	
2008	一般						32	10						42	42
	低地板													0	
2009	一般				3	5	1			10			8	27	27
	低地板													0	
2010	一般						8							8	46
	低地板									38				38	
2011	一般									17		3		20	31
	低地板								11					11	
2012	一般						8		1	4			1	14	72
	低地板			13				7			22	16		58	
2013	一般							6						6	34
	低地板							26	2					28	
2014	一般						8		13	10				31	39
	低地板					8								8	
合計		0	0	13	3	61	57	49	27	79	22	19	9	339	339

大有巴士聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2007	一般							20		13	36			69	69
	低地板													0	
2008	一般	4			11				7				21	43	43
	低地板													0	
2009	一般										8			8	8
	低地板													0	
2010	一般									12				12	12
	低地板													0	
2011	一般													0	0
	低地板													0	
2012	一般													0	0
	低地板													0	
合計		4	0	0	11	0	0	20	7	25	44	0	21	132	132

大南汽車公司聯營車輛車齡統計表（資料至2014年09月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2006	一般										3			3	3
	低地板													0	
2007	一般	13											4	17	17
	低地板													0	
2008	一般	1						2						3	3
	低地板													0	
2009	一般				2	2		11	6				7	28	28
	低地板													0	
2010	一般		14											14	49
	低地板							20		15				35	
2011	一般									6				6	17
	低地板							11						11	
2012	一般		8	10				12			19	4	1	54	54
	低地板													0	
2013	一般							4	4	2				10	44
	低地板				8		11	15						34	
2014	一般	2	3											5	15
	低地板					10								10	
合計		16	25	10	10	12	11	53	32	8	37	4	12	230	230

光華巴士聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2008	一般		10											10	20
	低地板		10											10	
2009	一般													0	70
	低地板				50							20		70	
2010	一般				5									5	43
	低地板									20			18	38	
2011	一般													0	27
	低地板									27				27	
2012	一般													0	0
	低地板													0	
2013	一般								10					10	53
	低地板					16		23				4		43	
2014	一般													0	49
	低地板					49								49	
合計		0	20	0	55	65	0	23	10	47	0	24	18	262	262

臺北汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2007	一般										2	4		6	6
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般			1									6	7	27
	低地板					20								20	
2010	一般													0	0
	低地板													0	
2011	一般													0	84
	低地板						47	11	26					84	
2012	一般													0	62
	低地板									6	16	40		62	
2013	一般									2				2	7
	低地板											5		5	
2014	一般													0	44
	低地板	4	12		4	24								44	
合計		4	12	1	4	44	47	11	26	8	18	49	6	230	230

三重客運聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2008	一般			9				3	19				60	91	91
	低地板													0	
2009	一般									5			5	10	10
	低地板													0	
2010	一般		12											12	27
	低地板										15			15	
2011	一般	15		14									7	36	47
	低地板												11	11	
2012	一般		7	12					5	18	3			45	45
	低地板													0	
2013	一般											1		1	1
	低地板													0	
2014	一般													0	62
	低地板					62								62	
合計		15	19	35	0	62	0	3	24	23	18	1	83	283	283

首都客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2008	一般(大型)		12								12		1	25	105
	低地板					22	25						33	80	
2009	一般(大型)													0	89
	低地板							21		35			33	89	
2010	一般(大型)		9	2										11	80
	低地板		15		5		40				9			69	
2011	一般(大型)		3											3	3
	低地板													0	
2012	一般(大型)													0	103
	低地板			31						1	49	20	2	103	
2013	一般									2		4		6	49
	低地板											31	12	43	
2014	一般			6	6									12	98
	低地板	14				72								86	
合計		14	39	39	11	94	65	21	0	38	70	55	81	527	527

指南客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2007	一般				6		8	15	9					38	38
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	60
	低地板				30				30					60	
2010	一般									7				7	15
	低地板										8			8	
2011	一般													0	32
	低地板		2								30			32	
2012	一般													0	55
	低地板				20		21	2	12					55	
2013	一般													0	16
	低地板			5			11							16	
2014	一般													0	34
	低地板			20		14								34	
合計		0	2	25	56	14	40	17	51	7	38	0	0	250	250

中興巴士聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2008	一般													0	10
	低地板		10											10	
2009	一般													0	21
	低地板								21					21	
2010	一般											7		7	24
	低地板			9		1	4					3		17	
2011	一般													0	43
	低地板									21			22	43	
2012	一般													0	49
	低地板	9						20		20				49	
2013	一般												7	7	71
	低地板		7	22	17			6		3		7	2	64	
2014	一般													0	20
	低地板			10		10								20	
合計		9	17	41	17	11	4	26	21	44	0	17	31	238	238

新店客運聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2010	一般					10				28	10		5	53	53
	低地板													0	
2011	一般						15					15	14	44	44
	低地板													0	
2012	一般					19		19						38	38
	低地板													0	
合計		0	0	0	0	29	15	19	0	28	10	15	19	135	135

東南客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2006	一般												6	6	6
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般													0	0
	低地板													0	
2011	一般													0	0
	低地板													0	
2012	一般			10			5							15	64
	低地板	1	2		8	10		8		17	3			49	
2013	一般			8									4	12	27
	低地板			2		11							2	15	
2014	一般									1				1	1
	低地板													0	
合計		1	2	20	8	21	5	8	0	18	3	0	12	98	98

淡水客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2014年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2012	一般													0	5
	低地板										5			5	
2013	一般													0	0
	低地板													0	
合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	5

臺北市公共運輸處 103 年第 2 期行車安全業務檢查表

公司名稱：_____

檢查日期：103 年____月____日

檢查項目	檢查內容	配分
一般行車教育訓練(含交通事故、緊急事件應變、性騷擾防制及防災訓練)	1.課程內容及形式。 2. 課程週期。 3. 訓練對象。 4. 訓練人次。	(共 20 分)
駕駛員管考及健康管理 (以數據分析為主)	1. 駕駛員勤務安排規劃。 2.駕駛員勤前教育、勤務前身體精神狀況檢查紀錄、酒精測試及血壓量測。 3. 駕駛員定期健康檢查結果相關分析。 4. 對於駕駛員健康情形異常之列管追蹤。(請陳列追蹤人員名單及就診紀錄) 5. 超速駕駛員之懲處及追蹤。 6. 酒測器功能是否正常及是否確實校正。	(共 10 分)
行車稽查作業管考成果 (以數據分析為主)	1. 行車稽查勤務及紀錄。 2. 行車稽查結果處理情形。 3. 民眾申訴案件處理情形。 4. 行車缺失駕駛員之列管考核。 5. 公司內部 102 年 10 月~103 年 3 月與 103 年 4 月~9 月稽查情形比較分析及所提改進作為。 6. 主管機關交辦民眾申訴查處情形。	(共 20 分)

檢查項目	檢查內容	配分
公車行車事故防制與管理作為	1.102 年 10 月~103 年 3 月與 103 年 4 月~9 月行車事故資料比較分析及改進作為。 2.行車事故及行車違規駕駛員之追蹤輔導成效。 3.行車事故責任教育宣導執行成果(如違規記點、吊銷吊扣駕照、後續民事及刑事責任、對他人及家庭之影響層面)。 4.重大行車事故考核成效。	(共 10 分)
車輛行車紀錄與安全設施維護(含各級保養)管考	1. 行車紀錄器之妥善率。 2. 行車紀錄器維修及定期校正(含封條黏貼完整性)。 3. 行車紀錄卡查核情形。 4. 數位行車紀錄器之管理分析。 5. 車輛保養維修情形及紀錄。 6. 車輛一級保養執行情形。 7. 車輛各級維修保養統計分析(山區路線個別陳列資料)。 8. 車門感應控制器妥善率及檢修。 9. 超速蜂鳴器妥善率及檢修。 10. 車輛安全門及車窗擊破器之妥善率及檢修。 11. 車輛防捲入裝置(含前懸、車身兩側及後輪拱)設置及妥善情形(各車型附左、右車身相片各 1 張)。 12. 悠遊卡機設置位置及駕駛座側設淨空區域改善情形。 13. 禁止站立區設置及妥善情形(各車型前、後車門位置處相片各 1 張)。(本期新增)	(共 20 分)

檢查項目	檢查內容	配分
各季自評報告辦理情形	1. 自評報告辦理內容及成效。 2. 每季如期提報情形。	(共 10 分)
行車安全自主創新作為		(共 10 分)
		總 分

註：1.基本分為 83 分。另依各項次執行情形，酌予加減。

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

評分委員：_____

公車單位：			場站：			站									日期：103年			月			日		
臺北市公共運輸處103年第2期聯營(市區)公車各項安全設施及清潔檢查評分表																							
路 線 及 車 號		安全門(20%)			車窗擊破器 (5%)	三角車輛 故障標誌 (5%)	滅火器2具(25%)			車內外設施及整潔(45%)						後車門油門控制器		超速蜂鳴器 實車檢測 (抽測)及行 車紀錄器檢 查	禁止站 立區	總分	指定座位 是否張貼 應繫安全 帶之宣導 貼紙(請 勾選)		
		安全門通 道是否暢 通(活動座 椅應可輕 易板開)且 安全門可 開啟	操作方式 是否標示 清楚	安全門開 關封口是 否完善、 開門有無 警示聲	1.密閉式三 具 2.可開啟車 窗小於窗框 二分之一需 設置兩具	是否備有 可正常使 用之車輛 故障標誌	是否符合國 家標準 CNS1387號 之規定且符 合規定磅數 (10磅)	有效日 期、車牌 號碼、使 用方式	是否加掛雜 物及是否置 於駕駛員可 迅速取得處	駕駛座 周遭清 潔	車窗及 車內清 潔	駕駛座及乘客座位 安全帶	車內外駕駛 員名牌、意 見卡、申訴 電話標示及 博愛座標示	下車鈴	車頭大燈	90年(含) 以後新車 未加裝	車門感應 器故障						
		10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%								
		有雜物或 未標示座 椅操作方 式5分 不可開啟 者0分	標示不清 者或未標 示者0分	無警示聲 2分 封口破損 或無封口 者0分	未完整設置 者0分 設置位置 不當、不 易取用(以 螺絲固定 或鐵絲綁 住)0分	無設置或 未能正常 使用者0分	不符合國家 標準規定者 或未符合規 定磅數者0分	缺一者5 分 缺二項或 以上者0 分	依能否迅速 取得程度給 分(加掛雜 物者扣5分)	依整潔 程度給 分	依整潔 程度給 分	可正常使用者5分 駕駛座安全帶扭 曲、反轉或以異物 固定影響伸縮者0 分 乘客安全帶纏繞椅 下、椅縫、拖曳地 上或損壞者0分	完整設置者 10分 有錯誤或缺 一項者5分 缺二項或以 上者0分	任一破損或 未亮者2分 2個以上破 損、未亮者 或駕駛座前 未作用者0 分	有未亮者 0分	扣10分	扣20分 (時有時 無者扣 15分)	未正常作用 者扣15分 (有影響正 常剎車者扣 20分) 封條未貼者 扣10分	未設置者-扣10分 未雙語標示警語「 黃色區域 禁止站 立」或甲類大客車 僅設置一處者或前 車門處未延伸至駕 駛座者-扣5分	100%			
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
																					☐ 是 ☐ 否		
應改善之缺失																							
備註：請加強公車車輛電氣室電瓶金屬壓條是否穩固或電線裸露、凌亂等，進行檢查並拍照。																							
檢查人員：		站場人員簽章：																					

103年第2期- 行車肇事率指標 (B5)

有查無人傷案件 (103年3月-103年8月)

件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	1	0	4	0	2	1	5	0	0	0	5	2	1	2	23
103.04	3	1	2	0	2	4	2	0	0	1	5	3	3	2	28
103.05	3	2	2	0	1	2	1	0	0	0	7	3	0	0	21
103.06	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	6	3	0	1	15
103.07	3	6	1	0	1	2	2	0	0	0	3	1	1	1	21
103.08	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	4	0	1	8
合計	11	10	9	0	10	9	11	0	0	1	27	16	5	7	116

有查有人傷案件 (103年3月-103年8月)

件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	1	1	0	0	2	4	1	0	0	1	2	0	1	4	17
103.04	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	5
103.05	0	0	0	1	0	1	3	0	0	0	3	1	0	1	10
103.06	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	6
103.07	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	4
103.08	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	5
合計	2	2	0	2	3	8	8	0	0	1	8	1	3	9	47

傷行人件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
103.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.06	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
103.07	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
103.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4

輕傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	0	2	0	0	2	8	1	0	0	1	2	0	0	4	20
103.04	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	5
103.05	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	3	0	0	1	10
103.06	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	6
103.07	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	7	11
103.08	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	7	0	11
合計	1	3	0	3	3	12	9	0	0	1	8	0	8	15	63

重傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03															0
103.04															0
103.05															0
103.06															0
103.07															0
103.08															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

死亡人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
103.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
103.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3

行人輕傷人	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	新北	淡水	臺北	三重	首都	東南	新店	總計
103.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
103.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103.06	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
103.07	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
103.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4

台北市聯營公車單位行車肇扣分類計表																				
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)	(傷行人件數)	(肇事件數)													
	權數=10	權數=8	權數=5	權數=3	權數=4.5	權數=1.5	1(有人傷) 0.25(無人傷)													
大都會	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(1)	3	(2)	9	(2)	(3)	2	11	27.75					
欣欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	(1)	4.5	(1)	(1.5)	2	10	19.5					
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	2	9	2.25					
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	(0)	0	(0)	0	2	0	11					
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	(0)	0	(0)	0	3	10	14.5					
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(12)	36	(0)	0	(0)	0	8	9	46.25					
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	(0)	0	(0)	0	8	11	37.75					
新北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	0					
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	0					
臺北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	(0)	0	(0)	0	1	1	4.25					
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	(0)	0	(0)	0	8	27	38.75					
首都	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	1	16	13					
東南	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(8)	24	(0)	0	(0)	0	3	5	36.25					
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(15)	45	(1)	4.5	(1)	(1.5)	9	7	61.75					
合計	0		24		0		189		18		6		47	116	313					

*括號內數字為該項件數；**則為該項之扣點數

資料來源：臺北市政府警察局交通警察大隊,新北市政府警察局,各業者校正

台北市聯營公車單位新北市市里程數統計表

	103.03	103.04	103.05	103.06	103.07	103.08	Total
大都會	3,799,197.30	3,642,158.70	3,746,250.20	3,600,545.80	3,671,301.00	3,768,814.00	22,228,267.00
欣欣	2,195,041.40	1,886,199.90	1,948,616.20	1,863,311.60	1,777,995.60	1,782,778.20	11,453,942.90
大有	633,024.50	614,117.00	632,006.70	610,566.00	623,442.70	617,153.70	3,730,310.60
大南	1,231,147.68	1,204,287.50	1,234,174.70	1,191,863.75	1,214,162.30	1,204,108.75	7,279,744.68
光華	1,065,478.50	840,479.10	879,887.00	851,579.30	885,737.90	878,944.20	5,402,106.00
中興	852,110.30	809,659.00	852,177.00	808,610.90	813,689.50	834,664.40	4,970,911.10
指南	1,046,423.80	1,051,112.00	1,088,367.40	1,050,699.20	1,089,424.10	1,123,551.60	6,449,578.10
新北	54,489.60	53,276.00	55,212.80	52,517.00	0.00	0.00	215,495.40
淡水	28,348.40	27,667.20	28,715.20	27,248.00	28,715.20	28,296.00	168,990.00
臺北	1,494,559.80	1,440,257.00	1,504,297.60	1,433,962.20	1,150,351.50	1,149,945.70	8,173,373.80
三重	1,850,097.90	1,769,984.50	1,800,728.30	1,744,350.90	1,772,893.60	1,772,162.40	10,710,217.60
首都	2,494,975.90	2,437,279.10	2,437,279.10	2,370,341.30	2,316,458.70	2,310,554.70	14,366,888.80
東南	466,041.00	454,786.00	471,604.00	449,259.00	471,278.00	466,077.00	2,779,045.00
新店	1,004,419.10	978,596.30	1,014,178.60	968,878.60	718,978.60	712,187.50	5,397,238.70

公 車	肇事扣點	行駛里程 (百萬公里)	行 車 肇事率 (1)/(2)
單 位	(1)	(2)	
大都會	27.75	22,228,267.0	1.25
欣欣	19.50	11,453,942.9	1.70
大有	2.25	3,730,310.6	0.60
大南	11.00	7,279,744.7	1.51
光華	14.50	5,402,106.0	2.68
中興	46.25	4,970,911.1	9.30
指南	37.75	6,449,578.1	5.85
新北	0.00	0.2154954	0.00
淡水	0.00	0.1689900	0.00
臺北	4.25	8,173,373.8	0.52
三重	38.75	10,710,217.6	3.62
首都	13.00	14,366,888.8	0.90
東南	36.25	2,779,045.0	13.04
新店	61.75	5,397,238.7	11.44
合 計	313.00	103,326,109.7	3.03

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表(103年第2期)

公車單位：_____ 場站：_____站 日期：103 年 月 日

項目	檢查內容	檢 查 結 果	分數
調度室 ／ 休息室 ／ 盥洗室	調度室整潔 (11%)	☐ 非常整潔(11~9分) ☐ 整潔(8~6分) ☐ 不整潔(5~3分) ☐ 非常不整潔(2~0分)	
	休息室整潔 (11%)	☐ 非常整潔(11~9分) ☐ 整潔(8~6分) ☐ 不整潔(5~3分) ☐ 非常不整潔(2~0分)	
	禁菸環境 (4%)	各室內外明顯處有無禁煙標誌? ☐ 有(2分) ☐ 無(0分) 菸害防制自主管理檢查表是否確實檢查? ☐有(2分) ☐無(0分)	
	酒測器 (8%)	☐ 有購置、能正常使用且每日全面實施(8分) ☐ 有購置、能正常使用但僅用抽查方式檢測(3分) ☐ 無酒測器、或酒測器故障、或未實施酒測(0分) (操作不熟悉或檢查人員未於檢查表格上簽名者以3分計)	
停車場	停車場面積 (7%)	☐ 達規定之100%(7分) ☐ 部分車輛路邊停車(3分) ☐ 路邊停車(0分)	
	停車場鋪面 (7%)	☐ 水泥地或柏油地(7分) ☐ 碎石地、磚地、泥土地(2分)	
	停車場鋪面完 整性(15%)	☐ 非常平整(15~13分) ☐ 有些微裂隙(12~10分) ☐ 有裂縫或坑洞(9~6分) ☐ 破損嚴重或起伏(5~0分)	
	停車場整潔 (14%)	☐ 非常整潔(14~12分) ☐ 整潔(11~8分) ☐ 尚可(7~4分) ☐ 非常不潔(3~0分)	
	洗車設備(4%)	☐ 機械設備(4分) ☐ 人工洗車(2分)	
	洗車場整潔 (14%)	☐ 非常整潔(14~12分) ☐ 整潔(11~8分) ☐ 尚可(7~4分) ☐ 非常不潔(3~0分)	
資 源回 收	資源回收實施 程度(5%)	☐ 全面實施(5分) ☐ 部分實施(3分) ☐ 未實施(0分) (鐵罐或鋁罐、保特瓶、紙類、廚餘、一般垃圾)	
	儲油設施	使用自用加儲油設施(含油罐車及油槽)? ☐ 有 ☐ 無	
	總分(100%)		
應加強改善缺失			
民眾反映路線公車車連車案件，經本處通知以 e-bus 動態資訊系統簡訊通報駕駛員及紀錄於調度 日誌內辦理情形		☐ 是 ☐ 否， 敘明於後	

檢查人員：_____

站場人員簽章：_____

附錄二 臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度(92.3.17)

評鑑調查除了統一評分標準，確實辦理調查員事前講習訓練外，本研究也加強組長之追蹤控制調查員工作。並在調查進行兩週後，再召開檢討會議。

對實測抽樣測試路線站位的佈設，要做合理之抽樣設計，杜絕樣本的偏差造成不公平的評比，以下依「九十二年度臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作計畫說明書」中「車隊規模在50輛以上之公車單位，抽樣誤差率不得高於±3%；車隊規模未滿50輛之公車單位，至少抽30個班次」之要求，擬定抽樣調查方式說明如下：

(1)車輛數大於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)推估

需由受委託研究單位調查之指標為 B1「發車準點率」、B2「過站不停比率」及 B3「公車資訊服務設施」指標。當公車公司之車輛數大於 50 輛車時，代表其營運規模已達一定程度，應進行抽樣樣本數之推估。樣本數之估計主要是依據統計學之「中央極限定理(central limit theorem)」(當樣本數很大時，以樣本平均數推定母體平均數)及「信賴區間(confidence interval)」推定。但由於 B1 及 B2 指標係採用抽樣調查「有、無」之比率來進行評分，與 B3 指標針對各個抽樣樣本評分不同，故兩者樣本數之估計略有不同。

①B1「發車準點率」、B2「過站不停比率」指標

在 B1「發車準點率」、B2「過站不停比率」指標部分，樣本大小計算方式為：假設母體呈常態分配，在 $1-\alpha$ 的信賴度下， p 為規劃值(planning value，在此即為車輛準點或過站有停之比率)。而 $\hat{p}$ 為 p 之估計值，則 p 與 $\hat{p}$ 之誤差值應小於一已知定數 h ，而此誤差值 $h = z\sigma(\hat{p})$ ，而 $\sigma^2(\hat{p}) = p(1-p)/n$ ，故 h 可為

$$h = z \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \dots\dots\dots (1)$$

此外， h 亦可設定為抽樣誤差率 r 乘以中心值 p ，將之帶入(1)式，可推出樣本數應為

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(r \cdot p)^2} \dots\dots\dots (2)$$

為合理抽樣調查 B1 與 B2 指標，應先決定 p 之合理值為多少。理論上，若 p 無從得知時，則可以設定 $p = 0.5$ ，此時之樣本數 n 為最大。但若 p 有過去資料可依循時，則樣本數 n 可適當減少之。實務上，為符合交通局之原則：各家公司四個等級之路線均有抽樣，故抽樣方式為以路線為主之分層隨機抽樣，與聯合稽查人員以班次調查為主之便利抽樣不同。前者主要在滿足主管機關之督導監理功能，後者則以使用者角度為主。因此，在抽樣之樣本數上略有差異。本研究單位之調查為符合使用者之觀點，故以聯合稽查人員所調查之資料為參考基準值。

有很多種途徑可供選擇 p 之參考基準值：(a) 以最差者之比率為 p ；

(b) 依 80/20 法則選取第 80% 差者(例如 10 家公車業者取第 8 名)之比率為 p; (c) 以中位數者或平均數之比率為 p(例如 10 家公車業者取第 5 名, 或 10 家業者之平均值)。基於去除極端值之原則, 本研究並不採用以最差者比率之方法。本研究經由試算結果發現, 由於過去資料之比率值很小, 若以中位數或平均數進行計算則得出之樣本數值會過小—甚至低於一般 t 檢定所稱「大樣本」之 30 個樣本數—而不合理。從統計學的觀點來看, 若低於 30 個樣本則檢定力會明顯減弱。而以第 80% 差比率所算之樣本數, 會多於以中位數或平均數所得之樣本數。據此, 本研究採用 80/20 法則, 選用所有公司排序後第 80% 差者之比率為 p。

由 91 年度第二期聯合稽查人員之資料, 求出第 80% 差者之車輛準點比率, 以 95% 信賴區間($z = 1.96$)、抽樣誤差率 $r = 0.03$ 之參數代入(2)式, 則可得出 B1 及 B2 指標之合理抽樣樣本數分別為 46 與 41, 計算結果如下表所示。

91 年度第二期聯合稽查人員調查之準點比率

	B1	B2
公車處	0.99284	1.000000
欣欣	0.99176	0.997260
大有	0.99084	0.99063*
大南	0.98953*	0.985710
光華	0.97854	1.000000
台北	1.00000	0.988640
三重	0.98780	0.998260
首都	1.00000	1.000000
指南	0.99465	1.000000
中興	0.99435	1.000000
p	0.98953	0.99063
q	0.01047	0.00937
n	45.16347	40.37363

註：*表第 80% 差者；表中之數字係由 91 年度第二期之資料推算而來。

②B3「公車資訊服務設施」指標

而在 B3「公車資訊服務設施」指標部分, 由於計算方式係根據各個抽樣樣本進行評分, 此時前節所述之 $\sigma^2(\hat{p})$ 則改以 $\sigma^2(\hat{\mu})$ 計算, 則(1)式應為

$$h = z \sqrt{\frac{\sigma^2(\hat{\mu})}{n}} \dots\dots\dots (3)$$

同樣, h 亦可為設定某一抽樣誤差率 r 乘以中心值 μ , 則樣本數可為

$$n = \frac{z \cdot \sigma^2(\hat{\mu})}{(r \cdot \mu)^2} \dots\dots\dots (4)$$

至於合理之 μ 與 $\sigma^2(\hat{\mu})$ 應為多少, 可由歷史資料或規劃考量兩種方式

來設定。從 85 年度至 91 年度評鑑資料可知，近年來因為公車資訊服務設施的提升，此項指標之分數不斷提高—從過去的低於 4 分，到目前某些公司甚至高達 4.9 分。雖然目前平均分數相當高，但此項指標之特點在於指標內之細部項目與評分標準會隨著主管機關之要求而有所變動。例如：過去採用刷卡機，可見的未來應會再納入悠遊卡設備的考量。當項目或評分標準有變動，則平均分數也未有所改變，尤其在剛推行新目標時，平均分數通常是會稍微滑落。基於以上情況，本研究並不以歷史資料為參考基準，而以規劃考量的平均數 4.5，標準差 0.4 為參數值，並以 95%信賴區間(z 值近似為 1.96)、抽樣誤差率 $r = 0.03$ 之參數代入(4)式，則可得出 B3 指標之合理抽樣樣本數為

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.4^2}{(0.03 \cdot 4.5)^2} = 33.73$$

故應抽樣樣本數為 34 個。

(2)車輛數小於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)估計

當公車公司之總車輛數小於 50 輛車時，若仍依前所推估之樣本數進行抽樣調查，在實務上有執行之困難。但為符合統計學之大樣本原則，至少仍應以累積方式抽 30 個樣本，但不列入該次評鑑評獎懲作業。

附錄三 臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表（89.2.1 製）

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

說明：

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

營運公司：

路線等級：

[illegible]

A-17

調查員：_____		調查日期：____年____月____日____時____分	
公司代碼：_____		路線名稱：_____ 車牌號碼：_____	
上車站名：_____		下車站名：_____	

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

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

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

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

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

註解特殊狀況：

附錄六 過站不停比率 (C2) 調查表格

站位：_____ 調查日期：____年____月____日____									
調查員：_____ 調查時段：_____至_____									
公司							過站不停車輛		
路線							路線	時間	車號
經過之班次數									
總計									
下一站位：_____									
站位圖示：標示調查站位、方向 (北)、路名、快慢車道分隔、車道數									

備註：請詳細描述每一個過站不停之情形，若空間不足，可記載於背面。

附錄七稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺點案件統計表(按指標整理)

103年04月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表																	
指標	代碼	內容	扣加	大都	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計
C1	1	發車誤點		0	5	1	3	5	0	2	0	0	0	0	4	0	20
C2	318	過站不停		14	4	3	4	12	2	5	6	12	4	2	2	0	70
B3	23	標示不清(含車內、車外)		3	0	2	1	2	0	2	0	3	0	0	0	0	13
B3	206	設備故障(或其他項)		2	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	6
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
C7	101	態度佳	6	55	17	4	6	8	4	4	19	10	14	0	1	2	144
C7	102	對老弱態度佳	12	29	3	1	8	5	4	1	0	0	15	1	0	0	67
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
C7	103	態度佳(報站名)	6	34	6	1	1	3	2	1	7	3	0	0	0	1	59
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	3	1	0	2	8	8	1	0	0	0	0	8	0	31
C7	105	穿戴整齊	4	122	34	25	53	27	66	74	55	24	21	20	22	2	545
C7	106	態度差	-8	8	3	1	0	3	3	4	0	2	3	0	0	0	27
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	337	其它缺失	-8	8	4	2	11	6	0	7	4	6	12	3	1	0	64
C7	107	對老弱態度差	-16	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	5
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	1	0	0	1	2	4	1	2	0	1	1	0	15
C7	302	在快車道上下客	-8	1	2	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	7
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4
C7	311	行車中任意閒談者	-6	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	6
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	319	按鈴不停	-16	1	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	9
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	351	趕客下車	-6	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
C7	325	關門時夾到乘客	-14	5	1	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	11
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
C7	329	滯留載客	-12	8	0	0	4	0	0	0	2	1	0	0	0	0	15
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	344	亂鳴喇叭	-10	3	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	7
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C3	304	闖紅燈	-40	1	1	1	6	1	2	3	9	6	5	1	0	0	36
C3	306	急煞車、猛起步	-18	3	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	7
C3	309	任意超車	-36	4	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9
C3	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
C3	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	201	車輛整潔	24	69	19	23	34	22	29	65	47	18	16	11	14	2	369
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
C5	308	未行駛公車專用道	-24	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	4
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C5	316	違規停車	-18	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	5
C5	320	擅自改道	-24	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	14	5	4	0	7	1	2	0	4	6	1	1	0	45
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總筆數				405	124	76	136	118	128	181	154	101	107	41	62	7	1640
扣除C1.C2及B3類指標後案件數				384	105	69	128	99	126	169	147	86	103	39	55	7	1517

103年5月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		1	6	2	1	3	1	2	0	0	0	0	3	0	19	1.1%
C2	318	過站不停		11	5	8	4	12	7	8	8	11	4	4	9	0	91	5.4%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	10	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	12	0.7%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0.1%
C7	101	態度佳	6	61	8	1	15	11	6	8	27	14	18	1	2	2	174	10.2%
C7	102	對老弱態度佳	12	22	13	0	4	3	4	1	0	0	12	0	0	0	59	3.5%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	27	2	0	3	0	2	1	16	2	0	0	0	1	54	3.2%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	2	0	4	10	6	0	1	0	0	0	4	0	28	1.6%
C7	105	穿戴整齊	4	98	33	25	38	23	73	64	66	23	25	16	16	0	500	29.4%
C7	106	態度差	-8	14	3	3	1	5	0	0	3	3	4	0	3	0	39	2.3%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	23	4	4	16	12	5	4	3	5	15	1	4	0	96	5.7%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	0	1	1	2	2	0	2	2	0	0	0	11	0.6%
C7	302	在快車道上下客	-8	3	2	1	0	0	2	1	1	0	2	0	0	0	12	0.7%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	5	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	10	0.6%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	2	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	8	0.5%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	0.3%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6	0.4%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	2	2	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	8	0.5%
C7	328	故意慢速行駛	-12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	4	0	0	3	0	0	0	0	6	1	0	0	0	14	0.8%
C7	333	戴耳機開車	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.5%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	8	5	4	3	4	3	1	3	9	3	1	3	0	47	2.8%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	2	2	1	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	10	0.6%
C3	309	任意超車	-36	2	1	0	0	2	0	4	5	1	0	1	0	0	16	0.9%
C3	310	車速過快	-36	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C3	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	64	19	16	28	21	42	48	76	16	24	9	13	2	378	22.2%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0.2%
C5	320	擅自改道	-24	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	14	3	2	3	0	3	6	1	11	3	0	1	0	47	2.8%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0.1%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				381	126	76	135	114	161	155	215	113	121	37	60	5	1699	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				368	105	65	130	97	151	145	207	102	114	33	47	5	1569	

103年06月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	12	0	10	1	1	0	2	0	0	4	0	31	1.7%
C2	318	過站不停		20	9	9	7	9	4	4	5	13	6	2	8	0	96	5.4%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		2	13	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	17	1.0%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	6	0.3%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C7	101	態度佳	6	75	6	0	6	5	10	7	23	11	25	1	2	0	171	9.6%
C7	102	對老弱態度佳	12	24	7	0	2	4	5	1	1	0	21	0	0	0	65	3.7%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	28	7	0	0	6	4	1	6	0	7	1	0	0	60	3.4%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	5	0	0	9	0	3	3	3	0	0	0	5	0	28	1.6%
C7	105	穿戴整齊	4	117	27	20	36	33	80	67	58	22	29	19	22	2	532	29.9%
C7	106	態度差	-8	14	4	1	0	2	6	1	1	2	2	2	1	0	36	2.0%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	27	4	2	3	7	3	5	3	15	12	6	8	0	95	5.3%
C7	107	對老弱態度差	-16	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	0	2	1	0	7	0	0	3	1	0	0	0	16	0.9%
C7	302	在快車道上下客	-8	2	0	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	0	8	0.4%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	4	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	9	0.5%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	8	0	0	0	2	2	1	3	2	0	0	0	0	18	1.0%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	3	1	2	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	10	0.6%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0.3%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	3	0	1	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	8	0.4%
C7	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	6	1	0	1	1	0	0	1	0	2	0	0	0	12	0.7%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	0.2%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	14	0	3	3	8	2	4	11	10	7	2	0	0	64	3.6%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	6	0.3%
C3	309	任意超車	-36	5	0	1	0	4	3	1	3	3	5	3	0	0	28	1.6%
C3	310	車速過快	-36	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	5	0.3%
C3	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	83	13	13	20	20	46	48	56	19	21	10	15	2	366	20.6%
B2	202	車輛不潔	-24	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	320	擅自改道	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	326	未依規收費	-24	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	18	1	3	5	6	5	5	0	3	3	2	1	0	52	2.9%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				472	102	74	99	124	190	155	179	116	143	55	67	4	1780	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				449	79	51	92	105	185	147	173	100	136	52	54	4	1627	

103年07月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	6	3	2	6	0	1	0	4	0	3	0	0	25	1.5%
C2	318	過站不停		24	12	16	2	10	6	9	6	8	4	5	0	0	102	6.0%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	1	1	0	2	1	2	0	0	0	1	1	0	9	0.5%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	7	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	12	0.7%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	1	0	0	2	1	0	1	1	1	0	0	1	0	8	0.5%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	60	13	0	14	10	7	4	20	15	26	1	0	0	170	9.9%
C7	102	對老弱態度佳	12	38	4	0	3	5	5	2	0	0	21	0	0	0	78	4.6%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	103	態度佳(報站名)	6	14	1	0	4	4	0	1	12	1	1	0	0	1	39	2.3%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	1	0	7	3	4	1	0	1	0	5	0	0	23	1.3%
C7	105	穿戴整齊	4	121	33	20	40	30	44	74	65	26	25	26	21	2	527	30.8%
C7	106	態度差	-8	19	2	2	3	0	2	5	4	5	2	3	0	0	47	2.8%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	16	16	1	3	7	2	3	3	16	14	2	0	0	83	4.9%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4	0.2%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	3	0	0	0	0	3	4	3	0	2	0	1	0	16	0.9%
C7	302	在快車道上下客	-8	0	0	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	7	0.4%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	4	2	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	9	0.5%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	5	0.3%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	趕客下車	-6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	3	2	2	3	0	0	1	0	1	1	0	0	0	13	0.8%
C7	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	3	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8	0.5%
C7	333	戴耳機開車	-8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0.2%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	13	3	0	4	4	2	1	4	2	8	1	1	0	43	2.5%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0.2%
C3	309	任意超車	-36	4	0	1	1	3	2	2	2	4	0	1	0	0	20	1.2%
C3	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	69	22	21	29	25	27	49	67	22	22	14	14	2	383	22.4%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0.2%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C5	326	未依規收費	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	13	6	5	1	2	1	4	1	2	2	1	0	0	38	2.2%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	4	0.2%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				418	133	80	126	113	108	173	194	115	134	69	41	5	1709	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				392	107	60	120	94	101	158	187	102	128	60	39	5	1553	

103年08月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		2	4	1	1	1	0	0	0	6	6	0	2	0	23	1.3%
C2	318	過站不停		25	8	4	3	7	2	12	4	5	4	5	13	0	92	5.2%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	1	0	7	0.4%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	14	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	17	1.0%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	4	0.2%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	87	20	1	9	6	15	15	20	3	7	5	1	0	189	10.6%
C7	102	對老弱態度佳	12	39	5	0	2	7	3	0	28	1	4	0	1	0	90	5.0%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	36	3	0	2	0	0	1	9	3	1	2	0	0	57	3.2%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	2	1	4	5	2	2	0	2	7	0	1	0	26	1.5%
C7	105	穿戴整齊	4	138	32	24	37	24	25	85	43	34	28	26	22	2	520	29.1%
C7	106	態度差	-8	11	2	1	0	6	0	4	1	4	0	2	0	0	31	1.7%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	337	其它缺失	-8	18	9	4	2	10	1	17	13	8	4	0	2	0	88	4.9%
C7	107	對老弱態度差	-16	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0.2%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0.2%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	5	0	0	0	0	1	1	0	4	1	3	0	0	15	0.8%
C7	302	在快車道上下客	-8	3	0	0	0	2	2	5	0	0	0	3	0	0	15	0.8%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	8	0.4%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0.3%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	2	2	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	9	0.5%
C7	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0.2%
C7	329	滯留載客	-12	7	2	0	2	0	0	4	3	0	0	0	0	0	18	1.0%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.4%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0.2%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	15	1	1	3	4	4	5	13	1	3	6	0	0	56	3.1%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0.2%
C3	309	任意超車	-36	4	1	1	0	3	0	2	2	3	1	0	2	0	19	1.1%
C3	310	車速過快	-36	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.1%
C3	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	78	20	23	27	24	12	64	45	28	24	11	16	2	374	21.0%
B2	202	車輛不潔	-24	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	5	0.3%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	320	擅自改道	-24	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	0	0	8	0.4%
C5	326	未依規收費	-24	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	22	9	0	5	1	3	1	6	8	2	2	1	0	60	3.4%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0.2%
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				516	140	67	100	106	75	227	188	125	96	74	66	4	1784	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				489	114	61	94	98	72	213	183	111	86	68	48	4	1641	

103年09月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	4	1	6	6	0	0	0	3	5	0	6	0	31	1.9%
C2	318	過站不停		14	14	6	2	14	3	22	3	8	7	2	9	0	104	6.3%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0.4%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	11	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	14	0.8%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	101	態度佳	6	83	13	2	12	6	4	9	35	5	8	1	1	0	179	10.8%
C7	102	對老弱態度佳	12	34	9	0	3	2	7	0	33	3	6	0	0	0	97	5.9%
C7	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	103	態度佳(報站名)	6	25	0	0	1	2	3	1	17	0	4	1	0	0	54	3.3%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	2	0	0	7	0	2	0	2	2	0	5	0	20	1.2%
C7	105	穿戴整齊	4	140	36	25	37	29	30	84	53	25	31	22	26	2	540	32.7%
C7	106	態度差	-8	12	2	2	2	9	0	5	3	3	0	1	3	0	42	2.5%
C7	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	19	7	0	4	12	1	14	8	7	3	0	4	0	79	4.8%
C7	107	對老弱態度差	-16	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0.3%
C7	108	態度差(辱罵乘客)	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	6	1	0	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	14	0.8%
C7	302	在快車道上下客	-8	3	0	0	0	0	2	3	0	2	0	3	0	0	13	0.8%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6	0.4%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	關門時夾到乘客	-14	5	1	0	1	3	1	0	1	0	1	0	0	0	13	0.8%
C7	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	4	2	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	11	0.7%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	11	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	16	1.0%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C3	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	15	0	1	7	1	2	10	3	8	9	6	0	0	62	3.8%
C3	306	急煞車、猛起步	-18	2	30	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	37	2.2%
C3	309	任意超車	-36	9	17	1	0	1	0	6	1	3	2	1	0	0	41	2.5%
C3	310	車速過快	-36	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	3.0%
C3	432	搶黃燈	-40	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	4.1%
B2	201	車輛整潔	24	83	38	22	27	26	13	48	52	23	19	12	16	2	381	23.0%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
C5	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C5	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	316	違規停車	-18	1	59	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	61	3.7%
C5	320	擅自改道	-24	2	71	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	79	4.8%
C5	326	未依規收費	-24	0	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	3.6%
C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	8	0	0	5	4	3	3	4	10	3	1	1	0	42	2.5%
C5	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0.2%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				487	0	63	114	126	71	220	216	118	109	54	71	4	1653	
扣除C1、C2及B3類指標後案件數				473	0	55	104	104	68	198	213	104	97	51	56	4	1527	

附錄八 發車準點性調查資料整理表

調查日期			09 月 23 日 13:59~15:59					調查日期			09 月 23 日 13:59~15:59				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
20	1	大都會	319-FY	14	06						312-FY	15	13	7	
			042-U3	14	12	6					048-U3	15	19	6	
			305-FY	14	21	9					041-U3	15	23	4	
			046-U3	14	28	7					298-FY	15	28	5	
			302-FY	14	37	9					300-FY	15	37	9	
			309-FY	14	45	8					045-U3	15	40	3	
			040-U3	14	51	6					319-FY	15	43	3	
			043-U3	15	01	10					038-U3	15	49	6	
			291-FY	15	06	5					042-U3	15	53	4	

總樣本數：19

有效樣本數：18

準點樣本數：18

C1j (路線) = 1.000

調查日期			09 月 18 日 1500~1700					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
15 萬美 線	2	大都會	057FY	15	00		15-20	15 萬美 線			056FY	16	00	3	7-10
15			069FY	15	09	9		15			055FY	16	10	10	
15			062FY	15	15	6		15			117FY	16	20	5	
15			063FY	15	23	8		15			072FY	16	27	7	
15 萬美 線			068FY	15	29	6		15 萬美 線			065FY	16	29	2	
15			071FY	15	39	10		15			060FY	16	36	7	
15			378FP	15	45	6		15			067FY	16	41	5	
15			339FY	15	50	5		15 萬美 線			057FY	16	50	9	
15			070FY	15	57	7		15			375FP	16	54	4	

總樣本數：18

有效樣本數：17

準點樣本數：17

C1Pj=9/9=1.000

C1Oj=8/8=1.000

C1j (路線) = 1.000

調查日期			9月10日 14:00~17:35					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
12	3	大都會	342-FR	14	15		15-20				671-FR	17	00	6	
			673-FR	14	30	15					676-FR	17	12	12	
			671-FR	14	44	14					343-FR	17	22	10	
			343-FR	15	00	16					670-FR	17	32	10	
			670-FR	15	10	10									
			345-FR	15	21	11									
			681-FR	15	27	6									
			672-FR	15	35	8									
			092-U3	15	45	10									
			678-FR	15	51	6									
			679-FR	15	58	7									
			677-FR	16	05	8	12-15								
			685-FR	16	12	7									
			687-FR	16	20	8									
			669-FR	16	27	7									
			087-U3	16	35	8									
			342-FR	16	44	9									
			673-FR	16	54	10									

總樣本數：22

有效樣本數：21 (尖 11 離 10)

準點樣本數：21

尖 11 離 10

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) =1.000

調查日期			09 月 30 日 12:30~15:30					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	規定時 間	距離 規定	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
38 區	4	大都會	309-FP	13	00	13:00	0								
38 區	4	大都會	309-FP	14	00	14:00	0								
38 區	4	大都會	309-FP	15	00	15:00	0								
38 區	4	大都會	309-FP	15	30	15:30	0								

總樣本數：4

有效樣本數：4

準點樣本數：4

C1j (路線) = 1.000

調查日期			09 月 30 日 16:50~18:30					調查日期			10 月 08 日 16:00~16:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
672	2	欣欣	793-FL	16	56			672	2	欣欣	286-U3	16	07		
672	2	欣欣	282-U3	17	05	9	7-10	672	2	欣欣	211-FN	16	17	10	7-10
672	2	欣欣	592-FL	17	15	10		672	2	欣欣	569-FL	16	26	9	
672	2	欣欣	159-FP	17	23	8									
672	2	欣欣	543-FL	17	37	14	10-15								
672	2	欣欣	796-FL	17	45	8									
672	2	欣欣	595-FL	17	56	11									
672	2	欣欣	283-U3	18	06	10									
672	2	欣欣	542-FL	18	17	11									
672	2	欣欣	287-U3	18	29	12									

總樣本數：10

有效樣本數：9

準點樣本數：9

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) = 1.000

調査日期			08月14日 06:30~09:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
253	3	欣欣	799-FL	06	36		12-15				572-FL	08	31	12	
			696-AD	06	49	13					799-FL	08	46	15	
			689-AD	07	00	11					696-AD	08	59	13	
			588-FL	07	12	12					689-AD	09	12	13	
			559-FL	07	27	15					588-FL	09	26	14	
			797-FL	07	38	11					559-FL	09	39	13	
			329-FY	07	55	17									
			578-FL	08	05	10	15-20								
			798-FL	08	19	14									

總樣本數：15

有效樣本數：14

準點樣本數：14

C1Pj=1.000 7/7

C1Oj=1.000 8/8

C1j（路線）=1.000

調査日期			8月27日 13:55~17:15					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
611	3	欣欣	375-FR	14	00		15-20								
			228-FN	14	12	12									
			037-FR	14	23	11									
			829-FX	14	37	14									
			367-FR	14	49	12									
			576-FL	15	02	13									
			221-FN	15	13	11									
			573-FL	15	25	12									
			223-FN	15	44	19	12-20								
			555-FL	15	59	15	12-15								
			375-FR	16	10	11									
			228-FN	16	24	14									
			037-FR	16	36	12									
			556-FL	16	49	13									
			829-FX	16	59	10									
			580-FL	17	09	10									

總樣本數：16

有效樣本數：15 尖7離8

準點樣本數：15

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調查日期			8月27日 09:00~12:15					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
52	4	欣欣	273-FP	09	06										
			563-FL	09	31	09:30	+1								
			235-FN	09	57	09:55	+2								
			215-FN	10	22	10:20	+2								
			581-FL	10	40	10:40	0								
			213-FN	11	00	11:00	0								
			273-FP	11	21	11:20	+1								
			379-FR	11	41	11:40	+1								
			563-FL	12	01	12:00	+1								

總樣本數：9

有效樣本數：8

準點樣本數：8

C1j (路線) = 1.000

調查日期			09月23日 16:25~18:25					調查日期			09月23日 16:25~18:25				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
信義幹 線	2	大有	276-FN	16	31		10-15								
			711-FL	16	36	5									
			725-FL	16	41	5									
			272-FN	16	48	7									
			269-FN	16	54	6									
			273-FN	16	59	5									
			270-FL	17	07	8	7-10								
			696-FL	17	13	6									
			666-FL	17	21	8									
			709-FL	17	30	9									
			271-FN	17	36	6									
			710-FL	17	45	9									
			665-FL	17	53	8									
			276-FN	18	00	7									
			711-FL	18	08	8									
			725-FL	18	16	8									

總樣本數：16

有效樣本數：15

準點樣本數：15

10 5

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) = 1.000

調査日期			09 月 30 日 16:28~18:20					調査日期			10 月 07 日 16:02~17:10				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
257	3	大有	655-FL	16	31			257	3	大有	318-FW	16	02		
			677-FL	16	41	10	12-15				676-FL	16	13	11	12-15
			012-FR	16	59	18					655-FL	16	28	15	
			315-FN	17	12	13	15-20				662-FL	16	47	19	
			679-FL	17	24	12					690-FL	16	59	12	
			318-FN	17	34	10									
			690-FL	17	47	13									
			681-FL	17	57	10									
			685-FL	18	17	20									

總樣本數：14

有效樣本數：12

準點樣本數：10

4/6 6/6

C1Pj=0.667

C1Oj=1.000

C1j（路線）=0.834

調査日期			09 月 23 日 14:15~17:05					調査日期			09 月 29 日 16:00~18:05				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
212 直	3	大有	728-FL	14	22			212 直	3	大有	689-FL	16	13		
212 直	3	大有	765-FL	14	31	9	15-20	212 直	3	大有	661-FL	16	26	13	12-15
212 直	3	大有	667-FL	14	42	11		212 直	3	大有	762-FL	16	37	11	
212 直	3	大有	763-FL	14	51	9		212 直	3	大有	680-FL	16	48	11	
212 直	3	大有	695-FL	15	00	9		212 直	3	大有	667-FL	17	01	13	15-20
212 直	3	大有	771-FL	15	10	10		212 直	3	大有	728-FL	17	13	12	
212 直	3	大有	768-FL	15	23	13		212 直	3	大有	697-FL	17	25	12	
212 直	3	大有	766-FL	15	31	8		212 直	3	大有	771-FL	17	38	13	
212 直	3	大有	770-FL	15	42	11		212 直	3	大有	763-FL	17	49	11	
212 直	3	大有	699-FL	15	51	9		212 直	3	大有	766-FL	18	01	12	
212 直	3	大有	661-FL	16	02	11	12-15								
212 直	3	大有	767-FL	16	12	10									
212 直	3	大有	772-FL	16	23	11									
212 直	3	大有	762-FL	16	32	9									
212 直	3	大有	727-FL	16	41	9									
212 直	3	大有	728-FL	16	52	11									
212 直	3	大有	765-FL	17	01	9									

總樣本數：27

有效樣本數：25

準點樣本數：25

尖 10 離 15

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			09 月 23 日 14:15~17:05					調査日期			09 月 29 日 16:00~18:05				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離規 定	規定時 間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
212 正	4	大有	773-FL	14	33	+3	1430	212 正	4	大有	686-FL	16	05	+5	1600
212 正	4	大有	671-FL	15	00	0	1500	212 正	4	大有	659-FL	16	32	+2	1630
212 正	4	大有	697-FL	15	31	+1	1530	212 正	4	大有	678-FL	17	02	+2	1700
212 正	4	大有	698-FL	16	02	+2	1600	212 正	4	大有	768-FL	17	35	+5	1730
212 正	4	大有	678-FL	16	31	+1	1630	212 正	4	大有	671-FL	18	00	0	1800
212 正	4	大有	659-FL	17	00	+	1700								

總樣本數：11

有效樣本數：11

準點樣本數：9

C1j (路線) = 0.818

調査日期			9 月 10 日 06:30~08:40					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
266	3	大南	314-FP	06	30		7-10				090-FR	08	02	8	
			355-FP	06	36	6					092-FR	08	10	8	
			337-FP	06	40	4					278-FR	08	20	10	
			078-FR	06	44	4					083-FR	08	29	9	
			091-FR	06	50	6					276-FR	08	39	10	
			345-FP	06	55	5									
			282-FR	06	59	4									
			088-FR	07	05	6									
			085-FR	07	10	5									
			079-FR	07	12	2									
			343-FP	07	17	5									
			089-FR	07	22	5									
			283-FR	07	30	8	10-15								
			082-FR	07	32	2									
			280-FR	07	37	5									
			279-FR	07	46	9									
			287-FR	07	48	2									
			350-FP	07	54	6									

總樣本數：23

有效樣本數：22

準點樣本數：22

尖 11 離 11

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) = 1.000

調査日期			09 月 16 日 1430~1730					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
288	3	大南	811FT	14	36		15-20								
			813FT	14	55	19									
			810FT	15	15	20									
			805FT	15	34	19									
			279FM	15	56	22	ok								
			815FT	16	09	13	12-15								
			509FL	16	24	15									
			510FL	16	39	15									
			806FT	16	54	15									
			129FP	17	10	16	ok								

總樣本數：10

有效樣本數：9

準點樣本數 9

尖 5 離 4

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			09 月 18 日 07:00~10:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 27	3	大南	280-FM	07	01		15-20								
			826-FT	07	08	7									
			823-FT	07	31	23									
			827-FT	07	50	19									
			282-FM	08	10	20									
			290-FM	08	30	20									
			515-FL	08	49	19	20-30								
			512-FL	09	09	20									
			828-FT	09	30	21									
			826-FT	09	57	27									
			827-FT	10	30	33									

總樣本數：11

有效樣本數：10

準點樣本數：8

C1Pj=0.800

C1Oj=0.800

C1j（路線）=0.800

調査日期			09 月 18 日 14:00~17:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
小 6	4	大南	249-FN	14	02	14:00	+2								
			826-U3	14	30	14:30	0								
			457-FW	15	01	15:00	+1								
			826-U3	15	30	15:30	+								
			457-FW	16	00	16:00	+								
			826-U3	16	31	16:30	+1								
			455-FW	17	00	17:00	+								

總樣本數：7

有效樣本數：7

準點樣本數：7

C1j (路線) = 1.000

調査日期			10 月 15 日 15:10~18:30					調査日期			11 月 5 日 16:41~18:21				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 19	3	光華	790-FZ	15	12						890-U3	16	41		
			789-FZ	15	24	12	10-15				789-FZ	16	52	11	
			889-U3	15	37	13					030-FP	17	02	10	7-10
			790-FZ	15	52	15					889-U3	17	10	8	
			789-FZ	16	01	9					890-U3	17	19	9	
			889-U3	16	12	11					789-FZ	17	27	8	
			790-FZ	16	24	12					030-FP	17	36	9	
			030-FP	16	36	12					889-U3	17	45	9	
			789-FZ	16	43	7					890-U3	17	55	10	
			889-U3	16	51	8					789-FZ	18	03	8	
			790-FZ	17	00	9	7-15				030-FP	18	13	10	
			030-FP	17	10	10	7-10				889-U3	18	21	8	
			789-FZ	17	18	8									
			889-U3	17	27	9									
			790-FZ	17	36	9									
			030-FP	17	48	12									
			789-FZ	17	54	6									
			889-U3	18	03	9									
			790-FZ	18	13	10									
			030-FP	18	22	9									
			789-FZ	18	30	8									

總樣本數：33

有效樣本數：31

準點樣本數：31

尖 21 離 10

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) = 1.000

調查日期			08月15日 16:30~18:30					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 10	2	光華	780-FZ	16	41		7-10								
			783-FZ	16	50	9									
			785-FZ	16	59	9									
			396-U3	17	11	12									
			777-FZ	17	17	6									
			393-U3	17	27	10									
			778-FZ	17	44	17	10-15								
			783-FZ	17	59	15									
			780-FZ	18	13	14									
			785-FZ	18	30	17									

總樣本數：10

有效樣本數：9

準點樣本數：6

4/5 2/4

C1Pj=0.800

C1Oj=0.500

C1j（路線）=0.65

調查日期			09月17日 14:45~17:30					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
72	3	光華	048-FP	15	24										
72	3	光華	035-FP	15	50	26	15-20								
72	3	光華	047-FP	16	11	21	15-10								
72	3	光華	052-FP	16	31	20									
72	3	光華	045-FP	16	50	19									
72	3	光華	048-FP	17	30	20									

總樣本數：6

有效樣本數：5

準點樣本數：0

C1Pj=0

C1Oj=0

C1j（路線）=0

調查日期			08 月 18 日 9:06~12:06					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
藍 20 區	4	光華	430U3	9	30	9:30	0								
			419U3	10	3	10:00	+3								
			430U3	10	29	10:30	-1								
			423U3	11	00	11:00	0								
			430U3	11	39	11:40	-1								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j（路線）=1.000

調查日期			08 月 21 日 09:00~11:00					調查日期			08 月 21 日 09:00~11:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
307	1	台北	841-FR	09	01			307	1	台北	046-FR	10	02	2	
			855-FR	09	05	4					256-U5	10	04	2	
			263-U5	09	08	3					838-FR	10	08	4	
			881-FR	09	12	4					257-U5	10	12	4	
			866-FR	09	14	2					819-FR	10	15	3	
			862-FR	09	17	3					860-FR	10	17	2	
			883-FR	09	20	3					259-U5	10	19	2	
			851-FR	09	24	4					837-FR	10	22	3	
			832-FR	09	27	3					861-FR	10	25	3	
			873-FR	09	33	6					846-FR	10	27	2	
			879-FR	09	38	5					822-FR	10	29	2	
			842-FR	09	44	6					858-FR	10	33	4	
			859-FR	09	47	3					812-FR	10	38	5	
			260-U5	09	50	3					863-FR	10	41	3	
			820-FR	09	52	2					831-FR	10	43	2	
			867-FR	09	55	3					880-FR	10	47	4	
			848-FR	09	57	2					258-U5	10	50	3	
			850-FR	10	00	3					865-FR	10	56	6	
											833-FR	11	01	5	

總樣本數：37

有效樣本數：36

準點樣本數：36

C1j（路線）=1.000

調查日期			10月22日 16:00~18:00					調查日期			10月22日 16:00~18:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
310	2	台北	465-FZ	16	00										
			436-FZ	16	09	9	7-10								
			451-FZ	16	17	8									
			462-FZ	16	27	10									
			449-FZ	16	32	5									
			463-FZ	16	40	8									
			460-FZ	16	49	9									
			466-FZ	16	56	7									
			461-FZ	17	04	8	10-15								
			437-FZ	17	11	7									
			876-FR	17	22	11									
			875-FR	17	29	7									
			459-FZ	17	37	8									
			435-FZ	17	45	8									
			452-FZ	17	51	6									
			438-FZ	17	59	8									

總樣本數：16

有效樣本數：15

準點樣本數：15

7 8

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調查日期			10 月 08 日 06:00~09:15					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
604	3	北客	542-U5	06	00						208-U5	08	03	13	
			207-U5	06	10	10	12-15				206-U5	08	16	13	
			550-U5	06	17	7					545-U5	08	33	13	
			541-U5	06	24	7					542-U5	08	47	14	
			889-FS	06	34	10		604	3	北客	207-U5	09	00	13	
			546-U5	06	42	8					550-U5	09	14	14	
			043-U5	06	50	8									
			540-U5	06	57	7									
			547-U5	07	04	7									
			551-U5	07	13	9									
			205-U5	07	21	8									
			552-U5	07	32	11	15-20								
			042-U5	07	41	9									
			553-U5	07	50	9									

總樣本數：20

有效樣本數：19

準點樣本數：19

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調查日期			9 月 24 日 06:55~09:05					調查日期			9 月 24 日 15:15~16:40				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定時間
紅 57	3	首都	710FM	07	00			紅 57	3	首都	460FL	15	15		
			460FL	07	10	10	10			首都	352FS	15	30	15	15
			461FL	07	20	10	10			台北	680FN	15	45	15	15
		台北	663FN	07	28	8	10			台北	663FN	15	58	13	15
			462FL	07	36	8	10			首都	459FL	16	06	8	10
			459FL	07	45	9	10			首都	462FL	16	14	8	10
		台北	888FS	07	52	7	10			首都	461FL	16	22	8	10
			883FS	08	00	8	15			台北	888FS	16	30	8	10
			352FS	08	15	15	15			首都	460FL	16	40	10	10
			710FM	08	30	15	15								
			460FL	08	45	15	15								
			461FL	09	00	15	15								

總樣本數：首都 16 台北 5

有效樣本數：首都 14 台北 5

準點樣本數：首都 14 台北 5

11 8

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			08 月 11 日 11:30~13:30					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
225	1	三重	773-FM	11	36		12-15								
			633-U5	11	45	9									
			210-FZ	11	53	8									
			525-U5	12	04	11									
			638-U5	12	13	9									
			498-FN	12	20	7									
			493-FN	12	30	10									
			500-U5	12	38	8									
			635-U5	12	48	10									
			766-FU	12	56	8									
			453-FU	13	01	5									
			289-XH	13	09	8									
			142-FM	13	18	9									
			667-U5	13	25	7									

總樣本數：14

有效樣本數：13

準點樣本數：13

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 09 日 15:45~17:45					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 31	2	三重	137-FZ	15	49										
			231-FW	16	00	9	10								
			230-FW	16	09	9									
			229-FW	16	17	8									
			228-FW	16	27	10									
			208-FZ	16	37	10									
			233-FW(	16	52	15	20-30								
			235-FW	17	00	8									
			232-FW	17	08	8									
			227-FW	17	20	12									
			226-FW	17	27	7									

總樣本數：10

有效樣本數：10

準點樣本數：9

C1Pj=0.833

C1Oj=1.000

C1j（路線）=0.917

調査日期			09 月 10 日 16:15~17:45					調査日期			09 月 16 日 16:15~17:45				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
513	3	三重	022-FU	16	20			513	3	三重	756-FU	16	20		
			779-FM	16	28	8					022-FU	16	31	11	
			756-FU	16	39	11					033-FU	16	40	9	
			033-FU	16	49	10	12-15				437-FS	16	52	12	12-15
			437-FS	17	00	11	15-20				268-XH	17	04	12	15-20
			268-XH	17	09	9					288-FU	17	16	12	
			632-FW	17	16	7					632-FW	17	26	10	
			288-FU	17	30	14					11 月 5 日 16:15~17:43				
											437-FS	16	20		
											268-XH	16	31	11	
											756-FU	16	44	13	
											033-FU	16	53	9	12-15
											779-FM	17	04	11	15-20
											632-FW	17	17	13	
											288-FU	17	29	12	
											437-FS	17	43	14	

總樣本數：23

有效樣本數：20

準點樣本數：20

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 15 日 11:00~14:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
市民小 巴 9 路	4	三重	927-FN	11	31	+1	11:30								
市民小 巴 9 路	4	三重	927-FN	12	39	-1	12:40								
市民小 巴 9 路	4	三重	927-FN	13	50	0	13:50								

總樣本數：3

有效樣本數：3

準點樣本數：3

C1j（路線）=1.000

調査日期			08 月 15 日 11:03~13:03					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
235	1	首都	309-FZ	11	07						332-FZ	12	17	9	
			373-FZ	11	16	9					330-FZ	12	25	8	
			377-FZ	11	24	8					357-FZ	12	31	6	
			362-FZ	11	33	9					327-FZ	12	40	9	
			283-FZ	11	39	6					320-FZ	12	46	6	
			322-FZ	11	46	7					365-FZ	12	53	7	
			285-FZ	11	54	8					318-FZ	12	58	5	
			328-FZ	12	00	6									
			321-FZ	12	08	8									

總樣本數：16

有效樣本數：15

準點樣本數：15

C1j (路線) = 1.000

調査日期			08 月 21 日 15:30~17:30					調査日期			08 月 21 日 15:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
信義新 幹	2	首都	440-FS	15	30			信義新 幹	2	首都	088-FU	17	17	6	
			090-FU	15	40	10					329-FS	17	24	7	
			326-FS	15	47	7					056-FU	17	27	3	
			098-FU	15	57	10					097-FU	17	34	7	
			055-FU	16	04	7									
			067-FU	16	09	5									
			439-FS	16	15	6									
			442-FS	16	20	5									
			089-FU	16	25	5									
			328-FS	16	30	5									
			457-FL	16	33	3									
			970-FN	16	41	8									
			438-FS	16	44	3									
			325-FS	16	51	7									
			092-FU	16	54	3									
			327-FS	17	00	6									
			093-FU	17	04	4									
			441-FS	17	11	7									

總樣本數：22

有效樣本數：21

準點樣本數：21

尖 12 離 9

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j (路線) = 1.000

調查日期			9 月 24 日 06:55~09:05					調查日期			9 月 24 日 15:15~16:40				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 57	3	首都	710FM	07	00			紅 57	3	首都	460FL	15	15		
			460FL	07	10	10	10			首都	352FS	15	30	15	15
			461FL	07	20	10	10			台北	680FN	15	45	15	15
		台北	663FN	07	28	8	10			台北	663FN	15	58	13	15
			462FL	07	36	8	10			首都	459FL	16	06	8	10
			459FL	07	45	9	10			首都	462FL	16	14	8	10
		台北	888FS	07	52	7	10			首都	461FL	16	22	8	10
			883FS	08	00	8	15			台北	888FS	16	30	8	10
			352FS	08	15	15	15			首都	460FL	16	40	10	10
			710FM	08	30	15	15								
			460FL	08	45	15	15								
			461FL	09	00	15	15								

總樣本數：首都 16 台北 5

有效樣本數：首都 14 台北 5 準點樣本數：首都 14 台北 5

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調查日期			08 月 15 日 16:30~19:30					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
2	4	首都	882-FN	16	41	16:40									
			876-FN	17	50	17:50									
			882-FN	18	51	18:50									

總樣本數：3

有效樣本數：3 準點樣本數：3

C1j（路線）=1.000

調査日期			08 月 14 日 15:00~17:00					調査日期			08 月 14 日 15:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
905	2	指南	046-FY	14	51						042-FY	16	11	9	
			376-U3	15	00	9					039-FY	16	19	8	
			030-FY	15	08	8					047-FY	16	27	8	
			045-FY	15	16	8					043-FY	16	33	5	
			031-FY	15	22	6					040-FY	16	38	5	
			377-U3	15	31	9					036-FY	16	46	8	
			029-FY	15	41	10					038-FY	16	53	7	
			037-FY	15	47	6					409-FY	17	00	7	
			035-FY	15	55	8					032-FY	17	06	6	
			410-FY	16	02	7									

總樣本數：19

有效樣本數：18

準點樣本數：18

尖 10 離 8

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 14 日 15:00~18:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間 距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
208	3	指南	525-FR	15	02			208	3	指南	527-FR	16	34	7	
208	3	指南	523-FR	15	10	8		208	3	指南	378-U3	16	42	8	
208	3	指南	380-U3	15	16	6		208	3	指南	528-FR	16	51	9	
208	3	指南	487-FW	15	23	7		208	3	指南	538-FR	16	58	7	
208	3	指南	532-FR	15	32	9		208	3	指南	486-FW	17	07	9	
208	3	指南	498-FW	15	40	8		208	3	指南	482-FW	17	16	9	
208	3	指南	519-FR	15	49	9		208	3	指南	522-FR	17	22	6	
208	3	指南	405-FY	15	50	1		208	3	指南	530-FR	17	30	8	
208	3	指南	500-FW	16	02	2		208	3	指南	521-FR	17	36	6	
208	3	指南	535-FR	16	10	8		208	3	指南	542-FR	17	46	10	
208	3	指南	513-FR	16	18	8		208	3	指南	490-FW	18	00	14	
208	3	指南	518-FR	16	26	8									

總樣本數：23

有效樣本數：22

準點樣本數:22

尖 12 離 10

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			09 月 18 日 14:00~17:15					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
530	3	指南	493-FW	14	15			530	3	指南	115-FP	15	59	15	
530	3	指南	601-FL	14	30	15	15-20	530	3	指南	601-FL	16	15	16	
530	3	指南	383-U3	14	45	15		530	3	指南	383-U3	16	30	15	
530	3	指南	401-FY	15	00	15		530	3	指南	410-FY	16	45	15	
530	3	指南	088-FP	15	15	15		530	3	指南	088-FP	17	00	15	
530	3	指南	999-FZ	15	29	14		530	3	指南	493-FW	17	00	0	
530	3	指南	601-FL	15	44	15	12-15	530	3	指南	999-FZ	17	15	15	15-20
530	3	指南	493-FW	15	44	0									

總樣本數：15

有效樣本數：14

準點樣本數：14

尖 8 離 6

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 20 日 1430~1730					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
912	3	指南	165U3	14	31						156U3	16	07	7	
			155U3	14	46	15	12-20				155U3	16	15	8	
			163U3	15	01	15					163U3	16	24	9	
			157U3	15	10	9					157U3	16	30	6	
			275FY	15	11	1					161U3	16	40	10	
			161U3	15	20	9					177U3	16	51	9	
			158U3	15	29	9					275FY	17	00	9	
			275FY	15	40	11					160U3	17	10	10	
			162U3	15	50	10					162U3	17	20	10	
			165U3	16	00	10	7-10								

總樣本數：19

有效樣本數：18

準點樣本數：18

尖 10 離 8

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			10月08日 14:15~16:40					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
311	3	中興	230-FY	14	20										
			221-FY	14	30	10	10-15								
			229-FY	14	42	12									
			222-FY	14	52	10									
			228-FY	15	05	12									
			223-FY	15	10	5									
			227-FY	15	24	14									
			710-FR	15	34	10	7-10								
			219-FY	15	41	7									
			236-FY	15	51	10									
			218-FY	16	01	10									
			231-FY	16	06	5									
			166-U3	16	16	10									
			173-FR	16	25	9									
			175-FR	16	35	10									

總樣本數：15

有效樣本數：14

準點樣本數：14

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			09月04日 06:30~09:30					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
280 正	3	中興	299-FP	06	28		12-15								
			146-FP	06	46	18									
			291-FP	07	02	16									
			150-FP	07	16	14									
			141-FP	07	35	19									
			151-FP	07	53	18									
			152-FP	08	09	16	15-20								
			136-FP	08	25	16									
			299-FP	08	43	18									
			146-FP	09	00	17									
			137-FP	09	20	20									
			143-FP	09	34	14									

總樣本數：12

有效樣本數：11

準點樣本數：7

C1Pj=0.2

C1Oj=1.000

C1j（路線）=0.6

調查日期			9月5日 1520~1750					調查日期			10月21日 720~750				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
忠孝新幹線	3	中興	420FR	15	40			忠孝新幹線	3	中興	805FX	7	26		
			771FZ	16	11	31	15-20				739FL	7	37	11	10-12
			805FX	16	21	10					431U3	7	49	12	
			737FL	16	33	12					11月8日 0910~1210				
			748FL	16	47	14					743FL	9	22		
			431U3	17	02	15	10-12				739FL	9	51	29	20-30
			842FT	17	26	24					771FZ	10	18	27	
			731FL	17	33	7					436U3	10	48	30	
			420FR	17	43	10					730FL	11	14	26	
			739FL	17	49	6					739FL	11	41	27	
											842FT	12	10	29	

總樣本數：13

有效樣本數：17

準點樣本數：13

尖7離10

C1Pj=0.714

C1Oj=0.9

C1j（路線）=0.807

調查日期			09月04日 10:00~13:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
279	4	中興	135-FP	09	52	9:50	+2								
279	4	光華	831-U3	10	32	10:30	+2								
279	4	中興	130-FP	11	12	11:10	+2								
279	4	中興	147-FP	11	51	11:50	+1								
279	4	中興	210-FR	12	32	12:30	+2								
279	4	中興	140-FP	13	13	13:10	+3								

總樣本數：6

有效樣本數：6

準點樣本數：6

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 21 日 1330~1530					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
650	1	新店	860FW	13	33										
			867FW	13	40	7	15-20								
			136FW	13	46	6									
			297FW	13	53	7									
			140FW	14	00	7									
			293FW	14	07	7									
			859FW	14	14	7									
			861FW	14	22	8									
			133FW	14	31	9									
			143FE	14	38	7									
			865FW	14	46	8									
			292FW	14	51	5									
			858FW	14	57	3									
			141FW	15	08	11									
			138FW	15	14	6									
			863FW	15	20	6									
			862FW	15	26	6									

總樣本數：17

有效樣本數：16

準點樣本數：16

$C1j$ (路線) = 1.000

調査日期			10 月 02 日 15:00~17:00					調査日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
643	2	新店	253-FU	14	55						355-FW	16	17	4	
			361-FW	15	04	9	7-10				358-FW	16	32	15	
			259-FU	15	12	8					673-FU	16	38	6	
			360-FW	15	19	7					356-FW	16	47	9	
			251-FU	15	28	9					359-FW	16	56	9	
			252-FU	15	37	9					357-FW	17	08	12	
			257-FU	15	46	9									
			255-FU	15	56	10									
			353-FW	16	07	11	5-10								
			261-FU	16	13	6									

總樣本數：16

有效樣本數：15

準點樣本數：14

尖 8 離 7

$C1Pj$ = 0.875

$C1Oj$ = 1.000

$C1j$ (路線) = 0.938

調査日期			10 月 02 日 15:00~17:00					調査日期			10 月 02 日 15:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
648	2	新店	175-FU	14	56						173-FU	16	00	5	5-10
			171-FU	15	05	9	10-12				006-FU	16	05	5	
			172-FU	15	12	7					166-FU	16	13	8	
			003-FU	15	21	9					007-FU	16	22	9	
			167-FU	15	28	7					170-FU	16	29	7	
			010-FU	15	36	8					168-FU	16	35	6	
			009-FU	15	43	7					176-FU	16	42	7	
			163-FU	15	49	6					FAB-108	16	50	8	
			005-FU	15	55	6					002-FU	16	58	8	
											001-FU	17	07	9	

總樣本數：19

有效樣本數：18

準點樣本數：18

尖 10 離 8

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			11 月 4 日 1430~1730					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
647	3	新店	099FZ	14	37										
			101FZ	14	59	22	15-20								
			093FZ	15	12	13									
			100FZ	15	29	17									
			232FZ	15	46	17									
			096FZ	15	59	30									
			231FZ	16	14	15									
			098FZ	16	26	12	12-15								
			099FX	16	46	20									
			101FZ	16	59	13									
			095FZ	17	14	15									

總樣本數：11

有效樣本數：10

準點樣本數：10

尖 5 離 4

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			09 月 24 日 1800~2030					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
32 區	2	東南	379FY	18	24		7-10								
	3		379FY	20	03		15-30								
	3		379FY	20	25	22									

總樣本數：

有效樣本數：3

準點樣本數：3

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調査日期			10 月 14 日 6:29~9:30					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
207	3	東南	007FY	6	29						800-FZ	07	14	14	
			003FY	6	44	15	10-15				007-FY	07	29	15	
			795FZ	6	59	15					009-FY	07	44	15	
			010FY	7	14	15					003-FY	08	00	16	15-30
			016FY	7	29	15					795-FZ	08	16	16	
			001FY	7	44	15					010-FY	08	30	14	
			005FY	8	00	16	15-30				371-FY	08	44	14	
			368FY	8	18	18					005-FY	09	02	18	
			002FY	8	39	21					368-FY	09	19	17	
			007FY	8	59	20					001-FY	09	39	20	
			003FY	9	21	22					800-FZ	09	59	20	
			11 月 06 日 05:55~11:15								002-FY	10	19	20	
			795-FZ	05	59						007-FY	10	40	21	
			010-FY	06	12	13					003-FY	11	00	20	
			371-FY	06	26	14									
			005-FY	06	36	10	10-15								
			368-FY	06	48	12									
			001-FY	07	00	12									

總樣本數：31

有效樣本數：29

準點樣本數：29

尖 11 離 18

C1Pj=1.000

C1Oj=1.000

C1j（路線）=1.000

調查日期			10月15日 14:30~18:20					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
297	4	東南	375-FY	14	45	0	1445								
			793-FZ	15	20	0	1520								
			375-FY	16	31	+1	1630								
			793-FZ	17	01	+1	1700								
			375-FY	18	14	-1	1815								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：5

C1j（路線）=1.000

調查日期			10月15日 06:55~10:35					調查日期							
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
棕5	4	東南	461-FW	07	00	0	0700								
			073-FY	07	20	0	0720								
			FAA-089	07	41	+1	0740								
			461-FW	08	10	0	0810								
			073-FY	08	31	+1	0830								
			FAA-089	09	00	0	0900								
			461-FW	09	30	0	0930								
			FAA-089	10	00	0	1000								
			461-FW	10	30	0	1030								

總樣本數：9

有效樣本數：9

準點樣本數：9

C1j（路線）=1.000

調查日期			08月23日(六) 15:02~18:02					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
682	4	淡水	370-FZ	15	21	1520	+1								
			372-FZ	16	41	1640	+1								
			369-FZ	18	02	1800	+2								

總樣本數：3

有效樣本數：3

準點樣本數：3

C1j（路線）=1.000

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

公司代碼：1

業者：大都會客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 上下車收票 標示狀況	(6) 下車按鈕 標示狀況	(7) 乘客意見 卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
606	321-FY	5	5	3	5	5	5	5		5	0	8月6日	白天	38
15	066-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月6日	白天	40
606	355-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月8日	白天	40
14	462-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月10日	白天	40
601	512-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月5日	白天	40
41	528-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月26日	白天	39
41	517-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月29日	白天	40
606	355-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月1日	白天	40
15	055-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月7日	白天	40
299	231-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月7日	白天	40
262區	FAA-078	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月3日	白天	40
262區	FAA-051	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月14日	白天	40
281	331-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	40
270	116-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	40
299	219-U3	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	39
20	045-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	40
敦化幹線	312-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月5日	白天	40
46	297-FM	5	5	5	5	5	5	5		3	0	8月5日	白天	38
41	530-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月6日	白天	39
5	545-U3	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月8日	白天	39
白天各項平均		5.00	4.95	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90				39.60
白天各項標準差		0.00	0.22	0.55	0.00	0.00	0.00	0.00		0.45				0.68
606	065-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	45
49	277-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月11日	夜間	45
285	355-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	夜間	45
601	509-FR	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	8月11日	夜間	40
601	490-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月16日	夜間	45
287區間車	760-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月20日	夜間	45
260	059-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	夜間	45
287	748-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	夜間	45
15	058-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
270	097-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
222	718FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	45
222	567U3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	42
20	046-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	44
14	466-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月3日	夜間	43
0 南	557-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	夜間	45
夜間各項平均		5.00	4.80	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.87				44.27
夜間各項標準差		0.00	0.77	0.26	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	0.52				1.49
總平均		5.00	4.89	4.83	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.89				41.60
標準差		0.00	0.53	0.45	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	0.47				2.58

公司代碼：2

業者：欣欣客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收票 標示狀況	(6) 下車按鈴 標示狀況	(7) 乘客意見 卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
236	591-FZ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月3日	白天	39
251區	550-FL	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月5日	白天	39
252	701-AD	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月6日	白天	39
251	838-FX	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月10日	白天	40
670	567-FL	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月12日	白天	40
253	798-FL	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月16日	白天	39
236	556-FZ	5	4	5	5	5	5	5		5	0	9月10日	白天	39
236	553-FZ	5	4	5	5	5	5	5		5	0	10月17日	白天	39
236	558-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	40
670	330-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月10日	白天	39
18	331-FY	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月10日	白天	39
670	565-FL	5	2	4	5	5	5	5		5	0	8月29日	白天	36
611	367-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	40
672	796FL	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	39
278	152FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	40
236區	583FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月5日	白天	40
52	215-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月3日	白天	40
672	283-U3	5	4	3	5	5	5	5		5	0	8月4日	白天	37
棕 18	082-FY	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月17日	白天	39
254	801-U3	5	5	3	5	5	5	5		5	0	8月18日	白天	38
白天各項平均		5.00	4.60	4.45	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00				39.05
白天各項標準差		0.00	0.75	0.69	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				1.05
236	550-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	45
236	543-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月5日	夜間	45
671	309-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
671	312-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	3	0	8月16日	夜間	42
670	262-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月1日	夜間	44
252	377-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	夜間	44
18	176-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	44
670	262-FP	5	2	4	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	夜間	41
251	226-FN	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	44
611	556-FL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	44
672	447FR	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	42
611	556FL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	夜間	44
278	149-FY	5	5		5	5	3	5	5	5	0	8月28日	夜間	38
294	202-FN	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	夜間	43
棕 22	247-FN	4	4	3	5	5	5	5	5	0	0	9月5日	夜間	36
夜間各項平均		4.93	4.33	4.36	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.53				42.73
夜間各項標準差		0.26	1.05	0.63	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	1.36				2.63
總平均		4.97	4.49	4.41	5.00	5.00	4.94	5.00	5.00	4.80				40.63
標準差		0.17	0.89	0.66	0.00	0.00	0.34	0.00	0.00	0.90				2.62

公司代碼：3

業者：大有巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 票示狀況	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
212	769-FL	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月5日	白天	39
信義幹線	276-FN	5	5	2	5	5	5	5		5	0	8月27日	白天	37
212正	696-FL	5	5	2	5	5	5	5		5	0	8月29日	白天	37
212	767-FL	5	4	5	5	5	5	5		5	0	9月4日	白天	39
212直達車	305-FN	5	4	4	5	3	5	5		5	0	8月26日	白天	36
信義幹線	272-FN	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月23日	白天	39
257	012-FR	5	5	3	5	5	5	5		5	0	9月30日	白天	38
257	007-FR	5	5	3	5	5	5	5		5	0	10月7日	白天	38
212正	768-FL	5	5	4	5	5	5	5		5	0	10月2日	白天	39
257	318-FN	5	5	4	5	5	5	5		5	0	10月2日	白天	39
212直行	765-FL	5	5	4	5	5	5	5		5	0	10月23日	白天	39
257	685-FL	5	5	4	5	5	5	5		5	0	10月23日	白天	39
藍25	692-FL	5	5	3	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	38
262	300-FN	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月17日	白天	39
262	179-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月11日	白天	39
262	400-FP	5	4	4	5	5	5	5		5	0	9月4日	白天	38
藍 25	653-FL	5	5	2	5	3	5	5		5	0	8月21日	白天	35
620	643-FL	5	5	1	5	3	5	3		5	0	9月2日	白天	32
212 直行	728-FL	5	5	2	5	3	5	5		3	0	9月4日	白天	33
信義幹線	665-FL	5	5	1	5	5	5	5		5	0	9月5日	白天	36
白天各項平均		5.00	4.80	3.25	5.00	4.60	5.00	4.90		4.90				37.45
白天標準差		0.00	0.41	1.21	0.00	0.82	0.00	0.45		0.45				2.09
262	300-FN	5	4	2	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	41
信義幹線	272-FN	5	5	2	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	42
信義幹線	665-FN	5	5	2	5	5	5	5	5	5	0	9月17日	夜間	42
620	707-FL	5	5	4	5	5	5	5	0	5	0	8月18日	夜間	39
257	685-FL	5	5	1	5	5	5	5	5	0	0	9月30日	夜間	36
信義幹線	271-FN	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	10月22日	夜間	43
262	297-FN	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	夜間	44
262	185-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	44
262	178-FP	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	8月21日	夜間	43
212直	698-FL	5	4	4	5	5	3	5	5	5	0	8月6日	夜間	41
212	763-FL	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	43
212正	771-FL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	夜間	44
262	308-FN	5	5	2	5	5	5	5	5	5	0	8月20日	夜間	42
212 正	671-FL	5	5	2	5	5	5	5	3	5	0	8月20日	夜間	40
257	647-FL	4	5	2	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	41
夜間各項平均		4.93	4.87	2.93	5.00	5.00	4.87	5.00	4.40	4.67				41.67
夜間標準差		0.26	0.35	1.16	0.00	0.00	0.52	0.00	1.40	1.29				2.16
總平均		4.97	4.83	3.11	5.00	4.77	4.94	4.94	4.40	4.80				39.26
標準差		0.17	0.38	1.18	0.00	0.65	0.34	0.34	1.40	0.90				2.97

代碼：4

業者：大南汽車

路線名稱	主牌 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 車卡機裝 設及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按 票示狀況	(7) 票卡章 見卡箱	(8) 夜間無明 設備	(9) 車內設置 站名標報器	(10) 改進活動 資訊張貼	日期	時間	總分
266	346-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月21日	白天	40
223	288-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	40
265區	156-FY	5	4	2	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	白天	36
265區	542-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	白天	39
223	248-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月16日	白天	39
266	088-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	白天	39
265	289-FM	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月26日	白天	39
223	250-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	白天	39
302	448-FR	5	2	4	5	5	5	5	5	5	0	8月21日	白天	36
223	765-FZ	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	8月21日	白天	37
223	288-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	40
223	FAA-132	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	37
266	287-FR	5	4	3	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	37
226區	279-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	39
266	343-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	39
266	082FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	39
218	202-U3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	0	8月6日	白天	37
665	380-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	39
216 區	131-U3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	0	9月2日	白天	35
602	285-FP	5	0	5	5	5	5	5	5	3	0	9月2日	白天	33
白天各項平均		5.00	3.90	4.35	5.00	4.90	5.00	4.90		4.90				37.95
白天各項標準差		0.00	1.37	0.88	0.00	0.45	0.00	0.45		0.45				1.88
266	345-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	44
288	791-AD	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	9月15日	夜間	43
288	810-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	45
266	081-FR	4	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	43
288	510-FL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月8日	夜間	44
288	810-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月14日	夜間	45
266	088-FR	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	夜間	42
218	830-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	夜間	45
265	542-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月9日	夜間	44
218	523-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	44
265區	533FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月17日	夜間	45
218	522FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月17日	夜間	45
266	343-FP	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	43
223	199-U3	5	4	3	5	5	5	5	5	0	0	9月5日	夜間	37
288	812-FT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	夜間	45
夜間各項平均		4.93	4.60	4.53	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	4.67				43.60
夜間各項標準差		0.26	0.83	0.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	1.29				2.06
總平均		4.97	4.20	4.43	5.00	4.94	5.00	4.94	4.87	4.80				40.37
標準差		0.17	1.21	0.78	0.00	0.34	0.00	0.34	0.52	0.90				3.43

代碼：5

業者：光華巴士

路線名稱	車牌 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收卡 標示狀況	(6) 下車按鈴 標示狀況	(7) 乘客意見 卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
紅10	391-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	40
620	045-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	40
220	009-FP	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	39
220	002-FP	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月16日	白天	39
紅10	778-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月15日	白天	40
72	037-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月18日	白天	40
206	228-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月26日	白天	39
247區間車	432-U3	4	4	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	37
215	392-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月21日	白天	40
203	415-FR	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月22日	白天	39
206	220-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月2日	白天	40
220	016-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月7日	白天	40
206	225FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月17日	白天	40
247	812FX	5	4	5	5	5	5	5		5	0	10月2日	白天	39
220	027FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月7日	白天	40
紅19	889U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月8日	白天	40
72	053-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月4日	白天	39
680	040-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月4日	白天	39
683	047-FR	5	4	4	5	5	5	5		5	0	8月14日	白天	38
247	840-FI	5	0	4	5	5	5	5		3	0	8月27日	白天	32
白天各項平均		4.95	4.45	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90				39.00
白天各項標準差		0.22	1.15	0.47	0.00	0.00	0.00	0.00		0.45				1.84
紅10	781-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月14日	夜間	45
206	216-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	45
忠孝新幹線	842-FI	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	9月18日	夜間	43
215	395-U3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	8月6日	夜間	43
203	417-FR	3	4	4	5	5	5	5	5	5	0	8月14日	夜間	41
215	391-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	夜間	45
72	055-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	45
203	017-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	夜間	45
247	812-FX	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月26日	夜間	44
247區	441U3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	44
紅2	426FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	45
224	891U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月6日	夜間	45
215	392-U3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	0	9月3日	夜間	40
紅10	783-FZ	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	9月11日	夜間	43
紅3	410-U3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	0	9月11日	夜間	42
夜間各項平均		4.73	4.73	4.73	5.00	5.00	5.00	4.60	4.87	5.00				43.67
夜間各項標準差		0.70	0.46	0.46	0.00	0.00	0.00	0.83	0.52	0.00				1.63
總平均		4.86	4.57	4.71	5.00	5.00	5.00	4.83	4.87	4.94				41.00
標準差		0.49	0.92	0.46	0.00	0.00	0.00	0.57	0.52	0.34				2.91

代碼：6

業者：臺北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 票示狀況	(7) 乘客意見 卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
651	467-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	白天	40
263	901-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	3	0	8月8日		37
651	549-U5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月26日		39
263	909-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日		40
234	441-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月26日	白天	40
234	310-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月26日		40
310	875-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日		40
紅57	680-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月21日		40
651	558-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月21日	白天	40
651	468-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月21日		40
307	037-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月21日		40
263	908-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日		40
263	895-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	40
307	867FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日		40
307	820FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日		40
263	909FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日		40
310	460-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
綠 1	225-FZ	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	8月17日		37
234	313-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月9日		40
604	889-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月9日		40
白天各項平均		5.00	4.85	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90				39.65
白天各項標準差		0.00	0.67	0.31	0.00	0.00	0.00	0.00		0.45				0.93
307	816-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	44
604	550-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月15日		45
307	842-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日		45
651	561-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月4日		45
263	891-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月23日	夜間	45
307	265-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日		45
307	837-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日		45
205	001-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日		45
307	829-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	夜間	45
263	906-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日		45
310	436FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月17日		45
310	448FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月17日		45
紅 57	888-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	45
205	019-FQ	5	5	4	5	5	5	5	5	3	0	9月5日		42
307	817-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日		45
夜間各項平均		5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87				44.73
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52				0.80
總平均		5.00	4.91	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.89				41.83
標準差		0.00	0.51	0.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.47				2.70

代碼：7

業者：三重客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 票示狀況	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
513	022-FU	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	39
232副	671-US	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月13日	白天	39
232副	488-US	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月13日	白天	39
232副	641-US	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月13日	白天	39
513	756-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月10日	白天	40
513	437-FS	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月16日	白天	40
299	223-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月23日	白天	40
299	141-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月26日	白天	40
232	271-XH	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月7日	白天	39
225	667-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	40
617	645-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	40
617	538-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	40
306	647-US	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	39
232	501-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月25日	白天	40
306	150FM	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	39
306	219FZ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	39
306	647-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月5日	白天	40
508	760-FU	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	40
261	631-FW	5	0	4	5	5	5	5		5	0	9月5日	白天	34
232 副	492-US	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月9日	白天	40
白天各項平均		5.00	4.75	4.55	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00				39.30
白天各項標準差		0.00	1.12	0.51	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				1.34
835	356-FL	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	43
513	033-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月8日	夜間	45
645	233-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	夜間	44
紅31	228-FW	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	44
513	033-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月10日	夜間	45
299區間車	107-FS	4	0	5	5	5	5	5	5	0	0	9月16日	夜間	34
299	106-FN	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	44
299	FAB-033	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	夜間	44
232副	678-US	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	45
232副	491-US	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
232副	147-FM	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	44
622	250FW	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月22日	夜間	44
513	437-FS	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	44
641	189-FD	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月3日	夜間	44
紅 9	140-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月11日	夜間	45
夜間各項平均		4.93	4.60	4.40	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67				43.60
夜間各項標準差		0.26	1.30	0.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29				2.72
總平均		4.97	4.69	4.49	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.86				41.14
標準差		0.17	1.18	0.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85				2.95

代碼：8

業者：首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收票 標示狀況	(6) 下車按鈴 標示狀況	(7) 乘客意見 卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
536	145-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
255	136-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
信義幹線	096-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
信義新幹線	438-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	白天	40
21	192-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	白天	40
235	377-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	白天	40
235	306-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	白天	40
307	038-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
226	243-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
307	013-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月25日	白天	40
307	015-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月24日	白天	40
307	012-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月1日	白天	40
信義新幹線	095-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
204	148FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	40
棕9	086FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	40
307	025U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	40
26	361-FL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	白天	39
211	682-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	白天	40
536	145-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
662	680-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月4日	白天	40
白天各項平均		5.00	5.00	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00				39.95
白天各項標準差		0.00	0.00	0.22	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				0.22
棕9	070-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	45
226	068-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	45
信義新幹線	067-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	45
536	143-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	夜間	45
21	186-FQ	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	8月18日	夜間	40
21	170-FQ	5	5	5	5	5	5	5	0	3	0	8月20日	夜間	38
235	373-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
235	305-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
235	306-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
284	978-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
292	715-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月18日	夜間	45
紅25	191-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月18日	夜間	45
292	720-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	8月3日	夜間	43
621	683-U5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月5日	夜間	45
669	466-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	45
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.33	4.73				44.07
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.76	0.70				2.15
總平均		5.00	5.00	4.97	5.00	5.00	5.00	5.00	4.33	4.89				41.71
標準差		0.00	0.00	0.17	0.00	0.00	0.00	0.00	1.76	0.47				2.49

代碼：9

業者：指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 票示狀況	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
676	FAA117	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月17日	白天	40
530	059-FP	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月17日	白天	40
279	147-FP	5	4	4	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	38
660	272-FY	5	4	4	5	5	5	5		3	0	9月13日	白天	36
756	997-FZ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月11日	白天	39
756	998-FZ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月12日	白天	39
756	136-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月18日	白天	40
1504	369-U3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月5日	白天	40
202	240-FY	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月7日	白天	40
208	532-FR	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月7日	白天	40
676	FAA-117	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月30日	白天	40
202	496-FN	5	5	5	5	5	5	5		5	0	10月2日	白天	40
679	106-FP	5	5	3	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	38
28	066-FR	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	39
282	121FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	39
282	112FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	39
902	060-FP	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月3日	白天	39
208	541-FR	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月6日	白天	39
905	408-FY	5	2	3	5	5	5	5		5	0	8月7日	白天	35
679	598-FL	5	2	2	5	3	5	5		5	0	8月21日	白天	32
白天各項平均		5.00	4.60	4.20	5.00	4.90	5.00	5.00		4.90				38.60
白天各項標準差		0.00	0.94	0.83	0.00	0.45	0.00	0.00		0.45				2.06
208	406-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月16日	夜間	45
660	266-FY	5	5	4	5	5	5	5	3	5	0	9月17日	夜間	42
660	273-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月16日	夜間	44
208	485-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月8日	夜間	45
208	515-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月10日	夜間	45
208	490-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月12日	夜間	45
308	FAA-116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	夜間	45
949	185-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
208	530-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
208	522FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	45
902	077FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	45
208	541FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	夜間	45
282	097-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月21日	夜間	44
202	533-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	44
28	386-U3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	0	9月11日	夜間	40
夜間各項平均		5.00	4.93	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00				44.27
夜間各項標準差		0.00	0.26	0.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	0.00				1.44
總平均		5.00	4.74	4.37	5.00	4.94	5.00	5.00	4.73	4.94				41.03
標準差		0.00	0.74	0.77	0.00	0.34	0.00	0.00	0.70	0.34				3.36

代碼：10

業者：中興巴士

路線名稱	車牌號碼	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	下車收卡 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意見 見卡箱	夜間照明 設備	車內設置 站名播報器	改造活動 資訊張貼	日期	時間	總分
紅 12	826-FX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	白天	40
紅 12	821-FX	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月23日	白天	40
208	403-FY	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月4日	白天	39
重慶幹線	FAA118	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	白天	39
616	FAA-081	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	白天	40
616	FAA-101	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月15日	白天	38
616	FAA-102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月6日	白天	40
304重慶	408-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月8日	白天	39
605	395-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	白天	40
605	400-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	白天	40
311	233-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
304承德	392-FR	5	2	4	5	5	5	5	5	5	0	9月1日	白天	36
711	FAA128	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	39
304重慶	167-U3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	白天	40
304承德	392-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月12日	白天	40
304重慶	399-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	白天	40
279	139-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	0	0	8月4日	白天	34
紅 12	833-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	白天	39
227	486-U3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月14日	白天	39
304 重慶	399-FR	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	39
白天各項平均		4.90	4.75	4.65	5.00	5.00	5.00	5.00		4.75				39.05
白天各項標準差		0.45	0.72	0.49	0.00	0.00	0.00	0.00		1.12				1.54
280	139-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	夜間	45
214	696-FR	5	4	5	5	5	5	3	5	5	0	9月11日	夜間	42
616	FAA081	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	夜間	44
280	140-FP	5	5	2	5	5	5	5	5	5	0	8月14日	夜間	42
304承德	400-FR	5	4	5	5	5	5	3	5	5	0	8月25日	夜間	42
280	137-FP	5	0	5	5	5	5	3	5	5	0	9月1日	夜間	38
304	393-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月3日	夜間	45
304重慶	400-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	夜間	45
304重慶	390-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	夜間	45
忠孝新幹線	739-FL	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	43
214	689-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
304重慶	406-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月4日	夜間	45
711	FAA-128	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月18日	夜間	44
605 快速	080-U3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	0	8月18日	夜間	40
214	703-FR	5	5	4	5	3	5	5	5	5	0	9月19日	夜間	42
夜間各項平均		4.93	4.40	4.33	5.00	4.87	5.00	4.60	5.00	5.00				43.13
夜間各項標準差		0.26	1.30	1.11	0.00	0.52	0.00	0.83	0.00	0.00				2.13
總平均		4.91	4.60	4.51	5.00	4.94	5.00	4.83	5.00	4.86				40.80
標準差		0.37	1.01	0.82	0.00	0.34	0.00	0.57	0.00	0.85				2.72

代碼：11

業者：新店客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 悠遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 票示狀況	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
648	170-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月3日	白天	40
642	807-fr	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月5日	白天	40
642	802-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	白天	40
643	357-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	白天	40
648	500-FS	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	9月1日	白天	38
644	092-FZ	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	白天	38
648	005-FU	5	4	4	5	5	3	5	5	5	0	10月23日	白天	36
644	086-FZ	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	白天	38
644	850-FW	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月10日	白天	39
643	675-FU	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	39
648	001-FU	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	白天	39
644	089-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	白天	39
650	867-FW	5	5	4	5	3	5	5	5	5	0	8月25日	白天	37
648	003FU	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	白天	39
644	091FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	白天	39
644	082FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月9日	白天	39
644	082-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日	白天	40
644	085-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月31日	白天	40
650	297-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月5日	白天	38
643	252-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	白天	40
白天各項平均		5.00	4.80	4.40	5.00	4.90	4.90	5.00		4.90				38.90
白天各項標準差		0.00	0.41	0.50	0.00	0.45	0.45	0.00		0.45				1.12
642	500-FM	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	44
648	176-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月6日	夜間	45
643	357FW	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	9月7日	夜間	43
642	498-FM	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	8月8日	夜間	43
644	847-FW	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	夜間	43
648	007-FU	5	4	4	5	5	5	3	5	5	0	10月24日	夜間	41
650	297-FW	5	5	3	5	5	5	5	3	5	0	8月7日	夜間	41
648	165-FU	5	5	4	5	5	5	5	3	5	0	9月9日	夜間	42
643	258-FU	5	5	4	5	5	5	5	3	5	0	10月2日	夜間	42
643	357-FW	5	5	4	5	5	5	5	0	5	0	8月6日	夜間	39
642	132FW	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	44
642	147FU	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月15日	夜間	44
642	497-FM	5	5	3	5	5	5	5	3	5	0	8月4日	夜間	41
648	010-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月1日	夜間	45
642	150-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	夜間	45
夜間各項平均		5.00	4.87	4.07	5.00	5.00	5.00	4.87	4.00	5.00				42.80
夜間各項標準差		0.00	0.35	0.70	0.00	0.00	0.00	0.52	1.46	0.00				1.78
總平均		5.00	4.83	4.26	5.00	4.94	4.94	4.94	4.00	4.94				40.57
標準差		0.00	0.38	0.61	0.00	0.34	0.34	0.34	1.46	0.34				2.42

代碼：12

業者：東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 遊卡機裝設 及故障情形	(5) 下車收 票示狀況	(6) 下車按鈴 示狀況	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
37	569-FZ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	白天	39
37	019-FY	5	2	3	5	5	5	5	5	5	0	9月12日	白天	35
207	005-FY	5	2	4	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	白天	36
R29	FAA-111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月26日	白天	40
37	376-FY	4	0	5	5	5	5	3	5	5	0	8月18日	白天	32
37	019-FY	5	5	4	2	5	5	5	5	3	0	8月27日	白天	34
紅29	801-FT	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	10月21日	白天	39
298	377-FY	5	4	4	5	5	5	5	5	3	0	10月21日	白天	36
612	381-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月22日	白天	40
207	002-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	40
紅29	373-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
紅29	799-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	白天	40
32區	797FZ	5	4	3	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	37
612	381FY	5	4	3	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	白天	37
612	166FY	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	白天	38
37	376FY	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	10月9日	白天	35
紅 29	796-FZ	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	8月14日	白天	39
棕 10	792-FZ	5	1	3	5	5	5	5	5	5	-3	8月14日	白天	31
297	793-FZ	5	0	4	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	白天	34
207	007-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月1日	白天	39
白天各項平均		4.95	3.55	4.15	4.85	5.00	5.00	4.90		4.80				37.05
白天各項標準差		0.22	1.93	0.81	0.67	0.00	0.00	0.45		0.62				2.82
612	382-FY	5	4	4	5	5	5	5	5	5	0	8月9日	夜間	43
207	001-FY	5	2	4	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	41
207	007-FY	5	1	3	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	夜間	39
297	375-FY	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	8月12日	夜間	40
612	025-FY	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	夜間	44
612	026-FY	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0	9月23日	夜間	44
207	007-FY	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	42
32	379-FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月7日	夜間	45
37	797-FZ	5	0	5	5	5	3	5	5	5	0	8月4日	夜間	38
紅29	369FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	夜間	45
紅29	373FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	夜間	45
紅29	367FY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月2日	夜間	45
298	377-FY	5	4	3	5	5	5	5	5	5	0	8月4日	夜間	42
37	382-FY	5	0	4	5	5	5	5	5	5	0	8月5日	夜間	39
棕 5	FAA-089	5	4	4	5	5	5	5	3	5	0	8月21日	夜間	41
夜間各項平均		4.93	3.13	4.40	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87	5.00				42.20
夜間各項標準差		0.26	2.07	0.74	0.00	0.00	0.52	0.00	0.52	0.00				2.46
總平均		4.94	3.37	4.26	4.91	5.00	4.94	4.94	4.87	4.89				39.26
標準差		0.24	1.97	0.78	0.51	0.00	0.34	0.34	0.52	0.47				3.69

代碼：13

業者：淡水客運

路線名稱	車牌 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車 路線圖	(3) 車內標示 張貼方式	(4) 避卡機裝 及故障情形	(5) 下車收 票示狀	(6) 下車按 票示狀	(7) 乘客意 見卡箱	(8) 夜間照明 設備	(9) 車內設置 站名播報器	(10) 改道活動 資訊張貼	日期	時間	總分
682	369-FZ	5	4	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	39
682	368-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	40
682	368-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	40
682	369-FZ	5	5	5	5	5	5	5		5	0	9月2日	白天	40
682	368-FZ	5	5	4	5	5	5	5		5	0	8月4日	白天	39
682	369-FZ	5	4	4	5	5	5	5		5	0	8月9日	白天	38
白天各項平均		5.00	4.67	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00				39.33
白天各項標準差		0.00	0.52	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00				0.82
682	369-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月23日	夜間	45
682	372-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月23日	夜間	45
682	372-FZ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	夜間	45
682	370-FZ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	夜間	44
夜間各項平均		5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.75
夜間各項標準差		0.00	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.50
總平均		5.00	4.70	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				41.50
標準差		0.00	0.48	0.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				2.88

附錄十 103 年度第 2 期申請加分明細表

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

公 司：大都會

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

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

公 司：欣欣

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：大 有

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：大 南

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：光 華

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

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

公 司：臺 北

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：三 重

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

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

公 司：首 都

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：指 南

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：中 興

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

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

公 司：新 店

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。

公 司：東 南

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

註:99-1~100-2 第 5 項得分不受最高 3 份限制。103-1 1-3 申請比前期低分，不予計分

公 司：淡 水

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原 六	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0.5)	0	0
99-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0)	0	0
99-2	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
100-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.2)	2.80	2.80
100-2	-	2-1(1.28)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.28	1.28
101-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	總 得 分	實 得 分			
101-1	-	-	-	-	5-1(2)	6(1)	-	3.00	3.00			
101-2	1-3(1)	2-1(1.02)	-	-	-	6(0.8)		3.00	2.82			
102-1 項目 調整	一	二	三	四	五	六	七	八	九	總 得 分	實 得 分	
102-1	-	2-1(0.82)	-	-	-	-	-	8-1(2)	-	2.82	2.82	
102-2	1-3(0.8)	2-1(0.6)	-	-	-	-	-	8-1(1.6)	-	3.00	3.00	
103-1	1-3(0.64)	2-1(-)	-	-	-	-	-	8-1(1.28)	-	1.92	1.92	
103-2	1-1(2)	-	-	-	-	-	-	8-(0)	-	2.00	2.00	

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

臺北市公共運輸處：淡水客運 8 月及 9 月未上傳班表，其上傳班表比率為 0.67(122/183)。

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

北市 0 七—0 四—二 0 0 九
臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

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

令訂頒

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

營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。

二、本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。

三、本要點用詞定義如下：

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

線之公車業者。

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

重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者選擇營運路線先後次序之
參考依據。

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

考評：

（一）場站設施與服務：佔總成績百分之二十。

（二）運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十。

（三）旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。

（四）公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

評鑑指標評定基準、定義、計分方式、權重、資料來源及抽樣原則詳如附表
一。

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

委員會（以下簡稱評鑑委員會）執行之，並依下列規定辦理：

（一）營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由評鑑委員會檢討定

之。

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

法人團體辦理。

六、聯營公車之營運服務評鑑結果，分為評鑑項目之成績及評鑑總成績。

評鑑總成績，區分為下列等第：

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

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

聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。

八、聯營公車營運服務評鑑結果，依下列規定辦理：

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

。

(二)評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者，交通局得增加其路線積分。

(三)評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，交通局得扣減其路線積分。

(四)有關路線積分增減規定詳附表二；路線積分之有效期限為二年。

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

附表一 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

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

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	舒適與噪音指標 (B2)	車容整潔、車輛內外不整潔者、車輛性能(車內構件震動)、車輛性能(噪音、排放黑煙)、車輛性能(或其它)、空調不佳、夏天車廂內溫度未設定22至26度或未依季節調整等七個項目。	最高3分,最低0分	1. 指標基準為80分。於評鑑期間第l個月份(總共L個月份數), k公司之第j項優缺點結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為x_{jkl}, 指標分數計算: $B2_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中, a_j 為第j項優缺點權重 $i_k = k \text{ 公司的案件總筆數 (含聯合稽查及民眾申訴資料)}$ 當$B2_{kl} \geq 100$, 則$B2_{kl} = 100$; 當$B2_{kl} \leq 0$, 則$B2_{kl} = 0$ 2. k公司評鑑期間月平均分數 $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, \quad l=1,2,\dots,L$ 其中, L=評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.03 \times B2_k$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	以路線號碼牌明顯度、行車路線圖、行車路線圖、車內標示張貼方式、悠遊卡機裝設及故障情形、上下車收票標示、下車按鈴設備標示、乘客意見卡箱、夜間照明設備(夜間樣本才有)、車內設備站名播報器及活動改道及路線異動資訊(改道活動才有)及等10項, 透過抽樣, 測得其平均績點。	最高6分,最低0分	1. 評鑑單位 當$B3=5.0$, 則$X=4$分; 當$B3 \leq 2.0$, 則$X=0$分; $X = \frac{4}{3}(B3-2), \quad \text{當 } 2.0 < B3 < 5.0$ 2. 聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.2 + \text{設備故障樣本數} \times 0.2 + \\ \text{行車安全設備不良或不費} \times 0.2 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \times \\ + \text{站名播報系統(未開或故障)} \times 0.2 \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$	依各公司擁有車輛比例隨機抽取日間及夜間樣本。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	環保品質指標(B4)	違規告發數比率次指標得分及排氣分級標章比率次指標得分	最高2分, 最低0分	$(B4) = \text{違規告發數比率次指標得分} + \text{排氣分級標章比率次指標得分}$ 其中, $\text{違規告發數比率} B41 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1. 當 $B41 = 0$, 則 $X = 1$ 分; 2. 當 $B41 \geq 0.1$, 則 $X = 0$ 分; 3. 當 $0 < B41 < 0.1$, 則 $X = 1 - (10 * B41)$ 排氣分級標章比率 $= \frac{\text{優級車輛} + 0.7 * \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}} * 1$	臺北市、新北市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高12分, 最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公)}} * 100$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1. 擦撞僅財損無傷亡每件扣零點貳伍分(即權數=0.25); 2. 擦撞有傷亡每件扣一分(即權數=1); 3. 輕傷每人再扣三分(即權數=3); 4. 重傷每人再扣五分(即權數=5); 5. 死亡每人再扣八分(即權數=8); 6. 肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10); 若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍 7. 當 $B5 \leq 2$, 則 $X = 12$ 分; 8. 當 $B5 \geq 9$, 則 $X = 0$ 分; 9. $2 < B5 < 9$, 則 $X = 15.429 - 1.714 * B5$ 。	1. 臺北市、新北市政府警察局交通大隊。 2. 新北市政府交通局。 3. 臺北市公共運輸處。 4. 若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標(B6)	針對各公車業者使用車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	最高3分, 最低0分	1. 當 $B6 = 100$, 則 $X = 3$ 分。 2. 當 $B6 = 0$, 則 $X = 0$ 分。 3. 當 $0 < B6 < 100$, 則 $X = 0.03 * B6$ 。	臺北市公共運輸處。
	低地板公車比例(B7)	各公車公司低地板公車之比例。	最高3分, 最低0分	$X = 3 * \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$	臺北市公共運輸處。
	車內及車外裝置監視錄影器(B8)	各公車公司車輛安裝車內及車外裝置監視攝影器之安裝比例。	最高2分, 最低0分	車內及車外裝置監視攝影器安裝比例(B8) 計分方式: B8指標得分計算方式為權重配分乘上B8比值, 如下式: $X = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}} * 2$ 計分方式: $X = 2 * B8$	

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
C 旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理 指 標	發車準點性指標 (C1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距誤點之班次比率。	最高12分, 最低0分	以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分, 各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下: $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right) \right]}{n}$ i=1, 2, ..., n; n為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算: 1. 當公司各級路線準點率=1, 則該級路線得分 2.4 分; 2. 當公司各級路線準點率≤0.2, 則該級路線得分 0 分; 3. 當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間, 則 $X = (2.4/0.8) \times (\text{各級路線準點率} - 0.2)$。	1. 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表, 依不同等級各選取部分路線數抽取樣本, 調查站以發車站為原則。 2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	過站不停比率指標 (C2)	1.在站位上有乘客對該車招手, 但該車卻未靠站停車, 或2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。	最高10分, 最低0分	$C2 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) 單月積分 = $\frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) 單月積分 = $\frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1. 評鑑單位 $X = 4 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2. 聯合稽查人員 $X = 4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3. 民眾申訴 $X = 2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$	1. 評鑑單位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調查。 2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛平穩性指標 (C3)	急煞車、猛起步、未禮讓行、搶越平交道、任意超車、等五個項目。	最高5分, 最低0分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過100分以100分計, 低於0分, 以0分計。各公司l月份指標分數計算:	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	拒載老人及身心障礙者指標 (C4)	拒載老殘及拒收老殘優待票等二個項目。	最高3分, 最低0分	$Ck_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第j個選項的加扣分 $i =$ 公司的案件總筆數 $k = 2, 3, 4, 5$ 當 $Ck_l \geq 100$, 則 $Ck_l = 100$;	

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛員遵循路線指標 (C5)	直行車等候紅燈時佔用右轉車道、未行駛公車專用道、未依規收費、未依規定站位停靠、未開大燈及側邊燈、停車購物或辦私事、晚間未開路線燈、違規停車、駕駛員未繫安全帶、擅自改道等十個項目。	最高 3 分, 最低 0 分	當 $Ck_l \leq 0$, 則 $Ck_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum Ck_l}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ 其中, L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註: C4和C6指標計算公式為: $80 - (1 \times \text{案件數})$	
C 旅客服務品質與駕駛員管理指標	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標 (C6)	駕駛員行車中吸菸及吃檳榔等二個項目。	最高 2 分, 最低 0 分	1. 指標之基準分為 80 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過 100 分以 100 分計, 低於 0 分, 以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算: $Ck_l = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個選項的加扣分 $i = \text{公司的案件總筆數}$ $k = 2, 3, 4, 5$ 當 $Ck_l \geq 100$, 則 $Ck_l = 100$; 當 $Ck_l \leq 0$, 則 $Ck_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum Ck_l}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ 其中, L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註: C4和C6指標計算公式為: $80 - (1 \times \text{案件數})$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛員服務態度與儀容指標(C7)	行車中使用行動電話、服務態度良好、對老弱服務態度佳、逐站報站名、拾金不昧(或拾獲失物)、穿戴整齊、服務態度欠佳、對老弱服務態度欠佳、辱罵乘客、毆打乘客、儀容不整、未待乘客上下妥車即開動、未緊靠站牌停車在快車道上下客、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人、行車中任意閒談者、行車時打瞌睡精神不佳、按鈴不停(到站不停)、沿途催促老殘孩童上下車、關門時夾到乘客、急速行駛、滯留載客、收聽廣播收音機、車輛拋錨時未幫乘客轉車、駕駛員服務不當致乘客受傷、亂鳴喇叭、趕客下車、其他缺失等二十七個項目。	最高 10 分, 最低 0 分	1. 指標之基準分為 80 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數, 但超過 100 分以 100 分計, 低於 0 分, 以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算: $C7_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 當 $C7_l \geq 100$, 則 $C7_l = 100$; 當 $C7_l \leq 0$, 則 $C7_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $C7 = \frac{\sum C7_l}{L}, l=1,2,...,L$ 其中, L=評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.1 * C7$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
C 旅客服務品質與駕駛員管理指標	駕駛員健康管理(C8)	查核各公車單位之駕駛員健康管理的情形, 檢查重點項目共三項: 1. 駕駛員是否有安排健康檢查; 2. 針對健康檢查異常者是否有列管追蹤; 3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查。	最高 1 分, 最低 0 分	1. 任職滿半年以上之駕駛員最近一年都有安排健康檢查: $X=0.5$ 分 2. 有針對健康檢查異常者列管追蹤: $X=0.25$ 分 3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢查: $X=0.25$ 分	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
D 公司經營與管理指標	行車事故通報與處理指標(D1)	行車事故未依規定通報者，則按件扣分。	最高 1 分，最低 0 分	指標基準為 80 分，將臺北市政府警察局交通警察大隊提供之行車事故列案件數與各公車業者向臺北市公共運輸處通報之筆事件數進行比對，資料完全相符者則加 5 分，若未依規定通報，則按件扣分(傷亡未報則每件扣 1 分、行車事故未報則每件扣 0.5 分)，滿分為 85 分。 1. 當 $D1=85$，則 $X=1$ 分； 2. 當 $D1=0$，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0<D1<85$，則 $X=1 \times D1 / 85$。	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
D 公司經營與管理指標	重大違規指標(D2)	經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者： 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七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰 30,000 元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達 30,000 元以上。 2、違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 3、違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。 4、違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 5、違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。 6、違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。 7、違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 8、違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。	最高 3 分，最低 0 分	若未發生重大違規事件，則指標基準為 80 分；若發生 1 件重大違規，則按件扣 20 分。 指標分數計算方式如下： $D2 = 80 - (\text{重大違規件數} \times 20)$ 1. 當 $D2 = 80$，則 $X = 3$ 分； 2. 當 $D2 = 0$，則 $X = 0$ 分； 3. 當 $0 < D2 < 80$，則 $X = (D2 / 80) \times 3$。	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)	以評鑑期間是否發生重大違規案件及違反公路法、道路交通管理處罰條例由交通局舉發者為計算標準。	最高 2 分, 最低 0 分	1. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(D3)計算方式: 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=2分; 若D3>=8, 得分=0分; 若 0<D3<8, 得分=2-(D3)*2/8	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標(D4)	考核各公車業者之行車安全業務狀況與管理為基準。	最高 3 分, 最低 0 分	1. 若 $90 \leq D3$, 則 X=3 分; 2. 若 $80 \leq D3 < 90$, 則以內插法計算得分: $[(x-80)*0.2] + 1$ 3. 若 $70 \leq D3 < 80$, 則 X=1 分; 4. 若 $D3 < 70$, X=0 分。	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標(D5)	查核各公車業者使用車輛之行車紀錄是否有超速情形。	最高 1 分, 最低 0 分	$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ 1. 當 $D5 \leq 0.0044$, 則 X=1 分; 2. 當 $D5 > 0.0044$, 則 X=0 分。	臺北市公共運輸處。
	自主創新與發展(D6)	自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及聯營公車形象等措施, 具有創新性或有利於促進台北市聯營公車之發展。	最高 2 分, 最低 0 分	依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則, 每項準則給 1~5 點, 由與會委員依據各家公司所提報之措施, 就其整體內容依據評分準則評點。將所有委員評點結果彙整計算平均公司得點, 再由平均公司得點換算該公司 D6 得分。 公式如下: $D6 \text{ 得分} = \frac{\text{平均公司得點}}{20} \times 2$	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策(加分)指標(D7)	依公車業者配合政府政策之程度。	總加分 3 分為限, 最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分, 並附上相關文件及車號, 經查證屬實, 予以計分。	臺北市公共運輸處。

備註: 總得分超過 100 分者, 以 100 分計算。

附表二 臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表

法 條 依 據	路線積分	優等	甲等	乙等	丙等
臺 北 市 聯 營 公 車 營 運 服 務 評 鑑 執 行 要 點	依每期評鑑總成績增減	每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得路線積分六分。	每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得路線積分四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得路線積分二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得路線積分一分。	每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減路線積分一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減路線積分二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減路線積分四分	每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減路線積分六分。
	依每期評鑑項目成績增減	同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該聯營公車業者路線積分一分。		同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該聯營公車業者路線積分一分。	

第 12 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會

104 年第 1 次會議紀錄

時間：104 年 1 月 30 日 14 時 30 分

地點：松德大樓 8 樓會議室（本市信義區松德路 300 號 8 樓）

主席：鍾召集人慧諭 鄭佳良代 記錄：蕭士峯

出（列）席人員（如簽到表）

壹、確認 103 年第 3 次會議決議事項辦理情形

主席裁示：洽悉。

貳、提升公車服務品質創新措施說明

委員 A

臺北車站所設置之新型整合式公車路線圖，常因路線的調整有所變動，應隨其變動而更新。另其設置之地點有幾處？有幾張？

公共運輸處

目前 12 個行政區除南港以外均已張貼公車路線導覽圖，並請業者定期更新維護。至於公車專用道上的整合式公車路線圖，目前只張貼於仁愛新生路口，今年初會針對仁愛路公車專用道上的站位陸續張貼，後續會再評估是否於其他公車專用道上站位張貼。

委員 B

公車路線圖是否可以讓使用者參與評分，藉以了解使用者之需求，改善以符合其需要。

委員 C

南京東路公車專用道站位上的公車動態資訊顯示是雙面，不是單面的，這就是提高服務品質創新的作為，目前還有公車站位是沒有公車動態資訊顯示。日前公運處有試辦推出新式獨立式智慧型站牌，如果設置地點沒有空間，是否可考慮與站位附近商家作聯合開發，使用商家的電，給付商家費用，將公車動態資訊附掛於商家的牆上或招牌上，讓搭乘公車的人可以很清楚的看見。

公共運輸處

在推出整合式公車路線圖之前有做過問卷調查，並詢問過專家學者意見，包含色彩學部分，民眾反映良好。後續如果推廣到其他的公車專用道時，會依仁愛路公車專用道所蒐集之意見做改良。另智慧型站牌的部分，公運處會努力在世大運之前完成設置。

主席裁示：洽悉。

參、報告事項

案 由：說明臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會 103 年第 3 次會議第二案決議事項辦理情形。

委員 C

有關公運處報告案，應由公運處提出機制，不建議由業者自提檢討報告。也可與業者討論用何種方式達到鼓勵業者減少虧損，例如年度虧損可以比較前 2 年金額來做加減分

等方式。

公共運輸處

將參考委員意見，研擬將公車業者虧損金額若較前 2 年為低，納入評鑑加分機制。

決 議：請公運處依委員意見擬定機制於下次會議提案報告。

肆、提案討論

討論案一

案 由：審查 103 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及 307 路單一路線評鑑報告（初稿）。

中興及光華巴士

評鑑項目中原只有重大違規指標，後來新增違反道路交通管理處罰條例案件指標，而重大違規指標中有許多項目是屬於違反道路交通管理處罰條例，如 48 條第 1 項第 1 款略以：在轉彎或變換車道前未使用方向燈…，建議該條是否可以改列在違反道路交通管理處條例案件指標中。

公共運輸處

當初在訂定重大違規指標项目的部分，是把一些危及行車安全的重要因素，如行經行人穿越道未禮讓行人或行車時未正確使用方向燈一併納入。在 100 年時，有就重大違規指標內容與其他各指標重疊的部分予以檢討，因未依規使用方向燈部分未有相對應的指標，故建議仍列

記於重大違規指標。

欣欣客運

建議只要是違反道路交通管理處條例案件，均列記於違反道路交通管理處條例案件（D3）指標中，不要再去細分是屬於重大違規指標或違反道路交通管理處條例案件指標，這樣比較單純也比較符合違反道路交通管理處條例案件指標之定義及精神。

公共運輸處

因考量行車中較易造成重大行車事故，故將行車危險因素放在重大違規指標中。然自 103 年第 1 期起已新增違反道路交通管理處條例案件指標，將會一併做檢討。

委員 B

未使用方向燈是不是要列在重大違規指標或違反道路交通管理處罰條例案件指標，是要看它對整個事故的嚴重性，危害到什麼程度，不應該說處罰條例有，我們就把它擺在違反道路交通管理處罰條例案件指標中，那就不放在重大違規指標中，比如說像闖紅燈，那明明是很嚴重的事情，那就不能因為處罰條例有，我們就放在處罰條例，而不放在重大違規，所以還是要明確列出來，讓大家有討論的空間。

委員 C

1. 有關 D 類指標可能須要做修正，有加分項目就要有扣

分項目，加分可以加到 3 分，扣分也可以扣到 3 分，建議將重大違規指標改為扣分項目，或是可以納入 PDCA 的精神，評鑑的目的，是好還要更好，不好的要改善，如公車業者連續 2 期缺失項目沒有改善，亦可扣總分的分數，建議應該將 D7 及 D8 作個配對。此外，加分項目除配合政府政策外，如果業者有獲頒政府或民間所辦相關獎項，得獎事蹟亦可列入加分項目。另自主創新與發展（D6）指標部分，強烈建議可先由公運處及評鑑單位先組成稽查小組或訪視小組，由公車業者作簡報評分，結果及建議再交由委員會來複查即可。

2. C 類各指標權重配分的部分，建議提高民眾申訴的配分權重，以民眾反映意見為主，評鑑單位及公運處的稽查及抽查為輔。
3. B 類指標中低地板公車比例有 2 家公車業者 0 分，低地板公車是未來趨勢，建議公運處訂定落日條款，未來沒有低地板公車的業者則不能在臺北市經營。另建議將車齡比例指標剔除，因為臺北市的車齡皆在 8 年內，民眾對於車齡來說沒有太大的感覺。
4. 以上，不管是權重的調整或是指標的調整，請評鑑單位思考建議做調整。

委員 D

1. 呼應前 1 位委員的意見，就是關於評分的项目裡面，增列扣分的部分，把現階段已經有好幾個项目有業者都拿滿分，或者是至少有 2/3 以上的業者拿滿分的项目，把它轉列為負面扣分的项目，讓多出來可以加分的项目，放在更具有創新、品質領導意義的项目。
2. 關於資料的取得的方式，有一些是屬於例行性資料庫可以取得的資料，比如說偏離路線，現在大家都有 GPS，可以用 GPS 即時取得路線有無偏離，諸如此類，現階段行車紀錄器可以提供的資訊，是否可以請公運處考慮跟評鑑單位一起思考怎麼樣逐步將資料取得自動化，減少人力負擔，更進一步提升服務品質。當然很多是需要協調業者提供資訊部分，所以這個一定是要一步一步慢慢的來，但一定要有個起步，然後很期待有一天我們公車服務評鑑不是用抽查的，而是所以的發車準點性、路線偏離等資料都是每一班車可以做有效管理的。
3. 現階段關於 307 單一路線評鑑，看了幾次，每次評鑑的都是相當的傑出及優秀，那是要持續作下去還是有其他的想法。剛才提到關於虧損增加的路線，那是不是來看一看這些路線，有沒有一些提升改進的方法，提供給公運處與評鑑單位參考。

委員 B

1. 針對 B 大項及 C 大項，有部分資料來源是屬於民眾申訴部分，請評鑑單位說明是否有包含 1999 市民熱線、市政信箱等…不同的管道，那有多少的量？主要的問題是什麼？
2. 對於 C1 發車準點性所調查的資料，不知道是業者所提供的還是評鑑單位去依照發車的資料來進行查核。另在低地板公車的部分，實際上去訪談一些老人家，他們喜歡以前的公車，因為以前的公車座位多，上車之後就有座位坐，反而是現在新型的低地板公車，座位數少，在這情況下，他必須走到後面才会有座位坐，但因公車晃來晃去，走到後座其實也是蠻危險的，不知道在低地板公車這個項目可不可往品質的方向走。另新店客運的路線是到山區，不曉得這部分對於低地板公車是否適合發展。

委員 E

1. 剛才提到未使用方向燈是不是調整列為一般違規，建議把它放在一般違規來處理即可，不應該把它列在重大違規項目。
2. 贊同其他委員對於自主創新與發展指標評分的作法。
3. 如果要把民眾申訴的權重分數提高的話，也必須要有一個查核的方式，就這部分他確實是具名檢舉的話，那這個應該重視他的意見。

評鑑單位

1. 首先有 2 家業者有提出重大違規（D2）指標及違反道路交通管理處條例案件（D3）指標切割的問題這部分將和公運處再作討論研議。
2. 有委員建議將重大違規改列為扣分項目、業者得獎事蹟列為加分項目及調整自主創新與發展（D6）指標評分作業方式，這部分也將一併和公運處討論。
3. 另委員建議增加低地板公車比例（B7）指標的分數及將車齡比例（B1）指標權重減少或剔除，只要委員會的委員們同意，將予於修正。
4. 已經滿分的項目是不是可以改為扣分項目，這部分將與公運處討論。
5. 資料庫有的資料，為什麼還要進行抽查或普查，因為有好幾次調查員做出來的資料與 5284 系統的資料有出入不一致，所以公運處還是希望我們去做發車準點及過站不停的調查，如果公車業者對於我們所做的資料有疑義，公運處可以調閱系統資料進行比對。
6. 另 GPS 在部分偏遠發車點是沒有訊號的，或是第 1 站沒有訊號但第 2 站以後又有訊號，目前這種困難希望趕緊克服。臺北轉運站是用 RFID，車子從 1 個地方進去從另 1 個地方出來，絕對不會漏，這樣普查就沒有問題，但是目前有些站位經過測試還是有問題。

7. 新店客運山區路線如果不適合行駛低地板公車，在評鑑計算百分比時會予以扣除不納入計算。
8. 民眾申訴的部分，如果查證屬實才列入計算，那權重分數可以提高。

公共運輸處

1. 重大違規項目內容將依委員意見檢討。
2. 另外在民眾申訴及查證的部分，目前提供給評鑑單位所有資料包含 1999 市民熱線、市政信箱及所有民眾申訴的部分，全部經過公運處查證確定成案後，才會提供給評鑑單位，作為列入計分的依據。查證的方式包含透過 OMS 系統，還有公車業者所提供的行車監視器影像紀錄等。
3. 目前對於末班車的部分，現有試辦部分路線，在智慧型站牌、公車動態資訊系統、語音系統及 APP 軟體會顯示末班車到站資訊，另外每天會利用 OMS 系統做抽查，倘異常情形查證屬實，會列入評鑑扣分。
4. 會做 307 路單一路線評鑑的原因，主要是因為當時採開放路權方式，經評選由臺北及首都客運接駛，當時核予經營權是 5 年，為確保 5 年以後 2 家業者的服務品質仍符合需求可繼續經營，所以必須針對該路線持續辦理評鑑。

委員 D

針對剛才討論低地板公車的部分，有 1 點建議，倫敦交通局有做車的 layout 設計，包含引擎效能的提升，建議交通局可以考慮一下是不是做通用設計的車內 layout 概念，用這樣的方式來引導各業者未來採購車輛時，不但是低地板、低底盤，而且車內的空間配置，也比較符合人性。

決 議：

1. 對各委員垂詢及所提意見，請評鑑單位於下次委員會提出整體評鑑指標重新配分。
2. 103 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及 307 路單一路線評鑑報告（初稿）案審查通過。

討論案二

案 由：103 年第 2 期評鑑「自主創新與發展(D6)」指標評分。

決 議：

經委員評分，各公車公司自主創新與發展（D6）指標得分，結果如下：

大都會 1.7 分、欣欣 1.49 分、大有 0.84 分、大南 1.5 分、光華 1.4 分、臺北 1.68 分、三重 1.16 分、首都 1.69 分、指南 1.5 分、中興 1.38 分、新店 0 分、東南 1.35 分及淡水 1.45 分。

討論案三

案 由：修正臺北市聯營公車營運服務指標評鑑「公車資訊服務設施（B3）指標」。

委員 E

事實上不只是車內有上下車收費顯示器，現在很多公車在車側 LED 顯示器都有顯示上下車收費，這是公司自主管理多做的，這部分是不是在計算分數的時候也要考慮到，提供給評鑑單位參考。

決議：併入提案一，請公運處及各公車業者配合評鑑單位作業，由評鑑單位納入評鑑整體考量下次提報委員會。

討論案四

案 由：修正臺北市聯營公車營運服務指標評鑑「車內及車外裝置監視錄影器（B8）指標」。

大都會客運

針對這個提案有 2 個意見，第 1 點，現在所使用的監視系統是屬於電子產品，主要是靠硬碟在運作紀錄，那車子長期在抖動、高溫的環境，電子產品本身就存在 1 個妥善率的問題，沒辦法達到百分之百，是否建議公式在計算的時候，能夠達到某個百分比以後，才開始產生扣分，把妥善率這個因素納入考量。第 2 點，是因為各家業者車隊規模不一樣，那是不是可以比照 D3 指標計算方式，將行駛里程或車輛數納入公式計算。

指南客運

有影像、有聲音是我們認為一個最好的管理工具，除剛才大都會客運代表提到，設備在車上因為道路顛簸造成穩定率降低，我們有請廠商看有沒有更好的方式，廠商都說只能達到一個程度。另在硬碟更換時，舊硬碟必須要格式化後才能用到新的地方去，但可能會造成民眾的案件被格式化清除掉，基於上述理由，希望能有一個門檻值。

委員 D

1. 剛才提到產品的妥善率，包含硬碟妥善率這件事情，相信在採購合約內，應該都有保固跟妥善的要求，如果決議大家要執行的話，應該是可以有一個合約的基礎，那如果過去的合約沒有辦法調整，那也許我們在設計的時候有一個期程，讓大家有時間可以調整。那另外想請問所有業者，自己的妥善率現在有沒有一個參考值數據，可以給大家作為一個參考，那如果是技術真的達不到，是不是要先要求設備廠商，然後再來要求業者搭載。
2. 在現階段有很多的資料都儲存在雲端的形式下，也希望大家有機會考慮一下，把資料儲存至雲端，比較不會有硬體受限的問題。

公共運輸處

民眾反映案件來時，卻不能提供任何監視影像作說明的時候，民眾會沒有信心的，這一點可以反映到公車業者平常

有沒有在做自主管理，如果影像每天都有在做檢核，檢修的部分是否有在做，當業者提到說是不是還要減少一部分的比例，公運處是認為沒有必要的，因為這是對於民眾的保障。

委員 E

就名稱的部分建議是修正為「監視錄影器妥善率指標」，至於妥善率的產生，建議以成案數做為分子，以各公司於本市境的百萬公里數做為分母。

決 議：

本委員會授權予公運處，邀集相關業者研商訂定，並於 104 年第 2 期開始實施。

伍、散會（17 時 00 分）