101年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

第1期評鑑報告

委託單位:臺 北 市 公 共 運 輸 處

辦理單位:國 立 交 通 大 學

中華民國101年8月

101年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑 第1期評鑑報告

參與計畫人員名單

主 持 人 任維廉 交通大學運輸科技與管理學系教授

協同主持人 胡凱傑 東吳大學企業管理學系副教授

兼任研究助理 林愉雪

邱曉君

詹峻明

賴雅筠

許庭蓉

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四十一期,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二十四項指標: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駕駛員服務態度與儀容),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),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行車安全業務檢查指標、D4聯營公車超速抽查指標、D5自主創新與發展、D6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100年10月至101年5月間之資料,包括:本期包括:場站 檢查指標引用101年5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100年10月至101年3月,車齡比率指標引用至101年3月,環保品質指標引用 100年10月至101年3月,行車肇事率指標引用100年9月至101年2月,車輛安全設 施檢查指標引用101年5月,低地板公車比例指標引用到101年4月,車內及車外裝 置監視錄影器引用至101年5月,行車事故通報與處理指標引用100年9月至101年2 月,重大違規指標引用100年11月至101年4月,行車安全業務檢查指標引用至101 年5月,聯營公車超速抽查指標引用100年10月至101年3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101年3月至101年5月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷 及民眾申訴案件之統計資料:本類資料分為兩部分,前者係由臺北市公共運輸處 供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件

之統計資料,平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟,在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為100年10月至101年3月,作為B2、B3、C1~C7指標之計算依據。

本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣,評鑑結果本期有4家公司獲得優等,為首都、台北、新北和大南;有7家公司為甲等,分別為指南、欣欣、光華、大都會、淡水、新店和中興;有3家公司為乙等,分別為三重、大有和東南。

本期各客運公司與前期結果相比較,本期首都、台北、新北和大南與前期相同,仍保持為優等,表現最好;大都會、淡水和新店與前期相同皆為甲等; 於於由乙等進步為甲等;光華、指南和中興由優等退步為甲等;三重由甲等退步為乙等; 大有和東南為乙等與前期相同。

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9項,包括場站檢查(A1)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、車輛安全設施檢查(B6)、發車準點性(C1)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2),但只有C5、C7和D2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6項,包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)和行車安全業務檢查(D3),但只有B3和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有3項,為駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報 與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D4)。其中行車前確實開啟公車動態車機設備及 設定正確路線(A2)因公共運輸處直接給分,本期權重不同,本期不比較,配合政 府政策(D6),為加分指標,故不作比較。

本期站牌資訊正確性(A3)、低地板公車比例(B7)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)和自主創新發展(D5)共4項為本期新增項目。

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	文獻曰顧	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	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	2.2 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	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	2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法	3-47
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	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)	4-26
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
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果	4-61
4.4	.1 行車事故通報與處理指標(D1)	4-61
4.4	.2 重大違規指標(D2)	4-63
4.4	.3 行車安全業務檢查指標(D3)	4-64
4.4	.4 聯營公車超速抽查指標(D4)	4-65
4.4	.5 自主創新與發展指標(D5)	4-66
4.5	配合政府政策指標	4-67
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
	建議	
	款	
	臺北市公共運輸處提供之相關原始資料	
附錄二	臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度	A-12

附錄三	臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表A-15
附錄四	發車準點性(A1)調查表格A-16
附錄五	公車資訊服務設施指標(B3)調查表格A-17
附錄六	過站不停比率(C2)調查表格A-19
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-20
附錄八	發車準點性調查資料整理表
附錄九	公車資訊服務設施調查資料整理表A-47
附錄十	101年度第1期申請加分明細表
附錄十一	臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點A-74
附錄十二	100年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及101
	年評鑑期初座談會會議紀錄A-86
附錄十三	第11屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會
	101年第3次會議紀錄 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	首都客運226線行車路線圖	3-17
圖3.2.4	大南客運665線行車路線圖	
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	
圖3.2.7	C1指標分數計算示意圖(交通大學調查)	
圖3.2.8	C2指標分數計算示意圖(交通大學調查)	3-41
圖3.2.9	C2指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)	3-42
圖3.2.10	C2指標分數計算示意圖(民眾申訴)	3-42
圖4.2.1	本期各家業者B2指標分數	
圖4.3.1	本期各家業者C3指標分數	
圖4.3.2	本期各家業者C4指標分數	
圖4.3.3	本期各家業者C5指標分數	
圖4.3.4	本期各家業者C6指標分數	
圖4.4.1	本期各家業者C7指標分數	4-59
圖 5.2.1	各公司101年第1期、100年第2期與100年第1期成績比較圖	5-22
圖 5.2.2	近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖	5-23
圖 5.2.3	近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖	
圖 5.2.4	近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖	5-25
圖 5.2.5	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	5-26
圖 5.2.6	近三年各公車公司重大違規指標(D2)成績比較圖	5-27
圖5.2.7	近三年各公車公司聯營公車超速抽查(D4)成績比較圖	5-28

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	蛟. 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	101年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準	1-21
表1.4.2	101年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表	1-23
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	3-40
表3.2.6	C3~C6指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料	
	項目及配分表	3-44
表3.2.7	C7指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分	表 3-45
表3.2.8	配合政府政策指標申請項目與內容	3-54
表4.1.1	場站檢查指標(A1)評鑑結果	4-1
表4.1.2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)評錄	
表4.1.3	站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果	
表4.2.1	車齡比率指標(B1)評鑑結果	
表4.2.2	100年10月至101年3月各家業者B2指標分數	
表4.2.3	舒適與噪音指標(B2)統計結果	
表4.2.4	交通大學之公車資訊服務設施指標各項目最佳及最差公司	
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	
	交通大學之公車資訊服務設施改進建議表	
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)終	
	果	
	公車資訊服務設施指標(B3)統計結果	
	公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表	
	排氣分級標章比率	
	違規告發比率	
	環保品質指標(B4)評鑑結果	
	各公車單位行車肇事扣點統計表	
	各公車單位於臺北縣、市境內之行駛里程數統計表	
	行車肇事率指標(B5)評鑑結果	
	車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果	
	低地板公車比例指標(B7)評鑑結果	
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	4-36
表4.3.7	東南客運隨車調查結果	4-49
表4.3.8	淡水客運隨車調查結果	4-40
表4.3.9	新北客運隨車調查結果	4-40
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
	過站不停比率指標(C2)統計結果	
表4.3.14	100年10月至101年3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
	100年10月至101年3月各家業者C4指標分數	
表4.3.17	拒載老人及身心障礙者指標(C4)統計結果	4-51
	100年10月至101年3月各家業者C5指標分數	
	駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果	
	100年10月至101年3月各家業者C6指標分數	
	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)統計結果	
	100年10月至101年3月各家業者C7指標分數	
表4.3.23	駕駛員服務態度與儀容指標(C7)統計結果	4-60
表4.4.1	行車事故通報與處理成績表	4-61
表4.4.2	行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果	
表4.4.3	重大違規指標(D2)評鑑結果	
表4.4.4	行車安全業務檢查指標(D3)評鑑結果	
表4.4.5	聯營公車超速抽查指標(D4)統計結果	
表4.4.6	自主創新與發展指標(D5)統計結果	
表4.4.8	配合政府政策指標統計結果	
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	
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	「台北」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	
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	
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	

表6.2.1 建議各公車公司改善:	_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 14 家民營公司,作為主管機關除了場站、車輛硬體設施外,仍應落實安全、服務、整潔、資訊各方面之督導工作。

有鑑於生活水準提高後,民眾對於搭乘大眾運輸工具所要求之服務品質日益殷切,臺北市交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點」,並自81年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。97年10月1日起將此評鑑業務委任臺北市公共運輸處。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準,評鑑所依據之指標,必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則,其結果必須能有助於提升大眾運輸服務水準。本評鑑工作迄今已持續辦理四十一期,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、新北等14家公車公司,在臺北都會區聯營之站場、路線、車輛數與站位之服務品質進行評估,其中淡水與新北等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。

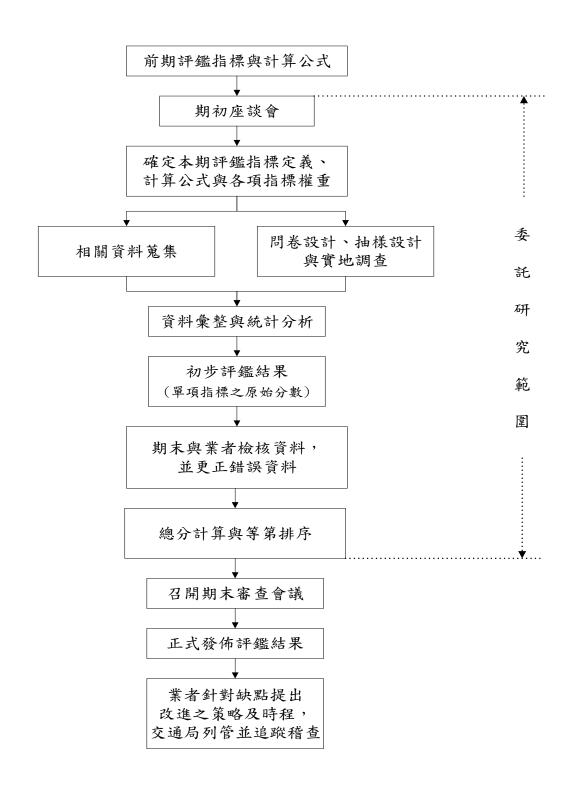


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

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、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	評估對象及層面	公車績效	 指標項目
(發表時間)			
Carter & Lomax	• 郊區公車系統	【成本效率性】	
(1992)	• 服務績效	1.每英里成本	2.每小時成本
	營運績效	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.每地區人口數之於	长次數
		【車輛效率性】	
		1.每車英里	
		【服務品質】	
		1.平均速度	
		2.每次路邊呼叫之到	延車英里
		3.每次事故之延車並	英里
		【勞工生產力】	
		1.每員工之旅次數	
		2.每員工之延車英里	<u> </u>
		【可及性】	
		1.單位地區人口數之	之延車英里(市郊)
		2.單位服務地區面積	責之延車英里(市郊)
Fielding	• 運輸系統	【效率性】	
(1992)	• 服務績效	1.每單位營運費用之	乙延車小時收益
	營運績效	2.每車營運小時之營	營業費用
		3.每員工之延車小服	寺
		4.每維修員工之延車	卓公里
		5.單位維修費用之致	E車公里
		【效果性】	
		1.每收益延車小時之	乙旅客數
		2.安全:每碰撞事件	牛之延車公里
		【成本效果性】	
		1.每營運費用之營道	重收入
		2.每旅客之營運費用	月

表 1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)) + 1	▼ -かいしま ▼
Tanaboriboon	• 公車系統	【資源效率】
& Changsingha & Quium	• 營運績效	1.平均每位駕駛之行駛公里
(1993)		2.相對於實駛車輛之駕駛員人數
(1))3)		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	• 運輸系統	
(1994)	• 服務績效	1.等時間之轉運量
	營運績效	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	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)		
Foote	• 公車系統	【場站設施與服務】
(2004)	• 服務績效	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	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)		
Phillips	• 效率	【勞力的效率】
(2004)	• 效能	【車輛的效率】
	• 衡擊	【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】
		【污染减少】
		【擁擠減少】
		【能源消耗减少】

表1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

學者	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)		
Wall and	• 公車系統	【場站設施與服務】
McDonald	• 服務績效	1. 公車候車亭的外觀
(2007)		2. 公車站牌提供公車乘客的資訊
		3. 導覽圖的便利性
		【旅客服務品質與駕駛管理】
		1. 搭乘公車所提供的舒適度
		2. 公車班次的頻率
		3. 火車站轉乘的便利性(包含路線的
		轉乘)
		【其他】
		1. 負面的評述
		1. 整體滿意度之分數比率
		2. 正面滿意程度之分數排名(轉乘/終
		點)
		3. 轉乘與終點站平均整體的分數排名
		4. 乘客認為公車可改善的空間
		5. 正面的評述
Sheth, Triantis,	• 公車系統	【安全】
and Teodorovic	• 服務績效	1. 肇事次數
(2007)		【舒適】
(2007)		1. 公車舒適程度
		【經濟】
		1. 提供服務的時間 2. 營運成本
		3. 車輛英里 4. 延人英里
		5. 平均旅行時間 6. 人口密度
		【便利迅速】
		1. 公車班次可靠率(準點率)
		2. 班次頻率
		3. 不同路線、運具之轉乘便利性
		4. 公車站之可及性
		【社會責任】
		1. 廢氣排放汙染程度
		2. 噪音汙染程度
		3. 資源消耗
		【其他】
		1. 提供之停車空間數量
		2. 公車行駛路線上之路口數
		3. 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	評估對象及層面	 公車績效指標項目
(發表時間)	11124 222 274 27	
韓復華	• 公車系統	【車輛及場站績效指標】
任維廉	• 服務績效	1.馬力加權之新車比例
(民國 82 年)	主管機關觀點	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	• 公車系統	【安全】
蔡欽同	• 服務績效	2.肇事率
(民國 82 年)	營運績效	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	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)		
胡宜珍	• 公車系統	一、營運績效
(民國 83 年)	• 服務績效	【資源效率】
	營運績效	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	• 公車系統	一、使用者觀點
(民國 83 年)	• 使用者、營運者及政	
	府三方面觀點之績	
	效指標	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

學 者	評估對象及層面	公車績效指標	項目
(發表時間)			
林瑛璽(續)	• 公車系統	二、營運者觀點	
(民國 83 年)	• 使用者、營運者及政	【成本效率性】	
	府三方面觀點之績	1.每單位營運費用之收益	延車小時
	效指標	2.每尖峰車輛之延車公里	<u>!</u>
		3.每加侖消耗燃料之延車	2公里
		4.每維修員工之延車公里	<u>!</u>
		【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	类
		【成本效果性】	
		1.每單位營運用之營運費	門
		【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制	犬況 】
		1.單位行駛里程之營運成	注本
		2.單位行駛時間之營運成	注本
		3.單位行駛班次之營運成	• •
		4.每單位延車公里之燃料	
		5.每單位延車公里之作業	
		6.每單位延容量公里之營	
		7.每單位延車公里之營運	E成本
		8.單位載客之營運成本	
		9.單位延人公里之營運成	- ·
		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	比举
		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	信
		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】	7 品立二法
		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	評估對象及層面	公車績效指標項目
(發表時間)		
曾國雄	• 公車系統	一、供給面
王榮祖	• 供給者績效	1.員工績效指標 2.維修績效指標
(民國 83 年)	監督面績效	3.車輛績效指標 4.本益比指標
	需求面績效	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,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

	20 7 及 7 17 7 7 6 4 7 7 9 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17 17	C/F ±
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、選	E輸工具設備與安全指標	30%
B1	車齢比率	6%
B2	舒適與噪音	4%
В3	公車資訊服務設施	7%
B4	車輛安全設施檢查	9%
В5	交通違規及行車肇事率	4%
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%
C6	駕駛員服務態度與儀容	7.5%
D、公	司經營與管理指標	20%
D1	乘客乘車前後服務	5%
D2	第一線提供者(駕駛與站務員)管理	5%
D3	公司管理制度	10%
	總計	100%

98 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重 100 年度新北市轄市區公車評鑑指標及權重

指標	指	標	名	稱		- 重(%)
A、場	站設施				4	4%
A1	場站空間	與站牌部	と施			4%
B、營	運車輛				2	29%
B1	新車比率					3%
B2	公車資訊	服務設施	É			5%
В3	排廢氣品	質				3%
B4	消防安全	設施				5%
B5	行車記錄	器之設置	且與管理			4%
J1	車輛檢修	保養狀況	L			6%
J2	車輛強化	安全設施	Ē			3%
C、服:	務品質				4	10%
C1	發車準點	率				8%
C2	路線及停	車遵循				6%
C3	駕駛員服	務態度與	具儀容			7%
C4	車容及整	潔				5%
C5	温度與噪	音				3%
I1	駕駛員身	心狀況				6%
I2	駕駛員行	車行為				5%
D、經	營管理				2	27%
D1	交通違規	及行車筆	肇事率			6%
D2	重大違規	次數				5%
D3	民眾申訴	處理				4%
D4	政策配合	-				3%
K1	公車行車	安全制度	乏完整	性		3%
K2	公車行車	制度之落	實程度	-		4%
K3	保險狀況	•				2%
		總計			100)%

96 年度桃園縣轄市區公車評鑑指標及權重

70 7	X TO BUTTO THE A THE TOTAL	入作王
指標	指標名稱	權重(%)
A、場站	設施與服務指標	20%
A1	場站空間	4%
A2	站牌標示	4%
A3	發車準點性	12%
B、運輸	工具設備與安全指標	30%
B1	舊車比率	4%
B2	公車資訊服務設施	6%
В3	排放廢氣品質	4%
B4	消防安全設施	6%
В5	行車記錄器之設置管理	6%
В6	溫度與噪音	4%
C、旅客	服務品質與駕駛員管理指標	30%
C1	路線及停車遵循	8%
C2	駕駛員服務態度與儀容	10%
С3	車容及整潔	7%
C4	駕駛平穩性	5%
D、公司	經營與管理指標	20%
D1	交通違規及行車肇事率	7%
D2	重大違規次數	6%
D3	民眾申訴處理	4%
D4	政策配合	3%
	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

100 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重 100 年度高雄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	4%
A2	候車服務設施	12%
A3	場站檢查	4%
B、運	輸工具設備與安全指標	30%
B1	車齢比率	4%
B2	公車資訊服務設施	11%
В3	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	加力出立立	
	服務滿意度	25%
C2	服務滿息度 駕駛員管理	25% 5%
C2		
	駕駛員管理	5%
D、公	駕駛員管理 一司經營與管理指標	20%
D、公 D1 D2	駕駛員管理 一司經 營與管理指標 監督管理	5% 20% 8%
D、公 D1 D2	駕駛員管理 一 司經營與管理指標 監督管理 公司網站資訊提供	5% 20% 8% 2%
D、公 D1 D2 D3	駕駛員管理 一司經營與管理指標 監督管理 公司網站資訊提供 民眾申訴處理	5% 20% 8% 2% 4%
D、公 D1 D2 D3 D4	駕駛員管理 一司經營與管理指標 監督管理 公司網站資訊提供 民眾申訴處理 教育訓練	5% 20% 8% 2% 4% 2%

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	4%
A2	場站空間	4%
A3	站場檢查	5%
A4	公車後端查詢系統配合度	4%
A5	乘客資訊及服務	3%
B、運	翰工具設備與安全指標	30%
B1	車齡比率	5%
B2	舒適與噪音	3%
В3	公車資訊服務設施	4%
B4	(車輛)環保品質	3%
B5	行車肇事率	5%
В6	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	4%
C2	駕駛平穩性	6%
C3	拒載老人或身心障礙者	5%
C4	駕駛員遵循路線	5%
C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	3%
C6	駕駛員之服務態度與儀容	5%
C7	駕駛員酒精檢測	2%
D、公	司經營與管理指標	20%
D1	行車事故通報與處理	2%
D2	重大違規	6%
D3	行車記錄器之設置及公車超速抽查	4%
D4	民眾申訴處理	2%
D5	政策配合	3%
D6	教育訓練	3%
	總計	100%

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,進而求算出 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依變數自變項,即可得知各個投入變質的影響程 對於產出變項的影響程 度,並可由投入來預測產 的大小的方法,例如: 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,其為衡方法,例如「層級分析法」、「個同權重法」、「相同權重法」、「輔可議」、「共同權重法」、「蘇菲爾法(Delphi method)」、「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.易於處理多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多項與多	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。

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。

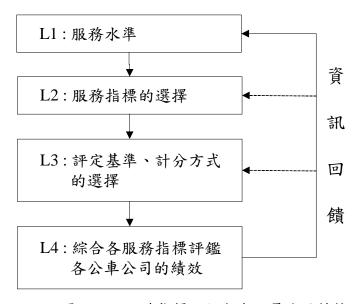


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

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24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~C7,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,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1.4.1 101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。
	啟公車動態車	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	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。
標	(B2)		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、行車人員號碼牌與車號標示、行車路線圖、上下車收費標示設備、下車拉(按)鈴設備、乘客意見卡箱、驗票機裝設及故障情形、車廂張貼免費申訴電話、夜間照明設備(夜間樣本才有)及活動改道、路線異動資訊(改道活動才有)及車內設備站名播報器等11項,透過抽樣,測得其平均績點。	
	環保品質指標 (B4)	建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) 101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。	
	· ·	C3包含6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)。	
D公司經營與管 理指標	行車事故通報與 處理指標 (D1) 重大違規指標 (D2)	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。 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	
	行車安全業務檢 查指標 (D3)	局舉發者為計算標準。 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。 依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項	
	查指標 (D4)	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。	
		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。	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策 (加分)指標 (D6)	業者需依據實際狀況進行自我評分且需 附上相關文件以及車號,經查證屬實,予 以計分。	各公車業者

表1.4.2 101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</td"></a1<100,則>
	行車前確實開啟公車動	县立 2 八, 县任	
	11 平川曜月 用 成公平 助 態 車機設備及設定正確	取同3万,取似	D 为 合路線平入缺左平前升· 車次誤差率 = (系統車次 - 報表車次) / 系統車次
	路線指標		1.當車次誤差率≦5%,則 <i>X</i> =3;
	(A2)		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	最高2分,最低	
	(A3)		站牌標示(A3)= 抽樣站牌數總得點 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	車齢比率指標 (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= <u>新車當量數</u> 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 <i="">X =3×B1</b1<1,則>

註:X值取小數點後二位數

表1.4.2(續) 101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1月份指標分數計算:
			$\sum_{i}\sum_{j}a_{j}x_{ijl}$ 其中, a_{j} 為第 j 個選項的加扣分
			i =公司的案件總筆數
			當 $B2_l \ge 100$,則 $B2_l = 100$;
			當 $B2_l \leq 0$,則 $B2_l = 0$
			2.評鑑期間月平均分數 $\sum B2$,
			$B2 = \frac{\sum_{l} B2_{l}}{L}$, $l = 1,2,,L$ 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=0.03* B2
	公車資訊服務設施指標	最高6分,最低0分	1.評鑑單位 當B3=5.0,則 <i>X</i> =4分;
	(B3)		當B3 \leq 2.0,則 $X=0$ 分;
			$X = \frac{4}{3}(B3-2)$,
			2.聯合稽查與民眾申訴 (標示不清樣本數×0.4+設備故障樣本數×0.4+
			單月得分=2- (行車安全設備不良或不齊×0.6+無意見卡/意見卡箱內無筆 總回報問卷數

表1.4.2(續) 101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)=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 其中,違規告發數比率 $B41=$ 告發數 檢查數 $1.$ 當 $B41=0$,則 $X=1$ 分; $2.$ 當 $B41 \ge 0.1$,則 $X=0$ 分; $3.$ 當 $0 < B41 < 0.1$,則 $X=1$ 一 $(10*B41)$ 排氣分級標章比率 $B42=$ 優級車輛數 $+0.7*$ 良級車輛數公司所屬車輛數
	行車肇事率指標 (B5)	最高12分,最低0分	B5 = 行車肇事扣分總和 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≦2,則X=12分; 8.當B5≧9,則X=0分; 9.□2 <b5<9,則x=15.429-1.714b5< td=""></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 \cdot $X = 3 \stackrel{.}{\cancel{\uptheta}} \circ 2.B6=0 \cdot X = 0 \stackrel{.}{\cancel{\uptheta}} \stackrel{.}{\cancel{\uptheta}} \circ 3.X = 0.03 \times B6 \circ$
	低地板公車比例 指標(B7)	最高3分,最低0分	图7 $=$ 低地板公車數 $X=3 imes B7$
	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) 101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: & 指標得分)
C旅客服務管理 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:
	駕駛平穩性指標 (C3) 拒載老人及身心障礙者 指標 (C4)	最高5分,最低0分	3.民眾申訴 X=2(1-100×平均過站不停比率) 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:
	, ,	最高3分,最低0分	$Ck_l = 80 + \frac{\sum\limits_i \sum\limits_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個選項的加扣
	駕駛員行車中吸菸、 吃檳榔指標 (C6)	最高2分,最低0分	i = 公司的案件總筆 數
			k = 2,3,4,5
			當 $Ck_l \ge 100$,則 $Ck_l = 100$;
			當 $Ck_{_{l}}\leq 0$,則 $Ck_{_{l}}=0$

表1.4.2(續) 101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	笙 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				$2.$ 評鑑期間月平均分數 $\frac{\sum Ck_{l}}{Ck} \cdot l = 1,2,,L \ \ $ 其中, $L=$ 評鑑期間月份數 $3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 X=權重*Ck 註:C4和C6指標計算公式為: 80-(1\times案件數)$
	駕駛員服務態度與 儀容指標 (C7)	最高 10 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: $ \frac{\sum \sum_{i} a_{j} x_{ijl}}{i} \;\; $
				當 $C7_l \ge 100$,則 $C7_l = 100$; 當 $C7_l \le 0$,則 $C7_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $C7 = \frac{\sum C7_l}{L} , l = 1,2,,L \mbox{其中,L=評鑑期間月份數}$ 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 * C7$

表1.4.2(續) 101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	行車事故通報與處理	最高1分,最低0分	D1=80+公車單位與警察局列案件數相符(加 5 分)-
管理指標	指標 (D1)		傷亡未報件數*1-行車事故未報件數*0.5
			1.D1=85 , <i>X</i> =1 分
			2.D1=0, <i>X</i> =0 分
			$3.X = 1 \times D1 / 85$
	重大違規指標	最高5分,最低0分	D2=80-(重大違規件數*20)
	(D2)		1.D2=80,X=5 分
			2.D2=0,X=0 分
			3.X = D2/16
	行車安全業務檢查指標	最高3分,最低0分	1.90 \leq D3 , $X=3$ \Re
	(D3)		2.80≦D3<90 ·
			X=則以內插法計算得分:[(x-80)*0.2]+1
			$3.70 \le D3 < 80$, $X = 1$ $\%$
	714 th 1 to 1 to 1 to 1	日子 1 八 日 1 0 0	4.D3<70 , X = 0 分
	聯營公車超速抽查 指標	最高1分,最低0分	D4 = 超速車輛數 總抽查車輛數
	(D4)		$1.D4 \le 0.0044$, $X = 1$
	. ,		2.D4>0.0044,X=0 分
	自主創新與發展 指標 (D5)	最高3分,最低0分	提送評鑑委員會審議通過後,依決議加0~3分。
	配合政府政策 (加分)指標(D6)	最多加3分,最低0分	公車業者依據實際狀況進行自我評分,並附上相關 文件及車號。

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14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駕駛員服務態度與儀容),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),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行車安全業務檢查指標、D4聯營公車超速抽查指標、D5自主創新與發展指標、D6配合政府政策指標),合計四大類二十四項指標。

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,本期包括下列十一個項目:

- (一) 路線號碼牌明顯度。
- (二) 行車人員號碼牌與車號標示。
- (三)行車路線圖。
- (四)上下車收費標示。
- (五)下車按(拉)鈴設備標示。
- (六) 乘客意見卡箱。
- (七) 驗票機裝設及故障情形。
- (八) 車廂張貼免費申訴電話。
- (九) 夜間照明設備。
- (十)活動改道及路線異動資訊。
- (十一)車內設備站名撥報器

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,係由台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。

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、行車安全業務檢查指標 (D3)

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。

四、聯營公車超速抽查指標 (D4)

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。

五、自主創新與發展指標 (D5)

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

六、配合政府政策(加分)指標 (D6)

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

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分>該公司成績≧80分

乙等,若 80分>該公司成績 ≥70分

丙等,若70分>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21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、45、13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、場站言	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(本期新增)	2%
B、運輸コ	- 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%
В3	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%
В7	低地板公車比例指標(本期新增)	3%
B8	車內及車外裝置監視錄影器指標(本期新增)	2%
∁、旅客月	及務品質與駕駛員管理指標	45%
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%
 公司系 	坚管與管理指標	13%
D1	行車事故通報與處理指標	1%
D2	重大違規指標	5%
D3	行車安全業務檢查指標	3%
D4	聯營公車超速抽查指標	1%
D5	自主創新發展指標(本期新增)	3%
D6	配合政府政策指標(此為加分項目,故不分配權重)	
	總計	100%

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100年10月至101年5月間之資料,包括:場站檢查指標引用101年5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100年10月至101年3月,車齡比率指標引用至101年3月,環保品質指標引用100年10月至101年3月,低地板公車比例指標引用到101年4月,車內及車外裝置監視錄影器引用至101年5月,低地板公車比例指標引用到101年4月,車內及車外裝置監視錄影器引用至101年5月,行車事故通報與處理指標引用100年9月至101年2月,重大違規指標引用100年11月至101年4月,行車安全業務檢查指標引用至101年5月,聯營公車超速抽查指標引用100年10月至101年3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101年3月至101年5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100年10月至101年3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	と圖,識別證,車號	虎, 車尾駕員名牌	卑, 車尾申訴電話)【B3,-8】
□206 設備故障(204 空調《夏	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品	前未通報【B3-8】	,其他【	(B3,-8))
□251 車輛性能(252 噪音【B2	2,-24】,203 排放黑	《煙【B2,-24】,254	4 車內構件震動【B2,-24】,
其他【B2,-24】)		
□26 無意見卡/意見卡箱1	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	K詢問時不答【C	7,-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 車內聽廣排	番、音樂【C7,-8]
□331 吸菸【C6,-16】	□332 嚼檳榔【C	26,-12]	
□325 關門夾到乘客【C7,-14	4]		
□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7	「客【C5,-24】		
□301 未待乘客上下妥車即居	月車【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	8,-18]	
□42 使用大哥大【C7,-16】			
□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【C	· -		
□310 車速過快【C3,-36】	地點或路段:		km / _H
□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】			
□328 故意慢速行駛【C7,-12	2】路段:		
5.搭乘此部公車,您整體的原	戈受是		
□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	欣	大	大土	光 華	台业	三壬	首如	指土	中	新	東土	淡业	新止	總計
100 10	會 146	01	有	南 20	<u> </u>	北	重	都 105	南 22	興	店 22		水	北	776
100 10	146 168	91 90	49 44	38 39	53 46	95 123	66 72	105 110	32 27	37 47	32 29	25 30	2	5 2	829
100 12	129	82	47	43	52	111	61	108	30	34	33	31	3	1	765
101 01	119	77	38	28	33	69	49	90	21	36	20	24	3	5	612
101 02	160	73	58	35	45	90	65	111	34	33	27	39	3	5	778
101 03	151	114	55	34	45	111	61	93	36	33	23	51	3	4	814
	873	527	291	217	274	599	374	617	180	220	164	200	16	22	4574

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	101年度第一期計劃資料來源
A1	場站檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備	• 臺北市公共運輸處。
A2	及設定正確路線指標	
A3	站牌資訊正確性指標	• 臺北市公共運輸處。
B1	車齢比率指標	• 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。
В3	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440個班次,每公司35個車次(白天20車次、 夜間15車次),淡水與新北各為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14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14家公司之50個站位,調查樣本數為4831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。
<u>C6</u>	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。
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	行車安全業務檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
D4	聯營公車超速抽查指標	• 臺北市公共運輸處。
D5	自主創新發展指標	• 期末審查會委員決議
D6	配合政府政策指標	• 業者自評,臺北市公共運輸處查證。

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:

得分=3x(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

車次誤差率=(系統車次-報表車次)/系統車次

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:

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:

$$A349 = 2 \times \frac{A3}{3}$$

(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×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 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=3xB1。

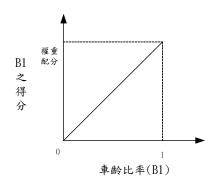


圖 3.2.1 B1 指標分數計算示意圖

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 卷由台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 回報台北市公共運輸處,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
	車輛整潔	24
	車輛不潔	-24
	空調舒適性	-32
舒適與噪音指標	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、肇事資料表、 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_{iikl} ,則

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

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

i,=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,B20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

$$B2_k = \frac{\sum_{l} B2_{kl}}{L}$$
, $l = 1, 2, ..., L$

其中, L=評鑑期間月份數。

(5) 計算 k 公司本期 B2 得分

k公司B2指標得分 = $\alpha_{po} \times B2_{p}$

式中, α_{B2} 為 B2 之權重(本期 B2 權重為 3%)。 註:C3、C5 指標分數為平均分數(80 分)-10

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、新北這兩家公司的有效調查樣本數為10個,白天與夜間分別為6與4個樣本。

(二)調查方式

- 1. 随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11項,調查表格詳見附錄五。
- 3. 参考拍回來的照片, 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

符合下列9點者給5分,不符合1至8項者,每一項扣1分,第9項者扣3分。

- ①張貼於明顯位置、大小適中。
- ②各站名稱清楚,易於辨識且站名正確無遺漏。
- ③採雙色以上,印刷清晰,圖形按道路實際狀況繪製。
- ③含收費、分段說明及轉車資訊。
- ⑤含頭末班車時間及行車間隔或班次表。
- ⑥含公車業者服務電話。
- ⑦整潔無破損。
- ⑧方位標示正確。
- ⑨行駛路線與路線圖一致。
- (3)悠遊卡機裝設及故障情形

符合下列2點者給5分,只符合第1點者,給2分,只符合第2點者,給3分。

- ①裝設位置乘客易於刷卡且不影響上下車動線。
- ②悠遊卡機使用正常。
- (4) 車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示
 - ①三者皆有標示,清楚可辨識,給5分。
 - ②三者有一項不可辨識,給3分。
 - ③三者皆不可辨識,給0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)車廂張貼申訴服務電話
 - ①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有,給5分。
 - ②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者,給3分。
 - ③無張貼,給0分。
- (9)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。
- (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。
 - 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。
- (11) 車內設置站名播報器
 - ①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。
- 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101年3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101年3月24日至101年5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」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,「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」、「上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車廂內張貼申訴電話」、「車內設置站名播報器」六項以三種等級(5,3,0)計分,九項總和最高為 45 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,十項總和最高為 50 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,則從前十項加總後分數扣 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:

$$B3$$
平均積點 = $\frac{ 白天樣本總得分 + 夜間樣本總得分}{(20\times9+15\times10)}$

淡水及新北平均積點公式為:

$$B3$$
平均積點 = $\frac{$ 白天樣本總得分 + 夜間樣本總得分 }{ (6×9+4×10)}

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):

得分=(4/3)*(*該公司之平均積點-2)

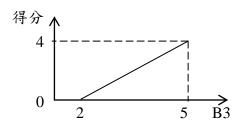


圖 3.2.2 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

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 14 家公車公司的路線,每 月總稽查車次至少為五百個班次,各公車單位稽查車次係依據所屬車輛數為 基礎做比例分配,填報公車車上資訊刊載不清楚或是設備故障的情形。

2.民眾申訴案件

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

(二)資料分析方法

收集 100 年 10 月至 101 年 3 月聯合稽查人員調查卷及民眾申訴資料,每月的計分方式詳述於下:

標示不清樣本數×0.2+設備故障樣本數×0.2+ 行車安全設備不良或不 齊×0.2+無意見卡/意見卡箱內 無筆×0.2 +站名播報系統(未開或故障)×0.2

單月得分=2-

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,因淡水及新北這兩家不列入排序,所以最後將十二家公司予以排序。



圖 3.2.3 首都客運聯營紅7線行車路線圖



圖 3.2.4 光華客運聯營市民小巴 8 線行車路線

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欄檢,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100年10月至101年3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,係由台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:

違規告發數比率(B41) = 告發數 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<違規告發數比率<0.1,得分=1-(10×B41)

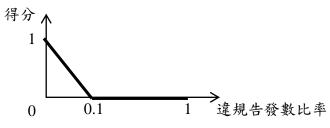


圖 3.2.5 違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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:

排氣分級標章比率次指標得分 = 優級車輛數 + 0.7×良級車輛數 ×1 公司所屬車輛數

上述公式中最後乘以1,係由於本項次指標配分為1分。

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政府警察局交通大隊等單位提供100年9月至101年2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100年9月至101年2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100年9月至101 年2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100年9月至101年2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100 年9月至101年2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:

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。

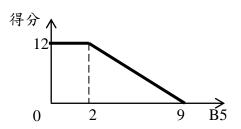


圖3.2.6 B5指標分數計算示意圖

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:

得分=3x(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)=

低地板公車數

總車輛數-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 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:

車內及車外裝置監視攝錄器安裝比例(B8)= 申請當期已安裝新設備車輛數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 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」及「C7駕駛員服務態度與儀容指標」,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、新北客運因營運路線過少,各抽取1條路線,總計調查50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、新北二家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 50 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

101 年 3 月 27 日至 100 年 5 月 20 日,本期各路線之調查時間請參見表 3.2.3。

		•			•		
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	306 區	1	舊莊站	三重	617	2	中原路
大都會	20	2	松德站	三重	645	3	舊莊站
大都會	14	3	蘆洲站	三重	232 正	4	蘆洲總站
大都會	38 區	4	東園公園	首都	518	1	首都客運內湖站
欣欣	1	2	華江站	首都	信義新幹線	2	首都客運安康站
欣欣	278	3	景德站	首都	小 15	4	捷運劍潭站站牌
欣欣	671	3	中興站	首都	紅 25	4	首都客運經貿站
欣欣	903	4	東湖站	指南	282	2	新光調度站
大有	212 直	3	舊莊一站	指南	912	尖2離3	石碇高中站站牌
大有	信義幹線	2	成福路口	指南	208 正線	3	安和調度站
大有	257	3	中原路	指南	28	4	明水路一站站牌
大有	262	3	德霖技術學院	中興	280 正線	2	職訓中心
大南	288 區	3	士林高商	中興	605 正線	3	臨時站
大南	265 區	3	和平公園	中興	紅 30	3	故宮路口
大南	535	4	捷運石牌站	中興	紅 12	3	士林高商
 大南	230	4	捷運北投站	站亡	650	1	北宜路
入 附	230	4	捉迷儿权站	新店	030	1	中生橋站牌
光華	224	2	天母	新店	643	2	安康路錦繡站
光華	247	2	東湖站	新店	644	2	新鳥路青潭站牌
光華	620	3	士林高商	新店	909	4	安康路錦繡站

表 3.2.2 發車準點性測站及抽樣路線統計表

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	267(正)	4	金龍寺二	東南	612 全	尖 3 離 4	松德站
台北	307	1	民生站	東南	綠 11	4	萬芳社區站
台北	667	2	板橋後站	東南	紅 29	尖 3 離 4	內湖行政大樓
台北	658	3	名來新城	東南	小 3	4	捷運昆陽站
台北	243	4	中和站	淡水	632	4	八仙樂園站
三重	306	1	蘆洲總站	新北	629	3	摩天鎮

表 3.2.3 各抽測路線之調查日期及調查時間

大都會 306 區 舊莊站 4月17日 1340-1600 大都會 20 松德站 4月01日 1500-1700 大都會 14 蘆洲站 4月19日 1430-1730 大都會 38 區 東園公園 4月24日 0800-1100 胶欣 1 華江站 5月7日 1500-1700 欣欣 671 中興站 5月05日 1400-1700 欣欣 671 中興站 5月04日 1430-1730 欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 66義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 大有 262 德霖技術學院 4月30日 1600-1630 大有 265區 和平公園 4月30日 1600-1700 1740-1821 3月28日 1630-1800 1600-1800 大角 265區 和平公園 <th>公司名稱</th> <th>調查路線</th> <th>調查站位</th> <th>調查日期</th> <th>調查時間</th>	公司名稱	調查路線	調查站位	調查日期	調查時間
大都會 14 蘆洲站 4月19日 1430-1730 大都會 38區 東園公園 4月24日 0800-1100 欣欣 1 華江站 5月7日 1500-1700 欣欣 278 景德站 5月7日 1500-1700 欣欣 671 中興站 5月04日 1430-1730 欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1830 大有 212直 舊莊一站 5月01日 1600-1830 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1700 大有 265區 和平公園 4月28日 1630-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 230 捷運北接近村 4月24日 1330-1830 大市 230 <th< td=""><td>大都會</td><td>306 區</td><td>舊莊站</td><td>4月17日</td><td>1340-1600</td></th<>	大都會	306 區	舊莊站	4月17日	1340-1600
大都會 38 展園公園	大都會	20	松德站	4月01日	1500-1700
 か欣欣 1 華江站 5月7日 1500-1700 か欣欣 278 景徳站 5月05日 1400-1700 か欣欣 671 中興站 5月04日 1430-1730 か欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800	大都會	14	蘆洲站	4月19日	1430-1730
欣欣 278 景徳站 5月05日 1400-1700 欣欣 671 中興站 5月04日 1430-1730 欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-1630 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 大有 262 德霖技術學院 4月30日 1600-1730 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1700 740-1821 7月02日 1700-1800 7月02日 7月01-1800 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 230 捷運石牌站 4月3日 1630-1800 1600-1800 大南	大都會	38 區	東園公園	4月24日	0800-1100
欣欣 671 中興站 5月04日 1430-1730 欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 212直 舊莊一站 5月01日 1600-1730 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 4月30日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 230 捷運石牌站 4月3日 0830-1130 大南 230 捷運石牌站 4月24日 1330-1430 大華 224 天母 4月11日 1630-1830 大南 230 捷運北港北 4月24日 1330-1630	<u></u> 欣欣	1	華江站	5月7日	1500-1700
欣欣 903 東湖站 4月18日 1130-1430 大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 212直 舊莊一站 5月01日 1700-1730 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 4月30日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 5月02日 1700-1800 5月02日 1700-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1800 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 230	<u></u> 欣欣	278	景德站	5月05日	1400-1700
大有 信義幹線 成福路口 4月29日 1600-1800 大有 212直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 5月15日 1600-1630 4月10日 1430-1700 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 4月30日 1600-1630 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1700 1740-1821 3月28日 1630-1800 1740-1821 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 5月03日 1700-1800 5月03日 1700-1800 5月16日 1430-1600 4月28日 1430-1810 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 230 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 大南 230 捷運五牌站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 5月03日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-175 光華 620 士林高商 5月03日 1700-1730	<u></u> 欣欣	671	中興站	5月04日	1430-1730
大有 212 直 舊莊一站 4月17 日 1700-1730 0600-0830 5月15 日 1600-1630 大有 257 中原路 4月10 日 1430-1700 4月30 日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03 日 1600-1700 1740-1821 大南 262 德霖技術學院 4月03 日 1600-1700 1740-1821 大南 288區 士林高商 5月02 日 1700-1800 5月03 日 1700-1800 5月16 日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28 日 1430-1810 4月30 日 0830-1130 5月06 日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24 日 1330-1630 4月11 日 1630-1830 5月06 日 1450-1550 4月11 日 1630-1830 5月03 日 1400-1430 5月03 日 1400-1430 4月24 日 1500-1715 20 4月24 日 1500-1715 20 4月24 日 1500-1715 20 5月03 日 1700-1730 4月24 日 1500-1600 6分比 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 6分比 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 6分比 658 名來新城 4月27日 1600-1900 6分比 658 名來新城 4月27日 1600-1900 6分比 658 名來新城 4月27日 1600-1900 6分比 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月10日 1400-1600	<u></u> 欣欣	903	東湖站	4月18日	1130-1430
大有 212 直 舊莊一站 5月01日 0600-0830 大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 人有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1700 1740-1821 大有 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 5月06日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 5月06日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 5月03日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 645 舊州總	大有	信義幹線	成福路口	4月29日	1600-1800
大有 257 中原路 4月10日 4月10日 4月30日 1600-1630 1430-1700 4月30日 1600-1700 1740-1821 大有 262 德霖技術學院 4月03日 1700-1800 5月02日 5月02日 5月02日 5月03日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 4月03日 5月06日 4月03日 5月06日 1450-1550 大南 230 捷運无牌站 5月06日 4月11日 5月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月03日 7月01日 7月				4月17日	1700-1730
大有 257 中原路 4月10日 1430-1700 4月30日 1600-1630 大有 262 徳霖技術學院 4月03日 1600-1700 1740-1821 3月28日 1630-1800 5月02日 1700-1800 5月03日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 5月06日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	大有	212 直	舊莊一站	5月01日	0600-0830
大有 262 徳霖技術學院 4月30日 1600-1630 大有 262 徳霖技術學院 4月03日 1600-1700 1740-1821				5月15日	1600-1630
大有 262 德霖技術學院 4月03日 1600-1630 大南 288區 士林高商 3月28日 1630-1800 大南 265區 和平公園 5月02日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 660 士林高商 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900	十七	257	中盾政	4月10日	1430-1700
大有 262 德森技術學院 4月03日 1740-1821 大南 288區 士林高商 5月02日 1700-1800 5月03日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1500-1700 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 645 舊莊站 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月10日	八月	231	一	4月30日	1600-1630
大南 288 區	大有	262	德霖技術學院	4月03日	
大南 288 區 士林高商 5月02 日 1700-1800 5月03 日 1700-1800 5月16 日 1430-1600 大南 265 區 和平公園 4月28 日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03 日 0830-1130 5月06 日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24 日 1330-1630 光華 224 天母 4月11 日 1630-1830 5月03 日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24 日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28 日 1630-1930 5月03 日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19 日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18 日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月10日 1400-1600			100 M- 170 11 11 110		1740-1821
大南 288 區 士林高商 5月03日 1700-1800 5月16日 1430-1600 大南 265 區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 5月06日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 5月03日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總計總 4月10日 1400-1600				, ,	
大南 265 區 和平公園 4月28日 1430-1600 大南 535 捷運石牌站 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 0830-1130 5月06日 1450-1550 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月10日	大南	288 區	士林高商	• •	
大南 265 區 和平公園 4月28日 1430-1810 大南 535 捷運石牌站 4月03日 5月06日 0830-1130 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 5月03日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640					
大南 535 捷運石牌站 4月03日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 5月03日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 5月03日 1700-1730 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640		265 55	1. 五八田		
大南 535 捷連石牌站 5月06日 1450-1550 大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 1630-1830 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 芳月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 白北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	大南	263 區	和平公園		
大南 230 捷運北投站 4月24日 1330-1630 光華 224 天母 4月11日 5月03日 1630-1830 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 5月03日 1630-1930 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	大南	535	捷運石牌站	• •	
光華 224 天母 4月11日 1630-1830 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	1. +	220	14 字 11 In AL		-
光華 224 天母 5月03日 1400-1430 光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 芳月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640		230	捷 理北投站		
光華 247 東湖站 4月24日 1500-1715 光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	光華	224	天母	· •	
光華 620 士林高商 3月28日 1630-1930 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640		247	事 知 計	•	
光華 620 士林高商 5月03日 1700-1730 光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 白北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	一	241	木		-
光華 267(正) 金龍寺二 4月19日 1750-1120 台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 白北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	光華	620	士林高商	• •	
台北 667 板橋後站 4月4日 1330-1430 1500-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	 火 莽	267(F)	全能 丰一		
台北 307 民生站 4月18日 1030-1600 台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640		207(112)			
台北 307 民生站 4月18日 1030-1230 台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	台北	667	板橋後站	4月4日	
台北 667 板橋後站 4月14日 1330-1430 1500-1600 台北 658 名來新城 4月27日 1600-1900 台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	台北	307	民生站	4月18日	
1500-1600	-		上长从上		
台北 243 中和站 4月25日 1520-1820 三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	台北	00/	枚倘後 巧	4月14日	1500-1600
三重 306 蘆洲總站 4月12日 1330-1531 三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	台北	658	名來新城	4月27日	1600-1900
三重 617 中原路 4月10日 1400-1600 三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	台北	243	中和站	4月25日	1520-1820
三重 645 舊莊站 4月17日 1340-1640	三重	306	蘆洲總站	4月12日	1330-1531
		617	中原路	4月10日	1400-1600
三重 232 正 蘆洲總站 4月12日 1400-1700	三重	645	舊莊站	4月17日	1340-1640
	三重	232 正	蘆洲總站	4月12日	1400-1700

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	518	首都客運內湖站	4月26日	1000-1200
首都	信義新幹線	首都客運安康站	4月12日	1530-1735
首都	小 15	捷運劍潭站站牌	4月11日	0750-1110
首都	紅 25	首都客運經貿站	4月11日	1500-1920
指南	282	新光調度站	4月26日	1430-1630
指南	912	石碇高中站站牌	3月29日 5月07日	1430-1630 1535-1611
指南	208 正線	安和調度站	4月11日	1400-1700
指南	28	明水路一站站牌	4月19日	1600-1900
	280 正線	職訓中心	5月03日	1430-1630
中興	280 止線	城訓午心	5月06日	1600-1630
中興	605 正線	臨時站	5月01日	1430-1730
中興	紅 30	故宮路口	5月03日	1330-1630
中興	紅 12	士林高商	3月28日	1630-1930
新店	650	北宜路中生橋站牌	4月15日	1335-1535
新店	643	安康路錦繡站	5月03日	1350-1610
新店	644	新烏路青潭站牌	4月15日	1610-1710 1800-1900
新店	909	安康路錦繡站	5月03日	1350-1710
東南	612 全	松德站	4月01日	1500-1800
東南	綠 11	萬芳社區站	4月27日	0700-1020
東南	紅 29	內湖行政大樓	5月17日	1530-2000
米 円	<u> </u>	77例行政八倭	5月18日	0630-1100
東南	小 3	捷運昆陽站	5月01日	0900-1300
淡水	632	八仙樂園站	4月24日	1300-1900
新北	629	摩天鎮	5月04日	0600-0900

(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

其中 $, i=1,2,\ldots,n$,,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)

•某公司單一路線離峰發車準點性比率 (C1O_i)

- 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)

$$\mathbb{C}1_i = \frac{C1Pj + C1Oj}{2}$$
 (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)

- 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)×(公司各級路線準點性比率-0.2)(原理如圖 3.2.7 所示):

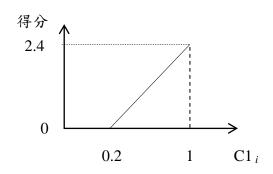


圖 3.2.7 C1 分數計算示意圖(交通大學調查)

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

$$C1' = \frac{\text{ophy}}{\text{elikary}} = \frac{N1 + N2}{\text{elikary}}$$

得分計算方式同交通大學調查部分。

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:

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,於於400個樣本、大有170個樣本、大南210個樣本、光華190個樣本、台北500個樣本、三重510個樣本、首都550個樣本、指南170個樣本、中與170個樣本、新店100個樣本、東南190個樣本。淡水、新北亦於本期中抽樣調查,因路線及班次均較少,故不與其他12家公司評比,調查各100個樣本(請參見附錄二),因為班次較少與路線集中等原因,東南、淡水、新北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,並參考台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180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,東南、淡水與新北客運在本期調查中,因選取站位和班次較少, 故採用調查員隨車調查方式進行調查。東南客運抽取5個班次,淡水客運抽取 2個班次,新北客運抽取2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星期一至星期五,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101年3月24日起至101年5月24日止。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
武功國小	7	欣欣(棕 6、52、671)、大都會(74、606)、首都(284)、指南(530)
捷運臺大醫院	7	欣欣(236)、新店(644)、台北(706、263、656)、三重(640)、首
		都(信義幹線)
捷運萬芳醫院	7	欣欣(棕 2、236、253、611、棕 6)、大都會(606)、東南(298)
長春敦化路口	7	新店(906、909)、大都會(285)、指南(902、905)、三重(1211)、
		大有(262)
市民大道口	7	指南(902、905)、新店(906、909)、台北(275)、大都會(285)、 首都(292)
		首都(204)、指南(282)、欣欣(278、672)、大南(266、288)、大
博仁醫院	7	都會(0 東)
第一銀行	7	大南(230、266、302、218、小22)、淡水(631、632)
製片廠	5	大南(223、302、小23)、指南(308)、淡水(632)
防癆協會	7	中興(280、616)、指南(756)、大南(266、266 區)、首都(618、26)
大直國小	7	光華(紅 2、72、247)、大都會(287)、首都(21)、指南(208、902)
<u>ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</u>	_	大都會(12、652 正、306 區)、三重(306)、台北(307)、首都(292)、
南京吉林路口	7	指南(282)
頂好市場	7	大有(212 直)、三重(232 副、299)、首都(204)、光華(忠孝幹線)、
18 x1 11 -20	,	大都會(299)、東南(555)
啟聰學校	6	光華(246、250)、大南(302、223)、大都會(601)、中興(304)
西門國小	7	三重(513、637、640、635)、首都(235、62)、大有(257)
捷運善導寺	6	大有(212 直)、三重(299)、中興(605)、指南(202)、台北(205)、
		大都會(299)
捷運市府站	7	台北(棕7、263)、欣欣(棕6)、大都會(270、281)、新店(650)、
		大有(212 直)
長安松江路口	7	光華(72)、大都會(109、222)、中興(214、280)、首都(226)、欣
		欣(672)
萬大路	7	光華(246)、大都會(601、260、49)、台北(307)、首都(62)、欣 (************************************
-		欣(藍 29)
寶慶路	7	大都會(20)、三重(640、635)、首都(信義新幹線)、台北(263、
		656 · 657)
一女中	7	首都(235、204)、台北(241、604)、欣欣(630、236)、中興(227)
庫倫街口	7	首都(26、618)、大南(266)、中興(280、304、616)、光華(215)
捷運劍南路	7	首都(21)、大都會(222、287)、光華(247、620)、大有(620)、三
		重(藍 26)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
捷運石牌	7	三重(645)、光華(紅 19、224)、大都會(508 區、601)、首都(536)、 中興(紅 12)
北投公園	7	大南(218、218 區、216 區、223、266、小22)、中興(602)
三民國中	7	欣欣(278、630)、三重(617)、首都(紅 32)、東南(紅 29、小 1 區、棕 10)
明湖國小	7	欣欣(630、903)、首都(284)、光華(620 區)、東南(棕 10、小 1 區)、大有(620)
仁寶大樓	7	大南(棕 20、藍 27)、三重(645、紅 31)、光華(紅 3)、指南(902)、 東南(552)
誠正國中	7	台北(205)、大有(212、藍 25)、三重(306)、東南(小 1、小 5、 小 12)
中研院	7	大有(212、藍 25)、台北(205)、三重(306)、東南(小 1、小 5、 小 12)
饒河街觀光夜市	7	中興(668)、大都會(306 區、63)、三重(306)、首都(204、棕 1、518)
士林官邸	7	光華(620、206)、中興(304 重慶)、大有(620)、大都會(紅 5、 260)、首都(小 15)
捷運中山	7	三重(306、636)、欣欣(52)、中興(711)、首都(棕 9、292)、大都會(12)
捷運後山埤	6	首都(284)、三重(261)、大都會(281)、大有(212)、中興(279)、 東南(32)
仁愛安和路口	7	台北(245、651、263)、首都(235)、大都會(270)、中興(311)、 東南(37)
士林國中	7	中興(紅 12、紅 10、304 重慶)、大都會(601)、光華(620、紅 3)、首都(255)
消防局	7	新北(678)、首都(284、藍 10)、東南(32)、大都會(281、藍 5)、 欣欣(611)
景美女中	7	台北(棕7、綠1、1080)、欣欣(671、253、棕2)、東南(511)
三福街口	7	新店(650、643)、欣欣(252、251 區、棕 6、278、253)
捷運公館	7	欣欣(236、251)、中興(280、311、668)、東南(綠 11)、首都 (284)
美麗華	7	大都會(287)、光華(247、620、紅 2、72)、三重(藍 26)、首都(21)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
中華北路	7	台北(205、307、310、667)、大有(212)、中興(304 重慶)、欣
十平儿哈	/	欣(671)
捷運芝山	7	大都會(601、277)、三重(508 區、508)、大南(266)、首都(536)、
促进之山	,	中興(280 承德)
小北街	7	大南(266)、中興(280)、台北(310)、大都會(606)、首都(小 18、
1,101±1		68 · 618)
吳興國小	7	大都會(藍 5、22)、大南(288、266)、首都(226)、東南(37)、
大	,	欣欣(1)、
松山商職	7	首都(信義新幹線)、大有(257、263、信義幹線)、東南(207)、
7公山门和	,	台北(263)、大都會(46)
南港高中	7	新北(藍 22)、首都(藍 36)、東南(小 3、藍 50、小 1、小 5)、
147 76 TeJ		三重(261)
阿波羅大廈	7	首都(204、235)、三重(232、299)、大都會(299)、大有(212)、
17/久年八及		新北(919)
貴陽街	7	台北(205)、首都(藍 2)、三重(513、637、635)、大都會(601)、
<u> </u>		大南(218)
成功國宅	7	指南(902、905)、新店(906、909)、台北(275)、欣欣(278)、
<u> </u>	,	大都會(285)
光華商場	7	大都會(222)、中興(214、280)、新店(642、643)、首都(226)、
几千内勿	,	欣欣(672)

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	24	0 東、12、20、22、46、49、63、74、109、222、260、270、277、281、 285、287、299、306 區、508 區、601、606、652 正、紅 5、藍 5
欣欣	15	1、52、236、251、252、253、278、611、630、671、672、903、棕 2、棕 6、藍 29
大有	8	212、212 直、257、262、263、620、藍 25、信義幹線
大南	13	216 區、218、218 區、223、230、266、266 區、288、302、小22、小23、棕20、藍27
光華	12	72、215、224、246、247、250、620、620 區、紅 2、紅 3、紅 19、忠孝 幹線
台北	17	205、206、241、245、263、275、307、310、604、651、656、657、667、706、1080、棕7、綠1
三重	18	232、232 副、261、299、306、508、508 區、513、617、635、636、637、640、645、645(含副)、1211、紅 31、藍 26
首都	22	21、26、62、68、204、226、235、255、284、292、518、536、618、紅 32、棕 1、棕 9、藍 2、藍 36、小 15、小 18、信義幹線、信義新幹線
指南	8	202 \ 208 \ 282 \ \ 308 \ \ 530 \ \ 756 \ \ 902 \ \ 905
中興	15	214、227、279、280、280 承德、304、304 重慶、311、602、605、616、668、711、紅 10、紅 12
新店	5	642 \(643 \(\cdot 650 \(\cdot 906 \(\cdot 909 \)
東南	18	32、37、207、298、511、552、555、紅 29、棕 10、小 1、小 1 區、小 3、 小 5、小 12、小 12(含區)、棕 10、藍 50、綠 11
淡水	2	631、632
新北	2	678 • 919
欣和	1	藍 22
總計		180

(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:

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×[1-(100×過站不停比率)] (原理如圖 3.2.8 所示):

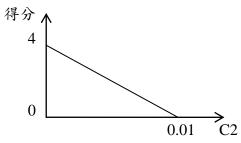


圖 3.2.8 C2 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 100 年 10 月至 101 年 3 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:

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×(1-20×平均過站不停比率)(原理如圖 3.2.9 所示):

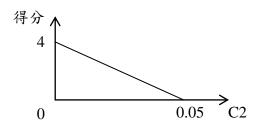


圖 3.2.9 C2 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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 100 年 10 月至 101 年 3 月民眾申訴優缺案件資料,其中屬於過站不停 指標的項目只有一項;此外,再收集聯管中心提供之臺北市聯營公車各公司之營 運統計表,從中獲得各公司每月載客數資料,綜合以上資料計算得分。計算方式 如下:

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×(1-100×平均過站不停比率)(原理如圖 3.2.10 所示):

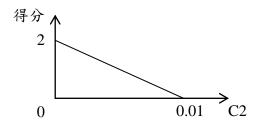


圖 3.2.10 C2 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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 指標係採用台北市公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑,稽查人員調查卷由台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台北市公共運輸處,台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
	急煞車, 猛起步	-18
	搶黃燈	-40
C3駕駛平穩性指標	闖紅燈	-40
	搶越平交道	-40
	車速過快	-36
	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
C4担 蚁花八及牙心 悍 峽 石	拒收老殘優待票	平均分數-10
	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
C5駕駛員遵循路線指標	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	行車時吸菸	平均分數-10
檳榔	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
	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
C7駕駛員服務態度	行車中任意閒談者	-6
與儀容指標	關門夾到乘客	-14
六段石石尔	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
	滞留載客	-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:

 $C3 \cdot C5$ 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-(1×案件數)

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 行車安全業務檢查指標」、「D4聯營公車超速抽查指標」以及「D5自主創新與發展指標」,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:

1.資料

由臺北市公共運輸處直接提供分數,以平均分數為D1之成績。

2.得分計算方式

得分=1x(D1/85)

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100年11月至101年4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-(重大違規件數×20)

2.重大違規指標(D2)得分計算方式:

得分=D2/16

3.2.4.4行車安全業務檢查指標(D3)

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D3之成績。

2.得分計算方式:

若 90≦D3, 則得分=3分;

若 80≦D3<90, 則以內插法計算得分:[(x-80)*0.2]+1

若 70≦D3<80, 則得分=1 分;

若 D3<70, 則得分=0分。

3.2.4.5 聯營公車超速抽查指標(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100年10月至101年3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:

D4= 超速車輛數 總抽查車輛數

2.得分標準為:

若 D4≦0.0044, 則得分=1分;

若 D4 > 0.0044, 則得分=0 分。

3.2.4.6自主創新與發展指標(D5)

自主配合推動促進大眾運輸發展、提昇行車安全、服務品質及聯營公車 形象等措施,具有創新性或有利於促進台北市聯營公車之發展,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0~3分。

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

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

得分計算方式:

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

安裝比例= 申請當期已安裝新設備車輛數 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1~6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。

<u>舉例1</u>: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÷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÷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÷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÷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÷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÷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:

<u>舉例1</u>: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。

<u>舉例2</u>: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。

- 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。
- 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。
- 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	11	用吐
□1 數位式	得分計算方式:	1. 加分總限:本指標總加分以3分
行車記		為限。
銀器	安裝比例=申請當期已安裝新設備車輛數 申請當期總行駛車輛數	2. 再申請加分之分數應低於原加
35/1 00		分分數:依陡坡遞減原則,再次
	□1 達80%及以上者,加2分 □2 は50%とした50%	加分之分數應再乘以80%之折
	□2 達70%未滿80%,加1.5分	扣,而當加分分數低於0.5分
	□3 達60%未満70%,加1分	時,則不再給予加分。
6- # m + 1	□4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者,加0.5分	-4 VI-1-1140 1 N= N
智慧型車輛安	•	1 1 2 16 10 1 1 11 15 16 1 2 2 2 2
□2 倒車或	得分計算方式:	1. 加分總限:本指標總加分以3分
測距雷達	安裝比例=申請當期已安裝新設備車輛數申請當期總行駛車輛數	為限。
	申請當期總行駛車輛數	2. 再申請加分之分數應低於原加
	□1 達80%及以上者,加2分	分分數:依陡坡遞減原則,再次
	□2 達70%未滿80%,加1.5分	加分之分數應再乘以80%之折
	□3 達60%未滿70%,加1分	扣,而當加分分數低於0.5分
	□4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者,加0.5分	時,則不再給予加分。
無障礙服務	, <u> </u>	
□3 採購無	□1 增加1輛,加1分	1. 加分總限:本指標總加分以3分
障礙大	□2 增加2輛,加2分	為限。
復康巴	請註明申請次數:	2. 再次申請加分可不需80%之折
士		扣。
		3.1輛車申請加分,以2年為限。
其他		
□4 提供車	□1 達20%及以上者,加1分	1. 加分總限:本指標總加分以3分
廂內、	□2 達10%未滿20%,加0.5分	為限。
外及後	□3 未達10%,加0分	2. 再次申請加分可不需80%之折
側公益		扣。
廣告車		
無數	and No. 1 Met at the	
□5前懸加	得分計算方式:	1. 加分總限:本指標總加分以3分
裝防捲入	安裝比例 = 申請當期已安裝新設備 車輛數 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	為限。
裝置	下明 由州巡门战牛辆数 (标门) 秋山 四 好	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
	□1 達80%及以上者,加2分	分之分數應再乘以80%之折扣,而
	□2 達70%未滿80%,加1.5分	當加分分數低於 0.5 分時,則不再
	□3 達60%未滿70%,加1分	給予加分。
	□4 達 50%未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者,加 0.5 分	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
□ 6新版車 內行車	得分計算方式:比例=申請當期已張貼新設施車輛數申請當期總行駛車輛數	1. 加分總限:本指標總加分以3分
路線圖	□ 張貼比例達100%,加1分	為限。
		2. 再申請加分之分數應低於原加
	307板橋→振遊街	分分數:依陡坡遞減原則,再次加
	and the state of t	分之分數應再乘以80%之折扣,而
	QUE ALS () MASS WOR EXH SHE OFF () THE ZEE OF SHE SEE MESS ()	當加分分數低於 0.5 分時,則不再
	選集 機 日本	給予加分。
	S HER COCCOCCO	
	重要 1	
	用 準備業 基 (Do Downston Wash School (Date of Sanches) Temple ・	
	程度等等。 世界を表現している。 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を表現る 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を、 世界を表現を、 世界を表現を、 世界を、 世界を表現を、 世界を、 生	

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%,前期為4%,各客運公司在A1指標由前期平均92.63分進步為本期平均93.40分。

表 1.1.1 场 1.1.1 场 1.1.1 1 1 1 1 1 1 1 1 1								
公司	評鑑成績		得分	得分		排序		
大都會	93.17	(94.44)	2.80	(3.78)	8	(4)		
欣 欣	93.00	(94.63)	2.79	(3.79)	9	(3)		
大 有	87.30	(92.00)	2.62	(3.68)	12	(8)		
大 南	94.00	(93.25)	2.82	(3.73)	4	(6)		
	93.75	(90.17)	2.81	(3.61)	5	(9)		
台 北	97.60	(96.94)	2.93	(3.88)	2	(2)		
三重	95.50	(93.21)	2.87	(3.73)	3	(7)		
首 都	97.64	(98.07)	2.93	(3.92)	1	(1)		
指 南	93.25	(88.50)	2.80	(3.54)	6	(11)		
中 興	91.83	(90.17)	2.75	(3.61)	10	(9)		
新店	93.25	(93.50)	2.80	(3.74)	6	(5)		
東 南	90.50	(86.67)	2.72	(3.47)	11	(12)		
_ 平 均	93.40	(92.63)	2.80	(3.71)				
淡水	88.50	(92.75)	2.66	(3.71)				
新 北	86.50	(92.00)	2.60	(3.68)				

表 4.1.1 場站檢查指標(A1)評鑑結果

註:1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=3x(A1/100),前期得分=4x(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%,前期權重為 2%,12 家客運公司在 A2 指標平均得分為 2.41 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	2.00	(1.60)	10	(9)	
欣	2.08	(1.52)	9	(11)	
大 有	2.50	(1.83)	7	(6)	
大 南	2.68	(1.77)	4	(7)	
光華	2.77	(1.91)	2	(4)	
台北	2.72	(1.97)	3	(2)	
三重	2.53	(1.68)	6	(8)	
首 都	3.00	(2.00)	1	(1)	
指南	1.78	(1.95)	12	(3)	
中興	2.68	(1.58)	4	(10)	
新店	1.95	(1.85)	11	(5)	
東南	2.27	(1.50)	8	(12)	
平均	2.41	(1.76)			
淡水	1.29	(1.75)		·	
新北	1.30	(1.00)			

註:1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期權重為3%,前期權重為2%

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,本指標為本期新增指標A3指標平均2分,皆為滿分。

表 4.1.3 站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果

大 T.1.5 和开京机工作[工程]尔(15)时 题"67								
公司	站牌標示		得分	得分		排序		
	(總得點/站位	(數)						
大都會	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
欣 欣	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
大 有	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
大 南	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
光 華	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
台 北	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
三 重	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
首 都	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
指 南	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
中 興	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
新 店	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
東南	3.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)		
平 均	3.00	(-)	2.00	(-)	-			
淡水	3.00	(-)	2.00	(-)	<u> </u>	· -		
新北	3.00	(-)	2.00	(-)	-			

註:1. 本指標為本期新增指標,前期無得分資料。

^{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×0.5。本期指標權重為3%,前期權重為5%,本期新車當量比率為0.689,比前期進步0.02,各公司以台北客運2.60分為最佳,其次為三重客運;東南客運成績最低為0.43分,中興巴士次之。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=427.5,總車數=827輛,車齡比率=0.517,排序=10。
- (二) 欣 欣:新車數=283.5,總車數=396輛,車齡比率=0.716,排序=6。
- (三) 大 有:新車數=134,總車數=169輛,車齡比率=0.793,排序=5。
- (四) 大 南:新車數=155.5,總車數=231輛,車齡比率=0.673,排序=9。
- (五) 光 華:新車數=189,總車數=267輛,車齡比率=0.708,排序=8。
- (六) 台 北:新車數=386.5,總車數=446輛,車齡比率=0.867,排序=1。
- (七) 三 重:新車數=330,總車數=390輛,車齡比率=0.846,排序=2。
- (八) 首 都:新車數=419.5,總車數=503輛,車齡比率=0.834,排序=3。
- (九) 指 南:新車數=147,總車數=207輛,車齡比率=0.710,排序=7。
- (十) 中 興:新車數=112,總車數=228輛,車齡比率=0.491,排序=11。
- (十一)新 店:新車數= 132,總車數= 161輛,車齡比率=0.820,排序=4。
- (十二)東 南:新車數=21,總車數=148輛,車齡比率=0.142,排序=12。
- (+三)淡 水:新車數=0.5,總車數=6輛,車齡比率=0.083(不列入排序)。
- (十四)新 北:新車數=15,總車數=15輛,車齡比率=1.00(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	427.5	827	0.517	(0.384)	1.55	(1.92)	10	(11)
欣欣	283.5	396	0.716	(0.703)	2.15	(3.52)	6	(7)
大有	134	169	0.793	(0.864)	2.38	(4.32)	5	(2)
大南	155.5	231	0.673	(0.686)	2.02	(3.43)	9	(8)
光華	189	267	0.708	(0.830)	2.12	(4.15)	8	(3)
台北	386.5	446	0.867	(0.905)	2.60	(4.53)	1	(1)
三重	330	390	0.846	(0.798)	2.54	(3.99)	2	(4)
首都	419.5	503	0.834	(0.784)	2.50	(3.92)	3	(5)
指南	147	207	0.710	(0.761)	2.13	(3.81)	7	(6)
中興	112	228	0.491	(0.572)	1.47	(2.86)	11	(10)
新店	132	161	0.820	(0.640)	2.46	(3.20)	4	(9)
東南	21	148	0.142	(0.152)	0.43	(0.76)	12	(12)
平均	228.13	331.1	0.689	(0.669)	2.03	(3.34)		
淡水	0.5	6	0.083	(0.083)	0.25	(0.42)		
新北	15	15	1.000	(1.000)	3.00	(5.00)		

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,前期得分=5×車齡比率

4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自100年10月至101年3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4574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4.2.2 101年10月至101年3月各家業者B2指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	88.28	87.44	87.94	89.07	87.26	87.50	87.92
欣欣	88.37	87.76	88.84	89.63	88.23	88.83	88.61
大有	86.72	87.73	87.77	88.00	90.02	87.67	87.99
大 南	88.36	88.42	89.29	88.80	86.80	88.73	88.40
光華	89.04	88.92	90.09	88.38	88.91	87.34	88.78
台北	88.64	87.40	87.92	88.06	88.26	87.64	87.99
三重	88.20	87.47	87.29	88.08	85.59	87.40	87.34
首都	91.54	90.44	90.25	91.62	89.93	89.96	90.62
指南	87.25	87.70	88.94	89.85	86.30	88.73	88.13
中興	89.93	88.62	88.60	88.76	88.82	86.51	88.54
新店	89.06	89.19	89.05	88.43	86.50	88.16	88.40
東南	87.00	87.41	86.10	87.23	88.84	88.88	87.58
十二家平均數	88.53	88.21	88.51	88.83	87.95	88.11	88.36
十二家標準差	1.32	0.94	1.18	1.14	1.45	0.94	1.16
淡水	100.00	100.00	98.00	98.00	98.00	94.40	99.40
新北	84.80	80.00	100.00	80.00	95.00	92.00	89.30

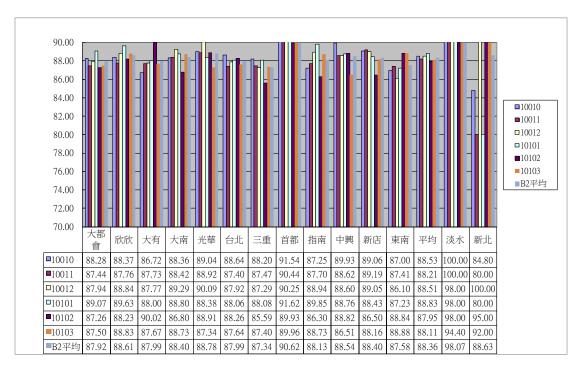


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

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指標分數以首都客運(分數:90.62)為最佳,次佳者為光華巴士(分數:88.78)。落後最多者為三重客運(分數:87.34),其次為東南客運(分數:87.58)。

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	87.92	(88.18)	2.64	(2.65)	7	(7)	
欣 欣	88.61	(88.84)	2.66	(2.67)	2	(4)	
大 有	87.99	(86.97)	2.64	(2.61)	7	(11)	
大 南	88.40	(89.96)	2.65	(2.70)	5	(2)	
光 華	88.78	(88.78)	2.66	(2.66)	2	(5)	
台 北	87.99	(88.22)	2.64	(2.65)	7	(7)	
三 重	87.34	(87.12)	2.62	(2.61)	12	(11)	
首 都	90.62	(91.18)	2.72	(2.74)	1	(1)	
指 南	88.13	(87.77)	2.64	(2.63)	7	(9)	
中興	88.54	(89.72)	2.66	(2.69)	2	(3)	
新店	88.40	(88.68)	2.65	(2.66)	5	(5)	
東南	87.58	(87.18)	2.63	(2.62)	11	(10)	
平均	88.36	(88.55)	2.65	(2.66)			
淡水	99.40	(90.17)	2.98	(2.71)	-		
新 北	89.30	(88.03)	2.68	(2.64)	-		

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交通大學調查之各項目最佳及最差公司詳見表4.2.4,各項調查項目中,上下車收票標示、夜間照明設備有所進步,其餘各項皆較前期略為退步。對12家公車公司計算10項的平均績點數,以台北客運最高(平均績點為4.95),大有巴士名列最後(平均績點為4.59)。12家公車業者(不包括淡水客運、新北客運)的平均績點為4.81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。

 項	且	最		最	差
1.路線號碼牌明		欣欣、台北、 新店		大南	
2.行車路線圖		台北、指南		東南	
3.悠遊卡機裝設	及故障情形	大有、光華、	三重、新店	大都會、后 南、首都	次欣、大
4.車內行車人員 車廂外後端姓名	•	光華、台北、	指南	東南	
5.上下車收票標	示	大都會、大南 北、首都、指 新店	- ,	欣欣、大有 東南	、三重、
6.下車按鈴設備	標示	大南、台北、 新店	三重、首都、	欣欣	
7.乘客意見卡箱		大都會、台北	•	大南	
8.車廂內張貼申	訴服務電話	大都會、光華	、新店	指南	
9.夜間照明設備		台北、首都、	指南	東南	
10.活動改道及路資訊	線或站位異動	大有、大南、 指南、新店	光華、台北、	大都會	
11.車內設置站名	名播報器	台北、新店		大有	

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

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)在所有調查項目中,「上下車收票標示」、「夜間照明設備」呈現小幅進步外,「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「悠遊卡機裝設及故障情形」、「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車廂內張貼申訴服務電話」之分數皆有所退步。此外「車內設置站名播報器」為本期新增的項目因此無法與上期資料相比。
- (二)調查項目「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;「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;「路線號碼牌明顯度」之主要扣分原因包含車後端無起迄點、車門外側無標示起迄點;「行車路線圖」之主要扣分原因包括張貼之路線圖與行駛之路線不符、路線圖無完整轉車資訊、站牌名稱錯誤或未更新;「悠遊卡機裝設及故障情形」則是悠遊卡無裝設在方便民眾刷卡位置或是故障;「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」則為行車人員的名牌有無標示;「下車按鈴設備標示」係因部分設備故障而被扣分;「乘客意見卡箱」則為公車內無意見箱卡;「車廂張貼申訴服務電話」係因車廂內無張貼申訴電話或張貼位置不明確;「車廂張貼申訴服務電話」係因車廂內無張貼申訴電話或張貼位置不明確;「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,則從前十項總分斟酌扣分。

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:「夜間照明設備」。
- 2. 欣 欣:「行車路線圖」、「下車按鈴設備標示」、「夜間照明設備」。
- 3. 大 有:「申訴電話」、「夜間照明設備」、「車內設置站名播報器」。
- 4. 大 南:「行車路線圖」、「乘客意見箱卡」「車內設置站名播報器」。
- 5. 光 華:「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
- 6. 台 北:「行車路線圖」。
- 7. 三 重:「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
- 8. 首 都:「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。
- 9. 指 南:「行車路線圖」、「申訴電話」。
- 10. 中 興:「夜間照明設備」、「車內設置站名播報器」。
- 11. 新 店:「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
- 12. 東 南:「車內設置站名播報器」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
- 13. 淡 水:「車內設置站名播報器」、「夜間照明設備」。
- 14. 新 北:「行車路線圖」、「車內設置站名播報器」。

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	悠遊卡機 裝設及故 障情形	行車人員 號碼牌與 車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意 見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道 及路線異 動資訊	車內設置 站名播報 器	各公司 平均	B3得分
大都會	白天	4.90	4.80	4.90	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00		-15	4.50	4.81	
(20,15)	夜間	5.00	4.73	4.87	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.13	-6	5.00	4.79	
	平均	4.94	4.77	4.89	4.94	5.00	4.89	5.00	5.00	4.13	0	4.71	4.80	3.73
	十均	(4.77)	(4.74)	(5.00)	(5.00)	(4.94)	(4.89)	(4.80)	(5.00)	(4.60)	(0.00)	(0.00)	(4.88)	(3.84)
	排序	6	3	9	4	1	8	1	1	10	12	5	9	
	初F/丁	(12)	(11)	(1)	(1)	(2)	(7)	(12)	(1)	(6)	(-)	(-)	(10)	
欣欣	白天	5.00	4.50	4.90	4.90	5.00	4.60	5.00	4.90		-8	4.90	4.81	
(20,15)	夜間	5.00	4.53	4.87	5.00	4.87	4.60	4.87	5.00	4.47	0	4.73	4.79	
	平均	5.00	4.51	4.89	4.94	4.94	4.60	4.94	4.94	4.47	0	4.83	4.80	3.74
	7 23	(4.94)	(4.89)	(5.00)	(5.00)	(4.94)	(4.89)	(4.83)	(4.43)	(4.73)	(0.00)	(0.00)	(4.86)	(3.81)
	排序	1	10	9	4	9	12	3	4	8	11	4	9	
	491-77	(10)	(6)	(1)	(1)	(2)	(7)	(11)	(12)	(4)	(-)	(-)	(9)	
大有	白天	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00	4.90	4.90	4.50		0	2.40	4.61	
(20,15)	夜間	4.87	4.47	5.00	4.87	4.87	5.00	5.00	4.27	4.00	0	3.33	4.57	
	平均	4.94	4.71	5.00	4.89	4.94	4.94	4.94	4.40	4.00	0	2.80	4.59	3.45
	7 23	(4.94)	(4.97)	(5.00)	(4.94)	(4.94)	(4.77)	(4.94)	(4.80)	(4.27)	(0.00)	(0.00)	(4.88)	(3.84)
	排序	6	7	1	10	9	6	3	11	11	1	12	12	
	491-77	(10)	(1)	(1)	(10)	(2)	(11)	(6)	(10)	(9)	(-)	(-)	(8)	
大南	白天	4.90	4.50	4.80	4.90	5.00	5.00	4.50	4.90		0	4.80	4.81	
(20,15)	夜間	4.73	4.73	5.00	4.87	5.00	5.00	4.67	5.00	4.73	0	4.53	4.83	
	平均	4.83	4.60	4.89	4.89	5.00	5.00	4.57	4.94	4.73	0	4.69	4.82	3.76
	十均	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(4.80)	(4.94)	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(4.27)	(0.00)	(0.00)	(4.92)	(3.89)
	排序	12	8	9	10	1	1	12	4	6	1	6	8	
	49F/丁	(1)	(2)	(1)	(12)	(2)	(1)	(6)	(1)	(9)	(-)	(-)	(6)	

表 4.2.5 (續) 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路 線圖	悠遊卡機 裝設及故 障情形	行車人員 號碼牌與 車號標示	上下車收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道 及路線異 動資訊	車內設置 站名播報 器	各公司 平均	B3得分
光華	白天	5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	4.60	4.90	5.00		0	4.65	4.88	
(20,15)	夜間	4.87	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	0	4.60	4.91	
	平均	4.94	4.77	5.00	5.00	5.00	4.77	4.94	5.00	4.87	0	4.63	4.89	3.86
	十均	(5.00)	(4.80)	(5.00)	(5.00)	(4.69)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)	(4.96)	(3.94)
	排序	6	3	1	1	1	11	3	1	4	1	8	4	
	49F/T*	(1)	(10)	(1)	(1)	(11)	(1)	(1)	(1)	(1)	(-)	(-)	(3)	
台北	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80		0	4.90	4.94	
(20,15)	夜間	5.00	4.80	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0	5.00	4.97	
	平均	5.00	4.80	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00	4.89	5.00	0	4.94	4.95	3.94
	一一	(5.00)	(4.86)	(5.00)	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)	(4.98)	(3.97)
	排序	1	1	5	1	1	1	1	7	1	1	1	1	
		(1)	(7)	(1)	(1)	(2)	(1)	(1)	(1)	(1)	(-)	(-)	(1)	
三重	白天	5.00	4.55	5.00	4.90	4.90	5.00	4.90	4.90		0	4.55	4.86	
(20,15)	夜間	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	4.87	-5	4.27	4.79	
	平均	5.00	4.46	5.00	4.94	4.94	5.00	4.83	4.94	4.87	0	4.43	4.82	3.77
	15	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(5.00)	(4.71)	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(4.53)	(0.00)	(0.00)	(4.93)	(3.91)
	排序	1	11	1	4	9	1	10	4	4	10	9	6	
	3717	(1)	(2)	(1)	(1)	(10)	(1)	(6)	(1)	(7)	(-)	(-)	(5)	
首都	白天	5.00	4.70	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90		0	4.65	4.91	
(20,15)	夜間	5.00	4.87	4.87	4.87	5.00	5.00	4.87	4.87	5.00	-3	4.73	4.89	
	平均	5.00	4.77	4.89	4.94	5.00	5.00	4.94	4.89	5.00	0	4.69	4.90	3.86
	十均	(5.00)	(4.86)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(4.94)	(5.00)	(0.00)	(0.00)	(4.98)	(3.97)
	排序	1	3	9	4	1	1	3	7	1	9	6	3	
	47F/J*	(1)	(7)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(7)	(1)	(-)	(-)	(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	悠遊卡機 裝設及故 障情形	行車人員 號碼牌與 車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意 見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道 及路線異 動資訊	車內設置 站名播報 器	各公司 平均	B3得分
指南	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.90	4.70	4.35		0	4.80	4.84	
(20,15)	夜間	4.87	4.80	4.87	5.00	5.00	4.87	4.87	4.20	5.00	0	5.00	4.85	_
	平均	4.94	4.80	4.94	5.00	5.00	4.89	4.77	4.29	5.00	0	4.89	4.84	3.79
	一十月	(5.00)	(4.83)	(5.00)	(5.00)	(4.82)	(4.89)	(4.94)	(4.94)	(4.67)	(0.00)	(0.00)	(4.91)	(3.88)
	排序	6	1	5	1	1	8	11	12	1	1	3	5	
	49F77°	(1)	(9)	(1)	(1)	(9)	(7)	(6)	(7)	(5)	(-)	(-)	(7)	
中興	白天	4.90	4.75	4.90	4.90	5.00	5.00	4.90	4.89		0	4.30	4.81	
(20,15)	夜間	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87	4.60	-5	4.60	4.83	
	平均	4.94	4.74	4.94	4.94	5.00	4.94	4.94	4.88	4.60	0	4.43	4.82	3.76
		(5.00)	(4.94)	(5.00)	(5.00)	(4.89)	(4.94)	(5.00)	(5.00)	(4.53)	(0.00)	(0.00)	(4.94)	(3.92)
	排序	6	6	5	4	1	6	3	9	7	10	9	7	
		(1)	(2)	(1)	(1)	(8)	(6)	(1)	(1)	(7)	(-)	(-)	(4)	
新店	白天	5.00	4.65	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90	5.00		0	4.90	4.94	
(20,15)	夜間	5.00	4.53	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	4.47	0	5.00	4.87	
	平均	5.00	4.60	5.00	4.94	5.00	5.00	4.89	5.00	4.47	0	4.94	4.91	3.88
		(5.00)	(4.91)	(5.00)	(5.00)	(4.94)	(4.77)	(5.00)	(4.86)	(3.93)	(0.00)	(0.00)	(4.88)	(3.84)
	排序	1	8	1	4	1	1	9	1	8	1	1	2	
		(1)	(5)	(1)	(1)	(2)	(11)	(1)	(9)	(11)	(-)	(-)	(10)	
東南	白天	4.75	4.25	4.90	4.70	4.90	4.80	4.90	4.50		-3	3.30	4.54	
(20,15)	夜間	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	3.60	0	4.00	4.71	
	平均	4.86	4.43	4.94	4.83	4.94	4.89	4.94	4.66	3.60	0	3.60	4.62	3.49
		(4.97)	(4.71)	(5.00)	(4.89)	(4.54)	(4.89)	(4.86)	(4.63)	(3.20)	(0.00)	(0.00)	(4.72)	(3.62)
	排序	11	12	5	12	9	8	3	10	12	9	11	11	
	171 > 1	(9)	(12)	(1)	(11)	(12)	(7)	(10)	(11)	(12)	(-)	(-)	(12)	
平	均	4.95	4.66	4.94	4.94	4.98	4.91	4.89	4.82	4.56		4.46	4.81	3.75
	•	(4.97)	(4.87)	(5.00)	(4.97)	(4.86)	(4.92)	(4.94)	(4.88)	(4.47)		(0.00)	(4.90)	(3.87)

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	悠遊卡 機裝設 及故障 情形	行車人員 號碼牌與 車號標示	上下車收票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道 及路線異 動資訊	車內設置 站名播報 器	各公司 平均	B3得分
淡水	白天	4.33	4.17	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00		0.00	4.17	4.70	
(6,4)	夜間	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	3.50	0.00	2.00	4.38	
	 平均	4.60	4.00	5.00	5.00	4.80	4.80	5.00	5.00	3.50	0.00	3.30	4.56	3.42
	十均	(5.00)	(4.80)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(4.00)	(0.00)	0.00	(4.90)	(3.87)
新北	白天	4.67	4.17	5.00	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00		0.00	3.00	4.57	
(6,4)	夜間	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	0.00	3.75	4.45	
	 平均	4.80	4.30	5.00	5.00	4.60	4.60	5.00	5.00	5.00	0.00	3.30	4.52	3.36
	十均	(5.00)	(4.20)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(5.00)	(4.00)	(0.00)	0.00	(4.86)	(3.81)

- 註:1. 括號內之數值為前期評鑑結果。
 - 2. 排序及各項目平均不包括淡水客運及新北客運。
 - 3.「活動改道及路線異動資訊」項目計分方式:
 - a.無異動之情形時
 - ①無張貼任何異動資訊,前九項加總後成績扣0分。
 - ②有張貼過期未撤除資訊,前九項加總後成績扣3分。
 - a.遇路線臨時改道異動時
 - ①有張貼、標示明顯,前九項加總後成績扣0分。
 - ②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊,前九項加總後成績扣3分。
 - ③無,前九項加總後成績扣5分。

表 4.2.6 交通大學之公車資訊服務設施改進建議表

公司	建議改進之評鑑項目	缺 點 說 明	建議改進方式
大都會	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 車內僅開兩三盞燈	夜間開啟階梯燈以及 室內燈
	1.行車路線圖	行車路線圖髒汙	確實更新修正路線圖
欣 欣	2.上下車按鈴設備標示	標示文字剝落	維修標示設備
	3.夜間照明設備	車內光線不足	夜間開啟室內燈
	1.申訴電話	缺少公運處電話 申訴電話標示模糊或無張貼	重新更新張貼
大有	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 車內光線不足	夜間開啟階梯燈以及 室內燈
	3. 車內設置站名播報器	未設置站名播報器 站名播報器無跑馬燈	設置有跑馬燈的站名 播報器
	1.行車路線圖	站名播報器與路線圖不同	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
大 南	2.乘客意見箱卡	沒有意見箱	放置乘客意見箱卡
	3. 車內設置站名播報器	站名播報器音量太小 有顯示但無播音	維修站名播報器 確認音量大小
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1.行車路線圖	不符合實際路況 車內有兩路線圖造成混淆	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
光 華	2. 車內設置站名播報器	站名播報顯示錯誤	確實更新站名播報器 的播報站名
台北	1.行車路線圖	不符合實際路況	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
三重	1.行車路線圖	沒有頭末班車時間	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
二里	2. 車內設置站名播報器	站名播報器音量太小	維修站名播報器 確認音量大小
	1.行車路線圖	不符合實際路況	確實更新修正路線圖
首都	2.車內設置站名播報器	站名播報器語音不清楚站名播報顯示錯誤	維修站名播報器確認 音量大小 確實更新站名播報器 的播報站名
指南	1.行車路線圖	不符合實際路況 行車路線圖髒汙	確實更新修正路線圖 重新更新張貼
7日 円	2.申訴電話	缺少公運處電話 無張貼申訴電話	重新更新張貼
中興	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 車內光線不足	夜間開啟階梯燈以及 室內燈
	2. 車內設置站名播報器	文字顯示不完整或不會亮	維修站名播報器
新店	1.行車路線圖	不符合實際路況 單邊設站畫錯邊	重新繪製路線圖 確實更新修正路線圖
	2.夜間照明設備	前方燈光昏暗	夜間開啟階梯燈
	1. 車內設置站名播報器	站名播報器語音不清楚 站名播報顯示錯誤	維修站名播報器 確認音量大小
東南	2.上下車收票標示	後門標示未亮 顯示不清楚	維修標示燈箱
	3.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈

淡水	1車內設置站名播報器	文字顯示不完整或不會亮	維修站名播報器
次水	2.夜間照明設備	燈光昏暗	夜間開啟室內燈
新北	1.行車路線圖	不符合實際路況	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2. 車內設置站名播報器	無播報站名(文字語音皆無)	設置站名播報器

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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
100 ⁄ና	得分	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	1.96
100年 10月	回報數	1,4,0,0,0	0,0,0,0,1,	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	2,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0
1071	樣本數	146	91	49	38	53	95	66	105	32	37	32	25	2	5
100年	得分	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.95	2.00	2.00
100年	回報數	1,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,2	0,0,0,0,0	0,0,1,0,0	0,0,0,0,1	1,1,0,0,3	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,5,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
11/1	樣本數	168	90	44	39	46	123	72	110	27	47	29	30	2	2
100年	得分	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00
12月 -	回報數	0,3,0,0,0	1,1,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,1,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,4,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
12/1	樣本數	129	82	47	43	52	111	61	108	30	34	33	31	3	1
101年	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00
01月	回報數	0,2,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,1,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
01)1	樣本數	119	77	38	28	33	69	49	90	21	36	20	24	3	5
101 5	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00
101年 02月	回報數	1,1,0,0,0	1,0,0,0,0	0,1,0,0,0	0,0,0,0,0	1,1,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	1,3,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
<u> </u>	樣本數	160	73	58	35	45	90	65	111	34	33	27	39	3	5
101 5	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00
101年 03月	回報數	1,2,0,0,0	0,0,0,0,1	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0	0,0,0,1,0	0,0,0,1,0	0,0,0,0,0	0,1,0,1,0	0,0,0,0,0	0,0,0,0,0
	樣本數	151	114	55	34	45	111	61	93	36	33	23	51	3	4
亚	- 均	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	1.99
	7-,	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(1.97)	(2.00)	(1.99)
排	⊧序	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	12		
	1	(1)	(1)	(1)	(1)	(10)	(1)	(1)	(1)	(10)	(1)	(1)	(12)		

(標示不清樣本數×0.2+設備故障樣本數×0.2+

註: 1.單月得分換算公式: 單月得分=2- (行車安全設備不良或不齊 $\times 0.2+$ 無意見卡/意見卡箱內無筆 $\times 0.2+$ 站名播報系統(未開或故障) $\times 0.2$

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/意見卡箱內無筆指標、站名播報系統(未開、故障或不正常)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

					評鑑結果(>	得分)			
公	司	交通大	、學(4%)		查人員與 7訴(2%)	總得多	7(6%)	排	:序
大者	17 會	3.73	(3.84)	2.00	(2.00)	5.73	(5.84)	10	(8)
欣	欣	3.74	(3.81)	2.00	(2.00)	5.74	(5.84)	9	(11)
大	有	3.45	(3.84)	2.00	(2.00)	5.45	(5.84)	12	(8)
大	南	3.76	(3.89)	2.00	(2.00)	5.76	(5.89)	6	(6)
光	華	3.86	(3.94)	2.00	(1.99)	5.86	(5.93)	3	(3)
台	北	3.94	(3.97)	2.00	(2.00)	5.94	(5.97)	1	(1)
Ξ	重	3.77	(3.91)	1.99	(2.00)	5.76	(5.91)	6	(5)
首	都	3.86	(3.97)	2.00	(2.00)	5.86	(5.97)	3	(1)
指	南	3.79	(3.88)	2.00	(1.99)	5.79	(5.87)	5	(7)
中	興	3.76	(3.92)	2.00	(2.00)	5.76	(5.92)	6	(4)
新	店	3.88	(3.84)	2.00	(2.00)	5.88	(5.84)	2	(8)
東	南	3.49	(3.62)	1.98	(1.97)	5.47	(5.59)	11	(12)
平	均	3.75	(3.87)	2.00	(2.00)	5.75	(5.87)		
淡	水	3.42	(3.87)	2.00	(2.00)	5.42	(5.87)		-
新	北	3.36	(3.81)	1.99	(1.99)	5.35	(5.80)		

註:1.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100年10月至101年3月,對臺北市、新北市公車業者共檢測1361輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.021,排氣分級標章比率為0.66,總得分為1.58分,本期比前期進步0.03分,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	100 年	10月	100 年	- 11 月	100 年	- 12 月	101年1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	
大者	作會	14	0	8	0	1	0	14	0	
欣	欣	28	0	54	0	16	0	10	0	
大	有	27	0	1	0	25	0	11	0	
大	南	8	0	21	0	18	0	13	0	
光	華	13	0	15	0	10	0	33	0	
台	北	2	0	16	0	14	0	2	0	
Ξ	重	9	0	10	0	10	0	8	0	
首	都	18	0	58	0	93	0	64	0	
指	南	21	0	59	0	18	0	15	0	
中	興	36	0	12	0	24	0	12	0	
新	店	0	0	1	0	9	0	16	0	
東	南	1	1	1	0	0	0	1	0	
淡	水	2	0	21	0	13	0	2	0	
新	北	6	0	5	0	18	0	0	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	101 年	- 2月	101 年	- 3月
	• •	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大者	『會	14	0	3	0
欣	欣	25	0	69	0
大	有	12	0	19	0
大	南	19	0	13	0
光	華	6	0	16	0
台	北	3	0	1	0
Ξ	重	4	0	6	0
首	都	19	0	174	0
指	南	22	0	52	0
中	興	5	0	4	0
新	店	3	0	1	0
東	南	0	0	1	0
淡	水	2	0	2	0
新	北	4	0	2	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	235	22	827	0.30 (0.19)	0.30 (0.19)
欣 欣	232	28	396	0.64 (0.51)	0.64 (0.51)
大 有	92	25	169	0.65 (0.73)	0.65 (0.73)
大 南	104	33	231	0.55 (0.64)	0.55 (0.64)
光 華	228	12	267	0.89 (0.64)	0.89 (0.64)
台 北	430	0	446	0.96 (1.00)	0.96 (1.00)
三 重	60	3	390	016 (0.25)	0.16 (0.25)
首都	496	0	503	0.99 (0.97)	0.99 (0.97)
指南	189	17	207	097 (0.30)	0.97 (0.30)
中興	214	4	228	0.95 (0.67)	0.95 (0.67)
新店	123	2	161	0.77 (0.64)	0.77 (0.64)
東南	17	1	148	0.12 (0.26)	0.12 (0.26)
平均	201.67	12.25	331.08	0.66 (0.57)	0.66 (0.57)
淡水	4	1	6	0.78 (0.57)	0.78 (0.57)
新 北	15	0	15	1.00 (1.00)	1.00 (1.00)

註:括號為前期算排氣分級標章比率

表 4.2.11 違規告發比率

公司	總檢查數	總告發數	違規告發比率	得分
大都會	54	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
欣 欣	202	0	0.000 (0.012)	1.00 (0.88)
大 有	95	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
大 南	92	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
光 華	93	0	0.000 (0.012)	1.00 (0.88)
台 北	38	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
三重	47	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
首 都	426	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
指南	187	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
中興	93	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
新店	30	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
東南	4	1	0.250 (0.000)	0.00 (1.00)
總計/平均	1361	1	0.021 (0.002)	0.92 (0.98)
淡水	42	0	0.000 (0.000)	1.00 (1.00)
新北	35	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=違規告發數比率=告發數/檢查數

3.本期:若 B41≥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 次指核		排氣分級 率次指		得	子分	排	序
大都會	1.00	(1.00)	0.30	(0.19)	1.30	(1.19)	10	(12)
欣 欣	1.00	(0.88)	0.64	(0.51)	1.64	(1.39)	8	(8)
大 有	1.00	(1.00)	0.65	(0.73)	1.65	(1.73)	7	(3)
大 南	1.00	(1.00)	0.55	(0.64)	1.55	(1.64)	9	(5)
光 華	1.00	(0.88)	0.89	(0.64)	1.89	(1.52)	5	(7)
台 北	1.00	(1.00)	0.96	(1.00)	1.96	(2.00)	3	(1)
三重	1.00	(1.00)	0.16	(0.25)	1.16	(1.25)	11	(11)
首 都	1.00	(1.00)	0.99	(0.97)	1.99	(1.97)	1	(2)
指 南	1.00	(1.00)	0.97	(0.30)	1.97	(1.30)	2	(9)
中興	1.00	(1.00)	0.95	(0.67)	1.95	(1.67)	4	(4)
新店	1.00	(1.00)	0.77	(0.64)	1.77	(1.64)	6	(5)
東南	0.00	(1.00)	0.12	(0.26)	0.12	(1.26)	12	(10)
總計/平均	0.92	(0.98)	0.66	(0.57)	1.58	(1.55)		
淡水	1.00	(1.00)	0.78	(0.57)	1.78	(1.57)	-	
新北	1.00	(1.00)	1.00	(1.00)	2.00	(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621點,12家公司平均肇事率為5.35比前期退步。 而本項目之整體排序首都客運為第一名,而大有巴士的行車肇事率最高。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			扣			分		種			類				肇	事
		(肇事:	逃逸)	(死亡	人數)	(重傷)	人數)	(輕傷	人數)	(行)	人輕	(行肇任	牛數)	(肇事件數)	(肇事件數)	扣	點
										傷人	.數)			有傷亡	財損		
單	位	權數	=10	權婁	t=8	權數	=5	權	數=3	權數	=4.5	權數=	=1.5	權數=1	權數=0.25	總	計
大者	『會	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(23)	69	4	18	(4)	6	17	19	122	75
欣	欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(10)	30	0	0	(0)	0	4	18	38	.5
大	有	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(30)	90	2	9	(2)	3	11	12	12	24
大	南	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(2)	6	1	4.5	(1)	1.5	2	1	22.	.25
光	華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	1	4.5	(1)	1.5	4	7	23.	.75
台	北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(13)	39	0	0	(0)	0	5	4	4:	5
Ξ	重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(31)	93	0	0	(0)	0	18	23	116	.75
首	都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	0	0	(0)	0	6	4	2	8
指	南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	2	9	(2)	3	0	6	13	.5
中	興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	1	4.5	(1)	1.5	15	15	39.	.75
新	店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	0	0	(0)	0	1	6	23	.5
東	南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	0	0	(0)	0	4	5	23.	.25
合	計	0)	2	4	0		4	14	49). 5	16.	.5	87	120	62	21
淡	水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	(0)	(0)	0	0	C)
新	北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	0	0	(0)	(0)	1	0	4	ļ.

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

			<u> </u>		2 1 100 1 1 -C 11 4	, -,	
		10009	10010	10011	10012	10101	10102
大都	會	3,886,932.00	3,991,648.00	3,876,314.00	4,021,959.00	3,711,731.00	3,672,813.00
欣	欣	2,159,485.00	2,178,956.00	2,160,800.00	2,070,963.60	1,837,377.10	1,928,243.10
大	有	983,086.50	1,009,258.60	1,000,822.20	1,027,632.10	981,453.90	959,273.90
大	南	1,200,121.00	1,201,036.00	1,253,208.00	1,201,883.00	1,093,295.00	1,123,978.00
光	華	879,764.40	910,898.70	899,278.20	920,582.20	855,453.70	838,060.80
台	北	2,435,581.10	2,530,498.80	2,315,201.10	2,387,478.80	2,177,058.60	2,141,519.10
三	重	2,623,545.80	2,707,754.80	2,666,491.10	2,580,128.80	2,271,498.10	2,331,027.60
首	都	2,324,728.60	2,407,971.20	2,322,330.10	2,361,399.80	2,361,399.80	2,130,068.70
指	南	823,886.10	868,029.30	846,289.20	889,052.20	912,663.90	885,041.60
中	典	850,304.20	876,548.40	864,595.70	903,490.10	857,055.90	832,207.60
新	店	991,481.60	1,007,719.20	1,001,386.80	1,027,530.40	978,002.50	955,432.30
東	南	461,150.00	466,939.00	468,446.00	480,780.00	430,061.00	462,491.00
淡	水	28,881.60	29,406.40	29,139.20	29,921.60	28,633.60	27,841.60
新	北	85,196.50	90,211.20	91,065.10	95,253.80	89,252.30	83,510.20

註:1.行駛里程數單位:公里 2.資料來源:台北市公共運輸處

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)		肇事率 /(2)	得	分	排	序
大都會	122.75	23.2	5.30	(4.28)	6.35	(8.09)	8	(5)
欣 欣	38.50	12.3	3.12	(5.74)	10.08	(5.59)	3	(7)
大 有	124.00	6.0	20.80	(12.02)	0.00	(0.00)	12	(12)
大 南	22.25	7.1	3.15	(4.76)	10.04	(7.27)	4	(6)
光 華	23.75	5.3	4.48	(6.12)	7.75	(4.94)	7	(8)
台 北	45.00	14.0	3.22	(1.72)	9.91	(12.00)	5	(2)
三重	116.75	15.2	7.69	(7.27)	2.25	(2.96)	10	(10)
首 都	28.00	13.9	2.01	(1.09)	11.98	(12.00)	1	(1)
指 南	13.50	5.2	2.58	(3.22)	11.00	(9.92)	2	(3)
中興	39.75	5.2	7.67	(3.79)	2.29	(8.93)	9	(4)
新店	23.50	6.0	3.94	(6.41)	8.67	(4.44)	6	(9)
東南	23.25	2.8	8.39	(8.91)	1.04	(0.15)	11	(11)
平均	51.75	9.7	5.35	(4.77)	6.26	(7.26)		
淡水	0	0.0	0.17	(0.00)	12.00	(12.00)		
新北	4	4.0	0.53	(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%,前期為2%,B6指標前期平均95.12分進步為本期平均95.62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	會	97.11	(96.57)	2.91	(1.93)	5	(5)
欣乐	欠	97.64	(97.31)	2.93	(1.95)	4	(4)
大 有	旨	92.11	(87.64)	2.76	(1.75)	11	(12)
大 _ 薛	有	99.33	(97.60)	2.98	(1.95)	2	(3)
光 章	车	97.05	(94.90)	2.91	(1.90)	6	(7)
台土	t	99.70	(99.07)	2.99	(1.98)	1	(2)
三重	Ē	94.88	(96.37)	2.85	(1.93)	8	(6)
首者	鄁	99.11	(99.90)	2.97	(2.00)	3	(1)
指棒	有	87.61	(93.30)	2.63	(1.87)	12	(9)
中 頻	與	95.56	(94.46)	2.87	(1.89)	7	(8)
新点	占	94.18	(91.31)	2.83	(1.83)	9	(11)
東南	有	93.18	(93.00)	2.80	(1.86)	10	(10)
平 均	勻	95.62	(95.12)	2.87	(1.90)		
淡 才	K	96.75	(96.25)	2.90	(1.93)		
新土	t	98.50	(97.50)	2.96	(1.95)		

註:1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.本期得分=0.03×B6;前期得分=0.02×B6

4.2.7低地板公車比例指標(B7)

本指標原為配合政府政策加分項目,本期正式列入評鑑指標項目,本期B7 指標平均0.85,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	0.33 (-)	0.99 (-)	5	(-)
欣 欣	0.17 (-)	0.51 (-)	8	(-)
大 有	0.00 (-)	0.00 (-)	11	(-)
大 南	0.26 (-)	0.78 (-)	6	(-)
光 華	0.55 (-)	1.65 (-)	3	(-)
台 北	0.23 (-)	0.69 (-)	7	(-)
三重	0.07 (-)	0.21 (-)	10	(-)
首 都	0.59 (-)	1.77 (-)	1	(-)
指 南	0.59 (-)	1.77 (-)	1	(-)
中興	0.45 (-)	1.35 (-)	4	(-)
新店	0.00 (-)	0.00 (-)	11	(-)
東南	0.14 (-)	0.42 (-)	9	(-)
平均	0.28 (-)	0.85 (-)	-	-
淡水	0.00 (-)	0.00 (-)	-	_
新北	0.00 (-)	0.00 (-)	-	

註:1.本指標為本期新增指標,前期無得分資料。

2.得分=0.03×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,本期正式列入評鑑指標項目,本期B8 指標平均1.79分,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

	已安裝		化互亚/02					
	監視錄							
	影器且	所屬臺北市聯	安裝	比例				
公司	符合基	營公車車輛數	34.76		得	分	排序	
•	準之車	(2)	(1)/	(2)	. •	~	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•
	輛數		` '	. ,				
	(1)							
大都會	608	817	0.74	(-)	1.49	(-)	11	(-)
欣 欣	396	396	1.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)
大 有	145	169	0.86	(-)	1.72	(-)	8	(-)
大 南	231	231	1.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)
光 華	218	267	0.82	(-)	1.63	(-)	9	(-)
台北	446	446	1.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)
三重	351	390	0.90	(-)	1.80	(-)	7	(-)
首 都	501	503	1.00	(-)	1.99	(-)	6	(-)
指南	167	207	0.81	(-)	1.61	(-)	10	(-)
中興	137	228	0.60	(-)	1.20	(-)	12	(-)
新店	161	161	1.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)
東南	137	137	1.00	(-)	2.00	(-)	1	(-)
平均	3498	3952	0.89	(-)	1.79	(-)		
淡水	0	6	0.00	(-)	0.00	(-)		
新北	15	15	1.00	(-)	2.00	(-)		

註:1.本指標為本期新增指標,前期無得分資料。

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 8.96 分,較前期平均值 8.61 分進步,本期評鑑以大都會客運、大有巴士、台北客運與首都客運表現最佳,在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。大有巴士有明顯的進步;至於新北客運也有明顯的進步。

在聯合稽查與民眾申訴方面,本期大多數業者皆表現良好,而光華巴士和指南客運則表現較差,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。大有巴士、台北客運與首都客運在發車準點性總分得到最高,總得分為 12 分,而表現最差的為指南客運,得分為 9.18。 本期 C1 指標平均為 11.29 分,較前期進步 0.31 分。

表 4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表

公	司)	有效	樣本	準點	樣本	準點	生比率	路線準點	得分
名和	稱	調查路線	尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰	,	
大都	了會	306 區	2	.7	2	27	1.0	000	1.000	2.400
		20	1	2	1	2	1.0	000	1.000	2.400
		14	19	15	19	15	1.000	1.000	1.000	2.400
		38 區		7	,	7	1.0	000	1.000	2.400
欣	欣	1	7	6	7	6	1.000	1.000	1.000	2.400
		278	Ģ)	,	7	0.7	778	0.778	1.734
		671	10	9	10	9	1.000	1.000	1.000	2.400
		903	4	5	:	5	1.0	000	1.000	2.400
大	有	信義幹線	1	3	1	.3	1.0	000	1.000	2.400
		212 直	10	10	10	10	1.000 1.000		1.000	2.400
		257	14	12	14	12	1.000	1.000	1.000	2.400
		262	10	9	10	9	1.000	1.000	1.000	2.400
大	南	288 區	11	4	9	4	0.818	1.000	0.909	2.127
		265 區	2	6	2	24	0.923		0.923	2.169
		535	(5	(6	1.000		1.000	2.400
		230		7	(6	0.0	357	0.857	1.971
	華	224	9	3	9	3	1.000	1.000	1.000	2.400
		247	8	4	8	4	1.000	1.000	1.000	2.400
		620	14	18	14	18	1.000	1.000	1.000	2.400
		267 正	8	3	,	7	0.0	375	0.875	2.025
台	北	307	3	9	3	39	1.0	000	1.000	2.400
		667	5	4	5	4	1.000	1.000	1.000	2.400
		658	1	4	1	.4	1.0	000	1.000	2.400
		243	1	0	1	.0	1.0	000	1.000	2.400
三	重	306	1	6	1	.3	0.0	313	0.813	1.839
		617	13	9	13	9	1.000	1.000	1.000	2.400
		645	1	1	9	9	0.0	318	0.818	1.854
		232 正	1	7	1	.7	1.0	000	1.000	2.400
首	都	518	1	9	1	9	1.0	000	1.000	2.400
		信義新幹線	9	7	9	7	1.000	1.000	1.000	2.400
		小 15	1	1	1	.1	1.0	000	1.000	2.400
		紅 25	1	0	1	.0	1.0	000	1.000	2.400

表 4.3.1 各公司調查路線發車準點性統計表(續)

公	·司		有效	様本	準點	樣本	準點性	生比率	路線準點	得分
	稱	調查路線	尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
指	南	282	7	3	3	2	0.429	0.667	0.548	1.044
		912	12	5	10	5	0.833	1	0.917	2.151
		208 正	15	12	15	12	1.000	1.000	1.000	2.400
		28	6	5	۷	1	0.6	667	0.667	1.401
中	興	280 正	5	9	5	9	1.000 1.000		1.000	2.400
		605 正	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.400
		紅 30	6	5	6	5	1.0	000	1.000	2.400
		紅 12	8	8	8	7	1.000	0.875	0.938	2.214
新	店	650	1	0	1	0	1.0	000	1.000	2.40
		643	10	5	9	5	0.900	1.000	0.950	2.250
		644	8	3	8	3	1.0	000	1.000	2.400
		909	1	7	1	4	0.8	324	0.824	1.872
東	南	612 全	1	0	1	0	1.0	000	1.000	2.400
		綠 11	8	}	8	3	1.0	000	1.000	2.400
		紅 29	14	10	3	10	0.214	1.000	0.607	1.221
		小 3	7	7	7	7	1.0	000	1.000	2.400
淡	水	632	1	0	1	0	1.000		1.000	2.400
新	北	629	5	5	5	5	1.000	1.000	1.000	2.400

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	(8.60)	1	(7)
欣	欣	4	8.93	(8.41)	7	(8)
大	有	4	9.60	(8.14)	1	(10)
大	南	4	8.67	(9.60)	9	(1)
光	華	4	9.23	(7.99)	6	(11)
台	北	4	9.60	(9.60)	1	(1)
Ξ	重	4	8.49	(8.93)	10	(5)
首	都	4	9.60	(9.60)	1	(1)
指	南	4	7.00	(6.45)	12	(12)
中	興	4	9.41	(8.71)	5	(6)
新	店	4	8.92	(9.03)	8	(4)
東	南	4	8.42	(8.34)	11	(9)
平	均		8.96	(8.61)	-	· -
淡	水	1	9.60	(9.60)	_	-
新	北	1	9.60	(8.85)	-	· -

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)×(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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
100年10月	績分	0.0000	0.0220	0.0000	0.0000	0.0377	0.0000	0.0303	0.0000	0.0000	0.0541	0.0000	0.0800	0.0000	0.0000
	回報數	0	2	0	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
	樣本數	146	91	49	38	53	95	66	105	32	37	32	25	2	5
100年11月	績分	0.0000	0.0111	0.0000	0.0256	0.0870	0.0081	0.0000	0.0000	0.0000	0.0213	0.0000	0.0667	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	1	4	1	0	0	0	1	0	2	0	0
	樣本數	168	90	44	39	46	123	72	110	27	47	29	30	2	2
100年12月	績分	0.0000	0.0122	0.0000	0.0000	0.0577	0.0000	0.0000	0.0000	0.2333	0.0294	0.0000	0.0323	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	0	3	0	0	0	7	1	0	1	0	0
	樣本數	129	82	47	43	52	111	61	108	30	34	33	31	3	1
101年1月	績分	0.0000	0.0390	0.0000	0.0000	0.1212	0.0000	0.0204	0.0000	0.0000	0.0556	0.0000	0.0417	0.0000	0.0000
	回報數	0	3	0	0	4	0	1	0	0	2	0	1	0	0
	樣本數	119	77	38	28	33	69	49	90	21	36	20	24	3	5
101年2月	績分	0.0000	0.0274	0.0000	0.0000	0.1111	0.0000	0.0154	0.0000	0.1176	0.0303	0.0370	0.0256	0.0000	0.0000
	回報數	0	2	0	0	5	0	1	0	4	1	1	1	0	0
	樣本數	160	73	58	35	45	90	65	111	34	33	27	39	3	5
101年3月	績分	0.0132	0.0175	0.0000	0.0000	0.0222	0.0000	0.0000	0.0000	0.0833	0.0000	0.0000	0.0588	0.0000	0.0000
	回報數	2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	0	3	0	0
	樣本數	151	114	55	34	45	111	61	93	36	33	23	51	3	4
				·							·	·		·	
	平均	0.0022	0.0215	0.0000	0.0043	0.0728	0.0014	0.0110	0.0000	0.0724	0.0318	0.0062	0.0508	0.0000	0.0000
	得分	2.39	2.34	2.40	2.39	2.18	2.40	2.37	2.40	2.18	2.30	2.38	2.25	2.40	2.40
	排序	4	8	1	5	12	3	7	1	11	9	6	10		

表 4.3.4 發車準點性指標(C1)統計結果

			評鑑結果(得分)											
公	司	交通大	學(9.6%)		查人員與 訴(2.4%)	總得兌	7(12%)	排序						
大者	17 會	9.60	(8.60)	2.39	(2.39)	11.99	(10.99)	4	(7)					
欣	欣	8.93	(8.41)	2.34	(2.38)	11.27	(10.79)	8	(8)					
大	有	9.60	(8.14)	2.40	(2.39)	12.00	(10.53)	1	(10)					
大	南	8.67	(9.60)	2.39	(2.39)	11.06	(11.99)	9	(3)					
光	華	9.23	(7.99)	2.18	(2.33)	11.41	(10.32)	6	(11)					
台	北	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1	(1)					
<u>=</u>	重	8.49	(8.93)	2.37	(2.37)	10.86	(11.30)	10	(5)					
首	都	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1	(1)					
指	南	7.00	(6.45)	2.18	(2.35)	9.18	(8.80)	12	(12)					
中	興	9.41	(8.71)	2.30	(2.33)	11.71	(11.04)	5	(6)					
新	店	8.92	(9.03)	2.38	(2.33)	11.30	(11.35)	7	(4)					
東	南	8.42	(8.34)	2.25	(2.32)	10.67	(10.66)	11	(9)					
平_	均	8.96	(8.62)	2.33	(2.36)	11.29	(10.98)	•	· -					
淡	水	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	-						
新	北	9.60	(8.85)	2.40	(2.40)	12.00	(11.25)	-	-					

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
欣欣	278	3	5月05日	14:00~17:00	景德站	2	0.778
大南	288 區	3	3月28日	16:30~18:00	士林高商	2	0.867
大南	265 區	3	4月28日	14:30~18:10	和平公園	2	0.923
大南	230	4	4月24日	13:30~16:30	捷運北投站	1	0.857
光華	267 正	4	4月19日	07:50~11:20	金龍寺二	1	0.875
三重	306	1	4月12日	13:30~15:31	蘆洲總站	3	0.813
三重	645	4	4月17日	13:40~16:40	舊莊站	2	0.818
指南	282	2	4月26日	14:30~16:30	新光調度站	5	0.548
指南	912	尖 2 離 3	5月7日	15:35~16:11	石碇高中站站 牌	2	0.917
指南	28	4	4月19日	16:00~19:00	明水路一站站 牌	2	0.667
中興	紅 12	3	3月28日	16:30~19:30	士林高商	1	0.938
新店	643	2	5月3日	13:50~16:10	安康路錦繡站	1	0.950
新店	909	4	5月3日	13:50~17:10	安康路錦繡站	3	0.824
東南	紅 29	尖 3 離 4	5月17日 5月18日	15:30~20:00 06:30~11:00	內湖行政大樓	11	0.607

4.3.2過站不停比率指標(C2)

調查日期為101年3月24日起至101年5月24日止。在14家公司中,總調查樣本數為5457個,觀測到1個符合過站不停情形的樣本,其過站不停的比率為0.018%,各站之調查樣本詳見表4.3.6。淡水客運、新北客運各抽取104、100個樣本。

東南客運隨車調查結果請參見表4.3.7;淡水客運隨車調查結果請參見表 4.3.8;新北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平均為0.019%,較前期為0.0425%進步,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是評比的依據,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100年月10至101年3月間,總計回報4535份(不含淡水和新北公司),其中過站不停共計0次,過站不停比率為0%,相較上一期的0.021%結果進步,其結果詳見表4.3.11。

至於民眾申訴案件部分,在100年10月至101年3月間,民眾申訴過站不停共計149次(不含淡水和新北公司),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,其中以大南、首都、中興等3家公司表現較佳,大有、三重、光華等3家公司表現較不理想。整體表現而言,12家公司平均分數為9.03分,與前期之9.07分較為退步。

至於稽查人員較容易觀測到過站不停樣本之原因,可能係調查方式之不同所致。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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
1	武功國小	47	38						22	9					
2	捷運臺大醫院		25				72	31	26			24			
3	捷運萬芳醫院	18	86										2		
4	長春敦化路口	40		12				23		40		39			
5	市民大道口	30					19		27	32		22			
6	博仁醫院	5	29		40				26	16					
7	第一銀行				58									4	
8	製片廠				25					1				4	
9	防痨協會				24				3	12	25				
10	大直國小	19				37			22	28					
11	南京吉林路口	101					83	24	32	18					
12	頂好市場	27			22	4					12				
13	啟聰學校	13		21		7		40	20				2		
14	西門國小			15				75	51						
15	捷運善導寺	24	9	25			13	41(1)		7	20				
16	捷運市府站	52	15	22			37					28			
17	長安松江路口	22	14	15		12			15		26				
18	萬大路	41	5			2	49		13						
19	寶慶路	24					44	39	20						
20	一女中		36				28		55		13				
21	庫倫街口				13	11			3		31				
22	捷運劍南路	33		11		25		14	25						
23	捷運石牌	47				31		12	9		9				
24	北投公園				75						2				
25	三民國中		23					24	14				9		
26	明湖國小		16	6		12			17				3		
27	仁寶大樓				10	6		20		8			3		

表 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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
28	誠正國中			35			10	21					5		
29	中研院			36			12	25					7		
30	饒河街觀光夜市	94						33	63		6				
31	士林官邸	39		12		25			10		11				
32	捷運中山	9		3				3	16		4		1		
33	捷運後山埤	18	7					27	34		3				
34	仁爱安和路口	23					51		35		18		3		
35	士林國中	18				11			19		37				
36	消防局	37	9						28				3		2
37	景美女中		33				37						3		
38	三福街口		46									39			
39	捷運公館		67						19		38		2		
40	美麗華	45				54		21	27						
41	中華北路			21			104				9				
42	捷運芝山	40			13			15	10		18				
43	小北街	17			13		19		8		19				
44	吳興國小	46	15		26				16				4		
45	松山商職	11		34			23		20				7		
46	南港高中							2	30				15		12
47	阿波羅大廈	24		23				54	43						10
48	貴陽街	17			10		10	40	10						
49	成功國宅	21	9				13			15		26			
50	光華商場	8	14						15		21	35			

表 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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
	隨車調查												130	96	76
•	小計	1010	496	291	329	237	624	543	803	186	322	213	199	104	100
	過站不停比率	0	0	0	0	0	0	0.00184	0	0	0	0	0	0	0

註: 括數的數字為過站不停的次數

表4.3.7 東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
東南	207	009-FY	福和橋	精技大樓	31	0
東南	207	009-FY	新湖一路口	捷運南勢角站	34	0
東南	207	009-FY	中和國中	福和橋	9	0
東南	612	608-FL	市政府	士林官邸	28	0
東南	612	056-AC	福林橋	市政府	28	0

註: 1.東南客運 207 線 福和橋 至 精技大樓 各站位順序為:

福和橋 → 捷運公館站 → 台大 → 台大綜合體育館 → 龍安國小(公務人力發展中心) → 大安森林公園 → 龍門國中 → 復興南路口 → 國立台北教育大學 → 臥龍街 → 坡心 → 喬治商職 → 三興國小 → 吳興街口 → 世貿中心 → 信義行政中心 → 國稅局宿舍 → 松山商職 → 松友新村 → 奉天宮 → 中行里→ 玉成公園 → 協和工商 → 捷運後山埤站 → 聯合醫院忠孝院區 → 玉成里(東新街) → 週美里一 → 舊宗路一段 → 新湖一路口 → 新湖舊宗路口 → 精技大樓。共31站。

2.東南客運 207 線 新湖一路口 至 捷運南勢角站 各站位順序為:新湖一路口(一) → 舊宗路一段 → 週美里一 → 玉成里(東新街) → 聯合醫院忠孝院區 → 捷運後山埤站 → 協和工商 → 玉成公園 → 中行里→ 奉天宮 → 松友新村 → 松山商職 → 國業里 → 國稅局宿舍 → 信義行政中心 → 世貿中心 → 吳興街口 → 三興國小 → 喬治商職 → 捷運六張犁站 → 和平高中 → 自來水處 → 台大公館 醫院 → 台灣科技大學 → 公館 → 福和橋 → 永元路 → 秀朗國小 → 得和路 → 中興新村 → 中興二村 → 智光商職 → 南勢角 → 捷運南勢角站。共 34 站。

3.東南客運 207 線 中和國中 至 福和橋 各站位順序為: 中和國中 \rightarrow 南勢角 \rightarrow 智光商職 \rightarrow 中興二村 \rightarrow 中興新村 \rightarrow 得和路 \rightarrow 秀朗國 \rightarrow 永元路 \rightarrow 福和橋。共 9 站。

4.東南客運 612 線 市政府 至 士林官邸 各站位順序為: 市政府 → 松山高中 → 興雅國小 → 東興路 → 東興路一 → 南京公寓 → 西松國 小 → 三民健康路口 → 三民路口 → 民生社區活動中心 → 聯合二村 → 介壽國中 → 公教住宅 → 海基會 → 西華飯店 → 台北大學 → 合江街口 → 救國團 → 民權 松江路口 → 民權吉林路口 → 民權林森路口 → 大同公司(晴光市場) → 大同大學 → 臺北市立美術館 → 劍潭 → 銘傳大學 → 台電北區分處 → 士林官邸。共28站。

5.東南客運 612 線 福林橋 至 市政府 各站位順序為: 福林橋 → 捷運士林站 → 台電北區分處 → 銘傳大學 → 捷運劍潭站 → 劍潭 → 民族東路口 → 稻江護家 → 中山國小 → 民權吉林路口 → 捷運行天宮站 → 救國團 → 合江街口 → 台北大學 → 西華飯店 → 海基會 → 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 → 南京公寓 → 東興路 → 東興路 → 松山高中 → 市政府。 ± 28 站。

表4.3.8 淡水客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
淡水	632	016-FD	北投國小	八里	48	0
淡水	632	016-FD	八里	北投國小	48	0

註: 1.淡水客運 632 線 北投國小 至 八里 各站位順序為:

北投國小 → 大業中央北路口 → 文化國小 → 復興崗 → 製片廠 → 捷運復興崗站 → 中央北路三段→ 忠義 → 桃源國中 → 中央北路 → 捷運忠義站 → 和信醫院 → 志仁高中 → 關渡國小(台北城市科技大學) → 關渡 → 關渡大橋 → 艋舺橋 → 大福社區 → 龍形 → 聖心女中 → 張厝 → 烏山頭 → 聖心別墅 → 米倉國小(一) → 米倉國小 → 觀音路口 → 米倉里 → 水雲山莊 → 渡船頭 → 下街仔 → 西門 → 乙天宮 → 大崁里 → 安老院 → 大崁國小 → 大竹圍 → 挖仔尾 → 埤頭里 → 公田 → 田心 → 仁愛路口(十三行博物館) → 山海關 → 中廣公司 → 八里國小 → 八里服務站 → 八里區公所 → 舊城村 → 八里。共48站。

2.淡水客運 632 線 八里 至 北投國小 各站位順序為:

八里 → 舊城村 → 八里區公所 → 八里服務站 → 八里國小 → 中廣公司 → 山海關 → 仁愛路口(十三行博物館) → 田心 → 公田 → 埤頭里 → 挖仔尾 → 大竹園 → 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 → 關渡大橋 → 關渡 → 關渡國小(台北城市科技大學) → 志仁高中 → 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。共48站。

表4.3.9 新北客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
新北	629	502-FU	松山農會	長安里	38	0
新北	629	562-FB	長安里	松山車站	38	0

註: 1.新北客運 629 線 松山農會 至 長安里 各站位順序為:

松山農會 \rightarrow 松山車站 \rightarrow 玉成里 \rightarrow 松山磚廠 \rightarrow 南港路三段 \rightarrow 中華賓士 \rightarrow 玉成國小 \rightarrow 土地公廟 \rightarrow 東明里 \rightarrow 南港輪胎 \rightarrow 台肥新村 \rightarrow 南港行政中心 \rightarrow 南港高工 \rightarrow 南港軟體園區南站 \rightarrow 南港軟體園區北站 \rightarrow 捷運東湖站(南湖高中) \rightarrow 五分社區 \rightarrow 東湖國小 \rightarrow 北山里 \rightarrow 經貿園區 \rightarrow 木楠煤礦 \rightarrow 金龍國小 \rightarrow 北峰

里 → 世電社區 → 社后派出所 → 中興路 → 樟樹灣 → 聯合報總部 → 昊天嶺 → 汐科站南站 → 汐科站北站 → 汐止國小 → 汐止公園 → 汐止車站 → 橋東里 → 崇義高中 → 長安里。共38站。

2.新北客運 629 線 長安里 至 松山車站 各站位順序為:

長安里 → 崇義高中 → 橋東里 → 汐止車站 → 汐止公園 → 汐止國小 → 汐科站 北站 → 遠東科技中心 → 汐科站南站 → 昊天嶺 → 聯經公司 → 樟樹灣 → 樟樹 灣一 → 中興路→ 社后派出所 → 世電社區 → 北峰里 → 金龍國小 → 木楠煤礦 →經貿園區 → 北山里 → 東湖國小 → 五分社區 → 捷運東湖站(南湖高中) → 南 港軟體園區北站 → 南港軟體園區南站 → 南港高工 → 南港行政中心 → 台肥新村 → 南港輪胎 → 東明里 → 土地公廟 → 玉成國小 → 中華賓士 → 南港路三段 → 松山磚廠 → 玉成里 → 松山車站。共38站。

表4.3.10 交通大學之過站不停比率指標(C2) 評鑑結果

.)	71				本	以期評鑑			
公	司	樣本數		過站不停次數		過站不	停比率	得分	
大者	17 會	1010	(676)	0	(1)	0.00000	(0.00148)	4.00	(3.41)
欣	欣	496	(648)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
大	有	291	(308)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
大	南	329	(303)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
光	華	237	(315)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
台	北	624	(435)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
Ξ	重	543	(338)	1	(1)	0.00184	(0.00296)	3.26	(2.82)
首	都	803	(438)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
指	南	186	(311)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
中	興	322	(305)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
新	店	213	(313)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
東	南	199	(313)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
平	均		()		()	0.00019	(0.00425)	3.92	(3.85)
淡	水	104	(107)	0	(0)	0.00000	(0.00000)	4.00	(4.00)
新	北	100	(116)	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×(1-100×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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
100年10月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	146	91	49	38	53	95	66	105	32	37	32	25	2	5
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100年11月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	168	90	44	39	46	123	72	110	27	47	29	30	2	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100年12	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	129	82	47	43	52	111	61	108	30	34	33	31	3	1
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
101年1月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	119	77	38	28	33	69	49	90	21	36	20	24	3	5
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
101年2月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	160	73	58	35	45	90	65	111	34	33	27	39	3	5
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
101年3月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	151	114	55	34	45	111	61	93	36	33	23	51	3	4
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平均過站	不停比率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 - 7 - 2 - 2 - 2 - 2	1.11 10-1	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0.0042)	(0)	(0)	(0)	(0)
得	分	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
.,,	~ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(3.646)	(4)	(4)	(4)	(4)

註: 1.單月績分換算公式:過站不停回報數/樣本數。

2.得分 = 4× (1-20×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	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
100年10月	回報數	9	5	4	0	2	1	4	0	0	0	0	1	0	0
	樣本數	1178	559	261	264	226	669	677	692	237	240	275	72	3	13
	單月績分	0.00764	0.00894	0.01533	0.00000	0.00885	0.00149	0.00591	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.01389	0.00000	0.00000
100年11月	回報數	2	7	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	1185	548	252	267	227	635	679	689	234	243	274	73	3	14
	單月績分	0.00169	0.01277	0.01190	0.00000	0.00000	0.00000	0.00147	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
100年12月	回報數	1	1	4	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	1234	566	256	276	232	662	674	714	247	252	281	72	3	14
	單月績分	0.00081	0.00177	0.01563	0.00000	0.01293	0.00000	0.00000	0.00140	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
101年1月	回報數	4	5	4	0	2	0	7	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	1045	452	216	234	192	578	526	604	224	211	239	57	3	13
	單月績分	0.00383	0.01106	0.01852	0.00000	0.01042	0.00000	0.01331	0.00166	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
101年2月	回報數	3	2	5	0	5	0	8	0	0	0	1	0	0	0
	樣本數	1106	497	230	260	200	588	558	629	231	221	250	61	3	13
	單月績分	0.00271	0.00402	0.02174	0.00000	0.02500	0.00000	0.01434	0.00000	0.00000	0.00000	0.00400	0.00000	0.00000	0.00000
101年3月	回報數	8	9	3	0	4	4	10	2	5	0	6	2	0	0
	樣本數	1251	575	213	293	230	689	635	687	266	251	286	70	4	14
	單月績分	0.00639	0.01565	0.01408	0.00000	0.01739	0.00581	0.01575	0.00291	0.01880	0.00000	0.02098	0.02857	0.00000	0.00000
五 14 17 11 1		0.00386	0.00907	0.01611	0.00000	0.01224	0.00131	0.00800	0.00100	0.00347	0.00000	0.00436	0.00741		0.00000
平均過站	个停比率	(0.00796)	(0.00525)	(0.00891)	(0.00066)	(0.00596)	(0.00026)	(0.00179)	(0.00132)	(0.00225)	(0.00071)	(0.00314)	(0.00711)	(0)	(0)
	分	1.23 (0.41)	0.19 (0.95)	0.00 (0.22)	2.00 (1.87)	0.00 (0.81)	1.74 (1.95)	0.40 (1.64)	1.80 (1.74)	1.31 (1.55)	2.00 (1.86)	1.13 (1.37)	0.52 (0.58)	2.00 (2.00)	2.00 (2.00)

註:1.單月績分換算公式:過站不停回報數/每月總載客數(萬)。

^{2.}得分 = 2× (1-100×平均過站不停比率)。

^{3.}括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.13 過站不停比率指標(C2)統計結果

			評鑑結果(得分)										
公	司		i大學 -%)		音查人員 %)	民眾申	手訴(2%)	總得	分(10%)	扌	非序		
大者	『會	4.00	(3.41)	4.00	(4.00)	1.23	(0.41)	9.23	(7.82)	6	(12)		
欣	欣	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.99	(0.95)	8.99	(8.95)	8	(7)		
大	有	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.22)	8.00	(8.22)	10	(11)		
大	南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(1.87)	10.00	(9.87)	1	(2)		
光	華	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.00	(0.81)	8.00	(8.81)	10	(8)		
台	北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.74	(1.95)	9.74	(9.95)	4	(1)		
<u>=</u>	重	3.26	(2.82)	4.00	(4.00)	0.4	(1.64)	7.66	(8.46)	12	(10)		
首	都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.8	(1.74)	9.80	(9.74)	3	(3)		
指	南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.31	(1.55)	9.31	(9.55)	5	(4)		
中	興	4.00	(4.00)	4.00	(3.65)	2.00	(1.86)	10.00	(9.51)	1	(5)		
新	店	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.13	(1.37)	9.13	(9.37)	7	(6)		
東	南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.52	(0.58)	8.52	(8.58)	9	(9)		
平	均	3.92	(3.85)	4.00	(3.97)	1.09	(1.25)	9.03	(9.07)				
淡	水	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)				
新	北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)				

4.3.3 駕駛平穩性指標(C3)

本期調查自100年10月至101年3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4574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4.3.14 100年10月至101年3月各家業者C3指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	79.01	79.16	79.27	79.67	79.26	78.37	79.12
欣欣	79.79	80.00	79.38	79.76	79.79	79.72	79.74
大有	78.03	79.16	77.90	78.16	79.65	77.75	78.44
大南	80.00	80.00	80.00	79.40	80.00	80.00	79.90
光華	79.06	79.03	80.00	78.86	79.49	76.52	78.83
台北	79.73	79.83	79.81	79.68	80.00	79.55	79.77
三重	78.65	79.85	79.84	79.59	79.65	77.38	79.16
首都	79.56	79.71	79.19	79.75	79.62	79.79	79.60
指南	79.32	79.66	80.00	80.00	79.70	79.45	79.69
中興	80.00	78.79	79.46	79.43	80.00	77.51	79.20
新店	79.32	80.00	79.70	80.00	79.25	77.76	79.34
東南	80.00	80.00	78.79	79.31	79.58	80.00	79.61
十二家平均數	79.37	79.60	79.45	79.47	79.67	78.65	79.37
十二家標準差	0.61	0.44	0.62	0.52	0.26	1.23	0.61
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

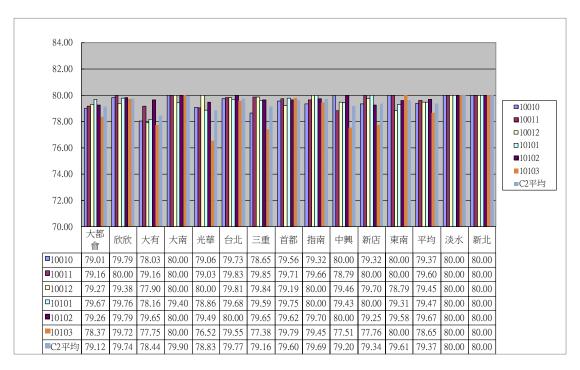


圖 4.3.1: 本期各家業者 C3 指標分數

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,各月分的分數均低於基準分,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,例如在「急煞車,猛起步」方面有待改進,上期同以「急煞車,猛起步」最為嚴重,問題並未受到改善,列為最嚴重的項目,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,各公司C3指標分數十分接近,其中最佳者為大南客運(分數:79.90),次佳者為台北客運(分數:79.77)。

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	79.12	(78.97)	3.96	(3.95)	8	(10)
欣 欣	79.74	(79.79)	3.99	(3.99)	2	(1)
大 有	78.44	(77.91)	3.92	(3.90)	12	(12)
大 南	79.90	(79.81)	4.00	(3.99)	1	(1)
光 華	78.83	(78.18)	3.94	(3.91)	11	(11)
台 北	79.77	(79.53)	3.99	(3.98)	2	(5)
三重	79.16	(79.15)	3.96	(3.96)	8	(9)
首 都	79.60	(79.48)	3.98	(3.97)	4	(7)
指南	79.69	(79.86)	3.98	(3.99)	4	(1)
中興	79.20	(79.69)	3.96	(3.98)	8	(5)
新 店	79.34	(79.75)	3.97	(3.99)	7	(1)
東南	79.61	(79.36)	3.98	(3.97)	4	(7)
平 均	79.37	(79.29)	3.97	(3.96)		
淡水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	-	
新北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	-	

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 100 年 10 月至 101 年 3 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 4574 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 4.3.16 100 年 10 月至 101 年 3 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	80.00	70.00	70.00	70.00	60.00	70.00	70.00
欣欣	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
大有	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
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
台北	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	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
東南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
十二家平均數	80	79.17	79.17	79.17	78.33	79.17	79.17
十二家標準差	0.00	2.89	2.89	2.89	5.77	2.89	2.89
淡水	80	80	80	80	80	80	80.00
新北	80	80	80	80	80	80	80.00

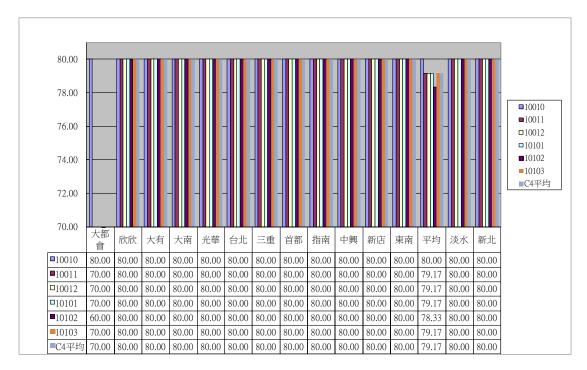


圖 4.3.2: 本期各家業者 C4 指標分數

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,除了大都會客運在 11 月至 3 月有被記錄拒載老殘的情況發生,因而受到扣分以外,其餘 11 家業者在原始分數方面都維持 80 分,唯一沒有滿分的業者為大都會客運(分數: 70.00)。

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	70.00	(76.67)	2.10	(3.83)	12	(12)
欣 欣	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
大 有	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
大 南	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
台 北	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
三重	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
首 都	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
指 南	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
中興	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
新店	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
東南	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	1	(1)
平均	79.17	(79.72)	2.38	(3.99)	-	
淡水	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	-	-
新 北	80.00	(80.00)	2.40	(4.00)	-	-

2.得分=0.03×C4(前期得分=0.05×C4)

4.3.5 駕駛員遵循路線指標(C5)

本期調查自100年10月至101年3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4574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 4.3.18 100 年 10 月至 101 年 3 月各家業者 C5 指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	79.72	79.92	79.75	79.67	79.86	79.87	79.80
欣欣	79.51	79.88	79.87	79.71	79.73	79.82	79.75
大有	78.56	78.40	79.03	79.47	79.36	79.16	79.00
大南	79.64	80.00	80.00	80.00	79.70	79.79	79.85
光華	79.45	79.38	79.45	80.00	79.66	80.00	79.66
台北	79.36	80.00	80.00	79.81	79.84	79.78	79.80
三重	79.80	80.00	79.63	79.33	79.77	78.57	79.51
首都	79.87	79.92	79.92	80.00	80.00	80.00	79.95
指南	80.00	80.00	79.06	79.38	79.61	80.00	79.67
中興	80.00	79.38	80.00	80.00	79.51	79.31	79.70
新店	80.00	80.00	79.61	80.00	79.50	79.52	79.77
東南	78.50	78.94	79.62	80.00	80.00	79.82	79.48
十二家平均數	79.53	79.65	79.66	79.78	79.71	79.64	79.66
十二家標準差	0.52	0.52	0.34	0.26	0.20	0.43	0.38
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

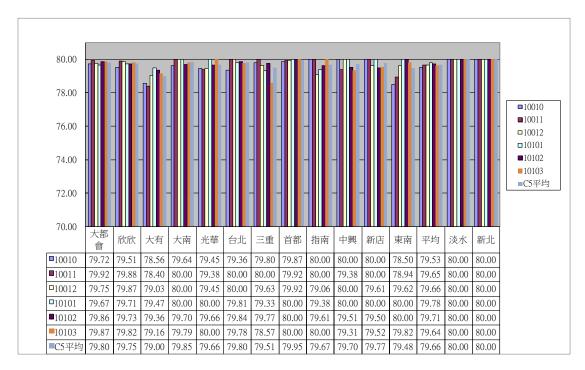


圖 4.3.3: 本期各家業者 C5 指標分數

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幾乎都低於基準分,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:79.95)為最佳,其次為大南客運(分數:79.85),而落後最多者為大有客運(分數:79.00)。

表4.3.19 駕駛員遵循路線指標(C5)統計結果

公司	評组	監成績	得	·分	排	序
大都會	79.80	(79.66)	2.39	(4.78)	3	(2)
欣 欣	79.75	(79.41)	2.39	(4.76)	3	(6)
大 有	79.00	(78.75)	2.37	(4.72)	12	(10)
大 南	79.85	(79.67)	2.40	(4.78)	1	(2)
光 華	79.66	(79.44)	2.39	(4.77)	3	(5)
台北	79.80	(79.71)	2.39	(4.78)	3	(2)
三重	79.51	(79.16)	2.39	(4.75)	3	(7)
首 都	79.95	(79.95)	2.40	(4.80)	1	(1)
指 南	79.67	(78.78)	2.39	(4.73)	3	(9)
中興	79.70	(79.14)	2.39	(4.75)	3	(7)
新 店	79.77	(78.67)	2.39	(4.72)	3	(10)
東南	79.48	(78.75)	2.38	(4.72)	11	(10)
平 均	79.66	(79.26)	2.39	(4.76)		
淡水	80.00	(79.50)	2.40	(4.77)		
新北	80.00	(80.00)	2.40	(4.80)		

2.得分=0.03×C5(前期得分=0.06×C5)

4.3.6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C6)

本期調查自100年10月至101年3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4574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4.3.20 100年10月至101年3月各家業者C6指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	60.00	75.00
欣欣	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
大有	70.00	60.00	80.00	80.00	70.00	70.00	71.67
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	76.67
台北	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	78.33
三重	80.00	80.00	70.00	80.00	70.00	80.00	76.67
首都	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
指南	80.00	60.00	80.00	80.00	80.00	70.00	75.00
中興	80.00	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	76.67
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
東南	60.00	80.00	80.00	80.00	70.00	70.00	73.33
十二家平均數	77.50	72.50	79.17	77.50	77.50	75.83	76.67
十二家標準差	6.22	7.54	2.89	4.52	4.52	6.69	5.40
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
			•				

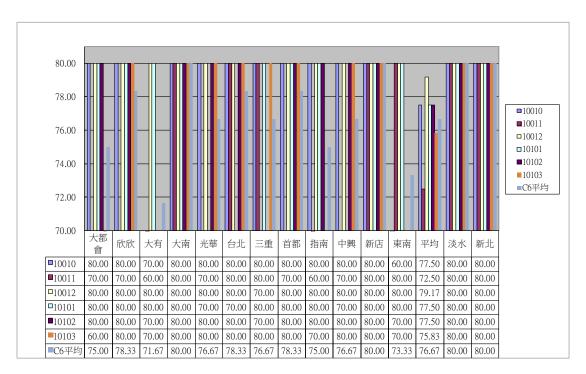


圖 4.3.4: 本期各家業者 C6 指標分數

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,有若干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家參與評比的公司以大有巴士表現最差,本期各公司之C6指標分數以大南、新店客運並列最佳(分數:80.00);最需改進的為大有巴士(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	75.00	(76.67)	1.50	(3.07)	9	(9)
欣 欣	78.33	(78.33)	1.57	(3.13)	3	(5)
大 有	71.67	(61.67)	1.43	(2.47)	12	(12)
大 南	80.00	(80.00)	1.60	(3.20)	1	(1)
光華	76.67	(76.67)	1.53	(3.07)	6	(9)
台北	78.33	(78.33)	1.57	(3.13)	3	(5)
三 重	76.67	(80.00)	1.53	(3.20)	6	(1)
首 都	78.33	(80.00)	1.57	(3.20)	3	(1)
指 南	75.00	(78.33)	1.50	(3.13)	9	(5)
中興	76.67	(80.00)	1.53	(3.20)	6	(1)
新 店	80.00	(78.33)	1.60	(3.13)	1	(5)
東南	73.33	(71.67)	1.47	(2.87)	11	(11)
平均	76.67	(76.67)	1.53	(3.07)	-	
淡水	80.00	(80.00)	1.60	(3.20)	-	
新北	80.00	(74.17)	1.60	(2.97)	-	

2.得分=0.02×C6(前期得分=0.04×C6)

4.3.7 駕駛員服務態度與儀容指標(C7)

本期調查自100年10月至101年3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4574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 4.3.22 100 年 10 月至 101 年 3 月各家業者 C7 指標分數

公司\月份	10010	10011	10012	10101	10102	10103	平均
大都會	81.70	82.37	82.04	81.61	82.51	82.00	82.04
欣欣	82.33	82.64	82.42	82.42	82.41	82.11	82.39
大有	81.01	81.49	80.76	80.51	82.02	81.57	81.23
大南	82.61	82.62	82.69	82.60	82.63	82.86	82.67
光華	81.84	81.51	81.34	81.33	81.34	80.59	81.33
台北	82.35	82.64	82.67	82.43	82.70	82.86	82.61
三重	82.42	82.69	82.38	82.86	82.14	81.40	82.31
首都	81.81	82.21	82.44	82.40	82.65	82.71	82.37
指南	82.23	82.60	82.08	81.74	82.03	82.12	82.13
中興	82.28	81.64	82.30	82.03	82.82	81.66	82.12
新店	82.42	82.60	81.90	82.86	82.54	81.96	82.38
東南	80.79	81.85	81.46	81.58	81.31	81.44	81.40
十二家平均數	81.98	82.24	82.04	82.03	82.26	81.94	82.08
十二家標準差	0.58	0.48	0.59	0.70	0.51	0.67	0.59
淡水	80.00	80.00	81.00	81.50	81.50	82.40	81.07
新北	83.60	86.00	80.00	83.71	81.75	83.00	83.01

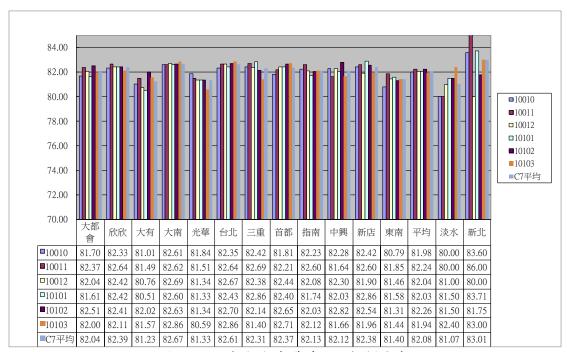


圖 4.3.5: 本期各家業者 C7 指標分數

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「行車中使用大哥大」、「關門時夾到乘客」及「未待乘客上下妥車即開動」的問題,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指標分數以大南客運(分數:82.67)為最佳,落後最多者為大有客運(分數:81.23)。

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	82.04	(81.53)	8.20	(8.15)	9	(10)
欣 欣	82.39	(82.04)	8.24	(8.20)	3	(6)
大 有	81.23	(81.30)	8.12	(8.13)	12	(11)
大 南	82.67	(82.41)	8.27	(8.24)	1	(2)
光 華	81.33	(81.58)	8.13	(8.16)	11	(9)
台北	82.61	(82.55)	8.26	(8.25)	2	(1)
三 重	82.31	(82.09)	8.23	(8.21)	6	(3)
首 都	82.37	(82.12)	8.24	(8.21)	3	(3)
指 南	82.13	(82.06)	8.21	(8.21)	7	(3)
中興	82.12	(81.93)	8.21	(8.19)	7	(7)
新 店	82.38	(81.72)	8.24	(8.17)	3	(8)
東南	81.40	(81.22)	8.14	(8.12)	10	(12)
平均	82.08	(81.88)	8.21	(8.19)	-	
淡水	81.07	(82.18)	8.11	(8.22)	-	-
新北	83.01	(81.99)	8.30	(8.20)	-	

2.得分=0.1×C7

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,本期指標權重由前期2% 調為1%,各客運公司本期平均為84.89分,與前期平均相同。

表 4.4.1	行車事故通報與處理成績表
1X T.T.1	们干于欧边和兴处垃圾领仪

			衣 4.4.1	打甲爭的	【理報與處		
公司	年份	100.09	100.10	100.11	100.12	101.01	101.02
大者	邵會	85.00	84.00	84.00	85.00	84.00	84.00
欣	欣	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00	85.00
大	有	85.00	85.00	84.00	85.00	84.00	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
台	北	84.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
Ξ	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	85.00	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	84.92	84.83	85.00	84.75	84.92
淡	水	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
新	北	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		分	排	序
大都會	84.33	(84.67)	0.99	(1.99)	12	(10)
欣欣	84.83	(84.50)	1.00	(1.99)	1	(10)
大 有	84.67	(84.83)	1.00	(2.00)	1	(1)
大 南	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
光 華	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
台北	84.83	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
三 重	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
首 都	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
指南	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
中 興	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
新店	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	1	(1)
東南	85.00	(84.67)	1.00	(1.99)	1	(10)
平均	84.89	(84.89)	1.00	(2.00)	-	
淡水	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	_	
新北	85.00	(85.00)	1.00	(2.00)	-	

2.本期得分=1×D1/85;前期得分=2×D1/85

4.4.2 重大違規指標(D2)

本期只有東南客運發生1件重大違規事件,得分3.75分;其他13家客運皆無重大違規事件,得分5.00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

	衣 4.4.3 里大選規指標	示 (D2))計鑑	給木				
公司	重大違規事件	違規次數		本期評鑑	得	子 分	4	非序
大都會	-	0	80	(0)	5.00	(0.00)	1	(11)
欣欣	-	0	80	(0)	5.00	(0.00)	1	(11)
大有	-	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
大 南	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
光 華	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
台北	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
三重	-	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
首都	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
指南	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
中興	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
新店	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
東南	100 年 12 月 16 日北市運稽字第 10034520700 號 小 3,027-AD 車輛 100 年 8 月 30 日 6 時 15 分在本市忠孝 東路 6 段 317 號前發生交通事故,經呼氣測試酒精濃度達 0.25MG/L 公路法 77 條		60	(60)	3.75	(3.75)	12	(8)
平均	-	0.08	78.33	(61.67)	4.90	(3.85)	-	
淡 水	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-
新北	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-

註:.括號內之數值為前期評鑑結果。2.得分=D3/16

4.4.3 行車安全業務檢查指標(D3)

本項目以查核各公車公司101年4和5月行車安全業務狀況為計算基礎,本期的權重由前期2%調為3%,本期12家公司行車安全業務檢查平均成績87.19分,較前期退步,結果見表4.4.4。

表 4.4.4 行車安全業務檢查指標(D3)評鑑結果

公司	評鑑	成績	得分	>	排序	
大都會	88.20	(89.90)	2.64	(1.50)	5	(8)
欣 欣	88.20	(89.50)	2.64	(1.50)	4	(8)
大 有	82.80	(85.60)	1.56	(1.50)	12	(8)
大 南	89.40	(92.30)	2.88	(2.00)	3	(1)
光 華	87.00	(90.30)	2.40	(2.00)	6	(1)
台 北	90.60	(93.40)	3.00	(2.00)	1	(1)
三 重	85.10	(90.00)	2.02	(2.00)	10	(1)
首 都	90.40	(94.20)	3.00	(2.00)	1	(1)
指 南	87.00	(90.30)	2.40	(2.00)	6	(1)
中興	87.00	(90.30)	2.40	(2.00)	6	(1)
新店	86.10	(84.90)	2.22	(1.00)	9	(12)
東 南	84.50	(85.70)	1.90	(1.50)	11	(8)
平 均	87.19	(89.70)	2.42	(1.75)		
淡水	87.00	(90.30)	2.40	(2.00)		
新北	87.00	(90.30)	2.40	(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 90≦D3, 則得分=3 分;

若 80≦D3<90, 則以內插法計算得分:[(x-80)*0.2]+1

若 70≦D3<80, 則得分=1 分;

若 D3<70, 則得分=0分。

前期得分標準:

若 90≦D3, 則得分=2分;

若 85≦D3<90, 則得分=1.5分;

若 80≦D3<85, 則得分=1分;

若 70≦D3<80, 則得分=0.5 分;

若 D3<70, 則得分=0分。

4.4.4 聯營公車超速抽查指標(D4)

本項目以100年10月至101年3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0.0063,較前期評鑑退步0.0029,結果見表4.4.5。

表 4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D4)統計結果

公	司	100 10	100 11	100 12	101 01	101 02	101 03	小計
大者	『會	0	0	0	0	0	0	0
欣	欣	0	0	1	0	1	1	3
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
台	北	0	0	0	0	0	0	0
_ <u>=</u>	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	3	1	1	4	4	4	17
東	南	0	0	0	0	0	0	0
總	計	3	1	2	4	5	5	20
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(D4)統計結果

公	司	超速 車輛數	總車 輛數	抽查車輛數]每天 上件數	待	寻分	排	序
大者	17 會	0	5015	107.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣	欣	3	2388	53.9	0.0046	(0.0093)	0.00	(0.00)	11	(11)
大	有	0	1014	19.9	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大	南	0	1338	39.5	0.0000	(0.0021)	1.00	(1.00)	1	(1)
光	華	0	1602	38.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
台	北	0	2750	54.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
Ξ	重	0	2448	62.5	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
首	都	0	3132	68.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指	南	0	1080	23.9	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
中	興	0	1368	24.4	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
新	店	17	966	20.0	0.0708	(0.0292)	0.00	(0.00)	11	(11)
東	南	0	870	27.5	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
總計/	/平均	20	23971	45.1	0.0063	(0.0034)	0.83	(0.83)		
淡	水	0	36	2	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	•	
新	北	0	90	3.25	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)		-

註:1.D4=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。

4.4.5 自主創新與發展指標(D5)

本指標為本期新增項目由各公車業者提報相關資料,提送評鑑委員會依決議 加0~3分,結果見表4.4.6。

表 4.4.6 自主創新與發展指標(D5)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	2.68	(-)	2	(-)
欣 欣	2.36	(-)	6	(-)
大 有	0.00	(-)	11	(-)
大 南	2.45	(-)	4	(-)
光 華	2.06	(-)	7	(-)
台 北	2.54	(-)	3	(-)
三重	1.68	(-)	10	(-)
首 都	2.78	(-)	1	(-)
指 南	1.97	(-)	9	(-)
中 興	2.00	(-)	8	(-)
新店	0.00	(-)	11	(-)
東南	2.45	(-)	4	(-)
平均	1.91	(-)	-	
淡水	0.00	(-)	-	
新北	1.84	(-)	-	

註:1.本指標為本期新增指標,前期無得分資料。

2.本指標依評鑑委員會決議得分。

4.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

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

表 4.5.1 配合政府政策指標統計結果

	.,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		45 17 WO FL WE SE	
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	2-1(2) , 4-1(1)	3.00	2-1(2) , 4-1(1)	3.00
大 有	4-1(1), 5-1(2), 6-1(1)	3.00	4-1(1),5-1(2),6-1(1)	3.00
大 南	4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00	4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00
光華	1-2(1.5) · 4-2(0.5) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00	1-2(1.5) · 4-2(0.5) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00
台 北	3-2(2) , 6-1(1)	3.00	3-2(2) , 6-1(1)	3.00
三重	2-1(1.6) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00	2-1(1.6) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	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(2), 6-1(1)	3.00	4-1(1),5-1(2),6-1(1)	3.00
中興	2-1(0.53) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00	2-1(0.53) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00
新店	2-1(1.02) , 4-1(1)	2.02	2-1(1.02) , 4-1(1)	2.02
東南	2-1(0.66) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00	2-1(0.66) · 4-1(1) · 5-1(2) · 6-1(1)	3.00
淡水	5-1(2) , 6-1(1)	3.00	5-1(2) , 6-1(1)	3.00
新北	1-1(1.28) · 2-1(1.28) 6-1(1)	3.00	1-1(1.28) · 2-1(1.28) 6-1(1)	3.00

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

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。評鑑結果本期有4家公司獲得優等,為首都、台北、新北和大南;有7家公司為甲等,分別為指南、欣欣、光華、大都會、淡水、新店和中興;有3家公司為乙等,分別為三重、大有和東南。

本期各客運公司與前期結果相比較,本期首都、台北、新北和大南與前期相同,仍保持為優等,表現最好;大都會、淡水和新店與前期相同皆為甲等;於於由乙等進步為甲等;光華、指南和中興由優等退步為甲等;三重由甲等退步為乙等;大有和東南為乙等與前期相同。再以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9項,包括場站檢查(A1)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、車輛安全設施檢查(B6)、發車準點性(C1)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2),但只有 C5、C7和 D2 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 6 項,包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)和行車安全業務檢查(D3),但只有 B3 和 D3 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 3 項,為駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D4)。其中行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)因公共運輸處直接給分,本期權重不同,本期不比較,配合政府政策(D6),為加分指標,故不作比較。

本期站牌資訊正確性(A3)、低地板公車比例(B7)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)和自主創新發展(D5)共4項為本期新增項目。

表5.1.1 各公車公司各評鑑指標之得分

					710	3.1.1	11 4	T A 7	П п з		· · · · · · · ·	,						
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	新北
A1	場站檢查	3%	2.80	2.79	2.62	2.82	2.81	2.93	2.87	2.93	2.80	2.75	2.80	2.72	2.80	0.09	2.66	2.60
	行車前確實開啟公車	3%																
A2	動態車機設備及設定		2.00	2.08	2.50	2.68	2.77	2.72	2.53	3.00	1.78	2.68	1.95	2.27	2.41	0.39	1.29	1.30
	正確路線指標																	
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	2.00
B1	車齡比率	3%	1.55	2.15	2.38	2.02	2.12	2.60	2.54	2.50	2.13	1.47	2.46	0.43	2.03	0.62	0.25	3.00
B2	舒適與噪音	3%	2.64	2.66	2.64	2.65	2.66	2.64	2.62	2.72	2.64	2.66	2.65	2.63	2.65	0.03	2.98	2.68
В3	公車資訊服務設施	6%	5.73	5.74	5.45	5.76	5.86	5.94	5.76	5.86	5.79	5.76	5.88	5.47	5.75	0.15	5.42	5.35
B4	環保品質	2%	1.30	1.64	1.65	1.55	1.89	1.96	1.16	1.99	1.97	1.95	1.77	0.12	1.58	0.53	1.78	2.00
B5	行車肇事率	12%	6.35	10.08	0.00	10.04	7.75	9.91	2.25	11.98	11.00	2.29	8.67	1.04	6.26	4.27	12.00	12.00
B6	車輛安全設施檢查	3%	2.91	2.93	2.76	2.98	2.91	2.99	2.85	2.97	2.63	2.87	2.83	2.80	2.87	0.10	2.90	2.96
B7	低地板公車比例	3%	0.99	0.51	0.00	0.78	1.65	0.69	0.21	1.77	1.77	1.35	0.00	0.42	0.85	0.66	0.00	0.00
В8	車內及車外裝置監視	2%	1.49	2.00	1.72	2.00	1.63	2.00	1.80	1.99	1.61	1.20	2.00	2.00	1.79	0.26	0.00	2.00
	錄影器																	
C1	發車準點性	12%	11.99	11.27	12.00	11.06	11.41	12.00	10.86	12.00	9.18	11.71	11.30	10.67	11.29	0.81	12.00	12.00
C2	過站不停比率	10%	9.23	8.99	8.00	10.00	8.00	9.74	7.66	9.80	9.31	10.00	9.13	8.52	9.03	0.82	10.00	10.00
C3	駕駛平穩性	5%	3.96	3.99	3.92	4.00	3.94	3.99	3.96	3.98	3.98	3.96	3.97	3.98	3.97	0.02	4.00	4.00
C4	拒載老人及身心障礙者	3%	2.10	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.40	2.38	0.09	2.40	2.40
C5	駕駛員遵循路線	3%	2.39	2.39	2.37	2.40	2.39	2.39	2.39	2.40	2.39	2.39	2.39	2.38	2.39	0.01	2.40	2.40
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%	1.50	1.57	1.43	1.60	1.53	1.57	1.53	1.57	1.50	1.53	1.60	1.47	1.53	0.05	1.60	1.60
C7	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.20	8.24	8.12	8.27	8.13	8.26	8.23	8.24	8.21	8.21	8.24	8.14	8.21	0.05	8.11	8.30
D1	行車事故通報與處理	1%	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
D2	重大違規	5%	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.75	4.90	0.36	5.00	5.00
D3	行車安全業務檢查	3%	2.64	2.64	1.56	2.88	2.40	3.00	2.02	3.00	2.40	2.40	2.22	1.90	2.42	0.45	2.00	2.00
D4	聯營公車超速抽查	1%	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.83	0.39	1.00	1.00
D5	自主創新發展	3%	2.68	2.36	0.00	2.45	2.06	2.54	1.68	2.78	1.97	2.00	0.00	2.45	1.91	0.95	0.00	1.84
	六(未含D6加分項目)	-	81.43	84.43	70.52	87.34	83.31	89.28	74.32	92.88	84.46	78.57	80.26	69.56	81.36	7.19	80.79	87.43
D6加	/分項目-配合政府政策	-	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.02	3.00	2.92	0.28	3.00	3.00
		-	84.43	87.43	73.52	90.34	86.31	92.28	77.32	95.88	87.46	81.57	82.28	72.56	84.28	7.21	83.79	90.43
	總 分	-	(81.08)	(79.84)	(76.98)	(91.37)	(90.66)	(99.07)	(82.33)	(98.00)	(91.30)	(92.82)	(82.93)	(73.37)	(86.65)	(8.32)	(89.43)	(94.29)
		_	甲	甲	乙	優	甲	優	乙	優	甲	甲	甲	乙	, /		甲	優
	等 級		'			_		_		_			•				'	
		_	(甲)	(乙)	(乙)	(優)	(優)	(優)	(甲)	(優)	(優)	(優)	(甲)	(乙)			(甲)	(優)
	路線積分	-	2	4	-5	6	2	6	-2	7	4	1	1	-5				

- 註1:部份指標為比率轉換之結果(如B5為肇事扣點除以行車里程等),其平均值之計算係以總體業者結果作計算(如B5為總體肇事扣點除以總體行車里程),並非由各公司之得分直接計算平均值。詳細計算方式詳見第四章各指標之計算說明。
- 註2:D5指標得分由期末審查會決議。路線積分定義及算法依聯營公車營運服務評鑑執行要點,詳見附錄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	93.40	92.63	0.83	0.998
A2	行車前確實開啟公車動態車機 設備及設定正確路線	2.41	1.76	-	-
A3	站牌資訊正確性	2.00	-	-	-
B1	車齡比率	0.689	0.669	2.99	0.124
B2	舒適與噪音	2.65	2.66	-0.38	-1.098
В3	公車資訊服務設施	5.75	5.87	-2.04	-4.001 *
B4	環保品質	1.58	1.55	1.94	0.260
B5	行車肇事率	6.26	7.26	-13.77	0.473
B6	車輛安全設施檢查	95.62	95.12	0.53	0.690
B7	低地板公車比例	0.85	-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.79	-	-	-
C1	發車準點性	11.29	10.98	2.82	1.559
C2	過站不停比率	9.03	9.07	-0.44	-0.223
C3	駕駛平穩性	3.97	3.96	0.25	0.959
C4	拒載老人及身心障礙者	79.17	79.72	-0.69	-1.000
C5	駕駛員遵循路線	79.66	79.26	0.50	4.077 *
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	76.67	76.67	0.00	0.000
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.19	0.24	2.694 *
D1	行車事故通報與處理	84.89	84.89	0.00	-0.015
D2	重大違規	4.90	3.85	27.27 *	1.890 *
D3	行車安全業務檢查	87.19	89.70	-2.80	-5.529 *
D4	聯營公車超速抽查	0.83	0.83	0.00	0
D5	自主創新發展	1.91	-	-	-

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
$$\overline{D}$$
,樣本變異數為 $S^2(D)$ 分別為: $\overline{D} = \frac{\sum\limits_{n=i}^{n} D_i}{n} = \overline{X_1} - \overline{X_2}$, $S_D^2 = \frac{\sum\limits_{i=1}^{n} (D_i - \overline{D})^2}{n-1}$

$$2. {\Large \begin{subarray}{l} 2. {\Large \begin{subarray}{l} 4 \\ \hline \end{subarray}}} \ H_0: \mu_1 = \mu_2 (\mu_D = \mu_1 - \mu_2 = 0); H_1: \mu_1 \neq \mu_2 (\mu_D = \mu_1 - \mu_2 \neq 0)$$

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$,雙尾檢定

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

- 5.若 $\mid t \mid \leq 1.796$, 拒絕 $H_{1;$ 若 $\mid t \mid \geq 1.796$, 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. 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中**D5指標得分由期中評鑑會議決議**; 本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及 D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

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,本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期車齡比率(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度,本期的車齡比率(B1)比平均落後20%以上;聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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)和聯營公車超速抽查(D4)比平均落後20%以上;行車肇事率(B5)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期(D2)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)和低地板公車比例(B7)和比自主創新發展(D5)平均落後20%以上;聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.4可看出「大南客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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;行車肇事率(B5)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.5可看出「光華客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期環保品質(B4)、行車肇事率(B5)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;行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.6可看出「台北客運」在分數方面,本期無指標比前期退步20%以上。本期無指標比平均進步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;車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優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)比前期退步20%以上。本期重大違規(D2)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)和低地板公車比例(B7)比平均落後20%以上;車齡比率(B1)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期無指標明顯比前期進步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;本期公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.9可看出「指南客運」在分數方面,本期無指標比前期退步20%以上。本期(B4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度,本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)比平均落後20%以上;環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優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)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,本期車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和車內及車外裝置監視錄影器(B8)比平均落後20%以上;環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.11可看出「新店客運」在分數上面,本期無指標比前期退步20%以上。本期車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)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)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)比平均情形落後20%以上;行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面,本期環保品質(B4)比前期退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、重大違規(D2)比平均情形落後20%以上;聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

若以四大項分析進退步情形,同一評鑑項目之成績經連續2期評鑑結果均高於當期平均分數20%以上者,只有首都在B項連續2期進步20%以上;大有和東南則在B項連續2期退步20%以上。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12,可發現:1.「大都會」本期為甲等與上期相同,D4指標連續兩期進步20%以上。2.「欣欣」本期由乙等進步為甲等,無指標連續2期進步20%以上。3.「大有」連續2期為乙等,B5指標連續2期退步20%以上。4.「大南」本期為優等與前期相同,D4指標連續2期進步20%以上。5.「光華」由優等退步為甲等,D4指標連續2期進步20%以上。6.「台北」本期為優等與前期相同,B1、B4、B5、和D4指標連續2期進步20%以上。7.「三重」由甲等退步為乙等,B5連續2期退步20%以上。8.「首都」連續三期為優等,表現最佳,B4、B5和D4指標連續2期進步20%以上。9.「指南」由優等退步為甲等,B5和D4指標連續2期進步20%以上。10.「中興」由優等退步為甲等,D4指標連續2期進步20%以上。11.「新店」連續2期為甲等,無指標連續2期進步20%以上。12.「東南」為乙等與前期相同,表現最差,B1和B5指標連續2期退步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,環保品質(B4)和行車肇事率(B5)是需要注意改善的指標。

另外,本研究提供各公司最近3期(101年第1期、100年第2期與100年第1期)成績比較, 詳見圖5.2.1,其中首都和台北連續3期為優等,表現最好;大南連續2期為優等;大都會和新店連續2期為甲等; 欣欣由乙等進步為甲等;指南、光華和中興由優等退步為甲等; 三重由甲等退步為乙等;大有和東南仍為乙等。

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C1、C2、C3、C7、D2和D4指標成績來比較,詳見圖5.2.2至圖5.2.7。

表5.2.1 「大都會」各項服務指標之進退步情形

11- 15	11- 15- p 20	Z	上 期	評	鑑	前	j j	期 評	鑑	進退步 百分比 -1.34% - 34.64% -0.38% -1.88% 9.24% -21.57% 0.56% - - 9.10%
指標	指標名稱 -	分數	:	平均	排序	分數	ί	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	93.17		93.40	8	94.44		92.63	4	-1.34%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.00		2.41	10	1.60		1.76	9	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車齡比率	0.517	#	0.689	10	0.38	#	0.669	11	34.64%
B2	舒適與噪音	2.64		2.65	7	2.65		2.66	7	-0.38%
В3	公車資訊服務設施	5.73		5.75	10	5.84		5.87	8	-1.88%
B4	環保品質	1.30		1.58	10	1.19	#	1.55	12	9.24%
B5	行車肇事率	6.35		6.26	8	8.09		7.26	5	-21.57%
B6	車輛安全設施檢查	97.11		95.62	5	96.57		95.12	5	0.56%
B7	低地板公車比例	0.99		0.85	5	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.47		1.79	11	-		-	-	-
C1	發車準點性	11.99		11.29	4	10.99		10.98	7	9.10%
C2	過站不停比率	9.23		9.03	6	7.82		9.07	12	18.03%
C3	駕駛平穩性	3.96		3.97	8	3.95		3.96	10	0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	70.00		79.17	12	76.67		79.72	12	-8.70%
C5	駕駛員遵循路線	79.80		79.66	3	79.66		79.26	2	0.18%
<u>C6</u>	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	75.00		76.67	9	76.67		76.67	9	-2.18%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.20		8.21	9	8.15		8.19	10	0.61%
D1	行車事故通報與處理	84.33		84.89	12	84.67		84.89	10	-0.40%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	0.00	#	3.85	11	∞
D3	行車安全業務檢查	88.20		87.19	5	89.90		89.70	8	-1.89%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.68		1.91	2	-		-	-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

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	其	部	鑑	前	ĵ	期評	鑑	進退步 百分比 -1.72% -
扫标	话 招标石件	分數		平均	排序	分數	į.	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	93.00		93.40	9	94.63		92.63	3	-1.72%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.08		2.41	9	1.52		1.76	11	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車龄比率	0.716		0.689	6	0.703		0.669	7	1.85%
B2	舒適與噪音	2.66		2.65	2	2.67		2.66	4	-0.37%
В3	公車資訊服務設施	5.74		5.75	9	5.84		5.87	11	-1.71%
B4	環保品質	1.64		1.58	8	1.39		1.55	8	17.99%
B5	行車肇事率	10.08	*	6.26	3	5.59	#	7.26	7	80.32%
B6	車輛安全設施檢查	97.64		95.62	4	97.31		95.12	4	0.34%
B7	低地板公車比例	0.51	#	0.85	8	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00		1.79	1	-		-	-	-
C1	發車準點性	11.27		11.29	8	10.79		10.98	8	4.45%
C2	過站不停比率	8.99		9.03	8	8.95		9.07	7	0.45%
C3	駕駛平穩性	3.99		3.97	2	3.99		3.96	1	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00		79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.75		79.66	3	79.41		79.26	6	0.43%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	78.33		76.67	3	78.33		76.67	5	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.24		8.21	3	8.20		8.19	6	0.49%
D1	行車事故通報與處理	84.83		84.89	1	84.50		84.89	10	0.39%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	0.00	#	3.85	11	∞
D3	行車安全業務檢查	88.20		87.19	4	89.50		89.70	8	-1.45%
D4	聯營公車超速抽查	0.00	#	0.83	11	0.00	#	0.83	11	0.00%
D5	自主創新與發展	2.36		1.91	6	-			-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

			・ 期	月 評	鑑	前	ī	期評	鑑	進退步
指標	指標名稱 -	分數		· 平均		分數	-	/// - 	 排序	百分比
A1	場站檢查	87.30		93.40	12	92.00		92.63	8	-5.11%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.50		2.41	4	1.83		1.76	6	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車齡比率	0.793		0.689	5	0.864	*	0.669	2	-8.22%
B2	舒適與噪音	2.64		2.65	7	2.61		2.66	11	1.15%
B3	公車資訊服務設施	5.45		5.75	12	5.84		5.87	8	-6.68%
B4	環保品質	1.65		1.58	7	1.73		1.55	3	-4.62%
B5	行車肇事率	0.00	#	6.26	12	0.00	#	7.26	12	-
B6	車輛安全設施檢查	92.11		95.62	11	87.64		95.12	12	5.10%
B7	低地板公車比例	0.00	#	0.85	11	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.72		1.79	8	-		-	-	-
C1	發車準點性	12.00		11.29	1	10.53		10.98	10	13.96%
C2	過站不停比率	8.00		9.03	10	8.22		9.07	11	-2.68%
C3	駕駛平穩性	3.92		3.97	12	3.90		3.96	12	0.51%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00		79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.00		79.66	12	78.75		79.26	10	0.32%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	71.67		76.67	12	61.67		76.67	12	16.22%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.12		8.21	12	8.13		8.19	11	-0.12%
D1	行車事故通報與處理	84.67		84.89	1	84.83		84.89	1	-0.19%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	3.75		3.85	8	33.33%
D3	行車安全業務檢查	82.80		87.19	12	85.60		89.70	8	-3.27%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	0		1.91	11	-		-	-	-

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

^{2.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

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
扫标	11 休 石 将	分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A 1	場站檢查	94.00	93.40	4	93.25	92.63	6	0.80%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.68	2.41	6	1.77	1.76	7	-
A3	站牌資訊正確性	2.00	2.00	1	-	-	-	-
B1	車龄比率	0.673	0.689	9	0.686	0.669	8	-1.90%
B2	舒適與噪音	2.65	2.65	5	2.70	2.66	2	-1.85%
В3	公車資訊服務設施	5.76	5.75	6	5.89	5.87	6	-2.21%
B4	環保品質	1.55	1.58	9	1.64	1.55	5	-5.49%
B5	行車肇事率	10.04	6.26	4	7.27	7.26	6	38.07%
B6	車輛安全設施檢查	99.33	95.62	2	97.60	95.12	3	1.77%
В7	低地板公車比例	0.78	0.85	6	-	-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	1.79	1	-	-	-	-
C1	發車準點性	11.06	11.29	9	11.99	10.98	3	-7.76%
C2	過站不停比率	10.00	9.03	1	9.87	9.07	2	1.32%
C3	駕駛平穩性	4.00	3.97	1	3.99	3.96	1	0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00	79.17	1	80.00	79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.85	79.66	1	79.67	79.26	2	0.23%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	80.00	76.67	1	80.00	76.67	1	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.27	8.21	1	8.24	8.19	2	0.36%
D1	行車事故通報與處理	84.67	84.89	1	85.00	84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00	4.90	1	5.00	* 3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	89.40	87.19	3	92.30	89.70	1	-3.14%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	* 0.83	1	1.00	* 0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.45	1.91	4			-	

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

1 L 1.15.	11- 155 p 450	本	·斯	評	鑑	前	j	期評	鑑	進退步
指標	指標名稱	分數		平均	排序	分數	ί	平均	排序	百分比
A 1	場站檢查	93.75		93.40	5	90.17		92.63	9	3.97%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.77		2.41	1	1.91		1.76	4	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車龄比率	0.708		0.689	8	0.830	*	0.669	3	-14.70%
B2	舒適與噪音	2.66		2.65	2	2.66		2.66	5	0.00%
В3	公車資訊服務設施	5.86		5.75	3	5.93		5.87	3	-1.18%
B4	環保品質	1.89		1.58	5	1.52		1.55	7	24.34%
B5	行車肇事率	7.75	*	6.26	7	4.94	#	7.26	8	56.97%
B6	車輛安全設施檢查	97.05		95.62	6	94.90		95.12	7	2.27%
B7	低地板公車比例	1.65	*	0.85	3	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.63		1.79	9	-		-	-	-
C1	發車準點性	11.41		11.29	6	10.32		10.98	11	10.56%
C2	過站不停比率	8.00		9.03	10	8.81		9.07	8	-9.19%
C3	駕駛平穩性	3.94		3.97	11	3.91		3.96	11	0.77%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00		79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.80		79.66	3	79.44		79.26	5	0.45%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	76.67		76.67	6	76.67		76.67	9	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.26		8.21	11	8.16		8.19	9	1.23%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	85.00		84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	5.00	*	3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	87.00		87.19	6	90.30		89.70	1	-3.65%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.06		1.91	7			-	-	

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.6 「台北」各項服務指標之進退步情形

上插	指標名稱	本	・期	評	鑑	前	,	期評	鑑	進退步
指標	拍 係 石 柟	分數		平均	排序	分數		平均	排序	百分比
A1	場站檢查	97.60		93.40	2	96.94		92.63	2	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	2.72		2.41	8	1.97		1.76	2	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車龄比率	0.867	*	0.689	1	0.905	*	0.669	1	-4.20%
B2	舒適與噪音	2.64		2.65	7	2.65		2.66	7	-0.38%
В3	公車資訊服務設施	5.94		5.75	1	5.97		5.87	1	-0.50%
B4	環保品質	1.96	*	1.58	3	2.00	*	1.55	1	-2.00%
B5	行車肇事率	9.91	*	6.26	5	12.00	*	7.26	2	-17.38%
B6	車輛安全設施檢查	99.70		95.62	1	99.07		95.12	2	0.64%
B7	低地板公車比例	0.69		0.85	7	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00		1.79	1	-		-	-	-
C1	發車準點性	12.00		11.29	1	12.00		10.98	1	0.00%
C2	過站不停比率	9.74		9.03	4	9.95		9.07	1	-2.11%
C3	駕駛平穩性	3.99		3.97	2	3.98		3.96	5	0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00		79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.80		79.66	3	79.71		79.26	2	0.11%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	78.33		76.67	3	78.33		76.67	5	0.00%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.26		8.21	2	8.25		8.19	1	0.12%
D1	行車事故通報與處理	84.83		84.89	1	85.00		84.89	1	-0.20%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	5.00	*	3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	90.60		87.19	1	93.40		89.70	1	-3.00%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.54		1.91	3	-		-	-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.7 「三重」各項服務指標之進退步情形

上播	比抽力较	本	期	評	鑑	前	期評	鑑	進退步
指標	指標名稱	分數		平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	95.50		93.40	3	93.21	92.63	7	2.46%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.53		2.41	3	1.68	1.76	8	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-	-	-	-
B1	車齢比率	0.846	*	0.689	2	0.798	0.669	4	6.02%
B2	舒適與噪音	2.62		2.65	12	2.61	2.66	11	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.76		5.75	6	5.91	5.87	5	-2.54%
B4	環保品質	1.16	#	1.58	11	1.25	1.55	11	-7.20%
B5	行車肇事率	2.25	#	6.26	10	2.96	# 7.26	10	-23.99%
B6	車輛安全設施檢查	94.88		95.62	8	96.37	95.12	6	-1.55%
B7	低地板公車比例	0.21	#	0.85	10	-	-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.80		1.79	7	-	-	-	-
C1	發車準點性	10.86		11.29	10	11.30	10.98	5	-3.89%
C2	過站不停比率	7.66		9.03	12	8.46	9.07	10	-9.46%
C3	駕駛平穩性	3.96		3.97	8	3.96	3.96	9	0.00%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00	79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.51		79.66	3	79.16	79.26	7	0.44%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	76.67		76.67	6	80.00	76.67	1	-4.16%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.23		8.21	6	8.21	8.19	3	0.24%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	85.00	84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	3.75	3.85	8	33.33%
D3	行車安全業務檢查	85.10		87.19	10	90.00	89.70	1	-5.44%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	* 0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	1.68		1.91	10	-		-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.8 「首都」各項服務指標之進退步情形

北播	指標名稱		期	評	鑑	前	期評	鑑	進退步
指標	招标 名 柵	分數		平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	97.64		93.40	1	98.07	92.63	1	-0.44%
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	*	2.41	2	2.00	1.76	1	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-	-	-	
B1	車齡比率	0.834	*	0.689	3	0.784	0.669	5	6.38%
B2	舒適與噪音	2.72		2.65	1	2.74	2.66	1	-0.73%
В3	公車資訊服務設施	5.86		5.75	3	5.97	5.87	1	-1.84%
B4	環保品質	1.99	*	1.58	1	1.97	* 1.55	2	1.02%
B5	行車肇事率	11.98	*	6.26	1	12.00	* 7.26	1	-0.18%
B6	車輛安全設施檢查	99.11		95.62	3	99.90	95.12	1	-0.79%
B7	低地板公車比例	1.77	*	0.85	1	-		-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.99		1.79	6	-	-	-	-
C1	發車準點性	12.00		11.29	1	12.00	10.98	1	0.00%
C2	過站不停比率	9.80		9.03	3	9.74	9.07	3	0.62%
C3	駕駛平穩性	3.98		3.97	4	3.97	3.96	7	0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00	79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.95		79.66	1	79.95	79.26	1	0.00%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	78.33		76.67	3	80.00	76.67	1	-2.09%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.24		8.21	3	8.21	8.19	3	0.37%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	85.00	84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	5.00	* 3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	90.40		87.19	1	94.20	89.70	1	-4.03%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	* 0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.78		1.91	1	-	-	-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

上插	上 祵 夕 砬	4	期	評	鑑	前	期評	鑑	進退步
指標	指標名稱	分數		平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	93.25		93.40	6	88.50	92.63	11	5.37%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	1.78	#	2.41	12	1.95	1.76	3	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-	-	-	-
B1	車齡比率	0.710		0.689	7	0.761	0.669	6	-6.70%
	舒適與噪音	2.64		2.65	7	2.63	2.66	9	0.38%
В3	公車資訊服務設施	5.79		5.75	5	5.87	5.87	7	-1.36%
B4	環保品質	1.97	*	1.58	2	1.30	1.55	9	51.54%
B5	行車肇事率	11.00	*	6.26	2	9.92	* 7.26	3	10.89%
B6	車輛安全設施檢查	87.61		95.62	12	93.30	95.12	9	-6.10%
B7	低地板公車比例	1.77	*	0.85	1	-	-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.61		1.79	10	-	-	-	-
C1	發車準點性	9.18		11.29	12	8.80	10.98	12	4.32%
C2	過站不停比率	9.31		9.03	5	9.55	9.07	4	-2.51%
C3	駕駛平穩性	3.98		3.97	4	3.99	3.96	1	-0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00	79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.67		79.66	3	78.78	79.26	9	1.13%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	75.00		76.67	9	78.33	76.67	5	-4.25%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.21		8.21	7	8.21	8.19	3	0.00%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	85.00	84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	5.00	* 3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	87.00		87.19	6	90.30	89.70	1	-3.65%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	* 0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	1.97		1.91	9	-	-	-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.10 「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	4	・期	評	鑑	前	期評	鑑	進退步
相你	招 保 石 鸺	分數		平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	場站檢查	91.83		93.40	10	90.17	92.63	9	1.84%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.68		2.41	5	1.58	1.76	10	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-	-	-	-
B 1	車龄比率	0.491	#	0.689	11	0.572	0.669	10	-14.16%
B2	舒適與噪音	2.66		2.65	2	2.69	2.66	3	-1.12%
В3	公車資訊服務設施	5.76		5.75	6	5.92	5.87	4	-2.70%
B4	環保品質	1.95	*	1.58	4	1.67	1.55	4	16.77%
B5	行車肇事率	2.29	#	6.26	9	8.93	* 7.26	4	-74.39%
B6	車輛安全設施檢查	95.56		95.62	7	94.46	95.12	8	1.16%
B7	低地板公車比例	1.35	*	0.85	4	-	-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	1.20	#	1.79	12	-	-	-	-
C1	發車準點性	11.71		11.29	5	11.04	10.98	6	6.07%
C2	過站不停比率	10.00		9.03	1	9.51	9.07	5	5.15%
C3	駕駛平穩性	3.96		3.97	8	3.98	3.96	5	-0.50%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00	79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.70		79.66	3	79.14	79.26	7	0.71%
C6	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	76.67		76.67	6	80.00	76.67	1	-4.16%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.21		8.21	7	8.19	8.19	7	0.24%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	85.00	84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90	1	5.00	* 3.85	1	0.00%
D3	行車安全業務檢查	87.00		87.19	6	90.30	89.70	1	-3.65%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	* 0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.00		1.91	8	-	_		-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.11 「新店」各項服務指標之進退步情形

ᄔᅜ	11- 14- ec	<u></u>	期	評	鑑		前	Ī	期評	鑑	進退步
指標	指標名稱	分數		平均	扫	非序	分數		平均	排序	百分比
	場站檢查	93.25		93.40		6	93.50		92.63	5	-0.27%
AZ	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	1.95		2.41		11	1.85		1.76	5	-
	站牌資訊正確性	2.00		2.00		1	-		-	-	-
	車龄比率	0.820		0.689		4	0.640		0.669	9	28.13%
	舒適與噪音	2.65		2.65		5	2.66		2.66	5	-0.38%
	公車資訊服務設施	5.88		5.75		2	5.84		5.87	8	0.68%
	環保品質	1.77		1.58		6	1.64		1.55	5	7.93%
	行車肇事率	8.67	*	6.26		6	4.44	#	7.26	9	95.33%
	車輛安全設施檢查	94.18		95.62		9	91.31		95.12	11	3.14%
	低地板公車比例	0.00	#	0.85		11	-		-	-	_
	車內及車外裝置監視錄影器	2.00	*	1.79		1	-		-	-	-
	發車準點性	11.30		11.29		7	11.35		10.98	4	-0.44%
	過站不停比率	9.13		9.03		7	9.37		9.07	6	-2.56%
	駕駛平穩性	3.97		3.97		7	3.99		3.96	1	-0.50%
	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17		1	80.00		79.72	1	0.00%
	駕駛員遵循路線	79.77		79.66		3	78.67		79.26	10	1.40%
	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	80.00		76.67		1	78.33		76.67	5	2.13%
	駕駛員服務態度與儀容	8.24		8.21		3	8.17		8.19	8	0.86%
D1 >	行車事故通報與處理	85.00		84.89		1	85.00		84.89	1	0.00%
D2	重大違規	5.00		4.90		1	5.00	*	3.85	1	0.00%
D3 -	行車安全業務檢查	86.10		87.19		9	84.90		89.70	12	1.41%
	聯營公車超速抽查	0.00	#	0.83		11	0.00	#	0.83	11	0.00%
D5	自主創新與發展	0		1.91		11	-		-	-	-

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

^{2.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

表5.2.12 「東南」各項服務指標之進退步情形

		本	期	評 鑑		前	期	評 鑑	į	進退步
指標	指標名稱	分數		平均	排序	分數		平均	排序	百分比
A 1	場站檢查	90.50		93.40	11	86.67		92.63	12	4.42%
A2	行車前確實開啟公車動態車 機設備及設定正確路線	2.27		2.41	7	1.50		1.76	12	-
A3	站牌資訊正確性	2.00		2.00	1	-		-	-	-
B1	車齢比率	0.142	#	0.689	12	0.152	#	0.669	12	-6.58%
B2	舒適與噪音	2.63		2.65	11	2.62		2.66	10	0.38%
В3	公車資訊服務設施	5.47		5.75	11	5.59		5.87	12	-2.15%
B4	環保品質	0.12	#	1.58	12	1.26		1.55	10	-90.48%
B5	行車肇事率	1.04	#	6.26	11	0.15	#	7.26	11	594.56%
B6	車輛安全設施檢查	93.18		95.62	10	93.00		95.12	10	0.19%
B7	低地板公車比例	0.42	#	0.85	9	-		-	-	-
B8	車內及車外裝置監視錄影器	2.00		1.79	1	-		-	-	-
C1	發車準點性	10.67		11.29	11	10.66		10.98	9	0.09%
C2	過站不停比率	8.52		9.03	9	8.58		9.07	9	-0.70%
C3	駕駛平穩性	3.98		3.97	4	3.97		3.96	7	0.25%
C4	拒載老人及身心障礙者	80.00		79.17	1	80.00		79.72	1	0.00%
C5	駕駛員遵循路線	79.48		79.66	11	78.75		79.26	10	0.93%
<u>C6</u>	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	73.33		76.67	11	71.67		76.67	11	2.32%
C7	駕駛員服務態度與儀容	8.14		8.21	10	8.12		8.19	12	0.25%
D1	行車事故通報與處理	85.00		84.89	1	84.67		84.89	10	0.39%
D2	重大違規	3.75	#	4.90	12	3.75		3.85	8	0.00%
D3	行車安全業務檢查	84.50		87.19	11	85.70		89.70	8	-1.40%
D4	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%
D5	自主創新與發展	2.45		1.91	4	-		-	-	-

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.} 本期新增指標為A3、B7、B8、D5指標,無前期平均,其中D5指標得分由期中評鑑會議決議;本期A2、B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3指標權重和前期不同,B1、B6、C4、C5、C6、D1及D3以原始分數比較,其中A2指標為公運處直接給分,本期不做比較。

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
大者	『會		車齡比率(B1)		
欣	欣	行車肇事率(B5)	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)		
大	有	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2) 、重大違規(D2)			
大	南	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)、 行車肇事率(B5)			
光	華	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)、 行車肇事率(B5)			
台	北	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)			
三	重	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)、 重大違規(D2)			
首	都	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)			
指	南	環保品質(B4)			
中	興	行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2)		行車肇事率(B5)	
新	店	行車肇事率(B5)			
東	南		行車前確實開啟公車 動態車機設備及設定 正確路線(A2) 行車肇事率(B5)	1.環保品質(B4)	

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

	當期成績比前期退步30%以上之項目							
前期	98年度第一期	98年度第二期		99年度第二期	100年度第一期	100年度第二期		
當期	98年度第二期	99年度第一期	99年度第二期	100年度第一期	100年度第二期	101年度第一期		
大都會			1.環保品質(B4) 2. 行 車 肇 事 率 (B5) 3.重大違規(D3)					
欣 形		1.行車肇事率 (B5)	1.行車肇事率 (B5) 2.重大違規(D3) 3.聯營公車超速 抽查(D5)		1.重大違規(D3)			
大 有			1. 行車肇事率 (B5)	1. 行車前確實 開啟公車動 態車機設備 及設定正確 路線指標 (A4) 2.重大違規(D3)	<u>.</u>			
大棒	1.重大違規(D3)							
光 華	1. 行車肇事率 (B5)			1.重大違規(D3)	1. 行車肇事率 (B5)			
台址								

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

-			當期分數	比前期退步3	80%以上之項目		
前		98年度第一期	98年度第二期	99年度第一期	99年度第二期	100年度第一期	100年度第二期
省 11	重	98年度第二期	99年度第一期	99年度弟二期	100年度第一期 1. 行車前確單 開啟車機設正確 及設定正確 路線指標 (A4)	1.行車肇事率	101年度第一期
			1 / 七 故 古 志		2. 重大違規(D3)		_
首	都		1.行車肇事率 (B5)				
指	南	1. 行車肇事等 (B5)					
中	興		1.車齡比率(B1) 2. 行車肇事率 (B5)				1.行車肇事率 (B5)
新	店	1.聯營公車超遠 抽查(D5)			設定正確路線(A4) 2. 聯營公車超速 抽查(D5)	(B5) 2 行車安全業 務檢查(D4)	
東	南	1.行車肇事 率(B5)	1. 車 龄 比 率 (B1)	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率 (B5) 3. 重 大 違 規 (.D3)	車機設備及	1.車齡比率指標 (B1)	1.環保品質(B4)

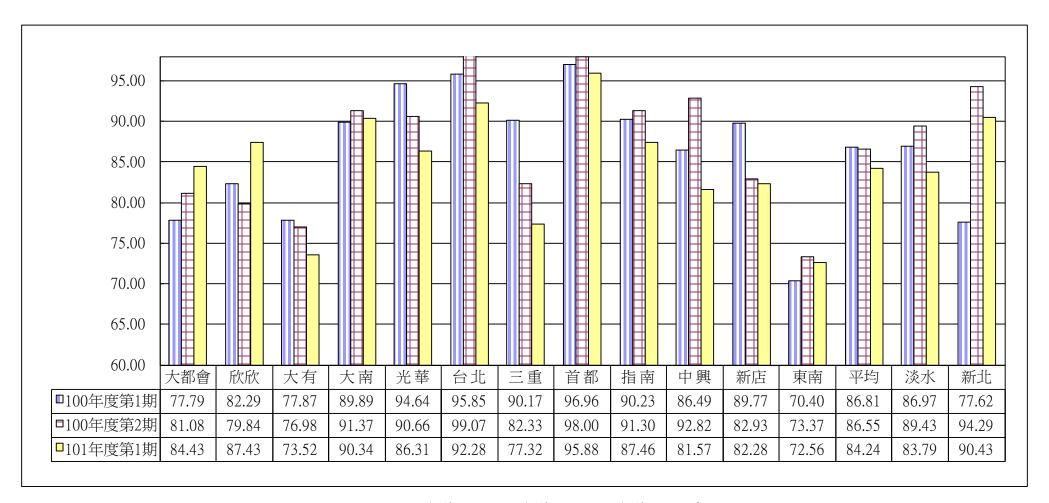


圖5.2.1 各公司101年第1期、100年第2期與100年第1期成績比較圖

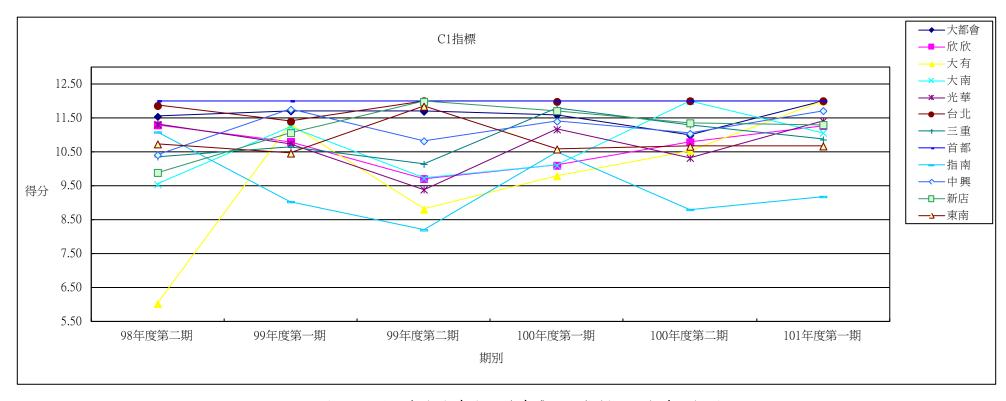


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(C1)成績比較圖

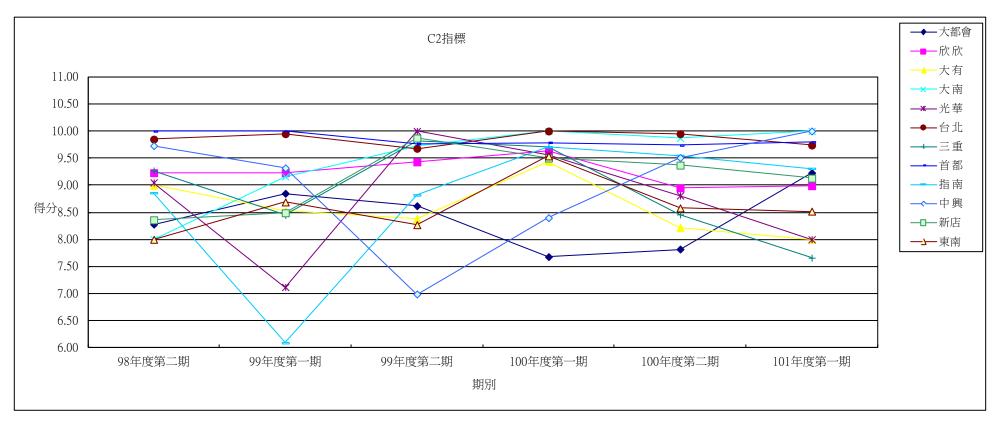


圖5.2.3 近三年各公車公司過站不停比率指標(C2)成績比較圖

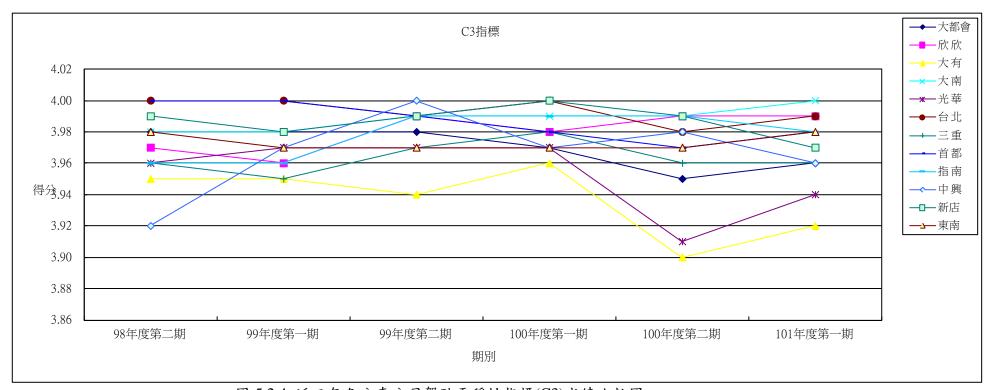


圖 5.2.4 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C3)成績比較圖

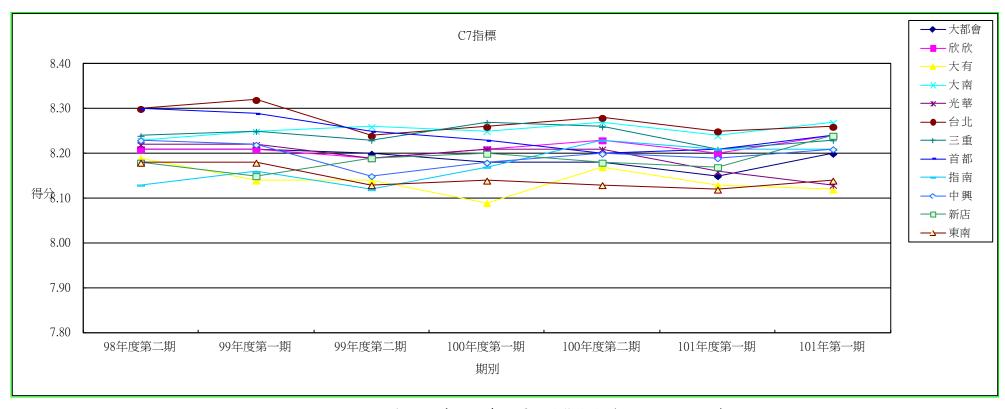


圖 5.2.5 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(C7)成績比較圖

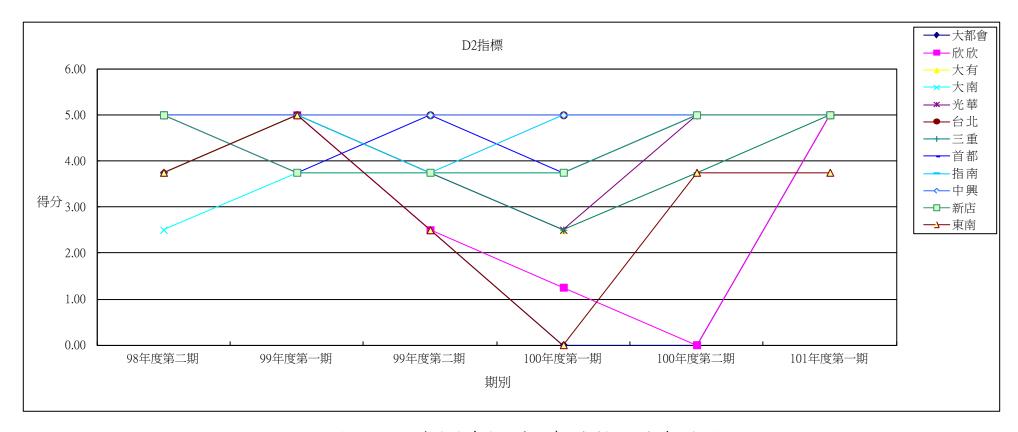
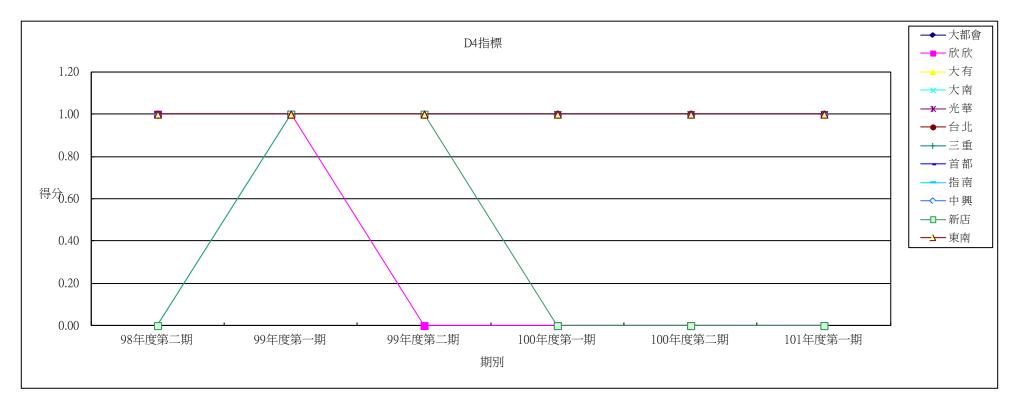


圖5.2.6 近三年各公車公司重大違規指標(D2)成績比較圖



5.2.7 近三年各公車公司聯營公車超速抽查(D4)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、台北、三重、指南、首都、中興、新店、東南、淡水和與新北等14家公車公司,在台北都會區聯營之路線與站位的服務品質進行評估,但淡水與新北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。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二十四項指標: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駕駛員服務態度與儀容),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),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行車安全業務檢查指標、D4聯營公車超速抽查指標、D5自主創新與發展指標、D6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100年10月至101年5月間之資料,本期包括:場站檢查指 標引用101年5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 100年10月至101年3月,車齡比率指標引用至101年3月,環保品質指標引用100 年10月至101年3月,行車肇事率指標引用100年9月至101年2月,車輛安全設施檢 查指標引用101年5月,低地板公車比例指標引用到101年4月,車內及車外裝置監 視錄影器引用至101年5月,行車事故通報與處理指標引用100年9月至101年2月, 重大違規指標引用100年11月至101年4月,行車安全業務檢查指標引用至101年5 月,聯營公車超速抽查指標引用100年10月至101年3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101年3月至101年5月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷 及民眾申訴案件之統計資料:本類資料分為兩部分,前者係由臺北市公共運輸處 供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件 之統計資料,平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運處投訴車輛或駕駛優良 或不當事蹟,在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙 整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查恭與民眾申訴案件。本期統計資料 為100年10月至101年3月,作為B2、B3、C1~C7指標之計算依據。以下分別就 總體與個別公司評鑑結果作一總述。

一、總體結果

本期評鑑以等第方式表達各公司成績之優劣,評鑑結果本期有4家公司獲得優等,為首都、台北、新北和大南;有7家公司為甲等,分別為指南、欣欣、光華、大都會、淡水、新店和中興;有3家公司為乙等,分別為三重、大有和東南。本期各客運公司與前期結果相比較,本期首都、台北、新北和大南與前期相同,仍保持為優等,表現最好;大都會、淡水和新店與前期相同皆為甲等;欣欣由乙等進步為甲等;光華、指南和中興由優等退步為甲等;三重由甲等退步為乙等;大有和東南為乙等與前期相同。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9項,包括場站檢查(A1)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、車輛安全設施檢查(B6)、發車準點性(C1)、駕駛平穩性(C3)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員服務態度與儀容(C7)和重大違規(D2),但只有C5、C7、和D2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 6 項,包括舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)、行車肇事率(B5)、過站不停比率(C2)、拒載老人及身心障礙者(C4)和行車安全業務檢查(D3),但只有 B3 和 D3 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 3 項,為駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、行車事故通報與處理(D1)和聯營公車超速抽查(D4)。其中行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)因公共運輸處直接給分,本期權重不同,本期不比較,配合政府政策(D6),為加分指標,故不作比較。

本期站牌資訊正確性(A3)、低地板公車比例(B7)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)和自主創新發展(D5)共 4 項為本期新增項目。

二、個別公司結果

就個別公車公司來看,由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面,本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期車齡比率(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度,本期的車齡比率(B1)比平均落後20%以上;聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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)和聯營公車超速抽查(D4)比平均落後20%以上;行車肇事率(B5)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期 (D2)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)和低地板公車比例(B7)和比自主創新發展(D5)平均落後20%以上;聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.4可看出「大南客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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;行車肇事率(B5)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.5可看出「光華客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期環保品質(B4)、行車肇事率(B5)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;行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.6可看出「台北客運」在分數方面,本期無指標比前期退步20%以上。本期無指標比平均進步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;車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優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)比前期退步20%以上。本期重大違規(D2)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)和低地板公車比例(B7)比平均落後20%以上;車齡比率(B1)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面,本期無指標明顯退步20%以上。本期無指標明顯比前期進步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;本期公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.9可看出「指南客運」在分數方面,本期無指標比前期退步20%以上。本期(B4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度,本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)比平均落後20%以上;環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優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)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,本期車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和車內及車外裝置監視錄影器(B8)比平均落後20%以上;環保品質(B4)、低地板公車比例(B7)和聯營公車超速抽查(D4)則比平均優20%以上。

由表5.2.11可看出「新店客運」在分數上面,本期無指標比前期退步20%以上。本期車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)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)、聯營公車超速抽查(D4)和自主創新發展(D5)比平均情形落後20%以上;行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面,本期環保品質(B4)比前期退步20%以上。本期行車肇事率(B5)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)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、低地板公車比例(B7)、重大違規(D2)比平均情形落後20%以上;聯營公車超速

抽查(D4)和自主創新發展(D5)則比平均優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與新北等2家公車客運公司的資料,但由於2家公司之聯營公車車輛數較少,調查樣本也較少,故不納入整體統計分析。

評鑑結果顯示「淡水客運」,本期場站檢查(A1)、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)、公車資訊服務設施(B3)、低地板公車比例(B7)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、行車安全業務檢查(D3)和自主創新發展(D5)共9項指標比12家公車公司之平均數差;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)、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)、行車事故通報與處理(D1)、重大違規(D2)和聯營公車超速抽查(D4)指標共13項指標比12家公車公司的平均數高;站牌資訊正確性(A3)共1項指標與12家公車公司的平均數相同。

「新北客運」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)、公車資訊服務設施(B3)、低地板公車比例(B7)、行車安全業務檢查(D3)和自主創新發展(D5)共6項指標比12家公車公司之平均差;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)、車內及車外裝置監視錄影器(B8)、發車準點性(C1)、過站不停比率(C2)、駕駛平穩性(C3)、拒載老人及身心障礙者(C4)、駕駛員遵循路線(C5)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C6)、駕駛員服務態度與儀容(C7)、行車事故通報與處理(D1)、重大違規(D2)和聯營公車超速抽查(D4)共16項指標比12家公車公司的平均數高;站牌資訊正確性(A3)共1項指標與12家公車公司的平均數相同。

6.2建議

本研究針對二十四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. 根據本期評鑑結果之建議

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
大和	都會		-
欣	欣		聯營公車超速抽查(D4)
大	有		行車肇事率(B5) 低地板公車比例(B7)
大	南		-
光	華		-
台	北		-
Ξ	重		-
首	都		-
指	南		-
中	興	行車肇事率(B5)	-
新	店		低地板公車比例(B7) 聯營公車超速抽查(D4)
東	南	環保品質(B4)	-
淡	水		低地板公車比例(B7) 車內及車外裝置監視錄影(B8)
新	北		低地板公車比例(B7)

- 2. 在C1指標調查中有部分四級路線實際發車班次較核定班次多,未按核定班次發車,建議應按核定班次行駛,必要時可提出核定班次之修定調整。
- 3. B3指標調查中發現,建議申訴服務電話除了依據有無張貼評分外,也應考 慮張貼的位置是否明顯以及方便民眾查看的便利性。
- 4. 本期B3指標調查中發現,有些路線有分正、副、區間、直達等,但前方及 側面的路線號碼部分只有顯示公車路線號碼而未標示是否為區間車等,建議 在路線圖上能夠加以說明。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

- 1. 公運處提供的各指標的分數,建議提早給各公車業者確認,以免影響評鑑報告的進度,例如C1指標調查的誤點通知單、B1、B4、B5指標等。
- 若調查期間公車營運班次與等級有變動,建議能給評鑑單位即時更新的資料。
- 3. 本期指標有部分調整,聯合稽查調查表格有修改,建議稽查人員務必使用 新版的聯合稽查調查表。

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。
- 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。
- 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100年 12月,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」, <u>Sun</u> <u>Yat-sen Management Review</u>,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」,運輸計劃季刊,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100年12月,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」,<u>都市交通</u>,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100年12月,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," <u>Transportation Research Part-A</u>, Vol. 19A, No. 1, pp.77-82, 1985.
- 24. Fileding, G. J., "Transit Performance Evaluation in the U.S.A., "<u>Transportation Reserch Part-A</u>, 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.", <u>Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board</u>, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,pp18-26
- 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", <u>Transportation Research Part-B</u>, 26B(6), pp.435-448, 1992.
- 27. Lambert, D.M. & Stock, J.R., 「Strategic Logistics Management」 (3rd ed.), Homewood, IL: IRWIN, pp110-158, 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." <u>Transportation Research Part E</u>, Vol.43(4),pp453-478.

- 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", <u>Journal of Advanced Transportation</u>, 27(2), pp.207-223, 1993.
- 31. Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." <u>Transport Policy</u>, Vol.14(2), pp165-179
- 32. Wipper, L.R., "Performance Measurement: Producting Results at the Orgeon Department of Transportation, "Transportation Reserch Record 1395, pp168-175, 1993.
- 33. Wipper, L. R., "Oregon Department of Transportation Steers Improvement with Performance Measurement," <u>National Productivity Review</u> (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	客運用	殳份有	限公司	司聯營	車輛車	車齡統	計表(填寫至	2012	年3月3	11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
2001	一般													0	30
2001	低地板												30	30	30
2002	一般													0	0
2002	低地板													0	U
2003	一般					73		51						124	124
2003	低地板													0	124
2004	一般	15							55	25				80	95
2004	低地板													0	93
2005	一般				1			30	30	23				84	84
2003	低地板													0	04
2006	一般	31	1	60	30	41	30	20	14		20			247	247
2000	低地板													0	247
2007	一般													0	0
2007	低地板													0	Ü
2008	一般					10								10	10
2000	低地板													0	10
2009	一般													0	0
2009	低地板													0	Ů
2010	一般						6				28			34	34
2010	低地板													0	51
2011	一般		10											10	201
2011	低地板								39	34	24	38	56	191	201
2012	一般		2												2
2012	低地板														
合	計	46	13	60	31	124	36	101	138	82	72	38	86	810	827

	<u>欣</u>	欣客	<u>運</u> 公	司聯營	車輛	車齡絲	統計表	(請	填寫	至201	2年3月	月31日	止)		
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	
	低地板													0	0
2001	一般													0	0
	低地板													0	0
2002	一般											3	6	9	9
	低地板													0	9
2003	一般						17							17	17
	低地板													0	17
2004	一般				23		24							47	47
	低地板													0	44
2005	一般		1					32						33	33
	低地板													0	- 55
2006	一般							10		23	12			45	45
	低地板													0	45
2007	一般					51								51	51
	低地板													0	51
2008	一般						39	10						49	49
	低地板													0	49
2000	一般					10				19			21	50	50
2009	低地板													0	50
2010	一般						12							12	50
2010	低地板									38				38	50
2011	一般									27		3		30	41
2011	低地板								11					11	41
2012	一般													0	4
2012	低地板			4										4	4
合計		0	1	4	23	61	92	52	11	107	12	6	27	396	396

		大有	巴士耶	筛營車	4輛車	龄統言	計表 (請填	寫至	2012年	53月3	1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
2000	一般													0	0
	低地板													0	U
2001	一般													0	0
	低地板													0	U
2002	一般													0	0
	低地板													0	U
2003	一般													0	0
	低地板													0	U
2004	一般					10								10	10
	低地板													0	10
2005	一般			24										24	24
	低地板													0	24
2006	一般			2										2	2
	低地板													0	Δ
2007	一般										70			70	70
	低地板													0	10
2008	一般	4				6	17						16	43	43
	低地板													0	40
2009	一般										8			8	8
2009	低地板													0	0
2010	一般									12				12	10
2010	低地板													0	12
2011	一般													0	0
2011	低地板													0	0
2012	一般													0	0
2012	低地板		_			_				_		_		0	0
合計		4	0	26	0	16	17	0	0	12	78	0	16	169	169

大	南汽車公	司聯	營車	- 輛車	上龄	(含)	月份)	統	計表	(資	料至	2012	2年3	月 31	日止)
月 份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般(大型) 一般(中型) 低地板													0 0	0
2003	一般(大型) 一般(中型) 低地板								8	4				8 4 0	12
2004	一般(大型) 一般(中型) 低地板									21				21 0 0	21
2005	一般(大型) 一般(中型) 低地板		6				32	2					9	34 15 0	49
2006	一般(大型) 一般(中型) 低地板					5					10			10 5 0	15
2007	一般(大型) 一般(中型) 低地板	15											4	15 4 0	19
2008	一般(大型) 一般(中型) 低地板	1							2					0 3 0	3
2009	一般(大型) 一般(中型) 低地板				2	2		11	6				7	24 4 0	28
2010	一般(大型) 一般(中型) 低地板		7						20		15			7 7 35	49
2011	一般(大型) 一般(中型) 低地板							11		6				6 0 11	17
2012	一般(大型) 一般(中型) 低地板		8	10										0 18 0	18
	合計	16	28	10	2	7	32	24	36	31	25	0	20	231	231

	光華	医客组	尾股股	比份有	限公	司臺	北市	聯營	公車	車輛	數及車	巨龄的	允計(養	至101.03.	31)
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
	一般(大型)	29		10								4		43	
2005	一般(中巴)			10										10	53
	低地板														
	一般(大型)						1	20	2	6	18			47	
2006	一般(中巴)					5								5	52
	低地板													0	
	一般(大型)			2										2	
2007	一般(中巴)													0	2
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2008	一般(中巴)		10											10	20
	低地板		0										10	10	
	一般(大型)													0	
2009	一般(中巴)													0	70
	低地板				50							20		70	
	一般(大型)													0	
2010	一般(中巴)				5									5	43
	低地板									20			18	38	
	一般(大型)													0	
2011	一般(中巴)													0	27
	低地板									27				27	
4	合計	29	10	22	55	5	1	20	2	53	18	24	28	267	267

臺.	北汽車	客運用	设份有	限公	司聯	營車輛	雨車齡	統計	表(訪	青填寫	至20	12年3	月31	日止)	
月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2001	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	U
2002	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2002	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2004	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	36	41	41
2004	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71
2005	一般	0	0	0	0	0	6	0	15	4	0	0	0	25	25
2003	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
2006	一般	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12	12
2000	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
2007	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0	50	50
2001	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90
2008	一般	0	1	0	0	0	0	0	0	15	20	30	0	66	66
2000	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00
2009	一般	0	0	0	0	0	0	0	13	22	11	11	0	57	77
2007	低地板	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20	••
2010	一般	0	0	24	20	0	35	0	0	0	0	7	0	86	86
2010	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2011	一般	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	89
2011	低地板	0	0	0	0	0	58	0	26	0	0	0	0	84	0,
2012	一般	0	0	0											
	低地板	0	0	0											
合言	H	0	1	24	25	20	99	12	54	41	31	103	36	446	446

	Ξ	重客	運公司	司聯營	車輛	車齡絲	充計表	(填	寫至2	2012年	- 3月	31日.	止)		
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
	一般	9												9	
2003	低底盤														12
	中巴			3										3	
	一般	6			9									15	
2004	低底盤														15
	中巴														
	一般	3												3	
2005	低底盤														3
	中巴														
	一般	1					6			8		25		40	
2006	低底盤														40
	中巴														
	一般	9	1						13	1	31			55	
2007	低底盤														55
	中巴														
	一般			12				5	25				66	108	
2008	低底盤														117
	中巴			9										9	
	一般									8			8	16	
2009	低底盤														16
	中巴														
	一般		19											19	
20010	低底盤										15			15	34
	中巴														
	一般	24		30										54	
2011	低底盤												11	11	72
	中巴												7	7	
	一般		10	16										26	
2012	低底盤														26
	中巴														
合計	Ħ	52	30	70	9	0	6	5	38	17	46	25	92	390	390

					都客運	公司聯	營車輛車	巨齢(含	-月份)	統計表					
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
2000	一般 低地板													0	0
2001	一般 低地板													0	0
2002	一般低地板													0	0
2003	一般低地板													0	0
2004	一般 低地板					5		20						25 0	25
2005	一般(大型)		9								20	5		34	34
2006	低地板 一般(大型)		10	26		3								39	39
2007	低地板 一般(大型)	15		20				27				10		72	72
2008	低地板 一般(大型)		23								12		1	0 36	116
2009	低地板 一般(大型)					22	25						33	80	89
2010	低地板 一般(大型)		12	13				21		35			33	89 25	94
	低地板 一般(大型)		15 3		5		40				9			69 3	
2011	低地板 一般(大型)													0	3
2012	低地板合計	15	72	31 90	5	30	65	68	0	35	41	15	67	31 503	31 503

									(資料時	間101年03	3月31日)				
					指南客	運公司聯	 	車齢(含	月份)統	計表					
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
	一般(大型)									20				20	20
2002	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
	一般(大型)									14				14	
2003	一般(中巴)													0	14
	低地板													0	
	一般(大型)	21			2							3		26	
2004	一般(中巴)													0	26
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2005	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2006	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)				16		7	17						40	
2007	一般(中巴)													0	40
	低地板													0]
	一般(大型)													0	
2008	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2009	一般(中巴)													0	60
	低地板				30				30					60	
	一般(大型)													0	
2010	一般(中巴)									7	10			17	17
	低地板													0	
	一般(大型)											30		30	
2011	一般(中巴)													0	30
	低地板													0	1
	一般(大型)													0	
2012	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
合	計	21	0	0	48	0	7	17	30	41	10	33	0	207	207

				τ	中興大	業巴士	-公司	車籍資	計料表(資料日	寺間至	101年	3月31	日止)			
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計	核定 車額數	備註欄
	一般(大型)													0			
2002	一般(中巴)													0	0		
	低地板													0			
	一般(大型)													0			
2003	一般(中巴)													0	0		
	低地板													0			
	一般(大型)						20				30		10	60			
2004	一般(中巴)													0	60		
	低地板													0			
	一般(大型)	20				6	11			4			10	51			
2005	一般(中巴)													0	51		
	低地板													0			
	一般(大型)													0			
2006	一般(中巴)													0	0		
	低地板													0			
	一般(大型)			10										10			
2007	一般(中巴)													0	10	228	
	低地板													0		220	
	一般(大型)													0			
2008	一般(中巴)													0	10		
	低地板		10											10			
	一般(大型)													0			
2009	一般(中巴)													0	21		
	低地板								21					21			
	一般(大型)													0			
2010	一般(中巴)										7			7	24		
	低地板			9		5						3		17			
	一般(大型)													0			
2011	一般(中巴)													0	43		
	低地板									21			22	43			
_	一般(大型)													0]	
2012	一般(中巴)													0	9		
	低地板	9												9			
合	計	29	10	19	0	11	31	0	21	25	37	3	42	228	228		

		新店	客運用	絲營車	- 輛車	龄統言	十表(請填	寫至2	2012年	-3月3	1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
2000	一般													0	0
	低地板													0	U
2001	一般													0	0
	低地板													0	U
2002	一般													0	0
	低地板													0	U
2003	一般													0	0
	低地板													0	U
2004	一般													0	0
	低地板													0	U
2005	一般				41	3	3							47	47
	低地板													0	41
2006	一般				6			6	11					23	23
	低地板													0	23
2007	一般								6					6	6
	低地板													0	0
2008	一般													0	0
	低地板													0	U
2009	一般													0	0
2007	低地板													0	U
2010	一般					10				28	10		11	59	59
2010	低地板													0	37
2011	一般						15					15	18	48	48
2011	低地板													0	70
2012	一般													0	0
	低地板													0	U
合計		0	0	0	47	13	18	6	17	28	10	15	29	183	183

月份										01年3			T			核
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	車3
	一般(大型)										5	12	7	24		
2002	一般(中巴)										6			6	30	
	低地板													0		
	一般(大型)	7									3		22	32		
2003	一般(中巴)													0	32	
	低地板													0		
	一般(大型)	7		3	3	6	13					16		48		
2004	一般(中巴)													0	48	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		
2005	一般(中巴)		9						7					16	16	
	低地板													0		
	一般(大型)									3				3		
2006	一般(中巴)								3			3		6	9	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		
2007	一般(中巴)													0	0	1
	低地板													0		Ι'
	一般(大型)													0		1
2008	一般(中巴)													0	0	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		1
2009	一般(中巴)													0	0	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		1
2010	一般(中巴)													0	0	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		1
2011	一般(中巴)													0	0	
	低地板													0		
	一般(大型)													0		1
2012	一般(中巴)			10										10	13	
	低地板	1	2											3		
合	-하	15	11	13	3	6	13	0	10	3	14	31	29	148	148	1

									(資料時	間101年03	月31日)				
					淡水3	客運公司具	聯營車輛	車齢(含月	月份)統計	表					
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
	一般(大型)													0	
2002	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
_	一般(大型)					5								5	
2003	一般(中巴)													0	5
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2004	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2005	一般(中巴)					1								1	1
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2006	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	0
2007	一般(中巴)													0	
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2008	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2009	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2010	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2011	一般(中巴)													0	0
2011	低地板													0	
	一般(大型)													0	
2012	一般(中巴)													0	0
	低地板													0	1
合	H	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	6

				į	新北汽	車客道	E公司 .	車籍資	料表(資料日	寺間至	101年	3月31	日止)				
月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計	核定 車額數	備註欄	
2002	一般(大型)													0		0 0 0 0 15 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		
	一般(中巴)													0	0			
	低地板													0				
2003	一般(大型)													0				
	一般(中巴)													0	0			
	低地板													0				
	一般(大型)													0				
2004	一般(中巴)													0	0			
	低地板													0				
	一般(大型)													0				
2005	一般(中巴)													0	0			
	低地板													0				
	一般(大型)													0				
2006	一般(中巴)													0	0			
	低地板													0				
	一般(大型)													0	0			
2007	一般(中巴)													0				
	低地板													0				
	一般(大型)													0	0			
2008	一般(中巴)													0				
	低地板													0				
	一般(大型)													0	0			
2009	一般(中巴)													0				
	低地板													0				
	一般(大型)													0	15			
2010	一般(中巴)										15			15				
	低地板													0				
	一般(大型)													0	0			
2011	一般(中巴)													0				
	低地板													0				
	一般(大型)													0	0	0		
2012	一般(中巴)													0				
	低地板													0				
合	·tt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	15	15			

臺北市聯營公車 101 年 上半年行車安全業務檢查評比表

公司 檢查項目	基本配分權重	大都會	欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北
一般行車教育 訓練(含緊急事 故應變及防災 訓練)	20. 0	17.5	17.8	16.6	18.0	17.5	18.0	17.0	18.4	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
駕駛員管考及 健康管理(以數 據分析為主)		8.9	8.6	8.5	8.8	8.8	9.0	8.5	8.9	8.8	8.8	9.1	8.5	8.8	8.8
行車稽查作業 管考成果(以數 據分析為主)	1	17.7	17.9	16.6	17.8	17.5	18.1	17.5	18.1	17.5	17.5	17.7	17.2	17.5	17.5
公車行車事故 防治與管理作 為		8.5	8.6	8.3	9.0	8.5	9.1	8.5	8.7	8.5	8.5	8.6	8.4	8.5	8.5
車輛行車紀錄 與安全設施維 護(含各級保 養)管考	20.0	17.6	17.8	16.6	18.1	17.1	18.3	17.5	18.1	17.1	17.1	17.1	17.1	17.1	17.1
各季自評報告辦理情形	10.0	9.1	9.0	8.5	9.0	9.1	9.2	8.3	9.2	9.1	9.1	8.3	8.1	9.1	9.1
行車安全自主 創新作為	10.0	8.9	8.5	7.7	8.7	8.5	8.9	7.8	9.0	8.5	8.5	7.8	7.7	8.5	8.5
總分	100.0	88.2	88.2	82.8	89.4	87.0	90.6	85.1	90.4	87.0	87.0	86.1	84.5	87.0	87.0
等第		甲	甲	甲	甲	甲	優	甲	優	甲	甲	甲	甲	甲	甲
		5	4	14	3	6	1	12	2	6	6	11	13	6	6

公車	單位	•			場站:		站									日期:	101年	月	日		
					اً ا	臺北市	公共運輸	成10	1年第1月	胡聯	營公三	車各項安全 語	设施及清	青潔檢查	評分	表					
		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	%)		車內外部	没施及整	潔(45%)				後車門油	門控制器				
		安全門通 進人 等 受 是 活 動 板 段 門 不 動 解 門 門 不 動 解 段 門 門 所 列 的 同 的 同 の 日 の 日 の 日 の 日 の 日 の の の の の の の の の		關封口是	2.可開啟車	可正常使 用之車輌	是否符合國 家標準 CNS1387號 之規定且符 合規定磅數 (10磅)	有数、 有数、 車、 、式	是否加掛雜 物及是 動			駕駛座及乘客座位 安全帶	車內外駕駛 員見電時 見電話 要座標 標 愛座標 不	下車鈴	車頭大燈		車門感應 器故障	超速蜂鳴器 實車檢測 (抽測)及行 車紀錄器檢 查	總分	是否有站名播報器	站名播報 器是否可 正常運作
路線	及車號	10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%				100%		
		· 有未標子的 · 有未標子 · 有未標子 · 有表標子 · 有表標子 · 有多 · 有多 · 有。 · 。 · 有。 ·	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	未者設不易以定鄉 發設 置不(固錄做) 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	無設置或 未能正常	不符合國家 標準規合規 或未符為規 定磅數者0分	缺一者5	依能否迅速	依程度分	依程度分	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 下上或損壞者0分	完整設置者 10分 有錯誤或缺	任一破損或 未亮者2分 2個以上破 損、無廃 或駕駛座前	有未亮者	扣10分	無者扣	未正常作用 有形型工作 有形型者和 20分) 對條未貼者 和10分			
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				 □是 □否	 是
																				 □是 □否	 □是 □否
																				 □是 □否	 □是 □否
																				□ □ □ □ □ E	
																				□ □ □ □ □ 百	 □是 □否
																					 □是 □否
																				□ □ □ □ □ 百	 是
																				□ □ □ □ □ □ □ 8	 □是 □否
應改善	美之缺 多	Ę.	•									,			•					-	
檢查	人員	:						站場/	人員簽章	:											

101年第	101年第1期- 行車肇事率指標 (B5) 有音無人傷案件 (100年9月-101年2月)																																							
					. (23,	-			-	+	+	+	+					-										+												
角貝無人隊 任動		かかけ			4莊 山	間 指雨	된 화다-1	F 添ヵ	k 641	- 田田	台类	京 古古	新庄	總計			一十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十	答公亩	留位行1	由祭車	们分结计	十夫																		
100.09	ZRPE	0 4	3	0	1	3	1	_	0	0 3	3	0	1 1	17		公車	担	<u> </u>	分		種						4	Ħ				肇 事		台北市聯營公	車單位新北7	市中 東里程數統	計步			
100.10		4 5	3	0	0	3	0	0	0	1 6	6	1	1 1	25			(肇事挑	挽)			(重傷		(郵)	五人 非行	(行人輕	(傷人數)		·人件數	,	(肇事	(牛敷)	扣點		100.09	100.10	100.11	100.12	101.01	101.02	Total
100.11		4 2	1	0	0	2	3	0	0	0 4	4	1	2 2	21		單 位	權數=		椎數		椎婁			數=3		=4.5		數=1.5			0. 25(無人傷)	總計	大都會	3886932.00	3991648.00	3876314.00		3711731.00	3672813.00	23,161,397.00
100.12		4 2	1	0	3	4	0	0	0	1 3	3	0	1 0	19		大都會	(0)		(1)		(0)			69	(4)			6	17		19	122.75	欣欣	2159485.00	2178956.00	2160800.00		1837377.10	1928243.10	12,335,824.80
101.01		4 1	2	1	1	2	1	0	0	1 1	1	2	0 0	16		欣欣	(0)		(0)					30	(0)	0	(0)	0	4		18	38.5	大 有	983086.50	1009258.60	1000822.20	1027632.10	981453.90	959273.90	5,961,527.20
101.02		3 4	2	0	~	1	1	-	0	1 6	_	0	0 2	22		大 有	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(30)	90	(2)	9	(2)	3	11		12	124								0.00
合計	1	9 18	12	1	7	15	6	0	0	4 23	3	4	5 6	120												0	-					0	大 南	1200121.00	1201036.00	1253208.00		1093295.00	1123978.00	7,073,521.00
destrole I II	robo Isl. ca	no fero El		2.5							-	-				大 南	(0)		(1)		(0)			6	(1)	4.5		1.5	2		1	22.25	光華	879764.40	910898.70	899278.20		855453.70	838060.80	5,304,038.00
有責有人傷		100年9月・			/ state u.l.u.l	Hr Li-w	le ver I	L SEJ	b 2. II			1 東南	ing over prior	1 dept		光 華 中 興		0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	(1)	4.5 4.5		(1.5)			7 15	23.75 39.75	中 興 指 南	850304.20	876548.40 868029.30			857055.90	832207.60	5,184,201.90
100.09	人都智		クタン	(円)			利 (利) ()		0 V B3	2 二里	1 目音	別果門	9 新店	總計					(0)		(0)	0	(0)	0	(2)	4.5		1.5			6	13.5	f 用 欣和	823886.10 85196.50	90211.20			912663.90 89252.30	885041.60 83510.20	5,224,962.30 534,489.10
100.09		2 2	- 2	0	0	-	0	0	0	2 0	1	1	0 3	22		fi 用 欣和			(0)		(0)		(1)	3	(0)	0		0	1	_	0	4	淡水	28881.60	29406.40			28633.60	27841.60	173,824.00
100.11		5 0	2	0	0	-	0	1	0	0 3	3	1	0 1	13		渉 水		0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)		0		0	0	台北	2435581.10	2530498.80	2315201.10		2177058.60	2141519.10	13,987,337,50
100.12		2 1	1	1	1	1	0	0	0	1 2	2	1	1 1	13		台北	(0)				(0)		(13)		(0)	0		0	5		4	45	三重	2623545.80	2707754,80			2271498.10	2331027.60	15,180,446.20
101.01		6 0	3	1	0	0	0	0	0	0 1	1	0	0 0	11		三重			(0)						(0)	0	(0)		18		23	116.75	首 都	2324728.60	2407971.20	2322330.10		2361399.80	2130068.70	13,907,898.20
101.02		2 1	0	0		2	0	0	0 (0 3	3	1	0 1	10		首都				0	(0)	0	(7)		(0)	0	(0)		6		4	28	東南	461150.00	466939.00	468446.00		430061.00	462491.00	2,769,867.00
合計	1	7 4	11	2	4	5	0	1	0	5 18	8	6	4 7	84		東南			(0)		(0)		(6)	18	(0)	0	(0)		4		5	23.25	新店	991481.60	1007719.20	1001386.80	1027530.40	978002.50	955432.30	5,961,552.80
the for 1				_										1411			(0)	0			(0)	0	(7)	21	(0)	- 0	(0)		1	_	6	23.5								
傷行人件數	大都會	す欣欣プ	大有大	南)			育 新士					東南	新店	總計		合 計	0	fet alar	24		()	4	17	49	. 5		16. 5	88	+	120	625								
100.09 100.10	+	0 0	0	0		0	0	0	0	0 (_	0	0 0	2			字為該項					Latest Feet	EBB der 🗀					+												
100.10		1 0	0	- 1	-	0	0	-	0	0 (n	0	0 0	1	1	1/17水源	台北市政	小打哥多	₹同父进	1音祭入	、P外,新门	山中政作	音祭同					+												
100.11	 	0 0	1	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0 0	1				\rightarrow																						
101.01		2 0	1	0	0	0	1	0	0	0 (0	0	0 0	4																			公車	肇事扣點	行駛里程	行 車				
101.02		1 0	0	0	0	1	0	0	0	0 (0	0	0 0	2																				4-7-1-4	(百萬公里)			B5得分		
合計		4 0	2	1	1	1	2	0	0	0 (0	0	0 0	11																			單 位	(1)	(2)	(1)/(2)				
																																	大都會	123	23.2	5.30		6.35		
輕傷人數	大都會	かか オ	大有 大	南)	華中	興 指南	南 新士	上 淡才	k 台北	上三重	首者	東南	新店	總計																			欣欣	39	12.3	3.12		10.08		
100.09		0 0	2	0	3	1	0	0	0	3 1	1	3	4 1	18																			大 有	124	6.0	20.80		-20.22		
100.10	_	6 8	5	0	0	-	0	0	0	9 16	5	1	0 3	49																										
100.11		6 0	18	0	0	0	0	1	0	0 3	3	1	0 1	30									-										大 南	22	7.1	3.15		10.04		
100.12 101.01	-	5 0	4	0	0	0	0	0	0	1 0	1	0	0 0	18	1								-										光華	24	5.3	4.48		7.75		
101.01		3 1	0	0			-	U	0	0 4	1	1	0 0	12																			指 南	14	5.4			11.00		
合計	2	3 10	30	2		~	0		0 1		1	7	6 7	139																			新北	4	0.5			2.60		
	_	.5 10	20					-	0 1	2, 2,	-	_	,	132																			淡水	0	0.2	0.00		15.43		
重傷人數	大都會	計 欣欣 ナ	大有 大	南)	華 中	興 指南	南 新士	上 淡才	k 台北	上三重	首者	東南	新店	總計																			台 北	45	14.0	3.22		9.91		
100.09														0																			三 重	117	15.2	7.69		2.25		
100.10														0																			首 都	28	13.9	2.01		11.98		
100.11	ļ		_	_			-		-	_	+-	-	-	0																			東南	23	2.8			1.04		
100.12	_	+	+	+	-	-	+-	-	-	+	+	+	1-	0				-	-									+		-			新店	24	6.0	3.94		8.67		
101.01 101.02	-	+		+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	0				\rightarrow										+					合 計	625	116.8	5.35		6.25		
△計	\vdash	0 0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0 0	0				-	-									+												
	_	U UI	U	U	U	U	J	J	J	v (v .	J	V 0					\rightarrow																						
死亡人數	大都會	対 欣欣 ナ	大有 大	南 >	(華 中)	興 指南	す 新七	上淡水	k 台北	三重	首者	東南	新店	總計																										
100.09		0 0	0	0		0	0	0	0	0 (0	0	0 0	0																										
100.10		0 0	0	0		0	0	0	0	0 (0	0	0 0	0																										
100.11		0 0	0	0	0	U	0	0	0	0 (0	0	0 0	0																										
100.12	_	0 0	1	1	0	0	0	0	0	0 (0	0	0 0	2														1												
101.01		1 0	0	0		0	0	-	0	0 (0	0	0 0	1				_										+												
101.02	-	0 0	0	0		,	0	0	0	U (0	0	0 0	0				-	-									-												
台計	Ι—	1 0	_1	_1	0	U	U	U	U	U (U	U	UI 0	3	4			-	-									+												
行人輕傷人	- tar d	★ 欣欣 ナ	-右 4	- idei N	·辞 十0	B #==	er exc. 1	- 2x-1	F (4.11		24.4	gr person	a dicina	4炮計				-										+												
100.09	(田)世	0 0	0	0		0	2 1015	2000		0 二里	0	0	0 U	地田日 2																										
100.10		0 0	0	1		0	0	0	0	0 (0	0	0 0	1																										
100.11		1 0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0	0	0 0	1																										
100.12		0 0	0	0	0	_	0	0	0	0 (0	0	0 0	0																										
101.01		2 0	2	0	0	0	1	0	0	0 (0	0	0 0	5																										
101.02		1 0	0	0	0	1	0	0	0	0 (0	0	0 0	2																										
合計		4 0	2	1	1	1	2	0	0	0 (0	0	0 0	11																										

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分(101年第1期)

公車單位	場	站:站 日期: 年 月	日
項目	檢查內容	檢 查 結 果	分數
調度室	調度室整潔	□非常整潔(11~9分) □整潔(8~6分)	
/	(11%)	□不整潔(5~3分) □非常不整潔(2~0分)	
休息室	休息室整潔	□非常整潔(11~9分) □整潔(8~6分)	
/	(11%)	□不整潔(5~3分) □非常不整潔(2~0分)	
盥洗室	禁菸環境	各室內外明顯處有無禁煙標誌? □有(2分) □無(0分)	
	(4%)	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	□有購置、能正常使用且每日全面實施(8分)	
	(8%)	□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	□達規定之 100% (7 分)	
	(7%)	□部分車輛路邊停車 (3分)	
		□路邊停車 (0 分)	
	停車場鋪面	□水泥地或柏油地(7分)	
	(7%)	□碎石地、磚地、泥土地(2分)	
	停車場鋪面	□非常平整(15~13分) □有些微裂隙(12~10分)	
	完整性(15%)	□有裂縫或坑洞(9~6分) □破損嚴重或起伏(5~0分)	
	停車場整潔	□非常整潔(14~12分) □整潔(11~8分)	
	(14%)	□尚可(7~4分) □非常不潔(3~0分)	
	洗車設備	□機械設備(4分) □人工洗車(2分)	
	(4%)		
	洗車場整潔	□非常整潔(14~12分) □整潔(11~8分)	
	(14%)	□尚可(7~4分) □非常不潔(3~0分)	
資 源	資源回收實	□全面實施(5分) □部分實施(3分) □未實施(0分)	
回收	施程度(5%)	(鐵罐或鋁罐、保特瓶、紙類、廚餘、一般垃圾)	
總	分(100%)		
應加強	改善缺失		
民眾反映	路線公車車連車	巨案件,經本處通知 □是	
以 e-bus	動態資訊系統簡	訊通報駕駛員及紀 □ 否,	
錄於調度	日誌內辦理情用	教明於後	

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

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

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

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

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一甚至低於一般 t 檢定所稱「大樣本」之 30 個樣本數一而不合理。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	会稽	人	昌調	杏之	進點	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

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

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

$$n = \frac{z \cdot \sigma^2(\hat{\mu})}{(r \cdot \mu)^2}$$
 (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一從過去的低於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≤K<6. 74	一律 4-6 分鐘		請務必加寫例假日
第二級	4. 00≤K<5. 19	一律 7-10 分鐘	一住 - 1) 分師	行車間隔(不需分尖 離峰)或發車時刻表
第三級	2. 80≤K<3. 99	一律 12-15 分鐘		134 1 2 32 12 1 334 12
第四級	0≤K<2. 79		人上者,統一採固 注明站上發車時刻	

說明:

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

附錄四 發車準點性 (A1) 調查表格

營運公司	•	路線等級	•
宜理公司	•	吟歌音 数:	•

站位	:		_	調查	日期:	年月	日星	期	
調查	員:		_	調查日	庤段:		_至		
標準	發車間距:_		尖峰:			離峰:			
路線	車牌號碼	時間	發車間距	延誤	路線	車牌號碼	時間	發車間距	延誤

發車準點率:

附錄五 公車資訊服務設施指標(B3)調查表格

公車資訊服務設施指標(B3)調查表格

調查員:			調查日期:	年	月	_日時_	£	}	
公司代碼:	路線名	偁:	車牌	號碼:_				_	
上車站名:			下車站名	:					
	①前端標示完	整、正確且清	 楚。						
			2點、迄點,中巴	至少應台	包含路線	.號碼)	2		
(1)路線號碼牌明顯度	②後端標示完	整、正確日洁	楚。(至少應包含	改線號碼	長)		1		
() 1 1/1-1/10 1/1/11 /1/1/12	126 114 111 1 20		<u>、正確且清楚。(</u>			應句会路線			
			至少應包含路線是		7 , –		2		
	①張貼於明顯	位置、大小適	中。				1		
			且站名正確無遺流	漏。			1		
(1)仁亩叻伯回	③採雙色以上	,印刷清晰,	圖形按道路實際	状況繪製	0		1		
(2)行車路線圖 (滿分為5分	④含收費、分	段說明及轉車	資訊。				1		
,以扣分計,		時間及行車間	隔或班次表。				1		
扣完為止)	⑥含公車業者						1		
4- 亿 湖 亚 /	⑦整潔無污損						1		
	8方位標示正						1		
	⑨行駛路線與	• • •					3		
(3)悠遊卡機裝設及故	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		不影響上下車動約	缐。			2		
障情形	②悠遊卡機使		1 1 / 4 > / 1	0) = 4			3		2.5
↑ ↑ (1)~(3)項為各詞				U)項為1	衣照實際	条狀況選一	_	亥項符	分
(4) 車內行車人員號	①三者皆有標	示,清楚可辨	識。				5		
碼、車號及車廂外	·		行車人員號碼: 額				3		
後端姓名牌標示	、其他	_ 或車號:被	遮蔽、噴字脫落	、無標示	、其他				
汉·顺汉三归州 [[]]	③三者皆不可	辨識。					0		
	①在上、下車	處設置,功能.	正常可清楚辨識。	者。			5		
(5)上下車收票標示	②有設置但無	法清楚辨識。	(原因:)		3		
	③無設置者。				-	髭皆要檢查)	0		
			·車鈴、下車時請	按此鈕)	、功能正	三常。	5		
(6)下車按鈴設備標示		或功能不正常	。 (原因:)	3		
	③未設置下車						0		
(7) 壬宁 立日上於	①有意見箱、			- + n l	- \		5		
(7)乘客意見卡箱		無意見卞。(或	不堪使用者視同	無意見す	√)		3		
	③無意見箱。	八儿安秋声工	力力公面以比上				0		
(8)車廂內張貼申訴服			者申訴電話皆有			,	5		
務電話		公共理制处研	少其中一項者。(ボグ・			0		
	③無張貼。	**	資訊能清楚辨識	0			5		
			貝 訊 肥 俏 定 拼 祖 碼 牌 或 車 內 資 訊 百		伯·斯· 为	芦	3		
(9)夜間照明設備			^{蜗屛或平尺} 貞訊· 法識別。□乘客 ₋						
	③□平乃从頃③□車頭燈未			工厂平用 路線號碼			0		
			清楚且正確者。	44 沙区 30亿 400	<u> </u>	THI AX	5		
(11) 車內設置站名播		清楚且正確。	7,2				3		
報器	③二者皆不清						0		
	無異動情形	①無張貼。					-0		
(10)活動改道及路線	かがかり	②有張貼過期	未撤除資訊。				-3		
或站位異動資訊(扣分		①有張貼、標:	示明顯。				-0		
項目)	有異動情形	②有張貼、標:	示不明或過期未持	散除資訊	•		-3		
		③無張貼。					-5		
							1	1	i

調查員須註明或圈選和分的原因。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

附錄六 過站不停比率 (C2) 調查表格

站位	:			調查日期	:	——— 年 _{———} 月]		
調查	員:		E	調查時段	:	Z	Ē		
公司							過立	占不停車	三輌
路線							路線	時間	車號
經過之班次數									
總計									
	· 站位: 圖示:標示	調查站位	一	(北)、路	8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案件統計表(按指標整理)

特別			稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失	案件統計表					ı											
1 日		代碼		扣加	大都會	欣欣	大有		_			_	_	-	新店		-	_	總計	比例
13 13 13 14 15 15 15 15 15 15 15	-				V		- v	Ť		0			Ť					·		
Ban	-				9	_	_	Ť		1			Ť	Ť	_	_	Ť	0		
B					1	·		·	1	Ť		_		Ť			- v	1	_	
B						·	_	·	0	·	·		_	·	_		_	_		
□ 10 製理性	-	_		-8	4	0	_	0			_	_	_	0			_	_	16	
□ 12 始密性原性	В3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
□ 31 無償性に組織性的 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		101			24	34	1	8		_		20		1	4	2	0	1	115	8.4%
□ 19					_	- v	_	_	0		_		_	_		_	_	_	_	
□ 10日 始年所終政治技大物 12 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	-				_	- v			1				_				_	_	_	
Part						·		_	_				_	_	_	_	_	_		
10 10 10 12 13 14 14 15 16 16 16 16 16 16 16		_				- v				_	-			- ·		_	_	_		-
□ 324 総性療養を制御等不労 -8 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0						1														
「日本の理解の表別では、日本のでは、日		324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
「日本学院の関係のできまった。		337		-8	0	6	0	1	0	3	3	6	0	0	0	1	0	0	20	1.5%
「日本 10						·				_		_	_	Ť			_	,		
□ 110 標子学 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0						·	- v		-	·				·			·		_	
□ 30						Ť		_	_	_	_	_	_	_	_		_	_		
で 30) 在快速接上下答						·	_	- v		- v	_	_	_	Ť	_		_	_	1	
で 307 配金砂性が及移入			114-1-0-1-3(1-1)-142-4			·				·			_	·	_		_	_		
「現際を確及が多。						0										0				
で 42 行事中使用大哥大 - 16 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	C/		或險些撞及路人	-18	1	U	U	U	U	U	U	Ľ	U	Ů	U	U		U		U.1%
で 313 計画打翻解試神不薄						v	_	_			Ť				-					
で7 339 接触性を残疾金上下車 -12 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0						- v		_	_		Ť	_	_	_	_	_	_	_	_	
で 332 法維能を表検密金上下車						- v		_	_	_	- v	_	_	Ť		_	_	_	_	
で 351 學音下車						·	_		_		·			·						
C7 325 割門時夾到乘客	-					- V			1	- v	·	_	_	Ť			_		1	
で 329 無確終 -12 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0					1	1		- v	1	- v	1	_	_	Ť	_		_	_	5	
C7 333 載耳機開車 -8 1 0 <th< td=""><td>C7</td><td>328</td><td></td><td>-12</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0.1%</td></th<>	C7	328		-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7 334 事内継廉補銀音樂 -8 0	C7				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C7 344 視鳥喇叭					1	·		_	_	- v	_	_	_	_	_	_	_	_	1	
C7 335 車輛地端時未幫乘客轉車 -8 0						·	0		_					_				_	0	
C7 336						·	1		_			_	_				_		1	
G3 303 搶越平交道 -40 0						·						_								
C3 304 間紅盤 -40 2 1 1 0 0 1 0 2 0 0 0 0 0 7 0.5% C3 306 急煞車は記步 -18 4 0 2 0<						_		Ů	_	_	Ť	_	_	Ť	_		_	_		
C3 306 会無事猛起歩 -18 4 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 7 0.5% C3 310 車速過快 -36 0 0 1 0 2 0					·	1	1			1	Ť	_	_	_			_	_	_	
C3 310 車速過快 -36 0 0 1 0 2 0 2 0 0 0 0 0 5 0.4% C3 432 搶黃燈 -40 0						0	2	Ť		0	Ť			- ·		<u> </u>	Ť		7	
C3 432 搶黃燈 -40 0	C3	309	任意超車	-36	2	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	7	
B2 201 車輛整潔 24 79 68 24 23 29 54 41 87 20 25 21 16 2 1 490 35.7% B2 204 車輛不潔 -24 1 0 2 0														_						
B2 202 車輛不潔 -24 1 0 2 0 0 0 0 0 4 1 1 2 0 0 11 0.8% B2 204 空調故障 -32 0 </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td></td>										_		_		_				0		
B2 204 空調故障 -32 0																		1		
B2 203 車輛性能(排放黑煙) -24 0																				
B2 251 車輛性能(或其它) -24 0 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td>								_												
B2 252 車輛性能(噪音) -24 0												_		_						
CS 305 直行車等候紅燈時佔用右轉車道 -16 1 0	В2	252	車輛性能(噪音)	-24		0	0	0		0	0			0					0	
CS 308 未行駛公車専用道 -24 0										_									1	-
CS 314 未開大燈及側邊燈 -12 0																	_		1	
C5 315 晚間未開路線燈 -12 0 0 1 0					_			_	_			_		_					1	
CS 316 違規停車 -18 0								_						_					1	
C5 320 擅自改道 -24 0 0 1 0						·	•	_			·							_	1	
C5 326 未依規收費 -24 1 0									_			_							1	
C5 327 未在公車停靠區內上下客 -24 1 4 2 1 1 3 0 1 0 </td <td></td> <td>326</td> <td>未依規收費</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td>Ť</td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td>		326	未依規收費		1				_		Ť		_						1	
C5 433 駕駛員未繁安全帶 -24 0 0 1 0 0 1 0 0 0 0 0 2 0 0 5 0.4% C6 331 行車時吸煙 平均分數-10 0 <td>C5</td> <td>327</td> <td>未在公車停靠區內上下客</td> <td>-24</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>13</td> <td>0.9%</td>	C5	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	4	2	1	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	13	0.9%
C6 331 行車時吸煙 平均分數-10 0 0 1 0 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>								_		0		_								
C6 332 行車時嚼食檳榔 平均分數-10 0 </td <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td>										1										
C4 321 拒載老殘 平均分數-10 0						_		_		_		_		_						
C4 322 拒收老殘優待票 平均分數-10 0 </td <td>-</td> <td></td>	-																			
總筆數 244 202 84 66 83 151 131 181 56 60 53 53 2 6 1372								_			_									
				1 323 30 20					_		_							_		0.070
			扣除A1.C1及B3類指標後案件數	į.		-	75	_	-	_	-		_							

	=	稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失	案件統計表																
指標	代碼	内容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	_	三重	首都		中興	新店	東南	-			_
C1	1	<u>發車誤點</u>		0	7	0	1	4	1	0	0	0	1	0	2	0	0	10	0.6%
C2 B3	23	過站不停 標示不清(含車內,車外)		2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13	0.8%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6	0.4%
В3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
В3	208		-8	0	0	2	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	7	0.4%
В3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	101	態度佳	6	51	44	13	11	8	24	12	35	1	6	3	7	0	2	217	13.6%
C7	102	對老弱態度佳	12	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	6	0.4%
C7	312	10 (DE) (DE) (10 (DE)	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7 C7	103 104	態度佳(報站名) 拾金不昧(或拾獲失物)	6 12	2	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	17 8	1.1% 0.5%
C7	104	行並小味(以行復大物) 穿戴整齊	4	128	79	30	38	28	115	58	64	24	31	26	26	0	0	647	40.7%
C7	106	態度差	-8	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	6	0.4%
C7	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	337	其它缺失	-8	4	7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	14	0.9%
C7	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7		態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7 C7	301	議容不整 未待乘客上下妥車即開動	-4 -14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.1%
C7	301	木 付 来 各 上 下 妥 里 即 用 助 在 快 車 道 上 下 客	-14 -8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
		行經轉彎未減速致乘客坐立不穩		-	- 0	- 0	U	- 0			0			0					
C7	307	或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	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	0.0%
C7		按鈴不停	-16	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	323		-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7 C7	351 325	趕客下車 關門時夾到乘客	-6 -14	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 5	0.0%
C7			-14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5%
C7	329	滞留載客	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	333	戴耳機開車	-8	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	0	0.0%
C7	344		-10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	2	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	0.0%
C3	304	闖紅燈	-40	3	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	7	0.4%
C3 C3		急煞車,猛起步 任意超車	-18 -36	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	10	0.6%
C3		<u> </u>	-36	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C3		推黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
В2		車輛整潔	24	102	67	29	27	30	66	40	88	19	29	18	23	2	0	540	33.9%
B2		車輛不潔	-24	3	1	0	0	1	0	1	1	2	1	0	2	0	0	12	0.8%
B2	204		-32	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2		車輛性能(排放黑煙)	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2		車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2 B2	252 254	車輛性能(噪音) 車輛性能(車內構件震動)	-24 -24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		<u>車輛性能(単内構件農場)</u> 直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.0%
C5	308		-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	314		-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	315		-12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5		違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		擅自改道	-24	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C5		未依規收費	-24	1	0	0	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	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	5	0.3%
C5 C5	330 433		-18 -24	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C6		<u>駕駛員未繫安全帶</u> 行車時吸煙	-24 平均分數-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
C6	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	2	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	8	0.1%
C4		拒載老殘	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	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	0.0%
		總筆數		319	213	95	78	83	216	127	200	53	79	47	77	2	2	1591	
		扣除A1.C1及B3類指標後案件數	Ţ	316	204	90	77	78	214	121	200	53	78	47	68	2	2	1550	1

100年	三12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	内容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	1	0	0	3	0	0	0	7	1	0	1	0	0	13	0.8%
C2	318	過站不停		1	1	4	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10	0.6%
В3	23	標示不清(含車內,車外)		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B3		設備故障(或其他項)		3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	9	0.6%
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	0.0%
B3 B3	208	站名播報系統(未開、故障或不正) 無意見卡/意見卡箱內無筆	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C7		<u>無息兄下/息兄下相内無事</u> 態度佳	6	53	32	12	15	6	22	8	35	3	11	6	6	0	0	209	13.5%
C7		数之民 對老弱態度佳	12	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	5	0.3%
C7		態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		態度佳(報站名)	6	2	0	2	0	2	0	0	8	0	3	0	0	0	0	17	1.1%
C7	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	4	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	10	0.6%
C7	105	穿戴整齊	4	98	66	32	40	35	102	52	67	26	23	28	23	1	0	593	38.4%
C7		態度差	-8	7	2	1	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0	0	16	1.0%
C7		能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		其它缺失	-8	4	3	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	15	1.0%
C7	-	對老弱態度差 態度差(長間重変)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7		態度差(辱罵乘客) 態度差(毆打乘客)	-8 -16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		(大学) (大学) (大学) (大学) (大学) (大学) (大学) (大学)	-4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	2	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0.5%
C7		在快車道上下客	-8	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	6	0.4%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩	-18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
	307	或險些撞及路人		U	U	U	U	U	U	1	U	U	U	U	U	U	U	1	0.1%
C7		行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0.3%
C7		行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0.2%
C7		沿途催促老殘孩童上下車 趕客下車	-12 -6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	325	<u> </u>	-14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%
C7	-	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	0.2%
C3		搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3		闖紅燈	-40	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	0.4%
C3		急煞車,猛起步	-18	1	0	2	0	0	0	1	1	0	2	1	2	0	0	10	0.6%
C3		任意超車	-36	2	2	3	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	11	0.7%
C3		車速過快 搶黃燈	-36 -40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
B2		車輛整潔	24	98	68	34	37	37	63	34	88	19	25	23	19	3	1	549	35.6%
B2		車輛不潔	-24	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	10	0.6%
B2		空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		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	0.0%
C5		直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5		未行駛公車専用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C5		未開大燈及側邊燈 晚間未開路線燈	-12 -12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5 C5			-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5		擅自改道	-16	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5		走自以是 未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C5		未在公車停靠區內上下客	-24	2	1	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	8	0.5%
C5		停車購物或辦私事	-18	0	0	1	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C6		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	0.0%
C6		行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4		拒載老殘	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	522	<u>拒收老殘優待票</u> 總筆數	平均分數-10	200	197	100	0	0	101	112	0	0	0	0	0	0	0	0 1544	0.0%
		総書數 扣除A1.C1及B3類指標後案件數	i _t	288	187	109	93 93	95	191	113	207	59 51	68	61	68	4	1		
		julyM1.U1次DJ規担保後条件要	(284	182	105	93	88	191	112	206	51	67	61	63	4	1	1508	

	_	查人員調查卷及民眾申訴優缺失領	客件統計表																
	代碼	内容	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	_	新北	總計	比例
C1		發車誤點		0	3	0	0	4	0	1	0	0	2	0	1	0	0	11	0.9%
C2 B3		<u>過站不停</u> 標示不清(含車內,車外)		0	5	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	23	1.9% 0.1%
B3		設備故障(或其他項)		2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.1%
B3		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	0.0%
В3		站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
В3		無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		態度佳	6	29	24	15	9	10	10	15	22	1	6	5	6	0	3	155	12.6%
C7		對老弱態度佳	12	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	7	0.6%
C7 C7		態度佳(主動服務) 態度佳(報站名)	6	0	2	0	0	2	1	0	7	3	2	0	0	0	0	20	0.0% 1.6%
C7		治金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7		穿戴整齊	4	77	68	29	26	16	64	40	52	15	24	19	20	0	2	452	36.7%
C7		態度差	-8	3	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.6%
C7		能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		其它缺失	-8	4	2	5	1	1	2	1	0	0	0	0	2	0	0	18	1.5%
C7 C7		對老弱態度差 態度差(辱罵乘客)	-16 -8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C7		態度左(母馬衆各) 態度差(毆打乘客)	-o -16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		<u> </u>	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	302	在快車道上下客	-8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5	0.4%
C7		行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7 C7		按鈴不停	-16 -12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		沿途催促老殘孩童上下車 趕客下車	-12 -6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.0%
C7		故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7		滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		車内聽廣播或音樂	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7 C7		亂鳴喇叭 車輛拋錨時未幫乘客轉車	-10 -8	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
C7		軍職加強时不易來各特里 駕駛員服務不當致使乘客受傷	-o -16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3		搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	-		0	0	0	0	0	0	0.0%
C3		III	-40	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C3		急煞車,猛起步	-18	2	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	8	0.6%
C3		任意超車	-36	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0.4%
C3		車速過快	-36	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3		搶黃燈 東無數湖	-40	0	0	1	0	0	0	0	0	17	0	0	1.0	0	0	1	0.1%
B2 B2		<u>車輛整潔</u> 車輛不潔	-24 -24	83	67 0	34	22 0	23	42	33	77	17 1	25 2	13	18	3	1	458 7	37.2% 0.6%
B2		空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.0%
B2		車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
В2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		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	0.0%
C5 C5		直行車等候紅燈時佔用右轉車道 未行駛公車專用道	-16 -24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		木仃駅公里専用组 未開大燈及側邊燈	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C5		<u> </u>	-12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0%
C5		違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C5		未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未在公車停靠區內上下客	-24	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C5 C5		停車購物或辦私事 駕駛員未繫安全帶	-18 -24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<u>2</u> 1	0.2%
C6		<u>馬歇貝木紫女王市</u> 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	0.1%
C6		行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C4	321	拒載老殘	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4			平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
		總筆數		223	175	106	60	69	124	108	160	39	65	37	54	4	7	1231	
		扣除A1.C1及B3類指標後案件數		217	167	102	60	63	124	98	159	39	63	37	52	4	7	1192	

101年	2月種	<u> </u>	案件統計表																
指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		0	2	0	0	5	0	1	0	4	1	1	1	0	0	15	1.0%
C2		過站不停		3	2	5	0	5	0	8	0	0	0	1	0	0	0	24	1.6%
В3		標示不清(含車內,車外)		1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
В3		設備故障(或其他項)		1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	0.4%
B3		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	0.0%
B3 B3		站名播報系統(未開、故障或不正) 無意見卡/意見卡箱內無筆	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		<u>無息兒下/息兒下相內無事</u> 態度佳	6	69	36	10	5	7	15	12	30	5	3	8	11	0	1	212	0.1%
C7		恕及任 對老弱態度佳	12	3	0	3	0	0	13	12	0	0	1	0	0	0	0	9	0.6%
C7		態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		態度佳(報站名)	6	3	3	2	0	3	0	0	3	3	2	2	0	1	0	22	1.5%
C7		拾金不昧(或拾獲失物)	12	2	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	1	0	0	8	0.5%
C7		穿戴整齊	4	133	65	35	34	23	82	50	77	24	24	19	35	0	2	603	39.8%
C7	106	態度差	-8	3	2	1	0	2	1	2	0	1	0	0	1	0	0	13	0.9%
C7	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		其它缺失	-8	1	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	12	0.8%
C7		對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7		態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7 C7	_	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	301	議容不整 未待乘客上下妥車即開動	-4 -14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	-	本付来各工下女里即用 <u>期</u> 在快車道上下客	-14 -8	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4	0.1%
		行經轉彎未減速致乘客坐立不穩		1	Ť														
C7	307	或險些撞及路人	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
C7	323		-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	-	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		關門時夾到乘客	-14	1	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0.5%
C7		故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7 C7		滞留載客 戴耳機開車	-12 -8	0	0	0 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7	000	<u>東</u> 中機用車 車內聽廣播或音樂	-8 -8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C7		<u>単内郡</u> 関田	-10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
C7		車輛拗錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C3		搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	304	III	-40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C3		急煞車,猛起步	-18	6	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	0.6%
C3		任意超車	-36	3	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
C3		車速過快	-36	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C3		搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
В2		車輛整潔	24	105	60	43	18	28	53	25	79	18	18	14	36	3	5	505	33.3%
B2		車輛不潔	-24	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	8	0.5%
B2		空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(或其它) 車輛性能(噪音)	-24 -24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2 B2		車輛性能(喋首) 車輛性能(車内構件震動)	-24 -24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C5		直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.0%
C5		未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C5		晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		違規停車	-18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未在公車停靠區內上下客	-24	2	2	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	9	0.6%
C5		停車購物或辦私事	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5		駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C6		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	0.0%
C6		<u>行車時嚼食檳榔</u> 拒載老殘	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C4 C4		<u> </u>	平均分數-10 平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C#	244	<u>担収名残废付票</u> 總筆數	・コノコ 女人**10	349	180	109	60	82	154	112	191	66	50	50	100	4	8	1515	0.070
		扣除A1.C1及B3類指標後案件數	t	344	175	103	60	70	154	103	191	61	49	48	95	4	8	1465	
			,	J 1 1				, ,	!		/ 1		/		, , ,		·		

101年	3月稽	查人員調查卷及民眾申訴優缺失家	案件統計表																
指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計	比例
C1	1	發車誤點		2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	0	3	0	0	11	0.6%
C2		過站不停		8	9	3	0	4	4	10	2	5	0	6	2	0	0	53	2.9%
В3		標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
В3		設備故障(或其他項)		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
B3		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	0.0%
B3		站名播報系統(未開、故障或不正)	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.1%
B3 C7		無意見卡/意見卡箱内無筆 態度佳	6	79	51	0 14	0 14	7	41	0 15	31	2	9	5	5	0	2	275	0.2%
C7		型及注 對老弱態度佳	12	4	0	14	0	0	1	13	0	1	0	0	0	0	0	8	0.4%
C7		態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7		態度佳(報站名)	6	3	0	1	0	3	3	0	2	1	1	2	0	2	0	18	1.0%
C7		拾金不昧(或拾獲失物)	12	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.2%
C7		穿戴整齊	4	113	101	39	34	26	96	46	65	32	24	20	44	0	0	640	35.3%
C7	106	態度差	-8	5	3	0	0	2	1	5	0	1	1	0	0	0	0	18	1.0%
C7	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		其它缺失	-8	3	5	0	0	4	1	1	0	0	2	1	1	0	0	18	1.0%
C7		對老弱態度差	-16	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C7		態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7 C7	_	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%
C7	301	儀容不整 未待乘客上下妥車即開動	-4 -14	5	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	8	0.1%
C7		本付来各工下女里即 <u>用</u> 期 在快車道上下客	-14 -8	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.4%
C/		行經轉彎未減速致乘客坐立不穩		1	·														
C7	307	或險些撞及路人	-18	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C7	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	_ 1	0	_1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C7	42	行車中使用大哥大	-16	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
C7		行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	319	按鈴不停	-16	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C7		沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7	-	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		關門時夾到乘客	-14	2	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	8	0.4%
C7		故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C7 C7		滯留載客 戴耳機開車	-12 -8	0	0	0 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%
C7	000	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C7		<u>東内郡</u> 與田玖日未 亂鳴喇叭	-10	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0.0%
C7		車輛拗錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C7		駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0.2%
C3		搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3		III	-40	7	1	1	0	2	2	6	0	0	3	1	0	0	0	23	1.3%
C3		急煞車,猛起步	-18	8	2	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	15	0.8%
C3		任意超車	-36	4	0	1	0	0	0	3	1	1	1	2	0	0	0	13	0.7%
C3		車速過快	-36	1	0	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.6%
C3		搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
В2		車輛整潔	24	118	99	41	28	28	70	42	71	25	22	17	40	3	2	606	33.4%
B2		車輛不潔	-24	2	0	2	0	2	0	1	0	1	3	0	3	0	0	14	0.8%
B2		空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2		車輛性能(或其它) 車輛性能(噪音)	-24 -24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2 B2		車輛性能(喋音) 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	0.0%
C5		直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.0%
C5		未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		晚間未開路線燈	-12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5		違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C5	320	擅自改道	-24	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C5		未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5		未在公車停靠區內上下客	-24	2	1	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	9	0.5%
C5		停車購物或辦私事	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C5		駕駛員未繫安全帶 (二寸時間)等	-24	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C6		行車時吸煙	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C6		行車時嚼食檳榔 拒載老殘	平均分數-10	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0.2%
C4 C4		担載老 <u>殘</u> 拒收老殘優待票	平均分數-10 平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%
C4	244	<u>担収名残废付票</u> 總筆數	・コノコ 女X=10	384	281	125	77	90	223	143	173	75	71	56	107	5	4	1814	0.070
		扣除A1.C1及B3類指標後案件數	į	371	269	122	77	85	219	133	171	66	70	50	100	5	4	1742	
		,- /,	`	J, 1			- ' '		/				,,,					~ 1 12	_

調	查日期		04	月 17	日 13:	40~16:0	0	調	查日期		04	月 17	日 13:4	0~16:00	
ah Ma	熔 la		車牌	時間	時間	發車	規定	वर्ग ४५	K In		車牌	時間	時間	發車	規定
路線	等級	公司	號碼	(時)	(分)	間距	間距	路線	等級	公司	號碼	(時)	(分)	間距	間距
306 區	1	大都會	462AD	13	42			306 區	1	大都會	477 AD	15	08	4	10
			475AD	13	46	4	10				488 AD	15	14	6	10
			480AD	13	52	6	10				398 AD	15	18	4	10
			486 AD	13	59	7	10				482 AD	15	24	6	10
			593 AD	14	04	5	10				428 AD	15	29	5	10
			397 AD	14	11	6	10				467 AD	15	33	4	10
			390 AD	14	14	3	10				382 AD	15	39	6	10
			393 AD	14	20	6	10				435 AD	15	45	6	10
			471 AD	14	24	4	10				400 AD	15	49	4	10
			396 AD	14	30	6	10				427 AD	15	54	5	10
			391 AD	14	34	4	10				469 AD	16	00	6	10
			431 AD	14	40	6	10								
			433 AD	14	44	4	10								
			468 AD	14	50	6	10								
			481 AD	14	54	4	10								
			432 AD	14	56	2	10								
			479AD	15	04	8	10								
1															

有效樣本數:27 準點樣本數:27

Clj (路線) =1.000

	調查日期		04	月 01	FI 15:(00~17:00)		調查日期						
			車牌	時間	時間	發車	規定		M = 1 3/1		車牌	時間	時間	距離	規定
路線	等級	公司	號碼	(時)	(分)	間距	間距	路線	等級	公司	號碼	(時)	(分)	規定	時間
20	2	大都會	549-AD	15	08		. •••				27.0	(1)	(,,,	,,,,,,,	7.7
			515-AD	15	18	10	20								
			512-AD	15	27	9	20								
			503-AD	15	38	11	20								
			502-AD	15	47	9	20								
			505-AD	16	00	13	20								
			509-AD	16	06	6	20								
			546-AD	16	15	9	20								
			507-AD	16	22	7	20								
			547-AD	16	31	9	20								
			549-AD	16	39	8	20								
			515-AD	16	48	9	20								
			512-AD	16	58	10	20								

總樣本數:13

有效樣本數:12 準點樣本數:12

	調查日期		04	月 19	日 14:3	30~17:30)		調查日期		04	月 19	日 14:3	30~17:30)
ah Ma	些 in	N =1	車牌	時間	時間	發車	規定	25 4b	等級	N =1	車牌	時間	時間	距離	規定
路線	等級	公司	號碼	(時)	(分)	間距	間距	路線	手級	公司	號碼	(時)	(分)	規定	時間
14	3	大都會	466-AD	14	30			14	3	大都會	465-AD	16	05	5	15
			462-AD	14	39	9	20				183-AD	16	10	5	15
			543-AD	14	48	9	20				466-AD	16	15	5	15
			463-AD	14	55	7	20				186-AD	16	20	5	15
			459-AD	15	00	5	20				462-AD	16	25	5	15
			190-AD	15	06	6	20				381-FP	16	29	4	15
			205-AD	15	13	7	20				543-AD	16	35	6	15
			217-AD	15	18	5	20				379-FP	16	40	5	15
			178-AD	15	24	6	20				181-AD	16	45	5	15
			180-AD	15	30	6	20				463-AD	16	50	5	15
			458-AD	15	35	5	20				271-AD	16	54	4	15
			200-AD	15	39	4	20				600-AD	17	00	6	15
			197-AD	15	44	5	20				459-AD	17	05	5	15
			456-AD	15	48	4	20				190-AD	17	10	5	15
			600-AD	15	52	2	20				205-AD	17	14	4	15
			457-AD	15	56	6	20				217-AD	17	20	6	15
			179-AD	16	00	4	15				178-AD	17	25	5	15
											180-AD	17	30	5	15

總樣本數:(尖)19 (離)16

有效樣本數:(尖)19(離)15 準點樣本數:(尖)19(離)15

C1Pj (尖) = 1.000

C1Oj (離) =1.000

C1j (路線) =1.000

	調查日期		04	月 24	日 08:0	00~11:00)		調查日期		05	月 07	日 15:0	00~17:00)
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)	發車 間距	規定間距
38 區	4	大都會	309FP	08	01		0800	1	2	欣欣	013-FR	15	14		
			309FP	08	30		0830				039-FR	15	22	8	15
			309FP	09	02		0900				399-FP	15	29	7	15
			309FP	09	30		0930				038-FR	15	36	7	15
			309FP	10	01		1000				035-FR	15	42	6	15
			309FP	10	30		1030				031-FR	15	49	7	15
			309FP	11	00		1100				395-FP	15	55	6	15
											040-FR	16	02	7	10
											018-FR	16	11	9	10
											398-FP	16	19	8	10
											397-FP	16	29	10	10
											387-FP	16	40	11	10
											390-FP	16	51	11	10
											022-FR	16	58	7	10

總樣本數:7 總樣本數:(尖)7 (離)7

C1j (路線) = 1.000 C1Pj (尖) = 1.000 C1Oj (離) = 1.000

	調查日期		05	月 05	日 14:0	00~17:00)		調查日期			月日	調查時	間:	
路線	等級	公司	車牌號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離規定	規定時間
278	3	欣欣	477-FW	14	09		, ,,,				2,5	\ , ,	(,,,	7,0. €	4.4
			468-FW	14	33	24	20								
			101-AC	14	56	23	20								
			469-FW	15	15	19	20								
			472-FW	15	28	13	20								
			615-AC	15	44	16	20								
			467-FW	16	04	20	20								
			475-FW	16	21	15	20								
			478-FW	16	42	21	20								
			593-FL	16	57	15	20								

有效樣本數:9 準點樣本數:7

Clj (路線) =0.778

	調查日期		05	月 04	日 14:3	30~17:30)		調查日期		05	月 10	日 15:4	10~17:40)
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
671	3	欣欣	318-FR	14	38			671	3	欣欣	308-FR	17	57		
			316-FR	14	52	14	20				319-FR	18	06	9	20
			311-FR	15	06	14	20				315-FR	18	21	15	20
			309-FR	15	19	13	20				317-FR	18	40	19	20
			318-FR	15	30	11	15				319-FR	19	00	20	20
			315-FR	15	45	15	15				311-FR	19	18	18	20
			310-FR	15	58	13	15				318-FR	19	38	20	20
			308-FR	16	10	12	15								
			317-FR	16	23	13	15								
			319-FR	16	33	10	15								
			315-FR	16	48	15	15								
			308-FR	16	59	11	15								
			318-FR	17	12	13	15								
			311-FR	17	25	13	15								

總樣本數:(尖)10 (離)11

有效樣本數:(尖)10(離)9 準點樣本數:(尖)10(離)9

C1Pj (尖) =1.000 C1Oj (離) =1.000

	調查日期		04	月 18	日 11:3	30~14:30)	吉	周查日期		04	月 29	日 16:0	00~18:00)
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)	發車 間距	規定間距
903	4	欣欣	136FD	11	40		1140	信義幹線	2	大有	685-FL	16	07		
			271FP	12	21		1220				713-FL	16	13	6	15
			137AD	13	00		1300				272-FM	16	27	14	15
			218FN	13	40		1340				728-FL	16	34	7	15
			775AB	14	21		1420				657-FL	16	40	6	15
											269-FN	16	50	10	15
											710-FL	16	55	5	15
											696-FL	17	03	8	15
											709-FL	17	12	9	15
											271-FN	17	25	13	15
											307-FN	17	35	10	15
											725-FL	17	43	8	15
											685-FL	17	48	5	15
											713-FL	17	59	11	15

Clj (路線) =1.000

吉	問查日期		04	月 17	目 17:(00~17:30)		調查日期		05	月 01	日 06:0	00~08:30)
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距
212 直	3	大有	128AC	17	00			212 直	3	大有	671FL	06	00		
			766FL	17	13	13	20				769FL	06	10	10	20
			771FL	17	22	9	20				650FL	06	26	14	20
											762FL	06	32	6	15
											695FL	06	41	9	15
											763FL	06	49	8	15
											771FL	06	54	5	15
											661FL	07	13	19	20
											660FL	07	18	5	20
											766FL	07	28	10	20
											773FL	07	39	11	20
											637FL	07	47	8	20
											772FL	07	59	12	20
											671FL	08	10	11	20
				_	_						769FL	08	21	11	20
											650FL	08	32	11	20
								·							

總樣本數:(尖)11 (離)12

有效樣本數:(尖)10(離)10 準點樣本數:(尖)10(離)10

C1Pj (尖) =1.000 C1Oj (離) =1.000

	調查日期		05	月 15	日 16:0	00~16:30)	1	周查日期			月日	調查時	間:	
路線	等級	公司	車牌號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	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 直	3	大有	660FL	16	07		,,,,				#7G * V	(, , ,	(,,,	7,0. €	4.4
			671FL	16	14	7	15								
			691FL	16	22	8	15								
			768FL	16	29	7	15								

	調查日期		04	月 10	日 13:5	50~17:00)	1	問查日期		04	月 10	日 13:5	50~17:00)
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)	距離間距	規定間距
257	3	大有	007FR	13	50			257	3	大有	037AD	16	45	9	15
			042AD	14	03	13	20				681FL	16	47	2	15
			175AD	14	17	14	20				638FL	16	57	10	15
			041AD	14	33	16	20				007FR	17	00	3	15
			082AD	14	40	7	20								
			009FR	14	50	10	20								
			040AD	15	02	12	20								
			675FL	15	05	3	20								
			046AD	15	13	8	20								
			050AD	15	21	7	20								
			682FL	15	31	10	20								
			658FL	15	47	16	20								
			012FR	15	57	10	20								
			675FL	16	05	8	15								
			690FL	16	18	13	15								
			682FL	16	18	0	15								
			172AD	16	27	9	15								
			316FN	16	36	9	15								

總樣本數:(尖)14 (離)14

有效樣本數:(尖)14(離)12 準點樣本數:(尖)14(離)12

C1Pj (尖) =1.000 C1Oj (離) =1.000

1	調查日期		04	月 30	日 16:0	00~16:45	5		調查日期		04	月 03	日 16:0	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
257	3	大有	058AD	15	54			262	3	大有	302-FN	16	01		
			172AD	16	07	13	15				309-FN	16	16	15	15
			315FN	16	11	4	15				298-FN	16	31	15	15
			675FL	16	20	9	15				182-FP	16	44	13	20
			037AD	16	28	8	15				313-FN	16	59	15	20
			681FL	16	30	2	15								
			682FL	16	42	12	15								

總樣本數:(尖)12 (離)10

有效樣本數:(尖)10(離)9 準點樣本數:(尖)10(離)9

C1Pj (尖) =1.000

C1Oj(離)=1.000

	調查日期		04	月 03	日 17:4	10~18:21	[1	周查日期		05	月 09	日 06:0	00~08:00)
路線	等級	公司	車牌號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離間距	規定間距
262	3	大有	178-FP	17	41			262	3	大有	299-FN	6	00		
			185-NP	18	1	20	20				180-FP	6	03	3	15
			011-FR	18	21	20	20				319-FN	6	08	5	15
											183-FP	6	13	5	15
											309-FN	6	23	10	15
											400-FP	6	31	8	15
											298-FN	6	43	12	15
											185-FP	6	48	5	15
											181-FP	6	59	11	15
											186-FP	7	01	2	20
											179-FP	7	12	11	20
											312-FN	7	20	8	20
											001-FR	7	23	3	20
											011-FR	7	38	15	20

	調查日期		03	月 28	日 16:3	30~18:00)	10	周查日期		05	月 02	日 17:0	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)	距離 間距	規定間距
288 區	3	大南	791-AD	16	39			288 區	3	大南	129-FP	17	00		
			120-AD	16	59	20	20				813-AC	17	22	22	20
			127-FD	17	30	31	20				279-FM	17	46	24	20
			111-AD	17	57	27	20				111-AD	18	01	15	30

總樣本數:(尖)14(離)5

有效樣本數:(尖)11(離)4 準點樣本數:(尖)9(離)4

C1Pj (尖) =0.818 C1Oj (離) =1.000

C1j(路線)=0.909

1	調查日期		05	月 03	日 17:0	00~18:00)		調查日期		05	月 16	日 14:3	0~16:00)
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
288 區	3	大南	120-AD	17	08			288 區	3	506-FL	14	38			
			279-FM	17	30	22	20			112-AD	14	52	14	30	
			813-AC	17	48	18	20			503-FL	15	11	19	30	
										111-AD	15	33	22	30	

1	周查日期		4.	月 28 日	14:3	0~18:10			調查日期		4.	月 28 日	14:3	0~18:10	
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
265 區	3	大南	516-FL	14	34			265 區	3	大南	787-AD	16	40	10	20
			787-AD	14	38	4	20				129-AD	16	40	0	20
			117-AD	14	39	1	20				803-AC	16	54	14	20
			125-AD	14	41	2	20				289-FM	17	07	13	20
			129-AD	14	45	4	20				125-AD	17	18	11	20
			517-FL	14	49	4	20				826-AC	17	43	25	20
			826-AC	15	09	10	20				878-AB	17	44	1	20
			283-FM	15	14	5	20				873-AB	18	04	20	20
			289-FM	15	22	8	20				516-FL	18	08	4	20
			873-AB	15	54	32	20								
			288-FM	15	57	3	20								
			878-AB	15	59	2	20								
			825-AC	16	03	4	20								
			877-AC	16	11	8	20								
			117-AD	16	16	5	20								
			788-AD	16	16	0	20								
			451-FR	16	24	8	20								
			516-FL	16	30	2	20								

C1j (路線) =0.923

į	調查日期		4	月 3 日	08:30	0~11:30			調查日期		5	月6日	14:50)~15:50	
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)		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
535	4	大南	220-AD	8	42		0840	535	4	大南	928-AB	15	20		1520
			330-AD	9	22		0920								
			220-AD	10	00		1000								
			330-AD	10	40		1040								
			220-AD	11	21		1120								

總樣本數:6

有效樣本數:6 準點樣本數:6

1	調查日期		4	月 24 日	13:3	0~16:30			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)	發車 間距	規定 間距
230	4	大南	928AB	13	34		1330								
			716FL	14	02		1400								
			929AB	14	30		1430								
			928AB	15	00		1500								
			716FL	15	32		1530								
			929AB	16	01		1600								
			928AB	16	30		1630								

有效樣本數:7 準點樣本數:6

Clj (路線) =0.857

1	調查日期		4	月 11 日	16:3	0~18:30			調查日期		5	月 3 日	14:00	0~14:30	
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
224	2	光華	620-AD	16	30			224	2	光華	618-AD	14	04		
			616-AD	16	38	8	10				617-AD	14	20	16	15
			617-AD	16	52	14	10								
			619-AD	17	00	8	10								
			620-AD	17	11	11	10								
			618-AD	17	19	8	10								
			617-AD	17	30	11	10								
			616-AD	17	40	10	15								
			620-AD	17	51	11	15								
			619-AD	17	59	8	15								
			617-AD	18	06	7	15								
			616-AD	18	20	14	15								

總樣本數:(尖)9(離)5

有效樣本數:(尖)9(離)3 準點樣本數:(尖)9(離)3

C1Pj (\pm) = 1.000 C1Oj (\pm) = 1.000

ا ا	調查日期		4	月 24 m	15:0	0~17:15			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
247	2	光華	992AC	15	04										
			759AD	15	16	11	20								
			707AD	15	27	11	20								
			755AD	15	39	12	20								
			763AD	15	55	16	20								
			753AD	16	07	12	15								
			519FL	16	15	8	15								
			765AD	16	20	5	15								
			767AD	16	32	7	15								
			760AD	16	36	4	15								
			770AD	16	52	16	15								
			761AD	17	00	8	15								
			708AD	17	11	11	15								

總樣本數:(尖)8(離)5

有效樣本數:(尖)8(離)4 準點樣本數:(尖)8(離)4

C1Pj (尖) = 1.000 C1Oj (離) = 1.000

C1j (路線) =1.000

4	調查日期		3 .	月 28 日	16:3	0~19:30			調查日期		3	月 28 日	16:3	0~19:30	
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
620	3	光華	042-FR	16	30			620	3	光華	049-FR	18	22	1	20
			639-FL	16	34	4	12				708-FL	18	26	4	20
			649-FL	16	43	9	12				051-FR	18	35	9	20
			046-FR	16	51	8	12				688-FL	18	37	2	20
			043-FR	16	56	5	12				705-FL	18	39	2	20
			437-AF	17	00	4	12				667-FL	18	48	9	20
			703-FL	17	05	5	12				055-FR	18	58	10	20
			421-FR	17	13	8	12				649-FL	19	16	8	20
			702-FL	17	20	7	12				058-FR	19	22	6	20
			045-FR	17	24	4	12				639-FL	19	27	5	20
			689-FL	17	34	10	20								
			047-FR	17	38	2	20								
			672-FL	17	42	4	20								
			048-FR	17	52	10	20								
			701-FL	17	56	4	20								
			707-FL	18	06	10	20								
			052-FR	18	10	4	20								
			700-FL	18	21	11	20								

總樣本數:(尖)16(離)18

有效樣本數:(尖)14(離)18 準點樣本數:(尖)14(離)18

C1Pj (尖) = 1.000 C1Oj (離) = 1.000

	調查日期		5	月 3 日	17:00)~17:30			調查日期		4	月 19 日	07:5	0~11:20	
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定時間
620	3	光華	055-FR	17	10			267	4	光華	990AC	07	57		0800
			649-FL	17	11	1	12				989AC	08	30		0830
			656-FL	17	16	5	12				988AC	09	00		0900
			702-FL	17	18	2	12				520FL	09	35		0935
			053-FR	17	20	2	12				993AC	10	10		1010
			049-FR	17	28	8	12								1045
											989AC	11	20		1120

有效樣本數:8 準點樣本數:7

Clj (路線) =0.875

1	調查日期		4	月 18 日	10:3	0~12:30			調查日期		4	月 18 日	10:3	0~12:30	
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
307	1	台北	812FR	10	30			307	1	台北	307FS	11	21	3	6
			880FR	10	33	3	6				015FS	11	24	3	6
			846FR	10	35	2	6				663FN	11	28	4	6
			858FR	10	38	3	6				893FR	11	32	4	6
			863FR	10	40	2	6				298FS	11	35	3	6
			848FR	10	42	2	6				838FR	11	38	3	6
			879FR	10	45	3	6				671FN	11	41	3	6
			851FR	10	48	3	6				938FR	11	44	3	6
			861FR	10	51	3	6				832FR	11	48	4	6
			849FR	10	54	3	6				305FS	11	52	4	6
			457FN	10	57	3	6				815FR	11	56	4	6
			308FS	11	00	3	6				940FR	12	00	4	6
			840FR	11	03	3	6				939FR	12	03	3	6
			297FS	11	06	3	6				821FR	12	06	3	6
			860FR	11	09	3	6				299FS	12	10	4	6
			140FU	11	12	3	6				852FR	12	13	3	6
			877FR	11	15	3	6				139FU	12	16	3	6
			942FR	11	18	3	6				828FR	12	20	4	6

總樣本數:40

有效樣本數:39 準點樣本數:39

<u>.</u>	周查日期		4	月 18 日	10:3	0~12:30			調查日期		4月141	∄ 13:3	0~14:3	0 15:00	-16:00
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	856FR	12	23	3	6	667	2	台北	693-FU	13	36		
			876FR	12	26	3	6				446-FS	13	45	9	15
			882FR	12	30	4	6				450-FS	13	56	11	15
			309FS	12	33	3	6				451-FS	14	12	16	15
											452-FS	14	23	11	15
											447-FS	15	05		
											696-FU	15	15	10	15
											449-FS	15	29	14	15
											500-FU	15	39	10	15
											451-FS	15	50	11	15
											452-FS	16	00	10	15

總樣本數:(尖)6(離)5

有效樣本數:(尖)5(離)4 準點樣本數:(尖)5(離)4 C1Pj(尖)=1.000 C1Oj(離)=1.000

C1Pj (尖) =1.000 C1j (路線) =1.000

į	調查日期		4	月 27 日	16:0	0~19:00			調查日期		4	月 25 E	15:2	0~18:20	
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
658	4	台北	651FN	16	00		1600	243	4	台北	405FE	15	20		1520
			661FN	16	15		1615				748AC	15	40		1540
			660FN	16	30		1630				407AC	16	01		1600
			659FN	16	45		1645				749AC	16	20		1620
			650FN	17	00		1700				406FE	16	41		1640
			662FN	17	13		1712				405FE	17	00		1700
			651FN	17	24		1724				748AC	17	21		1720
			661FN	17	36		1736				407AC	17	41		1740
			660FN	17	49		1748				749AC	18	00		1800
			659FN	18	00		1800				406FE	18	20		1820
			650FN	18	16		1815								
			662FN	18	30		1830								
			651FN	18	46		1845								
			661FN	19	00		1900								

總樣本數:14 總樣本數:10

Clj (路線) =1.000 Clj (路線) =1.000

į	調查日期		4	月 12 日	13:3	0~15:31			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
306	1	三重	618FG	13	30										
			392FD	13	39	9	10								
			231FE	13	55	16	10								
			488FN	13	59	4	10								
			395FD	14	12	13	10								
			620FG	14	18	6	10								
			706FU	14	29	11	10								
			686FW	14	37	8	10								
			2U462	14	42	5	10								
			391FD	14	49	7	10								
			852FU	14	56	7	10								
			606FN	15	03	7	10								
			631FB	15	16	13	10								
			385FD	15	21	5	10								
			2U460	15	25	4	10								
			459FU	15	31	6	10								

有效樣本數:16 準點樣本數:13

C1j(路線)=0.813

-	調查日期		4	月 10 日	14:0	0~16:00			調查日期						
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
617	2	三重	628FG	13	58			617	2	三重	119FA	15	42	6	10
			839FU	14	06	8	15				629FG	15	49	7	10
			626FW	14	11	5	15				369FA	15	51	2	10
			337FS	14	16	5	15				645FG	15	55	4	10
			291XH	14	26	10	15				293XH	15	58	3	10
			432FS	14	31	5	15								
			490FL	14	36	5	15								
			139FM	14	42	6	15								
			445FU	14	49	7	15								
			472FN	14	54	5	15								
			461FU	15	01	7	10								
			771FM	15	07	6	10								
			495FN	15	12	5	10								
			489FL	15	18	6	10								
			749FM	15	21	3	10								
			748FM	15	27	6	10								
			190FD	15	31	4	10								
			367FA	15	36	5	10								

總樣本數:(尖)13(離)10

有效樣本數:(尖)13(離)9 準點樣本數:(尖)13(離)9

C1Pj (\mathfrak{L}) = 1.000 C1Oj (\mathfrak{A}) = 1.000

	調查日期		04	月 17	日 13:4	10~16:40)		調查日期		4	月 12 日	14:0	0~17:00	
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
645	4	三重	330FS	13	40			232 正	4	三重	609FN	14	01		1400
			219FQ	13	59		20				486FL	14	14		
			283FS	14	20		20				351FL	14	29		1430
			229FU	14	39		20				768FM	14	40		
			671FW	14	53		20				272XH	14	49		
			223FU	15	08		20				469FN	15	00		1500
			227FU	15	34		15				565FN	15	09		
			633FB	15	40		15				146FM	15	18		
			569FN	15	53		15				618FB	15	30		1530
			231FU	16	10		15				216FQ	15	42		
			540FG	16	21		15				176FD	16	00		1600
											470FN	16	09		
											212FQ	16	19		1620
											227FE	16	30		
											561FN	16	40		1640
											630FB	16	51		
											608FN	17	00		1700

總樣本數:11 總樣本數:17

有效樣本數:11 準點樣本數:9 有效樣本數:17 準點樣本數:17

Clj (路線) =0.818 Clj (路線) =1.000

<u>.</u> ا	調查日期		4	月 26 日	10:0	0~12:00			調查日期		4 .	月 26 日	10:0	0~12:00	
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
518	1	首都	468FL	10	00			518	1	首都	479FL	11	52	8	10
			463FL	10	06	6	10				062FU	12	00	8	10
			473FL	10	12	6	10								
			168FQ	10	16	4	10								
			469FL	10	20	4	10								
			159FQ	10	25	5	10								
			462FL	10	30	5	10								
			156FS	10	36	6	10								
			211FU	10	41	5	10								
			476FL	10	47	6	10								
			060FU	10	54	7	10								
			461FL	11	01	7	10								
			059FU	11	07	6	10								
			360FL	11	13	6	10								
			210FU	11	20	7	10								
			058FU	11	28	8	10								
			180FQ	11	36	8	10								
			156FS	11	44	8	10								

總樣本數:19

有效樣本數:19 準點樣本數:19

調	查日期		4	月 12 日	15:3	0~17:35			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)	距離 規定	規定 時間
信義新幹線	2	首都	067FU	15	34			小 15	4	首都	342FL	08	01		0800
			088FU	15	43	9	15				353FS	08	10		
			093FU	15	52	9	15				352FS	08	21		0820
			098FU	16	02	10	15				833FU	08	41		0840
			089FU	16	11	9	15				351FS	09	00		0900
			097FU	16	19	8	15				832FU	09	20		0920
			328FS	16	27	8	15				499FN	09	41		0940
			440FS	16	35	8	10				353FS	10	01		1000
			096FU	16	42	7	10				352FS	10	20		1020
			091FU	16	49	7	10				833FU	10	40		1040
			092FU	16	56	7	10				351FS	11	01		1100
			056FU	17	03	7	10								
			438FS	17	10	7	10								
			442FS	17	16	6	10								
			325FS	17	23	7	10								
			439FS	17	29	6	10								
			055FU	17	35	6	10								

總樣本數:(尖)9(離)8

總樣本數:11

有效樣本數:(尖)9(離)7 準點樣本數:(尖)9(離)7

C1Oj(離)=1.000

有效樣本數:11 C1j(路線)=1.000 準點樣本數:11

C1Pj (尖) =1.000 Clj (路線) =1.000

1	調查日期		04	月 11	日 15:1	10-19:20)		調查日期		4	月 26 1	∃ 14:30	0~16:30	
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)	發車 間距	規定 間距
紅 25	4	首都	195FQ	15	30		1530	282	2	指南	101FP	14	31		
			176FQ	16	01		1600	282	2	指南	100FP	14	45	14	15
			308FG	16	20		1620	282	2	指南	121FP	15	02	17	15
			309FG	16	41		1640	282	2	指南	099FP	15	13	11	15
			169FQ	17	01		1700	282	2	指南	107FP	15	30	17	10-15
			195FQ	17	20		1720	282	2	指南	109FP	15	42	12	10
			987FE	17	40		1740	282	2	指南	105FP	15	53	11	10
			176FQ	18	01		1800	282	2	指南	116FP	16	05	12	10
			308FG	18	41		1840	282	2	指南	110FP	16	16	11	10
			309FG	19	10		1910	282	2	指南	097FP	16	29	13	10
								282	2	指南	108FP	16	40	11	10

總樣本數:10 總樣本數:(尖)7(離)4

有效樣本數:10 有效樣本數:(尖)7(離)3 準點樣本數:(尖)3(離)2 準點樣本數:10

Clj (路線) =1.000 C1Pj (尖) =0.429 C1Oj(離)=0.667

C1j(路線)=0.548

A-40

į	調查日期		3	月 29 日	∃ 14:3	0-16:30			調查日期		5	月7日	15:35	5~16:11	
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	600FL	14	21			912	2	指南	607FL	15	35		
			601FL	14	30	9	20				600FL	15	48	13	10
			602FL	14	43	13	20				598FL	16	00	12	10
			606FL	15	00	17	20				601FL	16	11	11	10
			603FL	15	11	11	20								
			063AC	15	24	13	20								
	2		607FL	15	36	12	10								
			605FL	15	47	11	10								
			602FL	15	52	5	10								
			598FL	16	00	8	10								
			606FL	16	03	3	10								
			601FL	16	08	5	10								
			602FL	16	16	8	10								
			606FL	16	24	8	10								
			603FL	16	35	11	10								

總樣本數:(尖)13(離)6

有效樣本數:(尖)12(離)5 準點樣本數:(尖)10(離)5

C1Pj (χ) = 0.833 C1Oj (\hat{m}) = 1.000

C1j (路線) =0.917

吉	周查日期		4	月 11 E	14:0	0~17:00			調查日期		4月11日 14:00~17:00					
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	
208 正	3	指南	526FR	14	06			208 正	3	指南	513FR	16	04	6	15	
			522FR	14	14	8	20				417FW	16	10	6	15	
			532FR	14	22	8	20				539FR	16	15	5	15	
			518FR	14	32	10	20				520FR	16	22	7	15	
			531FR	14	40	8	20				540FR	16	28	6	15	
			525FR	14	45	5	20				545FR	16	34	6	15	
			535FR	14	52	7	20				521FR	16	38	4	15	
			030FD	14	58	6	20				420FW	16	46	8	15	
			527FR	15	04	6	20				519FR	16	52	6	15	
			533FR	15	13	9	20				530FR	16	58	6	15	
			523FR	15	18	5	20									
			536FR	15	24	6	20									
			528FR	15	27	3	20									
			541FR	15	34	7	15									
			515FR	15	40	6	15									
			418FW	15	47	7	15									
			537FR	15	52	5	15									
			538FR	15	58	6	15									

總樣本數:(尖)15(離)12

有效樣本數:(尖)15(離)12 準點樣本數:(尖)15(離)12

C1Pj (尖) =1.000 C1Oj (離) =1.000

1	調查日期		4	月 19 日	16:0	0~19:00			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)	發車 間距	規定 間距
28	4	指南	065FR	16	03		1600								
			031FD	16	30		1630								
			067FR	16	58		1700								
			065FR	17	54		1800								
			031FD	18	29		1830								
			067FR	19	00		1900								

有效樣本數:6 準點樣本數:4

Clj (路線) =0.667

, in	調查日期		5	月 3 日	14:30	0~16:30			調查日期		5月6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	
280	2	中興	146-FP	14	30			280	2	中興	143-FP	16	02			
			299-FP	14	41	11	15				133-FP	16	14	12	15	
			143-FP	14	51	10	15				295-FP	16	25	13	15	
			297-FP	15	00	9	15									
			131-FP	15	11	11	15									
			147-FP	15	20	9	15									
			210-FR	15	30	10	15									
			148-FP	15	40	10	15									
			133-FP	15	50	10	15									
			135-FP	16	00	10	15									
			138-FP	16	10	10	10									
			136-FP	16	20	10	10									
			139-FP	16	30	10	10									

總樣本數:(尖)6(離)10

有效樣本數:(尖)5(離)9 準點樣本數:(尖)5(離)9

C1Pj (\pm) = 1.000 C1Oj (\pm) = 1.000

1	調查日期		5	月1日	14:30	0~17:30			調查日期		5	月 3 日	13:30	0~16:30	
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)	距離 規定	規定 時間
605 正	3	中興	945AC	14	27			紅 30	3	中興	403-FR	13	46		13:45
			942AC	14	43	16	20				319-FP	14	31		14:30
			531FL	14	55	12	20				403-FR	15	00		15:00
			937AC	15	12	17	20				319-FP	15	31		15:30
			521FL	15	27	15	20				403-FR	15	59		16:00
			525FL	15	39	12	20				319-FP	16	31		16:30
			896AC	15	52	13	20								
			526FL	16	05	13	15								
			943AC	16	16	11	15								
			938AC	16	24	8	15								
			893AC	16	37	13	15								
			898AC	16	45	8	15								
			527FL	16	55	10	15								
			970AC	17	13	12	15								
			946AC	17	25	12	15								

總樣本數:(尖)8(離)7

總樣本數:6

有效樣本數:(尖)8(離)6 準點樣本數:(尖)8(離)6

C1Oj(離)=1.000

有效樣本數:6 Clj (路線) =1.000 準點樣本數:6

C1Pj (尖) = 1.000 C1j (路線) =1.000

<u>۽</u>	調查日期		3 .	月 28 日	16:3	0~19:30			調查日期		4月15日13:35~15:35					
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 12	3	中興	340-AD	16	39			650	1	新店	307-FE	13	35			
			336-AD	16	49	10	12				308-FE	13	39	4	10	
			343-AD	16	59	10	12				317-EE	13	50	11	10	
			339-AD	17	09	10	12				352-FW	14	00	10	10	
			335-AD	17	18	9	12				313-FE	14	06	6	10	
			342-AD	17	31	13	12				142-FW	14	13	7	10	
			341-AD	17	37	6	12				312-FE	14	19	6	10	
			337-AD	17	47	10	12				137-FE	14	30	11	10	
			340-AD	17	59	12	12				351-FW	14	40	10	10	
			336-AD	18	12	13	12				141-FW	14	48	8	10	
			343-AD	18	14	2	12				133-FW	14	58	10	10	
			339-AD	18	30	16	12				138-FE	15	10	12	10	
			335-AD	18	42	12	12				315-FE	15	20	10	10	
			342-AD	18	50	8	12				139-FE	15	30	10	10	
			341-AD	19	02	12	12				307-FE	15	35	5	10	
			337-AD	19	17	15	12									
			336-AD	19	30	13	12									

總樣本數:(尖)9(離)8

總樣本數:15

有效樣本數:(尖)8(離)8 準點樣本數:(尖)8(離)7

C1Oj(離)=0.875

有效樣本數:14 Clj (路線) =1.000 準點樣本數:14

C1Pj (尖) =1.000

Clj(路線)=0.938

ٳ	調查日期		4 ,	月 15 E	13:5	0~16:10			調查日期		4月15日	16:10)~17:10) \ 18:00	0~19:00
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距
643	2	新店	260-FU	13	50			644	2	新店	289-FE	16	12		
			673-FW	13	59	9	15				321-FE	16	24	12	20
			252-FU	14	09	10	15				290-FE	16	33	7	20
			251-FU	14	20	11	15				289-FE	16	42	9	20
			353-FW	14	29	9	15				292-FE	16	53	11	20
			358-FW	14	40	11	15				295-FE	16	56	3	20
			256-FU	14	49	9	15				279-FE	17	14	18	20
			670-FU	15	00	0	10								
			355-FW	15	05	5	10				281-FE	18	17		
			360-FW	15	17	12	10				287-FE	18	27	10	20
			258-FU	15	22	5	10				289-FE	18	47	20	20
			255-FU	15	29	7	10								
			001-FU	15	36	7	10								
			356-FW	15	44	8	10								
			359-FW	15	50	6	10								
			671-FU	15	58	8	10								
			259-FU	16	06	8	10								

總樣本數:(尖)10(離)6

總樣本數:10

有效樣本數:(尖)10(離)5 準點樣本數:(尖)9(離)5

C1Oj(離)=1.000

有效樣本數:8 C1j(路線)=1.000 準點樣本數:8

C1Pj (尖) = 0.900

Clj (路線) =0.950

7	調查日期		5	月 3 日	13:50	0~17:10			調查日期		4	月1日	15:00	0~18:00	
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)	發車 間距	規定間距
909	4	新店	296-FW	13	58		1400	612	4	東南	052-AC	15	22		
			428-FG	14	10						981-AB	15	39	17	30
			293-FW	14	20		1420				935-AC	16	03	24	30
			295-FW	14	26						051-AC	16	14	11	30
			677-FU	14	40		1440				621-AB	16	20	6	30
			297-FW	14	48						997-AB	16	40	20	30
			291-FW	15	00		1500				056-AV	17	00	20	30
			423-FG	15	17		1515				523-AB	17	18	18	30
			676-FU	15	29		1530				972-AB	17	39	21	30
			427-FG	15	45		1545				538-AB	17	59	20	30
			680-FU	16	00		1600								
			292-FW	16	07		1615								
			678-FU	16	29		1630								
			296-FW	16	39										
			428-FG	16	51		1645								
			679-FU	16	59		1700								
			296-FW	17	10		1715								

總樣本數:17 總樣本數:10

有效樣本數:17 準點樣本數:14 有效樣本數:10 準點樣本數:10

Clj (路線) =0.824 Clj (路線) =1.000

1	周查日期		4	月 27 日	07:0	0~10:20			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)	發車 間距	規定 間距
綠 11	4	東南	920-AC	07	01		0700								
			620-AB	07	20		0720								
			347-AC	07	41		0740								
			920-AC	08	00		0800								
			620-AB	08	32		0832								
			347-AC	09	00		0900								
			620-AB	09	41		0940								
			347-AC	10	20		1020								

總樣本數:8

有效樣本數:8 準點樣本數:8

C1j (路線) =1.000

Į.	調查日期		5 .	月 17 日	15:3	0~20:00			調查日期		5	月 18 日	06:3	0~11:00	
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
紅 29	4	東南	136-AC	15	31			紅 29	3	東南	921-AC	06	25		
			606-AC	15	47	16	30				091-AC	06	48	23	30
			928-AC	16	05	18	30		4		122-AC	07	07	19	15
			091-AC	16	29	27	30				923-AC	07	24	17	15
			601-AC	16	48	19	30				928-AC	07	37	13	15
	3		122-AC	17	28	40	15				349-AC	07	55	18	15
			349-AC	17	48	20	15				601-AC	08	07	12	15
			923-AC	18	08	20	15				998-AC	08	27	20	15
			928-AC	18	32	24	15				140-AC	08	45	18	15
			091-AC	18	48	16	15				091-AC	09	07	22	15
	4		601-AC	19	12	24	30				605-AC	09	38	31	15
			122-AC	19	49	37	30		3		122-AC	10	07	29	30
											923-AC	10	37	30	30
											928-AC	11	06	29	30

總樣本數:(尖)14(離)12

有效樣本數:(尖)14(離)10 準點樣本數:(尖)3(離)10

C1Pj (尖) =0.214 C1Oj (離) =1.000

Clj (路線) =0.607

4	調查日期		5	月1日	09:00	0~13:00			調查日期		4	月 24 日	13:0	0~19:00	
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3	4	東南	451FW	09	10		0910	632	4	淡水	016-FD	13	00		13:00
			452FW	09	30		0930				017-FD	14	03		14:00
			450FW	10	00		1000				116-FW	14	43		14:40
			453FW	10	30		1030				016-FD	15	20		15:20
			452FW	11	00		1100				017-FD	16	02		16:00
			453FW	12	02		1200				116-FW	16	42		16:40
			451FW	13	00		1300				016-FD	17	21		17:20
											017-FD	18	00		18:00
											116-FW	18	33		18:30
											016-FD	19	00		19:00

總樣本數:7 總樣本數:10

有效樣本數:7 準點樣本數:7 有效樣本數:10 準點樣本數:10

C1j (路線) =1.000 C1j (路線) =1.000

1	調查日期		5	月4日	06:00	0~09:00			調查日期						
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定間距
629	3	新北	502-FW	6	04										
			523-FU	6	16	12	15								
			571-FB	6	37	11	15								
			503-FU	6	49	12	15								
			520-FU	7	04	15	15								
			521-FU	7	19	15	15								
			299-FU	7	31	12	20								
			296-FQ	7	55	14	20								
			598-FQ	8	13	18	20								
			502-FU	8	34	21	20								
			523-FW	8	53	19	20								

總樣本數:(尖)6(離)5

有效樣本數:(尖)5(離)5 準點樣本數:(尖)5(離)5

C1Pj (尖) = 1.000 C1Oj (離) = 1.000

Clj (路線) =1.000

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

業者:大都會客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客宣	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	腰示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
262	418-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月1日	D	44
285	552-FR	5	4	Ĵ 5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	44
15	800-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	44
606	743-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月14日	D	44
260區	212-FR	5	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月27日	D	43
262	416-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
74	642-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
299	182-AD	5	5	3	5	5	5	5	5		0	0	5月4日	D	38
22	566-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	3月30日	D	40
38	725-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
20	506-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
信義幹線	603-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
262	370-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	3月25日	D	42
262	378-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	3月28日	D	42
22	566-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	4月3日	D	42
22	AH-830	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月6日	D	45
5	661-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月25日	D	45
262區	406-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	3月26日	D	42
262₩	418-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		5	-3	3月27日	D	43
15	673-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月29日	D	43
白天各項	[平均	4.90	4.80	4.90	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00		4.50				43.30
白天各項	標準差	0.45	0.41	0.45	0.00	0.00	0.62	0.00	0.00		1.54				1.89
22	567-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	N	50
12	681-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	N	49
262區	375-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	N	49
12	687-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	49
277	597-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	49
■5	785-FD	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	0	4月24日	N	44
262	407-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月26日	N	50
5	655-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	N	50
15	681-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	4月24日	N	45
262	387-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	3月25日	N	42
5	676-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	3月27日	N	48
22	493-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	N	50
信義幹線	778-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	3月28日	N	48
262區	409-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月6日	N	47
信義幹線	605-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月11日	N	48
夜間各項		5.00	4.73	4.87	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.13	5.00				47.87
夜間各項	標準差	0.00	0.46	0.52	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	1.46	0.00				2.42
總平	均	4.94	4.77	4.89	4.94	5.00	4.89	5.00	5.00	4.13	4.71				45.26
標準	差	0.00	0.43	0.48	0.34	0.00	0.48	0.00	0.00	1.46	1.19				3.11

業者: 欣欣客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陣	路線號碼	行車	悠遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接無	乘客宣	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明顯度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
綠2左	617-AC	5	4	5	3	5	3	5	5	-	5	0	3月27日	D	40
254	381-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月8日	D	44
18	167-AD	5	3	5	5	5	3	5	5	-	5	0	4月10日	D	41
236	321-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月14日	D	44
236區	365-FR	5	4	5	5	5	3	5	5		3	0	4月4日	D	40
671	311-FR	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月13日	D	43
1	038-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月18日	D	45
672	568-FL	5	4	3	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	42
907	207-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
18	169-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
- 株2	141-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
670	142-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		5	-5	4月26日	D	39
249	118-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	3月27日	D	44
1	399-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	45
251	790-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	44
236	366-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	5月21日	D	42
236	223-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月24日	D	45
278	137-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		5	0	3月24日	D	43
236	366-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
278	475-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
白天各項平均	Ð	5.00	4.50	4.90	4.90	5.00	4.60	5.00	4.90		4.90				43.30
天各項標準	_	0.00	0.61	0.45	0.45	0.00	0.82	0.00	0.45		0.45				1.98
橋2右	255-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月27日	N	50
249	229-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4日	N	49
254	799-AB	5	4	5	5	3	3	3	5	3	3	0	4月10日	N	39
671	318-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
18	540-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月24日	N	47
254	697-AD	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	0	4月30日	N	44
株2	117-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月3日	N	48
1	390-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3日	N	50
672	160-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月24日	N	48
236	363-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月30日	N	49
1	035-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月30日	N	50
249	229-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	49
1	038-FR	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	3月29日	N	48
綠2左	582-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月8日	N	50
1	018-FR	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月25日	N	48
夜間各項		5.00	4.53	4.87	5.00	4.87	4.60	4.87	5.00	4.47	4.73				47.93
夜間各項	標準差	0.00	0.64	0.52	0.00	0.52	0.83	0.52	0.00	0.92	0.70				2.94
總平	均	5.00	4.51	4.89	4.94	4.94	4.60	4.94	4.94	4.47	4.83				45.29
標準	差	0.00	0.61	0.47	0.34	0.34	0.81	0.34	0.34	0.92	0.57				3.34

業者:大有巴士

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陣	路線號碼	行車	悠遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接鎖	乘客宣	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願座	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
262	306-FN	5	4	5	5	5	5	5	3	-	0	0	3月29日	D	37
263	271-FN	5	4	5	3	5	5	5	3	-	5	0	4月23日	D	40
212正	128-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	-	5	0	5月1日	D	45
212直	645-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	-	0	0	5月3日	D	40
212正	123-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
257	679-FL	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月26日	D	43
212直	645-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
212	763-FL	5	5	5	5	5	5	3	5		0	0	5月23日	D	38
262	178-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月5日	D	40
262(區)	659-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月9日	D	45
212	661-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月9日	D	40
257	012-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1日	D	45
262	306-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月5日	D	40
257	009-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月14日	D	45
257	037-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月14日	D	45
212(直)	680-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月25日	D	40
262	306-FN	5	5	5	5	5	3	5	5		3	0	3月27日	D	41
262	183-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月9日	D	40
212直	767-FL	5	5	5	5	5	5	5	3		0	0	4月25日	D	38
212直	680-FL	5	5	5	5	5	5	5	3		0	0	4月25日	D	38
于各項平均	Ð	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00	4.90	4.90	4.50		2.40				41.50
白天標準差		0.00	0.31	0.00	0.45	0.00	0.45	0.45	0.89		2.50				2.91
212直	697-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4月14日	N	45
257	007-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月16日	N	48
257	690-FL	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	5月5日	N	48
620	706-FL	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4月2日	N	43
信義幹線	725-FL	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	4月24日	N	48
262	670-FL	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	0	5月4日	N	45
262(區)	006-FR	5	0	5	5	5	5	5	0	5	5	0	4月28日	N	40
212(直)	667-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	5月2日	N	40
信義幹線	272-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月16日	N	50
263	271-FN	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	47
263	669_FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
信義幹線	275-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	N	49
信義幹線	709-FL	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	0	3月28日	N	46
262	186-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	0	4月7日	N	43
212直	637-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	0	5月3日	N	43
問各項平均		4.87	4.47	5.00	4.87	4.87	5.00	5.00	4.27	4.00	3.33				45.67
夜間標準差		0.52	1.30	0.00	0.52	0.52	0.00	0.00	1.44	1.46	2.44				3.31
總平均		4.94	4.71	5.00	4.89	4.94	4.94	4.94	4.40	4.00	2.80				43.29
標準差		0.34	0.89	0.00	0.47	0.34	0.34	0.34	1.14	1.46	2.48				3.69

業者:大南汽車

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接無	乘客宣	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張贴			
218	821-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	3月31日	D	44
266	336-FP	5	5	5	3	5	5	5	3	-	5	0	4月11日	D	41
223	122-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月24日	D	44
302	287-FM	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	5月1日	D	44
230	421-FW	5	1	3	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	39
302	809-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	44
218	786-AD	3	5	3	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	41
218	116-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
265(區)	788-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8日	D	45
266(區)	337-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
302	883-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月28日	D	45
288	098-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1日	D	44
小8	720-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	44
131	456-FW	5	5	5	5	5	5	0	5		3	0	3月31日	D	38
131	429-FW	5	5	5	5	5	5	0	5		3	0	3月31日	D	38
218	126-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月21日	D	45
藍27	818-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
302	243-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
288	118-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
266	346-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
白天各項平均	a	4.90	4.50	4.80	4.90	5.00	5.00	4.50	4.90		4.80				43.30
天各項標準	茎	0.45	0.95	0.62	0.45	0.00	0.00	1.54	0.45		0.62				2.45
265區	516-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月26日	N	47
288	118-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	49
265區	783-AD	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	45
266	282-FR	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	48
266	336-FP	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	0	4月30日	N	45
288	801-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月30日	N	47
266	281-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	N	50
223	122-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5月1日	N	48
302	243-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	N	50
266	333-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	50
302	276-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	50
218	811-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4月26日	N	45
266	280-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	50
266	091-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	N	50
288	090-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月21日	N	50
友間各項平5	Ð	4.73	4.73	5.00	4.87	5.00	5.00	4.67	5.00	4.73	4.53		5月2	21日	48.27
間各項標準	差	1.03	0.46	0.00	0.52	0.00	0.00	1.29	0.00	0.70	1.36		2,3,		2.02
總平均		4.83	4.60	4.89	4.89	5.00	5.00	4.57	4.94	4.73	4.69				45.43
標準差		0.75	0.77	0.47	0.47	0.00	0.00	1.42	0.34	0.70	0.99				3.35

業者:光華巴士

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接無	乘客宣	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明顯直	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
72	047-FP	5	3	5	5	5	3	5	5	-	3	0	4月10日	D	39
203	419-FR	5	3	5	5	5	3	5	5	-	5	0	4月14日	D	41
247	636-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月24日	D	44
215	080-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月25日	D	45
203	431-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月27日	D	45
220	005-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
247	762-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月26日	D	43
#±.10	631-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
忠孝新幹線	745-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	45
72	049-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	45
215	080-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月28日	D	45
203	436-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月3日	D	45
224	617-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
206	225-FP	5	5	5	5	5	5	3	5		5	0	4月9日	D	43
203	020-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	4月14日	D	40
247	761-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月21日	D	45
203	437-FR	5	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月7日	D	43
620區	041-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
247	766-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
247	752-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月30日	D	45
白天各項平均	9	5.00	4.75	5.00	5.00	5.00	4.60	4.90	5.00		4.65				43.90
天各項標準	盖	0.00	0.64	0.00	0.00	0.00	0.82	0.45	0.00		1.18				1.86
220	006-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	50
206	218-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	49
247	708-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	49
267	995-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	0	4月2日	N	45
247	758-AD	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月2日	N	46
72	052-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月30日	N	48
247	707-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	50
267	988-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	50
紅2	196-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	50
247	992-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
220	022-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
220	015-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
正 7	036-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
<u>#</u> II2	203-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	50
203	438-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	50
友間各項平5		4.87	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	4.60				49.13
間各項標準	至	0.52	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.83				1.60
總平均		4.94	4.77	5.00	5.00	5.00	4.77	4.94	5.00	4.87	4.63				46.14
標準差		0.34	0.55	0.00	0.00	0.00	0.65	0.34	0.00	0.52	1.03				3.14

業者:台北客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	悠遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客意	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張贴			
241	687-FN	5	5	5	5	5	5	5	3	-	5	0	3月26日	D	43
307	939-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月11日	D	44
624	390-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月13日	D	44
667	450-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月19日	D	44
205	001-FQ	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月24日	D	43
706	152-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	45
307	830-FR	5	4	5	5	5	5	5	5		3	0	4月30日	D	42
205	671-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月23日	D	45
624	149-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
234	438-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8日	D	45
263	907-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月16日	D	45
706	169-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月21日	D	45
241	155-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月26日	D	45
241	691-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
243	406-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
243	748-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4日	D	45
241	681-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月28日	D	45
624	412-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
651	707-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
263	899-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
白天各項	育平均 💮	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80		4.90				44.50
白天各項	標準差	0.00	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.62		0.45				0.89
234	106-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	49
624	385-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	49
310	139-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月23日	N	49
234	107-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	50
307	860-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	50
榇7	357-FS	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	48
307	815-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	N	50
310	142-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	50
245	127-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月16日	N	50
706	169-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	50
241	687-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	50
706	111-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月5日	N	50
241	909-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月26日	N	50
241	151-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月17日	N	50
310	435-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
夜間各項		5.00	4.80	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				49.67
夜間各項		0.00	0.41	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.62
總平		5.00	4.80	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00	4.89	5.00	4.94				46.71
標準	差	0.00	0.41	0.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.47	0.00	0.34				2.71

業者:三重客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陸	路線號碼	行車		行車人員號碼	上下車收票	下車接無	乘客宣	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	陰明顯度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
265區	451-FU	5	3	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月23日	D	43
221	127-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月24日	D	45
641	925-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月25日	D	45
232	768-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	-	5	0	5月18日	D	45
225	349-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		3	0	3月31日	D	42
617	352-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
306	149-FM	5	5	5	5	3	5	5	5		5	0	4月24日	D	43
299	768-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
265(區)	638-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月8日	D	45
232	272-XH	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
306	852-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
704	675-FW	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月28日	D	43
640	639-FG	5	5	5	3	5	5	5	5		5	0	4月14日	D	43
232(正)	468-FN	5	5	5	5	5	5	3	5		0	0	4月14日	D	38
232(8)	469-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月19日	D	44
306	391-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	4月25日	D	43
645 8]	569-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
645	227-FU	5	0	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	40
299	108-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
299	386-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
自天各項平均	ð	5.00	4.55	5.00	4.90	4.90	5.00	4.90	4.90		4.55				43.70
天各項標準	±	0.00	1.19	0.00	0.45	0.45	0.00	0.45	0.45		1.23				1.92
265區	636-FG	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4月19日	N	43
299	630-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
513	241-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月26日	N	45
265區	636-FG	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	0	3月31日	N	44
617	628-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月30日	N	48
225	220-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	49
265	635-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月8日	N	48
513	242-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	50
637	296-XH	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月22日	N	48
232(8)	630-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月28日	N	50
232	632-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	49
635(正)	431-FA	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月24日	N	45
R31	226-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
617	489-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
R31	232-FW	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	49
問各項平均	Ð	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	4.87	4.27				47.87
間各項標準	差	0.00	0.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.70	0.00	0.52	1.44				2.42
總平均		5.00	4.46	5.00	4.94	4.94	5.00	4.83	4.94	4.87	4.43				45.49
標準差		0.00	1.09	0.00	0.34	0.34	0.00	0.57	0.34	0.52	1.31				2.97

公司代碼:8 業者:首都客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陸	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接鎖	乘客實	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願座	路線圖		牌樂車號標示		原示狀況	,,,	電話	設備	站名播報器				
204	095-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月11日	D	44
226	305-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月14日	D	44
62	988-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月19日	D	44
39	501-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月25日	D	44
# I 32	078-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
235	763-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月18日	D	44
信義新幹線	055-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	45
284	815-FW	5	5	3	5	5	5	5	3		5	0	5月4日	D	41
255	266-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	4月2日	D	43
/\s18	758-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	45
226	167-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	45
紅25	169-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
紅32	078-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月29日	D	45
518	466-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月4日	D	45
紅32	076-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月5日	D	45
669	281-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		0	0	4月12日	D	39
榇1	360-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
21	171-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
信義新幹線	055-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	45
204	092-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
白天各項平均	Đ	5.00	4.70	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90		4.65				44.15
天各項標準	¥	0.00	0.47	0.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45		1.18				1.57
檩9	081-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	N	50
235	448-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月26日	N	46
284	696-FW	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	5月4日	N	48
21	189-FQ	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月2日	N	47
235	311-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
204	357-FL	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	46
235	846-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	50
正 2	139-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	50
235	153-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
518	060-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月26日	N	50
518	156-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	50
紅32	071-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4日	N	50
284	698-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月19日	N	48
235	150-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月24日	N	48
226	132-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月21日	N	50
友間各項平5	Ð	5.00	4.87	4.87	4.87	5.00	5.00	4.87	4.87	5.00	4.73				48.87
間各項標準	差	0.00	0.35	0.52	0.52	0.00	0.00	0.52	0.52	0.00	0.70				1.55
總平均		5.00	4.77	4.89	4.94	5.00	5.00	4.94	4.89	5.00	4.69				46.17
標準差		0.00	0.43	0.47	0.34	0.00	0.00	0.34	0.47	0.00	0.99				2.82

業者:指南客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陣	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客意	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張贴			
208	530-FR	5	4	5	5	5	5	5	0	-	5	0	3月30日	D	39
282	108-FP	5	4	5	5	5	5	5	3	-	5	0	4月11日	D	42
905	618-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月17日	D	44
202正	481-FW	5	4	5	5	5	5	5	3	-	5	0	5月1日	D	42
202	493-FW	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	45
660	072-AC	5	5	5	5	5	3	5	5		5	0	4月24日	D	43
902	089-FP	5	5	5	5	5	5	3	3		5	0	4月26日	D	41
208	417-FW	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月26日	D	43
208	535-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月5日	D	45
208	513-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月10日	D	45
202	480-FW	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	5月1日	D	43
530	631-FL	5	5	5	5	5	5	3	5		5	0	5月2日	D	43
902	067-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
282	109-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
282	105-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
208	417-FW	5	5	5	5	5	5	3	5		5	0	5月21日	D	43
905	171-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月7日	D	45
660	090-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	4月27日	D	43
282	105-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
202	497-FW	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月1日	D	45
白天各項平均	a	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.90	4.70	4.35		4.80				43.55
天各項標準	_	0.00	0.41	0.00	0.00	0.00	0.45	0.73	1.31		0.62				1.67
208	513-FR	5	4	5	5	5	5	5	0	5	5	0	4月10日	N	44
660	059-AC	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月23日	N	48
905	371-FW	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	N	49
202	032-FD	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	48
208	545-FR	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	48
282	109-FP	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	4月30日	N	48
208	030-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	50
202	489-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	N	50
660	065-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6日	N	50
208	522-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3日	N	50
208	541-FR	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	0	4月11日	N	45
660	071-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	49
660	063-AC	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月12日	N	48
282	117-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	N	50
208	535-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月3日	N	50
友間各項平均		4.87	4.80	4.87	5.00	5.00	4.87	4.87	4.20	5.00	5.00				48.47
間各項標準	玉	0.52	0.41	0.52	0.00	0.00	0.52	0.52	1.78	0.00	0.00				1.85
總平均		4.94	4.80	4.94	5.00	5.00	4.89	4.77	4.29	5.00	4.89			\vdash	45.66
標準差		0.34	0.41	0.34	0.00	0.00	0.47	0.65	1.51	0.00	0.47				3.01

業者:中興巴士

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客意	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
311	087-AD	5	4	5	5	5	5	5	??	-	5	0	3月31日	D	39
忠孝新幹線	731-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	-	0	0	4月11日	D	39
214	699-FR	5	4	5	5	5	5	5	3	-	5	0	4月14日	D	42
280	140-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月14日	D	44
214	699-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	3月31日	D	43
668	338-FN	3	5	3	5	5	5	5	5		0	0	4月18日	D	36
311	265-AD	5	4	5	5	5	5	3	5		5	0	4月24日	D	42
605	531-FL	5	5	5	3	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	43
311	891-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月5日	D	45
605	896-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月9日	D	45
忠孝新幹線	737-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		3	0	4月9日	D	43
304(重長)	410-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月21日	D	45
227	875-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月27日	D	45
311	891-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
311	260-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	45
214	690-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
214	689-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月29日	D	45
214	176-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月30日	D	45
227	178-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月11日	D	45
304重優	395-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月12日	D	45
白天各項平均	Ð	4.90	4.75	4.90	4.90	5.00	5.00	4.90	4.89		4.30				43.30
天各項標準	差	0.45	0.44	0.45	0.45	0.00	0.00	0.45	0.46		1.59				2.58
605	531-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	49
311	891-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月24日	N	47
227	877-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月26日	N	44
304 重慶線	408-FR	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	0	4月2日	N	46
668	979-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月30日	N	47
280	151-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月30日	N	48
304(承德)	405-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	N	50
304(重慶)	408-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	N	50
214(直)	692-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	50
214	778-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月9日	N	48
214	779-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月12日	N	50
311	259-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
279	312-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月30日	N	48
214	710-FR	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月30日	N	48
304重長	406-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
友間各項平均	Ð	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.87	4.60	4.60				48.33
間各項標準	茎	0.00	0.46	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.52	0.83	0.83				1.80
總平均		4.94	4.74	4.94	4.94	5.00	4.94	4.94	4.88	4.60	4.43				45.46
標準差		0.34	0.44	0.34	0.34	0.00	0.34	0.34	0.48	0.83	1.31				3.38

業者:新店客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客宣	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願度	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
644	298-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	3月29日	D	44
909	291-FW	5	3	5	5	5	5	5	5	-	3	0	4月10日	D	41
648	500-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月14日	D	44
643	256-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	4月14日	D	44
642	179-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月27日	D	45
648	009-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月18日	D	45
644	322-FE	5	4	5	5	5	5	3	5		5	0	4月26日	D	42
643	257-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月4日	D	45
644	290-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月3日	D	45
642	152-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
643	252-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月3日	D	45
648	010-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月3日	D	45
648	008-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	3月31日	D	45
644	280-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	44
642	500-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
642	810-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
644	283-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月21日	D	45
650	141-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
650	307-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月25日	D	45
642	152-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
白天各項平均	Ð	5.00	4.65	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90	5.00		4.90				44.45
天各項標準		0.00	0.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.00		0.45				1.10
644	297-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月23日	N	49
650	145-FW	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	N	49
642	147-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	5月3日	N	47
643	358-FW	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	3月28日	N	47
642	129-FW	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	3月28日	N	47
642	151-FU	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	0	4月30日	N	44
642	177-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
643	358-FW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
642	145-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	50
644	282-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	49
648	003-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月13日	N	50
909	425-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	49
648	005-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	50
909	296-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	N	50
906	335-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	N	50
友關各項平均		5.00	4.53	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	4.47	5.00				48.73
間各項標準	茎	0.00	0.52	0.00	0.52	0.00	0.00	0.52	0.00	0.92	0.00				1.75
總平均		5.00	4.60	5.00	4.94	5.00	5.00	4.89	5.00	4.47	4.94				46.29
標準差		0.00	0.55	0.00	0.34	0.00	0.00	0.47	0.00	0.92	0.34				2.56

業者:東南客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車陣	路線號碼	行車	您遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接鎖	乘客意	申訴	夜間照明	車内設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願座	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
32區	971-AB	5	4	5	5	5	3	5	3	-	0	0	5月3日	D	35
612	997-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	-	5	0	5月3日	D	44
612區	991-AB	0	4	5	5	5	5	5	5	-	0	0	5月3日	D	34
207	002-FY	5	4	5	5	5	5	3	3	-	3	0	5月3日	D	38
32 E	876-AB	5	5	5	5	5	5	5	3		5	0	4月24日	D	43
207	050-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月24日	D	45
612	981-AB	5	5	3	5	5	3	5	3		0	0	4月26日	D	34
# I 29	923-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	44
207	346-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
207	921-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月27日	D	45
£ 129	602-AC	5	0	5	5	5	5	5	5		3	0	5月7日	D	38
#IZ9	121-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	D	45
297	978-AB	5	5	5	3	5	5	5	5		0	0	4月25日	D	38
612	935-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	-3	4月26日	D	42
¥I 29	091-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
¥I 29	605-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月26日	D	45
612	623-AB	5	5	5	5	3	5	5	3		5	0	4月30日	D	41
612	935-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月30日	D	45
297	618-AB	5	0	5	3	5	5	5	5		0	0	5月1日	D	33
297	978-AB	5	5	5	3	5	5	5	5		0	0	5月2日	D	38
白天各項平均	a	4.75	4.25	4.90	4.70	4.90	4.80	4.90	4.50		3.30				40.85
天各項標準	茎	1.12	1.52	0.45	0.73	0.45	0.62	0.45	0.89		2.30				4.40
207	921-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5	0	5月1日	N	44
37	929-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	0	5月4日	N	47
612	621-AB	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	48
#II29	605-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
#IZ9	348-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	4月30日	N	45
207	602-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
32	625-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	50
612	989-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	50
#IZ9	348-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	5月2日	N	45
37	987-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	0	4月30日	N	44
207	602-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	50
37	619-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	N	50
R29	600-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	0	5月21日	N	43
612區	985-AB	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	0	4月30日	N	43
R29	348-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	4月30日	N	48
支間各項平 5	Ð	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	3.60	4.00			\sqcup	47.13
間各項標準	至	0.00	0.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	2.03	2.07			\sqcup	2.85
總平均		4.86	4.43	4.94	4.83	4.94	4.89	4.94	4.66	3.60	3.60			Ш	43.54
標準差		0.85	1.22	0.34	0.57	0.34	0.47	0.34	0.76	2.03	2.20				4.91

公司代碼:13 業者:淡水客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	悠遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客宣	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願座	路線圖	機裝設	神與車號標 示	標示狀況	原示狀況	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張貼			
632	017-FD	3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	43
632	018-FD	3	5	5	5	5	5	5	5		5	0	4月2日	D	43
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	5月7日	D	40
632	017-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	D	45
632	016-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月7日	D	45
631	819-FU	5	0	5	5	3	5	5	5		5	0	5月7日	D	38
天各項平均	均	4.33	4.17	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00		4.17				42.33
天各項標準	差	1.03	2.04	0.00	0.00	0.82	0.00	0.00	0.00		2.04				2.80
632	017-FD	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月7日	N	47
631	340-FE	5	1	5	5	5	5	5	5	3	0	0	5月7日	N	39
632	017-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	83	0	5月7日	N	46
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	0	5月7日	N	43
間各項平均	均	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	3.50	2.00				43.75
間各項標準	茎	0.00	1.89	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	2.45				3.59
總平均		4.60	4.00	5.00	5.00	4.80	4.80	5.00	5.00	3.50	3.30				42.90
標準差		0.84	1.89	0.00	0.00	0.63	0.63	0.00	0.00	1.00	2.36				3.03

公司代碼:14 業者:新北客運

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(11)	(10)			
路線名稱	車牌	路線號碼	行車	悠遊卡	行車人員號碼	上下車收票	下車接針	乘客宣	申訴	夜間照明	車內設置	改道活動	日期	時間	總分
	號碼	牌明願座	路線圖	機裝設	牌與車號標示	標示狀況	医示狀:5	見卡箱	電話	設備	站名播報器	資訊張贴			
678	563-FB	5	5	5	5	3	5	5	5		5	0	4月24日	D	43
678	565-FB	3	5	5	5	5	5	5	5		3	0	5月23日	D	41
678	563-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		5	0	5月3日	D	45
629	525-FU	5	5	5	5	3	5	5	5		0	0	5月3日	D	38
629	598-FU	5	0	5	5	5	5	5	5		5	0	5月4日	D	40
629	502-FW	5	5	5	5	5	5	5	5		0	0	5月4日	D	40
白天各項平均	Ð	4.67	4.17	5.00	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00		3.00				41.17
天各項標準	₹	0.82	2.04	0.00	0.00	1.03	0.00	0.00	0.00		2.45				2.48
629	571-FB	5	4	5	5	5	3	5	5	5	0	0	5月6日	N	42
629	296-FQ	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月6日	N	47
629	563-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	
629	502-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月23日	N	
友問各項平均	9	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.75				44.50
間各項標準	茎	0.00	0.58	0.00	0.00	0.00	1.15	0.00	0.00	0.00	2.50				3.54
總平均		4.80	4.30	5.00	5.00	4.60	4.60	5.00	5.00	5.00	3.30				42.00
標準差		0.63	1.57	0.00	0.00	0.84	0.84	0.00	0.00	0.00	2.36				2.93

附錄十 101 年度第 1 期申請加分明細表 加分指標是由公車業者先自評申請,再由公共運輸處複查後,通知研究單位確定得分。

公司:大都會

	_	=	Ξ	四	六	セ	۸.	九	五*	總得	實得
										分	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							總	實			
項目	-	=	三	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	-	-	3-2(2)	4-1(1) -	-	3.00	3.00		-	-

公司: 欣欣

項目										總得	實
年	_	二	Ξ	四	六	セ	入	九	五*	分	得
份											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							總	實			
項目	_	=	Ξ	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	-	2-1(2)	-	4-1(1)			3.00	3.00			

公 司: 大 有

項目										總	實
年	_	=	Ξ	四	六	セ	八	九	五*	得	得
份										分	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	-	=	Ξ	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00			

公 司: 大 南

項目										原	總	實
年	_	二	三	四	六	セ	八	九	五*	六	得	得
份											分	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	-	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				

公 司:<u>光 華</u>

項目										原	總	實
年	_	二	三	四	六	セ	入	九	五*	六	得	得
份											分	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							總	實				
項目	-	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	1-2(1.5)	-	-	4-2(0.5)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				

公 司: 台北

項目										總	實
年	_	二	Ξ	四	六	セ	入	九	五*	得	得
份										分	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	_	=	Ξ	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	-	-	3-2(2)	6-1(1)			3.00	3.00	_		

公司:三重

項目										原	總	實
年	_	=	三	四	六	セ	入	九	五*	六	得	得
份											分	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							總	實				
項目	-	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	-	2-1(1.6)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				

公 司: 首 都

項目										總	實
年	_	=	三	四	六	セ	入	九	五*	得	得
份										分	分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-		-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	6-1	-	-		-	3	3
96-1	1-4	2-1	-	-	6-1	-	-		-	3	3
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-		-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-		-	2.32	2.32
97-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-		-	1.66	1.66
98-1	-	2-1(-)	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-2(4)	7.00	7.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(5)	8.00	8.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(4)	7.00	7.00
100-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(3.2)	6.20	6.20
100-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)				5-6(2.56)	5.56	5.56
101-1							總	實			
項目	-	=	Ξ	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	•	-	3-2(2)	4-1(1)			3.00	3.00			

公 司: 指 南

項目										原	總得	實得分
年	_	=	三	四	六	セ	入	九	五*	六	分	
份												
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							;	總	實			
項目	-	=	Ξ	四	五	六	3	得	得			
調整							:	分	分			
101-1	-	-	-	4-1(1)	5-1(2) 6(1)	3	.00	3.00			

公司:中興

										原	總	實
	_	二	Ξ	四	六	セ	入	九	五*	六	得	得
											分	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	-	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	-	2-1(0.53)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				

公 司: 新 店

										原	總得	實
	_	二	Ξ	四	六	セ	入	九	五*	六	分	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	_	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	-	2-1(1.02)	-	4-1(1)			2.02	2.02				

公司: 東南

	_	=	Ξ	四	六	セ	Л	九	五 *	原六	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ı
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							總	實				
項目	-	=	Ξ	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	0	2-1(0.66)	-	4-1(1)	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				`

公 司: 淡 水

										原	總得	實
	-	=	三	四	六	セ	八	九	五*	六	分	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							總	實				
項目	_	=	三	四	五	六	得	得				
調整							分	分				
101-1	-	-	-	-	5-1(2)	6(1)	3.00	3.00				

公 司: 新 北

										總	實
	-	二	Ξ	四	六	セ	八	九	五*	得	得
										分	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
99-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
99-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
100-1	1-1(2)	2-1(2)	3-1(2)	-	-	7(0)	-	-	-	3.00	3.00
100-2	1-1(1.6)	2-1(1.6)	3-1(1.6)	-	-	7(0)	-	9(1)	-	3.00	3.00
101-1							總	實			
項目	_	=	Ξ	四	五	六	得	得			
調整							分	分			
101-1	1-1(1.28)	2-1(1.28)	-	-	-	6(1)	3.00	3.00			

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

北市 () 七一 () 四一二 () () 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①九九三六六三八〇〇0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

項 指標	分	证础	指標定義	华 栖	評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
A 場		,	7日7示人 3人		可及至于共间为(A·安福保行为)	
場 檢查 場等空間設備情 3 2. 當 A1=0、則 X = 0 分; 通標 総 返 派 員 查核 。	—		本坊提計及信由		1 岁 11-100,則 1/-2 公:	
店店						· ·
被 (A1)	1					
 施 内車 抽様調查公車業					-	旦彻。
(日本)		(AI)				
職 前確 者前1個月2天 務 質開 指放公 報表授車 標 車 動態資訊系統翰 機政 相表授車 整車 東次數核		仁由	4. 好 细 本 八 由 安		夕	喜北市八廿
 務 實開 (假日與非假日)						
#				_		建
 標 車動 車次數,與公車 的態資訊系統輸 始之班表進行整備及 日發車車次數核 出之班表進行整備及 日發車車次數核 以上 企 設置之站牌是否性 操示清楚。 (A3) (B1) (B2) (B2) (B3) (B4) (B4)			· ·			
應車 動態資訊系統翰 出之班表進行整備及 日發車車次數核 對。						
機設 出之班表進行整備及 日發車車次數核 設定 上確 路線 (A2)	休					
 設定 上確 路線 (A2) お牌 了解各公車公司 最高 計算公式定義如下: 抽樣站牌數總得點 運輸處。 上 確 機不清楚。 (A3) 財		-			4.指标付分=合公미合路線付分(A)之半均數。 	
正確 路線 (A2)						
路線 (A2) 站牌 資訊 經營公車路線所 正確 設置之站牌是否 性 (A3) B 車齡 公車業者新車當 最高 定 性率 精標 (B1) B 車齡 公車業者新車當 最高 世率 精標 (B1) B 車齡 公車業者新車當 最高 (B1) 基			對。			
(A2)						
資訊 正確 性 (A3) 經營公車路線所 2 分, 報應 (A3) 描樣站牌數總得點 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: $X = 0.02 \times \frac{A3}{3}$ 也率 量數佔總營運車			つ知りいもいコ	日士	山体小下中半上一。	* 11 11 11
性 $(A3)$ 權 $(A3)$ 证 $(A3)$						· ·
性 $(A3)$ 權 $(A3)$ 证 $(A3)$			_ ' '		站牌標示(A3)=抽樣站牌數總得點	理輸處。
(A3) (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 毎 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× 43			l		抽樣站牌數	
(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: $X = 0.02 \times \frac{A3}{3}$			標不清楚。			
$(3) \text{ sip} \ \ \text{Eos} \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \$		(A3)		0分		
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: $X = 0.02 \times \frac{A3}{3}$ 圖 數 公車業者新車當 最高 $-$ 般型公車車齡評分指標以 5 年為新車分界,而 低底盤公車由於使用年限可由 8 年延長至 12 年, 新數之比值。						
$3.$ 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: $X=0.02\times\frac{A3}{3}$ B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而 臺北市公共 能力 量數佔總營運車 新 指標 新數之比值。 C (B1) B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車由於使用年限可由8年延長至12年, 级低底盤公車改以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= $(-般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、七年車輛數×0.5)+(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5) 車齡比率(B1)= 新車當量數 總營運車輛數 1. 當 B1=1,則 X=3分; 2. 當 B1=0,則 X=0分;$						
上 $A3$ 比值再除以 3 ,如下式: $X=0.02 \times \frac{A3}{3}$ B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車車齡評分指標以 5 年為新車分界,而						
$X = 0.02 \times \frac{A3}{3}$ B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而臺北市公共 量數佔總營運車 新 指標						
B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而 畫北市公共 實輸 指標 無數之比值。 分, 故低底盤公車改以7年為新車分界。以此標準計						
B 車齡 公車業者新車當 最高 一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而 畫北市公共 實輸 指標 無數之比值。 分, 故低底盤公車改以7年為新車分界。以此標準計					$Y = 0.02 \times \frac{A3}{A}$	
運 比率 量數佔總營運車 3 低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年,					$A = 0.02 \wedge {3}$	
輸 指標 輛數之比值。 分,故低底盤公車改以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: 額 第車當量數 (令)以下車輛數以0.5)+(低底盤公車車齡八、七年車輛數以0.5)+(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數以0.5) 車 事事的八、九、十、十一年車輛數以0.5) 車 事事的八、九、十、十一年車輛數以0.5) 車 1. 當 B1=1,則 X = 3分; 2. 當 B1=0,則 X = 0分;	В	車齢	公車業者新車當	最高	一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而	臺北市公共
工 (B1) 具 (B1) 具 (B1) 具 (B1) 員 (B1) 員 (B1) 員 (B1) 員 (B1) 員 (B1) 員 (B1) (B1) (B2) (B3) (B4) (B	運	比率	量數佔總營運車	3	低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年,	運輸處。
具	輸	指標	輛數之比值。	分,	故低底盤公車改以7年為新車分界。以此標準計	
設 新車當量數= $(-般型公車車齢五年(含)以下車輛數 \times 0.5)+(低數公車車齡八、七年車輛數 \times 0.5)+(低 底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數 \times 0.5) 全 指 標 1. 當 B1=1,則 X=3 分;2. 當 B1=0,則 X=0 分;$	エ	(B1)		最低	算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值,計	
備 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)	具			0分	算公式定義如下:	
與	設				新車當量數= (一般型公車車龄五年(含)以下車輛	
安全 車車齢八、九、十、十一年車輛數×0.5) 車齡比率(B1)= 新車當量數 總營運車輛數 1. 當 B1=1,則 X =3 分; 2. 當 B1=0,則 X =0 分;	備				數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)+(低	
全 指 新車當量數 總營運車輛數 1. 當 B1=1,則 X =3 分; 2. 當 B1=0,則 X =0 分;	與				底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公	
指標	安				車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5)	
指標	全				車齡比率(B1)= 新車當量數	
2. 當 B1=0,則 X =0分;	指					
	標				1. 當 B1=1,則 <i>X</i> =3分;	
1 1 .					2. 當 B1=0,則 X =0 分;	
3. 當 0 <b1<1,則 x="3×B1。</td"><th></th><td></td><td></td><td></td><td>3. 當 0<b1<1,則 <i="">X =3×B1。</b1<1,則></td><td></td></b1<1,則>					3. 當 0 <b1<1,則 <i="">X =3×B1。</b1<1,則>	
	全 指				總營運車輛數 1. 當 B1=1,則 X =3 分; 2. 當 B1=0,則 X =0 分;	

		11- 1- 1- 1- 1- 1-	11- 1-	ا الله الله الله الله الله الله الله ال	
分		指標定義		評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標	去的新物 七二	權重		抽樣原則
				1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總	量北市公共
			3 分,	共 L 個月份數 $)$, k 公司之第 j 項優缺失結果	建制處聯合稽查及民眾
		本 無 性 無 (平 内) 本 輔		(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 X_{jkl} , 指標分	信旦及氏从 申訴資料。
		性能(噪音、排放		數計算:	1 断具有
	(52)	黑煙)、車輛性能	0 /1	$\sum a_i x_{ikl}$	
		(或其它)、空調		$B2_{kl} = 80 + \frac{\sum_{j} a_j x_{jkl}}{i}$ 其中, a_j 為第 j 項優缺失權	
		不佳、夏天車廂		k	
		內溫度未設定22		重	
		至26度或未依		$i_k = k$ 公司的案件	
		季節調整等七個		總筆數(含聯合	
		項目。		稽查及民眾申	
				訴資料)	
				當 $B2_{kl} \ge 100$,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	
				$B2_k = \frac{\sum_{l} B2_{kl}}{I_l}$, $l = 1, 2,, L$ 其中,L=評鑑期間	
				3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。	
				$X=0.03\times B2_k$	
	公車	以路線號碼牌明	最高	1. 評鑑單位	依各公司擁
	資訊	顯度、行車路線	6	當B3=5.0,則X=4分;	有車輛比例
		圖、悠遊卡機裝			隨機抽取日
		設及故障情形、	最低	當 $2.0 < B3 < 5.0$,則 $X = (4/3)*(B3-2)$ °	間及夜間樣
		車內行車人員號	0分	2. 聯合稽查與民眾申訴	本。
	(B3)	碼牌與車號及車		(標示不清様本数×0.4+設備故障様本数×0.4+	
		廂外後端姓名牌		單月得分=2- (行車安全設備不良或不齊×0.6+無意見卡/意見卡箱 總回報問卷數	
		標示、上下車收費標示、下車按		- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
		員保小、下半投 鈴設備標示、乘			
		客意見卡箱、車			
		庙內張貼申訴服			
		務電話、夜間照			
		明設備(夜間樣			
		本才有)及車內			
		站名播報器故			
		障、活動改道及			
		路線或站位異動			
		資訊(扣分項目)			
		而未通報等十一			
		項目。			

			I		
分		指標定義		評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標		權重		抽樣原則
	環保	違規告發數比率	最高	(B4)=違規告發數比率次指標得分+排氣分級標	臺北縣、市
	品質	次指標得分及排	2	章比率次指標得分	政府環保
	指標	氣分級標章比率	分,	其中,違規告發數比率B41=告發數	局。
	(B4)	次指標得分	最低	檢查數	
			0分	1.當B41=0,則 <i>X</i> =1分;	
				2. \triangleq B4 \geq 0.1,則 <i>X</i> = 0分;	
				3. 當 $0 < B41 < 0.1$,則 $X = 1 - (10*B41)$	
				排氣分級標章比率=優級車輛+0.7*良級車輛數	
				公司所屬車輛數	
				*1	
	行車	行車肇事扣分總	最高	B5 = 行車筆事扣分總和	1. 臺北縣、
	肇事	和佔營運範圍內	12	BD =	市政府警
	率指	總行駛里程數比	分,	1,254611.1.1611.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.	察局交通
	標	率。	最低	行車肇事扣分之計算方式如下:	大隊。
	(B5)	•	0分	1. 擦撞僅財損無傷亡每件扣零點貳伍分(即權數	-
	(==)		- /•	=0.25);	府交通
				-0.20), 2.擦撞有傷亡每件扣一分(即權數=1);	局。
					3. 臺北市公
				3. 輕傷每人再扣三分(即權數=3);	共運輸
				4. 重傷每人再扣五分(即權數=5);	大 建 棚 。
				5. 死亡每人再扣八分(即權數=8);	. •
				10. + + ~ ~ ~ ~ ~ 1111-17 (1/1EX 10)	4. 若確定無
				若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍	責則不扣
				7. 當B5≦2,則 <i>X</i> =12分;	分。
				8. 當B5≧9,則 <i>X</i> =0分;	
				9. □ 2 < B5 < 9 ⁹ 則X = 15.429 - 1.714 * B5 °	
	車輛	針對各公車業者	最高	1. 當 B6=100,則 X =3 分。	臺北市公共
		使用車輛之安全		2. 當 B6=0,則 <i>X</i> =0 分。	運輸處。
		· ·		3. 當 0 <b6<100,則 x="0.03×B6。</td"><td></td></b6<100,則>	
		內設施及整潔等			
		安全設施進行檢	l '		
	(B6)	查。	"		
	低地	各公車公司低地	最高	低地板公車數	臺北市公共
	板公	板公車之比例。	3	總車輛數-無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數	運輸處。
	東比	MAT CHIN	分 ,	$X = 3 \times B7$	7/17/20
	例		最低		
	(B7)		0分		
	車內	夕 八 南 八 彐 南 柾		 車內及車外裝置監視攝錄器安裝比例(B8)	
	及車	安裝車內及車外	^仏 入.	計分方式:B8指標得分計算方式為權重配分乘上 Double in the Table	
	外裝	裝置監視攝錄器		B8比值,如下式:	
	置監		最低		
	1, 01, 1	之安裝比例。	0分	申請當期總行駛車輛數	
	影器				
	(B8)			計分方式:	
				$X = 2 \times B8$	
				$A = 2 \wedge B0$	

分		指標定義		評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標		權重		抽樣原則
С				以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級	-
旅				路線及聯合稽查等五部分,各部分所占分數均為	
客				2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下:	處提供之
服	標	之班次比率。	最低		
務	(C1)		0分	各級路線準點率 =	A MA
品				i=1,2,,n;n為某公司抽樣路線總數	同等級各
質					選取部分
與				得分之計算方式為各級路線分開計算:	路線數抽
駕				1. 當公司各級路線準點率=1,則該級路線得分	取樣本,
駛				2.4分;	調查站以
員				2. 當公司各級路線準點率<=0.2,則該級路線得	發車站為
管				分 0 分;	原則。
理				3. 當公司各級路線準點率介於 0.2~1之間,	2. 臺北市公
指				則X=(2.4/0.8) x(各級路線準點率-0.2)。	共運輸處
標					聯合稽查
					及民眾申
					訴資料。
C	過站	1.在站位上有乘	最高	抽測過站不停次數 (五個單八)	1. 評鑑單位
旅	不停	客對該車招手,	10	C2 = (評鑑單位)	按各公司
客	比率	但該車卻未靠站	分,	4 + 10 11 - 1 + 1 h	實際行駛
服	指標	停車,或2.在內	最低		里程比率
務	(C2)	側車道上未駛進	0分	總回報稽查件數	及空間平
品		該站牌前外側車		單月積分= 申訴過站不停次數 (民眾申訴)	均分佈觀
質		道。		每月總載客數(萬)	念抽取樣
與				1. 評鑑單位	本調查。
駕					2. 臺北市公
駛				2. 聯合稽查人員	共運輸處
員				X = 4 ×(1-20×平均過站不停比率)	聯合稽查
管				3. 民眾申訴	及民眾申
理				X=2 x(1-100x平均過站不停比率)	訴資料。
指	h.		_		0
標				1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標	
		變換車道、行車			運輸處聯合
			分,		
		者、無故急煞車			申訴資料。
		猛起步、搶黃燈	0分	$Ck_{l} = 80 + \frac{\sum_{i} \sum_{j} a_{j} x_{ijl}}{i} 其中 , a_{j} $	
		及闖紅燈等六個		$Ck_i = 80 + \frac{i}{i}$ 其中, a_j 為第 j 個	
	,	項目。	В.	! 選項的加扣分	
		拒載老殘及拒收			
	•	老殘優待票等二		i =公司的	
		個項目。	分,	案件總筆數	
	者指標		最低	k = 2,3,4,5	
	(C4)		0分	當 $Ck_i \ge 100$,則 $Ck_i = 100$;	
				當 $Ck_1 \leq 0$,則 $Ck_1 = 0$	
				,	
				2.評鑑期間月平均分數	
			1		

分	評鑑	指標定義	指標	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及
項	指標	301/1/24	權重	可入至4 外面 X 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	抽樣原則
-75		直行車等候紅燈		$\sum Ck$	3m 13c/3c X1
			3	$Ck = \frac{\sum Ck_l}{L} , l = 1,2,,L $ 其中,L=評鑑期間月	
		道、未行駛公車	5 公,	$CK = \frac{1}{L}$	
		專用道、未依規		竹 數	
		收費、未依規定		3.乘以權重即為指標之最後評分結果。	
		站位停靠、未開	0 27	X=權 重* Ck	
	(65)	大燈及側邊燈、		註:C4和C6指標計算公式為:	
		<u> </u>		80-(1×案件數)	
		停平 購物 或 辦 私 事、晚間未開路			
		線燈、違規停車、架財員工數			
		車、駕駛員未繫安全帶、擅自改			
	加山	道等十個項目。	旦古	1 比插》甘淮八为 00 八,五分接加石》 1 1 八插	吉儿士八旦
C				1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算系統分數。但初週100分以100分計	
旅客		- 124 - 1	2		運輸處聯合
_		個項目。	分,且从		
服			最低		申訴資料。
			0分	$Ck_{l} = 80 + \frac{\sum_{i} \sum_{j} a_{j} x_{ijl}}{i} 其中 , a_{j} 為第 j 個$	
品質				$Ck_l = 80 + \frac{i}{i}$ 具甲, a_j 為弟 J 個	
	指標 (C6)			。 選項的加扣分	
與駕	(00)			i = 公司的	
 験					
員				案件總筆數	
管				k = 2,3,4,5	
理				當 $Ck_l \ge 100$,則 $Ck_l = 100$;	
指				當 $Ck_l \leq 0$,則 $Ck_l = 0$	
標				2.評鑑期間月平均分數	
1215					
				$Ck = \frac{\sum Ck_l}{L} , l = 1,2,,L $ 其中,L=評鑑期間月	
				份數 2. 赤以描手即为比冊之里依述八处用。	
				3.乘以權重即為指標之最後評分結果。	
				X=權重* Ck	
				註:C4和C6指標計算公式為:	
				80-(1×案件數)	

	1T. MIL.	比 	11- 135	エウ 甘 淮 ねコ ハ / V・ カ 比 區 畑 ハ \	次州市证力
分工		指標定義		評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標		權重	4 16 15 5 4 34 A 4 A A A A T A 15 1 A 15	抽樣原則
				1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標	
		電話、服務態度			
		良好、對老弱服			
		務態度佳、逐站		計算:	申訴資料。
		報站名、拾金不	0分	$\sum_{i} \sum_{j} a_{j} x_{ijl}$ 其中, a_{j} 為第 j 個選	
		昧(或拾獲失		$C7_i = 80 + \frac{i}{j}$ 其中, a_j 為第 j 個選	
		物)、穿載整齊、		" 項的加扣分	
		服務態度欠佳、		i=公司的	
		對老弱服務態度			
		欠佳、辱罵乘		案件總筆數	
		客、毆打乘客、		當 $\mathbb{C}7_l \ge 100$,則 $\mathbb{C}7_l = 100$;	
		儀容不整、未待		當 $C7_I \leq 0$,則 $C7_I = 0$	
		乘客上下妥車即		2.評鑑期間月平均分數	
		開動、未緊靠站		∇_{G7}	
		牌停車在快車道		$C7 = \frac{\sum_{l} C7_{l}}{L}$, $l = 1, 2,, L$ 其中, $L = $ 評鑑期間月	
		上下客、行經轉		$C_{I} = \frac{1}{L}$	
		彎未減速致乘客		份數	
		坐立不穩或險些		3.乘以權重即為指標之最後評分結果。	
		撞及路人、行車 中任意閒談者、		X=0.1*C7	
		千任息閒談名 行車時打瞌睡精			
		们平时打瞌睡桐 神不佳、按鈴不			
		停(到站不停)、			
		沿途催促老殘孩			
		五远准 成			
		里工了平 · 嗣门 時夾到乘客、怠			
		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。			
С		查核各公車單位	最高	1. 任職滿半年以上之駕駛員最近一年都有安	臺北市公共
旅		之駕駛員健康管			運輸處。
客		理的情形,檢查		排健康檢查: X=0.5 分	
服		重點項目共三	最低	2. 有針對健康檢查異常者列管追蹤:X=0.25	
務		項:1. 駕駛員是		分	
品		否有安排健康檢		· ·	
質	101年	查;2. 針對健康		3. 公司有額外付出心力在其他輔助性健康檢	
與	第2期	檢查異常者是否		查:X=0.25 分	
駕	新增	有列管追蹤;3.			
駛		公司有額外付出			
員		心力在其他輔助			
管		性健康檢查。			
理					
指					
標					

			r .		
分	評鑑	指標定義	指標	評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標		權重		抽樣原則
D	行車	行車事故未依規	最高	指標基準為 80 分,將臺北市政府警察局交通警	臺北市公共
公	事故	定通報者,則按	1	察大隊提供之行車事故列案件數與各公車業者	運輸處。
司	通報	件扣分。	分,	向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比	
經	與處		最低	對,資料完全相符者則加5分,若未依規定通報,	
營	理指		0分	則按件扣分(傷亡未報則每件扣 1 分、行車事故	
與	標			未報則每件扣 0.5分),滿分為 85分。	
管	(D1)			1. 當 D1=85,則 <i>X</i> =1 分;	
理				2. 當 D1=0,則 <i>X</i> =0 分;	
指				3. 當 0 <d1<85,則 <i="">X =1×D1 /85。</d1<85,則>	
標					

分	, T	評鍛	指標定義	指煙	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及
耳		叶鑑 指標	四尔人我	相係權重		抽樣原則
1			經臺北市公共運	最高	若未發生重大違規事件,則指標基準為80分;	臺北市公共
Ż			輸處舉發下列情		若發生1件重大違規,則按件扣20分。指標分	運輸處。
百					數計算方式如下:	
終		(D2)	· ·		D2=80-(重大違規件數×20)	
설					1. 當 D2=80,則 X =5 分;	
剪			公路及市區汽		2. 當 D2=0,則 <i>X</i> =0 分;	
省理			車客運業違反 公路法第七十		3. 當 0< D2< 80,則 <i>X</i> =D2/16。	
扫扫			七條事件裁罰			
相			基準,處以罰			
12	`		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。			
			日。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			
			8、違反道路交通		A 92	
			管理處罰條例		A- 83	
			第六十二條第			
			四項之違規項			
			目。			

分	評趣	指標定義	指煙	評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及
項	指標	和派人我	權重	人本十六日 (A· 石相保內 /)	抽樣原則
- 7		校久八亩 世 去 ウ		1.若 90≦D3,則 X=3 分;	臺北市公共
	安全	行車安全業務狀	3	1.右 90≦D3,則 A=3 分, 	運輸處。
				 2.若 80≦D3<90,則以內插法計算得分:	之 fn 灰
		准。	最低		
	指標		0分	(x-80)*0.2 +1	
	(D3)		0 /1	2 # 70 < D2 00 pl V 1) .	
	(100)			3.若 70≦D3<80,則 X=1 分;	
				4.若 D3<70, X=0 分。	
				101 年第 1 期初稿會議通過修改	
	聯營	查核各公車業者	最高	超速車輛數	臺北市公共
	公車	使用車輛之行車	1	D4 =	運輸處。
				1. 當 D4≤0.0044,則 <i>X</i> =1 分;	7,117,00
		情形。		1. 宙 D1=0.0044 × (A 1 7 X) 2. 當 D4>0.0044 × 則 X =0 分。	
	指標	177.19	0分	2. g 21/0. 0011 // // 0 //	
	(D4)				
	自主	自主配合推動促	最高	101年第1期經提送評鑑委員會審議通過後,依	臺北市公共
	創新	進大眾運輸發	3	決議加 1~3 分。	運輸處。
	與發	展、提昇行車安	分,	101 年第2期經提送評鑑委員會審議通過後,依	
	展	全、服務品質及	最低	決議加 1~2 分。	
	(D5)	聯營公車形象等	0分		
		措施,具有創新	(101		
		性或有利於促進	年第		
		台北市聯營公車	2 期		
		之發展。	最高		
			為2		
			分)		
				公車業者依據實際狀況進行自我評分,並附上相	
		政府政策之程		關文件及車號,經查證屬實,予以計分。	運輸處。
		度。	分為		
	(加		限,		
	分)指		最低		
	標		0分		
	(D6)				

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	75 15 Ch 3	15. kk	77 kk		一 <i>坎</i>
依	路線積分	優等	甲等	乙等	丙等
據					
喜	依每期評	毎期評鑑	每期評鑑總成績	每期評鑑總成績	毎期評鑑
土北	鑑總成績	總成績達	八十七分以上未	七十七分以上未	總成績未
市	増減	到九十分	滿九十分者,取	满八十分者,扣	滿七十分
聯		以上者,	得路線積分四	減路線積分一	者,扣減
一巻		取得路線	分;總成績八十	分;總成績七十	路線積分
_		積分六	四分以上未滿八	四分以上未滿七	六分。
公		分。	十七分者,取得	十七分者,扣減	
車			路線積分二分;	路線積分二分;	
營			總成績八十分以	總成績七十分以	
運			上未滿八十四分	上未滿七十四分	
服			者,取得路線積	者,扣減路線積	
務			分一分。	分四分	
評	 依毎期評	同一評鑑項	目之成績經連續		· 長經連續二
鑑	鑑項目成		果均高於當期平	期評鑑結果均低於	, , ,
執	續增減		之二十以上者,增	分數百分之二十以	
行	, H		車業者路線積分	該聯營公車業者路	
要		一分。		分。	12/24
點		7		· *	

附錄十二 100 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及 101 年評鑑期 初座談會會議紀錄

時間:101年3月22日9時30分

地點:本處8樓會議室

主席:陳副處長銘祥 記錄:梁錦昌

出(列)席人員(如簽到表)

壹、報告事項(略)

貳、討論事項

第一案

案由:根據本期評鑑結果(評鑑報告書第6-5頁)之建議, 請各公車業者針對本期評鑑結果(尤以本期分數 表現比前期退步30%以上且低於各公司平均數的 項目)提報檢討與改善措施。

業務稽查科

- 1.請針對屢遭投訴之危險駕駛員加強列管並予輔導,如 光華客運指派駕駛員親自赴路口(或路段)觀察其他駕 駛員駕駛行為,以及新店客運要求駕駛員適時口頭播 報提醒乘客緊握扶手的作為,可作為其他業者提升行 車安全教育參考。
- 2.101年1月至3月已發生2起A1行車事故,請提醒駕 駛員行經路口務必「左顧、右盼」,掌握車前人車動態。 評鑑單位(國立交通大學)

建議業者督促站(長)務員針對行車習慣不佳之駕駛員加強列管,養成其良好行車習慣;另參考管理學之P.D.C.A(Plan、Do、Check、Action)方式及同業之改善行安措施,持續提昇公車行車安全。

主席

請三重客運就本期發生行車事故駕駛員的後續處理 進行說明,另建議往後類似分析應以統計方式,呈現 駕駛員有無重複發生紀錄等情形。

三重客運

本公司針對造成乘客體傷行車之事故,均依個案性質予駕駛員教育訓練並列管1個月。

主席

- 1.建議新車打造時將上下車收費資訊,置於車門旁周邊明顯處,使民眾對收費方式一目了然。
- 2.自3月16日起受理民眾反映過站不停及未緊靠路緣上下客等申訴案件,倘無影像紀錄則請各公司提具足以佐證之資料予以證明;若無,本處將依民眾申訴反映情事認定。

決 議:

100年第2期評鑑指標單項分數表現比前期退步30%以上且低於各公司平均數的項目,計欣欣客運(重大違規 D3 指標)、大有巴士(行車肇事率 B5 指標)、光華巴士(行車肇事率 B5 指標)、三重客運(行車肇事率 B5 指標)、新店客運(行車肇事率 B5 及行車安全業務檢查 D4 指標)及東南客運(車齡比率指標 B1 指標)等6家業者,請各業者加強行車安全教育與稽查並確實依3月22日所提報檢討與改善措施報告辦理,本處同意備查並請業務稽查科追蹤列管。

第二案

案 由:依據 101 年 1 月 19 日「第 11 屆臺北市聯營公車 營運與服務品質督導及評鑑委員會 101 年第 1 次 會議」會議紀錄,由行車肇事率(B5)指標及重大 違規(D3)指標成績較前期退步者(大南客運及欣 欣客運),就其退步原因及改善措施進行報告。

決 議:100年第2期評鑑指標行車肇事率(B5)指標及重大 違規(D3)指標成績較前期退步者,計欣欣客運及大 南客運等2家業者,請確實依3月22日所提報檢 討與改善措施報告辦理,本處同意備查並請業務稽 查科追蹤列管。

第三案

案由:101年評鑑作業說明(評鑑廠商國立交通大學報告)。

大都會客運

建議 101 年評鑑指標站牌資訊正確性 A3 指標,抽樣可採每家業者載客數或百萬公里之數據換算抽樣數之計算。

評鑑單位(國立交通大學)

本指標抽樣計算結果不會因車隊規模而有明顯影響。 決 議:請各公司依 101 年各項評鑑指標作業方式辦理。

參、宣導事項

- 一、依據「臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點」第四點規定,評鑑係以「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」等4項進行考評,故路線積分方式亦係以前揭4項成績作為計算依據。
- 二、依據第11屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會100年第2次會議決議(北市交運字第

10032887600號),自101年第1期部分重大違規指標(詳)之評鑑扣分將列計其他各項目指標計算,避免一事二罰情事發生。

- 三、為釐清行車事故發生原因,建議尚未依車內及車外 裝置監視錄影器 B8 指標計分標準安裝監視設備之 車輛,於車前至少安裝1組監視錄影器。另為配合3 月16日起部分申訴案件將以影像紀錄為佐證資料之 措施,建議各公司可參考台北客運已建立行車影像 紀錄瀏覽(網)站提供公運處調閱,提昇稽查作業效率 四、101年第1期本市聯營公車場站檢查,仍查有場站未 實施酒測,請各公司督促站(長)務員務必於駕駛員出
- 五、請各公司對行車安全高風險駕駛員務必建立列管考 核資料庫,以作為加強自主管理及行車安全教育訓 練調訓名單之參考。

車前確實實施酒測,確保行車安全。

肆、臨時動議

伍、專題報告

緣 由: 100年11月9日「研議本市聯營公車營運服務 指標評鑑加分項目」會議紀錄(北市運稽字第 10034463200號)結論二,請臺北客運提報「駕駛 員瞌睡警示裝置」使用成效。

臺北客運

市區公車因各站間距較短且道路用路人多元,駕駛員行車倘遇停靠站位、變換車道身體動作較大時,容易觸發警示器發出聲響,雖能達到提醒駕駛員注意行車功用,但也會影響車內搭乘環境。

業務稽查科

請各公司參考臺北客運執行經驗及使用成效,依路線 需求就所屬車輛適時裝設駕駛員瞌睡警示裝置。 陸、散會(11 時 30 分) 附錄十三 第11 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會 101 年第3 次會議紀錄

第 11 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會 101 年第 3 次會議紀錄

時間:101年7月19日14時30分

地點:松德大樓 8 樓會議室(本市松德路 300 號 8 樓)

主席: 林局長志盈 記錄: 梁錦昌

出(列)席人員(如簽到表)

壹、報告事項(略)

貳、討論事項

第一案

案 由:審查 101 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標 評鑑報告(初稿)案。

大南客運

- 1. 囿於行車安全業務檢查改以集合評比取代公司現場 檢查之故,本公司部分服務措施無法完整呈現及說 明。
- 2.關於本期行車安全業務檢查(D3)指標成績,建請參考 本公司所提內插法作為分數換算方式,較符合本項指 標各公司實際評分成績。

公共運輸處業務稽查科

目前行車安全業務檢查係請各業者至本處簡報檢查期間各項行車安全事項辦理情形,透過委員共同考核以平均方式給予該項指標成績。

評鑑單位(國立交通大學)

大南客運所提分數換算方式更為合理,惟是否本期即開始採用,仍應考量該換算方式將使首都客運及臺北

客運成績降低,而其他業者都將提升。

周委員義華

行車安全業務檢查(D3)指標換算方式,建議以原始成績 90 分為分界,大於等於 90 分以上則得 3 分,低於 90 分則以內插法換算得分,並於本期開始採用此換算方式。

溫委員蓓章

建議原始分數 70 分以上則採內插法,以提高指標鑑別度。

指南客運

- 1.呼應溫委員所提提高指標鑑別度部分,建議以原始分數和減70分,再將所得分數乘上0.1,即可換算為該指標成績。
- 2.針對行車安全業務檢查(D3)指標新換算方式,本公司 贊成自本期開始適用。

首都客運

大南客運所提分數換算方式甚為合理,本公司亦贊成自本期開始適用。

周委員義華

對於指南客運所提成績換算,恐造成原始分數偏低者,經換算後指標分數過低。建議原始分數 90 分以上則得 3 分;89 分至 85 分以上則以內插法換算 3 分至 2 分間之得分;84 分至 80 分以上則以內插法換算 2 分至 1 分間之得分;79 分至 70 分以上則以內插法換算 換算 0.5 分至 0 分間之得分。

王委員穆衡

行車安全業者檢查(D3)指標分數是否為現場檢查後

評分,而換算指標得分之原始分數繫於行車安全業務檢查各委員之主觀判斷,其原始分數僅係用以區別各公司之指標得分。至於同一指標分數區間內,各業者之原始分數些微差距,只是各評分委員為排序而給定,與指標分數並無對應關係。

評鑑單位(國立交通大學)

- 該項原始分數倘就單一委員評分而言,確實屬委員個人主觀評定給分,但該分數有多位委員同時評分,並 透過平均方式呈現各業者原始分數。
- 2.上/下半年各1次的檢查,各業者都相當辛苦的將所有 資料於會議現場呈現,也相當積極地爭取本項指標成 績。惟較為可惜者當屬無法至各公司進行更為詳細地 檢查。

決 議:

- 1.行車安全業務檢查(D3)指標成績,修正現以原始分數 換算方式為90分以上則得3分;89分至80分以上 則以內插法換算3分至2分間之得分;79分至70分 以上得1分;69分以下則得0分(附件1)。
- 2.請評鑑單位(國立交通大學)自本期(101 年第 1 期)起修 正成績計算方式。

第二案

案由:大都會汽車客運股份有限公司將博愛公車原2輛 大型復康巴士配車調派至260花鐘線行駛,擬比 照博愛公車申請納入本市聯營公車服務性路線營 運虧損補貼第1優先路線。

決 議:

1.同意備查。

- 2.博愛公車配車改由低地板公車代駛部分,不納入本 (101)年度本市聯營公車服務性路線營運虧損補貼辦 理。
- 3.請大都會汽車客運股份有限公司加強宣導大型復康 巴士配車調派至260花鐘線行駛及277路線提供低地 板公車服務狀況,俾利民眾週知。

第三案

案由:指南汽車客運股份有限公司申請關駛 42 路區間車納入本市聯營公車服務性路線營運虧損補貼。

決 議:

- 1.同意備查。
- 2.另請公共運輸處後續蒐集及分析 42 路區間車運量, 以評估班次及路線妥適性。

第四案

案 由:101年第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑-自主創新與發展(D5)指標評分。

決 議:經委員評分,各業者自主創新與發展(D5)指標得 分詳附件2。

伍、臨時動議(無)

陸、散會(16 時 10 分)

行車安全業務檢查指標(D3)

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D3之成績。

2.得分計算方式:

若 90≦D3, 則得分=3 分;

若80≦D3<90, 則以內插法計算得分;

D3 得分為:[(x-80)*0.2]+1

若 70≦D3<80, 則得分=1分;

若 D3<70, 則得分=0分。

101 年第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑 「自主創新發展(D5)」指標成績

公車公司	分數
大都會	2. 68
欣欣	2. 36
大南	2. 45
光華	2.06
指南	1.97
中興	2.00
臺北	2.54
三重	1.68
首都	2. 78
東南	2. 45
新北	1.84