臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

一百年度第二期評鑑報告

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　一　百　一　年　二　月

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

一百年度第二期評鑑

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助理教授

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二十一項指標：1.「場站設施與服務指標」：包括A1發車準點性指標、A2場站空間指標、A3場站檢查指標、A4行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標，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，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」：包括C1過站不停比率指標、C2駕駛平穩性指標、C3拒載老人及身心障礙者指標、C4駕駛員遵循路線指標、C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標，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駕駛員服務態度與儀容指標、D3重大違規指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6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4月至100年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年9月，場站檢查指標引用100年10月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用100年4月至100年9月，車齡比率指標引用至100年9月，環保品質指標引用100年4月至100年9月，行車肇事率指標引用100年3月至100年8月，車輛安全設施檢查指標引用100年9月，行車事故通報與處理指標引用100年3月至100年8月，重大違規指標引用100年5月至100年10月，行車安全業務檢查指標引用至100年10月，聯營公車超速抽查指標引用100年4月至100年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3～D6)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A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為100年8月至100年10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4月至100年9月，作為B2、C2～C5、D2指標

之計算依據。

本期評鑑採以等第方式表達各公司成績之優劣，評鑑結果本期有6家公司獲得優等，分別為台北、首都、大南、中興、指南和光華；有3家公司為甲等，分別為新店、三重、大都會；有3家公司為乙等，分別為欣欣、大有和東南。

本期台北、首都、指南和光華與前期相同，仍保持為優等，大南和中興由甲等進步為優等；三重由優等退步為甲等；新店客運保持為甲等；大都會由乙等進步為甲等，欣欣由甲等退步為乙等，大有和東南與前期相同皆為乙等。

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5項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路(A4)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)和重大違規(D3)，但只有A4、B2、B3和D3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11項，包括發車準點性(A1)、場站檢查(A3)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C1)、駕駛平穩性(C2)、駕駛員遵循路線(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)、駕駛員服務態度與儀容(D2)、行車安全業務檢查(D4)，但只有A3、B4、C2、C4和D2指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有4項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、行車事故通報與處理指標(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

目　　錄

報告摘要 0-1
目錄 0-3
圖目錄 0-6
表目錄 0-7
第一章　緒論 1-1
1.1　研究緣起與目的 1-1
1.2　研究範圍與對象 1-1
1.3　文獻回顧 1-3
1.4　研究概念架構 1-19
第二章　公車營運服務指標之內涵 2-1
2.1　場站設施與服務指標 2-2
2.2　運輸工具設備與安全指標 2-3
2.3　旅客服務品質與駕駛員管理指標 2-5
2.4　公司經營與管理指標 2-6
2.5　評鑑總分之計算步驟 2-7
2.6　各項服務指標權重分配表之建立 2-8
第三章　資料蒐集與分析方法 3-1
3.1　資料蒐集的原則及分類 3-1
3.2　各項指標資料來源及分析方法之詳細說明 3-5
3.2.1　A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法 3-5
3.2.2　B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法 3-17
3.2.3　C項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法 3-32
3.2.4　D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法 3-42
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　發車準點性指標(A1) 4-1
4.1.2　場站空間指標(A2) 4-8
4.1.3　場站檢查指標(A3) 4-17
4.1.4　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) 4-18
4.2　運輸工具設備與安全指標評鑑結果 4-19

4.2.1 車齡比率指標(B1)....4-19
4.2.2 舒適與噪音指標(B2)....4-21
4.2.3 公車資訊服務設施指標(B3)....4-24
4.2.4 環保品質指標(B4)....4-33
4.2.5 行車肇事率指標(B5)....4-36
4.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)....4-38
4.3 旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果....4-39
4.3.1 過站不停比率指標(C1)....4-39
4.3.2 駕駛平穩性指標(C2)....4-52
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)....4-55
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)....4-58
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)....4-61
4.4 公司經營與管理指標評鑑結果....4-64
4.4.1 行車事故通報與處理指標(D1)....4-64
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)....4-66
4.4.3 重大違規指標(D3)....4-69
4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)....4-72
4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)....4-73
4.5 配合政府政策指標....4-74
第五章 評鑑結果分析....5-1
5.1 各公車公司評鑑指標結果....5-1
5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較....5-4
第六章 結論與建議....6-1
6.1 結論....6-1
6.2 建議....6-5
參考文獻....i
附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料....A-1
附錄二 臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度....A-18
附錄三 臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表....A-21
附錄四 發車準點性(A1)調查表格....A-22
附錄五 公車資訊服務設施指標(B3)調查表格....A-23
附錄六 過站不停(C1)調查表格....A-24

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-25
附錄八　發車準點性調查資料整理表 A-31
附錄九　公車資訊服務設施調查資料整理表 A-48
附錄十　100年度第2期申請加分明細表 A-61
附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點 A-68
附錄十二 100年第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討紀錄A-78
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
100年第3次會議紀錄 A-83
附錄十四 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 A-89

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　A1指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-12
圖3.2.2　A2指標分數計算示意圖 3-14
圖3.2.3　B1指標分數計算示意圖 3-17
圖3.2.4　B3指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-24
圖3.2.5　首都客運2線行車路線圖 3-25
圖3.2.6　台北客運201線行車路線圖 3-26
圖3.2.7　B4指標分數計算示意圖 3-27
圖3.2.8　B5指標分數計算示意圖 3-30
圖3.2.9　C1指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-38
圖3.2.10　C1指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷) 3-39
圖3.2.11　C1指標分數計算示意圖(民眾申訴) 3-39
圖4.2.1　本期各家業者B2指標分數 4-22
圖4.3.1　本期各家業者C2指標分數 4-53
圖4.3.2　本期各家業者C3指標分數 4-56
圖4.3.3　本期各家業者C4指標分數 4-59
圖4.3.4　本期各家業者C5指標分數 4-62
圖4.4.1　本期各家業者D2指標分數 4-67
圖5.2.1　各公司100年第2期、100年第1期與99年2期成績比較圖 5-21
圖5.2.2　近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖 5-22
圖5.2.3　近三年各公車公司場站空間指標(A2)成績比較圖 5-23
圖5.2.4　近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖 5-24
圖5.2.5　近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)成績比較圖 5-25
圖5.2.6　近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖 5-26
圖5.2.7　近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖 5-27
圖5.2.8　近三年各公車公司過站不停比率指標(C1)成績比較圖 5-28
圖5.2.9　近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖 5-29
圖5.2.10　近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖 5-30
圖5.2.11　近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖 5-31
圖5.2.12　近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖5-32
圖5.2.13　近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)成績比較圖 5-33
圖5.2.14　近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖 5-34
圖5.2.15　近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖 5-35
圖5.2.16　近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖 5-36
圖5.2.17　近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖 5-37
圖6.2.1　大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(一) 6-6
圖6.2.2　大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(二) 6-7
圖6.2.3　大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(三) 6-7

表　目　錄

表1.3.1　國外相關研究所選取之營運服務指標.....1-4
表1.3.2　國內相關研究所選取之營運服務指標.....1-9
表1.3.3　新竹市，臺北、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.1-16
表1.3.4　臺南市，高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.....1-17
表1.3.5　一般評量方法之比較.....1-18
表1.4.1　一百年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準.....1-19
表1.4.2　一百年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表.....1-21
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　發車準點性測站及抽樣路線統計表.....3-6
表3.2.2　各抽測路線之調查日期及調查時間.....3-8
表3.2.3　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 3-19
表3.2.4　過站不停調查站位.....3-34
表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表.....3-37
表3.2.6　C2～C5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.....3-41
表3.2.7　D2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表 3-44
表3.2.8　配合政府政策指標申請項目與內容.....3-50
表4.1.1　各公司調查路線發車準點性統計表.....4-2
表4.1.2　交通大學之發車準點性指標(A1)評鑑結果.....4-4
表4.1.3　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(A1)統計結果...4-5
表4.1.4　發車準點性指標(A1)統計結果.....4-6
表4.1.5　A1指標發車誤點路線總覽.....4-7
表4.1.6「大都會」各場站空間指標.....4-9
表4.1.7「欣欣」各場站空間指標.....4-10
表4.1.8「大有」各場站空間指標.....4-10
表4.1.9「大南」各場站空間指標.....4-11
表4.1.10「光華」各場站空間指標.....4-11
表4.1.11「台北」各場站空間指標.....4-12
表4.1.12「三重」各場站空間指標.....4-12
表4.1.13「首都」各場站空間指標.....4-13
表4.1.14「指南」各場站空間指標.....4-13
表4.1.15「中興」各場站空間指標.....4-14
表4.1.16「新店」各場站空間指標.....4-14
表4.1.17「東南」各場站空間指標.....4-15
表4.1.18「淡水」各場站空間指標.....4-15
表4.1.19「新北」各場站空間指標.....4-15
表4.1.20 場站空間指標(A2)評鑑結果.....4-16
表4.1.21 場站檢查指標(A3)評鑑結果.....4-17
表4.1.22 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)評鑑結果
.....4-18
表4.2.1　車齡比率指標(B1)評鑑結果.....4-20

表4.2.2　100年4月至100年9月各家業者B2指標分數 4-21
表4.2.3　舒適與噪音指標(B2)統計結果 4-23
表4.2.4　交通大學之公車資訊服務設施指標各項目最佳及最差公司 4-24
表4.2.5　交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)日夜間調查結果 4-26
表4.2.6　交通大學之公車資訊服務設施改進建議表 4-30
表4.2.7　聯合稽查人員調查卷及民眾申訴之公車資訊服務設施指標(B3)統計結果 4-31
表4.2.8　公車資訊服務設施指標(B3)統計結果 4-32
表4.2.9　公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表 4-33
表4.2.10 排氣分級標章比率 4-34
表4.2.11 違規告發比率 4-34
表4.2.12 環保品質指標(B4)評鑑結果 4-35
表4.2.13 各公車單位行車肇事扣點統計表 4-36
表4.2.14 各公車單位於臺北縣、市境內之行駛里程數統計表 4-36
表4.2.15 行車肇事率指標(B5)評鑑結果 4-37
表4.2.16 車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果 4-38
表4.3.1　過站不停調查結果 4-39
表4.3.2　指南客運隨車調查結果 4-43
表4.3.3　新店客運隨車調查結果 4-44
表4.3.4　東南客運隨車調查結果 4-44
表4.3.5　淡水客運隨車調查結果 4-46
表4.3.6　新北客運隨車調查結果 4-46
表4.3.7　交通大學之過站不停比率指標(C1)評鑑結果 4-48
表4.3.8　聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-49
表4.3.9　民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-50
表4.3.10 過站不停比率指標(C1)統計結果 4-51
表4.3.11　100年4月至100年9月各家業者C2指標分數 4-52
表4.3.12 駕駛平穩性指標(C2)統計結果 4-54
表4.3.13　100年4月至100年9月各家業者C3指標分數 4-55
表4.3.14 拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果 4-57
表4.3.15 100年4月至100年9月各家業者C4指標分數 4-58
表4.3.16 駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果 4-60
表4.3.17 100年4月至100年9月各家業者C5指標分數 4-61
表4.3.18 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果 4-63
表4.4.1　行車事故通報與處理成績表 4-64
表4.4.2　行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果 4-65
表4.4.3　100年4月至100年9月各家業者D2指標分數 4-66
表4.4.4　駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果 4-68
表4.4.5　重大違規指標(D3)評鑑結果 4-69
表4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果 4-72
表4.4.7　聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果 4-73
表4.4.8　配合政府政策指標統計結果 4-74
表5.1.1　各公車公司各評鑑指標之得分 5-2
表5.1.2　各項指標平均分數之進(退)步幅度 5-3
表5.2.1　「大都會」各項指標之進退步情形 5-6
表5.2.2　「欣欣」各項指標之進退步情形 5-7

表5.2.3 「大有」各項指標之進退步情形.....5-8
表5.2.4 「大南」各項指標之進退步情形.....5-9
表5.2.5 「光華」各項指標之進退步情形.....5-10
表5.2.6 「台北」各項指標之進退步情形.....5-11
表5.2.7 「三重」各項指標之進退步情形.....5-12
表5.2.8 「首都」各項指標之進退步情形.....5-13
表5.2.9 「指南」各項指標之進退步情形.....5-14
表5.2.10 「中興」各項指標之進退步情形.....5-15
表5.2.11 「新店」各項指標之進退步情形.....5-16
表5.2.12 「東南」各項指標之進退步情形.....5-17
表5.2.13 各公車公司前後期表現優劣之指標統計表.....5-18
表5.2.14 近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表.....5-19
表6.2.1 建議各公車公司改善之服務指標一覽表.....6-5
表6.2.2 裝設駕駛員防嗑睡裝置得分表.....6-9

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。

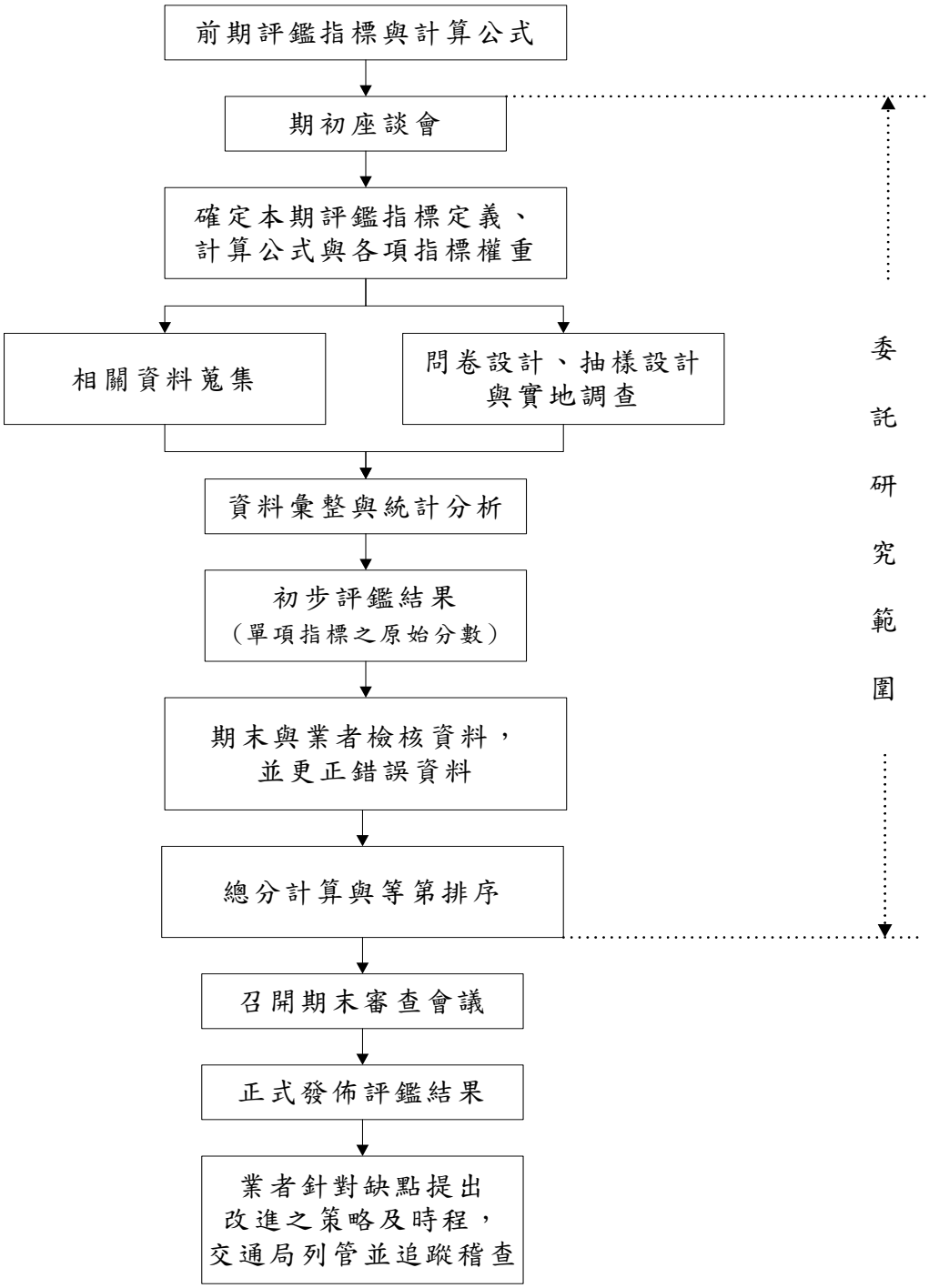


圖1.2.1　臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

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、C.質化之乘客服務水準指標、D.配合交通局重要設施指標。以B.量化之乘客服務水準指標為例，包括了五項第二層級指標：B1發車準點性指標，B2過站不停比率指標，B3車內資訊服務設施指標，B4環保品質指標，B5行車肇事率指標。再以B3為例包括了十項第三層級的服務指標：B31行車人員號碼牌與車號標示、B32路線號碼牌明顯度、B33行車路線圖、B34上下車收票標示狀況、B35行車狀況顯示、B36禁止吸菸標示狀況、B37下車按拉鈴標示狀況、B38乘客意見卡箱、B39博愛座標示及B310安全門標示。

二、績效指標的選擇

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

表1.3.1　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

學　　者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Wall and McDonald (2007)	• 公車系統 • 服務績效	【場站設施與服務】 1. 公車候車亭的外觀 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, and Teodorovic (2007)	• 公車系統 • 服務績效	【安全】 1. 肇事次數 【舒適】 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 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
韓復華 任維廉 (民國 82 年)	• 公車系統 • 服務績效 主管機關觀點	【車輛及場站績效指標】 1.馬力加權之新車比例 2.冷氣車比例　　3.場站空間 【量化之乘客服務水準指標】 1.發車準點性　　2.過站不停比例 3.車內資訊服務設施 4.行車肇事率 5.環保品質指標 【質化之乘客服務水準指標】 1.車容整潔 2.駕駛平穩性 3.舒適與噪音 4.駕駛員服務態度與儀容 5.是否遵循規定路線行駛 【配合交通局重要設施指標】 1.行車安全與管理指標 2.執行乘車排隊運動指標 3.車廂外廣告檢查 4.乘客申訴服務態度指標
張有恆 蔡欽同 (民國 82 年)	• 公車系統 • 服務績效 營運績效	【安全】 2.肇事率 3.車輛平均車齡 【舒適】 2.車內擁擠情形 3.冷氣車比例 【經濟】 4. 成本效率性(延車公里/員工數) 5. 成本效果性(旅客數/員工數) 6. 服務效果性(旅客數/延車公里) 【便利迅速】 5.轉車方便性 6.班次可靠性 【社會責任】 1.造成環境污染情形

表 1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

三、美國公車營運評鑑

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

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1.定期評鑑

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

2.不定期評鑑

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

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

(1)路線設計部份

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

(2)服務品質部份

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

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

98 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	發車準點性	10%
A2	場站空間	2%
A3	場站檢查	6%
A4	站牌標示	2%
B、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	車齡比率	6%
B2	舒適與噪音	4%
B3	公車資訊服務設施	7%
B4	車輛安全設施檢查	9%
B5	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%**

99 年度新北市轄市區公車評鑑指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施		**4%**
A1	場站空間與站牌設施	4%
B、營運車輛		**29%**
B1	新車比率	3%
B2	公車資訊服務設施	5%
B3	排廢氣品質	3%
B4	消防安全設施	5%
B5	行車記錄器之設置與管理	4%
J1	車輛檢修保養狀況	6%
J2	車輛強化安全設施	3%
C、服務品質		**40%**
C1	發車準點率	8%
C2	路線及停車遵循	6%
C3	駕駛員服務態度與儀容	7%
C4	車容及整潔	5%
C5	溫度與噪音	3%
I1	駕駛員身心狀況	6%
I2	駕駛員行車行為	5%
D、經營管理		**27%**
D1	交通違規及行車肇事率	6%
D2	重大違規次數	5%
D3	民眾申訴處理	4%
D4	政策配合	3%
K1	公車行車安全制度之完整性	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

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%
B3	排放廢氣品質	4%
B4	消防安全設施	6%
B5	行車記錄器之設置管理	6%
B6	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%
C3	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

98 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重

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

98 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	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、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	車齡比率	5%
B2	舒適與噪音	3%
B3	公車資訊服務設施	4%
B4	(車輛)環保品質	3%
B5	行車肇事率	5%
B6	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自變項，即可得知各個投入變項對於產出變項的影響程度，並可由投入來預測產出的大小的方法，例如：「回歸分析法」、「因素分析法」、「結構方程式模型」。	可找出產出項的主要相關因素，藉以預測產出。	1.前提需假設生產函數為線性。 2.只設定一個依變項，無法將各個產出納入同一個模式。 3.若自變項間具有高度的相關性，則參數的估計將呈現不穩定的狀態。
多目標衡量分析	前提是確定所要評估的組織其效率是由多項因素組成，故將評定形式設定為多重屬性或多重目標，其為衡量多投入或多產出的方法，例如「層級分析法（AHP）」、「加權總合法」、「相同權重法」、「戴菲爾法(Delphi method)」、「專家綜合評點法」。	評估時可考慮多目標或多屬性，較符合現實狀況。	各指標之權重值如何決定相當困難且不易客觀。
資料包絡分析	DEA方法基於的效率觀念所發展出的一種用來評估多項投入、多項產出之決策單位(Decision Making Unit)相對效率的方法。常用的模式有：「Farrell模式」、「CCR模式」、「BBC模式」。	1.易於處理多項投入與多項產出的評估問題，而無須面臨預設函數之認定及參數估計之困難，在實際應用上較為可行。 2.不因計量單位不同而影響效率值。 3.評估效率的結果係為一綜合指標，此綜合指標可描述經濟學上總要素生產力的概念。 4.權重之決定不受人為主觀因素的影響，能滿足立足點公平的原則。	1.無法適當處理產出項為負的狀況。 2.所衡量對象同質愈高，衡量效果愈佳，結果的解釋與推演的限制愈少。 3.必須有明確的投入項目。 4.難以將管理的Know-How納入投入要素。 5.無法提供絕對效率資訊。 6.顧忌參數不具統計特性，無法進行檢定。 7.假設所有單位面對相同技術，與實際有差異。 8.易受外圍值影響。

1.4研究概念架構

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

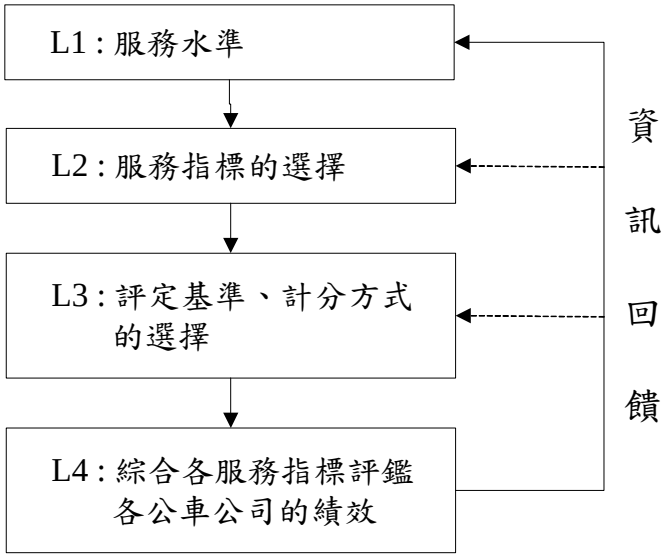


圖1.4.1　服務指標評鑑觀念上層次的轉換

一、服務指標項目之確定

對公車進行營運服務指標的評鑑工作，其目的在改善公車的服務水準。唯服務水準的概念有點抽象，以致不同乘客、業者、主管機關知覺的重點可能不同，本研究基本上將它視為一多構面多指標的組成，故在構面上依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之分類，將它分為四大類，並且參考過去臺北市聯營公車評鑑應用過的指標，及評鑑委員的修正意見，將它擴充為21項，並且歸類到此四大類去（詳表1.4.1第二欄之A1～A4，B1～B6，C1～C5，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A2～A4，B1、B4～B6，D1、D3～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～C5、D2），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

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　一百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	發車準點性指標(A1)	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
	場站空間指標(A2)	場站空間計算標準：每部大型車輛平均擁有之場站空間以 20 坪為標準；每部中型車輛平均擁有之場站空間以 12 坪為標準。	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標(A3)	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形。	臺北市公共運輸處
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4）	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。
B運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標(B1)	公司新車當量數佔總營運車輛數之比值。	臺北市公共運輸處。
	舒適與噪音指標(B2)	包含7個項目 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
	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)及活動改道及路線異動資訊（改道活動才有）等十項目，透過抽樣，測得其平均績點。	依左列方式，按各公司擁有車輛之比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標(B4)	違規告發數比率次指標得分和排氣分級標章比率次指標得分。	臺北市、新北市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。若肇事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。

表1.4.1（續） 一百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	過站不停比率指標 (C1)	1.在站位上有乘客對該車招手，但該車卻未靠站停車，或2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。	按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。
	駕駛平穩性指標 (C2) 拒載老人及身心障礙者(C3) 駕駛員遵循路線指標(C4) 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 (C5)	C2包含6個項目，C3：2項，C4：10項，C5 2項 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
D公司經營與管理指標	行車事故通報與處理指標 (D1)	將臺北市政府警察局提供之行車事故列案件數與各公車單位向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比較，若未依規定查明填報者，則按件扣分。	臺北市公共運輸處。
	駕駛員服務態度與儀容指標 (D2)	D2包含30個項目 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
	重大違規指標 (D3)	以評鑑期間是否發生重大違規案件及違反公路法、道路交通管理處罰條例由交通局舉發者為計算標準。	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標 (D4)	係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之行車安全業務狀況與管理為基準。	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標 (D5)	依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準，以評鑑期間抽查紀錄資料為計算基礎。	臺北市公共運輸處。
	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(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。	各公車業者

表1.4.2 一百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	發車準點性指標 (A1)	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級路線稽查部分計算方式如下： $\text{各級路線準點率} = \dfrac{\sum_{i=1}^{n}\left[\left(\dfrac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}}\right)+\left(\dfrac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}}\right)\right]\div 2}{n}$ $i = 1,2,\ldots,n; n$爲某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1 ,則 X= 2.4 分 2.當公司各級路線準點率<=0.2 ,則 X=0 分 3.當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間, 則X =(2.4/0.8) *（公司各級路線準點率-0.2）
	場站空間指標 (A2)	最高 2 分，最低 0 分	平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下： $\text{A}2 = \dfrac{[4]}{[2]}$ [1] = 停車場站面積（坪） [2] = 各場站大型公車平均每　日配車輛數 [3] = 各場站中型公車平均每　日配車輛數 $[4] = \min\{[1]-[3]\times 12, [2]\times 20\}$ 1.當 $A2$=20，則 X =2 分； 2.當 $A2$≦15，則 X =0 分； 3.當 $15 < A2 < 20$ ，則$X = \dfrac{2}{5}(A2-15)$
	場站檢查指標 (A3)	最高 4 分，最低 0 分	1.當 A3=100，則 X =4 分； 2.當 A3=0，則 X =0 分； 3.當 0<A3<100，則 X =0.04×A3
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標 (A4）	最高 2 分，最低 0 分	各路線車次誤差率計算： 車次誤差率 =(系統車次 - 報表車次) / 系統車次 1.當車次誤差率≦5%，則X＝2； 2.當5%<車次誤差率≦10%，則X＝1； 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。
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標 (B1)	最高 5 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 $\text{B1} = \dfrac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.當 B1=1，則 X =5 分； 2.當 B1=0，則 X =0 分； 3.當 0<B1<1，則 X =5×B1

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續)　一百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，以分計。各公司l月份指標分數計算： $80+\frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 當 $B2_l$ ≧100，則 $B2_l$ ＝100； 當 $B2_l$ ≦0，則 $B2_l$ ＝0 2.評鑑期間月平均分數 $B2=\frac{\sum_l B2_l}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 X=0.03* $B2$
	公車資訊服務設施指標 (B3)	最高6分，最低0分	1.評鑑單位 當B3=5.0，則X =4分； 當B3≦2.0，則X = 0分； $X=\frac{4}{3}(B3-2)$ ， 當$2.0<B3<5.0$ 2.聯合稽查與民眾申訴 $單月得分=2-\frac{(標示不清樣本數\times0.4+設備故障樣本數\times0.4+行車安全設備不良或不齊\times0.6+無意見卡/意見卡箱內無筆}{總回報問卷數}$
	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= $\frac{告發數}{檢查數}$ 1.當B41=0，則X =1分； 2.當B4≧0.1，則X = 0分； 3.當 $0<B41<0.1$，則 $X=1-(10*B41)$ 排氣分級標章比率= $\frac{優級車輛+0.7*良級車輛數}{公司所屬車輛數}$ *1

表1.4.2(續)　一百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	行車肇事率指標 (B5)	最高12分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程 數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1.擦撞每件扣一分(即權數=1)； 2.輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 3.重傷每人再扣五分(即權數=5)； 4.死亡每人再扣八分(即權數=8)； 5.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。** 6.當B5≦2，則X =12分； 7.當B5≧9，則X =0分； 8.當$2 < B5 < 9$，則$X = 15.429 - 1.714B5$
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	最高 2 分，最低 0 分	1.B6=100，X =2 分。 2.B6=0，X =0 分。 3.X=0.02×B6。
C旅客服務品質與駕駛員管理指標	過站不停比率指標 (C1)	最高10分，最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1.評鑑單位 X = 4 [1-(100×過站不停比率)] 2.聯合稽查人員 X =4 (1-20×平均過站不停比率) 3.民眾申訴 X =2 (1-100×平均過站不停比率)

表1.4.2(續)　一百年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
C旅客服務品質與駕駛員管理指標	駕駛平穩性指標 (C2)	最高 5 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以分計。各公司l月份指標分數計算： $80+\frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 $k=2,3,4,5$ 當 Ck_l ≧100，則 Ck_l ＝100； 當 Ck_l ≦0，則 Ck_l ＝0 2.評鑑期間月平均分數 $Ck=\frac{\sum_l Ck_l}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 X=權重*Ck 註：C3和C5指標計算公式為： 80-(1×案件數)
	拒載老人及身心障礙者指標 (C3)	最高 5 分，最低 0 分	
	駕駛員遵循路線指標 (C4)	最高 6 分，最低 0 分	
	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標 (C5)	最高 4 分，最低 0 分	
D公司經營與管理指標	行車事故通報與處理指標 (D1)	最高 2 分，最低 0 分	D1＝80+公車單位與警察局列案件數相符(加 5 分)-傷亡未報件數*1-行車事故未報件數*0.5 1.D1=85，X =2 分 2.D1=0，X =0 分 3.X =2×D1 /85

表1.4.2(續)　一百年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
D公司經營與管理指標	駕駛員服務態度與儀容指標 (D2)	最高 10 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以分計。各公司l月份指標分數計算： $80+\frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 當 $D2_l$ ≧100，則 $D2_l$ ＝100； 當 $D2_l$ ≦0，則 $D2_l$ ＝0 2.評鑑期間月平均分數 $D2=\frac{\sum_l D2_l}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.1*D2$
	重大違規指標 (D3)	最高 5 分，最低 0 分	D3=80-(重大違規件數*20) 1.D3=80，X =5 分 2.D3=0，X =0 分 3.X =D3／16
	行車安全業務檢查指標 (D4)	最高 2 分，最低 0 分	1.90≦D4，X =2 分 2.85≦D4<90，X =1.5 分 3.80≦D4<85，X =1 分 4.70≦D4<80，X =0.5 分 5.D4<70，X =0 分
	聯營公車超速抽查指標 (D5)	最高 1 分，最低 0 分	$D5=\frac{超速車輛數}{總抽查車輛數}$ 1.D5≦0.0044，X =1 分 2.D5>0.0044，X =0 分
	配合政府政策(加分)指標(D6)	除採購低地板公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加 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發車準點性指標、A2場站空間指標、A3場站檢查指標、A4行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標)，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)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1過站不停比率指標、C2駕駛平穩性指標、C3拒載老人及身心障礙者指標、C4駕駛員遵循路線指標、C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標)，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駕駛員服務態度與儀容指標、D3重大違規指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6配合政府政策指標)，合計四大類二十一項指標。

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、發車準點性指標 (A1)

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、場站空間指標 (A2)

每輛營運車輛均必須有大小合適的場站空間供車輛停放，始能避免車輛違規停放造成不必要的社會成本。本指標即在反映每部車輛平均擁有之場站空間。但若某場站同時停放大、中型公車，則計算方式為先將場站面積扣除中型公車停車的面積(中型車為12坪)，剩下的停車面積則屬於大型公車，再將大型公車的平均面積依照評分公式予以評分。

三、場站檢查指標 (A3)

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。

四、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)

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。

2.2運輸工具設備與安全指標

一、車齡比率指標 (B1)

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

二、舒適與噪音指標 (B2)

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

三、公車資訊服務設施指標 (B3)

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

(一) 路線號碼牌明顯度。
(二) 行車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。

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。

2.3旅客服務品質與駕駛員管理指標

一、過站不停比率指標 (C1)

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。

二、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(C2～C5)

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，C2～C5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、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本指標透過數項評量項目，評量各家業者駕駛員的服務態度及服裝儀容狀況。

三、重大違規指標 (D3)

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。

四、行車安全業務檢查指標 (D4)

為有效提升公車行車安全，故設定數項與行車安全業務有密切關係的評量項目，定期派員抽查。

五、聯營公車超速抽查指標 (D5)

為避免公車駕駛之超速行為，每期評鑑皆會抽查各公車單位之行車紀錄紙。

六、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20、30、30、20分。另外，配合政府政策指標(D6)為加分指標，除採購低地板公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加3分。

表2.6.1 本期評鑑之各項指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	發車準點性指標	12%
A2	場站空間指標	2%
A3	場站檢查指標	4%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	2%
B、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	車齡比率指標	5%
B2	舒適與噪音指標	**3%**
B3	公車資訊服務設施指標	**6%**
B4	環保品質指標	**2%**
B5	行車肇事率指標	**12%**
B6	車輛安全設施檢查指標	2%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		**30%**
C1	過站不停比率指標	10%
C2	駕駛平穩性指標	5%
C3	拒載老人及身心障礙者指標	5%
C4	駕駛員遵循路線指標	6%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	4%
D、公司經營與管理指標		**20%**
D1	行車事故通報與處理指標	2%
D2	駕駛員服務態度與儀容指標	10%
D3	重大違規指標	5%
D4	行車安全業務檢查指標	2%
D5	聯營公車超速抽查指標	1%
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4月至100年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年9月，場站檢查指標引用100年10月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用100年4月至100年9月，車齡比率指標引用至100年9月，環保品質指標引用100年4月至100年9月，行車肇事率指標引用100年3月至100年8月，車輛安全設施檢查指標引用100年9月，行車事故通報與處理指標引用100年3月至100年8月，重大違規指標引用100年5月至100年10月，行車安全業務檢查指標引用至100年10月，聯營公車超速抽查指標引用100年4月至100年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3～D5)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A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為100年8月至100年10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4月至100年9月，作為B2、C2～C5、D2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？【A1】
2.車輛設備：請於☐內項目上勾選
☐201 車輛整潔【B2,+24】
☐202 車輛不潔(玻璃窗，地板，其他_____)【B2,-24】
☐23 標示不清(路線牌，路線圖，識別證，車號，車尾駕員名牌，車尾申訴電話)【B3,-8】
☐206 設備故障(204 空調《夏天未設定 22~26 度或未依季節調整》【B2,-32】，
☐208 車內站名播報器故障而未通報【B3-8】，其他_____【B3,-8】)
☐251 車輛性能(252 噪音【B2,-24】，203 排放黑煙【B2,-24】，254 車內構件震動【B2,-24】
其他_____【B2,-24】)　☐26　無意見卡／意見卡箱內無筆【B3,-8】
3.服務態度：請於☐內項目上勾選
☐101 態度佳(312 主動服務【D2,+6】，103 報站名【D2,+6】，其他_____【D2,+6】)
☐106 態度差(108 辱罵乘客【D2,-8】，324 乘客詢問時不答【D2,-8】，其他____【D2,-8】)
☐105 穿戴整齊【D2,+4】　☐110 儀容不整【D2,-4】
☐333 戴耳機開車【D2,-8】 ☐334 車內聽廣播、音樂【D2,-8】
☐331 吸菸【C5,-16】　☐332 吃檳榔【C5,-12】
☐325 關門夾到乘客【D2,-14】
☐351 催促乘客上下車【D2,-6】
☐302 在快車道上下客【D2,-8】
☐327 未於公車停靠區內上下客【C4,-24】
☐301 未待乘客上下妥車即開車【D2,-14】
☐318 過站不停【C1】　站名：1._____2._____
☐321 拒載老殘【C3,-48】　站名：1._____2._____

4.行車紀律：
☐40 急煞車【C2,-18】　☐41 猛起步【C2,-18】
☐42 使用大哥大【D2,-16】　地點：
☐304 闖紅燈【C2,-40】　地點：1._____2._____
☐432 未禮讓行人【C2,-40】 地點：1._____2._____
☐433 駕駛員未繫安全帶太鬆或沒繫好【D2,-24】
☐310 車速過快【C2,-36】　地點或路段：_____km /H
☐309 任意超車【C2,-36】　地點或路段：_____
☐344 亂鳴喇叭【D2,-10】
☐320 擅自改道【C4,-24】　位置：_____
☐329 滯留載客【D2,-12】　地點：_____約___秒
☐328 故意慢速行駛【D2,-12】路段：_____

5.搭乘此部公車，您整體的感受是
☐51 非常好　☐52 好　☐53 普通　☐54 差　☐55 非常差

表3.1.2　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數

	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	新北	總計
100 年 4 月	195	74	43	42	49	94	90	90	28	38	27	28	2	10	810
100 年 5 月	219	76	55	47	43	95	73	110	28	36	29	30	4	6	851
100 年 6 月	180	86	47	41	48	119	71	90	34	36	29	24	2	10	817
100 年 7 月	200	87	42	36	41	90	62	96	36	36	29	30	2	8	795
100 年 8 月	226	95	53	48	50	95	66	100	43	41	26	40	4	7	894
100 年 9 月	187	75	34	42	38	97	65	89	28	39	22	24	4	8	752
合計	1207	493	274	256	269	590	427	575	197	226	162	176	18	49	4919

各項指標之資料蒐集方式彙總於表3.1.3，其中A1、B3、C1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)A1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。

(二)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。

(三)C1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	100年度第二期計劃資料來源
A1	發車準點性指標	1.A1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.A1聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料 (權重1/5)。
A2	場站空間指標	・臺北市公共運輸處。
A3	場站檢查指標	・臺北市公共運輸處。
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	・臺北市公共運輸處。
B1	車齡比率指標	・臺北市公共運輸處。
B2	舒適與噪音指標	・聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
B3	車內資訊服務設施指標	1.B3抽樣調查(權重4/6)： 派員實地抽樣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。
C1	過站不停比率指標	1.C1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4926個班次。 2.C1聯合稽查人員調查資料(權重2/5) 3.C1民眾申訴資料(權重1/5)。
C2	駕駛平穩性指標	・聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C3	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。
C4	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。
C5	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。
D1	行車事故通報與處理指標	・臺北市公共運輸處。
D2	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。
D3	重大違規指標	・臺北市公共運輸處。
D4	行車安全業務檢查指標	・臺北市公共運輸處。
D5	聯營公車超速抽查指標	・臺北市公共運輸處。
D6	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發車準點性指標」、「A2場站空間指標」以及「A3場站檢查指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.1.1發車準點性指標(A1)

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3.2.1和3.2.1(續)。A1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 3.2.1 和 3.2.1(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

100 年 8 月 25 日至 100 年 11 月 10 日，本期各路線之調查時間請參見表 3.2.2。

表 3.2.1　發車準點性測站及抽樣路線統計表

公司	調查路線	路線等級	調查站位	公司	調查路線	路線等級	調查站位
大都會	287	1	東湖站	三重	617	2	中原路
大都會	22 區	2	吳興街	三重	299	3	輔仁大學
大都會	5	3	中和保養廠	三重	639	4	海明寺
大都會	3	4	麟光站	首都	21	1	首都客運三重站
欣欣	236	2	深坑站	首都	62	2	首都客運三重站
欣欣	672	2	中央站	首都	536	4	首都客運社子站
欣欣	18	3	華江站	首都	539	4	首都客運三重站
欣欣	673	4	中央站	指南	905	2	錦繡調度站
大有	信義幹線	2	成福路口	指南	530	3	指南宮站站牌
大有	257	3	中原路	指南	902	3	新光調度站
大有	620	3	中華科技大學	指南	256	4	明水一路站站牌
大有	212 正	3	舊莊一站	中興	311	2	中和高中
大南	266	2	北投站	中興	214 正線	3	中和高中
大南	223	3	關渡自然大樓	中興	紅 15	3	職訓中心
大南	288	3	士林站	中興	711	4	臨時站
大南	218	3	北投站	新店	642	1	新烏路青潭站牌
光華	224	2	天母	新店	644	2	新烏路青潭站牌
光華	紅 19	2	天母	新店	906	2	安康路錦繡站
光華	206	3	職訓中心(二)	新店	909	4	安康路錦繡站

表3.2.1(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	4	金龍寺二	東南	紅 29	3	內湖行政大樓
台北	656	1	台北客運四海站	東南	207	3	內湖站
台北	234	2	台北客運歡仔園站	東南	37	4	松德站
台北	651	3	台北客運板橋後站	東南	棕 19	4	捷運昆陽站
台北	231	4	台北客運四海站	淡水	632	4	八仙樂園站
三重	225	1	蘆洲總站	新北	629	3	摩天鎮

表 3.2.2　各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	調查站位	調查日期	調查時間
大都會	287	東湖站	09 月 23 日 11 月 09 日	11:00~13:10 13:20~14:30
大都會	22 區	吳興街	10 月 04 日	15:00~17:00
大都會	5	中和保養廠	10 月 11 日	14:30~17:30
大都會	3	麟光站	10 月 21 日	15:25~18:25
欣欣	236	深坑站	08 月 26 日	15:00~17:00
欣欣	672	中央站	09 月 14 日	14:15~16:30
欣欣	18	華江站	10 月 06 日	14:30~17:30
欣欣	673	中央站	09 月 14 日	14:15~17:15
大有	信義幹線	成福路口	08 月 31 日	16:40~18:40
大有	257	中原路	10 月 07 日 10 月 08 日	15:25~17:40 15:45~16:30
大有	620	中華科技大學	09 月 09 日 09 月 23 日	05:50~08:45 05:45~06:35
大有	212 正	舊莊一站	10 月 04 日	06:00~09:00
大南	266	北投站	10 月 31 日	14:30~16:30
大南	223	關渡自然大樓	10 月 14 日	13:45~17:00
大南	288	士林站	09 月 05 日	06:30~09:30
大南	218	北投站	09 月 05 日	16:30~19:30
光華	224	天母	09 月 06 日 10 月 12 日	07:00~09:00 14:00~15:00
光華	紅 19	天母	09 月 06 日 10 月 12 日	15:30~17:30 14:00~15:00
光華	206	職訓中心(二)	09 月 29 日	06:30~09:30
光華	267	金龍寺二	09 月 23 日	07:20~10:20
台北	656	台北客運四海站	09 月 08 日	13:30~15:30
台北	234	台北客運歡仔園站	10 月 07 日	15:30~17:30
台北	651	台北客運板橋後站	09 月 23 日	13:30~16:30
台北	231	台北客運四海站	09 月 08 日	13:30~17:00
三重	225	蘆洲總站	10 月 05 日	14:00~16:00
三重	617	中原路	10 月 07 日	15:30~17:30
三重	299	輔仁大學	10 月 07 日	07:00~10:00
三重	639	海明寺	09 月 29 日	14:55~18:05

表 3.2.2（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	21	首都客運三重站	09 月 15 日	11:30~13:35
首都	62	首都客運三重站	09 月 14 日	14:30~16:30
首都	536	首都客運社子站	10 月 27 日	15:00~18:00
首都	539	首都客運三重站	10 月 05 日	06:00~09:00
指南	905	錦繡調度站	09 月 21 日 10 月 26 日	14:30~16:30 14:30~15:30
指南	530	指南宮站站牌	09 月 21 日	15:15~18:30
指南	902	新光調度站	10 月 24 日	14:00~17:00
指南	256	明水一路站站牌	09 月 09 日	15:30~18:30
中興	311	中和高中	10 月 20 日	15:30~17:30
中興	214 正線	中和高中	09 月 01 日	13:30~16:30
中興	紅 15	職訓中心	09 月 29 日	14:30~17:30
中興	711	臨時站	09 月 23 日	15:00~18:00
新店	642	新烏路青潭站牌	08 月 28 日	09:45~11:45
新店	644	新烏路青潭站牌	09 月 09 日	15:00~17:00
新店	906	安康路錦繡站	09 月 08 日	17:00~19:00
新店	909	安康路錦繡站	09 月 08 日	16:00~19:00
東南	紅 29	內湖行政大樓	10 月 19 日	13:00~19:00
東南	207	內湖站	09 月 22 日	15:00~18:30
東南	37	松德站	08 月 26 日	17:00~20:00
東南	棕 19	捷運昆陽站	10 月 14 日	15:00~19:00
淡水	632	八仙樂園站	10 月 20 日	14:00~20:00
新北	629	摩天鎮	10 月 18 日 10 月 20 日	07:00~10:00 16:00~17:00

(三)資料分析方法：調查資料的整理步驟

發車準點性比率公式

$$\text{指標 A1} = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段之有效樣本數}}\right)+\left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}}\right)\right]\div 2}{n}$$

其中，$i = 1$、2、……、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（$A1P_i$）

$$A1P_i = \frac{\text{尖峰準點樣本數}}{\text{尖峰有效樣本數}}$$

- 某公司單一路線離峰發車準點性比率（$A1O_i$）

$$A1O_i = \frac{\text{離峰準點樣本數}}{\text{離峰有效樣本數}}$$

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

- 單一路線發車準點性比率（$A1_i$）

$$A1_i = \frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段之有效樣本數}} \quad \text{（一級路線）}$$

$$A1_i = \frac{A1Pj + A1Oj}{2} \quad \text{（二、三、四級路線以發車間距計算者）}$$

- 固定班次路線(有固定班次之第三級路線、第四級路線)發車準點性比率

（$A1_i$）

$$A1_i = \frac{\text{準點樣本數}}{\text{調查期間應有樣本數}}$$

3.該公司之發車準點性比率(A1)，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（A1）

$$A1 = \frac{\sum_{i=1}^{n} A1_i}{n}$$

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（$A1P_i$）= 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（$A1O_i$）= 2 / 3 = 0.667

3.路線發車準點性比率（$A1_i$）= (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 3.2.1 所示)：

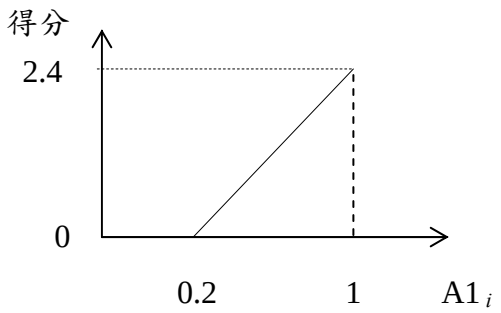


圖 3.2.1　A1 分數計算示意圖(交通大學調查)

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

$$A1' = \frac{\text{回報數}}{\text{總樣本數}} = \frac{N1 + N2}{\text{總樣本數}}$$

得分計算方式同交通大學調查部分。

3.2.1.2場站空間指標(A2)

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

本指標資料來源為臺北市公共運輸處、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以及停車場站面積及配車數資料。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

本指標之計算係根據：臺北市公共運輸處所提供之各聯營公車業者所有場站資料(場站數、停車場站面積)，及各公車公司之「平均每日配車輛數」資料為基礎，以求得各公車公司之各場站「停車場面積」與「平均每日配車輛數」之比值(上限大型公車為20坪/車)；計算方式為先將場站面積扣除中型公車停車的面積(中型公車為12坪/車)，剩下的停車面積則屬於大型公車。再將大型公車的平均面積依照評分公式予以評分。

計算公式定義如下：

(一)停車場站面積(坪) [1]

(二)各場站大型公車平均每日配車輛數[2]

(三)各場站中型公車平均每日配車輛數[3]

(四)中型公車車輛擁有面積原始值[5]

[5]＝[3]×12

(五)大型公車車輛擁有面積原始值[4]

[4]＝min{ [1] - [5]，[2]×20 }

$$\text{指標 A2} = \frac{[4]}{[2]}$$

A2 場站空間指標得分計算方式如下（原理如圖 3.2.2 所示）：

若 0≦A2≦15，得分=0；15<A2，得分＝[(2/5)×(A2-15)]

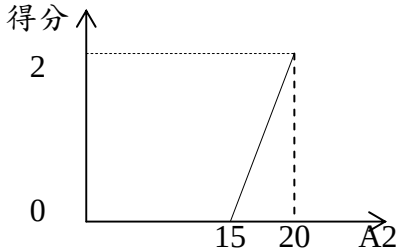


圖3.2.2　A2指標分數計算示意圖

3.2.1.3場站檢查指標(A3)

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A3之成績。

2.得分計算方式：

得分＝4×(A3/100)

3.2.1.4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)

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A4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2分；

(2) 車次誤差率大於5%、小於10%（含），該路線得1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。

3.2.2　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」及「B6車輛安全設施檢查指標」，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x0.5)＋(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x0.5)

$$車齡比率(B1)=\frac{新車當量數}{總營運車輛數}$$

B1 車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖 3.2.3 所示)：

計分方式則為：

若 B1=1，得分=5 分；若 B1=0 ，得分=0 分；若 0<B1<1，得分=5xB1。

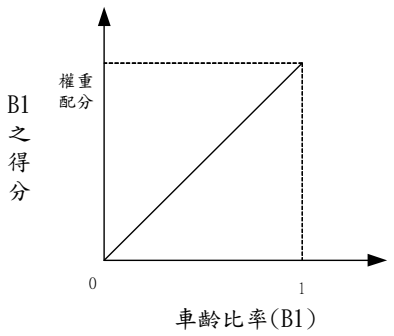


圖 3.2.3　B1 指標分數計算示意圖

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 3.2.3 所示，

表 3.2.3　B2 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.稽查人員調查卷資料與民眾申訴資料合併計算之因由

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

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

2.資料整理方法

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

稽查人員之調查卷利用資料庫管理軟體（Access）處理調查卷資料。首先，建立所需之關聯資料表，如調查卷資料表、公車單位表、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_{ijkl}，則

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

（2）計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

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

（3）計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數（$B2_{kl}$）

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

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

i_k=k 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件）

另外，$B2_0$ 為本期 B2 之基準分，本期 B2 指標基準分為 80 分

（4）計算 k 公司本期月平均分數

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

其中，L=評鑑期間月份數。

（5）計算 k 公司本期 B2 得分

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

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.隨車進行各項公車資訊服務設施的拍照作業。

2.訂定公車資訊服務設施(指標)的調查項目，共10項，調查表格詳見附錄五。

3.參考拍回來的照片，訂定各項調查項目的評分標準：

(1)路線號碼牌明顯度

符合下列各分項者，分別給該分項之分數，再將三項分數加總，總分為5分：

①前端標示完整、正確且清楚，符合者給2分

②後端標示完整、正確且清楚，符合者給1分

③車門外側之車身標示完整、正確且清楚，符合者給2分

(2)行車路線圖

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。

④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**(<u>僅夜間樣本列入評分</u>)**

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。

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3-23頁的圖3.2.5與3-24頁的圖3.2.6。

5.於100年8月針對5名調查人員進行講習，統一評定標準，期使調查員間之差異儘量縮小。

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

7.調查員共5人，於100年8月25日至100年10月23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」五項以三種等級(5,3,0)計分，八項總和最高為 40 分，最低為 0 分。在夜間樣本部份，不同的是，多了一項「夜間照明設備」以三種等級(5,3,0)計分，九項總和最高為 45 分，最低為 0 分。「活動改道及路線異動資訊」為針對臨時性之活動改道或站位異動進行評分，如果改道活動標示不明、張貼過期資訊或無張貼改道資訊，則從前九項加總後分數扣 3 分至 5 分。將兩組樣本合併計算平均積點，前十二家平均積點公式為：

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

淡水及新北平均積點公式為：

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

此外，本項目平均積點最高 5 分可得分為滿分，最低積點若低於 2 分則得分為零分。故依內插法計算公車資訊服務設施指標(B3)的得分，計算方式為（原理如圖 3.2.4 右圖所示）：

得分=(4/3)*(*該公司之平均積點-2)

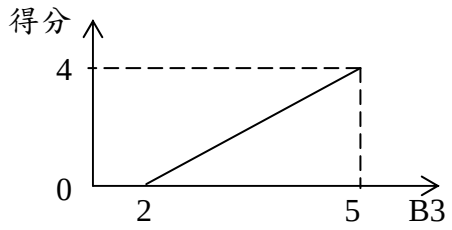


圖 3.2.4 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

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 4 月至 100 年 9 月聯合稽查人員調查卷及民眾申訴資料，每月的計分方式詳述於下：

$$\text{單月得分}=2-\frac{\left(\begin{array}{l}\text{標示不清樣本數}\times 0.4+\text{設備故障樣本數}\times 0.4+\\ \text{行車安全設備不良或不齊}\times 0.6+\text{無意見卡/意見卡箱內無筆}\times 0.6\end{array}\right)}{\text{總回報問卷數}}$$

先算出每家公司每月得分後，再將各公司六個月的成績加總算出平均，因淡水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 3.2.5 首都客運聯營 2 線行車路線圖

圖 3.2.6 臺北客運聯營 201 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4月至100年9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：

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

違規告發數比率次指標得分計算方式為（原理如圖 3.2.7 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)

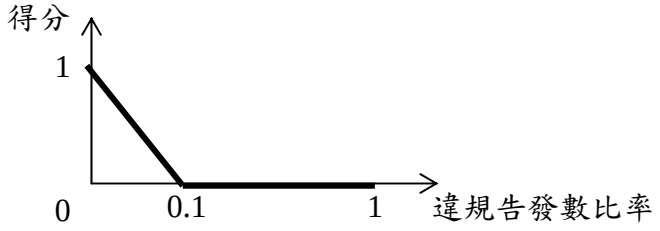


圖 3.2.7　違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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

除相同比例之檢測件數。

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

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

上述公式中最後乘以1，係由於本項次指標配分為1分。

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

3.2.2.5 行車肇事率指標(B5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

由新北市政府警察局、臺北市公共運輸處及臺北市政府警察局交通大隊等單位提供100年3月至100年8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3月至100年8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3月至100年8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3月至100年8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3月至100年8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)擦撞每件扣一分 (即權數＝1) 。

(2)輕傷每人再扣三分 (即權數＝3) 。

(3)重傷每人再扣五分 (即權數＝5) 。

(4)死亡每人再扣八分 (即權數＝8) 。

(5)肇事逃逸每件再扣十分 (即權數=10) 。

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

3.行車肇事率指標(B5)計算方式：

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

4.行車肇事率(B5)指標的得分計算方式（原理如圖3.2.8所示）：

若B5<=2，得分＝12分；

若B5>=9，得分＝0分；

若2<B5<9，得分＝15.429-1.714*B5。

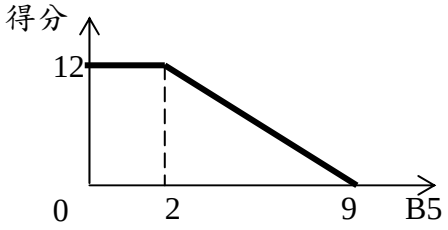


圖3.2.8　B5指標分數計算示意圖

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＝2×(B6/100)

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過站不停比率指標」、「C2駕駛平穩性指標」、「C3拒載老人及身心障礙者指標」、「C4駕駛員遵循路線指標」以及「C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.3.1 過站不停比率指標(C1)

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

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣調查

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

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

而樣本規劃是以大都會600個樣本，欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店、東南等公司各300個樣本作為抽樣原則。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，新店、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195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，指南、新店、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。指南客運抽取5個班次，新店客運抽取2個班次，東南客運抽取8個班次，淡水抽取2個班次，新北抽取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100年8月23日起至100年11月13日止。

表3.2.4　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
榮總一	7	大都會(285)、大南(223、288)、光華(224、紅 19)、中興(紅 12)、指南(902)
復興崗	7	指南(308)、大南(302、小 6、小 9、小 23)、淡水(631、632)
中和街	7	大南(216 區、218、223、266、602、小 6)、中興(602)
捷運石牌站	7	大都會(601)、大南(小 8)、中興(紅 12)、光華(紅 19、224)、指南(902)、三重(645)
捷運士林站	7	大都會(227)、大有(620)、大南(216)、中興(304、紅 30)、光華(620、206)
士林高商	7	中興(紅 12、紅 30)、光華(紅 3、620、小 8)、大有(620)、大南(288)
士林區行政中心	7	大南(223、302)、光華(206)、三重(508)、首都(255)、中興(304 重)、大有(620)
圓山皇宮大廈	7	大都會(41)、中興(304 承德、616)、首都(26)、大南(288、529)、光華(620 區)
啟聰學校	5	大都會(601)、大南(302、223)、中興(304 重)、光華(重慶幹線)
民生重慶路口	7	大都會(306)、光華(215)、大南(223、288、302)、中興(304、重慶幹線)
涼州重慶路口	7	光華(215、250)、大南(223、302、288)、中興(304)、三重(636)
後車站	6	大都會(63)、指南(421)、中興(重慶幹線)、光華(215)、首都(2)、欣欣(52)
劍潭	6	大都會(685、606)、指南(902)、臺北(310)、光華(紅 3)、東南(612)
台北大學	7	大都會(277、5、505)、首都(518)、三重(638)、光華(680)、東南(612)
長春松江街口	7	大都會(41)、中興(203、280)、首都(226)、新店(642、643)、指南(676)
行天宮	7	大都會(74、222)、指南(676)、光華(72)、東南(298)、新店(642、643)
松山農會	7	光華(203、藍 7)、三重(306)、中興(311、668、605)、新北(629)
京華城	6	大都會(276)、大有(257)、光華(203)、臺北(205)、指南(202)、中興(605)
南京公寓	7	大都會(306)、首都(204、棕 6)、中興(668、711)、東南(棕 10)、大有(307)

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
榮民服務處	7	大都會(0 東)、首都(204)、欣欣(254、278)、大南(266、288)、指南(282)
麗山街	7	光華(620、藍 7、247、紅 2)、三重(藍 26)、大有(620)、指南(28)
臺北花市	7	大都會(652、222、0 東)、光華(藍 7、紅 3)、指南(551)、三重(藍 26)
康寧派出所	7	光華(553、240)、首都(棕 9、21)、東南(小 3、紅 29)、指南(256)
東湖社區	7	大都會(281、287、287 區、630、藍 12)、東(小 1)、欣欣(630)
中研院	7	三重(306)、大有(212 直、620)、指南(679)、東南(小 5、小 12)
胡適公園	7	大都會(270)、三重(306)、大有(620、藍 5)、光華(620)、東南(小 1、小 12)
南港分局	7	指南(28)、指南(551)、中興(279)、光華(藍 20)、東南(小 3、小 3 區、藍 50)
南港高工	7	中興(203、605、668、忠孝幹線)、三重(306)、新北(629)、首都(紅 32)
臺北醫學大學	7	大都會(藍 5、22)、指南(266、288)、首都(226)、東南(37)、欣欣(1)
捷運永春站	7	大有(212、263)、臺北(263)、東南(32)、新北(51)、中興(忠孝新幹線)、光華(忠孝新幹線)
松山前站	5	大都會(281、286、286 副)、首都(284)、三重(232)
東興路一	7	大都會(46、277)、中興(279)、指南(282)、三重(藍 26)、東南(612)、首都(藍 10)
公館	7	欣欣(254、棕 12、1、907)、臺北(275)、新店(650)、東南(綠 11)
正義郵局	7	三重(299、232)、中興(605)、大有(212 正、262、212 直)、光華(忠孝新幹線)
台大公館醫院	7	欣欣(1、254、673、907、棕 12)、臺北(275)、新店(650)
三興國小	7	欣欣(1、254)、東南(207)、指南(282)、首都(292、284)、新店(650)
和平高中	7	欣欣(1、254)、臺北(275)、新店(650、906、909)、指南(905)
師大	7	大都會(15)、欣欣(18、278、672、907、和平幹線)、首都(235)

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
一女中	7	欣欣(236、630、18)、臺北(241、604)、新店(648)、中興(227)
公賣局	7	大都會(630)、首都(235、204)、欣欣(630)、臺北(241、706)、中興(227)
臺北郵局	7	大有(257、262)、三重(513、232)、光華(220、206、247)
自強街口	4	中興(227、304、214 直)、大都會(5)
大理服飾	7	大南(265 區)、臺北(234、705、651)、欣欣(673、藍 28)、三重(265 區)
中國時報	7	臺北(245、263、264、310、656、657)、大有(263)
德昌街口	7	大都會(601)、臺北(307)、大有(307)、首都(62、204)、指南(202、202 區)
大埔街	7	大有(307、212 直、212)、臺北(307、604)、大南(223)、指南(202)
馬明潭	7	欣欣(253、611、棕 12、綠 2、236)、東南(298)、指南(530)
世新大學	7	欣欣(棕 6、棕 12、251、666、671、915)、指南(660)
興隆國小	7	欣欣(棕 6、棕 2、253、236、236 區)、大都會(606)、指南(530)
警察學校	7	欣欣(236、611、671、棕 2、綠 2)、指南(530)、大都會(606)

2.過站不停車輛之認定

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

表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	28	0 東、藍 5、藍 12、5、15、22、41、46、63、74、222、227、270、276、277、281、285、286、286 副、287、287 區、306、505、601、606、630、652、685
欣欣	23	綠 2、棕 2、棕 6、棕 12、藍 28、1、18、52、236、236 區、251、253、254、278、611、630、666、671、672、673、907、915、和平幹線
大有	9	藍 5、212、212 直、212 正、257、262、263、307、620
大南	13	小 6、小 8、小 9、小 23、216、218、223、265 區、266、288、302、529、602
光華	21	紅 2、紅 3、藍 7、小 8、紅 19、藍 20、72、203、206、215、220、224、240、247、250、553、620、620 區、680、重慶幹線、忠孝新幹線
台北	15	205、234、241、245、263、264、275、307、310、604、651、656、657、705、706
三重	10	藍 26、232、265 區、299、306、508、513、636、638、645
首都	15	棕 6、棕 9、藍 10、紅 32、2、21、26、62、204、226、235、255、284、292、518
指南	17	28、202、202 區、248、256、266、282、288、308、421、530、551、660、676、679、902、905
中興	19	紅 12、紅 30、203、214 直、227、279、280、304、304 重、304 承德、311、602、605、616、668、711、重慶幹線、忠孝幹線、忠孝新幹線
新店	7	642、643、644、648、650、906、909
東南	14	小 1、小 3、小 3 區、小 5、綠 11、小 12、棕 10、紅 29、32、37、藍 50、207、298、612
淡水	2	631、632
新北	2	51、629
總計	195	

(三) 資料分析方法：

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

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

得分計算方式如下：

(1)當公司過站不停比率 = 0, 則得分 = 4 分
(2)當公司過站不停比率 >= 0.01 , 則得分 = 0 分
(3)當公司過站不停比率介於 0 ~0.01 之間,
則得分= 4×[1-(100×過站不停比率)] (原理如圖 3.2.9 所示)：

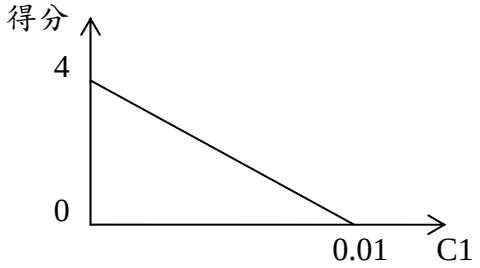


圖 3.2.9 C1 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 4 月至 100 年 9 月聯合稽查人員調查卷資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項，其計算方式如下：

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

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

得分計算方式如下：

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

則得分= 4 ×（1-20×平均過站不停比率）(原理如圖 3.2.10 所示)：

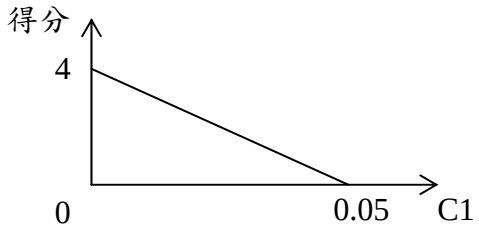


圖 3.2.10　C1 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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 4 月至 100 年 9 月民眾申訴優缺案件資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項；此外，再收集聯管中心提供之臺北市聯營公車各公司之營運統計表，從中獲得各公司每月載客數資料，綜合以上資料計算得分。計算方式如下：

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

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

得分計算方式如下：

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

則得分= 2 ×（1-100×平均過站不停比率）(原理如圖 3.2.11 所示)：

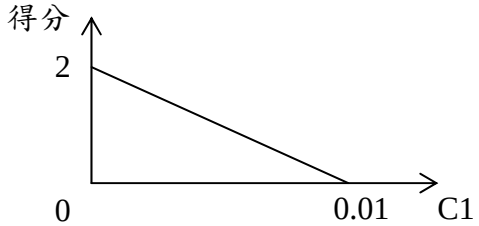


圖 3.2.11　C1 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

3.2.3.2 駕駛平穩性指標指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)

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

C2～C5 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 3.1.1 所示。

本期 C2~C5 指標的項目及配分如表 3.2.6 所示，

表 3.2.6　C2～C5 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
C2駕駛平穩性指標	急煞車, 猛起步	-18
	搶黃燈	-40
	闖紅燈	-40
	搶越平交道	-40
	車速過快	-36
	任意超車	-36
C3拒載老人及身心障礙者	拒載老殘	平均分數-10
	拒收老殘優待票	平均分數-10
C4駕駛員遵循路線指標	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16
	未開大燈及側邊燈	-12
	晚間未開路線燈	-12
	違規停車	-18
	停車購物或辦私事	-18
	未依規收費	-24
	未行駛公車專用道	-24
	擅自改道	-24
	未於公車停靠區內上下客	-24
C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	行車時吸菸	平均分數-10
	行車時嚼食檳榔	平均分數-10

(二)資料分析方法：

C2 和 C4 指標請參照報告 3.2.2.2 節之方法，C3 和 C5 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駕駛員服務態度與儀容指標」、「D3重大違規指標」、「D4行車安全業務檢查指標」以及「D5聯營公車超速抽查指標」，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＝2x(D1/85)

3.2.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

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業務稽查科，台北市公共運輸處業務稽查科提供稽查問卷，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，稽查人員調查卷之內容如表 3.1.1 所示。公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，然後辦理單位依據每個子項目重要性不同給予不同程度之加扣配分，基準分為 80 分。本期駕駛員服務態度與儀容指標的項目及配分如表 3.2.7 所示。

表 3.2.7　D2 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
駕駛員服務態度與儀容指標	態度佳	6
	對老弱態度佳	12
	態度佳(主動服務)	6
	態度佳(報站名)	6
	穿戴整齊	4
	拾金不昧(或拾獲失物)	12
	態度差	-8
	態度差(辱罵乘客)	-8
	態度差(乘客詢問時不答)	-8
	態度差(毆打乘客)	-18
	對老弱態度差	-16
	其它缺失	-8
	儀容不整	-4
	戴耳機開車	-8
	車內聽廣播或音樂	-8
	行車中任意閒談者	-6
	關門夾到乘客	-14
	催促乘客上下車	-6
	趕客下車	-6
	在快車道上下客	-8
	未待乘客上下妥車即開動	-14
	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18
	使用大哥大	-16
	按鈴不停	-16
	亂鳴喇叭	-10
	滯留載客	-12
	故意慢速行駛	-12
	行車打瞌睡或精神不濟	-24
	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16
	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8
	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24

(二)資料分析方法：

請參照報告 3.2.2.2 節之方法。

3.2.4.3重大違規指標(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5月至100年10月臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準。

1.重大違規案件評量:經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者

(1)違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000元以上。

(2)違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。

(3)違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。

(4)違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。

(5)違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。

(6)違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。

(7)違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。

(8)違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

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

D3＝80-(重大違規件數×20)

2.重大違規指標(D3)得分計算方式：
得分＝D3/16

3.2.4.4行車安全業務檢查指標(D4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為D4之成績。

2.得分計算方式：

若 90≦D4，　　則得分=2 分；
若 85≦D4<90，　則得分=1.5 分；
若 80≦D4<85，　則得分=1 分；
若 70≦D4<80，　則得分=0.5 分；
若　　D4<70，　則得分=0 分。

3.2.4.5聯營公車超速抽查指標(D5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準，以100年4月至100年9月抽查紀錄資料為計算基礎，抽查車輛數為該公司總車輛數之10％，抽查天數為每月2天。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.計算公式如下：

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

2.得分標準為：

若 D5≦0.0044，　　則得分=1 分；

若 D5 > 0.0044，　　則得分=0 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，前3項加分方式建議以『安裝比例』指標為基準，指標定義為

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

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。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。若有特殊情況者(如手機提供動態資訊查詢者)可視服務內容之完整性加分；第5項加分方式低地板公車採購比例為總車輛數扣除無法行駛低地板公車路線(如山區路線)後之比例，達35%以上者，加6.0分，達25%以上者，加4.0分，達20%未滿25％，加3.0分，達15%未滿20％，加2.0分，達10%未滿15％，加1.0分；第6項加分方式車輛安裝比例以97年4月(含)前領牌之比例，達95%以上者，加1.5分，達90%未滿95％，加1.0分，達85%未滿90％，加0.5分；第7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1~4項及第6~8項總加分以3分為限。第5項總加分為獨立計算，不受3分為限，第4和7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$50 \div 100 = 50\%$。而本期有65輛車安裝新設備(亦即又多了15輛車有安裝新設備)，但總車輛數不變，則本期安裝比例為$65 \div 100 = 65\%$，較前期50%多了15%，故可以採1.項方式計分。

<u>舉例2</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$50 \div 100 = 50\%$。而本期有55輛車安裝新設備(亦即又多了5輛車有安裝新設備)，但總車輛數不變，則本期安裝比例為$55 \div 100 = 55\%$，僅較前期50%多了5%，故不可以採1.項方式計分，但可採其他方式加分，詳述內容請參閱ii項說明。

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

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

<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。

4. 排除項目：若為政府補助專案設置或非業者本身投資設置者(如大復康車輛)，不予列入加分項目，但低地板公車不列入排除項目。

5. 欲申請此加分項目者，應主動提供相關證明文件，並應包含服務範圍之說明。

6. 「採購無障礙大復康巴士」和「提供車廂內、外後側公益廣告車數」項目，

再次申請加分時，分數不需再折扣。

7. 針對安裝已達80%者，安裝比例由80%進步到90%或90%進步到100%者，首次申請可得2分，次年再次加分再乘以80%之折扣。

表 3.2.8　配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分	備註
車隊管理系統		
□1 數位式行車記錄器	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
智慧型車輛安全系統		
□2 倒車或測距雷達	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
□3 車內或外監視攝錄器	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
無障礙服務		
□4 採購無障礙大復康巴士	□1 增加1輛，加1分 □2 增加2輛，加2分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。 3.1輛車申請加分，以2年為限。
□5 採購低地板公車	低地板公車採購比例＝ $\frac{低地板公車數}{總車輛數-無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}$ □1 達90%未滿100%者，加10分。 □2 達80%未滿90%者，加9分。 □3 達70%未滿80%者，加8分。 □4 達60%未滿70%者，加7分。 □5 達50%未滿60%者，加6分。 □6 達40%未滿50%者，加5分。 □7 達30%未滿40%者，加4分。 □8 達20%未滿30%者，加3分。 □9 達10%未滿20%者，加2分。 □10 達1輛未滿10%者，加1分。	1. 加分總限:本項目加分獨立計算（除本項目外，其他配合政府政策指標項目總加分仍以3分為限）。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3.一輛車僅能歸類一種加分條件，如一輛車不得提報為低地板又提報電動或氫能公車。

表 3.2.8 續 配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分	備註
其他		
□6 提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數	□1 達20%及以上者，加1分 □2 達10%未滿20%，加0.5分 □3 未達10%，加0分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。
□7 站牌資訊正確性	派遣人員至站位調查站牌路線資訊，並與本處核定最新之營運計畫書核對。另考量街道家具案非由公車業者委託更新路線資訊，故街道家具案暫不列入計分範圍。 □ 1 調查數據正確性達100%，加2分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3. 另本項目初期採用加模式，實施一段時間後若無法提供站牌正確資訊建議改採扣分模式。
100年第2期新增		
□ 8前懸加裝防捲入裝置	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數\ (除行駛山區路線車輛、中型巴士及低地板公車\ 外)}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達 50%未滿 60%或安裝車輛數超過十輛者，加 0.5 分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以 80%之折扣，而當加分分數低於 0.5 分時,則不再給予加分。
□ 9新版車內行車路線圖	得分計算方式：$比例 = \frac{申請當期已張貼新設施\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □ 張貼比例達100%，加1分 	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以 80%之折扣，而當加分分數低於 0.5 分時,則不再給予加分。

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場站設施與服務指標評鑑結果

4.1.1發車準點性指標(A1)

依循3.2.1.1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4.1.1、表4.1.2所示。

本期交通大學調查發車準點性之總得分平均值為 8.61 分，較前期平均值 8.69 分退步，本期評鑑以大南客運、台北客運、首都客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。大南客運有明顯的進步；至於淡水與新北客運則有明顯的進步。

在聯合稽查與民眾申訴方面，本期大多數業者皆表現良好，而東南客運和新店客運則表現較差，詳細資料請參考表 4.1.3。

A1 指標之統計結果詳見表 4.1.4。台北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 8.80。A1 指標平均為 10.98 分，較前期退步 0.08 分。

表 4.1.1　各公司調查路線發車準點性統計表

公司名稱	調查路線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
大都會	287	23		23		1.000		1.000	2.4
	22 區	10	2	10	2	1.000	1.000	1.000	2.4
	5	6	5	6	5	1.000	1.000	1.000	2.4
	3	3		2		0.667		0.667	1.4
欣　欣	236	8	7	7	7	0.875	1.000	0.938	2.2
	672	8	8	8	8	1.000	1.000	1.000	2.4
	18	6	6	6	6	1.000	1.000	1.000	2.4
	673	3		2		0.667		0.667	1.4
大　有	信義幹線	11	7	11	7	1.000	1.000	1.000	1.0
	257	8	9	8	9	1.000	1.000	1.000	2.4
	620	11	7	11	6	1.000	0.857	0.929	2.2
	212 正	4	3	2	2	0.500	0.667	0.583	1.2
大　南	266	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.4
	223	7	9	7	9	1.000	1.000	1.000	2.4
	288	5	4	5	4	1.000	1.000	1.000	2.4
	218	9	4	9	4	1.000	1.000	1.000	2.4
光　華	224	7	9	5	9	0.714	1.000	0.857	2.0
	紅 19	7	11	5	11	0.714	1.000	0.857	2.0
	206	6	6	3	6	0.500	1.000	0.750	1.7
	267	6		6		1.000		1.000	2.4
台　北	656	18		18		1.000		1.000	2.4
	234	8	8	8	8	1.000	1.000	1.000	2.4
	651	10	7	10	7	1.000	1.000	1.000	2.4
	231	8		8		1.000		1.000	2.4
三　重	225	18		18		1.000		1.000	2.4
	617	13	10	13	10	1.000	1.000	1.000	2.4
	299	24	19	24	19	1.000	1.000	1.000	2.4
	639	9		7		0.778		0.778	1.7
首　都	21	19		19		1.000		1.000	2.4
	62	9	7	9	7	1.000	1.000	1.000	2.4
	536	10		10		1.000		1.000	2.4
	539	12		12		1.000		1.000	2.4

表 4.1.1　各公司調查路線發車準點性統計表(續)

公司名稱	調查路線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
指　南	905	11	14	10	14	0.909	1.000	0.955	2.3
	530	4	3	4	3	1.000	1.000	1.000	2.4
	902	9	5	8	3	0.889	0.600	0.744	1.6
	256	4		1		0.250		0.250	0.2
中　興	311	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.4
	214 正線	9	7	9	7	1.000	1.000	1.000	2.4
	紅 15	7	6	6	5	0.857	0.833	0.845	1.9
	711	7		6		0.857		0.857	2.0
新　店	642	11		10		0.909		0.909	2.1
	644	10	5	10	5	1.000	1.000	1.000	2.4
	906	5	7	4	7	0.800	1.000	0.900	2.1
	909	17		17		1.000		1.000	2.4
東　南	紅 29	8	11	8	11	1.000	1.000	1.000	2.4
	207	11	4	10	4	0.909	1.000	0.955	2.3
	37	8		5		0.625		0.625	1.3
	棕 19	4		4		1.000		1.000	2.4
淡　水	632	10		10		1.000		1.000	2.4
新　北	629	6	8	6	7	1.000	0.875	0.938	2.2

表 4.1.2　交通大學之發車準點性指標(A1)評鑑結果

公司名稱	路線數	得 分		排 序	
大 都 會	4	8.60	(9.20)	7	(5)
欣　　欣	4	8.41	(7.73)	8	(10)
大　　有	4	8.14	(7.39)	10	(12)
大　　南	4	9.60	(7.73)	1	(10)
光　　華	4	7.99	(8.85)	11	(7)
台　　北	4	9.60	(9.60)	1	(1)
三　　重	4	8.93	(9.43)	5	(3)
首　　都	4	9.60	(9.60)	1	(1)
指　　南	4	6.45	(8.10)	12	(9)
中　　興	4	8.71	(9.01)	6	(6)
新　　店	4	9.03	(9.35)	4	(4)
東　　南	4	8.34	(8.31)	9	(8)
平　　均	**--**	**8.61**	**(8.69)**	**--**	
淡　　水	1	9.60	(6.00)	--	
新　　北	1	8.85	(4.80)	--	

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 4.1.3　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(A1)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4月	績分	0.0051	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0111	0.0000	0.0000	0.0000	0.0741	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0
	樣本數	195	74	43	42	49	94	90	90	28	38	27	28	2	10
100年5月	績分	0.0046	0.0000	0.0000	0.0000	0.0233	0.0000	0.0000	0.0091	0.0357	0.0556	0.0345	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	0	0	0
	樣本數	219	76	55	47	43	95	73	110	28	36	29	30	4	6
100年6月	績分	0.0000	0.0116	0.0000	0.0244	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	180	86	47	41	48	119	71	90	34	36	29	24	2	10
100年7月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0488	0.0000	0.0161	0.0000	0.0278	0.0278	0.0000	0.0667	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1	0	2	0	0
	樣本數	200	87	42	36	41	90	62	96	36	36	29	30	2	8
100年8月	績分	0.0000	0.0211	0.0189	0.0000	0.0400	0.0000	0.0152	0.0000	0.0000	0.0000	0.0385	0.0500	0.0000	0.0000
	回報數	0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0
	樣本數	226	95	53	48	50	95	66	100	43	41	26	40	4	7
100年9月	績分	0.0053	0.0133	0.0000	0.0000	0.0263	0.0000	0.0154	0.0000	0.0357	0.0513	0.0000	0.0417	0.0000	0.0000
	回報數	1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0
	樣本數	187	75	34	42	38	97	65	89	28	39	22	24	4	8
	平均	0.0025	0.0077	0.0031	0.0041	0.0231	0	0.0096	0.0015	0.0165	0.0224	0.0245	0.0264	0	0
	得分	2.39	2.38	2.39	2.39	2.33	2.40	2.37	2.40	2.35	2.33	2.33	2.32	2.40	2.40
	排序	3	6	3	3	9	1	7	1	8	9	9	12		

表 4.1.4　發車準點性指標(A1)統計結果

公　司	評鑑結果(得分)							
	交通大學(9.6%)		聯合稽查人員與民眾申訴(2.4%)		總得分(12%)		排序	
大都會	8.60	(9.20)	2.39	(2.39)	10.99	(11.59)	7	(5)
欣　欣	8.41	(7.73)	2.38	(2.37)	10.79	(10.10)	8	(10)
大　有	8.14	(7.39)	2.39	(2.40)	10.53	(9.79)	10	(12)
大　南	9.60	(7.73)	2.39	(2.37)	11.99	(10.10)	3	(10)
光　華	7.99	(8.85)	2.33	(2.31)	10.32	(11.16)	11	(7)
台　北	9.60	(9.60)	2.40	(2.38)	12.00	(11.98)	1	(2)
三　重	8.93	(9.43)	2.37	(2.36)	11.30	(11.79)	5	(3)
首　都	9.60	(9.60)	2.40	(2.39)	12.00	(11.99)	1	(1)
指　南	6.45	(8.10)	2.35	(2.40)	8.80	(10.50)	12	(9)
中　興	8.71	(9.01)	2.33	(2.39)	11.04	(11.40)	6	(6)
新　店	9.03	(9.35)	2.33	(2.36)	11.35	(11.71)	4	(4)
東　南	8.34	(8.31)	2.32	(2.27)	10.66	(10.58)	9	(8)
平　均	**8.62**	**(8.69)**	**2.36**	**(2.37)**	**10.98**	**(11.06)**	**--**	
淡　水	9.60	(6.00)	2.40	(2.40)	12.00	(8.40)	--	
新　北	8.85	(4.80)	2.40	(2.40)	11.25	(7.20)	--	

註：括號內之數值為前期評鑑結果

表 4.1.5　A1 指標發車誤點路線總覽

公司	調查路線	路線等級	調查日期	調查時間	調查站位	誤點班次數	路線準點比率
大都會	3	4	10 月 21 日	15:25~18:25	麟光站	1	0.667
欣欣	236	2	08 月 26 日	15:00~17:00	深坑站	1	0.938
欣欣	673	4	09 月 14 日	14:15~17:15	中央站	2	0.667
大有	620	3	09 月 09 日 09 月 23 日	05:50~08:45 05:45~06:35	中華科技大學	1	0.929
大有	212 正	3	10 月 04 日	06:00~09:00	舊莊一站	3	0.583
光華	224	2	09 月 06 日 10 月 12 日	07:00~09:00 14:00~15:00	天母	2	0.857
光華	紅 19	2	09 月 06 日 10 月 12 日	15:30~17:30 14:00~15:00	天母	2	0.857
光華	206	3	09 月 29 日	06:30~09:30	職訓中心(二)	3	0.750
三重	639	4	09 月 29 日	14:55~18:05	海明寺	2	0.778
指南	905	2	09 月 21 日 10 月 26 日	14:30~16:30 14:30~15:30	錦繡調度站	1	0.955
指南	902	3	10 月 24 日	14:00~17:00	新光調度站	2	0.744
指南	256	4	09 月 09 日	15:30~18:30	明水一路站站牌	3	0.250
中興	紅 15	3	09 月 29 日	14:30~17:30	職訓中心	2	0.845
中興	711	4	09 月 23 日	15:00~18:00	臨時站	1	0.857
新店	642	1	08 月 28 日	09:45~11:45	新烏路青潭站牌	1	0.909
新店	906	2	09 月 08 日	17:00~19:00	安康路錦繡站	1	0.900
東南	207	3	09 月 22 日	15:00~18:30	內湖站	1	0.955
東南	37	4	08 月 26 日	17:00~20:00	松德站	3	0.625
新北	629	3	10 月 18 日 10 月 20 日	07:00~10:00 16:00~17:00	摩天鎮	1	0.938

4.1.2場站空間指標 (A2)

本期評鑑場站空間指標之總體平均值為 20.00 坪/車，評鑑結果請參見表4.1.20。以下就各公車公司場站空間計算資料詳述之：

(一) 大都會：停車場站面積=21678.5坪，平均每日配大型公車車輛數=796輛，中型公車車輛數=31，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.6)

(二) 欣　欣：停車場站面積=9143.2坪，平均每日配大型公車車輛數=339輛，中型公車車輛數=41，單位大型公車車輛擁有面積=19.96坪，排序= 12。(見表4.1.7)

(三) 大　有：停車場站面積=7714.59坪，平均每日配大型公車車輛數=169輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.8)

(四) 大　南：停車場站面積=6415坪，平均每日配大型公車車輛數=173輛，中型公車車輛數=60，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.9)

(五) 光　華：停車場站面積=8409.3坪，平均每日配大型公車車輛數=237輛，中型公車車輛數=30，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.10)

(六) 台　北：停車場站面積=188827坪，平均每日配大型公車車輛數=469輛，中型公車車輛數=10，單位大型公車車輛擁有面積=20.00，排序= 1。(見表4.1.11)

(七) 三　重：停車場站面積=16681.69坪，平均每日配大型公車車輛數=395輛，中型公車車輛數=13，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.12)

(八) 首　都：停車場站面積=16554.7坪，平均每日配大型公車車輛數=498輛，中型公車車輛數=22，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.13)

(九) 指　南：停車場站面積=7331坪，平均每日配大型公車車輛數=173輛，中型公車車輛數=7，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.14)

(十) 中　興：停車場站面積=8668.58坪，平均每日配大型公車車輛數=228輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.15)

(十一)新 店：停車場站面積=8397.7坪，平均每日配大型公車車輛數=278輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.16)

(十二)東 南：停車場站面積=6412.9坪，平均每日配大型公車車輛數=117輛，中型公車車輛數=28，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.17)

(十三)淡 水：停車場站面積=3109坪，平均每日配大型公車車輛數=5輛，中型公車車輛數=1，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，未列入排序。(見表4.1.18)

(十四)新 北：停車場站面積=1247坪，平均每日配大型公車車輛數=0輛，中型公車車輛數=15，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，未列入排序。(見表4.1.19)

表 4.1.6 「大都會」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	松德站	2131.4	82	0	1640	0	20
2	吳興街	470	11	11	220	132	20
3	松職站	1696.1	66	0	1320	0	20
4	中和站	1474.2	54	0	1080	0	20
5	麟光站	1373	54	11	1080	132	20
6	士林站	878.3	29	0	580	0	20
7	建北站	840	38	2	760	24	20
8	舊庄站	1170.4	44	2	880	24	20
9	東園站	按次計費停車場	29	1	580	12	20
10	東湖站	1948.7	56	0	1120	0	20
11	蘆洲站	1391.8	54	0	1080	0	20
12	凌雲站	1011.2	25	0	500	0	20
13	內湖站	2830.9	101	0	2020	0	20
14	榮總站	740.2	34	0	680	0	20
15	陽明山	761.1	29	4	580	48	20
16	萬芳站	1002.0	46	0	920	0	20
17	新莊站	1959.2	44	0	880	0	20
合計		21678.5	796	31	15920	372	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.7 「欣欣」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	深坑站	2790	88		1760	0	20
2	木柵站	1226	23	23	460	276	20
3	中興站	1100	56		1100	0	19.64
4	景德站	561.08	25	4	500	48	20
5	華江站	堤外停車場	44	1	880	12	20
6	中央站	970.52	42	2	840	24	20
7	東湖站	760	26	5	900	60	20
8	景新站	830	24		480	0	20
9	興隆站	905.6	11	6	220	72	20
合計		9143.20	339	41	7140	492	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.8 「大有」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	福德一站	1,327.67	54	0	1080	0	20
2	舊莊站	1,098.00	27	0	540	0	20
3	中華站	2,016.92	16	0	320	0	20
4	新莊站	928.00	42	0	840	0	20
5	清水站	2,344.00	30	0	600	0	20
合計		7714.59	169	0	3380	0	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.9 「大南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	北投站 秀山站	2422.00	71	37	1420	444	20
2	關渡站	1497	39	6	780	72	20
3	士林站	495.00	21	0	420	0	20
4	內湖站	801.00	16	9	320	108	20
5	土城站	1200.00	26	8	520	96	20
合計		6415.00	173	60	3460	720	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.10 「光華」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	海專站	620.0	23	2	460	24	20
2	天東站	924.4	37	5	740	60	20
3	北峰站	1220.0	40	6	800	72	20
4	社子站	980.8	0	2	0	24	20
5	東湖站	1358.2	43	7	860	84	20
6	大直站	511.4	16	2	320	24	20
7	洲美站	453.0	0	4	0	48	20
8	士林站	937.0	28	1	560	12	20
9	天東二站	902.95	34	1	680	12	20
10	麟光站	501.5	16	0	320	0	20
合計		8409.3	237	30	4740	360	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.11 「台北」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	民生站	1,085	40	0	800	0	20
2	板橋後站	1,630	59	0	1180	0	20
3	國慶站	1,248	26	0	520	0	20
4	四海站	4,823	71	0	1420	0	20
5	歡仔園站	1,573	41	0	820	0	20
6	中和站	829	22	4	440	48	20
7	五福站	676	26	0	520	0	20
8	新店站	1,000	39	3	780	36	20
9	中華站	700	20	0	400	0	20
10	樹林站	598	13	0	260	0	20
11	三峽一站	2,381	44	3	880	36	20
12	三峽二站	2,284	68	0	1360	0	20
合計		18827	469	10	9380	120	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20} ； [6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.12 「三重」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	蘆洲一站	1528.59	56	2	1120	24	20
2	蘆洲二站	1019.6	33	2	660	24	20
3	堤後停車場	1505	46	0	920	0	20
4	土城站	1516	26	0	520	0	20
5	新莊站	2400	26	0	520	0	20
6	中港站	1708	41	1	820	12	20
7	八里站	836	18	0	360	0	20
8	五股站	1380	17	0	340	0	20
9	泰山站	820	41	0	820	0	20
10	輔大站	720	14	0	280	0	20
11	樹林站	600	16	0	320	0	20
12	迴龍站	1100	38	0	760	0	20
13	南港一站	573.5	15	0	300	0	20
14	南港二站	520	8	6	160	72	20
15	內湖站	455	0	2	0	24	20
合計		16681.69	395	13	7900	156	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處，[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}[6]=[4]/[2]

表 4.1.13 「首都」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	三重站	2696.00	88	0	1760	0	20
2	二重站	1406.00	45	0	900	0	20
3	新莊一站	620.00	2	0	40	0	20
4	新莊二站	1661.00	67	0	1340	0	20
5	內湖站	1571.00	57	0	1140	0	20
6	東園站	500.00	25	0	500	0	20
7	南港站	663.00	23	0	460	0	20
8	經貿站	935.00	35	0	700	0	20
9	安康站	1310.00	49	0	980	0	20
10	士林站	1200.00	13	21	260	252	20
11	汐止二站	944.70	35	0	700	0	20
12	雙溪站	1113.00	17	0	340	0	20
13	社子站	991.00	9	1	180	12	20
14	汐止一站	944.00	33	0	660	0	20
	合計	16554.70	498	22	9960	264	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]x20} ；[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.14 「指南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	安和站	2980	49	0	980	0	20
2	錦繡站	900	25	0	500	0	20
3	新光站(二)	1095	44	0	880	0	20
4	新光站(一)	1506	54	0	1080	0	20
5	淡海站	750	1	0	20	0	20
6	故宮站	100	0	7	0	84	20
合計		7331	173	7	3460	84	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]x20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.15 「中興」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	中和站	1304.4	35	0	700	0	20
2	中和站二	1048.0	20	0	400	0	20
3	三重站	2099.0	41	0	820	0	20
4	天母站	786.8	38	0	760	0	20
5	故宮站	520.0	26	0	520	0	20
6	汐止站	1078.5	26	0	520	0	20
7	汐止站二	880.0	25	0	500	0	20
8	泰山站	951.9	17	0	340	0	20
合計		8668.58	228	0	4560	0	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.16 「新店」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	新店站	3138.435	134	0	2680	0	20
2	錦鏞站	3867.765	95	0	1900	0	20
3	碧潭站	1391.500	49	0	980	0	20
合計		8397.700	278	0	5560	0	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.17 「東南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	新湖站	439.2	20	0	400	0	20
2	舊宗站	618.9	21	5	420	60	20
3	內湖站	528.0	16	12	320	144	20
4	萬芳停車場	199.7	0	7	0	84	20
5	萬芳站	4031.0	34	4	680	48	20
6	松德站	350.2	14	0	280	0	20
7	安坑停車場	245.9	12	0	240	0	20
合計		6412.9	117	28	2340	336	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.18 「淡水」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	八里站	421	5	0	100	0	20
2	淡水站	2688	0	1	0	12	20
合計		3109	5	1	100	12	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.19 「新北」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	五堵站	1247.0	0	15	0	180	20
合計		1247.0	0	15	0	180	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}
[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.20 場站空間指標(A2) 評鑑結果

公司	場站數目	大型公車擁有停車面積（坪）	平均每日大型公車車輛數	單位大型公車擁有面積（坪/車）[1]		得分		排序	
大都會	17	21678.5	796	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣　欣	9	9143.2	339	19.96	(19.87)	1.98	(1.95)	12	(12)
大　有	5	7714.59	169	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　南	5	6415	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	10	8409.3	237	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	12	18827	469	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	15	16681.69	395	20.00	(19.98)	2.00	(1.99)	1	(11)
首　都	14	16554.7	498	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	6	7331	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	8	8668.58	228	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	3	8397.7	278	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東　南	7	6412.9	117	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平　均	**-**	**-**	**-**	**20.00**	**(19.99)**	**2.00**	**(2.00)**	**--**	
淡　水	2	3109	5	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	--	
新　北	1	1247	0	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。
2.本期得分=(2/5)*(A2-15)。

4.1.3場站檢查指標(A3)

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4.1.21，各客運公司在A3指標由前期平均93.47分退步為本期的92.63分。

表 4.1.21　場站檢查指標(A3)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	94.44	(95.06)	3.78	(3.80)	4	(4)
欣　欣	94.63	(94.90)	3.79	(3.80)	3	(5)
大　有	92.00	(93.00)	3.68	(3.72)	8	(8)
大　南	93.25	(95.63)	3.73	(3.83)	6	(3)
光　華	90.17	(91.50)	3.61	(3.66)	9	(9)
台　北	96.94	(98.00)	3.88	(3.92)	2	(1)
三　重	93.21	(94.86)	3.73	(3.79)	7	(6)
首　都	98.07	(97.79)	3.92	(3.91)	1	(2)
指　南	88.50	(91.50)	3.54	(3.66)	11	(9)
中　興	90.17	(90.33)	3.61	(3.61)	9	(11)
新　店	93.50	(93.75)	3.74	(3.75)	5	(7)
東　南	86.67	(85.33)	3.47	(3.41)	12	(12)
平　均	**92.63**	**(93.47)**	**3.71**	**(3.74)**	--	
淡　水	92.75	(91.75)	3.71	(3.67)	--	
新　北	92.00	(93.50)	3.68	(3.74)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=4×(A3/100)

4.1.4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)

臺北市公共運輸公車動態資訊系統其成績經彙整如表 4.1.22，12 家客運公司在 A4 指標平均得分為 1.76 分，較前期進步。

表 4.1.22　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)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	1.60	(1.41)	9	(7)
欣　欣	1.52	(1.23)	11	(10)
大　有	1.83	(1.00)	6	(12)
大　南	1.77	(1.51)	7	(5)
光　華	1.91	(1.86)	4	(1)
台　北	1.97	(1.73)	2	(2)
三　重	1.68	(1.30)	8	(8)
首　都	2.00	(1.60)	1	(4)
指　南	1.95	(1.66)	3	(3)
中　興	1.58	(1.46)	10	(6)
新　店	1.85	(1.23)	5	(9)
東　南	1.50	(1.20)	12	(11)
平　均	**1.76**	**(1.43)**	--	
淡　水	1.75	(1.42)	--	
新　北	1.00	(0.61)	--	

註：括號內之數值為前期評鑑結果。

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。本期總體得分為3.34分比前期進步，各公司以台北客運4.53分為最佳，其次為大有巴士；東南客運成績最低為0.76分，大都會客運次之。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=317.5，總車數=827輛，車齡比率=0.384，排序=11。

(二) 欣　欣：新車數= 283，總車數=401輛，車齡比率=0.706，排序=7。

(三) 大　有：新車數=146，總車數= 169輛，車齡比率=0.864，排序=2。

(四) 大　南：新車數= 153，總車數= 223輛，車齡比率=0.686，排序=8。

(五) 光　華：新車數=221.5，總車數= 267輛，車齡比率=0.830，排序=3。

(六) 台　北：新車數= 433.5，總車數= 479輛，車齡比率=0.905，排序= 1。

(七) 三　重：新車數= 325.5，總車數= 408輛，車齡比率=0.776，排序= 4。

(八) 首　都：新車數=409.5，總車數= 522輛，車齡比率=0.784，排序=5。

(九) 指　南：新車數= 137，總車數=180輛，車齡比率=0.761，排序= 6。

(十) 中　興：新車數= 130.5，總車數= 228輛，車齡比率=0.572，排序=10。

(十一)新　店：新車數= 103，總車數= 161輛，車齡比率=0.640，排序=9。

(十二)東　南：新車數=22，總車數=145輛，車齡比率=0.152，排序=12。

(十三)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	317.5	827	0.384	(0.436)	1.92	(2.18)	11	(11)
欣欣	282	401	0.703	(0.720)	3.52	(3.60)	7	(6)
大有	146	169	0.864	(0.893)	4.32	(4.47)	2	(1)
大南	153	223	0.686	(0.668)	3.43	(3.34)	8	(7)
光華	221.5	267	0.830	(0.865)	4.15	(4.33)	3	(2)
台北	433.5	479	0.905	(0.767)	4.53	(3.84)	1	(5)
三重	325.5	408	0.798	(0.837)	3.99	(4.19)	4	(3)
首都	409.5	522	0.784	(0.776)	3.92	(3.88)	5	(4)
指南	137	180	0.761	(0.611)	3.81	(3.06)	6	(9)
中興	130.5	228	0.572	(0.529)	2.86	(2.64)	10	(10)
新店	103	161	0.640	(0.624)	3.20	(3.12)	9	(8)
東南	22	145	0.152	(0.232)	0.76	(1.16)	12	(12)
平均	**223.50**	**334.2**	**0.669**	**(0.666)**	**3.34**	**(3.33)**	**--**	
淡水	0.5	6	0.083	(0.083)	0.42	(0.42)	--	
新北	15	15	1.000	(1.000)	5.00	(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=5×車齡比率

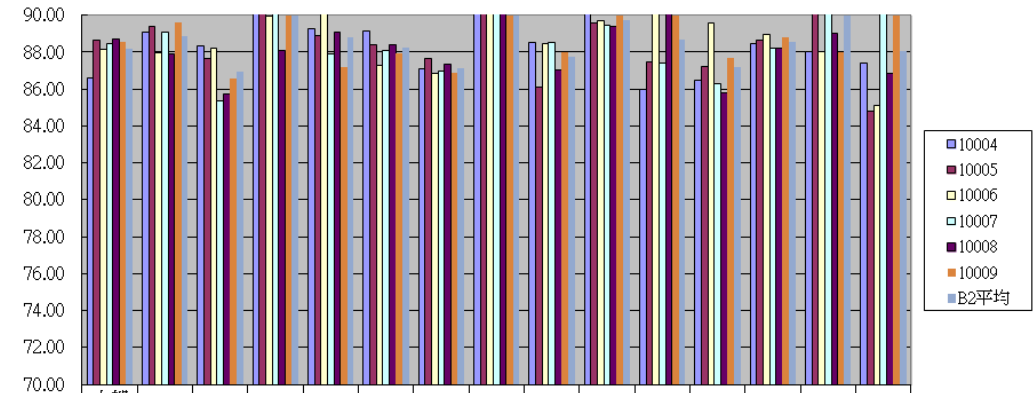
4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自100年4月至100年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4919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4.2.2　100年4月至100年9月各家業者B2指標分數

公司╲月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	86.59	88.64	88.14	88.46	88.73	88.55	88.18
欣欣	89.10	89.41	87.95	89.08	87.92	89.60	88.84
大有	88.32	87.64	88.24	85.33	85.71	86.55	86.97
大南	90.33	90.38	89.94	90.40	88.10	90.59	89.96
光華	89.25	88.92	90.38	87.88	89.11	87.16	88.78
台北	89.11	88.42	87.29	88.11	88.42	87.95	88.22
三重	87.11	87.63	86.82	86.96	87.33	86.89	87.12
首都	90.60	92.62	90.67	90.99	90.59	91.59	91.18
指南	88.50	86.12	88.44	88.52	87.06	88.00	87.77
中興	90.13	89.60	89.68	89.44	89.39	90.06	89.72
新店	86.00	87.47	90.21	87.38	90.05	90.97	88.68
東南	86.50	87.20	89.60	86.31	85.82	87.66	87.18
十二家平均數	**88.46**	**88.67**	**88.95**	**88.24**	**88.19**	**88.8**	**88.55**
十二家標準差	**1.58**	**1.71**	**1.29**	**1.63**	**1.53**	**1.71**	**1.58**
淡水	88.00	96.00	88.00	92.00	89.00	88.00	90.17
新北	87.38	84.80	85.14	90.67	86.86	93.33	88.03



	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	淡水	新北
10004	86.59	89.10	88.32	90.33	89.25	89.11	87.11	90.60	88.50	90.13	86.00	86.50	88.46	88.00	87.38
10005	88.64	89.41	87.64	90.38	88.92	88.42	87.63	92.62	86.12	89.60	87.47	87.20	88.67	96.00	84.80
10006	88.14	87.95	88.24	89.94	90.38	87.29	86.82	90.67	88.44	89.68	90.21	89.60	88.95	88.00	85.14
10007	88.46	89.08	85.33	90.40	87.88	88.11	86.96	90.99	88.52	89.44	87.38	86.31	88.24	92.00	90.67
10008	88.73	87.92	85.71	88.10	89.11	88.42	87.33	90.59	87.06	89.39	90.05	85.82	88.19	89.00	86.86
10009	88.55	89.60	86.55	90.59	87.16	87.95	86.89	91.59	88.00	90.06	90.97	87.66	88.80	88.00	93.33
B2平均	88.18	88.84	86.97	89.96	88.78	88.22	87.12	91.18	87.77	89.72	88.68	87.18	88.55	90.17	88.03

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：91.18)為最佳，次佳者為大南客運(分數：89.96)。落後最多者為三重客運(分數：87.12)，其次為東南客運(分數：87.18)。

表4.2.3　舒適與噪音指標（B2）統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	88.18	(87.40)	2.65	(2.62)	7	(8)
欣　欣	88.84	(89.55)	2.67	(2.69)	4	(2)
大　有	86.97	(87.19)	2.61	(2.62)	11	(8)
大　南	89.96	(88.93)	2.70	(2.67)	2	(4)
光　華	88.78	(88.44)	2.66	(2.65)	5	(6)
台　北	88.22	(87.84)	2.65	(2.64)	7	(7)
三　重	87.12	(85.64)	2.61	(2.57)	11	(11)
首　都	91.18	(91.15)	2.74	(2.73)	1	(1)
指　南	87.77	(87.34)	2.63	(2.62)	9	(8)
中　興	89.72	(88.68)	2.69	(2.66)	3	(5)
新　店	88.68	(89.83)	2.66	(2.69)	5	(2)
東　南	87.18	(85.11)	2.62	(2.55)	10	(12)
平　均	**88.55**	**(88.09)**	**2.66**	**(2.64)**	--	
淡　水	90.17	(90.93)	2.71	(2.73)	--	
新　北	88.03	(91.39)	2.64	(2.74)	--	

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，各項指標中，路線號碼牌明顯度、行車路線圖、上下車收票標示、下車按鈴設備標示及乘客意見卡箱有所進步，悠遊卡機裝設及故障情形維持不變，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4.98)，東南客運名列最後(平均績點為4.72)。12家公車業者（不包括淡水客運、新北客運）的平均績點為4.90分(詳見表4.2.5)。各公車公司之公車資訊服務設施調查結果細節請參見附錄9。

表4.2.4　交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)各項目最佳及最差公司

項　　目	最　　佳	最　　差
1.路線號碼牌明顯度	大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店	大都會
2.行車路線圖	大有	東南
3.悠遊卡機裝設及故障情形	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	
4.車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示	大都會、欣欣、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店	大南
5.上下車收票標示	首都	東南
6.下車按鈴設備標示	光華、台北、三重、首都大南	新店、大有
7.乘客意見卡箱	光華、台北、首都、中興、新店、大南	大都會
8.車廂內張貼申訴服務電話	大都會、光華、台北、三重、中興	欣欣
9.夜間照明設備	光華、台北、首都	東南
10.活動改道及路線或站位異動資訊		

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，「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」及「乘客意見卡箱」呈現小幅進步外「行車人員號碼牌與車號標示」、「車廂內張貼申訴服務電話」及「夜間照明設

備」之分數皆有所退步。

(二)調查項目「路線號碼牌明顯度」之主要扣分原因包含車後端無起訖點、車門外側無標示起迄點;「行車路線圖」之主要扣分原因包含路線圖採黑白印刷、無方位標示或方位標示錯誤；「上下車收票標示」則多因設備故障導致文字無法完整顯示，或部分燈號無法辨識；「下車按鈴設備標示」係因為貼下車鈴標示而扣分；「車廂張貼申訴服務電話」係因缺少公運處電話；「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。

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

1. 大都會：「行車路線圖」、「乘客意見卡箱」。
2. 欣　欣：「車廂內張貼申訴服務電話」、「夜間照明設備」
3. 大　有：「下車按鈴設備標示」、「車廂內張貼申訴服務電話」、「夜間照明設備」。
4. 大　南：「行車人員號碼牌與車號標示」、「夜間照明設備」。
5. 光　華：「上下車收票標示」。
6. 台　北：「行車路線圖」。
7. 三　重：「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
8. 首　都：「行車路線圖」、「車廂內張貼申訴服務電話」。
9. 指　南：「行車路線圖」、「上下車收票標示」。
10. 中　興：「上下車收票標示」。
11. 新　店：「下車按鈴設備標示」、「夜間照明設備」。
12. 東　南：「行車路線圖」、「行車人員號碼牌與車號標示」、「上下車收票標示」、「車廂內張貼申訴服務電話」、「夜間照明設備」。
13. 淡　水：「夜間照明設備」。
14. 新　北：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。

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」。

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	各公司平均	B3得分
大都會	白天	4.90	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	4.65	5.00			4.91	
(20,15)	夜間	4.60	4.73	5.00	5.00	4.87	4.73	5.00	5.00	4.60		4.84	
	平均	4.77 (4.06)	4.74 (4.60)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.49)	4.89 (4.71)	4.80 (4.89)	5.00 (4.71)	4.60 (4.47)		4.88 (4.67)	3.84 (3.56)
	排序	12 (12)	11 (6)	1 (1)	1 (1)	2 (10)	7 (9)	12 (8)	1 (12)	6 (10)		10 (11)	
欣欣	白天	4.90	4.80	5.00	5.00	4.90	4.80	4.70	4.25	0.00		4.79	
(20,15)	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.73		4.93	
	平均	4.94 (4.83)	4.89 (3.86)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.89 (4.83)	4.83 (4.86)	4.43 (5.00)	4.73 (5.00)		4.86 (4.78)	3.81 (3.71)
	排序	10 (8)	6 (10)	1 (1)	1 (1)	2 (1)	7 (6)	11 (11)	12 (1)	4 (1)		9 (9)	
大有	白天	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00			4.98	
(20,15)	夜間	4.87	4.93	5.00	4.87	4.87	4.73	4.87	4.53	4.27		4.77	
	平均	4.94 (4.37)	4.97 (4.34)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.94 (4.66)	4.77 (4.71)	4.94 (4.89)	4.80 (4.94)	4.27 (5.00)		4.88 (4.75)	3.84 (3.66)
	排序	10 (11)	1 (9)	1 (1)	10 (10)	2 (9)	11 (9)	6 (8)	10 (8)	9 (1)		8 (10)	
大南	白天	5.00	4.95	5.00	4.65	4.90	5.00	4.90	5.00			4.93	
(20,15)	夜間	5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.27		4.91	
	平均	5.00 (4.94)	4.94 (3.71)	5.00 (5.00)	4.80 (4.94)	4.94 (4.89)	5.00 (4.94)	4.94 (5.00)	5.00 (4.94)	4.27 (5.00)		4.92 (4.19)	3.89 (3.72)
	排序	1 (5)	2 (11)	1 (1)	12 (10)	2 (4)	1 (3)	6 (1)	1 (8)	9 (1)		6 (8)	

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	各公司平均	B3得分
光華	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	4.45	5.00	5.00	5.00			4.94	
(20,15)	夜間	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.98	
	平均	5.00 (5.00)	4.80 (4.63)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.69 (4.43)	5.00 (4.89)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.33)		4.96 (4.82)	3.94 (3.76)
	排序	1 (1)	10 (5)	1 (1)	1 (1)	11 (11)	1 (5)	1 (5)	1 (1)	1 (11)		3 (6)	
台北	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00			4.96	
(20,15)	夜間	5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.99	
	平均	5.00 (5.00)	4.86 (4.74)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.77)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.87)		4.98 (4.89)	3.97 (3.86)
	排序	1 (1)	7 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (6)	1 (1)	1 (5)	1 (1)	1 (7)		1 (3)	
三重	白天	5.00	4.90	5.00	5.00	4.60	5.00	4.90	5.00			4.93	
(20,15)	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.53		4.93	
	平均	5.00 (4.83)	4.94 (4.54)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.71 (4.94)	5.00 (4.94)	4.94 (4.94)	5.00 (4.94)	4.53 (4.67)		4.93 (4.88)	3.91 (3.84)
	排序	1 (8)	2 (8)	1 (1)	1 (1)	10 (3)	1 (3)	6 (5)	1 (8)	7 (9)		5 (4)	
首都	白天	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.99	
(20,15)	夜間	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00		4.96	
	平均	5.00 (5.00)	4.86 (4.66)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)		4.98 (4.96)	3.97 (3.95)
	排序	1 (1)	7 (4)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	7 (1)	1 (1)		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	各公司平均	B3得分
指南	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	4.79	4.80	4.90	5.00			4.90	
(20,15)	夜間	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	4.67		4.92	
	平均	5.00 (4.83)	4.83 (4.57)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.82 (4.71)	4.89 (4.77)	4.94 (4.89)	4.94 (5.00)	4.67 (4.73)		4.91 (4.82)	3.88 (3.76)
	排序	1 (8)	9 (7)	1 (1)	1 (1)	9 (7)	7 (8)	6 (8)	7 (1)	5 (8)		7 (6)	
中興	白天	5.00	4.90	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00			4.94	
(20,15)	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.53		4.93	
	平均	5.00 (4.89)	4.94 (4.69)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.89 (4.71)	4.94 (4.83)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.53 (5.00)		4.94 (4.86)	3.92 (3.81)
	排序	1 (7)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	8 (7)	6 (6)	1 (1)	1 (1)	7 (1)		4 (5)	
新店	白天	5.00	4.90	5.00	5.00	4.90	4.70	5.00	5.00			4.94	
(20,15)	夜間	5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.67	3.93		4.82	
	平均	5.00 (5.00)	4.91 (4.69)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.89)	4.77 (4.66)	5.00 (5.00)	4.86 (5.00)	3.93 (5.00)		4.88 (4.91)	3.84 (3.88)
	排序	1 (1)	5 (2)	1 (1)	1 (1)	2 (4)	11 (11)	1 (1)	9 (1)	11 (1)		10 (2)	
東南	白天	5.00	4.90	5.00	4.80	4.60	4.90	5.00	4.80			4.86	
(20,15)	夜間	4.93	4.47	5.00	5.00	4.47	4.87	4.67	4.40	3.20		4.56	
	平均	4.97 (4.91)	4.71 (3.49)	5.00 (5.00)	4.89 (4.94)	4.54 (4.26)	4.89 (4.66)	4.86 (4.86)	4.63 (4.89)	3.20 (4.33)		4.72 (4.60)	3.62 (3.47)
	排序	9 (6)	12 (12)	1 (1)	11 (10)	12 (12)	7 (11)	10 (11)	11 (11)	12 (11)		12 (12)	
平均		4.97 (4.80)	4.87 (4.38)	5.00 (5.00)	4.97 (4.99)	4.86 (4.73)	4.92 (4.83)	4.94 (4.93)	4.88 (4.95)	4.47 (4.78)		4.90 (4.81)	3.87 (3.75)

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	各公司平均	B3得分
淡水	白天	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.96	
(6,4)	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00		4.83	
	平均	5.00 (5.00)	4.80 (3.90)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.00 (4.00)		4.90 (4.80)	3.87 (3.73)
新北	白天	5.00	3.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.83	
(6,4)	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00		4.89	
	平均	5.00 (4.40)	4.20 (4.50)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.50)	5.00 (4.80)	5.00 (4.40)	5.00 (5.00)	4.00 (3.75)		4.86 (4.65)	3.81 (3.54)

註：1. 括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 排序及各項目平均不包括淡水客運及新北客運。

3.「活動改道及路線異動資訊」項目計分方式：

a.無異動之情形時

①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

a.遇路線臨時改道異動時

①有張貼、標示明顯，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

③無，前九項加總後成績扣 5 分。

表 4.2.6　交通大學之公車資訊服務設施改進建議表

公司	建議改進之評鑑項目	缺點說明	建議改進方式
大都會	1.行車路線圖	無方位標示或方位錯誤 路線圖採黑白印刷	確實更新修正路線圖
	2.乘客意見卡箱	無乘客意見卡	放置乘客意見卡
欣欣	1.車廂內張貼申訴服務電話	缺少公運處電話	重新更新張貼
	2.夜間照明設備	照明光線不足	維修梯燈
大有	1.下車按鈴設備顯示	車鈴標示不明顯	重新標示
	2.車廂內張貼申訴服務電話	缺少公運處電話 申訴電話標示模糊	重新更新標示後張貼
	3.夜間照明設備	照明光線不足 部分燈號故障	維修梯燈
大南	1.行車人員號碼牌與車號標示	找不到相關資訊	確時更新張貼
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 照明光線不足	夜間開啟階梯燈 維修梯燈
光華	1.上下車收票標示	文字顯示不完整 無設置	維修標示燈箱
台北	1.行車路線圖	無方位標示	確實更新修正路線圖
三重	1.上下車收票標示	文字顯示無法辨識 部分燈號故障	維修標示燈箱
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
首都	1.行車路線圖	無方位	確實更新修正路線圖
	2.車廂內張貼申訴服務電話	缺少公運處電話	重新張貼
指南	1.上下車收票標示	文字顯示不完整或模糊	維修標示燈箱
	2..行車路線圖	標示方位錯誤 標示與實際行車狀況不一致	確實更新修正路線圖
中興	1.上下車收票標示	文字顯示不完整或不模糊	維修標示燈箱
新店	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 照明光線不足	夜間開啟階梯燈 維修梯燈
	2.下車按鈴設備標示	未貼下車鈴標示	重新張貼
東南	1.行車路線圖	無路線圖 無方位標示或方位錯誤	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2.行車人員號碼牌與車號標示	車內無車號	確時更新張貼
	3.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
	4.車廂內張貼申訴服務電話	缺少公運處電話	重新張貼
	5.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 照明光線不足	夜間開啟階梯燈 維修梯燈
淡水	1.夜間照明設備	照明光線不足	夜間開啟室內燈
新北	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖	出發前確實張貼
	2.夜間照明設備	照明光線不足	維修梯燈

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 年 4 月	得分	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,0	0,1,0,0,	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,2,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	195	74	43	42	49	94	90	90	28	38	27	28	2	10
100 年 5 月	得分	1.99	2.00	2.00	1.99	1.98	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.89	2.00	2.00
	回報數	2,1,1,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,1,1,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,3,3,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	219	76	55	47	43	95	73	110	28	36	29	30	4	6
100 年 6 月	得分	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,0	0,2,0,0	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	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	180	86	47	41	48	119	71	90	34	36	29	24	2	10
100 年 7 月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,1	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,2,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	200	87	42	36	41	90	62	96	36	36	29	30	2	8
100 年 8 月	得分	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00
	回報數	3,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,2,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	226	95	53	48	50	95	66	100	43	41	26	40	4	7
100 年 9 月	得分	2.00	2.00	1.98	2.00	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.95
	回報數	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,1,0	0,0,0,0	1,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0
	樣本數	187	75	34	42	38	97	65	89	28	39	22	24	4	8
平均		2.00 (1.99)	2.00 (2)	2.00 (2)	2.00 (1.99)	1.99 (1.99)	2.00 (2)	2.00 (2)	2.00 (2)	1.99 (1.99)	2.00 (2)	2.00 (2)	1.97 (1.98)	2.00 (2)	1.99 (1.99)
排序		1 (8)	1 (1)	1 (1)	1 (8)	10 (8)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	10 (8)	1 (1)	1 (1)	12 (12)	---- ----	---- ----

註： 1.單月得分換算公式： $$\text{單月得分}=2-\frac{\left(\begin{array}{l}\text{標示不清樣本數}\times 0.4+\text{設備故障樣本數}\times 0.4+\\ \text{行車安全設備不良或不齊}\times 0.6+\text{無意見卡/意見卡箱內無筆}\times 0.6\end{array}\right)}{\text{總回報問卷數}}$$

2.表中回報數之 4 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之回報數

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.2.8　公車資訊服務設施指標(B3)統計結果

公　司	評鑑結果(得分)							
	交通大學(4%)		聯合稽查人員與民眾申訴(2%)		總得分(6%)		排序	
大都會	3.84	(3.56)	2	(1.99)	5.84	(5.55)	8	(11)
欣　欣	3.81	(3.71)	2	(2)	5.84	(5.71)	11	(8)
大　有	3.84	(3.66)	2	(2)	5.84	(5.66)	8	(10)
大　南	3.89	(3.72)	2	(1.99)	5.89	(5.71)	6	(8)
光　華	3.94	(3.76)	1.99	(1.99)	5.93	(5.75)	3	(6)
台　北	3.97	(3.86)	2	(2)	5.97	(5.86)	1	(3)
三　重	3.91	(3.84)	2	(2)	5.91	(5.84)	5	(4)
首　都	3.97	(3.95)	2	(2)	5.97	(5.95)	1	(1)
指　南	3.88	(3.76)	1.99	(1.99)	5.87	(5.75)	7	(6)
中　興	3.92	(3.81)	2	(2)	5.92	(5.81)	4	(5)
新　店	3.84	(3.88)	2	(2)	5.84	(5.88)	8	(2)
東　南	3.62	(3.47)	1.97	(1.98)	5.59	(5.45)	12	(12)
平　均	**3.87**	**(3.75)**	**2.00**	**(1.99)**	**5.87**	**(5.74)**	**--**	
淡　水	3.87	(3.73)	2	(2)	5.87	(5.73)	--	
新　北	3.81	(3.54)	1.99	(1.99)	5.80	(5.53)	--	

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4月至100年9月，對臺北市、新北市公車業者共檢測1397輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.002，排氣分級標章比率為0.57，總得分為1.55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 4 月		100 年 5 月		100 年 6 月		100 年 7 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	1	0	1	0	13	0	10	0
欣　欣	12	0	16	0	4	0	7	0
大　有	6	0	7	0	3	0	4	0
大　南	16	0	19	0	12	0	23	0
光　華	24	0	15	1	17	0	5	0
台　北	12	0	9	0	79	0	96	0
三　重	0	0	0	0	30	0	53	0
首　都	35	0	41	0	56	0	36	0
指　南	8	0	31	0	17	0	26	0
中　興	35	0	24	0	10	0	5	0
新　店	38	0	1	0	1	0	26	0
東　南	14	0	17	0	2	0	4	0
淡　水	1	0	1	0	7	0	20	0
新　北	2	0	0	0	1	0	8	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	100 年 8 月		100 年 9 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	16	0	12	0
欣　欣	15	1	28	0
大　有	3	0	38	0
大　南	19	0	17	0
光　華	8	0	16	0
台　北	68	0	1	0
三　重	30	0	13	0
首　都	24	0	36	0
指　南	27	0	36	0
中　興	26	0	31	0
新　店	6	0	1	0
東　南	2	0	3	0
淡　水	4	0	12	0
新　北	24	0	5	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	144	16	827	0.19	(0.42)	0.19	(0.42)
欣　欣	193	18	401	0.51	(0.83)	0.51	(0.83)
大　有	114	14	169	0.73	(0.79)	0.73	(0.79)
大　南	113	42	223	0.64	(0.90)	0.64	(0.90)
光　華	160	15	267	0.64	(0.89)	0.64	(0.89)
台　北	472	7	479	1.00	(1.00)	1.00	(1.00)
三　重	90	15	408	0.25	(0.63)	0.25	(0.63)
首　都	494	11	522	0.97	(1.00)	0.97	(1.00)
指　南	46	12	180	0.30	(0.85)	0.30	(0.85)
中　興	125	39	228	0.67	(0.84)	0.67	(0.84)
新　店	100	5	161	0.64	(0.89)	0.64	(0.89)
東　南	30	10	145	0.26	(0.40)	0.26	(0.40)
平　均	**174**	**16.83**	**334.17**	**0.57**	**(0.79)**	**0.57**	**(0.79)**
淡　水	2	2	6	0.57	(0.73)	0.57	(0.73)
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	53	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣　欣	82	1	0.012	(0.000)	0.88	(1.00)
大　有	61	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大　南	106	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
光　華	85	1	0.012	(0.000)	0.88	(1.00)
台　北	265	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
三　重	126	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
首　都	228	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
指　南	145	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
中　興	131	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新　店	73	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
東　南	42	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
總計/平均	**1397**	**2**	**0.002**	**(0.000)**	**0.98**	**(1.00)**
淡　水	45	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新　北	40	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	違規告發比率次指標得分		排氣分級標章比率次指標得分		得分		排序	
大都會	1.00	(1.00)	0.19	(0.42)	1.19	(1.42)	12	(11)
欣　欣	0.88	(1.00)	0.51	(0.83)	1.39	(1.83)	8	(8)
大　有	1.00	(1.00)	0.73	(0.79)	1.73	(1.79)	3	(9)
大　南	1.00	(1.00)	0.64	(0.90)	1.64	(1.90)	5	(3)
光　華	0.88	(1.00)	0.64	(0.89)	1.52	(1.89)	7	(4)
台　北	1.00	(1.00)	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	1.00	(1.00)	0.25	(0.63)	1.25	(1.63)	11	(10)
首　都	1.00	(1.00)	0.97	(1.00)	1.97	(2.00)	2	(1)
指　南	1.00	(1.00)	0.30	(0.85)	1.30	(1.85)	9	(6)
中　興	1.00	(1.00)	0.67	(0.84)	1.67	(1.84)	4	(7)
新　店	1.00	(1.00)	0.64	(0.89)	1.64	(1.89)	5	(4)
東　南	1.00	(1.00)	0.26	(0.40)	1.26	(1.40)	10	(12)
總計/平均	**0.98**	**(1.00)**	**0.57**	**(0.79)**	**1.55**	**(1.79)**	--	
淡　水	1.00	(1.00)	0.57	(0.73)	1.57	(1.73)	--	
新　北	1.00	(1.00)	1.00	(1.00)	2.00	(2.00)	--	

註：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584點，12家公司平均肇事率為4.77比前期退步。而本項目之整體排序台北客運為第一名，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													肇事扣點
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(行人輕傷人數)		(行肇件數)		(肇事件數)	
單位	權數=10		權數=8		權數=5		權數=3		權數=4.5		權數=1.5		權數=1	總計
大都會	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(19)	57	1	4.5	(1)	1.5	38	101
欣欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(15)	45	0	0	(0)	0	31	76
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(15)	45	1	4.5	(1)	1.5	22	73
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	0	0	(0)	0	12	33
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	1	4.5	(1)	1.5	12	36
台北	(0)	0	(0)	8	(0)	0	(0)	0	3	13.5	(3)	4.5	8	26
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(26)	84	2	9	(2)	3	31	121
首都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	0	8	17
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	0	0	(0)	0	8	17
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	1	4.5	(1)	1.5	8	20
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	0	0	(0)	0	12	39
東南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	0	0	(0)	0	7	25
合計	0		0		0		333		40.5		13.5		197	584
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
新北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0

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

	10003	10004	10005	10006	10007	10008
大都會	4,131,871.00	3,731,133.00	3,952,043.00	3,808,030.00	3,946,159.00	4,012,438.00
欣欣	2,258,200.60	2,122,629.00	2,247,336.00	2,200,302.00	2,193,866.00	2,211,778.00
大有	1,007,712.30	947,506.80	1,050,738.50	1,014,325.10	1,042,068.70	1,011,948.80
大南	1,172,223.00	1,104,601.60	1,150,300.00	1,122,095.00	1,188,579.00	1,197,974.00
光華	1,027,765.60	989,252.90	1,051,474.10	919,612.90	956,606.50	937,126.30
台北	2,548,157.20	2,440,682.10	2,544,518.10	2,489,132.70	2,547,699.30	2,548,864.00
三重	2,795,271.60	2,705,332.80	2,834,661.90	2,712,906.60	2,793,713.50	2,795,120.10
首都	3,096,859.30	2,811,426.70	2,456,368.70	2,347,823.30	2,417,389.50	2,415,860.70
指南	931,718.60	873,510.70	908,064.90	859,506.50	854,599.00	858,426.30
中興	901,873.60	859,713.80	899,573.40	841,528.90	890,017.30	885,712.80
新店	1,037,338.00	971,639.70	1,027,530.40	991,481.50	1,017,624.90	1,037,436.00
東南	485,914.00	451,786.00	478,538.00	461,287.00	458,110.00	469,668.00
淡水	28,108.40	26,362.40	27,850.80	26,877.60	29,664.00	30,179.20
新北	95,808.10	82,346.00	87,699.60	85,565.00	86,257.60	89,528.60

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）	行車肇事率（1）/（2）		得 分		排 序	
大都會	101	23.6	4.28	(5.12)	8.09	(6.65)	5	(8)
欣　欣	76	13.2	5.74	(5.30)	5.59	(6.34)	7	(9)
大　有	73	6.1	12.02	(7.94)	0.00	(1.82)	12	(11)
大　南	33	6.9	4.76	(3.79)	7.27	(8.93)	6	(6)
光　華	36	5.9	6.12	(2.89)	4.94	(10.48)	8	(4)
台　北	26	15.1	1.72	(1.39)	12.00	(12.00)	2	(1)
三　重	121	16.6	7.27	(2.93)	2.96	(10.41)	10	(5)
首　都	17	15.5	1.09	(1.96)	12.00	(12.00)	1	(2)
指　南	17	5.3	3.22	(4.11)	9.92	(8.39)	3	(7)
中　興	20	5.3	3.79	(5.38)	8.93	(6.21)	4	(10)
新　店	39	6.1	6.41	(2.17)	4.44	(11.72)	9	(3)
東　南	25	2.8	8.91	(11.31)	0.15	(0.00)	11	(12)
平　均	**48.67**	**10.2**	**4.77**	**(4.07)**	**7.26**	**(8.46)**	--	
淡　水	0	0.2	0.00	(0.00)	12.00	(12.00)	--	
新　北	0	0.5	0.00	(21.18)	12.00	(0.00)	--	

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B6指標由前期平均95.36分退步為本期平均95.12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	96.57	(96.31)	1.93	(1.93)	5	(6)
欣　欣	97.31	(97.29)	1.95	(1.95)	4	(4)
大　有	87.64	(88.67)	1.75	(1.77)	12	(12)
大　南	97.60	(95.41)	1.95	(1.91)	3	(8)
光　華	94.90	(97.83)	1.90	(1.96)	7	(3)
台　北	99.07	(98.68)	1.98	(1.97)	2	(2)
三　重	96.37	(97.13)	1.93	(1.94)	6	(5)
首　都	99.90	(99.20)	2.00	(1.98)	1	(1)
指　南	93.30	(93.62)	1.87	(1.87)	9	(10)
中　興	94.46	(95.10)	1.89	(1.90)	8	(9)
新　店	91.31	(96.00)	1.83	(1.92)	11	(7)
東　南	93.00	(89.09)	1.86	(1.78)	10	(11)
平　均	**95.12**	**(95.36)**	**1.90**	**(1.91)**	--	
淡　水	96.25	(95.25)	1.93	(1.91)	--	
新　北	97.50	(97.50)	1.95	(1.95)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.02×B6

4.3旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果

4.3.1過站不停比率指標(C1)

調查日期為100年8月23日起至100年10月25日止。在14家公司中，總調查樣本數為4926個，觀測到2個符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.0423%，各站之調查樣本詳見表4.3.1。淡水客運、新北客運各抽取107、116個樣本。

指南客運隨車調查結果請參見表4.3.2；新店客運隨車調查結果請參見表4.3.3；東南客運隨車調查結果請參見表4.3.4；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.5；新北客運隨車調查結果請參見表4.3.6；

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率平均為0.0425%，較前期為0.0832%進步，其結果詳見表4.3.7。

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C1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4至100年9月間，總計回報4852份(不含淡水和新北公司)，其中過站不停共計1次，過站不停比率為0.021%，相較上一期的0.062%結果進步，其結果詳見表4.3.8。

至於民眾申訴案件部分，在100年4月至100年9月間，民眾申訴過站不停共計120次(不含淡水和新北公司)，結果詳見表4.3.9。

本期C1指標之總分與結果詳見表4.3.10，其中以台北、大南、首都等3家公司表現較佳，大都會、大有、三重等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9.07分，與前期之9.41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 4.3.1　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	榮總一	40			24	30				10	12				
2	復興崗				23					1				6	
3	中和街				43						1				
4	捷運石牌站	22			5	24		10		6	8				
5	捷運士林站	23		11	4	22					12				
6	士林高商			8	6	22					16				
7	士林區行政中心			6	21	7		6	10		9				
8	圓山皇宮大廈	11			10	1			2		14				
9	啟聰學校	18(1)			21	1					9				
10	民生重慶路口	19			28	7					9				
11	涼州重慶路口				41	11		47			15				
12	後車站	10	4			4			2	1	1				
13	劍潭	35				6	14			8					
14	台北大學	42				3		13	27				10		
15	長春松江街口	13							27	1	26	43			
16	行天宮	32				11				1		55	2		
17	松山農會					23		28			43				10
18	京華城	7		14			13			12	11				
19	南京公寓	28		45					39		11		2		
20	榮民服務處	5	21		22				19	12					
21	麗山街			9		51		11		3					
22	臺北花市	43			3	16		8							
23	康寧派出所					2			42	2			7		
24	東湖社區	62	13										3		
25	中研院	35		25				28(1)		2			5		
26	胡適公園	33		25		11		21					3		
27	南港分局				4	9				3	5		13		

表 4.3.1　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	南港高工							20	27		43				10
29	臺北醫學大學	61	23		27				28				6		
30	捷運永春站			26		5	21				3		1		1
31	松山前站	30						36	20						
32	東興路一	28						9	6	1	4		10		
33	公館		49				9					26	5		
34	正義郵局			30		12		72			18				
35	台大公館醫院		57				6					25			
36	三興國小		26						59	10		20	9		
37	和平高中		40				9			19		64			
38	師大	25	61						34						
39	一女中		37				29				8	17			
40	公賣局	20	19				51		58		9				
41	臺北郵局			21		37		30							
42	自強街口	6									18				
43	大理服飾		9		11		45	27							
44	中國時報			6			140								
45	德昌街口	23		24			40		38	11					
46	大埔街			58	10		58			14					
47	馬明潭		94							12			3		
48	世新大學		60							11					
49	興隆國小	9	59							3					
50	警察學校	14	76							5					

表 4.3.1　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									163		63	234	101	95
	小計	676	648	308	303	315	435	338	438	311	305	313	313	107	116
		0.0015	0	0	0	0	0	0.00296	0	0	0	0	0	0	0

註: 括數的數字為過站不停的次數

表4.3.2　指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
指南	248	397-FD	康樂新村	錦繡站	12	0
指南	248	397-FD	錦繡站	南京寧安街口	58	0
指南	248	397-FD	新和國小	南京寧安街口	31	0
指南	530	629-FL	台大	指南宮	32	0
指南	530	636-FL	指南宮	台電大樓	30	0

註：　1.指南客運 248 線 康樂新村 至 錦繡站 各站位順序為：
康樂新村 → 大茅埔 → 頭城一 → 頭城 → 中央新城 → 中央印製廠 → 二城 → 建業路 → 三城 → 日興圖書館 → 碧瑤 → 錦繡站。共 12 站。

2.指南客運 248 線 錦繡站 至 南京寧安街口 各站位順序為：
錦繡站 → 碧瑤 → 日興圖書館 → 三城 → 建業路 → 二城 → 中央印製廠 → 頭城 → 頭城一 → 大茅埔 → 康樂新村 → 安康路二段 → 薏仁坑 → 車子路 → 台北菸廠 → 浪漫貴族 → 公崙新村 → 安康派出所 → 光華新村 → 及人中學 → 十四份 → 柴埕里 → 石頭厝 → 安和路二段 → 陽光運動園區(安和花市)→ 安和里 → 真光教養院 → 新和國小 → 三介廟 → 景新街 → 智光商職 → 中興二村 → 中興新村 → 得和路口 → 永和國小 → 金銀大廈 → 國華戲院 → 大新街 → 正興里 → 捷運頂溪站 → 中正橋頭 → 自強市場 → 寧波重慶路口 → 中正二分局 → 捷運中正紀念堂站 → 愛國金山路口 → 信義金山路口 → 仁愛路二段 → 僑聯總會 → 長安新生北路口 → 南京新生北路口 → 南京吉林路口 → 捷運松江南京站 → 南京建國路口 → 南京龍江路口 → 南京復興路口 → 南京敦化路口 → 南京寧安街口。共 58 站。

3.指南客運 248 線 新和國小 至 南京寧安街口 各站位順序為：
新和國小 → 三介廟 → 景新街 → 智光商職 → 中興二村 → 中興新村 → 得和路口 → 永和國小 → 金銀大廈 → 國華戲院 → 大新街 → 正興里 → 捷運頂溪站 → 中正橋頭 → 自強市場 → 寧波重慶路口 → 中正二分局 → 捷運中正紀念堂站 → 愛國金山路口 → 信義金山路口 → 仁愛路二段 → 僑聯總會 → 長安新生北路口 → 南京新生北路口 → 南京吉林路口 → 捷運松江南京站 → 南京建國路口 → 南京龍江路口 → 南京復興路口 → 南京敦化路口 → 南京寧安街口。共 31 站。

4.指南客運 530 線 台大 至 指南宮 各站位順序為：
台大 → 捷運公館站 → 師大分部 → 武功國小 → 景明路口 → 憲光公寓 → 靜心中小學 → 興隆市場 → 興德國小 → 興隆國小 → 中國科技大學 → 捷運萬芳醫院站 → 警察學校 → 海巡署 → 教養院 → 興隆山莊 → 馬明潭 → 文山一分局 → 木柵 → 木柵市場 → 永安街 → 指南路口 → 政大 → 指南山莊 → 國關中心 → 貓覽動物園內站 → 政大清境社區 → 綠野山莊 → 棲霞山莊 → 政大御花園 → 終點站猴山坑 → 指南宮。共 32 站。

5.指南客運 530 線 指南宮 至 台電大樓 各站位順序為：
指南宮 → 猴山坑 → 政大御花園 → 棲霞山莊 → 綠野山莊 → 政大清境社區 → 國關中心 → 指南山莊 → 政大 → 新光路口 → 指南路 → 木柵市場 →

木柵 → 文山一分局 → 馬明潭 → 興隆山莊 →教養院一 → 教養院 → 文山運動中心 → 警察學校 → 捷運萬芳醫院站 → 中國科技大學 → 興隆國小 → 興德國小 → 興隆市場 → 憲光公寓 → 景明路口 → 武功國小 → 師大分部 → 台電大樓。共30站。

表4.3.3　新店客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
新店	644	279-FE	博愛路	中央路	33	0
新店	644	292-FE	中央路	博愛路	30	0

註：　1.新店客運 644 線 博愛路 至 中央路 各站位順序為：
博愛路 → 漢口街 → 重慶南路一段 → 博物館 → 捷運台大醫院站 → 一女中 → 市立教大附小 → 捷運中正紀念堂站 → 福州街口 → 捷運古亭站 → 羅斯福金門街口 → 羅斯福浦城街口 → 羅斯福辛亥路口 → 台電大樓 → 捷運公館站 → 師大分部 → 武功國小 → 捷運萬隆站 → 萬隆 → 三福街口 → 捷運景美站 → 滬江中學 → 捷運大坪林站 → 大坪林 → 新店郵局 → 捷運七張站 → 七張 → 中正路口 → 崇光女中 → 中正國小 → 耕莘醫院 → 二十張路口 → 中央路。共 33 站。

2.新店客運 644 線 中央路 至 博愛路 各站位順序為：
中央路 → 二十張路口 → 耕莘醫院 → 中正國小 → 崇光女中 → 中正路口 → 七張 → 捷運七張站 → 新店郵局 → 大坪林 → 捷運大坪林站 → 滬江中學 → 捷運景美站 → 三福街口 → 萬隆 → 捷運萬隆站 → 武功國小 → 師大分部 → 捷運公館站 → 台電大樓 → 羅斯福師大路口 → 羅斯福浦城街口 → 羅斯福金門街口→ 羅斯福和平路口 → 潮洲街口→ 中正紀念堂站 → 台北市立教育大學 → 台北法院 → 台北地院 → 博愛路。共 30 站。

表4.3.4　東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
東南	紅 29	348-AC	成淵高中	行善石潭路口	42	0
東南	紅 29	140-AC	行善石潭路口	成淵高中	39	0
東南	37	541-AB	台北車站(公園)	松平路口	28	0
東南	37	541-AB	松平路口	台北車站(公園)	27	0
東南	612	530-AB	民權松江路口	天母國小	18	0
東南	612	980-AB	天母國小	民權松江路口	18	0
東南	612	981-AB	東興路一	天母國小	32	0
東南	612	458-AB	士東一巷	南京公寓	30	0

註：　1.東南客運 紅 29 線 成淵高中 至 行善石潭路口 各站位順序為：
東南客運停車場 → 行愛路 77 巷口 → 行善行愛路口 → 行善石潭路口 → 三民國中 → 內湖行政大樓 → 國防醫學中心 → 三總內站(二)→ 將軍嶺 → 方濟中學 →星雲

街 → 警智新城 → 內湖新城 → 金城春曉→ 干城一村 → 康寧派出所 → 清白里 → 金龍路口 → 湖光市場 → 成功路三段 → 內湖國中 → 紫陽 → 文德派出所 → 陽光街 → 瑞光路 → 公館山 → 麗寶大樓 → 時報廣場 → 民權大橋 → 三民國小 → 民權國小 → 中華航空 → 民權敦化路口 → 民權復興路口 → 民權龍江路口 → 民權建國路口 → 民權松江路口 → 民權吉林路口 → 捷運中山國小 → 民權中山路口 → 捷運民權西路 → 成淵高中。共 42 站。

2.東南客運 紅 29 線 行善石潭路口 至 成淵高中 各站位順序為：

成淵高中 →大同分局→ 捷運民權西路 → 民權中山路口 → 捷運中山國小 → 民權吉林路口 → 民權松江路口 → 民權建國路口 → 民權龍江路口 → 民權復興路口 → 民權敦化路口 → 民權東路口 → 中華航空 → 民權公園 → 民權國小 → 三民國小 → 民權大橋 → 時報廣場 → 麗寶大樓 → 公館山 → 瑞光路 → 陽光街 → 文德派出所 → 紫陽 → 內湖國中 → 方濟中學 → 成功路三段 → 湖光市場 → 金龍路口 → 清白里 → 康寧派出所 → 干城一村 → 金城春曉 → 內湖新城 → 警智新城 → 星雲街 → 方濟中學 → 將軍嶺 → 三軍總醫院 → 國防醫學中心 → 內湖行政大樓 → 三民國中 → 行善石潭路口。共 39 站。

3.東南客運 37 線 台北車站(公園) 至 松平路口 各站位順序為：

台北車站(公園)→ 台北車站(青島)→ 台大醫院 → 仁愛中山路口 → 仁愛林森路口 → 仁愛杭州路口 → 仁愛臨沂街口 → 仁愛新生路口(一)→ 仁愛新生路口 → 仁愛建國路口(一)→ 仁愛建國路口(二)→ 仁愛大安路口 → 仁愛敦化路口 → 仁愛安和路口 → 仁愛國小 → 信義路口 → 信義通化街口 → 信義光復路口 → 世貿中心 → 景新里 → 台北醫學大學 → 信義國中 → 吳興國小 → 吳興街 → 吳興街 → 吳興國小 → 信義國中 → 松平路口。共 28 站。

4. 東南客運 37 線 松平路口 至 台北車站(公園) 各站位順序為：

松平路口 → 信義國中 → 吳興國小 → 吳興街 → 吳興街 → 吳興國小 → 信義國中 → 台北醫學大學 → 景新里 → 世貿中心 → 世貿中心 → 市議會 → 國父紀念館 → 仁愛光復路口 → 仁愛延吉街口 → 國泰醫院 → 仁愛安和路口 → 仁愛敦化路口 → 仁愛復興路口 → 仁愛建國路口(一)→ 仁愛新生路口 → 仁愛臨沂街口 → 仁愛杭州路口 → 仁愛林森路口 → 仁愛中山路口 → 捷運台大醫院站 → 台北車站(公園)。共 27 站。

5. 東南客運 612 線 民權松江路口 至 天母國小 各站位順序為：

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 → 台電台北北區分處 → 士林官邸 → 福林橋 → 德行 → 士林電機 → 克強游泳池 → 士東國小 → 賴厝 → 士東一巷 → 天母國小。共 18 站。

6. 東南客運 612 線 天母國小 至 民權松江路口 各站位順序為：

天母國小 → 士東一巷 → 賴厝 → 士東國小 → 天母游泳池 → 士林電機 → 德行 → 福林橋 → 捷運士林站 → 台電台北北區分處 → 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 → 民權松江路口。共 18 站。

7. 東南客運 612 線 東興路一 至 天母國小 各站位順序為：

東興路一 → 南京公寓 → 西松國小 → 延壽街口 → 三民路 → 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 → 台電台北北區分處 → 士林官邸 → 福林橋 → 德行 → 士林電機 → 克強游泳池 → 士東國小 → 賴厝 → 士東一巷 → 天母國小。共 32 站。

8. 東南客運 612 線 士東一巷 至 南京公寓 各站位順序為：

士東一巷 → 賴厝 → 士東國小 → 天母游泳池 → 士林電機 → 德行 → 福林橋 → 捷運士林站 → 台電台北北區分處 → 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 → 民權松江路口 → 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 → 延壽街口 → 西松國小 → 南京公寓。共 30 站。

表4.3.5 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	018-FD	中央南路	八里	49	0
淡水	632	018-FD	八里	捷運奇岩站	52	0

註： 1.淡水客運 632 線 中央南路 至 八里 各站位順序為：

中央南路 → 北投國小 → 大業中央北路口 → 文化國小 → 復興崗 → 製片廠 → 捷運復興崗站 → 中央北路三段→ 忠義 → 桃源國中 → 中央北路 → 捷運忠義站 → 和信醫院 → 志仁高中 → 關渡國小(北台科技學院)→ 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 49 站。

2. 淡水客運 632 線 八里 至 捷運奇岩站 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 → 大竹圍 → 大崁國小 → 安老院 → 大崁里 → 乙天宮 → 西門 → 下街仔 → 渡船頭 → 水雲山莊 → 米倉里 → 觀音路口 → 米倉國小 → 米倉國小(一)→ 聖心別墅 → 烏山頭 → 張厝 → 聖心女中 → 龍形 → 大福社區 → 艋舺橋 → 關渡大橋 → 關渡 → 關渡國小(北台科技學院)→ 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 → 中央南路 → 捷運北投站 → 慈后宮 → 捷運奇岩站。共 52 站。

表4.3.6 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	51	501-FU	捷運東湖站	新茂工廠	40	0
新北	51	501-FU	摩天鎮	南港車站	45	0

註： 1.新北客運 51 線 捷運東湖站 至 新茂工廠 各站位順序為：
捷運東湖站(南湖高中)→ 五分社區 → 東湖國小 → 北山里 → 經貿園區 → 木楠煤礦 → 金龍國小 → 北峰里 → 湖前街口 → 濱湖別墅 → 明湖新村 → 濱湖大第 → 伯爵山莊一 → 伯爵山莊 → 凱旋大地 → 招呼站 → 川口 → 明園山莊 → 土巷口 → 烘內派出所 → 北港國小(一)→ 拱北殿 → 北港國小(一)→ 烘內派出所 → 土巷口 → 明園山莊 → 川口 → 招呼站 → 土地公廟 → 電力公司 → 江北社區 → 江北橋頭 → 汐止公園 → 汐止車站 → 橋東里 → 崇義高中 → 長安里 → 保安里 → 保長坑 → 新茂工廠。共 40 站。

2. 新北客運 51 線 摩天鎮 至 南港車站 各站位順序為：
摩天鎮 → 新茂工廠 → 保長坑 → 保安里 → 長安里 → 崇義高中 → 橋東里 → 汐止 → 汐止公園 → 江北橋頭 → 江北社區 → 電力公司 → 土地公廟 → 招呼站 → 川口 → 明園山莊 → 土巷口 → 烘內派出所 → 北港國小 → 拱北殿 → 北港國小 → 烘內派出所 → 土巷口 → 明園山莊 → 川口 → 招呼站 → 凱旋大地 → 伯爵山莊 → 伯爵山莊一 → 濱湖大第 → 明湖新村 → 濱湖別墅 → 湖前街口 → 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 → 南港車站。共 45 站。

表4.3.7 交通大學之過站不停比率指標(C1) 評鑑結果

公　司	本期評鑑							
	樣本數		過站不停次數		過站不停比率		得分	
大都會	676	(720)	1	(3)	0.00148	(0.00417)	3.41	(2.33)
欣　欣	648	(325)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　有	308	(350)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　南	303	(343)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
光　華	315	(407)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
台　北	435	(359)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
三　重	338	(484)	1	(0)	0.00296	(0)	2.82	(4.00)
首　都	438	(547)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
指　南	311	(335)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
中　興	305	(333)	0	(1)	0	(0.00300)	4.00	(2.80)
新　店	313	(304)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
東　南	313	(303)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
平　均	**--**	**(--)**	**--**	**(--)**	**0.00037**	**(0.00060)**	**3.85**	**(3.76)**
淡　水	107	(100)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
新　北	116	(108)	0	(0)	0	(0)	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 4.3.8 聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(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 4 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	195	74	43	42	49	94	90	90	28	38	27	28	2	10
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100 年 5 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	219	76	55	47	43	95	73	110	28	36	29	30	4	6
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100 年 6 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	180	86	47	41	48	119	71	90	34	36	29	24	2	10
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100 年 7 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	200	87	42	36	41	90	62	96	36	36	29	30	2	8
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100 年 8 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	樣本數	226	95	53	48	50	95	66	100	43	41	26	40	4	7
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.02439	0	0	0	0
100 年 9 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	187	75	34	42	38	97	65	89	28	39	22	24	4	8
	單月績分	187	75	34	42	38	97	65	89	28	39	22	24	4	8
平均過站不停比率		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00442	0	0	0	0
		(0.00088)	(0)	(0.00702)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
得分		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.64602	4	4	4	4
		(3.93)	(4)	(3.44)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(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 4.3.9　民眾申訴案件之過站不停比率指標(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 4 月	回報數	7	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	1131	537	263	250	234	635	663	1201	227	239	262	70	3	12
	單月績分	0.00619	0.00372	0.00760	0	0.00427	0	0	0.00083	0	0	0	0	0	0
100 年 5 月	回報數	8	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0
	樣本數	1166	578	272	264	241	673	679	690	229	248	279	71	3	12
	單月績分	0.00686	0	0	0	0	0	0.00295	0.00145	0	0	0.00358	0	0	0
100 年 6 月	回報數	14	7	2	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0
	樣本數	1084	536	257	245	218	628	629	644	220	226	259	69	3	13
	單月績分	0.01292	0.01306	0.00778	0	0.00917	0	0.00159	0	0	0	0.00772	0	0	0
100 年 7	回報數	11	2	1	1	2	0	0	4	1	0	2	0	0	0
	樣本數	1111	510	264	247	213	635	634	661	214	231	263	71	3	13
	單月績分	0.00990	0.00392	0.00379	0.00405	0.00939	0	0	0.00605	0.00467	0	0.00760	0	0	0
100 年 8 月	回報數	8	4	1	0	3	1		0	1	1	0	0	0	0
	樣本數	1132	516	259	256	214	641	643	671	217	231	262	71	3	13
	單月績分	0.00707	0.00775	0.00386	0	0.01402	0.00156	0	0	0.00461	0.00433	0	0	0	0
100 年 9 月	回報數	6	2	8	0	0	0	4	0	1	0	0	3	0	0
	樣本數	1157	563	257	260	222	649	658	671	226	236	269	70	3	13
	單月績分	0.00519	0.00355	0.03113	0	0	0	0.00608	0	0.00442	0	0	0.04286	0	0
平均過站不停比率		0.00796 (0.00292)	0.00525 (0.00183)	0.00891 (0)	0.00066 (0)	0.00596 (0.00217)	0.00026 (0)	0.00179 (0.00149)	0.00132 (0.00106)	0.00225 (0.00147)	0.00071 (0.00202)	0.00314 (0.00250)	0.00711 (0.00229)	0 (0)	0 (0)
得分		0.41 (1.42)	0.95 (1.63)	0.22 (2.00)	1.87 (2.00)	0.81 (1.57)	1.95 (2.00)	1.64 (1.70)	1.74 (1.79)	1.55 (1.71)	1.86 (1.60)	1.37 (1.50)	0.58 (1.54)	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 4.3.10　過站不停比率指標(C1)統計結果

公　司	評鑑結果(得分)									
	交通大學(4%)		聯合稽查人員(4%)		民眾申訴(2%)		總得分(10%)		排序	
大都會	3.41	(2.33)	4.00	(3.93)	0.41	(1.42)	7.82	(7.68)	12	(12)
欣　欣	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.95	(1.63)	8.95	(9.63)	7	(6)
大　有	4.00	(4.00)	4.00	(3.44)	0.22	(2.00)	8.22	(9.44)	11	(10)
大　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.87	(2.00)	9.87	(10.00)	2	(1)
光　華	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.81	(1.57)	8.81	(9.57)	8	(7)
台　北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.95	(2.00)	9.95	(10.00)	1	(1)
三　重	2.82	(4.00)	4.00	(4.00)	1.64	(1.70)	8.46	(9.70)	10	(5)
首　都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.74	(1.79)	9.74	(9.79)	3	(3)
指　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.55	(1.71)	9.55	(9.71)	4	(4)
中　興	4.00	(2.80)	3.65	(4.00)	1.86	(1.60)	9.51	(8.40)	5	(11)
新　店	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.37	(1.50)	9.37	(9.50)	6	(9)
東　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.58	(1.54)	8.58	(9.54)	9	(8)
平　均	**3.85**	**(3.76)**	**3.97**	**(3.95)**	**1.25**	**(1.71)**	**9.07**	**(9.41)**	**--**	
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)	--	

註：括號內之數值為前期評鑑結果。

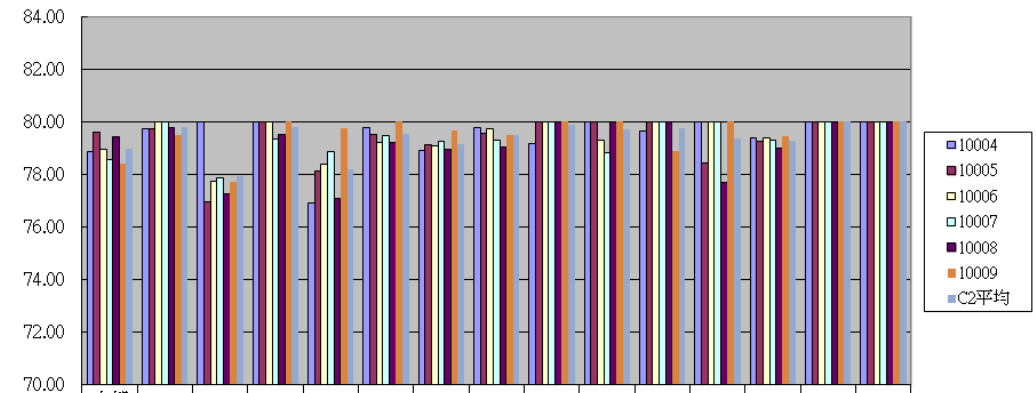
4.3.2 駕駛平穩性指標(C2)

本期調查自100年4月至100年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4919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C2指標分數概況如表4.3.11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C2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.12所示。

表4.3.11　100年4月至100年9月各家業者C2指標分數

公司╲月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	78.86	79.59	78.94	78.55	79.44	78.42	78.97
欣欣	79.72	79.74	80.00	80.00	79.79	79.47	79.79
大有	80.00	76.95	77.73	77.85	77.24	77.70	77.91
大南	80.00	80.00	80.00	79.33	79.53	80.00	79.81
光華	76.92	78.10	78.38	78.87	77.06	79.73	78.18
台北	79.77	79.51	79.20	79.48	79.22	80.00	79.53
三重	78.90	79.10	79.08	79.24	78.93	79.64	79.15
首都	79.77	79.54	79.74	79.30	79.03	79.48	79.48
指南	79.17	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.86
中興	80.00	80.00	79.30	78.82	80.00	80.00	79.69
新店	79.63	80.00	80.00	80.00	80.00	78.86	79.75
東南	80.00	78.43	80.00	80.00	77.70	80.00	79.36
十二家平均數	**79.39**	**79.25**	**79.36**	**79.29**	**79**	**79.44**	**79.29**
十二家標準差	**0.89**	**0.96**	**0.74**	**0.68**	**1.07**	**0.74**	**0.85**
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



	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	淡水	新北
10004	78.86	79.72	80.00	80.00	76.92	79.77	78.90	79.77	79.17	80.00	79.63	80.00	79.39	80.00	80.00
10005	79.59	79.74	76.95	80.00	78.10	79.51	79.10	79.54	80.00	80.00	80.00	78.43	79.25	80.00	80.00
10006	78.94	80.00	77.73	80.00	78.38	79.20	79.08	79.74	80.00	79.30	80.00	80.00	79.36	80.00	80.00
10007	78.55	80.00	77.85	79.33	78.87	79.48	79.24	79.30	80.00	78.82	80.00	80.00	79.29	80.00	80.00
10008	79.44	79.79	77.24	79.53	77.06	79.22	78.93	79.03	80.00	80.00	80.00	77.70	79.00	80.00	80.00
10009	78.42	79.47	77.70	80.00	79.73	80.00	79.64	79.48	80.00	80.00	78.86	80.00	79.44	80.00	80.00
C2平均	78.97	79.79	77.91	79.81	78.18	79.53	79.15	79.48	79.86	79.69	79.75	79.36	79.29	80.00	80.00

圖 4.3.1：本期各家業者 C2 指標分數

C2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C2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C2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C2指標分數結果顯示，參與評比的12家客運公司，除了少部分業者於少數幾個月分沒有被扣到分，而維持基準分80分外，其餘業者各月分的分數均低於基準分，原因如同上述，乃由於C2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，上期以「闖紅燈」最為嚴重，本期則發現「急煞車，猛起步」的問題增加，使得「急煞車，猛起步」與「闖紅燈」的問題並列最嚴重的項目，提供各公司作為改進的參考。就本期C2平均分數而言，12家參與評比的公司中，各公司C2指標分數十分接近，其中最佳者為指南客運(分數：79.86)，次佳者為大南客運(分數：79.81)。

表4.3.12 駕駛平穩性指標(C2)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	78.97	(79.42)	3.95	(3.97)	10	(8)
欣　欣	79.79	(79.66)	3.99	(3.98)	1	(5)
大　有	77.91	(79.27)	3.90	(3.96)	12	(12)
大　南	79.81	(79.75)	3.99	(3.99)	1	(3)
光　華	78.18	(79.31)	3.91	(3.97)	11	(8)
台　北	79.53	(79.92)	3.98	(4.00)	5	(1)
三　重	79.15	(79.59)	3.96	(3.98)	9	(5)
首　都	79.48	(79.64)	3.97	(3.98)	7	(5)
指　南	79.86	(79.78)	3.99	(3.99)	1	(3)
中　興	79.69	(79.50)	3.98	(3.97)	5	(8)
新　店	79.75	(79.90)	3.99	(4.00)	1	(1)
東　南	79.36	(79.42)	3.97	(3.97)	7	(8)
平　均	**79.29**	**(79.60)**	**3.96**	**(3.98)**	--	
淡　水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
新　北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C2

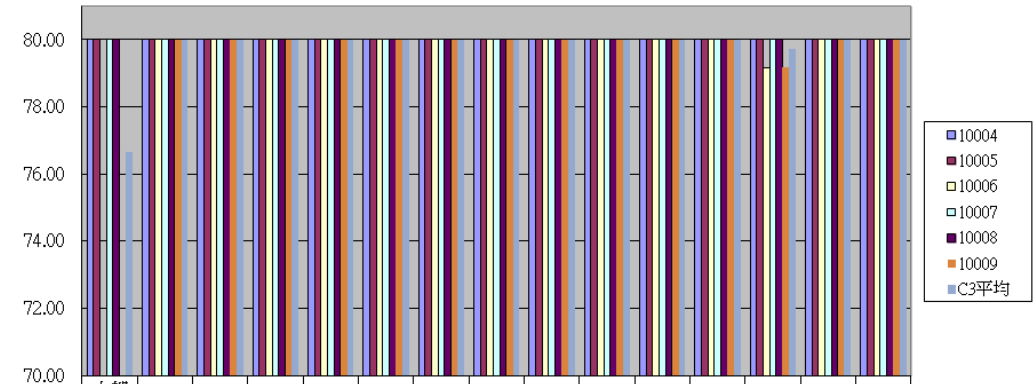
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)

本期調查自 100 年 4 月至 100 年 9 月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計 4919 車次，總計回報車次之統計則如表 3.1.2 所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者 C3 指標分數概況如表 4.3.13 所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖 4.3.2 所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重 5 %後，則 C3 指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表 4.3.14 所示。

表 4.3.13　100 年 4 月至 100 年 9 月各家業者 C3 指標分數

公司╲月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	70.00	76.67
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	**80.00**	**80.00**	**79.17**	**80.00**	**80.00**	**79.17**	**79.72**
十二家標準差	**0.00**	**0.00**	**2.89**	**0.00**	**0.00**	**2.89**	**0.96**
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



	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	淡水	新北
10004	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
10005	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
10006	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00
10007	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
10008	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
10009	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00
C3平均	76.67	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.72	80.00	80.00

圖 4.3.2：本期各家業者 C3 指標分數

C3 指標在調查卷設計上，僅包含 2 個扣分問項。C3 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 C6 指標分數均會維持 80 分。由圖 4.3.2 中 C3 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 6 月與 9 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: 76.67)。

表4.3.14 拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	76.67	(80.00)	3.83	(4.00)	12	(1)
欣　欣	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
大　有	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(11)
大　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
光　華	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
台　北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
三　重	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
首　都	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
指　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
中　興	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(11)
新　店	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
東　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
平　均	**79.72**	**(79.72)**	**3.99**	**(3.99)**	--	
淡　水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
欣　和	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C3

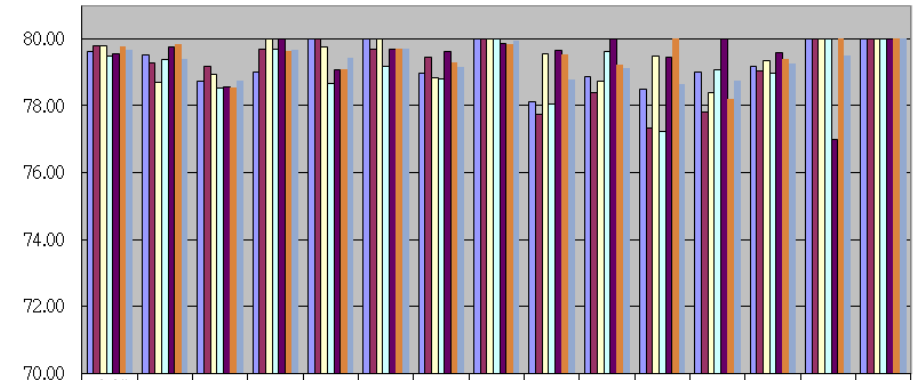
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)

本期調查自100年4月至100年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4919車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C4指標分數概況如表4.3.15所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.3所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重6 %後，則C4指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.16所示。

表 4.3.15　100 年 4 月至 100 年 9 月各家業者 C4 指標分數

公司＼月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	79.61	79.79	79.78	79.49	79.54	79.77	79.66
欣欣	79.50	79.29	78.70	79.38	79.75	79.84	79.41
大有	78.72	79.18	78.93	78.52	78.57	78.55	78.75
大南	79.00	79.68	80.00	79.70	80.00	79.65	79.67
光華	80.00	80.00	79.76	78.66	79.09	79.10	79.44
台北	80.00	79.69	80.00	79.17	79.69	79.72	79.71
三重	78.98	79.44	78.82	78.80	79.61	79.29	79.16
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	79.87	79.84	79.95
指南	78.13	77.76	79.56	78.06	79.65	79.54	78.78
中興	78.88	78.40	78.74	79.61	80.00	79.23	79.14
新店	78.50	77.33	79.49	77.23	79.44	80.00	78.67
東南	79.00	77.80	78.40	79.08	80.00	78.21	78.75
十二家平均數	**79.19**	**79.03**	**79.35**	**78.98**	**79.6**	**79.4**	**79.26**
十二家標準差	**0.62**	**0.95**	**0.59**	**0.78**	**0.42**	**0.55**	**0.65**
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	77.00	80.00	79.50
新北	80.00	80.00	80.00	80.0	80.00	80.00	80.00



	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	淡水	新北
10004	79.61	79.50	78.72	79.00	80.00	80.00	78.98	80.00	78.13	78.88	78.50	79.00	79.19	80.00	80.00
10005	79.79	79.29	79.18	79.68	80.00	79.69	79.44	80.00	77.76	78.40	77.33	77.80	79.03	80.00	80.00
10006	79.78	78.70	78.93	80.00	79.76	80.00	78.82	80.00	79.56	78.74	79.49	78.40	79.35	80.00	80.00
10007	79.49	79.38	78.52	79.70	78.66	79.17	78.80	80.00	78.06	79.61	77.23	79.08	78.98	80.00	80.00
10008	79.54	79.75	78.57	80.00	79.09	79.69	79.61	79.87	79.65	80.00	79.44	80.00	79.60	77.00	80.00
10009	79.77	79.84	78.55	79.65	79.10	79.72	79.29	79.84	79.54	79.23	80.00	78.21	79.40	80.00	80.00
C4平均	79.66	79.41	78.75	79.67	79.44	79.71	79.16	79.95	78.78	79.14	78.67	78.75	79.26	79.50	80.00

圖 4.3.3：本期各家業者 C4 指標分數

C4 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 C4 指標分數之變化乃直接受到該問項變化狀況之影響。C4 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 C4 指標平均分數而言，本期 C4 指標分數以首都客運(分數：79.95)為最佳，其次為台北客運(分數：79.71)，而落後最多者為新店客運(分數：78.67)。

表4.3.16　駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	79.66	(79.60)	4.78	(4.78)	2	(3)
欣　欣	79.41	(79.62)	4.76	(4.78)	6	(3)
大　有	78.75	(78.97)	4.72	(4.74)	10	(10)
大　南	79.67	(79.68)	4.78	(4.78)	2	(3)
光　華	79.44	(79.65)	4.77	(4.78)	5	(3)
台　北	79.71	(79.81)	4.78	(4.79)	2	(2)
三　重	79.16	(79.59)	4.75	(4.78)	7	(3)
首　都	79.95	(79.96)	4.80	(4.80)	1	(1)
指　南	78.78	(79.14)	4.73	(4.75)	9	(9)
中　興	79.14	(79.39)	4.75	(4.76)	7	(8)
新　店	78.67	(78.82)	4.72	(4.73)	10	(11)
東　南	78.75	(78.89)	4.72	(4.73)	10	(11)
平　均	**79.26**	**(79.43)**	**4.76**	**(4.77)**	--	
淡　水	79.50	(80.00)	4.77	(4.80)	--	
新　北	80.00	(79.60)	4.80	(4.78)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.06×C4

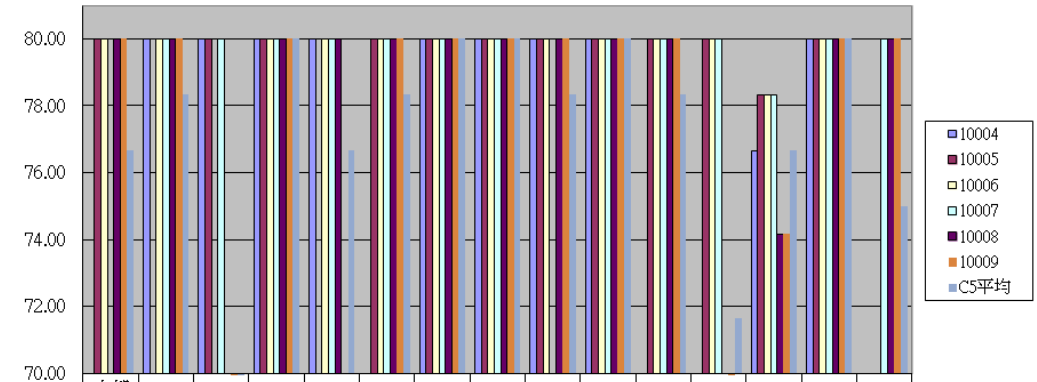
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)

本期調查自100年4月至100年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4919車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C5指標分數概況如表4.3.17所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.4所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重4 %後，則C5指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.18所示。

表4.3.17　100年4月至100年9月各家業者C5指標分數

公司╲月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	70.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	76.67
欣欣	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
大有	80.00	80.00	60.00	80.00	20.00	50.00	61.67
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	70.00	76.67
台北	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
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	70.00	80.00	80.00	78.33
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新店	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
東南	70.00	80.00	80.00	80.00	70.00	50.00	71.67
十二家平均數	**76.67**	**78.33**	**78.33**	**78.33**	**74.17**	**74.17**	**76.67**
十二家標準差	**4.92**	**3.89**	**5.77**	**3.89**	**17.30**	**11.65**	**7.90**
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新北	70.00	70.00	70.00	80.00	80.00	75.00	74.17



	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	淡水	新北
10004	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	70.00	76.67	80.00	70.00
10005	80.00	70.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	70.00
10006	80.00	80.00	60.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	70.00
10007	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00
10008	80.00	80.00	20.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	74.17	80.00	80.00
10009	80.00	80.00	50.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	50.00	74.17	80.00	80.00
C5平均	76.67	78.33	61.67	80.00	76.67	78.33	80.00	80.00	78.33	80.00	78.33	71.67	76.67	80.00	75.00

圖 4.3.4：本期各家業者 C5 指標分數

C5 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 C5 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 C5 指標中的各個評量項目基準分均為 80 分，由圖 4.3.4 中 C5 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 C5 平均分數而言，12 家參與評比的公司分數差距不大，且皆有改進的空間，本期各公司之 C5 指標分數以大南、三重、首都客運及中興巴士並列最佳(分數：80.00)；最需改進的為大有巴士(分數：61.67)。

表4.3.18　駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	76.67	(71.67)	3.07	(2.87)	9	(11)
欣　欣	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	5	(7)
大　有	61.67	(75.00)	2.47	(3.00)	12	(9)
大　南	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
光　華	76.67	(71.67)	3.07	(2.87)	9	(11)
台　北	78.33	(80.00)	3.13	(3.20)	5	(1)
三　重	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
首　都	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
指　南	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	5	(7)
中　興	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
新　店	78.33	(80.00)	3.13	(3.20)	5	(1)
東　南	71.67	(75.00)	2.87	(3.00)	11	(9)
平　均	**76.67**	**(77.50)**	**3.07**	**(3.10)**	--	
淡　水	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	--	
新　北	74.17	(75.00)	2.97	(3.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.04×C5

4.4 公司經營與管理指標評鑑結果

4.4.1 行車事故通報與處理指標(D1)

本期各月份成績依評分標準，評定成績如表4.4.1，各客運公司本期平均為84.89分，比前期平均退步0.07。

表 4.4.1　行車事故通報與處理成績表

公司＼年份	100.03	100.04	100.05	100.06	100.07	100.08
大都會	85.00	85.00	84.00	85.00	85.00	84.00
欣　欣	84.00	85.00	85.00	85.00	84.00	84.00
大　有	85.00	85.00	84.00	85.00	85.00	85.00
大　南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
光　華	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
台　北	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
三　重	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
首　都	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
指　南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
中　興	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
新　店	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00
東　南	84.00	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00
平　均	**84.83**	**85.00**	**84.83**	**85.00**	**84.92**	**84.67**
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		得分		排序	
大都會	84.67	(85.00)	1.99	(2.00)	10	(1)
欣　欣	84.50	(84.67)	1.99	(1.99)	10	(12)
大　有	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首　都	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東　南	84.67	(84.83)	1.99	(2.00)	10	(1)
平　均	**84.89**	**(84.96)**	**2.00**	**(2.00)**	-	
淡　水	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	
新　北	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=2×D1 /85

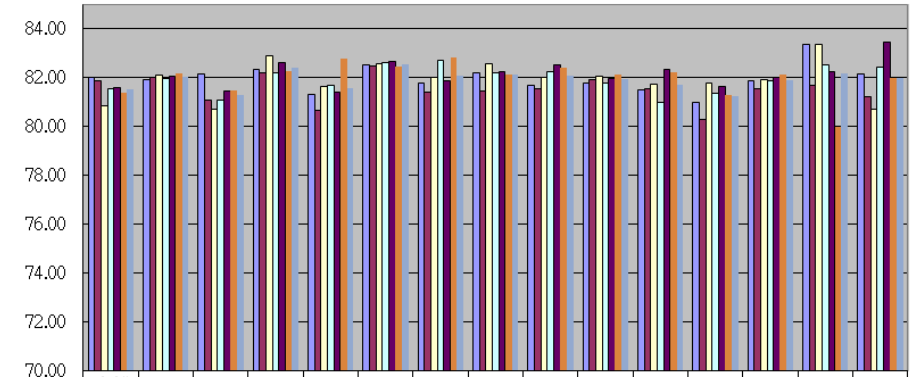
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本期調查自100年4月至100年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4919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D2指標分數概況如表4.4.3所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.4.1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D2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.4.4所示。

表 4.4.3　100 年 4 月至 100 年 9 月各家業者 D2 指標分數

公司╲月份	10004	10005	10006	10007	10008	10009	平均
大都會	82.00	81.85	80.82	81.53	81.58	81.38	81.53
欣欣	81.93	82.01	82.08	81.95	82.07	82.17	82.04
大有	82.13	81.05	80.69	81.06	81.43	81.45	81.30
大南	82.33	82.19	82.91	82.17	82.60	82.26	82.41
光華	81.30	80.67	81.65	81.67	81.42	82.75	81.58
台北	82.53	82.45	82.58	82.62	82.65	82.45	82.55
三重	81.78	81.41	81.98	82.70	81.87	82.83	82.09
首都	82.17	81.45	82.56	82.17	82.25	82.11	82.12
指南	81.67	81.53	82.00	82.23	82.53	82.41	82.06
中興	81.75	81.90	82.07	81.77	81.94	82.13	81.93
新店	81.50	81.56	81.74	80.96	82.33	82.23	81.72
東南	81.00	80.27	81.78	81.35	81.64	81.28	81.22
十二家平均數	**81.84**	**81.53**	**81.91**	**81.85**	**82.03**	**82.12**	**81.88**
十二家標準差	**0.44**	**0.63**	**0.66**	**0.56**	**0.45**	**0.51**	**0.54**
淡水	83.33	81.67	83.33	82.50	82.25	80.00	82.18
新北	82.15	81.20	80.71	82.44	83.43	82.00	81.99



	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	淡水	新北
10004	82.00	81.93	82.13	82.33	81.30	82.53	81.78	82.17	81.67	81.75	81.50	81.00	81.84	83.33	82.15
10005	81.85	82.01	81.05	82.19	80.67	82.45	81.41	81.45	81.53	81.90	81.56	80.27	81.53	81.67	81.20
10006	80.82	82.08	80.69	82.91	81.65	82.58	81.98	82.56	82.00	82.07	81.74	81.78	81.91	83.33	80.71
10007	81.53	81.95	81.06	82.17	81.67	82.62	82.70	82.17	82.23	81.77	80.96	81.35	81.85	82.50	82.44
10008	81.58	82.07	81.43	82.60	81.42	82.65	81.87	82.25	82.53	81.94	82.33	81.64	82.03	82.25	83.43
10009	81.38	82.17	81.45	82.26	82.75	82.45	82.83	82.11	82.41	82.13	82.23	81.28	82.12	80.00	82.00
D2平均	81.53	82.04	81.30	82.41	81.58	82.55	82.09	82.12	82.06	81.93	81.72	81.22	81.88	82.18	81.99

圖 4.4.1：本期各家業者 D2 指標分數

D2 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 D2 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 D2 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 D2 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 D2 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 D2 指標加分問項的加總值和扣分問項的加總值相等。由圖 4.4.1 中 D2 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」、「儀容不整」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 D2 指標分數以台北客運(分數：82.55)為最佳，落後最多者為東南客運(分數：81.22)。

表 4.4.4　駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	81.53	(81.78)	8.15	(8.18)	10	(9)
欣　欣	82.04	(82.32)	8.20	(8.23)	6	(4)
大　有	81.30	(81.69)	8.13	(8.17)	11	(11)
大　南	82.41	(82.73)	8.24	(8.27)	2	(2)
光　華	81.58	(82.12)	8.16	(8.21)	9	(6)
台　北	82.55	(82.79)	8.25	(8.28)	1	(1)
三　重	82.09	(82.62)	8.21	(8.26)	3	(3)
首　都	82.12	(82.02)	8.21	(8.20)	3	(7)
指　南	82.06	(82.29)	8.21	(8.23)	3	(4)
中　興	81.93	(81.96)	8.19	(8.20)	7	(7)
新　店	81.72	(81.77)	8.17	(8.18)	8	(9)
東　南	81.22	(81.26)	8.12	(8.13)	12	(12)
平　均	**81.88**	**(82.11)**	**8.19**	**(8.21)**	--	
淡　水	82.18	(81.61)	8.22	(8.16)	--	
新　北	81.99	(80.75)	8.20	(8.07)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.1×D2

4.4.3 重大違規指標(D3)

本期大南、光華、台北、首都、指南、中興、新店、淡水與新北客運無發生重大違規事件，此9家公司，得分5分；大有、三重和東南客運發生1件重大違規事件，得分3.75分；大都會和欣欣客運違規7次，得分0分。詳細結果參見表4.4.5。

表 4.4.5　重大違規指標（D3）評鑑結果

公司	重大違規事件	違規次數	本期評鑑		得分		排序	
大都會	**100 年 5 月 5 日北市運稽字第 10031707400 號** 417-AD 車輛 100 年 4 月 28 日 16 時 8 分於重慶南路一段與貴陽街一段路口(往北方向)闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項 **100 年 5 月 18 日北市運稽字第 10031714000 號** 100 年 7 月 22 日北市運稽字第 10031742800 號 353-AB 車輛 100 年 5 月 17 日 10 時 34 分於永吉路與松信路口闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項 **100 年 6 月 2 日北市運稽字第 10031720400 號** 100 年 5 月 25 日車號 731-AB 行車紀錄器卡紙裝設顛倒，造成無法正確記錄資料 依道路交通管理處罰條例第 18 條之 1 第 3 項 **100 年 6 月 23 日北市運稽字第 10031732700 號** AH-836 車輛 100 年 5 月 3 日 9 時 58 分於敦化南路與南京東路口闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項 **100 年 8 月 26 日北市運稽字第 10033074100 號** 201-AD 車輛 100 年 8 月 9 日 10 時 54 分於公園路右轉青島西路口紅燈右轉 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項 **100 年 10 月 31 日北市運稽字第 10033099700 號** 289-AD 車輛 100 年 10 月 20 日 8 時 11 分於本市和平東路一段與金山南路二段路口闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項 **100 年 7 月 22 日北市運稽字第 10031742800 號** 100 年 7 月 8 日車號 672-AC 擅自變更營運路線行駛 公路法 77 條第 1 項	7	0	(0)	0.00	(0.00)	11	(11)

表 4.4.5 續 重大違規指標（D3）評鑑結果

公司	重大違規事件	違規次數	本期評鑑		得分		排序	
欣欣	**100 年 5 月 16 日北市運稽字第 10031711600 號** 100 年 5 月 11 日車號 247-FN 行車紀錄器之最高速率及其所裝置行車紀錄器卡紙標示速率不符 依道路交通管理處罰條例第 18 條之 1 第 3 項 **100 年 6 月 21 日北市運稽字第 10031729900 號** 693-AD 車輛 100 年 6 月 17 日 10 時 12 分於敦化北路與民生東路口紅燈右轉 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 2 項 **100 年 6 月 3 日北市運稽字第 10031721500 號** 車號 572-FL 駕駛員任誼忠擅自變更營運路線行駛 公路法 77 條第 1 項，罰款 30000 **100 年 6 月 3 日北市運稽字第 10031721600 號** 車號 642-AD 駕駛員鐘必真擅自變更營運路線行駛 公路法 77 條第 1 項，罰款 60000 **100 年 6 月 3 日北市運稽字第 10031721700 號** 車號 553-FL 駕駛員劉永福擅自變更營運路線行駛 公路法 77 條第 1 項，罰款 90000 **100 年 7 月 11 日北市運稽字第 10031740000 號** 車號 148-AD 駕駛員陳振益擅自變更營運路線行駛 公路法 77 條第 1 項，罰款 90000 **100 年 6 月 1 日北市運稽字第 10031719300 號** 100 年 3 月 13 日未依核定班距發車 **100 年 6 月 7 日北市運稽字第 10031723800 號** 100 年 5 月 17 日未依核定班距發車 **100 年 6 月 14 日北市運稽字第 10031725400 號** 100 年 5 月 24 日未依核定班距發車 **100 年 6 月 22 日北市運稽字第 10031730600 號** 100 年 5 月 29 日未依核定班距發車 **100 年 7 月 27 日北市運稽字第 10031743400 號** 肇事未通報逾三次 **100 年 8 月 12 日北市運稽字第 10033069300 號** 肇事未通報逾三次 公路法 77 條第 1 項，各罰款 90000	7	0	(20)	0.00	(1.25)	11	(10)

表 4.4.5 續　重大違規指標（D3）評鑑結果

公司	重 大 違 規 事 件	違規次數	本期評鑑		得分		排序	
大有	**100 年 6 月 22 日北市運稽字第 10031732300 號** 052-AD 車輛 100 年 6 月 19 日 12 時 35 分於長安東路 2 段(東往西)與建國北路 1 段路口未依號誌指示行車 依道路交通管理處罰條例第 48 條第 1 項第 2 款	1	60	(40)	3.75	(2.50)	8	(7)
大南	-	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(4)
光華	-	0	80	(40)	5.00	(2.50)	1	(7)
台北	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
三重	**100 年 10 月 11 日北市運稽字第 10033095400 號** 729-XH 車輛 100 年 10 月 10 日 11 時 7 分於本市松山路永吉路口闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項	1	60	(40)	3.75	(2.50)	8	(7)
首都	-	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(4)
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	(60)	5.00	(3.75)	1	(4)
東南	**100 年 5 月 5 日北市運稽字第 10031707300 號** 930-AC 車輛 100 年 4 月 26 日 10 時 21 分於忠孝東路六段與東興街口闖紅燈 依道路交通管理處罰條例第 53 條第 1 項	1	60	(0)	3.75	(0.00)	8	(11)
平均	**-**	**1.42**	**61.67**	**(46.67)**	**3.85**	**(2.92)**	-	-
淡水	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-
新北	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。2.得分=D3/16

4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)

本項目以查核各公車公司100年10和11月行車安全業務狀況為計算基礎，本期12家公司行車安全業務檢查平均1.75分，較前期退步，結果見表4.4.6。

表 4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	89.90	991.70)	1.50	(2.00)	8	(1)
欣　欣	89.50	(89.90)	1.50	(1.50)	8	(8)
大　有	85.60	(86.60)	1.50	(1.50)	8	(8)
大　南	92.30	(91.10)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	90.30	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	93.40	(92.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	90.00	(89.10)	2.00	(1.50)	1	(8)
首　都	94.20	(94.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	90.30	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	90.30	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	84.90	(85.70)	1.00	(1.50)	12	(8)
東　南	85.70	(87.20)	1.50	(1.50)	8	(8)
平　均	**89.70**	**(90.07)**	**1.75**	**(1.79)**	--	
淡　水	90.30	(91.00)	2.00	(2.00)	--	
新　北	90.30	(91.00)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分標準：

若 90≦D4，　　則得分=2 分；

若 85≦D4<90，　則得分=1.5 分；

若 80≦D4<85，　則得分=1 分；

若 70≦D4<80，　則得分=0.5 分；

若　　D4<70，　則得分=0 分。

4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)

本項目以100年4月至100年9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0.0034，較前期評鑑退步0.0013，結果見表4.4.7。

表 4.4.7　聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	10004	100 05	100 06	100 07	100 08	100 09	小計
大都會	0	0	0	0	0	0	0
欣　欣	2	2	2	0	0	0	6
大　有	0	0	0	0	0	0	0
大　南	0	0	0	1	0	0	1
光　華	0	0	0	0	0	0	0
台　北	0	0	0	0	0	0	0
三　重	0	0	0	0	0	0	0
首　都	0	0	0	0	0	0	0
指　南	0	0	0	0	0	0	0
中　興	0	0	0	0	0	0	0
新　店	2	1	1	1	2	0	7
東　南	0	0	0	0	0	0	0
總　計	4	3	3	2	2	0	14
淡　水	0	0	0	0	0	0	0
新　北	0	0	0	0	0	0	0

表 4.4.7(續)　聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	超速車輛數	總車輛數	抽查車輛數	平均每天超速件數		得分		排序	
大都會	0	5049	105.5	0.0000	(0.0024)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣　欣	6	2395	53.9	0.0093	(0.0123)	0.00	(0.00)	11	(11)
大　有	0	1014	19.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大　南	1	1338	39.5	0.0021	(0.0022)	1.00	(1.00)	1	(1)
光　華	0	1602	37.6	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
台　北	0	2912	56.5	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
三　重	0	2453	64.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
首　都	0	3190	69.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指　南	0	1080	22.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
中　興	0	1360	24.7	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
新　店	7	966	20.0	0.0292	(0.0083)	0.00	(0.00)	11	(11)
東　南	0	870	26.7	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
總計/平均	**14**	**24229**	**44.9**	**0.0034**	**(0.0021)**	**0.83**	**(0.83)**	--	
淡　水	0	36	2.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	--	
新　北	0	90	4.5	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	--	

註：1.D5=超速車輛數/抽查車輛數*12 天　　2.括號內之數值為前期評鑑結果。

4.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

本期加分申請的業者共12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12家公司符合加分規定，詳細結果參見表4.4.8；各年申請次數和項目，請參見附錄10。

表 4.4.8　配合政府政策指標統計結果

公司	申請項目	申請得分	符合項目	本期得分
大都會	2-1，6-1，7-，8-4 9-，5-9	5.00	2-1，6-1，8-4 9-，5-9	**5.00**
欣　欣	2-1，3-2，6-1 5-9	4.28	2-1，3-2，6-1 5-9	**4.28**
大　有	3-1，6-1，8-1	3.00	3-1，6-1，8-1	**3.00**
大　南	3-1，6-1，8-3，5-8	4.92	3-1，6-1，8-3，5-8	**4.92**
光　華	1-3，3-2，6-2，7- 8-1，9-，5-5	9.00	1-3，3-2，6-2， 8-1，9-，5-5	**9.00**
台　北	4-2，6-1，5-8	6.00	4-2，6-1，5-8	**6.00**
三　重	1-4，2-2，3-2，6-1 7-，8-4，9-，5-10	3.64	1-4，2-2，3-2，6-1 7-，8-4，9-，5-10	**3.64**
首　都	4-2，6-1，5-6	5.56	4-2，6-1，5-6	**5.56**
指　南	5-5	6.00	5-5	**6.00**
中　興	2-1，6-1，7-， 8-1，9-，5-7	7.00	2-1，6-1，8-1， 9-，5-7	**7.00**
新　店	2-1，3-1，6-1	3.00	2-1，3-1，6-1	**3.00**
東　南	1-4，2-1，3-4 6-1，7-，8-1，9-	3.00	1-4，2-1，3-4， 6-1，7-，8-1，9-	**3.00**
淡　水	2-1	1.28	2-1	**1.28**
新　北	1-1，　2-1，3-1， 7-，9-	3.00	1-1，　2-1，3-1， 9-	**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。

註 2：「採購無障礙大復康巴士」、「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。

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6家公司獲得優等，分別為台北、首都、大南、中興、指南和光華；有3家公司為甲等，分別為新店、三重、大都會；有3家公司為乙等，分別為欣欣、大有和東南。

本期各客運公司與前期結果相比較，本期台北、首都、指南和光華與前期相同，仍保持為優等，大南和中興由甲等進步為優等；三重由優等退步為甲等；新店保持為甲等；大都會由乙等進步為甲等，欣欣由甲等退步為乙等，大有和東南與前期相同皆為乙等。

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 5 項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路(A4)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)和重大違規(D3)，但只有 A4、B2、B3 和 D3 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 11 項，包括發車準點性(A1)、場站檢查(A3)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C1)、駕駛平穩性(C2)、駕駛員遵循路線(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)、駕駛員服務態度與儀容(D2)、行車安全業務檢查(D4)，但只有 A3、B4、C2、C4 和 D2 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 4 項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、行車事故通報與處理指標(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

表5.1.1　各公車公司各評鑑指標之得分

指標	指標名稱	權重	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	標準差	淡水	新北
A1	發車準點性	12%	10.99	10.79	10.53	11.99	10.32	12.00	11.30	12.00	8.80	11.04	11.35	10.66	10.98	0.90	12.00	11.25
A2	場站空間	2%	2.00	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.01	2.00	2.00
A3	場站檢查	4%	3.78	3.79	3.68	3.73	3.61	3.88	3.73	3.92	3.54	3.61	3.74	3.47	3.71	0.13	3.71	3.68
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2%	1.60	1.52	1.83	1.77	1.91	1.97	1.68	2.00	1.95	1.58	1.85	1.50	1.76	0.18	1.75	1.00
B1	車齡比率	5%	1.92	3.52	4.32	3.43	4.15	4.53	3.99	3.92	3.81	2.86	3.20	0.76	3.34	1.09	0.42	5.00
B2	舒適與噪音	3%	2.65	2.67	2.61	2.70	2.66	2.65	2.61	2.74	2.63	2.69	2.66	2.62	2.66	0.04	2.71	2.64
B3	公車資訊服務設施	6%	5.84	5.84	5.84	5.89	5.93	5.97	5.91	5.97	5.87	5.92	5.84	5.59	5.87	0.10	5.87	5.80
B4	環保品質	2%	1.19	1.39	1.73	1.64	1.52	2.00	1.25	1.97	1.30	1.67	1.64	1.26	1.55	0.28	1.57	2.00
B5	行車肇事率	12%	8.09	5.59	0.00	7.27	4.94	12.00	2.96	12.00	9.92	8.93	4.44	0.15	7.26	4.09	12.00	12.00
B6	車輛安全設施檢查	2%	1.93	1.95	1.75	1.95	1.90	1.98	1.93	2.00	1.87	1.89	1.83	1.86	1.90	0.07	1.93	1.95
C1	過站不停比率	10%	7.82	8.95	8.22	9.87	8.81	9.95	8.46	9.74	9.55	9.51	9.37	8.58	9.07	0.70	10.00	10.00
C2	駕駛平穩性	5%	3.95	3.99	3.90	3.99	3.91	3.98	3.96	3.97	3.99	3.98	3.99	3.97	3.96	0.03	4.00	4.00
C3	拒載老人及身心障礙者	5%	3.83	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	0.05	4.00	4.00
C4	駕駛員遵循路線	6%	4.78	4.76	4.72	4.78	4.77	4.78	4.75	4.80	4.73	4.75	4.72	4.72	4.76	0.03	4.77	4.80
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	3.07	3.13	2.47	3.20	3.07	3.13	3.20	3.20	3.13	3.20	3.13	2.87	3.07	0.21	3.20	2.97
D1	行車事故通報與處理	2%	1.99	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	0.00	2.00	2.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.15	8.20	8.13	8.24	8.16	8.25	8.21	8.21	8.21	8.19	8.17	8.12	8.19	0.04	8.22	8.20
D3	重大違規	5%	0.00	0.00	3.75	5.00	5.00	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	5.00	3.75	3.85	1.88	5.00	5.00
D4	行車安全業務檢查	2%	1.50	1.50	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.50	1.75	0.34	2.00	2.00
D5	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
總　分(未含D6加分項目)		-	76.08	75.56	73.98	86.45	81.66	93.07	78.69	92.44	85.30	85.82	79.93	70.37	81.61	7.18	88.15	91.29
D6加分項目-配合政府政策		-	5.00	4.28	3.00	4.92	9.00	6.00	3.64	5.56	6.00	7.00	3.00	3.00	5.03	1.83	1.28	3.00
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
		-	(77.79)	(82.29)	(77.87)	(89.89)	(94.64)	(95.85)	(90.17)	(96.96)	(90.23)	(86.49)	(89.77)	(70.40)	(86.81)	(8.22)	(86.97)	(77.62)
等　級		–	甲	乙	乙	優	優	優	甲	優	優	優	甲	乙	--	--	甲	優
		–	（乙）	（甲）	（乙）	（甲）	（優）	（優）	（優）	（優）	（優）	（甲）	（甲）	（乙）			（甲）	（乙）
路線積分		-	**1**	**-1**	**-3**	**6**	**6**	**6**	**1**	**6**	**6**	**6**	**1**	**-5**	--	--	--	--

註1：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

註2：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。

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	發車準點性	10.98	11.06	-0.72%	-0.29
A2	場站空間	2.00	2.00	0.00%	1.30
A3	場站檢查	3.71	3.74	-0.80%	-2.26 *
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.76	1.43	23.08%	5.34 *
B1	車齡比率	3.34	3.33	0.30%	0.49
B2	舒適與噪音	2.66	2.64	0.76%	1.89 *
B3	公車資訊服務設施	5.87	5.74	2.26%	5.10 *
B4	環保品質	1.55	1.79	-13.41%	-4.86 *
B5	行車肇事率	7.26	8.46	-14.18%	-1.58
B6	車輛安全設施檢查	1.90	1.91	-0.52%	-0.27
C1	過站不停比率	9.07	9.41	-3.61%	-1.79
C2	駕駛平穩性	3.96	3.98	-0.50%	-2.21 *
C3	拒載老人及身心障礙者	3.99	3.99	0.00%	-0.05
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.77	-0.21%	-4.31 *
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.10	-0.97%	-0.63
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	0.00%	-1.48
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.19	8.21	-0.24%	-4.86 *
D3	重大違規	3.85	2.92	31.85%	2.46 *
D4	行車安全業務檢查	1.75	1.79	-2.23%	-0.56
D5	聯營公車超速抽查	0.83	0.83	0.00%	0

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：$\overline{D} = \frac{\sum_{n=i}^{n} D_i}{n} = \overline{X_1} - \overline{X_2}$，$S_D^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n}(D_i - \overline{D})^2}{n-1}$

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

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$，雙尾檢定

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

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

*：指本期平均分數與前期平均分數有顯著差異

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

5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較

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

由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面，本期行車安全業務檢查(D4)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，本期車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)和重大違規指標(D3)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)和重大違規指標(D3)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，本期環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)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)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步20%以上。本期重大違規指標(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)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，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期重大違規指標(D3)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)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(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，本期環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)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)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(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，本期環保品質指標(B4)比前期退步20%以上。本期車齡比率指標(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，

本期無指標比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步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，本期無指標比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)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)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)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，本期車齡比率指標(B1)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)和行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，可發現：1.「大都會」本期由乙等進步為甲等，D5指標連續兩期進步20%以上。2.「欣欣」本期由甲等退步為乙等，D3和D5指標連續兩期退步20%以上。3.「大有」連續兩期為乙等，B5指標連續兩期退步20%以上。4.「大南」本期由甲等進步為優等，D3和D5指標連續兩期進步20%以上。5.「光華」由優等退步為甲等，B1和D5指標連續兩期進步20%以上。6.「台北」連續三期為優等，B5、D3和D5指標連續兩期進步20%以上。 7.「三重」由優等退步為甲等，D5連續兩期進步20%以上。8.「首都」連續三期為優等，B5、D3和D5指標連續兩期進步20%以上。9.「指南」連續兩期為優等，D3和D5指標連續兩期進步20%以上。10.「中興」由甲等進步為優等，D3和D5指標連續兩期進步20%以上。11.「新店」連續兩期為甲等，D3指標連續兩期進步20%以上。12.「東南」連續兩期為乙等，B1和B5指標連續兩期退步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，車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)是需要注意改善的指標。

另外，本研究提供各公司最近3期(100年第2期、100年第1期與99年第2期)成績比較，詳見圖5.2.1，其中台北和首都連續3期為優等，表現最好；光華和指南連續2期為優等；大南和中興由甲等進步為優等；三重由優等退步為甲等；新店保持為甲等；大都會由乙等進步為甲等，欣欣由甲等退步為乙等，大有和東南與前期相同皆為乙等。

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，詳見圖5.2.2至圖5.2.17。

表5.2.1　「大都會」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑				前期評鑑				進退步
		分數		平均	排序	分數		平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.99		10.98	7	11.59		11.06	5	-5.18%
A2	場站空間	2.00		2.00	1	2.00		2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.78		3.71	4	3.80		3.74	4	-0.53%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.60		1.66	9	1.41		1.43	7	13.46%
B1	車齡比率	1.92	#	3.34	11	2.18	#	3.33	11	-11.93%
B2	舒適與噪音	2.65		2.66	7	2.62		2.64	8	1.15%
B3	公車資訊服務設施	5.84		5.87	8	5.55		5.74	11	5.23%
B4	環保品質	1.19	#	1.55	12	1.42	#	1.79	11	-16.20%
B5	行車肇事率	8.09	*	7.26	5	6.65		8.46	8	21.65%
B6	車輛安全設施檢查	1.93		1.90	5	1.93		1.91	6	0.00%
C1	過站不停比率	7.82		9.07	12	7.68		9.41	12	1.82%
C2	駕駛平穩性	3.95		3.96	10	3.97		3.98	8	-0.50%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.83		3.99	12	4.00		3.99	1	-4.25%
C4	駕駛員遵循路線	4.78		4.76	2	4.78		4.77	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07		3.07	9	2.87		3.10	11	6.97%
D1	行車事故通報與處理	1.99		2.00	10	2.00		2.00	1	-0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.15		8.19	10	8.18		8.21	9	-0.37%
D3	重大違規	0.00	#	3.85	11	0.00	#	2.92	11	0.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50		1.75	8	2.00		1.79	1	-25.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	*	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.2　「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.79	10.98	8	10.10	11.06	10	6.83%
A2	場站空間	1.98	2.00	12	1.95	2.00	12	1.54%
A3	場站檢查	3.79	3.71	3	3.80	3.74	5	-0.26%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.52	1.66	11	1.23	1.43	10	20.21%
B1	車齡比率	3.52	3.34	7	3.60	3.33	6	-2.22%
B2	舒適與噪音	2.67	2.66	4	2.69	2.64	2	-0.74%
B3	公車資訊服務設施	5.84	5.87	11	5.71	5.74	8	2.28%
B4	環保品質	1.39	1.55	8	1.83	1.79	8	-24.04%
B5	行車肇事率	5.59	7.26	7	6.34 #	8.46	9	-11.83%
B6	車輛安全設施檢查	1.95	1.90	4	1.95	1.91	4	0.00%
C1	過站不停比率	8.95	9.07	7	9.63	9.41	6	-7.06%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.96	1	3.98	3.98	5	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.76	6	4.78	4.77	3	-0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.07	5	3.13	3.10	7	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.99	2.00	10	1.99	2.00	12	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.19	6	8.23	8.21	4	-0.36%
D3	重大違規	0.00 #	3.85	11	1.25 #	2.92	10	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.75	8	1.50	1.79	8	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.83	11	0.00 #	0.83	11	0.00%

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%。

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.53	10.98	10	9.79	11.06	12	7.56%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.68	3.71	8	3.72	3.74	8	-1.08%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.83	1.66	4	1.00 #	1.43	12	83.33%
B1	車齡比率	4.32 *	3.34	2	4.47 *	3.33	1	-3.36%
B2	舒適與噪音	2.61	2.66	11	2.62	2.64	8	-0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.84	5.87	8	5.66	5.74	10	3.18%
B4	環保品質	1.73	1.55	3	1.79	1.79	9	-3.35%
B5	行車肇事率	0.00 #	7.26	12	1.82 #	8.46	11	-100.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.75	1.90	12	1.77	1.91	12	-1.13%
C1	過站不停比率	8.22	9.07	11	9.44	9.41	10	-12.92%
C2	駕駛平穩性	3.90	3.96	12	3.96	3.98	12	-1.52%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.99	11	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.72	4.76	10	4.74	4.77	10	-0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.47	3.07	12	3.00	3.10	9	-17.67%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.13	8.19	11	8.17	8.21	11	-0.49%
D3	重大違規	3.75	3.85	8	2.50	2.92	7	50.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.75	8	1.50	1.79	8	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.4 「大南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.99	10.98	3	10.10	11.06	10	18.71%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.73	3.71	6	3.83	3.74	3	-2.61%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.77	1.66	8	1.51	1.43	5	17.33%
B1	車齡比率	3.43	3.34	8	3.34	3.33	7	2.69%
B2	舒適與噪音	2.70	2.66	2	2.67	2.64	4	1.12%
B3	公車資訊服務設施	5.89	5.87	6	5.71	5.74	8	3.15%
B4	環保品質	1.64	1.55	5	1.90	1.79	3	-13.68%
B5	行車肇事率	7.27	7.26	6	8.93	8.46	6	-18.59%
B6	車輛安全設施檢查	1.95	1.90	3	1.91	1.91	8	2.09%
C1	過站不停比率	9.87	9.07	2	10.00	9.41	1	-1.30%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.96	1	3.99	3.98	3	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.76	2	4.78	4.77	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.07	1	3.20	3.10	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.24	8.19	2	8.27	8.21	2	-0.36%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	3.75 *	2.92	4	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.32	10.98	11	11.16	11.06	7	-7.53%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.61	3.71	9	3.66	3.74	9	-1.37%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.91	1.66	2	1.86 *	1.43	1	2.64%
B1	車齡比率	4.15 *	3.34	3	4.33 *	3.33	2	-4.16%
B2	舒適與噪音	2.66	2.66	5	2.65	2.64	6	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.93	5.87	3	5.75	5.74	6	3.13%
B4	環保品質	1.52	1.55	7	1.89	1.79	4	-19.58%
B5	行車肇事率	4.94 #	7.26	8	10.48 *	8.46	4	-52.86%
B6	車輛安全設施檢查	1.90	1.90	7	1.96	1.91	3	-3.06%
C1	過站不停比率	8.81	9.07	8	9.57	9.41	7	-7.94%
C2	駕駛平穩性	3.91	3.96	11	3.97	3.98	8	-1.51%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.76	5	4.78	4.77	3	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.07	9	2.87	3.10	11	6.97%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.16	8.19	9	8.21	8.21	6	-0.61%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	2.50	2.92	7	100.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.6　「台北」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	12.00	10.98	1	11.98	11.06	2	0.17%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.88	3.71	2	3.92	3.74	1	-1.02%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.97	1.66	6	1.73 *	1.43	2	13.68%
B1	車齡比率	4.53 *	3.34	1	3.84	3.33	5	17.97%
B2	舒適與噪音	2.65	2.66	7	2.64	2.64	7	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.97	5.87	1	5.86	5.74	3	1.88%
B4	環保品質	2.00 *	1.55	1	2.00	1.79	1	0.00%
B5	行車肇事率	12.00 *	7.26	2	12.00 *	8.46	1	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.98	1.90	2	1.97	1.91	2	0.51%
C1	過站不停比率	9.95	9.07	1	10.00	9.41	1	-0.50%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.96	5	4.00	3.98	1	-0.50%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.76	2	4.79	4.77	2	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.07	5	3.20	3.10	1	-2.19%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.25	8.19	1	8.28	8.21	1	-0.36%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	5.00 *	2.92	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.7　「三重」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.30	10.98	5	11.79	11.06	3	-4.16%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	1.99	2.00	11	0.50%
A3	場站檢查	3.73	3.71	7	3.79	3.74	6	-1.58%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.68	1.66	7	1.30	1.43	8	29.45%
B1	車齡比率	3.99	3.34	4	4.19 *	3.33	3	-4.77%
B2	舒適與噪音	2.61	2.66	11	2.57	2.64	10	1.56%
B3	公車資訊服務設施	5.91	5.87	5	5.84	5.74	4	1.20%
B4	環保品質	1.25	1.55	11	1.63	1.79	10	-23.31%
B5	行車肇事率	2.96 #	7.26	10	10.41 *	8.46	5	-71.57%
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.90	6	1.94	1.91	5	-0.52%
C1	過站不停比率	8.46	9.07	10	9.70	9.41	5	-12.78%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.96	9	3.98	3.98	5	-0.50%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.75	4.76	7	4.78	4.77	3	-0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.07	1	3.20	3.10	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.19	3	8.26	8.21	3	-0.61%
D3	重大違規	3.75	3.85	8	2.50	2.92	7	50.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	1.50	1.79	8	33.33%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.8 「首都」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	12.00	10.98	1	11.99	11.06	1	0.08%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.92	3.71	1	3.91	3.74	2	0.26%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.00	1.66	3	1.60	1.43	4	25.00%
B1	車齡比率	3.92	3.34	5	3.88	3.33	4	1.03%
B2	舒適與噪音	2.74	2.66	1	2.73	2.64	1	0.37%
B3	公車資訊服務設施	5.97	5.87	1	5.95	5.74	1	0.34%
B4	環保品質	1.97 *	1.55	2	2.00	1.79	1	-1.50%
B5	行車肇事率	12.00 *	7.26	1	12.00 *	8.46	2	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	2.00	1.90	1	1.98	1.91	1	1.01%
C1	過站不停比率	9.74	9.07	3	9.79	9.41	3	-0.51%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.96	7	3.98	3.98	5	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.80	4.76	1	4.80	4.77	1	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.07	1	3.20	3.10	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.19	3	8.20	8.21	7	0.12%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	3.75 *	2.92	4	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	8.80	10.98	12	10.50	11.06	9	-16.19%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.54	3.71	11	3.66	3.74	9	-3.28%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.95	1.66	1	1.66	1.43	3	17.61%
B1	車齡比率	3.81	3.34	6	3.06	3.33	9	24.51%
B2	舒適與噪音	2.63	2.66	9	2.62	2.64	8	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.87	5.87	7	5.75	5.74	6	2.09%
B4	環保品質	1.30	1.55	9	1.85	1.79	6	-29.73%
B5	行車肇事率	9.92 *	7.26	3	8.39	8.46	7	18.24%
B6	車輛安全設施檢查	1.87	1.90	9	1.87	1.91	10	0.00%
C1	過站不停比率	9.55	9.07	4	9.71	9.41	4	-1.65%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.96	1	3.99	3.98	3	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.73	4.76	9	4.75	4.77	9	-0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.07	5	3.13	3.10	7	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.19	3	8.23	8.21	4	-0.24%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	5.00 *	2.92	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.10　「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.04	10.98	6	11.40	11.06	6	-3.16%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.61	3.71	9	3.61	3.74	11	0.00%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.58	1.66	10	1.46	1.43	6	7.93%
B1	車齡比率	2.86	3.34	10	2.64 #	3.33	10	8.33%
B2	舒適與噪音	2.69	2.66	3	2.66	2.64	5	1.13%
B3	公車資訊服務設施	5.92	5.87	4	5.81	5.74	5	1.89%
B4	環保品質	1.67	1.55	4	1.84	1.79	7	-9.24%
B5	行車肇事率	8.93 *	7.26	4	6.21 #	8.46	10	43.80%
B6	車輛安全設施檢查	1.89	1.90	8	1.90	1.91	9	-0.53%
C1	過站不停比率	9.51	9.07	5	8.40	9.41	11	13.21%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.96	5	3.97	3.98	8	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.99	11	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.75	4.76	7	4.76	4.77	8	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.07	1	3.20	3.10	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.19	8.19	7	8.20	8.21	7	-0.12%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	5.00 *	2.92	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.75	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.11 「新店」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.35	10.98	4	11.71	11.06	4	-3.07%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.74	3.71	5	3.75	3.74	7	-0.27%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.85	1.66	5	1.23	1.43	9	50.18%
B1	車齡比率	3.20	3.34	9	3.12	3.33	8	2.56%
B2	舒適與噪音	2.66	2.66	5	2.69	2.64	2	-1.12%
B3	公車資訊服務設施	5.84	5.87	8	5.88	5.74	2	-0.68%
B4	環保品質	1.64	1.55	5	1.89	1.79	4	-13.23%
B5	行車肇事率	4.44 #	7.26	9	11.72 *	8.46	3	-62.12%
B6	車輛安全設施檢查	1.83	1.90	11	1.92	1.91	7	-4.69%
C1	過站不停比率	9.37	9.07	6	9.50	9.41	9	-1.37%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.96	1	4.00	3.98	1	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.72	4.76	10	4.73	4.77	11	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.07	5	3.20	3.10	1	-2.19%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.17	8.19	8	8.18	8.21	9	-0.12%
D3	重大違規	5.00 *	3.85	1	3.75 *	2.92	4	33.33%
D4	行車安全業務檢查	1.00 #	1.75	12	1.50	1.79	8	-33.33%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.83	11	0.00 #	0.83	11	0.00%

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%。

表5.2.12　「東南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.66	10.98	9	10.58	11.06	8	0.76%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.47	3.71	12	3.41	3.74	12	1.76%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.50	1.66	12	1.20	1.43	11	24.59%
B1	車齡比率	0.76 #	3.34	12	1.16 #	3.33	12	-34.48%
B2	舒適與噪音	2.62	2.66	10	2.55	2.64	11	2.75%
B3	公車資訊服務設施	5.59	5.87	12	5.45	5.74	12	2.57%
B4	環保品質	1.26	1.55	10	1.40 #	1.79	12	-10.00%
B5	行車肇事率	0.15 #	7.26	11	0.00 #	8.46	12	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.86	1.90	10	1.78	1.91	11	4.49%
C1	過站不停比率	8.58	9.07	9	9.54	9.41	8	-10.06%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.96	7	3.97	3.98	8	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.72	4.76	10	4.73	4.77	11	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.87	3.07	11	3.00	3.10	9	-4.33%
D1	行車事故通報與處理	1.99	2.00	10	2.00	2.00	1	-0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.12	8.19	12	8.13	8.21	12	-0.12%
D3	重大違規	3.75	3.85	8	0.00 #	2.92	11	0.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.75	8	1.50	1.79	8	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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%。

表5.2.13　各公車公司前後期表現優劣之指標統計表

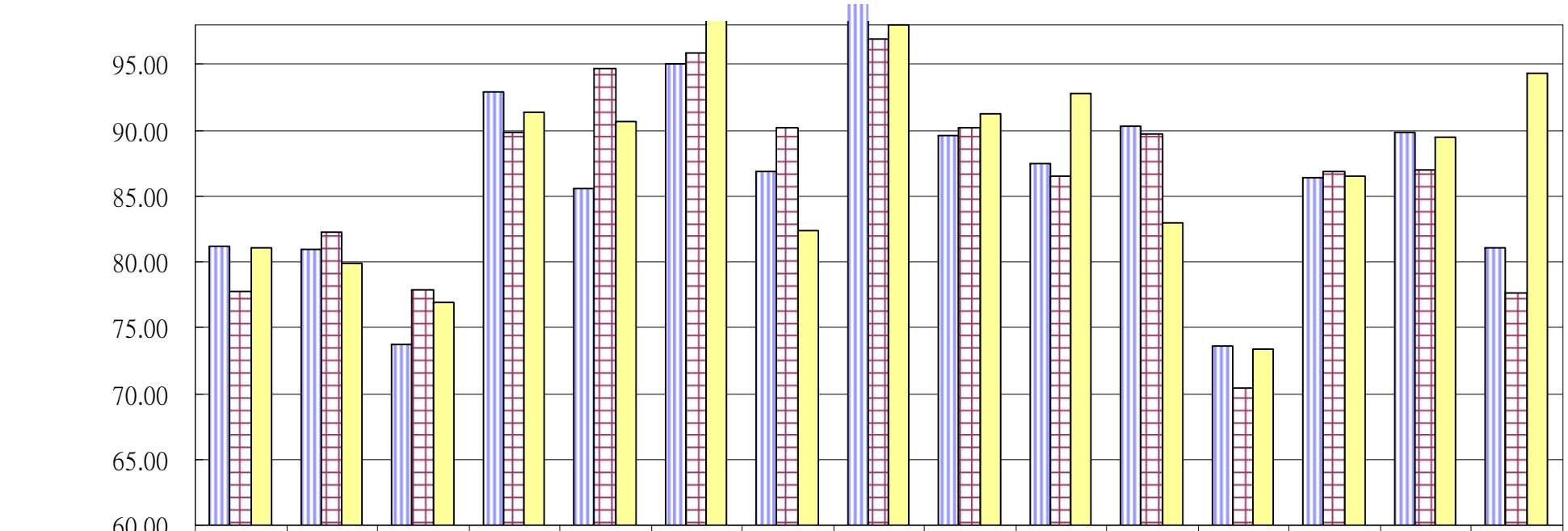
公　司	分數比前期進步30%以上之項目	分數比前期進步30%以上，但仍比各公司之平均值差之項目	分數比前期退步30%以上之項目	分數比前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值高之項目
大都會	--	--	--	--
欣　欣	--	--	重大違規指標(D3)	--
大　有	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)	重大違規指標(D3)	行車肇事率(B5)	--
大　南	重大違規指標(D3)	--	--	--
光　華	重大違規指標(D3)	--	行車肇事率(B5)	--
台　北	--	--	--	--
三　重	行車安全業務檢查(D4)	重大違規指標(D3)	行車肇事率(B5)	--
首　都	重大違規指標(D3)	--	--	--
指　南	--	--	--	--
中　興	行車肇事率(B5)	--	--	--
新　店	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.重大違規指標(D3)	--	1.行車肇事率(B5) 2.行車安全業務檢查(D4)	--
東　南	--	--	.1.車齡比率指標(B1)	--

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 當期	97年度第二期 98年度第一期	98年度第一期 98年度第二期	98年度第二期 99年度第一期	99年度第一期 99年度第二期	99年度第二期 100年度第一期	100年度第一期 100年度第二期
大都會	--	--	--	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率(B5) 3.重大違規(D3)	1.重大違規(D3)	--
欣　欣	--	--	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)	1.重大違規(D3)
大　有	1.行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4) 2.行車肇事率(B5)	1.發車準點性指標(A1)	--	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)	1.行車肇事率(B5)
大　南	--	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　北	--	--	--	--	--	--

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30%以上之項目						
前期 當期	97年度第二期 98年度第一期	98年度第一期 98年度第二期	98年度第二期 99年度第一期	99年度第一期 99年度第二期	99年度第二期 100年度第一期	100年度第一期 100年度第二期
三　重	--	--	--	--	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)	1.行車肇事率(B5)
首　都	--	--	1.行車肇事率(B5)	--	--	--
指　南	--	1. 行車肇事率(B5)	1.過站不停比率指標(C1)	--	--	--
中　興	--	--	1.車齡比率指標(B1) 2.行車肇事率(B5)	--	--	--
新　店	--	1. 聯營公車超速抽查(D5)	--	--	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. 聯營公車超速抽查(D5)	1.行車肇事率(B5) 2 行車安全業務檢查(D4)
東　南	--	1.行車肇事率(B5)	1.車齡比率指標(B1)	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率(B5) 3. 重大違規(.D3)	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.車齡比率指標(B1) 3. 重大違規(.D3)	1.車齡比率指標(B1)



	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	淡水	新北
99年度第2期	81.23	80.90	73.71	92.95	85.58	95.03	86.86	99.59	89.58	87.41	90.28	73.60	86.39	89.86	81.09
100年度第1期	77.79	82.29	77.87	89.89	94.64	95.85	90.17	96.96	90.23	86.49	89.77	70.40	86.81	86.97	77.62
100年度第2期	81.08	79.84	76.98	91.37	90.66	99.07	82.33	98.00	91.30	92.82	82.93	73.37	86.55	89.43	94.29

圖5.2.1 各公司100年第2期、100年第1期與99年2期成績比較圖

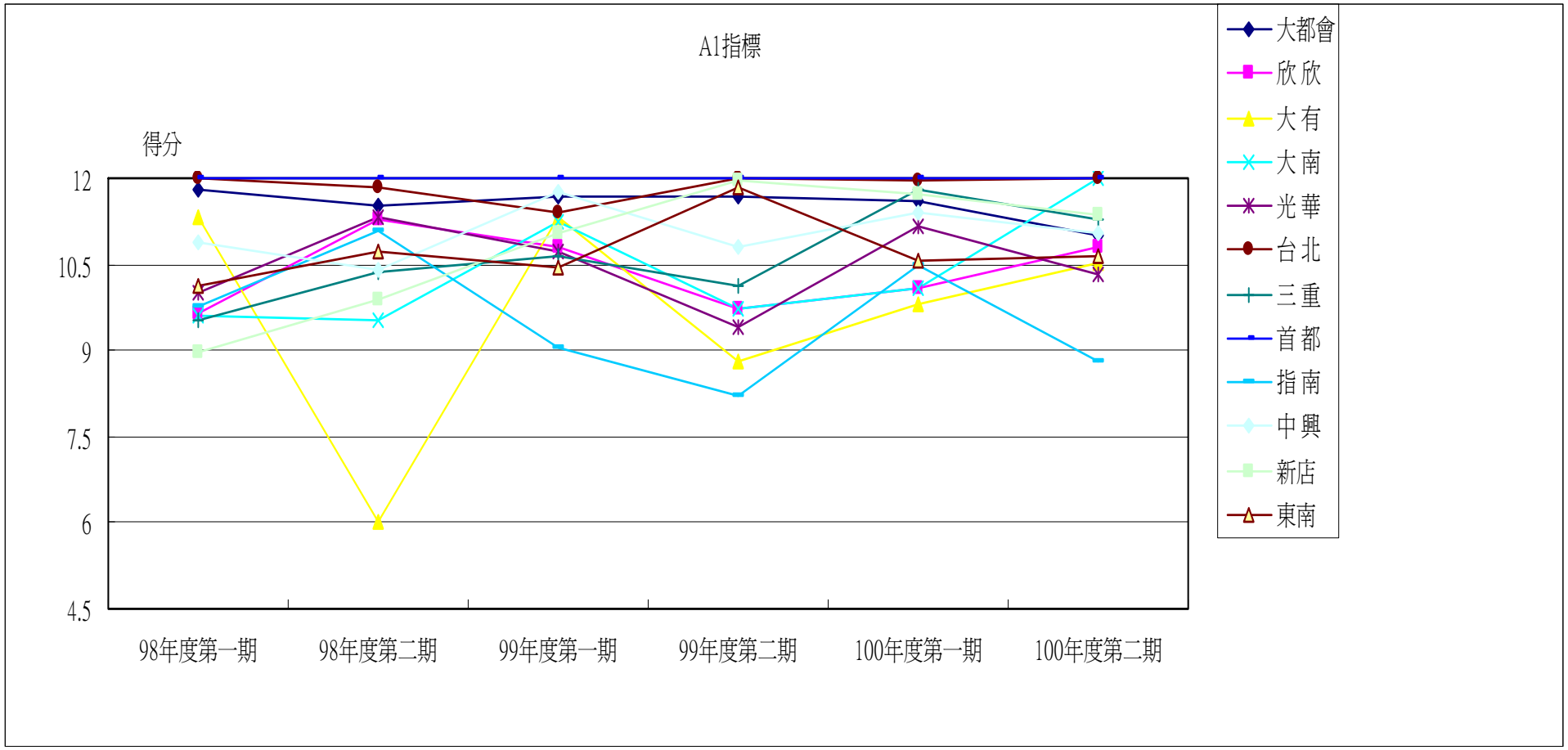


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖

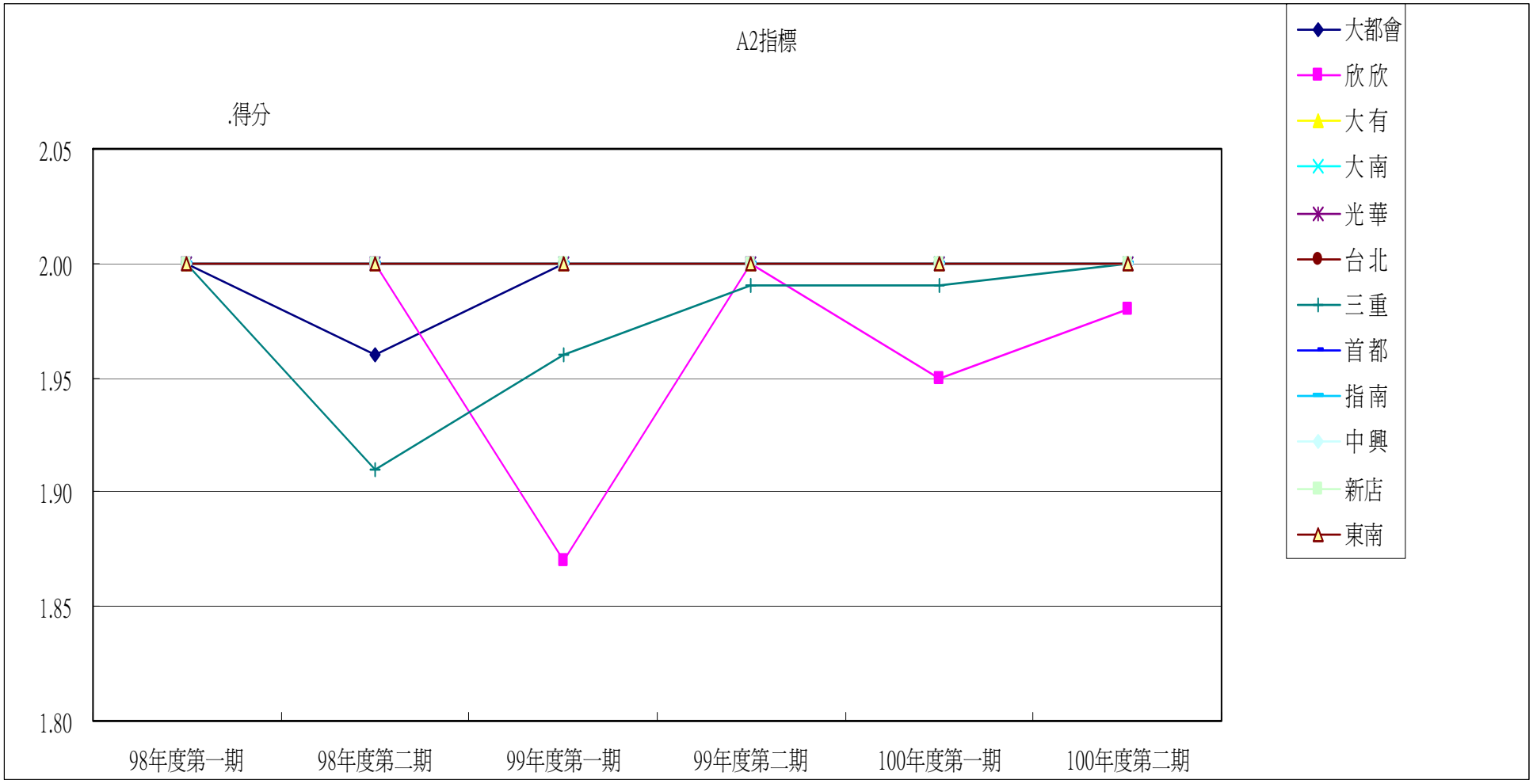


圖5.2.3 近三年各公車公司場站空間標(A2)成績比較圖

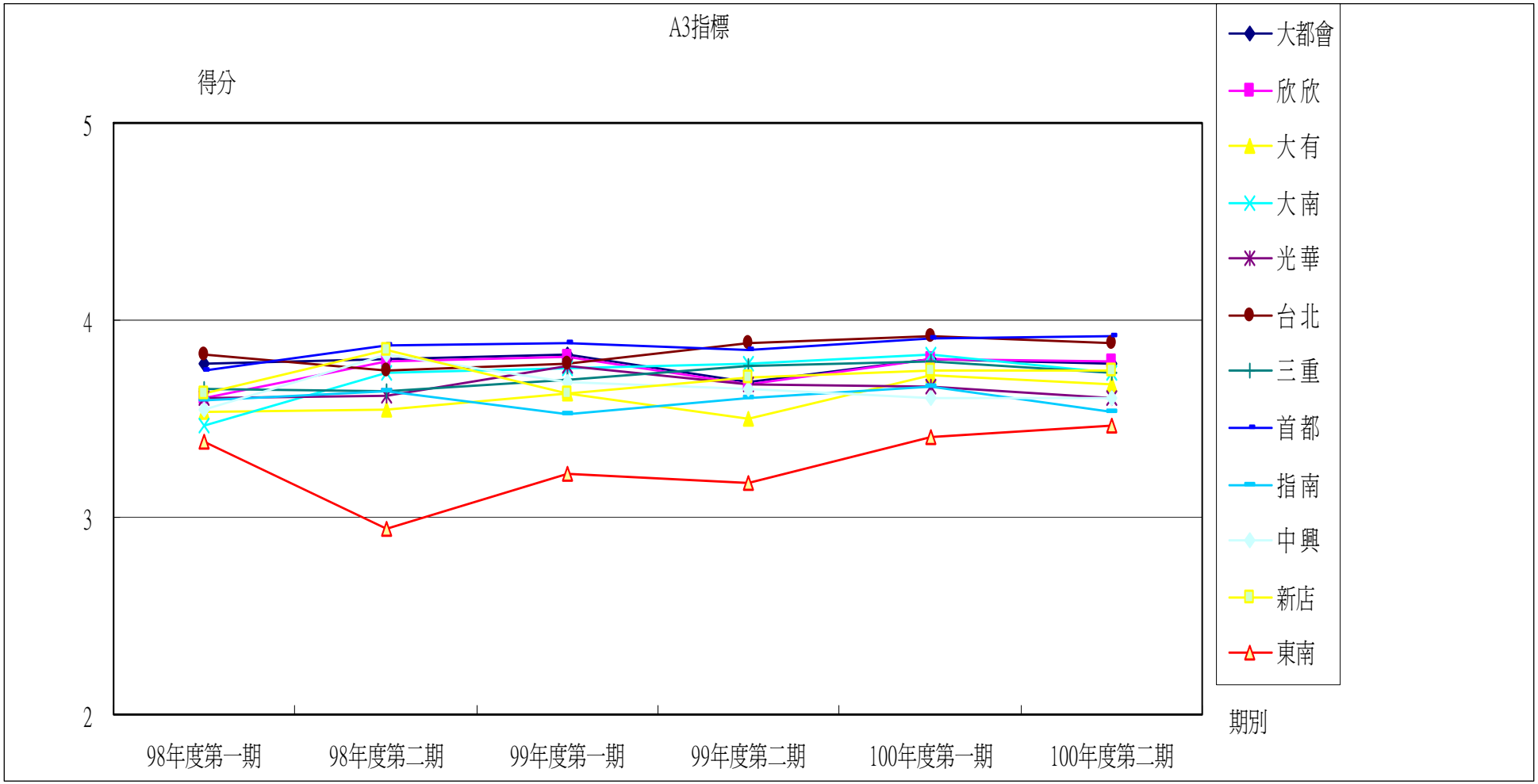


圖 5.2.4 近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖

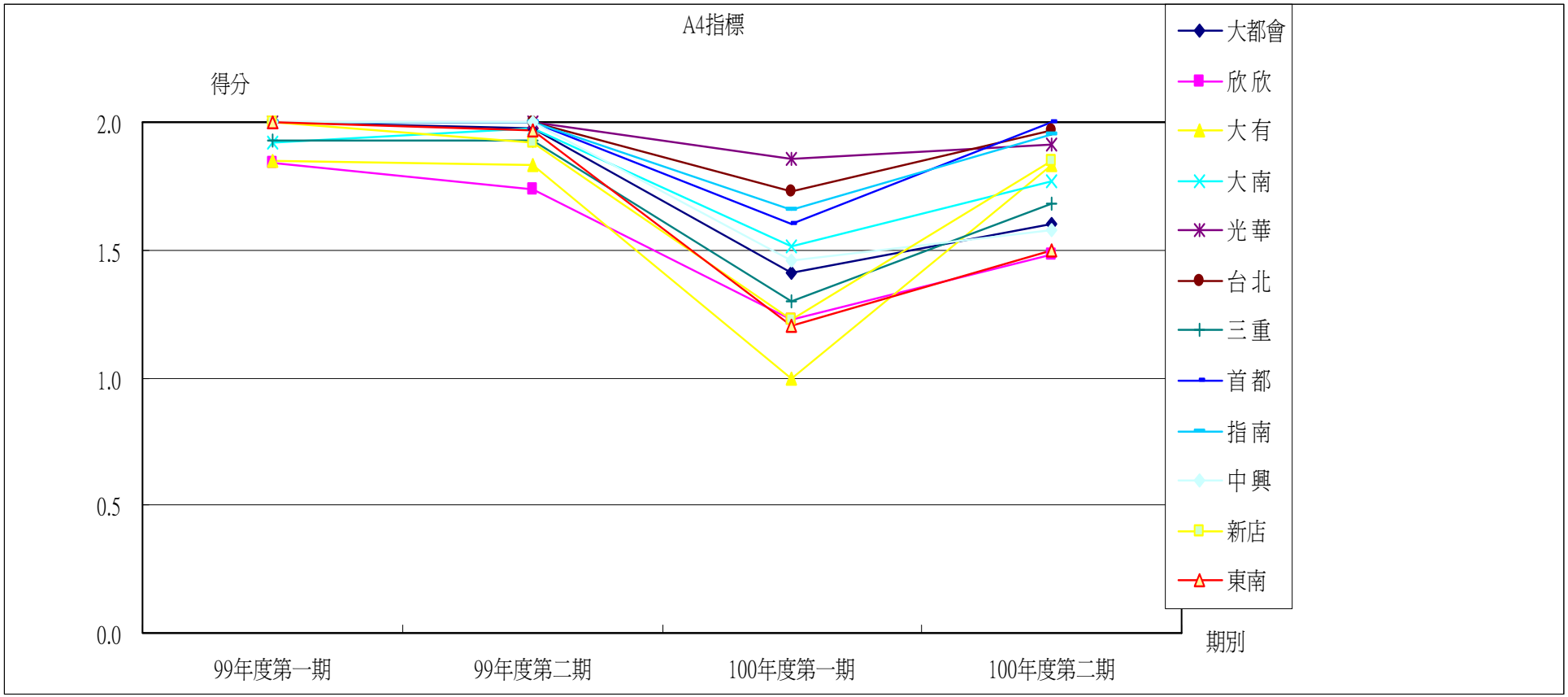


圖 5.2.5 近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)成績比較圖

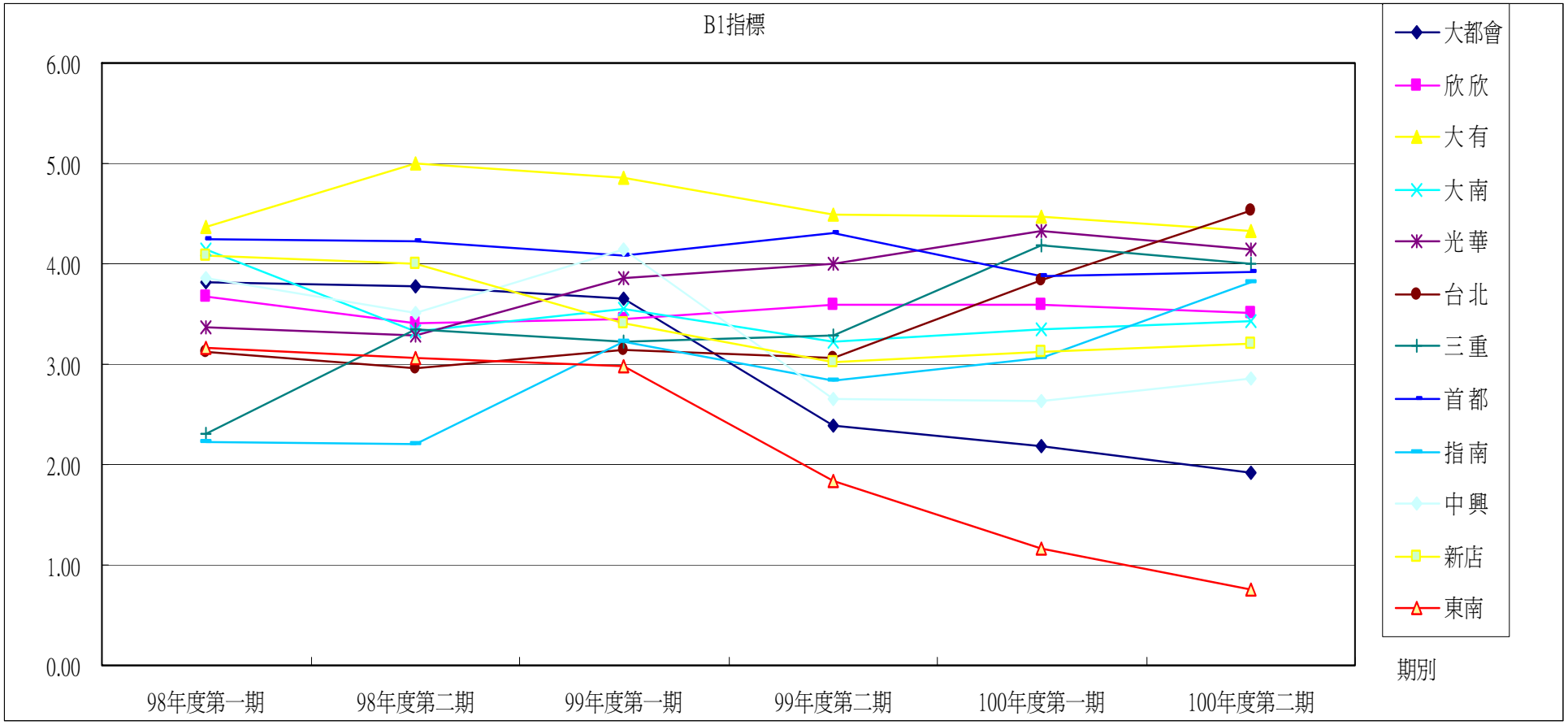


圖 5.2.6 近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖

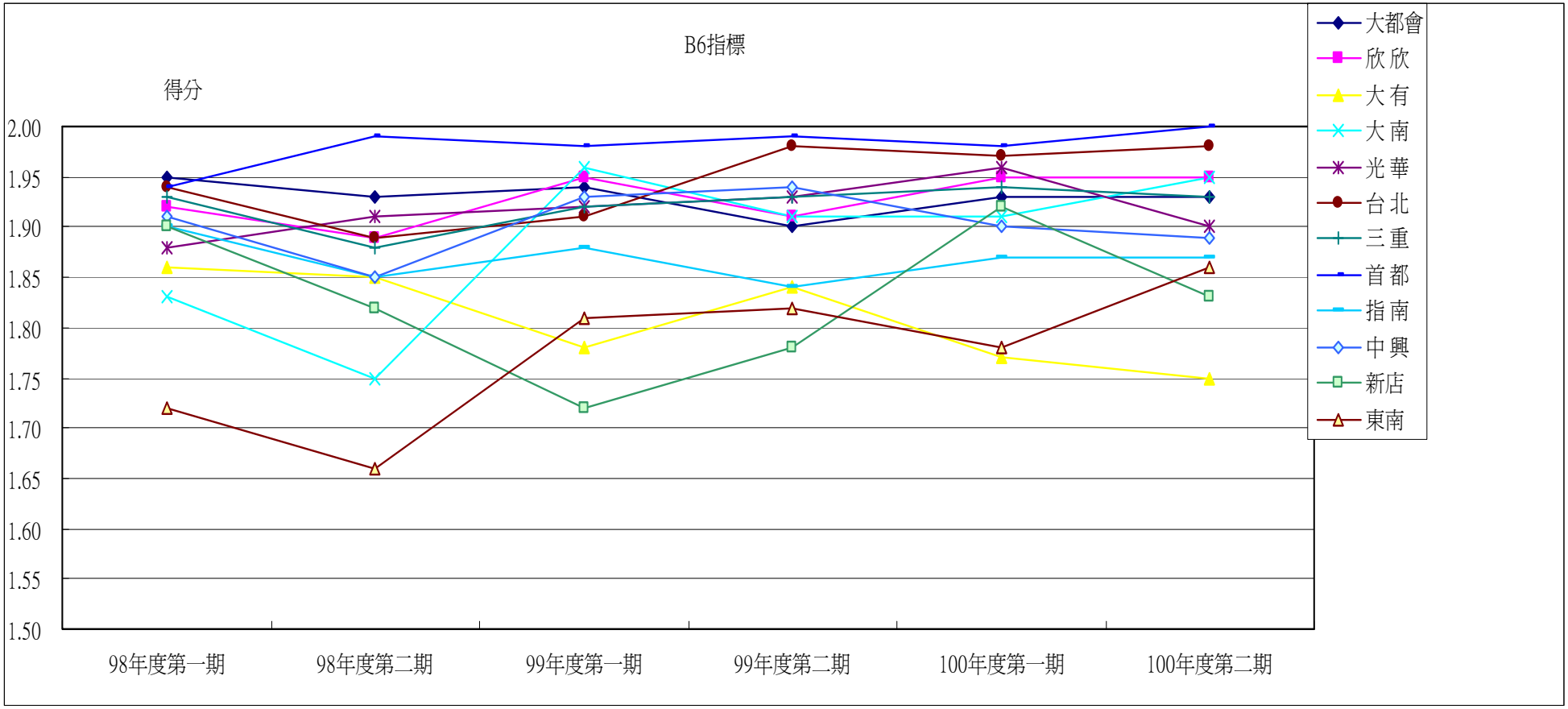
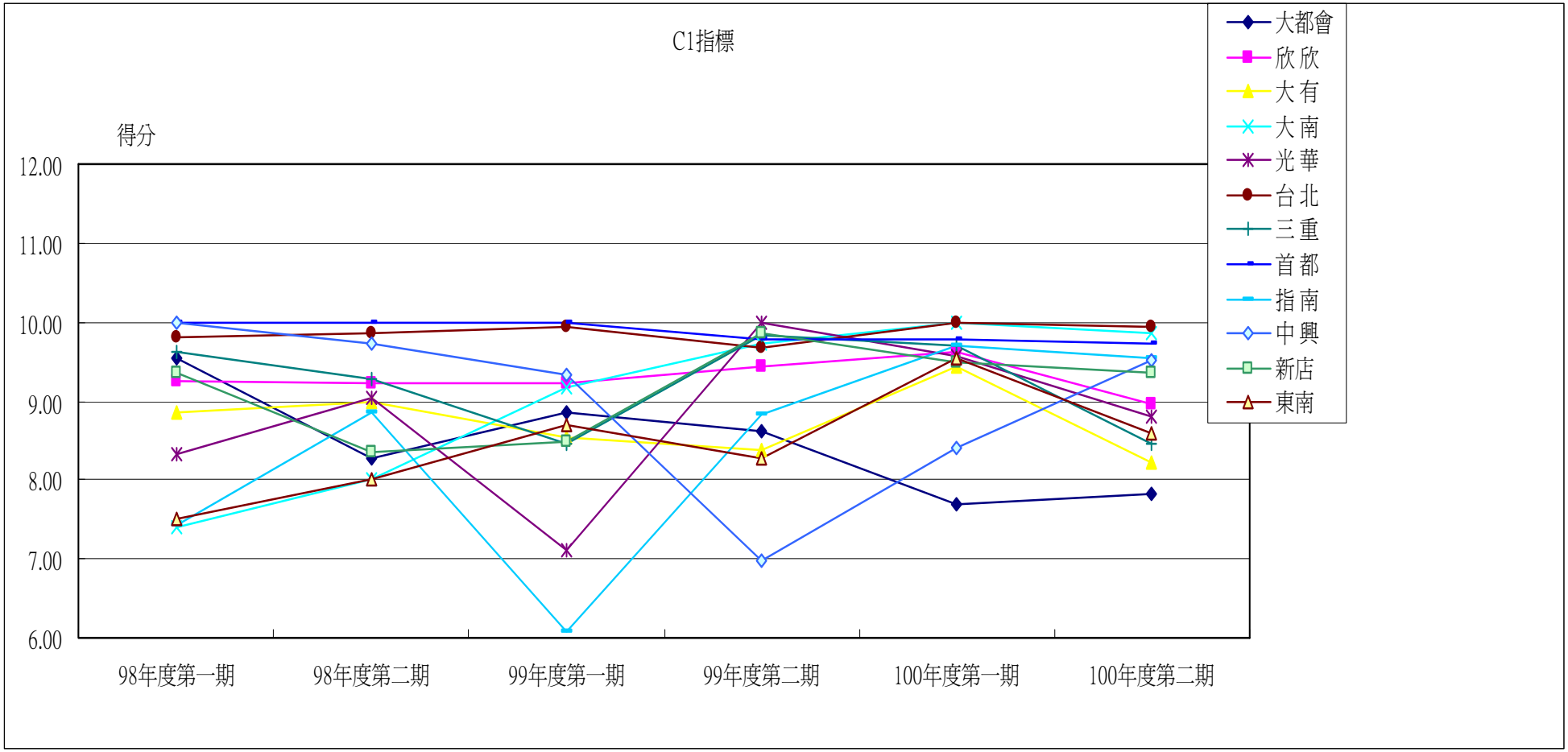


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖



5.2.8 近三年各公車公司過站不停比率指標(C1)成績比較圖

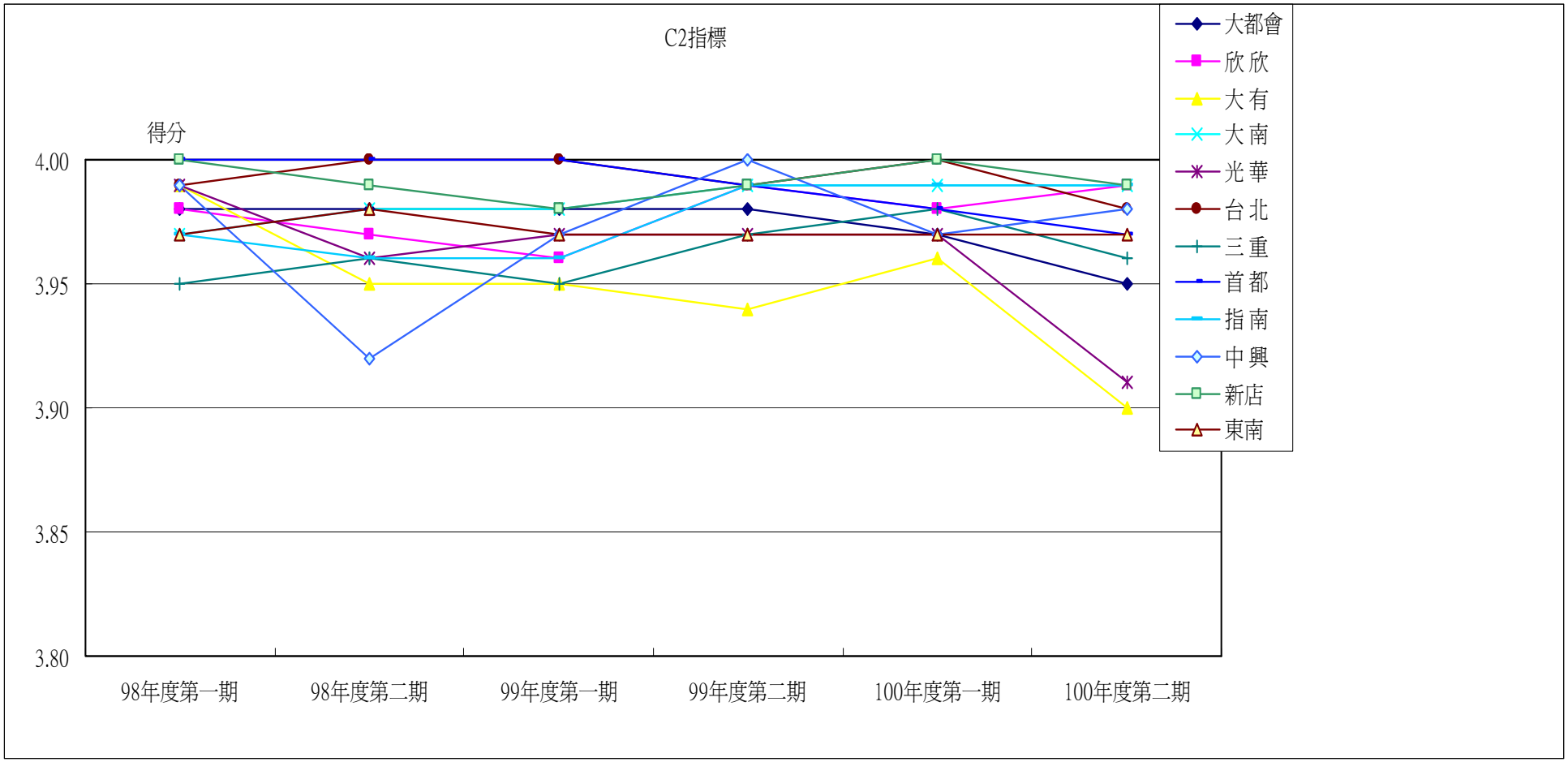


圖5.2.9 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖

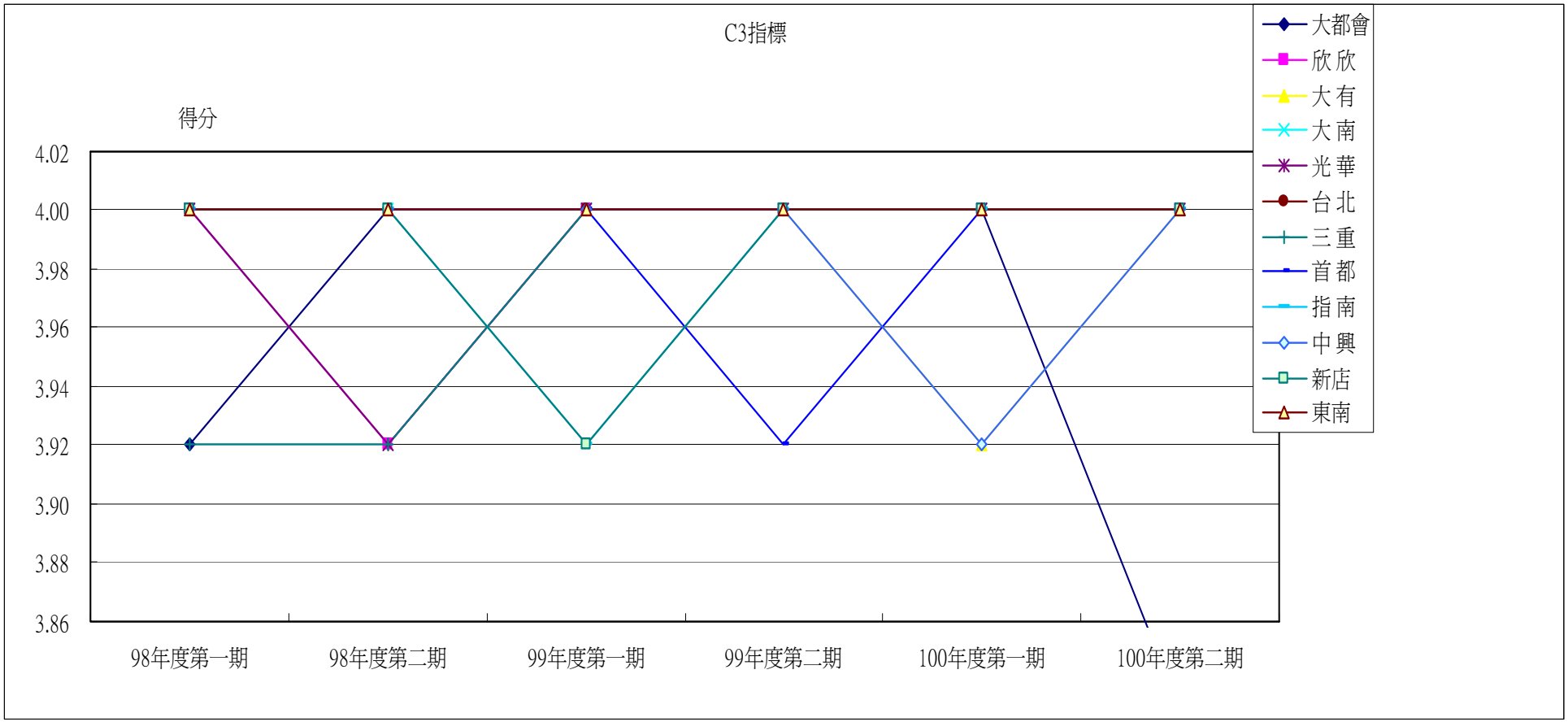


圖5.2.10 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖

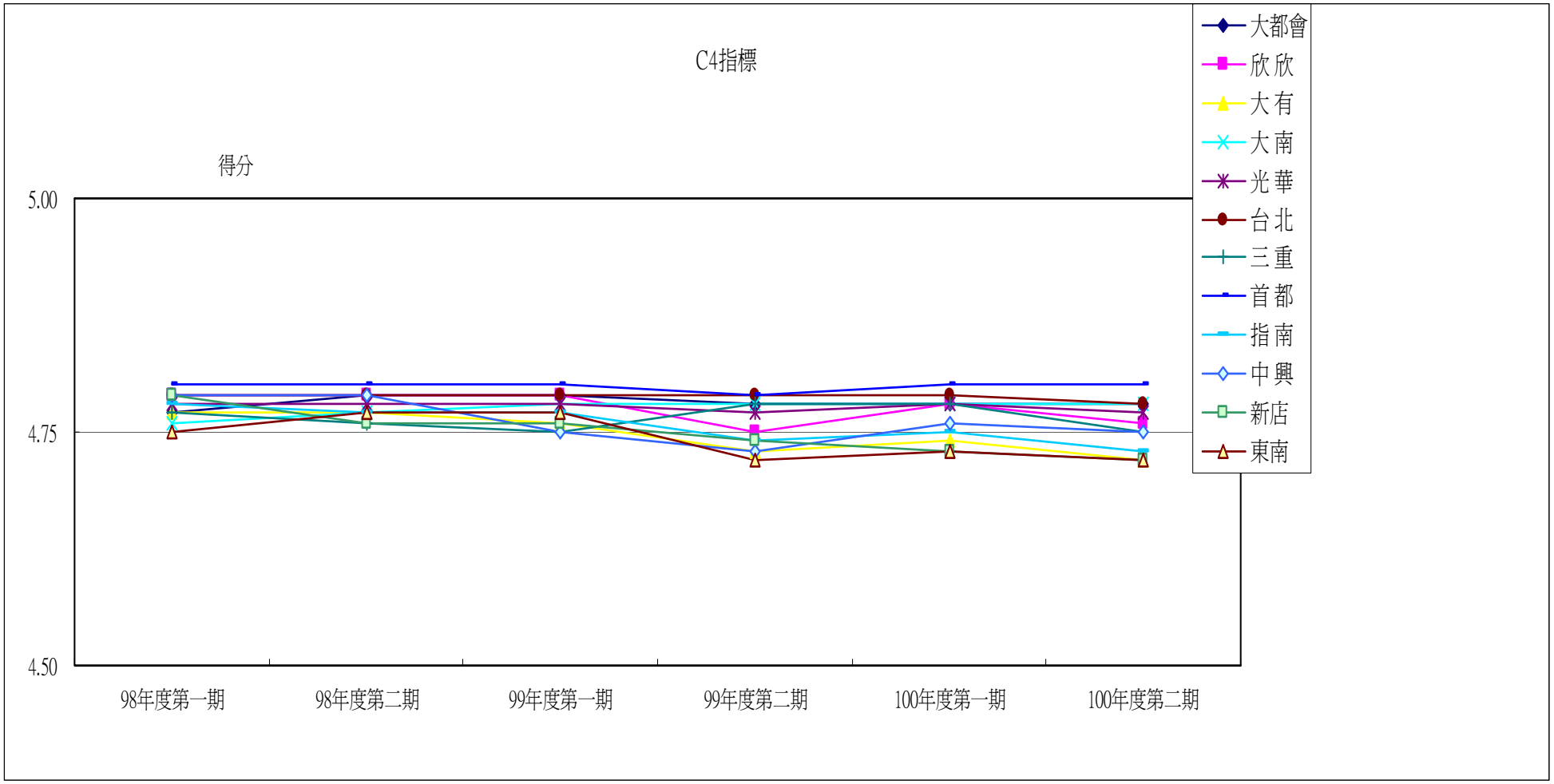


圖5.2.11 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖

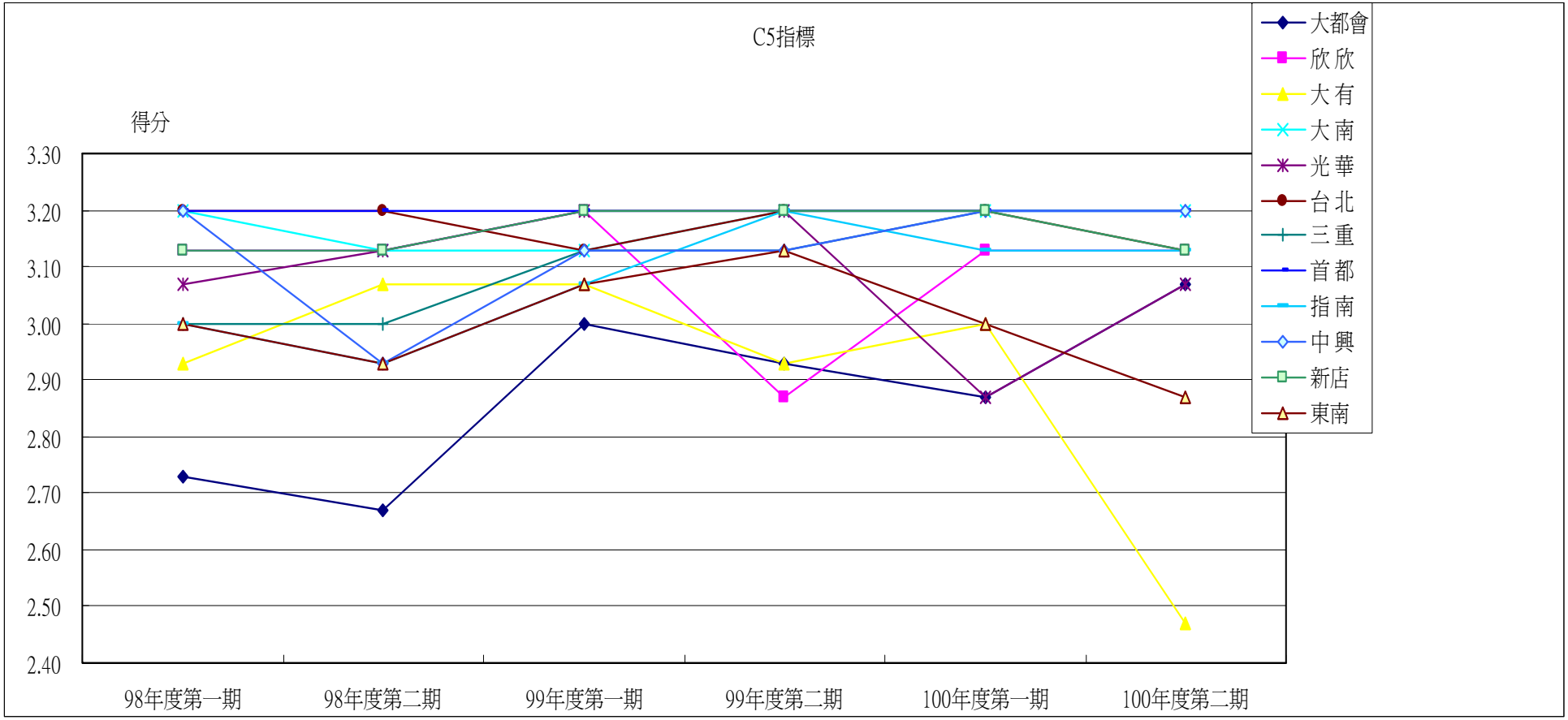


圖5.2.12 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖

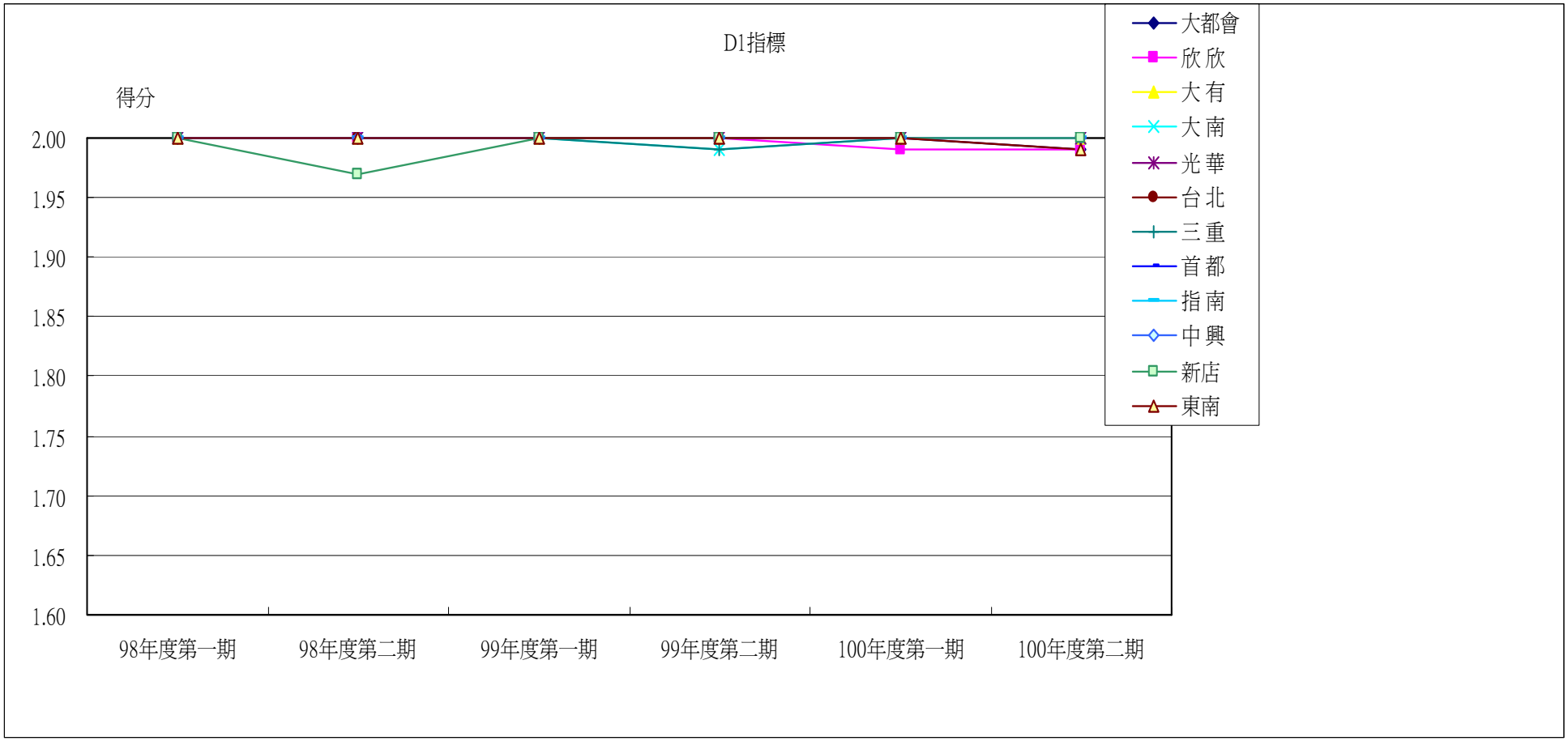


圖5.2.13 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)指標成績比較圖

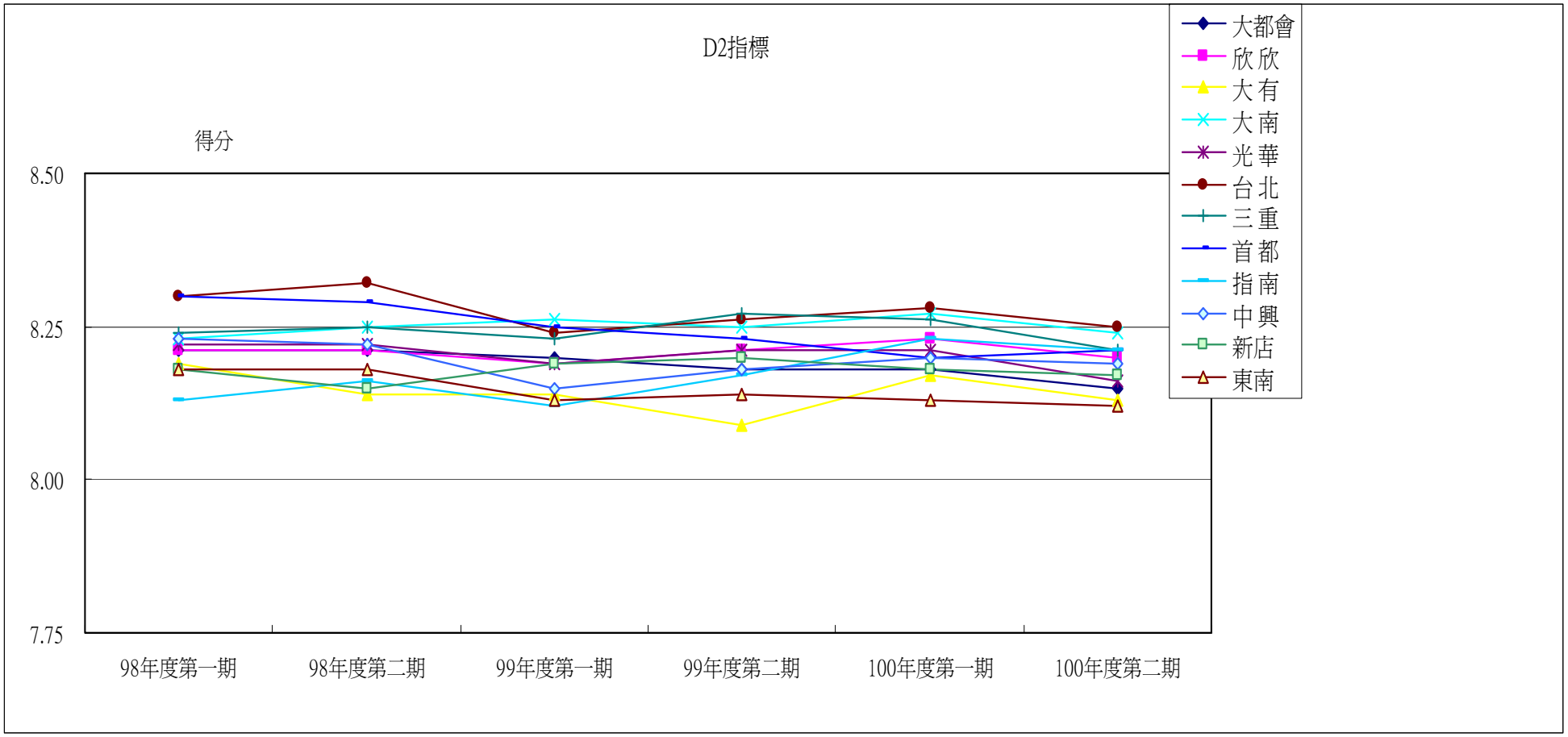


圖5.2.14 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖

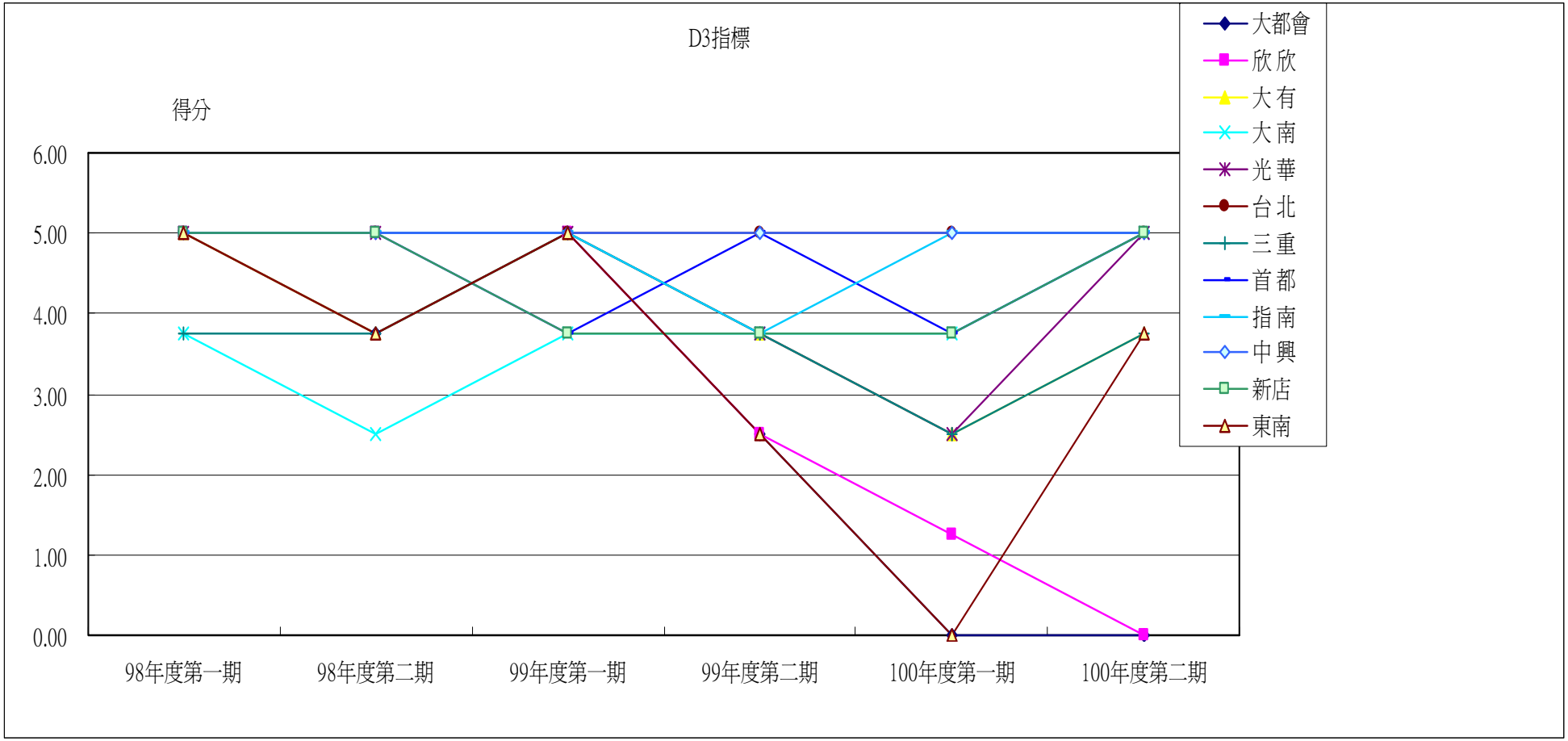


圖5.2.15 近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖

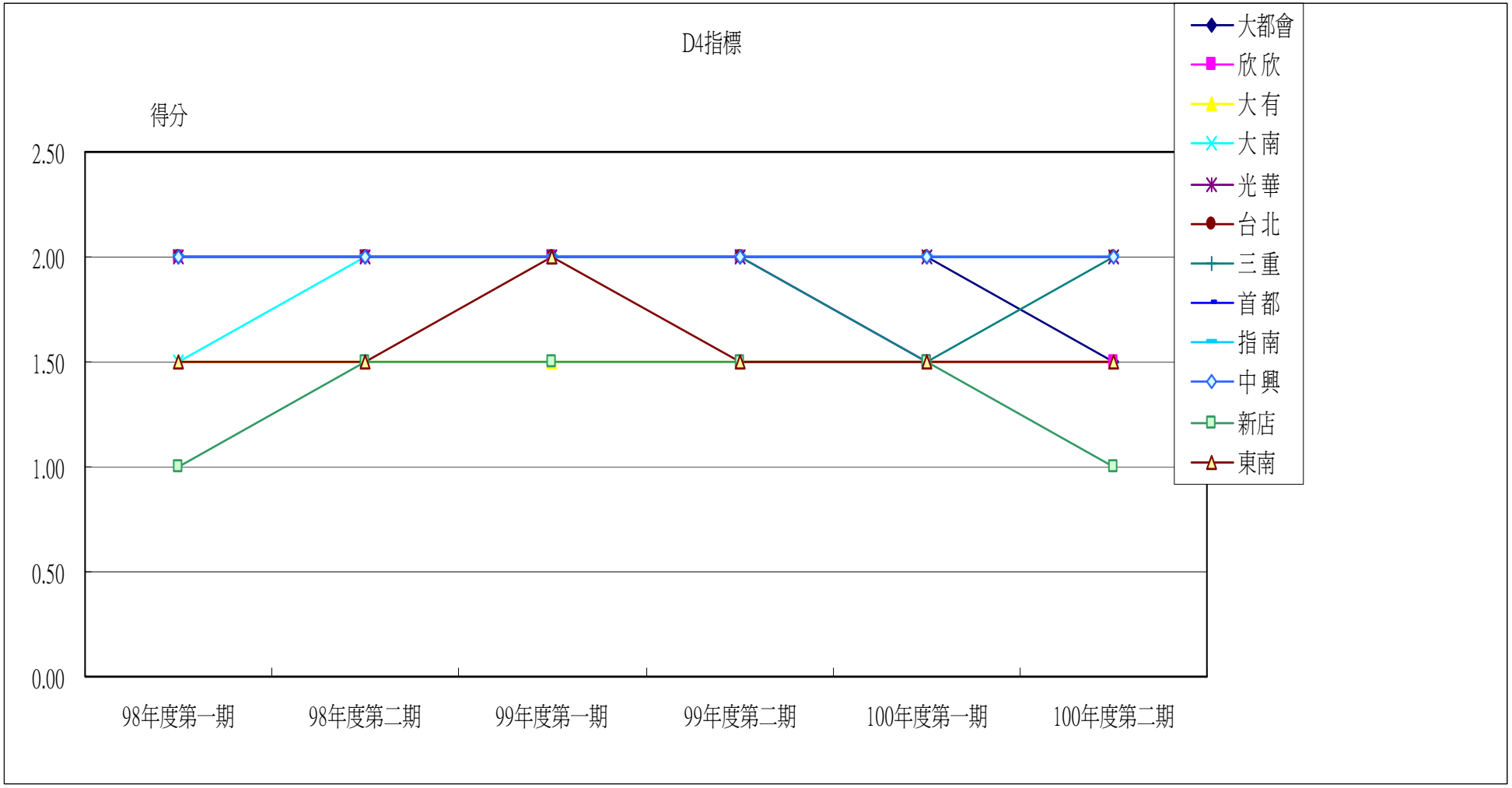


圖5.2.16 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

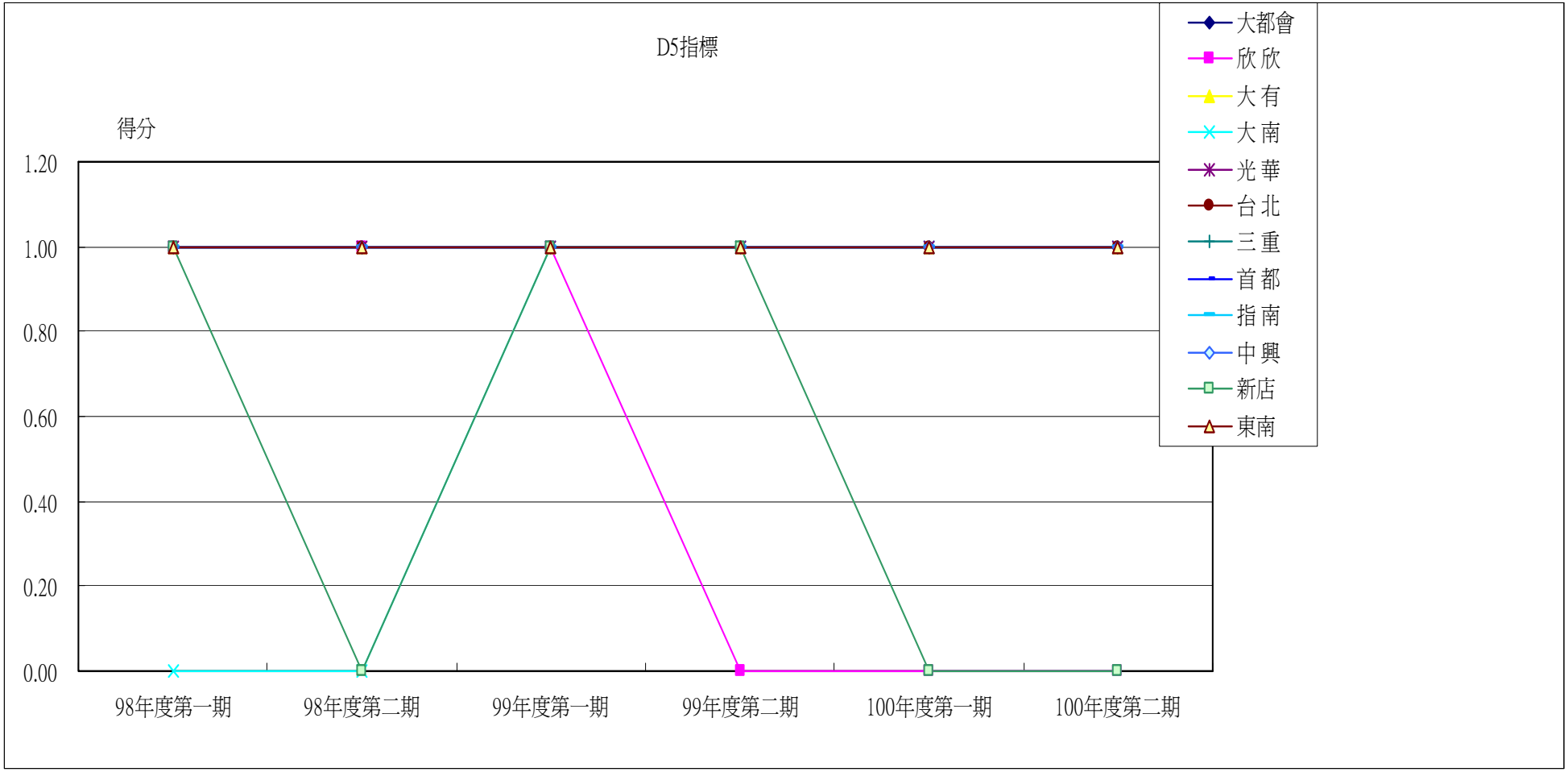


圖5.2.17 近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖

第六章 結論與建議

6.1結論

本次公車營運與服務指標評鑑的範圍包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、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二十一項指標：1.「場站設施與服務指標」：包括A1發車準點性指標、A2場站空間指標、A3場站檢查指標、A4行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標，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，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」：包括C1過站不停比率指標、C2駕駛平穩性指標、C3拒載老人及身心障礙者指標、C4駕駛員遵循路線指標、C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標，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駕駛員服務態度與儀容指標、D3重大違規指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6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4月至100年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年9月，場站檢查指標引用100年10月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用100年4月至100年9月，車齡比率指標引用至100年9月，環保品質指標引用100年4月至100年9月，行車肇事率指標引用100年3月至100年8月，車輛安全設施檢查指標引用100年9月，行車事故通報與處理指標引用100年3月至100年8月，重大違規指標引用100年5月至100年10月，行車安全業務檢查指標引用至100年10月，聯營公車超速抽查指標引用100年4月至100年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3～D6)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A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為100年8月至100年10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4月至100年9月，作為B2、C2～C5、D2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

本期評鑑採以等第方式表達各公司成績之優劣，評鑑結果本期有6家公司獲得優等，分別為台北、首都、大南、中興、指南和光華，有3家公司為甲等，分別為新店、三重、大都會；有3家公司為乙等，分別為欣欣、大有和東南。本期各客運公司與前期結果相比較，本期台北、首都、指南和光華與前期相同，仍保持為優等，大南和中興由甲等進步為優等；三重由優等退步為甲等；新店保持為甲等；大都會由乙等進步為甲等，欣欣由甲等退步為乙等，大有和東南與前期相同皆為乙等。

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 5 項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路（A4)、車齡比率(B1)、舒適與噪音(B2)、公車資訊服務設施(B3)和重大違規(D3)，但只有 A4、B2、B3 和 D3 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 11 項，包括發車準點性(A1)、場站檢查(A3)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、車輛安全設施檢查(B6)、過站不停比率(C1)、駕駛平穩性(C2)、駕駛員遵循路線(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)、駕駛員服務態度與儀容(D2)、行車安全業務檢查(D4)，但只有 A3、B4、C2、C4 和 D2 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 4 項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)和行車事故通報與處理指標(D1)和聯營公車超速抽查(D5)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

二、個別公司結果

就個別公車公司來看，「大都會客運」在分數方面，本期行車安全業務檢查(D4)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，本期車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)和重大違規指標(D3)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)和重大違規指標(D3)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，本期環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上；本期無指標比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)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)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步20%以上。本期重大違規指標(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)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，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期重大違規指標(D3)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)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(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，本期環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)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)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；環保品質指標(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(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，本期環保品質指標(B4)比前期退步20%以上。本期車齡比率指標(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期無指標比前期退步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，本期無指標比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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，本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)和重大違規指標(D3)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)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)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，本期車齡比率指標(B1)比前期退步20%以上。本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)和行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查(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」行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和車齡比率指標(B1)，共2項指標比12家公車公司之平均數差；發車準點性指標(A1)、舒適與噪音指標(B2)、環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)共14項指標比12家公車公司的平均數高；場站空間指標(A2)、場站檢查指標(A3)、公車資訊服務設施指標(B3)和行車事故通報與處理指標(D1)指標與12家公車公司的平均數相同。

「新北客運」場站檢查指標(A3)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設施指標(B3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)共5項指標比12家公車公司之平均數差；發車準點性指標(A1)、車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、與駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)共13項指標比12家公車公司的平均數高；場站空間指標(A2)和行車事故通報與處理指標(D1)指標與12家公車公司的平均數相同。

6.2建議

本研究針對二十一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指出各公司本期分數表現比前期表現退步(30%以上且低於各公司平均數)的項目。

表6.2.1　建議各公車公司改善之服務指標一覽表

公司	分數比上期退步30%以上 且低於各公司平均數之項目
大都會	--
欣　欣	重大違規指標(D3)
大　有	行車肇事率指標(B5)
大　南	--
光　華	行車肇事率指標(B5)
台　北	--
三　重	行車肇事率指標(B5)
首　都	--
指　南	--
中　興	--
新　店	行車肇事率指標(B5)、行車安全業務檢查(D4)
東　南	車齡比率指標(B1)

2. 本期B3指標調查中發現，部分公車業者夜間照明的缺失較多，大多原因是上下車前方燈未開啟或是照明光線不足,建議業者應於夜間開啟並且確實維修。
3. 本期B3指標調查中發現，上下車收票標示燈之部分文字顯示不完全或文字無法辨識，建議公車業者應定期檢查維修且請駕駛員確實開啟上下車收費標示燈。
4. 本期C1指標調查中，發生過站不停之原因多為停靠站前後有其他車輛擋住，建議駕駛員即將進入停靠站時，應放慢速度行駛到外側車道。
5. 本期A1指標調查發現，有部份路線營運在混合調度時，未按營運路線表行駛，建議公車業者請依照營運路線確實行駛。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 行車肇事率(B5)指標中的各公車單位行車肇事扣分統計表和行駛里程數統計表建議提早給各公車業者確認，以免影響評鑑報告的進度。

2. 目前加分指標中已新增新版車內行車路線圖，並鼓勵各公司採用。然行車路線圖本身仍有改善空間。茲以大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖為例，說明其值得參考之特點如下：

   a. 車內前後均各有一張路線圖，一右前、一左後，方便前門或後門上車乘客查閱。

   b. 路線圖規格寬大清晰，約一公尺寬、30~35公分高，上有壓克力板防污損，字體印刷清楚。如圖6.2.1所示。

圖6.2.1 大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(一)

   c. 路線圖是以實際地圖為基底，將實際行駛路線以紅色粗線標示、並加註站名。地圖本身亦保有其他街道路名、重要地標、商區名稱，且方向清楚，方便不熟悉之乘客查詢離目的地最近之站位。如圖6.2.2所示。

圖6.2.2 大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(二)

d. 路線圖右方設有一小區塊做為公佈欄，可彈性使用。如圖6.2.3所示。

圖6.2.3 大陸蘇州市公交車之車內行車路線圖(三)

3. 鑑於當前大客車駕駛人員缺乏、流動性高，對於公車業者營運及提供乘客服務之影響日益增加。建請政府重視公車公司新公車駕駛員招募不易的問題。例如考量主動協助辦理相關專案與培訓工作，提供優質駕駛訓練課程，以充實大客車優良駕駛人員之供給。同時也應檢討當前駕駛薪資獎酬制度是否符合市場需求，改善駕駛員之勞動力及待遇福利，創造適宜的工作環境條件，進而吸引優秀人才加入公車駕駛服務之行列，以維護整體公車業之高品質服務水準。增加駕駛員的供給數量固然是一個方向，但降低駕駛員的需求則是另一方向，例如合理的排班（許多路線基於競爭，班次過多，反而形成浪費），縮短路線（增加調度的彈性、降低司機的工作負荷，亦可吸引司機），簡化路網（合併重複路線，減少司機的需求，提高載客率），這些作法或許也可改善駕駛員的工作環境。

4. 若調查期間公車營運班次與等級有變動建議主動通知。

（三）101 年新增指標項目之建議

1. 新增駕駛員健康管理指標(C8)

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

得分計算方式：

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

2. 新增配合政府政策(D6)指標「裝設駕駛員嗑睡警示裝置」項目

為減少本市聯營公車行車事故發生，提升行車安全，故新增此一加分指標的項目。「瞌睡警示設施」裝設規格：凡利用紅外線、瞳孔偵測等方式，判定駕駛員有瞌睡現象時，能以燈光、音響或震動座椅等方式提醒駕駛員之設備。

衡量值：

(1) 各公司裝設駕駛員嗑睡警示裝置車輛數（絕對）
(2) 各公司裝設駕駛員嗑睡警示裝置比例 (相對)，計算公式如下：

$$比例＝\frac{裝設駕駛員防嗑睡裝置車輛數}{總車輛數}$$

計分方式：依表 6.2.2，取絕對或相對得分較高者：

表 6.2.2 裝設駕駛員防嗑睡裝置得分表

裝設駕駛員防嗑睡裝置車輛數（絕對）	裝設駕駛員防嗑睡裝置比例(相對)	得分
150+	R≧0.5	1
101~150	0.4＞R≧0.3	0.75
51~100	0.3＞R≧0.15	0.5
1~50	0.15＞R≧0.01	0.25
0	0.01＞R	0

二、長期建議

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

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

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

(1) 每期挑選一、二個權數較大，評定基準、資料來源、抽樣原則的選擇爭議較小的指標，擬定本期至少應達成的改善目標，並給予明確數字化的絕對標準。而絕對標準的訂定，應盡可能避免因主觀而有所偏頗或由於未考慮實際狀況而太過於理想化，因此建議以歷年評鑑之結果為依據，並經過與專家討論而後訂定之。

(2) 好的標準值除了具體可量之外，還應是被大家所知且可以達成的，因此也應考量個別公司的特殊狀況。若公車公司能列舉具說服力的具體事實資料及逐步改善計畫(含時間表)，則公共運輸處可召開公車業者與專家學者的意見，經全體同意後，修改、訂定該公司的標準值。

(3) 建議每期檢討、調整「絕對標準」的指標並訂定其標準值，並針對各公司未達成目標的分項指標，要求各業者分析其原因及問題所在，研擬對策，提出執行計畫書。對於短期無法立即改善者，也要提出具體的改善時程表，經公共運輸處同意後列入監管事項。

(二) 爭取實質獎勵

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

能以良好之服務品質來作為爭取新闢路線、路線延伸，或國道客運路線申請之有利條件。

參考文獻

1. 毛治國，「公車事業之營運目標及經營策略」，運輸計畫季刊，十六卷四期，頁555-562，76年。

2. 交通部，「臺灣地區智慧型運輸系統綱要計畫」，89年。

3. 交通部運輸研究所綜合技術組，「ITS發展領域與使用者服務之供、需調查分析」，交通部運輸研究所，88年8月。

4. 交通部運輸研究所綜合技術組，「臺灣地區智慧型運輸系統(ITS)發展現況調查報告」，交通部運輸研究所，87年5月。

5. 任維廉、趙金龍，「公車績效指標分層與篩選之研究」，中華民國運輸學會第十屆論文研討會，84年10月，659-666頁。

6. 任維廉，新竹市市區公車營運與服務評鑑，民國98年12月，新竹市交通局委託。

7. 林瑛璽，「公車營運服務績效指標之探討」，淡江大學土木工程研究所碩士論文，83年6月。

8. 林繼國、任維廉等，「大眾運輸營運評鑑辦法試辦計畫」，交通部運輸研究所，87年7月。

9. 亞聯工程顧問股份有限公司，臺北縣轄市區公車營運品質評鑑，民國98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」，Sun Yat-sen Management Review，二卷二期，民國八十三年六月。

12. 張有恆等，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運研所，80年6月。

13. 張有恆、蔡欽同，「模糊理論應用於公車系統營運服務績效評估之研究」，運輸計劃季刊，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98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」，都市交通，二十期，頁18-25頁，76年。

17. 韓復華，「臺北市聯營公車路線查詢系統軟體改進及擴充」，臺北市公車聯管中心委託，民國八十三年七月。

18. 魏慶地、胡凱傑、陳艾勤，桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑，民國96年12月，桃園縣交通局委託。

19. 義守大學，高雄市市區公車服務品質評鑑，民國98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, “ Transportation Research Part-A, Vol. 19A, No. 1, pp.77-82, 1985.

24. Fileding, G. J., “Transit Performance Evaluation in the U.S.A., “Transportation Reserch Part-A, Vol. 26A, No. 6, pp.483-491, 1992.

25. Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,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", Transportation Research Part-B, 26B(6), pp.435-448, 1992.

27. Lambert, D.M. & Stock, J.R., 「Strategic Logistics Management」(3rd ed.), Homewood, IL: IRWIN, 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." Transportation Research Part E, 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", Journal of Advanced Transportation, 27(2), pp.207-223, 1993.

31. Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." Transport Policy, Vol.14(2), 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," National Productivity Review (NLP), Vol. 13, No. 3, pp.359-367, 1994.

附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料

大都會汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2011年9月30日止)

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	30
	低底盤												30	30	
2002	一般											104		104	104
	低底盤													0	
2003	一般					80		60						140	140
	低底盤													0	
2004	一般								55	25				95	95
	低底盤													0	
2005	一般				1			30	30	23				84	84
	低底盤													0	
2006	一般	31	1	60	30	41	30	20	14		20			247	247
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般					10								10	10
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
2010	一般						6				28			34	34
	低底盤													0	
2011	一般		10											10	83
	低底盤								39	34				73	
合計		31	11	60	31	131	36	110	138	82	48	104	30	827	827

欣欣客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2011年9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	0
	低地板													0	
2002	一般											3	9	12	12
	低地板													0	
2003	一般						22							22	22
	低地板													0	
2004	一般				23		24							47	47
	低地板													0	
2005	一般		1					32						33	33
	低地板													0	
2006	一般							10		23	12			45	45
	低地板													0	
2007	一般					51								51	51
	低地板													0	
2008	一般						39	10						49	49
	低地板													0	
2009	一般				2	6	2			18			21	49	49
	低地板													0	
2010	一般						12							12	50
	低地板									38				38	
2011	一般									27				27	38
	低地板								11					11	
合計		**0**	**1**	**0**	**25**	**57**	**99**	**52**	**11**	**106**	**12**	**3**	**30**	**396**	**396**

大有巴士公司聯營車輛車齡統計表(2011年9月30日止)

月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	
	低底盤													0	0
2001	一般													0	
	低底盤													0	0
2002	一般													0	
	低底盤													0	0
2003	一般													0	
	低底盤													0	0
2004	一般					10								10	
	低底盤													0	10
2005	一般			24										24	
	低底盤													0	24
2006	一般			2										2	
	低底盤													0	2
2007	一般										69			69	
	低底盤													0	69
2008	一般	4			11	6	17						6	44	
	低底盤													0	44
2009	一般										8			8	
	低底盤													0	8
2010	一般									12				12	
	低底盤													0	12
合計		4	0	26	11	16	17	0	0	12	77	0	6	169	169

大南汽車股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2011年9月30日止）

年份 \ 月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般													0	0
	低底盤													0	
2003	一般								11	11				22	22
	低底盤													0	
2004	一般									21				21	21
	低底盤													0	
2005	一般		6				32	2					9	49	49
	低底盤													0	
2006	一般					5					10			15	15
	低底盤													0	
2007	一般	15											4	19	19
	低底盤													0	
2008	一般	1							2					3	3
	低底盤													0	
2009	一般				2	2		11	6				7	28	28
	低底盤													0	
2010	一般		14											14	49
	低底盤								20		15			35	
2011	一般									6				6	17
	低底盤							11						11	
合計		16	20	0	2	7	32	24	39	38	25	0	20	223	223

光華巴士聯營車輛車齡統計表

（截至100.10.13）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2005	一般	29		20								4		53	53
	低底盤													0	
2006	一般					6		20	2	6	18			52	52
	低底盤													0	
2007	一般			2										2	2
	低底盤													0	
2008	一般		10											10	20
	低底盤		10											10	
2009	一般													0	70
	低底盤				50							20		70	
2010	一般				5									5	43
	低底盤									20		18		38	
2011	一般													0	27
	低底盤									27				27	
合計	大型	29	20	22	55	6	0	20	2	53	18	42	0	267	267

臺北汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2011年9月30日止）

年份＼月份		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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2001	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2002	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	低地板	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
	低地板	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	16	36	52	52
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2005	一般	0	0	0	0	0	6	0	15	4	0	0	0	25	25
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2006	一般	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	14	14
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2007	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	64	64
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2008	一般	0	1	0	0	0	0	0	0	15	20	30	0	66	66
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2009	一般	0	0	0	11	0	0	0	13	22	11	0	0	57	77
	低地板	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20	
2010	一般	0	0	30	20	0	35	0	0	0	0	7	0	92	92
	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				5	89
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	84	0				84	
合計		0	1	30	36	20	41	14	112	41	31	117	36	479	479

三重客運公司聯營車輛車齡統計表（填寫至2011年 9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般		16		21									37	38
	低底盤														
	中巴		1											1	
2003	一般	9												9	19
	低底盤														
	中巴			10										10	
2004	一般	6			9									15	15
	低底盤														
	中巴														
2005	一般	3												3	3
	低底盤														
	中巴														
2006	一般	1					8			9		26		44	44
	低底盤														
	中巴														
2007	一般	10	1						15	2	31			59	59
	低底盤														
	中巴														
2008	一般			12				5	25				68	110	119
	低底盤														
	中巴						9							9	
2009	一般									10			9	19	19
	低底盤														
	中巴														
2010	一般		20											20	35
	低底盤										15			15	
	中巴														
2011	一般	25	25	7										57	57
	低底盤														
	中巴														
合計		64	63	19	30	0	17	5	40	21	46	26	77	408	**408**

首都客運公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2011年9月30日止)

年份＼月份		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
2002	一般														
	低地板														
2003	一般											5	17	22	22
	低地板													0	
2004	一般		20			14		20						54	54
	低地板													0	
2005	一般		10								20	5	0	35	35
	低地板													0	
2006	一般		10	25		3								38	38
	低地板													0	
2007	一般	15		20				28				10		73	73
	低地板													0	
2008	一般		23								12		1	36	116
	低地板					22	25						33	80	
2009	一般													0	89
	低地板							21		35			33	89	
2010	一般		12	11										23	92
	低地板		15		5		40				9			69	
2011	一般		3											3	3
	低地板													0	
合計		15	90	56	5	39	65	69	0	35	41	20	84	522	522

備註:本公司租借給大都會客運20部車

指南汽車客運公司聯營車輛車齡統計表（2011年10月13日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般									20				20	20
	低底盤													0	
2003	一般													0	0
	低底盤													0	
2004	一般	21			2									23	23
	低底盤													0	
2005	一般													0	0
	低底盤													0	
2006	一般													0	0
	低底盤													0	
2007	一般				16		7	17						40	40
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	60
	低底盤				30				30					60	
2010	一般									7				7	7
	低底盤													0	
2011	一般													0	30
	低底盤										30			30	
合計		21	0	0	48	0	7	17	30	27	0	0	0	150	180

中興大業巴士股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至100年9月30日止)

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2001	一般													0
	低地板													0
2002	一般		3	8			10							21
	低地板													0
2003	一般			10										10
	低地板													0
2004	一般				1		21				30		10	62
	低地板													0
2005	一般	20				4	11			4			10	49
	低地板													0
2006	一般													0
	低地板													0
2007	一般			10										10
	低地板													0
2008	一般													0
	低地板		10											10
2009	一般													0
	低地板								21					21
2010	一般											7		7
	低地板		9			5						3		17
2011	一般													0
	低地板									21				21
合計	一般	20	3	28	1	4	42	0	0	4	30	7	20	159
	低地板	0	19	0	0	5	0	0	21	21	0	3	0	69
車輛總數		228												228

新店客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表

100/9/30

年份＼月份		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
2004	一般		15	6	8									29	29
	低底盤														
2005	一般				38	3								41	41
	低底盤														
2006	一般				6				11					17	17
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
2010	一般					10				28	10		11	59	59
	低底盤													0	
2011	一般						15							15	15
	低底盤														
合計		0	15	6	52	13	15	0	11	28	10	0	11	161	161

東南客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2011年9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般										21	12	7	40	40
	低底盤													0	
2003	一般	7									3		21	31	31
	低底盤													0	
2004	一般	8		3	3	6	13					16		49	49
	低底盤													0	
2005	一般		9						7					16	16
	低底盤													0	
2006	一般								3	3		3		9	9
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
2010	一般													0	0
	低底盤													0	
2011	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		15	9	3	3	6	13	0	10	3	24	31	28	145	145

淡水客運股份有限公司場站及車輛分配表（2011年10月13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
1999	大型													0	0
	中型													0	
2000	大型													0	0
	中型													0	
2001	大型													0	0
	中型													0	
2002	大型													0	0
	中型													0	
2003	大型												5	5	5
	中型													0	
2004	大型													0	0
	中型													0	
2005	大型													0	1
	中型					1								1	
2006	大型													0	0
	中型													0	
2007	大型													0	0
	中型													0	
2008	大型													0	0
	中型													0	
2009	大型													0	0
	中型													0	
合計		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5		6

新北汽車客運股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至100年9月30日止)

年份 / 月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2001	一般													0
	低地板													0
2002	一般													0
	低地板													0
2003	一般													0
	低地板													0
2004	一般													0
	低地板													0
2005	一般													0
	低地板													0
2006	一般													0
	低地板													0
2007	一般													0
	低地板													0
2008	一般													0
	低地板													0
2009	一般													0
	低地板													0
2010	一般											15		15
	低地板													0
2011	一般													0
	低地板													0
合計	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輛總數		15												15

大都會汽車客運(股)公司　　各場站資料　　100.10.12

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總配車數	夜間停放車輛數 大型公車20坪	夜間停放車輛數 中型公車12坪	規定停車面積不足（坪）	備　　註
1	松德站	2131.4	租用	60	82			夜間吳興街站14車停本站(大14)、麟光8台停於本站
2	吳興街	329.7	租用	36	11	11		夜間14車停松德站(大14)
3	松職站	1696.1	租用	78	66			12車停新莊站
4	中和站	1474.2	租用	54	54			
5	麟光站	1373	租用	69	54	11		夜間8車停松德站、萬芳站夜間停4車於本站
6	士林站	878.3	租用	23	29			陽明山站夜間停放6車於本站
7	建北站	840	租用	52	38	2		夜間12車停內湖站
8	舊庄站	1170.4	租用	46	44	2		
9	東園站	按次計費停車場	租用	50	29	1		夜間20車停內湖站
10	東湖站	880.3	租用	56	56			
11	蘆洲站	1391.8	租用	71	54			停放車輛另有新北市轄橋18路線17輛車(中巴)
12	凌雲站	1011.2	租用	25	25			
13	內湖站	2830.9	租用	69	101			建北站夜間停放12車、東園站夜間停20車於本站
14	榮總站	740.2	租用	34	34			
15	陽明山	761.1	租用	39	29	4		夜間6車停於士林站
16	萬芳站	1002	租用	50	46			夜間4車停放麟光站
17	新莊站	1959.2	租用	44	44			1.松職站夜間停放12車於本站,2.停放車輛另有新北市轄橋17路線12輛車
小計		20469.8		856	796	31		
合計	總坪數：坪 租用坪數：坪（佔100.00% ）							

欣欣客運公司

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛 大型	夜間停放車輛 中型	規定面積不足(坪)	備註（如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
1	深坑站	2790	租用	70	88			819縣轄公車6輛；木柵站18輛（大）停於本站
2	木柵站	1226	租用	64	23	23		18輛（大）夜間停於深坑站
3	中興站	1100	租用	56	56			
4	景德站	561.08	租用	49	25	4		17輛（大）夜間停於興隆、3輛停於東湖
5	華江站	堤外停車場	租用	45	44	1		
6	中央站	970.52	租用	44	42	2		
7	東湖站	760	租用	31	26	5		景德站3輛（大）夜間停於本站
8	景新站	830	租用	24	24			
9	興隆站	905.6	租用	17	11	6		景德站17輛（大）夜間停於本站
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		9143.2		400	339	41		京華城巴士2輛夜間停於京華城，聯營共396輛
合計	合計 自用 租用 借用	9143.2坪 坪(　%) 9143.2坪(100%) 坪(　%)						

大有巴士股份有限公司場站面積及車輛數量表

編號	場站	現有停車場站面積(坪)	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註(如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
					大型	中型		
1	福德一站	1,327.67	自有	54	54	0	0	
2	舊莊站	1,098.00	自有	27	27	0	0	
3	中華站	2,016.92	租用	16	16	0	0	2060：12輛、2061：19輛、9012：7輛
4	新莊站	928.00	租用	42	42	0	0	
5	清水站	2,344.00	租用	30	30	0	0	2062：10輛
小計		7,714.59						
合計	總坪數	7,714.59	佔比例					
	自有坪數	2,425.67	31.44%					
	借用坪數	2,344.00	30.38%					
	租用坪數	2,944.92	38.17%					

大南汽車股份有限公司場站面積及車輛數統計表

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註(如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
					大型	中型		
1	北投站	2422	租用	108	46	0		核定2088坪、增租334坪
	秀山站				25	37		
2	關渡站	800	租用	45	39	6		
3	士林分站	495	租用	21	21	0		
4	內湖站	810	租用	25	16	9		
5	土城站	1200	租用	34	26	8		新北市轄公車計10輛(大巴X2.中巴X8)
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
小計		5727		233	173	60		
合計	合計	6415 坪						
	自用	坪(　　%)						
	租用	6415　坪(100%)						
	借用	坪(　　%)						

光華巴士股份有限公司各場站資料

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛數		規定停車面積不足（坪）	備　　註
					大型公車	中型公車		
1	海專站	620.0	租用	25	23	2		
2	天東站	924.4	租用	42	37	5		停車場
3	北峰站	1220.0	租用	46	40	6		
4	社子站	980.8	自有	2	0	2		
5	東湖站	1358.2	租用	50	43	7		
6	大直站	511.4	租用	18	16	2		
7	洲美站	453.0	租用	4	0	4		
8	士林站	937.0	租用	29	28	1		
9	天東二站	902.95	租用	35	34	1		
10	麟光站	501.5	租用	16	16	0		
合計	總 坪 數： 8409.3 坪 自有坪數： 980.8 坪（佔 11.66 % ） 借用坪數： 坪（佔 % ） 租用坪數： 7428.5 坪（佔 88.34 % ）			267	237	30		

臺北汽車客運股份有限公司各場站面積及車輛資料

編號	場 站	現有停車場面積〔坪〕	場站產權〔自有、租用、借用〕	總車數	夜間停放車輛數 大型公車20坪	夜間停放車輛數 中型公車12坪	規定停車面積不足〔坪〕	備註 停放聯營公車以外車輛數
1	民生站	1,085	租用	40	40	0	無	
2	板橋後站	1,630	自有	59	59	0	無	
3	國慶站	1,248	租用	26	26	0	無	新北市公車18輛、公路客運3輛、307線18輛
4	四海站	2,907 1,916	自有 租用	71	71	0	無	公路客運6輛、新北市公車8輛
5	歡仔園站	1,573	自有	41	41	0	無	新北市公車4輛(中巴)
6	中和站	829	自有	26	22	4	無	新北市公車11輛(中巴5輛.大巴6輛)
7	五福站	676	租用	26	26	0	無	新北市公車6輛(中巴3輛.大巴3輛)
8	新店站	1,000	租用	42	39	3	無	新北市公車4輛
9	中華站	700	租用	20	20	0	無	
10	樹林站	598	自有	13	13	0	無	新北市公車4輛、公路客運10輛
11	三峽一站	2,381	租用	47	44	3	無	新北市公車13輛、公路客運5輛
12	三峽二站	2,284	租用	68	68	0	無	新北市公車6輛
合計	總坪數： 自有坪數： 租用坪數： 借用坪數：	18,827 6,667 12,160 0	〔佔44.13%〕 〔佔55.87%〕 〔佔0%〕	479	469	10		

三重汽車客運股份有限公司

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛 大型	夜間停放車輛 中型	規定面積不足(坪)	備註 (核准數)
1	蘆洲一站	1528.59	自有	90	56	2		225正區(32車)659(1車)261(2車)夜間停於堤後停車場
2	蘆洲二站	1019.6	租用	49	33	2		221(14車)夜間停於堤後停車場
3	堤後停車場	1505	租用	0	46			夜間停放225正區(32車)221(14車)659(1車)261(2車)
4	土城站	1516	自有	26	26			
5	新莊站	2400	租用	26	26			
6	中港站	1708	租用	42	41	1		
7	八里站	836	租用	18	18			
8	五股站	1380	自有	17	17			
9	泰山站	820	租用	41	41			
10	輔大站	720	租用	14	14			
11	樹林站	600	租用	16	16			
12	迴龍站	1100	自有	38	38			
13	南港一站	573.5	租用	15	15			
14	南港二站	520	租用	14	8	6		
15	內湖站	455	租用	2	0	2		
小計				408	395	13		
合計	總坪數： 16680坪 自用坪數： 5524坪(佔33.18%) 借用坪數： 0 租用坪數： 11156坪(佔66.88%)							

首都客運股份有限公司場站基本資料表

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛		規定停車面積不足（坪）	備註(核准數)
					大型	中型		
1	三重站	2696	租用	88	88			
2	二重站	1406	租用	45	45			
3	新莊一站	620	租用	2	2			
4	新莊二站	1661	租用	67	67			
5	內湖站	1571	租用	57	57			
6	東園站	500	租用	25	25			
7	南港站	663	租用	23	23			
8	經貿站	935	租用	35	35			
9	安康站	1310	租用	49	49			
10	士林站	1200	租用	34	13	21		
11	汐止二站	944.7	租用	35	35			
12	雙溪站	1113	租用	17	17			
13	社子站	991	租用	10	9	1		
14	汐止一站	944	租用	33	33			
合計	總坪數：　16554坪 自有坪數：　0坪（佔　0%） 借用坪數：　0坪（佔　0%） 租用坪數：　16554坪（佔 100%）							

指南汽車客運股份有限公司（2011年10月13日止）

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	安和站	2980	自有	49	49			
2	錦繡站	900	租用	25	25			
3	新光站（二）	1095	自有	43	44			
4	新光站（一）	1506	租用	55	54			
5	淡海站	750	租用	1	1			
6	故宮站	100	租用	7		7		租用公有停車場
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		7331		180	173	7		
合計	合計 自用 租用 借用	7331 坪 4075 坪(55.5%) 坪(　%) 3256坪(44.42%)						

中興大業巴士股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註（核准數）
					大型	中型		
1	中和站	1304.4	自有	50	35			夜間304停放5輛。
2	中和站二	1048.0	租用	0	20			本場站目前僅供夜間停放，夜間214停10輛、311停10輛。
3	三重站	2099.0	租用	27	41			夜間紅12停放5輛、280停放4輛、203停放5輛。
4	天母站	786.8	租用	61	38			夜間280停故宮站5輛、三重站4輛，紅12停放三重站5輛，203停放汐止站二4輛、三重站5輛。
5	故宮站	520.0	租用	26	26			租用台北市公有停車場，夜間304停放中和站5輛。夜間280停5輛。
6	汐止站	1078.5	自有	47	26			夜間停放汐止二站605路15輛、668路6輛。
7	汐止站二	880.0	租用	0	25			本場站目前僅供夜間停放，計停203路4輛、605路15輛、668路6輛。
8	泰山站	951.9	租用	17	17			
小計		8668.58		228	228	0		
合計	總　坪　數： 自有坪數： 借用坪數： 租用坪數：	8857.3坪 2571.6坪（佔 29.03 ％） 0 坪（佔 0 ％） 6285.7坪（佔 70.97 ％）						

新店客運股份有限公司

編號	場站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛數		規定面積不足(坪)	備註（核准數）
					大型	中型		
1	新店站	3,138.435	自有	134	134			聯營公車84輛，縣轄公車50輛
2	錦繡站	3,867.765	自有	95	95			聯營公車77輛，縣轄18輛
3	碧潭站	1,391.500	租用	49	49			縣轄公車49輛
小計		8,397.700		278	278			
合計	總坪數： 自有坪數： 借用坪數： 租用坪數：	8,397.700 坪 7,006.200 坪(83.43%) 坪(　　%) 1,391.500 坪(16.57%)						

東南汽車客運股份有限公司

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註(核准數)
					大型	中型		
1	新湖站	439.2	租用	20	20	0		
2	舊宗站	618.9	租用	26	21	5		
3	內湖站	528	租用	28	16	12		
4	萬芳停車場	199.7	租用	7	0	7		
5	萬芳站	4031	租用	38	34	4		
6	松德站	350.2	租用	14	14	0		
7	安坑停車場	245.9	租用	12	12	0		
小計		6412.9		145	117	28		
合計	總坪數 自有坪數 借用坪數 租用坪數	6412.9　坪 0　坪　（0　%） 0　坪（0　%） 6412.9 坪　（100%）						

淡水客運股份有限公司場站及車輛分配表（2011年10月13日止）

編號	場站	現有停車場站面積(坪)	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	八里站	421	租用	5	5			
2	淡水站	2688	自有	1		1		
3								
4								
5								
小計		3109.0		6	5	1		
合計	合計 自用 租用 借用	3109.0 坪 2688.0坪(佔86%) 421.0 坪(佔 14%) 坪(佔 %)						

新北汽車客運股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場站面積(坪)	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	五堵	1247.0	租用	15	0	15		原2127坪，分租880坪予中興巴士
2								
3								
4								
5								
5								
6								
小計		1247.0		15	0	15		
合計	合計 自用 租用 借用	1247.0 坪 坪(佔 0%) 1247.0 坪(佔 100%) 坪(佔 %)						

臺北市聯營公車100年下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	18.5	18.5	17.7	19.0	18.5	19.0	18.3	19.0	18.5	18.5	17.8	17.6	18.5	18.5
駕駛員管考及健康管理(以數據分析為主)	10.0	8.9	8.8	8.8	9.0	9.2	9.2	8.8	9.4	9.2	9.2	8.5	8.7	9.2	9.2
行車稽查作業管考成果(以數據分析為主)	20.0	18.5	18.5	17.2	18.7	18.2	19.0	18.4	19.1	18.2	18.2	17.1	17.3	18.2	18.2
公車行車事故防治與管理作為	10.0	8.5	8.4	8.0	8.8	8.8	9.0	8.6	9.4	8.8	8.8	8.1	8.2	8.8	8.8
車輛行車紀錄與安全設施維護(含各級保養)管考	20.0	18.3	18.1	17.3	18.8	18.1	19.0	18.3	18.4	18.1	18.1	16.9	17.3	18.1	18.1
各季自評報告辦理情形	10.0	8.7	8.7	8.6	9.2	9.0	9.2	9.0	9.4	9.0	9.0	8.6	8.6	9.0	9.0
行車安全自主創新作為	10.0	8.5	8.5	8.0	8.8	8.5	9.0	8.6	9.5	8.5	8.5	7.9	8.0	8.5	8.5
總分	100.0	89.9	89.5	85.6	92.3	90.3	93.4	90.0	94.2	90.3	90.3	84.9	85.7	90.3	90.3
等第		甲	甲	甲	優	優	優	優	優	優	優	甲	甲	優	優
		10	11	13	3	4	2	9	1	4	4	14	12	4	4

公車單位：　　場站：　　站　　日期：100年　　月　　日

臺北市公共運輸處100年第2期聯營公車各項安全設施及清潔檢查評分表

路線及車號		安全門(20%)			車窗擊破器(5%)	三角車輛故障標誌(5%)	滅火器2具(25%)			車內外設施及整潔(45%)						後車門油門控制器		超速蜂鳴器實車檢測(抽測)及行車紀錄器檢查	總分	是否有站名播報器
		安全門通道是否暢通(活動座椅應可輕易板開)且安全門可開啟	操作方式是否標示清楚	安全門開關封口是否完善、開門有無警示聲	1.密閉式三具 2.可開啟車窗小於窗框二分之一需設置兩具	是否備有可正常使用之車輛故障標誌	是否符合國家標準CNS1387號之規定且符合規定磅數(10磅)	有效日期、車牌號碼、使用方式	是否加掛雜物及是否置於駕駛員可迅速取得處	駕駛座周遭清潔	車窗及車內清潔	駕駛座及乘客座位安全帶	車內外駕駛員名牌、意見卡、申訴電話標示及博愛座標示	下車鈴	車頭大燈	90年(含)以後新車未加裝	車門感應器故障			
		10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%				100%	
		有雜物或未標示座椅操作方式5分 不可開啟者0分	標示不清者或未標示者0分	無警示聲2分 封口破損或無封口者0分	未完整設置者0分 **設置位置不當、不易取用（以螺絲固定或鐵絲綁住）0分**	無設置或未能正常使用者0分	不符合國家標準規定者或未符合規定磅數者0分	缺一者5分 缺二項或以上者0分	依能否迅速取得程度給分(加掛雜物者扣5分)	依整潔程度給分	依整潔程度給分	可正常使用者5分 **駕駛座安全帶扭曲、反轉或以異物固定影響伸縮者0分** 乘客安全帶纏繞椅下、椅縫、拖曳地上或損壞者0分	完整設置者10分 有錯誤或缺一項者5分 缺二項或以上者0分	任一破損或未亮者2分 2個以上破損、未亮者或駕駛座前未作用者0分	有未亮者0分	**扣10分**	**扣20分（時有時無者扣15分）**	**未正常作用者扣15分（有影響正常刻劃者扣20分）** **封條未貼者扣10分**		
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
																				□是 □否
應改善之缺失																				

檢查人員：　　站場人員簽章：

100年第2期- 行車肇事率指標 (B5)

有責案件 (100年3月~100年8月)

件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
100.03	6	8	1		2	0	1			0	5	1	2	2	28
100.04	7	0	5		3	5	1			1	6	5	1	2	36
100.05	8	6	3	1			2			1	6		2	5	34
100.06	7	8	5	4	1		2			4	2	1		1	35
100.07	6	4	3	4	5	2	1			1	4			0	30
100.08	4	5	5	3	1	1	1			1	8	1	2	2	34
合計	38	31	22	12	12	8	8	0	0	8	31	8	7	12	197

傷行人件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
100.03					1	1				1					3
100.04											1				1
100.05															0
100.06			1							1	1				3
100.07	1									1					2
100.08															0
合計	1	0	1	0	1	1	0	0	0	3	2	0	0	0	9

輕傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
100.03	3	4	1		1	0	1			0	2		3	2	17
100.04	6	0	3		3	1					4	3	1	2	23
100.05	4	2	3	2							9		1	4	25
100.06	3	6	2				1			0	1			0	13
100.07	1	1	2	3	2	1				0	3			0	13
100.08	2	2	4	2			1				7		1	1	20
合計	19	15	15	7	6	2	3	0	0	0	26	3	6	9	111

重傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
100.03															0
100.04															0
100.05															0
100.06															0
100.07															0
100.08															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

死亡人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
100.03															0
100.04															0
100.05										0					0
100.06															0
100.07															0
100.08															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

台北市聯營公車單位行車肇事扣分統計表

公車單位	扣分種類 (肇事逃逸) 權數=10	(死亡人數) 權數=8	(重傷人數) 權數=5	(輕傷人數) 權數=3	(行人輕傷人數) 權數=4.5	(傷行人件數) 權數=1.5	(肇事件數) 權數=1	肇事扣點總計
大都會	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(19) 57	(1) 4.5	(1) 1.5	38	101
欣欣	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(15) 45	(0) 0	(0) 0	31	76
大有	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(15) 45	(1) 4.5	(1) 1.5	22	73
					0			
大南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(7) 21	(0) 0	(0) 0	12	33
光華	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(6) 18	(1) 4.5	(1) 1.5	12	36
中興	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(2) 6	(1) 4.5	(1) 1.5	8	20
指南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(3) 9	(0) 0	(0) 0	8	17
欣和	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	0	0
淡水	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	0	0
台北	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(3) 13.5	(3) 4.5	8	26
三重	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(26) 78	(2) 9	(2) 3	31	121
首都	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(3) 9	(0) 0	(0) 0	8	17
東南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(6) 18	(0) 0	(0) 0	7	25
新店	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(9) 27	(0) 0	(0) 0	12	39
合計	0	0	0	333	40.5	13.5	197	584

*括號內數字爲該項件數；**則爲該項之扣點數

資料來源：台北市政府警察局交通警察大隊,新北市政府警察局

台北市聯營公車單位新北市市駛里程數統計表

	100.03	100.04	100.05	100.06	100.07	100.08	Total
大都會	4131871.00	3731133.00	3952043.00	3808030.00	3946159.00	4012438.00	23,581,674.00
欣欣	2258200.60	2122629.00	2247336.00	2200302.00	2193866.00	2211778.00	13,234,111.60
大有	1007712.30	947506.80	1050738.50	1014325.10	1042068.70	1011948.80	6,074,300.20
							0.00
大南	1172223.00	1104601.60	1150300.00	1122095.00	1188579.00	1197974.00	6,935,772.60
光華	1027765.60	989252.90	1051474.10	919612.90	956606.50	937126.30	5,881,838.30
中興	901873.60	859713.80	899573.40	841528.90	890017.30	885712.80	5,278,419.80
指南	931718.60	873510.70	908064.90	859506.50	854599.00	858426.30	5,285,826.00
欣和	95808.10	82346.00	87699.60	85565.00	86257.60	89528.60	527,204.90
淡水	28108.40	26362.40	27850.80	26877.60	29664.00	30179.20	169,042.40
台北	2548157.20	2440682.10	2544518.10	2489132.70	2547699.30	2548864.00	15,119,053.40
三重	2795271.60	2705332.80	2834661.90	2712906.60	2793713.50	2795120.10	16,637,006.50
首都	3096859.30	2811426.70	2456368.70	2347823.30	2417389.50	2415860.70	15,545,728.20
東南	485914.00	451786.00	478538.00	461287.00	458110.00	469668.00	2,805,303.00
新店	1037338.00	971639.70	1027530.40	991481.50	1017624.90	1037436.00	6,083,050.50

公車單位	肇事扣點 (1)	行駛里程 (百萬公里) (2)	行車肇事率 (1)/(2)
大都會	101	23.6	4.28
欣欣	76	13.2	5.74
大有	73	6.1	12.02
大南	33	6.9	4.76
光華	36	5.9	6.12
中興	20	5.3	3.79
指南	17	5.3	3.22
欣和	0	0.5	0.00
淡水	0	0.2	0.00
台北	26	15.1	1.72
三重	121	16.6	7.27
首都	17	15.5	1.09
東南	25	2.8	8.91
新店	39	6.1	6.41
合計	584	123.2	4.74

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表

(100 年第 2 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／休息室／盥洗室	調度室整潔(11%)	□非常整潔(11～9 分) □整潔(8～6 分) □不整潔(5～3 分) □非常不整潔(2～0 分)	
	休息室整潔(11%)	□非常整潔(11～9 分) □整潔(8～6 分) □不整潔(5～3 分) □非常不整潔(2～0 分)	
	禁菸環境(4%)	各室內外明顯處有無禁煙標誌? □有(2 分) □無(0 分) 菸害防制自主管理檢查表是否確實檢查? □有(2 分) □無(0 分)	
	酒測器(8%)	□有購置、能正常使用且每日全面實施(8 分) □有購置、能正常使用但僅用抽查方式檢測(3 分) □無酒測器、或酒測器故障、或未實施酒測(0 分) (操作不熟悉或檢查人員未於檢查表格上簽名者以 3 分計)	
停車場	停車場面積(7%)	□達規定之 100% (7 分) □部分車輛路邊停車 (3 分) □路邊停車 (0 分)	
	停車場鋪面(7%)	□水泥地或柏油地(7 分) □碎石地、磚地、泥土地(2 分)	
	停車場鋪面完整性(15%)	□非常平整(15～13 分) □有些微裂隙(12～10 分) □有裂縫或坑洞(9～6 分) □破損嚴重或起伏(5～0 分)	
	停車場整潔(14%)	□非常整潔(14～12 分) □整潔(11～8 分) □尚可(7～4 分) □非常不潔(3～0 分)	
	洗車設備(4%)	□機械設備(4 分) □人工洗車(2 分)	
	洗車場整潔(14%)	□非常整潔(14～12 分) □整潔(11～8 分) □尚可(7～4 分) □非常不潔(3～0 分)	
資源回收	資源回收實施程度(5%)	□全面實施(5 分) □部分實施(3 分) □未實施(0 分) (鐵罐或鋁罐、保特瓶、紙類、廚餘、一般垃圾)	
總分(100%)			
應加強改善缺失			

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

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

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

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

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

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

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

91 年度第二期聯合稽查人員調查之準點比率

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

註:*表第 80%差者;表中之數字係由 91 年度第二期之資料推算而來。

②B3「公車資訊服務設施」指標

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

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

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

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

至於合理之μ與$\sigma^2(\hat{\mu})$應為多少，可由歷史資料或規劃考量兩種方式來設定。從 85 年度至 91 年度評鑑資料可知，近年來因為公車資訊服務設施的提升，此項指標之分數不斷提高－從過去的低於 4 分，到目前某些公司甚至高達 4.9 分。雖然目前平均分數相當高，但此項指標之特點在於指標內之細部項目與評分標準會隨著主管機關之要求而有所變動。例如：過去採用刷卡機，可見的未來應會再納入悠遊卡設備的考量。當項目或評分標準有變動，則平均分數也未有所改變，尤其在剛推行新目標時，平均分數通常是會稍微滑落。基於以上情況，本研究並不以歷史資料為參考基準，而以規劃考量的平均數 4.5，標準差 0.4 為參數值，並以 95%信賴區間(z 值近似為 1.96)、抽樣誤差率 r = 0.03 之參數代入(4)式，則可得出 B3 指標之合理抽樣樣本數為

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

故應抽樣樣本數為 34 個。

(2)車輛數小於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)估計

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

附錄三　臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表（89.2.1 製）

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

說明：

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

附錄四　發車準點性（A1）調查表格

營運公司：　　路線等級：

站位：_____　　調查日期：___年___月___日星期____

調查員：_____　　調查時段：_____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**

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

(1)路線號碼牌明顯度	①前端標示完整、正確且清楚。(大巴應包含路線號碼、起點、迄點，中巴至少應包含路線號碼)	**2**		
	②後端標示完整、正確且清楚。(至少應包含路線號碼)	**1**		
	③車門外側之車身標示完整、正確且清楚。(大巴至少有一面應包含路線號碼、起點、迄點，中巴至少應包含路線號碼)	**2**		
(2)行車路線圖(滿分為5分，以扣分計，扣完為止)	①張貼於明顯位置、大小適中。	**1**		
	②各站名稱清楚，易於辨識且站名正確無遺漏。	**1**		
	③採雙色以上，印刷清晰，圖形按道路實際狀況繪製。	**1**		
	④含收費、分段說明及轉車資訊。	**1**		
	⑤含頭末班車時間及行車間隔或班次表。	**1**		
	⑥含公車業者服務電話。	**1**		
	⑦整潔無污損。	**1**		
	⑧方位標示正確。	**1**		
	⑨行駛路線與路線圖一致。	**3**		
(3)悠遊卡機裝設及故障情形	①裝設位置乘客易於刷卡且不影響上下車動線。	**2**		
	②悠遊卡機使用正常。	**3**		
↑↑(1)~(3)項為各評分項目加總為小計分數　　↓↓(4)~(10)項為依照實際狀況選一項為該項得分				
(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。	**5**		
	②三者有一項不可辨識。 (行車人員號碼：被遮蔽、噴字脫落、無標示、其他_____　或車號：被遮蔽、噴字脫落、無標示、其他_____)	**3**		
	③三者皆不可辨識。	**0**		
(5)上下車收票標示	①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者。	**5**		
	②有設置但無法清楚辨識。 (原因：　　)	**3**		
	③無設置者。　(有前後門者兩處皆要檢查)	**0**		
(6)下車按鈴設備標示	①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常。	**5**		
	②標示不清楚或功能不正常。 (原因：　　)	**3**		
	③未設置下車鈴。	**0**		
(7)乘客意見卡箱	①有意見箱、有意見卡。	**5**		
	②有意見箱、無意見卡。(或不堪使用者視同無意見卡)	**3**		
	③無意見箱。	**0**		
(8)車廂內張貼申訴服務電話	①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有。	**5**		
	②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者。(缺少：_____)	**3**		
	③無張貼。	**0**		
(9)夜間照明設備	①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識。	**5**		
	②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識，但較為模糊。	**3**		
	③□車內太暗，資訊完全無法識別。□乘客上下車前方燈未開啟。 ③□車頭燈未開啟。　□車頭路線號碼牌照明未開啟。	**0**		
(10)活動改道及路線或站位異動資訊(扣分項目)	無異動情形：①無張貼。	**-0**		
	無異動情形：②有張貼過期未撤除資訊。	**-3**		
	有異動情形：①有張貼、標示明顯。	**-0**		
	有異動情形：②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊。	**-3**		
	有異動情形：③無張貼。	**-5**		

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

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

註解特殊狀況：_____

附錄六　過站不停（C1）調查表格

站位：_____　　調查日期：_____年_____月_____日_____

調查員：_____　　調查時段：_____至_____

公司							過站不停車輛		
路線							路線	時間	車號
經過之班次數									
總計									

下一站位：_____

站位圖示：標示調查站位、方向（北）、路名、快慢車道分隔、車道數

備註：請詳細描述每一個過站不停之情形，若空間不足，可記載於背面。

附錄七稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表(按指標整理)

100年4月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		7	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13	0.9%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0.2%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	101	態度佳	6	21	11	3	6	2	2	1	20	1	1	2	0	0	0	2	72	5.2%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
D2	103	態度佳(報站名)	6	5	2	1	1	0	2	0	4	0	1	1	0	1	0	0	18	1.3%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	140	65	36	30	36	88	74	57	20	28	22	21	1	0	4	622	45.2%
D2	106	態度差	-8	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	5	0.4%
D2	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	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	4	3	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0.7%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	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	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0.4%
C2	309	任意超車	-36	3	0	0	0	5	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	12	0.9%
C2	310	車速過快	-36	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	96	55	27	31	32	61	42	68	19	28	13	16	1	0	5	494	35.9%
B2	202	車輛不潔	-24	12	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	2	0	0	1	20	1.5%
B2	204	空調故障	-32	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	305	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	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	4	3	2	2	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	16	1.2%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	2	1	0	0	1	0	2	2	1	2	0	0	0	11	0.8%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	5	0.4%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	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	0.0%
總筆數				314	148	77	72	85	158	137	155	49	64	50	50	3	0	13	1375	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				306	145	75	72	83	158	135	154	48	64	48	48	3	0	13	1352	

100年5月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	7	0.5%
C1	318	過站不停		8	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	12	0.8%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6	0.4%
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	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	17	15	1	1	5	3	8	11	2	1	0	1	0	0	1	66	4.5%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	103	態度佳(報站名)	6	8	2	0	0	1	0	2	5	0	0	0	0	1	0	0	19	1.3%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	152	64	41	38	25	89	56	57	21	27	21	23	1	0	0	615	42.2%
D2	106	態度差	-8	3	1	0	0	9	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	15	1.0%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	1	0	0	0	1	8	2	1	0	0	0	0	0	0	14	1.0%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	0.4%
D2	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
D2	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	3	0	1	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	11	0.8%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
C2	309	任意超車	-36	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
C2	310	車速過快	-36	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	136	60	28	32	29	55	42	91	17	26	16	19	4	0	2	557	38.3%
B2	202	車輛不潔	-24	9	0	0	0	0	1	1	0	4	2	2	1	0	0	1	21	1.4%
B2	204	空調故障	-32	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	305	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	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	2	2	1	0	1	2	0	2	2	3	0	0	0	0	16	1.1%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	1	1	0	0	1	0	0	2	2	1	4	0	0	0	12	0.8%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.1%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	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	0.0%
總筆數				362	153	88	75	80	154	133	175	52	62	47	64	6	0	5	1456	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				350	153	88	74	78	154	129	173	51	60	45	60	6	0	5	1426	

100年6月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C1	318	過站不停		14	7	2	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	28	2.0%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	101	態度佳	6	7	14	1	3	4	6	3	9	1	1	1	0	1	0	3	54	3.9%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	0	4	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	11	0.8%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	5	0	0	1	0	2	0	7	1	2	0	0	1	0	0	19	1.4%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	105	穿戴整齊	4	117	77	26	33	30	112	55	60	28	25	23	21	2	0	4	613	44.8%
D2	106	態度差	-8	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.4%
D2	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	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	2	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	11	0.8%
D2	107	對老弱態度差	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0.4%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	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	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0.1%
D2	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	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	335	車輛抛錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	0	2	0	3	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	10	0.7%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	7	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0.9%
C2	309	任意超車	-36	5	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.6%
C2	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	109	55	24	29	33	60	31	68	20	24	20	19	2	0	3	497	36.3%
B2	202	車輛不潔	-24	11	0	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	19	1.4%
B2	204	空調故障	-32	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	6	2	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	15	1.1%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	3	1	0	0	0	0	0	0	3	1	3	0	0	0	11	0.8%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0.2%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	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	0.0%
總筆數				303	176	69	71	77	191	104	153	54	57	49	45	6	0	14	1369	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				289	166	67	70	74	191	102	153	54	57	47	45	6	0	14	1335	

100年7月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	0	2	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	7	0.5%
C1	318	過站不停		11	2	1	1	2	0	0	4	1	0	2	0	0	0	0	24	1.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	9	12	1	3	2	2	4	22	0	2	1	1	1	0	1	61	4.4%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	1	1	0	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	8	0.6%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	16	0	2	0	3	2	0	10	1	1	0	0	0	0	0	35	2.5%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	105	穿戴整齊	4	136	75	37	27	30	83	56	50	33	27	24	22	1	0	4	605	43.7%
D2	106	態度差	-8	2	0	3	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	9	0.6%
D2	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	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	0	3	4	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	10	0.7%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	333	戴耳機開車	-8	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0.4%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.1%
D2	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	3	0	3	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	12	0.9%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
C2	309	任意超車	-36	4	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	9	0.6%
C2	310	車速過快	-36	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	123	59	19	26	22	49	29	76	22	25	16	18	2	0	4	490	35.4%
B2	202	車輛不潔	-24	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	9	0.6%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	305	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	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	4	2	1	0	0	2	1	0	0	0	4	0	0	0	0	14	1.0%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	2	1	4	0	1	3	3	0	3	1	1	1	0	0	0	20	1.4%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	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	0.0%
總筆數				344	159	82	61	72	145	101	170	64	62	54	56	4	0	11	1385	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				332	156	81	60	67	145	100	166	62	61	52	52	4	0	9	1347	

100年8月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	9	0.6%
C1	318	過站不停		8	4	1	0	3	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	20	1.3%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	101	態度佳	6	11	23	1	3	2	1	3	26	5	3	2	0	0	0	2	82	5.5%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	3	0	0	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	14	0.9%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	10	3	0	0	1	2	0	3	1	2	0	0	1	0	0	23	1.5%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	140	87	37	41	29	86	54	58	36	32	22	34	3	0	3	662	44.3%
D2	106	態度差	-8	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	1	0	0	0	7	0.5%
D2	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	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	3	6	2	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	16	1.1%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	319	按鈴不停	-16	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	1	0	4	0	4	3	2	3	0	0	0	2	0	0	0	19	1.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	4	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
C2	309	任意超車	-36	2	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	9	0.6%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	432	搶黃燈	-40	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	127	63	20	26	33	54	33	79	22	28	18	20	3	0	2	528	35.3%
B2	202	車輛不潔	-24	7	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	4	0	0	0	17	1.1%
B2	204	空調故障	-32	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	4	1	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	11	0.7%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	1	1	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.5%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	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	0.0%
總筆數				338	197	86	77	84	155	109	179	71	71	44	69	8	0	7	1495	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				327	191	84	77	79	154	108	179	68	69	43	66	8	0	7	1460	

100年9月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	新北	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0	0	8	0.6%
C1	318	過站不停		6	2	8	0	0	0	4	0	1	0	0	3	0	0	0	24	1.9%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	101	態度佳	6	19	19	6	3	5	4	7	16	1	6	3	0	0	0	1	90	7.1%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	1	0	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.9%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	2	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	105	穿戴整齊	4	122	63	23	34	25	88	56	51	22	24	15	19	0	0	3	545	42.9%
D2	106	態度差	-8	5	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	11	0.9%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.6%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	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	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受	-16	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	6	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	11	0.9%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	4	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	0.7%
C2	309	任意超車	-36	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C2	310	車速過快	-36	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	432	搶黃燈	-40	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	105	60	18	30	20	49	29	71	14	28	16	17	4	0	5	466	36.7%
B2	202	車輛不潔	-24	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	6	0.5%
B2	204	空調故障	-32	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0.2%
C4	305	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	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C4	316	違規停車	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	4	0.3%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	6	0.5%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	0.4%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	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	0.0%
總筆數				296	153	75	68	70	148	106	147	41	64	35	51	6	0	10	1270	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				289	150	66	68	67	148	101	147	39	62	35	47	6	0	9	1234	

附錄八 發車準點性調查資料整理表

調查日期			09 月 23 日 調查時間：11:00-13:10					調查日期			11 月 09 日 調查時間：1320~1430				
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
287	1	大都會	715FL	11	00			287	1	大都會	661AC	13	23		
			AH835	11	08	8	15				187AD	13	33	10	15
			493AD	11	19	11	15				653AD	13	44	11	15
			649AD	11	24	5	15				743AD	13	49	5	15
			743AD	11	34	10	15				747AD	13	55	6	15
			497AD	11	43	9	15				649AD	14	03	8	15
			747AD	11	53	10	15				745AD	14	12	9	15
			652AD	11	59	6	15				497AD	14	17	5	15
			745AD	12	06	7	15				651AD	14	26	9	15
			491AD	12	14	8	15				556AD	14	30	4	15
			197AD	12	25	11	15								
			656AD	12	33	8	15								
			AH820	12	43	10	15								
			655AC	12	53	10	15								
			689AC	13	09	16	15								

總樣本數：25

有效樣本數：23　　準點樣本數：23

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 4 日 調查時間：15:00-17:00					調查日期			10 月 11 日 調查時間：14:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
22 區	2	大都會	683AC	15	14			5	3	大都會	830AC	14	30		
			657AC	15	23	9	20				829AC	14	49	19	30
			239AD	15	43	20	20				666AC	15	4	15	30
			665AC	16	3	20	12-20				270AB	15	22	18	30
			372FP	16	8	5	12				272AB	15	34	12	30
			615AD	16	16	8	12				390AB	15	49	15	30
			685AC	16	21	5	12				358AB	16	7	18	15-30
			567AD	16	26	5	12				433AB	16	20	13	15
			371FP	16	32	6	12				489AD	16	35	15	15
			791AC	16	38	6	12				830AC	16	50	15	15
			AH808	16	43	5	12				666AC	17	6	16	15
			657AC	16	51	8	12				829AC	17	21	15	15
			663AC	16	54	3	12								

總樣本數：（尖）10　（離）3

有效樣本數：（尖）10（離）2　準點樣本數：（尖）10（離）2

A1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）6　（離）6

有效樣本數：（尖）6　（離）5　準點樣本數：（尖）6　（離）5

A1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 21 日 調查日期：15:25~18:25				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
3	4	大都會	089AC	15	29		15:30
			089AC	16	46		16:50
			089AC	18	19		18:20

總樣本數：3
有效樣本數：3　　準點樣本數：2
A1j（路線）＝0.667

調查日期			8 月 26 日 調查日期：15:00~17:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
236	2	欣欣	699-AD	14	51		
			219-FN	15	03	12	15
			633-AC	15	12	9	15
			548-FL	15	19	7	15
			629-AC	15	29	10	15
			170-FP	15	35	6	15
			321-FP	15	43	8	15
			546-FL	15	54	11	15
			553-AB	16	00	6	10
			320-FP	16	08	8	10
			168-FP	16	17	9	10
			549-FL	16	29	12	10
			222-FN	16	37	8	10
			635-AC	16	46	9	10
			550-AB	16	53	7	10
			220-FN	17	02	9	10

總樣本數：(尖）8　（離）8
有效樣本數：(尖）8（離）7　　準點樣本數：(尖）7（離）7
A1Pj（尖）＝0.875　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝0.933

調查日期			9 月 14 日 調查時間：14:15~16:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
672	2	欣欣	328FP	14	20		
			570FL	14	28	8	15
			557FL	14	38	10	15
			385FR	14	43	5	15
			112AC	14	57	14	15
			568AB	15	03	6	15
			623AC	15	08	5	15
			383FR	15	14	6	15
			796FL	15	23	9	15
			099AC	15	33	10	10-15
			795FL	15	39	9	10
			558FL	15	49	10	10
			109AC	15	54	5	10
			691AD	16	04	10	10
			211FN	15	12	8	10
			695AD	15	18	6	10
			797AB	15	26	8	10

總樣本數：(尖）8　（離）9
有效樣本數：(尖）8（離）8　準點樣本數：(尖）8（離）8
A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 6 日調查時間：14:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
18	3	欣欣	259FP	14	35		
			140AD	14	47	12	20
			212FN	15	1	14	20
			167AD	15	14	13	20
			541FL	15	30	16	20
			387FR	15	48	18	20
			149AD	16	00	12	15-20
			540FL	16	16	16	15
			736AD	16	29	13	15
			259FP	16	44	15	15
			140AD	16	59	15	15
			212FN	17	15	16	15
			541FL	17	32	17	15-20

總樣本數：(尖）6　（離）7
有效樣本數：(尖）6（離）6　準點樣本數：(尖）6（離）6
A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 14 日 調查時間：14:15~17:15				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
673	4	欣欣	722AD	14	28		1430
			723AD	15	16		1510
			722AD	17	00		1700

總樣本數：3
有效樣本數：3　　準點樣本數：1
A1j（路線）＝0.333

調查日期			8 月 31 日 調查時間：16:40~18:40				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
信義幹線	2	大有	725FL	16	45		
			709FL	16	54	9	15
			696FL	16	59	5	15
			712FL	17	5	6	10
			711FL	17	11	6	10
			683FL	17	16	5	10
			275FN	17	23	7	10
			726FL	17	29	6	10
			727FL	17	33	4	10
			728FL	17	39	6	10
			666FL	17	44	5	10
			710FL	17	49	5	10
			273FN	17	53	4	10
			269FN	17	59	6	10
			276FN	18	5	6	15
			272FN	18	17	12	15
			725FL	18	24	7	15
			709FL	18	33	9	15
			696FL	18	36	3	15

總樣本數：(尖）11　（離）8
有效樣本數：(尖）11（離）7　　準點樣本數：(尖）11（離）7
A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 7 日 調查時間：15:25~17:40				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
257	3	大有	042AD	15	27		
			040AD	15	40	13	20
			050AD	15	45	5	20
			058AD	15	58	13	20
			048AD	16	07	9	15
			051AD	16	17	10	15
			057AD	16	28	11	15
			056AD	16	41	13	15
			037AD	16	52	11	15
			053AD	17	05	13	20
			638FL	17	17	12	20
			082AD	17	26	9	20
			038AD	17	40	14	20
			052AD	17	52	12	20
			046AD	18	07	15	20

調查日期			10 月 8 日 調查時間：15:45~16:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
257	3	大有	040AD	15	49		
			048AD	16	04	15	15
			051AD	16	17	13	15
			050AD	16	27	10	5

總樣本數：(尖）8　（離）11
有效樣本數：(尖）8（離）9　準點樣本數：(尖）8（離）9
A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 9 日 調查時間：05:50~08:45					調查日期			9 月 23 日 調查時間：05:45~06:35				
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
620	3	大有	701FL	05	53			620	3	大有	703FL	05	45		
			438AD	06	06	13	15				667FL	05	55	10	15
			707FL	06	16	10	15				700FL	06	05	10	15
			708FL	06	25	09	15				706FL	06	12	7	15
			437AD	06	36	11	15				705FL	06	22	10	15
			702FL	06	43	7	15				701FL	06	31	9	15
			656FL	06	57	14	15								
			703FL	07	08	11	15-20								
			667AD	07	15	12	20								
			700FL	07	26	09	20								
			706FL	07	41	15	20								
			705FL	07	58	17	20								
			701FL	08	14	16	20								
			438AD	08	41	27	20								

總樣本數：(尖) 10 (離) 10
有效樣本數：(尖) 10 (離) 8 準點樣本數：(尖) 10 (離) 7
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝0.857
A1j (路線) ＝0.944

調查日期			10 月 4 日 調查時間：06:00~09:00					調查日期			10 月 31 日 調查時間：14:30~16:30				
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
212	3	大有	596-FL	6	00			266	2	大南	278FR	14	33		
			640- FL	6	33	33	30				081FR	14	37	4	15
			697-FL	6	47	14	15				287FR	14	44	7	15
			128-AC	7	05	18	15				352FP	14	50	6	15
			657-FL	7	17	12	15				277FR	14	55	5	15
			123-AC	7	31	14	15				340FP	15	02	7	15
			132-AC	8	05	34	30				280FR	15	09	7	15
			695-FL	8	31	26	30				086FR	15	15	6	15
											085FR	15	21	6	15
											355FP	15	30	9	10
											343FP	15	37	7	10
											090FR	15	44	7	10
											091FR	15	50	6	10
											083FR	15	58	8	10
											087FR	16	05	7	10
											077FR	16	12	7	10
											337FP	16	20	8	10
											347FP	16	29	9	10

總樣本數：(尖) 4 (離) 4
有效樣本數：(尖) 4 (離) 3　準點樣本數：(尖) 2 (離) 2
A1Pj (尖) ＝0.500　　A1Oj (離) ＝0.667
A1j (路線) ＝0.571

總樣本數：(尖) 9 (離) 9
有效樣本數：(尖) 9 (離) 8　準點樣本數：(尖) 9 (離) 8
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			10 月 14 日 調查時間：13:45~17:00					調查日期			9 月 5 日 調查時間：06:30~09:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
223	3	大南	250FP	13	44			288	3	大南	120-AD	6	40		
			780AD	14	00	16	20				097-AD	6	55	15	15
			249AD	14	07	7	20				098-AD	7	10	15	15
			122AD	14	20	13	20				801-AC	7	25	15	15
			247FP	14	28	8	20				121-AD	7	40	15	15
			281FM	14	38	10	20				129-FP	7	55	15	15
			246FP	14	51	13	20				279-FM	8	16	21	15-20
			248FP	15	02	11	20				112-AD	8	35	19	20
			287FP	15	17	15	20				127-FP	8	56	21	20
			288FP	15	27	10	20				282-FM	9	13	17	20
			879AB	15	41	14	15								
			881AB	15	54	13	15								
			277FP	16	06	12	15								
			286FP	16	29	23	15								
			812AC	16	29	0	15								
			792AD	16	47	18	15								
			507FL	17	00	13	15								

總樣本數：(尖) 7 (離) 10
有效樣本數：(尖) 7 (離) 9 準點樣本數：(尖) 5 (離) 9
A1Pj (尖) ＝0.714 A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.875

總樣本數：(尖) 6 (離) 4
有效樣本數：(尖) 5 (離) 4 準點樣本數：(尖) 5 (離) 4
A1Pj (尖) ＝1.000 A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			9 月 5 日 調查時間：16:30~19:30					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
218	3	大南	116-AD	16	30										
			786-AD	16	36	6	15								
			126-AD	16	48	12	15								
			606-AD	17	00	12	15								
			093-AD	17	10	10	15								
			513-FL	17	23	13	15								
			102-AD	17	35	12	15								
			126-FP	17	39	4	15								
			099-AD	17	48	9	15								
			105-AD	18	00	12	15								
			607-AB	18	20	20	20								
			103-AD	18	37	17	20								
			117-AD	18	58	21	20								
			821-AC	19	19	21	20								

總樣本數：(尖) 10 (離) 4
有效樣本數：(尖) 9 (離) 4 準點樣本數：(尖) 9 (離) 4
A1Pj (尖) ＝1.000 A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			9 月 6 日 調查時間：07:00~09:00					調查日期			10 月 12 日 調查時間：14:00~15:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
224	2	光華	619-AD	7	03			224	2	光華	619-AD	14	08		
			618-AD	7	15	12	10				620-AD	14	23	15	15
			620-AD	7	27	12	10				617-AD	14	38	15	15
			616-AD	7	31	4	10				619-AD	14	52	14	15
			617-AD	7	39	8	10								
			619-AD	7	44	5	10								
			618-AD	7	55	11	10								
			620-AD	8	00	5	15								
			616-AD	8	10	10	10-15								
			617-AD	8	21	11	15								
			619-AD	8	34	13	15								
			618-AD	8	40	6	15								
			620-AD	8	52	12	15								
			617-AD	8	55	3	15								

總樣本數：(尖) 8 (離) 10
有效樣本數：(尖) 7 (離) 9　準點樣本數：(尖) 5 (離) 9
A1Pj (尖) ＝0.714　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.875

調查日期			9 月 6 日 調查時間：15:30~17:30					調查日期			10 月 12 日 調查時間：14:00~15:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 19	2	光華	955-AC	15	37			紅 19	2	光華	687-AD	14	02		
			952-AC	15	42	5	15				302-AD	14	12	10	15
			957-AC	15	55	13	15				306-AD	14	19	7	15
			955-AC	16	08	13	15				305-AD	14	32	13	15
			952-AC	16	13	5	15				687-AD	14	44	12	15
			953-AC	16	20	7	15				302-AD	14	52	8	15
			780-AC	16	30	10	10-15				306-AD	15	00	8	15
			957-AC	16	40	10	10								
			955-AC	16	47	7	10								
			953-AC	17	01	14	10								
			780-AC	17	08	7	10								
			957-AC	17	20	12	10								
			955-AC	17	30	10	10								

總樣本數：(尖) 7 (離) 13
有效樣本數：(尖) 7 (離) 11　準點樣本數：(尖) 5 (離) 11
A1Pj (尖) ＝0.714　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.889

調查日期			9 月 29 日 調查時間：06:30~09:30					調查日期			9 月 23 日 調查時間：07:20~10:20				
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
206	3	光華	225-FP	6	30			267	4	光華	998AC	07	33	0730	
			233-FP	6	47	17	15				990AC	08	00	0800	
			237-FP	6	58	11	15				322AC	08	30	0830	
			221-FP	7	15	17	15				992AC	09	02	0900	
			216-FP	7	28	13	15				709AD	09	35	0935	
			223-FP	7	45	17	15				998AC	10	11	1010	
			219-FP	8	00	15	15								
			010-FP	8	15	15	15-20								
			229-FP	8	30	15	20								
			225-FP	8	43	13	20								
			223-FP	9	02	19	20								
			237-FP	9	19	17	20								
			221-FP	9	30	11	20								

總樣本數：（尖）7（離）6　　總樣本數：6

有效樣本數：（尖）6（離）6　準點樣本數：（尖）3（離）6　　有效樣本數：6　　準點樣本數：6

A1Pj（尖）＝0.500　　A1Oj（離）＝1.000　　A1j（路線）＝1.000

A1j（路線）＝0.750

調查日期			9 月 8 日 調查時間：13:30~15:30					調查日期			9 月 8 日 調查時間：13:30~15:30				
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
656	1	台北	017FU	13	27			656	1	台北	711FU	15	30	6	10
			425FU	13	35	8	10								
			456FN	13	43	8	10								
			137FM	13	50	7	10								
			461FN	13	57	7	10								
			019FU	14	05	8	10								
			261AC	14	12	7	10								
			413AC	14	20	8	10								
			415AC	14	26	6	10								
			136FM	14	33	7	10								
			457FN	14	40	7	10								
			018FU	14	47	7	10								
			263FU	14	53	6	10								
			460FN	15	00	7	10								
			020FU	15	06	6	10								
			458FN	15	12	6	10								
			426FU	15	18	6	10								
			016FU	15	24	6	10								

總樣本數：19

有效樣本數：18　　準點樣本數：18

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 7 日 調查時間：15:30~17:30					調查日期			9 月 23 日 調查時間：13:30~16:30				
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
234	2	台北	679-FN	15	32			651	3	台北	131FQ	13	30		
			456-FS	15	40	8	10				706FU	13	42	12	20
			106-FQ	15	46	6	10				480FN	13	55	13	20
			438-FU	15	53	7	10				707FU	14	06	11	20
			526-FE	16	00	7	10				477FN	14	18	12	20
			455-FS	16	06	6	10				135FQ	14	31	13	20
			437-FU	16	14	8	10				463FN	14	41	10	20
			108-FQ	16	21	7	10				132FQ	14	50	9	20
			136-FQ	16	28	7	10				465FN	15	00	10	15-20
			407-FE	16	36	8	10-15				133FQ	15	10	10	15
			692-FN	16	44	8	15				479FN	15	21	11	15
			265-FU	16	52	8	15				478FN	15	30	9	15
			436-FU	17	00	8	15				129FQ	15	41	11	15
			137-FQ	17	10	10	15				406AC	15	50	9	15
			105-FQ	17	20	10	15				128FQ	16	00	10	15
			047-FU	17	28	8	15				131FQ	16	10	10	15
			107-FQ	17	37	9	15				708FU	16	21	11	15
											706FU	16	30	9	15

總樣本數：（尖）9（離）8
有效樣本數：（尖）8（離）8　準點樣本數：（尖）8（離）8
A1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）10（離）8
有效樣本數：（尖）10（離）7　準點樣本數：（尖）10（離）7
1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 18 日 調查時間：13:30~17:00					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
231	4	台北	456FE	13	30		1330								
			457FE	14	00		1400								
			458FE	14	30		1430								
			262FU	15	00		1500								
			456FE	15	31		1530								
			455FE	16	00		1600								
			457FE	16	30		1630								
			458FE	17	00		1700								

應有樣本數：8
實際樣本數：8　準點樣本數：8
A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 5 日 調查日期：14:00~16:00					調查日期			10 月 5 日 調查日期：14:00~16:00				
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
225	1	三重	622-FG	14	07			225	1	三重	141-FM	16	00	7	10
			556-FN	14	15	8	10								
			418-FA	14	21	6	10								
			220-FQ	14	28	7	10								
			456-FU	14	35	7	10								
			270-XH	14	40	5	10								
			482-FL	14	48	8	10								
			333-FS	14	54	6	10								
			348-FL	15	00	6	10								
			013-FL	15	05	5	10								
			299-XH	15	12	7	10								
			557-FN	15	17	5	10								
			381-FA	15	22	5	10								
			012-FL	15	31	9	10								
			2U-465	15	35	4	10								
			767-FM	15	42	7	10								
			539-FG	15	47	5	10								
			558-FN	15	53	6	10								

總樣本數：19

有效樣本數：18　　準點樣本數：18

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 7 日 調查時間：15:30-17:30					調查日期			10 月 7 日 調查時間：15:30-17:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
617	3	三重	369FL	15	28			617	2	三重	337FS	17	06	8	15
			567FN	15	33	5	10				445FU	17	09	3	15
			645FG	15	37	4	10				566FN	17	13	4	15
			749FN	15	42	5	10				461FU	17	18	5	15
			629FG	15	46	4	10				489FL	17	23	5	15
			841FU	15	51	5	10				432FS	17	33	10	15
			771FM	15	57	6	10								
			770FM	16	00	3	10								
			276XH	16	06	6	10								
			490FL	16	09	3	10								
			627FG	16	15	6	10								
			338FS	16	20	5	10								
			108FS	16	24	4	10								
			765FU	16	28	4	10								
			291XH	16	35	7	15								
			628FG	16	38	3	15								
			427FN	16	54	16	15								
			139FM	16	58	4	15								

總樣本數：（尖）14（離）10

有效樣本數：（尖）13（離）10　準點樣本數：（尖）13（離）10

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 7 日 調查時間：07:00~10:00					調查日期			10 月 7 日 調查時間：07:00~10:00				
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
299	3	三重	265-FA	06	53			299	3	三重	103-FN	08	21	8	15
			945-FU	06	56	3	15				903-FU	08	24	3	15
			386-FD	07	00	4	15				769-FU	08	28	4	15
			107-FN	07	01	1	15				2U-468	08	32	4	20
			419-FA	07	02	1	15				105-FN	08	38	6	20
			108-FN	07	09	7	15				618-FN	08	47	9	20
			496-FN	07	12	3	15				355-FL	08	51	4	20
			235-FE	07	15	3	15				465-FU	08	55	4	20
			269-FA	07	19	4	15				635-FG	09	00	5	20
			389-FD	07	23	4	15				388-FD	09	07	7	20
			2U-466	07	27	4	15				633-FG	09	14	7	20
			436-FS	07	27	0	15				976-FU	09	22	8	20
			858-FU	07	30	3	15				047-FL	09	22	0	20
			729-XH	07	35	5	15				102-FN	09	36	14	20
			778-FM	07	39	4	15				757-FU	09	30	6	20
			180-FD	07	46	7	15				255-FA	09	33	3	20
			779-FM	07	50	6	15				102-FN	09	37	4	20
			836-FU	07	56	6	15				855-FU	09	45	8	20
			617-FN	08	01	5	15				387-FD	09	50	5	20
			777-FM	08	05	4	15				386-FD	09	53	3	20
			756-FU	08	10	5	15				107-FN	09	55	2	20
			768-FU	08	13	3	15				419-FA	10	00	5	20

總樣本數： （尖）25（離）19

有效樣本數：（尖）24（離）19 準點樣本數：（尖）24（離）19

A1Pj（尖）＝1.000 A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 29 日 調查時間：14:55~18:05					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
639	4	三重	272FA	15	00		1500								
			747FU	15	32		1530								
			279FA	15	57		1600								
			378FA	16	25		1620								
			391FS	16	43		1640								
			905FU	16	59		1700								
			365FA	17	23		1720								
			106FS	17	43		1740								
			2U485	18	01		1800								

總樣本數：9

有效樣本數：9 準點樣本數：7

A1j（路線）＝0.778

調查日期			9 月 15 日 調查時間：11:30~13:35					調查日期			9 月 15 日 調查時間：11:30~13:35				
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)	距離規定	規定時間
21	1	首都	189FQ	11	35			21	1	首都	163FQ	13	25	5	10
			183FQ	11	41	6	10				171FQ	13	31	6	10
			182FQ	11	47	6	10								
			167FQ	11	53	6	10								
			179FQ	12	00	7	10								
			172FQ	12	06	6	10								
			190FQ	12	11	5	10								
			170FQ	12	18	7	10								
			186FQ	12	23	5	10								
			160FQ	12	30	7	10								
			163FQ	12	36	6	10								
			173FQ	12	43	7	10								
			185FQ	12	50	7	10								
			195FQ	12	57	7	10								
			166FQ	13	03	6	10								
			177FQ	13	09	6	10								
			212FQ	13	15	6	10								
			158FS	13	20	5	10								

總樣本數：20

有效樣本數：19　　準點樣本數：19

A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 14 日 調查時間：14:30~16:30					調查日期			10 月 27 日 調查時間：15:00~18:00				
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
62	2	首都	985FE	14	28			536	4	首都	041FD	15	00		1500
			158FL	14	38	10	20				047FD	15	20		1520
			205FD	14	46	8	20				051FD	15	40		1540
			275FL	14	54	8	20				045FD	16	00		1600
			280FL	15	02	8	20				052FD	16	20		1620
			272FL	15	10	8	20				038FD	16	40		1640
			152FL	15	18	8	20				041FD	17	00		1700
			541FE	15	26	8	20				047FD	17	20		1720
			988FE	15	35	9	10-20				051FD	17	40		1740
			990FE	15	42	7	10				040FD	18	00		1800
			765FN	15	50	8	10								
			253FE	15	58	8	10								
			515FE	16	06	8	10								
			235FD	16	12	6	10								
			228AC	16	20	8	10								
			158FL	16	27	7	10								
			205FD	16	34	7	10								

總樣本數：（尖）9（離）8　　應有樣本數：10

有效樣本數：（尖）9（離）7　準點樣本數：（尖）9（離）7　　實際樣本數：10　　準點樣本數：10

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000　　A1j（路線）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 5 日 調查時間：06:00~09:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
539	4	首都	276FL	06	00		0600								
			283FL	06	15		0615								
			272FL	06	30		0630								
			987FE	06	46		0645								
			227AC	07	00		0700								
			276FL	07	15		0715								
			229AC	07	31		0730								
			272FL	07	45		0745								
			987FE	08	00		0800								
			227AC	08	21		0820								
			276FL	08	41		0840								
			229AC	09	00		0900								

應有樣本數：10

實際樣本數：10　　準點樣本數：10

A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 21 日調查時間 14:30~16:30					調查日期			10 月 26 日調查時間 14:30~15:30				
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)	距離規定	規定時間
905	2	指南	612FL	14	33			905	2	指南	615FL	14	32		
			585AC	14	44	11	15				620FL	14	41	9	15
			615FL	14	53	9	15				610FL	14	49	8	15
			620FL	14	59	6	15				621FL	14	57	8	15
			613FL	15	6	7	15				609FL	15	04	7	15
			619FL	15	13	7	15				580AC	15	12	8	15
			040AB	15	20	7	15				613FL	15	19	7	15
			616FL	15	26	6	15				115FD	15	26	7	15
			171FD	15	32	6	10-15								
			611FL	15	44	12	10								
			617FL	15	48	4	10								
			111FD	15	56	8	10								
			581AC	16	0	4	10								
			113FD	16	4	4	10								
			582AC	16	11	7	10								
			621FL	16	16	5	10								
			112FD	16	20	4	10								
			172FD	16	25	5	10								
			041AB	16	29	4	10								

總樣本數：（尖）11（離）16

有效樣本數：（尖）11（離）14　準點樣本數：（尖）10（離）14

A1Pj（尖）＝0.909　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.960

調查日期			9 月 21 日 調查時間：15:15~18:30					調查日期			10 月 24 日 調查時間：14:00~17:00				
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
530	3	指南	035AB	15	15			902	3	指南	062FP	13	55		
			311FA	15	45	30	30				059FP	14	21	26	20
			308FA	16	05	30	30				078FP	14	40	19	20
			073AC	16	25	20	30				067FP	15	01	21	20
			035AB	16	44	19	30				068FP	15	20	19	20
			311FA	17	15	31	30				063FP	15	42	22	15-20
			307FA	17	45	30	30				060FP	15	50	8	15
			035AB	18	13	28	30				081FP	15	59	9	15
											061FP	16	04	5	15
											065FP	16	15	11	15
											070FP	16	19	4	15
											072FP	16	31	12	15
											058FP	16	35	4	15
											117FP	16	47	12	15
											089FP	17	03	16	15-20

總樣本數：(尖) 4 (離) 4
有效樣本數：(尖) 4 (離) 3　準點樣本數：(尖) 4 (離) 3
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

總樣本數：(尖) 9 (離) 6
有效樣本數：(尖) 9 (離) 5　準點樣本數：(尖) 8 (離) 4
A1Pj (尖) ＝0.889　A1Oj (離) ＝0.800
A1j (路線) ＝0.857

調查日期			9 月 9 日 調查時間：15:30~18:30					調查日期			10 月 20 日 調查時間：15:30~7:30				
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
256	4	指南	071-FR	15	33		15:30	311	2	中興	112AB	15	28		
			070-FR	16	36		16:30				266AD	15	35	7	10
			071-FR	17	27		17:30				113AB	15	45	10	10
			070-FR	18	36		18:30				269AD	15	52	7	10
											879AC	15	57	5	10
											083AD	16	6	9	10
											870AC	16	14	8	10
											261AD	16	20	6	10
											969AC	16	30	10	10
											107AB	16	38	8	15
											111AB	16	44	6	15
											971-AC	16	54	10	15
											116AB	17	3	9	15
											972AC	17	12	9	15
											117AB	17	27	15	15

應有樣本數：4
實際樣本數：4　準點樣本數：1
A1j (路線) ＝0.250

總樣本數：(尖) 9 (離) 6
有效樣本數：(尖) 8 (離) 6　準點樣本數：(尖) 8 (離) 6
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			9 月 1 日 調查時間：13:30~16:30					調查日期			9 月 29 日 調查時間：14:30~17:30				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
214	3	中興	891AC	13	43			紅 15	3	中興	300-AC	14	30		
			896AC	13	53	10	20				305-AC	14	45	15	20
			869AC	14	08	15	20				302-AC	15	00	15	20
			898AC	14	15	7	20				301-AC	15	19	19	20
			960AC	14	31	16	20				300-AC	15	42	23	20
			961AC	14	43	12	20				303-AC	15	49	7	20
			890AC	14	53	10	20				305-AC	15	59	10	20
			878AC	15	05	12	15				301-AC	16	15	16	12-20
			966AC	15	14	9	15				306-AC	16	25	10	12
			962AC	15	22	8	15				302-AC	16	37	12	12
			963AC	15	38	16	15				300-AC	16	48	11	12
			175FR	15	48	10	15				303-AC	16	57	9	12
			267AD	15	55	7	15				305-AC	17	11	14	12
			258AD	16	03	8	15				301-AC	17	19	8	12
			893AC	16	10	7	15								
			968AC	16	17	7	15								
			873AC	16	34	17	20								

總樣本數：（尖）8（離）9
有效樣本數：（尖）8（離）8　準點樣本數：（尖）8（離）8
A1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）7（離）7
有效樣本數：（尖）7（離）6　準點樣本數：（尖）6（離）5
A1Pj（尖）＝0.857　A1Oj（離）＝0.833
A1j（路線）＝0.846

調查日期			9 月 23 日 調查時間：15:00~18:00					調查日期			8 月 28 日調查時間：早上 9:45~11:45				
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
711	4	中興	628AB	15	00		15:00	642	1	新店	151FU	9	50		
			940AC	15	30		15:30			新店	145FU	9	58	8	10
			629AB	16	01		16:00			新店	810FR	10	8	10	10
			190AB	16	31		16:30			新店	150FU	10	20	12	10
			633AB	17	00		17:00			新店	156FU	10	31	11	10
			969AB	17	30		17:30			新店	155FU	10	40	9	10
			628AB	18	07		18:00			新店	498FM	10	48	8	10
										新店	802FR	10	59	11	10
										新店	263FD	11	10	11	10
										新店	262FD	11	18	8	10
										新店	177FU	11	29	11	10
										新店	497FM	11	40	11	10

總樣本數：7
有效樣本數：7　準點樣本數：6
A1j（路線）＝0.857

總樣本數：12
有效樣本數：11　準點樣本數：10
A1j（路線）＝0.909

調查日期			9 月 9 日 調查時間：15:00~17:00					調查日期			9 月 8 日 調查時間：17:00~19:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
644	2	新店	298FE	15	0			906	2	新店	518-FG	16	59		
			322FE	15	13	13	15				523-FG	17	09	10	10
			282FE	15	20	7	15				332-FG	17	23	14	10
			321FE	15	28	8	15				345-FE	17	30	7	10
			286FE	15	36	8	15				515-FG	17	40	10	10
			280FE	15	51	15	15				353-FD	17	49	9	10
			289FE	16	3	12	10-15				522-FG	18	03	14	10-15
			279FE	16	7	4	10				517-FG	18	12	9	15
			283FE	16	13	6	10				520-FG	18	22	10	15
			293FE	16	18	5	10				333-FG	18	32	10	15
			292FE	16	23	5	10				521-FG	18	41	9	15
			295FE	16	28	5	10				516-FG	18	49	8	15
			290FE	16	35	7	10				335-FG	19	00	11	15
			287FE	16	40	5	10								
			291FE	16	47	7	10								
			297FE	16	54	7	10								

總樣本數： （尖）10（離）6
有效樣本數：（尖）10（離）5 準點樣本數：（尖）10（離）
A1Pj（尖）＝1.000 A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）6（離）7
有效樣本數：（尖）5（離）7 準點樣本數：（尖）4（離）7
A1Pj（尖）＝0.800 A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝0.917

調查日期			9 月 8 日 調查時間：16:00~19:00					調查日期							
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
909	4	新店	679-FU	16	00										
			428-FG	16	10	10	20								
			349-FD	16	18	8	20								
			352-FD	16	31	13	20								
			429-FG	16	38	7	20								
			426-FG	16	49	11	20								
			677-FU	16	57	8	20								
			355-FD	17	07	10	20								
			350-FD	17	17	10	20								
			681-FU	17	27	10	20								
			356-FD	17	37	10	20								
			427-FG	17	47	10	20								
			678-FU	18	04	17	20								
			680-FU	18	20	16	20								
			351-FD	18	28	8	20								
			423-FG	18	37	9	20								
			425-FG	18	50	13	20								
			679-FU	19	03	13	20								

應有樣本數：18
實際樣本數：17 準點樣本數：17
A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 19 日 調查時間：13:00~19:00					調查日期			10 月 19 日 調查時間：13:00~19:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 29	3	東南	140AC	13	07			紅 29	3	東南	923AC	18	37	13	15
			605AC	13	27	20	30				091AC	18	54	17	15
			520AB	13	47	20	30								
			091AC	14	07	20	30								
			928AC	14	24	17	30								
			348AC	14	44	20	30								
			522AB	15	07	23	30								
			140AC	15	23	16	30								
			121AC	15	47	24	30								
			923AC	16	07	20	30								
			091AC	16	27	20	30								
			601AC	16	47	20	30								
			520AB	17	00	13	15								
			120AC	17	20	20	15								
			522AB	17	37	17	15								
			928AC	17	51	14	15								
			348AC	18	07	16	15								
			121AC	18	24	17	15								

總樣本數：（尖）8（離）12

有效樣本數：（尖）8（離）11 準點樣本數：（尖）8（離）11

A1Pj（尖）＝1.000 A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 22 日 調查時間：15:00~18:30					調查日期			8 月 26 日 調查時間：17:00~20:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
207	3	東南	921AC	14	59			37	4	東南	538AB	17	02		1700
			998AB	15	15	16	30	37	4	東南	625AB	17	18		1720
			710AD	15	28	22	30	37	4	東南	342AC	17	40		1740
			122AC	15	43	15	30	37	4	東南	541AB	18	01		1800
			930AC	16	02	19	15-30	37	4	東南	538AB	18	33		1830
			346AC	16	14	12	15	37	4	東南	625AB	19	04		1900
			050AC	16	28	14	15	37	4	東南	342AC	19	28		1930
			989AB	16	45	17	15	37	4	東南	541AB	20	00		2000
			602AC	16	59	14	15								
			518AB	17	10	11	15								
			349AC	17	20	10	15								
			921AC	17	29	9	15								
			712AD	17	40	11	15								
			998AB	17	47	7	15								
			710AD	17	59	12	15								
			122A C	18	16	17	30								

總樣本數： （尖）11（離）5 總樣本數：8

有效樣本數：（尖）11（離）4 準點樣本數：（尖）10（離）4 有效樣本數：8 準點樣本數：5

A1Pj（尖）＝0.909 A1Oj（離）＝1.000 A1j（路線）＝0.625

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 14 日 調查時間：15:00~19:00					調查日期			10 月 20 日 調查時間：14:00~20:00				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
棕 19	4	東南	982AB	15	2		1500	632	4	淡水	019-FD	14	00		14:00
			982AB	16	22		1620				017-FD	14	40		14:40
			982AB	17	42		1740				018-FD	15	22		15:20
			982AB	19	1		1900				019-FD	16	00		16:00
											017-FD	16	40		16:40
											018-FD	17	19		17:20
											019-FD	18	02		18:00
											017-FD	18	29		18:30
											018-FD	19	01		19:00
											019-FD	20	00		20:00

總樣本數：4　　總樣本數：10

有效樣本數： 4　　準點樣本數：4　　有效樣本數：10　　準點樣本數：10

A1j（路線）＝1.000　　A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 18 日 調查時間：07:00~10:00					調查日期			10 月 20 日 調查時間：16:00~17:00				
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)	距離規定	規定時間
629	3	新北	563-FB	7	04			629	3	新北	292-FQ	16	07		
			562-FB	7	19	15	15				571-FB	16	19	12	15
			571-FB	7	31	12	20				530-FU	16	34	15	15
			297-FQ	7	52	21	20				561-FB	16	38	4	15
			299-FQ	8	05	13	20				525-FU	16	47	9	15
			300-FQ	8	26	21	20				563-FB	17	1	14	15
			525-FU	8	58	32	20								
			528-FU	9	04	6	20								
			290-FQ	9	24	20	20								
			260-FQ	9	41	17	20								

總樣本數：（尖）10（離）6

有效樣本數：（尖）9（離）5　準點樣本數：（尖）8（離）5

A1Pj（尖）＝0.889　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.929

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

公司代碼：1　　業者：大都會客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
14	680-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月27日	D	40
14	456-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月28日	D	40
14	847-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月4日	D	40
260	216-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月4日	D	40
270	699-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月13日	D	40
20	546-AD	5	5	5	5	5	5	3	5		0	9月6日	D	38
22	683-AC	5	5	5	5	5	5	0	5		0	9月6日	D	35
270	677-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
306	471-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
299	203-AD	5	0	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	35
敦化幹線	848-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
262	408-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
286	727-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月29日	D	40
630	326-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
212	376-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月13日	D	40
285	521-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月16日	D	40
敦化幹線	883FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月29日	D	40
33	711AB	3	5	5	5	5	5	5	5		0	8月29日	D	38
285	358FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月29日	D	40
5	489AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
白天各項平均		4.90	4.75	5.00	5.00	5.00	5.00	4.65	5.00					39.30
白天各項標準差		0.45	1.12	0.00	0.00	0.00	0.00	1.18	0.00					1.59
260	218-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月4日	N	45
508	851-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	N	45
508	276-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月31日	N	45
22	665-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	11月6日	N	43
601	666-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
508	272-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
信義幹線	206-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月3日	N	45
41	818-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
222	425-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月28日	N	43
63	369-FP	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	9月11日	N	42
63	231-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月20日	N	45
63	252-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月3日	N	41
41	817AB	3	4	5	5	3	3	5	5	5	0	8月25日	N	38
277	608AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月6日	N	45
270	677AC	3	5	5	5	5	3	5	5	5	0	9月6日	N	41
夜間各項平均		4.60	4.73	5.00	5.00	4.87	4.73	5.00	5.00	4.60				43.53
夜間各項標準差		0.83	0.80	0.00	0.00	0.52	0.70	0.00	0.00	0.83				2.17
總平均		4.77	4.74	5.00	5.00	4.94	4.89	4.80	5.00	4.60				41.11

公司代碼：2　　業者：欣欣客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
52	789-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
251	225-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
253	797-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月15日	D	38
18	169-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
670	262-FP	5	5	5	5	5	5	5	0		0	9月6日	D	35
236	611-AC	5	5	5	5	5	3	5	0		0	10月3日	D	33
671	313-FR	5	5	5	5	5	5	5	0		0	10月3日	D	35
252	781-AB	5	5	5	5	5	5	3	5		0	10月12日	D	38
278	596-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
278	171-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		0	10月5日	D	38
254	553-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
630	388-FP	5	5	5	5	5	5	3	5		0	10月11日	D	38
630	033-FR	5	3	5	5	5	5	5	5		0	9月13日	D	38
672	568-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		0	9月16日	D	38
630	388-FP	5	4	5	5	5	5	3	5		0	9月23日	D	37
672	328-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月21日	D	39
630	023FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月6日	D	40
綠2	141AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月6日	D	40
278	231-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月12日	D	40
630	026FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月12日	D	40
日天各項平均		4.90	4.80	5.00	5.00	4.90	4.80	4.70	4.25					38.35
天各項標準差		0.45	0.52	0.00	0.00	0.45	0.62	0.73	1.83					2.03
236	581-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月26日	N	45
18	387-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
907	168-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月30日	N	45
630	032-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	45
672	328-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	45
611	267-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月23日	N	43
672	568-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月1日	N	45
630	017-FR	5	5	5	5	5	5	5	0	3	0	9月29日	N	38
和平幹線	636-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	45
18	387-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月26日	N	45
278	542-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月26日	N	45
278	147-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月15日	N	45
249	230FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
672	695AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
1	020FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月8日	N	45
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.73				44.40
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	0.70				1.84
總平均		4.94	4.89	5.00	5.00	4.94	4.89	4.83	4.43	4.73				40.94

公司代碼：3　　業者：大有巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
212	767-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月10日	D	40
212	650-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月10日	D	40
262	312-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
262	182-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
信義幹線	710-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	40
262	306-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
262	317-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
257	047-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		0	10月13日	D	38
307	642-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
262	179-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
212	661-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
212	645-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月8日	D	40
262	186-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月26日	D	40
257	175-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	40
212	767-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	40
212	772-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	40
262	317FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月21日	D	40
307	009FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月12日	D	40
262	181FP	5	5	5	5	5	3	5	5		0	8月27日	D	38
信義幹線	727FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
白天各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00					39.80
白天標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.62	0.00	0.00					0.62
307	692-FL	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	10月3日	N	43
307	646-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月3日	N	45
307	691-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月3日	N	45
262	300-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月18日	N	43
212	680-FL	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	10月18日	N	40
212	695-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月7日	N	45
307	687-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月20日	N	43
信義幹線	276-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月21日	N	45
307	007-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月22日	N	43
212	660-FL	3	4	5	5	5	5	3	5	5	0	8月29日	N	40
307	713-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月12日	N	45
262	182-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月23日	N	45
信義幹線	683FL	5	5	5	3	5	3	5	3	5	0	8月30日	N	39
212直行	771FL	5	5	5	5	5	3	5	5	0	0	8月30日	N	38
262	309FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
夜間各項平均		4.87	4.93	5.00	4.87	4.87	4.73	4.87	4.53	4.27				42.93
夜間標準差		0.52	0.26	0.00	0.52	0.52	0.70	0.52	1.36	1.44				2.49
總平均		4.94	4.97	5.00	4.94	4.94	4.77	4.94	4.80	4.27				41.14

公司代碼：4　　業者：大南汽車

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
218	511-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月15日	D	40
218	501-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月27日	D	40
218	502-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月29日	D	38
266	343-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月2日	D	40
266	278-FR	5	5	5	0	5	5	5	5		0	9月29日	D	35
302	243-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
288	806-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
537	352-FP	5	5	5	3	5	5	5	5		0	10月13日	D	38
266	077-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月8日	D	40
288	806-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
288	279-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
265	125-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	40
藍27	822-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月30日	D	40
藍27	818-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	39
537	515-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
537	785-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
266	281FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月23日	D	40
266區	277FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月4日	D	40
265	516FL	5	5	5	5	5	5	3	5		0	10月4日	D	38
266	080FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月30日	D	40
白天各項平均		5.00	4.95	5.00	4.65	4.90	5.00	4.90	5.00					39.40
白天各項標準差		0.00	0.22	0.00	1.18	0.45	0.00	0.45	0.00					1.27
223	790-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月6日	N	45
302	276-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月6日	N	45
266	082-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
266	351-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月12日	N	45
223	507-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月29日	N	43
223	246-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月29日	N	43
288	609-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月30日	N	43
266	337-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
266	277-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	45
288	791-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	N	45
藍27	819-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	10月1日	N	40
266	347-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	N	44
302	290FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
223	881AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
265	782AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月6日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.27				44.20
夜間各項標準差		0.00	0.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.44				1.42
總平均		5.00	4.94	5.00	4.80	4.94	5.00	4.94	5.00	4.27				41.46

公司代碼：5　　業者：光華巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
247	989-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月15日	D	38
72	040-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
忠孝新幹線	741-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月29日	D	38
忠孝新幹線	747-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
220	011-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
忠孝新幹線	748-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
忠孝新幹線	742-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月30日	D	40
220	025-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
72	041-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
72	049-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
203	440-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
72	050-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月14日	D	40
220	015-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月17日	D	39
忠孝幹線	742-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	39
忠孝幹線	740-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	39
279	580-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	39
206	229FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月19日	D	40
247	767AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
藍7	035FP	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月6日	D	38
72	056FP	5	5	5	5	0	5	5	5		0	9月7日	D	40
白天各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.45	5.00	5.00	5.00					39.50
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	1.28	0.00	0.00	0.00					0.76
247	753-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
247	762-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
72	047-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	N	45
藍7	953-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	N	45
藍7	957-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	N	45
220	005-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月6日	N	45
203	439-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月4日	N	45
280	299-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
680	033-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月1日	N	45
藍7	957-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	44
藍7	039-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月31日	N	44
203	436-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月11日	N	44
677	186FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
紅2	185FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
72	045FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.80
夜間各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.41
總平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.69	5.00	5.00	5.00	5.00				41.77

公司代碼：6　　業者：台北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
307	867-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月10日	D	40
307	862-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月15日	D	40
657	421-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月27日	D	40
657	769-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月27日	D	40
205	006-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
310	676-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
310	142-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
667	445-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
604	163-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
307	821-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月30日	D	40
307	877-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
245	120-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
205	005-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	39
205	015-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	39
205	016-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月17日	D	39
棕7	157-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	39
706	455FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月19日	D	40
241	691FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月19日	D	40
624	158FE	5	5	5	5	3	5	5	5		0	8月27日	D	38
656	018FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
白天各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00					39.70
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00	0.00					0.57
307	820-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月3日	N	45
310	013-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
310	656-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
667	449-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
綠1	131-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月12日	N	45
310	675-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
275	590-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	45
275	668-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	N	45
307	812-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月21日	N	45
307	815-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月27日	N	45
棕7	421-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	44
307	850-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	N	45
624	385FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
706	756FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
243	405FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月8日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.93
夜間各項標準差		0.00	0.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.26
總平均		5.00	4.86	5.00	5.00	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00				41.94

公司代碼：7　　業者：三重客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
306	605-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
232(副線)	546-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
306	488-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
232(正線)綠	272-XH	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月27日	D	40
221	101-FS	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月12日	D	38
306	853-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
232	618-FB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月13日	D	38
232	563-FN	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月13日	D	38
232副	565-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
299	107-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
622	368-FA	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月17日	D	38
306	620-FN	5	5	5	5	5	5	3	5		0	10月18日	D	38
265	138-FM	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月20日	D	39
232	146-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月26日	D	40
225	902-FU	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月26日	D	39
306	843-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
638	481FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月12日	D	40
640	632FB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
232	271XH	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
508	770FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
白天各項平均		5.00	4.90	5.00	5.00	4.60	5.00	4.90	5.00					39.40
白天各項標準差		0.00	0.31	0.00	0.00	0.82	0.00	0.45	0.00					0.88
232(正線)綠	470-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月26日	N	45
221	842-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月5日	N	45
232(正線)綠	216-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月28日	N	45
306	925-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
221	840-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
221	287-XH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
306	852-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月29日	N	45
306	099-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月3日	N	45
638	755-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月22日	N	43
225	749-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月1日	N	45
306	392-FD	5	5	5	5	3	5	5	5	0	0	10月15日	N	38
306	925-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月18日	N	45
635	901FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
299	269FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
232副	462FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	N	45
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.53				44.40
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	1.36				1.84
總平均		5.00	4.94	5.00	5.00	4.71	5.00	4.94	5.00	4.53				41.54

公司代碼：8　　業者：首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
235	259-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
204	139-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
284	978-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月9日	D	40
39	520-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月10日	D	40
39	976-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
信義新幹線	441-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月6日	D	40
信義新幹線	089-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月6日	D	40
敦化幹線	881-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月5日	D	40
204	087-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
棕9	317-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
紅32	073-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
226	229-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
518	468-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		0	11月2日	D	39
518	460-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月12日	D	40
292	436-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
204	149-FS	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月17日	D	39
信義新幹線	442FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月19日	D	40
2	039FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
518	472FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月12日	D	40
284	719FM	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月16日	D	40
白天各項平均		5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.90
白天各項標準差		0.00	0.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					0.31
284	720-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日	N	45
284	721-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月31日	N	45
39	223-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	N	45
518	061-FU	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	10月18日	N	43
226	877-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	45
信義新幹線	073-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月16日	N	45
292	435-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月30日	N	45
棕9	078-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	45
518	180-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	45
204	143-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月24日	N	44
204	139-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	8月29日	N	44
518	157-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	44
62	158FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
226	285FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月25日	N	45
235	315FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月6日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00				44.67
夜間各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00				0.62
總平均		5.00	4.86	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.94	5.00				41.94

公司代碼：9　　業者：指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
202	212-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月27日	D	38
202	199-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月27日	D	40
202	205-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
660	067-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	11月3日	D	38
202	219-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
208	031-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
202	885-FA	5	5	5	5	5	3	5	5		0	10月13日	D	38
905	617-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
282	091-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月4日	D	40
282	098-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月1日	D	40
902	062-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月17日	D	40
905	171-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	40
902	079-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月26日	D	39
28	067-FR	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	39
282	690-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	39
902	067-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月16日	D	40
202	199AB	5	4	5	5	5	5	5	5		0	8月27日	D	39
905	581AC	5	5	5	5	3	5	3	5		0	8月29日	D	36
902	066FP	5	5	5	5	5	3	5	5		0	8月29日	D	38
208	035FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月9日	D	40
白天各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.70	4.80	4.90	5.00					39.20
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.73	0.62	0.45	0.00					1.11
208	627-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
208	626-FL	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	10月5日	N	43
282	102-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
530	635-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	N	45
912	606-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	N	45
912	605-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月23日	N	45
282	105-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月7日	N	45
902	085-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月20日	N	45
902	077-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月21日	N	45
950	619-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	11月2日	N	40
902	067-FP	5	4	5	5	5	5	5	3	5	0	11月2日	N	42
902	063-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	9月21日	N	44
202	210AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
660	059AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月4日	N	45
660	061AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.87	4.67				44.27
夜間各項標準差		0.00	0.35	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.52	1.29				1.49
總平均		5.00	4.83	5.00	5.00	4.77	4.89	4.94	4.94	4.67				41.37

公司代碼：10　　業者：中興巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
311	089-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
280	291-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
668	021-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
605	521-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
280	136-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月29日	D	40
280	148-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
214	895-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
605	525-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
668	978-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月28日	D	40
279	149-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
279	309-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
311	117-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
227	171-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月26日	D	40
227	167-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
203	146-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	39
203	435-FR	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	39
214	869AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	8月26日	D	38
668	027AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	8月26日	D	38
227	165AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月30日	D	40
304	256AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月4日	D	40
白天各項平均		5.00	4.90	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00					39.70
白天各項標準差		0.00	0.31	0.00	0.00	0.62	0.00	0.00	0.00					0.66
280	136-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月7日	N	45
280	299-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月7日	N	45
668	029-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月2日	N	45
605	636-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月6日	N	45
605	635-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月6日	N	45
816	242-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	9月29日	N	43
668	973-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
280	135-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	45
280	140-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	45
711	028-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月2日	N	45
605	945-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月21日	N	45
605	946-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月23日	N	45
214	889AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
227	165AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月5日	N	45
忠孝新幹線	731FL	5	5	5	5	5	3	5	5	0	0	8月30日	N	38
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.53				44.40
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	1.36				1.84
總平均		5.00	4.94	5.00	5.00	4.89	4.94	5.00	5.00	4.53				41.71

公司代碼：11　　業者：新店客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
643	672-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月2日	D	40
642	809-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月5日	D	40
643	671-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月7日	D	40
648	163-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月18日	D	40
644	286-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月3日	D	40
647	300-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
909	352-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
906	519-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
642	810-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月5日	D	40
643	543-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	39
642	158-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	40
643	258-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月13日	D	40
909	356-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月2日	D	40
906	525-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月15日	D	40
909	425-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月21日	D	40
909	429-FG	5	4	5	5	5	5	5	5		0	10月11日	D	39
909	356FD	5	5	5	5	5	3	5	5		0	9月21日	D	38
647	371FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月23日	D	40
650	190AC	5	5	5	5	5	3	5	5		0	10月4日	D	38
644	297FE	5	5	5	5	3	3	5	5		0	9月9日	D	36
白天各項平均		5.00	4.90	5.00	5.00	4.90	4.70	5.00	5.00					39.50
白天各項標準差		0.00	0.31	0.00	0.00	0.45	0.73	0.00	0.00					1.05
642	805-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	N	45
642	808-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月19日	N	45
643	200-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月13日	N	45
909	429-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月18日	N	43
906	332-FG	5	5	5	5	5	5	5	0	3	0	10月18日	N	38
643	256-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月19日	N	43
643	193-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月11日	N	45
642	806-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
906	337-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月2日	N	45
642	802-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	8月29日	N	40
650	309-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	45
650	316-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	0	0	8月30日	N	39
643	259FU	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	8月25日	N	43
643	672FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	8月30日	N	45
906	516FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月6日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.93	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.67	3.93				43.40
夜間各項標準差		0.00	0.26	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	1.29	1.79				2.44
總平均		5.00	4.91	5.00	5.00	4.94	4.77	5.00	4.86	3.93				41.17

公司代碼：12　　業者：東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
207	712-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	9月28日	D	38
612	456-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月12日	D	40
紅29	091-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月1日	D	40
紅29	121-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月1日	D	40
207	930-AC	5	5	5	3	5	5	5	5		0	9月6日	D	38
32	623-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月13日	D	38
207	602-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
297	519-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
207	921-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
紅29	605-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
紅29	601-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月10日	D	40
207	349-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月11日	D	38
612	451-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	10月18日	D	38
612	998-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
小12	249-AD	5	4	5	3	5	5	5	5		0	10月20日	D	37
37	543-AB	5	4	5	5	5	5	5	3		0	10月20日	D	37
612	447AB	5	5	5	5	5	3	5	5		0	8月26日	D	38
37	538AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	8月31日	D	40
32區	876AB	5	5	5	5	5	5	5	3		0	9月6日	D	38
207	050AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	9月15日	D	40
白天各項平均		5.00	4.90	5.00	4.80	4.60	4.90	5.00	4.80					39.00
白天各項標準差		0.00	0.31	0.00	0.62	0.82	0.45	0.00	0.62					1.17
207	989-AB	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	10月7日	N	43
紅29	928-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	10月7日	N	43
207	346-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月11日	N	45
298	987-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月20日	N	43
32	621-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	10月13日	N	40
612	608-FL	5	5	5	5	5	5	0	0	5	0	10月18日	N	35
37	446-AB	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	40
37	935-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月19日	N	45
207	518-AB	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	10月21日	N	43
紅29	348-AC	5	4	5	5	5	5	5	3	0	0	10月20日	N	37
612	535-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	0	0	9月25日	N	39
棕10	600-AC	5	4	5	5	5	5	5	3	0	0	10月20日	N	37
32	623AB	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月6日	N	44
297	542AB	5	5	5	5	3	3	5	5	0	0	11月14日	N	36
297	519AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	9月28日	N	45
夜間各項平均		4.93	4.47	5.00	5.00	4.47	4.87	4.67	4.40	3.20				41.00
夜間各項標準差		0.26	1.30	0.00	0.00	0.92	0.52	1.29	1.40	2.40				3.51
總平均		4.97	4.71	5.00	4.89	4.54	4.89	4.86	4.63	3.20				39.86

公司代碼：13　　業者：淡水客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
629	520-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月4日	D	40
632	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	11月5日	D	40
632	017-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	11月6日	D	39
632	019-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	11月6日	D	39
632	018FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月6日	D	40
631	373FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月6日	D	40
白天各項平均		5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.67
白天各項標準差		0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					0.52
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	45
632	018-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月18日	N	45
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月21日	N	42
632	018-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月21日	N	42
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				43.50
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.15				1.73
總平均		5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				41.20

公司代碼：14　　業者：新北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
919	407-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月7日	D	40
919	409-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	10月19日	D	40
51	292-FQ	5	0	5	5	5	5	5	5		0	10月18日	D	35
629	560-FB	5	4	5	5	5	5	5	5		0	11月4日	D	39
51	298FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		0	8月30日	D	39
678	503FU	5	4	5	5	5	5	5	5		0	9月6日	D	39
白天各項平均		5.00	3.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					38.67
白天各項標準差		0.00	1.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					1.86
629	530-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	10月15日	N	45
629	571-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	11月5日	N	45
678	562-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	10月24日	N	43
629	299-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	11月6日	N	43
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				44.00
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.15				1.15
總平均		5.00	4.20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				40.80

附錄十 100 年度第 2 期申請加分明細表

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

公　司：**大都會**

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	1-4(0.5)	2-4(0.5)	3-4(0.5)	-	-	-	-	-	-	1.5	1.5
97-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1	1
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)		-	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(0)		-	-	-	0.00	0.00
98-2	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)		-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	7-(0)	-	-	5-10(1)	4.00	2.60
99-2	-	2-1(1.28)			6-1(1)	7-(0)	-	-	5-10(0.8)	3.80	3.08
100-1	1-4(0)	2-1(1.02)	-	-	6-2(0.5)	7-(0)	-	-	5-10(0.64)	3.64	2.16
100-2	**-**	**2-1(2)**	**-**	**-**	**6-1(1)**	**7(0)**	**8-4(0.5)**	**9(1)**	**5-9(2.00)**	**5.00**	**5.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

100-2：2-1，首次達 90%；5-9 首次申請；公運處覆查修正得分 7(0)

公　司：欣欣

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	-	2	2
96-1	1-4	2-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
96-2	-	2-1(1.28)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	1.78	1.28
97-1	-	2-1(1.02)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	1.52	1.02
97-2	-	2-1(0.82)	-	4-2(2)	6-2(0.5)	-	-	-	-	2.5	2.5
98-1	-	2-1(0.82)	3-4(0)	-	6-2(0.50)	-	-	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.0)*	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	3-3(1)	-	6-1(1)	-	-	-	5-10(0)	4.00	3.00
99-2	-	2-1(1.28)	3-3(0.8)	-	6-1(1)	-	-	-	5-9(2)	5.00	5.00
100-1	-	2-1(1.02)	3-2(1.5)	-	6-1(1)	-	-	-	5-9(1.6)	4.60	4.60
100-2	**-**	**2-1(0.82)**	**3-2(1.2)**	**-**	**6-1(1)**	**-**	**-**	**-**	**5-9(1.28)**	**4.28**	**4.28**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：大　有

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	1-4	-	3-4	-	-	-	-	-	-	1	1
95-2	1-4	-	3-3	-	-	-	-	-	-	1.4	1.4
96-1	1-4	-	4-1	-	-	-	-	-	-	2	2
96-2	1-4(0)	-	4-2(0)	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
98-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
99-1	-	-	-	-	6-1(1)		-	-	-	1.00	1.00
99-2	-	-	-	-	6-1(1)	7-(0)		-	-	3.00	1.00
100-1	-	-	3-1(2)	-	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
100-2	**-**	**-**	**3-1(1.6)**	**-**	**6-1(1)**	**-**	**8-1(2)**	**-**	**-**	**3.00**	**3.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：大　南

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	1-4	-	3-2	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	1-4	-	3-2	-	6-1		-	-	-	-	2.5	2.5
96-1	1-4	-	3-2	-	6-1		-	-	-	-	1.96	1.96
96-2	1-4(0)	-	3-2(0.77)	-	6-1(1)		-	-	-	-	1.77	1.77
97-1	-	-	3-1(2)	-	-		-	-	-	-	2	2
97-2	-	-	3-1(1.6)	-	6-2(0.5)		-	-	-	-	2.1	2.1
98-1	-	-	3-2(0)	-	6-1(1)		-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-4(0.5)	3-1(1.28)	-	6-1(1)		-	-	-	-	2.78	2.78
99-1	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-1(1)		-	-	5-8(0)	6-3(0.5)	6.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-1(1)		-	-	5-8(3)	-	6.00	6.00
100-1	-	-	3-1(1.6)	-	6-(1)		-	-	5-8(2.4)	-	5.00	5.00
100-2	**-**	**-**	**3-1(1.28)**	**-**	**6-1(1)**	**-**	**8-3(1)**	**-**	**5-8(1.92)**	**-**	**4.92**	**4.92**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

*99-1：3-1(2)首次申請 90%　，99-2:3-1(2)首次申請 100%

公　司：光　華

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-1	-	2-1	3-4	-	6-1	-	-	-	-	-	-	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	3-4(0)	-	-	-	-	-	-	-	2	2
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0)	4-1(1)		-	-	-	-	-	2	2
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	4-1(1)	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	2.5	2.50
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.00)*	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-3(3)	6-3(0.5)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-2(0.5)	7-(0)	-	-	5-7(4)*	6-1(1.5)	7.00	7.00
99-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-7(3.2)	6-1(1.2)	5.56	5.56
100-1	1-3(1)	2-1(0.53)	3-3(1)	-	6-2(0.5)	-	-	-	5-6(5)	6-1(0.96)	8.00	8.00
100-2	**1-3(0.8)**	**-**	**3-2(1.5)**	**-**	**6-2(0.5)**	**7(0)**	**8-1(2)**	**9-(1)**	**5-5(6)**	**-**	**9.00**	**9.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

*98-2:2-1 首次達 100%；99-1:5-7(4)首次申請，**公運處覆查修正得分 7(0)**

公　司：台　北

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.6
96-1	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	2.28	2.28
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0.5)	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	2.16	2.16
98-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(1)	4.00	4.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.8)	3.80	3.80
100-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.64)	3.64	3.64
100-2	**-**	**-**	**-**	**4-2(2)**	**6-1(1)**	**-**	**-**	**-**	**5-8(3)**	**6.00**	**6.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：三　重

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
96-1	-	2-4	3-4	-	-	-	-	-	-	-	-	1
96-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	0.5	0
97-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-2(0.5)	-	-	-	-	-	0.5	0.5
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	1-4(0)	2-3(1)	3-3(1)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
99-1	1-4(0)	2-3(0.8)	3-4(0)	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-2(1.5)	3-2(1.5)	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-10(1)	6-2(1.0)	4.00	4.00
100-1	1-4(0)	2-1(2)	3-1(2)	-	6-1(1)	-	-	-	5-10(0.8)	6-1(1.2)	3.80	3.80
100-2	**1-4(0)**	**2-2(0)**	**3-2(0)**	-	**6-1(1)**	**7(2)**	**8-4(0.5)**	**9-(1)**	**5-10(0.64)**	-	**3.64**	**3.64**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：首　都

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-		-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	6-1	-	-		-	3	3
96-1	1-4	2-1	-	-	6-1	-	-		-	3	3
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-		-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-		-	2.32	2.32
97-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-		-	1.66	1.66
98-1	-	2-1(-)	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-2(4)	7.00	7.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(5)	8.00	8.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(4)	7.00	7.00
100-1	-	-	-	4-2(2)	6-1(1)	-	-		5-6(3.2)	6.20	6.20
100-2	-	-	-	**4-2(2)**	**6-1(1)**				**5-6(2.56)**	**5.56**	**5.56**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：指　南

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-1	-	2-1	-	-	6-1	-	-	-	-	-	3	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	3
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.78	2.78
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.02	2.02
98-1	-	2-1(0)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-1(6)	6-2(1)	8.82	8.82
99-1	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-7(4.00)	6-2(0.8)	6.46	6.46
99-2	-	2-1(0.53)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-7(3.2)	6-2(0.64)	5.37	5.37
100-1	-	-	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-7(2.56)	6-1(1.5)	5.06	5.06
100-2	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**		**5-5(6)**	-	**6.00**	**6.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

公　司：中　興

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	2-2	3-4	-	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	-	-	2	2
96-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	3-4(0)	-	-	-	-	-	-	-	2	2
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0)	4-1(1)	-	-	-	-	-	-	2	2
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	4-1(1)	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	3.00
98-1	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	5-3(3)	6-1(1.5)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-8(3)	6-1(1.2)	6.00	6.00
99-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)		-	-	5-8(2.4)	6-1(0.96)	5.38	5.38
100-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	5-8(1.92)	6-1(0.77)	4.92	4.51
100-2	-	**2-1(0.66)**	-	-	**6-1(1)**	**7-(0)**	**8-1(2)**	**9-(1)**	**5-7(4)**	-	**7.00**	**7.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

100-2 公運處覆查修正得分 7(0)

公　司：新　店

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.6	-
97-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.28	2.28
97-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2.02	1.02
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.82	1.82
98-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
99-1	-	2-1(0.52)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.2)	2.72	2.72
99-2	-	2-1(2)	3-4(0.5)		6-1(1)	-	-	-	-	6-1(0.96)	3.00	3.00
100-1	-	2-1(1.6)	3-4(0)	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(0.77)	3.00	3.00
100-2	**-**	**2-1(1.28)**	**3-1(2)**	**-**	**6-1(1)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3.00**	**3.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

2-1(2):達 100%

公　司：東　南

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-4(0.5)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	2	1
97-1	-	2-4(0.5)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	1.5	1.5
97-2	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3	0
98-1	-	2-1(2)	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(2)*	-	-	6-1(1)	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1)	7-(0)	-	-	-	6-1(1.2)	3.00	2.60
99-2	1.4(0.5)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	6-1(1)	7(0)	-	-	-	6-1(0.96)	3.00	3.00
100-1	1.4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	6-1(1)	7(2)	-	-	-	6-1(0.77)	3.00	3.00
100-2	**1-4(0)**	**2-1(0.82)**	**3-4(0)**	**-**	**6-1(1)**	**7(2)**	**8-1(2)**	**9-(1)**	**-**	**-**	**3.00**	**3.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

2-1(2) *98-2 首次達 100%；

公　司：淡　水

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	原六	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0.5)	0	0
99-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6-3(0)	0	0
99-2	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.5)	3.00	3.00
100-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	-	-	-	-	6-1(1.2)	2.80	2.80
100-2	-	**2-1(1.28)**	-	-	-	-	-	-	-	-	**1.28**	**1.28**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。2-1:99-2 首次 100%

公　司：新　北

	一	二	三	四	六	七	八	九	五*	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	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**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第六項分數不需逐年折扣。

100-2 公運處覆查修正得分 7(0)

附錄十一　臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

北市０七－０四－二００九
臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

中華民國九十九年六月九日臺北市政府交通局(99)北市交運字第０九九三六六三八０００號
令訂頒

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為客觀公正評鑑臺北市聯營公車營運服務，依據大眾運輸
營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。

二、本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。

三、本要點用詞定義如下：
（一）聯營公車業者：指經臺北市公共運輸處核定行駛臺北市、縣境之市區汽車營運路
線之公車業者。
（二）路線積分：指交通局依各期評鑑總成績及評鑑項目之成績所給予之評分，以作為
重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者選擇營運路線先後次序之參考依據。

四、臺北市聯營公車營運服務指標評鑑，依據下列評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標進行
考評：
（一）場站設施與服務：佔總成績百分之二十。
（二）運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十。
（三）旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
（四）公司經營與管理：佔總成績百分之二十。
評鑑指標評定基準、定義、計分方式、權重、資料來源及抽樣原則詳如附表一。

五、聯營公車營運服務評鑑執行情形之評審，由臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑
委員會（以下簡稱評鑑委員會）執行之，並依下列規定辦理：
（一）營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由評鑑委員會檢討定

之。

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

法人團體辦理。

六、聯營公車之營運服務評鑑結果，分為評鑑項目之成績及評鑑總成績。

評鑑總成績，區分為下列等第：

（一）優等：總成績九十分以上。

（二）甲等：總成績八十分以上，未滿九十分。

（三）乙等：總成績七十分以上，未滿八十分。

（四）丙等：總成績六十分以上，未滿七十分。

（五）丁等：總成績未滿六十分。

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

聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。

八、聯營公車營運服務評鑑結果，依下列規定辦理：

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

。

（二)評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者,交通局得增加其路線積分。

（三）評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，交通局得扣減其路線積分。

（四）有關路線積分增減規定詳附表二；路線積分之有效期限為二年。

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

附表一　臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
A場站設施與服務指標	發車準點性指標(A1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距誤點之班次比率。	最高12分，最低0分	以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下： $\text{各級路線準點率}=\frac{\sum_{i=1}^{n}\left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}}\right)+\left(\frac{\text{離峰時段之準}}{\text{離峰時段有效}}\right.\right.}{n}$ i=1,2,...,n;n為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1，則該級路線得分2.4分； 2.當公司各級路線準點率<=0.2，則該級路線得分0分； 3.當公司各級路線準點率介於0.2~1之間，則X＝(2.4/0.8)×(各級路線準點率-0.2)。	1.由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，依不同等級各選取部分路線數抽取樣本，調查站以發車站為原則。 2.臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	場站空間指標(A2)	場站空間扣分標準，每部大型車輛平均擁有之場站空間以二十坪為標準；每部中型車輛平均擁有之場站空間以十二坪為標準。	最高2分，最低0分	平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下： $A2=\frac{[4]}{[2]}$ [1]=停車場站面積(坪) [2]=各場站大型公車平均每日配車輛數 [3]=各場站中型公車平均每日配車輛數 [4]=$\min\{[1]-[3]\times 12,[2]\times 20\}$ 1.當A2=20，則X =2分； 2.當A2≦15，則X =0分； 3.當$15<A2<20$，則$X=\frac{2}{5}(A2-15)$。	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標(A3)	查核場站及停車場等空間設備情形。	最高4分，最低0分	1.當A3=100，則X=4分； 2.當A3=0，則X=0分； 3.當0<A3<100，則X=0.04×A3。	臺北市公共運輸處派員查核。
	公車後端查詢系統配合指標(A4)	公車業者各路線之報表發車車次數，與系統輸出之班表誤差率。	最高2分，最低0分	各路線車次誤差率計算： 車次誤差率=(系統輸出車次－實際發車車次)/系統輸出車次 1.當車次誤差率≦5%，則X=2； 2.當5%<車次誤差率≦10%，則X＝1； 3.當車次誤差率>10%，則X＝0。 4.指標得分=各公司各路線得分(X)之平均數。	臺北市公共運輸處查核。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
B運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標(B1)	公車業者新車當量數佔總營運車輛數之比值。	最高5分，最低0分	一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界，而低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年，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，計算公式定義如下： 新車當量數= (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)＋(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)＋(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)＋(低底盤公車車齡八、九年車輛數×0.5) 車齡比率(B1)= $\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1. 當 B1=1，則 X =5 分； 2. 當 B1=0，則 X =0 分； 3. 當 0<B1<1，則 X =5×B1。	臺北市公共運輸處。
	舒適與噪音指標(B2)	車容整潔、車輛內外不整潔者、車輛性能(車內構件震動)、車輛性能(噪音)、車輛性能(或其它)、空調不佳、夏天車廂內溫度未設定 22 至 26 度或未依季節調整及排放黑煙等九個項目。	最高3分，最低0分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數)，k 公司之第 j 項優缺失結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} ，指標分數計算： $B2_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中，a_j 為第 j 項優缺失權重 i_k ＝ k 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料) 當 $B2_{kl}$ ≧100，則 $B2_{kl}$ ＝100； 當 $B2_{kl}$ ≦0，則 $B2_{kl}$ ＝0 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}$ ，$l = 1,2,...,L$ 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× $B2_k$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	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)鈴設備標示、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)及車內站名播報器故障而未通報等十項目。	最高6分，最低0分	1.評鑑單位 當B3=4.0，則X=4分； 當B3≦2.0，則X= 0分； 當$2.0 < B3 < 4.0$，則$X = 2(B3-2)$。 2.聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l}\text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡/意見卡箱}\end{array}\right.}{\text{總回報問卷數}}$	依各公司擁有車輛比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標(B4)	車輛排放廢氣違規被告發次數佔總檢測車輛比率。	最高2分，最低0分	$B4 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1.當B4=0，則X=2分； 2.當B4≧0.10，則X= 0分； 3.當$0 < B4 < 0.10$，則 $X = 2 - 20 \times B4$	臺北縣、市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高12分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程 數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1.擦撞每件扣一分(即權數=1)； 2.輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 3.重傷每人再扣五分(即權數=5)； 4.死亡每人再扣八分(即權數=8)； 5.肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)； 6.當B5≦2，則X=12分； 7.當B5≧9，則X=0分； 8.當$2 < B5 < 9$，則$X = 15.429 - 1.714 * B5$。	1.臺北縣、市政府警察局交通大隊。 2.臺北縣政府交通局。 3.臺北市公共運輸處。 4.若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標(B6)	針對各公車業者使用車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	最高2分，最低0分	1.當 B6=100，則 X=2 分。 2.當 B6=0，則 X=0 分。 3.當 0<B6<100，則 X=0.02×B6。	臺北市公共運輸處。
C旅客服務品質與駕駛員管理指標	過站不停比率指標(C1)	查核車輛行經站位且乘客招手未依規定停靠比率。	最高10分，最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1.評鑑單位 X= 4 ×[1-(100×過站不停比率)] 2.聯合稽查人員 X=4 ×(1-20×平均過站不停比率) 3.民眾申訴 X=2 ×(1-100×平均過站不停比率)	1.評鑑單位按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本調查。 2.臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛平穩性指標(C2)	闖平交道、任意變換車道、行車速度超過規定者、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等六個項目。	最高5分，最低0分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數)，k 公司之第 j 項優缺失統計結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} ，指標分數計算： $Cm_{kl}=80+\frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中，a_j 為第 j 項優缺失權重 i_k ＝ k 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料) m =2, 4 當 Cm_{kl} ≧100，則 Cm_{kl} ＝100； 當 Cm_{kl} ≦0，則 Cm_{kl} ＝0 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k=\frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 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=權重×Cm_k	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛員遵循路線指標(C4)	直行車等候紅燈時佔用右轉車道、未行駛公車專用道、未依規收費、未依規定站位停靠、未開大燈及側邊燈、停車購物或辦私事、晚間未開路線燈、違規停車、駕駛員未繫安全帶、擅自改道等十個項目。	最高6分，最低0分		
	拒載老人及身心障礙者指標(C3)	拒載老殘及拒收老殘優待票等二個項目。	最高5分，最低0分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數)，k 公司之第 j 項缺失統計結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} ，指標分數計算： $Cm_{kl}=80+\sum_j a_j x_{jkl}$ 其中，a_j 為第 j 項缺失權重 i_k ＝ k 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料) m =3, 5 當 Cm_{kl} ≦0，則 Cm_{kl} ＝0 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k=\frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 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=權重×Cm_k	
	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)	駕駛員行車中吸菸及吃檳榔等二個項目。	最高4分，最低0分		

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(*X*：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
D公司經營與管理指標	行車事故通報與處理指標(D1)	行車事故未依規定通報者，則按件扣分。	最高2分，最低0分	指標基準為 80 分，將臺北市政府警察局交通警察大隊提供之行車事故列案件數與各公車業者向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比對，資料完全相符者則加 5 分，若未依規定通報，則按件扣分(傷亡未報則每件扣 1 分、行車事故未報則每件扣 0.5 分)，滿分為 85 分。 1. 當 D1=85，則 X =2 分； 2. 當 D1=0，則 X =0 分； 3. 當 0<D1<85，則 X =2×D1 /85。	臺北市公共運輸處。
	駕駛員服務態度與儀容指標(D2)	行車中使用行動電話、服務態度良好、對老弱服務態度佳、逐站報站名、拾金不昧(或拾獲失物)、穿載整齊、服務態度欠佳、對老弱服務態度欠佳、辱罵乘客、毆打乘客、儀容不整、未待乘客上下妥車即開動、未緊靠站牌停車在快車道上下客、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人、行車中任意閒談者、行車時打瞌睡精神不佳、按鈴不停(到站不停)、沿途催促老殘孩童上下車、關門時夾到乘客、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。	最高10分，最低0分	1. 指標之基準為 80 分，再依據細項之加扣分標準計算分數，但超過 100 分以 100 分計，低於 0 分，以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算： $\mathrm{D2}_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第 j 個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 當 $\mathrm{D2}_l \geqq 100$，則 $\mathrm{D2}_l = 100$； 當 $\mathrm{D2}_l \leqq 0$，則 $\mathrm{D2}_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $\mathrm{D2} = \frac{\sum_l \mathrm{D2}_l}{L}$ ，$l = 1,2,\ldots,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 \times \mathrm{D2}$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	重大違規指標(D3)	經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者： 1、違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000元以上。 2、違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 3、違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。 4、違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 5、違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。 6、違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。 7、違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 8、違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。	最高5分，最低0分	若未發生重大違規事件，則指標基準為80分；若發生1件重大違規，則按件扣20分。指標分數計算方式如下： D3=80-(重大違規件數x20) 1.當D3=80，則X=5分； 2.當D3=0，則X=0分； 3.當0< D3< 80，則X=D3／16。	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	行車安全業務檢查指標(D4)	查核各公車業者之行車安全業務狀況與管理為基準。	最高2分，最低0分	1.當 90≦D4，則 X =2 分； 2.當 85≦D4<90，則 X =1.5 分： 3.當 80≦D4<85，則 X =1 分； 4.當 70≦D4<80，則 X =0.5 分； 5.當 D4<70，則 X =0 分。	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標(D5)	查核各公車業者使用車輛之行車紀錄是否有超速情形。	最高1分，最低0分	$D5=\frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ 1.當 D5≦0.0044，則 X =1 分； 2.當 D5>0.0044，則 X =0 分。	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策(加分)指標(D6)	依公車業者配合政府政策之程度。	總加分9分為限，最低0分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號。	臺北市公共運輸處。

備註:總得分超過100分者，以100分計算。

附表二　臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表

<table>
<tr><th>法條依據</th><th>路線積分</th><th>優等</th><th>甲等</th><th>乙等</th><th>丙等</th></tr>
<tr><td rowspan="2">臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點</td><td>依每期評鑑總成績增減</td><td>每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得路線積分六分。</td><td>每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得路線積分四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得路線積分二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得路線積分一分。</td><td>每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減路線積分一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減路線積分二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減路線積分四分</td><td>每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減路線積分六分。</td></tr>
<tr><td>依每期評鑑項目成績增減</td><td colspan="2">同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該聯營公車業者路線積分一分。</td><td colspan="2">同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該聯營公車業者路線積分一分。</td></tr>
</table>

100 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討會會議紀錄

時間：100 年 9 月 27 日 14 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.本處已定期統計分析民眾申訴公車服務缺失地點及內容(如過站不停、闖紅燈之地點)通知各公車業者，請各公車業者加強自主管理。

2.請各公車業者配合於車廂內張貼「車內緊握扶手」貼紙，督促駕駛員適時提醒乘客緊握扶手。

3.請各公車業者宣導駕駛員確實開啟公車動態資訊車機，以維護民眾使用公車動態資訊查詢公車到離站之準確性。

評鑑單位(國立交通大學)

建議業務稽查科將申訴分析結果提供評鑑單位參考。

聯管委員會

捷運士林站常有非公車違規臨停，影響公車靠站上下

客，建請警察局交通大隊上下班尖峰時段，針對營業或自用小客車違規停靠路邊情形加強取締。

決　議：

1.100 年第 1 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，計大都會客運(重大違規 D3 指標)、欣欣客運(重大違規 D3 指標)、大有巴士(行車前確實開起公車動態車機設備及設定正確路線 A4 及重大違規 D3 指標)、光華巴士(重大違規 D3 指標)、三重客運(行車前確實開起公車動態車機設備及設定正確路線 A4 及重大違規 D3 指標)、新店客運(行車前確實開起公車動態車機設備 A4 及聯營公車超速抽查 D5 指標)及東南客運(行車前確實開起公車動態車機設備及設定正確路線 A4、車齡比率指標 B1 及重大違規 D3 指標)等 7 家業者，請各業者加強行車安全稽查並確實依 9 月 27 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。

2.請將聯管委員會建議提報局務會議，俾協請警察局交通大隊加強取締非公車違規停靠行為，以維護大眾運輸行車秩序。

第二案

案　由：依據 100 年 6 月 20 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 100 年第 1 次會議」第一案決議略以:「1.本案指標項目及權重經出席委員同意通過，自 101 年第 1 期起實施。…3.『站牌資訊正確性(A3)』、『低地板公車比例(B7)』及『車內及車外裝置監視攝錄器(B8)』等指標之

計分方式，請評鑑單位與公共運輸處共同研議後，再邀各業者研商。」辦理。

評鑑單位(國立交通大學)

101 年 1 月 1 日起，101 年評鑑指標新增項目為「A3 站牌資訊正確性」、「B7 低地板公車比例」、「B8 車內及車外裝置監視錄影器」及「D5 自主創新與發展」等 4 項指標

大都會客運

新增「B7 低地板公車比例」指標部分，本公司恐因車輛數較多而受制於龐大汰舊換新經費，無法取得較佳成績。

決　議：請大眾運輸科提供本市聯營公車跨縣市車輛營運及業者分配低地板公車補助資料予評鑑單位，作為調整新增「 B7 低地板公車比例」指標權重分數之依據，以維指標之計分公平性。

第三案

案　由：101 年起新增「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)」及「自主創新與發展(D5)」等 4 指標，為免評鑑作業產生疑義，討論計分方式。

業務稽查科

評鑑單位前於 100 年 9 月 13 日請各業者提報之加分政策項目中，有關「數位式行車記錄器」之得分計算方式更正；另已納入 100 年第 2 期加分項目「前懸加裝防捲入裝置」與 「新版車內行車路線圖」等 2 項之得分計算方式如會議資料。

評鑑單位(國立交通大學)

100 年第 2 期評鑑加分項目提報作業至 10 月 13 日截止，請各業者把握時間提報。

大都會客運

本公司新版車內路線圖已製作完成，惟於年底前低地板車輛陸續加入，致部分車輛變換行駛路線情形頻繁，請允許前述汰換車輛暫不列入抽樣車輛數之範圍。

決　議：有關大都會客運認為車輛及路線汰換頻繁恐影響加分權益部分，請以個案方式報處。

伍、臨時動議

提案單位:大都會客運

大都會客運

1.重大違規指標 D3 之計分未考量車隊規模，致使指標得分較差，對車輛數多的公司並不公平。

2.建議過站不停指標 C1，抽樣可採每家業者載客數或曝光量(百萬公里)之數據換算抽樣數之計算 (駕駛平穩性 C3、駕駛員遵循路線 C5 也有相同情形) ，建請將上述指標抽樣計算公式提報委員會討論。

3.重大違規係以裁罰基準為主，而其中計分又是以件數為計算。

決　議：本項臨時動議將提報本市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會討論抽樣方式採相對標準或絕對標準。

陸、宣導事項

一、請各業者確實依「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序」執行公車事故通報。

二、請宣導駕駛員依公車停靠區格位緊臨路緣停靠上下乘客。

三、100 年第 2 期本市聯營公車行車安全業務檢查資料請以 E 化透過簡報方式呈現即可。

四、請各公車單位落實自主管理，以降低民眾反映公車服務缺失案件數。

五、邇來公車乘客摔傷案件有增加之情形，請各業者於車廂內易發生摔傷之位置，張貼警語提醒乘客，並宣導教育駕駛員適時提醒乘客，注意路況握緊扶手及注意上下客安全。

柒、散會(16 時 14 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100年第3次會議紀錄

時間：100年12月8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：101年第2期評鑑新增「駕駛員健康管理指標(C8)」及配合政府政策指標(D6)增加「裝設駕駛員防瞌睡裝置」案。

周委員義華

1.針對駕駛員健康管理指標(C8)得分計算方式，考量駕駛員流動性大，如何確保檢查時駕駛員已全部接受檢查。

2.承上，倘第(1)項得分計算指標中有駕駛員因任職時間較短尚未接受健康檢查，致第(1)項成績為0分，試問第(2)、(3)項成績是否仍計算。

評鑑單位(國立交通大學)

若第(1)項成績為0分，則第(2)、(3)項成績亦為0分；且本項成績檢視之駕駛員採從寬認定，任職一年以上的駕駛員。

林召集人志盈

建議針對第(1)項成績計算方式中，須接受健康檢查之駕駛員，其任職時間應予以明確定義。

王委員聲威

建議第(3)項可視公司是否針對駕駛員健康管理，付出額外的心力，利用其他專業醫療機構來加強駕駛員健康管理。

林召集人志盈

為避免少數健康檢查異常者來不及追蹤複查，造成公司無法獲得本項指標成績之情形，請參酌本項建議修正評分方式。

評鑑單位(國立交通大學)

駕駛員健康管理指標(C8)第(1)項成績計算方式中，接受健康檢查之駕駛員任職時間將依委員建議修正；且須得到第(1)項成績後才可再計算第(2)項。另將參考委員建議將第(3)項成績視公司對駕駛員健康管理額外的努力及付出，再給分。

蘇委員昭銘

建議將「裝設駕駛員防瞌睡裝置」項目名稱更正為瞌睡警示系統。另倘裝設瞌睡警示設備，該設備須具有發覺駕駛員打瞌睡現象，並針對異常駕駛員提供必要的警示及因應作為等 2 項功能。

王委員穆衡

建議將本項裝置的規格給予明確定義，以明確釐清本裝置功能，俾使後續公車業者裝設裝置時有所依循。

張委員家春

瞌睡警示裝置是否含括其他警示設備，可供乘客知道駕駛員的行車狀態。

林召集人志盈

請依委員建議將項目名稱更正為「裝設駕駛員瞌睡警示裝置」，該裝置須具備發現瞌睡行為，提供必要的

警示的功能。

李委員博仁

考量評鑑加分項目權重過高將使服務評鑑之意義失真，建請重新研擬本項目加分權重。

決　議：

1.駕駛員健康管理指標(C8)及配合政府政策指標(D6)「裝設駕駛員瞌睡警示裝置」項目同意納入 101 年第二期本市聯營公車營運服務指標評鑑評分項目，配分各為 1 分。

2.請評鑑單位(國立交通大學)修正成績計算方式，由公共運輸處確認施行。

第二案

案　由：100 年 8 月 1 日起首都客運紅 50 路配合新生三館重新開放，依公運處指示配合每日增加行駛之 7 車次擬納入虧損補貼案。

決　議：本案屬政策性路線，同意超過 30 車次部分由本府補貼款支應。

第三案

案　由：修正「臺北市聯營公車票價差額補貼作業執行要點」案。

臺北市公共汽車客運商業同業公會

部分業者因為補貼款被扣押，對於加薪部分，建議按價差補貼款比例核撥。

公共運輸處

公車業者經營不善問題，仍須由業者改善，主管機關依規定核撥補貼款，倘未依承諾事項加薪，則補貼款暫不予撥付。

王委員穆衡

臺北市在車輛汰舊換新等要求，藉由價差補貼實施扣款方式給予高度肯定，但同時須注意與虧損補貼間之不同補貼定義，避免重複補貼，若未來沒有價差時，可能無法以扣價差補貼方式要求業者維持服務水準。

周委員義華

1. 第 6 條「2 週內」建議修正為「逾 2 週」。
2. 第 7 條「文到 5 內」建議修正為「文到 5 日內」;「其它縣市政府」建議修正為「其他縣市政府」;「檢據」用字請再行確認。

林召集人志盈

1. 運價審議是以整體業者成本核算運價，加薪金額亦應由所有業者比照遵守，本案不討論個案，價差補貼款依照運價公式核算撥補及核減。
2. 關於委員之建議，交通局將會搭配評鑑制度持續檢討補貼方式及提升服務品質，以求周延。

決　議：本案修正通過。

第四案

案　由：委託中華民國會計師公會全國聯合會辦理評鑑本市 12 家民營公車業者會計師查核簽證財務報表之工作底稿案。

林召集人志盈

倘各家業者會計師查核簽證報表內容顯示之問題遲未改善，會計師公會及相關主管機關可採取何種措施要求會計師符合相關規定？

李委員博仁

本案評鑑報告雖可瞭解各公車業者會計師簽證之工

作底稿是否完善，惟無法使交通主管機關儘早瞭解並督促公車業者改善財務問題。

公共運輸處

公車業者倘更換簽證會計師，新任會計師無法處理前任會計師發現之問題，是否變相鼓勵公車業者更換簽證會計師？

中華民國會計師公會全國聯合會

1. 本案評鑑報告均列檔管理，並定期供主管機關（行政院金融監督管理委員會）參考，金管會及本會均會針對報表內容顯示之問題，督促會計師檢討改善。惟會計師對公車業者財務制度改善影響較為有限。
2. 公司行號更換後之簽證會計師雖無法修改前任會計師發現之問題，惟會計師更換已有嚴謹規範及程序，另新任會計師亦應函詢前任會計師瞭解該公司之財務狀況，所發現之問題仍會持續追蹤，並要求改善。

決　議：

1. 同意備查。
2. 請公共運輸處將評鑑報告函送金管會，另針對評鑑缺失未改善部分督導列管並函請業者改善。亦請會計師公會協助函請相關會計師確實做好查核業務。

伍、臨時動議

提案單位:黃委員俊男

黃委員俊男

1.建議低地板公車車體打造前應先參考使用者(如身障團體)的建議，俾使低地板公車之服務更貼近使用者

需求。

2.為增加府內員工、駕駛員及身障朋友相互瞭解，建議舉辦相關講習提供大家溝通平台。

3.請加強駕駛員接近站區留意乘客動態之訓練，避免駕駛員因未注意站牌區身障朋友招手而發生過站不停情形。建議於站牌區設置乘客搭車提示鈕，當按下按鈕時，可於站牌上提醒即將進站的特定路線公車，站上有身障朋友等待搭乘。

王委員聲威

公共運輸處將要求核定接受補助之業者，於新車車體打造時向身障及相關團體請益，車廂環境符合使用者需求。並於新車上路前督請業者依「低地板公車駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業程序」加強訓練駕駛員。

決　議：請公共運輸處及公車業者依黃委員建議辦理。

陸、散會(16 時 20 分)

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 次會議紀錄

時間：101 年 1 月 19 日 10 時

地點：松德大樓 8 樓會議室(臺北市松德路 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）

貳、 報告事項(略)

貳、討論事項

案　由：本市聯營公車 100 年第 2 期營運服務指標評鑑結果(優等 5 家：首都、台北、大南、中興及指南客運；甲等 4 家：大都會、光華、三重及新店客運；乙等 3 家：欣欣、大有及東南客運)案，提請審議。

欣欣客運

公車發生行車事故，為保障乘客受傷後就醫治療及後續保險理賠權益，均由警察單位錄案。儘管業與傷者達成和解，行車肇事率指標(B5)仍會因警察單位成案紀錄而受影響。

光華巴士

本公司本期行車事故中有 1 件行車事故近期經行車肇事鑑定委員會判定為無責，請公運處及評鑑單位予以更正。

公共運輸處

1.考量行車事故之成案與否係屬警察單位之權責，故事故資料係以本府及新北市政府的警察局交通警察大隊提供資料為準。

2.光華巴士所提之行車事故鑑定後為無責一案，請提供佐證資料憑處。

王委員穆衡

1.行車肇事率指標(B5)及重大違規指標(D3)影響整體成績最顯著，本期該 2 項指標分數均下降，顯見仍有改善空間，應就影響因素及防制作為再作分析。

2.建議配合政府政策指標(D6)中部分項目(如採購低地板公車)加分應有最高分數限制，以避免遮掩其他指標之變化。

3.鑑於各公司新駕駛員招募不易，建議可透過協助培訓職業小客車(如計程車)駕駛人取得營業大客車駕照方式解決。

4.針對公車路線及班次應研議是否有整併之可能，避免車連車(如 262 路公車)情形。

黃委員俊男

有部分低地板公車拒載身障朋友，建議提高拒載老人及身心障礙者指標(C3)權重。

張委員家春

公車收班時間影響晚歸民眾權益，建議能統一公車收班時間，並就保障晚歸民眾搭乘權益議題深入研究。

周委員義華

1.造成公車過站不停因素常見為小客車佔用停靠區所致，建議於常遭小客車佔用情形嚴重之前 100 個站位，設置監視錄影器錄，不僅協助警察單位取締，亦達到警惕小客車駕駛人之效果。

2.建議智慧型站牌設置於公車站位之中間段，可避免發生民眾無法清楚辨識搭乘資訊及公車停靠位置等問

題。

3.有關裝設駕駛員瞌睡警示裝置，因涉設備成本及裝設時間等因素，建議應提供業者必要的緩衝期間以作準備。在公車業者尚未裝設該項裝置前，可採口頭播報站名方式替代，達到提振駕駛員行車精神之效果。

公共運輸處

1.本市聯營公車 100 年有責行車事故案件數雖較 99 年呈現下降趨勢，然因行車肇事率指標(B5)對擦撞件數、輕重傷人數等分數權重之不同，致該項指標成績下降。另外該項指標嚴重落後之公司除須提出檢討報告外，本處亦將專案查核加強督導改善。

2.針對評鑑結果不佳之業者，本處將依規定懲處。

3.為表彰優良駕駛員以建立榮譽感，將檢討於車內以明顯方式來標示。

4.每週分析公車過站不停地點，除督請業者加強管理，亦提供本府警察局作為加強取締強度地點之參考。另為釐清民眾申訴情形，已請各公司儘速於全部公車裝設監視錄影器。

5.針對公車拒載情形，除請各公司加強督導外，於本處舉辦提升本市聯營公車駕駛員服務品質講座中增加身心障礙者服務課程，強化駕駛員服務態度。

王委員聲威

1.行車肇事率指標(B5)分數，雖較上期成績低分，然分析 100 年行車事故及有責行車事故案件數，較 99 年有顯著改善，後續將請業務科及評鑑單位檢討該指標的內容。

2.針對共營路線車連車情形，將請業者研議共同調度以

改善。

3.針對低地板公車拒載身障乘客情事，公運處將嚴格督導要求改善，並考量加重扣分或處分。

4.有關公車收班時間，將請業者再次檢視營運計畫書是否符合現況需求並適時調整收班時間，並就夜間公車之需求再作檢視，以滿足夜歸民眾需求。

5.有關候車亭內智慧型站牌設置位置，公運處正進行檢討，以兼顧清楚辨識及候(停)車搭乘秩序。

6.本府警察局所設置之監視錄影器除作為治安使用外，尚無法作為車輛違規取締之用。公運處已請各業者儘速完成車輛行車監視錄影器之裝設，針對遭民眾反映過站不停，經調閱影像紀錄倘證實並無過站不停情事，將不會列入評鑑扣分，另業者攝錄之小客車違規停靠停等區影像，因屬民眾自行提供之檢舉畫面，可提供本府警察局作為舉發用途。

評鑑單位(國立交通大學)

1.配合政府政策指標(D6)之低地板公車加分項目，前係鼓勵並提高業者增購低地板公車意願，故未訂定加分上限。然該項目自 101 年第 1 期起已列為評鑑正式指標-低地板公車比例指標(B7)，權重為 3%。

2.有關 101 第 2 期配合政府政策指標(D6)「裝設駕駛員瞌睡警示裝置」項目，屬加分項目，其權重為 1%，係為鼓勵業者裝設該裝置，提高駕駛員行車安全，並非車輛必要設備。

林召集人志盈

1.本府勞工局已主動協助民眾考取營業大客車駕照，以解決公車駕駛員供需問題，未來交通部倘有相關鼓勵

及配套措施，地方政府將可擴大協助計程車駕駛員轉業。

2.針對公車拒載乘客及過站不停情形，請公運處再嚴格督導以維護民眾搭乘權益。

3.依評鑑結果獎優汰劣，除對優等業者予表揚，鼓勵其提供更佳的服務，對於評鑑成績不佳業者，依臺北市市區公車裁罰基準處分，以督促改善營運管理暨提升服務品質。

決　議：

1.同意備查。

2.光華巴士所提經鑑定為無責之案件，請公運處檢視其佐證資料，如確為無責，則通知評鑑單位修正。

3.請公運處確依評鑑成績相關獎懲規定辦理。

參、臨時動議(無)

肆、散會(11 時 30 分)