

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

一百年度第一期評鑑報告

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 年 八 月 十 二 日

一
百
年
年
度

臺
北
市
聯
營
公
車
營
運
服
務
指
標
評
鑑

第
一
期
評
鑑
報
告

國
立
交
通
大
學

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

一百年度第一期評鑑

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
陳思琪
陳韋志
林韋任
蘇世名
邱曉君
詹峻明

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三十九期，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99年10月至100年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年3月，場站檢查指標引用100年5月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用99年10月至100年3月，車齡比率指標引用至100年3月，環保品質指標引用99年10月至100年3月，行車肇事率指標引用99年9月至100年2月，車輛安全設施檢查指標引用100年5月，行車事故通報與處理指標引用99年9月至100年2月，重大違規指標引用99年11月至100年4月，行車安全業務檢查指標引用至100年5月，聯營公車超速抽查指標引用99年10月至100年3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3月至100年5月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運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99年10月至100年3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5家公司獲得優等，分別為首都、台北、光華、指南與三重，有4家公司為甲等，分別為大南、新店、中興與欣欣；有3家公司為乙等，分別大有、大都會和東南。本期首都和台北與前期相同，仍保持為優等，光華、指南和三重由甲等進步為優等；大南和新店由優等退步為甲等；中興和欣欣保持為甲等；大都會由甲等退步為乙等，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，本期較前期進步之指標共有10項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛員遵循路線指標(C4)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有A1、A3、B4和C4指標在統計學上有顯著進步意義。

較前期退步之指標共有6項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)、舒適與噪音指標(B2)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有A4和D3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)、駕駛平穩性指標(C2)、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)。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).....	4-50
4.3.3	拒載老人及身心障礙者指標(C3).....	4-53
4.3.4	駕駛員遵循路線指標(C4).....	4-56
4.3.5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5).....	4-59
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果.....	4-62
4.4.1	行車事故通報與處理指標(D1).....	4-62
4.4.2	駕駛員服務態度與儀容指標(D2).....	4-64
4.4.3	重大違規指標(D3).....	4-67
4.4.4	行車安全業務檢查指標(D4).....	4-71
4.4.5	聯營公車超速抽查指標(D5).....	4-72
4.5	配合政府政策指標.....	4-73
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	一百年度第一期申請加分明細表	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	99年第2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1次會議紀錄	A-86
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 100年第2次會議」紀錄	A-97

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204線行車路線圖.....	3-25
圖3.2.6	新店客運644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.....	4-51
圖4.3.2	本期各家業者C3指標分數.....	4-54
圖4.3.3	本期各家業者C4指標分數.....	4-57
圖4.3.4	本期各家業者C5指標分數.....	4-60
圖4.4.1	本期各家業者D2指標分數.....	4-65
圖5.2.1	各公司100年第1期與99年1、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

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	「欣和」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	99年10月至100年3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.....	4-27
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	新店客運隨車調查結果.....	4-42
表4.3.3	東南客運隨車調查結果.....	4-43
表4.3.4	淡水客運隨車調查結果.....	4-44
表4.3.5	欣和客運隨車調查結果.....	4-45
表4.3.6	交通大學之過站不停比率指標(C1)評鑑結果.....	4-46
表4.3.7	聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果.....	4-47
表4.3.8	民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果.....	4-48
表4.3.9	過站不停比率指標(C1)統計結果.....	4-49
表4.3.10	99年10月至100年3月各家業者C2指標分數.....	4-50
表4.3.11	駕駛平穩性指標(C2)統計結果.....	4-52
表4.3.12	99年10月至100年3月各家業者C3指標分數.....	4-53
表4.3.13	拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果.....	4-55
表4.3.14	99年10月至100年3月各家業者C4指標分數.....	4-56
表4.3.15	駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果.....	4-58
表4.3.16	99年10月至100年3月各家業者C5指標分數.....	4-59
表4.3.17	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果.....	4-61
表4.4.1	行車事故通報與處理成績表.....	4-62
表4.4.2	行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果.....	4-63
表4.4.3	99年10月至100年3月各家業者D2指標分數.....	4-64
表4.4.4	駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果.....	4-66
表4.4.5	重大違規指標(D3)評鑑結果.....	4-67
表4.4.6	行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果.....	4-71
表4.4.7	聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果.....	4-72
表4.4.8	配合政府政策指標統計結果.....	4-73
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	99年臺北市聯營公車評鑑指標與101年建議修正指標項目權重比較表	6-7
表6.2.3	101年建議D6配合政府政策指標申請項目與內容.....	6-8
表6.2.4	101年建議修正指標新項目的計分方式.....	6-10

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三十九期，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、欣和等 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，其中淡水與欣和等 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。

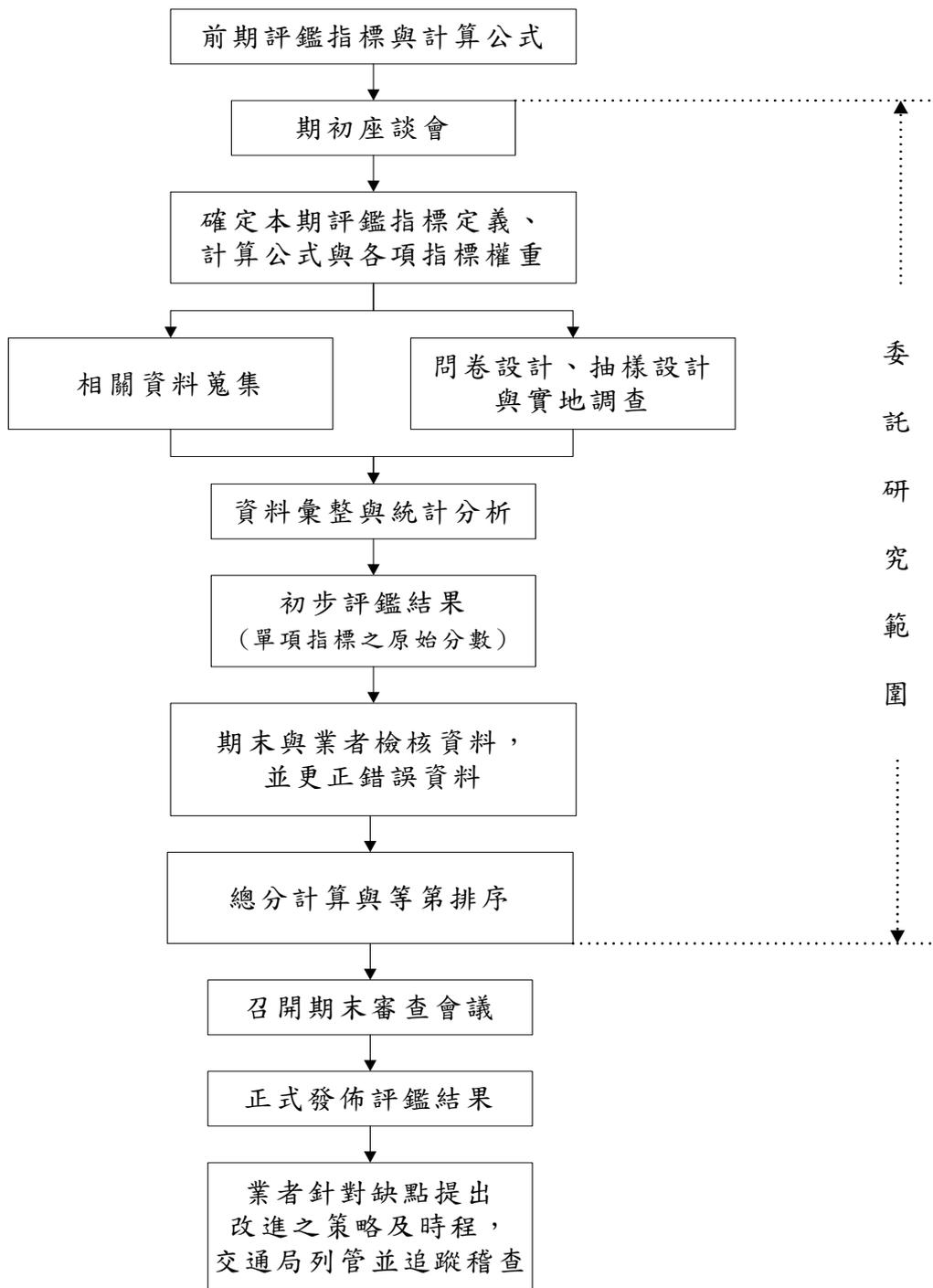


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 郊區公車系統 • 服務績效 • 營運績效 	<p>【成本效率性】</p> <p>1.每英里成本 2.每小時成本</p> <p>3.每車成本 4.本益比</p> <p>【成本效果性】</p> <p>1.每旅次之成本 2.每旅次之收益</p> <p>3.收益比</p> <p>【服務效果性】</p> <p>1.每英里之旅次數</p> <p>2.每小時之旅次數</p> <p>3.每地區人口數之旅次數</p> <p>【車輛效率性】</p> <p>1.每車英里</p> <p>【服務品質】</p> <p>1.平均速度</p> <p>2.每次路邊呼叫之延車英里</p> <p>3.每次事故之延車英里</p> <p>【勞工生產力】</p> <p>1.每員工之旅次數</p> <p>2.每員工之延車英里</p> <p>【可及性】</p> <p>1.單位地區人口數之延車英里(市郊)</p> <p>2.單位服務地區面積之延車英里(市郊)</p>
Fielding (1992)	<ul style="list-style-type: none"> • 運輸系統 • 服務績效 • 營運績效 	<p>【效率性】</p> <p>1.每單位營運費用之延車小時收益</p> <p>2.每車營運小時之營業費用</p> <p>3.每員工之延車小時</p> <p>4.每維修員工之延車公里</p> <p>5.單位維修費用之延車公里</p> <p>【效果性】</p> <p>1.每收益延車小時之旅客數</p> <p>2.安全：每碰撞事件之延車公里</p> <p>【成本效果性】</p> <p>1.每營運費用之營運收入</p> <p>2.每旅客之營運費用</p>

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 營運績效 	<p>【資源效率】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【資源效果】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【服務效果】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【特徵指標】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 運輸系統 • 服務績效 營運績效 	<p>【效率性】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 等時間之轉運量 2. 轉運成本 <p>【效果性】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 	<p>【場站設施與服務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【運輸工具設備與安全】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【旅客服務品質與駕駛管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【其他】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 效率 • 效能 • 衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 【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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 	<p>【場站設施與服務】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【旅客服務品質與駕駛管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) <p>【其他】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 	<p>【安全】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 肇事次數 <p>【舒適】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公車舒適程度 <p>【經濟】</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. 提供服務的時間</td> <td>2. 營運成本</td> </tr> <tr> <td>3. 車輛英里</td> <td>4. 延人英里</td> </tr> <tr> <td>5. 平均旅行時間</td> <td>6. 人口密度</td> </tr> </table> <p>【便利迅速】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【社會責任】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廢氣排放汙染程度 2. 噪音汙染程度 3. 資源消耗 <p>【其他】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	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
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							

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 主管機關觀點	<ul style="list-style-type: none"> 【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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 營運績效	<ul style="list-style-type: none"> 【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
<p>胡宜珍 (民國 83 年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 服務績效 • 營運績效 	<p>一、營運績效</p> <p>【資源效率】</p> <p>1.路線成本經濟性 2.維修成本效率</p> <p>【資源效果】</p> <p>1.生產力 2.平均每車之營運收入</p> <p>【服務效果】</p> <p>1.路線收入經濟性</p> <p>2.單位車公里之肇事次數</p> <p>3.平均每班次承載之乘客數</p> <p>二、服務績效</p> <p>【迅速與便利性】</p> <p>1.可及性 2.發車準點性</p> <p>3.轉車方便性</p> <p>【舒適性】</p> <p>1.冷氣車次比例 2.車容整潔度</p> <p>3.行車平穩性</p> <p>【安全與社會責任】</p> <p>1.交通違規率 2.環保品質</p>
<p>林瑛璽 (民國 83 年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 使用者、營運者及政府三方面觀點之績效指標 	<p>一、使用者觀點</p> <p>【安全】</p> <p>1.肇事率 2.死亡人數</p> <p>3.負傷人數 4.故障記錄</p> <p>5.平均車輛累積之行駛公里</p> <p>6.緊急逃生設施 7.交通違規指標</p> <p>【迅速】</p> <p>1.單位行駛公里所需</p> <p>2.班次可靠性 3.平均停等時間</p> <p>【舒適】</p> <p>1.平穩性 2.溫度 3.濕度 4.車內噪音</p> <p>5.空氣清新指標 6.座位有無損壞</p> <p>7.沿線加權擁擠度</p> <p>【便利】</p> <p>1.駕駛員服務品質 2.資訊迅速普及化</p> <p>3.車內資訊設施與服務設備 4.脫班情形</p>

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 使用者、營運者及政府三方面觀點之績效指標 	<p>二、營運者觀點</p> <p>【成本效率性】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【服務效果性】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【成本效果性】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.每單位營運用之營運費用 <p>【系統服務績效】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.系統之平均速率 2.出車率 3.發車準點性 <p>【系統資源及產出利用狀況】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>三、政府觀點</p> <p>【車輛及場站】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.保養情況 2.場站空間 <p>【配合交通局重要措施】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【社會責任】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 公車系統 • 供給者績效 監督面績效 需求面績效 	<p>一、供給面</p> <p>1.員工績效指標 2.維修績效指標</p> <p>3.車輛績效指標 4.本益比指標</p> <p>二、監督面</p> <p>1.環境污染指標 2.行車安全管理指標</p> <p>3.站牌場站管理指標 4.車廂外廣告指標</p> <p>三、需求面</p> <p>【安全】</p> <p>1.肇事率指標</p> <p>2.平均車齡指標</p> <p>【舒適】</p> <p>1.車內擁擠度指標</p> <p>2.冷氣車比例指標</p> <p>3.駕駛平穩性指標</p> <p>【便利】</p> <p>1.轉車方便性指標</p> <p>2.班次可靠性指標</p>

三、美國公車營運評鑑

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

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1. 定期評鑑

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

2. 不定期評鑑

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

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

(1) 路線設計部份

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

(2) 服務品質部份

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

由規劃排班部門進行。

(3)經濟與生產力部份

通常是藉由規劃與財務會計部門來評鑑公車服務的財務與載客績效。

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

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

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

四、英國公車營運評鑑

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

五、交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法

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

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

六、新竹市、新北市、桃園縣、臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑

新竹市、新北市、桃園縣、臺南市、高雄市政府為了提升公車營運服務品質，促使市區公車業者加強營運管理，都有進行(縣轄)市區公車營運服務品質評鑑。其選用之營運服務品質評鑑指標，整理如表 1.3.3 及表 1.3.4 所示。

七、指標權重決定之方法

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

表1.3.3 新竹市，新北市、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

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%

98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	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。

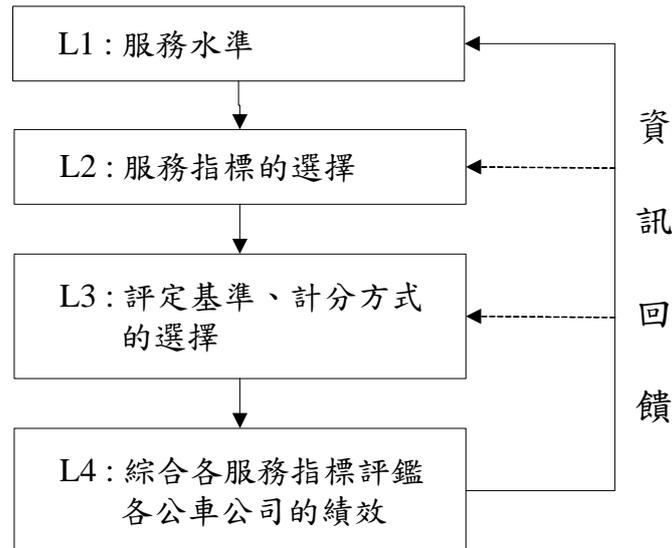


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

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	<p>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：</p> $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right) \right]}{2}$ <p>$i = 1, 2, \dots, n; n$為某公司抽樣路線總數</p> <p>得分之計算方式為各級路線分開計算：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>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：</p> $A2 = \frac{[4]}{[2]}$ <p>[1] = 停車場面積 (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] = $\min \{ [1] - [3] \times 12, [2] \times 20 \}$</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.當 A2=20, 則 X=2 分； 2.當 A2 ≤ 15, 則 X=0 分； 3.當 15 < A2 < 20, 則 X = $\frac{2}{5}(A2 - 15)$
	場站檢查指標 (A3)	最高 4 分，最低 0 分	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>各路線車次誤差率計算：</p> $\text{車次誤差率} = (\text{系統車次} - \text{報表車次}) / \text{系統車次}$ <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>(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)</p> $B1 = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>1. 指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司<i>l</i>月份指標分數計算：</p> $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ij}}{i}$ <p>其中，a_j 為第<i>j</i>個選項的加扣分</p> <p>i = 公司的案件總筆數</p> <p>當 $B2_l \geq 100$，則 $B2_l = 100$；</p> <p>當 $B2_l \leq 0$，則 $B2_l = 0$</p> <p>2. 評鑑期間月平均分數</p> $B2 = \frac{\sum_l B2_l}{L}$ <p>其中，L = 評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。</p> $X = 0.03 * B2$
	公車資訊服務設施指 標 (B3) 最高6分，最低0分	<p>1. 評鑑單位</p> <p>當 $B3 = 5.0$，則 $X = 4$分；</p> <p>當 $B3 \leq 2.0$，則 $X = 0$分；</p> $X = \frac{4}{3}(B3 - 2)$ ，當 $2.0 < B3 < 5.0$ <p>2. 聯合稽查與民眾申訴</p> $\text{單月得分} = 2 - \frac{(\text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆})}{\text{總回報問卷數}}$
	環保品質指標 (B4) 最高2分，最低0分	<p>(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</p> <p>其中，$B41 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$</p> <p>1. 當 $B41 = 0$，則 $X = 1$分；</p> <p>2. 當 $B41 \geq 0.1$，則 $X = 0$分；</p> <p>3. 當 $0 < B41 < 0.1$，則 $X = 1 - (10 * B41)$</p> $\text{排氣分級標章比率} = \frac{\text{優級車輛} + 0.7 * \text{良級車輛數}}{\text{公司所屬車輛數}} * 1$

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	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ <p>行車肇事扣分之計算方式如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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); <p>若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.當$B5 \leq 2$，則$X=12$分； 7.當$B5 \geq 9$，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	<ol style="list-style-type: none"> 1.$B6=100$，$X=2$分。 2.$B6=0$，$X=0$分。 3.$X=0.02 \times B6$。
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	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}} \quad (\text{評鑑單位})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}} \quad (\text{聯合稽查})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}} \quad (\text{民眾申訴})$ <ol style="list-style-type: none"> 1.評鑑單位 $X = 4 [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2.聯合稽查人員 $X = 4 (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3.民眾申訴 $X = 2 (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$

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 最高5分，最低0分 (C2)	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司 <i>l</i> 月份指標分數計算： $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中， a_j 為第 <i>j</i> 個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 $k = 2,3,4,5$ 當 $Ck_l \geq 100$ ，則 $Ck_l = 100$ ； 當 $Ck_l \leq 0$ ，則 $Ck_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $Ck = \frac{\sum_l Ck_l}{L}$ ， $l = 1,2,\dots,L$ 其中， L =評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} * Ck$ 註：C3和C5指標計算公式為： $80 - (1 \times \text{案件數})$
	拒載老人及身心障礙者 最高5分，最低0分 指標 (C3)	
	駕駛員遵循路線指標 最高6分，最低0分 (C4)	
	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 最高2分，最低0分 指標 (D1)	$D1 = 80 + \text{公車單位與警察局列案件數相符(加5分)} - \text{傷亡未報件數} * 1 - \text{行車事故未報件數} * 0.5$ 1. $D1 = 85$ ， $X = 2$ 分 2. $D1 = 0$ ， $X = 0$ 分 3. $X = 2 \times D1 / 85$

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最高 10 分，最低 0 分 指標 (D2)	<p>1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司<i>l</i>月份指標分數計算：</p> $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ <p>其中，a_j 為第<i>j</i>個選項的加扣分</p> <p>i = 公司的案件總筆數</p> <p>當 $D2_l \geq 100$，則 $D2_l = 100$；</p> <p>當 $D2_l \leq 0$，則 $D2_l = 0$</p> <p>2.評鑑期間月平均分數</p> $D2 = \frac{\sum D2_l}{L}$ <p>其中，L=評鑑期間月份數</p> <p>3.乘以權重即為指標之最後評分結果。</p> $X = 0.1 * D2$
	重大違規指標 最高 5 分，最低 0 分 (D3)	<p>$D3 = 80 - (\text{重大違規件數} * 20)$</p> <p>1. $D3 = 80$，$X = 5$ 分</p> <p>2. $D3 = 0$，$X = 0$ 分</p> <p>3. $X = D3 / 16$</p>
	行車安全業務檢查指標 最高 2 分，最低 0 分 (D4)	<p>1. $90 \leq D4$，$X = 2$ 分</p> <p>2. $85 \leq D4 < 90$，$X = 1.5$ 分</p> <p>3. $80 \leq D4 < 85$，$X = 1$ 分</p> <p>4. $70 \leq D4 < 80$，$X = 0.5$ 分</p> <p>5. $D4 < 70$，$X = 0$ 分</p>
	聯營公車超速抽查指標 最高 1 分，最低 0 分 (D5)	<p>$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$</p> <p>1. $D5 \leq 0.0044$，$X = 1$ 分</p> <p>2. $D5 > 0.0044$，$X = 0$ 分</p>
	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，再將大型公车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，車輛必須符合環保护法規的規定始能行駛，因此必須對行駛的車輛對環境品質的影響進行監控。以排放廢氣違規被主管機關環保局告發為主要項目，99年新增「排氣分級標章比率」部份，係由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 $90 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 80$ 分
乙等，若 $80 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 70$ 分
丙等，若 $70 \text{ 分} > \text{該公司成績}$

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

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

(二)各公司近3期總分比較圖。

(三)近三年各項指標公車公司成績比較圖。

2.6各項服務指標權重分配表之建立

99年度依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」將評鑑內容分為4大類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99年10月至100年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年3月，場站檢查指標引用100年5月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用99年10月至100年3月，車齡比率指標引用至100年3月，環保品質指標引用99年10月至100年3月，行車肇事率指標引用99年9月至100年2月，車輛安全設施檢查指標引用100年5月，行車事故通報與處理指標引用99年9月至100年2月，重大違規指標引用99年11月至100年4月，行車安全業務檢查指標引用至100年5月，聯營公車超速抽查指標引用99年10月至100年3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3月至100年5月。

(二)由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料

本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處業務稽查科提供聯合稽查人員調查卷(詳表3.1.1)之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為99年10月至100年3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	欣 和	總計
99年 10月	218	88	42	50	52	98	85	95	35	41	31	33	2	6	876
99年 11月	176	85	46	47	43	95	90	78	32	33	34	32	2	8	801
99年 12月	136	73	50	53	53	95	88	107	34	41	31	33	2	9	805
100年 1月	218	87	55	40	47	95	79	103	28	48	34	28	4	5	871
100年 2月	153	55	55	35	33	63	56	63	24	25	25	21	1	4	613
100年 3月	237	96	37	42	49	96	66	75	32	39	30	27	3	9	838
合計	1138	484	285	267	277	542	464	521	185	227	185	174	14	41	4804

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年度第一期計劃資料來源
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),淡水與欣和各為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5018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、欣和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、欣和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 3 月 31 日至 100 年 5 月 20 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	285	1	麟光站	三重	232 副	2	蘆洲總站
大都會	22	2	吳興街站	三重	221	3	忠義國小
大都會	33	3	永春高中	三重	622	4	中原里
大都會	274	4	蘆洲站	首都	518	1	首都客運內湖站
欣欣	254	2	中央站	首都	255 區	2	首都客運雙溪站
欣欣	棕 2	2	景美女中	首都	棕 13	3	首都客運雙溪站
欣欣	249	3	景新站	首都	669	4	首都客運三重站
欣欣	252	4	木柵站	指南	282	2	新光調度站
大有	307	1	莊敬里	指南	208 正線	3	安和調度站
大有	信義幹線	2	成福路口	指南	902	3	新光調度站
大有	262	3	德霖技術學院	指南	679	4	捷運動物園站
大有	263	3	成福路口	中興	280 正線	2	職訓中心
大南	266	2	北投站	中興	668	3	臨時站
大南	223	2	關渡站	中興	605 正線	3	臨時站
大南	藍 27	3	內湖站	中興	214 直達	4	中和高中
大南	535	4	捷運石牌站	新店	650	1	北宜路中生橋站
光華	紅 2	2	北峰站	新店	643	2	安康路錦繡站
光華	220	2	職訓中心(二)	新店	648	2	安康路錦繡站
光華	藍 7	3	明水路(一)	新店	647	3	北宜路中生橋站

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	紅 3	4	士林高商	東南	207	3	內湖站
台北	307	1	台北客運民生站	東南	612 全	3	松德站
台北	604	2	台北客運板橋後站	東南	小 11	4	萬芳社區站
台北	658	3	名來新城	東南	棕 5	4	萬芳社區站
台北	243	4	台北客運中和站	淡水	632	4	八仙樂園站
三重	306	1	王爺廟口	欣和	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	285	麟光站	05 月 01 日	14:00~16:00
大都會	22	吳興街站	05 月 06 日	17:00~19:00
大都會	33	永春高中	04 月 12 日	14:30~17:30
大都會	274	蘆洲站	04 月 22 日 05 月 04 日	10:00~13:00 06:30~08:00
欣欣	254	中央站	05 月 02 日	14:20~17:00
欣欣	棕 2	景美女中	04 月 26 日	14:30~16:30
欣欣	249	景新站	05 月 04 日	14:30~17:30
欣欣	252	木柵站	04 月 01 日	10:15~13:30
大有	307	莊敬里	04 月 12 日	11:20~13:20
大有	信義幹線	成福路口	04 月 22 日	06:30~08:30
大有	262	德霖技術學院	04 月 28 日	06:00~08:30 15:30~16:00
大有	263	成福路口	04 月 22 日 05 月 05 日	06:30~09:00 16:00~16:30
大南	266	北投`站	04 月 10 日 05 月 18 日	16:00~19:00 17:45~18:30
大南	223	關渡站	05 月 18 日	14:30~17:30
大南	藍 27	內湖站	05 月 06 日	16:45~20:00
大南	535	捷運石牌站	04 月 29 日	16:00~19:00
光華	紅 2	北峰站	04 月 08 日	16:20~18:20
光華	220	職訓中心(二)	04 月 01 日	16:30~18:30
光華	藍 7	明水路(一)	04 月 19 日	06:00~09:00
光華	紅 3	士林高商	04 月 13 日	14:00~17:00
台北	307	台北客運民生站	05 月 03 日	11:30~13:30
台北	604	台北客運板橋後站	04 月 28 日	14:00~16:00
台北	658	名來新城	04 月 07 日	14:00~17:00
台北	243	台北客運中和站	04 月 14 日	14:00~17:00
三重	306	王爺廟口	05 月 03 日	09:15~11:15
三重	232 副	蘆洲總站	04 月 29 日	14:40~16:40
三重	221	忠義國小	05 月 03 日 05 月 06 日	07:10~09:10 06:40~07:40
三重	622	中原里	05 月 05 日	12:30~15:30

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	518	首都客運內湖站	03月31日	14:00~16:00
首都	255區	首都客運雙溪站	04月26日	06:00~08:00
首都	棕13	首都客運雙溪站	04月26日	06:00~07:45
			04月27日	17:30~18:20
首都	669	首都客運三重站	04月21日	14:20~17:20
指南	282	新光調度站	04月14日	14:30~16:30
			05月17日	13:30~14:00
指南	208正線	安和調度站	05月01日	14:00~17:00
指南	902	新光調度站	04月14日	14:00~17:00
			5月17日	13:30~14:00
指南	679	捷運動物園站	04月15日	15:00~18:00
中興	280正線	職訓中心	04月21日	15:00~17:00
中興	668	臨時站	04月29日	06:00~08:30
			05月02日	15:00~16:00
中興	605正線	臨時站	04月29日	06:00~08:30
			05月02日	15:00~16:00
中興	214直達	中和高中	04月22日	14:00~17:00
新店	650	北宜路中生橋站 牌	04月28日	14:00~16:00
新店	643	安康路錦繡站	04月22日	16:00~18:00
新店	648	安康路錦繡站	04月22日	15:00~17:00
新店	647	北宜路中生橋站 牌	04月28日	14:30~17:30
東南	207	內湖站	04月15日	14:30~17:30
			05月06日	15:30~16:30
東南	612全	松德站	05月03日	15:30~18:30
東南	小11	萬芳社區站	05月04日	07:00~11:05
東南	棕5	萬芳社區站	05月04日	07:00~11:30
淡水	632	八仙樂園站	04月06日	13:00~19:20
欣和	629	摩天鎮	04月29日	15:30~18:30

(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

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

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

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

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

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

- 某公司單一路線尖峰發車準點性比率 ($A1P_i$)

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

- 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 ($A1_i$)

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

$$A1_i = \frac{A1P_j + A1O_j}{2} \quad (\text{二、三、四級路線以發車間距計算者})$$

- 固定班次路線(有固定班次之第三級路線、第四級路線)發車準點性比率

(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 $(2.4/0.8) \times (\text{公司各級路線準點性比率} - 0.2)$ (原理如圖 3.2.1 所示)：

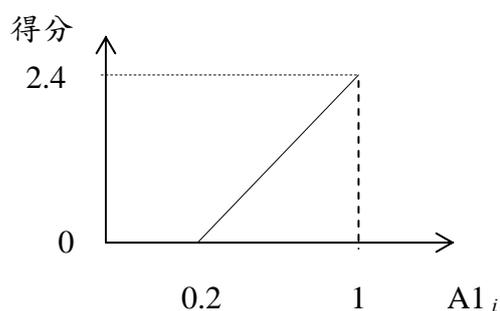


圖 3.2.1 A1 分數計算示意圖(交通大學調查)

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

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

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。再將大型公車的平方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]

$$[5]=[3]\times 12$$

(五)大型公車車輛擁有面積原始值[4]

$$[4]=\min\{ [1] - [5], [2]\times 20 \}$$

$$\text{指標 } A2 = \frac{[4]}{[2]}$$

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 $0 \leq A2 \leq 15$ ，得分=0； $15 < A2$ ，得分= $[(2/5)\times(A2-15)]$

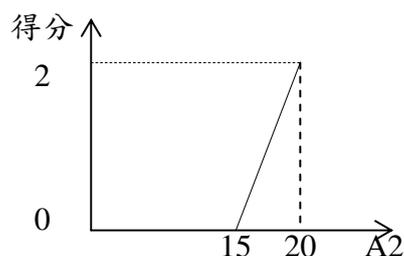


圖3.2.2 A2指標分數計算示意圖

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：

$$\text{得分} = 4 \times (A3/100)$$

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：

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

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

B1車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖3.2.3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=5×B1。

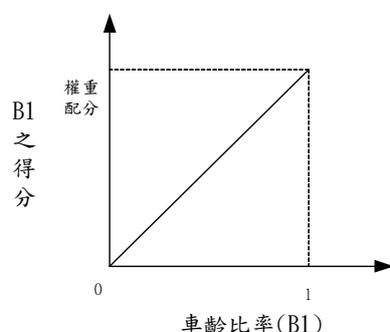


圖 3.2.3 B1 指標分數計算示意圖

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

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

(2) 計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

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

(3) 計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數 ($B2_{kl}$)

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

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

$i_k = k$ 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件)

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

(4) 計算 k 公司本期月平均分數

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

其中， $L =$ 評鑑期間月份數。

(5) 計算 k 公司本期 B2 得分

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

式中， α_{B2} 為 B2 之權重(本期 B2 權重為 3%)。

註：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、欣和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裝設位置乘容易於刷卡且不影響上下車動線。

②悠遊卡機使用正常。

(4)車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示

①三者皆有標示，清楚可辨識，給5分。

②三者有一項不可辨識，給3分。

③三者皆不可辨識，給0分。

(5)上下車收票標示

上下車收票標示需分別於上、下車處車門附近設置。

①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者，給5分。

②有設置但無法清楚辨識，給3分。

③無設置者，給0分。

(6)下車按鈴設備標示

①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常，給5分。

②標示不清楚或功能不正常，給3分。

③未設置下車鈴，給0分。

(7)乘客意見卡箱

①有意見箱、有意見卡，給5分。

②有意見箱、無意見卡，給3分。

③無意見箱，給0分。

注意：若意見卡破(汙)損不堪使用者，則視同無意見卡。

(8)車廂張貼申訴服務電話

①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有，給5分。

②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者，給3分。

③無張貼，給0分。

(9)夜間照明設備(僅夜間樣本列入評分)

①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識，給5分。

②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識但較為模糊，給3分。

③「車內太暗，資訊完全無法識別」，「乘客上下車階梯燈未開啟」，「車頭燈未開啟」，或「車頭路線號碼牌照明未開啟」等情況，給0分。

(10) 活動改道及路線或站位異動資訊

a.無異動之情形時

①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣0分。

②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣3分。

a.遇路線臨時改道異動時

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

- 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3月針對5名調查人員進行講習，統一評定標準，期使調查員間之差異儘量縮小。
- 6.各公司受測班次皆平均分發各調查員進行評鑑，以平衡各調查員評分時的差異性。
- 7.調查員共5人，於100年3月25日至100年5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：

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

淡水及欣和平均積點公式為：

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

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）：

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

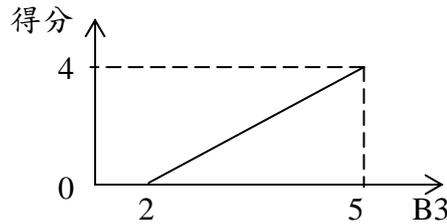


圖 3.2.4 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

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

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

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，因淡水及欣和這兩家不列入排序，所以最後將十二家公司予以排序。



圖 3.2.5 首都客運聯營 204 線行車路線圖

3.2.2.4 環保品質指標(B4)

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

(一)抽樣原則與調查方式

「違規告發數比率」部份，檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊攔檢，不包含公車業者為了解車輛保養維修狀況，主動至環保局排煙檢測站之檢測數。由臺北市、新北市政府環保局等單位提供99年10月至100年3月間之環保資料，以做為指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

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

(二)資料分析方法

「違規告發數比率」的計算公式如下：

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

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

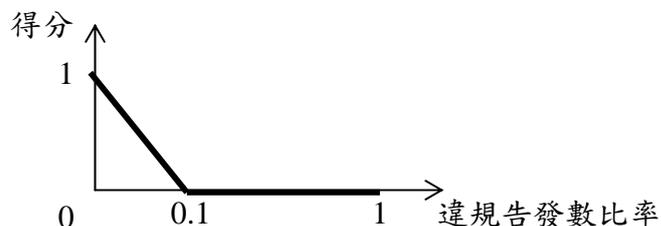


圖 3.2.7 違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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99年9月至100年2月間之違規資料、臺北市、新北市境內行駛里程數及肇事等資料，以做為行車肇事率指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

本指標在反映各公司行車安全之特性，計算99年9月至100年2月行車肇事扣分總和佔研究範圍內總行駛里程數之比率，並依肇事之性質給予不同之權重。其計算方式如下：

1. 各公車公司行車肇事件數

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

- (1) 自最具公信力之臺北市、新北市警察局交通大隊，蒐集99年9月至100年2月間紀錄臺北市聯營公車各公司之行車事故統計表，作為本項指標資料來源之依據。
- (2) 分別將各公車公司每月之行車事故，發函至各公車公司，請各公司針對其事故資料有誤者，提供正式之證明：如牌照登錄錯誤、非聯營車輛等，並加以修正。
- (3) 求證期間結束後，從初步資料中扣除登錄錯誤、非聯營車輛等之件數，得到各公車公司行車肇事之確實傷亡人數及件數。
- (4) 根據確認後之行車肇事資料計算各公車公司之行車肇事扣分，並請公共運輸處提供99年9月至100年2月各公司於臺北市、新北市境內之行駛里程數，然後代入行車肇事率指標計算公式中，即可求得各公車公司99年9月至100年2月期間之行車肇事率指標成績。

2. 行車肇事扣分之計算方式：

- (1) 擦撞每件扣一分 (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 $B5 \leq 2$ ，得分=12分；

若 $B5 \geq 9$ ，得分=0分；

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

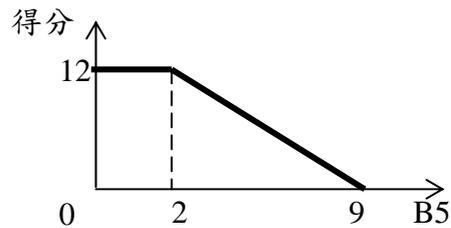


圖3.2.8 B5指標分數計算示意圖

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：

$$\text{得分} = 2 \times (\text{B6} / 100)$$

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、欣和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、欣和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176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，新店、東南、淡水與欣和客運在本期調查中，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。新店客運抽取2個班次，東南客運抽取5個班次，淡水抽取2個班次，欣和抽取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3月27日起至100年5月16日止。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
南港高工	7	光華(紅 19)大都會(601、508 區)大南(288、223)三重(645)指南(902)
南港軟體園南站	7	光華(紅 2、220)台北(310)指南(208、42)首都(21)大南(218)
美人里	7	大都會(277、286)中興(279)東南(612)指南(282、202)大有(257)
松山農會	7	光華(藍 23)欣和(51、629)台北(205)大有(212)中興(605)指南(679)
內湖高中	7	大都會(0 南、606)欣欣(236、棕 6、棕 11、253)指南(530)
捷運大湖公園站	7	欣和(629、678、51)中興(668、605、203)台北(205)
蘭雅國中	7	東南(207)新店(643、642)中興(280、311) 首都(284)大都會(505)
小北街	7	新店(643、644、648、642、綠 13)指南(660)欣欣(671)
民權大能街口	7	大都會(15、284、敦化幹線)首都(235、284)欣欣(18)東南(207)
華泰飯店	7	三重(232、299)大有(262、212、212 直)大都會(299)光華(忠孝新幹線)
綜合市場	7	大南(218、223、266、302)三重(508 區)首都(536)大都會(601)
台北市立美術館	7	光華(224、紅 19)三重(508 區、645)首都(536)大都會(601)指南(902)
興雅國小	7	首都(284)大都會(287)三重(617)大有(620)欣欣(630)光華(紅 2)東南(棕 10)
東明里	7	大南(223、216 區、218、266、小 6、602)中興(602)
景明街口	7	大有(307)台北(307)欣欣(630)大都會(601)首都(204、62)指南(202)
玉成國小	7	光華(紅 19)大都會(601、508 區)大南(288、223)三重(645)指南(902)
公務人員發展中心	7	光華(紅 2、220)台北(310)指南(208、42)首都(21)大南(218)
師大分部	7	大都會(277、286)中興(279)東南(612)指南(282、202)大有(257)
龍門國中	7	光華(藍 23)欣和(51、629)台北(205)大有(212)中興(605)指南(679)
懷生國中	7	大都會(0 南、606)欣欣(236、棕 6、棕 11、253)指南(530)
中正高中	7	欣和(629、678、51)中興(668、605、203)台北(205)
捷運石牌站	7	東南(207)新店(643、642)中興(280、311) 首都(284)大都會(505)
康寧醫院	7	新店(643、644、648、642、綠 13)指南(660)欣欣(671)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
新北投	7	大都會(15、284、敦化幹線)首都(235、284)欣欣(18)東南(207)
果菜市場	7	三重(232、299)大有(262、212、212 直)大都會(299)光華(忠孝新幹線)
南港路三段	7	三重(306)中興(605)台北(205)欣和(205、629、678)指南(28)
自強市場	7	大有(262)台北(624、706)東南(297)欣欣(670)指南(248)中興(304 重慶線)
介壽國中	7	三重(225)欣欣(254)大有(262)大都會(262 區、652)東南(612)指南(905)
福林國小	7	光華(206、620)中興(304 重慶線、304 承德線、紅 30、815)大有(620)
中影文化城	7	光華(268、620)中興(304 重慶線、304 承德線、815、紅 30)大有(620)
黎中市場	7	大都會(15、285)欣欣(18、和平幹線)光華(211)指南(282、902)
松壽路口	7	大都會(20)東南(32、612)指南(202)大南(266、665)欣欣(611)
中華路北站	7	大南(302、265、218)三重(637、221)台北(701)欣欣(藍 29)
後車站	7	大都會(601)三重(704、639)大南(223)中興(304 重慶線)指南(42)光華(250)
饒河街觀光夜市	7	大都會(63)中興(711、668)首都(棕 1、518)三重(306)欣欣(53)
政大	7	指南(530、282、282 副、679、676)東南(小 10、棕 5)
文山一分局	7	欣欣(236、236 區、棕 6)指南(679、530、660)新店(647)
小南門	7	大有(307、212、212 直)台北(205、307)指南(202)欣欣(249)
仁愛新生路口	7	光華(72、680)中興(668、280)新店(643、642)欣欣(672)
博愛路口	7	光華(206、220、247)大有(257、262)台北(245、241)
龍門國中	7	指南(202 區)台北(245、657、263、310、651)大南(265)
大安森林公園	7	首都(235)欣欣(278、237、18、52)光華(72)東南(207)
松山高中	7	欣和(678)東南(612、552、小 2)指南(28、202、282)
圓環	7	大南(223)中興(304 重慶線、重慶幹線、605)指南(42)大都會(22)三重(704)
朝陽公園	7	光華(215)大南(223、288、302)中興(304 重慶線)指南(42)首都(518)
中山國小	7	大都會(277、285、685、606)中興(279)光華(203)東南(612)
中央電台	7	首都(21)大都會(287)指南(902、42、208)光華(紅 2、紅 3)
忠孝國小	7	中興(605)大有(212 直、212、262)三重(299)光華(忠孝新幹線)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
南松山	7	欣欣(53)指南(248)三重(306)台北(307)大有(307)中興(668、711)
達人女中	7	東南(552)、首都(21 直、21)光華(247、247 區、267)欣欣(278)
南港路三段	7	三重(306)中興(605)台北(205)欣和(205、629、678)指南(28)

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	23	0 南、15、20、22、46、63、262 區、276、277、281、284、285、286、287、299、306 區、505、508 區、601、606、652、685、敦化幹線
欣欣	19	棕 6、棕 11、藍 29、18、52、53、236、236 區、237、249、253、254、278、611、630、670、671、672、和平幹線
大有	7	
大南	10	小 6、216 區、218、223、265、266、288、302、602、665
光華	19	紅 2、紅 3、紅 19、藍 23、72、203、206、211、215、220、224、247、247 區、250、267、268、620、680、忠孝新幹線
台北	13	205、225、241、245、263、306、307、310、624、651、657、701、706
三重	13	221、225、232、261、299、306、508 區、617、637、639、645、704、811
首都	15	棕 1、紅 7、小 18、21、21 直、紅 32、紅 33、62、204、226、235、284、292、518、536
指南	17	28、42、202、202 區、208、248、256、282、282 副、530、660、676、679、801、803、902、905
中興	17	紅 12、紅 30、203、214、227、279、280、304 重慶線、304 承德線、311、602、605、616、668、711、815、重慶幹線
新店	6	綠 13、642、643、644、647、648
東南	12	小 1 區、小 2、小 5、棕 5、棕 10、小 10、小 12、32、207、297、552、612
淡水	1	632
欣和	4	51、205、629、678
總計	176	

(三) 資料分析方法：

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

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

得分計算方式如下：

- (1)當公司過站不停比率 = 0, 則得分 = 4 分
- (2)當公司過站不停比率 ≥ 0.01 , 則得分 = 0 分
- (3)當公司過站不停比率介於 0 ~0.01 之間,
則得分= $4 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ (原理如圖 3.2.9 所示)：

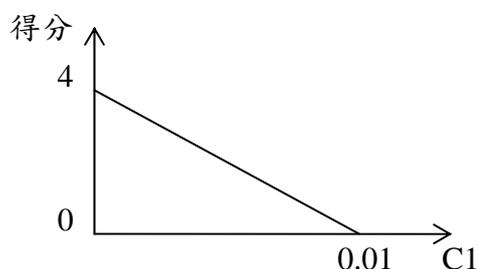


圖 3.2.9 C1 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 99 年 10 月至 100 年 3 月聯合稽查人員調查卷資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項，其計算方式如下：

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

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

得分計算方式如下：

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

則得分 = $4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ (原理如圖 3.2.10 所示)：

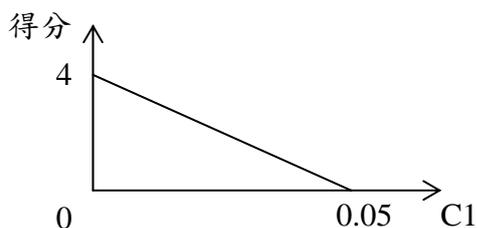


圖 3.2.10 C1 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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

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

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

得分計算方式如下：

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

則得分 = $2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$ (原理如圖 3.2.11 所示)：

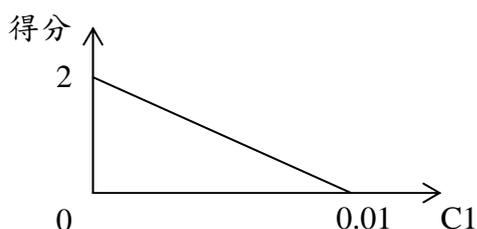


圖 3.2.11 C1 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

3.2.3.2 駕駛平穩性指標(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：
 $80-(1 \times \text{案件數})$

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

$$\text{得分} = 2 \times (D1/85)$$

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99年11月至100年4月臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準。

1. 重大違規案件評量:經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者

- (1) 違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000元以上。
- (2) 違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。
- (3) 違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。
- (4) 違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。
- (5) 違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。
- (6) 違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。
- (7) 違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。
- (8) 違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

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

$$D3 = 80 - (\text{重大違規件數} \times 20)$$

2. 重大違規指標(D3)得分計算方式：

$$\text{得分} = D3 / 16$$

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，檢查重點項目共八項：1.一般行車教育訓練；2.緊急事故應變訓練；3.行車人員管理及考核；4.行車人員健康管理；5.行車稽查作業管考成果；6.行車紀錄器管理及考核；7.車輛保養及維護（含一級保養檢查）；8.車輛安全設施，滿分100分。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為D4之成績。

2.得分計算方式：

- | | |
|-----------------------|------------|
| 若 $90 \leq D4$ ， | 則得分=2 分； |
| 若 $85 \leq D4 < 90$ ， | 則得分=1.5 分； |
| 若 $80 \leq D4 < 85$ ， | 則得分=1 分； |
| 若 $70 \leq D4 < 80$ ， | 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99年10月至100年3月抽查紀錄資料為計算基礎，抽查車輛數為該公司總車輛數之10%，抽查天數為每月2天。

(二) 資料分析方法：調查資料的整理步驟

1. 計算公式如下：

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

2. 得分標準為：

若 $D5 \leq 0.0044$ ，則得分=1分；

若 $D5 > 0.0044$ ，則得分=0分。

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

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

得分計算方式：

- 1.技術使用服務程度：雖然業者投資改善運輸技術立意良好，但若安裝率過低、或仍於試驗性質者，則並未真正提供大部分乘客相對服務。但考量先進設備裝置費用所費不貲，總車輛數多之業者難以立即全面性改裝。因此，前3項加分方式建議以『安裝比例』指標為基準，指標定義為

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

此外，不論公司規模大小，應以「安裝車輛數達十輛」為最低限度。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。

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

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

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

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

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

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

4. 排除項目：若為政府補助專案設置或非業者本身投資設置者(如大復康車輛)，不予列入加分項目，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. 「車內設置站名播報器」自實施98年第2期起算，2年(4期)內有效，之後自動失效。另97年5月以後領牌車輛依交通部令建置，不納入加分計算。

8. 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		
<input type="checkbox"/> 1 數位式行車記錄器	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ <input type="checkbox"/> 1 達80%及以上者，加2分 <input type="checkbox"/> 2 達70%未滿80%，加1.5分 <input type="checkbox"/> 3 達60%未滿70%，加1分 <input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> 2 倒車或測距雷達	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ <input type="checkbox"/> 1 達80%及以上者，加2分 <input type="checkbox"/> 2 達70%未滿80%，加1.5分 <input type="checkbox"/> 3 達60%未滿70%，加1分 <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 3 車內或外監視攝錄器	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ <input type="checkbox"/> 1 達80%及以上者，加2分 <input type="checkbox"/> 2 達70%未滿80%，加1.5分 <input type="checkbox"/> 3 達60%未滿70%，加1分 <input type="checkbox"/> 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		
<input type="checkbox"/> 4 採購無障礙大復康巴士	<input type="checkbox"/> 1 增加1輛，加1分 <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 5 採購低地板公車	$\text{低地板公車採購比例} = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}}$ <input type="checkbox"/> 1 達90%未滿100%者，加10分。 <input type="checkbox"/> 2 達80%未滿90%者，加9分。 <input type="checkbox"/> 3 達70%未滿80%者，加8分。 <input type="checkbox"/> 4 達60%未滿70%者，加7分。 <input type="checkbox"/> 5 達50%未滿60%者，加6分。 <input type="checkbox"/> 6 達40%未滿50%者，加5分。 <input type="checkbox"/> 7 達30%未滿40%者，加4分。 <input type="checkbox"/> 8 達20%未滿30%者，加3分。 <input type="checkbox"/> 9 達10%未滿20%者，加2分。 <input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 6 車內設置站名播報器	$\text{車輛安裝比例} = \frac{97\text{年}4\text{月(含)前領牌車輛之安裝車數}}{97\text{年}4\text{月(含)前領牌總車輛數}}$ <input type="checkbox"/> 1 達95%以上者，加1.5分。 <input type="checkbox"/> 2 達90%未滿95%，加1.0分。 <input type="checkbox"/> 3 達85%未滿90%，加0.5分。	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3. 本加分項目建議自實施當期起算，2年(4期)內有效，之後自動失效。另97年5月以後領牌車輛依交通部令建置，不納入加分計算。
其他		
<input type="checkbox"/> 7 提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數	<input type="checkbox"/> 1 達20%及以上者，加1分 <input type="checkbox"/> 2 達10%未滿20%，加0.5分 <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 8 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。 <input type="checkbox"/> 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。

第四章 指標評鑑結果

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

4.1 場站設施與服務指標評鑑結果

4.1.1 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 8.69 分，較九十九年第二期平均值 8.15 分進步，本期評鑑以台北客運、首都客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。光華巴士與三重客運有明顯的進步；至於欣和客運則有明顯的退步。

在聯合稽查與民眾申訴方面，本期大多數業者皆表現良好，而東南客運和光華巴士則表現較差，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。首都客運在發車準點性總分得到最高，為本期 A1 指標表現最優異的客運公司。

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	285	17		17		1.000		1.000	2.40
	22	14	8	14	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	33	6	5	6	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	274	15		13		0.867		0.867	2.00
欣欣	254	12	10	12	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	棕 2	6	4	4	3	0.667	0.750	0.709	1.53
	249	7	6	7	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	252	6		4		0.667		0.667	1.40
大有	307	17		17		1.000		1.000	2.40
	信義幹線	8	15	8	15	1.000	1.000	1.000	2.40
	262	13	7	13	6	1.000	0.857	0.929	2.19
	263	1	3	0	2	0.000	0.667	0.334	0.40
大南	266	3	13	3	13	1.000	1.000	1.000	2.40
	223	10	5	10	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	藍 27	4	4	2	3	0.500	0.750	0.625	1.28
	535	8		6		0.750		0.750	1.65
光華	紅 2	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	220	7	13	7	13	1.000	1.000	1.000	2.40
	藍 7	8	6	8	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅 3	4	5	2	5	0.500	1.000	0.750	1.65
台北	307	25		25		1.000		1.000	2.40
	604	9	6	9	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	658	7	5	7	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	243	9		9		1.000		1.000	2.40
三重	306	18		17		0.944		0.944	2.23
	232 副	14	9	14	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	221	9	10	9	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	622	3		3		1.000		1.000	2.40
首都	518	20		20		1.000		1.000	2.40
	255 區	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	棕 13	5	4	5	4	1.000	1.000	1.000	2.40
	669	6		6		1.000		1.000	2.40

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	282	7	11	7	11	1.000	1.000	1.000	2.40
	208 正線	6	6	6	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	902	7	8	7	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	679	4		2		0.500		0.500	0.90
中興	280 正線	8	5	6	5	0.750	1.000	0.875	2.03
	668	7	7	7	6	1.000	0.857	0.929	2.19
	605 正線	14	14	14	14	1.000	1.000	1.000	2.40
	214 直達	5		5		1.000		1.000	2.40
新店	650	19		19		1.000		1.000	2.40
	643	12	6	12	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	648	9	9	9	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	647	6	5	5	5	0.833	1.000	0.917	2.15
東南	207	8	5	8	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	612 全	7	4	7	4	1.000	1.000	1.000	2.40
	小 11	7		6		0.857		0.857	1.97
	棕 5	14		10		0.714		0.714	1.54
淡水	632	10		7		0.700		0.700	1.50
欣和	629	5	5	2	4	0.400	0.800	0.600	1.20

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	9.20	(9.30)	5	(5)
欣 欣	4	7.73	(7.35)	10	(8)
大 有	4	7.39	(6.44)	12	(11)
大 南	4	7.73	(7.32)	10	(9)
光 華	4	8.85	(7.06)	7	(10)
台 北	4	9.60	(9.60)	1	(1)
三 重	4	9.43	(7.79)	3	(7)
首 都	4	9.60	(9.60)	1	(1)
指 南	4	8.10	(5.80)	9	(12)
中 興	4	9.01	(8.45)	6	(6)
新 店	4	9.35	(9.60)	4	(1)
東 南	4	8.31	(9.48)	8	(4)
平 均	--	8.69	(8.15)	--	
淡 水	1	6.00	(6.00)	--	
欣 和	1	4.80	(8.84)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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

得分之計算方式為各級路線分開計算：

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

表 4.1.3 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	欣和
99年10月	績分	0.0000	0.0341	0.0000	0.0000	0.0192	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0323	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	樣本數	218	88	42	50	52	98	85	95	35	41	31	33	2	6
99年11月	績分	0.0057	0.0000	0.0000	0.0212	0.0000	0.0105	0.0111	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	176	85	46	47	43	95	90	78	32	33	34	32	2	8
99年12月	績分	0.0074	0.0000	0.0000	0.0189	0.0000	0.0105	0.0114	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	136	73	50	53	53	95	88	107	34	41	31	33	2	9
100年1月	績分	0.0000	0.0115	0.0000	0.0000	0.0426	0.0000	0.0127	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0357	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0
	樣本數	218	87	55	40	47	95	79	103	28	48	34	28	4	5
100年2月	績分	0.0065	0.0000	0.0000	0.0286	0.0909	0.0000	0.0357	0.0000	0.0000	0.0000	0.0400	0.1429	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	1	3	0	2	0	0	0	1	3	0	0
	樣本數	153	55	55	35	33	63	56	63	24	25	25	21	1	4
100年3月	績分	0.0084	0.0104	0.0000	0.0000	0.0204	0.0208	0.0000	0.0267	0.0000	0.0256	0.0000	0.0741	0.0000	0.0000
	回報數	2	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	2	0	0
	樣本數	237	96	37	42	49	96	66	75	32	39	30	27	3	9
	平均	0.0047	0.0093	0	0.0115	0.0289	0.0070	0.0118	0.0022	0	0.0043	0.012	0.0421	0	0
	得分	2.39	2.37	2.40	2.37	2.31	2.38	2.36	2.39	2.40	2.39	2.36	2.27	2.40	2.40
	排序	5	7	1	8	11	6	9	3	1	3	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	9.20	(9.30)	2.39	(2.39)	11.59	(11.69)	5	(5)
欣欣	7.73	(7.35)	2.37	(2.36)	10.10	(9.71)	10	(9)
大有	7.39	(6.44)	2.40	(2.37)	9.79	(8.81)	12	(11)
大南	7.73	(7.32)	2.37	(2.40)	10.10	(9.72)	10	(8)
光華	8.85	(7.06)	2.31	(2.33)	11.16	(9.39)	7	(10)
台北	9.60	(9.60)	2.38	(2.40)	11.98	(12.00)	2	(1)
三重	9.43	(7.79)	2.36	(2.35)	11.79	(10.14)	3	(7)
首都	9.60	(9.60)	2.39	(2.39)	11.99	(11.99)	1	(2)
指南	8.10	(5.80)	2.40	(2.40)	10.50	(8.20)	9	(12)
中興	9.01	(8.45)	2.39	(2.37)	11.40	(10.82)	6	(6)
新店	9.35	(9.60)	2.36	(2.38)	11.71	(11.98)	4	(3)
東南	8.31	(9.48)	2.27	(2.36)	10.58	(11.84)	8	(4)
平均	8.69	(8.15)	2.37	(2.38)	11.06	(10.53)	--	
淡水	6.00	(6.00)	2.40	(2.40)	8.40	(8.40)	--	
欣和	4.80	(8.84)	2.40	(2.40)	7.20	(11.24)	--	

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	274	4	04月22日 05月04日	14:00~16:00	蘆洲站	2	2.00
欣欣	棕2	2	04月26日	14:30~16:30	景美女中	3	1.53
欣欣	252	4	04月01日	10:15~13:30	木柵站	2	1.40
大有	262	3	04月28日	06:00~08:30 15:30~16:00	德霖技術學院	1	2.19
大有	263	3	04月22日 05月05日	06:30~09:00 16:00~16:30	成福路口	2	0.40
大南	藍27	3	05月06日	16:45~20:00	內湖站	3	1.28
大南	535	4	04月29日	16:00~19:00	捷運石牌站	2	1.65
光華	紅3	4	04月13日	14:00~17:00	士林高商	2	1.65
三重	306	1	05月03日	09:15~11:15	王爺廟口	1	2.23
指南	679	4	04月15日	15:00~18:00	捷運動物園站	2	0.90
中興	280正線	2	04月21日	15:00~17:00	職訓中心	2	2.03
中興	668	3	04月29日 05月02日	06:00~08:30 15:00~16:00	臨時站	1	2.19
新店	647	3	04月28日	14:30~17:30	北宜路中生橋 站牌	1	2.15
東南	小11	4	05月04日	07:00~11:05	萬芳社區站	1	1.97
東南	棕5	4	05月04日	07:00~11:30	萬芳社區站	4	1.54
淡水	632	4	04月06日	13:00~19:20	八仙樂園站	2	1.50
欣和	629	3	04月29日	15:30~18:30	摩天鎮	4	1.20

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 19.99 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=19704.03坪，平均每日配大型公車車輛數=752輛，中型公車車輛數=48，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=9278.5坪，平均每日配大型公車車輛數=349輛，中型公車車輛數=41，單位大型公車車輛擁有面積=19.87坪，排序=12。(見表4.1.7)
- (三) 大有：停車場站面積=7910.7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=6223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=17707.6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=17680坪，平均每日配大型公車車輛數=405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=17844.5坪，平均每日配大型公車車輛數=341輛，中型公車車輛數=7，單位大型公車車輛擁有面積=19.98坪，排序=11。(見表4.1.12)
- (八) 首都：停車場站面積=17977.1坪，平均每日配大型公車車輛數=568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=7231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=8802.7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=7006.2坪，平均每日配大型公車車輛數=229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=6634.6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=3109.0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) 欣和：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) [6]
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	
1	松德站	2131.4	82	0	1640	0	20
2	吳興街口	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	900	35	11	700	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	55	0	1100	0	20
11	蘆洲站	1391.8	54	17	1080	204	20
12	凌雲站	1011.2	25	0	500	0	20
13	內湖站	2830.9	102	0	2040	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	1460	65	0	1300	0	20
	合計	19704.03	752	48	15040	576	-

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) [6]
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	
1	深坑站	2893.70	88	0	1760	0	20
2	中興站	1100	55	0	1100	0	20
3	木柵站	1226	24	23	480	276	20
4	中央站	1000.00	43	2	860	24	20
5	景德站	723.20	25	3	500	36	20
6	興隆站	905.60	17	6	340	72	20
7	華江站	按次計費停車場	45	1	900	12	20
8	東湖站	600	28	6	528	72	18.86
9	景新站	830	24	0	480	0	20
合計		9278.50	349	41	6948	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) [6]
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	
1	福德一站	1327.70	54	0	1080	0	20
2	舊莊站	1098.00	27	0	540	0	20
3	中華站	2213.00	16	0	320	0	20
4	新莊站	928.00	42	0	840	0	20
5	清水站	2344.00	30	0	600	0	20
合計		7910.70	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	2087.00	71	36	1420	432	20
2	關渡站	1497.00	39	5	720	60	20
3	士林站	813.00	21	0	420	0	20
4	內湖站	726.00	16	11	320	132	20
5	土城站	1100.00	26	8	520	96	20
	合計	6223.00	173	60	3400	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	板橋後站	2307.0	59	0	1180	0	20
2	四海站	4823.0	71	0	1420	0	20
3	歡仔園站	1573.0	41	0	820	0	20
4	中和站	829.0	22	4	440	48	20
5	五福站	676.0	26	0	520	0	20
6	新店站	1000.0	39	3	780	36	20
7	中華站	700.0	20	0	400	0	20
8	樹林站	598.0	13	0	260	0	20
9	三峽一站	2890.0	44	3	880	36	20
10	三峽二站	2284.0	70	0	1400	0	20
	合計	17680.0	405	10	8100	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 4.1.11 「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	1085.0	40	0	800	0	20
2	板橋後站	1630.0	59	0	1180	0	20
3	國慶站	1248.0	60	0	1200	0	20
4	四海站	4823.0	71	0	1420	0	20
5	歡仔園站	1573.0	41	0	820	0	20
6	蘆洲站	1044.0	26	1	520	12	20
7	中和站	829.0	25	1	500	12	20
8	五福站	676.0	26	0	520	0	20
9	新店站	1000.0	42	0	840	0	20
10	中華站	700.0	20	0	400	0	20
合計		19871.0	535	6	10700	72	-

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	3000.00	56	2	1120	24	20
2	蘆洲二站	3370.00	33	2	660	24	20
3	土城站	1516.00	26	0	520	0	20
4	新莊站	800.00	26	0	520	0	20
5	中港站	1500.00	41	0	820	0	20
6	八里站	1560.00	18	2	360	24	20
7	五股站	1380.00	17	0	340	0	20
8	泰山站	810.00	41	0	810	0	19.76
9	輔大站	720.00	14	0	280	0	20
10	樹林站	500.00	16	0	320	0	20
11	迴龍站	1100.00	38	0	760	0	20
12	南港站	633.00	15	1	300	12	20
13	內湖站	955.50	0	0	0	0	20
合計		17844.50	341	7	6810	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]×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) [6]
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	
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	22	0	440	0	20
4	新莊二站	1661.00	64	0	1280	0	20
5	內湖站	1306.00	52	0	1040	0	20
6	東園站	按次計費停車場	25	0	500	0	20
7	南港站	663.00	21	0	420	0	20
8	經貿站	934.40	37	0	740	0	20
9	安康站	1309.00	47	0	940	0	20
10	士林站	1200.00	13	21	260	252	20
11	汐止二站	744.00	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	汐止站	944.70	33	0	660	0	20
15	瑞光站	2389.00	60	0	1200	0	20
合計		17977.10					-

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 4.1.14 「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) [6]
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	
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	租用公有停車場	0	7	0	84	20
7	安和站	2980	49	0	980	0	20
合計		7231	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]×20}

[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	1493.1	55	0	1100	0	20
2	三重站	3281.0	32	0	640	0	20
3	天母站	769.9	38	0	760	0	20
4	故宮站	租用公有停車場	26	0	520	0	20
5	汐止站	1426.8	26	0	520	0	20
6	汐止站二	880.0	30	0	600	0	20
7	泰山站	951.9	21	0	420	0	20
合計		8802.70	228	0	4560	0	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
 $[5]=[3] \times 12$ ， $[4]=\min\{[1]-[5], [2] \times 20\}$
 $[6]=[4]/[2]$ 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	3138.4	134	0	2680	0	20
2	錦繡站	3867.8	95	0	1900	0	20
合計		7006.200	229	0	4580	0	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
 $[5]=[3] \times 12$ ， $[4]=\min\{[1]-[5], [2] \times 20\}$
 $[6]=[4]/[2]$ 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	840.6	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	6634.6	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 「欣和」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	16	19704.03	752	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	9	9278.5	349	19.87	(20.00)	1.95	(2.00)	12	(1)
大有	5	7910.7	169	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	5	6223	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	9	17707.6	237	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台北	10	17680	405	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	13	17844.5	341	19.98	(19.98)	1.99	(1.99)	11	(12)
首都	15	17977.1	568	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	6	7231	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	7	8802.7	228	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	2	7006.2	229	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	7	6634	117	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	-	-	-	19.99	(20.00)	2.00	(2.00)	--	
淡水	2	3109	5	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	--	
欣和	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91.58分進步為本期的93.47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	95.06	(92.14)	3.80	(3.69)	4	(6)
欣欣	94.90	(91.90)	3.80	(3.68)	5	(8)
大有	93.00	(87.50)	3.72	(3.50)	8	(11)
大南	95.63	(94.50)	3.83	(3.78)	3	(3)
光華	91.50	(92.00)	3.66	(3.68)	9	(7)
台北	98.00	(97.00)	3.92	(3.88)	1	(1)
三重	94.86	(94.33)	3.79	(3.77)	6	(4)
首都	97.79	(96.33)	3.91	(3.85)	2	(2)
指南	91.50	(90.17)	3.66	(3.61)	9	(10)
中興	90.33	(91.17)	3.61	(3.65)	11	(9)
新店	93.75	(92.75)	3.75	(3.71)	7	(5)
東南	85.33	(79.17)	3.41	(3.17)	12	(12)
平均	93.47	(91.58)	3.74	(3.66)	--	--
淡水	91.75	(92.00)	3.67	(3.68)	--	--
欣和	93.50	(83.50)	3.74	(3.34)	--	--

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 1.43 分，較前期退步。

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	1.41	(1.98)	7	(7)
欣欣	1.23	(1.74)	10	(12)
大有	1.00	(1.83)	12	(11)
大南	1.51	(1.98)	5	(6)
光華	1.86	(2.00)	1	(1)
台北	1.73	(2.00)	2	(1)
三重	1.30	(1.93)	8	(9)
首都	1.60	(2.00)	4	(1)
指南	1.66	(2.00)	3	(1)
中興	1.46	(2.00)	6	(1)
新店	1.23	(1.92)	9	(10)
東南	1.20	(1.97)	11	(8)
平均	1.43	(1.95)	--	--
淡水	1.42	(2.00)	--	--
欣和	0.61	(2.00)	--	--

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 $\times 0.5$ 。本期總體得分為3.33分比前期進步，各公司以大有巴士4.47分為最佳，其次為光華巴士；東南客運成績最差為1.16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=360.5，總車數=827輛，車齡比率=0.436，排序=11。
- (二) 欣欣：新車數= 285，總車數= 396輛，車齡比率=0.720，排序=6。
- (三) 大有：新車數=151，總車數= 169輛，車齡比率=0.893，排序=1。
- (四) 大南：新車數= 149，總車數= 223輛，車齡比率=0.668，排序=7。
- (五) 光華：新車數=231，總車數= 267輛，車齡比率=0.865，排序=2。
- (六) 台北：新車數= 369，總車數= 481輛，車齡比率=0.767，排序= 5。
- (七) 三重：新車數= 341.5，總車數= 408輛，車齡比率=0.837，排序= 3。
- (八) 首都：新車數=430，總車數= 554輛，車齡比率=0.776，排序=4。
- (九) 指南：新車數= 110，總車數=180輛，車齡比率=0.611，排序= 9。
- (十) 中興：新車數= 120.5，總車數= 228輛，車齡比率=0.529，排序=10。
- (十一) 新店：新車數= 100.5，總車數= 161輛，車齡比率=0.624，排序=8。
- (十二) 東南：新車數=29，總車數=125輛，車齡比率=0.232，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) 欣和：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	360.5	827	0.436	(0.476)	2.18	(2.38)	11	(11)
欣欣	285	396	0.720	(0.720)	3.60	(3.60)	6	(4)
大有	151	169	0.893	(0.899)	4.47	(4.50)	1	(1)
大南	149	223	0.668	(0.643)	3.34	(3.22)	7	(6)
光華	231	267	0.865	(0.798)	4.33	(3.99)	2	(3)
台北	369	481	0.767	(0.614)	3.84	(3.07)	5	(7)
三重	341.5	408	0.837	(0.657)	4.19	(3.29)	3	(5)
首都	430	554	0.776	(0.863)	3.88	(4.31)	4	(2)
指南	110	180	0.611	(0.567)	3.06	(2.83)	9	(9)
中興	120.5	228	0.529	(0.530)	2.64	(2.65)	10	(10)
新店	100.5	161	0.624	(0.606)	3.12	(3.03)	8	(8)
東南	29	125	0.232	(0.369)	1.16	(1.84)	12	(12)
平均	223.08	334.9	0.666	(0.645)	3.33	(3.22)	--	
淡水	0.5	6	0.083	(0.500)	0.42	(2.50)	--	
欣和	15	15	1.000	(0.167)	5.00	(0.83)	--	

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99年10月至100年3月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4804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 99年10月至100年3月各家業者B2指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	87.37	86.93	87.02	88.11	86.56	88.39	87.40
欣欣	89.48	88.67	89.77	89.96	89.68	89.74	89.55
大有	86.45	87.00	86.90	87.50	88.29	87.02	87.19
大南	89.81	89.48	87.23	87.20	89.60	90.24	88.93
光華	87.17	88.23	87.02	87.79	89.86	90.56	88.44
台北	88.35	87.78	87.10	88.11	87.92	87.78	87.84
三重	85.68	84.52	85.24	86.39	86.67	85.33	85.64
首都	91.47	90.75	91.07	92.08	90.69	90.88	91.15
指南	88.00	87.85	86.92	85.08	88.93	87.25	87.34
中興	90.67	88.77	87.08	90.03	87.20	88.36	88.68
新店	88.52	90.03	90.34	89.39	91.20	89.52	89.83
東南	86.64	84.80	84.14	82.49	85.94	86.67	85.11
十二家平均數	88.30	87.90	87.49	87.84	88.54	88.48	88.09
十二家標準差	1.77	1.89	2.00	2.50	1.72	1.74	1.94
淡水	92.00	80.00	92.00	99.20	88.00	94.40	90.93
欣和	94.40	84.36	84.00	92.00	104.00	89.60	91.39

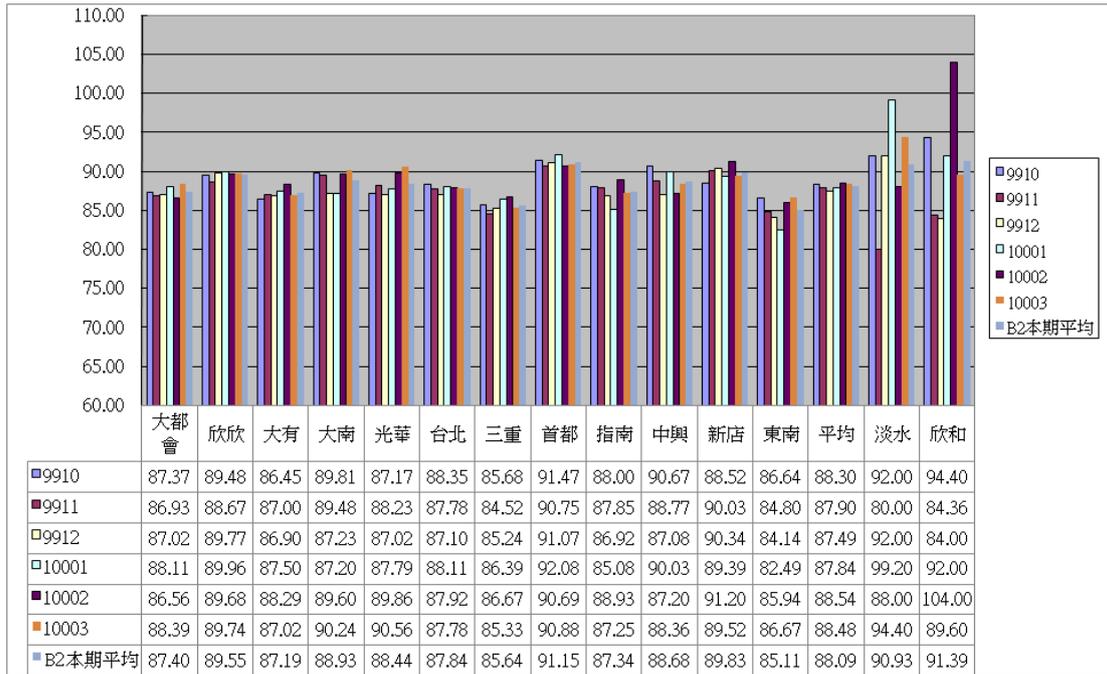


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

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：91.15)為最佳，次佳者為新店客運(分數：89.83)。落後最多者為東南客運(分數：85.11)，其次為三重客運(分數：85.64)。欣和客運在 100 年 2 月的聯合稽查資料只收集到 3 筆「車輛整潔」資料，樣本數太少，會在公式計算會造成統計上的偏誤，雖超過 100 分仍以 100 分記。

表4.2.3 舒適與噪音指標 (B2) 統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	87.40	(88.71)	2.62	(2.66)	8	(6)
欣欣	89.55	(88.78)	2.69	(2.66)	2	(6)
大有	87.19	(87.36)	2.62	(2.62)	8	(10)
大南	88.93	(88.64)	2.67	(2.66)	4	(6)
光華	88.44	(88.18)	2.65	(2.65)	6	(9)
台北	87.84	(89.04)	2.64	(2.67)	7	(5)
三重	85.64	(86.26)	2.57	(2.59)	11	(11)
首都	91.15	(89.93)	2.73	(2.70)	1	(2)
指南	87.34	(90.07)	2.62	(2.70)	8	(2)
中興	88.68	(89.30)	2.66	(2.68)	5	(4)
新店	89.83	(90.50)	2.69	(2.72)	2	(1)
東南	85.11	(85.32)	2.55	(2.56)	12	(12)
平均	88.09	(88.51)	2.64	(2.66)	--	
淡水	90.93	(91.47)	2.73	(2.74)	--	
欣和	91.39	(84.47)	2.74	(2.53)	--	

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，行車路線圖、悠遊卡機裝設及故障情形、乘客意見卡箱及夜間照明設備有所進步，路線號碼牌明顯度和行車人員號碼牌與車號標示維持不變，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，以首都客運最高(平均績點為4.96)，東南客運名列最後(平均績點為4.60)。12家公車業者（不包括淡水客運、欣和客運）的平均績點為4.81分(詳見表4.2.5)。各公車公司之公車資訊服務設施調查結果細節請參見附錄9。

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	光華、台北、首都、新店	大都會
2.行車路線圖	台北	大南
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	大有、東南
5.上下車收票標示	欣欣、首都	東南
6.下車按鈴設備標示	台北、首都	新店、東南
7.乘客意見卡箱	大南、首都、中興、新店	欣欣、東南
8.車廂內張貼申訴服務電話	欣欣、光華、台北、首都、指南、中興、新店	大都會
9.夜間照明設備	欣欣、大有、大南、首都、中興、新店	光華、東南
10.活動改道及路線或站位異動資訊	大都會、大有、三重、首都、新店	台北、中興

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，「行車路線圖」、「悠遊卡機裝設及故障情形」、「乘客意見卡箱」及「夜間照明設備」呈現小幅進步外，「上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」、「車廂內張貼申訴服務電話」之分數皆有所退步。

(二)調查項目「行車路線圖」之主要扣分原因包括張貼之路線圖與行駛之路線不

符、路線圖無完整轉車資訊、站牌名稱錯誤或未更新、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，或同時顯示「上下車收票」；「下車按鈴設備標示」係因部分設備故障而被扣分；「車廂張貼申訴服務電話」係因車廂內無張貼申訴電話或張貼位置不明確；「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；「活動改道及路線或站位異動資訊」，如遇改道情形時無張貼改道資訊、有過期未撤除之資訊或張貼不明，未遇改道情形卻有張貼過期資訊時，則從前九項總分斟酌扣分。

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的一致性，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：「路線號碼牌明顯度」、「夜間照明設備」。
2. 欣欣：「行車路線圖」。
3. 大有：「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「上下車收票標示」。
4. 大南：「行車路線圖」。
5. 光華：「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
6. 台北：「行車路線圖」、「上下車收票標示」。
7. 三重：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
8. 首都：「行車路線圖」。
9. 指南：「行車路線圖」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
10. 中興：「行車路線圖」、「上下車收票標示」。
11. 新店：「行車路線圖」、「下車按鈴設備標示」。
12. 東南：「行車路線圖」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
13. 淡水：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
14. 欣和：「行車路線圖」、「乘客意見卡箱」、「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 (20,15)	白天	4.10	4.50	5.00	5.00	4.50	4.80	4.80	4.75			4.68	
	夜間	4.00	4.73	5.00	5.00	4.47	4.60	5.00	4.67	4.47		4.66	
	平均	4.06 (4.03)	4.60 (4.83)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.49 (4.71)	4.71 (4.89)	4.89 (5.00)	4.71 (4.94)	4.47 (4.38)		4.67 (4.77)	3.56 (3.69)
	排序	12 (12)	6 (2)	1 (1)	1 (1)	10 (8)	9 (6)	8 (1)	12 (11)	10 (8)	1 (5)	11 (9)	
欣欣 (20,15)	白天	4.80	3.90	5.00	5.00	5.00	4.90	4.75	5.00		-5	4.76	
	夜間	4.87	3.80	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	-3	4.80	
	平均	4.83 (4.71)	3.86 (4.06)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.83)	4.83 (4.83)	4.86 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.00)		4.78 (4.75)	3.71 (3.67)
	排序	8 (10)	11 (9)	1 (1)	1 (1)	1 (5)	6 (10)	11 (1)	1 (1)	1 (11)	10 (5)	9 (10)	
大有 (20,15)	白天	4.40	4.45	5.00	5.00	4.60	4.50	4.80	5.00			4.72	
	夜間	4.33	4.20	5.00	4.87	4.73	5.00	5.00	4.87	5.00		4.78	
	平均	4.37 (4.11)	4.34 (4.40)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.66 (4.60)	4.71 (4.89)	4.89 (4.89)	4.94 (5.00)	5.00 (4.53)		4.75 (4.71)	3.66 (3.61)
	排序	11 (11)	10 (6)	1 (1)	10 (11)	9 (10)	9 (6)	8 (8)	8 (1)	1 (7)	1 (5)	10 (11)	
大南 (20,15)	白天	5.00	3.75	5.00	4.90	4.90	5.00	5.00	4.90			4.81	
	夜間	4.87	3.67	5.00	5.00	4.87	4.87	5.00	5.00	5.00	-6	4.76	
	平均	4.94 (4.94)	3.71 (3.80)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.89 (4.94)	4.94 (4.94)	5.00 (4.89)	4.94 (5.00)	5.00 (4.67)		4.79 (4.81)	3.72 (3.74)
	排序	5 (8)	12 (10)	1 (1)	10 (1)	4 (2)	3 (4)	1 (8)	8 (1)	1 (4)	9 (1)	8 (6)	

表 4.2.5 (續) 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼 牌明顯度	行車路 線圖	悠遊卡機 裝設及故 障情形	行車人員 號碼牌與 車號標示	上下車收 票標示	下車按鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	申訴電話	夜間照 明設備	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
光華 (20,15)	白天	5.00	4.50	5.00	5.00	4.30	5.00	4.90	5.00			4.84	
	夜間	5.00	4.80	5.00	5.00	4.60	4.73	5.00	5.00	4.33	-3	4.81	
	平均	5.00 (5.00)	4.63 (4.31)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.43 (4.60)	4.89 (4.89)	4.94 (4.83)	5.00 (5.00)	4.33 (4.67)		4.82 (4.81)	3.76 (3.75)
	排序	1 (1)	5 (7)	1 (1)	1 (11)	11 (10)	5 (6)	5 (11)	1 (1)	11 (4)	6 (1)	6 (4)	
台北 (20,15)	白天	5.00	4.95	5.00	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00		-5	4.94	
	夜間	5.00	4.47	5.00	5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	4.87	-5	4.84	
	平均	5.00 (5.00)	4.74 (4.77)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.77 (4.77)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	4.87 (5.00)		4.89 (4.95)	3.86 (3.93)
	排序	1 (1)	1 (4)	1 (1)	1 (1)	6 (7)	1 (1)	5 (1)	1 (1)	7 (1)	11 (1)	3 (2)	
三重 (20,15)	白天	4.70	4.45	5.00	5.00	4.90	4.90	4.90	4.90			4.84	
	夜間	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67		4.93	
	平均	4.83 (5.00)	4.54 (3.74)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.94 (5.00)	4.94 (5.00)	4.94 (5.00)	4.67 (4.67)		4.88 (4.78)	3.84 (3.71)
	排序	8 (1)	8 (11)	1 (1)	1 (1)	3 (1)	3 (1)	5 (1)	8 (1)	9 (4)	1 (11)	4 (8)	
首都 (20,15)	白天	5.00	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.98	
	夜間	5.00	4.40	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.93	
	平均	5.00 (4.97)	4.66 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.96 (4.97)	3.95 (3.95)
	排序	1 (7)	4 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (8)	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 (20,15)	白天	5.00	4.50	5.00	5.00	4.70	4.80	4.80	5.00			4.85	
	夜間	4.60	4.67	5.00	5.00	4.73	4.73	5.00	5.00	4.73	-5	4.79	
	平均	4.83 (5.00)	4.57 (4.51)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.71 (4.71)	4.77 (4.89)	4.89 (4.89)	5.00 (5.00)	4.73 (4.33)		4.82 (4.81)	3.76 (3.74)
	排序	8 (1)	7 (5)	1 (1)	1 (1)	7 (8)	8 (6)	8 (8)	1 (1)	8 (9)	8 (10)	6 (6)	
中興 (20,15)	白天	4.90	4.75	5.00	5.00	4.80	4.90	5.00	5.00		-5	4.89	
	夜間	4.87	4.60	5.00	5.00	4.60	4.73	5.00	5.00	5.00	-5	4.83	
	平均	4.89 (5.00)	4.69 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.71 (4.83)	4.83 (4.83)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.07)		4.86 (4.81)	3.81 (3.75)
	排序	7 (1)	2 (3)	1 (1)	1 (1)	7 (5)	6 (10)	1 (7)	1 (1)	1 (10)	11 (12)	5 (5)	
新店 (20,15)	白天	5.00	4.75	5.00	5.00	4.80	4.60	5.00	5.00			4.89	
	夜間	5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00		4.93	
	平均	5.00 (5.00)	4.69 (4.20)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.89 (4.94)	4.66 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.91 (4.89)	3.88 (3.86)
	排序	1 (1)	2 (8)	1 (1)	1 (1)	4 (2)	11 (4)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (3)	
東南 (20,15)	白天	4.90	3.40	5.00	4.90	3.90	4.60	4.75	4.90		-3	4.53	
	夜間	4.93	3.60	5.00	5.00	4.73	4.73	5.00	4.87	4.33		4.69	
	平均	4.91 (4.89)	3.49 (3.57)	5.00 (4.91)	4.94 (5.00)	4.26 (4.31)	4.66 (4.83)	4.86 (4.37)	4.89 (4.94)	4.33 (3.33)		4.60 (4.52)	3.47 (3.36)
	排序	6 (9)	9 (12)	1 (12)	10 (1)	12 (12)	11 (10)	11 (12)	11 (11)	11 (12)	6 (9)	12 (12)	
平均		4.80 (4.80)	4.38 (4.33)	5.00 (4.99)	4.99 (4.99)	4.73 (4.77)	4.83 (4.91)	4.93 (4.90)	4.95 (4.99)	4.78 (4.47)		4.81 (4.80)	3.75 (3.73)

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 (6,4)	白天	5.00	4.67	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00			4.92	
	夜間	5.00	2.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00		4.64	
	平均	5.00 (5.00)	3.90 (4.10)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.80 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (2.50)		4.80 (4.77)	3.73 (3.70)
欣和 (6,4)	白天	4.67	4.17	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00			4.81	
	夜間	4.00	5.00	5.00	5.00	3.75	5.00	3.50	5.00	3.75		4.44	
	平均	4.40 (4.70)	4.50 (4.10)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.50 (4.80)	4.80 (4.60)	4.40 (5.00)	5.00 (5.00)	3.75 (3.25)		4.65 (4.70)	3.54 (3.60)

- 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欣和客運。
 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.路線號碼牌明顯度	車後端無起訖點 車門外側無標示起訖點	增加標示起訖點
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
欣欣	1.行車路線圖	無方位標示或方位錯誤 未按照實際路線繪製 站名錯誤及缺漏	確實更新修正路線圖
大有	1.路線號碼牌明顯度	車前端無起訖點 車門外側無起訖點	增加標示起訖點
	2.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 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
	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
大南	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 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
光華	1.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	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
台北	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 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.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
三重	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 無方位標示	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	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	為按照實際行駛路線 無方位標示或方位錯誤	確實更新修正路線圖
指南	1.行車路線圖	無方位標示或方位錯誤 缺乏轉乘資訊	確實更新修正路線圖
	2.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
	3.夜間照明設備	上下車前方燈閃爍不定 室內燈未開啟	維修夜間階梯燈 夜間開啟室內燈
中興	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 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.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
新店	1.行車路線圖	未依道路實際狀況繪製 站名錯誤	重新繪製路線圖 確實更新修正路線圖
	2.下車按鈴設備標示	下車鈴未亮	維修下車鈴
東南	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 路線圖採黑白印刷 未標示業者服務電話 無方位標示或方位錯誤	出發前確實張貼 張貼彩色印刷路線圖 增加標示 確實更新修正路線圖
	2.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
	3.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
淡水	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 未標示轉車、班次資訊	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2.夜間照明設備	室內燈未開啟	夜間開啟室內燈
欣和	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 路線圖污損	出發前確實張貼 淘汰不堪使用路線圖
	2.乘客意見卡箱	無乘客意見卡	放置乘客意見卡
	3.夜間照明設備	室內燈未開啟	夜間開啟室內燈

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	欣和	
99年10月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.95	2.00	2.00
	回報數	0,2,0,0	0,1,0,1,	0,0,0,0	0,0,0,0	1,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	218	88	42	50	52	98	85	95	35	41	31	33	2	6
99年11月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	1.99	2.00	1.94	2.00	2.00
	回報數	0,2,1,1	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	2,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	176	85	46	47	43	95	90	78	32	33	34	32	2	8
99年12月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	1.96
	回報數	0,1,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	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	1,0,0,0
	樣本數	136	73	50	53	53	95	88	107	34	41	31	33	2	9
100年01月	得分	2.00	1.98	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96	1.99	1.98	1.94	2.00	1.76
	回報數	1,1,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,1,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,1,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	218	87	55	40	47	95	79	103	28	48	34	28	4	5
100年02月	得分	2.00	1.96	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	1.91	2.00	1.70
	回報數	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	1,0,0,1	1,1,0,0	0,0,1,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	153	55	55	35	33	63	56	63	24	25	25	21	1	4
100年03月	得分	1.99	1.98	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	1.92	2.00	1.87
	回報數	1,0,0,3	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,2,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	237	96	37	42	49	96	66	75	32	39	30	27	3	9
平均	得分	1.99	2.00	2.00	1.99	1.99	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.98	2.00	1.99
		(2.00)	(1.99)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(1.99)	(1.95)	(2.00)	(1.82)
排序		8	1	1	8	8	1	1	1	8	1	1	12	----	----
		(1)	(8)	(8)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(8)	(1)	(8)	(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	3.56	(3.69)	1.99	(2.00)	5.55	(5.69)	11	(9)
欣欣	3.71	(3.67)	2.00	(1.99)	5.71	(5.66)	8	(10)
大有	3.66	(3.61)	2.00	(1.99)	5.66	(5.60)	10	(11)
大南	3.72	(3.74)	1.99	(2.00)	5.71	(5.75)	8	(4)
光華	3.76	(3.75)	1.99	(2.00)	5.75	(5.75)	6	(4)
台北	3.86	(3.93)	2.00	(2.00)	5.86	(5.93)	3	(2)
三重	3.84	(3.71)	2.00	(2.00)	5.84	(5.71)	4	(8)
首都	3.95	(3.95)	2.00	(2.00)	5.95	(5.95)	1	(1)
指南	3.76	(3.74)	1.99	(1.99)	5.75	(5.73)	6	(7)
中興	3.81	(3.75)	2.00	(2.00)	5.81	(5.75)	5	(4)
新店	3.88	(3.86)	2.00	(1.99)	5.88	(5.85)	2	(3)
東南	3.47	(3.36)	1.98	(1.95)	5.45	(5.31)	12	(12)
平均	3.75	(3.73)	1.99	(1.99)	5.74	(5.72)	--	
淡水	3.73	(3.70)	2.00	(2.00)	5.73	(5.70)	--	
欣和	3.54	(3.60)	1.99	(1.82)	5.53	(5.43)	--	

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99年10月至100年3月，對臺北市、新北市公車業者共檢測1531輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.000，排氣分級標章比率為0.79，總得分為1.79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	99年10月		99年11月		99年12月		100年1月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	31	0	12	0	16	0	7	0
欣欣	38	0	47	0	24	0	14	0
大有	33	0	37	0	10	0	2	0
大南	19	0	26	0	20	0	7	0
光華	0	0	31	0	26	0	12	0
台北	18	0	15	0	53	0	10	0
三重	25	0	25	0	37	0	30	0
首都	28	0	27	0	103	0	6	0
指南	20	0	15	0	18	0	5	0
中興	11	0	15	0	38	0	5	0
新店	39	0	9	0	28	0	4	0
東南	7	0	1	0	0	0	0	0
淡水	0	0	0	0	11	0	2	0
欣和	2	0	10	0	0	0	2	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2月		100年3月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	1	0	0	0
欣欣	5	0	6	0
大有	4	0	16	0
大南	7	0	18	0
光華	4	0	22	0
台北	30	0	26	0
三重	7	0	0	0
首都	109	0	188	0
指南	11	0	17	0
中興	12	0	28	0
新店	16	0	0	0
東南	0	0	0	0
淡水	1	0	1	0
欣和	0	0	0	0

表 4.2.10 排氣分級標章比率

公司	優	良	總車輛	比率		得分	
大都會	261	121	827	0.42	(0.30)	0.42	(0.30)
欣欣	314	21	396	0.83	(0.83)	0.83	(0.83)
大有	122	16	169	0.79	(0.69)	0.79	(0.69)
大南	150	72	223	0.90	(0.79)	0.90	(0.79)
光華	231	11	267	0.89	(0.72)	0.89	(0.72)
台北	480	0	481	1.00	(0.78)	1.00	(0.78)
三重	243	21	408	0.63	(0.55)	0.63	(0.55)
首都	552	2	554	1.00	(0.90)	1.00	(0.90)
指南	138	21	180	0.85	(0.81)	0.85	(0.81)
中興	177	22	228	0.84	(0.72)	0.84	(0.72)
新店	142	2	161	0.89	(0.59)	0.89	(0.59)
東南	35	22	125	0.40	(0.27)	0.40	(0.27)
平均	237.08	27.58	334.92	0.79	(0.66)	0.79	(0.66)
淡水	3	2	6	0.73	(0.73)	0.73	(0.73)
欣和	15	0	15	1.00	(0.36)	1.00	(0.36)

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	67	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣欣	134	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大有	102	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
大南	97	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
光華	95	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
台北	152	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
三重	124	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
首都	461	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
指南	86	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
中興	109	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
新店	96	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
東南	8	0	0.000	(0.042)	1.00	(0.58)
總計/平均	1531	0	0.000	(0.003)	1.00	(0.97)
淡水	15	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)
欣和	14	0	0.000	(0.000)	1.00	(1.00)

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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

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

表 4.2.12 環保品質指標(B4)評鑑結果

公司	違規告發比率 次指標得分		排氣分級標章比 率次指標得分		得分		排序	
大都會	1.00	(1.00)	0.42	(0.30)	1.42	(1.30)	11	(11)
欣欣	1.00	(1.00)	0.83	(0.83)	1.83	(1.83)	8	(2)
大有	1.00	(1.00)	0.79	(0.69)	1.79	(1.69)	9	(8)
大南	1.00	(1.00)	0.90	(0.79)	1.90	(1.79)	3	(4)
光華	1.00	(1.00)	0.89	(0.72)	1.89	(1.72)	4	(6)
台北	1.00	(1.00)	1.00	(0.78)	2.00	(1.78)	1	(5)
三重	1.00	(1.00)	0.63	(0.55)	1.63	(1.55)	10	(10)
首都	1.00	(1.00)	1.00	(0.90)	2.00	(1.90)	1	(1)
指南	1.00	(1.00)	0.85	(0.81)	1.85	(1.81)	6	(3)
中興	1.00	(1.00)	0.84	(0.72)	1.84	(1.72)	7	(7)
新店	1.00	(1.00)	0.89	(0.59)	1.89	(1.59)	4	(9)
東南	1.00	(0.58)	0.40	(0.27)	1.40	(0.86)	12	(12)
總計/平均	1.00	(0.97)	0.79	(0.66)	1.79	(1.63)	--	
淡水	1.00	(1.00)	0.73	(0.73)	1.73	(1.73)	--	
欣和	1.00	(1.00)	1.00	(0.36)	2.00	(1.36)	--	

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498點，12家公司平均肇事率為4.07比前期進步。而本項目之整體排序台北為第一名，而東南客運的行車肇事率最高。評分方式及結果如下，詳表4.2.13，表4.2.14，表4.2.15：

表4.2.13 各公車單位行車肇事扣分統計表

公 車 單 位	扣 分 種 類													肇 事 扣 點 總 計
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(行人輕傷人數)		(行肇件數)		(肇事事件數)	
	權數=10	權數=8	權數=5	權數=3	權數=4.5	權數=1.5	權數=1							
大都會	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(24)	72	(1)	4.5	(1)	1.5	42	120
欣欣	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(12)	36	(1)	4.5	(1)	1.5	25	67
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	(0)	0	(0)	0	19	43
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(6)	18	(0)	0	(0)	0	7	25
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	(1)	4.5	(1)	1.5	8	17
台北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	(0)	0	(0)	0	10	22
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	(1)	4.5	(1)	1.5	20	47
首都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	(0)	0	(0)	0	13	34
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	(0)	0	(0)	0	7	22
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	(1)	4.5	(1)	1.5	14	29
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	(0)	0	(0)	0	3	6
東南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(19)	57	(0)	0	(0)	0	9	66
合計	0		0		0		291		22.5		7.5		179	498
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
欣和	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(0)	0	(0)	0	6	12

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

	9909	9910	9911	9912	10001	10002
大都會	3,819,428.00	4,024,325.00	3,898,772.00	4,328,253.20	3,938,844.00	3,424,271.00
欣欣	2,108,429.40	2,199,196.90	2,119,514.90	2,195,245.90	2,211,509.70	1,799,635.20
大有	840,213.00	826,041.10	907,303.80	977,153.00	981,905.30	884,110.90
大南	1,051,258.00	1,129,789.00	1,131,634.00	1,180,617.00	1,149,429.00	950,153.20
光華	970,033.90	1,037,280.70	1,012,249.00	1,033,067.90	1,012,773.00	816,792.30
台北	2,680,879.50	2,812,613.90	2,676,299.10	2,771,272.50	2,773,593.20	2,097,053.50
三重	2,732,382.00	2,807,062.40	2,679,547.50	2,797,879.60	2,763,925.00	2,267,315.70
首都	2,684,622.90	2,947,492.10	2,924,381.40	3,073,674.30	3,026,127.90	2,661,315.30
指南	922,601.00	947,172.60	892,269.60	924,667.60	925,863.40	745,505.70
中興	911,710.90	944,143.90	894,727.40	956,569.80	930,706.00	753,386.00
新店	462,466.00	474,354.00	470,111.00	487,221.00	475,652.00	401,373.00
東南	951,334.50	975,649.80	962,023.90	1,037,149.30	1,027,243.80	879,695.70
淡水	26,877.60	27,593.20	27,135.20	28,108.40	27,593.20	24,158.40
欣和	100,171.00	99,356.10	95,348.50	98,119.60	93,627.60	80,018.30

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	120	23.4	5.12	(6.16)	6.65	(4.87)	8	(8)
欣欣	67	12.6	5.30	(7.04)	6.34	(3.36)	9	(10)
大有	43	5.4	7.94	(11.15)	1.82	(0.00)	11	(11)
大南	25	6.6	3.79	(2.32)	8.93	(11.45)	6	(4)
光華	17	5.9	2.89	(6.66)	10.48	(4.01)	4	(9)
台北	22	15.8	1.39	(1.55)	12.00	(12.00)	1	(1)
三重	47	16.0	2.93	(4.77)	10.41	(7.25)	5	(7)
首都	34	17.3	1.96	(1.87)	12.00	(12.00)	2	(2)
指南	22	5.4	4.11	(2.10)	8.39	(11.82)	7	(3)
中興	29	5.4	5.38	(4.46)	6.21	(7.79)	10	(6)
新店	6	2.8	2.17	(2.90)	11.72	(10.45)	3	(5)
東南	66	5.8	11.31	(12.69)	0.00	(0.00)	12	(12)
平均	41.50	10.2	4.07	(4.49)	8.46	(7.73)	--	
淡水	0	0.2	0.00	(0.00)	12.00	(12.00)	--	
欣和	12	0.6	21.18	(5.23)	0.00	(6.47)	--	

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94.85分進步為本期平均95.36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	
	本期	前期	本期	前期	本期	前期
大都會	96.31	(95.01)	1.93	(1.90)	6	(8)
欣欣	97.29	(95.28)	1.95	(1.91)	4	(7)
大有	88.67	(92.05)	1.77	(1.84)	12	(9)
大南	95.41	(95.50)	1.91	(1.91)	8	(6)
光華	97.83	(96.67)	1.96	(1.93)	3	(4)
台北	98.68	(98.90)	1.97	(1.98)	2	(2)
三重	97.13	(96.31)	1.94	(1.93)	5	(5)
首都	99.20	(99.43)	1.98	(1.99)	1	(1)
指南	93.62	(91.92)	1.87	(1.84)	10	(10)
中興	95.10	(97.23)	1.90	(1.94)	9	(3)
新店	96.00	(88.94)	1.92	(1.78)	7	(12)
東南	89.09	(91.00)	1.78	(1.82)	11	(11)
平均	95.36	(94.85)	1.91	(1.90)	--	--
淡水	95.25	(98.50)	1.91	(1.97)	--	--
欣和	97.50	(93.00)	1.95	(1.86)	--	--

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3月27日起至100年05月16日止。在14家公司中，總調查樣本數為5018個，觀測到4個符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.0797%，各站之調查樣本詳見表4.3.1。淡水客運、欣和客運各抽取100、108個樣本。

新店客運隨車調查結果請參見表4.3.2；東南客運隨車調查結果請參見表4.3.3；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.4；欣和客運隨車調查結果請參見表4.3.5；

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率平均為0.0832%，較前期為0.0992%進步，其結果詳見表4.3.6。

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99年月10至100年3月間，總計回報4804份(不含淡水和欣和公司)，其中過站不停共計3次，過站不停比率為0.062%，相較上一期的0.041%結果退步，其結果詳見表4.3.7。

至於民眾申訴案件部分，在99年10月至100年3月間，民眾申訴過站不停共計51次(不含淡水和欣和公司)，結果詳見表4.3.8。

本期C1指標之總分與結果詳見表4.3.9，其中以台北、大南、首都等3家公司表現較佳，大都會、中興、大有等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9.41分，與前期之9.12分較為進步。

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	欣和
1	南港高工	17[1]		4									5		7
2	南港軟體園南站	22		8		11			18				4		10
3	美人里	9	10	16		12	15			13	20				
4	松山農會	37							40	5	11[1]				15
5	內湖高中	36	11	9		19			15		9				
6	捷運大湖公園站		10	6		30		20	14				1		
7	蘭雅國中	39			1			13			28				
8	小北街				29		16		20		28				
9	民權大能街口							72	47	28					
10	華泰飯店	5						9	43		9				
11	綜合市場	48			18	12		12		9					
12	台北市立美術館				18	32	19		25	20					
13	興雅國小	21		8						17	8		8		
14	東明里			2		6	6			1	9				9
15	景明街口	23	67							8					
16	玉成國小	8					8				30				10
17	公務人員發展中心	10							27		28	42	5		
18	師大分部		12							8		102			
19	龍門國中	58	12						46				6		
20	懷生國中	31		33		14		69							
21	中正高中	29			74			9	10						
22	捷運石牌站	11[1]				27		14	9	10					
23	康寧醫院	31	20	15		21		33	36				3		
24	新北投				78						3				
25	果菜市場	16	15	27			38		36	8					
26	南港路三段						13	24		3	20				15
27	自強市場		14	11			52			1	9		2		

表 4.3.1 續 過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
28	介壽國中	68	23	22				40		24			12		
29	福林國小			11		22					24				
30	中影文化城			12		14					23				
31	黎中市場	54	14			10				20					
32	松壽路口	29	19		27					28			41		
33	中華路北站		4		38		12	30							
34	後車站	27[1]			13	1		20		2	9				
35	饒河街觀光夜市	24	1					19	34		13				
36	政大									27			14		
37	文山一分局		32							27		9			
38	小南門		7	49			52			10					
39	仁愛新生路口		19			16					23	51			
40	博愛路口			31		63	29								
41	龍門國中				6		64			1					
42	大安森林公園		22			11			25				8		
43	松山高中									14			12		2
44	圓環	22			15			19		3					
45	朝陽公園				26	11			31	3					
46	中山國小	76				11					4		16		
47	中央電台	24				30			32	32					
48	忠孝國小			60		10		50		12	22				
49	南松山		1	26			35	31		1	14				
50	達人女中		12			24			39				6		
	隨車調查											100	160	100	40
	小計	720	325	350	343	407	359	484	547	335	333	304	303	100	108
		0.0042	0	0	0	0	0	0	0	0	0.003	0	0	0	0

表4.3.2 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	643	FU-258	捷運公館站	捷運新店市公所	50	0
新店	643	FU-258	捷運新店市公所	捷運公館站	50	0

註： 1.新店客運 642 線 捷運公館站 至 捷運新店市公所 各站位順序為：

捷運公館站 ➡ 台大 ➡ 公務人力發展中心 ➡ 龍安國小 ➡ 金華新生路口 ➡ 信義新生路口 ➡ 仁愛新生路口 ➡ 捷運忠孝新生站 ➡ 光華商場 ➡ 長安松江路口 ➡ 捷運松江南京站 ➡ 長春松江路口 ➡ 捷運行天宮站 ➡ 行天宮 ➡ 新生公園(林安泰) ➡ 台北魚市 ➡ 第二果菜市場 ➡ 下埤里 ➡ 復興北村 ➡ 五常街口 ➡ 捷運中山國中站 ➡ 台北大學 ➡ 合江街口 ➡ 救國團 ➡ 長春松江路口 ➡ 捷運松江南京站 ➡ 長安松江路口 ➡ 光華商場 ➡ 捷運忠孝新生站 ➡ 仁愛新生路口 ➡ 信義新生路口 ➡ 金華新生路口 ➡ 和平新生路口 ➡ 龍安國小 ➡ 公務人力發展中心 ➡ 台大 ➡ 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 ➡ 捷運新店市公所站。共50站。

2.新店客運 642 線 捷運新店市公所 至 捷運公館站 各站位順序為：

捷運新店市公所站 ➡ 檳榔路 ➡ 碧潭橋頭 ➡ 溪頭 ➡ 大坪頂 ➡ 頂城 ➡ 下城里 ➡ 下城社區 ➡ 光華新村 ➡ 安康派出所 ➡ 公崙新村 ➡ 浪漫貴族 ➡ 台北菸廠 ➡ 車子路 ➡ 蕙仁坑 ➡ 安康路二段 ➡ 康樂新村 ➡ 大茅埔 ➡ 頭城(一) ➡ 頭城 ➡ 中央印製廠 ➡ 二城 ➡ 建業路 ➡ 三城 ➡ 碧謠 ➡ 錦鏞(一) ➡ 美墅家 ➡ 終點站錦鏞站 ➡ 美墅家 ➡ 錦鏞(一) ➡ 碧謠 ➡ 三城 ➡ 建業路 ➡ 二城 ➡ 中央印製廠 ➡ 中央新城 ➡ 頭城 ➡ 頭城(一) ➡ 大茅埔 ➡ 康樂新村 ➡ 安康路二段 ➡ 蕙仁坑 ➡ 車子路 ➡ 台北菸廠 ➡ 浪漫貴族 ➡ 公崙新村 ➡ 安康派出所 ➡ 光華新村 ➡ 下城社區 ➡ 下城里 ➡ 頂城 ➡ 大坪頂 ➡ 溪頭 ➡ 碧潭橋頭 ➡ 檳榔路 ➡ 捷運新店市公所站 ➡ 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。共50站。

表4.3.3 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	612	457-AB	松壽路口	賴厝	34	0
東南	612	619-AB	賴厝	松壽路口	34	0
東南	612	620-AB	西松國小	賴厝	27	0
東南	612	523-AB	賴厝	松壽路口	34	0
東南	612	997-AB	松壽路口	士林電機	31	0

註： 1.東南客運 612 線 松壽路口 至 賴厝 各站位順序為：

松壽路站 ➡ 市政府 ➡ 松山高中 ➡ 興雅國小 ➡ 東興路 ➡ 東興路一 ➡ 南京公寓 ➡ 西松國小 ➡ 延壽街口 ➡ 三民路口 ➡ 民生社區活動中心 ➡ 聯合二村 ➡ 介壽國中 ➡ 公教住宅 ➡ 海基會 ➡ 西華飯店 ➡ 台北大學 ➡ 合江街口 ➡ 救國團 ➡ 民權松江路口 ➡ 民權吉林路口 ➡ 大同公司(晴光市場) ➡ 大同大學 ➡ 臺北市立美術館 ➡ 劍潭 ➡ 銘傳大學 ➡ 台電北區分處 ➡ 士林官邸 ➡ 福林橋 ➡ 德行 ➡ 士林電機 ➡ 克強游泳池 ➡ 士東國小 ➡ 賴厝。共34站。

2.東南客運 612 線 賴厝 至 松壽路口 各站位順序為：

賴厝 ➡ 士東國小 ➡ 克強游泳池 ➡ 士林電機 ➡ 德行 ➡ 福林橋 ➡ 捷運士林站 ➡ 台電北區分處 ➡ 銘傳大學 ➡ 捷運劍潭站 ➡ 劍潭 ➡ 大同大學(美術公園) ➡ 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 ➡ 三民路口 ➡ 延壽街口 ➡ 西松國小 ➡ 南京公寓 ➡ 東興路一 ➡ 東興路 ➡ 松山高中 ➡ 市政府 ➡ 松壽路口。共34站。

3.東南客運 612 線 西松國小 至 賴厝 各站位順序為：

西松國小 ➡ 延壽街口 ➡ 三民路口 ➡ 民生社區活動中心 ➡ 聯合二村 ➡ 介壽國中 ➡ 公教住宅 ➡ 海基會 ➡ 西華飯店 ➡ 台北大學 ➡ 合江街口 ➡ 救國團 ➡ 民權松江路口 ➡ 民權吉林路口 ➡ 大同公司(晴光市場) ➡ 大同大學 ➡ 臺北市立美術館 ➡ 劍潭 ➡ 銘傳大學 ➡ 台電北區分處 ➡ 士林官邸 ➡ 福林橋 ➡ 德行 ➡ 士林電機 ➡ 克強游泳池 ➡ 士東國小 ➡ 賴厝。共27站。

4.東南客運 612 線 賴厝 至 松壽路口 各站位順序為：

賴厝 ➡ 士東國小 ➡ 克強游泳池 ➡ 士林電機 ➡ 德行 ➡ 福林橋 ➡ 捷運士林站 ➡ 台電北區分處 ➡ 銘傳大學 ➡ 捷運劍潭站 ➡ 劍潭 ➡ 大同大學(美術公園) ➡ 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 ➡ 三民路口 ➡ 延壽街口 ➡ 西松國小 ➡ 南京公寓 ➡ 東興路一 ➡ 東興路 ➡ 松山高中 ➡ 市政府 ➡ 松壽路口。共34站。

5. 東南客運 612 線 松壽路口 至 賴厝 各站位順序為：

松壽路站 ➡ 市政府 ➡ 松山高中 ➡ 興雅國小 ➡ 東興路 ➡ 東興路一 ➡ 南京公寓 ➡ 西松國小 ➡ 延壽街口 ➡ 三民路口 ➡ 民生社區活動中心 ➡ 聯合二村 ➡ 介壽國中 ➡ 公教住宅 ➡ 海基會 ➡ 西華飯店 ➡ 台北大學 ➡ 合江街口 ➡ 救國團 ➡ 民權松江路口 ➡ 民權吉林路口 ➡ 大同公司(晴光市場) ➡ 大同大學 ➡ 臺北市立美術館 ➡ 劍潭 ➡ 銘傳大學 ➡ 台電北區分處 ➡ 士林官邸 ➡ 福林橋 ➡ 德行 ➡ 士林電機。共31站。

表4.3.4 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	017-FD	捷運奇岩站	舊城村	50	0
淡水	632	017-FD	舊城村	捷運奇岩站	50	0

註： 1. 淡水客運 632 線 捷運奇岩站 至 舊城村 各站位順序為：

捷運奇岩站 ➡ 鳳甲美術館 ➡ 大業路二 ➡ 捷運北投站 ➡ 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 ➡ 米倉國小(一) ➡ 米倉國小 ➡ 觀音路口 ➡ 米倉村 ➡ 水雲山莊 ➡ 渡船頭 ➡ 下街仔 ➡ 西門 ➡ 乙天宮 ➡ 大崁村 ➡ 安老院 ➡ 大崁國小 ➡ 大竹圍 ➡ 挖仔尾 ➡ 埤頭村 ➡ 公田 ➡ 田心 ➡ 仁愛路口(十三行博物館) ➡ 山海觀 ➡ 中廣公司 ➡ 八里國小 ➡ 八里服務站 ➡ 八里鄉公所 ➡ 舊城村。共50站。

2. 淡水客運 632 線 舊城村 至 捷運奇岩站 各站位順序為：

舊城村 ➡ 八里鄉公所 ➡ 八里服務站 ➡ 八里國小 ➡ 中廣公司 ➡ 山海觀 ➡ 仁愛路口(十

三行博物館) ➡ 田心 ➡ 公田 ➡ 埤頭村 ➡ 挖仔尾 ➡ 大竹圍 ➡ 大崁國小 ➡ 安老院 ➡ 大崁村 ➡ 乙天宮 ➡ 西門 ➡ 下街仔 ➡ 渡船頭 ➡ 水雲山莊 ➡ 米倉村 ➡ 觀音路口 ➡ 米倉國小 ➡ 米倉國小(一) ➡ 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50站。

表4.3.5 欣和客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
欣和	678	FU-502	松山車站	土地公廟	20	0
欣和	678	FU-502	土地公廟	松山車站	20	0

註： 1.欣和客運 678 線 松山車站 至 土地公廟 各站位順序為：

松山車站 ➡ 松山農會 ➡ 饒河街觀光夜市 ➡ 基隆路口二 ➡ 松山高中 ➡ 捷運市政府站 ➡ 市政府 ➡ 市政府一 ➡ 市政府二 ➡ 松山高中 ➡ 基隆路口 ➡ 饒河街觀光夜市 ➡ 松山農會 ➡ 松山車站 ➡ 玉成里 ➡ 松山磚廠 ➡ 南港路三段 ➡ 中華賓士 ➡ 玉成國小 ➡ 土地公廟。共20站。

2.欣和客運 678 線 土地公廟 至 松山車站 各站位順序為：

土地公廟 ➡ 玉成國小 ➡ 中華賓士 ➡ 南港路三段 ➡ 松山磚廠 ➡ 玉成里 ➡ 松山車站 ➡ 松山農會 ➡ 饒河街觀光夜市 ➡ 基隆路口二 ➡ 松山高中 ➡ 捷運市政府站 ➡ 市政府 ➡ 市政府一 ➡ 市政府二 ➡ 松山高中 ➡ 基隆路口 ➡ 饒河街觀光夜市 ➡ 松山農會 ➡ 松山車站。共20站。

表4.3.6 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	720	(858)	3	(2)	0.00417	(0.00233)	2.33	(3.07)
欣欣	325	(447)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
大有	350	(384)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
大南	343	(305)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
光華	407	(341)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
台北	359	(444)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
三重	484	(404)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
首都	547	(526)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
指南	335	(302)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
中興	333	(340)	1	(2)	0.00300	(0.00588)	2.80	(1.65)
新店	304	(366)	0	(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
東南	303	(305)	0	(1)	0.00000	(0.00328)	4.00	(2.69)
平均	--	(--)	--	(--)	0.00060	(0.00096)	3.76	(3.62)
淡水	100	(100)		(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)
欣和	108	(135)		(0)	0.00000	(0)	4.00	(4.00)

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

表 4.3.7 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	欣和
99年10月 回報數	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	218	88	42	50	52	98	85	95	35	41	31	33	2	6
單月績分	0.00459	0	0.02381	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99年11月 回報數	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	176	85	46	47	43	95	90	78	32	33	34	32	2	8
單月績分	0	0	0.02174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99年12月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	136	73	50	53	53	95	88	107	34	41	31	33	2	9
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100年1月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	218	87	55	40	47	95	79	103	28	48	34	28	4	5
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100年2月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	153	55	55	35	33	63	56	63	24	25	25	21	1	4
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100年3月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	237	96	37	42	49	96	66	75	32	39	30	27	3	9
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平均過站不停比率	0.00088 (0.00091)	0 (0)	0.00702 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0.00168)	0 (0)							
得分	3.93 (3.93)	4 (4)	3.44 (4)	4 (4)	4 (4)	4 (3.87)	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 4.3.8 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	欣和
99年10月 回報數	3	1	0	0	0	0	2	1	2	2	2	1	0	0
樣本數	1203	567	279	262	243	729	750	758	236	269	277	81	4	14
單月績分	0.00249	0.00176	0	0	0	0	0.00267	0.00132	0.00847	0.00743	0.00722	0.01235	0	0
99年11月 回報數	0	0	0	0	1	0	0	2			0	0	0	0
樣本數	1166	562	277	260	239	703	671	841	230	255	272	77	4	14
單月績分	0	0	0	0	0.00418	0	0	0.00238	0	0	0	0	0	0
99年12月 回報數	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
樣本數	1221	598	291	273	248	738	709	982	241	266	284	78	4	15
單月績分	0	0	0	0	0.00403	0	0	0.00204	0	0	0	0	0	0
100年1月 回報數	8	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
樣本數	1120	532	270	252	226	699	657	904	222	241	268	69	4	14
單月績分	0.00714	0.00564	0	0	0.00442	0	0	0	0	0	0.00373	0	0	0
100年2月 回報數	5	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
樣本數	938	424	225	220	182	550	552	1033	184	197	217	57	3	12
單月績分	0.00533	0	0	0	0	0	0.00362	0.00097	0	0	0	0	0	0
100年3月 回報數	4	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0		0
樣本數	1203	591	280	267	242	674	700	1121	246	256	284	75	4	15
單月績分	0.00333	0.00338	0	0	0	0	0.00286	0	0	0.00391	0.00352	0	0	0
平均過站不停比率	0.00292 (0.00190)	0.00183 (0.00285)	0 (0.00810)	0 (0.00137)	0.00217 (0)	0 (0.00097)	0.00149 (0.00092)	0.00106 (0.00117)	0.00147 (0.00592)	0.00202 (0.00330)	0.00250 (0.00063)	0.00229 (0.00209)	0 (0)	0 (0)
得分	1.42 (1.62)	1.63 (1.43)	2.00 (0.38)	2.00 (1.73)	1.57 (2.00)	2.00 (1.81)	1.70 (1.82)	1.79 (1.77)	1.71 (0.82)	1.60 (1.34)	1.50 (1.87)	1.54 (1.58)	2.00 (2.00)	2.00 (2.00)

註：1.單月績分換算公式：過站不停回報數/每月總載客數(萬)。

2.得分 = 2 × (1-100×平均過站不停比率)。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.9 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	2.33	(3.07)	3.93	(3.93)	1.42	(1.62)	7.68	(8.62)	12	(9)
欣欣	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.63	(1.43)	9.63	(9.43)	6	(7)
大有	4.00	(4.00)	3.44	(4.00)	2.00	(0.38)	9.44	(8.38)	10	(10)
大南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(1.73)	10.00	(9.73)	1	(5)
光華	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.57	(2.00)	9.57	(10.00)	7	(1)
台北	4.00	(4.00)	4.00	(3.87)	2.00	(1.81)	10.00	(9.68)	1	(6)
三重	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.70	(1.82)	9.70	(8.82)	5	(3)
首都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.79	(1.77)	9.79	(9.77)	3	(4)
指南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.71	(0.82)	9.71	(8.82)	4	(8)
中興	2.80	(1.65)	4.00	(4.00)	1.60	(1.34)	8.40	(6.99)	11	(12)
新店	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.50	(1.87)	9.50	(9.87)	9	(2)
東南	4.00	(2.69)	4.00	(4.00)	1.54	(1.58)	9.54	(8.27)	8	(11)
平均	3.76	(3.62)	3.95	(3.98)	1.71	(1.51)	9.41	(9.12)	--	
淡水	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	--	
欣和	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99年10月至100年3月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4804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4.3.10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4.3.11所示。

表4.3.10 99年10月至100年3月各家業者C2指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	79.30	79.12	79.22	79.30	79.92	79.64	79.42
欣欣	79.75	79.52	79.71	79.79	79.33	79.82	79.66
大有	78.93	80.00	79.38	79.21	79.36	78.77	79.27
大南	79.61	80.00	80.00	79.49	80.00	79.41	79.75
光華	80.00	78.86	79.02	79.25	79.29	79.47	79.31
台北	80.00	79.88	80.00	80.00	79.64	80.00	79.92
三重	78.89	79.70	79.70	79.67	80.00	79.60	79.59
首都	79.32	80.00	80.00	79.77	80.00	78.78	79.64
指南	80.00	79.31	79.39	80.00	80.00	80.00	79.78
中興	80.00	78.88	79.11	79.54	80.00	79.45	79.50
新店	80.00	80.00	80.00	79.42	80.00	80.00	79.90
東南	80.00	78.62	79.38	80.00	80.00	78.52	79.42
十二家平均數	79.65	79.49	79.58	79.62	79.79	79.46	79.60
十二家標準差	0.43	0.52	0.37	0.30	0.30	0.51	0.22
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

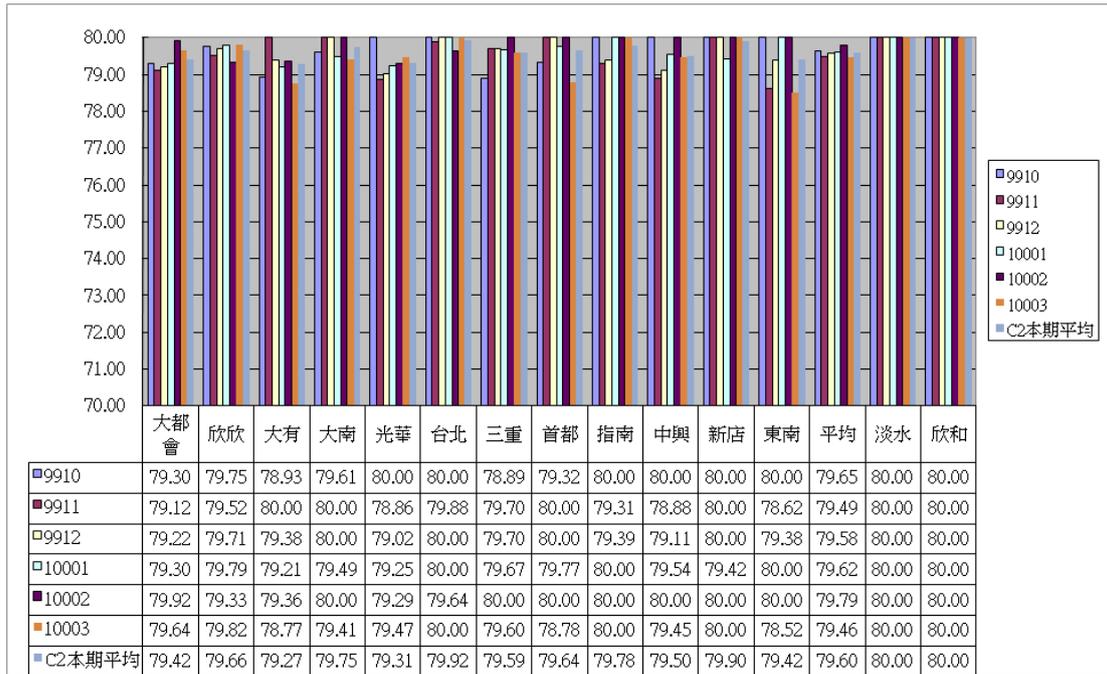


圖 4.3.1：本期各家業者 C2 指標分數

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「闖紅燈」及「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，其中最佳者為台北客運(分數：79.92)，次佳者為新店客運(分數：79.90)。

表4.3.11 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	79.42	(79.57)	3.97	(3.98)	8	(7)
欣欣	79.66	(79.72)	3.98	(3.99)	5	(2)
大有	79.27	(78.77)	3.96	(3.94)	12	(12)
大南	79.75	(79.75)	3.99	(3.99)	3	(2)
光華	79.31	(79.44)	3.97	(3.97)	8	(8)
台北	79.92	(79.79)	4.00	(3.99)	1	(2)
三重	79.59	(79.38)	3.98	(3.97)	5	(8)
首都	79.64	(79.83)	3.98	(3.99)	5	(2)
指南	79.78	(79.75)	3.99	(3.99)	3	(2)
中興	79.50	(80.00)	3.97	(4.00)	8	(1)
新店	79.90	(79.89)	4.00	(3.99)	1	(2)
東南	79.42	(79.35)	3.97	(3.97)	8	(8)
平均	79.60	(79.60)	3.98	(3.98)		--
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×C2

4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)

本期調查自 99 年 10 月至 100 年 03 月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計 4804 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 4.3.12 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 4.3.13 所示。

表 4.3.12 99 年 10 月至 100 年 03 月各家業者 C3 指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣欣	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
大有	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
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	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
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	78.33	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.72
十二家標準差	3.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.65
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

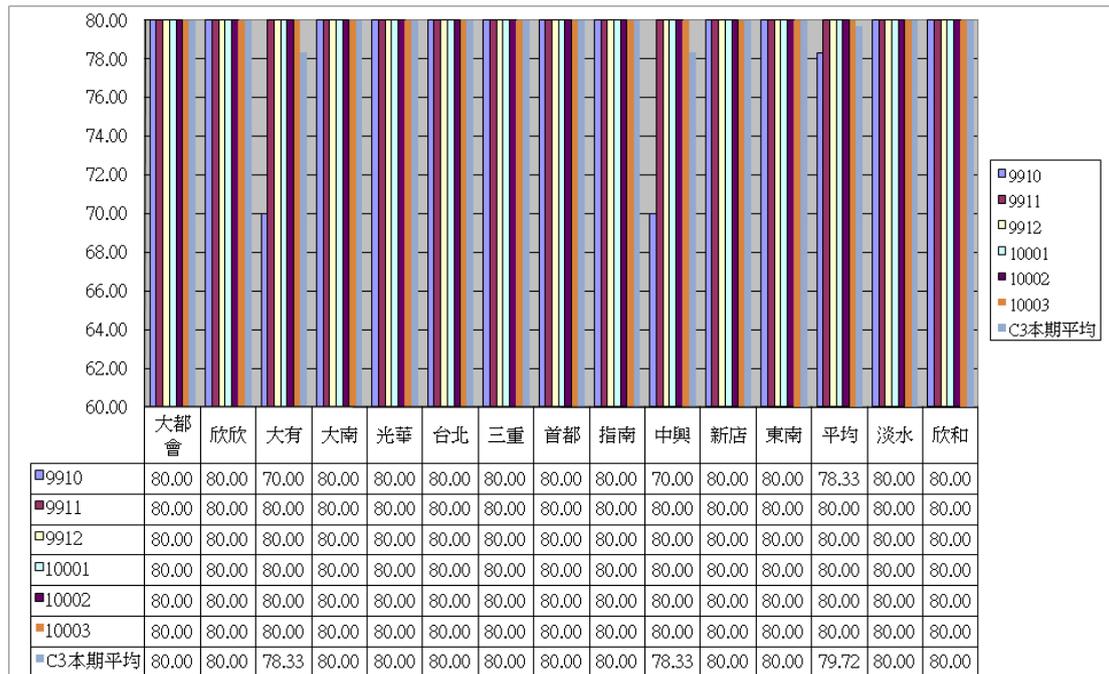


圖 4.3.2：本期各家業者 C3 指標分數

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，12 家參與評比的業者中，大都會、欣欣、大南、光華、台北、三重、首都、指南、新店、東南等 10 家客運公司在原始分數方面都維持 80 分，但大有和中興客運則於 99 年 10 月份仍有拒載老殘的情況發生，因而受到扣分。就各公司於本期 C3 指標平均分數而言，本期 C3 指標分數最佳分數為 80 分，其中大都會、欣欣、大南、光華、台北、三重、首都、指南、新店、東南客運均獲得滿分，而落後最多者為大有和中興客運(分數皆是：78.33)。

表4.3.13 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	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
欣欣	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
大有	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	11	(1)
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	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(12)
指南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
中興	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	11	(1)
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	(79.86)	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99年10月至100年3月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4804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4.3.14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4.3.15所示。

表 4.3.14 99 年 10 月至 100 年 3 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	79.65	79.56	79.77	79.52	79.37	79.73	79.60
欣欣	79.56	79.57	79.66	79.86	79.79	79.29	79.62
大有	78.93	78.67	79.17	78.75	79.43	78.89	78.97
大南	79.48	80.00	79.71	79.31	79.60	80.00	79.68
光華	79.69	80.00	79.71	79.69	79.36	79.44	79.65
台北	79.85	79.84	79.83	79.50	80.00	79.84	79.81
三重	79.58	79.41	80.00	79.34	80.00	79.20	79.59
首都	80.00	80.00	79.87	80.00	80.00	79.88	79.96
指南	78.10	79.08	79.59	79.08	79.44	79.55	79.14
中興	79.24	79.08	79.61	79.16	80.00	79.27	79.39
新店	78.06	78.21	79.17	78.96	78.93	79.59	78.82
東南	78.47	79.35	78.14	78.93	79.31	79.11	78.89
十二家平均數	79.22	79.40	79.52	79.34	79.60	79.48	79.43
十二家標準差	0.67	0.56	0.50	0.39	0.35	0.34	0.47
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	77.60	79.60

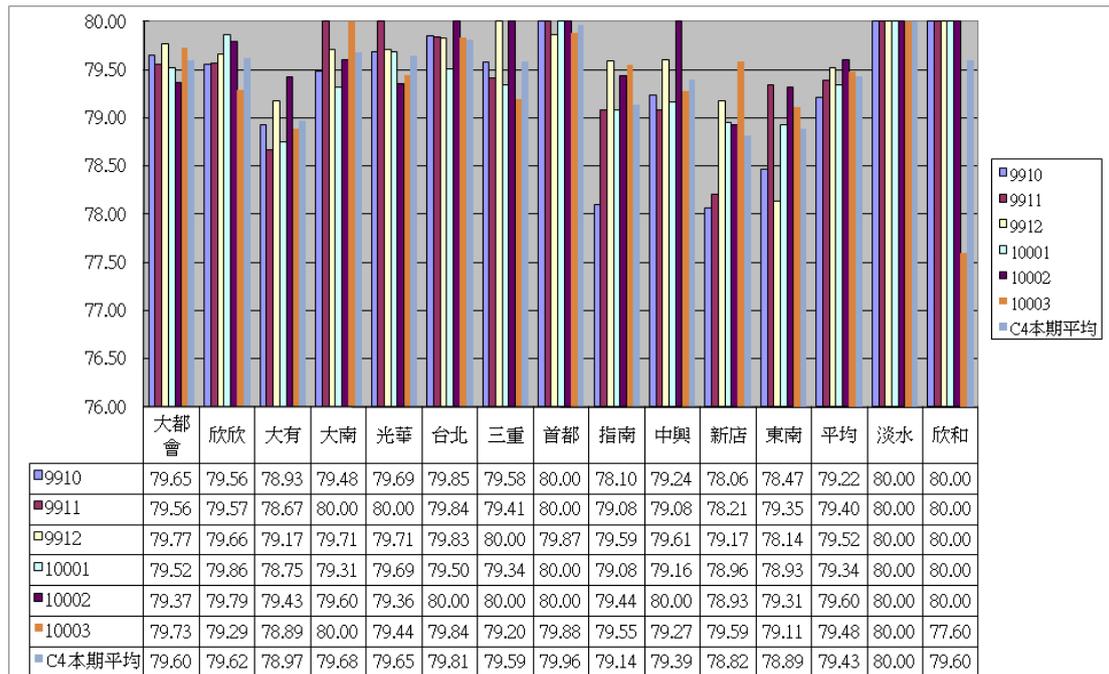


圖 4.3.3：本期各家業者 C4 指標分數

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：79.96)為最佳，其次為台北客運(分數：79.81)，而落後最多者為新店和東南客運(分數：78.82)。

表4.3.15 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	79.60	(79.73)	4.78	(4.78)	3	(3)
欣欣	79.62	(79.18)	4.78	(4.75)	3	(7)
大有	78.97	(78.77)	4.74	(4.73)	10	(11)
大南	79.68	(79.64)	4.78	(4.78)	3	(53)
光華	79.65	(79.43)	4.78	(4.77)	3	(6)
台北	79.81	(79.90)	4.79	(4.79)	2	(1)
三重	79.59	(79.62)	4.78	(4.78)	3	(3)
首都	79.96	(79.87)	4.80	(4.79)	1	(1)
指南	79.14	(79.04)	4.75	(4.74)	9	(8)
中興	79.39	(78.83)	4.76	(4.73)	8	(10)
新店	78.82	(78.92)	4.73	(4.74)	11	(8)
東南	78.89	(78.64)	4.73	(4.72)	11	(12)
平均	79.43	(79.30)	4.77	(4.76)	--	
淡水	80.00	(80.00)	4.80	(4.80)	--	
欣和	79.60	(77.40)	4.78	(4.64)	--	

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99年10月至100年3月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4804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4.3.16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4.3.17所示。

表4.3.16 99年10月至100年3月各家業者C5指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	40.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	71.67
欣欣	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
大有	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	70.00	75.00
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	60.00	70.00	70.00	70.00	80.00	80.00	71.67
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	70.00	80.00	78.33
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	70.00	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	75.00
十二家平均數	72.50	78.33	77.50	79.17	79.17	78.33	77.50
十二家標準差	12.15	3.89	4.52	2.89	2.89	3.89	3.30
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	70.00	70.00	80.00	80.00	70.00	75.00

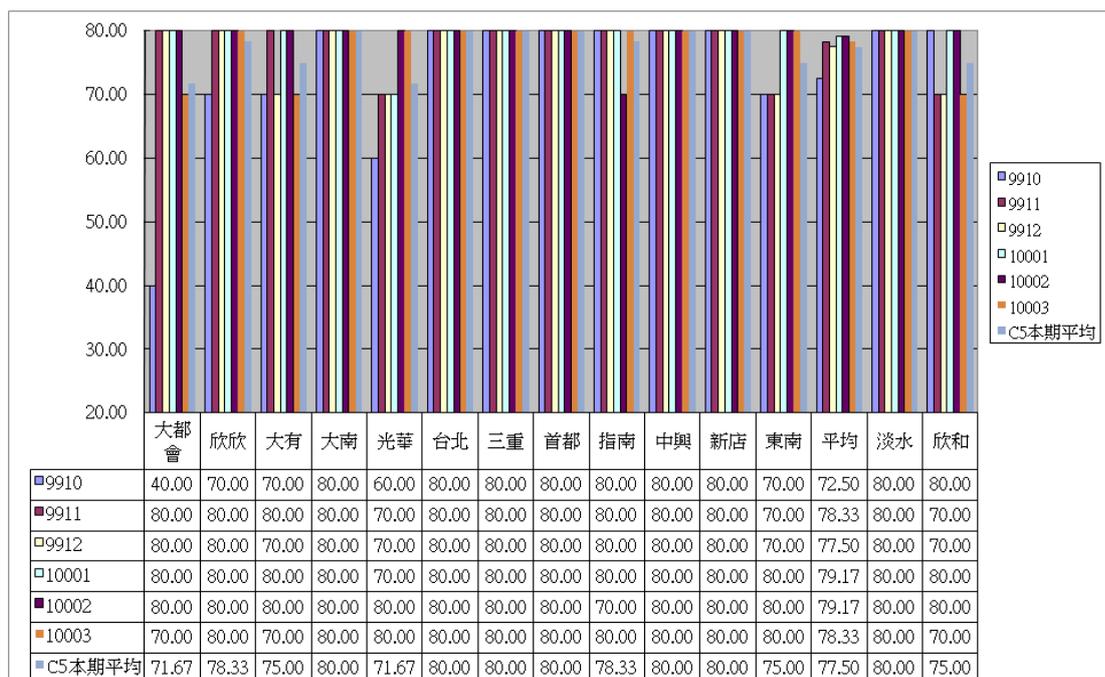


圖 4.3.4：本期各家業者 C5 指標分數

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、台北、三重、首都、中興、及新店客運並列最佳(分數：80.00)；最需改進的為光華和大都會客運(分數：71.67)

表4.3.17 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	71.67	(73.33)	2.87	(2.93)	11	(10)
欣欣	78.33	(71.67)	3.13	(2.87)	7	(12)
大有	75.00	(73.33)	3.00	(2.93)	9	(10)
大南	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
光華	71.67	(80.00)	2.87	(3.20)	11	(1)
台北	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
三重	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(7)
首都	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
指南	78.33	(80.00)	3.13	(3.20)	7	(1)
中興	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(7)
新店	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
東南	75.00	(78.33)	3.00	(3.13)	9	(7)
平均	77.50	(77.78)	3.10	(3.11)	--	
淡水	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	--	
欣和	75.00	(80.00)	3.00	(3.20)	--	

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84.96分，比前期平均進步0.04。

表 4.4.1 行車事故通報與處理成績表

年份 公司	99.09	99.10	99.11	99.12	100.01	100.02
大都會	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣欣	83.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大有	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
光華	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
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	85.00
東南	84.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
平均	84.75	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
淡水	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣和	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00

表 4.4.2 行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果

公司	平均		得分		排序	
大都會	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	84.67	(85.00)	1.99	(2.00)	12	(1)
大有	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	85.00	(84.67)	2.00	(1.99)	1	(11)
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	(84.50)	2.00	(1.99)	1	(12)
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	(84.83)	2.00	(2.00)	1	(10)
東南	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	84.96	(84.92)	2.00	(2.00)	-	
淡水	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	
欣和	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99年10月至100年3月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4804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 99 年 10 月至 100 年 3 月各家業者 D2 指標分數

公司\月份	9910	9911	9912	10001	10002	10003	平均
大都會	81.39	81.77	81.79	82.20	81.78	81.77	81.78
欣欣	82.10	82.58	82.63	81.94	82.32	82.36	82.32
大有	81.10	81.97	81.89	81.23	82.14	81.78	81.69
大南	82.52	83.11	83.42	83.06	82.03	82.26	82.73
光華	82.10	82.11	82.41	81.92	82.18	81.97	82.12
台北	82.75	82.88	83.03	82.50	82.82	82.76	82.79
三重	82.68	82.82	82.99	82.86	82.17	82.18	82.62
首都	82.09	82.30	82.14	82.14	81.45	81.94	82.01
指南	82.22	81.96	82.41	82.50	82.00	82.68	82.29
中興	81.68	81.65	82.16	81.85	82.15	82.24	81.96
新店	81.48	81.76	81.86	81.42	81.96	82.14	81.77
東南	81.28	81.78	81.03	80.22	81.89	81.37	81.26
十二家平均數	81.95	82.23	82.31	81.99	82.07	82.13	82.11
十二家標準差	0.56	0.50	0.65	0.77	0.33	0.39	0.53
淡水	79.00	82.00	82.50	81.20	83.33	81.60	81.61
欣和	81.60	79.45	81.50	82.33	80.00	79.60	80.75

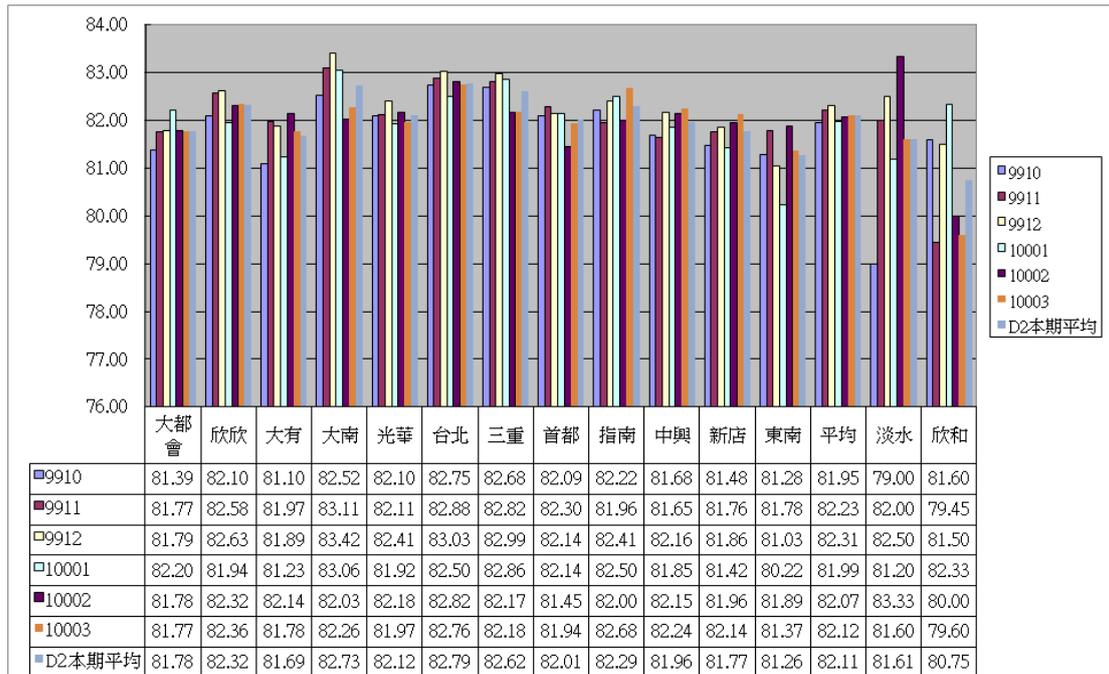


圖 4.4.1：本期各家業者 D2 指標分數

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：82.79)為最佳，落後最多者為東南客運(分數：81.26)。

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	81.78	(81.77)	8.18	(8.18)	9	(8)
欣欣	82.32	(82.15)	8.23	(8.21)	4	(5)
大有	81.69	(80.86)	8.17	(8.09)	11	(12)
大南	82.73	(82.51)	8.27	(8.25)	2	(3)
光華	82.12	(82.10)	8.21	(8.21)	6	(5)
台北	82.79	(82.57)	8.28	(8.26)	1	(2)
三重	82.62	(82.74)	8.26	(8.27)	3	(1)
首都	82.02	(82.33)	8.20	(8.23)	7	(4)
指南	82.29	(81.67)	8.23	(8.17)	4	(10)
中興	81.96	(81.78)	8.20	(8.18)	7	(8)
新店	81.77	(82.01)	8.18	(8.20)	9	(7)
東南	81.26	(81.43)	8.13	(8.14)	12	(11)
平均	82.11	(81.99)	8.21	(8.20)	--	
淡水	81.61	(81.41)	8.16	(8.14)	--	
欣和	80.75	(81.91)	8.07	(8.19)	--	

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)

本期台北、指南、中興、淡水與欣和客運無發生重大違規事件，此5家公司，得分5分；大南、首都和新店客運發生1件重大違規事件，得分3.75分；大有和光華巴士違規2次，得分2.50分；欣欣客運違規3次，得分1.25分；大都會和東南客運違規4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4月18日北市運稽字第10030195500號 車號369-AB公車99年9月29日16時20分於中華路1段與長沙街1段路口發生1人受傷事故。公路法77條第1項，罰款10000	4	0	(40)	0.00	(2.50)	11	(10)
	100年4月18日北市運稽字第10030195600號 車號736-AB公車99年10月11日14時50分於萬芳路與萬和街路口發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款20000							
	100年4月18日北市運稽字第10030195700號 車號365-AB公車99年10月14日16時50分於萬安街與萬美街1段路口發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款30000							
	100年4月18日北市運稽字第10030195800號 車號398-AB公車99年11月10日18時30分於中山北路7段39號前發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款30000							
	100年4月25日北市運稽字第10031702600號 路線46，389-AB車輛100年4月21日14時23分於信義路六段與松德路路口(往西方向)闖紅燈							
欣欣	99年11月16日北市運稽字第09933564400號 車號AG-965公車99年8月25日7時於民權東路六段與行愛路口發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款10000	3	20	(40)	1.25	(2.50)	10	(10)
	100年4月19日北市運稽字第10030198300號 車號032-FR公車99年11月17日8時45分於民權東路五段15號發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款20000							
	100年4月19日北市運稽字第10030198500號 車號783-AB公車99年12月22日8時20分於木柵路三段萬壽橋頭發生1人受傷事故 公路法77條第1項，罰款30000							

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
欣欣	100年4月19日北市運稽字第10030198500號 車號226-FN公車99年12月15日20時47分於木新路三段與興隆路四段路口發生1人受傷事故。公路法77條第1項，罰款30000	3	20 (40)	1.25 (2.50)	10 (10)
大有	99年11月16日北市運稽字第09933564300號 車號712-FL公車99年8月9日10時25分於公園路與青島西路發生1人受傷事故公路法77條第1項10000 100年4月19日北市運稽字第10030194900號 車號728-FL公車100年1月21日9時29分於信義路5段與莊敬路口發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款20000 100年4月18日北市運稽字第10030196400號 路線307，車號008-FR駕駛員陳元100年4月13日7時30分於萬大路191號前發生交通事故，經交通警察大隊以呼氣測試酒精濃度達0.14MG/L，確為酒後駕車公路法77條第1項，罰款30000	2	40 (60)	2.50 (3.75)	7 (4)
大南	99年11月16日北市運稽字第09933563800號 車號888-AB公車99年8月10日12時35分於承德路七段13號前發生3人受傷事故公路法77條第1項，罰款30000	1	60 (60)	3.75 (3.75)	4 (4)
光華	99年11月16日北市運稽字第09933564100號 車號018-FP公車99年7月30日11時59分於中山北路二段56號前發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款10000 100年4月21日北市運稽字第10030197100號 車號993-AC公車99年9月17日7時於內湖路1段與基湖路口發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款20000 100年4月21日北市運稽字第10030200000號 車號103-AB公車99年11月30日17時於環山路1段與文湖路口發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款30000	2	40 (60)	2.50 (3.75)	7 (4)
台北	-	0	80 (80)	5.00 (5.00)	1 (1)

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
三重	<p>99年11月16日北市運稽字第09933563900號 車號2U-392公車99年7月21日7時於林森北路與民生東路發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款10000</p> <p>100年4月18日北市運稽字第10030195400號 車號126-FA公車99年9月20日14時20分於康定街與貴陽街路口發生1人受傷事故公路法77條第1項，罰款20000</p> <p>100年4月20日北市運稽字第10031700100號 616-FN車輛100年4月15日10時4分於忠孝東路二段與臨沂街路口(往西方向)闖紅燈依道路交通管理處罰條例第53條第1項</p>	2	40 (60)	2.50 (3.75)	7 (4)
首都	<p>99年12月17日北市運稽字第09933575800號 本處於99年12月6日10時47分許，在本市南京東路與三民路口(東往西方向)查獲所屬棕9路公車(車號981-FN)闖紅燈依道路交通管理處罰條例第53條第1項</p>	1	60 (80)	3.75 (5.00)	4 (1)
指南	-	0	80 (60)	5.00 (3.75)	1 (4)
中興	-	0	80 (80)	5.00 (5.00)	1 (1)
新店	<p>99年12月15日北市運稽字第09933574000號 261-FD車輛99年12月8日9時29分於松江路(南往北方向)與長春路口闖紅燈依道路交通管理處罰條例第53條第1項</p>	1	60 (60)	3.75 (3.75)	4 (4)
東南	<p>99年10月4日北市運稽字第09931590700號 車號028-AD公車99年9月11日15時27分於碧山路發生翻落山谷造成12人受傷公路法77條第1項，罰款30000</p> <p>100年4月21日北市運稽字第10031700000號 車號091-AC公車99年10月31日20時55分於民權東路6段19巷發生4人受傷事故公路法77條第1項，罰款40000</p> <p>100年2月22日北市運稽字第10030158700號 99年12月19日23時45分車號929-AC於發車營駛途中，返程行駛松仁路時未依核定路線繞駛至松高路、松智路及松壽路(漏掉市政府站及松壽路口站)，與核定營運路線不符公路法77條第1項60000</p> <p>100年1月17日北市運稽字第10030156400號 535-AB車輛99年11月4日7時49分於松智路與松高路口紅燈右轉依道路交通管理處罰條例第53條第2項</p>	4	0 (40)	0.00 (2.50)	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			
平均	-	1.67	46.67	(60)	2.92	(3.75)	-	-
淡水	-	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-
欣和	-	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4和5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1.79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	
	本期	前期	本期	前期	本期	前期
大都會	91.70	(91.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	89.90	(90.50)	1.50	(2.00)	8	(1)
大有	86.60	(87.50)	1.50	(1.50)	8	(10)
大南	91.10	(94.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	91.00	(91.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
台北	92.50	(95.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	89.10	(92.50)	1.50	(2.00)	8	(1)
首都	94.00	(95.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	91.00	(92.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	91.00	(93.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	85.70	(86.00)	1.50	(1.50)	8	(10)
東南	87.20	(86.50)	1.50	(1.50)	8	(10)
平均	90.07	(91.38)	1.79	(1.88)	--	--
淡水	91.00	(92.50)	2.00	(2.00)	--	--
欣和	91.00	(92.00)	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 $90 \leq D4$ ，則得分=2分；
- 若 $85 \leq D4 < 90$ ，則得分=1.5分；
- 若 $80 \leq D4 < 85$ ，則得分=1分；
- 若 $70 \leq D4 < 80$ ，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99年10月至100年3月抽查紀錄資料為計算基礎，本期12家公司平均每天超速件數為0.0021，較前期評鑑進步0.001，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	99 10	99 11	99 12	100 01	100 02	100 03	小計
大都會	1	0	0	1	0	1	3
欣欣	2	0	1	3	0	2	8
大有	0	0	0	0	0	0	0
大南	0	0	0	0	0	1	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	0	0	1	0	1	0	2
東南	0	0	0	0	0	0	0
總計	3	0	2	4	1	4	14
淡水	0	0	0	0	0	0	0
欣和	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	3	4,958	105.5	0.0024	0.0032	1.00 (1.00) 1 (1)
欣欣	8	2,376	54.0	0.0123	0.0226	0.00 (0.00) 11 (12)
大有	0	1,014	19.0	0.0000	0.0042	1.00 (1.00) 1 (1)
大南	1	1,338	38.5	0.0022	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
光華	0	1,602	36.7	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
台北	0	2,996	57.8	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
三重	0	2,463	64.3	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
首都	0	3,322	68.2	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
指南	0	1,080	21.7	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
中興	0	1,358	24.8	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) 1 (1)
新店	2	966	20.0	0.0083	0.0042	0.00 (1.00) 11 (1)
東南	0	870	26.3	0.0000	0.0032	1.00 (1.00) 1 (1)
總計/平均	14	24,343	44.7	0.0021	0.0031	0.83 (0.92) --
淡水	0	36	2	0.0000	0.0000	1.00 (1.00) --
欣和	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	1-4, 2-1, 7-2, 8-1, 5-10	3.64	2-1, 7-2, 5-10	2.16
欣欣	2-1, 3-2, 7-1, 5-9	4.60	2-1, 3-2, 7-1, 5-9	4.60
大有	3-1, 7-1	3.00	3-1, 7-1	3.00
大南	3-1, 7-1, 5-8	5.00	3-1, 7-1, 5-8	5.00
光華	1-3, 2-1, 3-3, 6-1, 7-2, 5-6	8.00	1-3, 2-1, 3-3, 6-1, 7-2, 5-6	8.00
台北	4-2, 7-1, 5-10	3.64	4-2, 7-1, 5-10	3.64
三重	1-4, 2-1, 3-1, 6-1, 7-1, 5-10	3.80	1-4, 2-1, 3-1, 6-1, 7-1, 5-10	3.80
首都	4-2, 7-1, 5-6	6.20	4-2, 7-1, 5-6	6.20
指南	6-1, 7-1, 5-7	5.06	6-1, 7-1, 5-7	5.06
中興	2-1, 6-1, 7-1, 8-1, 5-8	4.92	2-1, 6-1, 7-1, 5-8	4.51
新店	2-1, 3-4, 6-1, 7-1	3.00	2-1, 6-1, 7-1	3.00
東南	1-4, 2-1, 3-4, 6-1, 7-1, 8-1	3.00	2-1, 6-1, 7-1, 8-1	3.00
淡水	2-1, 6-1	2.80	2-1, 6-1	2.80
欣和	1-1, 2-1, 3-1, 8-1	3.00	1-1, 2-1, 3-1	3.00

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

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5家公司獲得優等，分別為首都、台北、光華、指南與三重，有4家公司為甲等，分別為大南、新店、中興與欣欣；有3家公司為乙等，分別大有、大都會和東南。

本期各客運公司與前期結果相比較，本期首都和台北與前期相同，仍保持為優等，光華、指南和三重由甲等進步為優等；大南和新店由優等退步為甲等；中興和欣欣保持為甲等；大都會由甲等退步為乙等，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 10 項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛員遵循路線指標(C4)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有 A1、A3、B4 和 C4 指標在統計學上有顯著進步意義。

另一方面，較前期退步之指標共有 6 項，包括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)、舒適與噪音指標(B2)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有 A4 和 D3 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)、駕駛平穩性指標(C2)、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)。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	欣和	
A1	發車準點性	12%	11.59	10.10	9.79	10.10	11.16	11.98	11.79	11.99	10.50	11.40	11.71	10.58	11.06	0.84	8.40	7.20	
A2	場站空間	2%	2.00	1.95	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.01	2.00	2.00	
A3	場站檢查	4%	3.80	3.80	3.72	3.83	3.66	3.92	3.79	3.91	3.66	3.61	3.75	3.41	3.74	0.14	3.67	3.74	
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2%	1.41	1.23	1.00	1.51	1.86	1.73	1.30	1.60	1.66	1.46	1.23	1.20	1.43	0.25	1.42	0.61	
B1	車齡比率	5%	2.18	3.60	4.47	3.34	4.33	3.84	4.19	3.88	3.06	2.64	3.12	1.16	3.33	0.97	0.42	5.00	
B2	舒適與噪音	3%	2.62	2.69	2.62	2.67	2.65	2.64	2.57	2.73	2.62	2.66	2.69	2.55	2.64	0.05	2.73	2.74	
B3	公車資訊服務設施	6%	5.55	5.71	5.66	5.71	5.75	5.86	5.84	5.95	5.75	5.81	5.88	5.45	5.74	0.14	5.73	5.53	
B4	環保品質	2%	1.42	1.83	1.79	1.90	1.89	2.00	1.63	2.00	1.85	1.84	1.89	1.40	1.79	0.20	1.73	2.00	
B5	行車肇事率	12%	6.65	6.34	1.82	8.93	10.48	12.00	10.41	12.00	8.39	6.21	11.72	0.00	8.46	3.92	12.00	0.00	
B6	車輛安全設施檢查	2%	1.93	1.95	1.77	1.91	1.96	1.97	1.94	1.98	1.87	1.90	1.92	1.78	1.91	0.07	1.91	1.95	
C1	過站不停比率	10%	7.68	9.63	9.44	10.00	9.57	10.00	9.70	9.79	9.71	8.40	9.50	9.54	9.41	0.68	10.00	10.00	
C2	駕駛平穩性	5%	3.97	3.98	3.96	3.99	3.97	4.00	3.98	3.98	3.99	3.97	4.00	3.97	3.98	0.01	4.00	4.00	
C3	拒載老人及身心障礙者	5%	4.00	4.00	3.92	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.92	4.00	4.00	3.99	0.03	4.00	4.00	
C4	駕駛員遵循路線	6%	4.78	4.78	4.74	4.78	4.78	4.79	4.78	4.80	4.75	4.76	4.73	4.73	4.77	0.02	4.80	4.78	
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	2.87	3.13	3.00	3.20	2.87	3.20	3.20	3.20	3.13	3.20	3.20	3.00	3.10	0.13	3.20	3.00	
D1	行車事故通報與處理	2%	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	
D2	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.18	8.23	8.17	8.27	8.21	8.28	8.26	8.20	8.23	8.20	8.18	8.13	8.21	0.04	8.16	8.07	
D3	重大違規	5%	0.00	1.25	2.50	3.75	2.50	5.00	2.50	3.75	5.00	5.00	3.75	0.00	2.92	1.79	5.00	5.00	
D4	行車安全業務檢查	2%	2.00	1.50	1.50	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	1.50	1.50	1.79	0.26	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)			-	75.63	77.69	74.87	84.89	86.64	92.21	86.37	90.76	85.17	81.98	86.77	67.40	82.48	7.31	84.17	74.62
D6加分項目-配合政府政策			-	2.16	4.60	3.00	5.00	8.00	3.64	3.80	6.20	5.06	4.51	3.00	3.00	4.33	1.62	2.80	3.00
總分			-	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
			-	(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)	(7.98)	(89.86)	(81.09)
等級			-	乙	甲	乙	甲	優	優	優	優	優	甲	甲	乙	--	--	甲	乙
			-	(甲)	(甲)	(乙)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(甲)	(優)	(乙)	--	--	(甲)	(甲)
路線積分			-	-4	1	-2	4	7	8	6	8	6	3	5	-8	--	--	--	--

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	11.06	10.53	5.03%	1.844 *
A2	場站空間	2.00	2.00	0.00%	-1.000
A3	場站檢查	3.74	3.66	2.19%	3.000 *
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.43	1.95	-26.67%	-8.712 *
B1	車齡比率	3.33	3.22	3.42%	0.713
B2	舒適與噪音	2.64	2.66	-0.75%	-1.497
B3	公車資訊服務設施	5.74	5.72	0.35%	0.876
B4	環保品質	1.79	1.63	9.82%	3.818 *
B5	行車肇事率	8.46	7.73	9.44%	1.057
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.90	0.53%	0.595
C1	過站不停比率	9.41	9.12	3.18%	1.413
C2	駕駛平穩性	3.98	3.98	0.00%	-0.220
C3	拒載老人及身心障礙者	3.99	3.99	0.00%	-0.561
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.76	0.21%	2.419 *
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.10	3.11	-0.32%	-0.248
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	0.00%	0.561
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.20	0.12%	1.356
D3	重大違規	2.92	3.75	-22.13%	-2.602 *
D4	行車安全業務檢查	1.79	1.88	-4.79%	-1.483
D5	聯營公車超速抽查	0.83	0.92	-9.78%	-1.000

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

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

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

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$ ，雙尾檢定

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

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

*：指本期平均分數與前期平均分數有顯著差異

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

5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較

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

由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上。本行車肇事率(B5)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)和重大違規(D3)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5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上；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，本期行車肇事率(B5)、重大違規(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4) 行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；車齡比率(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；本期無指標進步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(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.5可看出「光華客運」在分數方面，本期重大違規(D3)比前期退步20%以上；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；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)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，本期無指標退步20%以上；車齡比率(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、行車肇事率(B5)、重大違規(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上；車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和聯營公車超速抽查(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規(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，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；發車準點性(A1)和重大違規(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；重大違規(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；過站不停比率(C1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；重大違規(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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和聯營公車超速抽查(D5)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期聯營公車超速抽查(D5)比平均落後20%以上；行車肇事率(B5)和重大違規(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，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、車齡比率(B1)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；環保品質(B4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)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」連續兩期為甲等，本期退步為乙等，B1、B4和D3指標連續兩期退步20%以上。2.「欣欣」連續三期為甲等，無連續兩期進步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」本期由連續兩期為優等退步為甲等，無連續兩期進步20%以上。5.「光華」連續兩期為甲等進步為優等，B1指標連續兩期進步20%以上。6.「台北」連續三期為優等，B5和D3指標連續兩期進步20%以上。7.「三重」連續兩期為甲等，本期進步為優等，無連續兩期進步20%以上。8.「首都」連續三期為優等，B5和D3指標連續兩期進步20%以上。9.「指南」連續兩期為甲等，本期進步為優等，無連續兩期進步20%以上。10.「中興」連續三期為甲等，D3指標連續兩期進步20%以上。11.「新店」由前期優等退步為甲等，B5指標連續兩期進步20%以上。12.「東南」連續兩年為乙等，B1、B4、B5和D3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)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)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1期、99年第2期與99年第1期)成績比較，詳見圖5.2.1，其中首都和台北連續3期為優等，表現最好；大南和新店由優等退步為甲等；欣欣和中興連續3期為甲等；指南由甲等進步為優等；大都會由前期甲等退步為乙等；大有和東南連續2期為乙等。

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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.59	11.06	5	11.69	10.53	5	-0.86%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.80	3.74	4	3.69	3.66	6	2.98%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.41	1.43	7	1.98	1.95	7	-28.79%
B1	車齡比率	2.18 #	3.33	11	2.38 #	3.22	11	-8.40%
B2	舒適與噪音	2.62	2.64	8	2.66	2.66	6	-1.50%
B3	公車資訊服務設施	5.55	5.74	11	5.69	5.72	9	-2.46%
B4	環保品質	1.42 #	1.79	11	1.30 #	1.63	11	9.23%
B5	行車肇事率	6.65	8.46	8	4.87 #	7.73	8	36.55%
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.91	6	1.90	1.90	8	1.58%
C1	過站不停比率	7.68	9.41	12	8.62	9.12	9	-10.90%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	3.98	3.98	7	-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	4.78	4.77	3	4.78	4.76	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.87	3.10	11	2.93	3.11	10	-2.05%
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	8.18	8.21	9	8.18	8.20	8	0.00%
D3	重大違規	0.00 #	2.92	11	2.50 #	3.75	10	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.10	11.06	10	9.71	10.53	9	4.02%
A2	場站空間	1.95	2.00	12	2.00	2.00	1	-2.50%
A3	場站檢查	3.80	3.74	5	3.68	3.66	8	3.26%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.23	1.43	10	1.74	1.95	12	-29.31%
B1	車齡比率	3.60	3.33	6	3.60	3.22	4	0.00%
B2	舒適與噪音	2.69	2.64	2	2.66	2.66	6	1.13%
B3	公車資訊服務設施	5.71	5.74	8	5.66	5.72	10	0.88%
B4	環保品質	1.83	1.79	8	1.83	1.63	2	0.00%
B5	行車肇事率	6.34 #	8.46	9	3.36 #	7.73	10	86.69%
B6	車輛安全設施檢查	1.95	1.91	4	1.91	1.90	7	2.09%
C1	過站不停比率	9.63	9.41	6	9.43	9.12	7	2.12%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.98	5	3.99	3.98	2	-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	4.78	4.77	3	4.75	4.76	7	0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.10	7	2.87	3.11	12	9.06%
D1	行車事故通報與處理	1.99	2.00	12	2.00	2.00	1	-0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.23	8.21	4	8.21	8.20	5	0.24%
D3	重大違規	1.25 #	2.92	10	2.50 #	3.75	10	-50.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.79	8	2.00	1.88	1	-25.00%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.83	11	0.00 #	0.92	12	∞

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

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	9.79	11.06	12	8.81	10.53	11	11.12%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.72	3.74	8	3.50	3.66	11	6.29%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.00 #	1.43	12	1.83	1.95	11	-45.36%
B1	車齡比率	4.47 *	3.33	1	4.50 *	3.22	1	-0.67%
B2	舒適與噪音	2.62	2.64	8	2.62	2.66	10	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.66	5.74	10	5.60	5.72	11	1.07%
B4	環保品質	1.79	1.79	9	1.69	1.63	8	5.92%
B5	行車肇事率	1.82 #	8.46	11	0.00 #	7.73	11	∞
B6	車輛安全設施檢查	1.77	1.91	12	1.84	1.90	9	-3.80%
C1	過站不停比率	9.44	9.41	10	8.38	9.12	10	12.65%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.98	12	3.94	3.98	12	0.51%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.99	11	4.00	3.99	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.74	4.77	10	4.73	4.76	11	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.00	3.10	9	2.93	3.11	10	2.39%
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	8.21	11	8.09	8.20	12	0.99%
D3	重大違規	2.50	2.92	7	3.75	3.75	4	-33.33%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.79	8	1.50 #	1.88	10	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.10	11.06	10	9.72	10.53	8	3.91%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.83	3.74	3	3.78	3.66	3	1.32%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.51	1.43	5	1.98	1.95	6	-23.74%
B1	車齡比率	3.34	3.33	7	3.22	3.22	6	3.73%
B2	舒適與噪音	2.67	2.64	4	2.66	2.66	6	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.71	5.74	8	5.75	5.72	4	-0.70%
B4	環保品質	1.90	1.79	3	1.79	1.63	4	6.15%
B5	行車肇事率	8.93	8.46	6	11.45 *	7.73	4	-22.01%
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.91	8	1.91	1.90	6	0.00%
C1	過站不停比率	10.00	9.41	1	9.73	9.12	5	2.77%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	3	3.99	3.98	2	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	4.77	3	4.78	4.76	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.20	3.11	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	1.99	2.00	11	0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.27	8.21	2	8.25	8.20	3	0.24%
D3	重大違規	3.75 *	2.92	4	3.75	3.75	4	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.16	11.06	7	9.39	10.53	10	18.85%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.66	3.74	9	3.68	3.66	7	-0.54%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.86	* 1.43	1	2.00	1.95	1	-7.00%
B1	車齡比率	4.33	* 3.33	2	3.99	* 3.22	3	8.52%
B2	舒適與噪音	2.65	2.64	6	2.65	2.66	9	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.74	6	5.75	5.72	4	0.00%
B4	環保品質	1.89	1.79	4	1.72	1.63	6	9.88%
B5	行車肇事率	10.48	* 8.46	4	4.01	# 7.73	9	161.35%
B6	車輛安全設施檢查	1.96	1.91	3	1.93	1.90	4	1.55%
C1	過站不停比率	9.57	9.41	7	10.00	9.12	1	-4.30%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	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	4.78	4.77	3	4.77	4.76	6	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.87	3.10	11	3.20	3.11	1	-10.31%
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	8.21	6	8.21	8.20	5	0.00%
D3	重大違規	2.50	2.92	7	3.75	3.75	4	-33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	* 0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.98	11.06	2	12.00	10.53	1	-0.17%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.92	3.74	1	3.88	3.66	1	1.03%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.73	* 1.43	2	2.00	1.95	1	-13.50%
B1	車齡比率	3.84	3.33	5	3.07	3.22	7	25.08%
B2	舒適與噪音	2.64	2.64	7	2.67	2.66	5	-1.12%
B3	公車資訊服務設施	5.86	5.74	3	5.93	5.72	2	-1.18%
B4	環保品質	2.00	1.79	1	1.78	1.63	5	12.36%
B5	行車肇事率	12.00	* 8.46	1	12.00	* 7.73	1	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.97	1.91	2	1.98	1.90	2	-0.51%
C1	過站不停比率	10.00	9.41	1	9.68	9.12	6	3.31%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.98	1	3.99	3.98	2	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	4.79	4.77	2	4.79	4.76	1	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.20	3.11	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	8.28	8.21	1	8.26	8.20	2	0.24%
D3	重大違規	5.00	* 2.92	1	5.00	* 3.75	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	* 0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.79	11.06	3	10.14	10.53	7	16.27%
A2	場站空間	1.99	2.00	11	1.99	2.00	11	0.00%
A3	場站檢查	3.79	3.74	6	3.77	3.66	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	1.30	1.43	8	1.93	1.95	9	-32.64%
B1	車齡比率	4.19 *	3.33	3	3.29	3.22	5	27.36%
B2	舒適與噪音	2.57	2.64	10	2.59	2.66	11	-0.77%
B3	公車資訊服務設施	5.84	5.74	4	5.71	5.72	8	2.28%
B4	環保品質	1.63	1.79	10	1.55	1.63	10	5.16%
B5	行車肇事率	10.41 *	8.46	5	7.25	7.73	7	43.59%
B6	車輛安全設施檢查	1.94	1.91	5	1.93	1.90	5	0.52%
C1	過站不停比率	9.70	9.41	5	9.82	9.12	3	-1.22%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.98	5	3.97	3.98	8	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	4.78	4.77	3	4.78	4.76	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.13	3.11	7	2.24%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	1.99	2.00	12	0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.26	8.21	3	8.27	8.20	1	-0.12%
D3	重大違規	2.50	2.92	7	3.75	3.75	4	-33.33%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.79	8	2.00	1.88	1	-25.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.99	11.06	1	11.99	10.53	2	0.00%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.91	3.74	2	3.85	3.66	2	1.56%
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	1.43	4	2.00	1.95	1	-20.00%
B1	車齡比率	3.88	3.33	4	4.31 *	3.22	2	-9.98%
B2	舒適與噪音	2.73	2.64	1	2.70	2.66	2	1.11%
B3	公車資訊服務設施	5.95	5.74	1	5.95	5.72	1	0.00%
B4	環保品質	2.00	1.79	1	1.90	1.63	1	5.26%
B5	行車肇事率	12.00 *	8.46	2	12.00 *	7.73	2	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.98	1.91	1	1.99	1.90	1	-0.50%
C1	過站不停比率	9.79	9.41	3	9.77	9.12	4	0.20%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.98	5	3.99	3.98	2	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.99	12	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.80	4.77	1	4.79	4.76	1	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.20	3.11	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	8.20	8.21	7	8.23	8.20	4	-0.36%
D3	重大違規	3.75 *	2.92	4	5.00 *	3.75	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.50	11.06	9	8.20 #	10.53	12	28.05%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.66	3.74	9	3.61	3.66	10	1.39%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.66	1.43	3	2.00	1.95	1	-17.00%
B1	車齡比率	3.06	3.33	9	2.83	3.22	9	8.13%
B2	舒適與噪音	2.62	2.64	8	2.70	2.66	2	-2.96%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.74	6	5.73	5.72	7	0.35%
B4	環保品質	1.85	1.79	6	1.81	1.63	3	2.21%
B5	行車肇事率	8.39	8.46	7	11.82 *	7.73	3	-29.02%
B6	車輛安全設施檢查	1.87	1.91	10	1.84	1.90	10	1.63%
C1	過站不停比率	9.71	9.41	4	8.82	9.12	8	10.09%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	3	3.99	3.98	2	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	4.75	4.77	9	4.74	4.76	8	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.10	7	3.20	3.11	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	8.23	8.21	4	8.17	8.20	10	0.73%
D3	重大違規	5.00 *	2.92	1	3.75	3.75	4	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.40	11.06	6	10.82	10.53	6	5.36%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.61	3.74	11	3.65	3.66	9	-1.10%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.46	1.43	6	2.00	1.95	1	-27.00%
B1	車齡比率	2.64 #	3.33	10	2.65	3.22	10	-0.38%
B2	舒適與噪音	2.66	2.64	5	2.68	2.66	4	-0.75%
B3	公車資訊服務設施	5.81	5.74	5	5.75	5.72	4	1.04%
B4	環保品質	1.84	1.79	7	1.72	1.63	7	6.98%
B5	行車肇事率	6.21 #	8.46	10	7.79	7.73	6	-20.28%
B6	車輛安全設施檢查	1.90	1.91	9	1.94	1.90	3	-2.06%
C1	過站不停比率	8.40	9.41	11	6.99 #	9.12	12	20.17%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	4.00	3.98	1	-0.75%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.99	11	4.00	3.99	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.77	8	4.73	4.76	10	0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.13	3.11	7	2.24%
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	8.20	8.21	7	8.18	8.20	8	0.24%
D3	重大違規	5.00 *	2.92	1	5.00 *	3.75	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.79	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.71	11.06	4	11.98	10.53	3	-2.25%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.75	3.74	7	3.71	3.66	5	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	1.23	1.43	9	1.92	1.95	10	-35.94%
B1	車齡比率	3.12	3.33	8	3.03	3.22	8	2.97%
B2	舒適與噪音	2.69	2.64	2	2.72	2.66	1	-1.10%
B3	公車資訊服務設施	5.88	5.74	2	5.85	5.72	3	0.51%
B4	環保品質	1.89	1.79	4	1.59	1.63	9	18.87%
B5	行車肇事率	11.72 *	8.46	3	10.45 *	7.73	5	12.15%
B6	車輛安全設施檢查	1.92	1.91	7	1.78	1.90	12	7.87%
C1	過站不停比率	9.50	9.41	9	9.87	9.12	2	-3.75%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.98	1	3.99	3.98	2	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	4.73	4.77	11	4.74	4.76	8	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.10	1	3.20	3.11	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	10	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.18	8.21	9	8.20	8.20	7	-0.24%
D3	重大違規	3.75 *	2.92	4	3.75	3.75	4	0.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.79	8	1.50 #	1.88	10	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.83	11	1.00	0.92	1	-100.00%

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			進退步百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.58	11.06	8	11.84	10.53	4	-10.64%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.41	3.74	12	3.17	3.66	12	7.57%
A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.20	1.43	11	1.97	1.95	8	-39.09%
B1	車齡比率	1.16 #	3.33	12	1.84 #	3.22	12	-36.96%
B2	舒適與噪音	2.55	2.64	11	2.56	2.66	12	-0.39%
B3	公車資訊服務設施	5.45	5.74	12	5.31	5.72	12	2.64%
B4	環保品質	1.40 #	1.79	12	0.86 #	1.63	12	62.79%
B5	行車肇事率	0.00 #	8.46	12	0.00 #	7.73	12	∞
B6	車輛安全設施檢查	1.78	1.91	11	1.82	1.90	11	-2.20%
C1	過站不停比率	9.54	9.41	8	8.27	9.12	11	15.36%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	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	4.73	4.77	11	4.72	4.76	12	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.00	3.10	9	3.13	3.11	7	-4.15%
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	8.21	12	8.14	8.20	11	-0.12%
D3	重大違規	0.00 #	2.92	11	2.50 #	3.75	10	-100.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50	1.79	8	1.50 #	1.88	10	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	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	--	1.行車肇事率指標(B5)	1.重大違規指標(D3)	--
欣欣	--	1.行車肇事率指標(B5)	1.重大違規指標(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指標(A4) 2.重大違規指標(D3)	--
大南	--	--	--	--
光華	1.行車肇事率指標(B5)	--	1.重大違規指標(D3)	--
台北	--	--	--	--
三重	1.行車肇事率指標(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.重大違規指標(D3)	--
首都	--	--	--	--
指南	1.重大違規指標(D3)	--	--	--
中興	--	--	--	--
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.聯營公車超速抽查指標(D5)	--
東南	1.環保品質(B4)	--	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.重大違規指標(D3)	--

表5.2.14 近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表

當期成績比前期退步30%以上之項目						
前期	97年度第一期	97年度第二期	98年度第一期	98年度第二期	99年度第一期	99年度第二期
當期	97年度第二期	98年度第一期	98年度第二期	99年度第一期	99年度第二期	100年度第一期
大都會	1.駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 (C5) 2.行車安全業務檢查 (D4)	--	--	--	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) 2.重大違規(D3) 3.行車安全業務檢查 (D4) 4.聯營公車超速抽查(D5)	--	--	1.行車肇事率 (B5)	1.行車肇事率 (B5) 2.重大違規(D3) 3.聯營公車超速抽查(D5)	1.重大違規(D3)
大有	1.行車肇事率 (B5)	1.行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(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)
大南	--	--	1.重大違規(D3)	--	--	--
光華	--	--	1.行車肇事率 (B5)	--	--	1.重大違規(D3)
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年度第一期 97年度第二期	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
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)
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. 行車安全業務 檢查(D4)	--	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)
東 南	1. 環保品質(B4) 2. 行車安全業務檢查 (D4)	--	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)

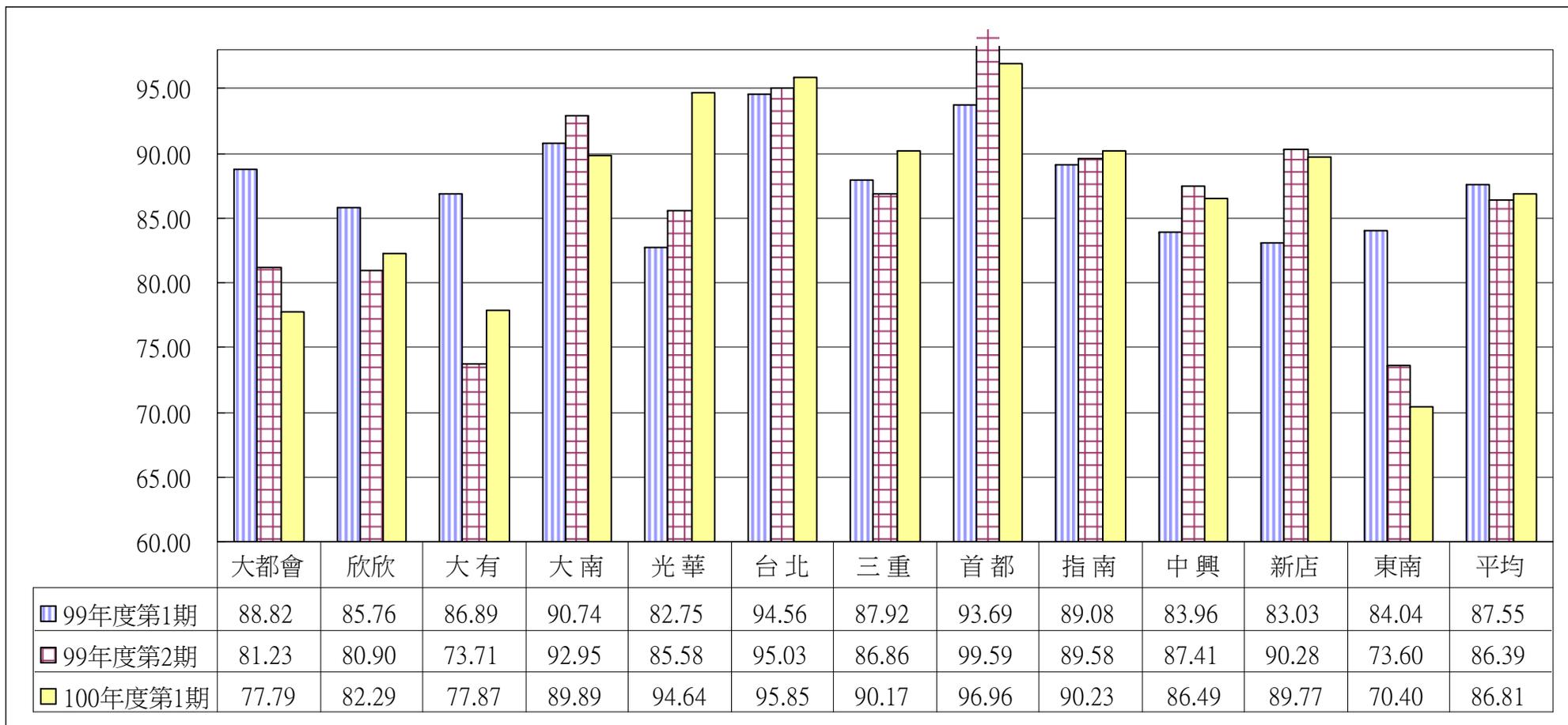


圖5.2.1 各公司100年1期與99年第1、2期成績比較圖

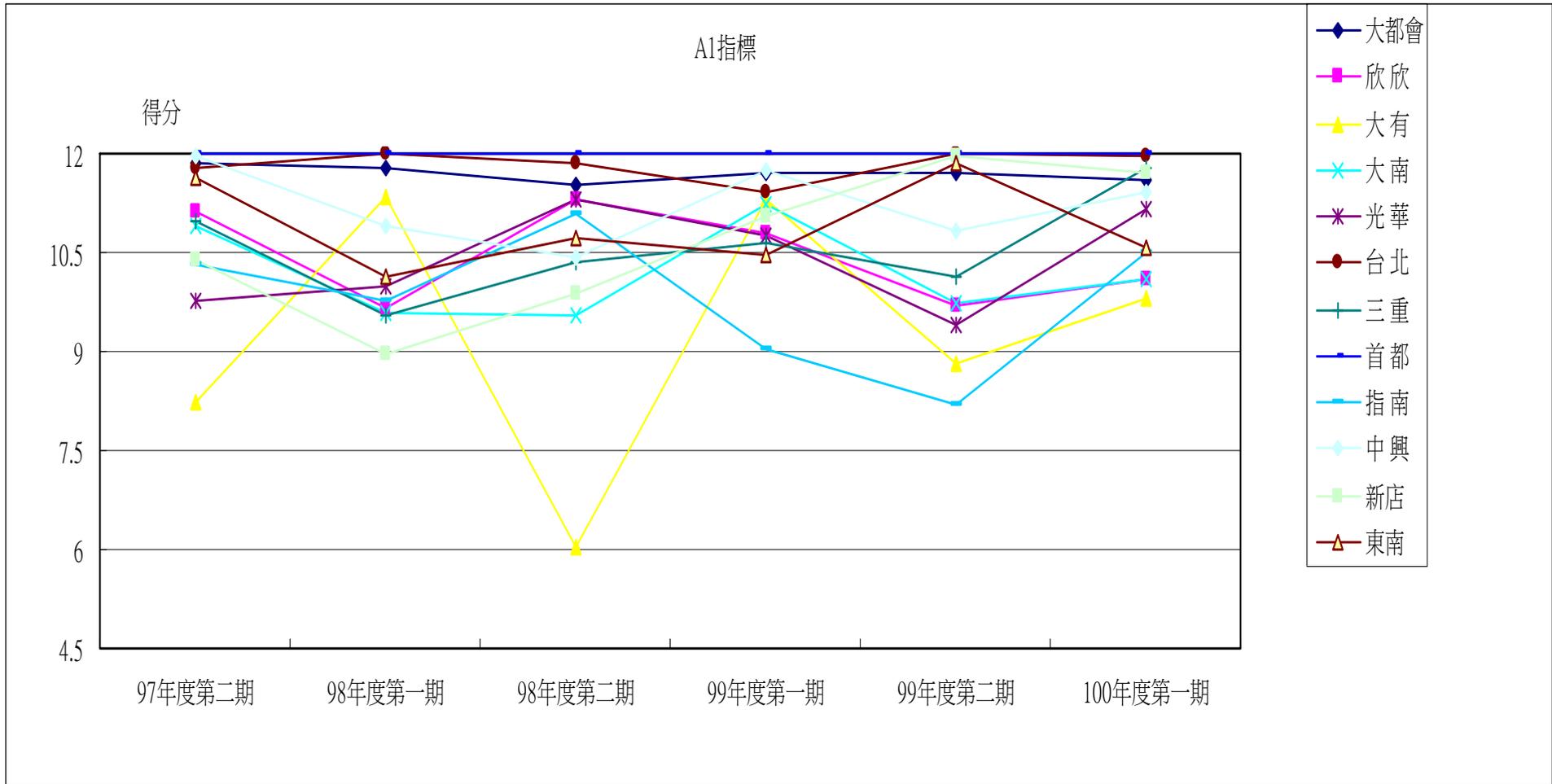


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖

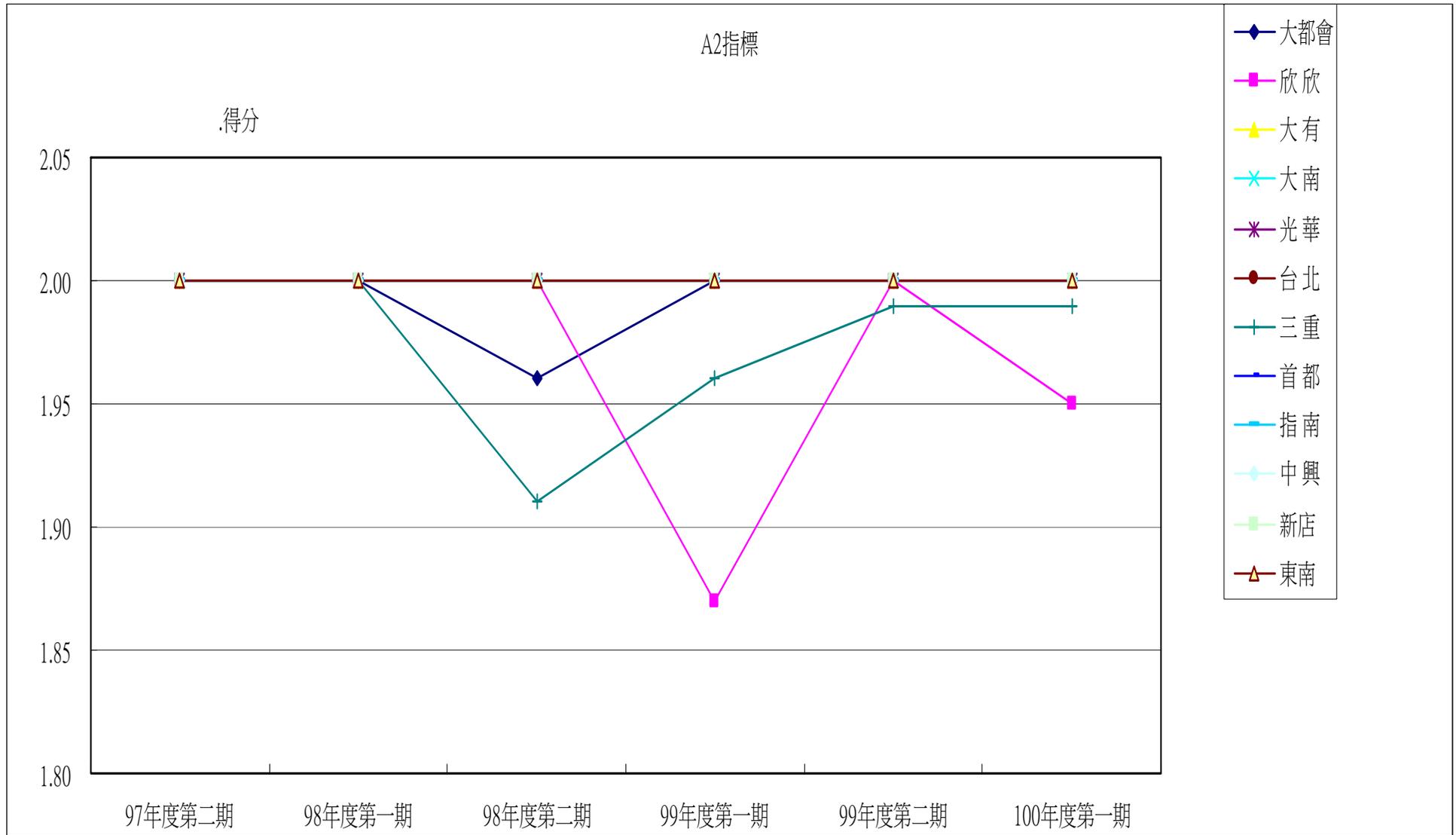


圖5.2.3 近三年各公車公司場站空間標(A2)成績比較圖

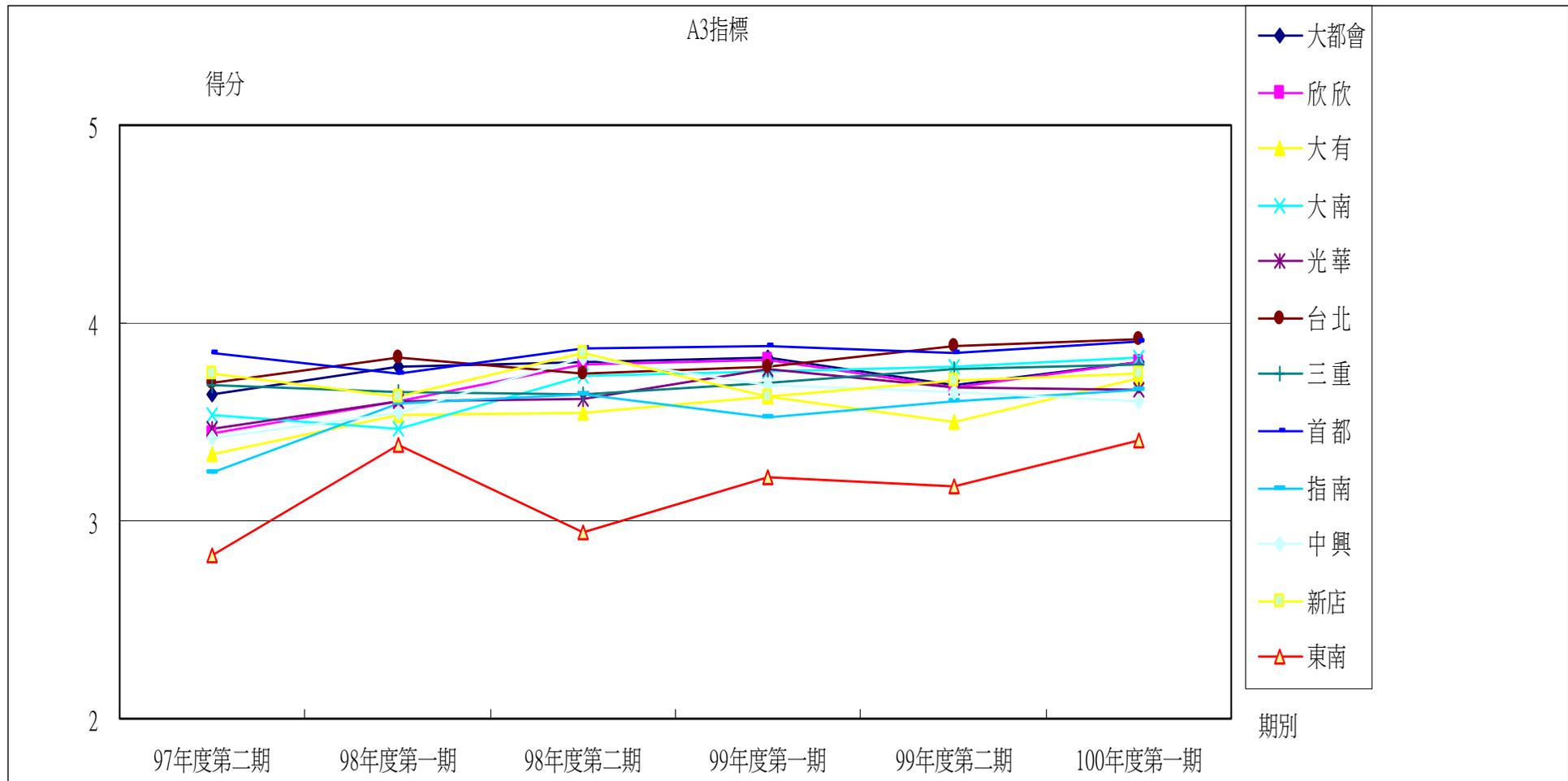


圖 5.2.4 近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖

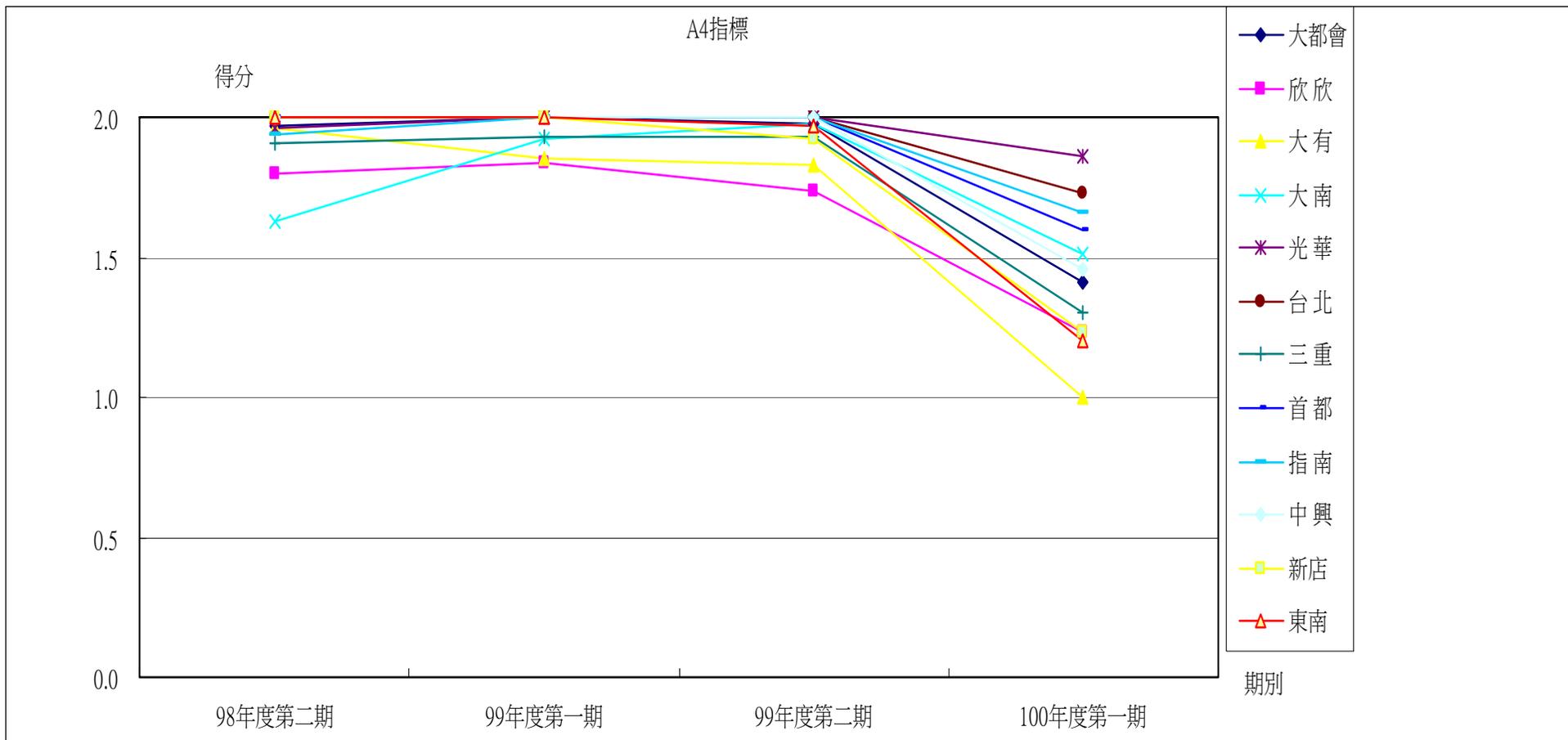


圖 5.2.5 近三年各公車公司行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)成績比較圖

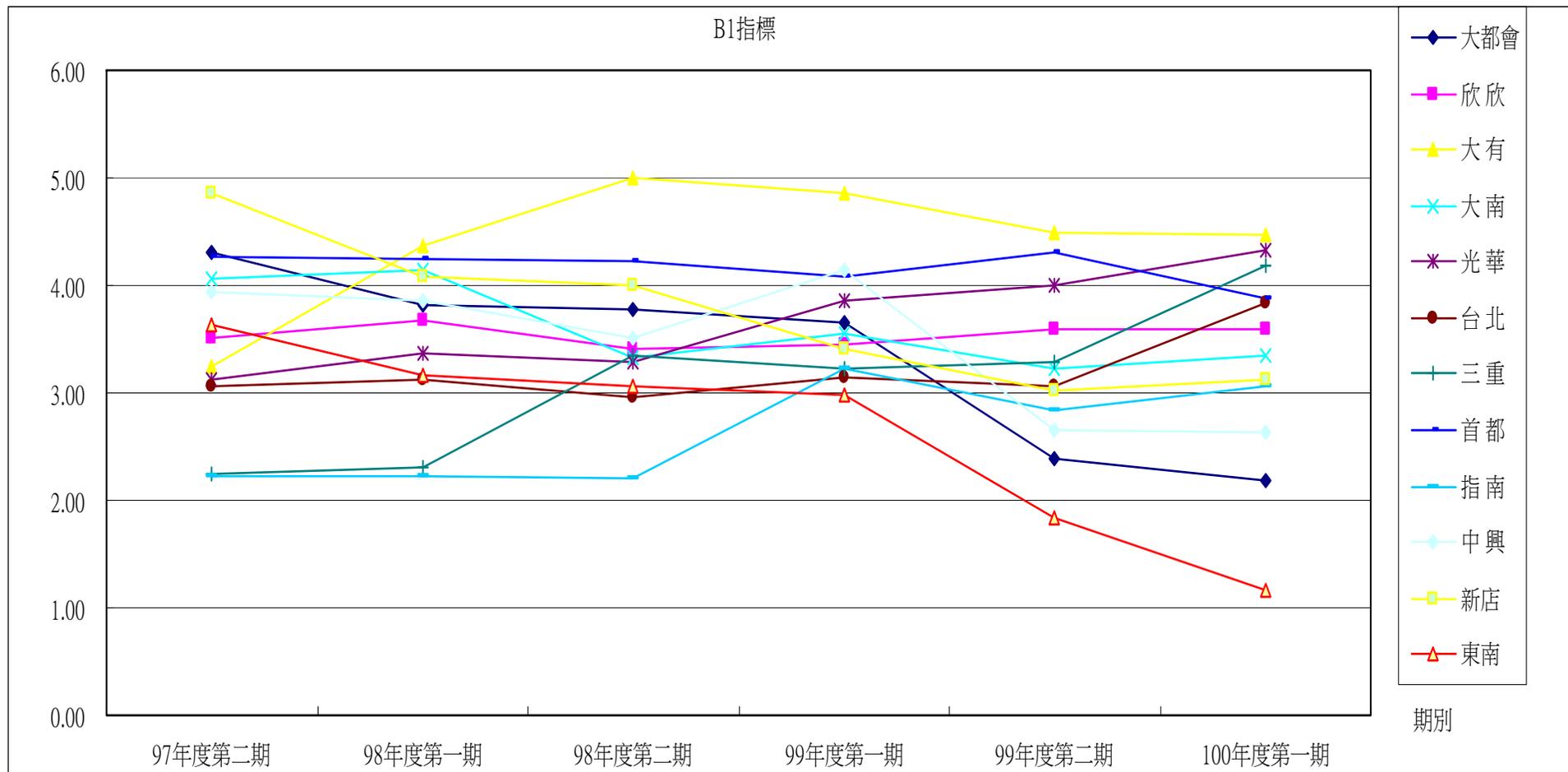


圖 5.2.6 近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖

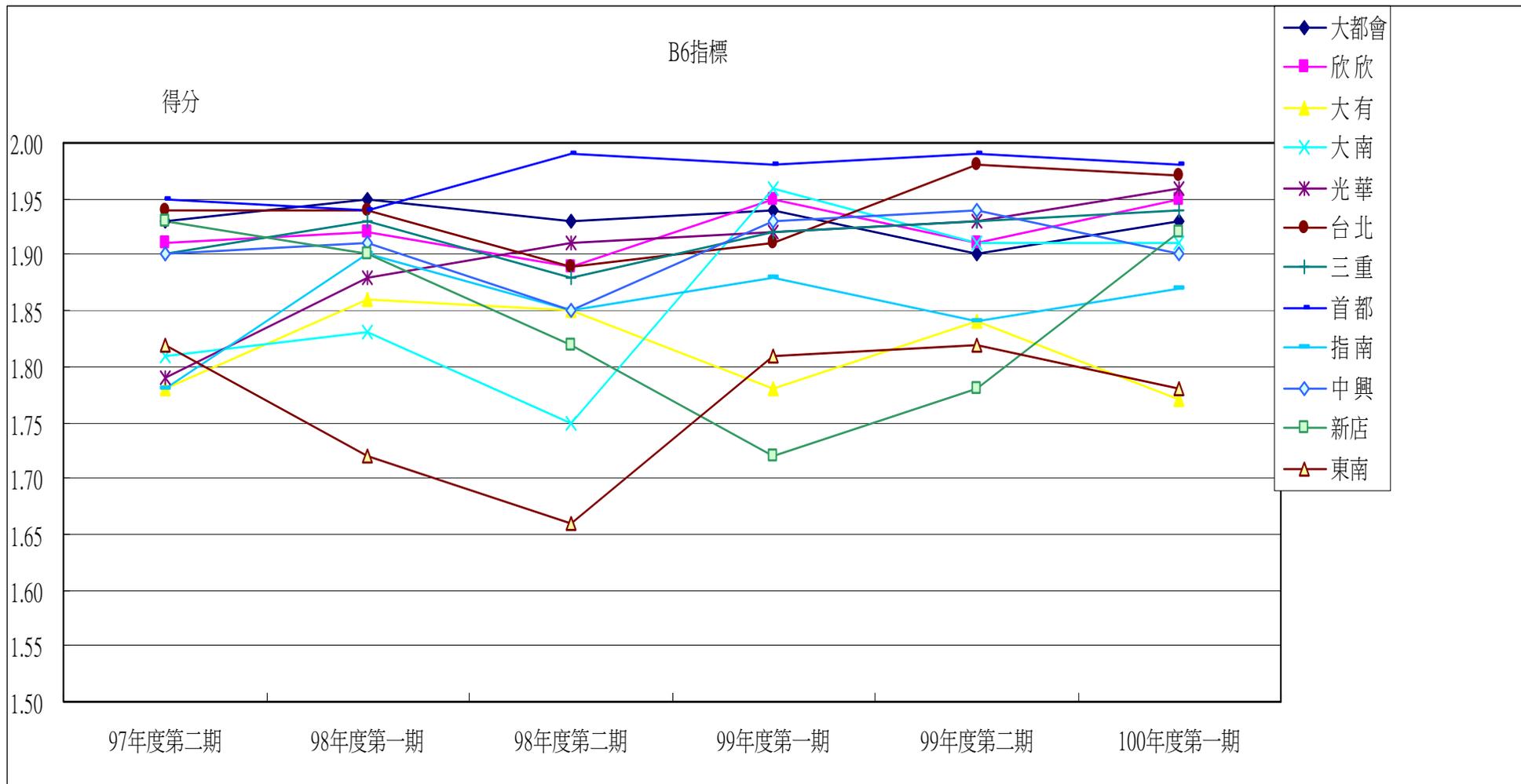
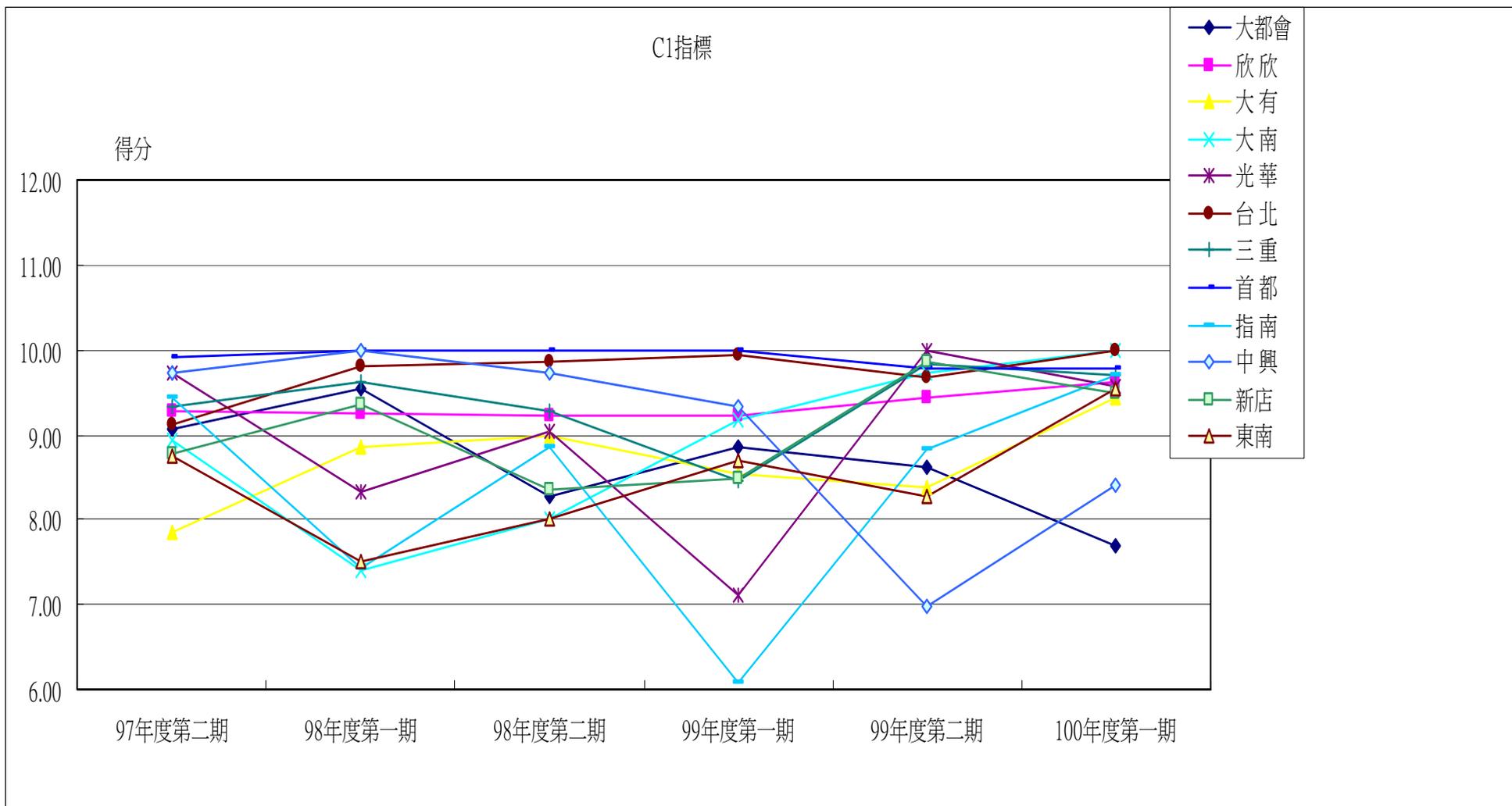


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖



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

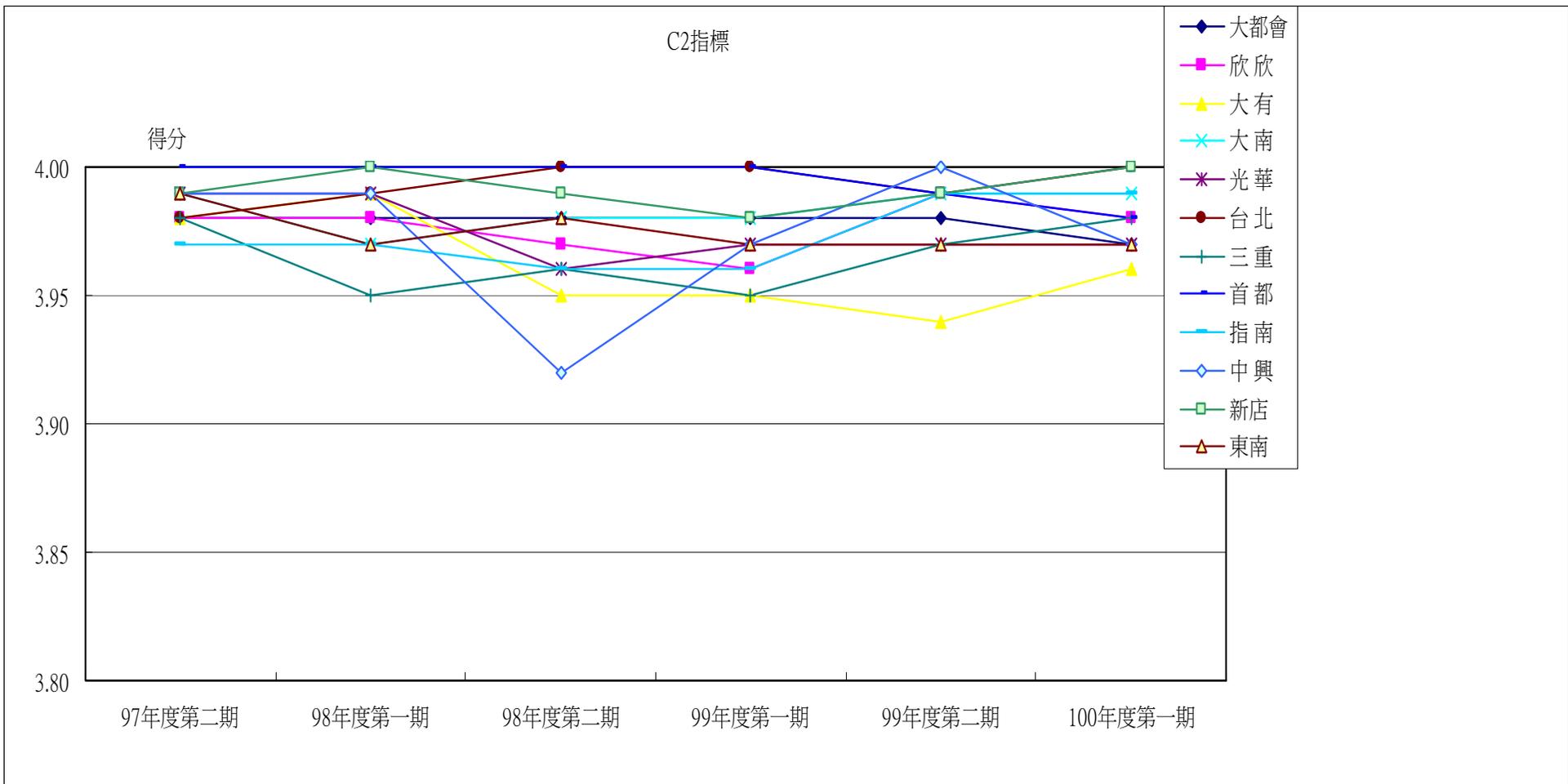


圖5.2.9 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖

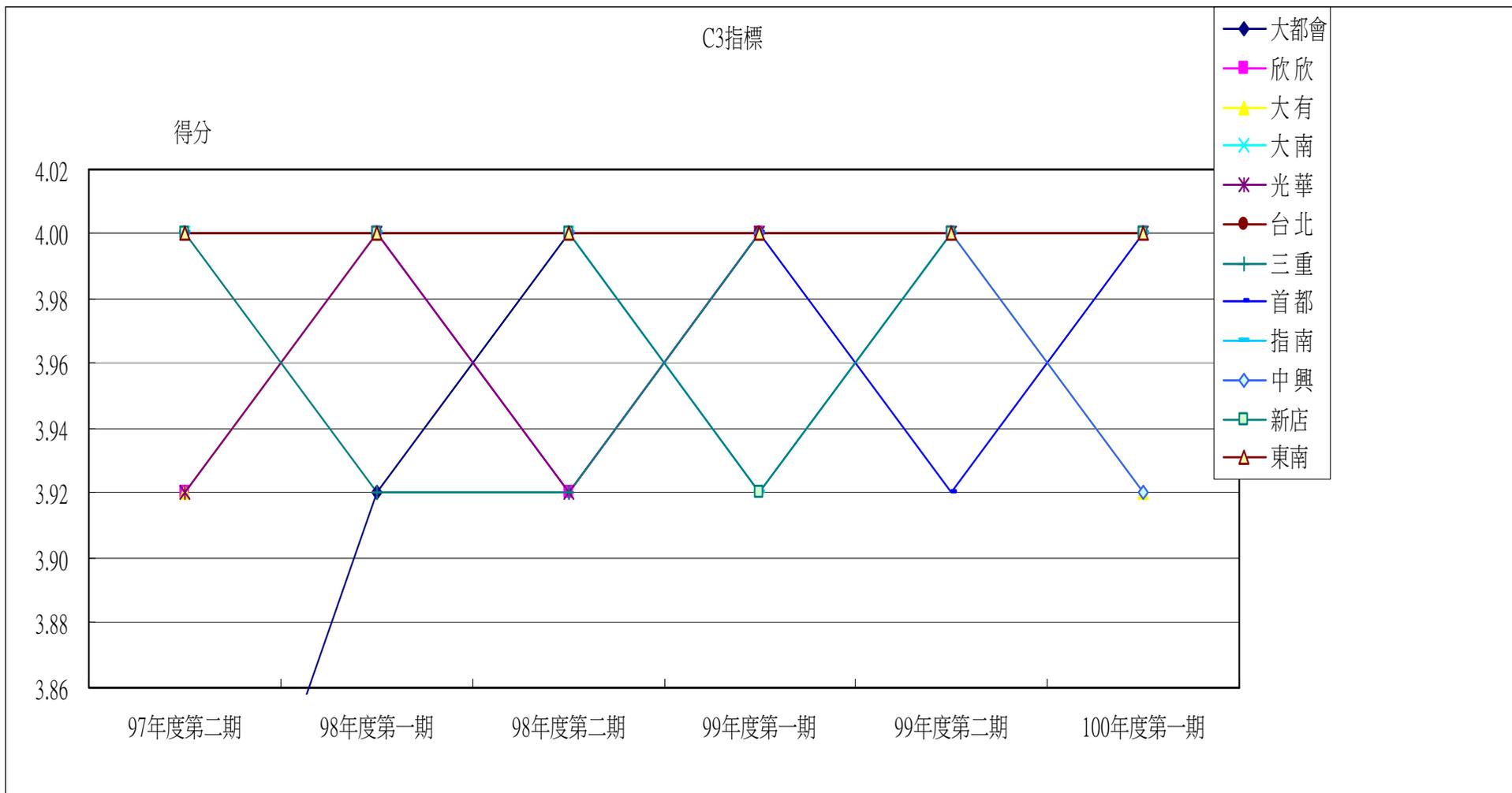


圖5.2.10 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖

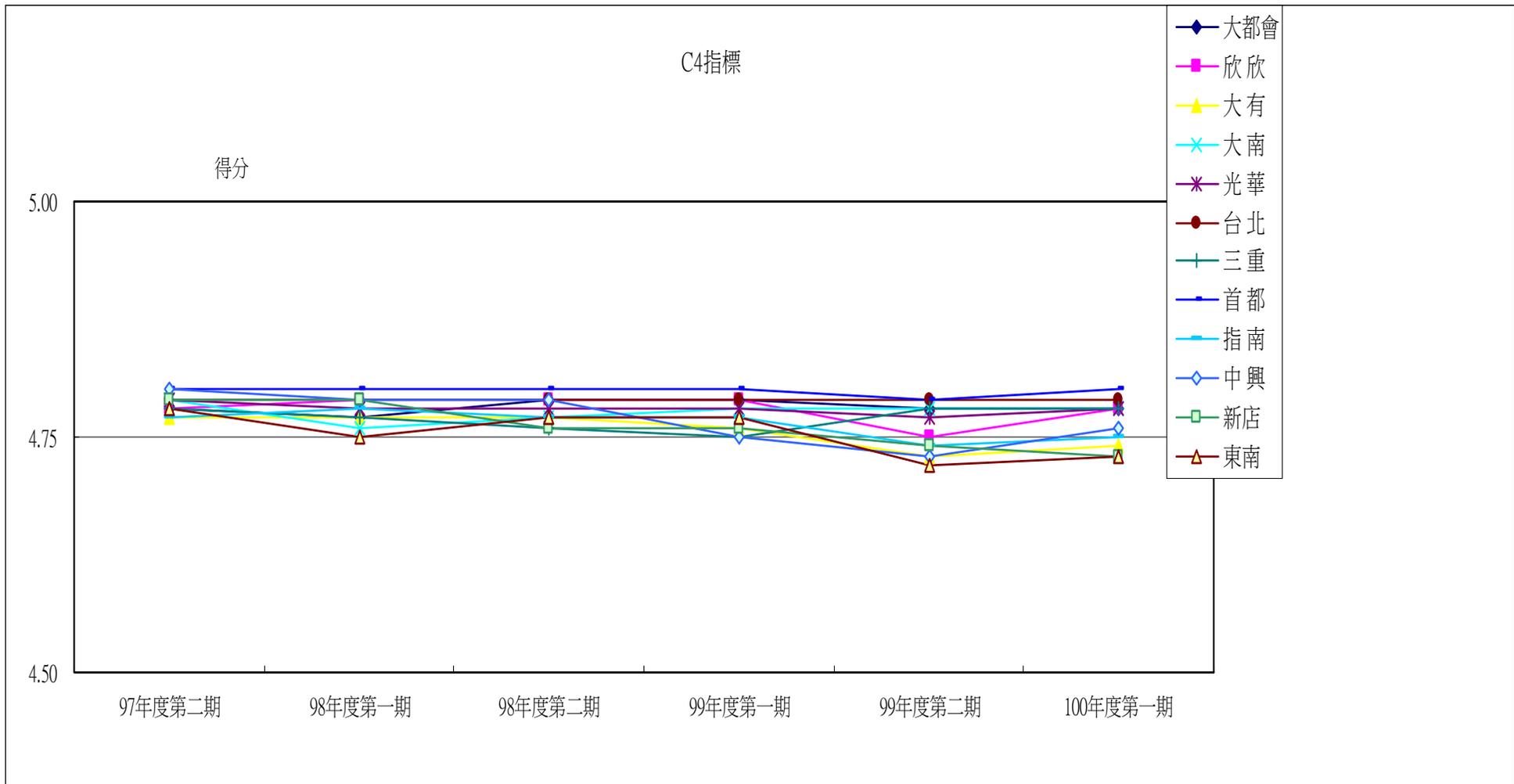


圖5.2.11 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖

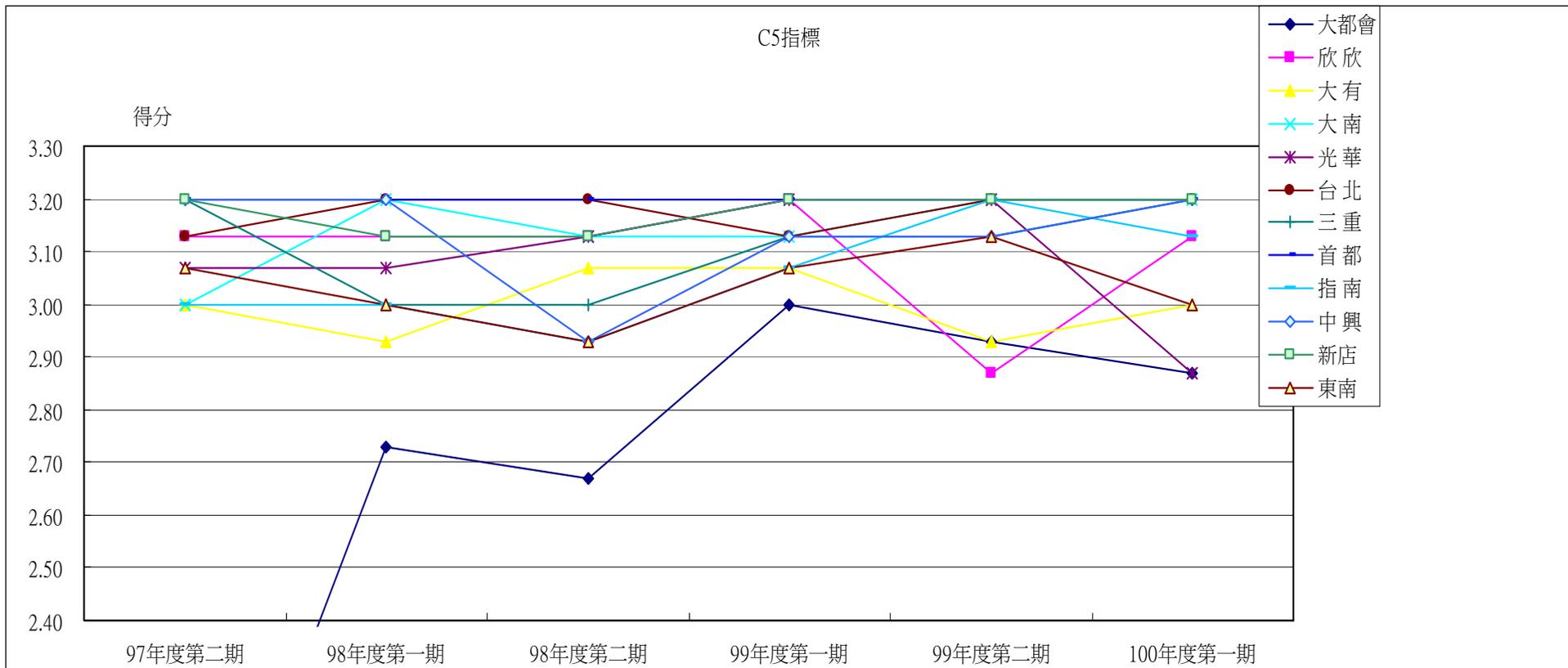


圖5.2.12 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖

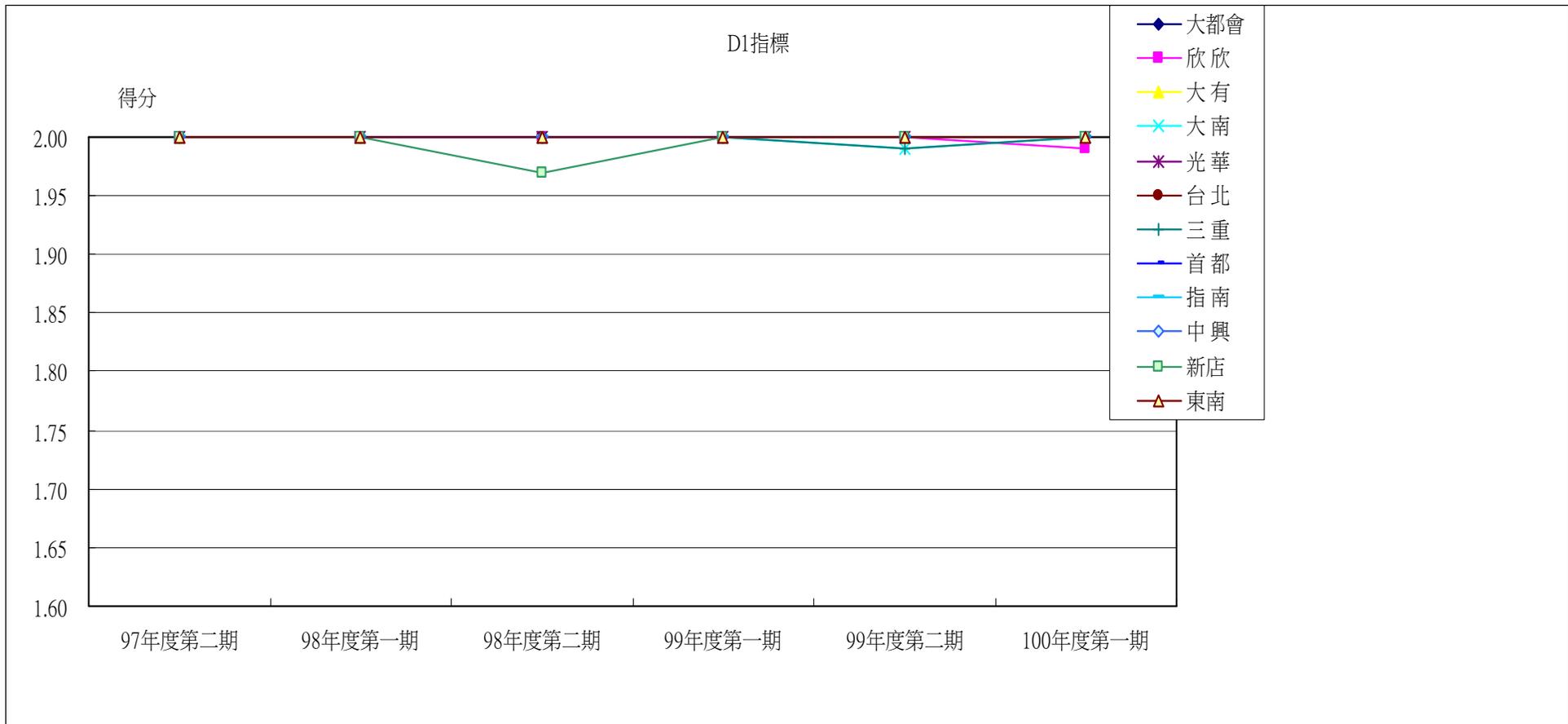


圖5.2.13 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)指標成績比較圖

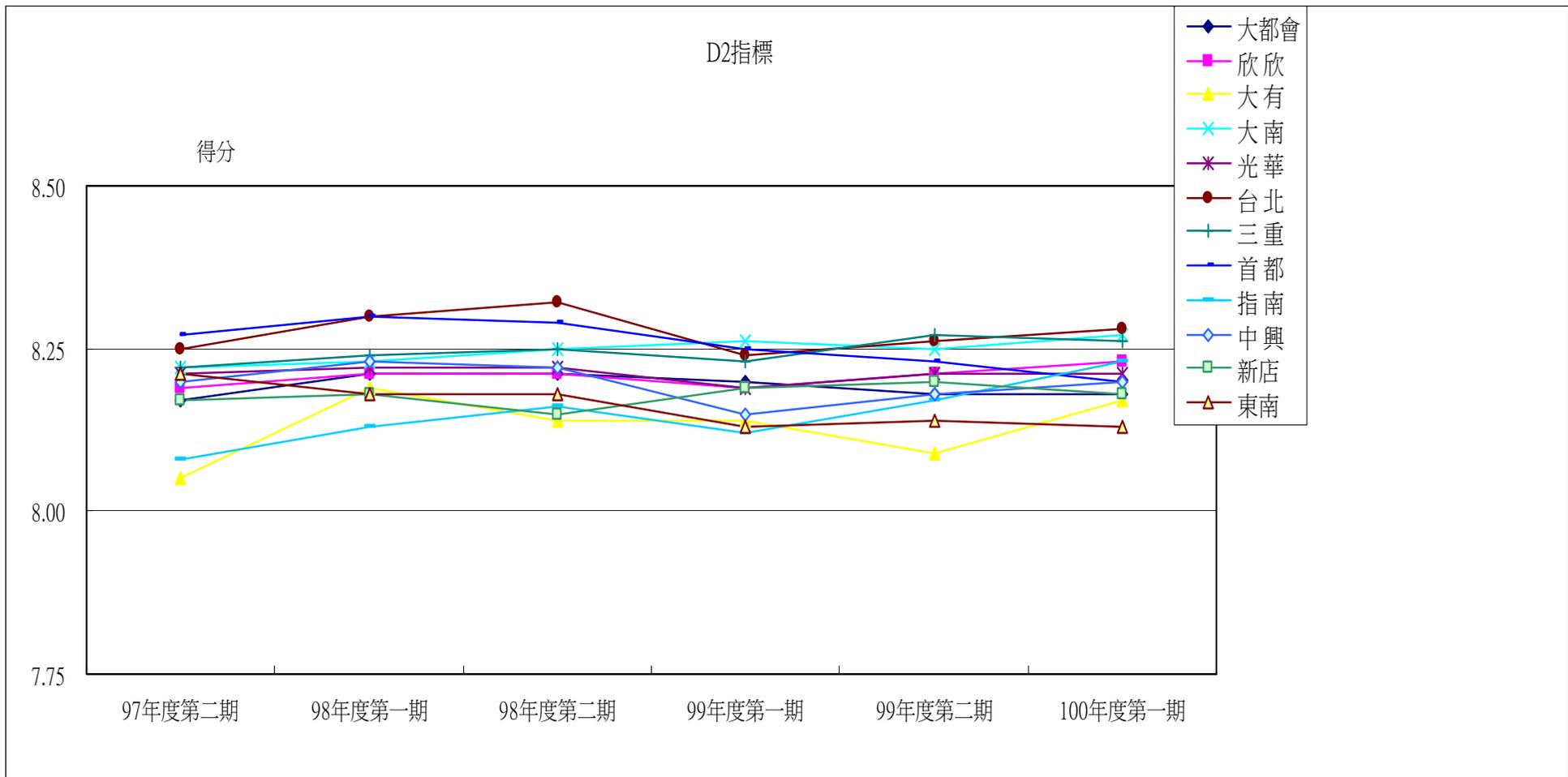


圖5.2.14 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖

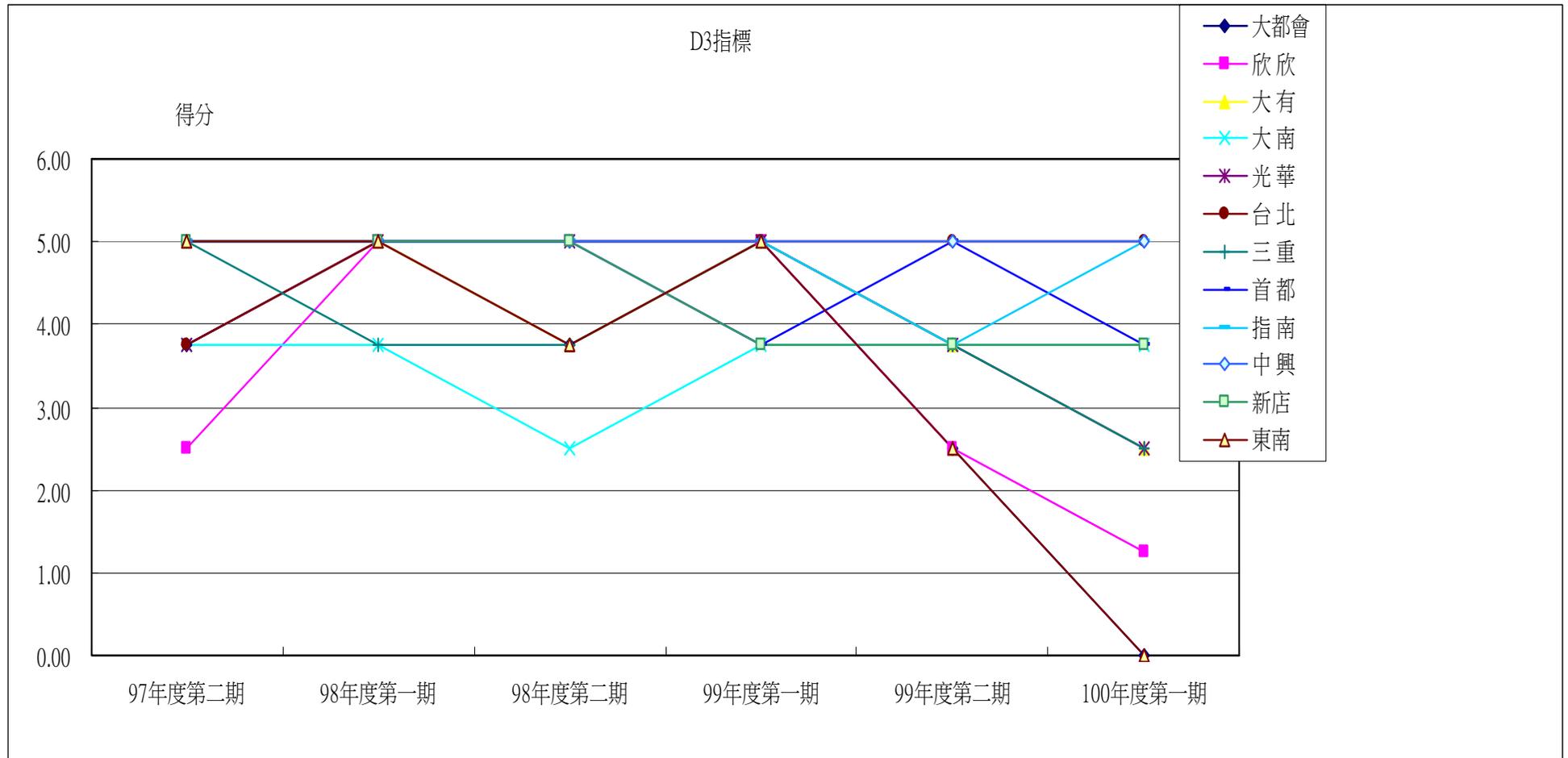


圖5.2.15 近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖

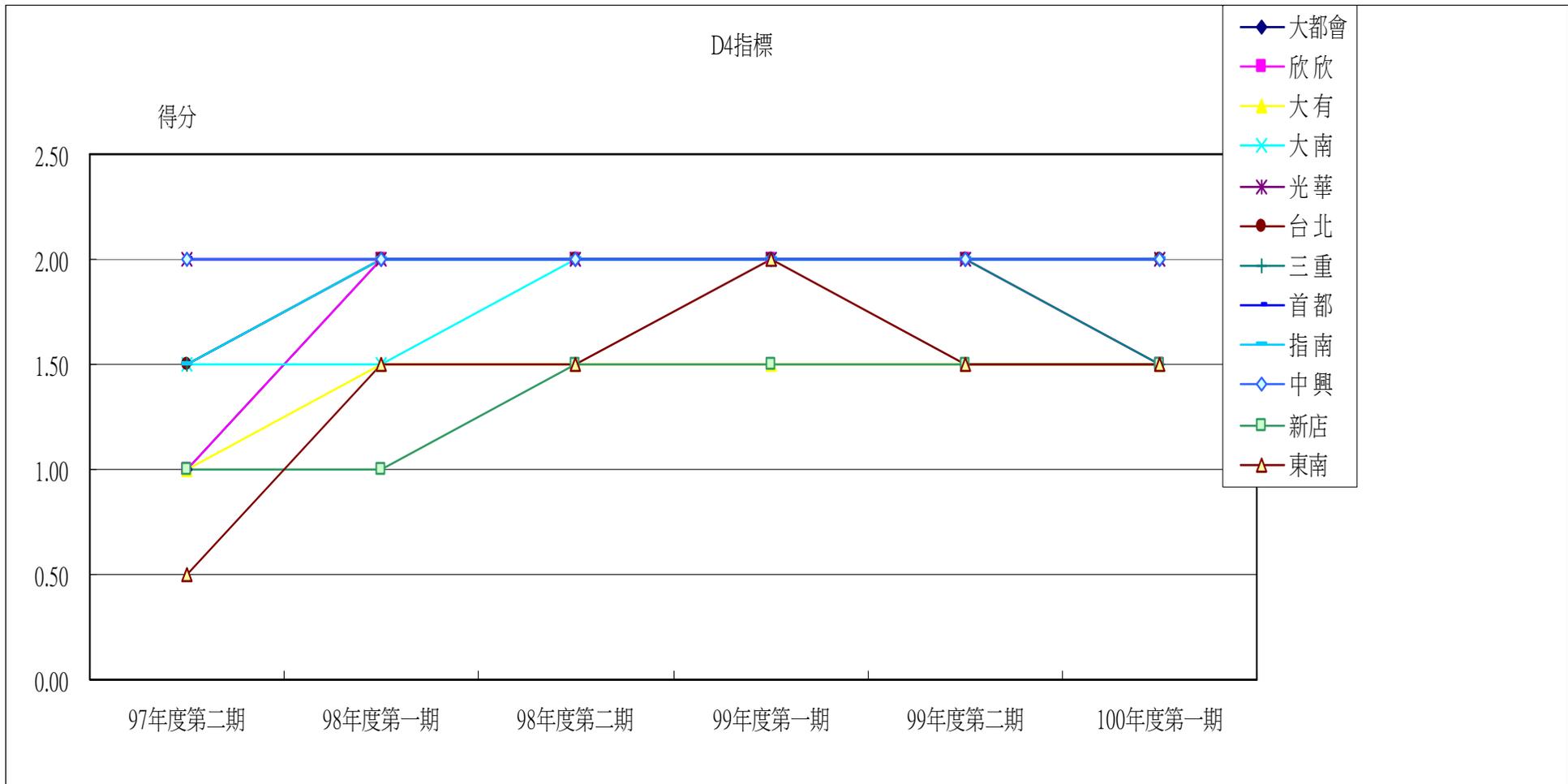


圖5.2.16 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

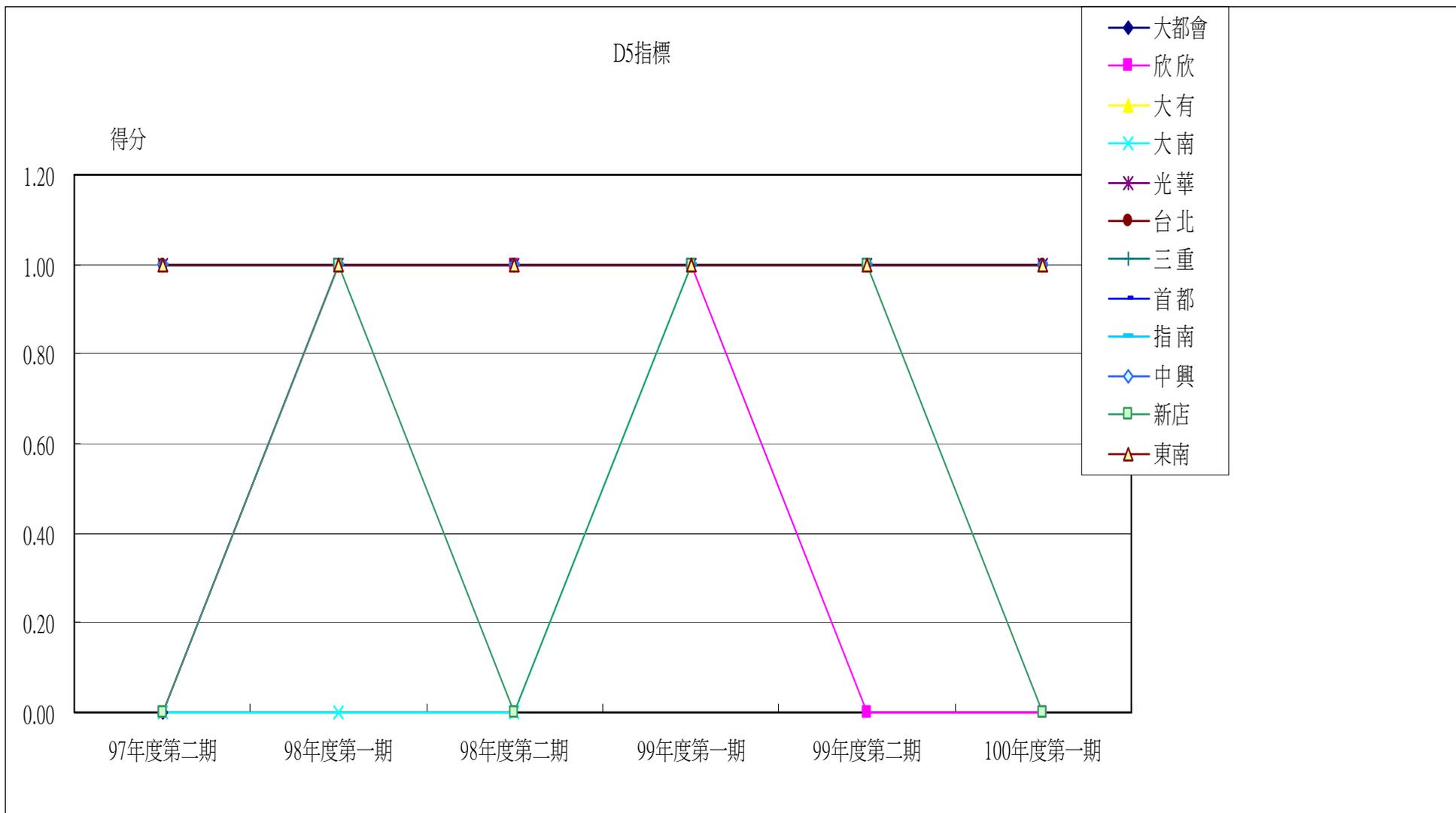


圖5.2.17 近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖

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、淡水和與欣和等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，但淡水與欣和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：臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表，營運車輛數，停車場店面積及配車數資料；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集99年10月至100年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至100年3月，場站檢查指標引用100年5月，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標引用99年10月至100年3月，車齡比率指標引用至100年3月，環保品質指標引用99年10月至100年3月，行車肇事率指標引用99年9月至100年2月，車輛安全設施檢查指標引用100年5月，行車事故通報與處理指標引用99年9月至100年2月，重大違規指標引用99年11月至100年4月，行車安全業務檢查指標引用至100年5月，聯營公車超速抽查指標引用99年10月至100年3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3月至100年5月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運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99年10月至100年3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5家公司獲得優等，分別為首都、台北、光華、指南與三重，有4家公司為甲等，分別為大南、新店、中興與欣欣；有3家公司為乙等，分別大有、大都會和東南。本期首都和台北與前期相同，仍保持為優等，光華、指南和三重由甲等進步為優等；大南和新店由優等退步為甲等；中興和欣欣保持為甲等；大都會由甲等退步為乙等，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10項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛員遵循路線指標(C4)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有A1、A3、B4和C4指標在統計學上有顯著進步意義。

較前期退步之指標共有6項，包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A4)、舒適與噪音指標(B2)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有A4和D3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)、駕駛平穩性指標(C2)、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)。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，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上。本行車肇事率(B5)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)和重大違規(D3)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。

「欣欣客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上；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，本期行車肇事率(B5)、重大違規(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。

「大有巴士」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「大南客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；本期無指標進步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(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「光華客運」在分數方面，本期重大違規(D3)比前期退步20%以上；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；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「台北客運」在分數方面，本期無指標退步20%以上；車齡比率(B1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「三重客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步20%以上；車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「首都客運」在分數方面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「指南客運」在分數方面，本期行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；發車準點性(A1)和重大違規(D3)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無指標比平均落後20%以上；重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「中興巴士」在分數上面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和行車肇事率(B5)比前期退步20%以上；過站不停比率(C1)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)和行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)則比平均優20%以上。

「新店客運」在分數上面，本期行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)和聯營公車超速抽查(D5)比前期退步20%以上；本期無指標進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期聯營公車超速抽查(D5)比平均落後20%以上；行車肇事率(B5)和重大違規(D3)則比平均優20%以上。

「東南客運」在分數上面，行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、車齡比率(B1)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；環保品質(B4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品

質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)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欣和等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」發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施指標(B3)、環保品質指標(B4)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，共6項指標比12家公車公司之平均數差；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、舒適與噪音指標(B2)、行車肇事率指標(B5)、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)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)和和聯營公車超速抽查指標(D5)與共11項指標比12家公車公司的平均數高；場站空間指標(A2)和車輛安全設施檢查指標(B6)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。

「欣和客運」發車準點性指標(A1)、公車資訊服務設施指標(B3)、行車肇事率指標(B5)、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)共5項指標比12家公車公司之平均數差；行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)、車齡比率指標(B1)、舒適與噪音指標(B2)、環保品質指標(B4)、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)、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12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)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	重大違規指標(D3)
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)
大南	--
光華	重大違規指標(D3)
台北	--
三重	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)
首都	--
指南	--
中興	--
新店	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)、聯營公車超速抽查指標(D5)
東南	車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指 標(A4)、車齡比率指標(B1)、重大違規指標(D3)

2. 本期A1指標調查發現，有部分路線營運車輛可能較為老舊，以致在行駛過程中容易故障導致脫班或者少發的情形，建議公車業者在班車出發前，確實檢查車體並定期保養維修車輛。
3. 本期A1指標調查中，有客運業者並無行駛經過原先提供的稽查站位。建議公車業者還是依照發車路線確實行駛。

4. 本期A1指標調查中，增加了假日調查時間，希望能讓客運業者不因為調查時間在平日而忽略假日的準點性。
5. 本期B3指標調查中發現，有部分公車業者的行車路線圖中字太小，或者張貼於過高的位置，建議公車業者注意行車路線圖字的大小及張貼適當的位置。
6. 在本期B3指標調查中，很多公車業者在行車路線圖的部分缺失最多，比如轉乘資訊不足、方位不正確，或者是行車路線圖與行駛路線不符，建議各業者將行車路線圖的資訊明確的標示清楚。
7. 本期C1指標調查中，有發現有公車在停靠區載客，造成有乘客看不見下一班公車的情況發生，而導致過站不停。建議公車駕駛員需要放慢速度且駕駛在外線車道，讓乘客能確定公車路線並合理招手，減少過站不停的機率。

(二) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 場站空間(A2)和行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)指標建議提早給各公車業者確認得分，以免影響評鑑報告的進度。

(三) 對民國 101 年評鑑指標修正之建議

依據 100 年 1 月 17 日「99 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查」會議紀錄，略以：「...修訂評鑑指標項目及配分案重新檢討，並請評鑑單位先研擬草案再邀集公車業者與專家學者開會研商後，提請『臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會』會議討論。」辦理。

指標修正案業參採 100 年 3 月 24 日「99 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及 100 年評鑑期初座談會」與會單位及公車業者所提意見修正。再經 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 次會議與會委員及公車業者所提意見修正。

1. 經由上述修訂，建議 101 年度臺北市公車評鑑指標項目與權重如表 6.2.2 所示。

表 6.2.2 99 年臺北市聯營公車評鑑指標與 101 年建議修正指標項目權重比較表

指標分類	99 年評鑑指標項目	權重	101 年修正指標項目	權重
A、場站設施與服務	A1 發車準點性	12%	A1 場站檢查	3%
	A2 場站空間	2%	A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(原 A4)	3%
	A3 場站檢查	4%	A3 站牌資訊正確性(新增指標)	2%
	A4 公車後端查詢系統配合度	2%		
B、運輸工具設備與安全	B1 車齡比率	5%	B1 車齡比率	3%
	B2 舒適與噪音	3%	B2 舒適與噪音	3%
	B3 公車資訊服務設施	6%	B3 公車資訊服務設施(新增細項)	6%
	B4 (車輛)環保品質	2%	B4 (車輛)環保品質	2%
	B5 行車肇事率	12%	B5 行車肇事率	12%
	B6 車輛安全設施檢查	2%	B6 車輛安全設施檢查	3%
			B7 低地板公車比例(新增指標)	3%
			B8 車內及車外裝置監視錄影器(新增指標)	2%
C、旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	10%	C1 發車準點性(原 A1)	12%
	C2 駕駛平穩性	5%	C2 過站不停比率	10%
	C3 拒載老人及身心障礙者	5%	C3 駕駛平穩性	5%
	C4 駕駛員遵循路線	6%	C4 拒載老人及身心障礙者	3%
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	4%	C5 駕駛員遵循路線	3%
			C6 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%
			C7 駕駛員服務態度與儀容(原 D2)	10%
D、公司經營與管理	D1 行車事故通報與處理	2%	D1 行車事故通報與處理	1%
	D2 駕駛員服務態度與儀容	10%	D2 重大違規	5%
	D3 重大違規	5%	D3 行車安全業務檢查	3%
	D4 行車安全業務檢查	2%	D4 聯營公車超速抽查	1%
	D5 聯營公車超速抽	1%	D5 自主創新與發展(新增)	3%

指標分類	99年評鑑指標項目	權重	101年修正指標項目	權重
	查(行車紀錄紙)			
	D6 配合政府政策指標(此為加分項目,不分配權重)		D6 配合政府政策(修正細項,為加分項目,故不分配權重,最多加3分)	
	小計	100%	小計	100%

2. D6 配合政府政策指標加分項目則修正「數位式行車紀錄器」計分方式,增列「公車車輛前懸加裝防捲入裝置」及「新版車內行車路線圖」等項目,如表 6.2.3 所示。

表 6.2.3 101 年建議 D6 配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分
1 採購無障礙大復康巴士	<input type="checkbox"/> 1 增加2輛,加2分 <input type="checkbox"/> 2 增加1輛,加1分 (1輛車申請加分,以2年為限。)
2 提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數	<input type="checkbox"/> 1 達20%及以上者,加1分 <input type="checkbox"/> 2 達10%未滿20%,加0.5分
3 數位式行車記錄器	得分計算方式: $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數(除100年(含)以後新購低地板公車外)}}{\text{申請當期總行駛車輛數(除100年(含)以後新購低地板公車外)}}$ <input type="checkbox"/> 1 達80%及以上者,加2分 <input type="checkbox"/> 2 達70%未滿80%,加1.5分 <input type="checkbox"/> 3 達60%未滿70%,加1分 <input type="checkbox"/> 4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者,加0.5分
4 前懸加裝防捲入裝置	得分計算方式: $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數(除行駛山區路線車輛、中型巴士及低地板公車外)}}$ <input type="checkbox"/> 1 達80%及以上者,加2分 <input type="checkbox"/> 2 達70%未滿80%,加1.5分 <input type="checkbox"/> 3 達60%未滿70%,加1分 <input type="checkbox"/> 4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者,加0.5分

表6.2.4 101年建議修正指標新項目的計分方式

新項目	計分方式
<p>A3 站牌資訊正確性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指標定義：本指標主要了解各公車公司經營公車路線所設置之站牌是否標示清楚。各站牌上所標示之公車資訊若不佳，將會影響乘客對公車服務品質之感受。 2. 衡量值：各公司行駛市區公車各營運路線之站牌，其抽樣站牌數總得點佔所有抽樣站牌數之比值，計算公式定義如下： $\text{站牌標示 (A3)} = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$ <p>該項評估項目包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 站牌路線資訊是否正確 (2) 班車時刻資訊是否標示正確 (3) 站牌是否完整、清晰可辨識 <p>每一項最高 1 點，最低 0 點</p> 3. 計分方式：A3 指標得分計算方式為權重配分乘上 A3 比值再除以 3，如下式： $\text{A3得分} = \text{權重配分} \times \frac{\text{A3}}{3}$ 4. 資料來源：本項調查由公運處派員抽測調查後提供相關資料，以進行分數計算。
<p>B7 低地板公車比例</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指標定義：低地板公車在市區道路對民眾乘車服務品質有直接助益，故本指標主要係評估各公車公司低地板公車之比例。 2. 衡量值：各公司低地板公車之車輛數，占總車輛數扣除不適合行駛低地板公車路線（如山區路線，奉核以中型巴士行駛之路線）所使用車輛數之比值，計算公式定義如下： $\text{低地板公車比例(B7)} = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線(如山區路線或核以中型巴士行駛路線)之車輛數}}$ 3. 計分方式：B7 指標得分計算方式為權重配分乘上 B7 比值，如下式： $\text{B7得分} = \text{權重配分} \times \text{B7}$ 4. 資料來源：本項資料由業者提報公運處彙整核畢後交由評鑑單位進行分數計算。

表 6.2.4 101 年建議修正指標新項目的計分方式

新項目	計分方式
<p>B8 車內及車外裝置監視攝錄器</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指標定義：車內及車外裝置監視攝錄器係車輛行進或靜止時所發生意外事件需待釐清時的重要參考依據，對於車輛與駕駛員管理、與乘客糾紛、意外事故發生需釐清肇事責任歸屬等均有實質幫助。本指標主要係評估各公車公司車輛安裝車內及車外裝置監視攝錄器之安裝比例。 2. 衡量值：各公司已安裝車內及車外裝置監視攝錄器之車輛數占總車輛數之比值，計算公式定義如下： 車內及車外裝置監視攝錄器安裝比例 $(B8) = \frac{\text{申請當期已安裝新設備 車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ 3. 計分方式：B8 指標得分計算方式為權重配分乘上 B8 比值，如下式： $B8 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times B8$ 4. 資料來源：本項資料由業者提報公運處彙整核畢後交由評鑑單位進行分數計算。
<p>B3 公車資訊服務設施(新增車內設置站名播報器項目)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車內設置站名播報器項目定義：本項目係評估各公車公司於車內設置站名播報器且正常運作之情形。並納入原 B3 公車資訊服務設施中調查項目第 11 項。 2. 評分方式： (11) 車內設置站名播報器 ①有文字顯示、有語音播報清楚且正確者，給 5 分。 ②二者有一項清楚且正確，給 3 分。 ③二者皆不清楚或不正確，給 0 分。 3. B3 資料蒐集方式：分為白天樣本與夜間樣本，兩種樣本分別計分後再加總。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、欣和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 4. B3 計分方式： 在白天樣本部份：「路線號碼牌明顯度」依三個項目(2,1,2)加總計分，

「行車路線圖」依不同小項扣分，最多扣至 0 分，「悠遊卡機裝設及故障情形」依兩個項目(2,3)加總計分，「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」、「上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車廂內張貼申訴電話」、「車內設置站名播報器」六項以三種等級(5,3,0)計分，九項總和最高為 45 分，最低為 0 分。在夜間樣本部份，不同的是，多了一項「夜間照明設備」以三種等級(5,3,0)計分，十項總和最高為 50 分，最低為 0 分。「活動改道及路線異動資訊」為針對臨時性之活動改道或站位異動進行評分，如果改道活動標示不明、張貼過期資訊或無張貼改道資訊，則從前九項加總後分數扣 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：

$$B3\text{平均積點} = \frac{\text{白天樣本總得分} + \text{夜間樣本總得分}}{(20 \times 9 + 15 \times 10)}$$

淡水及欣和平均積點公式為：

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

後續計算 B3 指標得分方式與前期相同。

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」，運輸計畫季刊，二十二卷一期，頁79-104，83年3月。
14. 張有恆，「運輸業經營與管理」，華泰書局，85年11月。
15. 張有恆等，臺南市市區公車營運與服務評鑑，民國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 : Producing 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

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	30
	低底盤												30	30	
2002	一般									17	57	102		176	176
	低底盤													0	
2003	一般					80		61						141	141
	低底盤													0	
2004	一般		16						37	25				78	78
	低底盤													0	
2005	一般							30	30	23				83	83
	低底盤													0	
2006	一般	31	1	60	30	41	30	38	14		20			265	265
	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			24	4			34	34
	低底盤													0	
2011	一般	10												10	10
	低底盤													0	
合計		41	17	60	30	131	36	129	81	89	81	102	30	827	827

欣欣公司聯營車輛車齡統計表 (請填寫至2011年3月31日止)

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般											12	30	42	42
	低底盤													0	
2003	一般						29							29	29
	低底盤													0	
2004	一般				23		24							47	47
	低底盤													0	
2005	一般		1					32						33	33
	低底盤													0	
2006	一般							10		23			12	45	45
	低底盤													0	
2007	一般					51								51	51
	低底盤													0	
2008	一般						39	10						49	49
	低底盤													0	
2009	一般				2	6	2			19			21	50	50
	低底盤													0	
2010	一般						12							12	50
	低底盤									38				38	
2011	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		0	1	0	25	57	106	52	0	80	0	12	63	396	396

大有巴士公司聯營車輛車齡統計表(2011年3月31日止)

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計
2000	一般													0
	低底盤													0
2001	一般													0
	低底盤													0
2002	一般													0
	低底盤													0
2003	一般													0
	低底盤													0
2004	一般					10								10
	低底盤													0
2005	一般			24										24
	低底盤													0
2006	一般			2										2
	低底盤													0
2007	一般										69			69
	低底盤													0
2008	一般	4			11	6	17						6	44
	低底盤													0
2009	一般										8			8
	低底盤													0
2010	一般									12				12
	低底盤													0
合計		4	0	26	11	16	17	0	0	12	77	0	6	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3月31日止)

年份\月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般												5	5	5
	低底盤													0	
2003	一般								23	11				34	34
	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	13	2										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													0	0
	低底盤													0	
合計		14	22	0	2	7	32	13	51	32	25	0	25	223	223

光華巴士股份有限公司聯營車輛車齡統計表 (請填寫至2011年3月31日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2004	一般						6		20					26	26
	低底盤													0	
2005	一般	30		20								4		54	54
	低底盤													0	
2006	一般					5	1	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	0
	低底盤													0	
合計		30	10	22	55	5	7	20	22	26	18	24	28	267	267

台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3月31日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
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	14	0	18	0	0	0	0	32	32
	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	14	4	6	0	0	0	24	24
	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	32	0	0	0	20	36	88	88
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2005	一般	0	0	0	0	0	9	0	10	0	5	0	0	24	24
	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	0	0	0	0	24	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										0	0
	低地板	0	0	0										0	
合計		0	1	30	20	20	58	60	56	43	36	121	36	481	481

三重客運公司聯營車輛車齡統計表 (填寫至2011年 3月31日止)

年份	月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般			17		21							1		39	39
	低底盤														0	
2003	一般	15													15	15
	低底盤														0	
2004	一般	6			9										15	15
	低底盤														0	
2005	一般	3													3	3
	低底盤														0	
2006	一般	1						8			9		26		44	44
	低底盤														0	
2007	一般	10	1							15	2	31			59	59
	低底盤														0	
2008	一般			12				12	5	25				68	122	122
	低底盤														0	
2009	一般										10			9	19	19
	低底盤														0	
2010	一般		20												20	35
	低底盤											15			15	
2011	一般	25	25	7											57	57
	低底盤														0	
合計			60	63	19	30	0	20	5	40	21	46	27	77	408	408

首都客運公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2011年3月31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														
	低地板														
2001	一般														
	低地板														
2002	一般														
	低地板														
2003	一般		3					13				19	17	52	52
	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				11		74	74
	低地板													0	
2008	一般		24								13		1	38	118
	低地板					22	25						33	80	
2009	一般							21		35			33	89	89
	低地板													0	
2010	一般		12	13										25	94
	低地板		15		5		40				9			69	
合計		15	94	58	5	39	65	82	0	35	42	35	84	554	554

指南汽車客運公司聯營車輛車齡統計表 (2011年03月31日止)

年份	月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般			35	7									8	50	50
	低底盤														0	
2003	一般														0	0
	低底盤														0	
2004	一般		17			6									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				6		9	25							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	
合計			17	35	7	42	0	9	25	30	7	0	0	8	180	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3月31日止)

年份	月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2001	一般												4	10	14
	低地板														0
2002	一般		10	8				10							28
	低地板														0
2003	一般			10											10
	低地板														0
2004	一般							20				30		10	60
	低地板														0
2005	一般	20				6					15			10	51
	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														0
合計	一般	20	10	28	0	6	30	0	0	0	15	30	11	30	180
	低地板	0	19	0	0	5	0	0	21	0	0	0	3	0	48
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

100/3/31

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
2003	一般													0	0
	低底盤														
2004	一般	5	25	6	8									44	44
	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	
合計		5	25	6	52	13	0	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3月31日止)

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般										21	10	7	38	38
	低底盤													0	
2003	一般	7									3		18	28	28
	低底盤													0	
2004	一般	6		2	3	2	12					11		36	36
	低底盤													0	
2005	一般		9						7					16	16
	低底盤													0	
2006	一般									3			4	7	7
	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		13	9	2	3	2	12	0	7	3	24	21	29	125	125

備註:本處於99年7月26日以北市運稽字第09932414700號函及100年1月28日以北市運稽字第10030538800號函分別同意借調20輛(100年1月28日起再新增2輛)至高雄市使用,其中20輛於本期評鑑期間(99/10-100/3)借調高雄市使用,故扣除該等車輛。

淡水汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表(請填寫至100年03月31日止)

月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
		1999	一般												
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般													0	0
	低底盤													0	
2003	一般												5	5	5
	低底盤													0	
2004	一般													0	0
	低底盤													0	
2005	一般					1								1	1
	低底盤													0	
2006	一般													0	0
	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	
合計		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5		6

欣和汽車客運股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至100年3月31日止)

年份 月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
		2001	一般											
	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	0	15	15
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輛總數		15												15

編號	場站	提報停車場 面積(坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	總 配車 數	夜間停放車輛數		規定停車 面積不足 (坪)	備註
					大型公車 20坪	中型公車 12坪		
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	吳興街站	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	900	租用	69	35	11		夜間8車停松德站、15車停萬芳站
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	舊莊站	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	55	55			
11	蘆洲站	1391.8	租用	71	54	17		
12	凌雲站	1011.2	租用	25	25			
13	內湖站	2830.9	租用	70	102			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	陽明山站	761.1	租用	39	29	4		夜間6車停於士林站
16	萬芳站	1003.9	租用	50	65			麟光站夜間停放15車於本站
合計	合計	18039.5						
	自用							
	租用	18039.5						
	借用							

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		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	深坑站	2893.7	租用	70	88			819縣轄公車6輛；木柵站18輛(大)停於本站
2	中興站	1100	租用	55	55			
3	木柵站	1226	租用	65	24	23		18輛(大)夜間停於深坑站
4	中央站	1000	租用	45	43	2		
5	景德站	723.2	租用	48	25	3		18輛(大)夜間停於興隆、2輛停東湖
6	興隆站	905.6	租用	15	17	6		景德站18輛(大)夜間停於本站
7	華江站	按次計費停車場	租用	46	45	1		
8	東湖站	600	租用	32	28	6		景德站2輛(大)夜間停於本站
9	景新站	830	租用	24	24			
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		9278.5						京華城巴士2輛夜間停於京華城，聯營共396輛
合計	合計	9143.2 坪						
	自用	坪(%)						
	租用	9143.2 坪(100%)						
	借用	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)	核准面積	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	1,327.70	1,327.70	自有	54	54	0	0	
2	舊庄站	1,098.00	1,098.00	自有	27	27	0	0	
3	中華站	2,213.00	2,213.00	租用	16	16	0	0	2060：12輛、2061：19輛、9012：8輛
4	新莊站	928.00	928.00	租用	42	42	0	0	
5	清水站	2,344.00	2,344.00	租用	30	30	0	0	2062：10輛
小計		7,910.70	7,910.70						
合計	總坪數	7,910.70	佔比例						
	自有坪數	2,425.70	30.66%						
	借用坪數	2,344.00	29.63%						
	租用坪數	3,141.00	39.71%						

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)	核准面積	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	2087	2087	租用	107	46	0		核定2088坪、增租334坪
	秀山站					25	36		
2	關渡站	780	780	租用	44	39	5		
3	士林站	813	813	租用	21	21	0		
4	內湖站	726	726	租用	27	16	11		
5	土城站	1100	1100	租用	34	26	8		縣轄公車計10輛(大巴X2、中巴X8)
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
小計		5506	5506						
合計	合計	坪							
	自用	坪(%)							
	租用	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	621.0	租用	25	21	4			
2	天東站	924.4	租用	39	34	5		停車場	
3	北峰站	1220.0	租用	45	40	5		新北市轄15輛	
4	社子站	980.8	自有	2	2	0			
5	東湖站	1358.2	租用	51	43	8			
6	大直站	511.4	租用	18	16	2			
7	洲美站	1500.0	租用	6	6	0			
8	士林站	835.0	租用	30	24	6			
9	天東二站	903.0	租用	31	31	0			
10	麟光站	8853.8	租用	20	20	0			
合計	總坪數：	17,707.500							
	自有坪數：	980.800			267	237	30		
	借用坪數：								
	租用坪數：	16,726.700							

台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		規定停車面積不足〔坪〕	備註 停放聯營公車以外車輛數
					大型公車20坪	中型公車12坪		
1	板橋後站	2,307	自有	59	59	0	無	
2	四海站	2,907	自有	71	71	0	無	公路客運8輛
		1,916	租用					
3	歡仔園站	1,573	自有	41	41	0	無	
4	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)
5	五福站	676	租用	26	26	0	無	新北市公車7輛(中巴4輛.大巴3輛)
6	新店站	1,000	租用	42	39	3	無	新北市公車4輛
7	中華站	700	租用	20	20	0	無	
8	樹林站	598	自有	13	13	0	無	新北市公車4輛、公路客運10輛
9	三峽一站	2,890	租用	47	44	3	無	新北市公車13輛、公路客運5輛
10	三峽二站	2,284	租用	70	70	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：	17,680 8,214 9,466 0						

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		規定面積 不足(坪)	備註 (核准數)
					大型	中型		
1	蘆洲一站	3000	自有	90	56	2		
2	蘆洲二站	3370	借用	49	33	2		
3	土城站	1516	自有	26	26			
4	新莊站	800	租用	26	26			
5	中港站	1500	借用	42	41	1		
6	八里站	1560	借用	18	18			
7	五股站	1380	自有	17	17			
8	泰山站	810	租用	41	41			
9	輔大站	720	借用	14	14			
10	樹林站	500	租用	16	16			
11	迴龍站	1100	自有	38	38			
12	南港站	633	借用	15	15			
14	內湖站	955.5	租用	2	0	2		
小計		17844.5						
合計	合計： 自用： 租用： 借用：	17844.5 6996 3065.5 7783						

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 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	22			含新北市區公車20輛
4	新莊二站	1059	租用	64	64			
5	內湖站	1306	租用	52	52			
6	東園站	按次計費停車場	租用	25	25			
7	南港站	663	租用	21	21			
8	經貿站	600	租用	37	37			
9	安康站	781	租用	47	47			
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	汐止站	744	租用	33	33			
15	瑞光站		租用	60	60			
合計	總坪數： 自有坪數： 借用坪數： 租用坪數：	14123.7 14123.7						

指南汽車客運股份有限公司(2011年03月31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	44	44			
4	新光站(一)	1506	租用	54	54			
5	淡海站	750	租用	1	1			
6	故宮站	租用公有停車場	租用	7		7		租用公有停車場
7								
8		7231						
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		14462						
合計	合計 自用 租用 借用	14462.00 4075.00 3156.00						

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	1493.1	自有	50	55			夜間304停放5輛。
2	中和站二		租用					
3	三重站	3281.0	租用	27	32			夜間紅12停放5輛。
4	天母站	769.9	租用	61	38			夜間280停放宮站5輛、泰山站4輛，紅12停放三重站5輛， 203停放汐止站二9輛。
5	故宮站	租用公有停車場	租用	26	26			夜間304停放中和站5輛。 夜間280停放5輛。
6	汐止站	1426.8	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		租用	0	30			本場站目前僅供夜間停放，計停203路9輛605路 15輛、668路6輛。
8	泰山站	951.9	租用	17	21			夜間280停放4輛。
小計		7922.7						
合計	總坪數： 7,922.700 自有坪 2,919.900 借用坪 租用坪 5,002.800							

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	3,138.400	自有	134	134			聯營公車84輛，縣轄公車50輛
2	錦繡站	3,867.800	自有	95	95			聯營公車77輛，縣轄18輛
小計		7,006.200						
合計	總坪數： ##### 坪 自有坪數： ##### 坪(83.43%) 借用坪數： 坪(%) 租用坪數： 坪(16.57%)							

東南客運

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	新湖站	439.2	租用	20	20	0		
2	舊宗站	840	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		6634						
合計	自用 租用 6634 借用							

淡水汽車客運股份有限公司 (2011年03月31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								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		3109						
合計	合計 自用 租用 借用	3109 坪 2688坪(86%) 421坪(14%)						

欣和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						
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 年上半年行車安全業務檢查評比表

公司 檢查項目	基本配 分權重	大都會	欣欣	大有	大南	光華	臺北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
一般行車教育 訓練(含緊急 事故應變及防 災訓練)	20.0	18.2	18.1	17.3	18.2	18.6	18.6	18.1	18.9	18.6	18.6	17.2	17.3	18.6	18.6
駕駛員管考及 健康管理(以 數據分析為	10.0	9.1	8.9	8.2	8.9	8.7	9.1	9.0	9.3	8.7	8.7	8.2	8.4	8.7	8.7
行車稽查作業 管考成果(以 數據分析為	20.0	18.5	18.3	17.7	18.4	18.7	18.9	17.9	19.1	18.7	18.7	17.7	17.9	18.7	18.7
公車行車事故 防治與管理作 為	10.0	9.0	8.9	8.2	9.0	9.0	9.1	8.9	9.2	9.0	9.0	8.0	8.3	9.0	9.0
車輛行車紀錄 與安全設施維 護(含各級保 養)管考	20.0	18.5	18.1	17.8	18.5	18.3	18.6	18.1	18.8	18.3	18.3	18.0	18.4	18.3	18.3
99年下半年行 車安全檢查結 果及各季自評 報告辦理情形	15.0	13.9	13.6	13.6	13.8	13.6	14.1	13.6	14.1	13.6	13.6	13.2	13.4	13.6	13.6
行車安全自主 創新作為	5.0	4.5	4.0	3.8	4.3	4.1	4.1	3.5	4.6	4.1	4.1	3.4	3.5	4.1	4.1
總分	100.0	91.7	89.9	86.6	91.1	91.0	92.5	89.1	94.0	91.0	91.0	85.7	87.2	91.0	91.0
等第		優	甲	甲	優	優	優	甲	優	優	優	甲	甲	優	優
		3	10	13	4	5	2	11	1	5	5	14	12	5	5

100年第0期- 行車肇事率指標 (B5)

有責案件 (99年9月~100年2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
99.09	2	6	3	0	1	0	2	1	0	1	5	3	3	0	27
99.10	9	5	6	0	1	4	2	1	0	3	4	2	1	1	39
99.11	9	4	4	0	2	3	1	2	0	3	2	5	2	0	37
99.12	8	4	2	3	0	3	1	2	0	3	4	1	0	1	32
100.01	7	6	3	3	4	2	0	0	0	1	2	1	2	1	32
100.02	7	1	1	1	1	0	2	1	0	2	1	1	1	0	19
合計	42	26	19	7	8	14	7	6	0	11	20	14	9	3	186

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
99.09											1				1
99.10	1														1
99.11					1										1
99.12		1				1									2
100.01															0
100.02															0
合計	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5

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
99.09	2	8	2	0	1	0	1	0	0	0	2	1	13	0	30
99.10	6	2	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	17
99.11	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	3	0	0	10
99.12	6	1	0	1	0	1	0	1	0	2	3	0	0	0	15
100.01	5	1	2	2	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	16
100.02	3	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	2	1	0	13
合計	24	13	8	6	1	3	5	2	0	4	7	8	19	1	101

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
99.09															0
99.10															0
99.11															0
99.12															0
100.01															0
100.02															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

死亡人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.09															0
99.10															0
99.11										1					1
99.12															0
100.01															0
100.02															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

行人輕傷人數	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
99.09											1				1
99.10	1														1
99.11					1										1
99.12		1				1									2
100.01															0
100.02															0
合計	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5

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 扣 點 總 計	
	(肇事逃逸)	(死亡人數)	(重傷人數)	(輕傷人數)	(行人輕傷人數)	(傷行人件數)		
	權數=10	權數=8	權數=5	權數=3	權數=4.5	權數=1.5	權數=1	
大都會	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(24) 72	(1) 4.5	(1) 1.5	42	120
欣 欣	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(13) 39	(1) 4.5	(1) 1.5	26	71
大 有	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(8) 24	(0) 0	(0) 0	19	43
					0			
大 南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(6) 18	(0) 0	(0) 0	7	25
光 華	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 3	(1) 4.5	(1) 1.5	8	17
中 興	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(3) 9	(1) 4.5	(1) 1.5	14	29
指 南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(5) 15	(0) 0	(0) 0	7	22
欣 和	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(2) 6	(0) 0	(0) 0	6	12
淡 水	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	0	0
台 北	(0) 0	(1) 8	(0) 0	(4) 12	(0) 0	(0) 0	11	31
三 重	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(7) 21	(1) 4.5	(1) 1.5	20	47
首 都	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(8) 24	(0) 0	(0) 0	14	38
東 南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(19) 57	(0) 0	(0) 0	9	66
新 店	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 3	(0) 0	(0) 0	3	6
合 計	0	8	0	303	22.5	7.5	186	527

*括號內數字為該項件數；**則為該項之扣點數

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

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表

(100年第1期)

公車單位：_____ 場站：_____站

日期：100年 月 日

項目	檢查內容	檢 查 結 果	分數
調度室 ／ 休息室	調度室整潔 (11%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(11~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 不整潔(5~3分) <input type="checkbox"/> 非常不整潔(2~0分)	
休息室 ／ 盥洗室	休息室整潔 (11%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(11~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 不整潔(5~3分) <input type="checkbox"/> 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? <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分) 菸害防制自主管理檢查表是否確實檢查? <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分)	
	酒測器 (8%)	<input type="checkbox"/> 有購置、能正常使用且每日全面實施(8分) <input type="checkbox"/> 有購置、能正常使用但僅用抽查方式檢測(3分) <input type="checkbox"/> 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%)	<input type="checkbox"/> 達規定之100%(7分) <input type="checkbox"/> 部分車輛路邊停車(3分) <input type="checkbox"/> 路邊停車(0分)	
	停車場鋪面 (7%)	<input type="checkbox"/> 水泥地或柏油地(7分) <input type="checkbox"/> 碎石地、磚地、泥土地(2分)	
	停車場鋪面 完整性(15%)	<input type="checkbox"/> 非常平整(15~13分) <input type="checkbox"/> 有些微裂隙(12~10分) <input type="checkbox"/> 有裂縫或坑洞(9~6分) <input type="checkbox"/> 破損嚴重或起伏(5~0分)	
	停車場整潔 (14%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(14~12分) <input type="checkbox"/> 整潔(11~8分) <input type="checkbox"/> 尚可(7~4分) <input type="checkbox"/> 非常不潔(3~0分)	
	洗車設備 (4%)	<input type="checkbox"/> 機械設備(4分) <input type="checkbox"/> 人工洗車(2分)	
	洗車場整潔 (14%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(14~12分) <input type="checkbox"/> 整潔(11~8分) <input type="checkbox"/> 尚可(7~4分) <input type="checkbox"/> 非常不潔(3~0分)	
資 源 回 收	資源回收實 施程度(5%)	<input type="checkbox"/> 全面實施(5分) <input type="checkbox"/> 部分實施(3分) <input type="checkbox"/> 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			
民眾反映路線公車車連車案件，經本處通知以e-bus動態資訊系統簡訊通報駕駛員及紀錄於調度日誌內辦理情形		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否， 敘明於後	

檢查人員：_____

站場人員簽章：_____

附錄二 臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度(92.3.17)

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

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

(1)車輛數大於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)推估

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

①B1「發車準點率」、B2「過站不停比率」指標

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

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

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

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

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

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

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

91 年度第二期聯合稽查人員調查之準點比率

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

註：*表第 80% 差者；表中之數字係由 91 年度第二期之資料推算而來。

②B3「公車資訊服務設施」指標

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

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

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

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

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

說明：

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

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：_____	
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 <input type="checkbox"/> 車內太暗，資訊完全無法識別。 <input type="checkbox"/> 乘客上下車前方燈未開啟。	0	
	③ <input type="checkbox"/> 車頭燈未開啟。 <input type="checkbox"/> 車頭路線號碼牌照明未開啟。		
(10)活動改道及路線或站位異動資訊(扣分項目)	無異動情形	①無張貼。	-0
		②有張貼過期未撤除資訊。	-3
	有異動情形	①有張貼、標示明顯。	-0
		②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊。	-3
		③無張貼。	-5

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

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

註解特殊狀況：_____ A-23 _____

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點案件統計表(按指標整理)

99年10月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表																				
指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
C1	318	過站不停		4	1	1	0	0	0	2	1	2	2	2	1	0	0	0	16	1.1%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	12	8	2	9	1	14	6	12	4	2	2	0	0	0	0	72	5.0%
D2	102	對老弱態度佳	12	2	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	14	2	0	0	3	1	1	5	2	2	0	0	0	0	0	30	2.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	105	穿戴整齊	4	148	71	30	37	37	87	70	60	28	26	25	20	1	0	2	642	44.2%
D2	106	態度差	-8	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	1	3	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	9	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩 或險些撞及路人	-18	4	0	0	0	0	0	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	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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傷	-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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	3	0	2	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0.8%
C2	309	任意超車	-36	2	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
C2	310	車速過快	-36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	432	搶黃燈	-40	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	118	65	20	38	27	56	27	76	22	28	25	17	2	0	3	524	36.1%
B2	202	車輛不潔	-24	9	0	1	0	3	0	0	0	1	0	3	3	0	0	0	20	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	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	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	1	0	0	0	1	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	3	2	2	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0.8%
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	1	1	0	0	1	1	0	0	3	2	4	2	0	0	0	15	1.0%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	1	1	0	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	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	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				351	168	68	93	80	161	117	160	65	65	65	49	4	0	5	1451	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				345	162	67	93	77	161	114	159	63	63	62	47	4	0	5	1422	

99年11月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	101	態度佳	6	15	13	2	4	4	4	6	17	0	0	1	1	1	0	1	69	5.2%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	3	1	4	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	12	0.9%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	103	態度佳(報站名)	6	13	0	0	0	1	1	2	3	3	1	0	0	0	0	0	24	1.8%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8	0.6%
D2	105	穿戴整齊	4	116	79	35	39	33	90	76	47	27	24	32	26	0	0	3	627	47.5%
D2	106	態度差	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0.3%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.4%
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	1	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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	302	在快車道上上下客	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	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	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0.2%
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	1	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	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傷	-16	1	0	0	0	0	0	0	1	1	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	1	2	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	7	0.5%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C2	309	任意超車	-36	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	6	0.5%
C2	310	車速過快	-36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	88	62	23	32	25	48	26	61	17	20	28	15	1	0	3	449	34.0%
B2	202	車輛不潔	-24	10	2	2	0	1	0	2	1	0	0	0	2	0	0	1	21	1.6%
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	1	0	0	1	0	2	1	0	0	5	0.4%
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	1	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	5	2	2	0	0	0	2	0	1	1	2	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	1	0	0	0	1	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	1	2	0	0	1	1	0	1	1	3	0	0	0	0	10	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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0.2%
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				274	166	74	83	71	149	123	136	53	52	67	57	3	0	11	1319	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				270	166	72	81	70	148	122	134	52	52	67	55	3	0	11	1303	

99年12月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
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	13	12	1	4	7	5	6	17	3	0	1	0	0	0	2	71	5.4%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	3	1	4	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	12	0.9%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0.4%
D2	103	態度佳(報站名)	6	8	0	0	0	2	0	6	9	1	0	0	0	1	0	0	27	2.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8	0.6%
D2	105	穿戴整齊	4	100	62	42	47	40	91	72	61	32	35	28	23	1	0	5	639	48.8%
D2	106	態度差	-8	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0.4%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	337	其它缺失	-8	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.4%
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	0	3	0	0	0	3	0.2%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上上下客	-8	1	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	1	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	1	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	1	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	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4	0.3%	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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傷	-16	1	0	0	0	0	0	0	1	1	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	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	309	任意超車	-36	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	6	0.5%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
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	67	58	28	25	24	42	28	85	18	20	25	15	2	0	2	439	33.5%
B2	202	車輛不潔	-24	5	1	3	0	0	0	2	2	1	0	0	3	0	0	0	17	1.3%
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	1	0	1	0	0	0	0	2	0.2%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	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	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	1	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	0.5%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	1	3	1	0	1	0	1	1	1	0	3	0	0	0	12	0.9%
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	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	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				214	140	88	86	83	143	121	182	59	61	58	58	4	0	13	1310	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				212	140	87	83	82	142	119	180	59	61	58	58	4	0	12	1297	

100年01月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
C1	318	過站不停		8	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13	0.9%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	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	17	7	2	5	5	3	1	12	8	1	1	0	0	0	1	63	4.3%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	4	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	10	0.7%
D2	103	態度佳(報站名)	6	5	3	1	2	1	1	3	5	0	1	0	0	0	0	0	22	1.5%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	162	79	42	34	32	88	69	57	24	37	33	20	0	0	2	679	46.6%
D2	106	態度差	-8	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	7	0.5%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	302	在快車道上下客	-8	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	333	戴耳機開車	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	1	0	0	0	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傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0.4%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	3	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	8	0.5%
C2	309	任意超車	-36	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	128	71	31	21	28	49	29	80	14	33	27	11	4	0	3	529	36.3%
B2	202	車輛不潔	-24	8	0	1	0	2	0	0	1	3	0	0	5	0	0	0	20	1.4%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	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	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	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	4	1	3	2	1	1	3	0	1	1	1	1	0	0	0	19	1.3%
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	0	1	0	0	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	7	0.5%
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	0	0	1	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				362	176	96	70	82	145	110	157	52	80	70	47	5	0	6	1458	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				352	171	96	70	77	145	109	157	52	79	69	45	5	0	6	1433	

100年02月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	1	3	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	11	1.1%
C1	318	過站不停		5	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0.8%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	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	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	101	態度佳	6	9	12	0	2	2	4	3	14	3	2	0	0	1	0	0	52	5.1%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.6%
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	3	0	0	0	2	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	9	0.9%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	108	48	43	30	22	57	45	37	19	17	22	18	1	0	0	467	45.9%
D2	106	態度差	-8	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.3%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.4%
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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.7%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.2%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	1	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	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	3	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0.7%
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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.4%
C2	309	任意超車	-36	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	76	46	31	24	23	34	20	50	17	16	21	12	1	0	3	374	36.7%
B2	202	車輛不潔	-24	14	0	2	0	0	1	0	1	1	3	0	1	0	0	0	23	2.3%
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	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	1	0	1	0	0	0	0	2	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C4	320	擅自改道	-24	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C4	326	未依規收費	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.5%
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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0.4%
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	0	0	0	0	0	0	1	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				233	114	85	63	61	101	76	111	44	40	46	38	3	0	3	1018	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				227	114	84	60	56	100	72	110	43	40	45	35	3	0	3	992	

100年03月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		2	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	2	0	0	0	10	0.7%
C1	318	過站不停		4	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	10	0.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	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		3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	101	態度佳	6	21	25	1	1	3	2	3	16	6	2	4	5	0	0	0	89	6.3%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
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	9	0	3	0	1	1	1	7	1	4	0	0	0	0	0	27	1.9%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	105	穿戴整齊	4	147	83	29	37	32	89	53	43	25	28	27	22	2	0	1	618	43.7%
D2	106	態度差	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.1%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	3	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	9	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	1	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	1	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	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	5	0.4%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	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	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	2	0	0	0	0	1	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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	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傷	-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	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C2	309	任意超車	-36	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	310	車速過快	-36	2	1	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	138	82	21	29	34	49	22	63	18	26	24	17	3	0	5	531	37.5%
B2	202	車輛不潔	-24	15	0	2	0	1	1	2	0	2	2	1	1	0	0	1	28	2.0%
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	1	0	1	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	1	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
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	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	10	0.7%
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	1	2	0	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	9	0.6%
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	1	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	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	205	65	68	77	150	92	141	53	69	59	59	5	0	10	1415	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				352	202	65	68	75	148	90	140	53	66	58	54	5	0	10	1386	

附錄八 發車準點性調查資料整理表

調查日期			5月1日					調查日期			月日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
285	1	大都會	739-AD	13	57										
			741-AD	14	04	7	15								
			595-AD	14	15	11	15								
			665-AD	14	20	5	15								
			520-AD	14	27	7	15								
			609-AD	14	34	7	15								
			696-AC	14	42	8	15								
			660-AD	14	47	5	15								
			680-AD	14	57	10	15								
			678-AD	15	02	5	15								
			608-AD	15	14	12	15								
			598-AD	15	22	8	15								
			686-AC	15	29	7	15								
			521-AD	15	34	5	15								
			607-AD	15	42	8	15								
			675-AD	15	49	7	15								
			545-AD	15	55	6	15								
			661-AD	16	05	10	15								

總樣本數：18

有效樣本數：17

準點樣本數：17

$A_{ij}(\text{路線}) = 1.000$

調查日期			5月6日					調查日期			月日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
22	2	大都會	665AC	16	55			22	2	大都會	566AD	18	33	7	20
			563AD	16	59	4	12				665AC	18	42	9	20
			567AD	17	02	3	12				567AD	18	48	6	20
			242AD	17	08	6	12				563AD	18	52	4	20
			568AD	17	12	4	12				568AD	18	57	5	20
			207AD	17	18	6	12								
			682AC	17	23	5	12								
			662AC	17	27	4	12								
			791AC	17	33	6	12								
			657AC	17	38	5	12								
			436AD	17	41	3	12								
			AH808	17	49	8	12								
			AH830	17	53	4	12								
			615AD	17	58	5	12								
			792AC	18	02	4	12-20								
			670AD	18	10	8	20								
			663AC	18	23	13	20								
			685AC	18	26	3	20								

總樣本數：(尖) 15 (離) 8

有效樣本數：(尖) 14 (離) 8 準點樣本數：(尖) 14 (離) 8

$A_{1Pj}(\text{尖}) = 1.000$

$A_{1Oj}(\text{離}) = 1.000$

$A_{ij}(\text{路線}) = 1.000$

調査日期			4月12日					調査日期			4月22日 5月4日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
33	3	大都會	719AB	14	20			274	4	大都會	680-AB	09	59		
			710AB	14	39	19	20				749-AB	10	20	21	20
			668AC	14	58	19	20				729-AB	10	39	19	20
			712AB	15	19	21	20				718-AB	10	58	19	20
			677AB	15	38	19	20				700-AB	11	21	23	20
			717AB	15	59	21	20				837-AC	11	39	18	20
			723AB	16	15	16	15				680-AB	11	59	20	20
			711AB	16	30	15	15				730-AB	12	21	22	20
			719AB	16	45	15	15				729-AB	12	39	18	20
			710AB	17	00	15	15				718-AB	12	57	18	20
			668AB	17	13	13	15	5月4日							
			712AB	17	28	15	15	274	4	大都會	680-AB	06	34		
											700-AB	06	48	14	20
											718-AB	07	00	12	20
											696-AB	07	15	15	20
											730-AB	07	28	13	20
											749-AB	07	44	16	20
											731-AB	07	57	13	20

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

A1j (路線) = 1.000

總樣本數：17

有效樣本數：15

A1j (路線) = 0.867

準點樣本數：13

調査日期			5月2日					調査日期			月日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
254	2	欣欣	793FL	14	24						105AC	16	23	9	10
			155FP	14	30	6	15				793FL	16	30	7	10
			557FL	14	39	9	15				155FP	16	41	11	10
			799AB	14	47	8	15				799AB	16	52	11	10
			有發車	14	55	8	15				557FL	16	57	5	10
			800AB	15	06	11	15								
			327FP	15	10	4	15								
			577FL	15	21	11	15								
			592FL	15	26	5	15								
			798AB	15	27	1	15								
			511AB	15	32	5	15								
			575AB	15	34	2	10								
			548AB	15	42	8	10								
			552FL	15	51	9	10								
			156FP	15	58	7	10								
			568FL	16	07	9	10								
			592FL	16	13	6	10								
			有發車	16	14	1	10								

總樣本數：(尖) 12 (離) 11

有效樣本數：(尖) 12 (離) 10 準點樣本數：(尖) 12 (離) 10

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

調查日期			4月26日					調查日期			5月4日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
棕2	2	欣欣	571FL	14	32			249	3	欣欣	796AB	14	29		
			567AB	14	51	19	15				556AB	14	50	21	20
			165FP	14	59	8	15				260FP	15	10	20	20
			493AB	15	14	15	15				229FN	15	23	13	20
			780AB	15	24	10	15				795AB	15	30	7	20
			138AD	15	39	15	9-15				118AC	15	40	10	20
			265FP	15	51	12	9				230FN	15	50	10	20
			567AB	16	01	10	9				796AB	16	15	25	15-20
			165FP	16	15	14	9				556AB	16	30	15	15
			493AB	16	23	8	9				095AC	16	43	13	15
			571FL	16	30	7	9				260FP	16	57	14	15
											142AD	17	06	9	15
											118AC	17	16	10	15
											229FN	17	24	8	15

總樣本數：(尖) 6 (離) 5

有效樣本數：(尖) 6 (離) 4

A1Pj (尖) = 0.667

A1j (路線) = 0.709

準點樣本數：(尖) 4 (離) 3

A1Oj (離) = 0.750

總樣本數：(尖) 7 (離) 7

有效樣本數：(尖) 7 (離) 6

A1Pj (尖) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

準點樣本數：(尖) 7 (離) 6

A1Oj (離) = 1.000

調查日期			4月1日					調查日期			4月12日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
252	4	欣欣	613AC	10	27			307	1	大有	643FL	11	18		
			549AB	11	00	33	30				652FL	11	24	6	10
			783AB	11	31	31	30				691FL	11	34	10	10
			103AC	12	07	36	30				007FL	11	10	6	10
			613AC	12	29	22	30				641FL	11	45	5	10
			549AB	13	00	31	30				688FL	11	56	11	10
			783AB	13	30	30	30				318FN	12	04	8	10
											713FL	12	07	3	10
											658FL	12	12	5	10
											676FL	12	21	9	10
											659FL	12	30	9	10
											001FR	12	37	6	10
											012FR	12	45	8	10
											663FL	12	49	2	10
											690FL	12	52	3	10
											662FL	12	55	3	10
											009FR	13	09	8	10
											665FL	13	19	10	10

總樣本數：7

有效樣本數：6

A1j (路線) = 0.667

準點樣本數：4

總樣本數：18

有效樣本數：17

A1j (路線) = 1.000

準點樣本數：17

調査日期			4月22日				調査日期			月日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
信義幹線	2	大有	273-FN	06	34			信義幹線	2	大有	727-FL	08	23	6	15
			711-FL	06	41	7	10				712-FL	08	29	6	15
			727-FL	06	49	8	10				666-FL	08	35	6	15
			712-FL	06	58	9	10				728-FL	08	42	7	15
			666-FL	07	05	7	10				275-FN	08	47	5	15
			728-FL	07	11	6	10				710-FL	08	53	6	15
			275-FN	07	17	6	10								
			710-FL	07	25	8	10								
			276-FN	07	30	5	10								
			269-FN	07	37	7	15								
			683-FL	07	41	4	15								
			696-FL	07	49	8	15								
			725-FL	07	51	2	15								
			709-FL	07	58	7	15								
			726-FL	08	00	2	15								
			273-FN	08	05	5	15								
			272-FN	08	12	7	15								
			711-FL	08	17	5	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 15

有效樣本數：(尖) 8 (離) 15 準點樣本數：(尖) 8 (離) 15

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月28日				調査日期			月日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
262	3	大有	185-FP	06	00			262	3	大有	178-FP	15	31		
			182-FP	06	06	6	15				183-FP	15	40	9	15
			317-FN	06	11	5	15				310-FN	15	51	11	15
			308-FN	06	18	7	15				311-FN	16	00	9	15
			301-FN	06	24	6	15								
			309-FN	06	30	6	15								
			298-FN	06	36	6	15								
			642-FL	06	41	5	15								
			303-FN	06	48	7	15								
			305-FN	06	54	6	15								
			181-FP	06	59	5	15								
			297-FN	07	10	11	20								
			302-FN	07	15	15	20								
			296-FN	07	22	7	20								
			299-FN	07	28	6	20								
			306-FN	07	35	7	20								
			313-FN	07	41	6	20								
			307-FN	08	15	34	20								

總樣本數：(尖) 15 (離) 7

有效樣本數：(尖) 13 (離) 7 準點樣本數：(尖) 13 (離) 6

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 0.857

A1j (路線) = 0.929

調査日期			04月22日					調査日期			4月10日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
263	3	大有	657-FL	06	59			266	2	大南	337-FP	15	47		
			685-FL	07	25	26	15				347-FP	16	00	13	20
			270-FN	07	39	14	20				282-FM	16	14	14	20
			669-FL	07	50	11	20				352-FP	16	30	16	20
			698-FL	08	59	69	20				089-FR	16	45	15	20
05月5日											283-FM	16	59	14	20
			270-FN	15	57						348-FP	17	14	15	20
											086-FR	17	30	16	20
											100-AD	17	46	16	20
											087-FR	18	00	14	20
											092-FR	18	16	16	20
											081-FR	18	29	13	20
											085-FR	18	45	16	20
											091-FR	19	00	15	20
								05/18			090-FR	17	47		
											351-FP	17	59	12	15
											342-FP	18	15	16	15
											353-FP	18	27	12	15

總樣本數：(尖) 3 (離) 3

有效樣本數：(尖) 1 (離) 3 準點樣本數：(尖) 0 (離) 2

A1Pj (尖) = 0.000

A1Oj (離) = 0.667

A1j (路線) = 0.334

總樣本數：(尖) 4 (離) 14

有效樣本數：(尖) 3 (離) 13

A1Pj (尖) = 1.000

準點樣本數：(尖) 3 (離) 13

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			5月18日					調査日期			5月6日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
223	3	大南	247-FP	14	31			藍 27	3	大南	810AC	16	48		
			119-AD	14	42	11	20				816AC	17	10	22	20
			812-AC	14	52	10	20				818AC	17	28	18	20
			789-AD	15	06	14	20				822AC	17	51	23	20
			246-FP	15	22	16	20				875AB	18	09	18	20
			248-FP	15	30	8	20				815AC	18	30	21	30
			792-AD	15	42	12	15				608AB	19	00	30	30
			887-AB	15	57	15	15				810AC	19	28	28	30
			288-FP	16	08	11	15				818AC	20	00	32	30
			286-FP	16	20	12	15								
			210-AD	16	30	10	15								
			802-AC	16	42	12	15								
			885-AB	16	52	10	15								
			285-FM	17	01	9	15								
			209-AD	17	17	16	15								
			887-AB	17	28	11	15								

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) 5

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

總樣本數：(尖) 4 (離) 5

有效樣本數：(尖) 4 (離) 4

A1Pj (尖) = 0.500

準點樣本數：(尖) 2 (離) 3

A1Oj (離) = 0.750

A1j (路線) = 0.625

調査日期			4月29日					調査日期			4月8日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
535	4	大南	329AD	15	59		1600	紅2	2	光華	198-FR	16	18		
			022AD	16	18		1620				199-FR	16	24	6	10
			021AD	16	40		1640				191-FR	16	33	9	10
			329AD	16	58		1700				770-AD	16	40	7	10
			022AD	17	29		1730				190-FR	16	46	6	10
			021AD	18	02		1800				188-FR	16	53	7	10
			329AD	18	30		1830				193-FR	17	04	11	10
			021AD	19	02		1900				763-AD	17	13	9	10
											202-FR	17	19	6	10
											200-FR	17	30	11	15
											757-AD	17	37	7	15
											185-FR	17	48	11	15
											197-FR	17	59	11	15
											192-FR	18	12	13	15
											758-AD	18	23	11	15

總樣本數：8

有效樣本數：8

$A1j$ (路線) = 0.750

準點樣本數：6

總樣本數：(尖) 9 (離) 6

有效樣本數：(尖) 8 (離) 6

$A1Pj$ (尖) = 1.000

$A1j$ (路線) = 1.000

準點樣本數：(尖) 8 (離) 6

$A1Oj$ (離) = 1.000

調査日期			4月1日					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
220	2	光華	205FP	16	43						026FP	18	40	10	15
			023FP	16	54	9	10				023FP	18	41	1	15
			008FP	17	02	8	10								
			020FP	17	09	7	10								
			011FP	17	14	5	10								
			025FP	17	24	10	10								
			018FP	17	25	1	10								
			020FP	17	35	10	10								
			027FP	17	44	9	15								
			002FP	17	47	3	15								
			025FP	17	54	7	15								
			221FP	17	59	5	15								
			007FP	18	01	2	15								
			019FP	18	09	8	15								
			017FP	18	17	8	15								
			026FP	18	22	4	15								
			003FP	18	30	8	15								

總樣本數：(尖) 8 (離) 13

有效樣本數：(尖) 7 (離) 13 準點樣本數：(尖) 7 (離) 13

$A1Pj$ (尖) = 1.000

$A1Oj$ (離) = 1.000

AIj (路線) = 1.000

調查日期			月日				調查日期			4月13日					
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
藍7	3	光華	772AC	05	58			紅3	4	光華	763-AC	13	57		
			771AC	06	16	18	15-20				765-AC	14	31	34	40
			773AC	06	31	15	15				767-AC	15	01	30	40
			776AC	06	47	16	15				762-AC	15	17	16	40
			769AC	06	51	4	15				763-AC	15	37	20	40
			775AC	07	00	9	15				078-AD	15	57	20	40
			777AC	07	14	14	15				077-AD	16	10	13	15
			778AC	07	23	9	15				765-AC	16	28	17	15
			768AC	07	30	7	15				767-AC	16	48	20	15
			772AC	07	37	7	20				762-AC	16	58	10	15
			771AC	07	48	11	20								
			773AC	08	00	12	20								
			776AC	08	20	20	20								
			769AC	08	34	14	20								
			775AC	08	53	19	20								

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

AIpj (尖) = 1.000

AIOj (離) = 1.000

AIj (路線) = 1.000

總樣本數：(尖) 4 (離) 6

有效樣本數：(尖) 4 (離) 5 準點樣本數：(尖) 2 (離) 5

IPj (尖) = 0.500

AIOj (離) = 1.000

AIj (路線) = 0.750

調查日期			5月3日				調查日期			月日					
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
307	1	台北	681FN	11:35							693FN	13:06		5	10
			707FU	11:40		5	10				669FN	13:11		5	10
			691FN	11:46		6	10				695FN	13:15		4	10
			705FU	11:51		5	10				682FN	13:21		6	10
			687FN	11:55		4	10				673FN	13:25		4	10
			703FU	12:01		6	10				685FN	13:28		3	10
			657FN	12:06		5	10				708FN	13:31		3	10
			660FN	12:11		5	10				648FN	13:36		5	10
			671FN	12:15		4	10								
			680FN	12:21		6	10								
			675FN	12:25		4	10								
			709FU	12:29		4	10								
			649FN	12:34		5	10								
			706FU	12:39		5	10								
			713FU	12:45		6	10								
			679FN	12:51		6	10								
			652FN	13:56		5	10								
			650FN	13:01		5	10								

總樣本數：26

有效樣本數：25

準點樣本數：25

AIj (路線) = 1.000

調查日期			4月28日					調查日期			4月7日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
604	2	台北	417AC	13	56			658	3	台北	496FA	14	00		
			418AC	14	06	10	15				488FA	14	19	19	20
			166FE	14	16	10	15				493FA	14	38	19	20
			167FE	14	27	11	15				492FA	14	56	18	20
			746AC	14	37	10	15				496FA	15	14	18	20
			452FE	14	47	10	15				488FA	15	30	16	20
			151FE	14	58	11	15				490FA	15	43	13	15
			153FE	15	04	6	10				493FA	15	56	13	15
			163FE	15	12	8	10				492FA	16	08	12	15
			416AC	15	19	7	10				496FA	16	21	13	15
			343FG	15	25	6	10				495FA	16	34	13	15
			745AC	15	31	6	10				491FA	16	47	13	15
			373FG	15	37	6	10				489FA	17	00	13	15
			413AC	15	45	8	10								
			375FG	15	53	8	10								
			152FE	16	00	7	10								

總樣本數：(尖) 9 (離) 7

總樣本數：(尖) 7 (離) 6

有效樣本數：(尖) 9 (離) 6 準點樣本數：(尖) 9 (離) 6

有效樣本數：(尖) 7 (離) 5 準點樣本數：(尖) 7 (離) 5

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調查日期			4月14日					調查日期			5月6日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
243	4	台北	400FA	14	05		1405	306	1	三重	489-FN	09	16		
			466FA	14	30		1430				099-FS	09	23	7	10
			445FA	14	56		1455				395-FD	09	30	7	10
			656FA	15	20		1520				076-FD	09	41	11	10
			443FA	15	40		1540				639-FB	09	44	3	10
			400FA	16	01		1600				605-FN	09	49	6	10
			466FA	16	21		1620				149-FM	09	56	7	10
			445FA	16	40		1640				619-FB	10	00	4	10
			656FA	17	00		1700				603-FN	10	03	3	10
											360-FA	10	10	7	10
											140-FM	10	15	5	10
											100-FS	10	19	4	10
											391-FD	10	27	8	10
											150-FM	10	31	4	10
											488-FN	10	35	4	10
											760-FU	10	47	12	10
											231-FE	10	53	6	10
											843-FU	11	03	10	10
											2U-462	11	11	8	10

應有樣本數：9

總樣本數：19

實際樣本數：9

準點樣本數：9

有效樣本數：18

準點樣本數：17

A1j (路線) = 1.000

A1j (路線) = 0.944

調査日期			4月29日				調査日期			月日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
232 副	2	三重	491-FN	14	36						545-FG	16	20	4	10
			351-FL	14	44	8	15				561-FN	16	27	7	10
			632-FG	14	47	3	15				626-FG	16	28	1	10
			462-FU	14	57	10	15				217-FQ	16	34	6	10
			781-FM	15	02	5	15				015-FL	16	35	1	10
			769-FM	15	12	10	15				353-FL	16	41	6	10
			490-FN	15	17	5	15								
			298-XH	15	22	5	15								
			543-FG	15	31	9	15								
			455-FU	15	36	5	15								
			560-FN	15	44	8	10								
			546-FG	15	50	6	10								
			271-XH	15	54	4	10								
			565-FN	16	01	7	10								
			610-FN	16	03	2	10								
			487-FL	16	08	5	10								
			279-FS	16	13	5	10								
			562-FN	16	16	3	10								

總樣本數：(尖) 14 (離) 10

有效樣本數：(尖) 14 (離) 9 準點樣本數：(尖) 14 (離) 9

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			5月3日				調査日期			5月6日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
221	3	三重	350-FL	07	55						398-FG	06	38		
			626-FN	08	01	6	20				842-FU	06	43	5	15
			280-FS	08	06	5	20				127-FA	06	50	7	15
			287-XH	08	15	9	20				2U-481	06	56	6	15
			492-FN	08	25	10	20				118-FA	07	01	5	15
			101-FS	08	30	5	20				xxx-xx	07	07	6	15
			631-FG	08	41	11	20				471-FN	07	12	5	15
			471-FN	08	47	6	20				631-FG	07	19	7	15
			2U-481	08	55	8	20				297-XH	07	25	6	15
			118-FA	09	05	10	20				350-FL	07	31	6	15
			127-FA	09	11	6	20								

總樣本數：(尖) 10 (離) 11

有效樣本數：(尖) 9 (離) 10 準點樣本數：(尖) 9 (離) 10

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月26日					調査日期			4月26日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
255 區	2	首都	269FL	05	56			棕 13	3	首都	278 FL	06:00			
			261FL	06	05	9	10				270 FL	06:20		20	20
			279FL	06	11	6	10				271 FL	06:40		20	20
			268FL	06	20	9	10				278 FL	07:00		20	20
			262 FL	06	27	7	10				265 FL	07:14		14	15
			260 FL	06	35	8	10				270 FL	07:29		15	15
			267 FL	06	41	6	10				279 FL	07:43		14	15
			266 FL	06	45	4	10								
			259 FL	06	51	6	10	04/27							
			257 FL	06	56	5	10	棕 13	3	首都	279 FL	17:31			
			263 FL	07	01	5	15				268 FL	17:46		15	15
			269 FL	07	08	7	15				278 FL	18:00		14	15
			261 FL	07	15	7	15				271 FL	18:19		19	20
			255 FL	07	22	7	15								
			268 FL	07	28	6	15								
			262 FL	07	36	8	15								
			260 FL	07	42	6	15								
			267 FL	07	50	8	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 10

總樣本數：(尖) 6 (離) 5

有效樣本數：(尖) 9 (離) 8

準點樣本數：(尖) 9 (離) 8

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

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月21日					調査日期			4月14日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
669	4	首都	002FD	14	21		1420	282	2	指南	107-FP	14	30		
			549FB	15	00		1500				099-FP	14	40	10	15
			546FB	15	40		1540				100-FP	14	52	12	15
			531FB	16	10		1610				116-FP	15	01	9	15
			001FD	16	40		1640				109-FP	15	12	11	15
			002FD	17	21		1721				101-FP	15	20	19	15
											112-FP	15	29	9	15
											117-FP	15	41	12	10
											120-FP	15	50	9	10
											096-FP	16	00	10	10
											090-FP	16	09	9	10
											098-FP	16	16	7	10
											092-FP	16	24	8	10
											108-FP	16	32	8	10
								5/17			102FP	13	23		
											082FP	13	32	9	15
											078FP	13	41	9	15
											108FP	13	42	1	15
											083FP	13	51	9	15
											098FP	14	00	9	15

應有樣本數：6

總樣本數：(尖) 7 (離) 13

實際樣本數：6

準點樣本數：6

有效樣本數：(尖) 7 (離) 11

準點樣本數：(尖) 7 (離) 11

A1j (路線) = 1.000

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			5月1日					調査日期			4月14日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
208 正	3	指南	175FD	14	00			902	3	指南	063-FP	14	01		
			032FD	14	15	15	20				065-FP	14	14	13	20
			891FA	14	30	15	20				081-FP	14	28	14	20
			890FA	14	46	16	20				068-FP	14	46	18	20
			030FD	15	01	15	20				067-FP	15	02	16	20
			031FD	15	17	16	20				058-FP	15	13	11	20
			027FD	15	30	13	20				057-FP	15	30	17	20
			535FL	15	49	19	15-20				059-FP	15	45	15	15
			885FA	16	00	11	15				070-FP	15	59	14	15
			537FL	16	13	13	15				060-FP	16	05	6	15
			035FD	16	29	16	15				071-FP	16	18	13	15
			626FL	16	42	13	15				061-FP	16	20	12	15
			633FL	16	57	15	15				083-FP	16	30	10	15
											080-FP	16	44	14	15
											088-FP	17	02	18	20
									5/17		059FP	13	40		
											060FP	14	00	20	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

總樣本數：(尖) 7 (離) 10

有效樣本數：(尖) 7 (離) 8 準點樣本數：(尖) 7 (離) 8

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月15日					調査日期			4月21日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
679	4	指南	170-FD	15	05		1500	280	2	中興	142-FP	14:49			
			169-FD	16	17		1620				137-FP	15:03		14	15
			168-FD	17	01		1700				293-FP	15:14		11	15
			170-FD	17	33		1730				136-FP	15:25		11	15
											139-FP	15:38		13	15
											210-FR	15:49		11	15
											152-FP	16:01		12	10
											147-FP	16:04		3	10
											291-FP	16:14		10	10
											148-FP	16:22		8	10
											292-FP	16:25		3	10
											150-FP	16:38		13	10
											130-FP	16:49		11	10
											299-FP	17:04		15	10

應有樣本數：4

實際樣本數：4

A1j (路線) = 0.500

準點樣本數：2

總樣本數：(尖) 8 (離) 6

有效樣本數：(尖) 8 (離) 5 準點樣本數：(尖) 6 (離) 5

A1Pj (尖) = 0.750

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 0.875

調査日期			4月29日				調査日期			月日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
668	3	中興	341FN	05:51											
			021AB	06:10		19	20								
			022AB	06:27		17	15-20								
			632AB	06:38		11	15								
			029AB	06:51		13	15								
			020AB	07:04		13	15								
			030AB	07:17		13	15								
			023AB	07:31		14	20								
			626AB	07:45		14	20								
			025AB	07:59		14	20								
			341FN	08:24		25	20								
	05/02		023AB	15:01											
			020AB	15:20		19	20								
			626AB	15:34		14	20								
			632AB	15:50		16	15								
			333FN	16:05		15	15								

總樣本數：(尖) 7 (離) 9

有效樣本數：(尖) 7 (離) 7 準點樣本數：(尖) 7 (離) 6

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 0.857

A1j (路線) = 0.929

調査日期			4月29日				調査日期			月日					
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
605 正	3	中興	531FL	05:46							529FL	08:02		9	20
			529FL	05:54		8	20				936AC	08:18		16	20
			946AC	06:05		11	15				946AC	08:36		18	20
			521FL	06:09		4	15								
			340FN	06:18		9	15			05/02					
			522FL	06:23		5	15				636AB	14:52			
			527FL	06:29		6	15				259FL	15:08		16	20
			027AB	06:36		7	15				938AC	15:16		8	20
			528FL	06:43		7	15				026AB	15:24		8	20
			840AC	06:50		7	15				522FL	15:32		8	20
			636AB	06:58		8	15				526FL	15:39		7	20
			937AC	07:05		7	15				028AB	15:47		8	20
			941AC	07:12		7	15				528FL	15:53		6	20
			526FL	07:19		7	15				530FL	16:08		15	15
			635AB	07:26		7	15								
			939AC	07:35		9	20								
			525FL	07:43		8	20								
			531FL	07:53		10	20								

總樣本數：(尖) 14 (離) 16

有效樣本數：(尖) 14 (離) 14

準點樣本數：(尖) 14 (離) 14

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月22日					調査日期			月日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
643	2	新店	253-FU	15	31						193-AC	17	58	9	15
			201-AC	15	36	5	10								
			257-FU	15	43	7	10								
			198-AC	15	49	6	10								
			260-FU	15	59	10	10								
			258-FU	16	04	5	10								
			256-FU	16	13	9	10								
			195-AC	16	20	7	10								
			672-FU	16	27	7	10								
			543-FN	16	37	10	10								
			251-FU	16	45	8	10								
			673-FU	16	53	8	10								
			252-FU	16	58	5	10								
			675-FU	17	09	11	15								
			255-FU	17	19	10	15								
			197-AC	17	30	11	15								
			196-AC	17	40	10	15								
			200-AC	17	49	9	15								

總樣本數：(尖) 13 (離) 6

有效樣本數：(尖) 12 (離) 6 準點樣本數：(尖) 12 (離) 6

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月22日					調査日期			7月30日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
648	2	新店	009-FU	14	59						163-FU	17	08	8	10
			175-FU	15	07	8	12								
			172-FU	15	13	6	12								
			166-FU	15	20	7	12								
			005-FU	15	28	8	12								
			007-FU	15	34	6	12								
			003-FU	15	39	5	12								
			500-FS	15	42	3	12								
			176-FU	15	49	7	12								
			008-FU	15	57	8	12								
			168-FU	16	04	7	10								
			001-FU	16	14	10	10								
			169-FU	16	20	6	10								
			171-FU	16	26	6	10								
			002-FU	16	33	7	10								
			010-FU	16	44	11	10								
			173-FU	16	49	5	10								
			165-FU	17	00	11	10								

總樣本數：(尖) 9 (離) 10

有效樣本數：(尖) 9 (離) 9 準點樣本數：(尖) 9 (離) 9

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			4月28日					調査日期			4月15日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
647	3	新店	370FE	14	38			207	3	東南	712AD	14	40		
			300FE	14	57	19	20				989AB	14	55	15	20
			301FE	15	16	19	20				930AC	15	12	17	20
			299FE	15	31	15	20				710AD	15	24	12	20
			305FE	15	44	13	20				346AC	15	36	12	20
			306FE	15	59	15	20				995AB	15	48	12	20
			372FE	16	14	15	15				711AD	16	01	13	15
			371FE	16	31	17	15				921AC	16	16	15	15
			370FE	16	44	13	15				345AC	16	28	12	15
			300FE	16	59	15	15				602AC	16	44	16	15
			302FE	17	14	15	15				990AB	17	00	16	15
			303FE	17	28	14	15				349AC	17	08	8	15
											931AC	17	20	12	15
											989AB	17	28	8	15
									5/6		996AB	15	45		
											122AC	15	58	13	20
											711AD	16	11	13	20
											921AC	16	24	13	15

總樣本數：(尖) 6 (離) 6

有效樣本數：(尖) 6 (離) 5 準點樣本數：(尖) 5 (離) 5

A1Pj (尖) = 0.833

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 0.917

總樣本數：(尖) 8 (離) 7

有效樣本數：(尖) 8 (離) 5 準點樣本數：(尖) 8 (離) 5

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			5月3日					調査日期			5月4日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
612全	3	東南	452AB	15	19			小11	4	東南	796AD	7	03		0705
			935AC	15	40	21	30				246AD	8	05		0805
			972AB	16	06	26	30				796AD	8	34		0835
			449AB	16	24	18	30				246AD	9	05		0905
			450AB	16	51	27	30				796AD	9	34		0935
			619AB	17	08	17	15-30				246AD	10	05		1005
			990AB	17	24	16	15				796AD	11	05		1105
			056AC	17	38	14	15								
			997AB	17	54	16	15								
			523AB	18	01	7	15								
			446AB	18	11	10	15								
			991AB	18	24	13	15								

總樣本數：(尖) 7 (離) 5

有效樣本數：(尖) 7 (離) 4 準點樣本數：(尖) 7 (離) 4

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

總樣本數：7

有效樣本數：7

A1j (路線) = 0.857

準點樣本數：6

調査日期			5月4日					調査日期			4月6日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
棕5	4	東南	036AD	7	00		0700	632	4	淡水	016FD	13	01		1300
			029AD	7	15		0715				019FD	13	59		1400
			030AD	7	37		0730				017FD	14	39		1440
			033AD	7	45		0745				016FD	15	26		1520
			036AD	8	06		0800				019FD	16	01		1600
			029AD	8	15		0815				017FD	16	40		1640
			030AD	8	39		0830				016FD	17	24		1720
			033AD	8	46		0845				019FD	17	59		1800
			036AD	9	04		0900				017FD	18	32		1830
			030AD	9	31		0930				016FD	19	13		1900
			029AD	10	00		1000								
			036AD	10	32		1030								
			030AD	11	00		1100								
			029AD	11	30		1130								

總樣本數：14

有效樣本數：14

A_{1j} (路線) = 0.714

準點樣本數：10

總樣本數：10

有效樣本數：10

A_{1j} (路線) = 0.700

準點樣本數：7

調査日期			4月29日					調査日期			月日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
629	3	欣和	563-FB	15	32										
			300-FQ	15	52	20	15								
			571-FB	16	10	18	15								
			560-FB	16	33	23	15								
			561-FB	16	41	8	15								
			350-FQ	16	52	11	15								
			565-FB	17	12	20	20								
			299-FQ	17	30	18	20								
			563-FB	17	50	20	20								
			300-FQ	18	20	30	20								
			571-FB	18	33	13	20								

總樣本數：(尖) 5 (離) 6

有效樣本數：(尖) 5 (離) 5 準點樣本數：(尖) 2 (離) 4

A_{1Pj} (尖) = 0.400

A_{1Oj} (離) = 0.800

A_{1j} (路線) = 0.600

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)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
601	558-AD	5	3	5	5	3	5	3	5		0	4月29日	D	34
0東	692-AB	3	4	5	5	3	3	5	5		0	4月12日	D	33
270	800-AC	3	3	5	5	5	5	5	5		0	4月20日	D	36
5	270-AB	3	3	5	5	3	5	5	5		0	5月4日	D	34
14	190-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月26日	D	40
260	226-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月4日	D	40
敦化幹線	829-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
74	228-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
74	683AD	5	5	5	5	5	3	5	0		0	4月11日	D	33
22	683AC	3	5	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	38
505	713AB	3	5	5	5	3	5	5	5		0	4月2日	D	36
敦化幹線	423AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月6日	D	38
306區	400-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月25日	D	40
敦化幹線	AH-836	5	5	5	5	5	5	3	5		0	4月12日	D	38
63	268-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		0	4月25日	D	38
74	830-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		0	5月2日	D	38
15	363-AB	3	3	5	5	5	5	5	5		0	3月27日	D	36
685	372-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		0	3月27日	D	38
601	583-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	39
287	187-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
白天各項平均		4.10	4.50	5.00	5.00	4.50	4.80	4.80	4.75					37.45
白天各項標準差		1.02	0.83	0.00	0.00	0.89	0.62	0.62	1.12					2.44
0南	739-AB	3	3	5	5	3	3	5	5	3	0	4月22日	N	35
41	417-AB	3	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月23日	N	42
276	688-AB	3	4	5	5	5	3	5	5	3	0	4月8日	N	38
14	217-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月27日	N	45
14	213-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
260	365-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月4日	N	45
306	433AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月15日	N	45
222	413AB	3	5	5	5	3	3	5	5	3	0	4月15日	N	37
287	AH835	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	44
306區	397-AD	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	4月16日	N	40
46	742-AB	3	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月28日	N	41
652	429-AD	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月28日	N	43
630	810-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	43
0東	743-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月9日	N	41
74	655-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
夜間各項平均		4.00	4.73	5.00	5.00	4.47	4.60	5.00	4.67	4.47				41.93
夜間各項標準差		1.00	0.59	0.00	0.00	0.92	0.83	0.00	1.29	0.92				3.24
總平均		4.06	4.60	5.00	5.00	4.49	4.71	4.89	4.71	4.47				39.37

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
278	110-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	39
和平幹線	773-AB	1	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	35
611	575-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-5	4月28日	D	34
254	553-FL	5	3	5	5	5	5	5	5		0	5月4日	D	38
18	140-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月26日	D	40
1	038-FR	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
236	320-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
251	225-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月5日	D	40
254	625AC	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月12日	D	38
907	168AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
672	695AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
254	548AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月1日	D	40
907	209-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		0	3月29日	D	39
907	166-AD	5	4	5	5	5	5	0	5		0	4月11日	D	34
907	168-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月14日	D	39
1	018-FR	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	39
18	169-AD	5	0	5	5	5	5	5	5		0	3月27日	D	35
278	546-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	39
254	158-FP	5	2	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	37
295	275-FP	5	1	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	36
白天各項平均		4.80	3.90	5.00	5.00	5.00	4.90	4.75	5.00					38.10
天各項標準差		0.89	1.41	0.00	0.00	0.00	0.45	1.12	0.00					2.15
1	020-FR	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	43
253	607-AC	5	2	5	5	5	3	5	5	5	0	4月22日	N	40
251	583-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	44
252	549-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月21日	N	45
236	169-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
236	150-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
綠2	141AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月11日	N	45
249	113AC	5	4	5	5	5	3	5	5	5	0	5月5日	N	42
251	227FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	45
254	577-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月14日	N	41
630	032-FR	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	43
1	020-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	44
630	025-FR	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	42
和平幹線	269-FP	3	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	41
1	387-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月10日	N	43
夜間各項平均		4.87	3.80	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00				43.20
夜間各項標準差		0.52	1.08	0.00	0.00	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00				1.70
總平均		4.83	3.86	5.00	5.00	5.00	4.83	4.86	5.00	5.00				40.29

路線名稱	車牌 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
257	055-AD	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	4月15日	D	37
212直行	772-FL	5	5	5	5	3	3	5	5	5	0	4月30日	D	36
262	183-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	D	39
307	646-FL	5	2	5	5	3	5	5	5	5	0	5月11日	D	35
262	309-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	D	40
257	057-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	D	40
257	175-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	D	40
257	051-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	D	40
212直	773FL	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月12日	D	38
262區間	312FN	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月12日	D	38
307	662FL	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月12日	D	38
信義幹線	728FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月20日	D	40
620	708-FL	5	3	5	5	5	5	3	5	5	0	4月6日	D	36
212	639-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	D	40
212直	768-FL	1	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月19日	D	34
307	007-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	D	39
212直行	671-FL	1	5	5	5	5	5	3	5	5	0	3月27日	D	34
620	656-FL	5	2	5	5	5	3	5	5	5	0	3月31日	D	35
212直行	771-FL	1	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	D	36
257	037-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月11日	D	40
白天各項平均		4.40	4.45	5.00	5.00	4.60	4.50	4.80	5.00					37.75
白天標準差		1.47	1.00	0.00	0.00	0.82	0.89	0.62	0.00					2.20
信義幹線	712-FL	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	42
620	707-FL	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月12日	N	43
藍25	127-AC	3	4	5	5	3	5	5	5	5	0	4月28日	N	40
212	697-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月29日	N	45
212	769-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	45
262	306-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	45
307	005FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月15日	N	45
信義幹線	269FN	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	43
212直	653FL	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月7日	N	43
212直	772-FL	1	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	41
307	655-FL	5	3	5	3	3	5	5	3	5	0	4月16日	N	37
262	300-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月9日	N	45
信義幹線	709-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	44
307	682-FL	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6日	N	43
307	009-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月6日	N	44
夜間各項平均		4.33	4.20	5.00	4.87	4.73	5.00	5.00	4.87	5.00				43.00
夜間標準差		1.23	1.01	0.00	0.52	0.70	0.00	0.00	0.52	0.00				2.27
總平均		4.37	4.34	5.00	4.94	4.66	4.71	4.89	4.94	5.00				40.00

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
265區	516-FL	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月23日	D	38
266	347-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	D	38
216區	720-FL	5	0	5	5	3	5	5	5	5	0	5月11日	D	33
223	879-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月13日	D	37
265	129-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月26日	D	40
218	891-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	D	40
218	607-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	D	40
218	502-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	D	40
218	513FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	D	40
302	289FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	D	40
218	505FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月3日	D	40
266	351FP	5	5	5	3	5	5	5	5	3	0	4月2日	D	36
266	333-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月8日	D	38
288	111-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	D	39
266	337-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	D	38
266	342-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	D	38
223	277-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	3月30日	D	38
218	786-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月11日	D	39
288區間車	805-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	D	39
302	290-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	D	38
白天各項平均		5.00	3.75	5.00	4.90	4.90	5.00	5.00	4.90					38.45
白天各項標準差		0.00	1.33	0.00	0.45	0.45	0.00	0.00	0.45					1.73
288	806-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月1日	N	43
302	128-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月29日	N	40
218	607-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月29日	N	41
266	281-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	45
266	087-FR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	45
266	336-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	45
266	280FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	N	45
288	805AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	N	45
288	111AD	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	5月2日	N	43
288區	127-FP	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	40
288	098-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	44
266區	335-FP	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	N	40
265區間	129-AD	3	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月29日	N	41
265區間車	878-AB	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	3月27日	N	43
266	336-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月10日	N	43
夜間各項平均		4.87	3.67	5.00	5.00	4.87	4.87	5.00	5.00	5.00				42.87
夜間各項標準差		0.52	1.72	0.00	0.00	0.52	0.52	0.00	0.00	0.00				2.00
總平均		4.94	3.71	5.00	4.94	4.89	4.94	5.00	4.94	5.00				40.34

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
203	752-AD	5	4	5	5	3	5	5	5		0	4月15日	D	37
220	015-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月29日	D	40
224	619-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月11日	D	38
紅10	303-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月11日	D	38
72	043-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
72	050-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
247	703-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月4日	D	38
247	708-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月6日	D	38
247	985AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月25日	D	38
246	069AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月25日	D	40
206	232FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月3日	D	40
72	031FP	5	4	5	5	3	5	5	5		0	4月2日	D	37
203	756-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	3月25日	D	39
203	009-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	39
203	769-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月8日	D	39
忠孝新幹線	749-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月13日	D	40
紅2	195-FR	5	4	5	5	5	5	3	5		0	3月31日	D	37
220	012-FP	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	38
247	988-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	39
72	055-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月19日	D	39
白天各項平均		5.00	4.50	5.00	5.00	4.30	5.00	4.90	5.00					38.70
白天各項標準差		0.00	0.61	0.00	0.00	0.98	0.00	0.45	0.00					1.08
247	991-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	0	0	4月12日	N	38
紅2	198-FR	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月23日	N	43
620	055-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	N	44
220	223-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	45
220	005-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	45
72	051-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月30日	N	45
220	011FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月18日	N	43
72	038FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
忠孝新幹線	750FL	5	5	5	5	5	3	5	5	0	0	5月7日	N	38
72	048-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	N	44
忠孝新幹線	740-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	45
忠孝新幹線	743-FL	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月9日	N	43
72	048-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月12日	N	41
忠孝新幹線	740-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	N	45
忠孝新幹線	748-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月23日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.60	4.73	5.00	5.00	4.33				43.27
夜間各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.83	0.70	0.00	0.00	1.76				2.43
總平均		5.00	4.63	5.00	5.00	4.43	4.89	4.94	5.00	4.33				40.66

公司代碼：6

業者：台北客運

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
651	292-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月20日	D	40
205	003-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月23日	D	40
310	872-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月23日	D	40
245	120-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月30日	D	40
307	690-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月26日	D	40
307	657-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月26日	D	40
264	018-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
205	020-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月2日	D	40
624	411FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月7日	D	40
231	046AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
241	155FQ	5	5	5	5	5	5	3	5		0	4月6日	D	38
245	253AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
275	282-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
275副	592-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月13日	D	40
205	019-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月19日	D	39
275副	045-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月20日	D	38
703	739-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
701	197-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
310	138-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
667	449-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-5	4月22日	D	35
白天各項平均		5.00	4.95	5.00	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00					39.50
白天各項標準差		0.00	0.22	0.00	0.00	0.45	0.00	0.45	0.00					1.24
241	152-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月1日	N	45
275副	412-AC	5	0	5	5	3	5	5	5	5	0	5月10日	N	38
604	152-FE	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月10日	N	43
264	847-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
263	137-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
205	019-FQ	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月20日	N	43
241	406FE	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4月18日	N	43
245	126FQ	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月19日	N	43
667	532FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	N	45
604	343-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	44
307	683-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	N	45
307	673-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	N	45
705	472-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月25日	N	45
234	438-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月27日	N	45
705	482-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月21日	N	40
夜間各項平均		5.00	4.47	5.00	5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	4.87				43.60
夜間各項標準差		0.00	1.36	0.00	0.00	0.83	0.00	0.00	0.00	0.52				2.10
總平均		5.00	4.74	5.00	5.00	4.77	5.00	4.94	5.00	4.87				41.26

公司代碼：7

業者：三重客運

路線名稱	車牌 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
265區	491-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月23日	D	39
225	387-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月11日	D	40
622	930-FU	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月11日	D	38
306	619-FN	5	5	5	5	5	5	3	5		0	5月11日	D	38
232(正)	768-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
221	118-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
225	349-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
306	076-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
299	108FN	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月12日	D	38
640	110FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
232	279FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月20日	D	40
704	213FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
645	2U-345	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	38
306	489-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	39
232副	288-XH	0	4	5	5	5	5	5	5		0	4月19日	D	34
306	620-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月27日	D	39
638	635-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	40
513	345-FA	4	0	5	5	5	5	5	3		0	4月11日	D	32
637	775-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	40
299	769-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
白天各項平均		4.70	4.45	5.00	5.00	4.90	4.90	4.90	4.90					38.75
白天各項標準差		1.13	1.19	0.00	0.00	0.45	0.45	0.45	0.45					2.15
640	750-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	N	44
617	749-FM	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月8日	N	44
紅31	858-FC	5	4	5	5	5	5	5	5	0	0	4月23日	N	39
232(正)	486-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月26日	N	45
232(正)	608-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月28日	N	45
232(副)	560-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月30日	N	45
306	603FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
636	773FM	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	44
636	476FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	N	45
299	2U-479	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月21日	N	45
221	842-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	N	45
645	237-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
265全程車	183-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月25日	N	45
265區間車	638-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月25日	N	45
232正線	486-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67				44.33
夜間各項標準差		0.00	0.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29				1.54
總平均		4.83	4.54	5.00	5.00	4.94	4.94	4.94	4.94	4.67				41.14

公司代碼：8

業者：首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
284	517-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	39
紅25	242-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月4日	D	40
292	960-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月4日	D	40
信義新幹線	441-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月10日	D	40
39	235-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月2日	D	40
292	308-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
292	160-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
292	162-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
信義新幹線	720FM	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	39
62	158FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月7日	D	40
39	225AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
235	453AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
284	763-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	39
藍36	265-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
518	156-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月25日	D	40
204	151-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
255區間車	263-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月30日	D	40
235	019-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	40
21	190-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
226	228-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
白天各項平均		5.00	4.85	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.85
白天各項標準差		0.00	0.37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					0.37
21	188-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月8日	N	45
226	305-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	45
藍36	342-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	N	45
62	765-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	N	45
39	840-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	45
39	837-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	45
518	461FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	45
292	436AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
棕9	975FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
棕1	359-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	45
棕9	318-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	45
284	710-FM	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	42
204	140-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	45
紅50	067-FU	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月8日	N	42
紅50	068-FU	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	N	42
夜間各項平均		5.00	4.40	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.40
夜間各項標準差		0.00	1.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				1.24
總平均		5.00	4.66	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				41.80

公司代碼：9

業者：指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
202	212-AB	5	5	5	5	5	3	3	5		0	4月23日	D	36
282	097-FP	5	3	5	5	5	3	5	5		0	4月30日	D	36
905	620-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月11日	D	38
530	033-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月13日	D	38
202	031-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月10日	D	38
202	219-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月10日	D	40
282	115-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月29日	D	40
282	112-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月29日	D	40
905	622FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月11日	D	40
248	397FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月7日	D	40
208	630FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月28日	D	40
905	616FL	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
282	103-FP	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	38
905	582-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月20日	D	40
905	112-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月21日	D	40
208	629-FL	5	4	5	5	5	5	3	5		0	4月27日	D	37
28	067-FR	5	3	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	38
208	888-FA	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	39
208	027-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月17日	D	39
282	090-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		0	5月5日	D	39
白天各項平均		5.00	4.50	5.00	5.00	4.70	4.80	4.80	5.00					38.80
白天各項標準差		0.00	0.76	0.00	0.00	0.73	0.62	0.62	0.00					1.36
660	073-AC	5	4	5	5	3	3	5	5	3	0	4月1日	N	38
208	633-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	45
902	057-FP	1	5	5	5	5	3	5	5	5	-5	4月23日	N	34
202	208-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	45
660	061-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月21日	N	45
660	062-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月21日	N	45
660	065AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	45
282	099FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月27日	N	45
660	071AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月5日	N	43
282	092-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	44
902	057-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	43
660	065-AC	3	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	N	43
905	619-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	45
660	067-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5月2日	N	43
902	089-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月8日	N	44
夜間各項平均		4.60	4.67	5.00	5.00	4.73	4.73	5.00	5.00	4.73				43.13
夜間各項標準差		1.12	0.62	0.00	0.00	0.70	0.70	0.00	0.00	0.70				3.11
總平均		4.83	4.57	5.00	5.00	4.71	4.77	4.89	5.00	4.73				40.66

公司代碼：10

業者：中興巴士

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
668	341-FN	3	4	5	5	5	3	5	5	5	0	4月15日	D	35
311	085-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月30日	D	35
616	909-AC	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	5月11日	D	37
紅12	339-AD	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	D	38
227	161-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月6日	D	40
280	139-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月6日	D	40
227	170-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月10日	D	40
304	975-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月1日	D	40
311	085AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月29日	D	40
214	959AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月6日	D	40
711	629AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	D	40
311	117AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月2日	D	40
668	626-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月25日	D	40
605	946-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	4月6日	D	38
280	292-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月14日	D	40
605	633-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	D	40
304重慶線	300-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月30日	D	40
紅12	336-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	D	39
311	262-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	D	40
280	293-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月28日	D	40
白天各項平均		4.90	4.75	5.00	5.00	4.80	4.90	5.00	5.00					39.10
白天各項標準差		0.45	0.55	0.00	0.00	0.62	0.45	0.00	0.00					1.65
214	267-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月1日	N	45
227	168-AB	5	5	5	5	3	3	5	5	5	0	4月22日	N	41
605	943-AC	5	4	5	5	3	5	5	5	5	0	4月23日	N	42
280	130-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	3月31日	N	45
280	292-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	45
279	309-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	45
668	025AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月15日	N	45
279	312AC	5	5	5	5	5	3	5	5	5	0	4月15日	N	43
668	023AB	5	5	5	5	3	5	5	5	5	0	5月2日	N	43
668	336-FN	3	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	38
668	021-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月12日	N	45
605	527-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	45
605	937-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月12日	N	45
忠孝新幹線	733_FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月19日	N	40
214直達車	259-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	N	45
夜間各項平均		4.87	4.60	5.00	5.00	4.60	4.73	5.00	5.00	5.00				43.47
夜間各項標準差		0.52	1.30	0.00	0.00	0.83	0.70	0.00	0.00	0.00				2.26
總平均		4.89	4.69	5.00	5.00	4.71	4.83	5.00	5.00	5.00				40.97

公司代碼：11

業者：新店客運

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
644	295-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		0	4月2日	D	39
648	163-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
643	198-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月15日	D	40
909	425-FG	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月30日	D	38
642	148-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月2日	D	40
643	671-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	40
642	265-FD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月7日	D	38
643	252-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月7日	D	40
906	343FE	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月12日	D	38
644	288FE	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月21日	D	38
648	169FU	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月21日	D	38
642	266FD	5	5	5	5	5	3	5	5		0	4月2日	D	38
642	255-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月8日	D	40
642	263-FD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月12日	D	38
643	257-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月12日	D	40
643	198-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月25日	D	40
642	179-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	3月31日	D	40
644	283-FE	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月17日	D	38
642	153-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月28日	D	40
650	276-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月10日	D	40
白天各項平均		5.00	4.75	5.00	5.00	4.80	4.60	5.00	5.00					39.15
白天各項標準差		0.00	0.64	0.00	0.00	0.62	0.82	0.00	0.00					0.99
642	149-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月22日	N	45
650	275-FD	5	4	5	5	5	3	5	5	5	0	5月10日	N	42
906	519-FG	5	4	5	5	5	3	5	5	5	0	5月10日	N	42
642	152-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月19日	N	45
643	257-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月20日	N	45
648	169-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月24日	N	45
644	289FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	45
642	262FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月26日	N	45
643	673FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月7日	N	45
642	155-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月7日	N	45
648	170-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月5日	N	45
648	009-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月9日	N	45
906	517-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	44
909	350-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月9日	N	44
644	323-FE	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	43
夜間各項平均		5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00				44.33
夜間各項標準差		0.00	0.63	0.00	0.00	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00				1.11
總平均		5.00	4.69	5.00	5.00	4.89	4.66	5.00	5.00	5.00				41.37

公司代碼：12

業者：東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
綠11	920-AC	5	3	5	5	3	3	5	5		0	4月12日	D	34
紅29	923-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		0	4月23日	D	38
552	520-AB	5	2	5	5	3	3	5	5		0	4月28日	D	33
207	921-AC	3	1	5	5	3	3	5	5		-3	5月10日	D	27
207	995-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		0	4月23日	D	38
207	989-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月23日	D	40
紅29	348-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月5日	D	38
紅29	601-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月5日	D	38
207	345AC	5	3	5	5	3	5	5	5		0	4月11日	D	36
37	448AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月13日	D	40
612	452AB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月25日	D	40
207	710AD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	4月1日	D	40
小1區	460-AB	5	1	5	5	5	5	5	5		0	4月6日	D	36
小12	249-AD	5	1	5	5	5	3	0	3		0	4月6日	D	27
612	457-AB	5	4	5	5	3	5	5	5		0	5月12日	D	37
612	620-AB	5	4	5	3	3	5	5	5		0	5月12日	D	35
紅29	928-AC	5	2	5	5	3	5	5	5		0	3月31日	D	35
207	710-AD	5	3	5	5	3	5	5	5		0	5月9日	D	36
207	930-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		0	5月9日	D	38
小5	251-AD	5	3	5	5	5	5	5	5		0	5月10日	D	38
白天各項平均		4.90	3.40	5.00	4.90	3.90	4.60	4.75	4.90					36.20
白天各項標準差		0.45	1.47	0.00	0.45	1.02	0.82	1.12	0.45					3.74
612	456-AB	5	2	5	5	3	3	5	5	5	0	4月8日	N	38
小3	032-AD	5	3	5	5	5	3	5	3	0	0	4月12日	N	34
小5	247-AD	5	3	5	5	5	5	5	5	0	0	5月10日	N	38
207	996-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月12日	N	45
紅29	923-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月4日	N	45
612	446-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月9日	N	45
R29	928AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月25日	N	45
R29	601AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5月3日	N	45
297	532AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4月6日	N	45
612	619-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	4月16日	N	44
207	998-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	0	5月2日	N	42
紅29	928-AC	5	2	5	5	3	5	5	5	5	0	5月4日	N	40
612	449-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月8日	N	44
612	623-AB	4	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5月8日	N	39
紅29	522-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	0	5月11日	N	44
夜間各項平均		4.93	3.60	5.00	5.00	4.73	4.73	5.00	4.87	4.33				42.20
夜間各項標準差		0.26	1.55	0.00	0.00	0.70	0.70	0.00	0.52	1.76				3.53
總平均		4.91	3.49	5.00	4.94	4.26	4.66	4.86	4.89	4.33				38.77

公司代碼：13

業者：淡水客運

路線名稱	車牌 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
632	019-FD	5	5	5	5	3	5	5	5		0	5月12日	D	38
632	016-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月13日	D	40
632	017FD	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月4日	D	40
631	340FE	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月4日	D	40
632	019-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	5月13日	D	39
632	016-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		0	5月13日	D	39
白天各項平均		5.00	4.67	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00					39.33
白天各項標準差		0.00	0.52	0.00	0.00	0.82	0.00	0.00	0.00					0.82
632	017-FD	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	4月29日	N	40
632	016-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5月13日	N	43
632	016-FD	5	3	5	5	5	5	5	5	3	0	4月18日	N	41
632	019-FD	5	3	5	5	5	5	5	5	5	0	4月18日	N	43
夜間各項平均		5.00	2.75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				41.75
夜間各項標準差		0.00	2.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.15				1.50
總平均		5.00	3.90	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.00				40.30

公司代碼：14

業者：欣和客運

路線名稱	車牌 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車 路線圖	悠遊卡 機裝設	行車人員號碼 牌與車號標示	上下車收票 標示狀況	下車按鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	申訴 電話	夜間照明 設備	改道活動 資訊張貼			
629	561-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月9日	D	40
51	569-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月9日	D	40
629	562FB	5	5	5	5	5	5	5	5		0	5月6日	D	40
678	503FU	5	5	5	5	5	3	5	5		0	5月6日	D	38
51	290-FQ	5	0	5	5	5	5	5	5		0	5月10日	D	35
629	350-FQ	3	5	5	5	5	5	5	5		0	5月10日	D	38
白天各項平均		4.67	4.17	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00					38.50
白天各項標準差		0.82	2.04	0.00	0.00	0.00	0.82	0.00	0.00					1.97
629	300-FQ	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	4月8日	N	43
629	560-FB	5	5	5	5	5	5	3	5	0	0	5月10日	N	38
629	300-FQ	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	4月6日	N	43
629	501-FU	1	5	5	5	0	5	5	5	5	0	5月3日	N	36
夜間各項平均		4.00	5.00	5.00	5.00	3.75	5.00	3.50	5.00	3.75				40.00
夜間各項標準差		2.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00	1.00	0.00	2.50				3.56
總平均		4.40	4.50	5.00	5.00	4.50	4.80	4.40	5.00	3.75				39.10

附錄十 100 年度第 1 期申請加分明細表

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

公 司：大都會

	一	二	三	四	六	七	八	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	-	-	-	-	-	7-1(1)	-	-	1	1
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	-	7-1(1)	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	-	7-1(0)	-	-	0.00	0.00
98-2	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	-	-	8-(0)	5-10(1)	4.00	2.60
99-2	-	2-1(1.28)	-	-	-	7-1(1)	8-(0)	5-10(0.8)	3.80	3.08
100-1	1-4(0)	2-1(1.02)	-	-	-	7-2(0.5)	8-(0)	5-10(0.64)	3.64	2.16

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

經抽查 0 南路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公 司：欣欣

	一	二	三	四	六	七	八	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)	-	-	-	7-2(0.5)	-	-	1.78	1.28
97-1	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-2(0.5)	-	-	1.52	1.02
97-2	-	2-1(0.82)	-	4-2(2)	-	7-2(0.5)	-	-	2.5	2.5
98-1	-	2-1(0.82)	3-4(0)	-	-	7-2(0.50)	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.0)*	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	3-3(1)	-	-	7-1(1)	-	5-10(0)	4.00	3.00
99-2	-	2-1(1.28)	3-3(0.8)	-	-	7-1(1)	-	5-9(2)	5.00	5.00
100-1	-	2-1(1.02)	3-2(1.5)	-	-	7-1(1)	-	5-9(1.6)	4.60	4.60

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：大 有

	一	二	三	四	六	七	八	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	-	-	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	-	-	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
99-1	-	-	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
99-2	-	-	-	-	-	7-1(1)	8-(0)	-	3.00	1.00
100-1	-	-	3-1(2)	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：大 南

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	1-4	-	3-2	-	-	-	-	-	2	2
95-2	1-4	-	3-2	-	-	7-1	-	-	2.5	2.5
96-1	1-4	-	3-2	-	-	7-1	-	-	1.96	1.96
96-2	1-4(0)	-	3-2(0.77)	-	-	7-1(1)	-	-	1.77	1.77
97-1	-	-	3-1(2)	-	-	-	-	-	2	2
97-2	-	-	3-1(1.6)	-	-	7-2(0.5)	-	-	2.1	2.1
98-1	-	-	3-2(0)	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-4(0.5)	3-1(1.28)	-	-	7-1(1)	-	-	2.78	2.78
99-1	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-3(0.5)	7-1(1)	-	5-8(0)	6.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	-	7-1(1)	-	5-8(3)	6.00	6.00
100-1	-	-	3-1(1.6)	-	-	7-1(1)	-	5-8(2.4)	5.00	5.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七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	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-1	-	2-1	3-4	-	-	7-1	-	-	-	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)	-	7-2(0.5)	-	-	2.5	2.50
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	-	7-2(0.5)	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.00)*	-	-	6-3(0.5)	7-2(0.5)	-	5-3(3)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1.5)	7-2(0.5)	8-(0)	5-7(4)*	7.00	7.00
99-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1.2)	7-2(0.5)	-	5-7(3.2)	5.56	5.56
100-1	1-3(1)	2-1(0.53)	3-3(1)	-	6-1(0.96)	7-2(0.5)	-	5-6(5)	8.00	8.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七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 司：台 北

	一	二	三	四	六	七	八	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	-	-	-	7-1	-	-	2.28	2.28
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0.5)	2-1(0.66)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.16	2.16
98-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-10(1)	4.00	4.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-10(0.8)	3.80	3.80
100-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(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；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：三 重

	一	二	三	四	六	七	八	五*	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)	-	-	7-2(0.5)	-	-	0.5	0
97-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	-	7-2(0.5)	-	-	0.5	0.5
97-2	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	-	7-1(1)	-	-	1	1
98-1	1-4(0)	2-4(0)	3-4(0)	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	1-4(0)	2-3(1)	3-3(1)	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	1-4(0)	2-3(0.8)	3-4(0)	-	6-1(1.5)	7-1(1)	8-(0)	-	3.00	3.00
99-2	1-4(0)	2-2(1.5)	3-2(1.5)	-	6-2(1.0)	7-1(1)	8-(0)	5-10(1)	4.00	4.00
100-1	1-4(0)	2-1(2)	3-1(2)	-	6-1(1.2)	7-1(1)	-	5-10(0.8)	3.80	3.80

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：首 都

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	7-1	-	-	3	3
96-1	1-4	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.66	1.66
98-1	-	2-1(-)	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-2(4)	7.00	7.00
99-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-6(5)	8.00	8.00
99-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-6(4)	7.00	7.00
100-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-6(3.2)	6.20	6.20

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：指 南

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-1	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3	3
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.78	2.78
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
98-1	-	2-1(0)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-1(0.82)	-	-	6-2(1)	7-1(1)	-	5-1(6)	8.82	8.82
99-1	-	2-1(0.66)	-	-	6-2(0.8)	7-1(1)	8-(0)	5-7(4.00)	6.46	6.46
99-2	-	2-1(0.53)	-	-	6-2(0.64)	7-1(1)	-	5-7(3.2)	5.37	5.37
100-1	-	-	-	-	6-1(1.5)	7-1(1)	-	5-7(2.56)	5.06	5.06

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：中 興

	一	二	三	四	六	七	八	五*	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)	-	7-1(1)	-	-	3	3.00
98-1	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1.5)	7-1(1)	-	5-3(3)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1.2)	7-1(1)	8-(0)	5-8(3)	6.00	6.00
99-2	-	2-1(1.02)	-	-	6-1(0.96)	7-1(1)	-	5-8(2.4)	5.38	5.38
100-1	-	2-1(0.82)	-	-	6-1(0.77)	7-1(1)	8-(0)	5-8(1.92)	4.92	4.51

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

本處於100.3.23北市運眾字第10030071600號函部分站牌資訊正確性未達100%。

公 司：新 店

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	2-1(2)	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-1(1.6)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.6	-
97-1	-	2-1(1.28)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.28	2.28
97-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	1.02
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.82	1.82
98-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1.5)	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(0.52)	-	-	6-1(1.2)	7-1(1)	-	-	2.72	2.72
99-2	-	2-1(2)	3-4(0.5)	-	6-1(0.96)	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
100-1	-	2-1(1.6)	3-4(0)	-	6-1(0.77)	7-1(1)	-	-	3.00	3.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七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	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-4(0.5)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2	1
97-1	-	2-4(0.5)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.5	1.5
97-2	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3	0
98-1	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(2)*	-	-	6-3(0.5)	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-3(0)	7-1(1)	8-(0)	-	3.00	2.60
99-2	1.4(0.5)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	6-1(1.5)	7-1(1)	8(0)	-	3.00	3.00
100-1	1.4(0)	2-1(1.02)	3.4(0)	-	6-1(1.2)	7-1(1)	8(2)	-	3.00	3.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

2-1(2) *98-2 首次達 100%；99-2 6-1 首次 100%。

經抽查車號 033-AD、795-AD 及 799-AD 等車輛皆未安裝數位式行車紀錄器及車內外監視錄影器。

公 司：淡 水

	一	二	三	四	六	七	八	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	-	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

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公 司：欣 和

	一	二	三	四	六	七	八	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)	-	-	-	8-(0)	-	3.00	3.00

*第五項為獨立計分，不受最高3分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

經抽查 678 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

北市 0 七 - 0 四 - 二 0 0 九
臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點

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

令訂頒

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

營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。

二、本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。

三、本要點用詞定義如下：

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

線之公車業者。

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

重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者選擇營運路線先後次序之
參考依據。

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

考評：

（一）場站設施與服務：佔總成績百分之二十。

（二）運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十。

（三）旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。

（四）公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

評鑑指標評定基準、定義、計分方式、權重、資料來源及抽樣原則詳如附表
一。

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

委員會（以下簡稱評鑑委員會）執行之，並依下列規定辦理：

（一）營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由評鑑委員會檢討定

之。

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

法人團體辦理。

六、聯營公車之營運服務評鑑結果，分為評鑑項目之成績及評鑑總成績。

評鑑總成績，區分為下列等第：

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

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

聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。

八、聯營公車營運服務評鑑結果，依下列規定辦理：

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

。

(二) 評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者，交通局得增加其路線積分。

(三) 評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，交通局得扣減其路線積分。

(四) 有關路線積分增減規定詳附表二；路線積分之有效期限為二年。

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

附表一 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及抽樣原則
A	場站設施與服務指標 (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	<p>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：</p> $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right] + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right)}{n}$ <p>i=1,2,...,n;n為某公司抽樣路線總數</p> <p>得分之計算方式為各級路線分開計算：</p> <ol style="list-style-type: none"> 當公司各級路線準點率=1，則該級路線得分2.4分； 當公司各級路線準點率≤0.2，則該級路線得分0分； 當公司各級路線準點率介於0.2~1之間，則$X=(2.4/0.8) \times (\text{各級路線準點率}-0.2)$。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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	<p>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：</p> $A2 = \frac{[4]}{[2]}$ <p>[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]=$\min\{[1]-[3] \times 12, [2] \times 20\}$</p> <ol style="list-style-type: none"> 當$A2=20$，則$X=2$分； 當$A2 \leq 15$，則$X=0$分； 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	<ol style="list-style-type: none"> 當$A3=100$，則$X=4$分； 當$A3=0$，則$X=0$分； 當$0 < A3 < 100$，則$X=0.04 \times A3$。 	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	<p>各路線車次誤差率計算：</p> $\text{車次誤差率} = (\text{系統輸出車次} - \text{實際發車車次}) / \text{系統輸出車次}$ <ol style="list-style-type: none"> 當車次誤差率≤5%，則$X=2$； 當$5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$，則$X=1$； 當車次誤差率>10%，則$X=0$。 <p>4. 指標得分=各公司各路線得分(X)之平均數。</p>	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	<p>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：</p> <p>新車當量數= (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數$\times 0.5$)+(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九年車輛數$\times 0.5$)</p> <p>車齡比率(B1)= $\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$</p> <p>1. 當 B1=1，則 $X=5$ 分； 2. 當 B1=0，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0 < B1 < 1$，則 $X=5 \times B1$。</p>	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	<p>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：</p> $B2_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ <p>其中，a_j 為第 j 項優缺失權重</p> <p style="text-align: right;">$i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料)</p> <p>當 $B2_{kl} \geq 100$，則 $B2_{kl} = 100$； 當 $B2_{kl} \leq 0$，則 $B2_{kl} = 0$</p> <p>2. k 公司評鑑期間月平均分數</p> $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}$ <p>其中，L=評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.03 \times B2_k$</p>	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 $B3\leq 2.0$ ，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 單月得分 = $2 - \frac{\text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡/意見卡箱}}{\text{總回報問卷數}}$	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 $B4\geq 0.10$ ，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 $B5\leq 2$ ，則 $X=12$ 分； 7. 當 $B5\geq 9$ ，則 $X=0$ 分； 8. 當 $2 < B5 < 9$ ，則 $X=15.429-1.714\times B5$ 。	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 $X=0.02\times B6$ 。	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 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) 單月積分 = $\frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) 單月積分 = $\frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1. 評鑑單位 $X=4\times[1-(100\times\text{過站不停比率})]$ 2. 聯合稽查人員 $X=4\times(1-20\times\text{平均過站不停比率})$ 3. 民眾申訴 $X=2\times(1-100\times\text{平均過站不停比率})$	1. 評鑑單位按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本調查。 2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

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	<p>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：</p> $Cm_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ <p>其中，a_j 為第 j 項優缺失</p> <p>權重</p> $i_k = k \text{ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料)}$ $m = 2, 4$ <p>當 $Cm_{kl} \geq 100$，則 $Cm_{kl} = 100$；</p> <p>當 $Cm_{kl} \leq 0$，則 $Cm_{kl} = 0$</p> <p>2. k 公司評鑑期間月平均分數</p> $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ <p>其中，L = 評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。</p> $X = \text{權重} \times Cm_k$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛員循路線指標 (C4)	自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		
	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	<p>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：</p> $Cm_{kl} = 80 + \sum_j a_j x_{jkl}$ <p>其中，a_j 為第 j 項缺失</p> <p>權重</p> $i_k = k \text{ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料)}$ $m = 3, 5$ <p>當 $Cm_{kl} \leq 0$，則 $Cm_{kl} = 0$</p> <p>2. k 公司評鑑期間月平均分數</p> $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}, l = 1, 2, \dots, L$ <p>其中，L = 評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。</p> $X = \text{權重} \times Cm_k$	

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	<p>指標基準為 80 分,將臺北市政府警察局交通警察大隊提供之行車事故列案件數與各公車業者向臺北市公共運輸處通報之筆事件數進行比對,資料完全相符者則加 5 分,若未依規定通報,則按件扣分(傷亡未報則每件扣 1 分、行車事故未報則每件扣 0.5 分),滿分為 85 分。</p> <p>1. 當 $D1=85$, 則 $X=2$ 分;</p> <p>2. 當 $D1=0$, 則 $X=0$ 分;</p> <p>3. 當 $0 < D1 < 85$, 則 $X=2 \times D1 / 85$。</p>	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)、穿戴整齊、服務態度欠佳、對老弱服務態度欠佳、辱罵乘客、毆打乘客、儀容不整、未待乘客上下妥車即開動、未緊靠站牌停車在快車道上下客、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人、行車中任意閒談者、行車時打瞌睡精神不佳、按鈴不停(到站不停)、沿途催促老殘孩童上下車、關門時夾到乘客、急速行駛、滯留載客、收聽廣播收音機、車輛拋錨時未幫乘客轉車、駕駛員服務不當致乘客受傷、亂鳴喇叭、趕客下車、其他缺失等二十七個項目。	最高10分,最低0分	<p>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:</p> $D2_l = 80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ij}}{i}$ <p>其中, a_j 為第 j 個選項的加扣分</p> <p>i = 公司的案件總筆數</p> <p>當 $D2_l \geq 100$, 則 $D2_l = 100$;</p> <p>當 $D2_l \leq 0$, 則 $D2_l = 0$</p> <p>2. 評鑑期間月平均分數</p> $D2 = \frac{\sum_l D2_l}{L}$ <p>其中, L = 評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。</p> $X = 0.1 \times D2$	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)	<p>經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>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：</p> $D3=80-(\text{重大違規件數} \times 20)$ <ol style="list-style-type: none"> 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 $90 \leq D4$ ，則 $X = 2$ 分； 2. 當 $85 \leq D4 < 90$ ，則 $X = 1.5$ 分； 3. 當 $80 \leq D4 < 85$ ，則 $X = 1$ 分； 4. 當 $70 \leq D4 < 80$ ，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 $D5 \leq 0.0044$ ，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

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

臺北市公共運輸處 函

地址：11086臺北市信義區
松德路300號4樓
承辦人：洪瑜敏
電話：02-27274168 # 8609
傳真：02-27597722
電子信箱：
gt_yumin@mail.taipei.gov.tw

發文日期：中華民國100年3月31日
發文字號：北市運稽字第10031164400號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如主旨

主旨：檢送100年3月24日99年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及100年評鑑期初座談會議紀錄，請查照。

說明：依據本處100年3月10日北市運稽字第10030178800號開會通知單續辦。

正本：大都會汽車客運股份有限公司、欣欣客運股份有限公司、大有巴士股份有限公司、大南汽車股份有限公司、光華巴士股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司、中興大業巴士股份有限公司、淡水汽車客運股份有限公司、欣和汽車客運股份有限公司、三重汽車客運股份有限公司、首都客運股份有限公司、臺北汽車客運股份有限公司、新店客運股份有限公司、東南汽車客運股份有限公司、臺北市公車聯營管理委員會、國立交通大學(運輸科技與管理學系任教授維廉)、臺北市政府交通局、臺北市公共運輸處綜合規劃科、臺北市公共運輸處大眾運輸科

副本：

99年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及100年評鑑期初

座談會簽到

一、會議時間：100年3月24日（星期四）下午2時

二、會議地點：本處8樓會議室

三、主持人：常主任秘書華珍

記錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
大都會汽車客運股份有限公司	張	淡水汽車股份有限公司	林
欣欣客運股份有限公司	孫	欣和汽車客運股份有限公司	吳
大有巴士股份有限公司	陳	臺北客運股份有限公司	李
大南汽車股份有限公司	成	三重汽車股份有限公司	郭 江
光華巴士股份有限公司	徐	首都客運股份有限公司	高
指南汽車客運股份有限公司	林	新店客運股份有限公司	翁
中興大業巴士股份有限公司	趙	東南汽車客運股份有限公司	鄭
臺北市公車聯營管理委員會	王		

交通局	葛非邦	國立交通大學	任禮恩 胡凱傑
大眾運輸科	黃偉	綜合規劃科	任禮恩
業務稽查科	陳奇	鄧博仲	

99年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及100年
評鑑期初座談會議紀錄

時間：100年3月24日14時

地點：本處8樓會議室

主席：常主任秘書華珍

記錄：洪瑜敏

出席（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。

決議：99年第2期評鑑指標單項分數表現比前期退步30%以上且低於各公司平均數的項目，計大都會客運(環保品質、行車肇事率及重大違規指標)、欣欣客運(行車肇事率、重大違規及聯營公車超速抽查指標)、大有巴士(行車肇事率指標)及東南客運(環保品質、行車肇事率及重大違規指標)等4家業者，請各業者加強行車安全稽查並確實依3月24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；另請欣欣客運針對肇事防制部分，於3月31日本處召開「研商本市聯營公車行車事故防制檢討會議」再補充提報具體防制作為。

第二案

案由：臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討

東南客運

新增「低地板公車比例」指標部分，因公車車輛汰換成本高且低地板公車之採購涉及補助評選，建議其權重不宜過高。

大眾運輸科

1. 「車齡比率」指標權重由 5% 修正為 1% 部分，為促使業者重視車輛汰換，建議權重不宜過低。
2. 為促使業者重視並確實更新站牌資訊，建議新增「站牌資訊正確性」指標於 100 年第 2 期起實施。
3. 新增「低地板公車比例」指標部分，建議將電動公車、環保公車及大復康巴士等列入計分考量。
4. 新增「自主創新與發展」指標部分，考量業者須每半年提送 1 次創新作為可能有困難，建議先以加分方式辦理對業者予以鼓勵，如各業者提案踴躍且成效良好，再改列為正式指標辦理。

大有巴士

「車齡比率」指標權重由 5% 修正為 1% 部分，對原指標得分高之業者較不公平，建議宜維持原權重。

中興巴士

「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」指標部分，目前公車動態資訊系統穩定度不佳且系統資料與實際發車紀錄時有誤差，建議仍以原「公車後端查詢系統配合度」指標辦理並不宜調高指標權重，或俟該指標之各業者得分達一定水準後，再正式實施。

交通局

- 1.為促使業者注意駕駛員身心健康，建議將酒測及健康檢查等辦理情形列入評鑑指標。
- 2.目前在計算公車運價成本中之人車比例為 1.62，建議應將人車比例列入評鑑指標，以使業者積極招募駕駛員並提高駕駛員福利，確保駕駛員每日方向盤時間逐漸符合汽車運輸業管理規則之規定。
- 3.為使各業者提昇客訴服務水準，建議將每家公車業者客訴管理列入評鑑指標。

業務稽查科

- 1.發車準點性指標權重 12%，現係採由評鑑單位派員至場站進行人工查核與民眾客訴所查獲之實際有未依核定時間發車二項目為評分基準，建議可新增主管機關主動利用公車動態資訊系統查獲未依核定時間發車項目列入評分基準，以促使業者依規定班距發車。
- 2.目前「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」指標業自 100 年第 1 期(99 年 10 月)起實施，因系統參數設定導致指標得分不佳部分，本處綜規科已要求系統廠商重新設定，故該指標分數將再修正，惟仍請各業者配合督導所屬駕駛員確實於行車前開啟車機並設定正確路線(行駛專車亦同)。
- 3.每次進行場站車輛檢查均有發現少部分缺失，為促使公車業者重視「車輛安全設施檢查」保障民眾乘車安全，建議該指標權重 2%調整為 3%，以促使公車業者加強車輛安全檢查，而「場站檢查」權重則由 4%調整為 3%。

聯營管理委員會

站牌資訊更新部分，預計 100 年 6 月底完成，故建議「站牌資訊正確性」指標實施不宜急就章，應俟全部站牌完成更新後，再正式實施。

光華巴士

原評鑑加分項目改為正式指標部分如「公車資訊服務設施(新增站名播報器查核)」、「低地板公車比例」及「車內及車外裝置監視錄影器」等，雖擬於 101 年起實施，惟前揭設施所需成本高，業者短期內有配合之困難，恐會造成 101 年評鑑成績與前期落差很大之疑慮。

評鑑單位(國立交通大學)

1. 「低地板公車比例」指標係由加分項目改列正式指標，經與會業者表達權重太高，將再研議妥適權重；另將來如推動電動公車及環保公車等，屆時再依實際狀況修正指標，以符實況。
2. 「車齡比率」指標將再研議調升其權重。
3. 「站牌資訊正確性」指標實施期程，將再與公共運輸處研議。
4. 「自主創新與發展」指標係依評鑑委員建議列為正式指標，以促使公車業者積極辦理，實施及計分方式將再與公運處研議。
5. 「站牌資訊正確性」指標計分方式(詳議程 P.10)之「站牌是否整潔、清晰可辨識」項目如何執行疑義，建請業者提供意見供參。
6. 「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」指標係依交通局 99 年 7 月 7 日召開之「99 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審

- 查會」會議紀錄辦理，並已於 100 年第 1 期起實施。
7. 交通局建議將酒測、健康檢查及客訴管理等辦理情形列入評鑑指標 1 節，建議可在「自主創新與發展」指標正式實施後，由業者提送申請計分。
 8. 另有關人車比例因屬公車運價成本計算項目之一，與公車評鑑關聯性較少，建議公車業者依前項將人車比例改善成效納入「自主創新與發展」指標辦理。
 9. 「發車準點性」指標權重為 12%，平均分配人工調查 1 至 4 級路線及聯合稽查等 5 部分，如利用公車動態資訊系統查核發現未依規定發車，建議仍可列入該指標項下扣分。
 10. 「場站檢查」及「車輛安全設施檢查」指標權重建議修正為 3% 一節，將配合修正。

決 議：

1. 為提升站牌資訊正確性，本處業訂定站牌自主管理之 3 級考核制度：第 1 級請公車業者自主管理查核，第 2 級由本處承辦科室查核，第 3 級由本處業務稽查科實施複查，請業者配合辦理，以提供民眾正確乘車資訊。
2. 評鑑指標修訂涉及各公車業者權益，如各業者會後仍有其他意見，請於 4 月 8 日下班前將書面意見提送本處轉評鑑單位(國立交通大學)研議修正。

伍、散會（16 時）

副本

檔 號：
保存年限：

臺北市政府交通局 函

30010
新竹市大學路1001號

地址：11086 臺北市信義區松德路300號4樓
承辦人：洪瑜敏
電話：27274168轉8609
傳真：27597722
電子信箱：gt_yumin@mail.tapei.gov.tw

受文者：國立交通大學（運輸科技與
管理學系任教授維廉）

發文日期：中華民國100年6月28日
發文字號：北市交運字第10032382600號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：會議紀錄

主旨：檢送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」紀錄，請 查照。

說明：依據本局100年6月14日北市交運字第10031720600號開會通
知單續辦。

正本：臺北市政府交通局 林召集人志盈、臺北市政府交通局 鄭副召集人佳良、張委員
家春、黃委員台生、周委員義華、黃委員俊男、蘇委員昭銘、浦委員心蕙、溫委
員蓓章、胡委員迪琦、王委員穆衡、李委員博仁、臺北市政府財政局 劉委員寧添
、臺北市政府研究發展考核委員會 陳委員蕙娟、臺北市政府法規委員會 洪委員
詠智、臺北市政府主計處 宋委員怡珠、臺北市政府勞工局 王委員台芳、臺北市
政府交通局 柯委員獻志、臺北市公共運輸處 王委員聲威

副本：大都會汽車客運股份有限公司、欣欣客運股份有限公司、大有巴士股份有限公司
、大南汽車股份有限公司、光華巴士股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司
、中興大業巴士股份有限公司、淡水汽車客運股份有限公司、欣和汽車客運股份
有限公司、三重汽車客運股份有限公司、首都客運股份有限公司、臺北汽車客運
股份有限公司、新店客運股份有限公司、東南汽車客運股份有限公司、臺北市公
共汽車客運商業同業公會、臺北市政府交通局運輸管理科、國立交通大學（運輸
科技與管理學系任教授維廉）（均含附件）

局長林志盈

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 次會議審查會議簽到

一、會議時間：100 年 6 月 20 日（星期一）下午 2 時 30 分

二、會議地點：交通局第 602 會議室

三、主持人：林召集人志盈 鄭佳良代 記錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
鄭副召集人佳良	鄭佳良	劉委員寧添	
周委員義華		陳委員蕙娟	陳蕙娟
黃委員台生	黃台生	洪委員詠智	洪詠智
黃委員俊男	黃俊男	宋委員怡珠	
蘇委員昭銘	議假	王委員台芳	王台芳
溫委員蓓章	溫蓓章	柯委員獻志	
浦委員心蕙	浦心蕙	王委員聲威	王聲威
張委員家春	張家春		
胡委員迪琦			
王委員穆衡	王穆衡		
李委員博仁	李博仁		

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
大都會汽車客運股份有限公司	洪嘉波	中興大業巴士股份有限公司	吳治忠
大有巴士股份有限公司	陳正達	欣和汽車客運股份有限公司	施耀輝
大南汽車股份有限公司	沈世輝	光華巴士股份有限公司	徐浩銀
三重汽車股份有限公司	蔡志忠	淡水汽車股份有限公司	林正輝
欣欣客運股份有限公司		指南汽車客運股份有限公司	林正輝
臺北客運股份有限公司	吳永洲	新店客運股份有限公司	王慶富
首都客運股份有限公司	許信松	東南汽車客運股份有限公司	林若文 鄧銘
國立交通大學	張以奇	臺北市公共汽車客運商業同業公會	陳序忠
交通局運輸管理科	曹志宏	公共運輸處	陳正輝 鄭學仲 洪明宏

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 次會議紀錄

時間：100 年 6 月 20 日 14 時 30 分

地點：本府交通局 602 會議室

主席：林召集人志盈(鄭副召集人佳良代) 記錄：洪瑜敏

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：臺北市聯營公車營運服務評鑑指標檢討修正。

鄭委員佳良

1. 「站牌資訊正確性(A3)」指標之計分方式及抽樣站牌數如何定義?
2. 「低地板公車比例(B7)」指標之計算公式，有無事先了解各業者無法行駛低地板公車之路線及車輛數?
3. 「車內及車外裝置監視攝錄器(B8)」指標，有無規範每車裝置攝錄鏡頭數及資料保存期限?

李委員博仁

1. 站牌資訊正確性部分，目前站牌資訊之修正係由公車業者通知廠商派工維護，需考量業者通知廠商至完工之時間差。
2. 「站牌資訊正確性(A3)」指標與「公車資訊服務設施(B3)」指標內容之重複性高。
3. 考量日本地震影響，致採購低地板公車零件延期，及各業者經濟規模、營駛路線受山區地形限制等因素，建議「低地板公車比例(B7)」指標，應俟本市聯營公車低地板車輛普及率達總車輛數 1/2 後再行實施或調降指標權重。
4. 目前公車新車皆為四期環保車輛，公車排放污染物的排放量皆符合規定，故建議維持「(車輛)環保品質(B4)」指標權重；另

如業者採購電動或低污染公車，建議可列入「自主創新與發展(D5)」或「配合政府政策(D6)」指標項下計分。

大都會客運

建議「C、旅客服務品質與駕駛員管理(C1~C7)」類及「重大違規(D2)」等指標之計分方式應考慮各業者之車隊規模(車輛數)，以符公平性。

東南客運

1. 「站牌資訊正確性(A3)」指標部分，建議如查獲站牌資訊不正確且經通知改善並複查仍未改善，再予以扣分。
2. 「低地板公車比例(B7)」指標部分，囿於低地板公車零件取得及各業者車輛汰舊年限不同等因素，建議延後實施或另訂計分方式。
3. 「車內及車外裝置監視攝錄器(B8)」指標部分，因大型與中型巴士之車輛構造不同，建議公共運輸處提供設置標準。

臺北市公共汽車客運商業同業公會

1. 目前站牌資訊涉及業者提報、公共運輸處審查及送交印刷張貼等3階段，故資訊不正確並不完全皆為業者責任。
2. 「低地板公車比例(B7)」指標部分，建議應先行檢討各家業者無法行駛低地板公車之路線及車輛數，以符公平。

黃委員俊男

1. 如乘客於公車車廂內受傷，是否列入「行車事故通報與處理(D1)」指標辦理？
2. 「拒載老人及身心障礙者(C4)」指標部分，如使用輪椅之身心障礙者，因公車係非低地板公車而無法上車，是否認定為拒載身心障礙者？建議應積極增加低地板公車數量。
3. 「日後可陸續納入正式項目」建議「B、運輸工具設備與安全」類增加「無障礙設施」指標一節，建議應擬訂實施期程。

張委員家春

1. 各指標之權重訂定準則為何？

- 2.各指標之標準差與權重間關係為何？
- 3.對乘客而言，不僅在乎發車準點，也重視如可確保公車班距之合理性？

溫委員蓓章

為提升本市空氣品質，減少行駛公車專用道公車污染物之排放量，目前「(車輛)環保品質(B4)」指標權重僅為2%似有略低；另發現「駕駛員服務態度與儀容(C7,原D2)」指標於99年第2期指標得分率高且標準差低，故建議調降「駕駛員服務態度與儀容(C7,原D2)」指標權重，挪以調升「(車輛)環保品質(B4)」指標權重。

王委員聲威

- 1.站牌資訊正確性涉及民眾乘車權益，建議「站牌資訊正確性(A3)」指標應列入評鑑實施。
- 2.「低地板公車比例(B7)」指標部分，請公共運輸處依據每年設定目標值，研議該指標計分方式。
- 3.「車內及車外裝置監視攝錄器(B8)」指標部分，請公共運輸處訂定設置標準，俾利業者遵循辦理。
- 4.考量本案係臺北市聯營公車營運服務評鑑，駕駛員服務態度為乘客感受之重點項目；另本市聯營公車之汰換年限為8年且新車皆為四期環保車輛，公車污染物之排放量已大量減少，故建議維持本案指標之權重。

評鑑單位(交通大學)

- 1.各委員所提「站牌資訊正確性(A3)」指標意見說明如下
 - (1)抽樣方式:各業者挑選路線後，再依據所挑選之路線抽樣其站牌。
 - (2)公車車廂內之「公車資訊服務設施(B3)」與「站牌資訊正確性(A3)」等2部分，對於乘客而言皆為重要資訊，應維持其正確性。
 - (3)站牌資訊之維護，雖受維護廠商派工時間限制，無法於業者

通知後立即完成，惟如列入正式指標，將可促使業者重視站牌資訊之正確性。

2. 各委員所提「低地板公車比例(B7)」指標意見說明如下

(1)對於無法行駛低地板公車路線定義，係以公共運輸處所核定路線，如行駛山區路線或中型巴士等；另如考量部分業者受限於行駛路線或其他因素無法於近期內大量採購低地板公車，其指標權重、計分方式及實施日期仍可研議再做調整。

(2)目前「採購低地板公車」係為「配合政府政策(D6)」指標之加分項目之一，其計分方式最多得 10 分且不受該指標總加分 3 分為限之規定，致使 99 年第 2 期部分業者於該指標得 7 分(評鑑總分逼近 100 分)之現象，故本案研擬將該加分項目改列正式指標(「低地板公車比例(B7)」指標)；另考量各業者採購低地板公車之限制，故建議指標權重訂為 3%。

3.車內及車外裝置監視攝錄影器之裝置數量標準及影像資料保存期限等，將再與公共運輸處研擬訂定。

4.大都會客運所提「C、旅客服務品質與駕駛員管理(C1~C7)」類及「重大違規(D2)」等指標之計分方式應考量各業者之車隊規模(車輛數)1 節，如經委員會同意，就技術上該等指標之計分方式可以參照「行車肇事率(B5)」指標，以各業者之總行駛里程(百萬公里)作為計算基準。

5.東南客運所提「站牌資訊正確性(A3)」指標如改為複查仍未改善，再予以扣分之計分方式 1 節，對於業者雖為較公平之計分方式，但對於乘客而言，評鑑成績與實際狀況將產生嚴重落差。

6.張委員家春所提疑義說明如下:

(1)如各指標設定相同之權重，亦不見得合理，目前各指標之權重係依據過去經驗逐步檢討，將已達成目標之指標權重調降或移除，並新增重要政策之指標或調升權重。

(2)公車行駛途中易受號誌、停靠站位多寡或其他突發狀況影響行車班距，惟準點發車仍為首要；另臺北市聯營公車業已全

面完成公車動態資訊系統之建置，業者可利用該系統監控倘發現有車連車情形，可以發簡訊到車機提醒駕駛員調控車輛行駛狀況。

- 7.溫委員蓓章所提建議調升「(車輛)環保品質(B4)」指標權重1節，目前「(車輛)環保品質(B4)」指標權重為2%，其計分方式:1分仍採原違規告發數比率、1分則以獲得「臺北市公車專用道公車排氣分級識別標章制度」標章比例數計算。另各業者雖於「駕駛員服務態度與儀容(C7,原D2)」指標之得分高，惟如考量乘客對於公車服務品質滿意度，該指標則極為重要。

公共運輸處

- 1.經調查至100年4月底本市聯營公車安裝車內外監視攝錄影器計2,023輛，約佔聯營公車總車輛數50%；另據了解各業者每車約安裝4至6支車外監視攝影鏡頭及1支車內監視攝影鏡頭，惟本處將再與評鑑單位及業者共同研商車外及車內裝置監視攝影鏡頭之裝置數量標準及影像資料保存期限等規範。
- 2.依據「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」規定，凡1人以上受傷之事故，不論是在車內或車外受傷，業者皆需依規通報本處。
- 3.有關公車班距合理化部分，本市公車動態資訊系統已建置完成，站管人員在站上可利用監看該系統以簡訊通知駕駛員保持適當間距，駕駛員亦可利用車機平衡間距系統掌握與前、後車輛之相對站距，以保障民眾乘車權益。

決議：

- 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。
- 2.建議公共運輸處研擬各型車輛車內及車外裝置監視攝錄影器之設置數量標準，並考量公車後門增設該設備之可行性及影像資料保存期限；另「低地板公車比例(B7)」指標之計算公式對無法行駛低地板公車路線部分，除考量公車車型外，應再將營駛

路線之路況一併納入考量。

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。

第二案

案由：配合政府政策指標建議修正「數位式行車紀錄器」計分方式、增列「公車車輛前懸加裝防捲入裝置」及「新版車內行車路線圖」等項目，並於 100 年第 2 期起開始實施。

黃委員俊男

建議「車內行車路線圖」字體應放大，易於辨識。

黃委員台生

建議「車內行車路線圖」應採用更明顯及對比性較高之顏色，以利讀取。

決議：本案通過，自 100 年第 2 期起實施；另請就車內行車路線圖線條顏色加深並放大字體，以利民眾辨識。

第三案

案由：發生全責一般行車事故不列入「重大違規(D2)」指標扣分，並自 100 年第 1 期起開始實施。

張委員家春

全責一般行車事故如不列入「重大違規(D2)」指標扣分，是否有輕判之嫌？

黃委員台生

全責一般行車事故如不列入「重大違規(D2)」指標扣分，還有哪些項目列入「重大違規(D2)」指標計分？

王委員穆衡

認同本案一事不二罰之精神，惟「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」所列違規樣態，不只第四點(一般行車事故)與評鑑指標有重覆扣分情形，建議有重覆扣分之其他項目應一併檢討，以避免爾後產

生矛盾現象。

李委員博仁

臺北市聯營公車產業工會聯合會反映部分駕駛員違規情事除依公路法 77 條裁處外，又被列入評鑑指標項下扣分，連續 2 次處分，致使駕駛員寧願開遊覽車不願意開公車，故應避免一事二罰之情事。

王委員聲威

建議本案通過，後續則再依各委員意見檢討修正。

公共運輸處

- 1.因臺北都會區整體交通環境較其他縣市而言較為嚴苛，相對發生行車事故機率也較高，依現行指標計分方式，業者如 1 年內發生第 2 次以上全責行車事故(處罰金額達 3 萬元以上)，除列計「重大違規(D2)」指標扣分外，並列計「行車肇事率(B5)」指標重複扣分，為避免一事二罰，建議發生一般全責行車事故不列入「重大違規(D2)」指標計分。
- 2.另「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」除第四點外，如依前揭裁罰基準處以罰鍰 30,000 元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達 30,000 元以上之事項如過站不停、滯留載客等皆列計「重大違規指標」扣分。

決議：本案請公共運輸處參照各委員所提之意見研議修正後，再邀集各公車業者研商。

第四案

案由：建議「行車肇事率(B5)」指標之擦撞案件(僅財損部分)扣分由每件扣 1 分修正為每件 0.25 分，並自 101 年第 1 期起實施。

黃委員台生

本案應綜合性考量，不應只著重於「行車肇事率指標」之擦撞案件(僅財損部分)之扣分修正，建議公共運輸處再行研議並於

下次會議提報討論。

王委員聲威

行車事故如不涉及傷亡部分，建議於評鑑指標之計分方式予以調降扣分分數。

王委員穆衡

本案不應以業者提送車輛行車事故肇事鑑定，增加鑑定單位工作負荷耗費行政成本做為修正該指標之計分方式之理由，建議應以 A3 之行車事故發生機率較 A1 及 A2 高，因只有車損相對影響程度較低，故據以修正降低指標計分方式，較為適當。

決議：本案請公共運輸處參照各委員所提之意見研議修正後，再邀集各公車業者研商。

第五案

報告案：東南汽車客運股份有限公司反映本市聯營公車營運服務指標評鑑結果是否為行政處分之疑義。

主席裁示：洽悉。

伍、散會（16 時 40 分）

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100年第2次會議」
紀錄

臺北市政府交通局 函

地址：11086 臺北市信義區松德
路300號4樓

承辦人：洪瑜敏

電話：27274168轉8609

傳真：27597722

電子信箱：

gt_yumin@mail.taipei.gov.tw

發文日期：中華民國100年7月27日

發文字號：北市交運字第10032887600號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：會議紀錄

主旨：檢送100年7月19日「第11屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會100年第2次會議」紀錄，請查照。

說明：依據本局100年7月7日北市交運字第10032568000號開會通知單續辦。

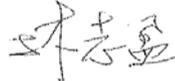
正本：臺北市政府交通局 林召集人志盈、臺北市政府交通局 鄭副召集人佳良、張委員家春、黃委員台生、周委員義華、黃委員俊男、蘇委員昭銘、浦委員心蕙、溫委員蓓章、胡委員迪琦、王委員穆衡、李委員博仁、臺北市政府財政局 劉委員寧添、臺北市政府研究發展考核委員會 陳委員蕙娟、臺北市政府法規委員會 洪委員詠智、臺北市政府主計處 宋委員怡珠、臺北市政府勞工局 王委員台芳、臺北市政府交通局 柯委員獻志、臺北市公共運輸處 王委員聲威

副本：大都會汽車客運股份有限公司、欣欣客運股份有限公司、大有巴士股份有限公司、大南汽車股份有限公司、光華巴士股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司、中興大業巴士股份有限公司、淡水汽車客運股份有限公司、欣和汽車客運股份有限公司、三重汽車客運股份有限公司、首都客運股份有限公司、臺北汽車客運股份有限公司、新店客運股份有限公司、東南汽車客運股份有限公司、臺北市公共汽車客運商業同業公會、臺北市政府交通局運輸管理科、國立交通大學（運輸科技與管理學系任教授維廉）、臺北市公共運輸處

第 11 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會
100 年第 2 次會議審查會議簽到

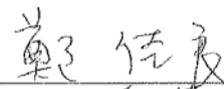
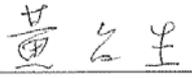
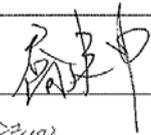
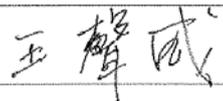
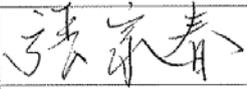
一、會議時間：100 年 7 月 19 日（星期二）下午 2 時 30 分

二、會議地點：松德大樓 8 樓會議室

三、主持人：林召集人志盈 

記錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
鄭副召集人佳良		劉委員寧添	
周委員義華		陳委員蕙娟	請假
黃委員台生		洪委員詠智	
黃委員俊男		宋委員怡珠	請假
蘇委員昭銘	請假	王委員台芳	請假
溫委員蓓章		柯委員獻志	
浦委員心蕙	請假	王委員聲威	
張委員家春			
胡委員迪琦			
王委員穆衡			
李委員博仁			

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
大都會汽車客運股份有限公司	洪治浪	中興大業巴士股份有限公司	施環鈞
大有巴士股份有限公司	陳正華 阿嘉	欣和汽車客運股份有限公司	吳治忠
大南汽車股份有限公司	徐燈波 孔世輝	光華巴士股份有限公司	徐浩翹
三重汽車股份有限公司	顏志忠	淡水汽車股份有限公司	劉代法
欣欣客運股份有限公司	孫志輝 何慕堯	指南汽車客運股份有限公司	林雲華
臺北客運股份有限公司	王永洲	新店客運股份有限公司	陳品傑
首都客運股份有限公司	邱仁	東南汽車客運股份有限公司	林廷英 黃貴學
國立交通大學	魏文治 胡智強	臺北市公共汽車客運商業同業公會	陳琮忠
交通局運輸管理科	曾慈雲 鄭維邦	公共運輸處	王順華

第 11 屆臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會

100 年第 2 次會議紀錄

時間：100 年 7 月 19 日 14 時 30 分

地點：松德大樓 8 樓會議室

主席：林召集人志盈

記錄：洪瑜敏

出席（列）席人員（如簽到表）

壹、報告事項(略)

貳、討論事項

第一案

案由：100 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿) 審查。

首都客運

本期（100 年第 1 期）評鑑指標蒐集期程包含 99 年及 100 年資料，且目前係 100 年第 2 期評鑑資料蒐集期間，另本期評鑑初稿業已公布各業者之成績及名次，如於本期即採用臨時提案一之計分方式，違反評鑑公平及合理性，建議臨時提案一及提案二於 101 年第 1 期起實施，方為妥適。

台北客運

本公司也贊同首都客運意見，今日各業者皆已知悉本期（100 年第 1 期）評鑑初稿成績與名次，建議臨時提案一及提案二應於 101 年第 1 期起實施。

大都會客運

- 1.現行「重大違規(D3)」指標與其他評鑑指標已有重複列計，產生一事二罰情形，建議臨時提案一與提案二於 100 年第 1 期起實施。
- 2.部分評鑑指標之計分未考量車隊規模，因本公車車輛數多曝光量高，致使該等指標得分較差，對本公司而言不公平。
- 3.公共運輸處於 99 年 12 月 24 日召開「『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(以下簡稱裁罰基準)』修正條文」會議決議修正裁罰基準之全責行車事故處分，故本公司未將警察機關初判為全責之肇事案件提送車輛行車事故鑑定委員會，惟迄今仍未修訂裁罰基準，致該等案件業逾申請鑑定期限，無法辦理行車事故鑑定釐清肇責。

- 4.另本公司辦理文大相約搭公車、與勞工局合作招訓職業大客車駕駛員、與衛生局合作推動員工遠距健康管理系統與市民好健康資訊系統等促進大眾運輸發展、勞工就業與健康管理等重大措施，皆未列入本期評鑑加分，故建請委員酌予審核。

大南客運

本公司於99年8月10日發生3人受傷之行車事故，除已列計99年第2期「行車肇事率(B5)」指標扣分，並依公路法第77條第1項規定處以3萬元罰鍰外，再列入本期(100年第1期)評鑑之「重大違規(D3)」指標扣分，已造成重覆扣分及一事三罰情事，建議臨時提案一與提案二於100年第1期起實施。

李委員博仁

臨時提案一及提案二之立意良善，惟本期(100年第1期)評鑑初稿成績業已公布且業者意見不一，故建議於100年第2期起實施。

黃委員俊男

- 1.認同臨時提案一之一事不二罰之精神，惟為評鑑制度之管理，建議於下期起再實施。
- 2.因部分身心障礙者外觀難以判斷，請問公共運輸處如何稽核駕駛員拒載身心障礙者？

黃委員台生

- 1.臨時提案二係修正「行車肇事率(B5)」指標之 A3 案件計分權重，建議於 100 年第 2 期或 101 年第 1 期起實施。
- 2.惟提案一如已涉及評鑑指標重複扣分，產生一事二罰情形，則建議於本期(100 年第 1 期)起實施。

周委員義華

- 1.沒有規則是十分完美，故需合理修正，惟評鑑規則之修正，建議自下期起實施，方符公平。
- 2.另有關臨時提案二所提本期(99 年 9 月至 100 年 2 月)評鑑期間本市聯營公車發生有責行車事故計 183 件，據觀察近年公車司機之駕駛行為已大幅改善，惟行車事故仍達 183 件，故思考是否因目前車道寬度為 2.5 公尺，易導致公車與他車發生擦撞，故建議有公車專用道之路段，除公車專用道外，其他車道寬度修正為 3 公尺；另施工或無公車專用道之路段，車道寬度則修正為 3.3 公尺，以提升交通安全。

王委員穆衡

- 1.臨時提案一及提案二有關目前「重大違規(D3)」及「行車肇事率(B5)」指標之計分方式並非有誤，因考量該等指標扣分過重，故修正其計分方式，惟現今評鑑制度之修正，則應於下期起實施。
- 2.肯定評鑑單位(國立交通大學)及市府團隊對於臺北市聯營公車營運服務指標評鑑之努力與用心。
- 3.就使用者觀點而言，雖然於臨時提案一考量一事不二罰精神，惟重大違規確實易造成社會觀感不佳。
- 4.經觀察各業者於「舒適與噪音(B2)」指標之得分差異性小，惟就個人觀察或新聞媒體登載，如車內漏水或冷氣故障等，仍易影響聯營公車形象，建議應加強駕駛員出車前之車輛檢查及行車中緊急事件之處理，提升乘車舒適性。

- 5.另大都會客運所提因車隊規模大及曝光量多，導致該公司申訴案多，評鑑不公平一事，可再討論。

溫委員蓓章

- 1.針對臨時提案一及提案二部分，贊同其他委員所述，評鑑規則之修正，應自下期起實施，俾利評鑑制度之管理，惟有關「下期」之定義為100年第2期或101年第1期，則可再討論。
- 2.初稿報告(P.3-4)未清楚標示各指標資料來源之蒐集期程，如各指標之資料來源蒐集期程不一致，則無法判斷每期評鑑成果所意涵之評鑑期間為何，故建議各指標之資料來源蒐集期程應統一。
- 3.有關評鑑指標之修正部分，爾後是否會再召開相關會議研商？

鄭委員佳良

針對大都會客運所提評鑑未考量車隊規模及配合政府政策推動相關措施未列入本期評鑑加分等部分，請評鑑單位說明回應。

王委員聲威

各位委員如對於評鑑內容有其他建議，建議可先提供本處彙整，再提送下次委員會討論。

評鑑單位(國立交通大學)

- 1.大南客運所提一事三罰情事，將再與公共運輸處確認。
- 2.現行「重大違規(D3)」指標定義所列之內容，其中部分項目雖與評鑑指標有重複列計情形(如附件1)，惟實務上，如屬情節重大者，方依規掣單舉發並列入「重大違規(D3)」指標扣分。
- 3.大都會客運所提配合政府政策推動相關措施未列入本期評鑑加分一節，自101年第1期起，臺北市聯營公車營運服

務指標評鑑將新增「自主創新與發展」指標，屆時則可提報辦理，惟目前評鑑尚未規範，故無法列入計分。

- 4.有關大都會客運所提評鑑指標計分方式未考量車隊規模一節，經查除「駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)」及「拒載老人及身心障礙者(C3)」等指標外，其他指標之計分係採抽樣比率計算。
- 5.有關溫委員所提評鑑指標之資料蒐集期程一節，本期評鑑指標資料之蒐集期程詳載於初稿報告摘要(P.0-1)；另據了解其他縣市係每年辦理1次公車評鑑，其評鑑資料易於統一蒐集，惟臺北市公車評鑑係每年辦理2次，部分資料仍需向其他機關索取，如環保品質(B4)或行車肇事率(B5)等指標，尤其「行車肇事率(B5)」指標計分方式係以新北市政府警察局及本府警察局交通警察大隊等單位提供各聯營公車業者之初判為涉嫌有責之肇事資料為依據，故難以於每期評鑑時，統一各指標之資料蒐集期程。
- 5.臨時提案一及提案二有關修正評鑑指標之計分方式，如經委員會同意後，指標分數皆可重新計算；另大部分委員贊同臨時提案一及提案二自「下期」起實施，考量目前已為100年第2期評鑑資料蒐集期間且配合101年評鑑指標檢討修正案實施期程，故建議臨時提案一及提案二於101年第1期起實施。

公共運輸處

有關駕駛員拒載身心障礙者之稽核部分，資料來源為民眾申訴及聯合稽查人員隨車調查資料，如經查證屬實者，則列入「拒載老人及身心障礙者(C3)」指標。

決議：

- 1.本案審查通過。
- 2.民眾申訴案件數量雖以公車脫班、過站不停及駕駛員服務

態度等居冠，惟為提升聯營公車服務品質，請公共運輸處針對王委員穆衡所提建議，要求各公車業者應加強出車前之車輛檢查及行車中緊急事件之處理，以保障民眾乘車之舒適性。

- 3.經評鑑單位(國立交通大學)說明現行評鑑作業已將大都會所提車隊規模之意見納入評估考量，故目前仍維持現況；另感謝大都會客運配合政府政策推動相關措施，101年第1期起將新增「自主創新與發展」指標，該等措施則可列入評鑑計分。
- 4.大南客運所提一事三罰情事，請公共運輸處確認釐清。
- 5.另各位委員如對於評鑑內容有其他建議，惠請提供公共運輸處彙辦，俾利於下次委員會中討論。
- 6.針對周委員所提本期評鑑期間(99年9月至100年2月)行車肇事率高達183件一節，請公共運輸處分析公車行車事故之肇因與道路之相關性，如事故肇因與車道寬度有相關性，應提送道安會報或局務會議討論改善。
- 7.請公共運輸處處理民眾反映拒載身心障礙者部分，應確實查證。

第二案

案由：修正「臺北市聯營公車服務路線營運虧損補貼審議作業規定」案。

周委員義華

本案建議修正第5點第5項第1款規定，係參考近年各業者評鑑平均成績(83.79分)取整數84分，但若未來評鑑平均成績一下降，是否又需隨之調整。故建議刪除「評鑑成績低於82分」，直接以「評鑑成績排名位於後1/3」作為標準。

王委員穆衡

基準分數不論訂在 82 分或 84 分，均需思考所訂分數背後呈現之意義。若採排名位於後 1/3 方式則具科學上意義。另建議參考現行評鑑制度採「優」、「甲」、「乙」方式，如「評鑑成績排名位於後 1/3 且評鑑等級低於乙等」之方式。

黃委員台生

評鑑成績與排序分別代表不同之意義，分數呈現服務水準之概念，排序則代表與其他業者之差別（例如某年各業者評鑑等級均列優等，亦會有排序位於後 1/3 之業者）。若近年因各業者努力提升公車服務水準致評鑑分數有提高之趨勢，基於鼓勵業者立場，似無須將基準分數往上提高。惟以評鑑等級取代評鑑分數之思維是可行之方向。

王委員聲威

建議朝連結服務水準及補貼比率之方式設計，依服務水準給予對應之獎懲機制，改善現行僅懲罰服務水準差者（消極），針對服務水準佳者，亦應給予適度獎勵如提高補貼比率（積極）。

溫委員蓓章

建議將分數訂在臺北市期望公車業者達到之基準分，以此分數作為「標竿」，例如訂為 85 分或 90 分，將能排到優先補貼順序之門檻拉高（同時激勵落入標竿以下業者積極提高服務品質），亦能代表臺北市對市民提供優質公車服務的一種承諾。

公共運輸處

1. 依現行補貼作業規定，評鑑成績與排序屬「且」之關係，需同時成立才作補貼優先順序調整。近年各業者評鑑成績有逐漸提高之趨勢，越來越少業者評鑑成績落入基準分數以下致第一優先降為第二優先路線情形亦有減少現象，故有調高評鑑成績之構想。

- 2.原採評鑑成績 82 分搭配評鑑成績排名位於後 1/3 之原由，帶有期望激勵業者能藉此提高服務水準高於乙等（79 分以下）。觀察近年實際執行之情形，的確有第一優先降為第二優先路線呈現減少之現象。

決 議：

- 1.修正第 5 點第 5 項第 1 款部分，請公共運輸處針對各委員意見修正後再提下次委員會討論。另考量 100 年第 1 期評鑑成績已定，倘討論定案，應至 102 年起適用。
- 2.本案其餘修正部分（如附件 2），同意備查，請公共運輸處依本補貼作業規定第 11 點規定，依程序提報交通部核定後實施。

第三案

案 由：100 年臺北市聯營公車服務性路線營運虧損補貼審核報告案。

決 議：

- 1.請公共運輸處加強審核作業流程之各項檢核，避免發生核算錯誤情事。
- 2.本案同意備查。

參、臨時提案(併第一案討論)

提案一

案 由：修正臺北市聯營公車營運服務指標評鑑之「重大違規(D3)」指標計分基準及實施期程。

(與會人員意見:詳第一案)

決 議：基於一事不二罰，重覆 15 個項目(如附件 1)不再列計於「重大違規(D3)」指標扣分並自 101 年第 1 期起實施。

提案二

案 由：修正「行車肇事率(B5)」指標之 A3 案件(僅財損，無傷

七)計分方式，並於 101 年第 1 期起實施。

(與會人員意見:詳第一案)

決 議：「行車肇事率(B5)」指標計分方式由每件扣 1 分修正為每件 0.25 分，並自 101 年第 1 期起實施。

伍、散會 (17 時)

附件 1

「重大違規」指標定義與評鑑指標重覆項目對照表

	法規	內容	列入評鑑指標
1	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	<p>一、有下列情形之一者，處九千元：</p> <p>(一) 怠速：公車於公車專用道站臺與站臺之路段，距前車三個車身上、後方緊跟車輛超過三輛(含本身車輛)且時速三十公里以下或其他經查證屬實影響車流正常續進行為。但因捷運或道路施工，則應以現場標誌為準。</p> <p>(二) 滯留：公車無故於公車專用道站臺或公車停靠區，待最後一名乘客上下車後逾十秒未駛離。</p> <p>(三) 無故拒載老人或身心障礙者。</p> <p>(四) 無正當理由不讓乘客上車，趕乘客下車或辱罵乘客。</p> <p>(五) 違反驗票機故障處理程序。</p> <p>(六) 一年內無故未依核定時間或班距發車逾三次。</p> <p>(七) 每次發生死亡行車事故未依臺北市公共運輸處轄管聯營公車及公路汽車客運交通事故緊急通報標準作業程序通報。</p> <p>(八) 一年內發生行車事故(發生死亡行車事故除外)未依臺北市公共運輸處轄管聯營公車及公路汽車客運交通事故緊急通報標準作業程序通報逾三次。</p> <p>(九) 一年內行車前無故未開啟車機設備或設定正確路線逾三次</p> <p>(十) 一年內無故車未停妥即開車門或車門未關妥即行駛逾三次。</p> <p>(十一) 一年內行駛山區道路之公車無故違反「轉向軸之車輪不得使用翻修輪胎；非轉向軸之車輪，使用翻修輪胎者，應使用經經濟部驗證合格之翻修輪胎」之規定逾三次。</p> <p>(十二) 一年內抵達公車專用道站台第一部公車，無故未行駛至前端停止線停車經查獲逾三次。</p>	<p>(一)(二)列入「駕駛員服務態度與儀容(D2)」指標</p> <p>(三)列入「拒載老人及身心障礙者(C3)」指標</p> <p>(四)已列入「過站不停比率(C1)」指標</p> <p>(六)已列入「發車準點性(A1)」指標</p> <p>(七)(八)已列入「行車事故通報與處理(D1)」指標</p> <p>(九)已列入「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A4)」指標</p>
		<p>二、有下列情形之一者，處三萬元：</p> <p>(一) 擅自闖駛區間車。</p> <p>(二) 行車人員於行車服勤中有互毆行為。</p> <p>(三) 無故駛離公車專用道。</p>	<p>(三)已列入「駕駛員遵循路線(C4)」指標</p>
		<p>三、有下列情形之一者，第一次處三萬元，一年內第二次違反同款規定者，處六萬元，一年內第三次以上違反同款規定者，處九萬元：</p> <p>(一) 平均每日行車超過規定速度之車輛數占公車單位抽查車輛數百分之五以上。</p> <p>(二) 擅自變更或增減營運路線。</p> <p>(三) 無故毆打乘客或民眾。</p> <p>(四) 駕駛人員酒後服勤駕車。</p>	<p>(一)已列入「聯營公車超速抽查(行車紀錄紙)(D5)」指標</p> <p>(二)已列入「駕駛員遵循路線(C4)」指標</p> <p>(三)列入「駕駛員服務態度與儀容(D2)」指標</p>
		<p>四、市區公車發生可歸責於業者之一般行車事故，依下列規定處分：</p> <p>(一) 一年內發生二人以下輕傷之行車事故，第一次處一萬元，第二次處二萬元，第三次以上處三萬元。</p> <p>(二) 一年內發生三人以上十四人以下輕傷或二人以下重傷之行車事故，第一次處三萬元，第二次處四萬元，第三次以上處五萬元。</p> <p>(三) 一年內發生三人以上十四人以下重傷或一人死亡之行車事故，第一次處九萬元，第二次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照一個月，第三次以上處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。</p> <p>違規業者如於文到一週內自動將車輛牌照繳存者，可縮短吊扣牌照期間三分之一。</p>	<p>第四點已列入「行車肇事率(B5)」指標</p>

<p>五、市區公車發生可歸責於業者之重大行車事故，依下列規定處分：</p> <p>(一) 一年內發生十五人以上受傷之行車事故，第一次處三萬元並吊扣該違規營業車輛牌照一個月，第二次處六萬元並吊扣該違規營業車輛牌照兩個月，第三次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。</p> <p>(二) 發生十人以上傷亡或二人以上死亡之行車事故，每次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。</p> <p> 違規業者如於文到一週內自動將車輛牌照繳存者，可縮短吊扣牌照期間三分之一。</p>	<p>第五點已列入「行車肇事率(B5)」指標</p>
<p>汽車車身、引擎、底盤、電系等重要設備變更或調換，或因交通事故遭受重大損壞修復後，不申請公路主管機關施行臨時檢驗而行駛者，處汽車所有人新臺幣二千四百元以上九千六百元以下罰鍰，並責令其檢驗。</p>	
<p>汽車未依規定裝設行車紀錄器者，處汽車所有人新臺幣一萬二千元以上二萬四千元以下罰鍰。</p> <p>汽車裝設之行車紀錄器無法正常運作，未於行車前改善，仍繼續行車者，處汽車所有人新臺幣九千元以上一萬八千元以下罰鍰。</p> <p>未依規定保存行車紀錄卡或未依規定使用、不當使用行車紀錄器致無法正確記錄資料者，處汽車所有人新臺幣九千元以上一萬二千元以下罰鍰。</p> <p>違反前三項之行為，應責令其參加臨時檢驗。</p>	
<p>汽車駕駛人，駕駛汽車經測試檢定有下列情形之一者，處新臺幣一萬五千元以上六萬元以下罰鍰，並當場移置保管該汽車及吊扣其駕駛執照一年；因而肇事致人受傷者，並吊扣其駕駛執照二年；致人重傷或死亡者，吊銷其駕駛執照，並不得再考領：</p> <p>一、酒精濃度超過規定標準。</p> <p>二、吸食毒品、迷幻藥、麻醉藥品及其相類似之管制藥品。</p> <p>汽車駕駛人駕駛營業大客車有前項應受吊扣情形者，吊銷其駕駛執照。</p> <p>汽車駕駛人經依第一項規定吊扣駕駛執照，並於吊扣期間再有第一項情形者，處新臺幣六萬元罰鍰，並當場移置保管該汽車及吊銷其駕駛執照；如肇事致人重傷或死亡者，吊銷其駕駛執照，並不得再考領。</p> <p>汽車駕駛人拒絕接受第一項測試之檢定者，處新臺幣六萬元罰鍰，並當場移置保管該汽車及吊銷該駕駛執照；如肇事致人重傷或死亡者，吊銷該駕駛執照，並不得再考領。</p> <p>汽車駕駛人肇事拒絕接受或肇事無法實施第一項測試之檢定者，應由交通勤務警察或依法令執行交通稽查任務人員，將其強制移由受委託醫療或檢驗機構對其實施血液或其他檢體之採樣及測試檢定。</p> <p>汽車所有人，明知汽車駕駛人有第一項各款情形，而不予禁止駕駛者，依第一項規定之罰鍰處罰，並吊扣該汽車牌照三個月。</p> <p>汽車駕駛人有第一項、第三項或第四項之情形，同時違反刑事法律者，經移置保管汽車之領回，不受第八十五條之二第二項，應同時檢附繳納罰鍰收據之限制。</p> <p>前項汽車駕駛人，經裁判確定處以罰金低於本條例第九十二條第三項所訂最低罰鍰基準規定者，應依本條例裁決繳納不足最低罰鍰之部分。</p>	
<p>汽車駕駛人，駕駛汽車有下列情形之一者，處新臺幣六千元以上二萬四千元以下罰鍰，並當場禁止其駕駛：</p> <p>一、在道路上蛇行，或以其他危險方式駕車。</p> <p>前項情形因而肇事者，並吊銷其駕駛執照。</p> <p>二輛以上之汽車共同違反第一項規定，或在道路上競駛、競技者，處汽車駕駛人新臺幣三萬元以上九萬元以下罰鍰，並當場禁止其駕駛及吊銷其駕駛執照。</p>	

6	<p>道路交通管理處罰條例第四十八條</p>	<p>汽車駕駛人轉彎時，有下列情形之一者，處新臺幣六百元以上一千八百元以下罰鍰： 一、在轉彎或變換車道前，未使用方向燈或不注意來、往行人，或轉彎前未減速慢行。 二、不依標誌、標線、號誌指示。 汽車駕駛人轉彎時，除禁止行人穿越路段外，不暫停讓行人優先通行者，處新臺幣一千二百元以上三千六百元以下罰鍰。</p>	
7	<p>道路交通管理處罰條例第五十三條</p>	<p>汽車駕駛人，行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈者，處新臺幣一千八百元以上五千四百元以下罰鍰。 前項紅燈右轉行為者，處新臺幣六百元以上一千八百元以下罰鍰。</p>	<p>已列入「駕駛平穩性(C2)」指標之「闖紅燈」項目</p>
8	<p>道路交通管理處罰條例第六十一條</p>	<p>汽車駕駛人，駕駛汽車有下列情形之一者，吊銷其駕駛執照： 二、抗拒執行交通勤務之警察或依法令執行交通稽查人員之稽查，因而引起傷害或死亡。 三、撞傷正執行交通勤務中之警察。 四、違反道路交通安全規則、第三十三條之管制規則，因而肇事致人死亡。 汽車駕駛人，駕駛汽車有前項第二款、第三款情形之一者，並處新臺幣三萬元以上六萬元以下罰鍰。</p>	
9	<p>道路交通管理處罰條例第六十二條</p>	<p>汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人受傷或死亡者，應即採取救護措施及依規定處置，並通知警察機關處理，不得任意移動肇事汽車及現場痕跡證據，違反者處新臺幣三千元以上九千元以下罰鍰。但肇事致人受傷案件當事人均同意時，應將肇事汽車標繪後，移置不妨礙交通之處所。 前項駕駛人肇事致人受傷而逃逸者，吊銷其駕駛執照；致人重傷或死亡而逃逸者，吊銷其駕駛執照，並不得再考領。 第一項及前項肇事逃逸案件，經通知汽車所有人到場說明，無故不到場說明，或不提供汽車駕駛人相關資料者，吊扣該汽車牌照一個月至三個月。</p>	