臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

九十九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　九十九年八月一日

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，臺北市公共運輸處訂定「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」，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三十七期，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公車後端查詢系統配合度指標，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；以及由台北縣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98年10月至99年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年4月，場站檢查指標引用99年3月，公車後端查詢系統配合度指標引用98年10月至99年3月，車齡比率指標引用至99年3月，環保品質指標引用98年10月至99年3月，行車肇事率指標引用98年9月至99年2月，車輛安全設施檢查指標引用99年3月，行車事故通報與處理指標引用98年9月至99年2月，重大違規指標引用98年11月至99年4月，行車安全業務檢查指標引用至99年4月，聯營公車超速抽查指標引用98年10月至99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99年3月至99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提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98年10月至99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3家公司獲得優等，分別為首都、台北與大南，有6家公司為甲等，分別為指南、大都會、三重、大有、欣欣、東南、中興、新店與光華。

若以12家公司的平均分數進行前後期比較評鑑結果來看(詳見表5.1.2)，本期較前期進步之指標共有12項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3) 公車後端查詢系統配合度指標(A4)、舒適與噪音指標(B2)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、行車事故通報與處理指標(D1)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)、聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有A1和C5指標在統計學上有顯著進步意義。

較前期評鑑退步之指標共有6項，包括場站空間指標(A2)、車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、過站不停比率指標(C1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有D2指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有1項，為駕駛員遵循路線指標(C4)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。本期公車資訊服務設備指標(B3)因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

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 1-15
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 3-31
3.2.4　D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法 3-41
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　公車後端查詢系統配合度指標(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)....4-34
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)....4-54
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)....4-57
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)....4-60
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)....4-63
4.4 公司經營與管理指標評鑑結果....4-66
4.4.1 行車事故通報與處理指標(D1)....4-66
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)....4-68
4.4.3 重大違規指標(D3)....4-71
4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)....4-72
4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)....4-73
4.5 配合政府政策指標....4-74
第五章 評鑑結果分析....5-1
5.1 各公車公司評鑑指標結果....5-1
5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較....5-4
第六章 結論與建議....6-1
6.1 結論....6-1
6.2 建議....6-5
參考文獻....i
附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料....A-1
附錄二 臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度....A-18
附錄三 臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表....A-21
附錄四 發車準點性(A1)調查表格....A-22
附錄五 公車資訊服務設施指標(B3)調查表格....A-23
附錄六 過站不停(C1)調查表格....A-24

附錄七　稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表 A-25
附錄八　發車準點性調查資料整理表 A-31
附錄九　公車資訊服務設施調查資料整理表 A-52
附錄十　九十九年度第一期申請加分明細表 A-65
附錄十一　臺北市聯營公車營運服務評鑑辦法 A-72
附錄十二　臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點 A-74
附錄十三　98年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討及99年評鑑期初座談會會議紀錄 A-76
附錄十四　各式站牌設置情況圖 A-85
附錄十五　99年度第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑期末審查會會議紀錄 A-88

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 1-15
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　台北客運263線行車路線圖 3-25
圖3.2.6　大都會客運606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 3-28
圖3.2.9　C1指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-37
圖3.2.10　C1指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷) 3-38
圖3.2.11　C1指標分數計算示意圖(民眾申訴) 3-38
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 4-55
圖4.3.2　本期各家業者C3指標分數 4-58
圖4.3.3　本期各家業者C4指標分數 4-61
圖4.3.4　本期各家業者C5指標分數 4-64
圖4.4.1　本期各家業者D2指標分數 4-69
圖5.2.1　各公司九十九年第一期與九十八年度第一、二期成績比較圖 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　近三年各公車公司公車後端查詢系統配合度指標(A4)成績比較圖 5-25
圖5.2.6　近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖 5-26
圖5.2.7　近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖 5-27
圖5.2.8　近三年各公車公司過站不停比率指標(C1)成績比較圖 5-28
圖5.2.9　近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖 5-29
圖5.2.10　近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖 5-30
圖5.2.11　近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖 5-31
圖5.2.12　近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖5-32
圖5.2.13　近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)成績比較圖 5-33
圖5.2.14　近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖 5-34
圖5.2.15　近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖 5-35
圖5.2.16　近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖 5-36
圖5.2.17　近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖 5-37
圖6.2.1　朝陽公園站牌 6-13

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 1-6
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 1-13
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 1-14
表1.4.1　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準 1-17
表1.4.2　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表 1-19
表1.4.3　一般評量方法之比較 1-25
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 3-33
表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表 3-36
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 3-40
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 3-43
表3.2.8　配合政府政策指標申請項目與內容 3-49
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 公車後端查詢系統配合度指標(A4)評鑑結果 4-18
表4.2.1　車齡比率指標(B1)評鑑結果 4-19
表4.2.2　98年10月至99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 4-31
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 4-32
表4.2.8　公車資訊服務設施指標(B3)統計結果 4-33
表4.2.9　公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表 4-34
表4.2.10　環保品質指標(B4)評鑑結果 4-35
表4.2.11　各公車單位行車肇事扣點統計表 4-36
表4.2.12　各公車單位於臺北縣、市境內之行駛里程數統計表 4-36
表4.2.13　行車肇事率指標(B5)評鑑結果 4-37
表4.2.14　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 4-40
表4.3.2　大有客運隨車調查結果 4-42
表4.3.3　指南客運隨車調查結果 4-42
表4.3.4　中興巴士隨車調查結果 4-43
表4.3.5　新店客運隨車調查結果 4-45
表4.3.6　東南客運隨車調查結果 4-46
表4.3.7　淡水客運隨車調查結果 4-48
表4.3.8　欣和客運隨車調查結果 4-48
表4.3.9　交通大學之過站不停比率指標(C1)評鑑結果 4-50
表4.3.10　聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-51
表4.3.11　民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-52
表4.3.12　過站不停比率指標(C1)統計結果 4-53
表4.3.13　98年10月至99年3月各家業者C2指標分數 4-54
表4.3.14　駕駛平穩性指標(C2)統計結果 4-56
表4.3.15　98年10月至99年3月各家業者C3指標分數 4-57
表4.3.16　拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果 4-59
表4.3.17 98年10月至99年3月各家業者C4指標分數 4-60
表4.3.18　駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果 4-62
表4.3.19 98年10月至99年3月各家業者C5指標分數 4-63
表4.3.20　駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果 4-65
表4.4.1　行車事故通報與處理成績表 4-66
表4.4.2　行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果 4-67
表4.4.3　98年10月至99年3月各家業者D2指標分數 4-68
表4.4.4　駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果 4-70
表4.4.5　重大違規指標(D3)評鑑結果 4-71
表4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果 4-72
表4.4.7　聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果 4-73
表4.4.8　配合政府政策指標統計結果 4-74
表5.1.1　各公車公司各評鑑指標之得分 5-2
表5.1.2　各項指標平均分數之進(退)步幅度 5-3
表5.2.1　「大都會」各項指標之進退步情形 5-6
表5.2.2　「欣欣」各項指標之進退步情形 5-7
表5.2.3　「大有」各項指標之進退步情形 5-8

表5.2.4 「大南」各項指標之進退步情形 5-9
表5.2.5 「光華」各項指標之進退步情形 5-10
表5.2.6 「台北」各項指標之進退步情形 5-11
表5.2.7 「三重」各項指標之進退步情形 5-12
表5.2.8 「首都」各項指標之進退步情形 5-13
表5.2.9 「指南」各項指標之進退步情形 5-14
表5.2.10 「中興」各項指標之進退步情形 5-15
表5.2.11 「新店」各項指標之進退步情形 5-16
表5.2.12 「東南」各項指標之進退步情形 5-17
表5.2.13 各公車公司前後期表現優劣之指標統計表 5-18
表5.2.14 近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表 5-19
表6.2.1 建議各公車公司改善之服務指標一覽表 6-5
表6.2.2 A4指標試算得分及正式得分比較表 6-13
表6.2.3 B4指標試算及正式得分比較表 6-14

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評鑑獎懲作業要點」，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三十七期，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。

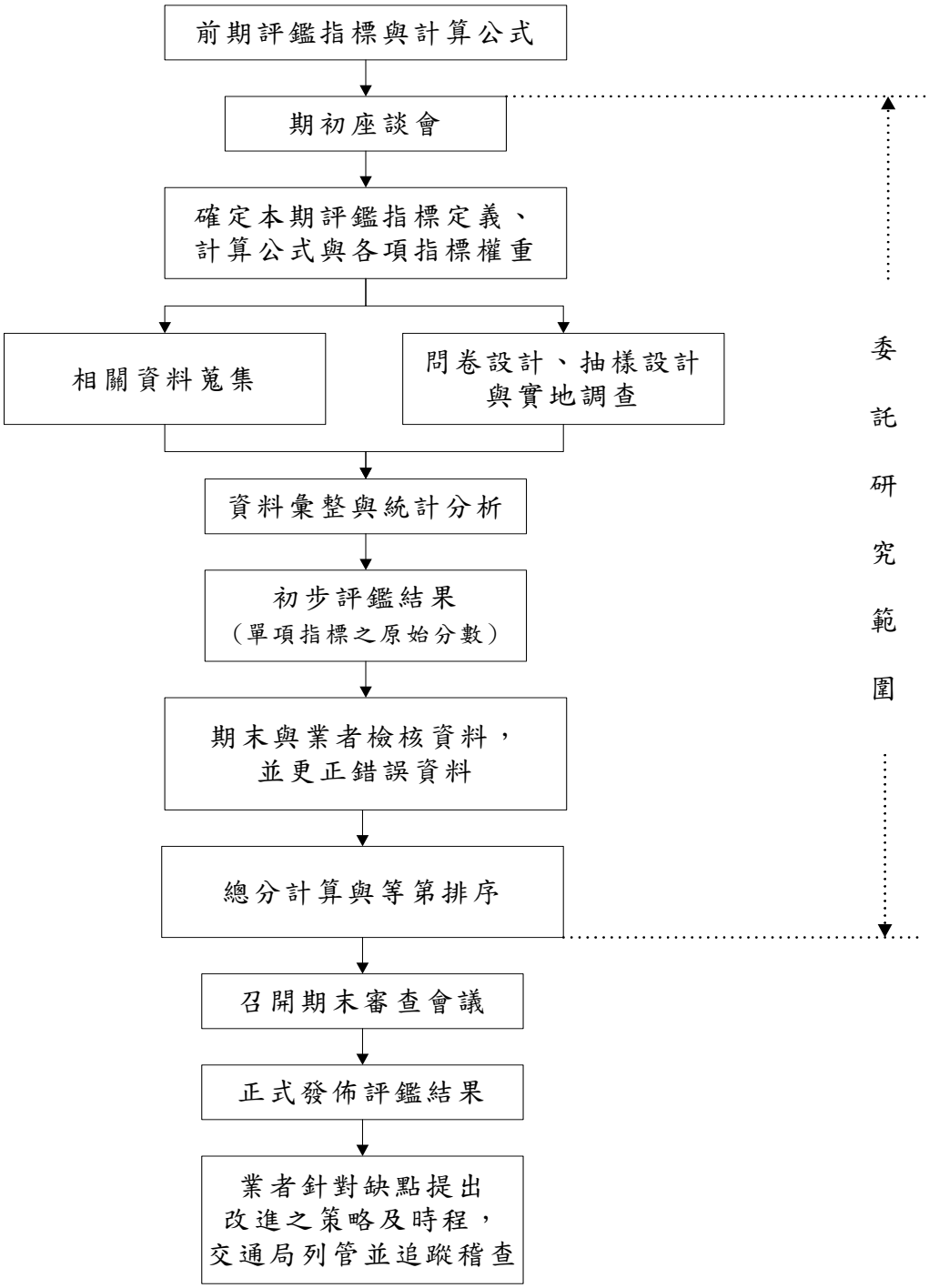


圖1.2.1　臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

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、中華民國博碩士論文索引及運輸相關期刊，有系統地搜尋所有有關公車營運及服務績效指標選取之參考文獻，茲將國內外文獻中，近年來較具代表性之研究所評估的對象、層面及選取之指標，整理如表1.3.1及表1.3.2所示。

表1.3.1　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

三、美國公車營運評鑑

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

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1.定期評鑑

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

2.不定期評鑑

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

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

(1)路線設計部份

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

(2)服務品質部份

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

由規劃排班部門進行。

(3)經濟與生產力部份

通常是藉由規劃與財務會計部門來評鑑公車服務的財務與載客績效。

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

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

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

四、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。

五、新竹市，臺北縣、桃園縣、臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑

新竹市，臺北縣、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。

表1.3.3　新竹市，臺北縣、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 年度臺北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		**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%**

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。

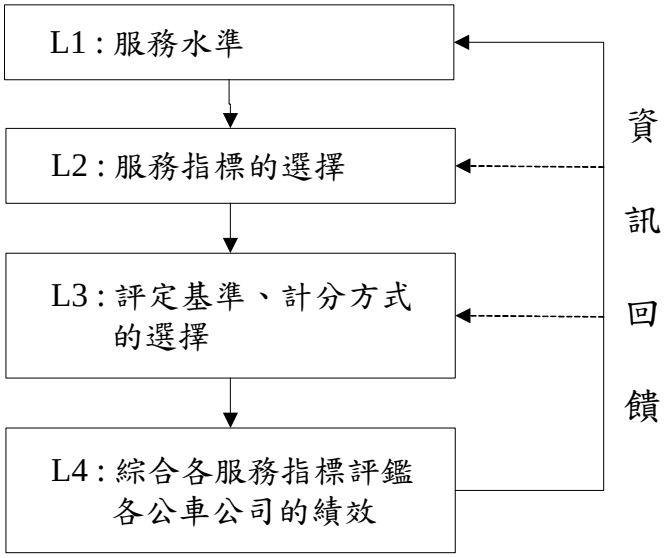


圖1.4.1　服務指標評鑑觀念上層次的轉換

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，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。

以往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　九十九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。	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
	公車後端查詢系統配合指標(A4）	臺北市公共運輸處調查公車業者各路線之報表發車車次數，與系統輸出之班表進行車次誤差率核對。	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。 (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)＋(一般型公車車齡六、七年車輛數x0.5)＋(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)＋(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數x0.5) 車齡比率(B1)= $\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$	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)	$B4=\frac{\text{實際告發數}}{\text{總檢測車輛數件數}}$ 計算車輛排放廢氣違規被告發次數佔總檢測車輛比率。	臺北縣、市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	$B5=\frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 其中，行車肇事點數之計算方式如下: (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)。	1.臺北縣、市政府警察局交通大隊。 2.臺北市公共運輸處、臺北縣政府交通局。 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）　九十九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)	$C1=\frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (交通大學) $\text{單月績分}=\frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$(聯合稽查) $\text{單月績分}=\frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$(民眾申訴)	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　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
A 場站設施與服務指標	發車準點性指標 (A1)	最高12分，最低0分	以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下： $\text{各級路線準點率} = \dfrac{\sum_{i=1}^{n}\left[\left(\dfrac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}}\right)+\left(\dfrac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}}\right)\right.}{n}$ $i = 1,2,\ldots,n; n$爲某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1 ,則 X= 2.4 分 2.當公司各級路線準點率<=0.2 ,則 X=0 分 3.當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間, 則X =(2.4/0.8) *（公司各級路線準點率-0.2）
	場站空間指標 (A2)	最高 2 分，最低 0 分	平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下： $\mathrm{A}2 = \dfrac{[4]}{[2]}$ [1] = 停車場站面積（坪） [2] = 各場站大型公車平均每　日配車輛數 [3] = 各場站中型公車平均每　日配車輛數 $[4] = \min\{[1]-[3]\times 12, [2]\times 20\}$ 1.當 $A2$=20，則 X =2 分； 2.當 $A2 \leqq 15$，則 X =0 分； 3.當 $15 < A2 < 20$ ，則$X = \dfrac{2}{5}(A2-15)$
	場站檢查指標 (A3)	最高 4 分，最低 0 分	1.當 A3=100，則 X =4 分； 2.當 A3=0，則 X =0 分； 3.當 0<A3<100，則 X =0.04×A3
	公車後端查詢系統配合指標 (A4）	最高 2 分，最低 0 分	各路線車次誤差率計算： 車次誤差率 =(系統車次 - 報表車次) / 系統車次 1.當車次誤差率≦5%，則X＝2； 2.當5%<車次誤差率≦10%，則X＝1； 3.當車次誤差率>10%，則X＝0。 4.指標得分=各公司各路線得分（X）之平均數。
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標 (B1)	最高 5 分，最低 0 分	(一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)＋(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)＋(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)＋(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5)　　B1= $\dfrac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.當 B1=1，則 X =5 分； 2.當 B1=0，則 X =0 分； 3.當 0<B1<1，則 X =5×B1

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續)　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
B運輸工具設備與安全指標	舒適與噪音指標 (B2)	最高 3 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司l月份指標分數計算： $80+\frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 當 $B2_l$ ≧100，則 $B2_l$ ＝100； 當 $B2_l$ ≦0，則 $B2_l$ ＝0 2.評鑑期間月平均分數 $B2=\frac{\sum_l B2_l}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 X=0.03* $B2$
	公車資訊服務設施指標 (B3)	最高6分，最低0分	1.評鑑單位 當B3=5.0，則X =4分； 當B3≦2.0，則X = 0分； $X=\frac{4}{3}(B3-2)$ ， 當$2.0<B3<5.0$ 2.聯合稽查與民眾申訴 $單月得分=2-\frac{\left(\begin{array}{l}標示不清樣本數\times0.4+設備故障樣本數\times0.4+\\行車安全設備不良或不齊\times0.6+無意見卡/意見卡箱內無筆\end{array}\right.}{總回報問卷數}$
	環保品質指標 (B4)	最高2分，最低0分	$B4=\frac{告發數}{檢查數}$ 1.當B4=0，則X =2分； 2.當B4≧0.10，則X = 0分； 3.當 $0<B4<0.10$，則 $X=2-20B4$

表1.4.2(續)　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
B運輸工具設備與安全指標	行車肇事率指標 (B5)	最高12分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程 數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1.擦撞每件扣一分(即權數=1)； 2.輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 3.重傷每人再扣五分(即權數=5)； 4.死亡每人再扣八分(即權數=8)； 5.肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)； 6.當B5≦2，則X =12分； 7.當B5≧9，則X =0分； 8.當$2 < B5 < 9$，則$X = 15.429 - 1.714B5$
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	最高 2 分，最低 0 分	1.B6=100，X =2 分。 2.B6=0，X =0 分。 3.X=0.02×B6。
C旅客服務品質與駕駛員管理指標	過站不停比率指標 (C1)	最高10分，最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1.評鑑單位 X = 4 [1-(100×過站不停比率)] 2.聯合稽查人員 X =4 (1-20×平均過站不停比率) 3.民眾申訴 X =2 (1-100×平均過站不停比率)

表1.4.2(續)　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

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

表1.4.2(續)　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 （X：各指標得分）
D公司經營與管理指標	駕駛員服務態度與儀容指標 (D2)	最高 10 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司l月份指標分數計算： $80+\frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第j個選項的加扣分 i ＝公司的案件總筆數 當 $D2_l$ ≧100，則 $D2_l$ ＝100； 當 $D2_l$ ≦0，則 $D2_l$ ＝0 2.評鑑期間月平均分數 $D2=\frac{\sum_l D2_l}{L}$ ，$l=1,2,...,L$ 其中，L＝評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.1*D2$
	重大違規指標 (D3)	最高 5 分，最低 0 分	D3=80-(重大違規件數*20) 1.D3=80，X =5 分 2.D3=0，X =0 分 3.X =D3／16
	行車安全業務檢查指標 (D4)	最高 2 分，最低 0 分	1.90≦D4，X =2 分 2.85≦D4<90，X =1.5 分 3.80≦D4<85，X =1 分 4.70≦D4<80，X =0.5 分 5.D4<70，X =0 分
	聯營公車超速抽查指標 (D5)	最高 1 分，最低 0 分	$D5=\frac{超速車輛數}{總抽查車輛數}$ 1.D5≦0.0044，X =1 分 2.D5>0.0044，X =0 分
	配合政府政策(加分)指標(D6)	除採購低底盤公車加分無限制外，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。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列是如表1.4.3所示。

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。

表1.4.3　一般評量方法之比較

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

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公車後端查詢系統配合指標)，2.「運輸工具設備與安全指標」(包括B1車齡比率指標、B2舒適與噪音指標、B3公車資訊服務設施指標、B4環保品質指標、B5行車肇事率指標、B6車輛安全設施檢查指標)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1過站不停比率指標、C2駕駛平穩性指標、C3拒載老人及身心障礙者指標、C4駕駛員遵循路線指標、C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標)，4.「公司經營與管理指標」(包括D1行車事故通報與處理指標、D2駕駛員服務態度與儀容指標、D3重大違規指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6配合政府政策指標)，合計四大類二十一項指標。

本章將先說明各項指標之意涵與內容，其次說明評鑑等級和評鑑排序的判定規則，最後表列各項指標於評鑑總分中的權重。

2.1場站設施與服務指標

一、發車準點性指標 (A1)

乘客搭乘公車前，會參考站牌上的班車間距或班次時刻表作為預估等車時間的依據，因此發車準點與否會影響乘客對於該路線服務品質的評價，本指標的目的在於評量各公車公司各營運路線發車準點的程度。

二、場站空間指標 (A2)

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

三、場站檢查指標 (A3)

為促使公車公司重視與站場安全相關事務的管理工作，故需要針對各家公車公司在站場安全管理上進行評量與監控。本期設定數項與場站檢查車輛有密切關係的評量項目，由主管機關交通局定期派員抽查。

四、公車後端查詢系統配合指標 (A4)

為有效提升現行稽查作業效率與正確性，配合公共運輸處檢討公車稽查管理業務，故抽檢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之目標車次數與發車間距，以利公共運輸處針對班次或班距異常之路線派遣稽查人員進行複查。

2.2運輸工具設備與安全指標

一、車齡比率指標 (B1)

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

二、舒適與噪音指標 (B2)

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

三、公車資訊服務設施指標 (B3)

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

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

四、環保品質指標 (B4)

公車營運時會有廢氣和噪音污染的問題，車輛必須符合環保法規的規定始能行駛，因此必須對行駛的車輛對環境品質的影響進行監控。本期以排放廢氣違規被主管機關環保局告發為主要項目。

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」。

六、車輛安全設施檢查指標 (B6)

為促使公車公司加強與車輛安全相關事務的管理工作，以提高車輛安全性，故需要針對各家公車公司在行車安全管理上進行評量與監控。本期設定數項與車輛安全設施檢查有密切關係的評量項目，由主管機關公共運輸處定期派員抽查。

2.3旅客服務品質與駕駛員管理指標

一、過站不停比率指標 (C1)

公車行駛均具有固定的班距，以維持乘客搭乘公車的便利性，公車駕駛過站不停將會導致乘客在站牌上的等候時間延長，影響乘客行程規劃，須加以控管，以維持合理之班距。本指標的目的即是為了監控公車駕駛過站不停之狀況，以防止公車駕駛有過站不停的情事發生。

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

客運業是服務業，代表公司在現場提供服務給乘客的是駕駛員，他們的服務技術、態度都與提供之旅客服務品質息息相關，C2～C5指標即在透過數項項目，評量各家業者的駕駛員管理狀況。

2.4公司經營與管理指標指標

一、行車事故通報與處理指標 (D1)

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

二、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本指標透過數項評量項目，評量各家業者駕駛員的服務態度及服裝儀容狀況。

三、重大違規指標 (D3)

臺北市公共運輸處訂定公路及市區汽車客運重大違規事項和違反公路法及道路交通管理處罰條例，由臺北市公共運輸處舉發者。違反以上事項必須扣分，以促使業者重視及改善。

四、行車安全業務檢查指標 (D4)

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

五、聯營公車超速抽查指標 (D5)

為避免公車駕駛之超速行為，每期評鑑皆會抽查各公車單位之行車紀錄紙。

六、配合政府政策(加分)指標 (D6)

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

2.5評鑑總分之計算步驟

一、各公司各項指標得分加總即可計算出各公車公司的總成績，並以等級方式表達各公車公司成績之優劣。等級區分成優、甲、乙、丙四等，各等級標準如下：

優等，若　　該公司成績 ≧ 90 分
甲等，若　90 分 ＞ 該公司成績 ≧ 80 分
乙等，若　80 分 ＞ 該公司成績 ≧ 70 分
丙等，若　70 分 ＞ 該公司成績

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

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

(二)各公司近3期總分比較圖。

(三)近三年各項指標公車公司成績比較圖。

2.6各項服務指標權重分配表之建立

99年度依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」將評鑑內容分為4大類21項指標，本期評鑑之各項服務指標權重分配，如表2.6.1所示。本期A、B、C、D四大類的配分依序為20、30、30、20分。另外，配合政府政策指標(D6)為加分指標，除採購低底盤公車加分無限制外，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	公車後端查詢系統配合指標	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%**

註：前期 B2 指標為 4%，B3 指標為 7%，B4 指標為 3%，B5 指標為 9%

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；以及由台北縣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98年10月至99年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年4月，場站檢查指標引用99年3月，公車後端查詢系統配合度指標引用98年10月至99年3月，車齡比率指標引用至99年3月，環保品質指標引用98年10月至99年3月，行車肇事率指標引用98年9月至99年2月，車輛安全設施檢查指標引用99年3月，行車事故通報與處理指標引用98年9月至99年2月，重大違規指標引用98年11月至99年4月，行車安全業務檢查指標引用至99年4月，聯營公車超速抽查指標引用98年10月至99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99年3月至99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98年10月至99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
98 年 10 月	165	65	39	50	51	90	81	78	44	58	38	38	2	3	802
98 年 11 月	212	64	51	52	69	95	90	96	31	31	44	38	3	3	879
98 年 12 月	227	78	43	50	58	98	95	92	32	41	37	38	3	4	896
99 年 01 月	185	75	44	51	52	101	70	70	36	43	34	41	2	4	808
99 年 02 月	133	35	45	26	30	60	41	53	19	21	17	24	2	2	508
99 年 03 月	196	85	62	67	62	97	67	82	39	42	31	32	2	4	868
合計	1118	402	284	296	322	541	444	471	201	236	201	211	14	20	4761

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	99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	公車後端查詢系統配合度指標	・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	・台北縣、市政府環保局。
B5	行車肇事率指標	1.台北縣、市政府警察局交通大隊。 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51個站位，調查樣本數為4839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

99 年 3 月 30 日至 99 年 5 月 14 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	306區	1	舊莊站	三重	640	3	陸光國宅一
大都會	20	2	松德站	三重	639	4	海明寺
大都會	49	3	建北站	首都	226	1	三重站
大都會	3	4	麟光站	首都	紅32	2	南港站
欣欣	254	2	中央站	首都	棕13	3	雙溪站
欣欣	236	2	深坑站	首都	539	4	三重站
欣欣	251	3	深坑站	指南	282	2	象頭埔
欣欣	666	4	景德站	指南	208正	3	安和里
大有	307	1	莊敬里	指南	902	3	象頭埔
大有	257	3	中原路	指南	28	4	明水路二
大有	262	3	德霖技術學院	中興	311	2	中和高中
大有	212直	3	舊莊一站	中興	605正	3	臨時站
大南	266	2	北投站	中興	紅15	3	職訓中心
大南	223	3	關渡站	中興	711	4	臨時站
大南	288區	4	士林高商	新店	643	2	錦繡站
大南	230	4	捷運北投站	新店	648	2	錦繡站
光華	紅2	1	北峰站	新店	906	2	錦繡站
光華	247	2	東湖站	新店	647	3	中生橋頭
光華	72	3	捷運麟光站	東南	207	3	內湖站
光華	267	4	金龍寺二	東南	小2區	4	國立台灣戲曲學院
台北	656	1	四海站	東南	棕5	4	萬芳社區

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
台北	667	2	台北客運 板橋後站	東南	552	4	捷運市府站
台北	658	3	板橋前站 環河道路出口	淡水	632	4	八仙樂園
台北	231	4	四海站	欣和	629	3	摩天鎮
三重	306	1	王爺廟口				

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	306區	舊莊站	5 月 5 日	12:45~14:50
大都會	20	松德站	4 月 14 日	13:30~14:30 16:00~17:00
大都會	49	建北站	4 月 9 日	06:30~08:45 08:55~09:45
大都會	3	麟光站	4 月 23 日	13:00~16:05
欣欣	254	中央站	4 月 27 日	14:30~16:30
欣欣	236	深坑站	5 月 7 日	17:00~19:00
欣欣	251	深坑站	5 月 7 日	16:30~19:35
欣欣	666	景德站	4 月 29 日	09:00~12:00
大有	307	莊敬里	4 月 8 日	11:00~13:00
大有	257	中原路	5 月 4 日	05:55~09:00
大有	262	德霖技術學院	5 月 4 日	13:30~17:00
大有	212直	舊莊一站	4 月 8 日	14:30~17:35
大南	266	北投站	4 月 22 日	14:30~16:30
大南	223	關渡站	5 月 6 日	14:00~17:00
大南	288區	士林高商	5 月 4 日	14:30~17:30
大南	230	捷運北投站	4 月 22 日	10:30~13:30
光華	紅2	北峰站	5 月 3 日	10:40~12:40
光華	247	東湖站	5 月 14 日	15:00~17:25
光華	72	捷運麟光站	4 月 23 日	16:15~19:30
光華	267	金龍寺二	5 月 6 日	10:00~13:10
台北	656	四海站	4 月 8 日	07:45~11:00
台北	667	台北客運 板橋後站	4 月 30 日	15:25~17:30
台北	658	板橋前站 環河道路出口	5 月 5 日	14:00~17:00
台北	231	四海站	4 月 8 日	07:45~11:00
三重	306	王爺廟口	5 月 4 日	10:00~12:00
三重	232副	蘆洲總站	4 月 2 日	06:30~08:30
三重	640	陸光國宅一	5 月 12 日	06:20~09:30
三重	639	海明寺	4 月 6 日	13:30~17:05

表 3.2.2（續）　各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	測站	調查日期	調查時間
首都	226	三重站	4 月 15 日	16:50~19:05
首都	紅32	南港站	5 月 6 日	15:30~17:30
首都	棕13	雙溪站	5 月 12 日	07:00~08:00 15:30~17:30
首都	539	三重站	4 月 15 日	16:50~20:00
指南	282	象頭埔	3 月 30 日	06:50~08:25 08:32~08:57
指南	208正	安和里	5 月 4 日	14:00~17:00
指南	902	象頭埔	3 月 30 日	06:20~08:25 08:32~09:27
指南	28	明水路二	4 月 16 日 5 月 10 日	10:10~13:10 05:45~08:20 08:40~09:05
中興	311	中和高中	4 月 13 日	15:25~17:30
中興	605正	臨時站	4 月 16 日	14:20~17:30
中興	紅15	職訓中心	5 月 4 日	06:00~09:00
中興	711	臨時站	4 月 16 日	14:00~17:05
新店	643	錦繡站	4 月 9 日 5 月 14 日	07:10~09:10 15:55~16:30
新店	648	錦繡站	4 月 9 日 5 月 14 日	07:10~09:10 15:55~16:30
新店	906	錦繡站	4 月 9 日 5 月 14 日	07:10~09:10 15:55~16:30
新店	647	中生橋頭	4 月 29 日	14:30~15:40 15:50~17:40
東南	207	內湖站	4 月 21 日	14:25~17:40
東南	小2區	國立台灣戲曲學院	5 月 6 日	15:00~18:00
東南	棕5	萬芳社區	5 月 12 日	06:30~10:00
東南	552	捷運市府站	4 月 27 日 5 月 7 日	09:30~12:30 06:30~09:30
淡水	632	八仙樂園	4 月 29 日	14:00~20:00
欣和	629	摩天鎮	4 月 29 日	14:00~17:00

(三)資料分析方法：調查資料的整理步驟

發車準點性比率公式

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

其中，$i = 1$、2、……、n；n 為某公司抽樣路線總數。

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

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

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

- 某公司單一路線尖峰發車準點性比率（$A1P_i$）

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

- 某公司單一路線離峰發車準點性比率（$A1O_i$）

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

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

- 單一路線發車準點性比率（$A1_i$）

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

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

- 固定班次路線(有固定班次之第三級路線、第四級路線)發車準點性比率

（$A1_i$）

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

3.該公司之發車準點性比率(A1)，為求取其所有受測路線準點性比率之平均值。

・該公司之準點性比率（A1）

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

n：該公司受測路線數

目前發車準點性的評鑑是以臺北市公共運輸處核准的發車間距或發車時刻表為準，若以乘客觀點來看，目前若干站牌上的資訊與臺北市公共運輸處核准的發車間距或發車時刻表仍有差異，站牌資訊若未能即時更新，將造成乘客不滿，同時也造成評鑑結果未能反映乘客真實感受，可另謀對策予以改善。

(四)計算舉例說明

1.尖峰時段站牌標準發車班距：10（分）

假設為第二等級路線其尖峰不允許延誤時間，因此，若其實際發車間距超過標準發車間距 10 分鐘，則列為誤點樣本。

到站時間	7：31	7：37	7：55	8：08
實際發車間距	-	6	18	13

假設調查員於 7 時 31 分看到第一班車，則：

總樣本數：4

有效樣本數：3（7：31 班次無實際發車間距資料，故扣除）

準點樣本數：1

尖峰發車準點性比率（$A1P_i$）= 1 / 3 = 0.333

2.離峰時段站牌標準發車班距：（15 分）

假設為第二等級路線其離峰不允許延誤時間，因此，若其實際發車間距超過標準發車時間 15 分鐘，則列為誤點樣本。

到站時間	9：02	9：21	9：36	9：48
實際發車間距	-	19	15	12

假設調查員於 9 時 02 分看到一第班車，則：

總樣本數：4

有效樣本數：3（9：02 班次無實際發車間距資料，故扣除）

準點樣本數：2

離峰發車準點性比率（$A1O_i$）= 2 / 3 = 0.667

3.路線發車準點性比率（$A1_i$）= (0.333 + 0.667) / 2 = 0.500

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

得分之計算方式為各級路線分開計算：

(1)當公司各級路線準點性比率 =1, 則得分 = 2.4 分
(2)當公司各級路線準點性比率 <=0.2 , 則得分 =0 分
(3)當公司各級路線準點性比率介於 0.2 ~1 之間,
則得分為(2.4/0.8)×(公司各級路線準點性比率-0.2)(原理如圖 3.2.1 所示)：

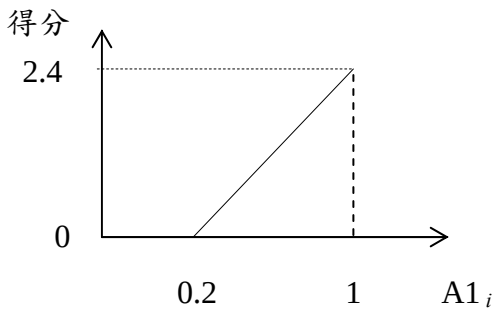


圖 3.2.1：A1 分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

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

民眾申訴案件，是指平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

此處以首都 284 路為例說明計算方式：

1.計算合理候車時間門檻

首都 284 路，站牌上所示發車間距尖峰為 7-10 分鐘，離峰為 12-15 分鐘。

尖峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示尖峰時最大班距。

離峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示離峰時最大班距。

2.判定是否不準點

候車時間未超過合理候車時間門檻者視為準點；候車時間超過合理候車時間門檻者視為不準點。

舉例而言，若在尖峰時間該名聯合稽查人員等待首都 284 路超過 10 分鐘或在離峰時間等待首都 284 路超過 15 分鐘，則記錄首都不準點一次（N1）。而民眾申訴案件係由臺北市公共運輸處提供民眾申訴資料，直接統計各公司脫班或不準點之件數（N2）。故此部分之準點性比率公式為

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

得分計算方式同交通大學調查部分。

3.2.1.2場站空間指標(A2)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

本指標資料來源為臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表以及停車場站面積及配車數資料。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

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

計算公式定義如下：

(一)停車場站面積(坪) [1]

(二)各場站大型公車平均每日配車輛數[2]

(三)各場站中型公車平均每日配車輛數[3]

(四)中型公車車輛擁有面積原始值[5]

[5]＝[3]×12

(五)大型公車車輛擁有面積原始值[4]

[4]＝min{ [1] - [5]，[2]×20 }

$$\text{指標 A2} = \frac{[4]}{[2]}$$

A2 場站空間指標得分計算方式如下（原理如圖 3.2.2 所示）：

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

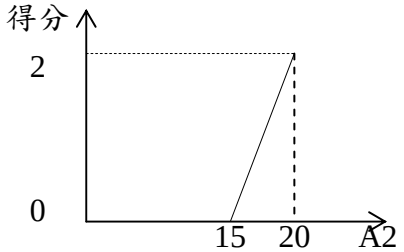


圖3.2.2　A2指標分數計算示意圖

3.2.1.3場站檢查指標(A3)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

將臺北市聯營公車站場依區域特性分成若干組，採不預告方式，由公共運輸處稽查人員依評分項目，分別考核各站執行情形。本項考核項目為場站部份，包括調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形，滿分 100 分，評分表格詳附錄一。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為A3之成績。

2.得分計算方式：

得分＝4×(A3/100)

3.2.1.4公車後端查詢系統配合度指標(A4)

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

臺北市公共運輸處於每月 15 日前抽樣調查公車業者前一個月二天（假日與非假日)各路線之報表發車車次數,與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之分數為A4之成績。

2.得分計算方式：

(1)計算各路線車次誤差率：

車次誤差率 =(系統車次 - 報表車次) / 系統車次

(2)車次誤差率小於5%（含）以下，該路線計2分；

車次誤差率大於5%小於10%（含），該路線計1分；

車次誤差率大於10%以上，該路線計0分。

(3)計算業者各路線得分之平均數，為該公司當月「公車後端查詢系統配合度」指標之分數。

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，而低底盤公車由於使用年限可由 8 年延長至 12 年，故低底盤公車改以 7 年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值，計算公式定義如下：

新車當量數= (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)＋(一般型公車車齡六、七年車輛數x0.5)＋(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)＋(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數x0.5)

$$車齡比率(B1)=\frac{新車當量數}{總營運車輛數}$$

B1 車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖 3.2.3 所示)：

計分方式則為：

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

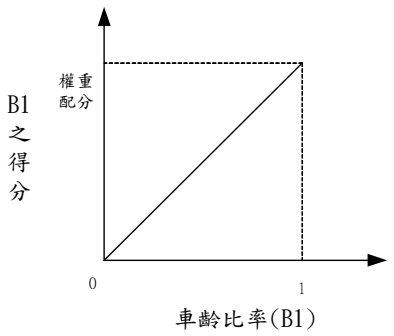


圖 3.2.3　B1 指標分數計算示意圖

3.2.2.2舒適與噪音指標(B2)

本期調查資料主要來源有二，一為稽查人員調查問卷結果，一為民眾申訴資料，兩類資料在計算分析的原理與方法上均相同，故合併說明如下。

(一)抽樣原則與調查方法

本指標係採用公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由台北市公共運輸處招募稽查人員，公車稽查人員按其搭乘經驗填寫調查卷後回報台北市公共運輸處，公共運輸處提供稽查問卷，交由交通大學進行統計與結果分析。稽查人員調查卷之調查內容如下：

公車稽查人員首先填寫其上車日期、上車時間、路線、車號、上車站名、下車站名及等候時間。此部分是為獲得稽查人員搭乘公車之相關資料。其中「路線」為判別稽查人員搭乘所屬客運公司之公司別，當該條路線同時有一家以上客運公司營運，則藉由「車號」經過資料庫比對，來確定其所屬公司別。其次依其搭乘經驗填寫或勾選乘客服務項目之部分，包括：

1、 班車等候時間
2、 車輛設備
3、 服務態度
4、 行車紀律
5、 搭乘該輛公車之整體感受
6、 其他事項或建議

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，而評分上每個子項目皆依其重要性有不同之加扣配分，基準分為 80 分。稽查人員調查卷之內容如表 3.1.1 所示。

本期舒適與噪音指標的項目及配分如表 3.2.3 所示，

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

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.稽查人員調查卷資料與民眾申訴資料合併計算之因由

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

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

2.資料整理方法

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

稽查人員之調查卷利用資料庫管理軟體（Access）處理調查卷資料。首先，建立所需之關聯資料表，如調查卷資料表、公車單位表、肇事資料表、缺失表等於資料庫，每個資料表都有多筆資訊（如調查卷資料表裡有所調查之路線、缺失代碼等）；其次，依據查詢之需求，建立關聯資料庫來取得欲查詢之項目，如：若需查詢某項缺失之資料時，則需利用相關之資料表（如調查卷資料表之公司代碼、缺失代碼等）取得資料，建立關聯資料庫。利用資料庫之查詢功能，就可找出各公車公司當月某項缺失之總筆數。

各公司回報車次之計算，基本上係按照稽查人員所填寫路線所屬之公司為依據，若該路線為一家以上之公司所營運，則按稽查人員填寫車號經比對後，得知其所屬之公司車次，民眾申訴案件之處理亦同。

3.指標之計算方法

附錄七「稽查人員調查卷優缺案件統計表」為將每一份稽查人員調查卷予以彙整的結果；每一次民眾申訴之資料處理亦與稽查人員調查卷相同，可以彙整出「民眾申訴優缺案件統計表」。將稽查人員調查卷優缺案件與民眾申訴優缺案件予以合併，即可得到「總回報車次統計表」，依此表之結果即可得到某公司在某問卷選項的打勾數，此為總體觀之打勾數。

（1）優缺失認定

以 B2 為例(以下皆同)，假設評鑑期間之第 l 個月份(總共 L 個月份數)，k 公司的第 i 份問卷（含稽查人員調查卷與民眾申訴）中，B2 指標中第 j 個優缺失項目所選取的結果為 x_{ijkl}，則

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

（2）計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

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

（3）計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數（$B2_{kl}$）

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

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

i_k=k 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件）

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

（4）計算 k 公司本期月平均分數

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

其中，L=評鑑期間月份數。

（5）計算 k 公司本期 B2 得分

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

式中，α_{B2} 為 B2 之權重（本期 B2 權重為 3%）。

註：C3、C5 指標分數為平均分數(80 分)-10

3.2.2.3 公車資訊服務設施指標(B3)

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

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣原則

為了提高調查樣本平均數推測母體平均數之可靠度並兼顧經費之預算額度，本研究對列入排序之 12 家公車公司皆採取有效調查樣本數 35 個，然公車資訊服務設施可能因調查時間日夜之差異而顯示不同之效果，為了公平地評鑑各公司，本研究將每家公車採取之樣本分成日夜兩部份，白天與夜間分別為 20 與 15 個樣本。而未列入排序的淡水、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裝設位置乘客易於刷卡且不影響上下車動線。

②悠遊卡機使用正常。

(4)車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示

①三者皆有標示，清楚可辨識，給5分。

②三者有一項不可辨識，給3分。

③三者皆不可辨識，給0分。

(5)上下車收票標示

上下車收票標示需分別於上、下車處車門附近設置。

①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者，給 5 分。

②有設置但無法清楚辨識，給 3 分。

③無設置者，給 0 分。

(6)下車按鈴設備標示

①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常，給5分。

②標示不清楚或功能不正常，給3分。

③未設置下車鈴，給 0 分。

(7)乘客意見卡箱

①有意見箱、有意見卡，給5分。

②有意見箱、無意見卡，給3分。

③無意見箱，給0分。

注意：請注意意見卡之可用性，不堪使用者視同無意見卡。

(8)車廂張貼申訴服務電話

①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有，給5分。

②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者，給3分。

③無張貼，給0分。

(9)夜間照明設備**(<u>僅夜間樣本列入評分</u>)**

①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識，給5分。

②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識但較為模糊，給3分。

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

(10) 活動改道及路線或站位異動資訊

a.無異動之情形時

①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

a.遇路線臨時改道異動時

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

4.調查項目「行車路線圖」所應提供給乘客之資訊內容，公車業者可參考3-23頁的圖3.2.5與3-24頁的圖3.2.6。

5.於99年3月針對7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7人，於99年3月26日至99年5月20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」、依六種等級(5,4,3,2,1,0)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」以三種等級(5,3,2)計分，「行車人員號碼牌與車號標示」、「上下車收票標示」、「乘客意見卡箱」、「車箱張貼申訴電話」、「下車按(拉)鈴設備標示」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）：

得分=(4/3)*(*該公司之平均積點-2)

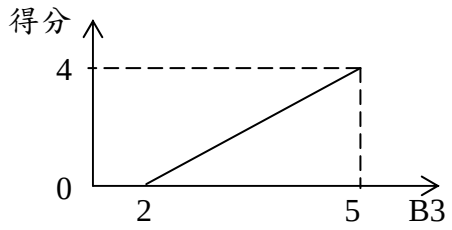


圖 3.2.4 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

本期評鑑並就本指標之各分項分別予以計算單項平均積點及排序，俾使公車業者能針對各分項進行所需之改善工作。

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件

本項指標在聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件的資料分析方法相同，故合併說明如下：

(一)抽樣原則與調查方式

1.聯合稽查人員調查卷

由臺北市公共運輸處公車聯合稽查人員搭乘 14 家公車公司的路線，每月總稽查車次至少為五百個班次，各公車單位稽查車次係依據所屬車輛數為基礎做比例分配，填報公車車上資訊刊載不清楚或是設備故障的情形。

2.民眾申訴案件

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

(二)資料分析方法

收集 98 年 4 月至 98 年 9 月聯合稽查人員調查卷及民眾申訴資料，每月的計分方式詳述於下：

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

先算出每家公司每月得分後，再將各公司六個月的成績加總算出平均，因淡水及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 台北客運聯營 263 線行車路線圖

圖 3.2.6 大都會客運聯營 606 線行車路線

3.2.2.4 環保品質指標(B4)

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

檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊欄檢，不包含公車業者為了解車輛保養維修狀況，主動至環保局排煙檢測站之檢測數。由台北縣、市政府環保局等單位提供98年10月至99年3月間之環保資料，以做為環保品質指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

環保品質指標(B4)的計算公式如下：

$$\text{指標B4} = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$$

環保品質指標(B4)得分計算方式（原理如圖 3.2.7 所示）

若 B4≧0.1，得分=0；

若 0<B4<0.1，得分＝2-(20×B4)

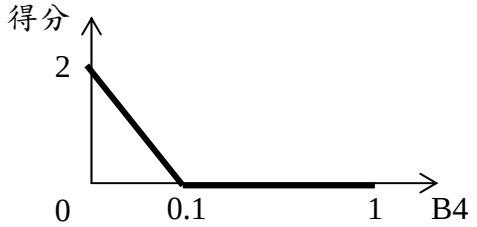


圖 3.2.7　B4 指標分數計算示意圖

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。

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

由臺北縣政府警察局、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98年9月至99年2月間之違規資料、台北縣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98年9月至99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) 自最具公信力之台北縣市警察局交通大隊，蒐集98年9月至99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98年9月至99年2月各公司於台北縣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98年9月至99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) 。

3.行車肇事率指標(B5)計算方式：

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

4.行車肇事率(B5)指標的得分計算方式（原理如圖3.2.8所示）：

若B5<=2，得分＝12分；

若B5>=9，得分＝0分；

若2<B5<9，得分＝15.429-1.714*B5。

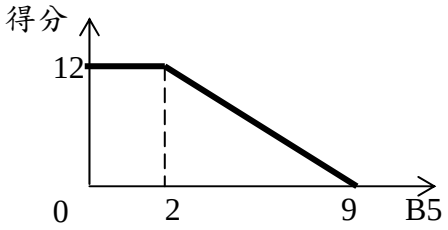


圖3.2.8　B5指標分數計算示意圖

3.2.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

於場站檢查時，特針對各公車單位車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查，並將其列為「行車安全設施檢查」之成績，以期增進各公車單位之行車安全。將臺北市公共運輸處聯營公車場站依特區特性分成若干組，採不預告方式由臺北市公共運輸處稽查人員依評分標準分別考核各站執行情形，滿分100分，評分表格詳附錄一。

(二)資料分析方法：

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為B6之成績。

2.得分計算方式：

得分＝2×(B6/100)

3.2.3 C 項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法

C項指標包含「C1過站不停比率指標」、「C2駕駛平穩性指標」、「C3拒載老人及身心障礙者指標」、「C4駕駛員遵循路線指標」以及「C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.3.1 過站不停比率指標(C1)

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

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣調查

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

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

而樣本規劃是以大都會600個樣本，欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店、東南等公司各300個樣本作為抽樣原則。淡水、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，大有、指南、中興、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，以避免選到台北縣公車路線。此外，本期增設一名隨機調查員隨機調查1個站位，故總計調查站位為51個。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51個站位，詳見表

3.2.4。

本期評鑑總計調查181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，大有、指南、中興、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。大有巴士抽取3個班次，指南客運抽取4個班次，中興巴士抽取5個班次，新店抽取3個班次，東南抽取8個班次，淡水抽取2個班次，欣和抽取3個班次。

2.抽樣時段

因尖峰時間運輸量大而且離峰時間較易發生過站不停事件，故儘量避開尖峰時間而規劃調查時間為：(此為預定調查時間，以實際調查為準)

(1)上午 8:30至11:30
(2)下午14:00至17:00
(3)下午19:00至22:00

每站調查3小時。此外，本調查亦儘量將調查時間平均分配於星期一至星期五，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99年3月30日起至99年5月20日止。

表3.2.4　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
涼州重慶路口	7	三重(306)、光華(215)、大南(223、288、302)、中興(304 重慶線)、大都會(306 區)
東湖社區	7	大都會(281、287、630)、欣欣(630、903)、東南(小 1、小 1 區)
正義郵局	7	三重(299)、首都(204)、中興(605、忠孝新幹線)、大有(212 直、212、262)、光華(忠孝新幹線)
國立台北教育大學	7	欣欣(18、52)、大都會(15、685)、首都(235、284)、光華(72)
公賣局	7	首都(204、235)、中興(227)、台北(241)、欣欣(295、630)、大都會(630)
圓環	7	指南(282 副、660)、大南（288）、欣欣（52）、三重（636、306）、首都（棕 9）
京華城	7	指南（202）、中興（203、605）、光華（203）、台北（205）、大有（257）、大都會（276）
中研院	7	大有（藍 25、212 直）、東南（小 1、小 5）台北（205）光華（620）、指南（679）
朝陽公園	7	大都會（306 區）三重（306）指南（42）中興（304 重慶）大南（223、302）光華（215）
饒河街觀光夜市	7	大都會（306 區）三重（306）首都（518）指南（256）欣和（629）中興（668、711）
台北大學	6	光華（72）大都會（277、505）首都（518）東南（612）新店（643）
救國團	7	東南（612）大都會（277、505）三重（638）光華（72）首都（518）新店（643）
台北市立美術館	7	指南（208、42）台北（310）大南（218）光華（220、紅 2、247）
德昌街口	7	指南（202、202 區）台北（205、307）大有（212 直）首都（204）光華(246)
大理服飾	7	台北（234、705、651）三重（265 區）大南（265 左、265 右）欣欣（藍 28）
南京公寓	7	中興（668、711、675）東南（棕 10）三重（306）台北（307）大有（307）
榮民服務處	6	指南（282）欣欣（254、278）首都（204）大南（266）大都會（0 東）
啟聰學校	6	大南（223、302）光華（246）中興（重慶 304、重慶幹線）大都會（601）

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
行天宮	6	新店（642、643）大都會（74、222）光華（72）東南（298）
中國時報	7	欣欣（1、907）台北（264、310、656、245）大有（263）
胡適公園	7	台北（205）大都會（270）三重（306）光華（620）大有（藍25、620）東南（小 12）
寧波重慶路口	1	大都會(262 區)
復興崗	6	大南(302、小 6、550) 指南(308) 淡水(631、632)
榮總一	7	大南(216 區、288、535) 大都會(277、606) 光華(224) 中興(紅12)
中和街	4	大南(216、223、218、266)
捷運永春站	7	大有(212 直、263) 三重(232 副) 東南(32) 欣和(51) 欣欣(611) 光華(忠孝新幹線)
圓山皇宮大廈	6	首都(26、303) 大南(266、288) 中興(616) 大都會(41)
興隆國小	7	大都會（0 南、606）欣欣（236、253、棕 2、棕 6）、指南（530）
公教住宅	5	首都（303）大都會（41）大有（620）中興（紅 30）三重（紅9）
世新大學	7	欣欣（251、671、666、棕 6、棕 12、915）指南（660）
三興國小	7	欣欣（1、611、672）東南（207）指南（282）新店（650）首都（292）
東興路	7	大都會（46、277）指南（202）大有（257）中興（279）東南（612）首都（藍 10）
松山路口	7	大都會（281、286、286 副）三重（232 正、232 副）首都（284）欣欣（611）
南港分局	7	首都（藍 36）東南（小 3）指南（28）大南（551）光華（藍20、藍 20 區、240）
綜合市場	5	大南(223、288) 大都會(277、601) 光華(紅 19)
台北花市	7	大都會（222、652）大南（551）光華（紅 3、藍 7）三重（藍26）欣欣（646 區）
康寧派出所	7	首都（21、21 直、棕 9）指南（256）光華（553、240）東南（紅 29）
捷運港墘站	7	光華（紅 2、247、267、藍 7、620）指南（28）大有（620）
和平高中	7	新店（650、906、909）台北(275) 指南(905 副、905) 東南(207)
馬明潭	7	欣欣（236、611、237、棕 12）東南（298）指南（530、676）
警察學校	7	欣欣（236、253、棕 6、棕 11）東南（298）指南（676、530）
台北醫學大學	7	大南（266、288、288 區）首都（226）欣欣（1）大都會（藍5）東南（37）

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
中山女中	6	光華（203）台北（205）大有（257）大都會（276、41）欣欣（52）
一女中	7	台北（241、706）首都（235、204）新店（644）欣欣（236、630）
台大公館醫院	7	新店（650）欣欣（254、1、棕 12、907）台北（275）東南（綠 11）
婦幼醫院	7	大都會（15、38）欣欣（1、18）首都（235）台北（706、241）
南港行政中心	6	欣和（51）大有（212）中興（203、605）大都會（276、281）
師大一	7	大都會(74) 欣欣(18、237、295、907) 首都(662、663)
大埔街	7	指南(202) 大有(212、212 直、307) 大南(223) 光華(246) 欣欣(673)
捷運士林站	7	大南(216 區) 光華(220、203、267、紅 10) 大都會(260) 東南(612)
士林高商	5	首都(255)、大南(529、288)、光華(620)、中興(紅 30)

2.過站不停車輛之認定

因道路狀況會影響過站不停之認定，如有快、慢車道分隔島者，車輛一旦未及時進入慢車道便無法靠站方便乘客上車，有關過站不停車輛之認定，可由以下情況討論：

(1) 無分隔島者：站上有乘客、且在車輛到達站位前招手而司機未靠站停車者，認定為過站不停。

(2) 設分隔島者：未將車輛駛入慢車道靠站者，認定為過站不停。

(3) 連續兩輛同路線車輛先後到達站位，若後面一輛到達站位時，前一輛尚未離開站位（若某些路線在調查站位後的所有停靠站完全相同，亦可視為同一路線），則此種情形不認定為過站不停。

表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	25	306 區、281、287、630、15、685、276、277、505、0 東、601、74、222、270、262 區、606、41、0 南、46、286、286 副、652、藍 5、38、260
欣欣	25	630、903、18、52、295、藍 28、254、278、1、907、611、236、253、棕 2、棕 6、251、671、666、棕 12、915、672、646 區、237、棕 11、673
大有	8	212、212 直、262、藍 25、307、263、620、257
大南	15	223、288、302、218、265 左、265 右、266、小 6、550、216 區、535、216 區、551、288 區、529
光華	19	215、忠孝新幹線、72、203、620、220、紅 2、247、246、224、紅 19、藍 20、藍 20 區、240、紅 3、藍 7、553、267、紅 10
台北	12	241、310、205、307、234、705、651、264、656、245、275、706
三重	9	306、299、638、265 區、232 副、紅 9、232 正、藍 26、636
首都	16	235、284、204、棕 9、518、26、303、292、藍 36、21、21 直、226、662、663、藍 10、255
指南	15	282 副、660、202、679、256、208、42、202 區、282、308、530、28、905 副、905、676
中興	14	304 重慶線、605、忠孝新幹線、227、203、605、668、711、675、重慶幹線、紅 12、616、紅 30、279
新店	6	643、642、650、906、909、644
東南	13	小 1、小 1 區、小 5、612、棕 10、298、小 12、32、207、小 3、紅 29、37、綠 11
淡水	2	631、632
欣和	2	629、51
總計	181	

(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：

$$過站不停比率 = \frac{過站不停公車班數}{抽測樣本數},$$

得分計算方式如下：

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

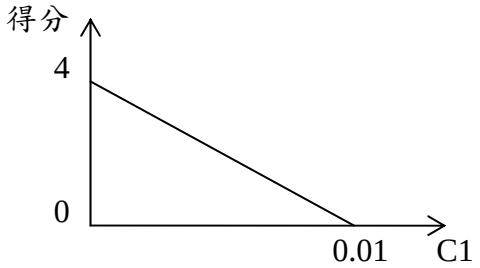


圖 3.2.9 C1 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷

(一)抽樣原則與調查方法

此類資料之抽樣原則、調查方式概由臺北市公共運輸處聯合稽查人員決定、執行，故此類資料僅就資料分析方法進行說明。

(二)資料分析方法：

收集 98 年 10 月至 99 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：

$$單月績分 = \frac{過站不停次數}{總回報調查卷數}$$

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

得分計算方式如下：

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

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

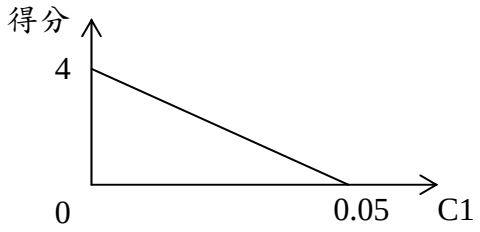


圖 3.2.10　C1 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

三、資料來源三：民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

民眾申訴案件，是指平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上乃使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法

收集 98 年 10 月至 99 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 ×（1-100×平均過站不停比率）（原理如圖 3.2.11 所示）：

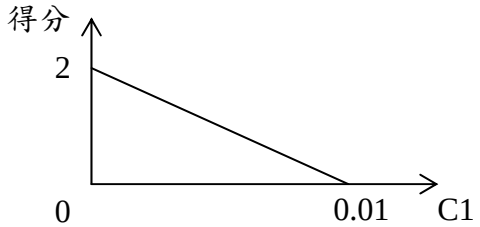


圖 3.2.11　C1 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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

本期調查資料主要來源有二，一為稽查人員調查問卷結果，一為民眾申訴資料，兩類資料在計算分析的原理與方法上均相同，故合併說明如下。

(一)抽樣原則與調查方法

C2～C5 指標係採用台北市公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由台北市公共運輸處招募稽查人員，公車稽查人員按其搭乘經驗填寫調查卷後回報台北市公共運輸處，台北市公共運輸處提供稽查問卷，交由交通大學進行統計與結果分析。稽查人員調查卷之調查內容如下：

公車稽查人員首先填寫其上車日期、上車時間、路線、車號、上車站名、下車站名及等候時間。此部分是為獲得稽查人員搭乘公車之相關資料。其中「路線」為判別稽查人員搭乘所屬客運公司之公司別，當該條路線同時有一家以上客運公司營運，則藉由「車號」經過資料庫比對，來確定其所屬公司別。其次依其搭乘經驗填寫或勾選乘客服務項目之部分，包括：

1、 班車等候時間
2、 車輛設備
3、 服務態度
4、 行車紀律
5、 搭乘該輛公車之整體感受
6、 其他事項或建議

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，而評分上每個子項目皆依其重要性有不同之加扣配分，基準分為 80 分。稽查人員調查卷之內容如表 3.1.1 所示。

本期 C2~C5 指標的項目及配分如表 3.2.6 所示，

表 3.2.6　C2～C5 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

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

(二)資料分析方法：

C2 和 C4 指標請參照報告 3.2.2.2 節之方法，C3 和 C5 指標計算公式為：

80-(1×案件數)

3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法

D項指標包含「D1行車事故通報與處理指標」、「D2駕駛員服務態度與儀容指標」、「D3重大違規指標」、「D4行車安全業務檢查指標」以及「D5聯營公車超速抽查指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.4.1行車事故通報與處理指標(D1)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：

1.資料

由臺北市公共運輸處直接提供分數，以平均分數為D1之成績。

2.得分計算方式

得分＝2x(D1/85)

3.2.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本期調查資料主要來源有二，一為稽查人員調查問卷結果，一為民眾申訴資料，兩類資料在計算分析的原理與方法上均相同，故合併說明如下。

(一)抽樣原則與調查方法

本指標係採用台北市公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由台北市公共運輸處招募稽查人員，公車稽查人員按其搭乘經驗填寫調查卷後回報台北市公共運輸處業務稽查科，台北市公共運輸處業務稽查科提供稽查問卷，交由交通大學進行統計與結果分析。稽查人員調查卷之調查內容如下：

公車稽查人員首先填寫其上車日期、上車時間、路線、車號、上車站名、下車站名及等候時間。此部分是為獲得稽查人員搭乘公車之相關資料。其中「路線」為判別稽查人員搭乘所屬客運公司之公司別，當該條路線同時有一家以上客運公司營運，則藉由「車號」經過資料庫比對，來確定其所屬公司別。其次依其搭乘經驗填寫或勾選乘客服務項目之部分，包括：

1、 班車等候時間
2、 車輛設備
3、 服務態度
4、 行車紀律
5、 搭乘該輛公車之整體感受
6、 其他事項或建議

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，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98年11月至99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-(重大違規件數×20)

2.重大違規指標(D3)得分計算方式：
得分＝D3/16

3.2.4.4行車安全業務檢查指標(D4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本指標成績係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之行車安全業務狀況為基準，檢查重點項目共八項：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≦D4，　　則得分=2 分；
若 85≦D4<90，　　則得分=1.5 分；
若 80≦D4<85，　　則得分=1 分；
若 70≦D4<80，　　則得分=0.5 分；
若　　D4<70，　　則得分=0 分。

3.2.4.5聯營公車超速抽查指標(D5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準，以98年10月至99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≦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15日前，對評鑑第一期的配合政府政策指標提出審查申請；10月15日前，對評鑑第二期的配合政府政策指標提出審查申請。若業者未提出申請，則該公司在配合政府政策指標的得分為零分。申請之業者需依據實際況狀進行自我評分(如表3.2.8)，且需附上相關文件以及車號。經查證屬實，予以計分。

得分計算方式：

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

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

此外，不論公司規模大小，應以「安裝車輛數達十輛」為最低限度。加分方式為比例達80%及以上者加2分，達70%未滿80%加1.5分，達60%未滿70%加1分，達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者加0.5分。若有特殊情況者(如手機提供動態資訊查詢者)可視服務內容之完整性加分；第5項加分方式低底盤公車採購比例為總車輛數扣除無法行駛低底盤路線(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，但低底盤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		
□1 數位式行車記錄器	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
智慧型車輛安全系統		
□2 倒車或測距雷達	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
□3 車內或外監視攝錄器	得分計算方式： $安裝比例 = \frac{申請當期已安裝新設備\ 車輛數}{申請當期總行駛車輛數}$ □1 達80%及以上者，加2分 □2 達70%未滿80%，加1.5分 □3 達60%未滿70%，加1分 □4 達50%未滿60%或安裝車輛數超過十輛者，加0.5分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。
無障礙服務		
□4 採購無障礙大復康巴士	□1 增加1輛，加1分 □2 增加2輛，加2分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。
□5 採購低底盤公車	低底盤公車採購比例＝ $\frac{低底盤公車數}{總車輛數-無法行駛低底盤公車路線(如山區路線)之車輛數}$ □1 達90%未滿100%者，加10分。 □2 達80%未滿90%者，加9分。 □3 達70%未滿80%者，加8分。 □4 達60%未滿70%者，加7分。 □5 達50%未滿60%者，加6分。 □6 達40%未滿50%者，加5分。 □7 達30%未滿40%者，加4分。 □8 達20%未滿30%者，加3分。 □9 達10%未滿20%者，加2分。 □10 達1輛未滿10%者，加1分。	1. 加分總限：本項目加分獨立計算（除本項目外，其他配合政府政策指標項目總加分仍以3分為限）。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3.一輛車僅能歸類一種加分條件，如一輛車不得提報為低底盤又提報電動或氫能公車。

表 3.2.8　配合政府政策指標申請項目與內容(續)

項目	加分	備註
□6 車內設置站名播報器	車輛安裝比例＝$\frac{\text{97年4月(含)前領 牌車輛之安裝車數}}{\text{97年4月(含)前領 牌總車輛數}}$ □1 達95%以上者，加1.5分。 □2 達90%未滿95%，加1.0分。 □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		
□7 提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數	□1 達20%及以上者，加1分 □2 達10%未滿20%，加0.5分 □3 未達10%，加0分	1. 加分總限：本指標總加分以3分為限。 2. 再次申請加分可不需80%之折扣。
□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。 □ 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 8.64 分，較九十八年第二期平均值 8.12 分進步。本期評鑑以首都客運與淡水客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。中興巴士及大有巴士有明顯的進步；至於指南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，而欣欣客運和大有巴士則表現較差，詳細資料請參考表 4.1.3。

A1 指標之總分與結果詳見表 4.1.4。首都客運在發車準點性之交通大學及聯合稽查兩項指標總分得到滿分，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	306區	30		30		1.000		1.000	2.40
	20	11	8	11	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	49	5	5	5	4	1.000	0.800	0.900	2.10
	3	4		4		1.000		1.000	2.40
欣　欣	254	9	6	9	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	236	13	16	13	16	1.000	1.000	1.000	2.40
	251	12	12	12	12	1.000	1.000	1.000	2.40
	666	8		5		0.625		0.625	1.28
大　有	307	14		13		0.929		0.929	2.19
	257	11	7	11	6	1.000	0.857	0.929	2.19
	262	12	8	12	7	1.000	0.875	0.938	2.21
	212直	12	9	12	9	1.000	1.000	1.000	2.40
大　南	266	12	9	12	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	223	7	6	7	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	288區	3	2	3	1	1.000	0.500	0.750	1.65
	230	7		7		1.000		1.000	2.40
光　華	紅2	12		11		0.917		0.917	2.15
	247	9	4	8	4	0.889	1.000	0.945	2.24
	72	7	8	4	7	0.571	0.875	0.723	1.57
	267	6		6		1.000		1.000	2.40
台　北	656	24		24		1.000		1.000	2.40
	667	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	658	8	5	8	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	231	5		4		0.800		0.800	1.80
三　重	306	19		19		1.000		1.000	2.40
	232副	18	11	18	11	1.000	1.000	1.000	2.40
	640	13	14	13	14	1.000	1.000	1.000	2.40
	639	9		5		0.556		0.556	1.07
首　都	226	19		19		1.000		1.000	2.40
	紅32	12	9	12	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	棕13	8	5	8	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	539	9		9		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	8	3	7	2	0.875	0.667	0.771	1.71
	208正	15	10	15	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	902	10	6	10	5	1.000	0.833	0.917	2.15
	28	9		3		0.333		0.333	0.40
中　興	311	7	7	6	7	0.857	1.000	0.929	2.19
	605正	11	12	11	12	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅15	8	7	8	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	711	6		6		1.000		1.000	2.40
新　店	643	10	10	10	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	648	8	6	8	5	1.000	0.833	0.917	2.15
	906	8	5	7	5	0.875	1.000	0.938	2.21
	647	6	3	4	3	0.667	1.000	0.834	1.90
東　南	207	12	6	12	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	小2區	7		7		1.000		1.000	2.40
	棕5	12		8		0.667		0.667	1.40
	552	12		10		0.833		0.833	1.90
淡　水	632	10		10		1.000		1.000	2.40
欣　和	629	7	5	6	5	0.857	1.000	0.929	2.19

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	9.30　(9.14)	3　(3)
欣　　欣	4	8.48　(8.91)	8　(5)
大　　有	4	8.99　(3.63)	5　(12)
大　　南	4	8.85　(7.20)	6　(11)
光　　華	4	8.36　(8.98)	9　(4)
台　　北	4	9.00　(9.46)	4　(2)
三　　重	4	8.27　(7.97)	10　(9)
首　　都	4	9.60　(9.60)	1　(1)
指　　南	4	6.66　(8.68)	12　(6)
中　　興	4	9.39　(8.01)	2　(8)
新　　店	4	8.66　(7.50)	7　(10)
東　　南	4	8.10　(8.39)	11　(7)
平　　均	**--**	**8.64　(8.12)**	**--**
淡　　水	1	9.60　(9.60)	--
欣　　和	1	8.76　(7.20)	--

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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

得分之計算方式為各級路線分開計算：

(1)當公司各級路線誤點性比率 =1, 則得分 = 2.4 分

(2)當公司各級路線誤點性比率 <=0.2 , 則得分 =0 分

(3)當公司各級路線誤點性比率介於 0.2 ~1 之間,則得分為：

(2.4/0.8)×(公司各級路線準點性比率-0.2)

表 4.1.3　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(A1)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
98年10月	績分	0.0000	0.0154	0.0769	0.0200	0.0000	0.0000	0.0123	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0263	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
	樣本數	165	65	39	50	51	90	81	78	44	58	38	38	2	3
98年11月	績分	0.0000	0.0000	0.0392	0.0000	0.0145	0.0000	0.0111	0.0000	0.0000	0.0323	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	樣本數	212	64	51	52	69	95	90	96	31	31	44	38	3	3
98年12月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0172	0.0000	0.0000	0.0000	0.0625	0.0244	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0
	樣本數	227	78	43	50	58	98	95	92	32	41	37	38	3	4
99年01月	績分	0.0000	0.0000	0.0227	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0233	0.0000	0.0488	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
	樣本數	185	75	44	51	52	101	70	70	36	43	34	41	2	4
99年02月	績分	0.0000	0.1143	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	133	35	45	26	30	60	41	53	19	21	17	24	2	2
99年03月	績分	0.0000	0.0235	0.0161	0.0000	0.0161	0.0000	0.0448	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	2	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	196	85	62	67	62	97	67	82	39	42	31	32	2	4
	平均	0.0000	0.0255	0.0258	0.0033	0.0080	0.0000	0.0114	0.0000	0.0104	0.0133	0.0000	0.0125	0.0000	0.0000
	得分	2.40	2.32	2.32	2.39	2.38	2.40	2.37	2.40	2.37	2.36	2.40	2.36	2.40	2.40
	排序	1	11	11	5	6	1	7	1	7	9	1	9	-	-

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	9.30　(9.14)	2.40　(2.40)	11.70　(11.54)	3　(3)
欣　欣	8.48　(8.91)	2.32　(2.38)	10.80　(11.29)	8　(5)
大　有	8.99　(3.63)	2.32　(2.40)	11.31　(6.03)	5　(12)
大　南	8.85　(7.20)	2.39　(2.34)	11.24　(9.54)	6　(11)
光　華	8.36　(8.98)	2.38　(2.33)	10.74　(11.31)	9　(4)
台　北	9.00　(9.46)	2.40　(2.40)	11.40　(11.86)	4　(2)
三　重	8.27　(7.97)	2.37　(2.39)	10.64　(10.36)	10　(9)
首　都	9.60　(9.60)	2.40　(2.40)	12.00　(12.00)	1　(1)
指　南	6.66　(8.68)	2.37　(2.40)	9.03　(11.08)	12　(6)
中　興	9.39　(8.01)	2.36　(2.40)	11.75　(10.41)	2　(8)
新　店	8.66　(7.50)	2.40　(2.39)	11.06　(9.89)	7　(10)
東　南	8.10　(8.39)	2.36　(2.34)	10.46　(10.73)	11　(7)
平　均	**8.64　(8.12)**	**2.37　(2.38)**	**11.01　(10.50)**	**--**
淡　水	9.60　(9.60)	2.40　(2.40)	12.00　(12.00)	--
欣　和	8.76　(7.20)	2.40　(2.40)	11.16　(9.80)	--

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	49	3	4 月 9 日	06:30~08:45 08:55~09:45	建北站	1	0.900
欣欣	666	4	4 月 29 日	09:00~12:00	景德站	3	0.625
大有	307	1	4 月 8 日	11:00~13:00	莊敬里	1	0.929
大有	257	3	5 月 4 日	05:55~09:00	中原路	1	0.929
大有	262	3	5 月 4 日	13:30~17:00	德霖技術學院	1	0.938
大南	288區	4	5 月 4 日	14:30~17:30	士林高商	1	0.750
光華	紅2	1	5 月 3 日	10:40~12:40	北峰站	1	0.917
光華	247	2	5 月 14 日	15:00~17:25	東湖站	1	0.945
光華	72	3	4 月 23 日	16:15~19:30	捷運麟光站	4	0.723
台北	231	4	4 月 8 日	07:45~11:00	四海站	1	0.800
三重	639	4	4 月 6 日	13:30~17:05	海明寺	4	0.556
指南	282	2	3 月 30 日	06:50~08:25 08:32~08:57	象頭埔	2	0.771
指南	902	3	3 月 30 日	06:20~08:25 08:32~09:27	象頭埔	1	0.917
指南	28	4	4 月 16 日 5 月 10 日	10:10~13:10 05:45~08:20 08:40~09:05	明水路二	6	0.333
中興	311	2	4 月 13 日	15:25~17:30	中和高中	1	0.929
新店	648	2	4 月 9 日 5 月 14 日	07:10~09:10 15:55~16:30	錦繡站	1	0.917
新店	906	2	4 月 9 日 5 月 14 日	07:10~09:10 15:55~16:30	錦繡站	1	0.938
新店	647	3	4 月 29 日	14:30~15:40 15:50~17:40	中生橋頭	2	0.834
東南	棕5	4	5 月 12 日	06:30~10:00	萬芳社區	4	0.667
東南	552	4	4 月 27 日 5 月 7 日	09:30~12:30 06:30~09:30	捷運市府站	2	0.833
欣和	629	3	4 月 29 日	14:00~17:00	摩天鎮	1	0.929

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 19.97 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=23867坪，平均每日配大型公車車輛數=773輛，中型公車車輛數=25，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.6)

(二) 欣　欣：停車場站面積=9143.2坪，平均每日配大型公車車輛數=361輛，中型公車車輛數=41，單位大型公車車輛擁有面積=19.68坪，排序= 12。(見表4.1.7)

(三) 大　有：停車場站面積=7714.59坪，平均每日配大型公車車輛數=149輛，中型公車車輛數=16，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=6080.85坪，平均每日配大型公車車輛數=167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=7864.62坪，平均每日配大型公車車輛數=242輛，中型公車車輛數=25，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=19250坪，平均每日配大型公車車輛數=509輛，中型公車車輛數=11，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=16889.7坪，平均每日配大型公車車輛數=403輛，中型公車車輛數=11，單位大型公車車輛擁有面積=19.91坪，排序= 11。(見表4.1.12)

(八) 首　都：停車場站面積=16087坪，平均每日配大型公車車輛數=511輛，中型公車車輛數=22，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.13)

(九) 指　南：停車場站面積=7331.0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=7339.48坪，平均每日配大型公車車輛數=215輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.15)

(十一)新 店：停車場站面積=8397.7坪，平均每日配大型公車車輛數=249輛，中型公車車輛數=6，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=1700坪，平均每日配大型公車車輛數=5輛，中型公車車輛數=10，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，未列入排序。(見表4.1.19)

表 4.1.6 「大都會」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	松德站	1995	94	0	1880	0	20
2	吳興街	470	11	9	220	108	20
3	松職站	1693	76	0	1520	0	20
4	中和站	1415	52	0	1040	0	20
5	麟光站	976	40	9	800	108	20
6	士林站	954	29	0	580	0	20
7	建北站	839	41	0	820	0	20
8	舊庄站	1316	45	2	900	24	20
9	東園站	680	30	1	600	12	20
10	東湖站	1948	56	0	1120	0	20
11	蘆洲站	1389	57	0	1140	0	20
12	凌雲站	1009	25	0	500	0	20
13	內湖站	6224	109	0	2180	0	20
14	榮總站	739	34	0	680	0	20
15	陽明山	760	28	4	560	48	20
16	萬芳站	1460	46	0	920	0	20
合計		23867	773	25	15460	300	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.7 「欣欣」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	深坑站	2790	88	0	1760	0	20
2	中興站	1100	54	0	1080	0	20
3	木柵站	1226	28	20	560	240	20
4	中央站	970.52	42	3	840	36	20
5	景德站	561.08	30	4	513.08	48	17.10
6	興隆站	905.60	22	5	440	60	20
7	華江站	堤外停車場	43	3	860	36	20
8	東湖站	760	30	6	600	72	20
9	景新站	830	24	0	480	0	20
合計		9143.20	361	41	7133.08	492	-

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

表 4.1.8 「大有」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	福德一站	1327.67	43	4	860	48	20
2	舊莊站	1098.00	22	6	440	72	20
3	中華站	2016.92	16	0	320	0	20
4	新莊站	928.00	44	0	880	0	20
5	清水站	2344.00	24	6	480	72	20
合計		7714.59	149	16	2980	192	-

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	2087.85	67	39	1340	468	20
2	關渡站	1497.00	40	5	800	60	20
3	士林站	495.00	21	0	420	0	20
4	內湖站	801.00	16	7	320	84	20
5	土城站	1200.00	23	9	460	108	20
合計		6080.85	167	60	3340	720	-

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

表 4.1.10 「光華」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	海專站	620.00	27	0	540	0	20
2	天東站	924.40	29	3	580	36	20
3	北峰站	1220.00	45	2	900	24	20
4	社子站	980.80	0	2	0	24	20
5	東湖站	1358.20	52	13	1040	156	20
6	大直站	511.40	23	0	460	0	20
7	洲美站	1500.00	8	3	160	36	20
8	士林站	937.00	28	2	560	24	20
9	天東二站	902.95	30	0	600	0	20
合計		7864.62	242	25	4840	300	-

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	板橋前站	2756.0	99	2	1980	24	20
2	板橋後站	1630.0	61	0	1220	0	20
3	四海站	4823.0	73	0	1460	0	20
4	歡仔園站	1573.0	41	0	820	0	20
5	中和站	829.0	23	8	460	96	20
6	五福站	676.0	28	0	560	0	20
7	新店站	1000.0	40	0	800	0	20
8	中華站	700.0	20	0	400	0	20
9	樹林站	598.0	14	0	280	0	20
10	三峽一站	2381.0	41	1	820	12	20
11	三峽二站	2284.0	69	0	1380	0	20
合計		19250.0	509	11	10180	132	-

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

表 4.1.12 「三重」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	蘆洲一站	1528.00	61	0	1220	0	20
2	蘆洲二站	1019.00	49	2	980	24	20
3	土城站	1516.00	26	0	520	0	20
4	新莊站	2400.00	26	0	520	0	20
5	中港站	1700.00	41	2	820	24	20
6	八里站	836.00	20	0	400	0	20
7	五股站	1380.00	19	0	380	0	20
8	泰山站	820.00	40	0	800	0	20
9	輔大站	720.00	14	0	280	0	20
10	樹林站	600.00	16	0	320	0	20
11	堤後停車場	2556.00	30	0	600	0	20
12	迴龍站	722.00	38	1	710	12	18.68
13	南港一	573.00	15	0	300	0	20
14	南港二	519.70	8	6	160	72	20
合計		16889.70	403	11	8010	132	-

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

表 4.1.13 「首都」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	三重站	2696.00	88	0	1760	0	20
2	二重站	1404.00	48	0	960	0	20
3	新莊一站	620.00	22	0	440	0	20
4	新莊二站	1661.00	65	0	1300	0	20
5	內湖站	1306.00	49	0	980	0	20
6	東園站	500.00	25	0	500	0	20
7	南港站	663.00	21	0	420	0	20
8	經貿站	935.00	36	0	720	0	20
9	安康站	1310.00	55	0	1100	0	20
10	士林站	1200.00	18	21	360	252	20
11	汐止一站	944.00	23	0	460	0	20
12	雙溪站	1113.00	17	0	340	0	20
13	社子站	991.00	7	1	140	12	20
14	汐止二站	744.00	37	0	740	0	20
合計		16087	511	22	10220	264	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×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)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	安和站	2980	49	0	980	0	20
2	錦繡站	900	25	0	500	0	20
3	新光站(二)	1095	44	0	880	0	20
4	新光站(一)	1506	54	0	1080	0	20
5	淡海站	750	0	1	0	12	20
6	故宮站	100	1	6	20	72	20
合計		7331	173	7	3460	84	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處
[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×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	51	0	1020	0	20
2	三重站	1297.8	32	0	640	0	20
3	天母站	769.9	38	0	760	0	20
4	故宮站	520.0	26	0	520	0	20
5	汐止站	1426.8	17	0	340	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		7339.50	215	0	4300	0	-

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

表 4.1.16 「新店」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	新店站	3138.435	111	0	2220	0	20
2	錦鏽站	3867.765	95	0	1900	0	20
3	碧潭站	1391.500	43	6	860	72	20
合計		8397.7	249	6	4,980	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 4.1.17 「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	421.0	5	0	100	0	20
2	淡水站	2688.0	0	1	0	12	20
合計		3109.0	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	1700.0	5	10	100	120	20
合計		1700.0	5	10	100	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 4.1.20 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	23867	773	20.00	(19.89)	2.00	(1.96)	1	(11)
欣　欣	9	9143.2	361	19.68	(20.00)	1.87	(2.00)	12	(1)
大　有	5	7714.59	149	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　南	5	6080.85	167	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	9	7864.62	242	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	11	19250	509	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	14	16889.7	403	19.91	(19.79)	1.96	(1.91)	11	(12)
首　都	14	16087	511	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	6	7331	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	7	7339.5	215	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	3	8397.7	249	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東　南	7	6634.6	117	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平　均	-	-	-	**19.97**	**(19.97)**	**1.99**	**(1.99)**	**--**	
淡　水	2	3109	5	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	--	
欣　和	1	1700	5	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91.66分進步為本期的92.08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	95.67	(95.07)	3.83	(3.80)	2	(4)
欣　欣	95.25	(94.80)	3.81	(3.79)	3	(5)
大　有	90.83	(88.67)	3.63	(3.55)	9	(11)
大　南	94.00	(93.30)	3.76	(3.73)	6	(7)
光　華	94.13	(90.50)	3.77	(3.62)	5	(10)
台　北	94.40	(93.83)	3.78	(3.75)	4	(6)
三　重	92.44	(90.93)	3.70	(3.64)	7	(9)
首　都	96.89	(96.75)	3.88	(3.87)	1	(1)
指　南	88.00	(91.00)	3.52	(3.64)	11	(8)
中　興	92.17	(95.38)	3.69	(3.82)	8	(3)
新　店	90.75	(96.25)	3.63	(3.85)	10	(2)
東　南	80.50	(73.50)	3.22	(2.94)	12	(12)
平　均	**92.08**	**(91.66)**	**3.68**	**(3.67)**	--	
淡　水	91.00	(88.75)	3.64	(3.55)	--	
欣　和	93.50	(97.00)	3.74	(3.88)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=4×(A3/100)

4.1.4公車後端查詢系統配合度指標(A4)

臺北市公共運輸處於每月15日前調查公車業者上一個月2天(假日與非假日)各路線之發車車次數，並與系統輸出之班表進行整日發車車次數核對。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1.96分，較前期進步。

表 4.1.22　公車後端查詢系統配合度指標(A4)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	2.00	(1.97)	1	(6)
欣　欣	1.84	(1.80)	12	(11)
大　有	1.85	(1.96)	11	(7)
大　南	1.92	(1.63)	10	(12)
光　華	2.00	(1.96)	1	(7)
台　北	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	1.93	(1.91)	9	(10)
首　都	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	2.00	(1.94)	1	(9)
中　興	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	2.00	(2.00)	1	(1)
東　南	2.00	(2.00)	1	(1)
平　均	**1.96**	**(1.93)**	--	
淡　水	2.00	(1.92)	--	
欣　和	2.00	(1.96)	--	

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。低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5。本期總體得分為3.44分比前期退步，各公司以大有巴士5分為最佳，其次為首都客運；東南客運成績最差為1.97分，中興巴士次之。評鑑結果請參照表4.2.1。以下就各公司車齡比率計算資料詳述之：

(一) 大都會：新車數=474，總車數=798輛，車齡比率=0.594，排序=9。

(二) 欣　欣：新車數= 269，總車數= 402輛，車齡比率=0.669，排序=7。

(三) 大　有：新車數=167，總車數= 167輛，車齡比率=1，排序=1。

(四) 大　南：新車數= 157.5，總車數= 223輛，車齡比率=0.706，排序=5。

(五) 光　華：新車數=188，總車數= 262輛，車齡比率=0.718，排序=4。

(六) 台　北：新車數= 375，總車數= 520輛，車齡比率=0.721，排序= 3。

(七) 三　重：新車數= 268，總車數= 383輛，車齡比率=0.700，排序= 6。

(八) 首　都：新車數=452，總車數= 508輛，車齡比率=0.890，排序=2。

(九) 指　南：新車數= 111.5，總車數=180輛，車齡比率=0.619，排序= 8。

(十) 中　興：新車數= 118，總車數= 215輛，車齡比率=0.594，排序=11。

(十一)新　店：新車數= 90.5，總車數= 161輛，車齡比率=0.562，排序=10。

(十二)東　南：新車數=57，總車數=145輛，車齡比率=0.393，排序=12。

(十三)淡　水：新車數= 3.5，總車數= 6 輛，車齡比率=0.583(不列入排序)。

(十四)欣　和：新車數= 2.5，總車數= 15 輛，車齡比率=0.167(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	474	798	0.594	(0.729)	2.97	(3.65)	9	(5)
欣欣	269	402	0.669	(0.689)	3.35	(3.45)	7	(7)
大有	167	167	1.000	(0.970)	5.00	(4.85)	1	(1)
大南	157.5	223	0.706	(0.710)	3.53	(3.55)	5	(6)
光華	188	262	0.718	(0.773)	3.59	(3.86)	4	(4)
台北	375	520	0.721	(0.630)	3.61	(3.15)	3	(11)
三重	268	383	0.700	(0.645)	3.50	(3.22)	6	(9)
首都	452	508	0.890	(0.815)	4.45	(4.08)	2	(3)
指南	111.5	180	0.619	(0.644)	3.10	(3.22)	8	(10)
中興	118	215	0.549	(0.828)	2.74	(4.14)	11	(2)
新店	90.5	161	0.562	(0.680)	2.81	(3.40)	10	(8)
東南	57	145	0.393	(0.596)	1.97	(2.98)	12	(12)
平均	**227.29**	**330.3**	**0.688**	**(0.721)**	**3.44**	**(3.60)**	**--**	
淡水	3.5	6	0.583	(0.583)	2.92	(2.92)	--	
欣和	2.5	15	0.167	(0.167)	0.83	(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

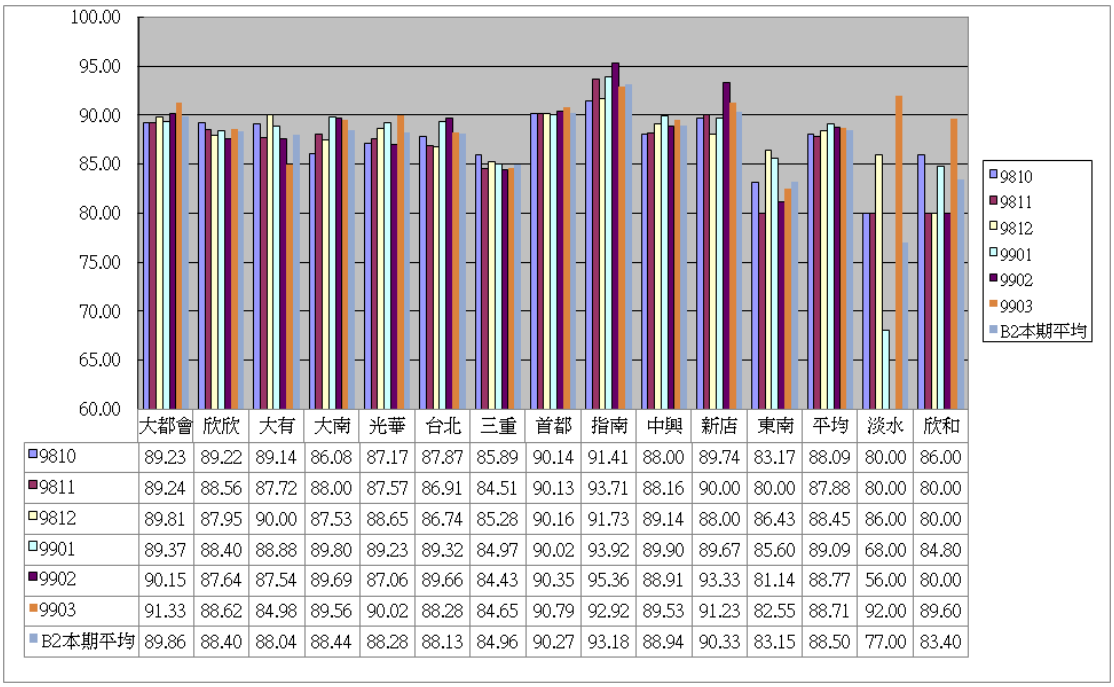
4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自98年10月至99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4761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　98年10月至99年03月各家業者B2指標分數

公司╲月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	平均
大都會	89.23	89.24	89.81	89.37	90.15	91.33	89.86
欣欣	89.22	88.56	87.95	88.40	87.64	88.62	88.40
大有	89.14	87.72	90.00	88.88	87.54	84.98	88.04
大南	86.08	88.00	87.53	89.80	89.69	89.56	88.44
光華	87.17	87.57	88.65	89.23	87.06	90.02	88.28
台北	87.87	86.91	86.74	89.32	89.66	88.28	88.13
三重	85.89	84.51	85.28	84.97	84.43	84.65	84.96
首都	90.14	90.13	90.16	90.02	90.35	90.79	90.27
指南	91.41	93.71	91.73	93.92	95.36	92.92	93.18
中興	88.00	88.16	89.14	89.90	88.91	89.53	88.94
新店	89.74	90.00	88.00	89.67	93.33	91.23	90.33
東南	83.17	80.00	86.43	85.60	81.14	82.55	83.15
十二家平均數	**88.09**	**87.88**	**88.45**	**89.09**	**88.77**	**88.71**	**88.50**
十二家標準差	**1.72**	**2.11**	**1.46**	**1.42**	**2.68**	**2.41**	**1.97**
淡水	80.00	80.00	86.00	68.00	56.00	92.00	77.00
欣和	86.00	80.00	80.00	84.80	80.00	89.60	83.40



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	89.23	89.22	89.14	86.08	87.17	87.87	85.89	90.14	91.41	88.00	89.74	83.17	88.09	80.00	86.00
9811	89.24	88.56	87.72	88.00	87.57	86.91	84.51	90.13	93.71	88.16	90.00	80.00	87.88	80.00	80.00
9812	89.81	87.95	90.00	87.53	88.65	86.74	85.28	90.16	91.73	89.14	88.00	86.43	88.45	86.00	80.00
9901	89.37	88.40	88.88	89.80	89.23	89.32	84.97	90.02	93.92	89.90	89.67	85.60	89.09	68.00	84.80
9902	90.15	87.64	87.54	89.69	87.06	89.66	84.43	90.35	95.36	88.91	93.33	81.14	88.77	56.00	80.00
9903	91.33	88.62	84.98	89.56	90.02	88.28	84.65	90.79	92.92	89.53	91.23	82.55	88.71	92.00	89.60
B2本期平均	89.86	88.40	88.04	88.44	88.28	88.13	84.96	90.27	93.18	88.94	90.33	83.15	88.50	77.00	83.40

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 指標分數以指南客運(分數：93.18)為最佳，次佳者為新店客運(分數：90.33)。落後最多者為東南客運(分數：83.15)，其次為三重客運(分數：84.96)。

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	89.86	(88.36)	2.70	(3.53)	4	(5)
欣　欣	88.40	(88.62)	2.65	(3.54)	6	(3)
大　有	88.04	(87.27)	2.64	(3.49)	9	(7)
大　南	88.44	(87.85)	2.65	(3.51)	6	(6)
光　華	88.28	(87.15)	2.65	(3.49)	6	(8)
台　北	88.13	(84.40)	2.64	(3.38)	9	(11)
三　重	84.96	(85.66)	2.55	(3.43)	11	(10)
首　都	90.27	(88.47)	2.71	(3.54)	2	(4)
指　南	93.18	(88.76)	2.80	(3.55)	1	(2)
中　興	88.94	(87.04)	2.67	(3.48)	5	(9)
新　店	90.33	(89.07)	2.71	(3.56)	2	(1)
東　南	83.15	(84.10)	2.49	(3.36)	12	(12)
平　均	**88.50**	**(87.23)**	**2.65**	**(3.49)**	**--**	
淡　水	77.00	(79.90)	2.31	(3.20)	--	
欣　和	83.40	(88.00)	2.50	(3.52)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×B2　**(前期得分=0.04×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，各項指標除悠遊卡機裝設及故障情形一項有所進步外，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4.58)。12家公車業者（不包括淡水客運、欣和客運）的平均績點為4.82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、三重、指南、新店	大都會
2.行車路線圖	首都	東南
3.悠遊卡機裝設及故障情形	全部業者皆獲得滿分	
4.車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示	欣欣、大南、光華、台北、首都、中興	東南
5.上下車收票標示	欣欣	光華、東南
6.下車按鈴設備標示	欣欣、光華、三重、首都、中興	東南
7.乘客意見卡箱	大南、台北、三重、首都、新店、東南	大有
8.車廂內張貼申訴服務電話	大都會、欣欣、大南、光華、台北、首都、指南、中興、新店、東南	大有
9.夜間照明設備	大南、台北、三重、首都	東南
10.活動改道及路線或站位異動資訊	大南、光華、台北、首都、中興、新店、東南	大都會

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，除「悠遊卡機裝設及故障情形」呈現小幅進步，「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「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」、「車廂內張貼申訴服務電話」及「夜間照明設備」之分數皆有所退步。

(二)調查項目「路線號碼牌明顯度」扣分原因在於部分公車的車門外側車身無標

示路線起訖點，有少部份公車甚至連車前端都沒標示起訖點；「行車路線圖」扣分原因包括路線圖張貼位置不明顯或被遮蔽、採黑白印刷、無完整轉車資訊、採固定班次營運者未有班次表、無公車業者服務電話、污損、無方位標示或方位標示錯誤、無張貼或張貼其他路線之路線圖情形；「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」扣分原因在於駕駛員號碼及姓名標示位置不明顯、被遮蔽或無標示，以及車內車外標示之姓名不一致，另亦有車號標示不正確之情形；「上下車收票標示」則多因設備故障或未開啟電源而被扣分；「下車按鈴設備標示」係因部分設備故障而被扣分；「乘客意見卡箱」則是發生意見卡已用完或意見卡不堪使用而未適時補充的情況出現，另有少部分有未設置意見卡箱之情形；「車廂張貼申訴服務電話」係因車廂內無張貼或張貼其他單位(台北區監理所)而未張貼公共運輸處之服務電話，「夜間照明設備」是考量車內及車前方路線牌資訊是否能清楚辨識，與乘客上下車時階梯燈是否開啟及車頭燈是否開啟；「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」、「夜間照明設備」。
3. 大　有：「路線號碼牌明顯度」、「乘客意見卡箱」。
4. 大　南：「行車路線圖」。
5. 光　華：「夜間照明設備」。
6. 台　北：「行車路線圖」。
7. 三　重：「行車路線圖」。
8. 首　都：「路線號碼牌明顯度」。
9. 指　南：「夜間照明設備」。
10. 中　興：「夜間照明設備」。
11. 新　店：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
12. 東　南：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
13. 淡　水：「上下車收票標示」。
14. 欣　和：「行車路線圖」。

本期評鑑將臺北市公共運輸處聯合稽查人員調查卷及民眾申訴列入評比的依據，調查卷中「設備故障」一項主要是針對車輛內各項資訊設施之設備是否能正常運作而言，調查卷中的「標示不清」，分車內和車外的標示狀況，此外，調查卷中還有「意見卡/意見卡箱內無筆」、「行車安全設備不良或不齊」。

聯合稽查人員調查卷及民眾申訴結果(詳見表 4.2.7)與交通大學調查結果各占 B3 指標權重的六分之二及六分之四，本期 B3 指標之總分與結果詳見表 4.2.8。

表 4.2.5 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
大都會	白天	3.60	4.75	5.00	4.90	4.70	4.80	4.90	5.00		-3	4.69	
(20,15)	夜間	4.47	4.67	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.36	-8	4.76	
	平均	3.97 (4.83)	4.71 (4.83)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.77 (4.83)	4.89 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	4.36 (4.47)		4.72 (4.91)	3.63 (4.84)
	排序	12 (10)	5 (8)	1 (1)	7 (9)	7 (8)	8 (1)	7 (1)	1 (1)	7 (8)	12 (1)	10 (5)	
欣欣	白天	4.90	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	4.75	5.00		-3	4.89	
(20,15)	夜間	4.60	3.93	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	3.67		4.67	
	平均	4.77 (4.97)	4.31 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.83)	5.00 (4.97)	4.80 (4.89)	5.00 (4.94)	3.67 (4.60)		4.79 (4.91)	3.72 (4.85)
	排序	10 (2)	8 (3)	1 (1)	1 (1)	1 (8)	1 (10)	11 (10)	1 (10)	11 (6)	8 (8)	9 (5)	
大有	白天	4.30	4.55	5.00	5.00	4.60	4.80	4.60	4.80			4.71	
(20,15)	夜間	4.87	4.40	5.00	4.87	4.87	5.00	4.53	4.47	4.87	-3	4.74	
	平均	4.54 (4.80)	4.49 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.71 (4.94)	4.89 (5.00)	4.57 (4.94)	4.66 (5.00)	4.87 (3.80)		4.72 (4.88)	3.63 (4.81)
	排序	11 (11)	7 (1)	1 (1)	7 (1)	8 (3)	8 (1)	12 (7)	12 (1)	5 (12)	8 (12)	10 (11)	
大南	白天	4.80	4.05	5.00	5.00	4.60	4.90	5.00	5.00			4.79	
(20,15)	夜間	5.00	4.27	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00		4.84	
	平均	4.89 (4.94)	4.14 (4.51)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.71 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.60)		4.81 (4.91)	3.75 (4.85)
	排序	7 (3)	9 (9)	1 (1)	1 (9)	8 (1)	6 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (6)	1 (1)	8 (5)	

表 4.2.5（續） 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
光華	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	4.50	5.00	4.80	5.00			4.89	
(20,15)	夜間	5.00	4.87	5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	4.33		4.85	
	平均	5.00 (4.91)	4.83 (4.49)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.49 (4.89)	5.00 (5.00)	4.89 (5.00)	5.00 (4.94)	4.33 (4.87)		4.87 (4.89)	3.83 (4.82)
	排序	1 (5)	2 (10)	1 (1)	1 (9)	11 (6)	1 (1)	10 (1)	1 (10)	8 (4)	1 (1)	4 (10)	
台北	白天	5.00	4.60	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00			4.91	
(20,15)	夜間	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00		4.95	
	平均	5.00 (4.91)	4.63 (4.91)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	4.83 (4.94)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.93 (4.97)	3.91 (4.94)
	排序	1 (5)	6 (5)	1 (12)	1 (1)	5 (3)	6 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (1)	
三重	白天	5.00	4.20	5.00	4.90	4.80	5.00	5.00	4.80		-3	4.82	
(20,15)	夜間	5.00	4.07	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.90	
	平均	5.00 (4.69)	4.14 (4.91)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.89 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.89 (5.00)	5.00 (5.00)		4.85 (4.95)	3.81 (4.91)
	排序	1 (12)	9 (5)	1 (1)	7 (1)	2 (1)	1 (1)	1 (7)	11 (1)	1 (1)	8 (1)	6 (3)	
首都	白天	4.85	4.85	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00			4.94	
(20,15)	夜間	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.99	
	平均	4.91 (4.91)	4.86 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.89 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.73)		4.96 (4.96)	3.95 (4.93)
	排序	6 (5)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (6)	1 (1)	1 (7)	1 (1)	1 (5)	1 (8)	1 (2)	

表 4.2.5（續） 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
指南	白天	5.00	4.80	5.00	5.00	4.90	4.70	5.00	5.00		-3	4.91	
(20,15)	夜間	5.00	4.87	5.00	4.87	4.87	4.87	4.87	5.00	3.87		4.80	
	平均	5.00 (4.91)	4.83 (4.91)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.89 (4.77)	4.77 (5.00)	4.94 (4.77)	5.00 (5.00)	3.87 (4.47)		4.86 (4.90)	3.81 (4.83)
	排序	1 (5)	2 (5)	1 (1)	7 (1)	2 (11)	12 (1)	7 (11)	1 (1)	10 (8)	8 (1)	5 (9)	
中興	白天	4.90	4.90	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00			4.94	
(20,15)	夜間	4.87	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.20		4.84	
	平均	4.89 (4.94)	4.80 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.83 (4.83)	5.00 (4.97)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	4.20 (4.47)		4.89 (4.92)	3.86 (4.86)
	排序	7 (3)	4 (3)	1 (1)	1 (1)	5 (8)	1 (10)	7 (1)	1 (1)	9 (8)	1 (8)	3 (4)	
新店	白天	5.00	4.20	5.00	5.00	4.70	4.80	5.00	5.00			4.84	
(20,15)	夜間	5.00	4.00	5.00	4.87	4.73	4.87	5.00	5.00	4.67		4.79	
	平均	5.00 (5.00)	4.11 (4.49)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.71 (4.94)	4.83 (5.00)	5.00 (4.97)	5.00 (5.00)	4.67 (5.00)		4.82 (4.91)	3.76 (4.85)
	排序	1 (1)	11 (10)	1 (1)	7 (1)	8 (3)	10 (1)	1 (6)	1 (1)	6 (1)	1 (8)	7 (5)	
東南	白天	4.75	3.65	5.00	4.70	4.60	4.90	5.00	5.00			4.64	
(20,15)	夜間	5.00	3.07	5.00	5.00	4.33	4.73	5.00	5.00	3.40		4.50	
	平均	4.86 (4.91)	3.40 (4.26)	5.00 (5.00)	4.83 (4.77)	4.49 (4.54)	4.83 (4.94)	5.00 (4.77)	5.00 (4.89)	3.40 (3.93)		4.58 (4.72)	3.44 (4.53)
	排序	9 (5)	12 (12)	1 (1)	12 (12)	11 (12)	10 (12)	1 (11)	1 (12)	12 (11)	1 (1)	12 (12)	
平均		4.82 (4.90)	4.44 (4.97)	5.00 (4.77)	4.96 (5.00)	4.77 (4.87)	4.92 (4.99)	4.92 (4.94)	4.96 (4.98)	4.45 (4.58)		4.82 (4.90)	3.76 (4.84)

表 4.2.5（續）　交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
淡水	白天	5.00	4.83	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00			4.94	
(6,4)	夜間	5.00	4.50	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00		4.89	
	平均	5.00 (5.00)	4.70 (4.90)	5.00 (4.60)	5.00 (5.00)	4.60 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.60)	5.00 (5.00)	5.00 (3.50)		4.92 (4.87)	3.89 (4.78)
欣和	白天	5.00	3.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.71	
(6,4)	夜間	5.00	2.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.72	
	平均	5.00 (4.50)	3.10 (3.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.71 (4.75)	3.62 (4.58)

註：1. 括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 本期得分公式修正為得分=(4/3)×(該公司之平均-2)，前期得分=(5/3)×(該公司之平均-2)，兩者不同，比較時請注意。

3. 排序及各項目平均不包括淡水客運及欣和客運。

4.「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	車前端無起訖點(敦化幹線) 車門外側無標示起訖點	增加標示起訖點
	2.夜間照明設備	車內太暗、光線不足	加強保養車內照明
欣欣	1.行車路線圖	未張貼路線圖 張貼其他路線之路線圖 站名錯誤及缺漏	出發前確實張貼 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
大有	1.路線號碼牌明顯度	車前端、車門外側無起訖點(212直行)	增加標示起訖點
	2.乘客意見卡箱	有意見箱無意見卡 意見卡不堪使用	定期補充意見卡
大南	1.行車路線圖	無方位標示或方位錯誤 站名錯誤	確實更新修正路線圖
光華	1.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	方位標示錯誤	更正方位標示
三重	1.行車路線圖	無轉車資訊 無方位標示 未標示固定班次時刻表	增加標示
首都	1.路線號碼牌明顯度	車門外側及車後端未標示	確實標示
指南	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
中興	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
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.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
東南	1.行車路線圖	未張貼路線圖 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 未標示方位	出發前確實張貼 出發前確實張貼 張貼彩色印刷路線圖 增加標示 增加標示
	2.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.上下車收票標示	不會亮	維修標示燈箱
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

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
98年10月	得分	2.00	1.97	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00	1.98	2.00	1.99	1.98	2.00	1.80	2.00
	回報數	0,0,0,0	3,1,0,1,	0,0,0,0	0,0,0,0	1,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	3,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,1,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0
	樣本數	165	65	39	50	51	90	81	78	44	58	38	38	2	3
98年11月	得分	1.99	2.00	1.96	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.87	2.00
	回報數	3,0,0,1	0,0,0,0	1,0,0,3	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	212	64	51	52	69	95	90	96	31	31	44	38	3	3
98年12月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報數	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	227	78	43	50	58	98	95	92	32	41	37	38	3	4
99年1月	得分	1.99	1.99	2.00	1.99	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	1.99	1.99	2.00	1.90
	回報數	1,0,0,1	0,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	1,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0
	樣本數	185	75	44	51	52	101	70	70	36	43	34	41	2	4
99年2月	得分	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	133	35	45	26	30	60	41	53	19	21	17	24	2	2
99年3月	得分	2.00	2.00	1.99	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00
	回報數	2,0,0,0	1,0,0,0	1,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	196	85	62	67	62	97	67	82	39	42	31	32	2	4
平均		2.00 (1.99)	1.99 (1.99)	1.99 (1.99)	2.00 (1.99)	1.99 (1.98)	2.00 (2.00)	2.00 (1.99)	2.00 (2.00)	1.99 (1.98)	2.00 (1.99)	2.00 (2.00)	2.00 (1.96)	1.94 (1.84)	1.98 (1.97)
排序		1 (4)	9 (4)	9 (4)	1 (4)	9 (10)	1 (1)	1 (4)	1 (1)	9 (10)	1 (4)	1 (1)	1 (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	3.63	(4.91)	2.00	(1.99)	5.63	(6.90)	10	(6)
欣　欣	3.72	(4.91)	1.99	(1.99)	5.71	(6.90)	9	(6)
大　有	3.63	(4.88)	1.99	(1.99)	5.62	(6.87)	11	(10)
大　南	3.75	(4.91)	2.00	(1.99)	5.75	(6.90)	8	(6)
光　華	3.83	(4.89)	1.99	(1.98)	5.82	(6.87)	4	(10)
台　北	3.91	(4.97)	2.00	(2.00)	5.91	(6.97)	2	(1)
三　重	3.81	(4.95)	2.00	(1.99)	5.81	(6.94)	5	(3)
首　都	3.95	(4.96)	2.00	(2.00)	5.95	(6.96)	1	(2)
指　南	3.81	(4.90)	1.99	(1.98)	5.80	(6.88)	6	(9)
中　興	3.86	(4.92)	2.00	(1.99)	5.86	(6.91)	3	(4)
新　店	3.76	(4.91)	2.00	(2.00)	5.76	(6.91)	7	(4)
東　南	3.44	(4.72)	2.00	(1.96)	5.44	(6.68)	12	(12)
平　均	**3.76**	**(4.90)**	**2.00**	**(1.99)**	**5.75**	**(6.89)**	--	
淡　水	3.89	(4.87)	1.94	(1.84)	5.83	(6.71)	--	
欣　和	3.62	(4.75)	1.98	(1.97)	5.60	(6.72)	--	

註:1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.前期交通大學比重為5%，總得分為7%。

4.2.4環保品質指標 (B4)

台北縣、市政府環保局在98年10月至99年3月，對台北縣、市公車業者共檢測828輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.003，得分為1.95分，評分方式及結果如下（表4.2.9，表4.2.10）：

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	98 年 10 月		98 年 11 月		98 年 12 月		99 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	4	0	19	0	20	0	0	0
欣　欣	1	0	1	0	0	0	0	0
大　有	0	0	0	0	0	0	1	0
大　南	0	0	0	0	0	0	16	0
光　華	0	0	0	0	0	0	0	0
台　北	5	0	36	0	88	0	64	0
三　重	45	0	43	0	90	0	24	0
首　都	23	0	3	0	47	0	33	0
指　南	15	0	1	0	0	0	1	1
中　興	26	0	0	0	0	0	0	0
新　店	1	0	2	0	0	0	0	0
東　南	0	0	17	0	0	0	1	0
淡　水	1	0	0	0	0	0	0	0
欣　和	0	0	0	0	0	0	0	0

表4.2.9(續)　公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	99 年 2 月		99 年 3 月	
	檢查數	檢查數	告發數	告發數
大都會	0	0	2	0
欣　欣	0	0	17	0
大　有	0	0	16	0
大　南	0	0	0	0
光　華	20	0	3	0
台　北	37	0	17	0
三　重	9	0	29	0
首　都	0	0	25	0
指　南	14	0	0	0
中　興	9	0	0	0
新　店	0	0	1	0
東　南	0	0	2	0
淡　水	6	0	1	0
欣　和	1	0	0	0

表 4.2.10　環保品質指標(B4)評鑑結果

公司	總檢查數	總告發數	平均告發比例		得分		排序	
大都會	45	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
欣　欣	19	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
大　有	17	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
大　南	16	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
光　華	23	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
台　北	247	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
三　重	240	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
首　都	131	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
指　南	31	1	0.032	(0.000)	1.35	(3.00)	12	(1)
中　興	35	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
新　店	4	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
東　南	20	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	1	(1)
總計/平均	**828**	**0**	**0.003**	**(0.000)**	**1.95**	**(3.00)**	**--**	
淡　水	8	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	--	
欣　和	1	0	0.000	(0.000)	2.00	(3.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.若 B4≧0.1，得分=0；若 0<B4<0.1，得分＝2-(20×B4)。

3.本期得分為 2 分，前期得分為 3 分。

4.2.5行車肇事率指標(B5)

評鑑結果肇事扣點總數為591點，12家公司平均肇事率為4.80比前期進步。而本項目之整體排序指南客運為第一名，次佳為台北客運，而中興巴士的行車肇事率最高。評分方式及結果如下，詳表4.2.11，表4.2.12，表4.2.13：

表4.2.11　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)權數=10		(死亡人數)權數=8		(重傷人數)權數=5		(輕傷人數)權數=3		(肇事件數)權數=1	
大都會	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(18)	54	30	92
欣欣	(0)	0	(0)	0	(1)	5	(11)	33	37	75
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	10	22
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	7	16
光華	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(11)	33	21	62
台北	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(6)	18	14	40
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(16)	48	22	70
首都	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(24)	72	12	92
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	8	14
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(16)	48	15	63
新店	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(6)	18	6	32
東南	(0)	0	(0)	0	(1)	5	(1)	3	5	13
合計	0		40		10		354		187	591
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
欣和	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	4	7

註:1.括號內數字為該項件數； 2.資料來源：台北縣、市政府警察局交通警察大隊

表 4.2.12 各公車單位於台北縣、市境內之行駛里程數統計表

	98.09	98.10	98 .11	98.12	99.01	99.02
大都會	3,928,234.00	4,032,695.00	3,879,614.00	4,074,584.00	3,961,339.00	3,311,195.00
欣欣	2,191,563.80	2,253,929.70	2,178,538.60	2,249,981.40	2,201,969.10	1,754,915.30
大有	845,435.90	891,102.30	870,566.70	912,008.00	890,992.30	743,324.00
大南	1,011,365.90	1,094,569.00	993,831.00	1,043,602.00	1,058,414.00	810,993.00
光華	1,022,635.70	1,082,138.70	1,043,368.70	1,086,412.70	1,050,300.30	867,970.50
台北	2,777,655.80	2,873,957.60	2,737,248.30	2,832,017.20	2,804,351.20	2,200,116.80
三重	2,903,957.50	3,008,332.40	2,867,730.10	2,980,963.30	2,938,259.80	2,362,420.40
首都	2,734,153.00	2,802,898.60	2,708,792.00	2,830,347.70	2,748,696.30	2,412,379.20
指南	973,406.50	1,011,319.60	950,202.80	999,873.30	971,445.20	786,815.00
中興	999,955.70	1,056,372.70	1,003,679.90	1,035,241.50	1,016,495.00	848,477.80
新店	961,291.80	985,456.70	951,577.90	997,886.40	965,760.10	849,506.20
東南	466,919.00	480,609.00	463,542.00	485,994.00	469,839.00	413,737.00
淡水	27,135.20	27,850.80	26,877.60	28,108.40	27,335.60	24,158.40
欣和	99,000.00	100,965.60	101,243.00	99,426.10	98,818.60	84,391.30

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 4.2.13　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	92	23.2	3.97	(6.20)	8.63	(5.80)	4	(7)
欣　欣	75	12.8	5.85	(3.13)	5.41	(8.87)	10	(4)
大　有	22	5.2	4.27	(5.75)	8.11	(6.25)	6	(6)
大　南	16	6.0	2.66	(2.74)	10.87	(9.00)	3	(3)
光　華	62	6.2	10.08	(8.00)	0.00	(4.00)	11	(12)
台　北	40	16.2	2.47	(2.72)	11.20	(9.00)	2	(2)
三　重	70	17.1	4.10	(4.70)	8.40	(7.30)	5	(5)
首　都	92	16.2	5.67	(2.33)	5.72	(9.00)	9	(1)
指　南	14	5.7	2.46	(7.01)	11.21	(4.99)	1	(11)
中　興	63	6.0	10.57	(6.81)	0.00	(5.19)	12	(10)
新　店	32	5.7	5.60	(6.35)	5.83	(5.65)	8	(9)
東　南	13	2.8	4.68	(6.29)	7.42	(5.71)	7	(8)
平　均	**49.25**	**10.3**	**4.80**	**(4.67)**	**7.19**	**(7.33)**	--	
淡　水	0	0.2	0.00	(0.00)	12.00	(9.00)	--	
欣　和	7	0.6	11.99	(6.37)	0.00	(5.63)	--	

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.本期得分為 12 分，前期得分為 9 分。

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92.78分進步為本期平均94.53分，其成績經彙整如表4.2.14：

表 4.2.14　車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	96.81	(96.53)	1.94	(1.93)	4	(2)
欣　欣	97.37	(94.51)	1.95	(1.89)	3	(5)
大　有	88.86	(92.25)	1.78	(1.85)	11	(9)
大　南	98.03	(87.48)	1.96	(1.75)	2	(11)
光　華	96.11	(95.36)	1.92	(1.91)	6	(3)
台　北	95.61	(94.74)	1.91	(1.89)	8	(4)
三　重	95.93	(94.06)	1.92	(1.88)	7	(6)
首　都	98.92	(99.36)	1.98	(1.99)	1	(1)
指　南	93.94	(92.33)	1.88	(1.85)	9	(8)
中　興	96.46	(92.52)	1.93	(1.85)	5	(7)
新　店	85.92	(91.22)	1.72	(1.82)	12	(10)
東　南	90.44	(83.00)	1.81	(1.66)	10	(12)
平　均	**94.53**	**(92.78)**	**1.89**	**(1.86)**	--	
淡　水	100.00	(98.25)	2.00	(1.97)	--	
欣　和	89.83	(95.00)	1.80	(1.90)	--	

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99年3月30日起至99年5月20日止。在14家公司中，總調查樣本數為5254個，觀測到9個符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.1713%，各站之調查樣本詳見表4.3.1。淡水客運、欣和客運各抽取101、108個樣本。

大有客運隨車調查結果請參見表4.3.2；指南客運隨車調查結果請參見表4.3.3；中興巴士隨車調查結果請參見表4.3.4；新店客運隨車調查結果請參見表4.3.5；東南客運隨車調查結果請參見表4.3.6；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.7；欣和客運隨車調查結果請參見表4.3.8。

本期評鑑12家公車公司之過站不停比率總體平均為0.178%，較前期為0.050%退步，其結果詳見表4.3.9。

在本期評鑑中除了交通大學所做調查外，尚有臺北市公共運輸處所做之稽查人員調查卷以及民眾申訴優缺案件中之過站不停發生比率兩者是評比的依據，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98年10月至99年3月間，總計回報4727份(不含淡水和欣和公司)，其中過站不停共計1次，過站不停比率為0.021%，相較上一期的0.019%結果退步，其結果詳見表4.3.10。

至於民眾申訴案件部分，在98年10月至99年3月間，民眾申訴過站不停共計56次(不含淡水和欣和公司)，結果詳見表4.3.11。

本期C1指標之總分與結果詳見表4.3.12，其中以首都、台北、中興等3家公司表現較佳，三重、光華、指南等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8.66分，與前期之8.97分較為退步。

至於稽查人員較容易觀測到過站不停樣本之原因，可能係調查方式之不同所致。稽查人員乃是以隨車方式進行，而交大之調查乃是選定調查站後在站位上進行定點調查。以隨車方式進行調查時，如果發生乘客招錯公車，或同路線公車同時抵達等不列入過站不停之情況時，較不易察覺；在調查站位上作定點之調查，除較易察覺上述情形外，對於路邊停車嚴重，或尖峰時期外線車道擁塞以致公車無法停靠等狀況，亦會加以判斷並作適當之處理，並會傳真向監督機關以及業者確認。此兩種調查方式之差異，可能係造成調查結果不同之原因。

表 4.3.1　過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
1	涼州重慶路口	35			32	11		32[1]			12				
2	東湖社區	67	23										6		
3	正義郵局			33		2		27			24				
4	國立台北教育大學	46	22			16			70						
5	公賣局	14	20				17		58		9				
6	圓環		11		14			40	20	22					
7	京華城	6		14		10[2]	12			12	16				
8	中研院			38		11	14			1			4		
9	朝陽公園	34[1]			26	11		30		2	9				
10	饒河街觀光夜市	42						31	40	2	16				11
11	台北大學	28				1			26			23	14		
12	救國團	28				1		20	26			26	14		
13	台北市立美術館				12	53	17			19[1]					
14	德昌街口			19		2	77		27	18[1]					
15	大理服飾		6		19		46	28							
16	南京公寓			19			28	27			19		3		
17	榮民服務處	11	25		20				21	13					
18	啟聰學校	25			23	1					15				
19	行天宮	50				12						60	3		
20	中國時報		26	9			81								
21	胡適公園	24		31		11	17	23					1		
22	寧波重慶路口	1[1]													
23	復興崗				19					2				6	
24	榮總一	32			21	9					9				
25	中和街				36										
26	捷運永春站		12	22		16		22					1		1
27	圓山皇宮大廈	20			30				10		15				

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
28	興隆國小	29	60							9					
29	公教住宅	12		3				9	8		15				
30	世新大學		64							10					
31	三興國小		43						28	13		23	10		
32	東興路	31		14					9	13[1]	7		14		
33	松山路口	34	15					35	21						
34	南港分局				5	11			18	3			3		
35	綜合市場	16			18	12									
36	台北花市	36	3		5	23		13							
37	康寧派出所					4			58	2			11		
38	捷運港墘站			9		64				4					
39	和平高中						14			28		64[1]	6		
40	馬明潭		47							21			4		
41	警察學校		53							21			4		
42	台北醫學大學	35	22		29				27				5		
43	中山女中	20	8	14		10	15								
44	一女中		35				40		57			22			
45	台大公館醫院		38				10					24	3		
46	婦幼醫院	38	26				41		30						
47	南港行政中心	34		12							30				5
48	師大一	24	23						4						
49	大埔街		2	43	13	3				9					
50	捷運士林站	6			4	61							15		
51	士林高商				13	15			17		19				
	隨車調查		65							94	115	77	200	95	91
	小計	778[2]	584	345	339	370[2]	429	337[1]	575	318[3]	330	319[1]	321	101	108

表4.3.2　大有客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
大有	257	047-AD	重慶南路一段	財元戲院	16	0
大有	257	051-AD	財元戲院	中崙	23	0
大有	257	049-AD	聯合醫院忠孝院區	台北科技大學	26	0

註：　1.大有客運 257 線 重慶南路一段 至 財元戲院 各站位順序為：

重慶南路一段→二二八和平公園→衡陽路→西門市場→西門國小→重新大橋→五谷王廟→中興街口→金陵女中→頭前→思源路口→大眾廟→新莊地政所→新莊體育館→中美市場→財元戲院。共16站。

2.大有客運 257 線 財元戲院 至 中崙 站位順序為：

財元戲院→復興路口→台北醫院→思源路口→頭前→金陵女中→中興街口→五谷王廟→重新大橋→西門國小→護專→內江街→西門市場→寶慶路→博愛 路→台北郵局→台北車站(忠孝) →捷運善導寺站→審計部→台北科技大學→中山女中→中央日報→中崙。共 23 站。

3.大有客運 257 線 聯合醫院忠孝院區 至 台北科技大學 站位順序為：

聯合醫院忠孝院區→香檳新村→玉成公園→成福路→成福路口→福德國小→奉天宮→松友新村→松山商職→永春公寓→永春里→永吉國小→松山路口→國民住宅→興雅國小→東興路→京華城→監理處→光復路口→美仁里→台視→台安醫院→中興中學→中山女中→建國啤酒廠→台北科技大學。共 26 站。

表4.3.3　指南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
指南	282	107-FP	南京松江路	萬芳社區	24	0
指南	282	121-FP	萬芳社區	捷運中山站	27	0
指南	282	098-FP	捷運中山站	萬芳社區	27	0
指南	282	121-FP	萬芳社區	捷運國父紀念館站	16	0

註：　1.指南客運 282 線 南京松江路 至 萬芳社區 各站位順序為：

南京松江路口→南京建國路口→南京龍江路口→南京復興路口→南京敦化路口→

南京寧安路口→博仁醫院→監理處→捷運國父紀念館站→國父紀念館站→市民住宅→三張犁→光復南路口→三興國小→喬治商職→捷運六張犁站→富陽街口→黎忠市場→捷運麟光站→麟光站→臥龍新村→名門社區→軍功路→萬芳社區。共24站。

2.指南客運 282 線 萬芳社區 至 捷運中山站 各站位順序為：

萬芳社區→軍功路→名門社區→臥龍新村→麟光站→捷運麟光站→黎忠市場→富陽街口→捷運六張犁站→喬治商職→三興國小→光復南路口→三張犁→市民住宅→國父紀念館站→捷運國父紀念館站→監理處→榮民服務處→南京寧安路口→南京敦化路口→南京復興路口→南京龍江路口→南京建國路口→南京松江路口→南京吉林路口→南京林森路口→捷運中山站。共27站。

3.指南客運 282 線 捷運中山站 至 萬芳社區 各站位順序為：

捷運中山站→南京林森路口→南京吉林路口→南京松江路口→南京建國路口→南京龍江路口→南京復興路口→南京敦化路口→南京寧安路口→博仁醫院→監理處→捷運國父紀念館站→國父紀念館站→市民住宅→三張犁→光復南路口→三興國小→喬治商職→捷運六張犁站→富陽街口→黎忠市場→捷運麟光站→麟光站→臥龍新村→名門社區→軍功路→萬芳社區。共27站。

4.指南客運 282 線 萬芳社區 至 捷運國父紀念館站 各站位順序為：

萬芳社區→軍功路→名門社區→臥龍新村→麟光站→捷運麟光站→黎忠市場→富陽街口→捷運六張犁站→喬治商職→三興國小→光復南路口→三張犁→市民住宅→國父紀念館站→捷運國父紀念館站。共16站。

表4.3.4　中興巴士隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
中興	616	147-AC	天母棒球場	民權大龍街口	18	0
中興	616	915-AC	民權承德路口	捷運芝山站	10	0
中興	616	908-AC	捷運芝山站	民權大龍街口	12	0
中興	616	307-AC	民權大龍街口	泰山國中	28	0
中興	616	147-AC	泰山國中	天母棒球場	46	0

註：　1.中興巴士 616 線 天母棒球場 至 民權大龍街口 各站位順序為：

天母棒球場→蘭雅國中→德行忠誠路口→忠義新城→石油新村→德行西路一→捷運芝山站→捷運芝山站一→士林→小北街→捷運劍潭站→圓山皇宮大廈→劍潭國小→明倫高中→庫倫街口→民族承德路口→大同國小→民權大龍街口。共18站。

2.中興巴士 616 線 民權承德路口 至 捷運芝山站 各站位順序為：

民族承德路口→庫倫街口→就業服務中心→劍潭國小→圓山皇宮大廈→捷運劍潭站→小北街→士林→捷運芝山站一→捷運芝山站。共10站。

3.中興巴士 616 線 捷運芝山站 至 民權大龍街口 各站位順序為：

捷運芝山站→捷運芝山站一→士林→小北街→捷運劍潭站→圓山皇宮大廈→劍潭國小→明倫高中→庫倫街口→民族承德路口→大同國小→民權大龍街口。共12站。

4.中興巴士 616 線 民權大龍街口 至 泰山國中 各站位順序為：

民權大龍街口→三重派出所→國園戲院→大同路口→中山藝術公園→菜寮→五谷王廟→中興街口→金陵女中→化成路→復興路三段→台北醫院→復興路二段→新莊田徑場→新莊體育場→新莊棒球場→新泰國中南站→新泰國中北站→新泰游泳池→加油站→同榮村→環河路口→仁德路口→福泰村→泰山分駐所→泰山國小→憲訓中心→泰山國中。共28站。

5.中興巴士 616 線 泰山國中 至 天母棒球場 各站位順序為：

泰山國中→憲訓中心→泰山國小→泰山分駐所→福泰村→仁德路口→環河路口→同榮村→加油站→新泰游泳池→新泰國中北站→新泰國中南站→新莊棒球場→新莊體育場→新莊田徑場→復興路二段→台北醫院→復興路三段→化成路→金陵女中→中興街口→五谷王廟→菜寮→三重分局→中山藝術公園→大同路口→三重派出所→民權承德路口→防癆協會→大同國小→民族承德路口→庫倫街口→就業服務中心→劍潭國小→圓山皇宮大廈→捷運劍潭站→小北街→士林→捷運芝山站一→捷運芝山站→德行西路一→石油新村→忠義新城→德行忠誠路口→蘭雅國中→天母棒球場。共46站。

表4.3.5　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	642	291-FB	捷運公館站	台北魚市	16	0
新店	642	260-FD	台北魚市	新店國小	41	0
新店	642	136-FD	新店國小	捷運公館站	20	0

註：　1.新店客運 642 線 捷運公館站 至 台北魚市 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→忠孝新生路口→光華商場→長安松江路口→南京松江路口→長春松江路口→民生松江路口→行天宮→新生公園(林安泰)→台北魚市。共16站。

2.新店客運 642 線 台北魚市 至 新店國小 各站位順序為：

台北魚市→第二果菜市場→下埤里→復興北村→五常街口→民權龍江路口→民權建國路口→民權松江路口→民權松江路口→長春松江路口→南京松江路口→長安松江路口→光華商場→濟南新生路口→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→檳榔路→碧潭橋頭→捷運新店站→碧潭→文山國中→新店國小。共41站。

3.新店客運 642 線 新店國小 至 捷運公館站 各站位順序為：

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→檳榔路→碧潭橋頭→捷運新店站→碧潭→文山國中→新店國小。共20站。

表4.3.6　東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
東南	207	931-AC	中興新村	信義行政中心	20	0
東南	207	921-AC	南勢角	聯合醫院忠孝院區	31	0
東南	207	122-AC	南勢角	台大	10	0
東南	612	442-AB	信義行政中心	行義路	44	0
東南	612	442-AB	行義路(三)	民權松江路口	26	0
東南	612	933-AC	民權松江路口	行義路(三)	26	0
東南	612	933-AC	行義路(三)	聯合二村	34	0
東南	612	456-AB	聯合二村	民權松江路口	9	0

註：　1.東南客運 207 線 中興新村 至 信義行政中心 各站位順序為：

中興新村→得和路→秀朗國小→永元路→福和橋→捷運公館站→台大→公務人力發展中心→龍安國小→大安森林公園→安東市場→復興南路口→國立台北教育大學→臥龍街→坡心→喬治商職→三興國小→吳興街口→世貿中心→信義行政中心。共20站。

2.東南客運 207 線 南勢角 至 聯合醫院忠孝院區 各站位順序為：

南勢角→智光商職→中興二村→中興新村→得和路→秀朗國小→永元路→福和橋→捷運公館站→台大→公務人力發展中心→龍安國小→大安森林公園→安東市場→復興南路口→國立台北教育大學→臥龍街→坡心→喬治商職→三興國小→吳興街口→世貿中心→信義行政中心→國稅局宿舍→松山商職→松友新村→奉天宮→玉成公園→協和工商→捷運後山埤站→聯合醫院忠孝院區。共31站。

3.東南客運 207 線 南勢角 至 台大 各站位順序為：

南勢角→智光商職→中興二村→中興新村→得和路→秀朗國小→永元路→福和橋→捷運公館站→台大。共10站。

4.東南客運 612 線 信義行政中心 至 行義路 各站位順序為：

信義行政中心→松壽路站→市政府→市政府→松山高中→興雅國小→東興路→東興路一→南京公寓→西松國小→三民健康路口→三民路口→民生社區活動中心→

聯合二村→介壽國中→公教住宅→海基會→西華飯店→台北大學→合江街口→救國團→民權松江路口→民權吉林路口→民權林森路口→大同公司(晴光市場)→大同大學→臺北市立美術館→劍潭→銘傳大學→台電北區分處→士林官邸→福林橋→德行→士林電機→克強游泳池→士東國小→賴厝→士東一巷→天母國小→天玉里→福德廟→磺溪→明山宮→行義路。共44站。

5.東南客運 612 線 行義路(三) 至 民權松江路口 各站位順序為：

行義路(三) →行義路(二) →行義路(一) →行義路→明山宮→磺溪→福德廟→天玉里→天母國小→士東一巷→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→民族東路口→稻江護家→中山國小→民權吉林路口→民權松江路口。共26站。

6.東南客運 612 線 民權松江路口 至 行義路(三) 各站位順序為：

民權松江路口→民權吉林路口→民權林森路口→大同公司(晴光市場) →大同大學→臺北市立美術館→劍潭→銘傳大學→台電北區分處→士林官邸→福林橋→德行→士林電機→克強游泳池→士東國小→賴厝→士東一巷→天母國小→天玉里→福德廟→磺溪→明山宮→行義路→行義路(一)→行義路(二)→行義路(三)。共26站。

7.東南客運 612 線 行義路(三) 至 連和二村 各站位順序為：

行義路(三) →行義路(二) →行義路(一) →行義路→明山宮→磺溪→福德廟→天玉里→天母國小→士東一巷→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→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。共34站。

8.東南客運 612 線 聯合二村 至 民權松江路口 各站位順序為：

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。共 9 站。

表4.3.7　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	八里服務站	48	0
淡水	632	016-FD	八里服務站	捷運奇岩站	47	0

註：　1.淡水客運 632 線 捷運奇岩站 至 八里服務站 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→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)→中廣公司→八里國小→八里服務站。共48站。

2.淡水客運 632 線 八里服務站 至 捷運奇岩站 各站位順序為：

八里服務站→八里國小→中廣公司→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→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47站。

表 4.3.8　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	629	340-FQ	中華賓士	橋東里	31	0
欣和	629	560-FB	橋東里	中華賓士	32	0
欣和	629	340-FQ	中華賓士	汐止國小	28	0

註：　1.欣和客運 629 線 中華賓士 至 橋東里 各站位順序為：

中華賓士→玉成國小→土地公廟→東明里→南港輪胎→台肥新村→南港行政中心→南港高工→南港軟體園區南站→南港軟體園區北站→捷運東湖站(南湖高中）→五分社區→東湖國小→北山里→經貿園區→木楠煤礦→金龍國小→北峰里→世電社區→社后派出所→中興路→樟樹灣一→樟樹灣→聯經公司→昊天嶺→汐科站南站→汐科站北站→汐止國小→汐止公園→汐止車站→橋東里。共31站。

2.欣和客運 629 線 橋東里 至 中華賓士 各站位順序為：

橋東里→汐止車站→汐止公園→汐止國小→汐科站北站→遠東科技中心→汐科站南站→昊天嶺→聯經公司→樟樹灣→樟樹灣一→中興路→社后派出所→世電社區→北峰里→金龍國小→木楠煤礦→經貿園區→北山里→東湖國小→五分社區→捷運東湖站(南湖高中）→南港軟體園區北站→南港軟體園區南站→南港高工→南港行政中心→台肥新村→南港輪胎→東明里→土地公廟→玉成國小→中華賓士。
共32站。

3.欣和客運 629 線 中華賓士 至 汐止國小 各站位順序為：

中華賓士→玉成國小→土地公廟→東明里→南港輪胎→台肥新村→南港行政中心→南港高工→南港軟體園區南站→南港軟體園區北站→捷運東湖站(南湖高中）→五分社區→東湖國小→北山里→經貿園區→木楠煤礦→金龍國小→北峰里→世電社區→社后派出所→中興路→樟樹灣一→樟樹灣→聯經公司→昊天嶺→汐科站南站→汐科站北站→汐止國小。共28站。

表 4.3.9 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	778	(691)	2	(2)	0.00257	(0.00289)	2.97	(2.84)
欣　欣	584	(375)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　有	345	(302)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　南	339	(354)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
光　華	370	(381)	2	(0)	0.00541	(0)	1.84	(4.00)
台　北	429	(342)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
三　重	337	(407)	1	(0)	0.00297	(0)	2.81	(4.00)
首　都	575	(492)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
指　南	318	(311)	3	(0)	0.00943	(0)	0.23	(4.00)
中　興	330	(308)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
新　店	319	(319)	1	(1)	0.00313	(0.00313)	2.75	(2.75)
東　南	321	(307)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
平　均	--	(--)	--	(--)	**0.00196**	**(0.00050)**	**3.22**	**(3.80)**
淡　水	101	(104)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
欣　和	108	(146)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)

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

表 4.3.10 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
98 年 10 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	165	65	39	50	51	90	81	78	44	58	38	38	2	3
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98 年 11 月	回報數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	212	64	51	52	69	95	90	96	31	31	44	38	3	3
	單月績分	0	0.01563	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98 年 12 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	227	78	43	50	58	98	95	92	32	41	37	38	3	4
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 1 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	185	75	44	51	52	101	70	70	36	43	34	41	2	4
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 2 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	133	35	45	26	30	60	41	53	19	21	17	24	2	2
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 3 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	196	85	62	67	62	97	67	82	39	42	31	32	2	4
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平均過站不停比率		0	0.00249	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0.00235)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
得分		4	3.80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(3.81)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)

註： 1.單月績分換算公式：過站不停回報數/樣本數。

2.得分 = 4×（1-20×平均過站不停比率）。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.11　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
98 年 10 月	回報數	0	1	3	2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0
	樣本數	1152	555	278	247	249	718	772	722	251	262	265	78	4	15
	單月績分	0	0.00180	0.01079	0.00810	0.00402	0	0	0	0	0.00382	0	0.02564	0	0
98 年 11 月	回報數	0	2	3	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	樣本數	1123	538	274	237	237	697	746	706	236	253	261	78	4	15
	單月績分	0	0.00372	0.01095	0.00844	0	0	0.00134	0	0.00424	0	0	0	0	0
98 年 12 月	回報數	0	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	樣本數	1210	571	296	249	253	735	786	747	253	267	277	82	4	15
	單月績分	0	0.00525	0.00338	0.00402	0	0	0.00127	0	0	0.00375	0	0	0	0
99 年 1 月	回報數	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	樣本數	1124	513	277	234	231	689	736	702	230	242	260	76	3	14
	單月績分	0.00089	0.00390	0	0	0	0	0.00136	0	0	0.00413	0	0	0	0
99 年 2 月	回報數	2	0	0	1	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0
	樣本數	914	386	221	196	179	562	594	560	186	192	204	59	3	11
	單月績分	0.00219	0	0	0.00510	0.01676	0	0.00337	0	0	0.00521	0	0	0	0
99 年 3 月	回報數	1	1	5	0	1	1	3	0	0	1	2	1	0	0
	樣本數	1229	577	289	261	248	725	793	755	249	260	280	85	4	14
	單月績分	0.00081	0.00173	0.01730	0	0.00403	0.00138	0.00378	0	0	0.00385	0.00714	0.01176	0	0
平均過站不停比率		0.00059 (0.00280)	0.00287 (0.00386)	0.00734 (0.00499)	0.00421 (0.01032)	0.00358 (0.00477)	0.00024 (0.00074)	0.00181 (0.00271)	0 (0)	0.00071 (0.00569)	0.00339 (0.00137)	0.00129 (0.00196)	0.00655 (0.01751)	0 (0)	0 (0)
得分		1.88 (1.44)	1.43 (1.23)	0.53 (1)	1.16 (0)	1.28 (1.05)	1.95 (1.85)	1.64 (1.46)	2 (2)	1.86 (0.86)	1.32 (1.73)	1.74 (1.61)	0.69 (0)	2 (2)	2 (2)

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 4.3.12　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	2.97	(2.84)	4.00	(4.00)	1.88	(1.44)	8.85	(8.28)	6	(10)
欣　欣	4.00	(4.00)	3.80	(4.00)	1.43	(1.23)	9.23	(9.23)	4	(5)
大　有	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.53	(1.00)	8.53	(9.00)	8	(7)
大　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.16	(0.00)	9.16	(8.00)	5	(11)
光　華	1.84	(4.00)	4.00	(4.00)	1.28	(1.05)	7.12	(9.05)	11	(6)
台　北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.95	(1.85)	9.95	(9.85)	2	(2)
三　重	2.81	(4.00)	4.00	(3.81)	1.64	(1.46)	8.45	(9.27)	10	(4)
首　都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	1	(1)
指　南	0.23	(4.00)	4.00	(4.00)	1.86	(0.86)	6.09	(8.86)	12	(8)
中　興	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.32	(1.73)	9.32	(9.73)	3	(3)
新　店	2.75	(2.75)	4.00	(4.00)	1.74	(1.61)	8.49	(8.36)	9	(9)
東　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.69	(0.00)	8.69	(8.00)	7	(11)
平　均	**3.22**	**(3.80)**	**3.98**	**(3.98)**	**1.46**	**(1.19)**	**8.66**	**(8.97)**	--	
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。

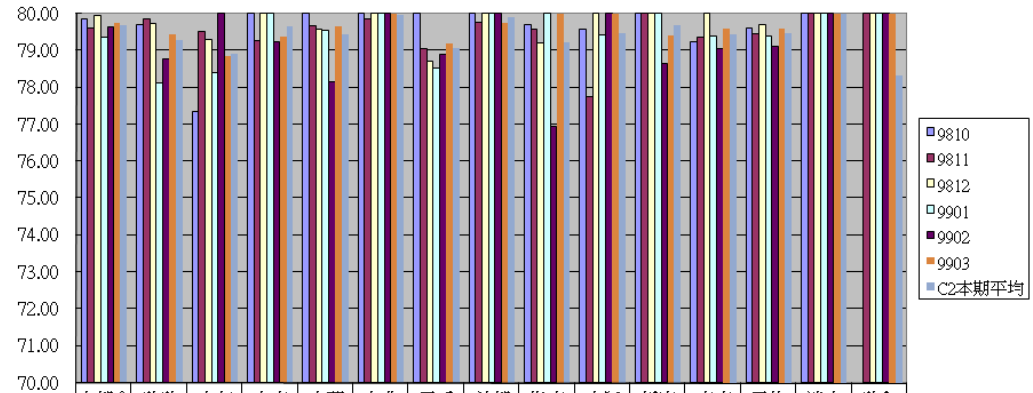
.3.2 駕駛平穩性指標(C2)

本期調查自98年10月至99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4761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4.3.13所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重5 %後，則C2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.14所示。

表4.3.13　98年10月至99年3月各家業者C2指標分數

公司╲月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	平均
大都會	79.85	79.61	79.95	79.36	79.63	79.75	79.69
欣欣	79.71	79.86	79.74	78.11	78.79	79.44	79.28
大有	77.37	79.53	79.31	78.41	80.00	78.86	78.91
大南	80.00	79.28	80.00	80.00	79.23	79.38	79.65
光華	80.00	79.68	79.58	79.54	78.16	79.65	79.43
台北	80.00	79.86	80.00	80.00	80.00	80.00	79.98
三重	80.00	79.05	78.72	78.54	78.89	79.18	79.06
首都	80.00	79.78	80.00	80.00	80.00	79.74	79.92
指南	79.70	79.57	79.20	80.00	76.96	80.00	79.24
中興	79.60	77.76	80.00	79.43	80.00	80.00	79.46
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	78.67	79.42	79.68
東南	79.25	79.36	80.00	79.40	79.05	79.59	79.44
十二家平均數	**79.62**	**79.44**	**79.71**	**79.40**	**79.11**	**79.58**	**79.48**
十二家標準差	**0.44**	**0.39**	**0.34**	**0.53**	**0.70**	**0.27**	**0.44**
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	79.85	79.71	77.37	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.70	79.60	80.00	79.25	79.62	80.00	70.00
9811	79.61	79.86	79.53	79.28	79.68	79.86	79.05	79.78	79.57	77.76	80.00	79.36	79.44	80.00	80.00
9812	79.95	79.74	79.31	80.00	79.58	80.00	78.72	80.00	79.20	80.00	80.00	80.00	79.71	80.00	80.00
9901	79.36	78.11	78.41	80.00	79.54	80.00	78.54	80.00	80.00	79.43	80.00	79.40	79.40	80.00	80.00
9902	79.63	78.79	80.00	79.23	78.16	80.00	78.89	80.00	76.96	80.00	78.67	79.05	79.11	80.00	80.00
9903	79.75	79.44	78.86	79.38	79.65	80.00	79.18	79.74	80.00	80.00	79.42	79.59	79.58	80.00	80.00
C2本期平均	79.69	79.28	78.91	79.65	79.43	79.98	79.06	79.92	79.24	79.46	79.68	79.44	79.48	80.00	78.33

圖 4.3.1：本期各家業者 C2 指標分數

C2指標在合併統計後的調查卷設計上，包含6個問項，且所有問項均為扣分問項，因而各家業者各月C2指標分數之變化可反映出不滿意駕駛平穩性的程度，未被扣分者，表示該業者當月的駕駛平穩性獲得肯定。本期C2駕駛平穩性指標中的各個評量項目基準分均為80分，由圖4.3.1中C2指標分數結果顯示，參與評比的12家客運公司，除了少部分業者於少數幾個月分沒有被扣到分，而維持基準分80分外，其餘業者各月分的分數均低於基準分，原因如同上述，乃由於C2指標的評量項目都是扣分項目。此圖表分數顯示出，駕駛員在駕駛技術上仍有不被稽查人員和乘客認可的駕駛行為發生，例如在「急煞車，猛起步」及「任意超車」方面有待改進，上期以「急煞車，猛起步」最為嚴重，本期則發現「闖紅燈」的問題增加，使得「急煞車，猛起步」與「車速過快」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，其中以台北客運(分數：79.98)與首都客運(分數：79.92)並列最佳。

表4.3.14 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	79.69	(79.68)	3.98	(3.98)	3	(5)
欣　欣	79.28	(79.46)	3.96	(3.97)	9	(7)
大　有	78.91	(79.04)	3.95	(3.95)	11	(11)
大　南	79.65	(79.56)	3.98	(3.98)	3	(6)
光　華	79.43	(79.16)	3.97	(3.96)	6	(10)
台　北	79.98	(79.95)	4.00	(4.00)	1	(1)
三　重	79.06	(79.25)	3.95	(3.96)	11	(8)
首　都	79.92	(79.95)	4.00	(4.00)	1	(1)
指　南	79.24	(79.18)	3.96	(3.96)	9	(9)
中　興	79.46	(79.41)	3.97	(3.92)	6	(12)
新　店	79.68	(79.80)	3.98	(3.99)	3	(3)
東　南	79.44	(79.69)	3.97	(3.98)	6	(4)
平　均	**79.48**	**(79.43)**	**3.97**	**(3.97)**	--	
淡　水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
欣　和	73.33	(80.00)	3.67	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C2

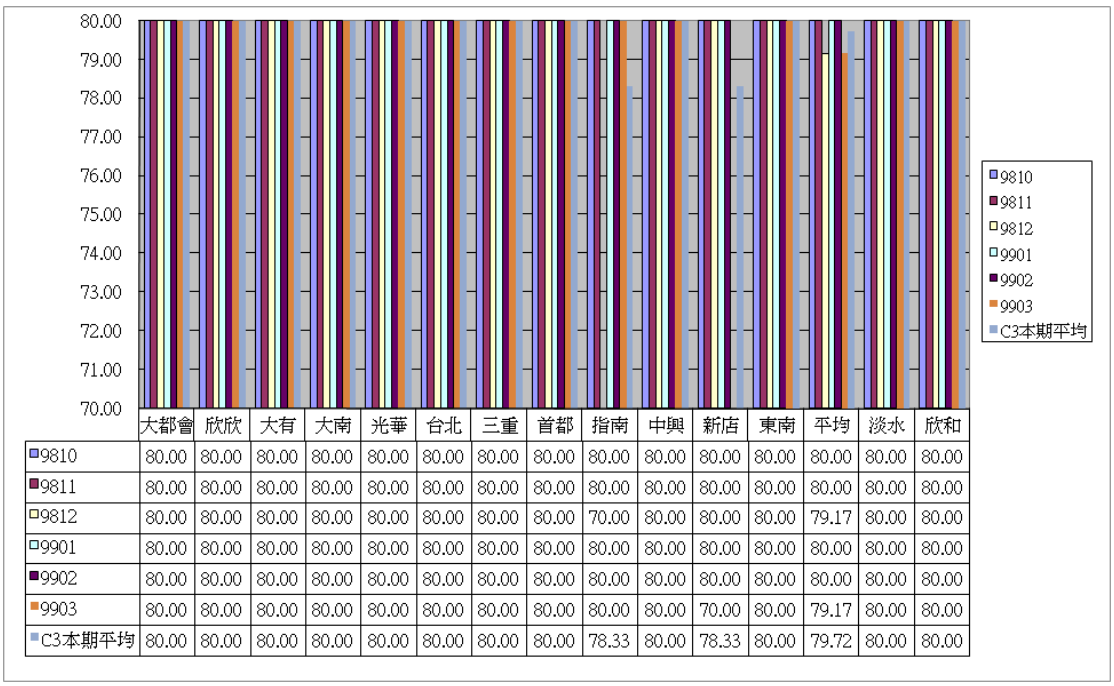
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)

本期調查自 98 年 10 月至 98 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 4761 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 4.3.15 所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖 4.3.2 所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重 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 4.3.16 所示。

表 4.3.15　98 年 10 月至 99 年 3 月各家業者 C3 指標分數

公司╲月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	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	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
台北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
三重	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	78.33
東南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
十二家平均數	**80.00**	**80.00**	**79.17**	**80.00**	**80.00**	**79.17**	**79.72**
十二家標準差	**0.00**	**0.00**	**1.53**	**0.00**	**0.00**	**1.53**	**0.51**
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



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
9811	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
9812	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00
9901	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
9902	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
9903	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	79.17	80.00	80.00
C3本期平均	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	78.33	80.00	79.72	80.00	80.00

圖 4.3.2：本期各家業者 C3 指標分數

C3 指標在調查卷設計上，僅包含 2 個扣分問項。C3 拒載老人及身心障礙者指標之基準分數為 80 分，若各業者各月份稽查人員抽樣調查與民眾申訴資料中均無拒載老殘或拒收老殘優待票情事發生時，則該業者各月份 C6 指標分數均會維持 80 分。由圖 4.3.2 中 C3 拒載老人及身心障礙者指標的分數可看出，12 家參與評比的業者中，大都會、欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、中興、東南等十家客運公司在原始分數方面都維持 80 分，指南、新店則於部分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、大有、大南、光華、台北、三重、首都、中興、東南客運均獲得滿分，而落後最多者為指南與新店客運(分數皆是：78.33)。

表4.3.16 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	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(10)
大　有	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
大　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
光　華	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(10)
台　北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
三　重	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(10)
首　都	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
指　南	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	11	(1)
中　興	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
新　店	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	11	(1)
東　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
平　均	**79.72**	**(79.58)**	**3.99**	**(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×C3

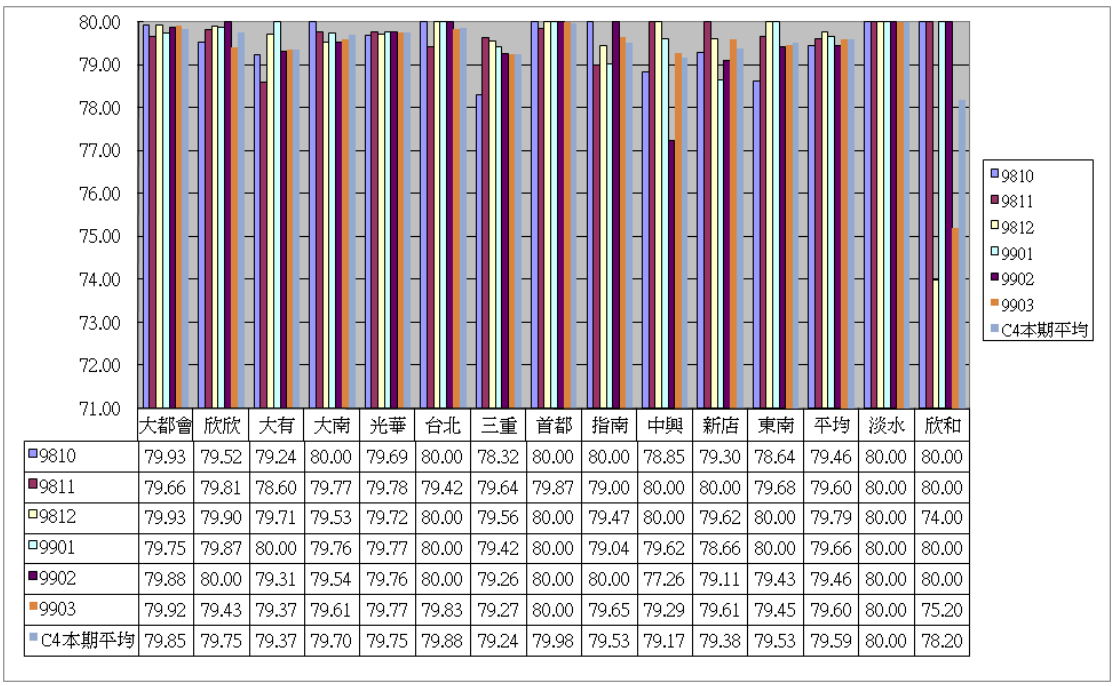
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)

本期調查自98年10月至99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4761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4.3.17所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.3所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重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4.3.18所示。

表 4.3.17　98 年 10 月至 99 年 3 月各家業者 C4 指標分數

公司＼月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	平均
大都會	79.93	79.66	79.93	79.75	79.88	79.92	79.85
欣欣	79.52	79.81	79.90	79.87	80.00	79.43	79.75
大有	79.24	78.60	79.71	80.00	79.31	79.37	79.37
大南	80.00	79.77	79.53	79.76	79.54	79.61	79.70
光華	79.69	79.78	79.72	79.77	79.76	79.77	79.75
台北	80.00	79.42	80.00	80.00	80.00	79.83	79.88
三重	78.32	79.64	79.56	79.42	79.26	79.27	79.24
首都	80.00	79.87	80.00	80.00	80.00	80.00	79.98
指南	80.00	79.00	79.47	79.04	80.00	79.65	79.53
中興	78.85	80.00	80.00	79.62	77.26	79.29	79.17
新店	79.30	80.00	79.62	78.66	79.11	79.61	79.38
東南	78.64	79.68	80.00	80.00	79.43	79.45	79.53
十二家平均數	**79.46**	**79.60**	**79.79**	**79.66**	**79.46**	**79.60**	**79.59**
十二家標準差	**0.49**	**0.30**	**0.18**	**0.31**	**0.49**	**0.20**	**0.33**
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	74.00	80.00	80.00	75.20	78.20



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	79.93	79.52	79.24	80.00	79.69	80.00	78.32	80.00	80.00	78.85	79.30	78.64	79.46	80.00	80.00
9811	79.66	79.81	78.60	79.77	79.78	79.42	79.64	79.87	79.00	80.00	80.00	79.68	79.60	80.00	80.00
9812	79.93	79.90	79.71	79.53	79.72	80.00	79.56	80.00	79.47	80.00	79.62	80.00	79.79	80.00	74.00
9901	79.75	79.87	80.00	79.76	79.77	80.00	79.42	80.00	79.04	79.62	78.66	80.00	79.66	80.00	80.00
9902	79.88	80.00	79.31	79.54	79.76	80.00	79.26	80.00	80.00	77.26	79.11	79.43	79.46	80.00	80.00
9903	79.92	79.43	79.37	79.61	79.77	79.83	79.27	80.00	79.65	79.29	79.61	79.45	79.60	80.00	75.20
C4本期平均	79.85	79.75	79.37	79.70	79.75	79.88	79.24	79.98	79.53	79.17	79.38	79.53	79.59	80.00	78.20

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：79.98)為最佳，其次為台北客運(分數：79.88)，而落後最多者為中興客運(分數：79.17)。

表4.3.18　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	79.85	(79.89)	4.79	(4.79)	2	(2)
欣　欣	79.75	(79.75)	4.79	(4.79)	2	(5)
大　有	79.37	(79.52)	4.76	(4.77)	9	(9)
大　南	79.70	(79.52)	4.78	(4.77)	5	(9)
光　華	79.75	(79.65)	4.78	(4.78)	5	(6)
台　北	79.88	(79.87)	4.79	(4.79)	2	(3)
三　重	79.24	(79.33)	4.75	(4.76)	11	(11)
首　都	79.98	(79.98)	4.80	(4.80)	1	(1)
指　南	79.53	(79.57)	4.77	(4.77)	7	(7)
中　興	79.17	(79.81)	4.75	(4.79)	11	(4)
新　店	79.38	(79.29)	4.76	(4.76)	9	(12)
東　南	79.53	(79.55)	4.77	(4.77)	7	(8)
平　均	**79.59**	**(79.64)**	**4.78**	**(4.78)**	**--**	
淡　水	80.00	(79.20)	4.80	(4.75)	--	
欣　和	78.20	(79.00)	4.69	(4.74)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.06×C4

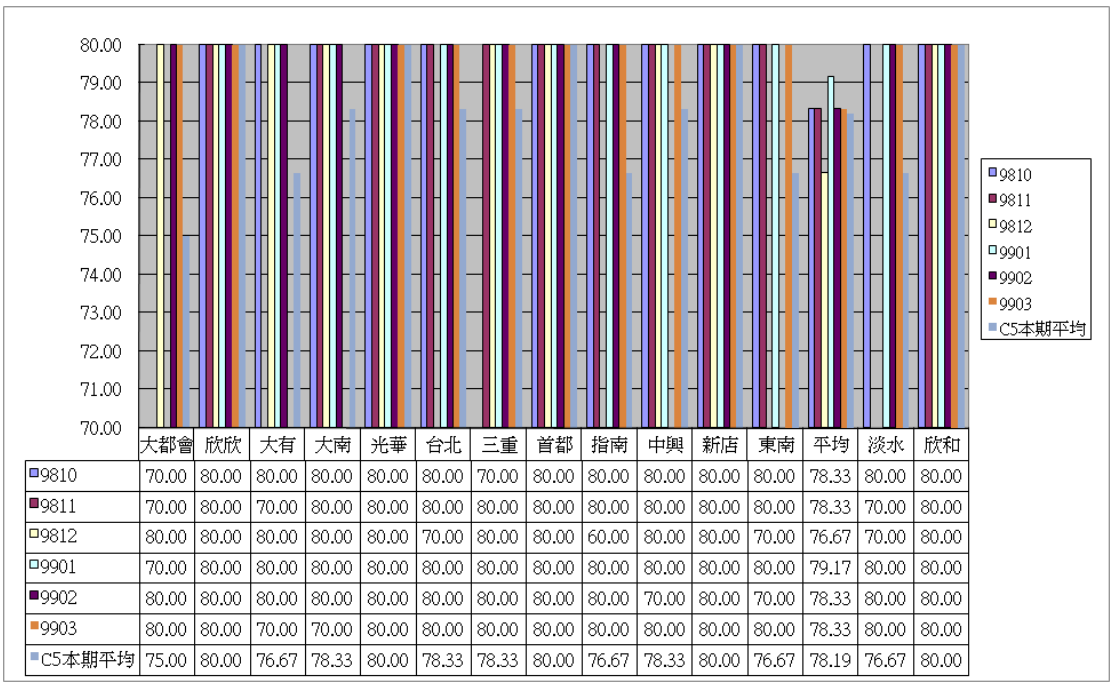
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)

本期調查自98年10月至99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4761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4.3.19所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.4所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重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4.3.20所示。

表4.3.19　98年10月至99年3月各家業者C5指標分數

公司╲月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	平均
大都會	70.00	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	75.00
欣欣	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
大有	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	70.00	76.67
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	78.33
光華	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
台北	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33
三重	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	80.00	60.00	80.00	80.00	80.00	76.67
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	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	70.00	80.00	70.00	80.00	76.67
十二家平均數	**78.33**	**78.33**	**76.67**	**79.17**	**78.33**	**78.33**	**78.19**
十二家標準差	**2.78**	**2.78**	**5.00**	**1.53**	**2.78**	**2.78**	**2.94**
淡水	80.00	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	76.67
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00
9811	70.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	70.00	80.00
9812	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	60.00	80.00	80.00	70.00	76.67	70.00	80.00
9901	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00
9902	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	70.00	78.33	80.00	80.00
9903	80.00	80.00	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00
C5本期平均	75.00	80.00	76.67	78.33	80.00	78.33	78.33	80.00	76.67	78.33	80.00	76.67	78.19	76.67	80.00

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 指標分數以欣欣、光華、首都、及新店客運並列最佳(分數：80.00)；最需改進的為大都會客運(分數：75.00)。

表4.3.20　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	75.00	(66.67)	3.00	(2.67)	12	(12)
欣　欣	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(3)
大　有	76.67	(76.67)	3.07	(3.07)	9	(7)
大　南	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	5	(3)
光　華	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(3)
台　北	78.33	(80.00)	3.13	(3.20)	5	(1)
三　重	78.33	(75.00)	3.13	(3.00)	5	(8)
首　都	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
指　南	76.67	(73.33)	3.07	(2.93)	9	(9)
中　興	78.33	(73.33)	3.13	(2.93)	5	(9)
新　店	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(3)
東　南	76.67	(73.33)	3.07	(2.93)	9	(9)
平　均	**78.19**	**(75.97)**	**3.13**	**(3.04)**	**--**	
淡　水	76.67	(80.00)	3.07	(3.20)	--	
欣　和	80.00	(80.00)	3.20	(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84.94分，比前期平均進步0.03。

表 4.4.1　行車事故通報與處理成績表

公司＼年份	98.09	98.10	98.11	98.12	99.01	99.02
大都會	84.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣　欣	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大　有	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大　南	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00	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	84.00	85.00	85.00
首　都	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
指　南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
中　興	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
新　店	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
東　南	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00	85.00
平　均	**84.92**	**85.00**	**85.00**	**84.92**	**84.83**	**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	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣　欣	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　有	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　南	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首　都	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	85.00	(83.92)	2.00	(1.97)	1	(12)
東　南	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平　均	**84.94**	**(84.91)**	**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

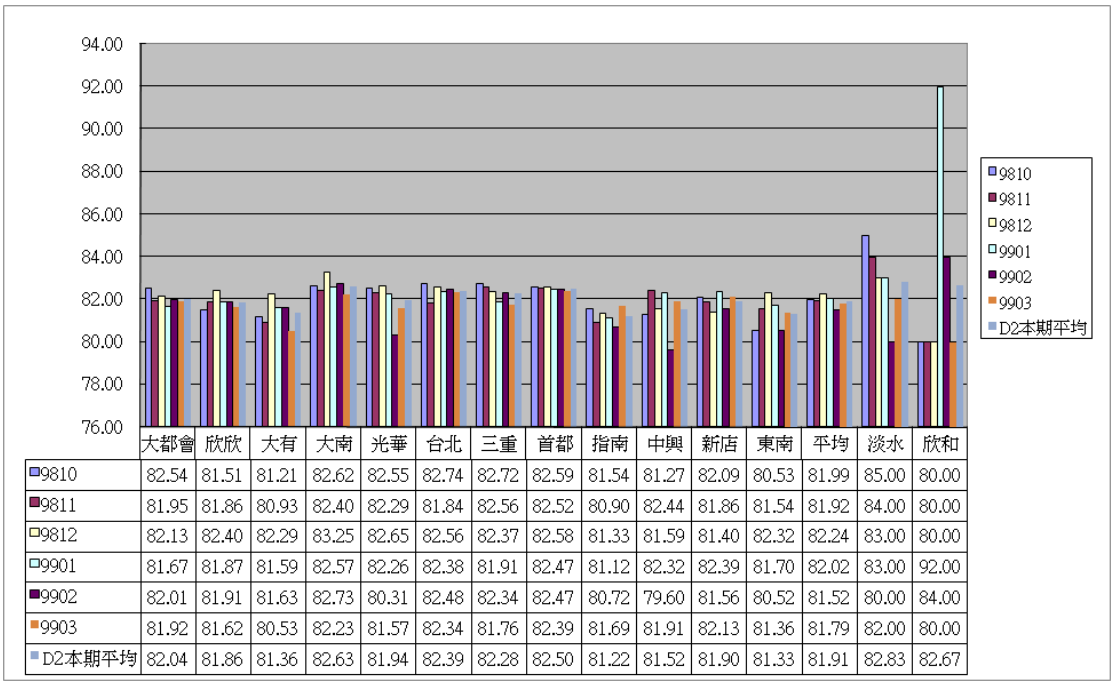
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本期調查自98年10月至99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4761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　98 年 10 月至 99 年 3 月各家業者 D2 指標分數

公司╲月份	9810	9811	9812	9901	9902	9903	平均
大都會	82.54	81.95	82.13	81.67	82.01	81.92	82.04
欣欣	81.51	81.86	82.40	81.87	81.91	81.62	81.86
大有	81.21	80.93	82.29	81.59	81.63	80.53	81.36
大南	82.62	82.40	83.25	82.57	82.73	82.23	82.63
光華	82.55	82.29	82.65	82.26	80.31	81.57	81.94
台北	82.74	81.84	82.56	82.38	82.48	82.34	82.39
三重	82.72	82.56	82.37	81.91	82.34	81.76	82.28
首都	82.59	82.52	82.58	82.47	82.47	82.39	82.50
指南	81.54	80.90	81.33	81.12	80.72	81.69	81.22
中興	81.27	82.44	81.59	82.32	79.60	81.91	81.52
新店	82.09	81.86	81.40	82.39	81.56	82.13	81.90
東南	80.53	81.54	82.32	81.70	80.52	81.36	81.33
十二家平均數	**81.99**	**81.92**	**82.24**	**82.02**	**81.52**	**81.79**	**81.91**
十二家標準差	**0.65**	**0.44**	**0.42**	**0.38**	**0.82**	**0.37**	**0.51**
淡水	85.00	84.00	83.00	83.00	80.00	82.00	82.83
欣和	80.00	80.00	80.00	92.00	84.00	80.00	82.67



	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	淡水	欣和
9810	82.54	81.51	81.21	82.62	82.55	82.74	82.72	82.59	81.54	81.27	82.09	80.53	81.99	85.00	80.00
9811	81.95	81.86	80.93	82.40	82.29	81.84	82.56	82.52	80.90	82.44	81.86	81.54	81.92	84.00	80.00
9812	82.13	82.40	82.29	83.25	82.65	82.56	82.37	82.58	81.33	81.59	81.40	82.32	82.24	83.00	80.00
9901	81.67	81.87	81.59	82.57	82.26	82.38	81.91	82.47	81.12	82.32	82.39	81.70	82.02	83.00	92.00
9902	82.01	81.91	81.63	82.73	80.31	82.48	82.34	82.47	80.72	79.60	81.56	80.52	81.52	80.00	84.00
9903	81.92	81.62	80.53	82.23	81.57	82.34	81.76	82.39	81.69	81.91	82.13	81.36	81.79	82.00	80.00
D2本期平均	82.04	81.86	81.36	82.63	81.94	82.39	82.28	82.50	81.22	81.52	81.90	81.33	81.91	82.83	82.67

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 指標分數以大南客運(分數：82.63)為最佳，落後最多者為指南客運(分數：81.22)。

(註記：欣和客運在 99 年 1 月的民眾申訴資料只收集到一筆「拾金不昧」資料，樣本數太少會在公式計算會造成統計上的偏誤。)

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	82.04	(82.13)	8.20	(8.21)	5	(7)
欣　欣	81.86	(82.05)	8.19	(8.21)	6	(8)
大　有	81.36	(81.41)	8.14	(8.14)	10	(12)
大　南	82.63	(82.45)	8.26	(8.25)	1	(4)
光　華	81.94	(82.18)	8.19	(8.22)	6	(5)
台　北	82.39	(83.17)	8.24	(8.32)	3	(1)
三　重	82.28	(82.53)	8.23	(8.25)	4	(3)
首　都	82.50	(82.87)	8.25	(8.29)	2	(2)
指　南	81.22	(81.59)	8.12	(8.16)	12	(10)
中　興	81.52	(82.17)	8.15	(8.22)	9	(6)
新　店	81.90	(81.54)	8.19	(8.15)	6	(11)
東　南	81.33	(81.82)	8.13	(8.18)	11	(9)
平　均	**81.91**	**(82.16)**	**8.19**	**(8.22)**	--	
淡　水	82.83	(82.99)	8.28	(8.30)	--	
欣　和	82.67	(79.17)	8.27	(7.92)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.1×D2

4.4.3 重大違規指標(D3)

本期大都會、欣欣、大有、光華、台北、三重、指南、中興、東南、淡水與欣和客運無發生重大違規事件，此11家公司原始分數為80分，得分5分；大南、首都和新店客運發生1件重大違規事件，原始分數為60分，得分3.75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	--	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
欣欣	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
大有	--	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
大南	99 年 3 月 17 日北市運稽字第 09930413600 號 805-AC 車輛 99 年 1 月 25 日 8 時 29 分於南京西路及赤峰街口(西往東)闖紅燈	1	60	(40)	3.75	(2.50)	10	(12)
光華	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
台北	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
三重	--	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
首都	99 年 2 月 1 日北市運稽字第 09930395500 號車號 232-AC 公車 99 年 1 月 26 日 18 時 35 分於南京吉林路口未保持安全距離煞車不及追撞大都會 46 路(車號 751-AB)、大南客運 266 路(車號 105-AD)造成 3 車受損及 20 明車內乘客受傷之重大行車事故	1	60	(80)	3.75	(5.00)	10	(1)
指南	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
中興	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
新店	99 年 4 月 6 日北市運稽字第 09930416800 號 343-FE 車輛 99 年 3 月 24 日 10 時 52 分於敦化北路及民權東路口(南往北)闖紅燈	1	60	(80)	3.75	(5.00)	10	(1)
東南	--	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(8)
平均	**--**	**0.25**	**75**	**(70)**	**4.69**	**(4.38)**	**-**	**-**
淡水	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-
欣和	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	-	-

註：括號內之數值為前期評鑑結果。2.得分=D3/16

4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)

本項目以查核各公車公司至99年4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1.92分，較前期進步，結果見表4.4.6。

表 4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	90.50	(90.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣　欣	94.30	(95.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　有	85.00	(86.25)	1.50	(1.50)	11	(10)
大　南	92.50	(91.25)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	90.00	(90.25)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	94.50	(95.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	91.00	(90.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
首　都	95.80	(96.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	91.30	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	92.30	(91.25)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	85.80	(85.50)	1.50	(1.50)	11	(10)
東　南	90.30	(87.50)	2.00	(1.50)	1	(10)
平　均	**91.08**	**(90.83)**	**1.92**	**(1.88)**	--	
淡　水	93.00	(94.50)	2.00	(2.00)	--	
欣　和	90.80	(92.50)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分標準：

若 90≦D4，　　則得分=2 分；

若 85≦D4<90，　則得分=1.5 分；

若 80≦D4<85，　則得分=1 分；

若 70≦D4<80，　則得分=0.5 分；

若　　D4<70，　則得分=0 分。

4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)

本項目以98年10月至99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0.0003，較前期評鑑0.0029進步，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	9810	9811	9812	9901	9802	9903	小計
大都會	0	0	1	2	0	0	3
欣　欣	0	0	0	0	1	0	1
大　有	0	0	0	0	0	0	0
大　南	0	0	0	0	0	0	0
光　華	0	0	0	0	0	0	0
台　北	0	0	0	0	0	0	0
三　重	0	0	0	0	0	0	0
首　都	0	0	0	0	0	0	0
指　南	0	0	0	0	0	0	0
中　興	0	0	0	0	0	0	0
新　店	0	0	0	0	0	0	0
東　南	0	0	0	0	0	0	0
總　計	**0**	**0**	**1**	**2**	**1**	**0**	**4**
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	4794	105.5	0.0024	(0.0024)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣　欣	1	2412	51.1	0.0016	(0.0016)	1.00	(1.00)	1	(1)
大　有	0	1017	20.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大　南	0	1319	39.5	0.0000	(0.0150)	1.00	(0.00)	1	(11)
光　華	0	1597	35.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
台　北	0	3145	58.5	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
三　重	0	2453	64.1	0.0000	(0.0013)	1.00	(1.00)	1	(1)
首　都	0	2973	69.7	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指　南	0	1065	20.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
中　興	0	1290	26.2	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
新　店	0	966	20.0	0.0000	(0.0083)	1.00	(0.00)	1	(11)
東　南	0	1016	26.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
總計/平均	**4**	**24047**	**44.7**	**0.0003**	**(0.0029)**	**1.00**	**(0.83)**	--	
淡　水	0	90	4.6	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	--	
欣　和	0	36	2.0	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	--	

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

4.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

本期加分申請的業者共12家，依照業者申請之項目，先確認申請項目是否符合，再請公共運輸處協助抽查申請車輛是否屬實之後才給分，共有12家公司符合加分規定，詳細結果參見表4.4.8；各年申請次數和項目，請參見附錄10。

表 4.4.8　配合政府政策指標統計結果

公司	申請項目	申請得分	符合項目	本期得分
大都會	2-1，8-1，5-10	4.00	2-1， 5-10	**2.60**
欣　欣	2-1，3-3，7-1 5-10	4.00	2-1，3-3，7-1	**3.00**
大　有	7-1	1.00	7-1	**1.00**
大　南	1-4，2-4，3-1， 6-3，7-1，5-8	6.00	1-4，2-4，3-1， 6-3，7-1	**3.00**
光　華	2-1，6-1，7-2 8-1，5-7	7.00	2-1，6-1，7-2 5-7	**7.00**
台　北	4-2，7-1，5-10	4.00	4-2，7-1，5-10	**4.00**
三　重	1-4，2-3，3-4， 6-1，7-1，8-1	3.00	1-4，2-3，3-4， 6-1，7-1	**3.00**
首　都	4-2，7-1，5-6	8.00	4-2，7-1，5-6	**8.00**
指　南	2-1，6-2，7-1 8-1，5-7	6.46	2-1，6-2，7-1 5-7	**6.46**
中　興	2-1，6-1，7-1 8-1，5-8	6.00	2-1，6-1，7-1 5-8	**6.00**
新　店	2-1，6-1，7-1	2.72	2-1，6-1，7-1	**2.72**
東　南	2-1，6-3，7-1 8-1	3.00	2-1，6-3，7-1	**2.60**
淡　水	未申請	--	--	**0.00**
欣　和	未申請	--	--	**0.00**

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3家公司獲得優等，分別為首都、台北與大南，有6家公司為甲等，分別為指南、大都會、三重、大有、欣欣、東南、中興、新店與光華。

本期各客運公司與前期結果相比較，本期首都和台北2家與前期相同，仍保持為優等，大南公司前期甲等進步為優等，欣欣、光華、指南和中興4家由優等退步為甲等，其餘各公車公司表現與上期相同，皆為甲等。

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 12 項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3) 公車後端查詢系統配合度指標(A4)、舒適與噪音指標(B2)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、行車事故通報與處理指標(D1)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)、聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有 A1、B2 和 C5 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，包括場站空間指標(A2)、車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、過站不停比率指標(C1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有 D2 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 1 項，為駕駛員遵循路線指標(C4)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。本期公車資訊服務設備指標(B3)因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

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%	11.70	10.80	11.31	11.24	10.74	11.40	10.64	12.00	9.03	11.75	11.06	10.46	11.01	0.78	12.00	11.16
A2	場站空間	2%	2.00	1.87	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	0.04	2.00	2.00
A3	場站檢查	4%	3.83	3.81	3.63	3.76	3.77	3.78	3.70	3.88	3.52	3.69	3.63	3.22	3.68	0.18	3.64	3.74
A4	公車後端查詢系統配合度	2%	2.00	1.84	1.85	1.92	2.00	2.00	1.93	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96	0.06	2.00	2.00
B1	車齡比率	5%	2.97	3.35	5.00	3.53	3.59	3.61	3.50	4.45	3.10	2.74	2.81	1.97	3.44	0.79	2.92	0.83
B2	**舒適與噪音**	**3%**	2.70	2.65	2.64	2.65	2.65	2.64	2.55	2.71	2.80	2.67	2.71	2.49	2.65	0.08	2.31	2.50
B3	**公車資訊服務設施**	**6%**	5.63	5.71	5.62	5.75	5.82	5.91	5.81	5.95	5.80	5.86	5.76	5.44	5.75	0.14	5.83	5.60
B4	**環保品質**	**2%**	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.35	2.00	2.00	2.00	1.95	0.19	2.00	2.00
B5	**行車肇事率**	**12%**	8.63	5.41	8.11	10.87	0.00	11.20	8.40	5.72	11.21	0.00	5.83	7.42	7.19	3.81	12.00	0.00
B6	車輛安全設施檢查	2%	1.94	1.95	1.78	1.96	1.92	1.91	1.92	1.98	1.88	1.93	1.72	1.81	1.89	0.08	2.00	1.80
C1	過站不停比率	10%	8.85	9.23	8.53	9.16	7.12	9.95	8.45	10.00	6.09	9.32	8.49	8.69	8.66	1.11	10.00	10.00
C2	駕駛平穩性	5%	3.98	3.96	3.95	3.98	3.97	4.00	3.95	4.00	3.96	3.97	3.98	3.97	3.97	0.02	4.00	3.67
C3	拒載老人及身心障礙者	5%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.92	4.00	3.92	4.00	3.99	0.03	4.00	4.00
C4	駕駛員遵循路線	6%	4.79	4.79	4.76	4.78	4.78	4.79	4.75	4.80	4.77	4.75	4.76	4.77	4.78	0.02	4.80	4.69
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	3.00	3.20	3.07	3.13	3.20	3.13	3.13	3.20	3.07	3.13	3.20	3.07	3.13	0.07	3.07	3.20
D1	行車事故通報與處理	2%	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.20	8.19	8.14	8.26	8.19	8.24	8.23	8.25	8.12	8.15	8.19	8.13	8.19	0.05	8.28	8.27
D3	重大違規	5%	5.00	5.00	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	3.75	5.00	5.00	3.75	5.00	4.69	0.57	5.00	5.00
D4	行車安全業務檢查	2%	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	1.92	0.19	2.00	2.00
D5	聯營公車超速抽查	1%	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
總　分(未含D6加分項目)		-	86.22	82.76	85.89	87.74	75.75	90.56	84.92	85.69	82.62	77.96	80.31	81.44	83.49	4.20	90.85	75.46
D6加分項目-配合政府政策		-	2.60	3.00	1.00	3.00	7.00	4.00	3.00	8.00	6.46	6.00	2.72	2.60	4.07	2.14	0.00	0.00
總　分		-	88.82	85.76	86.89	90.74	82.75	94.56	87.92	93.69	89.08	83.96	83.03	84.04	87.55	4.02	90.85	75.46
		-	(87.76)	(92.78)	(82.03)	(86.02)	(91.08)	(94.16)	(88.50)	(99.73)	(93.65)	(92.39)	(85.94)	(84.17)	(89.85)	(5.02)	(90.52)	(83.10)
等級		–	甲	甲	甲	優	甲	優	甲	優	甲	甲	甲	甲	--	--	優	乙
		–	（甲）	（優）	（甲）	（甲）	（優）	（優）	（甲）	（優）	（優）	（優）	（甲）	（甲）			（優）	（甲）
路線積分		-	4	2	3	7	1	7	4	6	4	1	1	2	--	--	--	--

註1：括號內之數值為前期評鑑結果，B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%。

註2：路線積分定義及算法依聯營公車營運服務評鑑辦法和獎懲作業要點
詳見附錄11、12

註3：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	本期平均或原始積分	前期平均或原始積分	進(退)步幅度	*t*值*
A1	發車準點性	11.01	10.50	4.86%	2.13 *
A2	場站空間	1.99	1.99	-0.17%	-0.27
A3	場站檢查	3.68	3.67	0.36%	0.48
A4	公車後端查詢系統配合度	1.96	1.93	1.38%	1.16
B1	車齡比率	3.44	3.60	-4.44%	-1.47
B2	**舒適與噪音**	**88.50**	**87.23**	**1.46%**	**2.73** *
B3	**公車資訊服務設施**	**5.75**	**6.89**	**-**	**-**
B4	**環保品質**	**0.003**	**0.000**	∞	**1**
B5	**行車肇事率**	**4.80**	**4.67**	**-2.78%**	**-0.04**
B6	車輛安全設施檢查	1.89	1.86	1.70%	1.46
C1	過站不停比率	8.66	8.97	-3.48%	-0.98
C2	駕駛平穩性	3.97	3.97	0.04%	0.35
C3	拒載老人及身心障礙者	3.99	3.98	0.17%	0.43
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.78	0.00%	-1.16
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.04	2.96%	2.90 *
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	0.13%	1.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.19	8.22	-0.31%	-2.66 *
D3	重大違規	4.69	4.38	7.14%	1.15
D4	行車安全業務檢查	1.92	1.88	2.22%	1.00
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.83	20.00%	1.48

註: 1.由兩個有關母體，抽取成對的樣本(matched samples)，樣本大小為n，得 $D_i = X_{1i} - X_{2i}$ 之樣本均數為 $\overline{D}$，樣本變異數為 $S^2(D)$ 分別為：$\overline{D} = \frac{\sum_{n=i}^{n} D_i}{n} = \overline{X_1} - \overline{X_2}$，$S_D^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n}(D_i - \overline{D})^2}{n-1}$

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

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$，雙尾檢定

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

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

*：指本期平均分數與前期平均分數有顯著差異

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

7. B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較

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

由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面，車齡比率指標(B1)比前期退步18%以上；重大違規指標(D3)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步35%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後13%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，場站空間指標(A2)比前期退步6%以上；車輛安全設施檢查指標(B6)比前期進步3%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步86%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期公車後端查詢系統配合指標(A4)比平均情形落後6%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面，公車後端查詢系統配合指標(A4)比前期退步5%以上；發車準點性指標(A1)和重大違規指標(D3)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後21%以上；車齡比率指標(B1)則比平均優45%。

由表5.2.4可看出「大南客運」在分數方面，本期無明顯退步；重大違規指標(D3)比前期進步50%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)比平均情形落後20%；過站不停比率指標(C1)則比平均優5%。

由表5.2.5可看出「光華客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步21%以上；場站檢查指標(A3)比前期進步4%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步26%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率指標(C1)比平均情形落後17%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

由表5.2.6可看出「台北客運」在分數方面，發車準點性指標(A1)比前期退步3%；車齡比率指標(B1)比前期進步14%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無落後情形；過站不停比率指標(C1)則比平均優14%。

由表5.2.7可看出「三重客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步8%；重大違規指標(D3)比前期進步33%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性指標(A1)比平均情形落後3%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面，重大違規指標(D3)比前期退步25%；車齡比率指標(B1)比前期進步9%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步143%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)則比平均優29%。

由表5.2.9可看出「指南客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步31%以上；駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)比前期進步4%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步64%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率指標(C1)比平均情形落後29%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

由表5.2.10可看出「中興巴士」在分數上面，車齡比率指標(B1)比前期退步33%；發車準點性指標(A1)比前期進步12%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期

退步55%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後20%以上；過站不停比率指標(C1)則比平均優7%。

由表5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；發車準點性指標(A1)比前期進步11%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)則比平均優2%。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面，車齡比率指標(B1)比前期退步33%以上；重大違規指標(D3)和行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後42%；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，並依照「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」規定，列出符合規定之業者如下：1.「大都會」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。2.「欣欣」I前期為優等退步為甲等，無連續兩期進、退步20%以上。3.「大有」連續兩期為甲等，B1指標連續兩期均高於當期平均分數20%以上。4.「大南」前期為甲等進步為優等，B5指標連續兩期進步20%以上。5.「光華」I前期為優等退步為甲等，無連續兩期進步20%以上。6.「台北」連續兩期為優等，B5指標連續兩期進步20%以上。 7.「三重」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。8.「首都」連續兩期為優等，無連續兩期進步20%以上。9.「指南」前期為優等退步為甲等，無連續兩期進步20%以上。10.「中興」前期為優等退步為甲等，無連續兩期進步20%以上。11. 新店」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。12.「東南」連續兩期為甲等，無連續兩期進步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上期進步或退步30%以上之指標，詳見表5.2.13，有車齡比率指標(B1)和過站不停比率指標(C1)是需要注意改善的指標。

另外，本研究提供各公司最近三期(九十九年第一期與九十八年第一、二期)成績比較，詳見圖5.2.1，其中首都和台北連續三期為優等，表現最好；大南由九十八年第一、二期為甲等進步為優等；欣欣、光華、指南和中興4家由九十八年第二期為優等退步為甲等，大都會、大有、三重、新店和東南連續三期都為甲等。

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，其中B2、B3、B4和B5指標本期與前期權重不同，故不列出。

表5.2.1　「大都會」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.70	11.01	3	11.54	10.50	3	1.39%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	1.96	1.99	11	0.00%
A3	場站檢查	3.83	3.68	2	3.80	3.67	4	0.79%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	1.97	1.93	6	1.52%
B1	車齡比率	2.97	3.44	9	3.65	3.60	5	-18.63%
B2	**舒適與噪音**	**89.86**	**88.50**	**4**	**88.36**	**87.23**	**5**	**1.70%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.63**	**5.75**	**10**	**6.90**	**6.89**	**6**	**-18.41%**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**3.97**	**4.80**	**4**	**6.20 #**	**4.67**	**7**	**35.97%**
B6	車輛安全設施檢查	1.94	1.89	4	1.93	1.86	2	0.52%
C1	過站不停比率	8.85	8.66	6	8.28	8.97	10	6.88%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	3	3.98	3.97	5	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	2	4.79	4.78	2	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.00	3.13	12	2.67	3.04	12	12.36%
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	8.19	5	8.21	8.22	7	-0.12%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	3.75	4.38	8	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.2 「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.80	11.01	8	11.29	10.50	5	-4.34%
A2	場站空間	1.87	1.99	12	2.00	1.99	1	-6.50%
A3	場站檢查	3.81	3.68	3	3.79	3.67	5	0.53%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.84	1.96	12	1.80	1.93	11	2.22%
B1	車齡比率	3.35	3.44	7	3.45	3.60	7	-2.90%
B2	**舒適與噪音**	**88.40**	**88.50**	**6**	**88.62**	**87.23**	**3**	**-0.25%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.71**	**5.75**	**9**	**6.90**	**6.89**	**6**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**5.85 #**	**4.80**	**10**	**3.13 ***	**4.67**	**4**	**-86.90%**
B6	車輛安全設施檢查	1.95	1.89	3	1.89	1.86	5	3.17%
C1	過站不停比率	9.23	8.66	4	9.23	8.97	5	0.00%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.97	9	3.97	3.97	7	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.98	10	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	2	4.79	4.78	5	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.13	1	3.13	3.04	3	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	8.19	8.19	6	8.21	8.22	8	-0.24%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	5.00	4.38	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.31	11.01	5	6.03 #	10.50	12	87.56%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.63	3.68	9	3.55	3.67	11	2.25%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.85	1.96	11	1.96	1.93	7	-5.61%
B1	車齡比率	5.00 *	3.44	1	4.85 *	3.60	1	3.09%
B2	**舒適與噪音**	**88.04**	**88.50**	**9**	**87.27**	**87.23**	**7**	**0.88%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.62**	**5.75**	**11**	**6.87**	**6.89**	**10**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**4.27**	**4.80**	**6**	**5.75 #**	**4.67**	**6**	**25.74%**
B6	車輛安全設施檢查	1.78	1.89	11	1.85	1.86	9	-3.78%
C1	過站不停比率	8.53	8.66	8	9.00	8.97	7	-5.22%
C2	駕駛平穩性	3.95	3.97	11	3.95	3.97	11	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.78	9	4.77	4.78	9	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.13	9	3.07	3.04	7	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.14	8.19	10	8.14	8.22	12	0.00%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	3.75	4.38	8	33.33%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.92	11	1.50 #	1.88	10	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.4 「大南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.24	11.01	6	9.54	10.50	11	17.82%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.76	3.68	6	3.73	3.67	7	0.80%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.92	1.96	10	1.63	1.93	12	17.79%
B1	車齡比率	3.53	3.44	5	3.55	3.60	6	-0.56%
B2	**舒適與噪音**	**88.44**	**88.50**	**6**	**87.85**	**87.23**	**6**	**0.67%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.75**	**5.75**	**8**	**6.90**	**6.89**	**6**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**2.66 ***	**4.80**	**3**	**2.74 ***	**4.67**	**3**	**2.92%**
B6	車輛安全設施檢查	1.96	1.89	2	1.75	1.86	11	12.00%
C1	過站不停比率	9.16	8.66	5	8.00	8.97	11	14.50%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	3	3.98	3.97	6	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.78	5	4.77	4.78	9	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.13	5	3.13	3.04	3	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	8.26	8.19	1	8.25	8.22	4	0.12%
D3	重大違規	3.75 #	4.69	10	2.50 #	4.38	12	50.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	0.00 #	0.83	11	∞

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.74	11.01	9	11.31	10.50	4	-5.04%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.77	3.68	5	3.62	3.67	10	4.14%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	1.96	1.93	7	2.04%
B1	車齡比率	3.59	3.44	4	3.86	3.60	4	-6.99%
B2	**舒適與噪音**	**88.28**	**88.50**	**6**	**87.15**	**87.23**	**8**	**1.30%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.82**	**5.75**	**4**	**6.87**	**6.89**	**10**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**10.08** #	4.80	11	8.00 #	**4.67**	**12**	**-26.00%**
B6	車輛安全設施檢查	1.92	1.89	6	1.91	1.86	3	0.52%
C1	過站不停比率	7.12	8.66	11	9.05	8.97	6	-21.33%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.97	6	3.96	3.97	10	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.98	10	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.78	5	4.78	4.78	6	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.13	1	3.13	3.04	3	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	8.19	8.19	6	8.22	8.22	5	-0.36%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	5.00	4.38	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.6　「台北」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.40	11.01	4	11.86	10.50	2	-3.88%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.78	3.68	4	3.75	3.67	6	0.80%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	2.00	1.93	1	0.00%
B1	車齡比率	3.61	3.44	3	3.15	3.60	11	14.60%
B2	**舒適與噪音**	**88.13**	**88.50**	**9**	**84.40**	**87.23**	**11**	**4.42%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.91**	**5.75**	**2**	**6.97**	**6.89**	**1**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**2.47** *	4.80	2	2.72 *	**4.67**	**2**	**9.19%**
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.89	8	1.89	1.86	4	1.06%
C1	過站不停比率	9.95	8.66	2	9.85	8.97	2	1.02%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.97	1	4.00	3.97	1	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	2	4.79	4.78	3	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.13	5	3.20	3.04	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	8.24	8.19	3	8.32	8.22	1	-0.96%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	5.00	4.38	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.7 「三重」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.64	11.01	10	10.36	10.50	9	2.70%
A2	場站空間	1.96	1.99	11	1.91	1.99	12	2.62%
A3	場站檢查	3.70	3.68	7	3.64	3.67	9	1.65%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.93	1.96	9	1.91	1.93	10	1.05%
B1	車齡比率	3.50	3.44	6	3.22	3.60	9	8.70%
B2	**舒適與噪音**	**84.96**	**88.50**	**11**	**85.66**	**87.23**	**10**	-0.82%
B3	**公車資訊服務設施**	**5.81**	**5.75**	**5**	**6.94**	**6.89**	**3**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**4.10**	**4.80**	**5**	**4.70**	**4.67**	**5**	12.77%
B6	車輛安全設施檢查	1.92	1.89	7	1.88	1.86	6	2.13%
C1	過站不停比率	8.45	8.66	10	9.27	8.97	4	-8.85%
C2	駕駛平穩性	3.95	3.97	11	3.96	3.97	8	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.98	10	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.75	4.78	11	4.76	4.78	11	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.13	5	3.00	3.04	8	4.33%
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	8.19	4	8.25	8.22	3	-0.24%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	3.75	4.38	8	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.8 「首都」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	12.00	11.01	1	12.00	10.50	1	0.00%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.88	3.68	1	3.87	3.67	1	0.26%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	2.00	1.93	1	0.00%
B1	車齡比率	4.45 *	3.44	2	4.08	3.60	3	9.07%
B2	**舒適與噪音**	**90.27**	**88.50**	**2**	**88.47**	**87.23**	**4**	**2.03%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.95**	**5.75**	**1**	**6.96**	**6.89**	**2**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**5.67**	**4.80**	**9**	**2.33 ***	**4.67**	**1**	**-143.35%**
B6	車輛安全設施檢查	1.98	1.89	1	1.99	1.86	1	-0.50%
C1	過站不停比率	10.00	8.66	1	10.00	8.97	1	0.00%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.97	1	4.00	3.97	1	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.80	4.78	1	4.80	4.78	1	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.13	1	3.20	3.04	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	8.25	8.19	2	8.29	8.22	2	-0.48%
D3	重大違規	3.75 #	4.69	10	5.00	4.38	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	9.03	11.01	12	11.08	10.50	6	-18.50%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.52	3.68	11	3.64	3.67	8	-3.30%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	1.94	1.93	9	3.09%
B1	車齡比率	3.10	3.44	8	3.22	3.60	10	-3.73%
B2	**舒適與噪音**	**93.18**	**88.50**	**1**	**88.76**	**87.23**	**2**	**4.98%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.80**	**5.75**	**6**	**6.88**	**6.89**	**9**	**-**
B4	**環保品質**	**0.032**	**0.00**	**12**	**0.00**	**0.00**	**1**	**∞**
B5	**行車肇事率**	**2.46 ***	**4.80**	**1**	**7.01 #**	**4.67**	**11**	**64.91%**
B6	車輛安全設施檢查	1.88	1.89	9	1.85	1.86	8	1.62%
C1	過站不停比率	6.09 #	8.66	12	8.86	8.97	8	-31.26%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.97	9	3.96	3.97	9	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.99	11	4.00	3.98	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	7	4.77	4.78	7	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.13	9	2.93	3.04	9	4.78%
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	8.12	8.19	12	8.16	8.22	10	-0.49%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	5.00	4.38	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.10　「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.75	11.01	2	10.41	10.50	8	12.87%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.69	3.68	8	3.82	3.67	3	-3.40%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	2.00	1.93	1	0.00%
B1	車齡比率	2.74 #	3.44	11	4.14	3.60	2	-33.82%
B2	**舒適與噪音**	**88.94**	**88.50**	**5**	**87.04**	**87.23**	**9**	**2.18%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.86**	**5.75**	**3**	**6.91**	**6.89**	**4**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**10.57 #**	**4.80**	**12**	**6.81 #**	**4.67**	**10**	**-55.21%**
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.89	5	1.85	1.86	7	4.32%
C1	過站不停比率	9.32	8.66	3	9.73	8.97	3	-4.21%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.97	6	3.92	3.97	12	1.28%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.75	4.78	11	4.79	4.78	4	-0.84%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.13	5	2.93	3.04	9	6.83%
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	8.15	8.19	9	8.22	8.22	6	-0.85%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	5.00	4.38	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	2.00	1.88	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.11 「新店」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.06	11.01	7	9.89	10.50	10	11.83%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.63	3.68	10	3.85	3.67	2	-5.71%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	2.00	1.93	1	0.00%
B1	車齡比率	2.81	3.44	10	3.40	3.60	8	-17.35%
B2	**舒適與噪音**	**90.33**	**88.50**	**2**	**89.07**	**87.23**	**1**	**1.41%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.76**	**5.75**	**7**	**6.91**	**6.89**	**4**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**5.60**	**4.80**	**8**	**6.35 #**	**4.67**	**9**	**11.81%**
B6	車輛安全設施檢查	1.72	1.89	12	1.82	1.86	10	-5.49%
C1	過站不停比率	8.49	8.66	9	8.36	8.97	9	1.56%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	3	3.99	3.97	3	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.99	11	4.00	3.98	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.78	9	4.76	4.78	12	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.13	1	3.13	3.04	3	2.24%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	1.97	2.00	12	1.52%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.19	8.19	6	8.15	8.22	11	0.49%
D3	重大違規	3.75 #	4.69	10	5.00	4.38	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.92	11	1.50 #	1.88	10	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	0.00 #	0.83	11	∞

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.12　「東南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.46	11.01	11	10.73	10.50	7	-2.52%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.22	3.68	12	2.94	3.67	12	9.52%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.96	1	2.00	1.93	1	0.00%
B1	車齡比率	1.97 #	3.44	12	2.98	3.60	12	-33.89%
B2	**舒適與噪音**	**83.15**	**88.50**	**12**	**84.10**	**87.23**	**12**	**-1.13%**
B3	**公車資訊服務設施**	**5.44**	**5.75**	**12**	**6.68**	**6.89**	**12**	**-**
B4	**環保品質**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00**	**0.00**	**1**	**0.00%**
B5	**行車肇事率**	**4.68**	**4.80**	**7**	**6.29 #**	**4.67**	**8**	**25.60%**
B6	車輛安全設施檢查	1.81	1.89	10	1.66	1.86	12	9.04%
C1	過站不停比率	8.69	8.66	7	8.00	8.97	11	8.62%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.97	6	3.98	3.97	4	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.98	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	7	4.77	4.78	8	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.13	9	2.93	3.04	9	4.78%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.13	8.19	11	8.18	8.22	9	-0.61%
D3	重大違規	5.00	4.69	1	3.75	4.38	8	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.92	1	1.50 #	1.88	10	33.33%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	1.00	1	1.00 *	0.83	1	0.00%

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

註2：B2、B3、B4和B5指標前期權重分別為4%、7%、3%、9%，本期和前期權重不同，無法直接用得分計算。B2、B4、B5指標改以平均原始績分計算。B3指標因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

表5.2.13　各公車公司前後期表現優劣之指標統計表

公　司	分數比前期進步30%以上之項目	分數比前期進步30%以上，但仍比各公司之平均值差之項目	分數比前期退步30%以上之項目	分數比前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值高之項目
大都會	1.重大違規指標(D3) 2.行車肇事率指標(B5)	--	--	--
欣　欣	--	--	1.行車肇事率指標(B5)	--
大　有	1.發車準點性指標(A1) 2.重大違規指標(D3)	--	--	--
大　南	--	1.重大違規指標(D3)	--	--
光　華	--	--	--	--
台　北	--	--	--	--
三　重	1.重大違規指標(D3)	--	--	--
首　都	--	--	1.行車肇事率指標(B5)	--
指　南	1.行車肇事率指標(B5)	--	1.過站不停比率指標(C1)	--
中　興	--	--	1.車齡比率指標(B1) 2.行車肇事率指標(B5)	--
新　店	--	--	--	--
東　南	1.重大違規指標(D3) 2.行車安全業務檢查指標(D4)	--	1.車齡比率指標(B1)	--

註：本期和前期權重不同，B2、B4和B5指標以原始積分比較。

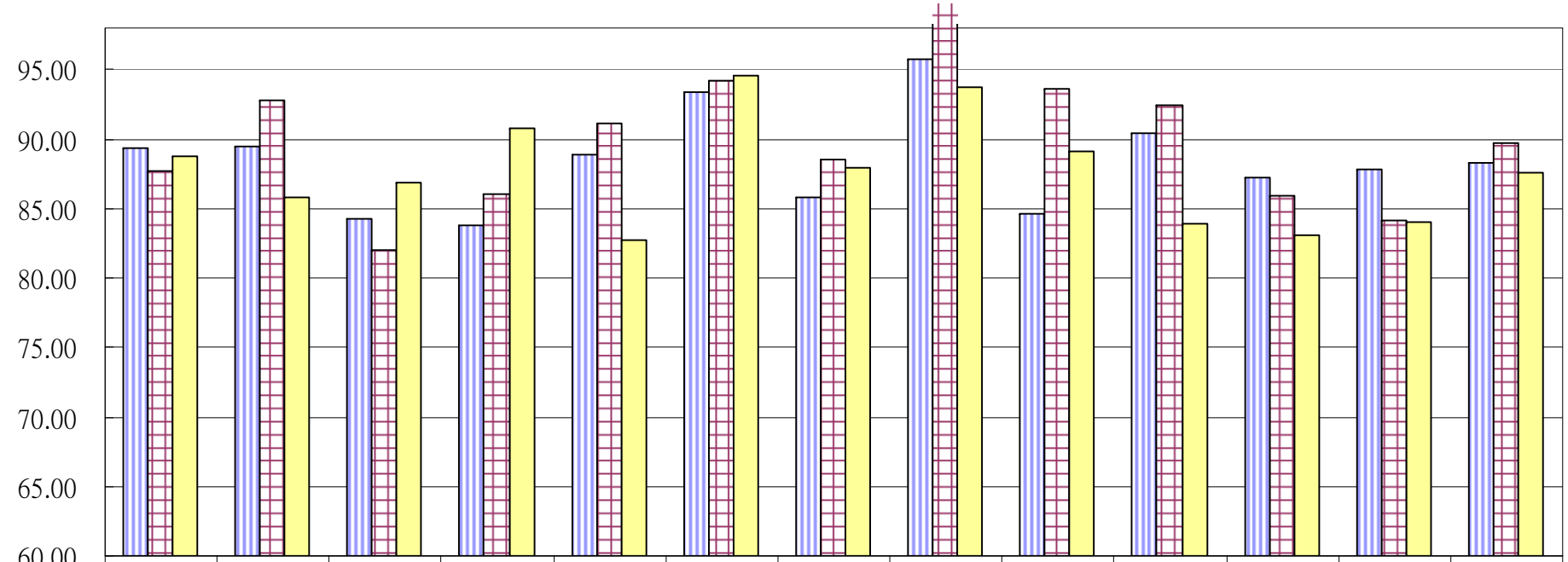
表5.2.14　近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表

當期成績比前期退步30%以上之項目						
前期 當期	96年度第一期 96年度第二期	96年度第二期 97年度第一期	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
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)	--	--	--
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)
大　有	--	1.行車安全業務檢查(D4)	1.行車肇事率(B5)	1.公車後端查詢系統配合度(A4) 2.行車肇事率(B5)	1.發車準點性指標(A1)	--
大　南	1.公車後端查詢系統配合度(A4)	1.過站不停比率(C1)	--	--	1.重大違規(D3)	--
光　華	--	--	--	--	1.行車肇事率(B5)	--
台　北	--	--	--	--	--	--

註：本期和前期權重不同，B2、B4和B5指標以原始積分比較。

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	96年度第一期 96年度第二期	96年度第二期 97年度第一期	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
三　重	--	1.過站不停比率(C1)	--	--	--	--
首　都	--	--	--	--	--	1.行車肇事率(B5)
指　南	1..行車肇事率(B5)	--	--	--	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.行車肇事率(B5)	1.行車安全業務檢查(D4)	--	1. 聯營公車超速抽查(D5)	--
東　南	1.環保品質指標(B4)	--	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)



	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
98年度第1期	89.37	89.50	84.25	83.77	88.89	93.37	85.75	95.74	84.60	90.39	87.19	87.80	88.32
98年度第2期	87.76	92.78	82.03	86.02	91.08	94.16	88.50	99.73	93.65	92.39	85.94	84.17	89.74
99年度第1期	88.82	85.76	86.89	90.74	82.75	94.56	87.92	93.69	89.08	83.96	83.03	84.04	87.55

圖5.2.1 各公司九十九年度第一期與九十八年一、二期成績比較圖

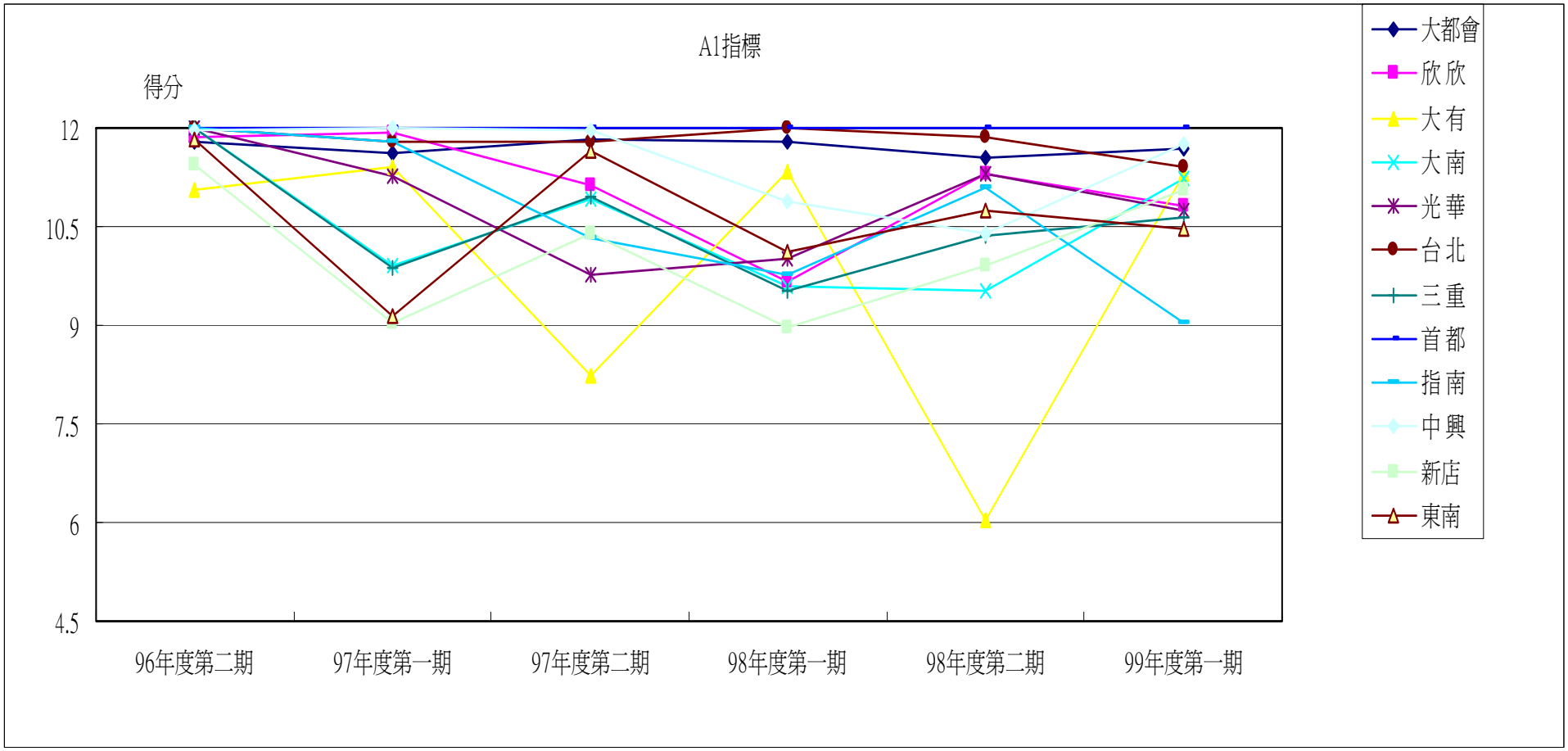


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖

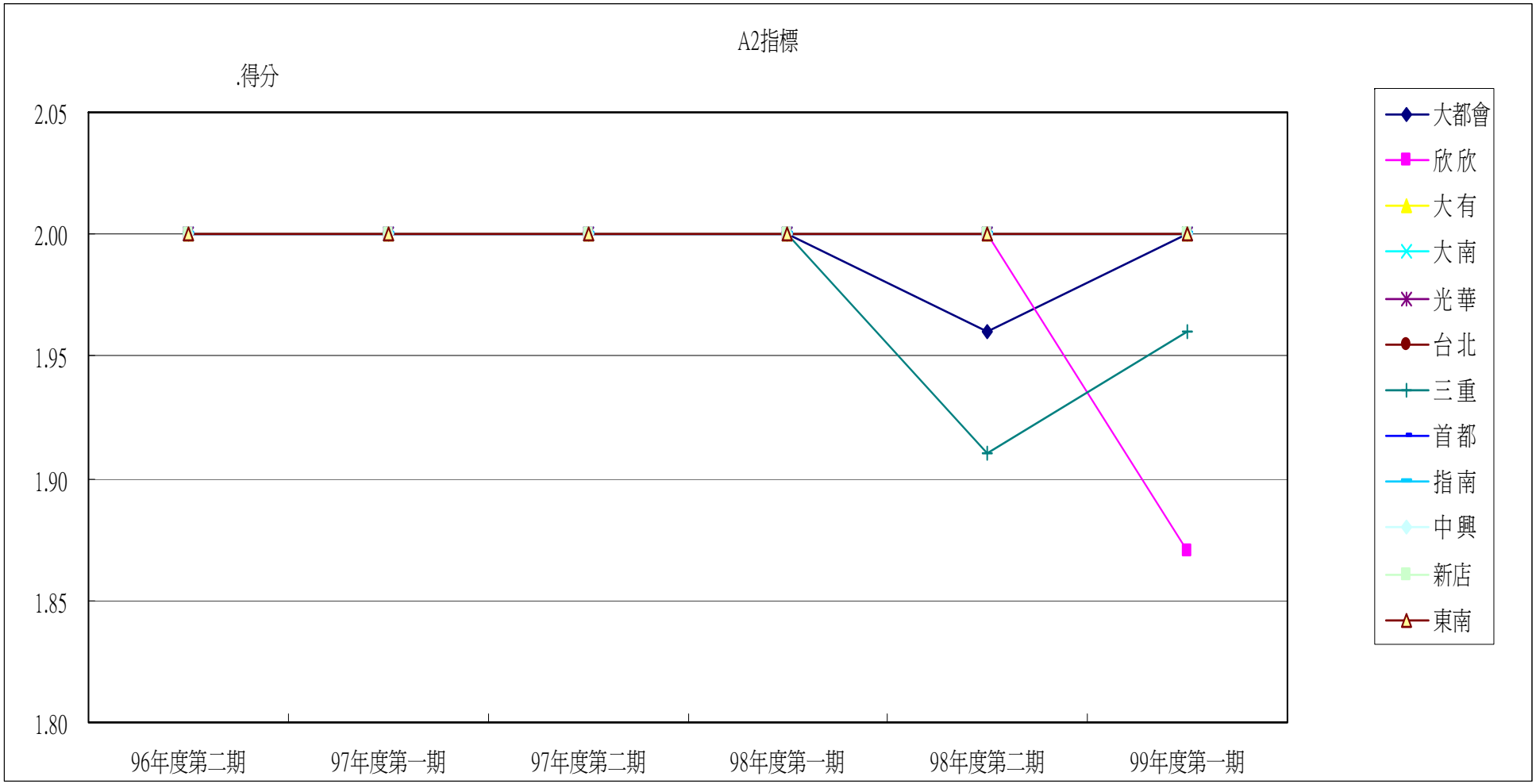


圖5.2.3 近三年各公車公司場站空間標(A2)成績比較圖

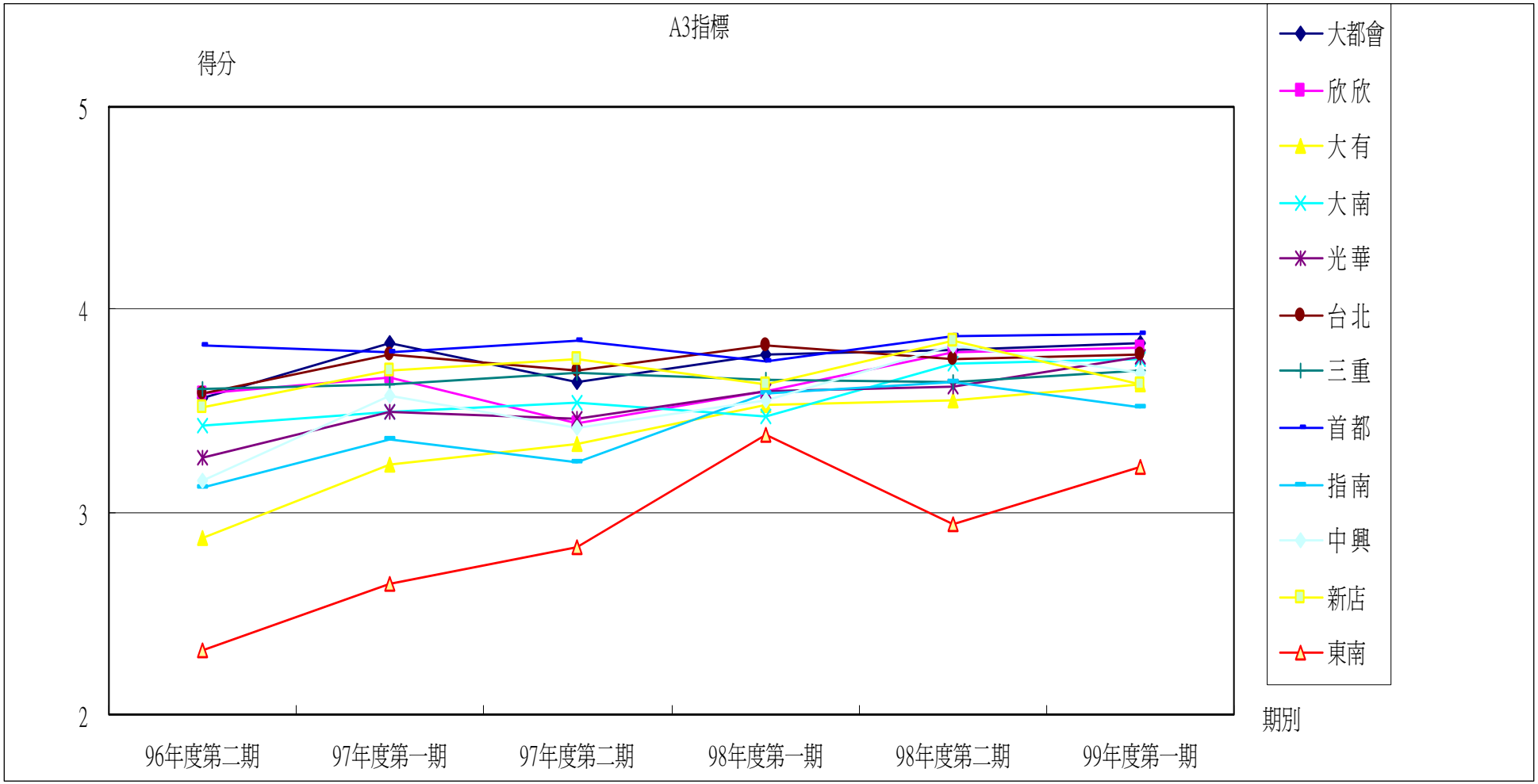


圖 5.2.4 近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖

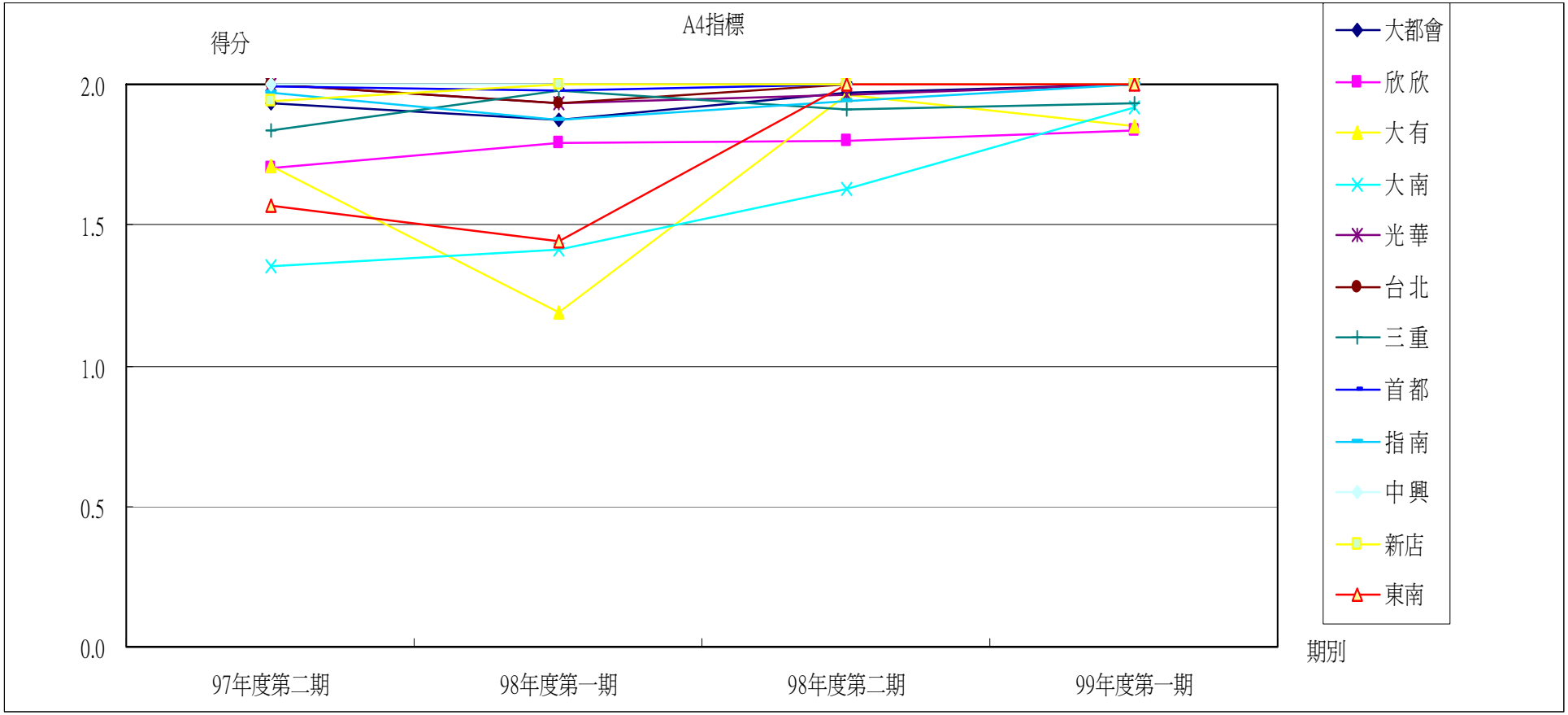


圖 5.2.5 近三年各公車公司公車後端查詢系統配合度指標(A4)成績比較圖

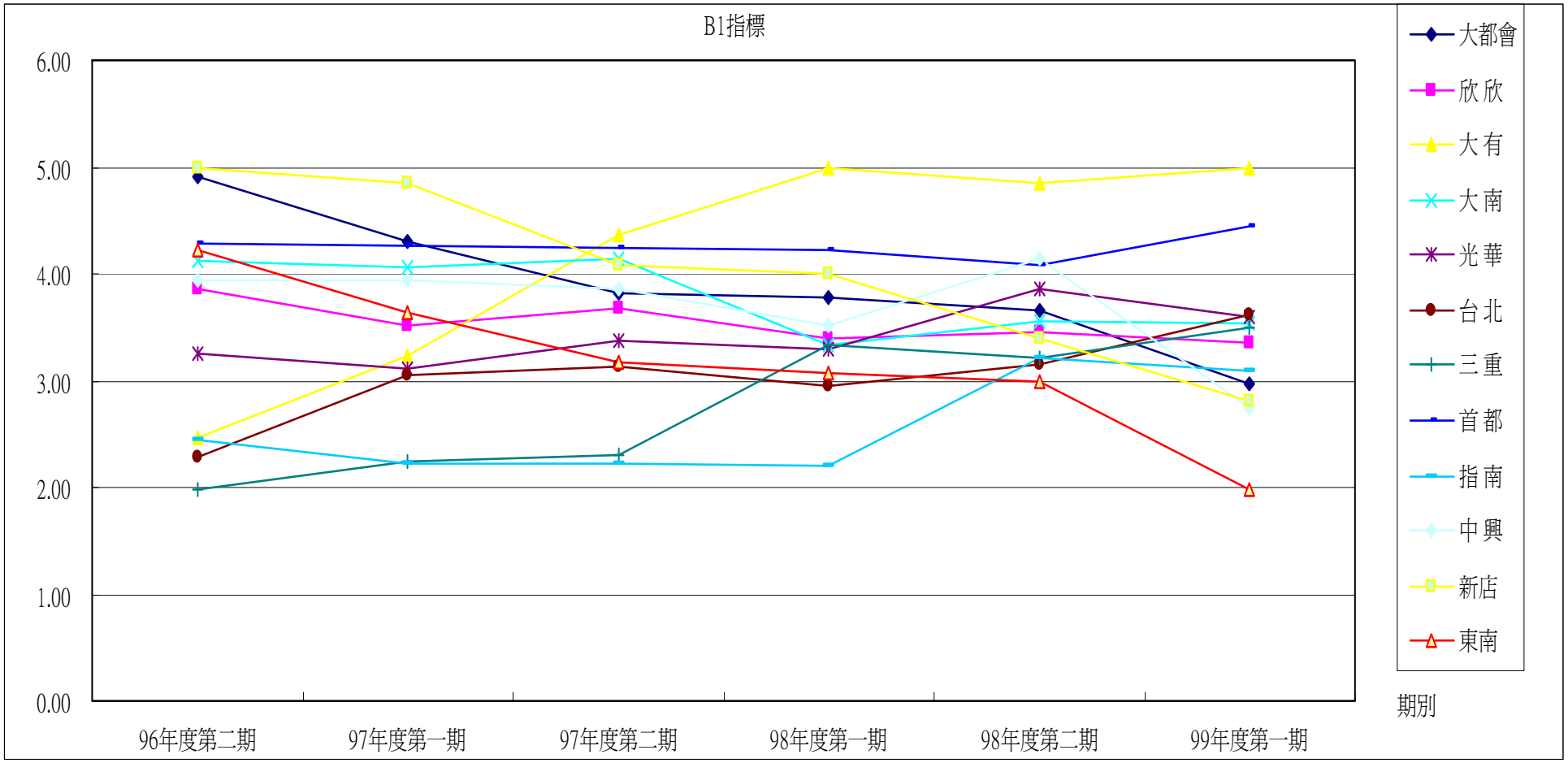


圖 5.2.6 近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖

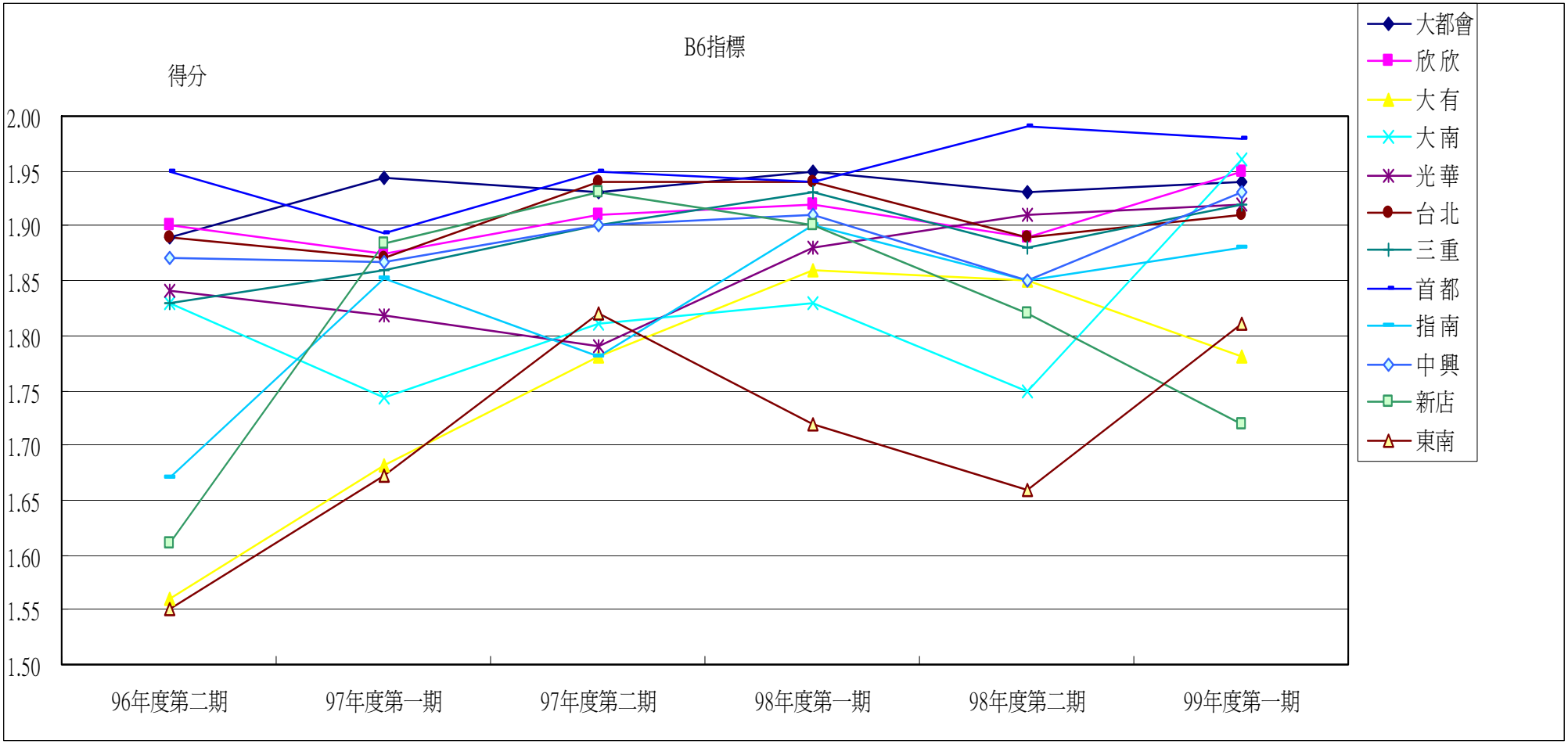
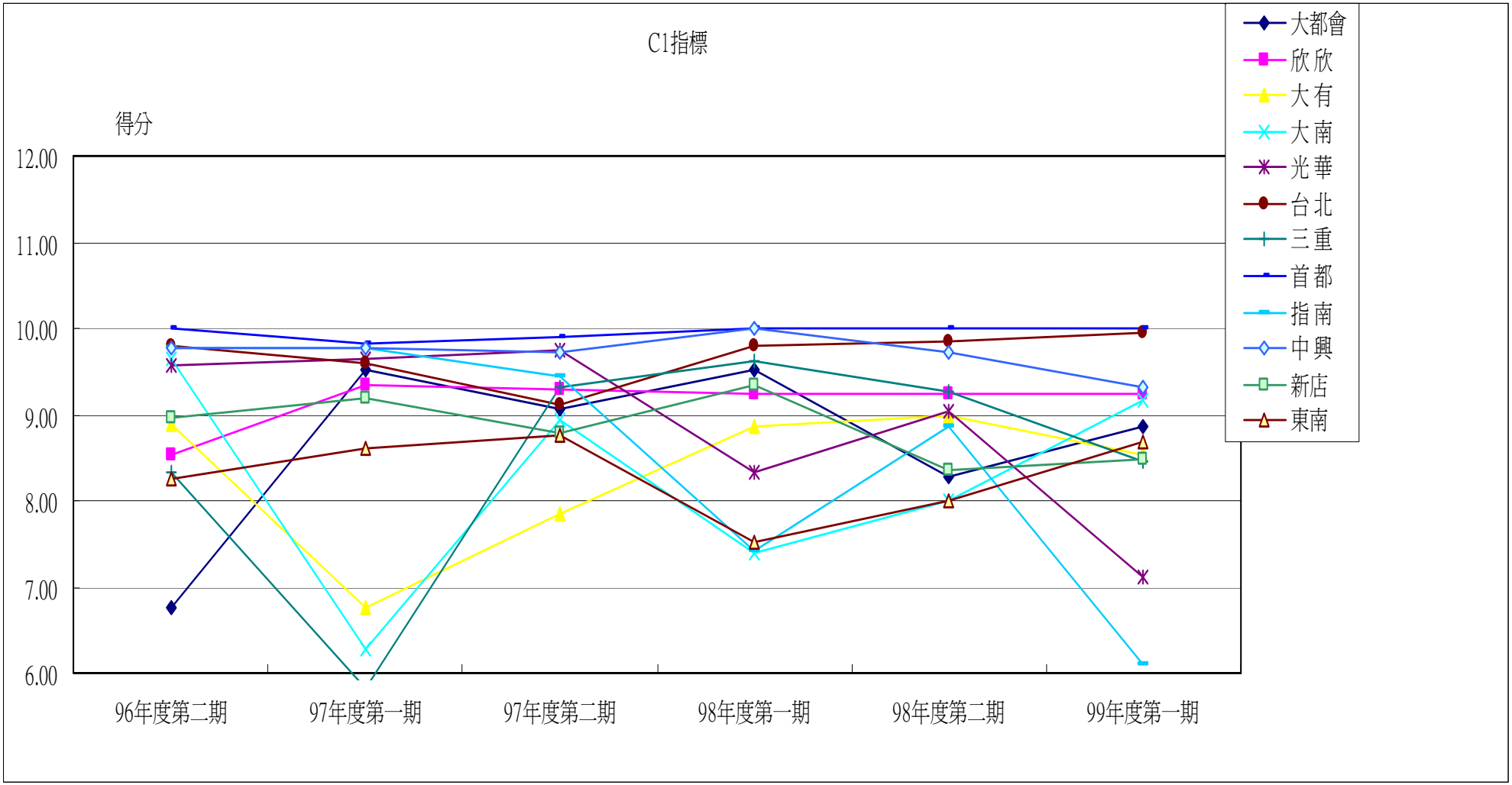


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖



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

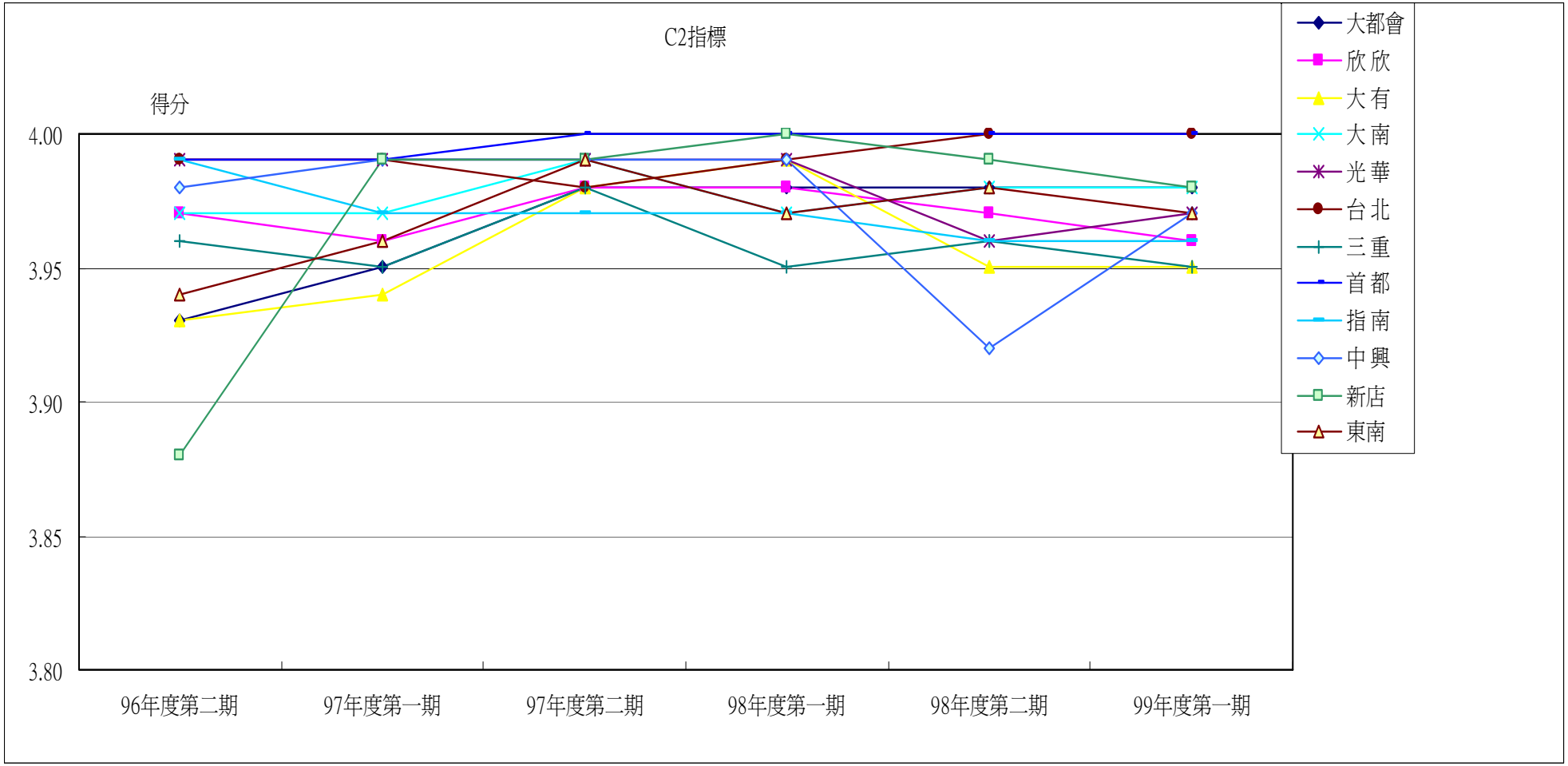


圖5.2.9 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖

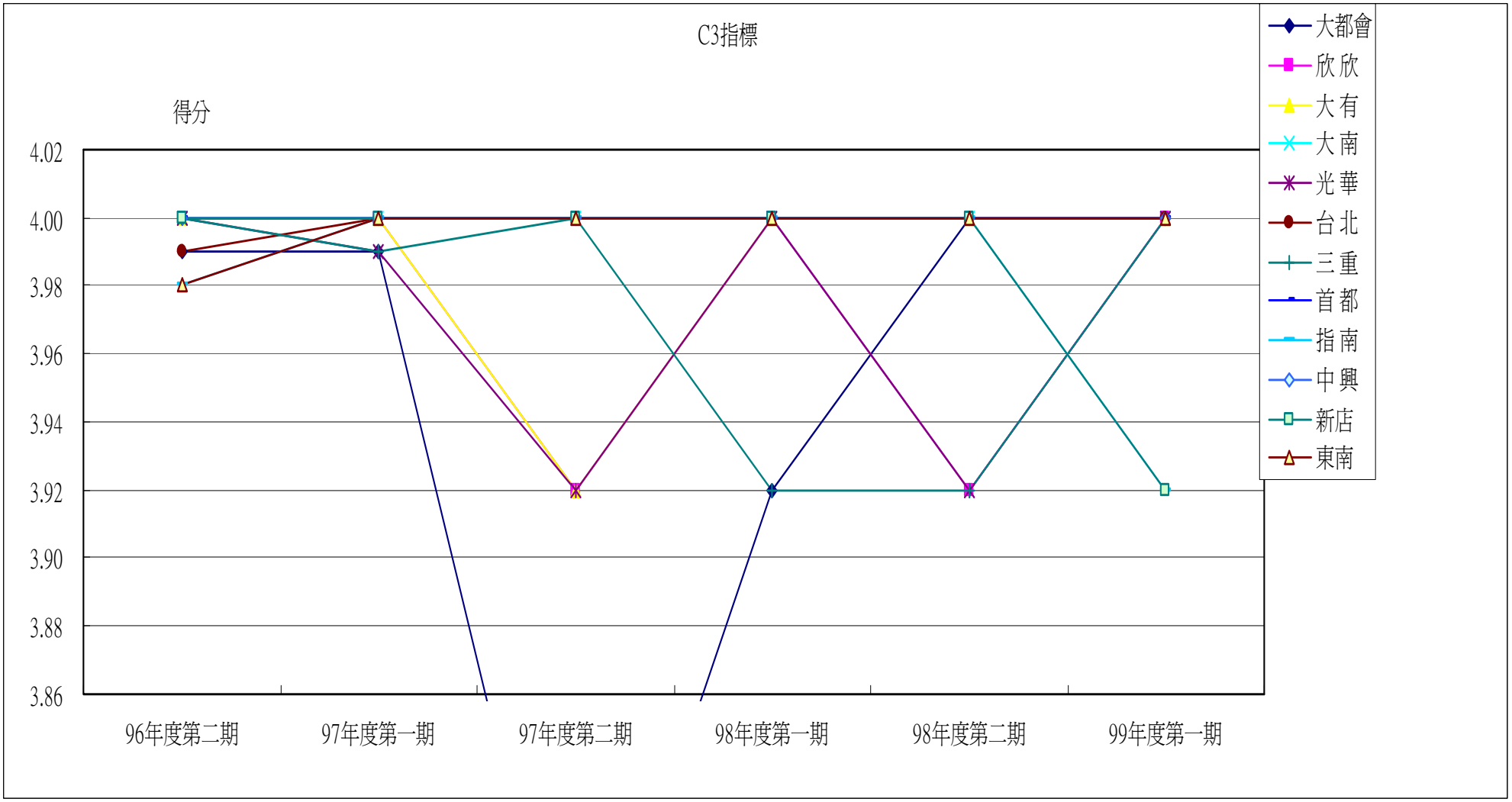


圖5.2.10 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖

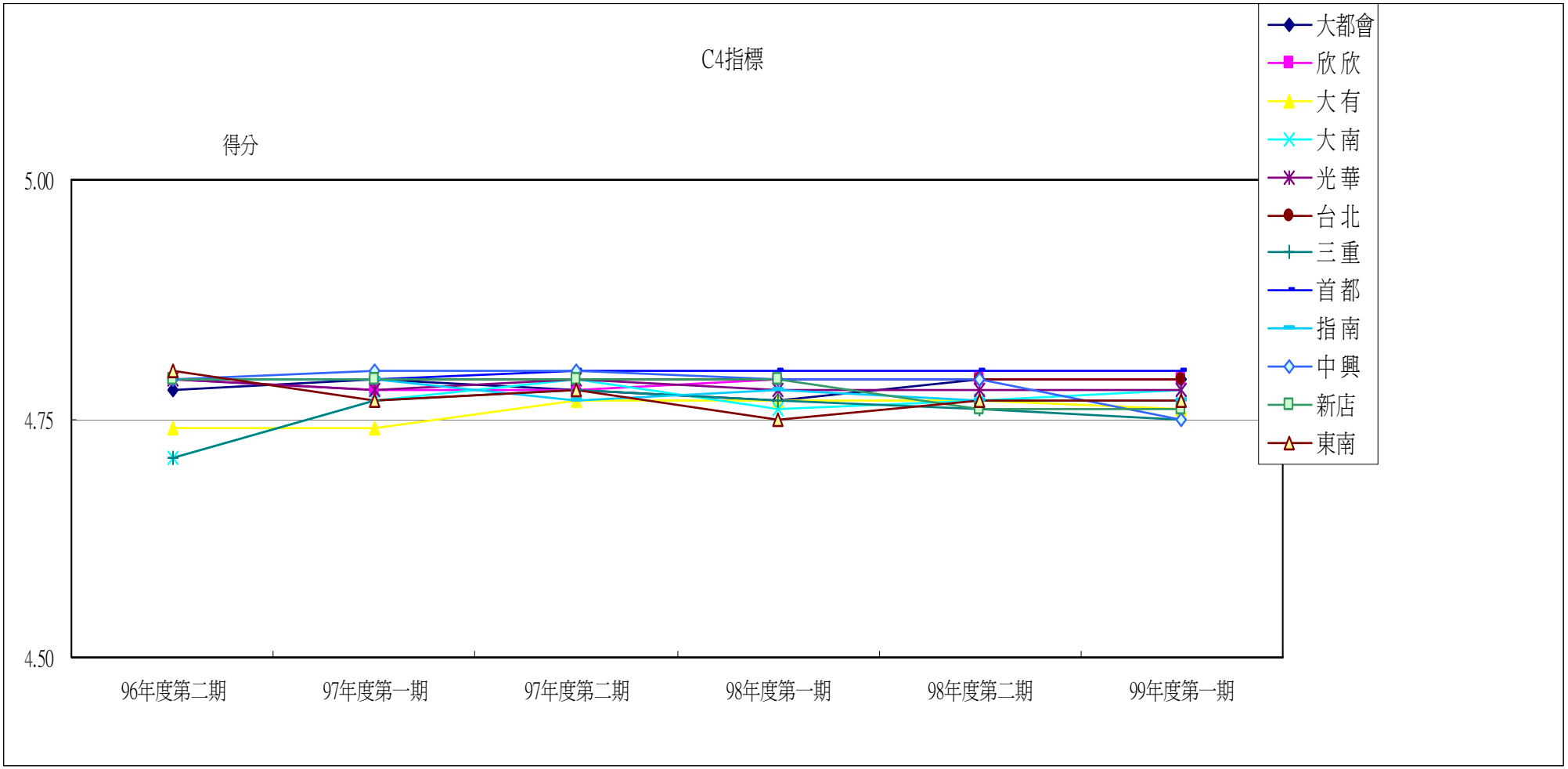


圖5.2.11 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖

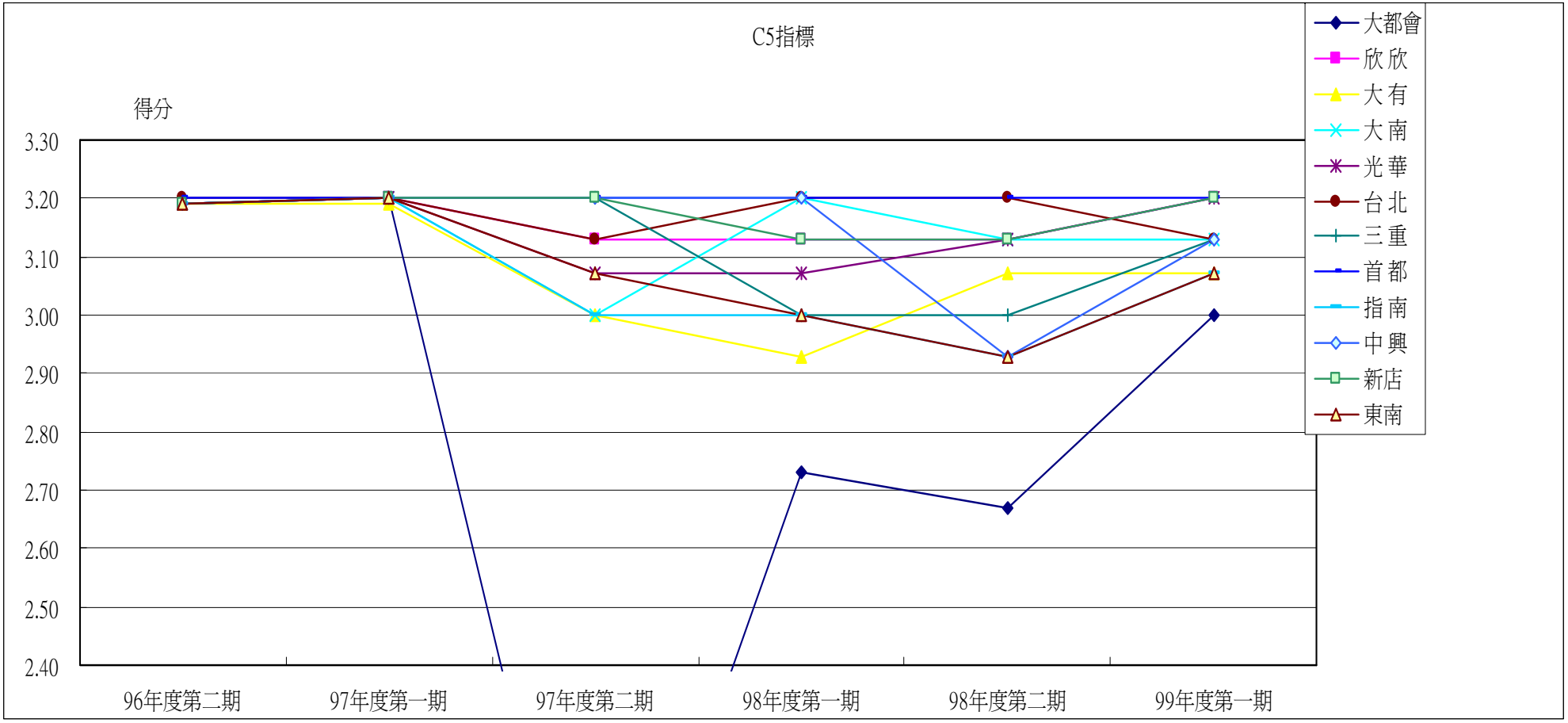


圖5.2.12 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖

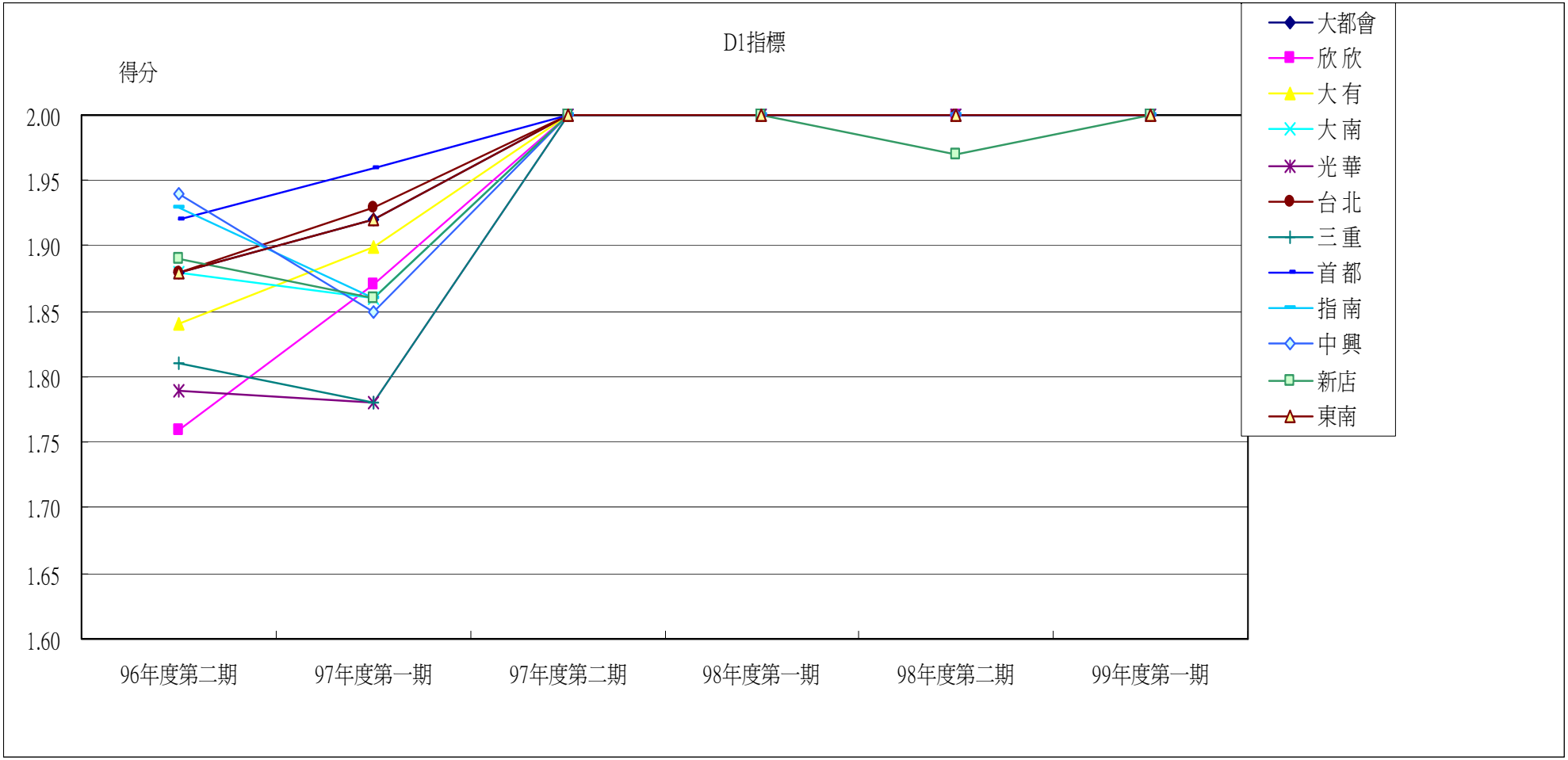


圖5.2.13 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)指標成績比較圖

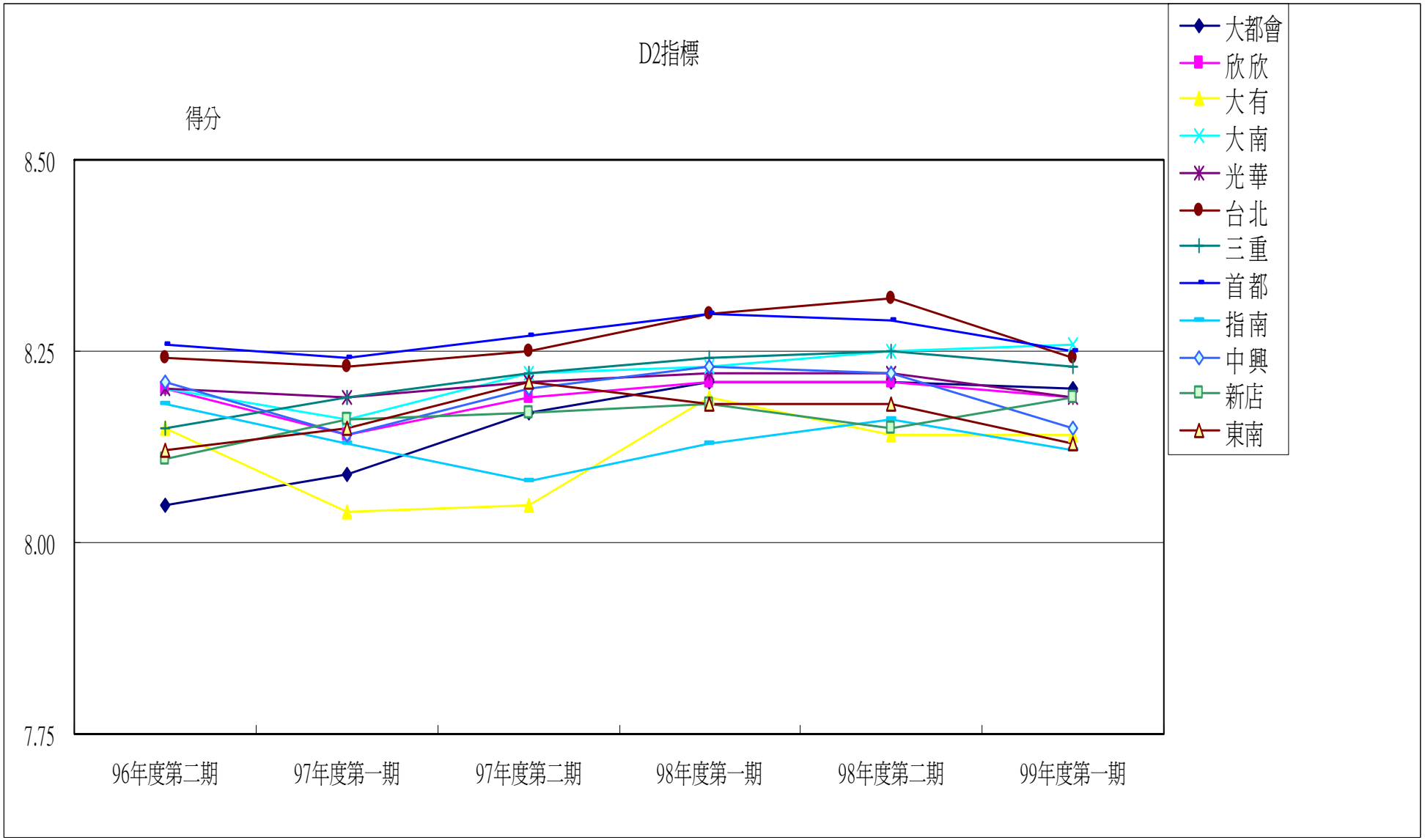


圖5.2.14 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖

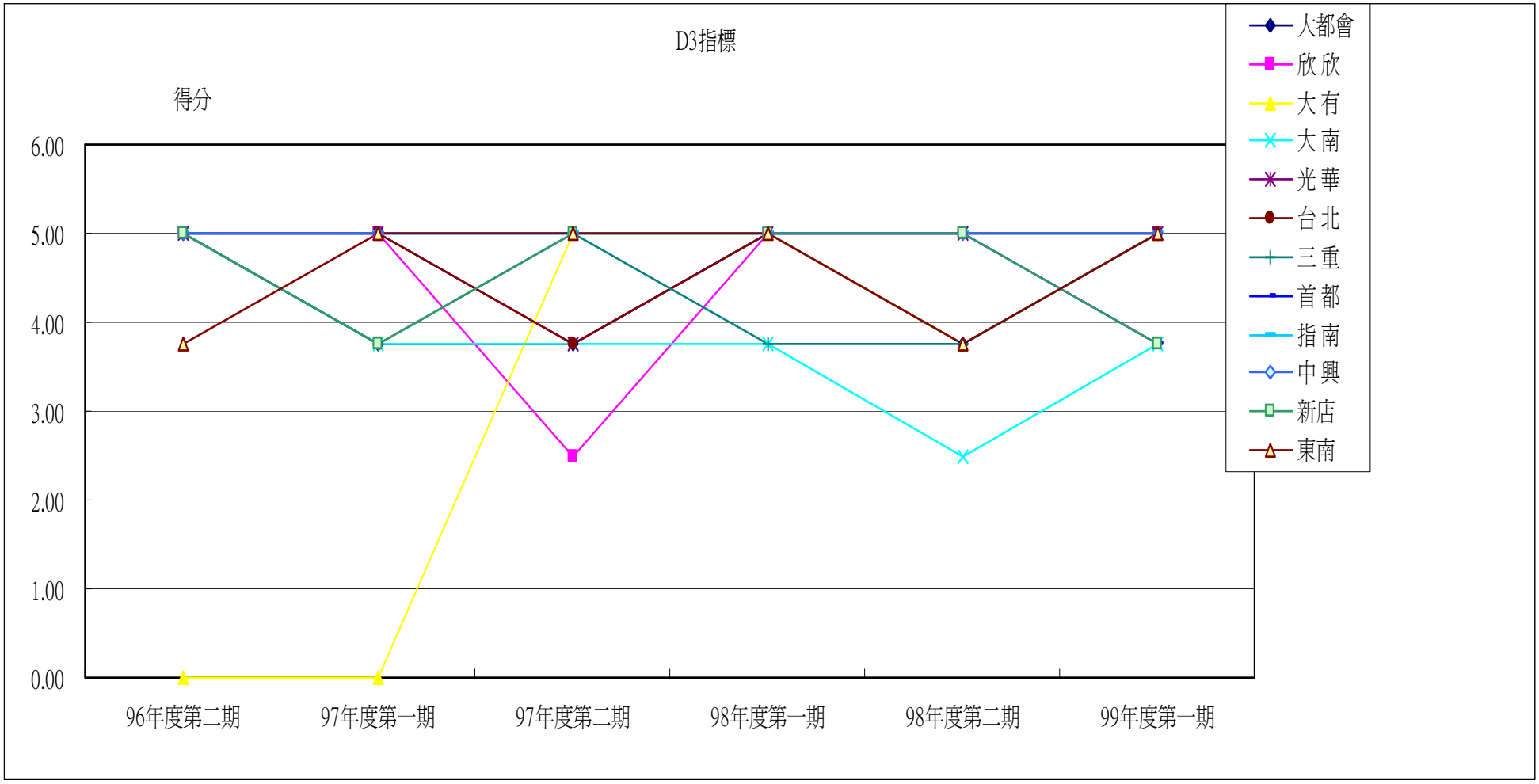


圖5.2.15 近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖

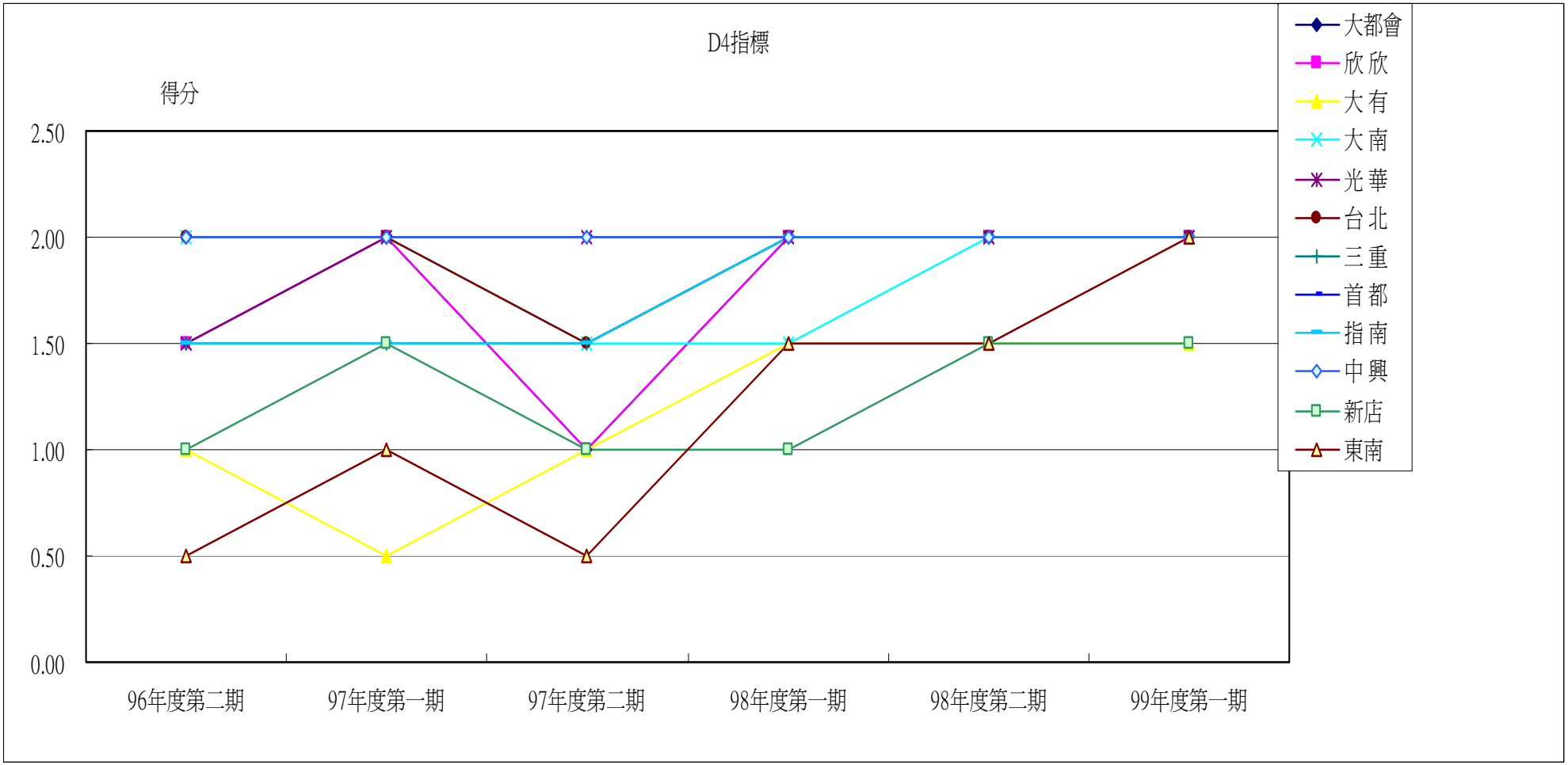


圖5.2.16 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

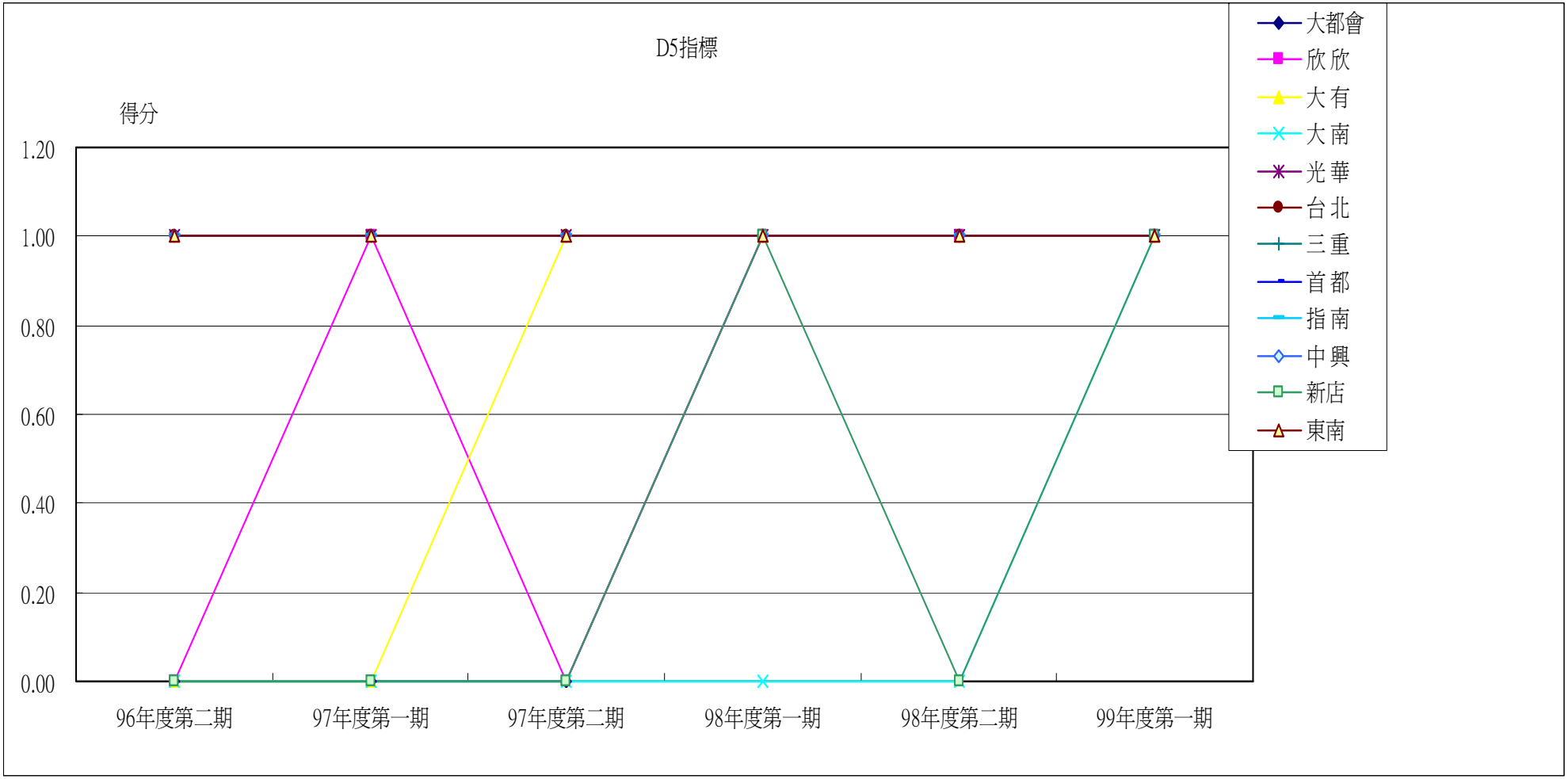


圖5.2.17 近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖

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公車後端查詢系統配合度指標，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，停車場站面積及配車數資料；以及由台北縣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98年10月至99年5月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年4月，場站檢查指標引用99年3月，公車後端查詢系統配合度指標引用98年10月至99年3月，車齡比率指標引用至99年3月，環保品質指標引用98年10月至99年3月，行車肇事率指標引用98年9月至99年2月，車輛安全設施檢查指標引用99年3月，行車事故通報與處理指標引用98年9月至99年2月，重大違規指標引用98年11月至99年4月，行車安全業務檢查指標引用至99年4月，聯營公車超速抽查指標引用98年10月至99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99年3月至99年5月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為98年10月至99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3家公司獲得優等，分別為首都、台北與大南，有6家公司為甲等，分別為指南、大都會、三重、大有、欣欣、東南、中興、新店與光華。本期首都和台北2家與前期相同，仍保持為優等，大南公司前期甲等進步為優等，欣欣、光華、指南和中興4家由優等退步為甲等，其餘各公車公司表現與上期相同，皆為甲等。

若以12家公司的平均分數進行前後期比較評鑑結果來看(詳見表5.1.2)，本期較前期進步之指標共有12項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3) 公車後端查詢系統配合度指標(A4)、舒適與噪音指標(B2)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、行車事故通報與處理指標(D1)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)、聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有A1和C5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，包括場站空間指標(A2)、車齡比率指標(B1)、環保品質指標(B4)、行車肇事指標(B5)、過站不停比率指標(C1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有D2指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有1項，為駕駛員遵循路線指標(C4)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。本期公車資訊服務設備指標(B3)因為調查表格變動較大，而且計分方式和權重和前期差異很大，亦不作比較。

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，車齡比率指標(B1)比前期退步18%以上；重大違規指標(D3)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步35%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後13%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

「欣欣客運」在分數方面，場站空間指標(A2)比前期退步6%以上；車輛安全設施檢查指標(B6)比前期進步3%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步86%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期公車後端查詢系統配合指標(A4)比平均情形落後6%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%以上。

「大有巴士」在分數方面，公車後端查詢系統配合指標(A4)比前期退步5%以上；發車準點性指標(A1)和重大違規指標(D3)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後21%以上；車齡比率指標(B1)則比平均優45%。

「大南客運」在分數方面，本期無明顯退步；重大違規指標(D3)比前期進步50%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)比平均情形落後20%；過站不停比率指標(C1)則比平均優5%。

「光華客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步21%以上；場站檢查指標(A3)比前期進步4%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步26%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率指標(C1)比平均情形落後17%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

「台北客運」在分數方面，發車準點性指標(A1)比前期退步3%；車齡比率指標(B1)比前期進步14%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無落後情形；過站不停比率指標(C1)則比平均優14%。

「三重客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步8%；重大違規指標(D3)比前期進步33%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性指標(A1)比平均情形落後3%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

「首都客運」在分數方面，重大違規指標(D3)比前期退步25%；車齡比率指標(B1)比前期進步9%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步143%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)則比平均優29%。

「指南客運」在分數方面，過站不停比率指標(C1)比前期退步31%以上；駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)比前期進步4%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步64%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率指標(C1)比平均情形落後29%以上；重大違規指標(D3)則比平均優6%。

「中興巴士」在分數上面，車齡比率指標(B1)比前期退步33%；發車準點性指標(A1)比前期進步12%。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期退步55%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後20%以上；過站不停比率指標(C1)則比平均優7%。

「新店客運」在分數上面，重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；發車準點性指標(A1)比前期進步11%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期重大違規指標(D3)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)則比平均優2%。

「東南客運」在分數上面，車齡比率指標(B1)比前期退步33%以上；重大違規指標(D3)和行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步33%以上。以原始績分比較的指標，行車肇事率指標(B5)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後42%；重大違規指標(D3)則比平均優6%。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)、場站空間指標(A2)、公車後端查詢系統配合度(A4)、公車資訊服務設施指標(B3)、環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)、重大違規指標(D3)與行車安全業務檢查(D4)，共14項指標比12家公車公司之平均數高；場站檢查指標(A3)、車齡比率指標(B1)、舒適與噪音指標(B2)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)與共4項指標比12家公車公司的平均數差；行車事故通報與處理指標(D1)和聯營公車超速抽查指標(D5)2項指標與12家公車公司的平均數相同。

「欣和客運」發車準點性指標(A1)、場站空間指標(A2)、場站檢查指標(A3)、公車後端查詢系統配合度(A4)、環保品質指標(B4)、過站不停比率指標(C1)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)、重大違規指標(D3)與行車安全業務檢查(D4)共11項指標比12家公車公司之平均數高；車齡比率指標(B1)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設施指標(B3)、行車肇事率指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)與駕駛員遵循路線指標(C4)共7項指標比12家公車公司的平均數差；行車事故通報與處理指標(D1)與聯營公車超速抽查指標(D5)2項指標與12家公車公司的平均數相同。

6.2建議

本研究針對二十一項指標進行評鑑工作,在資料收集及調查過程中不斷研究改進，本研究謹提供以下幾點建議做為下期評鑑工作之參考。

一、立即可行之建議

(一)對各公司改善之建議

1. 根據本期評鑑結果之建議

表6.2.1指出各公司本期分數表現比前期表現退步(30%以上且低於各公司平均數)的項目。

表6.2.1　建議各公車公司改善之服務指標一覽表

公司	分數比上期退步30%以上 且低於各公司平均數之項目
大都會	--
欣　欣	1.行車肇事率指標(B5)
大　有	--
大　南	--
光　華	--
台　北	--
三　重	--
首　都	1.行車肇事率指標(B5)
指　南	1.過站不停比率指標(C1)
中　興	1.車齡比率指標(B1) 2.行車肇事率指標(B5)
新　店	--
東　南	1.車齡比率指標(B1)

2. 本期A1指標調查中，仍發現部分公車業者未按照營運規劃書之核定班次發車，並擅自更改發車間距之情況。其中大都會客運20、欣欣客運236、大有巴士212直達車、三重客運232副、三重客運640以及首都客運紅32，均有業者自行加密班次之情形發生。此外，本期調查也發現大南客運288區間車自行縮減發車班次，導致某些時段完全無發車之情況。為免影響民眾搭乘權益，建議公車業者仍應依照營運計劃書之核定班次行駛，若現有班次無法滿足乘客需求，或無力維持核定班次之正常發車營運時，應提出調整班次申請，待主管機關核准後再予調整實行。

3. 本期A1指標調查時，有發現一些公車車頭雖標示「暫停服務」仍繼續載客，或是某些支援車輛車頭路線標示不清之情況，除造成調查作業與後續查核之困擾，也容易造成民眾之誤解，影響搭車權益。建議公車業者在班車出發前，應確實檢查車頭的路線標示是否完整、正確。

4. 本期B3指標調查中，發現在交通大學調查評鑑項目中，缺失最多的為「行車路線圖」、「上下車收票標示」及「乘客意見卡箱」等3項，其中行車路線圖最常見之缺失為方位標示錯誤，或是未依實際道路狀況繪製；上下車收票標示則多因部分燈泡故障，導致文字顯示不完全，無法完整表達意思；乘客意見卡箱則是有幾個無意見卡的案例。請各公車業者在製作公車車內相關資訊時，多加留意資訊的正確性，也請督促駕駛員，在行車前確實檢查車內各項資訊設備，俾提供乘客正確、有效之資訊。

5. 本期B3指標調查時，發現在「活動改道及路線或站位異動資訊」項目中，較常遭到扣分之狀況為該資訊已過期卻未撤除。請公車業者在改道狀況結束後，確實清除改到異動公告資訊，以避免造成搭車民眾之混淆，也有助於車內整潔乾淨之形象。

6. 本期B3指標調查時，發現仍有相當大部分之公車站名播報器無法運作，請各公車業者加強維護站名播報器，以便在旅途中提供乘客站名資訊。

7. 本期B3指標調查中發現，大多數業者在車門旁窗戶上標示的「行經重點站名」，皆為貼紙固定式。如遇車輛支援其他路線之狀況，容易使乘客混淆。建議改為活動式，或是在車輛支援其他路線時適度遮蔽，以利提供乘客最正確的資訊。

8. 在C1調查中，若多輛公車同時到站，建議依序停站，否則容易導致後到的公車無法停靠，尤其是在尖峰時刻更是明顯。

9. C1調查中，偶有發現公車占用機車專用的紅燈等待區的情況。

(二) 臺北市公共運輸處執行行車安全業務檢查(D4)對各公司之建議事項

1.大都會

(1) 公司內部有就每月公車肇事原因進行統計分析，請彙整全年肇事統計分析結果予提出改進作為，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員與站管人員講課重點，以減少肇事發生維護行車安全。

(2) 公司內部有就每月進行稽查結果進行統計分析，請彙整全年稽查統計分析結果予提出駕駛員應改進作為，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員與站管人員講課重點，加強對全體駕駛員遵守交通法令宣導，以減少公車駕駛違規行為。

(3) 行駛陽明山區路線之公車請加強車輛各級保養作業，為維護行車安全紅 5 與 260 等 2 路線公車，請注意尖峰時間載客人數避免逾核定載重量，保障民眾乘車安全。

2.欣欣：99 年 1-3 月有責肇事 19 件較 98 年 1-3 月 5 件增加 14 件，請督促駕駛員遵守交通規則，並加強公司內部對違規行為查處。

3.大有：

(1) 307 路近期民眾投訴相當頻繁，投訴事項包括在板橋公車站常常無故滯留等客人下車到旁邊的飲料機買飲料後在車外一邊喝一邊等、公車專用道滯留載客、脫班、飆車超車搶客人、停紅燈和隔壁車道司機聊天，綠燈了還繼續聊阻礙交通、過站不停(上下車都一樣)、讓乘客在快車道的車陣下車、在板橋公車站繞公車站一圈後載回來一次、在員山路上的積穗國中附近的站牌，明明旅客都上車，綠燈秒數還有幾十秒就是不開車，就是要等到下一次綠燈才開車、民眾在公司網站申訴後毫不回應不然就是刪除，與司機服務態度惡劣等駕駛員嚴重脫序行為，請公司高層務必大力整頓，並請定期加強派員查處，保障民眾乘車權益與安全。

(2) 257 路自 98 年 12 月起民眾持續反映車輛煞車異音過大，公司對該路線 050-AD 及 045-AD 兩部車輛採更換全新煞車鼓方式進行改善，經派員就更換後之車輛進行實地測試與隨車稽查，煞車異音情形已獲得大幅改善，請持續就所屬車輛進行維護。

4.大南：對行車違規或受民眾申訴而參加再輔導之駕駛員，經授課測驗成績仍未及格者，應再追蹤輔導以臻徹底改除不良駕車習慣。

5.光華：

(1) 99 年 1-3 月有責肇事 6 件較 98 年 1-3 月 4 件增加 2 件，請督促駕駛人遵守交通規則，並加強公司內部對違規行為查處。

(2) 本處 99 年 1-3 月連續查獲 246、220、紅 3、72 等 4 線公車有未依核定班距發車情形，請督促所屬場站務必依照核定班次發車，以維民眾搭車權益。

6.台北：

(1) 99 年 1-3 月有責肇事 8 件較 98 年 1-3 月 1 件增加 7 件，請督促駕駛人遵守交通規則，並加強公司內部對違規行為查處。

(2) 請於公司內部緊急通報作業流程請增訂報警程序以臻完整。

7.三重：99 年 1-3 月有責肇事 6 件較 98 年 1-3 月 7 件減少 1 件，請督促駕駛人遵守交通規則，並加強公司內部對違規行為查處。

8.首都：對 98 年下半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

9.指南：對 98 年下半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

10.中興：對 98 年下半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

11.新店

(1) 公司內部有就每月公車肇事原因進行統計分析，請彙整全年肇事統計分析結果與提出改進作為，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員與站管人員講課重點，以減少肇事發生維護行車安全。

(2) 公司內部每月均有進行稽查，請彙整全年稽查統計分析結果與提出駕駛員應改進作為，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員與站管人員講課重點，加強對全體駕駛員遵守交通法令宣導，以減少公車駕駛違規行為。

(3) 本處請於公司將宣導行車安全等相關公文張貼於各場站布告欄讓駕駛員簽名部分，請確實配合辦理。

(4) 行車人員健康管理對於健康檢查後有異常駕駛員，請確實追蹤並取得就診紀錄受檢。

(5) 行車紀錄管理與考核，公司對於月行車超速達 6-10 次記小過、11-20 次記二小過、達 21 次記大過，對駕駛人約束較寬鬆，建請研議檢討，以防範行車超速行為。

(6) 有關設備檢查憑單表格請重新修正訂定格式。

12.東南

(1) 請就所彙整全年肇事統計分析結果與提出改進作為及全年公司自行稽查統計分析結果與提出駕駛員應改進注意事項，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員、站管人員及新進駕駛員講課重點，以減少肇事發生與公車駕駛違規行為。

(2) 公司 98 年有責肇事件數 10 件與 97 年 13 件相較減少 3 件，為所有公車業者中唯一件數下降，惟 99 年 1-3 月有責肇事 8 件較 98 年 1-3 月 1 件增加 7 件，請督促駕駛人遵守交通規則，並加強公司內部對違規行為查處。

(3) 有關設備檢查憑單表格請重新修正訂定格式。

13.淡水：對 98 年下半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

14.欣和：對 98 年下半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

(三) 臺北市公共運輸處執行行車安全業務檢查(D4)綜合之建議事項

1.98 年 1-12 月本市聯營公車有責肇事案件數，較 97 年同期增加 134 件，案件數成長 66%，其肇事原因前五名依序為未保持併排安全間隔、未注意前方車人動態、未依路權讓先、違反號誌標誌標線、左右轉違規疏忽。請於內部行車安全教育加強宣導，並請公司內無肇事紀錄之駕駛員給予多次肇事者特別指導及行車教育。

2.依道路交通安全規則第 103 條：「汽車行近未設行車管制號誌之行車人穿越道前，應減速慢行。汽車行經行人穿越道，遇有行人穿越時，無論有無交通指揮人員指揮或號誌指示，均應暫停讓行人先行通過。汽車行經未劃設行人穿越道之交叉路口，遇有行人穿越道路時，無論有無交通指揮人員指揮或號誌指示，均應暫停讓行人先行通過。」規定，請各公司嚴格要求行經路口應減速慢行、或行人穿越道有行人穿越時，應暫停禮讓行人先行通過，保持良好之行車紀律，俾提供用路人安全之行車(行走)品質。

3.汽車運輸業管理規則部分條文於 99 年 3 月 26 日修正發布。其中與行車安全相關部分修正臚列如下：

(1) 第 19 條第 4 項，「中華民國九十九年十月一日起，營業大客車業者派任駕駛人前，應確認所屬駕駛人三年內已接受公路主管機關辦理之定期訓練或職前專案講習，且其駕照應經監理機關審驗合格。」，上述受訓將由交通部公路總局北部訓練所自 99 年 6 月 1 日起至 9 月 30 日辦理，請務必依照本處所規劃分配名額派員受訓。

(2) 第 19 條第 5 項略以，「營業大客車業者於駕駛人行車前，應對其從事酒精濃度測試，檢測不合格者，應禁止其駕駛；」，請務必依照上述規定確實對駕駛人行車前實施酒測，檢測不合格者，應禁止其駕駛。

(3) 19 條之 2，「營業大客車業者派任駕駛人駕駛車輛營業時，其調派駕駛勤務應符合下列規定：

A、每日最多駕車時間不得超過十小時。

B、連續駕車四小時，至少應有三十分鐘休息，休息時間如採分次實施者每次應不得少於十五分鐘。但因工作具連續性或交通壅塞者，得另行調配休息時間；其最多連續駕車時間不得超過六小時，且休息須一次休滿四十五分鐘。

C、連續兩個工作日之間，應有連續十小時以上休息時間。但因排班需要，得調整為連續八小時以上，一週以二次為限，並不得連續為之。」

請務必依照上述規定對駕駛人開車勤務妥適安排，上述檢查本處將列為 99 年下半年行車安全檢查重點項目，並協同各地方勞檢單位至各公司進行檢查。

(4) 第 19 條之 3「公路汽車客運業及市區汽車客運業之班車，車頭前上方應標明路線名稱及路線編號，字體長十五公分以上，寬十公分以上。車身右側上下車門旁應明顯標示路線名稱及路線編號，字體長十公分以上，寬六公分以上。

公路汽車客運業及市區汽車客運業派用車輛時，應據實填載行車憑單，隨車攜帶，市區客運班車經公路主管機關同意者得置於場站，收存備查。行車憑單記載事項至少應包括車號、路線編號、路線名稱、發車日期、起站發車時間、休息起訖時間、訖站到達時間及駕駛人姓名、體溫、酒精檢測紀錄，並應保存至少二年，供公路主管機關查核。」

請務必依照上述規定檢視所屬車輛車頭上方應標明路線名稱及路線編號，車身右側上下車門旁應明顯標示路線名稱及路線編號並符合法令規定，如有不足或不符法令規定者，請主動修正改善或補齊，上述將列為 99 年第 2 期至各場站進行車輛檢查時重點項目。

另上述行車憑單規定記載事項共計 10 項，如為管理需要行車憑單放至於場站，請於 99 年 7 月 30 日前向本處提出申請，並請務必依照上述行車憑單所規定記載事項(統合為一張報表)詳實登載，上述事項將列為 99 年下半年行車安全業務檢查重點項目。

4. 請就所彙整全年肇事統計分析結果與提出改進作為及全年公司自行稽查統計分析結果與提出駕駛員應改進注意事項，並請列為公司高階主管至各調度站行車安全教育時對駕駛員、站管人員及新進駕駛員講課重點，以減少肇事發生與公車駕駛違規行為。

5.為提供民眾了解站位資訊及確保公車動態資訊系統正確性，以利民眾查詢，請將車輛站名播報顯示設施及公車動態資訊系統車機開機與設定正確路線列入車輛一級保養檢查項目，上述事項將列為 99 年下半年行車安全業務檢查重點項目。

6.民眾持續反映有乘客冒用悠遊學生卡情形，造成付費不公平性及市庫損失，為減少駕駛員負擔及可能因稽查被惡意投訴，請各業者自行派員隨車稽查，初期建請冒用者勸導使用優待票應攜帶證明文件供查驗如無法出示證件應請其補足差額，自 99 年 7 月起每月稽查結果請於次月 10 日前函報本處統計彙整。與其他公車業者車輛行駛同一路段時嚴禁爭先搶道（尤以進入公車專用道前）。

7.請賦予站管人員完成車輛路線牌、駕駛員姓名等各項標示檢查後始得出車之責任。

8.車輛發生事故或乘客於車內受傷，須立即依據道路交通管理處罰條例第 62 條規定報警處理及送醫，並向站上請求協助。

9. 站位倘有遷移時請務必使各駕駛員知悉停靠。

10.車輛轉彎行經行人穿道時，倘遇行人通行請確實停車俟行人通過後再行駛，勿以緩速滑行造成行人壓迫感。

11.公運處已完成地震發生時各業者之通報作業流程，已函發至公司請依規定通報。

12.請再加強宣導駕駛員行車勿抽煙、使用行動電話(耳機接聽)、嚼食檳榔情事以提升服務品質。

13.各外站實施行安授課後，須請參與受課人員簽名及保留相關佐證資料備查受檢。

14.車輛維修人員至外站施工，宜以表單派工註明施工地點、項目，施工後並請該站主管簽章確認以備查核。

15.單班駕駛員於末 2 班發車前請再次量測血壓，倘有不適合開車者請更改駕駛員，以預防心血管發病造成行安隱憂。

16.與其他公車業者車輛行駛同一路段時嚴禁爭先搶道（尤以進入公車專用道前）。

17.有關導盲犬搭乘公車規定請納入教育訓練務必使全體駕駛員知悉瞭解。

(四)對臺北市公共運輸處之建議

1. 本期A1調查中發現，公車等候亭的相關設施建置標準不一（圖見附錄14）。有些站位設有座位，提供民眾較為舒適的候車環境，但某些站位給予民眾的候車空間則嚴重不足。以德霖技術學院站位為例，經觀察該站位的民眾幾乎是站在馬路上公車停靠處的地方等候公車，不僅容易影響路上車輛的行駛，公車停靠時也容易發生危險事故。建議公共運輸處及相關單位加強查核這樣的狀況，必要時亦可研議如何改善，以保障民眾的乘車安全。

2. 本期A1指標調查時，有公車業者將某些路線的建議稽查點填寫為返程的第一個站位，雖然該路線每一班次從起點站位到迄點站位的行車時間都很穩定，目前亦有公車動態系統後端資料庫可配合查詢每一班次經過各站位的到離站時間，不影響發車準點性調查及後續查核之準確性與公正性。為避免對於調查產生不必要之疑義，仍建議公共運輸處日後在核對業者所送交的建議稽查點時，若遇到此類較為特殊的建議稽查點，還需請業者再次確認無誤，再給調查單位進行調查。

3. 本期A1指標調查在利用公車動態資訊系統後端資料庫進行後續查核時，偶爾會發生後端資料庫故障導致無法查詢，或某一特定時間區段內的路線資料不見之情形，建議公共運輸處多加注意後端資料庫之維護，以免影響後續查核工作之順利進行。

4. 本期B3調查中發現，公車業者對於公車車內資訊張貼的位置與表達方式相當不統一，如車頭路線牌有使用中英雙語、亦有僅使用中文；路線圖轉乘資訊有些僅包含捷運，有些業者則會寫出轉乘公車資訊；車內行車人員姓名、乘客意見卡箱及申訴服務電話張貼位置更是各有不同，對於需要參考這些資訊的乘客將會有影響。建議公共運輸處針對公車資訊張貼位置及內容做出明確規範，以利公車資訊服務品質之統一。

5. 本期B3調查中發現，根據規定公車停靠公車專用道站位時，第一輛車須行駛到站位最前端，第二輛(含)以後之公車則需緊貼前車停靠載客，但此狀況並未對於候車乘客加強宣導，以致於乘客在站位中間招手，卻需一路跑到最前端才能搭車，或是認為公車過站不停。建議公共運輸處不只向公車業者宣導公車專用道之停靠規定，也要使民眾了解，才不會造成民眾的不便或誤解。

6. C1調查中請調整少數站牌設置位置不佳的問題，避免發生路口回堵或是公車過度變換車道的情況。例如位於重慶北路二段的朝陽公園站牌，公車要停靠時必須從前一個路口的公車專用道(民生重慶路口)切出外車道，離站時又要馬上再切回內車道準備左轉南京西路，且重慶北路二段車流量也大，導致公車在變換車道時容易發生危險。如下圖6.2.1所示:

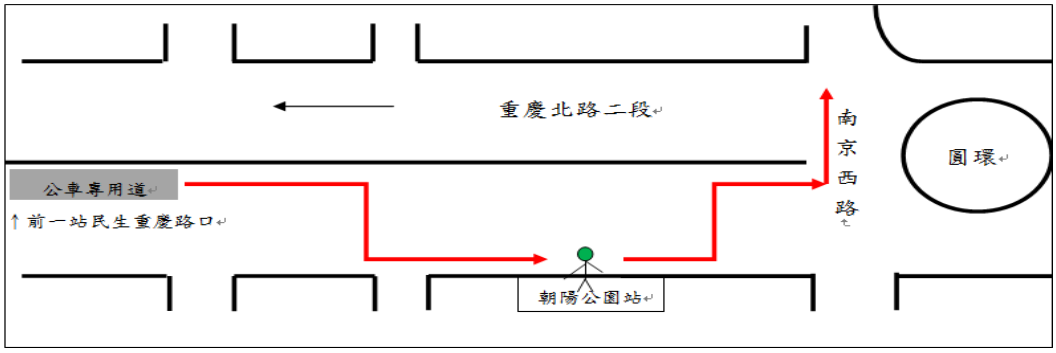


圖6.2.1 朝陽公園站牌

(五) 本期試算「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」(A4)和環保品質指標(B4)指標結果

(1) 下期開始新設的「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，取代原有「公車後端查詢系統配合度(A4)」指標，權重建議維持2分。調查方式由公車動態資訊系統後端管理之公車報表(班次不足統計表)比對每條路線當日班次與實際發車班次誤差率。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)/系統車次試算，本期試算A4指標結果平均為0.22分，標準差為0.10。原來計分方式結果平均為1.96分，標準差為0.07 ，各公司得分如表6.2.2。

表6.2.2 A4指標試算得分及正式得分比較表

公司	試算得分		排序	
大都會	0.23	(2.00)	5	(1)
欣　欣	0.12	(1.84)	11	(12)
大　有	0.19	(1.85)	8	(11)
大　南	0.03	(1.92)	12	(10)
光　華	0.20	(2.00)	6	(1)
台　北	0.33	(2.00)	3	(1)
三　重	0.18	(1.93)	9	(9)
首　都	0.36	(2.00)	1	(1)
指　南	0.20	(2.00)	7	(1)
中　興	0.13	(2.00)	10	(1)
新　店	0.31	(2.00)	4	(1)
東　南	0.35	(2.00)	2	(1)
平　均	**0.22**	**(1.96)**	-	-
淡　水	0.25	(2.00)	-	-
欣　和	0.17	(2.00)	-	-

註：括號為原A4指標得分

(2) 環保品質指標(B4)指標得分權重本期已修為2分，下期將分為「違規告發數比率」與「排氣分級標章比率」兩項次指標，各佔1分。新增「排氣分級標章比率」其計分方式，以通過檢測車輛點數佔該公司所屬車輛數之比率為原則。為區分優、良兩級，「優級」車輛可得1點，「良級」車輛可得0.7點。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。本期試算B4指標結果平均得分為1.58分，標準差為0.23。原B4指標計分公式結果平均得分為1.95分，標準差為0.19，各公司得分如表6.2.3。

表6.2.3　B4指標試算及正式得分比較表

公司	新試算告發得分		新試算標章得分		總得分		排序	
大都會	1.00	(2.00)	0.19	-	1.19	(2.00)	11	(1)
欣　欣	1.00	(2.00)	0.77	-	1.77	(2.00)	3	(1)
大　有	1.00	(2.00)	0.76	-	1.76	(2.00)	4	(1)
大　南	1.00	(2.00)	0.78	-	1.78	(2.00)	2	(1)
光　華	1.00	(2.00)	0.71	-	1.71	(2.00)	6	(1)
台　北	1.00	(2.00)	0.50	-	1.50	(2.00)	9	(1)
三　重	1.00	(2.00)	0.60	-	1.60	(2.00)	7	(1)
首　都	1.00	(2.00)	0.74	-	1.74	(2.00)	5	(1)
指　南	0.68	(1.35)	0.77	-	1.45	(1.35)	10	(12)
中　興	1.00	(2.00)	0.53	-	1.53	(2.00)	8	(1)
新　店	1.00	(2.00)	0.83	-	1.83	(2.00)	1	(1)
東　南	1.00	(2.00)	0.10	-	1.10	(2.00)	12	(1)
總計/平均	**0.97**	**(1.95)**	**0.61**	**-**	**1.58**	**(1.95)**	--	
淡　水	1.00	(2.00)	0.78	-	1.78	(2.00)	--	
欣　和	1.00	(2.00)	0.27	-	1.27	(2.00)	--	

註：括號為原 B4 指標得分

(六) 行車肇事率指標(B5)指標計分方式調整建議

行車肇事率指標(B5)指標，建議下期開始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，能使各公車業者對於路人安全的更重視。

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「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」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，「台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，「台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97年12月，臺北縣交通局委託。

10. 胡宜珍，「公車系統營運與服務績效之評估研究」國立交通大學運輸研究所碩士論文，83年6月。

11. 曾國雄，王榮祖，「公車系統績效評估之研究--AHP法與FMADM之應用」，Sun Yat-sen Management Review，二卷二期，民國八十三年六月。

12. 張有恆等，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運研所，80年6月。

13. 張有恆、蔡欽同，「模糊理論應用於公車系統營運服務績效評估之研究」，運輸計劃季刊，二十二卷一期，頁79-104，83年3月。

14. 張有恆，「運輸業經營與管理」，華泰書局，85年11月。

15. 張有恆等，臺南市市區公車營運與服務評鑑，民國98年12月，臺南市政府委託。

16. 張家祝，「臺北市聯營公車服務指標之研究」，都市交通，二十期，頁18-25頁，76年。

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

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

19. 義守大學，高雄市市區公車服務品質評鑑，民國98年12月，高雄市政府交通局委託。

20. Carter, Dave N. and Lomax, Timothy J., "Development and Application of Performance Measures for Rural Public Transportation Operators," Transportation Research Record 1338, pp.28-36, 1992.

21. Casey, R. F., Labell, L. N., Moniz, L., Royal , J. W., Sheehan, M., Sheehan, T., Brown, A., Foy, M., Zirker, M., Schweiger, C. L., Marks, B., Kaplan, B. and Parker, D., 2000, *Advanced Public Transportation Systems: The State of the Art Update 2000*, U.S. Department of Transportation, Federal Transit Administration.

22. Chen, K., and Miles, J.C., ITS Handbook 2000:Recommendations from the World Road Association (PIARC), Artech House, Boston, U.S.A.,1999.

23. Fielding, G.J., Babitsky, T.T. and Brenner, M.E., “Performance Evaluation for Bus Transit, “ Transportation Research Part-A, Vol. 19A, No. 1, pp.77-82, 1985.

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

25. 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.

26. Lambert, D.M. & Stock, J.R., 「Strategic Logistics Management」(3rd ed.), Homewood, IL: IRWIN, pp110-158, 1993.

27. 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.

28. Wipper, L.R., “Performance Measurement : Producting Results at the Orgeon Department of Transportation, “Transportation Reserch Record 1395, pp168-175, 1993.

29. 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公司聯營車輛車齡統計表（至2010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
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	30
	低底盤												30	30	
2002	一般									20	61	110		191	191
	低底盤													0	
2003	一般					80		61						141	141
	低底盤													0	
2004	一般		15						55	25				95	95
	低底盤													0	
2005	一般				1			30	30	23				84	84
	低底盤													0	
2006	一般	31	1	60	30	41	30	20	14		20			247	247
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般					10								10	10
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
2010	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		31	16	60	31	131	30	111	99	68	81	110	30	798	798

欣欣客運公司聯營車輛車齡統計表(請填寫至2010年3月31日止)

	車　型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一　般													0	
	低 底 盤													0	
2001	一　般					2				8		25		35	35
	低 底 盤													0	
2002	一　般											27	30	57	57
	低 底 盤													0	
2003	一　般						30							30	30
	低 底 盤													0	
2004	一　般				23		26	2						51	51
	低 底 盤							0						0	
2005	一　般		1					32						33	33
	低 底 盤													0	
2006	一　般						10		13	10	12			45	45
	低 底 盤													0	
2007	一　般					52								52	52
	低 底 盤													0	
2008	一　般						39	10						49	49
	低 底 盤													0	
2009	一　般						10			19			21	50	50
	低 底 盤													0	
2010	一　般													0	
	低 底 盤													0	
合計			1		23	54	115	44	13	37	12	52	51		402

大有巴士公司聯營車輛車?統計表(2010年3月31日止)

月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	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													0	0
	低底盤													0	
2004	一般													0	0
	低底盤													0	
2005	一般					10								10	10
	低底盤													0	
2006	一般			24										24	24
	低底盤													0	
2007	一般			2										2	2
	低底盤													0	
2008	一般										69			69	69
	低底盤													0	
2009	一般	4			11	6	17						16	54	54
	低底盤													0	
2010	一般										8			8	8
	低底盤													0	
合計		4	0	26	11	16	17	0	0	0	77	0	16	167	167

大南汽車股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2010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
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般	9		10								4	11	34	34
	低底盤													0	
2003	一般								23	11				34	34
	低底盤													0	
2004	一般									23				23	23
	低底盤													0	
2005	一般		6				32	2					10	50	50
	低底盤													0	
2006	一般					5					10			15	15
	低底盤													0	
2007	一般	15											5	20	20
	低底盤													0	
2008	一般	3							2					5	5
	低底盤													0	
2009	一般				2	2		11	6				7	28	28
	低底盤													0	
2010	一般		14											14	14
	低底盤													0	
合計		27	20	10	2	7	32	13	31	34	10	4	33	223	223

光華巴士車齡統計表

（截至99.3.31）

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	5		10									19	34	34
	低底盤													0	
2003	一般													0	0
	低底盤													0	
2004	一般						10		20					30	30
	低底盤													0	
2005	一般	30		20								4		54	54
	低底盤													0	
2006	一般					6		20	2	6	18			52	52
	低底盤													0	
2007	一般			2										2	2
	低底盤													0	
2008	一般		10											10	20
	低底盤		10											10	
2009	一般													0	70
	低底盤				50							20		70	
合計	大型	35	20	32	50	6	10	20	22	6	18	24	19	262	262

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2010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	備註
2000	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2001	一般	0	0	0	0	0	0	0	9	0	10	9	0	28	28	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2002	一般	0	0	0	0	31	24	0	18	0	0	0	0	73	73	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2003	一般	0	0	0	0	0	0	4	3	16	0	0	0	23	23	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2004	一般	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	17	27	65	65	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2005	一般	0	0	0	0	0	8	0	10	0	0	0	0	18	18	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2006	一般	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	15	15	
	低底盤	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	65	0	65	65	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2008	一般	0	1	0	0	0	0	0	11	19	23	30	0	84	84	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2009	一般	0	0	11	0	2	0	10	36	22	11	0	0	92	112	
	低底盤	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20		
2010	一般	15	10	12										37	37	
	低底盤	0	0	0										0		
合計		15	11	23	0	53	32	50	87	57	44	121	27	520	520	

三重客運公司聯營車輛車齡統計表（填寫至2010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
1999	一般														0
	低底盤														
2000	一般														0
	低底盤														
2001	一般	2		2					17		40	3		64	64
	低底盤														
2002	一般		17		15	3						1		36	36
	低底盤														
2003	一般	11												11	11
	低底盤														
2004	一般	3			2									5	5
	低底盤														
2005	一般	3												3	3
	低底盤														
2006	一般	1					8			9		26		44	44
	低底盤														
2007	一般	10	1						15	2	31			59	59
	低底盤														
2008	一般			12				5	25				80	122	122
	低底盤														
2009	一般									10			9	19	19
	低底盤													0	
2010	一般		20											20	20
	低底盤													0	
合計		30	38	14	17	3	8	5	57	21	71	30	89	383	383

首都客運公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2010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														
	低底盤														
2001	一般														
	低底盤														
2002	一般														
	低底盤														
2003	一般		3					17				15	14	49	49
	低底盤													0	
2004	一般		18			12		20						50	50
	低底盤													0	
2005	一般		10								20	4	5	39	39
	低底盤													0	
2006	一般		10	25		3								38	38
	低底盤													0	
2007	一般	15		20				28				11		74	74
	低底盤													0	
2008	一般		24								13		10	47	127
	低底盤					22	25						33	80	
2009	一般													0	89
	低底盤							21		35			33	89	
2010	一般		12	15										27	42
	低底盤		15		0									15	
合計		15	92	60	0	37	25	86	0	35	33	30	95	508	508

指南汽車客運公司聯營車輛車齡統計表（2010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
2000	一般									7				7	7
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
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	
合計		17	35	7	42	0	9	25	30	7	0	0	8	180	180

中興大業巴士股份股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至99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
	低底盤													0
2002	一般		10	10			10							30
	低底盤													0
2003	一般			10										10
	低底盤													0
2004	一般						20				30		10	60
	低底盤													0
2005	一般	20				6				15			10	51
	低底盤													0
2006	一般													0
	低底盤													0
2007	一般			10										10
	低底盤													0
2008	一般													0
	低底盤		10											10
2009	一般													0
	低底盤								21					21
2010	一般													0
	低底盤		9											9
合計	一般	20	10	30	0	6	30	0	0	15	30	4	30	175
	低底盤	0	19	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	40
車輛總數		215												

新店客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表

99/3/31

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
2000	一般														0
	低底盤														
2001	一般														0
	低底盤														
2002	一般											10		10	10
	低底盤														
2003	一般		28			21								49	49
	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														
2007	一般														0
	低底盤														
2008	一般														0
	低底盤														
2009	一般														0
	低底盤														
2010	一般														0
	低底盤														
合計		5	53	6	52	24	0	0	11	0	0	10	0	161	161

東南客運公司聯營車輛車齡統計表(2010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
1999	一般													0	0
	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										21	12	7	40	41
	低底盤													0	
2003	一般	7									3		21	31	30
	低底盤													0	
2004	一般	8		3	3	6	13					16		49	49
	低底盤													0	
2005	一般		9						7					16	16
	低底盤													0	
2006	一般								3	3		3		9	9
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
合	計	15	9	3	3	6	13	0	10	3	24	31	28	145	145

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99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													0	0
	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

欣和汽車客運股份股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至99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
2000	一般		10											10
	低底盤													0
2001	一般													0
	低底盤													0
2002	一般													0
	低底盤													0
2003	一般												5	5
	低底盤													0
2004	一般													0
	低底盤													0
2005	一般													0
	低底盤													0
2006	一般													0
	低底盤													0
2007	一般													0
	低底盤													0
2008	一般													0
	低底盤													0
2009	一般													0
	低底盤													0
合計	一般	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輛總數		15												

大都會汽車客運(股)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）	總配車數	夜間停放車輛數 大型公車20坪	夜間停放車輛數 中型公車12坪	規定停車面積不足（坪）	備　　註
1	松德站	1995	租用	61	94			夜間吳興街站14車停本站(大14)、麟光19台停於本站
2	吳興街	470	租用	34	11	9		夜間14車停松德站(大14)
3	松職站	1693	租用	76	76			4車停蘆洲站 萬芳站夜間停放4車於本站
4	中和站	1415	租用	52	52			
5	麟光站	976	租用	68	40	9		19車夜間停松德站
6	士林站	954	租用	23	29			陽明山站夜間停放6車於本站
7	建北站	839	租用	47	41			夜間6車停內湖站
8	舊庄站	1316	租用	47	45	2		
9	東園站	680	租用	50	30	1		夜間19車停內湖站
10	東湖站	1948	租用	56	56			
11	蘆洲站	1389	租用	53	57			松職站夜間停放4車於本站
12	凌雲站	1009	租用	25	25			
13	內湖站	6224	租用	84	109			建北站夜間停放6車、東園站夜間停放19車
14	榮總站	739	租用	34	34			
15	陽明山	760	租用	38	28	4		夜間6車停於士林站
16	萬芳站	1460	租用	50	46			夜間4車停於松職站
小計		23867		798	773	25		
合計	總坪數：23867坪 租用坪數：23867坪（佔100.00% ）							

欣欣客運公司

編號	場站	線有停車場站面積（坪）	戰場產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛 大型	夜間停放車輛 中型	規定面積不足（坪）	備註（核准數，請分數聯營公車、縣轄公車或公路客運車輛數）
1	深坑站	2790	租　用	88	88			均為聯營公車
2	中興站	1100	租　用	54	54			
3	木柵站	1226	租　用	48	28	20		
4	中央站	970.52	租　用	45	42	3		
5	景德站	561.08	租　用	34	30	4		
6	興隆站	905.6	租　用	27	22	5		
7	華江站	堤外停車場	租　用	46	43	3		
8	東湖站	760	租　用	36	30	6		
9	景新站	830	租　用	24	24			
10								
11								
12								
小計		9412.74		402	361	41		
合計	合計 自用 租用 借用	**9412.74**坪 **9412.74坪** **（100％）**						

大有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	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(核准車位數)
					大型	中型		
1	福德一站	1,327.67	自有	47	43	4	419.67	66
2	舊莊站	1,098.00	自有	28	22	6	586	55
3	中華站	2,016.92	租用	16	16	0	1696.92	101
4	新莊站	928.00	租用	44	44	0	48	46
5	清水站	2,344.00	借用	30	24	6	1792	78
小計		7,714.59						
合計	總坪數	7,714.59	佔比例					
	自有坪數	2,425.67	31.44%					
	借用坪數	2,344.00	30.38%					
	租用坪數	2,944.92	38.17%					

大南汽車股份有限公司場站面積及車輛數統計表

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註(核准數，請分述聯營公車、縣轄公車或公路客運車輛數)
					大型	中型		
1	北投站	2,087.85	租用	106	67	39		核定2088、增租334坪
2	關渡站	1,497.00	租用	45	40	5		核定1497坪
3	士林站	495.00	租用	21	21	0		核定813坪
4	內湖站	801.00	租用	23	16	7		核定801坪
5	土城站	1,200.00	租用	23	23	9		核定1100坪
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		6080.85		227	167	60		
合計	合計	6080.85 坪						
	自用	坪(　　%)						
	租用	6415　坪(　　%)						
	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	621.34	租用	27	27	0		
2	天東站	924.40	租用	32	29	3		停車場
3	北峰站	1,221.19	租用	47	45	2		
4	社子站	935.33	自有	2	0	2		
5	東湖站	1,358.20	租用	65	52	13		夜間藍7線停放8輛
6	大直站	511.37	租用	23	23	0		藍7線夜間停放8輛於東湖站
7	洲美站	453.00	租用	11	8	3		
8	士林站	936.84	租用	30	28	2		
9	天東二站	902.95	租用	30	30	0		
合計	總 坪 數： 8954.8 坪 自有坪數： 980.8 坪（佔 10.95 % ） 借用坪數： 坪（佔 % ） 租用坪數：7973.9 坪（佔 89.05 % ）			267	242	25		

台北汽車客運股份有限公司各場站資料

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
					大型公車20坪	中型公車12坪		
1	板橋前站	2,756	自有	101	99	2	無	縣轄9輛.公路客運3輛
2	板橋後站	1,630	自有	61	61	0	無	縣轄6輛
3	四海站	2,907	自有	73	73	0	無	縣轄7輛.公路客運9輛
		1,916	租用					
4	歡仔園站	1,573	租用	41	41	0	無	縣轄4輛
5	中和站	829	自有	31	23	8	無	縣轄8輛
6	五福站	676	租用	28	28	0	無	縣轄4輛
7	新店站	1,000	租用	40	40	0	無	縣轄4輛
8	中華站	700	租用	20	20	0	無	
9	樹林站	598	自有	14	14	0	無	縣轄4輛.公路客運8輛
10	三峽一站	2,381	租用	42	41	1	無	縣轄15輛.公路客運4輛
11	三峽二站	2,284	租用	69	69	0	無	縣轄4輛
合計	總坪數： 自有坪數： 租用坪數： 借用坪數：	19,250 8,720 10,530 0	〔佔44.13%〕 〔佔55.87%〕 〔佔0%〕	520	509	11		

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	1528	自有	61	61			縣轄公車支援5輛
2	蘆洲二站	1019	借用	51	49	2		
3	提後停車場	2556	借用	30	30			蘆一站夜間停放225正線30輛
4	土城站	1516	自有	26	26			
5	新莊站	2400	租用	26	26			
6	中港站	1700	借用	43	41	2		公路客運支援21輛
7	八里站	836	借用	20	20			
8	五股站	1380	自有	17	19			夜間停放2部泰山站車輛
9	泰山站	820	租用	42	40			1.公路客運支援3輛、縣轄公車支援2輛 2.夜間2部停至五股站
10	輔大站	720	借用	14	14			
11	樹林站	600	租用	16	16			
12	迴龍站	722	自有	39	38	1		
13	南港一站	573	借用	15	15			
14	南港二站	519.7	租用	14	8	6		
15								
小計		16889.7		414	403	11		
合計	合計 自用 租用 借用	16889.7 5146 4339.7 7404						

首都客運股份有限公司場站基本資料表

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛		規定停車面積不足（坪）	備註(核准數)
					大型	中型		
1	三重站	2696	租用	88	88			
2	二重站	1404	租用	48	48			
3	新莊一站	620	租用	2	22			含縣轄市區公車20輛
4	新莊二站	1661	租用	65	65			
5	內湖站	1306	租用	49	49			
6	東園站	500	租用	25	25			
7	南港站	663	租用	21	21			
8	經貿站	935	租用	36	36			
9	安康站	1310	租用	55	55			
10	士林站	1200	租用	39	18	21		
11	汐止一站	944	租用	23	23			
12	雙溪站	1113	租用	17	17			
13	社子站	991	租用	8	7	1		
14	汐止二站	744	租用	37	37			
合計	總坪數： 自有坪數： 借用坪數： 租用坪數：	16087 0坪（佔　0%　） 0坪（佔　0%　） 17568.48坪（佔 100%　）						

指南汽車客運股份有限公司（2010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	100	租用	7	1	6		租用公有停車場
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		7331		180	173	7		
合計	合計 自用 租用 借用	7331 坪 4075 坪(55.5%) 坪(　%) 3256坪(44.42%)						

中興大業巴士股份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 大型	夜間停放車 中型	規定面積不足(坪)	備註(核准數)
1	中和站	**1493.1**	自有	**46**	**51**			夜間304停放5輛
2	三重站	**1297.8**	租用	**27**	**32**			夜間紅12停放4輛 紅30停放1輛
3	天母站	**769.9**	租用	**53**	**38**			夜間280停故宮站7輛、泰山站4輛，紅12停放三重站4輛
4	故宮站	**520.0**	租用	**25**	**26**			租用台北市公有停車場，夜間304停放中和站5輛 紅30停放三重站1輛.夜間280停7輛
5	汐止站	**1426.8**	自有	**47**	**17**			夜間停放汐止二站30輛
5	汐止站二	**880.0**	租用	**0**	**30**			本場站目前僅供夜間停放
6	泰山站	**951.9**	租用	**17**	**21**			夜間280停放4輛
小計		7339.5		215	215	0		
合計	**總 坪 數：** **7339.5坪** **自有坪數：** **2919.9坪（佔 39.78 ％ ）** **借用坪數：** **4419.6坪（佔 66.22％ ）** **租用坪數：** **坪（佔 ％ ）**							

新店客運股份有限公司場站面積及車輛數量表

編號	場站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛數 大型	夜間停放車輛數 中型	規定面積不足(坪)	備註（核准數）
1	新店站	3,138.435	自有	111	111			聯營公車84輛，縣轄公車27輛
2	錦繡站	3,867.765	自有	95	95			聯營公車77輛，縣轄11輛，公路客運7輛
3	碧潭站	1,391.500	租用	49	43	6		縣轄公車29輛，公路客運20輛
小計		8,397.700		255	249	6		
合計	合計 8,397.700 坪 自用 7,006.200 坪(83.43%) 租用 坪(%) 借用 1,391.500 坪(16.57%)							

東南客運公司

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	夜間停放車輛數 大型	夜間停放車輛數 中型	規定面積不足（坪〕	備　註(核准車位數)
1.	新湖站	439.2	租用	20	20	0		
2.	舊宗站	840.6	租用	26	21	5		42
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		12
小計		6634.6		145	117	28		
合計	合計 自有坪數 借用坪數 租用坪數	6412.9坪 0坪(0%) 0坪(0%) 6412.9坪(100%)						

淡水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
					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								
5								
6								
小計		3109.0		**6**	**5**	**1**		
合計	合計 自用 租用 借用	3109.0 坪 2688.0坪(佔86%) 421.0 坪(佔 14%) 坪(佔 %)						

欣和汽車客運公司								
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
					大型	中型		
1	五堵	1700.0	租用	15	5	10		原1700坪，分租880坪予中興巴士
2								
3								
4								
5								
5								
6								
小計		1700.0		**15**	**5**	**10**		
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 99 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	執行情形權重	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	6.0	2.0	8.0	8.0	6.5	7.5	8.0	8.0	7.5	8.0	7.8	8.0	6.0	7.3	7.5	8.0
緊急事故應變訓練	10.0	2.0	10.0	11.0	10.0	11.0	10.0	11.0	11.0	12.0	11.0	11.0	10.0	11.0	11.0	10.0
行車人員管理及考核	12.0	2.0	13.0	13.3	12.0	13.0	12.5	13.0	13.0	12.5	12.8	13.0	12.0	12.5	12.8	13.0
行車人員健康管理	6.0	2.0	7.0	8.0	7.0	8.0	7.0	8.0	7.0	7.3	7.0	7.0	6.0	7.5	8.0	7.0
行車稽查作業管考成果	11.0	2.0	12.0	13.0	11.0	12.0	11.5	12.5	11.5	13.0	11.8	12.0	11.0	12.0	12.8	12.0
行車紀錄器管理及考核	10.0	2.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	12.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.3	10.0	11.0	11.0
車輛保養及維護（含一級保養）	8.0	3.0	10.0	10.0	8.5	10.0	10.0	10.0	10.0	11.0	10.0	10.3	10.3	10.0	10.0	10.0
車輛安全設施	12.0	2.0	13.0	13.0	12.0	13.0	13.0	12.0	13.0	13.0	13.0	13.0	13.3	13.0	13.0	12.8
98年下半年行安全檢查結果辦理情形及各季自評報告辦理情形	8.0	0.0	6.5	7.0	7.0	7.0	7.0	8.0	7.0	8.0	7.0	7.0	6.0	7.0	7.0	7.0
總分	100.0		90.5	94.3	85.0	92.5	90.0	94.5	91.0	95.8	91.3	92.3	85.8	90.3	93.0	90.8
等第			優	優	甲	優	優	優	優	優	優	優	甲	甲	優	優
			10	3	14	5	1	2	8	1	7	6	13	11	4	9

公車單位：　　場站：　　站　　日期：99年　　月　　日

臺北市公共運輸處99年第1期聯營公車各項安全設施及清潔檢查評分表

路線及車號		安全門(20%)			車窗擊破器(5%)	三角車輛故障標誌(5%)	滅火器2具(25%)			車內外設施及整潔(45%)						後車門油門控制器		超速蜂鳴器實車檢測(抽測)及行車紀錄器檢查	總分	是否張貼敬告乘客條款(請勾選)	車輛輪胎胎紋深度是否足1.6公釐(mm)(請勾選)
		安全門通道是否暢通(活動座椅應可輕易板開)且安全門可開啟	操作方式是否標示清楚	安全門開關封口是否完善、開門有無警示聲	1.密閉式三具 2.可開啟車窗小於窗框二分之一需設置兩具	是否備有可正常使用之車輛故障標誌	是否符合國家標準CNS1387號之規定且符合規定磅數(10磅)	有效日期、車牌號碼、使用方式	是否加掛雜物及是否置於駕駛員可迅速取得處	駕駛座周遭清潔	車窗及車內清潔	駕駛座及乘客座位安全帶	車內外駕駛員名牌、意見卡、申訴電話標示及博愛座標示	下車鈴	車頭大燈	90年(含)以後新車未加裝	車門感應器故障				
		10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%				100%		
		有雜物或未標示座椅操作方式5分 不可開啟者0分	標示不清者或未標示者0分	無警示聲2分 封口破損或無封口者0分	未完整設置者0分	無設置或未能正常使用者0分	不符合國家標準規定者或未符合規定磅數者0分	缺一者5分 缺二項或以上者0分	依能否迅速取得程度給分(加掛雜物者扣5分)	依整潔程度給分	依整潔程度給分	可正常使用者5分 纏繞椅下、椅縫、拖曳地上或損壞者0分	完整設置者10分 有錯誤或缺一項者5分 缺二項或以上者0分	任一破損或未亮者2分 2個以上破損、未亮者或駕駛座前未作用者0分	有未亮者0分	**扣10分**	**扣20分(時有時無者扣15分)**	**未正常作用者扣15分(有影響正常刻劃者扣20分)** **封條未貼者扣10分**			依據汽車運輸業管理規則第19-1條
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
																				□是 □否	□是 □否
應改善之缺失																					

檢查人員：　　站場人員簽章：

99年第1期- 行車肇事率指標 (B5)

有責案件 (98年9月~99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
98.09	4	3	1		5	3	2	1		2	2			2	25
98.10	6	7	2	3	4	3	1			3	4	4	2	1	40
98.11	3	3			4	1	1	1		3	7	3		1	27
98.12	9	9	3	2	3	4	3			1	6	2	1	1	44
99.01	5	7	2	2	2			2		2	2	2	2	1	29
99.02	3	8	2		3	4	1			3	1	1			26
合計	30	37	10	7	21	15	8	4	0	14	22	12	5	6	191

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
98.09	4	2			4	3				1	2			2	18
98.10	3	2			2	1				1	1	1		1	12
98.11	1				1	8	1			2	5			2	20
98.12	6	3	1	1	2	3	1			1	3	1	1	1	24
99.01	2	1	1	2	1			1			5	22			35
99.02	2	3	2		1	1				1					10
合計	18	11	4	3	11	16	2	1	0	6	16	24	1	6	119

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
98.09															0
98.10		1													1
98.11															0
98.12															0
99.01													1		1
99.02															0
合計	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2

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
98.09															0
98.10															0
98.11												1			1
98.12	1														1
99.01					1									1	2
99.02										1					1
合計	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	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 (肇事逃逸) 權數=10		(死亡人數) 權數=8		(重傷人數) 權數=5		(輕傷人數) 權數=3		(肇事件數) 權數=1	肇事扣點總計
大都會	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(18)	54	30	92
欣欣	(0)	0	(0)	0	(1)	5	(11)	33	37	75
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	10	22
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	7	16
光華	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(11)	33	21	62
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(16)	48	15	63
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	8	14
欣和	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	4	7
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
台北	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(6)	18	14	40
三重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(16)	48	22	70
首都	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(24)	72	12	92
東南	(0)	0	(0)	0	(1)	5	(1)	3	5	13
新店	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(6)	18	6	32
合計	0		40		10		357		191	598

*括號內數字爲該項件數；**則爲該項之扣點數

資料來源：台北市政府警察局交通警察大隊,台北縣警察局

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表

(99 年第　1　期)

公車單位：　　場站：　　站　　日期： 99 年　　月　　日

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

檢查人員：　　站場人員簽章：

附錄二　臺北市聯營公車抽樣調查之信度與效度(92.3.17)

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

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

(1)車輛數大於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)推估

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

①B1「發車準點率」、B2「過站不停比率」指標

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

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

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

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

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

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

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

91 年度第二期聯合稽查人員調查之準點比率

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

註:*表第 80%差者;表中之數字係由 91 年度第二期之資料推算而來。

②B3「公車資訊服務設施」指標

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

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

同樣，h 亦可為設定某一抽樣誤差率 r 乘以中心值 μ，則樣本數可為

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

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

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

故應抽樣樣本數為 34 個。

(2)車輛數小於 50 輛之公車公司抽樣樣本數(即班次數)估計

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

附錄三　臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表（89.2.1 製）

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

說明：

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

附錄四　發車準點性（A1）調查表格

營運公司：　　路線等級：

站位：_____　　調查日期：___年___月___日星期____

調查員：_____　　調查時段：_____至_____

標準發車間距：_____ 尖峰：_____ 離峰：_____

路線	車牌號碼	時間	發車間距	延誤	路線	車牌號碼	時間	發車間距	延誤

發車準點率：

附錄五　**公車資訊服務設施指標(B3)調查表格**

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

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

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

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

註解特殊狀況：_____

附錄六　過站不停（C1）調查表格

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

調查員：_____　　調查時段：_____至_____

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

下一站位：_____

站位圖示：標示調查站位、方向（北）、路名、快慢車道分隔、車道數

備註：請詳細描述每一個過站不停之情形，若空間不足，可記載於背面。

附錄七 稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺案件統計表(按指標整理)

98年10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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0.5%
C1	318	過站不停		0	1	3	2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	10	0.8%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		3	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	8	0.6%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	10	5	0	3	2	3	4	7	4	5	2	0	0	0	45	3.5%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	7	0.5%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	5	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	10	0.8%
D2	103	態度佳(報站名)	6	13	0	1	0	5	4	1	19	6	2	0	0	0	0	51	4.0%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	105	穿戴整齊	4	105	61	27	46	44	75	69	55	14	39	31	28	1	2	597	46.6%
D2	106	態度差	-8	0	2	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	0	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	1	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%
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%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0.2%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	0.3%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0.2%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	2	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%
D2	319	按鈴不停	-16	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%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
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%
D2	329	滯留載客	-12	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	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%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	4	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5	0.4%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	309	任意超車	-36	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	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%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	93	53	24	19	23	42	28	60	30	37	29	13	0	1	452	35.3%
B2	202	車輛不潔	-24	2	0	0	1	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	10	0.8%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	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%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	7	0.5%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
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%
C4	316	違規停車	-18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.2%
C4	320	擅自改道	-24	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	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	1	2	0	1	0	8	0	0	2	2	0	0	0	16	1.2%
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%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
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%
總筆數				239	140	69	76	78	125	118	142	62	101	69	57	2	4	1282	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				234	138	63	71	77	125	114	142	61	99	69	53	2	4	1252	

98年11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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
C1	318	過站不停		0	3	3	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	10	0.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	101	態度佳	6	29	10	5	14	3	1	3	11	4	1	0	1	1	0	83	5.7%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	4	0	3	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	10	0.7%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	5	0	0	0	2	0	1	1	0	2	0	0	1	0	12	0.8%
D2	103	態度佳(報站名)	6	7	1	0	2	7	0	0	26	0	2	0	0	0	0	45	3.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	134	54	37	40	55	80	78	62	9	23	34	25	0	3	634	43.5%
D2	106	態度差	-8	7	0	0	2	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	13	0.9%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	2	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	8	0.5%
D2	337	其它缺失	-8	0	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	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%
D2	319	按鈴不停	-16	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%
D2	351	趕客下車	-6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3	0.2%
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%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	0	0	0	0	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	1	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%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	1	1	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.5%
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%
C2	304	闖紅燈	-40	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	3	1	0	2	2	1	3	0	1	0	0	2	0	0	15	1.0%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	0.2%
C2	310	車速過快	-36	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
B2	201	車輛整潔	24	133	47	30	36	37	37	28	76	24	18	33	12	0	0	511	35.1%
B2	202	車輛不潔	-24	3	1	1	1	1	1	2	0	0	1	3	4	0	0	18	1.2%
B2	204	空調故障	-32	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	1	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8	0	0	9	0.6%
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%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	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%
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%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	3	0	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	9	0.6%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.1%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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%
總筆數				339	132	95	107	112	125	136	180	44	51	72	56	4	3	1456	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				335	129	86	105	111	125	133	180	42	50	72	56	3	3	1430	

98年12月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		0	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7	0.5%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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%
D2	101	態度佳	6	30	10	5	17	0	6	6	3	0	0	0	1	0	0	78	5.3%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	5	1	6	1	0	10	2	0	0	0	0	0	0	26	1.8%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	1	0	0	0	1	2	1	0	1	1	4	2	0	15	1.0%
D2	103	態度佳(報站名)	6	9	1	1	3	6	1	1	14	2	2	0	0	0	0	40	2.7%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	150	73	35	37	44	85	79	72	12	30	30	29	0	3	679	45.8%
D2	106	態度差	-8	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	337	其它缺失	-8	0	7	0	0	0	0	3	0	0	3	1	0	0	0	14	0.9%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	1	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%
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%
D2	110	儀容不整	-4	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	0.3%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	319	按鈴不停	-16	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%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0.2%
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%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	146	52	35	32	31	46	33	70	24	25	24	17	1	0	536	36.1%
B2	202	車輛不潔	-24	1	0	0	0	0	5	0	1	2	1	3	0	0	0	13	0.9%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
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%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	1	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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%
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%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
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%
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%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	5	0.3%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				351	157	85	103	88	146	152	163	47	65	63	56	4	4	1484	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				350	154	84	102	86	146	150	163	45	63	63	56	4	4	1470	

99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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	0.4%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	5	0.4%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	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%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	101	態度佳	6	4	4	1	5	0	5	3	4	3	0	7	0	0	0	36	2.7%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	1	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	10	0.8%
D2	103	態度佳(報站名)	6	7	1	1	2	6	2	5	4	1	3	1	1	0	0	34	2.6%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	135	64	30	45	39	86	55	59	10	32	28	30	0	3	616	46.5%
D2	106	態度差	-8	1	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	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%
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%
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%
D2	110	儀容不整	-4	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	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	1	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%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	1	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%
D2	351	趕客下車	-6	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	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	1	0.1%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
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%
C2	304	闖紅燈	-40	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	4	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9	0.7%
C2	309	任意超車	-36	1	3	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	9	0.7%
C2	310	車速過快	-36	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	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%
B2	201	車輛整潔	24	115	51	28	40	30	61	24	48	31	26	27	20	0	1	502	37.9%
B2	202	車輛不潔	-24	3	2	1	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	0	11	0.8%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	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	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%
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%
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%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	3	0	0	1	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	11	0.8%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.2%
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%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
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%
總筆數				290	143	74	99	79	157	112	115	50	66	68	63	2	6	1324	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				287	140	73	98	78	157	111	115	50	63	67	60	2	5	1306	

99年02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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.5%
C1	318	過站不停		2	0	0	1	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	9	1.1%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
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%
D2	101	態度佳	6	13	5	1	1	0	4	4	3	1	1	1	0	0	0	34	4.0%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	3	1	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	9	1.1%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.4%
D2	103	態度佳(報站名)	6	4	0	0	0	2	0	2	5	0	1	0	1	0	0	15	1.8%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4	0.5%
D2	105	穿戴整齊	4	89	27	31	25	21	48	31	47	5	10	9	18	0	2	363	42.8%
D2	106	態度差	-8	0	1	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	6	0.7%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	2	5	2	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	15	1.8%
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%
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%
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%
D2	110	儀容不整	-4	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	1	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%
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	0	0.0%
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%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	1	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%
D2	351	趕客下車	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.4%
D2	329	滯留載客	-12	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	2	0	0	2	0.2%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	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%
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	1	0	0	0	0	2	0.2%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3	0.4%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	1	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	7	0.8%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	0.5%
C2	310	車速過快	-36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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%
B2	201	車輛整潔	24	90	22	27	21	16	35	13	44	16	14	15	9	0	0	322	37.9%
B2	202	車輛不潔	-24	1	1	3	0	1	0	1	0	0	1	0	3	0	0	11	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%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	6	0.7%
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%
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%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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%
C4	316	違規停車	-18	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	0	1	1	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	8	0.9%
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%
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%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	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%
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%
總筆數				210	71	70	53	54	87	68	102	26	36	27	42	1	2	849	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				208	66	70	52	51	87	65	102	25	35	27	42	1	2	833	

99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	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	2	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
C1	318	過站不停		1	1	5	0	1	1	3	0	0	1	2	1	0	0	16	1.1%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	7	0.5%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	1	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	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%
D2	101	態度佳	6	12	8	0	9	4	7	4	5	4	3	5	0	0	0	61	4.2%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	6	2	0	0	8	4	2	16	2	0	1	0	0	0	41	2.8%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	105	穿戴整齊	4	120	78	51	48	40	74	53	61	13	32	24	23	1	2	620	42.6%
D2	106	態度差	-8	1	2	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	6	3	0	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	17	1.2%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
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%
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%
D2	110	儀容不整	-4	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	1	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	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	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%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	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%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
D2	433	駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0.5%
C2	309	任意超車	-36	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
C2	310	車速過快	-36	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	139	60	34	50	43	51	22	71	30	28	29	11	1	2	571	39.3%
B2	202	車輛不潔	-24	2	0	4	1	0	2	2	0	2	0	0	2	0	0	15	1.0%
B2	204	空調故障	-32	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	2	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	1	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	9	0.6%
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%
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%
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%
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%
C4	316	違規停車	-18	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	1	2	2	1	0	3	0	0	1	1	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	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
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%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				291	171	121	124	105	144	104	155	53	69	64	46	2	5	1454	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				288	167	114	123	103	142	98	155	52	68	62	44	2	5	1423	

附錄八　發車準點性調查資料整理表

調查日期			5 月 5 日					調查日期			5 月 5 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
306 區	1	大都會	477-AD	12	48	-	-	306 區	1	大都會	428-AD	14	00	2	10
			390-AD	12	51	3	10				400-AD	14	04	4	10
			482-AD	12	56	5	10				397-AD	14	10	6	10
			426-AD	12	59	3	10				467-AD	14	17	7	10
			486-AD	13	03	4	10				480-AD	14	20	3	10
			487-AD	13	08	5	10				481-AD	14	23	3	10
			470-AD	13	10	2	10				396-AD	14	29	6	10
			476-AD	13	15	5	10				392-AD	14	32	3	10
			483-AD	13	19	4	10				478-AD	14	35	3	10
			475-AD	13	23	4	10				485-AD	14	39	4	10
			431-AD	13	27	4	10				488-AD	14	43	4	10
			393-AD	13	31	4	10				479-AD	14	47	4	10
			472-AD	13	35	4	10				433-AD	14	50	3	10
			395-AD	13	39	4	10								
			593-AD	13	43	4	10								
			391-AD	13	48	5	10								
			471-AD	13	51	3	10								
			430-AD	13	58	7	10								

總樣本數：31

有效樣本數：30　　準點樣本數：30

A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 14 日					調查日期			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
20	2	大都會	513-AD	13	30	-	-	20	2	大都會	547-AD	16	44	5	10
			547-AD	13	38	8	15				507-AD	16	50	6	10
			507-AD	13	47	9	15				512-AD	16	54	4	10
			549-AD	13	54	7	15				549-AD	16	59	5	10
			509-AD	13	59	5	15								
			518-AD	14	07	8	15								
			515-AD	14	11	4	15								
			505-AD	14	20	9	15								
			510-AD	14	27	7	15								
			517-AD	16	05	-	-								
			548-AD	16	10	5	10								
			546-AD	16	15	5	10								
			506-AD	16	19	4	10								
			503-AD	16	24	5	10								
			779-AD	16	30	6	10								
			513-AD	16	34	4	10								
			502-AD	16	39	5	10								

總樣本數：（尖）12　（離）9

有效樣本數：（尖）11（離）8　準點樣本數：（尖）11（離）8

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 9 日					調查日期			4 月 23 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
49	3	大都會	741-AB	6	45	-	-	3	4	大都會	727-AB	13	00	0	13:00
			699-AB	6	59	14	15				798-AC	14	00	0	14:00
			702-AB	7	14	15	15				798-AC	15	00	0	15:00
			703-AB	7	29	15	15				798-AC	16	03	3	16:00
			673-AB	7	44	15	15								
			690-AB	7	57	13	15								
			735-AB	8	13	16	20								
			716-AB	8	27	14	20								
			741-AB	8	44	17	20								
			AH-836	8	58	-	-								
			699-AB	9	18	20	20								
			702-AB	9	40	22	20								

總樣本數：(尖) 6 (離) 6　　應有樣本數：4
有效樣本數：(尖) 5 (離) 5　準點樣本數：(尖) 5 (離) 4　　實際樣本數：4　　準點樣本數：4
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝0.800　　A1j (路線) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.900

調查日期			4 月 27 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)	距離規定	規定時間
254	2	欣欣	623-AC	14	32	-	-								
			575-AB	14	42	10	15								
			799-AB	14	55	13	15								
			AG-981	15	04	9	15								
			553-FL	15	12	8	15								
			155-FP	15	18	6	15								
			156-FP	15	25	7	15								
			592-FL	15	32	7	10								
			AG-985	15	35	3	10								
			511-AB	15	37	2	10								
			798-AB	15	44	7	10								
			507-AB	15	53	9	10								
			568-FL	16	02	9	10								
			792-FL	16	10	8	10								
			552-FL	16	15	5	10								
			636-AC	16	23	8	10								

總樣本數：(尖) 9 (離) 7
有效樣本數：(尖) 9 (離) 6　準點樣本數：(尖) 9 (離) 6
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 7 日					調查日期			5 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)	發車間距	規定間距
236	2	欣欣	170FP	17	02	-	-	236	2	欣欣	547FL	18	15	4	15
			228FN	17	04	2	10				792AB	18	21	6	15
			219FN	17	07	3	10				546FL	18	26	5	15
			581FL	17	12	5	10				548FL	18	29	3	15
			AG957	17	15	3	10				131AD	18	32	3	15
			221FN	17	17	2	10				611AC	18	36	4	15
			700AD	17	22	5	10				223FN	18	40	4	15
			545FL	17	27	5	10				610AC	18	44	4	15
			549FL	17	30	3	10				635AC	18	48	4	15
			220FN	17	35	5	10				135AD	18	52	4	15
			630AC	17	39	4	10				699AD	18	56	4	15
			550AB	17	46	7	10				222FN	18	59	3	15
			553AB	17	50	4	10								
			146AD	17	55	5	10								
			633AC	18	00	5	15								
			578FL	18	04	4	15								
			551AB	18	07	3	15								
			579FL	18	11	4	15								

總樣本數：(尖) 14 (離) 16

有效樣本數：(尖) 13 (離) 16　　準點樣本數：(尖) 13 (離) 16

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 7 日					調查日期			5 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)	發車間距	規定間距
251	3	欣欣	692AD	16	32	-	-	251	3	欣欣	692AD	18	50	7	20
			251FP	16	37	5	15				510AB	18	55	5	20
			510AB	16	42	5	15				252FP	19	01	6	20
			AG960	16	51	9	15				143AD	19	10	9	20
			550FL	16	57	6	15				550FL	19	17	7	20
			AG975	17	06	9	15				166FP	19	20	3	20
			585FL	17	10	4	15				585FL	19	34	14	20
			489AB	17	21	11	15								
			491AB	17	27	6	15								
			263FP	17	36	9	15								
			130AD	17	43	7	15								
			227FN	17	49	6	15								
			776AB	17	59	10	15								
			790AB	18	09	10	20								
			771AB	18	16	7	20								
			777AB	18	29	13	20								
			225FN	18	34	5	20								
			226FN	18	43	9	20								

總樣本數：(尖) 13 (離) 12

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

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			4 月 29 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
666	4	欣欣	172-FP	09	04	4	09:00								
			AG-922	09	32	2	09:30								
			732-AD	09	39	-	-								
			160-AD	09	46	1	09:45								
			AG-925	10	00	0	10:00								
			AG-917	10	24	-6	10:30								
			AG-920	10	48	-	-								
			AG-922	11	00	0	11:00								
			163-AD	11	11	-	-								
			165-AD	11	35	5	11:30								
			730-AD	11	48	-	-								
			137-AD	12	00	0	12:00								

應有樣本數：8

實際樣本數：8　　準點樣本數：5

A1j（路線）＝0.625

調查日期			4 月 8 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	大有	677-FL	11	11	-	-								
			639-FL	11	19	8	10								
			672-FL	11	22	3	10								
			713-FL	11	25	3	10								
			669-FL	11	35	10	10								
			640-FL	11	43	8	10								
			645-FL	11	55	12	10								
			691-FL	12	02	7	10								
			690-FL	12	07	5	10								
			687-FL	12	14	7	10								
			668-FL	12	21	7	10								
			670-FL	12	25	4	10								
			657-FL	12	35	10	10								
			662-FL	12	42	7	10								
			652-FL	12	49	7	10								

總樣本數：15

有效樣本數：14　　準點樣本數：13

A1j（路線）＝0.929

調查日期			5 月 4 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)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
257	3	大有	045-AD	05	59	-	-	257	3	大有	045-AD	08	57	17	20
			043-AD	06	08	9	15								
			057-AD	06	15	7	15								
			038-AD	06	20	5	15								
			042-AD	06	25	5	15								
			037-AD	06	35	10	15								
			046-AD	06	43	8	15								
			053-AD	06	53	10	15								
			047-AD	07	01	8	15								
			082-AD	07	13	12	15								
			049-AD	07	20	7	15								
			041-AD	07	29	9	15								
			052-AD	07	35	6	20								
			175-AD	07	45	10	20								
			172-AD	07	55	10	20								
			048-AD	08	03	8	20								
			039-AD	08	13	10	20								
			051-AD	08	40	27	20								

總樣本數：(尖) 12 (離) 7

有效樣本數：(尖) 11 (離) 7 準點樣本數：(尖) 11 (離) 6

A1Pj (尖) ＝1.000 A1Oj (離) ＝0.857

A1j (路線) ＝0.929

調查日期			5 月 4 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)	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	179-FP	13	39	-	-	262	3	大有	315-FN	16	46	8	15
			312-FN	14	01	22	20				311-FN	16	53	7	15
			306-FN	14	17	16	20				185-FP	17	00	7	15
			299-FN	14	30	13	20								
			298-FN	14	46	16	20								
			300-FN	15	00	14	20								
			307-FN	15	09	9	20								
			309-FN	15	17	8	20								
			310-FN	15	24	7	20								
			303-FN	15	32	8	15								
			302-FN	15	41	9	15								
			316-FN	15	51	10	15								
			180-FP	16	00	9	15								
			313-FN	16	08	8	15								
			183-FP	16	15	7	15								
			186-FP	16	23	8	15								
			317-FN	16	33	10	15								
			182-FP	16	38	5	15								

總樣本數：(尖) 12 (離) 9

有效樣本數：(尖) 12 (離) 8 準點樣本數：(尖) 12 (離) 7

A1Pj (尖) ＝1.000 A1Oj (離) ＝0.875

A1j (路線) ＝0.938

調查日期			4 月 8 日					調查日期			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
212 直	3	大有	766-FL	14	32	-	-	212 直	3	大有	762-FL	17	09	6	15
			763-FL	14	41	9	20				661-FL	17	16	7	15
			648-FL	14	51	10	20				678-FL	17	24	8	15
			680-FL	15	00	9	20				648-FL	17	31	7	15
			671-FL	15	11	11	20								
			767-FL	15	18	7	20								
			773-FL	15	27	9	20								
			699-FL	15	37	10	20								
			697-FL	15	47	10	20								
			768-FL	15	55	8	20								
			651-FL	16	05	10	15								
			765-FL	16	12	7	15								
			770-FL	16	20	8	15								
			771-FL	16	30	10	15								
			650-FL	16	39	9	15								
			769-FL	16	45	6	15								
			660-FL	16	53	8	15								
			772-FL	17	03	10	15								

總樣本數：(尖) 12 (離) 10
有效樣本數：(尖) 12 (離) 9　準點樣本數：(尖) 12 (離) 9
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			4 月 22 日					調查日期			4 月 22 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
266	2	大南	816-AC	14	28	-	-	266	2	大南	893-AB	16	16	5	10
			120-AD	14	34	6	15				121-AD	16	17	1	10
			817-AC	14	42	8	15				117-A	16	23	6	10
			282-FM	14	49	7	15				089-AD	16	29	6	10
			791-AD	14	56	7	15								
			123-AD	15	02	6	15								
			127-AD	15	08	6	15								
			112-AD	15	14	6	15								
			126-AD	15	20	6	15								
			099-AD	15	25	5	15								
			115-AD	15	31	6	10								
			111-AD	15	38	7	10								
			103-AD	15	44	6	10								
			110-AD	15	52	8	10								
			281-FM	15	58	6	10								
			283-FM	16	06	8	10								
			790-AD	16	10	4	10								
			279-FM	16	11	1	10								

總樣本數：(尖) 12 (離) 10
有效樣本數：(尖) 12 (離) 9　準點樣本數：(尖) 12 (離) 9
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			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
223	3	大南	089-AB	14	06	-	-
			507-FL	14	22	16	20
			246-FP	14	33	11	20
			088-AB	14	48	15	20
			AH-901	14	56	8	20
			287-FP	15	11	15	20
			887-AB	15	21	10	20
			249-FP	15	36	15	15
			792-AD	15	47	11	15
			886-AB	16	02	15	15
			081-AB	16	13	11	15
			247-FP	16	25	12	15
			087-AB	16	40	15	15
			083-AB	16	54	14	15

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

調查日期			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
288 區	4	大南	805-AC	14	34	-	-
			AH-908	14	58	24	30
			127-FP	16	00	52	30
			605-AB	16	17	17	20
			882-AB	16	39	22	20
			805-AC	16	58	19	20

註：882-AB 因依序進站導致延誤 2 分鐘，經公運處同意修正該車次發車正常

總樣本數：(尖) 3 (離) 3
有效樣本數：(尖) 3 (離) 2　準點樣本數：(尖) 3 (離) 1
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝0.500
A1j (路線) ＝0.75

調查日期			4 月 22 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
230	4	大南	931-AB	10	30	0	10:30
			279-FP	11	00	0	11:00
			933-AB	11	30	0	11:30
			931-AB	12	02	2	12:00
			282-FP	12	30	0	12:30
			279-FP	13	03	3	13:00
			931-AB	13	30	0	13:30

調查日期			月日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間

應有樣本數：7
實際樣本數：7　準點樣本數：7
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 3 日					調查日期			5 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
紅 2	1	光華	756-AD	10	41	-	-	247	2	光華	779-AC	15	09	-	-
			751-AD	10	50	9	10				319-AC	15	20	11	15
			765-AD	11	00	10	10				957-AC	15	32	12	15
			761-AD	11	10	10	10				987-AC	15	39	7	15
			769-AD	11	20	10	10				781-AC	15	53	14	15
			766-AD	11	32	12	10				986-AC	16	03	10	10
			768-AD	11	40	8	10				991-AC	16	13	10	10
			770-AD	11	50	10	10				636-AD	16	25	12	10
			001-AD	12	00	10	10				989-AC	16	34	9	10
			997-AC	12	10	10	10				632-AD	16	44	10	10
			996-AC	12	20	10	10				783-AC	16	54	10	10
			995-AC	12	30	10	10				980-AC	17	04	10	10
			999-AC	12	40	10	10				985-AC	17	14	10	10
											981-AC	17	24	10	10

總樣本數：13
有效樣本數：12　　準點樣本數：11
A1j（路線）＝0.917

總樣本數：（尖）9（離）5
有效樣本數：（尖）9（離）4　　準點樣本數：（尖）8（離）4
A1Pj（尖）＝0.889　　A1Oj（離）＝1.000
A1j（路線）＝0.945

調查日期			4 月 23 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)	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
72	3	光華	056-FP	16	18	-	-	267	4	光華	323-AC	10	10	0	10:10
			050-FP	16	41	23	15			光華	992-AC	10	45	0	10:45
			047-FP	16	53	12	15			光華	318-AC	11	23	3	11:20
			038-FP	17	11	18	15			光華	319-AC	11	55	0	11:55
			035-FP	17	19	8	15			光華	323-AC	12	33	3	12:30
			053-FP	17	33	14	15			光華	632-AD	13	06	1	13:05
			055-FP	17	53	20	15								
			030-FP	17	56	3	15								
			036-FP	18	21	25	20								
			045-FP	18	32	11	20								
			056-FP	18	52	20	20								
			050-FP	18	56	4	20								
			039-FP	19	03	7	20								
			037-FP	19	04	1	20								
			047-FP	19	16	12	20								
			035-FP	19	26	10	20								

總樣本數：（尖）8（離）8
有效樣本數：（尖）7（離）8　準點樣本數：（尖）4（離）7
A1Pj（尖）＝0.571　　A1Oj（離）＝0.875
A1j（路線）＝0.723

應有樣本數：6
實際樣本數：6　　準點樣本數：6
A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 8 日					調查日期			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
656	1	台北	247-AC	7	45	-	-	656	1	台北	130-FM	10	02	8	10
			261-AC	7	54	9	10				247-AC	10	09	7	10
			041-AC	8	02	8	10				128-FM	10	18	9	10
			255-AC	8	10	8	10				042-AC	10	26	8	10
			040-AC	8	16	6	10				041-AC	10	35	9	10
			045-AC	8	24	8	10				045-AC	10	43	8	10
			043-AC	8	28	4	10				040-AC	10	51	8	10
			248-AC	8	34	6	10								
			246-AC	8	42	8	10								
			258-AC	8	52	10	10								
			260-AC	8	59	7	10								
			259-AC	9	08	9	10								
			867-FA	9	16	8	10								
			046-AC	9	25	9	10								
			127-FM	9	34	9	10								
			280-AC	9	40	6	10								
			129-FM	9	47	7	10								
			256-AC	9	54	7	10								

總樣本數：25

有效樣本數：24　　準點樣本數：24

A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 30 日					調查日期			5 月 5 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
667	2	台北	449-FS	15	28	-	-	658	3	台北	AH-963	14	00	-	-
			398-FA	15	36	8	10				489-FA	14	15	15	20
			443-FS	15	41	5	10				495-FA	14	31	16	20
			393-FA	15	48	7	10				496-FA	14	45	14	20
			452-FS	15	54	6	10				491-FA	15	01	16	20
			397-FA	16	04	10	10				493-FA	15	18	17	20
			395-FA	16	07	3	10				489-FA	15	30	12	15
			390-FA	16	14	7	10				490-FA	15	42	12	15
			445-FS	16	21	7	10				AH-963	15	54	12	15
			396-FA	16	27	6	10				496-FA	16	06	12	15
			451-FS	16	36	9	15				491-FA	16	20	14	15
			447-FS	16	42	6	15				493-FA	16	31	11	15
			446-FS	16	47	5	15				495-FA	16	41	10	15
			450-FS	16	52	5	15				489-FA	16	54	13	15
			448-FS	16	59	7	15								
			449-FS	17	10	11	15								
			398-FA	17	18	8	15								
			443-FS	17	25	7	15								

總樣本數：（尖）10（離）8

有效樣本數：（尖）9（離）8　準點樣本數：（尖）9（離）8

A1Pj（尖）＝1.000　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）8（離）6

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

調查日期			4 月 8 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
231	4	台北	478-FB	7	46	6	7:40								
			AG-880	8	21	1	8:20								
			855-FA	9	02	2	9:00								
			478-FB	10	01	1	10:00								
			AG-879	11	00	0	11:00								

應有樣本數：5

實際樣本數：5　　準點樣本數：4

A1j（路線）＝0.800

調查日期			5 月 4 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)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
306	1	三重	488-FN	10	08	-	-	306	1	三重	AH-987	11	52	6	10
			012-FL	10	12	4	10				100-FS	12	00	8	10
			617-FG	10	17	5	10								
			620-FN	10	23	6	10								
			2U-199	10	28	5	10								
			619-FB	10	33	5	10								
			076-FD	10	40	7	10								
			618-FG	10	48	8	10								
			605-FN	10	55	7	10								
			619-FG	11	00	5	10								
			603-FN	11	04	4	10								
			467-FN	11	07	3	10								
			143-FM	11	16	9	10								
			028-FA	11	25	9	10								
			489-FA	11	28	3	10								
			398-AD	11	36	8	10								
			360-FA	11	37	1	10								
			120-FN	11	46	9	10								

總樣本數：20

有效樣本數：19　　準點樣本數：19

A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 2 日					調查日期			4 月 2 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	351-FL	6	30	-	-	232 副	2	三重	331-FS	7	29	3	10
			563-FN	6	33	3	10				015-FL	7	32	3	15
			610-FN	6	36	3	10				543-FG	7	34	2	15
			AH-989	6	39	3	10				611-FN	7	39	5	15
			190-FD	6	44	5	10				562-FN	7	46	7	15
			298-XH	6	46	2	10				279-FS	7	58	8	15
			353-FL	6	53	7	10				561-FN	8	03	5	15
			217-FQ	6	56	3	10				2U-451	8	08	5	15
			288-XH	7	01	5	10				490-FN	8	11	3	15
			769-FM	7	03	2	10				469-FN	8	16	5	15
			630-FG	7	06	3	10				546-FG	8	20	4	15
			146-FM	7	09	3	10				545-FG	8	26	6	15
			565-FN	7	12	3	10								
			192-FD	7	17	5	10								
			781-FM	7	18	1	10								
			632-FG	7	20	2	10								
			193-FD	7	23	3	10								
			927-FE	7	26	3	10								

總樣本數：(尖) 19 (離) 11

有效樣本數：(尖) 18 (離) 11　準點樣本數：(尖) 18 (離) 11

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 12 日					調查日期			5 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
640	3	三重	232-FE	06	20	-	-	640	3	三重	110-FN	08	29	6	20
			782-FM	06	27	7	15				269-FA	08	35	6	20
			346-FL	06	34	7	15				363-FA	08	43	8	20
			110-FN	06	41	7	15				140-FA	08	45	2	20
			269-FA	06	48	7	15				639-FG	08	51	6	20
			363-FA	06	58	10	15				632-FB	09	00	9	20
			140-FA	07	01	3	15				783-FM	09	06	6	20
			632-FB	07	09	8	15				371-FA	09	13	7	20
			2U-476	07	17	8	15				2U-476	09	20	7	20
			371-FA	07	24	7	15				286-FS	09	27	7	20
			286-FS	07	32	6	15								
			226-FE	07	39	7	15								
			229-FE	07	48	9	15								
			232-FE	07	54	6	15								
			010-FL	08	06	12	20								
			782-FM	08	11	5	20								
			547-FG	08	17	6	20								
			346-FL	08	23	6	20								

總樣本數：(尖) 14 (離) 14

有效樣本數：(尖) 13 (離) 14　準點樣本數：(尖) 13 (離) 14

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			4 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)	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
639	4	三重	233-FE	13	32	2	13:30								
			2U-487	14	03	3	14:00								
			106-FS	14	28	-2	14:30								
			145-FA	15	00	0	15:00								
			418-FA	15	34	4	15:30								
			152-FA	16	02	2	16:00								
			362-FA	16	17	-3	16:20								
			233-FE	16	40	0	16:40								
			272-FA	16	47	-	-								
			106-FS	17	04	4	17:00								

總樣本數：10

有效樣本數：9　　準點樣本數：5

A1j（路線）＝0.556

調查日期			4 月 15 日					調查日期			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
226	1	首都	513-FE	16	55	-	-	226	1	首都	261-FE	18	54	8	10
			165-FL	17	00	5	10				307-FG	19	02	8	10
			135-FN	17	05	5	10								
			511-FE	17	11	6	10								
			136-FN	17	17	6	10								
			880-FN	17	23	6	10								
			879-FN	17	29	6	10								
			878-FN	17	35	6	10								
			442-AC	17	41	6	10								
			132-FN	17	47	6	10								
			877-FN	17	53	6	10								
			839-FN	18	00	7	10								
			166-FL	18	07	7	10								
			711-FM	18	14	7	10								
			167-FL	18	22	8	10								
			708-FM	18	30	8	10								
			248-FD	18	38	8	10								
			133-FN	18	46	8	10								

總樣本數：20

有效樣本數：19　　準點樣本數：19

A1j（路線）＝1.000

調查日期			5 月 6 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)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 32	2	首都	086-FQ	15	30	-	-	紅 32	2	首都	085-FQ	17	18	6	10
			071-FQ	15	36	6	15				076-FQ	17	24	6	10
			072-FQ	15	42	6	15				086-FQ	17	30	6	10
			090-FQ	15	49	7	15				083-FQ	17	37	7	10
			087-FQ	15	54	5	15								
			091-FQ	16	00	6	15								
			075-FQ	16	06	6	15								
			069-FQ	16	13	7	15								
			089-FQ	16	19	6	15								
			077-FQ	16	24	5	15								
			080-FQ	16	30	6	10								
			081-FQ	16	36	6	10								
			082-FQ	16	43	7	10								
			073-FQ	16	49	6	10								
			079-FQ	16	54	5	10								
			070-FQ	17	00	6	10								
			078-FQ	17	05	5	10								
			088-FQ	17	12	7	10								

總樣本數：(尖) 12 (離) 10

有效樣本數：(尖) 12 (離) 9　準點樣本數：(尖) 12 (離) 9

A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 12 日					調查日期			4 月 15 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 13	3	首都	255FL	07	00	-	-	539	4	首都	272-FL	16	50	0	16:50
			271FL	07	15	15	15				138-FN	17	10	0	17:10
			235FD	07	30	15	15				227-AC	17	25	0	17:25
			535FB	07	45	15	15				229-AC	17	40	0	17:40
			270FL	08	00	15	15				987-FE	18	00	0	18:00
											272-FL	18	30	0	18:30
			270FL	15	30	-	-				138-FN	19	00	0	19:00
			260FL	15	46	16	20				227-AC	19	30	0	19:30
			535FB	16	00	14	20				272-FL	20	00	0	20:00
			255FL	16	14	14	20								
			235FD	16	30	16	20								
			205FD	16	46	16	20								
			270FL	17	00	14	15								
			260FL	17	12	12	15								
			271FL	17	25	13	15								
			535FB	17	36	11	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 6　應有樣本數：9

有效樣本數：(尖) 8 (離) 5　準點樣本數：(尖) 8 (離) 5　實際樣本數：9　準點樣本數：9

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

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			3 月 30 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
282	2	指南	098-FP	06	50	-	-								
			101-FP	06	56	6	10								
			105-FP	07	08	12	10								
			119-FP	07	16	8	10								
			106-FP	07	22	6	10								
			107-FP	07	28	6	10								
			118-FP	07	37	9	10								
			108-FP	07	44	7	10								
			109-FP	07	50	6	10								
			113-FP	08	11	21	15								
			090-FP	08	22	11	15								
			092-FP	08	40	-	-								
			093-FP	08	50	10	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 4
有效樣本數：(尖) 8 (離) 3　準點樣本數：(尖) 7 (離) 2
A1Pj (尖) ＝0.875　　A1Oj (離) ＝0.667
A1j (路線) ＝0.771

調查日期			5 月 4 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)	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	899-FA	14	03	-	-	208 正	3	指南	891-FA	16	21	6	15
			888-FA	14	11	8	20				885-FA	16	28	7	15
			112-FD	14	25	14	20				030-FD	16	33	5	15
			031-FD	14	33	8	20				887-FA	16	36	3	15
			533-FL	14	40	7	20				627-FL	16	39	3	15
			032-FD	14	47	7	20				628-FL	16	45	6	15
			535-FL	14	55	8	20				629-FL	16	51	6	15
			027-FD	15	03	8	20				630-FL	16	57	6	15
			890-FA	15	12	9	20								
			031-AB	15	17	5	20								
			532-FL	15	23	6	20								
			538-FL	15	30	7	15								
			028-FD	15	35	5	15								
			029-FD	15	41	6	15								
			633-FL	15	53	12	15								
			886-FA	16	00	7	15								
			631-FL	16	07	7	15								
			626-FL	16	15	8	15								

總樣本數：(尖) 15 (離) 11
有效樣本數：(尖) 15 (離) 10　準點樣本數：(尖) 15 (離) 10
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			3 月 30 日					調查日期			3 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
902	3	指南	082-FP	06	28	-	-	902	3	指南	067-FP	09	12	22	20
			110-FP	06	37	9	15								
			083-FP	06	44	7	15								
			071-FP	06	50	6	15								
			069-FP	06	56	6	15								
			077-FP	07	05	9	15								
			072-FP	07	11	6	15								
			080-FP	07	20	9	15								
			086-FP	07	34	14	15								
			058-FP	07	36	2	15								
			059-FP	07	42	6	15								
			076-FP	07	52	10	20								
			060-FP	08	00	8	20								
			061-FP	08	14	14	20								
			070-FP	08	16	2	20								
			063-FP	08	33	-	-								
			066-FP	08	50	17	20								

總樣本數：（尖）11（離）7

有效樣本數：（尖）10（離）6 準點樣本數：（尖）10（離）5

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝0.833

A1j（路線）＝0.917

調查日期			4 月 16 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
28	4	指南	FT-792	10	47	17	10:30								
			AG-446	12	05	5	12:00								
			FT-792	12	18	-	-								
			042-FQ	13	05	5	13:00								
調查日期			5 月 10 日												
28	4	指南	FT790	05	47	2	05:45								
			FT792	06	07	2	06:05								
			045AB	07	04	4	07:00								
			FT790	07	33	3	07:30								
			FT792	08	14	4	08:10								
			045AB	08	59	14	08:45								

應有樣本數：9

實際樣本數：9　　準點樣本數：3

A1j（路線）＝0.333

調查日期			4 月 13 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
311	2	中興	086-AD	15	25	-	-								
			113-AB	15	35	10	10								
			107-AB	15	45	10	10								
			089-AD	15	55	10	10								
			871-AC	16	00	5	10								
			116-AB	16	05	5	10								
			111-AB	16	14	9	10								
			262-AD	16	27	13	10								
			115-AB	16	36	9	15								
			261-AD	16	45	9	15								
			266-AD	16	53	8	15								
			110-AB	17	07	14	15								
			268-AD	17	07	0	15								
			870-AC	17	16	9	15								
			109-AB	17	24	8	15								

總樣本數：(尖) 8 (離) 7
有效樣本數：(尖) 7 (離) 7　準點樣本數：(尖) 6 (離) 7
A1Pj (尖) ＝0.857　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.929

調查日期			4 月 16 日					調查日期			4 月 16 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	336-FN	14	21	-	-	605 正	3	中興	521-FL	16	45	8	15
			939-AC	14	28	7	20				523-FL	16	53	8	15
			522-FL	14	37	9	20				338-FN	17	07	14	15
			940-AC	14	44	7	20				522-FL	17	15	8	15
			525-FL	14	53	9	20				939-AC	17	22	7	15
			938-AC	15	00	7	20				940-AC	17	28	6	15
			946-AC	15	11	11	20								
			526-FL	15	16	5	20								
			531-FL	15	24	8	20								
			937-AC	15	33	9	20								
			028-AB	15	41	8	20								
			635-AB	15	47	6	20								
			636-AB	15	53	6	20								
			530-FL	16	07	14	15								
			529-FL	16	14	7	15								
			527-FL	16	22	8	15								
			943-AC	16	28	6	15								
			945-AC	16	37	9	15								

總樣本數：(尖) 11 (離) 13
有效樣本數：(尖) 11 (離) 12　準點樣本數：(尖) 11 (離) 12
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			5 月 4 日					調查日期			4 月 16 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
紅 15	3	中興	AH-842	6	00	-	-	711	4	中興	633-AB	14	02	2	14:00
			AH-843	6	10	10	15				629-AB	15	01	1	15:00
			AH-846	6	21	11	15				196-AB	15	30	0	15:30
			AH-848	6	30	9	15				628-AB	16	03	3	16:00
			AH-849	6	40	10	15				183-AB	16	31	1	16:30
			AH-842	6	53	13	15				633-AB	17	02	2	17:00
			AH-847	7	02	9	15								
			AH-843	7	13	11	15								
			AH-846	7	25	12	15								
			AH-848	7	37	12	20								
			AH-849	7	47	10	20								
			AH-842	8	00	13	20								
			AH-847	8	18	18	20								
			AH-843	8	31	13	20								
			AH-848	8	46	15	20								
			AH-846	9	00	14	20								

總樣本數：(尖) 9 (離) 7　　應有樣本數：6
有效樣本數：(尖) 8 (離) 7　準點樣本數：(尖) 8 (離) 7　　實際樣本數：6　　準點樣本數：6
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000　　A1j (路線) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			4 月 9 日					調查日期			5 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
643	2	新店	200AC	07	14	-	-	643	2	新店	198AC	15	58	-	-
			542FN	07	22	8	10				882FC	16	05	7	10
			352FB	07	30	8	10				352FB	16	15	10	10
			199AC	07	36	6	10				883FC	16	21	6	10
			193AC	07	41	5	10				891FC	16	29	8	10
			886FC	07	47	6	10								
			892FC	07	54	7	10								
			539FN	08	00	6	15								
			195AC	08	05	5	15								
			198AC	08	13	8	15								
			543FN	08	20	7	15								
			538FN	08	30	10	15								
			881FC	08	38	8	15								
			885FC	08	44	6	15								
			541FN	08	52	8	15								
			351FB	08	59	7	15								
			889FC	09	10	11	15								

總樣本數：(尖) 12 (離) 10
有效樣本數：(尖) 10 (離) 10　準點樣本數：(尖) 10 (離) 10
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			4 月 9 日					調查日期			4 月 9 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	278FB	07	20	-	-	906	2	新店	519FG	07	18	-	-
			273FB	07	29	9	10				516FG	07	23	5	10
			279FB	07	39	10	10				520FG	07	29	6	10
			282FB	07	49	10	10				377FG	07	39	10	10
			949FA	07	57	8	10				521FG	07	49	10	10
			947FA	08	16	19	15				345FE	07	59	10	10
			276FB	08	28	8	15				522FG	08	14	15	15
			275FB	08	38	10	15				333FG	08	29	15	15
			283FB	08	48	10	15				523FG	08	44	15	15
			285FB	08	58	10	15				525FG	08	58	14	15
			948FA	09	08	10	15				518FG	09	09	11	15
調查日期			5 月 14 日					調查日期			5 月 14 日				
			277FB	15	58	-	-				520-FG	15	58	-	-
			286FB	16	06	8	10				516-FG	16	07	9	10
			282FB	16	13	7	10				518-FG	16	17	10	10
			285FB	16	22	9	10				342-FE	16	29	12	10
			273FB	16	28	6	10								

總樣本數：(尖) 10 (離) 6
有效樣本數：(尖) 8 (離) 6　準點樣本數：(尖) 8 (離) 5
A1Pj (尖) ＝1.000　A1Oj (離) ＝0.833
A1j (路線) ＝0.917

總樣本數：(尖) 10 (離) 5
有效樣本數：(尖) 8 (離) 5　準點樣本數：(尖) 7 (離) 5
A1Pj (尖) ＝0.875　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.938

調查日期			4 月 29 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
647	3	新店	299FE	14	40	-	-								
			300FE	14	59	19	20								
			305FE	15	13	14	20								
			303FE	15	30	17	20								
			370FE	16	00	-	-								
			371FE	16	15	15	15								
			301FE	16	32	17	15								
			299FE	16	45	13	15								
			300FE	17	00	15	15								
			306FE	17	18	18	15								
			372FE	17	30	12	15								

總樣本數：(尖) 7 (離) 4
有效樣本數：(尖) 6 (離) 3　準點樣本數：(尖) 4 (離) 3
A1Pj (尖) ＝0.667　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.834

調查日期			4 月 21 日					調查日期			4 月 21 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
207	3	東南	343-AC	14	29	-	-	207	3	東南	921-AC	17	39	8	15
			931-AC	14	43	14	30								
			995-AB	15	01	18	30								
			921-AC	15	12	11	30								
			998-AB	15	23	11	30								
			996-AB	15	36	13	30								
			346-AC	15	49	13	30								
			602-AC	16	00	11	15								
			122-AC	16	10	10	15								
			930-AC	16	20	10	15								
			536-AB	16	31	11	15								
			050-AC	16	39	8	15								
			455-AB	16	50	11	15								
			989-AB	16	59	9	15								
			140-AC	17	09	10	15								
			955-AB	17	17	8	15								
			343-AC	17	24	7	15								
			931-AC	17	31	7	15								

總樣本數：(尖) 12 (離) 7

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

調查日期			5 月 6 日					調查日期			5 月 12 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
小 2 區	4	東南	028-AD	15	01	1	15:00	棕 5	4	東南	036AD	06	30	0	06:30
			252-AD	15	31	1	15:30				029AD	07	02	2	07:00
			028-AD	16	01	1	16:00				033AD	07	15	0	07:15
			252-AD	16	32	2	16:30				036AD	07	30	0	07:30
			028-AD	17	01	1	17:00				030AD	07	43	-2	07:45
			252-AD	17	31	1	17:30				029AD	08	05	5	08:00
			028-AD	17	42	-	-				033AD	08	24	9	08:15
			252-AD	18	00	0	18:00				036AD	08	31	1	08:30
											030AD	08	40	-5	08:45
											029AD	09	00	0	09:00
											036AD	09	30	0	09:30
											029AD	10	00	0	10:00

應有樣本數：7　應有樣本數：12

實際樣本數：7　準點樣本數：7　實際樣本數：12　準點樣本數：8

A1j (路線) ＝1.000　A1j (路線) ＝0.667

調查日期			4 月 27 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
552	4	東南	520-AB	9	31	1	09:30								
			092-AC	10	00	0	10:00								
			520-AB	11	00	0	11:00								
			518-AB	12	00	0	12:00								
調查日期			5 月 7 日												
552	4	東南	092-AC	6	40	0	06:40								
			520-AB	7	01	1	07:00								
			536-AB	7	21	1	07:20								
			518-AB	7	44	4	07:40								
			092-AC	8	01	1	08:00								
			520-AB	8	31	1	08:30								
			536-AB	9	01	1	09:00								
			518-AB	9	20	-10	09:30								
			092-AC	9	27	-	-								

應有樣本數：12

實際樣本數：12　　準點樣本數：10

A1j（路線）＝0.833

調查日期			4 月 29 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
632	4	淡水	017-FD	14	00	0	14:00								
			019-FD	14	40	0	14:40								
			018-FD	15	20	0	15:20								
			017-FD	16	00	0	16:00								
			019-FD	16	40	0	16:40								
			018-FD	17	20	0	17:20								
			017-FD	18	00	0	18:00								
			019-FD	18	30	0	18:30								
			020-FD	19	00	0	19:00								
			017-FD	20	00	0	20:00								

應有樣本數：10

實際樣本數：10　　準點樣本數：10

A1j（路線）＝1.000

調查日期			4 月 29 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
629	3	欣和	2U-256	14	04	-	-								
			252-FQ	14	21	17	20								
			565-FB	14	34	13	20								
			341-FQ	14	45	11	20								
			562-FB	15	04	19	20								
			345-FQ	15	21	17	20								
			413-FN	15	31	10	15								
			343-FQ	15	46	15	15								
			339-FQ	16	01	5	15								
			2U-237	16	16	15	15								
			251-FQ	16	34	18	15								
			561-FB	16	37	3	15								
			336-FB	16	49	12	15								

總樣本數：（尖）7（離）6

有效樣本數：（尖）7（離）5　準點樣本數：（尖）6（離）5

A1Pj（尖）＝0.857　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.929

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

公司代碼：1　　業者：大都會客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
14	271-AD	5	5	5	3	5	5	5	5		-0	4月1日	D	38
41	AH-809	3	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月2日	D	36
14	461-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	40
260	661-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
敦化幹線	333-AB	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	36
9	685-AB	3	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	36
敦化幹線	367-AB	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月8日	D	36
262區間車	387-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月9日	D	40
敦化幹線	368-AB	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	36
299	385-AB	3	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月12日	D	36
262區間車	376-AD	5	5	5	5	5	3	5	5		-0	4月12日	D	38
41	817-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	38
41	233AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	38
262區間車	375-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
306區間車	486-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
262區間車	377-AD	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	4月19日	D	38
652	666-AC	3	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月20日	D	36
299	862-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	40
49	673-AB	3	4	5	5	3	3	5	5		-0	5月4日	D	33
270	369-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-3	5月7日	D	35
白天各項平均		3.60	4.75	5.00	4.90	4.70	4.80	4.90	5.00		-0.15			37.50
白天各項標準差		1.47	0.64	0.00	0.45	0.73	0.62	0.45	0.00					2.06
222	236-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	3月26日	N	44
14	460-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月1日	N	45
260區間車	228-AD	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月4日	N	43
15	393-AB	3	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月6日	N	41
606	236-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	45
46	751-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月14日	N	40
12	786-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
262	415-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月19日	N	45
262	405-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月19日	N	45
606	251-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月22日	N	43
41	297-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	3	-0	4月23日	N	41
15	365-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	3	-3	4月28日	N	38
601	556-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-5	4月26日	N	39
306區間車	470-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	45
685	186-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	44
夜間各項平均		4.47	4.67	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.40	-0.53			42.87
夜間各項標準差		0.92	0.62	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	1.40				2.45
總平均		3.97	4.71	5.00	4.94	4.77	4.89	4.94	5.00	4.40	-0.31			39.80

公司代碼：2　　業者：欣欣客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
236	546-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月5日	D	39
907	208-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
52	789-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月8日	D	39
249	118-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	38
254	623-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	40
278	572-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	40
646區間車	248-FN	5	4	5	5	5	5	0	5		-0	4月16日	D	34
672	570-FL	3	4	5	5	5	5	5	5		-3	4月20日	D	34
253	256-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	39
1	613-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
1	695-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
236	578-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
907	210-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月26日	D	39
1	539-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
671	149-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
278	AG-965	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
236	220-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
236	551-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
671	149-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
278	546-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
白天各項平均		4.90	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	4.75	5.00		-0.15			39.10
白天各項標準差		0.45	0.60	0.00	0.00	0.00	0.00	1.12	0.00					1.83
18	AG-973	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月6日	N	45
236	581-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	45
18	802-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月8日	N	45
907	206-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
903	548-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月21日	N	43
254	507-AB	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月23日	N	40
672	795-FL	3	3	5	5	5	5	3	5	0	-0	4月23日	N	34
綠2	102-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月26日	N	40
和平幹線	AG-956	3	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	42
18	500-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
18	AG-973	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
254	155-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月30日	N	38
252	505-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月2日	N	45
611	386-FN	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	40
252	580-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	5月13日	N	39
夜間各項平均		4.60	3.93	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	3.67	-0			42.07
夜間各項標準差		0.83	1.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	2.29				3.43
總平均		4.77	4.31	5.00	5.00	5.00	5.00	4.80	5.00	3.67	-0.09			40.37

公司代碼：3　　業者：大有巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
212直行	765-FL	1	5	5	5	5	5	3	5		-0	4月2日	D	34
262區間	316-FN	3	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	37
212直行	762-FL	5	5	5	5	5	5	5	3		-0	4月6日	D	38
307	649-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月8日	D	40
212直行	769-FL	1	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月9日	D	34
212	768-FL	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	38
262	297-FN	5	4	5	5	5	5	3	5		-0	4月15日	D	37
620	700-FL	5	3	5	5	3	5	5	3		-0	4月20日	D	34
307	699-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	39
307	665-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月26日	D	40
212	259-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	40
257	037-AD	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	4月28日	D	36
212直行	671-FL	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	4月29日	D	38
212直行	695-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
212直行	438-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
257	043-AD	5	4	5	5	5	3	5	5		-0	5月2日	D	37
藍25	125-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	38
262	313-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
307	647-FL	5	4	5	5	3	3	5	5		-0	5月5日	D	35
212直行	699-FL	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	5月11日	D	38
白天各項平均		4.30	4.55	5.00	5.00	4.60	4.80	4.60	4.80		-0			37.65
白天標準差		1.34	0.69	0.00	0.00	0.82	0.62	0.82	0.62					2.13
212直行	699-FL	5	5	5	5	5	5	3	3	5	-0	4月6日	N	41
307	659-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	44
307	672-FL	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月14日	N	43
620	132-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-3	4月15日	N	41
262	668-FL	5	5	5	5	5	5	5	3	5	-0	4月15日	N	43
307	639-FL	5	5	5	5	5	5	0	3	5	-0	4月22日	N	38
307	677-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
262	181-FP	5	5	5	5	5	5	5	3	5	-0	4月27日	N	43
信義幹線	727-FL	3	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月30日	N	41
信義幹線	270-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-0	5月4日	N	43
307	643-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	44
信義幹線	711-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
212直行	772-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月12日	N	45
信義幹線	726-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月13日	N	44
263	263-FN	5	2	5	3	5	5	5	5	5	-0	5月13日	N	40
夜間各項平均		4.87	4.40	5.00	4.87	4.87	5.00	4.53	4.47	4.87	-0.20			42.67
夜間標準差		0.52	0.91	0.00	0.52	0.52	0.00	1.36	0.92	0.52				2.06
總平均		4.54	4.49	5.00	4.94	4.71	4.89	4.57	4.66	4.87	-0.09			39.80

公司代碼：4　　業者：大南汽車

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
266	789-AD	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	3月27日	D	36
265	823-AC	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	4月1日	D	37
218	513-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月4日	D	39
302	888-AB	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	38
288	079-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	39
218	AH-913	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	40
218	606-AB	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	4月13日	D	37
223	081-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月13日	D	39
266	129-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	40
288區間車	AH-906	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
223	250-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
288	079-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	37
266	120-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
265	517-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
265	877-AB	3	0	5	5	3	5	5	5		-0	4月22日	D	31
265區間車	782-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月28日	D	39
265	782-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月3日	D	40
藍27	608-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	39
537	290-FN	5	5	5	5	5	3	5	5		-0	5月6日	D	38
265區間車	896-AB	5	2	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	37
白天各項平均		4.80	4.05	5.00	5.00	4.60	4.90	5.00	5.00		-0			38.30
白天各項標準差		0.62	1.28	0.00	0.00	0.82	0.45	0.00	0.00					2.15
288	AH-906	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月11日	N	45
302	276-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	43
266	110-AD	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	43
223	881-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月27日	N	45
302	AH-907	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
266	099-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	44
266	815-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	37
266	280-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	45
223	246-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
218	606-AB	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	43
302	289-FP	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	43
288	802-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	5月6日	N	43
223	880-AB	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月7日	N	43
265	516-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
223	812-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.27	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			43.60
夜間各項標準差		0.00	0.96	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00				2.06
總平均		4.89	4.14	5.00	5.00	4.71	4.94	5.00	5.00	5.00	-0			40.57

公司代碼：5　　業者：光華巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
247	952-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月7日	D	38
247	980-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
240	781-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	39
247	632-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	40
紅10	076-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月19日	D	38
203	769-AC	5	4	5	5	5	5	3	5		-0	4月20日	D	37
紅2	001-AD	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	4月23日	D	38
72	055-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
忠孝新幹線	745-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	40
忠孝新幹線	742-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	40
220	012-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	40
206	216-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	40
72直達車	030-FP	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	5月4日	D	37
紅2	768AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
紅2	998AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
220	010FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
206	227-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月7日	D	39
忠孝新幹線	742-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月10日	D	38
247	981AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月10日	D	38
忠孝新幹線	742-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	40
白天各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.50	5.00	4.80	5.00		-0			39.10
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.89	0.00	0.62	0.00					1.12
203	447-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	3月26日	N	44
247	987-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月4日	N	40
620	762-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	44
203	448-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
220	017-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月23日	N	43
220	008-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
247	632AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
72	048-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
220	012-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	5月4日	N	43
203	768-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	45
220	026-FP	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	5月6日	N	43
247	987-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	0	-0	5月6日	N	38
203	446-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
247	989-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
206	217-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.87	5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	4.33	-0			43.67
夜間各項標準差		0.00	0.35	0.00	0.00	0.92	0.00	0.00	0.00	1.76				2.09
總平均		5.00	4.83	5.00	5.00	4.49	5.00	4.89	5.00	4.33	-0			41.06

公司代碼：6　　業者：台北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
705	475-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月1日	D	40
205	017-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月8日	D	40
310	141-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月13日	D	39
310	AH-962	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
310	AH-952	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月15日	D	38
604	153-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
604	343-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
307	593-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	39
706	167-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月26日	D	40
604	452-FE	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	4月28日	D	37
205	008-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	40
651	296-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月1日	D	38
624	150-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
263	132-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
234	846-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
651	289-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月7日	D	39
205	671-FM	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	39
307	597-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	40
705	476-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月12日	D	40
703副線	2U-425	5	2	5	5	5	5	5	5		-0	5月13日	D	37
白天各項平均		5.00	4.60	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00		-0			39.30
白天各項標準差		0.00	0.75	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00					1.03
310	AH-953	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	3月31日	N	44
234	407-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	3月31日	N	45
706	171-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	45
205	670-FM	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	44
205	017-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
307	680-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
307	668-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月15日	N	45
310	AH-955	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月16日	N	44
205	020-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月22日	N	45
307	663-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
310	868-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
307	681-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	44
706	155-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
275副	850-FA	5	5	5	5	5	3	5	5	5	-0	5月13日	N	43
棕7	356-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月13日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.67	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	-0			44.53
夜間各項標準差		0.00	0.49	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00				0.64
總平均		5.00	4.63	5.00	5.00	4.83	4.94	5.00	5.00	5.00	-0			41.54

公司代碼：7　　業者：三重客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
藍26	928-FN	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月2日	D	38
617	749-FM	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	39
232(正線)	768-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	40
232(副線)	561-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
617	125-FM	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月9日	D	39
636	961-XH	5	2	5	5	3	5	5	5		-0	4月11日	D	35
645副	219-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月13日	D	39
306	619-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-3	4月15日	D	40
617	139-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	37
265	637-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
306	100-FS	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	39
306	489-FN	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	38
232副	469-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	40
299	108-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月28日	D	39
513	629-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月1日	D	40
232	176-FD	5	5	5	3	5	5	5	5		-0	5月1日	D	38
265(正)	373-FA	5	4	5	5	3	5	5	3		-0	5月5日	D	35
640	548-FG	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	39
640	643-FG	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	39
111	395-FS	5	4	5	5	5	5	5	3		-0	5月16日	D	37
白天各項平均		5.00	4.20	5.00	4.90	4.80	5.00	5.00	4.80		-0.15			38.55
白天各項標準差		0.00	0.83	0.00	0.45	0.62	0.00	0.00	0.62					1.54
265區間	372-FA	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月6日	N	43
299	047-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
299	255-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
232	272-XH	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	43
508	283-XH	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月15日	N	42
645	330-FS	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月15日	N	43
645副線	2U-345	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月21日	N	44
232	147-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
232	279-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月28日	N	45
紅9	187-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月30日	N	44
299	108-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
232	145-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月10日	N	45
299	181-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月12日	N	44
306	140-FM	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月12日	N	44
617	495-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月13日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.07	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			44.07
夜間各項標準差		0.00	0.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.96
總平均		5.00	4.14	5.00	4.94	4.89	5.00	5.00	4.89	5.00	-0.09			40.91

公司代碼：8　　業者：首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
292	163-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月5日	D	40
紅32	082-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	40
284	759-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	39
284	233-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	39
信義新幹線	717-FM	2	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	37
39	030-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	40
39	029-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月12日	D	40
26	532-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	40
292	145-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
518	452-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月15日	D	38
669	002-FD	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	4月18日	D	37
204	086-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
292	981-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
棕9	988-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
518	362-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
284	991-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	40
235	366-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
62	228-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
藍2	057-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
信義新幹線	313-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月12日	D	40
白天各項平均		4.85	4.85	5.00	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00		-0			39.50
白天各項標準差		0.67	0.37	0.00	0.00	0.62	0.00	0.00	0.00					1.00
284	991-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月12日	N	45
204	090-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
棕9	979-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
棕9	987-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
204	093-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月20日	N	45
284	521-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月22日	N	45
21	163-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月22日	N	45
204	088-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
235	440-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
226	766-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月30日	N	45
235	260-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	45
紅32	070-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	45
226	513-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	45
284	760-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月12日	N	44
536	040-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月14日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			44.87
夜間各項標準差		0.00	0.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.35
總平均		4.91	4.86	5.00	5.00	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			41.80

公司代碼：9　　業者：指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
902	070-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月2日	D	39
202	207-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	39
208	633-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
208	175-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月15日	D	40
282	100-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
282	119-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
660	067-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
660	037-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
202	201-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月26日	D	40
902	057-FP	5	4	5	5	5	3	5	5		-0	4月29日	D	37
202	FS-847	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	5月4日	D	37
28	045-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
660	067-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
660	FU-985	5	5	5	5	5	3	5	5		-0	5月5日	D	38
912	061-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
28	FT-792	5	5	5	5	5	3	5	5		-3	5月7日	D	35
202	217-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	40
202區間車	396-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	40
902	059-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月12日	D	40
905	617-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月15日	D	40
白天各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.90	4.70	5.00	5.00		-0.15			39.25
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.45	0.73	0.00	0.00					1.41
530	312-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月12日	N	45
282	090-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
202	201-AB	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月14日	N	43
308	AG-445	5	5	5	3	5	5	5	5	0	-0	4月16日	N	38
660	070-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-0	4月22日	N	43
202	220-AB	5	5	5	5	5	3	5	5	5	-0	4月25日	N	43
202	219-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月26日	N	40
202	212-AB	5	5	5	5	5	5	3	5	5	-0	4月28日	N	43
202	207-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月3日	N	45
208	029-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	5月4日	N	40
208	031-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	44
282	105-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
202	199-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
208	027-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	45
902	066-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月13日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.87	5.00	4.87	4.87	4.87	4.87	5.00	3.87	-0			43.20
夜間各項標準差		0.00	0.35	0.00	0.52	0.52	0.52	0.52	0.00	2.07				2.21
總平均		5.00	4.83	5.00	4.94	4.89	4.77	4.94	5.00	3.87	-0.09			40.94

公司代碼：10　　業者：中興巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
668	023-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月6日	D	38
605	529-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月6日	D	40
227	162-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	40
忠孝新幹線	736-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月14日	D	38
605	526-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	40
280	132-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月14日	D	40
紅15	AH-848	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
711	530-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
668	527-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月19日	D	40
605副線	531-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月20日	D	40
203	148-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
214	896-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
605快速	336-FN	3	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月23日	D	37
304(承德)	087-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月26日	D	39
忠孝新幹線	729-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	40
304重慶	255-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月2日	D	40
668	025-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
忠孝新幹線	733-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	40
311	260-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月5日	D	38
280	143-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	40
白天各項平均		4.90	4.90	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00		-0			39.50
白天各項標準差		0.45	0.31	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00					0.95
304重慶	253-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	3月28日	N	40
605	530-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月6日	N	40
605	525-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月8日	N	45
304重慶	300-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月10日	N	45
668	341-FN	3	5	5	5	5	5	3	5	5	-0	4月13日	N	41
280	145-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	45
605	338-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
214直達車	958-AC	5	0	5	5	5	5	5	5	3	-0	4月25日	N	38
311	112-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
松江幹線	150-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月27日	N	45
605	937-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
605	028-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
311	268-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	45
214	895-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月5日	N	45
280	298-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
夜間各項平均		4.87	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	4.20	-0			43.60
夜間各項標準差		0.52	1.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	1.78				2.47
總平均		4.89	4.80	5.00	5.00	4.83	5.00	4.94	5.00	4.20	-0			41.26

公司代碼：11　　業者：新店客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
643	196-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月2日	D	38
906	526-FG	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	4月6日	D	36
642	291-FB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月7日	D	39
906	332-FG	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月9日	D	38
642	259-FD	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	38
642	257-FD	5	3	5	5	3	3	5	5		-0	4月22日	D	34
642	253-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
642	291-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	40
643	197-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月27日	D	38
650	318-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月3日	D	40
644	288-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
644	281-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
648	283-FB	5	4	5	5	3	3	5	5		-0	5月5日	D	35
650	308-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
650	192AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
650	310-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
647	306-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月7日	D	40
650	277-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	39
648	008-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月13日	D	40
644	296-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	5月20日	D	39
白天各項平均		5.00	4.20	5.00	5.00	4.70	4.80	5.00	5.00		-0			38.70
白天各項標準差		0.00	0.89	0.00	0.00	0.73	0.62	0.00	0.00					1.81
648	956-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月7日	N	45
642	255-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月13日	N	44
906	332-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	45
644	282-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月15日	N	44
643	538-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	4月20日	N	39
644	281-FE	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月22日	N	42
644	321-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月23日	N	45
643	198-AC	5	4	5	3	5	5	5	5	5	-0	4月23日	N	42
642	290-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月27日	N	45
648	948-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	45
650	276-FD	5	4	5	5	5	3	5	5	5	-0	4月30日	N	42
648	281-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	45
644	286-FE	5	2	5	5	3	5	5	5	5	-0	5月4日	N	40
642	295-FB	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	40
650	277-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.00	5.00	4.87	4.73	4.87	5.00	5.00	4.67	-0			43.13
夜間各項標準差		0.00	1.36	0.00	0.52	0.70	0.52	0.00	0.00	1.29				2.13
總平均		5.00	4.11	5.00	4.94	4.71	4.83	5.00	5.00	4.67	-0			40.60

公司代碼：12　　業者：東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
紅29	348-AC	5	2	5	5	3	5	5	5		-0	4月9日	D	35
612	443-AB	4	3	5	5	5	5	5	5		-3	4月15日	D	34
紅29	522-AB	5	4	5	3	5	5	5	5		-0	4月16日	D	37
207	996-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	40
207	931-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	4月21日	D	38
207	346-AC	5	2	5	3	5	5	5	5		-0	4月22日	D	35
612	052-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月22日	D	39
612區間車	530-AB	4	0	5	5	5	5	5	5		-0	4月23日	D	34
297	519-AB	5	5	5	3	5	5	5	5		-0	4月26日	D	38
207	998-AB	5	1	5	5	5	5	5	5		-3	5月4日	D	33
小12區間車	465-AB	2	0	5	5	5	5	5	5		-0	5月4日	D	32
612	051-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月5日	D	40
298	537-AB	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	5月5日	D	37
綠11	920-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
612	442-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	40
37	622-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	40
32區間車	971-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月11日	D	38
32區間車	625-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月11日	D	40
綠11	542-AB	5	4	5	5	5	3	5	5		-0	5月11日	D	37
612	052-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-3	5月12日	D	36
白天各項平均		4.75	3.65	5.00	4.70	4.60	4.90	5.00	5.00		-0.45			37.15
白天各項標準差		0.72	1.73	0.00	0.73	0.82	0.45	0.00	0.00					2.60
612	530-AB	5	0	5	5	3	5	5	5	5	-0	3月26日	N	38
207	050-AC	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月6日	N	42
207	343-AC	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月8日	N	44
棕10	992-AB	5	5	5	5	3	5	5	5	3	-0	4月14日	N	41
紅29	928-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-0	4月27日	N	43
紅29	136-AC	5	2	5	5	3	3	5	5	5	-0	4月29日	N	38
32區間車	535-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月30日	N	45
小1區間車	459-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	0	-0	5月4日	N	37
207	343-AC	5	1	5	5	3	3	5	5	0	-0	5月5日	N	32
207	989-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	42
37	538-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月6日	N	45
37	622-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	5月6日	N	39
207	998-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	45
37	972-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月11日	N	44
552	345-AC	5	0	5	5	3	5	5	5	0	-0	5月13日	N	33
夜間各項平均		5.00	3.07	5.00	5.00	4.33	4.73	5.00	5.00	3.40	-0			40.53
夜間各項標準差		0.00	1.87	0.00	0.00	0.98	0.70	0.00	0.00	2.23				4.24
總平均		4.86	3.40	5.00	4.83	4.49	4.83	5.00	5.00	3.40	-0.26			38.60

公司代碼：13　　業者：淡水客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
632	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月4日	D	40
632	017-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	4月13日	D	39
632	016-FD	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	5月5日	D	38
632	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月7日	D	40
632	018-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月10日	D	40
632	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	5月12日	D	40
白天各項平均		5.00	4.83	5.00	5.00	4.67	5.00	5.00	5.00		-0			39.50
白天各項標準差		0.00	0.41	0.00	0.00	0.82	0.00	0.00	0.00					0.84
632	016-FD	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	4月16日	N	42
632	018-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
632	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月26日	N	45
632	018-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月7日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.50	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			44.00
夜間各項標準差		0.00	0.58	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00				1.41
總平均		5.00	4.70	5.00	5.00	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			41.30

公司代碼：14　　業者：欣和客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 活動改道異動資訊	日期	時間	總分
51	347-FQ	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月21日	D	33
629	560-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月23日	D	35
51	337-FQ	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	4月23日	D	33
629	562-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	4月29日	D	35
629	337-FQ	5	5	5	5	5	5		5		-0	5月6日	D	30
678	2U-237	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	5月6日	D	30
白天各項平均		5.00	3.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		-0			32.67
白天各項標準差		0.00	1.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					2.25
629	565-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月1日	N	40
629	343-FB	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月14日	N	35
629	341-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	4月29日	N	40
629	410-FN	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	5月4日	N	35
夜間各項平均		5.00	2.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			37.50
夜間各項標準差		0.00	2.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				2.89
總平均		5.00	3.10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	-0			34.60

附錄十 九十九年度第一期申請加分明細表

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	五*	八	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)**	**-**	**-**	**-**	**-**	**5-10(1)**	**8-(0)**	**4.00**	**2.60**

*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。

經查 630、262 及 274 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：欣欣

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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(2)*首次達 90%。

查車號 636-AC 及 649-AC 不符低底盤公車規範。

公　司：**大　有**

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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	五*	八	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**

*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%

經查尚無低底盤公車。

公　司：光　華

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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)**	**7-2(0.5)**	**5-7(4)**	**8-(0)**	**7.00**	**7.00**

*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

經查紅 10 及 677 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：台　北

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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	五*	八	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**

*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。

經查 306、617、637 及 641 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：首　都

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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。

*99-1:5-6(5)首次申請

公　司：指　南

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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)**	**5-7(4.00)**	**8-(0)**	**6.46**	**6.46**

*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。

*5-7 為第二次申請，本年度為新制度，不打折。

經查 905、902、676 及 208 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：中　興

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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)**	**5-8(3)**	**8-(0)**	**6.00**	**6.00**

*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。

經查 605、675 及 304 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

*5-8 為第二次申請，本年度為新制度，不打折。

公　司：新　店

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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：東　南

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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**

*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%

經查 32、298、小 11 及小 3 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：淡　水

	一	二	三	四	六	七	五*	八	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

*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	五*	八	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

*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。

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑辦法

臺北市政府 93 年 7 月 26 日府法三字第 09312717900 號令

法規類號：北市 07-04-1003

第一條　臺北市政府(以下簡稱本府)為實施臺北市聯營公車(以下簡稱聯營公車)之營運服務評鑑事宜，以加強督導聯營公車之營運管理，提升聯營公車之經營績效與服務水準，特訂定本辦法。

有關聯營公車之營運服務評鑑，除法規另有規定外，依本辦法之規定。

第二條　本辦法之名詞定義如下：

一　聯營公車：指行駛由本府交通局核定之市區汽車營運路線所屬公共汽車。

二　路線積分：本府交通局依各期評鑑總成績及同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果高於或低於前期平均分數百分之二十以上，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依據。

第三條　聯營公車營運服務評鑑應每半年辦理一次，並應將評鑑結果通知聯營公車業者。

第四條　聯營公車營運服務評鑑，其評鑑項目如下：

一　車輛及站場績效。

二　乘客服務水準。

三　配合本府交通局重要措施之辦理情形。

前項評鑑項目之內容及其評定基準，由本府交通局另訂之。

第五條　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，應區分為下列等第：

一　優等：總成績九十分以上。

二　甲等：總成績八十分以上，未達九十分。

三　乙等：總成績七十分以上，未達八十分。

四　丙等：總成績六十分以上，未達七十分。

五　丁等：總成績未達六十分。

第六條　評鑑總成績為優等之聯營公車業者，本府交通局應予公開表揚。

評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者，本府交通局得增加其路線積分。

第七條　同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於前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。

第八條　評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，本府交通局得通知其限期改善，逾期不改善或改善無成效者，得依公路法第四十七條處理。

第九條　同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均低於前期平均分數百分之二十以上者，扣減該聯營公車業者路線積分一分。

第十條　路線積分之有效期限為二年。

第十一條　聯營公車業者經依法撤銷或廢止營運路線經營權者，應依本府交通局指定期限於三個月內讓出該營運路線。

第十二條　本府交通局重新分配聯營公車營運路線時，得依路線積分分數高低，訂定聯營公車業者優先選擇營運路線之先後次序。

第十三條　本辦法自發布日施行。

附錄十二 臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點

中華民國 93 年 8 月 17 日臺北市政府交通局北市交二字第 09333900300 號令訂頒

一、臺北市政府(以下簡稱本府)交通局(以下簡稱本局)為加強督導臺北市聯營公車(以下簡稱聯營公車)之營運管理，落實聯營公車營運服務評鑑，以提高聯營公車經營績效與服務水準，特訂定本要點。

二、聯營公車營運服務評鑑之獎懲，除依公路法、汽車運輸業管理規則及臺北市公共汽車客運業營運管理辦法等有關法令辦理外，悉依本要點規定辦理。

三、聯營公車營運服務評鑑包括：聯營公車業者在大台北地區各路線、站位提供之服務品質，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調整時，由「臺北市聯營公車服務品質督導小組」（以下簡稱服務品質督導小組）委員會議檢討定之。

(二)每期營運服務品質之資料蒐集、服務指標之量化及彙整作業，由本局辦理，並得委託學術機構辦理。

(三)評鑑研究內容、範圍對象與限制納入每期工作計畫說明書，每期檢討之。

四、每期營運服務評鑑執行情形之評審，由服務品質督導小組為之；評審結果依下列規定辦理：

（一）被評鑑為優等或甲等之公車業者，依下列方式予以獎勵：

1. 公開表揚：每期評鑑等第為優等者，予以公開表揚。

2. 增加路線積分：

(1)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。

(2)總成績：每期評定總成績達到九十分以上者，取得路線績分六分；總成績八十七分以上未達九十分者，取得路線績分四分；總成績八十四分以上未達八十七分者，取得路線績分二分；總成績八十分以上未達八十四分者，取得路線績分一分。

（二）被評鑑為乙等以下之公車業者，依下列方式予以處分：

1.依公路法限期改善：每期營運服務評鑑結果，由本局併同其應改善事項（含原始積點比上期落後百分之三十以上之項目）函知各聯營公車業者。

2.扣減路線積分權積分：

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。

3.撤銷配車額度或路權：

聯營公車業者連續二期評定結果均為乙等，且後期成績較前期成績退

步，應依公路法第七十七條規定吊扣該聯營公車業者最高公里營收路線配車額一輛，為期一個月。

符合前項情節，且前期評鑑中應改善之事項仍有未改善者，其懲處標準如下：

（1）前期評鑑中應改善之事項有一項單項成績未進步者，依公路法第七十七條規定吊扣該聯營公車業者最高公里營收路線配車額三輛，為期一個月。

（2）前期評鑑中應改善之事項有二項單項成績未進步者，依公路法第七十七條規定吊扣該聯營公車業者最高公里營收路線配車額五輛，為期二個月。

（3）前期評鑑中應改善之事項於第二期仍有三項(含)以上之單項成績未進步者，依公路法第七十七條規定吊扣該聯營公車業者最高公里營收路線配車額十輛，為期三個月，影響營運服務時，由本局公告或指定公車業者接駁。

（三）被評鑑為丙等以下之公車業者，依下列方式予以處分：

1.聯營公車業者單期評定結果為丙等，依公路法第七十七條規定吊扣該聯營公車業者最高公里營收路線配車額十輛，為期三個月，影響營運服務時，由本局公告或指定公車業者接駁。

2.聯營公車業者連續二期評定結果均為丙等，且後期成績較前期成績退步，其前期評鑑中應改善之事項於第二期仍有半數以上之單項成績未進步者，依公路法第七十七條規定，撤銷該聯營公車業者最高公里營收路線路權，由本局公告或指定公車業者接駁。

（四）路線積分之有效期限為二年。

五、本局分配聯營公車路線或重新分配被撤銷之路線時，得由累計獲有路線積分分數最多之聯營公車業者優先選線一條，並扣除路線積分十分；如尚有路線分配時，再由累計路線積分分數次多之聯營公車業者選線一條，並扣除路線積分十分；以此類推。如各聯營公車業者路線積分分數均不足十分時，得由路線積分最多者分配路線。路線積分分數相同時，由業者總成績較佳者優先選擇。

前項分配之路線如為共營對開者，得由本局優先核定其共營之另一聯營公車業者（須為前一期營運服務指標評鑑成績前五名內）增加車輛及班次參與營運；如仍有不足，得協調或指定前半年考核期間之行車服務考核成績前三名之聯營公車業者參加共營，不適用前項之規定。參加共營者，扣除路線積分十分

六、各聯營公車業者每期營運服務評鑑之結果，列為臺北市聯營公車服務性路線補貼、路線營運許可年限審查及評選路線經營者之重要依據。

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

時間：99 年 3 月 26 日 14 時 30 分　地點：本處 8 樓會議室

主席：楊主任秘書金樹　　記錄：洪瑜敏

出（列）席人員（如簽到表）

壹、討論事項

一、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:98 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，計大有巴士（發車準點性指標）、大南客運（重大違規指標）、光華巴士（行車肇事率指標）、指南客運（行車肇事率指標）、新店客運（聯營公車超速抽查指標）、東南客運（行車肇事率指標）等 6 家業者，請各業者加強行車安全稽查並確實依提報檢討與改善措施報告辦理，本處同意備查，其中東南客運公司所提檢討報告較完整，可供其他業者參考。

二、第二案

案　由:請評鑑單位報告 98 年第 2 期建議事項(報告書第 6-5~6-7 頁)，並請各相關業者將改善情形提會報告說明。

決　議:98 年第 2 期調查期間評鑑單位(國立交通大學)發現部

分公車路線缺失之建議改善事項部分，請各相關業者將改善辦理情形於 99 年 4 月 15 日前提送本處。

三、第三案

案　由:為免「配合政府政策指標」加分項目過多，影響評鑑成果而模糊評鑑真正意義，檢討現行項目之可行性。

決　議

(一)倒車或測距雷達:各業者皆同意刪除該項目，請評鑑單位(國立交通大學)於 99 年第 1 期評鑑報告審查會議提案討論規劃自 100 年第 1 期起實施。

(二)站牌資訊正確性:考量現行公車站牌(含街道家具案及舊式候車亭(有鎖)部分)設施維護皆由臺北市公車聯營管理委員會委託政德廣告辦理，故「站牌資訊正確性」項目，仍請各業者確實查核資訊正確性(包含街道家具案及舊式候車亭(有鎖)站牌資訊)發現錯誤請立刻提報臺北市公車聯營管理委員會督導廠商及時更新；另該指標將於 99 年第 1 期起辦理(查核方式如附件 1)。

(三)車內設置站名播報器:該項目涉及公車無障礙設備，故原定 2 年(4 期)內有效，之後自動失效 1 節，請評鑑單位(國立交通大學)於 99 年第 1 期評鑑報告審查會議提案討論延長該指標之辦理時程。

四、第四案

案　由:「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」將列入 99 年第 1 期評鑑指標試辦，取代原「公車後端查詢系統配合度指標」，並於 99 年第 1 期評鑑初稿審查會議審視執行成果再行確定納入評鑑之期程。

決　議:經本處試算「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」指標 98 年 10 月至 99 年 1 月各業者每月指

標得分皆小於 0.5 分（滿分 2 分），請業務稽查科與綜合規劃科共同檢討公車動態資訊系統之報表發車車次與實際發車車次誤差原因，並提報公車動態資訊專案小組第 3 次會議討論；另請評鑑單位(國立交通大學)於 99 年第 1 期評鑑報告審查會議提案討論自 99 年第 2 期起試算、100 年第 1 期起正式納入評鑑項目。

五、第五案

案　由:「公車資訊服務設施指標(B3)」調查表部分文字修正。

決　議:「公車資訊服務設施指標(B3)」調查表第 10 項「活動改道及路線異動資訊」有關「有改道情形」1 欄文字修正為「有改道情形或站位調整」，其他部分同意修正並自 99 年第 1 期起實施(附件 2)；另為提升本市聯營公車服務品質及市府形象，有關本處所核定主題專車(如花季專車)將納入該指標項目查核。

貳、報告事項

案　由:查 98 年本市聯營公車於本市境內發生有責肇事率較 97 年增加 7 成，為改善行車肇事率，提升公車行車安全，依 98 年 11 月 24 日召開「研商本市聯營公車事故防制與行車安全會議」專家學者建議:「公車場站駕駛員成立改善行車事故品管圈」1 節辦理，請首都客運及欣欣客運提報該公司所訂措施，以供其他業者參考。

建　議

(一)有關欣欣客運提報行安教育、延長新進駕駛職前講習、針對駕駛獎勵與罰則及加強路口稽查查察等改善行車事故精進作為，首都客運針對站管人員與駕駛員訂定獎懲作業規定(如附件 3)，建請各業者參考訂定，俾供提升行車安全。

(二)有關肇事防制，建議不只由公司或站管人員單向訂定規範，宜鼓勵駕駛員參予提供意見共同改善，各場站從業人員一起動起來共同提升公車行車安全及服務品質。

參、宣導事項:請各業者依下列事項配合辦理。

一、有關車內路線圖及站牌資訊更新部分，請各業者依所調整之路線即時配合協助辦理，本處將列為常態性稽查工作。

二、請各業者加強宣導駕駛員於各站牌區停靠時，依規定緊靠路邊供乘客上下車，本處將列為稽查之重點項目。

三、「駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標（C5)」項目經統計民眾反映事件，仍有部分駕駛員違反規定，在現今全面提升服務品質要求下，請各業者加強督導及嚴加要求所屬駕駛員不可違反規定。

四、請各業者宣導所屬駕駛員應穩妥繫好安全帶(不得用燕尾夾或其他器具限制安全帶伸縮範圍)，將自 99 年第 2 期起列入聯合稽查隨車查核項目。

肆、臨時動議

一、「環保品質指標」抽樣原則與調查方式說明。

決議:該指標權重業依 98 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查會議通過修正為 2%，計分方式如附件 4，將於 99 年第 1 期試算、99 年第 2 期起正式納入實施；另請各業者積極爭取張貼「臺北市公車專用道公車排氣分級識別標章」，以提升本市聯營公車形象。

伍、主席指（裁）示

有關場站空間指標評鑑結果多數業者皆得滿分(2 分)，但仍有部分公車未依規定於核定停車場停放，請大眾運輸科與業務稽查科確實查核。

散會（17 時 0 分）

附件 1

「站牌資訊正確性」納入 D6 指標

一、調查方式

由公運處派遣人員至站牌設置地點進行抽查站牌路線資訊，與本處核定最新之營運計畫書核對，並應視狀況拍照存證。

二、抽樣方式

(一) 挑選路線：

原則上與發車準點性相同，各公車公司按照發車間距之長短分為四級。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。每次挑選之路線以不重複前期已抽樣之路線為原則，但可針對前期之不佳路線進行抽測。

(二) 挑選站牌：

參考桃園市與新竹市區公車評鑑之方式，依據前述所挑選之路線，每條路線均抽樣 3 個與前期不同地點之站牌，且不同路線所選取之站牌應盡量於不同站位。但若前期有抽查結果不佳之站牌，本期可重複抽檢。另考量街道家具案及舊式候車亭(有鎖)非由公車業者委託更新路線資訊，故暫不列入計分範圍。

三、評估項目

包括以下四項：

A.站牌是否整潔清晰可辨識；

B.站牌標示之行駛路線與站位是否正確；

C.班車時刻是否標示正確。

D.申訴專線電話是否標示正確。

每項最高 1 點，最低 0 點。故每個站牌最高 4 點，亦即每條路線最多 12 點。令 x_{ijk} 為 i 公司 j 路線第 k 個站牌標示得點，則可計算 i 公司站牌標示正確率 = $\dfrac{\sum_{j=1}^{n}\sum_{k=1}^{3} x_{ijk}}{n \times 12}$，其中，n 為抽樣路線數。實際數字則依據前述「(一) 挑選路線」之方式而得。

四、計分方式

本項目目前採用加分模式，未來實施一段時間後若無法提供站牌正確資訊，則再建議改採扣分模式。以加分模式來說:調查數據正確率達 100%以上，加 2 分。

附件 2

公車資訊服務設施指標(B3)調查表格

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

標準	項目	評分	註記	小計
(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驗票機使用正常。	3		
↑↑(1)~(3)項為各評分項目加總為小計分數　↓↓(4)~(10)項為依照實際狀況選一項為該項得分				
(4)車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示	①三者皆有標示，清楚可辨識。	5		
	②三者有一項不可辨識。(行車人員號碼：被遮蔽、噴字脫落、無標示、其他_____　或車號：被遮蔽、噴字脫落、無標示、其他_____)	3		
	③三者皆不可辨識。	0		
(5)上下車收票標示	①在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者。	5		
	②有設置但無法清楚辨識。(原因：　　)	3		
	③無設置者。(有前後門者兩處皆要檢查)	0		
(6)下車按鈴設備標示	①有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常。	5		
	②標示不清楚或功能不正常。(原因：　　)	3		
	③未設置下車鈴。	0		
(7)乘客意見卡箱	①有意見箱、有意見卡。	5		
	②有意見箱、無意見卡。(或不堪使用者視同無意見卡)	3		
	③無意見箱。	0		
(8)車廂內張貼申訴服務電話	①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有。	5		
	②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者。(缺少：_____)	3		
	③無張貼。	0		
(9)夜間照明設備	①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識。	5		
	②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識，但較為模糊。	3		
	③□車內太暗，資訊完全無法識別。□乘客上下車前方燈未開啟。□車頭燈未開啟。□車頭路線號碼牌照明未開啟。	0		
(10)活動改道及路線異動資訊(扣分項目)	無改道情形：①無張貼。	-0		
	無改道情形：②有張貼過期未撤除資訊。	-3		
	有改道情形或站位調整：①有張貼、標示明顯。	-0		
	有改道情形或站位調整：②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊。	-3		
	有改道情形或站位調整：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：_____

附件 3

首都客運股份有限公司站管人員獎懲作業規定

1、目的：

1.1 為規範本公司全體職員工，能貫徹落實本公司品質政策及品質目標，俾能促進公司服務品質一致性與永續經營依循之標準。

1.2 本公司品質政策為「首都服務用心，乘客滿意放心」，欲達成本政策全體同仁則須戮力實踐，提昇本公司之品質目標，反之，如未能達成品質目標所訂定之標準或未臻完善者，則對相關人員進行懲處等措施。

2、作業內容：

2.1 本公司職員工獎懲規定除依據員工工作規則辦理外，另依下列規定辦理。

2.2 肇事率：每月每萬公里有責肇事件數，各站皆不得超過 0.25 件，如有超過者，則該站站管人員（含站主管），減發票管津貼（票管津貼依照站所屬車輛數區分三級，一級站為 42 車以上（含）津貼為 8,500 元；二級站為 22 車以上 41 車以內（含）津貼為 8,000 元；三級站為 22 車以下（不含）津貼為 7,500 元）7%。

2.3 逐站播報站名率：每月各站站名播報率未達 90%者，則該站站管人員（含站主管）減發票管津貼 3%(減發區分標準同 2.2)。

2.4 發生肇事有責事故，造成 1 人以上死亡或 5 人以上受傷，肇事場站之站管人員（含站主管）皆須予以記過乙次處分，以懲督導未臻良善之責。

2.5 駕駛員報到及中休後出車前，站管人員未對其執行酒測、血壓及精神狀況檢查或執行未落實，記大過乙次處分，站主管未盡督導之責記過乙次。

2.6 每期台北市聯營公車營運服務指標評鑑獲優等第一名，公司須發獎金獎勵各站站管人員（含站主管），予以嘉勉，每名站管人員所分配之獎金不少於 3,000 元。

欣欣客運公司改善行車事故精進作為

壹、 舉辦行安巡迴教育：

每年上、下半年度至營運站實施行安巡迴教育講習乙次以上，針對同業及本公司重大行車事故案例(播放車上監視器)加強宣導，98 年度 2 月份參加講習駕駛 338 人次，6 月份針對同業肇事案參加講習駕駛 333 人次，10 月份參加講習駕駛 382 人次，99 年 3 月份參加講習駕駛 319 人次，俾藉實際案例宣導，使駕駛心生警惕，加強行安，降低肇事率。

貳、 延長「新進駕駛職前講習」訓練時程:

新進駕駛職前講習 98 年 7 月起由 5 天增加為 7 天，針對行安加強教育及訓練(播放事故車上監視器分析、研討)，增加「技術實測、駕駛道德、行經行人穿越道注意事項」，並邀請富邦產險鄭襄理講解道路交通規則、路權觀念及案例研討，成效良好。

參、 定期實施行安再教育：

公司每月原實施「平安行再教育」乙次，為期強化行安成效；自 98 年 5 月起每月第二週週六召集違規駕駛，實施「公車春天行安再教育」；每月第四週週六召集行車事故駕駛實施「心靈情境體驗營行安再教育」，俾藉由「身歷其境」的心境，找出違規與事故原因並對症下藥，進而消弭行安事故。

肆、 重賞重罰：

一、 藉即時獎勵之效提昇服務品質、行安與公司形象，結合績點金發放辦法，98 年 1-12 月獎勵 1127 人次，發放獎金 46 萬 5300 元，99 年 1-2 月獎勵 187 人次，發放獎金 6 萬 8200 元。

二、 駕駛發生有責交通事故涉及體傷或嚴重車損者即予停派三天以上(不支薪)，有責交通事故造成重傷第二次即予汰除，自 98 年 1 月迄今已停派 12 人次，汰除 4 人次，已收嚇阻之成效。

伍、加強路口稽查查察：

增加高層及內勤人員交通尖峰時段於重要路口或易肇事路段定點查察。

附件 4

3.2.2.4 環保品質指標(B4)

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

(一)抽樣原則與調查方式

「違規告發數比率」部份，檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊欄檢，不包含公車業者為了解車輛保養維修狀況，主動至環保局排煙檢測站之檢測數。由台北縣、市政府環保局等單位提供9x年x月至9x年x月間之環保資料，以做為指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

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

(二)資料分析方法

「違規告發數比率」的計算公式如下：

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

違規告發數比率次指標得分計算方式為（原理如圖 3.2.7 所示）

若違規告發數比率≧0.1，得分=0；

若 0<違規告發數比率<0.1，得分＝1-(10×B41)

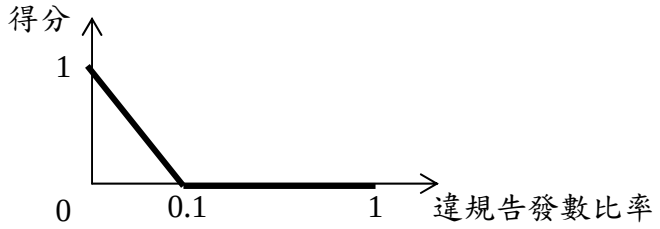


圖 3.2.7　違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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

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

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

上述公式中最後乘以1，係由於本項次指標配分為1分。

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

附錄十四、各式站牌設置情況圖

1. 乘客可站在人行道上候車的站位 ： 以士林高商站位為例

2. 有建置公車候車亭的站位 ： 以陸光國宅一站位為例

3. 新式站牌 ： 以松德站站位為例

4. 少數候車空間不足的站位 ： 以德霖技術學院和八仙樂園站位為例

黑面蔡
八仙海岸

附錄十五 99 年度第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑期末審查會會議紀錄

檔　　號：
保存年限：

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

30010
新竹市大學路1001號

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99年7月15日
發文字號：北市交運字第09932341600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

裝

主旨：檢送99年7月7日「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」會議紀錄，請　查照。

說明：依據本局99年7月5日北市交運字第09932021500號開會通知單續辦。

訂

正本：羅召集人孝賢、陳副召集人政庸、張委員勝雄、黃委員台生、陳委員敦基、藍委員武王、張委員瓊文、浦委員心蕙、濮委員大威、胡委員迪琦、陳委員其華、李委員博仁、劉委員寧添、陳委員蕙娟、蘇委員文華、王委員秋斐、王委員台芳、柯委員獻志、鄭委員佳良

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、臺北市政府環境保護局、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）

線

局長 羅孝賢

第1頁　共1頁

99年第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)

審查會議簽到

一、會議時間：99年7月7日（星期三）下午2時0分

二、會議地點：交通局第602會議室

三、主持人：羅召集人孝賢　　記錄：洪瑜敏

四、出列席單位及人員：

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
陳副召集人政庸	陳政庸	鄭委員寧添	請假
張委員勝雄	張勝雄	陳委員蕙娟	請假
黃委員台生	請假	蘇委員文華	蘇文華
陳委員敦基	陳敦基	王委員秋斐	王秋斐
藍委員武王	請假	王委員台芳	王台芳
張委員瓊文	張瓊文	柯委員獻志	請假
浦委員心蕙	浦心蕙	鄭委員佳良	請假
濮委員大威	請假		
胡委員迪琦	請假		
陳委員其華	請假		
李委員博仁	李博仁		

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

時間：99 年 7 月 7 日 14 時

地點：臺北市政府交通局 6 樓 602 會議室

主席：羅召集人孝賢　　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(審議情形)

一、 第一案

案　由：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

張勝雄委員

（一）公車動態資訊系統已建置完成，為促使公車業者確實執行以提供正確完整資訊供民眾查詢，建議自 99 年第 2 期起，將「發車準點性指標(A1)」及「駕駛員遵循路線指標(C4)」等 2 指標改採公車動態資訊系統資料作為計算之依據。

（二）各公車業者採購低底盤公車皆受政府補助，建議「採購低底盤公車」不宜再列入「配合政府政策指標(D6)」加分項目。

（三）公車車廂內氣味不佳部分，請各公車業者自行檢查並建議納入「舒適與噪音指標(B2)」項下評分；建議業者用於車廂內部之材質應提供揮發物或揮發率證明，以避免使用不符規定之材料危害人體健康。

（四）有關公車服務資訊納入英文標示部分，公車服務資訊首先應先讓臺北市民瞭解如何搭乘方為重要。

陳敦基委員

（一）包含「配合政府政策指標（D6）」項目，評鑑總權重已達 100 分以上，建議應以統計方式將總得分常態化處理。

（二）「發車準點性指標(A1)」應善用公車動態資訊系統資料計算發車準點率之得分，將有利車輛監控管理，惟如將公車動態資訊車機配置於固定路線及車輛專用，是否會造成行車調度缺乏彈性等問題，亦可請各公車業者表示意見。

（三）近期發現低底盤公車部分座位乘坐時舒適度不佳，建議各公車業者於新車打造時，宜將乘客乘坐座椅之舒適度納入新車內部設計參考。

（四）請評鑑單位說明本期評鑑結果部分業者大幅退步原因。

（五）經常發現回頭車不載客時，車頭路線標示未予更換，常使有搭乘需求之民眾誤認為過站不停，建議各業者要求駕駛員檢視車頭路線是否應清楚標示，避免造成民眾誤解。

（六）公車評鑑指標計 21 項目，建議公共運輸處應針對指標權重達 5%以上項目如有異常業者應納入重點管理，輔導業者改善。

浦心蕙委員

（一）「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」列入「公司經營與管理」而非「旅客服務品質與駕駛員管理」項目，請評鑑單位說明。

（二）為利國際人士搭乘本市聯營公車，建議將公車相關服務資訊設施雙語化標示納入評鑑。

評鑑單位(交通大學)

（一）「發車準點性指標(A1)」及「駕駛員遵循路線指標(C4)」等 2 指標如改採公車動態資訊系統資料為計算方式依據，確實可減少調查人力，尚待建立二項指標計算公式，該系統穩定及公車業者落實於行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線方可順利辦理。

（二）「配合政府政策指標(D6)」加分太多影響評鑑成績部分，因部分委員希望鼓勵公車業者積極採購低底盤公車所致(原有項目總分最多可加到 3 分，本項除外可加到 10 分)，惟該指標仍將俟低底盤公車數量達普及性後，視實施情況檢討該加分項目與配分。

（三）車廂內氣味不佳部分，建議於聯合稽查人員調查卷新增調查項目並納入適當之指標項目計分。

（四）為凸顯「配合政府政策指標(D6)」加分對於總分知影響，業於各公車公司各評鑑指標之得分表中將「總分(未含 D6 加分項目)」、「D6 加分項目」及「總分」分別表列比較(詳報告書第 5-2 頁）。

（五）有關公車動態資訊系統車機配置於固定路線及車輛之建議，請業者就公車調度實務之可行性進行研議。

（六）本期評鑑結果部分業者由前期優等變成甲等之得分變化可參考評鑑報告書第 5-2 頁，另公共運輸處於每期評鑑報告完成後，皆會邀集業者與評鑑單位共同召開

檢討會議研商改善方式。

（七）囿於交通部訂頒「大眾運輸與服務評鑑辦法」各評鑑項目之配分限制，為凸顯旅客服務品質重要性，故將公車駕駛員服裝儀容列入「公司經營與管理」項下；如改列「旅客服務品質與駕駛員管理」項下，則該項目總權重則需做調整。

李博仁委員

（一）許多公車業者皆有臺北縣轄與臺北市聯營公車路線，目前受限於不同公車動態資訊系統因素，如公車動態資訊車機配置於固定路線及車輛專用，則車輛無法相互支援調度使用，將影響營運績效及車輛使用率。

（二）「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目加分權重太高，建議減少或限制加分權重。

（三）公車服務資訊設施增加英文標示，將增加公車業者建置成本，如需統一作業，則建議交通局或市政府補貼辦理。

公共運輸處

有關公車服務資訊英文標示部分，本處已逐步改善，目前每條公車路線站牌已選取 6 個重要站位標示英文且公車上站名播報器皆有英文標示及英語播報；另亦發行英文版之本市聯營公車路線手冊可供外國友人索取使用。

運輸管理科

據了解公車動態資訊系統後端資料發車時間確實與實際發車時間有誤差，其誤差主因係班次收訊設定為行經路線前 2 站時間，惟部分站牌設置位置收訊不佳所致，目前業已著手改善，建議各業者於所轄 4 級路線中各選 1 條路線利用該系統測試，作為「發車準點性指標(A1)」試算之參考，以提升資料準確性。

決　議：本案審查通過。

二、第二案

案　由：為促使公車業者嚴格督導所屬駕駛員行經行人穿越道禮讓行人並減速慢行，減少公車肇事案件，擬於「行車肇事率指標(B5)」肇事權重新增 1 項:「如上述肇事事件係發生於行人穿越道，且為公車撞擊行人所致，則該件肇事扣分加重 1.5 倍計算。」，擬自 99 年第 2 期實施。

蘇文華委員

本案應增列「肇事歸責原因」，如肇事原因歸責於行人而加重公車肇事案件扣分似不公平。

羅召集人孝賢

依據道路交通管理處罰條例第 44 條與第 48 條規定，行人行走於行人穿越道時有絕對之優先權，汽車駕駛人駕駛汽車行經行人穿越道有行人穿越時，應暫停讓行人先行通過，故請公車業者確實督導駕駛員行經路口禮讓行人。

決　議：本案通過，自 99 年第 2 期起開始實施。

三、第三案

案　由：「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」取代原「公車後端查詢系統配合指標(A4)」，擬自 100 年第 1 期起實施。

決　議：本案通過，自 100 年第 1 期起開始實施。請公車業者督促駕駛員行車前務必開啟車機並設定正確路線，若有使用非本市聯營公車配車進行車輛調度，亦請務必裝妥本市車機才可行駛；另請公共運輸處儘速檢討 99 年第 1 期本項指標試算得分偏低與標準差過大之原因，改善制度面及軟硬體設施。

四、第四案

案　由：為免「配合政府政策指標(D6)」加分項目過多，影響評鑑成果而模糊評鑑真正意義，擬調整倒車或測距雷達:建議自 100 年第 1 期起取消。

新店客運

基於路線特性，部分行經山區地點仍有倒車需求，且該項目業列入「配合政府政策指標(D6)」加分總分以 3 分為限，建議保留。

決　議：本項指標保留。

參、主席指（裁）示

一、公車動態資訊系統建置、通訊費及系統維護成本高，應發揮該系統功能，以提供民眾正確資訊、瞭解車輛派遣及營運狀況。請各公車業者確實依各路線核定車額數營運，並研擬出車前標準作業程序(SOP)，以確實開啟車機並設定正確路線。

二、請公共運輸處儘速檢討各路線配車額並完成本市聯營公車每車車機安裝與改善通訊不良問題，另請評鑑單位研議「發車準點性指標(A1)」之計分方式，除依現行採人力抽樣調查外，另運用公車動態資訊系統資料納入共同計分，並請將試算結果提報 99 年第 2 期評鑑(初稿)審查會。

三、「採購低底盤公車」加分項目係為政策性鼓勵及感謝業者配合，現階段仍有納入「配合政府政策指標(D6)」加分之必要，請評鑑單位協助檢討該項目配分及實施截止時機。

四、有關車廂內氣味不佳部分，請公共運輸處向環保局或勞工局索取車內設備材質揮發物檢測標準提供業者作為新車採購設計

之參考。

五、99 年 1 至 6 月發生 3 起公車於行人穿越道撞擊行人致死案件，請業者利用行車安全教育加強宣導駕駛員於路口減速行駛並禮讓行人，提升行車安全。

六、本期報告第六章對各公司改善之建議(第 6-5 及 6-6 頁)，請業者研議改善，其中車門旁窗戶標示「行經重點站位」需和實際路線一致 1 節，如各線車輛調度頻繁，請改為活動式，以方便民眾辨識並落實行車前檢查；另對公共運輸處之建議(第 6-7 及 6-8 頁)1 節，請儘速辦理改善。

七、「環保品質指標（B4)」計分方式修正 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，將自 99 年第 2 期正式納入辦理，請各業者配合。

肆、散會（15 時 50 分）