臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

九十九年度第二期評鑑報告

委託單位：臺　北　市　公　共　運　輸　處

辦理單位：國　立　交　通　大　學

中　華　民　國　一百年二月十七日

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

九十九年度第二期評鑑

參與計畫人員名單

主　持　人　任維廉

交通大學運輸科技與管理學系教授

協同主持人　胡凱傑

東吳大學企業管理學系助理教授

兼任研究助理　林愉雪

陳思琪

陳韋志

林韋任

蘇世名

王劭暐

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

報 告 摘 要

有鑑於生活水準提高後，民眾對於所搭乘大眾運輸系統之服務品質期望日益提昇，臺北市政府交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點」，並自八十一年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則。本評鑑工作迄今已持續辦理三十八期，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；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集99年4月至99年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年9月，場站檢查指標引用99年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用99年4月至99年9月，車齡比率指標引用至99年9月，環保品質指標引用99年4月至99年9月，行車肇事率指標引用99年3月至99年8月，車輛安全設施檢查指標引用99年8月，行車事故通報與處理指標引用99年3月至99年8月，重大違規指標引用99年5月至99年10月，行車安全業務檢查指標引用至99年11月，聯營公車超速抽查指標引用99年4月至99年10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7月至99年11月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處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99年4月至99年9月，作為B2、C2～C5、D2指標之計算依據。

本期評鑑採以等第方式表達各公司成績之優劣，評鑑結果本期有有4家公司獲得優等，分別為首都、台北、大南與新店，有6家公司為甲等，分別為指南、中興、三重、光華、欣欣與大都會；有2家公司為乙等，分別大有和東南。

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6項，包括舒適與噪音指標(B2)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有C2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11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)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有B4、C4和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有3項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)和行車事故通報與處理指標(D1)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

目　　錄

報告摘要 0-1
目錄 0-3
圖目錄 0-6
表目錄 0-7
第一章　緒論 1-1
1.1　研究緣起與目的 1-1
1.2　研究範圍與對象 1-1
1.3　文獻回顧 1-3
1.4　研究概念架構 1-17
第二章　公車營運服務指標之內涵 2-1
2.1　場站設施與服務指標 2-2
2.2　運輸工具設備與安全指標 2-3
2.3　旅客服務品質與駕駛員管理指標 2-5
2.4　公司經營與管理指標 2-6
2.5　評鑑總分之計算步驟 2-7
2.6　各項服務指標權重分配表之建立 2-8
第三章　資料蒐集與分析方法 3-1
3.1　資料蒐集的原則及分類 3-1
3.2　各項指標資料來源及分析方法之詳細說明 3-5
3.2.1　A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法 3-5
3.2.2　B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法 3-17
3.2.3　C項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法 3-32
3.2.4　D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法 3-42
第四章　指標評鑑結果 4-1
4.1　場站設施與服務指標評鑑結果 4-1
4.1.1　發車準點性指標(A1) 4-1
4.1.2　場站空間指標(A2) 4-8
4.1.3　場站檢查指標(A3) 4-17
4.1.4　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)....4-37
4.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)....4-39
4.3 旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果....4-40
4.3.1 過站不停比率指標(C1)....4-40
4.3.2 駕駛平穩性指標(C2)....4-51
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)....4-54
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)....4-57
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)....4-60
4.4 公司經營與管理指標評鑑結果....4-63
4.4.1 行車事故通報與處理指標(D1)....4-63
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)....4-65
4.4.3 重大違規指標(D3)....4-68
4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)....4-70
4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)....4-71
4.5 配合政府政策指標....4-72
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-49
附錄十　九十九年度第二期申請加分明細表 A-62
附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑辦法 A-69
附錄十二 臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點 A-71
附錄十三 99年第1期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討紀錄 A-73
附錄十四 99年度第2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-85

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 1-17
圖3.2.1　A1指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-12
圖3.2.2　A2指標分數計算示意圖 3-14
圖3.2.3　B1指標分數計算示意圖 3-17
圖3.2.4　B3指標分數計算示意圖(交通大學調查) 3-24
圖3.2.5　首都客運21線行車路線圖 3-25
圖3.2.6　大有巴士257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) 3-38
圖3.2.10　C1指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷) 3-39
圖3.2.11　C1指標分數計算示意圖(民眾申訴) 3-39
圖4.2.1　本期各家業者B2指標分數 4-22
圖4.3.1　本期各家業者C2指標分數 4-55
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 4-66
圖5.2.1　各公司九十九年第一期、二期與九十九年度第二期成績比較圖 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

表　目　錄

表1.3.1　國外相關研究所選取之營運服務指標 1-4
表1.3.2　國內相關研究所選取之營運服務指標 1-9
表1.3.3　新竹市，臺北、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較 1-16
表1.3.4　臺南市，高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較 1-17
表1.3.5　一般評量方法之比較 1-18
表1.4.1　九十九年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準 1-19
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 1-21
表2.6.1　本期評鑑之各項指標及權重 2-8
表3.1.1　聯合稽查人員調查卷 3-2
表3.1.2　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數 3-3
表3.1.3　營運服務指標資料蒐集來源表 3-4
表3.2.1　發車準點性測站及抽樣路線統計表 3-6
表3.2.2　各抽測路線之調查日期及調查時間 3-8
表3.2.3　B2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表 3-19
表3.2.4　過站不停調查站位 3-34
表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表 3-37
表3.2.6　C2～C5指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表 3-41
表3.2.7　D2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表 3-44
表3.2.8　配合政府政策指標申請項目與內容 3-50
表4.1.1　各公司調查路線發車準點性統計表 4-2
表4.1.2　交通大學之發車準點性指標(A1)評鑑結果 4-4
表4.1.3　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(A1)統計結果 4-5
表4.1.4　發車準點性指標(A1)統計結果 4-6
表4.1.5　A1指標發車誤點路線總覽 4-7
表4.1.6「大都會」各場站空間指標 4-9
表4.1.7「欣欣」各場站空間指標 4-10
表4.1.8「大有」各場站空間指標 4-10
表4.1.9「大南」各場站空間指標 4-11
表4.1.10「光華」各場站空間指標 4-11
表4.1.11「台北」各場站空間指標 4-12
表4.1.12「三重」各場站空間指標 4-12
表4.1.13「首都」各場站空間指標 4-13
表4.1.14「指南」各場站空間指標 4-13
表4.1.15「中興」各場站空間指標 4-14
表4.1.16「新店」各場站空間指標 4-14
表4.1.17「東南」各場站空間指標 4-15
表4.1.18「淡水」各場站空間指標 4-15
表4.1.19「欣和」各場站空間指標 4-15
表4.1.20 場站空間指標(A2)評鑑結果 4-16
表4.1.21 場站檢查指標(A3)評鑑結果 4-17
表4.1.22 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 4-20
表4.2.2　99年4月至99年9月各家業者B2指標分數 4-21

表4.2.3　舒適與噪音指標(B2)統計結果 4-23
表4.2.4　交通大學之公車資訊服務設施指標各項目最佳及最差公司 4-24
表4.2.5　交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)日夜間調查結果 4-27
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 排氣分級標章比率 4-35
表4.2.11 違規告發比率 4-35
表4.2.12 環保品質指標(B4)評鑑結果 4-36
表4.2.13 各公車單位行車肇事扣點統計表 4-37
表4.2.14 各公車單位於臺北縣、市境內之行駛里程數統計表 4-37
表4.2.15 行車肇事率指標(B5)評鑑結果 4-38
表4.2.16 車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果 4-39
表4.3.1　過站不停調查結果 4-41
表4.3.2　大南客運隨車調查結果 4-43
表4.3.3　指南客運隨車調查結果 4-43
表4.3.4　東南客運隨車調查結果 4-44
表4.3.5　淡水客運隨車調查結果 4-45
表4.3.6　欣和客運隨車調查結果 4-46
表4.3.7　交通大學之過站不停比率指標(C1)評鑑結果 4-47
表4.3.8　聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-48
表4.3.9　民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果 4-49
表4.3.10 過站不停比率指標(C1)統計結果 4-50
表4.3.11　99年4月至99年9月各家業者C2指標分數 4-51
表4.3.12 駕駛平穩性指標(C2)統計結果 4-53
表4.3.13　99年4月至99年9月各家業者C3指標分數 4-54
表4.3.14 拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果 4-56
表4.3.15 99年4月至99年9月各家業者C4指標分數 4-57
表4.3.16 駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果 4-59
表4.3.17 99年4月至99年9月各家業者C5指標分數 4-60
表4.3.18 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果 4-62
表4.4.1　行車事故通報與處理成績表 4-63
表4.4.2　行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果 4-64
表4.4.3　99年4月至99年9月各家業者D2指標分數 4-65
表4.4.4　駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果 4-67
表4.4.5　重大違規指標(D3)評鑑結果 4-68
表4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果 4-70
表4.4.7　聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果 4-71
表4.4.8　配合政府政策指標統計結果 4-72
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 東南客運紅29 (10/06) 6-12
表6.2.3 欣欣客運253 (09/28) 6-13
表6.2.4 欣欣客運672 (09/28) 6-14
表6.2.5 光華客運521 (09/23) 6-15
表6.2.6 三重客運紅31 (0923) 6-16
表6.2.7 新店客運644 (09/17) 6-17
表6.2.8 新店客運642 (09/17) 6-17
表6.2.9 欣欣客運907 (09/16) 6-18

第一章　緒　　論

1.1研究緣起與目的

臺北市近年來執行大眾運輸政策相當成功。在公車執行方面，有 14 家民營公司，作為主管機關除了場站、車輛硬體設施外，仍應落實安全、服務、整潔、資訊各方面之督導工作。

有鑑於生活水準提高後，民眾對於搭乘大眾運輸工具所要求之服務品質日益殷切，臺北市交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點」，並自81年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。97年10月1日起將此評鑑業務委任臺北市公共運輸處。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則，其結果必須能有助於提升大眾運輸服務水準。本評鑑工作迄今已持續辦理三十八期，透過量化分析方法之應用，對聯營公車服務品質有更客觀的了解，並可作為政府施政、決策之參考。例如為落實本評鑑辦理成效，主管機關可藉助評鑑結果，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準。各受評鑑單位可藉助評鑑資料，應用標竿競爭分析，研擬改善策略，提升營運服務水準。希望藉由評鑑及大眾運輸補貼作業能促使公車單位全面加強營運管理，提供安全、便捷、舒適之公車服務，使大眾運輸工具發揮應有之功能，以解決日益擁塞之道路交通問題。

1.2研究範圍與對象

整個評鑑工作的流程與委託研究範圍如圖1.2.1所示。

本研究評鑑公車服務指標之對象，包括大都會、欣欣、大有、大南、光華、臺北、三重、首都、指南、中興、新店、東南、淡水、欣和等14家公車公司，在臺北都會區聯營之站場、路線、車輛數與站位之服務品質進行評估，其中淡水與欣和等2家公車公司由於車輛數較少，調查樣本也較少，故不進行統計分析。

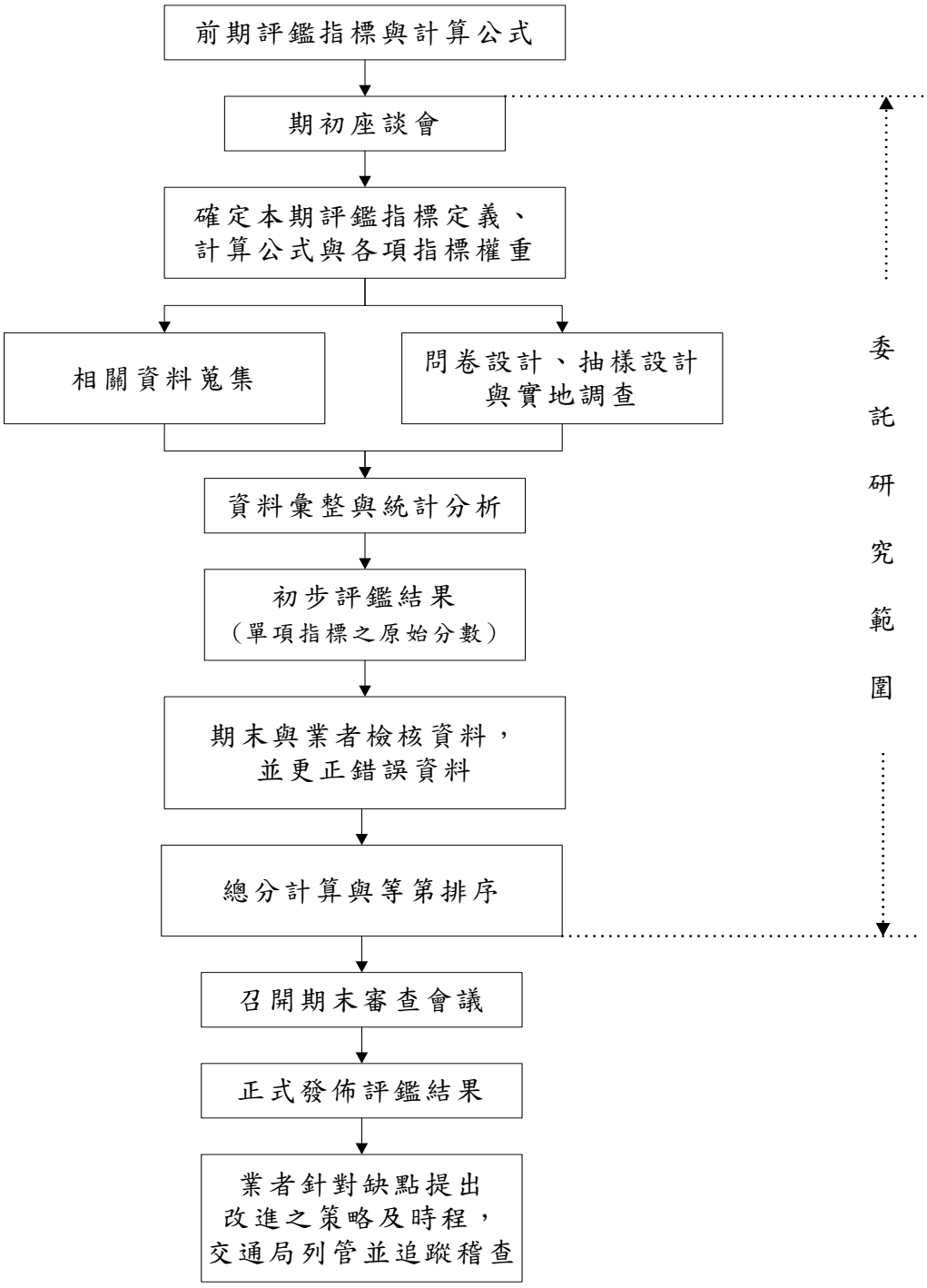


圖1.2.1　臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

1.3文獻回顧

一、服務水準的概念

1. 張家祝(民75)：大眾運輸「服務品質」的好壞，從表面上看來任何人都可以憑主觀的感受來評估，但是在學理上，它卻是一個十分抽象、籠統，而且複雜的名詞，因為它牽涉的因素太多、太廣，它的涵意通常也包括安全、舒適、便利、迅速、經濟等多方面的意義。

2. 鄭松文(民75)：依公車乘客意見調查結果顯示，乘客最先考慮的服務項目是等車時間，其次是車內的擁擠程度，而後依次是迅速抵達目的地、是否需要轉車、行車安全性、步行距離、票價及開放服務時間等項目。

3. 毛治國(民75)：服務水準應包含安全、價廉、方便、快速與舒適等構面。

4. 張有恆(民80)：整理運輸六大目標：安全、舒適、經濟、便利、迅速及社會責任。提出安全指標、舒適指標、經濟指標、便利指標、迅速指標、社會責任指標等六大層級來反應服務水準。

5. 任維廉與韓復華(民84)：根據「臺北市公車營運服務指標及獎懲作業方案」，定義了第一層級之四類服務指標，包括A.車輛及場站績效指標、B.量化之乘客服務水準指標、C.質化之乘客服務水準指標、D.配合交通局重要設施指標。以B.量化之乘客服務水準指標為例，包括了五項第二層級指標：B1發車準點性指標，B2過站不停比率指標，B3車內資訊服務設施指標，B4環保品質指標，B5行車肇事率指標。再以B3為例包括了十項第三層級的服務指標：B31行車人員號碼牌與車號標示、B32路線號碼牌明顯度、B33行車路線圖、B34上下車收票標示狀況、B35行車狀況顯示、B36禁止吸菸標示狀況、B37下車按拉鈴標示狀況、B38乘客意見卡箱、B39博愛座標示及B310安全門標示。

二、績效指標的選擇

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

表1.3.1　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.1(續)　國外相關研究所選取之營運服務指標

學　　者 (發表時間)	評估對象及層面	公車績效指標項目
Wall and McDonald (2007)	• 公車系統 • 服務績效	【場站設施與服務】 1. 公車候車亭的外觀 2. 公車站牌提供公車乘客的資訊 3. 導覽圖的便利性 【旅客服務品質與駕駛管理】 1. 搭乘公車所提供的舒適度 2. 公車班次的頻率 3. 火車站轉乘的便利性(包含路線的轉乘) 【其他】 1. 負面的評述 1. 整體滿意度之分數比率 2. 正面滿意程度之分數排名(轉乘/終點) 3. 轉乘與終點站平均整體的分數排名 4. 乘客認為公車可改善的空間 5. 正面的評述
Sheth,Triantis, and Teodorovic (2007)	• 公車系統 • 服務績效	【安全】 1. 肇事次數 【舒適】 1. 公車舒適程度 【經濟】 1. 提供服務的時間　2. 營運成本 3. 車輛英里　4. 延人英里 5. 平均旅行時間　6. 人口密度 【便利迅速】 1. 公車班次可靠率(準點率) 2. 班次頻率 3. 不同路線、運具之轉乘便利性 4. 公車站之可及性 【社會責任】 1. 廢氣排放汙染程度 2. 噪音汙染程度 3. 資源消耗 【其他】 1. 提供之停車空間數量 2. 公車行駛路線上之路口數 3. 公車專用道之數目

表1.3.2 國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續)　國內相關研究所選取之營運服務指標

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

三、美國公車營運評鑑

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

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1.定期評鑑

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

2.不定期評鑑

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

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

(1)路線設計部份

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

(2)服務品質部份

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

由規劃排班部門進行。

(3)經濟與生產力部份

通常是藉由規劃與財務會計部門來評鑑公車服務的財務與載客績效。

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

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

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

四、英國公車營運評鑑

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

五、交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法

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

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

六、新竹市，新北市、桃園縣、臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑

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

七、指標權重決定之方法

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

表1.3.3　新竹市，新北市、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

98 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	發車準點性	10%
A2	場站空間	2%
A3	場站檢查	6%
A4	站牌標示	2%
B、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	車齡比率	6%
B2	舒適與噪音	4%
B3	公車資訊服務設施	7%
B4	車輛安全設施檢查	9%
B5	交通違規及行車肇事率	4%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		**30%**
C1	過站不停比率	10%
C2	駕駛平穩性	5%
C3	拒載老人及身心障礙者	5%
C4	駕駛員遵循路線	6%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%
C6	駕駛員服務態度與儀容	7.5%
D、公司經營與管理指標		**20%**
D1	乘客乘車前後服務	5%
D2	第一線提供者(駕駛與站務員)管理	5%
D3	公司管理制度	10%
總　計		**100%**

98 年度新北市轄市區公車評鑑指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施		**4%**
A1	場站空間	4%
B、營運車輛		**29%**
B1	新車比率	3%
B2	公車資訊服務設施	5%
B3	排廢氣品質	3%
B4	消防安全設施	5%
B5	行車記錄器之設置與管理	4%
J1	車輛檢修保養狀況	6%
J2	車輛強化安全設施	3%
C、服務品質		**40%**
C1	發車準點率	8%
C2	路線及停車遵循	6%
C3	駕駛員服務態度與儀容	7%
C4	車容及整潔	5%
C5	溫度與噪音	3%
I1	駕駛員身心狀況	6%
I2	駕駛員行車行為	5%
D、經營管理		**27%**
D1	交通違規及行車肇事率	6%
D2	重大違規次數	5%
D3	民眾申訴處理	4%
D4	政策配合	3%
K1	公車行車安全制度之完整性	3%
K2	公車行車制度之落實程度	4%
K3	保險狀況	2%
總　計		**100%**

96 年度桃園縣轄市區公車評鑑指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	場站空間	4%
A2	站牌標示	4%
A3	發車準點性	12%
B、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	舊車比率	4%
B2	公車資訊服務設施	6%
B3	排放廢氣品質	4%
B4	消防安全設施	6%
B5	行車記錄器之設置管理	6%
B6	溫度與噪音	4%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		**30%**
C1	路線及停車遵循	8%
C2	駕駛員服務態度與儀容	10%
C3	車容及整潔	7%
C4	駕駛平穩性	5%
D、公司經營與管理指標		**20%**
D1	交通違規及行車肇事率	7%
D2	重大違規次數	6%
D3	民眾申訴處理	4%
D4	政策配合	3%
總　計		**100%**

表1.3.4 臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

98 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重

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

98 年度高雄市市區公車評鑑指標及權重

指標	指　　標　　名　　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	發車準點性	4%
A2	場站空間	4%
A3	站場檢查	5%
A4	公車後端查詢系統配合度	4%
A5	乘客資訊及服務	3%
B、運輸工具設備與安全指標		**30%**
B1	車齡比率	5%
B2	舒適與噪音	3%
B3	公車資訊服務設施	4%
B4	(車輛)環保品質	3%
B5	行車肇事率	5%
B6	車輛安全設施檢查	10%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		**30%**
C1	過站不停比率	4%
C2	駕駛平穩性	6%
C3	拒載老人或身心障礙者	5%
C4	駕駛員遵循路線	5%
C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	3%
C6	駕駛員之服務態度與儀容	5%
C7	駕駛員酒精檢測	2%
D、公司經營與管理指標		**20%**
D1	行車事故通報與處理	2%
D2	重大違規	6%
D3	行車記錄器之設置及公車超速抽查	4%
D4	民眾申訴處理	2%
D5	政策配合	3%
D6	教育訓練	3%
	總　計	**100%**

表1.3.5　一般評量方法之比較

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

1.4研究概念架構

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

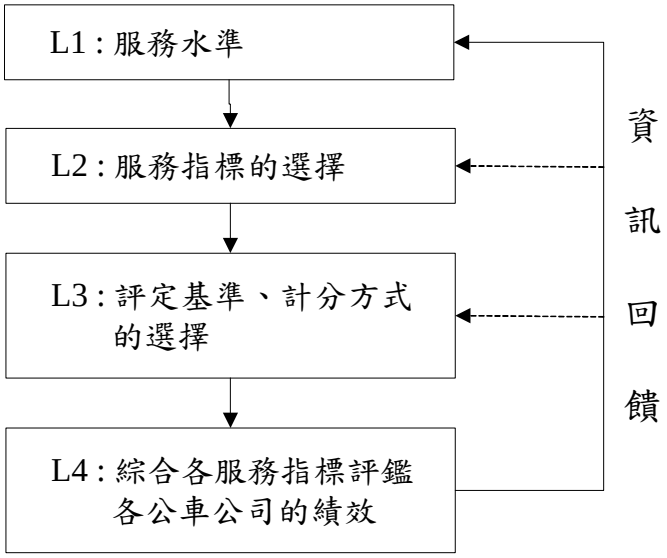


圖1.4.1　服務指標評鑑觀念上層次的轉換

一、服務指標項目之確定

對公車進行營運服務指標的評鑑工作，其目的在改善公車的服務水準。唯服務水準的概念有點抽象，以致不同乘客、業者、主管機關知覺的重點可能不同，本研究基本上將它視為一多構面多指標的組成，故在構面上依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之分類，將它分為四大類，並且參考過去臺北市聯營公車評鑑應用過的指標，及評鑑委員的修正意見，將它擴充為21項，並且歸類到此四大類去（詳表1.4.1第二欄之A1～A4，B1～B6，C1～C5，D1～D6）。

二、各服務指標評定基準及計分方式之確定

對每一個服務指標而言，其實都不止一種「評定基準」，但考量到「遊戲規則」之公平、公開，本研究盡量考量「SMART」原則：特定(Specific)、可量(Measurable)、可控(Attainable)、攸關(Relevant)、可追蹤比較(Trackable)，故表1.4.1第三欄中所提的是其中一套還算合理的評定基準。此外，考量資料取得必須正確、及時，故優先採用臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局衛生稽查大隊等能及時提供之次級書面資料(如A2～A4，B1、B4～B6，D1、D3～D5)，但有些項目的資料則必須透過第一手的調查才能取得（如A1、B2、B3，C1～C5、D2），對於這些項目，抽樣的技術必須注意考量，若能合乎統計學理，則可進行很多有

意義的推論。有關各指標之資料來源或抽樣原則，詳見表1.4.1第四欄所示。

88年以前臺北市評鑑指標的計分皆為採相對標準的分數，亦即正規化(normalize)之，並設定各公司原始績點之平均數為80分，標準差為10分。但如此一來，有可能大家的服務水準都不高，正規化後分數卻會造成服務水準不錯的假象，或者是若所有公車業者在某項指標的服務情況都不錯，讓市民滿意，然而某些公司由於「相對」於其他公司較低分，致使其正規化分數後的服務水準等級降低。為避免上述情況，由88年度開始以漸進的方式，把相對標準的計分方式變為絕對標準，亦即分析各指標原始績點的歷史資料，設定「一滿分一零分」的對應值，通常即是該指標之權重分數及0分，中間得分用內插法求得，使評分等級更能反應現況。至91年度第一期開始，各指標皆採用絕對標準，各指標之計分方式詳表1.4.2。

表1.4.1　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)	場站空間計算標準：每部大型車輛平均擁有之場站空間以 20 坪為標準；每部中型車輛平均擁有之場站空間以 12 坪為標準。	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標(A3)	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形。	臺北市公共運輸處
	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。	臺北市公共運輸處。
	舒適與噪音指標(B2)	包含7個項目 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
	公車資訊服務設施指標(B3)	以路線號碼牌明顯度、行車人員號碼牌與車號標示、行車路線圖、上下車收費標示設備、下車拉(按)鈴設備、乘客意見卡箱、驗票機裝設及故障情形、車廂張貼免費申訴電話、夜間照明設備(夜間樣本才有)及活動改道及路線異動資訊（改道活動才有）等十項目，透過抽樣，測得其平均績點。	依左列方式，按各公司擁有車輛之比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標(B4)	違規告發數比率次指標得分和排氣分級標章比率次指標得分。	臺北市、新北市政府環保局。
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。若肇事件發生在行人穿越道上加重1.5倍計。	1.臺北市、新北市政府警察局交通大隊。 2.臺北市公共運輸處、新北市政府交通局。 3.若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標(B6)	針對各公車單位車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續）　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)	1.在站位上有乘客對該車招手，但該車卻未靠站停車，或2.在內側車道上未駛進該站牌前外側車道。	按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。
	駕駛平穩性指標 (C2) 拒載老人及身心障礙者(C3) 駕駛員遵循路線指標(C4) 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 (C5)	C2包含6個項目，C3：2項，C4：10項，C5：2項 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
D公司經營與管理指標	行車事故通報與處理指標 (D1)	將臺北市政府警察局提供之行車事故列案件數與各公車單位向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比較，若未依規定查明填報者，則按件扣分。	臺北市公共運輸處。
	駕駛員服務態度與儀容指標 (D2)	D2包含30個項目 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
	重大違規指標 (D3)	以評鑑期間是否發生重大違規案件及違反公路法、道路交通管理處罰條例由交通局舉發者為計算標準。	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標 (D4)	係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之行車安全業務狀況與管理為基準。	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標 (D5)	依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準，以評鑑期間抽查紀錄資料為計算基礎。	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策(加分)指標 (D6)	業者需依據實際狀況進行自我評分(如表3.2.8)且需附上相關文件以及車號，經查證屬實，予以計分。	各公車業者

表1.4.2　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： $\text{各級路線準點率} = \dfrac{\sum_{i=1}^{n}\left[\left(\dfrac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}}\right)+\left(\dfrac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}}\right)\right]\div 2}{n}$ $i = 1,2,\ldots,n; n$為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1 ,則 X= 2.4 分 2.當公司各級路線準點率<=0.2 ,則 X=0 分 3.當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間, 則X =(2.4/0.8) *（公司各級路線準點率-0.2）
	場站空間指標 (A2)	最高 2 分，最低 0 分	平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下： $\text{A}2 = \dfrac{[4]}{[2]}$ [1] = 停車場站面積（坪） [2] = 各場站大型公車平均每　日配車輛數 [3] = 各場站中型公車平均每　日配車輛數 $[4] = \min\{[1]-[3]\times 12, [2]\times 20\}$ 1.當 $A2$=20，則 X =2 分； 2.當 $A2$≦15，則 X =0 分； 3.當 $15 < A2 < 20$ ，則$X = \dfrac{2}{5}(A2-15)$
	場站檢查指標 (A3)	最高 4 分，最低 0 分	1.當 A3=100，則 X =4 分； 2.當 A3=0，則 X =0 分； 3.當 0<A3<100，則 X =0.04×A3
	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)＋(低地板公車車齡七年(含)以下車輛數)＋(低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5) $\text{B1} = \dfrac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.當 B1=1，則 X =5 分； 2.當 B1=0，則 X =0 分； 3.當 0<B1<1，則 X =5×B1

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續)　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 $單月得分=2-\frac{(標示不清樣本數\times0.4+設備故障樣本數\times0.4+行車安全設備不良或不齊\times0.6+無意見卡/意見卡箱內無筆)}{總回報問卷數}$
	環保品質指標 (B4)	最高2分，最低0分	(B4)=違規告發數比率次指標得分+排氣分級標章比率次指標得分 其中，違規告發數比率B41= $\frac{告發數}{檢查數}$ 1.當B41=0，則X =1分； 2.當B4≧0.1，則X = 0分； 3.當 $0<B41<0.1$，則 $X=1-(10*B41)$ 排氣分級標章比率= $\frac{優級車輛+0.7*良級車輛數}{公司所屬車輛數}$ *1

表1.4.2(續)　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)； **若肇事發生在行人穿越道上扣分加重1.5倍。** 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)	除採購低地板公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加 3 分，最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號。

三、評鑑總分與服務指標權重之決定

在各項服務指標評分確定之後，必須加總各項指標的分數，才能為14家公司的績效評等。

早期公車評鑑指標之權重即是採用AHP法之精神，由專家學者討論後決定。由於評鑑工作已行之有年，為便於進行各期結果比較，後續各期指標權重之決定均以前期之權重為基礎，依據當期指標內容之變動略作調整。此外，早期公車評鑑結果是將各公司依總分排序，後來改為評等方式。

第二章　公車營運服務指標之內涵

本研究依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，定義以下四類服務指標：

(A) 場站設施與服務指標

(B) 運輸工具設備與安全指標

(C) 旅客服務品質與駕駛員管理指標

(D) 公司經營與管理指標

本研究的評鑑指標共分成四類：1.「場站設施與服務指標」(包括A1發車準點性指標、A2場站空間指標、A3場站檢查指標、A4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。以排放廢氣違規被主管機關環保局告發為主要項目，99年新增「排氣分級標章比率」部份，係由台北市環保局提供各公車公司受檢車輛車號以為佐證，並提供標章結果(區分優級、良級)，以做為指標計算之依據。。

五、行車肇事率指標 (B5)

為保障乘客搭乘公車的安全性，必須對於各公車公司行車安全進行監控、管理，本指標即在於利用肇事率評量各公車公司之行車安全狀況。肇事率的評量項目包含：「擦撞」、「輕傷」、「重傷」、「死亡」以及「肇事逃逸」，若肇事發生在行人穿越道上則扣分加重1.5倍。

六、車輛安全設施檢查指標 (B6)

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

2.3旅客服務品質與駕駛員管理指標

一、過站不停比率指標 (C1)

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

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

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

2.4公司經營與管理指標指標

一、行車事故通報與處理指標 (D1)

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

二、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本指標透過數項評量項目，評量各家業者駕駛員的服務態度及服裝儀容狀況。

三、重大違規指標 (D3)

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

四、行車安全業務檢查指標 (D4)

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

五、聯營公車超速抽查指標 (D5)

為避免公車駕駛之超速行為，每期評鑑皆會抽查各公車單位之行車紀錄紙。

六、配合政府政策(加分)指標 (D6)

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

2.5評鑑總分之計算步驟

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

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

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

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

(二)各公司近3期總分比較圖。

(三)近三年各項指標公車公司成績比較圖。

2.6各項服務指標權重分配表之建立

99年度依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」將評鑑內容分為4大類21項指標，本期評鑑之各項服務指標權重分配，如表2.6.1所示。本期A、B、C、D四大類的配分依序為20、30、30、20分。另外，配合政府政策指標(D6)為加分指標，除採購低地板公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加3分。

表2.6.1 本期評鑑之各項指標及權重

指標	指　標　名　稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		**20%**
A1	發車準點性指標	12%
A2	場站空間指標	2%
A3	場站檢查指標	4%
A4	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%**

第三章　資料蒐集與分析方法

3.1資料蒐集的原則及分類

首先，對於已由相關主管機關控管，且能及時提供正確資料的指標項目，皆向相關主管機關索取次級書面資料，以作為本評鑑評量之用。其次，對於目前主管機關並無現成可用資料的指標，則透過抽樣調查的方式取得第一手的資料。

一、次級書面資料

主要係由臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表，營運車輛數，停車場站面積及配車數資料；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集99年4月至99年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年9月，場站檢查指標引用99年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用99年4月至99年9月，車齡比率指標引用至99年9月，環保品質指標引用99年4月至99年9月，行車肇事率指標引用99年3月至99年8月，車輛安全設施檢查指標引用99年8月，行車事故通報與處理指標引用99年3月至99年8月，重大違規指標引用99年5月至99年10月，行車安全業務檢查指標引用至99年11月，聯營公車超速抽查指標引用99年4月至99年10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7月至99年11月。

(二)由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料

本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處業務稽查科提供聯合稽查人員調查卷(詳表3.1.1)之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為99年4月至99年9月，作為B2、C2～C5、D2指標之計算依據，聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數參見表3.1.2。

表3.1.1　聯合稽查人員調查卷

公車單位_____
日期：_____月_____日
上車時間：_____時 _____分
路線：_____ 車號：_____－_____
上車站名：_____ 下車站名：_____
1.這班車您等了_____分鐘？【A1】
2.車輛設備：請於☐內項目上勾選
☐201 車輛整潔【B2,+24】
☐202 車輛不潔(玻璃窗，地板，其他_____)【B2,-24】
☐23 標示不清(路線牌，路線圖，識別證，車號，車尾駕員名牌，車尾申訴電話)【B3,-8】
☐206 設備故障(204 空調《夏天未設定 22~26 度或未依季節調整》【B2,-32】，
☐208 車內站名播報器故障而未通報【B3-8】，其他_____【B3,-8】)
☐251 車輛性能(252 噪音【B2,-24】，203 排放黑煙【B2,-24】，254 車內構件震動【B2,-24】
其他_____【B2,-24】)　☐26　無意見卡／意見卡箱內無筆【B3,-8】
3.服務態度：請於☐內項目上勾選
☐101 態度佳(312 主動服務【D2,+6】，103 報站名【D2,+6】，其他_____【D2,+6】)
☐106 態度差(108 辱罵乘客【D2,-8】，324 乘客詢問時不答【D2,-8】，其他____【D2,-8】)
☐105 穿戴整齊【D2,+4】　☐110 儀容不整【D2,-4】
☐333 戴耳機開車【D2,-8】 ☐334 車內聽廣播、音樂【D2,-8】
☐331 吸菸【C5,-16】　☐332 吃檳榔【C5,-12】
☐325 關門夾到乘客【D2,-14】
☐351 催促乘客上下車【D2,-6】
☐302 在快車道上下客【D2,-8】
☐327 未於公車停靠區內上下客【C4,-24】
☐301 未待乘客上下妥車即開車【D2,-14】
☐318 過站不停【C1】　站名：1._____2._____
☐321 拒載老殘【C3,-48】　站名：1._____2._____

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

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

表3.1.2　聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數

	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計
99 年 4 月	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3	784
99 年 5 月	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3	784
99 年 6 月	164	74	56	41	61	113	62	85	36	48	35	46	2	3	826
99 年 7 月	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4	797
99 年 8 月	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4	797
99 年 9 月	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4	797
合計	1051	489	279	256	315	597	384	544	176	269	185	207	12	21	4785

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年度第二期計劃資料來源
A1	發車準點性指標	1.A1抽樣調查(權重4/5)： 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，辦理單位依四個等級各選取部份路線數來抽取樣本，調查站以發車站為原則。抽樣選取14家公司之50條路線。 2.A1聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料 (權重1/5)。
A2	場站空間指標	・臺北市公共運輸處。
A3	場站檢查指標	・臺北市公共運輸處。
A4	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	・臺北市、新北市政府環保局。
B5	行車肇事率指標	1. 臺北市、新北市警察局交通大隊。 2.臺北市公共運輸處。 3.若確定無責則不扣分。
B6	車輛安全設施檢查指標	・臺北市公共運輸處。
C1	過站不停比率指標	1.C1抽樣調查(權重2/5)： 按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。抽樣選取14家公司之51個站位，調查樣本數為4785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 7 月 26 日至 99 年 11 月 15 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	277	1	松德站	三重	紅31	2	金龍寺二
大都會	41	2	士林站	三重	513	3	輔大站
大都會	276	3	舊莊站	三重	615	4	樂生療養院
大都會	527	4	建北站	首都	518	1	內湖站
欣欣	1	2	華江站	首都	62	2	三重站
欣欣	672	2	中央站	首都	2	4	社子站
欣欣	253	3	中興站	首都	536	4	社子站
欣欣	907	4	華江站	指南	905	2	碧瑤站站
大有	藍25	2	中華科技大學	指南	530	3	指南宮站
大有	620	3	中華科技大學	指南	202	3	安和里站
大有	263	3	成福路口	指南	42	4	基河二期國宅(二)
大有	257	3	中原路	中興	311	2	中和高中
大南	537	3	捷運市政府站	中興	214正線	3	中和高中
大南	288	3	士林站	中興	紅12	3	士林高商
大南	218	3	北投站	中興	280直達	4	職訓中心
大南	小6	4	北投站	新店	642	1	新烏路青潭站
光華	紅19	2	天母	新店	650	1	北宜路中生橋站
光華	224	2	天母	新店	644	2	新烏路青潭站
光華	206	3	職訓中心	新店	909	3	安康路錦繡站

表3.2.1(續)　發車準點性測站及抽樣路線統計表

公司	調查路線	路線等級	調查站位	公司	調查路線	路線等級	調查站位
光華	521	4	金龍寺二	東南	紅29	3	內湖行政中心
台北	657	2	本公司四海站	東南	612	3	松德站
台北	234	2	歡仔園站	東南	小1區	4	內溝
台北	651	3	板橋後站	東南	小3	4	捷運昆陽站
台北	201	4	中和站	淡水	632	4	八仙樂園站
三重	225	1	王爺廟口	欣和	629	3	摩天鎮

表 3.2.2　各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	調查站位	調查日期	調查時間
大都會	277	松德站	9 月 14 日 10 月 29 日	18:00~20:00 18:00~20:00
大都會	41	士林站	10 月 14 日	17:00~19:00
大都會	276	舊庄站	10 月 5 日	14:30~17:30
大都會	527	建北站	8 月 19 日	11:00~14:00
欣欣	1	華江站	9 月 16 日	15:00~17:00
欣欣	672	中央站	9 月 28 日	14:30~16:30
欣欣	253	中興站	9 月 28 日	14:00~17:00
欣欣	907	華江站	9 月 16 日	14:30~17:30
大有	藍25	中華科技大學	8 月 6 日	17:00~19:00
大有	620	中華科技大學	8 月 23 日	14:30~17:30
大有	263	成福路口	10 月 12 日 10 月 14 日	15:30~18:00 15:30~16:30
大有	257	中原路	10 月 20 日	14:00~17:00
大南	537	捷運市政府站	9 月 10 日	16:30~19:30
大南	288	士林站	10 月 8 日	16:00~19:00
大南	218	北投站	8 月 4 日 10 月 26 日	06:30~09:30 16:35~19:35
大南	小6	北投站	8 月 4 日 10 月 26 日	15:00~18:00 13:30~16:30
光華	紅19	天母	10 月 18 日 10 月 26 日	15:30~17:30 15:30~17:30
光華	224	天母	10 月 18 日 10 月 26 日	15:00~17:00 15:00~17:15
光華	206	職訓中心	10 月 19 日 10 月 20 日	16:00~18:00 17:30~18:30
光華	521	金龍寺二	9 月 23 日	14:30~17:30
台北	657	四海站	10 月 21 日	06:30~08:30
台北	234	歡仔園站	9 月 30 日	06:30~08:30
台北	651	板橋後站	7 月 30 日	13:30~16:30
台北	201	中和站	9 月 16 日	14:00~17:00
三重	225	王爺廟口	9 月 30 日	18:00~20:00
三重	紅31	金龍寺二	9 月 23 日	14:30~17:30
三重	513	輔大站	8 月 10 日	07:00~07:30 16:30~19:00
三重	615	樂生療養院	8 月 11 日	06:00~09:00

表 3.2.2（續）　各抽測路線之調查日期及調查時間

公司名稱	調查路線	測站	調查日期	調查時間
首都	518	內湖站	8 月 11 日	12:00~14:00
首都	62	三重站	10 月 22 日	14:30~16:30
首都	2	社子站	9 月 8 日	15:30~18:30
首都	536	社子站	9 月 8 日	15:30~18:30
指南	905	碧瑤站站牌	8 月 13 日	16:00~18:00
指南	530	指南宮站牌	9 月 3 日	15:30~18:30
指南	202	安和里站牌	9 月 9 日 10 月 29 日	15:30~18:30 14:00~17:00
指南	42	基河二期國宅(二)	11 月 2 日	14:25~17:25
中興	311	中和高中	8 月 27 日	14:00~16:00
中興	214正線	中和高中	8 月 27 日	13:30~16:30
中興	紅12	士林高商	8 月 12 日	15:05~15:45 16:00~18:15
中興	280直達	職訓中心	10 月 19 日 10 月 20 日	16:00~18:00 17:00~18:00
新店	642	新烏路青潭站牌	9 月 17 日	14:00~16:00
新店	650	北宜路中生橋站	7 月 30 日	13:45~15:45
新店	644	新烏路青潭站牌	9 月 17 日	15:00~17:00
新店	909	安康路錦繡站	7 月 29 日	14:30~17:30
東南	紅29	內湖行政中心	10 月 6 日	15:30~18:30
東南	612	松德站	9 月 14 日 10 月 29 日	17:30~20:30 17:30~20:30
東南	小1區	內溝	8 月 11 日	15:00~18:00
東南	小3	捷運昆陽站	10 月 19 日	16:00~19:00
淡水	632	八仙樂園	10 月 19 日	14:00~20:00
欣和	629	摩天鎮	10 月 08 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)：

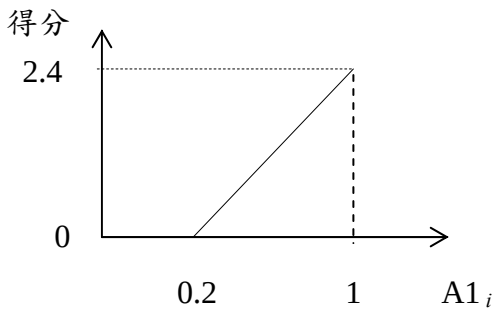


圖 3.2.1　A1 分數計算示意圖(交通大學調查)

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)]

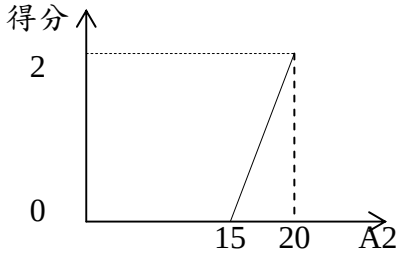


圖3.2.2　A2指標分數計算示意圖

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

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

$$車齡比率(B1)=\frac{新車當量數}{總營運車輛數}$$

B1 車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖 3.2.3 所示)：

計分方式則為：

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

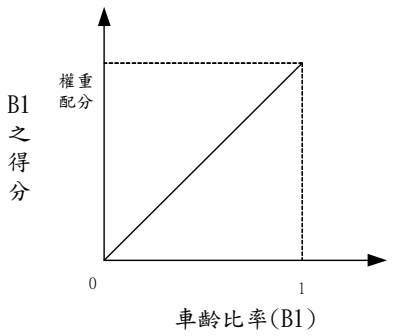


圖 3.2.3　B1 指標分數計算示意圖

3.2.2.2舒適與噪音指標(B2)

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

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

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

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

本期舒適與噪音指標的項目及配分如表 3.2.3 所示，

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

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.稽查人員調查卷資料與民眾申訴資料合併計算之因由

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

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

2.資料整理方法

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

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

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

3.指標之計算方法

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

（1）優缺失認定

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

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

（2）計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

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

（3）計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數（$B2_{kl}$）

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

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

i_k=k 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件）

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

（4）計算 k 公司本期月平均分數

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

其中，L=評鑑期間月份數。

（5）計算 k 公司本期 B2 得分

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

式中，α_{B2} 為 B2 之權重（本期 B2 權重為 3%）。

註：C3、C5 指標分數為平均分數(80 分)-10

3.2.2.3 公車資訊服務設施指標(B3)

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

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣原則

為了提高調查樣本平均數推測母體平均數之可靠度並兼顧經費之預算額度，本研究對列入排序之 12 家公車公司皆採取有效調查樣本數 35 個，然公車資訊服務設施可能因調查時間日夜之差異而顯示不同之效果，為了公平地評鑑各公司，本研究將每家公車採取之樣本分成日夜兩部份，白天與夜間分別為 20 與 15 個樣本。而未列入排序的淡水、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：若意見卡破(汙)損不堪使用者，則視同無意見卡。

(8)車廂張貼申訴服務電話

①公車業者與公共運輸處兩者申訴電話皆有，給5分。

②公車業者與公共運輸處缺少其中一項者，給3分。

③無張貼，給0分。

(9)夜間照明設備**(<u>僅夜間樣本列入評分</u>)**

①車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識，給5分。

②光線不足，車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識但較為模糊，給3分。

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

(10) 活動改道及路線或站位異動資訊

a.無異動之情形時

①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

a.遇路線臨時改道異動時

①有張貼、標示明顯，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

③無，前九項加總後成績扣 5 分。

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

5.於99年7月針對5名調查人員進行講習，統一評定標準，期使調查員間之差異儘量縮小。

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

7.調查員共5人，於99年7月27日至99年10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」依三個項目(2,1,2)加總計分，「行車路線圖」依不同小項扣分，最多扣至 0 分，「悠遊卡機裝設及故障情形」依兩個項目(2,3)加總計分，「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」、「上下車收票標示」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車廂內張貼申訴電話」五項以三種等級(5,3,0)計分，八項總和最高為 40 分，最低為 0 分。在夜間樣本部份，不同的是，多了一項「夜間照明設備」以三種等級(5,3,0)計分，九項總和最高為 45 分，最低為 0 分。「活動改道及路線異動資訊」為針對臨時性之活動改道或站位異動進行評分，如果改道活動標示不明、張貼過期資訊或無張貼改道資訊，則從前九項加總後分數扣 3 分至 5 分。將兩組樣本合併計算平均積點，前十二家平均積點公式為：

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

淡水及欣和平均積點公式為：

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

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

得分=(4/3)*(*該公司之平均積點-2)

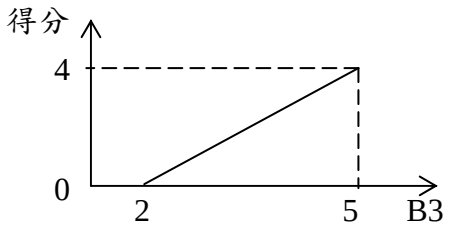


圖 3.2.4 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

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 99 年 4 月至 99 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 首都客運聯營 21 線行車路線圖

圖 3.2.6 大有巴士聯營 257 線行車路線

3.2.2.4 環保品質指標(B4)

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

(一)抽樣原則與調查方式

「違規告發數比率」部份，檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊攔檢，不包含公車業者為了解車輛保養維修狀況，主動至環保局排煙檢測站之檢測數。由臺北市、新北市政府環保局等單位提供99年4月至99年9月間之環保資料，以做為指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

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

(二)資料分析方法

「違規告發數比率」的計算公式如下：

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

違規告發數比率次指標得分計算方式為（原理如圖 3.2.7 所示）

若違規告發數比率≧0.1，得分=0；

若 0<違規告發數比率<0.1，得分＝1-(10×B41)

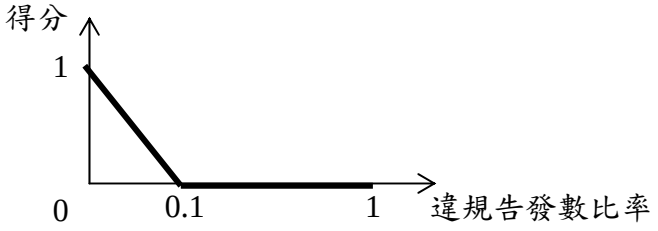


圖 3.2.7　違規告發數比率次指標分數計算示意圖

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

除相同比例之檢測件數。

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

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

上述公式中最後乘以1，係由於本項次指標配分為1分。

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

3.2.2.5 行車肇事率指標(B5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

由新北市政府警察局、臺北市公共運輸處及臺北市政府警察局交通大隊等單位提供99年3月至99年8月間之違規資料、臺北市、新北市境內行駛里程數及肇事等資料，以做為行車肇事率指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

本指標在反映各公司行車安全之特性，計算99年3月至99年8月行車肇事扣分總和佔研究範圍內總行駛里程數之比率，並依肇事之性質給予不同之權重。其計算方式如下:

1. 各公車公司行車肇事件數

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

(1) 自最具公信力之臺北市、新北市警察局交通大隊，蒐集99年3月至99年8月間紀錄臺北市聯營公車各公司之行車事故統計表，作為本項指標資料來源之依據。

(2) 分別將各公車公司每月之行車事故，發函至各公車公司，請各公司針對其事故資料有誤者，提供正式之證明：如牌照登錄錯誤、非聯營車輛等，並加以修正。

(3) 求證期間結束後，從初步資料中扣除登錄錯誤、非聯營車輛等之件數，得到各公車公司行車肇事之確實傷亡人數及件數。

(4) 根據確認後之行車肇事資料計算各公車公司之行車肇事扣分，並請公共運輸處提供99年3月至99年8月各公司於臺北市、新北市境內之行駛里程數，然後代入行車肇事率指標計算公式中，即可求得各公車公司99年3月至99年8月期間之行車肇事率指標成績。

2.行車肇事扣分之計算方式：

(1)擦撞每件扣一分 (即權數＝1) 。

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。

(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：

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

4.行車肇事率(B5)指標的得分計算方式（原理如圖3.2.8所示）：

若B5<=2，得分＝12分；

若B5>=9，得分＝0分；

若2<B5<9，得分＝15.429-1.714*B5。

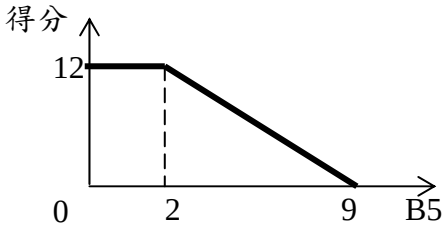


圖3.2.8　B5指標分數計算示意圖

3.2.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為B6之成績。

2.得分計算方式：

得分＝2×(B6/100)

3.2.3 C 項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法

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

3.2.3.1 過站不停比率指標(C1)

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

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣調查

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

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

而樣本規劃是以大都會600個樣本，欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店、東南等公司各300個樣本作為抽樣原則。淡水、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，大南、指南、東南、淡水、欣和等公司有部分樣本採隨車調查方式進行。

1.選站原則

首先，依臺北市12個分區中每區各選出兩個預定調查站位，因每期交大需選出25個預定調查之站位，所以再從12分區中任選其中一區的站位補足。另外，選站時儘量挑選曾發生或易發生過站不停的站位，並參考交通部公共運輸處所統計之過站不停調查資料，選取剩下的25個站位。但須注意公共運輸處所指派之站位是否會與交大挑選站位重覆，如有重複則需重新尋找適合之站位，並參考台北市公共運輸處動態資訊系統，以避免選到新北市公車路線。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192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，大南、指南、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。大南巴士抽取2個班次，指南客運抽取1個班次，東南抽取5個班次，淡水抽取2個班次，欣和抽取2個班次。

2.抽樣時段

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

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

每站調查3小時。此外，本調查亦儘量將調查時間平均分配於星期一至星期五，以求調查結果準確公正。

(二)調查方式

1.調查記錄方法

調查員在選定的站位上，記錄欲調查之路線在調查時段內經過之班次數，若發現過站不停之班車，將其違規時間登記下來，並盡可能地記錄其車牌號碼。由於部分客運變動班次之影響，本期調查日期為99年7月28日起至99年11月06日止。

表3.2.4　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
民權重慶路口	7	大南（223、288、302）三重（306）、大都會（63）中興（304 重慶、重慶幹線）
南港分局	7	光華（藍 20）首都（藍 36、284）指南（28、679）大南（551）東南（小 3）
台北大學	7	大都會（277、505）首都（518）東南（612、612 區）新店（643）光華（72 直）
北投國小	7	大南（218、小 22、230、266、302、小 6）淡水（632）
中華賓士	7	欣和（51、678、629）中興（605、668、711）指南（28）
啟智學校	7	中興（紅 12、203、616、279）大都會（285、685）大南（602）
天母棒球場	7	中興（紅 12、203、616、279）大都會（285、685）大南（602）
捷運劍潭站	7	光華（紅 10、220）東南（612）大南（216 區）欣欣（646）中興（203）大都會（285）
陽明高中	7	首都（255 區、紅 7 區）光華（620、紅 10）大南（223、288）中興（紅 15）
榮總	7	大都會（601）指南（902）中興（紅 12）光華（224、紅 19）大南（223、288）
西華飯店	7	東南（612）大都會（63、277、505）首都（518、棕 1）三重（225）
捷運奇岩站	5	大南（218、302）淡水（632、631）指南（308）
武功國小	7	新店（642、643、644、648）指南（660）欣欣（671、棕 6）
南京西路口	7	大都會（9、274）三重（669、518）光華（206）三重（641）
民權敦化路口	7	東南（紅 29）三重（617）首都（紅 32）中興（214、214 直）大都會（285、敦化幹線）
松山機場	7	欣欣（254）大有（262）中興（214 直）新店（906、909）台北（275）
行政院	7	指南（202、202 區）大都會（287、652）光華（247）中興（227）東南（297）
西門國小	7	三重（640、221、635、513）首都（籃 2、235）大有（257）
一女中	7	欣欣（630、18、251、236）台北（241、604）新店（648）
西湖圖書館	7	中興（214）光華（247、紅 2）欣欣（278）指南（28）東南（552）大有（620）
松山磚廠站	7	欣和（678、51、629）台北（205）指南（28）大都會（306 區）中興（605）
南港站	1	中興(668)
公務人力發展中心	7	指南（530）東南（綠 11）欣欣（671、236）新店（642、643）中興（311）
圓環	6	三重（639、704、641）大都會（601）大南（223）指南（42）
捷運中山站	7	大南（288、266）三重（306）大都會（306）指南（282）首都（棕 9）欣欣（52）

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
台大醫院	7	欣欣（18）大都會（222、信義幹線）大有（信義幹線）新店（648）中興（227）東南（37）
捷運西門站	7	台北（604、667、310）指南（660）欣欣（249）大南（223）光華（206）
正義郵局	7	首都（204）三重（232、232 副）大都會（299、262 區）大有（212）中興（忠孝新幹線）
時報廣場	7	大都會（0 東、630）中興（214）三重（617）大南（藍 27）指南（902）
民權國小	7	中興（214）三重（617）欣欣（630、903）指南（902）東南（紅 29）首都（紅 32）
南京敦化路口	7	大南（266、288）指南（282）台北（307）大有（307）欣欣（672）中興（668）
台北花市	6	光華（藍 7、紅 3）欣欣（646 區）大都會（0 東、222）三重（藍 26）
明德國中	7	大南（216 區、223、288、665）光華（267）首都（536）三重（508）
信義行政中心	7	新店（650）東南(207)大有(信義幹線)欣欣(915、棕 6)台北(棕 7、綠 1)
市政府	7	欣欣(611)東南(612、612 區)新和(678)指南（912、28、202）
世貿中心	7	東南(207)大南(537)新店(647)大有(信義幹線)欣欣(棕 6)台北(棕 7、綠 1)
木柵市場	7	欣欣（棕 6）指南（282、282 副、530）東南（小 10、小 11、棕 5）
警察學校	7	欣欣（236、236 區、611、棕 6、671）指南（298、676）
滬江中學	6	新店（642、644、650、648、643）欣欣（252）
大安森林公園	7	欣欣（278、18）首都（235、284）大都會（74）光華（72）東南（207）
台北服飾文化館	7	台北（651、234、705）三重（265）欣欣（藍 28、673）大都會（38 區）
忠烈祠	7	指南（42、208、902）光華(247、267、紅 2、紅 3)
德昌街口	7	指南（202 區、202）大有（212、307）光華（246）台北（205、307）
內湖國小	7	東南（小 2、552）光華（553、247、247 區、267）指南（28）
大安國中	7	指南（905、902）台北（275、275 副）大都會（285、敦化幹線）欣欣（278）
捷運善導寺站	7	大都會（22）大有（212、262、257）中興（忠孝新幹線）三重（232、299）
南京復興路口	7	大南（266、288）首都（292）大有（307）台北（307、604）大都會（306）

表3.2.4(續)　過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
大同大學	7	台北（310）大南（218）大都會（277）光華（247）中興（279）東南（612）指南（42）
萬華車站	4	首都（62）欣欣（藍 29）大都會（601、49）
捷運永春站	7	首都（284）台北（263）中興（忠孝新幹線）東南（32）欣和（51）三重（232 副）大有（263）
聯合醫院忠孝院	7	大有（212、212 直）中興（279）大都會（281）首都（284、信義新幹線）光華（忠孝新幹線）

2.過站不停車輛之認定

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

表3.2.5　過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	24	63、277、505、285、685、601、9、274、敦化幹線、287、652、306 區、306、222、信義幹線、299、262 區、0 東、630、74、38 區、22、49、281
欣欣	22	646、棕 6、254、630、18、251、252、236、236 區、52、18、249、903、672、646 區、915、611、671、278、藍 28、藍 29、673
大有	8	262、257、620、信義幹線、307、263、212、212 直
大南	14	223、288、302、551、218、小 22、230、266、小 6、602、216 區、藍 27、665、537
光華	19	藍 20、72 直、紅 10、220、620、224、紅 19、206、247、247 區、紅 2、206、藍 7、紅 3、267、72、246、553、忠孝新幹線
台北	14	275、241、604、205、667、310、307、棕 7、綠 1、651、234、705、275 副、263
三重	18	306、225、669、518、641、617、640、221、635、513、639、704、232、232 副、藍 26、508、265、299
首都	15	藍 36、284、518、255 區、紅 7 區、棕 1、紅 32、藍 2、235、棕 9、204、536、292、62、信義新幹線
指南	16	28、679、902、308、660、202、202 區、530、42、282、912、282 副、298、676、208、905
中興	15	304 重慶、重慶幹線、605、668、711、紅 12、203、616、279、紅 15、214、214 直、227、311、忠孝新幹線
新店	8	643、642、644、648、906、909、650、647
東南	14	小 3、612、612 區、紅 29、297、552、綠 11、37、207、小 10、小 11、棕 5、32、小 2
淡水	2	632、631
欣和	3	51、678、629
總計	192	

(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)：

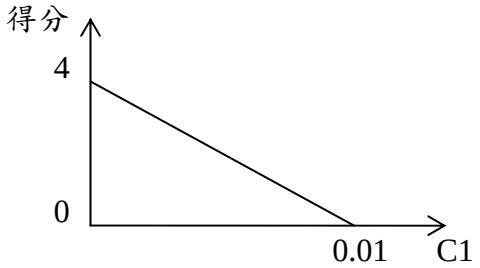


圖 3.2.9 C1 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

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 99 年 4 月至 99 年 9 月聯合稽查人員調查卷資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項，其計算方式如下：

$$單月績分 = \frac{過站不停次數}{總回報調查卷數}$$

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）：

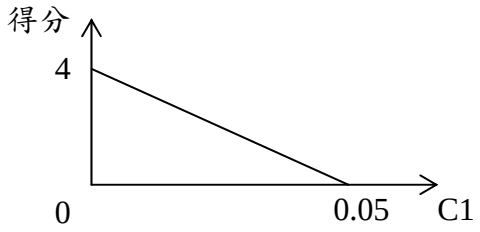


圖 3.2.10　C1 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

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 99 年 4 月至 99 年 9 月民眾申訴優缺案件資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項；此外，再收集聯管中心提供之臺北市聯營公車各公司之營運統計表，從中獲得各公司每月載客數資料，綜合以上資料計算得分。計算方式如下：

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

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

得分計算方式如下：

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

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

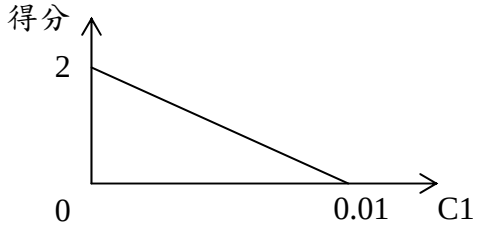


圖 3.2.11　C1 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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

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

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

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

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

本期 C2~C5 指標的項目及配分如表 3.2.6 所示，

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

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

(二)資料分析方法：

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

80-(1×案件數)

3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法

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

3.2.4.1行車事故通報與處理指標(D1)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：

1.資料

由臺北市公共運輸處直接提供分數，以平均分數為D1之成績。

2.得分計算方式

得分＝2x(D1/85)

3.2.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

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

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

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

在第 2~4 題中，分別包含許多子項目，稽查人員調查卷之內容如表 3.1.1 所示。公車稽查人員依其實際稽查到之缺點在項目上勾選，然後辦理單位依據每個子項目重要性不同給予不同程度之加扣配分，基準分為 80 分。本期駕駛員服務態度與儀容指標的項目及配分如表 3.2.7 所示。

表 3.2.7　D2 指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表

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

(二)資料分析方法：

請參照報告 3.2.2.2 節之方法。

3.2.4.3重大違規指標(D3)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

本項指標的計算是以99年5月至99年10月臺北市聯營公車是否發生重大違規案件為計算標準。

1.重大違規案件評量:經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者

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

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

(3)違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。

(4)違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。

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

(6)違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。

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

(8)違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。

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

D3＝80-(重大違規件數×20)

2.重大違規指標(D3)得分計算方式：
得分＝D3/16

3.2.4.4行車安全業務檢查指標(D4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本指標成績係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之行車安全業務狀況為基準，檢查重點項目共八項：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99年4月至99年9月抽查紀錄資料為計算基礎，抽查車輛數為該公司總車輛數之10％，抽查天數為每月2天。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.計算公式如下：

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

2.得分標準為：

若 D5≦0.0044，　　則得分=1 分；

若 D5 > 0.0044，　　則得分=0 分。

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

為配合每期評鑑報告初稿截止日期，受委託單位會通知業者於每年5月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項加分方式低地板公車採購比例為總車輛數扣除無法行駛低地板公車路線(如山區路線)後之比例，達35%以上者，加6.0分，達25%以上者，加4.0分，達20%未滿25％，加3.0分，達15%未滿20％，加2.0分，達10%未滿15％，加1.0分；第6項加分方式車輛安裝比例以97年4月(含)前領牌之比例，達95%以上者，加1.5分，達90%未滿95％，加1.0分，達85%未滿90％，加0.5分；第7項加分方式亦以為『安裝比例』指標基準，加分方式為比例達20%及以上者加1分，達10%未滿20%加0.5分，未達10%加0分。

2. 加分總限：第1~4項及第6~8項總加分以3分為限。第5項總加分為獨立計算，不受3分為限，第4和7項，若再次申請加分可不需80%之折扣。

3. 加分次數：

i. 安裝比例大幅增加：業者以相同項目再次申請加分時，首先業者應至少維持與前幾期相同的水準，方能重複申請，意即在重複申請的項目上，若業者本期安裝比例低於上一期的安裝比例，則本期不可申請再次加分。其次，若本期『安裝比例』指標超過前期『安裝比例』指標達10%以上，則以1.項方式計分。

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

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

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

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

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

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

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

5. 欲申請此加分項目者，應主動提供相關證明文件，並應包含服務範圍之說明。

6. 「採購無障礙大復康巴士」和「提供車廂內、外後側公益廣告車數」項目，再次申請加分時，分數不需再折扣。

7. 「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。 3.1輛車申請加分，以2年為限。
□5 採購低地板公車	低地板公車採購比例＝ $\frac{低地板公車數}{總車輛數-無法行駛低地板公車路線(如山區路線)之車輛數}$ □1 達90%未滿100%者，加10分。 □2 達80%未滿90%者，加9分。 □3 達70%未滿80%者，加8分。 □4 達60%未滿70%者，加7分。 □5 達50%未滿60%者，加6分。 □6 達40%未滿50%者，加5分。 □7 達30%未滿40%者，加4分。 □8 達20%未滿30%者，加3分。 □9 達10%未滿20%者，加2分。 □10 達1輛未滿10%者，加1分。	1. 加分總限:本項目加分獨立計算（除本項目外，其他配合政府政策指標項目總加分仍以3分為限）。 2. 再申請加分之分數應低於原加分分數:依陡坡遞減原則，再次加分之分數應再乘以80%之折扣，而當加分分數低於0.5分時，則不再給予加分。 3.一輛車僅能歸類一種加分條件，如一輛車不得提報為低地板又提報電動或氫能公車。

表 3.2.8 續 配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分	備註

□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 8.15 分，較九十九年第一期平均值 8.64 分退步。本期評鑑以台北客運、首都客運與新店客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。東南客運有明顯的進步；至於大有巴士則有明顯的退步。

在聯合稽查與民眾申訴方面，本期大多數業者皆表現良好，而光華客運和三重客運則表現較差，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。台北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	277	26		26		1.000		1.000	2.40
	41	6	6	6	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	276	5	3	4	3	0.800	1.000	0.900	2.10
	527	4		4		1.000		1.000	2.40
欣　欣	1	8	7	8	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	672	6	7	6	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	253	6	6	6	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	907	8		2		0.250		0.250	0.15
大　有	藍25	7	4	7	4	1.000	1.000	1.000	2.40
	620	7	4	6	2	0.857	0.500	0.679	1.44
	263	3	5	1	1	0.333	0.200	0.266	0.20
	257	10	9	10	9	1.000	1.000	1.000	2.40
大　南	537	11		7		0.636		0.636	1.31
	288	6	4	6	3	1.0000	0.750	0.875	2.03
	218	11	11	6	10	0.545	0.909	0.727	1.58
	小6	14		14		1.000		1.000	2.40
光　華	紅19	13	8	11	5	0.846	0.625	0.736	1.68
	224	13	7	9	3	0.692	0.429	0.561	1.08
	206	5	7	5	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	521	6		5		0.834		0.834	1.90
台　北	657	7	5	7	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	234	7	8	7	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	651	10	9	10	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	201	3		3		1.000		1.000	2.40
三　重	225	13		10		0.769		0.769	1.71
	紅31	4	9	1	9	0.250	1.000	0.625	1.28
	513	10	11	10	11	1.000	1.000	1.000	2.40
	615	5		5		1.000		1.000	2.40
首　都	518	25		25		1.000		1.000	2.40
	62	7	6	7	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	2	5		5		1.000		1.000	2.40
	536	11		11		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	905	9	5	8	4	0.889	0.800	0.845	1.94
	530	6	7	3	5	0.500	0.714	0.607	1.22
	202	14	10	12	9	0.857	0.900	0.879	2.04
	42	5		2		0.400		0.400	0.60
中　興	311	8	5	8	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	214正線	12	7	12	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅12	9	7	7	7	0.778	1.000	0.889	2.07
	280直達	11		8		0.727		0.727	1.58
新　店	642	24		24		1.000		1.000	2.40
	650	18		18		1.000		1.000	2.40
	644	11	5	11	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	909	9	5	9	5	1.000	1.000	1.000	2.40
東　南	紅29	6	6	6	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	612	13	14	12	14	0.923	1.000	0.961	2.28
	小1區	7		7		1.000		1.000	2.40
	小3	8		8		1.000		1.000	2.40
淡　水	632	10		7		0.700		0.700	1.50
欣　和	629	8	5	7	5	0.875	1.000	0.938	2.21

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	(9.30)	5	(3)
欣　　欣	4	7.35	(8.48)	8	(8)
大　　有	4	6.44	(8.99)	11	(5)
大　　南	4	7.32	(8.85)	9	(6)
光　　華	4	7.06	(8.36)	10	(9)
台　　北	4	9.60	(9.00)	1	(4)
三　　重	4	7.79	(8.27)	7	(10)
首　　都	4	9.60	(9.60)	1	(1)
指　　南	4	5.80	(6.66)	12	(12)
中　　興	4	8.45	(9.39)	6	(2)
新　　店	4	9.60	(8.66)	1	(7)
東　　南	4	9.48	(8.10)	4	(11)
平　　均	**--**	**8.15**	**(8.64)**	**--**	
淡　　水	1	6.00	(9.60)	--	
欣　　和	1	8.84	(8.76)	--	

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
99年04月	績分	0.0000	0.0133	0.0488	0.0000	0.0930	0.0000	0.0161	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	2	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
99年05月	績分	0.0000	0.0133	0.0000	0.0000	0.0233	0.0000	0.0000	0.0000	0.00000	0.0000	0.0334	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
99年06月	績分	0.0000	0.0135	0.0179	0.0000	0.0000	0.0000	0.0161	0.0000	0.0000	0.0417	0.0000	0.0435	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0
	樣本數	164	74	56	41	61	113	62	85	36	48	35	46	2	3
99年07月	績分	0.0057	0.0000	0.0000	0.0000	0.0179	0.0000	0.0000	0.0110	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4
99年08月	績分	0.0114	0.0110	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0110	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	樣本數	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4
99年09月	績分	0.0000	0.0330	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0606	0.0000	0.0000	0.0256	0.0000	0.0286	0.0000	0.0000
	回報數	0	3	0	0	0	0	4	0	0	1	0	1	0	0
	樣本數	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4
	平均	0.0029	0.0140	0.0111	0.0000	0.0224	0.0000	0.0155	0.0037	0.0000	0.0112	0.0056	0.0120	0.0000	0.0000
	得分	2.39	2.36	2.37	2.40	2.33	2.40	2.35	2.39	2.40	2.37	2.38	2.36	2.40	2.40
	排序	4	9	7	1	12	1	11	4	1	7	6	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	(9.30)	2.39	(2.40)	11.69	(11.70)	5	(3)
欣　欣	7.35	(8.48)	2.36	(2.32)	9.71	(10.80)	9	(8)
大　有	6.44	(8.99)	2.37	(2.32)	8.81	(11.31)	11	(5)
大　南	7.32	(8.85)	2.40	(2.39)	9.72	(11.24)	8	(6)
光　華	7.06	(8.36)	2.33	(2.38)	9.39	(10.74)	10	(9)
台　北	9.60	(9.00)	2.40	(2.40)	12.00	(11.40)	1	(4)
三　重	7.79	(8.27)	2.35	(2.37)	10.14	(10.64)	7	(10)
首　都	9.60	(9.60)	2.39	(2.40)	11.99	(12.00)	2	(1)
指　南	5.80	(6.66)	2.40	(2.37)	8.20	(9.03)	12	(12)
中　興	8.45	(9.39)	2.37	(2.36)	10.82	(11.75)	6	(2)
新　店	9.60	(8.66)	2.38	(2.40)	11.98	(11.06)	3	(7)
東　南	9.48	(8.10)	2.36	(2.36)	11.84	(10.46)	4	(11)
平　均	**8.15**	**(8.64)**	**2.38**	**(2.37)**	**10.53**	**(11.01)**	**--**	
淡　水	6.00	(9.60)	2.40	(2.40)	8.40	(12.00)	--	
欣　和	8.84	(8.76)	2.40	(2.40)	11.24	(11.16)	--	

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	276	3	10 月 5 日	14:30~17:30	舊庄站	1	0.900
欣欣	907	4	9 月 16 日	14:30~17:30	華江站	6	0.25
大有	620	3	8 月 23 日	14:30~17:30	中華科技大學	3	0.679
大有	263	3	10 月 12 日 10 月 14 日	15:30~18:00 15:30~16:30	成福路口	6	0.20
大南	537	3	9 月 10 日	16:30~19:30	捷運市政府站	4	0.636
大南	288	3	10 月 8 日	16:00~19:00	士林站	1	0.875
大南	218	3	8 月 4 日 10 月 26 日	06:30~09:30 16:35~19:35	北投站	6	0.727
光華	紅19	2	10 月 18 日 10 月 26 日	15:30~17:30 15:30~17:30	天母	5	0.736
光華	224	2	10 月 18 日 10 月 26 日	15:00~17:00 15:00~17:15	天母	8	0.521
光華	521	4	9 月 23 日	14:30~17:30	金龍寺二	1	0.831
三重	225	1	9 月 30 日	18:00~20:00	王爺廟口	3	0.769
三重	紅31	2	9 月 23 日	14:30~17:30	金龍寺二	3	0.625
指南	905	2	8 月 13 日	16:00~18:00	碧瑤站	2	0.845
指南	530	3	9 月 3 日	15:30~18:30	指南宮站牌	5	0.607
指南	202	3	9 月 9 日 10 月 29 日	15:30~18:30 14:00~17:00	安和里站牌	3	0.879
指南	42	4	11 月 2 日	14:25~17:25	基河二期國宅(二)	3	0.400
中興	紅12	3	8 月 12 日	15:05~15:45 16:00~18:15	士林高商	2	0.889
中興	280直達	4	10 月 19 日 10 月 20 日	16:00~18:00 17:00~18:00	職訓中心	3	0.727
東南	612	3	9 月 14 日 10 月 29 日	17:30~20:30 17:30~20:30	松德站	4	0.961
淡水	632	4	10 月 19 日	14:00~20:00	八仙樂園	3	0.700
欣和	629	3	10 月 8 日	14:00~17:00	摩天鎮	1	0.939

4.1.2場站空間指標 (A2)

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

(一) 大都會：停車場站面積=22507.9坪，平均每日配大型公車車輛數=792輛，中型公車車輛數=31，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.6)

(二) 欣　欣：停車場站面積=9143.2坪，平均每日配大型公車車輛數=349輛，中型公車車輛數=41，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.7)

(三) 大　有：停車場站面積=7717.59坪，平均每日配大型公車車輛數=169輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.8)

(四) 大　南：停車場站面積=6336.00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=7862.25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=19871.0坪，平均每日配大型公車車輛數=535輛，中型公車車輛數=6，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=18914坪，平均每日配大型公車車輛數=400輛，中型公車車輛數=13，單位大型公車車輛擁有面積=19.98坪，排序= 12。(見表4.1.12)

(八) 首　都：停車場站面積=19142.96坪，平均每日配大型公車車輛數=568輛，中型公車車輛數=22，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.13)

(九) 指　南：停車場站面積=7831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=8063.95坪，平均每日配大型公車車輛數=218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=272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=1247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	1995.0	83	0	1660	0	20
2	吳興街	470.4	11	11	220	132	20
3	松職站	1693.0	69	0	1380	0	20
4	中和站	1415.4	52	0	1040	0	20
5	麟光站	900	35	11	700	132	20
6	士林站	954.1	30	0	600	0	20
7	建北站	839	40	2	800	24	20
8	舊庄站	1315.6	45	2	900	24	20
9	東園站	1500.4	49	1	980	12	20
10	東湖站	1885.0	56	0	1120	0	20
11	蘆洲站	1389.4	58	0	1160	0	20
12	凌雲站	1009.4	25	4	500	48	20
13	內湖站	2830.9	96	0	1920	0	20
14	榮總站	738.9	34	0	680	0	20
15	陽明山	759.7	29	0	580	0	20
16	萬芳站	1666.2	68	0	1360	0	20
17	新莊站	1146.0	12	0	240	0	20
合計		22507.9	792	31	15840	372	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2]　　大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.7 「欣欣」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	深坑站	2790	88	0	1760	0	20
2	中興站	1100	55	0	1100	0	20
3	木柵站	1226	24	23	480	276	20
4	中央站	970.52	43	2	860	24	20
5	景德站	561.08	25	3	500	36	20
6	興隆站	905.60	17	6	340	72	20
7	華江站	堤外停車場	45	1	860	12	20
8	東湖站	760	28	6	560	72	20
9	景新站	830	24	0	480	0	20
合計		9143.20	349	41	0	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	54	0	1080	0	20
2	舊莊站	1098.00	27	0	540	0	20
3	中華站	2016.92	16	0	320	0	20
4	新莊站	928.00	42	0	840	0	20
5	清水站	2347.00	30	0	600	0	20
合計		7717.59	169	0	3380	0	-

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

表 4.1.9 「大南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	北投站	2422.00	67	39	1340	468	20
2	關渡站	1497.00	39	5	780	60	20
3	士林站	495.00	21	0	420	0	20
4	內湖站	809.00	16	7	320	84	20
5	土城站	1113.00	24	9	480	108	20
合計		6336.00	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	935.30	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	453.00	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		7862.25	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	民生站	1085.0	40	0	800	0	20
2	板橋後站	1630.0	59	0	1180	0	20
3	國慶站	1248.0	60	0	1200	0	20
4	四海站	4823.0	71	0	1420	0	20
5	歡仔園站	1573.0	41	0	820	0	20
6	蘆洲站	1044.0	26	1	520	12	20
7	中和站	829.0	25	1	500	12	20
8	五福站	676.0	26	0	520	0	20
9	新店站	1000.0	42	0	840	0	20
10	中華站	700.0	20	0	400	0	20
11	樹林站	598.0	14	0	280	0	20
12	三峽一站	2381.0	41	4	820	48	20
13	三峽二站	2284.0	70	0	1400	0	20
合計		19871.0	535	6	10700	72	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

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

表 4.1.12 「三重」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	蘆洲一站	3000.00	56	2	1120	24	20
2	蘆洲二站	3370.00	38	2	760	24	20
3	堤後停車場	1505.00	46	0	920	0	20
4	土城站	1516.00	26	0	520	0	20
5	新莊站	800.00	26	0	520	0	20
6	中港站	1500.00	41	2	820	24	20
7	八里站	1560.00	18	0	360	0	20
8	五股站	1380.00	17	0	340	0	20
9	泰山站	810.00	41	0	810	0	19.76
10	輔大站	720.00	14	0	280	0	20
11	樹林站	500.00	16	0	320	0	20
12	迴龍站	1100.00	38	1	760	12	20.00
13	南港一	633.00	15	0	300	0	20
14	南港二	520.00	8	6	160	72	20
合計		18914.00	400	13	7990	156	-

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

表 4.1.13 「首都」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	三重站	2696.00	91	0	1820	0	20
2	二重站	1403.96	45	0	900	0	20
3	新莊一站	620.00	22	0	440	0	20
4	新莊二站	1661.00	64	0	1280	0	20
5	內湖站	1306.00	52	0	1040	0	20
6	東園站	500.00	25	0	500	0	20
7	南港站	663.00	16	0	320	0	20
8	經貿站	935.00	34	0	680	0	20
9	安康站	1310.00	47	0	940	0	20
10	士林站	1200.00	16	21	320	252	20
11	汐止一站	744.00	23	0	460	0	20
12	雙溪站	1113.00	17	0	340	0	20
13	社子站	991.00	9	1	180	12	20
14	汐止二站	944.00	42	0	840	0	20
15	瑞光站	2389.00	60	0	1200	0	20
16	經貿新	667.00	5	0	100	0	20
合計		19142.96	568	22	11360	264	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]x20} ；[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.14 「指南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	安和站	2980	49	0	980	0	20
2	錦繡站	900	25	0	500	0	20
3	新光站(二)	1095	44	0	880	0	20
4	新光站(一)	1506	54	0	1080	0	20
5	淡海站	750	0	1	0	12	20
6	故宮站	100	1	6	20	72	20
7	麟光站	500	0	0	0	0	20
合計		7831	173	7	3460	84	-

註：[1]、[2] 、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]x20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.15 「中興」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	中和站	1493.1	53	0	1060	0	20
2	三重站	2022.25	33	0	660	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		8063.95	218	0	4360	0	-

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

表 4.1.16 「新店」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	新店站	3138.435	134	0	2680	0	20
2	錦鏽站	3867.765	95	0	1900	0	20
3	碧潭站	1391.500	43	6	860	72	20
合計		8397.700	272	6	5,440	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	1247.0	5	10	100	120	20
合計		1247.0	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	17	22507.9	792	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣　欣	9	9143.2	349	20.00	(19.68)	2.00	(1.87)	1	(12)
大　有	5	7717.59	169	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　南	5	6336	167	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	9	7862.25	242	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	13	19871	535	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	14	18914	400	19.98	(19.91)	1.99	(1.96)	12	(11)
首　都	16	19142.96	568	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	7	7831	173	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	7	8063.95	218	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	3	8397.7	272	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	-	-	-	**20.00**	**(19.97)**	**2.00**	**(1.99)**	**--**	
淡　水	2	3109	5	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	--	
欣　和	1	1247	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92.08分退步為本期的91.58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	92.14	(95.67)	3.69	(3.83)	6	(2)
欣　欣	91.90	(95.25)	3.68	(3.81)	8	(3)
大　有	87.50	(90.83)	3.50	(3.63)	11	(9)
大　南	94.50	(94.00)	3.78	(3.76)	3	(6)
光　華	92.00	(94.13)	3.68	(3.77)	7	(5)
台　北	97.00	(94.40)	3.88	(3.78)	1	(4)
三　重	94.33	(92.44)	3.77	(3.70)	4	(7)
首　都	96.33	(96.89)	3.85	(3.88)	2	(1)
指　南	90.17	(88.00)	3.61	(3.52)	10	(11)
中　興	91.17	(92.17)	3.65	(3.69)	9	(8)
新　店	92.75	(90.75)	3.71	(3.63)	5	(10)
東　南	79.17	(80.50)	3.17	(3.22)	12	(12)
平　均	**91.58**	**(92.08)**	**3.66**	**(3.68)**	--	
淡　水	92.00	(91.00)	3.68	(3.64)	--	
欣　和	83.50	(93.50)	3.34	(3.74)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=4×(A3/100)

4.1.4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1.95分，較前期退步。

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	1.98	(2.00)	7	(1)
欣　欣	1.74	(1.84)	12	(12)
大　有	1.83	(1.85)	11	(11)
大　南	1.98	(1.92)	6	(10)
光　華	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	1.93	(1.93)	9	(9)
首　都	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	1.92	(2.00)	10	(1)
東　南	1.97	(2.00)	8	(1)
平　均	**1.95**	**(1.96)**	--	
淡　水	2.00	(2.00)	--	
欣　和	2.00	(2.00)	--	

註：括號內之數值為前期評鑑結果。

4.2 運輸工具設備與安全指標評鑑結果

4.2.1車齡比率指標(B1)

本期評鑑之車齡比率指標為新車當量數佔總車輛數之比值，一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界，一般型公車車齡六、七年車輛數乘上0.5。而低地板公車由於使用年限可由8年延長至12年，故低地板公車改以7年為新車分界。低地板公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5。本期總體得分為3.22分比前期退步，各公司以大有巴士4.50分為最佳，其次為首都客運；東南客運成績最差為1.84分，大都會客運次之。評鑑結果請參照表4.2.1。以下就各公司車齡比率計算資料詳述之：

(一) 大都會：新車數=391.5，總車數=823輛，車齡比率=0.476，排序=11。

(二) 欣　欣：新車數= 285，總車數= 396輛，車齡比率=0.720，排序=4。

(三) 大　有：新車數=152，總車數= 169輛，車齡比率=0.899，排序=1。

(四) 大　南：新車數= 143.5，總車數= 223輛，車齡比率=0.643，排序=6。

(五) 光　華：新車數=213，總車數= 267輛，車齡比率=0.798，排序=3。

(六) 台　北：新車數= 311.5，總車數= 507輛，車齡比率=0.614，排序= 7。

(七) 三　重：新車數= 271.5，總車數= 413輛，車齡比率=0.657，排序= 5。

(八) 首　都：新車數=477，總車數= 553輛，車齡比率=0.863，排序=2。

(九) 指　南：新車數= 102，總車數=180輛，車齡比率=0.567，排序= 9。

(十) 中　興：新車數= 115.5，總車數= 218輛，車齡比率=0.530，排序=10。

(十一)新　店：新車數= 97.5，總車數= 161輛，車齡比率=0.606，排序=8。

(十二)東　南：新車數=53.5，總車數=145輛，車齡比率=0.369，排序=12。

(十三)淡　水：新車數= 3，總車數= 6 輛，車齡比率=0.500(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	391.5	823	0.476	(0.594)	2.38	(2.97)	11	(9)
欣欣	285	396	0.720	(0.669)	3.60	(3.35)	4	(7)
大有	152	169	0.899	(1.000)	4.50	(5.00)	1	(1)
大南	143.5	223	0.643	(0.706)	3.22	(3.53)	6	(5)
光華	213	267	0.798	(0.718)	3.99	(3.59)	3	(4)
台北	311.5	507	0.614	(0.721)	3.07	(3.61)	7	(3)
三重	271.5	413	0.657	(0.700)	3.29	(3.50)	5	(6)
首都	477	553	0.863	(0.890)	4.31	(4.45)	2	(2)
指南	102	180	0.567	(0.619)	2.83	(3.10)	9	(8)
中興	115.5	218	0.530	(0.549)	2.65	(2.74)	10	(11)
新店	97.5	161	0.606	(0.562)	3.03	(2.81)	8	(10)
東南	53.5	145	0.369	(0.393)	1.84	(1.97)	12	(12)
平均	**217.79**	**337.9**	**0.645**	**(0.688)**	**3.22**	**(3.44)**	**--**	
淡水	3	6	0.500	(0.583)	2.50	(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

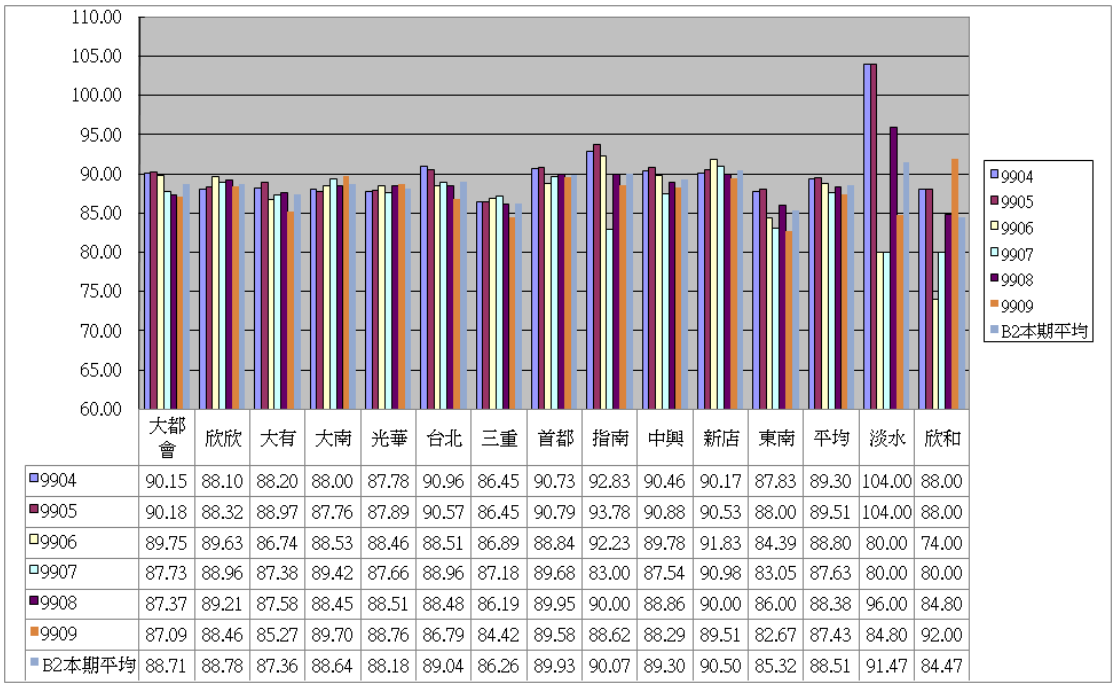
4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自99年04月至99年09月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者B2指標分數概況如表4.2.2所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.2.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重3 %後，則B2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.2.3所示。

表4.2.2　99年04月至99年09月各家業者B2指標分數

公司╲月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	平均
大都會	90.15	90.18	89.75	87.73	87.37	87.09	88.71
欣欣	88.10	88.32	89.63	88.96	89.21	88.46	88.78
大有	88.20	88.97	86.74	87.38	87.58	85.27	87.36
大南	88.00	87.76	88.53	89.42	88.45	89.70	88.64
光華	87.78	87.89	88.46	87.66	88.51	88.76	88.18
台北	90.96	90.57	88.51	88.96	88.48	86.79	89.04
三重	86.45	86.45	86.89	87.18	86.19	84.42	86.26
首都	90.73	90.79	88.84	89.68	89.95	89.58	89.93
指南	92.83	93.78	92.23	83.00	90.00	88.62	90.07
中興	90.46	90.88	89.78	87.54	88.86	88.29	89.30
新店	90.17	90.53	91.83	90.98	90.00	89.51	90.50
東南	87.83	88.00	84.39	83.05	86.00	82.67	85.32
十二家平均數	**89.30**	**89.51**	**88.80**	**87.63**	**88.38**	**87.43**	**88.51**
十二家標準差	**1.83**	**1.99**	**2.15**	**2.43**	**1.38**	**2.26**	**2.01**
淡水	100.00	100.00	80.00	80.00	96.00	84.80	91.47
欣和	88.00	88.00	74.00	80.00	84.80	92.00	84.47



	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
9904	90.15	88.10	88.20	88.00	87.78	90.96	86.45	90.73	92.83	90.46	90.17	87.83	89.30	104.00	88.00
9905	90.18	88.32	88.97	87.76	87.89	90.57	86.45	90.79	93.78	90.88	90.53	88.00	89.51	104.00	88.00
9906	89.75	89.63	86.74	88.53	88.46	88.51	86.89	88.84	92.23	89.78	91.83	84.39	88.80	80.00	74.00
9907	87.73	88.96	87.38	89.42	87.66	88.96	87.18	89.68	83.00	87.54	90.98	83.05	87.63	80.00	80.00
9908	87.37	89.21	87.58	88.45	88.51	88.48	86.19	89.95	90.00	88.86	90.00	86.00	88.38	96.00	84.80
9909	87.09	88.46	85.27	89.70	88.76	86.79	84.42	89.58	88.62	88.29	89.51	82.67	87.43	84.80	92.00
B2本期平均	88.71	88.78	87.36	88.64	88.18	89.04	86.26	89.93	90.07	89.30	90.50	85.32	88.51	91.47	84.47

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 指標分數以新店客運(分數：90.50)為最佳，次佳者為指南客運(分數：90.07)。落後最多者為東南客運(分數：85.32)，其次為三重客運(分數：86.26)。淡水客運在 99 年 4 月和 5 月的聯合稽查資料只收集到 4 筆「車輛整潔」資料，樣本數太少，會在公式計算會造成統計上的偏誤，雖超過 100 分仍以 100 分記。

表4.2.3　舒適與噪音指標（B2）統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	88.71	(89.86)	2.66	(2.70)	6	(4)
欣　欣	88.78	(88.40)	2.66	(2.65)	6	(6)
大　有	87.36	(88.04)	2.62	(2.64)	10	(9)
大　南	88.64	(88.44)	2.66	(2.65)	6	(6)
光　華	88.18	(88.28)	2.65	(2.65)	9	(6)
台　北	89.04	(88.13)	2.67	(2.64)	5	(9)
三　重	86.26	(84.96)	2.59	(2.55)	11	(11)
首　都	89.93	(90.27)	2.70	(2.71)	2	(2)
指　南	90.07	(93.18)	2.70	(2.80)	2	(1)
中　興	89.30	(88.94)	2.68	(2.67)	4	(5)
新　店	90.50	(90.33)	2.72	(2.71)	1	(2)
東　南	85.32	(83.15)	2.56	(2.49)	12	(12)
平　均	**88.51**	**(88.50)**	**2.66**	**(2.65)**	**--**	
淡　水	91.47	(77.00)	2.74	(2.31)	--	
欣　和	84.47	(83.40)	2.53	(2.50)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.03×B2

4.2.3 公車資訊服務設施指標 (B3)

本期B3交通大學調查之各項目最佳及最差公司詳見表4.2.4，各項指標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4.97)，東南客運名列最後(平均績點為4.52)。12家公車業者（不包括淡水客運、欣和客運）的平均績點為4.80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、中興、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	大都會、欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店	東南
4.車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示	大都會、欣欣、大南、台北、三重、首都、指南、中興、新店、東南	大有、光華
5.上下車收票標示	三重	東南
6.下車按鈴設備標示	台北、三重、首都	欣欣、中興、東南
7.乘客意見卡箱	大都會、欣欣、台北、三重、首都、新店	東南
8.車廂內張貼申訴服務電話	欣欣、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、中興、新店	大都會、東南
9.夜間照明設備	台北、首都、新店	東南
10.活動改道及路線或站位異動資訊	大南、光華、台北、新店	中興

以下將調查員隨車調查之各分項評鑑結果(詳見表4.2.5)，就成績不理想的客運業者可先行改進的項目加以描述，以作為該公司相關管理單位改進的參考(參見表4.2.6)。至於改進的方式，尚可參考3.2.2.3節各項調查項目的評分標準。

與前期評鑑結果相較之，本期調查發現如下：

(一)在所有調查項目中，除「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」、「車廂內張貼申訴服務電話」及「夜間照明設備」呈現小幅進步外，「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「悠遊卡機裝設及故障情形」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」之分數皆有所退步。

(二)調查項目「路線號碼牌明顯度」大部分之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，「和平幹線」、「212直行忠孝東路線」及「敦化幹線」甚至連車前端都沒標示起訖點，此外亦有車頭LED路線顯示燈故障導致顯示字體不完整、前端標示為區間車但車門外側卻標示為全程車等少數案例；「行車路線圖」之主要扣分原因包括張貼之路線圖與行駛之路線不符、路線圖無完整轉車資訊、站牌名稱錯誤或未更新、無方位標示或方位標示錯誤；「車內行車人員號碼、車號及車廂外後端姓名牌標示」扣分原因在於未標示駕駛員姓名及號碼、或駕駛員服務證汙損導致無法辨識；「上下車收票標示」則多因設備故障導致文字無法完整顯示，或同時顯示「上下車收票」；「下車按鈴設備標示」係因部分設備故障而被扣分；「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；「車廂張貼申訴服務電話」係因車廂內無張貼申訴電話或張貼位置不明確；「夜間照明設備」是考量車內及車前方路線牌資訊是否能清楚辨識，與乘客上下車時階梯燈是否開啟及車頭燈是否開啟；「活動改道及路線或站位異動資訊」，如遇改道情形時無張貼改道資訊、有過期未撤除之資訊或張貼不明，未遇改道情形卻有張貼過期資訊時，則從前九項總分斟酌扣分。

除於表4.2.6中列出之改進建議外，觀察各公司抽查樣本間之變異性，可知該公司之車內資訊服務設施是否具有一致性，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」、「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
4. 大　南：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
5. 光　華：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
6. 台　北：「上下車收票標示」。
7. 三　重：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
8. 首　都：「上下車收票標示」。
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」。
12. 東　南：「行車路線圖」、「乘客意見卡箱」、「夜間照明設備」。
13. 淡　水：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
14. 欣　和：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。

本期評鑑將臺北市公共運輸處聯合稽查人員調查卷及民眾申訴列入評比的依據，調查卷中「設備故障」一項主要是針對車輛內各項資訊設施之設備是否能正常運作而言，調查卷中的「標示不清」，分車內和車外的標示狀況，此外，調

查卷中還有「意見卡/意見卡箱內無筆」、「行車安全設備不良或不齊」。

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

表 4.2.5 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
大都會	白天	3.90	4.80	5.00	5.00	4.70	4.90	5.00	5.00		-3	4.77	
(20,15)	夜間	4.20	4.87	5.00	5.00	4.73	4.87	5.00	4.87	4.33		4.76	
	平均	4.03 (3.97)	4.83 (4.71)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.71 (4.77)	4.89 (4.89)	5.00 (4.94)	4.94 (5.00)	4.38 (4.40)		4.77 (4.72)	3.69 (3.63)
	排序	12 (12)	2 (5)	1 (1)	1 (7)	8 (7)	6 (8)	1 (7)	11 (1)	8 (7)	5 (12)	9 (10)	
欣欣	白天	4.60	3.85	5.00	5.00	4.70	4.80	5.00	5.00		-3	4.73	
(20,15)	夜間	4.87	4.33	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.00		4.79	
	平均	4.71 (4.77)	4.06 (4.31)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.83 (5.00)	4.83 (5.00)	5.00 (4.80)	5.00 (5.00)	4.00 (3.67)		4.75 (4.79)	3.67 (3.72)
	排序	10 (10)	9 (8)	1 (1)	1 (1)	5 (1)	10 (1)	1 (11)	1 (1)	11 (11)	5 (8)	10 (9)	
大有	白天	4.10	4.20	5.00	4.90	4.50	4.80	4.80	5.00			4.66	
(20,15)	夜間	4.13	4.67	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.53	-3	4.76	
	平均	4.11 (4.54)	4.40 (4.49)	5.00 (5.00)	4.94 (4.94)	4.60 (4.71)	4.89 (4.89)	4.89 (4.57)	5.00 (4.66)	4.53 (4.87)		4.71 (4.72)	3.61 (3.63)
	排序	11 (11)	6 (7)	1 (1)	11 (7)	10 (8)	6 (8)	8 (12)	1 (12)	7 (5.00)	5 (8)	11 (10)	
大南	白天	5.00	3.80	5.00	5.00	4.90	4.90	4.80	5.00			4.80	
(20,15)	夜間	4.87	3.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67		4.81	
	平均	4.94 (4.89)	3.80 (4.14)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.71)	4.94 (4.94)	4.89 (5.00)	5.00 (5.00)	4.67 (5.00)		4.81 (4.81)	3.74 (3.75)
	排序	8 (7)	10 (9)	1 (1)	1 (1)	2 (8)	4 (6)	8 (1)	1 (1)	4 (1)	1 (1)	6 (8)	

表 4.2.5（續） 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
光華	白天	5.00	4.55	5.00	5.00	4.60	4.90	4.90	5.00			4.87	
(20,15)	夜間	5.00	4.00	5.00	4.87	4.60	4.87	4.73	5.00	4.67		4.75	
	平均	5.00 (5.00)	4.31 (4.83)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.60 (4.49)	4.89 (5.00)	4.83 (4.89)	5.00 (5.00)	4.67 (4.33)		4.81 (4.87)	3.75 (3.83)
	排序	1 (1)	7 (2)	1 (1)	11 (1)	10 (11)	6 (1)	11 (10)	1 (1)	4 (8)	1 (1)	4 (4)	
台北	白天	5.00	4.75	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00			4.93	
(20,15)	夜間	5.00	4.80	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00		4.96	
	平均	5.00 (5.00)	4.77 (4.63)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.77 (4.83)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.95 (4.93)	3.93 (3.91)
	排序	1 (1)	4 (6)	1 (1)	1 (1)	7 (5)	1 (6)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (2)	
三重	白天	5.00	3.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		-10	4.81	
(20,15)	夜間	5.00	3.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	-5	4.76	
	平均	5.00 (5.00)	3.74 (4.14)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.89)	4.67 (5.00)		4.78 (4.85)	3.71 (3.81)
	排序	1 (1)	11 (9)	1 (1)	1 (7)	1 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (11)	4 (1)	11 (8)	8 (6)	
首都	白天	5.00	4.95	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00		-5	4.95	
(20,15)	夜間	4.93	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		4.99	
	平均	4.97 (4.91)	4.94 (4.86)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)		4.97 (4.96)	3.95 (3.95)
	排序	7 (6)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	8 (1)	1 (1)	

表 4.2.5（續） 交通大學之公車資訊服務指標(B3)日夜間調查結果

		路線號碼牌明顯度	行車路線圖	悠遊卡機裝設及故障情形	行車人員號碼牌與車號標示	上下車收票標示	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	申訴電話	夜間照明設備	活動改道及路線異動資訊	各公司平均	B3得分
指南	白天	5.00	4.40	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00		-9	4.83	
(20,15)	夜間	5.00	4.67	5.00	5.00	4.73	4.73	4.73	5.00	4.33	-3	4.78	
	平均	5.00 (5.00)	4.51 (4.83)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.71 (4.89)	4.89 (4.77)	4.89 (4.94)	5.00 (5.00)	4.33 (3.87)		4.81 (4.86)	3.74 (3.81)
	排序	1 (1)	5 (2)	1 (1)	1 (7)	8 (2)	6 (12)	8 (7)	1 (1)	9 (10)	10 (8)	6 (5)	
中興	白天	5.00	4.70	5.00	5.00	4.80	4.80	5.00	5.00		-11	4.84	
(20,15)	夜間	5.00	4.93	5.00	5.00	4.87	4.87	4.87	5.00	4.07	-10	4.77	
	平均	5.00 (4.89)	4.80 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.83 (4.83)	4.83 (5.00)	4.94 (4.94)	5.00 (5.00)	4.07 (4.20)		4.81 (4.89)	3.75 (3.86)
	排序	1 (7)	3 (4)	1 (1)	1 (1)	5 (5)	10 (1)	7 (7)	1 (1)	10 (9)	12 (1)	5 (3)	
新店	白天	5.00	4.30	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00			4.90	
(20,15)	夜間	5.00	4.07	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00		4.88	
	平均	5.00 (5.00)	4.20 (4.11)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	4.94 (4.71)	4.94 (4.83)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.67)		4.89 (4.82)	3.86 (3.76)
	排序	1 (1)	8 (11)	1 (1)	1 (7)	2 (8)	4 (10)	1 (1)	1 (1)	1 (6)	1 (1)	3 (7)	
東南	白天	4.85	3.55	5.00	5.00	4.30	4.90	5.00	5.00		-6	4.66	
(20,15)	夜間	4.93	3.60	4.80	5.00	4.33	4.73	3.53	4.87	3.33		4.35	
	平均	4.89 (4.86)	3.57 (3.40)	4.91 (5.00)	5.00 (4.83)	4.31 (4.49)	4.83 (4.83)	4.37 (5.00)	4.94 (5.00)	3.33 (3.40)		4.52 (4.58)	3.36 (3.44)
	排序	9 (9)	12 (12)	12 (1)	1 (12)	12 (11)	10 (10)	12 (1)	11 (1)	12 (12)	9 (1)	12 (12)	
平均		4.80 (4.82)	4.33 (4.44)	4.99 (5.00)	4.99 (4.96)	4.77 (4.77)	4.91 (4.92)	4.90 (4.92)	4.99 (4.96)	4.47 (4.45)		4.80 (4.82)	3.73 (3.76)

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	4.17	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00			4.90	
(6,4)	夜間	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.50		4.61	
	平均	5.00 (5.00)	4.10 (4.70)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.60)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	2.50 (5.00)		4.77 (4.92)	3.70 (3.89)
欣和	白天	4.67	4.50	5.00	5.00	4.67	4.67	5.00	5.00			4.81	
(6,4)	夜間	4.75	3.50	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	3.25		4.56	
	平均	4.70 (5.00)	4.10 (3.10)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.80 (5.00)	4.60 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	3.25 (5.00)		4.70 (4.12)	3.60 (2.83)

註：1. 括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 排序及各項目平均不包括淡水客運及欣和客運。

3.「活動改道及路線異動資訊」項目計分方式：

a.無異動之情形時

①無張貼任何異動資訊，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

a.遇路線臨時改道異動時

①有張貼、標示明顯，前九項加總後成績扣 0 分。

②有張貼、標示不明或過期未撤除資訊，前九項加總後成績扣 3 分。

③無，前九項加總後成績扣 5 分。

表 4.2.6　交通大學之公車資訊服務設施改進建議表

公司	建議改進之評鑑項目	缺點說明	建議改進方式
大都會	1.路線號碼牌明顯度	車前端無起訖點(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	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
欣欣	1.行車路線圖	無方位標示或方位錯誤 未標示固定班次時刻表 站名錯誤及缺漏	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	車前端無起訖點(212直行) 車門外側無起訖點	增加標示起訖點
	2.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 無方位標示或方位錯誤	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	3.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 室內燈未全部開啟	夜間開啟階梯燈 夜間開啟室內燈
大南	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 無方位標示或方位錯誤	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
光華	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 未標示轉車資訊	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
台北	1.上下車收票標示	文字顯示不完整或不會亮	維修標示燈箱
三重	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 無方位標示 路線圖污損	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖 淘汰不堪使用路線圖
	2.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
首都	1.上下車收票標示	文字顯示不完整	維修標示燈箱
指南	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 室內燈未開啟	夜間開啟階梯燈 夜間開啟室內燈
中興	1.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟 室內燈未全部開啟	夜間開啟階梯燈 夜間開啟室內燈
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
東南	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 未標示固定班次時刻表 無方位標示或方位錯誤 無分段收費說明 路線圖採黑白印刷 未標示業者服務電話 無方位標示或方位錯誤	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖 確實更新修正路線圖 確實更新修正路線圖 張貼彩色印刷路線圖 增加標示 確實更新修正路線圖
	2.乘客意見卡箱	未設置意見箱 有意見箱但無意見卡	增加設置意見箱 確實補充意見卡
	3.夜間照明設備	上下車前方燈未開啟	夜間開啟階梯燈
淡水	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 未標示轉車資訊	出發前確實張貼 確實更新修正路線圖
	2.夜間照明設備	室內燈未開啟	夜間開啟室內燈
欣和	1.行車路線圖	張貼其他路線之路線圖 路線圖污損	出發前確實張貼 淘汰不堪使用路線圖
	2.夜間照明設備	室內燈未開啟	夜間開啟室內燈

表 4.2.7　聯合稽查人員調查卷及民眾申訴之公車資訊服務設施指標(B3)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
99年4月	得分	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.94	2.00	2.00
	回報數	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	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,2,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
99年5月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	1.99	1.99	2.00	1.94	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,0	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	1,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,2,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
99年6月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	1.87
	回報數	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	2,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0
	樣本數	164	74	56	41	61	113	62	85	36	48	35	46	2	3
99年7月	得分	2.00	1.98	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.95	1.99	1.98	1.95	2.00	1.70
	回報數	0,0,0,1	1,1,0,2	0,0,0,1	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,3,0,0	0,1,0,0	0,0,0,1	1,2,0,1	0,0,0,0	3,0,0,0
	樣本數	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4
99年8月	得分	2.00	1.97	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	1.95	2.00	1.60
	回報數	0,0,0,1	1,1,0,2	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	0,0,0,1	1,2,0,1	0,0,0,0	3,0,0,0
	樣本數	189	74	32	46	50	102	77	126	30	40	32	39	2	3
99年9月	得分	1.99	1.98	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	1.96	2.00	1.76
	回報數	1,1,0,1	1,1,0,2	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	0,0,0,1	1,3,0,1	0,0,0,0	3,0,0,0
	樣本數	204	80	47	55	44	91	89	114	28	36	28	51	2	5
平均		2.00 (2.00)	1.99 (1.99)	1.99 (1.99)	2.00 (2.00)	2.00 (1.99)	2.00 (2.00)	2.00 (2.00)	2.00 (2.00)	1.99 (1.99)	2.00 (2.00)	1.99 (2.00)	1.95 (2.00)	2.00 (1.94)	1.82 (1.98)
排序		1 (1)	8 (9)	8 (9)	1 (1)	1 (9)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	8 (9)	1 (1)	8 (1)	12 (1)	---- ----	---- ----

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	3.69	(3.63)	2.00	(2.00)	5.69	(5.63)	9	(10)
欣　欣	3.67	(3.72)	1.99	(1.99)	5.66	(5.71)	10	(9)
大　有	3.61	(3.63)	1.99	(1.99)	5.60	(5.62)	11	(11)
大　南	3.74	(3.75)	2.00	(2.00)	5.75	(5.75)	4	(8)
光　華	3.75	(3.83)	2.00	(1.99)	5.75	(5.82)	4	(4)
台　北	3.93	(3.91)	2.00	(2.00)	5.93	(5.91)	2	(2)
三　重	3.71	(3.81)	2.00	(2.00)	5.71	(5.81)	8	(5)
首　都	3.95	(3.95)	2.00	(2.00)	5.95	(5.95)	1	(1)
指　南	3.74	(3.81)	1.99	(1.99)	5.73	(5.80)	7	(6)
中　興	3.75	(3.86)	2.00	(2.00)	5.75	(5.86)	4	(3)
新　店	3.86	(3.76)	1.99	(2.00)	5.85	(5.76)	3	(7)
東　南	3.36	(3.44)	1.95	(2.00)	5.31	(5.44)	12	(12)
平　均	**3.73**	**(3.75)**	**1.99**	**(2.00)**	**5.72**	**(5.75)**	--	
淡　水	3.70	(3.89)	2.00	(1.94)	5.70	(5.83)	--	
欣　和	3.60	(3.62)	1.82	(1.98)	5.43	(5.60)	--	

註:1.括號內之數值為前期評鑑結果。

4.2.4環保品質指標 (B4)

臺北市、新北市政府環保局在99年4月至99年9月，對臺北市、新北市公車業者共檢測646輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.003，得分為1.63分，評分方式及結果如下（表4.2.9~表4.2.12）：

表4.2.9　公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	99 年 4 月		99 年 5 月		99 年 6 月		99 年 7 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	0	0	7	0	15	0	14	0
欣　欣	0	0	1	0	0	0	2	0
大　有	0	0	2	0	2	0	1	0
大　南	0	0	0	0	1	0	0	0
光　華	0	0	1	0	1	0	1	0
台　北	12	0	97	0	73	0	45	0
三　重	13	0	6	0	24	0	45	0
首　都	8	0	17	0	17	0	14	0
指　南	1	0	21	0	12	0	0	0
中　興	14	0	0	0	4	0	1	0
新　店	0	0	1	0	1	0	1	0
東　南	0	0	21	0	0	0	2	0
淡　水	0	0	0	0	3	0	0	0
欣　和	0	0	0	0	0	0	1	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 8 月		99 年 9 月	
	檢查數	告發數	檢查數	告發數
大都會	12	0	9	0
欣　欣	1	0	2	0
大　有	15	0	2	0
大　南	1	0	21	0
光　華	0	0	22	0
台　北	2	0	0	0
三　重	19	0	27	0
首　都	1	0	12	0
指　南	0	0	0	0
中　興	1	0	0	0
新　店	0	0	0	0
東　南	1	1	0	0
淡　水	0	0	0	0
欣　和	0	0	0	0

表 4.2.10 排氣分級標章比率

公司	優	良	總車輛	比率		得分	
大都會	186	91	823	0.30	(0.19)	0.30	(0.19)
欣　欣	327	2	396	0.83	(0.77)	0.83	(0.77)
大　有	109	12	169	0.69	(0.76)	0.69	(0.76)
大　南	126	73	223	0.79	(0.78)	0.79	(0.78)
光　華	185	12	267	0.72	(0.71)	0.72	(0.71)
台　北	394	1	507	0.78	(0.50)	0.78	(0.50)
三　重	221	11	413	0.55	(0.60)	0.55	(0.60)
首　都	497	2	553	0.90	(0.74)	0.90	(0.74)
指　南	131	21	180	0.81	(0.77)	0.81	(0.77)
中　興	146	17	218	0.72	(0.53)	0.72	(0.53)
新　店	95	0	161	0.59	(0.83)	0.59	(0.83)
東　南	29	15	145	0.27	(0.10)	0.27	(0.10)
平　均	**203.83**	**21.42**	**337.92**	**0.66**	**(0.61)**	**0.66**	**(0.61)**
淡　水	3	2	6	0.73	(0.78)	0.73	(0.78)
欣　和	4	2	15	0.36	(0.27)	0.36	(0.27)

註：前期無排氣分級標章比率，括號為前期試算比率

表 4.2.11　違規告發比率

公司	總檢查數	總告發數	違規告發比率		得分	
大都會	57	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
欣　欣	6	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
大　有	22	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
大　南	23	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
光　華	25	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
台　北	229	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
三　重	134	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
首　都	69	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
指　南	34	0	0.000	(0.032)	1.00	(1.35)
中　興	20	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
新　店	3	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
東　南	24	1	0.042	(0.000)	0.58	(2.00)
總計/平均	**646**	**1**	**0.003**	**(0.003)**	**0.97**	**(1.95)**
淡　水	3	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)
欣　和	1	0	0.000	(0.000)	1.00	(2.00)

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2. B41=違規告發數比率=告發數/檢查數

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

4.前期:若 B4≧0.1，得分=0；若 0<B4<0.1，得分＝2-(20×B41)。

表 4.2.12　環保品質指標(B4)評鑑結果

公司	違規告發比率次指標得分		排氣分級標章比率次指標得分		得分		排序	
大都會	1.00	(1.00)	0.30	(0.19)	1.30	(2.00)	11	(1)
欣　欣	1.00	(1.00)	0.83	(0.77)	1.83	(2.00)	2	(1)
大　有	1.00	(1.00)	0.69	(0.76)	1.69	(2.00)	8	(1)
大　南	1.00	(1.00)	0.79	(0.78)	1.79	(2.00)	4	(1)
光　華	1.00	(1.00)	0.72	(0.71)	1.72	(2.00)	6	(1)
台　北	1.00	(1.00)	0.78	(0.50)	1.78	(2.00)	5	(1)
三　重	1.00	(1.00)	0.55	(0.60)	1.55	(2.00)	10	(1)
首　都	1.00	(1.00)	0.90	(0.74)	1.90	(2.00)	1	(1)
指　南	1.00	(0.68)	0.81	(0.77)	1.81	(1.35)	3	(12)
中　興	1.00	(1.00)	0.72	(0.53)	1.72	(2.00)	7	(1)
新　店	1.00	(1.00)	0.59	(0.83)	1.59	(2.00)	9	(1)
東　南	0.58	(1.00)	0.27	(0.10)	0.86	(2.00)	12	(1)
總計/平均	**0.97**	**(0.97)**	**0.66**	**(0.61)**	**1.63**	**(1.95)**	--	
淡　水	1.00	(1.00)	0.73	(0.78)	1.73	(2.00)	--	
欣　和	1.00	(1.00)	0.36	(0.27)	1.36	(2.00)	--	

註：1.括號內違規告發比率次指標和排氣分級標章比率次指標得分為前期試算分數。
　　2.括號內得分和排序為前期評鑑結果。

4.2.5行車肇事率指標(B5)

評鑑結果肇事扣點總數為599點，12家公司平均肇事率為4.49比前期進步。而本項目之整體排序台北客運為第一名，次佳為首都客運，而南東客運的行車肇事率最高。評分方式及結果如下，詳表4.2.13，表4.2.14，表4.2.15：

表4.2.13　各公車單位行車肇事扣分統計表

公車單位	扣分種類											肇事扣點總計
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(行肇件數)		(肇事件數)	
	權數=10		權數=8		權數=5		權數=3		權數=1.5		權數=1	
大都會	(0)	0	(4)	32	(0)	0	(24)	72	(1)	1.5	41	146.5
欣欣	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(17)	51	(0)	0	33	92
大有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(11)	33	(0)	0	22	55
大南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	(0)	0	12	36
光華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	(1)	1.5	19	41.5
台北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	(0)	0	13	25
三重	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(16)	48	(2)	3	22	81
首都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(7)	21	(0)	0	10	31
指南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(0)	0	6	12
中興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	(0)	0	11	26
新店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(2)	6	(0)	0	11	17
東南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(5)	15	(2)	3	18	36
合計	0		48		0		327		9		218	599
淡水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0
欣和	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	3	3

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

表 4.2.14 各公車單位於臺北市、新北市境內之行駛里程數統計表

	9903	9904	9905	9906	9907	9908
大都會	4,083,232.00	3,888,173.00	3,995,549.00	3,863,281.00	3,969,784.00	3,969,911.00
欣欣	2,238,097.40	2,178,566.90	2,243,791.00	2,184,686.20	2,122,747.40	2,094,150.80
大有	885,302.90	802,952.60	808,615.20	783,864.00	816,309.20	835,795.40
大南	1,118,648.00	10,104,023.00	1,073,601.00	1,061,085.00	1,070,433.00	1,068,563.00
光華	1,038,033.70	1,011,709.40	1,071,410.00	1,036,000.60	1,046,405.70	1,027,586.50
台北	2,727,766.20	2,609,267.50	2,695,364.70	2,629,780.80	2,738,361.00	2,764,452.10
三重	2,909,599.20	2,784,380.30	2,866,056.30	2,738,718.60	2,847,872.20	2,830,152.50
首都	2,847,412.90	2,721,201.50	2,755,182.60	2,684,391.70	2,781,630.60	2,781,394.80
指南	978,471.20	930,449.10	967,622.70	949,499.70	950,351.50	925,587.30
中興	1,019,681.00	969,044.80	976,910.80	943,317.30	956,884.90	968,632.10
新店	995,666.30	960,750.50	974,450.40	951,875.80	986,836.40	986,305.30
東南	481,046.00	461,976.00	473,418.00	461,976.00	479,072.00	479,779.00
淡水	28,108.40	26,877.60	27,593.20	26,877.60	27,850.80	27,850.80
欣和	96,813.10	89,920.00	98,217.10	94,040.50	97,347.60	97,548.60

註：1.行駛里程數單位：公里　　2.資料來源：台北市公共運輸處

表 4.2.15 行車肇事率指標(B5)評鑑結果

公司	肇事扣點（1）	行駛里程（百萬公里）（2）	行車肇事率（1）/（2）		得 分		排 序	
大都會	146.5	23.8	6.16	(3.97)	4.87	(8.63)	8	(4)
欣　欣	92	13.1	7.04	(5.85)	3.36	(5.41)	10	(10)
大　有	55	4.9	11.15	(4.27)	0.00	(8.11)	11	(6)
大　南	36	15.5	2.32	(2.66)	11.45	(10.87)	4	(3)
光　華	41.5	6.2	6.66	(10.08)	4.01	(0.00)	9	(11)
台　北	25	16.2	1.55	(2.47)	12.00	(11.20)	1	(2)
三　重	81	17.0	4.77	(4.10)	7.25	(8.40)	7	(5)
首　都	31	16.6	1.87	(5.67)	12.00	(5.72)	2	(9)
指　南	12	5.7	2.10	(2.46)	11.82	(11.21)	3	(1)
中　興	26	5.8	4.46	(10.57)	7.79	(0.00)	6	(12)
新　店	17	5.9	2.90	(5.60)	10.45	(5.83)	5	(8)
東　南	36	2.8	12.69	(4.68)	0.00	(7.42)	12	(7)
平　均	**49.92**	**11.1**	**4.49**	**(4.80)**	**7.73**	**(7.19)**	--	
淡　水	0	0.2	0.00	(0.00)	12.00	(12.00)	--	
欣　和	3	0.6	5.23	(11.99)	6.47	(0.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

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

3.行車肇事率之平均＝12 家肇事扣點總和/12 家行駛里程總和。

4.2.6車輛安全設施檢查指標(B6)

於場站檢查時，特針對各公車單位車輛之安全門、滅火器等安全設施進行檢查，並將其列為「行車安全設施檢查」之成績，以期增進各公車單位之行車安全。將臺北市聯營公車場站依特區特性分成若干組，採不預告方式由臺北市公共運輸處稽查人員依評分標準分別考核各站執行情形，本期B6指標由前期平均94.53分進步為本期平均94.85分，其成績經彙整如表4.2.16：

表 4.2.16　車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	95.01	(96.81)	1.90	(1.94)	8	(4)
欣　欣	95.28	(97.37)	1.91	(1.95)	7	(3)
大　有	92.05	(88.86)	1.84	(1.78)	9	(11)
大　南	95.50	(98.03)	1.91	(1.96)	6	(2)
光　華	96.67	(96.11)	1.93	(1.92)	4	(6)
台　北	98.90	(95.61)	1.98	(1.91)	2	(8)
三　重	96.31	(95.93)	1.93	(1.92)	5	(7)
首　都	99.43	(98.92)	1.99	(1.98)	1	(1)
指　南	91.92	(93.94)	1.84	(1.88)	10	(9)
中　興	97.23	(96.46)	1.94	(1.93)	3	(5)
新　店	88.94	(85.92)	1.78	(1.72)	12	(12)
東　南	91.00	(90.44)	1.82	(1.81)	11	(10)
平　均	**94.85**	**(94.53)**	**1.90**	**(1.89)**	--	
淡　水	98.50	(100.00)	1.97	(2.00)	--	
欣　和	93.00	(89.83)	1.86	(1.80)	--	

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7月28日起至99年11月06日止。在14家公司中，總調查樣本數為5277個，觀測到5個符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.0948%，各站之調查樣本詳見表4.3.1。淡水客運、欣和客運各抽取100、135個樣本。

大南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；東南客運隨車調查結果請參見表4.3.4；淡水客運隨車調查結果請參見表4.3.5；新和客運隨車調查結果請參見表4.3.6；

交通大學本期調查12家公車公司之過站不停比率平均為0.0992%，較前期為0.178%進步，其結果詳見表4.3.7。

在本期評鑑中除了交通大學所做調查外，尚有臺北市公共運輸處所做之稽查人員調查卷以及民眾申訴優缺案件中之過站不停發生比率兩者是評比的依據，調查員調查結果、稽查人員調查卷、民眾申訴案件各佔C1指標的：40%、40%、20%，分別佔評鑑總分的4、4、2分。

在稽查人員調查卷部分，在99年4月至99年9月間，總計回報4907份(不含淡水和欣和公司)，其中過站不停共計2次，過站不停比率為0.041%，相較上一期的0.021%結果退步，其結果詳見表4.3.8。

至於民眾申訴案件部分，在99年4月至99年9月間，民眾申訴過站不停共計65次(不含淡水和欣和公司)，結果詳見表4.3.9。

本期C1指標之總分與結果詳見表4.3.10，其中以光華、新店、三重等3家公司表現較佳，大有、東南、中興等3家公司表現較不理想。整體表現而言，12家公司平均分數為9.12分，與前期之8.66分較為進步。

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

表 4.3.1　過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
1	民權重慶路口	29			36			30			16				
2	南港分局				4	8			72	6			4		
3	台北大學	32				3			40			22	17[1]		
4	北投國小			71										4	
5	中華賓士									3	34				15
6	啟智學校	49			3						44				
7	天母棒球場	50			3						47				
8	捷運劍潭站	32	3		4	30					11		12		
9	陽明高中				19	40			32		10				
10	榮總	54			23	46				10	18				
11	西華飯店	59						39	38				12		
12	捷運奇岩站				15					1				6	
13	武功國小		20							10		87			
14	南京西路口	17				11		14	30						
15	民權敦化路口	56						25	20		17		9		
16	松山機場		20	16			21				4	37			
17	行政院	35				13				12	10		2		
18	西門國小			13				68	48						
19	一女中		69				40					18			
20	西湖圖書館		13	11		42				3	17		5		
21	松山磚廠站	36[1]					15			3	17				14
22	南港站										[1]				
23	公務人力發展中心		37							9	18[1]	55	5		
24	圓環	16			12			20		2					
25	捷運中山站	26	9		32			30	27	15					
26	台大醫院	40	7	18							10	14	5		
27	捷運西門站		12		15	11	65			11					
28	正義郵局	65		25				35	20		11				

表 4.3.1 續　過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
29	時報廣場	21[1]			6			24		9	11		9		
30	民權國小		31					20	32	15	11		12		
31	南京敦化路口		20	31	39		36			10	21				
32	台北花市	15	4			17		13							
33	明德國中			28		5		8	10						
34	信義行政中心		17	16			23					22	7		
35	市政府		16						27				20		3
36	世貿中心		10	17	4		24					9	8		
37	木柵市場		9							25			19		
38	警察學校		88							9					
39	滬江中學		8									102			
40	大安森林公園	35	24			9			65				9		
41	台北服飾文化館	3	7				54	13							
42	忠烈祠					51				46					
43	德昌街口			46		3	62			10					
44	內湖國小					27				2			5		
45	大安國中	59	17				16			28					
46	捷運善導寺站	34		42				60			12				
47	南京復興路口	45		27	36		53		35						
48	大同大學	16			6	12	15			1	4		7		
49	萬華車站	38	6						20						
50	捷運永春站	32		4			20	25			11		2		3
51	聯合醫院忠孝院區	21		19		13			37		4				
	隨車調查				48					35			153	90	100
	小計	858	447	384	305	341	444	424	526	302	340	366	305	100	135

註：括數的數字為過站不停的次數

表4.3.2　大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
大南	288	890-AB	南京吉林路口	綜合市場	24	0
大南	288	121-AD	綜合市場	南京吉林路口	24	0

註：　1.大南客運 288 線 南京吉林路口 至 綜合市場 各站位順序為：

南京吉林路口→南京林森路口→捷運中山站→圓環→民生重慶路口→涼州重慶路口→民權重慶路口→昌吉重慶路口→民族重慶路口→酒泉重慶路口→大龍峒保安宮→庫倫街口→就業服務處→劍潭國小→圓山皇宮大廈→大南路口→福港街→陽明高中→北區監理處→建民里→建民里一→石牌路→石牌國小→綜合市場。共 24 站。

2.大南客運 288 線 綜合市場 至 南京吉林路口 站位順序為：

綜合市場→石牌國小→石牌路→建民里一→建民里→北區監理處→陽明高中→福港街→大南路口→圓山皇宮大廈→劍潭國小→就業服務處→庫倫街口→大龍峒保安宮→酒泉重慶路口→民族重慶路口→昌吉重慶路口→民權重慶路口→涼州重慶路口→民生重慶路口→圓環→捷運中山站→南京林森路口→南京吉林路口。共 24 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	202 區	396-FD	華中橋	果菜市場	35	0

註：　1.指南客運 202區 線 華中橋 至 果菜市場 各站位順序為：

華中橋→果菜市場→萬大國小→德昌街→西藏路→萬大路→莒光路口→萬華車站→昆明街口→龍山國中→捷運西門站→中華路北站→台北車站→行政院→長安東路一段→長安林森路口→正守公園→長安國小→長安東路二段→台北科技大學→忠孝國小→審計部→捷運善導寺站→台北車站→中華路北站→捷運西門站→龍山國中→昆明街口→萬華車站→莒光路口→萬大路→西藏路→德昌街→萬大國小→果菜市場。共 35 站。

表4.3.4　東南客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
東南	612	456-AB	松壽路口	士東一巷	35	0
東南	612	450-AB	士東一巷	民生社區活動中心	27	0
東南	612	530-AB	松壽路口	士東一巷	35	0
東南	612	991-AB	士東一巷	松壽路口	36	0
東南	612	608-FL	松壽路口	民權松江路口	20	

註：　1.東南客運 612 線 松壽路口 至 士東一巷 各站位順序為：

松壽路口→市政府→ 松山高中→興雅國小→東興路→東興路一→南京公寓→西松國小→延壽街口→三民路口→民生社區活動中心→聯合二村→介壽國中→公教住宅→海基會→西華飯店→台北大學→合江街口→救國團→民權松江路口→民權吉林路口→大同公司(晴光市場）→大同大學→臺北市立美術館→劍潭→銘傳大學→台電北區分處→士林官邸→福林橋→德行→士林電機→克強游泳池→士東國小→賴厝→士東一巷。共35站。

2. 東南客運 612 線 士東一巷 至 民生社區活動中心 各站位順序為：

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→大同大學(美術公園）→民族東路口→稻江護家→中山國小→民權吉林路口→民權松江路口→救國團→合江街口→台北大學→西華飯店→海基會→公教住宅→介壽國中→聯合二村→民生社區活動中心。共27站。

3. 東南客運 612 線 松壽路口 至 士東一巷 各站位順序為：

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

賴厝→士東一巷。共35站。

4. 東南客運 612 線 士東一巷 至 松壽路口 各站位順序為：

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→大同大學(美術公園）→民族東路口→稻江護家→中山國小→民權吉林路口→民權松江路口→救國團→合江街口→台北大學→西華飯店→海基會→公教住宅→介壽國中→聯合二村→民生社區活動中心→三民路口→延壽街口→西松國小→南京公寓→東興路一→東興路→松山高中→市政府→松壽路口。共36站。

5. 東南客運 612 線 松壽路口 至 民權松江路口 各站位順序為：

松壽路站→市政府→ 松山高中→興雅國小→東興路→東興路一→南京公寓→西松國小→延壽街口→三民路口→民生社區活動中心→聯合二村→介壽國中→公教住宅→海基會→西華飯店→台北大學→合江街口→救國團→民權松江路口。共20站。

表4.3.5　淡水客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停站位數
淡水	631	340-FE	捷運淡水站	北淡水	45	0
淡水	631	340-EF	北淡水	捷運淡水站	45	0

註：　1.淡水客運 631 線 捷運淡水站 至 北淡水 各站位順序為：

捷運淡水站→鄧公里→淡江柏園→國泰訓練中心→圳阿公→許厝→啟新→埔尾→樹林口→長青醫院→糞箕湖→碧湖→活動中心→興音寺→興福寮→安公廟→小坪頂→國華球場→大華育樂中心→大華柏園→集應廟→稻香市場→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→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→稻香市場→集應廟→興音寺→鄧公里→捷運淡水站→永樂巷口→北淡水。共45站。

2.淡水客運 631 線 北淡水 至 捷運淡水站 各站位順序為：

北淡水→永樂街口→捷運淡水站→鄧公里→淡江柏園→國泰訓練中心→圳阿公→

許厝→啟新→埔尾→樹林口→長青醫院→糞箕湖→碧湖→活動中心→興音寺→興福寮→安公廟→小坪頂→國華球場→大華育樂中心→大華柏園→集應廟→稻香市場→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→鳳甲美術館→大業路二→捷運北投站→北投國小→大業中央北路口→文化國小→復興崗→稻香市場→集應廟→興音寺→鄧公里→捷運淡水站。共45站。

表4.3.6　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	51	258-FG	江北橋頭	消防局	50	0
欣和	51	252-FQ	江北橋頭	消防局	50	0

註：　1.欣和客運 51 線 江北橋頭 至 消防局 各站位順序為：

江北橋頭→江北社區→電力公司→土地公廟→招呼站→川口→明園山莊→土巷口→烘內派出所→北港國小(一)→拱北殿→北港國小(一)→烘內派出所→土巷口→明園山莊→川口→招呼站→凱旋大地→伯爵山莊→伯爵山莊一→明湖新村→濱湖別墅→湖前街口→北峰里→金龍國小→木楠煤礦→經貿園區→北山里→東湖國小→五分社區→捷運東湖站(南湖高中)→南港軟體園區北站→南港軟體園區南站→南港高工→南港行政中心→台肥新村→南港輪胎→東明里→土地公廟→玉成國小→中華賓士→南港路三段→松山磚廠→聯合醫院忠孝院區→捷運後山埤站→協和商工→永春里→捷運永春站→市立工農→消防局。共50站。

2.欣和客運 51 線 江北橋頭 至 消防局 各站位順序為：

江北橋頭→江北社區→電力公司→土地公廟→招呼站→川口→明園山莊→土巷口→烘內派出所→北港國小(一)→拱北殿→北港國小(一)→烘內派出所→土巷口→明園山莊→川口→招呼站→凱旋大地→伯爵山莊→伯爵山莊一→明湖新村→濱湖別墅→湖前街口→北峰里→金龍國小→木楠煤礦→經貿園區→北山里→東湖國小→五分社區→捷運東湖站(南湖高中)→南港軟體園區北站→南港軟體園區南站→南港高工→南港行政中心→台肥新村→南港輪胎→東明里→土地公廟→玉成國小→中華賓士→南港路三段→松山磚廠→聯合醫院忠孝院區→捷運後山埤站→協和

商工→永春里→捷運永春站→市立工農→消防局。共50站。

表4.3.7 交通大學之過站不停比率指標(C1) 評鑑結果

公　司	本期評鑑							
	樣本數		過站不停次數		過站不停比率		得分	
大都會	858	(778)	2	(2)	0.00233	(0.00257)	3.07	(2.97)
欣　欣	447	(584)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　有	384	(345)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大　南	305	(339)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
光　華	341	(370)	0	(0)	0	(0.00541)	4.00	(1.84)
台　北	444	(429)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
三　重	404	(337)	0	(1)	0	(0.00297)	4.00	(2.81)
首　都	526	(575)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
指　南	302	(318)	0	(3)	0	(0.00943)	4.00	(0.23)
中　興	340	(330)	2	(0)	0.00588	(0)	1.65	(4.00)
新　店	366	(319)	0	(1)	0	(0.00313)	4.00	(2.75)
東　南	305	(321)	1	(0)	0.00328	(0)	2.69	(4.00)
平　均	--	(--)	--	(--)	**0.00096**	**(0.00196)**	**3.62**	**(3.22)**
淡　水	100	(101)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
欣　和	135	(108)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)

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

表 4.3.8 聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
99 年 4 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 5 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	181	71	41	46	43	95	62	93	37	52	30	28	2	3
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 6 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	164	74	56	41	61	113	62	85	36	48	35	46	2	3
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 7 月	回報數	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	175	91	47	41	56	98	66	91	22	39	30	35	2	4
	單月績分	0.00571	0	0	0	0	0.01020	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 8 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	189	74	32	46	50	102	77	126	30	40	32	39	2	3
	單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
99 年 9 月	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	204	80	47	55	44	91	89	114	28	36	28	51	2	5
	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		0.00091	0	0	0	0	0.00168	0	0	0	0	0	0	0	0
		(0)	(0.00249)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
得分		3.93	4	4	4	4	3.87	4	4	4	4	4	4	4	4
		(4)	(3.80)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)

註： 1.單月績分換算公式：過站不停回報數/樣本數。

2.得分 = 4×（1-20×平均過站不停比率）。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.9　民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
99 年 4 月	回報數	1	0	1	1	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0
	樣本數	1148	537	271	242	235	686	743	729	233	245	266	80	4	13
	單月績分	0.00087	0	0.00369	0.00413	0	0	0	0.00137	0.01288	0.00408	0	0.01250	0	0
99 年 5 月	回報數	2	1	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
	樣本數	1184	560	274	254	244	713	753	722	239	265	272	83	4	13
	單月績分	0.00169	0.00179	0.01095	0.00394	0	0.00140	0	0	0	0.00755	0	0	0	0
99 年 6 月	回報數	4	3	1	0	0	2	2	1	2	0	0	0	0	0
	樣本數	1116	532	256	233	231	678	708	685	226	249	257	79	4	13
	單月績分	0.00358	0.00564	0.00391	0	0	0.00295	0.00282	0.00146	0.00885	0	0	0	0	0
99 年 7 月	回報數	4	2	3	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0
	樣本數	1135	501	268	241	228	683	713	708	216	251	260	80	4	14
	單月績分	0.00352	0.00399	0.01119	0	0	0.00146	0.00140	0.00282	0.00463	0	0.00385	0	0	0
99 年 8 月	回報數	1	2	1	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0
	樣本數	1122	498	270	241	224	680	705	711	214	252	260	79	4	14
	單月績分	0.00089	0.00402	0.00370	0	0	0	0.00142	0.00141	0.00935	0.00794	0	0	0	0
99 年 9 月	回報數	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	1135	528	265	245	226	687	711	702	224	255	260	78	4	14
	單月績分	0.00088	0.00189	.01509	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平均過站不停比率		0.00190 (0.00059)	0.00285 (0.00287)	0.00810 (0.00734)	0.00137 (0.00421)	0 (0.00358)	0.00097 (0.00024)	0.00092 (0.00181)	0.00117 (0)	0.00592 (0.00071)	0.00330 (0.00339)	0.00063 (0.00129)	0.00209 (0.00655)	0 (0)	0 (0)
得分		1.62 (1.88)	1.43 (1.43)	0.38 (0.53)	1.73 (1.16)	2.00 (1.28)	1.81 (1.95)	1.82 (1.64)	1.77 (2)	0.82 (1.86)	1.34 (1.32)	1.87 (1.74)	1.58 (0.69)	2.00 (2)	2.00 (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 4.3.10　過站不停比率指標(C1)統計結果

公　司	評鑑結果(得分)									
	交通大學(4%)		聯合稽查人員(4%)		民眾申訴(2%)		總得分(10%)		排序	
大都會	3.07	(2.97)	3.93	(4.00)	1.62	(1.88)	8.62	(8.85)	9	(6)
欣　欣	4.00	(4.00)	4.00	(3.80)	1.43	(1.43)	9.43	(9.23)	7	(4)
大　有	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	0.38	(0.53)	8.38	(8.53)	10	(8)
大　南	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.73	(1.16)	9.73	(9.16)	5	(5)
光　華	4.00	(1.84)	4.00	(4.00)	2.00	(1.28)	10.00	(7.12)	1	(11)
台　北	4.00	(4.00)	3.87	(4.00)	1.81	(1.95)	9.68	(9.95)	6	(2)
三　重	4.00	(2.81)	4.00	(4.00)	1.82	(1.64)	9.82	(8.45)	3	(10)
首　都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.77	(2.00)	9.77	(10.00)	4	(1)
指　南	4.00	(0.23)	4.00	(4.00)	0.82	(1.86)	8.82	(6.09)	8	(12)
中　興	1.65	(4.00)	4.00	(4.00)	1.34	(1.32)	6.99	(9.32)	12	(3)
新　店	4.00	(2.75)	4.00	(4.00)	1.87	(1.74)	9.87	(8.49)	2	(9)
東　南	2.69	(4.00)	4.00	(4.00)	1.58	(0.69)	8.27	(8.69)	11	(7)
平　均	**3.62**	**(3.22)**	**3.98**	**(3.98)**	**1.51**	**(1.46)**	**9.12**	**(8.66)**	--	
淡　水	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	--	
欣　和	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	--	

註：括號內之數值為前期評鑑結果。

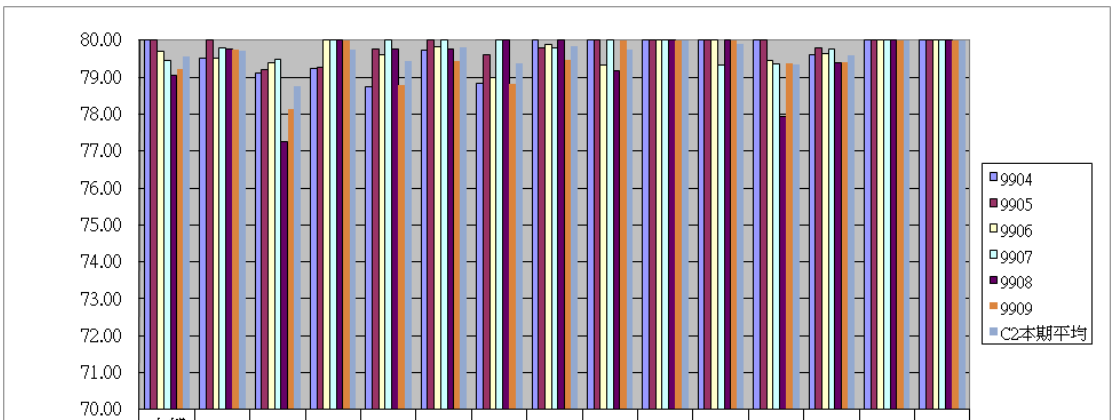
4.3.2 駕駛平穩性指標(C2)

本期調查自99年4月至99年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C2指標分數概況如表4.3.11所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重5 %後，則C2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.3.12所示。

表4.3.11　99年4月至99年9月各家業者C2指標分數

公司╲月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	平均
大都會	80.00	80.00	79.70	79.45	79.06	79.23	79.57
欣欣	79.51	80.00	79.50	79.80	79.75	79.74	79.72
大有	79.11	79.22	79.39	79.49	77.26	78.13	78.77
大南	79.25	79.27	80.00	80.00	80.00	80.00	79.75
光華	78.73	79.75	79.62	80.00	79.77	78.79	79.44
台北	79.74	80.00	79.81	80.00	79.76	79.45	79.79
三重	78.84	79.61	79.00	80.00	80.00	78.82	79.38
首都	80.00	79.80	79.89	79.81	80.00	79.47	79.83
指南	80.00	80.00	79.32	80.00	79.17	80.00	79.75
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新店	80.00	80.00	80.00	79.32	80.00	80.00	79.89
東南	80.00	80.00	79.44	79.35	77.93	79.37	79.35
十二家平均數	**79.60**	**79.80**	**79.64**	**79.77**	**79.39**	**79.42**	**79.60**
十二家標準差	**0.49**	**0.29**	**0.32**	**0.28**	**0.91**	**0.60**	**0.33**
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
9904	80.00	79.51	79.11	79.25	78.73	79.74	78.84	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.60	80.00	80.00
9905	80.00	80.00	79.22	79.27	79.75	80.00	79.61	79.80	80.00	80.00	80.00	80.00	79.80	80.00	80.00
9906	79.70	79.50	79.39	80.00	79.62	79.81	79.00	79.89	79.32	80.00	80.00	79.44	79.64	80.00	80.00
9907	79.45	79.80	79.49	80.00	80.00	80.00	80.00	79.81	80.00	80.00	79.32	79.35	79.77	80.00	80.00
9908	79.06	79.75	77.26	80.00	79.77	79.76	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00	77.93	79.39	80.00	80.00
9909	79.23	79.74	78.13	80.00	78.79	79.45	78.82	79.47	80.00	80.00	80.00	79.37	79.42	80.00	80.00
C2本期平均	79.57	79.72	78.77	79.75	79.44	79.79	79.38	79.83	79.75	80.00	79.89	79.35	79.60	80.00	80.00

圖 4.3.1：本期各家業者 C2 指標分數

C2指標在合併統計後的調查卷設計上，包含6個問項，且所有問項均為扣分問項，因而各家業者各月C2指標分數之變化可反映出不滿意駕駛平穩性的程度，未被扣分者，表示該業者當月的駕駛平穩性獲得肯定。本期C2駕駛平穩性指標中的各個評量項目基準分均為80分，由圖4.3.1中C2指標分數結果顯示，參與評比的12家客運公司，除了少部分業者於少數幾個月分沒有被扣到分，而維持基準分80分外，其餘業者各月分的分數均低於基準分，原因如同上述，乃由於C2指標的評量項目都是扣分項目。此圖表分數顯示出，駕駛員在駕駛技術上仍有不被稽查人員和乘客認可的駕駛行為發生，例如在「車速過快」及「急煞車，猛起步」方面有待改進，上期以「任意超車」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，其中最佳者為中興客運(分數：80.00)，次佳者為新店客運(分數：79.89)。

表4.3.12 駕駛平穩性指標(C2)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	79.57	(79.69)	3.98	(3.98)	7	(3)
欣　欣	79.72	(79.28)	3.99	(3.96)	2	(9)
大　有	78.77	(78.91)	3.94	(3.95)	12	(11)
大　南	79.75	(79.65)	3.99	(3.98)	2	(3)
光　華	79.44	(79.43)	3.97	(3.97)	8	(6)
台　北	79.79	(79.98)	3.99	(4.00)	2	(1)
三　重	79.38	(79.06)	3.97	(3.95)	8	(11)
首　都	79.83	(79.92)	3.99	(4.00)	2	(1)
指　南	79.75	(79.24)	3.99	(3.96)	2	(9)
中　興	80.00	(79.46)	4.00	(3.97)	1	(6)
新　店	79.89	(79.68)	3.99	(3.98)	2	(3)
東　南	79.35	(79.44)	3.97	(3.97)	8	(6)
平　均	**79.60**	**(79.48)**	**3.98**	**(3.97)**	**--**	
淡　水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
欣　和	80.00	(73.33)	4.00	(3.67)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C2

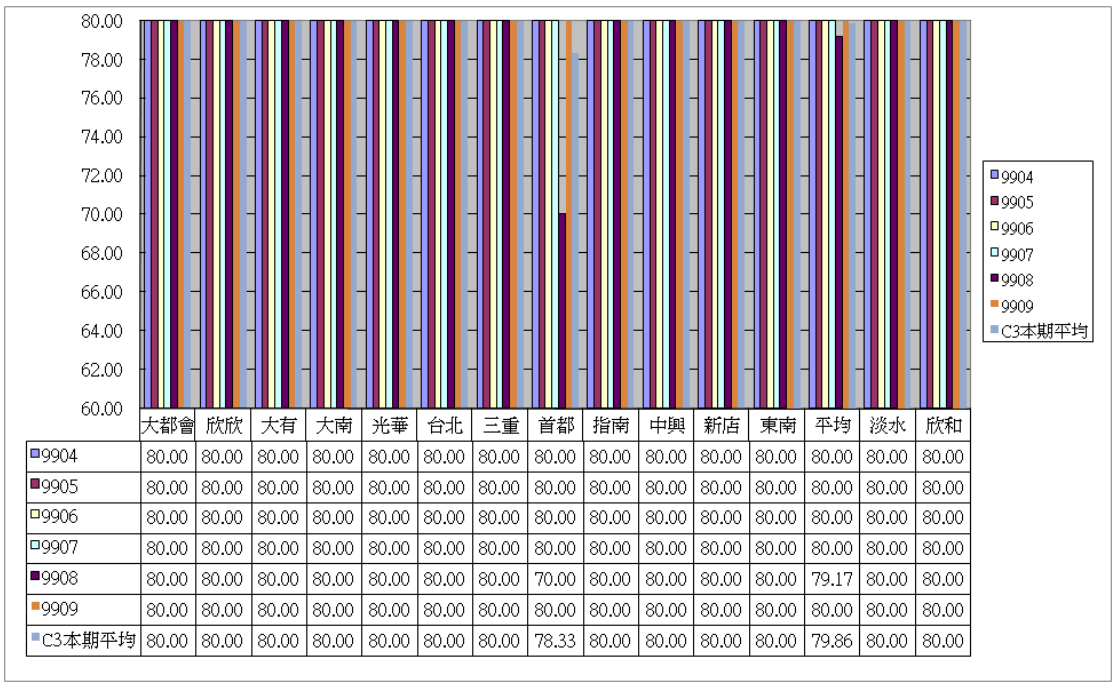
4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)

本期調查自 99 年 4 月至 99 年 9 月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計 4785 車次，總計回報車次之統計則如表 3.1.2 所示。

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

表 4.3.13　99 年 4 月至 99 年 9 月各家業者 C3 指標分數

公司╲月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	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	70.00	80.00	78.33
指南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
中興	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
東南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
十二家平均數	**80.00**	**80.00**	**80.00**	**80.00**	**79.17**	**80.00**	**79.86**
十二家標準差	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**2.89**	**0.00**	**0.48**
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
9904	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
9905	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
9906	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
9907	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
9908	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.17	80.00	80.00
9909	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
C3本期平均	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00	80.00	80.00	79.86	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、指南、中興、新店、東南等 11 家客運公司在原始分數方面都維持 80 分，但首都則於 8 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、指南、中興、新店、東南客運均獲得滿分，而落後最多者為首都客運(分數皆是：78.33)。

表4.3.14 拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
欣　欣	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
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	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
台　北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
三　重	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
首　都	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	12	(1)
指　南	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(11)
中　興	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
新　店	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(11)
東　南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
平　均	**79.86**	**(79.72)**	**3.99**	**(3.99)**	**--**	
淡　水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
欣　和	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C3

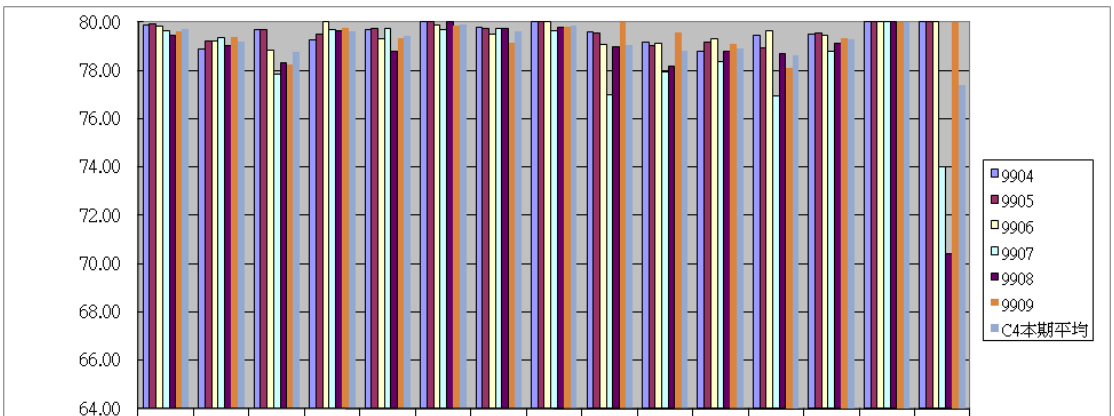
4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)

本期調查自99年4月至99年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

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

表 4.3.15　99 年 4 月至 99 年 9 月各家業者 C4 指標分數

公司＼月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	平均
大都會	79.86	79.92	79.81	79.66	79.47	79.63	79.73
欣欣	78.91	79.20	79.21	79.38	79.01	79.38	79.18
大有	79.70	79.68	78.86	77.85	78.32	78.24	78.77
大南	79.25	79.52	80.00	79.70	79.66	79.74	79.64
光華	79.68	79.75	79.31	79.74	78.78	79.33	79.43
台北	80.00	80.00	79.87	79.70	80.00	79.83	79.90
三重	79.81	79.74	79.49	79.75	79.75	79.16	79.62
首都	80.00	80.00	80.00	79.65	79.78	79.81	79.87
指南	79.59	79.56	79.09	77.00	79.00	80.00	79.04
中興	79.18	79.04	79.11	77.94	78.15	79.56	78.83
新店	78.78	79.16	79.30	78.37	78.80	79.09	78.92
東南	79.48	78.93	79.66	76.95	78.71	78.10	78.64
十二家平均數	**79.52**	**79.54**	**79.48**	**78.81**	**79.12**	**79.32**	**79.30**
十二家標準差	**0.41**	**0.38**	**0.39**	**1.12**	**0.60**	**0.61**	**0.58**
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	74.00	70.40	80.00	77.40



	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
9904	79.86	78.91	79.70	79.25	79.68	80.00	79.81	80.00	79.59	79.18	78.78	79.48	79.52	80.00	80.00
9905	79.92	79.20	79.68	79.52	79.75	80.00	79.74	80.00	79.56	79.04	79.16	78.93	79.54	80.00	80.00
9906	79.81	79.21	78.86	80.00	79.31	79.87	79.49	80.00	79.09	79.11	79.30	79.66	79.48	80.00	80.00
9907	79.66	79.38	77.85	79.70	79.74	79.70	79.75	79.65	77.00	77.94	78.37	76.95	78.81	80.00	74.00
9908	79.47	79.01	78.32	79.66	78.78	80.00	79.75	79.78	79.00	78.15	78.80	78.71	79.12	80.00	70.40
9909	79.63	79.38	78.24	79.74	79.33	79.83	79.16	79.81	80.00	79.56	79.09	78.10	79.32	80.00	80.00
C4本期平均	79.73	79.18	78.77	79.64	79.43	79.90	79.62	79.87	79.04	78.83	78.92	78.64	79.30	80.00	77.40

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 指標分數以台北客運(分數：79.90)為最佳，其次為首都客運(分數：79.87)，而落後最多者為東南客運(分數：78.64)。

表4.3.16　駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	79.73	(79.85)	4.78	(4.79)	3	(2)
欣　欣	79.18	(79.75)	4.75	(4.79)	7	(2)
大　有	78.77	(79.37)	4.73	(4.76)	11	(9)
大　南	79.64	(79.70)	4.78	(4.78)	3	(5)
光　華	79.43	(79.75)	4.77	(4.78)	6	(5)
台　北	79.90	(79.88)	4.79	(4.79)	1	(2)
三　重	79.62	(79.24)	4.78	(4.75)	3	(11)
首　都	79.87	(79.98)	4.79	(4.80)	1	(1)
指　南	79.04	(79.53)	4.74	(4.77)	8	(7)
中　興	78.83	(79.17)	4.73	(4.75)	10	(11)
新　店	78.92	(79.38)	4.74	(4.76)	8	(9)
東　南	78.64	(79.53)	4.72	(4.77)	12	(7)
平　均	79.30	**(79.59)**	4.76	**(4.78)**	--	
淡　水	80.00	(80.00)	4.80	(4.80)	--	
欣　和	77.40	(78.20)	4.64	(4.69)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.06×C4

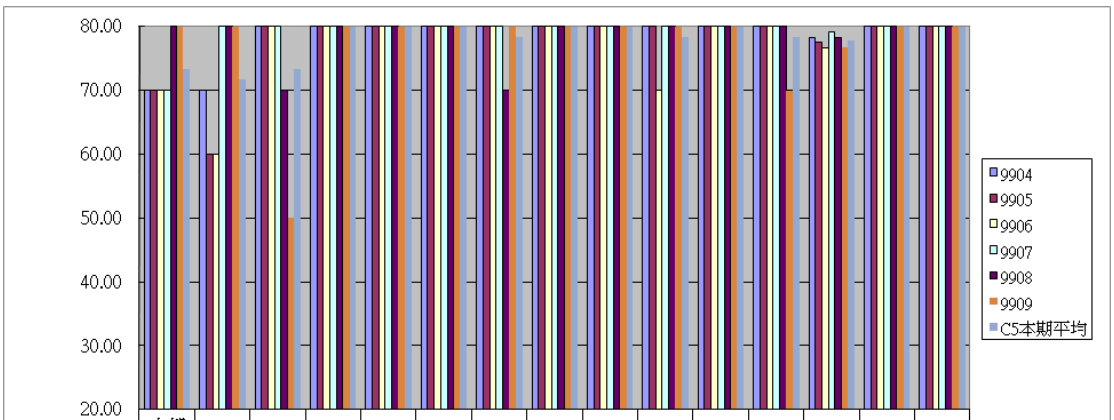
4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)

本期調查自99年4月至99年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

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

表4.3.17　99年4月至99年9月各家業者C5指標分數

公司＼月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	平均
大都會	70.00	70.00	70.00	70.00	80.00	80.00	73.33
欣欣	70.00	60.00	60.00	80.00	80.00	80.00	71.67
大有	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	50.00	73.33
大南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
光華	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
台北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
三重	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	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	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
中興	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33
新店	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
東南	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	78.33
十二家平均數	**78.33**	**77.50**	**77.50**	**79.17**	**78.33**	**76.67**	**77.78**
十二家標準差	**3.89**	**6.22**	**4.52**	**2.89**	**3.89**	**8.88**	**3.12**
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
9904	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00
9905	70.00	60.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	77.50	80.00	80.00
9906	70.00	60.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	76.67	80.00	80.00
9907	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
9908	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00
9909	80.00	80.00	50.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	70.00	76.67	80.00	80.00
C5本期平均	73.33	71.67	73.33	80.00	80.00	80.00	78.33	80.00	80.00	78.33	80.00	78.33	77.78	80.00	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 指標分數以大南、光華、台北、首都、指南、及新店客運並列最佳(分數：80.00)；最需改進的為大有客運(分數：73.33)和欣欣客運(分數：71.67)。

表4.3.18　駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	73.33	(75.00)	2.93	(3.00)	10	(12)
欣　欣	71.67	(80.00)	2.87	(3.20)	12	(1)
大　有	73.33	(76.67)	2.93	(3.07)	10	(9)
大　南	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(5)
光　華	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
台　北	80.00	(78.33)	3.20	(3.13)	1	(5)
三　重	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	7	(5)
首　都	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
指　南	80.00	(76.67)	3.20	(3.07)	1	(9)
中　興	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	7	(5)
新　店	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
東　南	78.33	(76.67)	3.13	(3.07)	7	(9)
平　均	**77.78**	**(78.19)**	**3.11**	**(3.13)**	**--**	
淡　水	80.00	(76.67)	3.20	(3.07)	--	
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84.92分，比前期平均退步0.02。

表 4.4.1　行車事故通報與處理成績表

公司＼年份	99.03	99.04	99.05	99.06	99.07	99.08
大都會	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣　欣	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大　有	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
大　南	85.00	84.00	85.00	85.00	85.00	84.00
光　華	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	84.00
台　北	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
三　重	85.00	84.00	85.00	84.00	84.00	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	84.00	85.00
東　南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
平　均	**85.00**	**85.00**	**85.00**	**85.00**	**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	85.00	(84.83)	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	84.67	(84.83)	1.99	(2.00)	11	(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	84.50	(84.83)	1.99	(2.00)	12	(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	84.83	(85.00)	2.00	(2.00)	10	(1)
東　南	85.00	(84.83)	2.00	(2.00)	1	(1)
平　均	**84.92**	**(84.94)**	**2.00**	**(2.00)**	-	
淡　水	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	
欣　和	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=2×D1 /85

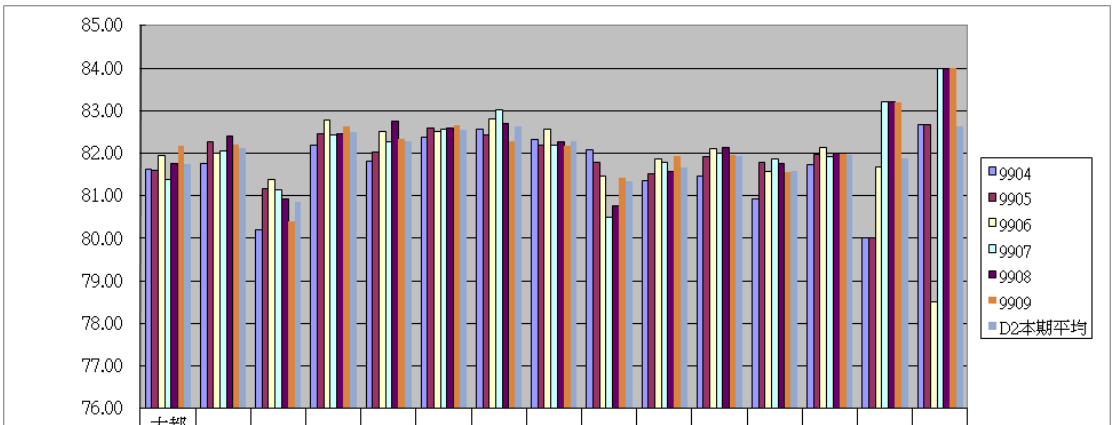
4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本期調查自99年4月至99年9月份止，本期稽查人員調查卷回報車次與民眾申訴車次合併統計後，本期合計車次數共計4785車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者D2指標分數概況如表4.4.3所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.4.1所示。再來將各家業者本期平均分數乘以該指標權重10 %後，則D2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.4.4所示。

表 4.4.3　99 年 4 月至 99 年 9 月各家業者 D2 指標分數

公司╲月份	9904	9905	9906	9907	9908	9909	平均
大都會	81.62	81.59	81.95	81.39	81.86	82.20	81.77
欣欣	81.77	82.28	81.99	82.05	82.44	82.36	82.15
大有	80.20	81.16	81.37	81.13	81.19	80.09	80.86
大南	82.19	82.44	82.79	82.43	82.62	82.57	82.51
光華	81.81	82.03	82.51	82.26	82.38	81.62	82.10
台北	82.38	82.59	82.51	82.57	82.56	82.84	82.57
三重	82.56	82.43	82.81	83.01	82.99	82.63	82.74
首都	82.31	82.18	82.56	82.19	82.40	82.37	82.33
指南	82.07	81.78	81.47	80.50	81.46	82.77	81.67
中興	81.36	81.52	81.88	81.77	81.60	82.58	81.78
新店	81.46	81.93	82.12	82.00	82.27	82.26	82.01
東南	80.91	81.78	81.58	81.85	81.50	80.95	81.43
十二家平均數	81.72	81.98	82.13	81.93	82.11	82.10	81.99
十二家標準差	0.68	0.43	0.50	0.68	0.56	0.83	0.61
淡水	80.00	80.00	81.67	83.20	82.00	81.60	81.41
欣和	82.67	82.67	78.50	84.00	81.60	82.00	81.91



	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
9904	81.62	81.77	80.20	82.19	81.81	82.38	82.56	82.31	82.07	81.36	81.46	80.91	81.72	80.00	82.67
9905	81.59	82.28	81.16	82.44	82.03	82.59	82.43	82.18	81.78	81.52	81.93	81.78	81.98	80.00	82.67
9906	81.95	81.99	81.37	82.79	82.51	82.51	82.81	82.56	81.47	81.88	82.12	81.58	82.13	81.67	78.50
9907	81.39	82.05	81.13	82.43	82.26	82.57	83.01	82.19	80.50	81.77	82.00	81.85	81.93	83.20	84.00
9908	81.76	82.39	80.92	82.47	82.74	82.59	82.70	82.27	80.77	81.57	82.13	81.76	82.01	83.20	84.00
9909	82.19	82.20	80.40	82.64	82.33	82.67	82.27	82.19	81.43	81.94	81.97	81.57	81.98	83.20	84.00
D2本期平均	81.75	82.11	80.86	82.49	82.28	82.55	82.63	82.28	81.34	81.67	81.93	81.58	81.96	81.88	82.64

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 指標分數以三重客運(分數：82.74)為最佳，落後最多者為大有客運(分數：80.86)。

表 4.4.4　駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	81.77	(82.04)	8.18	(8.20)	8	(5)
欣　欣	82.15	(81.86)	8.21	(8.19)	5	(6)
大　有	80.86	(81.36)	8.09	(8.14)	12	(10)
大　南	82.51	(82.63)	8.25	(8.26)	3	(1)
光　華	82.10	(81.94)	8.21	(8.19)	5	(6)
台　北	82.57	(82.39)	8.26	(8.24)	2	(3)
三　重	82.74	(82.28)	8.27	(8.23)	1	(4)
首　都	82.33	(82.50)	8.23	(8.25)	4	(2)
指　南	81.67	(81.22)	8.17	(8.12)	10	(12)
中　興	81.78	(81.52)	8.18	(8.15)	8	(9)
新　店	82.01	(81.90)	8.20	(8.19)	7	(6)
東　南	81.43	(81.33)	8.14	(8.13)	11	(11)
平　均	**81.99**	**(81.91)**	**8.20**	**(8.19)**	**--**	
淡　水	81.41	(82.83)	8.14	(8.28)	--	
欣　和	81.91	(82.67)	8.19	(8.27)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.1×D2

4.4.3 重大違規指標(D3)

本期台北、首都、中興、淡水與欣和客運無發生重大違規事件，此5家公司原始分數為80分，得分5分；大有、大南、光華、三重、指南和新店客運發生1件重大違規事件，原始分數為60分，得分3.75分；大都會、欣欣和東南客運發生2件重大違規事件，原始分數為40分，得分2.50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	99 年 7 月 6 日北市運稽字第 09931562500 號 547-AD 車輛 99 年 7 月 2 日 16 時 7 分於公園路與襄陽路口(往北方向)闖紅燈 99 年 10 月 15 日北市運稽字第 09933552700 號 498-AD 車輛 99 年 10 月 11 日 23 時 18 分於衡陽路與博愛路口闖紅燈	2	40	(80)	2.50	(5.00)	10	(1)
欣欣	99 年 6 月 23 日北市運稽字第 09931559200 號 611-AC 車輛 99 年 6 月 10 日 14 時 45 分於公園路與愛國西路口(北往南方向)闖紅燈 99 年 7 月 8 日北市運稽字第 09931563600 號 632-AC 車輛 99 年 6 月 30 日 13 時 53 分於南昌路與南海路口(北往南方向)紅燈右轉	2	40	(80)	2.50	(5.00)	10	(1)
大有	99 年 7 月 5 日北市運稽字第 09931559900 號 620 路公車(車號 700-FL) 6 月 9 日 12 時 19 分未依核定路線行駛	1	60	(80)	3.75	(5.00)	4	(1)
大南	99 年 6 月 21 日北市運稽字第 09931558000 號 AH-908 車輛 99 年 6 月 11 日 18 時 19 分於士商路與中正路口(南往北方向)闖紅燈	1	60	(60)	3.75	(3.75)	4	(10)
光華	99 年 10 月 29 日北市運稽字第 09933557901 號 740-FL 車輛 99 年 10 月 13 日 10 時 15 分於文德路與文德路 220 巷口闖紅燈	1	60	(80)	3.75	(5.00)	4	(1)
台北	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
三重	99 年 6 月 9 日北市運稽字第 09931554200 號 132-FA 車輛 99 年 5 月 25 日 10 時 54 分於南京東路四段(東往西方向)與東興路口闖紅燈	1	60	(80)	3.75	(5.00)	4	(1)
首都	--	0	80	(60)	5.00	(3.75)	1	(10)
指南	99 年 6 月 1 日北市運稽字第 09931551600 號 095-FP 車輛 99 年 5 月 24 日 10 時 20 分於南京東路(西往東方向)右轉光復北路紅燈右轉	1	60	(80)	3.75	(5.00)	4	(1)
中興	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)

表 4.4.5(續)　重大違規指標（D3）評鑑結果

公司	重 大 違 規 事 件	違規次數	本期評鑑		得分		排序	
新店	99 年 8 月 10 日北市運稽字第 09931573500 號 800-FC 車輛 99 年 8 月 9 日 8 時 16 分於松江路(南往北方向)與南京東路口闖紅燈	1	60	(60)	3.75	(3.75)	4	(10)
東南	99 年 7 月 23 日北市運稽字第 09931564300 號 552 路公車(車號 518-AB) 7 月 3 日 12 時 16 分未依核定路線行駛 99 年 10 月 29 日北市運稽字第 09933557900 號 522-AB 車輛 99 年 10 月 14 日 11 時 15 分於基隆路二段與和平東路口闖紅燈	2	40	(80)	2.50	(5.00)	10	(1)
平均	**--**	**1.00**	**60.00**	**(75)**	**3.75**	**(4.69)**	**-**	**-**
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99年10和11月行車安全業務狀況為計算基礎，本期12家公司行車安全業務檢查平均1.88分，較前期退步，結果見表4.4.6。

表 4.4.6　行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	91.50	(90.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣　欣	90.50	(94.30)	2.00	(2.00)	1	(1)
大　有	87.50	(85.00)	1.50	(1.50)	10	(11)
大　南	94.50	(92.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
光　華	91.50	(90.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台　北	95.00	(94.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
三　重	92.50	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首　都	95.50	(95.80)	2.00	(2.00)	1	(1)
指　南	92.50	(91.30)	2.00	(2.00)	1	(1)
中　興	93.00	(92.30)	2.00	(2.00)	1	(1)
新　店	86.00	(85.80)	1.50	(1.50)	10	(11)
東　南	86.50	(90.30)	1.50	(2.00)	10	(1)
平　均	**91.38**	**(91.08)**	**1.88**	**(1.92)**	--	
淡　水	92.50	(93.00)	2.00	(2.00)	--	
欣　和	92.00	(90.80)	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99年4月至99年9月抽查紀錄資料為計算基礎，本期12家公司平均每天超速件數為0.0031，較前期評鑑0.0003退步，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	9904	9905	9906	9907	9908	9909	小計
大都會	1	1	0	1	0	1	4
欣　欣	1	4	1	0	3	5	14
大　有	0	0	0	0	1	0	1
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	1	1
東　南	0	0	1	0	0	0	1
總　計	**2**	**5**	**2**	**1**	**4**	**7**	**21**
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	4	4797	105.5	0.0032	(0.0024)	1.00	(1.00)	1	(1)
欣　欣	14	2401	51.7	0.0226	(0.0016)	0.00	(1.00)	12	(1)
大　有	1	1002	20.0	0.0042	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
大　南	0	1343	38.3	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
光　華	0	1577	37.1	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
台　北	0	3107	58.3	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
三　重	0	2328	63.7	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
首　都	0	3118	68.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
指　南	0	1080	21.8	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
中　興	0	1295	23.3	0.0000	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
新　店	1	966	20.0	0.0042	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
東　南	1	925	26.4	0.0032	(0.0000)	1.00	(1.00)	1	(1)
總計/平均	**21**	**23939**	**44.6**	**0.0031**	**(0.0003)**	**0.92**	**(1.00)**	--	
淡　水	0	90	4.5	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	2-1，7-1，8-1，5-10	3.80	2-1，7-1，5-10	**3.08**
欣　欣	2-1，3-3，7-1 5-9	5.00	2-1，3-3，7-1 5-9	**5.00**
大　有	7-1，8-1	3.00	7-1	**1.00**
大　南	1-4，2-4，3-1， 7-1，5-8	6.00	1-4，2-4，3-1， 7-1，5-8	**6.00**
光　華	2-1，6-1，7-2 5-7	5.56	2-1，6-1，7-2 5-7	**5.56**
台　北	4-2，7-1，5-10	3.80	4-2，7-1，5-10	**3.80**
三　重	1-4，2-2，3-2， 6-2，7-1，8-1，5-10	4.00	1-4，2-2，3-2， 6-2，7-1，5-10	**4.00**
首　都	4-2，7-1，5-6	7.00	4-2，7-1，5-6	**7.00**
指　南	2-1，6-2，7-1 5-7	5.37	2-1，6-2，7-1 5-7	**5.37**
中　興	2-1，6-1，7-1 5-8	5.38	2-1，6-1，7-1 5-8	**5.38**
新　店	2-1，3-4，6-1，7-1	3.00	2-1，3-4，6-1，7-1	**3.00**
東　南	1-4，2-1，3-4， 6-1，7-1，8-1	3.00	1-4，2-1，3-4，6-1， 7-1	**3.00**
淡　水	2-1，6-1	3.00	2-1，6-1	**3.00**
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4家公司獲得優等，分別為首都、台北、大南與新店，有6家公司為甲等，分別為指南、中興、三重、光華、欣欣與大都會；有2家公司為乙等，分別大有和東南。

本期各客運公司與前期結果相比較，本期首都、台北和大南3家與前期相同，仍保持為優等，新店由甲等進步為優等；大有和東南由甲等退步為乙等，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 6 項，包括舒適與噪音指標(B2)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有 C2 指標在統計學上有顯著進步意義。

另一方面，較前期退步之指標共有 11 項，包括發車準點性指標(A1)、場站檢查指標(A3)、公車後端查詢系統配合度指標(A4)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有 B4、C4 和 D3 指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有 3 項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)和行車事故通報與處理指標(D1)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

表5.1.1　各公車公司各評鑑指標之得分

指標	指標名稱	權重	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	平均	標準差	淡水	欣和
A1	發車準點性	12%	11.69	9.71	8.81	9.72	9.39	12.00	10.14	11.99	8.20	10.82	11.98	11.84	10.53	1.37	8.40	11.24
A2	場站空間	2%	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00
A3	場站檢查	4%	3.69	3.68	3.50	3.78	3.68	3.88	3.77	3.85	3.61	3.65	3.71	3.17	3.66	0.19	3.68	3.34
A4	公車後端查詢系統配合度	2%	1.98	1.74	1.83	1.98	2.00	2.00	1.93	2.00	2.00	2.00	1.92	1.97	1.95	0.08	2.00	2.00
B1	車齡比率	5%	2.38	3.60	4.50	3.22	3.99	3.07	3.29	4.31	2.83	2.65	3.03	1.84	3.22	0.78	2.50	0.83
B2	舒適與噪音	3%	2.66	2.66	2.62	2.66	2.65	2.67	2.59	2.70	2.70	2.68	2.72	2.56	2.66	0.05	2.74	2.53
B3	公車資訊服務設施	6%	5.69	5.66	5.60	5.75	5.75	5.93	5.71	5.95	5.73	5.75	5.85	5.31	5.72	0.17	5.70	5.43
B4	環保品質	2%	1.30	1.83	1.69	1.79	1.72	1.78	1.55	1.90	1.81	1.72	1.59	0.86	1.63	0.29	1.73	1.36
B5	行車肇事率	12%	4.87	3.36	0.00	11.45	4.01	12.00	7.25	12.00	11.82	7.79	10.45	0.00	7.73	4.58	12.00	6.47
B6	車輛安全設施檢查	2%	1.90	1.91	1.84	1.91	1.93	1.98	1.93	1.99	1.84	1.94	1.78	1.82	1.90	0.06	1.97	1.86
C1	過站不停比率	10%	8.62	9.43	8.38	9.73	10.00	9.68	9.82	9.77	8.82	6.99	9.87	8.27	9.12	0.91	10.00	10.00
C2	駕駛平穩性	5%	3.98	3.99	3.94	3.99	3.97	3.99	3.97	3.99	3.99	4.00	3.99	3.97	3.98	0.02	4.00	4.00
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	3.92	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	0.02	4.00	4.00
C4	駕駛員遵循路線	6%	4.78	4.75	4.73	4.78	4.77	4.79	4.78	4.79	4.74	4.73	4.74	4.72	4.76	0.03	4.80	4.64
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	2.93	2.87	2.93	3.20	3.20	3.20	3.13	3.20	3.20	3.13	3.20	3.13	3.11	0.13	3.20	3.20
D1	行車事故通報與處理	2%	2.00	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.18	8.21	8.09	8.25	8.21	8.26	8.27	8.23	8.17	8.18	8.20	8.14	8.20	0.05	8.14	8.19
D3	重大違規	5%	2.50	2.50	3.75	3.75	3.75	5.00	3.75	5.00	3.75	5.00	3.75	2.50	3.75	0.92	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	1.50	1.88	0.23	2.00	2.00
D5	聯營公車超速抽查	1%	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.92	0.29	1.00	1.00
總　分(未含D6加分項目)		-	78.15	75.90	72.71	86.95	80.02	91.23	82.86	92.59	84.21	82.03	87.28	70.60	82.04	6.93	86.86	81.09
D6加分項目-配合政府政策		-	3.08	5.00	1.00	6.00	5.56	3.80	4.00	7.00	5.37	5.38	3.00	3.00	4.35	1.67	3.00	0.00
總　分		-	81.23	80.90	73.71	92.95	85.58	95.03	86.86	99.59	89.58	87.41	90.28	73.60	86.39	7.98	89.86	81.09
		-	(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)
等　級		–	甲	甲	乙	優	甲	優	甲	優	甲	甲	優	乙	--	--	甲	甲
		–	（甲）	（甲）	（甲）	（優）	（甲）	（優）	（甲）	（優）	（甲）	（甲）	（甲）	（甲）			（優）	（乙）
路線積分		-	1	1	-1	7	2	7	2	7	5	4	6	-1	--	--	--	--

註1：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2：部份指標為比率轉換之結果(如B5為肇事扣點除以行車里程等)，其平均值之計算係以總體業者結果作計算(如B5為總體肇事扣點除以總體行車里程)，並非由各公司之得分直接計算平均值。詳細計算方式詳見第四章各指標之計算說明。

表5.1.2　各項指標平均分數之進(退)步幅度

指標	指　標　名　稱	本期平均	前期平均	進(退)步幅度	*t*值*
A1	發車準點性	10.53	11.01	-4.36 %	-1.51
A2	場站空間	2.00	1.99	0.50%	1.22
A3	場站檢查	3.66	3.68	-0.54 %	-0.79
A4	公車後端查詢系統配合度	1.95	1.96	-0.51 %	-1.33
B1	車齡比率	3.22	3.44	-6.40 %	-1.73
B2	舒適與噪音	2.66	2.65	0.38 %	0.07
B3	公車資訊服務設施	5.72	5.75	-0.52 %	-1.60
B4	環保品質	1.63	1.95	-16.41%	-2.93 *
B5	行車肇事率	7.73	7.19	7.51 %	0.13
B6	車輛安全設施檢查	1.90	1.89	0.53 %	0.48
C1	過站不停比率	9.12	8.66	5.31 %	1.09
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	0.25 %	1.82 *
C3	拒載老人及身心障礙者	3.99	3.99	0.00 %	0.56
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.78	-0.42 %	-2.60 *
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.11	3.13	-0.64 %	-0.50
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	0.00 %	-1.48
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.19	0.12 %	1.01
D3	重大違規	3.75	4.69	-20.04%	-2.69 *
D4	行車安全業務檢查	1.88	1.92	-2.08 %	-1.00
D5	聯營公車超速抽查	0.92	1.00	-8.00 %	-1.00

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

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

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$，雙尾檢定

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

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

*：指本期平均分數與前期平均分數有顯著差異

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

5.2 各公車公司各項服務指標之前後兩期評鑑比較

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

由表5.2.1可看出「大都會客運」在分數方面，環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比平均情形落後20%以上。

由表5.2.2可看出「欣欣客運」在分數方面，行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)比前期退步30%以上；發車準點性(A1)和駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)比前期進步10%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、重大違規(D3)、聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上。

由表5.2.3可看出「大有巴士」在分數方面，發車準點性(A1)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)則比平均優20%以上。

由表5.2.4可看出「大南客運」在分數方面，發車準點性(A1)比前期退步13%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(A1)比平均情形落後7%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

由表5.2.5可看出「光華客運」在分數方面，重大違規(D3)比前期退步25%以上；過站不停比率(C1)比前期進步40%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)則比平均優20%以上。

由表5.2.6可看出「台北客運」在分數方面，車齡比率(B1)比前期退步14%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和重大違規(D3)則比平均優20%以上。

由表5.2.7可看出「三重客運」在分數方面，環保品質(B4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無高或低於比平均20%情形。

由表5.2.8可看出「首都客運」在分數方面，本期無明顯退步；行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比前期進步30%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無比平均落後20%的情形；車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)則比平均優20%以上。

由表5.2.9可看出「指南客運」在分數方面，重大違規(D3)比前期退步25%以上；環保品質(B4)和過站不停比率(C1)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(A1)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

由表5.2.10可看出「中興巴士」在分數上面，過站不停比率(C1)比前期退步25%以上；本期無明顯進步。。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率(C1)比平均情形落後20%以上；重大違規(D3)則比平均優20%以上。

由表5.2.11可看出「新店客運」在分數上面，環保品質(B4)比前期退步20%以上；過站不停比率(C1)比前期進步16%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(D4)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

由表5.2.12可看出「東南客運」在分數上面，環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步25%以上；發車準點性(A1)比前期進步13%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比平均情形落後20%以上。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，可發現：1.「大都會」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。2.「欣欣」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。3.「大有」由前期甲等退步為為乙等，D4指標連續兩期退步20%以上。4.「大南」連續兩期為優等，B5指標連續兩期進步20%以上。5.「光華」連續兩期為甲等，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，B1指標連續兩期進步20%以上。9.「指南」連續兩期為甲等，B5指標連續兩期進步20%以上。10.「中興」連續兩期為甲等，無連續兩期進步20%以上。11.「新店」由前期甲等進步為優等，無連續兩期進步20%以上。12.「東南」由前期甲等退步為乙等，B1指標連續兩期退步20%以上。

為提供主管機關交通局作後續追蹤、督導，本研究列舉各公司本期分數比前期進步或退步30%以上之指標，詳見表5.2.13，環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)是需要注意改善的指標。

另外，本研究提供各公司最近三期(九十九年第一期、二期與九十八年第二期)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；大南連續兩年為優等；新店由甲等進步為優等；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、三重連續三期都為甲等；大有和東南由前期甲等退步為乙等。

近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表，詳見表5.2.14。近三年各項指標公車公司成績比較，詳見圖5.2.2至圖5.2.17。

表5.2.1　「大都會」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.69	10.53	5	11.70	11.01	3	-0.09%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.69	3.66	6	3.83	3.68	2	-3.66%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.98	1.95	7	2.00	1.96	1	-1.00%
B1	車齡比率	2.38 #	3.22	11	2.97	3.44	9	-19.87%
B2	舒適與噪音	2.66	2.66	6	2.70	2.65	4	-1.48%
B3	公車資訊服務設施	5.69	5.72	9	5.63	5.75	10	1.07%
B4	環保品質	1.30 #	1.63	11	2.00	1.95	1	-35.00%
B5	行車肇事率	4.87 #	7.73	8	8.63 *	7.19	4	-43.57%
B6	車輛安全設施檢查	1.90	1.90	8	1.94	1.89	4	-2.06%
C1	過站不停比率	8.62	9.12	9	8.85	8.66	6	-2.60%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.98	7	3.98	3.97	3	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.76	3	4.79	4.78	2	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.93	3.11	10	3.00	3.13	12	-2.33%
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	8.18	8.20	8	8.20	8.19	5	-0.24%
D3	重大違規	2.50 #	3.75	10	5.00	4.69	1	-50.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.2　「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	9.71	10.53	9	10.80	11.01	8	-10.09%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	1.87	1.99	12	6.95%
A3	場站檢查	3.68	3.66	8	3.81	3.68	3	-3.41%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.74	1.95	12	1.84	1.96	12	-5.43%
B1	車齡比率	3.60	3.22	4	3.35	3.44	7	7.46%
B2	舒適與噪音	2.66	2.66	6	2.65	2.65	6	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.66	5.72	10	5.71	5.75	9	-0.88%
B4	環保品質	1.83	1.63	2	2.00	1.95	1	-8.50%
B5	行車肇事率	3.36 #	7.73	10	5.41 #	7.19	10	-37.89%
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.90	7	1.95	1.89	3	-2.05%
C1	過站不停比率	9.43	9.12	7	9.23	8.66	4	2.17%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	3.96	3.97	9	0.76%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.75	4.76	7	4.79	4.78	2	-0.84%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.87	3.11	12	3.20	3.13	1	-10.31%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.20	5	8.19	8.19	6	0.24%
D3	重大違規	2.50 #	3.75	10	5.00	4.69	1	-50.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.92	12	1.00	1.00	1	-100.00%

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

表5.2.3　「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	8.81	10.53	11	11.31	11.01	5	-22.10%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.50	3.66	11	3.63	3.68	9	-3.58%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.83	1.95	11	1.85	1.96	11	-1.08%
B1	車齡比率	4.50 *	3.22	1	5.00 *	3.44	1	-10.00%
B2	舒適與噪音	2.62	2.66	10	2.64	2.65	9	-0.76%
B3	公車資訊服務設施	5.60	5.72	11	5.62	5.75	11	-0.36%
B4	環保品質	1.69	1.63	8	2.00	1.95	1	-15.50%
B5	行車肇事率	0.00 #	7.73	11	8.11	7.19	6	-100.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.84	1.90	9	1.78	1.89	11	3.37%
C1	過站不停比率	8.38	9.12	10	8.53	8.66	8	-1.76%
C2	駕駛平穩性	3.94	3.98	12	3.95	3.97	11	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.73	4.76	11	4.76	4.78	9	-0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.93	3.11	10	3.07	3.13	9	-4.56%
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	8.09	8.20	12	8.14	8.19	10	-0.61%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	5.00	4.69	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.88	10	1.50 #	1.92	11	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.4 「大南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	9.72	10.53	8	11.24	11.01	6	-13.52%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.78	3.66	3	3.76	3.68	6	0.53%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.98	1.95	6	1.92	1.96	10	3.13%
B1	車齡比率	3.22	3.22	6	3.53	3.44	5	-8.78%
B2	舒適與噪音	2.66	2.66	6	2.65	2.65	6	0.38%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.72	4	5.75	5.75	8	0.00%
B4	環保品質	1.79	1.63	4	2.00	1.95	1	-10.50%
B5	行車肇事率	11.45 *	7.73	4	10.87 *	7.19	3	5.34%
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.90	6	1.96	1.89	2	-2.55%
C1	過站不停比率	9.73	9.12	5	9.16	8.66	5	6.22%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	3.98	3.97	3	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.76	3	4.78	4.78	5	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.13	3.13	5	2.24%
D1	行車事故通報與處理	1.99	2.00	11	2.00	2.00	1	-0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.25	8.20	3	8.26	8.19	1	-0.12%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	3.75 #	4.69	10	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.5 「光華」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	9.39	10.53	10	10.74	11.01	9	-12.57%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.68	3.66	7	3.77	3.68	5	-2.39%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.95	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	3.99 *	3.22	3	3.59	3.44	4	11.14%
B2	舒適與噪音	2.65	2.66	9	2.65	2.65	6	0.00%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.72	4	5.82	5.75	4	-1.20%
B4	環保品質	1.72	1.63	6	2.00	1.95	1	-14.00%
B5	行車肇事率	4.01 #	7.73	9	0.00 #	7.19	11	∞
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.90	4	1.92	1.89	6	0.52%
C1	過站不停比率	10.00	9.12	1	7.12	8.66	11	40.45%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	3.97	3.97	6	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.76	6	4.78	4.78	5	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.20	3.13	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.21	8.20	5	8.19	8.19	6	0.24%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	5.00	4.69	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.6　「台北」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	12.00	10.53	1	11.40	11.01	4	5.26%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.88	3.66	1	3.78	3.68	4	2.65%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.95	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	3.07	3.22	7	3.61	3.44	3	-14.96%
B2	舒適與噪音	2.67	2.66	5	2.64	2.65	9	1.14%
B3	公車資訊服務設施	5.93	5.72	2	5.91	5.75	2	0.34%
B4	環保品質	1.78	1.63	5	2.00	1.95	1	-11.00%
B5	行車肇事率	12.00 *	7.73	1	11.20 *	7.19	2	7.14%
B6	車輛安全設施檢查	1.98	1.90	2	1.91	1.89	8	3.66%
C1	過站不停比率	9.68	9.12	6	9.95	8.66	2	-2.71%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	4.00	3.97	1	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.76	1	4.79	4.78	2	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.13	3.13	5	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	8.26	8.20	2	8.24	8.19	3	0.24%
D3	重大違規	5.00 *	3.75	1	5.00	4.69	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.7　「三重」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.14	10.53	7	10.64	11.01	10	-4.70%
A2	場站空間	1.99	2.00	11	1.96	1.99	11	1.53%
A3	場站檢查	3.77	3.66	4	3.70	3.68	7	1.89%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.93	1.95	9	1.93	1.96	9	0.00%
B1	車齡比率	3.29	3.22	5	3.50	3.44	6	-6.00%
B2	舒適與噪音	2.59	2.66	11	2.55	2.65	11	1.57%
B3	公車資訊服務設施	5.71	5.72	8	5.81	5.75	5	-1.72%
B4	環保品質	1.55	1.63	10	2.00	1.95	1	-22.50%
B5	行車肇事率	7.25	7.73	7	8.40	7.19	5	-13.69%
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.90	5	1.92	1.89	7	0.52%
C1	過站不停比率	9.82	9.12	3	8.45	8.66	10	16.21%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	3.95	3.97	11	0.51%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.76	3	4.75	4.78	11	0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.11	7	3.13	3.13	5	0.00%
D1	行車事故通報與處理	1.99	2.00	12	2.00	2.00	1	-0.50%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.27	8.20	1	8.23	8.19	4	0.49%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	5.00	4.69	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.8　「首都」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.99	10.53	2	12.00	11.01	1	-0.08%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	-0.00%
A3	場站檢查	3.85	3.66	2	3.87	3.68	1	-0.77%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.95	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	4.31 *	3.22	2	4.08 *	3.44	2	-3.15%
B2	舒適與噪音	2.70	2.66	2	88.47	2.65	2	-0.37%
B3	公車資訊服務設施	5.95	5.72	1	6.96	5.75	1	0.00%
B4	環保品質	1.90	1.63	1	0.00	1.95	1	-5.00%
B5	行車肇事率	12.00 *	7.73	2	2.33 #	7.19	9	109.79%
B6	車輛安全設施檢查	1.99	1.90	1	1.99	1.89	1	0.51%
C1	過站不停比率	9.77	9.12	4	10.00	8.66	1	-2.30%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	4.00	3.97	1	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.99	12	4.00	3.99	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.76	1	4.80	4.78	1	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.20	3.13	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	8.23	8.20	4	8.29	8.19	2	-0.24%
D3	重大違規	5.00 *	3.75	1	5.00 #	4.69	10	33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.9 「指南」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	8.20 #	10.53	12	9.03	11.01	12	-9.19%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.61	3.66	10	3.52	3.68	11	2.56%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.95	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	2.83	3.22	9	3.10	3.44	8	-8.71%
B2	舒適與噪音	2.70	2.66	2	2.80	2.65	1	-3.57%
B3	公車資訊服務設施	5.73	5.72	7	5.80	5.75	6	-1.21%
B4	環保品質	1.81	1.63	3	1.35 #	1.95	12	34.07%
B5	行車肇事率	11.82 *	7.73	3	11.21 *	7.19	1	5.44%
B6	車輛安全設施檢查	1.84	1.90	10	1.88	1.89	9	-2.13%
C1	過站不停比率	8.82	9.12	8	6.09 #	8.66	12	44.83%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	3.96	3.97	9	0.76%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.99	11	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.74	4.76	8	4.77	4.78	7	-0.63%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.07	3.13	9	4.23%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.17	8.20	10	8.12	8.19	12	0.62%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	5.00	4.69	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.10　「中興」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	10.82	10.53	6	11.75	11.01	2	-7.91%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.65	3.66	9	3.69	3.68	8	-1.08%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.95	1	2.00	1.96	1	0.00%
B1	車齡比率	2.65	3.22	10	2.74 #	3.44	11	-3.28%
B2	舒適與噪音	2.68	2.66	4	2.67	2.65	5	0.37%
B3	公車資訊服務設施	5.75	5.72	4	5.86	5.75	3	-1.88%
B4	環保品質	1.72	1.63	7	2.00	1.95	1	-14.00%
B5	行車肇事率	7.79	7.73	6	0.00 #	7.19	12	∞
B6	車輛安全設施檢查	1.94	1.90	3	1.93	1.89	5	0.52%
C1	過站不停比率	6.99 #	9.12	12	9.32	8.66	3	-25.00%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.98	1	3.97	3.97	6	0.76%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.73	4.76	10	4.75	4.78	11	-0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.11	7	3.13	3.13	5	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	8.18	8.20	8	8.15	8.19	9	0.37%
D3	重大違規	5.00 *	3.75	1	5.00	4.69	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.92	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.11 「新店」各項服務指標之進退步情形

指標	指標名稱	本期評鑑			前期評鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.98	10.53	3	11.06	11.01	7	8.32%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	1.91	1.99	1	4.71%
A3	場站檢查	3.71	3.66	5	3.63	3.68	10	2.20%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.92	1.95	10	2.00	1.96	1	-4.00%
B1	車齡比率	3.03	3.22	8	2.81	3.44	10	7.83%
B2	舒適與噪音	2.72	2.66	1	2.71	2.65	2	0.37%
B3	公車資訊服務設施	5.85	5.72	3	5.76	5.75	7	1.56%
B4	環保品質	1.59	1.63	9	2.00	1.95	1	-20.50%
B5	行車肇事率	10.45 *	7.73	5	5.83	7.19	8	79.25%
B6	車輛安全設施檢查	1.78	1.90	12	1.72	1.89	12	3.49%
C1	過站不停比率	9.87	9.12	2	8.49	8.66	9	16.25%
C2	駕駛平穩性	3.99	3.98	2	3.98	3.97	3	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	3.92	3.99	11	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.74	4.76	8	4.76	4.78	9	-0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.11	1	3.20	3.13	1	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	10	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.20	8.20	7	8.19	8.19	6	0.12%
D3	重大違規	3.75	3.75	4	3.75 #	4.69	10	0.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.88	10	1.50 #	1.92	11	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.12　「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	11.84	10.53	4	10.46	11.01	11	13.19%
A2	場站空間	2.00	2.00	1	2.00	1.99	1	0.00%
A3	場站檢查	3.17	3.66	12	3.22	3.68	12	-1.55%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.97	1.95	8	2.00	1.96	1	-1.50%
B1	車齡比率	1.84 #	3.22	12	1.97 #	3.44	12	-6.60%
B2	舒適與噪音	2.56	2.66	12	2.49	2.65	12	2.81%
B3	公車資訊服務設施	5.31	5.72	12	5.44	5.75	12	-2.39%
B4	環保品質	0.86 #	1.63	12	2.00	1.95	1	-57.00%
B5	行車肇事率	0.00 #	7.73	12	7.42	7.19	7	-100.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.82	1.90	11	1.81	1.89	10	0.55%
C1	過站不停比率	8.27	9.12	11	8.69	8.66	7	-4.83%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	8	3.97	3.97	6	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.99	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.72	4.76	12	4.77	4.78	7	-1.05%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.11	7	3.07	3.13	9	1.95%
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	8.20	11	8.13	8.19	11	0.12%
D3	重大違規	2.50 #	3.75	10	5.00	4.69	1	-50.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.88	10	2.00	1.92	1	-25.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00	0.92	1	1.00	1.00	1	0.00%

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

表5.2.13　各公車公司前後期表現優劣之指標統計表

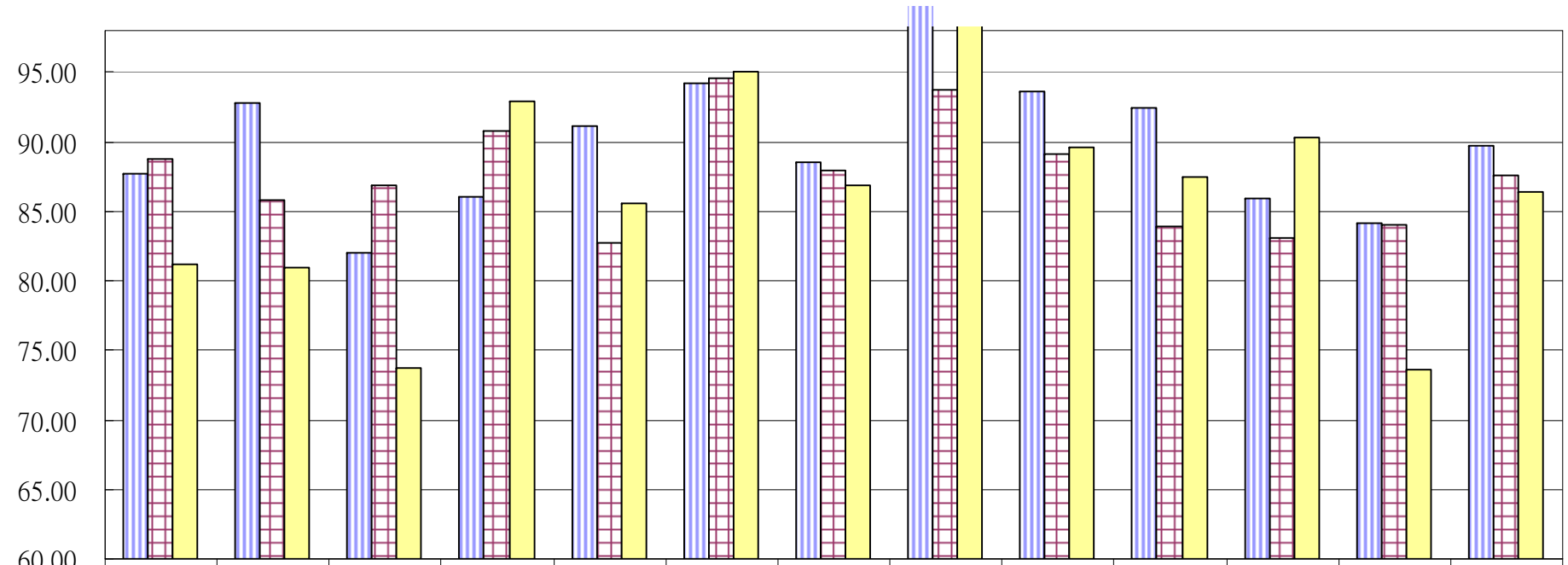
公　司	分數比前期進步30%以上之項目	分數比前期進步30%以上，但仍比各公司之平均值差之項目	分數比前期退步30%以上之項目	分數比前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值高之項目
大都會	--	--	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率指標(B5) 3.重大違規指標(D3)	--
欣　欣	--	--	1.行車肇事率指標(B5) 2.重大違規指標(D3) 3.聯營公車超速抽查(D5)	--
大　有	--	--	1.行車肇事率指標(B5)	--
大　南	--	--	--	--
光　華	1.過站不停比率指標(C1)	--	--	--
台　北	--	--	--	--
三　重	--	--	--	--
首　都	1.行車肇事率指標(B5) 2.重大違規指標(D3)	--	--	--
指　南	1.環保品質(B4)	1.過站不停比率指標(C1)	--	--
中　興	--	--	--	--
新　店	1.行車肇事率指標(B5)	--	--	--
東　南	--	--	1. 環保品質(B4) 2.行車肇事率指標(B5) 3.重大違規指標(D3)	--

表5.2.14　近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表

當期成績比前期退步30%以上之項目						
前期 當期	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	99年度第一期 99年度第二期
大都會	--	1.駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 (C5) 2.行車安全業務檢查(D4)	--	--	--	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率(B5) 3.重大違規(D3)
欣　欣	--	1.行車肇事率(B5) 2.重大違規(D3) 3.行車安全業務檢查(D4) 4.聯營公車超速抽查(D5)	--	--	1.行車肇事率(B5)	1.行車肇事率(B5) 2.重大違規(D3) 3.聯營公車超速抽查(D5)
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)	--	1.行車肇事率(B5)
大　南	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	--	--	--	--	--	--

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	99年度第一期 99年度第二期
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.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(B4) 2.行車安全業務檢查(D4)	--	1.行車肇事率(B5)	1.車齡比率指標(B1)	1.環保品質(B4) 2.行車肇事率(B5) 3. 重大違規(.D3)



	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
99年度第2期	81.23	80.90	73.71	92.95	85.58	95.03	86.86	99.59	89.58	87.41	90.28	73.60	86.39

圖5.2.1 各公司九十九年度第一、二期與九十八年第二期成績比較圖

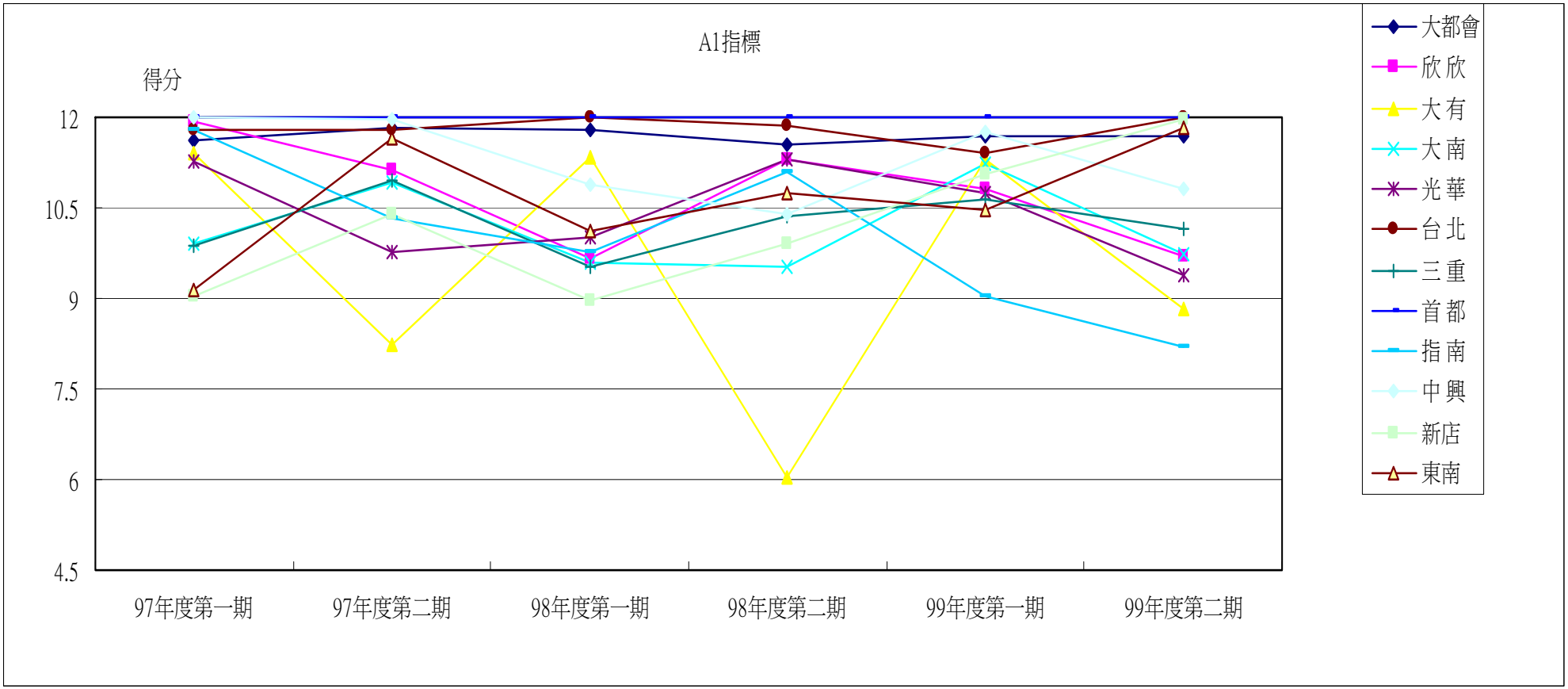


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖

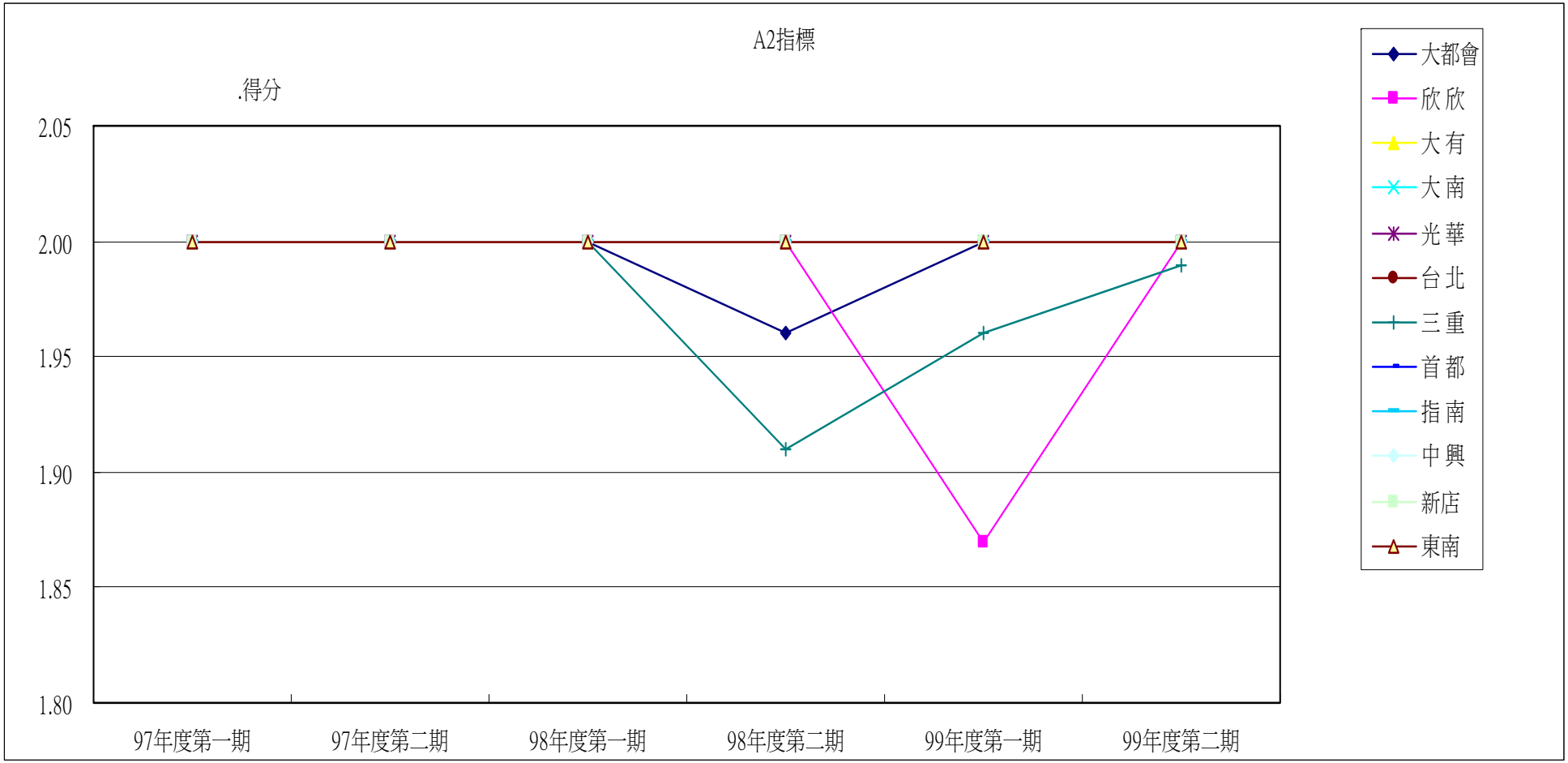


圖5.2.3 近三年各公車公司場站空間標(A2)成績比較圖

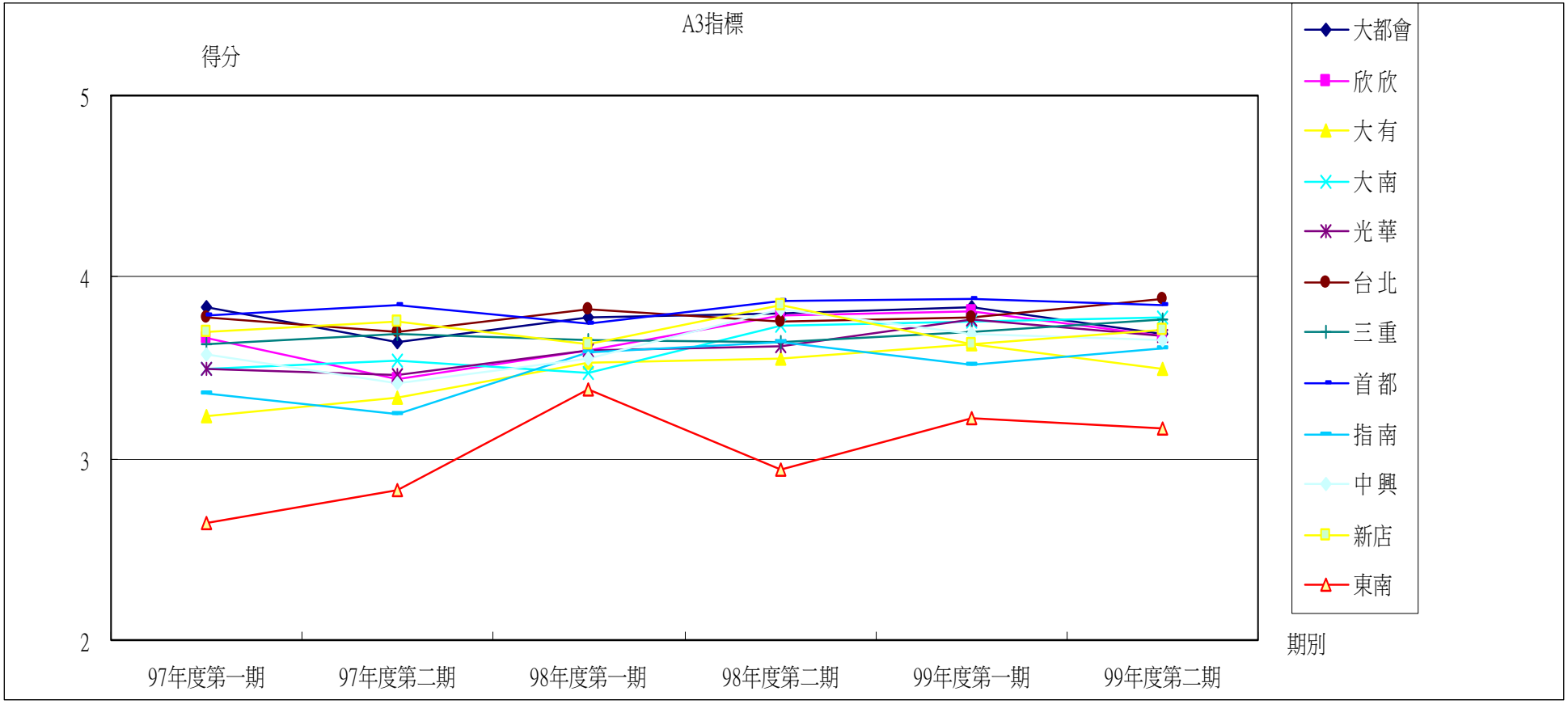


圖 5.2.4 近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖

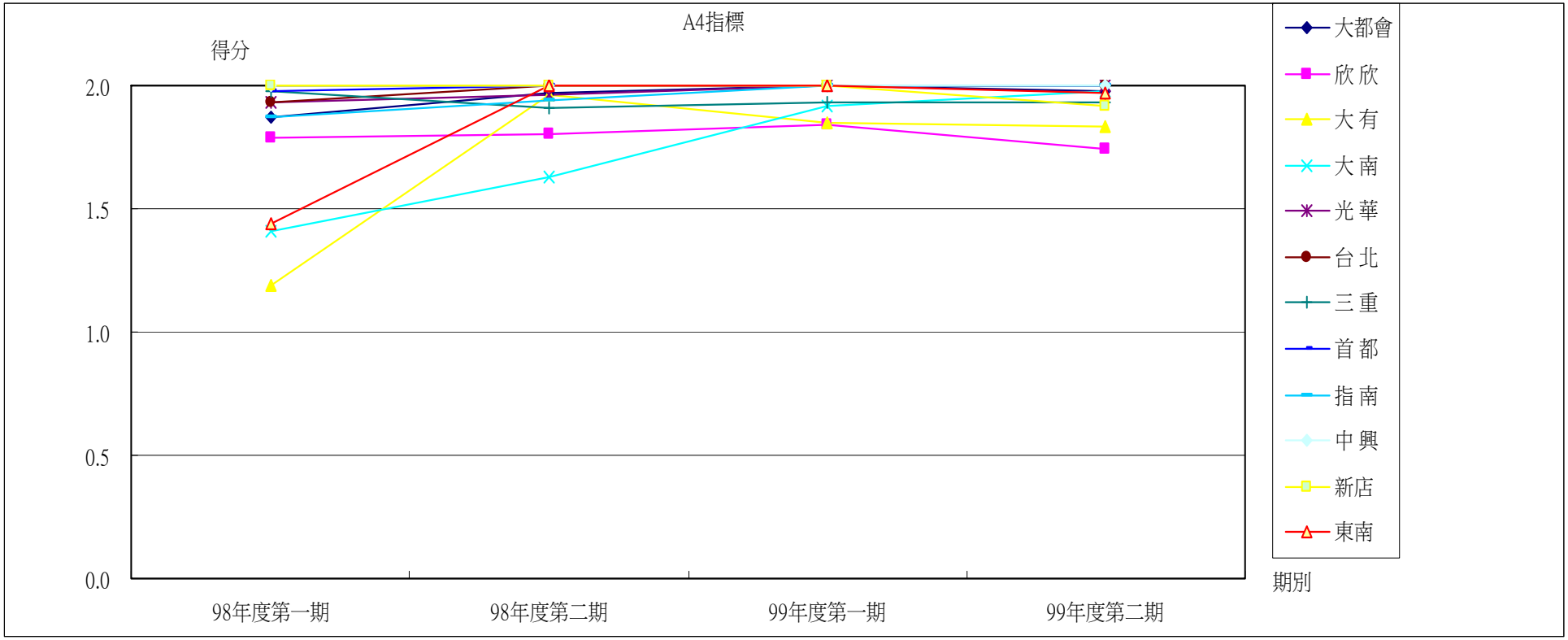


圖 5.2.5 近三年各公車公司公車後端查詢系統配合度指標(A4)成績比較圖

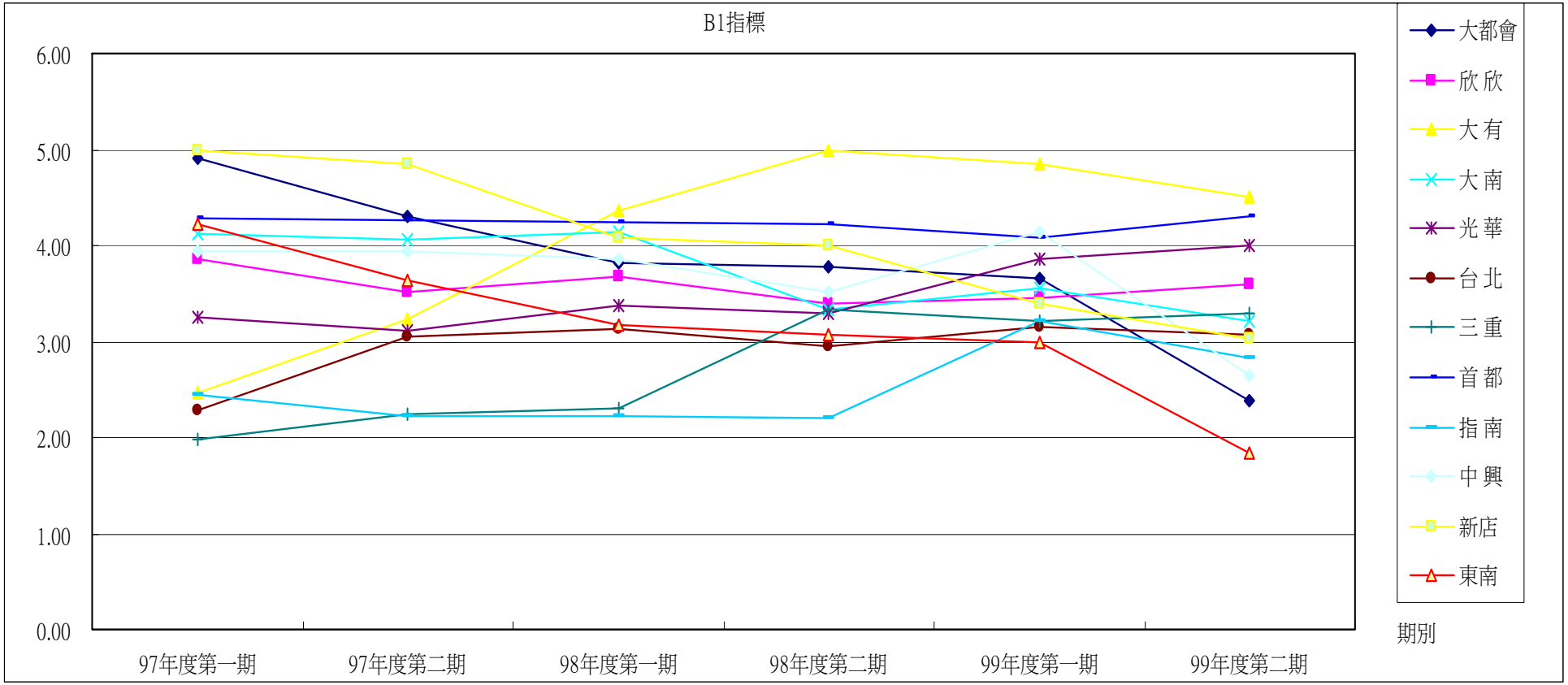


圖 5.2.6 近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖

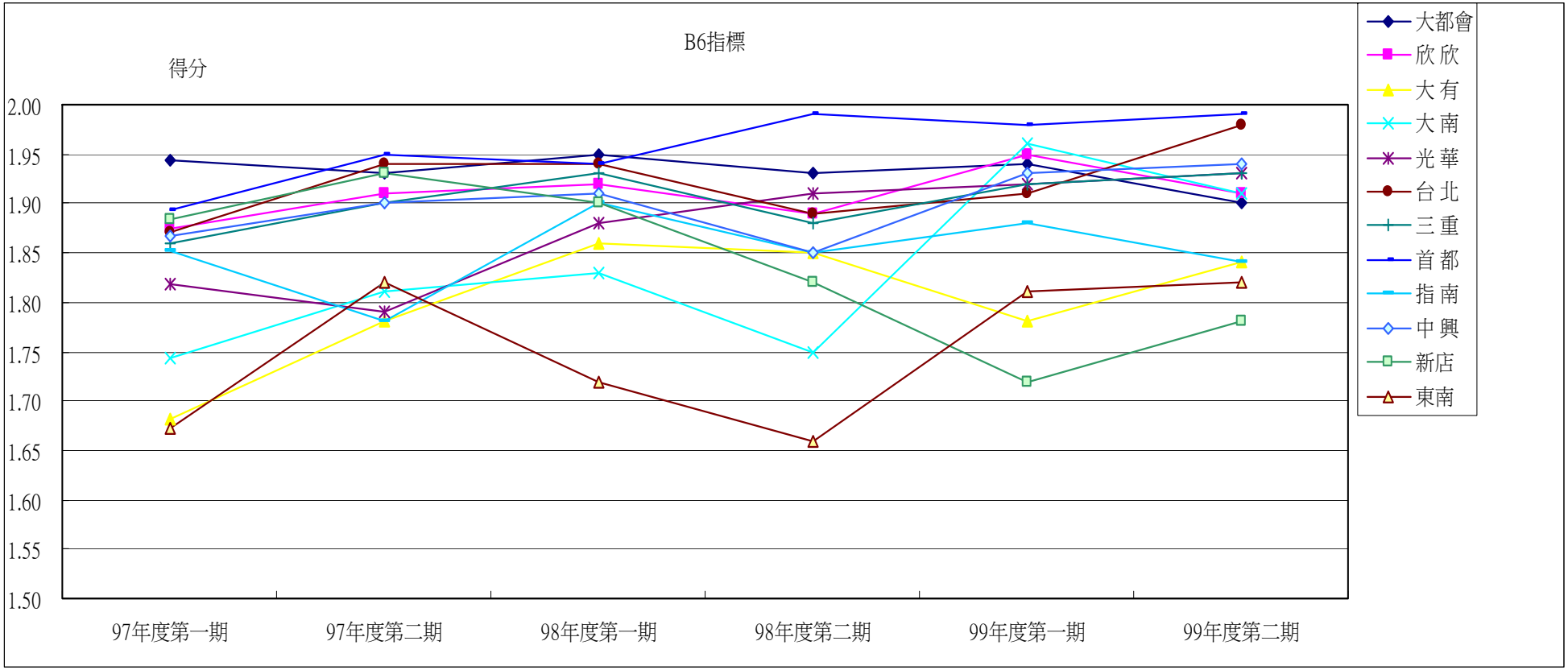
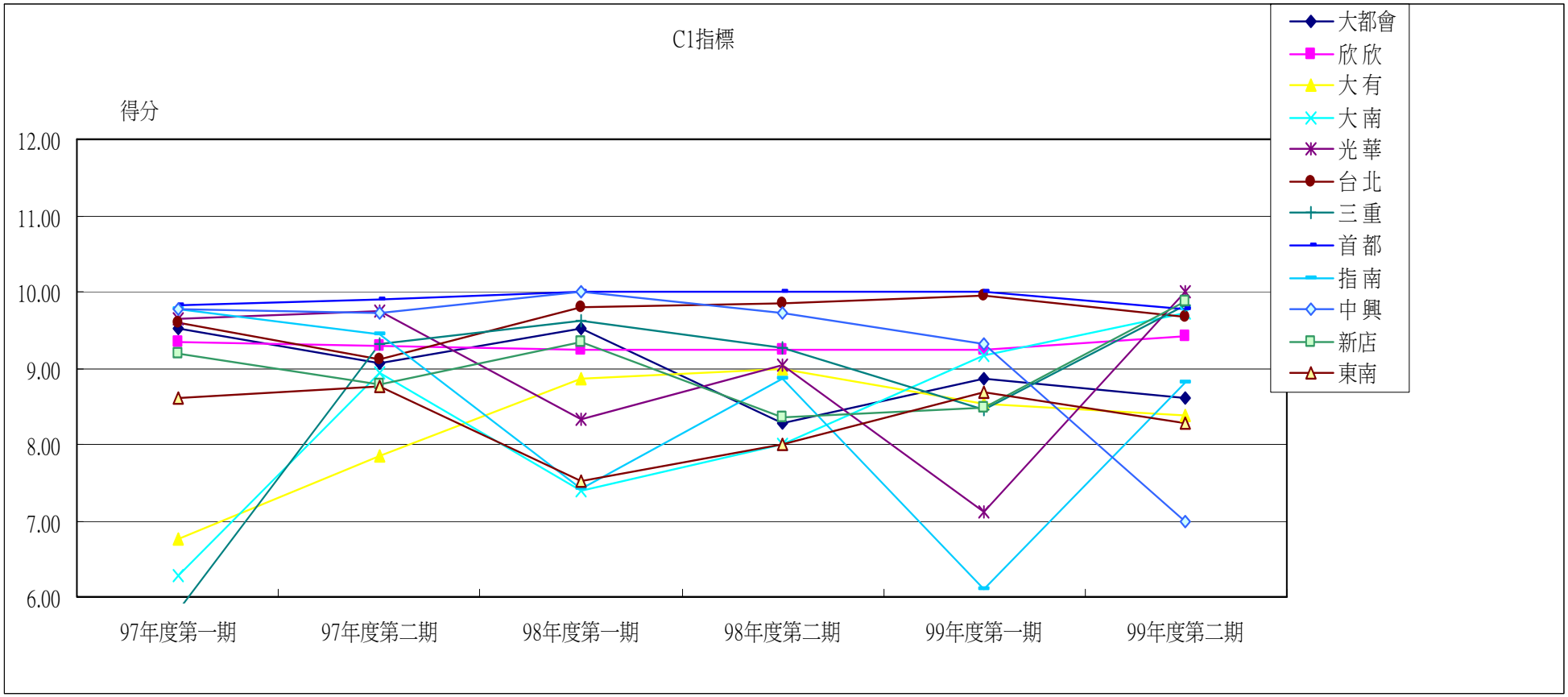


圖5.2.7 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖



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

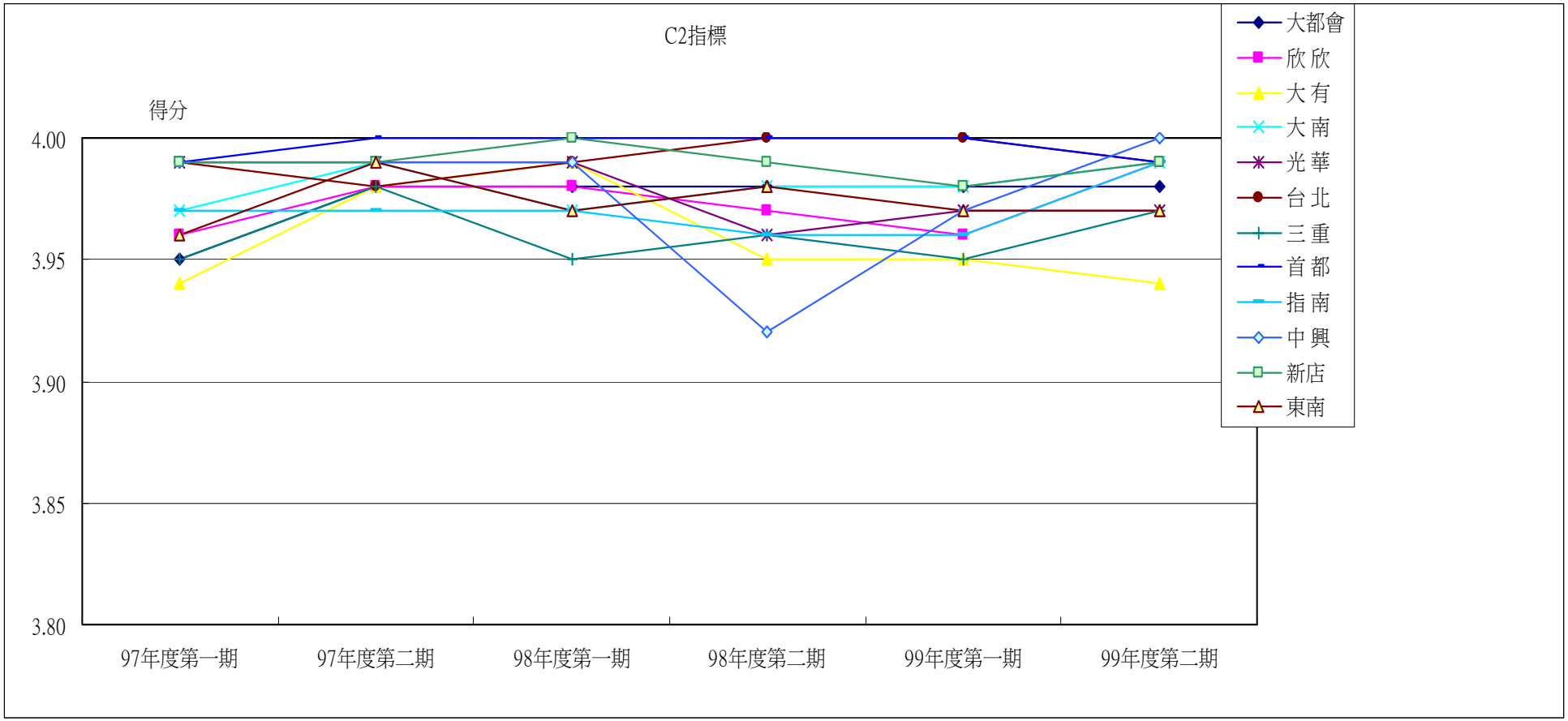


圖5.2.9 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖

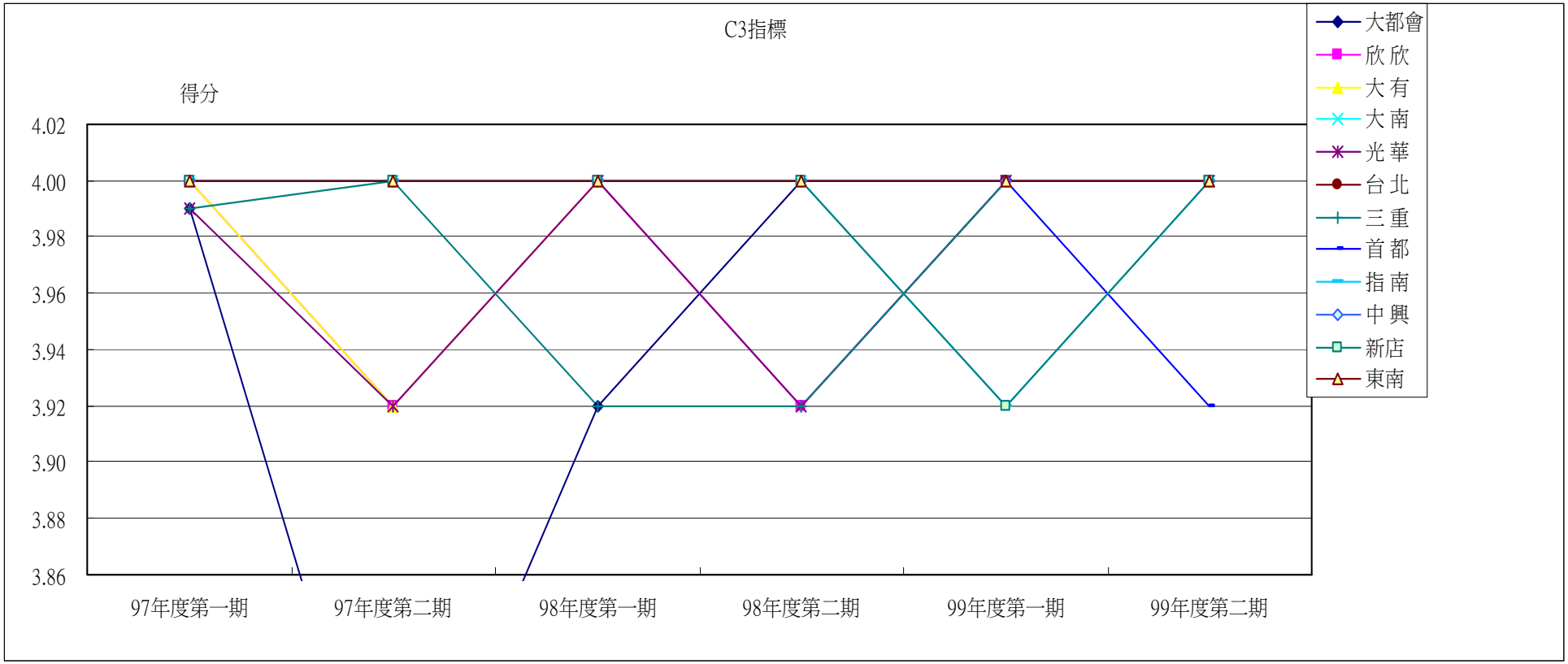


圖5.2.10 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖

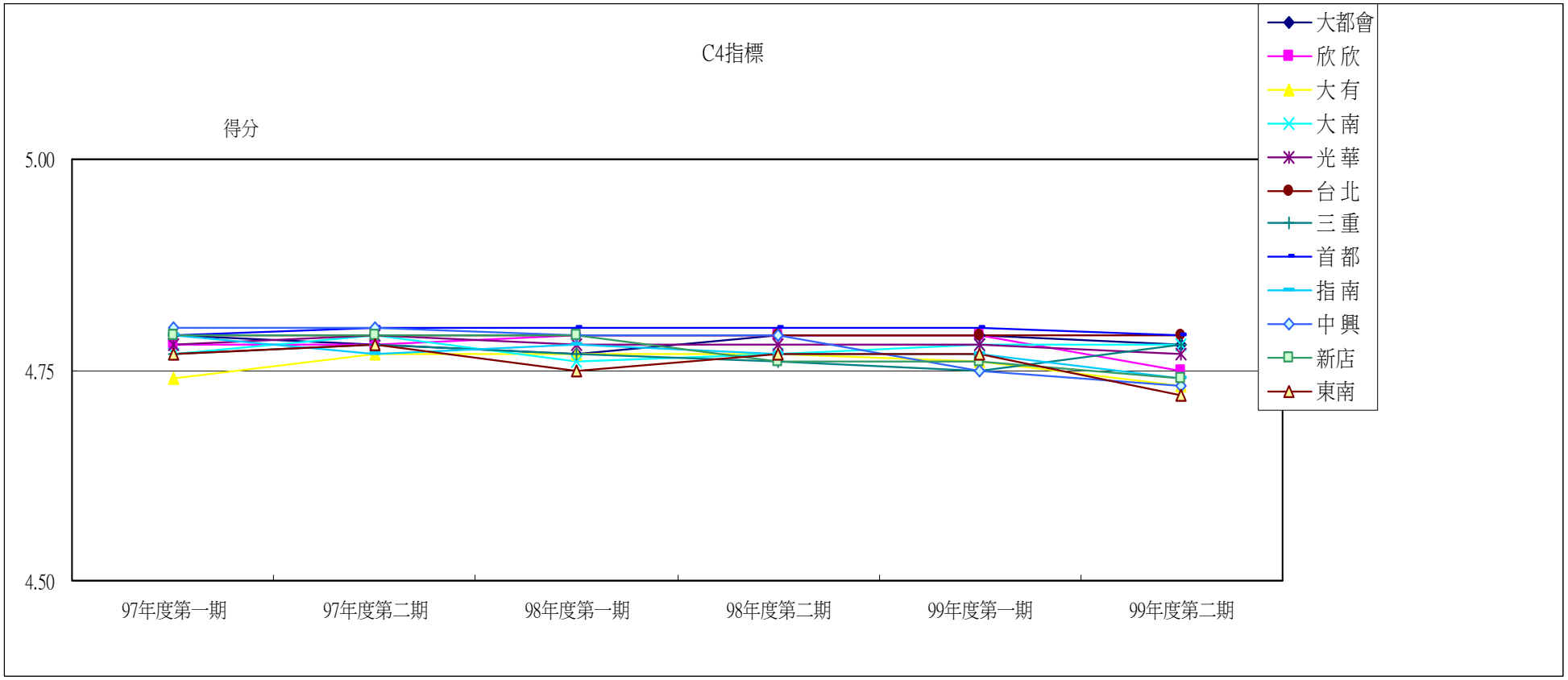


圖5.2.11 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖

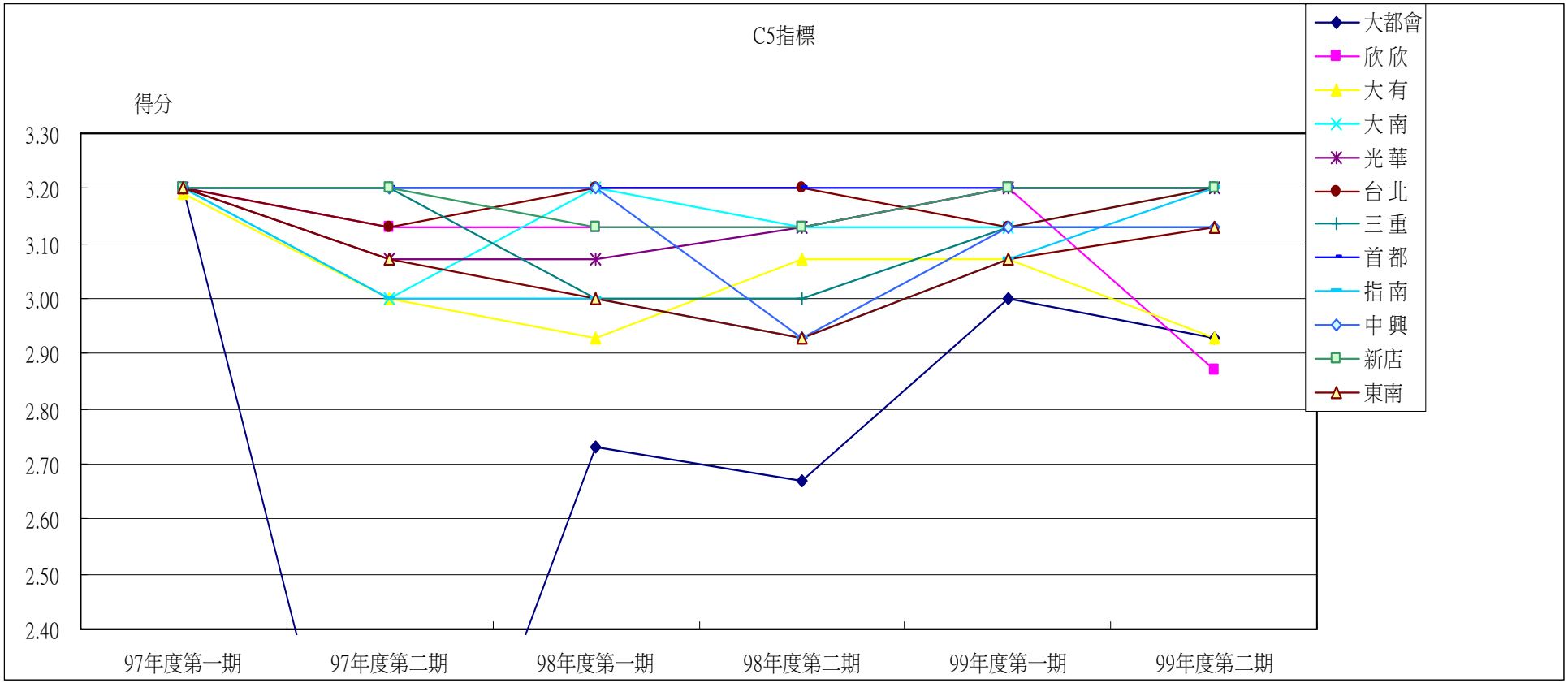


圖5.2.12 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖

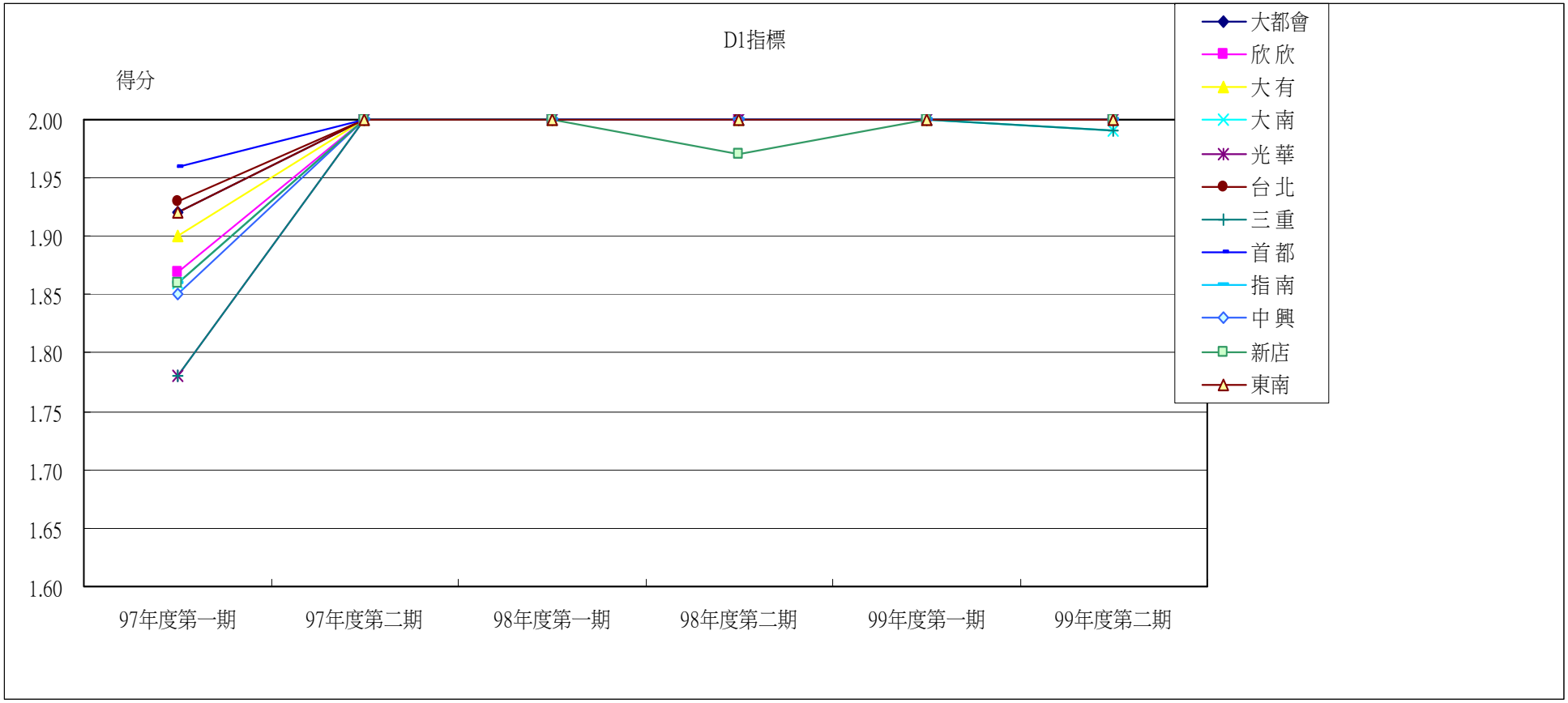


圖5.2.13 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)指標成績比較圖

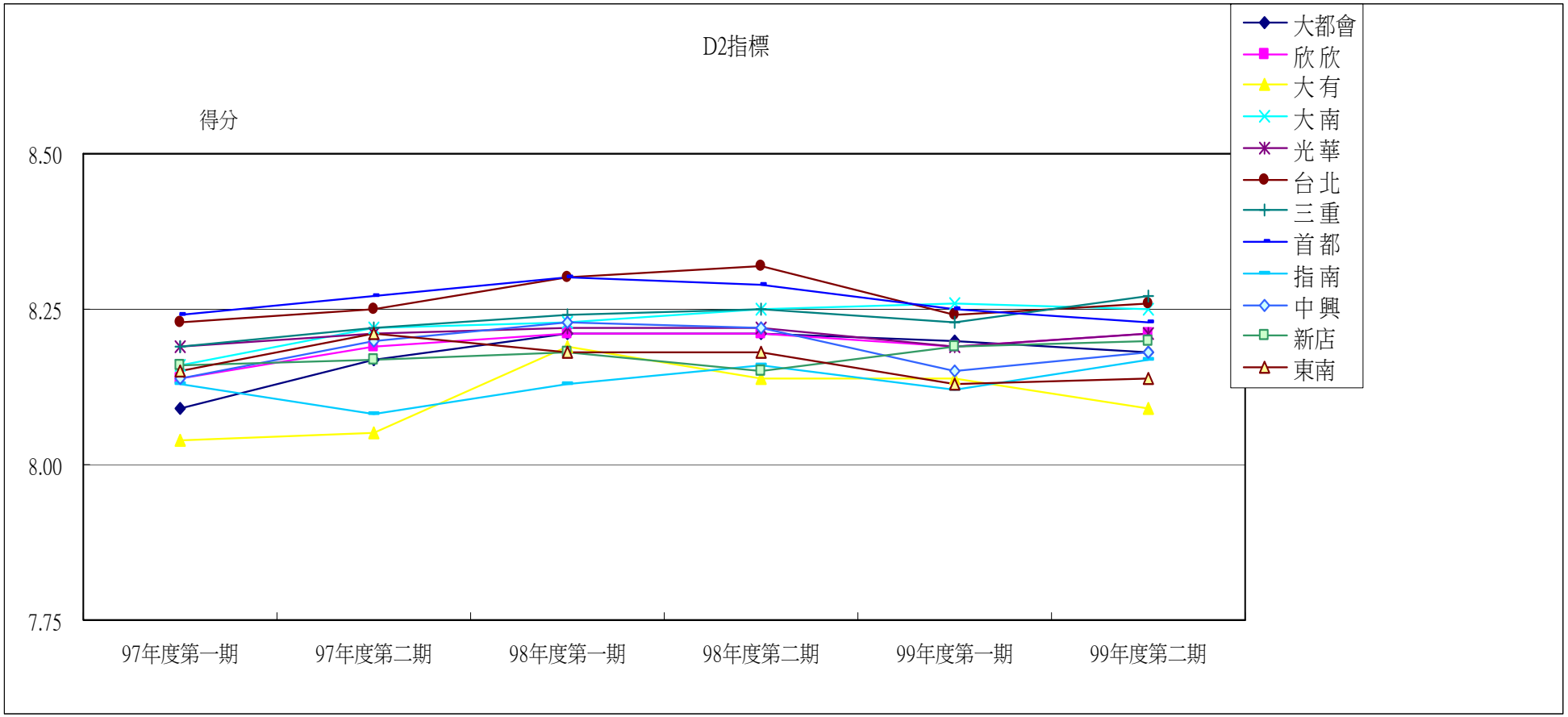


圖5.2.14 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖

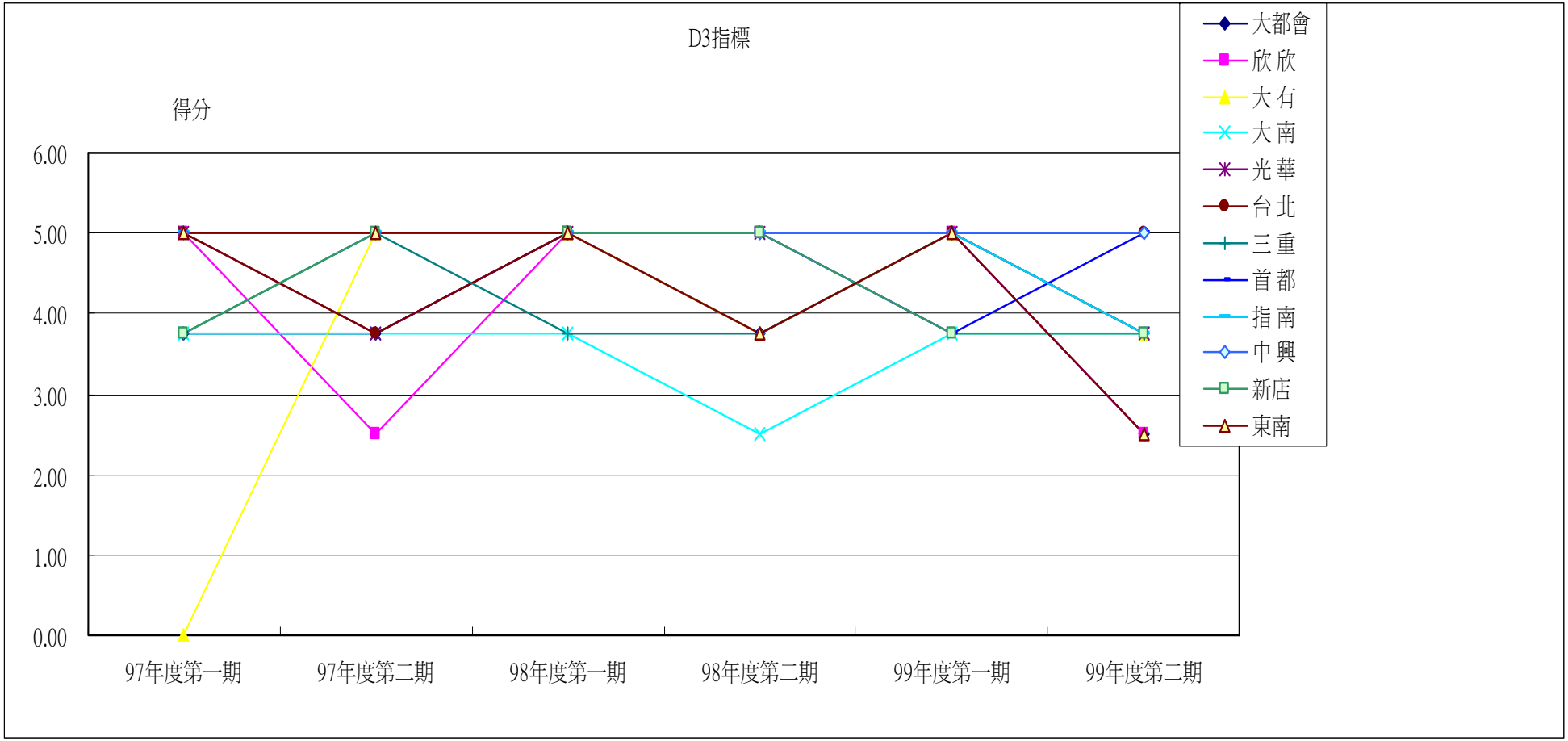


圖5.2.15 近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖

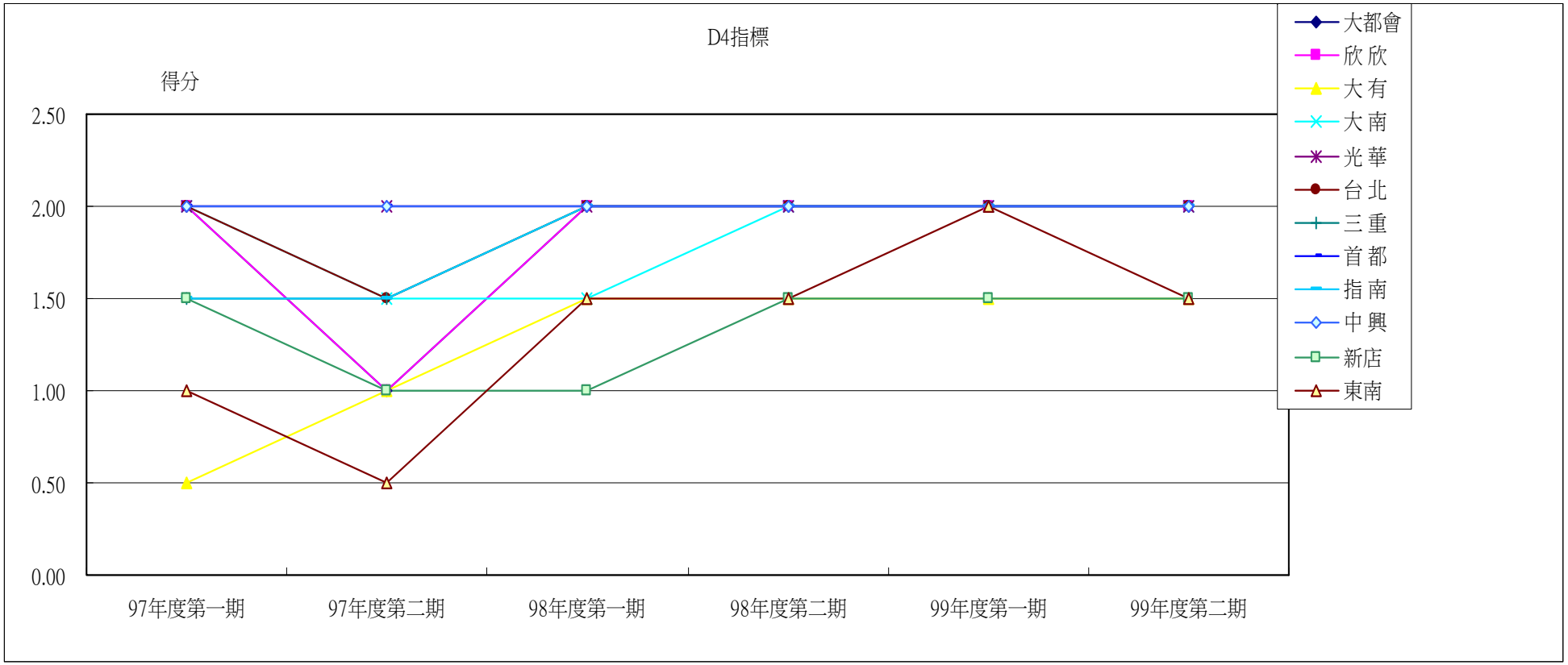


圖5.2.16 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

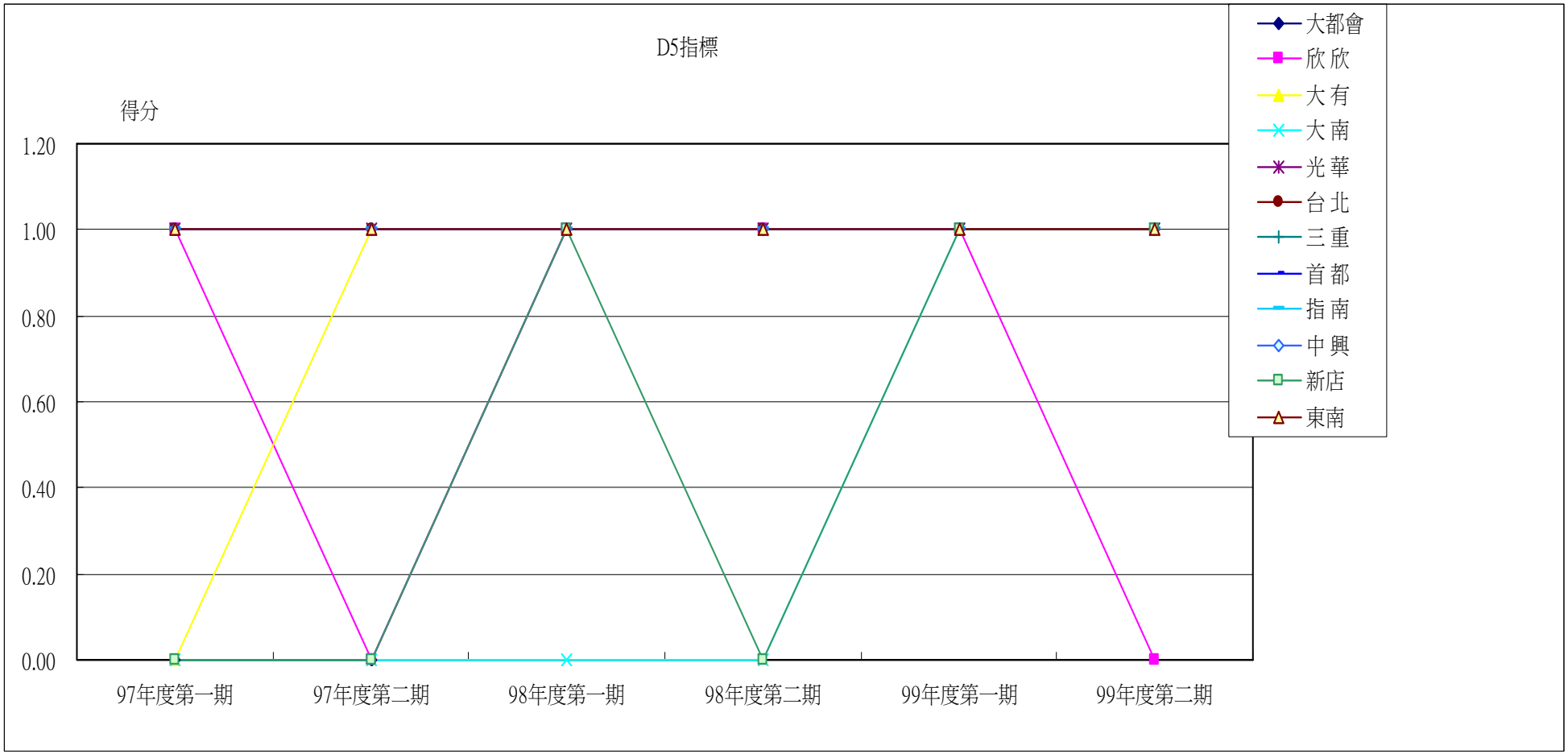


圖5.2.17 近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖

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；以及由新北市政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集99年4月至99年11月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至99年9月，場站檢查指標引用99年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用99年4月至99年9月，車齡比率指標引用至99年9月，環保品質指標引用99年4月至99年9月，行車肇事率指標引用99年3月至99年8月，車輛安全設施檢查指標引用99年8月，行車事故通報與處理指標引用99年3月至99年8月，重大違規指標引用99年5月至99年10月，行車安全業務檢查指標引用至99年11月，聯營公車超速抽查指標引用99年4月至99年10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7月至99年11月。2.由委託單位轉來聯合稽查人員調查卷及民眾申訴案件之統計資料：本類資料分為兩部分，前者係由臺北市公共運輸處供聯合稽查人員調查卷之資料給研究單位交通大學進行統計。至於民眾申訴案件之統計資料，平常乘客透過各種申訴管道向臺北市公共運處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為99年4月至99年9月，作為B2、C2～C5、D2指標之計算依據。以下分別就總體與個別公司評鑑結果作一總述。

一、總體結果

本期評鑑採以等第方式表達各公司成績之優劣，評鑑結果本期有4家公司獲得優等，分別為首都、台北、大南與新店，有6家公司為甲等，分別為指南、中興、三重、光華、欣欣與大都會；有2家公司為乙等，分別大有和東南。本期首都、台北和大南3家與前期相同，仍保持為優等，新店由甲等進步為優等；大有和東南由甲等退步為乙等，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6項，包括舒適與噪音指標(B2)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)，但只有C2指標在統計學上有顯著進步意義。

較前期退步之指標有11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)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施(B3)、環保品質指標(B4)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有B4、C4和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分者共有3項，為場站空間指標(A2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)和行車事故通報與處理指標(D1)。其中，配合政府政策(D6)，為加分指標，故不作比較。

二、個別公司結果

就個別公車公司來看，「大都會客運」在分數方面，環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比平均情形落後20%以上。

「欣欣客運」在分數方面，行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和聯營公車超速抽查(D5)比前期退步30%以上;發車準點性(A1)和駕駛員行車中吸菸、吃檳榔(C5)比前期進步10%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)、重大違規(D3)、聯營公車超速抽查(D5)比平均情形落後20%以上。

「大有巴士」在分數方面，發車準點性(A1)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和行車安全業務檢查(D4)比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)則比平均優20%。

「大南客運」在分數方面，發車準點性(A1)比前期退步13%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(A1)比平均情形落後7%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%。

「光華客運」在分數方面，重大違規(D3)比前期退步25%以上；過站不停比率(C1)比前期進步40%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)比平均情形落後20%以上；車齡比率(B1)則比平均優20%以上。

「台北客運」在分數方面，車齡比率(B1)比前期退步14%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期行車肇事率(B5)和重大違規(D3)則比平均優20%以上。

「三重客運」在分數方面，環保品質(B4)和重大違規(D3)比前期退步20%以上；本期無明顯進步。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無高或低於比平均20%情形。

「首都客運」在分數方面，本期無明顯退步；行車肇事率(B5)和重大違規(D3)比前期進步30%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期無比平均落後20%的情形；車齡比率(B1)、行車肇事率(B5)和重大違規(D3)則比平均優20%以上。

「指南客運」在分數方面，重大違規(D3)比前期退步25%以上；環保品質(B4)和過站不停比率(C1)比前期進步25%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期發車準點性(A1)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

「中興巴士」在分數上面，過站不停比率(C1)比前期退步25%以上；本期無明顯進步。。若比較分數與平均值的變化幅度，本期過站不停比率(C1)比平均情形落後20%以上；重大違規(D3)則比平均優20%以上。

「新店客運」在分數上面，環保品質(B4)比前期退步20%以上；過站不停比率(C1)比前期進步16%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(D4)比平均情形落後20%以上；行車肇事率(B5)則比平均優20%以上。

「東南客運」在分數上面，環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比前期退步25%以上；發車準點性(A1)比前期進步13%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，本期車齡比率(B1)、環保品質(B4)、行車肇事率(B5)、重大違規(D3)和行車安全業務檢查(D4)比平均情形落後20%以上。希冀業者能從本評鑑結果了解表現不理想的指標何在，檢討其原因並謀求改進之道。

本期評鑑也持續調查淡水與欣和等2家公車客運公司的資料，但由於2家公司之聯營公車車輛數較少，調查樣本也較少，故不納入整體統計分析。

評鑑結果顯示「淡水客運」場站檢查指標(A3)、公車後端查詢系統配合度(A4)、舒適與噪音指標(B2)、環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、過站不停比率指標(C1)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)，共14項指標比12家公車公司之平均數高；發車準點性指標(A1)、車齡比率指標(B1)、公車資訊服務設施指標(B3)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)與共4項指標比12家公車公司的平均數差；場站空間指標(A2)和行車事故通報與處理指標(D1)指標與12家公車公司的平均數相同。

「欣和客運」發車準點性指標(A1)、公車後端查詢系統配合度(A4)、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)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)共9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)、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)、與駕駛員遵循路線指標(C4)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)共9項指標比12家公車公司的平均數差；場站空間指標(A2)和行車事故通報與處理指標(D1)指標與12家公車公司的平均數相同。

6.2建議

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

一、立即可行之建議

(一)對各公司改善之建議

1. 根據本期評鑑結果之建議

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

表6.2.1　建議各公車公司改善之服務指標一覽表

公司	分數比上期退步30%以上 且低於各公司平均數之項目
大都會	環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5)、 重大違規指標(D3)
欣　欣	行車肇事率指標(B5)、重大違規指標(D3)、 聯營公車超速抽查指標(D5)
大　有	行車肇事率指標(B5)
大　南	--
光　華	--
台　北	--
三　重	--
首　都	--
指　南	--
中　興	--
新　店	--
東　南	環保品質指標(B4)、行車肇事率指標(B5) 、重大違規指標(D3)

2. 本期A1指標調查中，發現部分班次有分區間車、直達車、夜間公車，雖然起迄站不同(有時候起迄站也相同)但都未在車頭標示清楚，常常造成民眾混淆，影響搭車權益，也造成一些稽查的困難。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。

3. 本期A1指標調查中，發現某些客運公司由於調度(發車)站與第一站有些距離，會發生某幾班車次先發出停在第一站附近等候，此時比較不易訂定標準來稽查發車時間,因而造成誤差。建議公車業者還是依照發車班次確實發車。

4. 本期A1指標調查發現，有部分路線營運車輛較為老舊，以致維修時間較長，在營運過程中容易故障導致脫班或者少發的情形，建議公車業者在班車出發前，確實檢查車體並定期保養維修車輛。

5. 本期B3指標調查中，發現有部分公車未裝設站名播報器，或是站名播報器故障未能顯示，請公車業者確實維護車內裝設的站名播報器，以利於提供民眾更多的搭乘資訊。另公車站位名稱或位置有所更動時，站名播報器也應配合更正，以避免發生播報器站名與實際站名不符之情形。

6. 本期B3指標調查中，發現缺失最多的為「行車路線圖」，常見之缺失包含了站位名稱未更新、未配合新設置站牌增加繪製站位、未提供轉車資訊、無固定班次時刻表，或是方位標示錯誤。請各公車業者在製作公車路線圖時，多加留意資訊的正確性，也請在路線有異動時，更新車上之路線圖，俾提供乘客正確、有效之資訊。另有部分公車在調度支援其他路線時，會忘記更換車內的路線圖，造成民眾的混淆或誤解，請公車業者確實督導駕駛員進行行前檢查。

7. 本期B3指標調查中發現，有部分業者在車內張貼的「服務申訴電話」會同時包含多個主管機關：台北市公共運輸處、新北市交通局及台北區監理所，容易造成乘客混淆主管機關而無法找到正確的單位申訴。建議業者張貼的申訴電話仍應以張貼該公車路線所屬的管轄機關為主，避免張貼其他不相關的申訴電話。

8. 本期B3指標調查中發現，部分公車業者的行車路線圖張貼在會發光的告示板上，相當便於民眾閱讀，在夜間也能輕易地得知路線資訊；但也有部分公車業者仍然是張貼在車廂廣告板上，夜間車內照明又未全開，造成車內昏暗，無法閱讀行車路線圖或其他公告資訊。建議公車業者於夜間行車時確實開啟車內照明設備，以維護乘客的安全，並提供更便利的資訊服務。

9. 本期C1指標調查中，建議公車在快要進站時，先將速度放慢並行駛於外車道，以免容易造成來不及進站的狀況，或者是來不及發現乘客招手，在進行司機員訓練時，可請客運業者加強宣導。

10. 本期C1指標調查發現，當民眾看見前後兩台公車相鄰接近時，對於想要搭乘的民眾比較難對第二台公車招手，如果第二台公車沒有準備進站停靠，而是直接通過的話，就會發生過站不停情形。

11. 本期C1指標調查中發現，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。

(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) 民眾透過 1999 市民熱線申訴與本處申訴專線反映行車服務缺失以過站不停居首，請公司研提具體改善措施並落實執行，以保障民眾搭乘權益。

(2) 建議建立車輛保修資訊整合平台以利管理。

(3) 請加強督導管理以杜絕駕駛員於行車中過站不停、闖紅燈與使用手機及嚼食檳榔。

2. 欣欣：

99 年 1-8 月有責肇事件數 46 件與 98 年 1-8 月有責肇事件數 21 件相較增加 25 件，請就所研提肇事防制相關作為積極落實執行按月作成紀錄，並對民眾投訴或公司內部稽查有違規或危險之駕駛員進行列管增加稽查密度，查有違規立即召回輔導並作成紀錄。

3. 大有

(1) 99 年 1-8 月與 98 年 1-8 月有責肇事資料比較仍增加 2 件，請持續加強肇事防治相關作為。

(2) 禮讓行人教育訓練課程可從臺北市政府警察局交通警察大隊網站下載相關資料如：禮讓行人原則、取締標準等對駕駛員再加強教育。

(3) 駕駛員出車前酒精測試、血壓量測少數場站填寫不夠落實與確實，請改善。

(4) 常有民眾投訴 307 路公車本市於撫遠街及新北市板橋國中周邊違規停車影響道路車流正常運行，另未於所核定板橋公車站停靠上下客而於新府路口上下客影響乘客安全，請每月自行派員稽查，對違規駕駛進行輔導並作成紀錄。

(5) 請依期程每季提報自評報告。

4. 大南：

(1) 新購低地板公車增加包括盲胞點字設施、上下車處警示 LED 燈、後門下車處增設身障服務鈴、電動伸縮夾板服務身心障礙者上下車等創新措施建議可適時對媒體發布訊息。

(2) 請依期程每季提報自評報告。

5. 光華：

民眾曾申訴反映 620、紅 3、220、246 及 72 等路線公車有未依核定營運時間發車，且經本處查證屬實，請針對上述 5 條路線每月自行派員稽查發車情形並作成紀錄，倘有發現違失請積極改善，以保障民眾乘車權益。

6. 台北：

99 年 1-8 月與 98 年 1-8 月有責肇事資料比較仍增加 3 件，請再加強肇事防制相關作為。

7. 三重：

99 年 1-8 月有責肇事件數 24 件與 98 年 1-8 月有責肇事件數 18 件相較增加 6 件，請就所研提肇事防制相關作為積極落實執行按月作成紀錄，並對民眾投訴或公司內部稽查有違規或危險之駕駛員進行列管增加稽查密度，查有違規立即召回輔導並作成紀錄。

8. 新店

(1) 一般行車教育訓練課程欠缺 5 份本處函請協助公布之宣導案例教材，請再蒐集資料後補正對駕駛員進行宣導，並請將紀錄報處。

(2) 對新進駕駛員教育訓練內容較偏重公司內部規定，建請增加公車專用道行駛規定、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 77 條事件裁罰基準及緊急事故通報作業程序等規定。

(3) 99 年未辦理駕駛員定期心理健康檢查，請補正。

(4) 99 年 1-8 月公司內部稽查結果並未與 98 年 1-8 月進行比較分析亦未提出改善作為，請補正。

(5) 請依期程每季提報自評報告。

9. 東南

(1) 98 年 1-8 月與 99 年 1-8 月肇事資料比較及改進作為已完成研擬分析，惟尚未對所屬駕駛員進行講課，已要求於 99 年 11 月底前完成並將駕駛員簽名與授課照片報處並對所研擬改進作為積極落實。

(2) 99 年 1-8 月肇事件數 25 件相較 98 年 1-8 月肇事件數 7 件增加 18 件，請公司對肇事 25 名駕駛員派員隨車密查 2 週並對違失行為進行約談輔導，已要求於 99 年 11 月底前將輔導訪談紀錄報處。

(3) 99 年防災演練雖有邀請消防局教官到公司授課惟欠缺實務演練，請邀集駕駛員再補辦實務演練，已要求於 99 年 11 月底前將防災演練紀錄與照片報處。

(4) 99 年 9 月 11 日發生小 2 於碧山路發生翻落山谷事件造成 12 名乘客受傷，公司立即啟動緊急應變處理，於規定時間內向本處實施通報並已完成所有駕駛員山區道路駕駛要領訓練與講習，相關課程教材已要求於 11 月底前報處。另請公司平時應督促駕駛員行駛山區路線應注意會車時注意對向來車並且依照速限行駛。

(5) 請落實車輛維修保養，尤以山區路線配用車輛更為重要。

(6) 99 年 3-8 月貴屬駕駛員行車服務缺失以過站不停、脫班狀況為主且發生頻率偏高，請加強督導改善。

(7) 99 年 7 月 3 日貴屬 522 路公車未依核定路線行駛，依裁罰基準裁處新臺幣 3 萬元，請加強宣導本市公車動態資訊系統已全面啟用，務必依核定營運路線行駛，勿存僥倖之心。

(8) 緊急事故應變課程訓練及測驗應與行車各可能狀況相結合，而非以一般居家防災為主軸。

10. 欣和：

99 年 1-8 月有責肇事件數 5 件與 98 年 1-8 月有責肇事件數 0 件相較增加 5 件，請就公司所研提肇事防制相關作為積極落實執行按月作成紀錄,並對民眾投訴或公司內部稽查有違規或危險之駕駛員進行列管增加稽查密度，查有違規立即召回輔導作成紀錄。

(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. 花博展覽期間行經展區周邊路線所屬車輛(含調度支援車輛)請注意車容整潔與保修，請駕駛員出車前一級保養加強檢視車內外相關設備如有損壞、遺失、破損，並請立即改善處理，未處理完成前請勿出車營運。
2. 99 年 1-10 月本市聯營公車共造成 8 件 A1 行車肇事造成 8 人死亡，其中 4 件發生於行人在行穿線上行走直接遭公車撞擊，請各業者加強對駕駛人之教育訓練，在車輛行經路口及轉彎時務必要禮讓行人並對未禮讓行人之相關罰則一併納入授課課程內容。
3. 近期本市聯營公車連續發生危險駕駛及違規駕駛行為，經民眾透過車上攝影機拍攝後直接上網供大眾瀏覽並由電子媒體播出，重創本市聯營公車形象，請各業者務必督促要求各駕駛員行車時務必遵守交通規則，以免再發生類似案件，對於違規行為本處依違規事實查證後均依規定開單舉發。
4. 依據汽車運輸業管理規則第 19 條之 2 規定每日駕車時間不得超過 10 小時，請各業者注意務必遵守法令規定調派勤務，以符法令規定並維護民眾乘車及行車安全。
5. 請修訂駕駛員於發生行車事故後之應變作為，其應變作為應以駕駛員有能力通報及失能狀態二類型分別訂定並，並於 100 年 1 月底前完成報處，同時自 100 年上半年起納入行車安全業務檢查項目。
6. 請對駕駛座安全帶實施查核,嚴禁以各種物件阻礙其正常作動,將自 100 年第 1 期起納入場站車輛檢查項目。

(四) 對臺北市公共運輸處之建議

1. 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，仍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。
2. 有些公車路線站名標示有發生錯誤,發現車上所宣報的站名與公車道上所顯示的站名不同，且有時在公車站牌上的站名標示與實際上也會有不同(如：重慶路上行駛288路線的公車)，希望能加強公車路線與站名整合的確實性，容易造成乘客的不便。
3. 99年11月6日至100年4月25日為臺北國際花卉博覽會，有多家公車業者提

供花博公車之服務，本期來不及納入調查結果，但仍請督導聯合稽查進行重點評鑑，分數仍可納入明年第一期評鑑分數。

(五) 對評鑑單位之建議

1. 本期B3指標調查中發現，B3指標一律以晚間六點為白天及夜間之分界點，但實際上夏天有時至晚上七點仍未天黑，冬天五點半亦有可能天黑，故建議夜間照明時段可隨季節變更調整，以符合實際需求。

(六) E-bus績效評估

為了瞭解公車動態資訊系統是否能夠取代人力現場調查，我們利用本期調查人員在現場所做公車發車準點性指標與公車動態資訊系統中取得的資料來做比對。

由於該系統所保留的歷史資料不夠久，只能在公車動態資訊系統中搜尋約近一個月的資料，而更早之前的資料須向各客運業者索取。故此次試驗分析之樣本係從原發車準點性指標中的 50 條路線樣本中，抽取 8 條較新之路線，分別為：東南客運紅 29 (10/06)、欣欣客運 253 (09/28)、欣欣客運 672 (09/28)、光華客運 521 (09/23)、三重客運紅 31 (0923)、新店客運 644 (09/17)、新店客運 642 (09/17)、欣欣客運 907 (09/16)。本次試驗分析整理此 8 條路線動態系統的實際發車時間和車號，以及原準點性指標中調查所得的資料，結果如表 6.2.2 至表 6.2.9。

從表 6.2.2 至表 6.2.9 的資料分析可知，由公車動態系統資料計算出發車準點率最高的是新店客運 642 (09/17)的 95.45%，但也有路線的樣本數太少而無法計算發車準點率，如：欣欣客運 253 (09/28)。比較公車動態資訊系統和調查員所記錄的發車資訊，可以發現在許多筆的樣本中，兩者的發車準點率差距很大，例如：表 6.2.2 中，動態系統的準點率是 91.60%，而調查員所調查的準點率是 100%；表 6.2.5 中，動態系統的準點率是 50%，而調查員所調查的準點率是 85.7%，從此些數據來看，可以看出兩者準點率之差距。

此外，從表 6.2.3 中我們可以看出，在公車動態系統中有許多筆資料都沒有出現，無法得到詳細的班次訊息。這可能是在動態系統中發車時間與調查員調查的時間有所不同，亦可能是動態系統的資料與調查員所調查的資料有所不同，例如在表 6.2.6，調查員有記錄到 851-FC(16:12)，但此筆資料卻沒有出現在公車動態系統中，所以造成公車動態系統的準點率低於調查員所調查的準點率。而動態系統與人力調查兩者間差距所產生的原因可能包括：駕駛未開機，系統未接受到訊號或是延遲收到公車訊號等。

由以上分析可知，此一動態資訊系統並無法完全準確的呈現公車班次的發車資訊，尤其是缺少部份班次資料而造成公車發車準點率下降。因此，除非此資訊系統能夠克服上述之問題，否則建議短期內在 A1 發車準點性指標中，仍應以調查員實際至現場調查為佳。

表 6.2.2 東南客運紅 29 (10/06)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
—	—	—	—	606-AC	15:20	—	—
091-AC	15:41			923-AC	15:40	20	30
923-AC	15:42	1	30	091-AC	16:01	21	30
601-AC	16:05	23	30	601-AC	16:17	16	30
091-AC	16:05	1	30	348-AC	16:31	14	30
601-AC	16:18	13	30	928-AC	16:41	10	30
348-AC	16:35	17	30	050-AC	17:00	19	30
928-AC	16:45	10	30	605-AC	17:14	14	15
050-AC	17:02	17	15	140-AC	17:29	15	15
140-AC	17:32	誤點 30*	15	121-AC	17:44	15	15
091-AC	17:46	14	15	606-AC	18:00	16	15
121-AC	17:47:	1	15	091-AC	18:15	15	15
606-AC	18:02	15	15	601-AC	18:30	15	15
091-AC	18:18	16	15	—	—	—	—
			動態準點率				調查員準點率
			91.60%				100%

表 6.2.3 欣欣客運 253 (09/28)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
—	—	—	—	256FP	14:13	—	—
—	—	—	—	607AC	14:27	14	20
—	—	—	—	161FP	14:41	14	20
—	—	—	—	217FN	14:52	11	20
—	—	—	—	572FL	15:13	21	20
—	—	—	—	563AB	15:18	5	20
—	—	—	—	561AB	15:30	12	20
—	—	—	—	133AD	15:44	14	15
217-FN	16:03	—	—	696AD	15:58	14	15
—	—	—	—	506AB	16:10	12	15
—	—	—	—	256FP	16:24	14	15
—	—	—	—	797FL	16:35	11	15
—	—	—	—	607AC	16:50	15	15
			動態準點率				調查員準點率
			樣本太少，無法計算！				100%

表 6.2.4 欣欣客運 672 (09/28)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
160-FP	14:23	—	—	—	—	—	—
569-AB	14:35	12	15	569-AB	14:29	—	—
695-AD	14:43	18	15	695-AD	14:33	4	15
159-FP	14:48	5	15	159-FP	14:42	9	15
795-FL	15:00	12	15	795-FL	14:52	10	15
772-AB	15:03	3	15	772-AB	14:58	6	15
507-AB	15:15	12	15	507-AB	15:10	12	15
109-AC	15:25	10	15	109-AC	15:19	9	15
—	—	—	—	MISS	15:28	9	15
568-AB	15:44	誤點 19*	10	568-AB	15:37	9	10
187-FP	15:52	8	10	187-FP	15:44	7	10
796-FL	16:03	11	10	796-FL	15:55	11	10
211-FN	16:13	10	10	211-FN	16:05	10	10
797-AB	16:24	11	10	MISS	16:15	10	10
—	—	—	—	160-FP	16:25	10	10
			動態準點率				調查員準點率
			91.60%				100%

表 6.2.5 光華客運 521 (09/23)

動態系統調閱			調查員資料		
車號	實際發車時間	班定發車時間	車牌號碼	發車時間	規定時間
	誤點*	14:40	703-AD	14:40	14:40
306-FP	15:20	15:20	305-FP	16:00	16:00
305-FP	16:00	16:00	705-AD	16:29	16:30
	誤點*	16:30	703-AD	17:00	17:00
	誤點*	17:00	306-FP	17:29	17:30
306-FP	17:30	17:30	305-FP	17:30	17:30
			未發車	未發車	15:20
		動態準點率			調查員準點率
		50.00%			85.70%

表 6.2.6 三重客運紅 31 (0923)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
929-FN	15:30	—	—	929-FN	15:23	—	—
932-FN	15:40	10	30	932-FN	15:37	14	30
400-FG	15:45	5	30	400-FG	15:43	16	30
2U-198	15:59	14	30	2U-198	15:56	13	30
987-XH	16:14	15	30	987-XH	16:10	14	30
AG-830	16:31	誤點 17*	10	851-FC	16:12	2	30
851-FC	16:45	誤點 14*	10	AG-830	16:27	15	30
146-FA	17:03	8	10	851-FC	16:45	誤點 18*	10
021-FA	17:16	誤點 13*	10	146-FA	17:00	誤點 15*	10
929-FN	17:30	誤點 14*	10	021-FA	17:11	11	10
—	—	—	—	929-FN	17:26	誤點 15*	10
			動態準點率				調查員準點率
			55.56%				70.00%

表 6.2.7 新店客運 644 (09/17)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
298-FE	14:58			298-FE	14:59		
322-FE	15:09	11	15	322-FE	15:10	11	15
286-FE	15:28	誤點 19*	15	283-FE	15:20	10	15
288-FE	15:41	13	15	286-FE	15:29	9	15
280-FE	15:50	9	15	288-FE	15:42	13	15
285-FE	16:12	誤點 22*	10	280-FE	15:50	8	15
293-FE	16:16	4	10	279-FE	16:00	10	10
287-FE	16:23	7	10	290-FE	16:06	6	10
291-FE	16:36	誤點 13*	10	285-FE	16:13	7	10
321-FE	16:44	8	10	293-FE	16:17	4	10
292-FE	16:46	2	10	287-FE	16:24	7	10
297-FE	16:52	6	10	295-FE	16:31	7	10
296-FE	16:56	4	10	291-FE	16:36	5	10
				321-FE	16:45	9	10
				292-FE	16:47	2	10
				297-FE	16:54	7	10
				296-FE	16:58	4	10
			動態準點率				調查員準點率
			75.00%				100.00%

表 6.2.8 新店客運 642 (09/17)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	實際間距	規定間距	車牌號碼	發車時間	發車間距	規定間距
156-FU	14:01			156-FU	14:01		
179-FU	14:06	5	10	289-FB	14:06	5	10
147-FU	14:12	6	10	147-FU	14:12	6	10
149-FU	14:20	8	10	149-FU	14:19	7	10
260-FD	14:23	3	10	260-FD	14:23	4	10
148-FU	14:30	7	10	148-FU	14:30	7	10
139-FD	14:35	5	10	139-FD	14:34	4	10
256-FD	14:40	5	10	256-FD	14:40	6	10
155-FU	14:45	5	10	155-FU	14:45	5	10
152-FU	14:51	6	10	152-FU	14:51	6	10
137-FD	14:54	3	10	137-FD	14:54	3	10
266-FD	15:00	6	10	266-FD	15:00	6	10
253-FD	15:04	4	10	253-FD	15:04	4	10
150-FU	15:10	6	10	150-FU	15:09	5	10
146-FU	15:16	6	10	146-FU	15:16	7	10
263-FD	15:30	誤點 14*	10	288-FB	15:19	3	10
153-FU	15:39	9	10	257-FD	15:24	5	10
258-FD	15:45	6	10	263-FD	15:30	6	10
136-FD	15:49	4	10	153-FU	15:39	9	10
157-FU	15:55	6	10	258-FD	15:45	6	10
265-FD	15:55	1	10	136-FD	15:49	4	10
251-FD	15:58	3	10	265-FD	15:55	6	10
145-FU	16:01	3	10	157-FU	15:55	0	10
				251-FD	15:58	3	10
				145-FU	16:01	3	10
			動態準點率				調查員準點率
			95.45%				100.00%

表 6.2.9 欣欣客運 907 (09/16)

動態系統調閱				調查員資料			
車號	實際發車時間	班定發車時間	誤點	車牌號碼	發車時間	規定時間	誤點
210-FN	14:26	14:30	v	210-FN	14:25	14:30:00	V
207-FN	14:55	15:00	v	207-FN	14:54	15:00:00	V
209-FN	15:27	15:30	v	???-??	15:26	15:30:00	V
208-FN	15:57	16:05	v	208-FN	15:57	16:05:00	V
168-AD	16:15	16:20	v	168-AD	16:15	16:20:00	V
166-AD	16:30			166-AD	16:29	(多發班次)	
206-FN	16:38			206-FN	16:38	(多發班次)	
210-FN	17:01	17:00		169-AD	16:49	(多發班次)	
207-FN	17:17	17:15	v	210-FN	17:01	17:00:00	
736-AD	17:27	17:30	v	207-FN	17:16	17:15:00	
				736-AD	17:26	17:30:00	V
			動態準點率				調查員準點率
			12.50%				25.00%

二、長期建議

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

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

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

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

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

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

(二) 爭取實質獎勵

評鑑結果也是主管機關依法獎懲的依據，站在主管機關的立場，應設法公開表揚績效好的公司，並給予實質獎勵。相關法令方面，公車之新闢路線需依「臺北市公共汽車路線調整委員會設置要點」之規定，由該委員會職掌臺北市公民營聯營公車路線之新闢、調整、變更及撤銷事項。而各公車公司間之路線分配原則，是依據「臺北市聯營公車路線分配作業須知」及「臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準」之規定，因此目前每半年進行一次的「臺北市聯營公車營

運服務指標評鑑」結果，對於舊路線之撤銷及分配，具有很大的影響力。若能在評鑑中保持優良之成績，除了可以避免現有營運路線遭到撤銷，更能以良好之服務品質來作為爭取新闢路線、路線延伸，或國道客運路線申請之有利條件。

參考文獻

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

2. 交通部，「臺灣地區智慧型運輸系統綱要計畫」，89年。

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

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

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

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

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

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

9. 亞聯工程顧問股份有限公司，臺北縣轄市區公車營運品質評鑑，民國98年12月，臺北縣交通局委託。

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

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

12. 張有恆等，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運研所，80年6月。

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

14. 張有恆，「運輸業經營與管理」，華泰書局，85年11月。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

25. Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,pp18-26

26. Hensher David A., "Total Factor Productivity Growth and Endogenous Demand: Establishing A Benchmark Index for the Selection of Operational Performance Measures in Public Bus Firms", Transportation Research Part-B, 26B(6), pp.435-448, 1992.

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

28. Phillips, Jason K., (2004), "An Application of the Balanced Scorecard to Public Transit System Performance Assessment", Transportation Journal, Winter, p.26-55.

29. Sheth C., Triantis K., Teodorovic D.(2007),"Performance Evaluation of Bus Routes: A Provider and Passenger Perspective." Transportation Research Part E, Vol.43(4),pp453-478.

30. Tanaboriboon, A.S.M.A. Quium and C. Changsingha, "Performance Indicator Analysis: A Management Tool for the Improvement of Bus Transit Operation in Bangkok", Journal of Advanced Transportation, 27(2), pp.207-223, 1993.

31. Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." Transport Policy, Vol.14(2), pp165-179

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

33. Wipper, L. R., "Oregon Department of Transportation Steers Improvement with Performance Measurement," National Productivity Review (NLP), Vol. 13, No. 3, pp.359-367, 1994.

附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料

大都會汽車客運股份有限公司公司聯營車輛車齡統計表（至2010年9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	30
	低地板												30	30	
2002	一般									19	59	108		186	186
	低地板													0	
2003	一般					80		61						141	141
	低地板													0	
2004	一般		15						55	25				95	95
	低地板													0	
2005	一般				1			30	30	23				84	84
	低地板													0	
2006	一般	31	1	60	30	41	30	20	14		20			247	247
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般					10								10	10
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般						6			24				30	30
	低地板													0	
合計		31	16	60	31	131	36	111	99	91	79	108	30	823	823

欣欣客運公司聯營車輛車齡統計表(請填寫至2010年9月30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	0
	低地板													0	
2001	一　般													0	0
	低地板													0	
2002	一　般											12	30	42	42
	低地板													0	
2003	一　般						29							29	29
	低地板													0	
2004	一　般				23		24							47	47
	低地板													0	
2005	一　般			1				32						33	33
	低地板													0	
2006	一　般							10		23			12	45	45
	低地板													0	
2007	一　般					51								51	51
	低地板													0	
2008	一　般						39	10						49	49
	低地板													0	
2009	一　般				2	6	2			19			21	50	50
	低地板													0	
2010	一　般						12							12	50
	低地板									38				38	
合計			1		23	54	115	44	13	37	12	52	51	396	396

大有巴士公司聯營車輛車齡統計表(2010年9月30日止)

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

大南汽車股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2010年9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般	4		1								4	5	14	14
	低地板													0	
2003	一般								23	11				34	34
	低地板													0	
2004	一般									23				23	23
	低地板													0	
2005	一般		6				32	2					10	50	50
	低地板													0	
2006	一般					5					10			15	15
	低地板													0	
2007	一般	15											5	20	20
	低地板													0	
2008	一般	3							2					5	5
	低地板													0	
2009	一般				2	2		11	6				7	28	28
	低地板													0	
2010	一般		14											14	34
	低地板								20					20	
合計		22	20	1	2	7	32	13	51	34	10	4	27	223	223

光華巴士車齡統計表

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2002	一般			10									4	14	14
	低地板													0	
2003	一般													0	0
	低地板													0	
2004	一般						10		20					30	30
	低地板													0	
2005	一般	30		20								4		54	54
	低地板													0	
2006	一般					6		20	2	6	18			52	52
	低地板													0	
2007	一般			2										2	2
	低地板													0	
2008	一般		10											10	20
	低地板		10											10	
2009	一般													0	70
	低地板				50							20		70	
2010	一般	5												5	25
	低地板									20				20	
合計		35	20	32	50	6	10	20	22	26	18	24	4	267	267

台北汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2010年9月30日止）

年份＼月份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2001	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	7
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2002	一般	0	0	0	0	33	24	0	18	0	0	0	0	75	75
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2003	一般	0	0	0	0	0	0	6	3	16	0	0	0	25	25
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2004	一般	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	20	36	88	88
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2005	一般	0	0	0	0	0	10	0	15	4	0	0	0	29	29
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2006	一般	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16	16
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2007	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	64	64
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2008	一般	0	1	0	0	0	0	0	0	15	20	30	0	66	66
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2009	一般	0	0	4	0	2	0	10	36	0	0	0	17	69	89
	低地板	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20	
2010	一般	13	0	0	12	11	0	0	0	0				48	48
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
合計		13	1	4	12	66	34	64	72	35	20	121	53	507	507

三重客運公司聯營車輛車齡統計表（填寫至2010年 9月 30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般														0
	低地板														
2000	一般														0
	低地板														
2001	一般	2		2					17		48	3		72	72
	低地板														
2002	一般		17		21	9						1		48	48
	低地板														
2003	一般	14												14	14
	低地板														
2004	一般	3			9									12	12
	低地板														
2005	一般	3												3	3
	低地板														
2006	一般	1					8			9		26		44	44
	低地板														
2007	一般	10	1						15	2	31			59	59
	低地板														
2008	一般			12				5	25				80	122	122
	低地板														
2009	一般									10			9	19	19
	低地板													0	
2010	一般		20											20	20
	低地板													0	
合計		33	38	14	30	9	8	5	57	21	79	30	89	413	413

首都客運公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2010年9月30日止)

年份＼月份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般														
	低地板														
2001	一般														
	低地板														
2002	一般														
	低地板														
2003	一般		3					22				19	18	62	62
	低地板													0	
2004	一般		21			14		20						55	55
	低地板													0	
2005	一般		10								20	5		35	35
	低地板													0	
2006	一般		10	25		3								38	38
	低地板													0	
2007	一般	15		20				28				11		74	74
	低地板													0	
2008	一般		24								13			37	117
	低地板					22	25						33	80	
2009	一般													0	89
	低地板							21		35			33	89	
2010	一般		12	11										23	83
	低地板		15		5		40							60	
合計		15	95	56	5	39	65	91	0	35	33	35	84	553	553

指南汽車客運公司聯營車輛車齡統計表（2010年9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般									5				5	5
	低地板													0	
2001	一般		35	7									8	50	50
	低地板													0	
2002	一般													0	0
	低地板													0	
2003	一般	17			6									23	23
	低地板													0	
2004	一般													0	0
	低地板													0	
2005	一般													0	0
	低地板													0	
2006	一般							0						0	0
	低地板													0	
2007	一般				6		9	25						40	40
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	60
	低地板				30				30					60	
2010	一般									2				2	2
	低地板													0	
合計		17	35	7	42	0	9	25	30	7	0	0	8	180	180

中興大業巴士股份股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至99年9月30日止)

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2001	一般											**4**	**10**	**14**
	低地板													**0**
2002	一般		**10**	**8**			**10**							**28**
	低地板													**0**
2003	一般			**10**										**10**
	低地板													**0**
2004	一般						**20**				**30**		**10**	**60**
	低地板													**0**
2005	一般	**20**				**6**				**15**			**10**	**51**
	低地板													***0***
2006	一般													**0**
	低地板													***0***
2007	一般			**10**										**10**
	低地板													***0***
2008	一般													**0**
	低地板		***10***											***10***
2009	一般													**0**
	低地板								***21***					***21***
2010	一般													**0**
	低地板		**9**			**5**								***14***
合計	一般	**20**	**10**	**28**	**0**	**6**	**30**	**0**	**0**	**15**	**30**	**4**	**30**	**173**
	低地板	**0**	**19**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**21**	**0**	**0**	**0**	**0**	**45**
車輛總數		218												

新店客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表

月份 / 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般														0
	低地板														
2001	一般														0
	低地板														
2002	一般													0	0
	低地板													0	
2003	一般					21								21	21
	低地板													0	
2004	一般	5	25	6	8									44	44
	低地板													0	
2005	一般				38	3								41	41
	低地板													0	
2006	一般				6				11					17	17
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般					10				28				38	38
	低地板													0	
合計		5	25	6	52	24	0	0	11	0	0	0	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
	低地板													0	
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	0
	低地板													0	
2002	一般										21	12	7	40	40
	低地板													0	
2003	一般	7									3		22	32	32
	低地板													0	
2004	一般	7		3	3	6	13					16		48	48
	低地板													0	
2005	一般		9						7					16	16
	低地板													0	
2006	一般									3			6	9	9
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
合	計	14	9	3	3	6	13	0	7	3	24	28	35	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9月30日止)

月份 / 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	0
	低地板													0	
2002	一般													0	0
	低地板													0	
2003	一般												5	5	5
	低地板													0	
2004	一般													0	0
	低地板													0	
2005	一般					1								1	1
	低地板													0	
2006	一般													0	0
	低地板													0	
2007	一般													0	0
	低地板													0	
2008	一般													0	0
	低地板													0	
2009	一般													0	0
	低地板													0	
2010	一般													0	0
	低地板													0	
合計		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5		6

欣和汽車客運股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至99年9月30日止)

年份 / 月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2000	一般		10											10
	低地板													0
2001	一般													0
	低地板													0
2002	一般													0
	低地板													0
2003	一般												5	5
	低地板													0
2004	一般													0
	低地板													0
2005	一般													0
	低地板													0
2006	一般													0
	低地板													0
2007	一般													0
	低地板													0
2008	一般													0
	低地板													0
2009	一般													0
	低地板													0
2010	一般													0
	低地板													0
合計	一般	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15
	低地板	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輛總數		15												15

大都會汽車客運(股)公司　　各場站資料　　99.10.04

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總配車數	夜間停放車輛數 大型公車20坪	夜間停放車輛數 中型公車12坪	規定停車面積不足（坪）	備　　註
1	松德站	2131.4	租用	61	83			夜間吳興街站14車停本站(大14)、麟光8台停於本站
2	吳興街	329.7	租用	36	11	11		夜間14車停松德站(大14)
3	松職站	1696.1	租用	81	69			12車停新莊站
4	中和站	1474.2	租用	52	52			
5	麟光站	900	租用	69	35	11		夜間8車停松德站、15車停萬芳站
6	士林站	878.3	租用	24	30			陽明山站夜間停放6車於本站
7	建北站	840	租用	54	40	2		夜間12車停內湖站
8	舊庄站	1170.4	租用	47	45	2		
9	東園站	681.6	租用	50	49	1		
10	東湖站	880.3	租用	56	56			
11	蘆洲站	1391.8	租用	58	58			
12	凌雲站	1011.2	租用	25	25			
13	內湖站	2830.9	租用	84	96			建北站夜間停放12車於本站
14	榮總站	740.2	租用	34	34			
15	陽明山	761.1	租用	39	29	4		夜間6車停於士林站
16	萬芳站	1003.9	租用	53	68			麟光站夜間停放15車於本站
17	新莊站	1146	租用		12			松職站夜間停放12車於本站
小計		19867.1		823	792	31		
合計	總坪數：21879坪 租用坪數：21879坪（佔100.00% ）							

欣欣客運公司

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛 大型	夜間停放車輛 中型	規定面積不足(坪)	備註(如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
1	深坑站	2790	租用	70	88			819縣轄公車6輛；木柵站18輛（大）停於本站
2	中興站	1100	租用	55	55			
3	木柵站	1226	租用	65	24	23		18輛（大）夜間停於深坑站
4	中央站	970.52	租用	45	43	2		
5	景德站	561.08	租用	48	25	3		18輛（大）夜間停於興隆、2輛停東湖
6	興隆站	905.6	租用	15	17	6		景德站18輛（大）夜間停於本站
7	華江站	堤外停車場	租用	46	45	1		
8	東湖站	760	租用	32	28	6		景德站2輛（大）夜間停於本站
9	景新站	830	租用	24	24			
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		9143.2		400	349	41		京華城巴士2輛夜間停於京華城，聯營共396輛
合計	合計 自用 租用 借用	9143.2 坪 坪(　%) 9143.2 坪(100 %) 坪(　%)						

夜間停放車輛:請依實際停放車輛數計算，如停放本市聯營公車以外車輛，請於備註欄位敘明(如公路客運或縣轄公車車輛數)

大有巴士股份有限公司場站面積及車輛數量表

編號	場站	現有停車場站面積(坪)	場站產權(自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	福德一站	1,327.67	自有	54	54	0	247.67	66
2	舊莊站	1,098.00	自有	27	27	0	558	55
3	中華站	2,016.92	租用	16	16	0	1696.92	101
4	新莊站	928.00	租用	42	42	0	88	46
5	清水站	2,347.00	租用	30	30	0	1747	117
小計		7,717.59						
合計	總坪數	7,717.59	佔比例					
	自有坪數	2,425.67	31.43%					
	借用坪數	2,347.00	30.41%					
	租用坪數	2,944.92	38.16%					

169 169 0

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9月30日止）

年份＼月份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
2000	一般													0	0
	低地板													0	
2001	一般													0	0
	低地板													0	
2002	一般	4		1								4	5	14	14
	低地板													0	
2003	一般								23	11				34	34
	低地板													0	
2004	一般									23				23	23
	低地板													0	
2005	一般		6				32	2					10	50	50
	低地板													0	
2006	一般					5					10			15	15
	低地板													0	
2007	一般	15											5	20	20
	低地板													0	
2008	一般	3							2					5	5
	低地板													0	
2009	一般				2	2		11	6				7	28	28
	低地板													0	
2010	一般		14											14	34
	低地板								20					20	
合計		22	20	1	2	7	32	13	51	34	10	4	27	223	223

光華巴士股份有限公司各場站資料

編號	場　站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛數		規定停車面積不足（坪）	備　　註
					大型公車	中型公車		
1	海專站	620.0	租用	27	27	0		
2	天東站	924.4	租用	32	29	3		停車場
3	北峰站	1220.0	租用	47	45	2		
4	社子站	935.3	自有	2	0	2		
5	東湖站	1358.2	租用	65	52	13		夜間藍7線停放8輛
6	大直站	511.4	租用	23	23	0		藍7線夜間停放8輛於東湖站
7	洲美站	453.0	租用	11	8	3		
8	士林站	937.0	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面積及車輛資料

編號	場 站	現有停車場面積〔坪〕	場站產權〔自有、租用、借用〕	總車數	夜間停放車輛數		規定停車面積不足〔坪〕	備註
					大型公車20坪	中型公車12坪		停放聯營公車以外車輛數
1	民生站	1,085	租用	40	40	0	無	
2	板橋後站	1,630	自有	59	59	0	無	
3	國慶站	1,248	租用	60	60	0	無	縣轄公車20輛公路客運3輛
4	四海站	2,907	自有	71	71	0	無	公路客運8輛
		1,916	租用					
5	歡仔園站	1,573	自有	41	41	0	無	
	蘆洲站	1,044	自有	27	26	1	無	
6	中和站	829	自有	26	25	1	無	縣轄公車11輛
7	五福站	676	租用	26	26	0	無	縣轄公車7輛(中巴4輛.大巴3輛)
8	新店站	1,000	租用	42	42	0	無	縣轄公車4輛(中巴4輛)
9	中華站	700	租用	20	20	0	無	
10	樹林站	598	自有	14	14	0	無	縣轄公車4輛公路客運10輛
11	三峽一站	2,381	租用	45	41	4	無	縣轄公車13輛公路客運5輛
12	三峽二站	2,284	租用	70	70	0	無	縣轄公車6輛
合計	總坪數： 自有坪數： 租用坪數： 借用坪數：	19,871 6,667 13,204 0	〔佔44.13%〕 〔佔55.87%〕 〔佔0%〕	541	535	6		

三重汽車客運股份有限公司 （聯營公車）

序號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註 (核准數)
					大型	中型		
1	蘆洲一站	3000	自有	90	56	2		
2	蘆洲二站	3370	借用	54	38	2		
3	堤後停車場	1505	借用		46			夜間停放225正.221.
4	土城站	1516	自有	26	26			
5	新莊站	800	租用	26	26			
6	中港站	1500	借用	43	41	2		
7	八里站	1560	借用	18	18			
8	五股站	1380	自有	17	17			
9	泰山站	810	租用	41	41			
10	輔大站	720	借用	14	14			
11	樹林站	500	租用	16	16			
12	迴龍站	1100	自有	39	38	1		
13	南港一站	633	借用	15	15			
14	南港二站	520	租用	14	8	6		
15	淡水站		租用					屬公路客運及縣轄公車站
小計		18914		413	400	13		
合計	合計 自用 租用 借用	16225坪 5524坪(34%) 4340坪(26.7%) 6361坪(39.3%)						

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	91	91			
2	二重站	1403.96	租用	45	45			
3	新莊一站	620	租用	2	22			含縣轄市區公車20輛
4	新莊二站	1059.3	租用	64	64			
5	內湖站	1306	租用	52	52			
6	東園站	500	租用	25	25			
7	南港站	663	租用	16	16			
8	經貿站	935	租用	34	34			
9	安康站	1310	租用	47	47			
10	士林站	1200	租用	37	16	21		
11	汐止二站	744	租用	23	23			
12	雙溪站	1113	租用	17	17			
13	社子站	991	租用	10	9	1		
14	汐止一站	944	租用	42	42			
15	瑞光站	2389	租用	60	60			
16	經貿新站	667	租用	5	5			
合計	總坪數：　19147坪 自有坪數：　0坪（佔　0%） 借用坪數：　0坪（佔　0%） 租用坪數：　19147坪（佔 100%）							

指南汽車客運股份有限公司場站基本資料表（請填寫至2010年9月30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(如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
					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	麟光站	500	租用					
小計		7831		180	173	7		
合計	合計 自用 租用 借用	7831 坪 4075 坪(52.04%) 坪(　%) 3756坪(47.96%)						

夜間停放車輛:請依實際停放車輛數計算，如停放本市聯營公車以外車輛，請於備註欄位敘明(如公路客運或縣轄公車車輛數)

中興大業巴士股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場 站面積（坪）	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛 大型	夜間停放車輛 中型	規定面積不足(坪)	備註（核准數）
1	中和站	**1493.1**	自有	**48**	**53**			夜間304停放5輛
2	三重站	**605.7**	租用	**30**	**33**			夜間紅12停放4輛 紅30停放2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	**26**	**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2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	**44**	**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		6647.389		265	218	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	134	134			聯營公車93輛，縣轄公車41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33輛，公路客運16輛
小計		8,397.700		278	272	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		
3.	內湖站	528	租用	28	16	12		
4	萬芳停車場	199.7	租用	7	0	7		
5	萬芳站	4031	租用	38	34	4		
6	松德站	350.2	租用	14	14	0		
7	安坑停車場	245.9	租用	12	12	0		
小計		6634.6		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場站基本資料表（請填寫至2010年9月30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 (如停放本市聯營公車以外車輛，請敘明車輛數)
					大型	中型		
1	八里站	421	租用	5	5			
2	淡水站	2688	自有	1		1		
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		3109		6	5	1		
合計	合計	3109.0 坪						
	自用	2688坪(86 %)						
	租用	421坪(14 %)						
	借用	坪(%)						

夜間停放車輛:請依實際停放車輛數計算，如停放本市聯營公車以外車輛，請於備註欄位敘明(如公路客運或縣轄公車車輛數)

欣和汽車客運股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場站面積（坪）	場站產權（自有、租用、借用）	總車數	夜間停放車輛		規定面積不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	五堵	1247.0	租用	15	5	10		
2								原2127坪，分租880坪予中興巴士
3								
4								
5								
5								
6								
小計		1247.0		15	5	10		
合計	合計	1247.0 坪						
	自用	坪(佔 0%)						
	租用	1247.0 坪(佔 100%)						
	借用	坪(佔 %)						

臺北市聯營公車99年下半年行車安全業務檢查評比表

公司 檢查項目	基本分配權重	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	7.0	7.0	8.0	7.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	7.0	7.0	8.0	7.5
緊急事故應變訓練	10.0	2.0	11.0	11.0	10.5	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	10.0	11.0	11.0
行車人員管理及考核	12.0	2.0	12.5	13.0	11.0	14.0	13.0	13.5	13.0	14.0	13.0	13.0	10.5	11.5	13.0	13.0
行車人員健康管理	6.0	2.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.5	7.0	7.5	7.0	6.0	7.5	7.0	7.0
行車稽查作業管考成果	11.0	2.0	12.0	11.5	12.0	12.0	12.0	13.0	12.0	12.5	12.0	12.0	10.5	12.0	12.0	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	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0	10.0	11.0	11.0
車輛保養及維護（含一級保養）	8.0	3.0	9.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	11.0	10.0	10.0	10.0	9.5	10.0	10.0
車輛安全設施	12.0	2.0	13.0	13.0	12.0	13.5	13.0	13.5	13.0	13.0	13.0	13.0	12.0	12.0	13.0	13.0
99年上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	8.0	7.0	7.0	8.0	7.5	8.0	7.0	8.0	7.0	8.0	8.0	7.0	7.5	7.5
總分	100.0		91.5	90.5	87.5	94.5	91.5	95.0	92.5	95.5	92.5	93.0	86.0	86.5	92.5	92.0
等第			優	優	甲	優	優	優	優	優	優	優	甲	甲	優	優
			9	11	12	3	9	2	5	1	5	4	14	13	5	8

公車單位：　　場站：　　站　　日期：99年　　月　　日

臺北市公共運輸處99年第2期聯營公車各項安全設施及清潔檢查評分表

路線及車號		安全門(20%)			車窗擊破器(5%)	三角車輛故障標誌(5%)	滅火器2具(25%)			車內外設施及整潔(45%)						後車門油門控制器		超速蜂鳴器實車檢測(抽測)及行車紀錄器檢查	總分	是否張貼禮讓行人貼紙(請勾選)
		安全門通道是否暢通(活動座椅應可輕易板開)且安全門可開啟	操作方式是否標示清楚	安全門開關封口是否完善、開門有無警示聲	1.密閉式三具 2.可開啟車窗小於窗框二分之一需設置兩具	是否備有可正常使用之車輛故障標誌	是否符合國家標準CNS1387號之規定且符合規定磅數(10磅)	有效日期、車牌號碼、使用方式	是否加掛雜物及是否置於駕駛員可迅速取得處	駕駛座周遭清潔	車窗及車內清潔	駕駛座及乘客座位安全帶	車內外駕駛員名牌、意見卡、申訴電話標示及博愛座標示	下車鈴	車頭大燈	90年(含)以後新車未加裝	車門感應器故障			
		10%	5%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	5%	5%				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**		
																				□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2期- 行車肇事率指標 (B5)

有責案件 (99年3月~99年8月)

件數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.03	4	4	1	3	1	3	3			3	5	2	3	3	35
99.04	10	9	6	2	3	3	1	1		1	4	2	4	2	48
99.05	5	4	1	3	6	1	1	1		1	3	2	2	1	31
99.06	10	7	2	2	2	2	1			3	3		2	3	37
99.07	6	5	5	1	4	1				2	4	3	3		34
99.08	6	4	7	1	3	1		1		3	3	1	4	2	36
合計	41	33	22	12	19	11	6	3	0	13	22	10	18	11	221

傷行人件	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.03															0
99.04					1						1				2
99.05	1														1
99.06													2		2
99.07											1				1
99.08															0
合計	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2	0	6

輕傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.03	2	1			1	2					3	2	1	1	13
99.04	7	4	5	1	1		1				4	1			24
99.05	4	4	1	3	2		1				4				19
99.06	4	4	1	1	1	2				1	1		3	1	19
99.07	6	1	2		1					2	2	4			18
99.08	1	3	2	3	1	1				1	2		1		15
合計	24	17	11	8	7	5	2	0	0	4	16	7	5	2	108

重傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.03															0
99.04															0
99.05															0
99.06															0
99.07															0
99.08															0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

死亡人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
99.03	1														1
99.04	1										1				2
99.05	1														1
99.06	1	1													2
99.07															0
99.08															0
合計	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6

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	(傷行人件數) 權數=1.5	(肇事件數) 權數=1	肇事扣點總計
大都會	(0) 0	(4) 32	(0) 0	(24) 72	(1) 1.5	41	146.5
欣欣	(0) 0	(1) 8	(0) 0	(17) 51	(0) 0	33	92
大有	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(11) 33	(0) 0	22	55
大南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(8) 24	(0) 0	12	36
光華	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(7) 21	(1) 1.5	19	41.5
中興	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(5) 15	(0) 0	11	26
指南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(2) 6	(0) 0	6	12
欣和	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	3	3
淡水	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0	0	0
台北	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(4) 12	(0) 0	13	25
三重	(0) 0	(1) 8	(0) 0	(16) 48	(2) 3	22	81
首都	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(7) 21	(0) 0	10	31
東南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(5) 15	(2) 3	18	36
新店	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(2) 6	(0) 0	11	17
合計	0	48	0	324	9	221	602

*括號內數字為該項件數；**則為該項之扣點數

資料來源：台北市政府警察局交通警察大隊,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　2　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)

99年04月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	2	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.6%
C1	318	過站不停		1	0	1	1	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0	0	9	0.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4	0.3%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	12	16	2	9	1	5	6	8	7	2	1	1	0	0	0	70	5.1%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	0	2	0	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0	11	0.8%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0.5%
D2	103	態度佳(報站名)	6	8	1	2	2	5	2	1	12	1	4	1	0	0	0	0	39	2.8%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	125	55	28	36	34	64	47	76	12	30	22	19	0	0	2	550	39.8%
D2	106	態度差	-8	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	5	0.4%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	0	3	8	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15	1.1%
D2	107	對老弱態度差	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	4	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	0.6%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	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	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	333	戴耳機開車	-8	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	0	1	0	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	309	任意超車	-36	0	1	2	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.7%
C2	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	129	56	31	35	25	63	26	80	32	35	26	18	2	0	1	559	40.4%
B2	202	車輛不潔	-24	3	2	0	3	1	0	1	0	0	1	1	3	0	0	0	15	1.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	1	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	2	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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
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	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	4	0	2	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	12	0.9%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	1	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				299	156	84	97	79	138	94	180	61	80	59	51	2	0	3	1383	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				298	154	81	96	74	138	93	179	58	78	59	46	2	0	3	1359	

99年05月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C1	318	過站不停		2	1	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10	0.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0.2%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	14	3	3	12	3	9	8	4	7	0	3	2	0	0	0	68	5.0%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	11	0	1	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	19	1.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0.5%
D2	103	態度佳(報站名)	6	7	1	2	5	5	3	1	12	1	4	1	0	0	0	0	42	3.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	125	55	28	36	34	64	47	76	12	30	22	19	0	0	2	550	40.3%
D2	106	態度差	-8	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	4	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	8	0.6%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	1	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	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	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	0	0	0	0	2	0	0	2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	1	0	0	1	1	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	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	129	56	31	35	25	63	26	80	32	35	26	18	2	0	1	559	41.0%
B2	202	車輛不潔	-24	3	2	0	3	1	0	1	0	0	1	1	3	0	0	0	15	1.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	1	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	2	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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
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	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	4	0	2	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	12	0.9%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				299	152	77	100	75	144	94	178	55	78	58	49	2	0	3	1364	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				297	150	74	99	73	143	93	178	54	75	57	45	2	0	3	1343	

99年06月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	7	0.5%
C1	318	過站不停		4	3	1	0	0	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	15	1.0%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	5	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	101	態度佳	6	17	6	0	8	3	5	2	1	7	4	4	0	0	0	0	57	4.0%
D2	102	對老弱態度佳	12	2	6	0	3	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	17	1.2%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	3	1	0	0	0	4	4	0	0	2	0	0	1	0	0	15	1.0%
D2	103	態度佳(報站名)	6	5	0	1	0	5	2	0	10	0	0	3	0	0	0	0	26	1.8%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	105	63	49	33	54	103	50	85	13	36	26	38	1	0	2	658	45.6%
D2	106	態度差	-8	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	7	0.5%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	1	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.6%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0.3%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
C2	309	任意超車	-36	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	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	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	105	61	30	28	38	67	27	61	28	33	34	20	2	0	0	534	37.0%
B2	202	車輛不潔	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	6	0.4%
B2	204	空調故障	-32	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	2	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	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	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	2	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	7	0.5%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	4	2	0	2	0	1	0	2	1	1	1	0	0	0	14	1.0%
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	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0.2%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				261	157	97	76	105	191	99	163	56	83	69	74	6	0	5	1442	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				256	153	95	76	105	189	94	162	53	81	69	71	6	0	4	1414	

99年07月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C1	318	過站不停		5	2	3	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	16	1.1%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	5	0.4%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	0	0	0	0	0	1	3	1	0	2	0	0	0	8	0.6%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	0.4%
D2	101	態度佳	6	18	18	2	6	2	6	7	12	2	2	1	0	1	0	0	77	5.5%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	0	0	0	3	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0.7%
D2	103	態度佳(報站名)	6	6	0	0	3	5	1	1	8	0	3	0	0	0	0	0	27	1.9%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	120	78	36	36	48	84	52	82	6	30	25	26	1	0	3	627	44.9%
D2	106	態度差	-8	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	3	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	8	0.6%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	5	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.6%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	1	0	0	0	0	0	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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C2	309	任意超車	-36	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5	0.4%
C2	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	89	71	25	31	31	59	29	76	7	24	27	13	1	0	0	483	34.6%
B2	202	車輛不潔	-24	3	0	1	0	1	0	0	1	4	2	0	6	0	0	0	18	1.3%
B2	204	空調故障	-32	0	1	0	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C4	320	擅自改道	-24	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	6	0.4%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6	0.4%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	2	3	6	0	0	2	0	1	2	5	4	4	0	0	0	29	2.1%
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	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				274	190	82	79	95	160	98	190	28	71	60	59	5	0	6	1397	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				267	184	78	79	94	158	97	186	24	70	59	55	5	0	3	1359	

99年08月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C1	318	過站不停		1	2	1	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	10	0.7%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	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	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	101	態度佳	6	10	8	0	3	3	2	3	14	2	2	4	0	1	0	0	52	3.8%
D2	102	對老弱態度佳	12	2	5	1	1	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	14	1.0%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	11	0	0	0	3	2	2	13	1	1	0	0	0	0	0	33	2.4%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	1	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	130	64	24	39	35	89	57	89	19	27	28	29	0	0	2	632	46.7%
D2	106	態度差	-8	2	0	1	0	0	0	1	1	2	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	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
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	0.0%
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	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	2	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	309	任意超車	-36	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
C2	310	車速過快	-36	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
C2	432	搶黃燈	-40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	93	57	19	26	29	53	26	90	20	26	25	16	2	0	1	483	35.7%
B2	202	車輛不潔	-24	5	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	10	0.7%
B2	204	空調故障	-32	0	1	0	0	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	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0.4%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	1	3	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	10	0.7%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	1	3	1	1	2	0	0	1	1	4	2	3	0	0	2	21	1.6%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				284	149	58	71	80	150	99	219	51	67	60	58	3	0	5	1354	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				280	145	57	71	79	150	97	217	48	65	60	56	3	0	5	1333	

99年09月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺失案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	福和	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	3	0	0	0	0	4	0	0	1	0	1	0	0	0	9	0.6%
C1	318	過站不停		1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	9	0.6%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	19	16	3	7	4	8	7	15	3	3	2	0	0	0	0	87	6.2%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	9	0.6%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	6	0	3	0	0	0	2	16	1	2	0	0	0	0	0	30	2.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	105	穿戴整齊	4	135	71	31	47	28	88	67	84	21	28	26	30	2	0	2	660	46.8%
D2	106	態度差	-8	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	324	能度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	0	6	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	12	0.9%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0.2%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.5%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	2	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0.0%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	1	2	0	1	2	2	2	0	0	0	1	0	0	0	11	0.8%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
C2	309	任意超車	-36	4	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0.5%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	0	0	0	1	0	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	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	92	55	22	38	24	43	23	90	14	20	21	13	2	0	2	459	32.6%
B2	202	車輛不潔	-24	6	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4	0	0	0	14	1.0%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	2	0	2	0	1	1	1	2	0	0	0	2	1	0	0	12	0.9%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	3	4	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	12	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	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	2	1	1	1	0	0	0	1	1	5	0	0	0	12	0.9%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				289	160	97	94	63	145	118	218	39	56	53	69	5	0	4	1410	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				281	156	91	94	63	145	114	218	39	55	53	63	5	0	4	1381	

			9 月 14 日					調查日期			10 月 29 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
277	1	大都會	281-AB	18	08			277	1	大都會	516AD	17	47		
			381-AB	18	18	10	15				286AB	17	53	6	15
			AH-831	18	28	10	15				658AD	18	00	7	15
			388-AB	18	38	10	15				315AB	18	09	9	15
			315-AB	18	49	11	15				AH831	18	19	10	15
			518-AD	18	58	9	15				591AD	18	29	10	15
			287-AD	19	08	10	15				376AB	18	40	11	15
			255-AB	19	18	10	15				316AB	18	47	7	15
			AH-825	19	30	12	15				283AB	18	54	7	15
			289-AB	19	37	7	15				281AB	19	03	9	15
			328-AB	19	47	10	15				412AB	19	11	8	15
											402AD	19	18	7	15
											429AB	19	32	14	15
											350AB	19	40	8	15
											280AB	19	50	10	15
											351AB	19	59	9	15

總樣本數：27

有效樣本數：25　　準點樣本數：25

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 14 日					調查日期			10 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
41	2	大都會	863AB	16	54			276	3	大都會	733-AB	14	30		
			AH832	17	02	8	10				753-AB	15	00	30	30
			818AB	17	09	7	10				688-AB	15	30	30	30
			428AB	17	19	10	10				732-AB	16	00	30	30
			380AB	17	28	9	10				745-AB	16	15	15	15
			422AB	17	39	11	10				698-AB	16	30	15	15
			666AC	17	49	10	10				748-AB	16	45	15	15
			240AD	18	01	12	15				075-AC	17	03	18	15
			297AB	18	14	13	15				753-AB	17	15	12	15
			817AB	18	28	14	15								
			233AB	18	38	10	15								
			291AB	18	51	13	15								
			417AB	19	01	10	15								

總樣本數：（尖）7 （離）6

有效樣本數：（尖）6（離）6　　準點樣本數：（尖）6（離）6

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

總樣本數：（尖）5 （離）4

有效樣本數：（尖）5（離）3　　準點樣本數：（尖）4（離）3

A1Pj（尖）＝0.800　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.900

調查日期			8 月 19 日					調查日期			9 月 16 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
527	4	大都會	082AC	11	00		1100	1	2	欣欣	590-FL	14	54		
			076AC	11	30		1130				105-AC	15	03	9	15
			082AC	12	59		1300				539-FL	15	10	7	15
			076AC	14	00		1400				803-AB	15	20	10	15
											636-AC	15	27	7	15
											096-AC	15	35	8	15
											540-FL	15	48	7	15
											622-AC	15	53	5	15
											140-AD	16	04	11	10
											176-FP	16	12	8	10
											100-AC	16	22	10	10
											175-FP	16	29	7	10
											613-AC	16	39	10	10
											591-FL	16	45	6	10
											105-AC	16	53	8	10
											590-FL	17	00	7	10

應有樣本數：4
實際樣本數：4　　準點樣本數：4
A1j（路線）＝1.000

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

調查日期			9 月 28 日					調查日期			9 月 28 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
672	2	欣欣	569-AB	14	29			253	3	欣欣	256FP	14	13		
			695-AD	14	33	4	15				607AC	14	27	14	20
			159-FP	14	42	9	15				161FP	14	41	14	20
			795-FL	14	52	10	15				217FN	14	52	11	20
			772-AB	14	58	6	15				572FL	15	13	21	20
			507-AB	15	10	12	15				563AB	15	18	5	20
			109-AC	15	19	9	15				561AB	15	30	12	20
			XXX-XX	15	28	9	15				133AD	15	44	14	15
			568-AB	15	37	9	10				696AD	15	58	14	15
			187-FP	15	44	7	10				506AB	16	10	12	15
			796-FL	15	55	11	10				256FP	16	24	14	15
			211-FN	16	05	10	10				797FL	16	35	11	15
			XXX-XX	16	15	10	10				607AC	16	50	15	15
			160-FP	16	25	10	10								

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

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

調查日期			9 月 16 日					調查日期			8 月 6 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
907	4	欣欣	210-FN	14	25		14:30	藍 25	2	大有	133-AC	16	56		
			207-FN	14	54		15:00				128-AC	17	06	10	10
			XXX-XX	15	26		15:30				130-AC	17	10	4	10
			208-FN	15	57		16:05				125-AC	17	20	10	10
			168-AD	16	15		16:20				129-AC	17	28	8	10
			166-AD	16	29		(多發)				133-AC	17	36	8	10
			206-FN	16	38		(多發)				127-AC	17	43	7	10
			169-AD	16	49		(多發)				130-AC	17	55	12	10
			210-FN	17	01		17:00				129-AC	18	10	15	20
			207-FN	17	16		17:15				133-AC	18	22	12	20
			736-AD	17	26		17:30				127-AC	18	28	8	20
											130-AC	18	36	8	20

應有樣本數：8　　總樣本數：(尖) 8 (離) 4

實際樣本數：11　　有效樣本數：(尖) 7 (離) 4　　準點樣本數：(尖) 7 (離) 4

有效樣本數：8　　準點樣本數：2　　A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝0.2500　　A1j (路線) ＝1.000

調查日期			8 月 23 日					調查日期			10 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
620	3	大有	706-FL	14	33			263	3	大有	669-FL	15	44		
			700-FL	14	57	24	20				270-FN	16	28	44	15
			703-FL	15	20	23	20				698-FL	17	05	37	20
			707-FL	15	39	19	20				271-FN	17	29	24	20
			708-FL	15	58	19	20				685-FL	18	00	31	20
			701-FL	16	10	12	15					1			
			125-AC	16	19	9	15	調查日期			10 月 14 日				
			123-AC	16	37	18	15	263	3	大有	685-FL	15	06		
			437-AD	16	48	11	15				657-FL	15	20	14	20
			705-FL	16	59	11	15				669-FL	15	55	35	20
			702-FL	17	13	14	15				270-FN	16	01	6	15
			706-FL	17	26	13	15				未發車	16	16		15

總樣本數：(尖) 7 (離) 5　　總樣本數：(尖) 4 (離) 6

有效樣本數：(尖) 7 (離) 4　　準點樣本數：(尖) 6 (離) 2　　有效樣本數：(尖) 3 (離) 5　　準點樣本數：(尖) 1 (離) 1

A1Pj (尖) ＝0.857　　A1Oj (離) ＝0.500　　A1Pj (尖) ＝0.333　　A1Oj (離) ＝0.200

A1j (路線) ＝0.679　　A1j (路線) ＝0.266

調查日期			10 月 20 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
257	3	大有	638-FL	14	04			257	3	大有	040-AD	17	05	13	20
			172-AD	14	18	14	20				049-AD	17	15	10	20
			057-AD	14	28	10	20								
			048-AD	14	40	12	20								
			055-AD	14	54	14	20								
			053-AD	15	02	8	20								
			173-AD	15	14	12	20								
			042-AD	15	24	10	20								
			051-AD	15	34	10	15								
			037-AD	15	42	8	15								
			039-AD	15	50	8	15								
			058-AD	15	56	6	15								
			050-AD	16	05	9	15								
			043-AD	16	13	8	15								
			041-AD	16	23	10	15								
			082-AD	16	32	9	15								
			038-AD	16	42	10	15								
			045-AD	16	52	10	15								

總樣本數：(尖) 10 (離) 10

有效樣本數：(尖) 10 (離) 9　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			9 月 10 日					調查日期			10 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
537	3	大南	290FM	16	19			288	3	大南	893-AB	16	03		
			290FM	16	44	25	20				806-AC	16	15	12	15
			875AB	16	54	10	20				506-FL	16	29	14	15
			290FM	17	11	17	20				805-AC	16	45	16	15
			875AB	17	22	11	20				889-AB	17	00	15	15
			290FM	17	37	15	20				605-AB	17	15	15	15
			290FM	17	56	19	20				112-AD	17	29	14	15
			290FM	18	11	15	20				813-AC	17	50	21	20
			290FM	18	28	17	20				890-AB	18	09	19	20
			未發車				20				AH-906	18	30	21	20
			未發車				20				127-FP	18	57	27	20
			未發車				20								

總樣本數：12

有效樣本數：11　　準點樣本數：7

A1j (路線) ＝0.636

總樣本數：(尖) 7 (離) 4

有效樣本數：(尖) 6 (離) 4　　準點樣本數：(尖) 6 (離) 3

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝0.750

A1j (路線) ＝0.875

調查日期			8 月 4 日					調查日期			10 月 26 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
218	3	大南	525-AB	06	31			218	3	大南	820AC	16	37		
			607-AB	06	49	18	15				811AC	16	43	6	15
			505-FL	07	09	20	15				607AB	16	59	16	15
			527-AB	07	28	19	15				891AB	17	05	6	15
			528-AB	07	48	20	15				123FP	17	11	6	15
			786-AD	08	09	21	20				502FL	17	25	13	15
			511-FL	08	22	13	20				501FL	17	48	23	15
			526-AB	08	36	14	20				116AD	18	00	12	15
			501-FL	08	44	8	20				503FL	18	20	20	20
			525-AB	08	56	12	20				102AD	18	41	21	20
			616-AB	09	09	13	20				103AD	18	57	16	20
			611-AB	09	22	13	20				820AC	19	33	36	20

總樣本數：(尖) 13 (離) 11
有效樣本數：(尖) 11 (離) 11 準點樣本數：(尖) 6 (離) 10
A1Pj (尖) ＝0.545 A1Oj (離) ＝0.909
A1j (路線) ＝0.727

調查日期			8 月 4 日					調查日期			10 月 18 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
小 6	4	大南	716-FL	15	00		1500								
			025-AD	15	30		1530								
			716-FL	16	00		1600								
			025-AD	16	30		1630								
			325-AD	16	59		1700								
			716-FL	17	29		1730								
			025-AD	18	00		1800								
調查日期			10 月 26 日												
小 6	4	大南	283FP	13	29		1330								
			720FL	14	00		1400								
			285FP	14	29		1430								
			283FP	14	59		1500								
			285FP	15	31		1530								
			283FP	16	01		1600								
			285FP	16	32		1630								

應有樣本數：14
實際樣本數：14 準點樣本數：14
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			10 月 18 日					調查日期			10 月 26 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 19	2	光華	099-AB	15	41			紅 19	2	光華	098-AB	15	21		
			100-AB	16	00	19	15				617-AD	15	39	18	15
			099-AB	16	16	16	15				098-AB	15	51	12	15
			097-AB	16	18	2	15				099-AB	16	01	10	15
			096-AB	16	26	8	15				617-AD	16	17	16	15
			100-AB	16	42	16	10-15				097-AB	16	36	19	10-15
			099-AB	16	50	8	10				099-AB	16	47	11	10
			097-AB	16	52	2	10				098-AB	16	59	12	10
			096-AB	17	02	10	10				617-AD	17	06	7	10
			098-AB	17	11	9	10				100-AB	17	15	9	10
			100-AB	17	23	12	10				099-AB	17	23	8	10
											097-AB	17	29	6	10

總樣本數：(尖) 13 (離) 10
有效樣本數：(尖) 13 (離) 8 準點樣本數：(尖) 11 (離) 5
A1Pj (尖) ＝0.846 A1Oj (離) ＝0.625
A1j (路線) ＝0.736

調查日期			10 月 18 日					調查日期			10 月 26 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
224	2	光華	619-AD	14	57			224	2	光華	616-AD	14	56		
			620-AD	15	13	16	15				618-AD	15	14	18	15
			618-AD	15	27	14	15				616-AD	15	34	20	15
			619-AD	15	40	13	15				618-AD	15	54	20	15
			620-AD	15	58	18	15				619-AD	16	09	15	10~15
			220-FP	16	09	9	10				620-AD	16	20	11	10
			616-AD	16	24	15	10				616-AD	16	27	7	10
			618-AD	16	33	9	10				618-AD	16	45	18	10
			619-AD	16	46	13	10				619-AD	16	54	9	10
			620-AD	16	56	10	10				620-AD	16	59	5	10
			220-FP	17	04	8	10				616-AD	17	15	16	10

總樣本數：(尖) 13 (離) 9
有效樣本數：(尖) 13 (離) 7 準點樣本數：(尖) 9 (離) 3
A1Pj (尖) ＝0.692 A1Oj (離) ＝0.429
A1j (路線) ＝0.561

調查日期			10 月 19 日					調查日期			9 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
206	3	光華	232-FP	16	08			521	4	光華	703-AD	14	40		1440
			221-FP	16	19	11	15				未發車				1520
			216-FP	16	31	12	15				305-FP	16	00		1600
			226-FP	16	42	11	15				705-AD	16	29		1630
			219-FP	16	56	14	15				703-AD	17	00		1700
			228-FP	17	12	16	15				306-FP	17	29		1730
			237-FP	17	31	19	20				305-FP	17	30		
			227-FP	17	44	13	20								
			230-FP	17	58	14	20								
調查日期			10 月 20 日												
			230-FP	17	33										
			217-FP	17	43	10	20								
			216-FP	17	54	9	20								
			225-FP	18	06	12	20								
			232-FP	18	20	14	20								

總樣本數：(尖) 6 (離) 8　　應有樣本數：6

有效樣本數：(尖) 5 (離) 7　準點樣本數：(尖) 5 (離) 7　　實際樣本數：7　　有效樣本數:6　準點樣本數：5

A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000　　A1j (路線) ＝0.834

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			10 月 21 日					調查日期			09 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
657	2	台北	853-FA	06	33			234	2	台北	455-FS	06	29		
			242-AC	06	40	7	10				429-AC	06	36	7	10
			421-AC	06	48	8	10				107-FQ	06	45	9	10
			260-AC	06	56	8	10				136-FQ	06	52	7	10
			530-FE	07	04	8	10				848-FA	06	59	7	10
			531-FE	07	12	8	10				456-FS	07	07	8	10
			532-FE	07	21	9	10				407-FE	07	14	7	10
			422-AC	07	30	9	10				106-FQ	07	22	8	10
			477-FB	07	37	7	15				479-FA	07	31	9	15
			425-AC	07	47	10	15				846-FA	07	38	7	15
			426-AC	08	00	13	15				137-FQ	07	45	7	15
			243-AC	08	11	11	15				047-FU	07	52	7	15
			420-AC	08	23	12	15				526-FE	08	00	8	15
											925-XH	08	08	8	15
											405-FA	08	16	8	15
											108-FQ	08	24	8	15

總樣本數：(尖) 8 (離) 5　　總樣本數：(尖) 8 (離) 8

有效樣本數：(尖) 7 (離) 5　準點樣本數：(尖) 7 (離) 5　　有效樣本數：(尖) 7 (離) 8　　準點樣本數：(尖) 7 (離) 8

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

A1j (路線) ＝1.000　　A1j (路線) ＝1.000

調查日期			7 月 30 日					調查日期			7 月 30 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間
651	3	台北	131-FQ	13	21			651	3	台北	129-FQ	16	20	9	15
			132-FQ	13	30	9	20				132-FQ	16	30	10	15
			406-AC	13	41	11	20								
			292-AC	13	50	9	20								
			135-FQ	14	02	12	20								
			289-AC	14	11	9	20								
			290-AC	14	21	10	20								
			299-AC	14	29	8	20								
			291-AC	14	40	11	20								
			133-FQ	14	51	11	20								
			296-AC	15	00	9	15								
			128-FQ	15	09	9	15								
			297-AC	15	20	11	15								
			293-AC	15	30	10	15								
			130-FQ	15	39	9	15								
			298-AC	15	50	11	15								
			131-FQ	16	00	10	15								
			295-AC	16	11	11	15								

總樣本數：(尖) 10 (離) 10

有效樣本數：(尖) 10 (離) 9 準點樣本數：(尖) 10 (離) 9

A1Pj (尖) ＝1.000 A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			9 月 16 日					調查日期			9 月 30 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
201	4	台北	926XH	14	00		1400	225	1	三重	387-FS	18	00		
			926XH	15	30		1530				141-FM	18	06	6	10
			926XH	17	00		1700				482-FL	18	08	2	10
											299-XH	18	12	4	10
											556-FN	18	17	5	10
											602-FN	18	22	5	10
											270-XH	18	31	9	10
											539-FG	18	36	5	10
											348-FL	18	44	8	10
											541-FG	18	52	8	10
											115-FM	19	16	24	10
											AH-986	19	32	16	10
											220-FQ	19	39	7	10
											623-FG	19	53	14	10

應有樣本數：3 總樣本數：14

實際樣本數：3 準點樣本數：3 有效樣本數：13 準點樣本數：10

A1j (路線) ＝1.000 A1j (路線) ＝0.769

調查日期			9 月 23 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
紅 31	2	三重	851-FC	14	44										
			146-FA	14	57	13	30								
			021-FA	15	10	13	30								
			929-FN	15	23	13	30								
			932-FN	15	37	14	30								
			400-FG	15	43	16	30								
			2U-198	15	56	13	30								
			987-XH	16	10	14	30								
			851-FC	16	12	2	30								
			AG-830	16	27	15	30								
			851-FC	16	45	18	10								
			146-FA	17	00	15	10								
			021-FA	17	11	11	10								
			929-FN	17	26	15	10								

總樣本數：(尖) 4 (離) 10
有效樣本數：(尖) 4 (離) 9　準點樣本數：(尖) 1 (離) 9
A1Pj (尖) ＝0.250　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝0.625

調查日期			8 月 10 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
513	3	三重	343-FA	07	01			513	3	三重	242-FE	18	19	7	20
			392-FS	07	09	8	15				241-FE	18	30	11	20
			243-FE	07	16	7	15				243-FE	18	41	11	20
			242-FE	07	26	10	15				435-FS	18	53	12	20
			346-FA	07	35	9	20				346-FA	19	05	12	20
			342-FA	16	20										
			633-FB	16	28	8	20								
			343-FA	16	39	11	15								
			242-FE	16	48	9	15								
			241-FE	16	58	10	15								
			243-FE	17	06	8	15								
			435-FS	17	13	7	15								
			346-FA	17	21	8	15								
			392-FS	17	28	7	15								
			022-FU	17	38	10	20								
			342-FA	17	49	11	20								
			633-FB	17	59	10	20								
			343-FA	18	12	13	20								

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

調查日期			8 月 11 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)	發車間距	規定間距
615	4	三重	020-FA	06	00		0600								
			272-FE	06	21		0620								
			340-FA	06	51		0650								
			020-FA	08	19		0820								
			272-FE	09	02		0900								

應有樣本數：5

實際樣本數：5　　準點樣本數：5

A1j（路線）＝1.000

調查日期			8 月 11 日					調查日期			8 月 11 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
518	1	首都	457-FL	11	55			518	1	首都	461-FL	13	25	4	10
			362-FL	12	01	6	10				455-FL	13	31	6	10
			471-FL	12	05	4	10				468-FL	13	35	4	10
			359-FL	12	10	5	10				469-FL	13	40	5	10
			156-FS	12	14	4	10				361-FL	13	44	4	10
			475-FL	12	20	6	10				476-FL	13	50	6	10
			458-FL	12	25	5	10				457-FL	13	56	6	10
			453-FL	12	30	5	10				452-FL	14	01	5	10
			459-FL	12	35	5	10								
			477-FL	12	41	6	10								
			480-FL	12	46	5	10								
			157-FS	12	50	4	10								
			472-FL	12	55	5	10								
			451-FL	13	00	5	10								
			157-FQ	13	04	4	10								
			456-FL	13	10	6	10								
			465-FL	13	15	5	10								
			460-FL	13	21	6	10								

總樣本數：26

有效樣本數：25　　準點樣本數：25

A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 22 日					調查日期			9 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)	距離規定	規定時間
62	2	首都	515-FE	14	37			2	4	首都	271-FB	15	40		1540
			228-AC	14	47	10	20				050-FD	16	20		1620
			280-FL	14	56	9	20				557-FE	17	00		1700
			205-FD	15	04	8	20				271-FB	17	40		1740
			883-FN	15	12	8	20				050-FD	18	20		1820
			275-FL	15	19	7	20								
			988-FE	15	28	9	20								
			841-FN	15	36	8	10								
			990-FE	15	44	8	10								
			253-FE	15	52	8	10								
			985-FE	16	00	8	10								
			983-FE	16	10	10	10								
			158-FL	16	19	9	10								
			515-FE	16	27	8	10								

總樣本數：(尖) 7 (離) 7　　應有樣本數：5

有效樣本數：(尖) 7 (離) 6　　準點樣本數：(尖) 7 (離) 6　　實際樣本數：5　　準點樣本數：5

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

A1j (路線) ＝1.000

調查日期			9 月 8 日					調查日期			8 月 13 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
536	4	首都	047-FD	15	20		1520	905	2	指南	621-FL	15	50		
			038-FD	15	40		1540				613-FL	16	00	10	10
			045-FD	16	00		1600				FS-852	16	08	8	10
			040-FD	16	21		1620				622-FL	16	16	8	10
			051-FD	16	40		1640				040-AB	16	24	8	10
			041-FD	17	00		1700				172-FD	16	32	8	10
			047-FD	17	20		1720				039-AB	16	35	3	10
			052-FD	17	41		1740				173-FD	16	47	12	10
			038-FD	18	00		1800				615-FL	16	52	5	10
			040-FD	18	20		1820				611-FL	17	00	8	10
			051-FD	18	41		1840				609-FL	17	10	10	15
											616-FL	17	21	11	15
											617-FL	17	31	10	15
											171-FD	17	48	17	15
											581-AC	17	59	11	15

應有樣本數：11　　總樣本數：(尖) 10 (離) 5

實際樣本數：11　　準點樣本數：11　　有效樣本數：(尖) 9 (離) 5　　準點樣本數：(尖) 8 (離) 4

A1j (路線) ＝1.000　　A1Pj (尖) ＝0.889　　A1Oj (離) ＝0.800

A1j (路線) ＝0.845

調查日期			9 月 3 日					調查日期			月日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
530	3	指南	310-FA	15	08										
			308-FA	15	29	21	20								
			307-FA	15	43	14	15								
			309-FA	16	00	17	15								
			033-AB	16	18	18	15								
			310-FA	16	23	5	15								
			308-FA	16	48	25	15								
			307-FA	16	59	11	15								
			309-FA	17	17	18	20								
			306-FA	17	40	23	20								
			310-FA	17	57	17	20								
			308-FA	18	08	11	20								
			312-FA	18	18	10	20								
			033-AB	18	40	32	20								

總樣本數：(尖) 6 (離) 8

有效樣本數：(尖) 6 (離) 7 準點樣本數：(尖) 3 (離) 5

A1Pj (尖) ＝0.500　　A1Oj (離) ＝0.714

A1j (路線) ＝0.607

調查日期			9 月 9 日					調查日期			10 月 29 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
202	3	指南	202AB	15	31			202	3	指南	200-AB	14	13		
			203AB	15	38	7	15				216-AB	14	30	17	20
			211AB	15	55	17	15				211-AB	14	43	13	20
			207AB	16	04	9	15				207-AB	14	55	12	20
			200AB	16	21	17	15				222-AB	15	13	18	20
			215AB	16	33	12	15				206-AB	15	20	7	20
			216AB	16	48	15	15				199-AB	15	33	13	15
			209AB	17	04	16	20				202-AB	15	43	10	15
			206AB	17	22	18	20				201-AB	15	51	8	15
			205AB	17	33	11	20				215-AB	16	00	9	15
			222AB	17	57	24	20				203-AB	16	15	15	15
			201AB	18	12	15	20				212-AB	16	27	12	15
											209-AB	16	42	15	15
											220-AB	16	51	9	15

總樣本數：(尖) 15 (離) 11

有效樣本數：(尖) 14 (離) 10 準點樣本數：(尖) 12 (離) 9

A1Pj (尖) ＝0.857　　A1Oj (離) ＝0.900

A1j (路線) ＝0.879

調查日期			11 月 2 日					調查日期			8 月 27 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	距離規定	規定時間	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
42	4	指南	066FR	14	29		1425	311	2	中興	261-AD	13	55		
			069FR	14	59		1455				872-AC	14	10	15	15
			066FR	15	57		1555				083-AD	14	21	11	15
			069FR	16	29		1625				115-AB	14	35	14	15
			066FR	17	26		1725				870-AC	14	47	12	15
											116-AB	14	59	12	15
											260-AD	15	10	11	10
											117-AB	15	19	9	10
											085-AD	15	27	8	10
											262-AD	15	38	11	10
											086-AD	15	43	4	10
											087-AD	15	50	7	10
											268-AD	15	57	7	10
											871-AC	16	02	5	10

應有樣本數：5　　總樣本數：（尖）8（離）6

實際樣本數：5　　準點樣本數：2　　有效樣本數：（尖）8（離）5 準點樣本數：（尖）8（離）5

A1j（路線）＝0.4　　A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			8 月 27 日					調查日期			8 月 27 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
214	3	中興	961-AC	13	30			214	3	中興	878-AC	15	57	4	15
			869-AC	14	40	10	20				896-AC	16	07	10	15
			960-AC	14	52	12	20				967-AC	16	16	9	15
			897-AC	14	05	13	20				965AC	16	26	10	15
			898-AC	14	17	12	20								
			959-AC	14	32	15	20								
			876-AC	14	44	12	20								
			875-AC	14	55	11	20								
			267-AD	15	04	9	15								
			141-AC	15	14	10	15								
			873-AC	15	15	1	15								
			890-AC	15	24	9	15								
			962-AC	15	31	7	15								
			968-AC	15	38	7	15								
			893-AC	15	44	6	15								
			879-AC	15	53	9	15								

總樣本數：（尖）12（離）8

有效樣本數：（尖）12（離）7 準點樣本數：（尖）12（離）7

A1Pj（尖）＝1.000　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝1.000

調查日期			8 月 12 日					調查日期			8 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
紅 12	3	中興	339AD	15	09			紅 12	3	中興	XXX	18	17	7	20
			343AD	15	16	7	20								
			338AD	15	34	18	20								
			342AD	15	44	10	20								
			341AD	16	02										
			339AD	16	20	18	20								
			335AD	16	27	7	20								
			337AD	16	33	6	12								
			343AD	16	51	18	12								
			338AD	16	59	8	12								
			342AD	17	05	6	12								
			341AD	17	15	10	12								
			336AD	17	29	14	12								
			339AD	17	37	8	12								
			337AD	17	45	8	12								
			343AD	17	58	13	12								
			338AD	18	10	12	20								

總樣本數：（尖）9（離）9

有效樣本數：（尖）9（離）7　準點樣本數：（尖）7（離）7

A1Pj（尖）＝0.778　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.889

調查日期			10 月 19 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)	發車間距	規定間距
280	4	中興	151-FP	16	02		16:00								
			298-FP	16	21		16:20								
			131-FP	16	40		16:40								
			138-FP	17	02		17:00								
			291-FP	17	20		17:20								
			147-FP	17	42		17:40								
			293-FP	18	05		18:00								
調查日期			10 月 20 日												
			291-FP	17	01		17:00								
			147-FP	17	26		17:20								
			293-FP	17	42		17:40								
			133-FP	17	55		18:00								

應有樣本數：11

實際樣本數：11　　準點樣本數：8

A1j（路線）＝0.727

調查日期			9 月 17 日					調查日期			9 月 17 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
642	1	新店	156-FU	14	01			642	1	新店	153-FU	15	39	9	10
			289-FB	14	06	5	10				258-FD	15	45	6	10
			147-FU	14	12	6	10				136-FD	15	49	4	10
			149-FU	14	19	7	10				265-FD	15	55	6	10
			260-FD	14	23	4	10				157-FU	15	55	0	10
			148-FU	14	30	7	10				251-FD	15	58	3	10
			139-FD	14	34	4	10				145-FU	16	01	3	10
			256-FD	14	40	6	10								
			155-FU	14	45	5	10								
			152-FU	14	51	6	10								
			137-FD	14	54	3	10								
			266-FD	15	00	6	10								
			253-FD	15	04	4	10								
			150-FU	15	09	5	10								
			146-FU	15	16	7	10								
			288-FB	15	19	3	10								
			257-FD	15	24	5	10								
			263-FD	15	30	6	10								

總樣本數：24

有效樣本數：24 準點樣本數：24

A1j（路線）＝1.000

調查日期			7 月 30 日					調查日期			7 月 30 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
650	1	新店	192-AC	13	45			650	1	新店	192-AC	15	44	5	10
			311-FE	13	51	6	10								
			309-FE	13	58	7	10								
			283-FD	14	06	8	10								
			272-FD	14	15	9	10								
			280-FD	14	21	6	10								
			310-FE	14	28	7	10								
			276-FD	14	36	8	10								
			308-FE	14	43	7	10								
			319-FE	14	51	8	10								
			312-FE	15	01	10	10								
			277-FD	15	06	5	10								
			275-FD	15	11	5	10								
			273-FD	15	19	8	10								
			320-FE	15	23	4	10								
			266-FD	15	28	5	10								
			279-FD	15	34	6	10								
			282-FD	15	39	5	10								

總樣本數：18

有效樣本數：18　準點樣本數：18

A1j（路線）＝1.000

調查日期			9 月 17 日					調查日期			7 月 29 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
644	2	新店	298-FE	14	59			909	3	新店	351FD	14	43		
			322-FE	15	10	11	15				353FD	14	57	14	20
			283-FE	15	20	10	15				356FD	15	14	17	20
			286-FE	15	29	9	15				350FD	15	26	12	20
			288-FE	15	42	13	15				423FG	15	46	20	20
			280-FE	15	50	8	15				357FB	15	58	12	20
			279-FE	16	00	10	10				428FG	16	08	10	15
			290-FE	16	06	6	10				353FB	16	17	9	15
			285-FE	16	13	7	10				425FG	16	29	12	15
			293-FE	16	17	4	10				359FB	16	36	7	15
			287-FE	16	24	7	10				427FG	16	47	11	15
			295-FE	16	31	7	10				355FB	16	59	12	15
			291-FE	16	36	5	10				356FB	17	07	8	15
			321-FE	16	45	9	10				355FD	17	15	8	15
			292-FE	16	47	2	10				352FD	17	27	12	15
			297-FE	16	54	7	10								
			296-FE	16	58	4	10								

總樣本數：(尖) 11 (離) 6
有效樣本數：(尖) 11 (離) 5　準點樣本數：(尖) 11 (離) 5
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

總樣本數：(尖) 9 (離) 6
有效樣本數：(尖) 9 (離) 5　準點樣本數：(尖) 9 (離) 5
A1Pj (尖) ＝1.000　　A1Oj (離) ＝1.000
A1j (路線) ＝1.000

調查日期			10 月 6 日					調查日期			月日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
紅 29	3	東南	606-AC	15	20										
			923-AC	15	40	20	30								
			091-AC	16	01	21	30								
			601-AC	16	17	16	30								
			348-AC	16	31	14	30								
			928-AC	16	41	10	30								
			050-AC	17	00	19	30								
			605-AC	17	14	14	15								
			140-AC	17	29	15	15								
			121-AC	17	44	15	15								
			606-AC	18	00	16	15								
			091-AC	18	15	15	15								
			601-AC	18	30	15	15								

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

調查日期			9 月 14 日					調查日期			10 月 29 日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
612	3	東南	523-AB	17	37			612	3	東南	056AC	17	23		
			456-AB	17	52	15	15				620AB	17	39	16	15
			530-AB	17	59	7	15				051AC	17	51	13	15
			450-AB	18	09	10	15				019AB	18	10	19	15
			442-AB	18	19	10	15				530AB	18	26	16	15
			990-AB	18	30	11	15				991AB	18	39	13	15
			446-AB	18	44	14	15				449AB	18	48	9	15
			448-AB	18	58	14	15				997AB	19	05	17	30
			451-AB	19	06	18	30				935AC	19	25	20	30
			620-AB	19	13	7	30				442AB	19	43	18	30
			458-AB	19	29	16	30				608FL	20	00	17	30
			051-AC	19	36	7	30				452AB	20	18	18	30
			056-AC	19	49	13	30				456AB	20	38	20	30
			619-AB	19	53	4	30								
			991-AB	19	58	5	30								
			447-AB	20	20	22	30								

總樣本數：（尖）15（離）14

有效樣本數：（尖）13（離）14　　準點樣本數：（尖）12（離）14

A1Pj（尖）＝0.923　　A1Oj（離）＝1.000

A1j（路線）＝0.961

調查日期			8 月 11 日					調查日期			104 月 19 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 1 區	4	東南	462-AB	15	00		1500	小 3	4	東南	032AD	16	01		1600
			463-AB	15	32		1530				027AD	16	30		1630
			459-AB	16	01		1600				035AD	17	00		1700
			462-AB	16	30		1630				031AD	17	20		1720
			463-AB	17	01		1700				032AD	17	40		1740
			459-AB	17	30		1730				027AD	18	00		1800
			462-AB	18	00		1800				035AD	18	30		1830
											031AD	18	50		1850

應有樣本數：7　　應有樣本數：8

實際樣本數：7　　準點樣本數：7　　實際樣本數：8　　準點樣本數：8

A1j（路線）＝1.000　　A1j（路線）＝1.000

調查日期			10 月 19 日					調查日期			10 月 8 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	016-FD	14	04	4	14:00	629	3	欣和	342-FQ	14	01		
			019-FD	14	45	5	14:40				253-FQ	14	21	20	20
			017-FD	15	21	1	15:20				561-FB	14	34	13	20
			016-FD	16	05	5	16:00				565-FB	14	45	11	20
			019-FD	16	40	0	16:40				349-FQ	15	06	21	20
			017-FD	17	19	-1	17:20				343-FQ	15	19	13	20
			016-FD	18	01	1	18:00				260-FQ	15	31	12	15
			019-FD	18	29	-1	18:30				255-FQ	15	44	13	15
			017-FD	19	02	2	19:00				259-FQ	15	54	10	15
			016-FD	20	00	0	20:00				335-FQ	16	10	16	15
											342-FQ	16	19	9	15
											253-FQ	16	31	11	15
											561-FB	16	37	6	15
											565-FB	16	58	19	15

應有樣本數：10　　總樣本數：(尖) 8 (離) 6

實際樣本數：10　　準點樣本數：7　　有效樣本數：(尖) 8 (離) 5　　準點樣本數：(尖) 7 (離) 5

A1j (路線) ＝0.700　　A1Pj (尖) ＝0.875　　A1Oj (離) ＝1.000

A1j (路線) ＝0.938

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

公司代碼：1　　業者：大都會客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
敦化幹線	368-AB	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月13日	D	36
270	699-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		-3	8月26日	D	35
276	733-AB	3	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月27日	D	37
306區	480-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月28日	D	40
5	358-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月31日	D	40
285	501-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月3日	D	40
藍12	746-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月4日	D	38
262區間車	377-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月6日	D	40
262區間車	421-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月6日	D	40
630	337-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	38
敦化幹線	333-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
15	325-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
38	750-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
38	750-AB	3	4	5	5	5	3	5	5		-0	9月16日	D	35
299	688-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月16日	D	38
299	842-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月23日	D	38
15	393-AB	3	4	5	5	3	5	5	5		-0	9月30日	D	35
630	843-AB	3	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	38
287	341-AB	3	4	5	5	3	5	5	5		-0	10月7日	D	35
14	379-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
白天各項平均		3.90	4.80	5.00	5.00	4.70	4.90	5.00	5.00					38.15
白天各項標準差		1.21	0.41	0.00	0.00	0.73	0.45	0.00	0.00					2.01
222	425-AB	3	5	5	5	3	5	5	3	5	-0	8月2日	N	39
262區間車	409-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月9日	N	45
652	360-AB	3	4	5	5	5	3	5	5	5	-0	8月12日	N	40
74	499-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月17日	N	45
287區間車	AH-820	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月19日	N	45
281	528-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月3日	N	45
14	429-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月6日	N	45
5	243-AB	3	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	9月10日	N	37
14	278-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月16日	N	45
22	685-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	9月16日	N	43
74	686-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月19日	N	45
74	691-AC	3	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	43
505	695-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	43
306	392-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	45
12	403-AB	3	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	10月4日	N	38
夜間各項平均		4.20	4.87	5.00	5.00	4.73	4.87	5.00	4.87	4.33				42.87
夜間各項標準差		1.01	0.35	0.00	0.00	0.70	0.52	0.00	0.52	1.76				2.90
總平均		4.03	4.83	5.00	5.00	4.71	4.89	5.00	4.94	4.33				40.17

公司代碼：2　　業者：欣欣客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
907	210-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月1日	D	39
907	208-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月2日	D	39
251	226-FN	5	4	5	5	3	3	5	5		-0	8月5日	D	35
907	209-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月9日	D	39
254	693-AD	3	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月11日	D	37
672	160-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月14日	D	39
249	AG-959	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	8月18日	D	36
630	568-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-3	8月28日	D	36
1	590-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	40
671	691-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
671	149-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
278	565-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
1	803-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月14日	D	38
和平幹線	636-AC	3	0	5	5	5	3	5	5		-0	9月20日	D	31
236	549-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	39
18	140-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
249	796-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	40
1	035-FR	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	38
251	226-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月10日	D	39
和平幹線	649-AC	1	0	5	5	5	5	5	5		-0	10月15日	D	31
白天各項平均		4.60	3.85	5.00	5.00	4.70	4.80	5.00	5.00					37.80
白天各項標準差		1.05	1.46	0.00	0.00	0.73	0.62	0.00	0.00					2.76
611	701-AD	5	3	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月15日	N	38
290	786-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月27日	N	42
278	110-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月14日	N	45
630	632-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	9月14日	N	40
671	559-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	45
236區間車	170-FP	3	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	42
236	168-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	44
1	020-FR	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	43
278	702-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	45
253	161-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月30日	N	45
253	133-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月30日	N	45
670	098-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月1日	N	45
252	580-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月13日	N	45
253	696-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月15日	N	45
252	549-AB	5	4	5	5	5	3	5	5	0	-0	10月15日	N	37
夜間各項平均		4.87	4.33	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	4.00				43.07
夜間各項標準差		0.52	0.98	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	2.07				2.74
總平均		4.71	4.06	5.00	5.00	4.83	4.83	5.00	5.00	4.00				40.06

公司代碼：3　　業者：大有巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
212直行	770-FL	1	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月13日	D	34
212直行	651-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月15日	D	38
620	125-AC	3	0	5	5	3	3	5	5		-0	8月17日	D	29
212直行	678-FL	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	36
307	649-FL	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月25日	D	38
262	301-FN	5	4	5	5	5	5	3	5		-0	8月25日	D	37
307	667-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	39
263	725-FL	3	0	5	5	3	5	5	5		-0	9月8日	D	31
307	668-FL	5	5	5	3	5	5	5	5		-0	9月13日	D	38
307	319-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月13日	D	40
262	186-FP	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	9月16日	D	38
藍25	133-AC	3	4	5	5	5	3	5	5		-0	9月20日	D	35
212	768-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月25日	D	40
212	771-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月25日	D	40
信義幹線	272-FN	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月30日	D	38
212直行	653-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	40
307	002-FR	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	39
212直行	765-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
212	640-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
212直行	773-FL	1	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月8日	D	36
白天各項平均		4.10	4.20	5.00	4.90	4.50	4.80	4.80	5.00					37.30
白天標準差		1.52	1.54	0.00	0.45	0.89	0.62	0.62	0.00					3.08
257	049-AD	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	8月2日	N	42
307	681-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月9日	N	44
信義幹線	666-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-0	9月27日	N	43
262	315-FN	3	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	42
212直行	772-FL	1	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	41
212直行	671-FL	1	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	41
262區間車	312-FN	2	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	10月4日	N	37
262	303-FN	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	10月7日	N	42
257	046-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	10月7日	N	42
257	040-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	45
257	638-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	45
307	643-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
307	637-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
307	646-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
307	010-FR	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月14日	N	44
夜間各項平均		4.13	4.67	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	4.53				42.87
夜間標準差		1.55	0.49	0.00	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00	1.36				2.23
總平均		4.11	4.40	5.00	4.94	4.60	4.89	4.89	5.00	4.53				39.69

公司代碼：4　　業者：大南汽車

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
302	243-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月3日	D	39
288	AH-908	5	5	5	5	5	3	5	5		-0	8月5日	D	38
266	128-AD	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月13日	D	38
266	791-AD	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月20日	D	38
218	511-FL	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月3日	D	39
223	887-AB	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	9月3日	D	37
266	347-FP	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	38
265	878-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
223	802-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
218	786-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月15日	D	40
265	289-FM	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	9月19日	D	35
302	095-AD	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	9月24日	D	38
537	290-FN	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	9月27日	D	38
288	129-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	39
223	789-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	40
302	290-FP	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	10月5日	D	38
266	351-FP	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	38
265	878-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
266	345-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月11日	D	40
小22	718-FL	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	35
白天各項平均		5.00	3.80	5.00	5.00	4.90	4.90	4.80	5.00					38.40
白天各項標準差		0.00	1.54	0.00	0.00	0.45	0.45	0.62	0.00					1.50
302	289-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月3日	N	44
302	276-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月28日	N	39
218	511-FL	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月31日	N	43
265	787-AD	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月11日	N	40
218	820-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	45
218	606-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月26日	N	45
265 區間車	288-FM	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月28日	N	43
266	349-FP	3	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	43
288區間車	127-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	45
266	350-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	44
266	350-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
265	517-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
302	276-FP	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	42
265區間車	517-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月14日	N	44
266	077-FR	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月15日	N	43
夜間各項平均		4.87	3.80	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67				43.33
夜間各項標準差		0.52	1.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29				1.84
總平均		4.94	3.80	5.00	5.00	4.94	4.94	4.89	5.00	4.67				40.51

公司代碼：5　　業者：光華巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
72	051-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	7月28日	D	40
247	952-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月17日	D	38
72	038-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月17日	D	40
203	587-AB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月17日	D	39
677	768-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月19日	D	39
紅2	769-AD	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月26日	D	38
203	588-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月27日	D	40
紅19	099-AB	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	9月3日	D	36
247	983-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月10日	D	39
247	637-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月12日	D	40
72	045-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
206	233-FP	5	5	5	5	5	5	3	5		-0	9月20日	D	38
220	009-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
220	001-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
247	952-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月30日	D	38
忠孝新幹線	748-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
247	637-AD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	39
藍7	772-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	39
紅2	995-AC	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	39
247	982-AC	5	4	5	5	5	3	5	5		-0	10月13日	D	37
白天各項平均		5.00	4.55	5.00	5.00	4.60	4.90	4.90	5.00					38.95
白天各項標準差		0.00	0.60	0.00	0.00	0.82	0.45	0.45	0.00					1.15
247	953-AC	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	7月28日	N	42
220	016-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月17日	N	45
220	018-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月26日	N	45
247	632-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月26日	N	45
620	056-FR	5	4	5	5	5	5	3	5	5	-0	9月29日	N	42
紅2	768-AD	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	9月30日	N	39
中山幹線	016-FP	5	0	5	5	3	5	5	5	5	-0	10月5日	N	38
忠孝新幹線	749-FL	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	40
206	226-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	44
247	992-AC	5	4	5	3	3	5	5	5	5	-0	10月12日	N	40
72	050-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	45
220	028-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月13日	N	45
247	987-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月13日	N	45
246	068-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月13日	N	45
72	048-FP	5	5	5	5	5	3	3	5	5	-0	10月15日	N	41
夜間各項平均		5.00	4.00	5.00	4.87	4.60	4.87	4.73	5.00	4.67				42.73
夜間各項標準差		0.00	1.69	0.00	0.52	0.83	0.52	0.70	0.00	1.29				2.58
總平均		5.00	4.31	5.00	4.94	4.60	4.89	4.83	5.00	4.67				40.57

公司代碼：6　　業者：台北客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
705	849-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	7月29日	D	40
667	445-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	7月29日	D	40
307	598-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月14日	D	40
205	010-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月19日	D	39
242	927-XH	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	40
624	159-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	40
706	160-FN	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月30日	D	38
310	042-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月3日	D	38
264	442-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	40
310	140-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	40
656	247-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	40
701	187-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	40
307	693-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月7日	D	39
綠1	362-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月10日	D	40
264	861-FA	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	9月16日	D	37
245	251-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月18日	D	40
205	670-FM	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	39
604	746-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	40
706	761-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月7日	D	40
307	683-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	39
白天各項平均		5.00	4.75	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00					39.45
白天各項標準差		0.00	0.44	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00					0.89
705	451-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	7月27日	N	45
703副線	852-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	7月29日	N	45
656	256-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	7月30日	N	45
604	452-FE	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	8月12日	N	42
706	763-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月16日	N	45
310	AH-959	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月16日	N	45
624	148-FQ	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月18日	N	43
243	400-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月30日	N	45
275	412-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月14日	N	45
667	398-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月15日	N	45
667	446-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月15日	N	45
307	693-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月15日	N	45
604	165-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
657	260-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月14日	N	45
307	667-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月15日	N	45
夜間各項平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00				44.67
夜間各項標準差		0.00	0.56	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00				0.90
總平均		5.00	4.77	5.00	5.00	4.77	5.00	5.00	5.00	5.00				41.69

公司代碼：7　　業者：三重客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
265區間車	105-FS	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	7月29日	D	39
617	566-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月2日	D	39
306	767-FM	5	0	5	5	5	5	5	5		-5	8月20日	D	30
617	566-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月21日	D	40
299	389-FD	5	2	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	37
645	577-FN	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	39
265	375-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	40
225	767-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月20日	D	40
513	025-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	40
299	107-FS	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月25日	D	39
232副線	192-FD	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	9月23日	D	38
225	013-FL	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	9月20日	D	38
306	AH-987	5	4	5	5	5	5	5	5		-5	9月7日	D	34
232副線	353-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月6日	D	40
221	185-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
221	485-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
232副線	216-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月25日	D	40
221	2U-177	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月16日	D	39
232	216-FQ	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	10月1日	D	38
645	396-FG	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	39
白天各項平均		5.00	3.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					38.45
白天各項標準差		0.00	1.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					2.46
265	357-FA	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月3日	N	40
306	619-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-5	8月9日	N	39
232	146-FM	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月13日	N	42
265	637-FG	5	0	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月13日	N	40
藍26	926-FN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月17日	N	44
508區間車	627-FB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月28日	N	42
265	221-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	45
299	436-FS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	44
232	272-XH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月3日	N	45
299	018-FA	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	44
232	212-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	10月7日	N	39
232副線	196-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	45
306	012-FL	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	44
232	470-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
232副線	217-FQ	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月15日	N	44
夜間各項平均		5.00	3.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67				42.80
夜間各項標準差		0.00	1.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29				2.27
總平均		5.00	3.74	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67				40.31

公司代碼：8　　業者：首都客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
204	087-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月5日	D	40
518	456-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月11日	D	40
棕13	255-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月17日	D	38
255區間車	269-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月17日	D	40
292	309-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月21日	D	40
62	765-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	40
518	455-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月31日	D	40
62	990-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月1日	D	40
204	138-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月6日	D	40
39	881-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
39	419-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
284	758-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
235	438-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
棕9	980-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	40
紅32	076-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	40
518	470-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-5	10月5日	D	35
284	521-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月6日	D	39
204	150-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月8日	D	40
21	178-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	40
536	040-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	40
白天各項平均		5.00	4.95	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00					39.60
白天各項標準差		0.00	0.22	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00	0.00					1.19
棕1	365FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月17日	N	45
藍36	275-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月19日	N	45
紅32	076-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月31日	N	45
284	503-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月7日	N	45
284	505-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月7日	N	45
662	989-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月10日	N	45
292	843-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月14日	N	45
39	221-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	45
紅32	091-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	45
284	991-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	45
信義新幹線	093-FU	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	44
藍36	340-FS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月30日	N	45
226	957-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	45
284	517-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	44
紅25	238-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月11日	N	45
夜間各項平均		4.93	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.87
夜間各項標準差		0.26	0.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.35
總平均		4.97	4.94	5.00	5.00	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00				41.86

公司代碼：9　　業者：指南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
282副線	098-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月14日	D	40
660	068-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-3	8月24日	D	37
902	059-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月3日	D	39
902	068-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	39
905	043-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	40
282	116-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-3	9月16日	D	37
202	536-FL	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	9月23日	D	35
660	063-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月24日	D	40
660	038-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月26日	D	38
202	216-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月26日	D	40
202	205-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月26日	D	40
902	076-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
282	116-FP	5	3	5	5	5	5	5	5		-3	10月3日	D	35
208	035-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月5日	D	39
905	582-AC	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	10月6日	D	38
208	888-FA	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	10月7日	D	37
660	067-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月11日	D	40
530	033-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月11日	D	40
208	626-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月11日	D	40
282	106-FP	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	39
白天各項平均		5.00	4.40	5.00	5.00	4.70	5.00	5.00	5.00					38.65
白天各項標準差		0.00	1.19	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00					1.66
202	FS-847	5	4	5	5	3	3	5	5	5	-0	8月2日	N	40
208	885-FA	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月9日	N	39
202	220-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月16日	N	44
530	033-AB	5	5	5	5	3	5	5	5	5	-0	8月27日	N	43
905	042-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	9月14日	N	40
905副線	040-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月14日	N	45
202	206-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月15日	N	45
660	068-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-3	9月21日	N	42
660	060-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月26日	N	45
208	632-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	45
660	061-AC	5	5	5	5	5	5	3	5	5	-0	10月10日	N	43
202	199-AB	5	4	5	5	5	5	3	5	5	-0	10月12日	N	42
660	073-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	45
660	073-AC	5	5	5	5	5	3	5	5	5	-0	10月15日	N	43
282	099-FP	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月15日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.67	5.00	5.00	4.73	4.73	4.73	5.00	4.33				43.00
夜間各項標準差		0.00	0.49	0.00	0.00	0.70	0.70	0.70	0.00	1.76				2.04
總平均		5.00	4.51	5.00	5.00	4.71	4.89	4.89	5.00	4.33				40.51

公司代碼：10　　業者：中興巴士

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
280	142-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	7月28日	D	40
616	913-AC	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	8月3日	D	37
605	522-FL	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	8月5日	D	38
668	626-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月11日	D	40
214	258-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月16日	D	40
203	148-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-3	8月19日	D	37
605	531-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-5	8月19日	D	35
227	166-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月21日	D	40
203	148-AC	5	5	5	5	5	3	5	5		-3	8月27日	D	35
227	170-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月12日	D	40
605	939-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月16日	D	40
616	308-AC	5	5	5	5	5	3	5	5		-0	9月20日	D	38
605	521-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月23日	D	40
605	522-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月25日	D	40
忠孝新幹線	732-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月25日	D	40
311	262-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
304重慶線	261-AD	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	10月2日	D	35
605	938-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	40
616	345-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月12日	D	40
紅30	317-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月12日	D	40
白天各項平均		5.00	4.70	5.00	5.00	4.80	4.80	5.00	5.00					38.75
白天各項標準差		0.00	1.13	0.00	0.00	0.62	0.62	0.00	0.00					1.92
668	627-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	7月27日	N	45
214直達車	960-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月2日	N	40
280	132-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	45
280	137-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月28日	N	45
280	146-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月28日	N	45
605	521-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	9月29日	N	40
304	971-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月1日	N	45
280	145-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	45
214直達車	889-AC	5	5	5	5	3	5	5	5	3	-0	10月4日	N	41
280	137-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	45
280	138-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	45
668	020-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月7日	N	45
711	027-AB	5	4	5	5	5	5	5	5	3	-0	10月9日	N	42
227	AH-777	5	5	5	5	5	3	3	5	0	-0	10月13日	N	36
668	021-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-5	10月17日	N	40
夜間各項平均		5.00	4.93	5.00	5.00	4.87	4.87	4.87	5.00	4.07				42.93
夜間各項標準差		0.00	0.26	0.00	0.00	0.52	0.52	0.52	0.00	1.79				2.89
總平均		5.00	4.80	5.00	5.00	4.83	4.83	4.94	5.00	4.07				40.54

公司代碼：11　　業者：新店客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
650	320-FE	5	4	5	5	3	5	5	5		-0	8月5日	D	37
643	892-FC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月11日	D	38
642	292-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月14日	D	40
643	196-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月20日	D	38
642	257-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月17日	D	40
648	003-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	8月21日	D	40
643	197-AC	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月26日	D	38
906	521-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月3日	D	40
906	335-FG	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	9月8日	D	38
648	009-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月10日	D	40
650	272-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月10日	D	39
642	148-FU	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月16日	D	39
647	299-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	39
648	171-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	40
644	291-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	40
648	170-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月3日	D	40
909	353-FD	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月6日	D	39
648	500-FS	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月8日	D	40
647	300-FE	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月10日	D	39
648	171-FU	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月15日	D	40
白天各項平均		5.00	4.30	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00					39.20
白天各項標準差		0.00	0.80	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00	0.00					0.95
643	885-FC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月17日	N	45
643	887-FC	5	4	5	5	5	3	5	5	5	-0	8月27日	N	42
648	277-FB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月1日	N	44
644	298-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月8日	N	45
642	258-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月8日	N	45
906	520-FG	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月10日	N	44
642	137-FD	5	3	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月21日	N	43
642	137-FD	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	42
643	199-AC	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	42
643	886-FC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月27日	N	45
642	145-FU	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月4日	N	44
642	266-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	44
648	006-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	45
642	147-FU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	45
644	295-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月14日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.07	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00				43.93
夜間各項標準差		0.00	1.03	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00				1.16
總平均		5.00	4.20	5.00	5.00	4.94	4.94	5.00	5.00	5.00				41.23

公司代碼：12　　業者：東南客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
32區間車	623-AB	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月13日	D	38
32	532-AB	5	3	5	5	3	5	5	5		-0	8月16日	D	36
小5	247-AD	3	4	5	5	5	5	5	5		-0	8月19日	D	37
小1	462-AB	4	3	5	5	5	5	5	5		-0	8月19日	D	37
612	447-AB	5	4	5	5	3	5	5	5		-3	8月31日	D	34
紅29	993-AB	5	5	5	5	3	5	5	5		-0	9月12日	D	38
207	602-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月14日	D	40
綠11	920-AC	5	5	5	5	3	3	5	5		-0	9月16日	D	36
紅29	605-AC	5	2	5	5	3	5	5	5		-0	9月20日	D	35
612	997-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月28日	D	40
紅29	606-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月28日	D	40
612	457-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
612	990-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
612	451-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	9月30日	D	40
207	122-AC	5	2	5	5	5	5	5	5		-0	10月6日	D	37
207	343-AC	5	2	5	5	3	5	5	5		-0	10月6日	D	35
552	536-AB	5	2	5	5	5	5	5	5		-3	10月7日	D	34
32全程車	535-AB	5	3	5	5	5	5	5	5		-0	10月10日	D	38
小1區間車	460-AB	5	2	5	5	5	5	5	5		-0	10月14日	D	37
小12	249-AD	5	1	5	5	3	5	5	5		-0	10月15日	D	34
白天各項平均		4.85	3.55	5.00	5.00	4.30	4.90	5.00	5.00					37.30
白天各項標準差		0.49	1.39	0.00	0.00	0.98	0.45	0.00	0.00					2.20
32	532-AB	5	4	5	5	3	5	5	5	5	-0	8月2日	N	42
612	453-AB	5	5	5	5	5	5	0	5	5	-0	8月9日	N	40
612	453-AB	5	3	5	5	5	3	0	5	0	-0	8月12日	N	31
紅29	993-AB	5	3	2	5	3	5	5	5	5	-0	8月17日	N	38
298區間車	988-AB	4	0	5	5	3	5	5	5	5	-0	9月21日	N	37
207	712-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	45
小5	251-AD	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	9月29日	N	42
紅29	928-AC	5	3	5	5	3	5	0	5	0	-0	10月5日	N	31
紅29	993-AB	5	3	5	5	3	5	0	5	0	-0	10月5日	N	31
棕19	455-AB	5	2	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月6日	N	42
552	518-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	10月7日	N	40
小3	032-AD	5	4	5	5	5	3	3	3	0	-0	10月7日	N	33
207	998-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	45
207	122-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	45
37	543-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月13日	N	45
夜間各項平均		4.93	3.60	4.80	5.00	4.33	4.73	3.53	4.87	3.33				39.13
夜間各項標準差		0.26	1.50	0.77	0.00	0.98	0.70	2.26	0.52	2.44				5.38
總平均		4.89	3.57	4.91	5.00	4.31	4.83	4.37	4.94	3.33				38.09

公司代碼：13　　業者：淡水客運

路線名稱	車牌號碼	(1) 路線號碼牌明顯度	(2) 行車路線圖	(3) 悠遊卡機裝設	(4) 行車人員號碼牌與車號標示	(5) 上下車收票標示狀況	(6) 下車按鈴標示狀況	(7) 乘客意見卡箱	(8) 申訴電話	(9) 夜間照明設備	(10) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
632	017-FD	5	0	5	5	5	5	5	5		-0	9月3日	D	35
632	017FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	40
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月9日	D	40
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月13日	D	40
631	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月14日	D	40
632	018-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月14日	D	40
白天各項平均		5.00	4.17	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.17
白天各項標準差		0.00	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					2.04
632	018-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月3日	N	39
631	340-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月3日	N	39
631	340-FE	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	44
632	019-FD	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月12日	N	44
夜間各項平均		5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.50				41.50
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.89				2.89
總平均		5.00	4.10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.50				40.10

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) 改道活動資訊張貼	日期	時間	總分
51	337-FQ	3	3	5	5	3	3	5	5		-0	9月30日	D	32
629	252-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月8日	D	40
629	339-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月8日	D	40
629	562-FB	5	4	5	5	5	5	5	5		-0	10月15日	D	39
629	561-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月15日	D	40
629	563-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-0	10月15日	D	40
白天各項平均		4.67	4.50	5.00	5.00	4.67	4.67	5.00	5.00					38.50
白天各項標準差		0.82	0.84	0.00	0.00	0.82	0.82	0.00	0.00					3.21
629	565-FB	5	4	5	5	5	5	5	5	5	-0	8月19日	N	44
629	335-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	0	-0	8月26日	N	40
629	561-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0	10月9日	N	45
629	2U-241	4	0	5	5	5	3	5	5	3	-0	10月9日	N	35
夜間各項平均		4.75	3.50	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	3.25				41.00
夜間各項標準差		0.50	2.38	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	2.36				4.55
總平均		4.70	4.10	5.00	5.00	4.80	4.60	5.00	5.00	3.25				39.50

附錄十 九十九年度第二期申請加分明細表

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

公　司：大都會

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

*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 277 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：欣欣

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	2	2
96-1	1-4	2-2	-	-	-	-	-	-	-	0.5
96-2	-	2-1(1.28)	-	-	-	7-2(0.5)	-	-	1.78	1.28
97-1	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-2(0.5)	-	-	1.52	1.02
97-2	-	2-1(0.82)	-	4-2(2)	-	7-2(0.5)	-	-	2.5	2.5
98-1	-	2-1(0.82)	3-4(0)	-	-	7-2(0.50)	-	-	1.32	1.32
98-2	-	2-1(2.0)*	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	**2-1(1.6)**	**3-3(1)**	-	-	**7-1(1)**	-	**5-10(0)**	**4.00**	**3.00**
99-2	-	**2-1(1.28)**	**3-3(0.8)**	-	-	**7-1(1)**	-	**5-9(2)**	**5.00**	**5.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公　司：大　有

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

*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 307 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：大　南

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	1-4	-	3-2	-	-	-	-	-	2	2
95-2	1-4	-	3-2	-	-	7-1	-	-	2.5	2.5
96-1	1-4	-	3-2	-	-	7-1	-	-	1.96	1.96
96-2	1-4(0)	-	3-2(0.77)	-	-	7-1(1)	-	-	1.77	1.77
97-1	-	-	3-1(2)	-	-	-	-	-	2	2
97-2	-	-	3-1(1.6)	-	-	7-2(0.5)	-	-	2.1	2.1
98-1	-	-	3-2(0)	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-4(0.5)	3-1(1.28)	-	-	7-1(1)	-	-	2.78	2.78
99-1	1-4(0)	2-4(0)	3-1(2)*	-	6-3(0.5)	7-1(1)	-	5-8(0)	6.00	3.00
99-2	**1-4(0)**	**2-4(0)**	**3-1(2)***	-	-	**7-1(1)**	-	**5-8(3)**	**6.00**	**6.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

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

公　司：**光　華**

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

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

*98-2:2-1 首次達 100%；99-1:5-7(4)首次申請

公　司：**台　北**

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	-	-	-	1.6	1.6
96-1	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	2.28	2.28
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0.5)	2-1(0.66)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.16	2.16
98-1	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	-	-	4-2(2)		7-1(1)	-	5-10(1)	4.00	4.00
99-2	-	-	-	**4-2(2)**	-	**7-1(1)**		**5-10(0.8)**	**3.80**	**3.80**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公　司：三　重

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

*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 232、299 及 265 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：首　都

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	7-1	-	-	3	3
96-1	1-4	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
97-1	-	2-1(0.82)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.32	2.32
97-2	1-4(0)	2-1(0.66)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.66	1.66
98-1	-	2-1(-)	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	-	-	4-2(2)	-	7-1(1)	-	5-2(4)	7.00	7.00
99-1	-	-	-	4-2(2)		7-1(1)	-	5-6(5)	8.00	8.00
99-2	-	-	-	**4-2(2)**	-	**7-1(1)**	-	**5-6(4)**	**7.00**	**7.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公　司：**指　南**

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-1	-	2-1	-	-	-	7-1	-	-	3	3
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3	3
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0.5)	-	-	7-1(1)	-	-	2.78	2.78
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	-	-	7-1(1)	-	-	2.02	2.02
98-1	-	2-1(0)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.00	1.00
98-2	-	2-1(0.82)	-	-	6-2(1)	7-1(1)	-	5-1(6)	8.82	8.82
99-1	-	2-1(0.66)	-	-	6-2(0.8)	7-1(1)	8-(0)	5-7(4.00)	6.46	6.46
99-2	-	**2-1(0.53)**	-	-	**6-2(0.64)**	**7-1(1)**	-	**5-7(3.2)**	**5.37**	**5.37**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

公　司：**中　興**

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	2-2	3-4	-	-	-	-	-	2	2
95-2	-	2-1	3-4	-	-	-	-	-	2	2
96-1	-	2-1	-	-	-	-	-	-	2	2
96-2	1-4(0.5)	2-1(1.6)	3-4(0)	-	-	-	-	-	2	2
97-1	1-4(0)	2-1(1.28)	3-4(0)	4-1(1)	-	-	-	-	2	2
97-2	1-4(0)	2-1(1.02)	3-4(0)	4-1(1)	-	7-1(1)	-	-	3	3.00
98-1	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(1.6)	-	-	6-1(1.5)	7-1(1)	-	5-3(3)	6.00	6.00
99-1	-	2-1(1.28)	-	-	6-1(1.2)	7-1(1)	8-(0)	5-8(3)	6.00	6.00
99-2	-	**2-1(1.02)**	-	-	**6-1(0.96)**	**7-1(1)**		**5-8(2.4)**	**5.38**	**5.38**

*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：新　店

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-		-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-		-	-	-
96-1	-	2-1(2)	-	-	-	-		-	-	-
96-2	-	2-1(1.6)	-	-	-	7-1(1)		-	2.6	-
97-1	-	2-1(1.28)	-	-	-	7-1(1)		-	2.28	2.28
97-2	-	2-1(1.02)	-	-	-	7-1(1)		-	2.02	1.02
98-1	-	2-1(0.82)	-	-	-	7-1(1)		-	1.82	1.82
98-2	-	2-1(0.66)	-	-	6-1(1.5)	7-1(1)		-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(0.52)	-	-	6-1(1.2)	7-1(1)	-	-	2.72	2.72
99-2	**-**	**2-1(2)**	**3-4(0.5)**		**6-1(0.96)**	**7-1(1)**	**-**	**-**	**3.00**	**3.00**

*第五項為獨立計分，不受最高 3 分限制；第四和第七項分數不需逐年折扣。

2-1(2):達 100%

公　司：東　南

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	2-4(0.5)	-	-	-	7-1(1)	-	-	2	1
97-1	-	2-4(0.5)	-	-	-	7-1(1)	-	-	1.5	1.5
97-2	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3	0
98-1	-	2-1(2)	-	-	-	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
98-2	-	2-1(2)*	-	-	6-3(0.5)	7-1(1)	-	-	3.00	3.00
99-1	-	2-1(1.6)	-	-	6-3(0)	7-1(1)	8-(0)	-	3.00	2.60
99-2	**1.4(0.5)**	**2-1(1.28)**	**3-4(0.5)**	**-**	**6-1(1.5)**	**7-1(1)**	**8(0)**	**-**	**3.00**	**3.00**

*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%

經查小 11 路線部分站牌資訊正確性未達 100%。

公　司：淡　水

	一	二	三	四	六	七	八	五*	總得分	實得分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
99-1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
99-2	-	**2-1(2)**	-	-	**6-1(1.5)**	-	-	-	**3.00**	**3.00**

*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
99-2	-	-	-	-	-	-	-	-	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。

99 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑檢討會會議紀錄

時間：99 年 8 月 9 日 10 時

地點：松德大樓 8 樓會議室

主席：常主任秘書華珍　　記錄：洪瑜敏

出（列）席人員（如簽到表）

壹、 處長致詞

一、 公車站牌資訊更新作業，非常感謝各業者配合辦理，惟最近媒體報導站牌資訊錯誤，尤其站名英譯有誤部分，造成各業者及市府形象之負面觀感，為改善站牌資訊正確性，本處將研擬站牌資訊更新之標準作業流程，請業者配合辦理。

二、 為改善目前站牌資訊正確性，本處業請政德廣告公司將目前張貼於新式站牌之公車路線圖提供各業者，請於 8 月 13 日前協助校對所屬路線營運資料(含行經路段、站名及班次等)並與政德廣告確認無誤後，請營運部門主管於完稿之路線圖核章再提送本處覆核，本處預計 8 月 20 日前將正確路線圖交送政德廣告更新。

三、 爾後如各業者所屬路線資訊涉及變更，仍請業者配合檢視沿線站牌是否全面更新，並請臺北市公車聯營管理委員會確實督導各式站牌維護單位定期清潔以確保站牌整潔及資訊正確與完整。

貳、 業務單位說明(略)

參、 討論事項

一、 第一案

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

業務稽查科

請業者依所報告內容落實辦理，另就本處所函最新法令規定及相關訊息請納入行車安全教育講習之教材，對所屬駕駛員進行宣導，另 99 年

1 至 7 月已發生 9 起 A1 類有責肇事案件，其中有 3 起發生在行人穿越道，請業者務必再加強行經路口禮讓行人之教育宣導。

評鑑單位(國立交通大學)

本期評鑑分數表現比前期退步 30%以上且低於各公司平均分數之項目，請業者列為重點管理項目；有關首都客運及中興大業巴士提報「愛心園地」之標竿管理方式，其他業者可納入參考學習。

首都客運

本公司「愛心園地」制度針對行車違規情節嚴重(懲戒大過)之駕駛員，列管 2 個月並進行密集稽查考核。

中興大業巴士

本公司「愛心園地」制度針對駕駛員故意行車違規(如超速、未禮讓行人或闖紅燈等)，列管 3 個月，該期間辦理 3 次再教育、跟車稽查及每週考評。

決　議：99 年第 1 期評鑑指標單項分數表現比前期退步 30％以上且低於各公司平均數的項目，計欣欣客運（行車肇事率指標）、首都客運（行車肇事率指標）、指南客運（過站不停指標）、中興大業巴士（車齡比率及行車肇事率指標）及東南客運（車齡比率指標）等 5 家業者，請各業者確實依提報檢討與改善措施辦理並加強行車安全稽查，本處同意備查。

二、 第二案

案　由：「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，另將利用公車動態資訊系統資料納入共同查核計分，並於 99 年第 2 期試算。

評鑑單位(國立交通大學)

利用公車動態資訊系統查核本市聯營公車路線「發車準點性指標」計分方式，目前該系統尚有通訊不佳及演算法不良等問題，故現階段正與交通局劉技正建邦研議計分方式，將於 99 年第 2 期試算，如該系統亦趨穩定，預計於 100 年第 1 期起實施，並將目前人力抽樣調查之配分 1/2 轉以利用公車動態系統查核計分。

綜合規劃科

目前於公車行經第 1 站位之公車動態系統訊號接收之良率不佳問題，本科業與交通局劉技正建邦組成專案小組共同研議改善方式，以提升該系統之準確性。

決　議：本案依評鑑單位(國立交通大學)建議辦理。

肆、 宣導事項(請各業者依下列事項配合辦理)

一、「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)」，自 100 年第 1 期起(99 年 10 月起)實施；請確實宣導駕駛員配合開啟車機及設定正確路線，如車機發現故障請立即透過報修平臺報修後始可出車，本處稽查如遇未開啟車機及設定正確路線，將比對報修紀錄，請各業者確實要求駕駛員務必配合。

二、「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。」，自 99 年第 2 期起(99 年 3 月起)實施，請各業者加強督導所屬駕駛員於行經行人穿越道時，確實注意車前行人動態，轉彎注意內輪差軌跡，禮讓行人優先通行。

三、「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，將所屬車輛主動送檢，領用合格標章，以提升本市聯營公車環保形象與爭取該項指標分數。

四、「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」業於 99 年 6 月 29 日完成修訂公告實施，增訂 1 人以上受傷之行車事故處 1 萬元以上之規定(附件 1)；另配合裁罰基準修訂之「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序」亦於 99 年 7 月 28 日函各公車業者實施，修訂 1 人以上受傷之通報標準等(附件 2)，請併同宣導週知，並督促駕駛員注意行車安全，倘遇事故請依通報標準通報。

五、99 年 1 至 7 月發生 9 起本市聯營公車肇事 A1 案件，其中 3 件肇事地點為行人穿越道，請業者利用行車安全教育加強宣導駕駛員於行經路口時應減速行駛並禮讓行人，以提升行車及保障行人安全。

六、「汽車運輸業管理規則」第 19 條之二業已規定營業大客車業者調派駕駛勤務之駕車時間(方向盤時間)規定（如每日最多駕車時間不得超過 10 小時等），請

各業者確實辦理；另本處將自 99 年 10 月起辦理 99 年下半年行車安全業務檢查時，將協同本府勞工局或臺北縣政府勞工局一併稽查駕駛員工時管理相關業務。

伍、 主席指（裁）示

一、 請大眾運輸科針對車頭前上方之路線起迄點標示研擬制式規範(包含 LED 或非 LED 型式)，俾供業者遵循辦理。

二、 請各公車業者確實宣導並教育所屬駕駛員，行人行走於行人穿越道時有絕對之優先權，故務必落實行經路口禮讓行人，以確保行人通行安全。

三、 99 年交通部將補助本市採購 47 輛油電混合公車，本處將於本週函請有意願採購該車輛之業者提報計畫參與評選；另本年申請補助採購低底盤公車之業者，如評選結果序位未達應汰換之車輛數，仍請各業者宜提早研擬車齡屆達 8 年車輛之汰換計畫。

四、 臺北市聯營公車產業工會聯合會反映各業者對於所屬駕駛員違規行為之處分標準不一，建請臺北市公車聯營管理委員會先行蒐集各業者處分標準，再邀集業者及產業工會聯合會共同研議訂定統一標準，以避免各公司駕駛員同一違規行為卻有相對差異之處分，造成不公平現象。

陸、 散會（11 時 30 分）

附件 1

「臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準」

一、臺北市政府交通局（以下簡稱本局）為處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條第一項之事件，以維護營運秩序、行車安全及提昇服務水準，特訂定本基準。

二、本裁罰基準用辭定義如下：

(一)重大行車事故：指死亡人數在二人以上，或死亡及受傷人數在十人以上，或受傷人數在十五人以上之有責行車事故。

(二)一般行車事故：指死亡人數一人，或輕、重傷人數在十四人以下之有責行車事故。

(三)前項重傷係指刑法第十條第四項所列各款情形，重傷以外均為輕傷。

(四)路線積分:指依各期評鑑總成績及評鑑項目之成績所給予之評分，以作為重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者選擇營運路線先後次序之參考依據。

三、(一)本局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條第一項事件之裁

罰基準如下表：

(二)肇事原因有爭議者，業者應申請鑑定，本局於肇事原因確定後再依本裁罰基準辦理。

違規事件	法條依據	統一裁罰基準（新臺幣：元）	法定罰鍰額度（新臺幣：元）及其他處罰
違反公路法及依公路法所發布之命令	公路法第七十七條第一項	一、有下列情形之一者，處九千元： （一）怠速：公車於公車專用道站臺與站臺之路段，距前車三個車身以上、後方緊跟車輛超過三輛(含本身車輛)且時速三十公里以下或其他經查證屬實影響車流正常續進行為。但因捷運或道路施工，則應以現場標誌為準。 （二）滯留：公車無故於公車專用道站臺或公車停靠區，待最後一名乘客上下車後逾十秒未駛離。 （三）無故拒載老人或身心障礙者。 （四）無正當理由不讓乘客上車，趕乘客下車或辱罵乘客。 （五）違反驗票機故障處理程序。 （六）一年內無故未依核定時間或班距發車逾三次。 （七）每次發生死亡行車事故未依臺北市公共運輸處轄管聯營公車及公路汽車客運交通事故緊急通報標準作業程序通	一、九千元以上九萬元以下。 二、吊扣其違規營業車輛牌照一個月至三個月，或定期停止其營業之一部或全部，並吊銷其非法營業車輛之牌照，或廢止其汽車運輸業營業執照及吊銷全部營業車輛牌照。

		報。 （八）一年內發生行車事故(發生死亡行車事故除外)未依臺北市公共運輸處轄管聯營公車及公路汽車客運交通事故緊急通報標準作業程序通報逾三次。 （九）一年內行車前無故未開啟車機設備或設定正確路線逾三次 （十）一年內無故車未停妥即開車門或車門未關妥即行駛逾三次。 （十一） 一年內行駛山區道路之公車無故違反「轉向軸之車輪不得使用翻修輪胎；非轉向軸之車輪，使用翻修輪胎者，應使用經經濟部驗證合格之翻修輪胎」之規定逾三次。 （十二） 一年內抵達公車專用道站台第一部公車，無故未行駛至前端停止線停車經查獲逾三次。。	
		二、有下列情形之一者，處三萬元： （一）擅自闢駛區間車。 （二）行車人員於行車服勤中有互毆行為。 （三）無故駛離公車專用道。	
		三、有下列情形之一者，第一次處三萬元，一年內第二次違反同款規定者，處六萬元，一年內第三次以上違反同款規定者，處九萬元： （一）平均每日行車超過規定速度之車輛數占公車單位抽查車輛數百分之五以上。 （二）擅自變更或增減營運路線。 （三）無故毆打乘客或民眾。 （四）駕駛人員酒後服勤駕車。	
		四、市區公車發生可歸責於業者之一般行車事故，依下列規定處分： （一）一年內發生二人以下輕傷之行車事故，第一次處一萬元，第二次處二萬元，第三次以上處三萬元。 （二）一年內發生三人以上十四人以下輕傷或二人以下重傷之行車事故，第一次處三萬元，第二次處四萬元，第三次以上處五萬元。 （三）一年內發生三人以上十四人以下重傷或一人死亡之行車事故，第一次處九萬元，第二次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照一個月，第三次以上處	

		九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。 違規業者如於文到一週內自動將車輛牌照繳存者，可縮短吊扣牌照期間三分之一。	
		五、市區公車發生可歸責於業者之重大行車事故，依下列規定處分： （一）一年內發生十五人以上受傷之行車事故，第一次處三萬元並吊扣該違規營業車輛牌照一個月，第二次處六萬元並吊扣該違規營業車輛牌照兩個月，第三次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。 （二）發生十人以上傷亡或二人以上死亡之行車事故，每次處九萬元並吊扣該違規營業車輛牌照三個月。 違規業者如於文到一週內 自動將車輛牌照繳存者，可縮短吊扣牌照期間三分之一。	
		六、聯營公車營運服務指標評鑑總成績或路線積分達下列情形者之處分： （一）連續二期評鑑結果均為乙等，且後期成績較前期成績退步者，吊扣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，吊扣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，吊扣最高公里營收路線配車額三輛，為期三個月。 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，吊扣最高公里營收路線配車額六輛，為期三個月。 4. 本處分基準之最高公里營收路線核定車輛數量未達十五輛者，應擇次高車輛達前述規模之路線處分。 （二）路線積分低於負八分者 1. 路線積分負八分以下且高於負十二分者，減少總配車額度二十輛，於該業者最近一次汰換車輛時執行汰舊	

		不遞補新車，並抵銷路線積分負八分;但前揭最近一次汰舊不遞補新車無法於半年內執行者,應列管執行期程並抵銷路線積分負八分。 2. 路線積分負十二分以下者,廢止最高公里營收路線路權,經公告或指定公車業者接駛,並抵銷路線積分負十二分。 3. 連續二期評鑑結果均為乙等且路線積分低於負八分者,擇重處分,並抵銷對應之路線積分。 (三)評鑑結果為丙等以下者 1. 本期評鑑結果為丙等者,廢止最高公里營收路線路權,並經公告或指定公車業者接駛;但前期評鑑成績為甲等以上,則限期一個月改善,逾期不改善或改善而無成效者,廢止最高公里營收路線路權,並經公告或指定公車業者接駛。 2. 連續二期評鑑結果均為丙等者,廢止最高及次高公里營收路線路權,並經公告或指定公車業者接駛。 3. 本期評鑑結果為丁等或連續三期評鑑結果均為丙等者,依公路法第四十七條規定廢止其汽車運輸業營業執照,並經公告或指定公車業者接駛;但前期評鑑成績為甲等以上,本期評鑑成績為丁等者,則限期一年改善。逾期不改善或改善而無成效者,則廢止其汽車運輸業營業執照,並經公告或指定公車業者接駛。 4. 評鑑成績為丙等且路線積分低於負八分者,擇重處分,並抵銷對應之路線積分。	

四、對於個別案件有特殊情況者,得審酌違反行政法上義務行為應受責難程度、所生影響、因違反行政法上義務所得之利益及受處罰者之資力,並依照裁罰基準酌予加重或減輕處罰;但應敘明加重或減輕之理由。

五、發現違反公路法第七十七條第一項之事件,即由本局依第三點規定裁罰後,函送受處分人繳納罰鍰或履行一定行為義務。

附件 2

臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序

通報事項	臺北市轄管聯營公車交通事故
通報標準	1. 公車互相衝撞、傾覆、失火、爆炸等情形。 2. 因交通事故而造成 1 人以上死亡者。(通報到市府層級) 3. 因交通事故而造成**1 人以上受傷者**。 4. 因交通事故而造成公車全線服務中斷 1 小時以上者。 5. 因交通事故現場如有發現電子媒體、廣播媒體報導者。
通報流程	「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報流程」
	1. 公車業者通報方式 (1) 本市境內外發生通報標準之事故後，公車業者應於 1 小時內以電話**或**簡訊通報臺北市公共運輸處（以下簡稱本處）業務稽查科股長、科長及處長，並於 3 小時內填寫事故通報單**並附事故現場簡圖**傳真至本處，隨後案情有繼續發展及處理結果亦應隨時轉報。 (2) 若事故發生時於下班時間或例假日，則於恢復上班時完成書面報告之傳真。 2. 交通警察大隊勤務中心與消防局 119 勤務中心通報方式 (1) 於發生通報標準 1.2.3.之事件派員至現場處理確認完整資訊後 20 分鐘內以簡訊通知本處承辦股長、科長及處長。 (2) 上述通報標準 1.2.3.在事故發生後請交通警察大隊勤務中心請在完成報告陳核後，2 小時內將通報單傳真至本處。

通報方式及受理單位	3. 本處之通報 (1) 通報標準 1.2.本處承辦股股長應將交通事故相關情形以簡訊通知科長、主任秘書、副處長、處長、局新聞聯絡人、局政風室主任、局運輸管理科科長、局主任秘書、督導副局長及局長，並由處長以電話向局長續報最新處置情形，再由局長以電話向督導副市長及市長續報最新處置情形。 (2) 通報標準 3.本處承辦股股長應將交通事故相關情形以簡訊通知科長、主任秘書、副處長、處長、局新聞聯絡人、局運輸管理科科長，並由科長視需要以電話或簡訊向處長報告最新處置情形。 (3) 通報標準 4.5.本處承辦股股長應將交通事故相關情形以簡訊通知科長、主任秘書、副處長、處長。 4. 受理單位：本處業務稽查科 辦公時間自動電話號碼：2729-1181、2346-8800、2727-4168 轉 8608 傳真號碼：2759-7722 聯絡電話：詳後附「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報聯絡電話」。
通報內容	1. 通報單位、通報人。 2. 發生時間與地點。 3. 肇事公車車號、駕駛人、事故概況及損害情形。 4. 傷亡情形：死○人、重傷○人、輕傷○人。 5. 送醫就診情形。 6. **事故現場簡圖**。
通報之後續處理	1. 公車業者於事故發生應立即派員前往現場處理，後續之處置請妥善與事故當事人協調處理，並以電話通報單續報本處股長、科長及處長。 2. 本處於上班時間收到書面傳真公車交通事故通報單確認事故發生情形後，1小時內填寫聯營公車交通事故通報單陳報，隨後案情有繼續發展及處理結果亦應隨時陳報（上述作業如遇下班時間或例假日，則於恢復上班時完成填報，但先以簡訊完成通報）。 3. 本處視事故狀況及業者處理情形派員前往現場或醫院協助處理。

公車交通事故
現場民眾或司機通報

臺北市政府警察局交通警察大隊勤務中心及消防局勤務中心經接獲通報標準1、2、3之事件發生派員至現場處理確認完整資訊後 20 分鐘內以簡訊通知本處承辦股長、科長及處長。

公車業者即刻派員至現場處理並於1小時內以電話**或**簡訊通報本處。

3小時內填寫事故通報單傳真至本處(遇下班時間或例假日，則於恢復上班時完成填報)。

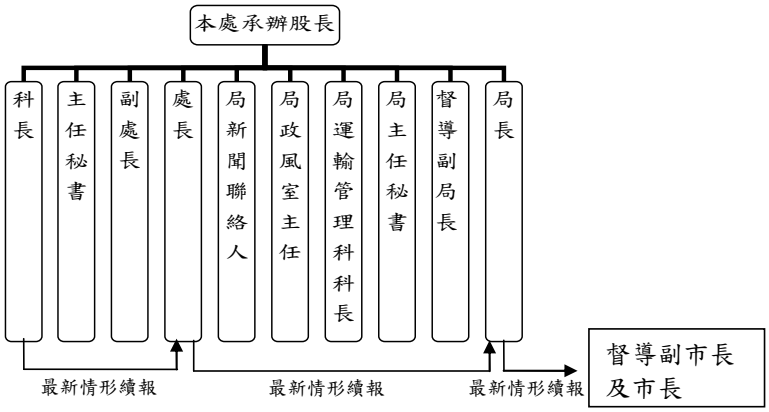
以電話**或**簡訊通報以下人員：
本處承辦股長、科長及處長

現場處理之各警察分局配屬之交通警察分隊

本處於收到書面傳真公車事故通報單確認事故發生情形後，1小時內填寫事故通報單陳報(遇下班時間或例假日，則於恢復上班時完成填報陳核)。

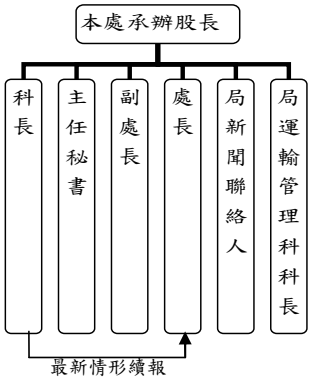
➢ **達通報標準1、2及境外發生死亡2人、或死傷10人，或受傷15人以上交通事故**

以簡訊通報上級主管人員：



➢ **達通報標準3**

以簡訊通報上級主管人員：



臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故第____次通報單

通聯

報人：
絡電

發生時間	年　月　日　時　分				
發生地點					
公司名稱	路線	車號		駕駛人	
他方 事故概況	□汽　車　□ 貨　車 □機　車　□ 腳踏車 □行　人 □其　他(乘客)	傷亡情形	死　亡： 重　傷： 輕　傷：　人	就醫情形	
處理情形 核章欄					

話:2727-4168 轉 8610

註：一、接獲交通事故通報後應依序確認下列事項：
（一）發生時間、地點及肇事公司、路線、車號、駕駛人；
（二）他方運具為何、傷亡情形、就醫情形；
（三）事故相關人員資料、發生經過；
（四）肇事公司處理情形及後續狀況；
（五）事故現場簡圖。
二、凡符合「臺北市公共運輸處轄管聯營公車交通事故緊急通報標準作業程序」之通報標準各項者，一律填寫通報單陳報。

附錄十四 99 年度第 2 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

受文者：林召集人志盈等

發文日期：中華民國100年1月27日
發文字號：北市交運字第10030491600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100年1月17日「99年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查」會議紀錄，請　查照。

說明：依據本局100年1月6日北市交運字第09934605300號開會通知單續辦。

訂

正本：林召集人志盈、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

99年第2期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)

審查會議簽到

一、會議時間：100年1月17日（星期一）下午2時30分

二、會議地點：交通局第602會議室

三、主持人：林局長志盈　　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	劉寧添
張委員勝雄		陳委員蕙娟	陳蕙娟
黃委員台生	請假	蘇委員文華	請假
陳委員敦基		王委員秋斐	
藍委員武王	藍武王	王委員台芳	
張委員瓊文	張瓊文	柯委員獻志	柯獻志
浦委員心蕙	浦心蕙	鄭委員佳良	鄭佳良
濮委員大威	濮大威		
胡委員迪琦			
陳委員其華	陳其華		
李委員博仁	李博仁		

瑜敏

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
大都會汽車客運股份有限公司		中興大業巴士股份有限公司	
大有巴士股份有限公司	郑志賢	欣和汽車客運股份有限公司	吳治忠
大南汽車股份有限公司	成康	光華巴士股份有限公司	吳鴻清
三重汽車股份有限公司		淡水汽車股份有限公司	吳治忠
欣欣客運股份有限公司	彭秀琳	指南汽車客運股份有限公司	林憲章
臺北客運股份有限公司	黃永林	新店客運股份有限公司	彭紹中
首都客運股份有限公司	陳順順	東南汽車客運股份有限公司	黃振力
國立交通大學		臺北市公共汽車客運商業同業公會	陳孫忠
交通局運輸管理科	梁育華	公共運輸處	陳[illegible]

99 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查會會議紀錄

時間：100 年 1 月 17 日 14 時 30 分

地點：臺北市政府交通局 6 樓 602 會議室

主席：林局長志盈　　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 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告（初稿）審查

陳其華委員

（一）報告書摘要(P.0-1)第 1 段第 2 行「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』…」，應為「臺北市政府交通局訂定『臺北市聯營公車營運服務指標及獎懲作業要點』…」，請修正。

（二）P.1-3 有關服務指標的概念、績效指標的選擇及國內外對公車服務品質評鑑作法之文獻回顧，有助於檢討評鑑指標內容，請針對制度面提供具體建議。

（三）P.1-18 有關服務指標項目之確定「…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…」1 節，建議應將評鑑作業程序清楚敘明。

（四）P.1-19 說明自 88 年開始，由相對標準的計分方式變為絕對標準且實施多年，故建議報告中無須再敘明。

（五）P.1-20 表格內各指標之評定基準及資料來源內容應一致性，如:場站空間指標(A2)之評定基準未敘明計分標準等。

（六）P.1-26「低底盤公車」已統一文字為「低地板公車」，請全面檢視報告書內容並修正。

（七）P.1-27 提到許多資料分析方法，建議改列於「1.3 文獻回顧」1 節較為妥適。

（八）P.4-2 僅有調查數據之呈現，缺乏對於極端值之討論(如欣欣客運 907 路、大有巴士 263 路及指南客運 42 路等)，提供客運業者改善重點項目。

（九）第 5.2 節除針對各業者各項指標進退步之情形外，建

議提供各業者綜合建議，俾提供業者及公共運輸處督導改善。

（十）推動低地板公車亦是交通部重大政策之一，建議將「配合政府政策指標(D6)」項下之加分項目改列為正式指標計分。.

柯獻志委員

P.3-5 發車準點性指標(A1)抽樣原則由各業者之 4 等級路線各抽查 1 條路線，但本期調查結果(表 3.2.1)為何部分業者有重複抽查某些等級路線。

陳政庸委員

（一）評鑑指標經常受限於交通部頒布之「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條評鑑項目及配分標準之規定，惟去(99)年參加新北市政府交通局修正評鑑指標會議中，路政司代表說明評鑑指標之訂定不受限於上開辦法所規定 4 大項配分權重規定。

（二）「配合政府政策指標(D6)」原有項目總分最多可加到 3 分，惟為鼓勵業者積極採購低地板公車，該項除外可加到 10 分，加分太多影響評鑑成績，請檢討該加分項目與配分；另為釐清肇事責任，建議將配合政府政策加分之「車內外監視錄影監視器項目」列為單一指標項下。

（三）有關「車齡比率指標(B1)」一般公車新車分界為 5 年，但低地板公車新車分界為 7 年。

浦心蕙委員

（一）如評鑑指標之配分不受限「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條評鑑項目及配分標準之規定，建議「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」改列入「旅客服務品質與駕駛員管理」項下。

（二）請說明「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」(P.3-44)各項目之加扣分標準為何?

（三）「行車安全業務檢查指標(D4)」於 P.3-46 未敘明各檢查項目之計分標準，惟於 P.4-70 則說明查核各業者 99 年 10 月及 11 月之行車安全業務狀況，為何只查核 2 個月?

（四）報告書部分誤植請修改，如:P.1-3「中華民國博碩士論文索引系統」請修正為「臺灣博碩士論文知識加值系統」，另因應五都改制，部分資料來源為臺北縣，請因應時空背景修正為「新北市」(P.1-15)。

濮大威委員

（一）為鼓勵業者積極採購低地板公車，故 98 年第 2 期起

於「配合政府政策指標(D6)」增列該項目，惟為凸顯低底板公車對於民眾重要性，建議正式納入評鑑指標規範。

（二）本市聯營公車是否有辦理服務品質滿意度調查?其滿意度調查結果與評鑑成績是否有相對性?

（三）公車評鑑僅評比 14 家公車業者間差異性，應針對公車產業或大眾運輸產業與私人運具間競爭力辦理評鑑。

張瓊文委員

（一）請補充說明表 4.3.1 過站不停調查結果（P.4-41）中[1]意義為何?

（二）請說明 P.5-5 第 3 段「列出符合規定之業者如下:…」共列出 12 家業者係符合哪些規定?

評鑑單位(交通大學)

（一）有關報告書誤植部分，將再全面檢視修正，並加以文字說明。

（二）「發車準點性指標(A1)」之抽樣原則係採分層抽樣，惟部分業者無某等級之路線時，則以上一或下一等級之路線遞補之。

（三）評鑑指標項目及配分如已不受限於「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條評鑑項目及配分標準之規定，則評鑑指標將較有彈性調整配分。

（四）「採購低地板公車」加分項目係為政策性鼓勵及感謝業者配合，自 98 年第 2 期起納入「配合政府政策指標(D6)」項下加分，建議適時檢討該項目配分及實施截止時機。

（五）為鼓勵業者安裝「車內外監視錄影監視器」，加裝該設備業已列入「配合政府政策指標(D6)」項下加分。

（六）「車齡比率指標（B1）」之計分基準，一般及低地板公車車輛分別以 5 年及 7 年為新車分界。

（七）如評鑑指標之配分不受限「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條評鑑項目及配分標準之規定，「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」則可改列入「旅客服務品質與駕駛員管理」項下。

（八）有關表 3.2.7 D2 指標對應公車稽查人員調查問卷與民眾申訴資料項目及配分表(P.3-44)之每項目扣加分標準係歷年依據交通局(公共運輸處)及委員會意見研擬修正，如委員會對某項目加扣分有疑義，仍可再修正。

（九）「行車安全業務檢查指標(D4)」係每半年檢查 1 次各公車業者於評鑑期間(半年)行車安全業務辦理情形，惟 P.4-70 所述「查核各公車公司 99 年 10 月和 11 月行車安全業務狀況…」係指公共運輸處至各業者實際查核時間。

（十）P.1-3 有關行政區域改制後名稱部分，將重新檢視修正。

（十一）如低地板公車已普及化且評鑑指標配分已不受限「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條評鑑項目及配分標準之規定，建議增列 1 個評鑑指標計分。

（十二）臺北市聯營公車服務品質滿意度調查為主觀性期望值與民眾實際乘車感受度落差程度；惟評鑑作業係採客觀公正評比，故有所差異。

（十三）表 4.3.1 過站不停調查結果（P.4-41）中[1]表示有過站不停；另報告書未敘明清楚部分，將再全面檢視修正。

公共運輸處

（一）「行車安全業務檢查指標（D4）」係每半年辦理 1 次，每次檢查各公車業者半年內相關行車安全業務之辦理情形。

（二）公共運輸處每年辦理「臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告」，該調查係聯營公車整體服務瞭解民眾滿意度，與針對各公車業者營運服務評鑑不同；根據近 3 年調查結果，市民對於本市聯營公車整體滿意度約平均達 90%；另針對調查結果較不滿意部分，均函請業者加強改善。

鄭佳良委員

（一）目前大眾運輸僅公車與捷運有雙向轉乘優惠，惟本處為促進民眾搭乘公車之意願已成立工作小組業規劃市民小巴及小型公車轉乘一般公車，將有轉乘優惠，預計於本(100)年下半年開始實施。

（二）評鑑指標之項目及配分變更，如經「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會」審議通過後，則可修正。

決　議：參照各委員所提之意見進行本期評鑑報告內容修正，本報告審查通過。

二、第二案

案　由：為促使公車業者提供正確乘車資訊，擬自 100 年第 2 期起取消「配合政府政策指標」之「站牌資訊正確性」，並於「場站設施與服務」項下新增「站牌資訊」

(權重為 2%)，調查方式如附件 1，另調整「站場檢查(A3)」配分權重由 4%調降為 2%。

藍武王委員

（一）建議重新檢討所有評鑑指標項目及配分，依市府重點施政政策重新研擬，如車齡比率指標修正為低地板公車比率，或將現有加分項目改列為正式指標項目，就善用資源前提下，臺北市公車已有 8 年(或低地板公車 12 年)使用年限規定，無須再鼓勵業者提早更換新車，應就乘客觀點訂定指標，如發車準點、班次數、乘車資訊正確等。

（二）目前現有評鑑指標如每家業者都能達成，應予以移除，過去列為加分項目如車內外監視錄影設備或數位式行車紀錄器，則可研議正式納入指標項目評比。

（三）建議研擬 1 個指標項目以凸顯公司內部控制管理，借以鼓勵業者或員工自發性創新，以降低肇事率或提升服務品質。

（四）建議「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」改列入「旅客服務品質與駕駛員管理」項下，較為合理。

李博仁委員

（一)站牌資訊更新涉及很多單位，本案建議擇日開會討論。

（二）建議增設候車亭及公車彎(公車停靠區)，俾利民眾候車與駕駛員進站停靠。

（三）支持採購低地板公車政策，但如已普及化，可再考慮採購電動車，或如捷運網路已完成建置，建議改採購中型巴士或隨招隨停方式停靠載客。

柯獻志委員

站牌資訊應標示清楚且正確，建議「站牌標示指標調查表」中有標示，但不清楚或不正確不應給分。

決　議：本案併入修訂評鑑指標項目及配分案重新檢討，並請評鑑單位先研擬草案再邀集公車業者與專家學者開會研商後，提請「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會」會議討論。

三、 第三案

案　由：本市聯營公車業者常自主性推動促進大眾運輸發展，例:派員於本市各重要路口舉牌「車輛禮讓行人」、鼓勵大學生或長者搭乘聯營公車辦理抽獎或贈禮等作為，為對公車業者自發性作為有所鼓勵，建議擬於「配合政府政策指標」增列「自主配合推動促進大眾運輸發展、提升行車安全、服務品質及聯營公車形象等措施」項目。

藍武王委員

（一）本案屬公司內部控制及自我管理，建議於「旅客服務品質與駕駛員管理」項下增列1個指標項目，如員工提出有助營運、行車安全及提升聯營公車形象之創新提案，倘獲公司採用，則納入評鑑計分，並不屬於配合政府政策。

（二）乘客滿意度調查不應列入評鑑指標項下評比，因為受訪者未必搭過每家業者之車輛。

（三）臺北市聯營公車經評鑑優等可張貼評鑑優良標章，代表公司服務優良形象，可提供民眾品牌資訊選擇，請繼續實施。

鄭佳良委員

建議評鑑委託單位重新檢討評鑑指標及項目時，應朝向安全、舒適、資訊、科技、行銷及民眾感受等方面修正。

決　議：本案併入第二案修訂檢討。

四、 臨時動議

案　由：擬修訂本市聯營公車營運服務指標評鑑「行車肇事率指標(B5)」計分基準一案，提請討論。

藍武王委員

（一）東南客運所提行車肇事率指標之計分基準，應慎重考量，如對警察單位行車事故之肇責判定不服，且已送車輛行車事故鑑定委員會，應先不列計扣分，俟鑑定結果再列為該期扣分。

（二）評鑑作業應該要符合程序正義，但發生行車肇事率應能反映於當期評鑑成績，方屬合理。但如未來涉及對業者之行政處分部分應俟肇責完全確認後才執行方屬合宜。

東南客運

現行「行車肇事率指標(B5)」係以新北市政府警察局及臺北市政府警察局交通警察大隊等單位提供評鑑期間各聯營公車業者之初判為涉嫌有責之肇事資料作為扣分依據，建議應以行車事故之終局鑑定或法院判決最終確定肇責為評鑑計算依據，以維公平。

公共運輸處

公車發生肇事經本府及新北市政府警察局交通警察大隊肇責初判為「涉嫌」有責案件如發生於當期資料蒐集期間，卻先不列計評鑑扣分，無法忠實反映當期評鑑成績；如採鑑定委員會或法院最後結果計扣分將

肇責屬有責案件改列計其他評鑑期程中，恐影響其他期別評鑑成績，無法忠實反映當期評鑑成績。因此在有限公平原則下，仍應維持現有計分基準。

鄭佳良委員

（一）本指標之評定基準應客觀公正，但如當期發生重大肇事案件，卻不列計評鑑扣分，似有違社會觀感，應立即反映於評鑑成績。

（二）現行「行車肇事率指標(B5)」計分基準之資料蒐集期程(第 1 期:自前 1 年 9 月 1 日至當年 2 月底、第 2 期:自當年 3 月 1 日至 8 月 31 日)距評鑑作業截止日(第 1 期:5 月 31 日、第 2 期:11 月 30 日)，倘於資料蒐集截止日發生行車事故，如公車業者對於新北市及本府警察局(交通警察大隊)初判為涉嫌有責之肇事案件不服，至少有 3 個月以上時間提送車輛行車事故鑑定委員會審議並完成鑑定(法定 2 個月內完成鑑定程序)，倘鑑定為無責之案件，則於當期原評鑑所扣之分數予以加回，尚不影響業者權益。

決　議：本指標依現行計分基準辦理，惟如未來公車業者評鑑成績可能衍生如扣補貼款或吊扣路線等作為是否為行政處分，請公共運輸處洽詢本府法規會予以釐清確認後再行研議。

參、主席指（裁）示

一、採購低地板公車已獲得民眾很多正面肯定，雖然對於業者之購車成本負擔增加，但仍有政府補助、稅費減免及車輛汰換年限延長等降低採購成本之措施，故本局仍鼓勵業者採購低地板公車。

二、有關評鑑各指標公車業者成績退步部分，除請業者加強自主管理外，另請公共運輸處加強對業者之輔導與稽核，並可請評鑑成績優良業者舉辦觀摩會，邀請各業者互相觀摩學習。

三、有關公車站牌資訊更新，請公共運輸處加強督導並協同公車業者研議建立標準作業程序檢核。

肆、散會（17 時 0 分）