

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

九十八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 九 十 九 年 一 月 十 五 日

臺北市聯營公車營運服務指標評鑑

報告摘要

有鑑於生活水準提高後，民眾對於所搭乘大眾運輸系統之服務品質期望日益提昇，臺北市公共運輸處訂定「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」，並自八十一年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則。本評鑑工作迄今已持續辦理三十六期，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：向臺北市公共運輸處、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；向台北縣交通局、臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集98年4月至98年10月間之資料：本期場站空間指標資料引用至98年9月，場站檢查指標引用98年7月至98年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用至98年9月，車齡比率指標引用至98年9月，環保品質指標引用98年4月至98年9月，行車肇事率指標引用98年3月至98年8月，車輛安全設施檢查指標引用98年7月至98年9月，行車事故通報與處理指標引用98年3月至98年8月，重大違規指標引用98年5月至98年10月，行車安全業務檢查指標引用至98年10月，聯營公車超速抽查指標引用98年4月至98年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3~D6)指標計算之依據。(二)第一手的調查資料：1.由研究單位交通大學調查人員直接調查的資料：在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為98年7月至98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98年4月至98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，評鑑結果本期首都、台北、指南、欣欣、中興和光華6家公司得優等，三重、大都會、大南、新店、東南和大有共6家公司得甲等。首都、台北和中興3家與前期相同，仍保持為優等，指南、欣欣和光華3家公司前期甲等進步為優等，其餘各公車公司表現與上期相同，皆為甲等。

若以12家公司的平均分數進行前後期比較評鑑結果來看(詳見表5.1.2)，本期較前期評鑑進步之指標共有7項，含發車準點性指標(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)、環保品質(B4)、過站不停比率指標(C1)和行車安全業務檢查指標(D4)，但只有A4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10項，包括場站空間指標(A2)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設備指標(B3)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有B2、B6和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分共有3項，包括有駕駛員遵循路線指標(C4)、行車事故通報與處理指標(D1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)。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	1-15
第二章 公車營運服務指標之內涵	2-1
2.1 場站設施與服務指標	2-2
2.2 運輸工具設備與安全指標	2-3
2.3 旅客服務品質與駕駛員管理指標	2-5
2.4 公司經營與管理指標	2-6
2.5 評鑑總分之計算步驟	2-7
2.6 各項服務指標權重分配表之建立	2-8
第三章 資料蒐集與分析方法	3-1
3.1 資料蒐集的原則及分類	3-1
3.2 各項指標資料來源及分析方法之詳細說明	3-5
3.2.1 A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法	3-5
3.2.2 B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法	3-17
3.2.3 C項旅客服務品質與駕駛員管理指標之資料蒐集及分析方法	3-31
3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法	3-41
第四章 指標評鑑結果	4-1
4.1 場站設施與服務指標評鑑結果	4-1
4.1.1 發車準點性指標(A1).....	4-1
4.1.2 場站空間指標(A2).....	4-8
4.1.3 場站檢查指標(A3).....	4-17
4.1.4 公車後端查詢系統配合度指標(A4).....	4-18
4.2 運輸工具設備與安全指標評鑑結果	4-19

4.2.1	車齡比率指標(B1).....	4-19
4.2.2	舒適與噪音指標(B2).....	4-21
4.2.3	公車資訊服務設施指標(B3).....	4-24
4.2.4	環保品質指標(B4).....	4-33
4.2.5	行車肇事率指標(B5).....	4-35
4.2.6	車輛安全設施檢查指標(B6).....	4-37
4.3	旅客服務品質與駕駛員管理指標評鑑結果.....	4-38
4.3.1	過站不停比率指標(C1).....	4-38
4.3.2	駕駛平穩性指標(C2).....	4-50
4.3.3	拒載老人及身心障礙者指標(C3).....	4-53
4.3.4	駕駛員遵循路線指標(C4).....	4-56
4.3.5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5).....	4-59
4.4	公司經營與管理指標評鑑結果.....	4-62
4.4.1	行車事故通報與處理指標(D1).....	4-62
4.4.2	駕駛員服務態度與儀容指標(D2).....	4-64
4.4.3	重大違規指標(D3).....	4-67
4.4.4	行車安全業務檢查指標(D4).....	4-69
4.4.5	聯營公車超速抽查指標(D5).....	4-70
4.5	配合政府政策指標.....	4-71
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-50
附錄十	九十八年度第二期申請加分明細表	A-63
附錄十一	臺北市聯營公車營運服務評鑑辦法	A-70
附錄十二	臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點	A-72
附錄十三	98年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑期中座談會會議紀錄.....	A-74
附錄十四	臺北市聯營公車服務品質督導小組第39次委員會會議紀錄	A-78
附錄十五	98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-86

圖 目 錄

圖1.2.1	臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖.....	1-2
圖1.4.1	服務指標評鑑觀念上層次的轉換.....	1-15
圖3.2.1	A1指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-12
圖3.2.2	A2指標分數計算示意圖.....	3-14
圖3.2.3	B1指標分數計算示意圖.....	3-17
圖3.2.4	B3指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-24
圖3.2.5	首都客運213線行車路線圖.....	3-25
圖3.2.6	光華巴士250線行車路線圖.....	3-26
圖3.2.7	B4指標分數計算示意圖.....	3-27
圖3.2.8	B5指標分數計算示意圖.....	3-28
圖3.2.9	C1指標分數計算示意圖(交通大學調查).....	3-37
圖3.2.10	C1指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷).....	3-38
圖3.2.11	C1指標分數計算示意圖(民眾申訴).....	3-38
圖4.2.1	本期各家業者B2指標分數.....	4-22
圖4.3.1	本期各家業者C2指標分數.....	4-51
圖4.3.2	本期各家業者C3指標分數.....	4-54
圖4.3.3	本期各家業者C4指標分數.....	4-57
圖4.3.4	本期各家業者C5指標分數.....	4-60
圖4.4.1	本期各家業者D2指標分數.....	4-65
圖5.2.1	各公司九十八年度第一、二期與九十七第二期成績比較圖.....	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	近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖.....	5-27
圖5.2.8	近三年各公車公司行車肇事率指標(B5)成績比較圖.....	5-28
圖5.2.9	近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖.....	5-29
圖5.2.10	近三年各公車公司過站不停比率指標(C1)成績比較圖.....	5-30
圖5.2.11	近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖.....	5-31
圖5.2.12	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.....	5-32
圖5.2.13	近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖.....	5-33
圖5.2.14	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.....	5-34
圖5.2.15	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.....	5-35
圖5.2.16	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.....	5-36
圖5.2.17	近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖.....	5-37
圖5.2.18	近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖.....	5-38
圖5.2.19	近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖.....	5-39

表 目 錄

表1.3.1	國外相關研究所選取之營運服務指標.....	1-4
表1.3.2	國內相關研究所選取之營運服務指標.....	1-6
表1.3.3	新竹市，臺北、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.....	1-13
表1.3.4	臺南市，高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較.....	1-14
表1.4.1	九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準.....	1-16
表1.4.2	九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表.....	1-18
表1.4.3	一般評量方法之比較.....	1-24
表2.6.1	本期評鑑之各項指標及權重.....	2-8
表3.1.1	聯合稽查人員調查卷.....	3-2
表3.1.2	聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數.....	3-3
表3.1.3	營運服務指標資料蒐集來源表.....	3-4
表3.2.1	發車準點性測站及抽樣路線統計表.....	3-6
表3.2.2	各抽測路線之調查日期及調查時間.....	3-8
表3.2.3	B2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表.....	3-19
表3.2.4	過站不停調查站位.....	3-33
表3.2.5	過站不停抽樣路線統計表.....	3-35
表3.2.6	C2~C5指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料 項目及配分表.....	3-40
表3.2.7	D2指標對應之公車稽查人員調查卷與民眾申訴資料項目及配分表.....	3-43
表3.2.8	配合政府政策指標申請項目與內容.....	3-49
表4.1.1	各公司調查路線發車準點性統計表.....	4-2
表4.1.2	交通大學之發車準點性指標(A1)評鑑結果.....	4-4
表4.1.3	聯合稽查人員調查卷與民眾申訴之發車準點性指標(A1)統計結果.....	4-5
表4.1.4	發車準點性指標(A1)統計結果.....	4-6
表4.1.5	A1指標發車誤點路線總覽.....	4-7
表4.1.6	「大都會」各場站空間指標.....	4-9
表4.1.7	「欣欣」各場站空間指標.....	4-10
表4.1.8	「大有」各場站空間指標.....	4-10
表4.1.9	「大南」各場站空間指標.....	4-11
表4.1.10	「光華」各場站空間指標.....	4-11
表4.1.11	「台北」各場站空間指標.....	4-12
表4.1.12	「三重」各場站空間指標.....	4-12
表4.1.13	「首都」各場站空間指標.....	4-13
表4.1.14	「指南」各場站空間指標.....	4-13
表4.1.15	「中興」各場站空間指標.....	4-14
表4.1.16	「新店」各場站空間指標.....	4-14
表4.1.17	「東南」各場站空間指標.....	4-15
表4.1.18	「淡水」各場站空間指標.....	4-15
表4.1.19	「欣和」各場站空間指標.....	4-15
表4.1.20	場站空間指標(A2)評鑑結果.....	4-16
表4.1.21	場站檢查指標(A3)評鑑結果.....	4-17
表4.1.22	公車後端查詢系統配合度指標(A4)評鑑結果.....	4-18
表4.2.1	車齡比率指標(B1)評鑑結果.....	4-19
表4.2.2	98年4月至98年9月各家業者B2指標分數.....	4-21

表4.2.3	舒適與噪音指標(B2)統計結果	4-23
表4.2.4	交通大學之公車資訊服務設施指標各項目最佳及最差公司.....	4-24
表4.2.5	交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)日夜間調查結果	4-26
表4.2.6	交通大學之公車資訊服務設施改進建議表.....	4-30
表4.2.7	聯合稽查人員調查卷及民眾申訴之公車資訊服務設施指標(B3)統計結果.....	4-31
表4.2.8	公車資訊服務設施指標(B3)統計結果	4-32
表4.2.9	公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表.....	4-33
表4.2.10	環保品質指標(B4)評鑑結果	4-34
表4.2.11	各公車單位行車肇事扣點統計表.....	4-35
表4.2.12	各公車單位於臺北縣、市境內之行駛里程數統計表.....	4-35
表4.2.13	行車肇事率指標(B5)評鑑結果	4-36
表4.2.14	車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果	4-37
表4.3.1	過站不停調查結果.....	4-39
表4.3.2	大有客運隨車調查結果.....	4-41
表4.3.3	指南客運隨車調查結果.....	4-41
表4.3.4	新店客運隨車調查結果.....	4-42
表4.3.5	東南客運隨車調查結果.....	4-42
表4.3.6	淡水客運隨車調查結果.....	4-44
表4.3.7	欣和客運隨車調查結果.....	4-45
表4.3.8	交通大學之過站不停比率指標(C1)評鑑結果	4-46
表4.3.9	聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果	4-47
表4.3.10	民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果	4-48
表4.3.11	過站不停比率指標(C1)統計結果	4-49
表4.3.12	98年4月至98年9月各家業者C2指標分數.....	4-50
表4.3.13	駕駛平穩性指標(C2)統計結果	4-52
表4.3.14	98年4月至98年9月各家業者C3指標分數.....	4-53
表4.3.15	拒載老人及身心障礙者指標(C3)統計結果	4-55
表4.3.16	98年4月至98年9月各家業者C4指標分數.....	4-56
表4.3.17	駕駛員遵循路線指標(C4)統計結果	4-58
表4.3.18	98年4月至98年9月各家業者C5指標分數.....	4-59
表4.3.19	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)統計結果	4-61
表4.4.1	行車事故通報與處理成績表.....	4-62
表4.4.2	行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果	4-63
表4.4.3	98年4月至98年9月各家業者D2指標分數.....	4-64
表4.4.4	駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果	4-66
表4.4.5	重大違規指標(D3)評鑑結果	4-67
表4.4.6	行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果	4-69
表4.4.7	聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果	4-70
表4.4.8	配合政府政策指標統計結果.....	4-71
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

第一章 緒 論

1.1 研究緣起與目的

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

有鑑於生活水準提高後，民眾對於搭乘大眾運輸工具所要求之服務品質日益殷切，臺北市交通局訂定「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」，並自81年度起辦理臺北市聯營公車營運服務水準評鑑工作。97年10月1日起將此評鑑業務委任臺北市公共運輸處。一個有效的評鑑制度必須能客觀衡量大眾運輸服務水準，評鑑所依據之指標，必須符合公平、資料取得容易及正確、可控制、以及客觀可衡量等原則，其結果必須能有助於提升大眾運輸服務水準。本評鑑工作迄今已持續辦理三十六期，透過量化分析方法之應用，對聯營公車服務品質有更客觀的了解，並可作為政府施政、決策之參考。例如為落實本評鑑辦理成效，主管機關可藉助評鑑結果，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準。各受評鑑單位可藉助評鑑資料，應用標竿競爭分析，研擬改善策略，提升營運服務水準。希望藉由評鑑及大眾運輸補貼作業能促使公車單位全面加強營運管理，提供安全、便捷、舒適之公車服務，使大眾運輸工具發揮應有之功能，以解決日益擁塞之道路交通問題。

1.2 研究範圍與對象

整個評鑑工作的流程與委託研究範圍如圖1.2.1所示。

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

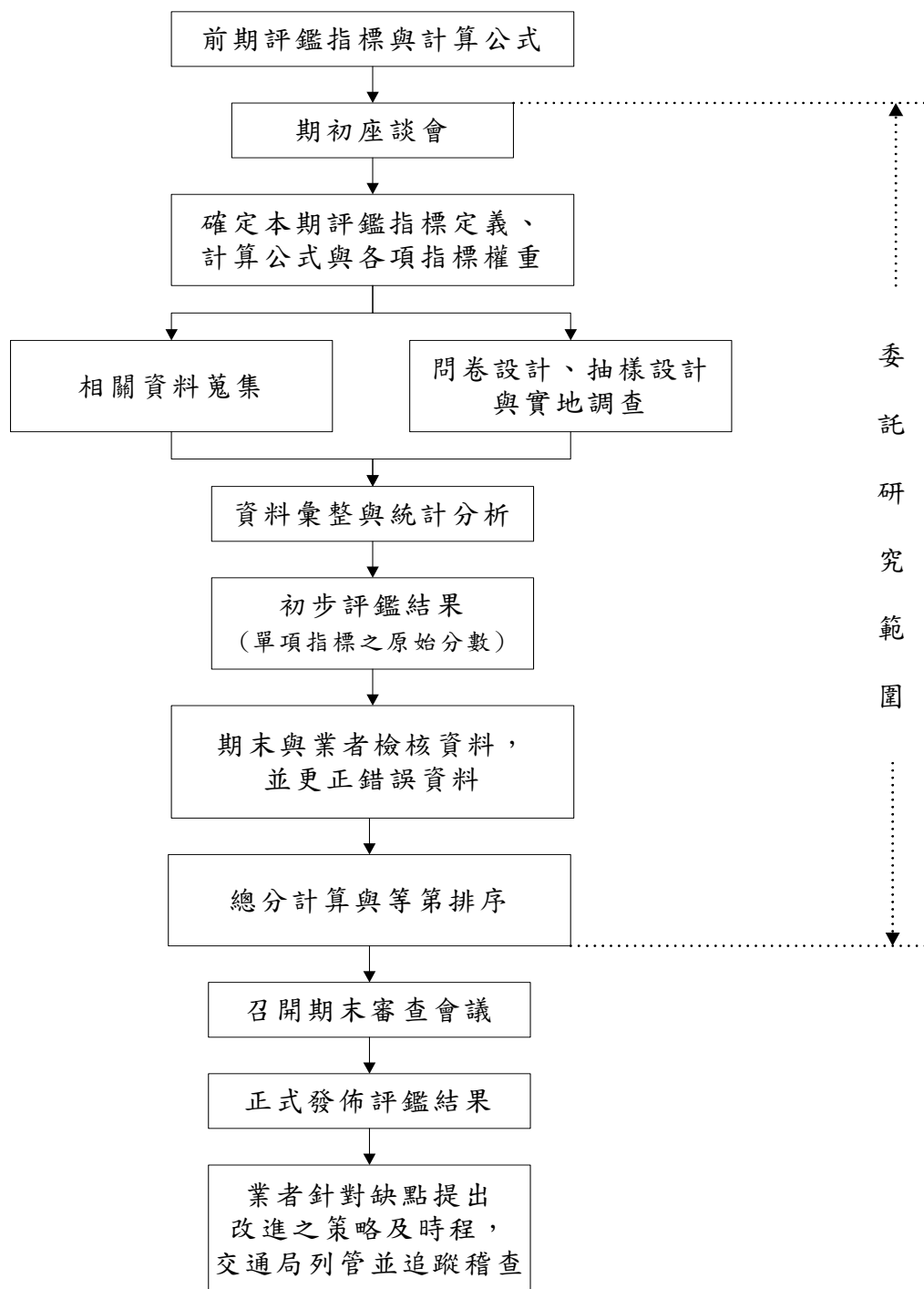


圖1.2.1 臺北市聯營公車營運服務指標評鑑工作流程圖

1.3文獻回顧

一、服務水準的概念

1. 張家祝(民75)：大眾運輸「服務品質」的好壞，從表面上看來任何人都可以憑主觀的感受來評估，但是在學理上，它卻是一個十分抽象、籠統，而且複雜的名詞，因為它牽涉的因素太多、太廣，它的涵意通常也包括安全、舒適、便利、迅速、經濟等多方面的意義。
2. 鄭松文(民75)：依公車乘客意見調查結果顯示，乘客最先考慮的服務項目是等車時間，其次是車內的擁擠程度，而後依次是迅速抵達目的地、是否需要轉車、行車安全性、步行距離、票價及開放服務時間等項目。
3. 毛治國(民75)：服務水準應包含安全、價廉、方便、快速與舒適等構面。
4. 張有恆(民80)：整理運輸六大目標：安全、舒適、經濟、便利、迅速及社會責任。提出安全指標、舒適指標、經濟指標、便利指標、迅速指標、社會責任指標等六大層級來反應服務水準。
5. 任維廉與韓復華(民84)：根據「臺北市公車營運服務指標及獎懲作業方案」，定義了第一層級之四類服務指標，包括A.車輛及場站績效指標、B.量化之乘客服務水準指標、C.質化之乘客服務水準指標、D.配合交通局重要設施指標。以B.量化之乘客服務水準指標為例，包括了五項第二層級指標：B1發車準點性指標，B2過站不停比率指標，B3車內資訊服務設施指標，B4環保品質指標，B5行車肇事率指標。再以B3為例包括了十項第三層級的服務指標：B31行車人員號碼牌與車號標示、B32路線號碼牌明顯度、B33行車路線圖、B34上下車收票標示狀況、B35行車狀況顯示、B36禁止吸菸標示狀況、B37下車按拉鈴標示狀況、B38乘客意見卡箱、B39博愛座標示及B310安全門標示。

二、績效指標的選擇

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

表1.3.1 國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.1(續) 國外相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2 國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表 1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

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

表1.3.2(續) 國內相關研究所選取之營運服務指標

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

三、美國公車營運評鑑

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

美國各州各公司的評鑑計劃可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

1.定期評鑑

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

2.不定期評鑑

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

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

(1)路線設計部份

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

(2)服務品質部份

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

由規劃排班部門進行。

(3)經濟與生產力部份

通常是藉由規劃與財務會計部門來評鑑公車服務的財務與載客績效。

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

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

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

四、交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法

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

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

五、新竹市，臺北縣、桃園縣、臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑

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

表1.3.3 新竹市、臺北縣、桃園縣轄市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

98 年度新竹市市區公車評鑑指標及權重

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

97 年度臺北縣轄市區公車評鑑指標及權重

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

96 年度桃園縣轄市區公車評鑑指標及權重

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

表1.3.4 臺南市、高雄市市區公車營運服務品質評鑑指標之比較

98 年度臺南市市區公車評鑑指標及權重

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

98 年度高雄市市區公車評鑑指標及權重

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

1.4研究概念架構

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

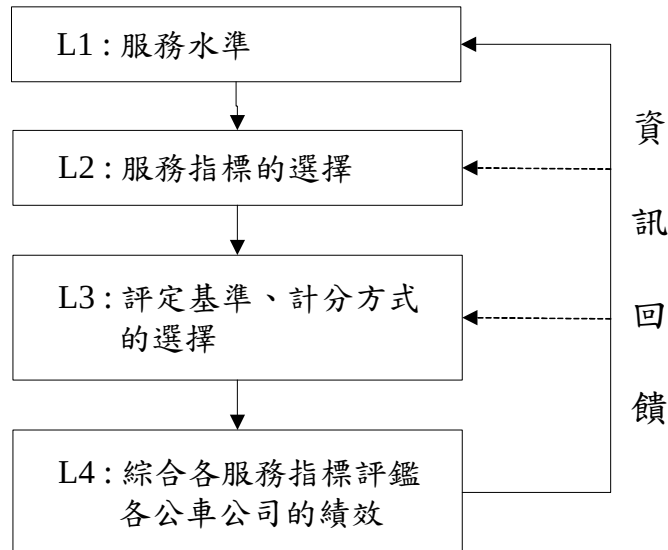


圖1.4.1 服務指標評鑑觀念上層次的轉換

一、服務指標項目之確定

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

二、各服務指標評定基準及計分方式之確定

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

意義的推論。有關各指標之資料來源或抽樣原則，詳見表1.4.1第四欄所示。

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

表1.4.1 九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準

分項	區分指標	評 定 基 準	資料來源或抽樣原則
A 場站設施與服務指標	發車準點性指標 (A1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距準點之班次比率。	由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，依不同的等級各選取部份路線數來抽取樣本，調查站以發車站為原則。
	場站空間指標 (A2)	場站空間扣分標準：每部大型車輛平均擁有之場站空間以二十坪為標準；每部中型車輛平均擁有之場站空間以十二坪為標準。	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標 (A3)	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔；調度室及休息室、停車場之空間設備等結構情形。	臺北市公共運輸處
	公車後端查詢系統配合指標 (A4)	臺北市公共運輸處調查公車業者各路線之報表發車車次數，與系統輸出之班表進行車次誤差率核對。	臺北市公共運輸處。
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標 (B1)	公司新車當量數佔總營運車輛數之比值。 (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)+(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5) 車齡比率(B1)= $\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$	臺北市公共運輸處。
	舒適與噪音指標 (B2)	包含7個項目 (詳附錄七)。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	以路線號碼牌明顯度、行車人員號碼牌與車號標示、行車路線圖、上下車收費標示設備、下車拉(按)鈴設備、乘客意見卡箱、驗票機裝設及故障情形、車廂張貼免費申訴電話、夜間照明設備(夜間樣本才有)及活動改道及路線異動資訊(改道活動才有)等十項目，透過抽樣，測得其平均績點。	依左列方式，按各公司擁有車輛之比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標 (B4)	$B4 = \frac{\text{實際告發數}}{\text{總檢測車輛數件數}}$ 計算車輛排放廢氣違規被告發次數佔總檢測車輛比率。	臺北縣、市政府環保局。
	行車肇事率指標 (B5)	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 其中，行車肇事點數之計算方式如下： (1)擦撞每件扣一分(即權數=1)； (2)輕傷每人再扣三分(即權數=3)； (3)重傷每人再扣五分(即權數=5)； (4)死亡每人再扣八分(即權數=8)； (5)肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)。	1.臺北縣、市政府警察局交通大隊。 2.臺北市公共運輸處、臺北縣政府交通局。 3.若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	針對各公車單位車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	臺北市公共運輸處。

表1.4.1（續） 九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標評定基準

分項	區分指標	評 定 基 準	資料來源或抽樣原則
C旅客服務品質 與駕駛員管 理指標	過站不停比率 指標 (C1)	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}} \quad (\text{交通大學})$ $\text{單月績分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}} \quad (\text{聯合稽查})$ $\text{單月績分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}} \quad (\text{民眾申訴})$	按各公司實際行駛里程比率及空間 平均分佈觀念抽取樣本。
	駕駛平穩性指標 (C2) 拒載老人及身心 障礙者 (C3) 駕駛員遵循路線 指標 (C4) 駕駛員行車中吸 菸、吃檳榔 (C5)	C2包含6個項目，C3：2項，C4：10項，C5：2項（詳附錄七）。	臺北市公共運輸處的聯合稽查資料。
D公司經營與管 理指標	行車事故通報與 處理指標 (D1)	將臺北市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 九十八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： $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right)}{n}$ $i = 1, 2, \dots, n$; 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 $X = (2.4/0.8) * (\text{公司各級路線準點率} - 0.2)$
	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： $A2 = \frac{[4]}{[2]}$ [1] = 停車場地面積 (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 $A2 \leq 15$，則 $X = 0$ 分； 3.當 $15 < A2 < 20$，則 $X = \frac{2}{5}(A2 - 15)$
	場站檢查指標 (A3)	最高 4 分，最低 0 分	1.當 $A3 = 100$，則 $X = 4$ 分； 2.當 $A3 = 0$，則 $X = 0$ 分； 3.當 $0 < A3 < 100$，則 $X = 0.04 \times A3$
	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： $\text{車次誤差率} = (\text{系統車次} - \text{報表車次}) / \text{系統車次}$ 1.當車次誤差率$\leq 5\%$，則 $X = 2$； 2.當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$，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$\times 0.5$)+(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數$\times 0.5$) $B1 = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1.當 $B1 = 1$，則 $X = 5$ 分； 2.當 $B1 = 0$，則 $X = 0$ 分； 3.當 $0 < B1 < 1$，則 $X = 5 \times B1$

註：X值取小數點後二位數

表1.4.2(續) 九十八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 4 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<i>l</i>月份指標分數計算： $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第<i>j</i>個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 當 $B2_l \geq 100$，則 $B2_l = 100$； 當 $B2_l \leq 0$，則 $B2_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $B2 = \frac{\sum_l B2_l}{L}$ 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。 $X = 0.04 * B2$
	公車資訊服務設施指標 (B3)	最高7分，最低0分	1.評鑑單位 當 $B3 = 5.0$，則 $X = 5$ 分； 當 $B3 \leq 2.0$，則 $X = 0$ 分； $X = \frac{5}{3}(B3 - 2)$ 當 $2.0 < B3 < 5.0$ 2.聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$
	環保品質指標 (B4)	最高3分，最低0分	$B4 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1.當 $B4 = 0$，則 $X = 3$ 分； 2.當 $B4 \geq 0.10$，則 $X = 0$ 分； 3.當 $0 < B4 < 0.10$，則 $X = 3 - 30 B4$

表1.4.2(續) 九十八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9分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下： 1.擦撞每件扣一分(即權數=1)； 2.輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 3.重傷每人再扣五分(即權數=5)； 4.死亡每人再扣八分(即權數=8)； 5.肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)； 6.當$B5 \leq 3$，則$X = 9$分； 7.當$B5 \geq 12$，則$X = 0$分； 8.當$3 < B5 < 12$，則$X = 12 - B5$
	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.$X=0.02 \times B6$。
C 旅客服務品質與駕駛員管理指標	過站不停比率指標 (C1)	最高10分，最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}} \quad (\text{評鑑單位})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}} \quad (\text{聯合稽查})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}} \quad (\text{民眾申訴})$ 1.評鑑單位 $X = 4 [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2.聯合稽查人員 $X = 4 (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3.民眾申訴 $X = 2 (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$

表1.4.2(續) 九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

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

表1.4.2(續) 九十八年度臺北市聯營公車評鑑指標計分方式表

分項	區分指標	指 標 權 重	評 分 方 式 (X：各指標得分)
D公司經營與管理指標	駕駛員服務態度與儀容	最高 10 分，最低 0 分	1.指標之基準分為80分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數，但超過100分以100分計，低於0分，以0分計。各公司 <i>l</i> 月份指標分數計算： $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第<i>j</i>個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 當 $D2_l \geq 100$，則 $D2_l = 100$； 當 $D2_l \leq 0$，則 $D2_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $D2 = \frac{\sum_l D2_l}{L}$ 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	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	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	最高 1 分，最低 0 分	$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ 1.D5≤0.0044，X =1 分 2.D5>0.0044，X =0 分
	配合政府政策(加分)指標	除採購低底盤公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加 3 分，最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號。

三、評鑑總分與服務指標權重之決定

在各項服務指標評分確定之後，必須加總各項指標的分數，才能為14家公司的績效評等。一般而言，指標權重之決定，可採客觀評量與主觀評量兩種方法。客觀評量係由調查所得之資料計算，以反映出各指標應有之權重，常用之方法有迴歸分析(regression analysis)、因素分析(factor analysis)、結構方程式模型(structural equation model)、資料包絡分析(data envelopment analysis, DEA)等；主觀評量則是調查專家學者之意見，常用之方法有相同權重法、戴爾菲法(delphi method)、專家綜合評點法、分析層級程序法(analytic hierarchy process, A.H.P.)等。茲將各方法之優缺點列是如表1.4.3所示。

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

表1.4.3 一般評量方法之比較

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

第二章 公車營運服務指標之內涵

本研究依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，定義以下四類服務指標：

- (A) 場站設施與服務指標
- (B) 運輸工具設備與安全指標
- (C) 旅客服務品質與駕駛員管理指標
- (D) 公司經營與管理指標

本研究的評鑑指標共分成四類：1.「場站設施與服務指標」(包括A1發車準點性指標、A2場站空間指標、A3場站檢查指標、A4公車後端查詢系統配合指標)，2.「運輸工具設備與安全指標」(包括B1車齡比率指標、B2舒適與噪音指標、B3公車資訊服務設施指標、B4環保品質指標、B5行車肇事率指標、B6車輛安全設施檢查指標)，3.「旅客服務品質與駕駛員管理指標」(包括C1過站不停比率指標、C2駕駛平穩性指標、C3拒載老人及身心障礙者指標、C4駕駛員遵循路線指標、C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標)，4.「公司經營與管理指標」(包括D1行車事故通報與處理指標、D2駕駛員服務態度與儀容指標、D3重大違規指標、D4行車安全業務檢查指標、D5聯營公車超速抽查指標、D6配合政府政策指標)，合計四大類二十一項指標。

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

2.1場站設施與服務指標

一、發車準點性指標 (A1)

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

二、場站空間指標 (A2)

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

三、場站檢查指標 (A3)

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

四、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，車輛必須符合環保护法規的規定始能行駛，因此必須對行駛的車輛對環境品質的影響進行監控。本期以排放廢氣違規被主管機關環保局告發為主要項目。

五、行車肇事率指標 (B5)

為保障乘客搭乘公車的安全性，必須對於各公車公司行車安全進行監控、管理，本指標即在於利用肇事率評量各公車公司之行車安全狀況。肇事率的評量項目包含：「擦撞」、「輕傷」、「重傷」、「死亡」以及「肇事逃逸」。

六、車輛安全設施檢查指標 (B6)

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

2.3旅客服務品質與駕駛員管理指標

一、過站不停比率指標 (C1)

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

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

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

2.4公司經營與管理指標指標

一、行車事故通報與處理指標 (D1)

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

二、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本指標透過數項評量項目，評量各家業者駕駛員的服務態度及服裝儀容狀況。

三、重大違規指標 (D3)

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

四、行車安全業務檢查指標 (D4)

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

五、聯營公車超速抽查指標 (D5)

為避免公車駕駛之超速行為，每期評鑑皆會抽查各公車單位之行車紀錄紙。

六、配合政府政策(加分)指標 (D6)

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

2.5 評鑑總分之計算步驟

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

優等，若 該公司成績 ≥ 90 分
甲等，若 $90 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 80$ 分
乙等，若 $80 \text{ 分} > \text{該公司成績} \geq 70$ 分
丙等，若 $70 \text{ 分} > \text{該公司成績}$

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

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

(二)各公司近3期總分比較圖。

(三)近三年各項指標公車公司成績比較圖。

2.6各項服務指標權重分配表之建立

98年度依據「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」將評鑑內容分為4大類21項指標，本期評鑑之各項服務指標權重分配，如表2.6.1所示。本期A、B、C、D四大類的配分依序為20、30、30、20分。另外，配合政府政策指標(D6)為加分指標，除採購低底盤公車加分無限制外，其他加分項目合計最多可加3分。

表2.6.1 本期評鑑之各項指標及權重

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		20%
A1	發車準點性指標	12%
A2	場站空間指標	2%
A3	場站檢查指標	4%
A4	公車後端查詢系統配合指標	2%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率指標	5%
B2	舒適與噪音指標	4%
B3	公車資訊服務設施指標	7%
B4	環保品質指標	3%
B5	行車肇事率指標	9%
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；以及由台北縣政府交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集98年4月至98年10月間之資料，包括：本期場站空間指標資料引用至98年9月，場站檢查指標引用98年7月至98年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用至98年9月，車齡比率指標引用至98年9月，環保品質指標引用98年4月至98年9月，行車肇事率指標引用98年3月至98年8月，車輛安全設施檢查指標引用98年7月至98年9月，行車事故通報與處理指標引用98年3月至98年8月，重大違規指標引用98年5月至98年10月，行車安全業務檢查指標引用至98年10月，聯營公車超速抽查指標引用98年4月至98年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3~D5)指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

二、第一手的調查資料

(一)由研究單位交通大學調查人員直接調查的資料

在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為98年7月至98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98年4月至98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【C4,-24】

☐310 車速過快【C2,-36】 地點或路段：_____km /h

☐309 任意超車【C2,-36】 地點或路段：_____

☐344 亂鳴喇叭【D2,-10】

☐320 擅自改道【C4,-24】 位置：_____

☐329 滯留載客【D2,-12】 地點：_____約_____秒

☐328 故意慢速行駛【D2,-12】 路段：_____

5.搭乘此部公車，您整體的感受是

☐51 非常好 ☐52 好 ☐53 普通 ☐54 差 ☐55 非常差

表3.1.2 聯合稽查人員調查卷與民眾申訴合計回報車次數

	大都 會	欣 欣	大 有	大 南	光 華	台 北	三 重	首 都	指 南	中 興	新 店	東 南	淡 水	欣 和	總計
98 年 4 月	252	80	45	47	53	148	79	110	47	53	41	44	2	3	1004
98 年 5 月	162	63	39	49	46	123	67	102	38	34	29	37	2	5	796
98 年 6 月	230	74	52	56	44	135	63	122	41	36	45	45	3	3	949
98 年 7 月	214	62	47	35	41	129	73	96	30	42	38	55	2	3	867
98 年 8 月	160	77	39	44	46	122	70	78	37	39	41	33	3	3	792
98 年 9 月	161	72	39	48	48	124	74	76	42	36	35	45	3	3	806
合計	1179	428	261	279	278	781	426	584	235	240	229	259	15	20	5214

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7分，交通大學抽樣調查占權重5/7，占總分5分，聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料占權重2/7，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	98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5/7): 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2/7)。
B4	環保品質指標	• 台北縣、市政府環保局。
B5	行車肇事率指標	1.台北縣、市政府警察局交通大隊。 2.台北縣政府交通局、臺北市公共運輸處。 3.若確定無責則不扣分。
B6	車輛安全設施檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
C1	過站不停比率指標	1.C1抽樣調查(權重2/5): 按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本。抽樣選取14家公司之51個站位,調查樣本數為4839個班次。 2.C1聯合稽查人員調查資料(權重2/5) 3.C1民眾申訴資料(權重1/5)。
C2	駕駛平穩性指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C3	拒載老人及身心障礙者指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C4	駕駛員遵循路線指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
D1	行車事故通報與處理指標	• 臺北市公共運輸處。
D2	駕駛員服務態度與儀容指標	• 聯合稽查人員調查資料與民眾申訴資料。
D3	重大違規指標	• 臺北市公共運輸處。
D4	行車安全業務檢查指標	• 臺北市公共運輸處。
D5	聯營公車超速抽查指標	• 臺北市公共運輸處。
D6	配合政府政策指標	• 業者自評,臺北市公共運輸處查證。

3.2各項指標資料來源及分析方法之詳細說明

此節首先敘述各項評量指標所使用的資料來源，對於應用抽樣調查的路線、車輛、站牌及發車站位的選擇，必須特別注意公司間之公平性的原則，故此類指標的抽樣設計細節亦會在以下各小節詳細說明。其次則就各指標之細部分析與計算方法進行說明，計算方式基本上均採內插法為原則。

3.2.1 A項場站設施與服務指標之資料蒐集及分析方法

A項指標包含「A1發車準點性指標」、「A2場站空間指標」以及「A3場站檢查指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.1.1發車準點性指標(A1)

本指標資料來源包含交通大學調查與聯合稽查人員調查卷，抽樣方式、調查方法與計算分析方法依資料來源不同而不同，依資料來源別說明如下。

一、資料來源一：交通大學調查

(一)抽樣原則

此項指標是以實地調查測得有效樣本數與準點的樣本數之比率進行評估(請參見附錄二)。為兼顧樣本之合理性與公平性，採固定比例抽樣，方式如下：

1.挑選路線

原則上，各公車公司按照發車間距之長短分為四級(請參見附錄三)。每家公司於各等級各抽測一條路線，若該公司無某等級之路線，則以上一或下一等級之路線遞補之。淡水、欣和客運因營運路線過少，各抽取1條路線，總計調查50條路線，詳見表3.2.1。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：在有固定班次的時段調查三小時。

此外，由於淡水、欣和2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。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

98 年 07 月 29 日至 98 年 10 月 30 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	265區間車	3	忠孝路口
大都會	281	2	東湖站	三重	232	4	蘆洲總站
大都會	685	3	麟光站	首都	204	1	華中堤外停車場出口
大都會	260	4	陽明山站	首都	藍2	2	新莊二站
欣欣	672	2	大鵬一村	首都	536	4	社子站
欣欣	1	2	華江站	首都	213	4	雙溪站
欣欣	249	3	景新站	指南	905	2	碧瑤
欣欣	藍29	4	果菜市場	指南	202	3	安和里
大有	藍25	2	中華技術學院	指南	530	3	指南宮
大有	212	3	舊莊一站	指南	902區間車	4	象頭埔
大有	263	3	成福路口	中興	280	2	職訓中心(一)
大有	620	3	中華技術學院	中興	227	3	褒仔寮
大南	218	3	北投站	中興	紅12	3	士林高商
大南	265	3	土城站	中興	304	4	故宮路口
大南	小22	3	捷運北投站	新店	642	1	青潭
大南	小6	4	北投站	新店	650	1	中生橋頭
光華	220	2	東山路	新店	644	2	青潭
光華	紅10	2	台北海院	新店	909	4	錦繡站
光華	藍7	3	基河國宅三	東南	32區間車	2	吳興街
光華	521	4	金龍寺二	東南	612	3	松德站
台北	307	1	板橋前站 環河道路出口	東南	紅29	3	內湖行政大樓
台北	604	2	板橋後站	東南	小3	4	捷運昆陽站
台北	241	3	中和站	淡水	632	4	八仙樂園

表 3.2.1(續) 發車準點性測站及抽樣路線統計表

公司	調查路線	路線等級	調查站位	公司	調查路線	路線等級	調查站位
台北	702	4	三峽一站	欣和	51	4	摩天鎮
三重	225	1	王爺廟口				
三重	617	2	中原路口				

※註：

- 1.欣欣客運所提供之調查站位名稱為「大鵬新城」，但根據營運計畫書之站址，該地點之站牌上站名為「大鵬一村」。
- 2.三重客運所提供之調查站位名稱為「中原路」，但根據營運計畫書之站址，該地點之站牌上站名為「中原路口」。
- 2.東南客運所提供之調查站位名稱為「內湖行政中心」，但根據營運計畫書之站址，該地點之站牌上站名為「內湖行政大樓」。

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 7 日	14:55~16:00
			9 月 7 日	18:00~19:00
大都會	281	東湖站	9 月 2 日	07:40~09:30
			9 月 4 日	08:02~08:32
大都會	685	麟光站	7 月 29 日	14:30~17:30
大都會	260	陽明山站	9 月 25 日	06:30~09:40
欣欣	672	大鵬一村	8 月 4 日	14:30~16:30
欣欣	1	華江站	9 月 1 日	16:55~19:00
欣欣	249	景新站	10 月 5 日	06:30~08:10
			10 月 5 日	08:50~10:10
欣欣	藍29	果菜市場	10 月 9 日	07:25~10:25
大有	藍25	中華技術學院	10 月 2 日	15:20~17:40
			10 月 30 日	15:20~16:35
大有	212	舊莊一站	8 月 20 日	14:50~17:30
			8 月 21 日	16:30~17:10
			10 月 19 日	15:30~18:30
大有	263	成福路口	10 月 14 日	13:30~16:55
			10 月 30 日	17:35~19:05
大有	620	中華技術學院	8 月 14 日	14:50~18:10
			10 月 30 日	15:20~16:35
大南	218	北投站	8 月 14 日	14:20~17:40
			10 月 23 日	16:00~17:00
大南	265	土城站	9 月 18 日	06:00~09:00
大南	小22	捷運北投站	10 月 13 日	17:20~20:30
			10 月 16 日	18:00~19:10
大南	小6	北投站	8 月 14 日	14:20~17:40
光華	220	東山路	10 月 5 日	20:30~21:30
			10 月 6 日	06:30~07:30
光華	紅10	台北海院	10 月 2 日	15:00~17:00
光華	藍7	基河國宅三	8 月 17 日	09:10~10:40
			8 月 19 日	16:30~18:00
光華	521	金龍寺二	7 月 30 日	07:40~10:40
台北	307	板橋前站	8 月 13 日	17:40~18:30
		環河道路出口	8 月 13 日	18:40~19:50
台北	604	板橋後站	8 月 12 日	06:26~08:26
台北	241	中和站	9 月 25 日	14:00~17:00
台北	702	三峽一站	10 月 13 日	14:00~17:00
三重	225	王爺廟口	9 月 11 日	18:00~20:00
三重	265區間車	忠孝路口	9 月 25 日	14:00~16:00
			8 月 17 日	17:00~18:00
			8 月 17 日	20:00~21:00
三重	232	蘆洲總站	8 月 18 日	18:25~19:25
			9 月 1 日	11:35~13:15
			9 月 2 日	11:05~12:35

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	調查站位	調查日期	調查時間
首都	204	華中堤外 停車場出口	9 月 28 日	13:00~15:00
首都	藍2	新莊二站	9 月 28 日	05:50~07:50
首都	536	社子站	7 月 29 日 10 月 2 日	14:00~17:00 18:50~20:00
首都	213	雙溪站	8 月 27 日	14:00~17:00
指南	905	碧瑤	8 月 21 日	06:40~08:50
指南	202	安和里	10 月 12 日	14:00~17:00
指南	530	指南宮	10 月 9 日	14:00~17:00
指南	902區間車	象頭埔	9 月 3 日	07:10~08:10
			9 月 3 日	16:10~17:30
			9 月 4 日	06:30~07:10
中興	280	職訓中心(一)	10 月 5 日	15:00~17:00
中興	227	褒仔寮	8 月 26 日	14:00~17:00
中興	紅12	士林高商	8 月 21 日	15:05~18:05
中興	304	故宮路口	9 月 7 日	11:00~12:10
			9 月 8 日	07:20~09:30
新店	642	青潭	10 月 9 日	14:00~16:00
新店	650	中生橋頭	10 月 12 日	18:00~19:30
			10 月 27 日	19:14~19:44
新店	644	青潭	8 月 5 日	15:00~17:00
新店	909	錦繡站	8 月 19 日	10:35~12:05
			8 月 19 日	12:45~14:15
東南	32區間車	吳興街	8 月 27 日	16:00~18:10
東南	612	松德站	9 月 7 日	15:20~18:40
東南	紅29	內湖行政大樓	10 月 9 日	17:30~20:30
東南	小3	捷運昆陽站	8 月 19 日	15:00~18:20
淡水	632	八仙樂園	10 月 2 日	08:10~11:00
			10 月 8 日	17:52~20:32
欣和	51	摩天鎮	9 月 3 日	16:10~19:00
			10 月 13 日	08:00~10:20
			10 月 14 日	17:30~18:10

(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， $i = 1、2、\dots、n$ ； n 為某公司抽樣路線總數。

另以發車間距計算之第一、二、三級路線，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，則是以能夠對應到固定班次的樣本為有效樣本，兩固定班次間多發的班次則不計為有效樣本。

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

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

- 某公司單一路線尖峰發車準點性比率 ($A1P_i$)

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

- 某公司單一路線離峰發車準點性比率 ($A1O_i$)

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

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

- 單一路線發車準點性比率 ($A1_i$)

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

$$A1_i = \frac{A1P_j + A1O_j}{2} \quad (\text{二級路線、三級路線以發車間距計算者})$$

- 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間 15 分鐘，則列為誤點樣本。

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

假設調查員於 9 時 02 分看到一第班車，則：

總樣本數：4

有效樣本數：3（9：02 班次無實際發車間距資料，故扣除）

準點樣本數：2

離峰發車準點性比率（ $A1O_i$ ）= $2 / 3 = 0.667$

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

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

得分之計算方式為各級路線分開計算：

(1)當公司各級路線準點性比率 =1，則得分 = 2.4 分

(2)當公司各級路線準點性比率 ≤ 0.2 ，則得分 =0 分

(3)當公司各級路線準點性比率介於 0.2~1 之間，

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

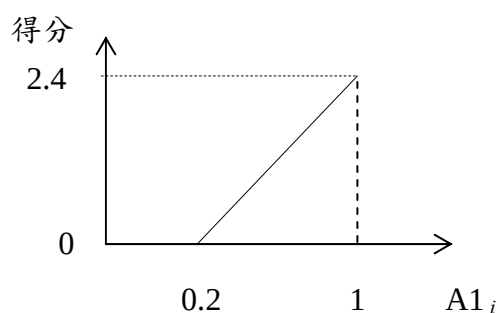


圖 3.2.1：A1 分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

此處以首都 284 路為例說明計算方式：

1.計算合理候車時間門檻

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

尖峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示尖峰時最大班距。

離峰時合理候車時間門檻 = 站牌標示離峰時最大班距。

2.判定是否不準點

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

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

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

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。再將大型公车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[4]

$$[4] = [3] \times 12$$

(五)大型公車車輛擁有面積原始值[5]

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

$$\text{指標 A2} = \frac{[5]}{[2]}$$

A2 場站空間指標得分計算方式如下（原理如圖 3.2.2 所示）：

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

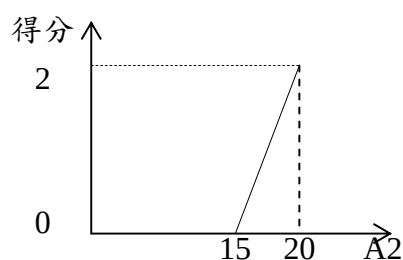


圖3.2.2 A2指標分數計算示意圖

3.2.1.3場站檢查指標(A3)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

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

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為A3之成績。

2.得分計算方式：

$$\text{得分} = 4 \times (A3/100)$$

3.2.1.4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：

$$\text{車次誤差率} = (\text{系統車次} - \text{報表車次}) / \text{系統車次}$$

(2)車次誤差率小於5%（含）以下，該路線計2分；

車次誤差率大於5%小於10%（含），該路線計1分；

車次誤差率大於10%以上，該路線計0分。

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

3.2.2 B項運輸工具設備與安全指標之資料蒐集及分析方法

B項指標包含「B1車齡比率指標」、「B2舒適與噪音指標」、「B3公車資訊服務設施指標」、「B4環保品質指標」、「B5行車肇事率指標」及「B6車輛安全設施檢查指標」，各指標之資料來源與分析方法個別說明如後。

3.2.2.1車齡比率指標(B1)

本指標資料來源為次級書面資料，故抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

一、抽樣原則與調查方式

乃從臺北市公共運輸處、公車聯管中心和各公車公司收集各公車公司之營運績效月報表之總車輛數。

二、資料分析方法：調查資料的整理步驟

一般型公車車齡評分指標以 5 年為新車分界，而低底盤公車由於使用年限可由 8 年延長至 12 年，故低底盤公車改以 7 年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值，計算公式定義如下：

新車當量數 = (一般型公車車齡五年(含)以下車輛數) + (一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5) + (低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數) + (低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數×0.5)

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

B1 車齡比率指標得分計算方式採內插法如下(原理如圖 3.2.3 所示)：

計分方式則為：

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

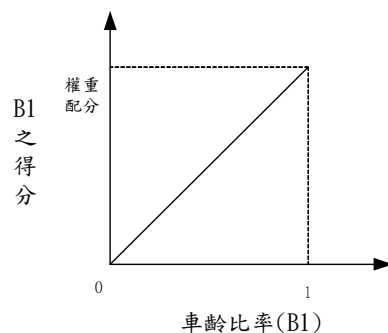


圖 3.2.3 B1 指標分數計算示意圖

3.2.2.2 舒適與噪音指標(B2)

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

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

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

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

本期舒適與噪音指標的項目及配分如表 3.2.3 所示，

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

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

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.稽查人員調查卷資料與民眾申訴資料合併計算之因由

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

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

2.資料整理方法

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

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

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

3.指標之計算方法

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

(1) 優缺失認定

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

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

(2) 計算各指標各公司各月份各優缺失項目筆數：

統計 k 公司 l 月份第 j 個優缺失項目筆數總計如下：

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

(3) 計算 k 公司 l 月份 B2 指標總分數 ($B2_{kl}$)

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

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

$i_k = k$ 公司的案件總筆數(包含稽查人員調查卷與民眾申訴案件)

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

(4) 計算 k 公司本期月平均分數

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

其中， L = 評鑑期間月份數。

(5) 計算 k 公司本期 B2 得分

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

式中， α_{B2} 為 B2 之權重(本期 B2 權重為 4%)。

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

符合下列五點者給5分，每缺一項扣1分：

- ①前端標示。
- ②後端標示。
- ③上、下車門外側之車身。
- ④路線番號、起迄點是否標示齊全
(若同一路公車有不同行駛路線，應以顏色及在標示牌加以區別)
- ⑤顏色對比強烈，於日、夜間均易於辨別。

(2)行車人員號碼牌與車號標示

- ①兩者皆可辨識，給5分。
- ②兩者有一項不可辨識，給3分。
- ③兩者皆不可辨識，給1分。

(3)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。
- ③採三色以上彩色印刷，圖形按道路實際狀況編製。
- 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。
- ⑥含服務電話。
- ⑦整潔無破損。
- ⑧方位標示正確。
- ⑨依實際行駛路線行駛。

(4)上下車收票標示

上下車收票標示需分別於前門及後門上、下車處設置。

- ①兩處皆可辨識者，給5分。
- ②兩處有一處不可辨識者，給3分。
- ③兩處皆不可辨識者，給1分。

(5)下車按(拉)鈴設備標示

- ①位置正確、標示清楚(例:按鈴處、下車時請按此鈕)、功能正常，給5分。
- ②三項有一項不清楚或不正常，給4分。
- ③三項有二項不清楚或不正常，給3分。
- ④三項皆不清楚或不正常，給2分。
- ⑤ 無：無此項標示與設備，給1分。

(6)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1分。

注意：請注意意見卡之可用性，不堪使用者視同無意見卡。

(7)驗票機裝設及故障情形

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驗票機使用正常。

(8)車廂張貼申訴電話

- ①有張貼、標示明顯，給5分。
- ②有張貼、標示不明，給3分。
- ③無，給1分。

(9)夜間照明設備(夜間樣本才有)

- ①車內資訊能清楚辨識，給5分。
- ②光線不足，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」，或「車頭燈未開啟」等情況，給1分。

(10)活動改道及路線異動資訊(如公共運輸處有改道活動通知才有)

- 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，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，公車公司可參考3-23頁的圖3.2.5與3-24頁的圖3.2.6。
- 5.於98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98年7月10日至98年11月17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 5%，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：「行車路線圖」依不同小項扣分，最多扣至 0 分，「驗票機裝設及故障情形」種等級(5,3,2)計分，「行車人員號碼牌與車號標示」、「上下車收票標示」、「乘客意見卡箱」、「車箱張貼申訴電話」四項以三種等級(5,3,1)計分，「路線號碼牌明顯度」、「下車按(拉)鈴設備標示」依五種等級(5,4,3,2,1)計分，八項總和最高為 40 分，最低為 5 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(5,3,1)計分，九項總和最高為 45 分，最低為 6 分。「活動改道及路線異動資訊」則在有改道活動時進行評分，如果改道活動標示不明或無張貼改道資訊，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。故依內差法計算公車資訊服務設施指標(B3)的得分，計算方式為（原理如圖 3.2.4 右圖所示）：

$$\text{得分} = (5/3) \times (\text{該公司 } B3 \text{ 之平均積點} - 2)$$

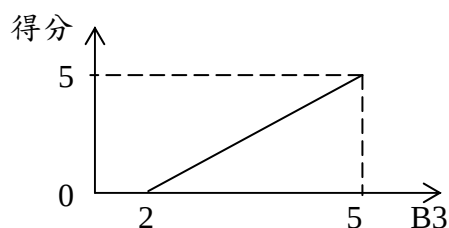


圖 3.2.4 B3 分數計算示意圖(交通大學調查)

本期評鑑依照期初座談決議，就本指標之各分項分別予以計算單項平均績點及排序，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，填報該路線不準點的情形。

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車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上乃使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。

(二)資料分析方法

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

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

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。

3.2.2.4 環保品質指標(B4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

檢查數係環保單位依空污法規定派員目測判煙及受理民眾檢舉污染車輛通知到檢數及路邊攔檢，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。由台北縣、市政府環保局等單位提供98年4月至98年9月間之環保資料，以做為環保品質指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

環保品質指標(B4)的計算公式如下：

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

環保品質指標(B4)得分計算方式（原理如圖 3.2.7 所示）

若 $B4 \geq 0.1$ ，得分=0；

若 $0 < B4 < 0.1$ ，得分 = $3 - (30 \times B4)$

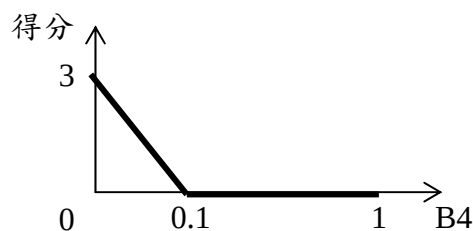


圖 3.2.7 B4 指標分數計算示意圖

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

3.2.2.5 行車肇事率指標(B5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

由台北縣交通局與臺北市公共運輸處、警察局交通大隊等單位提供98年3月至98年8月間之違規資料、台北縣市境內行駛里程數及肇事等資料，以做為行車肇事率指標計算之依據，相關之原始資料詳附錄一。

(二)資料分析方法

本指標在反映各公司行車安全之特性，計算98年3月至98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) 自最具公信力之台北縣市警察局交通大隊，蒐集98年3月至98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98年3月至98年8月各公司於台北縣市境內之行駛里程數，然後代入行車肇事率指標計算公式中，即可求得各公車公司98年3月至98年8月期間之行車肇事率指標成績。

2. 行車肇事扣分之計算方式：

- (1) 擦撞每件扣一分 (即權數=1)。
- (2) 輕傷每人再扣三分 (即權數=3)。
- (3) 重傷每人再扣五分 (即權數=5)。
- (4) 死亡每人再扣八分 (即權數=8)。

(5)肇事逃逸每件再扣十分 (即權數=10) 。

3.行車肇事率指標(B5)計算方式：

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

4.行車肇事率(B5)指標的得分計算方式 (原理如圖3.2.8所示)：

若 $B5 \leq 3$ ，得分=9分；

若 $B5 \geq 12$ ，得分=0分；

若 $3 < B5 < 12$ ，得分 $=12-B5$ 。

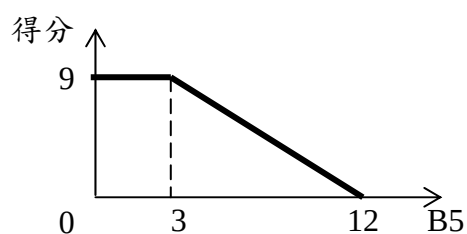


圖3.2.8 B5指標分數計算示意圖

3.2.2.6 車輛安全設施檢查指標(B6)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為B6之成績。

2.得分計算方式：

$$\text{得分} = 2 \times (B6/100)$$

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，故不與其他十二家公司評比，調查各100個樣本(請參見附錄二)，因為班次較少與路線集中等原因，大有、指南、新店、東南、淡水、欣和等公司有部分樣本採隨車調查方式進行。

1.選站原則

首先，依臺北市12個分區中每區各選出兩個預定調查站位，因每期交大需選出25個預定調查之站位，所以再從12分區中任選其中一區的站位補足。另外，選站時儘量挑選曾發生或易發生過站不停的站位，並參考交通部公共運輸處所統計之過站不停調查資料，選取剩下的25個站位。但須注意公共運輸處所指派之站位是否會與交大挑選站位重覆，如有重複則需重新尋找適合之站位，並參考台北市公共運輸處動態資訊系統，以避免選到台北縣公車路線。此外，本期增設一名隨機調查員隨機調查1個站位，故總計調查站位為51個。但以上選擇之站位皆為預定，是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某些公司有樣本不足之情況等。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185條不同之公司路線，詳見表3.2.5。調查表格形式請參見附錄六。

此外，大有、指南、新店、東南、淡水與欣和客運在本期調查中，因選取站位和班次較少，故採用調查員隨車調查方式進行調查。大有客運抽取2個班次，指南客運抽取2個班次，新店抽取2個班次，東南抽取6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98年7月28日起至98年11月20日止。

表3.2.4 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
東湖國小	7	東南(小 1、小 1 區) 光華(203、紅 2) 欣和(51、629) 首都(藍 36)
臥龍街	7	大都會(15、685) 欣欣(18、52) 光華(72) 首都(235、284)
捷運劍潭站	7	光華(250) 三重(紅 9) 大南(218、266) 首都(303) 中興(616、304 承德線)
明德國中	7	大南(216 區、665、223、288) 大都會(508 黃) 光華(267) 首都(536)
華江高中	7	台北(651、705、234) 三重(265) 大南(265 左) 欣欣(藍 28、673)
聯合報	5	三重(232、299) 光華(240) 大有(212 直) 大都會(299)
南港國小	7	東南(小 1、小 12 區、小 5) 台北(205) 三重(306) 大都會(306 區) 大有(620)
中華賓士	7	台北(205) 指南(28) 欣和(51、678、629) 中興(668、605)
博物館	7	大都會(20、222) 欣欣(236、251) 台北(263、651) 首都(信義新幹線)
觀光局	7	首都(204) 欣欣(278) 中興(忠孝新幹線) 大有(212、212 直) 三重(232、232 副)
大安森林公園	7	欣欣(18、52、278) 光華(72) 大都會(74) 東南(207) 首都(235)
民權敦化路口	7	中興(214) 三重(225、617、紅 31) 大都會(285) 首都(紅 32) 東南(紅 29)
龍山國中	7	台北(657、263、656、651、310) 大都會(601) 指南(202)
信義光復路口	6	大都會(20、22) 東南(37) 首都(226、292) 大有(信義幹線)
國父紀念館	7	首都(235、662) 大南(266、288、288 區) 欣欣(672) 指南(282)
松山磚廠	7	指南(28) 欣和(51、629、678) 中興(668、605、711)
松山高中	7	東南(612) 光華(藍 7) 中興(311) 指南(202、28) 三重(藍 26)、大南(藍 27)
劍潭	7	大都會(285) 光華(220、203) 指南(902) 東南(612) 大南(218) 台北(310)
捷運石牌站	7	中興(紅 12) 光華(紅 19、224) 大南(535、665) 大都會(508 黃) 三重(645)
就業服務中心	7	中興(616、280) 大南(266、288、288 區) 大都會(41) 欣欣(290)
大同國小	7	中興(280、304 承德線、616) 首都(618) 欣欣(290) 大南(266、266 區)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
台北郵局	1	大都會(262 區)
秀山里	4	大南(216 區、218、223、266)
榮總	7	大南(223、288) 光華(224) 大都會(277、601) 三重(508) 中興(紅 12)
景文中學	6	欣欣(251、252、295、611) 台北(棕 7、綠 1)
木柵市場	7	欣欣(236、251、237、棕 3) 指南(282、676、530)
西湖圖書館	7	大都會(286) 中興(214) 光華(紅 2) 大有(620) 東南(552) 指南(28) 欣欣(278)
內湖行政大樓	7	大南(藍 27) 中興(214) 欣欣(278、630、903) 光華(521) 東南(紅 29)
捷運中山站	7	大都會(306、46) 大南(288、266) 中興(605 快) 指南(282) 首都(26)
審計部	7	大有(257、212、262) 光華(忠孝新幹線) 大都會(299) 中興(605) 台北(205)
北安公寓	7	指南(208、256、42、28、902) 大都會(287) 欣欣(646)
果菜市場	7	台北(307) 大有(307) 欣欣(630、藍 29) 指南(202) 首都(204) 光華(246)
萬華國中	2	台北(604) 欣欣(673)
大湖	7	光華(247、267 副、620、紅 2) 大有(620) 欣欣(630) 東南(小 3)
聯勤總部	7	大有(212、212 直) 三重(261) 中興(279、忠孝新幹線) 首都(信義新幹線) 光華(279)
大同大學	7	大都會(260) 光華(203、220、279) 中興(203) 大南(218) 台北(310)
自強市場	7	欣欣(249) 中興(227、304 重慶線) 指南(248) 台北(243) 大都會(5) 大有(262)
東吳大學	7	光華(110、620 區) 三重(645) 首都(小 18、小 19) 中興(紅 30) 大有(620)
新東里	6	大都會(286、286 副、527) 大有(307) 首都(棕 1) 大南(藍 27)
市政府	7	指南(282 副) 東南(32、32 區、612) 大都會(46) 新店(650) 首都(藍 10)
捷運圓山站	7	指南(208) 首都(21、542) 光華(247 區、215、677) 大都會(287)
捷運景美站	7	欣欣(252、673) 新店(642、644、643、648、650)
公教住宅	7	大有(262) 三重(225) 首都(518) 大都會(63、12) 欣欣(672) 指南(905)

表3.2.4(續) 過站不停調查站位

站名	路線數	調查路線
中坡北路	4	大都會(281) 東南(32) 首都(284) 欣欣(611)
消防局	7	大都會(281) 首都(284) 東南(32) 欣欣(611) 新店(650、647) 指南(912)
國民住宅	6	大都會(46、299) 大有(257) 中興(279) 光華(279) 三重(299)
台電大樓	5	指南(208、660) 欣欣(252) 新店(644、648)
武功國小	7	欣欣(252、290) 大都會(505) 新店(644、642、648、643)

2.過站不停車輛之認定

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

- (1) 無分隔島者：站上有乘客、且在車輛到達站位前招手而司機未靠站停車者，認定為過站不停。
- (2) 設分隔島者：未將車輛駛入慢車道靠站者，認定為過站不停。
- (3) 連續兩輛同路線車輛先後到達站位，若後面一輛到達站位時，前一輛尚未離開站位（若某些路線在調查站位後的所有停靠站完全相同，亦可視為同一路線），則此種情形不認定為過站不停。

表3.2.5 過站不停抽樣路線統計表

公司	總數	路線
大都會	26	15、685、508 黃、299、306、306 區、20、222、74、285、601、22、41、262 區、277、286、286 副、46、287、260、5、527、63、12、281、505
欣欣	19	18、52、藍 28、673、236、251、278、672、290、252、295、611、237、棕 3、630、903、646、藍 29、249
大有	7	212 直、620、212、信義幹線、257、262、307
大南	10	218、266、265 左、288、288 區、藍 27、535、665、216 區、223
光華	23	72、250、240、267、267 副、藍 7、220、203、紅 19、224、206、紅 2、521、忠孝新幹線、246、247、247 區、620、620 區、279、110、215、677
台北	13	651、705、234、205、263、657、656、310、棕 7、綠 1、307、604、243
三重	14	紅 9、265、232、232 副、299、306、225、紅 31、617、藍 26、645、645 副、508、261
首都	20	藍 36、235、284、303、536、信義新幹線、204、紅 32、226、292、662、618、26、小 18、小 19、棕 1、21、542、藍 10、518
指南	14	28、202、282、282 副、902、676、530、256、42、248、208、905、912、660
中興	16	616、304 承德線、304 重慶線、668、605、605 快、忠孝新幹線、214、711、311、紅 12、280、紅 30、279、203、227
新店	6	650、644、642、643、648、647
東南	12	小 1、小 1 區、小 12 區、小 5、207、紅 29、37、612、552、小 3、32、32 區
淡水	1	632
欣和	4	51、629、678、629
總計	185	

(三) 資料分析方法：

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

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

得分計算方式如下：

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

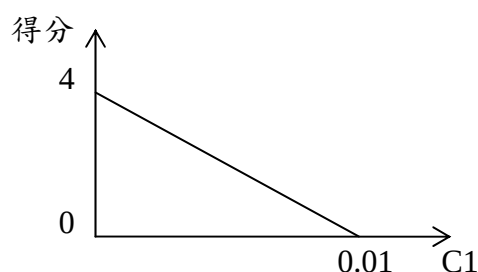


圖 3.2.9 C1 指標分數計算示意圖(交通大學調查)

二、資料來源二：聯合稽查人員調查卷

(一)抽樣原則與調查方法

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

(二)資料分析方法：

收集 98 年 4 月至 98 年 9 月聯合稽查人員調查卷資料，其中屬於過站不停指標的項目只有一項，其計算方式如下：

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

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

得分計算方式如下：

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

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

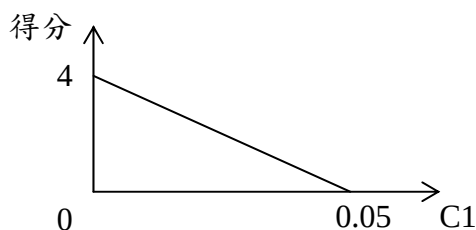


圖 3.2.10 C1 指標分數計算示意圖(聯合稽查人員調查卷)

三、資料來源三：民眾申訴案件

(一)抽樣原則與調查方法

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

(二)資料分析方法

收集 98 年 4 月至 98 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= $2 \times (1-100 \times \text{平均過站不停比率})$ (原理如圖 3.2.11 所示)：

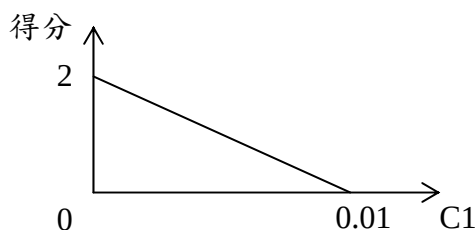


圖 3.2.11 C1 指標分數計算示意圖(民眾申訴)

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

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

(一)抽樣原則與調查方法

C2~C5 指標係採用臺北市公共運輸處公車稽查人員調查卷資料進行評鑑，稽查人員調查卷由臺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臺北市公共運輸處，臺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
	駕駛員未繫安全帶	-24
C5駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	行車時吸菸	平均分數-10
	行車時嚼食檳榔	平均分數-10

(二)資料分析方法：

C2 和 C4 指標請參照報告 3.2.2.2 節之方法，C3 和 C5 指標計算公式為：
 $80 - (1 \times \text{案件數})$

3.2.4 D項公司經營與管理指標之資料蒐集及分析方法

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

3.2.4.1行車事故通報與處理指標(D1)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

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

(二)資料分析方法：

1.資料

由臺北市公共運輸處直接提供分數，以平均分數為D1之成績。

2.得分計算方式

$$\text{得分} = 2 \times (D1/85)$$

3.2.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

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

(一)抽樣原則與調查方法

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

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

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

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

本期駕駛員服務態度與儀容指標的項目及配分如表 3.2.7 所示，

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

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

(二)資料分析方法：

請參照報告 3.2.2.2 節之方法。

3.2.4.3重大違規指標(D3)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

本項指標的計算是以98年5月至98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

(1)沿用以往：根據臺北市公共運輸處處理公路及市區汽車客運重大違規之基準共有十二項（1.於公車專用道怠速或滯留載客者；2.無故拒載老人及身心障礙者；3.經查證屬實，無正當理由不讓乘客上車或趕乘客下車及辱罵乘客者；4.擅自闖駛區間車者；5.行車人員於服務中有互毆行為者；6.無故於公車專用道違規超車者；7.平均每日行車超過規定速度之車輛佔公車單位抽查車輛數百分之五以上者；8.無故擅自減班或停駛者；9.擅自變更或增減營運路線者；10.無故毆打乘客者；11.駕駛人員酒後服勤駕車者；12.未依驗票機故障處理程序）。

(2)經臺北市公共運輸處舉發違反公路法及道路交通管理處罰條例之重大違規事項者。

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

$$D3=80-(\text{重大違規件數}\times 20)$$

2.重大違規指標(D3)得分計算方式：

$$\text{得分}=D3/16$$

3.2.4.4行車安全業務檢查指標(D4)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本指標成績係依臺北市公共運輸處稽查人員查核各公車單位之行車安全業務狀況為基準，檢查重點項目共八項：1.一般行車教育訓練；2.緊急事故應變訓練；3.行車人員管理及考核；4.行車人員健康管理；5.行車稽查作業管考成果；6.行車紀錄器管理及考核；7.車輛保養及維護（含一級保養檢查）；8.車輛安全設施，滿分100分。

(二)資料分析方法：調查資料的整理步驟

1.資料：

由臺北市公共運輸處直接提供之分數為D4之成績。

2.得分計算方式：

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

3.2.4.5聯營公車超速抽查指標(D5)

本指標資料來源為次級書面資料，抽樣方式、調查方法與計算分析方法說明如下。

(一)抽樣原則與調查方式

本項成績係依臺北市公共運輸處稽查人員稽查各項公車服務情形為基準，以98年4月至98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 $D5 \leq 0.0044$ ，則得分=1 分；

若 $D5 > 0.0044$ ，則得分=0 分。

3.2.5 配合政府政策指標(加分指標)(D6)

為配合每期評鑑報告初稿截止日期，受委託單位會通知業者於每年5月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狀況進行自我評分(如表3.2.8)，且需附上相關文件以及車號。經查證屬實，予以計分。

得分計算方式：

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

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

此外，不論公司規模大小，應以「安裝車輛數達十輛」為最低限度。加分方式為比例達80%及以上者加2分，達70%未滿80%加1.5分，達60%未滿70%加1分，達50%未滿60%或安裝車輛數超過10輛者加0.5分。若有特殊情況者(如手機提供動態資訊查詢者)可視服務內容之完整性加分；第5項加分方式低底盤公車採購比例為總車輛數扣除無法行駛低底盤路線(如山區路線)後之比例，達35%以上者，加6.0分，達25%以上者，加4.0分，達20%未滿25%，加3.0分，達15%未滿20%，加2.0分，達10%未滿15%，加1.0分；第6項加分方式車輛安裝比例以97年4月(含)前領牌之比例，達95%以上者，加1.5分，達90%未滿95%，加1.0分，達85%未滿90%，加0.5分；第7項加分方式亦以為『安裝比例』指標基準，加分方式為比例達20%及以上者加1分，達10%未滿20%加0.5分，未達10%加0分。

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

3. 加分次數：

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

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

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

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

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

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

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

4. 排除項目：若為政府補助專案設置或非業者本身投資設置者(如大復康車輛)，不予列入加分項目，但低底盤公車不列入排除項目。
5. 欲申請此加分項目者，應主動提供相關證明文件，並應包含服務範圍之說明。
6. 「採購無障礙大復康巴士」和「提供車廂內、外後側公益廣告車數」項目，再次申請加分時，分數不需再折扣。

7. 「車內設置站名播報器」自實施98年第2期起算，2年(4期)內有效，之後自動失效。另97年5月以後領牌車輛依交通部令建置，不納入加分計算。

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

表 3.2.8 配合政府政策指標申請項目與內容

項目	加分	備註
車隊管理系統		
☐ 1 數位式行車記錄器	得分計算方式： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ ☐ 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： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ ☐ 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： $\text{安裝比例} = \frac{\text{申請當期已安裝新設備車輛數}}{\text{申請當期總行駛車輛數}}$ ☐ 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。

項目	加分	備註
☐ 5 採購 低底 盤公 車	低底盤公車採購比例＝ $\frac{\text{低底盤公車數}}{\text{總車輛數}-\text{無法行駛低底盤公車路線(如山區路線)之車輛數}}$ ☐1 達35%以上者，加6.0分。 ☐2 達25%未滿35%，加4.0分。 ☐3 達20%未滿25%，加3.0分。 ☐4 達15%未滿20%，加2.0分。 ☐5 達10%未滿15%，加1.0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。
☐ 6 車內 設置 站名 播報 器	車輛安裝比例＝$\frac{97\text{年}4\text{月(含)前領牌車輛之安裝車數}}{97\text{年}4\text{月(含)前領牌總車輛數}}$ ☐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。

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 8.10 分，較九十八年第一期平均值 8.08 分進步。本期評鑑以首都客運與淡水客運表現最佳，在此項評估指標拿到滿分 9.60 分。欣欣客運及光華巴士有明顯的進步；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，而大南汽車、東南客運及光華巴士則表現較差，詳細資料請參考表 4.1.3。

A1 指標之總分與結果詳見表 4.1.4。首都客運在發車準點性之交通大學及聯合稽查兩項指標總分得到滿分，為本期 A1 指標表現最優異的客運公司。

表 4.1.1 各公司調查路線發車準點性統計表

公司 名稱	調查路線	有效樣本		準點樣本		準點性比率		路線準點	得分
		尖峰	離峰	尖峰	離峰	尖峰	離峰		
大都會	277	13		11		0.846		0.846	1.94
	281	10	8	10	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	685	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	260	5		5		1.000		1.000	2.40
欣 欣	672	8	7	7	7	0.875	1.000	0.938	2.21
	1	8	7	8	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	249	8	7	8	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	藍29*	6		5		0.833		0.833	1.90
大 有	藍25	12	15	12	15	1.000	1.000	1.000	2.40
	212	2	2	0	0	0.000	0.000	0.000	0.00
	263	0	0	0	0	0.000	0.000	0.000	0.00
	620	6	9	2	8	0.333	0.889	0.611	1.23
大 南	218	14	5	14	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	265	1	2	0	0	0.000	0.000	0.000	0.00
	小22*	17		17		1.000		1.000	2.40
	小6*	7		7		1.000		1.000	2.40
光 華	220*	7	6	7	5	1.000	0.833	0.917	2.15
	紅10*	9	9	9	9	1.000	1.000	1.000	2.40
	藍7*	6	4	6	4	1.000	1.000	1.000	2.40
	521*	8		7		0.875		0.875	2.03
台 北	307	21		20		0.952		0.952	2.26
	604	9	7	9	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	241	7	7	7	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	702	11		11		1.000		1.000	2.40
三 重	225	22		22		1.000		1.000	2.40
	617	11	11	10	11	0.909	1.000	0.955	2.27
	265區間車	13	10	13	10	1.000	1.000	1.000	2.40
	232	6		3		0.500		0.500	0.90
首 都	204	12		12		1.000		1.000	2.40
	藍2	7	6	7	6	1.000	1.000	1.000	2.40
	536	14		14		1.000		1.000	2.40
	213*	7		7		1.000		1.000	2.40

註：*為補貼路線

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	12	7	12	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	202	10	8	10	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	530	9	7	9	7	1.000	1.000	1.000	2.40
	902區間車	13		9		0.692		0.692	1.48
中興	280	10	8	10	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	227	6	5	4	4	0.667	0.800	0.734	1.60
	紅12*	8	6	7	6	0.875	1.000	0.938	2.21
	304*	5		4		0.800		0.800	1.80
新店	642	23		23		1.000		1.000	2.40
	650	15		15		1.000		1.000	2.40
	644	9	5	9	5	1.000	1.000	1.000	2.40
	909	10		3		0.300		0.300	0.30
東南	32區間車	7	6	6	6	0.857	1.000	0.929	2.19
	612	9	8	9	8	1.000	1.000	1.000	2.40
	紅29*	5	3	5	1	1.000	0.333	0.667	1.40
	小3*	8		8		1.000		1.000	2.40
淡水	632*	10		10		1.000		1.000	9.60
欣和	51*	10		8		0.800		0.800	7.20

註：*為補貼路線

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	9.14 (9.39)	3 (3)
欣 欣	4	8.91 (7.25)	5 (9)
大 有	4	3.63 (8.96)	12 (4)
大 南	4	7.20 (7.21)	11 (10)
光 華	4	8.98 (7.60)	4 (7)
台 北	4	9.46 (9.60)	2 (1)
三 重	4	7.97 (7.13)	9 (11)
首 都	4	9.60 (9.60)	1 (1)
指 南	4	8.68 (7.37)	6 (8)
中 興	4	8.01 (8.50)	8 (5)
新 店	4	7.50 (6.56)	10 (12)
東 南	4	8.39 (7.75)	7 (6)
平 均	--	8.10 (8.08)	--
淡 水	1	9.60 (9.60)	--
欣 和	1	7.20 (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：
 $(2.4/0.8) \times (\text{公司各級路線準點性比率} - 0.2)$

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

		大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
98年04月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0455	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	樣本數	252	80	45	47	53	148	79	110	47	53	41	44	2	3
98年05月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0270	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	樣本數	162	63	39	49	46	123	67	102	38	34	29	37	2	5
98年06月	績分	0.0000	0.0135	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0222	0.0222	0.0000	0.0000
	回報數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	樣本數	230	74	52	56	44	135	63	122	41	36	45	45	3	3
98年07月	績分	0.0047	0.0323	0.0000	0.0857	0.0976	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0182	0.0000	0.0000
	回報數	1	2	0	3	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	樣本數	214	62	47	35	41	129	73	96	30	42	38	55	2	3
98年08月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0227	0.0217	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	160	77	39	44	46	122	70	78	37	39	41	33	3	3
98年09月	績分	0.0000	0.0000	0.0000	0.0208	0.0208	0.0000	0.0135	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	回報數	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	樣本數	161	72	39	48	48	124	74	76	42	36	35	45	3	3
平均		0.0008	0.0076	0.0000	0.0215	0.0234	0.0000	0.0023	0.0000	0.0000	0.0000	0.0037	0.0188	0.0000	0.0000
得分		2.40	2.38	2.40	2.34	2.33	2.40	2.39	2.40	2.40	2.40	2.39	2.34	2.40	2.40
排序		1	10	1	11	12	1	9	1	1	1	9	11	1	1

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	9.14	(9.39)	2.40	(2.40)	11.54	(11.79)	3 (3)
欣欣	8.91	(7.25)	2.38	(2.40)	11.29	(9.65)	5 (9)
大有	3.63	(8.96)	2.40	(2.38)	6.03	(11.34)	12 (4)
大南	7.20	(7.21)	2.34	(2.39)	9.54	(9.60)	11 (10)
光華	8.98	(7.60)	2.33	(2.40)	11.31	(10.00)	4 (7)
台北	9.46	(9.60)	2.40	(2.40)	11.86	(12.00)	2 (1)
三重	7.97	(7.13)	2.39	(2.40)	10.36	(9.54)	9 (11)
首都	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	1 (1)
指南	8.68	(7.37)	2.40	(2.40)	11.08	(9.77)	6 (8)
中興	8.01	(8.50)	2.40	(2.40)	10.41	(10.90)	8 (5)
新店	7.50	(6.56)	2.39	(2.40)	9.89	(8.96)	10 (12)
東南	8.39	(7.75)	2.34	(2.37)	10.73	(10.12)	7 (6)
平均	8.12	(8.08)	2.38	(2.39)	10.50	(10.47)	--
淡水	9.60	(9.60)	2.40	(2.40)	12.00	(12.00)	--
欣和	7.20	(8.76)	2.40	(2.40)	9.80	(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	277	1	9 月 7 日 9 月 7 日	14:55~16:00 18:00~19:00	松德站	2	0.846
欣欣	672	2	8 月 4 日	14:30~16:30	大鵬一村	1	0.938
欣欣	藍29	4	10 月 9 日	07:25~10:25	果菜市場	1	0.833
大有	212	3	8 月 20 日 8 月 21 日 10 月 19 日	14:50~17:30 16:30~17:10 15:30~18:30	舊莊一站	4	0.000
大有	263	3	10 月 14 日 10 月 30 日	13:30~16:55 17:35~19:05	成福路口	0	0.000
大有	620	3	8 月 14 日 10 月 30 日	14:50~18:10 15:20~16:35	中華 技術學院	5	0.611
大南	265	3	9 月 18 日	06:00~09:00	土城站	3	0.000
光華	220	2	10 月 5 日 10 月 6 日	20:30~21:30 06:30~07:30	東山路	1	0.917
光華	521	4	7 月 30 日	07:40~10:40	金龍寺二 板橋前站	1	0.875
台北	307	1	8 月 13 日 8 月 13 日	17:40~18:30 18:40~19:50	環河道路 出口	1	0.952
三重	617	2	9 月 25 日	14:00~16:00	中原路口	1	0.955
三重	232	4	9 月 1 日 9 月 2 日	11:35~13:15 11:05~12:35	蘆洲總站	3	0.500
指南	902 區間車	4	9 月 3 日 9 月 3 日 9 月 4 日	07:10~08:10 16:10~17:30 06:30~07:10	象頭埔	4	0.692
中興	紅12	3	8 月 21 日	15:05~18:05	士林高商	1	0.938
中興	304	4	9 月 7 日 9 月 8 日	11:00~12:10 07:20~09:30	故宮路口	1	0.800
新店	909	4	8 月 19 日 8 月 19 日	10:35~12:05 12:45~14:15	錦繡站	7	0.300
東南	32 區間車	2	8 月 27 日	16:00~18:10	吳興街	1	0.929
東南	紅 29	3	10 月 9 日	17:30~20:30	內湖 行政大樓	2	0.667
欣和	51	4	9 月 3 日 10 月 13 日 10 月 14 日	16:10~19:00 08:00~10:20 17:30~18:10	摩天鎮	2	0.800

※註：大有巴士 263 為調查時段內發車班次數不足，故準點比率為 0.000。

4.1.2場站空間指標 (A2)

本期評鑑場站空間指標之總體平均值為 19.97 坪/車，評鑑結果請參見表 4.1.20。以下就各公車公司場站空間計算資料詳述之：

- (一) 大都會：停車場站面積=19236坪，平均每日配大型公車車輛數=774輛，中型公車車輛數=25，單位大型公車車輛擁有面積=19.89坪，排序= 11。(見表4.1.6)
- (二) 欣欣：停車場站面積=9305.36坪，平均每日配大型公車車輛數=361輛，中型公車車輛數=41，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.7)
- (三) 大有：停車場站面積=7910.67坪，平均每日配大型公車車輛數=149輛，中型公車車輛數=16，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.8)
- (四) 大南：停車場站面積=5610.56坪，平均每日配大型公車車輛數=163輛，中型公車車輛數=58，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=8954.8坪，平均每日配大型公車車輛數=242輛，中型公車車輛數=25，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.10)
- (六) 台北：停車場站面積=19250坪，平均每日配大型公車車輛數=482輛，中型公車車輛數=37，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=15375.2坪，平均每日配大型公車車輛數=403輛，中型公車車輛數=11，單位大型公車車輛擁有面積=19.79坪，排序= 12。(見表4.1.12)
- (八) 首都：停車場站面積=15753.07坪，平均每日配大型公車車輛數=491輛，中型公車車輛數=22，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.13)
- (九) 指南：停車場站面積=7331.0坪，平均每日配大型公車車輛數=170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=7150.78坪，平均每日配大型公車車輛數=215輛，中型公車車輛數=0，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.15)
- (十一)新店：停車場站面積=8397.7坪，平均每日配大型公車車輛數=249輛，中型公車車輛數=6，單位大型公車車輛擁有面積=20.00坪，排序= 1。(見表4.1.16)
- (十二)東南：停車場站面積=6412.9坪，平均每日配大型公車車輛數=117輛，中型公車車輛數=39，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=1247.0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	94	0	1880	0	20
2	吳興街	470.0	11	9	220	108	20
3	松職站	1693.0	79	0	1580	0	20
4	中和站	1472.0	52	0	1040	0	20
5	麟光站	976.0	39	9	780	108	20
6	士林站	616.0	33	0	660	0	18.67
7	建北站	839.0	40	0	800	0	20
8	舊庄站	1316.0	45	2	900	24	20
9	東園站	680.0	32	1	640	12	20
10	東湖站	1948.0	44	0	880	0	20
11	蘆洲站	1389.0	55	0	1100	0	20
12	凌雲站	1009.0	25	0	500	0	20
13	內湖站	2332.0	119	0	2380	0	19.6
14	榮總站	739.0	34	0	680	0	20
15	陽明山	760.0	26	4	520	48	20
16	萬芳站	1002.0	46	0	920	0	20
合計		19236	774	25	15480	300	-

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

表 4.1.7 「欣欣」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積 (坪)[1]	平均每日配車輛數	車輛擁有面積原始值	大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2] 中[3]	大[4] 中[5]	[6]
1	深坑站	2790	88 0	1760 0	20
2	中興站	1100	54 0	1080 0	20
3	木柵站	1226	28 20	560 240	20
4	中央站	970.52	42 3	840 36	20
5	景德站	723.24	30 4	600 48	20
6	興隆站	905.60	22 5	440 60	20
7	華江站	堤外停車場	43 3	860 36	20
8	東湖站	760.0	30 6	600 72	20
9	景新站	830.0	24 0	480 0	20
合計		9305.36	361 41	7220 492	-

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

表 4.1.8 「大有」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積 (坪)[1]	平均每日配車輛數	車輛擁有面積原始值	大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2] 中[3]	大[4] 中[5]	[6]
1	福德一站	1327.67	43 4	860 48	20
2	舊莊站	1098.00	22 6	440 72	20
3	中華站	2213.00	16 0	320 0	20
4	新莊站	928.00	44 0	880 0	20
5	清水站	2344.00	24 6	480 72	20
合計		7910.67	149 16	2980 192	-

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

表 4.1.9 「大南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	北投站	2088.00	61	35	1220	420	20
2	關渡站	800.00	34	5	680	60	20
3	士林站	813.00	24	4	480	48	20
4	內湖站	809.56	12	10	240	120	20
5	土城站	1100.00	32	4	640	48	20
合計		5610.56	163	58	3260	696	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.10 「光華」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	海專站	620.00	27	0	540	0	20
2	天東站	924.40	29	3	580	36	20
3	北峰站	1220.00	45	2	900	24	20
4	社子站	980.80	0	2	0	24	20
5	東湖站	1358.20	52	13	1040	156	20
6	大直站	511.40	23	0	460	0	20
7	洲美站	1500.00	8	3	160	36	20
8	士林站	937.00	28	2	560	24	20
9	天東二站	902.95	30	0	600	0	20
合計		8954.8	242	25	4840	300	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.11 「台北」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積 (坪)[1]	平均每日配車輛數	車輛擁有面積原始值	大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2] 中[3]	大[4] 中[5]	[6]
1	板橋前站	2756.0	86 4	1720 48	20
2	板橋後站	1630.0	61 0	1220 0	20
3	四海站	4823.0	66 4	1320 48	20
4	歡仔園站	1573.0	39 5	780 60	20
5	中和站	829.0	31 0	620 0	20
6	五福站	676.0	26 4	520 48	20
7	新店站	1000.0	35 5	700 60	20
8	中華站	700.0	17 0	340 0	20
9	樹林站	598.0	14 3	280 36	20
10	三峽一站	2381.0	41 8	820 96	20
11	三峽二站	2284.0	66 4	1320 48	20
合計		19250	482 37	9640 444	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.12 「三重」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積 (坪)[1]	平均每日配車輛數	車輛擁有面積原始值	大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2] 中[3]	大[4] 中[5]	[6]
1	蘆洲一站	1528.59	91 0	1820 0	16.79
2	蘆洲二站	1019.60	51 2	1020 24	19.99
3	土城站	1516.00	26 0	520 0	20
4	新莊站	800.00	26 0	520 0	20
5	中港站	1500.00	41 2	820 24	20
6	八里站	1560.00	18 0	360 0	20
7	五股站	1380.00	19 0	380 0	20
8	泰山站	810.00	40 0	800 0	20
9	輔大站	720.00	14 0	280 0	20
10	樹林站	600.00	16 0	320 0	20
11	自強站	700.00	18 0	360 0	20
12	迴龍站	1100.00	20 1	400 12	20
13	內湖站	955.50	8 6	160 72	20
14	南港站	573.50	15 0	300 0	20
15	重陽站	612.00	0 0	0 0	20
合計		15375.19	403 11	8060 132	-

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

表 4.1.13 「首都」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	三重站	2696.00	82	0	1640	0	20
2	二重站	1406.00	46	0	920	0	20
3	新莊一站	620.00	22	0	440	0	20
4	新莊二站	1661.00	62	0	1240	0	20
5	內湖站	1306.00	48	0	960	0	20
6	東園站	500.00	25	0	500	0	20
7	南港站	663.00	21	0	420	0	20
8	經貿站	600.00	30	0	600	0	20
9	安康站	1309.07	47	0	940	0	20
10	士林站	1200.00	24	21	480	252	20
11	汐止一站	944.00	23	0	460	0	20
12	雙溪站	1113.00	17	0	340	0	20
13	社子站	991.00	7	1	140	12	20
14	汐止二站	744.00	37	0	740	0	20
合計		15753.07	491	22	9820	264	-

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

表 4.1.14 「指南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	安和站	2980.0	50	0	1000	0	20
2	錦繡站	900.0	27	0	540	0	20
3	新光站(二)	1095.0	41	0	820	0	20
4	新光站(一)	1506.0	51	0	1020	0	20
5	淡海站	750.0	0	1	0	12	20
6	故宮站	100.0	1	6	20	72	20
合計		7331.0	170	7	3400	84	-

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

表 4.1.15 「中興」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	中和站	1304.4	52	0	1040	0	20
2	三重站	1297.8	31	0	620	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		7150.78	215	0	4300	0	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.16 「新店」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數		車輛擁有面積原始值		大型公車 平均停車 面積(坪)
			大[2]	中[3]	大[4]	中[5]	[6]
1	新店站	3138.435	111	0	2220	0	20
2	錦繡站	3867.765	95	0	1900	0	20
3	碧潭站	1391.500	43	6	860	72	20
合計		8397.7	249	6	4,980	72	-

註：[1]、[2]、[3]的資料來自臺北市公共運輸處

[5]=[3] ×12，[4]=min{[1]-[5]，[2]×20}

[6]=[4]/[2] 大:大型公車，中:中型公車

表 4.1.17 「東南」各場站空間指標

編號	場站	停車場站面積(坪)[1]	平均每日配車輛數	車輛擁有面積原始值		大型公車平均停車面積(坪)
				大[4]	中[5]	[6]
1	新湖站	439.2	20	0	400	0
2	舊宗站	618.9	21	5	420	60
3	內湖站	528.0	16	12	320	144
4	萬芳停車場	199.7	0	7	0	84
5	萬芳站	4031.0	34	15	680	180
6	松德站	350.2	14	0	280	0
7	安坑停車場	245.9	12	0	240	0
合計		6412.9	117	39	2340	468

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[4]	中[5]	[6]
1	八里站	421.0	5	0	100	0
2	淡水站	2688.0	0	1	0	12
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[4]	中[5]	[6]
1	五堵站	1247.0	5	10	100	120
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	16	19236	774	19.89	(20.00)	1.96	(2.00)	11	(1)
欣欣	9	9305.36	361	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	5	7910.67	149	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	5	5610.56	163	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	9	8954.75	242	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台北	11	19250	482	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	15	15375.19	403	19.79	(20.00)	1.91	(2.00)	12	(1)
首都	14	15753.07	491	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	6	7331	170	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	7	7150.78	215	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	3	8397.7	249	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	7	6412.9	117	20.00	(20.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	-	-	-	19.97	(20.00)	1.99	(2.00)	--	
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於98年7月至98年8月依評分項目，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90.28分進步為本期的91.66分。

表 4.1.21 場站檢查指標(A3)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	95.07	(94.39)	3.80	(3.78)	4	(2)
欣欣	94.80	(90.00)	3.79	(3.60)	5	(6)
大有	88.67	(88.33)	3.55	(3.53)	11	(10)
大南	93.30	(86.67)	3.73	(3.47)	7	(11)
光華	90.50	(90.00)	3.62	(3.60)	10	(6)
台北	93.83	(95.40)	3.75	(3.82)	6	(1)
三重	90.93	(91.31)	3.64	(3.65)	9	(4)
首都	96.75	(93.58)	3.87	(3.74)	1	(3)
指南	91.00	(89.75)	3.64	(3.59)	8	(8)
中興	95.38	(88.67)	3.82	(3.55)	3	(9)
新店	96.25	(90.75)	3.85	(3.63)	2	(5)
東南	73.50	(84.50)	2.94	(3.38)	12	(12)
平均	91.66	(90.28)	3.67	(3.61)	--	
淡水	88.75	(94.50)	3.55	(3.78)	--	
欣和	97.00	(89.38)	3.88	(3.58)	--	

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1.93分，較前期進步。

表 4.1.22 公車後端查詢系統配合度指標(A4)評鑑結果

公司	得分		排序	
大都會	1.97	(1.87)	6	(7)
欣欣	1.80	(1.79)	11	(9)
大有	1.96	(1.19)	7	(12)
大南	1.63	(1.41)	12	(11)
光華	1.96	(1.93)	7	(5)
台北	2.00	(1.93)	1	(6)
三重	1.91	(1.98)	10	(3)
首都	2.00	(1.98)	1	(4)
指南	1.94	(1.87)	9	(8)
中興	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	2.00	(2.00)	1	(1)
東南	2.00	(1.44)	1	(10)
平均	1.93	(1.78)	--	
淡水	1.92	(2.00)	--	
欣和	1.96	(1.97)	--	

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，一般型公車車齡滿五年以上未超過八年之新車當量數的計算方式為：車輛數乘上0.5。而低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年，故低底盤公車改以7年為新車分界。低底盤公車車齡八、九、十、十一年車輛數 $\times 0.5$ 。本期總體得分為3.60分，各公司以大有巴士4.85分為最佳，其次為中興巴士；東南客運成績最差為2.98分，台北客運次之。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=582.5，總車數=799輛，車齡比率=0.729，排序=5。
- (二) 欣欣：新車數= 277，總車數= 402輛，車齡比率=0.689，排序=7。
- (三) 大有：新車數=160，總車數= 165輛，車齡比率=0.970，排序=1。
- (四) 大南：新車數= 162.5，總車數= 229輛，車齡比率=0.710，排序=6。
- (五) 光華：新車數=202.5，總車數= 262輛，車齡比率=0.773，排序=4。
- (六) 台北：新車數= 327，總車數= 519輛，車齡比率=0.630，排序= 11。
- (七) 三重：新車數= 247，總車數= 383輛，車齡比率=0.645，排序= 9。
- (八) 首都：新車數=402，總車數= 493輛，車齡比率=0.815，排序=3。
- (九) 指南：新車數= 114，總車數=177輛，車齡比率=0.644，排序= 10。
- (十) 中興：新車數= 178，總車數= 215輛，車齡比率=0.828，排序= 2。
- (十一) 新店：新車數= 109.5，總車數= 161輛，車齡比率=0.680，排序=8。
- (十二) 東南：新車數=93，總車數=156輛，車齡比率=0.596，排序=12。
- (十三) 淡水：新車數= 3.5，總車數= 6 輛，車齡比率=0.583(不列入排序)。
- (十四) 欣和：新車數= 2.5，總車數= 15 輛，車齡比率=0.167(不列入排序)。

表 4.2.1 車齡比率指標(B1)評鑑結果

公司	新車 當量數	總車數	新車當量比率		得分		排序	
大都會	582.5	799	0.729	(0.754)	3.65	(3.77)	5	(4)
欣欣	277	402	0.689	(0.680)	3.45	(3.40)	7	(6)
大有	160	165	0.970	(1.000)	4.85	(5.00)	1	(1)
大南	162.5	229	0.710	(0.666)	3.55	(3.33)	6	(8)
光華	202.5	262	0.773	(0.658)	3.86	(3.29)	4	(9)
台北	327	519	0.630	(0.590)	3.15	(2.95)	11	(11)
三重	247	383	0.645	(0.667)	3.22	(3.34)	9	(7)
首都	402	493	0.815	(0.846)	4.08	(4.23)	3	(2)
指南	114	177	0.644	(0.441)	3.22	(2.20)	10	(12)
中興	178	215	0.828	(0.702)	4.14	(3.51)	2	(5)
新店	109.5	161	0.680	(0.801)	3.40	(4.01)	8	(3)
東南	93	156	0.596	(0.613)	2.98	(3.07)	12	(10)
平均	237.92	330.1	0.721	(0.702)	3.60	(3.51)	--	
淡水	3.5	6	0.583	(0.500)	2.92	(2.50)	--	
欣和	2.5	15	0.167	(0.167)	0.83	(0.83)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.資料來源：臺北市公共運輸處

3.得分=5×車齡比率

4.2.2 舒適與噪音指標(B2)

本期調查自98年4月至98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5214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4 %後，則B2指標實際得分及其排序變化與前期比較情形，如表4.2.3所示。

表4.2.2 98年4月至98年9月各家業者B2指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	平均
大都會	87.28	88.91	88.15	89.34	87.85	82.44	88.36
欣欣	88.09	88.91	88.70	88.84	88.49	82.55	88.62
大有	88.96	86.86	86.25	88.93	84.80	79.90	87.27
大南	88.53	88.31	87.93	88.47	87.77	83.01	87.85
光華	86.17	87.02	86.46	87.38	87.77	81.83	87.15
台北	83.76	83.27	84.70	84.77	85.32	83.21	84.40
三重	84.76	86.12	84.85	86.95	85.23	82.61	85.66
首都	87.69	88.05	87.44	88.73	89.45	82.64	88.47
指南	82.06	87.78	86.95	90.76	90.95	81.21	88.76
中興	87.26	87.27	86.81	87.50	86.75	82.17	87.04
新店	88.55	88.95	88.47	88.21	89.42	81.33	89.07
東南	82.76	83.56	82.60	87.64	84.53	82.33	84.10
十二家平均數	86.32	87.08	86.61	88.13	87.36	82.10	87.23
十二家標準差	2.40	1.93	1.80	1.47	2.07	0.92	2.09
淡水	80.00	80.00	74.00	88.00	74.00	82.86	79.90
欣和	88.00	80.00	88.00	80.00	96.00	81.33	88.00

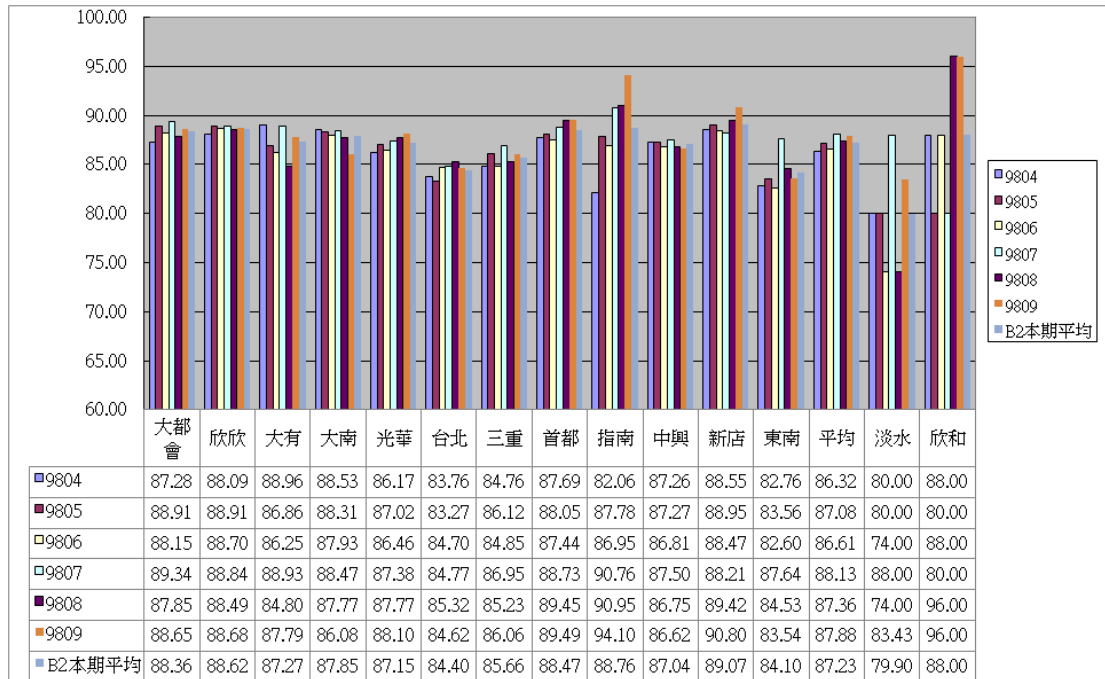


圖 4.2.1 本期各家業者 B2 指標分數

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，參與評比的十二家客運公司，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，十二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：89.07)為最佳，次佳者為指南客運(分數：88.76)。落後最多者為東南客運(分數：84.10)，其次為台北客運(分數：84.40)。

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	88.36	(87.95)	3.53	(3.52)	5	(7)
欣欣	88.62	(90.12)	3.54	(3.60)	3	(3)
大有	87.27	(89.25)	3.49	(3.57)	7	(4)
大南	87.85	(87.83)	3.51	(3.51)	6	(8)
光華	87.15	(87.74)	3.49	(3.51)	8	(8)
台北	84.40	(84.65)	3.38	(3.39)	11	(11)
三重	85.66	(85.05)	3.43	(3.40)	10	(10)
首都	88.47	(89.04)	3.54	(3.56)	4	(6)
指南	88.76	(90.71)	3.55	(3.63)	2	(2)
中興	87.04	(89.30)	3.48	(3.57)	9	(4)
新店	89.07	(91.16)	3.56	(3.65)	1	(1)
東南	84.10	(83.39)	3.36	(3.34)	12	(12)
平均	87.23	(88.02)	3.49	(3.52)	--	
淡水	79.90	(64.87)	3.20	(2.59)	--	
欣和	88.00	(85.83)	3.52	(3.43)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.04×B2

4.2.3 公車資訊服務設施指標 (B3)

本期B3交通大學調查之各項目最佳及最差公司詳見表4.2.4，各項指標整體來看較前期略為退步。對12家公車公司計算10項的平均績點數，以台北客運最高(平均績點為4.97)，東南客運名列最後(平均績點為4.72)。12家公車公司（不包括淡水客運、欣和客運）的平均績點為4.90分(詳見表4.2.5)。各公車公司之公車資訊服務設施調查結果細節請參見附錄9。

表4.2.4 交通大學之公車資訊服務設施指標(B3)各項目最佳及最差公司

項 目	最 佳	最 差
1.路線號碼牌明顯度	新店	三重
2.行車人員號碼牌與車號標示	欣欣、大有、台北、三重、首都、指南、中興、新店	東南
3.行車路線圖	大有、首都	東南
4.上下車收票標示	大南、三重	東南
5.下車按（拉）鈴設備標示	大都會、大有、大南、光華、台北、三重、首都、指南、新店	東南
6.乘客意見卡箱	大都會、大南、光華、台北、中興	指南、東南
7.驗票機裝設及故障情形	大都會、欣欣、大有、大南、光華、三重、首都、指南、中興、新店、東南	台北
8.車廂張貼申訴電話	大都會、大有、大南、台北、三重、首都、指南、中興、新店	東南
9.夜間照明設備	台北、三重、新店	大有
10. 活動改道及路線異動資訊	大都會、大南、光華、台北、三重、指南、東南	大有

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公司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「路線號碼牌明顯度」、「行車人員號碼牌與車號標示」、「上下車收票標示」、「夜間照明設備」之分數呈現小幅退步，「下車按（拉）鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「驗票機裝設及故障情形」、「車廂張貼申訴電話」之分數皆有所進步。

(二)調查項目「路線號碼牌明顯度」扣分原因在於部分公車的車門外側車身無標示；「行車人員號碼牌與車號標示」扣分原因在於該標示被遮蔽或無標示；

「行車路線圖」扣分原因包括路線圖被遮蔽或污損、無完整轉乘資訊、無方位標示及無張貼情形；「上下車收票標示」則是因設備故障而被扣分；「下車按（拉）鈴設備標示」係因出現標示脫落與設備故障而被扣分；「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；「車廂張貼申訴電話」係因車廂內無張貼或有張貼，但太小或標示不明，「夜間照明設備」是考量車內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；「活動改道及路線異動」則在有改道活動時進行評鑑，如無張貼改道資訊或張貼不明，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：「夜間照明設備」。
2. 欣欣：「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
3. 大有：「路線號碼牌明顯度」、「夜間照明設備」、「活動改道及路線異動資訊」。
4. 大南：「行車路線圖」、「夜間照明設備」。
5. 光華：「行車路線圖」。
6. 台北：「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」。
7. 三重：「路線號碼牌明顯度」。
8. 首都：「下車按（拉）鈴設備標示」。
9. 指南：「上下車收票標示」、「乘客意見卡」、「夜間照明設備」。
10. 中興：「上下車收票標示」、「夜間照明設備」。
11. 新店：「行車路線圖」。
12. 東南：「行車路線圖」、「上下車收票標示狀況」、「夜間照明設備」。
13. 淡水：「驗票機裝設及故障情形」、「夜間照明設備」。
14. 欣和：「路線號碼牌明顯度」、「行車路線圖」、「上下車收票標示」。

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 指標權重的七分之二及七分之五，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	行車人員 號碼牌與 車號標示	行車路 線圖	上下車收 票標示	下車按 (拉)鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	驗票機裝 設及故障 情形	車箱張貼 申訴電話	夜間照 明設備	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
大都會 (20,15)	白天	4.80	4.90	4.75	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.91	
	夜間	4.87	5.00	4.93	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.47	0	4.90	
	平均	4.83 (5.00)	4.94 (4.94)	4.83 (4.74)	4.83 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (4.83)	5.00 (5.00)	5.00 (4.89)	4.47 (4.73)		4.91 (4.91)	4.84 (4.85)
	排序	10 (1)	9 (10)	8 (8)	8 (3)	1 (1)	1 (11)	1 (1)	1 (8)	8 (5)	1	5 (8)	
欣欣 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.95	4.90	5.00	4.80	5.00	4.90		0	4.94	
	夜間	4.93	5.00	4.93	4.73	4.93	5.00	5.00	5.00	4.60	-5	4.87	
	平均	4.97 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.54)	4.83 (4.94)	4.97 (4.86)	4.89 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (4.83)	4.60 (4.33)		4.91 (4.87)	4.85 (4.78)
	排序	2 (1)	1 (1)	3 (9)	8 (3)	10 (11)	10 (1)	1 (1)	10 (11)	6 (9)	8	5 (10)	
大有 (20,15)	白天	4.85	5.00	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00	5.00		-5	4.96	
	夜間	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.80	-5	4.80	
	平均	4.80 (4.97)	5.00 (5.00)	5.00 (4.91)	4.94 (4.94)	5.00 (4.86)	4.94 (4.89)	5.00 (4.94)	5.00 (4.89)	3.80 (5.00)		4.88 (4.95)	4.81 (4.91)
	排序	11 (8)	1 (1)	1 (5)	3 (3)	1 (11)	7 (8)	1 (1)	1 (8)	12 (1)	12	11 (4)	
大南 (20,15)	白天	4.90	4.90	4.55	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.92	
	夜間	5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.60	0	4.90	
	平均	4.94 (4.97)	4.94 (5.00)	4.51 (4.54)	5.00 (5.00)	5.00 (4.89)	5.00 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (4.89)	4.60 (4.20)		4.91 (4.82)	4.85 (4.71)
	排序	3 (8)	9 (1)	9 (9)	1 (1)	1 (10)	1 (8)	1 (1)	1 (8)	6 (11)	1	5 (12)	

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	行車人員 號碼牌與 車號標示	行車路 線圖	上下車收 票標示	下車按 (拉) 鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	驗票機裝 設及故障 情形	車箱張貼 申訴電話	夜間照 明設備	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
光華 (20,15)	白天	4.95	4.90	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.94	
	夜間	4.87	5.00	4.20	4.73	5.00	5.00	5.00	4.87	4.87	0	4.84	
	平均	4.91 (4.94)	4.94 (5.00)	4.49 (4.86)	4.89 (4.94)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	4.87 (5.00)		4.89 (4.97)	4.82 (4.95)
	排序	5 (11)	9 (1)	10 (6)	6 (3)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	10 (1)	4 (1)	1	10 (2)	
台北 (20,15)	白天	4.95	5.00	4.95	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.98	
	夜間	4.87	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	0	4.96	
	平均	4.91 (5.00)	5.00 (5.00)	4.91 (5.00)	4.94 (4.83)	5.00 (4.94)	5.00 (5.00)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.73)		4.97 (4.96)	4.94 (4.93)
	排序	5 (1)	1 (1)	5 (1)	3 (11)	1 (7)	1 (1)	12 (1)	1 (1)	1 (5)	1	1 (3)	
三重 (20,15)	白天	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.95	
	夜間	4.80	5.00	4.80	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	0	4.94	
	平均	4.69 (5.00)	5.00 (4.94)	4.91 (4.77)	5.00 (4.94)	5.00 (4.94)	4.94 (4.89)	5.00 (5.00)	5.00 (4.94)	5.00 (4.73)		4.95 (4.92)	4.91 (4.86)
	排序	12 (1)	1 (10)	5 (7)	1 (3)	1 (7)	7 (8)	1 (1)	1 (7)	1 (5)	1	3 (6)	
首都 (20,15)	白天	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00		-5	4.98	
	夜間	4.87	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73	0	4.93	
	平均	4.91 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.97)	4.89 (5.00)	5.00 (4.97)	4.94 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.73 (5.00)		4.96 (4.99)	4.93 (4.99)
	排序	5 (1)	1 (1)	1 (3)	6 (1)	1 (6)	7 (1)	1 (1)	1 (1)	5 (1)	8	2 (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	行車人員 號碼牌與 車號標示	行車路 線圖	上下車收 票標示	下車按 (拉)鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	驗票機裝 設及故障 情形	車箱張貼 申訴電話	夜間照 明設備	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
指南 (20,15)	白天	4.85	5.00	4.90	4.70	5.00	4.70	5.00	5.00		0	4.89	
	夜間	5.00	5.00	4.93	4.87	5.00	4.87	5.00	5.00	4.47	0	4.90	
	平均	4.91 (4.94)	5.00 (4.94)	4.91 (5.00)	4.77 (4.89)	5.00 (5.00)	4.77 (4.77)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.47 (4.33)		4.90 (4.91)	4.83 (4.85)
	排序	5 (11)	1 (10)	5 (1)	11 (8)	1 (1)	11 (12)	1 (1)	1 (1)	8 (9)	1	9 (7)	
中興 (20,15)	白天	4.95	5.00	4.90	4.80	4.95	5.00	5.00	5.00		-5	4.92	
	夜間	4.93	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.47	0	4.92	
	平均	4.94 (4.97)	5.00 (5.00)	4.94 (4.97)	4.83 (4.89)	4.97 (4.91)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.47 (4.47)		4.92 (4.94)	4.86 (4.90)
	排序	3 (8)	1 (1)	3 (3)	8 (8)	10 (9)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	8 (8)	8	4 (5)	
新店 (20,15)	白天	5.00	5.00	4.50	4.90	5.00	4.95	5.00	5.00		-5	4.89	
	夜間	5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0	4.94	
	平均	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	4.49 (4.51)	4.94 (4.89)	5.00 (5.00)	4.97 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.54)	5.00 (5.00)		4.91 (4.87)	4.85 (4.79)
	排序	1 (1)	1 (1)	10 (11)	3 (8)	1 (1)	6 (1)	1 (1)	1 (12)	1 (1)	8	5 (9)	
東南 (20,15)	白天	4.90	4.80	4.30	4.60	4.90	4.60	5.00	4.80		0	4.74	
	夜間	4.93	4.73	4.20	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	3.93	0	4.70	
	平均	4.91 (5.00)	4.77 (5.00)	4.26 (4.46)	4.54 (4.77)	4.94 (5.00)	4.77 (4.94)	5.00 (4.91)	4.89 (5.00)	3.93 (4.07)		4.72 (4.84)	4.53 (4.74)
	排序	5 (1)	12 (1)	12 (12)	12 (12)	12 (1)	11 (7)	1 (12)	12 (1)	11 (12)	1	12 (11)	
平均		4.90 (4.98)	4.97 (4.99)	4.77 (4.77)	4.87 (4.91)	4.99 (4.95)	4.94 (4.93)	5.00 (4.99)	4.98 (4.91)	4.58 (4.63)		4.90 (4.91)	4.84 (4.86)

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	行車人員 號碼牌與 車號標示	行車路 線圖	上下車收 票標示	下車按 (拉)鈴 設備標示	乘客意 見卡箱	驗票機裝 設及故障 情形	車箱張貼 申訴電話	夜間照 明設備	活動改道 及路線異 動資訊	各公司 平均	B3得分
淡水 (6,4)	白天	5.00	5.00	4.83	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00		0	4.94	
	夜間	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	3.50	0	4.78	
	平均	5.00 (4.90)	5.00 (5.00)	4.90 (4.30)	5.00 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (4.80)	4.60 (5.00)	5.00 (5.00)	3.50 (5.00)		4.87 (4.86)	4.78 (4.76)
欣和 (6,4)	白天	4.50	5.00	4.17	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00		0	4.79	
	夜間	4.50	5.00	3.25	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0	4.69	
	平均	4.50 (4.90)	5.00 (5.00)	3.80 (4.90)	4.60 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (4.80)	5.00 (5.00)	5.00 (5.00)	5.00 (3.50)		4.75 (4.88)	4.58 (4.80)

註：1. 括號內之數值為前期評鑑結果。

2. 得分=(5/3)×(該公司之平均-2)

3. 排序及各項目平均不包括淡水客運及欣和客運。

4. 「活動改道及路線異動資訊」項目計分方式：①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(前九項加總後成績扣3分)。
 ③無張貼，(前九項加總後成績扣5分)

表 4.2.6 交通大學之公車資訊服務設施改進建議表

公司	建議改進之 評鑑項目	缺點說明	建議改進方式
大都會	1.夜間照明設備	上下車前燈未開	夜間開車前燈
欣欣	1.上下車收票標示	後門標示燈未開啟或故障	修理標示燈
	2.夜間照明設備	前方燈未開啟	夜間開啟車燈
大有	1.路線號碼牌明顯度	有些無標示	補張貼
	2.夜間照明設備	光線不足且上下車前燈未開	換燈管、夜間開車前燈
	3.活動改道及路線異動資訊	未張貼改道資訊	有改道活動時，張貼改道資訊
大南	1.行車路線圖	缺乏轉車資訊、部分路線圖資訊被廣告遮蔽	重新張貼
	2.夜間照明設備	部分區域光線不足	夜間開啟車燈、換燈管
光華	1.行車路線圖	張貼與路線不符合的路線圖	更換路線圖
台北	1.路線號碼牌明顯度	前端標示不清	更換標示
	2.行車路線圖	張貼不明顯	將遮住路線圖的額外資訊移開
三重	1.路線號碼牌明顯度	後端標示不清	更換標示
首都	1.下車按（拉）鈴設備標示	按鈴故障	定期保養
指南	1.上下車收票標示	後門標示燈未開啟或故障	修理標示燈
	2.乘客意見卡箱	未放意見卡或意見卡汙損	定期更換意見卡
	3.夜間照明設備	上下車前燈未開	夜間開啟車燈
中興	1.上下車收票標示狀況	標示燈未開啟或故障	修理標示燈
	2.夜間照明設備	上下車前燈未開	夜間開啟車燈
新店	1.行車路線圖	無公車轉乘資訊、無採三色以上印刷	重新張貼
東南	1.行車路線圖	無公車轉乘資訊、無服務電話、無方位標示	重新張貼
	2.上下車收票標示狀況	標示燈未開啟或故障	修理標示燈
	3.夜間照明設備	上下車前燈未開	夜間開啟車燈
淡水	1.驗票機裝設及故障情形	裝設位置不易刷卡	更換驗票機位置
	2.夜間照明設備	光線不足	更換燈管
欣和	1.路線號碼牌明顯度	後端標示不清、部分無迄點標示	更換、補足標示
	2.行車路線圖	部分路線圖資訊被廣告遮蔽，或者是張貼與路線不符合的路線圖	更換路線圖
	3.上下車收票標示	標示燈不明顯或未開啟	修理標示燈

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
98年4月	得分	1.99	1.99	1.99	1.99	1.97	1.98	1.98	1.99	1.96	1.98	1.97	1.85	1.20	1.80
	回報數	2,1,0,3	0,0,0,2	1,0,0,0	1,0,0,0	1,1,0,1	1,1,0,3	0,0,0,3	0,0,0,1	1,1,0,2	0,0,0,2	0,0,0,2	3,5,0,6	0,1,0,2	0,0,1,0
	樣本數	252	80	45	47	53	148	79	110	47	53	41	44	2	3
98年5月	得分	2.00	1.99	1.98	1.99	1.99	1.99	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00
	回報數	0,1,0,0	0,1,0,0	0,2,0,0	0,0,0,1	1,0,0,0	1,1,0,0	1,1,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	2,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	162	63	39	49	46	123	67	102	38	34	29	37	2	5
98年6月	得分	2.00	1.99	1.99	2.00	1.98	2.00	2.00	1.99	1.98	1.99	2.00	1.95	1.87	2.00
	回報數	1,0,0,0	0,1,1,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,0,0,1	0,2,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,5,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	230	74	52	56	44	135	63	122	41	36	45	45	3	3
98年7月	得分	2.00	1.99	1.98	1.99	1.99	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	回報數	0,0,0,1	2,0,0,0	1,0,0,1	1,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	214	62	47	35	41	129	73	96	30	42	38	55	2	3
98年8月	得分	2.00	2.00	2.00	2.00	1.97	2.00	1.99	1.99	1.96	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00
	回報數	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	1,1,0,1	1,0,0,0	2,0,0,0	0,1,0,0	1,0,0,2	0,0,0,0	0,0,0,0	0,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	160	77	39	44	46	122	70	78	37	39	41	33	3	3
98年9月	得分	1.99	1.99	2.00	2.00	1.99	2.00	2.00	2.00	1.97	1.98	2.00	1.99	2.00	2.00
	回報數	0,2,0,1	1,1,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0	2,0,0,1	0,0,1,0	0,0,0,0	1,0,0,0	0,0,0,0	0,0,0,0
	樣本數	161	72	39	48	48	124	74	76	42	36	35	45	3	3
平均	得分	1.99	1.99	1.99	1.99	1.98	2.00	1.99	2.00	1.98	1.99	2.00	1.96	1.84	1.97
		(2.00)	(1.99)	(1.99)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(2.00)	(1.99)	(2.00)	(1.98)	(2.00)	(1.91)
排序		4	4	4	4	10	1	4	1	10	4	1	12	----	----
		(1)	(7)	(7)	(7)	(1)	(1)	(7)	(1)	(1)	(7)	(1)	(12)	----	----

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

2.表中回報數之4個數據分別為該月標示不清、設備故障、行車安全設備不良或不齊、無意見卡/意見卡箱內無筆指標之回報數

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.2.8 公車資訊服務設施指標(B3)統計結果

公 司	評鑑結果(得分)							
	交通大學(5%)		聯合稽查人員與 民眾申訴(2%)		總得分(7%)		排序	
大都會	4.91	(4.91)	1.99	(2.00)	6.90	(6.91)	6	(8)
欣欣	4.91	(4.87)	1.99	(1.99)	6.90	(6.86)	6	(10)
大有	4.88	(4.95)	1.99	(1.99)	6.87	(6.94)	10	(5)
大南	4.91	(4.82)	1.99	(1.99)	6.90	(6.81)	6	(12)
光華	4.89	(4.97)	1.98	(2.00)	6.87	(6.97)	10	(2)
台北	4.97	(4.96)	2.00	(2.00)	6.97	(6.96)	1	(3)
三重	4.95	(4.92)	1.99	(1.99)	6.94	(6.91)	3	(6)
首都	4.96	(4.99)	2.00	(2.00)	6.96	(6.99)	2	(1)
指南	4.90	(4.91)	1.98	(2.00)	6.88	(6.91)	9	(6)
中興	4.92	(4.94)	1.99	(1.99)	6.91	(6.93)	4	(4)
新店	4.91	(4.87)	2.00	(2.00)	6.91	(6.87)	4	(9)
東南	4.72	(4.84)	1.96	(1.98)	6.68	(6.82)	12	(11)
平均	4.90	(4.91)	1.99	(1.99)	6.89	(6.90)	--	
淡水	4.87	(4.86)	1.84	(2.00)	6.71	(6.86)	--	
欣和	4.75	(4.88)	1.97	(1.91)	6.72	(6.79)	--	

註:括號內之數值為前期評鑑結果。

4.2.4環保品質指標 (B4)

台北縣、市政府環保局在98年4月至98年9月，對台北縣、市公車業者共檢測399輛次。本期12家公司平均之告發比率為0.000，得分為3.00分，評分方式及結果如下（表4.2.9，表4.2.10）：

表4.2.9 公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	98年4月		98年5月		98年6月		98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	8	0	11	0	22	0	14	0
欣欣	4	0	24	0	3	0	5	0
大有	0	0	15	0	1	0	1	0
大南	5	0	19	0	1	0	2	0
光華	0	0	0	0	21	0	2	0
台北	0	0	0	0	3	0	0	0
三重	7	0	11	0	6	0	0	0
首都	0	0	3	0	2	0	0	0
指南	25	0	1	0	3	0	1	0
中興	0	0	1	0	0	0	3	0
新店	0	0	3	0	1	0	4	0
東南	1	0	3	0	1	0	3	0
淡水	0	0	1	0	0	0	0	0
欣和	0	0	0	0	1	0	0	0

表4.2.9(續) 公車排放廢氣檢測次數與實際告發次數統計表

公司	98年8月		98年9月	
	檢查數	檢查數	告發數	告發數
大都會	9	0	9	0
欣欣	4	0	23	0
大有	20	0	2	0
大南	0	0	26	0
光華	0	0	1	0
台北	1	0	4	0
三重	3	0	43	0
首都	0	0	7	0
指南	0	0	1	0
中興	1	0	0	0
新店	0	0	3	0
東南	1	0	1	0
淡水	0	0	0	0
欣和	0	0	1	0

表 4.2.10 環保品質指標(B4)評鑑結果

公司	總檢查數	總告發數	平均告發比例	得分	排序
大都會	73	0	0.000 (0.018)	3.00 (2.45)	1 (12)
欣欣	63	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
大有	39	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
大南	53	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
光華	24	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
台北	8	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
三重	70	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
首都	12	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
指南	31	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
中興	5	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
新店	11	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
東南	10	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	1 (1)
總計/平均	399	0	0.000 (0.002)	3.00 (2.95)	--
淡水	1	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	--
欣和	2	0	0.000 (0.000)	3.00 (3.00)	--

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.若 $B4 \geq 0.1$ ，得分=0；若 $0 < B4 < 0.1$ ，得分 = $3 - (30 \times B4)$ 。

4.2.5行車肇事率指標(B5)

評鑑結果肇事扣點總數為593點，12家公司平均肇事率為4.67比前期退步。而本項目之整體排序首都客運為第一名，次佳為台北客運，而光華客運的行車肇事率最高。評分方式及結果如下，詳表4.2.11，表4.2.12，表4.2.13：

表4.2.11 各公車單位行車肇事扣分統計表

公 車 單 位	扣 分 種 類										肇 事
	(肇事逃逸)		(死亡人數)		(重傷人數)		(輕傷人數)		(肇事件數)	扣 點	
	權數=10		權數=8		權數=5		權數=3		權數=1	總 計	
大都會	(0)	0	(2)	16	(0)	0	(29)	87	45	148	
欣 欣	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(5)	15	19	42	
大 有	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	17	29	
大 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(3)	9	8	17	
光 華	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(10)	30	21	51	
台 北	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(10)	30	16	46	
三 重	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(20)	60	23	83	
首 都	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(8)	24	15	39	
指 南	(0)	0	(1)	8	(0)	0	(8)	24	10	42	
中 興	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	14	41	
新 店	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(9)	27	10	37	
東 南	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(4)	12	6	18	
合 計	0		32		0		372		208	593	
淡 水	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(0)	0	0	0	
欣 和	(0)	0	(0)	0	(0)	0	(1)	3	1	4	

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

表 4.2.12 各公車單位於台北縣、市境內之行駛里程數統計表

	98.03	98.04	98.05	98.06	98.07	98.08
大都會	4,102,424.00	3,978,163.00	3,988,325.00	3,952,038.00	4,026,251.00	3,830,324.00
欣欣	2,339,208.90	2,262,023.90	2,225,188.10	2,262,471.70	2,214,800.50	2,101,596.70
大有	841,330.10	808,646.70	839,759.70	839,101.90	867,865.20	850,559.70
大南	1,074,781.00	967,140.00	1,050,833.00	1,057,414.00	1,044,840.00	999,300.00
光華	1,110,510.80	1,064,486.80	1,058,616.40	1,032,717.60	1,058,025.10	1,047,949.10
台北	2,862,137.00	2,762,946.30	2,821,776.10	2,781,609.60	2,878,416.90	2,803,045.50
三重	2,994,422.80	2,922,039.20	2,996,297.10	2,934,090.70	2,989,773.30	2,815,035.10
首都	2,826,997.10	2,764,174.60	2,754,130.70	2,789,847.00	2,861,962.90	2,744,654.70
指南	1,008,517.10	1,028,619.20	1,024,627.60	984,492.30	998,335.50	948,172.70
中興	1,036,530.30	999,428.70	1,015,008.60	986,313.50	998,785.40	984,234.50
新店	982,347.40	958,007.10	951,255.60	968,338.30	992,816.30	975,150.30
東南	483,566.00	471,691.00	478,462.00	478,156.00	484,210.00	466,951.00
淡水	27,850.80	27,135.20	27,078.00	27,392.80	28,108.40	27,335.60
欣和	106,325.60	106,638.00	105,919.10	106,304.50	104,317.10	98,617.60

註：1.行駛里程數單位：公里 2.資料來源：台北縣、市公共運輸處

表 4.2.13 行車肇事率指標(B5)評鑑結果

公司	肇事扣點 (1)	行駛里程 (百萬公里) (2)	行車肇事率 (1) / (2)		得 分		排 序	
大都會	148	23.9	6.20	(3.81)	5.80	(8.19)	7	(7)
欣欣	42	13.4	3.13	(1.64)	8.87	(9.00)	4	(2)
大有	29	5.0	5.75	(9.42)	6.25	(2.58)	6	(12)
大南	17	6.2	2.74	(0.70)	9.00	(9.00)	3	(1)
光華	51	6.4	8.00	(2.26)	4.00	(9.00)	12	(4)
台北	46	16.9	2.72	(3.70)	9.00	(8.30)	2	(6)
三重	83	17.7	4.70	(5.24)	7.30	(6.76)	5	(10)
首都	39	16.7	2.33	(1.65)	9.00	(9.00)	1	(3)
指南	42	6.0	7.01	(4.58)	4.99	(7.42)	11	(8)
中興	41	6.0	6.81	(6.19)	5.19	(5.81)	10	(11)
新店	37	5.8	6.35	(5.10)	5.65	(6.90)	9	(9)
東南	18	2.9	6.29	(2.85)	5.71	(9.00)	8	(5)
平均	49.42	10.6	4.67	(3.65)	7.33	(8.35)	--	
淡水	0	0.2	0.00	(0.00)	9.00	(9.00)	--	
欣和	4	0.6	6.37	(6.67)	5.63	(5.33)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=12-B5；若 B5≤3，得分=9 分；若 B5>=12，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於98年7月至98年9月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94.50分退步為本期平均92.78分，其成績經彙整如表4.2.14：

表 4.2.14 車輛安全設施檢查指標(B6)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	96.53	(97.40)	1.93	(1.95)	2	(1)
欣欣	94.51	(96.02)	1.89	(1.92)	5	(5)
大有	92.25	(93.00)	1.85	(1.86)	9	(10)
大南	87.48	(91.29)	1.75	(1.83)	11	(11)
光華	95.36	(94.09)	1.91	(1.88)	3	(9)
台北	94.74	(97.23)	1.89	(1.94)	4	(2)
三重	94.06	(96.31)	1.88	(1.93)	6	(4)
首都	99.36	(97.12)	1.99	(1.94)	1	(3)
指南	92.33	(94.78)	1.85	(1.90)	8	(8)
中興	92.52	(95.73)	1.85	(1.91)	7	(6)
新店	91.22	(94.82)	1.82	(1.90)	10	(7)
東南	83.00	(86.20)	1.66	(1.72)	12	(12)
平均	92.78	(94.50)	1.86	(1.89)	--	
淡水	98.25	(98.25)	1.97	(1.97)	--	
欣和	95.00	(92.33)	1.90	(1.85)	--	

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98年7月28日起至98年11月20日止。在十四家公司中，總調查樣本數為4839個，觀測到3個符合過站不停情形的樣本，其過站不停的比率為0.0620%，各站之調查樣本詳見表4.3.1。淡水客運、欣和客運各抽取104、146個樣本。

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

本期評鑑十二家公車公司之過站不停比率總體平均為0.050%，較前期為0.133%進步，其結果詳見表4.3.8。

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

在稽查人員調查卷部分，在98年4月至98年9月間，總計回報5179份(不含後兩家公司)，其中過站不停共計1次，過站不停比率為0.019%，相較上一期的0.078%結果進步，其結果詳見表4.3.9。

至於民眾申訴案件部分，在98年4月至98年9月間，民眾申訴過站不停共計97次(不含後兩家公司)，結果詳見表4.3.10。

本期C1指標之總分與結果詳見表4.3.11，其中以首都、台北、中興等三家公司表現較佳，大都會、大南、東南等三家公司表現較不理想。整體表現而言，十二家公司平均分數為8.97分，與前期之8.92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	東湖國小站					37			32				5		13
2	臥龍街	43	19			12			58						
3	捷運劍潭站				36	1		16	4		10				
4	明德國中	16			27	5			8						
5	華江高中		8		22		54	40							
6	聯合報	31		25		1		73							
7	南港國小	38		8			20	26					4		
8	中華賓士						11			3	25				16
9	博物館	30	28				30		11						
10	觀光局		16	25				52	22		17				
11	大安森林公園	26	35			12			38				4		
12	民權敦化路口	42						75	32		15		7		
13	龍山國中	24					85			2					
14	信義光復路口	55		14					58				3		
15	國父紀念館		23		43				37	19					
16	松山磚廠									3	30				15
17	松山高中				8	12		11		16	17		12		
18	劍潭	36			7	24	17			10			14		
19	捷運石牌站	16			5	33		16			9				
20	就業服務中心	13	1		32						26				
21	大同國小		1		17				4		24				
22	台北郵局	1[1]													
23	秀山里				50										
24	榮總	30			16	11		6			14				
25	天母廣場	26				62					12				
26	芝山公園					15		23							
27	士林國中	18		15	13	2			10		9				

表 4.3.1(續) 過站不停調查結果

編號	站名	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
28	景文中學		47				30								
29	木柵市場		50							40					
30	西湖圖書館	10[1]	9	12		25				3	15		4		
31	內湖行政大樓		30		10	6					21		12		
32	捷運中山站	39			49				2	17	1				
33	審計部	18		35		15	14				14				
34	北安公寓	25	2							40					
35	果菜市場		20	29		1	45		24	18					
36	萬華國中		1				16								
37	大湖		14	8		52							6		
38	聯勤總部			25		1		2	16		11				
39	大同大學	15			10	30	13				10				
40	自強市場	9	14	12			7			1	18				
41	東吳大學			2		4		10	13		6				
42	新東里	13		34	9				8						
43	市政府	7							9	1		17	26		
44	捷運圓山站	13				16			39	22					
45	捷運景美站		3									122[1]			
46	公教住宅	32	19	24				32	29	18					
47	中坡北路	17	12						19				3		
48	消防局	17	12						19	10		31	3		
49	國民住宅	26		12		4		25			4				
50	台電大樓		5							27		37			
51	武功國小	5	6									65			
	隨車調查			22						61		47	204	104	102
	小計	691[2]	375	302	354	381	342	407	492	311	308	319[1]	307	104	146

註：括號內數字為過站不停次數

表4.3.2 大有客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
大有	263	261-FN	仁愛新生路口	捷運市政府站	12	0
大有	263	266-FN	仁愛安和路口	捷運臺大醫院	10	0

註： 1.大有客運 263 線 仁愛新生路口 至 捷運市政府站 各站位順序為：

仁愛新生路口 → 仁愛建國路口一 → 仁愛建國路口二 → 仁愛大安路口 → 仁愛敦化路口 → 仁愛安和路口 → 仁愛國泰醫院 → 仁愛延吉街口 → 仁愛光復路口 → 國父紀念館 → 市政府 → 捷運市政府站。共 12 站。

2.大有客運 263 線 仁愛安和路口 至 捷運臺大醫院站 站位順序為：

仁愛安和路口 → 仁愛敦化路口 → 仁愛復興路口 → 仁愛建國路口一 → 仁愛新生路口 → 仁愛臨沂街口 → 仁愛杭州路口 → 仁愛林森路口 → 仁愛中山路口 → 捷運台大醫院站。共 10 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	530	035-AB	捷運公館站	指南宮	32	0
指南	530	306-FA	指南宮	捷運公館站	29	0

註： 1.指南客運 530 線 捷運公館站 至 指南宮 各站位順序為：

捷運公館站 → 台電大樓 → 溫州街口 → 公務人力發展中心 → 台大 → 捷運公館站 → 師大分部 → 武功國小 → 景明街口 → 憲光公寓 → 興隆市場 → 興德國小 → 興隆國小 → 中國科技大學 → 捷運萬芳醫院站 → 警察學校 → 海巡署 → 教養院 → 馬明潭 → 文山一分局 → 木柵 → 木柵市場 → 永安街 → 指南路口 → 政大 → 指南山莊 → 國關中心 → 萬壽國宅 → 棲霞山莊 → 政大御花園 → 猴山坑 → 指南宮。共 32 站。

2.指南客運 530 線 指南宮 至 捷運公館站 各站位順序為：

指南宮 → 猴山坑 → 政大御花園 → 棲霞山莊 → 萬壽國宅 → 國關中心 → 指南山莊 → 政大 → 新光路口 → 指南路 → 木柵市場 → 木柵 → 文山一分局 → 馬明潭 → 興隆山莊 → 教養院一 → 教養院 → 萬芳路口 → 警察學校 → 捷運萬芳醫院站 → 中國科技大學 → 興隆國小 → 興德國小 → 興隆市場 → 憲光公寓 → 景明街口 → 武功國小 → 師大分部 → 捷運公館站。共 29 站。

表4.3.4 新店客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
新店	644	289-FE	捷運公館站	捷運新店站	23	0
新店	644	282-FE	捷運新店站	捷運公館站	24	0

註： 1.新店客運 644 線 捷運公館站 至 捷運新店站 各站位順序為：

捷運新店站 → 親情河濱公園 → 環河力行路口 → 中央新村 → 新店高中 → 中央路 → 二十張路口 → 耕莘醫院 → 中正國小 → 崇光女中 → 中正路口 → 七張 → 捷運七張站 → 新店郵局 → 大坪林 → 捷運大坪林站 → 滬江中學 → 捷運景美站 → 三福街口 → 萬隆 → 捷運萬隆站 → 武功國小 → 師大分部 → 捷運公館站。共 24 站。

2.新店客運 644 線 捷運新店站 至 捷運公館站 各站位順序為：

捷運公館站 → 師大分部 → 武功國小 → 捷運萬隆站 → 萬隆 → 三福街口 → 捷運景美站 → 滬江中學 → 捷運大坪林站 → 大坪林 → 新店郵局 → 捷運七張站 → 七張 → 中正路口 → 崇光女中 → 中正國小 → 耕莘醫院 → 二十張路口 → 中央路 → 新店高中 → 中央新村 → 親情河濱公園 → 捷運新店站。共 23 站。

表4.3.5 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	37	622-AB	捷運臺大醫院站	世貿中心	22	0
東南	298	455-AB	捷運萬芳社區站	行天宮	33	0
東南	612	449-AB	松山高中	行義路	40	0
東南	612	448-AB	行義路	市政府	41	0
東南	612	442-AB	松德站	士林電機	34	0
東南	612	988-AB	士林電機	松德站	34	0

註： 1.東南客運 37 線 捷運台大醫院站 至 世貿中心 各站位順序為：

捷運台大醫院站 → 台北車站(公園) → 台北車站(青島) → 台大醫院 → 仁愛林森路口 → 仁愛紹興路口 → 仁愛杭州路口 → 仁愛臨沂街口 → 仁愛新生路口 → 仁愛新生路口一 → 仁愛建國路口一 → 仁愛建國路口二 → 仁愛復興路口 → 仁愛大安路口 → 仁愛敦化路口 → 仁愛安和路口 → 仁愛國小 → 仁愛國中 → 信義路口 → 信義通化街口 → 信義光復路口 → 世貿中心。共 22 站。

2.東南客運 298 線 捷運萬芳社區站 至 行天宮 各站位順序為：

捷運萬芳社區站 → 木柵高工 → 萬芳路口 → 萬壽橋頭 → 文山行政中心 → 木柵 → 文山一分局 → 馬明潭 → 興隆山莊 → 教養院 → 萬芳路口 → 警察學校 → 捷運萬芳醫院站 → 中國科技大學 → 興隆路口 → 捷運辛亥站 → 辛亥國小 → 青峰里 → 自來水廠 → 和平高中 → 青年活動中心 → 台大資訊大樓 → 辛亥路口 → 龍門國中 → 大安國宅 → 建國南路 → 延平中學 → 空軍總部 → 中山女中 → 長春國小 → 台北大學 → 美麗華大飯店 → 行天宮。共 33 站。

3.東南客運 612線 松山高中 至 行義路 各站位順序為：

松山高中 → 東興路 → 東興路一 → 南京公寓 → 西松國小 → 延壽街口 → 三民路 → 瑞祥新村 → 聯合二村 → 介壽國中 → 公教住宅 → 海基會 → 西華飯店 → 台北大學 → 合江街口 → 救國團 → 民權松江路口 → 民權吉林路口 → 民權林森路口 → 大同公司 → 大同大學 → 台北市立美術館 → 劍潭 → 捷運劍潭站 → 銘傳大學 → 台電台北北區分處 → 士林官邸 → 捷運士林站 → 福林橋 → 德行(中山忠誠路口) → 士林電機(中山德行路口) → 克強游泳池 → 士東國小 → 賴厝 → 士東一巷 → 天母國小 → 天玉里 → 福德廟 → 磺溪 → 明山宮 → 行義路。共 40 站。

4.東南客運 612 線 行義路 至 市政府 各站位順序為：

行義路 → 明山宮 → 磺溪 → 福德廟 → 天玉里 → 天母國小 → 士東一巷 → 賴厝 → 士東國小 → 天母游泳池 → 士林電機 → 德行 → 福林橋 → 捷運士林站 → 台電台北北區分處 → 銘傳大學 → 捷運劍潭站 → 劍潭 → 民族東路口 → 稻江護專 → 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 → 瑞祥新村 → 三民路 → 延壽街口 → 西松國小 → 南京公寓 → 東興路一 → 東興路 → 興雅國小 → 松山高中 → 市政府。共 41 站。

5.東南客運 612 線 松德站 至 士林電機 各站位順序為：

松德站 → 信義行政中心 → 松壽路口 → 市政府 → 松山高中 → 東興路 → 東興路一 → 南京公寓 → 西松國小 → 延壽街口 → 三民路 → 瑞祥新村 → 聯合二村 → 介壽國中 → 公教住宅 → 海基會 → 西華飯店 → 台北大學 → 合江街口 → 救國團 → 民權松江路口 → 民權吉林路口 → 民權林森路口 → 大同公司 → 大同大學 → 台北市立美術館 → 劍潭 → 捷運劍潭站 → 銘傳大學 → 台電台北北區分處 → 士林官邸 → 捷運士林站 → 福林橋 → 德行(中山忠誠路口) → 士林電機(中山德行路口)。共 34 站。

6.東南客運 612 線 士林電機 至 松德站 各站位順序為：

士林電機 → 德行 → 福林橋 → 捷運士林站 → 台電台北北區分處 → 銘傳大學 → 捷運劍潭站 → 劍潭 → 民族東路口 → 稻江護家 → 中山國小 → 民權吉林路口 → 民權松江路口 → 救國團 → 合江街口 → 台北大學 → 西華飯店 → 海基會 → 公教住宅 → 介壽國中 → 聯合二村 → 瑞祥新村 → 三民路 → 延壽街口 → 西松國小 → 南京公寓 → 東興路一 → 東興路 → 興雅國小 → 松山高中 → 市政府 → 松壽路口 → 信義行政中心 → 松德站。共 34 站。

表4.3.6 淡水客運隨車調查結果

公司	路線	車號	起站	迄站	所經站數	過站不停 站位數
淡水	632	255-FA	中央南路	八仙樂園	50	0
淡水	632	255-FA	八仙樂園	捷運北投站	54	0

註： 1.淡水客運 632 線 中央南路 至 八仙樂園 各站位順序為：

中央南路 → 北投國小 → 大業中央北路口 → 文化國小 → 復興崗 → 製片廠 → 捷運復興崗站 → 中央北路三段 → 忠義 → 桃園國中 → 中央北路 → 捷運忠義站 → 和信醫院 → 志仁高中 → 關渡國小 → 關渡 → 關渡大橋 → 艋舺橋 → 大福社區 → 龍形 → 聖心女中 → 張厝 → 烏山頭 → 米倉國小(一) → 米倉國小 → 觀音路口 → 米倉村 → 水雲山莊 → 渡船頭 → 下街仔 → 西門 → 乙天宮 → 大坎村 → 安老院 → 大坎國小 → 大竹圍 → 挖仔尾 → 埤頭村 → 田心 → 仁愛路口(十三行博物館) → 中廣公司 → 八里國小 → 八里服務站 → 八里鄉公所 → 舊城村 → 八里 → 土地公廟 → 廖添丁廟 → 八仙樂園。共50站。

2.淡水客運 632 線 八仙樂園 至 捷運北投站 各站位順序為：

八仙樂園 → 土地公廟 → 八里 → 舊城村 → 八里鄉公所 → 八里服務站 → 八里國小 → 中廣公司 → 仁愛路口(十三行博物館) → 田心 → 埤頭村 → 挖仔尾 → 大竹圍 → 大坎國小 → 安老院 → 大坎村 → 乙天宮 → 西門 → 下街仔 → 渡船頭 → 水雲山莊 → 米倉村 → 觀音路口 → 米倉國小 → 米倉國小(一) → 烏山頭 → 張厝 → 聖心女中 → 龍形 → 大福社區 → 艋舺橋 → 關渡大橋 → 關渡 → 關渡國小 → 志仁高中 → 和信醫院 → 捷運忠義站 → 中央北路 → 桃源國中 → 忠義 → 中央北路三段 → 捷運復興崗站 → 製片廠 → 復興崗 → 文化國小 → 大業中央北路口 → 北投國小 → 中央南路 → 捷運北

投站 → 慈后宮 → 捷運奇岩站 → 中華陶瓷館 → 大業路二 → 捷運北投站。
共54站。

表 4.3.7 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	2U-255	汐止公園	捷運市政府站	52	0
欣和	51	2U-255	捷運市政府站	汐止公園	50	0

註： 1.欣和客運 51 線 汐止公園 至 捷運市政府站 各站位順序為：

汐止公園 → 江北橋頭 → 江北社區 → 電力公司 → 土地公廟 → 招呼站 → 川口 → 明園山莊 → 土巷口 → 烘內派出所 → 北港國小一 → 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 → 湖濱別墅 → 湖前街口 → 北峰里 → 金龍國小 → 木南煤礦 → 經貿園區 → 北山里 → 東湖國小 → 五分社區 → 捷運東湖站 → 南港經貿園區北站 → 南港經貿園區南站 → 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 → 協和工商 → 永春里 → 捷運永春站 → 市立工農 → 消防局 → 捷運市政府站。共 52 站。

2.欣和客運 51 線 捷運市政府站 至 汐止公園 各站位順序為：

捷運市政府站 → 市立工農 → 捷運永春站 → 永春里 → 協和工商 → 捷運後山埤站 → 聯合醫院忠孝院區 → 松山磚廠 → 南港路三段 → 中華賓士 → 玉成國小 → 土地公廟 → 東明里 → 南港輪胎 → 台肥新村 → 南港行政中心 → 南港高工 → 南港經貿園區南站 → 南港經貿園區北站 → 捷運東湖站 → 五分社區 → 東湖國小 → 北山里 → 經貿園區 → 木南煤礦 → 金龍國小 → 北峰里 → 湖前街口 → 湖濱別墅 → 明湖新村 → 伯爵山莊一 → 伯爵山莊 → 招呼站 → 川口 → 明園山莊 → 土巷口 → 烘內派出所 → 北港國小一 → 拱北殿 → 北港國小一 → 烘內派出所 → 土巷口 → 明園山莊 → 川口 → 招呼站 → 土地公廟 → 電力公司 → 江北社區 → 江北橋頭 → 汐止公園。共 50 站。

表 4.3.8 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	691	(1021)	2	(0)	0.00289	(0)	2.84	(4.00)
欣欣	375	(391)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大有	302	(348)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
大南	354	(310)	0	(1)	0	(0.00323)	4.00	(2.71)
光華	381	(312)	0	(1)	0	(0.00321)	4.00	(2.72)
台北	342	(446)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
三重	407	(519)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
首都	492	(770)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
指南	311	(311)	0	(2)	0	(0.00643)	4.00	(1.43)
中興	308	(375)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
新店	319	(510)	1	(0)	0.00313	(0)	2.75	(4.00)
東南	307	(319)	0	(1)	0	(0.00313)	4.00	(2.75)
平均	--	(--)	--	(--)	0.00050	(0.00133)	3.80	(3.47)
淡水	104	(110)	0	(0)	0	(0)	4.00	(4.00)
欣和	146	(168)	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 4.3.9 聯合稽查人員調查卷之過站不停比率指標(C1)統計結果

	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
98年4月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	252	80	45	47	53	148	79	110	47	53	41	44	2	3
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98年5月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	162	63	39	49	46	123	67	102	38	34	29	37	2	5
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98年6月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	230	74	52	56	44	135	63	122	41	36	45	45	3	3
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98年7月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	214	62	47	35	41	129	73	96	30	42	38	55	2	3
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98年8月 回報數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	160	77	39	44	46	122	70	78	37	39	41	33	3	3
單月績分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98年9月 回報數	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
樣本數	161	72	39	48	48	124	74	76	42	36	35	45	3	3
單月績分	0	0	0	0	0	0	0.01351	0	0	0	0	0	0	0
平均過站不停比率	0	0	0	0	0	0	0.00235	0	0	0	0	0	0	0
	(0.00200)	(0)	(0.00412)	(0.00313)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
得分	4	4	4	4	4	4	3.81	4	4	4	4	4	4	4
	(3.84)	(4)	(3.67)	(3.75)	(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 4.3.10 民眾申訴案件之過站不停比率指標(C1)統計結果

	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和
98 年 4 月 回報數	10	3	0	1	0	0	5	0	0	0	0	3	0	0
樣本數	1167	546	264	252	258	681	763	713	247	255	262	80	4	14
單月績分	0.00857	0.00549	0	0.00397	0	0	0.00655	0	0	0	0	0.03750	0	0
98 年 5 月 回報數	3	2	1	3	1	0	3	0	0	0	0	2	0	0
樣本數	1142	535	261	246	254	678	754	704	243	251	256	78	4	14
單月績分	0.00263	0.00374	0.00383	0.01220	0.00394	0	0.00398	0	0	0	0	0.02564	0	0
98 年 6 月 回報數	2	3	4	3	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0
樣本數	1146	537	267	242	252	678	744	703	242	247	259	79	4	14
單月績分	0.00175	0.00559	0.01498	0.01240	0.00794	0	0.00134	0	0.01240	0	0	0	0	0
98 年 7 月 回報數	3	1	0	5	2	2	1	0	3	0	2	2	0	0
樣本數	1134	495	275	244	236	674	733	697	226	238	256	76	3	14
單月績分	0.00265	0.00202	0	0.02049	0.00847	0.00297	0.00136	0	0.01327	0	0.00781	0.02632	0	0
98 年 8 月 回報數	1	3	2	2	2	1	2	0	2	2	0	1	0	0
樣本數	1058	463	265	227	223	651	693	663	207	225	242	69	3	12
單月績分	0.00095	0.00648	0.00755	0.00881	0.00897	0.00154	0.00289	0	0.00966	0.00889	0	0.01449	0	0
98 年 9 月 回報數	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
樣本數	1128	534	272	242	244	689	744	695	242	249	257	75	4	15
單月績分	0	0	0.00368	0.00413	0	0	0	0	0	0	0.00389	0	0	0
平均過站不停比率	0.0028 (0.00157)	0.00386 (0.00374)	0.00499 (0.00406)	0.01032 (0.00532)	0.00477 (0.00193)	0.00074 (0.00098)	0.00271 (0.00196)	0 (0)	0.00569 (0)	0.00137 (0)	0.00196 (0.00324)	0.01751 (0.00620)	0 (0)	0 (0)
得分	1.44 (1.69)	1.23 (1.25)	1 (1.19)	0 (0.94)	1.05 (1.61)	1.85 (1.80)	1.46 (1.61)	2 (2)	0.86 (2)	1.73 (2)	1.61 (1.35)	0 (0.76)	2 (2)	2 (2)

註：1.單月績分換算公式：過站不停回報數/每月總載客數(萬)。

2.得分 = 2 × (1-100×平均過站不停比率)。

3.括號內之數值為前期評鑑結果。

表 4.3.11 過站不停比率指標(C1)統計結果

公 司	評鑑結果(得分)									
	交通大學 (4%)		聯合稽查人員 (4%)		民眾申訴(2%)		總得分(10%)		排序	
大都會	2.84	(4.00)	4.00	(3.84)	1.44	(1.69)	8.28	(9.53)	10	(5)
欣欣	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.23	(1.25)	9.23	(9.25)	5	(7)
大有	4.00	(4.00)	4.00	(3.67)	1.00	(1.19)	9.00	(8.86)	7	(8)
大南	4.00	(2.71)	4.00	(3.75)	0.00	(0.94)	8.00	(7.40)	11	(12)
光華	4.00	(2.72)	4.00	(4.00)	1.05	(1.61)	9.05	(8.33)	6	(9)
台北	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.85	(1.80)	9.85	(9.80)	2	(3)
三重	4.00	(4.00)	3.81	(4.00)	1.46	(1.61)	9.27	(9.61)	4	(4)
首都	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	2.00	(2.00)	10.00	(10.00)	1	(1)
指南	4.00	(1.43)	4.00	(4.00)	0.86	(2.00)	8.86	(7.43)	8	(11)
中興	4.00	(4.00)	4.00	(4.00)	1.73	(2.00)	9.73	(10.00)	3	(1)
新店	2.75	(4.00)	4.00	(4.00)	1.61	(1.35)	8.36	(9.35)	9	(6)
東南	4.00	(2.75)	4.00	(4.00)	0.00	(0.76)	8.00	(7.51)	11	(10)
平均	3.80	(3.47)	3.98	(3.94)	1.19	(1.52)	8.97	(8.92)	--	
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98年4月至98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5214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4.3.12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4.3.13所示。

表4.3.12 98年4月至98年9月各家業者C2指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	平均
大都會	79.69	79.77	79.51	79.64	79.81	79.67	79.73
欣欣	79.29	79.46	79.03	79.46	79.51	80.00	79.46
大有	79.35	79.49	79.06	78.70	78.67	78.96	79.04
大南	79.53	79.53	78.84	79.47	80.00	80.00	79.56
光華	78.11	79.56	79.77	79.31	80.00	78.22	79.46
台北	80.00	79.89	79.81	80.00	80.00	80.00	79.95
三重	79.37	79.63	78.44	79.33	79.64	79.05	79.25
首都	79.81	79.90	80.00	80.00	80.00	80.00	79.95
指南	79.49	78.73	78.47	78.69	79.68	80.00	79.18
中興	79.33	79.18	77.76	77.93	77.91	78.38	78.41
新店	80.00	79.32	80.00	80.00	79.51	80.00	79.80
東南	79.59	78.89	80.00	79.64	80.00	80.00	79.69
十二家平均數	79.46	79.45	79.22	79.35	79.56	79.52	79.46
十二家標準差	0.49	0.37	0.74	0.63	0.65	0.69	0.57
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

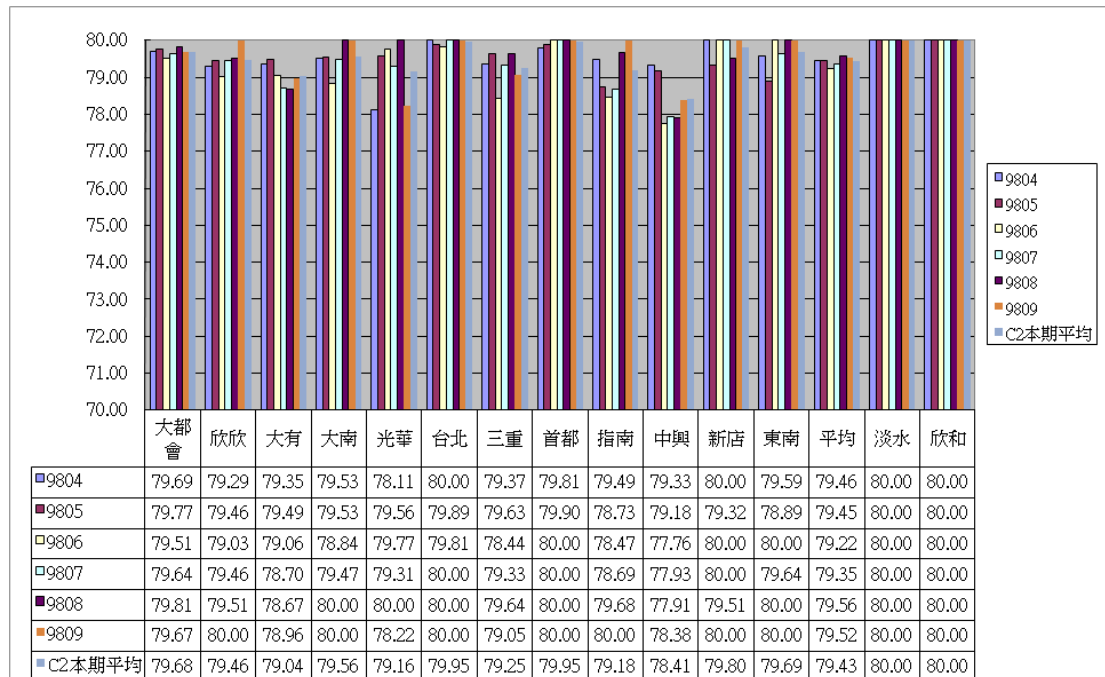


圖 4.3.1：本期各家業者 C2 指標分數

C2指標在合併統計後的調查卷設計上，包含6個問項，且所有問項均為扣分問項，因而各家業者各月C2指標分數之變化可反映出不滿意駕駛平穩性的程度，未被扣分者，表示該業者當月的駕駛平穩性獲得肯定。本期C2駕駛平穩性指標中的各個評量項目基準分均為80分，由圖4.3.1中C2指標分數結果顯示，參與評比的十二家客運公司，除了少部分業者於少數幾個月分沒有被扣到分，而維持基準分80分外，其餘業者各月分的分數均低於基準分，原因如同上述，乃由於C2指標的評量項目都是扣分項目。此圖表分數顯示出，駕駛員在駕駛技術上仍有不被稽查人員和乘客認可的駕駛行為發生，例如在「急煞車，猛起步」、「任意超車」及「闖紅燈」方面有待改進，上期以「急煞車，猛起步」最為嚴重，本期則發現「任意超車」的問題增加，使得「急煞車，猛起步」與「任意超車」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，十二家參與評比的公司中，各公司C2指標分數十分接近，其中以首都客運(分數：79.95)與台北客運(分數：79.95)並列最佳。

表4.3.13 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	79.68	(79.59)	3.98	(3.98)	5	(7)
欣欣	79.46	(79.70)	3.97	(3.98)	7	(7)
大有	79.04	(79.86)	3.95	(3.99)	11	(3)
大南	79.56	(79.44)	3.98	(3.97)	6	(9)
光華	79.16	(79.78)	3.96	(3.99)	10	(3)
台北	79.95	(79.85)	4.00	(3.99)	1	(3)
三重	79.25	(79.07)	3.96	(3.95)	8	(12)
首都	79.95	(79.95)	4.00	(4.00)	1	(1)
指南	79.18	(79.37)	3.96	(3.97)	9	(9)
中興	78.41	(79.81)	3.92	(3.99)	12	(3)
新店	79.80	(79.94)	3.99	(4.00)	3	(1)
東南	79.69	(79.46)	3.98	(3.97)	4	(9)
平均	79.43	(79.65)	3.97	(3.98)	--	
淡水	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	--	
欣和	80.00	(78.33)	4.00	(3.92)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.05×C2

4.3.3 拒載老人及身心障礙者指標(C3)

本期調查自 98 年 4 月至 98 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 5214 車次，總計回報車次之統計則如表 3.1.2 所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者 C3 指標分數概況如表 4.3.14 所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖 4.3.2 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 4.3.15 所示。

表 4.3.14 98 年 4 月至 98 年 9 月各家業者 C3 指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	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	70.00	78.33
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	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
台北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
三重	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	80.00	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	78.33	80.00	80.00	80.00	80.00	79.17	79.58
十二家標準差	3.89	0.00	0.00	0.00	0.00	2.89	1.13
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

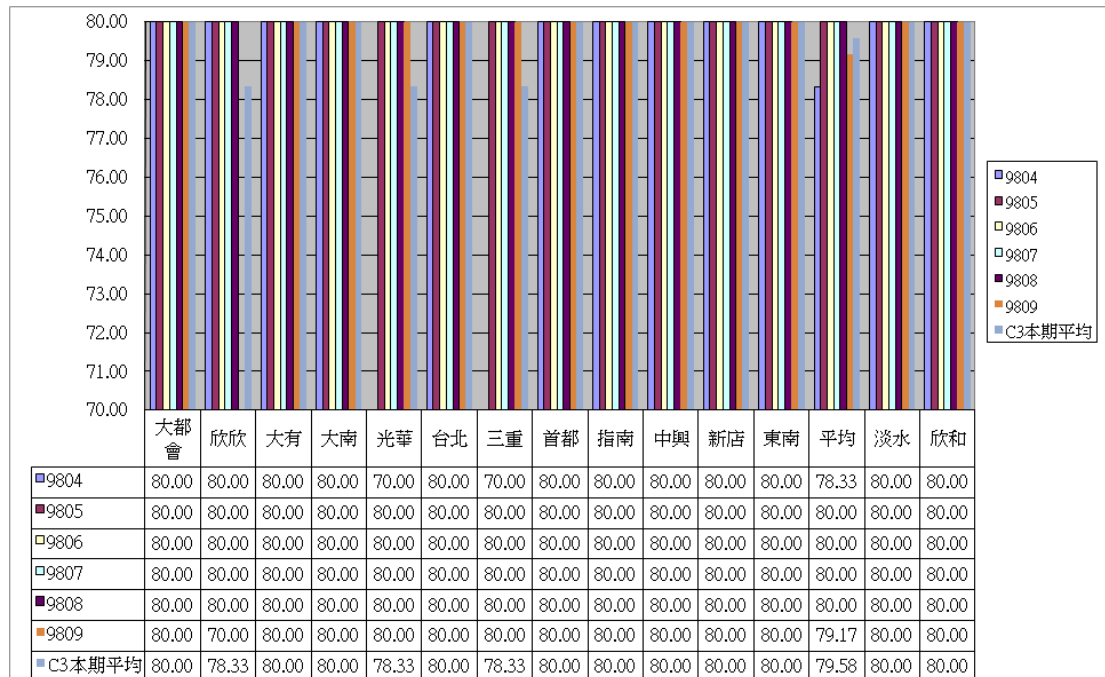


圖 4.3.2：本期各家業者 C3 指標分數

C3 指標在調查卷設計上，僅包含 2 個扣分問項。C3 拒載老人及身心障礙者指標之基準分數為 80 分，若各業者各月份稽查人員抽樣調查與民眾申訴資料中均無拒載老殘或拒收老殘優待票情事發生時，則該業者各月份 C6 指標分數均會維持 80 分。由圖 4.3.2 中 C3 拒載老人及身心障礙者指標的分數可看出，十二家參與評比的業者中，大都會、欣欣、大有、指南、大南、台北、首都、中興、新店、東南等十家客運公司在原始分數方面都維持 80 分，光華、三重則於部分月份仍有拒載老殘的情況發生，因而受到扣分。就各公司於本期 C3 指標平均分數而言，本期 C3 指標分數最佳分數為 80 分，其中大都會、大有、指南、大南、台北、首都、中興、新店、東南客運均獲得滿分，而落後最多者為欣欣、光華與三重客運(分數：78.33)。

表4.3.15 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	(78.33)	4.00	(3.92)	1	(11)
欣 欣	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	10	(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	78.33	(80.00)	3.92	(4.00)	10	(1)
台 北	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
三 重	78.33	(78.33)	3.92	(3.92)	10	(11)
首 都	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
指 南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
中 興	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
新 店	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
東 南	80.00	(80.00)	4.00	(4.00)	1	(1)
平 均	79.58	(79.72)	3.98	(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×C

4.3.4 駕駛員遵循路線指標(C4)

本期調查自98年4月至98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5214車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C4指標分數概況如表4.3.16所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.3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4.3.17所示。

表 4.3.16 98 年 4 月至 98 年 9 月各家業者 C4 指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	平均
大都會	79.89	79.91	79.82	79.93	79.89	79.90	79.89
欣欣	79.87	79.66	79.70	79.46	80.00	79.83	79.75
大有	80.00	78.97	79.50	80.00	79.60	79.06	79.52
大南	80.00	79.69	79.14	79.29	79.32	79.66	79.52
光華	80.00	79.41	79.69	79.77	79.32	79.71	79.65
台北	79.88	80.00	79.62	79.86	80.00	79.85	79.87
三重	79.21	80.00	78.62	79.37	79.05	79.75	79.33
首都	80.00	79.86	80.00	80.00	80.00	80.00	79.98
指南	79.66	79.68	78.82	79.69	79.58	80.00	79.57
中興	80.00	79.64	80.00	80.00	79.63	79.59	79.81
新店	79.34	79.59	79.15	78.74	79.34	79.60	79.29
東南	80.00	78.96	79.48	79.78	79.09	80.00	79.55
十二家平均數	79.82	79.61	79.46	79.66	79.57	79.75	79.64
十二家標準差	0.28	0.35	0.44	0.38	0.35	0.26	0.34
淡水	75.20	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	79.20
欣和	80.00	80.00	80.00	74.00	80.00	80.00	79.00

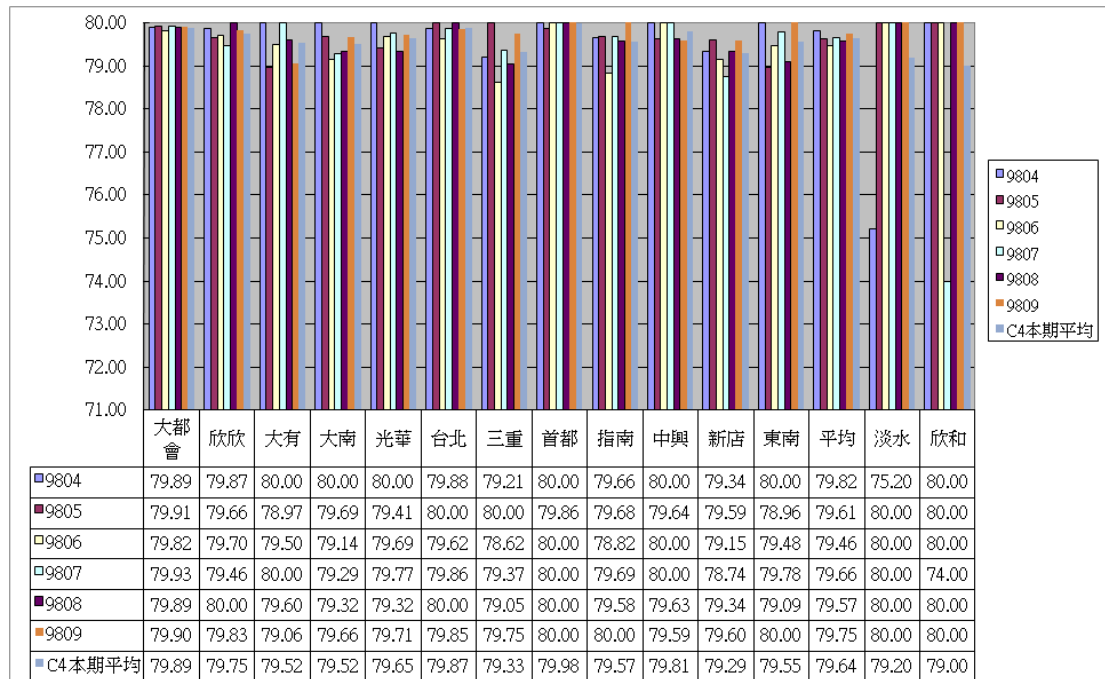


圖 4.3.3：本期各家業者 C4 指標分數

C4 指標在合併後的調查卷設計上，包含 10 個扣分問項，且所有問項均為扣分項。因而各家業者各月 C4 指標分數之變化乃直接受到該問項變化狀況之影響。C4 駕駛員遵循規定行駛指標之基準分數為 80 分。由圖 4.3.3 中分數結果顯示各客運公司在原始分數方面幾乎都低於基準分，多以「未在公車停靠區內上下客」為主要問題。就各公司於本期 C4 指標平均分數而言，本期 C4 指標分數以首都客運(分數：79.98)為最佳，而落後最多者為新店客運(分數：79.29)，其次為三重客運(分數：79.33)。

表4.3.17 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	79.89	(79.58)	4.79	(4.77)	2	(8)
欣欣	79.75	(79.79)	4.79	(4.79)	5	(2)
大有	79.52	(79.48)	4.77	(4.77)	9	(8)
大南	79.52	(79.36)	4.77	(4.76)	9	(11)
光華	79.65	(79.72)	4.78	(4.78)	6	(6)
台北	79.87	(79.87)	4.79	(4.79)	3	(2)
三重	79.33	(79.56)	4.76	(4.77)	11	(8)
首都	79.98	(79.97)	4.80	(4.80)	1	(1)
指南	79.57	(79.61)	4.77	(4.78)	7	(6)
中興	79.81	(79.89)	4.79	(4.79)	4	(2)
新店	79.29	(79.88)	4.76	(4.79)	12	(2)
東南	79.55	(79.19)	4.77	(4.75)	8	(12)
平均	79.64	(79.66)	4.78	(4.78)	--	
淡水	79.20	(80.00)	4.75	(4.80)	--	
欣和	79.00	(80.00)	4.74	(4.80)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=0.06×C4

4.3.5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)

本期調查自98年4月至98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5214車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

本期根據優缺失項資料，所計算出來各月份各家業者C5指標分數概況如表4.3.18所示。詳細本期各家業者每月份分數變化如圖4.3.4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4.3.19所示。

表4.3.18 98年4月至98年9月各家業者C5指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	平均
大都會	40.00	60.00	80.00	70.00	70.00	80.00	66.67
欣欣	80.00	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	78.33
大有	80.00	80.00	70.00	80.00	70.00	80.00	76.67
大南	80.00	80.00	70.00	80.00	80.00	80.00	78.33
光華	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
台北	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
三重	70.00	80.00	80.00	80.00	60.00	80.00	75.00
首都	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
指南	80.00	70.00	80.00	50.00	80.00	80.00	73.33
中興	80.00	80.00	70.00	70.00	70.00	70.00	73.33
新店	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	78.33
東南	60.00	70.00	80.00	80.00	70.00	80.00	73.33
十二家平均數	72.5	76.67	77.5	75	75	79.17	75.97
十二家標準差	12.15	6.51	4.5	9.05	6.74	2.89	6.98
淡水	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
欣和	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00

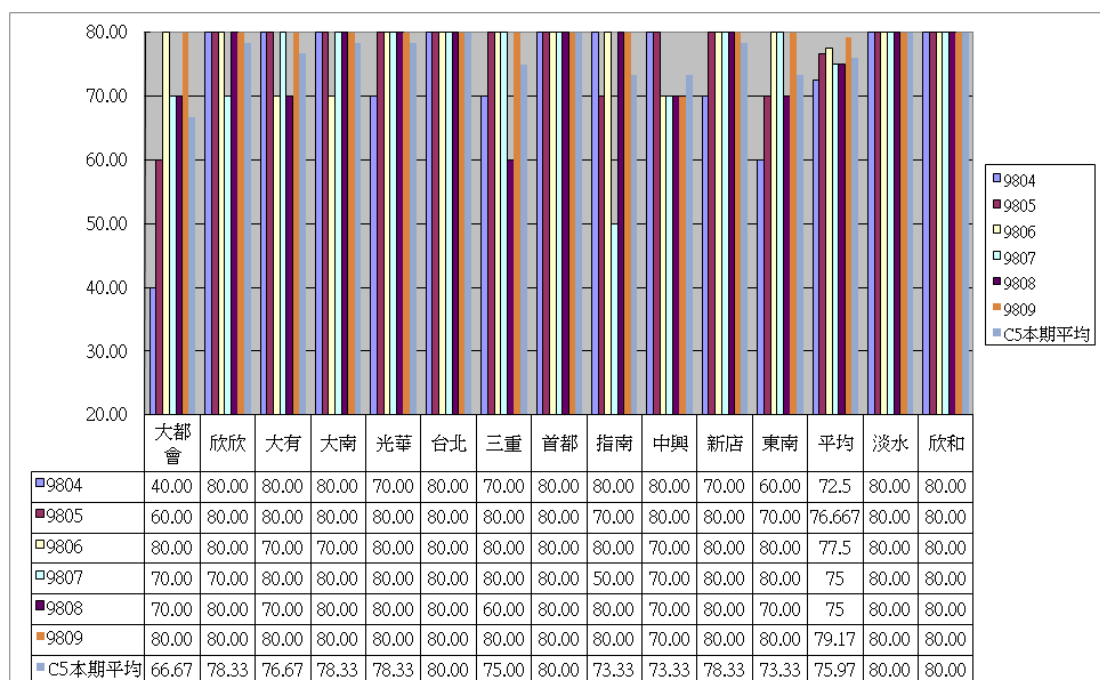


圖 4.3.4：本期各家業者 C5 指標分數

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，各家客運業者皆有被扣分的情況，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，十二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 指標分數以台北與首都客運並列最佳(分數：80.00)；最需改進的為大都會客運(分數：66.67)。

表4.3.19 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	66.67	(68.33)	2.67	(2.73)	12	(12)
欣 欣	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	3	(5)
大 有	76.67	(73.33)	3.07	(2.93)	7	(11)
大 南	78.33	(80.00)	3.13	(3.20)	3	(1)
光 華	78.33	(76.67)	3.13	(3.07)	3	(7)
台 北	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
三 重	75.00	(75.00)	3.00	(3.00)	8	(8)
首 都	80.00	(80.00)	3.20	(3.20)	1	(1)
指 南	73.33	(75.00)	2.93	(3.00)	9	(8)
中 興	73.33	(80.00)	2.93	(3.20)	9	(1)
新 店	78.33	(78.33)	3.13	(3.13)	3	(5)
東 南	73.33	(75.00)	2.93	(3.00)	9	(8)
平 均	75.97	(76.67)	3.04	(3.07)	--	
淡 水	80.00	(75.00)	3.20	(3.00)	--	
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84.91分，比前期平均退步0.09。

表 4.4.1 行車事故通報與處理成績表

年份 公司	98.03	98.04	98.05	98.06	98.07	98.08
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	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
光華	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
台北	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
三重	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
首都	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
指南	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
中興	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
新店	85.00	85.00	85.00	85.00	78.50	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	84.50	85.00
淡水	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00
欣和	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.00

表 4.4.2 行車事故通報與處理指標(D1)評鑑結果

公司	平均		得分		排序	
大都會	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
大南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
光華	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台北	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首都	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	83.92	(85.00)	1.97	(2.00)	12	(1)
東南	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
平均	84.91	(85.00)	2.00	(2.00)	-	
淡水	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	
欣和	85.00	(85.00)	2.00	(2.00)	-	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分=2×D1 /85

4.4.2 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)

本期調查自98年4月至98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5214車次，總計回報車次之統計則如表3.1.2所示。

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

表 4.4.3 98 年 4 月至 98 年 9 月各家業者 D2 指標分數

公司\月份	9804	9805	9806	9807	9808	9809	平均
大都會	81.97	82.19	82.28	81.91	82.01	82.44	82.13
欣欣	81.90	82.47	82.03	81.47	81.90	82.55	82.05
大有	81.37	81.94	82.08	82.19	81.00	79.90	81.41
大南	82.63	82.16	81.80	82.74	82.37	83.01	82.45
光華	82.28	82.10	82.13	82.38	82.34	81.83	82.18
台北	83.35	83.47	82.98	83.00	83.01	83.21	83.17
三重	82.76	82.73	82.27	82.46	82.38	82.61	82.53
首都	83.04	82.85	83.06	82.91	82.73	82.64	82.87
指南	81.29	81.76	81.68	81.72	81.89	81.21	81.59
中興	82.37	82.36	81.86	82.25	81.97	82.17	82.17
新店	82.11	81.08	81.95	81.37	81.37	81.33	81.54
東南	82.14	81.75	81.43	81.87	81.40	82.33	81.82
十二家平均數	82.27	82.24	82.13	82.19	82.03	82.10	82.16
十二家標準差	0.62	0.61	0.48	0.54	0.58	0.92	0.62
淡水	82.00	84.00	81.25	83.33	84.50	82.86	82.99
欣和	82.67	64.00	82.67	83.00	81.33	81.33	79.17

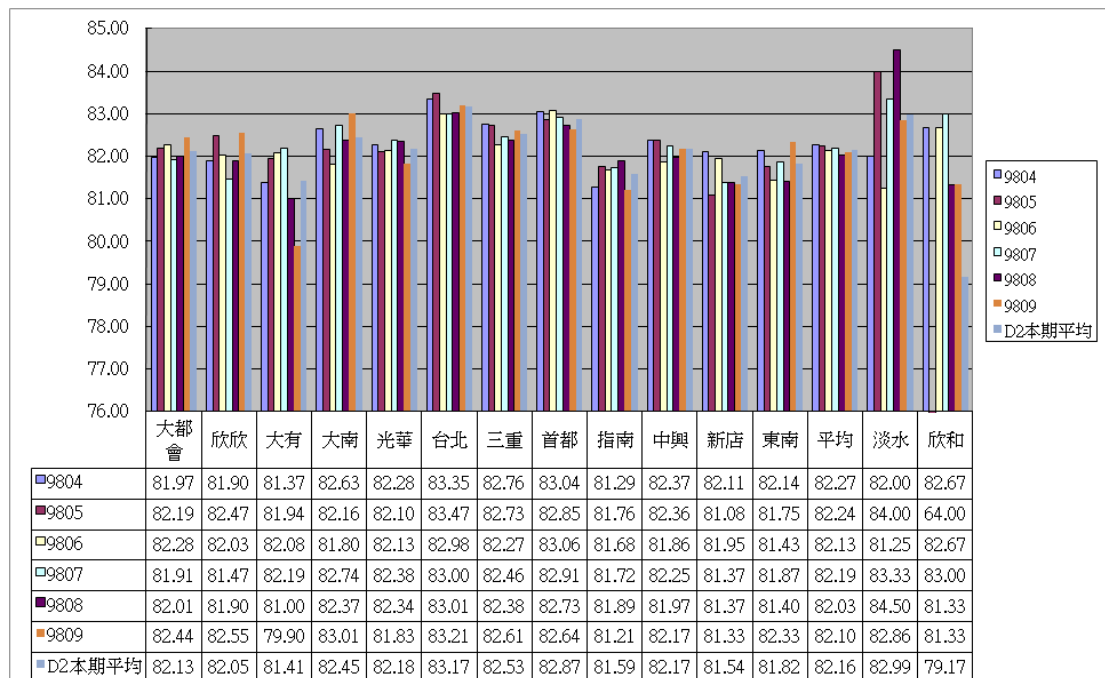


圖 4.4.1：本期各家業者 D2 指標分數

D2 指標在合併統計後的調查卷設計上，包含 30 個問項，其中 24 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，參與評比的十二家客運公司各月分的分數均高於基準分 80 分，顯示駕駛員服務方面普遍獲得稽查人員與乘客的認可，尤其在「穿戴整齊」方面各公司皆獲得稽查人員與乘客肯定，但各公司亦應注意「行車中使用大哥大」、「儀容不整」及「未待乘客上下妥車即開動」的問題，服務態度方面則好壞皆有，「態度佳」、「態度佳(報站名)」及「態度差」都有一定數量。各公司之 D2 指標分數以台北客運(分數：83.17)為最佳，落後最多者為大有客運(分數：81.41)。

表 4.4.4 駕駛員服務態度與儀容指標(D2)統計結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	82.13	(82.06)	8.21	(8.21)	7	(7)
欣欣	82.05	(82.10)	8.21	(8.21)	8	(7)
大有	81.41	(81.89)	8.14	(8.19)	12	(9)
大南	82.45	(82.30)	8.25	(8.23)	4	(4)
光華	82.18	(82.20)	8.22	(8.22)	5	(6)
台北	83.17	(82.99)	8.32	(8.30)	1	(1)
三重	82.53	(82.42)	8.25	(8.24)	3	(3)
首都	82.87	(82.98)	8.29	(8.30)	2	(1)
指南	81.59	(81.32)	8.16	(8.13)	10	(12)
中興	82.17	(82.25)	8.22	(8.23)	6	(4)
新店	81.54	(81.81)	8.15	(8.18)	11	(10)
東南	81.82	(81.81)	8.18	(8.18)	9	(10)
平均	82.16	(82.18)	8.22	(8.22)	--	
淡水	82.99	(81.31)	8.30	(8.13)	--	
欣和	79.17	(83.02)	7.92	(8.30)	--	

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)

本期欣欣、光華、台北、首都、指南、中興、新店、淡水與欣和客運無發生重大違規事件，此9家公司原始分數為80分，得分5分；大都會、大有、三重和東南客運發生1件重大違規事件，原始分數為60分，得分3.75分；大南客運發生2次重大違規事件，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	98年10月19日北市運稽字第09832077100號 車號777-FL公車於98年9月25日11時20 分於捷運市政府站滯留載客。	1	60	(80)	3.75	(5.00)	8	(1)
欣欣	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
大有	98年8月17日北市運稽字第09832039900號 車號711-FL於98年7月27日於青島西路10 號青島站滯留。	1	60	(80)	3.75	(5.00)	8	(1)
大南	98年8月20日北市運稽字第09832041000號 車號120-AD公車於98年7月15日17:43於 南京敦化路口(西往東)滯留載客 98年5月20日北市運眾字第09831370600號 車號801-AC於98年1月1日00時於市民光 復路口違規載客；車號802-AC於98年1月1 日00時30分於仁愛路(光復南路-延吉街)違規 載客	2	40	(60)	2.50	(3.75)	12	(11)
光華	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
台北	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
三重	98年10月2日北市運稽字第09832068700號 車號986-XH公車於98年9月18日17:20於 敦化北富錦街口滯留載客	1	60	(60)	3.75	(3.75)	8	(11)
首都	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
指南	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
中興	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)
新店	--	0	80	(80)	5.00	(5.00)	1	(1)

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
東南	98 年 10 月 22 日北市運稽字第 09833197800 號 車號 876-AB 公車於 98 年 9 月 25 日 10 時 19 分於捷運市政府站滯留載客	1	60 (80)	3.75 (5.00)	8 (1)
平均	--	0.50	70.00 (76.67)	4.38 (4.79)	- -
淡水	--	0	80 (80)	5.00 (5.00)	- -
欣和	--	0	80 (80)	5.00 (5.00)	- -

註：括號內之數值為前期評鑑結果。2.得分=D3/16

4.4.4 行車安全業務檢查指標(D4)

本項目以查核各公車公司至98年10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，較前期進步，結果見表4.4.6。

表 4.4.6 行車安全業務檢查指標(D4)評鑑結果

公司	評鑑成績		得分		排序	
大都會	90.00	(91.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
欣欣	95.00	(92.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
大有	86.25	(87.50)	1.50	(1.50)	10	(9)
大南	91.25	(89.00)	2.00	(1.50)	1	(9)
光華	90.25	(93.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
台北	95.50	(95.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
三重	90.50	(90.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
首都	96.00	(94.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
指南	91.00	(92.00)	2.00	(2.00)	1	(1)
中興	91.25	(93.50)	2.00	(2.00)	1	(1)
新店	85.50	(84.50)	1.50	(1.00)	10	(12)
東南	87.50	(85.50)	1.50	(1.50)	10	(9)
平均	90.83	(90.63)	1.88	(1.79)	--	
淡水	94.50	(92.50)	2.00	(2.00)	--	
欣和	92.50	(92.50)	2.00	(2.00)	--	

註：1.括號內之數值為前期評鑑結果。

2.得分標準：

- 若 $90 \leq D4$ ，則得分=2 分；
- 若 $85 \leq D4 < 90$ ，則得分=1.5 分；
- 若 $80 \leq D4 < 85$ ，則得分=1 分；
- 若 $70 \leq D4 < 80$ ，則得分=0.5 分；
- 若 $D4 < 70$ ，則得分=0 分。

4.4.5 聯營公車超速抽查指標(D5)

本項目以98年4月至98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0.0024，較前期評鑑0.0073進步，結果見表4.4.7。

表 4.4.7 聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	9804	9805	9806	9807	9808	9809	小計
大都會	0	0	0	0	1	2	3
欣欣	0	0	0	0	0	1	1
大有	0	0	0	0	0	0	0
大南	2	1	0	4	0	0	7
光華	0	0	0	0	0	0	0
台北	0	0	0	0	0	0	0
三重	0	0	0	1	0	0	1
首都	0	0	0	0	0	0	0
指南	0	0	0	0	0	0	0
中興	0	0	0	0	0	0	0
新店	0	0	1	0	1	0	2
東南	0	0	0	0	0	0	0
總計	2	1	1	5	2	3	14
淡水	0	0	0	0	0	0	0
欣和	0	0	0	0	0	0	0

表 4.4.7(續) 聯營公車超速抽查指標(D5)統計結果

公司	超速車輛數	總車輛數	抽查車輛數	平均每天超速件數		得分		排序	
大都會	3	4764	105.5	0.0024	(0.0034)	1	(1)	1	(1)
欣欣	1	2409	51.2	0.0016	(0.0027)	1	(1)	1	(1)
大有	0	945	20.0	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
大南	7	1380	38.9	0.0150	(0.0812)	0	(0)	11	(12)
光華	0	1557	35.6	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
台北	0	3120	58.5	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
三重	1	2484	64.1	0.0013	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
首都	0	2775	67.7	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
指南	0	1062	19.3	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
中興	0	1260	24.8	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
新店	2	966	20.0	0.0083	(0.0000)	0	(1)	11	(1)
東南	0	1032	26.0	0.0000	(0.0000)	1	(1)	1	(1)
總計/平均	14	23754	44.3	0.0029	(0.0073)	0.83	(0.92)	--	
淡水	0	105	4.3	0.0000	(0.0000)	1	(1)	--	
欣和	0	42	2.0	0.0000	(0.0000)	1	(1)	--	

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	3.00	2-1, 7-1	3.00
欣欣	2-1, 7-1	3.00	2-1, 7-1	3.00
大有	7-1	1.00	7-1	1.00
大南	2-4, 3-1, 7-1	2.78	2-4, 3-1, 7-1	2.78
光華	2-1, 6-3, 7-2 5-3	6.00	2-1, 6-3, 7-2 5-3	6.00
台北	4-2, 7-1	3.00	4-2, 7-1	3.00
三重	1-4, 2-3, 3-3, 7-1	3.00	2-3, 3-3, 7-1	3.00
首都	4-2, 7-1, 5-2	7.00	4-2, 7-1, 5-2	7.00
指南	2-1, 6-2, 7-1 5-1	8.82	2-1, 6-2, 7-1 5-1	8.82
中興	2-1, 6-1, 7-1 5-3	6.00	2-1, 6-1, 7-1 5-3	6.00
新店	2-1, 6-1, 7-1	3.00	2-1, 6-1, 7-1	3.00
東南	2-1, 6-1, 7-1	3.00	2-1, 6-1, 7-1	3.00
淡水	未申請	--	--	0.00
欣和	未申請	--	--	0.00

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

註2：「採購無障礙大復康巴士」、「提供車廂內、外後側公益廣告車數」項目，再次申請加分時，分數不需再折扣。

第五章 評鑑結果分析

5.1 各公車公司評鑑指標結果

個別公司所有指標的分數分別乘以其權重，再加總，以計算出各公車公司的總成績，並以等第方式表達各公司成績之優劣。各公司各項指標之得分詳表5.1.1。評鑑結果本期有6家公司獲得優等，分別為首都、台北、指南、欣欣、中興與光華，有6家公司為甲等，分別為三重、大都會、大南、新店、東南與大有。

本期各客運公司與前期結果相比較，本期首都、台北和中興3家與前期相同，仍保持為優等，指南、欣欣和光華3家公司前期甲等進步為優等，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7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)、環保品質(B4)、過站不停比率指標(C1)和行車安全業務檢查指標(D4)，但只有A4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10項，包括場站空間指標(A2)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設備指標(B3)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有B2、B6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，包括駕駛員遵循路線指標(C4)、行車事故通報與處理指標(D1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)。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%	11.54	11.29	6.03	9.54	11.31	11.86	10.36	12.00	11.08	10.41	9.89	10.73	10.50	1.68	12.00	9.80
A2	場站空間	2%	1.96	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.91	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.99	0.03	2.00	2.00
A3	場站檢查	4%	3.80	3.79	3.55	3.73	3.62	3.75	3.64	3.87	3.64	3.82	3.85	2.94	3.67	0.25	3.55	3.88
A4	公車後端查詢系統配合度	2%	1.97	1.80	1.96	1.63	1.96	2.00	1.91	2.00	1.94	2.00	2.00	2.00	1.93	0.11	1.92	1.96
B1	車齡比率	5%	3.65	3.45	4.85	3.55	3.86	3.15	3.22	4.08	3.22	4.14	3.40	2.98	3.60	0.53	2.92	0.83
B2	舒適與噪音	4%	3.53	3.54	3.49	3.51	3.49	3.38	3.43	3.54	3.55	3.48	3.56	3.36	3.49	0.07	3.20	3.52
B3	公車資訊服務設施	7%	6.90	6.90	6.87	6.90	6.87	6.97	6.94	6.96	6.88	6.91	6.91	6.68	6.89	0.07	6.71	6.72
B4	環保品質	3%	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00
B5	行車肇事率	9%	5.80	8.87	6.25	9.00	4.00	9.00	7.30	9.00	4.99	5.19	5.65	5.71	7.33	1.82	9.00	5.63
B6	車輛安全設施檢查	2%	1.93	1.89	1.85	1.75	1.91	1.89	1.88	1.99	1.85	1.85	1.82	1.66	1.86	0.09	1.97	1.90
C1	過站不停比率	10%	8.28	9.23	9.00	8.00	9.05	9.85	9.27	10.00	8.86	9.73	8.36	8.00	8.97	0.70	10.00	10.00
C2	駕駛平穩性	5%	3.98	3.97	3.95	3.98	3.96	4.00	3.96	4.00	3.96	3.92	3.99	3.98	3.97	0.02	4.00	4.00
C3	拒載老人及身心障礙者	5%	4.00	3.92	4.00	4.00	3.92	4.00	3.92	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	0.04	4.00	4.00
C4	駕駛員遵循路線	6%	4.79	4.79	4.77	4.77	4.78	4.79	4.76	4.80	4.77	4.79	4.76	4.77	4.78	0.01	4.75	4.74
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	4%	2.67	3.13	3.07	3.13	3.13	3.20	3.00	3.20	2.93	2.93	3.13	2.93	3.04	0.15	3.20	3.20
D1	行車事故通報與處理	2%	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00	0.01	2.00	2.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	10%	8.21	8.21	8.14	8.25	8.22	8.32	8.25	8.29	8.16	8.22	8.15	8.18	8.22	0.05	8.30	7.92
D3	重大違規	5%	3.75	5.00	3.75	2.50	5.00	5.00	3.75	5.00	5.00	5.00	5.00	3.75	4.38	0.84	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	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.83	0.39	1.00	1.00
總 分(未含D6加分項目)		-	84.76	89.78	81.03	83.24	85.08	91.16	85.50	92.73	84.83	86.39	82.94	81.17	85.72	3.75	90.52	83.10
D6加分項目-配合政府政策		-	3.00	3.00	1.00	2.78	6.00	3.00	3.00	7.00	8.82	6.00	3.00	3.00	4.13	2.27	0.00	0.00
總 分		-	87.76	92.78	82.03	86.02	91.08	94.16	88.50	99.73	93.65	92.39	85.94	84.17	89.85	5.02	90.52	83.10
		-	(89.37)	(89.50)	(84.25)	(83.77)	(88.89)	(93.37)	(85.75)	(95.74)	(84.60)	(90.39)	(87.19)	(87.80)	(88.32)	(3.64)	(89.63)	(84.16)
等 級		-	甲	優	甲	甲	優	優	甲	優	優	優	甲	甲	--	--	優	甲
		-	(甲)	(甲)	(甲)	(甲)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(優)	(甲)	(甲)	--	--	(甲)	(甲)
路 線 積 分		-	4	6	2	2	6	6	4	6	6	6	2	2	--	--	--	--

註1：括號內之數值為前期評鑑結果

註2：路線積分定義及算法依聯營公車營運服務評鑑辦法和獎懲作業要點

詳見附錄11、12

註3：部份指標為比率轉換之結果(如B5為肇事扣點除以行車里程等)，其平均值之計算係以總體業者結果作計算(如B5為總體肇事扣點除以總體行車里程)，並非由各公司之得分直接計算平均值。詳細計算方式詳見第四章各指標之計算說明。

表5.1.2 各項指標平均分數之進(退)步幅度

指標	指 標 名 稱	本期平均	前期平均	進(退)步幅度	t值*
A1	發車準點性	10.50	10.47	0.29%	0.06
A2	場站空間	1.99	2.00	-0.50%	-1.37
A3	場站檢查	3.67	3.61	1.66%	0.99
A4	公車後端查詢系統配合度	1.93	1.78	8.43%	2.01 *
B1	車齡比率	3.60	3.51	2.56%	0.95
B2	舒適與噪音	3.49	3.52	-0.85%	-2.50 *
B3	公車資訊服務設施	6.89	6.90	-0.14%	-0.85
B4	環保品質	3.00	2.95	1.69%	1.00
B5	行車肇事率	7.33	8.35	-12.22%	-1.32
B6	車輛安全設施檢查	1.86	1.89	-1.59%	-2.90 *
C1	過站不停比率	8.97	8.92	0.56%	0.22
C2	駕駛平穩性	3.97	3.98	-0.25%	-1.52
C3	拒載老人及身心障礙者	3.98	3.99	-0.25%	-0.56
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.78	0.00%	0.00
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.04	3.07	-0.98%	-1.01
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	0.00%	-1.00
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.22	8.22	0.00%	-0.26
D3	重大違規	4.38	4.79	-8.56%	-2.35 *
D4	行車安全業務檢查	1.88	1.79	5.03%	1.48
D5	聯營公車超速抽查	0.83	0.92	-9.78%	-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 $\bar{D}$ ，樣本變異數為 $S^2(D)$ 分別為： $\bar{D} = \frac{\sum_{i=1}^n D_i}{n} = \bar{X}_1 - \bar{X}_2$ ， $S_D^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (D_i - \bar{D})^2}{n-1}$

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

3.取信賴區間 $\alpha = 0.1$ ，雙尾檢定

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

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

註一：「*」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」在分數方面，行車肇事率指標(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；環保品質指標(B4)比前期進步20%以上。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後20%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

由表5.2.2可看出「欣欣」在分數方面，無明顯退步，只有拒載老人及身心障礙者指標(C3)比前期退步2%；發車準點性指標(A1)比前期進步16%。若比較分數與平均值的變化幅度，無明顯落後，公車後端查詢系統配合指標(A4)比平均情形落後6%；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.3可看出「大有」在分數方面，發車準點性指標(A1)和重大違規指標(D3)比前期退步46%和25%；公車後端查詢系統配合指標(A4)和行車肇事率指標(B5)比前期進步64%和142%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期發車準點性指標(A1)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)比平均優30%以上；聯營公車超速抽查指標(D5)比平均優20%以上。

由表5.2.4可看出「大南」在分數方面，重大違規指標(D3)比前期退步33%；行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步33%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均情形落後42%和100%；行車肇事率指標(B5)則比平均優22%。

由表5.2.5可看出「光華」在分數方面，行車肇事率指標(B5)比前期退步55%；(A1)比前期進步13%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後45%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

由表5.2.6可看出「台北」在分數方面，並無明顯退步，只有車輛安全設施檢查指標(B6)比前期退步2%；行車肇事率指標(B5)比前期進步8%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後12%；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%以上。

由表5.2.7可看出「三重」在分數方面，本期無明顯退步，場站空間指標(A2)比前期退步4%；發車準點性指標(A1)比前期進步8%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期重大違規指標(D3)比平均情形落後14%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

由表5.2.8可看出「首都」在分數方面，本期無明顯退步，車齡比率指標(B1)比前期退步3%；場站檢查指標(A3)比前期進步3%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期指標無低於平均值；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均優20%以上。

由表5.2.9可看出「指南」在分數方面，行車肇事率指標(B5)比前期退步32%；車齡比率指標(B1)比前期進步46%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後31%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

由表5.2.10可看出「中興」在分數上面，本期行車肇事率指標(B5)比前期退步10%；車齡比率指標(B1)比前期進步17%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後29%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

由表5.2.11可看出「新店」在分數上面，本期聯營公車超速抽查指標(D5)比前期退步100%；行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步50%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)則比平均優14%。

由表5.2.12可看出「東南」在分數上面，本期行車肇事率指標(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；公車後端查詢系統配合指標(A4)比前期進步38%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

參酌表5.1.1、5.2.1至表5.2.12，並依照「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」規定，列出符合規定之業者如下：1.「大都會」連續兩期為甲等，無連續兩期進、退步20%以上。2.「欣欣」I前期為甲等進步為優等，無連續兩期進、退步20%以上。3.「大有」連續兩期為甲等，B1指標連續兩期均高於當期平均分數20%以上。4.「大南」連續兩期為甲等，D3和D5指標連續兩期均低於當期平均分數20%以上。5.「光華」I前期為甲等進步為優等，無連續兩期進、退步20%以上。6.「台北」連續兩期為優等，無連續兩期進、退步20%以上。7.「三重」連續兩期為甲等，無連續兩期進、退步20%以上。8.「首都」連續兩期為優等，無連續兩期進、退步20%以上。9.「指南」前期為甲等進步為優等，無連續兩期進、退步20%以上。10.「中興」連續兩期為優等，B5指標連續兩期退步20%以上。11.「新店」連續兩期為甲等，D4指標連續兩期均低於當期平均分數20%以上。12.「東南」連續兩期為甲等，無連續兩期進、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上期進步或退步30%以上之指標，詳見表5.2.13，有發車準點性指標(A1)、行車肇事率指標(B5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(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(九十八年第一、二期與九十七年第二期)成績比較，詳見圖5.2.1，其中首都、台北和中興連續三期為優等，表現最好；欣欣、光華和指南九十七年第二期和九十八年第一期為甲等進步為優等；大都會、大有、大南、三重、新店和東南連續三期都為甲等。

近三年各公車公司前後期退步30%以上之指標統計表，詳見表5.2.14。近三年各項指標公車公司成績比較，詳見圖5.2.2至圖5.2.19，其中B3和B4指標改採用新的計分方式，由於未滿三期故不列出。

表5.2.1 「大都會」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	百分比
A1	發車準點性	11.54	10.50	3	11.79	10.47	3	-2.12%
A2	場站空間	1.96	1.99	11	2.00	2.00	1	-2.00%
A3	場站檢查	3.80	3.67	4	3.78	3.61	2	0.53%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.97	1.93	6	1.87	1.78	7	5.35%
B1	車齡比率	3.65	3.60	5	3.77	3.51	4	-3.18%
B2	舒適與噪音	3.53	3.49	5	3.52	3.52	7	0.28%
B3	公車資訊服務設施	6.90	6.89	6	6.91	6.9	8	-0.14%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	2.45	2.95	12	22.45%
B5	行車肇事率	5.80 #	7.33	7	8.19	8.35	7	-29.18%
B6	車輛安全設施檢查	1.93	1.86	2	1.95	1.89	1	-1.03%
C1	過站不停比率	8.28	8.97	10	9.53	8.92	5	-13.12%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	5	3.98	3.98	7	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	3.92	3.99	11	2.04%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	2	4.77	4.78	8	0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.67	3.04	12	2.73	3.07	12	-2.20%
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	8.22	7	8.21	8.22	7	0.00%
D3	重大違規	3.75	4.38	8	5.00	4.79	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.2 「欣欣」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.29	10.50	5	9.65	10.47	9	16.99%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.79	3.67	5	3.60	3.61	6	5.28%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.80	1.93	11	1.79	1.78	9	0.56%
B1	車齡比率	3.45	3.60	7	3.40	3.51	6	1.47%
B2	舒適與噪音	3.54	3.49	3	3.60	3.52	3	-1.67%
B3	公車資訊服務設施	6.90	6.89	6	6.86	6.90	10	0.58%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	8.87 *	7.33	4	9.00	8.35	2	-1.44%
B6	車輛安全設施檢查	1.89	1.86	5	1.92	1.89	5	-1.56%
C1	過站不停比率	9.23	8.97	5	9.25	8.92	7	-0.22%
C2	駕駛平穩性	3.97	3.97	7	3.98	3.98	7	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.98	10	4.00	3.99	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	5	4.79	4.78	2	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.04	3	3.13	3.07	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	8.21	8.22	8	8.21	8.22	7	0.00%
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.3 「大有」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	6.03 #	10.50	12	11.34	10.47	4	-49.56%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.55	3.67	11	3.53	3.61	10	0.57%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.96	1.93	7	1.19 #	1.78	12	64.71%
B1	車齡比率	4.85 *	3.60	1	5.00 *	3.51	1	-3.00%
B2	舒適與噪音	3.49	3.49	7	3.57	3.52	4	-2.24%
B3	公車資訊服務設施	6.87	6.89	10	6.94	6.90	5	-1.01%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	6.25	7.33	6	2.58 #	8.35	12	142.25%
B6	車輛安全設施檢查	1.85	1.86	9	1.86	1.89	10	-0.54%
C1	過站不停比率	9.00	8.97	7	8.86	8.92	8	1.58%
C2	駕駛平穩性	3.95	3.97	11	3.99	3.98	3	-1.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	9	4.77	4.78	8	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.07	3.04	7	2.93	3.07	11	4.78%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.14	8.22	12	8.19	8.22	9	-0.61%
D3	重大違規	3.75	4.38	8	5.00	4.79	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.88	10	1.50	1.79	9	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.4 「大南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	9.54	10.50	11	9.60	10.47	10	-0.63%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.73	3.67	7	3.47	3.61	11	7.49%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.63	1.93	12	1.41 #	1.78	11	15.60%
B1	車齡比率	3.55	3.60	6	3.33	3.51	8	6.61%
B2	舒適與噪音	3.51	3.49	6	3.51	3.52	8	0.00%
B3	公車資訊服務設施	6.90	6.89	6	6.81	6.9	12	1.32%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	9.00 *	7.33	3	9.00	8.35	1	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.75	1.86	11	1.83	1.89	11	-4.37%
C1	過站不停比率	8.00	8.97	11	7.40	8.92	12	8.11%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	6	3.97	3.98	9	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	9	4.76	4.78	11	0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.04	3	3.20	3.07	1	-2.19%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.25	8.22	4	8.23	8.22	4	0.24%
D3	重大違規	2.50 #	4.38	12	3.75 #	4.79	11	-33.33%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	1.50	1.79	9	33.33%
D5	聯營公車超速抽查	0.00 #	0.83	11	0.00 #	0.92	12	--

註：「*」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	11.31	10.50	4	10.00	10.47	7	13.10%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.62	3.67	10	3.60	3.61	6	0.56%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.96	1.93	7	1.93	1.78	5	1.55%
B1	車齡比率	3.86	3.60	4	3.29	3.51	9	17.33%
B2	舒適與噪音	3.49	3.49	8	3.51	3.52	8	-0.57%
B3	公車資訊服務設施	6.87	6.89	10	6.97	6.9	2	-1.43%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	4.00 #	7.33	12	9.00	8.35	4	-55.56%
B6	車輛安全設施檢查	1.91	1.86	3	1.88	1.89	9	1.60%
C1	過站不停比率	9.05	8.97	6	8.33	8.92	9	8.64%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.97	10	3.99	3.98	3	-0.75%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.98	10	4.00	3.99	1	-2.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.78	4.78	6	4.78	4.78	6	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.04	3	3.07	3.07	7	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	8.22	8.22	5	8.22	8.22	6	0.00%
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.6 「台北」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	11.86	10.50	2	12.00	10.47	1	-1.17%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.75	3.67	6	3.82	3.61	1	-1.83%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.93	1	1.93	1.78	6	3.63%
B1	車齡比率	3.15	3.60	11	2.95	3.51	11	6.78%
B2	舒適與噪音	3.38	3.49	11	3.39	3.52	11	-0.29%
B3	公車資訊服務設施	6.97	6.89	1	6.96	6.9	3	0.14%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	9.00 *	7.33	2	8.30	8.35	6	8.43%
B6	車輛安全設施檢查	1.89	1.86	4	1.94	1.89	2	-2.58%
C1	過站不停比率	9.85	8.97	2	9.80	8.92	3	0.51%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.97	1	3.99	3.98	3	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	3	4.79	4.78	2	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.04	1	3.20	3.07	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	8.32	8.22	1	8.30	8.22	1	0.24%
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.7 「三重」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.36	10.50	9	9.54	10.47	11	8.60%
A2	場站空間	1.91	1.99	12	2.00	2.00	1	-4.50%
A3	場站檢查	3.64	3.67	9	3.65	3.61	4	-0.27%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.91	1.93	10	1.98	1.78	3	-3.54%
B1	車齡比率	3.22	3.60	9	3.34	3.51	7	-3.59%
B2	舒適與噪音	3.43	3.49	10	3.40	3.52	10	0.88%
B3	公車資訊服務設施	6.94	6.89	3	6.91	6.9	6	0.43%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	7.30	7.33	5	6.76	8.35	10	7.99%
B6	車輛安全設施檢查	1.88	1.86	6	1.93	1.89	4	-2.59%
C1	過站不停比率	9.27	8.97	4	9.61	8.92	4	-3.54%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.97	8	3.95	3.98	12	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	3.92	3.98	10	3.92	3.99	11	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.78	11	4.77	4.78	8	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.00	3.04	8	3.00	3.07	8	0.00%
D1	行車事故通報與處理	2.00	2.00	1	2.00	2.00	1	0.00%
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.25	8.22	3	8.24	8.22	3	0.12%
D3	重大違規	3.75	4.38	8	3.75 #	4.79	11	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.8 「首都」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	12.00	10.50	1	12.00	10.47	1	0.00%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.87	3.67	1	3.74	3.61	3	-2.86%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.93	1	1.98	1.78	4	-0.50%
B1	車齡比率	4.08	3.60	3	4.23 *	3.51	2	-0.47%
B2	舒適與噪音	3.54	3.49	4	3.56	3.52	6	-1.39%
B3	公車資訊服務設施	6.96	6.89	2	6.99	6.9	1	0.29%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	9.00 *	7.33	1	9.00	8.35	3	0.00%
B6	車輛安全設施檢查	1.99	1.86	1	1.94	1.89	3	-0.51%
C1	過站不停比率	10.00	8.97	1	10.00	8.92	1	1.01%
C2	駕駛平穩性	4.00	3.97	1	4.00	3.98	1	0.00%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.80	4.78	1	4.80	4.78	1	0.00%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.20	3.04	1	3.20	3.07	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	8.29	8.22	2	8.30	8.22	1	0.36%
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

註：「*」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	11.08	10.50	6	9.77	10.47	8	13.41%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	3.64	3.67	8	3.59	3.61	8	1.39%
A4	公車後端查詢系統配合度	1.94	1.93	9	1.87	1.78	8	3.74%
B1	車齡比率	3.22	3.60	10	2.20 #	3.51	12	46.36%
B2	舒適與噪音	3.55	3.49	2	3.63	3.52	2	-2.20%
B3	公車資訊服務設施	6.88	6.89	9	6.91	6.9	6	-0.43%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	4.99 #	7.33	11	7.42	8.35	8	-32.75%
B6	車輛安全設施檢查	1.85	1.86	8	1.90	1.89	8	-2.63%
C1	過站不停比率	8.86	8.97	8	7.43	8.92	11	19.25%
C2	駕駛平穩性	3.96	3.97	9	3.97	3.98	9	-0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	7	4.78	4.78	6	-0.21%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.93	3.04	9	3.00	3.07	8	-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	8.16	8.22	10	8.13	8.22	12	0.37%
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

註：「*」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	10.41	10.50	8	10.90	10.47	5	-4.50%		
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%		
A3	場站檢查	3.82	3.67	3	3.55	3.61	9	7.61%		
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.93	1	2.00	1.78	1	0.00%		
B1	車齡比率	4.14	3.60	2	3.51	3.51	5	17.95%		
B2	舒適與噪音	3.48	3.49	9	3.57	3.52	4	-2.52%		
B3	公車資訊服務設施	6.91	6.89	4	6.93	6.9	4	-0.29%		
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%		
B5	行車肇事率	5.19	#	7.33	10	5.81	#	8.35	11	-10.67%
B6	車輛安全設施檢查	1.85	1.86	7	1.91	1.89	6	-3.14%		
C1	過站不停比率	9.73	8.97	3	10.00	8.92	1	-2.70%		
C2	駕駛平穩性	3.92	3.97	12	3.99	3.98	3	-1.75%		
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%		
C4	駕駛員遵循路線	4.79	4.78	4	4.79	4.78	2	0.00%		
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.93	3.04	9	3.20	3.07	1	-8.44%		
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	8.22	8.22	6	8.23	8.22	4	-0.12%		
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%		
D4	行車安全業務檢查	2.00	1.88	1	2.00	1.79	1	0.00%		
D5	聯營公車超速抽查	1.00	*	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%	

註：「*」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	9.89	10.50	10	8.96	10.47	12	10.38%		
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%		
A3	場站檢查	3.85	3.67	2	3.63	3.61	5	6.06%		
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.93	1	2.00	1.78	1	0.00%		
B1	車齡比率	3.40	3.60	8	4.01	3.51	3	-15.21%		
B2	舒適與噪音	3.56	3.49	1	3.65	3.52	1	-2.47%		
B3	公車資訊服務設施	6.91	6.89	4	6.87	6.9	9	0.58%		
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%		
B5	行車肇事率	5.65	#	7.33	9	6.90	8.35	9	-18.12%	
B6	車輛安全設施檢查	1.82	1.86	10	1.90	1.89	7	-4.21%		
C1	過站不停比率	8.36	8.97	9	9.35	8.92	6	-10.59%		
C2	駕駛平穩性	3.99	3.97	3	4.00	3.98	1	-0.25%		
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%		
C4	駕駛員遵循路線	4.76	4.78	12	4.79	4.78	2	-0.63%		
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	3.13	3.04	3	3.13	3.07	5	0.00%		
D1	行車事故通報與處理	1.97	2.00	12	2.00	2.00	1	-1.50%		
D2	駕駛員服務態度與儀容	8.15	8.22	11	8.18	8.22	10	-0.37%		
D3	重大違規	5.00	4.38	1	5.00	4.79	1	0.00%		
D4	行車安全業務檢查	1.50	#	1.88	10	1.00	#	1.79	12	50.00%
D5	聯營公車超速抽查	0.00	#	0.83	11	1.00	0.92	1	-100.00%	

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

表5.2.12 「東南」各項服務指標之進退步情形

指標	指 標 名 稱	本 期 評 鑑			前 期 評 鑑			進退步 百分比
		分數	平均	排序	分數	平均	排序	
A1	發車準點性	10.73	10.50	7	10.12	10.47	6	6.03%
A2	場站空間	2.00	1.99	1	2.00	2.00	1	0.00%
A3	場站檢查	2.94	3.67	12	3.38	3.61	12	-13.02%
A4	公車後端查詢系統配合度	2.00	1.93	1	1.44	1.78	10	38.89%
B1	車齡比率	2.98	3.60	12	3.07	3.51	10	-2.93%
B2	舒適與噪音	3.36	3.49	12	3.34	3.52	12	0.60%
B3	公車資訊服務設施	6.68	6.89	12	6.82	6.9	11	-2.05%
B4	環保品質	3.00	3.00	1	3.00	2.95	1	0.00%
B5	行車肇事率	5.71 #	7.33	8	9.00	8.35	5	-36.56%
B6	車輛安全設施檢查	1.66	1.86	12	1.72	1.89	12	-3.49%
C1	過站不停比率	8.00	8.97	11	7.51	8.92	10	6.52%
C2	駕駛平穩性	3.98	3.97	4	3.97	3.98	9	0.25%
C3	拒載老人及身心障礙者	4.00	3.98	1	4.00	3.99	1	0.00%
C4	駕駛員遵循路線	4.77	4.78	8	4.75	4.78	12	0.42%
C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2.93	3.04	9	3.00	3.07	8	-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	8.22	9	8.18	8.22	10	0.00%
D3	重大違規	3.75	4.38	8	5.00	4.79	1	-25.00%
D4	行車安全業務檢查	1.50 #	1.88	10	1.50	1.79	9	0.00%
D5	聯營公車超速抽查	1.00 *	0.83	1	1.00	0.92	1	0.00%

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

表5.2.13 各公車公司前後期表現優劣之指標統計表

公 司	分數比前期進步30% 以上之項目	分數比前期進步30% 以上，但仍比各公司 之平均值差之項目	分數比前期退步30% 以上之項目	分數比前期退步30% 以上，但仍比各公司 之平均值高之項目
大都會	--	--	--	--
欣欣	--	--	--	--
大有	1.公車後端查詢系統 配合指標(A4)	1.行車肇事率指標 (B5)	1.發車準點性指標 (A1)	--
大南	1.行車安全業務檢查 指標(D4)	--	1.重大違規指標(D3)	--
光華	--	--	1.行車肇事率指標 (B5)	--
台北	--	--	--	--
三重	--	--	--	--
首都	--	--	--	--
指南	--	1.車齡比率指標 (B1)	1.行車肇事率指標 (B5)	--
中興	--	--	--	--
新店	--	1.行車安全業務檢查 指標(D4)	1.聯營公車超速抽查 指標(D5)	--
東南	1.公車後端查詢系統 配合指標(A4)	--	1.行車肇事率指標 (B5)	--

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	95年度第二期 96年度第一期	96年度第一期 96年度第二期	96年度第二期 97年度第一期	97年度第一期 97年度第二期	97年度第二期 98年度第一期	98年度第一期 98年度第二期
大都會	1.重大違規(D3)	--	--	1.駕駛員行車中吸菸、吃檳榔 (C5) 2.行車安全業務檢查(D4)	--	--
欣欣	1.重大違規(D3) 2.聯營公車超速抽查(D5)	--	--	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)	--	--
大有	1.重大違規(D3)	--	1.行車安全業務檢查(D4)	1.行車肇事率(B5)	1.公車後端查詢系統配合度(A4) 2.行車肇事率(B5)	1.發車準點性指標(A1)
大南	--	1.公車後端查詢系統配合度(A4)	1.過站不停比率(C1)	--	--	1.重大違規(D3)
光華	--	--	--	--	--	1.行車肇事率(B5)
台北	--	--	--	--	--	--

*此表示該指標雖較前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值優

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	95年度第二期 96年度第一期	96年度第一期 96年度第二期	96年度第二期 97年度第一期	97年度第一期 97年度第二期	97年度第二期 98年度第一期	98年度第一期 98年度第二期
三 重	1.過站不停比率 (C1)					
	--	--		--	--	--
首 都						
	--	--	--	--	--	--
指 南	1.行車肇事率(B5)			1.行車肇事率(B5)		
	--		--	--	--	
中 興						
	--	--	--	--	--	--
新 店	1.行車肇事率(B5)	1.行車安全業務檢查 (D4)	1.行車肇事 率(B5)	1.行車安全業務 檢查(D4)	--	1. 聯營公車超速 抽查(D5)
東 南	1.重大違規(D3)	1.環保品質指標		1.環保品質(B4)		1.行車肇事 率(B5)
	2.行車安全業務檢查 (B4) (D4)		--	2.行車安全業務檢查 (D4)	--	

*此表示該指標雖較前期退步30%以上，但仍比各公司之平均值優

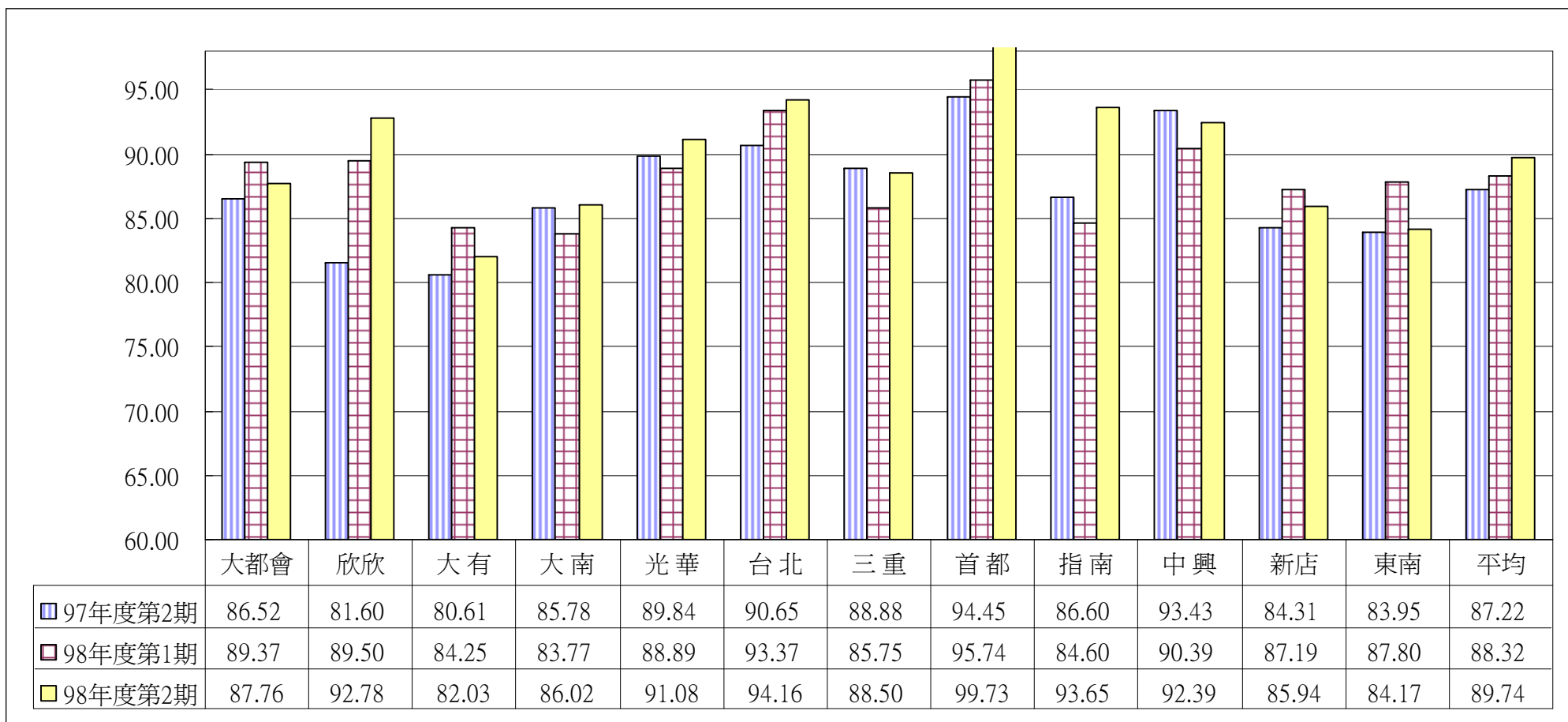


圖5.2.1 各公司九十八年度第一期、二期與九十七年二期成績比較圖

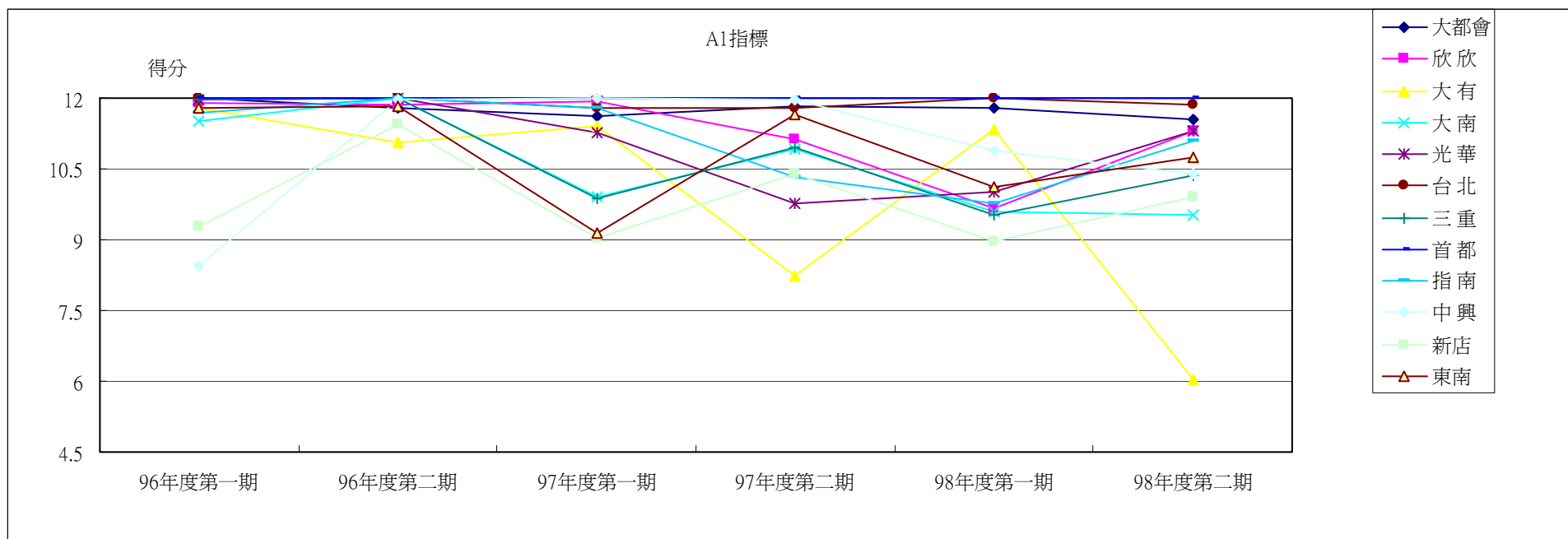


圖5.2.2 近三年各公車公司發車準點性指標(A1)成績比較圖

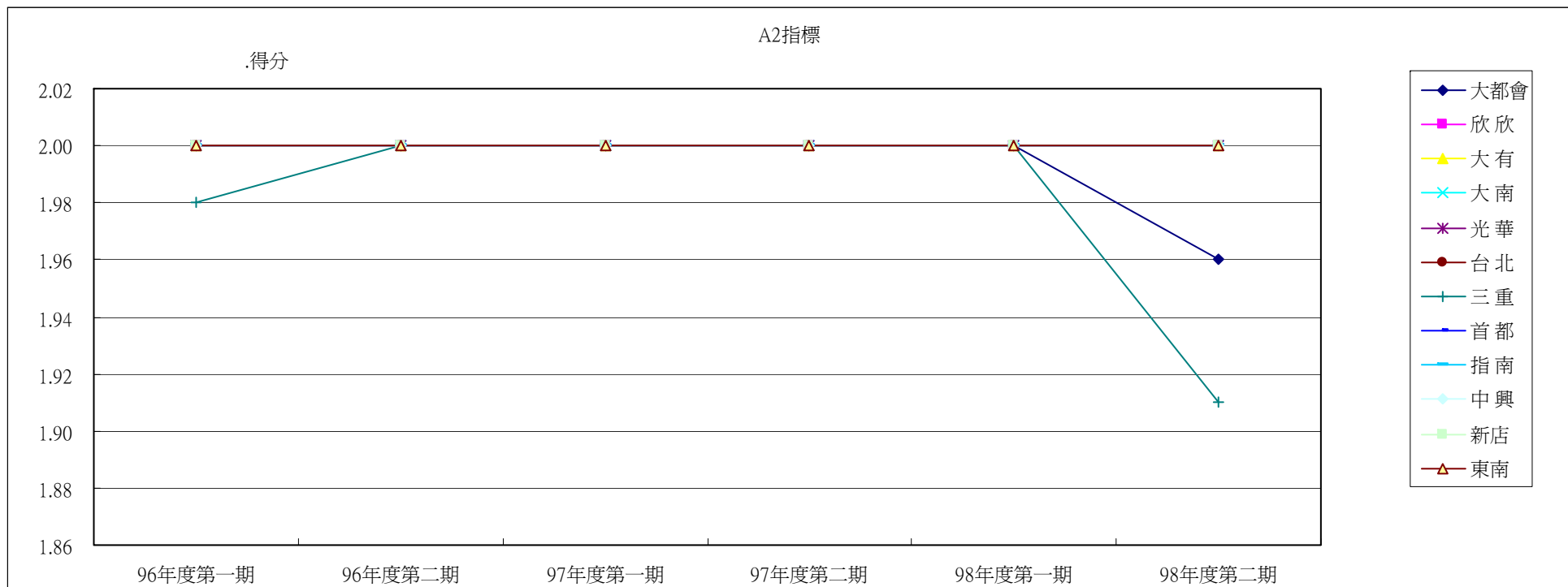


圖5.2.3 近三年各公車公司場站空間標(A2)成績比較圖

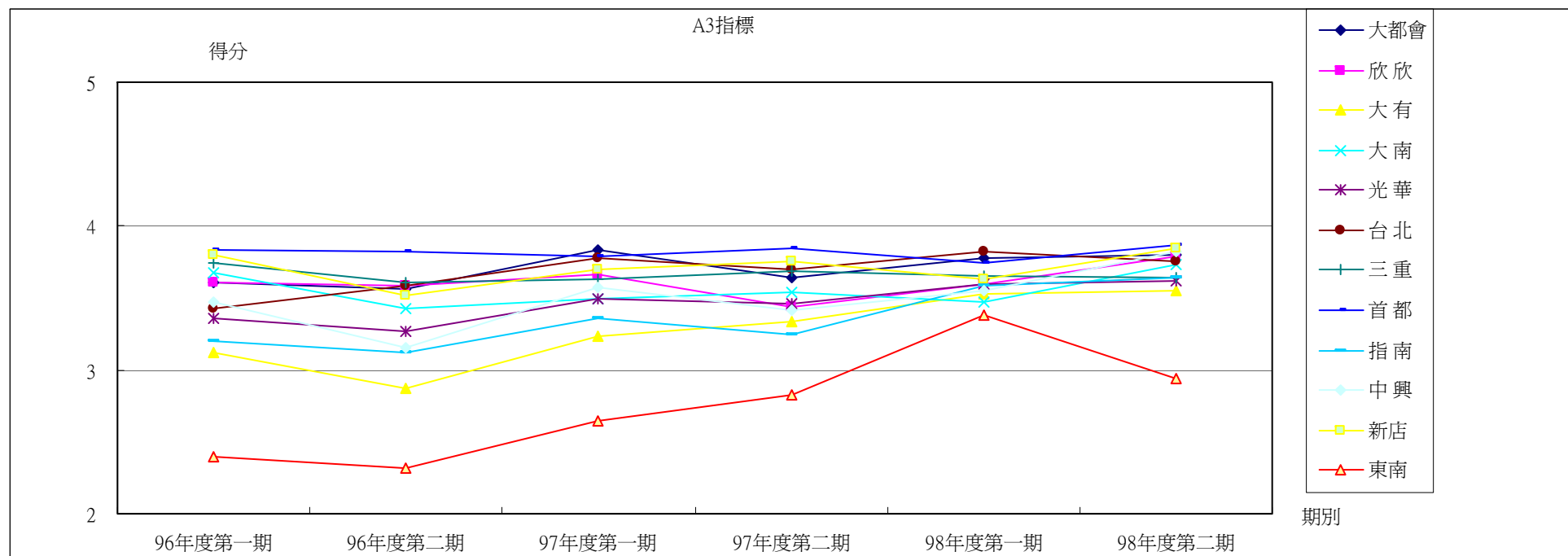


圖 5.2.4 近三年各公車公司場站檢查指標(A3)成績比較圖

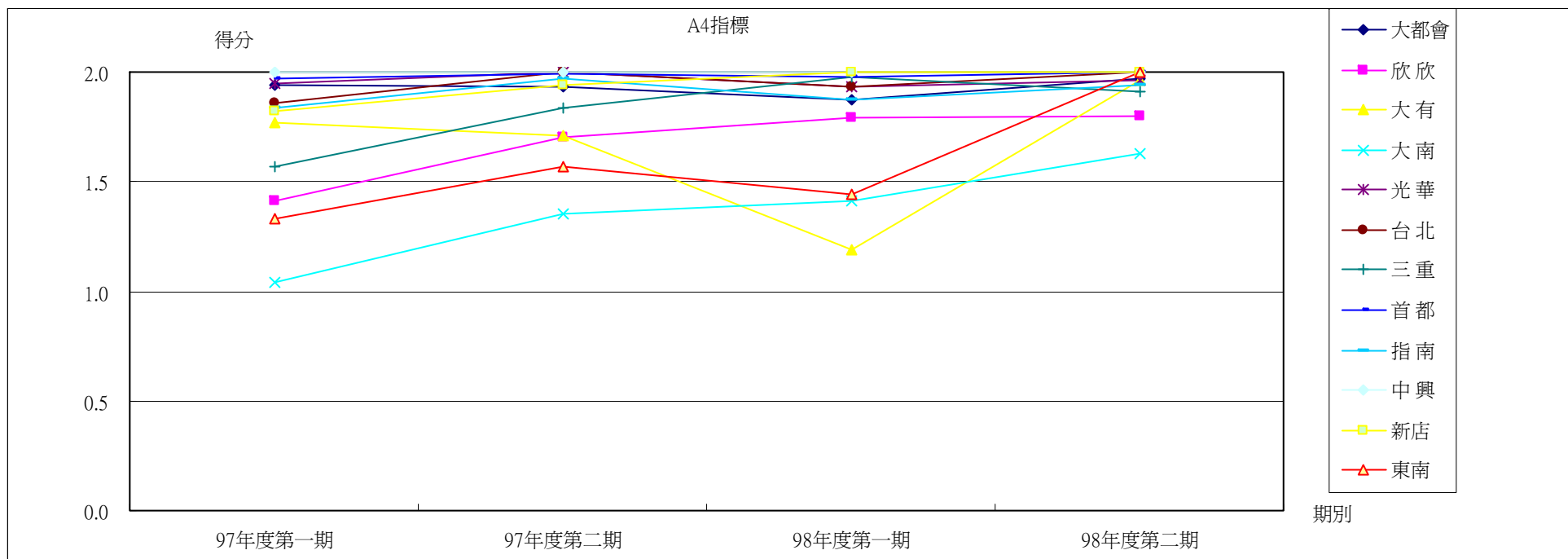


圖 5.2.5 近三年各公車公司公車後端查詢系統配合度指標(A4)成績比較圖

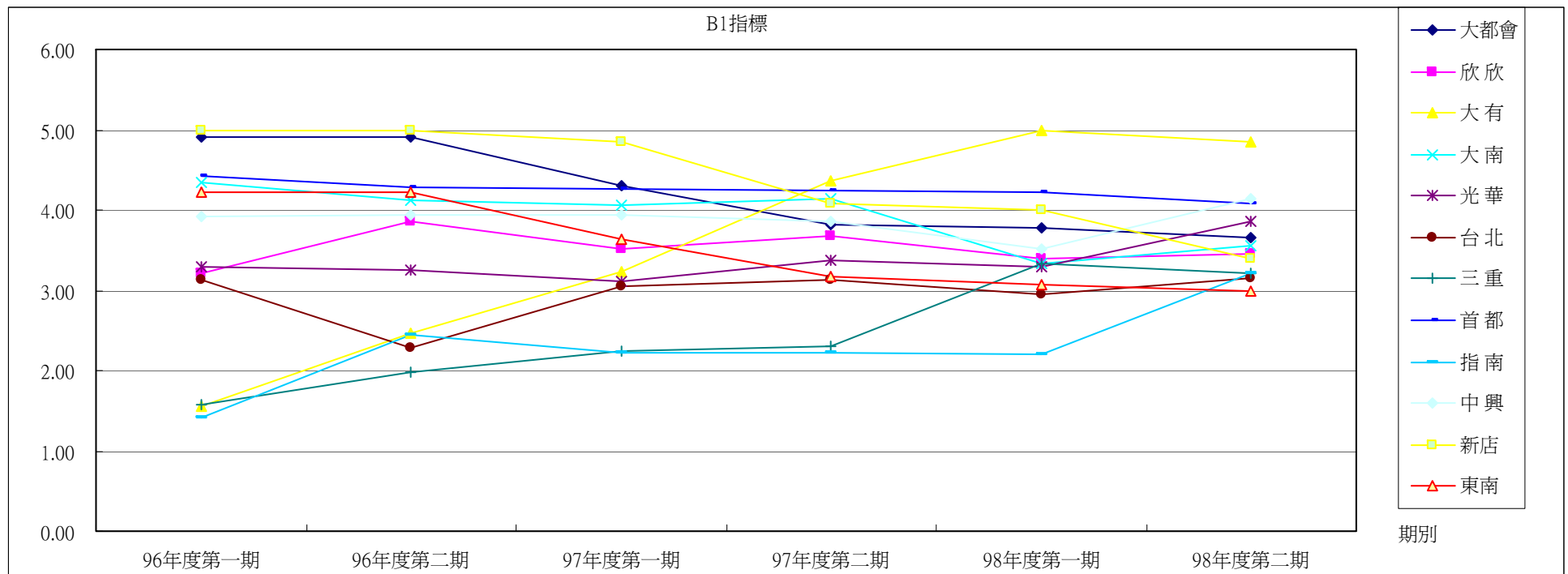


圖 5.2.6 近三年各公車公司車齡比率指標(B1)成績比較圖

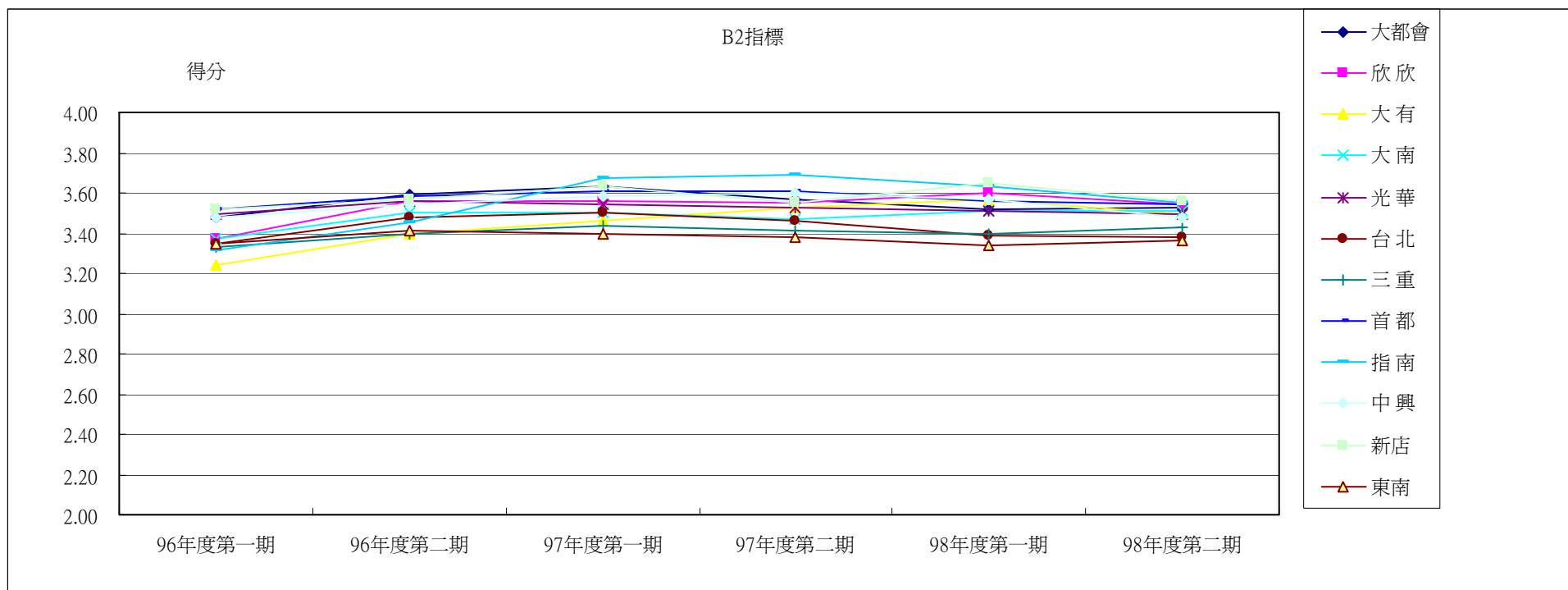


圖5.2.7 近三年各公車公司舒適與噪音指標(B2)成績比較圖

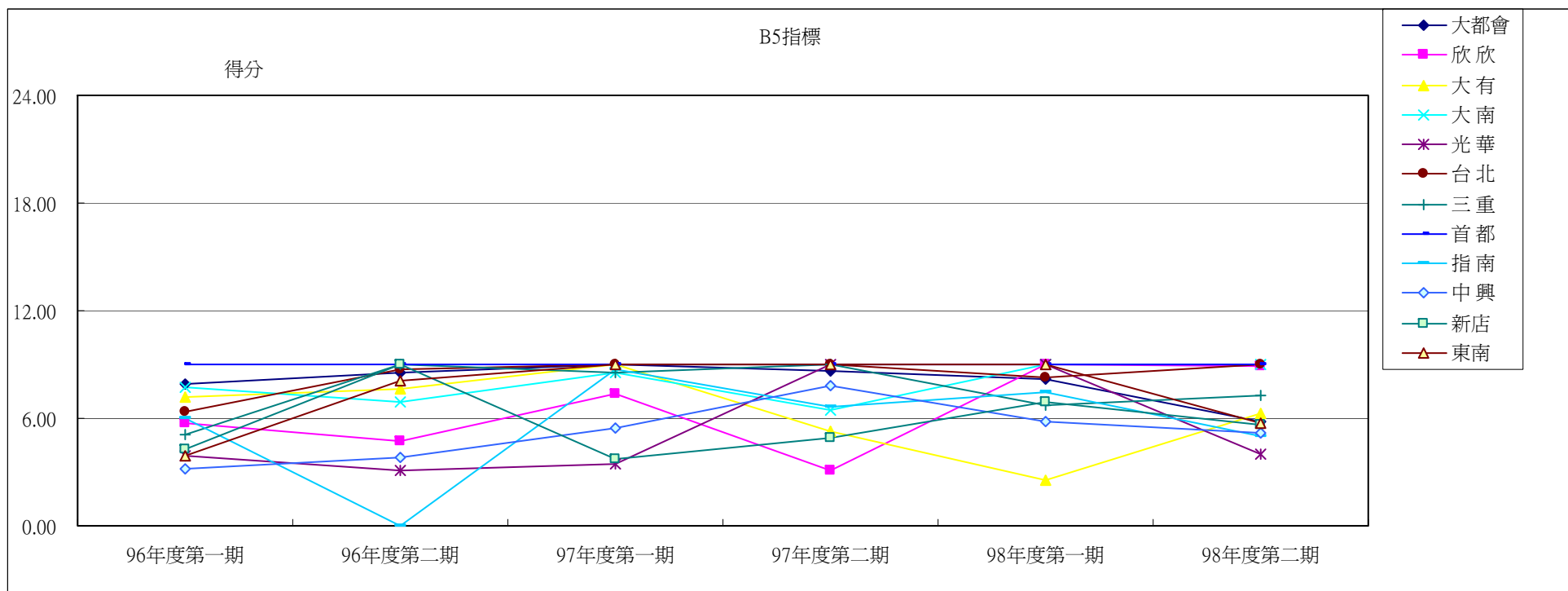


圖5.2.8 近三年各公車公司行車肇事率指標(B5)成績比較圖

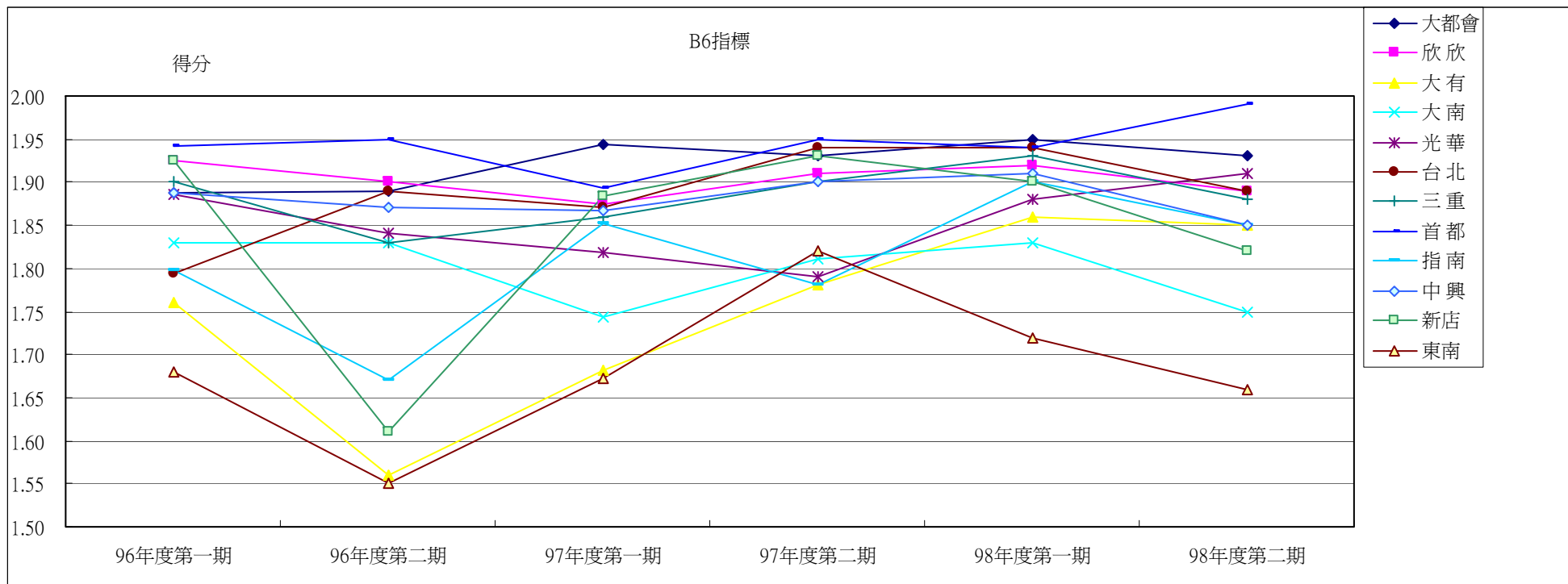
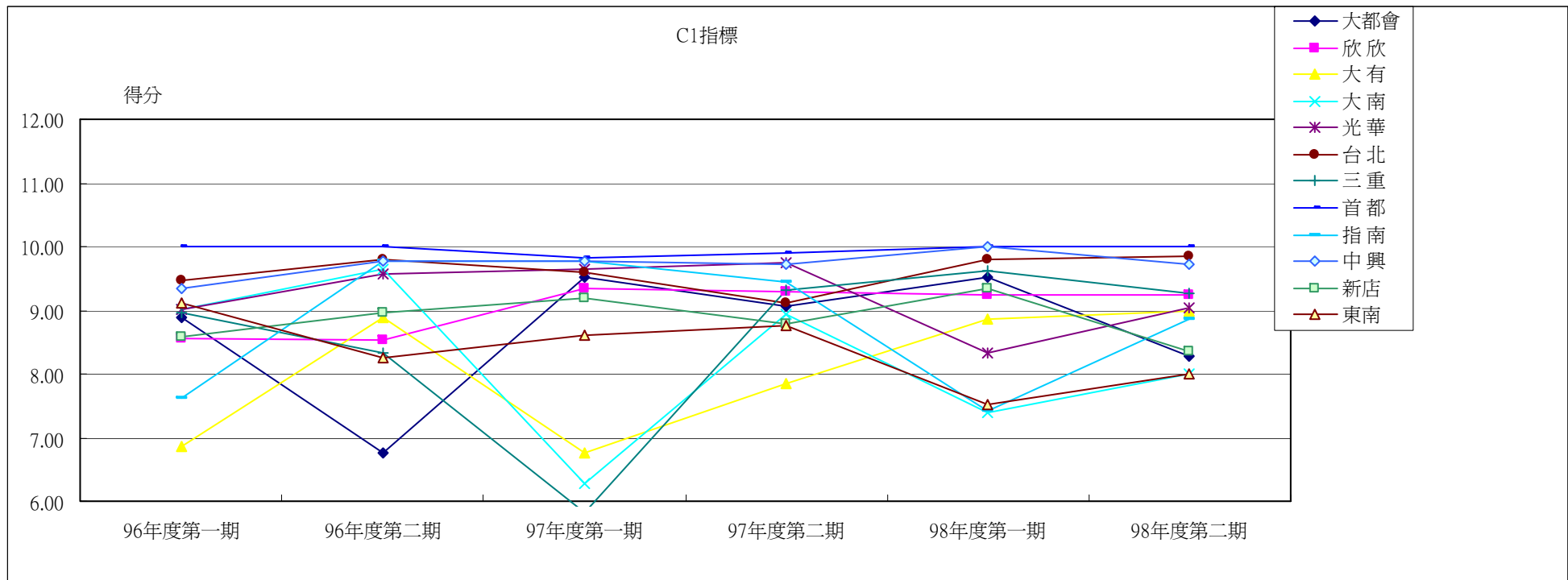


圖5.2.9 近三年各公車公司車輛安全設施檢查指標(B6)成績比較圖



5.2.10 近三年各公車公司過站不停比率指標(C1)成績比較圖

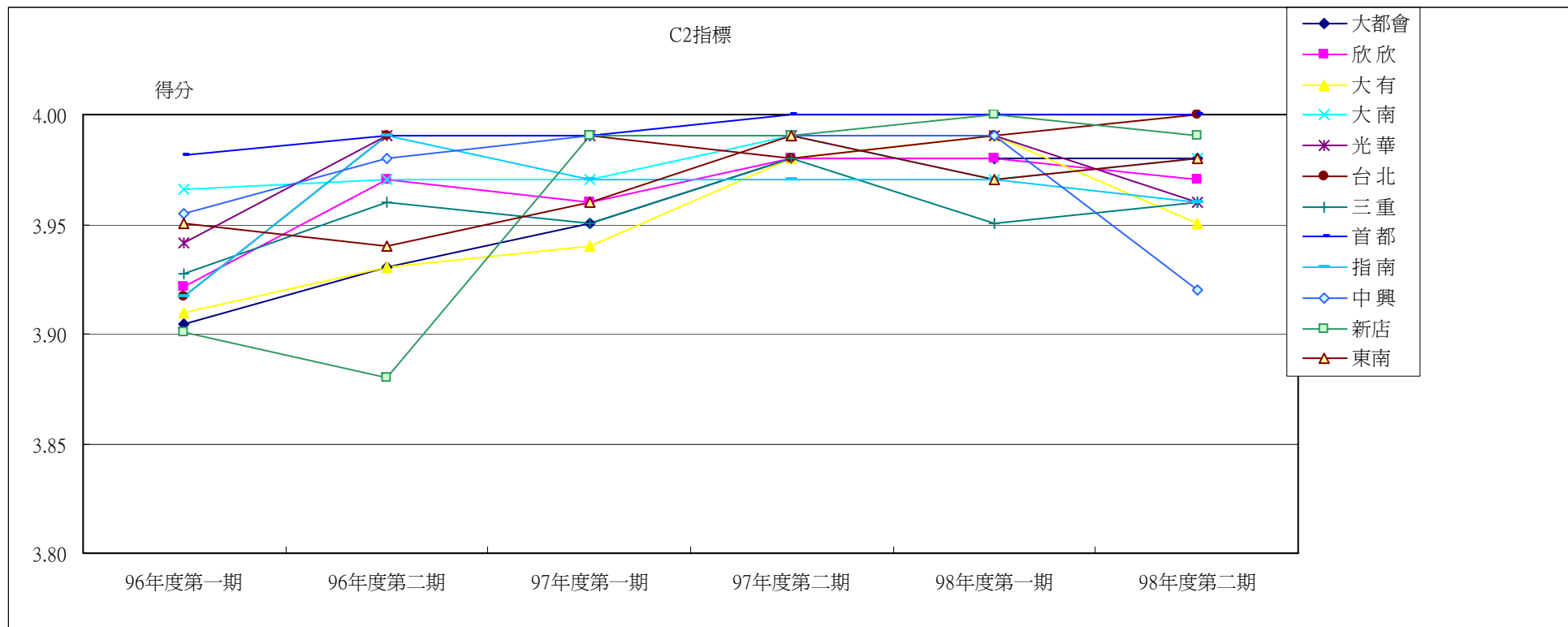


圖5.2.11 近三年各公車公司駕駛平穩性指標(C2)成績比較圖

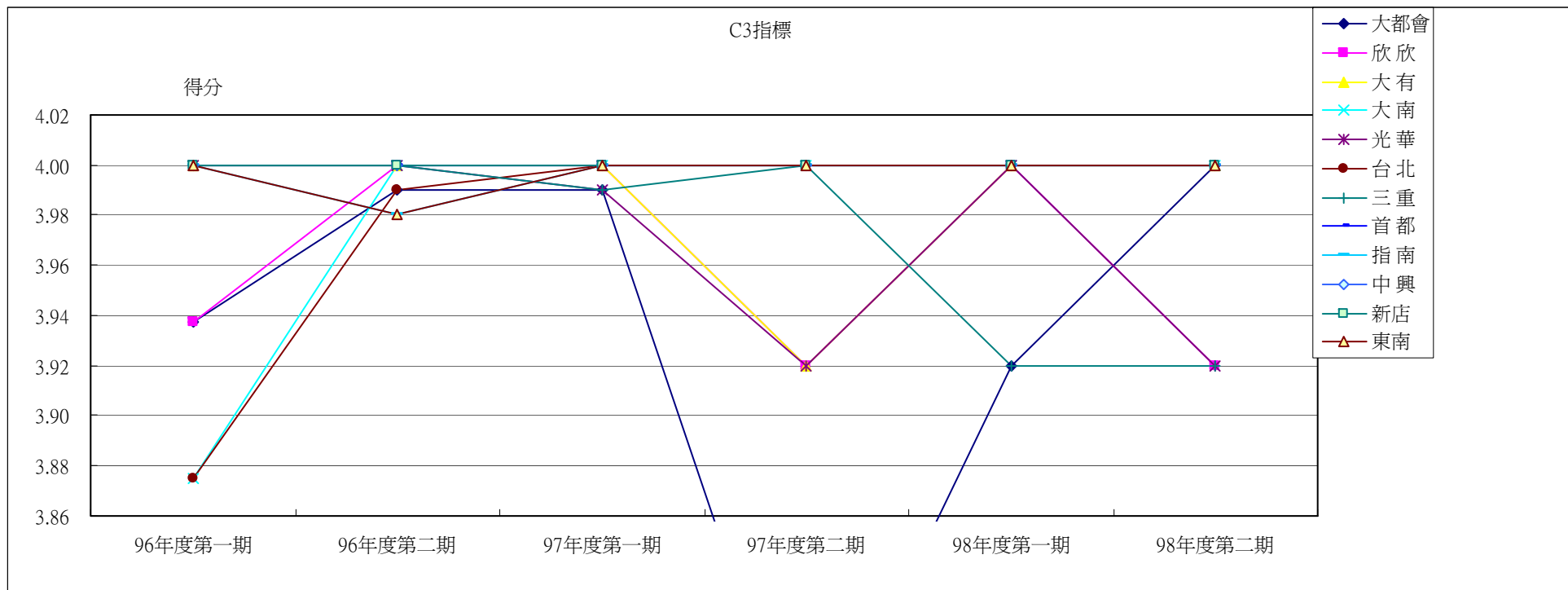


圖5.2.12 近三年各公車公司拒載老人及身心障礙者指標(C3)成績比較圖

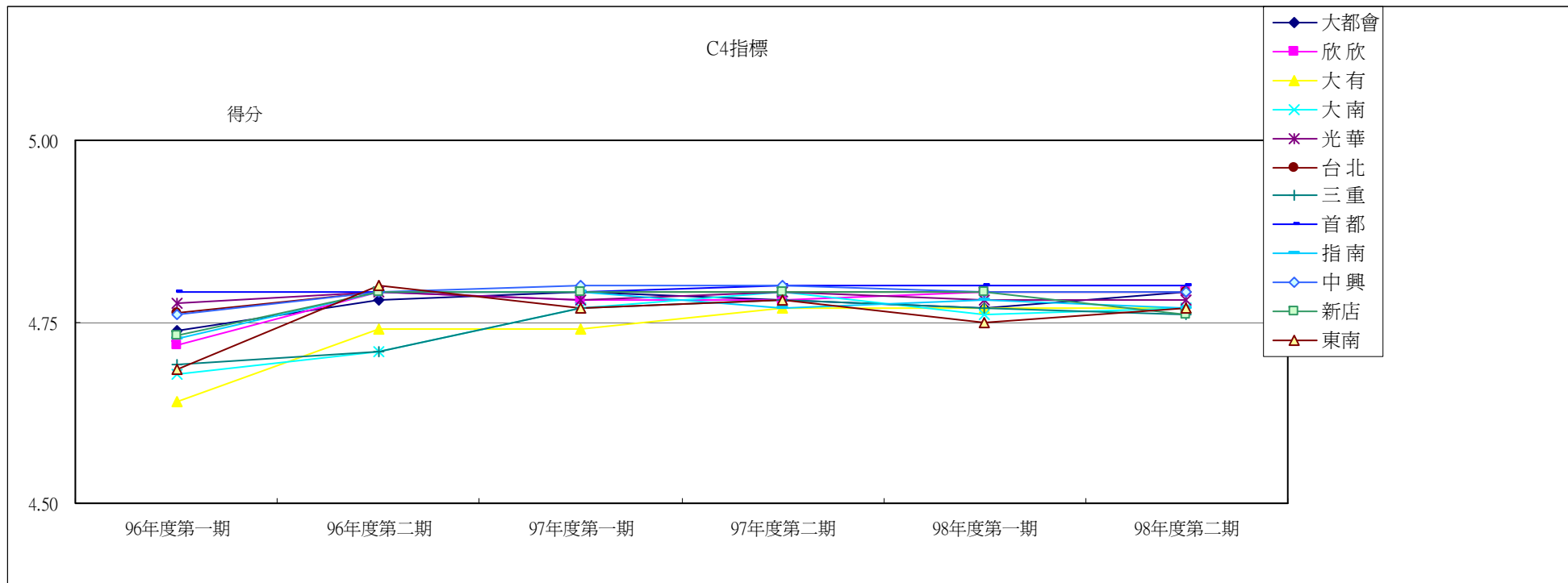


圖5.2.13 近三年各公車公司駕駛員遵循路線指標(C4)成績比較圖

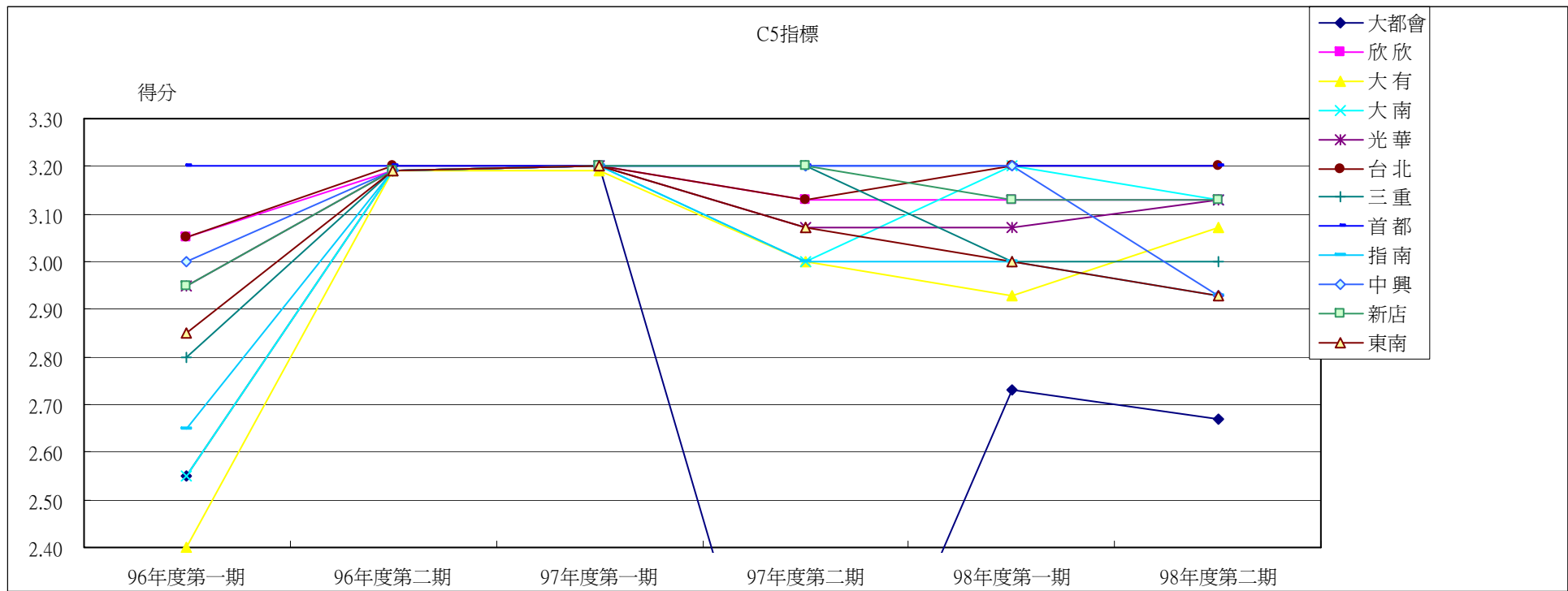


圖5.2.14 近三年各公車公司駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)成績比較圖

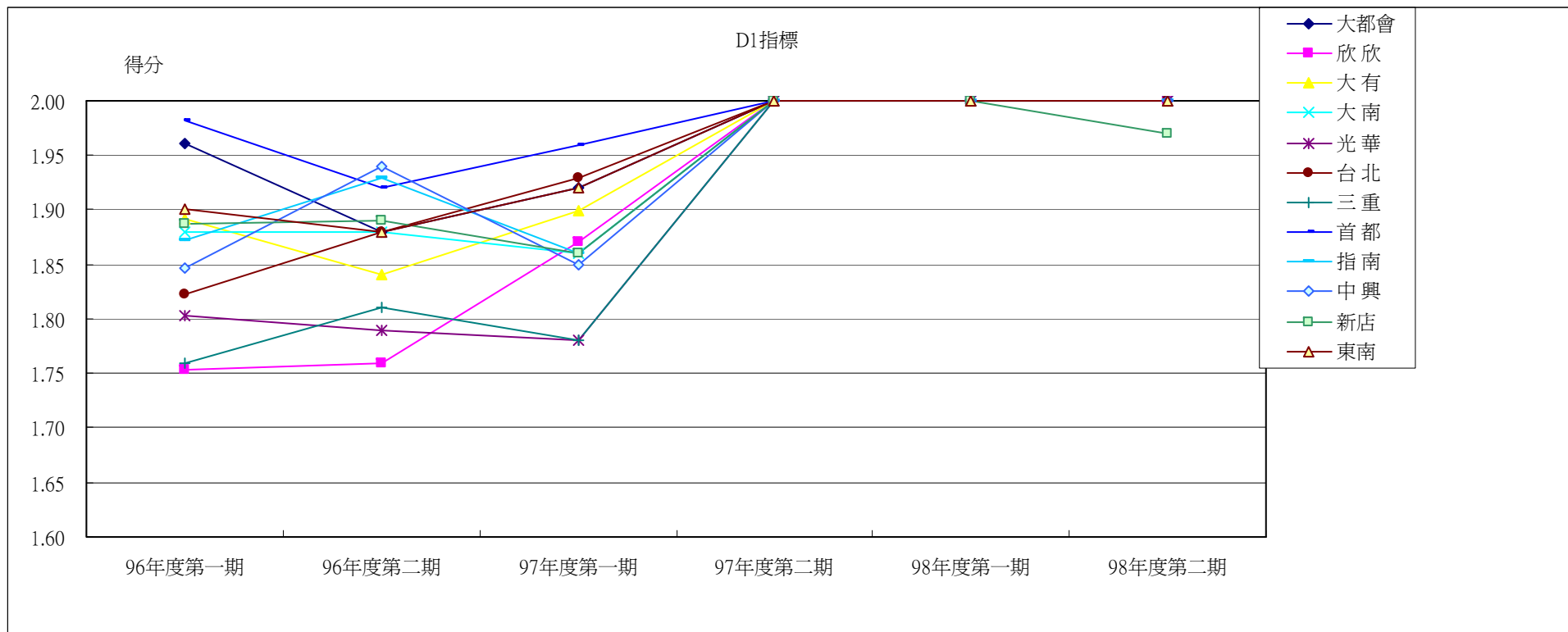


圖5.2.15 近三年各公車公司行車事故通報與處理指標(D1)指標成績比較圖

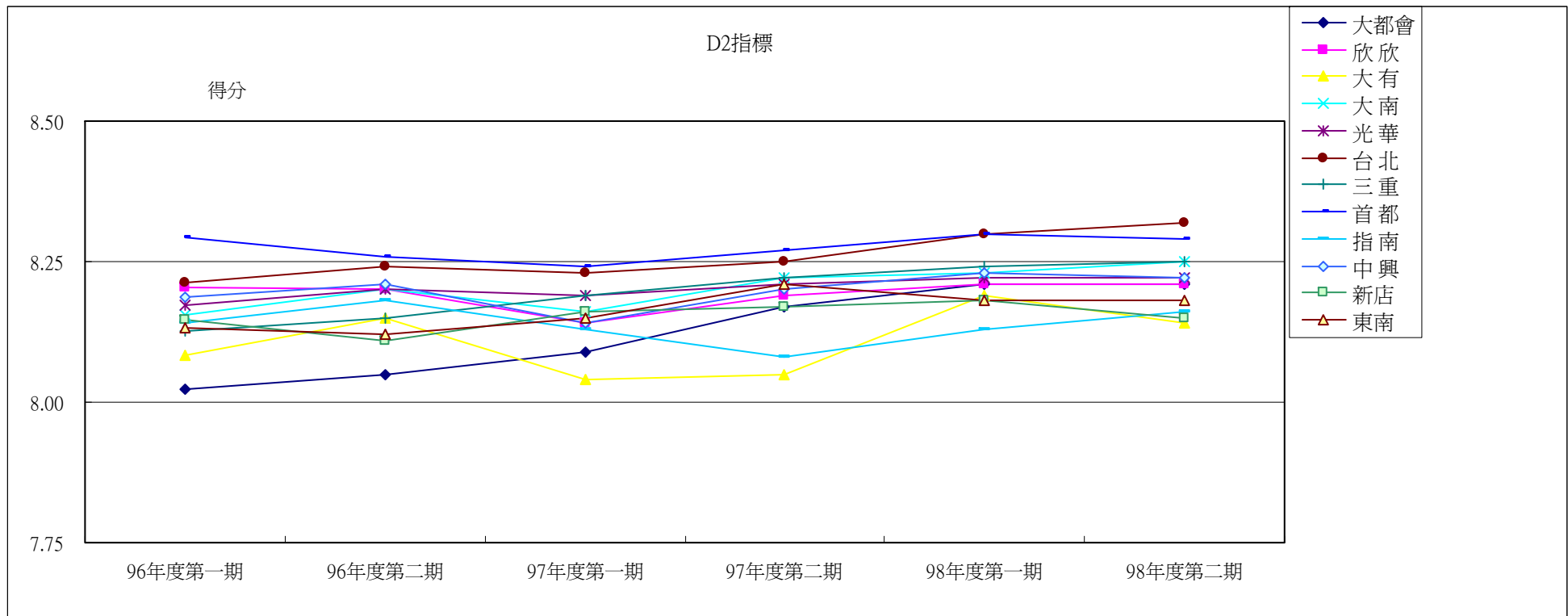


圖5.2.16 近三年各公車公司駕駛員服務態度與儀容指標(D2)成績比較圖

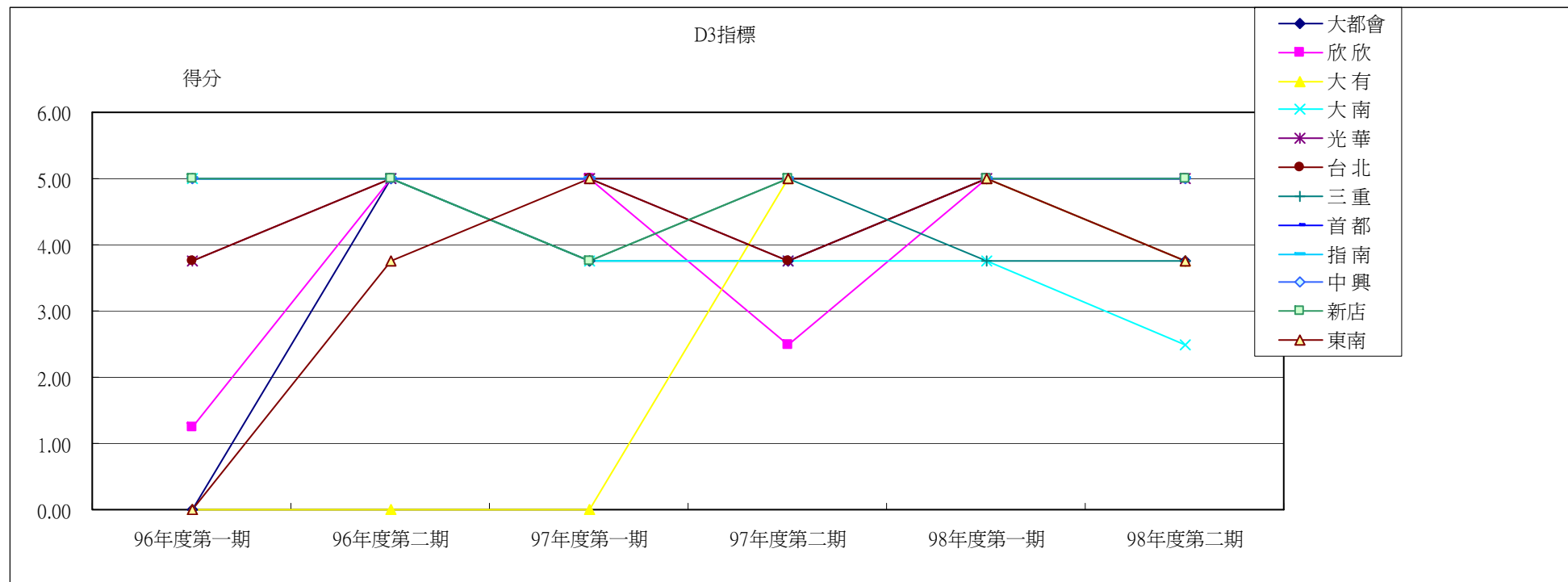


圖5.2.17 近三年各公車公司重大違規指標(D3)成績比較圖

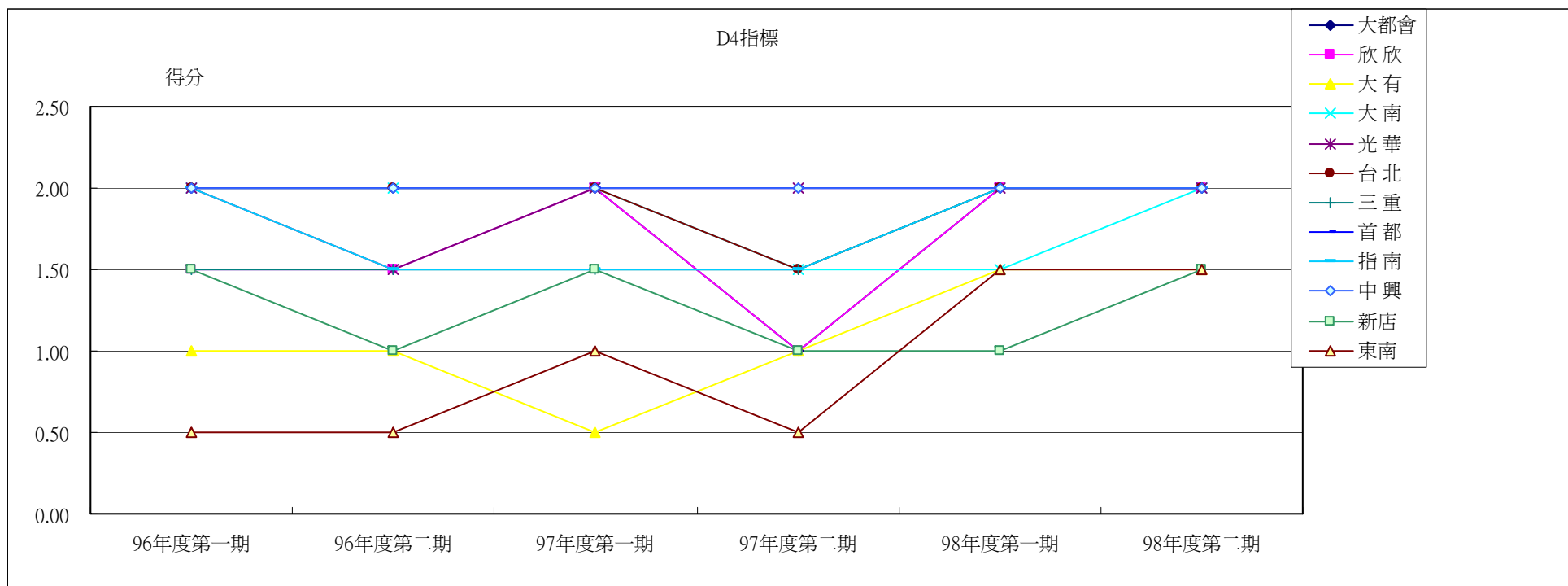


圖5.2.18 近三年各公車公司行車安全業務檢查指標(D4)成績比較圖

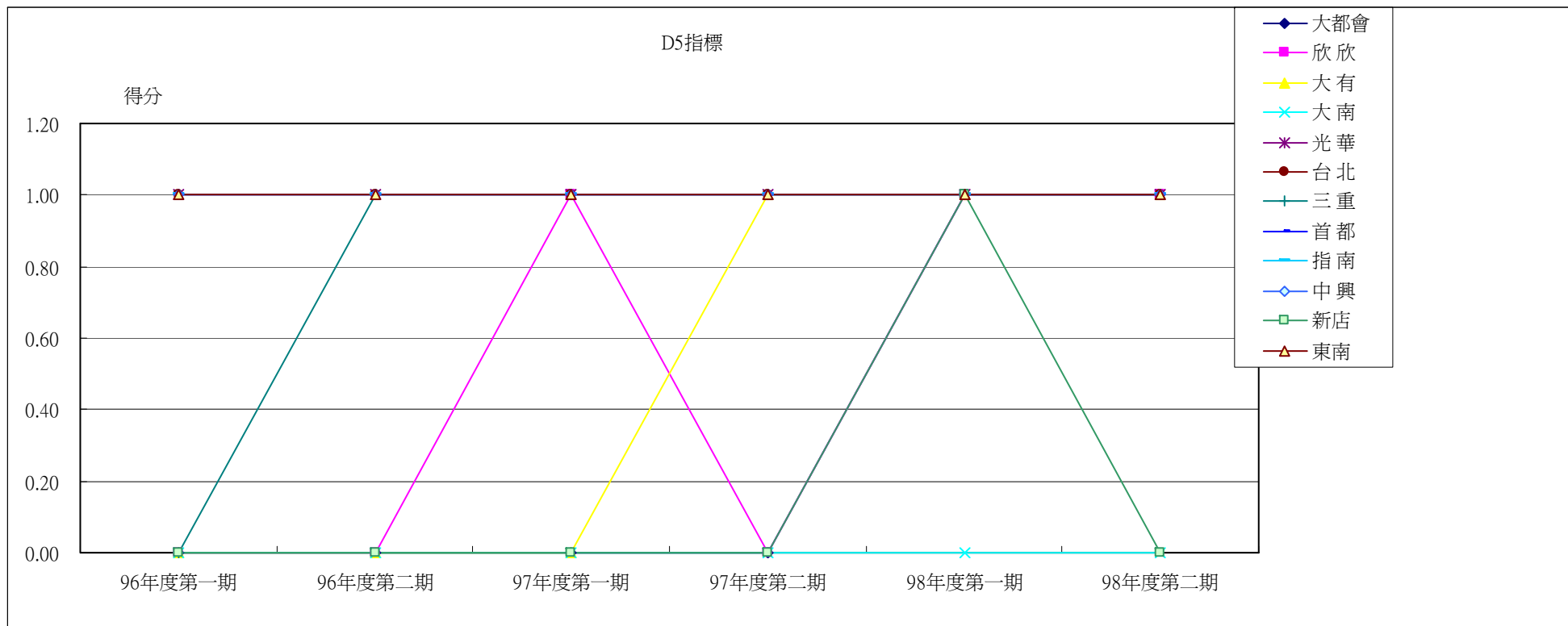


圖5.2.19 近三年各公車公司聯營公車超速抽查指標(D5)成績比較圖

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：向臺北市公共運輸處、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，停車場面積及配車數資料；向台北縣交通局、臺北市公共運輸處、警察局交通大隊、環保局等單位收集98年4月至98年10月間之資料：本期場站空間指標資料引用至98年9月，場站檢查指標引用98年7月至98年8月，公車後端查詢系統配合度指標引用至98年9月，車齡比率指標引用至98年9月，環保品質指標引用98年4月至98年9月，行車肇事率指標引用98年3月至98年8月，車輛安全設施檢查指標引用98年7月至98年9月，行車事故通報與處理指標引用98年3月至98年8月，重大違規指標引用98年5月至98年10月，行車安全業務檢查指標引用至98年10月，聯營公車超速抽查指標引用98年4月至98年9月，以作為部分A類(A2~A4)、部份B類(B1、B4~B6)、部分D類(D1、D3~D6)指標計算之依據。(二)第一手的調查資料：1.由研究單位交通大學調查人員直接調查的資料：在兼顧統計學理及實務合理的前提下，本研究依抽樣設計在各公車公司營運路線之公車車輛、站牌及發車站上，進行實況資料之調查，以作為A1、B3、C1指標計算之依據，本期之調查期間為98年7月至98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輸處投訴車輛或駕駛優良或不當事蹟，在記錄上係使用聯合稽查人員調查卷將民眾申訴項目予以記錄彙整。故每期統計資料表包含聯合稽查人員調查卷與民眾申訴案件。本期統計資料為98年4月至98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，評鑑結果本期首都、台北、指南、欣欣、中興和光華6家公司為優等，三重、大都會、大南、新店、東南和大有共6家公司為甲等。本期首都、台北和中興3家與前期相同，仍保持為優等，

指南、欣欣和光華3家公司前期甲等進步為優等，其餘各公車公司表現與上期相同，皆為甲等。

若以12家公司的平均分數進行前後期比較評鑑結果來看(詳見表5.1.2)，本期較前期評鑑進步之指標共有7項，含發車準點性指標(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)、環保品質(B4)、過站不停比率指標(C1)和行車安全業務檢查指標(D4)，但只有A4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10項，包括場站空間指標(A2)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設備指標(B3)、行車肇事指標(B5)、車輛安全設施檢查指標(B6)、駕駛平穩性指標(C2)、拒載老人及身心障礙者指標(C3)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(D5)，但只有B2、B6和D3指標在統計學上有顯著退步意義。

與前期同分共有3項，包括有駕駛員遵循路線指標(C4)、行車事故通報與處理指標(D1)和駕駛員服務態度與儀容指標(D2)。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」行車肇事率指標(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；環保品質指標(B4)比前期進步24%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後20%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

「欣欣客運」本期無明顯退步，只有拒載老人及身心障礙者指標(C3)比前期退步2%；發車準點性指標(A1)比前期進步16%。若比較分數與平均值的變化幅度，無明顯落後，公車後端查詢系統配合指標(A4)比平均情形落後6%；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%以上。

「大有巴士」本期發車準點性指標(A1)和重大違規指標(D3)比前期退步46%和25%；公車後端查詢系統配合指標(A4)和行車肇事率指標(B5)比前期進步64%和142%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期發車準點性指標(A1)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；車齡比率指標(B1)比平均優30%以上；聯營公車超速抽查指標(D5)比平均優20%以上。

「大南客運」本期重大違規指標(D3)比前期退步33%；行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步33%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期重大違規指標(D3)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均情形落後42%和100%；行車肇事率指標(B5)則比平均優22%。

「光華巴士」本期行車肇事率指標(B5)比前期退步55%；(A1)比前期進步13%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後45%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

「台北客運」本期並無明顯退步，只有車輛安全設施檢查指標(B6)比前期退步2%；行車肇事率指標(B5)比前期進步8%。若比較分數與平均值的變化幅度，

則本期車齡比率指標(B1)比平均情形落後12%；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%以上。

「三重客運」本期無明顯退步，場站空間指標(A2)比前期退步4%；發車準點性指標(A1)比前期進步8%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期重大違規指標(D3)比平均情形落後14%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

「首都客運」本期無明顯退步，車齡比率指標(B1)比前期退步3%；場站檢查指標(A3)比前期進步3%。若比較分數與平均值的變化幅度，本期指標無低於平均值；行車肇事率指標(B5)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均優20%以上。

「指南客運」行車肇事率指標(B5)比前期退步32%；車齡比率指標(B1)比前期進步46%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後31%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

「中興巴士」本期行車肇事率指標(B5)比前期退步10%；車齡比率指標(B1)比前期進步17%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)比平均情形落後29%；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。

「新店客運」本期聯營公車超速抽查指標(D5)比前期退步100%；行車安全業務檢查指標(D4)比前期進步50%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)、行車安全業務檢查指標(D4)和聯營公車超速抽查指標(D5)比平均情形落後20%以上；重大違規指標(D3)則比平均優14%。

「東南客運」本期行車肇事率指標(B5)和重大違規指標(D3)比前期退步25%以上；公車後端查詢系統配合指標(A4)比前期進步38%。若比較分數與平均值的變化幅度，則本期行車肇事率指標(B5)和行車安全業務檢查指標(D4)比平均情形落後20%以上；聯營公車超速抽查指標(D5)則比平均優20%。希冀業者能從本評鑑結果了解表現不理想的指標何在，檢討其原因並謀求改進之道。

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

評鑑結果顯示「淡水客運」發車準點性指標(A1)、場站空間指標(A2)、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)、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)、重大違規指標(D3)、行車安全業務檢查(D4)與聯營公車超速抽查指標(D5)共12項指標比12家公車公司之平均數高；場站檢查指標(A3)、公車後端查詢系統配合度(A4)、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)與駕駛員遵循路線指標(C4)共6項指標比12家公車公司的平均數差；環保品質指標(B4)與行車事故通報與處理指標(D1)2項指標與12家公車公司的平均數相同。

「欣和客運」場站空間指標(A2)、場站檢查指標(A3)、公車後端查詢系統配合度(A4)、舒適與噪音指標(B2)、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)與聯營公車超速抽查指標(D5)共12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)、行車肇事率指標(B5)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員服務態度與儀容指標(D2)與共6項指標比12家公車公司的平均數差；環保品質指標(B4)與行車事故通報與處理指標(D1)2項指標與12家公車公司的平均數相同。

6.2建議

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

一、立即可行之建議

(一)對各公司改善之建議

1. 根據本期評鑑結果之建議

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

表6.2.1 建議各公車公司改善之服務指標一覽表

公司	分數比上期退步30%以上 且低於各公司平均數之項目
大都會	--
欣欣	--
大有	1.發車準點性(A1)
大南	1.重大違規(D3)
光華	1.行車肇事率(B5)
台北	--
三重	--
首都	--
指南	1.行車肇事率(B5)
中興	--
新店	1.聯營公車超速抽查(D5)
東南	1.行車肇事率(B5)

- 本期調查中發現，仍有發現公車業者擅自更改發車間距行駛。其中新店客運909，業者自行加密班次，導致在調查時段內實際發車之班次時間與營運計劃書不符。雖時段內之發車班次比營運計劃書所記載為多，但原本應該發車的時間未發車，仍易造成民眾搭乘上之困擾。大有巴士212正線與263兩條路線發車嚴重不足。大南汽車265全程車則是誤將尚未實施之新班次表提早實施，皆造成搭車民眾不便。建議公車業者應依營運計劃書之核定班次行駛，如無力維持核定班次，或現有班次無法滿足乘客需求時，應提出調整班次申請，待主管機關核准後再予調整。
- 本期調查中發現，有部份路線駕駛未能依循核定路線行駛，導致未通過部份站位，進而使發車準點性調查有遺漏紀錄的現象，如三重客運617與東南客運紅29皆有這樣的現象。公車業者應確實要求駕駛員依循路線行駛，以維護乘

車民眾權益。

4. 本期調查中發現，有時行駛路線中有遭遇施工、天雨、擁塞或其他因素導致車輛不及返回發車站行駛下一班次，導致班車延誤。建議業者善用公車動態系統，確實掌握各車輛位置，遇到特殊狀況會導致延誤時，應使用備用車輛或其他路線之間置車輛支援行駛，以維護民眾乘車權益。
5. 本期調查中發現，公車車頭的路線標示，有時仍會有錯誤或不清楚之情形。例如A1指標調查中，9月4日指南客運902區間車，085-FP之車頭路線標示為「萬芳社區902榮總」(全程車)，但與實際行駛路線不符。9月18日大南汽車265全程車，826-AC則是誤標示為「板橋265行政院」(區間車)，亦與其實際行駛的全程車路線不符。前揭情形除造成調查作業及後續查核的困擾外，也容易造成乘車民眾誤解。此外目前大部分的公車皆使用電子LED式車頭路線標示機，當故障無法顯示時，只能在擋風玻璃前擺放標示，夜間無照明功能，民眾不易辨識。建議公車業者在班車出發前，確實檢查車頭、車側、車尾的路線標示是否完整、正確，才能讓需要搭車的民眾搭上正確的公車。
6. 本期調查中發現，公車車內路線圖應加強轉乘資訊之標示，以便於乘客在大眾運輸間之接駁轉乘。
7. 本期調查中發現，有部份公車車內張貼的活動改道資訊，過期後仍未能撤除。雖目前評分項目僅針對未張貼者進行扣分，但過期未撤除容易造成民眾誤解。建議公車業者定期維護公車車內所張貼的資訊，使其簡單、明瞭，且是最正確的資訊。
8. 本期調查中發現，有部份公車駕駛未確實依循車內張貼的「分段收費模式表」操作，導致民眾在繳付車資時有困擾。建議公車業者確實要求駕駛員依循分段收費之規定操作。另分段收費之方式應屬「行前資訊」，而非「行中資訊」，故應在站牌、網站或透過其他管道讓民眾了解，以加快乘車民眾上下車速度，提高整體服務品質與效率。
9. 本期調查中發現，大多數業者在車門旁窗戶上標示的「行經重點站名」，皆為貼紙固定式。如遇車輛支援其他路線之狀況，容易使乘客混淆。建議改為活動式，或是在車輛支援其他路線時適度遮蔽，以利提供乘客最正確的資訊。
10. 本期調查中發現，有部分站牌上之資訊錯誤或未即時更新、遺漏路線，如大都會客運陽明山站外候車亭旁的站牌。甚至有應設置站牌的地方未設置站牌，如新店市北宜路的「中生橋頭」站牌。部份站牌更是仍使用早年使用的「站名表」，如八里鄉的「廖添丁廟」站牌。這些情形尤以較遠離台北市區的地方最為嚴重，建議業者確實要求站牌維護廠商更新站牌，如承包廠商未確實執行，客運公司也應自行前往更新。
11. 建議各公車業者不提供載客服務時，務必將告示牌清楚列於車頭。例如調度車、故障車輛等等，皆須在車頭明顯處掛置告示牌，以免民眾誤會。
12. 車廂外觀避免廣告海報遮蔽業者公司名稱，可能會導致乘客看不清楚公車的路線號碼，造成不便
13. 公車站牌資訊與網路提供之站牌路線資訊應一致。仍偶有發現台北市公車動態系統與實際路邊的站牌資訊不符合：發生網路上有的班次卻沒有行駛，或

有些是有停等載客但卻沒有設置站牌 (如:自強市場佔位的台北客運706線、大湖站位的大都會客運287線、287區線)。

14. 建議各公車業者應緊靠公車停靠區接送上下乘客，或在規定的站牌上下載客。若未靠緊公車停等區載客，易造成車道堵塞或乘客安全疑慮 (如:欣欣客運630線，車號163-FP，在內湖行政大樓往東的站牌，)。在停等紅綠燈時載客 (如:首都紅32線，車號085-FQ，在民權東路六段、行愛路口交叉口的紅綠燈載客，乘客穿越斑馬線後直接招手上車，並非在後方之公車停等區上下車。
15. 車內站名播報器準確性需加強更新，有發生車內的跑馬燈與網路所公告的停等站位不符，或是路線更新並無即時更正，或是故障，並無播報的實質功能，容易混淆，致使乘客過站。

(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) 98年1-8月公車發生有責肇事較去年同期件數明顯增加，請大都會公司加強肇事防範，以免影響民眾乘車安全，另公司內部有針對每月肇事原因進行統計分析，統計分析結果請於駕駛員與站管人員召訓提出列為課程講授重點行駛山區路線車輛及市區道路之車輛保養紀錄，建議予以分類列管，較易掌握其保養狀況。
- (2) 近期本處稽查公車駕駛違規行為，查獲公司駕駛員違反道路交通管理處罰條例(包括：未依站位停靠上下客、直行車佔用左右轉專用車道)與其他業者相比較比例偏高，請蒐集近期遭舉發違規行為之態樣，對全體駕駛員加強交通法令宣導，以維護行車安全。
- (3) H1N1防疫作為請公司研擬作業應變準則，建議參考其他公司作法，儘速研擬。
- (4) 倘發生符合本市聯營公車交通事故緊急通報事項，請確實依聯營公車交通事故緊急通報標準作業流程即時通報本處。
- (5) 有關98年6月大都會公司發生公車駕駛員因服用藥物致精神狀況不佳，因而造成2人死亡之重大交通事故，應落實駕駛員勤前身心狀況檢查。

2.欣欣

- (1) 在駕駛員教育中請就過站不停、脫班、未依站位停靠、未依規定車道行駛等行車紀律不佳態樣加強宣導。

3.大有

- (1) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加，請就所分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。
- (2) 本期超速蜂鳴器妥善率僅達92%，請公司加強維修以提升至99%為目標，期能夠有效提醒駕駛員行車超速警示，降低行車速率增進行車安全。
- (3) 請加強駕駛員行車紀律再教育，避免再次與其他同業駕駛員發生衝突。
- (4) 車輛保養請依規定里程數實施，其車輛保養紀錄及行車紀錄器與蜂鳴器查修紀錄，請製作彙整表及統計表以利查核。

4.大南

- (1) 對98年上半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

5. 光華

- (1) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加，應就所分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。

6.台北

- (1) 對98年上半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

7.三重

- (1) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加1倍，應就公司內部已完成詳細分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。
- (2) 公司內部已完成98年1-8月與97年1-8月行車稽查成果詳細比較分析，相關行車缺失請於教育訓練時提醒駕駛員注意並持續列為稽查重點。
- (3) 車內外監視器設備請提高妥善率，以便於必要時調閱察看。
- (4) 車輛行駛碼表更換後請將總量程數調整至該車實際行駛里程數。駕駛員個人健康檢查如有較多檢查項目不合格時，請追蹤列管；另請就本期與前期駕駛員健康管理辦理比較分析。

8.首都

- (1) 對98年上半年行安業務檢查之建議事項均依建議改正及執行，請保持。

9.指南

- (1) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加，應就所分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。

10.中興

- (1) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加，應就所分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。

11.新店

- (1) 駕駛員勤務身體與精神狀況檢查98年7-9月有少部分檢查表駕駛員血壓量測僅以打勾表示，請督促各場站確實將量測數字填寫。
- (2) 肇事責任教育宣導尚未辦理，建議可邀請保險公司或公司內部主管儘速對駕駛員進行講習。
- (3) 駕駛員個人健康檢查後倘有異常部分，請公司重視駕駛員健康與行車整體安全，督促駕駛員回診複檢，並請蒐集駕駛員就診紀錄受檢。
- (4) 98年1-8月內部自行派稽查紀錄請持續與去年同期資料進行比較分析，並請將稽查缺失於平常對駕駛員教育訓練中列舉請駕駛員不要再犯。
- (5) 98年1-8月有責肇事件數較去年同期增加，請就所分析之肇因於教育訓練時提醒駕駛員注意，以減少事故發生。
- (6) 噴射泵檢查紀錄表及二、三級保養紀錄表實施項目標示不明確。
- (7) 請於防颱演習中將防汛演習以獨立演練科目實施。
- (8) 98年上半年行安檢查建議事項第5點有關將車輛保養紀錄依月、季、半年、年之方式統計並與前期比較部分尚未完成，請於99年上半年行安檢查時配合完成。

12. 東南

- (1) 因應H1N1防疫作為請公司研擬作業應變準則，建議參考其他公司做法，儘速研擬。
- (2) 肇事責任教育宣導，請針對近年內之各公車業者發生肇事致死案例進行宣導。
- (3) 駕駛員個人健康檢查後有異常部分，本期公司有請駕駛員回診複檢，惟駕駛員回診資料蒐集不夠完備，請於下期能夠完整蒐集駕駛員就診紀錄受檢。
- (4) 車輛保養資料請依各類別分項製作統計表以供查詢。
- (5) 98年7-9月車輛場站檢查缺失改進未陳列受檢，同時萬芳站未有酒測器設備、現場凌亂未整理。駕駛員個人健康檢查如有較多檢查項目不合格時，請追蹤列管；另 請就本期與前期駕駛員健康管理辦理比較分析。

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

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

(三)臺北市公共運輸處執行行車安全業務檢查(D4)對各公司綜合之建議事項

1. 98年1-8月本市聯營公車有責肇事案件數，較去年同期成長，其肇事原因前五名依序為未保持併排安全間隔、未依路權讓先、未注意前方車人動態、違反號誌標誌標線、左右轉違規疏忽。請各業者於內部行車安全教育加強宣導，並請公司內部優良駕駛員給予多次肇事者特別隨車指導。
2. 聯營公車行車違規經本處近期稽查以未依站位停靠上、下客違規案件數最高，次為直行車佔用左、右轉專用車道居次、三車道以上行駛最內側車道第三。上述違規行為本處持續安排每月專案稽查，請各業者確實持續要求所屬駕駛員遵守交通法規，及「車未停妥不開門，車門未關不行駛」之行車安全規定行駛以維行車安全。
3. 請各業者就所屬營駛高速公路及山區道路路線公車，前輪必須使用原生輪胎，後輪倘使用翻修輪胎應使用經經濟部驗證合格之翻修輪胎，並請將CNS證明文件置於各站供參。另依高速公路及快速公路交通管制規則第9條第1項第七款行經高速公路時，大型車不可站立乘客請各業者確實遵守。
4. 請各業者於98年12月底前自行調查所屬公車路線，倘認為有公車停靠區劃設位置不利公車停靠(前後無緩衝漸變空間劃設停車格位或無劃設格位但可任意停車)、公車停靠區格線尚未劃設、經常有時段性常態違規停車造成公車停靠不易等情事，請行文本處，由本處協請相關單位就反映事項進行處理。
5. 邇來多起國道客運及公車駕駛員因疲勞駕駛而發生猝死案例，請各業者確實加強駕駛員健康管理，倘有健康狀況異常者請於出車前多加留意身心狀況切勿勉強出車，工作時間應符合勞基法規定切勿過勞與疲勞駕駛危及自身與乘客安全。
6. 請購置分貝量測器做為轉彎蜂鳴器之調整依據，另請依照ARTC所訂分貝數調校，以免聲音過高影響公車行經沿線居住品質與安寧。
7. 緊急應變訓練項目中請增加車內乘客與乘客發生衝突時處理標準作業程序。

(四)對臺北市公共運輸處之建議

1. 本期A1及B3指標調查中發現，有部分公車站牌，在公車站牌、公車車內路線圖、車內站名播報器、網路查詢等不同的地方，所顯示的名稱不一致。例如南港區研究院路「中華科技大學」站，利用5284系統查詢名稱為「中華科技大學」，但10月30日調查員實地調查時站牌上名稱卻是「中華技術學院」。新店市中正路「大鵬新村」站，利用5284系統查詢，672路線的站牌名稱為「大鵬新村」、254路線同一站牌名稱為「大鵬新城」，8月4日調查員實地調查時站牌上名稱卻是「大鵬一村」。這種情形在台北地區不勝枚舉，建議公共運輸處應統一建立站牌資訊資料庫，包含站牌名稱、站牌所在地址，並確實查核公車站牌、車內站名播報器之站牌名稱是否與其一致，以避免混淆乘車民眾。
2. 本期調查中發現，有些公車會在非公車停靠區的地方上下乘客，有些情形是未緊靠路邊人行道，有些情形則是在無公車站牌的區域開門上下乘客，易發生危險。建議公共運輸處及相關單位加強查核此狀況，必要時亦可研議加入評鑑項目，以維護乘客安全。

二、長期建議

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

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

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

- (1) 每期挑選一、二個權數較大，評定基準、資料來源、抽樣原則的選擇爭議較小的指標，擬定本期至少應達成的改善目標，並給予明確數字化的絕對標準。而絕對標準的訂定，應盡可能避免因主觀而有所偏頗或由於未考慮實際狀況而太過於理想化，因此建議以歷年評鑑之結果為依據，並經過與專家討論而後訂定之。
- (2) 好的標準值除了具體可量之外，還應是被大家所知且可以達成的，因此也應考量個別公司的特殊狀況。若公車公司能列舉具說服力的具體事實資料及逐步改善計畫(含時間表)，則公共運輸處可召開公車業者與專家學者的意見，經全體同意後，修改、訂定該公司的標準值。
- (3) 建議每期檢討、調整「絕對標準」的指標並訂定其標準值，並針對各公司未達成目標的分項指標，要求各業者分析其原因及問題所在，研擬對策，提出執行計畫書。對於短期無法立即改善者，也要提出具體的改善時程表，經公共運輸處同意後列入監管事項。

(二) 爭取實質獎勵

評鑑結果也是主管機關依法獎懲的依據，站在主管機關的立場，應設法公開表揚績效好的公司，並給予實質獎勵。相關法令方面，公車之新闢路線需依「臺北市公共汽車路線調整委員會設置要點」之規定，由該委員會職掌臺北市公民營聯營公車路線之新闢、調整、變更及撤銷事項。而各公車公司間之路線分配原則，是依據「臺北市聯營公車路線分配作業須知」及「臺北市聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」之規定，因此目前每半年進行一次的「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」結果，對於舊路線之撤銷及分配，具有很大的影響力。若能在評鑑中保持優良之成績，除了可以避免現有營運路線遭到撤銷，更能以良好之服務品質來作為爭取新闢路線、路線延伸，或國道客運路線申請之有利條件。

附錄一 臺北市公共運輸處提供之相關原始資料

大都會汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2009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
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	30
	低底盤												30	30	
2002	一般									20	61	110		191	191
	低底盤													0	
2003	一般					80		62						142	142
	低底盤													0	
2004	一般		15						55	25				95	95
	低底盤													0	
2005	一般				1			30	30	23				84	84
	低底盤													0	
2006	一般	31	1	60	30	41	30	20	14		20			247	247
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般					10								10	10
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		31	16	60	31	131	30	112	99	68	81	110	30	799	799

欣欣客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2009年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般					11						45		56	56
	低底盤													0	
2002	一般											27	30	57	57
	低底盤													0	
2003	一般						30							30	30
	低底盤													0	
2004	一般				23		28							51	51
	低底盤													0	
2005	一般		1					32						33	33
	低底盤													0	
2006	一般							10		23	12			45	45
	低底盤													0	
2007	一般					52								52	52
	低底盤													0	
2008	一般						39	10						49	49
	低底盤													0	
2009	一般					10				19				29	29
	低底盤													0	
合計		0	1	0	23	73	97	52	0	42	12	72	30	402	402

大有巴士公司聯營車輛車齡統計表(2009年9月30日止)

年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般													0	0
	低底盤													0	
2003	一般													0	0
	低底盤													0	
2004	一般					10								10	10
	低底盤													0	
2005	一般			24										24	24
	低底盤													0	
2006	一般			2										2	2
	低底盤													0	
2007	一般										69			69	69
	低底盤													0	
2008	一般	4			11	6	17						22	60	60
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		4	0	26	11	16	17	0	0	0	69	0	22	165	165

大南汽車股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2009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	0
	低底盤														0	
2000	一般														0	0
	低底盤														0	
2001	一般								8		15				23	23
	低底盤														0	
2002	一般	9		10									4	11	34	34
	低底盤														0	
2003	一般								23	11					34	34
	低底盤														0	
2004	一般										23				23	23
	低底盤														0	
2005	一般		6				32	2					10		50	50
	低底盤														0	
2006	一般					5					10				15	15
	低底盤														0	
2007	一般	15											3	5	23	23
	低底盤														0	
2008	一般								2						2	2
	低底盤														0	
2009	一般				2	6		11	6						25	25
	低底盤														0	
合計		24	6	10	2	11	32	13	39	34	25	7	26	229	229	

光華巴士聯營公車車輛數及車齡統計表

(截至98.09.30)

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
1998	一般	7			9	4								20	20
	低底盤													0	
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般	5		10									19	34	34
	低底盤													0	
2003	一般													0	0
	低底盤													0	
2004	一般						10		20					30	30
	低底盤													0	
2005	一般	30		20								4		54	54
	低底盤													0	
2006	一般					6		20	2	6	18			52	52
	低底盤													0	
2007	一般			2										2	2
	低底盤													0	
2008	一般		10											10	20
	低底盤		10											10	
2009	一般													0	50
	低底盤				50									50	
合計	大型	42	20	32	59	10	10	20	22	6	18	4	19	262	262

台北汽車客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2009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	備註
1999	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	已汰舊
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2000	一般	0	0	0	0	0	0	9	0	0	35	9	0	53	53	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2001	一般	0	0	0	0	0	0	4	30	0	10	0	0	44	44	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2002	一般	0	0	0	0	31	24	0	18	0	0	0	0	73	73	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2003	一般	0	0	0	0	0	0	4	3	16	0	0	0	23	23	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2004	一般	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	17	27	65	65	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2005	一般	0	0	0	0	0	8	0	10	0	0	0	0	18	18	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2006	一般	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	15	15	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2007	一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	0	65	65	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2008	一般	0	1	0	0	0	0	0	11	19	23	30	0	84	84	
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2009	一般	0	0	11	0	2	0	10	36					59	79	
	低底盤	0	0	0	0	20	0	0	0					20		
合計		0	1	11	0	53	32	63	108	35	68	121	27	519	519	

三重客運公司聯營車輛車齡統計表（請填寫至2009年9月30日止）

月份 年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般					18						3		21	21
	低底盤													0	
2001	一般	5		6					17		40	3		71	71
	低底盤													0	
2002	一般		17		15	3						2		37	37
	低底盤													0	
2003	一般	11												11	11
	低底盤													0	
2004	一般	3			2									5	5
	低底盤													0	
2005	一般	3												3	3
	低底盤													0	
2006	一般	1					8			9		26		44	44
	低底盤													0	
2007	一般	10	1						15	2	31			59	59
	低底盤													0	
2008	一般			12				5	25				80	122	122
	低底盤													0	
2009	一般									10				10	10
	低底盤													0	
合計		33	18	18	17	21	8	5	57	21	71	34	80	383	383

首都客運公司聯營車輛車齡統計表(填寫至2009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
1999	一般														
	低底盤														
2000	一般														
	低底盤														
2001	一般														
	低底盤														
2002	一般					4		11	8		5			28	28
	低底盤													0	
2003	一般		24					22				20	15	81	81
	低底盤													0	
2004	一般		19			12	19							50	50
	低底盤													0	
2005	一般		10								20	4	5	39	39
	低底盤													0	
2006	一般		9	25		4								38	38
	低底盤													0	
2007	一般	15	20					28					11	74	74
	低底盤													0	
2008	一般	24									13		10	47	127
	低底盤						47						33	80	
2009	一般													0	56
	低底盤							21		35				56	
合計		39	82	25	0	20	66	82	8	35	38	24	74	493	493

指南汽車客運(股)公司聯營車輛車齡統計表 (請填寫至2009年9月30日止)

年份	車型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般									7				7	7
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般		35	7									8	50	50
	低底盤													0	
2003	一般													0	0
	低底盤													0	
2004	一般	14			6									20	20
	低底盤													0	
2005	一般													0	0
	低底盤													0	
2006	一般													0	0
	低底盤													0	
2007	一般				6		9	25						40	40
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	60
	低底盤				30				30					60	
合計		14	35	7	42	0	9	25	30	7	0	0	8	177	177

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98年9月30日止)

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	合計
2000	一般													0
	低底盤													0
2001	一般											13	10	23
	低底盤													0
2002	一般		10	10			10							30
	低底盤													0
2003	一般			10										10
	低底盤													0
2004	一般						20				30		10	60
	低底盤													0
2005	一般	20				6				15			10	51
	低底盤													0
2006	一般													0
	低底盤													0
2007	一般			10										10
	低底盤													0
2008	一般													0
	低底盤		10											10
2009	一般													0
	低底盤								21					21
合計	一般	20	10	30	0	6	30	0	0	15	30	13	30	184
	低底盤	0	10	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	31
車輛總數		215												

新店客運股份有限公司聯營車輛車齡統計表

98/10/1

月份 年份		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計	合計
1999	一般													0	0
	低底盤														
2000	一般													0	0
	低底盤														
2001	一般													0	0
	低底盤														
2002	一般											10		10	10
	低底盤														
2003	一般		28			21								49	49
	低底盤														
2004	一般	5	25	6	8									44	44
	低底盤														
2005	一般				38	3								41	41
	低底盤														
2006	一般				6				11					17	17
	低底盤														
2007	一般													0	0
	低底盤														
2008	一般													0	0
	低底盤														
2009	一般													0	0
	低底盤														
合計		5	53	6	52	24	0	0	11	0	0	10	0	161	161

東南客運公司聯營車輛車齡統計表(2009年9月30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									11				11	11
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般										21	13	7	41	41
	低底盤													0	
2003	一般	7									3		20	30	30
	低底盤													0	
2004	一般	8		3	3	6	13					16		49	49
	低底盤													0	
2005	一般		9						7					16	16
	低底盤													0	
2006	一般								3	3		3		9	9
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		15	9	3	3	6	13	0	10	3	24	32	27	156	156

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98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
1999	一般													0	0
	低底盤													0	
2000	一般													0	0
	低底盤													0	
2001	一般													0	0
	低底盤													0	
2002	一般													0	0
	低底盤													0	
2003	一般												5	5	5
	低底盤													0	
2004	一般													0	0
	低底盤													0	
2005	一般					1								1	1
	低底盤													0	
2006	一般													0	0
	低底盤													0	
2007	一般													0	0
	低底盤													0	
2008	一般													0	0
	低底盤													0	
2009	一般													0	0
	低底盤													0	
合計		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5		6

欣和汽車客運股份有限公司公車車齡數量表(請填寫至98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
	低底盤													0
2001	一般													0
	低底盤													0
2002	一般													0
	低底盤													0
2003	一般												5	5
	低底盤													0
2004	一般													0
	低底盤													0
2005	一般													0
	低底盤													0
2006	一般													0
	低底盤													0
2007	一般													0
	低底盤													0
2008	一般													0
	低底盤													0
2009	一般													0
	低底盤													0
合計	一般	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15
	低底盤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
車輛總數		15												

大都會汽車客運(股)公司

各場站資料

編號	場 站	現有停車場站 面積 (坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	總 配 車 數	夜間停放車輛數		規定停車 面積不足 (坪)	備 註
					大型公車 20坪	中型公車 12坪		
1	松德站	1995	租用	61	94			夜間吳興街站14車停本站(大14)、麟光19台停於本站
2	吳興街	470	租用	34	11	9		夜間14車停松德站(大14)
3	松職站	1693	租用	79	79			4車停蘆洲站 萬芳站夜間停放4車於本站
4	中和站	1472	租用	52	52			
5	麟光站	976	租用	67	39	9		19車夜間停松德站
6	士林站	616	租用	24	33			陽明山站夜間停放9車於本站
7	建北站	839	租用	45	40			夜間5車停內湖站
8	舊庄站	1316	租用	47	45	2		
9	東園站	680	租用	50	32	1		夜間17車停內湖站
10	東湖站	1948	租用	57	44			夜間13車停內湖站
11	蘆洲站	1389	租用	51	55			松職站夜間停放4車於本站
12	凌雲站	1009	租用	25	25			
13	內湖站	2332	租用	84	119			建北站夜間停放5車、東園站夜間停放17車、東湖站夜間停放13車
14	榮總站	739	租用	34	34			
15	陽明山	760	租用	39	26	4		夜間9車停於士林站
16	萬芳站	1002	租用	50	46			夜間4車停於松職站
小計		19236		799	774	25		
合計	總坪數：19236坪							
	租用坪數：19236坪 (佔100.00%)							

欣欣客運股份有限公司場站空間表

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)
					大型	中型	
1	深坑站	2790	租用	88	88		
2	中興站	1100	租用	54	54		
3	木柵站	1226	租用	48	28	20	
4	中央站	970.52	租用	45	42	3	
5	景德站	723.24	租用	34	30	4	
6	興隆站	905.6	租用	27	22	5	
7	華江站	堤外停車場	租用	46	43	3	
8	東湖站	760	租用	36	30	6	
9	景新站	830	租用	24	24		
10							
11							
12							
小計		9305.36		402	361	41	
合計	9305.36坪						
	坪(%)						
合計	9305.36 坪(100%)						
	坪(%)						

大有巴士股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場站面積 (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	47	43	4	419.67	66
2	舊莊站	1,098.00	自有	28	22	6	586	55
3	中華站	2,213.00	租用	16	16	0	1893	111
4	新莊站	928.00	租用	44	44	0	48	46
5	清水站	2,344.00	借用	30	24	6	1792	117
小計		7,910.67						
合計	總坪數	7,910.67	佔比例					
	自有坪數	2,425.67	30.66%					
	借用坪數	2,344.00	29.63%					
	租用坪數	3,141.00	39.71%					

大南汽車公司各場站資料

編號	場站	現有停車場 站面積(坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	平均每日 配 車 數	夜間停放車輛數		規定停車面積不足 (坪) (此欄請勿填寫)	備 註
					大型公車20坪	中型公車12坪		
1	北投站	2088	租用	96	61	35		
2	關渡站	800	租用	39	34	5		
3	士林站	813	租用	28	24	4		
4	內湖站	809.56	租用	22	12	10		
5	土城站	1100	租用	36	32	4		
合計	總 坪 數: 5610.56 坪			(佔0%)				
	自有坪數: 0 坪							
	借用坪數: 0 坪							
	租用坪數: 6362 坪							

備註: 98.10汰舊2001年份8輛大型公車。

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）	平均每日 配 車 數	夜間停放車輛數		規定停車面 積不足 （坪）	備 註
					大型公車20坪	中型公車12坪		
1	海專站	620.0	租用	27	27	0		
2	天東站	924.4	租用	32	29	3		
3	北峰站	1220.0	租用	47	45	2		
4	社子站	980.8	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	1500.0	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		

備註: 自96.7起向縣轄借用2006.3配車5輛行駛279、203線，故配車267輛。

台北汽車客運股份有限公司各場站資料

編號	場 站	現有停車場 面積〔坪〕	場站產權〔自有 、租用、借用〕	平均每日 配車數	夜間停放車輛數		規定停車面積不足〔坪〕	備 註(核准數)
					大型公車20坪	中型公車12坪		
1	板橋前站	2,756	自有	90	86	4	無	
2	板橋後站	1,630	自有	61	61	0	無	
3	四海站	2,907	自有	70	66	4	無	
		1,916	租用					
4	歡仔園站	1,573	租用	44	39	5	無	
5	中和站	829	自有	31	31	0	無	
6	五福站	676	租用	30	26	4	無	
7	新店站	1,000	租用	40	35	5	無	
8	中華站	700	租用	17	17	0	無	
9	樹林站	598	自有	17	14	3	無	
10	三峽一站	2,381	租用	49	41	8	無	
11	三峽二站	2,284	租用	70	66	4	無	
合計	總坪數： 19,250 自有坪數： 8,720 〔佔44.13%〕 租用坪數： 10,530 〔佔55.87%〕 借用坪數： 0 〔佔0%〕			519	482	37		

三重汽車客運股份有限公司

編號	場站	現有停車場 站面積 (坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積 不足(坪)	備註 (核准數)
					大型	中型		
1	蘆洲一站	1528.59	自有	91	91			縣轄公車支援5輛
2	蘆洲二站	1019.6	借用	53	51	2		
3	土城站	1516	自有	26	26			
4	新莊站	800	租用	26	26			
5	中港站	1500	借用	43	41	2		公路客運支援21輛
6	八里站	1560	借用	18	18			
7	五股站	1380	自有	17	19			夜間停放2部泰山站車輛
8	泰山站	810	自有	42	40			1.公路客運支援3輛、縣轄公車支援2輛 2.夜間2部停至五股站
9	輔大站	720	借用	14	14			
10	樹林站	600	租用	16	16			
11	自強站	700	借用	18	18			
12	迴龍站	1100	借用	21	20	1		
13	內湖站	955.5	租用	14	8	6		
14	南港站	573.5	借用	15	15			
15	重陽站	612	租用					
小計		15375.19		414	403	11		
合計	合計	19156.5坪						
	自用	6706坪(35.2%)						
	租用	2867.5坪(15%)						
	借用	9583坪(49.8%)						

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	82	82			
2	二重站	1406	租用	46	46			
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	62	62			
5	內湖站	1306	租用	48	48			
6	東園站	500	租用	25	25			
7	南港站	663	租用	21	21			
8	經貿站	600	租用	30	30			
9	安康站	1309.07	租用	47	47			
10	士林站	1200	租用	45	24	21		
11	汐止一站	944	租用	23	23			
12	雙溪站	1113	租用	17	17			
13	社子站	991	租用	8	7	1		
14	汐止二站	944.7	租用	37	37			
合計		總坪數： 15809坪 自有坪數： 0坪 (佔 0%) 借用坪數： 0坪 (佔 0%) 租用坪數： 15809坪 (佔 100%)						

指南汽車客運(股)公司

編號	場站	現有停車場 站面積 (坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積 不足(坪)	備註
					大型	中型		
1	安和站	2980	自有	50	50			
2	錦繡站	900	租用	27	27			
3	新光站 (二)	1095	自有	41	41			
4	新光站 (一)	1506	租用	51	51			
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		7331						
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
小計		14662		177	170	7		
合計	合計	7331 坪						
	自用	4075 坪(55.5%)						
	租用	坪(%)						
	借用	3256坪(44.42%)						

中興大業巴士股份股份有限公司場站基本資料表

編號	場站	現有停車場 站面積 (坪)	場站產權 (自有、租用、借用)	總車數	夜間停放車輛		規定面積 不足(坪)	備註 (核准數)
					大型	中型		
1	中和站	1304.4	自有	47	52			夜間304停放5輛
2	三重站	1297.8	租用	28	31			夜間紅12停放3輛
3	天母站	769.9	租用	51	38			夜間280停放故宮站6輛、泰山站4輛，紅12停放三重站3輛
4	故宮站	520.0	租用	25	26			租用台北市公有停車場，夜間280停放6輛，304夜間停放中和站5輛
5	汐止站	1426.8	自有	47	17			
5	汐止站二	880.0	租用	0	30			僅夜間停放
6	泰山站	951.9	租用	17	21			夜間280停放4輛
小計		7150.78		215	215	0		
合計	總 坪 數： 7339.5坪							
	自有坪數： 2919.9坪 (佔 39.78 %)							
	借用坪數： 4419.6坪 (佔 66.22 %)							
	租用坪數： 坪 (佔 %)							

新店客運股份有限公司

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

東南客運公司

編號	場站	現有停車場站面積 (坪)	場站產權〔自有、租用、借用〕	總車數	夜間停放車輛數		規定面積不足(坪)	備 註
					大型	中型		
1.	新湖站	439.2	租用	20	20	0		
2.	舊宗站	618.9	租用	26	21	5		
3.	內湖站	528	租用	28	16	12		
4	萬芳停車場	199.7	租用	7	0	7		
5	萬芳站	4031	租用	38	34	15		
6	松德站	350.2	租用	14	14	0		
7	安坑停車場	245.9	租用	12	12	0		
小計		6412.9		145	117	39		
合計	合計	6412.9坪						
	自有坪數	0坪(0%)						
	借用坪數	0坪(0%)						
	租用坪數	6412.9坪(100%)						

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

98.10.05(九十八年第二期)

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

臺北市聯營公車 98 年下半年行車安全業務檢查評比表

公司 檢查項目	基本 配分 權重	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	7.0	7.5	7.0	7.0	7.0	7.5	7.0	7.5	7.0	7.0	6.5	7.0	7.3	7.3
緊急事故應變訓練	10.0	2.0	10.5	11.5	11.0	11.3	11.0	11.5	11.0	11.3	11.0	11.0	11.5	10.0	11.5	11.5
行車人員管理及考核	12.0	2.0	13.0	13.0	11.0	13.0	12.5	13.0	13.0	13.5	13.0	13.0	11.5	12.5	13.5	13.3
行車人員健康管理	6.0	2.0	7.0	7.0	7.3	7.0	7.5	7.5	7.3	8.0	7.5	7.0	6.5	7.0	7.5	7.5
行車稽查作業管考成果	11.0	2.0	11.5	12.5	11.5	12.0	11.5	12.0	12.0	12.8	12.0	12.0	10.5	11.0	12.0	12.0
行車紀錄器管理及考核	10.0	2.0	10.5	11.0	11.0	11.0	11.0	12.0	11.3	11.5	11.0	11.5	11.0	11.5	11.5	11.0
車輛保養及維護(含一級保養)	8.0	3.0	10.5	10.5	9.0	10.0	10.0	10.5	9.5	10.5	10.0	10.0	9.5	10.0	10.5	10.5
車輛安全設施	12.0	2.0	13.0	14.0	12.0	13.0	12.8	13.5	12.5	13.5	12.5	12.8	12.0	11.5	13.0	12.3
98 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	7.0	8.0	6.5	7.0	7.0	8.0	7.0	7.5	7.0	7.0	6.5	7.0	7.8	7.3
總分	100.0		90.0	95.0	86.3	91.3	90.3	95.5	90.5	96.0	91.0	91.3	85.5	87.5	94.5	92.5
等第			優	優	甲	優	優	優	優	優	優	優	甲	甲	優	優

日期：98年 月 日

[illegible]

站場人員簽章：

98年第2期- 行車肇事率指標 (B5)

有責案件 (98年3月~98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
98.03	5	3	2	1	1	2	1	0	0	2	5	1	0	1	24
98.04	10	4	4	2	2	2	2	0	0	2	4	5	2	3	42
98.05	6	3	3	2	4	1	4	0	0	3	2	2	0	2	32
98.06	10	2	2	1	4	4	0	1	0	1	2	3	0	1	31
98.07	8	1	3	1	6	4	1	0	0	5	7	2	0	3	41
98.08	6	6	3	1	4	1	2	0	0	3	3	2	4	0	35
合計	45	19	17	8	21	14	10	1	0	16	23	15	6	10	205

輕傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
98.03	3	0	0	1	1	0	1	0	0	2	3	1	0	0	12
98.04	4	1	2	0	4	0	1	0	0	1	4	3	1	2	23
98.05	3	0	0	1	0	1	4	0	0	2	2	1	0	2	16
98.06	6	0	2	0	3	2	0	1	0	1	2	2	0	2	21
98.07	7	2	0	1	1	4	0	0	0	2	8	0	0	3	28
98.08	6	2	0	0	1	2	2	0	0	2	1	1	3	0	20
合計	29	5	4	3	10	9	8	1	0	10	20	8	4	9	120

重傷人數	大都會	欣欣	大有	大南	光華	中興	指南	欣和	淡水	台北	三重	首都	東南	新店	總計
98.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
98.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
98.05	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
98.06	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
98.07	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
98.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4

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)	(死亡人數)	(重傷人數)	(輕傷人數)
	權數=10	權數=8	權數=5	權數=3
大都會	(0) 0	(2) 16	(0) 0	(29) 87
欣 欣	(0) 0	(1) 8	(0) 0	(5) 15
大 有	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(4) 12
大 南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(3) 9
光 華	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(10) 30
中 興	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(9) 27
指 南	(0) 0	(1) 8	(0) 0	(8) 24
欣 和	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(1) 3
淡 水	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(0) 0
台 北	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(10) 30
三 重	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(20) 60
首 都	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(8) 24
東 南	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(4) 12
新 店	(0) 0	(0) 0	(0) 0	(9) 27
合 計	0	32	0	360

*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,台北縣交通局

臺北市公共運輸處聯營公車場站檢查評分表
(98 年第 2 期)

公車單位： 場站： 站 日期： 98 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(1 分) ☐ 無(0 分) 有無設置專用之垃圾筒? ☐ 有(1 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

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

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

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

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

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

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

91 年度第二期聯合稽查人員調查之準點比率

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

註：*表第 80% 差者；表中之數字係由 91 年度第二期之資料推算而來。

②B3「公車資訊服務設施」指標

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

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

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

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

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

附錄四 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。	1	
	②後端標示。(被遮蔽、噴字脫落、無標示、_____)	1	
	③(上、下)車門外側之車身。(被遮蔽、噴字脫落、無標示、_____)	1	
	④路線番號、起迄點是否標示齊全。	1	
	⑤顏色對比強烈，於日、夜間均易於辨別。	1	
(2)行車人員號碼牌與車號標示	①兩者皆可辨識。	5	
	②兩者有一項不可辨識。(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	
	③兩者皆不可辨識。(三個選項擇一項計分)	1	
(3)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。	1	
	③採三色以上彩色印刷，圖形按道路實際狀況編製。	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。	1	
	⑥含服務電話。	1	
	⑦整潔無破損。	1	
	⑧方位標示正確。	1	
	⑨依實際行駛路線行駛。	3	
(4)上下車收票標示	①在前門及後門上、下車處設置，兩處皆可辨識者。	5	
	②兩處有一處(前門、後門)不可辨識者。(原因：_____)	3	
	③兩處皆不可辨識者。(三個選項擇一項計分)	1	
(5)下車按(拉)鈴設備標示	①位置正確、標示清楚(例:按鈴處、下車時請按此鈕)、功能正常。	5	
	②三項有一項不清楚或不正常。(原因：_____)	4	
	③三項有二項不清楚或不正常。(原因：_____)	3	
	④三項皆不清楚或不正常。	2	
	⑤無：無此項標示與設備。(五個選項擇一項計分)	1	
(6)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。(三個選項擇一項計分)	1	
(7)驗票機裝設及故障情形	①裝設位置乘客易於刷卡且不影響上下車動線。	2	
	②驗票機使用正常。	3	
(8)車廂內張貼申訴服務電話	①有張貼、標示明顯。	5	
	②有張貼、標示不明。	3	
	③無。(三個選項擇一項計分)	1	
(9)夜間照明設備	①車內資訊能清楚辨識。(三個選項擇一項計分)	5	
	②光線不足，車內資訊可辨識，但較為模糊。	3	
	③ ☐ 車內太暗，資訊完全無法識別。 ☐ 乘客上下車前方燈未開啟。 ☐ 車頭燈未開啟。	1	
(10)活動改道及路線異動資訊	①有張貼、標示明顯。		
	②有張貼、標示不明。		
	③無。(三個選項擇一打勾即可)		

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，回來問組長!!

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

註解特殊狀況：_____ A-23 _____

附錄六 過站不停 (C1) 調查表格

站位：_____		調查日期：_____年_____月_____日_____							
調查員：_____		調查時段：_____至_____							
公司							過站不停車輛		
路線							路線	時間	車號
經過之班次數									
總計									

下一站位：_____

站位圖示：標示調查站位、方向（北）、路名、快慢車道分隔、車道數

備註：請詳細描述每一個過站不停之情形，若空間不足，可記載於背面。

附錄七稽查人員調查卷回報及民眾申訴優缺點案件統計表(按指標整理)

98年04月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表																			
指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.1%
C1	318	過站不停		10	3	0	1	0	0	5	0	0	0	0	3	0	0	22	1.2%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	10	0.6%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5	1	0	10	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	1	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		3	2	0	0	1	3	3	1	2	2	2	6	2	0	27	1.5%
D2	101	態度佳	6	49	17	1	4	15	15	13	13	12	5	5	13	1	0	163	9.1%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.3%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	2	0	0	0	0	2	0	6	0	0	0	0	0	0	10	0.6%
D2	103	態度佳(報站名)	6	4	1	0	0	5	3	0	29	0	0	0	0	0	0	42	2.3%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	187	74	37	39	44	140	69	88	21	50	31	39	1	2	822	45.9%
D2	106	態度差	-8	9	1	2	0	2	1	2	0	1	2	0	2	0	0	22	1.2%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	1	4	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0.6%
D2	107	對老弱態度差	-16	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0.2%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	3	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7	0.4%
D2	302	在快車道上下客	-8	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	1	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	6	0.3%
C2	306	急煞車、猛起步	-18	1	3	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0.4%
C2	309	任意超車	-36	2	2	0	0	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	9	0.5%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	139	62	32	27	30	33	25	67	18	26	30	19	1	1	510	28.5%
B2	202	車輛不潔	-24	6	0	0	0	2	2	1	1	12	0	4	8	1	0	37	2.1%
B2	204	空調故障	-32	2	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	0.1%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	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	1	0	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	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	320	擅自改道	-24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	0	0	0	0	0	4	0	1	0	2	0	1	0	10	0.6%
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%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6	0.3%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				439	183	84	78	112	203	129	207	74	88	75	106	8	4	1790	
扣除A1、C1及B3類指標後案件數				423	178	83	76	109	198	121	206	70	86	73	87	5	3	1718	

98年05月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
C1	318	過站不停		3	2	1	3	1	0	3	0	0	0	0	2	0	0	15	1.1%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	5	0.4%
B3	206	設備故障(或其他項)		1	1	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	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%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	32	16	8	5	6	21	8	11	16	8	3	9	0	0	143	10.4%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0.5%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
D2	103	態度佳(報站名)	6	3	0	0	0	2	1	0	15	1	1	0	0	0	0	23	1.7%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	103	56	28	36	38	112	51	87	19	26	25	31	2	0	614	44.5%
D2	106	態度差	-8	2	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	12	0.9%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0.4%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	2	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%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	4	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	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%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	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%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	333	戴耳機開車	-8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0.2%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
C2	306	急煞車、猛起步	-18	1	2	0	0	0	1	2	1	3	1	0	1	0	0	12	0.9%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	4	0.3%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	1	0	0	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%
B2	201	車輛整潔	24	101	52	22	28	27	28	29	59	26	23	23	20	0	0	438	31.7%
B2	202	車輛不潔	-24	4	0	2	0	2	5	3	0	2	3	1	7	0	0	29	2.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	2	2	1	2	0	0	1	1	1	1	2	0	0	14	1.0%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	0	0	0	0	0	1	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%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				260	143	73	81	84	171	103	176	75	66	59	87	2	1	1381	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				256	140	70	77	82	169	98	176	74	66	59	81	2	1	1351	

98年06月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0.2%
C1	318	過站不停		2	3	4	3	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	18	1.1%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	5	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	1	1	0	1	0	0	0	2	1	0	5	0	0	11	0.7%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	101	態度佳	6	39	16	5	11	5	14	5	11	11	6	5	7	1	0	136	8.1%
D2	102	對老弱態度佳	12	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7	0.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	3	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0.4%
D2	103	態度佳(報站名)	6	7	1	1	5	4	1	0	27	1	3	0	0	0	0	50	3.0%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	105	穿戴整齊	4	166	65	47	39	38	123	55	108	24	29	39	34	2	2	771	45.7%
D2	106	態度差	-8	4	3	1	3	3	2	2	0	5	2	0	2	0	0	27	1.6%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	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	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	0.2%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	319	按鈴不停	-16	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	328	故意慢速行駛	-12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.1%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	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%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	304	闖紅燈	-40	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	2	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7	0.4%
C2	309	任意超車	-36	4	1	1	2	0	1	4	0	1	3	0	0	0	0	17	1.0%
C2	310	車速過快	-36	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	130	59	28	37	23	40	22	66	25	24	32	20	1	1	508	30.1%
B2	202	車輛不潔	-24	3	1	1	0	1	3	1	0	2	2	2	7	2	0	25	1.5%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	6	0.4%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0.2%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0.2%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	2	2	1	3	1	3	6	0	2	0	1	1	0	0	22	1.3%
C4	330	停車購物或辦私事	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.1%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	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%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				374	166	101	115	82	189	105	215	81	75	86	87	9	3	1688	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				371	160	96	112	78	189	104	213	76	74	85	80	8	3	1649	

98年07月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		1	2	0	3	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	11	0.7%
C1	318	過站不停		3	1	0	5	2	2	1	0	3	0	2	2	0	0	21	1.3%
B3	23	標示不清(含車內、車外)		0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	101	態度佳	6	31	12	5	6	8	17	10	17	9	7	5	15	2	0	144	9.2%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	103	態度佳(報站名)	6	3	0	0	0	2	0	0	22	1	3	0	0	0	0	31	2.0%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.3%
D2	105	穿戴整齊	4	152	51	38	26	38	114	62	77	14	34	26	50	2	3	687	43.8%
D2	106	態度差	-8	5	4	2	1	1	2	0	0	2	0	1	0	0	0	18	1.1%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	0	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0.4%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0.3%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0.1%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0.2%
D2	328	故意慢速行駛	-12	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	1	0	0	0	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	1	0	0	1	0.1%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	1	1	0	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%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0.3%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	304	闖紅燈	-40	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4	0.3%
C2	306	急煞車、猛起步	-18	3	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0.6%
C2	309	任意超車	-36	2	0	2	1	1	0	1	0	1	3	0	0	0	0	11	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%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	142	50	32	24	24	38	33	69	26	27	32	35	2	0	534	34.1%
B2	202	車輛不潔	-24	5	1	0	0	0	3	0	0	0	2	6	0	0	0	17	1.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.1%
C4	320	擅自改道	-24	0	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	4	1	0	0	11	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%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0.1%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	6	0.4%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				357	138	88	77	85	178	116	186	61	80	78	113	6	4	1567	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				352	133	86	68	78	176	114	186	58	80	76	110	6	4	1527	

98年08月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
C1	318	過站不停		1	3	2	2	2	1	2	0	2	2	0	1	0	0	18	1.5%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		1	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	6	0.5%
B3	206	設備故障(或其他項)		0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0.2%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	101	態度佳	6	14	6	3	5	3	7	7	4	7	1	0	1	1	0	59	4.8%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	0	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	2	0	9	0.7%
D2	103	態度佳(報站名)	6	2	3	1	0	4	2	1	16	2	6	0	1	0	0	38	3.1%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	105	穿戴整齊	4	110	66	29	35	36	105	56	60	17	25	30	24	0	1	594	47.9%
D2	106	態度差	-8	1	3	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	9	0.7%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	337	其它缺失	-8	3	4	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	10	0.8%
D2	107	對老弱態度差	-16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	302	在快車道上下客	-8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0.2%
D2	307	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	-18	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.2%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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%
D2	329	滯留載客	-12	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
D2	333	戴耳機開車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C2	303	搶越平交道	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C2	304	闖紅燈	-40	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0.3%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0.3%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.2%
C2	310	車速過快	-36	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.2%
C2	432	搶黃燈	-40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	201	車輛整潔	24	73	56	14	25	23	38	22	52	27	21	33	15	0	2	401	32.3%
B2	202	車輛不潔	-24	3	3	2	2	0	3	0	0	1	3	3	3	0	0	23	1.9%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	254	車輛性能(車內構件震動)	-24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4	0.3%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	0	0	1	2	1	0	4	0	0	1	2	0	0	0	11	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%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	5	0.4%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C5	332	行車時嚼食檳榔	平均分數-10	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	5	0.4%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				216	150	62	74	77	160	105	133	62	66	73	55	4	3	1240	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				214	147	60	71	71	158	101	132	57	64	73	53	4	3	1208	

98年09月稽查人員調查卷及民眾申訴優缺點案件統計表

指標	代碼	內容	扣加	大都會	欣欣	大有	大南	光華	台北	三重	首都	指南	中興	新店	東南	淡水	欣和	總計	比例
A1	1	發車誤點		0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
C1	318	過站不停		0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
B3	23	標示不清(含車內,車外)		0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	4	0.3%
B3	206	設備故障(或其他項)		2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.2%
B3	207	行車安全設備不良或不齊		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
B3	26	無意見卡/意見卡箱內無筆		1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0.2%
D2	101	態度佳	6	14	9	0	5	0	6	5	5	6	2	1	3	0	0	56	4.5%
D2	102	對老弱態度佳	12	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.4%
D2	312	態度佳(主動服務)	6	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	2	2	0	10	0.8%
D2	103	態度佳(報站名)	6	8	2	0	1	6	1	1	15	2	4	0	0	0	0	40	3.2%
D2	104	拾金不昧(或拾獲失物)	12	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
D2	105	穿戴整齊	4	115	64	29	40	37	113	58	57	13	24	25	32	2	1	610	48.6%
D2	106	態度差	-8	0	0	2	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	8	0.6%
D2	324	態度差(乘客詢問時不答)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	337	其它缺失	-8	1	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0.5%
D2	107	對老弱態度差	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	108	態度差(辱罵乘客)	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	109	態度差(毆打乘客)	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	110	儀容不整	-4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0.3%
D2	301	未待乘客上下妥車即開動	-14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	302	在快車道上下客	-8	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	311	行車中任意閒談者	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	42	行車中使用大哥大	-16	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0.2%
D2	313	行車打瞌睡或精神不濟	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	319	按鈴不停	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	323	沿途催促老殘孩童上下車	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	351	趕客下車	-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	325	關門時夾到乘客	-14	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0.3%
D2	328	故意慢速行駛	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	329	滯留載客	-12	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	333	戴耳機開車	-8	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.3%
D2	334	車內聽廣播或音樂	-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	344	亂鳴喇叭	-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
D2	335	車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
D2	336	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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%
C2	304	闖紅燈	-40	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.4%
C2	306	急煞車,猛起步	-18	2	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	6	0.5%
C2	309	任意超車	-36	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0.3%
C2	310	車速過快	-36	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C2	432	搶黃燈	-40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	201	車輛整潔	24	86	52	25	19	30	32	24	51	38	17	28	16	2	2	422	33.7%
B2	202	車輛不潔	-24	2	0	0	1	2	2	0	0	0	1	1	4	1	0	14	1.1%
B2	204	空調故障	-32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	203	車輛性能(排放黑煙)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
B2	251	車輛性能(或其它)	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
B2	252	車輛性能(噪音)	-24	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	0.3%
C4	305	直行車等候紅燈時佔用右轉車道	-16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	308	未行駛公車專用道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	314	未開大燈及側邊燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	315	晚間未開路線燈	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	316	違規停車	-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	320	擅自改道	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
C4	326	未依規收費	-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
C4	327	未在公車停靠區內上下客	-24	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	9	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%
C4	433	駕駛員未繫安全帶	-24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C5	331	行車時吸煙	平均分數-10	0	0	1	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	1	0	0	0	1	0.1%
C3	321	拒載老殘	平均分數-10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
C3	322	拒收老殘優待票	平均分數-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
總筆數				236	143	78	73	84	156	97	129	66	59	61	62	7	3	1254	
扣除A1.C1及B3類指標後案件數				233	141	77	71	83	156	95	129	63	58	60	61	7	3	1237	

附錄八 發車準點性調查資料整理表

調查日期			9月7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
277	1	大都會	282-AB	14	57	-	-								
			316-AB	15	06	9	10								
			388-AB	15	15	9	10								
			286-AB	15	22	7	10								
			283-AB	15	30	8	10								
			350-AB	15	40	10	10								
			415-AB	15	50	10	10								
			AH-831	15	59	9	10								
277	1	大都會	412-AB	18	00	-	-								
			282-AB	18	10	10	10								
			316-AB	18	18	8	10								
			388-AB	18	30	12	10								
			283-AB	18	40	10	10								
			290-AD	18	52	12	10								
			350-AB	18	59	7	10								

總樣本數：15

有效樣本數：13

準點樣本數：11

A1j（路線）=0.846

調查日期			9月2日					調查日期			9月4日				
路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距	路線	等級	公司	車牌號碼	時間(時)	時間(分)	發車間距	規定間距
281	2	大都會	255-AB	07	42	-	-	281	2	大都會	531-AD	08	04	-	-
			373-AB	07	47	5	10				529-AD	08	12	8	10
			375-AB	07	53	6	10				532-AD	08	20	8	10
			253-AB	08	00	7	10				525-AD	08	27	7	10
			223-AB	08	06	6	10								
			528-AD	08	11	5	10								
			530-AD	08	20	9	10								
			527-AD	08	27	7	10								
			529-AD	08	35	8	15								
			531-AD	08	43	8	15								
			532-AD	08	51	8	15								
			526-AD	08	58	7	15								
			523-AD	09	06	8	15								
			525-AD	09	14	8	15								
			228-AB	09	21	7	15								
			265-AB	09	30	9	15								

總樣本數：（尖）11（離）8

有效樣本數：（尖）10（離）8 準點樣本數：（尖）10（離）8

A1Pj（尖）=1.000

A1Oj（離）=1.000

A1j（路線）=1.000

調查日期			7 月 29 日					調查日期			9 月 25 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
685	3	大都會	329-AB	14	39	-	-	260	4	大都會	810-AB	06	30	0	06:30
			260-AB	14	49	10	20				832-AB	06	59	-1	07:00
			796-AC	14	59	10	20				826-AB	07	40	0	07:40
			186-AD	15	11	12	20				811-AB	08	01	-	-
			235-AB	15	19	8	20				822-AB	08	40	0	08:40
			181-AD	15	29	10	20				238-AD	09	39	-1	09:40
			250-AB	15	41	12	20								
			182-AD	15	49	8	20								
			416-AB	15	59	10	20								
			249-AB	16	09	10	15								
			183-AD	16	22	13	15								
			398-AB	16	32	10	15								
			322-AB	16	42	10	15								
			261-AB	16	49	7	15								
			200-AD	16	59	10	15								
			366-AB	17	09	10	15								
			227-AB	17	22	13	15								
			185-AD	17	29	7	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 9

有效樣本數：(尖) 9 (離) 8 準點樣本數：(尖) 9 (離) 8

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =1.000

總樣本數：6

有效樣本數：5

A1j (路線) =1.000

準點樣本數：5

調查日期			8 月 4 日					調查日期			9 月 1 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-FL	14	31	-	-	1	2	欣欣	695-AD	16	58	-	-
			AG-953	14	44	13	15				500-AB	17	05	7	10
			507-AB	14	49	5	15				773-AB	17	13	8	10
			622-AC	14	56	7	15				613-AC	17	20	7	10
			AG-987	15	04	8	15				539-FL	17	27	7	10
			796-FL	15	14	10	15				AG-958	17	37	10	10
			632-AC	15	18	4	15				803-AB	17	45	8	10
			592-FL	15	28	10	15				100-AC	17	52	7	10
			570-FL	15	36	8	10				540-FL	17	58	6	10
			508-AB	15	39	3	10				498-AB	18	07	9	15
			702-AD	15	49	10	10				AG-582	18	15	8	15
			623-AC	15	56	7	10				591-FL	18	22	7	15
			112-AC	16	01	5	10				140-AD	18	30	8	15
			AG-970	16	13	12	10				517-AB	18	40	10	15
			211-FN	16	22	9	10				691-AD	18	46	6	15
			552-FL	16	29	7	10				590-FL	18	55	9	15

總樣本數：(尖) 8 (離) 8

有效樣本數：(尖) 8 (離) 7 準點樣本數：(尖) 7 (離) 7

A1Pj (尖) =0.875

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =0.938

總樣本數：(尖) 9 (離) 7

有效樣本數：(尖) 8 (離) 7

A1Pj (尖) =1.000

A1j (路線) =1.000

準點樣本數：(尖) 8 (離) 7

A1Oj (離) =1.000

調査日期			10月5日					調査日期			10月9日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
249	3	欣欣	515-AB	06	33	-	-	藍 29	4	欣欣	399-FN	07	29	-1	07:30
			118-AC	06	39	6	15				400-FN	08	00	0	08:00
			230-FN	06	50	11	15				246-FN	08	28	-2	08:30
			096-AC	06	59	9	15				399-FN	09	00	0	09:00
			796-AB	07	11	12	15				400-FN	09	39	-1	09:40
			566-FL	07	22	11	15				246-FN	10	19	-1	10:20
			567-FL	07	34	12	15								
			095-AC	07	46	12	15								
			098-AC	07	58	12	15								
			AG-972	08	10	12	20								
249	3	欣欣	118-AC	08	50	-	-								
			230-FN	09	08	18	20								
			796-AB	09	26	18	20								
			566-FL	09	36	10	20								
			567-FL	09	46	10	20								
			095-AC	09	55	9	20								
			620-AC	10	06	11	20								

總樣本數：(尖) 9 (離) 8

總樣本數：6

有效樣本數：(尖) 8 (離) 7 準點樣本數：(尖) 8 (離) 7

有效樣本數：6

準點樣本數：5

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 0.833

A1j (路線) = 1.000

調査日期			10月2日					調査日期			10月2日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
藍 25	2	大有	128-AC	15	18	-	-	藍 25	2	大有	790-FL	17	26	5	10
			125-AC	15	30	12	20				133-AC	17	32	6	10
			127-AC	15	42	12	20				130-AC	17	39	7	10
			790-FL	15	52	10	20								
			133-AC	16	00	8	20	調査日期			10月30日				
			130-AC	16	11	11	20	藍 25	2	大有	133-AC	15	20	-	-
			129-AC	16	20	9	20				130-AC	15	32	12	20
			128-AC	16	26	6	20				128-AC	15	41	9	20
			125-AC	16	30	4	20				123-AC	15	54	13	20
			127-AC	16	37	7	10				133-AC	16	07	13	20
			790-FL	16	45	8	10				130-AC	16	16	9	20
			133-AC	16	50	5	10				129-AC	16	22	6	20
			131-AC	16	57	7	10				123-AC	16	32	10	20
			130-AC	17	04	7	10								
			129-AC	17	05	1	10								
			128-AC	17	10	5	10								
			125-AC	17	15	5	10								
			127-AC	17	21	6	10								

總樣本數：(尖) 12 (離) 17

有效樣本數：(尖) 12 (離) 15 準點樣本數：(尖) 12 (離) 15

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			8 月 20 日					調査日期			10 月 14 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
212	3	大有	786-FL	15	33	-	-	263	3	大有	13:30~16:55 查無任何發車班次				
			788-FL	16	46	73	15								
								調査日期			10 月 30 日				
調査日期			8 月 21 日					263	3	大有	263-FN	18	38	-	-
212	3	大有	16:30~17:10 查無任何發車班次												
調査日期			10 月 19 日												
212	3	大有	258-FN	15	51	-	-								
			259-FN	16	44	53	15								
			132-AC	17	32	48	30								
			262-FN	18	22	50	30								

總樣本數：(尖) 3 (離) 3	總樣本數：(尖) 0 (離) 1
有效樣本數：(尖) 2 (離) 2	有效樣本數：(尖) 0 (離) 0
A1Pj (尖) =0.000	A1Oj (離) =0.000
A1j (路線) =0.000	A1j (路線) =0.000

調査日期			8 月 14 日					調査日期			10 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
620	3	大有	703-FL	15	00	-	-	620	3	大有	700-FL	15	24	-	-
			708-FL	15	15	15	20				707-FL	15	37	13	20
			707-FL	15	15	0	20				702-FL	15	51	14	20
			702-FL	15	44	29	20				437-AD	16	12	21	20
			701-FL	16	08	24	15				705-FL	16	21	9	15
			705-FL	16	35	27	15				438-AD	16	32	11	15
			700-FL	16	54	19	15								
			703-FL	17	19	25	15								
			707-FL	17	33	14	20								
			708-FL	17	50	17	20								
			702-FL	18	04	14	20								

總樣本數：(尖) 6 (離) 11	總樣本數：(尖) 2 (離) 8
有效樣本數：(尖) 6 (離) 9	有效樣本數：(尖) 2 (離) 8
A1Pj (尖) =0.333	A1Oj (離) =0.889
A1j (路線) =0.611	

調査日期			8 月 14 日					調査日期			10 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)	發車 間距	規定 間距
218	3	大南	527-AB	14	30	-	-	218	3	大南	607-AB	16	01	-	-
			612-AB	14	45	15	20				123-FP	16	11	10	15
			502-FL	15	00	15	20				513-FL	16	19	8	15
			891-AB	15	20	20	20				821-AC	16	30	11	15
			505-FL	15	40	20	20				125-FP	16	40	10	15
			511-FL	16	00	20	20				501-FL	16	50	10	15
			125-AD	16	13	13	15				125-AD	16	59	9	15
			513-FL	16	25	12	15								
			526-AB	16	37	12	15								
			503-FL	16	50	13	15								
			606-AB	17	00	10	15								
			525-AB	17	13	13	15								
			611-AB	17	25	12	15								
			528-AB	17	35	10	15								

總樣本數：(尖) 15 (離) 6

有效樣本數：(尖) 14 (離) 5 準點樣本數：(尖) 14 (離) 5

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =1.000

調査日期			9 月 18 日					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
265	3	大南	823-AC	06	20	-	-								
			826-AC	07	00	40	15								
			825-AC	07	40	40	20								
			823-AC	08	44	64	20								

總樣本數：(尖) 2 (離) 2

有效樣本數：(尖) 1 (離) 2 準點樣本數：(尖) 0 (離) 0

A1Pj (尖) =0.000

A1Oj (離) =0.000

A1j (路線) =0.000

調査日期			10 月 13 日					調査日期			10 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)	距離 規定	規定 時間
小 22	3	大南	926-AB	17	26	1	17:25	小 22	3	大南	249-FN	18	10	0	18:10
			249-FN	17	40	0	17:40				926-AB	18	26	1	18:25
			926-AB	17	56	1	17:55				249-FN	18	39	-1	18:40
			249-FN	18	10	0	18:10				926-AB	18	55	0	18:55
			926-AB	18	25	0	18:25				249-FN	19	10	0	19:10
			249-FN	18	40	0	18:40								
			926-AB	18	55	0	18:55								
			249-FN	19	09	-1	19:10								
			926-AB	19	26	1	19:25								
			249-FN	19	39	-1	19:40								
			926-AB	20	00	0	20:00								
			926-AB	20	21	-	-								
			249-FN	20	30	0	20:30								

總樣本數：18

有效樣本數：17

準點樣本數：17

A1j（路線）=1.000

調査日期			8 月 14 日					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
小 6	4	大南	023-AD	14	30	0	14:30								
			933-AB	15	00	0	15:00								
			023-AD	15	30	0	15:30								
			933-AB	16	00	0	16:00								
			023-AD	16	30	0	16:30								
			905-AB	17	00	0	17:00								
			933-AB	17	30	0	17:30								

總樣本數：7

有效樣本數：7

準點樣本數：7

A1j（路線）=1.000

調査日期			10月5日					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
220	2	光華	016-FP	20	32	-	-								
			008-FP	20	42	10	15								
			010-FP	20	50	8	15								
			005-FP	20	58	8	15								
			015-FP	21	17	19	15								
			017-FP	21	18	1	15								
			013-FP	21	28	10	15								
調査日期			10月6日												
220	2	光華	030-FP	06	35	-	-								
			008-FP	06	40	5	10								
			010-FP	06	48	8	10								
			015-FP	06	55	7	10								
			016-FP	07	04	9	10								
			005-FP	07	08	4	10								
			017-FP	07	17	9	10								
			002-FP	07	21	4	10								

總樣本數：(尖) 8 (離) 7

有效樣本數：(尖) 7 (離) 6 準點樣本數：(尖) 7 (離) 5

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 0.833

A1j (路線) = 0.917

調査日期			10月2日					調査日期			10月2日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
紅 10	2	光華	625-AD	15	03	-	-	紅 10	2	光華	628-AD	16	59	6	10
			630-AD	15	09	6	15								
			631-AD	15	15	6	15								
			073-AD	15	19	4	15								
			621-AD	15	25	6	15								
			627-AD	15	35	10	15								
			628-AD	15	38	3	15								
			075-AD	15	46	8	15								
			622-AD	15	52	6	15								
			629-AD	15	58	6	15								
			072-AD	16	02	4	10								
			626-AD	16	10	8	10								
			076-AD	16	18	8	10								
			625-AD	16	22	4	10								
			630-AD	16	28	6	10								
			631-AD	16	35	7	10								
			621-AD	16	45	10	10								
			627-AD	16	53	8	10								

總樣本數：(尖) 9 (離) 10

有效樣本數：(尖) 9 (離) 9 準點樣本數：(尖) 9 (離) 9

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調查日期			8 月 17 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
藍 7	3	光華	101-AB	09	15	-	-	521	4	光華	AH-519	07	40	0	07:40
			AH-889	09	30	15	20				AH-592	08	00	0	08:00
			102-AB	09	48	18	20				AH-516	08	15	0	08:15
			AH-892	10	10	22	20				AH-515	08	35	0	08:35
			623-AD	10	30	20	20				AH-519	09	04	-1	09:05
											AH-592	09	35	0	09:35
調查日期			8 月 19 日								AH-516	10	04	-1	10:05
藍 7	3	光華	AH-889	16	25	-	-				AH-515	10	38	-2	10:40
			AH-890	16	40	15	15								
			101-AB	16	55	15	15								
			623-AD	17	10	15	15								
			105-AB	17	25	15	15								
			AH-891	17	40	15	15								
			103-AB	17	55	15	15								

★車號 AH-892 於 8 月 17 日 10:10 發車之班次，經北市運稽字

第 09832708200 號函說明，同意該車次屬準點發車班次

總樣本數：(尖) 6 (離) 6

總樣本數：8

有效樣本數：(尖) 6 (離) 4 準點樣本數：(尖) 6 (離) 4

有效樣本數：8

準點樣本數：7

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 0.875

A1j (路線) = 1.000

調查日期			8 月 13 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)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
307	1	台北	675-FN	17	42	-	-	307	1	台北	591-FN	18	40	-	-
			590-FN	17	47	5	10				658-FN	18	43	3	10
			592-FN	17	51	4	10				659-FN	18	48	5	10
			587-FN	17	57	6	10				670-FN	18	55	7	10
			688-FN	18	00	3	10				648-FN	19	00	5	10
			673-FN	18	07	7	10				655-FN	19	05	5	10
			686-FN	18	12	5	10				656-FN	19	17	12	10
			680-FN	18	17	5	10				595-FN	19	20	3	10
			596-FN	18	19	2	10				601-FN	19	28	8	10
			687-FN	18	24	5	10				651-FN	19	31	3	10
			665-FN	18	28	4	10				653-FN	19	34	3	10
											589-FN	19	41	7	10

總樣本數：23

有效樣本數：21

準點樣本數：20

A1j (路線) = 0.952

調查日期			8 月 12 日					調查日期			9 月 25 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
604	2	台北	416-AC	06	29	-	-	241	3	台北	152-FQ	14	00	-	-
			375-FG	06	36	7	10				655-FA	14	12	12	20
			378-FG	06	42	6	10				402-FB	14	24	12	20
			415-AC	06	48	6	10				466-FA	14	35	11	20
			746-AC	06	53	5	10				653-FA	14	49	14	20
			417-AC	06	59	6	10				482-FG	15	00	11	20
			418-AC	07	05	6	10				538-FE	15	13	13	20
			419-AC	07	13	8	10				153-FQ	15	24	11	20
			151-FE	07	20	7	10				401-FB	15	37	13	15
			152-FE	07	26	6	10				156-FQ	15	48	11	15
			410-FE	07	34	8	15				151-FQ	16	00	12	15
			413-AC	07	42	8	15				155-FQ	16	15	15	15
			359-FG	07	50	8	15				405-FE	16	30	15	15
			153-FE	07	56	6	15				152-FQ	16	45	15	15
			377-FG	08	03	7	15				655-FA	16	00	15	15
			163-FE	08	12	9	15								
			167-FE	08	19	7	15								

總樣本數：(尖) 10 (離) 7

有效樣本數：(尖) 9 (離) 7 準點樣本數：(尖) 9 (離) 7

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =1.000

總樣本數：(尖) 7 (離) 8

有效樣本數：(尖) 7 (離) 7

A1Pj (尖) =1.000

A1j (路線) =1.000

準點樣本數：(尖) 7 (離) 7

A1Oj (離) =1.000

調查日期			10 月 13 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	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
702	4	台北	863-FA	14	00	0	14:00								
			843-FA	14	22	2	14:20								
			2U-290	14	40	0	14:40								
			2U-300	15	00	0	15:00								
			865-FA	15	16	1	15:15								
			2U-291	15	30	0	15:30								
			2U-289	15	45	0	15:45								
			862-FA	16	02	2	16:00								
			AG-791	16	20	0	16:20								
			AG-797	16	41	1	16:40								
			866-FA	17	00	0	17:00								

總樣本數：11

有效樣本數：11

準點樣本數：11÷

A1j (路線) =1.000

調査日期			9月11日					調査日期			9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
225	1	三重	558-FN	18	01	-	-	225	1	三重	353-FA	19	36	7	10
			556-FN	18	06	5	10				2U-456	19	42	6	10
			557-FN	18	13	7	10				622-FG	19	48	6	10
			299-XH	18	19	6	10				AG-818	19	53	5	10
			540-FG	18	24	5	10				AH-986	19	59	6	10
			349-FL	18	31	7	10								
			482-FL	18	36	5	10								
			541-FG	18	39	3	10								
			270-XH	18	46	7	10								
			AG-822	18	50	4	10								
			986-XH	18	55	5	10								
			AG-819	19	00	5	10								
			AG-820	19	05	5	10								
			009-FA	19	09	4	10								
			348-FL	19	15	6	10								
			989-XH	19	20	5	10								
			767-FM	19	23	3	10								
			141-FM	19	29	6	10								

總樣本數：23

有效樣本數：22

準點樣本數：22

A1j（路線）=1.000

調査日期			9月25日					調査日期			9月25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
617	2	三重	2U-342	14	00	-	-	617	2	三重	2U-341	15	47	6	10
			982-XH	14	03	3	15				490-FL	15	51	4	10
			2U-469	14	08	5	15				271-FA	15	56	5	10
			129-FA	14	15	7	15				AG-826	15	58	2	10
			276-XH	14	20	5	15				771-FM	16	00	2	10
			567-FN	14	23	3	15								
			367-FA	14	27	4	15								
			472-FN	14	30	3	15								
			629-FG	14	38	8	15								
			770-FM	14	45	7	15								
			023-FA	14	55	10	15								
			119-FA	14	58	3	15								
			125-FM	15	01	3	10								
			495-FN	15	20	19	10								
			368-FA	15	25	5	10								
			123-FA	15	28	3	10								
			627-FN	15	36	8	10								
			293-XH	15	41	5	10								

總樣本數：（尖）11（離）12

有效樣本數：（尖）11（離）11準點樣本數：（尖）10（離）11

A1Pj（尖）=0.909

A1Oj（離）=1.000

A1j（路線）=0.955

調査日期			8 月 17 日					調査日期			8 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
265 區間車	3	三重	382-FA	17	00	-	-	265 區間車	3	三重	637-FG	20	00	-	-
			612-FN	17	03	3	15				AH-992	20	03	3	15
			497-FN	17	15	12	15				638-FG	20	13	10	15
			256-FA	17	16	1	15				381-FA	20	23	10	15
			380-FA	17	22	6	15				636-FG	20	33	10	15
			292-XH	17	24	2	15				281-XH	20	40	7	15
			637-FG	17	25	1	15				491-FL	20	53	13	15
			615-FN	17	30	5	15								
			379-FA	17	33	3	20	調査日期			8 月 18 日				
			AH-993	17	33	0	20	265 區間車	3	三重	380-FA	18	42	-	-
			186-FD	17	45	12	20				491-FL	18	49	7	20
			475-FN	17	57	12	20				615-FN	18	51	2	20
											376-FA	19	03	12	20
											186-FD	19	05	2	20
											375-FA	19	20	15	20
											357-FA	19	21	1	20

總樣本數：(尖) 15 (離) 11

有效樣本數：(尖) 13 (離) 10 準點樣本數：(尖) 13 (離) 10

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			9 月 1 日					調査日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	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
232 正線	4	三重	486-FL	11	48	-	-								
			272-XH	12	00	0	12:00								
			468-FN	12	17	-	-								
			618-FB	12	34	4	12:30								
			2U-457	12	58	-2	13:00								
調査日期			9 月 2 日												
232 正線	4	三重	145-FM	11	15	-	-								
			486-FL	11	30	0	11:30								
			272-XH	11	48	-	-								
			468-FN	12	00	0	12:00								
			768-FM	12	15	-	-								
			2U-457	12	35	5	12:30								

總樣本數：11

有效樣本數：6

準點樣本數：3

A1j (路線) = 0.500

調査日期			9 月 28 日					調査日期			9 月 25 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
204	1	首都	829-FA	13	00	-	-	藍 2	2	首都	058-FD	06	00	-	-
			832-FA	13	10	10	10				240-FD	06	10	10	10
			280-FL	13	20	10	10				156-FL	06	18	8	10
			981-FE	13	30	10	10				056-FD	06	25	7	10
			828-FA	13	40	10	10				057-FD	06	32	7	10
			836-FA	13	50	10	10				157-FL	06	40	8	10
			041-FD	14	00	10	10				366-FG	06	45	5	10
			435-AC	14	10	10	10				151-FL	06	52	7	10
			509-FE	14	20	10	10				230-FD	07	01	9	15
			835-FA	14	30	10	10				239-FD	07	09	8	15
			279-FL	14	40	10	10				260-FE	07	20	11	15
			833-FA	14	50	10	10				053-FD	07	30	10	15
			031-FL	15	00	10	10				245-FD	07	40	10	15
											243-FD	07	50	10	15

總樣本數：13

有效樣本數：12

準點樣本數：12

A1j（路線）=1.000

調査日期			7 月 29 日					調査日期			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)	距離 規定	規定 時間
536	4	首都	657-FA	14	00	0	14:00	213	4	首都	837-FA	14	00	0	14:00
			678-FA	14	20	0	14:20				838-FA	15	00	0	15:00
			658-FA	14	40	0	14:40				837-FA	15	31	1	15:30
			662-FA	15	01	1	15:00				271-FL	16	00	0	16:00
			665-FA	15	20	0	15:20				255-FL	16	21	1	16:20
			663-FA	15	41	1	15:40				838-FA	16	40	0	16:40
			657-FA	16	00	0	16:00				205-FD	17	00	0	17:00
			661-FA	16	20	0	16:20								
			658-FA	16	40	0	16:40								
			662-FA	17	00	0	17:00								
調査日期			10 月 2 日												
536	4	首都	665-FA	19	00	0	19:00								
			662-FA	19	22	2	19:20								
			661-FA	19	40	0	19:40								
			658-FA	19	59	-1	20:00								

總樣本數：14

有效樣本數：14

準點樣本數：14

A1j（路線）=1.000

總樣本數：7

有效樣本數：7

準點樣本數：7

A1j（路線）=1.000

調査日期			8 月 21 日					調査日期			8 月 21 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
905	2	指南	613-FL	06	43	-	-	905	2	指南	620-FL	08	35	7	15
			612-FL	06	49	6	10				609-FL	08	43	8	15
			948-AB	06	56	7	10								
			616-FL	07	00	4	10								
			581-AC	07	04	4	10								
			FS-855	07	10	6	10								
			582-AC	07	16	6	10								
			FS-859	07	19	3	10								
			FU-978	07	25	6	10								
			FS-919	07	30	5	10								
			FS-920	07	35	5	10								
			FS-921	07	43	8	10								
			607-FL	07	48	5	10								
			FS-926	07	54	6	15								
			617-FL	08	01	7	15								
			618-FL	08	10	9	15								
			FU-976	08	20	10	15								
			FU-977	08	28	8	15								

總樣本數：(尖) 13 (離) 7

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

調査日期			10 月 12 日					調査日期			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
202	3	指南	888-FA	14	06	-	-	202	3	指南	219-AB	16	55	9	15
			209-AB	14	16	10	20								
			208-AB	14	24	8	20								
			212-AB	14	36	12	20								
			210-AB	14	47	11	20								
			887-FA	14	58	11	20								
			885-FA	15	05	7	20								
			207-AB	15	17	12	20								
			FS-847	15	26	9	20								
			205-AB	15	34	8	15								
			203-AB	15	44	10	15								
			201-AB	15	51	7	15								
			FS-851	16	00	9	15								
			202-AB	16	10	10	15								
			222-AB	16	20	10	15								
			200-AB	16	28	8	15								
			220-AB	16	37	9	15								
			199-AB	16	46	9	15								

總樣本數：(尖) 10 (離) 9

有效樣本數：(尖) 10 (離) 8 準點樣本數：(尖) 10 (離) 8

A1Pj (尖) = 1.000

A1Oj (離) = 1.000

A1j (路線) = 1.000

調査日期			10月9日					調査日期			9月3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
530	3	指南	309-FA	14	00	-	-	902 區間車	4	指南	075-FP	07	14	4	07:10
			310-FA	14	17	17	30				076-FP	07	32	2	07:30
			073-AC	14	30	13	30				071-FP	07	52	2	07:50
			312-FA	14	44	14	30				081-FP	08	09	-1	08:10
			033-AB	15	00	16	30								
			308-FA	15	10	10	30				072-FP	16	11	1	16:10
			035-AB	15	20	10	30				073-FP	16	26	1	16:25
			306-FA	15	30	10	30				075-FP	16	45	5	16:40
			309-FA	15	41	11	15				076-FP	16	59	4	16:55
			310-FA	15	50	9	15				071-FP	17	10	0	17:10
			045-AB	16	00	10	15				081-FP	17	26	1	17:25
			073-AC	16	10	10	15								
			312-FA	16	18	8	15	調査日期			9月4日				
			033-AB	16	30	12	15	902 區間車	4	指南	083-FP	06	30	0	06:30
			035-AB	16	40	10	15				085-FP	06	55	5	06:50
			306-FA	16	50	10	15				078-FP	07	10	0	07:10
			308-FA	17	00	10	15								

總樣本數：(尖) 9 (離) 8

總樣本數：13

有效樣本數：(尖) 9 (離) 7 準點樣本數：(尖) 9 (離) 7

有效樣本數：13

準點樣本數：9

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =0.692

A1j (路線) =1.000

調査日期			10月5日					調査日期			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
280	2	中興	147-AC	15	06	-	-	280	2	中興	142-FP	16	57	6	10
			136-FP	15	11	5	15								
			152-FP	15	24	13	15								
			979-AC	15	28	4	15								
			141-AC	15	34	6	15								
			139-FP	15	41	7	15								
			131-FP	15	47	6	15								
			138-FP	15	54	7	15								
			147-FP	15	59	5	15								
			148-FP	16	04	5	10								
			149-FP	16	07	3	10								
			140-FP	16	14	7	10								
			142-FP	16	19	5	10								
			976-AC	16	24	5	10								
			133-FP	16	31	7	10								
			146-FP	16	38	7	10								
			937-AC	16	46	8	10								
			150-FP	16	51	5	10								

總樣本數：(尖) 10 (離) 9

有效樣本數：(尖) 10 (離) 8 準點樣本數：(尖) 10 (離) 8

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =1.000

調查日期			8 月 26 日					調查日期			8 月 21 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
227	3	中興	AH-767	14	04	-	-	紅 12	3	中興	338-AD	15	18	-	-
			AH-772	14	27	23	20				343-AD	15	27	9	20
			AH-765	14	44	17	20				339-AD	15	44	17	20
			AH-777	15	04	20	20				340-AD	15	59	15	20
			AH-771	15	24	20	20				341-AD	16	12	13	20
			AH-768	15	25	1	20				337-AD	16	25	13	20
			AH-779	15	52	27	15				335-AD	16	34	9	20
			AH-769	16	11	19	15				338-AD	16	45	11	12
			AH-778	16	25	14	15				343-AD	16	57	12	12
			AH-766	16	36	11	15				339-AD	17	05	8	12
			AH-761	16	43	7	15				340-AD	17	13	8	12
			AH-772	16	56	13	15				336-AD	17	30	17	12
											341-AD	17	35	5	12
											335-AD	17	47	12	12
											338-AD	17	59	12	12

總樣本數：(尖) 6 (離) 6

有效樣本數：(尖) 6 (離) 5 準點樣本數：(尖) 4 (離) 4

A1Pj (尖) = 0.667

A1Oj (離) = 0.800

A1j (路線) = 0.734

總樣本數：(尖) 8 (離) 7

有效樣本數：(尖) 8 (離) 6

A1Pj (尖) = 0.875

A1j (路線) = 0.938

準點樣本數：(尖) 7 (離) 6

A1Oj (離) = 1.000

調查日期			9 月 7 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
304 正線	4	中興	305-AC	11	00	0	11:00								
			975-AC	12	13	3	12:10								
調查日期			9 月 8 日												
304 正線	4	中興	301-AC	07	35	5	07:30								
			305-AC	08	30	0	08:30								
			303-AC	09	30	0	09:30								

總樣本數：5

有效樣本數：5

準點樣本數：4

A1j (路線) = 0.800

調査日期			10月9日					調査日期			10月9日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
642	1	新店	293-FB	14	02	-	-	642	1	新店	255-FD	15	29	4	10
			802-FC	14	06	4	10				258-FD	15	34	5	10
			257-FD	14	10	4	10				262-FD	15	39	5	10
			299-FB	14	17	7	10				801-FC	15	45	6	10
			253-FD	14	23	6	10				288-FB	15	48	3	10
			292-FB	14	29	6	10				265-FD	15	54	4	10
			291-FB	14	37	8	10								
			297-FB	14	39	2	10								
			266-FD	14	49	10	10								
			263-FD	14	52	3	10								
			289-FB	14	57	5	10								
			136-FD	14	59	2	10								
			139-FD	15	05	6	10								
			252-FD	15	14	9	10								
			298-FB	15	21	7	10								
			296-FB	15	21	0	10								
			287-FB	15	21	0	10								
			300-FB	15	25	4	10								

總樣本數：24

有效樣本數：23

準點樣本數：23

A1j（路線）=1.000

調査日期			10月12日					調査日期			10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
650	1	新店	272-FD	18	00	-	-	650	1	新店	279-FD	19	14	-	-
			316-FE	18	07	7	10				191-AC	19	21	7	10
			320-FE	18	14	7	10				192-AC	19	29	8	10
			318-FE	18	21	7	10				309-FE	19	35	6	10
			276-FD	18	30	9	10				319-FE	19	44	9	10
			282-FD	18	36	6	10								
			280-FD	18	43	7	10								
			310-FE	18	51	8	10								
			313-FE	19	00	9	10								
			190-AC	19	10	10	10								
			309-FE	19	20	10	10								
			277-FD	19	21	1	10								

總樣本數：17

有效樣本數：15

準點樣本數：15

A1j（路線）=1.000

調査日期			8 月 5 日					調査日期			8 月 19 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
644	2	新店	293-FE	15	11	-	-	909	4	新店	428-FG	10	43	-2	10:45
			295-FE	15	20	9	15				429-FG	11	01	1	11:00
			279-FE	15	31	11	15				351-FD	11	18	-2	11:20
			281-FE	15	40	9	15				427-FG	11	30	-	-
			298-FE	15	52	12	15				357-FB	11	45	5	11:40
			297-FE	16	00	8	15				355-FD	11	57	-3	12:00
			283-FE	16	07	7	10								
			323-FE	16	12	5	10	909	4	新店	353-FB	12	57	-3	13:00
			287-FE	16	17	5	10				358-FB	13	13	-7	13:20
			321-FE	16	25	8	10				429-FG	13	33	-	-
			288-FE	16	31	6	10				350-FD	13	43	3	13:40
			285-FE	16	35	4	10				351-FD	14	00	0	14:00
			280-FE	16	42	7	10				357-FB	14	15	-5	14:20
			286-FE	16	48	6	10								
			290-FE	16	56	8	10								

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

總樣本數：12

有效樣本數：10

A1j (路線) =0.300

準點樣本數：3

調査日期			8 月 27 日					調査日期			9 月 7 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距
32 區間車	2	東南	623-AB	16	00	-	-	612	3	東南	449-AB	15	10	-	-
			876-AB	16	19	19	20				991-AB	15	19	9	30
			623-AB	16	31	12	20				052-AC	15	38	19	30
			971-AB	16	41	10	20				446-AB	15	53	15	30
			876-AB	16	50	9	20				458-AB	16	07	14	30
			535-AB	16	50	0	20				056-AC	16	22	15	30
			971-AB	17	10	20	20				608-FL	16	39	17	30
			535-AB	17	19	9	10				443-AB	16	49	10	30
			623-AB	17	27	8	10				447-AB	17	10	21	30
			876-AB	17	33	6	10				452-AB	17	22	12	15
			531-AB	17	43	10	10				442-AB	17	37	15	15
			623-AB	17	56	13	10				342-AC	17	52	15	15
			625-AB	18	02	6	10				453-AB	17	59	7	15
			876-AB	18	10	8	10				450-AB	18	10	11	15
											449-AB	18	25	15	15
											052-AC	18	37	12	15
											990-AB	18	48	11	15
											997-AB	18	58	10	15

總樣本數：(尖) 7 (離) 7

有效樣本數：(尖) 7 (離) 6 準點樣本數：(尖) 6 (離) 6

A1Pj (尖) =0.857

A1Oj (離) =1.000

A1j (路線) =0.929

總樣本數：(尖) 9 (離) 9

有效樣本數：(尖) 9 (離) 8

A1Pj (尖) =1.000

A1j (路線) =1.000

準點樣本數：(尖) 9 (離) 8

A1Oj (離) =1.000

調查日期			10 月 9 日					調查日期			8 月 19 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	發車 間距	規定 間距	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
紅 29	3	東南	993-AB	17	30	-	-	小 3	4	東南	027-AD	15	00	0	15:00
			605-AC	17	45	15	15				035-AD	15	32	2	15:30
			348-AC	18	00	15	15				032-AD	16	00	0	16:00
			522-AB	18	15	15	15				027-AD	16	29	-1	16:30
			091-AC	18	30	15	15				035-AD	17	00	0	17:00
			136-AC	18	42	12	15				031-AD	17	20	0	17:20
			121-AC	19	28	46	30				032-AD	17	40	0	17:40
			993-AB	19	57	29	30				027-AD	17	59	-1	18:00
			348-AC	20	30	33	30				035-AD	18	15	-	-

樣本數：(尖) 6 (離) 3

總樣本數：9

有效樣本數：(尖) 5 (離) 3 準點樣本數：(尖) 5 (離) 1

有效樣本數：8

準點樣本數：8

A1Pj (尖) =1.000

A1Oj (離) =0.333

A1j (路線) =1.000

A1j (路線) =0.667

調查日期			10 月 2 日					調查日期			月 日				
路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間	路線	等級	公司	車牌 號碼	時間 (時)	時間 (分)	距離 規定	規定 時間
632	4	淡水	019-FD	08	22	2	08:20								
			222-FA	09	02	2	09:00								
			018-FD	09	42	2	09:40								
			230-FA	10	22	2	10:20								
			017-FD	11	02	2	11:00								
調查日期			10 月 8 日												
632	4	淡水	230-FA	18	02	2	18:00								
			222-FA	18	32	2	18:30								
			225-FA	19	02	2	19:00								
			222-FA	20	05	5	20:00								
			230-FA	20	32	2	20:30								
			230-FA	20	32	2	20:30								

★車號 222-FA 於 10 月 8 日 20:00 發車之班次，因受道路施工

導致延誤，經北市運稽字第 09833518700 號函說明，同意該

車次屬準點發車班次

總樣本數：10

有效樣本數：10

準點樣本數：10

A1j (路線) =1.000

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)	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
51	4	欣和	2U-256	16	11	1	16:10								
			2U-235	16	58	8	16:50								
			338-FB	17	34	4	17:30								
			2U-236	18	12	2	18:10								
			2U-256	19	00	0	19:00								
調查日期			10 月 13 日												
51	4	欣和	2U-240	08	03	3	08:00								
			2U-237	09	12	2	09:10								
			2U-235	10	20	0	10:20								
調查日期			10 月 14 日												
51	4	欣和	2U-240	17	31	1	17:30								
			2U-235	18	10	0	18:10								

總樣本數：10

有效樣本數：10

準點樣本數：8

A1j（路線）=0.800

附錄九 公車資訊服務設施調查資料整理表

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉按鈴 標示狀況	(6) 乘客意見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
1	378AD	5	3	5	5	5	5	5	5		-	7月21日	D	38
1	387AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月22日	D	40
1	388AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月26日	D	40
1	385AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
1	303-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
1	212-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
1	675-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月7日	D	40
1	419-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月9日	D	40
1	529-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月13日	D	40
1	253-AB	4	5	5	3	5	5	5	5		-	7月21日	D	37
1	228-AB	4	5	5	5	5	5	5	5		1	9月2日	D	39
1	375-AB	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	39
1	497-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月20日	D	40
1	705-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
1	649-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月27日	D	40
1	501-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
1	666AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	40
1	AH-838	4	5	0	5	5	5	5	5		-	9月9日	D	34
1	736-AB	5	5	5	3	5	5	5	5		-	8月20日	D	38
1	368-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月24日	D	40
白天各項平均		4.80	4.90	4.75	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00					39.25
白天各項標準差		0.41	0.45	1.12	0.62	0.00	0.00	0.00	0.00					1.52
1	380AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月21日	N	45
1	425AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
1	377AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
1	278-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月9日	N	45
1	523-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月11日	N	45
1	AH-810	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	10月11日	N	44
1	373-AB	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	8月17日	N	44
1	527-AD	5	5	5	3	5	5	5	5	5	-	7月28日	N	43
1	679-AB	4	5	5	5	5	5	5	5	1	-	9月29日	N	40
1	650-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
1	365-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	8月31日	N	43
1	413-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	9月1日	N	43
1	345-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月28日	N	45
1	389AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月30日	N	45
1	243AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月15日	N	45
夜間各項平均		4.87	5.00	4.93	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.47				44.13
夜間各項標準差		0.35	0.00	0.26	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	1.19				1.41
總平均		4.83	4.94	4.83	4.83	5.00	5.00	5.00	5.00	4.47				41.34

公司代碼	牌照	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼	行車人員號碼	行車	上下車收票	下車拉鈴	乘客意	驗票機	申訴	夜間照明	活動改道			
	號碼	牌明顯度	牌與車號標示	路線圖	標示狀況	標示狀況	見卡箱	裝設	電話	設備	路線異動			
2	AG917	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月22日	D	40
2	779AB	5	5	5	3	5	5	5	5		-	10月24日	D	38
2	573AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
2	107AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
2	136-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
2	110-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月13日	D	40
2	105-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月13日	D	40
2	720-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月13日	D	40
2	168-AD	5	5	5	5	5	1	5	3		-	7月14日	D	34
2	215-FN	5	5	4	5	5	5	5	5		-	7月21日	D	39
2	539-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	40
2	569-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月28日	D	40
2	392-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
2	158-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
2	AG-970	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
2	218-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
2	115AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	40
2	633AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	40
2	148AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月9日	D	40
2	613AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月26日	D	40
白天各項平均		5.00	5.00	4.95	4.90	5.00	4.80	5.00	4.90					39.55
白天各項標準差		0.00	0.00	0.22	0.45	0.00	0.89	0.00	0.45					1.39
2	773AB	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	44
2	731AD	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	10月24日	N	43
2	590FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
2	515-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月15日	N	45
2	567-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月16日	N	45
2	799-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月10日	N	45
2	736-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月14日	N	45
2	209-FN	5	5	5	3	5	5	5	5	1	-	9月30日	N	39
2	AG-968	5	5	4	3	4	5	5	5	5	-	10月13日	N	41
2	802-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	8月31日	N	45
2	217-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	9月1日	N	40
2	592-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
2	563FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月30日	N	45
2	515AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月30日	N	45
2	488AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月23日	N	45
夜間各項平均		4.93	5.00	4.93	4.73	4.93	5.00	5.00	5.00	4.60				43.80
夜間各項標準差		0.26	0.00	0.26	0.70	0.26	0.00	0.00	0.00	1.12				2.08
總平均		4.97	5.00	4.94	4.83	4.97	4.89	5.00	4.94	4.60				41.37

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
3	677FL	5	5	5	5	5	3	5	5		-	7月16日	D	38
3	638FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
3	687FL	5	5	5	3	5	5	5	5		-	8月1日	D	38
3	662FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
3	651-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
3	765-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
3	678-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
3	770-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月15日	D	40
3	043-AD	4	5	5	5	5	5	5	5		-	7月21日	D	39
3	129-AC	3	5	5	5	5	5	5	5		-	10月9日	D	38
3	769-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月14日	D	40
3	773-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月23日	D	40
3	438-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
3	648-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
3	765-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
3	045-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月30日	D	40
3	699FL	5	5	5	5	5	5	5	5		3	10月9日	D	35
3	768FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月1日	D	40
3	655FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	40
3	772FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	45
白天各項平均		4.85	5.00	5.00	4.90	5.00	4.90	5.00	5.00					39.65
白天標準差		0.49	0.00	0.00	0.45	0.00	0.45	0.00	0.00					1.79
3	691FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月24日	N	45
3	652FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	7月31日	N	43
3	688FL	4	5	5	5	5	5	5	5	1	-	8月8日	N	40
3	050-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月10日	N	45
3	045-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月15日	N	45
3	701-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月17日	N	45
3	058-AD	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月24日	N	44
3	688-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	9月25日	N	41
3	642-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月25日	N	45
3	309-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	9月1日	N	40
3	769-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
3	770-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
3	038AD	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月12日	N	44
3	173AD	4	5	5	5	5	5	5	5	1	-	10月14日	N	40
3	659FL	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	10月14日	N	41
夜間各項平均		4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.80				43.20
夜間標準差		0.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.82				2.14
總平均		4.80	5.00	5.00	4.94	5.00	4.94	5.00	5.00	3.80				41.17

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉按鈴 標示狀況	(6) 乘客意見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
4	123-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月10日	D	40
4	111AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
4	511FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
4	505FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月28日	D	40
4	288-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月27日	D	40
4	AG-935	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月27日	D	40
4	AG-905	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月27日	D	40
4	806-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月1日	D	40
4	AH-912	5	5	4	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	39
4	811-AC	4	5	5	5	5	5	5	5		1	8月13日	D	39
4	AG-916	5	5	3	5	5	5	5	5		-	8月20日	D	38
4	789-AD	5	5	4	5	5	5	5	5		-	9月1日	D	39
4	AH-902	5	5	4	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	39
4	823-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
4	119-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
4	789-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
4	888AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月1日	D	40
4	089AB	5	5	4	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	39
4	890AB	5	5	4	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	39
4	502FL	4	3	3	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	35
白天各項平均		4.90	4.90	4.55	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.35
白天各項標準差		0.31	0.45	0.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					1.18
4	102AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	8月14日	N	45
4	616AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	8月14日	N	45
4	128AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	8月14日	N	45
4	AG-915	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月1日	N	45
4	AH-908	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月1日	N	45
4	875-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月11日	N	45
4	117-AD	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	9月25日	N	44
4	809-AC	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	10月23日	N	44
4	AH-898	5	5	4	5	5	5	5	5	3	-	10月23日	N	42
4	022-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
4	AH-898	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
4	825-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	10月28日	N	43
4	128AD	5	5	3	5	5	5	5	5	3	-	8月31日	N	41
4	505FL	5	5	3	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	43
4	881AB	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	11月13日	N	44
夜間各項平均		5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.60				44.07
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.83				1.28
總平均		4.94	4.94	4.51	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.60				41.37

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
5	981AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
5	780AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
5	008FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
5	956AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
5	AH-592	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月10日	D	40
5	750-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月10日	D	40
5	318-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月17日	D	40
5	950-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月17日	D	40
5	449-AD	5	5	4	5	5	5	5	5		-	7月20日	D	39
5	591-AB	5	5	4	5	5	5	5	5		-	8月11日	D	39
5	762-AD	4	5	4	5	5	5	5	5		-	8月20日	D	38
5	586-AB	5	3	3	5	5	5	5	5		-	9月4日	D	36
5	632-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月20日	D	40
5	306-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
5	998-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
5	956-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
5	049FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月9日	D	40
5	002AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月9日	D	40
5	748FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月12日	D	40
5	705AD	5	5	4	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	39
白天各項平均		4.95	4.90	4.70	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.55
白天各項標準差		0.22	0.45	0.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					1.00
5	748FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
5	749FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
5	750FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
5	742-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月17日	N	45
5	747-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月17日	N	45
5	768-AC	5	5	5	5	5	5	5	3	5	-	10月17日	N	43
5	580-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月17日	N	45
5	598-AB	3	5	0	3	5	5	5	5	3	-	10月19日	N	34
5	045-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	10月26日	N	44
5	031-FP	5	5	0	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	40
5	981-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
5	751-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
5	013FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月12日	N	45
5	005-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
5	955-AC	5	5	4	3	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	42
夜間各項平均		4.87	5.00	4.20	4.73	5.00	5.00	5.00	4.87	4.87				43.53
夜間各項標準差		0.52	0.00	1.74	0.70	0.00	0.00	0.00	0.52	0.52				3.02
總平均		4.91	4.94	4.49	4.89	5.00	5.00	5.00	4.94	4.87				41.26

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
		牌明顯度	牌與車號標示	路線圖	標示狀況	標示狀況	見卡箱	裝設	電話	設備	路線異動			
6	660FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月17日	D	40
6	693FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月25日	D	40
6	633FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月12日	D	40
6	AH952	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
6	137-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		1	9月12日	D	40
6	410-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		1	9月12日	D	40
6	738-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		1	9月12日	D	40
6	2U-617	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月7日	D	40
6	671-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月14日	D	40
6	587-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	40
6	746-AC	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	39
6	658-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月8日	D	40
6	AH-955	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
6	AH-956	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
6	595-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
6	650-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
6	138-FQ	5	5	4	5	5	5	5	5		-	10月10日	D	39
6	105FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月29日	D	40
6	285AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月29日	D	40
6	AG-782	5	5	5	3	5	5	5	5		-	8月24日	D	38
白天各項平均		4.95	5.00	4.95	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00					39.80
白天各項標準差		0.22	0.00	0.22	0.45	0.00	0.00	0.00	0.00					0.52
6	686FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月17日	N	45
6	648FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	7月22日	N	45
6	652FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月25日	N	45
6	280-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月17日	N	45
6	250-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月21日	N	45
6	2U-296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
6	163-FE	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月25日	N	44
6	009-FQ	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	44
6	679-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月23日	N	45
6	677-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月10日	N	45
6	406-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
6	457-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
6	761FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
6	148FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
6	651-FA	5	5	3	5	5	5	3	5	5	-	10月9日	N	41
夜間各項平均		4.87	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00				44.60
夜間各項標準差		0.35	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00				1.06
總平均		4.91	5.00	4.91	4.94	5.00	5.00	4.94	5.00	5.00				41.86

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
		牌明顯度	牌與車號標示	路線圖	標示狀況	標示狀況	見卡箱	裝設	電話	設備	路線異動			
7	935FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月16日	D	40
7	2U201	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
7	2U179	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
7	492FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月25日	D	40
7	227-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
7	611-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
7	857-FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
7	110-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月17日	D	40
7	562-FN	4	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	39
7	473-FN	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	39
7	140-FM	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	39
7	149-FM	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	39
7	630-FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
7	193-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
7	605-FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
7	390-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月28日	D	40
7	271-XH	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	39
7	386-FD	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	39
7	626-FG	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月1日	D	39
7	140FM	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月29日	D	39
白天各項平均		4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00					39.60
白天各項標準差		0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					0.50
7	390FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
7	618FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
7	996XH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
7	151-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月27日	N	45
7	232-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月27日	N	45
7	227-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月10日	N	45
7	902-XH	4	5	3	5	5	5	5	5	5	-	9月25日	N	42
7	620-FG	4	5	4	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	43
7	139-FM	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	44
7	018-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
7	120-FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
7	355-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
7	FS706	5	5	5	5	5	3	5	5	5	-	9月29日	N	43
7	2U-350	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月29日	N	45
7	233FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月22日	N	45
夜間各項平均		4.80	5.00	4.80	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00				44.47
夜間各項標準差		0.41	0.00	0.56	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00				0.99
總平均		4.69	5.00	4.91	5.00	5.00	4.94	5.00	5.00	5.00				41.69

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉按鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
8	265FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月21日	D	40
8	433-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月10日	D	40
8	727FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
8	051FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
8	831-FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
8	155-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月7日	D	40
8	710-FM	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月11日	D	40
8	810-FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月21日	D	40
8	707-FA	5	5	5	5	5	3	5	5		-	7月23日	D	38
8	536-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
8	533-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月4日	D	40
8	073-FQ	4	5	5	5	5	5	5	5		-	8月19日	D	39
8	245-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	40
8	819-FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
8	277-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
8	032-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
8	311FG	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月9日	D	40
8	757FN	5	5	5	5	5	5	5	5		3	9月9日	D	40
8	822FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月19日	D	40
8	957FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月29日	D	40
白天各項平均		4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	4.90	5.00	5.00					39.85
白天各項標準差		0.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.00	0.00					0.49
8	977FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
8	726FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
8	438AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
8	362-FG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月21日	N	45
8	027-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月26日	N	45
8	667-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月26日	N	45
8	981-FN	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月24日	N	44
8	537-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月8日	N	45
8	969-FN	4	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月15日	N	44
8	230-FD	5	5	5	1	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	41
8	811-FC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
8	431-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
8	706FM	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月15日	N	45
8	952FE	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	10月13日	N	41
8	759FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月26日	N	45
夜間各項平均		4.87	5.00	5.00	4.73	5.00	5.00	5.00	5.00	4.73				44.33
夜間各項標準差		0.35	0.00	0.00	1.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1.03				1.40
總平均		4.91	5.00	5.00	4.89	5.00	4.94	5.00	5.00	4.73				41.77

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
9	213AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月19日	D	40
9	891FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
9	605FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
9	FS851	5	5	5	3	5	5	5	5		-	10月29日	D	38
9	AG-448	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月4日	D	40
9	120-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月25日	D	40
9	200-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月22日	D	40
9	FS-846	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月22日	D	40
9	111-FD	5	5	5	5	5	3	5	5		-	8月20日	D	38
9	086-FP	4	5	4	5	5	5	5	5		-	8月20日	D	38
9	059-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月28日	D	40
9	031-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月8日	D	40
9	112-FD	5	5	5	3	5	5	5	5		-	7月30日	D	38
9	067-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
9	061-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
9	107-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
9	632FL	4	5	5	5	5	3	5	5		-	8月26日	D	37
9	173FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月9日	D	40
9	060AC	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	39
9	211AB	5	5	4	3	5	3	5	5		-	11月16日	D	35
白天各項平均		4.85	5.00	4.90	4.70	5.00	4.70	5.00	5.00					39.15
白天各項標準差		0.37	0.00	0.31	0.73	0.00	0.73	0.00	0.00					1.39
9	FU986	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	8月14日	N	43
9	042AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
9	600FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月14日	N	45
9	031-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月28日	N	45
9	889-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月28日	N	45
9	AG-451	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
9	885-FA	5	5	5	3	5	5	5	5	5	-	7月24日	N	43
9	087-FP	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	7月24日	N	44
9	072-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	45
9	FS-851	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
9	201-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
9	533-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	10月28日	N	43
9	029FD	5	5	5	5	5	3	5	5	5	-	9月2日	N	43
9	312FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月8日	N	45
9	887FA	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	10月1日	N	41
夜間各項平均		5.00	5.00	4.93	4.87	5.00	4.87	5.00	5.00	4.47				44.13
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.26	0.52	0.00	0.52	0.00	0.00	1.19				1.25
總平均		4.91	5.00	4.91	4.77	5.00	4.77	5.00	5.00	4.47				41.29

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼 牌明顯度	(2) 行車人員號碼 牌與車號標示	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
10	026AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月21日	D	40
10	AH771	5	5	5	3	5	5	5	5		-	8月25日	D	38
10	020-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月10日	D	40
10	085AD	5	5	5	5	5	5	5	5		1	8月27日	D	40
10	525-FL	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月24日	D	40
10	628-AB	4	5	5	5	5	5	5	5		-	9月30日	D	39
10	269-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月30日	D	40
10	963-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月30日	D	40
10	AH-738	5	5	5	5	4	5	5	5		-	7月13日	D	39
10	022-AB	5	5	5	3	5	5	5	5		-	7月14日	D	38
10	AH-739	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月6日	D	40
10	AH-731	5	5	3	5	5	5	5	5		-	8月24日	D	38
10	875-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
10	263-AD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
10	889-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月30日	D	40
10	135-FP	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月30日	D	40
10	973-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月31日	D	40
10	967-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	8月20日	D	40
10	115-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		3	8月19日	D	35
10	937AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月8日	D	40
白天各項平均		4.95	5.00	4.90	4.80	4.95	5.00	5.00	5.00					39.35
白天各項標準差		0.22	0.00	0.45	0.62	0.22	0.00	0.00	0.00					1.27
10	528-FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月11日	N	45
10	738FL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
10	635AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
10	110-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月11日	N	45
10	869-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月11日	N	45
10	085-AD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月23日	N	45
10	733-FL	4	5	5	3	5	5	5	5	5	-	8月4日	N	42
10	AH-741	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月6日	N	45
10	147-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月25日	N	45
10	963-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
10	143-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月31日	N	45
10	150-FP	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
10	AH778	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	9月10日	N	41
10	109AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	8月26日	N	45
10	111-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	8月25日	N	41
夜間各項平均		4.93	5.00	5.00	4.87	5.00	5.00	5.00	5.00	4.47				44.27
夜間各項標準差		0.26	0.00	0.00	0.52	0.00	0.00	0.00	0.00	1.41				1.53
總平均		4.94	5.00	4.94	4.83	4.97	5.00	5.00	5.00	4.47				41.46

公司代碼	牌照 號碼	(1) 路線號碼	(2) 行車人員號碼	(3) 行車 路線圖	(4) 上下車收票 標示狀況	(5) 下車拉鈴 標示狀況	(6) 乘客意 見卡箱	(7) 驗票機 裝設	(8) 申訴 電話	(9) 夜間照明 設備	(10) 活動改道 路線異動	日期	時間	總分
		牌明顯度	牌與車號標示	路線圖	標示狀況	標示狀況	見卡箱	裝設	電話	設備	路線異動			
11	882FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
11	287FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
11	300FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月24日	D	40
11	288FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
11	306-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		1	9月12日	D	40
11	283-FD	5	5	5	5	5	4	5	5		1	9月12日	D	39
11	298-FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月24日	D	40
11	192-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
11	801-FC	5	5	3	5	5	5	5	5		-	7月23日	D	38
11	197-AC	5	5	3	5	5	5	5	5		-	8月13日	D	38
11	320-FE	5	5	3	5	5	5	5	5		-	8月19日	D	38
11	892-FC	5	5	3	5	5	5	5	5		-	9月23日	D	38
11	252-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
11	290-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
11	300-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
11	258-FD	5	5	5	3	5	5	5	5		-	10月29日	D	38
11	301FE	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	40
11	801FC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	40
11	543FN	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月2日	D	40
11	542-FN	5	5	3	5	5	5	5	5		3	8月19日	D	33
白天各項平均		5.00	5.00	4.50	4.90	5.00	4.95	5.00	5.00					39.10
白天各項標準差		0.00	0.00	0.89	0.45	0.00	0.22	0.00	0.00					1.68
11	323FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
11	280FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
11	295FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月24日	N	45
11	319-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月24日	N	45
11	322-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月24日	N	45
11	251-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月23日	N	45
11	882-FC	5	5	3	5	5	5	5	5	5	-	8月24日	N	43
11	292-FB	5	5	3	5	5	5	5	5	5	-	9月15日	N	43
11	297-FB	5	5	3	5	5	5	5	5	5	-	9月22日	N	43
11	892-FC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月1日	N	45
11	137-FD	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
11	539-FN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
11	296FE	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	11月3日	N	44
11	293FE	5	5	4	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	44
11	200AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月13日	N	45
夜間各項平均		5.00	5.00	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				44.47
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				0.83
總平均		5.00	5.00	4.49	4.94	5.00	4.97	5.00	5.00	5.00				41.40

公司代碼		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
	牌照	路線號碼	行車人員號碼	行車	上下車收票	下車拉鈴	乘客意	驗票機	申訴	夜間照明	活動改道			
	號碼	牌明顯度	牌與車號標示	路線圖	標示狀況	標示狀況	見卡箱	裝設	電話	設備	路線異動			
12	876AB	5	5	5	3	5	5	5	5		-	10月27日	D	38
12	971AB	5	5	5	5	4	5	5	5		-	10月27日	D	39
12	623AB	5	5	5	5	5	5	5	3		-	10月27日	D	38
12	535AB	5	5	5	5	5	5	5	3		-	10月27日	D	38
12	535-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月12日	D	40
12	996-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
12	051-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月27日	D	40
12	973-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
12	460-AB	3	3	0	3	4	5	5	5		-	9月30日	D	28
12	463-AB	5	5	4	3	5	1	5	5		-	7月28日	D	33
12	343-AC	5	5	3	5	5	5	5	5		-	8月19日	D	38
12	992-AB	5	5	2	3	5	1	5	5		-	8月25日	D	31
12	342-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	7月30日	D	40
12	092-AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
12	972-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
12	535-AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
12	973AB	5	3	3	5	5	5	5	5		-	10月13日	D	36
12	998AB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月13日	D	40
12	343AC	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月9日	D	40
12	442AB	5	5	4	5	5	5	5	5		-	11月12日	D	39
白天各項平均		4.90	4.80	4.30	4.60	4.90	4.60	5.00	4.80					37.90
白天各項標準差		0.45	0.62	1.34	0.82	0.31	1.23	0.00	0.62					3.40
12	538AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
12	345AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月27日	N	45
12	989AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	10月27日	N	43
12	458-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	9月30日	N	45
12	122-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月29日	N	45
12	921-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月9日	N	45
12	459-AB	4	3	3	3	5	5	5	5	5	-	9月16日	N	38
12	600-AC	5	3	3	1	5	5	5	5	5	-	7月24日	N	37
12	989-AB	5	5	3	3	5	5	5	5	5	-	10月26日	N	41
12	619-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	3	-	10月27日	N	43
12	519-AB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
12	121-AC	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月28日	N	45
12	522AB	5	5	4	5	5	5	5	5	1	-	10月16日	N	40
12	347AC	5	5	2	5	5	5	5	5	1	-	10月13日	N	38
12	122AC	5	5	3	5	5	5	5	5	1	-	10月13日	N	39
夜間各項平均		4.93	4.73	4.20	4.47	5.00	5.00	5.00	5.00	3.93				42.27
夜間各項標準差		0.26	0.70	1.08	1.19	0.00	0.00	0.00	0.00	1.67				3.10
總平均		4.91	4.77	4.26	4.54	4.94	4.77	5.00	4.89	3.93				39.77

公司代碼	牌照 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車人員號碼 牌與車號標示	行車 路線圖	上下車收票 標示狀況	下車拉鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	驗票機 裝設	申訴 電話	夜間照明 設備	活動改道 路線異動			
13	019-FD	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月1日	D	40
13	230-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	9月1日	D	40
13	225-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月11日	D	40
13	230-FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月11日	D	40
13	340-FE	5	5	4	5	5	5	3	5		-	10月10日	D	37
13	225FA	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月13日	D	40
白天各項平均		5.00	5.00	4.83	5.00	5.00	5.00	4.67	5.00					39.50
白天各項標準差		0.00	0.00	0.41	0.00	0.00	0.00	0.82	0.00					1.22
13	340-FE	5	5	5	5	5	5	3	5	3	-	11月10日	N	41
13	225-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	1	-	11月10日	N	41
13	340-FE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月4日	N	45
13	230-FA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月4日	N	45
夜間各項平均		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	3.50				43.00
夜間各項標準差		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.91				2.31
總平均		5.00	5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.60	5.00	3.50				40.90
標準差		0.00	0.00	0.32	0.00	0.00	0.00	0.84	0.00	1.91				2.42

公司代碼	牌照 號碼	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	日期	時間	總分
		路線號碼 牌明顯度	行車人員號碼 牌與車號標示	行車 路線圖	上下車收票 標示狀況	下車拉鈴 標示狀況	乘客意 見卡箱	驗票機 裝設	申訴 電話	夜間照明 設備	活動改道 路線異動			
14	338-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月11日	D	40
14	203-FL	3	5	5	3	5	5	5	5		-	7月13日	D	36
14	561-FB	5	5	5	5	5	5	5	5		-	10月29日	D	40
14	FI-629	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月11日	D	40
14	339-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5		-	11月4日	D	40
14	416-FN	4	5	0	5	5	5	5	5		-	11月4日	D	34
白天各項平均		4.50	5.00	4.17	4.67	5.00	5.00	5.00	5.00					38.33
白天各項標準差		0.84	0.00	2.04	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00					2.66
14	339-FQ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	11月11日	N	45
14	565-FB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	10月31日	N	45
14	2U-240	5	5	3	5	5	5	5	5	5	-	10月29日	N	43
14	2U-255	3	5	0	3	5	5	5	5	5	-	10月30日	N	36
夜間各項平均		4.50	5.00	3.25	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				42.25
夜間各項標準差		1.00	0.00	2.36	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				4.27
總平均		4.50	5.00	3.80	4.60	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00				39.90
標準差		0.85	0.00	2.10	0.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				3.75

附錄十 九十八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	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：欣欣

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

2-1(2)*首次達90%。

公 司：大 有

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：大 南

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：光 華

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：台 北

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：三 重

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：首 都

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：指南

	一	二	三	四	六	七	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

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：中興

	一	二	三	四	六	七	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)	<u>6.00</u>	<u>6.00</u>

*本項目為獨立計分，不受最高3分限制。

公 司：新 店

	一	二	三	四	六	七	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)	-	<u>3.00</u>	<u>3.00</u>

*本項目為獨立計分，不受最高 3 分限制。

公 司：東 南

	一	二	三	四	六	七	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)*	-	-	6-1(0.5)	7-1(1)	-	<u>3.00</u>	<u>3.00</u>

*本項目為獨立計分，不受最高 3 分限制。

2-1(2) *首次達 100%

公 司：淡 水

	一	二	三	四	六	七	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*本項目為獨立計分，不受最高 3 分限制。

公 司：欣 和

	一	二	三	四	六	七	五*	總 得 分	實 得 分
95-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
95-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
96-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
97-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
97-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
98-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
98-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*本項目為獨立計分，不受最高 3 分限制。

附錄十一 臺北市聯營公車營運服務評鑑辦法

臺北市府 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 日臺北市府交通局北市交二字第 09333900300 號令訂頒

一、臺北市府(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，取得路線積分六分；總成績八十七分以上未達九十分者，取得路線積分四分；總成績八十四分以上未達八十七分者，取得路線積分二分；總成績八十分以上未達八十四分者，取得路線積分一分。

(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駛。

(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駛。

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駛。

(四)路線積分之有效期限為二年。

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

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

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

98 年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑期中座談會會議紀錄

一、會議時間：98 年 9 月 2 日（星期三）下午 2 時 30 分

二、會議地點：本處會議室(一)

三、主持人：楊主任秘書金樹

錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：如簽到簿

五、結論

(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度」評鑑指標各單位同意自 99 年第 1 期(98 年 10 月起)試辦，相關配合事項如下

1. 公車動態資訊系統第 4 期建置計畫將於 98 年 9 月 4 日完成車機安裝、98 年 10 月啟用，惟部分路線車機備料不足部分(大都會客運 299 路線 20 輛及首都客運紅 32 路線 5 輛)，請本處綜合規劃科調派車機並於 9 月 30 日前完成設置；另請各業者配合車輛汰換前，先行通知本處綜合規劃科辦理車機遷移作業。
2. 請各業者站管人員利用公車動態資訊系統監控線上車輛即時資訊，妥適通知線上車輛與前車保持適當行車間距，以避免民眾投訴車連車或行車間距過大等脫班情事。
3. 本項指標調查及抽樣方式如附件，其中有關公車動態資訊系統輸出車次，係擷取車輛發車後行經第 1 或 2 站 GPS 資料，請本處綜合規劃科協請廠商增加資料擷取站位數，以減少系統誤差；另請各業者站管人員配合於車輛發車後，如發現場站監控設備無已發出班車之上線資料，應即通知駕駛員開啟設備並設定正確路線或立即向本處綜合規劃科報修，本處將於該系統資料庫註記，並配合修正該系統輸出車次。
4. 另請各公車業者如發現公車動態資訊系統之上線車輛行經路段收訊不佳或其他缺失部分，請通知本處綜合規劃科協請廠商改善。

(二)「活動改道，未於車廂內張貼公告」納入「公車資訊服務設施」(B3)指標項目，各單位同意納入 98 年第 2 期實施，且近期聽障奧運會及無車日公車配合改道之資訊，請各業者配合辦理於車廂內之張貼，評鑑單位(交通大學)將會派員查核。

(三)「配合政府政策指標」(D6)新增「站名播報器」，納入 98 年第 2 期實施，考量目前裝設站名播報器設置皆非政府補助專案項目，為提供民眾充足到站資訊，鼓勵業者自購及汰換故障設備，故本市聯營公車所安裝站名播報器皆列入計算。另補充說明站名播報器係指站名語音播報及顯示設備，並修正車輛安裝比例=車輛安裝數/總車輛數，至業者提報本加分項目，本處查核標準係以設備字幕及語音均能正常操作方為合格。

(四)「配合政府政策指標」(D6)新增「採購低底盤公車」，各單位同意納入 98 年第 2 期實施，相關配合事項如下

1. 考量目前各業者低底盤公車採購皆申請政府補助專案設置，故建議政府補助專案設置部分不列入排除項目。
2. 囿於部分業者所轄跨縣市路線不符本處及臺北縣政府交通局申請低底盤公車之購車補貼規定，為獎勵業者採購低底盤公車，請本處綜合規劃科向交通部申請補助款或研議 99 年開放申請之條件可酌以部分放寬或與北縣府召開相關會議研商解決方式，以促使各業者均能夠申請購置低底盤公車之補助。
3. 大都會客運所屬 30 輛低底盤公車仍列入本項目計分；另請評鑑單位(交通大學)研擬本項目加分標準增列車輛數，並於 98 年第 2 期評鑑報告審查會議提案討論。
4. 業者反映配合政府政策指標購置低底盤公車與其他項目最高可加分 9 分，佔總分 100 分比例過高，恐影響其他指標項目評比結果，請評鑑單位(交通大學)評估於 98 年第 2 期評鑑報告審查會議提案討論。
5. 「車齡比率指標」(B1)低底盤公車使用年限修正為 12 年及領牌 7 年內視為新車，各單位同意納入 98 年第 2 期實施，另補充說明低底盤公車於使用年限屆齡二個月前完成四級車輛保養，得檢附相關資料申請延長使用年限至十二年。並修正車齡比率指標計算定義及公式如下

(1)新車當量數=(一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數×0.5)+(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九年車輛數×0.5)

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

(五)「配合政府政策指標」(D6)新增「站牌資訊正確性」項目，各單位同意納入 99 年第 1 期(98 年 10 月起)實施，相關配合事項如下

1. 調查方式:原則上每家公司於各等級各抽測 1 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，共計抽測 4 條路線並於各路線抽查 3 個站牌，檢查「站牌是否整潔清晰可辨識」、「站牌標示之行駛路線與站位是否正確」、「班車時刻是否標示正確」及「申訴專線電話是否標示正確」等 4 部分，計算公式詳如附件。
2. 為免站牌資訊變動頻繁，影響站牌正確性，請本處大眾運輸科及綜合規劃科研擬站牌資訊半年內維持不變動之可行性。
3. 考量街道家具案及舊式候車亭(有鎖)非由公車業者委託更新路線資訊，故暫不列入計分範圍。

(六)「配合政府政策指標」(D6)取消「汽車定位系統」項目，納入 98 年第 2 期起實施。

(七)考量如近期各業者於捷運木柵內湖線停駛時全力配合闢駛接駁公車，完成輸運服務，本期由主管機關針對公車業者配合本評鑑非常態性之重要政策，提案 98 年第 2 期評鑑報告審查會列入「配合政府政策指標」項目討論得否酌予加分獎勵(最多不超過 2 分)。

(八)本次會議相關宣導事項如下，請各業者配合辦理。

1. 為配合交通部 98 年 9 月 1 日「大眾運輸業因應 H1N1 新型流感防疫措施」，有關國道長途客運部分，請本處綜合規劃科協請國道臺北轉運站提供口罩販賣，請本處轄管之國道客運加強場站及車輛清潔消毒並每班車至少配置 5 個應急口罩備用；至本市聯營公車則比照前揭方式辦理，請各業者加強場站及車輛清潔消毒並於每班車配置 5 個應急口罩，如發現乘客咳嗽不止且無口罩，請各業者轉知駕駛員

視情節無償提供要求全程戴上口罩。另檢送本處採購口罩廠商名單 1 份供參。

2. 依據臺北市災害應變中心 H1N1 新型流感疫情 2 級開設第 24 次工作小組會議紀錄辦理，聽障奧運會期間由本府衛生局印製『給觀賽者的貼心叮嚀』海報後，將由本處請各業者協助即日起於公車車廂內張貼。
3. 張貼於擋風玻璃之評鑑優等獎章為免影響車頭路線資訊標示及駕駛員行車視線，請評鑑優等業者張貼不限年份以 6 張優等獎章為原則。
4. 有關「配合政府政策指標(D6)」之「倒車測距雷達」項目，各單位同意該項目如有增設「倒車監視器」設備，駕駛員可於車內透過監視設備瞭解車後動向，該設備功能優於倒車側距雷達，納入該項目並於 98 年第 2 期實施申請加分。
5. 98 年第 2 期車輛安全檢查行車安全缺失:安全門打不開(或開門無警示聲、有雜物堆積門前)、座椅安全帶纏繞椅下(或椅縫、拖曳地上、損壞)、超速蜂鳴器未貼封條、後車門油門控制器無作用(或無裝設)、滅火器車號及有效日期標示不清(或無法迅速取得)及未隨車攜帶三角故障標誌等，將列入 98 年下半年行車安全業務檢查重點項目，預計於 98 年 10 月起實施，請各業者全面檢查改善並配合提報執行成果陳列受檢。
6. 本處重申道路交通安全規則第 98 條第 1 項第 1 款略以:「…大型汽車在同向三車道以上之道路，除準備左轉彎外，不得在內側車道行駛。」、道路交通管理處罰條例第 45 條第 1 項第 4 款略以:「在多車道不依規定駕車。」(裁罰基準新臺幣 600 至 1,800 元)及第 48 條第 1 項第 7 款:「設有左、右轉彎專用車道之交岔路口，直行車佔用最內側或最外側或專用車道。」(裁罰基準新臺幣 600 至 1,800 元)等規定，並請確實依本處所核定營運計劃書尖離峰班距發車，前揭情事將自 98 年 9 月起列入專案稽查重點，請各業者立刻轉知各場站並加強對全體駕駛員宣導講習切勿有上述違規行為。

六、散會

臺北市聯營公車服務品質督導小組第 39 次委員會會議紀錄

一、時間：98 年 9 月 28 日（星期一）上午 10 時

二、地點：交通局第 602 會議室

三、主持人：羅召集人孝賢

記錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：如簽到簿

五、委員意見與各單位答詢：如後附。

六、結論

（一）臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)

1. 請參照各委員所提之意見進行修正，本案審查通過，後續請依法制程序辦理；另有關評鑑成績不佳部分，則依公路法第 47 及 77 條規定辦理。
2. 有關「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目加分之計分方式，請公共運輸處與評鑑單位(國立交通大學)研議可行方案，並將可行方案以電子郵件函請各委員確認後於 99 年第 1 期評鑑實施；另 98 年第 2 期有關「採購低底盤公車」之加分申請，基於評鑑作業時程考量，仍依 98 年 7 月 8 日「98 年第 1 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查會」通過之加分模式辦理。

（二）97 年評鑑聯營 12 家公車業者委託會計師查核簽證財務報表之工作底稿一案，請公共運輸處針對評鑑缺失未改善部分督導列管並函請業者改善，本案審查通過。

（三）推動低底盤公車政策

1. 本市囿於地形因素，導致部分路線無法使用低底盤公車(如山區或市民小巴等路線)，本府規劃 2020 年願景希望本市

聯營公車低底盤車輛數達總車輛數 70%。

2. 目前採購低底盤公車補助係由臺北市政府編列預算支應，故僅限補助全路線於本市境內並行駛本市主要幹道之本市聯營公車路線車輛之採購，惟為推動低底盤公車政策，本府將與臺北縣政府合作向交通部爭取經費，俾利補助行駛跨縣市路線；另本府業已協助低底盤車輛之相關稅費減免，以降低聯營公車業者車輛購置成本。
3. 基於關懷弱勢及提升無障礙大眾運輸服務，除低底盤公車政策之推動外，亦積極爭取民間捐贈小型復康巴士，另在公車業者支持下業購置 6 部大型復康巴士及持續推廣敬老愛心車隊達 3,417 輛。
4. 有關濮委員建議交通部之無縫大眾運輸服務目標，應予以補助臺北都會區改善大眾運輸系統 1 節，請交通部運輸研究所張委員瓊文將前述意見利用機會適時向交通部轉述。惟近 2 年臺北市政府獲得中央補助款甚少，將極力爭取交通部 3 年 150 億「公路公共運輸發展計畫」補助，推動大臺北地區跨縣市公車汰換為低底盤公車，擴大服務區域及民眾。

七、散會

附表 臺北市聯營公車服務品質督導小組第 39 次委員會意見與答詢

各單位意見	各單位答詢
鄭委員佳良 1. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)有關評鑑不佳部分將依公路法 47 及 77 條規定辦理，請提供前揭法規供委員參考。 2. 請補充說明訂定評鑑辦法與評鑑執行要點之法制程序有何不同？另本案表一與表二與現行評鑑執行方式是否相同？ 3. 目前採購低底盤公車補助係由臺北市政府編列預算支應，故僅限補助全路線於本市境內並行駛本市主要幹道行駛臺北市主要幹道之本市聯營公車路線車輛之採購，惟為推動低底盤公車政策，本府將與臺北縣政府合作向交通部爭取 3 年 150 億「公路公共運輸發展計畫」補助，俾利補助行駛跨縣市路線低底盤公車採購。 4. 另未來本府將計畫補貼業者採購低碳公車，如油電混合式公車。	公共運輸處(業務稽查科) 1. 公路法第 47 條：「汽車運輸業經營不善、妨礙公共利益或交通安全時，公路主管機關得為左列之處理：一、限期改善。二、經限期改善，逾期不改善或改善而無成效者，得停止其部分營業。三、受停止部分營業處分一年以上，仍未改善者，廢止其汽車運輸業營業執照。前項部分營業之停止或營業執照之廢止，公路主管機關應採取適當措施，繼續維持客、貨運輸業務，不使中斷。」及公路法第 77 條略以：「汽車或電車運輸業，違反依第七十九條第五項所定規則者，由公路主管機關處新臺幣九千元以上九萬元以下罰鍰，並得按其情節，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。...」。 2. 法制程序說明如後： (1)評鑑辦法係屬自治規則，應提送本府法規委員會審議通過，再提送市政會議審議通過後，由法規委員會以府令發布，刊登市政府公報並函送市議會查照。 (2)評鑑執行要點係屬行政規則，在無爭議或未涉及重大事項前提下，於函請法規會表示意見及簽陳局長核定後，由業務主管機關以局函刊登市政府公報實施。

	3. 本案表一「臺北市聯營公車評鑑指標評定基準與計分方式」與現行評鑑 4 大項 21 項指標實施方式(皆經臺北市聯營公車服務品質督導小組歷次會議審議通過)相符；表二「臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表」係擷取 93.8.17 交通局修訂「臺北市政府聯營公車營運服務評鑑獎懲作業要點」有關路線積分內容，以簡化本案條文內容，另有關評鑑不佳部分將依公路法第 47 及 77 條規定辦理。
柯委員獻志 1. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)第 4 點有關臺北市聯營公車營運服務評鑑指標項目與配分標準，應與「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第三條內容相符。 2. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)第 4 點業定義評鑑指標，故第 5 點「聯營公車營運服務評鑑包括：聯營公車業者在大臺北地區各路線、站位提供之服務品質」文字應為贅字，建議刪除。 3. 依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第十條規定：「主管機關對於大眾運輸營運與服務評鑑作業，應每二年至少辦理一次，直轄市、縣（市）政府每年應至少辦理一次。前項大眾運輸營運與服務評鑑結果，主管機關應予公告及通知接受評鑑之業者，其評鑑由地方主管機關辦理者，並應	公共運輸處(業務稽查科) 1. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)有關國字表述或文字修正部分，將依委員意見修正。 2. 目前每期評鑑結果皆依「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第十條規定，於完成每期評鑑作業後將評鑑成果陳報交通部備查，草案第 7 條將依委員意見增列「應陳報中央主管機關備查。」。 3. 本草案中之贅字將配合刪除。

陳報中央主管機關備查。」，故建議臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)第7條增列「應陳報中央主管機關備查」。	
陳委員蕙娟 1. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)附表一「駕駛平穩性指標(C2)」定義有關搶越平交道部分，經查臺北市鐵路皆已地下化，該項目是否保留？ 2. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)附表一「車輛安全設施檢查指標(B6)」有關安全門及滅火器等設施皆為車內必備設施，是否須重複檢查？建議將該項指標(2分)轉至民眾申訴較多「駕駛員服務態度與儀容指標(D2)」項目。	公共運輸處(業務稽查科) 1. 有關公車搶越平交道部分，經查鐵路地下化僅臺北市境及板橋至汐止區域，仍有部分本市聯營公車行駛地區(如樹林等)尚未完全地下化，故仍有保留之必要。 2. 車輛安全門及滅火器雖為必備設施，但經本處派員查核仍發現少數車輛安全門無法打開或滅火器有效使用期限過期等情事，業函請所屬業者立即改善，故建議維持該檢查項目倘有缺失可以納入扣分，以維乘客安全。
三重汽車股份有限公司 1. 臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點(草案)附表一「配合政府政策指標(D6)」申請項目有關「採購低底盤公車」之最低加分門檻為10%過高，且本公司所屬路線多為跨縣市路線不符臺北市補助採購低底盤公車條件，建議調降該項目加分門檻為5%。	公共運輸處(業務稽查科) 有關「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目計分方式，將與評鑑單位(國立交通大學)研議可行方案，並將可行方案以電子郵件函請各委員確認後實施。
大都會客運 1. 建議配合政府政策指標(D6)有關「採購低底盤公車」項目計分比例係以總車輛數扣除無法行駛低底盤公車路線之車輛數為分母計算，目前無法行駛低底盤公車路線僅考量山區路線，是否增列	

市民小巴路線，或如有正當理由經主管機關認定情況列入無法行駛低底盤公車路線(如松德站停車場坡度無法停放低底盤公車)。 2. 建議配合政府政策指標 (D6) 有關「提供車廂內、外及後側公益廣告車輛數」項目係以車輛數百分比計分，考量本公司車隊規模，相對需提供公益廣告車輛數較多，建議除以車輛數百分比計分外，增列版面數計分。	
濮委員大威 1. 為鼓勵業者採購低底盤公車，同意三重客運建議配合政府政策指標 (D6) 有關「採購低底盤公車」計分最低門檻修正，但建議修正如下： (1)原計分方式再增列「達 5%未滿 10%，加 0.5 分」。 (2)修正計分方式：「未滿 35%者，每增加 0.5%，加 1 分；達 35%以上者，加 7 分」。 2. 另至「採購低底盤公車」採購比例之計算，公式業已明訂並無大都會客運公司所提之疑義，另如停車場場地因素無法停放低底盤公車，可利用車輛調度方式因應。 3. 請說明辦理「97 年度評鑑聯營 12 家公車業者委託會計師查核簽證財務報表之工作底稿」貢獻？本案查核對於交通局意義？	公共運輸處(業務稽查科) 有關「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目計分方式，將與評鑑單位(國立交通大學)研議可行方案，並將可行方案以電子郵件函請各委員確認後實施。 公共運輸處(大眾運輸科) 1. 本提案係依據本市議會 86 年 8 月 2 日議交字第 10094 號函說明二公車票價第 1 項附帶決議：「交通局應就公車業者財務簽證作業加以覆核，請行文會計師公會全聯會自明年起由評鑑委員會每年定期抽查 9 家業者其中 3 家，評鑑業者會計師簽證之工作底稿是否完善。」辦理。

4. 臺北市預計 2020 年底底盤公車數佔聯營公車車輛數 70%之目標，比起上海與北京發展低底盤公車政策似乎不夠霸氣，臺北市應與臺北縣共同要求交通部之無縫大眾運輸服務政策目標，應予以補助臺北都會區改善大眾運輸系統，不應該把中央預算放在屏東潮州興建高架通勤鐵路。	2. 本案貢獻係瞭解公車業者所委託會計師查核是否皆依規定辦理及提升財務報表可信度，以做為票價調整時，各業者提供成本計算之參考。 3. 本案自 89 年辦理至今，透過評鑑方式督導業者改善所託會計師對製作會計與財務報告資料之品質，並函請業者針對每期缺失做後續列管追蹤。 張委員瓊文 1. 交通部有關公共運輸政策部分主要係陳委員其華所屬部門所管，針對中央預算分配部分，98 年交通部業向經建會爭取發展公共運輸預算，希望這只是一個開始且能持續。 2. 有關屏東潮州興建高架通勤鐵路部分不是很清楚，但現階段國內重大建設皆已完備，目前公共運輸部分應以管理取代建設，軌道建設應以永續性為前提。
藍委員武王 大眾運輸發展應趨向照顧弱勢及環保政策: 1. 應鼓勵無障礙運輸，目前配合政府政策指標（D6）有關「採購低底盤公車」計分級距應做長期設計，建議修正為直線加分方式，如每增加 10%加 1 分，最多加 10 分: 達 90%未滿 100%，加 10 分 達 80%未滿 90%，加 9 分 ... 達 30%未滿 40%，加 4 分 達 20%未滿 30%，加 3 分 達 10%未滿 20%，加 2 分 達 1 輛未滿 10%，加 1 分	公共運輸處(業務稽查科) 有關「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目計分方式，由承辦單位與與評鑑單位(國立交通大學)研議可行方案及計分方式，並將可行方案及計分方式以電子郵件函請各委員確認後於 99 年第 1 期評鑑實施。

2. 為鼓勵業者引進低汙染之乾淨能源運具，如電動公車或輕能公車，應予以加分。 3. 另如果業者只有 1 輛低底盤公車且車輛比例低於 10%應可酌予加分，以資鼓勵。	
張委員瓊文 1. 配合政府政策指標（D6）加分項目是否有彈性調整空間？	公共運輸處(業務稽查科) 1. 配合政府政策指標（D6）有關「採購低底盤公車」項目業經 98 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)審查會議同意該項加分獨立計算（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），最多加分 6 分。 2. 配合政府政策指標（D6）加分項目如經臺北市聯營公車服務品質督導小組同意皆可配合修正。
王委員台芳 有關濮委員所提意見是否列入紀錄向交通部爭取經費？	羅召集人孝賢 1. 各委員表達意見皆列入紀錄，並請交通部運輸研究所張委員瓊文將濮委員大威所提意見利用機會適時向交通部轉述。 2. 近 2 年臺北市政府獲得中央補助款甚少，將極力爭取交通部 3 年 150 億「公路公共運輸發展計畫」補助，推動大臺北地區跨縣市公車汰換為低底盤公車，擴大服務區域及民眾，各委員所提寶貴意見將於交通部召開審查會時適時表達爭取較多經費。

附錄十五 98 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

副 本

檔 號：
保存年限：

臺北市政府交通局 函

30010
新竹市大學路1001號

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

受文者：國立交通大學（運輸科技與
管理學系任教授維廉）

發文日期：中華民國99年1月27日
發文字號：北市交運字第09930132400號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：會議紀錄1份

主旨：檢送99年1月15日「98年第2期臺北市聯營公車營運服務指標
評鑑報告(初稿)審查」會議紀錄，如附件，請 查照。

說明：依據本局99年1月6日北市交運字第09833927400號開會通知
單續辦。

正本：羅召集人孝賢、陳副召集人政庸、張委員勝雄、黃委員台生、陳委員敦基、藍委員武王、張委員瓊文、浦委員心蕙、濮委員大威、胡委員迪琦、陳委員其華、李委員博仁、鄭委員澤鴻、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）

98 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)

審查會議紀錄

一、時間：99 年 1 月 15 日（星期五）下午 2 時 30 分

二、地點：交通局第 602 會議室

三、主持人：羅召集人孝賢

錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：如簽到簿

五、提案討論

第(一)案

案由：「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目
計分方式業經委員會 1/2 成員以電子信件(或傳真)同意
修正，將自 99 年第 1 期起開始實施，提請討論。

首都客運

「配合政府政策指標」項目以加分方式鼓勵業者採購低底盤公車作法，本公司相當認同，但如本公司採購低底盤已接受政府補貼，再爭取評鑑加分，似值得再評估，建議該指標項目是否視未來低底盤公車數量普及度再妥適調整。

三重客運

低底盤公車確實可提升公車服務品質，雖然採購低底盤已接受政府補助，但藉由評鑑「配合政府政策指標」加分措施，以鼓勵業者願意配合。

李委員博仁

「採購低底盤公車」加分項目係自 99 年第 1 期開始實施？
為何本期評鑑報告業已列入計分？

陳委員敦基

包含「配合政府政策指標(D6)」項目，評鑑總分已達100分以上，如低底盤公車數量已達普及性，建議可將該項目或以統計方式將其指標正常化（如固定分數）。

公共運輸處

1. 98年第1期評鑑（初稿）審查會議決議「配合政府政策指標(D6)」新增「採購低底盤公車」項目，該項目最高計加6分，並列入98年第2期實施。
2. 惟經98年9月28日委員會決議修正該項目計分方式，請本處與評鑑單位(交通大學)研議修正可行方案，並將可行方案以電子郵件函請各委員確認。故本次會議議程二有關「採購低底盤公車」項目計分分式（採每增加10%加1分，最高計10分）係依前揭會議決議辦理並將自99年第1期起開始實施。

評鑑單位

有關「配合政府政策指標」加分項目影響評鑑成果部分，因目前政策希望業者積極採購低底盤公車所致，但將來長期仍應定期檢討並將該項目加分額度控制於3分內較為妥適，以避免評鑑成果與民眾期望差異太大。

決議：「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」項目修正計分方式（採每增加10%加1分，最高計10分），自99年第1期起開始實施(詳附表1)。另目前採購低底盤公車雖有政府補助、稅費減免及車輛汰換年限延長等降低採購成本之措施，但為鼓勵業者採購低底盤公車，該指標將俟其數量達普及性後，明（100）年再視實施情況檢討該加分項目與配分。

第(二)案

案由:98 年第 2 期本市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)

審查，提請討論。

柯委員獻志

本期評鑑總分平均比前期進步，但扣除「配合政府政策指標」加分項目外，似有退步；另報告書 P.6-2 退步指標項目計有 10 項，且部分項目與行車安全有關，請各業者加強改善。

陳委員敦基

1. 各評鑑項目之排名應顯示其差異性，建議可藉由統計檢定方式，瞭解各指標排名是否具有意義。
2. 有關車內路線圖及站牌資訊更新部分，建議公共運輸處應常態性督查，再將查核結果列入評鑑項目計分。

評鑑單位

1. 有關柯委員所提本期評鑑總分扣除「配合政府政策指標」加分項目外，似有退步 1 節，補充說明本期平均總分為 89.85 分較前期(98 年第 1 期)88.32 分進步 1.53 分，但本期申請「採購低底盤公車」加分業者：指南客運 3 分、首都客運 4 分、中興大業巴士 3 分及光華巴士 3 分，共計 16 分，故本期「採購低底盤公車」項目平均加分 1.33 分，如本期平均總分扣除該加分項目仍較前期進步 0.20 分(1.53 分-1.33 分)。
2. 有關建議評鑑項目之排名應檢定有無顯著性差異 1 節，確實有其必要性，很多排名並無統計上差異性，但大家仍會在意排名順序，我們將會儘量將有顯著性差異項目計算出來。

決議

1. 目前評鑑指標總分已超過 100 分(包含「配合政府政策指標」加分項目)，如評鑑結果發布後與民眾觀感不同，將失去公信力；另為免「配合政府政策指標」加分項目過多，影響評鑑成果而模糊評鑑真正意義，請公共運輸處會同評鑑單位對於加分項目及配分與各業者共同研商。
2. 98 年 1 至 10 月公車有責肇事件數相較 97 年同期增加約 4 成，請業者督導所屬駕駛員行車勿急加減速，遵守交通規則，以維持行車平穩性，保障用路人之安全；另有關公車未緊鄰站位停靠及非公車於公車停靠區違規停車 1 節，業請本府警察局交通警察大隊加強執法取締、交通局將全面檢視公車停靠區前後漸變區段是否繪設管制禁停標線或劃設汽機車停車格並排除阻礙，以利公車之停靠與起步。請各業者加強宣導駕駛員於各站牌區停靠時，依規定緊靠路邊供乘客上下車，並請公共運輸處列為稽查之重點項目。
3. 有關車內路線圖及站牌資訊更新部分，請各業者依所調整之路線即時配合協助辦理；另參採陳委員敦基建議，請公共運輸處列為常態性稽查工作，再將查核結果列入「公車資訊服務設施指標」項目計分。
4. 公車動態資訊系統之軟硬體設施業建置完成，為提供給民眾查詢資訊完整，請各業者要求各場站於出車前檢視正確開啟車機及設定正確路線，並隨時監看 e-bus 電腦畫面，倘有車輛數顯示不正確或有問題，應即時通報公共運輸處進行維修，故「行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」將列入 99 年第 1 期評鑑指標試

辦，取代原「公車後端查詢系統配合度指標」，俟於 99 年第 1 期評鑑初稿審查會議審視執行成果再行確定納入評鑑之期程。

5. 「駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標 (C5)」項目仍有部分駕駛員違反規定，在現今全面提升服務品質要求下，請各業者加強督導及嚴加要求所屬駕駛員不可違反規定。
6. 請評鑑單位參照各委員所提之意見修正本期評鑑報告，本報告審查通過。

第(三)案

案由：本市聯營公車業者配合本市非常態性之重要政策，得否列入 98 年第 2 期「配合政府政策指標」酌予加分獎勵(最多不超過 2 分)，提請討論。

陳委員敦基

有關配合政府非常態性活動列入本期「配合政府政策指標」加分部分，建議該指標項目配分仍需正常化(以 3 分或 5 分限制以內加分)，但於過渡時期則可將加分部分扣除後再比較各期成績變化。

鄭委員佳良

1. 本市聯營公車業者配合本府聽奧活動於車頭 LED 顯示宣導，對公司與政府均加分效果，本年國際花卉博覽會將於 99 年 9 月展開，亦建議業者提前透過車輛前後 LED 燈協助宣導。
2. 有關配合政府非常態性活動列入本期「配合政府政策指標」加分部分，之前未於委員會討論加分規範，且本期已有 6 家優等，本期尚不宜列入辦理。

濮委員大威

有關配合政府非常態性活動列入本期「配合政府政策指標」加分部分，建議於本期公開表揚評鑑優等業者之頒獎典禮時由市長口頭獎勵特別事蹟為佳。但如不影響整體評鑑觀感，不反對列入評鑑加分。

評鑑單位

有關配合政府非常態性活動列入本期「配合政府政策指標」加分部分，建議調整為最多加 0.5 分，但仍以該項目總加分 3 分為限。

決議：感謝各業者於捷運文湖線停駛期間積極配合疏運、聽奧期間為市府宣傳及打氣等，惟是否列入本期「配合政府政策指標」加分部分，囿於事前並未討論該規範，本期尚不宜列入辦理。

第(四)案

案由：98 年 1 月至 10 月份有責肇事件數較去年同期成長

41.66%，為促使業者重視行車安全並減少肇事，擬自 99 年第 1 期起調整「運輸工具設備與安全」項目各指標權重：「行車肇事率(B5)」配分權重由 9%調升為 12%、「舒適與噪音(B2)」、「公車資訊服務設施(B3)」及「(車輛)環保品質(B4)」等權重各由 4%、7%及 3%調降為 3%、6%及 2%，提請討論。

決議：同意修正。

第(五)案

案由：99 年臺北市聯營公車營運服務指標評鑑配分權重確認，
提請討論。

決議：同意修正(如附表 2)並自 99 年第 1 期起實施。

六、臨時動議

第(一)案

案由:院頒 99 年工作計畫審查會議委員反映為保障駕駛員行車安全，建議「本市公車司機所繫安全帶太鬆或沒繫好」列入本市聯營公車營運服務指標評鑑項目，提請討論。

決議:同意辦理，請各業者宣導駕駛員應穩妥繫好安全帶(勿用燕尾夾限制安全帶伸縮範圍)。

第(二)案

案由:本府環保局已推動「臺北市公車專用道公車排氣分級識別標章制度」，建請將本市公車業者車輛獲得標章比例數，納入公車評鑑項目之一，提請討論。

三重客運

公車專用道之公車實施排氣分級識別標章納入評鑑係採加分或扣分方式辦理？各業者公車專用道行駛車輛數比率不同，是否致使評鑑結果不公平？

李委員博仁

「臺北市公車專用道公車排氣分級識別標章制度」獲得標章比例數列入「環保品質指標(B4)」項目，四級環保車輛是否直接發予認證標章？本市聯營公車汰換年限為 8 年，且行駛公車專用道車輛都較新，故該措施實施較無疑義。

陳委員敦基

「環保品質指標」原為消極抽查，但環保品質確為服務品質一環，如將取得排氣分級識別標章制度納入該指標項目，將督促業者積極配合辦理。

鄭委員佳良

聯營公車取得「臺北市公車專用道公車排氣分級識別標章制度」標章比例數列入「環保品質指標（B4）」項目，建議請公共運輸處與評鑑單位（交通大學）研擬計分方式並先以公車專用道試辦，如行駛公車專用道之公車皆已取得認證標章，再擴大範圍納入辦理。

濮委員大威

為什麼僅針對行駛公車專用道之公車訂定排氣分級識別標章制度？如每家業者非等比例車輛數行駛公車專用道，列入評鑑是否公平？應俟全面實施排氣分級標章後再納入較為妥適。

環保局

1. 第 1 階段係針對公車專用道之公車實施排氣分級識別標章制度，另目前很多公車業者無行駛公車專用道之車輛也取得排氣分級標章。
2. 目前統計行駛公車專用道聯營公車數計 2,133 輛，已有 2,312 輛車取得分級標章，充分表示業者配合度高，另購買四期環保車輛不需驗車直接發予標章或於外縣市驗車合格，只要出示相關文件都可逕予核發標章。
3. 另非僅針對本市聯營公車要求更高排氣標準，如公車實施排氣分級標章推動順利，未來將針對進入交九或府前轉運站等行經於本市境內之國道及公路客運車輛配合辦理。

評鑑單位

「環保品質指標（B4）」計分方式建議修正 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，並於 99 年第 1 期試算，99 年第 2 期正式納入辦理。

決議:同意辦理，請評鑑單位研議計分方式並邀各業者共同研商，於 99 年第 1 期試算、99 年第 2 期起正式納入實施。

七、散會(16 時 30 分)

附表 1 「配合政府政策指標(D6)」之「採購低底盤公車」

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

附表 2 99 年評鑑指標細項分類與配分權重表

指標分類	細項指標分類	配分 總權 重	原指標配 分權重	修正指標 配分權重	資料來源
A、場站設施與服務	A1 發車準點性 A2 場站空間 A3 站場檢查 A4 公車後端查詢系統配合度	20%	12% 2% 4% 2%	12% 2% 4% 2%	A1 委辦抽樣調查、臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 A2 臺北市公共運輸處 A3 臺北市公共運輸處 A4 臺北市公共運輸處
B、運輸工具設備與安全	B1 車齡比率 B2 舒適與噪音 B3 公車資訊服務設施 B4 (車輛)環保品質 B5 行車肇事率 B6 車輛安全設施檢查	30%	5% 4% 7% 3% 9% 2%	5% 3% 6% 2% 12% 2%	B1 臺北市公共運輸處 B2 臺北市公共運輸處聯合稽查資料 B3 委辦抽樣調查、臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 B4 臺北縣、市政府環保局 B5 臺北縣警察局、臺北市警察局交通警察大隊、臺北縣交通局及臺北市公共運輸處 B6 臺北市公共運輸處
C、旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率 C2 駕駛平穩性 C3 拒載老人及身心障礙者 C4 駕駛員遵循路線 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	30%	10% 5% 5% 6% 4%	10% 5% 5% 6% 4%	C1 委辦抽樣調查、臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 C2 臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 C3 臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 C4 臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 C5 臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料
D、公司經營與管理	D1 行車事故通報與處理 D2 駕駛員服務態度與儀容 D3 重大違規 D4 行車安全業務檢查 D5 聯營公車超速抽查(行車紀錄紙) D6 配合政府政策指標(此為加分項目，不分配權重)	20%	2% 10% 5% 2% 1% -	2% 10% 5% 2% 1% -	D1 臺北市公共運輸處 D2 臺北市公共運輸處聯合稽查資料及民眾申訴資料 D3 臺北市公共運輸處 D4 臺北市公共運輸處 D5 臺北市公共運輸處 D6 公車業者
	總計：21 項	100%	100%	100%	

98 年第 2 期臺北市聯營公車營運服務指標評鑑報告(初稿)

審查會議簽到

一、會議時間：99 年 1 月 15 日（星期五）下午 2 時 30 分

二、會議地點：交通局第 602 會議室

三、主持人：羅召集人孝賢

記錄：洪瑜敏

四、出席單位及人員：

羅孝賢

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
陳副召集人政庸	(公出)	鄭委員澤鴻	鄭澤鴻
張委員勝雄		陳委員蕙娟	陳蕙娟
黃委員台生		蘇委員文華	
陳委員敦基	陳敦基	王委員秋斐	王秋斐
藍委員武王		王委員台芳	王台芳
張委員瓊文		柯委員獻志	柯獻志
浦委員心蕙		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			
李委員博仁	李博仁		

與會單位名稱	簽名	與會單位名稱	簽名
大都會汽車客運股份有限公司	郭美華	中興大業巴士股份有限公司	喻泰郎
大有巴士股份有限公司	陳正清	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	郭鎖英	光華巴士股份有限公司	徐浩翹
三重汽車股份有限公司	王云	淡水汽車股份有限公司	林麗華
欣欣客運股份有限公司	高培蘭	指南汽車客運股份有限公司	林麗華
臺北客運股份有限公司	李永洲	新店客運股份有限公司	莊淑英
首都客運股份有限公司	郭新和	東南汽車客運股份有限公司	郭新和
國立交通大學	胡凱倫	臺北市公共汽車客運商業同業公會	陳瑞忠
交通局運輸管理科	郭育菁	公共運輸處	郭新和 黃信豪 郭學仲
環保局	邱一飛		

參考文獻

1. 毛治國，「公車事業之營運目標及經營策略」，運輸計畫季刊，十六卷四期，頁555-562，76年。
2. 交通部，「台灣地區智慧型運輸系統綱要計畫」，89年。
3. 交通部運輸研究所綜合技術組，「ITS發展領域與使用者服務之供、需調查分析」，交通部運輸研究所，88年8月。
4. 交通部運輸研究所綜合技術組，「台灣地區智慧型運輸系統(ITS)發展現況調查報告」，交通部運輸研究所，87年5月。
5. 任維廉、趙金龍，「公車績效指標分層與篩選之研究」，中華民國運輸學會第十屆論文研討會，84年10月，659-666頁。
6. 任維廉，新竹市市區公車營運與服務評鑑，民國98年12月，新竹市交通局委託。
7. 林瑛璽，「公車營運服務績效指標之探討」，淡江大學土木工程研究所碩士論文，83年6月。
8. 林繼國、任維廉等，「大眾運輸營運評鑑辦法試辦計畫」，交通部運輸研究所，87年7月。
9. 亞聯工程顧問股份有限公司，臺北縣轄市區公車營運品質評鑑，民國97年12月，臺北縣交通局委託。
10. 胡宜珍，「公車系統營運與服務績效之評估研究」國立交通大學運輸研究所碩士論文，83年6月。
11. 曾國雄，王榮祖，「公車系統績效評估之研究--AHP法與FMADM之應用」，Sun Yat-sen Management Review，二卷二期，民國八十三年六月。
12. 張有恆等，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運研所，80年6月。
13. 張有恆、蔡欽同，「模糊理論應用於公車系統營運服務績效評估之研究」，運輸計畫季刊，二十二卷一期，頁79-104，83年3月。
14. 張有恆，「運輸業經營與管理」，華泰書局，85年11月。
15. 張家祝，「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。
16. 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。

17. 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。
18. 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。
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. Fielding, G. J., "Transit Performance Evaluation in the U.S.A.," Transportation Research Part-A, Vol. 26A, No. 6, pp.483-491, 1992.
25. Hensher David A., "Total Factor Productivity Growth and Endogenous Demand: Establishing A Benchmark Index for the Selection of Operational Performance Measures in Public Bus Firms", Transportation Research Part-B, 26B(6), pp.435-448, 1992.
26. Lambert, D.M. & Stock, J.R., 「Strategic Logistics Management」(3rd ed.), Homewood, IL: IRWIN, pp110-158, 1993.
27. Tanaboriboon, A.S.M.A. Quium and C. Changsingha, "Performance Indicator Analysis: A Management Tool for the Improvement of Bus Transit Operation in Bangkok", Journal of Advanced Transportation, 27(2), pp.207-223, 1993.
28. Wipper, L.R., "Performance Measurement : Producing Results at the Oregon Department of Transportation," Transportation Research Record 1395, pp168-175, 1993.
29. Wipper, L. R., "Oregon Department of Transportation Steers Improvement with Performance Measurement," National Productivity Review (NLP), Vol. 13, No. 3, pp.359-367, 1994.