

臺北市市區公車營運與服務品質督導及評鑑委員會
110年第3次會議紀錄

時間：110年7月27日14時

地點：視訊會議

主席：陳學台召集人

紀錄：陳尹榕

出席（列席）人員（如簽到表）

壹、確認110年第2次會議決議事項辦理情形

主席裁示：洽悉。

貳、提案討論

提案一

案由：審查110年第1期臺北市市區公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及307路單一路線評鑑報告（初稿）。

陳學台召集人

請問這次報告各業者有沒有意見？委員有無需要詢問的？

王中允委員

B1指標從上一期各家業者就都是1.8分，但我看來都應該還是有差異的，因為每家業者使用車輛及駕駛員駕駛情況都不盡相同，但調查結果無法分出差異來嗎？

余偉斌委員

東南客運本期分數銳減14分，從上1期乙等變為

丙等，再扣5分就變丁等，我看了一下應該是本期行車肇事率表現不佳，還有發車準點性也不好，當然我對評鑑結果沒有意見，但想請問他這樣的成績會受到怎麼樣的行政處分，另請評鑑單位即早告知東南客運應改善的部分來加強輔導。

邱子軒委員

1. 建議其他縣市評鑑指標能統一更新到109年度。
2. 整體報告及單一路線報告附錄6部分，表格內有多餘符號，請修正。
3. 皇家客運及東南客運本期評鑑成績不佳，請業者說明。

張玉君委員

1. 整體報告第4-69頁大都會客運成績不佳，建議評鑑單位可以加以說明原因？以利業者進行後續改善。
2. 另違反處罰條例指標及碰撞行人指標也都不佳，亦可加以說明，供業者改善。

黃台生委員

請各業者針對評鑑結果提出說明，尤其是東南客運和皇家客運。

劉于濟委員

拒載身心障礙及老人和無障礙相關指標是依據什

麼調查？是客訴為來源，或是有秘密客稽查人員稽查嗎？

吳繼虹委員

1. B1指標各公司分數差異不大，另外還有 C5和 D2 指標也都是差異不大，是否因為現有評分標準，無法顯示出各公司之間的差異性，建議爾後可針對部分指標做差異性的調整，才能足夠反映各公司於指標上的表現或得分。
2. 之前已經針對指標內容修改部分已經有做大幅度改變，本期報告已經相對改的整齊多了，不過在用字部分還是看不出差異性，大部分針對每個指標項都是用「指標得分」文字，對於 X 部分有些沒有直接寫明，像 B4指標在第3-22頁計算方式部分，又是用「權數」呈現，和其他指標權重造成混淆；此外，在每個指標權重都是以「百分之」敘明，但又有部分指標是以數值直接呈現，建議後續描述應一致會比較妥當。
3. 因為每期都會有指標權重調整，建議之後可以在報告書中，比較前後期分數部分直接呈現調整後之結果，可比較容易了解其差異性。

黃玲瓏委員

1. 報告書中特殊需求的扣分建議可以補充說明。

2. B7指標比重占10分，但卻無法顯示各業者差異性，建議可以重新檢視指標內容。
3. 簡報第32頁文字有誤，請確認。
4. 建議市府可以製作統一制服、帽子或是標誌以標示是臺北市公車，讓駕駛員工作態度上有認同感，促使服務態度有所提升。

賴淑芳委員

1. 整體報告第6-9頁建議部分，欣欣客運、東南客運及皇家客運的E3指標連續2期都是0分，這樣基期就是0分，不會列入退步20%或是30%以上，這樣會如何去做後續追蹤處理。
2. 今年部分指標有做權重變動，如報告書第5-9頁欣欣客運 B4及 C5指標分數還原後顯示有明顯退步，但這沒有列到第6-9頁表6.3.1中，建議可將這種還原後明顯退步之指標納入說明。
3. 整體報告書第1-12頁中表1.4.1，D2指標項目只有1項，建議可比照 D3直接說明即可，另外第1-20頁 D2及 D3評分方式欄位及第3-54頁都類似呈現，請一併確認。
4. 針對報告書中圖的排版請放置於文字內文附近，如圖3.2.2及圖3.2.3應放在第3-15頁附近。
5. 報告書中第3-16頁圖3.2.1到圖3.2.9，圖的呈現方

式請一致。

藍武王委員

1. 肯定東吳大學團隊非常公平公正辦理評鑑，報告也非常詳細，單一路線報告第2-21頁的圖 Y 軸標示有錯，應該是15，不是12，請修正。
2. C5指標中超時工作計分部分，和 E9指標違反勞基法工時部分，這2個缺失在不同指標扣分卻不同，請評鑑單位評估調整計分較為妥適。

評鑑單位

1. 報告書中錯誤部分將依委員意見修正，另亦針對委員要求部分補充說明。
2. B1指標是以民眾申訴資料來計算，如果民眾反映件數不多，那就會得到1.8分，這部分要不要做鑑別度調整前幾年有討論過，當時是因為舒適與噪音是比較主觀的反應，較難做客觀的衡量，後來委員會建議是先維持。
3. 大都會客運部分指標不佳部分，在後面章節都有針對每個指標前後期比較做分析，其他各公司也都有說明。
4. D2指標近幾年才調整為以件數計算分數，建議可觀察幾期再調整。另 B7指標是去年新增指標，是將原有其他項目挪移到新指標中計算，也是

建議先觀察幾期後再做調整。

5. 每個指標最後得分報告書中都是以「得分」呈現，但是因為每個指標計算方式不一樣，所以有的指標中間過程用「得點」或是「原始評分」呈現，但我們會在評估要如何修正會讓報告書更容易閱讀。
6. E3指標中如果連續2期0分，仍然會在 E7指標扣分呈現，藉以要求業者改善。
7. 其他文字修正、指標內容、圖表修正部分會再依委員意見修正。

公共運輸處

針對東南客運丙等部分，依裁罰基準會減少總核定配車額5%的車輛數，目前東南客運核定車輛數是97輛，經換算後是扣車額5輛車，會在執行車輛汰換時以不補車方式執行。

東南客運

1. 針對本次評鑑結果，本公司已正在每週針對落後指標進行檢討改善，觀察這幾個月來已有明顯改善，期能於下次評鑑結果有所進步。
2. B4指標對於像我們規模較小的業者是很大的傷害，希望能調整指標公式，另外對於下個提案要將輕重傷之態樣一率改成受傷，這對業者影

響很大。

皇家客運

本公司已做全面徹底檢討，希望能有所改進。

決議：

1. 110年第1期臺北市市區公車營運服務指標評鑑報告（初稿）及307路單一路線評鑑報告（初稿）案原則審查通過，請評鑑單位依契約提送修正稿。
2. 請針對委員意見修正報告內容。
3. 指標請依委員意見再進行檢討。
4. 有關制服部分，請公運處再進行研議，亦或可與聯管委員會共同研議。

提案二

案由：修正本市市區公車營運服務指標評鑑部分指標內容。

黃台生委員

我不知道修正後有無把肇責主次因考量進來，如果有的話，第6項行穿線上加重則可以不用考量。

藍武王委員

1. 我支持 B4指標這樣的調整，並把 E8指標刪除，試算結果也較有鑑別度。

2. 新增採購電動公車指標這樣調整我覺得是不錯，但建議加扣總分能一致都為10分，所以可以的話，建議將改善行動指標扣分修正為最多扣4分。

吳繼虹委員

原則上合併計算是會比較單純，但在原來 E8 指標設計時，有依公司規模分群計算扣分，如果合併後直接納入計算會不會喪失原來 E8 指標精神。

陳學台召集人

剛剛東南客運有提輕傷重傷合併計算的問題，確實輕傷重傷很難去區分，在警察的事故紀錄表也不會有輕傷重傷件數紀錄，就只會有受傷案件資料。

公共運輸處

1. 行車肇事率指標中案件是不會將公車無肇事因素之案件納入計算，另就警察局提供之資料，是很難作主次因之認定，在分數計算上會有困難。
2. E8 指標確實是有分群，但真的要有鑑別度其實還是回歸到各家業者每百萬公里行駛里程加以計算實際曝光量，回歸到原 B4 指標公式計算。

決議：

1. 修正「行車肇事率」(B4)指標，公式不變，扣點

修正如下，另取消行人穿越道碰撞行人(E8)指標：

- (1) 肇事僅財損無傷亡每件扣0.25點(即權數=0.25)；
 - (2) 肇事有傷亡每件扣1點(即權數=1)；
 - (3) 受傷每人再扣5點(即權數=5)；
 - (4) 死亡每人再扣12點(即權數=12)；
 - (5) 肇事逃逸每件再扣10點(即權數=10)；
 - (6) 若肇事事事件係發生於行人穿越道上，公車碰撞行人所致：在兼責情況下，該件肇事扣點加重1.5倍計算；在全責情況下，該件肇事扣點加重2倍計算。
2. 新增採購電動公車指標，加分上限為6分，計分方式為「購買1輛車加0.25分，申請加分限自核定營運之評鑑期別開始計算，以2年且有實際營運(4期評鑑)。
 3. 修正「改善行動」指標，扣分修正為最多扣4分。
 4. 上述各項修正及新增指標，自111年第1期實施。

提案三

案由：審查110年臺北市聯營公車服務性路線營運虧損補貼及皇家客運1717線營運虧損補貼審核報

告案。

余偉斌委員

虧損補貼仍為不足額編列，業者仍須吸收虧損，且公車業者今年受疫情影響運量僅剩2成，雖市府給予紓困，但仍為杯水車薪，本案通過本人無意見，但希望本案決議維持彈性，若未來市府將虧損補貼全額撥付納入紓困，補貼金額不受本次決議影響。

常華珍委員

依照過去慣例函請中央足額補貼，聯管建議紓困措施會納入參考。

藍武王委員

請公運處研議第二優先路線給予虧損補貼機制，並納入下次會議討論。

黃玲瓏委員

因應本次疫情，乘客回流非可立即預見，長期建議業者規劃路線非僅以運量考量，應加強公車服務品質提升，合理反映公車成本。

公共運輸處

第二優先路線並非沒有補貼，現況計算已為扣除第一優先路線補貼金額後按比例分予第二優先路線及捷運接駁路線。

決 議：

本案通過，請公運處持續向中央反映其虧損補貼不足額編列之問題。

參、散會（16時10分）