

臺北市市區公車營運與服務品質督導及評鑑委員會
111年第1次會議紀錄

時間：111年1月18日14時

地點：松德大樓8樓會議室（本市信義區松德路300號8樓）

主席：葉梓銓副召集人

紀錄：陳尹榕

出（列）席人員（如簽到表）

壹、確認110年第4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2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）。

葉梓銓副召集人

請問這次報告各業者有沒有意見？委員有無需要詢問的？

黃玲瓏委員

1. 本期有幾家業者明顯進步，也有一些業者退步，是否和疫情有關，能提供業者建議嗎。
2. 報告書摘要第3段針對各指標調查期間陳述部分，建議可依調查時間分類陳述，較容易閱讀。
3. 報告書第1章第1段，於現在疫情期間「整潔」相較於「服務」應該更重視，建議調整順序。
4. 報告書中流程圖文字與報告內文之文字敘述無關聯，報告內文有部分贅字，請再檢視修正。
5. 評鑑指標請再整體檢視其順序及邏輯。

邱子軒委員

1. 報告中 D2 指標中「拒載老殘」文字建議修正為「拒載老人及身心障礙者」。
2. 報告書第 5-1 頁第 1 段最後幾行彙整評鑑結果部分，建議可以優、甲、乙、丙、丁之順序敘述。
3. 東南客運本期進步幅度很大，請持續保持，另皇家客運、大有巴士及光華巴士本期評鑑成績不佳，請業者說明，也請公運處輔導業者改善。

賴淑芳委員

1. 報告書第 1-15 頁指標權重部分，有的指標寫的是分數，有的是百分比，請重新檢視正確性。
2. 報告書第 6 章部分請依簡報第 58~60 頁編排方式調整，較為清楚。
3. 報告第 5-3 頁中，大南和東南進步非常多，是否能請這 2 家分享相關作為。大有及皇家表現不佳，也希望這 2 家能多加學習。
4. 單一路線報告第 4-2 頁只有呈現結論，但沒有對公司之建議，雖然這 2 家業者表現均高於平均分數，但仍可以針對分數退步之指標撰寫建議。

王中允委員

1. 車輛安全設施檢查指標中車內設施之部分請陳述清楚。
2. 有關各公司待改進部分，乘客意見卡箱有沒有紙的問題，但現在很多公車都是以 QR Code 代替，請問這樣

如何歸類計分。

3. 報告第4-8頁呈現很多業者行車路線圖和站名播報器之缺失，請各業者重視改善。
4. 建議規模大且評鑑成績優的業者可以辦講習課程或觀摩會，供規模較小成績又不佳之業者學習。

劉于濟委員

1. 有部分業者低地板公車比例較低，想了解原因。
2. 拒載老人及身心障礙者指標，請分數較差之業者了解原因加以改善。

黃台生委員

1. 皇家客運、大有巴士及光華巴士本期評鑑成績不佳，請業者說明原因。
2. 觀光巴士與市區客運性質不太相同，建議單獨呈現評鑑結果。

藍武王委員

1. 低地板公車比例指標分數建議可調整到其他項目，以督促業者加速汰換一般公車車輛。
2. 建議可善用科技代替抽樣方式，讓評鑑結果能更真實呈現。
3. 報告書摘要和結論中陳述評鑑結果部分請從新檢視呈現方式。
4. 建議表現好的業者可辦理觀摩會，讓其他業者能標竿學習。

5. 東南客運有說已購買無障礙乙類大客車供行駛在山區路線，顯示國內技術已成熟，因此呼籲各業者在汰換車輛時能以無障礙車輛優先選擇，也建議公運處及評鑑單位研議修正指標，將使用非低地板公車列入扣分。

廖苑伶委員

1. 報告第6-11頁建議這章節內容，「對各業者改善之建議」與「下期評鑑工作之參考」之間關連性為何，另點次請再確認是否正確。在撰寫設定長期願景部分，建議評鑑單位與公運處討論後再撰寫。
2. 建議可整理各指標異動情形，供未來調整指標參考。

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. 指標部分將再與公運處討論修正。
3. 307路單一路線指標報告會針對臺北客運退步部分於「建議」部分加上說明。
4. 車內乘客意見卡部分，公運處前已請業者張貼 QR code，如查有車輛已張貼有效 QR code，則不須再放置乘客意見卡，亦不列缺失。
5. 觀光巴士部分僅有部分指標有單獨調查，可於相關指標單獨呈現。

公共運輸處

1. 本期評鑑剛好為疫情期間，本處有允許業者延後汰換

車輛，可能造成車輛設備完善性不足，會再要求業者針對這部分改進。

2. 觀光巴士單獨呈現評鑑結果部分，會再與評鑑單位討論如何呈現，另因為這段時間為疫情期間，觀光巴士有允許減班，如單一呈現評鑑結果較為不客觀，仍建議待班次回覆後再配合辦理。
3. 針對表現不佳之業者會再加強輔導，另要求評鑑成績優良之業者辦理觀摩會供其他業者學習。

大南汽車

本公司在這次成績進步，主要是前幾期因為行車肇事及違反道路交通管理處罰條例案件指標成績不佳，致評鑑為乙等，在常處長帶領郭科長等人到公司來實施兩次輔導，受益良多，公司本期針對行車肇事及紅單項目即下很大的決心與辦法，才能取得非常大的成效，爾後將繼續維持作法，提供乘客最好的服務品質。

東南客運

本公司之前是因為行車肇事指標表現不佳致影響評鑑結果，因此本公司持續辦理教育訓練，採取人數少多場次的方式辦理，透過這種方式有效傳達應有的服務態度。另本公司近期也購買乙類無障礙巴士，並辦理駕駛員教育訓練，希望能提供更完善的服務。

光華巴士

各表現不佳之指標有行車肇事率指標、裝置監視錄影

器妥善率指標、發車準點性指標、過站不停指標、違反道路管理處罰條例案件指標等，我們公司會針對各項進行檢討改進，除要求駕駛員依規定行車及服務乘客外，亦積極招募駕駛員，以解決缺員問題。

大有巴士

本公司本次評鑑丙等，主要是行車肇事率等各指標表現不佳，因此自去年10月起，已增加各項行安獎金，以鼓勵駕駛員遵守交通規則進而減少肇事率。另本公司會在參考大南汽車及東南客運作法希望能提升成績。

皇家客運

因為本公司里程數少，所以有缺失都會扣分較重，另因為行經路線特殊，造成部分指標成績不佳，本公司會將會依照規定辦理，以符合評鑑各指標相關規定，以提升本公司服務水平。

決議：

1. 110年第2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，請評鑑單位針對委員意見修正報告內容後依契約提送修正稿。
2. 指標部分請再檢討完妥性。
3. 請成績較佳之業者辦理觀摩會，供其他業者標竿學習。

參、散會（15時40分）