

第17屆臺北市市區公車營運與服務品質督導及評鑑委員會
112年第1次會議紀錄

時間：112年5月16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：謝銘鴻召集人

紀錄：陳尹榕

出（列）席人員（如簽到表）

壹、確認111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112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）。

謝銘鴻召集人

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. 報告書摘要部分陳述內容和前幾年雷同，重複部分可精簡或是增加本期變化部分。
2. 報告書第6章第6-1頁及第6-2頁內容有部分重複敘述，贅字建議可精簡。第6-2頁個別公司結果及檢討項目部分建議可以表格呈現，可讓業者清楚辨識。第6-8頁缺失說明與分析內容並未確實呈現，具體改善措施亦未確實呈現。

黃俊男委員

低地板公車比例指標中是否已包含電動公車，如以包含建議名稱修改為無障礙公車比例指標。

賴淑芳委員

1. 報告第0-1頁摘要各指標寫法為代號在前面文字名稱在後面，而在報告內文又是文字名稱在前面代號在後面，單一路線報告也有一樣的問題（只呈現代號），建議寫法一致。第1-27頁有黑圖，請修正。第3-20頁 B2指標單月公式和307路單一路線公式不同，請確認。第3-42頁有加上隨車調查，調查基準和定點稽查有無一致。第4-1頁表4.1.4，本期平均比前期高，但得分比前期低，請確認。第4-14頁表4.2.5內容讓業者很清楚知道待改善之處，但為什麼分數卻有比前期增加或減少之差別。附錄 A-28、29頁表格未完整呈現，請修正。第6-1頁倒數第5行建議把指標名稱標示上去。
2. 307路單一路線報告第0-1及第0-2頁建議把指標名稱加上。第2-17頁 B2指標單月公式和整體報告公式不同，請確認。第4-3頁首都客運應該是甲等，請修正。

莊博宇委員

車輛安全設施檢查中我常搭乘的路線好像都沒查到，請說明如何抽查，另安全帶缺失是如何計分，為什麼新車仍有缺失。

王中允委員

1. 建議在報告之前將公車營運環境的背景資料做說明。
2. 請問 OMS 系統是什麼，報告書內僅有縮寫，請在第一次出現之處先寫完整名稱標示清楚。
3. 表5.2.1至表5.2.12中進退步幅度之正負符號及百分比請一致呈現。

鍾智林委員

1. 市區公車評鑑有明確的遊戲規則，具相當程度的公正性、專業性及參考價值，或可考慮將每期評鑑等第資訊帶入台北好行的公車查詢結果，如同 Google 查詢停車場或餐廳時會帶出星級資訊供民眾參考。
2. 第6-1頁第2點以標準差大於1為門檻，指出 B4、C1、C2、E3等指標的各公司表現差異大，而 B4占比15分、E3占比4分，標準差等於1對B4和 E3的意涵不同，或可改用變異係數或其他方式，較能看出不同占比的指標內部變異。
3. 第6-2頁指出 B3環保品質指標比前期顯著退步，口頭簡報提到是受評分標準改變的影響，請併同在報告書中說明。
4. 第6-2頁指出 C3駕駛員遵循路線指標比前期顯著退步，然而本期與前期分數相同，請再檢視。第6-9頁提及 C3指標因近年各業者普遍表現良好，建議可降低權重或刪除該指標，與第6-2頁的 C3指標顯著退步之論述不一致，請再留意。

5. 聯合稽查（第 A-59 頁至第 A-64 頁）的所有扣分項目幾近無缺失，民眾反映意見（第 A-65 頁至第 A-70 頁）則呈現另一種景象，評鑑單位如何看待兩種資料來源的差異？
6. 請補充第 A-53 頁至第 A-58 頁各項的對應指標與代碼。
7. 駕駛員未繫安全帶的代碼，在聯合稽查為 433（第 A-59 頁至第 A-64 頁），在民眾反映意見變成 300（第 A-65 頁至第 A-70 頁），請再檢視代碼的一致性。

陳學台委員

1. 請分析過站不停的原因，並提供給業者，讓業者有改善之依據。
2. 改善行動指標為扣分項，像皇家客運及淡水客運都有被扣到分，但探討後都是不應該被扣的項目，請業者檢討。
3. 報告書第 5-18 頁表 5.2.13 建議可將連續 2 期 0 分也列入。
4. 整體報告建議可完整回饋給各業者，讓各業者知道哪些路線那些駕駛員有缺失，供業者可以後續改善，以提升服務品質。

葉思延委員

1. 報告第 4-73 頁中可看到各業者對於駕駛員健康管理部分都有做例行性健康檢查，不過因為職業安全衛生法也有新規定，如特定規模以上的企業必須要有特約的醫護人員進場，可提供各業者人因性的危害預防計畫

或是異常工作負荷預防計畫，建議可將這方面納入評鑑辦理。

2. 第4-92頁表4.5.8中只呈現件數，建議可將違反條文及內容呈現出來。

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. B2指標單月公式分母確實有加上民眾申訴部分，整體報告標示無誤，而民眾申訴部分無法區分出307路單一路線缺失件數，故307路單一路線評鑑無法將此部分納入計算，會再修正這部分說明。
3. 過站不停調查部分，因為少部分路線每日車次數很少，如以定點查核方式恐無法達到規定之調查車次數，故改成隨車調查，查核標準仍以定點稽查標準一致。
4. B2指標經調查各業者都還是有缺失部分，但可能因為很少，分數計算就有可能不見得會比前期低，另調查標準請參閱第 A-50及 A-51頁，且各業者亦已於事前知道調查標準。
5. 違反勞基法遭裁處指標各業者違規件數請參閱第 A-48頁。

公共運輸處

1. 每期車輛安全設施檢查是併同場站檢查辦理，原則為前一期場站檢查未受檢者優先辦理，另針對場站數較

- 少及前期乙等以下之業者則全數場站檢查，檢查各場站時會針對該場站所屬路線之車輛進行車輛安全設施抽查，檢查項目及標準請參閱第 A-22 頁。新車如駕駛員查有未依規定使用安全帶則亦為 0 分。
2. 優等業者於台北好行等處加強揭露資訊部分本處會再研議，目前本處是有請優等業者於車前擋風玻璃明顯處張貼優等貼紙，供民眾辨識。
 3. 特定規模以上之企業要有特約的醫護人員進場這部分將研議列入配合政府政策加分指標中。

決議：

1. 112 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. 請公運處後續持續檢討指標適當性。

提案二

案由：審查 112 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。

陳學台委員

皇家客運 1717 路線評鑑成績不佳，如何要求業者精進。

王中允委員

請領補貼業者是否須配合本府所提改善措施，以提升服務品質。

鍾智林委員

皇家1717路線的準點率調查結果(A192-A197)，抽樣34班僅有6班準點，在接受補貼時也應留意提升準點率。

決議：

112年臺北市聯營公車服務性路線及皇家客運1717路營運虧損補貼審核報告案，照案通過。

臨時提案一

案由：審查本市市區公車營運服務指標評鑑 E6指標內容修正案。

黃玲瓏委員

部分電動公車車內設計(如後排階梯式走道)不友善，建議電動公車車廠於車體設計製造時可再檢討，提供友善搭乘環境。

賴淑芳委員

1. 有關業者提供緊急應變手冊予消防分隊並檢具證明的加分部分，應再釐清加分方式(如一次或每期)，另公車業者倘無電動公車場站，可能無法得到該項目分數，是否有公平性的問題？
2. 另有關參與「危害辨識」者部分，應完備是那些人員或單位，另應明確參與期程(每期或每年)及加分方式。至於場站改善部分，倘無待改善部分，能否得到分數，請釐清。

劉后安委員

提供緊急應變手冊的方式究竟是屬於必要規定亦或僅係作為加分的方式，或者可思考業者辦理相關消防演練更具備重要性。

王中允委員

1. 緊急應變手冊的內容包含有哪些？該手冊使用對象係提供駕駛員、操作人員或消防分隊？
2. 另外除了電動公車有緊急應變手冊外，柴油巴士也有類似的資訊嗎？是否可直接要求業者將緊急應變手冊逕予提供當地消防分隊。

陳學台委員

請評估維持既有電動公車指標項目計分方式，並針對業者配合提升電動公車場站或辦理相關電動公車項目另給予加分之可行性。

首都客運

公車評鑑項目多樣化，現況業者幾乎不容易取得高分數，造成業者在配合上有不確定性；建議 E6 指標項目仍維持計分方式，俟有完整的配套機制再配合辦理。

決議：

電動公車相關消防安全議題值得重視，肯定業務科室檢討提報納入服務評鑑指標項目，為利後續評鑑項目具可執行性，請業務科室再檢討電動公車消防議題納入配合政府政策指標項目之加分機制，於下次會議提出說明。

臨時提案二

案由：審查本市市區公車營運服務指標評鑑 C2及 D2指標部分內容修正案。

苗怡凡委員

過站不停及拒載老人及身心障礙者指標計分方式是從90分開始扣分，而本指標又無加分項目，公式請再檢討。

黃俊男委員

在站牌區如果同時拒載一般乘客及輪椅乘客，那請問算在哪個項目計分。

公共運輸處

1. 過站不停及拒載老人及身心障礙者指標計分方式會再行檢討。
2. 在站牌區如果同時拒載一般乘客及輪椅乘客，則將納入拒載老人及身心障礙者指標計分。

決 議：

1. 修正「過站不停比率」(C2)指標定義，於定義新增「3. 另如民眾有招手，駕駛有停靠站，但駕駛員無故拒絕搭載乘客，則視同過站不停。」之文字。
2. 修正「拒載老人及身心障礙者」(D2)指標名稱為「拒載老人及特殊需求乘客」指標，並修正扣分項為「拒載老人及特殊需求乘客」，另於內文敘明特殊需求乘客之定義。
3. 上述各項修正指標名稱、項目及內容，自113年第1期實施。
4. B1及 D2等只有扣分項之指標計分方式請依委員意見

再檢討並提案討論。

臨時提案三（黃俊男委員）

案由：請問輪椅如果未有人乘坐，該輪椅是以輪椅或是物品認定？請公運處及業者如有接到輪椅乘客反映缺失，申訴流程及內容請務必清楚，回應也請更迅速，併請公運處能主動追蹤，同時加強駕駛員無障礙服務教育訓練。另遇有公車失火，輪椅乘客如何逃生？

公共運輸處

本處前已於5月9日行文給各業者，乘客（包含輪椅乘客）如攜帶輪椅並已摺疊收納，則是以行李物品認定，並不得占用輪椅區。

決議：

請公運處依委員意見研議相關作為。

參、散會（16時40分）