



「113年度基隆市市區汽車客運業營運及服務評鑑」

成果報告書

國立臺灣海洋大學

中華民國 115 年 9 月

目錄

壹、緒論	1
1.1 計畫緣起與目的	1
1.2 主要工作項目	1
1.3 評鑑對象及範圍	2
1.4 評鑑方法與流程	4
貳、現況分析	10
2.1 交通現況	10
2.2 基隆市前期執行成果	11
2.3 國內其他縣市評鑑指標回顧	14
2.4 小節	19
參、計畫執行	20
3.1 指標項目之內容	20
3.2 調查方法及調查人員說明	36
3.3 評鑑成績計算方式說明及獎懲機制	51
肆、初評階段評分結果	54
4.1 場站項目初評結果	56
4.2 路線項目初評結果	58
4.3 公司項目初評結果	73
4.4 整體初評結果	83
伍、輔導業者自評與專家委員訪評階段評分結果	85
5.1 觀摩活動	85
5.2 輔導業者自評	87
5.3 專家委員訪評階段評分結果	88
5.4 小結	92
陸、整體結果分析	94
6.1 法規規定或安全性相關評鑑指標改善建議	97
6.2 排序後20%之評鑑指標彙整與分析	98
6.3 排序前80%之評鑑指標缺失與改善期程建議	101
6.4 與前一期比較	106
柒、結論與建議	111
7.1 結論	111

7.2 建議.....	114
附件一、調查表	117
附件二、審查意見回復表	123

壹、緒論

1.1 計畫緣起與目的

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」規定，基隆市自102年度起辦理市區汽車客運業營運及服務評鑑工作，相關評鑑制度已實施多年，客運業者對於評鑑制度已有認可，亦有相關執行經驗，藉此了解市區汽車客運業營運及服務狀況，且市區汽車客運業營運及服務評鑑，近年來也作為申請「公路公共運輸服務升級計畫」市區汽車客運業營運虧損補貼之評分因子，將可促使業者積極提升服務品質與營運績效。

為落實基隆市市區汽車客運業營運服務品質評鑑制度執行，藉以瞭解本市市區汽車客運營運及服務現況，並促使業者加強營運管理、提升服務品質，以提供舒適、便捷、安全之汽車客運服務，後續亦可將本案結果作為督導本市市區汽車客運業服務改善、營運路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之參考依據。

1.2 主要工作項目

一、確立評鑑指標、配分、計算及調查方式等事前準備

1. 於工作計畫書載明公車評鑑指標、配分、計算與調查方式（含抽樣期間、方式與過程）。
2. 由交通處召開初審會議邀集公車處確認後，依決議提送修正一版。
3. 召開評鑑委員會邀請專家學者審查，依評鑑委員會決議修正，提送修正二版，經交通處核定後執行。

二、調查及資料蒐集

依據所訂指標及計算方式蒐集相關資料及調查，並安排調查員進行初評相關調查。

三、資料彙整及統計分析

彙整蒐集及調查的資料，依照評分指標逐項分析及給分，完成初評作業。

四、會同公車業者檢核資料

1. 會同公車業者檢核及確認資料之正確，避免偏誤影響公正性。
2. 輔導公車業者自評及專家委員訪評前之資料準備。
3. 召開評鑑委員會邀請專家學者訪評。
4. 安排拜訪其他縣市政府及非受評對象之公車業者觀摩學習。

五、評鑑結果計算及檢討分析

1. 依據指標得分計算公式，計算受評鑑路線及公車業者之得分。
2. 分析公車業者優缺點，提出具體改善建議，請公車業者改善。
3. 依據執行評鑑之經驗，針對調查過程、評分方式與評鑑指標有待改進之處，提出改善建議，作為次年度評鑑調查之參考。

1.3 評鑑對象及範圍

依據招標文件規範基隆市市區公車57條，辦理營運服務品質評鑑，受評對象為基隆市公共汽車管理處1家業者，如表1-1所示。

表 1-1 基隆市市區公車路線資料表

序號	營運單位	路線編號	路線起訖
1	基隆市公共汽車 管理處	101	和平島
2		103	八斗子
3		104	新豐街
4		105	海軍醫院
5		107	八斗子－信義國中－基隆火車站
6		108	八斗子經潮境公園
7		109	天顯宮
8		201	深美國小經仁一路

序號	營運單位	路線編號	路線起訖
9		202	深美國小經信二路
10		203	深澳坑
11		204	教忠街
12		205	信中一和平島
13		301	太白莊
14		302	中山高中
15		303	大竿林
16		304	高遠新村
17		305	濱海大道
18		306	中平街
19		307	中和國小
20		308	外木山漁港
21		310	大武崙沙灘
22		311	太平青島(經通仁街)
23		312	太平青島(經通仁街、健民街)
24		402	堵南里
25		403	東新街
26		406	長安社區
27		407	七堵－總站
28		408	長安社區－基隆火車站
29		409	堵南里－長庚醫院
30		410	壯觀臺北
31	基隆市 公共汽車管理處	501	國家新城
32		502	建德國中
33		503	鶯歌里
34		505	大武崙
35		506	壯觀里－富景天下－基隆火車站
36		508	澳底漁港
37		509	情人湖

序號	營運單位	路線編號	路線起訖
38		510	大武崙—七堵
39		601	四腳亭
40		602	暖暖
41		603	東勢坑
42		605	龍門谷
43		606	碇內—八堵火車站—七堵
44		607	羅傑摩爾
45		608	南新街
46		701	瑪陵
47		702	友蚋
48		703	瑪東里
49		705	百福火車站接駁公車
50		706	泰安路
51		801	信義國中-國家新城
52		802	八斗子—長庚醫院
53		803	八斗子—信中—長庚醫院
54		R66	海科館—七堵車站
55		R82	國家新城—建德國中—七堵車站
56		R86	幸福華城—七堵車站
57		T99	濱海奇基線

1.4 評鑑方法與流程

依據招標文件之規範評鑑項目分為「場站設施與服務」(15%)、「運輸工具設備與安全」(25%)、「旅客服務品質與駕駛員 管理」(30%)、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」(10%)及「公司經營與管理」(20%)等 5 大類，並以書面資料、抽樣調查資料及問卷資料等方式進行調查，計畫時程如圖 1.1、各階段甘特圖如圖 1.2 及評鑑流程如圖 1.3 所示。

一、評鑑作業流程主要可分成四個階段：

(一)第一階段

1. 依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第3條、本次招標文件，並接續前一年度「112年度基隆市市區汽車客運業營運及服務評鑑」評鑑指標及評分項目，訂定「113年度基隆市市區汽車客運業營運及服務評鑑」評鑑指標及評分項目。
2. 於114年6月23日由基隆市交通處召開初審會議邀集公車業者確立指標、配分、計算與調查方式（含抽樣期間、方式與過程）。再於114年8月26日召開評鑑委員會邀請專家學者審查，確立評鑑指標、配分、計算及調查方式。

(二)第二階段(初評階段)

1. 實施調查及相關資料蒐集
2. 調查結果資料彙整
3. 本團隊進行初評成績計算與排序
4. 初評結果分析及檢討
5. 於期中報告陳述初評結果分析及檢討並簡報

(三)第三階段(專家委員訪評階段)

1. 會同公車業者檢核資料
2. 輔導公車業者自評，設計全面的自評計畫，內容涵蓋評鑑理論、評鑑實務操作及案例分析。依據評鑑項目標準，製作詳細的自評手冊，內容包括評鑑標準、評鑑指標、評鑑方法及評鑑表格。
3. 組織專家團隊對公車業者進行手冊發放與進行自評指導，確保業者理解並掌握自評流程和要求，提供即時的問題解答及技術指導，並要求公車業者在規定時間內提交自評報告。
4. 組成專家委員訪評作業專案小組，確定訪評的具體標準和流程，並制定訪評計畫，確保所有訪評委員熟悉評鑑標準和流程。在訪

評前與公車業者進行充分的溝通，確保業者了解訪評的目的、標準和流程。

5. 安排至基隆市公車處實地訪評、聽取簡報，專家委員根據業者自評表及訪評結果進行專家委員訪評項目評分，並針對初評結果以抽查方式進行確認。
6. 於期末報告陳述專家委員訪評結果與綜合成績之評鑑結果，與前一年度評鑑結果進行分析檢討並簡報。

(四)第四階段

1. 就業者表現不佳的評鑑項目，協助確認業者改善情形。
2. 提交總結報告書。

二、評鑑指標及計分方式：

(一)評鑑指標項目及配分標準如下：

1. 場站設施與服務：佔總成績15%。
2. 運輸工具設備與安全：佔總成績25%。
3. 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績30%。
4. 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績10%。
5. 公司經營與管理：佔總成績20%。

(二)初評、專家委員訪評綜合成績計算：

1. 初評項目別與專家委員訪評項目別加總計算。
2. 成績應依路線別、場站別、公司別及評鑑項目別分別排序。

(三)評鑑結果列等方式：

1. 優等：九十分以上。
2. 甲等：八十分以上，未滿九十分。
3. 乙等：七十分以上，未滿八十分。
4. 丙等：六十分以上，未滿七十分。
5. 丁等：未滿六十分。

三、提出改善建議：依據執行評鑑之過程與經驗提出基隆市市區公車營運服務
評鑑方式與評鑑指標之修正等改善建議。

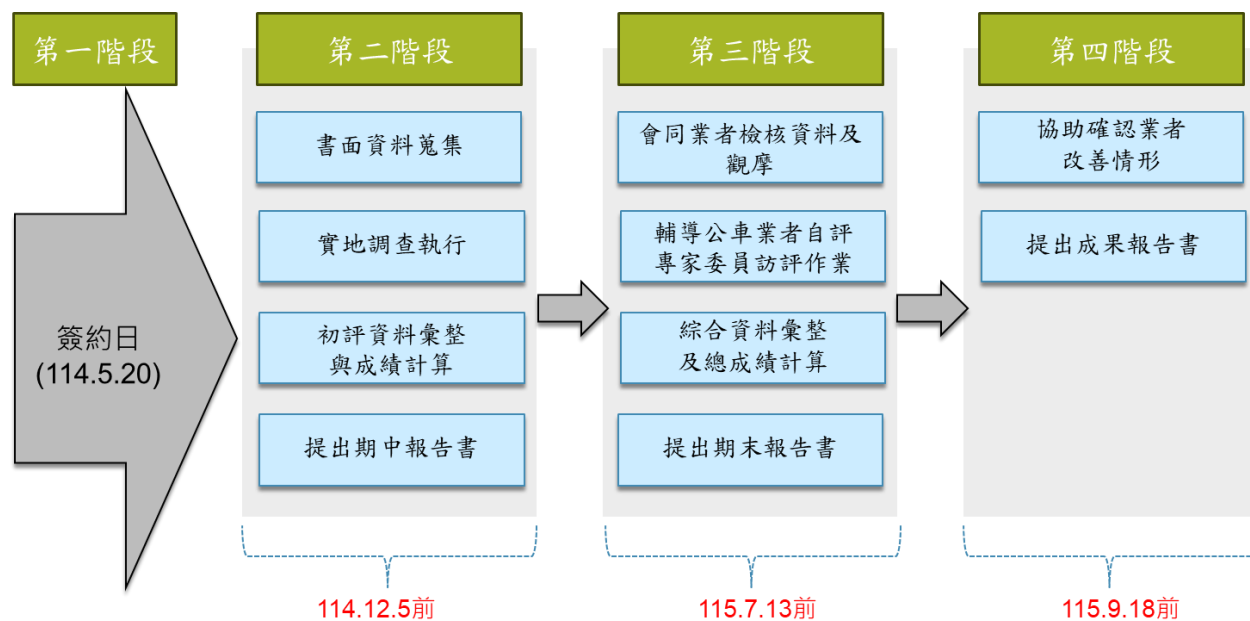


圖1.1 計畫時程

日曆天		114.7.24前			114.12.5前		115.7.13前		115.9.18前
工作項目									
第一階段	提出初版工作執行計畫書								
	初審會議								
	評鑑委員會決議								
	工作執行計畫書核准			★					
第二階段	書面資料蒐集								
	實地調查執行								
	初評資料彙整與成績計算								
	提出期中報告書					★			
第三階段	會同業者檢核資料及觀摩								
	輔導業者自評與專家委員訪評作業								
	綜合資料彙整及總成績計算								
	提出期末報告書							★	
第四階段	協助確認業者改善情形								
	提出成果報告書								★

圖1.2 計畫甘特圖

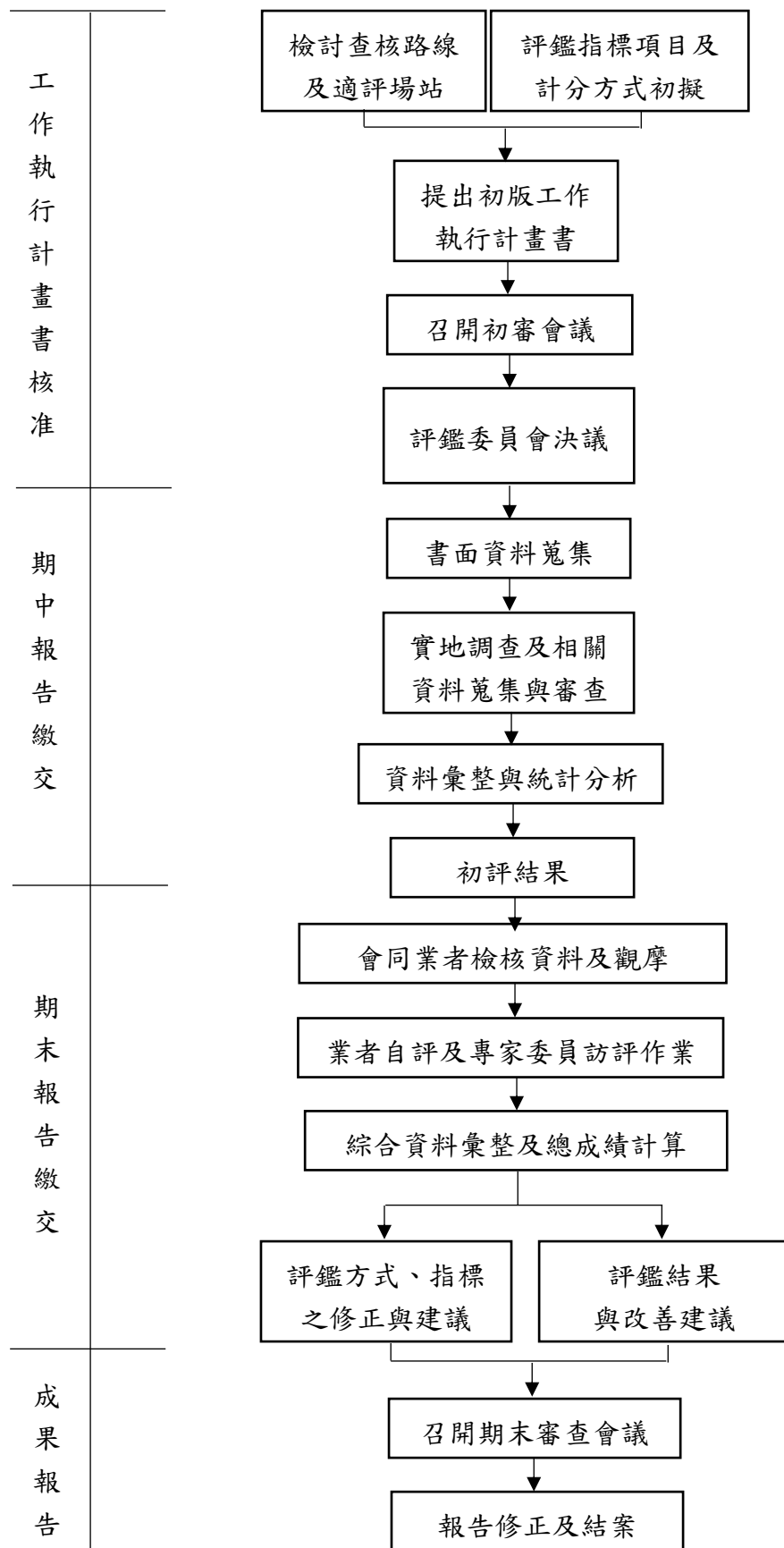


圖 1.3 評鑑流程

貳、現況分析

2.1 交通現況

基隆市位於臺灣本島最北端，行政區共劃分為七區，總面積約132.8 平方公里。其中七堵區占全市面積比重最高，達42.38%。全市人口約36.2 萬人，人口分布以安樂區最為集中。

基隆公共運輸以市區公車系統為主要骨幹，路網大多以基隆車站為核心樞紐向外延伸，並普遍經由二信循環站，以強化七大行政區間的交通連結。基隆現行公車系統共有57條主線；另規劃愛心、聯線、夜間等主題性路線，以滿足多元旅運需求。

依據113年度統計資料，全年基隆市區公車總行駛班次達658,584車次，平均每車次載客量約27人次，顯示公車系統在基隆市都市交通運作中具有重要且不可或缺的角色。受新冠疫情影響，基隆市市區公車客運人次自 109 年的18,584千人次降至 111 年的 14,311千人次低點；隨疫情趨緩，113 年客運人次已顯著回升至18,262千人次，營業收入更達202,942千元，超越 109 年。然而，113 年行駛總班次（658,584 次）尚未恢復至 109 年次數，根據基隆市公車處統計年報說明，可能因車輛老舊，維修頻率日增，影響營運調度。表2-1為基隆市區公車近五年統計資料。

表 2-1 基隆市區公車統計資料

年別	核定路線數(條)	行駛班次(次)	客運人次(千人)	營業收入(千元)	平均載客(人)	平均每班次收入(元)
109	58	751,650	18,584	199,932	25	266
110	57	676,719	14,625	125,997	24	255
111	57	653,118	14,311	163,014	22	250
112	57	646,720	17,315	189,847	27	294
113	57	658,584	18,262	202,942	27	308

資料來源：交通部統計查詢網、基隆市公車處

基隆市目前公共運輸場站過於集中在基隆火車站周邊，民眾需要先到達

火車站附近再轉乘聯外公共運輸，故市府近年來逐步推動基隆城際轉運站主要轉運據點建置。為提供公共運輸使用者更舒適且便捷的乘車環境，全面性提升現有公車動態即時資訊，進行有效促進民眾搭乘體驗之好感度與搭乘率，並就現有路網服務提出檢視，於113年申請公路公共運輸計畫-建構多行式智慧站牌、無障礙服務及性平友善度調查以及基隆市公車路網優化及營運績效改善研究案。期望改善公共運輸服務品質，持續推動公共運輸電子票證服務及市區公車服務路線營運虧損補貼計畫，以提升經營績效及服務水準，並提升大眾運輸使用率，增加交通效能。

2.2 基隆市前期執行成果

本計畫以基隆市前期執行的成果與國內其他縣市的評鑑經驗作為借鏡，規劃出適合基隆在地的評鑑執行計畫。

根據112年度基隆市市區汽車客運業營運及服務評鑑期末報告，指標主要分為「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 公司經營與管理」、「E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」。評鑑成績指標細項可分為場站別、路線別及公司別成績計算，並將該三項類別成績彙算為評鑑總成績。場站別指標以業者經營之場站之設施及服務等內容評鑑，以場站調查方式進行稽查及評分；路線別指標則主要以團隊調查員查核缺失及乘客問卷滿意度調查為主要評分，除安全性設備外，乘客服務體驗影響持續搭乘意願，故部分項目採取倒扣方式進行，除希望可以增加評鑑結果之鑑別度外，同時希望業者在大眾運輸之服務上可更為重視；公司別指標以業者營運狀況、公司制度、駕駛員管理、肇事及市府政策配合等內容評鑑，以書面資料查核為主，部分配合隨車調查及乘客問卷為輔。

以下針對公車處各評鑑項目結果彙整如表2-2所示，依各評鑑指標得分所占配分比例計算占比，以瞭解評鑑指標表現程度。

表 2-2 基隆市 112 年度評鑑成果彙整表

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	占比
A1 場站空間	A1-1 合格停車位數	2	2	100%
	A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	2.38	79%
	A1-3 場站消防安全設施	2	2	100%
A2 站牌設施	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	1.56	78%
	A2-2 站牌最新資訊	5	3.82	76%
A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線		1	0	0%
B1 車齡比率	路線配置車輛平均車齡	4	2.5	63%
B2 公車資訊服務設施	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號。	2	1.73	87%
	B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	1.72	43%
	B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	0.99	99%
	B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	0.99	99%
	B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	1	0.99	99%
	B2-6 車輛先進設施	3	2.35	78%
	B2-7 公車動態系統	3	2.92	97%
	B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	0.86	86%
B3 車輛設備與紀錄	B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	0(-1)	0	100%
	B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	-0.11	89%
	B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	-0.07	93%
	B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	0	100%
	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	2	100%
	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	2	100%
	B3-7 噪音與環保品質	1	0.88	88%
C1 服務滿意度	C1-1 發車準點性	5	5	100%
	C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	2.98	99%
	C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	2.58	86%
	C1-4 駕駛平穩性	3	2.91	97%
	C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	3	100%
	C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	4	4	100%
	C1-7 車容及車廂整潔	4	3.32	83%
C2 駕駛員管理	C2-1 駕駛員工時管理	2	2	100%
	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	2	100%

評鑑項目	評鑑指標	配分	得分	占比
C3 路口停讓	駕駛是否遵守路口停讓規範標準	1(-3)	1	100%
D1 監督管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	3	75%
	D1-2 行車肇事率	4	0	0%
D2 民眾申訴處理	D2-1 申訴電話服務	2	2	100%
	D2-2 申訴案件數	5	3.66	73%
D3 教育訓練	教育訓練人次與成果	2	1.76	88%
D4 政策配合度	D4-1 票證資料提送配合度	3	2.73	91%
	D4-2 採購電動公車	0(+1)	0	0%
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	4.12	82%
	D4-4 改善行動	0(-3)	-0.30	90%
	D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	0	100%
E1 無障礙運輸工具設備與安全	E1-1 低地板公車比率	4	2.47	62%
	E1-2 無障礙設施操作	3	3	100%
E2 無障礙服務陳情案		3	3	100%
總計		100	85.74	85.74%

評鑑結果綜整後，公車處整體評鑑結果為85.74分，結果列等為甲等。

在場站項目的部分，公車處得分為4.38分。場站項目為場站環境整潔、消防設施等評分項目綜合而成，經調查公車處受評場站後發現全部場站均僅駕駛員及一般行政人員所使用，除管理處為較新的辦公場所，其餘場站大多為貨櫃屋、鐵皮屋或舊有建築物，調度室及休息室、停車場之整齊及清潔評分結果相較111年度有所進步，故公車處相關環境整潔應持續改善，以保障員工基本權益與工作品質。

路線項目的部分，公車處得分為40.54分。由於路線項目為站牌狀況、車廂設備環境、乘車服務等評分項目綜合而成，然而公車處車輛先進設施部分抽查到的車次為乙類大客車，多未設置出門防夾裝置、少部分車次車尾 LED 路線牌故障、或是無站名播報延遲、或是防夾裝置故障。公車處應改善相關作業流程，並檢測各類先進設施，以提升服務及安全。

公司項目的部分，公車處得分為40.82分，包含公司項目初評結果及專家委員訪評結果，由運輸工具設備設置與安全情形、駕駛員管理相關項目組成，公車處在噪音與環保品質因檢驗首檢合格車輛部分，有一台不合格表現不佳。另外在行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、違規被舉發紀錄、行車肇事率、民眾申訴案件等項目整體量化結果相較前一期有所進步，但仍有改善空間，公車處應加強改善早發、誤點、脫班情形，並加強駕駛教育訓練，以維護乘客權益提升服務品質及行車安全。

2.3 國內其他縣市評鑑指標回顧

為瞭解市區汽車客運營運及服務現況，並促使業者加強營運管理、提升服務品質，以提供舒適、便捷、安全之汽車客運服務，臺灣各縣市大多辦理過公車服務品質評鑑，並依交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法第3條將評鑑項目分成五項，得依地方實際需要調整之：

- 一、場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- 二、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
- 三、旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- 四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
- 五、公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

除了基隆市外，以下彙整國內其他縣市服務評鑑指標，瞭解目前的評鑑現況與執行方式。

1. 臺北市

根據114年臺北市市區公車營運服務指標評鑑第1期研究報告，指標分為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「公司經營與管理」五大類。於資料蒐集部分，評鑑資料由書面資料及調查資

料取得，書面資料為公共運輸處、環保局、警察大隊、業者等單位提供；調查資料則在受評鑑公車業者之營運路線之公車車輛、站牌及發車站上進行實況資料調查。表2-3為其評鑑項目與評鑑指標。

表 2-3 臺北市評鑑項目與評鑑指標總表

評鑑項目	評鑑指標
場站設施與服務	場站檢查
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線
	站牌資訊正確性
運輸工具設備與安全	舒適與噪音
	公車資訊服務設施
	環保品質
	行車肇事率
	車輛安全設施檢查
	裝置監視錄影器妥善率
	車內外安全
旅客服務品質與駕駛員管理	發車準點性
	過站不停比率
	駕駛長遵循路線
	駕駛長服務態度與儀容
	駕駛長健康管理
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	低地板公車比例
	拒載老人及特殊需求乘客
	未依規定服務特殊需求乘客
公司經營與管理	查核回覆
	重大違規
	違反道路交通管理處罰條例
	行車安全業務檢查
	配合政府政策
	採購電動公車
	改善行動
	違反勞基法遭裁處

資料來源：臺北市政府公共運輸處(網站確認時間114.11.24)

2. 新北市

根據113年度新北市公車營運服務品質評鑑第2期評鑑成果，於實施調查及相關資料蒐集部分，評鑑資料由書面資料、抽樣調查資料、交通局稽查、OMS系統、新北市公車動態資訊網站、民眾申訴資料等方面取得，書面資料為業者、交通局、環保局、警察大隊、監理所、交通事件裁決處(所)等單位提供；抽樣調查為評鑑作業單位派員至公車內進行隨車調查；交通局稽查為交通局擬定稽查時間及抽樣名單後，至各客運公司場站進行相關事項稽查；OMS系統為評鑑作業單位至新北市政府擷取系統資料；民眾申訴資料為交通局提供相關資料。表2-4為其評鑑項目與評鑑指標。

表 2-4 新北市評鑑項目與評鑑指標總表

評鑑項目	評鑑指標
場站設施與服務指標	場站檢查
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線
	站牌資訊正確性
運輸工具設備與安全	車齡比率
	舒適與噪音
	公車資訊服務
	排廢氣品質
	車輛安全設施檢查
	監視錄影器妥善率
旅客服務品質與駕駛員管理	發車準點性
	過站不停比率
	駕駛平穩性
	駕駛員遵循路線
	駕駛員服務態度與儀容
	駕駛路口停讓動作落實情形
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	低地板公車比例
	拒載年長者與身心障礙者
	駕駛員未依身障（視障）服務 SOP
公司經營與管理	行車肇事率
	重大違規
	查核回復
	違反道路交通管理處罰條例案件

評鑑項目	評鑑指標
	行車安全業務檢查
	自主創新與發展
	配合政府政策(加分)
	改善行動(扣分)

資料來源：新北市政府交通局(網站確認時間114.11.24)

3. 臺中市

根據113年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫，評鑑指標共計33項。調查方式包括秘密客隨車稽查、乘客滿意度問卷、身障秘密客稽查、客運場站實地稽查車輛內設備配置及運作情況等，其相關評分標準如表2-5所示。

表 2-5 臺中市評鑑項目與評鑑指標總表

評鑑項目	評鑑指標
場站設施與服務	班車於站位滯留超過 3 分鐘
	公車準點率
	站牌資訊正確性
	車外路線資訊正確性
運輸工具設備與安全	車廂內環境及舒適度
	車廂內站名播報器是否正常使用
	下車鈴是否能夠正常使用
	車輛資訊是否張貼票價表、時刻表及行車路線圖
	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內
	車輛內備有至少 3 具車窗擊破器
	車輛內逃生安全門能夠正常使用
	車門防夾裝置是否能夠正常運作
	行車視野輔助系統是否能夠正常運作
	車輛監視錄影設備是否能夠正常運作
	車輛 A3 事故件數
	車齡比率
旅客服務品質與駕駛員管理	駕駛員之服裝儀容
	駕駛員之行車期間服務態度
	駕駛員行駛之安全性
	駕駛員行車期間之車內行為
	駕駛員是否遵循路線行駛

評鑑項目	評鑑指標
	駕駛員是否定期進行健康檢查
	民眾乘車滿意度
	駕駛員工時稽查
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	無障礙公車比率
	公車無障礙設備教育訓練
	駕駛員是否熟悉操作公車無障礙設備
公司經營與管理	業者網頁資訊查核
	申訴電話之建置及使用情形
	主管機關指定報表之製作提送
	業者缺失改善情形
	百萬公里肇事死傷人數
	其他大眾運輸政策之配合度
加扣分項目	加分項目： 駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料 電動車輛依規定停放於汽車運輸業之平面停車場 配合政策代駛、接駛公車路線 配合政策新闢或調整行車路線 配合政策購置無障礙或電動車輛 倒車鏡頭影像整合進監視系統儲存 自行增設設備「安全防夾系統」於氣壓外推式車門 扣分項目： 不當服務身心障礙乘客之相關新聞 發生交通事故或其他負面服務相關新聞

資料來源：臺中市政府交通局(網站確認時間114.12.1)

以基隆市前期指標為比較標準，評鑑項目包括：「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」五大類別，該些評鑑項目決定了評估公車服務品質的優劣程度，評鑑指標內容各縣市大同小異、部分名稱略有不同，例如：基隆市為場站空間、臺北市及新北市則為場站檢查。

基隆市在五大類別所設計之評鑑指標數量多於其他縣市，且涵蓋面向亦相對完整。除臺中市之「班車於站位滯留超過3分鐘」指標及部分加扣分項目(如：駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料、配合政策新闢或調整行車路線等)外，

基隆市各項評鑑內容皆已納入。惟「班車於站位滯留超過3分鐘」之目的，實質上與基隆市既有之「發車準點性」指標高度相關，可視為透過準點性檢核加以涵蓋，故未單獨設置該項指標。

2.4 小節

根據本期招標書規定，應將指差確認、路口停讓考評、超速違規與改善情形、教育訓練辦理成果及業者票證資料提送配合度，納入評鑑項目，有鑑於前期評鑑指標已涵蓋路口停讓、教育訓練辦理成果與業者票證資料提送配合度，但未有指差確認、以及超速違規與改善情形，故參考其他縣市之評鑑作業方式研議新增，提升評鑑作業之效率。

首先指差確認部分，臺北市未有相關指標；新北市僅有駕駛路口停讓動作落實情形指標(C6)，但其評估項目未涵蓋指差確認；臺中市在指標 C3駕駛員行駛之安全性中，其評分標準包含「行經路口左、右轉，無論有無看見行人，均須暫停車輛並進行指差確認」，依此作為基隆市指差確認指標之參考。再來是超速違規與改善情形部分，臺北市行車安全業務檢查指標(E4)，其中一項車輛行車紀錄與安全設施維護為行車紀錄卡超速查核情形及數位行車紀錄器之管理分析，該指標是臺北市公共運輸處考核各公車單位直接提供的分數；新北市則以駕駛平穩性指標中超速為評估項目之一，主要由稽查及民眾申訴案件比數來計算；臺中市超速相關的指標為駕駛員行駛安全性指標，是調查員評估搭車期間是否未遵守速度限制而超速來評分。基隆市既有指標已含隨車調查駕駛平穩性的部分，故參考臺北市超速數據分析的部分作研議。

綜上所述，本計畫在盤點本期招標書新增要求，並比較臺北市、新北市與臺中市之評鑑作業後，本計畫即以各地作法為重要依據，作為後續新增指標之設計參考，同時將前期既有之路口停讓、教育訓練辦理成果及業者票證資料提送配合度等項目一併納入整體架構中，使評鑑內容得以延續並更加完善。

參、計畫執行

3.1 指標項目之內容

本計畫依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」之分類及配分比例，並且參考前期基隆市汽車客運業營運及服務評鑑應用過的指標、本期邀標文件工作事項、前述與其他縣市之差異以及工作計畫書相關會議之決議等，修正評鑑指標共為15大項(A1~E2，如圖3.1)。

為提升評鑑成效與政策實施連動性，本次評鑑新增「C3-2指差確認」作業要求，於每次隨車調查中檢視駕駛員於轉彎時是否確實執行「指差確認」動作。同時新增「C3-3超速行為」指標，除了被動方式檢視駕駛人是否因超速行為遭舉發外，亦應納入主動監督機制，進而提升營運單位對安全風險之掌控能力，強化對駕駛行為之管理與改善。此舉有助於強化駕駛人維護行車安全、行人優先之交通安全意識，並藉由制度設計，促進行為標準之內化，進而建立以人本安全為核心之友善交通文化。

此外，針對「D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發」之評鑑項目，除原有違規件數統計外，進一步納入「違規類型重複率（Repeat Violation Index, RVI，後續簡稱 R）」分析，作為風險控管與持續改善能力之佐證。針對如超速、闖紅燈等高風險違規類型，若於同一駕駛或路線重複發生，應同步揭示於「D4-4 改善行動」項目中，提出具體改善對策與教育訓練紀錄，強化評鑑項目間之橫向連結與縱向追蹤機制。

同時，本次修正亦與「D3 教育訓練」指標形成整合性策略架構，將路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」等主題納入年度教育訓練課程中，透過持續宣導與標準作業流程建構，提升駕駛員對於服務品質與安全規範之實務應用能力，達到落實改善與預防之雙重目標。

根據上述內容完成指標修正之具體對策。以下如表3-1詳細說明113年度主要指標修正內容。

表 3-1 113 年度修正內容對照表

評鑑指標	修正內容	修正原因
C3-1 路口停讓	檢視駕駛行經路口時是否遵守以下規範，以倒扣方式計分，每趟次抽查出現以下任一情況 1 次扣 0.2 分，若無違規則不扣分，最多倒扣 3 分(為-3)。 ● 停讓行人 ● 車輛轉向時落實車輛停讓動作 ● 無闖紅燈及紅燈右轉 得分=0-總扣分	調整原有配分至新增之「C3-2 指差確認」與「C3-3 超速行為」指標，強化相關評分機制。
C3-2 指差確認	得分=0+總加分 檢視駕駛通過路口轉彎時是否遵守指差確認規範，每趟次抽查時如有執行加 0.2，最多加 1 分 指差確認重點稽核的判定原則如下： 駕駛於轉彎時是否執行「指差確認」動作	依本期邀標文件工作事項新增。
C3-3 超速行為	得分=(總得點/4)*配分 抽查兩天(平日及假日)各路線 GPS 資料判定： ● 如均無超速紀錄：4 點 ● 有超速紀錄但均已依規定處理並改善者：2 點 ● 有超速紀錄且無改善作為者：0 點	依本期邀標文件工作事項新增。
D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	得分=〔(總得點/4)xC〕配分 每百萬公里違反相關規定被舉發之件數 0 件者得 4 點、1-5(含) 件者得 3 點、5-10(含) 件者得 2 點、10-15(含) 件者得 1 點、15 件以上者得 0 點。 C(調整係數)：依照違規類型重複率 R 計算之懲罰性係數 R(違規類型重複率)：將本期違規類型與前一期的違規類型進行比較，計算本期重複違規事件的比例(所有違規類型)。公式為：本期重複違規件數/本期舉發總件數百分比。	除原有違規件數統計外，進一步納入「違規類型重複率」分析，作為風險控管與持續改善能力之佐證。

評鑑指標	修正內容		修正原因
	重複違規率 R 值範圍	調整係數 C	
	$R \leq 20\%$	1.0	
	$20\% < R \leq 40\%$	0.9	
	$40\% < R \leq 60\%$	0.8	
	$60\% < R \leq 80\%$	0.7	
	$R > 80\%$	0.6	
D3 教育訓練	業者需於專家委員訪評時提供評分內容涵蓋相關事證，再由委員酌情給分。依據評分準則予以評點，後將所有委員評點結果彙整計算業者平均得點，再將平均得點依計算公式換算業者該指標得分。 評分內容涵蓋： 1.駕駛安全(需包含「路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」相關課程內容) 2.事故預防 3.緊急事故處置 4.性騷擾及竊盜應變 5.訓練人次達公司總雇用人數 80%以上 6.外聘講師 7.身障設備操作 每項目給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。七項準則加總可得公司得點，合計最高 35 點。若未提報者，以零分計算。 得分=〔業者平均得點/35〕x 配分		將「路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」等主題納入年度教育訓練課程中，提升駕駛員對於服務品質與安全規範之實務應用能力。
D4-4 改善行動	業者列舉相關改善事證，並由委員進行評比，有完善改善事證為 0 分，最低可評至小數點後 2 位，各項無提供改善事證至多倒扣 3 分。 1. 正配分項：連續 2 期單項指標分數比前期退步 30% 以上或本期單項指標分數得 0 分。 2. 零配分項：本期扣分項為零分以下(不含零分)之指標。 3. 「C3-3 超速行為」：應提出是否定期派員進行司機是否超速查核作業，並依規定處理情形之佐證資料。 4. 「D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發」：應提出違規案件具體改善計畫及佐證、追蹤改善成效（有數據證明）。		將「C3-3 超速行為」與「D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發」同步揭示於本指標中，藉由提出具體改善對策與紀錄，強化評鑑項目間之橫向連結與縱向追蹤機制。

根據過往評鑑經驗，相關指標項目資料皆符合一定的篩選原則：資料取得之容易性、正確性、客觀性及代表性等。因此資料來源、抽樣方式及計分方法分為書面資料及調查資料兩大類。

書面資料主要係由公車業者、基隆市政府交通處、警察局、勞檢單位等，提供或蒐集各業者之場站停車格位數、營業車輛數、各路線配置車輛車籍資料、刷卡機設置情形、車輛先進系統使用情形、行車紀錄器考核情形、駕駛員工時紀錄、違規被舉發紀錄、肇事紀錄、申訴紀錄等資料。

調查資料主要再細分為場站調查、站位調查、隨車調查、問卷調查、網路及電話調查，依抽樣設計調查，並建立標準作業流程，以了解業者之路線、站牌、場站、公司營運實際狀況。場站調查為評鑑團隊針對 A1指標中公車場站的空間及相關設施設備，並進行評分。站位調查針對 A2指標中抽樣的路線站牌調查是否有毀損或資訊標示有誤等狀況。隨車調查為求客觀，評鑑團隊以秘密客的方式進行，主要針對 B2指標中行車車輛各項資訊設施設備狀況、B3指標中車輛相關安全設備、C1及 C3指標中駕駛員狀態及 E2無障礙設施功能等。問卷調查主要為 C1指標了解乘客搭乘時的感受，儘量以不同調查期間、路線範圍及年齡、職業為調查對象，以提升樣本的代表性。網路調查主要針對 D4-5業者網頁資訊查核，電話調查則針對 D2指標進行電話申訴，查核客服人員的服務態度及處理問題的情形。

各評鑑指標之配分、評分項目、評分方式及蒐集方式等內容彙整如表 3-2，該表已依據契約規定，經本案於114年6月23日召開之初審會議及同年8月26日召開之工作計畫書審查會議通過，將表3-1「113年度修正內容對照表」所修正之評鑑指標內容正式納入本年度之表3-2「本期評鑑指標評分項目、配分及評分方式彙整表」。

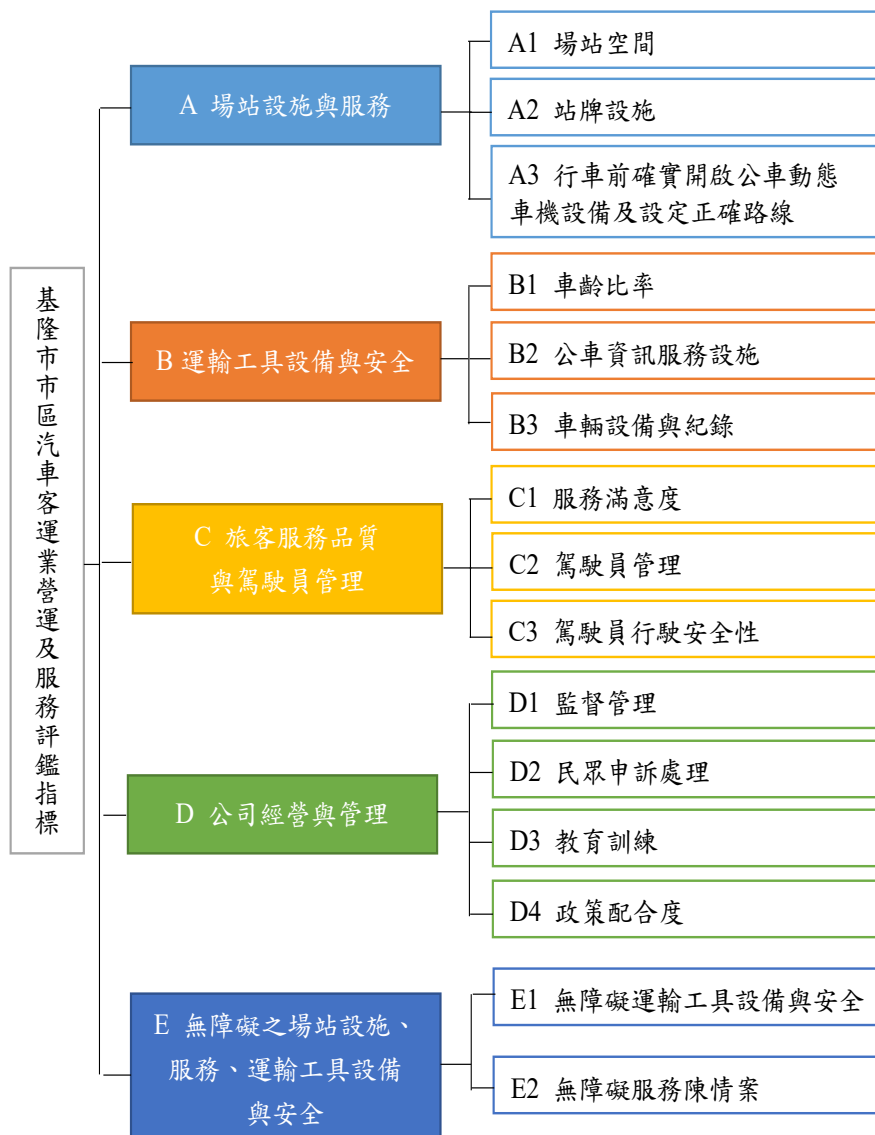


圖3.1 本期評鑑指標架構示意圖

表 3-2 本期評鑑指標評分項目、配分及評分方式彙整表

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
A 場站設施與服務 (15 分)	A1 場站空間	A1-1 合格停車位數	2	得分=(總得點/場站數)x 配分 按業主所有營業車輛數八分之一換算停車位數，合乎規定者得 1 點，反之為 0。應有合格停車位數=場站停車空間面積/66 (採無條件捨去法，不滿 1 格以 0 計算)	業者提供	-
		A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	得分=〔 $\sum$ (評分等級/5)/場站數〕x 配分 評分等級 0-5，0 為最差、5 為最佳。	場站調查	-
		A1-3 場站消防安全設施	2	得分=(總得點/場站數)x 配分 有設置消防設施且未超過有效日期得 1 點，反之為 0。	場站調查	-
	A2 站牌設施	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	得分=(總得點/抽查站牌數)x 配分 無此情形得 1 點，反之為 0。	站位調查	-
		A2-2 站牌最新資訊	5	得分=(總得點/抽查站牌數)x 配分 含站名、路線名稱、班距、頭/末班車時刻及路線圖。 所有合乎規定者得 1 點，反之為 0。	站位調查	-
	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線		1	得分=(總得點/抽查次數)x 配分 車次誤差率=(報表車次-系統車次)/報表車次 抽查兩天(平日及假日)各路線報表的發車車次數與公車動態資訊系統輸出班表進行核對，當車次誤差率 $\leq 5\%$ 得 1 分，當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$ 得 0.5 分，當車次誤	業者提供	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
				差率>10%得 0 分。		
B 運輸工具設備與安全 (25 分)	B1 車齡比率	路線配置車輛平均車齡	4	得分=(總得點/4)x 配分 平均車齡 4 年以內得 4 點，平均車齡 4-6(含)年以內得 3.5 點，平均車齡 6-8(含)年以內得 3 點，平均車齡 8-10(含)年以內得 2.5 點，平均車齡超過 10 年得 0 點	業者提供	-
	B2 公車資訊服務設施	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號。	2	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 1 點，反之為 0。	隨車調查	-
		B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 僅張貼該路線行車路線圖得 1 點，張貼包含該路線行車路線圖得 0.5 點（車內有其他路線圖），無張貼該路線行車路線圖為 0。	隨車調查	-
		B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 1 點，反之為 0。	隨車調查	-
		B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 有設置刷卡機、正常使用且站名正確得 1 點，刷卡機故障或無設置或站名錯誤得 0 點。	隨車調查	-
		B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通	1	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 1 點，反之為 0。	隨車調查	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
		處申訴電話				
		B2-6 車輛先進設施	3	得分=(抽查甲類車輛數 x 甲類得分+抽查乙類車輛數 x 乙類得分)/總抽查車輛數 甲類得分=〔(總得點/3)/抽查甲類車輛數〕x 配分 乙類得分=〔(總得點/2)/抽查乙類車輛數〕x 配分 有設置 LED 路線牌/站名撥報器(1 點)、車門防夾裝置(1 點)、行車視野輔助系統(1 點)，且正常使用各得 1 點，無設置或設施故障得 0 點。 其中車門防夾裝置於場站調查時測試，其餘以隨車調查取得。 由於車門防夾裝置乙類大客車非規定裝設，故先區分車型評分，再以甲、乙類得分加權平均為該項指標之得分。	隨車調查/ 場站調查	-
		B2-7 公車動態系統	3	得分=(總得點/抽查次數)x 配分 系統正常運作且與車輛到站時間相符得 1 點，反之為 0。	隨車調查	-
		B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 1 點，無張貼或未更新、破損則為 0。	隨車調查	-
	B3 車輛設	B3-1 車輛逃生安全	0(-1)	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分	場站調查	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
	備與紀錄	門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用		是得 0 點，反之為-1。		
		B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 0 點，反之為-1。	隨車調查	如在調查期間發現缺失，即時反映給公車處修正。
		B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 0 點，反之為-1。	隨車調查	如在調查期間發現缺失，即時反映給公車處修正。
		B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分 是得 0 點，反之為-1。	業者提供	-
		B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	得分=〔(總得點/2)/抽查車輛數〕x 配分 有裝置監視器並落實維護得 2 點，監視器未落實維護得 1 點，未裝置監視器或損壞仍派車者 0 點。	業者提供	-
		B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	得分=〔(總得點/2)/抽查車輛數〕x 配分 行車紀錄器正常運作、落實維護且路碼錶有保存者得 2 點，行車紀錄器正常運作但未落實維護且路碼錶有保存者得 1 點，未裝置行車紀錄器或損害仍派車者、未保存路碼錶者即得 0 點。	隨車調查/ 業者提供	-
		B3-7 噪音與環保品質	1	車輛性能(噪音)及車輛性能(排放黑煙) 包含乘客調查及業者提供資料 得分=〔Σ(噪音評分等級/5)/抽查車輛數+Σ(首檢合格車	問卷調查/ 業者提供	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
				輛數)/排氣檢驗車輛數] /2 x 配分 評分等級 0-5，0 為最差、5 為最佳。		
C 旅客服務品質與駕駛員管理 (30 分)	C1 服務滿意度	C1-1 發車準點性	5	得分=〔(總得點/3)/抽查次數〕x 配分 分為三階段並使用不同比例評分，第一階段為司機有開啟(0.5 點)，第二階段為開啟之後位置準確(0.5 點)，第三階段為公路總局系統準確交接(2 點)，預計抽查 30 次。	業者提供	-
		C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	得分=〔(總得點/2)/抽查次數〕x 配分 沒有缺失得 2 點、一次得 1 點、兩次以上得 0 點。	隨車調查/ 問卷調查	如在調查期間發現缺失，即時反映給公車處修正。
		C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	得分=〔 $\sum$ (評分等級/5)/抽查次數〕x 配分 評分等級 0-5，0 為最差、5 為最佳。	隨車調查/ 問卷調查	-
		C1-4 駕駛平穩性	3	得分=〔(總得點/2)/抽查次數〕x 配分 沒有缺失得 2 點、一次得 1 點、兩次以上得 0 點。 駕駛平穩性判定原則：是否闖紅燈、超車、急煞車、猛起步、搶黃燈	隨車調查/ 問卷調查	如在調查期間發現缺失，即時反映給公車處修正。
		C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	得分=3-總扣分 每趟次抽查出現 1 次扣 1 分，若無則不扣分，最多扣至 0 分。	隨車調查	-
		C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備	4	得分=4-總扣分 每趟次抽查出現使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未	隨車調查	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
		備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為		繫安全帶、下車買東西等不當行為任一項 1 次扣 1 分，若無則不扣分，最多扣至 0 分。		
		C1-7 車容及車廂整潔	4	得分=〔 $\sum(\text{評分等級}/5)/\text{抽查車輛數}$ 〕x 配分 評分等級 0-5，0 為最差、5 為最佳。 若發現車內存在過期廣告或資訊未卸除情形，則該次隨車調查評分等級再扣 1 分。	隨車調查/ 問卷調查	-
	C2 駕駛員管理	C2-1 駕駛員工時管理	2	得分=(總得點/駕駛數)x 配分 駕駛員工時合乎勞基法規定得 1 點，反之為 0。	社會處 提供	-
		C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	駕駛員值勤前有實施酒測、有紀錄且通過者得 2 分，任一駕駛員無實施酒測、無紀錄或有未通過者得 0 分	業者提供	-
	C3 駕駛員行駛安全性	C3-1 路口停讓	0(-3)	得分=0-總扣分 檢視駕駛行經路口時是否遵守以下規範，以倒扣方式計分，每趟次抽查出現以下任一情況 1 次扣 0.2 分，若無違規則不扣分，最多倒扣 3 分(為-3)。 ● 停讓行人 ● 車輛轉向時落實車輛停讓動作 ● 無闖紅燈及紅燈右轉 得分=0-總扣分	隨車調查	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
		C3-2 指差確認	0(+1)	得分=0+總加分 檢視駕駛通過路口轉彎時是否遵守指差確認規範，每趟次抽查時如有執行加 0.2，最多加 1 分 指差確認重點稽核的判定原則如下： 駕駛於轉彎時是否執行「指差確認」動作。	隨車調查	-
		C3-3 超速行為	1	得分=(總得點/4)*配分 抽查兩天(平日及假日)各路線 GPS 資料判定： ● 如均無超速紀錄：4 點 ● 有超速紀錄但均已依規定處理並改善者：2 點 ● 有超速紀錄且無改善作為者：0 點	業者提供	-
D 公司經營與管理 (20 分)	D1 監督管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	得分=〔(總得點/4)x C〕*配分 每百萬公里違反相關規定被舉發之件數，0 件者得 4 點、1-5(含) 件者得 3 點、5-10(含) 件者得 2 點、10-15(含) 件者得 1 點、15 件以上者得 0 點。 C(調整係數)：依照違規類型重複率 R 計算之懲罰係數 R(違規類型重複率)：將本期違規類型與前一期的違規類型進行比較，計算本期重複違規事件的比例(所有違規類型)。公式為：本期重複違規件數/本期舉發總件數百分比。	警察局提供	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式			蒐集方式	備註
				重複違規率 R 值範圍	調整係數 C			
				R ≤ 20%	1.0			
				20% < R ≤ 40%	0.9			
				40% < R ≤ 60%	0.8			
				60% < R ≤ 80%	0.7			
				R > 80%	0.6			
				D1-2 行車肇事率	4			
	D2 民眾 申訴處理	D2-1 申訴電話服務	2	得分=(得點/抽查次數)x 配分 申訴電話接聽 15 秒內有人接聽且服務態度佳得 1 點，15 秒內有人接聽但服務態度不佳得 0.5 點，無人接聽得 0 點。			電話調查	-
		D2-2 申訴案件數	5	得分=5-〔∑(屬實之申訴案件扣點)/總屬實申訴案件數〕 申訴案件：情節較輕且無違法者(態度不佳)扣 2 點，情節較重但無違法者(過站不停、突關車門、使乘客跌倒受傷)扣 3 點，有違法者(闖紅燈、使用通訊器材、危險駕駛、無停讓行人、車輛轉向無讓行人優先通行、闖紅燈及紅燈右轉)扣 5 點。			業者提供	-
	D3 教育 訓練	教育訓練人次與成果	2	業者需於專家委員訪評時提供評分內容涵蓋相關事證，再由委員酌情給分。依據評分準則予以評點，後將所有委員評點結果彙整計算業者平均得點，再將平			業者提供/ 專家委員	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
				均得點依計算公式換算業者該指標得分。 評分內容涵蓋： 1.駕駛安全(需包含「路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」相關課程內容) 2.事故預防 3.緊急事故處置 4.性騷擾及竊盜應變 5.訓練人次達公司總雇用人數 80%以上 6.外聘講師 7.身障設備操作 每項目給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。七項準則加總可得公司得點，合計最高 35 點。若未提報者，以零分計算。 得分=〔業者平均得點/35〕x 配分	訪評	
	D4 政策配合度	D4-1 票證資料提送配合度	3	得分=實際上傳筆數 x 路線驗證結果(通過=1；未通過=0)/應上傳筆數 x 配分 配合交通部「公共運輸票證資料-旅運分析用標準說明文件」所訂，每月定期提送資料。	機關提供	-
		D4-2 採購電動公車	0(+1)	得分=購買 1 輛車加 0.2 分，最多加 1 分。 須提供相關文件及車號，經查證屬實，予以計分。	業者提供	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
		D4-3 自主創新與發展	0(+5)	業者需於專家委員訪評時依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則提供相關事證，再由委員酌情給分。依據評分準則予以評點，後將所有委員評點結果彙整計算業者平均得點，再將平均得點依計算公式換算業者該指標得分。 四項評估準則如下： 1. 自主性：是否為業者自發性作為，主動提出辦理？ 2. 創新性：是否為過去少見？或有獨特創新之想法或概念？ 3. 服務性：是否蒐集社群輿情相關資料及應對措施。另外其他所提措施是否與提昇行車安全、服務品質或整體形象攸關？ 4. 貢獻性：執行成效是否有利於促進基隆市公車之發展？成果是否有具體成效？ 每項準則給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。四項準則加總可得公司得點，合計最高 20 點。若未提報者，以零分計算。 得分=〔業者平均得點/20〕x 配分	專家委員訪評	-
		D4-4 改善行動	0(-3)	業者列舉相關改善事證，並由委員進行評比，有完善改善事證為 0 分，最低可評至小數點後 2 位，各項無提供改善事證至多倒扣 3 分。 1. 正配分項：連續 2 期單項指標分數比前期退步 30% 以上或本期單項指標分數得 0 分。	業者及警察局提供/專家委員訪評	-

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	蒐集方式	備註
				2. 零配分項：本期扣分項為零分以下(不含零分)之指標。 3. 「C3-3 超速行為」：應提出是否定期派員進行司機是否超速查核作業，並依規定處理情形之佐證資料。 4. 「D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發」：應提出違規案件具體改善計畫及佐證、追蹤改善成效（有數據證明）。		
		D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	檢視業者官網資訊(含 APP，票價表、時刻表及路線圖)是否顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線須正常，無則倒扣 1 分。	網站調查	-
E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (10 分)	E1 無障礙運輸工具設備與安全	E1-1 低地板公車比率	4	得分=〔低地板公車數/(總車輛數-中型公車車輛數)〕x 配分	業者提供	-
		E1-2 無障礙設施操作	3	得分=(總得點/抽查人次數)x 配分 正常操作得 1 點，反之為 0。	場站調查	-
	E2 無障礙服務陳情案		3	得分=3-總扣分 案件屬實一件扣 0.2 分，最多扣 3 分。	業者提供	-

註：()內數字代表可倒扣或是加分的最大限度。

3.2 調查方法及調查人員說明

一、調查方法

依據評鑑指標評分及蒐集方式，本計畫之調查方式包含書面資料及調查資料，在執行調查計畫時，調查表格設計內容已與相關單位進行確認。另外樣本代表性是隨機抽樣的重要因子，因此調查員受訪的對象以搭乘當班次路線之經驗為主，在不同時空、訪問不同階層的人士，以避免受訪的對象偏重於某一群組。本節係就各調查方式之抽樣及實際執行操作方法分別說明如下。

(一)書面資料

書面資料分布在所有評鑑項目中，相關資料提供者包含業者、主管機關、警察局及社會處等，其分別應提供資料如表3-3，資料提供期間為 113 年1月1日至113年12月31日，另蒐集方式有隨車調查者，配合調查時間提供相關資料。

表 3-3 評鑑所需書面資料及來源彙整表

資料來源	評分項目	所需資料
業者提供	A1-1 合格停車位數	場站面積、場站合格停車格位數、總營業車輛數
業者提供	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	各路線發車次數與公車動態系統輸出發車車次紀錄
業者提供	B1 車齡比率	各路線配置車輛及車齡
業者提供	B3-4 車輛是否進行定期保養	車輛保養情形
業者提供	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	一級保養表
業者提供	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	一級保養表、含路碼錶之紙本或電子檔紀錄
業者提供	B3-7 噪音與環保品質	首檢合格車輛數、排氣檢驗車輛數
業者提供	C1-1 發車準點性	司機開啟系統、開啟之後位置準確、公路總局系統準確介接紀錄
社會處提供	C2-1 駕駛員工時管理	每位駕駛員員工紀錄
業者提供	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	每位駕駛員每天酒精測試紀錄
業者提供	C3-3 超速行為	GPS 相關資料。
警察局提供	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	違反規定且被舉發件數，各件違規記錄含違規類型分類碼（如：超速、未依規定停車、不禮讓行人等）
警察局提供	D1-2 行車肇事率	統計每百萬公里肇事死傷人數
業者提供	D2-2 申訴案件數	提供屬實申訴案案件數
業者提供	D3 教育訓練：教育訓練人次與成果	課程內容及形式(實做照片或影像)、訓練人數(簽到表)及僱用員工數
機關提供	D4-1 票證資料提送配合度	實際上傳筆數、應上傳筆數、路線驗證結果
業者提供	D4-2 採購電動公車	車輛數
業者提供	E1-1 低地板公車比率	低地板公車車輛數、中型公車車輛數
業者提供	E2 無障礙服務陳情案	陳情案件數、客訴屬實案件數

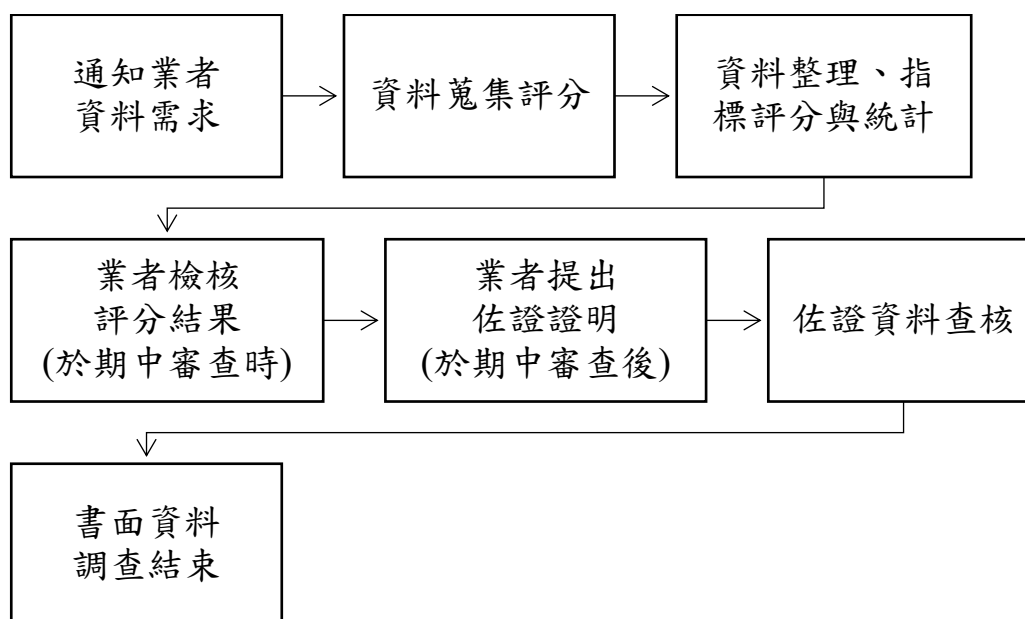


圖3.2 書面資料蒐集工作流程圖

(二)場站調查

場站調查的內容及範圍為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」部分評分項目，主要針對業者之自有調度站及自有營運場站進行實地訪查，並根據該指標的特性，選擇的問卷設計、抽樣樣本大小與抽樣方式如下。

1. 場站調查表之設計說明(調查指標如表3-4所示，調查表詳如附件)

- (1) 評定項目若屬法規規範、涉及安全問題，而必要設置或提供之服務作為，將以較為嚴謹的「有、無」及「是、否」等二分方式進行評定，完全符合標準者即可得點，未完全符合者則無法獲得任何分數。
- (2) 評定項目若屬乘客觀感、服務感受等設施或提供之服務作為，依現場實際情形採李克特量表法方式進行評定，問項從「最佳」、「次佳」、「佳」、「差」、「次差」及「最差」分別給予5、4、3、2、1、0分等距的分數。

2. 調查方式

由調查人員到場站就各評鑑項目進行實地調查，依現場服務人員及設施現況進行評比及紀錄(含拍照)，作業流程如圖3.3所示。

3. 抽樣數量說明

本計畫 A 指標主要針對業者之各場站抽查1次，共計13座場站。公車處分站包括：深美、八斗子、和平島、太白莊、大竿林、建德、國家新城、管理處、大武崙、暖暖、四腳亭、七堵及堵南。

表 3-4 場站調查指標表

評分項目	工作內容	拍照需求
A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	1.調度室整齊與清潔評分 2.休息室整齊與清潔評分 3.停車場整齊與清潔評分	調度室、休息室、停車場等整體空間情形照片
A1-3 場站消防安全設施	1.檢查場站內是否有消防設施 2.檢查消防設施的有效日期	消防設施照片（需含有效日期）
B2-6 車輛先進設施	調查員調查車輛前後車門防夾裝置是否能正常使用	車門防夾裝置及測試照片
B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	調查員調查車輛安全門標示、是否有擋住通道之情況，並針對逃生安全門是否能正常使用作調查	安全門及操作照片
E1-2 無障礙設施操作	調查員現場查核駕駛服務及車輛設備	車輛無障礙設施及操作照片

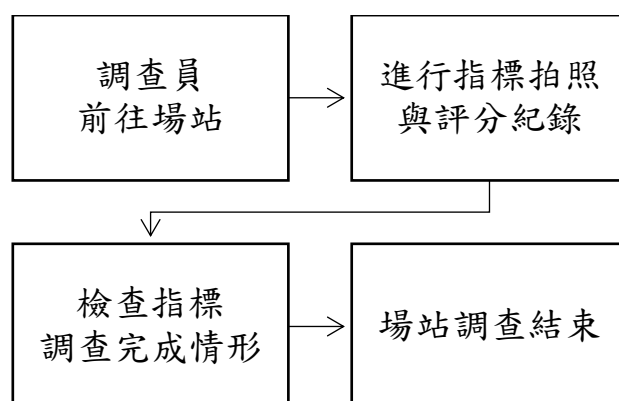


圖3.3 場站調查工作流程圖

(三) 站位調查

調查之項目以「站牌設施」為主，由調查人員就業者各營運路線之站牌進行抽查調查，依實際現場情形進行紀錄及評比，檢視是否有損毀及資訊標示不清等情況。

1. 站位調查表之設計說明(調查指標如表 3-5所示，調查表詳如附件)

評定項目主要為站牌及路線圖有無破損或傾斜，以及站牌最新資訊是否合乎規定，完全符合標準者即可得點，未完全符合者則無法獲得任何分數。

2. 調查方式

由調查人員到站位就各評鑑項目進行實地調查，依現場設施現況進行評比及紀錄(含拍照)，以便與業者進行核對，作業流程如圖 3.4所示。

3. 抽樣數量說明

本計畫主要針對57條路線各行經之站牌抽查1站位，且以不同站位為主。

表 3-5 站位調查指標表

評分項目	工作內容	拍照需求
A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	檢查站牌及路線圖情況及評分	對站牌及路線圖拍照
A2-2 站牌最新資訊 (含站名、路線名稱、班距、頭/末班車時刻及路線圖等)	1.檢查站牌是否有標示站名及評分 2.檢查站牌是否有標示路線名稱及評分 3.檢查站牌是否有標示班距及評分 4.檢查站牌是否有標示頭/末班車時刻及評分 5.檢查站牌是否有標示行車路線圖及評分 6.檢查以上資訊是否為最新資訊	對站牌及路線圖拍照

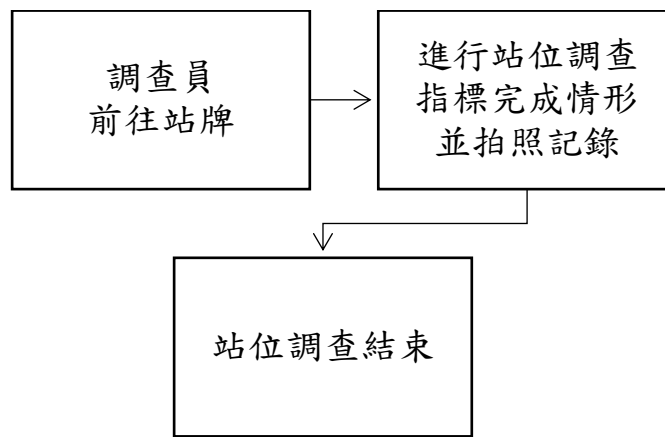


圖3.4 站位調查工作流程圖

(四)隨車調查

主要調查之項目為「運輸工具設備與安全」及「旅客服務品質與駕駛員管理」，由調查員以秘密客的身分搭乘各營運路線之班次，就實際現場情形進行紀錄及評比。

1. 隨車調查表之設計說明(調查指標如表 3-6所示，調查表詳如附件)
 - (1) 評定項目若屬法規規範、涉及安全問題，而必要設置或提供之服務作為，將以較為嚴謹的「有、無」及「是、否」等二分方式進行評定，滿分者需完全符合標準，未完全符合者則無法獲得任何分數。
 - (2) 評定項目若屬乘客觀感、服務感受等設施或提供之服務作為，依現場實際情形採李克特量表法方式進行評定，問項從「最佳」、「次佳」、「佳」、「差」、「次差」及「最差」分別給予5、4、3、2、1、0 分等距的分數。
 - (3) 評定項目若具特別性，如針對現場服務或設備提供情形或程度，採逐一檢視及評定。

2. 調查方式

由調查人員進行實地隨車調查及評分作業，針對各項缺失項目加以記錄及拍照存證，以便與業者進行核對、複查，若於複查時確認是調查員疏失(如未注意到滅火器、車窗擊破器…等)則評分依複查結果為主。作業流程如圖3.5所示。

3. 抽樣數量說明

以業者營運路線為調查對象，調查時間包括日間及夜間，抽樣標準以各路線核定班次數為基礎，母體為本年度所有營運之市區公車總班次1076班中抽樣。以常態分配之 95%信心水準、誤差範圍 3%估計最小樣本數為 537份。故工作團隊計算各路線班次數佔總班次數之比例，並依各路線班次比例進行537份問卷分配，若該路線分配結果不足5份則以5份計，共計626份。針對每日營運班次低於五班之路線，本研究排除同日重複觀測之偏誤，於不同日期選取不同班次進行獨立調查，直至滿足五個樣本數，以利客觀評估。如表3-7。

表 3-6 隨車調查指標表

評分項目	工作內容
B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號	調查現車輛各項設備情況
B2-2 車內是否張貼行車路線圖	
B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	
B2-4 刷卡機設置及故障情形	
B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	
B2-6 車輛先進設施	
B2-7 公車動態系統	現場查核發車及 APP 顯示狀況
B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	調查現車輛各項設備情況
B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	調查駕駛員操作及車輛行駛情況
B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	
B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	
C1-2 班車是否於核定站位停靠	
C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	
C1-4 駕駛平穩性	
C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	
C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	
C1-7 車容及車廂整潔	
C3-1 路口停讓	
C3-2 指差確認	

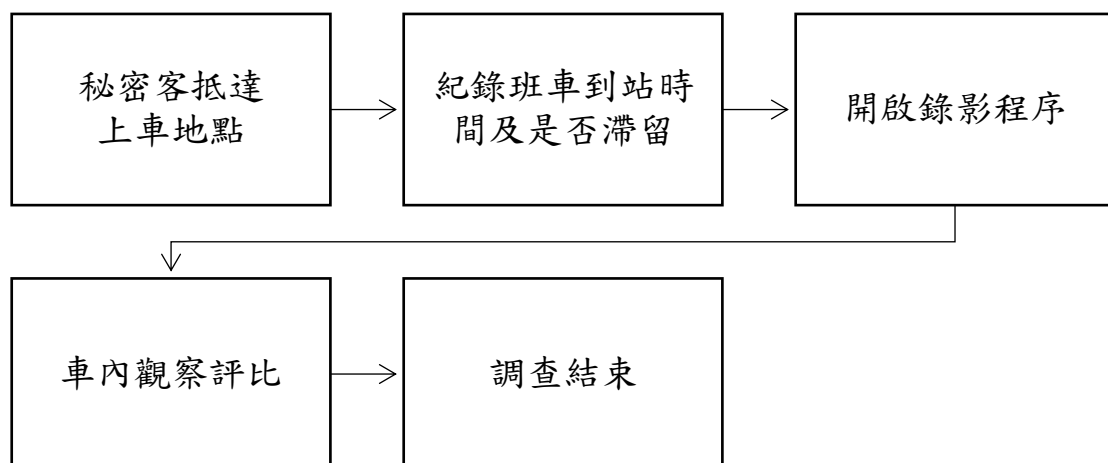


圖3.5 隨車調查工作流程圖

表 3-7 隨車調查抽樣表

序號	路線編號	每日班次數	班次比例	抽樣數
1	101 和平島	35	3.25%	17
2	103 八斗子	32	2.97%	16
3	104 新豐街	37	3.44%	18
4	105 三總基隆分院	2	0.19%	5
5	107 八斗子-信中-基隆車站	18	1.67%	9
6	108 八斗子(經潮境公園)	2	0.19%	5
7	109 天顯宮	1	0.09%	5
8	201 深美國小(仁一路)	52	4.83%	26
9	202 深美國小(仁二路)	49	4.55%	24
10	203 深澳坑	17	1.58%	8
11	204 教忠街	26	2.42%	13
12	205 信中-和平島	3	0.28%	5
13	301 太白莊	46	4.28%	23
14	302 中山高中	83	7.71%	41
15	303 大竿林	45	4.18%	22
16	304 高遠新村	6	0.56%	5
17	305 濱海大道	2	0.19%	5
18	306 中平街	8	0.74%	5
19	307 中和國小	7	0.65%	5
20	308 外木山漁港	1	0.09%	5
21	310 大武崙沙灘(7 至 10 月營運)	5	0.46%	5
22	311 太平青鳥(經通仁街)	5	0.46%	5
23	312 太平青鳥(經通仁街、健民街)	1	0.09%	5
24	402 堵南里	57	5.30%	28
25	403 東新街	9	0.84%	5
26	406 長安社區	14	1.30%	7
27	407 七堵-總站	1	0.09%	5
28	408 長安社區-基隆火車站	4	0.37%	5
29	409 堵南里(經長庚)	1	0.09%	5
30	410 壯觀台北	4	0.37%	5
31	501 國家新城	97	9.01%	48
32	502 建德國中	34	3.16%	17
33	503 鶯歌里	3	0.28%	5
34	505 大武崙	33	3.07%	16
35	506 壯觀里-富景天下-基隆火車站	3	0.28%	5
36	508 澳底漁港	2	0.19%	5

序號	路線編號	每日班次數	班次比例	抽樣數
37	509 情人湖	7	0.65%	5
38	510 大武崙-七堵	12	1.12%	6
39	601 四腳亭	61	5.67%	30
40	602 暖暖	73	6.78%	36
41	603 東勢坑	10	0.93%	5
42	605 龍門谷	27	2.51%	13
43	606 碇內-八堵火車站-七堵	6	0.56%	5
44	607 羅傑摩爾	4	0.37%	5
45	608 南新街	5	0.46%	5
46	701 瑪陵	13	1.21%	6
47	702 友蚋	11	1.02%	5
48	703 瑪東里	5	0.46%	5
49	705 百福火車站接駁公車	5	0.46%	5
50	706 泰安路	3	0.28%	5
51	801 信義國中-國家新城	3	0.28%	5
52	802 八斗子-長庚醫院	2	0.19%	5
53	803 八斗子-信中-長庚醫院	2	0.19%	5
54	R66 海科館-七堵車站	13	1.21%	6
55	R82 國家新城-建德國中-七堵車站 -百福車站	21	1.95%	10
56	R86 幸福華城-七堵車站	42	3.90%	21
57	T99 濱海奇基線	6	0.56%	5
總計		1076	100%	626

(五)問卷調查

主要調查之項目為「旅客服務品質與駕駛員管理」，透過市區公車滿意度問卷進行訪查，由調查員對車上乘客進行問卷調查。

1. 問卷調查表之設計說明(調查指標如表 3-8所示，調查表詳如附件)

問卷調查之設計主要針對可由乘客進行評分之項目，以問卷之方式讓乘客直接進行評比，進而了解乘客滿意度，其計分方式多為給予不同之評比等級，再依不同等級給予不同權重。

2. 調查方式

問卷調查之方式，由調查員於在非隨車趟次對車上乘客進行問卷調查，或於調查員在下車時詢問同一站下車的乘客調查。作業流程如圖3.6所示。

3. 抽樣數量說明

根據過去樣本抽取份數經驗，本計畫之抽樣標準以各路線核定班次數為基礎，其中母體為本年度所有營運之市區公車總班次1076班中抽樣，以常態分配之95%信心水準、誤差範圍3%估計最小樣本數約為537份。故工作團隊計算各路線班次數佔總班次數之比例，並依各路線班次比例進行537份問卷分配，若該路線分配結果不足5份，則以5份計，分配結果如表3-9所示，共計626份問卷。

表 3-8 問卷調查指標表

評分項目	工作內容
B3-7 噪音與環保品質	以乘客問卷方式調查使用者對駕駛及車輛設備之滿意程度
C1-2 班車是否於核定站位停靠	
C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	
C1-4 駕駛平穩性(搶越平交道、闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車、搶黃燈等)	
C1-7 車容及車廂整潔(評估項目包括車廂、車體、車窗、座位)	

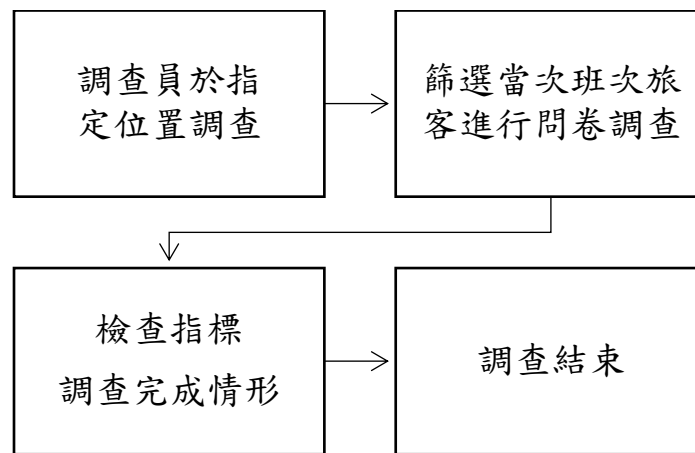


圖3.6 問卷調查工作流程圖

表 3-9 乘客問卷調查抽樣表

序號	路線編號	每日班次數	班次比例	抽樣數
1	101 和平島	35	3.25%	17
2	103 八斗子	32	2.97%	16
3	104 新豐街	37	3.44%	18
4	105 三總基隆分院	2	0.19%	5
5	107 八斗子-信中-基隆車站	18	1.67%	9
6	108 八斗子(經潮境公園)	2	0.19%	5
7	109 天顯宮	1	0.09%	5
8	201 深美國小(仁一路)	52	4.83%	26
9	202 深美國小(仁二路)	49	4.55%	24
10	203 深澳坑	17	1.58%	8
11	204 教忠街	26	2.42%	13
12	205 信中-和平島	3	0.28%	5
13	301 太白莊	46	4.28%	23
14	302 中山高中	83	7.71%	41
15	303 大竿林	45	4.18%	22
16	304 高遠新村	6	0.56%	5
17	305 濱海大道	2	0.19%	5
18	306 中平街	8	0.74%	5
19	307 中和國小	7	0.65%	5
20	308 外木山漁港	1	0.09%	5
21	310 大武崙沙灘(7 至 10 月營運)	5	0.46%	5
22	311 太平青鳥(經通仁街)	5	0.46%	5
23	312 太平青鳥(經通仁街、健民街)	1	0.09%	5
24	402 堵南里	57	5.30%	28
25	403 東新街	9	0.84%	5
26	406 長安社區	14	1.30%	7
27	407 七堵-總站	1	0.09%	5
28	408 長安社區-基隆火車站	4	0.37%	5
29	409 堵南里(經長庚)	1	0.09%	5
30	410 壯觀台北	4	0.37%	5
31	501 國家新城	97	9.01%	48
32	502 建德國中	34	3.16%	17
33	503 鶯歌里	3	0.28%	5
34	505 大武崙	33	3.07%	16
35	506 壯觀里-富景天下-基隆火車站	3	0.28%	5
36	508 澳底漁港	2	0.19%	5

序號	路線編號	每日班次數	班次比例	抽樣數
37	509 情人湖	7	0.65%	5
38	510 大武崙-七堵	12	1.12%	6
39	601 四腳亭	61	5.67%	30
40	602 暖暖	73	6.78%	36
41	603 東勢坑	10	0.93%	5
42	605 龍門谷	27	2.51%	13
43	606 碇內-八堵火車站-七堵	6	0.56%	5
44	607 羅傑摩爾	4	0.37%	5
45	608 南新街	5	0.46%	5
46	701 瑪陵	13	1.21%	6
47	702 友蚋	11	1.02%	5
48	703 瑪東里	5	0.46%	5
49	705 百福火車站接駁公車	5	0.46%	5
50	706 泰安路	3	0.28%	5
51	801 信義國中-國家新城	3	0.28%	5
52	802 八斗子-長庚醫院	2	0.19%	5
53	803 八斗子-信中-長庚醫院	2	0.19%	5
54	R66 海科館-七堵車站	13	1.21%	6
55	R82 國家新城-建德國中-七堵車站 -百福車站	21	1.95%	10
56	R86 幸福華城-七堵車站	42	3.90%	21
57	T99 濱海奇基線	6	0.56%	5
總計		1076	100%	626

(六)網路及電話調查

網路調查主要稽查「業者網頁資訊查核」，電話調查主要稽查「申訴電話服務」項目，由調查人員就業者網頁及申訴電話服務進行紀錄及評比。

1. 調查表之設計說明(調查指標如表 3-10所示，調查表詳如附件三)

網路調查由調查員就網頁情形以截圖紀錄；客服電話調查則由調查員就撥打情形以簡要文字紀錄，並就電話接聽時間及服務態度等為評分標準。

2. 調查方式

網路調查由調查員實際上網查核業者官網、手機版網頁及 APP 資訊，須注意票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線正常據以評分；電話調查由調查員就業者提供之申訴電話進行意見反應調查，並於調查期間內，由調查員以乘客身分(不出示調查員身分)進行調查，以了解申訴電話是否能正確進線、服務人員接聽的服務態度及狀況，以及是否能協助調查員解決疑問據以評分。

3. 抽樣數量說明

網路調查以業者為調查對象進行 1 次調查；電話客服調查則以業者為調查對象，於平假日分別進行 1 次調查。

表 3-10 網路及電話調查指標表

評分項目	工作內容
D2-1 申訴電話服務	調查員依實際調查結果，進行電話申訴 1.查核客服人員之服務態度 2.查核客服人員處理問題之情形
D4-5 業者網頁資訊查核	調查員檢視業者官網、手機版網頁及 APP 資訊，查核票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線是否正常。

二、調查人員

(一)人員訓練

本團隊於調查實際開始前針對本期評鑑問卷、認定標準、調查方式、抽樣準則等面向邀集具有相關調查經驗之大學生進行實際調查訓練，並分派2位督導及10位相關調查經驗人員進行本次評鑑作業。整體調查訓練過程包含問卷內容熟悉、評斷標準認定、乘客問卷內容講解、車輛構造說明

等面向，並於調查期間每周前往各場站針對車輛進行車輛設備複查，盡可能避免因調查疏漏影響評分結果。

進行訪問時，調查員一定得按照規定的程序與問法，再配合個人的訪問技巧，以取得受訪者的合作與真實的答案。四個標準規則為：

1. 調查員先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷。
2. 若受訪者作模稜兩可或作不確切的回答，應客氣的再追問，請肯定答覆。
3. 記錄受訪者之回答，不應加入調查員判斷。
4. 維持與受訪者人際關係之中立性。

(二)督導機制

本團隊主要執行人員由具相關調查經驗之人員擔任，其主要工作為負責督促調查員調查期間規劃及執行的落實性，且透過調查人員及時與督導人員反映各種調查上之疑難雜症，並為其指導與解惑，而在調查過程也透過督導機制定期回收調查問卷並檢視其內容是否有過度離群、抽樣對象偏離等問題，並由督導人員進行相關督促及監督，以強化調查過程之有效性。此外督導人員不定抽查調查人員的調查現況或現場督導，以確保問卷調查的準確性。

3.3 評鑑成績計算方式說明及獎懲機制

依評鑑指標之設計共區分為「A 場站設施與服務15分」、「B 運輸工具設備與安全25分」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理30分」、「D 公司經營與管理20分」及「E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全10分」5大類評鑑指標，在不另外加分及倒扣下，總分共100分。根據本計畫規劃，整體評鑑作業包含初評及專家委員訪評兩大作業方式，說明如下。

初評針對問卷回收之結果依照抽樣的份數及類型個別進行成績之彙整。其中由調查員進行各場站、站位、隨車、問卷調查等，依照抽樣份數進行平均彙算以及書面資料評分後，將各評分項目之加總計算。五大項評鑑指標內各有不同細項的評分項目，各評分項目依照其評分方式及對象，將各評分項目分別加總後可彙整為場站、路線及公司別項目成績，而三者項目成績加總後即可獲得業者的初評總成績。

在專家委員訪評階段，除由專案小組以專家角度根據書面資料及透過業者自行於簡報中說明，再統一由各與會之專家學者依照自己的看法進行評比。最後將個別總分依比例計算後可得業者總分，評鑑指標加分項目共計6分，為整體評鑑指標總分 100 分以外之額外加分項目，因此超過 100 分者以 100 分計，並進行成績列等。整體計分方式如圖 3.7所示。

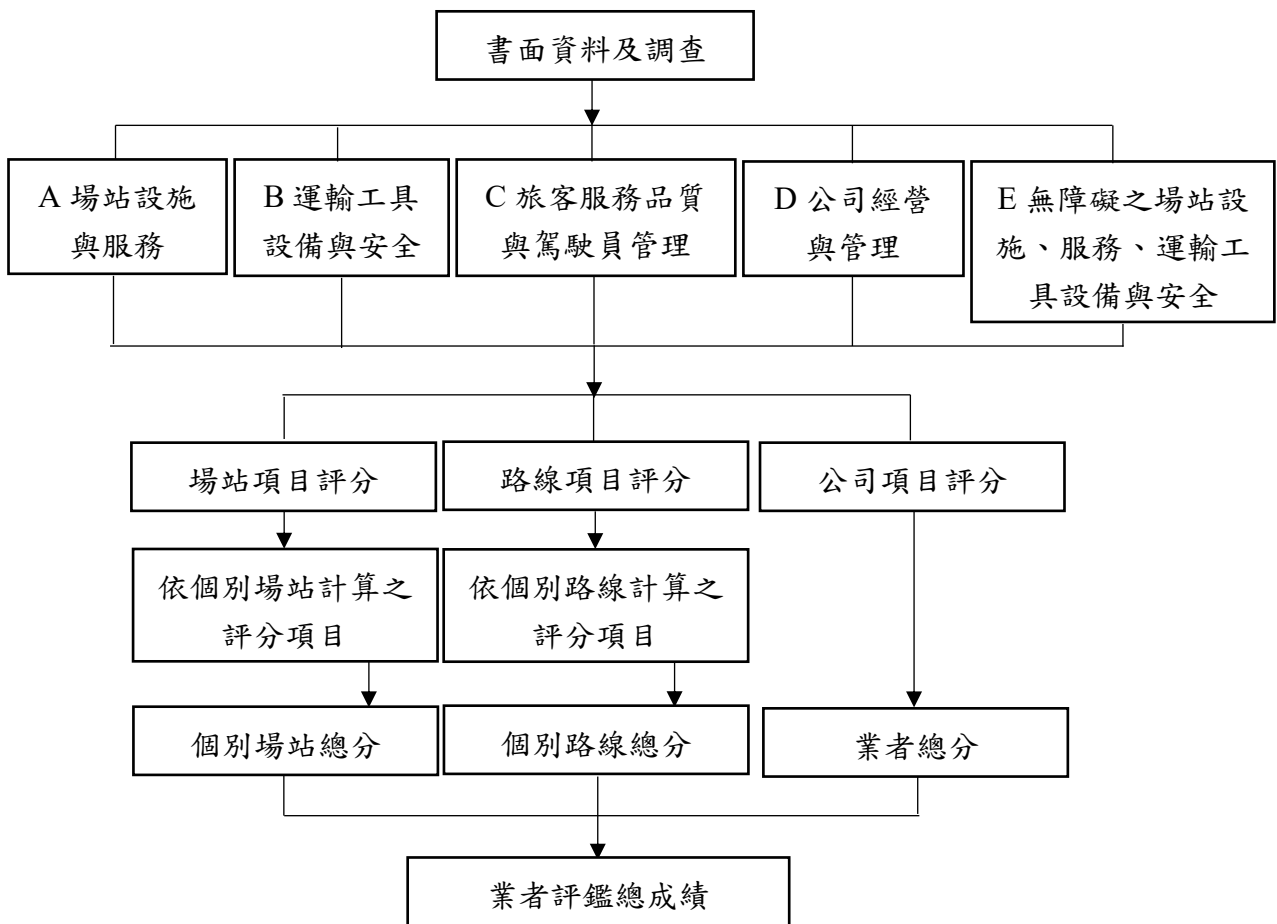


圖3.7 整體評鑑總分計算流程圖

肆、初評階段評分結果

本年度計畫分為五種評鑑項目，分別為「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 公司經營與管理」及「E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」。評鑑成績指標細項可分為場站別、路線別及公司別成績計算，並將該三項類別成績彙算為評鑑總成績。場站別指標以業者經營之場站之設施及服務等內容評鑑，以場站調查方式進行稽查及評分；路線別指標則主要以團隊調查員查核缺失及乘客問卷滿意度調查為主要評分，除安全性設備外，乘客服務體驗影響持續搭乘意願，故部分項目採取倒扣方式進行，希望業者在大眾運輸之服務上可更為重視；公司別指標以業者營運狀況、公司制度及市府政策配合等內容評鑑，以書面資料查核為主，部分配合隨車調查及乘客問卷為輔，指標分類如表 4-1 所示。

表 4-1 評鑑指標項目類別彙整表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	項目		
			場站	路線	公司
A 場站設施與服務	A1 場站空間	A1-1 合格停車位數			O
		A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	O		
		A1-3 場站消防安全設施	O		
	A2 站牌設施	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜		O	
		A2-2 站牌最新資訊		O	
	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線				O
B 運輸工具設備與安全	B1 車齡比率	路線配置車輛平均車齡			O
	B2 公車資訊服務設施	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號。		O	
		B2-2 車內是否張貼行車路線圖		O	
		B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用		O	
		B2-4 刷卡機設置及故障情形		O	
		B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話		O	
		B2-6 車輛先進設施		O	
		B2-7 公車動態系統		O	
		B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告		O	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	項目		
			場站	路線	公司
	B3 車輛設備與紀錄	示			
		B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用		O	
		B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內		O	
		B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具		O	
		B3-4 車輛是否進行定期保養			O
		B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核			O
		B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核			O
		B3-7 噪音與環保品質			O
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 服務滿意度	C1-1 發車準點性			O
		C1-2 班車是否於核定站位停靠		O	
		C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容		O	
		C1-4 駕駛平穩性		O	
		C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車		O	
		C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為		O	
		C1-7 車容及車廂整潔		O	
	C2 駕駛員管理	C2-1 駕駛員工時管理			O
		C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄			O
	C3 路口停讓	C3-1 路口停讓		O	
		C3-2 指差確認		O	
		C3-3 超速行為			O
D 公司經營與管理	D1 監督管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發			O
		D1-2 行車肇事率			O
	D2 民眾申訴處理	D2-1 申訴電話服務			O
		D2-2 申訴案件數			O
	D3 教育訓練	教育訓練人次與成果			O
	D4 政策配合度	D4-1 票證資料提送配合度			O
		D4-2 採購電動公車			O
		D4-3 自主創新與發展			O
		D4-4 改善行動			O
E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	E1 無障礙運輸工具設備與安全	E1-1 低地板公車比率			O
		E1-2 無障礙設施操作		O	
	E2 無障礙服務陳情案				O

4.1 場站項目初評結果

場站項目共計2項，占評鑑總分5分，主要由本團隊至業者所屬各場站進行稽查及評分，根據調查結果，公車處場站項目初評結果為4.38分，下面就依評分項目說明公車處場站調查之結果。公車處場站項目初評結果彙整如表4-2所示。

表 4-2 場站項目初評結果彙整表

調查來源 \ 業者	公車處
場站調查評分結果(5分)	4.38

基隆市公車處初評階段受評場站有深美、八斗子、和平島、太白莊、大竿林、建德、國家新城、管理處、大武崙、暖暖、四腳亭、七堵及堵南分站共13站，初評結果顯示基隆市公車處場站項目評分共4.38分，如表4-3所示，並彙整各場站之場站項目初評結果如表4-4所示，完整評分內容詳述如下。

表 4-3 公車處場站項目初評結果彙整表

調查來源	評鑑指標定義	配分	得分
場站調查 評分結果	A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	2.38
	A1-3 場站消防安全設施	2	2.00

表 4-4 公車處各場站項目初評結果彙整表

項目	A1-2	A1-3	總分
配分	3	2	5
深美	2.70	2.00	4.70
八斗子	2.10	2.00	4.10
和平島	2.40	2.00	4.40
太白莊	2.40	2.00	4.40
大竿林	2.40	2.00	4.40
建德	1.80	2.00	3.80
國家新城	2.70	2.00	4.70
管理處	2.70	2.00	4.70
大武崙	2.10	2.00	4.10
暖暖	2.40	2.00	4.40
四腳亭	2.70	2.00	4.70
七堵	2.70	2.00	4.70
堵南	1.80	2.00	3.80
平均	2.38	2.00	4.38

在指標 A1-2調度室及休息室、停車場之整齊及清潔部分，部分場站之調度室及休息室、停車場之整齊及清潔尚屬整潔，惟八斗子、堵南、建德、大武崙等分站得分低於平均分數。

在指標 A1-3場站消防安全設施部分，均有設置消防安全設施。

4.2 路線項目初評結果

路線項目共22項，占評鑑總分46分，評分資料來源主要由本團隊安排之調查員進行站位調查、隨車調查(含部分場站調查)與乘客問卷調查所獲取之資料。根據調查結果，公車處路線項目初評結果為40.82分，如表4-5所示，以下就站位調查、隨車調查、隨車及乘客問卷調查如下詳述其評分結果，並彙整各路線之路線項目初評結果。

表 4-5 路線項目初評成績彙整表

調查來源	業者	公車處
站位調查評分結果(7 分)		6.17
隨車調查評分結果(26 分)		23.21
隨車及問卷調查評分結果(13 分)		11.44
總和(46 分)		40.82

基隆市公車處路線別成績為40.82分，其中站位調查得分為6.17分，隨車調查得分為23.21分，隨車及問卷調查得分為11.44分，綜合得分如表4-6、表4-7所示。

表 4-6 公車處路線別成績

調查來源	評鑑指標定義	配分	得分
站 位 調 查 評 分 結 果	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	1.93
	A2-2 站牌最新資訊	5	4.24
隨 車 調 查 (含部分場 站調查)評 分 結 果	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號	2	1.81
	B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	2.23
	B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	1.00
	B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	1.00
	B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	1	0.99
	B2-6 車輛先進設施	3	2.90
	B2-7 公車動態系統	3	2.96
	B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	0.73
	B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	0(-1)	0.00
	B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	0.00
	B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	0.00
	C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	3.00
	C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	4	4.00
	C3-1 路口停讓	0(-3)	-1.20
	C3-2 指差確認	0(+1)	0.79
	E1-2 無障礙設施操作	3	3.00
隨 車 及 問 卷 調 查 評 分 結 果	C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	2.96
	C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	2.45
	C1-4 駕駛平穩性	3	2.85
	C1-7 車容及車廂整潔	4	3.18

在指標 A2-1站牌及路線圖有無破損或傾斜、A2-2站牌最新資訊部分，大部分抽查到的站牌資訊(路線名、班距、時刻表、路線圖)、狀況皆保持完善，但有少數站牌有待改善，如”暖暖火車站”之站牌路線圖有破損。

在指標 B2-1車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號部分，大部分抽查到的車次皆有設置行車人員姓名牌、車外標示車號，但調查期間觀察到乙類大客車多未設置姓名牌，或是同時放置2張名牌，無法辨識實際駕駛。

在指標 B2-2車內是否張貼行車路線圖部分，大部分抽查到的車次皆有張貼該班次行車路線圖，但有部分車次同時張貼之其他路線圖，少部分班次僅張貼其他路線圖。

在指標 B2-3下車鈴設備標示清楚且能正常使用部分，抽查到的車次皆標示清楚且能正常使用。

在指標 B2-4刷卡機設置及故障情形部分，抽查到的車次皆能正常使用。

在指標 B2-5車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話部分，大多抽查到的車次皆有張貼，但少數車次沒有張貼，或已褪色標示不清。

在指標 B2-6車輛先進設施部分，車種個別分數：甲類2.94、乙類2.72。部分抽查到的車次為乙類大客車，多未設置出門防夾裝置、少部分車次車尾LED路線牌故障、或是無站名播報延遲、或是防夾裝置故障，而大部分車次的行車視野輔助系統有設置且正常使用。

在指標 B2-7公車動態系統部分，大部分抽查到的車次與車輛到站時間相符，但有少數車次沒有，如有行駛班次沒有顯示在公車動態系統(706的循環路線)、或公車動態與實際發車時間有差異。

在指標 B2-8車內是否張貼旅客定型化契約告示部分，大部分抽查到的車次皆有張貼，但少數車次沒有(多為乙類大客車)。

在指標 B3-1車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用部分，均標示清楚且能正常使用。

在指標 B3-2車輛內是否備有滅火器2具且在有效期限內部分，大部分抽查到的車次皆不符合，經公車處陪同複查後，確認車內皆有兩具滅火器但由於位置較為隱蔽，因此調查員較不容易發現。

在指標 B3-3車輛是否備有車窗擊破器3具部分，大部分抽查到的車次皆不符合，經公車處陪同複查後，確認車內皆有三具車窗擊破器但由於位置較為隱蔽，因此調查員較不容易發現。

在指標 C1-5駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車部分，抽查到的車次司機皆能維持一定的服務品質。

在指標 C1-6駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為部分，大部分抽查車次司機皆能維持一定的服務品質，但也有發生司機使用耳機通話的案例。

在指標 C3-1路口停讓，大部分抽查車次司機皆能遵守停讓行人、車輛轉向讓行人優先通行，無闖紅燈及紅燈右轉等相關規範。

在指標 C3-2指差確認，於隨車調查時發現部分抽查車次司機未進行指差確認。

在指標 E1-2無障礙設施操作部分，部分抽查到的車次為未設置無障礙設施，其中多為乙類大客車。

在指標 C1-2班車是否於核定站位停靠部分，大部分抽查到的車次皆有於核定站位停靠，少部分車次不符合，如在馬路中間停車。

在指標 C1-3駕駛員服務態度與服裝儀容部分，大部分抽查到的車次司機皆能維持一定的服務品質，少部分駕駛員態度不佳。

在指標 C1-4駕駛平穩性部分，大部分抽查到的車次司機皆能維持一定的服務品質，有少許班次司機會有急煞車、或過彎速度較快的情形。

在指標 C1-7車容及車廂整潔部分，大部分抽查到的車次皆能維持一定的服務品質。

表 4-7 公車處各路線之路線別成績

項目	A2-1	A2-2	B2-1	B2-2	B2-3	B2-4	B2-5	B2-6	B2-7	B2-8	B3-1	B3-2	B3-3	C1-2	C1-3	C1-4	C1-5	C1-6	C1-7	C3-1	C3-2	E1-2	總分
配分	2	5	2	4	1	1	1	3	3	1	0(-1)	0(-1)	0(-1)	3	3	3	3	4	4	0(-3)	0(+1)	3	46
101	2.00	5.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.75	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	2.72	3.00	4.00	3.25	-0.40	0.42	3.00	43.14
103	2.00	5.00	2.00	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.67	0.00	0.00	0.00	3.00	2.29	2.84	3.00	4.00	2.94	0.00	0.75	3.00	41.69
104	2.00	5.00	1.83	2.67	1.00	1.00	0.92	2.75	3.00	0.83	0.00	0.00	0.00	2.96	2.51	2.84	3.00	4.00	3.07	0.00	0.83	3.00	43.21
105	0.00	0.00	2.00	1.20	1.00	1.00	1.00	2.20	3.00	0.40	0.00	0.00	0.00	2.88	2.40	2.63	3.00	4.00	2.80	-0.20	0.60	3.00	32.91
107	2.00	5.00	1.40	1.40	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	0.70	0.00	0.00	0.00	3.00	2.46	2.68	3.00	4.00	3.54	0.00	0.90	3.00	41.88
108	2.00	5.00	0.80	1.60	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.16	3.00	3.00	4.00	3.12	0.00	1.00	3.00	41.28
109	0.00	0.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.40	0.00	0.00	0.00	3.00	2.46	3.00	3.00	4.00	3.60	0.00	0.80	3.00	36.26
201	2.00	5.00	1.83	1.65	1.00	1.00	0.87	2.96	2.80	0.61	0.00	0.00	0.00	2.97	2.42	2.69	3.00	4.00	3.04	0.00	0.70	3.00	41.54
202	2.00	5.00	2.00	1.65	1.00	1.00	0.83	2.91	2.80	0.83	0.00	0.00	0.00	2.77	2.59	2.78	3.00	4.00	3.23	0.00	0.74	3.00	42.13
203	2.00	5.00	2.00	2.60	1.00	1.00	1.00	3.00	2.88	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.47	2.83	3.00	4.00	3.29	0.00	1.00	3.00	44.07
204	2.00	5.00	0.67	2.40	1.00	1.00	1.00	2.50	3.00	0.58	0.00	0.00	0.00	3.00	2.57	2.82	3.00	4.00	3.26	-0.20	0.75	3.00	41.35
205	0.00	0.00	0.20	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.28	2.70	3.00	4.00	3.28	0.00	1.00	3.00	34.46
301	2.00	5.00	1.68	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.84	0.00	0.00	0.00	2.93	2.67	2.78	3.00	4.00	3.23	0.00	0.89	3.00	43.02
302	2.00	5.00	2.00	3.25	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.90	0.00	0.00	0.00	2.96	2.43	2.83	3.00	4.00	3.21	0.00	0.76	3.00	44.34
303	2.00	5.00	1.71	3.04	1.00	1.00	1.00	2.98	3.00	0.95	0.00	0.00	0.00	3.00	2.39	2.66	3.00	4.00	3.38	0.00	0.67	3.00	43.78
304	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.46	2.85	3.00	4.00	3.28	0.00	0.60	3.00	43.19
305	2.00	0.00	1.60	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.20	0.00	0.00	0.00	3.00	2.34	3.00	3.00	4.00	3.28	0.00	0.80	3.00	36.42

項目	A2-1	A2-2	B2-1	B2-2	B2-3	B2-4	B2-5	B2-6	B2-7	B2-8	B3-1	B3-2	B3-3	C1-2	C1-3	C1-4	C1-5	C1-6	C1-7	C3-1	C3-2	E1-2	總分
配分	2	5	2	4	1	1	1	3	3	1	0(-1)	0(-1)	0(-1)	3	3	3	3	4	4	0(-3)	0(+1)	3	46
306	2.00	5.00	2.00	1.60	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.45	2.18	3.00	4.00	3.27	-0.20	0.00	3.00	41.10
307	2.00	5.00	2.00	0.40	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.28	2.85	3.00	4.00	3.60	0.00	0.80	3.00	41.73
308	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.70	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	2.85	3.00	4.00	3.20	-0.20	0.60	3.00	42.35
310	2.00	5.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.52	3.00	3.00	4.00	2.80	0.00	1.00	3.00	40.92
311	2.00	5.00	1.60	1.20	1.00	1.00	1.00	2.57	3.00	0.60	0.00	0.00	0.00	3.00	2.51	2.86	3.00	4.00	2.98	0.00	0.60	3.00	40.92
312	2.00	5.00	2.00	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.20	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	2.83	3.00	4.00	3.29	0.00	0.80	3.00	41.72
402	0.00	0.00	1.62	1.62	1.00	1.00	1.00	2.95	2.93	0.81	0.00	0.00	0.00	3.00	2.56	2.94	3.00	4.00	3.15	0.00	1.00	3.00	35.58
403	2.00	5.00	1.60	1.20	1.00	1.00	1.00	2.60	3.00	0.40	0.00	0.00	0.00	3.00	2.46	3.00	3.00	4.00	3.28	0.00	1.00	3.00	41.54
406	2.00	5.00	1.43	1.43	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.86	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	3.00	3.00	4.00	2.91	-0.20	1.00	3.00	41.83
407	2.00	5.00	1.50	1.50	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.53	3.00	3.00	4.00	3.20	0.00	1.00	3.00	42.53
408	2.00	5.00	2.00	0.80	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.52	3.00	3.00	4.00	3.44	0.00	0.40	3.00	41.16
409	2.00	5.00	2.00	3.50	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.60	3.00	3.00	4.00	2.94	0.00	1.00	3.00	45.04
410	2.00	0.00	0.40	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	2.40	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.28	2.85	3.00	4.00	3.04	0.00	1.00	3.00	34.17
501	2.00	5.00	1.86	2.33	1.00	1.00	0.95	2.93	3.00	0.86	0.00	0.00	0.00	2.97	2.50	2.87	3.00	4.00	3.10	-0.20	0.72	3.00	42.89
502	2.00	5.00	1.83	3.00	1.00	1.00	1.00	2.92	3.00	0.67	0.00	0.00	0.00	2.96	2.53	2.82	3.00	4.00	3.25	0.00	0.42	3.00	43.40
503	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.50	2.75	3.00	4.00	2.94	0.00	0.40	3.00	41.59
505	2.00	5.00	1.67	2.17	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.58	0.00	0.00	0.00	3.00	2.42	2.95	3.00	4.00	3.14	0.00	0.83	3.00	42.76
506	0.00	0.00	1.60	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.22	3.00	3.00	4.00	3.20	0.00	0.20	3.00	34.42

項目	A2-1	A2-2	B2-1	B2-2	B2-3	B2-4	B2-5	B2-6	B2-7	B2-8	B3-1	B3-2	B3-3	C1-2	C1-3	C1-4	C1-5	C1-6	C1-7	C3-1	C3-2	E1-2	總分
配分	2	5	2	4	1	1	1	3	3	1	0(-1)	0(-1)	0(-1)	3	3	3	3	4	4	0(-3)	0(+1)	3	46
508	2.00	5.00	2.00	1.60	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.46	3.00	3.00	4.00	3.36	0.00	0.20	3.00	42.42
509	2.00	5.00	0.80	1.20	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.16	2.40	3.00	4.00	3.12	0.00	0.20	3.00	38.88
510	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.50	0.00	0.00	0.00	3.00	2.50	3.00	3.00	4.00	3.00	0.00	1.00	3.00	43.00
601	2.00	5.00	2.00	2.76	1.00	1.00	1.00	2.90	3.00	0.57	0.00	0.00	0.00	3.00	2.59	2.95	3.00	4.00	3.22	0.00	1.00	3.00	43.99
602	2.00	0.00	1.61	2.97	1.00	1.00	1.00	2.90	3.00	0.77	0.00	0.00	0.00	2.98	2.47	3.00	3.00	4.00	3.01	0.00	1.00	3.00	38.71
603	0.00	0.00	2.00	2.40	1.00	1.00	1.00	2.60	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.50	2.55	3.00	4.00	3.20	0.00	0.80	3.00	36.05
605	2.00	5.00	2.00	1.78	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.54	3.00	3.00	4.00	3.30	0.00	1.00	3.00	43.62
606	2.00	0.00	1.60	0.80	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.20	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	3.00	3.00	4.00	2.85	0.00	1.00	3.00	35.85
607	2.00	5.00	0.40	0.80	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.60	0.00	0.00	0.00	3.00	2.20	3.00	3.00	4.00	3.29	0.00	1.00	3.00	40.29
608	2.00	5.00	1.60	0.80	1.00	1.00	1.00	2.60	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.40	3.00	3.00	4.00	2.96	0.00	1.00	3.00	40.36
701	2.00	5.00	0.34	0.80	1.00	1.00	1.00	2.67	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.50	2.75	3.00	4.00	2.93	0.00	1.00	3.00	38.49
702	2.00	0.00	0.80	0.80	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	1.98	3.00	3.00	4.00	3.04	0.00	1.00	3.00	35.42
703	2.00	5.00	2.00	1.20	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.52	3.00	3.00	4.00	3.20	0.00	0.80	3.00	42.52
705	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.82	3.00	3.00	4.00	3.36	0.00	1.00	3.00	44.18
706	2.00	5.00	1.60	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.50	0.00	0.00	0.00	3.00	2.33	3.00	3.00	4.00	3.11	0.00	1.00	3.00	41.54
801	2.00	5.00	1.60	2.00	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	0.80	0.00	0.00	0.00	3.00	2.34	2.70	3.00	4.00	3.20	0.00	0.60	3.00	42.04
802	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	0.60	0.00	0.00	0.00	3.00	2.22	2.70	3.00	4.00	2.96	0.00	0.00	3.00	40.48
803	2.00	5.00	1.20	2.00	1.00	1.00	1.00	2.50	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.60	3.00	3.00	4.00	4.00	0.00	0.60	3.00	42.90

項目	A2-1	A2-2	B2-1	B2-2	B2-3	B2-4	B2-5	B2-6	B2-7	B2-8	B3-1	B3-2	B3-3	C1-2	C1-3	C1-4	C1-5	C1-6	C1-7	C3-1	C3-2	E1-2	總分
配分	2	5	2	4	1	1	1	3	3	1	0(-1)	0(-1)	0(-1)	3	3	3	3	4	4	0(-3)	0(+1)	3	46
R66	2.00	5.00	1.43	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.71	0.00	0.00	0.00	3.00	2.82	3.00	3.00	4.00	3.84	0.00	1.00	3.00	45.80
R82	2.00	5.00	1.73	0.93	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	0.27	0.00	0.00	0.00	3.00	2.18	3.00	3.00	4.00	2.98	0.00	1.00	3.00	41.09
R86	2.00	5.00	1.25	1.63	1.00	1.00	1.00	2.94	3.00	0.50	0.00	0.00	0.00	3.00	2.37	2.96	3.00	4.00	3.11	0.00	1.00	3.00	41.76
T99	0.00	0.00	1.20	0.80	1.00	1.00	1.00	2.80	3.00	1.00	0.00	0.00	0.00	3.00	2.64	2.85	3.00	4.00	3.12	0.00	1.00	3.00	34.41
平均	1.75	3.91	1.59	1.76	1.00	1.00	0.99	2.87	2.97	0.67	0.00	0.00	0.00	2.99	2.44	2.86	3.00	4.00	3.19	-0.28	0.78	3.00	40.77

(一) 乘客問卷調查基本資料分析

為瞭解基隆市公車使用者之族群、搭乘行為及搭乘經驗，本團隊執行問卷調查以對資料進行分析，藉由分析結果提出建議，以供主管機關作為次年度評鑑調查之參考。乘客問卷調查主要為公車處營運之市區公車路線，本次乘客問卷的調查總數為626份問卷。以下將分別由基本資料、旅運行為、乘客滿意度等方面來分析：

1. 基本資料

(1) 性別：

男性占整體比例為46.87%，女性為53.13%，男性乘客較女性乘客為少，如圖 4.1 所示。

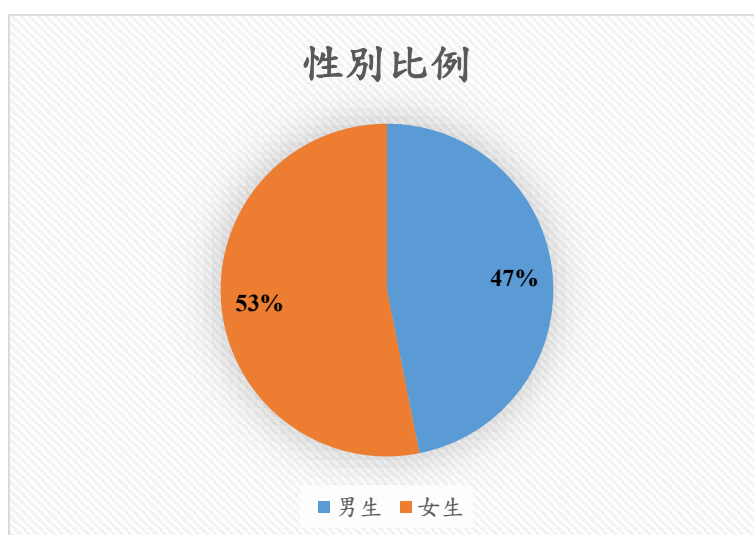


圖4.1 問卷調查受訪者性別比例

(2) 年齡：

受訪乘客其年齡層分布較平均，多數為 65歲以上間，約 26.37%，其次為 20-35歲約為22.71%，如圖4.2所示。

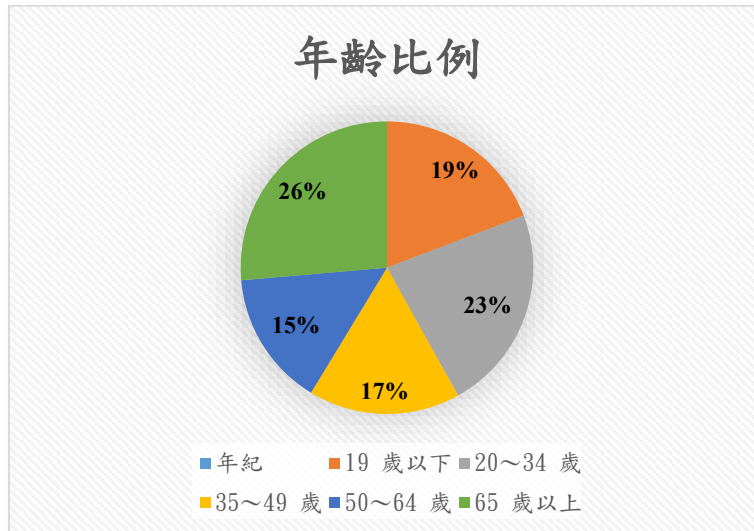


圖4.2 問卷調查受訪者年齡比例

(3) 職業：

受訪乘客約有34.98%為待業或退休，其次為學生，約為28.67%，如圖4.3所示。

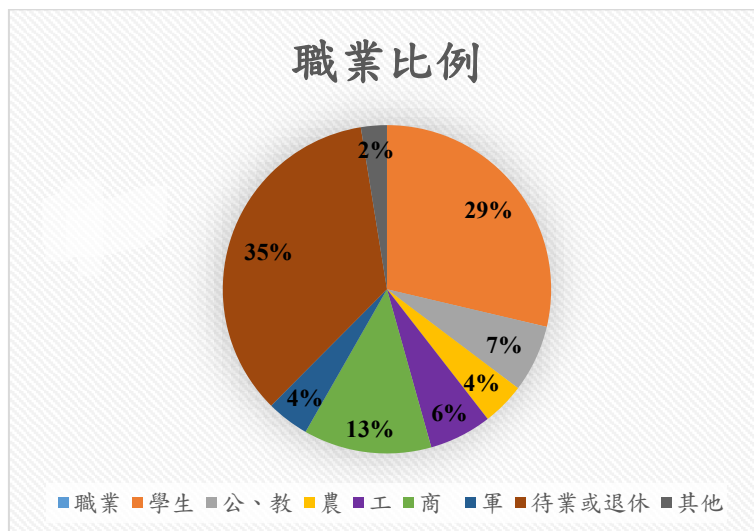


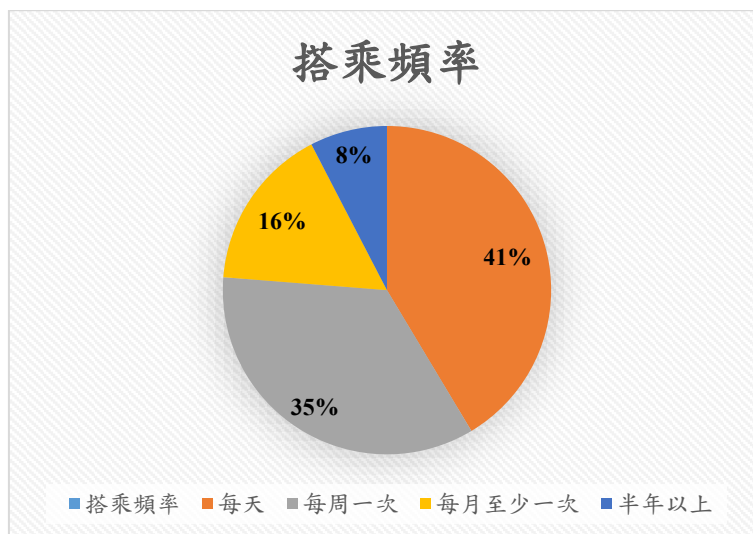
圖4.3 問卷調查受訪者職業比例

2. 旅運行為

(1) 搭乘頻率：

調查乘客搭乘頻率以每天搭乘最多，佔41.40%；比例最少為超過半年以上佔7.61%，如圖4.4所示。

圖4.4 問卷調查受訪者搭乘頻率比例



(2) 搭車前是否參考公車動態資訊：

調查乘客搭車前是否參考公車動態資訊以事前會參考為多數，佔 54.42%，如圖4.5所示。

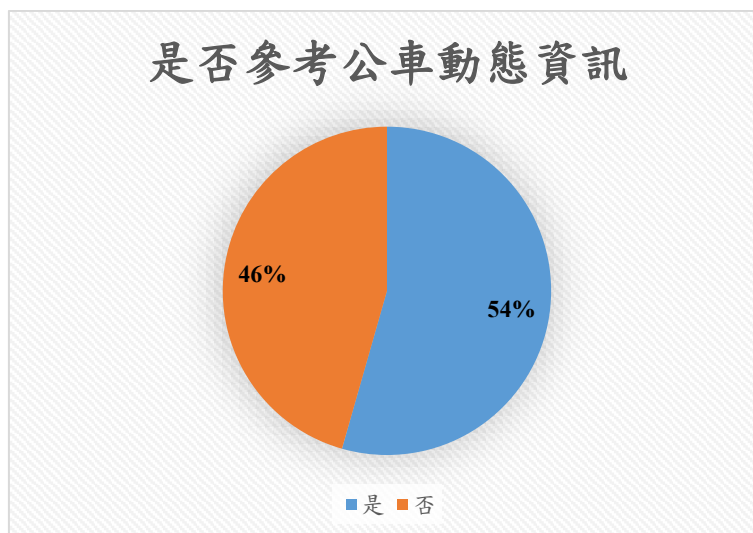


圖4.5 問卷調查受訪者搭車前是否參考公車動態資訊比例

(3) 等待時間：

調查乘客等候時間以10分鐘內最多，佔41.77%，次之為10-15 分鐘，佔41.46%，再次為16-30分鐘，佔14.94%，46-60分鐘及60分鐘以上乘客僅有一位，如圖4.6所示。

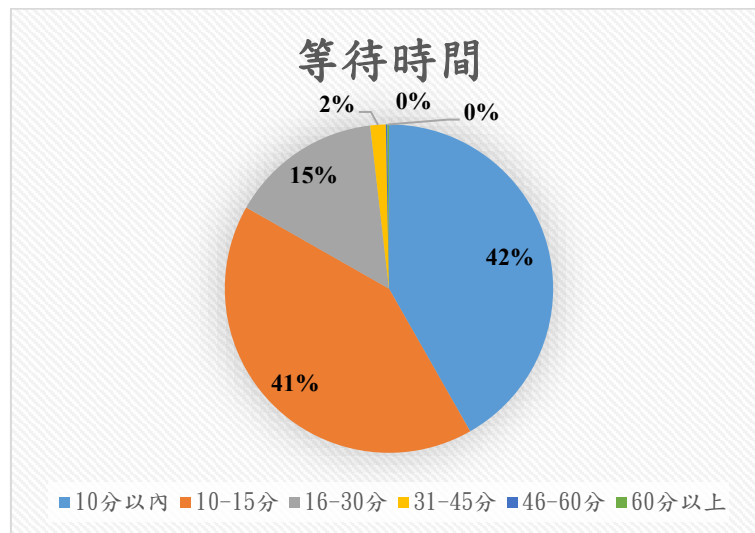


圖4.6 問卷調查受訪者等待時間比例

(4) 搭乘目的：

調查乘客搭乘目的以返家最多，佔47.33%，次之為娛樂活動，佔9.91%，如圖4.7所示。

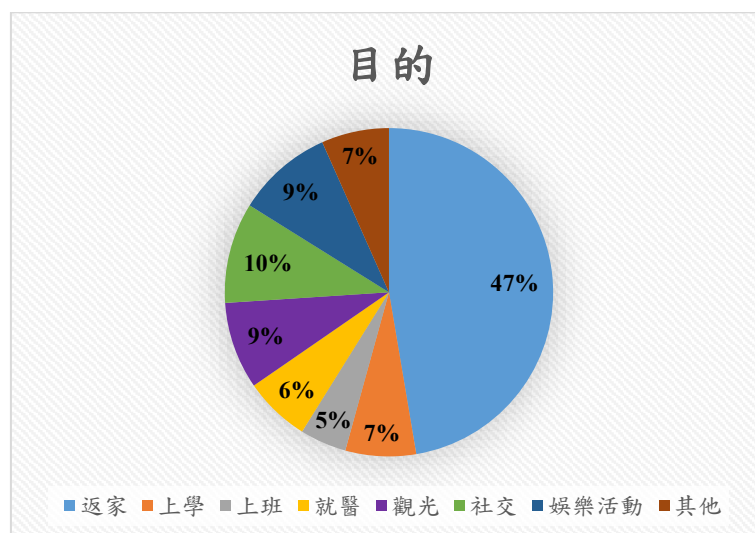


圖4.7 問卷調查受訪者搭乘目的比例

3. 乘客滿意度

(1) 班車未於核定站位停靠：

調查乘客搭乘公車大多沒有遇過未於核定站位停靠情形佔98.93%，遇過一次的民眾佔0.61%，如圖4.8所示。

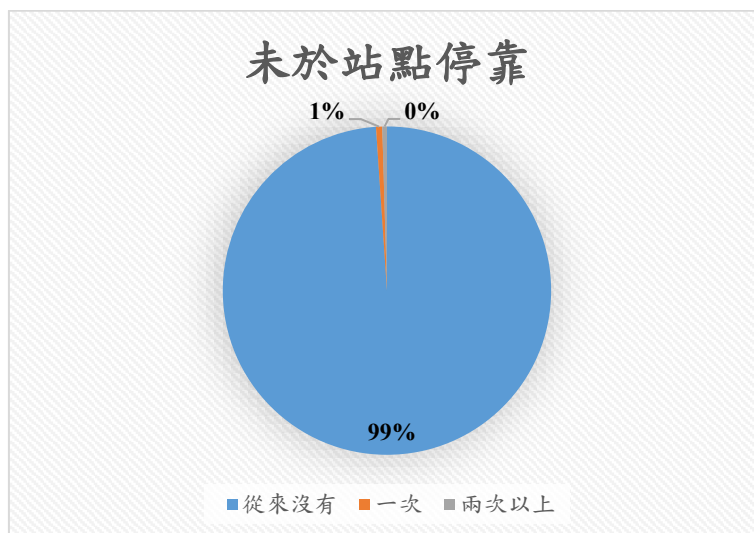


圖4.8 問卷調查班車未於核定站位停靠比例

(2) 駕駛員服務態度與儀容：

調查乘客對於駕駛員服務態度與儀容，以最佳等級佔大多數，共計43.51%，負面反應總共佔0.91%，如圖4.9所示。

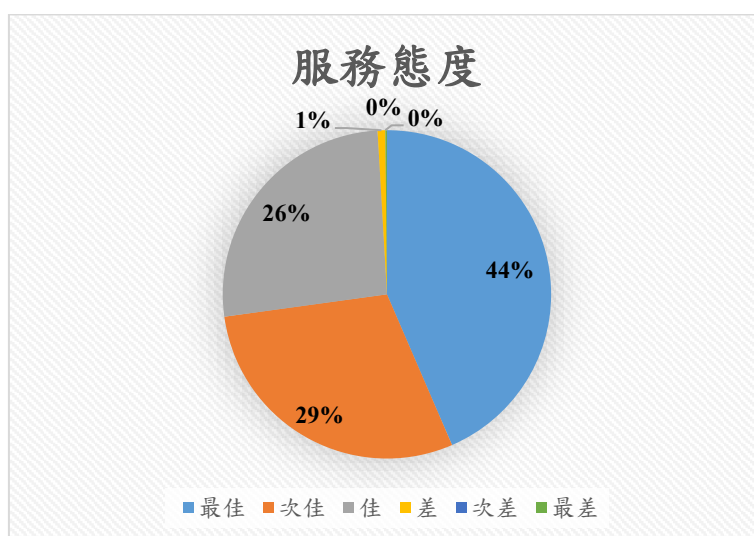


圖4.9 問卷調查駕駛員服務態度與儀容比例

(3) 駕駛平穩性：

調查乘客搭乘本班次時針對駕駛平穩性(闖紅燈、超車、急煞車、猛起步、搶黃燈)，多數沒有遇到該類情形佔89.01%，遇到一次佔9.92%，如圖4.10所示。

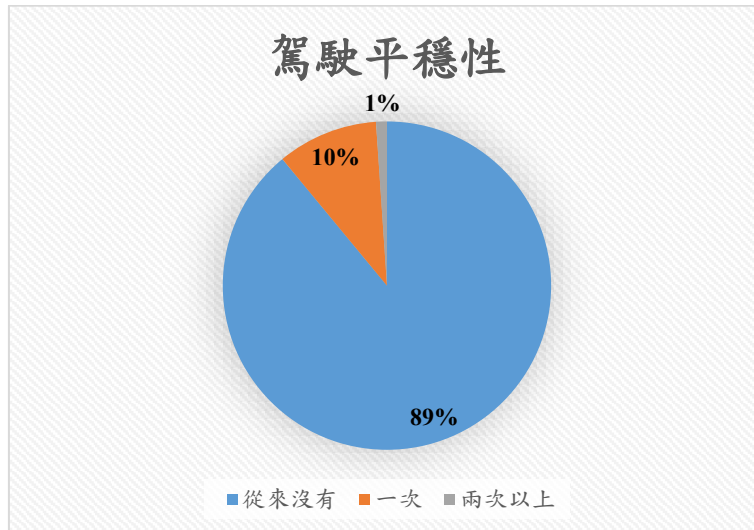


圖4.10 問卷調查駕駛平穩性比例

(4) 車容及車廂整潔：

調查乘客對於車容及車廂整潔，以感受最佳反應佔大多數，佔35.67%，持負面反應則佔3.35%，如圖4.11所示。

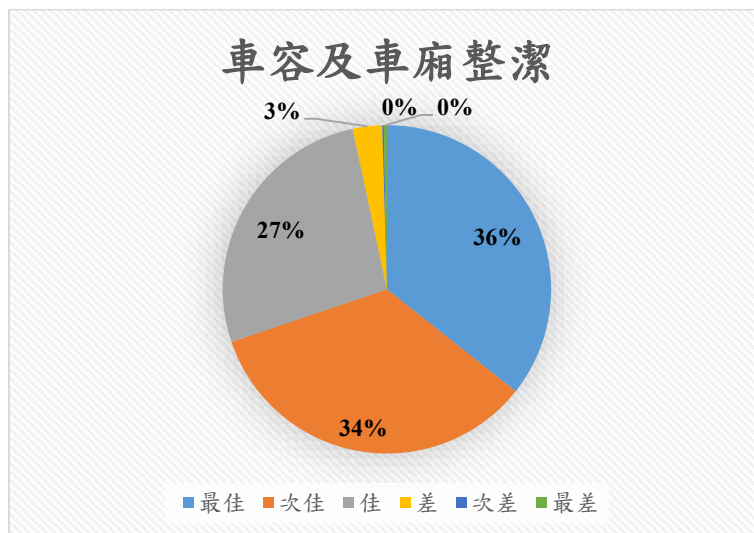


圖4.11 問卷調查駕駛員服務態度與儀容比例

(5) 車輛噪音：

調查乘客對於車輛噪音，以感受最佳反應佔大多數，佔34.91%，持負面反應則佔8.23%，如圖4.12所示。

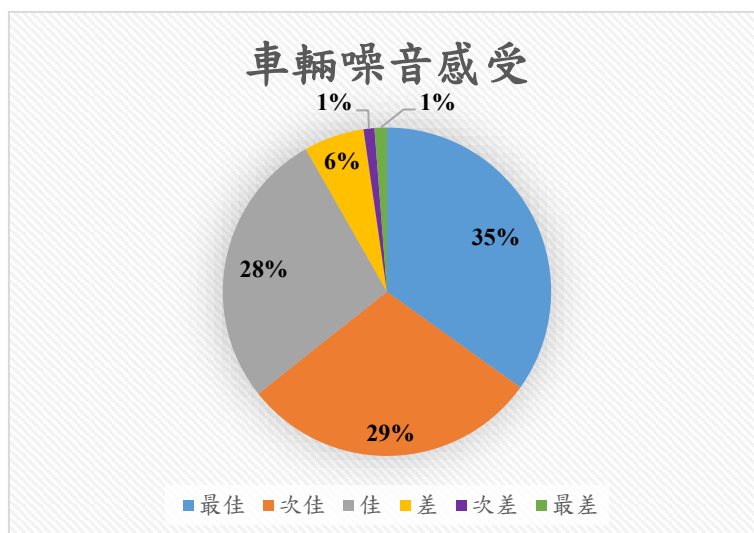


圖4.12 問卷調查車輛噪音比例

4.3 公司項目初評結果

公司項目共23項，占評鑑總分49分，書面資料審查之評分項目多數屬於公司項目之評分成績。根據各項書面資料調查結果，公車處公司項目初評結果為32.08分，如表4-8所示，以下就書面資料調查、書面資料及隨車調查、書面資料及乘客問卷調查及電話/網站調查詳述其評分結果，並彙整公司項目之初評結果。

表 4-8 公司項目初評成績彙整表

調查來源 \ 業者	公車處
書面資料調查評分結果(42 分)	27.19
書面資料及隨車調查評分結果(2 分)	2.00
書面資料及問卷調查評分結果(1 分)	0.89
電話/網站調查(2 分)	2.00
專家委員訪評結果(2 分)	-
總和(49 分)	32.08

基隆市公車處公司別成績為32.08分，其中書面資料調查得分為27.19分，書面資料及隨車調查得分為2.00分，書面資料及問卷調查得分為0.89分，電話/網站調查得分為2.00分，專家委員訪評結果於初評時不予計分，綜合得分如表4-9所示，各評分項目之評分結果詳述如後。

表 4-9 公車處公司別成績

調查來源	評鑑指標定義	配分	得分
書面資料調查評分結果	A1-1 合格停車位數	2	2.00
	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1	0.50
	B1 車齡比率	4	2.50
	B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	0.00
	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	2.00
	C1-1 發車準點性	5	5.00
	C2-1 駕駛員工時管理	2	2.00
	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	0.00
	C3-3 超速行為	1	1.00
	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	2.00
	D1-2 行車肇事率	4	0.00
	D2-2 申訴案件數	5	2.46
	D4-1 票證資料提送配合度	3	2.51
	D4-2 採購電動公車	0(+1)	0.00
	E1-1 地板公車比率	4	2.62
	E2 無障礙服務陳情案	3	2.60
書面資料及隨車調查評分結果	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	2.00
書面資料及問卷調查評分結果	B3-7 噪音與環保品質	1	0.89
電話/網站調查	D2-1 申訴電話服務	2	2.00
	D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	0.00
專家委員訪評 (初評不予評分)	D3 教育訓練	2	-
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	-
	D4-4 改善行動	0(-3)	-

1. A1-1合格停車位數：主要評估業者之場站是否有足夠空間容納其公車車輛，公車處總車輛數為160輛，共有11個場站具有停車場，其中按業者所有營業車輛數八分之一換算停車位數，合乎規定者得1點，反之為0。
合格停車位數=場站停車空間面積/66 (採無條件捨去法，不滿1格以0計算)，以場站面積換算停車位數後共有171格，如表4-10。具停車場之場站均能有與營運車輛數相符之足夠停車位放置車輛。

表 4-10 公車處 A1-1 指標得分

客運業者	總車輛數	總停車位數	總場站數	得點	計算	得分
公車處	160	171	11	11	$\text{得分} = (\text{總得點} / \text{場站數}) \times \text{配分}$ $= (11 / 11) \times 2 = 2$	2.00
		分站	面積(平方公尺)	車格數		
		八斗子分站	2,153.69	32		
		深美分站	1375.03	20		
		和平島分站	1,086.02	16		
		太白莊分站	1199.6	18		
		大竿林分站	80.00	2		
		建德分站	174.81	4		
		國家新城分站	1461.65	22		
		大武崙分站	320	6		
		暖暖分站	842.99	12		
		四腳亭分站	525.1	7		
		七堵分站	2126.14	32		
		合計		171		

2. A3行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線：主要評估業者之系統是否正常運作及車輛到站時間是否相符，抽查112年平假日各一天之車次報表統計，當車次誤差率 $\leq 5\%$ 得1點，當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$ 得0.5點，當車次誤差率 $> 10\%$ 得0點，誤差率皆於 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$ ，如表4-11，車次誤差率不佳。

表 4-11 公車處 A3 指標得分

客運業者	車次誤差率(平日/假日)	得點	計算	得分
公車處	90.3% / 90.6%	1	$\text{得分} = (\text{總得點} / \text{抽查次數}) \times \text{配分}$ $= ((0.5 + 0.5) / 2) \times 1 = 0.5$	0.50

3. B1車齡比率：主要評分業者營運車輛之平均車齡，計分方式為平均車齡4年以內得4點，平均車齡4-6(含)年以內得3.5點，平均車齡6-8(含)年以內得3點，平均車齡8-10(含)年以內得2.5點，平均車齡超過10年得0點，公

車處車輛之平均車齡為8至10年以內得2.5點，如表4-12，平均車齡為9.76年，尚在平均車齡年限規範範圍內，具154輛2010年至2022年間購買之車輛以及6輛2023年購買之新車。

表 4-12 公車處 B1 指標得分

客運業者	車輛數	平均車齡	得點	計算	得分
公車處	160	9.76 年	2.5	得分=(總得點/4)x 配分 =(2.5/4)*4=2.50	2.50

4. B3-4車輛是否進行定期保養：主要評分業者營運車輛是否定期保養及具相關紀錄等，以各車輛資料紀錄之平均得點方式，以倒扣計分，如查核無缺失得點0分，查核缺失則倒扣1分，公車處得0分，如表4-13，抽查車輛均定期進行保養並具有維修紀錄。

表 4-13 公車處 B3-4 指標得分

客運業者	車輛數	定期保養車輛紀錄	得點	計算	得分
公車處	52	52	52	得分=(總得點/抽查車輛數)x 配分=(52/52)*0=0	0.00

5. B3-5車輛裝置監視器之使用及查核：主要評鑑業者營運車輛之車內監視器是否正常運作及影像查核情形，分別為監視器是否正常運作，以及影像紀錄考核、維修狀況，如監視器正常運作且落實維護得2點，監視器正常運作但未落實維護得1點，未裝置監視器或損壞仍派車者0點，如表4-14，於隨車資料調查發現皆正常運作，抽查之車輛設備均有保養維修紀錄。

表 4-14 公車處 B3-5 指標得分

客運業者	抽查車輛數	缺失班次數	總得點	計算	得分
公車處	626	0	626*2=1252	得分=〔(總得點/2)/抽查車輛數〕x 配分=[(1252/2)/626]*2=2	2.00

6. C1-1發車準點性：主要評分業者發車準點率，分為三階段並使用不同比例評分，第一階段為司機有開啟(0.5點)，第二階段為開啟之後位置準確(0.5點)，第三階段為公路總局系統準確介接(2點)。以業者提供之動態時刻表數據為主，各月份平、假日抽查各1~2次，共計抽查30次，如表4-15。

表 4-15 公車處 C1-1 指標得分

客運業者	發車狀態稽核-準點次數	抽查次數	總得點	計算	得分
公車處	30	30	90	$\text{得分} = [(\text{總得點}/3)/\text{抽查次數}] \times \text{配分}$ $= [(90/3)/30] \times 5 = 5$	5.00

7. C2-1駕駛員工時管理：主要評鑑駕駛員工時合乎勞基法規定，以業者於評鑑期間內是否有違規為準，駕駛員工時合乎勞基法規定得1點，反之為0，如表4-16，與基隆市社會處確認，無因違反勞動基準法工時規定（超時加班、休息時間過短、休假不符規定等）經裁處罰鍰之案件。

表 4-16 公車處 C2-1 指標得分

客運業者	勞基法違規件數	駕駛數	總得點	計算	得分
公車處	0	253	253	$\text{得分} = (\text{總得點}/\text{駕駛數}) \times \text{配分}$ $= 253/253 \times 2 = 2.00$	2.00

8. C2-2駕駛員出勤前酒精測試與紀錄：主要評鑑駕駛員是否有於值勤前實施酒測或有酒測未通過仍發車等紀錄，駕駛員值勤前有實施酒測、有紀錄且通過者得2分，任一駕駛員無實施酒測、無紀錄或有未通過者得0分，如表4-17，提供紀錄中有一筆無紀錄。

表 4-17 公車處 C2-2 指標得分

客運業者	酒測紀錄	是否有酒測未通過仍發車	得分
公車處	有一筆無紀錄	無	0.00

9. C3-3超速行為：主要評分業者提供兩天(平日：113年10月15日及假日：113年10月19日)各路線 GPS 判定資料有無超速紀錄，提供資料中均無路線超速。

表 4-18 公車處 C3-3 指標得分

客運業者	各路線超速紀錄	計算	得分
公車處	無	得分=(總得點/4) x 配分 =4/4*1=1.00	1.00

10. D1-1違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發：主要評分項目為業者於評鑑期間每百萬公里違反公路法及道路交通管理處罰條例件數，每百萬公里違反相關規定被舉發之次數0次者得4點、1-5(含)次者得3點、5-10(含)次者得2點、10-15(含)次者得1點、15次以上者得0點，如表4-18，與基隆市警察局確認共有32件舉發紀錄。違規類型重複率為本期違規類型與前一期的違規類型進行比較，共有5件重複違規事件，違規類型重複率為16%，調整係數為1.0。

表 4-19 公車處 D1-1 指標得分

客運業者	總行駛里程	被舉發件數	每百萬公里件數	本期重複違規件數	得點	計算	得分
公車處	6,173,654.9	32	5.18	5	3	得分=〔(總得點/4)x C〕x 配分= 〔(2/4)*1〕*4=3	2.00

11. D1-2行車肇事率：主要評分項目為業者於評鑑期間每百萬公里 A1、A2及 A3肇事死傷人數，每百萬公里死傷人數0人(A3者)得4點、0-0.5(含)人 A2者得3點、0.5-1(含)人 A2者得2點、1-2(含)人 A2者得1點、2人以上 A2者得0點，有 A1者得0點，如表4-20。事故類別及死傷人數為依照道路交通事故處理規範認定，且由警察局提供資料為主。經與公車處檢視並提出佐證資料後，已將公車處無責事故移除，共具有29件 A2案件，共40人受伤。

表 4-20 公車處 D1-2 指標得分

客運業者	總行駛里程	A1(0 件)	A2(29 件)	每百萬公里 死傷人數	總得點	計算	得分
公車處	6,173,654.9	0 人	40 人	6.48	0	得分=(總得點/4)x 配分 =(0/4)*4=0	0.00

12. D2-2申訴案件數：主要評分項目為業者於評鑑期間民眾申訴案件數，由公車處提供之書面資料為主，其中情節較輕且無違法者(態度不佳)得2點，情節較重無違法者(過站不停、突關車門、使乘客跌倒受傷)得1點，有違法者(闖紅燈、使用通訊器材、危險駕駛、無停讓行人、車輛轉向無讓行人優先通行、闖紅燈及紅燈右轉)得0點，如表4-21，部分投訴司機態度不佳、僅開前或後車門、未完全停靠於停等區等問題，部分投訴過站不停、突關車門、使乘客跌倒情形等，少部分投訴危險駕駛以及違反交通安全規則案例。

表 4-21 公車處 D2-2 指標得分

客運業者	案件數	總得點	計算	得分
公車處	64	63	得分=〔(總得點/2)/申訴案件數〕x 配分= 〔((15*2+33*1+16*0)/2)/64〕*5=2.46	2.46

申訴案件數	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
情節較輕且無違法者(態度不佳)得2點	1	1	1	0	4	3	3	0	1	1	0	0	15
情節較重但無違法者(過站不停、突關車門、使乘客跌倒受傷)得1點	5	1	4	1	0	5	1	5	5	2	4	0	33
有違法者(闖紅燈、使用通訊器材、危險駕駛、無停讓行人、車輛轉向無讓行人優先通行、闖紅燈及紅燈右轉)得0點	1	1	6	2	1	2	0	1	1	0	1	0	16
總計件數	64												

13. D4-1票證資料提送配合度：主要評分項目為業者提送市府之票證資料完整程度，以業者是否如實上傳資料及驗證數評分，如表4-22，平均上傳率為83.81%，涵蓋率為70.46%。

表 4-22 公車處 D4-1 指標得分

客運業者	驗證核可比率	計算	得分
公車處	83.81%	得分=實際上傳筆數 x 路線驗證結果(通過=1；未通過=0)/應上傳筆數 x 配分=0.8381*3=2.51	2.51

票證資料驗證表						
月份	業者名稱	營運路線數	驗證路線數	驗證總票數	上傳率	涵蓋率
1	基隆市公共汽車管理處	102	94	1,357,126	90.49%	85.29%
2	基隆市公共汽車管理處	102	95	1,182,080	90.09%	84.31%
3	基隆市公共汽車管理處	102	90	891,230	73.31%	77.45%
4	基隆市公共汽車管理處	102	95	1,173,556	90.87%	88.24%
5	基隆市公共汽車管理處	103	94	1,253,566	90.30%	87.38%
6	基隆市公共汽車管理處	103	95	1,105,422	90.20%	88.35%
7	基隆市公共汽車管理處	105	86	797,129	78.58%	54.29%
8	基隆市公共汽車管理處	105	88	858,263	78.37%	55.24%
9	基隆市公共汽車管理處	105	92	1,759,548	84.61%	62.86%
10	基隆市公共汽車管理處	105	90	815,060	78.91%	56.19%
11	基隆市公共汽車管理處	105	91	1,181,927	84.39%	64.76%
12	基隆市公共汽車管理處	119	93	2,103,064	75.65%	41.18%
平均					83.81%	70.46%

14. D4-2 採購電動公車：公車處無採購電動公車，不予加分。

15. E1-1低地板公車比率：主要評分業者營運車輛中低地板公車所占比率，如表4-23，低地板公車數78輛，中型公車車輛數41輛，低地板公車比率為62%。

表 4-23 公車處 E1-1 指標得分

客運業者	低地板公車數	中型公車車輛數	計算	得分
公車處	78	41	得分=〔低地板公車數/(總車輛數-中型公車車輛數)〕x 配分=〔78/(160-41)〕*4=2.62	2.62

16. E2無障礙服務陳情案：經檢視申訴案件內共2件與無障礙服務相關案件，故得分2.60分，如表4-24。

表 4-24 公車處 E2 指標得分

客運業者	案件數	計算	得分
公車處	2	得分=3-總扣分=3-2*0.2=2.60	2.60

17. B3-6車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核：主要評鑑業者營運車輛之行車紀錄器(路碼錶)是否正常運作及查核情形，指標分為書面及隨車調查兩部分評分，分別為行車紀錄器是否正常運作，以及業者資料存取、維修狀況，若行車紀錄器正常運作、落實考核且路碼錶有保存者得2點，行車紀錄器正常運作但未落實考核且路碼錶有保存者得1點，未裝置行車紀錄器或損害仍派車者、未保存路碼錶者即得0點。如表4-25，於隨車調查抽查車輛之行車紀錄器皆正常使用，另外公車處提供書面資料之車輛設備均有保養維修紀錄，亦有保存2年內抽查車輛之相關影像紀錄。

表 4-25 公車處 B3-6 指標得分

客運業者	調查班次數	缺失班次數	總得點	計算	得分
公車處	626	0	1252	得分=〔(總得點/2)/抽查車輛數〕x 配分=[(1252/2)/626]*2=2	2.00

18. B3-7 噪音與環保品質：為提升公車服務品質，將噪音及環保指標納入考量，以乘客問卷以及排氣檢驗車輛資料進行調查，噪音評分等級為0-5，0為最差、5為最佳，如表4-26，於乘客問卷調查發現該項滿意度評分為0.77分，於書面資料調查首檢排氣檢驗合格車輛部分，均符合規定。

表 4-26 公車處 B3-7 指標得分

客運業者	首檢合格車輛數	排氣檢驗車輛數	乘客調查	計算	得分
公車處	106	106	0.77	$\text{得分} = [\sum(\text{噪音評分等級}/5) / \text{抽查車輛數} + \sum(\text{首檢合格車輛數}) / \text{排氣檢驗車輛數}] / 2 \times \text{配分} = (0.77 + 1) / 2 \times 1 = 0.89$	0.89

19. D2-1 申訴電話服務：主要評分項目為業者申訴電話服務是否完善，由調查員親自撥打調查評分，調查方式為接聽之服務人員是否合理時間內接聽，以及服務態度是否良好，申訴電話接聽15秒內有人接聽且服務態度佳得1點，15秒內有人接聽但服務態度不佳得0.5點，無人接聽得0點，如表4-27。

表 4-27 公車處 D2-1 指標得分

客運業者	抽查次數	總得點	計算	得分
公車處	2	2	$\text{得分} = (\text{總得點} / \text{抽查次數}) \times \text{配分} = (2 / 2) \times 2 = 2$	2.00

20. D4-5 業者網頁資訊查核：主要評分項目為檢視業者官網資訊(含 APP，票價表、時刻表及路線圖)是否顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線須正常，無則倒扣1分，由調查員親自檢視調查評分，如表4-28。經檢視公車處官網雖有提供票價資訊，但相關資訊放在常見問答列表頁面內，建議放在首頁主選單項下，以利民眾察看。

表 4-28 公車處 D4-5 指標得分

客運業者	抽查次數	計算	得分
公車處	1	業者官網資訊(含 APP，票價表、時刻表及路線圖)顯而易見，並均有提供相關資訊，且連線正常，故不倒扣。	0.00

21. 有關 D3教育訓練、D4-3自主創新與發展、D4-4 改善行動等3個評分項目須由業者提供相關事證並準備簡報資料向專家委員說明，由專家委員進行評分，初評不予計分。

4.4 整體初評結果

根據4.1至4.3節各項目之初評評分結果，進一步綜合場站項目成績、路線項目成績以及公司項目成績。公車處場站項目初評結果為4.38分、路線項目初評結果為40.82分、公司項目初評結果為32.08分、總初評結果為77.28分。113年度評鑑總初評結果如表4-29所示。

表 4-29 公車處初評結果彙整表

調查來源	評鑑指標定義	配分	得分
場站調查評分結果	A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	2.38
	A1-3 場站消防安全設施	2	2.00
站位調查評分結果	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	1.93
	A2-2 站牌最新資訊	5	4.24
隨車調查評分結果	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號	2	1.81
	B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	2.23
	B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	1.00
	B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	1.00
	B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	1	0.99
	B2-6 車輛先進設施	3	2.90
	B2-7 公車動態系統	3	2.96
	B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	0.73
	B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	0(-1)	0.00
	B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	0.00
	B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	0.00
	C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	3.00
	C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	4	4.00
	C3-1 路口停讓	1(-3)	-1.20
	C3-2 指差確認	0(+1)	0.79
	E1-2 無障礙設施操作	3	3.00
隨車及問卷調查	C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	2.96

調查來源	評鑑指標定義	配分	得分
評分結果	C1-3駕駛員服務態度與服裝儀容	3	2.45
	C1-4駕駛平穩性	3	2.85
	C1-7 車容及車廂整潔	4	3.18
書面資料調查評分結果	A1-1 合格停車位數	2	2.00
	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1	0.50
	B1 車齡比率	4	2.50
	B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	0.00
	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	2.00
	C1-1 發車準點性	5	5.00
	C2-1 駕駛員工時管理	2	2.00
	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	0.00
	C3-3 超速行為	1	1.00
	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	2.00
	D1-2 行車肇事率	4	0.00
	D2-2 申訴案件數	5	2.46
	D4-1 票證資料提送配合度	3	2.51
	D4-2 採購電動公車	0(+1)	0.00
	E1-1 低地板公車比率	4	2.62
	E2 無障礙服務陳情案	3	2.60
書面資料及隨車調查評分結果	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	2.00
書面資料及問卷調查評分結果	B3-7 噪音與環保品質	1	0.89
電話/網站調查	D2-1 申訴電話服務	2	2.00
	D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	0.00
專家委員訪評 (初評不予評分)	D3 教育訓練	2	-
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	-
	D4-4 改善行動	0(-3)	-
總計		100	77.28

伍、輔導業者自評與專家委員訪評階段評分結果

根據本計畫規劃之要求，整體評鑑作業包含初評及專家委員訪評兩大作業方式，期中報告前已完成113年度初評項目成績計算，另有3項公司別項目於專家委員訪評階段進行。

5.1 觀摩活動

考量基隆市市區公車係由基隆市公車處自行營運，與多數縣市由民間客運業者經營之模式有所差異，為持續精進評鑑制度之設計與執行方式，並強化公部門與民間業者間之經驗交流，有必要透過跨縣市觀摩，借鏡其他地方政府與客運業者在評鑑制度推動、營運管理及場站經營等方面之實務作法。

此外，隨著公共運輸服務品質要求提升，評鑑機制除作為績效檢核工具外，亦逐步轉型為引導業者改善服務、提升整體運輸品質之重要政策工具，爰規劃辦理本次觀摩活動，透過實地參訪與交流，汲取他縣市在制度設計、執行機制及場站營運管理之經驗，作為未來精進評鑑制度與提升公共運輸服務品質之重要參考。

本次觀摩活動於115年4月17日至大都會客運內湖站召開，由本計畫團隊與基隆市政府代表參加，如圖5.1。以「客運營運管理及場站經營」為主軸，重點包含：

- 一、 市區公車營運服務評鑑制度之執行方式與精進作法。
- 二、 客運業者於營運管理及服務品質提升之實務經驗。
- 三、 公車場站及轉運設施之經營管理與空間運用模式。



圖5.1 觀摩活動

大都會業者分享其評鑑成效之檢討與策進作為如下：

- 一、教育訓練：規劃駕駛員以實車體驗為主，如站位停靠宣導、行穿線禮讓、保養作業及事故災防演練等。
- 二、自主創新與發展規劃：則會進校園宣導交通安全等。
- 三、駕駛員出勤前酒精測試與紀錄：大都會引進酒測系統，避免紙本登記或手動紀錄發生易遺漏、難以即時追蹤等狀況。系統量測記錄司機 ID、測試時間、量測酒精濃度與地點資訊，管理者可於後台平台即時監控，確保公司司機於上路前均通過酒測。

透過本次觀摩活動，整合大都會業者制度面與實務面經驗，作為後續輔導業者自評之參考依據。

5.2 輔導業者自評

專家委員訪評階段主要調查之項目為「公司經營與管理」，於「111年度基隆市市區汽車客運業營運及服務評鑑委託專業服務案」首次導入初評與專家委員訪評模式，其中專家委員訪評係指專家委員實地拜訪後依照評分表現不佳的項目研提系統性、具體的改善措施予業者參考，此評鑑模式立意良善且受各界好評，惟依前期之辦理經驗，可能因首次實施，業者因較不熟悉流程，在準備不及之情況下，導致評鑑成績仍有改善空間，故本年度延續前兩期評鑑導入公車業者自評機制，以利專家委員訪評前之準備。

自評目的旨在加強業者對評鑑項目之理解，協助業者製作自評報告，並指導業者熟悉專家訪評流程並正確執行。本計畫執行期間與業者保持密切聯繫，協助業者辦理自評輔導，自評輔導內容包含：

- (一)評鑑項目解釋：介紹評鑑背景、目的及重要性；詳細解釋各評鑑項目的內容和標準。
- (二)自評流程說明：從準備階段到專家委員訪評階段前介紹自評流程的每一步驟；提列討論常見問題及其解決方法；提供流程圖，協助業者有效進行時間管理。
- (三)自評手冊製作：詳細列出評鑑的標準和要求；介紹評鑑的各項指標，並提供計算方法和範例；說明各項指標的評估方法，並提供操作指南，包含申訴案件之相關內容與後續處理，建議設立申訴案件處理指標以及建立申訴反饋機制；設計簡明易懂的評鑑表格，便於業者檢核使用。
- (四)自評報告撰寫指導：訓練業者自評報告的撰寫技巧和格式要求；納入前述觀摩活動大都會業者的經驗，提供報告模板和範例供業者參考；指導業者如何總結自評過程，發現問題，提出改進措施並評估其效果。

期透過自評輔導提升業者對評鑑項目的理解和掌握，確保其準確執行自評流程與專家委員訪評。

除自評輔導外，本計畫亦於115年5月13日辦理專評前預演，透過事前演練模擬，協助公車處熟悉專家訪評流程。



圖 5.2 協助公車處辦理專評預演作業

5.3 專家委員訪評階段評分結果

根據本計畫規劃之要求，整體評鑑作業包含初評及專家委員訪評兩大作業方式，本計畫於期中階段已完成113年度初評項目成績計算，另有3項評鑑項目包含「D3教育訓練」、「D4-3 自主創新與發展」、「D4-4 改善行動」，於專家委員訪評階段進行。

為強化業者對於創新管理項目的落實及評分結果的鑑別度，將教育訓練、創新管理、性別平等與改善行動等項目由專家委員進行訪視，專家委員訪評於115年6月11日在基隆市政府公車處會議室舉辦，委員聽取業者相關簡報，並補充書面審查資料供專家委員檢視，最後針對上述項目進行評分，公車處專家委員訪評結果彙整如表5-1所示，基隆市公車處之專家委員訪評成績為6.01分。

表 5-1 客運業者專家委員訪評結果

客運業者	訪評項目結果
公車處	6.01

(一)基隆市公車處專家訪評結果

基隆市公車處專家訪評各評分項目得分如表5-2所示，評分結果詳述如後。

表 5-2 公車處公司別專家委員訪評成績

調查來源	評鑑指標	配分	得分
專家委員訪評 (初評不予評分)	D3 教育訓練	2	1.78
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	4.39
	D4-4 改善行動	0(-3)	-0.16

1. D3教育訓練：主要評分由業者列舉提供其教育訓練之課程內容、訓練人次等相關事證，並由委員進行評比，評分內容涵蓋：駕駛安全、事故預防、緊急事故處置、性騷擾及竊盜應變、訓練人次達公司總雇用人數80%以上、外聘講師及身障設備操作，每項目給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。七項準則加總可得公司得點，合計最高35點。若未提報者，以零分計算，如表5-3，業者主要呈現內容為提升駕駛專業素養及服務、事故緊急應變計畫、事故分析與預防、路口停讓以及無障礙設備操作等，邀請包含原子能委員會核能技術處、福智文教基金會講師及專業技師對公車處同仁與司機員進行教育訓練。與112年評鑑相比，本年度導入自評機制後各項指標皆有提升。

表 5-3 公車處 D3 指標得分

客運業者	教育訓練	計算	得分
公車處	31.20 (委員平均給點)	得分=(業者平均得點/35)x 配分 =(31.20/35)*2=1.78	1.78

項目	委員平均給點
1. 駕駛安全	4.26
2. 事故預防	4.16
3. 緊急事故處置	4.38
4. 性騷擾及竊盜應變	4.60
5. 訓練人次達公司總雇用人數 80%以上	4.60
6. 外聘講師	4.30
7. 身障設備操作	4.90
總和	31.20

2. D4-3 自主創新與發展：主要評分由業者於專家委員訪評時依其營運自主性、創新性、服務性、貢獻性4個準則提供相關事證，再由委員酌情給分，每項準則給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。四項準則加總可得公司得點，合計最高 20 點。若未提報者，以零分計算。計算各委員該指標總給點，再將所有委員評點結果彙整計算各業者平均得分，如表5-4，業者主要呈現內容包括公車處利用科技接駁設計貼心鈴系統、企業認領候車亭、新增路線、內部激勵與資深留才，以及實施駕駛員協助輪椅乘客乘車獎勵制度等。與112年評鑑相比，本年度自評機制運作更成熟後各項指標皆有提升。

表 5-4 公車處 D4-3 指標得分

客運業者	自主創新與發展	計算	得分
公車處	17.56 (委員平均給點)	得分=(業者平均得點/20)x 配分 =(17.56/20)*5=4.39	4.39

項目	委員平均給點
1. 自主性	4.16
2. 創新性	4.30
3. 服務性	4.34
4. 貢獻性	4.76
總和	17.56

3. D4-4 改善行動：主要評分由業者於專家委員訪評時對於正配分項其連續2期單項指標分數比前期退步30%以上或本期單項指標分數得0分(本期項目有 C2-2駕駛員出勤前酒精測試與紀錄、D1-2行車肇事率)；零配分項其本期扣分項為零分以下之指標(本期項目有 C3-1路口停讓)；以及依評分方式規定檢視之指標 C3-3超速行為、D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發。業者列舉相關改善事證，並由委員進行評比，有完善改善事證為0分，最低可評至小數點後2位，各項無提供改善事證至多倒扣3分。後將所有委員評點結果彙整計算各業者平均得分，如表5-5，業者對於初評改善行動主要呈現如酒測為加強通告宣導、肇事則統計違規件數並分析、加強教育訓練，並持續就被舉發及申訴事件造成原因分析改善，以提升乘客滿意度等。

表 5-5 公車處 D4-4 指標得分

客運業者	改善行動	計算	得分
公車處	-0.16 (委員平均分數)	得分=委員平均分數 =-0.16	-0.16

項目	委員平均分數
待改善事項項目一： C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	0
待改善事項項目二： D1-2 行車肇事率	0
待改善事項項目三： C3-1 路口停讓	-0.2
待改善事項項目四： C3-3 超速行為	-0.2
待改善事項項目五： D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例 等規定被舉發	-0.4
總平均	-0.16

5.4 小結

本次「113年度基隆市公車業者營運與服務評鑑作業」依計畫規劃順利完成，整體評鑑流程包含初評作業、業者自評、專家委員訪評等三階段，並輔以資料彙整與成效分析，確保評鑑結果兼具全面性、公正性與政策參考價值。

為強化業者參與意願與提升其評鑑表現，本年度首次正式導入「自評機制」，本計畫於115年4-5月辦理自評輔導，內容涵蓋評鑑說明、流程圖、操作指引與報告撰寫範例，並提供報告模板供業者參考使用。另於115年5月13日安排專評預演，進一步協助業者熟悉專家訪評程序。

在專家訪評階段，係由具備運輸與管理專業之委員，共三位組建訪評小組於115年6月11日實地訪查，針對「D3教育訓練」、「D4-3自主創新與發展」及「D4-4改善行動」三項指標進行詳實評比。結果顯示，基隆市公車處於教

育訓練項目得分1.78分（滿分2分），展現培訓作業基本涵蓋要項；在自主創新與發展方面則獲得4.39分（滿分5分），顯示其積極推動智慧候車亭、服務表揚與制度精進等作為。然於改善行動項目僅獲-0.16分，反映部分待改善指標未能提供足夠佐證資料，仍具改善空間。整體來說，委員認為在教育訓練與自主創新發展上均有顯著之進步，並建議公車處教育訓練講師可以聘請交通安全防治領域的專家，且應建立全套之課程，以免因分期辦理，造成部分課程未能傳達至每位駕駛長的狀況。

本次評鑑作業透過整合書面資料、委員之專業判斷，促進公車處檢視自身營運制度與服務表現，後續建議市府持續推動自評機制常態化，並強化改善項目之追蹤與驗證作業，建立持續精進之評鑑機制，作為未來補助審核與政策強化之依據。

陸、整體結果分析

基隆市公車評鑑 113 年為基隆市公共汽車管理處一家客運業者提供市區運輸服務，本次導入初評、業者自評與專家委員訪評模式，以提升評鑑之專業性及公正性。評鑑項目可發現 113 年度與 112 年度有部分差異，如針對「C3-1 路口停讓」與「C3-2 指差確認」新增指差確認相關內容，於每次隨車調查中，須檢視駕駛員在轉彎時，是否執行「停、看、行」的確認作業及「指差確認」動作，有效加強公車駕駛停讓行人優先行的動作，內化為行人友善的交通文化，提供行人更安全的用路環境。同時，新增「C3-3 超速行為」評鑑項目，有助於強化對駕駛實際行為之風險管理，能及早發現高風險路線與不當駕駛習慣，並作為派遣規劃與教育訓練之依據。另外於「D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發」指標，如有違規案件，應於「D4-4 改善行動」指標中，請業者列舉相關改善事證，同時亦於「D3 教育訓練」指標將「路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」等主題納入年度教育訓練課程中，以確保駕駛員遵循行車安全規範，並在行車過程中嚴格遵守安全規範，提升行車的穩定性和安全性保障乘客安全。

依評鑑指標之設計共區分為「A 場站設施與服務15分」、「B 運輸工具設備與安全25分」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理30分」、「D 公司經營與管理20分」、「E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全10 分」5大類評鑑指標，在不另外加分及倒扣下，總分共 100 分。113 年度初評場站項目成績共有5分、路線項目成績共有46分、及公司項目成績共有49分，其中公司項目包含專家委員訪評階段，專家委員訪評包含一項基本配分2分、額外加分上限5分及扣分上限3分。公車處整體得分彙整如表6-1 所示。

表 6-1 公車處評鑑結果

客運業者	場站項目 初評結果	路線項目 初評結果	公司項目 初評結果	專家委員 訪評結果	總成績	結果 列等
公車處	4.38	40.82	32.08	6.01	83.29	甲等

為消除各評鑑指標評分項目配分基準不同（如正配分指標基準滿分 1~5 分、加分指標上限 +5 分等）之影響，將各項目統一轉換為得分比例進行標準化：正配分以及加分指標將「該項目的實際得分」除以「該項目的配分上限」後，再換算為百分比呈現(一般正配分項上限為其配分值、額外加分項上限為該項最高可加分數)；而負分指標占比其計算方式為先將「實際扣分之絕對值」除以「該項最高扣分上限的絕對值」得出扣分比例，再以一減去該比例後換算為百分比呈現，代表扣分越少，計算所得之占比百分比便越高。各類評分項目之占比計算公式如下：

1. 正配分指標

$$\text{占比}(\%) = (\text{實際得分} \div \text{配分上限}) \times 100\%$$

2. 加分指標

$$\text{占比}(\%) = (\text{實際加分} \div \text{最高可加分數}) \times 100\%$$

3. 負分指標

$$\text{占比}(\%) = [1 - (\text{實際扣分之絕對值} \div \text{最高扣分上限之絕對值})] \times 100\%$$

例如，正配分指標 A2-2「站牌最新資訊」之配分上限為 5 分，實際得分為 4.24 分，其占比為 $4.24/5 \times 100\% = 84.8\%$ ，四捨五入後為 85%；加分指標 D4-3「自主創新與發展」之最高加分上限為 5 分，實際得分為 4.39 分，其占比為 $4.39/5 \times 100\% = 87.8\%$ ，四捨五入後為 88%；負分指標 C3-1「路口停讓」之最高扣分上限為 3 分，實際扣分為 1.20 分，其占比為 $[1 - (1.20/3)] \times 100\% = 60\%$ 。因此，經上述比例轉換後，各評分項目均可表示為 0% 至 100% 之相對表現程度，占比越高代表該項目之評鑑表現越佳。

以下針對公車處各評鑑項目結果彙整如表 6-2 所示，依各評鑑指標得分所占配分比例計算占比，以瞭解評鑑指標表現程度。

表 6-2 公車處整體結果彙整表

評鑑指標	評分項目	配分	得分	占比
A1 場站空間	A1-1 合格停車位數	2	2.00	100%
	A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	2.38	79%
	A1-3 場站消防安全設施	2	2.00	100%
A2 站牌設施	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	1.93	97%
	A2-2 站牌最新資訊	5	4.24	85%
A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線		1	0.50	50%
B1 車齡比率	路線配置車輛平均車齡	4	2.50	63%
B2 公車資訊服務設施	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號。	2	1.81	91%
	B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	2.23	56%
	B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	1.00	100%
	B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	1.00	100%
	B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	1	0.99	99%
	B2-6 車輛先進設施	3	2.90	97%
	B2-7 公車動態系統	3	2.96	99%
	B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	0.73	73%
B3 車輛設備與紀錄	B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	0(-1)	0.00	100%
	B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	0.00	100%
	B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	0.00	100%
	B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	0.00	100%
	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	2.00	100%
	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	2.00	100%
	B3-7 噪音與環保品質	1	0.89	89%
C1 服務滿意度	C1-1 發車準點性	5	5.00	100%
	C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	2.96	99%
	C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	2.45	82%
	C1-4 駕駛平穩性	3	2.85	95%
	C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	3.00	100%
	C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	4	4.00	100%
	C1-7 車容及車廂整潔	4	3.18	80%
C2 駕駛員管理	C2-1 駕駛員工時管理	2	2.00	100%
	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	0.00	0%
C3 駕駛員行駛安全性	C3-1 路口停讓	0(-3)	-1.20	60%
	C3-2 指差確認	0(+1)	0.79	79%
	C3-3 超速行為	1	1.00	100%
D1 監督管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	2.00	50%
	D1-2 行車肇事率	4	0.00	0%

評鑑指標	評分項目	配分	得分	占比
D2 民眾申訴處理	D2-1 申訴電話服務	2	2.00	100%
	D2-2 申訴案件數	5	2.46	49%
D3 教育訓練	教育訓練人次與成果	2	1.78	89
D4 政策配合度	D4-1 票證資料提送配合度	3	2.51	84%
	D4-2 採購電動公車	0(+1)	0.00	0%
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	4.39	88%
	D4-4 改善行動	0(-3)	-0.16	95%
	D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	0.00	100%
E1 無障礙運輸工具設備與安全	E1-1 低地板公車比率	4	2.62	66%
	E1-2 無障礙設施操作	3	3.00	100%
E2 無障礙服務陳情案		3	2.60	87%
總分		100	83.29	83.29%

以下利用上述公車處各評鑑項目結果提出缺失與改善建議，首先第6.1節為負分指標，即法規規定或安全性相關評鑑指標，第6.2及6.3節為排除負分指標後之正配分指標及加分指標，以其得分占比做為整體結果排序後20%與排序前80%之彙整與分析，相關說明如後。

6.1 法規規定或安全性相關評鑑指標改善建議

公車評鑑改善通常涉及服務品質、設施設備、安全性等方面，故此節首先針對法規規定或安全性相關為負分之評鑑指標提出改善建議，其中公車處包括旅客服務品質與駕駛員管理、公司經營與管理兩大評鑑項目，彙整如表6-3。

表 6-3 公車處法規規定或安全性相關改善建議彙整表

業 者	評鑑項目	本期缺失／改善建議
公車處	旅客服務品質與駕駛員管理	C3-1 路口停讓：於隨車調查時發現大部分抽查車次司機皆能遵守停讓行人、車輛轉向讓行人優先通行，無闖紅燈及紅燈右轉等相關規範。少許車次未完全停讓而直接通過路口，建議結合實際行車紀錄影像進行案例教學，並針對事故高風險路段進行重點提示。
	公司經營與管理	D4-4 改善行動：公車處本期應針對 C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄、D1-2 行車肇事率、C3-1 路口停讓、C3-3 超速行為以及 D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發等五項項目提出改善。對於 C3-1 路口停讓、C3-3 超速行為以及 D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等規定被舉發方面仍有扣分，業者仍須加強落實停站後再起駛時務必留意周遭行人動態，並於加強司機教育訓練，請駕駛務必遵守交通安全規則並注意行車安全。

6.2 排序後20%之評鑑指標彙整與分析

為進一步識別表現不佳的評鑑指標，排除負分之評鑑指標，其他評鑑指標使用80/20分析進行分析，80/20分析（Pareto 分析）是基於帕累托原則（Pareto Principle），又稱為「二八法則」或「80/20法則」的一種分析方法。這個原則由義大利經濟學家 Vilfredo Pareto 提出，他發現義大利80%的財富由20%的人口擁有。後來，這一原則被廣泛應用於各種領域，用於描述少數關鍵因素對整體結果的重大影響。80/20分析的核心思想是找出那些少數關鍵因素，並加以重點管理和優化，以提高整體效率和效果。以下為評鑑指標實施80/20分析的步驟：

1. 指標篩選與標準化：排除負分指標，僅納入「正配分指標」與「加分指標」。彙整各項目的實際得分與配分上限，將實際得分除以配分上限計算其得分占比，建立具一致比較基準。
2. 排序與分級擬定策略：將標準化後的各指標得分比例由低至高進行遞增排序，並計算項目累計數量占比，篩選出表現最落後的末端 20% 指

標，分析缺失及提出改善建議。針對表現相對穩健的前 80% 指標，則提出中長期改善建議。

透過80/20分析，依公車處五大評鑑項目內各評鑑指標分數占比篩選排序後20%，列出如表6-4所示，以下說明其相關缺失與建議。

表6-4 公車處各評鑑項目表現彙整(排序後20%)

各評鑑項目	排序後 20%
場站設施與服務	A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線
運輸工具設備與安全	B1 車齡比率 B2-2 車內是否張貼行車路線圖
旅客服務品質與駕駛員管理	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄
公司經營與管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發 D1-2 行車肇事率 D2-2 申訴案件數 D4-2 採購電動公車
無障礙之場站設施、服務	-

1. A3行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線部分，相較112年車次誤差率有所提升，達到90%以上，但未到達95%以上，建議行車前應確保動態車機設備已開啟，並正確設定路線，讓乘客端能於基隆市公車動態系統之手機 APP 及網頁、智慧站牌等即時確認車輛到站時間。
2. B1車齡比率部分，平均車齡為9.76年，尚在平均車齡年限規範範圍內，具154輛2010年至2022年間購買之車輛以及6輛2023年購買之新車，建議應逐步汰換舊有2010年至2014年間購買之10年以上逾齡車輛，以保證行車安全。
3. B2-2車內是否張貼行車路線圖部分，大部分抽查到的車次皆有張貼該班次行車路線圖，但有部分車次同時張貼之其他路線圖，少部分班次僅張貼其他路線圖，複查時公車處表示目前已經請人製

作路線圖，公車處製作後應盡速貼上，並定期檢視修改各路線圖是否符合最新資訊及狀況。

4. C2-2駕駛員出勤前酒精測試與紀錄，有一筆無紀錄，建議出車前確實紀錄酒精測試。
5. D1-1違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發部分，與基隆市警察局確認共有32件舉發紀錄，包括紅燈右轉、闖紅燈等行為，建議公車處應加強司機教育訓練，請駕駛務必遵守交通安全規則並注意行車安全。
6. D1-2行車肇事率部分，主要為發生29件 A2案件，共40人受傷，經與基隆市警察局交通警察大隊確認肇事原因，彙整如表6-5所示，主要肇事原因包括駕駛分心、未依規定減速、未保持行車安全距離及其他不當駕車行為等，多為駕駛員人為因素所造成。建議公車處應加強駕駛教育訓練，如包含「路口停讓」、「指差確認」與「違規案例研討」相關課程內容，使駕駛務必遵守交通安全規則並注意行車安全，維護乘客權益，提升服務品質及安全。

表6-5 公車處113年肇事原因

肇事原因	件數
恍神、緊張、心不在焉分心駕駛	6
未依規定減速	2
未保持行車安全距離	2
未保持行車安全間隔	2
其他不當駕車行為	2
其他機件失靈或故障	2
尚未發現肇事因素	2
違規超車	2
方向不定(不包括危險駕車)	1
打瞌睡或疲勞駕駛(包括連續駕車 8 小時)	1
未待乘客安全上下而開車	1
乘坐不當(慎)	1
停車操作時未注意安全	1
違反其他標誌(線)禁制	1
違反禁止超車標誌(線)	1
違反遵行方向標誌(線)	1
變換車道不當	1
總計	29

7. D2-2申訴案件數部分，部分投訴司機態度不佳、僅開前或後車門、未完全停靠於停等區等問題，部分投訴過站不停、突關車門、使乘客跌倒受傷情形等，少部分投訴危險駕駛以及違反交通安全規則案例，建議公車處應改善相關作業流程及司機教育訓練，以提升服務品質及行車安全。

8. D4-2 採購電動公車部分，公車處本期尚無採購電動公車，公車處預計2026年底投入30輛電動公車營運。

6.3 排序前80%之評鑑指標缺失與改善期程建議

此節以上節中排序前80%中具有缺失之項目提出改善期程建議。其中短期聚焦在即時的問題解決、改善現有之公車系統，例如站牌資訊改善、提升司機駕駛行為與服務品質、符合法規安全標準等。長期改善項目則需要進行更深入

的研究和規劃，包括車輛汰換、場站建置整合、配合國家長期政策等。故依照前述公車處缺失之改善項目，彙整改善期程如表6-6所示。

表 6-6 公車處缺失與改善建議期程彙整表

業 者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
公車處	場站設施與服務	短期	1. A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔：部分場站之調度室及休息室、停車場之整齊及清潔尚屬優良，八斗子、堵南、建德、大武崙得分低於平均分數，如圖 6.1 所示，建議公車處應定期維護及清潔。 2. A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜、A2-2 站牌最新資訊部分：大部分抽查到的站牌資訊(路線名、班距、時刻表、路線圖)、狀況皆保持完善，但有少數站牌有待改善，如暖暖火車站之站牌破損、社寮里站牌一面過於靠近電線桿較難看清另一面路線圖、仙洞巖缺少 T99 路線圖等，如圖 6.2 所示。建議公車處能夠持續檢視現有站牌的狀況定期更新，以提升整體外觀表現及增加服務觀感。
	運輸工具設備與安全	短期	1. B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號：大部分抽查到的車次皆有設置行車人員姓名牌、車外標示車號。但調查期間觀察幾個可改善的地方，如乙類大客車多未設置姓名牌，同時放置2張名牌無法辨識實際駕駛。建議公車處應改善相關作業流程，並檢視各類車輛應設置姓名牌，以符合汽車運輸業管理規則，若車輛由於租借緣故無法設置姓名牌，則可將名牌以壓克力板或魔鬼氈等形式設置於刷卡機上方。 2. B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話：大多抽查到的車次皆有張貼，但少數車次沒有張貼，或已褪色標示不清。建議公車處定期檢視相關資訊是否完善並更新。 3. B2-6 車輛先進設施：部分抽查到少部分車次車尾 LED 路線牌故障、或是無站名播報延遲、或是防夾裝置故障，而大部分車次的行車視野輔助系統有設置且正常使用。建議公車處應改善相關作業流程，並定期檢測各類先進設施，以提升服務及安全。 4. B2-7 公車動態系統：大部分抽查到的車次與車輛到站時間相符，但有少數車次沒有，如有行駛班次沒有顯示在公車動態系統、或公

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
			車動態與實際發車時間有差異。建議公車處能定期檢視公車動態系統是否正常運作。 5. B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示：大部分抽查到的車次皆有張貼，但少數車次沒有。建議公車處應定期檢視各車輛旅客定型化契約是否完善。
		長期	B3-7 噪音與環保品質：於乘客問卷調查發現該項滿意度評分僅為 0.77 分，於書面資料調查排氣檢驗首檢合格車輛部分均符合規定。建議公車處應保持相關服務品質、逐步汰舊換新車輛，例如由市府協助公車處爭取汰換公車預算等。
	旅客服務品質與駕駛員管理	短期	1. C1-2 班車是否於核定站位停靠：大部分抽查到的車次皆有於核定站位停靠，少部分車次不符合，如在馬路中間停車。建議公車處應改善相關作業流程及司機教育訓練。 2. C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容：大部分抽查到的車次司機皆能維持一定的服務品質，少部分駕駛員態度不佳。建議公車處應加強司機教育訓練。 3. C1-4 駕駛平穩性：大部分抽查到的車次司機皆能維持一定的服務品質，有少許班次司機會有急煞車、或過彎速度較快的情形。建議公車處應改善相關作業流程及司機教育訓練。 4. C1-7 車容及車廂整潔：大部分抽查到的車次皆能維持一定的服務品質。建議公車處應保持相關服務品質、逐步汰舊換新車輛。
	公司經營與管理	短期	1. D3 教育訓練：建議公車處聘請交通安全防治專家擔任講師，並建立一套課程架構，以避免因分期辦理導致部分同仁未能完整接收資訊，確保培訓內容之完整性與一致性。 2. C3-2 指差確認：於隨車調查時發現部分抽查車次司機未進行指差確認，公車處仍應定期宣導指差確認之重要性。 3. D4-1 票證資料提送配合度：平均上傳率為 83.81%，涵蓋率為 70.46%，皆較前一期低，建議應持續提升票證資料上傳率及涵蓋率，使 TDX 平臺資料正確。
	無障礙之場站設施、服務	短期	1. E1-1 低地板公車比率：公車處低地板公車比率為 65%，建議公車處能夠依照地方公共運輸之發展需求，強化無障礙或低地板公車之服務量能。 2. E2 無障礙服務陳情案：查申訴案件內有 2 件

業者	評鑑項目	改善期程	本期缺失／改善建議
			相關情形，主要司機遇有輪椅族，應主動載客並操作渡板讓其由後門上車，及提醒該位乘客注意安全。為鼓勵駕駛長提供行動不便乘客友善服務，建議公車處研議調整獎勵機制，並完善相關服務標準作業程序（SOP），如低地版公車服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業程序。

八斗子分站	堵南分站
	
大武崙分站	建德
	

圖6.1 八斗子、堵南、大武崙、建德分站環境



暖暖火車站



社寮里



仙洞巖

圖6.2 待改善站牌案例

6.4 與前期比較

為進一步比較公車處本期與前一期的評鑑指標表現差異，因部分指標配分改變，故依各評鑑指標得分所占配分比例計算占比，其計算方式同前述表6-2之相關說明。綜整公車處113年評鑑得分與前期112年評鑑得分占比差異發現如表6-7，共有11項評分項目略有退步。針對初評表現不佳的指標，以下說明退步原因及改善方向建議：

一、公司治理面向

1. 駕駛員出勤前酒精測試未落實(C2-2，占比差異：-100%)

- 本期提供紀錄中有一筆無紀錄，前期皆有紀錄。
- 建議改善方向：
 - 提前於評鑑期彙整資料並進行自查。完善酒測紀錄保存與回報機制。
 - 數位化酒測紀錄裝置。

2. 監理違規被舉發次數增加(D1-1，占比差異：-25%)

- 本期有32件舉發紀錄，前期則有4件。
- 建議改善方向：
 - 針對常見違規項目加強內部稽核。
 - 定期教育駕駛遵循道路與車輛法規，並建立內部通報獎懲機制。

3. 民眾申訴案件(含無障礙申訴)情節較重(D2-2、E2，占比差異：-24%、-13%)

- 本期64件民眾申訴案件多為情節較重(如過站不停、突關車門及違反交通安全規則等)，前期則有183件多為情節較輕案件

(如司機態度不佳、僅開前或後車門等)。

- 建議改善方向：

- 分析申訴類別與時段分布，進行熱點分析管理。
- 建議建立駕駛違規行為與處理回報機制，利於管理稽核。
- 強化客服訓練與各分站站務人員回報機制。

4. 票證資料提送配合度(D4-1，占比差異：-7%)

- 本期平均上傳率為83.81%，涵蓋率為70.46%。前期則為平均上傳率為91.13%，涵蓋率為87.17%。
- 建議改善方向：
 - 強化業者端資料檢核流程，應於資料提送前確認數據無誤，並由專責人員簽核。
 - 統一制定標準化資料交換格式與指定提送窗口，避免格式不一造成彙整困難。

二、駕駛行為面向

1. 駕駛員服務態度退步(C1-2~4、C1-7，占比差異：-5%以下)

- 本期該項目評分為2.45分，較前期(2.58分)略為退步。
- 建議改善方向：
 - 持續進行駕駛服務訓練與行車行為評估。
 - 強化行駛記錄與乘客評價制度。
 - 落實績優駕駛獎勵制度，給予薪資加給或休假獎勵等實質誘因。

2. 路口未停讓(C3-1，占比差異：-40%)

- 本期隨車調查發現有4次未完全停讓而直接通過路口情形，前一期無相關情形。
- 建議改善方向：
 - 建立高風險路段清冊與違規紀錄統計。
 - 利用行車影像回放進行定期違規回顧與個案通報。
 - 強化、舉辦相關專題教育講習。
 - 建議建立駕駛違規行為與處理回報機制，利於管理稽核。

三、設施設備面向

1. 定型化契約告示(B2-8，占比差異：-13%)

- 本期共調查到172次未張貼，前一期則有73次未張貼。
- 建議改善方向：
 - 強化各分站人員應於出車前同步查核。
 - 統一設計定型契約格式張貼樣式與固定張貼位置。

另外針對占比未出現退步，但 113 年得分占比未達 80% 的指標，建議列為後續需持續關注與改善之重點項目，包括：A1-2調度室及休息室停車場之整齊及清潔、A3行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、B1車齡比率、B2-2車內是否張貼行車路線圖、C3-2指差確認、D1-2行車肇事率、D4-2採購電動公車、E1-1低地板公車比率。

表 6-7 與前期評鑑得分比較

評鑑指標	評分項目	配分		得分		113 得分 占比	占比 差異
		112	113	112	113		
A1 場站空間	A1-1 合格停車位數	2	2	2.00	2.00	100%	0%
	A1-2 調度室及休息室、停車場之整齊及清潔	3	3	2.38	2.38	79%	0%
	A1-3 場站消防安全設施	2	2	2.00	2.00	100%	0%
A2 站牌設施	A2-1 站牌及路線圖有無破損或傾斜	2	2	1.56	1.93	97%	19%
	A2-2 站牌最新資訊	5	5	3.82	4.24	85%	8%
A3 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線		1	1	0	0.50	50%	50%
B1 車齡比率	路線配置車輛平均車齡	4	4	2.50	2.50	63%	0%
B2 公車資訊服務設施	B2-1 車內是否設置行車人員姓名牌、車外是否標示車號。	2	2	1.73	1.81	91%	4%
	B2-2 車內是否張貼行車路線圖	4	4	1.72	2.23	56%	13%
	B2-3 下車鈴設備標示清楚且能正常使用	1	1	0.99	1.00	100%	1%
	B2-4 刷卡機設置及故障情形	1	1	0.99	1.00	100%	1%
	B2-5 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及市府交通處申訴電話	1	1	0.99	0.99	99%	0%
	B2-6 車輛先進設施	3	3	2.35	2.90	97%	18%
	B2-7 公車動態系統	3	3	2.92	2.96	99%	1%
	B2-8 車內是否張貼旅客定型化契約告示	1	1	0.86	0.73	73%	-13%
B3 車輛設備與紀錄	B3-1 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常使用	0(-1)	0(-1)	0.00	0.00	100%	0%
	B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內	0(-1)	0(-1)	-0.11	0.00	100%	11%
	B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具	0(-1)	0(-1)	-0.07	0.00	100%	7%
	B3-4 車輛是否進行定期保養	0(-1)	0(-1)	0.00	0.00	100%	0%
	B3-5 車輛裝置監視器之使用及查核	2	2	2.00	2.00	100%	0%
	B3-6 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用及查核	2	2	2.00	2.00	100%	0%
	B3-7 噪音與環保品質	1	1	0.88	0.89	89%	1%
C1 服務滿意度	C1-1 發車準點性	5	5	5.00	5.00	100%	0%
	C1-2 班車是否於核定站位停靠	3	3	2.98	2.96	99%	-1%
	C1-3 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	3	2.58	2.45	82%	-4%
	C1-4 駕駛平穩性	3	3	2.91	2.85	95%	-2%
	C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車	3	3	3.00	3.00	100%	0%
	C1-6 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、嚼食檳榔、抽菸、未繫安全帶、下車買東西等不當行為	4	4	4.00	4.00	100%	0%
	C1-7 車容及車廂整潔	4	4	3.32	3.18	80%	-3%
C2 駕駛員管理	C2-1 駕駛員工時管理	2	2	2.00	2.00	100%	0%
	C2-2 駕駛員出勤前酒精測試與紀錄	2	2	2.00	0.00	0%	-100%
C3 駕駛員行駛安全性	C3-1 路口停讓	1(-3)	0(-3)	1.00	-1.20	60%	-40%
	C3-2 指差確認	-	0(+1)	-	0.79	79%	-
	C3-3 超速行為	-	1	-	1.00	100%	-

評鑑指標	評分項目	配分		得分		113 得分 占比	占比 差異
		112	113	112	113		
D1 監督管理	D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發	4	4	3.00	2.00	50%	-25%
	D1-2 行車肇事率	4	4	0.00	0.00	0%	0%
D2 民眾申訴處理	D2-1 申訴電話服務	2	2	2.00	2.00	100%	0%
	D2-2 申訴案件數	5	5	3.66	2.46	49%	-24%
D3 教育訓練	教育訓練人次與成果	2	2	1.76	1.78	89%	1%
D4 政策配合度	D4-1 票證資料提送配合度	3	3	2.73	2.51	84%	-7%
	D4-2 採購電動公車	0(+1)	0(+1)	0.00	0.00	0%	0%
	D4-3 自主創新與發展	0(+5)	0(+5)	4.12	4.39	88%	5%
	D4-4 改善行動	0(-3)	0(-3)	-0.30	-0.16	95%	5%
	D4-5 業者網頁資訊查核	0(-1)	0(-1)	0.00	0.00	100%	0%
E1 無障礙運輸工具設備與安全	E1-1 低地板公車比率	4	4	2.47	2.62	66%	4%
	E1-2 無障礙設施操作	3	3	3.00	3.00	100%	0%
E2 無障礙服務陳情案		3	3	3.00	2.60	87%	-13%
總分				85.74	83.29	-	-

柒、結論與建議

7.1 結論

一、評鑑範圍與評鑑指標項目

113年度本計畫評鑑對象為基隆市公車處1家客運業者，共計評鑑57條營運路線及13處場站。評鑑作業依據「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」及「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」五大評鑑項目進行。

二、評鑑資料來源

根據本計畫因應各項指標之特性，對於本期評鑑之資料來源說明如下：

(一)場站項目評分

場站評分由本計畫透過遴選並完成教育訓練之調查員，實地訪查各業者之自有調度站及自有營運場站，依各場站現場服務人員及設施現況進行評分及紀錄。抽樣調查方式則針對業者之各場站至少抽查1次，共計13座場站。

(二)路線項目評分

路線評分共分為3種評分類型，分別為站位調查、隨車調查(含部分場站調查)與乘客問卷調查路線項目評分。站位調查之部分，由調查員實地訪查之方式，就站牌狀況進行評分。隨車調查之部分，由本計畫透過遴選並完成教育訓練之調查員，依據本次評鑑營運路線所配有的車輛，進行實際搭乘客運車輛之抽查。乘客問卷調查之部分，由調查員實地訪查之方式，就搭乘各路線之乘客進行評分。抽樣方式則依各路線核定班次數之多寡進行抽樣。

(三)公司項目評分

公司評分共分為 6 種評分類型，分別為書面資料調查、書面資料及隨車調查、書面資料及乘客問卷調查、電話/網站調查、書面資料及專家委員訪評、專家委員訪評公司項目評分。書面資料由計畫團隊請主管機關協助行文至各業者、主管機關及相關單位(警察局、社會處)，檢附相關時間範圍內所需資料，部分配合隨車調查、乘客問卷調查狀況進行評分。網站調查由調查員實際上網查核業者網頁資訊，並根據網站提供資訊內容及連線正常狀況進行評分；電話調查由調查員以乘客身分就各業者提供之申訴電話進行意見反應調查，以申訴電話是否能正確連線、服務人員接聽的服務態度及狀況，以及是否能協助調查員解決疑問據以評分。專家委員訪評則由委員聽取業者相關簡報，並補充書面審查資料供專家委員檢視進行評分。

(四)專評項目評分

在專家訪評前，本次評鑑作業納入「業者自評」機制，由評鑑執行團隊輔導業者依據評鑑指標進行自我檢核與報告撰寫，內容涵蓋各項營運管理制度、教育訓練執行情形、服務創新作為及改善行動回饋等面向，並於專家委員訪評時提供委員檢視，供專家審視。專家委員訪評本次由五位具備運輸管理與公共服務專業背景之專家組成訪評小組，實地訪視並依據指標進行評分。訪評重點聚焦於教育訓練落實情形、自主創新與服務優化措施、前期評鑑後改善行動之具體執行成果等指標，委員透過簡報聆聽、書面資料補充及現場質詢等方式，綜合判斷各項指標表現，並提供具體建議回饋，以作為市府後續政策研議與輔導重點參酌。經自評輔導後，業者於專家訪評之得分較前期評鑑有顯著提升。

三、評鑑結果

評鑑結果綜整，公車處整體評鑑結果為83.29 分。

在場站項目的部分，公車處得分為4.38分。場站項目為場站環境整潔、消防設施等評分項目綜合而成，經調查公車處受評場站後發現全部場站均僅駕駛員及一般行政人員所使用，除管理處為較新的辦公場所，其餘場站大多為貨櫃屋、鐵皮屋或舊有建築物，調度室及休息室、停車場之整齊及清潔評分結果與前期相似，故建議公車處相關環境整潔應持續改善，以保障員工基本權益與工作品質。

路線項目的部分，公車處得分為40.82分。由於路線項目為站牌狀況、車廂設備環境、乘車服務等評分項目綜合而成，然而仍有少數站牌路線圖有破損，且受天氣影響剝落、路線圖資訊難以辨識。隨車調查發現，部分車輛未設置姓名牌，若車輛由於租借緣故無法設置姓名牌，則可將名牌以壓克力板或魔鬼氈等形式設置；滅火器、車窗擊破器車輛抽查車次皆符合評鑑規定，但由於位置隱蔽，建議公車處可設置滅火器告示牌。

公司項目的部分，公車處得分為38.09分，包含公司項目初評結果及專家委員訪評結果，由運輸工具設備設置與安全情形、駕駛員管理相關項目組成，公車處在行車前確實開啟公車動態車機、自主創新與發展、改善行動等項目整體量化結果相較前期有所進步，但仍有改善空間，建議公車處應加強改善早發、誤點、脫班情形，並加強駕駛教育訓練，持續改善行車肇事率，將如：指差確認、轉彎暫停、路口慢看停納入常態訓練，並納入自主考核，以維護乘客權益提升服務品質及行車安全。

基隆市市區公車評鑑自111年度起首次導入專家訪評兩階段評分機制，評鑑項目及配分架構雖與以往略有差異，惟綜整近三年評鑑表現，公車處整體考核結果皆維持於甲等。進一步分析歷年趨勢，公車處在「場站項目」維持平穩，連兩期均獲 4.38 分，基礎環境整潔雖達一定標準，惟多數場站

建物偏向老舊，後續宜通盤檢討並改善員工工作環境；「路線項目」由 40.54 分微幅上升至 40.82 分，車內滅火器與車窗擊破器等安全設施合格率顯著提升，但仍存在少數站牌路線圖受氣候影響破損剝落、車內駕駛姓名牌未落實設置及安全設備指引標示未明確等缺失；至於「公司項目」則由 40.82 分下滑至 38.09 分，儘管在落實行車前開啟動態車機與推動自主創新措施方面有所展現，但班次準點性以及行車肇事等安全管理作為仍需改善，透過健全班表調度機制、深化「指差確認」與「路口慢看停」等駕駛教育訓練，並納入常態自主考核，以提升行車安全與服務品質。

7.2 建議

本期113年度評鑑延續前期（112年）實施專家委員訪評的經驗後，針對業者因流程不熟悉導致評鑑成績仍有改善空間之情況，導入了自評機制。透過自評輔導及預演機制，協助業者更完整地掌握評鑑流程與重點，使得在本次專家委員訪評階段，整體表現更成熟穩定，具體說明如下：

1. 導入自評機制

111年度因首次實施專家訪評，部分公車業者對流程與評分標準較不熟悉，準備時間不足，導致評鑑成績仍有改善空間。為彌補此不足，112年度評鑑首次導入自評機制，讓業者在專家訪評前有系統性地自我檢核與準備，而本期113年度幫助業者事先了解評分指標與標準，並提供業者檢視自身營運管理面向的機會。

2. 自評輔導內容

本次自評輔導規劃四大面向。首先，詳細介紹評鑑目的與重點，協助業者了解各項評分標準與評分邏輯。其次，透過圖表與時程規劃，全面解說自評流程與注意事項。再者，編制自評手冊，彙整評分依據與範例，提供檢核與執行指引。最後，也輔導撰寫自評報告，強調檢核成果與後續改善措施之呈現，確保專家訪評中能有效展現整體改進成效。經由此四階段整合，業者更能精準掌

握評鑑關鍵並能逐步優化。

3. 自評輔導成效

透過自評輔導與預演，業者在專家訪評期間的整體表現明顯提升。以 D4-3「自主創新與發展」項目為例，該項於112年度得分4.12，至本年度113年度已提升至4.39，就得分比例而言呈現成長趨勢，顯示自評輔導確實有助於業者在專家委員訪評中表現進步。

4. 與前一期比較及未來建議

整體來看，本年度業者在多項指標均有不同幅度之進步，惟仍有部分指標如駕駛員出勤前酒精測試未落實、路口未停讓、違規被舉發次數增加，以及教育訓練等項目在訪評時仍被委員建議需要更進一步落實與加強。未來可持續透過下列措施強化成果：

- 持續落實自評與預演機制：維持自評作業的規範與時程管控，協助公車處書面資料準備更充分、完善，並於評鑑前辦理預演。
- 建議納入場站實地訪評作業：未來導入電動公車後，建議專家委員評鑑實地走訪主要場站，查核車輛停放、充電設施、安全設備及動線管理情形，以補強評鑑觀察面向，提升評分之完整性與實務參考價值。
- 建議強化書面資料準備作業：未來專家委員訪評時，建議公車處提前備妥更為完整的書面資料，內容可涵蓋營運績效指標、車輛調度管理、駕駛員教育訓練、民眾滿意度調查結果等，以利委員掌握整體運作概況，提升訪評效率與內容深度。此外，以「問題導向」之呈現原則，針對各項指標，依循「現況問題分析」、「具體解決方案」、「實施後成效評估」之邏輯進行論述。成效評估部分，建議提供改善前後的數據變化與相關佐證照片，以呈現改善行動之具體成效。
- 加強員工教育訓練：除了持續辦理行車安全、事故預防及無障礙設備

操作等各類訓練，確保駕駛員正確遵守 SOP。建議公車處持續精進駕駛招募策略及教育培訓機制，以提升新進駕駛長投入意願，充實營運人力。

- 加強肇事與申訴處理機制：建立更明確之肇事判定及申訴追蹤改善程序，透過完整紀錄與回饋機制，降低肇事率並提升服務品質。
- 指標評分方式改善：有關 D1-2行車肇事率指標，鑑於行車肇事死傷人數易受業者營運規模與班次密度影響，建議可評估調整每百萬公里死傷人數等更符合實際情形之評分方式。
- 建置獎勵機制：建議公車處就評鑑結果研議建立駕駛或相關單位之獎勵機制，並可增設進步獎及策進機制，以鼓勵持續精進。

附件一、調查表

113年度基隆市市區汽車客運業營運服務評鑑場站調查

調查員	調查日期	抵達時間	複查結論	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
	／	—：—	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

- | | | | | | | |
|---------------------|--------------|-----|----|--------------|-----|-----|
| 1. 調度室整潔 | ⑤最佳 | ④次佳 | ③佳 | ②差 | ①次差 | ①最差 |
| 2. 休息室整潔 | ⑤最佳 | ④次佳 | ③佳 | ②差 | ①次差 | ①最差 |
| 3. 停車場整潔 | ⑤最佳 | ④次佳 | ③佳 | ②差 | ①次差 | ①最差 |
| 4. 消防設施(如：消防栓、滅火器等) | ① 有設置且在有效日期內 | | | ① 無設置或超過有效日期 | | |

站位清查(編碼：)

118

113年度基隆市市區汽車客運業營運服務評鑑隨車調查

路線：

調查員	調查日期	抵達時間	天候狀況	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
	/	—：—		勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

①車頭拍照 ②車尾拍照 上車站名：_____ 下車站名：_____

駕駛員：_____ 車號：_____ ☐甲類 ☐乙類 調查員：_____ 日期 __/__/__

公車資訊服務設施

- 車內是否設置行車人員姓名牌 ①是 ②否
- 車外是否標示車號 ①是 ②否
- 車內是否張貼行車路線圖 ②是，僅張貼該路線行車路線圖 ①是，張貼包含該路線行車路線圖（車內有其他路線圖） ③否
- 下車按(拉)鈴設備標示清楚且能正常使用 ①是 ②否
- 刷卡機設置及故障情形 ①有且正常使用 ②故障或未設置
- 車廂及車尾是否張貼客運公司申訴電話及基隆市交通處申訴電話 ①是 ②否
- 車輛先進設施(LED 路線牌與站名播報器) ①有且正常使用 ②故障或未設置
- 車輛先進設施(出門防夾裝置) ①有且正常使用 ②故障或未設置
- 車輛先進設施(行車視野輔助系統) ①有且正常使用 ②故障或未設置
- 公車動態系統(APP)時間 ①是，且與車輛到站時間相符 ②否
- 公車動態系統(APP)行車路線 ①是，班車資訊與路線資訊均相符 ②否
- 車內是否張貼定型化契約公告(即乘客須知) ①是 ②否
- 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內 ①是 ②否
- 車輛是否備有車窗擊破器 3 具 ①是 ②否
- 車輛裝置行車紀錄器(路碼錶)之使用 ②有且正常使用 ①故障已報修 ③未設置或損害未報修

服務滿意度

16. 班車沒有於核定站位停靠 ②從來沒有 ①一次 ③兩次以上 違規地點或路口：_____
17. 駕駛員服務態度與儀容 ⑤最佳 ④次佳 ③佳 ②差 ①次差 ⑥最差
18. 駕駛平穩性(闖紅燈、超車、急煞車、猛起步、搶黃燈) ②從來沒有 ①一次 ③兩次以上 違規地點或路口：_____
19. 駕駛是否有拒載乘客或趕乘客下車 ①從來沒有 ③一次以上 違規地點或路口：_____
20. 駕駛是否有危險駕駛行為(使用手機、聊天) ①從來沒有 ③一次以上 違規地點或路口：_____
21. 駕駛是否不當行為(檳榔抽菸) ①從來沒有 ③一次以上 違規地點或路口：_____
22. 車容及車廂整潔 ⑤最佳 ④次佳 ③佳 ②差 ①次差 ⑥最差
☐車內存在過期廣告或資訊未卸除情形。(照片佐證)
23. 駕駛是否遵守路口停讓規範標準 (1)沒有指差確認(「停、看、行」及「指差確認」)
①都有指差確認 ③一次以上 違規地點或路口：_____
(2)沒有停讓行人
①都有停讓行人 ③一次以上 違規地點或路口：_____
(3)車輛轉向時沒有落實車輛停讓動作
①從來沒有 ③一次以上 違規地點或路口：_____
(4)闖紅燈及紅燈右轉(如依右轉指示燈右轉非違規)
①從來沒有 ③一次以上 違規地點或路口：_____

以下於場站確認：

24. 前後車門防夾裝置能正常使用 ①是 ②否
25. 車輛逃生安全門使用說明是否標示清楚且能正常使用 ①是 ②否

113年度基隆市市區汽車客運業營運服務評鑑問卷調查

調查員	調查日期	抵達時間	天候狀況	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
	／	—：—		勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

本問卷受基隆市政府交通處委託，辦理市區汽車客運業營運及服務評鑑，請閱讀下列問題，並在適當的問答欄中勾選和填答。請放心，您的填答與個人資料僅作為統計分析使用，決不另作其他用途，謝謝。

路線：

1. 您搭乘此班車的頻率為：① 每天 ② 每周一次 ③ 每月至少一次 ④ 半年以上
2. 您搭車前是否參考公車動態資訊：① 是 ② 否
3. 搭乘此班車需等待多久時間
① 10分以內 ② 10-15分 ③ 16-30分 ④ 31-45分 ⑤ 46-60分 ⑥ 60分以上
4. 搭乘此班車的目的為 ① 返家 ② 上學 ③ 上班 ④ 就醫 ⑤ 觀光 ⑥ 社交 ⑦ 娛樂活動 ⑧ 其他

您搭乘本次車輛經驗：

1. 班車沒有在核定站位停靠 ② 從來沒有 ① 一次 ⑩ 兩次以上 違規地點或路口：_____
2. 駕駛員服務態度與儀容 ⑤ 最佳 ④ 次佳 ③ 佳 ② 差 ① 次差 ⑩ 最差
3. 駕駛平穩性(闖紅燈、超車、急煞車、猛起步、搶黃燈) ② 從來沒有 ① 一次 ⑩ 兩次以上 違規地點或路口：_____
4. 車容及車廂整潔(車廂/車體/車窗/座位) ⑤ 最佳 ④ 次佳 ③ 佳 ② 差 ① 次差 ⑩ 最差
5. 車輛噪音感受 ⑤ 最佳 ④ 次佳 ③ 佳 ② 差 ① 次差 ⑩ 最差

基本資料

1. 性別 ① 男 ② 女
2. 年齡 ① 19歲以下 ② 20~34歲 ③ 35~49歲 ④ 50~64歲 ⑤ 65歲以上
3. 職業 ① 學生 ② 公、教 ③ 農 ④ 工 ⑤ 商 ⑥ 軍 ⑦ 待業或退休 ⑧ 其他 _____

113年度基隆市市區汽車客運業營運服務評鑑電話/網站調查

調查員	調查日期	抵達時間	複查結論	入卷	KEY IN	ACCESS	照片	檢核
	／	—：—	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填	勿填

電話調查

撥打電話號碼：_____ 第一次時間：_____ 第二次時間：_____

是否15秒內有人接聽：① 無 ② 有

服務態度：① 態度不佳 ② 態度良好

申訴路線：_____

申訴內容：_____

錄音檢核 V

網站調查

查核網頁網址：_____

時間：_____

票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見：① 否 ② 是

連線是否正常：① 否 ② 是

截圖檢核 V

手機版網頁操作測試

網址：_____

時間：_____

票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見：① 否 ② 是

連線是否正常：① 否 ② 是

截圖檢核 V

APP 操作測試

時間：_____

票價表、時刻表及路線圖是否顯而易見：① 否 ② 是

連線是否正常：① 否 ② 是

截圖檢核 V

附件二、審查意見回復表

一、初審會議意見回復表

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
審查意見	1. B3-2 車輛內是否備有滅火器 2 具且在有效期限內、B3-3 車輛是否備有車窗擊破器 3 具：建議針對這兩項及其他涉及行車安全之指標，若於調查期間發現缺失，應即時通報交通處及公車處，以利儘速進行修正。	感謝建議，已補充於工作計劃書修正一版第 28 頁，建議如在調查期間發現缺失，能即時反映給公車處修正。
	2. C1-4 駕駛平穩性：評分方式建議新增「駕駛平穩性判定原則」，包括是否闖紅燈、超車、急煞車、猛起步及搶黃燈等行為。此指標與 C1-2 項目如於調查期間發現問題，亦建議即時反映予公車處進行確認。	感謝建議，已補充於工作計劃書修正一版第 29 頁，建議如在調查期間發現缺失，能即時反映給公車處修正。
	3. C1 服務滿意度相關指標：建議如於調查期間發現顯著缺失，應即時反映予公車處確認與處理。	遵照辦理，相關指標如在調查期間發現缺失，將即時反映給公車處修正。
	4. C3-1 路口停讓：建議將「指差確認」部分內容調整至 C3-2 指標中，並修正評分方式為「得分 = 0 - 總扣分」，配分方式調整為 0 (-3)。	感謝建議，已修改 C3-1 配分及評分方式於工作計劃書修正一版第 30-31 頁。
	5. C3-2 指差確認（新增指標）：新增評分方式為「觀察駕駛人於轉彎通過路口時是否執行指差確認，每趟次抽查執行一次加 0.2 分，最多加至 1 分」，總配分為 0 (+1)。	感謝建議，已修改 C3-2 配分及評分方式於工作計劃書修正一版第 31-32 頁。
	6. C3-3 超速行為：GPS 判定超速之相關資料格式，請公車處確認其可行性。	依公車處建議，GPS 數值可做為車輛行駛是否超速參考，但不建議作為唯一判讀或扣分依據。故已修改 C3-3 評分方式於工作計劃書修正一版第 32 頁，建議調整為以制度面及行為面作為評分依據。
	7. D1-2 行車肇事率：建議向警察局索取相關案件詳細資訊，包括事故時間、地點及肇事原因等，以利初步評估完成後，供公車處後續瞭解及確認。	感謝建議，已補充於工作計劃書修正一版第 35 頁，後續將向警察局索取相關案件詳細資訊。

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
	8. F 性別平等：建議參考 111 年評鑑指標，新增包含下列項目：F1 性別平等法令規範、F2 育兒相關措施、F3 性別安全相關措施。	感謝建議，已補充 F 性別平等相關指標於工作計劃書修正一版第 39-40 頁。
	9. 有關現有无障礙相關指標，參考臺北市評鑑指標包括低地板公車比例、拒載老人及特殊需求乘客，以及未依規定服務特殊需求乘客，本計畫指標皆已納入相關指標，如 E1-1 低地板公車比率、C1-5 駕駛員是否有拒載乘客或趕乘客下車、E1-2 無障礙設施操作，續請於各階段計畫書內說明清楚。	感謝建議，無障礙相關指標皆已於 C 及 E 相關指標呈現，於工作計劃書修正一版第 30、39 頁。
	10. 調查人員教育訓練：建議於調查作業前實施行前教育訓練，確保調查人員具備一致的評分標準，降低主觀判斷所造成的差異。	感謝建議，已補充於工作計劃書修正一版第 63 頁，整體調查訓練過程包含問卷內容熟悉、評斷標準認定、乘客問卷內容講解、車輛構造說明等面向。
	11. 觀摩學習活動：建議觀摩對象除公車業者外，亦可納入地方政府單位，以拓展觀摩學習視野。	感謝建議，已補充於工作計劃書修正一版第 62 頁，觀摩對象包括其他縣市政府及非受評對象之公車業者。
決議	1. 請研究團隊依討論結果再修正。	遵照辦理。

二、工作計畫書審查會議意見回復表

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
黃委員德治	1. C3-3 超速行為：此項屬制度面議題，與 C 旅客服務品質與駕駛員管理無直接關聯，建議調整或修改。	感謝建議，已將制度面內容移至 D4-4 改善行動第 4 點，修改於工作執行計畫書_修正二版第 32 頁。
	2. 從民眾乘車感受角度建議：提高「C1-1 發車準點性」、「C1-7 車容及車廂整潔」之配分。降低「C1-2 班車是否於核定站位停靠」、「C1-5 駕駛員是否有拒載或趕乘客下車」之配分。	感謝建議，因本會議並未討論獲共識，相關配分建議下一期再行研議。
吳委員玉珍	1. C3-3 超速行為：有關超速紀錄，如以抽查 GPS 判定超速，建議期中報告撰寫評分過程之相關說明，並建議改為「C3-3 超速行為」。	感謝建議，已補充評分方式說明並修改指標名稱，修改於工作執行計畫書_修正二版第 32 頁。
	2. D1-1 違反公路法及道路交通管理處罰條例等相關規定被舉發：建議將違規類型重複率的計算說明修改更明確。	感謝建議，已補充評分方式說明，修改於工作執行計畫書_修正二版第 34 頁。
	3. D4-4 改善行動：建議將「得分項」文字改為「正配分項」、「扣分項」改為「零配分項」。	感謝建議，已修改評分方式說明於工作執行計畫書_修正二版第 37 頁。
	4. F 性別平等：如僅涉及內部員工，非本計畫重點，建議刪除。	感謝建議，已刪除相關指標於工作執行計畫書_修正二版第 38 頁。
	5. 服務建議書第 11 頁：五大類名稱請修改為「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 公司經營與管理」、「E 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」。	感謝建議，已修改名稱於工作執行計畫書_修正二版第 11 頁。
	6. 服務建議書第 12 頁表 2-2：建議修改表標題將「評鑑指標」改為「評鑑項目」、「評分項目」改為「評鑑指標」。	感謝建議，已修改表標題於工作執行計畫書_修正二版第 12 頁表 2-2。
	7. 服務建議書第 14 頁：刪除「2.3」字樣。	感謝建議，已刪除於工作執行計畫書_修正二版第 14 頁。
	8. 服務建議書第 18 頁：建議補充基隆市與其他縣市指標比較及檢討內容。	感謝建議，已補充比較及檢討內容，修改於工作執行計畫書_修正二版第 18 頁。
	9. 服務建議書第 25 頁表 3-2：建議修改「修正建議說明」表標題及將相關內容再作檢視調整。	感謝建議，已修改相關內容於工作執行計畫書_修正二版第 25-38 頁表 3-2。
張委員哲揚	有關路口停讓，建議公車處於車尾標示相	感謝建議，C3-1 路口停讓評

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
	關警示。	分方式已補充相關建議於工作執行計畫書_修正二版第31頁，並協助公車處研議相關措施。
盛委員慧中	性別平等雖為法規要求，但是否列入本計畫評鑑重點可再研議。	感謝建議，已刪除相關指標於工作執行計畫書_修正二版第38頁。
張委員滋容	1. 服務建議書第30頁：「每趟次抽查時如四項皆有執行不扣分」應修改為「三項」。	感謝建議，已修改評分方式說明於工作執行計畫書_修正二版第31頁。
	2. 服務建議書第56頁：「依據基隆市公車服務評鑑標準…」為贅述，建議刪除。	感謝建議，已刪除相關內容於工作執行計畫書_修正二版第56頁。
	3. 行車肇事部分：建議公車處釐清肇責歸屬，確保權益。	感謝建議，已補充相關建議於工作執行計畫書_修正二版第35頁，並協助公車處研議、釐清。
顏委員進儒	1. C3-3 超速行為：有關查核期間內車輛超速紀錄，如以抽查方式查核，建議評分方式相關說明修改更明確。	感謝建議，已補充評分方式說明，修改於工作執行計畫書_修正二版第32頁。
	2. 因目前基隆市僅有一家市區公車業者，研議競爭機制如不可行，應補充說明。	感謝建議，研議補充說明如下： 一、基隆市市區客運目前由公車處單一經營，並未釋出其他民間業者或實施聯營制，屬政府自營之單一業者體制，市場上無可供比較之他業者。故在本制度架構下，以競爭導向設計評鑑制度（如業者間排名或差異化獎懲）不具可行性。 二、若採單一業者內部部門或路線間進行競比，因公車處各營運單位不具法定獨立性，亦無法視為具獨立營運責任之單位，實務上難以成立有效競爭評比機制，恐導致評鑑公平性與政策一致性產生爭議。 三、鑒於前述條件限制，建

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
		議基隆市市公車評鑑制度應以「達成服務標準」、「持續改善營運品質」及「落實政策目標」為導向，設計適切指標評估機制，並可透過： 1 公民參與機制（如乘客滿意度調查） 2 內部激勵制度（如卓越路線表揚、駕駛績優獎勵） 透過以上方式補充激勵動能，以取代傳統業者競爭型式，亦符合目前基隆市營運架構之特性與管理需求。 已補充上述內容於工作執行計畫書_修正二版第 66-67 頁。
	3. 服務建議書第 10 頁：建議引用媒體報導部分文字再做調整。	感謝建議，已修改說明於工作執行計畫書_修正二版第 10 頁。
何委員俊信	1. 服務建議書第 10 頁：有關「一、違反交通相關規定被舉發」與其上述內容不相符建議調整相關說明。	感謝建議，已修改說明於工作執行計畫書_修正二版第 10 頁。
	2. 服務建議書第 1 頁「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」與服務建議書第 19 頁「交通部大眾運輸營運與服務評鑑辦法」用語不一致，請統一。	感謝建議，已修改用語於工作執行計畫書_修正二版第 19 頁。
決議	1. 請研究團隊依本次討論結果進行修正，完成「工作計畫書修正二版」。	遵照辦理。
	2. 修正二版完成後，將函送各委員審閱，屆時再由委員確認評分項目、配分及評分方式，俟確認可行後，始得進行正式評鑑作業。	遵照辦理。

三、工作計畫書(修正二版)審查會議意見回復表

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
馮委員正民	1. 工作計畫書第 47 頁，隨車調查之調查時間包含日間及夜間，且抽樣調查數量為 626 份，請釐清「日間及夜間」是指白天及夜間都要抽樣調查，或指在白天或夜間進行調查。此外，626 份是否皆為隨車調查 626 次，調查人員人數是否事前須有所安排？	感謝建議，隨車調查時間包含白天及夜間都要抽樣調查。另外隨車調查為 626 次，調查人員人數已安排，並已於調查前招募海大學生約 15 人。
謝委員妙蓮	1. 工作計畫書第 30 頁，C1-7 車容及車廂整潔建議將過期廣告及資訊是否及時卸除列為管理項目。	感謝建議，已補充評分方式說明，修改於工作執行計畫書_修正二版第 30 頁。
	2. 工作計畫書第 35 頁，D2 民眾申訴處理建議將臉書有關對業者反應列入觀察。	感謝建議，已將相關輿情應對補充於指標 D4-3 自主創新與發展，評分方式說明修改於工作執行計畫書_修正二版第 36-37 頁。
	3. 工作計畫書第 38 頁，業者網頁資訊查核中有關網路調查，有查核業者官網及手機版網頁查核及 APP 資訊，惟查該業者並未提供 APP 服務，有關訊息皆是 APP 業者介接交通資訊，若「業者未及時更新，將導致訊息錯誤，非屬客運業者責任，請再確認 工作計畫書第 54、55、73 頁。	感謝建議，公車處官網公告可參考公總 iBus 公路客運 APP，雖然為介接交通部 TDX 平台資訊，但由於 TDX 的資料來源仍是由公車處提供，因此公車處仍有責任確保資訊的正確性與完整性，建議予以保留。

四、期中報告審查會議意見回復表

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
陳委員建平	1. 有關無障礙指標（如 E1），建議補充其評分方式說明。	感謝建議，評分方式已說明於期中報告書(修正一版)第 35、37 及 39 頁。
	2. 調查期間執行評分之秘密客，應確實保密身分，以維持調查公正性。	感謝建議，本計畫隨車調查為求客觀，評鑑團隊以秘密客的方式進行。
張委員滋容	1. 請說明隨車調查與乘客問卷調查之區隔方式。	隨車調查以秘密客的身分搭乘各營運路線之班次，就實際現場情形進行紀錄及評比。乘客問卷由調查員在非隨車趟次對車上乘客進行問卷調查，或於調查員在下車時詢問同一站下車的乘客調查。已補充於期中報告書(修正一版)第 41、46 頁。
	2. 有關初評與公車處複查機制，建議釐清評分方式是否依實際狀況調整。	若於複查時確認是調查員疏失(如未注意到滅火器、車窗擊破器...等)則評分依複查結果為主。已補充於期中報告書(修正一版)第 42 頁。
	3. 調查前應充分掌握受評車輛設備配置，避免因調查疏漏影響評分結果。	本計畫於實際調查前已進行人員訓練，含評斷標準認定、車輛構造說明等面向。並於調查期間每周前往各場站針對車輛進行車輛設備複查，盡可能避免因調查疏漏影響評分結果。已補充於期中報告書(修正一版)第 50-51 頁。
	4. 建議針對跨年度重複發生之缺失，研議加重扣分或調整配分機制。	感謝建議，對於最終評鑑結果中如出現跨年度重複發生之缺失，將於成果報告書提出後續評鑑方式建議。
馮委員正民	1. 建議評鑑結果與前期比較，可區分為公司治理及駕駛行為兩大面向進行分析。	感謝建議，已於期末報告書說明。
	2. 建議業者自評時，應針對表現不佳項目提出具體改善措施。	感謝建議，相關內容本團隊已納入輔導公車業者自評及專家委員訪評。
	3. 建議補充評鑑結果之獎懲機制。	感謝建議，評鑑結果之獎懲機制將與公車處探討研擬。
林委員大煜	1. 報告書第 21-22 頁表 3-1，建議補充修正原因說明。	感謝建議，已補充於期中報告書(修正一版)第 21-22 頁。

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
	2. 報告書第 38 頁，「如表 3-9 所示」修正為「如表 3-4 所示」。	感謝建議，已修改於期中報告書(修正一版)第 38 頁。
	3. 報告書第 52 頁，「各別」修正為「個別」。	感謝建議，已修改於期中報告書(修正一版)第 52 頁。
	4. 建議專家訪評前，先整理 D4-4 改善行動之改善前後對照資料，以利評分。	感謝建議，相關內容本團隊將納入輔導公車業者自評及專家委員訪評。
郭委員宗生	1. 報告書第 79 頁 D1-2 行車肇事率分數與表 4-29 不一致，請確認並釐清原因。	感謝建議，分數誤植，已修改於期中報告書(修正一版)第 84 頁表 4-29。
	2. 有關班次脫班議題，建議多面向檢討原因並研提改善措施。	感謝建議，相關內容本團隊已納入輔導公車業者自評及專家委員訪評。
	3. D 公司經營與管理項目，建議補充表現不佳原因及改善建議。	感謝建議，本團隊對於 D 公司經營與管理項目最終評鑑結果中表現不佳之處，已於期末報告書提出表現不佳原因及改善建議。
	4. 建議增加無障礙相關指標（如場站或站牌）。	感謝建議，評鑑指標調整將於成果報告書納入建議說明。
李委員佩芳	建議公車處應視評鑑缺失積極改善，以避免影響中央補助款。	遵照辦理，本團隊將提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
楊委員惠鈴	1. 建議報告書補充公車處營運概況（如路線、班次及載客數）。	感謝建議，公車處營運概況已補充於期中報告書(修正一版)第 10 頁。
	2. 對於評分退步項目，請公車處儘速檢討改善。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
黃副召集人詩涵	1. 建議公車處針對評鑑缺失即時改善，以提升服務品質。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
	2. 為避免影響中央補助款，請強化低分項目改善，並持續與交通處保持密切溝通。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
公共汽車管理處	1. 感謝委員及研究團隊意見，將就報告書所列缺失辦理修正或研擬改善措施。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
	2. 有關 D1-2 肇事率及其他低分項目，將提供佐證資料，與研究團隊再行釐清。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
業務單位(公共運輸科)	1. 請研究團隊依實際情形調整工作期程甘特圖，並報府備查。	感謝建議，工作期程甘特圖已調整於期中報告書(修正一版)第8頁。
	2. 考量整體期程，請同步著手規劃專家委員訪評及機關觀摩學習活動。	遵照辦理。
決議	1. 期中報告審查原則通過，請研究團隊依本次討論意見修正，完成期中報告書修正一版。	遵照辦理。
	2. 請研究團隊依據委員及與會單位意見再行檢視與修正相關內容。	遵照辦理。
	3. 請公車處就有爭議項目提供佐證資料，以利研究團隊修正及彙整。	遵照辦理，本團隊已提供相關缺失情形予業者，以便業者於專家委員訪評時列出相關改善情形及佐證資料。
	4. 請研究團隊注意計畫期程，妥善安排各階段工作。	遵照辦理。

五、期末報告審查會議意見回復表

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
陳委員建平	為鼓勵駕駛長提供行動不便乘客友善服務，建議公車處研議調整獎勵機制，並完善相關服務標準作業程序（SOP）。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 104 頁。
張委員滋容	1. 建議補充說明本期評鑑分數較前一期下降之指標及其原因。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 6.4 小節。
	2. 建議公車處針對評鑑得分較低之指標，深入分析原因並研擬改善措施。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 6.1-6.2 小節。
馮委員正民	1. 建議將評鑑結果歸納為「公司治理」、「駕駛行為」及「設施設備」三大面向，作為後續改善依據。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 106-108 頁。
	2. 建議公車處就評鑑結果研議建立駕駛或相關單位之獎勵機制，並可增設進步獎及策進機制，以鼓勵持續精進。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 116 頁。
林委員大煜	1. 報告書第 96 頁，有關 80/20 法則，建議補充加分指標及正配分指標之評估方式與相關說明。	感謝建議，正負分項占比計算相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 95 頁。80/20 法則評估方式已補充於期末報告書(修正一版)第 98-99 頁。
	2. 報告書第 44 頁，請補充說明每日班次較少路線之抽樣方式。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 42 頁。
	3. 報告書第 53 頁，圖 3.9 標題請修正為「整體評鑑總分計算流程圖」。	感謝建議，已修改標題於期末報告書(修正一版)第 53 頁。
	4. 報告書第 70 頁，請調整圖例配色及呈現方式，以提升辨識度。	感謝建議，已調整圖例配色及呈現方式於期末報告書(修正一版)第 66-72 頁。
郭委員宗生	1. 有關八斗子、堵南、建德及大武崙調度室之環境整潔，建議公車處持續加強改善。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 102 頁。
	2. C3-1 路口停讓等相關安全指標得分偏低，建議公車處持續檢討並加強改善。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 107 頁。
	3. 報告書第 78 頁，建議補充說明受傷人數之認列標準，並釐清公車處無肇責案件是否納入統計；另建議後續可評估採用每百萬公里死傷人數等更符合實際情形之評分方式。	感謝建議，相關說明與建議已補充於期末報告書(修正一版)第 78、116 頁。
	4. D2-2 申訴案件數得分不到一半，對比 C1 服務滿意度多不到一成不滿	D2-2 申訴案件數主要為屬實之申訴案件依情節輕重計算分

與會代表	審查意見	回覆辦理情形
	意，建議補充說明兩者差異及原因。	數，而 C1 服務滿意度則由隨車調查及乘客問卷依不同細項指標調查、評分。相關評分方式已於期末報告書(修正一版)於表 3-2 本期評鑑指標評分項目、配分及評分方式彙整表及第 79 頁說明。
	5. 建議公車處持續精進駕駛招募策略及教育培訓機制，以提升新進駕駛長投入意願，充實營運人力。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 116 頁。
李委員佩芳	建議於結論中彙整歷年評鑑結果，作為整體趨勢分析及改善參考。	感謝建議，相關建議已補充於期末報告書(修正一版)第 113-114 頁。
楊委員惠鈴	報告書第 10 頁，建議補充說明班次尚未恢復至疫情前水準之原因，並加強表 3-1「基隆市市區公車統計資料」之分析說明。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 10 頁。
黃副召集人 詩涵	建議公車處針對評鑑缺失項目，釐清原因並積極研擬改善措施。	感謝建議，相關說明已補充於期末報告書(修正一版)第 6.1-6.3 小節，並提供相關缺失情形予業者。
決議	1. 期末報告審查通過。	遵照辦理。
	2. 請研究團隊依據各委員審查意見檢視報告內容並完成修正後提送。	遵照辦理。
	3. 研究團隊注意計畫期程，妥善安排各階段工作。	遵照辦理。