

# 南投縣市區公車服務評鑑執行要點

中華民國 109 年 8 月 4 日南投縣政府府工交字第 1090177101 號函訂定全文 9 點，並自即日生效

- 一、為辦理南投縣（以下簡稱本縣）市區汽車客運業營運與服務評鑑之執行，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第四條規定，特訂定本要點。
- 二、本縣市區汽車客運業評鑑對象及時程如下：經南投縣政府（以下簡稱本府）市區公車路線審議委員會審議通過之市區公車路線，每年至少辦理一次評鑑，成績依本要點辦理。
- 三、本府辦理市區汽車客運業營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分標準辦理：
  - （一）場站設施與服務：占總成績百分之十五。
  - （二）運輸工具設備與安全：占總成績百分之二十五。
  - （三）旅客服務品質與駕駛員管理：占總成績百分之三十。
  - （四）無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：占總成績百分之十。
  - （五）公司經營與管理：占總成績百分之二十。依據前項評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標如附件表一南投縣市區公車營運與服務評鑑指標配分表。
- 四、營運服務品質之資料收集、服務指標之量化及彙整等作業

- ，得委託公私立機構或法人團體辦理。
- 五、採線上及現場稽核者，稽核時間及站點於評鑑前指定，除需受評業者配合事項外，評鑑作業完竣前不得公布。
- 六、本府應依據前期調查作業所得之缺失要求業者提出改善方案，並將其改善情形納入評鑑範圍。
- 七、營運與服務評鑑成績，分別予以列等如下：
- (一) 優等：九十分以上。
  - (二) 甲等：八十分以上，未滿九十分。
  - (三) 乙等：七十分以上，未滿八十分。
  - (四) 丙等：六十分以上，未滿七十分。
  - (五) 丁等：未滿六十分。
- 八、評鑑結果經本府審定後公布，並函知各接受評鑑之業者及陳報交通部備查。
- 九、針對受評路線，評鑑結果將作為後續業者自行規劃新闢路線、變更路線、續營申請等評分參考依據。

附件一、南投縣市區公車營運與服務評鑑指標配分表

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
場站設施與服務 (A, 15分)	A1	場站空間	A1-1 合法場站停車空間	2	平均車位面積 $\leq 14M^2(2*7M)$ 扣 2 分 平均車位面積 $\leq 20M^2(2*10M)$ 扣 1 分 平均車位面積=場站停車場面積/配車數	業者提供 書面資料
	A2	候車服務 設施	A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	A.站牌歪斜 B.站牌牌面受損 C.站牌傾倒(含無設置站牌) D.站牌牌面含有商業廣告 有上述任一缺失得 0 點，無缺失得 1 點 ※得分=配分×(站牌總得點/調查站牌數)	調查員站牌 調查
			A2-2 班車時刻是否標示正確	3	清楚明確：3 分 未設置或資訊錯誤：0 分	
			A2-3 路線站牌及內容是否正確	3	A.路線名稱 B.路線編號 C.本站站名 D.客運公司名稱 E.行駛路線圖(含停靠站) F.業者服務電話	

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
運輸工具設備 與安全(B, 25 分)					皆正確得 3 點，錯一項得 1.5 點，錯兩項得 0 點 ※得分=配分×(站牌總得點/調查站牌數/3)	
	A3	場站檢查	A3-1 場站整齊與清潔程度	3	場站有堆放雜物、垃圾等問題，每一項缺失扣 1 分	調查員隨車 調查
			A3-2 場站消防安全設施	2	逃生標示、滅火器皆有 2 分 缺一項扣 1 分	
	B1	車齡比率	B1-1 路線配置車輛平均車齡	2	1) 4 年以內：2 分	業者提供 書面資料
					2) 4~6(含)年：1.75 分	
					3) 6~8(含)年：1.5 分	
B2	公車資訊 服務設施	B2-1 路線號碼牌資訊明確程度	1	4) 8~10(含)年：1.25 分	調查員隨車 調查	
				5) 10~12(含)年：1 分		
				6) 超過 12 年：0 分		
		B2-2 駕駛員姓名資訊明確程度	1	有設置且清楚辨識：1 分 字體模糊或破損但尚可辨識：0.5 分 未設置或有設置但無法辨識：0 分		
		B2-3 行車路線圖資訊明確程度	1	有設置且清楚辨識：1 分 字體模糊或破損但尚可辨識：0.5 分		

評鑑項目	編號	評分內容	配分	備註	資料來源
				未設置或有設置但無法辨識：0分	
		B2-4 下車按(拉)鈴設備標示清楚且能正常使用	1	有設置且位置明確、標示清楚、功能正常：1分 有設置但位置不明確、標示不清楚：0.5分 未設置或功能有問題：0分	
		B2-5 刷卡機設置及故障情形	1	有設置且正常使用 1分 未設置或故障 0分	
		B2-6 客運公司申訴電話或縣府申訴電話	1	有設置且清楚辨識：1分 字體模糊或破損但尚可辨識：0.5分 未設置或有設置但無法辨識：0分	
		B2-7 車輛站名播報	1	有設置：1分 有設置但聲音過小：0.5分 未設置或站名播報聲：0分	
		B2-8 車輛動態資訊	1	有 1分 無顯示 0分	調查員隨車調查時以IBUS APP檢視
	B3	車輛設備與紀錄			
		B3-1 禁菸標誌明確程度	1	有設置且清楚辨識：1分 模糊或破損但尚可辨識：0.5分 未設置或有設置但無法辨識：0分	調查員隨車調查
		B3-2 車輛內逃生安全門使用說明是否標示清楚、逃生安全門能否正常	3	有設置且正常使用並有清楚標示：3分 有設置但標示模糊或破損但尚可辨識：1.5	

評鑑項目	編號	評分內容	配分	備註	資料來源
		使用		分 未設置、故障或標示無法辨識：0分	
		B3-3 車輛內是否備有滅火器且在有效期限內	2	有設置：2分 未設置、未達數量或不在有效期限內：0分 ※依法規甲類大客車應設置2具，乙類應設置1具	
		B3-4 空調是否正常運作	1	有設置：1分 未設置或故障：0分	
		B3-5 車輛是否備有車窗擊破器3具	3	是：3分 未達三具擊破器：0分	
		B3-6 車輛是否進行定期保養	2	A.車輛有無按規定定期檢驗 1.逾期得0點 2.沒逾期得1點 B.車輛有無保養紀錄 1.有保養得1點 2.無保養得0點 ※得分=配分×[(A+B)/2] ※依各公司路線配車比例之20%抽查，若配車少於10輛車則進行普查	業者提供 書面資料
		B3-7 車輛裝置行車紀錄器之使用及查核	1	有設置：1分	

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
					無設置：0分：	
			B3-8 排廢氣品質	2	衡量值計算方式； 排廢氣檢測不合格率(BA)= 該路線不合格班次數/該路線檢查車輛 排廢氣品質評鑑指標得分計算方式； 1) 排廢氣不合格率 $BA \geq 0.3$ ：得分為0分 2) 排廢氣不合格率 $BA=0$ ：得分為2分 3) 排廢氣不合格率 $0 < BA < 0.3$ ※得分=權重配分× { [0.3-(BA) ]/0.3 }	南投縣環保局提供
旅客服務品質 與駕駛員管理 (C, 30分)	C1	發車準點	<u>C1 發車準點率</u>	<u>3</u>	<u>1) 與表定發車時間前3分鐘進站與後5分鐘出站：3分</u> <u>2) 與表定發車時間差5-7分鐘：2.25分</u> <u>3) 與表定發車時間差7-10分鐘：1.5分</u> <u>4) 與表定發車時間差10-15分鐘：0.75分</u> <u>5) 與表定發車時間差15分鐘以上：0分</u> 早發視同誤點，得0分	調查員首站調查
	C2	服務滿意度	C2-1 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	乘客問卷 依非常差(0分)、差(0.5分)、普通(1分)、好(1.5分)、非常好(2分)進行評分。 隨車調查 態度良好且著制服：2分	乘客問卷及調查員隨車調查

評鑑項目	編號	評分內容	配分	備註	資料來源
				服務態度良好但制服不整齊：1分 態度惡劣或未著制服：0分 ※得分=(乘客問卷+隨車調查)*50%	
		C2-2 駕駛員的駕駛平穩性(超速、搶闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車等)	4	乘客問卷 依非常差(0分)、差(1分)、普通(2分)、好(3分)、非常好(4分)進行評分。	
				隨車調查 每發生一次扣2分，扣分上限4分 ※得分=(乘客問卷+隨車調查)*50%	
		C2-3 駕駛員是否有拒載乘客之情況	2	1) 從未有此情形：2分 2) 搭乘時出現此情形：0分	乘客問卷
		C2-4 駕駛員行車時是否有使用通訊設備、聊天、聽音樂或其他危險駕駛之情形	4	1) 從未有此情形：4分 2) 搭乘時出現此情形：0分	
		C2-5 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為之情形	2	1) 從未有此情形：2分 2) 搭乘時出現此情形：0分	乘客問卷及調查員隨車調查
		C2-6 車容及車廂整潔(評估項目包括車廂、車體、車窗、座位)	3	乘客問卷 依非常差(0分)、差(0.75分)、普通(1.5分)、好(2.25分)、非常好(3分)進行評分。	
				隨車調查	

評鑑項目	編號	評分內容	配分	備註	資料來源
				依車輛內是否堆放雜物、垃圾、玻璃清潔度等進行扣分，每有 1 筆扣 1 分 ※得分=(乘客問卷+隨車調查)*50%	
		C2-7 待班班車是否於調度場或停車場停等(不於路邊任意停等)	2	於停等區內：2 分 車身有一半以內在停等區：1 分 車身有一半以外在停等區或不在停等區：0 分	調查員場站調查
		C2-8 班車是否於核定站為停靠(待班班車距發車時間 10 分鐘以下者不在此限)	2	於站位內：2 分 車身有一半以上在站外或不在停等區：0 分	調查員隨車調查
		C2-9 整體滿意度	3	乘車問卷&隨車調查 依非常差(0 分)、差(0.75 分)、普通(1.5 分)、好(2.25 分)、非常好(3 分)進行評分。 ※得分=(乘客問卷+隨車調查)*50%	乘客問卷
		C2-10 駕駛員出勤前是否實施且通過酒精及血壓測試	3	駕駛員出勤前是否實施酒精、血壓及體溫檢測 1)每日出勤前實施酒精、血壓與體溫檢測且有具體事證者：1.5 分 2)任一項酒精、血壓與體溫無辦理者：得 0 分 公司是否列管並輔導身體狀況易異常之駕	業者提供書面資料

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
					駛 1)公司針對體溫超過 38°C 或血壓不正常者(收縮壓大於 150mmHg 或舒張壓大於 95mmHg)有列管紀錄並進行輔導：1.5 分。 2)無列管或輔導紀錄：0 分	
公司經營與管理 (D, 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及行政契約等相關規定被舉發	2	每十萬公里違反之次數 0 次：2 分 每十萬公里違反之次數 1-2 次：1.5 分 每十萬公里違反之次數 2-3 次：1 分 每十萬公里違反之次數 3-4 次：0.5 分 每十萬公里違反之次數超過 4 次：0 分	南投縣監理所及南投縣政府提供
			D1-2 駕駛員管理制度及執行狀況(工時及駕駛人登記制度執行)	2	1) 所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記(異動時亦隨時更新)，且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規：2 分 2) 缺少上述任一項：1 分 3) 缺少二項：0 分	業者提供 書面資料
			D1-3 行車有責肇事率	2	每十萬公里有責肇事之次數 0 次：2 分 每十萬公里有責肇事肇事之次數 1-2 次：1.5 分 每十萬公里有責肇事肇事之次數 2-3 次：1 分	南投縣警察局交通隊提供

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
					每十萬公里有責肇事肇事之次數 3-4 次：0.5 分 每十萬公里有責肇事肇事之次數超過 4 次：0 分	
	D2	公司網站 資訊提供	D2-1 公司網站路線及時刻表	2	有提供路線及時刻表：2 分 無提供路線及時刻表：0 分	調查員調查
			D2-2 公司網站無障礙車輛時刻表	2	有提供無障礙車輛時刻表：2 分 無提供無障礙車輛時刻表：0 分	
	D3	民眾申訴 處理	D3-1 申訴電話、車輛號碼及駕駛員 編號	2	有：2 分 有標示但模糊或有汙損：0.5 分 無：0 分	南投縣政府 提供
				D3-2 申訴案件追蹤處理及回覆	2	
	D4	教育訓練	D4-1 教育訓練-大型車職業駕駛人 定期訓練證明	2	訓練人次佔公司僱用駕駛員人數 1) 80% 以上：2 分 2) 60%-80%：1.5 分 3) 40%-60%：1 分 4) 未滿 40%：0.5 分	業者提供 書面資料
	D5	業者管理 制度	D5-1 公車業者行車安全完整管理制 度及執行程度	2	D51 公司行車安全制度之完整性評估項目（ 佔 1 分）包括：	業者提供

評鑑項目	編號	評分內容	配分	備註	資料來源
				A.駕駛員身心管理制度 B.安全教育訓練制度（包含駕駛員對老弱婦孺之服務訓練） C.車輛檢修制度 D.肇事通報與處理制度 E.公車動態檢視 2 項指標：行車班次合格率（90%以上）及駕駛員插入身份識別率（95%以上） 每一評估項目不合格者扣 0.2 分 D51=該公車業者之總得分 D52 公司行車安全制度之落實程度評估（佔 1 分）項目同上之（A~E） 每一評估項目不合格者扣 0.2 分 D52=該公車業者之總得分 D5 得分=D51 得分+D52 得分	書面資料
	D6	政策配合度 D6-1 相關大眾運輸政策之配合度（包含電子票證使用推廣、相關活動接駁...等）	2	由業者提出當年度縣府政策及業者配合情況，並由縣府認定給分。	南投縣政府提供
	D7	電動車服務 D7-1 電動車數量	0(+2)	業者電動車車輛數佔總車輛數達 80%以上：2 分 業者電動車車輛數佔總車輛數達 60-80%以	業者提供 書面資料

評鑑項目	編號	評分內容		配分	備註	資料來源
					上：1.5分 業者電動車車輛數佔總車輛數達 40-60%以上：1分 業者電動車車輛數佔總車輛數未滿 40%(至少需要有一輛電動車)：0.5分	
無障礙之設施、服務、運輸工具設備與安全 (E, 10分)	E1	無障礙場站設施、服務(可供民眾上下車之場站)	E1-1 是否設置無障礙廁所	3	有設置且能正常使用：3分 有設置但環境髒亂：1分 未設置或設備故障：0分	調查員場站調查
			E1-2 是否設有無障礙斜坡道及導引指示	3	有設置且能正常使用：3分 未設置或設備故障：0分	
			E1-3 是否設置緊急救助設備(緊急按鈕)	2	有設置且能正常使用：2分 未設置或設備故障：0分	
	E2	無障礙運輸工具設備與安全	E2-1 無障礙公車比率	2	得分=2×(低底盤車輛&合格無障礙巴士/總車輛數) (※以各評鑑業者於南投縣營運之總車輛比例計算)	業者提供書面資料
總分				100 (+2)	另加分題共 2 分	