

## 4.2 市區公車路線別調查結果

依據下表所述，路線別評鑑指標主要以「A2 站牌資訊指標」、「B3 公車動態設備妥善指標」、「B4 公車靜態資訊完善指標」、「B5 行車安全指標」、「C1 準點性指標」、「C2 駕駛行為指標」、「C3 駕駛員服務態度與儀容指標」、「C4 駕駛行車安全性指標」、「C5 車內環境舒適度」、「C6 乘客滿意度指標」、「D1.無障礙車輛配置與規格指標」、「D2.無障礙班表提供」等類別指標為主要分類，共計 15 項，配分 **58.00 分**，如表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 路線別評鑑指標項目與配分

評鑑指標		配分
A2 站牌資訊指標	A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	5(-3)
	A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)
B3 公車動態設備妥善指標	B3-1 下車鈴、行車紀錄器（須為數位電子式）、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8
B4 公車靜態資訊完善指標	B4-1 路線號碼牌（車前、車側、車後）、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8
B5 行車安全指標	B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)
C1 準點性指標	C1-1 抽測班車發車準點率（起站提早或超過預訂發車時間均算誤點）	4(-3)
	C1-2 抽測班車到站準點率（以受測單位公佈的到站時間為準）	3(-3)
C2 駕駛行為指標	C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)
	C2-2 駕駛員路口停讓行為	1
C3 駕駛員服務態度與儀容指標	C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2
C4 駕駛行車安全性指標	C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)
C5 車內環境舒適度	C5-1 車內環境舒適度（包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度）	3
C6 乘客滿意度指標	C6-1 乘客搭乘滿意程度	2
D2 無障礙班表提供	D2-1 站牌是否提供無障礙班表	1
總分		58(-25)

### 4.2.1 太魯閣客運之路線別得分

太魯閣客運受評路線為 301、302、303 與 305 路線，各指標之平均分數及各路線指標分數，如表 4.2-2 所示，依序為 54.96 分、56.14 分、56.33 分、55.36 分。

由表 4.2-2 太魯閣客運路線別得分中可知，301 路線於 B4-1、C2-2、C3-1 與 C6-1 未滿分；302 路線於 C2-2、C3-1 與 C6-1 未滿分；303 路線於 C2-2、C6-1 未滿分；305 路線於 B5-1、C2-2、C3-1 與 C6-1 未滿分，詳細說明如下所述。

表 4.2-2 太魯閣客運路線別得分

評鑑指標	配分	301	302	303	305
A2-1站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者0分）	5(-3)	5	5	5	5
A2-2站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)	8	8	8	8
B3-1下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app正常運作等項目之妥善率	8	8	8	8	8
B4-1路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	6	8	8	8
B5-1逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2	2	2	0
C1-1抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	4	4	3	4
C1-2抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	3	3	3	3
C2-1駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2	2	2	2
C2-2駕駛員路口停讓行為	1	0.72	0.75	0.73	0.80
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	1.61	1.80	2.00	1.95
C4-1駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)	9	9	9	9
C5-1車內環境舒適度(包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度)	3	3	3	3	3
C6-1乘客搭乘滿意程度	2	1.63	1.55	1.60	1.61
D2-1站牌是否提供無障礙班表	1	1	0.04	1	1
總分	58(-25)	54.96	56.14	56.33	55.36

### 一、A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形

太魯閣客運各路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各路線均得滿分。

### 二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

太魯閣客運各路線站牌資訊均明確完整與清楚辨識，故各路線均得滿分。

### 三、B3-1 下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率

太魯閣客運各車輛下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作，經查核均正常運作，故得滿分。

### 四、B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度

301 路線有一趟班次未張貼駕駛員名稱，故該指標扣 2 分，得 6 分，如圖 4.2-1 所示。其餘各路線之指標項目內容，經查核均無缺失，故得滿分。



圖 4.2-1 301 路線未張貼駕駛員姓名

### 五、B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器

305 路線於機關每月稽查項目時，曾有滅火器缺失，故該項指標扣 2 分，得 0 分。其餘各路線之指標項目內容，經查核均無缺失，故得滿分。

## 六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如

表 4.2-3 所示，303 路線發車準點率介於 94%~96% 之間得 3 分，其餘路線發車準點率均達 96% 以上，故得滿分。

表 4.2-3 太魯閣客運 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	得分
301	99.5%	4分
302	99.3%	4分
303	95.4%	3分
305	98.7%	4分

## 七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-4 所示，惟 302 路線行經太魯閣，其動態有訊號不佳之可能，故取其中間站位(砂卡礑)進行計算。各路線計算結果均達 96%，故得滿分。

表 4.2-4 太魯閣客運 C1-2 到站準點率

路線	到站準點率	得分
301	97.7%	4分
302	99.4%	4分
303	98.3%	4分
305	97.1%	4分

## 八、C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況

太魯閣客運各路線均未有相關情形，故得滿分。

## 九、C2-2 駕駛員路口停讓行為

太魯閣客運各路線路口停讓次數調查結果如表 4.2-5 所示，各路線停讓比例介於 0.72-0.8 之間。

表 4.2-5 太魯閣客運 C2-2 路口停讓得分

路線	調查路口數	有停讓路口數	比例/得分
301	72	52	0.72
302	32	24	0.75
303	60	44	0.73
305	45	36	0.80

#### 十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

太魯閣客運各路線服務態度與服裝儀容得分情形如表 4.2-6 所示，太魯閣服務態度得分均大於 0.5 分，顯示大多呈現普通與良好；服裝儀容均整潔，故均為 1 分。

表 4.2-6 太魯閣客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	服務態度得分	服裝儀容得分	總得分
301	0.61	1.00	1.61
302	0.80	1.00	1.80
303	1.00	1.00	2.00
305	0.95	1.00	1.95

十一、C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門

太魯閣客運各路線駕駛員均未有相關情形，故得滿分。

#### 十二、C5-1 車內環境舒適度

太魯閣客運各路線車內環境均無缺失，故得滿分。

#### 十三、C6-1 乘客搭乘滿意程度

太魯閣客運服務滿意度調查結果如表 4.2-7 所示，太魯閣客運各路線多數傾向滿意，僅少數 302 與 305 路線填答普通，整體而言，乘客滿意度佳。

表 4.2-7 太魯閣客運 C6-1 服務態度與儀容得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	總數	得分
301	26	78	0	0	104	1.63
302	10	57	3	0	70	1.55
303	6	24	0	0	30	1.60
305	16	53	1	0	70	1.61

#### 十四、D2-1 站牌是否提供無障礙班表

302 路線除了新城火車站有標示無障礙資訊，其餘站牌均未標示，未標示之站牌範例如圖 4.2-2 示，故得 0.04 分，其餘站牌均有公告無障礙資訊，故得滿分。



圖 4.2-2 太魯閣客運站牌公告無障礙班次範例

#### 4.2.2 華聯客運之路線別得分

華聯客運受評路線為 304 路線，路線別分數為 55.52 分，各指標之平均分數如表 4.2-8 所示。

由表 4.2-8 華聯客運路線別得分中可看出，304 路線在 C1-2、C2-2 與 C6-1 未得滿分，其餘指標均為滿分。

表 4.2-8 華聯客運路線別得分

評鑑指標	配分	304
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	5(-3)	5
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)	8
B3-1 下車鈴、行車紀錄器（須為數位電子式）、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8	8
B4-1 路線號碼牌（車前、車側、車後）、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	8
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2
C1-1 抽測班車發車準點率（起站提早或超過預訂發車時間均算誤點）	4(-3)	4
C1-2 抽測班車到站準點率（以受測單位公佈的到站時間為準）	3(-3)	1
C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2
C2-2 駕駛員路口停讓行為	1	0.90
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	2.00
C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或	9(-6)	9

評鑑指標	配分	304
站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門		
C5-1車內環境舒適度(包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度)	3	3
C6-1乘客搭乘滿意程度	2	1.62
D2-1站牌是否提供無障礙班表	1	1
總分	58(-25)	55.52

#### 一、A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形

華聯客運 304 路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各得滿分。

#### 二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

華聯客運 304 路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

#### 三、B3-1 下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率

華聯客運各路線查核結果，下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目均正常運作，故得滿分。

#### 四、B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度

華聯客運各車輛之路線號碼牌、駕駛姓名、車內路線圖、車內禁菸標誌及乘客申訴電話等，經查核均無缺失，故得滿分。

#### 五、B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器

華聯客運各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

#### 六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-9 所示，經查公車動態系統之發車時間與其班表發車時間，準點率為 98%，故得滿分。

表 4.2-9 304 路線 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	得分
304	98%	4分

## 七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-10 所示，惟 304 路線為預約制觀光公車，其到站時間易受遊客停留之影響，故本路線到站時間以蕃薯寮休息區進行計算，其到站準點率為 92.2%，得 1 分。

表 4.2-10 304 路線 C1-1 到站準點率

路線	到站準點率	得分
304	92.2%	1分

## 八、C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況

華聯客運 304 路線均未有相關情形，故得滿分。

## 九、C2-2 駕駛員路口停讓行為

華聯客運 304 路線路口停讓次數調查結果如表 4.2-11 所示，路線停讓比例為 0.9。

表 4.2-11 華聯客運 C2-2 路口停讓得分

路線	調查路口數	有停讓路口數	比例/得分
304	20	18	0.9

## 十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

華聯客運 304 路線服務態度與服裝儀容得分情形如表 4.2-12 所示，304 路線服務態度與服裝儀容得分均為 1 分，顯示其服務態度與服裝儀容表現良好。

表 4.2-12 華聯客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	服務態度得分	服裝儀容得分	總得分
304	1.00	1.00	2.00

## 十一、C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門

華聯客運 304 路線駕駛員均未有相關情形，故得滿分。

## 十二、C5-1 車內環境舒適度

華聯客運 304 路線車內環境均無缺失，故得滿分。

## 十三、C6-1 乘客搭乘滿意程度

華聯客運服務滿意度調查結果如表 4.2-13 所示，304 路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-13 華聯客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	總數	得分
304	7	23	0	0	30	1.62

## 十四、D2-1 站牌是否提供無障礙班表

華聯客運各站牌均有公告無障礙公車資訊，故得滿分。

### 4.2.3 首都與台北客運之路線別得分

首都與台北客運受評路線為 307 聯營路線，路線別分數均為 57.29 分，各指標之平均分數如表 4.2-14 所示。

由表 4.2-14 首都與台北客運路線別得分中可看出，除了 C2-2、C3-1 與 C6-1 指標未得滿分，其餘指標均為滿分。

表 4.2-14 首都與台北客運路線別得分

評鑑指標	配分	307
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	5(-3)	5
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)	8
B3-1 下車鈴、行車紀錄器（須為數位電子式）、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8	8
B4-1 路線號碼牌（車前、車側、車後）、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	8
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2
C1-1 抽測班車發車準點率（起站提早或超過預訂發車時間均算誤點）	4(-3)	4
C1-2 抽測班車到站準點率（以受測單位公佈的到站時間為準）	3(-3)	3
C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2
C2-2 駕駛員路口停讓行為	1	0.83
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	1.92
C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)	9
C5-1 車內環境舒適度（包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度）	3	3
C6-1 乘客搭乘滿意程度	2	1.54
D2-1 站牌是否提供無障礙班表	1	1
總分	58(-25)	57.29

#### 一、A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形

307 路線站牌均無破損龜裂或傾斜之情形，故各得滿分。

#### 二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

307 路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

三、B3-1 下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率

307 路線查核結果，下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目均正常運作，故得滿分。

四、B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度

307 路線各車輛之路線號碼牌、駕駛姓名、車內路線圖、車內禁菸標誌及乘客申訴電話等，經查核均無缺失，故得滿分。

五、B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器

307 路線各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-15 所示，307 路線發車準點率為 99.8%，故得滿分。

表 4.2-15 306 與 307 路線 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	得分
307	99.7%	4分

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-16 所示，307 路線到站準點率均為 96.9%，故得滿分。

表 4.2-16 307 路線 C1-1 到站準點率

路線	到站準點率	得分
307	96.9%	3分

八、C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況

307 路線均未有相關情形，故得滿分。

### 九、C2-2 駕駛員路口停讓行為

307 路線路口停讓次數調查結果如表 4.2-17 所示，307 路線停讓比例為 0.83。

表 4.2-17 307 路線 C2-2 路口停讓得分

路線	調查路口數	有停讓路口數	比例/得分
307	35	29	0.83

### 十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

307 路線服務態度與服裝儀容得分情形如表 4.2-18 所示，307 服務態度得分為 0.92 分，服裝儀容得分為滿分，顯示服務態度與服裝儀容表現良好。

表 4.2-18 307 路線 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	服務態度得分	服裝儀容得分	總得分
307	0.92	1.00	1.92

十一、C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門

307 路線駕駛員均未有相關情形，故得滿分。

### 十二、C5-1 車內環境舒適度

307 路線車內環境均無缺失，故得滿分。

### 十三、C6-1 乘客搭乘滿意程度

307 路線服務滿意度調查結果如表 4.2-19 所示，304 路線受訪者均傾向滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-19 307 路線 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	總數	得分
307	3	32	0	0	35	1.54

### 十四、D2-1 站牌是否提供無障礙班表

307 路線各站牌均有公告無障礙公車資訊，故得滿分。

#### 4.2.4 統聯客運之路線別得分

統聯客運受評路線為 308 與 310 路線，路線別分數依序為 54.06 分與 56.93 分，各指標之平均分數如表 4.2-20 所示。

由表 4.2-20 統聯客運路線別得分中可看出，308 路線未滿分項目為 B4-1、C2-2、C3-1、C6-1 與 D2-1；310 路線未滿分項目為 C2-2、C3-1、C6-1 與 D2-1，其餘指標均為滿分。

表 4.2-20 統聯客運路線別得分

評鑑指標	配分	308	310
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	5(-3)	5	5
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)	8	8
B3-1 下車鈴、行車紀錄器（須為數位電子式）、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8	8	8
B4-1 路線號碼牌（車前、車側、車後）、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	6	8
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2	2
C1-1 抽測班車發車準點率（起站提早或超過預訂發車時間均算誤點）	4(-3)	4	4
C1-2 抽測班車到站準點率（以受測單位公佈的到站時間為準）	3(-3)	3	3
C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2	2
C2-2 駕駛員路口停讓行為	1	0.81	0.76
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	1.75	1.69
C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)	9	9
C5-1 車內環境舒適度（包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度）	3	3	3
C6-1 乘客搭乘滿意程度	2	1.50	1.51
D2-1 站牌是否提供無障礙班表	1	0	0.97
總分	58(-25)	54.06	56.93

### 一、A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形

統聯客運路線經查站牌均無破損龜裂或傾斜，故得滿分。

### 二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

統聯客運路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

### 三、B3-1 下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率

統聯客運路線各路線查核結果，下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目均正常運作，故得滿分。

### 四、B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度

統聯客運 308 路線經查有一班次，未張貼駕駛員姓名，如圖 4.2-3，故扣 2 分，得 6 分；310 路線稽查結果均無缺失，故得滿分。



圖 4.2-3 308 路線未張貼駕駛員姓名

### 五、B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器

統聯客運各路線車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

### 六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表

4.2-21 所示，經查公車動態系統，308 發車準點率為 99.8%，310 發車準點率為 97.5%，均得滿分。

表 4.2-21 308 與 310 路線 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	得分
308	99.8%	4分
310	97.5%	4分

#### 七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-22 所示，經查公車動態系統，308 到站準點率為 96.3%，得滿分，310 路線因行經太魯閣，其動態有訊號不佳之可能，故取其中間站位(砂卡礑)進行計算，其到站準點率為 98.1%，得滿分。

表 4.2-22 308 與 310 路線 C1-1 到站準點率

路線	到站準點率	得分
308	96.3%	3分
310	98.1%	3分

#### 八、C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況

統聯客運路線均未有相關情形，故得滿分。

#### 九、C2-2 駕駛員路口停讓行為

統聯客運路線路口停讓次數調查結果如表 4.2-23 所示，308 路線停讓比例為 0.81、310 路線停讓比例為 0.76。

表 4.2-23 統聯客運 C2-2 路口停讓得分

路線	調查路口數	有停讓路口數	比例/得分
308	21	17	0.81
310	34	26	0.76

#### 十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

統聯客運路線服務態度與服裝儀容得分情形如表 4.2-24 所示，統聯客運服務態度得分均大於 0.5 分，顯示大多呈現普通與良好；服裝儀容均整潔，故均為 1 分。

表 4.2-24 統聯客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	服務態度得分	服裝儀容得分	總得分
308	0.75	1.00	1.75
310	0.69	1.00	1.69

十一、C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門

統聯客運路線駕駛員均未有相關情形，故得滿分。

十二、C5-1 車內環境舒適度

統聯客運路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、C6-1 乘客搭乘滿意程度

統聯客運服務滿意度調查結果如表 4.2-25 所示，308 與 310 路線多數受訪者傾向滿意，僅少數受訪者傾向不滿意，顯示乘客滿意度佳。

表 4.2-25 統聯客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	非常滿意	滿意	普通	不滿意	總數	得分
308	5	22	1	2	30	1.5
310	4	40	1	1	46	1.51

十四、D2-1 站牌是否提供無障礙班表

308 路線因站牌均未公告無障礙公車資訊，如圖 4.2-4 所示，故得 0 分；310 路線有一處站牌(北埔站)未公告無障礙公車資訊，如圖 4.2-5 所示，其餘均有公告，故得 0.97 分，如表 4.2-26 所示。



圖 4.2-4 308 路線站牌未公告無障礙班表範例(東大門夜市)



圖 4.2-5 310 路線站牌未公告無障礙公車資訊範例(北埔站)

表 4.2-26 308 與 310 路線站牌無障礙班表評分

路線	無障礙班表數	查核站牌數	得分
308	0	60	0
310	34	35	0.97

## 4.2.5 興東客運之路線別得分

興東客運受評路線為 309 路線，路線別分數依序為 56.16 分，各指標之平均分數如表 4.2-27 所示。

由表 4.2-27 興東客運路線別得分中可看出，309 路線未滿分項目 C2-2、C3-1、C6-1 與 D2-1，其餘指標均為滿分。

表 4.2-27 興東客運路線別得分

評鑑指標	配分	309
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	5(-3)	5
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度（含路線名稱、站名、客運公司名稱、行駛路線圖、收費方式、業者服務電話、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	8(-3)	8
B3-1 下車鈴、行車紀錄器（須為數位電子式）、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8	8
B4-1 路線號碼牌（車前、車側、車後）、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	8
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2
C1-1 抽測班車發車準點率（起站提早或超過預訂發車時間均算誤點）	4(-3)	4
C1-2 抽測班車到站準點率（以受測單位公佈的到站時間為準）	3(-3)	3
C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2
C2-2 駕駛員路口停讓行為	1	0.75
C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	1.50
C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)	9
C5-1 車內環境舒適度（包括車身內外保持整潔明亮、車內無異味、車內噪音、車內溫度）	3	3
C6-1 乘客搭乘滿意程度	2	1.58
D2-1 站牌是否提供無障礙班表	1	0.33
總分	58(-25)	56.16

一、A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形

309 路線經查站牌均無破損龜裂或傾斜，故得滿分。

二、A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度

309 路線站牌資訊均清楚明確，故得滿分。

三、B3-1 下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率

309 路線查核結果，下車鈴、行車紀錄器(須為數位電子式)、動態系統、app 正常運作等項目均正常運作，故得滿分。

四、B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度

309 路線各車輛之路線號碼牌、駕駛姓名、車內路線圖、車內禁菸標誌及乘客申訴電話等，經查核均無缺失，故得滿分。

五、B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器

309 路線各車輛之逃生安全門正常使用、車內兩具滅火器與車內三具車窗擊破器等，經查核均無缺失，故得滿分。

六、C1-1 抽測班車發車準點率

本項指標係查核公車動態系統之發車準點率，如表 4.2-28 所示，經查公車動態系統，309 發車準點率為 100%，得滿分。

表 4.2-28 309 路線 C1-1 發車準點率

路線	發車準點率	得分
309	99.1%	4分

七、C1-2 抽測班車到站準點率

本項指標係查核公車動態系統之到站準點率，如表 4.2-29 所示，309 路線因動態有訊號不佳之可能，故取石梯

坪站位進行計算，其到站準點率為 97.0%，得滿分。

表 4.2-29 309 路線 C1-1 到站準點率

路線	到站準點率	得分
309	97.0%	3分

八、C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況

興東客運路線均未有相關情形，故得滿分。

九、C2-2 駕駛員路口停讓行為

興東客運路線路口停讓次數調查結果如表 4.2-30 所示，309 路線停讓比例為 0.75。

表 4.2-30 興東客運 C2-2 路口停讓得分

路線	調查路口數	有停讓路口數	比例/得分
309	32	24	0.75

十、C3-1 駕駛員的服務態度與服裝儀容

興東客運路線服務態度與服裝儀容得分情形如表 4.2-31 所示，興東客運服務態度得分為 0.5 分，顯示大多呈現普通與良好；服裝儀容均整潔，故均為 1 分。

表 4.2-31 興東客運 C3-1 服務態度與儀容得分表

路線	服務態度得分	服裝儀容得分	總得分
309	0.50	1.00	1.50

十一、C4-1 駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門

興東客運路線駕駛員均未有相關情形，故得滿分。

十二、C5-1 車內環境舒適度

興東客運路線車內環境均無缺失，故得滿分。

十三、D2-1 站牌是否提供無障礙班表

309 路線站牌有 4 處未公告無障礙公車資訊，包括玉里火車站、北回歸線、奚卜蘭遊客中心與石梯坪，故得 0.33 分，如圖 4.2-6、圖 4.2-7 與表 4.2-32 所示。



圖 4.2-6 309 路線站牌未公告無障礙班表(北迴歸線、玉里火車站)



圖 4.2-7 309 路線站牌未公告無障礙班表(奚卜蘭遊客中心、石梯坪)

表 4.2-32 309 路線站牌無障礙班表評分

路線	無障礙班表數	查核站牌數	得分
309	2	6	0.33分

### 4.3 綜合成績彙整

本年度花蓮縣市區公車服務品質評鑑業者包含：太魯閣客運、華聯客運、首都客運、台北客運、統聯客運與興東客運共 6 家業者，其中彙整上述之各業者公司別成績及各路線成績總表，如表 4.3-1 與表 4.3-2 所示。

表 4.3-1 各客運業者總成績彙整

評鑑指標	太魯閣客運	華聯客運	首都客運	台北客運	統聯客運	興東客運
公司別	41.5	40	40.5	36.5	40	39.5
路線別	55.70	55.52	57.29	57.29	55.50	56.16
<b>總分</b>	<b>97.20</b>	<b>95.52</b>	<b>97.79</b>	<b>93.79</b>	<b>95.50</b>	<b>95.66</b>

表 4.3-2 各路線得分彙整

評鑑指標	配分	301	302	303	304	305	307	308	309	310
A1-1 合法場站停車空間	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	5(-3)	5	5	5	5	5	5	5	5	5
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	8(-3)	8	8	8	8	8	8	8	8	8
A2-3 智慧站牌協助維護	0(+1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A3-1 站務人員服裝儀容	0(+0.5)	0	0	0	0	0	0.5	0.5	0	0.5
A3-2 站務人員服務態度	0(+0.5)	0	0	0	0	0	0.5	0.5	0	0.5
A3-3 路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	0(+0.5)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
B1-1 路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	1	1	1	2	1	0	0	1	0
B2-1 排廢氣品質	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
B3-1 下車鈴、行車紀錄器、動態系統、app 正常運作等項目之妥善率	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
B4-1 路線號碼牌(車前、車側、車後)、車內駕駛員姓名、車內營運路線圖、車內禁菸標誌、乘客申訴電話之完善程度	8	6	8	8	8	8	8	6	8	8
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	2(-4)	2	2	2	2	0	2	2	2	2
B5-2 駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	2(-2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C1-1 抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	4(-3)	4	4	3	4	4	4	4	4	4
C1-2 抽測班車到站準點率(以受測單位公佈的到站時間為準)	3(-3)	3	3	3	1	3	3	3	3	3
C2-1 駕駛員是否有拒載乘客、過站不停、未依路線行駛之情況	2(-3)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C2-2 駕駛員路口停讓行為	1	0.72	0.75	0.73	0.90	0.80	0.83	0.81	0.75	0.76

評鑑指標	配分	301	302	303	304	305	307	308	309	310
C3-1駕駛員的服務態度與服裝儀容	2	1.61	1.8	2	2	1.95	1.92	1.75	1.5	1.69
C4-1駕駛員是否緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈、使用通訊設備、聊天、聽音樂、嚼食檳榔、抽菸、等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門	9(-6)	9	9	9	9	9	9	9	9	9
C5-1車內環境舒適度	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C6-1乘客搭乘滿意程度	2	1.63	1.55	1.6	1.62	1.61	1.54	1.5	1.58	1.51
C7-1申訴服務處理情形	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C8-1公司於疫情期間是否自主管理駕駛員服務情形	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
D1-1無障礙公車比率	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
D1-3車輛無障礙設施完善率	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
D1-4驗票機設定	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
D2-1站牌是否提供無障礙班表	1	1	0.04	1	1	1	1	0	0.33	0.97
D3-1駕駛操作無障礙設備流暢度	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E1-1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(-2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E1-2行車肇事率	2(-2)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E2-1相關大眾運輸政策之配合度	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E2-2創新服務項目	3	3	3	3	1.5	3	2	1.5	1.5	1.5
E3-1教育訓練人次	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E3-2駕駛員管理制度及執行狀況 (	3(-3)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E3-3公司管理者參與公司經營管理程度	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E5-1針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度與易讀性	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
總分	100 (+2.5) (-40)	96.46	97.64	97.83	95.5	96.86	97.79	94.06	95.16	96.93

#### 4.4 前期差異比較

本計畫就去年各項指標與本年度評鑑成績標準化後進行比較，兩業者整體分數相較於去年度評鑑差異不大，詳細分數比較如表 4.5-1 所示。

太魯閣客運本年度退步較多指標為「B1 車齡比例指標」及「B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器」、「D2-1 站牌是否提供無障礙班表」等三項指標；「E2-2 創新服務」則較去年進步。

華聯客運本年度退步較多指標為「C1-2 抽測班車到站準點率」、「E2-1 相關大眾運輸政策之配合度」等兩項指標，其中 C1-2 本年度改以公車動態進行評分，而 304 路線屬於觀光郵輪式列車，故到站準點可能受遊客之影響扣分較多。

首都與台北客運本年度退步較多指標為「B1 車齡比例指標」，其餘指標差異不大。

統聯客運本年度退步較多指標為「B1 車齡比例指標」與「E2-2 創新服務」，進步較多之指標為「C1-2 抽測班車到站準點率」與「D2-1 站牌是否提供無障礙班表」。

興東客運本年度進步較多指標為「D2-1 站牌是否提供無障礙班表」與「E2-2 創新服務」，其餘指標差異不大。

表 4.4-1 前期評鑑差異比較表

評鑑指標	太魯閣客運			華聯客運			首都客運		
	110	111	差值	110	111	差值	110	111	差值
A1-1 合法場站停車空間	1	1	0	1	1	0	1	1	0
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	1	1	0	1	1	0	1	1	0
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	0.88	1	0.12	1	1	0	1	1	0
A2-3 智慧站牌協助維護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B1 車齡比例指標	1	0.5	-0.5	1	1	0	1	0	-1
B2-1 排廢氣品質	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B3 公車動態設備妥善指標	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B4 公車靜態資訊完善指標	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	1	0.75	-0.25	1	1	0	1	1	0
B5-2 駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C1-1 抽測班車發車準點率	1	0.94	-0.06	1	1	0	1	1	0
C1-2 抽測班車到站準點率	0.94	1	0.06	0.5	0.33	-0.2	1	1	0
C2 車內環境舒適程度	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C7 申訴情形指標	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C8 公司於疫情期間是否自主管理駕駛員服務情形	1	1	0	1	1	0	1	1	0
D1-1 無障礙公車比率	1	1	0	1	1	0	1	1	0
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	1	1	0	1	1	0	1	1	0
D1-3 車輛無障礙設施完善率	1	0.76	-0.24	1	1	0	1	1	0
D2-1 站牌是否提供無障礙班表	1	1	0	1	1	0	0.92	1	0.08
D3-2 駕駛操作無障礙設備流暢度	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E1-1 違反公路法及道路管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E1-2 行車肇事率	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E2-1 相關大眾運輸政策之配合度	1	1	0	1	0.75	-0.3	1	1	0
E2-2 創新服務項目	0.33	1	0.67	0.33	0.5	0.17	0.5	0.67	0.17
E3-1 教育訓練人次	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度(檢視公司管理者對營運品質與公司經營重視程度)	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E5-1 針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度	1	1	0	1	1	0	1	1	0

表 4.4-2 前期評鑑差異比較表(續)

評鑑指標	台北客運			統聯客運			興東客運		
	110	111	差值	110	111	差值	110	111	差值
A1-1 合法場站停車空間	1	1	0	1	1	0	1	1	0
A2-1 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	1	1	0	1	1	0	1	1	0
A2-2 站牌資訊明確完整程度與清楚辨識程度	1	1	0	1	1	0	1	1	0
A2-3 智慧站牌協助維護	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B1 車齡比例指標	0.5	0	-0.5	0.5	0	-0.5	0.5	0.5	0
B2-1 排廢氣品質	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B2-2 車輛維修保養制度及執行情況	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B3 公車動態設備妥善指標	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B4 公車靜態資訊完善指標	1	1	0	1	0.88	-0.1	1	1	0
B5-1 逃生安全門標示清楚且正常使用、車內備有兩具滅火器、車內備有三具車窗擊破器	1	1	0	1	1	0	1	1	0
B5-2 駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C1-1 抽測班車發車準點率	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C1-2 抽測班車到站準點率	1	1	0	0.75	1	0.25	1	1	0
C2 車內環境舒適程度	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C7 申訴情形指標	1	1	0	1	1	0	1	1	0
C8 公司於疫情期間是否自主管理駕駛員服務情形	1	1	0	1	1	0	1	1	0
D1-1 無障礙公車比率	0	0	0	1	1	0	1	1	0
D1-2 張貼無障礙貼紙比率	0	0	0	1	1	0	1	1	0
D1-3 車輛無障礙設施完善率	0	0	0	1	1	0	1	1	0
D2-1 站牌是否提供無障礙班表	0.92	1	0.08	0	0.48	0.48	0	0.33	0.33
D3-2 駕駛操作無障礙設備流暢度	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E1-1 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	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E1-2 行車肇事率	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E2-1 相關大眾運輸政策之配合度	1	1	0	1	1	0	0.67	1	0.33
E2-2 創新服務項目	0.5	0.67	0.17	0.83	0.5	-0.3	0	0.5	0.5
E3-1 教育訓練人次	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E3-2 駕駛員管理制度及執行狀況	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E3-3 公司管理者參與公司經營管理程度(檢視公司管理者對營運品質與公司經營重視程度)	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E4-1 針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E5-1 針對各家業者網站上提供之票價表、時刻表及路線圖之完整度	1	1	0	1	1	0	1	1	0