

## 第四章 評鑑結果分析

為了解業者內部管理及路線經營情況，指標分為公司別及路線別等指標分類探討，公司別指標主要以業者之業者營運資料、民眾申訴、交通違規及肇事資料等指標項目組成，路線別指標則以各路線之站牌設備、車內設備及環境舒適度等內容。

### 4.1 市區公車公司別調查結果

依據下表所述，公司別評鑑指標主要以「A1 停車空間」、「A2 站牌資訊指標」、「A3 實體候車場站」、「B1 車齡比例指標」、「B2 車輛環保、檢修指標」、「B5 行車安全指標」、「C7 申訴情形指標」、「C8 公司監督管理駕駛員服務情形」、「D1 無障礙車輛配置與規格指標」、「D3 駕駛服務指標」、「E1 交通違規案件指標」、「E2 政策配合與創新服務」、「E3 公司監督管理指標」、「E4 前期評鑑缺失改善指標」及「E5 網頁資訊易讀性指標」等類別指標為主要分類，共計 **25 項**，配分 **42 分**，如表 4.1-1 所示。

表 4.1-1 公司別評鑑指標項目與配分

評鑑指標		配分
A1場站空間指標	A1-1合法場站停車空間	2
A2站牌資訊指標	A2-3智慧站牌協助維護	0(+1)
A3實體候車場站	A3-1站務人員服裝儀容	0(+0.5)
	A3-2站務人員服務態度	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)
B1車齡比例指標	B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)
B2車輛環保、檢修指標	B2-1排廢氣品質	1
	B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)
B5行車安全指標	B5-2駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	2(-2)
C7申訴情形指標	C7-1申訴服務處理情形(針對1999與市長信箱)	2
C8公司監督管理駕駛員服務情形	C8-1公司於疫情期間是否自主管理駕駛員服務情形	2
D1.無障礙車輛配置與規格指標	D1-1無障礙公車比率	2
	D1-2張貼無障礙貼紙比率	1
	D1-3車輛無障礙設施完善率	1
	D1-4驗票機設定	1
D3.駕駛服務指標	D3-1駕駛操作無障礙設備流暢度	4
E1.交通違規案件指標	E1-1違反公路法及道路交通管理處罰條例及行政契約等	2(-2)

評鑑指標		配分
	相關規定被舉發	
	E1-2行車肇事率	2(-2)
E2.政策配合與創新服務	E2-1相關大眾運輸政策之配合度	4
	E2-2創新服務項目	3
E3.公司監督管理指標	E3-1教育訓練人次	2
	E3-2駕駛員管理制度及執行狀況(駕駛員工時合理性)	3(-3)
	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)	2
E4前期評鑑缺失改善指標	E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	1
E5網頁資訊易讀性指標	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
總分		42 (+2.5)(-15)