4.1.4 台北客運得分細項

一、合法停車空間 A1-1

主要評估台北客運停車場站空間是否充足，停車場需足夠容納營運路線車輛，目前台北客運總車輛數為 1 輛，皆停放於自有停車場內，並經計畫團隊評估可容納現有車輛，得分如表 4.1-69 所示。

表 4.1-69 台北客運之 A1 得分

合法停車空間A1-1			
客運公司	總車輛數	停車位是否充足	**得分**
台北客運	1	是	**2.00分**

二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估台北客運是否協助縣府通報智慧站牌相關問題，經查未有協助相關通報內容，故未加分。

三、實體候車場站 A3

主要評估站務人員服裝儀容、站務人員服務態度與路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確等三項指標，本項指標為加分項目，台北客運有提供站務人員且服務態度佳，相關路線資訊亦完善，得分如表 4.1-70 所示。

表 4.1-70 台北客運之 A3 得分

實體候車場站A3				
客運公司	站務人員服裝儀容(A3-1)	站務人員服務態度(A3-2)	路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確(A3-3)	**得分**
太魯閣客運	+0.5	+0.5	+0.5	**+1.5分**

四、車齡比例指標 B1

主要評估台北客運經營路線使用車輛之車齡比率，評分方式以車齡狀態分為 5 年內、5~8 年、8~10 年、及 10 年以上級距評分。

根據台北客運提供之書面資料表 4.1-27 計算，總車輛數為 2 輛，車齡為 9 年，得分為 0 分，指標細項如表 4.1-72 所示。

表 4.1-71 台北客運車齡資料範例

編號	車號	年份
1	919-FZ	10年
2	920-FZ	10年

表 4.1-72 台北客運之 B1 得分

車齡比例指標B1			
客運公司	配車數	平均車齡	**得分**
台北客運	2輛	10年	**0.00分**

五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，台北客運營運車輛為「919-FZ」、「920-FZ」為柴油車輛，計畫團隊根據資料評估皆為合格，得分為 1 分，細項及資料範例如表 4.1-73 所示。

表 4.1-73 台北客運之 B2-1 得分

排廢氣品質B2-1				
客運公司	路線配車數	柴油車輛	合格率	得分
台北客運	2輛	2輛	100%	1.00分

六、車輛檢修及保養狀況 B2-2

本項指標檢視業者車輛檢修及保養狀況，評分方式為車輛是否定期檢修及保養，而保養方式可分為一至三級保養，檢視業者是否確實執行並有完整紀錄，計算得分細項如表 4.1-74，資料範例如圖 4.1-16 所示。

表 4.1-74 台北客運之 B2-2 得分

車輛檢修及保養狀況B2-2					
客運公司	路線配車數	一級保養資料	二級保養資料	三級保養資料	**得分**
台北客運	2輛	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	**2.00分**



首都客運股份有限公司 二 級保養檢修表

路線：統聯 車號：RLF52 駕駛員：鄭凌章 111年3月7日

系別	檢查項目	檢修	換料	技工編號
引擎	引擎漏油、水、雜音、排煙狀況(目測)	✓		1810
	水箱、水管、水泵浦及皮帶	✓		1810
	油門、鋼索、接頭、彈簧及插肖	✓		1810
	空氣濾清器及進氣管路 渦輪增壓器運轉狀況	✓		1810
	柴油濾清器及管路	✓		1810
底盤	前、後鋼板、U型螺絲及鋼板肖	✓		1810
	前、後避震器、橡皮	✓		1810
	輪胎、胎溝 6.5 mm、輪胎螺絲	✓		1810
	傳動軸軸承及螺絲	✓		1810
	離合器總泵、分泵及軟管	✓		1810
	變速拉桿、鋼索及接頭	✓		1810
	變速箱、差速器之潤滑油	✓		1810
煞車	打風機氣壓管路（含車門）	✓		1810
	空氣儲氣桶放水開關、鏈條	✓		1810
	空氣壓力錶指針、警示燈、蜂鳴器、洩漏氣壓	✓		1810
	煞車來令片檢查調整	✓		1810
	煞車油、總泵、輔助器	✓		1810
轉向	大王肖及軸承	✓		1810
	直拉桿、橫拉桿及和尚頭	✓		1810
電氣	車門開關、電磁閥	✓		1810
	站名播報器、自動播報系統	✓		1810
	車輛儀表燈、其他燈光	✓		1810
	下車鈴、下車鈴按鍵開關	✓		1810
	室內燈、燈蓋	✓		1810
	路線牌燈(LED)	✓		1810
	後狀況顯示器	✓		1810
	雨刷馬達、拉桿、片	✓		1810
	配電箱線路及保險絲座	✓		1810
	發電機及起動馬達	✓		1810
	電瓶水、接頭、架	✓		1810
	冷媒管路及冷氣出風口	✓		1810
	壓縮機、皮帶、鼓風機及散熱馬達	✓		1810
鈑金	車門軸承、支架接頭、座椅、扶手、車廂扶桿	✓		1810
安全	行車紀錄器基準點、超速蜂鳴器	✓		1810
	車門感應器、手拉環及帶 安全帶	✓		1810
	安全門、蜂鳴器、T型把手、擊破器及滅火器	✓		1810

備註：檢查正常或潤滑，於相關欄位打V，異常打X(註明於報修單維修摘要)

更換機油____公升 機油心子____只 油心子____只 空氣心子____只

審查： 組長（副）：

首都服務用心・乘客滿意放心

圖 4.1-16 台北客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員酒測指標 B5-2

本項指標檢視台北客運駕駛員出勤前是否實施酒測、、血壓測試，並附有完整出車紀錄，得分細如表 4.1-75 所示，而根據業者提供資料評估，出勤前均實施、體溫、血壓測試，故得滿分，表單及實際操作範例如圖 4.1-17 所示。

表 4.1-75 台北客運之 B5-2 得分

駕駛員酒測指標B5-2				
客運公司	酒精檢測	血壓檢測	體溫檢測	**得分**
台北客運	有且紀錄完整	有且紀錄完整	有且紀錄完整	**2.00分**



駕駛員出車前身心狀況查檢紀錄表

項目	量測結果								
血壓、體溫	舒張壓	收縮壓	體溫	舒張壓	收縮壓	體溫	舒張壓	收縮壓	體溫
	70	121	36.3	71	124	36.1			
酒精檢測	☑正常 ☐異常			☑正常 ☐異常			☐正常 ☐異常		
精神狀況	☑正常 ☐異常			☑正常 ☐異常			☐正常 ☐異常		
健康狀況	☑正常 ☐異常			☑正常 ☐異常			☐正常 ☐異常		

近期有無服用藥物(藥物名稱) ☑無 ☐有：

備註 一、酒測未過及精神、健康狀況不佳者，一律禁止派車。
二、駕駛員於刷卡報到時應先完成上列檢測項目無誤後，方得派駛勤務，中休車午間報到時亦同。

行車前審查事項

悠遊卡驗票機及行車紀錄器時間校對		站名播報器☐	公車動態資訊系統☑	正常：V 異常：X
時間	07:20			

備註 一、攜帶駕照、行照、配帶服務證、大型車職業駕駛人定期訓練證明。
二、依規領用、安裝、測試行車紀錄器卡紙或記憶卡及驗票機作業均正常。

本表應保存五年。

駕駛員簽章：[illegible]　　調度員簽章：吳佳璇

OP-P-04-01C

圖 4.1-17 台北客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

八、申訴情形指標 C7

本項指標檢視各業者申訴回覆處理情形，如表 4.1-76 所示，台北客運本年度申訴件數為 1 件，且有建立完整申訴管道、回復機制及相關紀錄，得分為 2 分。

表 4.1-76 台北客運之 C7 得分

申訴情形指標C7			
客運公司	申訴件數	回覆紀錄	**得分**
台北客運	1件	有且完整	**2.00分**

九、公司監督管理駕駛員服務情形 C8

本項指標檢視疫情期間業者對駕駛員自主管理機制，如表 4.1-77 所示，台北客運每月均定期進行行車安全、服務品質、車輛保養等訓練，請駕駛務必自主管理，並每月均派員落實稽查，故得分為 2 分。

表 4.1-77 台北客運之 C8 得分

公司監督管理駕駛員服務情形C8			
客運公司	自主管理機制	落實稽查紀錄	**得分**
台北客運	有訂定	落實且有紀錄	**2.00分**

十、無障礙車輛配置與規格指標 D1

本項指標檢視業者無障礙車輛配置情形，台北客運配車數為 2 輛，其中未有無障礙車輛，故「D1-1 無障礙公車比率」、D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」得 0 分。「D1-4 驗票機設定」無缺失，故得 1 分，如表 4.1-78 所示。

表 4.1-78 台北客運之 D1 得分

無障礙車輛配置與規格指標D1							
客運公司	路線配車數	無障礙車輛	驗票機聲響	**D1-1得分**	**D1-2得分**	**D1-3得分**	**D1-4得分**
台北客運	2輛	0輛	聲響一致	**0.00分**	**0.00分**	**0.00分**	**1.00分**

十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項因台北客運未有無障礙車輛，故改以檢視業者對身障者服務之流程(視障乘客)，經檢視結果無障礙流程均操作順暢，故得 4 分，如表 4.1-79 所示。

表 4.1-79 台北客運之 D3-1 得分

駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1			
業者	抽測次數	操作順暢次數	**得分**
台北客運	1	1次	**4.00分**

十二、交通違規案件指標 E1

本項指標檢視業者違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定被舉發之次數及行車肇事率之死傷人數。

E1-1 與 E1-2 指標，台北客運均無違反公路法及道路交通管理處罰條例，亦無發生事故，故兩指標均為滿分，如表 4.1-80 及表 4.1-81 所示。

表 4.1-80 台北客運之 E1-1 得分

違反公路法、道路交通管理處罰條例及行政契約等相關規定舉發E1-1			
客運公司	違反公路法舉發次數	道路交通管理處罰條例舉發次數	**得分**
台北客運	0次	0次	**2.00分**

表 4.1-81 台北客運 E1-2 得分

行車肇事率E1-2		
客運公司	行車肇事次數	**得分**
台北客運	A1次數：0次 A2次數：0次	**2.00分**

十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視台北客運在政府政策配合及創新服務程度，如定期提送票證資料及其他事證等。

E2-1 大眾運輸政策配合度指標，依評鑑項目需提出定期送票證資料、行車月報提送、市區汽車客運業網路填報系統與定期辦理尿液檢驗等 4 項，台北客運均有配合且有相關文件紀錄證明事證，故得 4 分。

E2-2 項目台北客運在公司創新服務製作長期宣導公告冊與配發酒精、駕駛護目鏡等兩項目，故得 1 分；在顧客創新服務於班車配置酒精設備，故得 0.5 分；行銷運量推廣有宣傳花蓮嗨巴士與宣傳 2022「公車來了」，其中花蓮嗨巴士於 1 月起宣傳，運量較 110 年提升，惟 2、3 月下降，故酌給予 0.5 分。如表 4.1-82 及表 4.1-83 所示。

表 4.1-82 台北客運之 E2-1 得分

相關大眾運輸政策配合E2-1				
客運公司	項目	說明	有無相關文件記錄	**得分**
台北客運	政策配合事項	1.定期提送票證資料	有	**1.00分**
		2.行車月報表提送	有	**1.00分**
		3.市區汽車客運業網路填報系統	有	**1.00分**
		4.定期辦理尿液採檢	有	**1.00分**

表 4.1-83 台北客運之 E2-2 得分

創新服務項目 E2-2				
客運公司	項目	說明	有無相關文件記錄	**得分**
台北客運	公司服務創新	1.製作長期宣導公告冊，讓新進、異動與在職駕駛均能瞭解相關規範 2.配發酒精與駕駛護目鏡，增加防疫安全	有	**1.00分**
	顧客服務創新	班車配置酒精設備供乘客使用	無	**0.50分**
	行銷運量提升	1. 宣傳花蓮嗨巴士 2. 宣傳 2022「公車來了」	無	**0.50分**

表 4.1-84 台北客運載客人數

年度	1月載客數	2月載客數	3月載客數
110年度	313	12	65
111年度	156	0	277

十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，台北客運進行行車安全、服務品質、車輛保養、緊急事故應變處理、無障礙設備操作及服務、逃生演練等教育訓練資料證明，並提供相關簽名紀錄，訓練人次達 100%，故得分細項如表 4.1-85 與圖 4.1-18 所示。

表 4.1-85 台北客運之 E3-1 得分

教育訓練人次E3-1			
客運公司	教育訓練	訓練人次比率	**得分**
台北客運	有且紀錄完整	100%	**2.00分**



圖 4.1-18 台北客運教育訓練範例

十五、駕駛員管理制度及執行狀況 E3-2

駕駛工時合理性部分，台北客運之駕駛者工時經計畫團隊計算，2 位駕駛平均每週平均工時為 25 小時，且平均每位駕駛當月工時數為 100 小時，無違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則，故得分 3.00 分，得分細項如表 4.1-86 所示。

表 4.1-86 台北客運之 E3-2 得分

駕駛員管理制度及執行狀況E3-2			
客運公司	平均工時	平均總工時	**得分**
台北客運	25小時(每周)	100小時(每月)	**3.00分**

十六、公司管理者參與公司經營管理程度 E3-3

公司管理者參與公司經營管理程度部分，台北客運每季定期進行「行車事故與通報處理機制之檢討」及「交通法規、教育訓練及服務品質檢討」相關資料，經計畫團隊評估後給予 2 分，得分如表 4.1-87 所示。

表 4.1-87 台北客運之 E3-3 得分

公司管理者參與公司經營管理程度E3-3			
客運公司	行車事故與通報處理機制之檢討	落實交通法規、教育訓練及服務品質檢討	**得分**
台北客運	定期舉行有提供資料	定期舉行有提供資料	**2.00分**

十七、針對前期缺失有實質改善作為 E4-1

本項指標檢視客運業者針對前期評鑑缺失有實質改善作為，太魯閣客運提供部分站牌改善措施、防疫物資查核修正資料照片及說明，故得 1 分，如表 4.1-88 所示。

表 4.1-88 台北客運之 E4-1 得分

針對前期缺失有實質改善作為E4-1		
客運公司	站牌缺失改善	**得分**
台北客運	1.市民廣場、帝君廟站牌已張貼 2.花蓮旅行社、中山福建街口及明禮國小站牌無障礙資訊已更新	**1.00分**

十八、網頁資訊易讀性 E5-1

本項指標係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進行調查，調查結果如表 4.1-89 所示，台北客運客運業者票價表、時刻表與路線資訊均於同一頁面可供查詢，故給予滿分。

表 4.1-89 台北客運之 E5-1 得分

網頁資訊易讀性E5-1				
客運公司	票價表	時刻表	路線圖	**得分**
台北客運	完整且易讀	完整且易讀	完整且易讀	**1.00分**

十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，台北客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-90 所示。

表 4.1-90 台北客運之公司別評鑑項目得分

評鑑指標	配分	台北客運
A1-1合法場站停車空間	2	2
A2-3智慧站牌協助維護	0(+1分)	0
A3-1站務人員服裝儀容	(+0.5分)	0.5
A3-2站務人員服務態度	(+0.5分)	0.5
A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5分)	0.5
B1-1路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2(-3)	0
B2-1排廢氣品質	1	1
B2-2車輛維修保養制度及執行情況	2(-3)	2
B5-2駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	2(-2)	2
C7-1申訴服務處理情形(針對1999與市長信箱)	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
D1-1無障礙公車比率	2	0
D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	0
D1-3車輛無障礙設施完善率	1	0
D1-4 驗票機設定	1	1
D3-1駕駛操作無障礙設備流暢度	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
E1-2行車肇事率	2(-2)	2
E2-1相關大眾運輸政策之配合度	4	4
E2-2創新服務項目	3	2
E3-1教育訓練人次	2	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)	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	2
E4-1針對前期評鑑缺失有實質改善作為	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
總分	42 (+2.5)(-15)	36.5