目錄

第一章 計畫概述.....1
1.1 計畫目標.....1
1.2 計畫範圍.....2
1.3 工作項目.....2
1.4 工作流程.....4
第二章 評鑑指標.....5
2.1 配分標準說明.....5
2.2 指標修正.....6
2.3 成績計算.....7
第三章 調查計畫.....19
3.1 調查方法說明.....19
3.1.1 書面資料蒐集.....21
3.1.2 車輛巡查.....23
3.1.3 站位調查.....23
3.2 抽樣說明.....24
第四章 評鑑結果分析.....25
4.1 市區公車公司別調查結果.....25
4.1.1 太魯閣客運得分細項.....26
4.1.2 華聯遊覽車客運得分細項.....39
4.1.3 首都客運得分細項.....49
4.1.4 台北客運得分細項.....57
4.1.5 統聯客運得分細項.....65
4.1.6 鼎東客運得分細項.....74
4.2 市區公車路線別調查結果.....82
4.2.1 太魯閣客運之路線別得分.....83
4.2.2 華聯客運之路線別得分.....88
4.2.3 首都與台北客運之路線別得分.....92

4.2.4 統聯客運之路線別得分 97
4.2.5 鼎東客運之路線別得分 102
4.4 綜合成績彙整 107
4.5 前期差異比較 108
第五章 研擬非市區公車路線之評鑑作業與建議 110
5.1 現況說明 110
5.1.1 小結 116
5.2 指標研擬 118
5.3 幸福巴士與噗噗共乘試評結果 127
5.4 試評結果建議 136
第六章 結論與建議 139
6.1 結論 139
6.2 建議 139
6.2.1 下年度評鑑辦理改善建議 140
6.2.2 各業者改善建議 142
6.2.3 本縣市區汽車客運業評鑑執行要點研擬建議 143
附件一、本計畫調查表單
附件二、回饋事項成果

圖目錄

圖 1.1-1 評鑑主要目標 1
圖 1.4-1 計畫流程圖 4
圖 3.1-1 服務指標評鑑觀念層次架構 19
圖 3.1-2 評鑑架構圖 21
圖 3.1-3 書面資料蒐集流程圖 22
圖 3.1-4 站位調查流程圖 23
圖 4.1-1 太魯閣客運之定期維修保養資料範例 28
圖 4.1-2 太魯閣客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 29
圖 4.1-3 太魯閣客運無障礙公車貼紙範例 31
圖 4.1-4 太魯閣無障礙操作示意圖 31
圖 4.1-5 太魯閣客運顧客創新事項(聯票優惠) 33
圖 4.1-6 太魯閣客運顧客創新事項(一日券多元售票通路) 33
圖 4.1-7 太魯閣客運無障礙教育訓練範例 34
圖 4.1-8 太魯閣客運身心管理制度及行車安全教育訓練資料範例 34
圖 4.1-9 太魯閣客運之公司經營管理資料範例 36
圖 4.1-10 太魯閣客運之缺失修正範例 37
圖 4.1-11 華聯遊覽車客運之定期維修保養資料範例 40
圖 4.1-12 華聯遊覽車客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 41
圖 4.1-13 華聯遊覽車客運無障礙設備操作範例 43
圖 4.1-14 華聯遊覽車客運月報表提送 44
圖 4.1-15 華聯遊覽車客運電子票證提送 44
圖 4.1-16 華聯遊覽車無障礙教育訓練 45
圖 4.1-17 華聯遊覽車公司定期舉行檢討會議 46
圖 4.1-18 首都客運之定期維修保養資料範例 50
圖 4.1-19 首都客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 51
圖 4.1-20 首都客運無障礙設備操作範例 52
圖 4.1-21 首都客運教育訓練範例 54
圖 4.1-22 台北客運之定期維修保養資料範例 58
圖 4.1-23 台北客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 59
圖 4.1-24 台北客運教育訓練範例 62
圖 4.1-25 統聯客運之定期維修保養資料範例 66
圖 4.1-26 統聯客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例 67
圖 4.1-27 統聯客運無障礙設施操作範例 69
圖 4.1-28 統聯客運教育訓練範例 71
圖 4.1-29 鼎東客運車輛保養紀錄表 75
圖 4.1-30 鼎東客運無障礙設施操作範例 77

圖 4.1-31 鼎東客運每月網路填報系統 78
圖 4.1-32 鼎東客運電子票證上傳 78
圖 4.1-33 鼎東客運教育訓練範例 80
圖 4.2-1 301 路線時刻表遮蔽(花蓮火車站、商校街) 84
圖 4.2-2 301 路線時刻表遮蔽(信義國小、南濱公園) 84
圖 4.2-3 太魯閣客運下車鈴與刷卡機調查結果範例 85
圖 4.2-4 太魯閣客運路線圖與申訴電話調查結果範例 85
圖 4.2-5 太魯閣客運路線編號、行車紀錄器與禁菸標誌調查結果範例 85
圖 4.2-6 太魯閣客運車窗擊破器與滅火器調查結果範例 86
圖 4.2-7 太魯閣客運安全門開啟調查結果範例 86
圖 4.2-8 太魯閣客運站牌公告無障礙班次範例 87
圖 4.2-9 華聯遊覽車客運刷卡機與下車鈴調查結果範例 89
圖 4.2-10 華聯遊覽車客運行車紀錄器調查結果範例 89
圖 4.2-11 華聯遊覽車客運禁菸標誌與申訴電話調查結果範例 89
圖 4.2-12 華聯遊覽車客運營運路線圖調查結果範例 90
圖 4.2-13 華聯遊覽車客運車窗擊破器與滅火器調查結果範例 90
圖 4.2-14 華聯遊覽車客運安全門開啟調查結果範例 90
圖 4.2-15 華聯遊覽車站牌未提供無障礙班次說明調查結果範例 91
圖 4.2-16 306 與 307 路線站牌未有相關資訊(市民廣場、帝君廟) 93
圖 4.2-17 首都客運與台北客運刷卡機與行車紀錄器調查結果範例 93
圖 4.2-18 首都客運與台北客運下車鈴調查結果範例 93
圖 4.2-19 首都客運與台北客運行車路線圖與禁菸標誌調查結果範例 94
圖 4.2-20 首都客運與台北客運申訴電話與車內編號調查結果範例 94
圖 4.2-21 首都客運與台北客運車窗擊破器與滅火器調查結果範例 95
圖 4.2-22 首都客運與台北客運安全門開啟調查結果範例 95
圖 4.2-23 306 與 307 路線站牌未公告無障礙班表(中華路、花蓮旅行社) 96
圖 4.2-24 306 與 307 路線站牌未公告無障礙班表(中山福建街口、明禮國小) 96
圖 4.2-25 統聯客運刷卡機與下車鈴調查結果範例 98
圖 4.2-26 統聯客運行車紀錄器調查結果範例 98
圖 4.2-27 統聯客運禁菸標誌與營運路線圖調查結果範例 98
圖 4.2-28 統聯客運車內編號與駕駛員名稱結果範例 99
圖 4.2-29 統聯客運安全門開啟與車窗擊破器調查結果範例 99
圖 4.2-30 統聯客運滅火器調查結果範例 99
圖 4.2-31 308 路線站牌未公告無障礙班表範例(大同市場) 100
圖 4.2-32 310 路線站牌未公告無障礙班表(北埔站) 101
圖 4.2-33 鼎東客運下車鈴與行車紀錄器調查結果範例 103
圖 4.2-34 鼎東客運刷卡機調查結果範例 103
圖 4.2-35 309 路線未張貼花蓮縣政府申訴電話 104

圖 4.2-36 鼎東客運禁菸標誌與路線圖調查結果範例 104
圖 4.2-37 鼎東客運營運路線圖與駕駛員姓名調查結果範例 104
圖 4.2-38 鼎東客運安全門開啟與滅火器調查結果範例 105
圖 4.2-39 鼎東客運車窗擊破器調查結果範例 105
圖 4.2-40 309 路線站牌未公告無障礙班表範例(安通溫泉) 106
圖 5.1-1 訪談結果面向整理 117

表目錄

表 1.2-1 評鑑路線表 2
表 2.1-1 評鑑指標配分 5
表 2.3-1 指標評分類別 7
表 2.3-2 110 花蓮縣市區公車服務評鑑指標 9
表 3.1-1 書面資料評鑑指標 22
表 3.1-2 車輛巡查調查評鑑指標 23
表 3.1-3 站位普查評鑑指標 24
表 4.1-1 公司別評鑑指標項目與配分 25
表 4.1-2 太魯閣客運之 A1 得分 26
表 4.1-3 太魯閣客運車齡資料 27
表 4.1-4 太魯閣客運之 B1 得分 27
表 4.1-5 太魯閣客運之 B2-1 得分 27
表 4.1-6 太魯閣客運之 B2-2 得分 28
表 4.1-7 太魯閣客運之 B5-2 得分 28
表 4.1-8 太魯閣客運之 C3 得分 29
表 4.1-9 太魯閣客運之 C4 得分 30
表 4.1-10 太魯閣客運營運車輛 30
表 4.1-11 太魯閣客運之 D1 得分 30
表 4.1-12 太魯閣客運之 D3-1 得分 31
表 4.1-13 太魯閣客運之 E1-1 得分 32
表 4.1-14 太魯閣客運之 E1-2 得分 32
表 4.1-15 太魯閣客運之 E2-1 得分 33
表 4.1-16 太魯閣客運之 E2-2 得分 33
表 4.1-17 太魯閣客運之 E3-1 得分 34
表 4.1-18 太魯閣客運之 E3-2 得分 35
表 4.1-19 太魯閣客運之 E3-3 得分 35
表 4.1-20 太魯閣客運之 E4-1 得分 36
表 4.1-21 太魯閣客運之 E5-1 得分 37
表 4.1-22 太魯閣客運之公司別評鑑項目得分 38
表 4.1-23 華聯遊覽車客運之 A1 得分 39
表 4.1-24 華聯遊覽車客運車齡資料範例 39
表 4.1-25 華聯遊覽車客運之 B1 得分 39
表 4.1-26 華聯遊覽車客運之 B2-1 得分 40
表 4.1-27 華聯遊覽車客運之 B2-2 得分 40
表 4.1-28 華聯遊覽車客運之 B5-2 得分 41
表 4.1-29 華聯遊覽車客運之 C3 得分 41

表 4.1-30 華聯遊覽車客運之 C4 得分 42
表 4.1-31 華聯遊覽車客運之 D1 得分 42
表 4.1-32 華聯遊覽車客運之 D3-1 得分 42
表 4.1-33 華聯遊覽車客運之 E1-1 得分 43
表 4.1-34 華聯遊覽車客運 E1-2 得分 43
表 4.1-35 華聯遊覽車客運之 E2-1 得分 44
表 4.1-36 華聯遊覽車客運之 E2-2 得分 45
表 4.1-37 華聯遊覽車客運之 E3-1 得分 45
表 4.1-38 華聯遊覽車客運之 E3-2 得分 46
表 4.1-39 華聯遊覽車客運之 E3-3 得分 46
表 4.1-40 華聯遊覽車客運之 E4-1 得分 47
表 4.1-41 華聯遊覽車客運之 E5-1 得分 47
表 4.1-42 華聯遊覽車客運之公司別評鑑項目得分 48
表 4.1-43 首都客運之 A1 得分 49
表 4.1-44 首都客運車齡資料範例 49
表 4.1-45 首都客運之 B1 得分 49
表 4.1-46 首都客運之 B2-1 得分 50
表 4.1-47 首都客運之 B2-2 得分 50
表 4.1-48 首都客運之 B5-2 得分 50
表 4.1-49 首都客運之 C3 得分 51
表 4.1-50 首都客運之 C4 得分 51
表 4.1-51 首都客運之 D1 得分 52
表 4.1-52 首都客運之 D3-1 得分 52
表 4.1-53 首都客運之 E1-1 得分 53
表 4.1-54 首都客運 E1-2 得分 53
表 4.1-55 首都客運之 E2-1 得分 53
表 4.1-56 首都客運之 E2-2 得分 54
表 4.1-57 首都客運之 E3-1 得分 54
表 4.1-58 首都客運之 E3-2 得分 55
表 4.1-59 首都客運之 E3-3 得分 55
表 4.1-60 首都客運之 E5-1 得分 55
表 4.1-61 首都客運之公司別評鑑項目得分 56
表 4.1-62 台北客運之 A1 得分 57
表 4.1-63 台北客運車齡資料範例 57
表 4.1-64 台北客運之 B1 得分 57
表 4.1-65 台北客運之 B2-1 得分 58
表 4.1-66 台北客運之 B2-2 得分 58
表 4.1-67 台北客運之 B5-2 得分 59

表 4.1-68 台北客運之 C3 得分 59
表 4.1-69 台北客運之 C4 得分 59
表 4.1-70 台北客運之 D1 得分 60
表 4.1-71 台北客運之 D3-1 得分 60
表 4.1-72 台北客運之 E1-1 得分 60
表 4.1-73 台北客運 E1-2 得分 61
表 4.1-74 台北客運之 E2-1 得分 61
表 4.1-75 台北客運之 E2-2 得分 61
表 4.1-76 台北客運之 E3-1 得分 62
表 4.1-77 台北客運之 E3-2 得分 62
表 4.1-78 台北客運之 E3-3 得分 63
表 4.1-79 台北客運之 E5-1 得分 63
表 4.1-80 台北客運之公司別評鑑項目得分 64
表 4.1-81 統聯客運之 A1 得分 65
表 4.1-82 統聯客運車齡資料範例 65
表 4.1-83 統聯客運之 B1 得分 66
表 4.1-84 統聯客運之 B2-1 得分 66
表 4.1-85 統聯客運之 B2-2 得分 66
表 4.1-86 統聯客運之 B5-2 得分 67
表 4.1-87 統聯客運之 C3 得分 67
表 4.1-88 統聯客運之 C4 得分 68
表 4.1-89 統聯客運之 D1 得分 68
表 4.1-90 統聯客運之 D3-1 得分 68
表 4.1-91 統聯客運之 E1-1 得分 69
表 4.1-92 統聯客運 E1-2 得分 69
表 4.1-93 統聯客運之 E2-1 得分 70
表 4.1-94 統聯客運之 E2-2 得分 70
表 4.1-95 統聯客運之 E3-1 得分 71
表 4.1-96 統聯客運之 E3-2 得分 72
表 4.1-97 統聯客運之 E3-3 得分 72
表 4.1-98 統聯客運之 E5-1 得分 72
表 4.1-99 統聯客運之公司別評鑑項目得分 73
表 4.1-100 鼎東客運之 A1 得分 74
表 4.1-101 鼎東客運車齡資料範例 74
表 4.1-102 鼎東客運之 B1 得分 74
表 4.1-103 鼎東客運之 B2-1 得分 75
表 4.1-104 鼎東客運之 B2-2 得分 75
表 4.1-105 鼎東客運之 B5-2 得分 75

表 4.1-106 鼎東客運之 C3 得分 76
表 4.1-107 鼎東客運之 C4 得分 76
表 4.1-108 鼎東客運之 D1 得分 76
表 4.1-109 鼎東客運之 D3-1 得分 77
表 4.1-110 鼎東客運之 E1-1 得分 77
表 4.1-111 鼎東客運 E1-2 得分 77
表 4.1-112 鼎東客運之 E2-1 得分 78
表 4.1-113 鼎東客運之 E2-2 得分 79
表 4.1-114 鼎東客運之 E3-1 得分 79
表 4.1-115 鼎東客運之 E3-2 得分 80
表 4.1-116 鼎東客運之 E3-3 得分 80
表 4.1-117 鼎東客運之 E5-1 得分 81
表 4.1-118 鼎東客運之公司別評鑑項目得分 81
表 4.2-1 路線別評鑑指標項目與配分 82
表 4.2-2 太魯閣客運路線別得分 83
表 4.2-3 太魯閣客運缺失站牌統整表 84
表 4.2-4 太魯閣客運 C1-1 發車準點率 86
表 4.2-5 太魯閣客運 C1-2 到站準點率 87
表 4.2-6 華聯客運路線別得分 88
表 4.2-7 304 路線 C1-1 發車準點率 91
表 4.2-8 304 路線 C1-1 到站準點率 91
表 4.2-9 首都與台北客運路線別得分 92
表 4.2-10 306 與 307 路線 C1-1 發車準點率 95
表 4.2-11 306 與 307 路線 C1-1 到站準點率 95
表 4.2-12 306 與 307 路線站牌無障礙班表評分 96
表 4.2-13 統聯客運路線別得分 97
表 4.2-14 308 與 310 路線 C1-1 發車準點率 100
表 4.2-15 308 與 310 路線 C1-1 到站準點率 100
表 4.2-16 308 與 310 路線站牌無障礙班表評分 101
表 4.2-17 鼎東客運路線別得分 102
表 4.2-18 309 路線 C1-1 發車準點率 105
表 4.2-19 309 路線 C1-1 到站準點率 106
表 4.4-1 各客運業者總成績彙整 107
表 4.4-2 各路線得分彙整 107
表 4.5-1 前期評鑑差異比較表 109
表 5.1-1 本縣幸福巴士、社區巴士與噗噗共乘班次表 110
表 5.2-1 指標研擬配分表 118
表 5.2-2 各公所幸福巴士類別及噗噗共乘適用指標與總分 119

表 5.2-3 各評鑑結果及對應等第 120
表 5.2-4 幸福巴士與噗噗共乘指標設計 121
表 5.3-1 秀林鄉公所幸福巴士試評 127
表 5.3-2 壽豐鄉公所幸福巴士試評 129
表 5.3-3 鳳林鎮公所幸福巴士試評 130
表 5.3-4 瑞穗鄉公所幸福巴士試評 132
表 5.3-5 卓溪鄉公所幸福巴士試評 133
表 5.3-6 噗噗共乘試評 135
表 5.4-1 幸福巴士與噗噗共乘試評未滿分項 137
表 6.1-1 評鑑成績列等表 139
表 6.1-2 各業者評鑑項目分數表 139