第六章 結論與建議

6.1 結論

本年度花蓮縣公車評鑑結果，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第九條，評等按照評鑑標的之不同，並依分數高低予以列等，其標準如下表 6.1-1 所示。

業者於各項目評分結果如表 6.1-2 所示，太魯閣客運 **97.2 分**為**優等**，華聯客運 **95.52 分**為**優等**，首都客運 **97.79 分**為**優等**，台北客運 **93.79 分**為優等，統聯客運 **95.50 分**為**優等**，興東客運 **94.66 分**為**優等**。

表 6.1-1 評鑑成績列等表

列等	分數
優等	九十分以上
甲等	八十分以上，未滿九十分
乙等	七十分以上，未滿八十分
丙等	六十分以上，未滿七十分
丁等	未滿六十分

表 6.1-2 各業者評鑑項目分數表

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	38.5
路線別	55.70	55.52	57.29	57.29	55.5	56.16
總分	**97.20**	**95.52**	**97.79**	**93.79**	**95.50**	**94.66**
等第	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**	**優等**

6.2 建議

本計畫執行迄今已執行 6 年度，指標設計已有逐步修正並在實際執行上也較為完善，故工作團隊參考其他縣市執行經驗與結果，提供以下相關建議，供下一年度執行參考，本次評鑑可針對業者設備及營運方面，以及未來評鑑辦理改善建議兩種層面提出。

6.2.1 下年度評鑑辦理改善建議

一、公車動態查核方式

以往發車準點率與到站準點率均由調查人員於乘車時

進行查核，今年改以公車動態系統之資訊進行查核，惟查核時公車動態仍有人為或系統上之問題，如公司忘開車機，路線偏遠動態不準確...等問題，故本計畫引用相關資料時，針對偏遠路線及觀光公車路線之到站準點率進行調整，原公車動態計算方式係以每站均計算到站準點率，本計畫引用中間站位進行計算，避免偏遠或動態不準之疑慮。

工作團隊另建議可參考其他縣市之執行方法，由業者自行檢核每月公車動態資訊，並提出異常值，並提報予機關進行檢視，後續評鑑團隊則可引用相關數據，避免爭議，該項目之執行辦法可參考「花蓮縣市區汽車客運業營運管理自治條例」第九條，若有特殊情形，應書面陳報機關。

二、E2-2 創新服務指標評分建議

本次創新服務事項包括對公司服務創新作為、對顧客服務創新作為與公司行銷運量提升作為，惟受到 COVID-19 影響，運量提升為難以達成之課題，故建議可視下一年度疫情之影響，重新檢視該項指標之適宜性。

由於本縣公車服務評鑑結果均屬優等，而創新服務事項可能較難以達成，建議該項指標亦可調整為業者進步事項，由業者自提對於服務面、設備面或公司經營面相較去年進步之指標與項目。

又因本縣近兩年逐步建置智慧站牌，而主管機關為地方政府，考量 A2-3 智慧站牌加分項目納入指標項目中似有不妥，故建議該項指標於下一年度可納為業者進步事項之一。

三、乘客滿意度項目

本縣與部分其他縣市因考量評鑑調查扣分缺失大多均需有來源依據，故乘客滿意度調查問卷大多無法提供佐證資料，而備受質疑，例如滿意度問卷調查時，受訪者填答駕駛容易有不當行為，卻無法明確提出時間、地點等內容，以致讓業者無所適從，然而若只詢問乘客對該路線或該業者之滿意程度時，工作團隊認為仍有其參考價值，代表該業者長久以來在當地之服務狀態。又若只針對該題項發放

問卷似不符成本，故工作團隊建議可於相關網路社群發放網路問卷詢問各路線之滿意程度，或參考各業者於年度內之重大正面或負面新聞露出，不論是否納入評分依據，均可作為參考。

四、場站指標考量納入

本年度因轉運站首年啟用，各市區公車路線納入轉運站中，A 項場站設施與服務加入站務人員、站務服務與乘車資訊正確性等指標項目，計分方式採取加分制，建議可再考量加入待班班車停靠管理指標，即待班班車應停靠於調度站與停車場站，不應於路邊任意停靠，檢視各業者班車進站停等之狀況。

五、行車視野輔助系統納入評鑑

為增加行車安全性，其他縣市陸續納入行車視野輔助系統作為評鑑標準項目之一，建議本縣市明年度亦可納入考量。

六、車齡指標調整

車齡年限依照本縣市區汽車客運業營運管理自治條例第八條修正草案，已有說明如為無障礙、低地板或電動大客車之車輛，車齡不得逾十二年，建議本縣市明年度可依照該標準修正車齡指標。

七、疫情相關指標刪除

C8 部分項目係因去年未有乘車調查項目，故新增該項指標檢視公司在疫情期間之情形，因應疫情逐漸趨緩，已逐步恢復乘車調查現，建議明年可刪除。

表 6.2-1 花蓮縣市區公車服務評鑑下一年度建議指標表

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
A場站設施與服務15分	A1場站空間指標	A1-1合法場站停車空間	2	$\frac{場站總面積}{66m^2} \geqq$ 車輛數，得2分。 $\frac{場站總面積}{66m^2} <$ 車輛數，得0分。	業者書面資料
	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）	最高5 最低-3	站牌資訊有發生破損、龜裂情形者： 若有破損、龜裂，但尚可辨識資訊，扣0.5分。 若有破損、龜裂且無法辨識資訊，扣1分。 站桿若有發生傾斜情形者： 輕微傾斜，扣0.3分。 嚴重傾斜，扣0.5分。 站桿倒塌或綑綁在鄰近柱子上：扣1分 得分=$\frac{(各路線總分-各路線扣分數)}{路線數}$	站牌調查
		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）	最高8 最低-3	未標計路線名稱、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者，上述少一項扣1分。 得分=$\frac{(各路線總分-各路線扣分數)}{路線數}$	站牌調查
	A3實體候車場站	A3-1站務人員服裝儀容	(+0.5分)	站務人員是否穿著制服且服儀整潔 有穿著制服且服儀整潔：總分+0.5分 有穿著制服，但服儀不整：總分+0.25分 未穿著制服：無加分	場站調查

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
		A3-2站務人員服務態度	(+0.5分)	站務人員服務態度情形 站務人員服務態度良好：總分+0.5分 站務人員服務態度普通：總分+0.25分 站務人員服務態度不佳：無加分	場站調查
		A3-3路線圖、時刻表、票價表等資訊為最新且正確	(+0.5分)	場站路線圖、時刻表、票價表等資訊均為最新且正確 路線圖、時刻表、票價表資訊均為最新且正確：總分+0.5分 路線圖、時刻表、票價表其中之一資訊有誤：無加分	場站調查
		A3-4班車停靠管理	1	公車有停靠邊或於站位內停靠：1分 公車未靠邊或非站位內停靠：0分 若有無法停靠之事由不納入評分	場站調查
B.運輸工具設備與安全25分	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	最高2 最低-3	平均車齡(年)≦5：得2分； 5<平均車齡(年)≦8：得1分； 8<平均車齡(年)≦10：得0分； 10<平均車齡(年)≦12：得-1分； 12<平均車齡(年)：得-3分。 得分=$\frac{\text{各車輛總分}}{\text{車輛數}}$	業者書面資料
	B2車輛環保、檢修指標	B2-1排廢氣品質	1	排廢氣品質檢測合格率(B2)=合格總車輛數/檢查總車輛數 合格率B2≧0.7 ：得分=合格率 合格率B2 <0.7 ：得0分	業者書面資料
		B2-2車輛維修保養制度及執行情況	最高2 最低-3	大客車每日進行一級保養、每3千公里需進行二級保養、每1萬公里需進行三級保養。 按規定定期保養，且每輛車均有相關保養紀錄：得2分 有保養紀錄但資料不齊全：每一輛車扣0.5分	業者書面資料

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
				無定期保養紀錄：每一輛車扣1分 得分=$\frac{(\text{各車輛總分}-\text{各車輛扣分數})}{\text{車輛數}}$	
		B2-3車輛裝設行車視野輔助系統	1	1.路線營運車輛安裝車輛數達70%，得1分。 2.路線營運車輛安裝車輛數未滿70%，得0分。	業者書面資料
	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、電子票證系統、站名播報、車輛監視器(影像留存一周)等項目之妥善率	8	若前述項目均能正常使用：得8分。 若有一項未能正常使用，每發現一次扣2分。 得分=$\frac{(\text{各路線總分}-\text{各路線扣分數})}{\text{路線數}}$	隨車調查
	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、受補貼路線張貼虧損補貼貼紙(未受補貼者不需張貼)	8	若前述項目資訊均有張貼：得8分。 若有一項未提供或損毀，每發現一次扣2分。 得分=$\frac{(\text{各路線總分}-\text{各路線扣分數})}{\text{路線數}}$	隨車調查
	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	最高2 最低-4	若前述項目均正常可使用：得2分。 若有一項未提供或無法使用，每發現一次扣2分。 得分=$\frac{(\text{各車輛總分}-\text{各車輛扣分數})}{\text{車輛數}}$	隨車調查
		B5-2駕駛員出勤前是否實施酒測、體溫、血壓測試	最高2 最低-2	有酒測、體溫、血壓實施紀錄：得2分； 酒測、體溫、血壓其中一項無紀錄：得0分； 酒測、體溫、血壓兩項以上無紀錄：得-2分；	業者書面資料
C.旅客服務品質	C1準點性指標	C1-1抽測班車發車準點率(起站	最高4	以公車動態系統檢視本年度公車準點率	業者書面資料

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
與駕駛員管理30分		提早或超過預訂發車時間均算誤點)	最低-3	發車準點定義：發車時間≦3分鐘、早發≦1分鐘內 96%≦發車準點率：得4分 94%≦發車準點率<96%：得3分 92%≦發車準點率<94%：得2分 90%≦發車準點率<92%：得1分 發車準點率<90%：得-3分 得分=$\frac{\text{各路線總分}}{\text{路線數}}$	
		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)	最高3 最低-3	以業者公布之到站班表為準，以公車動態系統檢視本年度公車準點率 到站準點定義：到站時間≦5分鐘 96%≦到站準點率：得3分 94%≦到站準點率<96%：得2分 92%≦到站準點率<94%：得1分 90%≦到站準點率<92%：得0分 到站準點率<90%：得-3分 得分=$\frac{\text{各路線總分}}{\text{路線數}}$	業者書面資料
	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	最高2 最低-3	檢視駕駛是否拒載乘客、過站不停、未依路線行駛 發生0次：得2分 發生1次：得0分 發生2次以上：得-3分 得分=$\frac{\text{各路線總分}}{\text{查核班次數}}$	隨車調查
		C2-2駕駛員路口停讓行為	1	停讓行為：	隨車調查

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
				1.無號誌或閃光號誌路口須有減速行為 2.如有行人穿越馬路時，駕駛須先停等後再開 得分=$\frac{\text{駕駛員於路口執行停讓次數}}{\text{總調查路口數}}$	
	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	服務態度 服務態度良好，有主動問候乘客：得1分 服務態度普通，無特別關心乘客：得0.5分 服務態度差，對乘客冷淡、辱罵等情形：得0分 服裝儀容 服裝儀容整齊且有穿制服：得1分 服裝儀容凌亂但有穿制服：得0.5分 未穿制服：得0分 得分=$\frac{\text{各路線總分}}{\text{查核班次數}}$	隨車調查
	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	最高9 最低-6	檢視駕駛員是否有前述不當駕車行為 發生0次：得9分 發生1次：扣3分，最多扣至-6分 得分=總得分/查核班次數	隨車調查
	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	以車身內外明亮整潔、座椅完整性、車內溫度、車內異味、車內噪音等5項進行評估 上述均無不佳情形：得3分 上述有一項不佳情形，得1.5分	隨車調查

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
				上述有兩項以上不佳情形，得0分 車身內外明亮整潔標準：車窗乾淨、車內未有垃圾 座椅完整性標準：座椅未有破損 車內溫度標準：介於22~26度之間 車內異味標準：不含防疫酒精味、新車塑膠味、車內清理漂白水味之其他惡臭 車內噪音標準：80分貝以內 得分=$\frac{\text{各車輛總分}}{\text{抽查班次數}}$	
	C6乘客滿意度指標	C6-1乘客搭乘滿意程度	2	0-5個等級評分，0分表示最不滿意，2分表示最滿意 最滿意：得2分 滿意：得1.5分 普通：得1分 不滿意：得0.5分 最不滿意：得0分 得分=總得分/抽檢問卷數	問卷調查
	C7申訴情形指標	C7-1申訴服務處理情形(針對1999與縣長信箱)	2	針對1999與縣長信箱之申訴資訊是否有即時處理 回覆完善：得2分。 無詳實或敷衍回覆：得1分。 無回覆申訴資訊：得0分。	業者書面資料
D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全10分	D1.無障礙車輛配置與規格指標	D1-1無障礙公車比率	2	無障礙公車比率(D1-1)=$\frac{\text{無障礙公車車輛數}}{\text{各路線車輛總數}}$ 若D1-1≧0.5，得2分 若0.2≦D1-1<0.5，得1分 若D1-1<0.2，得0分	業者書面資料

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
		D1-2張貼無障礙貼紙比率	1	無障礙貼紙比率(D1-2)=$\frac{\text{無障礙公車有張貼貼紙數量}}{\text{無障礙公車總數}}$ 若D1-2≧0.6，得分=無障礙貼紙張貼比率 若D1-2<0.6，得0分	隨車調查
		D1-3車輛無障礙設施完善率	1	車輛有升降設施、無障礙坡道等設施且完好；得1分 車輛有升降設施、無障礙坡道，但設備有損毀：得0.5分 無設置相關設備：得0分 得分=$\frac{\text{無障礙車輛總得分}}{\text{查核車輛數}}$	隨車調查
		D1-4驗票機設定	1	驗票機設定正確且各票種扣款聲響、文字或燈號一致：得1分 驗票機設定錯誤：得0分 得分=$\frac{\text{查核車輛總得分}}{\text{查核車輛數}}$	隨車調查
	D2.無障礙班表提供	D2-1站牌是否提供無障礙班表	1	站牌有提供無障礙班表，且清楚可閱讀：得1分 站牌有提供無障礙班表，但有破損不清楚情形：得0.5分 無提供：得0分 得分=$\frac{\text{各站牌總分}}{\text{查核站牌數}}$	站牌調查
	D3.駕駛服務指標	D3-1駕駛操作無障礙設備流暢度(若業者未有無障礙車輛改以檢視業者對身障者服務之流程)	4	操作順暢：得4分 操作不順，但整體不阻礙：得2分 操作失誤或無法使用：得0分 得分=總得分/查核車輛數	隨車調查

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
E.公司經營管理20分	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相關規定被舉發	最高2 最低-2	每百萬公里被舉發次數 被舉發次數≦全國平均次數：得2分 全國平均次數<被舉發次數≦全國平均次數*1.2：得1分 全國平均次數*1.2<被舉發次數≦全國平均次數*1.4：得0分 被舉發次數>全國平均次數*1.4：得-2分	業者書面資料
		E1-2行車肇事率	最高2 最低-2	每百萬公里死傷人數 死傷人數≦全國平均次數：得2分 全國平均次數<死傷人數≦全國平均次數*1.2：得1分 全國平均次數*1.2<死傷人數≦全國平均次數*1.4：得0分 死傷人數>全國平均次數*1.4：得-2分 若發生A1事故：得-2分	業者書面資料
	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	1. 票證資料提送：業者配合機關提送票證資料， 得分=$\frac{\text{有配合提送之月份數}}{\text{總月份數}}$ 2. 行車月報表提送：受補貼路線，每月均有提送行車月報表，得分=$\frac{\text{有配合提送之月份數}}{\text{總月份數}}$ (若非補貼路線，該項分數與第3點合併計算) 3. 市區汽車客運業網路填報系統：業者依規定定時於網路填報系統，得1分；若有未填報之情事，得0分。 4. 定期辦理尿液採檢：依陸運特定人員尿液採檢實施規定，每人每年至少抽檢一次，得1分；若未辦理，得0分。	業者書面資料
		E2-2業者進步事項	3	業者提供進步事項，如 對公司服務創新：1分。	業者書面資料

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
				對乘客服務創新：1分。 行銷運量提升作為：1分。 *業者提出創新服務內容，應說明緣由，及該項創新服務所帶來之效益 *行銷運量提升作為需輔以運量佐證	
	E3.公司監督管理指標	E3-1教育訓練人次	2	教育訓練主題內容應與交通安全、身心管理制度、行車教育訓練、緊急應變事故、無障礙教育訓練內容相關 教育訓練內容符合主題，且教育訓練人次比例達80%以上：得2分。 教育訓練內容符合主題，且教育訓練人次比例達60%以上：得1分。 教育訓練內容符合主題，但教育訓練人次比例未達60%：得0分。	業者書面資料
		E3-2駕駛員管理制度及執行狀況（駕駛員工時合理性）	最高3 最低-3	未違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則：得3分。 有違反勞動部工時與汽車運輸業管理規則：每次倒扣3分。 依勞動部工時要求： 駕駛員延長工作時間，每日不超過4小時，每月不超過46小時； 依汽車運輸業管理規則： 每日駕車不超過10小時，連續駕車4小時需休息30分鐘、不得連續駕車超過6小時，需休息45分鐘；連續兩天駕車，應有10小時休息時間，若因調班最少需休息8小時以上，但一週以兩次為限。	業者書面資料
		E3-3公司管理者參與公司經營	2	1.公司管理者對行車事故通報與處理機制之檢討	業者書面資料

評鑑項目	評鑑指標		配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
		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)		有定期檢討行車事故發生問題與處理機制之檢討：得1分。 不定期檢討行車事故發生問題與處理機制之檢討：得0.5分。 未檢討行車事故發生問題與處理機制之檢討：得0分。 2.公司管理者落實宣導交通法規、教育訓練、服務品質等參與情形 定期參與宣導交通法規、教育訓練與服務品質檢討：得1分。 不定期參與宣導交通法規、教育訓練與服務品質檢討：得0.5分。 未參與宣導交通法規、教育訓練與服務品質檢討：得0分。	
	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	針對設備面可立即改善者，均有改善作為：得1分 針對設備面可立即改善者，僅部分有改善作為：得0.5分 無改善作為：得0分	業者書面資料
	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	路線圖、票價表及時刻表顯而易見於同一頁面即可查詢者，且臨時性公告均有即時公布，得1分。 路線圖、票價表及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢，臨時性公告均有即時公布，得0.5分。 路線圖、票價表及時刻表，有一項以上未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新，或未見須即時公布之臨時性公告，得0分	業者書面資料
總計			100 (-40) (+2.5)	● 公司別扣分項(-15分)：B1-1、B2-2、B5-2、E1-1、E1-2、E3-2 ● 公司別加分項(+2.5分)：A2-3、A3-1、A3-2、A3-3	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評分方式	資料來源/評鑑方式
			● 路線別扣分項(-25分)：A2-1、A2-2、B5-1、C1-1、C1-2、C2-1、C4-1、	

6.2.2 各業者改善建議

本年度評鑑成果各業者均為優等，業者僅有少數缺失項目，說明如下：

一、太魯閣客運

301 路線調查時僅有 1 班次駕駛未貼姓名，已違反「花蓮縣市區汽車客運業營運管理自治條例」第八條，須督促駕駛發車前注意。302 路線因站牌更新原因，故多數站牌尚未張貼無障礙相關資訊，建議可再補充。305 路線有 1 班次於機關稽查時少擺放一具滅火器，建議各路線發車時可再檢視，否則違反「花蓮縣市區汽車客運業營運管理自治條例」第八條。

二、華聯客運

304 路線在到站準點率仍有改善空間，其於指標無其他缺失。

三、首都與台北客運

307 路線無缺失。

四、統聯客運

308 路線所有站牌部分可增加無障礙資訊之張貼說明；310 路線在發車準點率仍有改善空間，少數站牌可增加無障礙資訊張貼(北埔站)。

308 路線調查時僅有 1 班次駕駛未貼姓名，已違反「花蓮縣市區汽車客運業營運管理自治條例」第八條，須督促駕駛發車前注意。

五、興東客運

309 路線在站牌部分可增加無障礙資訊之張貼說明，其餘指標無其他缺失。