

## 4.1.2 華聯遊覽車客運得分細項

### 一、合法停車空間 A1-1

主要評估華聯遊覽車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，目前華聯遊覽車客運總車輛數為 2 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 4.1-25 所示。

表 4.1-25 華聯遊覽車客運之 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    |
| 華聯遊覽車客運    | 2    | 是       | 2.00分 |

### 二、智慧站牌協助維護 A2-3

主要評估華聯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，因華聯客運未設置站務人員，故 A3-1 與 A3-2 未加分，得分如表 4.1-26 所示。

表 4.1-26 華聯遊覽車客運之 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   |
| 華聯客運     | 0              | 0              | +0.5                       | +0.5 |

### 四、車齡比例指標 B1

主要評估華聯遊覽車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。

根據華聯遊覽車客運提供之書面資料表 4.1-27 計算，總車輛數為 2 輛，平均車齡為 2.0 年，得分為 2.00 分，指標細項如表 4.1-28 所示。

表 4.1-27 華聯遊覽車客運車齡資料範例

| 編號 | 車號      | 年份 |
|----|---------|----|
| 1  | FAC-763 | 5年 |
| 2  | FAC-765 | 3年 |

表 4.1-28 華聯遊覽車客運之 B1 得分

| 車齡比例指標B1 |     |      |              |
|----------|-----|------|--------------|
| 客運公司     | 配車數 | 平均車齡 | 得分           |
| 華聯遊覽車客運  | 2輛  | 4年   | <b>2.00分</b> |

### 五、排廢氣品質 B2-1

本項指標檢視排廢氣品質，華聯遊覽車客運營運車輛為「FAC-763」及「FAC-765」皆為柴油車輛，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 4.1-29 所示。

表 4.1-29 華聯遊覽車客運之 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    |
| 華聯遊覽車客運   | 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 4.1-30，資料範例如圖 4.1-9 所示。

表 4.1-30 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運       | 2輛    | 有且紀錄完整 | 有且紀錄完整 | 有且紀錄完整 | <b>2.00分</b> |

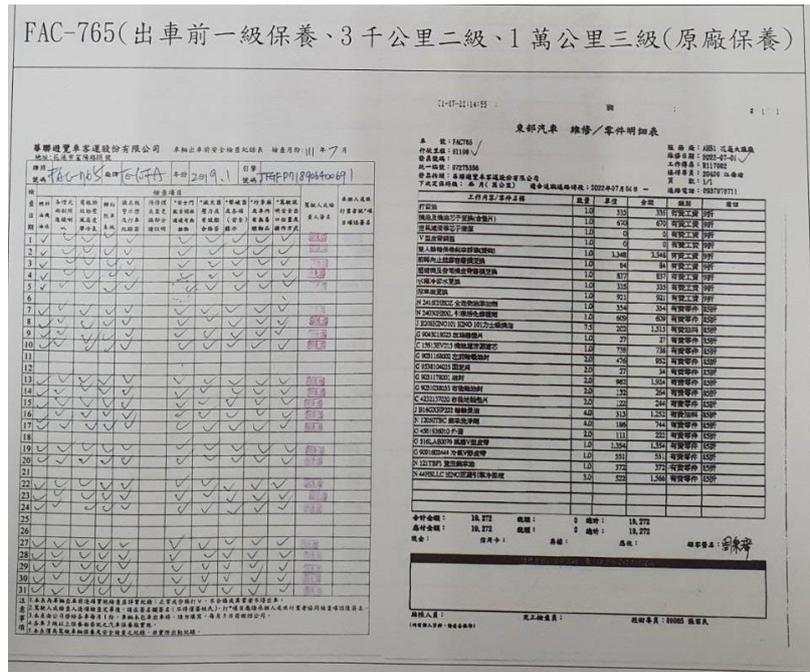


圖 4.1-9 華聯遊覽車客運之定期維修保養資料範例

七、駕駛員酒測指標 B5-2

本項指標檢視華聯遊覽車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 4.1-31 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 4.1-10 所示。

表 4.1-31 華聯遊覽車客運之 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    |
| 華聯遊覽車客運     | 有且紀錄完整 | 有且紀錄完整 | 有且紀錄完整 | 2.00分 |

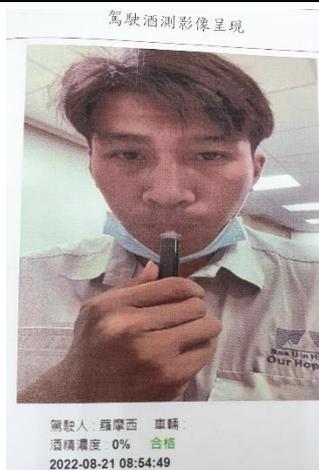


圖 4.1-10 華聯遊覽車客運之駕駛員酒測檢測紀錄範例

## 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 4.1-32 所示，華聯遊覽車客運本年度申訴件數為 0 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 4.1-32 華聯遊覽車客運之 C7 得分

| 申訴情形指標C7 |      |      |              |
|----------|------|------|--------------|
| 客運公司     | 申訴件數 | 回覆紀錄 | 得分           |
| 華聯遊覽車客運  | 0件   | 有且完整 | <b>2.00分</b> |

## 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 4.1-33 所示，華聯客運定期檢核並提醒駕駛禮節與旅客的應對及服裝儀容注意事項，並填寫防疫自主管理措施檢查表，故得分為 2 分。

表 4.1-33 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯客運            | 有訂定    | 落實且有紀錄 | <b>2.00分</b> |

## 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，華聯遊覽車客運路線營運車輛無障礙車輛為 1 輛，占配車數之 50%，故「D1-1 無障礙公車比率」得滿分。

另，經查「D1-2 張貼無障礙貼紙比率」、「D1-3 無障礙設施完善率」、「D1-4 驗票機設定」等指標均無缺失，故均得滿分，如表 4.1-34 所示。

表 4.1-34 華聯遊覽車客運之 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       |
| 華聯遊覽車客運        | 2輛    | 1輛    | 聲響一致  | <b>2.00分</b> | <b>1.00分</b> | <b>1.00分</b> | <b>1.00分</b> |

### 十一、駕駛操作無障礙設備流暢度 D3-1

本項由身障秘密客乘車檢視駕駛對無障礙設備操作之流暢程度，經檢視結果無障礙設施均操作順暢，故得 4 分，如表 4.1-35 所示。

表 4.1-35 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯客運              | 1    | 1次     | <b>4.00分</b> |

### 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，華聯遊覽車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 4.1-36 表 4.1-37 所示。

表 4.1-36 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運                          | 0次        | 0次             | <b>2.00分</b> |

表 4.1-37 華聯遊覽車客運之 E1-2 得分

| 行車肇事率E1-2 |                    |              |
|-----------|--------------------|--------------|
| 客運公司      | 行車肇事次數             | 得分           |
| 華聯遊覽車客運   | A1次數：0次<br>A2次數：0次 | <b>2.00分</b> |

### 十三、政策配合與創新服務 E2

本項指標檢視華聯遊覽車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，配合事項須有定期送票證資料、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，惟華聯客運未有定期辦理尿液檢驗，故得 3 分。

E2-2 項目華聯遊覽車客運，顧客服務創新提供國際與國內旅客一站式之整合服務，一項措施得 0.5 分；行銷運量提升有發行交通套票三日券與結合觀光旅遊套票，111 年度第一季與第二季運量均較 110 年度提升，故得 1 分，如表 4.1-38 及表 4.1-39 所示。

表 4.1-38 華聯遊覽車客運之 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    |
| 華聯遊覽車客運        | 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      | 無        | 0.00分 |

表 4.1-39 華聯遊覽車客運之 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    |
| 華聯遊覽車客運     | 公司服務創新 | 無                         | 無        | 0.00分 |
|             | 顧客服務創新 | 數位旅遊服務整合                  | 有        | 0.50分 |
|             | 行銷運量提升 | 1.發行交通套票三日券<br>2.結合觀光旅遊套票 | 有        | 1.00分 |

表 4.1-40 華聯遊覽車客運運量成長

| 年度    | 第一季運量 | 第二季運量 |
|-------|-------|-------|
| 110年度 | 924   | 417   |
| 111年度 | 1,055 | 624   |

#### 十四、教育訓練人次 E3-1

教育訓練部分，華聯遊覽車客運提供緊急事故應變處理、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 80% 以上，故得分細項如表 4.1-41 與圖 4.1-11 所示。

表 4.1-41 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運    | 有且紀錄完整 | 100%   | <b>2.00分</b> |



圖 4.1-11 華聯遊覽車教育訓練

### 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，華聯遊覽車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 40 小時，且平均每位駕駛當月工時數為 160 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 4.1-42 所示。

表 4.1-42 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運          | 40小時(每周) | 160小時(每月) | <b>3.00分</b> |

### 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，華聯遊覽車客運每季定期進行「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 4.1-43 與圖 4.1-12 所示。

表 4.1-43 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運             | 定期舉行但有提供資料     | 定期舉行但有提供資料         | <b>2.00分</b> |



圖 4.1-12 華聯遊覽車公司定期舉行檢討會議

#### 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，華聯遊覽車客運去年度缺失項目為站牌無障礙資訊之張貼已改善，故得 1 分，如表 4.1-44 所示。

表 4.1-44 華聯遊覽車客運之 E4-1 得分

| 針對前期缺失有實質改善作為E4-1 |                  |              |
|-------------------|------------------|--------------|
| 客運公司              | 設備缺失及去年度評鑑缺失修正內容 | 得分           |
| 華聯遊覽車客運           | 站牌無障礙班次資訊之張貼已改善  | <b>1.00分</b> |

#### 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 4.1-45 所示，華聯遊覽車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 4.1-45 華聯遊覽車客運之 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           |
| 華聯遊覽車客運     | 完整且易讀 | 完整且易讀 | 完整且易讀 | <b>1.00分</b> |

## 十九、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，華聯遊覽車客運之公司別評鑑指標得分如表 4.1-46 所示。

表 4.1-46 華聯遊覽車客運之公司別評鑑項目得分

| 評鑑指標                                       | 配分                | 華聯客運 |
|--|-------------------|------|
| 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    |
| A3-2站務人員服務態度                               | (+0.5分)           | 0    |
| 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)             | 2    |
| 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                 | 2    |
| D1-2張貼無障礙貼紙比率                              | 1                 | 1    |
| D1-3車輛無障礙設施完善率                             | 1                 | 1    |
| 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                 | 3    |
| E2-2創新服務項目                                 | 3                 | 1.5  |
| 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<br>(+2.5)(-15) | 40   |