

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑

第一期評鑑成果報告

委託單位：新北市政府交通局

執行單位：亞聯工程顧問股份有限公司

中華民國 102 年 9 月

目 錄

第一章	緒論.....	1-1
1.1	計畫緣起與目的.....	1-1
1.2	評鑑範圍與對象.....	1-1
1.3	評鑑時間.....	1-1
1.4	評鑑內容及工作流程.....	1-8
第二章	新北市轄市區公車服務狀況.....	2-1
2.1	行駛路線及班次.....	2-1
2.2	營運範圍及調度場站分布.....	2-8
第三章	評鑑指標定義說明.....	3-1
3.1	評鑑指標說明.....	3-1
3.2	各評鑑指標計算方式及資料來源彙整.....	3-45
3.3	評鑑指標權重配分及評鑑總分計算方式.....	3-59
第四章	評鑑作業之進行.....	4-1
4.1	書面資料.....	4-1
4.2	抽樣調查.....	4-21
4.3	抽樣稽查.....	4-27
4.4	E-BUS 系統.....	4-57
4.5	乘客滿意度調查.....	4-57
第五章	評鑑結果綜合分析.....	5-1
5.1	評鑑總分之計算.....	5-1
5.2	各路線評鑑總分之計算.....	5-4
5.3	各公司評鑑總分之計算.....	5-121
5.4	評鑑及評等結果.....	5-130
5.5	獎懲模擬.....	5-144
第六章	前期評鑑結果比較.....	6-1
6.1	路線別評鑑結果比較.....	6-1
6.2	公司別評鑑結果比較.....	6-33

第七章	結論與建議	7-1
7.1	結論	7-1
7.2	業者改善建議	7-9
7.3	評鑑作業檢討與建議	7-18
7.4	獎懲作業	7-19

附錄一 業者提供停車場面積彙整

附錄二 第一期評鑑報告審查會會議紀錄

附錄三 第一期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形

表 目 錄

表 1.2-1	評鑑範圍與對象一覽表.....	1-2
表 2.1-1	新北市公車行駛路線與班次概況.....	2-2
表 2.2-1	新北市公車營運範圍表.....	2-8
表 2.2-2	新北市公車場站資料.....	2-10
表 3.1-1	新北市公車使用停車場面積調查表.....	3-4
表 3.1-2	新北市公車各營運路線之站牌設施現況查核彙整表.....	3-5
表 3.1-3	新北市公車各路線營運車輛及駕駛人資料彙整表.....	3-9
表 3.1-4	新北市公車資訊服務設施(B2)調查表.....	3-10
表 3.1-5	新北市公車營運車輛排廢氣品質(B3)調查表.....	3-14
表 3.1-6	新北市公車營運車輛消防及安全設施(B4)調查表.....	3-15
表 3.1-7	新北市公車業者行車記錄器之設置 與管理(B5)執行情形彙整表.....	3-17
表 3.1-8	新北市公車營運車輛強化安全設施(B7)業者舉證彙整表.....	3-20
表 3.1-9	新北市公車服務品質(C2)~(C6)調查表.....	3-28
表 3.1-10	新北市公車駕駛員一週工作時數彙整表.....	3-30
表 3.1-11	新北市公車行車肇事(D1)資料彙整表.....	3-32
表 3.1-12	新北市公車交通違規(D1)資料彙整表.....	3-33
表 3.1-13	新北市公車重大營運服務違規(D2)資料彙整表.....	3-35
表 3.1-14	新北市公車民眾申訴處理(D3)資料彙整表.....	3-37
表 3.1-15	新北市公車業者政策配合(D4)資料彙整表.....	3-39
表 3.1-16	新北市公車業者行車安全管理制度彙整表.....	3-41
表 3.1-17	新北市公車業者行車安全與服務制度落實程度評核表.....	3-43
表 3.1-18	新北市公車業者保險狀況彙整表.....	3-44
表 3.2-1	評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式.....	3-46
表 3.3-1	權重配分結果彙整.....	3-59
表 3.3-2	乘客滿意度問卷之問項配分.....	3-62
表 3.3-3	各評鑑指標計分方式彙整.....	3-63
表 4.1-1	新北市公車評鑑期間行車肇事資料彙整.....	4-4
表 4.1-2	新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整.....	4-7
表 4.1-3	新北市公車評鑑期間業者違反勞動基準法遭裁罰資料彙整.....	4-15
表 4.1-4	新北市公車評鑑期間交通局隨車稽查缺失資料彙整.....	4-16
表 4.1-5	新北市公車評鑑期間民眾申訴案件業者回復情形彙整.....	4-17
表 4.2-1	新北市公車資訊服務設施調查填表說明.....	4-24
表 4.2-2	新北市公車服務品質調查填表說明.....	4-25
表 4.2-3	調查執行步驟說明.....	4-26

表 4.3-1	新北市公車排廢氣稽查結果.....	4-29
表 4.3-2	新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整.....	4-44
表 4.5-1	乘客滿意度問卷內容.....	4-58
表 4.5-2	「年齡」特性之乘客滿意度調查結果彙整.....	4-60
表 4.5-3	「搭乘目的」特性之乘客滿意度調查結果彙整.....	4-62
表 4.5-4	「車型」特性之乘客滿意度調查結果彙整.....	4-66
表 4.5-5	「補貼」特性之乘客滿意度調查結果彙整.....	4-68
表 5.1-1	評鑑指標類別表.....	5-3
表 5.2-1	新車比率(B1)評鑑結果.....	5-5
表 5.2-2	公車資訊服務設施(B2)評鑑結果.....	5-11
表 5.2-3	前期評鑑缺失於本期評鑑未改善彙整.....	5-20
表 5.2-4	排廢氣品質(B3)評鑑結果.....	5-20
表 5.2-5	消防及安全設施(B4)評鑑結果.....	5-26
表 5.2-6	車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果.....	5-33
表 5.2-7	發車準點性(C1)評鑑結果.....	5-39
表 5.2-8	路線或停車遵循(C2)評鑑結果.....	5-45
表 5.2-9	駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果.....	5-55
表 5.2-10	車容與整潔(C4)評鑑結果.....	5-61
表 5.2-11	溫度與噪音(C5)評鑑結果.....	5-67
表 5.2-12	駕駛員行車行為(C6)評鑑結果.....	5-72
表 5.2-13	駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果.....	5-78
表 5.2-14	駕駛員一週累積工時分布情形.....	5-84
表 5.2-15	交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果.....	5-84
表 5.2-16	重大營運服務違規(D2)評鑑結果.....	5-91
表 5.2-17	民眾申訴處理(D3)評鑑結果.....	5-99
表 5.2-18	各路線評鑑總分計算結果彙整.....	5-104
表 5.2-19	受補貼路線評鑑總分計算結果彙整.....	5-113
表 5.2-20	非受補貼(一般)路線評鑑總分計算結果彙整.....	5-116
表 5.3-1	各公司之各路線評鑑平均總分計算結果彙整.....	5-122
表 5.3-2	場站空間(A1)評鑑結果.....	5-123
表 5.3-3	行車記錄器之設置與管理(B5)評鑑結果.....	5-124
表 5.3-4	車輛強化安全設施(B7)評鑑結果.....	5-125
表 5.3-5	政策配合(D4)評鑑結果.....	5-126
表 5.3-6	公司行車安全與服務制度之完整性(D5)評鑑結果.....	5-126
表 5.3-7	公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)評鑑結果.....	5-128
表 5.3-8	保險狀況(D7)評鑑結果.....	5-128
表 5.3-9	各公司評鑑總分計算結果.....	5-129

表 5.4-1	路線別評鑑結果及評等	5-130
表 5.4-2	公司別評鑑結果及評等	5-136
表 5.5-1	獎懲模擬結果彙整	5-145
表 6.1-1	三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)	6-3
表 6.1-2	三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)	6-11
表 6.1-3	三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)	6-19
表 6.1-4	三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)	6-27
表 6.1-5	三期評鑑評等結果比較	6-32
表 6.2-1	三期評鑑結果比較(公司別－各評鑑指標)	6-36
表 6.2-2	三期評鑑結果比較(公司別－總分與評等)	6-38
表 7.1-1	各評鑑指標之本期與前期評鑑成績	7-5
表 7.1-2	各業者之本期與前期評鑑總分及評等	7-7
表 7.1-3	各路線之本期與前期評鑑評等比較	7-7
表 7.1-4	交通違規、行車肇事、民眾申訴之案件數統計	7-8
表 7.2-1	各業者需加強改善之評鑑指標	7-10
表 7.2-2	各評鑑指標表現優異之業者	7-11
表 7.2-3	各業者之交通違規原因彙整	7-15
表 7.2-4	各業者之行車肇事原因彙整	7-16
表 7.2-5	各業者之民眾申訴原因彙整	7-17
表 7.4-1	各業者積分權得分情形	7-19

圖 目 錄

圖 1.4-1	工作流程圖	1-9
圖 2.2-1	新北市公車服務範圍及調度站示意圖	2-12
圖 3.3-1	評鑑總分計算流程圖	3-60
圖 4.5-1	「年齡」特性分佈圖	4-59
圖 4.5-2	「搭乘目的」特性分佈圖	4-61
圖 4.5-3	「車型」特性分佈圖	4-65
圖 4.5-4	「補貼」特性分佈圖	4-67
圖 5.4-1	臺北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-137
圖 5.4-2	新店客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-137
圖 5.4-3	三重客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-138
圖 5.4-4	首都客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-138
圖 5.4-5	基隆客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-139
圖 5.4-6	中興巴士營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-139
圖 5.4-7	新北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-140
圖 5.4-8	光華客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-140
圖 5.4-9	淡水客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-141
圖 5.4-10	指南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-141
圖 5.4-11	大南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-142
圖 5.4-12	欣欣客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-142
圖 5.4-13	大都會客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-143
圖 5.4-14	國光客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖	5-143
圖 6.1-1	營運車輛項(路線別)三期評鑑結果	6-25
圖 6.1-2	服務品質項(路線別)三期評鑑結果	6-25
圖 6.1-3	經營管理項(路線別)三期評鑑結果	6-26
圖 6.2-1	各公司評鑑總分之三期評鑑結果	6-39
圖 7.2-1	「(B2)公車資訊服務設施」評鑑指標之隨車調查缺失統計	7-12
圖 7.2-2	「服務品質」項之隨車調查缺失統計	7-13

第一章 緒論

1.1 計畫緣起與目的

在經濟發展、生活水準提高後，民眾對於大眾運輸系統之服務品質提昇的要求日益殷切，特別是捷運系統加入營運後，對於公車系統的營運服務水準提昇要求，相對的亦日益提高。而如何有效且客觀的衡量公車營運服務水準，則有賴於一個公平、公正且客觀之評鑑制度的建立。新北市政府於九十一年度委託顧問公司依據新北市特有之環境建立一套公車營運服務品質評鑑及獎懲制度，於民國 92 年舉辦兩次的試評工作，並於民國 93 年度開始正式進行評鑑及獎懲作業。

新北市公車評鑑自九十二年度至今，總共進行了二十一次的評鑑作業，部分評鑑指標之變異性趨於穩定，且新北市升格後，部分公路客運路線歸其管轄，加上陸續通車之捷運路線所增加之接駁公車路線，使所轄之公車營運路線數大幅增加，為確保評鑑品質、公正性及評鑑作業之順利執行，於民國 99 年度進行「評鑑制度總體檢」，針對現行之評鑑制度進行檢討及提出修正，使新評鑑制度能與民眾觀感貼近，並且增加評鑑指標之鑑別度。

新評鑑制度歷經多次審查會議後，於民國 102 年 4 月 29 日公告相關作業要點，今年度之「102 年度新北市公車營運服務品質評鑑」正式實施，透過新評鑑制度持續督促業者加強營運管理，進而提昇公車營運服務品質，並作為新北市政府監督公車業者改善營運服務品質之重要參考依據。

1.2 評鑑範圍與對象

本研究係以新北市政府管轄之公車路線與公車業者為研究範圍與對象，包括有臺北、首都、指南、淡水、中興、新北、新店、三重、光華、基隆、大南、欣欣、大都會、國光等 14 家客運公司所營運的 199 條路線，詳參表 1.2-1 所示。

1.3 評鑑時間

本年度公車營運服務品質評鑑分為兩期，自民國 101 年 11 月 1 日起至 102 年 4 月 30 日止辦理第一期評鑑；自民國 102 年 5 月 1 日起至 102 年 10 月 31 日止辦理第二期評鑑。

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(1/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
8(捷運新店站－中和)	●													
51(南雅站－秀山站)	●													
57(南雅站－秀山站)	●													
657(德霖技術學院－華江橋)	●													
99(新莊－板橋)	●													
99(新莊－板橋)		●												
939(三峽－臺北市政府)	●													
264(捷運蘆洲站－板橋)	●													
275(德霖技術學院－松山機場)	●													
275 副(三峽－松山機場)	●													
704(八里－北門)										●				
704 區(八里－捷運蘆洲站)										●				
778(三峽－白雞)	●													
779(三峽－新店)	●													
780(雙溪－長源－盤山坑)														●
781(雙溪－長源)														●
782(雙溪－柑腳)														●
787(基隆－瑞芳)											●			
788(基隆－金瓜石)											●			
789(國家新城－炭腳)											●			
790(基隆－金山南勢)											●			
791(國家新城－福隆)											●			
797(泰山－市政府(中興橋))			●											
798(泰山－臺北(經二省道))			●											
799(樹西－臺北(經大安路))			●											
800(樹西－臺北)			●											
801(五股－松山機場)			●											
803(五股－松山機場)			●											
802(三峽－捷運新埔站)		●												
802 區間(新莊－捷運新埔站)		●												
805(土城－五股)	●													
805(土城－五股)										●				
806(板橋－蘆洲)	●													
806(板橋－蘆洲)										●				
807(三峽－熊空)	●													
808(瑞芳－侯硐)											●			

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(2/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
810(土城－迴龍)										●				
811(蘆洲－臺北市立中興醫院)										●				
812(三峽－臺北)	●													
813(五股－中和)												●		
813(五股－中和)			●											
815(三重－力行路－捷運士林站)							●							
816(三重－蘆洲市－捷運士林站)							●							
817(汐止－社后－五分埔)								●						
818(捷運紅樹林站－聖約翰技術學院)						●								
819(深坑站－自然橋－捷運七張站)				●										
820(泰山－捷運民權西路站)							●							
825(瑞芳－金瓜石)											●			
826(猴硐－金瓜石－水湳洞停車場)											●			
827(瑞芳－福山宮)											●			
828(金山醫院－三界－法鼓山)											●			
829(金山醫院－法鼓山)											●			
835(五股工業區－捷運臺大醫院站)										●				
836(捷運淡水站－滬尾砲台－漁人碼頭)			●											
837(捷運淡水站－福德里)						●								
838(泰山－捷運關渡站)			●											
839(達觀社區－耕莘醫院)				●										
842(新莊－捷運新埔站)		●												
843(樹林－迴龍－板橋捷運府中站)	●													
845(新莊－捷運新埔站)	●													
845(新莊－捷運新埔站)		●												
846(瑞芳－平溪)											●			
847(樹林－板橋)			●											
847 區間(樹林－捷運亞東醫院站)			●											
848(臺北區監理所－板橋公車站)	●													
849(烏來－臺北車站)									●					
850(三峽學成路－經學府路－大雅路)	●													
851(三峽學成路－大學路)	●													
852(三峽學成路－樹林學勤路－三峽大學路)	●													
856(瑞芳火車站－福隆(黃金福隆線))											●			
857(淡海－板橋)										●				
858(樹林－台 1 線－林口長庚醫院)										●				

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(3/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
859(泰山－樹林)										●				
860(三芝－捷運淡水站(經北新路))						●								
861(捷運淡水站－三芝)						●								
862(基隆－淡水)						●								
862(基隆－淡水)											●			
863(淡水－金山活動中心)						●								
864(臺北－三芝)						●								
865(捷運淡水站－茂林)						●								
866(捷運淡水站－內橫山)						●								
867(捷運淡水站－尖山湖)						●								
868(捷運淡水站－淡水(經小坪頂))						●								
869(捷運淡水站－高爾夫山莊)						●								
870(捷運淡水站－忠山)						●								
871(捷運淡水站－行忠堂)						●								
872(捷運淡水站－中泰)						●								
873(捷運淡水站－中和里)						●								
874(捷運淡水站－大湖)						●								
875(捷運淡水站－北新莊)						●								
876(捷運淡水站－三芝(經101線))						●								
877(捷運淡水站－石門(經101線))						●								
878(八里－捷運淡水站)						●								
879(三芝－關渡)						●								
880(樹林－淡海)			●											
881(捷運淡水站－淡海)			●											
882(三芝－捷運紅樹林站)						●								
883(樹林－淡海(經大安路))			●											
885(三峽－圓環)		●												
886(瑞芳－龍洞灣公園)											●			
887(福隆－和美)											●			
888(萬里－圳頭)											●			
889(三峽－捷運府中站)	●													
890(汐止－烘內)								●						
891(黃金博物館－水湳洞)											●			
892(臺北－石門)			●											
893(臺北－北新莊)			●											
908(三峽－北二高－捷運景安站)	●													

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(4/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
910(三峽－北二高－捷運府中站)	●													
916(捷運永寧站－北二高－三峽)	●													
916(捷運永寧站－北二高－三峽)		●												
917(捷運永寧站－北二高－鶯歌)	●													
918(泰山－新店)			●											
918(泰山－新店)							●							
919(汐止－環東大道－捷運忠孝復興站)								●						
920(林口－中山高－板橋(捷運府中站))	●													
921(三峽－臺北大學－捷運景安站)	●													
922(三峽－北大社區－捷運永寧站)	●													
923(捷運新店站－國道5號－坪林)									●					
925(林口－中山高－捷運三和國中站)	●													
926(三重－新北大橋－板橋)	●													
926 副(板橋－新北大橋－三重)	●													
927(三重－臺64快速道路－八里)		●												
927(三重－臺64快速道路－八里)										●				
927(三重－臺64快速道路－八里)						●								
928(三重－經中華路－八里)						●								
928(三重－經中華路－八里)										●				
930(板橋－青潭)									●					
931(林口(經南勢里)－經中山高－三重)	●													
932(三峽－北二高－台65－板橋公車站)	●													
933(三重－動物園)							●							
933(三重－動物園)			●											
935(錦繡山莊-臺北市政府)									●					
936(林口－圓山)										●				
937(林口－圓山)													●	
938(五股－捷運台大醫院站)			●											
橘 1(錦繡－捷運景安站)			●											
橘 2(中和站－秀山站)	●													
橘 3(中和站－捷運頂溪站)	●													
橘 5(板橋國中－捷運景安站)	●													
橘 9(錦繡－雙和醫院)			●											
橘 10(泰山－捷運蘆洲站)			●											
橘 12(二重－龍濱路－捷運三重國小站)		●												
橘 13(三重－五股)		●												

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(5/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
橘 16(五股興珍村－捷運三民高中站)							●							
橘 17(五股工業區－三重仁愛街)													●	
橘 18(蘆洲－三重高中)													●	
橘 19(五股－三重)										●				
橘 20(觀音山－蘆洲)										●				
橘 21(迴龍－中港)										●				
橘 22(瓊林－捷運新莊站)										●				
橘 23(迴龍－捷運輔大站)										●				
橘 25(蘆洲－捷運三重國小站)										●				
綠 3(花園新城－捷運景安站)									●					
綠 5(大崎腳－大鵬華城)									●					
綠 6(美之城－捷運景安站)									●					
綠 7(黎明清境－捷運大坪林站)									●					
綠 8(臺北小城－中和)									●					
綠 9(大千豪景－慈濟醫院)				●										
綠 10(景文技術學院－捷運大坪林站)									●					
綠 12(坪林－臺北)									●					
綠 13(青潭－捷運公館站)									●					
綠 15(綠野香坡－捷運大坪林站)									●					
藍 1(蘆洲－臺北車站)										●				
藍 15(汐止－南港國宅)							●							
藍 17(五福新村－捷運永寧站)	●													
藍 18(中和－捷運新埔站－新莊)	●													
藍 18(中和－捷運新埔站－新莊)		●												
藍 21(社后福德路－捷運昆陽站)												●		
藍 22(汐止－捷運昆陽站)								●						
藍 23(汐止社后－捷運昆陽站)												●		
藍 31(後埔站－捷運江子翠站)	●													
藍 32(信義國小－縣立醫院)	●													
藍 33(五福新村－捷運板橋站)	●													
藍 35(歡仔園－捷運板橋站)	●													
藍 37(迴龍－捷運板橋站)										●				
藍 38(樹林－捷運板橋站)										●				
藍 39(汐止社后－捷運南港站)												●		
藍 40(土城－華克山莊)	●													
藍 41(捷運海山站－駕訓中心)											●			

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(6/6)

公車路線	客運公司													
	臺 北	首 都	指 南	大 南	欣 欣	淡 水	中 興	新 北	新 店	三 重	基 隆	光 華	大 都 會	國 光
藍 43(三峽－柑園－捷運永寧站)	●													
藍 44(捷運永寧站－樹林)	●													
藍 45(捷運永寧站－成福)	●													
藍 46(捷運永寧站－二鬮)	●													
紅 13(八里－十三行博物館－捷運關渡站)						●								
紅 22(八里－捷運關渡站)						●								
紅 23(漁人碼頭－捷運紅樹林站)										●				
紅 26(漁人碼頭－捷運淡水站)			●											
紅 27(淡江大學－捷運淡水站)			●											
紅 28(捷運淡水站－淡江大學)						●								
紅 36(新春街－新興街－捷運淡水站)						●								
紅 37(新春街－正德國中－捷運淡水站)						●								
紅 38(淡海新市鎮－真理大學－捷運淡水站)						●								
紅 38 區間(新春街－真理大學－捷運淡水站)						●								
紅 39(新春街－捷運淡水站)						●								
紅 51(淡海新市鎮－捷運淡水站)						●								
三鶯線(鶯歌－捷運永寧站)	●													
環狀線(新北產業園區-捷運大坪林站)													●	
環狀線(新北產業園區-捷運大坪林站)		●												
合計(營運路線數)	49	12	24	2	1	34	7	4	13	23	19	4	4	3

1.4 評鑑內容及工作流程

為達本研究之目標，本研究之主要工作內容如下所示，而每期評鑑之工作流程分別如圖 1.4-1 所示。

1. 實施調查及相關資料蒐集

評鑑資料可由書面資料、抽樣調查、抽樣稽查、E-BUS 系統、交通局隨車稽查、民眾申訴資料、乘客滿意度調查等方面所得，書面資料為業者、交通局、環保局、警察大隊、監理所、交通事件裁決等單位提供，抽樣調查為評鑑作業單位派員至公車內進行隨車調查，抽樣稽查為交通局擬定稽查時間及抽樣名單後，至各客運公司場站進行相關事項稽查，E-BUS 系統為作業單位派員至新北市政府擷取 E-BUS 系統資料，交通局隨車稽查及民眾申訴資料皆由為交通局提供相關資料，乘客滿意度調查為評鑑作業單位派員至公車內進行調查。

2. 資料彙整與統計分析

各項評鑑資料齊備後，則由評鑑作業單位進行資料彙整、統計分析，並針對缺失部分進行扣分。

3. 會同業者檢核資料

缺失資料將提供予各業者檢核，並可針對疑異部分進行申覆，經交通局審查後，裁定是否同意申覆。

4. 總分計算與排序

各項資料檢核完畢後，作業單位即可進行各項評鑑指標之計分，並依各評鑑指標之屬性，分別加總產生「公司別」及「路線別」總分，由總分計算結果再進行評鑑獎懲模擬。

5. 評鑑結果分析檢討

最後針對評鑑結果進行檢討，包括前後期評鑑結果比較、本期評鑑作業執行過程檢討、各業者須加強部分，並提出相關改善建議，使評鑑機制可更加完善；業者能持續提昇公車服務品質。

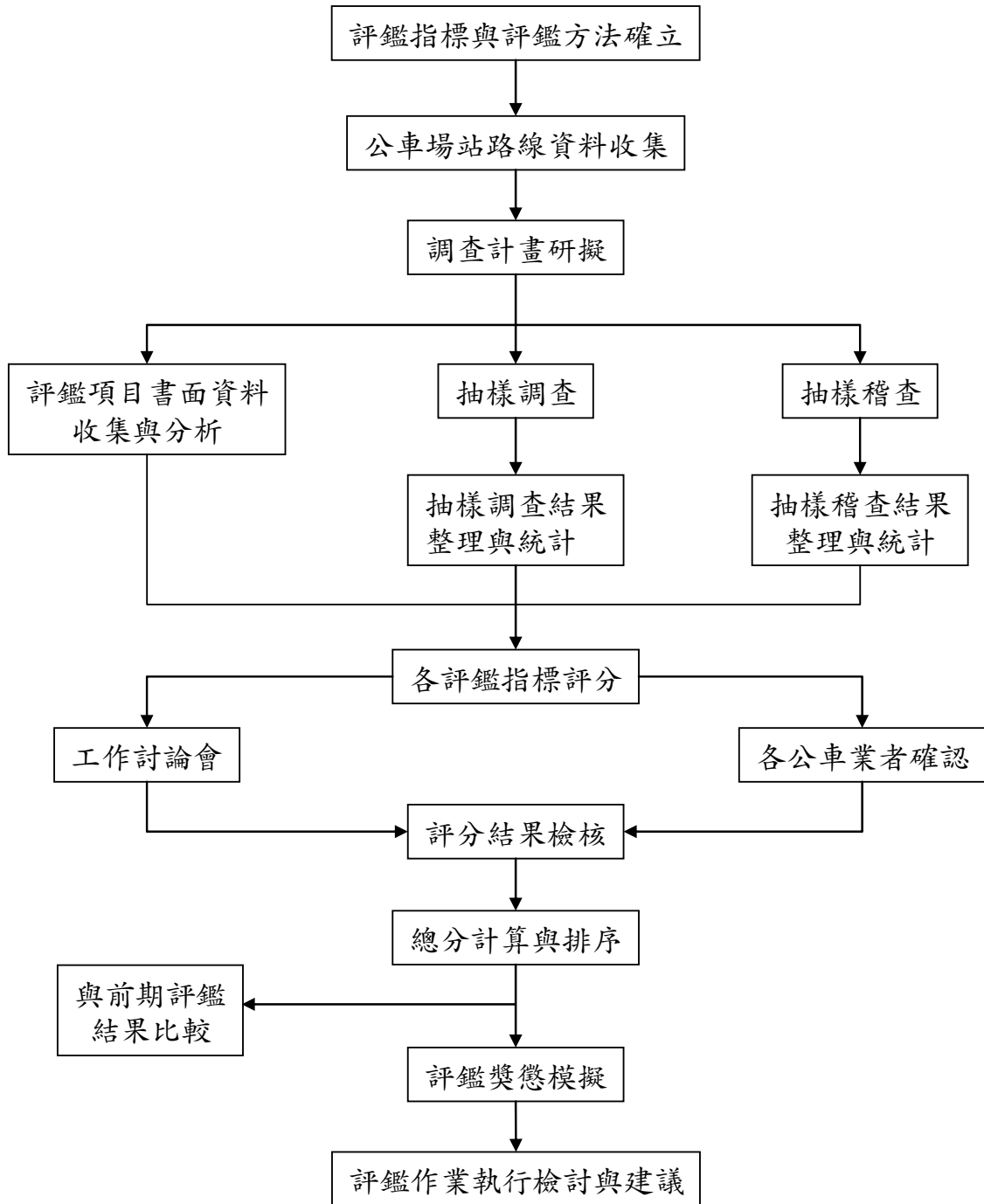


圖 1.4-1 工作流程圖

第二章 新北市轄市區公車服務狀況

新北市之公車系統按其管理單位可分為新北市公車、臺北市聯營公車及公路客運三大類，其中臺北市聯營公車由臺北市政府交通局每年辦理兩期評鑑，公路客運由公路總局辦理評鑑，新北市公車則由新北市政府交通局每年辦理兩期評鑑，以下就其營運現況說明如下：

2.1 行駛路線及班次

目前新北市公車共有臺北、首都、指南、淡水、中興、新北、新店、光華、三重、基隆、大南、欣欣、大都會、國光等 14 家客運公司經營 199 條路線，其中部分路線採聯營方式，分別為臺北客運、首都客運之 99、845、916、藍 18 等四條路線；臺北客運、三重客運之 805、806 等二條路線；指南客運、中興巴士之 918、933 等二條路線；指南客運、光華客運之 813 路線；三重客運、首都客運、淡水客運之 927 路線；三重客運、淡水客運之 928 路線；大都會客運、首都客運之環狀線。各公司之行駛路線及班距整理如表 2.2-1 所示，其中營運路線數最多者為臺北客運，共有 49 條營運路線，就新北市公車服務市場而言，高達 25% 之市場佔有率，其次為淡水客運共 34 條營運路線，再其次為指南客運共 24 條營運路線，其餘客運業者之營運路線數在 1~18 條之間。與 101 年度第二期之評鑑比較，本期評鑑新增三重客運之 936、橋 25、大都會客運之 937、中興巴士之 820、指南客運之 797、798、799、800、938、847 區間、國光客運之 780、781、782、基隆客運之 891、787、788、789、790、791、862、淡水客運之 862、863、864、臺北客運之 657、939 等共 25 條營運路線，而裁撤之營運路線為臺北客運之 833、840、841、淡水客運之紅 18 等 4 條營運路線。

另外，若以各路線的營運班次來看，各路線間之差距非常大，有一天僅行駛上午尖峰一個班次之路線（如臺北客運之 51 路線），也有一天行駛多達 100 班次以上之路線，如臺北客運之 57、指南客運之 801、中興巴士之藍 15，其餘路線之營運班次則約在每日 40~80 班次間，各路線之每日營運班次參見表 2.1-1。

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(1/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
臺北	1	8	捷運新店站-土城	40
	2	51	南雅站-秀山站	1
	3	57	南雅站-秀山站	99
	4	99	板橋-新莊民安站	90
	5	橘 2	中和站-秀山地區	106
	6	橘 3	中和站-捷運頂溪站	35
	7	橘 5	板橋國中-捷運景安站	72
	8	藍 17	五福新村-土城	30
	9	藍 18	新莊-中和	19
	10	908	三峽-捷運景安站	90
	11	藍 31	五福新村-後埔站	31
	12	藍 32	信義國小-縣立醫院	42
	13	藍 35	歡仔園-捷運板橋站	24
	14	812	三峽-板橋	57
	15	910	三峽-捷運府中站	61
	16	805	土城-五股	32
	17	806	板橋-蘆洲	35
	18	916	三峽-捷運永寧站	90
	19	藍 40	華克山莊-土城	16
	20	藍 43	三峽二站-捷運永寧站	14
	21	藍 44	樹林-捷運永寧站	34
	22	藍 45	成福-捷運永寧站	18
	23	藍 46	三峽二鬮-捷運永寧站	18
	24	917	鶯歌-捷運永寧站	16
	25	藍 33	五福新村-捷運板橋站	14
	26	843	樹林俊英街-捷運府中站	27
	27	845	新莊-捷運新埔站	6
	28	920	林口-板橋	75
	29	807	三峽-熊空	6
	30	848	臺北區監理所-板橋車站	12
	31	921	三峽北大社區-捷運景安站	44
	32	922	三峽北大社區-捷運永寧站	72
	33	925	林口-三重	46
	34	926	板橋-三重	25
	35	264	捷運蘆洲站-板橋	76
	36	275	德霖技術學院-松山機場	74
	37	275 副	三峽-松山機場	30

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(2/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
臺北	38	850	三峽老街－北大社區	18
	39	851	北大社區－鶯歌高職	18
	40	852	北大社區－樹林	16
	41	926 副	板橋－新北大橋－三重	5
	42	931	林口（經南勢里）－經中山高－三重	18
	43	三鶯線	鶯歌-捷運永寧站	52
	44	778	三峽－白雞	18
	45	779	三峽－新店	20
	46	889	三峽－捷運府中站	12
	47	932	三峽－北二高－台 65－板橋公車站	49
	48	657	德霖技術學院-華江橋	76
49	939	三峽-臺北市政府	38	
大南	1	839	達觀社區-捷運新店站	36
	2	綠 9	大千豪景-慈濟醫院	79
首都	1	99	新莊-板橋	59
	2	藍 18	新莊-中和	19
	3	802	三峽-捷運新埔站	30
	4	802 區間	新莊-捷運新埔站	103
	5	916	三峽-捷運永寧站	69
	6	842	新莊-捷運新埔站	33
	7	845	新莊-捷運新埔站	14
	8	橋 12	二重－龍濱路－捷運三重國小站	40
	9	橋 13	三重－五股	57
	10	927	三重－臺 64 快速道路－八里	24
	11	885	三峽－圓環	17
	12	環狀線	新北產業園區-捷運大坪林站	65
淡水	1	紅 22	八里-關渡捷運站	106
	2	紅 13	捷運關渡站-八里-十三行博物館-捷運關渡站	27
	3	紅 36	新春街-新興街-捷運淡水站	89
	4	紅 37	新春街-正德國中-捷運淡水站	45
	5	紅 38	淡海新市鎮-真理大學-捷運淡水站	77
	6	818	捷運紅樹林站-聖約翰科技大學	33
	7	837	新春街-福德里	14
	8	紅 38 區間	新春街-捷運淡水站	40
	9	紅 39	新春街-捷運淡水站	36
	10	紅 28	捷運淡水站-淡江大學	34

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(3/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次	
淡水	11	928	八里－五股工業區	8	
	12	紅 51	淡海新市鎮－捷運淡水站	20	
	13	860	三芝－捷運淡水站（經北新路）	45	
	14	861	捷運淡水站－三芝	10	
	15	865	捷運淡水站－茂林	1	
	16	866	捷運淡水站－內橫山	1	
	17	867	捷運淡水站－尖山湖	1	
	18	868	捷運淡水站－淡水（經小坪頂）	12	
	19	869	捷運淡水站－高爾夫山莊	1	
	20	870	捷運淡水站－忠山	8	
	21	871	捷運淡水站－行忠堂	4	
	22	872	捷運淡水站－中泰	8	
	23	873	捷運淡水站－中和里	8	
	24	874	捷運淡水站－大湖	6	
	25	875	捷運淡水站－北新莊	30	
	26	876	捷運淡水站－三芝（經 101 線）	5	
	27	877	捷運淡水站－石門（經 101 線）	3	
	28	878	八里－捷運淡水站	3	
	29	879	三芝－關渡	3	
	30	882	三芝－捷運紅樹林站	12	
	31	927	三重－臺 64 快速道路－八里	24	
	32	862	基隆－淡水	29	
	33	863	淡水－金山活動中心	36	
	34	864	台北－三芝	13	
	三重	1	紅 23	淡海-捷運紅樹林站	54
		2	811	蘆洲-臺北市中興醫院	54
		3	805	土城-五股	32
		4	806	板橋-蘆洲	35
		5	藍 37	迴龍-新板橋車站	56
		6	藍 38	樹林-新板橋車站	104
		7	835	五股工業區-捷運臺大醫院站	24
		8	810	土城-板橋-迴龍	40
		9	橋 19	五股－三重	53
		10	橋 20	觀音山－蘆洲	30
11		藍 1	蘆洲－臺北車站	44	
12		704	八里－北門	52	
13		704 區	八里－捷運蘆洲站	12	

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(4/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
三重	14	857	淡海－板橋	44
	15	858	樹林－台 1 線－林口長庚醫院	35
	16	859	泰山－樹林	30
	17	927	三重－臺 64 快速道路－八里	24
	18	928	三重－經中華路－八里	8
	19	橋 21	迴龍－中港	50
	20	橋 22	瓊林－捷運新莊站	10
	21	橋 23	迴龍－捷運輔大站	35
	22	936	林口-圓山	60
	23	橋 25	蘆洲-捷運三重國小站	16
指南	1	801	五股<經貿商、泰林路>-松山機場	120
	2	803	五股<經貿商、泰林路>-松山機場	50
	3	紅 26	捷運淡水站-漁人碼頭-淡海	89
	4	橋 1	錦繡-捷運景安站	56
	5	836	捷運淡水站-滬尾砲台-漁人碼頭	4
	6	838	泰山-捷運關渡站	24
	7	918	泰山-新店	110
	8	橋 9	錦繡-雙和醫院	16
	9	813	五股-中和	50
	10	紅 27	淡江大學-捷運淡水站	160
	11	847	樹林－板橋	68
	12	橋 10	泰山－捷運蘆洲站	80
	13	880	樹林－淡海	40
	14	881	捷運淡水站－淡海	12
	15	883	樹林－淡海（經大安路）	11
	16	892	台北－石門	3
	17	893	台北－北新莊	1
	18	933	三重－動物園	50
	19	797	泰山－市政府（中興橋）	11
	20	798	泰山－台北（經二省道）	1
	21	799	樹西－台北（經大安路）	5
	22	800	樹西－台北	18
	23	938	五股-捷運台大醫院站	16
	24	847 區	樹林－捷運亞東醫院站	42
新北	1	藍 22	汐止-南港國宅	85
	2	817	汐止-五分埔	70
	3	919	五堵-捷運忠孝復興站	78
	4	890	汐止－烘內	8

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(5/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
新店	1	綠 3	花園新城-中和	38
	2	綠 5	大崎腳-大鵬華城	63
	3	綠 6	美之城-中和	63
	4	綠 7	黎明清境-捷運大坪林站	40
	5	綠 8	臺北小城-中和	52
	6	綠 10	景文科技大學-捷運大坪林站	39
	7	綠 13	青潭-捷運公館站	95
	8	綠 15	綠野香坡-捷運大坪林站	39
	9	綠 12	新店-坪林	12
	10	923	捷運新店站－國道 5 號－坪林	16
	11	930	青潭-板橋	94
	12	849	烏來－臺北車站	63
	13	935	錦繡山莊-臺北市府	35
基隆	1	808	瑞芳-侯硐	19
	2	825	瑞芳-金瓜石	12
	3	826	九號停車場-水湳洞	12
	4	827	瑞芳-福山宮	9
	5	藍 41	捷運海山站-駕訓中心	65
	6	828	金山醫院-法鼓山園區	3
	7	829	金山醫院-法鼓山園區	1
	8	846	瑞芳-平溪	2
	9	856	瑞芳火車站－福隆(黃金福隆線)	8
	10	886	瑞芳－龍洞灣公園	8
	11	887	福隆－和美	5
	12	888	萬里－圳頭	3
	13	891	黃金博物館-水湳洞	9
	14	787	基隆－瑞芳	28
	15	788	基隆－金瓜石	71
	16	789	國家新城－崁腳	22
	17	790	基隆－金山南勢	72
	18	791	國家新城－福隆	21
	19	862	基隆－淡水	34
光華	1	藍 23	社后-捷運昆陽站	110
	2	藍 21	社后-捷運昆陽站	52
	3	813	五股-中和	50
	4	藍 39	汐止社后－捷運南港站	36

表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(6/6)

客運公司	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
中興	1	藍 15	汐止-捷運昆陽站	150
	2	816	三重商工-捷運士林站	90
	3	815	三重-故宮博物院	36
	4	918	泰山-新店	110
	5	橘 16	五股興珍村-捷運三民高中站	80
	6	933	三重-動物園	50
	7	820	泰山-捷運民權西路站	15
欣欣	1	819	深美橋-捷運七張站	42
大都會	1	橘 17	五股工業區-三重仁愛街	41
	2	橘 18	蘆洲-三重高中	80
	3	環狀線	新北產業園區-捷運大坪林站	65
	4	937	林口-圓山	60
國光	1	780	雙溪-長源-盤山坑	2
	2	781	雙溪-長源	10
	3	782	雙溪-柑腳	1

2.2 營運範圍及調度場站分布

2.2.1 營運範圍分布

新北市公車的服務範圍涵蓋整個新北市行政範圍，若將新北市區分為海山、重新、土樹、大文山、北海岸及東北角等六大區來看，各區之公車路線數整理如表 2.2-1 所示，由表中可以看出，重新區（包含新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里等行政區）共有 8 家客運公司提供 67 條服務路線，為各區中服務路線最多者，其次為北海岸區(包含淡水、三芝、石門、萬里、金山等行政區)，有 5 家客運公司提供 56 條服務路線，再其次為海山區之 55 條路線，服務路線最少區域為東北角區之 15 條路線。

表 2.2-1 新北市公車營運範圍表(1/2)

公車分區	行政區域	公車路線	客運公司	路線數
海山區	板橋、中和、永和	8、51、57、99(臺北)、99(首都)、橘 1、橘 2、橘 3、橘 5、藍 17、藍 18(臺北)、藍 18(首都)、藍 31、藍 32、藍 35、802、908、802 區間、910、812、綠 3、綠 6、綠 8、806(臺北)、806(三重)、藍 37、藍 38、842、藍 33、843、845(臺北)、845(首都)、920、橘 9、810、848、921、922、813(指南)、813(光華)、926、930、847、275、275 副、264、926 副、889、932、環狀線(首都)、環狀線(大都會)、933(指南)、933(中興)、857	臺北客運 三重客運 首都客運 指南客運 光華客運 新店客運 中興巴士 大都會客運	55
重新區	新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里	99(臺北)、99(首都)、紅 22、藍 18(臺北)、藍 18(首都)、801、803、811、紅 13、816、802 區間、805(臺北)、805(三重)、806(臺北)、806(三重)、835、815、838、918(指南)、918(中興)、842、845(臺北)、845(首都)、920、813(指南)、813(光華)、925、926、橘 19、橘 20、橘 12、橘 13、927(淡水)、927(三重)、927(首都)、橘 16、928(淡水)、928(三重)、橘 10、橘 17、橘 18、藍 1、264、931、926 副、環狀線(首都)、環狀線(大都會)、885、880、883、933(指南)、933(中興)、704、704 區間、857、858、859、橘 21、橘 22、橘 23、936、橘 25、937、820、797、798、938	臺北客運 首都客運 三重客運 淡水客運 指南客運 中興巴士 光華客運 大都會客運	67

表 2.2-1 新北市公車營運範圍表(2/2)

公車分區	行政區域	公車路線	客運公司	路線數
土樹區	土城、樹林、三峽、鶯歌	8、藍 17、802、908、910、812、805(臺北)、805(三重)、藍 37、916(臺北)、916(首都)、藍 40、藍 41、藍 43、藍 44、藍 45、藍 46、917、藍 38、843、807、810、921、922、847、850、851、852、275、275 副、778、779、889、932、三鶯線、885、880、883、858、859、799、800、847 區間、657、939	臺北客運 三重客運 首都客運 基隆客運 指南客運	45
大文山區	新店、汐止、深坑、坪林、石碇、烏來	8、橘 1、藍 15、藍 21、藍 22、藍 23、綠 3、綠 5、綠 6、綠 7、綠 8、綠 10、綠 13、綠 15、817、918(指南)、918(中興)、839、819、919、橘 9、綠 9、綠 12、923、930、849、779、935、890、藍 39	臺北客運 指南客運 中興巴士 新北客運 光華巴士 新店客運 大南客運 欣欣客運	30
北海岸區	淡水、三芝、石門、萬里、金山	紅 22、紅 23、紅 26、紅 13、紅 36、紅 37、紅 38、818、828、829、836、838、837、紅 38 區間、紅 39、紅 27、紅 28、927(淡水)、927(三重)、927(首都)、928(淡水)、928(三重)、紅 51、860、861、865、866、867、868、869、870、871、872、873、874、875、876、877、878、879、882、888、880、881、883、892、893、704、704 區間、857、789、790、862、863、864、862	淡水客運 三重客運 指南客運 基隆客運 首都客運	56
東北角區	瑞芳、貢寮、平溪、雙溪、福隆	808、825、826、827、846、856、886、887、780、781、782、891、787、788、791	基隆客運 國光客運	15
合計				268 ^(註)

註：部分路線為跨區行駛，故計算上有重複

2.2.2 調度場站分布

由於公車之服務範圍遍佈新北市，故其調度場站分布亦較為廣泛，各客運公司服務公車之調度場站資料整理如表 2.2-2 所示。由表中可以看出，臺北客運提供之服務路線最多，故其調度場站亦最多，共設有 13 個調度場站，其中板橋市設有 6 個調度場站，其餘調度站分布於三峽、中和、樹林、蘆洲、林口及新店等地區，其次為三重客運有 10 個調度場站，分布在樹林、新莊、淡水、五股、蘆洲、八里、林口及土城等地區，指南客運設有 7 個調度場站，分布在泰山、新店、淡水、五股、樹林及臺北市木柵區等地區，其餘客運公司約設置有 1~4 個場站。公車之服務範圍及調度場站分布參見圖 2.2-1。

表 2.2-2 新北市公車場站資料(1/2)

客運公司	場站名稱	場站地址	營運路線
臺北	南雅站	新北市板橋區四川路二段 130 巷 39 弄 3 號	51、57、99、藍32、845
	國慶站	新北市板橋區國慶路 124 號	橋5
	板橋後站	新北市板橋區和平路 16 號	806
	五福站	新北市板橋區萬板路 810 號之 1	藍31、藍17、藍33
	三峽一站	新北市三峽區大勇路 32 號	807、812、908、910、916、917、851、778、779、889、850、852、939、275 副
	樹林站	新北市樹林區樹新路 28 號	藍44、843
	三峽二站	新北市三峽區三樹路 176 號	932、藍43、藍45、藍46、922、921
	中和站	新北市中和區錦和路 210 號	藍18、橋2、橋3、908
	新店站	新北市新店區安祥路 102-1 號	8
	四海站	新北市土城區石門路 15 號	藍40、805、657、275
	歡仔園站	新北市板橋區僑中一街 150 號	藍35
	蘆洲站	新北市蘆洲區光明路 136 號左側	264、931
	林口站	新北市林口區文化路一段 568 號	920
首都	新莊一站	新北市新莊區民安東路 117 號	99、842、802 區間、藍18
	三峽一站	新北市三峽區大勇路 11 號	802、916、885
	二重站	新北市蘆洲區永安南路一段 1 巷 12-7 號	927、橋12、橋13
	新莊二站	新北市新莊區新樹路 293 巷 8 號	環狀線、845
三重	蘆洲二站	新北市蘆洲區中正路 333 號	811、806、橋25、藍1
	五股站	新北市五股區工商路	805、橋19、橋20
	淡水站	新北市淡水區中正路二段 55-1 號	紅23
	中港站	新北市新莊區中港路 596 號	835、859
	迴龍站	新北市樹林區福興路 40 號	藍37、橋21、橋22、橋23
	樹林站	新北市樹林區中山路三段 82 號	藍38、858、859
	土城站	新北市土城區中央路一段 365 巷 12 號	810

表 2.2-2 新北市公車場站資料(2/2)

客運公司	場站名稱	場站地址	營運路線
三重	八里站	新北市八里區中華路三段 68 號	927、928、704
	林口站	新北市林口區粉寮北 58 路口	936
	輔大站	新北市新莊區中正路 512 號	橋22
大南	土城站	新北市土城區明德路一段 398 之 1 號	839、綠9
淡水	八里站	新北市八里區荖仔坑村 6-2 號	紅22、紅13、928、927、878
	淡水站	新北市淡水區新興街 126 號	紅28、紅36、紅37、紅38、紅38 區間、紅39、818、837、紅51、876、877、878、861、862、863、865、866、867、868、869、870、871、872、873、874、875
	三芝站	新北市三芝區埔坪村忠孝節 178-1 號	860、864、879、861、864、882
指南	淡海站	新北市淡水區淡海路 245 號	836、紅26、紅27、892、893、881
	泰山站	新北市泰山區半山雅路 15 號	838、918、橋10
	錦繡站	新北市新店區錦秀路 1 號對面	橋1、橋9
	五股站	新北市五股區成泰路一段 136 號	801、813、797、798、938、803
	樹林站	新北市新興街 32 號	847、880、799、800、847 區間、883
	安和站	新北市新店區安和路碧安街口	918
	新光站	臺北市文山區木柵路五段 110 號	933
新店	碧潭站	新北市新店區環河路 100 號對面	綠3、綠6、綠7、綠8、綠10、綠12、849
	新店站	新北市新店區新烏路一段 26 巷 35-1 號	綠5、綠13、923、930
	錦繡站	新北市新店區安康路三段 567 號	綠15、935
中興	三重站	新北市蘆洲區永安南路一段 1 巷 1 弄 19 號旁	815、816、橋16、933
	泰山站	新北市泰山區半山雅路 15 號	918、820
	汐止站	新北市汐止區鄉長路一段 24 號	藍15
新北	五堵站	基隆市明德三路 113 號	藍22、817、919、890
光華	北峰站	新北市汐止區福德二路 168-1 號旁	藍23、藍21、藍39
	中和站	新北市中和區連城路 631-1 號	813
基隆	瑞芳站	新北市瑞芳區傑魚坑路 198 號	808、825、826、827、846、856、886、891、788、887
	土城站	新北市土城區中華路一段 180 號旁	藍41
	八堵站	基隆市八堵區壯觀社區	888、789、791、787、862
	金山站	新北市金山區南勢路 112 號	828、790、829
欣欣	深坑站	新北市深坑區北深路 3 段 69 號	819
大都會	蘆洲站	新北市蘆洲區中山二路 301 之 1 號	橋18
	新莊站	新北市新莊區中山路一段 498 號	橋17、環狀線
	林口站	新北市林口區文化北路一段 568 號	937
國光	羅東站	宜蘭縣羅東鎮站東路	780、781、782

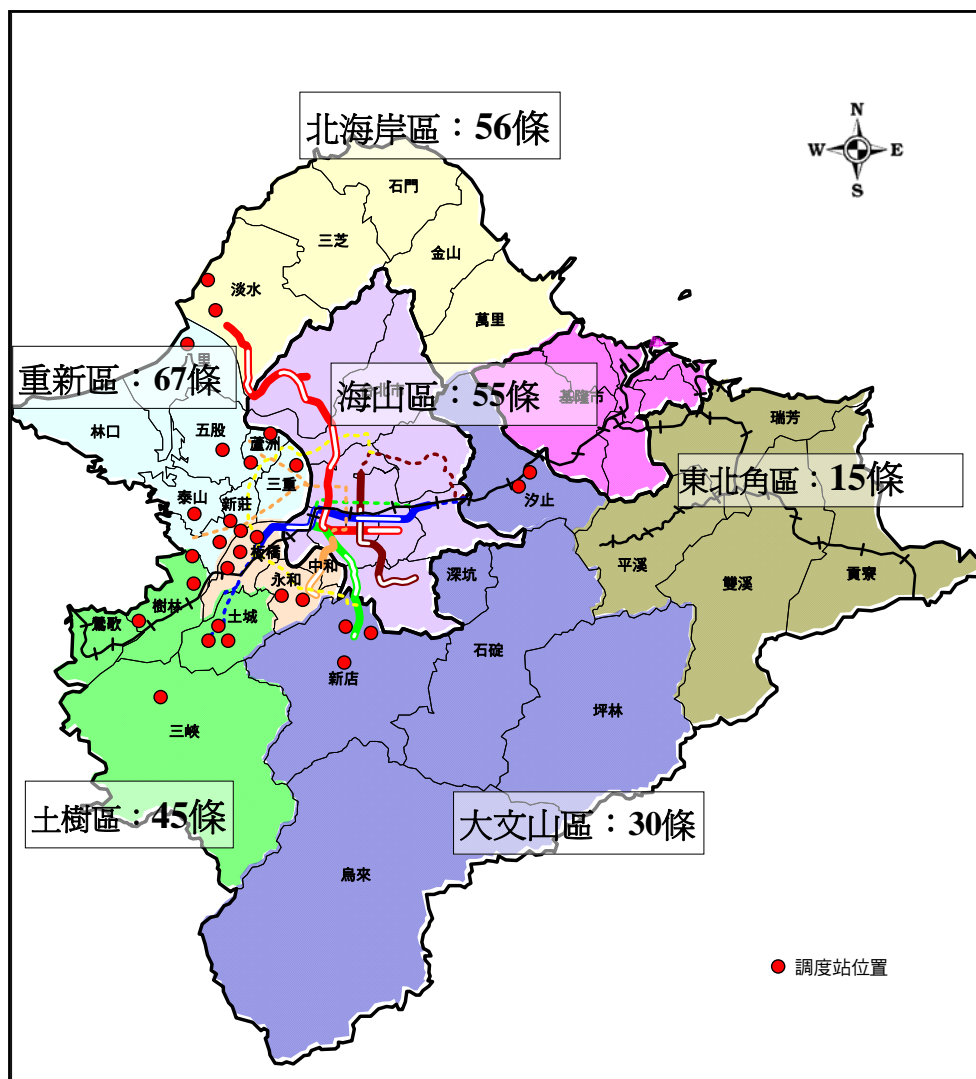


圖 2.2-1 新北市公車服務範圍及調度站示意圖

第三章 評鑑指標定義說明

本章主要說明的部分有兩個，一個為本次評鑑作業各項評鑑指標之定義、資料來源及計分方式，另一則為各評鑑指標之權重配分及評鑑總分的計算。3.1 節針對評鑑項目加以說明各評鑑指標之定義、資料來源及計分方式，3.2 節則將各評鑑指標之計算方式及資料來源加以彙整，3.3 節則說明評鑑作業之權重配分及總分計算方式，以下分別說明之。

3.1 評鑑指標說明

本次營運服務品質評鑑乃是依據新北市政府發布之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」中所規範之公車評鑑制度而辦理，評鑑項目包括場站設施(A1)、營運車輛(B1~B7)、服務品質(C1~C7)、經營管理(D1~D7)，分別說明如下。

3.1.1 場站設施項評鑑指標 (A 項評鑑指標)

本大項評鑑項目僅為「A1 場站空間與站牌設施」一項評鑑指標，說明如後：

1. 評鑑指標定義

本評鑑指標分為兩部分評分，分別為 A1a 及 A1b，說明如下：

(1) (A1a)場站空間之足夠性

本評估項目主要為評估各公司之場站(調度站)是否有足夠空間容納其公車車輛。其衡量值為各場站之場站面積與其配車數之比值，計分方式說明如下：

$$\text{平均車位面積} = \frac{\text{場站面積}}{\text{配車數}}$$

$$R = \frac{5 - \text{夜間違規停車數}}{5}$$

其中， 場站面積：現有停車場站面積－(夜間停放之中型公車數×12 坪)
配車數：夜間停放之大型公車數

R：夜間違規停車調整值

(2) (A1b)站牌維護狀況

本評估項目主要評鑑客運公司所屬之營運路線，其沿線各公車站牌之維護狀況，其目的是希望各業者主動將沿線站牌傾倒、毀損者主動提報給市府委託之站牌維修單位，共同擔負站牌維護之工作。並能針對民眾申訴之站牌缺失，及時進行修復。

2. 計分方式

(1) (A1a)場站空間之足夠性

由於一般大型公車最低要求停車空間為 15 坪/輛，最大要求面積為 20 坪/輛，再配上夜間違規停車調整值 R，故設定若(A)小於等於 15 得 0 分，大於 20 得權重配分。若介於 15 與 20 之間則按比例配分，即

$$\begin{aligned} A1a \text{ 得分} &= 0, A \leq 15 \\ &= 1 \times \frac{(A - 15)}{5} \times R, 15 < A \leq 20 \\ &= 1 \times R, A > 20 \end{aligned}$$

(2) (A1b)站牌維護狀況

計分方式則為：

提報資料完整，且無站牌缺失情形或雖有站牌缺失已完成改善

$$A1b=2$$

提報資料完整，但有站牌缺失情形尚未完成改善

$$A1b=1$$

無提報資料或提報資料不確實、民眾申訴之站牌缺失未完成改善者

$$A1b=0$$

註：缺失之認定，包括下列情形

- ①站牌歪斜
- ②站牌傾倒
- ③站牌牌面毀損
- ④無設置站牌
- ⑤路線圖內容不正確

$$A1 \text{ 得分} = A1a + A1b$$

3. 資料來源

(1) (A1a)場站空間之足夠性

本評估項目之資料來源為各公司填報各停車場站之面積及其配車數資料，如表 3.1-1 所示。

(2) (A1b)站牌維護狀況

其資料的來源為各家客運公司提報各路線之所有站牌現況查核彙整表及民眾申訴資料，如表 3.1-2 所示。

3.1.2 營運車輛項評鑑指標 (B 項評鑑指標)

本大項評鑑指標包括「B1 新車比率」、「B2 公車資訊服務設施」、「B3 排廢氣品質」、「B4 消防及安全設施」、「B5 行車記錄器之設置與管理」、「B6 車輛檢修保養狀況」及「B7 車輛強化安全設施」等七項評鑑指標，個別說明如下：

1. 新車比率(B1)

(1) 評鑑指標定義

新車比率(B1)評鑑指標主要在了解各業者經營市轄公車時所使用車輛之新舊比例。

依據“道路安全規則”之規定，領有牌照之營業車，未滿五年者，每年至少檢驗一次，五年以上者每年至少檢驗二次，因此，將「新車年限」之定義，以五年為基準，車齡為初次領牌日起 5 年(含)以下者，視為新車，一般車型車齡為初次領牌日起 6、7 年(含)以上之車輛數，則只能得到一半之分數，一般車型車齡為初次領牌日起 8 年(含)以上則不予給分，低地板車型車齡為初次領牌日起 6~11 年(含)以上之車輛數，只能得到一半之分數，低地板車型車齡為初次領牌日起 12 年(含)以上則不予給分，衡量值的計算公式如下：

$$\text{新車比率(B1)} = \frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{該路線總車輛數}}$$

a：一般車型該路線五(含)年以下之車輛數

b：一般車型該路線六、七年之車輛數

c：低地板車型該路線五(含)年以下之車輛數

d：低地板車型該路線六~十一年之車輛數

表 3.1-1 新北市公車使用停車場面積調查表

場站

填表日期：_____年____月____日
第_____頁 共_____頁

場站面積 (坪)	營運路線	營運種類	核定配車數	夜間停放車輛數		場站產權 (自有、租用、備用)	備註
				大型公車	中型公車		

填表人：_____

- 註：1.營運種類欄請填寫該路線為(1)聯營公車(2)市區公車(3)公路客運(4)國道客運(5)其他。
2.核定配車數欄請填寫該路線核定之配車數。
3.本頁如不敷使用，請自行影印填寫。

表 3.1-2 新北市公車各營運路線之站牌設施現況查核彙整表

客運公司：

填表日期：

第 頁，共 頁

查核日期	路線名稱	該路線站牌設施現況 (有缺失/無缺失)	缺失站位名稱	缺失站位所在之 道路名稱	方向 (去程/返程)	缺失情形 (註)	缺失改善情形	缺失改善 完成時間

3-5

註：缺失情形欄位請依下列情況填寫缺失編號：(1) 站牌歪斜 (2) 站牌傾倒 (3) 站牌牌面損壞 (4) 無設置站牌 (5) 站牌路線圖內容不正確 (6) 其他(請說明)

(2) 計分方式

B1 評鑑指標得分計算方式乃設定若新車比率=0 時，得 0 分；若新車比率=1 時，得權重配分，介於 0 與 1 之間則按比例得分，即

$$B1 \text{ 得分}=0, B1i=0$$

$$=\text{權重配分} \times B1i, 0 < B1i < 1$$

$$=\text{權重配分}, B1i=1$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源是各公車業者填寫如表 3.1-3 所示之表格，並提報給市政府交通局，如所報之資料不確實，則該評鑑指標以零分計算。

2. 公車資訊服務設施(B2)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在衡量公車之車輛上乘客資訊服務設施之完整性。評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(B2a)：

- ① 路線號碼牌明顯度
- ② 行車人員名牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示
- ③ 車廂之行車路線圖
- ④ 上、下車收票標示
- ⑤ 行車狀況顯示器及站名播報器
- ⑥ 下車按鈴設備標示
- ⑦ 乘客意見卡箱
- ⑧ 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及市府交通局申訴電話
- ⑨ 旅客運送定型化契約標示

本項評估項目採取計點方式，各評估項目皆以三種等級(2,1,0)計之，每項最高 2 點，最低 0 點，九項總和最高為 18 點，最低為 0 點，衡量值的計算公式定義如下：

$$\text{公車資訊服務完整度}(B2ai)=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

各評估項目之評點標準說明如下：

- ① 路線號碼牌明顯度
 - a. 前後端及車門外側車身均有標示且皆清楚，給 2 點。
 - b. 前後端及車門外側車身有標示但不清楚，給 1 點。
 - c. 前後端或車門外側無標示，給 0 點。
- ② 行車人員號碼牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示
 - a. 三者皆可辨識，給 2 點。
 - b. 三者有一項不可辨識，給 1 點。
 - c. 三者皆不可辨識，給 0 點。
- ③ 行車路線圖
 - a. 行車路線圖清楚，易於辨識，給 2 點。
 - b. 行車路線圖不易辨識，給 1 點。
 - c. 無行車路線圖，給 0 點。
- ④ 上下車收票標示
 - a. 有標示且清楚，給 2 點。
 - b. 有標示，但不清楚，給 1 點。
 - c. 無標示，給 0 點。
- ⑤ 行車狀況顯示器及站名播報器
 - 【行車狀況顯示器】
 - a. 有設置「下站停車、謝謝惠顧、注意轉彎、注意煞車」皆非常清楚且使用功能正常，1 點。
 - b. 有設置，但功能不正常，給 0.5 點。
 - c. 無設置給 0 點。
 - 【站名播報器】
 - d. 有設置且正常播放，給 1 點。
 - e. 有設置但沒有播放，給 0.5 點。
 - f. 無設置者給 0 點。

⑥ 下車按鈴設備標示

- a. 有設置，位置明確，標示清楚且功能正常，給 2 點。
- b. 有設置，但位置不明確，標示不清楚，或功能不佳，給 1 點。
- c. 無設置，給 0 點。

⑦ 乘客意見卡箱

- a. 有意見箱、有意見卡，給 2 點。
- b. 有意見箱、無意見卡，給 1 點。
- c. 無意見箱，給 0 點。

注意：請注意意見卡之可用性，不堪使用者視同無意見卡。

⑧ 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及市府交通局申訴電話

- a. 有張貼、標示明顯，給 2 點。
- b. 有張貼、標示不明，給 1 點。
- c. 無，給 0 點。

⑨ 旅客運送定型化契約標示

- a. 有標示，且清楚，給 2 點。
- b. 有標示，但不清楚，給 1 點。
- c. 無標示者，給 0 點。

B. 隨車稽查結果(B2b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 10%，最高扣分為權重配分之 50%。

(2) 計分方式

B2 得分= B2a-B2b

B2a=權重配分 $\times\frac{B2ai}{18}$

B2b=隨車稽查缺失之總扣分

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源，由調查員實地抽樣調查(每路線抽查 6 個班次，並勾選調查表格(表 3.1-4)中之選項)，及交通局隨車稽查缺失資料。另進行本期與前期評鑑缺失比對，一旦有相同缺失未改善者，則該評估項目以零分計算。

表 3.1-3 新北市公車各路線營運車輛及駕駛人資料彙整表

客運公司：

填表日期：年 月 日

第 頁，共 頁

營運路線別	營運車輛			駕駛人			低地板公車註記(√)
	車牌號碼	初次領牌日期(年月)	異動日期	姓名	身份證字號	異動日期	

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

請於每月五日前依本表格式提送前月駕駛人及營運車輛資料

3. 排廢氣品質(B3)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在了解公車之營運車輛在排廢氣之不合格程度，及合格車之環保程度，衡量值如下：

不合格車：N=0

合格車（黃標）：N=1

低污染車（綠標）：N=3

超低污染車（藍標）：N=5

M：自動到檢之各分級車輛數

合格車（黃標）：d=0.02

低污染車（綠標）：d=0.06

超低污染車（藍標）：d=0.1

(2) 計分方式

$$B3 \text{ 得分} = \left(\frac{Q}{5}\right) \times \text{權重配分} + \sum \frac{\text{主動到檢車輛得點}}{\text{主動到檢車輛數}}$$

$$\text{排煙品質 (Q)} = \sum \frac{\text{抽檢車輛得點}}{\text{抽檢車輛數}}$$

（「自動到檢車輛」之得分最高為 1 分，本評鑑指標之得分上限為權重配分。）

(3) 資料來源

本評鑑指標之衡量值的資料來源有三，一為由環保局針對交通局事先抽樣(每路線抽查 2 輛，如營運車輛數少於 2 輛，則至少抽查二分之一營運車輛數)之車輛，發函要求業者於一定時間內至環保局接受排廢氣檢測，二為環保局針對民眾檢舉不合格車輛，進行複檢；三為環保局主動稽查所獲得之資料；四為自動到檢車輛（不包含「出廠 5 年內之車輛」）。調查表格如表 3.1-5 所示。

4. 消防及安全設施(B4)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在了解公車營運車輛之消防及安全設備是否足夠，以確保乘客之安全，評估項目包括：

- A. 滅火器設施
- B. 安全門、窗設施
- C. 頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈、側方標識燈
- D. 三角車輛故障標誌
- E. 乘客座位安全帶
- F. 車內外監視器

本評鑑指標之評估方式採計點方式，每項最高 2 點，最低 0 點，衡量值的計算公式定義如下：

$$\text{消防安全設施完備性(B4i)} = \frac{\text{抽樣車輛總得點}}{\text{抽樣車輛數}}$$

評估項目之評點標準說明如下：

- A. 滅火器設施
 - ① 有設置、且全部合乎評估標準者，給 2 點
 - ② 有設置，但有一項未達評估標準者，給 1 點
 - ③ 無設置或有二項以上未達評估標準者，給 0 點
- B. 安全門、窗設施
 - ① 有設置、且全部合乎評估標準，給 2 點
 - ② 有設置，但有一項未達評估標準者，給 1 點
 - ③ 無設置或有二項以上未達評估標準者，給 0 點
- C. 頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈、側方標識燈
 - ① 有，皆能正常使用者，給 2 點
 - ② 有，但有一項不能正常使用者，給 1 點
 - ③ 有兩項(含)以上不能正常使用者，給 0 點
- D. 三角車輛故障標誌
 - ① 有，皆能正常使用者，給 2 點
 - ② 有，但不能正常使用者，給 1 點
 - ③ 無，給 0 點

E. 乘客座位安全帶

- ① 有，皆能正常使用者，給 2 點
- ② 有，但無法全部正常使用者，給 1 點
- ③ 無，給 0 點

註：依「道路交通安全規則」第 39 條之規定，自民國 97 年 1 月 1 日起新登檢領照之大客車全部座位應裝置安全帶，因此，若為民國 97 年以前（不包含民國 97 年）領照之車輛僅須前座安裝安全帶，民國 97 年以後領照之車輛則全車座椅皆須有安全帶。

F. 車內外監視器

- ① 有設置、且全部合乎評估標準，給 2 點
- ② 有設置，但有一項未達評估標準者，給 1 點
- ③ 無設置或有二項以上未達評估標準者，給 0 點

(2) 計分方式

$$B4 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{B4i}{12}$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之衡量值的資料來源主要為市政府交通局稽查人員於評鑑期間，至公車場站抽查市區公車各路線一次，每次抽查 2 輛，若各路線配賦車輛少於 2 輛，則至少抽查二分之一營運車輛，調查表格如表 3.1-6 所示。由於消防安全設施直接關係到行車之安全，因此，如果前期之缺失到本期仍未改善者，該項目將給予零點計算。

5. 行車記錄器之設置與管理(B5)

(1) 評鑑指標定義

由於公車皆已依規定設置行車記錄器，因此本評鑑指標之衡量重點不在其車輛上是否有裝置，而在其是否針對行車記錄器之結果進行後續之管理與考核，評估項目包括：

- A. 定期查核統計報表
- B. 訂定查核獎懲辦法
- C. 獎懲之實際執行記錄

表 3.1-5 新北市公車營運車輛排廢氣品質(B3)調查表

客運公司：

填表日期： 年 月 日

第 頁，共 頁

車牌號碼	檢測時間	檢測結果 (黃標/綠標/藍標/不合格)
總計		

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

表 3.1-6 新北市公車營運車輛消防及安全設施(B4)調查表

客運公司名稱： _____

場站名稱： _____ 營運路線名稱： _____

調查員： _____ 牌照號碼： _____ 車號： _____

調查時間： _____ 月 _____ 日 星期 _____ 時 _____ 分

1.滅火器設施

<input type="checkbox"/> 有設置，且全部合乎右列標準 <input type="checkbox"/> 有設置，但有一項未達右列標準 <input type="checkbox"/> 無設置或有二項以上未達右列標準	<input type="radio"/> 未超過有效日期 <input type="radio"/> 壓力針達標準位置 <input type="radio"/> 依法放置於司機旁 <input type="radio"/> 有使用說明
---	--

2.安全門、窗設施

<input type="checkbox"/> 有設置，且全部合乎右列標準 <input type="checkbox"/> 有設置，但有一項未達右列標準 <input type="checkbox"/> 無設置或有二項以上未達右列標準	<input type="radio"/> 能正常使用 <input type="radio"/> 安全門開啟時警告裝置有作用 <input type="radio"/> 擊破器靠近安全門窗(密閉式車窗者) <input type="radio"/> 有安全門操作說明貼紙且清楚 <input type="radio"/> 安全門字體標示合乎規定
---	---

3.頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈、側方標識燈

有，皆能正常使用 有，有一項不能正常使用
有兩項(含)以上不能正常使用

4. 三角車輛故障標誌

有，且能正常使用 有，但不能正常使用 無設置

5. 乘客座位安全帶

<input type="checkbox"/> 有，且能正常使用 <input type="checkbox"/> 有，但不能正常使用 <input type="checkbox"/> 無設置	註：依「道路交通安全規則」第 39 條之規定，自民國 97 年 1 月 1 日起新登檢領照之大客車全部座位應裝置安全帶，因此，若為民國 97 年以前（不包含民國 97 年）領照之車輛僅須前座安裝安全帶，民國 97 年以後領照之車輛則全車座椅皆須有安全帶。
---	---

6. 車內外監視器

<input type="checkbox"/> 有，且全部合乎右列標準 <input type="checkbox"/> 有，但有一項未達右列標準 <input type="checkbox"/> 無設置或有二項以上未達右列標準	<input type="radio"/> 車外： 車側 2 支(攝錄畫面範圍：車身兩側狀況及前後車門上下客情形) 車尾 1 支(攝錄畫面範圍：車後狀況) <input type="radio"/> 車內：2 支(攝錄畫面範圍：車前狀況及車廂內部全景) <input type="radio"/> 硬碟儲存天數：至少 7 天
---	--

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，以上三項皆有給 3 點，只有 2 項給 2 點，只有 1 項做到給 1 點，3 項都沒有的給 0 點，衡量值的計算公式定義如下：

行車記錄器之設置與管理(B5)=該公車業者總得點

(2) 計分方式

B5 評鑑指標之得分計算公式為：B5 之得分=權重配分 $\times\frac{B5}{3}$

(3) 資料來源

本項評鑑指標資料來源主要為市政府交通局稽查人員於評鑑期間至各公車公司查閱各路線之統計報表或執行記錄一次，並加以評點，記錄表格如表 3.1-7 所示。

6. 車輛檢修保養狀況評鑑指標(B6)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線之營運車輛是否有按規定接受定期檢驗，以及有無定期保養車輛，以確保公車行車之安全。共有 2 個評估項目，包括：

A. 車輛有無按規定定期檢驗

B. 車輛有無定期保養紀錄

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，每項最高 2 點，最低 0 點，各評估項目之評點標準說明如下：

A. 車輛有無按規定定期檢驗

a. 抽樣之車輛有按規定定期檢驗者，給 2 點

b. 抽樣之車輛沒有按規定定期檢驗者，給 0 點

B. 車輛有無定期保養紀錄

a. 抽樣之車輛有定期保養紀錄者，給 2 點

b. 抽樣之車輛沒有定期保養紀錄者，給 0 點

(2) 計分方式

得分=權重配分 $\times\sum_{i=1}^n\frac{B6_i}{4\times n}$

n=抽查車輛數

B6i：第 i 輛車抽測總得點

表 3.1-7 新北市公車業者行車記錄器之設置
與管理(B5)執行情形彙整表

客運公司：

日期： 年 月 日

評估項目	執行情形	得點
定期查核 統計報表		
訂定查核 獎懲辦法		
獎懲之實際 執行記錄		

調查員：

(3) 資料來源

本評鑑指標衡量值之資料來源為市府交通局稽查人員於評鑑期間至公車場站抽查各路線一次，每次抽查 2 輛營運車輛，若各路線參與營運之車輛少於 2 輛，則至少抽查二分之一營運車輛。

7. 車輛強化安全設施評鑑指標(B7)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司公車之營運車輛，除了基本的消防安全設施之外，於車廂內可能導致危險之設施是否有加強防護之設施，以及是否有加裝可強化安全之設施。

本評鑑指標之評估方式採由各公司自行舉證之方式，並填寫表 3.1-8 之表格，再由交通局依據各業者所提出之事項，以及該項措施之裝置率加以綜合評量評分，滿分為權重配分。

評估項目包括：

- A.地板、階梯、扶手、扶桿之防滑及防碰撞設施
- B.緊急出口不斷電雙語標識燈
- C.車門內外緊急開關
- D.油門感應控制器
- E.車輛轉彎蜂鳴器
- F.左右車側防止捲入裝置
- G.自行提報加分項(站名播報器、行車狀況顯示器、行車記錄器及法規強制安裝項目(如：交通部「車輛安全檢測基準」所規定之內容)，皆不納入加分項。)

每項強化安全設施最高為 1 點，因此，A~F 項為每項最高 1 點，G 項為最高 5 點。中型巴士及低地板車型無法裝置「左右車側防止捲入裝置」設施，因此，在評核上將其排除不扣分。

(2) 計分方式

$$B7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{B7i}{10}$$

B7i：該公車業者總得點

B7i=強化安全設施裝置率×R

R：得點(1 點)

(3) 資料來源

由公車業者提送具體事證，再由交通局人員評分，評鑑期間進行一次。

3.1.3 服務品質項評鑑指標（C 項評鑑指標）

本大項評鑑指標包含「C1 發車準點性」、「C2 路線或停車遵循」、「C3 駕駛員服務態度與儀容」、「C4 車容及整潔」、「C5 溫度與噪音」、「C6 駕駛員行車行為」及「C7 駕駛員身心狀況」，各評鑑指標個別說明如後。

1. 發車準點性(C1)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線公車是否按所呈報核准之班表準時發車。首站誤點之定義為各公司各路線之公車於班表規定時間早發 4 分鐘(含)以上者或遲發 6 分鐘(含)以上者，中間站誤點之定義為屬於固定班次發車者；於班表規定時間早發 4 分鐘(含)以上者或遲發 6 分鐘(含)以上者；屬於頻率發車者；超過班距規定時間者。

評估項目包括：

A. 首站誤點結果

$$\text{首站誤點比率(C1a)} = \frac{\text{該路線首站誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$$

B. 中間站誤點結果

$$\text{中間站誤點比率(C1b)} = \frac{\text{該路線中間站誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$$

C. 民眾申訴之誤點件數（C1c）

本項評估項目採取扣分方式，1 件扣權重配分之 10%，最高扣分為權重配分之 50%。

(2) 計分方式

$$\text{C1 得分} = \left[\left(\frac{4 \times \text{權重配分}}{5} \right) \times \left(1 - \frac{\text{C1a}}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{5} \right) \times \left(1 - \frac{\text{C1b}}{0.2} \right) \right] - \text{C1c}$$

若 C1a > 0.2，取 C1a=0.2

若 C1b > 0.2，取 C1b=0.2

其中 C1a：首站誤點比率

C1b：中間站誤點比率

C1c：民眾申訴誤點之總扣分

表 3.1-8 新北市公車營運車輛強化安全設施(B7)業者舉證彙整表

公司名稱：_____ 填表日期：____年____月
第____頁，共____頁

強化安全措施項目	內容說明	預期效果說明	設置率（裝設輛數/總車輛數）	評分
A. 地板、階梯、扶手、扶桿之防滑及防碰撞設施			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
B. 緊急出口不斷電雙語標識燈			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
C. 車門內外緊急開關			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
D. 油門感應控制器			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
E. 車輛轉彎蜂鳴器			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
F. 左右車側防止捲入裝置			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	
G. 自行提報加分項 (站名播報器、行車狀況顯示器、行車記錄器及法規強制安裝項目(如：交通部「車輛安全檢測基準」所規定之內容)，皆不納入加分項。)			<input type="checkbox"/> 100% <input type="checkbox"/> 100%以下 <input type="checkbox"/> 無裝置	

※本表如不敷使用，請自行影印填寫
填表人：

評點標準如下：

- A. ~F. 每項裝置率達100%得1點，裝置率未達100%得0.5點，無裝置得0點。
G. 項裝置率達100%得1點，裝置率未達100%得0.5點，無裝置得0點，最高為5點。

(3) 資料來源

本評鑑指標資料來源為使用新北市政府 E-BUS 系統所搜集之各路線發車資料 (除假日接駁公車, 抽查日為假日, 其餘路線為抽查平常日之資料)。此外, 將評鑑期間民眾申訴誤點之缺失資料也一併納入評核。

2. 路線或停車遵循(C2):

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線公車是否有過站不停、未緊靠停靠區及未遵循路線之情形。

過站不停之定義為若站上有乘客, 且在車輛到達站位前招手而司機未靠站停車者, 認定為過站不停; 或在分隔島之情形下, 未將車輛駛入慢車道靠右者, 亦認定為過站不停。然若連續兩輛同路線車輛先後到達站位, 無論站位上之乘客是否有招手, 則至少第一輛車必須停靠。若同公司之某些路線在調查站位後的所有停靠站完全相同, 亦可視為同一路線, 則此種情形不認定為過站不停。此外, 為維護乘客上下車之安全, 並針對車輛停靠位置加以定義, 於乘客上下車時, 應停靠於站位之公車專用停車格內, 若無公車專用停車格之站位, 則應於距離該站位 (首支站牌至末支站牌所在位置之範圍) 前後 10 公尺內且緊靠路邊停車, 即右側前後車輪外側距離緣石或路面邊緣不得逾 1 公尺 (100 公分)。但若站區已有其他公車停靠、站區內或前後有汽機車停放佔用、行人站立道路上候車等情形影響公車停靠, 則不列入扣分。

未遵循路線即指所調查之公車若未按交通局所核定之路線行駛, 即記為不遵循路線乙次。其評核方式為首先將偏離路線資料中, 行駛速度為零之資料剔除, 再依據車號及日期、偏離路線時間, 判定該筆偏離路資料是否發生於行駛時間內, 若是, 則確立該筆偏離路線資料成立。

評估項目包括:

$$A. \text{ 過站不停比率}(C2a) = \frac{\text{過站不停班次數}}{\text{抽樣班次}}$$

$$B. \text{ 未緊靠停靠區比率}(C2b) = \frac{\text{未緊靠停靠區班次數}}{\text{抽樣班次}}$$

未遵循路線班次數

C. 未遵循路線比率(C2c) = $\frac{\text{未遵循路線班次數}}{\text{抽樣班次}}$

D. 民眾申訴之過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線(C2d)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

E. 隨車稽查之過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線(C2e)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

(2) 計分方式：

C2 得分=

$$\left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2a}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2b}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2c}{0.2} \right) \right] - C2d - C2e$$

C2a ≥ 0.2 時，以 0.2 計算

C2b ≥ 0.2 時，以 0.2 計算

C2c ≥ 0.2 時，以 0.2 計算

其中 C2a：第 i 班次之過站不停比率

C2b：第 i 班次之未緊靠停靠區比率

C2c：第 i 班次之未遵循路線比率

C2d：民眾申訴缺失之總扣分

C2e：隨車稽查缺失之總扣分

(3) 資料來源

① C2a 過站不停班次、C2b 未緊靠停靠區班次

為調查員進行抽樣調查(每路線抽 6 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三時段，各時段調查樣本數為 2 個樣本，調查表格如表 3.1-9)、民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查等資料。

② C2c 未遵循路線比率

未遵循路線班次使用新北市政府 E-BUS 系統所記錄之偏移路線資料，於評鑑期間各營運路線抽查共 6 天資料(除假日接駁公車，抽查日為假日，其餘路線為抽查平常日之資料)，及民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查資料。

3. 駕駛員服務態度與儀容(C3)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線之公車駕駛員之服務態度及服裝儀容是否符合乘客之要求。

評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(C3a)

① 服務態度(Ai)

- a. 乘客詢問不回答
- b. 回覆乘客詢問態度不佳
- c. 辱罵乘客
- d. 關門夾到人
- e. 拒載老殘
- f. 催促乘客上下車

以上六項不合格者扣 1 點，原始總分為 2 點。

- g. 主動播報站名
- h. 主動協助乘客
- i. 主動問候乘客

以上三項合格者得 1 點，原始總分為 2 點。

② 儀容(Bi)

- a. 未穿著制服
- b. 穿拖鞋
- c. 衣袖或褲管捲起

以上三項不合格者扣 2 點。

- d. 衣服有污垢
- e. 衣扣未扣好

以上二項不合格者扣 1 點。

原始總分為 2 點。

B. 民眾申訴之駕駛員服務態度及儀容缺失(C3b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

C. 隨車稽查之駕駛員服務態度及儀容缺失(C3c)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

D. 民眾申訴之駕駛員服務態度良好(C3d)：

本項評估項目採取加分方式，1 件加權重配分之 5%，最高加分為權重配分之 25%

(2) 計分方式

$$C3 \text{ 得分} = (\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C3a_i}{6 * n}) - C3b - C3c + C3d$$

$$C3a_i = A_i + B_i$$

其中 C3a：第 i 班次抽測總得點

C3b：民眾申訴缺失之總扣分

C3c：隨車稽查缺失之總扣分

C3d：民眾申訴良好之總加分

n：抽測車輛數

A_i：第 i 輛車服務態度項目總得點

B_i：第 i 輛車儀容項目總得點

x_i：第 i 輛車扣點數

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查(每路線抽 6 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三時段，各時段調查樣本數為 2 個樣本，調查表格如表 3.1-9)，及民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查資料。

4. 車容及整潔(C4)：

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要為評估各公司各路線公車車廂內外之整潔是否符合乘客之要求。

其評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(C4a)

① 車廂

② 車體

③ 車窗

④ 座位

每一評估項目不合格（不乾淨）者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格（乾淨）者不扣點，原始總分為 8 點。

B. 民眾申訴之車容及車廂整潔缺失(C4b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

C. 隨車稽查之車容及車廂整潔缺失(C4c)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

(2) 計分方式

$$C4 \text{ 得分} = (\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C4a}{8 * n}) - C4b - C4c$$

其中 C4a：第 i 班次抽測總得點

C4b：民眾申訴缺失之總扣分

C4c：隨車稽查缺失之總扣分

n：抽測車輛數

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查(每路線抽 6 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三時段，各時段調查樣本數為 2 個樣本，調查表格如表 3.1-9)，及民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查資料。

5. 溫度與噪音(C5)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線公車車廂內之溫度是否過高或過低，以及車內噪音是否過大。

評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(C5a)

①溫度

②空調

③車內噪音

每一評估項目不合格（不舒適、故障、吵雜）者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格（舒適、功能正常、安靜）者不扣點，原始總分為 6 點。

B. 民眾申訴之溫度與噪音缺失(C5b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

C. 隨車稽查之溫度與噪音缺失 (C5c)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

(2) 計分方式

$$C5 \text{ 得分} = (\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C5a_i}{6 * n}) - C5b - C5c$$

其中 C5a：第 i 班次總得點

C5b：民眾申訴缺失之總扣分

C5c：隨車稽查缺失之總扣分

n：抽測車輛數

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查(每路線抽 6 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三時段，各時段調查樣本數為 2 個樣本，調查表格如表 3.1-9)，及民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查資料。

6. 駕駛員行車行為(C6)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在評估各路線駕駛員在行車途中是否有容易引起行車安全疑慮之行為，及其駕駛行為是否平穩。

評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(C6a)

- ① 急煞車
- ② 猛起步
- ③ 車速過快
- ④ 闖紅燈
- ⑤ 搶黃燈
- ⑥ 任意超車
- ⑦ 靠站時車輛未停妥即開啟車門
- ⑧ 離站時車門未關閉即行駛
- ⑨ 亂鳴喇叭

- ⑩ 抽煙
- ⑪ 買東西（停車或下車）
- ⑫ 行車時使用手持式行動裝置
- ⑬ 行車時與乘客聊天(不含乘客主動詢問)
- ⑭ 行車時與其他司機聊天
- ⑮ 行車時無繫安全帶與不當駕駛姿勢
- ⑯ 嚼檳榔或吃東西
- ⑰ 行車時聽音樂或廣播

第 1~9 項不合格者扣 3 點，第 10~15 項不合格者扣 2 點，第 16、17 項不合格者扣 1 點，原始總分為 5 點。

B. 民眾申訴之駕駛員行車行為缺失(C6b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

C. 隨車稽查之駕駛員行車行為缺失(C6c)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。

D. 民眾申訴之駕駛員行車行為良好(C6d)：

本項評估項目採取加分方式，1 件加權重配分之 5%，最加扣分為權重配分之 25%。

(2) 計分方式

$$C6 \text{ 得分} = (\text{權重配分} \times \frac{C6a}{5}) - C6b - C6c + C6d$$

$$C6a = \frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

其中 C6a：第 i 班次總得點

C6b：民眾申訴缺失之總扣分

C6c：隨車稽查缺失之總扣分

C6d：民眾申訴良好之總加分

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查(每路線抽 6 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三時段，各時段調查樣本數為 2 個樣本，調查表格如表 3.1-9)，及民眾申訴缺失資料、市府交通局抽樣稽查資料。

表 3.1-9 新北市公車服務品質(C2)~(C6)調查表

服務品質調查表	
調查員姓名：_____ 日期：__月__日 上車時間：__時__分 客運公司：_____ 營運路線：_____	
駕駛員姓名：_____ 車號：_____	
上車站名：_____ 下車站名：_____	
<p>一、停車遵循</p> 是否有「過站不停」之情形(<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) 時間：__點__分 站位名稱：_____ 是否有「未緊靠停靠區」之情形(<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否) 時間：__點__分 站位名稱：_____ 說明：	
<p>二、駕駛員服務態度及儀容</p> (1) 服務態度(可複選) <input type="checkbox"/> 乘客詢問不回答 <input type="checkbox"/> 回覆乘客詢問態度不佳 <input type="checkbox"/> 辱罵乘客 <input type="checkbox"/> 關門夾到人 <input type="checkbox"/> 拒載老殘 <input type="checkbox"/> 催促乘客上下車 <input type="checkbox"/> 主動播報站名 <input type="checkbox"/> 主動協助乘客 <input type="checkbox"/> 主動問候乘客 (2) 儀容(可複選) <input type="checkbox"/> 衣服有污垢 <input type="checkbox"/> 未穿著制服 <input type="checkbox"/> 穿拖鞋 <input type="checkbox"/> 衣袖或褲管捲起 <input type="checkbox"/> 衣扣未扣好 說明：	
<p>三、車容與整潔</p> (1) 車廂 <input type="checkbox"/> 有垃圾 <input type="checkbox"/> 清潔用品放置處影響乘客座位或堵住安全門 <input type="checkbox"/> 有無異味 (2) 車體 <input type="checkbox"/> 有明顯灰塵(看不到輪框顏色) <input type="checkbox"/> 輪胎框生鏽 <input type="checkbox"/> 有損壞 <input type="checkbox"/> 其他(需說明) (3) 車窗 <input type="checkbox"/> 有灰塵 <input type="checkbox"/> 黏貼痕跡形成之污漬 <input type="checkbox"/> 異物黏著 <input type="checkbox"/> 宣導物掉落 <input type="checkbox"/> 其他(需說明) (4) 座位 <input type="checkbox"/> 有污漬 <input type="checkbox"/> 有異物 <input type="checkbox"/> 其他(需說明)(被惡意塗鴉不計) 說明：	
<p>四、溫度與噪音</p> (1) 溫度 <input type="checkbox"/> 舒適 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不舒適 (2) 空調 <input type="checkbox"/> 功能正常 <input type="checkbox"/> 部份功能不正常 <input type="checkbox"/> 故障 (3) 車內噪音(機械或車體所造成之聲音) <input type="checkbox"/> 安靜 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 吵雜 說明：	
<p>五、駕駛平穩性(可複選)</p> <input type="checkbox"/> 急煞車(一般乘客於正常情況下無法站或坐穩) <input type="checkbox"/> 猛起步(同急煞車判斷標準) <input type="checkbox"/> 闖紅燈 <input type="checkbox"/> 車速過快 <input type="checkbox"/> 任意超車(車輛由內(外)線直接強行併入外(內)線,造成對向或同向來車須緊急煞車才不致發生事件者,含未依標線行駛者) 時間：__點__分 地點：_____ 說明：	
<p>六、駕駛員行車行為(可複選)</p> <input type="checkbox"/> 不當駕駛姿勢(<input type="checkbox"/> 手持物品或食物 <input type="checkbox"/> 停等時看報紙或雜誌 <input type="checkbox"/> 腳跨在窗戶或翹腳) <input type="checkbox"/> 聽廣播 <input type="checkbox"/> 聽音樂 <input type="checkbox"/> 沒有繫安全帶 <input type="checkbox"/> 使用行動裝置 <input type="checkbox"/> 亂鳴喇叭 <input type="checkbox"/> 抽煙 <input type="checkbox"/> 嚼檳榔 <input type="checkbox"/> 吃東西 <input type="checkbox"/> 買東西(<input type="checkbox"/> 停車或 <input type="checkbox"/> 下車) <input type="checkbox"/> 搶黃燈 <input type="checkbox"/> 與乘客聊天(寒暄、打招呼、及乘客主動詢問除外)(____分鐘) <input type="checkbox"/> 與其他司機聊天(____分鐘) <input type="checkbox"/> 靠站時車輛未停妥即開啟車門 <input type="checkbox"/> 離站時車門未關閉即行駛 說明：	

7. 駕駛員身心狀況(C7)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要評估各路線駕駛員服勤時的身心狀況，以確保乘客之安全，共有 2 個評估項目，包括：

- A. 出勤前之酒精測試紀錄
- B. 駕駛員之工時管理

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，每項最高 2 點，最低 0 點，衡量值的計算公式定義如下：

各評估項目之評點標準說明如下：

A. 出勤前之酒精測試紀錄

- ① 每位駕駛員有酒測紀錄且通過者，給 2 點。
- ② 每位駕駛員有酒測紀錄，其中未通過酒測者皆未發車，給 1 點。
- ③ 有任一駕駛員無酒測紀錄，或有酒測未通過仍發車者，給 0 點。

B. 駕駛員之工時管理

- ① 本評估項目以駕駛員是否有超時工作來衡量其精神狀況。
- ② 每位駕駛員一週工作時數少於 48 小時者，給 2 點。
- ③ 每位駕駛員一週工作時數介於 48~60 小時者，給 1 點。
- ④ 每位駕駛員一週工作時數超過 60 小時者，給 0 點。

(2) 計分方式

$$C7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C7i}{4 \times n}$$
$$C7i = \frac{\text{抽樣總得點}}{\text{抽樣駕駛員數}}$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之 A 項評估項目的資料來源為市政府交通局稽查人員於評鑑期間，至公車場站抽查市區公車各路線一次。每次抽查 2 位駕駛員酒測記錄，若各路線參與營運之駕駛員少於 2 位，則至少抽查二分之一駕駛員數。

B 項評估項目之資料來源則為由業者提供每一路線被抽查駕駛員指定日期(七天)之工作時數表，(需包含行非市區公車之工作時數)，格式如表 3.1-10 所示。

表 3.1-10 新北市公車駕駛員一週工作時數彙整表

填表日期： 年 月 日

客運公司：

第 頁，共 頁

駕駛員姓名	行駛日期 (年月日)	行駛路線	車牌號碼	行駛時數	備註	一週 (連續七天) 累計工時

※關於駕駛員休假、離職等當日未行駛情形描述，請填寫於備註欄。

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫。

填表人：

3.1.4 經營管理項評鑑指標 (D 項評鑑指標)

本大項評鑑指標包含「D1 交通違規及行車肇事率」、「D2 重大營運服務違規」、「D3 民眾申訴處理」、「D4 政策配合」、「D5 公司行車安全與服務制度之完整性」、「D6 公司行車安全與服務制度之落實程度」及「D7 保險狀況」等七項評鑑指標，各評鑑指標個別說明如後：

1. 交通違規及行車肇事率(D1)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線公車發生交通違規及有責行車肇事之次數及其嚴重程度。評估項目及扣點為：

- A. 交通違規且開單舉發者每件扣 1 點（未禮讓行人之案件每件加扣 1 點）
- B. 車損每件 2 點
- C. 受傷每人扣 6 點
- D. 死亡每人扣 8 點
- E. 每筆肇事逃逸再扣 10 點

D1 評鑑指標值即為各路線每十萬車公里之總扣點，即
交通違規及行車肇事率(D1i)=每十萬公里之總扣點

(2) 計分方式

若每十萬車公里總扣點大於等於 5，則 D1 評鑑指標得分為 0 分；若每十萬車公里總扣點等於 0，則本評鑑指標得分為權重配分。若 D1 評鑑指標介於 0 與 5 間，則按比例扣分，即

$$\begin{aligned} D1 \text{ 之得分} &= 0, D1i \geq 5 \\ &= \text{權重配分} \times \left(1 - \frac{D1i}{5}\right), 0 < D1i < 5 \\ &= \text{權重配分}, D1i = 0 \end{aligned}$$

另本期評鑑缺失資料與該年度(共二期評鑑)缺失資料進行比對，相同駕駛員重複違規或肇事，則加倍扣分。

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為新北市政府警察局交通隊、臺北市政府警察局交通大隊、臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所等單位所提供之評鑑期間內所發生之有責行車肇事及交通違規案件，統計表格如表 3.1-11 及表 3.1-12 所示。

表 3.1-11 新北市公車行車肇事(D1)資料彙整表

填表時間： 年 月 日

資料時間： 年 月 第 頁，共 頁

公司名稱 路線名稱	車牌號碼	肇事時間	肇事地點	肇事責任	肇事情形			
					車損	受傷	死亡	肇事逃逸

註：輕重傷及死亡請填寫人數
 ※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

表 3.1-12 新北市公車交通違規(D1)資料彙整表

資料時間： 年 月 ~ 年 月 第 頁，共 頁

車牌號碼	駕駛員姓名	違規時間	違規地點	違規情形
	身份證字號			

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫
 ※違規情形請填寫處罰依據(如道路交通管理處罰條例第0條第0項第0款)

填表人：

2. 重大營運服務違規(D2)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司之各路線公車發生重大營運服務違規案件數。所謂重大營運服務違規，其定義如下：

- A. 拒載老人及身心障礙者
- B. 不讓乘客上車或趕乘客下車者
- C. 擅自闢駛區間車
- D. 行車人員與乘客發生肢體衝突
- E. 每日行車班次超過規定班次 5% 以上
- F. 無故擅自減班或停駛
- G. 擅自變更或增減營運路線
- H. 駕駛員酒後服勤
- I. 滯留乘客（定義為公車無故於公車停靠區，待最後一名乘客上下車後逾十秒仍未駛離。若屬於固定班次之郊區路線，可進行申覆並經交通局許可後，免納入缺失案件。）

重大營運服務違規(D2i)=重大營運服務違規發生件數/十萬車公里

(2) 計分方式

若 D2 大於等於 5，則 D2i 評鑑指標得分為 0 分；若 D2i=0，則本項評鑑指標得分為權重配分。若 D2i 介於 0 與 5 之間，則 D2 評鑑指標得分按比例配分，即

$$\begin{aligned} D2 \text{ 得分} &= 0, D2i \geq 5 \\ &= \text{權重配分} \times \left(1 - \frac{D2i}{5}\right), 0 < D2i < 5 \\ &= \text{權重配分}, D2i = 0 \end{aligned}$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源有三，其一為新北市政府交通局主動稽查資料，其二為新北市警察局配合交通局進行稽查，抽測司機是否有酒後服勤，其三為民眾申訴資料，經由交通局查證屬實並發文糾正者，亦列入重大違規件數計算，彙整格式如表 3.1-13 所示。

表 3.1-13 新北市公車重大營運服務違規(D2)資料彙整表

客運公司

日期： 年 月 日
第 頁，共 頁

營運路線	舉發時間	違規情形	備註

調查員：

3. 民眾申訴處理(D3)：

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要為評估各公司針對民眾申訴事項，處理應變能力之評鑑指標。其衡量值以該公司處理申訴案件於交通局要求期限內回應件數佔該公司申訴案件總數之比例，亦即

$$\text{處理比例(D3)} = \frac{\text{期限內回應件數}}{\text{申訴案件}} ; R = \frac{5 - (\text{每月平均申訴案件})}{5}, R \geq 0$$

(2) 計分方式

本項評鑑指標之計分方式，按其處理比例配分，亦即

$$D3 \text{ 之得分} = 0, D3 \leq 0.6$$

$$= \text{權重配分} \times 40\% \times R, 0.6 < D3 \leq 0.7$$

$$= \text{權重配分} \times 60\% \times R, 0.7 < D3 \leq 0.8$$

$$= \text{權重配分} \times 80\% \times R, 0.8 < D3 \leq 0.9$$

$$= \text{權重配分} \times R, D3 > 0.9$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源主要為交通局收集民眾申訴案件，函知各公司後，各公司於期限內回報案件處理情形，由交通局進行統計，統計表格如表 3.1-14 所示。

4. 政策配合(D4)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司對市府所推廣或要求業者配合事項之各公司配合情形。

評估項目：

A. 無障礙設施

提報一項設施得 0.1 分，滿分為 1 分。

B. 前瞻性服務

該項措施較前期增加 100%~75% 者，得 0.5 分。

該項措施較前期增加 74%~50% 者，得 0.3 分。

該項措施較前期增加 49%~25% 者，得 0.2 分。

該項措施較前期增加 24%~1% 者，得 0.1 分。

滿分為 2 分。

表 3.1-14 新北市公車民眾申訴處理(D3)資料彙整表

客運公司 _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日
 _____ 第 _____ 頁，共 _____ 頁

申訴原因	發文文號	發文日期	客運公司 回覆日期

C. 稽查改善處理

一件缺失扣 0.5 分，滿分為 1 分。

D. 特別配合事項(包括：建議案件回覆、營運及成本資料傳送情形、平均上線率)

- 建議案件回覆：滿分為 0.33 分，一件未回覆即為 0 分。
- 營運及成本資料傳送情形：如期傳送為滿分 0.33 分，未如期傳送達 2 次(含)為 0 分。
- 平均上線率：達 80% 以上為滿分 0.33 分，80% 以下為 0 分。

F. 配合政府政策獎勵

針對配合政府政策之相關措施，經交通局審核後，綜合評量加分，加分上限為該評鑑指標權重配分之 50%，而不配合政府政策者，則進行扣分，扣分上限為該評鑑指標權重配分之 50%。

(2) 計分方式

$D4i = (X_i / X \text{ 最高得分}) \times \text{權重配分}$

$X_i = A_i + B_i + C_i + D_i$

其中：D4i：i 業者於 D4 項之得分

X_i：i 業者於 D4 項之原始得分

X 最高得分：所有業者於 D4 項原始最高得分者

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源，A、B 項由各公司將具體事證提送交通局，由交通局統一彙整，C、D、F 項由交通局提出各公司符合或不符合衡量值之具體事實。資料表格如 3.1-15 所示。各項資料彙齊後，送交評點人員作為本評鑑指標評分裁量之依據。

5. 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要評估各公司對於行車安全與服務制度是否有一套完整的管理制度，評估項目包括：

- A. 駕駛員身心管理制度
- B. 安全教育訓練制度
- C. 車輛檢修制度
- D. 肇事通報與處理制度
- E. 民眾申訴處理制度
- F. 內部稽查作業制度

表 3.1-15 新北市公車業者政策配合(D4)資料彙整表

公司名稱：_____ 填表日期：_____ 年 _____ 月
 營運路線：_____ 第 _____ 頁，共 _____ 頁

衡量項目	具體事證	說明
無障礙設施(請舉出裝置之設備名稱、用途、有此設備之營運路線及車輛數等具體事證)		
前瞻性服務(包括1.車內、外有助於旅客服務與行車安全之裝置設施，如車內監視器、站名播報系統等，請具體提出裝置之營運路線數及車輛數；2.其他有助於提升營運服務品質或行車安全之措施項目，請提供佐證文件或照片)		

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫
 填表人員：

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，由業者提供書面資料供交通局審核，各評估項目最高 2 點，最低 0 點。各評估項目之各評鑑指標的不合格者扣 1 點。另針對違反勞動基準法遭勞檢單位裁罰者，A.項扣 1 點。該評鑑指標之原始總分為 12 點。衡量值的計算公式定義如下：

$$D5i = \text{該公車業者之總得點}$$

(2) 計分方式

$$D5 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \left(\frac{D5i}{12} \right)$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源主要由各公車業者提供自己公司有關行車安全管理、民眾申訴處理之制度資料，再由交通局人員審核書面資料並加以評分。評核表格如表 3.1-16 所示。

6. 公司行車安全與服務制度之落實程度評鑑指標(D6)

(1) 指標定義

本評鑑指標主要評估各公車業者對自己公司所制定之行車安全與服務制度之執行程度，主要針對各公司於 D5 評鑑指標所提出之管理制度，具體抽驗其成果，評估項目包括：

- A. 駕駛員身心管理制度
- B. 安全教育訓練制度
- C. 車輛檢修制度
- D. 肇事通報與處理
- E. 民眾申訴處理制度
- F. 內部稽查作業制度

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，每項最高 2 點，最低 0 點，各評估項目之各評鑑指標的不合格者扣 1 點。另針對交通警察單位提供之行車肇事案件，檢核是否已進行事故通報，未進行事故通報者，D 項扣 1 點。該評鑑指標之原始總分為 12 點。衡量值的計算公式定義如下：

$$\text{公司行車安全制度之落實程度}(D6i) = \text{該公車業者之總得點}$$

表 3.1-16 新北市公車業者行車安全管理制度彙整表

客運公司：_____

日期：民國_____年_____月_____日

稽核人員：_____

評估項目		得點	缺失說明
駕駛員身心管理制度	<input type="checkbox"/> 駕駛員工作規定 <input type="checkbox"/> 駕駛員身心健康檢查規定 <input type="checkbox"/> 駕駛員身心健康情形追蹤管理規定 <input type="checkbox"/> 駕駛員獎懲辦法		
安全教育訓練制度	<input type="checkbox"/> 駕駛員職前訓練規定 <input type="checkbox"/> 駕駛員缺失改善教育訓練規定 <input type="checkbox"/> 場站管理人員研習訓練規定 <input type="checkbox"/> 安全宣導教育訓練規定		
車輛檢修制度	<input type="checkbox"/> 車輛定期檢驗規定 <input type="checkbox"/> 車輛定期保養規定 <input type="checkbox"/> 車輛維修及保養作業流程規定 <input type="checkbox"/> 維修技工在職訓練規定		
肇事通報與處理制度	<input type="checkbox"/> 行車肇事通報規定 <input type="checkbox"/> 行車事故緊急應變規定 <input type="checkbox"/> 肇事案件事後協調處理規定		
民眾申訴處理制度	<input type="checkbox"/> 民眾申訴處理流程規定 <input type="checkbox"/> 民眾申訴內容紀錄規定 <input type="checkbox"/> 民眾申訴追蹤與改善處理規定		
內部稽查作業制度	<input type="checkbox"/> 稽查時程規定 <input type="checkbox"/> 稽查項目及內容規定 <input type="checkbox"/> 稽查結果獎懲辦法 <input type="checkbox"/> 缺失追蹤與改善處理規定		
總得點			

評點標準：

每一評估項目之得點為2點，不合格者一項扣1點，該評鑑指標之總得點為12點。

(2) 計分方式

$$D6 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{D6i}{12}$$

(3) 資料來源

本評鑑指標之資料來源主要為市政府交通局稽查人員就各公司所提供之行車安全管理制度，於評鑑期間至場站抽驗各項制度具體事件並加以評分。考核之表格格式如表 3.1-17 及表 3.1-18 所示。

7. 保險狀況評鑑指標(D7)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要評估各公車業者之投保狀況，以確保事故發生時之保障，評估項目包括：

A. 乘客責任險投保狀況

有投保者，得 0.5 點。

投保金額為每一乘客死殘給付額為 160 萬~200 萬者，得 0.5 點。

B. 任意第三人責任險投保狀況

非為法定之汽車強制責任險，係指額外加保的險種（包含傷害責任險及財損責任險）。

有投保者，得 1 點。

D7i=該業者之總得點

(2) 計分方式

$$D7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{D7i}{2}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源主要為由各業者提供投保資料，再由交通局審核書面資料並評分。業者資料彙整表格如表 3.1-18 所示。

表 3.1-17 新北市公車業者行車安全與服務制度落實程度評核表

客運公司：_____

日期：民國_____年_____月_____日

稽核人員：_____

評估項目		得點	缺失說明
駕駛員身心管理制度	<input type="checkbox"/> 駕駛員身心健康檢查報告 <input type="checkbox"/> 駕駛員身心健康情形追蹤 <input type="checkbox"/> 駕駛員獎懲結果		
安全教育訓練制度	<input type="checkbox"/> 定期舉辦安全教育訓練成果 <input type="checkbox"/> 駕駛員缺失改善教育訓練紀錄		
車輛檢修制度	<input type="checkbox"/> 定期保養（一、二、三級）紀錄 <input type="checkbox"/> 各級維修及保養統計分析 <input type="checkbox"/> 煞車系統檢修情形 <input type="checkbox"/> 輪胎汰換頻率紀錄 <input type="checkbox"/> 保養廠整潔性		
肇事通報與處理制度	<input type="checkbox"/> 行車肇事及交通違規列管追蹤 <input type="checkbox"/> 行車肇事案件通報紀錄 <input type="checkbox"/> 肇事案件溝通與拜訪紀錄 <input type="checkbox"/> 肇事責任教育訓練宣導執行成果		
民眾申訴處理制度	<input type="checkbox"/> 民眾申訴紀錄 <input type="checkbox"/> 民眾申訴追蹤與改善處理情形		
內部稽查作業制度	<input type="checkbox"/> 稽查作業成果 <input type="checkbox"/> 缺失追蹤與改善處理情形 <input type="checkbox"/> 稽查獎懲結果		
總得點			

評點標準：每一評估項目之得點為2點，不合格者一項扣1點，總得點為12點。

表 3.1-18 新北市公車業者保險狀況彙整表

客運公司：

填表日期：

項目	投保方式 (車輛數、投保比例)	投保金額
乘客意外險		
任意第三人責任險 (包含傷害責任險 及財損責任險)		

3.2 各評鑑指標計算方式及資料來源彙整

各評鑑指標之定義，計算方式已在前節詳細說明，為了更加清楚說明，各項評鑑指標之計算方式、資料來源整理如表 3.2-1 所示。

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(1/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
場站設施	場站空間與站牌設施(A1)	<p>評估各公車業者之場站(調度站)是否有足夠空間容納其公車車輛，及各客運公司所屬之營運路線，其沿線各公車站牌之維護狀況。</p>	<p>評估項目包括： A.場站空間之足夠性(A1a)： $A1a=0, A \leq 15$ $A1a=1 \times \frac{(A-15)}{5} \times R, 15 < A \leq 20$ $A1a=1 \times R, A > 20$ 平均車位面積(A) = $\frac{\text{場站面積}}{\text{配車數}}$ $R = \frac{5 - \text{夜間違規停車數}}{5}, R \geq 0$ B.站牌維護狀況(A1b)： 提報資料完整，且無站牌缺失情形或雖有站牌缺失已完成改善 (A1b) =2 提報資料完整，但有站牌缺失情形尚未完成改善 (A1b) =1 無提報資料或提報資料不確實、民眾申訴之站牌缺失未完成改善者 (A1b) =0</p>	$A1 \text{ 得分} = A1a + A1b$	<ol style="list-style-type: none"> 各公車業者填報之場站面積、停放車輛數資料 各公車業者提報站牌設施現況查核彙整表 民眾申訴資料 	評鑑期間一次	3

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(2/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
營運車輛	新車比率 (B1)	瞭解各公車業者經營市區公車路線所使用車輛之新車比率	<p>新車比率 (B1i) = $\frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{該路線總車輛數}}$</p> <p>a: 一般車型該路線五(含)年以下之車輛數 b: 一般車型該路線六、七年之車輛數 c: 低地板車型該路線五(含)年以下之車輛數 d: 低地板車型該路線六~十一年之車輛數</p>	<p>B1 得分=0, B1i=0 B1 得分=權重配分×B1i, 0<B1i<1 B1 得分=權重配分, B1i=1</p>	<p>1.各公車業者填報 2.臺北區監理所</p>	評鑑期間每月計算一次, 求取平均值	3
營運車輛	公車資訊服務設施 (B2)	衡量參與營運市區公車之車輛上旅客資訊服務設施之完整性	<p>評估項目包括： A.抽樣調查結果(B2a) ● 路線號碼牌明顯度 ● 行車人員名牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示 ● 車廂之行車路線圖 ● 上、下車收票標示 ● 行車狀況顯示器及站名播報器 ● 下車按鈴設備標示 ● 乘客意見卡箱 ● 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及市府交通局申訴電話 ● 旅客運送定型化契約標示</p> <p>每項最高 2 點，最低 0 點。 公車資訊服務完整度 (B2ai) = $\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$</p> <p>B.隨車稽查結果(B2b) 1 件缺失扣權重配分之 10%，最高扣分為權重配分之 50%。</p>	<p>B2 得分=B2a-B2b B2a 得分=權重配分×$\frac{B2ai}{18}$ B2b 得分=隨車稽查缺失之總扣分</p>	<p>1.抽樣調查 2. 交通局隨車稽查 3. 本期評鑑之缺失與前期評鑑缺失進行比對，一旦有相同缺失未改善之情形，則該評估項目以零分計算</p>	每一路線抽查 6 班(上午尖峰、離峰、下午尖峰各 2 班次)	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(3/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
營運車輛	排廢氣品質 (B3)	瞭解參與市區公車之營運車輛在排廢氣品質方面之環保程度	不合格車：N=0 合格車（黃標）：N=1 低污染車（綠標）：N=3 超低污染車（藍標）：N=5 M：主動到檢之各分級車輛數 合格車（黃標）：d=0.02 低污染車（綠標）：d=0.06 超低污染車（藍標）：d=0.1 （「出廠5年內之車輛」以藍標計算，但自動到檢之車輛不包含「出廠5年內之車輛」。）	B3 得分 = $\left(\frac{Q}{5}\right) \times \text{權重配分} + \sum \frac{\text{主動到檢車輛得點}}{\text{主動到檢車輛數}}$ 排煙品質 (Q) = $\sum \frac{\text{抽檢車輛得點}}{\text{抽檢車輛數}}$ （「自動到檢車輛」之得分最高為1分，本評鑑指標之得分上限為權重配分。）	1.環保局抽查 2.環保局針對民眾檢舉不合格車輛，進行複檢之資料 3.環保局主動稽查之資料 4.主動到檢車輛	評鑑期間抽查各路線一次，每次2輛，若路線營運車輛少於2輛，則至少抽查二分之一營運車輛	2
	消防及安全設施 (B4)	瞭解參與市區公車營運車輛之消防安全設備是否足夠，以確保乘客之安全	評估項目包括： A.滅火器設施 B.安全門、窗設施 C.頭尾燈、煞車燈、方向燈、側方標誌燈 D.三角車輛故障標誌 E.乘客座位安全帶 F.車內外監視器 每項最高2點，最低0點。 $B4i = \frac{\text{抽樣車輛總得點}}{\text{抽樣車輛數}}$	$B4 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{B4i}{12}$	1.交通局人員稽查。 2.本期缺失資料與前一期缺失資料進行比對，未改善之相同缺失，給予零點計算。	評鑑期間抽查各路線一次，每次2輛，若路線營運車輛少於2輛，則至少抽查二分之一營運車輛	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(4/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
營運車輛	行車記錄器之設置與管理 (B5)	針對行車記錄器之結果進行後續之管理與考核	評估項目包括： A.定期查核統計報表 B.訂定查核獎懲辦法 C.獎懲之實際執行記錄 三項皆有 3 點，只有 2 項給 2 點，只有 1 項做到給 1 點，3 項都沒有的給 0 點。 B5i=該公車業者總得點	$B5 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{B5i}{3}$	各公車業者提報 主管機關不定期查核	評鑑期間一次	2
	車輛檢修保養狀況 (B6)	評估各公車業者各路線之營運車輛是否有按規定定期檢驗及保養，以確保行車安全	評估項目包括： A.車輛有無按規定定期檢驗 B.車輛有無定期保養記錄 每項最高 2 點，最低 0 點	$B6 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{B6_i}{4 \times n}$ n：抽查車輛數 B6i：第 i 輛車抽測總得點	交通局人員抽樣稽查	評鑑期間抽查，各路線一次，每次 2 輛，若路線營運車輛少於 2 輛，則至少抽查二分之一營運車輛	3
	車輛強化安全設施 (B7)	評估各公車業者之營運車輛除了基本的消防安全設施外，是否有強化安全之措施	評估項目包括： A.地板、階梯、扶手、扶桿之防滑及防碰撞設施 B.緊急出口不斷電雙語標識燈 C.車門內外緊急開關 D.油門感應控制器 E.車輛轉彎蜂鳴器 F.左右車側防止捲入裝置 G.自行提報加分項(站名播報器、行車狀況顯示器、行車記錄器及法規強制安裝項目(如：交通部「車輛安全檢測基準」所規定之內容)，皆不納入加分項。) A.~F.每項最高為 1 點，G 項最高為 5 點。	$B7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{B7i}{10}$ B7i=強化安全設施裝置率×R R：得點(1 點)	由公車業者提送具體事證	評鑑期間一次	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(5/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
服務品質	發車準點性 (C1)	評估各公車業者各路線公車是否有按所公布之班距或班表準時發車	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 首站誤點結果 $\text{首站誤點比率 (C1a)} = \frac{\text{該路線首站誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$</p> <p>B. 中間站誤點結果 $\text{中間站誤點比率 (C1b)} = \frac{\text{該路線中間站誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$</p> <p>C. 民眾申訴之誤點件數 (C1c) 1 件誤點扣權重配分之 10%，最高扣分為權重配分之 50%。</p>	<p>C1 得分=</p> $\left[\left(\frac{4 \times \text{權重配分}}{5} \right) \times \left(1 - \frac{C1a}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{5} \right) \times \left(1 - \frac{C1b}{0.2} \right) \right] - C1c$ <p>若 C1a > 0.2，取 C1a = 0.2 若 C1b > 0.2，取 C1b = 0.2</p> <p>C1c 得分 = 民眾申訴誤點之總扣分</p>	1. 使用新北市政府 E-Bus 系統 (車上單元若故障，公車業者須立即提報新北市政府，否則視為脫班) 2. 民眾申訴資料	於評鑑期間各營運路線抽查 6 天資料 (每月 3 天)	8
	路線或停車遵循 (C2)	評估各公車業者各路線是否有過站不停、未緊靠停靠區比率及不遵循核定路線之情形	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 過站不停比率 $(C2a) = \frac{\text{過站不停班次數}}{\text{抽樣班次}}$</p> <p>B. 未緊靠停靠區比率 $(C2b) = \frac{\text{未緊靠停靠區班次數}}{\text{抽樣班次}}$</p> <p>C. 未遵循路線比率 $(C2c) = \frac{\text{未遵循路線班次數}}{\text{抽樣班次}}$</p> <p>D. 民眾申訴之過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線 (C2d)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>E. 隨車稽查之過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線 (C2e)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p>	<p>C2 得分=</p> $\left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2a}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2b}{0.2} \right) \right] + \left[\left(\frac{\text{權重配分}}{3} \right) \times \left(1 - \frac{C2c}{0.2} \right) \right] - C2d - C2e$ <p>C2a ≥ 0.2 時，以 0.2 計算 C2b ≥ 0.2 時，以 0.2 計算 C2c ≥ 0.2 時，以 0.2 計算</p> <p>C2d 得分 = 民眾申訴缺失之總扣分 C2e 得分 = 隨車稽查缺失之總扣分</p>	1. 過站不停班次、未緊靠停靠區班次採調查員抽樣調查 2. 未遵循路線班次使用新北市政府 E-Bus 系統 (車上單元若故障，公車業者需立即提報新北市政府，否則視為缺失) 3. 民眾申訴資料 4. 交通局隨車稽查	於評鑑期間各營運路線抽查 6 天資料 (每月 3 天)	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(6/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
服務品質	駕駛員服務態度及儀容 (C3)	評估各公車業者各路線之公車駕駛之服務態度及服裝儀容是否符合乘客之要求	<p>評估項目包括：</p> <p>A.抽樣調查結果(C3a)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務態度(Ai) <ul style="list-style-type: none"> a.乘客詢問不回答 b.回覆乘客詢問態度不佳 c.辱罵乘客 d.關門夾到人 e.拒載老殘 f.催促乘客上下車 以上六項不合格者扣 1 點，原始總分為 2 點。 g.主動播報站名 h.主動協助乘客 i.主動問候乘客 以上三項合格者得 1 點，原始總分為 2 點。 ● 儀容(Bi) <ul style="list-style-type: none"> a.未穿著制服 b.穿拖鞋 c.衣袖或褲管捲起 以上三項不合格者扣 2 點。 d.衣服有污垢 e.衣扣未扣好 以上二項不合格者扣 1 點。原始總分為 2 點。 <p>B.民眾申訴之駕駛員服務態度及儀容缺失(C3b)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>C.隨車稽查之駕駛員服務態度及儀容缺失 (C3c)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>D.民眾申訴之駕駛員服務態度良好(C3d)：</p> <p>1 件加權重配分之 5%，最高加分為權重配分之 25%。</p> <p>(本評鑑指標之得分上限為權重配分。)</p>	<p>C3 得分=</p> $\left(\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C3a_i}{6 \times n} \right) - C3b - C3c + C3d$ <p>C3d</p> $C3a_i = A_i + B_i$ <p>其中</p> <p>C3a：第 i 班次抽測總得點</p> <p>n：抽測車輛數</p> <p>Ai：第 i 輛車服務態度項目總得點</p> <p>Bi：第 i 輛車儀容項目總得點</p> <p>xi：第 i 輛車扣點數</p> <p>C3b 得分=民眾申訴缺失之總扣分</p> <p>C3c 得分=隨車稽查缺失之總扣分</p> <p>C3d 得分=民眾申訴良好之總加分</p>	<p>1.抽樣調查</p> <p>2.民眾申訴資料</p> <p>3.交通局隨車稽查</p>	每路線 6 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 2 個班次	8

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(7/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
服務品質	車容及整潔 (C4)	評估各公車業者之各路線公車車廂內外之整潔是否符合乘客之要求	<p>評估項目包括：</p> <p>A.抽樣調查結果(C4a)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 車廂 ● 車體 ● 車窗 ● 座位 <p>每一評估項目不合格（不乾淨）者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格（乾淨）者不扣點，原始總分為 8 點。</p> <p>B.民眾申訴之車容及車廂整潔缺失 (C4b)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>C.隨車稽查之車容及車廂整潔缺失 (C4c)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p>	<p>C4 得分=</p> $(\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C4a}{8 \times n}) - C4b - C4c$ <p>其中</p> <p>C4a：第 i 班次抽測總得點</p> <p>n：抽測車輛數</p> <p>C4b 得分=民眾申訴缺失之總扣分</p> <p>C4c 得分=隨車稽查缺失之總扣分</p>	<p>1.抽樣調查</p> <p>2.民眾申訴資料</p> <p>3.交通局隨車稽查</p>	每路線 6 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 2 個班次	3
	溫度與噪音 (C5)	評估各公車業者各路線公車車廂內之溫度是否過高或過低，以及車內噪音是否過大	<p>評估項目包括：</p> <p>A.抽樣調查結果(C5a)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 溫度 ● 空調 ● 車內噪音 <p>每一評估項目不合格（不舒適、故障、吵雜）者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格（舒適、功能正常、安靜）者不扣點，原始總分為 6 點。</p> <p>B.民眾申訴之溫度與噪音缺失(C5b)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>C.隨車稽查之溫度與噪音缺失 (C5c)：</p> <p>1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p>	<p>C5 得分=</p> $(\text{權重配分} \times \sum_{i=1}^n \frac{C5a}{6 \times n}) - C5b - C5c$ <p>其中</p> <p>C5a：第 i 班次總得點</p> <p>n：抽測車輛數</p> <p>C5b 得分=民眾申訴缺失之總扣分</p> <p>C5c 得分=隨車稽查缺失之總扣分</p>	<p>1.抽樣調查</p> <p>2.民眾申訴資料</p> <p>3.交通局隨車稽查</p>	每路線 6 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 2 個班次	3

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(8/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
服務品質	駕駛員行車行為 (C6)	評估各路線駕駛員在行車途中是否有容易引起行車安全疑慮之行為，以及其駕駛行為是否平穩	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 抽樣調查結果(C6a)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 急煞車 ● 猛起步 ● 車速過快 ● 闖紅燈 ● 搶黃燈 ● 任意超車 ● 靠站時車輛未停妥即開啟車門 ● 離站時車門未關閉即行駛 ● 亂鳴喇叭 ● 抽煙 ● 買東西 (停車或下車) ● 行車時使用手持式行動裝置 ● 行車時與乘客聊天(不含乘客主動詢問) ● 行車時與其他司機聊天 ● 行車時無繫安全帶與不當駕駛姿勢 ● 嚼檳榔或吃東西 ● 行車時聽音樂或廣播 <p>第 1~9 項不合格者扣 3 點，第 10~15 等項不合格者扣 2 點，第 16、17 等項不合格者扣 1 點，原始總分為 5 點。</p> <p>C6a= $\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$</p> <p>B. 民眾申訴之駕駛員行車行為缺失 (C6b): 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>C. 隨車稽查之駕駛員行車行為缺失 (C6c): 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。</p> <p>D. 民眾申訴之駕駛員行車行為良好 (C6d): 1 件加權重配分之 5%，最高加分為權重配分之 25%。</p> <p>(本評鑑指標之得分上限為權重配分。)</p>	<p>C6 得分=</p> $(\text{權重配分} \times \frac{C6a}{5}) - C6b - C6c + C6d$ <p>C6b 得分=民眾申訴缺失之總扣分</p> <p>C6c 得分=隨車稽查缺失之總扣分</p> <p>C6d 得分=民眾申訴良好之總加分</p>	<p>1. 抽樣調查</p> <p>2. 民眾申訴資料</p> <p>3. 交通局隨車稽查</p>	每路線 6 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 2 個班次	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(9/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
服務品質	駕駛員身心狀況 (C7)	評估各路線駕駛員服務時的身心狀況，以確保乘客之安全	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 出勤前之酒精測試紀錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 每位駕駛員有酒測紀錄且通過者，給 2 點。 ● 每位駕駛員有酒測紀錄，其中未通過酒者皆未發車則給 1 點。 ● 有任一駕駛員無酒測紀錄，或有酒測未通過仍發車者，給 0 點。 <p>B. 駕駛員之工時管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 每位駕駛員一週工作時數少於 48 小時者，給 2 點。 ● 每位駕駛員一週工作時數介於 48~60 小時者，給 1 點。 <p>每位駕駛員一週工作時數超過 60 小時者，給 0 點。</p>	$C7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{\sum_{i=1}^n C7_i}{4 \times n}$ <p>其中 C7i：第 i 員抽測總得點 n：抽測人員數</p>	<p>1.A 項交通局人員抽樣稽查</p> <p>2.B 項則由業者提送被抽查駕駛員指定日期(連續七天)之工作時數及每日休息時間報表供評分(需包含行駛非市區公車之工作時數)</p>	評鑑期間各路線一次，每次抽查 2 位駕駛員，若路線駕駛員少於 2 位，則至少抽查二分之一位駕駛員	5
經營管理	交通違規及行車肇事率 (D1)	評估各公車業者各路線公車發生事故之次數及其嚴重程度	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 交通違規且開單舉發者每件扣 1 點 (未禮讓行人之案件每件加扣 1 點)</p> <p>B. 車損每件扣 2 點</p> <p>C. 受傷每人扣 6 點</p> <p>D. 死亡每人扣 8 點</p> <p>E. 每筆肇事逃逸再扣 10 點</p> <p>D1i=每十萬公里之總扣點</p>	$D1 \text{ 得分} = 0, D1i \geq 5$ $D1 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \left(1 - \frac{D1i}{5}\right), 0 < D1i < 5$ $D1 \text{ 得分} = \text{權重配分}, D1i = 0$	<p>1. 新北市政府警察局交通隊</p> <p>2. 臺北市政府警察局交通大隊</p> <p>3. 臺北區監理所</p> <p>4. 臺北市交通事件裁決所</p> <p>5. 本期評鑑缺失資料與前期缺失資料進行比對，相同駕駛員重複違規或肇事，則加倍扣分</p>	評鑑期間一次	8

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(10/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
經營管理	重大營運服務違規 (D2)	評估各公車業者各路線公車發生重大違紀次數	評估項目包括： A.拒載老人及身心障礙者 B.不讓乘客上車或趕乘客下車者 C.擅自闖駛區間車 D.行車人員與乘客發生肢體衝突 E.每日行車班次超過規定班次 5%以上 F.無故擅自減班或停駛 G.擅自變更或增減營運路線 H.駕駛員酒後服勤 I.滯留乘客（定義為公車無故於公車停靠區，待最後一名乘客上下車後逾十秒仍未駛離。若屬於固定班次之郊區路線，可進行申覆並經交通局許可後，免納入缺失案件。） D2i=每十萬公里之發生件數	D2 得分=0，D2i≥5 $D2 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \left(1 - \frac{D2i}{5}\right)$ ， 0<D2i<5 得分=權重配分，D2i=0	1.交通局主動稽查 2.警察局配合稽查 3.民眾申訴資料	評鑑期間一次	5
	民眾申訴處理 (D3)	評估各公車業者針對民眾申訴事項，處理應變能力之指標	業者回覆比例(D3) = $\frac{\text{期限內回應申訴案件}}{\text{申訴案件}}$ $R = \frac{5 - (\text{每月平均申訴案件})}{5}$ R ≥ 0	得分=0,D3≤0.6 得分=權重配分×40%×R， 0.6<D3≤0.7 得分=權重配分×60%×R， 0.7<D3≤0.8 得分=權重配分×80%×R， 0.8<D3≤0.9 得分=權重配分×R，D3>0.9	各業者針對民眾申訴之回覆狀況資料	評鑑期間一次	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(11/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
經營管理	政策配合 (D4)	評估各公車業者對市府所推廣或要求業者配合事項	<p>評估項目包括：</p> <p>A.無障礙設施 提報一項設施得 0.1 分，滿分為 1 分。</p> <p>B.前瞻性服務 該項措施較前期增加 100%~75%者，得 0.5 分。 該項措施較前期增加 74%~50%者，得 0.3 分。 該項措施較前期增加 49%~25%者，得 0.2 分。 該項措施較前期增加 24%~1%者，得 0.1 分。 滿分為 2 分。</p> <p>C.稽查改善處理 一件缺失扣 0.5 分，滿分為 1 分。</p> <p>D.特別配合事項(包括：建議案件回覆、營運及成本資料傳送情形、平均上線率) 建議案件回覆：滿分為 0.33 分，一件未回覆即為 0 分。 營運及成本資料傳送情形：如期傳送為滿分 0.33 分，未如期傳送達 2 次(含)為 0 分。 平均上線率：達 80% 以上為滿分 0.33 分，80% 以下為 0 分。</p> <p>F.配合政府政策獎勵 針對配合政府政策之相關措施，經交通局審核後，綜合評量加分，加分上限為該評鑑指標權重配分之 50%，而不配合政府政策者，則進行扣分，扣分上限為該評鑑指標權重配分之 50%。</p>	$D4i=(X_i/X_{最高得分}) \times 權重配分$ $X_i=A_i+B_i+C_i+D_i$ 其中 $D4i$ ：i 業者於 D4 項之得分 X_i ：i 業者於 D4 項之原始得分 $X_{最高得分}$ ：所有業者於 D4 項原始最高得分者	1.A、B 由各公車業者提送具體事證 2.C、D 由交通局提出具體事證	評鑑期間一次	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(12/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
經營管理	公司行車安全與服務制度之完整性 (D5)	<p>評估各公車業者對於行車安全、民眾申訴處理、內部稽查作業等是否有完整的管理制度</p>	<p>評估項目包括：</p> <p>A. 駕駛員身心管理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 駕駛員工作規定 ● 駕駛員身心健康檢查規定 ● 駕駛員身心健康情形追蹤管理規定 ● 駕駛員獎懲辦法 <p>B. 安全教育訓練制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 駕駛員職前訓練規定 ● 駕駛員缺失改善教育訓練規定 ● 場站管理人員研習訓練規定 ● 安全宣導教育訓練規定 <p>C. 車輛檢修制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 車輛定期檢驗規定 ● 車輛定期保養規定 ● 車輛維修及保養作業流程規定 ● 維修技工在職訓練規定 <p>D. 肇事通報與處理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 行車肇事通報規定 ● 行車事故緊急應變規定 ● 肇事案件事後協調處理規定 <p>E. 民眾申訴處理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 民眾申訴處理流程規定 ● 民眾申訴內容紀錄規定 ● 民眾申訴追蹤與改善處理規定 <p>F. 內部稽查作業制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 稽查時程規定 ● 稽查項目及內容規定 ● 稽查結果獎懲辦法 ● 缺失追蹤與改善處理規定 <p>各評估項目最高 2 點，最低 0 點。 各評估項目之各評鑑標的不合格者扣 1 點。 有違反勞動基準法遭勞檢單位裁罰者，A. 項扣 1 點。 原始總分為 12 點。 D5i=該公車業者之總得點</p>	$D5 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{D5i}{12}$	<p>1. 各公車業者提供書面資料</p> <p>2. 勞檢單位之違反勞動基準法裁罰及檢舉資料</p>	評鑑期間一次	5

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(13/13)

評鑑項目	評鑑指標	評鑑指標定義	評鑑指標得點計算公式	評鑑指標得分計算公式	資料取得方式	抽樣頻率	權重
經營管理	公司行車安全與服務制度之落實程度 (D6)	評估各公車業者對行車安全、民眾申訴處理、內部稽查作業等管理制度之執行程度	<p>評估項目包括：</p> <p>A.駕駛員身心管理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 駕駛員身心健康檢查報告 ● 駕駛員身心健康情形追蹤 ● 駕駛員獎懲結果 <p>B.安全教育訓練制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期舉辦安全教育訓練成果 ● 駕駛員缺失改善教育訓練紀錄 <p>C.車輛檢修制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期保養（一、二、三級）紀錄 ● 各級維修及保養統計分析 ● 煞車系統檢修情形 ● 輪胎汰換頻率紀錄 ● 保養廠整潔性 <p>D.肇事通報與處理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 行車肇事及交通違規列管追蹤 ● 行車肇事案件通報紀錄 ● 肇事案件溝通與拜訪紀錄 ● 肇事責任教育訓練宣導執行成果 <p>E.民眾申訴處理制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 民眾申訴紀錄 ● 民眾申訴追蹤與改善處理情形 <p>F.內部稽查作業制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 稽查作業成果 ● 缺失追蹤與改善處理情形 ● 稽查獎懲結果 <p>各評估項目最高 2 點，最低 0 點。 各評估項目之各評鑑標的不合格者扣 1 點。 針對交通警察單位提供之行車肇事案件，未進行事故通報者，D.項扣 1 點。 原始總分為 12 點。 D6i=該業者之總得點</p>	$D6 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{D6i}{12}$	交通局人員稽查各項具體事件	評鑑期間一次	5
	保險狀況 (D7)	評估各公車業者對車輛及乘客之投保狀況	<p>評估項目包括：</p> <p>A.乘客責任險投保狀況</p> <p>有投保者，得 0.5 點。 投保金額為每一乘客死殘給付額為 160 萬~200 萬者，得 0.5 點。</p> <p>B.任意第三人責任險投保狀況</p> <p>有投保者，得 1 點。 總得點為 2 點。 D7i=該業者之總得點</p>	$D7 \text{ 得分} = \text{權重配分} \times \frac{D7i}{2}$	各公車業者提供書面資料	評鑑期間一次	2

3.3 評鑑指標權重配分及評鑑總分計算方式

3.3.1 評鑑指標權重配分

本期評鑑作業之評鑑指標權重配分，如表 3.3-1 所示。

表 3.3-1 權重配分結果彙整

評鑑項目	評鑑指標		評鑑項目 配分	評鑑指標 配分
場站設施	A1	場站空間與站牌設施	3	3
營運車輛	B1	新車比率	25	3
	B2	公車資訊服務設施		5
	B3	排廢氣品質		2
	B4	消防及安全設施		5
	B5	行車記錄器之設置與管理		2
	B6	車輛檢修保養狀況		3
	B7	車輛強化安全設施		5
服務品質	C1	發車準點性	37	8
	C2	路線或停車遵循		5
	C3	駕駛員服務態度與儀容		8
	C4	車容及整潔		3
	C5	溫度與噪音		3
	C6	駕駛員行車行為		5
	C7	駕駛員身心狀況		5
經營管理	D1	交通違規及行車肇事率	35	8
	D2	重大營運服務違規		5
	D3	民眾申訴處理		5
	D4	政策配合		5
	D5	公司行車安全與服務制度之完整性		5
	D6	公司行車安全與服務制度之落實程度		5
	D7	保險狀況		2
總計			100	100

3.3.2 評鑑總分之計算

由於新北市公車之客運公司所經營路線多寡不一，因此若只以個別公司之總分計算評鑑分數，恐有失公平，因此本計畫之評鑑總分計算主要可分為「各路線評鑑總分」及「各公司評鑑總分」兩種，評鑑總分之計算流程如圖 3.3-1 所示。「各路線評鑑總分」之評鑑結果可作為優良路線評選之依據，而「各公司評鑑總分」之評鑑結果可供未來市府審核新增路線申請及大眾運輸管理考核之參考依據，以下分別說明兩種評鑑總分之計算方法。

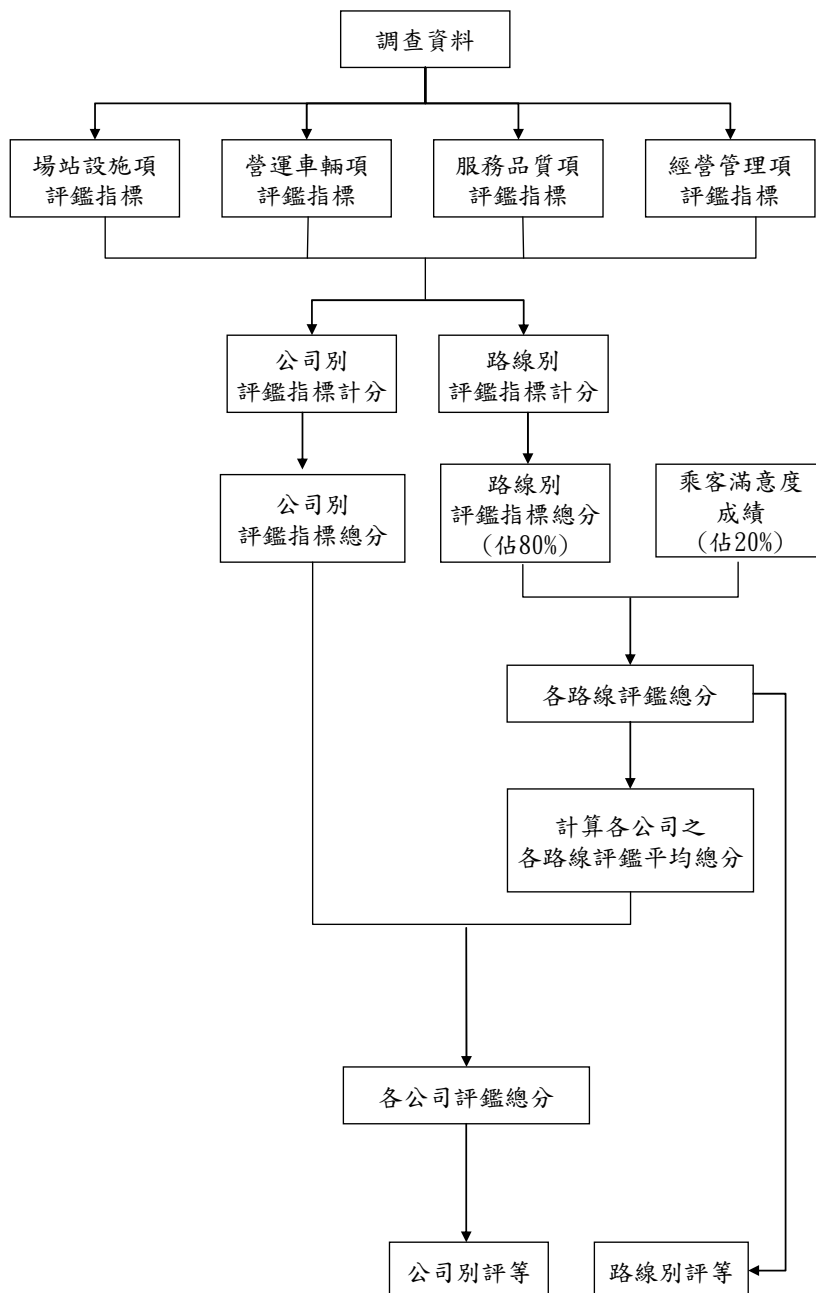


圖 3.3-1 評鑑總分計算流程圖

1. 各路線評鑑總分

「各路線評鑑總分」之計算包括「路線別評鑑指標總分」及「乘客滿意度成績」，其中「路線別評鑑指標總分」佔 80%之比重；「乘客滿意度成績」佔 20%之比重。分述如下：

(1) 路線別評鑑指標總分：

「路線別評鑑指標總分」為各路線別評鑑指標計算結果加總，加總後為路線別評鑑指標之原始總分，而路線別評鑑指標原始總分滿分為 73 分，以一百分為規模調整相對分數，計算出路線別評鑑指標標準化總分。可依路線別計算之評鑑指標包括：

- 新車比率(B1)
- 公車資訊服務設施(B2)
- 排廢氣品質(B3)
- 消防及安全設施(B4)
- 車輛檢修保養狀況(B6)
- 發車準點性(C1)
- 路線或停車遵循(C2)
- 駕駛員服務態度及儀容(C3)
- 車容及整潔(C4)
- 溫度與噪音(C5)
- 駕駛員行車行為(C6)
- 駕駛員身心狀況(C7)
- 交通違規及行車肇事率(D1)
- 重大營運服務違規(D2)
- 民眾申訴處理(D3)

(2) 乘客滿意度成績

乘客滿意度成績佔各路線評鑑總分之 20%。其問項包括「個別項目滿意度」及「整體服務品質滿意度」，分別各佔 50 分，總計為 100 分。各問項之配分彙整如表 3.3-2 所示。將每份問卷之調查結果依各問項之配分進行加總，接著再計算各條營運路線之問卷平均總分，即可得各路線之乘客滿意度成績。

表 3.3-2 乘客滿意度問卷之問項配分

項目		配分
個別項目滿意度	公車上之資訊提供	50
	車輛整潔	
	車內溫度	
	車內噪音	
	準點性	
	駕駛員服務態度	
	車輛行駛平穩性	
	車輛新穎與老舊程度	
整體服務品質滿意度		50
合計		100

註：

1. 「最須加強部份」及「其他建議事項」問項之調查結果不納入評分。
2. 滿意度分級為：「非常滿意(100~90分)」100分、「滿意(90~80分)」85分、「普通(80~70分)」75分、「差(70~60分)」65分、「非常差(60分以下)」30分。

2. 各公司評鑑總分

「各公司評鑑指標總分」之計算主要有兩大部分，第一部分為由各路線評鑑總分所求得「各公司之各路線評鑑平均總分」，第二部分為不可依路線別計算評鑑指標之「公司別評鑑指標總分」，將兩者相加即為「各公司評鑑指標總分」。不可依路線別計算之評鑑指標包括：

- 場站空間與站牌設施(A1)
- 行車記錄器之設置與管理(B5)
- 車輛強化安全設施(B7)
- 政策配合(D4)
- 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)
- 公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)
- 保險狀況(D7)

各評鑑指標計分方式彙整如表 3.3-3 所示。

表 3.3-3 各評鑑指標計分方式彙整

評鑑指標		路線別計算之 評鑑指標	不可依路線別 計算之評鑑指標
場站設施	A1 場站空間與站牌設施		◎
營運車輛	B1 新車比率	◎	
	B2 公車資訊服務設施	◎	
	B3 排廢氣品質	◎	
	B4 消防及安全設施	◎	
	B5 行車記錄器之設置與管理		◎
	B6 車輛檢修保養狀況	◎	
	B7 車輛強化安全設施		◎
服務品質	C1 發車準點性	◎	
	C2 路線或停車遵循	◎	
	C3 駕駛員服務態度與儀容	◎	
	C4 車容與整潔	◎	
	C5 溫度與噪音	◎	
	C6 駕駛員行車行為	◎	
	C7 駕駛員身心狀況	◎	
經營管理	D1 交通違規及行車肇事率	◎	
	D2 重大營運服務違規	◎	
	D3 民眾申訴處理	◎	
	D4 政策配合		◎
	D5 公司行車安全與服務制度之完整性		◎
	D6 公司行車安全與服務制度之落實程度		◎
	D7 保險狀況		◎

另依「大眾運輸營運服務評鑑辦法」之評等標準，以等級方式表達各公司(各路線)成績之優劣，等級區分為優、甲、乙、丙、丁五等，各等級標準如下：

- (1) 優等：該公司(該路線)成績 ≥ 90
- (2) 甲等： $80 \leq$ 該公司(該路線)成績 < 90
- (3) 乙等： $70 \leq$ 該公司(該路線)成績 < 80
- (4) 丙等： $60 \leq$ 該公司(該路線)成績 < 70
- (5) 丁等：該公司(該路線)成績 < 60

評等的方式亦將分別呈現路線別、公司別評等結果。

第四章 評鑑作業之進行

在第三章中已說明了本次新北市公車營運服務品質評鑑之評鑑指標及各評鑑指標權重之配分方式，本章將就整個評鑑作業之進行狀況加以綜合說明。評鑑作業之資料來源包括書面資料、抽樣調查、抽樣稽查、E-BUS 系統及乘客滿意度調查，以下分別說明之。

4.1 書面資料

本期評鑑作業之各項書面資料蒐集時間為 101 年 11 月 1 日起至 102 年 4 月 30 止，共 6 個月。由書面資料提供而加以判別之評鑑指標包括：

1. 場站空間與站牌設施(A1)
2. 新車比率(B1)
3. 公車資訊服務設施(B2)
4. 車輛強化安全設施(B7)
5. 發車準點性(C1)
6. 路線或停車遵循(C2)
7. 駕駛員服務態度及儀容(C3)
8. 車容及車廂整潔(C4)
9. 溫度與噪音(C5)
10. 駕駛員行車行為(C6)
11. 駕駛員身心狀況(C7)(駕駛員之工時管理(B 項))
12. 交通違規及行車肇事率(D1)
13. 重大營運服務違規(D2)
14. 民眾申訴處理(D3)
15. 政策配合(D4)
16. 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)
17. 保險狀況(D7)

上述各項評鑑指標之資料提供者包含各公車業者、新北市、臺北市及基隆市政府警察局、臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所、勞檢單位及新北市政府交通局等，書面資料蒐集情形說明如下：

1. 公車業者

公車業者須提供之資料如下：

(1) 場站空間與站牌設施(A1)

由 14 家公車業者提供用於新北市公車之停車場使用面積資料，提供內容包含場站的面積、場站產權、核定配車數、夜間停放的大型及中型公車數，另外，由於多數公車業者亦參與臺北市聯營公車之營運，因此亦要求業者提供使用同一停車場站之聯營公車、公路客運及國道客運車輛數，以便求得真正使用的停車場面積。

(2) 新車比率(B1)

本項資料由各公車業者提供參與新北市公車營運之各路線車輛之車號、初次領牌日期(年、月)及是否為低地板車型，以計算該路線之新車比率。

(3) 政策配合(D4)

針對 D4「政策配合」指標中，無障礙設施及前瞻性服務兩項，列舉具體事證，以供交通局評分。

(4) 駕駛員身心狀況(C7(B 項))

主要針對該評鑑指標之 B 項-「駕駛員之工時管理」評估項目，由各業者提供各營運路線被抽查之駕駛員，指定日期（連續 7 天）之工作時數表。

(5) 車輛強化安全設施(B7)

由各業者自行舉證，交通局再依據所提報之資料，針對設施之設置率、預期效果之優劣加以評分。

(6) 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)

由業者提報有關行車安全與服務制度之內部管理資料，包括「駕駛員身心管理制度」、「安全教育訓練制度」、「車輛檢修制度」、「肇事通報與處理制度」、「民眾申訴處理制度」、「內部稽查作業制度」，交通局再依據提報資料之完整性加以評點。

(7) 保險狀況(D7)

由業者提供「乘客責任險投保紀錄」及「任意第三人責任險投保紀錄」相關資料。

2. 相關配合單位

相關配合單位提供之資料如下：

(1) 臺北市政府警察局交通隊

由於新北市公車部份路線行駛至臺北市，因此，請臺北市政府警察局交通隊提供新北市公車於評鑑期間在臺北市境內之有責行車肇事資料，如表 4.1-1 所示。

(2) 新北市政府警察局交通隊

由新北市政府警察局交通隊提供新北市公車於評鑑期間之有責行車肇事資料，如表 4.1-1 所示。

(3) 基隆市政府警察局交通隊

由於新北市公車部份路線行駛至基隆市，因此，請基隆市政府警察局交通隊提供新北市公車於評鑑期間在基隆市境內之有責行車肇事資料，如表 4.1-1 所示。

(4) 臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所

依業者提供之駕駛人身份證字號及營運車輛車號，整理新北市公車於評鑑期間在新北市境內之交通違規資料，如表 4.1-2 所示。

(5) 勞檢單位

由勞檢單位提供新北市公車業者違反勞動基準法遭裁罰之資料，如表 4.1-3 所示。

3. 新北市政府交通局

新北市政府交通局提供之資料如下：

(1) 新北市公車於評鑑期間之交通局隨車稽查缺失資料，如表 4.1-4 所示。

(2) 針對交通警察單位提供之行車肇事案件，業者未進行事故通報資料。

(3) 新北市公車於評鑑期間之重大營運服務違規資料。

(4) 評鑑期間所接獲之民眾申訴事件及各業者之回應情形，如表 4.1-5 所示。

表 4.1-1 新北市公車評鑑期間行車肇事資料彙整(1/3)

客運公司	營運路線	車號	肇事日期	肇事時間	肇事地點	肇因研判	車損	受傷	死亡	肇事逃逸
三重	806	229-FE	102.01.27	14:00	新北市蘆洲區光榮路 5 號	橫越道路不慎	2	1	0	否
	811	932-FR	101.12.07	13:50	臺北市大龍街、庫倫街	未注意車前狀態	2	2	0	否
	857	628-FB	101.12.21	11:30	新北市板橋區陽明街 88 號	未保持行車安全距離	1	1	0	否
	858	2U-456	102.01.14	08:20	新北市林口區粉寮路 150 號	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	858	273-FE	102.01.23	10:50	新北市泰山區泰林路	搶越行人穿越道	1	1	0	否
	紅 23	249-FE	102.03.22	12:54	新北市淡水區中正東路二段	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	橘 21	397-FW	101.12.09	21:00	新北市新莊區富國路	未依規定讓車	2	2	0	否
	藍 1	825-FR	102.04.11	13:28	臺北市中山南路、青島東路	1.左轉彎車不讓直行車先行 2.違反道路交通安全規則肇事致人受傷	2	1	0	否
大都會	937	127-FY	102.02.27	15:50	臺北市重慶北路民族西路	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道	2	0	0	否
	環狀線	455-FR	102.01.07	18:45	新北市板橋區文化路	其他引起事故之違規或不當行為	2	1	0	否
中興	933	401-FW	101.11.24	07:14	新北市汐止區大同路一段	未注意車前狀態	2	1	0	否
	816	245-FR	102.02.27	07:38	新北市蘆洲區中山二路 229 號	未注意車前狀態	1	1	0	否
指南	801	605-FR	102.01.31	23:30	新北市新莊區中正路	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	838	350-AD	101.12.04	18:51	臺北市立功街 80 巷口	1.會車疏忽 2.駕車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置	2	0	0	否
	880	741-FZ	102.04.12	20:30	新北市樹林區中山路一段 27-1 號	未依規定減速	1	1	0	否
	880	762-FZ	102.04.29	18:20	新北市樹林區保安街一段	未保持行車安全距離	2	2	0	否

表 4.1-1 新北市公車評鑑期間行車肇事資料彙整(2/3)

客運公司	營運路線	車號	肇事日期	肇事時間	肇事地點	肇因研判	車損	受傷	死亡	肇事逃逸
指南	880	247-FW	101.11.19	18:30	新北市淡水區中正東路二段 143 巷	起步未注意其他車(人)安全	3	1	0	否
	933	409-FW	101.12.11	06:40	臺北市木柵路、秀明路	1.行人穿越道有行人通行,不暫停讓行人先行 2.肇事致人受傷未依規定處置	2	1	0	否
首都	環狀線	050-FW	102.02.06	19:03	新北市板橋區民生路三段 133 號	未保持行車安全距離	2	0	0	否
淡水	862	167-FD	101.12.27	14:52	新北市淡水區中山北路一段 186 巷	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	紅 22	652-FZ	101.12.17	16:37	新北市八里區中山路二段 3 號	未注意車前狀態	2	1	0	否
	紅 22	652-FZ	102.04.18	12:50	新北市八里區中山路一段	未注意車前狀態	2	1	0	否
	紅 37	013-FD	101.12.26	18:07	新北市淡水區新春街 171 號	其他引起事故之違規或不當行為	1	1	0	否
新北	藍 22	568-FB	101.11.30	19:16	臺北市重陽路 118 號前	未保持行車安全距離	3	1	0	否
新店	930	120-FU	102.02.26	07:30	新北市新店區復興路	未注意車前狀態	1	1	0	否
	935	825-FW	101.11.08	21:51	臺北市基隆路 2 段 158 號		2	0	0	否
	綠 13	956-FU	102.01.22	12:07	臺北市羅斯福路、萬盛街	1.未注意車前狀況 2.違反道路交通安全規則肇事致人受傷	2	3	0	否
	綠 13	955-FU	101.11.17	18:00	新北市新店區三民路	違規超車	2	1	0	否
	綠 15	245-FZ	101.12.12	09:51	新北市新店區安康路一段	未待乘客安全上下開車	3	2	0	否
	綠 6	013-FW	101.11.21	19:20	新北市中和區景平路	變換車道或方向不當	2	1	0	否
	綠 8	306-FW	102.02.05	23:00	新北市中和區景平路	未注意車前狀態	2	1	0	否

表 4.1-1 新北市公車評鑑期間行車肇事資料彙整(3/3)

客運公司	營運路線	車號	肇事日期	肇事時間	肇事地點	肇因研判	車損	受傷	死亡	肇事逃逸
臺北	57	646-FU	102.04.22	09:24	新北市板橋區四川路二段 130 巷 39 弄 3 號	未依規定讓車	2	1	0	否
	57	627-FU	101.12.09	19:35	新北市中和區連城路	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	57	626-FU	102.04.24	13:05	新北市永和區永和路二段	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	57	630-FU	102.04.09	17:40	新北市永和區竹林路 199 之 1 號	起步未注意其他車(人)安全	1	1	0	否
	264	638-FW	102.02.21	10:06	新北市三重區重新路	未保持行車安全距離	4	1	0	否
	657	538-FE	101.11.28	09:00	新北市板橋區信義路	左轉彎未依規定	2	1	0	否
	806	160-FW	102.03.01	17:10	新北市蘆洲區中山一路	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	920	120-FN	101.12.28	10:00	新北市林口區中山路	未注意車前狀態	2	1	0	否
	921	915-FU	101.11.21	14:48	新北市三峽區學勤路 178 號	未注意車前狀態	3	1	0	否
	921	957-FR	101.11.05	09:05	新北市中和區景平路	未保持行車安全距離	2	1	0	否
	925	351-FU	101.12.09	13:30	新北市蘆洲區中正路	右轉彎未依規定	2	1	0	否
	925	346-FU	102.04.08	18:04	新北市林口區文化二路	左轉彎未依規定	2	1	0	否
	925	349-FU	101.12.14	13:50	新北市蘆洲區中山一路	未注意車前狀態	2	1	0	否
	橋 5	240-FQ	101.11.28	11:20	新北市中和區中正路 573 號	未注意車前狀態	3	1	0	否
	橋 5	240-FQ	101.12.22	10:52	新北市板橋區民生路 16 號	未注意車前狀態	3	3	0	否

資料來源：新北市、臺北市及基隆市市政府警察局交通隊。

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(1/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
三重	936	109-FZ	1011231	3310311	行駛高速公路未依規定行駛車道者—大型車違規行駛內側以外車道
	805	287-FU	1020330	3530016	汽車駕駛人駕駛汽車，於五年內酒精濃度超過規定標準 2 次以上
	857	230-FE	1020129	4510301	不依規定駛入來車道
	藍 37	492-FM	1020408	4511202	任意跨越兩條車道行駛
	858	042-FU	1020317	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	857	642-FB	1020326	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	857	038-FU	1011109	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	086-FW	1011121	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	810	111-FS	1011118	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	836-FW	1011207	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	859	162-FZ	1011216	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	428-FS	1011219	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	366-FA	1011219	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	386-FS	1011221	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	紅 23	267-FE	1011225	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	858	275-FE	1011229	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	704	273-XH	1020112	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 37	446-FU	1020131	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	805	572-FN	1020203	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	858	2U-486	1020206	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
927	283-FU	1020415	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	
928	283-FU	1020415	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	
857	386-FS	1011101	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(2/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
三重	806	229-FE	1011207	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	806	617-FB	1011214	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	857	071-FW	1011227	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	810	113-FS	1011107	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	811	927-FR	1020129	6020302	不遵守道路交通標線之指示
	811	931-FR	1020421	6210002	汽車駕駛人駕駛汽車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置逃逸
	藍 37	273-FU	1011227	6240001	汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人受傷而逃逸者
大都會	937	133-FY	1020112	3310311	行駛高速公路未依規定行駛車道者—大型車違規行駛內側以外車道
	937	137-FY	1020209	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	環狀線	475-FR	1011222	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	環狀線	472-FR	1011207	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	937	131-FY	1011127	5610402	在設有禁止停車標線之處所停車
中興	820	011-FY	1011105	4511201	任意駛出邊線
	933	796-FR	1020116	4810107	高快速公路變換車道前未使用方向燈
	933	796-FR	1020207	4810107	高快速公路變換車道前未使用方向燈
	933	795-FR	1011230	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	933	795-FR	1020320	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	933	798-FR	1011101	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	933	795-FR	1011103	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	933	796-FR	1020117	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	918	311-AD	1020116	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	918	311-AD	1020124	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	933	796-FR	1020124	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(3/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
中興	933	796-FR	1020218	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	918	320-AD	1011101	5610602	不緊靠道路右側停車
光華	藍 21	573-FR	1020118	1710001	不依限期參加定期檢驗
	藍 21	577-FR	1020118	1710001	不依限期參加定期檢驗
	藍 21	578-FR	1020118	1710001	不依限期參加定期檢驗
	藍 23	518-FZ	1020112	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	藍 23	520-FZ	1020318	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	813	215-FP	1011108	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	813	212-FP	1020115	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	813	206-FP	1011114	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 39	440-FW	1020404	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	813	210-FP	1011103	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
指南	880	238-FW	1011115	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	801	613-FR	1011204	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	801	599-FR	1011213	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	803	619-FR	1020102	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 9	942-AB	1020112	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 9	942-AB	1020112	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 9	942-AB	1020112	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	880	047-FZ	1020128	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	880	559-AC	1020206	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	847 區間	745-FW	1020323	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	803	619-FR	1011205	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(4/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
指南	918	356-AD	1011207	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	813	199-FP	1011225	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	847 區間	745-FW	1011223	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	880	558-AC	1020102	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	紅 27	579-FZ	1020413	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 1	948-AB	1020304	5500107	在快車道臨時停車
	880	560-AC	1020410	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
首都	916	168-FS	1020404	3330023	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依號誌指示過站繳費
	環狀線	045-FW	1011210	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	環狀線	061-FW	1011124	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	99	196-FW	1011121	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	99	658-FU	1011204	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	環狀線	059-FW	1011204	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	802	380-FM	1011207	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 18	637-FU	1011219	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	環狀線	055-FW	1020126	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	99	392-FM	1020130	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	99	996-FU	1020204	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
基隆	788	268-FQ	1011108	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	269-FQ	1011101	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	268-FQ	1011210	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	266-FQ	1020208	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	265-FQ	1020226	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(5/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
基隆	788	272-FQ	1020227	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	270-FQ	1020307	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	268-FQ	1020308	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	268-FQ	1020314	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	266-FQ	1020315	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	788	266-FQ	1020318	3330021	行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費
	789	430-FD	1020115	4000005	汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速 20 公里以內
	790	FAC-011	1020401	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	790	FAC-010	1020415	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	790	576-FU	1020131	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	862	FAC-031	1020407	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	788	276-FQ	1011124	6220001	一般道路肇事無人傷亡，而不儘速移置路邊，致妨礙交通者
淡水	863	122-FD	1020116	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	紅 22	652-FZ	1020403	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	紅 39	911-FE	1020403	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	紅 22	662-FZ	1020416	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	紅 22	800-FW	1020420	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	紅 39	912-FE	1011104	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	紅 38	812-FU	1020202	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	紅 38	813-FU	1020309	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
新北	882	372-FS	1020306	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	919	411-FN	1011209	4810401	在多車道右轉彎，不先駛入外側車道
	919	403-FN	1011125	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(6/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
新北	919	405-FN	1011125	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	919	405-FN	1011125	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 22	FAC-002	1020129	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	890	501-FW	1011229	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 22	083-FE	1020126	5500404	併排臨時停車
	藍 22	569-FB	1011204	5900001	一般道路行車發生故障無法行駛，不設法移置於無礙交通之處
新店	935	822-FW	1020130	4000006	汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速逾 20 公里至以 40 公里以內
	綠 13	958-FU	1020120	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	綠 15	245-FZ	1020320	4810201	轉彎不依標誌標線號誌指示
	綠 5	009-FW	1011104	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	930	110-FU	1011104	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	綠 6	148-FW	1020120	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	綠 15	243-FZ	1020211	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	930	115-FU	1020307	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	930	113-FU	1020319	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	綠 8	150-FW	1020410	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	綠 5	007-FW	1011101	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	綠 5	007-FW	1020405	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	綠 5	009-FW	1020422	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	綠 8	303-FW	1011218	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
	849	247-FZ	1011231	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
	綠 13	956-FU	1020122	6130001	違反道路交通安全規則肇事致人受傷
綠 13	956-FU	1020122	6130001	違反道路交通安全規則肇事致人受傷	

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(7/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
新店	綠 13	956-FU	1020305	31100021	汽車駕駛人於行駛於道路時使用手持式行動電話通話
臺北	925	353-FU	1011227	3310201	汽車行駛高速公路未依規定與前車保持安全距離
	57	698-FU	1020129	3310312	行駛高速公路未依規定行駛車道—大型車違規行駛內側車道
	939	153-FZ	1011214	3310401	行駛高速公路未依規定變換車道
	57	649-FU	1020103	4420001	駕駛汽車行經行人穿越道有行人穿越時，不暫停讓行人先行通過
	939	898-FW	1020120	4510401	在多車道不依規定駕車者
	908	462-FG	1011206	4810401	在多車道右轉彎，不先駛入外側車道
	921	268-FZ	1011206	4810401	在多車道右轉彎，不先駛入外側車道
	8	077-FS	1020107	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	57	652-FU	1020401	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	925	349-FU	1011214	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	806	166-FW	1011110	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	264	625-FW	1011113	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 18	668-FU	1011219	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	99	312-FS	1011223	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	805	159-FW	1011229	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 5	237-FQ	1020117	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	920	118-FN	1020117	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	805	152-FW	1020121	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	925	965-FR	1020129	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	925	349-FU	1020131	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
99	312-FS	1020311	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	
275	598-FN	1020324	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(8/8)

客運公司	營運路線	車牌號碼	違規日期	違規條款	違規條款描述
臺北	920	051-FU	1011101	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	939	900-FW	1020313	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	275	593-FN	1020206	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	275 副	585-FN	1020318	5500302	在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車
	778	921-FR	1020311	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
	橘 5	231-FQ	1011121	5610604	併排停車
	橘 5	663-FU	1011129	5610904	停車車種不依規定
	藍 17	015-FS	1020214	6020302	不遵守道路交通標線之指示
	57	649-FU	1020430	6210002	汽車駕駛人駕駛汽車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置逃逸

資料來源：臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所。

表 4.1-3 新北市公車評鑑期間業者違反勞動基準法遭裁罰資料彙整

客運公司	檢查日期/檢舉日期	裁罰日期	違規事由
三重	101.10.15	101.11.19	使勞工延長工作時間連同正常工作時間 1 日超過 12 小時，違反勞動基準法第 32 條第 2 項規定。
	101.12.11 101.12.20	102.01.24	使勞工延長工作時間連同正常工作時間 1 日超過 12 小時，違反勞動基準法第 32 條第 2 項規定。
	102.02.23	102.03.26	使勞工延長工作時間連同正常工作時間 1 日超過 12 小時、未依規定使勞工繼續工作 4 小時，至少應有 30 分鐘之休息、每 7 日中至少應有 1 日之休息，作為例假。違反勞動基準法第 32 條第 2 項規定及違反勞動基準法第 35 條、第 36 條。
	101.09.25 101.11.08 101.12.05	102.03.15	第 32-2 條(延長工作時間超過法令規定)
	101.11.08 101.12.05	102.03.15	第 39 條(假日工資未給或於休假日工作未依規定加給工資)
大南	101.08.10 101.08.23	101.01.21	使勞工延長工作時間 1 個月超過 46 小時，違反勞動基準法第 32 條第 2 項。
大都會	102.01.29	102.03.20	第 32-2 條(延長工作時間超過法令規定)
中興	102.01.29 102.01.30	102.04.03	使勞工延長工作時間 1 個月超過 46 小時,違反勞動基準法第 32 條第 2 項。
欣欣	100.03.10 100.03.17	101.11.02	雇主有使勞工延長工時，應依規定給付延長工時工資；違反勞動基準法第 24 條規定。
	101.11.16	101.11.30	未於總機構設立勞工安全衛生管理員；違反勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第 6 條第 2 項第 1 款暨勞工安全衛生法第 14 條第 1 項規定。
	101.10.26 101.11.07	102.01.02	勞工延長工作時間超過法令規定、勞工每 7 日中未有 1 日之休息作為例假；違反勞動基準法第 32 條第 2 項、第 36 條規定。
	101.11.23 101.12.04	102.01.07	未依法給付勞工延長工時工資；違反勞動基準法第 24 條規定。
指南	101.10.04	102.03.27	使勞工延長工作時間 1 個月超過 46 小時，違反勞動基準法第 32 條第 2 項。
國光	101.09.28	101.11.09	第 32-2 條(延長工作時間超過法令規定)
	101.12.03	102.01.03	第 36 條(每七日中未有一日之休息作為例假)
	102.01.25 102.03.08	102.04.01	第 32-2 條(延長工作時間超過法令規定)

資料來源：新北市、臺北市及基隆市勞檢單位

表 4.1-4 新北市公車評鑑期間交通局隨車稽查缺失資料彙整

客運公司	稽查日期	稽查路線	缺失內容	市府發文日期	市府發文文號	業者回文日期	單位收文文號
三重	1020321	藍 38	車前路線燈未開	1020408	1021571317	1020419	1021685681
光華	1020305	813	車前 LED 燈故障	1020312	1021422433	1020320	1021539306
指南	1020117	801	吃檳榔	1020124	1021158615	1020206	1021270403
	1020305	813	車前 LED 燈故障	1020312	1021422433	1020320	1021539306
	1020124	880	意見箱內沒放筆、路線燈不清楚、滅火器與車號不符	1020125	1021167642	1020205	1021259794
首都	1020418	99	停等紅燈佔用機車停等區、紅燈右轉、站名播報器故障	1020419	1021673042		
	1020115	99	車頂逃生口未密合	1020124	1021158612	1020205	1021235687
	1020129	99	服務態度不佳	1020207	1021251754	1020222	1021317828
基隆	1011207	藍 41	沿路猛起步、使用手機、未在站牌區上下客	1011212	1013101136	1010111	1021076590
淡水	1011225	紅 38	未在站牌區讓乘客下車	1020108	1021049382	1020121	1021157233
	1011108	紅 36	車內不整潔	1011127	1013013130	1011205	1013077238
	1011116	紅 38	開車門聊天、過站不停	1011127	1013013491	1011205	1013077239
新北	1020307	藍 22	司機開車門聊天	1020312	1021422485	1020320	1021539307
	1020108	817	未停妥先開車門、車內播報器故障、與其他司機聊天	1020109	1021060104	1020128	1021200292
	1020326	817	意見箱沒有筆、右方第 3 個及第 4 個下車鈴無貼紙	1020408	1021571316	1020424	1021744500
新店	1011206	930	捷運新店站未緊靠站牌停靠、駕駛員回冷漠	1011212	1013100788	1011220	1013172256
	1011218	綠 3	司機名牌不正確	1020108	1021049273	1020116	1021124081
	1011106	綠 3	未依站位停靠	1011127	1013013027		
	1020402	綠 15	未依站位停靠、紅燈放乘客下車	1020408	1021571335	1020416	1021647405
	1020319	849	車上無意見卡、未駛進公車專用道	1020408	1021571323	1020416	1021647406
臺北	1020418	99	停等紅燈佔用機車停等區、紅燈右轉、站名播報器故障	1020419	1021673042		
	1020115	99	車頂逃生口未密合	1020124	1021158612	1020205	1021235687
	1020430	926	和平路紅燈左轉干城路	1020502	1021756054	1020513	1021852226
	1020129	99	服務態度不佳	1020207	1021251754	1020222	1021317828
	1020219	57	急煞車	1020222	1021313949	1020305	1021381248
	1011102	926	班車往板橋指示牌顯示三重	1011102	1012852743	1011116	1012936340

資料來源：新北市政府交通局

表 4.1-5 新北市公車評鑑期間民眾申訴案件業者回復情形彙整(1/4)

客運公司	營運路線	發函日期	函查文號	回函日期	回函收文	申訴原因
三重	704	1011225	1013177749	1020103	1021021357	過站不停
	704	1020321	1021467824	1020401	1021551215	溢收票價
	810	1020116	1021103302	1020129	1021172060	過站不停
	810	1020128	1021179608	1020218	E-mail	未遵循路線
	810	1020205	1021226433	1020306	1021386163	班次重新調整
	811	1020429	1021681564	1020508	1021801452	擅自改道
	857	1011105	1012832747	1011120	1013005541	闖紅燈
	857	1011205	1011205241	1011212	E-mail	過站不停
	857	1011220	1013145923	1020103	1021021145	態度欠佳、公車脫班
	857	1020411	1021596283	1020412	E-mail	過站不停
	858	1020131	1021210533	1020219	1021292748	服務態度不佳
	859	1020125	1021170390	1020131	1021214988	行車缺失
	859	1020221	1021280635	1020304	1021386157	過站不停
	859	1020222	1021409923	1020306	1021409923	過站不停
	927	1020411	1021594619	1020416	E-mail	滯留載客
	928	1020425	1021713287	1020509	1021782367	闖紅燈
	936	1011109	1012895801	1011123	1013009534	車尾路牌放置顛倒
	936	1020116	1021070005	1020131	1021200104	危險駕駛
	704 區間	1020425	1021717950	1020510	1021843459	班次不足建議增班
	紅 23	1011210	1011210493	1011214	E-mail	播報站名不運作
	橘 19	1011113	1012923365	1011218	1012936636	車輛未上線
	橘 23	1011205	1013070042	1011212	E-mail	駕駛行為及服務態度不佳
	橘 23	1011213	電話申訴	1011218	E-mail	車機設定、路線圖設置錯誤
	藍 37	1020103	1021015751	1020114	1021084009	行車吃檳榔
藍 37	1020318	1020316053	1020322	E-mail	過站不停	
藍 37	1020320	1021476145	1020322	E-mail	闖紅燈	
藍 38	1020403	1021575790	1020410	E-mail	危險駕駛	
大南	839	1020122	1021147698	1020129	E-mail	主動與乘客聊天未顧慮安全
	839	1020225	1021323510	1020306	E-mail	駕駛下車買便當造成延誤
	綠 9	1020325	1021510611	1020401	E-mail	在公車站牌久停造成後車須跨越雙黃線
大都會	937	1020308	1021390433	1020402	1021563680	駕駛服務態度不佳
	937	1020327	1021515346	1020419	1021676503	駕駛服務態度不佳
	937	1020409	1021584149	1020426	1021724695	服務態度不佳
	橘 17	1020422	1021640636	1020429	1021763987	公車未依班次發車
	環狀線	1020110	1021065335	1020118	E-mail	過站不停
	環狀線	1020222	1021314658	1020301	E-mail	駕駛服務態度不佳
	環狀線	1020322	1021485922	1020729	E-mail	闖紅燈
環狀線	1020406	1021586138	1020411	E-mail	公車未依班次發車	
中興	918	1020201	1021228000	1020220	E-mail	未在站牌讓乘客上下車&闖紅燈及逆向行駛

表 4.1-5 新北市公車評鑑期間民眾申訴案件業者回復情形彙整(2/4)

客運公司	營運路線	發函日期	函查文號	回函日期	回函收文	申訴原因
中興	918	1020327	1021505171	1020415	1021633944	駕駛服務態度不佳及溢收票款
	933	1020306	1021388124	1020312	E-mail	脫班
	藍 15	1020210	1021225022	1020219	E-mail	佔用內側迴轉車道
	藍 15	1020301	1021349452	1020308	E-mail	過站不停
	藍 15	1020322	1021496658	1020401	E-mail	車輛後方發出很大的聲音、駕駛不斷踩煞車
光華	813	1011107		1011115	E-mail	闖紅燈
	813	1020319	1021418451	1020319	E-mail	突踩油門及煞車
	藍 23	1020122	1021130584	1020131	1021235664	停車購物、服務態度不佳、脫班
	藍 23	1020401	1021551380	1020410	E-mail	關門夾到乘客&服務態度不佳
	藍 23	1020402	1021504972	1020325	E-mail	違規行駛快車道&過站不停
指南	801	1020109	市長信箱	1020124	E-mail	駕駛員危險駕駛
	801	1020422	1021655938	1020508	1021821938	過站不停
	803	1020131	1021178694	1020208	1021300791	過站不停
	803	1020205	1021226684	1020225	1021342455	行車缺失
	803	1020321	1021485373	1020325	E-mail	過站不停
	813	1020313	1021437800	1020315	E-mail	低底盤靠站未側傾
	847	1020408	1021590331	1020415	E-mail	拒載年長者、服務態度不佳
	847	1020425	1021655933	1020510	1021821944	拒載年長者、服務態度不佳
	880	1020101	1021008442	1020104	E-mail	過站不停
	880	1020111	1021065274	1020123	1021171992	服務態度不佳
	881	1020412	1021622565	1020418	E-mail	路線調整未公告
	918	1011107	1012828030	1011114	1012936119	服務態度不佳
	918	1020306	1021391454	1020315	E-mail	紅燈右轉
	918	1020401	1021556320	1020410	E-mail	過站不停
	933	1020306	1021388124	1020312	E-mail	脫班
	933	1020327	1021530969	1020408	E-mail	服務態度不佳(用擴音器罵路旁店家)
	紅 27	1020419	1021672733	1020508	1021821940	過站不停
橘 1	1020312	1021417101	1020320	E-mail	闖紅燈	
橘 1	1020329	1021549389	1020410	E-mail	過站不停	
首都	99	1020107	10210235041	1020122	1021144159	紅燈迴轉
	802	1020118	1021214975	1020128	1021214975	行車缺失
	916	1011127	1013001713	1011214	E-mail	緊急煞車使乘客跌倒
	環狀線	1020302	1021360804	1020307	E-mail	強行切入站位區
	環狀線	1020302	1021359504	1020307	E-mail	過站不停
基隆	788	1011127	1012998116	1011130	1013042107	站名播報器未開
	788	1011219	1013118273		查照辦理 (不需回復)	車輛老舊熄火

表 4.1-5 新北市公車評鑑期間民眾申訴案件業者回復情形彙整(3/4)

客運公司	營運路線	發函日期	函查文號	回函日期	回函收文	申訴原因
基隆	788	1020107	1013212948	1020114	1021084008	態度欠佳
	788	1020322	1021471631	1020402	1021563693	危險駕駛、服務態度不佳
	788	1020417	1021653859	1020430	1021744520	駕駛服務態度不佳
	789	1020219	1021228012	1020221	1021314844	服務態度不佳
	790	1020304	1021346599	1020313	1021439713	超速、危險駕駛
	862	1020328	1021531669	1020408	1021606845	停靠路邊
	藍 41	1011211	1013101136	1020111	1021076590	沿路猛起步
	藍 41	1011211	1013095785	1011217	E-mail	強行逼車
淡水	藍 41	1020328	1021532639	1020412	1021625718	駕駛服務態度不佳
	862	1011102	1012818664	1011116	1012936280	過站不停、態度不佳
	872	1011210	1011210442	1011214	E-mail	顧著與小孩聊天而過站未停
	877	1020402	1021562709	1020410	E-mail	未依核定路線行駛提前折返
	紅 36	1020314	1021435798	1020328	1021534239	以手勢驅趕民眾下車
	紅 37	1020220	1021246064	1020304	1021381225	過站不停
	紅 37	1020419	1021646353	1020419	E-mail	轉彎車速過快
	紅 38	1011218	1013086106	1020121	1021134989	公車未依班次發車
新北	紅 38	1011227	1013166112	1020111	1021075300	過站不停
	817	1020118	1021122271	1020201	1021235665	過站不停
	817	1020311	1021414672	1020318	E-mail	駕駛服務態度不佳
	919	1020219	1021226683	1020227	1021342454	闖紅燈
	919	1020406	1021583878	1020412	E-mail	疲勞駕駛及蛇行
	919	1020418	1021635831	1200418	E-mail	過站不停
	919	1020419	1021658755	1020419	E-mail	過站不停
	藍 22	1020418	1021606263	1020502	1021781914	未禮讓行人
新店	藍 22	1020424	1021674885	1020424	E-mail	闖紅燈
	849	1020110	1021011629	1010114	1021084001	車內摔傷
	849	1020418	1021614969	1020418	E-mail	任意變換車道
	923	1020221	1021298626	1020304	E-mail	提早發車及場站人員服務態度不佳
	930	1020430	1021728073	1020507	1021803755	過站不停、服務態度不佳
	935	1020115	1021045518		傳真	橫跨車道
	綠 15	1011212	局長信箱	1011219	1013061746	搭乘公車受傷，客運公司不聞不問
	綠 15	1020326	1021522013	1020401	E-mail	過站不停
	綠 15	1020408	1021586111	1020416	傳真	未於站牌處供乘客上、下車
	綠 5	1020402	1021504998		傳真	過站不停
	綠 7	1020417	1021606264	1020424	1021720790	未依核定站位停靠
	綠 8	1020318	1021460597	1020321	傳真	未等待乘客下車完畢，致乘客跌倒
	綠 8	1020402	1021511553		傳真	未待孕婦及小孩站穩就起步

表 4.1-5 新北市公車評鑑期間民眾申訴案件業者回復情形彙整(4/4)

客運公司	營運路線	發函日期	函查文號	回函日期	回函收文	申訴原因
臺北	57	1011212	1011212065	1011220	E-mail	駕駛態度不佳
	57	1020105	1021052078	1020129	1021188656	過站不停
	57	1020111	1021065276	1020128	1021188637	行車缺失
	57	1020111	1021052078	1020124	1021188656	過站不停
	57	1020130	1020130240	1020204	E-mail	不禮讓電動車通行
	57	1020130	1021189274	1020208	1021270393	行車缺失
	57	1020313	1021428528	1020326	1021517141	過站不停
	99	1011227	10130260013	1020118	1021124028	行車缺失
	99	1020206	1021243024	1020219	1021279361	服務態度不佳
	275	1020113	1021084256	1020115	E-mail	未待乘客上車即駛離
	275	1020131	1021177826	1020221	1021307216	未待乘客上、下車妥當即關車門
	657	1020122	1021253264	1020301	1021358848	過站不停
	657	1020130	1021177828	1020219	1021286733	闖紅燈
	657	1020208	1021253264	1020304	1021358448	過站不停
	805	1020118	1021131308	1020125	E-mail	緊急煞車使乘客跌倒
	848	1011102	1012843818	1011122	10130054520	車機未上線
	908	1011210	1013203649	1011226	E-mail	過站不停
	908	1011227	1013203649	1020109	E-mail	過站不停
	908	1020108	1021055545	1020114	E-mail	陳情人被公車濺了一身污水
	908	1020207	1021261670	1020221	E-mail	駕駛服務態度不佳
	910	1020416	1021594611	1020416	E-mail	服務態度不佳
	920	1011210	1013064018	1011220	1013171823	危險駕駛
	920	1011218	1013122676	1020107	1021037452	公車收費方式不妥
	921	1020121	1021137499	1020129	E-mail	車速過快，險些撞到人
	921	1020320	1021476374	1020321	E-mail	駕駛服務態度不佳
	橘 5	1011130	1013015526	1011214	1013133771	違規停車
	橘 5	1020221	1021298155	1020305	1021381242	急煞車
	橘 5	1020311	10214011670	1020315	E-mail	過站不停
	橘 5	1020318	1021457056	1020320	E-mail	公車總站服務人員協尋物品態度不佳
	橘 5	1020318	1021493468	1020321	E-mail	未等乘客上車就開走

資料來源：新北市政府交通局

4.2 抽樣調查

本項抽樣調查是針對新北市公車之所有路線，進行部分「營運車輛」及「服務品質」評鑑指標之抽樣調查，由調查結果了解新北市公車之服務品質再計入相對應之評鑑指標，以獲得本次新北市公車評鑑之結果。

本期評鑑作業之抽樣調查時間為 102 年 4 月 1 日至 102 年 5 月 31 日。經由抽樣調查結果加以判別之評鑑指標包括：

1. 公車資訊服務設施(B2)
2. 路線或停車遵循(C2)
3. 駕駛員服務態度及儀容(C3)
4. 車容及整潔(C4)
5. 溫度與噪音(C5)
6. 駕駛員行車行為(C6)

有關抽樣調查之進行說明如下：

1. 調查對象

以新北市公車所有路線為調查對象，包括 14 家客運公司所經營之 199 條路線，參見表 1.2-1。

2. 調查抽樣方式

每一路線抽取 6 班次，上、下午尖峰及離峰時段各抽取 2 班，上、下午尖峰是以其發車間距之疏密程度來區分，故取樣情形如下：

- 上午尖峰(06:00~08:00)：2 個班次
- 下午尖峰(16:00~18:00)：2 個班次
- 離峰時段(上、下午尖峰除外之時間)：2 個班次

抽樣時段則是以星期一至星期五為可抽樣日，825、826 等路線，由於僅於例假日行駛，因此，以例假日為抽樣日。

3. 調查方法說明

所有經由抽樣調查資料判別之評鑑指標可歸納整理成二大項及二張表格，調查表格參見第三章之表 3.1-4 及表 3.1-9。說明如下：

(1) 公車資訊服務設施調查(B2)

採隨車調查方式，於車上按調查表格(表 3.1-4)上之選項，依照實際狀況勾選。

(2) 服務品質調查(C2~C6)

本項調查主要為評鑑公車駕駛員及車輛本身之服務品質狀況，包含 C2~C6 等評鑑指標，亦採隨車調查方式，於車上按調查表(表 3.1-9)上之選項，依照實際狀況勾選。

4. 調查進行方式

(1) 調查進行方式

調查前準備工作包括調查表格之印製、裝袋、公車班次時刻蒐集、公車發車地點之了解等。

(2) 調查員招募

本次評鑑之調查員主要由網路招募而來，包括淡江大學、臺北大學、聖約翰技術學院、政治大學、真理大學、輔仁大學等學校之學生共 23 人，並輔以公司之工程師共 7 人，共動用了約 30 人之調查員。

(3) 調查員訓練

為使調查員能確實掌握調查的精神及各項問題的意涵，因此在調查進行前，針對調查員進行講習，並製作調查表格之填表說明，如表 4.2-1 及表 4.2-2 所示，詳細說明調查表中每一選項之勾選方法，另亦整理了調查執行步驟予調查員，如表 4.2-3 所示，以確實掌控調查之品質，同時，亦要求調查員須注意以下重點：

- 確實執行調查工作，並仔細填寫表格上之資料。
- 請調查員詳閱各調查表格之填表說明，針對每一項目以相同標準判定，避免主觀因素影響調查公平性。

抽樣調查開始前於本公司會議室舉行整體講習，另外配合調查員之時間，進行個別之講習及訓練。

(4) 調查時間

本項抽樣調查之執行時間由民國 102 年 4 月 1 日開始，至 102 年 5 月 31 日止。

(5) 調查安排

- 為求公平客觀每一路線皆至少安排 2~3 名調查員進行調查，避免同一路線全由同一調查員調查而產生偏頗的現象。
- 調查之進行為同時進行前述二項調查，亦即調查員先於發車站或鄰近站位搭乘公車後，於公車內同時進行「公車資訊設施」及「服務品質」兩項調查。

抽樣調查結果之得分情形，於第五章中說明。

表 4.2-1 新北市公車資訊服務設施調查填表說明

1.路線號碼牌明顯度

如果：(1) 前端路線番號及起迄點皆有標示，起迄點需雙語化(基於空間限制因素，因此中巴不需中文起迄標示，然需保留英文起迄)

(2) 後端及上下車門外側車身至少有標示路線番號

(3) 如為夜間樣本(18:00 以後之班次)，檢查前端路線番號照明燈是否開啟，後端及上下車門外側車身如有照明燈亦需開啟

則勾選 前後端及車門外側皆有標示且清楚

如果前述三項有任何一項不符合者

則勾選 前後端及車門外側皆有標示但不清楚

如果全無標示者

則勾選 前後端或車門外側均無標示

2. 行車人員號碼牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示

檢查車廂內部是否有張貼行車人員(駕駛員)姓名牌及車號，以及車體外部之車尾是否有張貼駕駛員姓名，然後按調查表格上之選項勾選

3.行車路線圖

如果下列情況皆符合：

(1) 路線圖張貼於明顯位置、大小適中 (2) 各站名稱清楚，易於辨識 (3) 路線圖採雙語化

(4) 依實際行駛路線張貼 (5) 含收費、分段說明及轉車資訊(含捷運站標示或轉乘其他公車路線之標示)

(6) 含頭末班車時間及行車間隔 (7) 含服務電話 (8) 整潔無破損 (9) 方位標示正確

則勾選 標示清楚，易於辨識

如果有未符合上述任何二項以上之情形

則勾選 不易辨識

如果車上無行車路線圖者

則勾選 無行車路線圖

4.上、下車收票標示

檢查車上前後門之上、下車收票標示是否清楚，

如果前後門皆標示清楚者

則勾選 有標示，且清楚

如果前後門有一處未標示清楚者，

則勾選 有標示，但不清楚

如果前後門皆無標示者

則勾選 無標示者

5.行車狀況顯示器及站名播報器

司機座位後方之行車狀況顯示器，通常會顯示「下站停車、謝謝惠顧、注意轉彎、注意煞車」等標示或其他訊息，檢查其設置狀況及使用功能，然後按調查表格上之選項勾選

檢查「站名播報器」之設置狀況及使用功能，然後按調查表格上之選項勾選

6.下車按鈴設備標示

檢查車上下車按鈴是否功能正常，由觀察其他乘客下車之情況及自己使用之狀況來判定，然後按調查表格上之選項勾選

7.乘客意見卡箱

檢查車廂內是否裝設有乘客意見卡箱及放置意見卡，然後按調查表格上之選項勾選

8.旅客運送定型化契約標示

檢查車廂內部是否有張貼旅客運送定型化契約及其標示是否清楚

9.車廂張貼免費申訴電話

檢查車廂內部及車體外部之車尾是否有張貼申訴電話(含縣府交通局及業者本身兩種)及其標示是否清楚

10.公車站牌損壞程度

檢查沿線公車站牌是否有破損、歪斜、傾倒及該站無設置站牌等缺失，並於候車時檢查該站之公車站牌的路線圖內容是否正確

表 4.2-2 新北市公車服務品質調查填表說明

1. 停車遵循

本車次是否有「過站不停」之情形。

▶如果所調查之班次有「過站不停」之情形，則勾選 有，並略述當時情形，包括站位、發生經過。

▶如果所調查之班次沒有「過站不停」之情形，則勾選 沒有。

*「過站不停」之情形：

(1)在分隔島之情形下，未將車輛駛入慢車道靠右者。

(2)站上有乘客，且在車輛到達站位前招手，而司機未靠站停車者。

(若為連續兩輛同路線之車輛先後到達站位之情形，至少第一輛車必需停靠。)

(若某些路線在調查站位後的所有停靠站完全相同，亦可視為同一路線。)

本車次是否有「未緊靠停靠區」之情形。

▶如果所調查之班次有「未緊靠停靠區」之情形，則勾選 有，並略述當時情形，包括站位、發生經過。

▶如果所調查之班次沒有「未緊靠停靠區」之情形，則勾選 沒有。

*「未緊靠停靠區」之情形：

於乘客上下車時，應停靠於站位之公車專用停車格內，若無公車專用停車格之站位，則應於距離該站位（首支站牌至末支站牌所在位置之範圍）前後 10 公尺內且緊靠路邊停車，即右側前後車輪外側距離緣石或路面邊緣不得逾 1 公尺（100 公分）。

※下列情況致公車無法依規定停靠，則不列入樣本計算：

◎站區已有其他公車停靠。

◎站區內或前後有汽、機車停放佔用，妨礙公車停靠。

◎行人站立道路上候車。

2. 駕駛員服務態度與儀容

(1)服務態度

調查員於車內觀察乘客與駕駛員之互動情形，再按調查表格上之選項分別勾選。

(2)儀容

於調查表格中之『儀容』欄位勾選適當選項。

3. 溫度與噪音

就公車之溫度、空調與車內噪音，按調查表格上之選項分別勾選。

◎車內噪音指車輛本身所造成之噪音，非指乘客所引起之喧嘩噪音。

4. 駕駛平穩性

按調查表格上之選項分別勾選。

5. 駕駛員行車行為

按調查表格上之選項分別勾選。

表 4.2-3 調查執行步驟說明

公車資訊服務設施調查及公車服務品質調查一起進行，針對其調查表格內容設計之調查執行步驟如下：

1. 上車前，先檢查車輛前端正面之路線號碼及起迄名稱是否齊全？
2. 上車時，檢查車輛側身之路線號碼及起迄名稱(至少要有路線號碼)
3. 上車後檢查：
 - ① 上下車收票顯示(前後門皆要顯示)
 - ② 行車人員名牌與車號標示
 - ③ 行車路線圖
 - ④ 是否裝設行車狀況顯示器
 - ⑤ 乘客意見箱及意見卡
 - ⑥ 下車按鈴之設置是否明確及標示是否清楚
 - ⑦ 是否張貼旅客運送定型化契約
 - ⑧ 申訴電話(包含公車業者本身及新北市交通局申訴電話：89682460)
4. 行車中間注意：
 - ① 下車按鈴設備是否功能正常(觀察其他乘客使用情形)
 - ② 行車狀況顯示器及站名播報器是否功能正常
 - ③ 未緊靠停靠區情形
 - ④ 過站不停情形
 - ⑤ 駕駛員服務態度及儀容
 - ⑥ 車容與整潔
 - ⑦ 溫度與噪音
 - ⑧ 駕駛平穩性
 - ⑨ 駕駛員行為
5. 下車後檢查車輛後端是否有路線號碼、公車業者及新北市府交通局申訴電話及駕駛員姓名。

4.3 抽樣稽查

本期評鑑作業之抽樣稽查時間為 102 年 4 月 1 日至 102 年 5 月 31 日。
經由抽樣稽查結果加以判別之評鑑指標包括：

1. 排廢氣品質(B3)
2. 消防及安全設施(B4)
3. 行車記錄器之設置與管理(B5)
4. 駕駛員身心狀況(C7(出勤前之酒精測試紀錄(A 項)))
5. 車輛檢修保養狀況(B6)
6. 公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)

說明如下：

1. 排廢氣品質(B3)

針對所有新北市公車進行抽樣，抽樣原則為每條營運路抽樣 2 輛，其營運車輛數少於 2 輛之路線，則抽樣該路線營運車輛數之 2 分之 1，環保局則依抽樣名單進行檢測，如表 4.3-1 所示。

2. 消防及安全設施(B4)

由市府交通局之稽查人員於評鑑期間，抽查各路線一次，抽樣原則為每條營運路抽樣 2 輛，其營運車輛數少於 2 輛之路線，則抽樣該路線營運車輛數之 2 分之 1，稽查其車輛之消防及安全設施情形，如表 4.3-2 所示。

3. 行車記錄器之設置與管理(B5)

由市府交通局派員至各公司稽查或由各公司提供行車記錄器之設置與管理執行情形，衡量值主要包含定期查核統計報表、訂定查核獎懲辦法獎懲之實際執行記錄。

4. 駕駛員身心狀況(C7(A 項))

由市府交通局派員至各公司稽查各路線之駕駛員「出勤前之酒精測試紀錄」，每條路線至少抽查 2 位駕駛員，不足 2 位駕駛員之營運路線，則抽查該營運路線之二分之一駕駛員數。

5. 車輛檢修保養狀況(B6)

由市府交通局派員至各公司稽查全部路線之營運車輛是否有按規定

接受定期檢驗，以及有無定期保養車輛，以確保公車行車之安全，抽樣原則為每條營運路抽樣 2 輛，其營運車輛數少於 2 輛之路線，則抽樣該路線營運車輛數之 2 分之 1。

6. 公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)

市府稽查人員依據各業者所提報之「公司行車安全制度」資料，至各場站抽查各項制度具體事件。

抽樣稽查結果之得分情形，於第五章中說明。

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(1/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值	
基隆	787	438-FD	藍標		合格	11.30	6.00	3.40	0.00	10.00	5.00	7.00	
		439-FD	綠標		合格	36.20	33.00	23.50	20.00	33.00	30.00	11.00	
	788	215-FL	綠標		合格	6.60	3.00	3.60	0.00	18.20	15.00	18.00	
		216-FL	藍標		合格	6.40	3.00	2.80	0.00	21.80	18.00	6.00	
	789	428-FD	藍標		合格	7.20	4.00	3.60	1.00	7.90	5.00	7.00	
		429-FD	黃標		合格	6.30	3.00	2.80	0.00	17.70	14.00	7.00	
	790	FAC-007			√								
		FAC-008			√								
	791	136-FE	綠標		合格	6.90	3.00	4.00	0.00	11.10	7.00	11.00	
		137-FE	綠標		合格	5.40	1.00	3.80	0.00	14.40	10.00	16.00	
	808	285-FQ			√								
		287-FQ			√								
	825	281-FQ			√								
		282-FQ			√								
	826	276-FQ			√								
		277-FQ			√								
	827	263-FQ			√								
	828	550-FW			√								
	829	550-FW			√								
	846	542-FW			√								
	藍 41	512-FU			√								
		513-FU			√								
	856	215-FL	綠標		合格	6.60	3.00	3.60	0.00	18.20	15.00	18.00	
216-FL		藍標		合格	6.40	3.00	2.80	0.00	21.80	18.00	6.00		

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(2/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
基隆	862	510-FU		✓								
		511-FU		✓								
	886	531-FU		✓								
	887	532-FU		✓								
	888	536-FU		✓								
	891	543-FW		✓								
光華	藍 23	439-AD	綠標		合格	8.90	4.00	6.40	2.00	20.90	16.00	16.00
		440-AD	綠標		合格	8.40	5.00	3.00	0.00	11.40	8.00	12.00
	藍 21	573-FR	藍標		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
		575-FR	藍標		合格	7.40	4.00	3.50	0.00	5.20	2.00	3.00
	藍 39	433-FW	藍標		合格	4.50	1.00	1.60	0.00	2.80	0.00	1.00
		435-FW	藍標		合格	7.70	5.00	4.80	2.00	8.40	5.00	4.00
	813	205-FP	綠標		合格	10.30	7.00	2.00	0.00	11.80	8.00	19.00
		206-FP	黃標		合格	12.80	9.00	5.00	2.00	11.30	8.00	5.00
臺北	8	016-FS		✓								
		077-FS		✓								
	51	625-FU		✓								
	57	623-FU		✓								
		626-FU		✓								
	99	300-FS		✓								
		301-FS		✓								
	橋 2	222-FQ		✓								
		223-FQ		✓								
	橋 3	930-XH	藍標		合格	2.50	0.00	0.80	0.00	0.60	0.00	1.00
929-XH		藍標		合格	3.80	0.00	0.40	0.00	5.00	0.00	1.00	

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(3/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值	
臺北	橘 5	231-FQ		✓									
		232-FQ		✓									
	藍 17	015-FS		✓									
		139-FU		✓									
	藍 18	667-FU		✓									
		668-FU		✓									
	藍 31	932-XH	藍標			合格	11.00	5.00	2.10	0.00	1.70	0.00	7.00
		933-XH	藍標			合格	2.60	0.00	0.40	0.00	5.10	0.00	0.00
	藍 32	937-XH	藍標			合格	0.40	0.00	0.40	0.00	0.30	0.00	0.00
		938-XH	藍標			合格	0.10	0.00	0.30	0.00	0.40	0.00	0.00
	藍 33	988-FU			✓								
	藍 35	989-FU			✓								
	805	151-FW			✓								
		152-FW			✓								
	806	160-FW			✓								
		161-FW			✓								
	807	048-FU			✓								
	812	399-FM			✓								
		400-FM			✓								
	910	346-FZ			✓								
		348-FZ			✓								
	908	460-FG	藍標			合格	4.40	0.00	1.60	0.00	9.40	4.00	10.00
		462-FG	藍標			合格	5.30	0.00	2.00	0.00	8.50	3.00	6.00
916	263-FZ			✓									
	265-FZ			✓									

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(4/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
臺北	917	198-FU		✓								
		199-FU		✓								
	藍 40	990-FU		✓								
	藍 43	992-FU		✓								
		991-FU		✓								
	藍 44	260-FW	藍標		合格	4.00	0.00	1.40	0.00	3.30	0.00	7.00
		456-FN	藍標		合格	2.70	2.00	0.50	0.00	0.20	0.00	2.00
	藍 45	298-FS			✓							
		299-FS			✓							
	藍 46	357-FG	藍標		合格	4.00	0.00	3.30	0.00	6.00	1.00	5.00
		358-FG	藍標		合格	4.70	1.00	5.20	2.00	9.90	7.00	9.00
	843	169-FW			✓							
		171-FW			✓							
	845	702-FU		✓								
	848	936-XH	藍標		合格	3.60	0.00	2.60	0.00	3.40	0.00	5.00
	920	116-FN	藍標		合格	4.60	0.00	0.50	0.00	1.20	0.00	3.00
		122-FN	藍標		合格	2.90	0.00	0.10	0.00	0.30	0.00	1.00
	921	159-FS			✓							
		162-FS			✓							
	922	122-FS			✓							
		123-FS			✓							
925	345-FU			✓								
	346-FU			✓								
931	777-FU			✓								
	779-FU			✓								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(5/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值	
臺北	926	131-FU		✓									
		132-FU		✓									
	926 副	137-FU		✓									
	264	021-FQ		✓									
		142-FU		✓									
	850	398-FM		✓									
	851	039-FW		✓									
		040-FW		✓									
	852	041-FW		✓									
		042-FW		✓									
	三鶯線	977-FR		✓									
		978-FR		✓									
	889	170-FW		✓									
		173-FW		✓									
	275	381-FM		✓									
		382-FM		✓									
	275 副	591-FN	藍標			合格	8.40	6.00	1.20	0.00	0.80	0.00	4.00
		592-FN	藍標			合格	6.00	1.00	1.40	0.00	0.60	0.00	5.00
	778	920-FR	藍標			合格	4.60	2.00	1.50	0.00	6.50	4.00	10.00
		921-FR	綠標			合格	5.80	2.00	4.00	0.00	17.40	14.00	17.00
	779	946-FR			✓								
		947-FR			✓								
	932	157-FZ			✓								
158-FZ				✓									

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(6/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
臺北	939	001-FZ		✓								
		002-FZ		✓								
	657	768-FN	藍標		合格	2.80	0.00	0.40	0.00	0.40	0.00	1.00
		769-FN	藍標		合格	6.20	3.00	9.40	7.00	0.50	0.00	3.00
新店	綠 3	998-FR		✓								
		999-FR		✓								
	綠 5	006-FW		✓								
		007-FW		✓								
	綠 6	012-FW		✓								
		013-FW		✓								
	綠 7	409-FZ		✓								
		410-FZ		✓								
	綠 8	150-FW		✓								
		300-FW		✓								
	綠 10	959-FU		✓								
		961-FU		✓								
	綠 12	288-FW		✓								
		290-FW		✓								
	綠 13	946-FU		✓								
		947-FU		✓								
	綠 15	240-FZ		✓								
		241-FZ		✓								
	849	246-FZ		✓								
		247-FZ		✓								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(7/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值	
新店	923	102-FU		✓									
		106-FU		✓									
	930	107-FU		✓									
		108-FU		✓									
	935	822-FW		✓									
		823-FW		✓									
新北	藍 22	073-FE	綠標		合格	6.30	3.00	2.50	0.00	7.10	3.00	9.00	
		075-FE	綠標		合格	3.80	0.00	1.20	0.00	3.80	0.00	5.00	
	817	946-FZ		✓									
		947-FZ		✓									
	890	568-FB	綠標		合格	9.60	5.00	14.10	9.00	2.70	0.00	6.00	
		569-FB	綠標		合格	7.90	3.00	10.10	5.00	22.50	18.00	2.00	
	919	250-FL	黃標		合格	5.20	1.00	1.90	0.00	1.10	0.00	13.00	
		401-FN	綠標		合格	10.40	6.00	1.00	0.00	0.60	0.00	16.00	
中興	918	307-AD	綠標		合格	4.10	0.00	2.30	0.00	9.30	6.00	10.00	
		308-AD	綠標		合格	8.00	4.00	4.40	1.00	13.20	10.00	11.00	
	820	011-FY	藍標		合格	2.90	0.00	2.00	0.00	5.90	3.00	2.00	
		012-FY	藍標		合格	2.60	0.00	0.30	0.00	3.30	0.00	1.00	
	816	236-FR	藍標		合格	7.50	5.00	4.70	2.00	11.30	8.00	4.00	
		237-FR	藍標		合格	7.70	5.00	5.40	3.00	6.10	3.00	9.00	
	815	579-FR	藍標		合格	5.10	2.00	1.90	0.00	1.80	0.00	1.00	
		580-FR	藍標		合格	5.90	3.00	2.70	0.00	3.80	1.00	2.00	
	933	788-FR	藍標		合格	4.40	1.00	1.70	0.00	3.50	0.00	1.00	
		789-FR	藍標		合格	3.90	1.00	0.90	0.00	1.50	0.00	1.00	

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(8/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
中興	橘 16	171-FR	藍標		合格	0.50	0.00	0.80	0.00	0.60	0.00	0.00
		172-FR	藍標		合格	0.10	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	0.00
	藍 15	260-FY		√								
		261-FY			√							
大南	839	722-FL	綠標		合格	3.50	0.00	1.90	0.00	3.10	0.00	13.00
		723-FL	藍標		合格	5.00	2.00	0.10	0.00	1.40	0.00	4.00
	綠 9	388-FN	綠標		合格	5.00	1.00	2.70	0.00	5.40	1.00	17.00
		389-FN	藍標		合格	2.80	0.00	2.90	0.00	3.80	1.00	5.00
欣欣	819	FAA-113		√								
		590-FL	藍標		合格	12.60	12.00	20.60	20.00	11.70	11.00	9.00
國光	780	775-FU	藍標		合格	0.10	0.00	1.40	0.00	2.70	2.00	2.00
	781	776-FU	藍標		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	782	809-FU	藍標		合格	2.80	0.00	2.50	0.00	2.50	0.00	2.00
首都	藍 18	636-FU		√								
		637-FU		√								
	802 區間	193-FW		√								
		195-FW		√								
	99	642-FU		√								
		643-FU		√								
	842	997-FU		√								
		391-FM		√								
	845	998-FU		√								
		393-FM		√								
	802	379-FM		√								
		217-FW		√								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(9/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
首都	885	957-FN	藍標		合格	5.30	3.00	0.20	0.00	0.20	0.00	2.00
		958-FN	藍標		合格	10.60	9.00	1.10	0.00	0.60	0.00	2.00
	916	361-FG	藍標		合格	3.80	1.00	1.50	0.00	5.30	2.00	7.00
		363-FG	藍標		合格	6.00	4.00	2.50	0.00	5.80	4.00	10.00
	927	299-FU			√							
		300-FU			√							
	橋 12	292-FU			√							
	橋 13	177-FW			√							
		178-FW			√							
	環狀線	046-FW			√							
045-FW				√								
三重	857	608-FB	藍標		合格	6.40	1.00	1.00	0.00	6.60	1.00	4.00
		230-FE	綠標		合格	7.90	2.00	18.80	13.00	18.40	12.00	12.00
	704 區間	215-FQ			√							
		458-FU			√							
	704	281-FS			√							
		213-FQ			√							
	859	166-FZ			√							
		167-FZ			√							
	858	610-FB	藍標		合格	5.60	0.00	7.10	1.00	19.80	14.00	7.00
		612-FB	綠標		合格	9.20	3.00	12.80	7.00	15.00	9.00	12.00
	橋 23	275-FU			√							
		276-FU			√							
	橋 21	395-FW			√							
396-FW				√								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(10/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
三重	藍 38	826-FR		✓								
		181-FZ		✓								
	藍 37	420-FA	綠標		合格	13.90	8.00	17.60	12.00	18.50	13.00	11.00
		925-FE	黃標		合格	3.80	0.00	6.70	1.00	13.80	8.00	6.00
	805	462-FU		✓								
		437-FS		✓								
	811	937-FR		✓								
		932-FR		✓								
	紅 23	267-FE	藍標		合格	14.00	8.00	25.40	19.00	29.40	23.00	15.00
		268-FE	黃標		合格	3.30	0.00	14.20	8.00	14.20	8.00	11.00
	810	109-FS		✓								
		110-FS		✓								
	835	637-FB	黃標		合格	8.20	1.00	10.30	3.00	21.50	14.00	30.00
		495-FM		✓								
	橘 22	609-FW		✓								
	橘 19	266-FU		✓								
		267-FU		✓								
	橘 20	913-FN	藍標		合格	0.20	0.00	0.50	0.00	0.30	0.00	0.00
		919-FN	藍標		合格	0.30	0.00	0.20	0.00	0.40	0.00	2.00
	藍 1	177-FZ		✓								
178-FZ			✓									
927 928	279-FU		✓									
	280-FU		✓									
936	105-FZ		✓									
	106-FZ		✓									

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(11/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
三重	橘 25	920-FN	藍標		合格	0.30	0.00	0.30	0.00	0.20	0.00	0.00
		921-FN	藍標		合格	0.80	0.00	4.20	0.00	0.20	0.00	2.00
	806	288-FU		√								
		609-FB			合格	6.50	1.00	19.80	14.00	18.50	13.00	8.00
淡水	紅 38	810-FU	藍標		合格	3.60	0.00	3.40	0.00	3.20	0.00	3.00
		811-FU	藍標		合格	2.00	0.00	1.50	0.00	1.40	0.00	1.00
	紅 51	815-FU	藍標		合格	2.00	0.00	2.00	0.00	1.90	0.00	2.00
		816-FU	藍標		合格	4.10	0.00	5.30	1.00	5.60	1.00	5.00
	紅 22	651-FZ	綠標		合格	4.00	1.00	4.50	1.00	2.90	0.00	9.00
		652-FZ	藍標		合格	6.10	2.00	4.40	0.00	4.80	1.00	10.00
	878	667-FZ	綠標		合格	5.20	0.00	4.40	0.00	4.10	0.00	15.00
	紅 13	103-FW	綠標		合格	4.60	1.00	2.60	0.00	13.60	10.00	17.00
		101-FW	藍標		合格	5.20	2.00	3.00	0.00	8.50	5.00	8.00
	927 928	362-FU	藍標		合格	2.80	0.00	2.20	0.00	15.70	13.00	7.00
		363-FU	綠標		合格	10.20	8.00	3.90	1.00	26.60	24.00	15.00
	860	925-FZ			√							
		927-FZ			√							
	864	221-FS	藍標		合格	0.70	0.00	0.40	0.00	0.40	0.00	0.00
		223-FS	藍標		合格	1.10	0.00	0.50	0.00	0.50	0.00	0.00
	879	369-FS	藍標		合格	0.50	0.00	0.40	0.00	0.30	0.00	0.00
	882	595-AC	綠標		合格	7.10	4.00	1.90	0.00	10.20	7.00	8.00
		372-FS	藍標		合格	1.00	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	0.00
	紅 28	216-FS	藍標		合格	1.40	0.00	1.00	0.00	1.10	0.00	0.00
		226-FS	藍標		合格	1.00	0.00	0.30	0.00	0.50	0.00	0.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(12/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
淡水	紅 36	220-FS	藍標		合格	2.80	0.00	3.20	0.00	2.60	0.00	3.00
		225-FS	藍標		合格	0.90	0.00	0.90	0.00	0.70	0.00	0.00
	紅 37	753-FW			√							
		755-FW			√							
	紅 38 區間	220-FS	藍標		合格	2.80	0.00	3.20	0.00	2.60	0.00	3.00
		227-FS	藍標		合格	0.10	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	0.00
	紅 39	912-FE	綠標		合格	7.30	4.00	6.10	3.00	11.20	8.00	12.00
		911-FE	綠標		合格	4.20	1.00	2.40	0.00	9.50	6.00	9.00
	818	830-FW	藍標		合格	6.30	4.00	5.40	3.00	7.60	5.00	6.00
		832-FW	藍標		合格	5.40	1.00	3.80	0.00	5.00	0.00	3.00
	837	223-FS	藍標		合格	1.10	0.00	0.50	0.00	0.50	0.00	0.00
		225-FS	藍標		合格	0.90	0.00	0.90	0.00	0.70	0.00	0.00
	861	107-FW	藍標		合格	6.70	2.00	2.40	0.00	15.10	10.00	6.00
		105-FW	藍標		合格	5.80	2.00	3.30	0.00	6.00	3.00	7.00
	862	121-FD	綠標		合格	3.90	0.00	5.50	2.00	14.70	11.00	17.00
		122-FD	藍標		合格	4.60	2.00	3.50	0.00	16.60	14.00	6.00
	863	931-FZ			√							
		006-FD	藍標		合格	1.40	1.00	1.00	0.00	0.10	0.00	5.00
	865	962-FU	藍標		合格	2.10	0.00	2.10	0.00	2.00	0.00	1.00
	866	963-FU	藍標		合格	1.80	0.00	1.50	0.00	1.50	0.00	1.00
867	965-FU	藍標		合格	0.40	0.00	0.60	0.00	0.60	0.00	0.00	
868	966-FU	藍標		合格	1.10	0.00	0.90	0.00	0.80	0.00	0.00	
869	967-FU	藍標		合格	2.40	0.00	2.30	0.00	2.50	0.00	1.00	
870	967-FU	藍標		合格	2.40	0.00	2.30	0.00	2.50	0.00	1.00	
871	968-FU	藍標		合格	1.00	0.00	0.50	0.00	0.40	0.00	0.00	

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(13/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度 平均值	100%污染度 修正值	60%污染度 平均值	60%污染度 修正值	40%污染度 平均值	40%污染度 修正值	無負載污染 度平均值
淡水	872	969-FU	藍標		合格	3.60	0.00	3.00	0.00	3.10	0.00	2.00
	873	970-FU	藍標		合格	2.10	0.00	1.70	0.00	1.80	0.00	1.00
	874	971-FU	藍標		合格	2.40	0.00	2.20	0.00	2.20	0.00	3.00
	875	370-FU	藍標		合格	7.70	5.00	4.10	1.00	28.30	25.00	9.00
		375-FU	藍標		合格	6.80	3.00	4.40	1.00	21.00	18.00	8.00
	876	376-FU	綠標		合格	6.70	2.00	5.30	1.00	24.20	20.00	12.00
	877	972-FU	藍標		合格	0.30	0.00	0.10	0.00	0.20	0.00	0.00
指南	933	409-FW	藍標		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00
	801	585-FR	藍標		合格	2.40	0.00	1.00	0.00	2.90	0.00	1.00
		586-FR	藍標		合格	4.20	1.00	2.60	0.00	2.30	0.00	7.00
	803	618-FR	藍標		合格	0.10	0.00	0.20	0.00	2.60	0.00	0.00
		619-FR	藍標		合格	5.50	2.00	2.50	0.00	4.70	2.00	3.00
	813	188-FP	綠標		合格	8.80	5.00	2.80	0.00	7.50	4.00	19.00
		189-FP	黃標		合格	6.40	3.00	1.90	0.00	9.80	6.00	23.00
	797	911-AB	綠標		合格	4.90	1.00	4.00	0.00	11.70	8.00	11.00
	798	161-FR	綠標		合格	9.10	6.00	4.70	1.00	29.20	26.00	16.00
	938	162-FR	綠標		合格	7.10	4.00	2.80	0.00	20.70	18.00	12.00
		165-FR	綠標		合格	8.00	4.00	2.80	0.00	22.60	19.00	13.00
	紅 27	571-FZ	綠標		合格	0.90	0.00	1.70	0.00	0.90	0.00	8.00
		572-FZ	綠標		合格	2.40	0.00	4.00	1.00	3.40	1.00	14.00
	918	346-AD	藍標		合格	4.40	1.00	3.20	0.00	10.20	7.00	10.00
		347-AD	綠標		合格	6.00	3.00	5.30	2.00	13.00	10.00	16.00
	838	350-AD	藍標		合格	2.20	0.00	0.80	0.00	5.90	3.00	7.00
353-AD		綠標		合格	7.00	3.00	6.40	3.00	20.70	17.00	20.00	

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(14/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
指南	橘 1	943-AB	綠標		合格	4.30	1.00	4.70	1.00	18.60	15.00	16.00
		945-AB	綠標		合格	7.80	4.00	2.30	0.00	7.50	3.00	6.00
	橘 9	940-AB	藍標		合格	6.50	3.00	5.50	2.00	19.80	16.00	5.00
		941-AB	綠標		合格	6.50	3.00	3.40	0.00	17.30	14.00	13.00
	紅 26	225-FR	藍標		合格	4.90	2.00	1.60	0.00	4.50	1.00	2.00
		226-FR	藍標		合格	6.30	7.00	5.60	6.00	3.90	4.00	10.00
	836	297-AD	綠標		合格	5.20	1.00	3.90	0.00	18.00	14.00	18.00
		298-AD	綠標		合格	3.90	1.00	4.00	1.00	16.30	13.00	18.00
	880	335-FU	藍標		合格	5.50	2.00	2.70	0.00	12.80	9.00	4.00
		338-FU	藍標		合格	5.30	3.00	1.50	0.00	15.00	12.00	0.00
	881	906-AB	綠標		合格	3.10	0.00	2.80	0.00	10.70	7.00	11.00
	892	365-AD	藍標		合格	4.40	1.00	3.70	1.00	8.00	5.00	9.00
	893	367-AD	綠標		合格	3.10	0.00	1.20	0.00	8.10	5.00	11.00
	847	142-FR	綠標		合格	0.90	0.00	1.10	0.00	1.00	0.00	0.00
		143-FR	綠標		合格	1.40	0.00	1.40	0.00	1.30	0.00	1.00
	橘 10	156-FR	綠標		合格	7.00	4.00	5.10	2.00	24.70	21.00	14.00
		157-FR	綠標		合格	7.10	4.00	4.90	1.00	26.50	23.00	12.00
	883	141-FR	藍標		合格	2.50	0.00	2.30	0.00	2.20	0.00	1.00
	799	759-FZ			√							
	800	743-FW	綠標		合格	3.80	0.00	2.50	0.00	1.50	0.00	12.00
749-FW		綠標		合格	6.10	2.00	2.80	0.00	2.00	0.00	11.00	
847 區	748-FW	綠標		合格	4.40	1.00	3.60	0.00	2.30	0.00	13.00	
	745-FZ			√								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(15/15)

客運公司	營運路線	車牌號碼	分級標籤	出廠五年內車輛	檢測結果	100%污染度平均值	100%污染度修正值	60%污染度平均值	60%污染度修正值	40%污染度平均值	40%污染度修正值	無負載污染度平均值
大都會	937	120-FY	藍標		合格	6.20	0.00	1.60	0.00	2.70	0.00	10.00
		121-FY	藍標		合格	4.00	0.00	1.40	0.00	1.60	0.00	7.00
	環狀線	458-FR			√							
		459-FR	藍標		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00
	橋 18	119-FR	藍標		合格	0.20	0.00	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00
		122-FR	藍標		合格	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	橋 17	117-FR	綠標		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		118-FR	藍標		合格	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

資料來源：新北市政府環保局。

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(1/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註	
臺北	805	151-FW	2	2	2	2	2	2	12		
		152-FW	2	2	2	2	2	2	12		
	275	305-FS	2	2	2	2	2	2	12		
		307-FS	2	2	2	2	2	2	12		
	藍 40	990-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	921	957-FR	2	2	2	2	2	2	12		
		671-FZ	2	2	2	2	2	2	12		
	851	040-FW	2	2	2	2	2	2	12		
	852	042-FW	2	2	2	2	2	2	12		
	922	958-FR	2	2	2	2	2	2	12		
		122-FS	2	2	2	2	2	2	12		
	藍 43	992-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	藍 45	135-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	藍 46	956-FR	2	2	2	2	2	2	12		
	275 副	591-FN	2	2	2	2	2	2	2	12	
		429-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
	910	300-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
		348-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
	908	483-FN	2	2	2	2	2	2	2	12	
		912-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
	916	273-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
		267-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
	917	198-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	807	353-FG	2	2	2	2	2	2	12		
	812	399-FM	2	2	2	2	2	2	2	12	
		479-FM	2	2	2	2	2	2	2	12	

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(2/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註	
臺北	藍 44	352-FG	2	2	2	2	2	2	12		
		339-FG	2	2	2	2	2	2	12		
	843	169-FW	2	2	2	2	2	2	12		
	848	936-XH	2	2	2	2	2	2	12		
	264	142-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		022-FQ	2	1	2	2	2	2	2	11	
	931	962-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
		960-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
	925	351-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		352-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
	920	051-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		050-FY	2	2	2	2	2	2	2	12	
	藍 35	989-FU	2	2	2	2	2	1	11		
	99	659-FU	2	2	2	2	2	1	11		
		312-FS	2	2	2	2	2	2	12		
	51	625-FU	2	2	2	2	2	1	11		
	845	388-FG	2	2	2	2	2	1	11		
	藍 32	938-XH	2	2	2	2	2	1	11		
		937-XH	2	2	2	2	2	1	11		
	57	653-FU	2	2	2	2	2	1	11		
		647-FU	2	2	2	2	2	1	11		
	藍 17	389-FG	2	2	2	2	2	1	11		
		139-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	藍 31	988-FU	2	2	2	2	2	1	11		
		935-XH	2	2	2	2	2	1	11		
	藍 33	933-XH	2	2	2	2	2	1	11		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(3/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
臺北	806	166-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		167-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	橘 5	232-FQ	2	2	2	2	2	1	11	
		238-FQ	2	2	2	2	2	1	11	
	藍 18	668-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		667-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	橘 3	929-XH	2	2	2	2	2	1	11	
		931-XH	2	2	2	2	2	1	11	
	橘 2	225-FQ	2	2	2	2	2	1	11	
		226-FQ	2	2	2	2	2	1	11	
	8	016-FS	2	2	2	2	2	2	12	
		017-FS	2	2	2	2	2	2	12	
	926	133-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		132-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	926 副	137-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	889	173-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		172-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	三鶯線	979-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		978-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	850	398-FM	2	2	2	2	2	2	12	
	778	920-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	779	947-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		948-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	932	277-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		278-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	657	770-FN	2	2	2	2	2	2	12	
769-FN		2	2	2	2	2	2	12		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(4/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
臺北	939	003-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		896-FW	2	2	2	2	2	2	12	
基隆	藍 41	580-FW	2	2	1	2	2	2	11	方向燈及車側燈未正常開啟
		579-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	856	217-FL	2	2	2	2	2	2	12	
		216-FL	2	2	2	2	2	2	12	
	808	286-FQ	2	2	2	2	2	2	12	
	825	281-FQ	2	2	2	2	2	2	12	
		282-FQ	2	2	2	2	2	2	12	
	826	239-FL	2	2	2	2	0	2	10	
		119-FE	2	2	2	2	2	2	12	
	827	541-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	846	542-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	828	550-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	829	550-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	886	531-FU	2	2	2	2	2	0	10	
	887	532-FU	2	2	2	2	2	0	10	
	888	536-FU	2	2	2	2	2	0	10	
	787	511-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		549-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	789	430-FD	2	2	2	2	2	0	10	
		436-FD	2	2	2	2	2	0	10	
791	FAC-037	2	2	2	2	2	2	12		
	145-FG	2	2	2	2	2	2	12		
891	542-FW	2	2	2	2	2	0	10		
	543-FW	2	2	2	2	2	0	10		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(5/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
基隆	788	278-FQ	2	2	2	2	2	2	12	
		275-FQ	2	2	2	2	2	2	12	
	790	FAC-008	2	2	2	2	2	2	12	
		FAC-021	2	2	2	2	2	2	12	
三重	810	112-FS	2	2	2	2	2	2	12	
		118-FS	2	2	2	2	2	2	12	
	835	165-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		359-FA	2	2	2	2	0	0	8	
	藍 37	272-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		490-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	藍 38	826-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		483-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	806	186-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		183-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	811	933-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		936-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	藍 1	823-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		176-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	橘 19	268-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		271-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	805	572-FN	2	2	2	2	2	2	12	
		607-FB	2	2	2	2	2	0	10	
	紅 23	268-FE	2	2	2	2	2	0	10	
		271-FE	2	2	2	2	2	0	10	
橘 20	919-FN	2	2	2	2	2	0	10		
	030-FU	2	2	2	2	2	2	12		
858	031-FU	2	2	2	2	2	2	12		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(6/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
三重	橋 22	609-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	859	168-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		169-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	857	086-FW	2	2	2	2	2	1	11	
		097-FW	2	2	2	2	2	1	11	
	704	753-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		675-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	927	283-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	928	279-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 21	399-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		395-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 23	276-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		275-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 25	929-FN	2	2	2	2	2	0	10	
		920-FN	2	2	1	2	2	0	9	
	936	106-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
111-FZ		2	2	2	2	2	2	12		
大都會	橋 17	111-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		117-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 18	122-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		123-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	環狀線	468-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		467-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	937	139-FY	2	2	2	2	2	2	12	
		128-FY	2	2	2	2	2	2	12	

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(7/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
指南	847	146-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		152-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	847 區	746-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		761-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	797	595-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		588-FR	1	2	2	2	2	2	11	壓力針未達標準位置
	798	161-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	799	748-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		759-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	800	743-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		750-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	801	611-FR	1	2	2	2	2	2	11	壓力針未達標準位置
		616-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	803	626-FR	2	2	1	2	2	2	11	方向燈及車側燈未正常
		619-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	813	191-FP	2	2	1	2	2	2	11	方向燈及車側燈未正常
		190-FP	2	2	2	2	2	2	12	
	橘 10	157-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		156-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	838	348-AD	2	2	2	2	2	2	12	
		361-AD	2	2	2	2	2	2	12	
	918	011-FY	2	2	2	2	2	2	12	
		310-AD	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 26	226-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		230-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 27	576-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
578-FZ		2	2	2	2	2	2	12		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(8/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註	
指南	836	299-AD	2	2	2	2	2	2	12		
		235-FR	2	2	2	2	2	2	12		
	橘 1	949-AB	2	2	2	2	2	2	0	10	
		943-AB	2	2	2	2	2	2	0	10	
	橘 9	941-AB	2	2	2	2	2	2	0	10	
		946-AB	2	2	2	2	2	2	0	10	
	933	409-FW	2	2	2	2	2	2	2	12	
		241-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
	938	162-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
		165-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
	892	225-FR	2	2	2	2	2	2	12		
	892	335-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	893	339-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	881	227-FR	2	2	2	2	2	2	12		
	880	049-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
		048-FZ	2	2	2	2	2	2	2	12	
	883	142-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
		151-FR	2	2	2	2	2	2	2	12	
首都	藍 18	636-FU	2	2	2	2	2	2	12		
		638-FU	2	2	2	2	2	2	12		
	842	997-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		482-FM	2	2	2	2	2	2	2	12	
	845	998-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		393-FM	2	2	2	2	2	2	2	12	
	99	640-FU	2	2	2	2	2	2	2	12	
		196-FW	2	2	2	2	2	2	2	12	

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(9/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
首都	802 區	181-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		220-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	802	215-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		995-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	916	309-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		297-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 12	292-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	927	300-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		301-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	橋 13	176-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		177-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	環狀線	048-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		047-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	885	957-FN	2	2	2	2	2	2	12	
		958-FN	2	2	2	2	2	2	12	
	光華	813	205-FR	2	2	2	2	2	2	12
215-FP			2	2	2	2	2	2	12	
藍 21		575-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		433-FW	2	2	2	2	2	2	12	
藍 23		516-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		578-FR	2	2	2	2	2	2	12	
藍 39		437-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		438-FW	2	2	2	2	2	2	12	
新店	綠 13	958-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		956-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	923	105-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		106-FU	2	2	2	2	2	2	12	

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(10/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
新店	930	126-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		109-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 3	998-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		005-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	849	401-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		FAB-110	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 5	009-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		006-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 12	289-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		288-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 10	960-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		961-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 6	148-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		149-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 8	302-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		301-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 7	411-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		410-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	綠 15	241-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		240-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
935	828-FW	2	2	2	2	2	2	12		
	826-FW	2	2	2	2	2	2	12		
大南	綠 9	389-FN	2	2	2	2	2	2	12	
		719-FL	2	2	2	2	2	2	12	
	839	722-FL	2	2	2	2	2	2	12	
		516-FL	2	2	2	2	2	2	12	

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(11/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
中興	815	579-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		509-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	816	582-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		243-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	820	013-FY	2	2	2	2	2	2	12	
		012-FY	2	2	2	2	2	2	12	
	橘 16	172-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		171-FR	2	2	2	2	2	2	12	
	918	312-AD	2	2	2	2	2	2	12	
		348-AD	2	2	2	2	2	2	12	
	藍 15	249-FW	2	2	2	2	2	2	12	
		243-FY	2	2	2	2	2	2	12	
	933	790-FR	2	2	2	2	2	2	12	
		788-FR	2	2	2	2	2	2	12	
淡水	紅 13	637-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		653-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 22	658-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		666-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 28	218-FS	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 36	231-FS	2	2	2	2	2	2	12	
		968-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 37	109-FW	2	2	2	2	2	0	10	
		756-FW	2	2	2	2	2	2	12	
	818	832-FW	2	2	2	2	2	2	12	
831-FW		2	2	2	2	2	2	12		
紅 39	751-FW	2	2	2	2	2	2	12		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(12/13)

業者	路線 名稱	牌照 號碼	滅火器 設施	安全門 、 窗設施	頭燈、尾燈 、煞車燈、 方向燈	三角車輛 故障標誌	乘客座位 安全帶	車內外 監視器	得點	備 註
淡水	837	963-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		972-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 38	813-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		815-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	927	366-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	928	362-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	紅 51	810-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		820-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	878	667-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	861	025-FD	2	2	1	2	2	0	9	
	862	911-FE	2	2	2	2	2	2	12	
		118-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	863	939-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
		933-FZ	2	2	2	2	2	2	12	
	864	125-FW	2	2	1	2	2	0	9	
		117-FD	2	1	2	2	2	0	9	
	865	117-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	866	230-FS	2	2	2	2	2	2	12	
	867	970-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	868	967-FU	2	2	2	2	2	2	12	
869	220-FS	2	2	2	2	2	2	12		
870	116-FW	2	2	2	2	2	0	10		
871	228-FS	2	2	2	2	2	2	12		
872	962-FU	2	2	2	2	2	2	12		
873	599-AC	2	2	2	2	2	0	10		
874	113-FW	2	2	2	2	2	0	10		

表 4.3-2 新北市公車評鑑期間消防及安全設施稽查結果彙整(13/13)

業者	路線名稱	牌照號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	得點	備註
淡水	875	372-FU	2	2	2	2	2	2	12	
		368-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	876	375-FU	2	2	2	2	2	2	12	
	877	167-FD	2	2	2	2	2	0	10	
	860	126-FW	2	2	2	2	2	0	10	
		101-FW	2	2	2	2	2	0	10	
	879	122-FW	2	2	2	2	2	0	10	
882	106-FW	2	2	2	2	2	0	10		
欣欣	819	631-AC	2	2	2	2	2	2	12	
		551-FL	2	2	2	2	2	2	12	
國光	780	775-FU	2	2	2	2	2	0	10	
	781	809-FU	2	2	2	2	2	0	10	
	782	809-FU	2	2	2	2	2	0	10	
新北	藍 22	073-FE	2	2	2	2	2	0	10	
		FAC-002	2	2	2	2	2	2	12	
	817	333-FB	2	2	2	2	2	0	10	
		339-FB	2	2	2	2	2	0	10	
	919	408-FN	2	2	2	2	2	2	12	
		411-FN	2	2	2	2	2	2	12	
	890	600-FU	2	2	2	2	2	0	10	
567-FB		2	2	2	2	2	0	10		

資料來源：新北市政府交通局

4.4 E-BUS 系統

由評鑑作業單位派員至新北市政府擷取 E-BUS 系統之到站時間資料及偏離路線資料。抽樣原則為每條路線於評鑑期間(102 年 4 月 1 日至 102 年 5 月 31 日)，每月抽查 3 天(共 6 天)之全天資料，以供「(C1)發車準點性」及「(C2)路線或停車遵循」之「未遵循路線」評估項目判別之用。

4.5 乘客滿意度調查

為了解一般搭乘公車之民眾對於新北市公車服務品質之滿意程度，並將其納入評鑑制度中計分，本計畫特進行乘客滿意度調查，茲針對調查日期及範圍、調查方法與內容、調查結果分析說明如下：

1. 調查日期及範圍

本調查工作於民國 102 年 4 月 1 日~民國 102 年 6 月 15 日進行，調查範圍為新北市市轄公車之所有營運路線(共 199 條)。

2. 調查方法與內容

調查方法採調查員於公車車廂內進行隨機抽樣，每條營運路線之樣本數為 30 份問卷(單日運量不足 30 人之營運路線，則至少進行 10 份問卷調查)，於尖峰與離峰時段各抽取 50%之樣本數，此外，為因應人口高齡化趨勢，特針對高齡者進行抽樣，抽樣比例為 10%。

問卷內容主要分大兩部分，包括「個別項目滿意度」及「整體服務品質滿意度」，乘客滿意度問卷內容如表 4.5-1 所示。

表 4.5-1 乘客滿意度問卷內容

乘客滿意度調查問卷

您好：
 本公司受新北市交通局委託辦理「102~103 年度新北市公車營運服務品質評鑑」案，將對新北市之市區公車進行乘客滿意度調查，做為規劃改善之依據。敬請 惠予撥冗填本項問卷，謝謝您的合作。
 主辦單位：新北市政府交通局
 協辦單位：亞聯工程顧問股份有限公司

一、搭乘路線基本資料：

1. 搭乘路線：_____ 客運公司：_____ ※本路線是否為低地板公車是否

2. 搭乘日期：_____ 時間：_____

2. 上車站名：_____ 下車站名：_____

3. 搭乘目的：通勤 就學 購物 休閒 洽公 探親訪友 其他：_____

4. 搭乘頻率：通勤、就學必須搭乘 常常搭乘 偶爾搭乘

5. 受訪者資料：

性別：男 女 年齡：_____ 職業：學生軍公教商工農家管自由業其他

二、搭乘路線滿意程度及意見

1. 公車上之資訊提供：
 (包括：行車路線圖、起迄站名標示、站名播報、服務電話、申訴電話、班次資訊、行車狀況顯示。)
很足夠 足夠 普通 稍不足 很不足(原因：_____)

2. 車輛整潔：
 (包括：車窗、車體、車廂(座椅、扶手、扶桿、地板)。)
很整潔 整潔 普通 稍髒亂 很髒亂(原因：_____)

3. 車內溫度：
很舒適 舒適 普通 不舒適 很不舒適(原因：_____)

4. 車內噪音：
很安靜 安靜 普通 吵雜 很吵雜(原因：_____)

5. 準點性：很高 高 普通 低 很低(原因：_____)

6. 駕駛員服務態度：
很好 好 普通 差 很差(原因：_____)

7. 車輛行駛平穩性：
很好 好 普通 差 很差(原因：_____)

8. 車輛新穎與老舊程度：
很新 新 普通 舊 很舊(原因：_____)

9. 整體服務品質滿意度：
非常滿意(100~90分)滿意(90~80分)普通(80~70分)差(70~60分)
非常差(60分以下)(原因：_____)

10. 最須加強部份：
乘車資訊提供 準點性 班次 服務態度 站牌設置及資訊 其他_____

11. 其他建議事項：_____

3. 調查結果分析

本計畫依據「年齡」、「搭乘目的」、「車型」、「補貼」等四大特性進行乘客滿意度調查結果分析，分述如下：

(1) 「年齡」特性

在「年齡」特性方面，將其區分為青少年（15 歲~24 歲）、中壯年（25 歲~64 歲）、老年（65 歲以上）等三個年齡層，其中青少年佔調查總數之 39.61%；中壯年為 49.08%；老年為 11.31%，其分佈情況如圖 4.5-1 所示。另為了解各年齡層之乘客滿意度調查結果，將其各問項之調查結果彙整如表 4.5-2 所示。

由表 4.5-2 中可知，在「整體服務品質滿意度」問項中，各年齡層皆以「滿意(90~80 分)」所佔之比率最高(分別為青少年為 58.53%、中壯年為 58.19%、老年為 53.14%)，若將各年齡層之「滿意(90~80 分)」比率進行比較，則以「青少年」之「滿意(90~80 分)」比率為最高。此外，在「最須加強部份」問項中，各年齡層皆以「班次」為最需加強之項目。

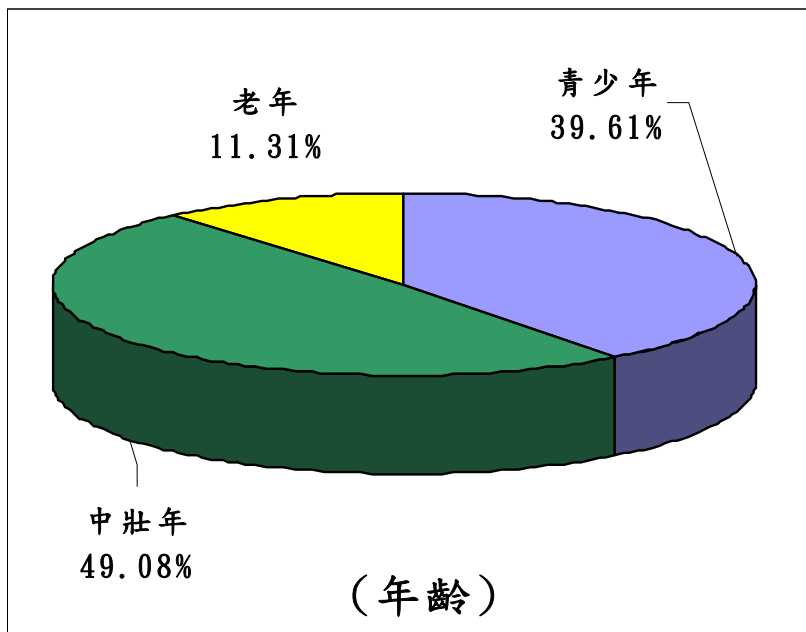


圖 4.5-1 「年齡」特性分佈圖

表 4.5-2 「年齡」特性之乘客滿意度調查結果彙整

4-60

問項 年齡	公車上之資訊 提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務 態度		車輛行駛 平穩性		車輛新穎 與老舊程		整體服務品質 滿意度		最須加強部份	
	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比
青少年	很足夠	21.43%	很整潔	25.46%	很舒適	21.78%	很安靜	11.69%	很高	13.33%	很好	24.07%	很好	13.48%	很新	14.07%	非常滿意	13.08%	乘車資訊 提供	8.92%
	足夠	52.76%	整潔	51.37%	舒適	53.46%	安靜	40.13%	高	42.02%	好	47.49%	好	47.19%	新	41.12%	滿意	58.53%	準點性	25.95%
	普通	22.82%	普通	20.59%	普通	22.92%	普通	41.92%	尚可	40.03%	普通	26.85%	普通	34.41%	普通	37.25%	普通	27.00%	班次	46.00%
	稍不足	2.59%	稍髒亂	2.49%	不舒適	1.44%	吵雜	6.07%	低	4.23%	差	1.49%	差	4.48%	舊	7.01%	差	1.39%	服務態度	6.97%
	很不足	0.40%	很髒亂	0.10%	很不舒適	0.40%	很吵雜	0.20%	很低	0.40%	很差	0.10%	很差	0.45%	很舊	0.55%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	7.57%
																				其他
中壯年	很足夠	19.90%	很整潔	24.96%	很舒適	19.90%	很安靜	12.04%	很高	17.30%	很好	27.93%	很好	18.30%	很新	14.33%	非常滿意	15.21%	乘車資訊 提供	9.29%
	足夠	58.03%	整潔	56.50%	舒適	59.79%	安靜	47.47%	高	47.79%	好	53.17%	好	52.49%	新	44.90%	滿意	58.19%	準點性	20.01%
	普通	17.46%	普通	16.65%	普通	18.26%	普通	34.63%	尚可	30.66%	普通	17.54%	普通	24.96%	普通	33.87%	普通	24.52%	班次	47.89%
	稍不足	3.97%	稍髒亂	1.69%	不舒適	1.85%	吵雜	5.18%	低	3.85%	差	1.20%	差	3.73%	舊	6.10%	差	2.09%	服務態度	4.52%
	很不足	0.64%	很髒亂	0.20%	很不舒適	0.20%	很吵雜	0.68%	很低	0.40%	很差	0.16%	很差	0.52%	很舊	0.80%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	11.38%
																				其他
老年	很足夠	29.27%	很整潔	41.81%	很舒適	38.33%	很安靜	33.10%	很高	35.89%	很好	49.13%	很好	36.41%	很新	28.40%	非常滿意	33.62%	乘車資訊 提供	12.61%
	足夠	55.75%	整潔	49.30%	舒適	50.17%	安靜	44.77%	高	41.29%	好	40.59%	好	49.30%	新	40.94%	滿意	53.14%	準點性	12.61%
	普通	14.29%	普通	8.01%	普通	10.63%	普通	18.82%	尚可	21.25%	普通	9.41%	普通	13.59%	普通	23.34%	普通	12.02%	班次	52.49%
	稍不足	0.52%	稍髒亂	0.87%	不舒適	0.70%	吵雜	2.96%	低	1.57%	差	0.35%	差	0.52%	舊	6.97%	差	1.22%	服務態度	5.57%
	很不足	0.17%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.17%	很吵雜	0.35%	很低	0.00%	很差	0.52%	很差	0.17%	很舊	0.35%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	5.57%
																				其他

(2) 「搭乘目的」特性

在「搭乘目的」特性方面，將其區分為通勤、就學、購物、休閒、洽公、探訪親友、其他等七種搭乘目的，其中通勤佔調查總數之 40.56%；就學為 23.60%；購物為 8.29%；休閒為 11.48%；洽公為 4.29%；探訪親友為 7.09%；其他為 4.69%，其分佈情況如圖 4.5-2 所示。另為了解各搭乘目的之乘客滿意度調查結果，將其各問項之調查結果彙整如表 4.5-3 所示。

由表 4.5-3 中可知，在「整體服務品質滿意度」問項中，各搭乘目的皆以「滿意(90~80分)」所佔之比率最高(分別為通勤為 58.86%；就學為 58.35%；購物為 53.92%；休閒為 57.29%；洽公為 57.34%；探訪親友為 53.61%；其他為 59.66%)，若將各搭乘目的之「滿意(90~80分)」比率進行比較，則以「其他」之「滿意(90~80分)」比率為最高；其次為「通勤」搭乘目的。此外，在「最須加強部份」問項中，各搭乘目的皆以「班次」為最需加強之項目。

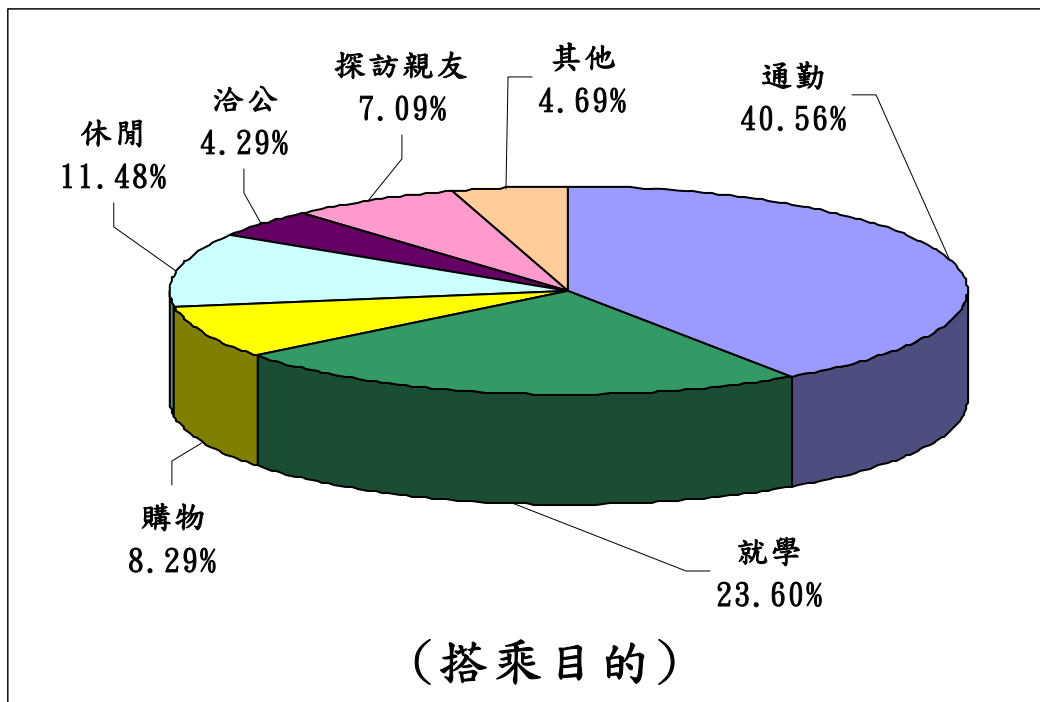


圖 4.5-2 「搭乘目的」特性分佈圖

表 4.5-3 「搭乘目的」特性之乘客滿意度調查結果彙整(1/3)

問項 搭乘目的	公車上之資訊提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務態度		車輛行駛平穩性		車輛新穎與老舊程		整體服務品質滿意度		最須加強部份	
	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比
通勤	很足夠	21.27%	很整潔	27.44%	很舒適	20.16%	很安靜	11.70%	很高	16.32%	很好	26.95%	很好	17.92%	很新	14.13%	非常滿意	14.38%	乘車資訊提供	7.64%
	足夠	56.39%	整潔	52.60%	舒適	58.18%	安靜	44.88%	高	45.46%	好	51.87%	好	51.48%	新	45.51%	滿意	58.86%	準點性	22.20%
	普通	18.80%	普通	17.87%	普通	19.96%	普通	37.83%	尚可	33.66%	普通	19.86%	普通	26.76%	普通	34.53%	普通	24.87%	班次	50.06%
	稍不足	3.01%	稍髒亂	1.80%	不舒適	1.31%	吵雜	4.95%	低	4.18%	差	1.12%	差	3.30%	舊	5.20%	差	1.89%	服務態度	4.49%
	很不足	0.53%	很髒亂	0.29%	很不舒適	0.39%	很吵雜	0.63%	很低	0.39%	很差	0.19%	很差	0.53%	很舊	0.63%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	9.25%
																			其他	6.37%
就學	很足夠	23.46%	很整潔	25.38%	很舒適	22.62%	很安靜	11.77%	很高	14.77%	很好	26.13%	很好	14.44%	很新	15.69%	非常滿意	13.86%	乘車資訊提供	8.84%
	足夠	53.34%	整潔	53.34%	舒適	54.34%	安靜	42.90%	高	41.49%	好	46.83%	好	47.08%	新	42.32%	滿意	58.35%	準點性	26.71%
	普通	19.53%	普通	18.78%	普通	21.20%	普通	38.81%	尚可	38.98%	普通	25.21%	普通	33.06%	普通	33.81%	普通	26.21%	班次	46.49%
	稍不足	2.92%	稍髒亂	2.50%	不舒適	1.50%	吵雜	6.26%	低	4.42%	差	1.75%	差	5.01%	舊	7.68%	差	1.59%	服務態度	7.29%
	很不足	0.75%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.33%	很吵雜	0.25%	很低	0.33%	很差	0.08%	很差	0.42%	很舊	0.50%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	6.29%
																			其他	4.38%
購物	很足夠	19.95%	很整潔	27.55%	很舒適	28.50%	很安靜	23.52%	很高	23.99%	很好	33.49%	很好	21.14%	很新	20.90%	非常滿意	22.09%	乘車資訊提供	10.20%
	足夠	56.77%	整潔	54.63%	舒適	52.26%	安靜	43.71%	高	44.18%	好	47.03%	好	47.74%	新	37.53%	滿意	53.92%	準點性	15.99%
	普通	21.14%	普通	14.96%	普通	17.58%	普通	29.22%	尚可	29.93%	普通	18.29%	普通	27.55%	普通	31.83%	普通	22.33%	班次	45.92%
	稍不足	2.14%	稍髒亂	2.85%	不舒適	1.66%	吵雜	3.33%	低	1.90%	差	0.71%	差	3.33%	舊	8.79%	差	1.66%	服務態度	7.82%
	很不足	0.00%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.00%	很吵雜	0.24%	很低	0.00%	很差	0.48%	很差	0.24%	很舊	0.95%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	11.90%
																			其他	8.16%

表 4.5-3 「搭乘目的」特性之乘客滿意度調查結果彙整(2/3)

問項 搭乘目的	公車上之資訊提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務態度		車輛行駛平穩性		車輛新穎與老舊程		整體服務品質滿意度		最須加強部份	
	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比
休閒	很足夠	20.41%	很整潔	25.56%	很舒適	23.84%	很安靜	14.41%	很高	18.52%	很好	28.82%	很好	18.87%	很新	15.95%	非常滿意	17.84%	乘車資訊提供	16.95%
	足夠	54.03%	整潔	54.72%	舒適	56.95%	安靜	42.37%	高	49.06%	好	49.23%	好	50.60%	新	37.39%	滿意	57.29%	準點性	17.68%
	普通	21.10%	普通	18.70%	普通	16.47%	普通	36.19%	尚可	28.13%	普通	19.73%	普通	25.39%	普通	38.77%	普通	22.81%	班次	40.68%
	稍不足	4.29%	稍髒亂	1.03%	不舒適	2.57%	吵雜	6.86%	低	3.77%	差	2.06%	差	4.80%	舊	7.38%	差	2.06%	服務態度	7.02%
	很不足	0.17%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.17%	很吵雜	0.17%	很低	0.51%	很差	0.17%	很差	0.34%	很舊	0.51%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	11.62%
																				其他
洽公	很足夠	20.18%	很整潔	27.06%	很舒適	22.02%	很安靜	16.51%	很高	23.39%	很好	27.98%	很好	18.35%	很新	12.39%	非常滿意	17.43%	乘車資訊提供	8.23%
	足夠	61.01%	整潔	55.05%	舒適	58.72%	安靜	45.87%	高	44.04%	好	54.59%	好	55.05%	新	51.83%	滿意	57.34%	準點性	17.72%
	普通	16.51%	普通	14.68%	普通	17.43%	普通	33.03%	尚可	29.82%	普通	16.51%	普通	22.94%	普通	31.19%	普通	23.85%	班次	49.37%
	稍不足	1.38%	稍髒亂	2.75%	不舒適	1.83%	吵雜	3.67%	低	2.29%	差	0.92%	差	2.29%	舊	3.67%	差	1.38%	服務態度	6.33%
	很不足	0.92%	很髒亂	0.46%	很不舒適	0.00%	很吵雜	0.92%	很低	0.46%	很差	0.00%	很差	1.38%	很舊	0.92%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	12.03%
																				其他
探訪親友	很足夠	24.44%	很整潔	33.61%	很舒適	30.56%	很安靜	23.33%	很高	21.94%	很好	36.67%	很好	26.11%	很新	20.83%	非常滿意	26.11%	乘車資訊提供	9.17%
	足夠	53.06%	整潔	51.94%	舒適	50.56%	安靜	42.78%	高	48.89%	好	50.00%	好	51.11%	新	39.44%	滿意	53.61%	準點性	18.81%
	普通	18.61%	普通	13.33%	普通	17.78%	普通	27.78%	尚可	26.11%	普通	13.06%	普通	20.83%	普通	31.39%	普通	18.89%	班次	48.17%
	稍不足	3.61%	稍髒亂	1.11%	不舒適	1.11%	吵雜	5.83%	低	3.06%	差	0.28%	差	1.67%	舊	7.50%	差	1.39%	服務態度	2.29%
	很不足	0.28%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.00%	很吵雜	0.28%	很低	0.00%	很差	0.00%	很差	0.28%	很舊	0.83%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	12.39%
																				其他

表 4.5-3 「搭乘目的」特性之乘客滿意度調查結果彙整(3/3)

問項 搭乘目的	公車上之資訊提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務態度		車輛行駛平穩性		車輛新穎與老舊程		整體服務品質滿意度		最須加強部份	
其他	很足夠	17.23%	很整潔	25.21%	很舒適	21.43%	很安靜	16.81%	很高	22.27%	很好	38.66%	很好	25.63%	很新	17.23%	非常滿意	18.49%	乘車資訊提供	13.22%
	足夠	62.61%	整潔	61.34%	舒適	59.66%	安靜	52.10%	高	40.34%	好	42.02%	好	48.74%	新	44.54%	滿意	59.66%	準點性	19.54%
	普通	16.81%	普通	12.61%	普通	16.81%	普通	26.89%	尚可	34.45%	普通	18.91%	普通	23.53%	普通	29.41%	普通	21.01%	班次	41.95%
	稍不足	2.94%	稍髒亂	0.84%	不舒適	1.68%	吵雜	3.36%	低	2.10%	差	0.00%	差	2.10%	舊	7.98%	差	0.84%	服務態度	5.17%
	很不足	0.42%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.42%	很吵雜	0.84%	很低	0.84%	很差	0.42%	很差	0.00%	很舊	0.84%	非常差	0.00%	站牌設置及資訊	10.34%
																			其他	9.77%

(3) 「車型」特性

在「車型」特性方面，將其區分為低地板、非低地板等兩種車型，其中低地板佔調查總數之 30.39%；非低地板為 69.61%，其分佈情況如圖 4.5-3 所示。另為了解各車型之乘客滿意度調查結果，將其各問項之調查結果彙整如表 4.5-4 所示。

由表 4.5-4 中可知，在「整體服務品質滿意度」問項中，各車型皆以「滿意(90~80分)」所佔之比率最高(分別為低地板為 59.30%；非低地板為 57.07%)，若將各車型之「滿意(90~80分)」比率進行比較，則以「非低地板」之「滿意(90~80分)」比率為最高。此外，在「最須加強部份」問項中，各車型皆以「班次」為最需加強之項目。

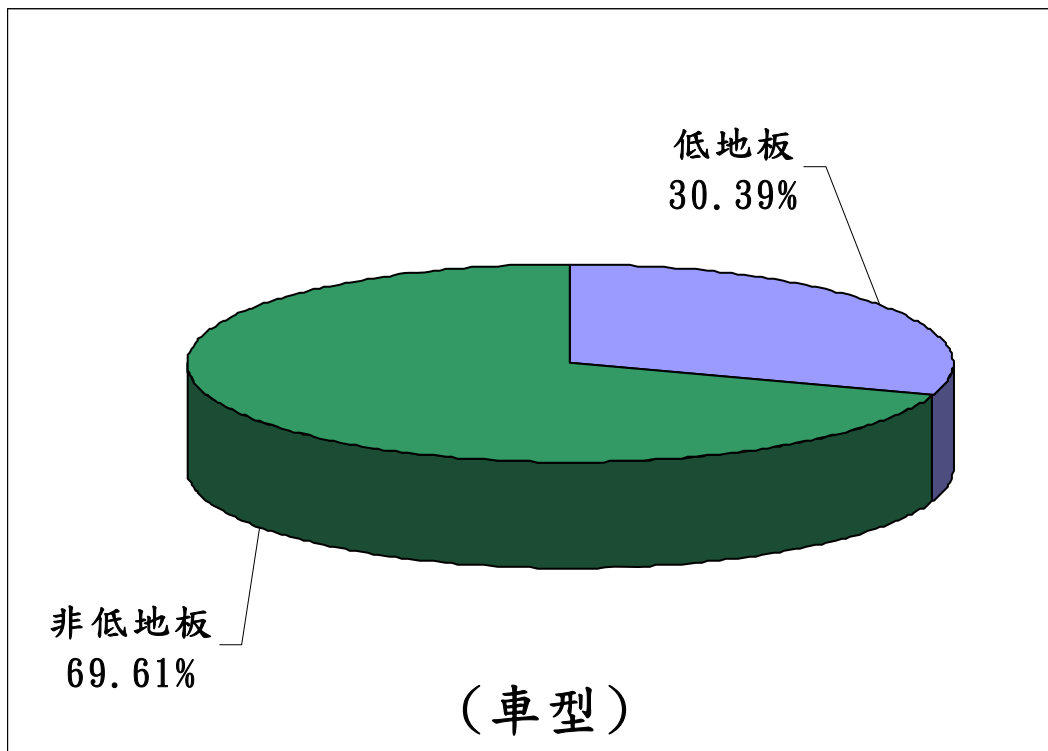


圖 4.5-3 「車型」特性分佈圖

表 4.5-4 「車型」特性之乘客滿意度調查結果彙整

問項 車型	公車上之資訊 提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務 態度		車輛行駛 平穩性		車輛新穎與 老舊程		整體服務品質 滿意度		最須加強部份	
	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比
低地板	很足夠	25.34%	很整潔	32.99%	很舒適	26.96%	很安靜	16.07%	很高	17.69%	很好	29.03%	很好	21.00%	很新	24.56%	非常滿意	18.79%	乘車資訊 提供	8.55%
	足夠	58.26%	整潔	55.61%	舒適	58.00%	安靜	46.99%	高	41.74%	好	52.17%	好	51.91%	新	54.76%	滿意	59.30%	準點性	23.63%
	普通	13.35%	普通	10.11%	普通	13.80%	普通	32.08%	尚可	36.23%	普通	17.30%	普通	23.27%	普通	18.15%	普通	20.93%	班次	46.21%
	稍不足	2.53%	稍髒亂	1.30%	不舒適	1.10%	吵雜	4.54%	低	4.08%	差	1.36%	差	3.31%	舊	2.40%	差	0.97%	服務態度	5.64%
	很不足	0.52%	很髒亂	0.00%	很不舒適	0.13%	很吵雜	0.32%	很低	0.26%	很差	0.13%	很差	0.52%	很舊	0.13%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	9.88%
																				其他
非低地 板	很足夠	19.92%	很整潔	24.48%	很舒適	20.88%	很安靜	13.50%	很高	17.88%	很好	28.69%	很好	17.32%	很新	12.00%	非常滿意	15.42%	乘車資訊 提供	9.72%
	足夠	54.56%	整潔	52.80%	舒適	55.40%	安靜	43.07%	高	46.10%	好	48.33%	好	49.21%	新	37.80%	滿意	57.07%	準點性	21.45%
	普通	21.79%	普通	20.35%	普通	21.62%	普通	37.32%	尚可	32.03%	普通	21.62%	普通	29.23%	普通	40.95%	普通	25.47%	班次	47.88%
	稍不足	3.25%	稍髒亂	2.18%	不舒適	1.75%	吵雜	5.60%	低	3.59%	差	1.16%	差	3.82%	舊	8.38%	差	2.04%	服務態度	5.72%
	很不足	0.48%	很髒亂	0.20%	很不舒適	0.34%	很吵雜	0.51%	很低	0.40%	很差	0.20%	很差	0.42%	很舊	0.88%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	8.96%
																				其他

(5) 「補貼」特性

在「補貼」特性方面，將其區分為受補貼路線、非受補貼路線等兩種情形，其中受補貼路線佔調查總數之 35.28%；非受補貼路線為 64.72%，其分佈情況如圖 4.5-4 所示。另為了解各補貼情形之乘客滿意度調查結果，將其各問項之調查結果彙整如表 4.5-5 所示。

由表 4.5-5 中可知，在「整體服務品質滿意度」問項中，各補貼情形皆以「滿意(90~80分)」所佔之比率最高（分別為受補貼路線為 55.00%；非受補貼路線為 59.25%），若將各補貼情形之「滿意(90~80分)」比率進行比較，則以「非受補貼路線」之「滿意(90~80分)」比率為最高。此外，在「最須加強部份」問項中，各補貼情形皆以「班次」為最需加強之項目。

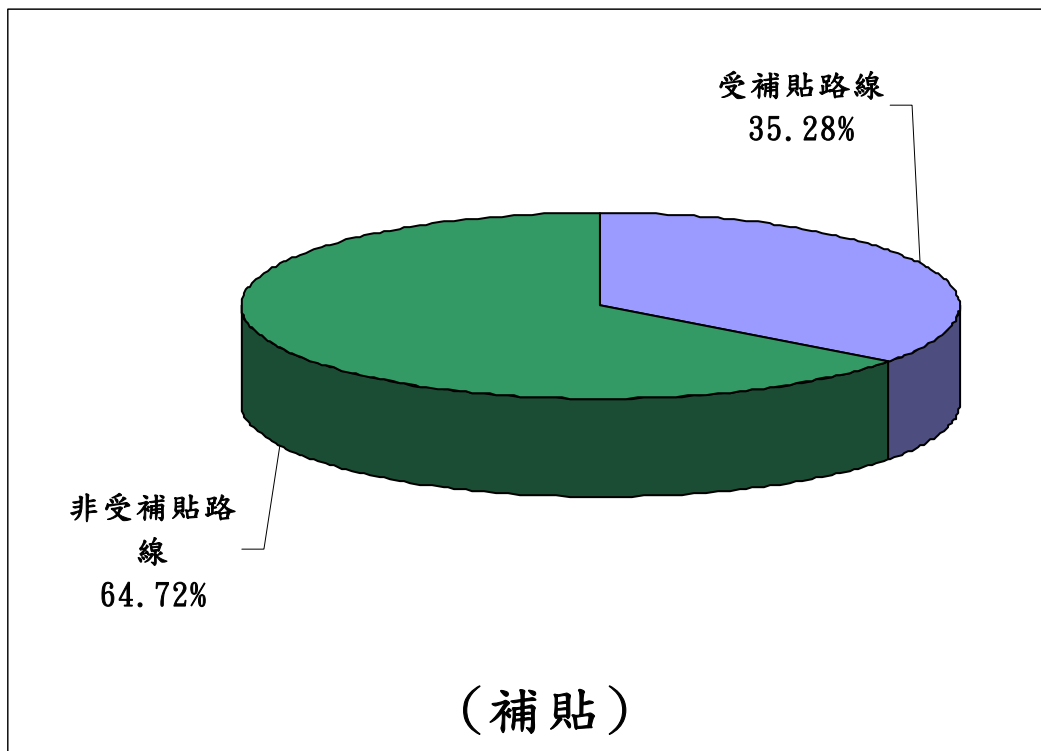


圖 4.5-4 「補貼」特性分佈圖

表 4.5-5 「補貼」特性之乘客滿意度調查結果彙整

問項 補貼	公車上之資訊 提供		車輛整潔		車內溫度		車內噪音		準點性		駕駛員服務 態度		車輛行駛 平穩性		車輛新穎與 老舊程		整體服務品質 滿意度		最須加強部份	
	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比	程度	百分比
受補貼 路線	很足夠	20.44%	很整潔	27.69%	很舒適	24.62%	很安靜	16.81%	很高	20.94%	很好	31.71%	很好	20.66%	很新	13.74%	非常滿意	19.21%	乘車資訊 提供	9.15%
	足夠	55.05%	整潔	51.87%	舒適	54.55%	安靜	44.44%	高	44.84%	好	47.12%	好	49.53%	新	40.42%	滿意	55.00%	準點性	19.24%
	普通	21.55%	普通	18.43%	普通	19.15%	普通	33.56%	尚可	30.76%	普通	20.04%	普通	26.52%	普通	37.80%	普通	24.46%	班次	52.71%
	稍不足	2.62%	稍髒亂	1.95%	不舒適	1.40%	吵雜	4.69%	低	3.24%	差	1.12%	差	2.96%	舊	7.37%	差	1.34%	服務態度	4.68%
	很不足	0.34%	很髒亂	0.06%	很不舒適	0.28%	很吵雜	0.50%	很低	0.22%	很差	0.00%	很差	0.34%	很舊	0.67%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	8.42%
																			其他	5.81%
非受 補貼 路線	很足夠	22.19%	很整潔	26.72%	很舒適	21.70%	很安靜	12.90%	很高	16.13%	很好	27.21%	很好	17.22%	很新	16.95%	非常滿意	14.94%	乘車資訊 提供	9.54%
	足夠	56.03%	整潔	54.63%	舒適	57.09%	安靜	44.16%	高	44.74%	好	50.79%	好	50.30%	新	44.34%	滿意	59.25%	準點性	23.62%
	普通	17.95%	普通	16.59%	普通	19.29%	普通	36.91%	尚可	34.69%	普通	20.45%	普通	27.91%	普通	31.95%	普通	23.89%	班次	44.46%
	稍不足	3.26%	稍髒亂	1.89%	不舒適	1.64%	吵雜	5.60%	低	4.02%	差	1.28%	差	4.05%	舊	6.12%	差	1.92%	服務態度	6.27%
	很不足	0.58%	很髒亂	0.18%	很不舒適	0.27%	很吵雜	0.43%	很低	0.43%	很差	0.27%	很差	0.52%	很舊	0.64%	非常差	0.00%	站牌設置 及資訊	9.65%
																			其他	6.46%

第五章 評鑑結果綜合分析

「102 年度新北市公車營運服務品質評鑑」為依 102 年 4 月 29 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」而辦理，新評鑑制度針對評鑑指標之權重配分、評核方式、資料來源等方面進行調整，在權重配分方面，共有 B7、C3、D1、D3、D4、D5、D6 等 7 個評鑑指標調升；A1、B3、B5、B6、C2、C4、C6 等 7 個評鑑指標調降，其餘評鑑指標則維持不變，而評核方式則採取評核標準提高、加重扣分、增加評估項目等方式進行調整，資料來源為增加民眾申訴、交通局隨車稽查及乘客滿意度調查。

各評鑑指標計分所需之資料經電腦處理建檔後，利用 Excel 套裝軟體進行整理分析，並計算新北市公車路線別及公司別之總分，相關結果彙整說明如下。

5.1 評鑑總分之計算

評鑑總分計算方式可分為「各路線評鑑總分」及「各公司評鑑總分」兩種。各評鑑指標之評鑑結果呈現方式包括各路線、各公司之得分、平均值、變異係數。其中變異係數為樣本標準差除以樣本平均數，以了解各路線或各公司之得分差異程度。樣本標準差（S）、樣本變異數（ S^2 ）、樣本平均數（ \bar{X} ）、變異係數（ cv ）之計算公式如下：

樣本標準差（S）：

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

樣本變異數（ S^2 ）：

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}$$

樣本平均數（ \bar{X} ）：

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

變異係數（ cv ）：

$$cv = \frac{S}{\bar{X}}$$

（n：樣本數）

1. 各路線評鑑總分計算

係將二十二個評鑑指標中可針對各路線加以評鑑評分者，做為路線別評鑑指標總分計算之要素，此部分佔 80% 之比重，另再納入「乘客滿意度成績」佔 20% 之比重。可做為路線別評鑑指標總分計算之評鑑指標，詳如表 5.1-1 所示。

2. 各公司評鑑總分計算

各公司評鑑總分計算分為兩大部分，其一為由上述各路線評鑑總分，依公司歸類，並將其平均計算得分；其二為不可依路線則計算之評鑑指標，依公司別計算得分，再將二者得分相加，即得各公司評鑑總分。評鑑總分之計算流程參考第三章圖 3.3-1。

以下之 5.2 及 5.3 節將就路線別及公司別之評鑑總分計算結果，分別說明之。

表 5.1-1 評鑑指標類別表

評鑑項目		評鑑指標		可依路線別 計算之評鑑指標	不可依路線別 計算之評鑑指標
營運服務品質評鑑	場站設施	A1	場站空間與站牌設施		◎
	營運車輛	B1	新車比率	◎	
		B2	公車資訊服務設施	◎	
		B3	排廢氣品質	◎	
		B4	消防及安全設施	◎	
		B5	行車記錄器之設置與管理		◎
		B6	車輛檢修保養狀況	◎	
		B7	車輛強化安全設施		◎
	服務品質	C1	發車準點性	◎	
		C2	路線或停車遵循	◎	
		C3	駕駛員服務態度與儀容	◎	
		C4	車容與整潔	◎	
		C5	溫度與噪音	◎	
		C6	駕駛員行車行為	◎	
		C7	駕駛員身心狀況	◎	
	經營管理	D1	交通違規及行車肇事率	◎	
		D2	重大違規次數	◎	
		D3	民眾申訴處理	◎	
		D4	政策配合		◎
		D5	公司行車安全與服務制度之完整性		◎
		D6	公司行車安全與服務制度之落實程度		◎
D7		保險狀況		◎	

5.2 各路線評鑑總分之計算

依據前述之定義，可依路線別計算之評鑑指標包括「B1 新車比率」、「B2 公車資訊服務設施」、「B3 排廢氣品質」、「B4 消防及安全設施」、「B6 車輛檢修保養狀況」、「C1 發車準點性」、「C2 路線或停車遵循」、「C3 駕駛員服務態度與儀容」、「C4 車容及整潔」、「C5 溫度與噪音」、「C6 駕駛員行車行為」、「C7 駕駛員身心狀況」、「D1 交通違規及行車肇事率」、「D2 重大營運服務違規」、「D3 民眾申訴處理」等共 15 個評鑑指標。以下將針對新北市公車各路線之得分情形進行說明，並計算路線總分。

一、路線別評鑑指標計算結果

(一) 新車比率指標(B1)

本項評鑑指標之計算係根據各公車業者所提供各路線公車之車籍資料，計算各路線之「新車數」佔「總車輛數」之比率，並將其轉換為本評鑑指標之得分。

各公司路線之得分情形整理如表 5.2-1 所示，說明如下。

199 條路線中有 133 條路線在本項評鑑指標得分為滿分，平均分數為 2.53 分，表現較差（得分為零分）的路線為基隆客運之 787、新北客運之 890、淡水客運之 837、861、869、862、863、指南客運之橋 1、橋 9、836、838 等 11 條營運路線。

(二) 公車資訊服務設施(B2)

本評鑑指標主要衡量新北市公車車輛上之旅客資訊服務設施之完整性，評估項目包括「路線號碼牌明顯度」、「行車人員名牌、駕駛員姓名與車號顯示」、「行車路線圖」、「上、下車收票標示」、「行車狀況顯示器」、「站名播報器」、「下車按鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「車廂及車尾張貼免費申訴電話」、「旅客運送定型化契約標示」等共 10 項，除「行車狀況顯示器」、「站名播報器」為每項最高 1 點、最低為 0 點外，其餘衡量值為每項最高 2 分、最低為 0 點，衡量值為各路線抽樣班次之平均得點，即 $B2 = \text{抽樣班次總得點} / \text{抽樣班次數}$ 。此外，再納入交通局隨車稽查缺失資料，1 件缺失扣權重配分之 10%。另再進行本期與前期評鑑缺失比對，一旦有相同缺失未改善者，則該評估項目以零分計算。各路線之得分情形整理如表 5.2-2 所示，說明如下。

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
8	臺北	75.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
51	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
57	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
99(臺北客運)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
908	臺北	84.62%	84.62%	84.62%	84.62%	84.62%	84.62%	84.62%	2.54
橘 2	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 3	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 5	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 17	臺北	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	100.00%	100.00%	50.00%	1.50
藍 18 (臺北客運)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 31	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 32	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 35	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
812	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
910	臺北	88.89%	88.89%	88.89%	88.89%	87.50%	87.50%	88.43%	2.65
805 (臺北客運)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
806 (臺北客運)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 40	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 43	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 44	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 45	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	58.33%	1.75
藍 46	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
916 (臺北客運)	臺北	96.15%	96.15%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.72%	2.96
917	臺北	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	2.25
藍 33	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
843	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
845 (臺北客運)	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
920	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
807	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	100.00%	66.67%	2.00
848	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
921	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
922	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
925	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
926	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
264	臺北	84.00%	84.00%	84.00%	84.00%	84.00%	84.62%	84.10%	2.52
275	臺北	66.67%	61.36%	61.36%	61.36%	61.36%	84.09%	66.04%	1.98
275(副)	臺北	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	2.25

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
850	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
851	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
852	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
926(副)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
931	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
三鶯線	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
778	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
779	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
889	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
932	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
657	臺北	38.24%	38.24%	38.24%	38.24%	38.24%	38.24%	38.24%	1.15
939	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 3	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 5	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 6	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 7	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 8	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 10	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 13	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 15	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
綠 12	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
923	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
930	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
849	新店	84.38%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.40%	2.92
935	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
811	三重	76.92%	76.92%	76.92%	76.92%	76.92%	76.92%	76.92%	2.31
紅 23	三重	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
805 (三重客運)	三重	43.75%	43.75%	43.75%	43.75%	43.75%	43.75%	43.75%	1.31
806 (三重客運)	三重	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	57.14%	1.71
835	三重	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	1.20
藍 37	三重	58.33%	58.33%	58.33%	58.33%	58.33%	58.33%	58.33%	1.75
藍 38	三重	38.24%	38.24%	38.89%	38.89%	38.89%	38.89%	38.67%	1.16
810	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 19	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 20	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 1	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
704	三重	80.95%	80.95%	82.61%	81.58%	81.58%	81.58%	81.54%	2.45
704(區間)	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
857	三重	67.86%	67.86%	67.86%	67.86%	67.86%	67.86%	67.86%	2.04
858	三重	41.67%	41.67%	41.67%	41.67%	41.67%	41.67%	41.67%	1.25

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
859	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
927 (三重客運)	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
928 (三重客運)	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 21	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 22	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 23	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
936	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 25	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
99(首都客運)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
802(區間)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
802	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 18 (首都客運)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
916 (首都客運)	首都	92.86%	92.86%	92.86%	92.86%	92.86%	92.86%	92.86%	2.79
842	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
845 (首都客運)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
927 (首都客運)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 12	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 13	首都	67.86%	67.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	89.29%	2.68
885	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
環狀線 (首都客運)	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
808	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
825	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
826	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
827	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	91.67%	2.75
828	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
829	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 41	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
846	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
856	基隆	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
886	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
887	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
888	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
891	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
787	基隆	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
788	基隆	92.86%	92.86%	92.86%	92.86%	94.23%	86.00%	91.94%	2.76

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
789	基隆	60.00%	60.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	0.60
790	基隆	85.71%	88.89%	88.89%	88.89%	100.00%	100.00%	92.06%	2.76
791	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%	81.25%	88.54%	2.66
862 (基隆客運)	基隆	62.50%	62.50%	62.50%	62.50%	90.00%	90.00%	71.67%	2.15
藍 15	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
816	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
815	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
918 (中興巴士)	中興	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	0.50
橘 16	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
933 (中興巴士)	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
820	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 22	新北	0.00%	0.00%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	11.11%	0.33
817	新北	0.00%	0.00%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	8.33%	0.25
919	新北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
890	新北	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
藍 23	光華	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	2.25
藍 21	光華	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
813 (光華客運)	光華	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 39	光華	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅 13	淡水	100.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	79.17%	2.38
紅 22	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅 36	淡水	57.14%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	92.86%	2.79
紅 37	淡水	66.67%	37.50%	37.50%	37.50%	37.50%	37.50%	42.36%	1.27
紅 38	淡水	12.50%	12.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	70.83%	2.13
818	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
837	淡水	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
紅 38(區間)	淡水	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
紅 39	淡水	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
紅 28	淡水	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
928 (淡水客運)	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅 51	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
860	淡水	54.55%	54.55%	54.55%	54.55%	54.55%	54.55%	54.55%	1.64
861	淡水	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
865	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
866	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
867	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
868	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
869	淡水	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
870	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
871	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
872	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
873	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
874	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
875	淡水	37.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	89.58%	2.69
876	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
877	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
878	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
879	淡水	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
882	淡水	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	1.00
927 (淡水客運)	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
862 (淡水客運)	淡水	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
863	淡水	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
864	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
801	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
803	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅 26	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 1	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
836	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
838	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
918 (指南客運)	指南	6.67%	6.67%	6.67%	0.00%	0.00%	0.00%	3.33%	0.10
橋 9	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
紅 27	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
813 (指南客運)	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
847	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 10	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
880	指南	71.43%	72.00%	72.00%	72.00%	72.00%	72.00%	71.90%	2.16
881	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
883	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
892	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
893	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
933 (指南客運)	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
797	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
798	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
799	指南	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	41.67%	1.25

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	十一月份 新車比率	十二月份 新車比率	一月份 新車比率	二月份 新車比率	三月份 新車比率	四月份 新車比率	新車比率 (B1)	B1 得分
800	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
938	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
847(區間)	指南	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
839	大南	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	1.80
綠 9	大南	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	2.75
819	欣欣	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	50.00%	50.00%	27.78%	0.83
橋 17	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橋 18	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
937	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
780	國光	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
781	國光	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
782	國光	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
平均		82.21%	83.79%	84.39%	84.36%	85.22%	85.20%	84.20%	2.53
變異係數		0.39	0.36	0.36	0.36	0.35	0.35	0.35	0.35

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(1/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2 得點	B2 得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
57	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 3	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 17	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 31	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 32	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 35	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
812	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
910	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
藍 44	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
藍 45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 46	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
917	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 33	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
843	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(2/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2得點	B2得分
920	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
807	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
848	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
926	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	1	17.83	4.45
264	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
275	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
851	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
852	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
931	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
三鶯線	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
778	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
779	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
889	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
932	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
657	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
939	臺北	2.00	2.00	2.00	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
綠 3	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	1	17.92	4.48
綠 5	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
綠 7	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(3/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2得點	B2得分
綠 10	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
綠 13	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.83	2.00	2.00	0	17.83	4.95
綠 15	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
綠 12	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
923	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
930	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
849	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1	18.00	4.50
935	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
811	三重	2.00	2.00	1.67	2.00	0.83	0.92	2.00	2.00	1.83	2.00	0	17.25	4.79
紅 23	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.75	4.93
805(三重客運)	三重	2.00	1.83	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.75	4.93
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	0.83	2.00	1.83	0.00	1.33	0	12.00	3.33
835	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 37	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 38	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1	18.00	4.50
810	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 19	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 20	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 1	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
704	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.67	0	17.67	4.91
704(區間)	三重	1.00	2.00	0.67	1.33	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	15.00	4.17
857	三重	2.00	2.00	2.00	1.83	0.58	0.92	2.00	2.00	1.83	0.67	0	15.83	4.40
858	三重	2.00	2.00	1.67	2.00	0.83	0.92	2.00	2.00	2.00	1.67	0	17.08	4.75
859	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
927(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
928(三重客運)	三重	0.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	15.92	4.42
橘 21	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(4/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2 得點	B2 得分
橋 22	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 23	三重	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	0.92	2.00	2.00	0.00	1.67	0	12.58	3.50
936	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	1.83	2.00	1.67	0	17.42	4.84
橋 25	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.33	0	17.33	4.81
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.67	4.91
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
802	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
842	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
927(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 13	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
885	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
環狀線(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
808	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
825	基隆	1.00	2.00	0.00	1.67	0.67	0.92	2.00	2.00	1.33	2.00	0	13.58	3.77
826	基隆	1.50	1.83	1.33	2.00	0.67	0.75	2.00	1.67	1.33	2.00	0	15.08	4.19
827	基隆	1.17	2.00	0.33	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	15.33	4.26
828	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 41	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
846	基隆	0.00	2.00	0.00	2.00	1.00	0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	0	13.50	3.75
856	基隆	1.83	2.00	1.67	2.00	0.83	0.92	2.00	2.00	1.83	2.00	0	17.08	4.75
886	基隆	2.00	2.00	1.33	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.33	4.81

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(5/8)

營運路線	客運公司	路線號碼 牌明顯度	行車人員 名牌、駕駛 員姓名與 車號標示	行車 路線圖	上下車 收票標示	行車狀況 顯示器	站名 播報器	下車按鈴 設備標示	乘客 意見卡箱	車廂及車尾 張貼免費 申訴電話	旅客運 送定型化 契約標示	交通局 隨車稽查 缺失件數	B2 得點	B2 得分
887	基隆	2.00	0.00	2.00	2.00	0.75	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	15.75	4.38
888	基隆	1.00	2.00	1.00	1.67	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	15.67	4.35
891	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
787	基隆	1.50	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.33	4.81
788	基隆	2.00	2.00	1.17	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.00	4.72
789	基隆	1.50	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.50	4.86
790	基隆	2.00	1.83	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.75	4.93
791	基隆	1.83	1.83	1.67	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.17	4.77
862(基隆客運)	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 15	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
816	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
815	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 16	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
933(中興巴士)	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
820	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 22	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
817	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	18.00	4.00
919	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	1.67	2.00	2.00	2.00	0	17.58	4.88
890	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.67	2.00	2.00	2.00	1.33	0	17.00	4.72
藍 23	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
藍 21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
藍 39	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 13	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	0.67	1.83	2.00	1.83	2.00	0	17.17	4.77
紅 22	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 36	淡水	2.00	2.00	1.17	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.00	4.72

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(6/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2得點	B2得分
紅 37	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
紅 38	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
818	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 39	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
紅 28	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
928(淡水客運)	淡水	0.00	2.00	1.67	2.00	0.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	0	14.50	4.03
紅 51	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
860	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
861	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.58	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.58	4.88
865	淡水	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	0.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	16.67	4.63
866	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.67	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.50	4.86
867	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
868	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
869	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
870	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
871	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
872	淡水	2.00	2.00	1.33	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	16.33	4.54
873	淡水	2.00	2.00	1.67	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.58	4.88
874	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
875	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
876	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.00	4.72
877	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
878	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.50	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.42	4.84
879	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
882	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.67	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.67	4.91

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(7/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2 得點	B2 得分
927(淡水客運)	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	0	16.83	4.68
862(淡水客運)	淡水	1.83	1.83	2.00	2.00	0.92	0.75	1.67	2.00	2.00	2.00	0	17.00	4.72
863	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
864	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	0.83	2.00	1.83	2.00	2.00	0	17.50	4.86
801	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
803	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 26	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 1	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.83	1.83	2.00	0	17.67	4.91
836	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	1.67	2.00	2.00	0	17.58	4.88
838	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
918(指南客運)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橋 9	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
紅 27	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.83	2.00	2.00	0	17.83	4.95
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
847	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
橋 10	指南	2.00	2.00	2.00	1.83	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	16.83	4.68
880	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1	18.00	4.50
881	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	1.67	2.00	0	17.58	4.88
883	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
892	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.17	2.00	2.00	2.00	0	17.17	4.77
893	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.67	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.67	4.91
933(指南客運)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
797	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.83	4.95
798	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
799	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
800	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
938	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(8/8)

營運路線	客運公司	路線號碼牌明顯度	行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	上下車收票標示	行車狀況顯示器	站名播報器	下車按鈴設備標示	乘客意見卡箱	車廂及車尾張貼免費申訴電話	旅客運送定型化契約標示	交通局隨車稽查缺失件數	B2 得點	B2 得分
847(區間)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
839	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.92	4.98
819	欣欣	2.00	2.00	2.00	2.00	0.67	1.00	2.00	2.00	1.50	2.00	0	17.17	4.77
橘 17	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
橘 18	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	18.00	5.00
937	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	0	17.75	4.93
780	國光	1.33	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	12.33	3.43
781	國光	1.17	1.00	0.00	1.33	0.33	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	12.83	3.56
782	國光	1.50	1.17	0.33	1.33	0.33	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0	13.67	3.80
平均		1.93	1.97	1.88	1.98	0.93	0.96	1.99	1.99	1.96	1.98	0.04	17.57	4.86
變異係數		0.15	0.09	0.22	0.06	0.23	0.11	0.04	0.02	0.11	0.07	5.98	0.06	0.06

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之平均得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

由表 5.2-2 中顯示，整體表現良好平均總分達 4.86 分，其中得到滿分 5 分者，共有 112 條營運路線。表現較差的為三重客運之 806、橘 23、國光客運之 780、781、782、基隆客運之 846、825 路線，得分在 4 分以下需加強改善。

本期與前期評鑑缺失比對方面，指南客運之橘 10、淡水客運之 927、928、876、872、865、三重客運之 928、橘 23、806、基隆客運之 887、846 等 11 條營運路線，在本期評鑑仍有部分評估項目未針對前期評鑑之缺失進行改善，其項目主要包括「無行車狀況顯示器」、「路線號碼牌標示錯誤」、「站名播報器未開啟」、「無行車路線圖」、「無新北市交通局申訴電話」、「行車人員號碼牌與駕駛員姓名不一致」等，各營運路線依其所未改善之評估項目以零分計算。前期評鑑缺失於本期仍未改善之相關資料彙整如表 5.2-3 所示。

(三) 排廢氣品質(B3)

本評鑑指標主要是了解新北市公車之營運車輛在排廢氣方面不合格之程度，其衡量方法主要是將抽檢車輛區分為合格車（黃標）、低污染車（綠標）、超低污染車（藍標）等三種等級，依其等級加以計分。其抽樣選取原則為，每條營運路線抽樣 2 輛車，其營運車輛數少於 2 輛之路線，則抽樣該路線營運車輛數之 2 分之 1。

由表 5.2-4 中顯示，整體表現良好平均總分達 1.85 分，其中得到滿分 2 分者，共有 155 條營運路線。表現較差的為三重客運之藍 37、新北客運之 919、光華客運與指南客運之 813 路線，得分在 1 分以下需加強改善。

(四) 消防及安全設施(B4)

本評鑑指標主要了解新北市公車營運車輛之消防及安全設備是否足夠且正常運作，衡量值包括「滅火器設施」、「安全門、窗設施」、「頭燈、尾燈、煞車燈及方向燈」、「三角車輛故障標誌」、「乘客座位安全帶」、「車內外監視器」等。衡量值為各路線抽樣班次之平均得點。本評鑑指標資料來源主要依據新北市政府交通局稽查人員至各場站抽查各路線營運車輛所得之結果。本評鑑指標相關資料整理如表 5.2-5 所示。

表 5.2-3 前期評鑑缺失於本期評鑑未改善彙整

客運公司	營運路線	缺失內容
指南	橘 10	無行車狀況顯示器
淡水	927	無行車狀況顯示器
	928	無行車狀況顯示器
		路線號碼牌標示錯誤
	876	無行車狀況顯示器
	872	無行車狀況顯示器
	865	站名播報器未開啟
三重	928	路線號碼牌標示錯誤
	橘 23	無行車路線圖
		無行車狀況顯示器
		無新北市交通局申訴電話
	806	無行車路線圖
		無行車狀況顯示器
無新北市交通局申訴電話		
基隆	887	行車人員號碼牌與駕駛員姓名不一致
	846	路線號碼牌標示錯誤
		無行車路線圖

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	抽檢 車輛數	抽檢合格 (黃標) 車輛數	抽檢合格 (綠標) 車輛數	抽檢合格 (藍標) 車輛數	B3 得分
8	臺北	2	0	0	2	2.00
51	臺北	1	0	0	1	2.00
57	臺北	2	0	0	2	2.00
99(臺北客運)	臺北	2	0	0	2	2.00
908	臺北	2	0	0	2	2.00
橘 2	臺北	2	0	0	2	2.00
橘 3	臺北	2	0	0	2	2.00
橘 5	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 17	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 31	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 32	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 35	臺北	1	0	0	1	2.00
812	臺北	2	0	0	2	2.00
910	臺北	2	0	0	2	2.00
805(臺北客運)	臺北	2	0	0	2	2.00
806(臺北客運)	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 40	臺北	1	0	0	1	2.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	抽檢車輛數	抽檢合格(黃標)車輛數	抽檢合格(綠標)車輛數	抽檢合格(藍標)車輛數	B3 得分
藍 43	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 44	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 45	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 46	臺北	2	0	0	2	2.00
916(臺北客運)	臺北	2	0	0	2	2.00
917	臺北	2	0	0	2	2.00
藍 33	臺北	1	0	0	1	2.00
843	臺北	2	0	0	2	2.00
845(臺北客運)	臺北	1	0	0	1	2.00
920	臺北	2	0	0	2	2.00
807	臺北	1	0	0	1	2.00
848	臺北	1	0	0	1	2.00
921	臺北	2	0	0	2	2.00
922	臺北	2	0	0	2	2.00
925	臺北	2	0	0	2	2.00
926	臺北	2	0	0	2	2.00
264	臺北	2	0	0	2	2.00
275	臺北	2	0	0	2	2.00
275(副)	臺北	2	0	0	2	2.00
850	臺北	1	0	0	1	2.00
851	臺北	2	0	0	2	2.00
852	臺北	2	0	0	2	2.00
926(副)	臺北	1	0	0	1	2.00
931	臺北	2	0	0	2	2.00
三鶯線	臺北	2	0	0	2	2.00
778	臺北	2	0	1	1	1.60
779	臺北	2	0	0	2	2.00
889	臺北	2	0	0	2	2.00
932	臺北	2	0	0	2	2.00
657	臺北	2	0	0	2	2.00
939	臺北	2	0	0	2	2.00
綠 3	新店	2	0	0	2	2.00
綠 5	新店	2	0	0	2	2.00
綠 6	新店	2	0	0	2	2.00
綠 7	新店	2	0	0	2	2.00
綠 8	新店	2	0	0	2	2.00
綠 10	新店	2	0	0	2	2.00
綠 13	新店	2	0	0	2	2.00
綠 15	新店	2	0	0	2	2.00
綠 12	新店	2	0	0	2	2.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	抽檢車輛數	抽檢合格(黃標)車輛數	抽檢合格(綠標)車輛數	抽檢合格(藍標)車輛數	B3 得分
923	新店	2	0	0	2	2.00
930	新店	2	0	0	2	2.00
849	新店	2	0	0	2	2.00
935	新店	2	0	0	2	2.00
811	三重	2	0	0	2	2.00
紅 23	三重	2	1	0	1	1.20
805(三重客運)	三重	2	0	0	2	2.00
806(三重客運)	三重	2	0	0	2	2.00
835	三重	2	1	0	1	1.20
藍 37	三重	2	1	1	0	0.80
藍 38	三重	2	0	0	2	2.00
810	三重	2	0	0	2	2.00
橘 19	三重	2	0	0	2	2.00
橘 20	三重	2	0	0	2	2.00
藍 1	三重	2	0	0	2	2.00
704	三重	2	0	0	2	2.00
704(區間)	三重	2	0	0	2	2.00
857	三重	2	0	0	2	2.00
858	三重	2	0	1	1	1.60
859	三重	2	0	0	2	2.00
927(三重客運)	三重	2	0	0	2	2.00
928(三重客運)	三重	2	0	0	2	2.00
橘 21	三重	2	0	0	2	2.00
橘 22	三重	1	0	0	1	2.00
橘 23	三重	2	0	0	2	2.00
936	三重	2	0	0	2	2.00
橘 25	三重	2	0	0	2	2.00
99(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
802(區間)	首都	2	0	0	2	2.00
802	首都	2	0	0	2	2.00
藍 18(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
916(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
842	首都	2	0	0	2	2.00
845(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
927(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
橘 12	首都	1	0	0	1	2.00
橘 13	首都	2	0	0	2	2.00
885	首都	2	0	0	2	2.00
環狀線(首都客運)	首都	2	0	0	2	2.00
808	基隆	2	0	0	2	2.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	抽檢車輛數	抽檢合格(黃標)車輛數	抽檢合格(綠標)車輛數	抽檢合格(藍標)車輛數	B3 得分
825	基隆	2	0	0	2	2.00
826	基隆	2	0	0	2	2.00
827	基隆	1	0	0	1	2.00
828	基隆	1	0	0	1	2.00
829	基隆	1	0	0	1	2.00
藍 41	基隆	2	0	0	2	2.00
846	基隆	1	0	0	1	2.00
856	基隆	2	0	1	1	1.60
886	基隆	1	0	0	1	2.00
887	基隆	1	0	0	1	2.00
888	基隆	1	0	0	1	2.00
891	基隆	1	0	0	1	2.00
787	基隆	2	0	1	1	1.60
788	基隆	2	0	1	1	1.60
789	基隆	2	1	0	1	1.20
790	基隆	2	0	0	2	2.00
791	基隆	2	0	0	2	2.00
862(基隆客運)	基隆	2	0	2	0	1.20
藍 15	中興	2	0	0	2	2.00
816	中興	2	0	0	2	2.00
815	中興	2	0	0	2	2.00
918(中興巴士)	中興	2	0	2	0	1.20
橘 16	中興	2	0	0	2	2.00
933(中興巴士)	中興	2	0	0	2	2.00
820	中興	2	0	0	2	2.00
藍 22	新北	2	0	2	0	1.20
817	新北	2	0	0	2	2.00
919	新北	2	1	1	0	0.80
890	新北	2	0	2	0	1.20
藍 23	光華	2	0	2	0	1.20
藍 21	光華	2	0	0	2	2.00
813(光華客運)	光華	2	1	1	0	0.80
藍 39	光華	2	0	0	2	2.00
紅 13	淡水	2	0	1	1	1.60
紅 22	淡水	2	0	1	1	1.60
紅 36	淡水	2	0	0	2	2.00
紅 37	淡水	2	0	0	2	2.00
紅 38	淡水	2	0	0	2	2.00
818	淡水	2	0	0	2	2.00
837	淡水	2	0	0	2	2.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	抽檢車輛數	抽檢合格(黃標)車輛數	抽檢合格(綠標)車輛數	抽檢合格(藍標)車輛數	B3 得分
紅 38(區間)	淡水	2	0	0	2	2.00
紅 39	淡水	2	0	2	0	1.20
紅 28	淡水	2	0	0	2	2.00
928(淡水客運)	淡水	2	0	1	1	1.60
紅 51	淡水	2	0	0	2	2.00
860	淡水	2	0	0	2	2.00
861	淡水	2	0	0	2	2.00
865	淡水	1	0	0	1	2.00
866	淡水	1	0	0	1	2.00
867	淡水	1	0	0	1	2.00
868	淡水	1	0	0	1	2.00
869	淡水	1	0	0	1	2.00
870	淡水	1	0	0	1	2.00
871	淡水	1	0	0	1	2.00
872	淡水	1	0	0	1	2.00
873	淡水	1	0	0	1	2.00
874	淡水	1	0	0	1	2.00
875	淡水	2	0	0	2	2.00
876	淡水	1	0	1	0	1.20
877	淡水	1	0	0	1	2.00
878	淡水	1	0	1	0	1.20
879	淡水	1	0	0	1	2.00
882	淡水	2	0	1	1	1.60
927(淡水客運)	淡水	2	0	1	1	1.60
862(淡水客運)	淡水	2	0	1	1	1.60
863	淡水	2	0	0	2	2.00
864	淡水	2	0	0	2	2.00
801	指南	2	0	0	2	2.00
803	指南	2	0	0	2	2.00
紅 26	指南	2	0	0	2	2.00
橘 1	指南	2	0	2	0	1.20
836	指南	2	0	2	0	1.20
838	指南	2	0	1	1	1.60
918(指南客運)	指南	2	0	1	1	1.60
橘 9	指南	2	0	1	1	1.60
紅 27	指南	2	0	2	0	1.20
813(指南客運)	指南	2	1	1	0	0.80
847	指南	2	0	2	0	1.20
橘 10	指南	2	0	2	0	1.20
880	指南	2	0	2	0	1.20

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	抽檢車輛數	抽檢合格(黃標)車輛數	抽檢合格(綠標)車輛數	抽檢合格(藍標)車輛數	B3 得分
881	指南	1	0	1	0	1.20
883	指南	1	0	0	1	2.00
892	指南	1	0	0	1	2.00
893	指南	1	0	1	0	1.20
933(指南客運)	指南	1	0	0	1	2.00
797	指南	1	0	1	0	1.20
798	指南	1	0	1	0	1.20
799	指南	1	0	0	1	2.00
800	指南	2	0	0	2	2.00
938	指南	2	0	2	0	1.20
847(區間)	指南	2	0	1	1	1.60
839	大南	2	0	1	1	1.60
綠 9	大南	2	0	1	1	1.60
819	欣欣	2	0	0	2	2.00
橘 17	大都會	2	0	1	1	1.60
橘 18	大都會	2	0	0	2	2.00
環狀線(大都會客運)	大都會	2	0	0	2	2.00
937	大都會	2	0	0	2	2.00
780	國光	1	0	0	1	2.00
781	國光	1	0	0	1	2.00
782	國光	1	0	0	1	2.00
平均		1.78	0.04	0.27	1.47	1.85
變異係數		0.23	5.25	2.12	0.47	0.16

註:本項評鑑指標之滿分為 2 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
8	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
51	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
57	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
99 (臺北客運)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	11.50	4.79
908	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 2	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
橘 3	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
橘 5	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
藍 17	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	11.50	4.79
藍 18 (臺北客運)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 31	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
藍 32	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
藍 35	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
812	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
910	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
805 (臺北客運)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
806 (臺北客運)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 40	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 43	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 44	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 45	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 46	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
916 (臺北客運)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
917	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 33	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
843	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
845 (臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
920	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
807	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
848	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
921	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
922	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
925	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
926	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
264	臺北	2	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
275	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
275(副)	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
850	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
851	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
852	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
931	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
三鶯線	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
778	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
779	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
889	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
932	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
657	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
939	臺北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 3	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 5	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 6	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 7	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 8	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 10	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 13	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 15	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 12	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
923	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
930	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
849	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
935	新店	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
811	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 23	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
805 (三重客運)	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
806 (三重客運)	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
835	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	10.00	4.17
藍 37	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 38	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
810	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 19	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 20	三重	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
藍 1	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
704	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
704(區間)	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
857	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
858	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
859	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
927 (三重客運)	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
928 (三重客運)	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 21	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 22	三重	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 23	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
936	三重	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 25	三重	2	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	0.00	9.50	3.96
99 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
802(區間)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
802	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 18 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
916 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
842	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
845 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
927 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 12	首都	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 13	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
885	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
環狀線 (首都客運)	首都	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
808	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
825	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
826	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	11.00	4.58

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
827	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
828	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
829	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
藍 41	基隆	2	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
846	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
856	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
886	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
887	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
888	基隆	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
891	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
787	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
788	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
789	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
790	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
791	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
862 (基隆客運)	基隆	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 15	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
816	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
815	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
918 (中興巴士)	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 16	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
933 (中興巴士)	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
820	中興	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 22	新北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
817	新北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
919	新北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
890	新北	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
藍 23	光華	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 21	光華	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
813 (光華客運)	光華	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
藍 39	光華	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 13	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 22	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 36	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
紅 37	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
紅 38	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
818	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
837	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 39	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 28	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
928 (淡水客運)	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
紅 51	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
860	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
861	淡水	1	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	0.00	9.00	3.75
865	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
866	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
867	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
868	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
869	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
870	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
871	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
872	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
873	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
874	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
875	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
876	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
877	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
878	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
879	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
882	淡水	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
927 (淡水客運)	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
862 (淡水客運)	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	11.00	4.58
863	淡水	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
864	淡水	2	2.00	1.50	1.50	2.00	2.00	0.00	9.00	3.75
801	指南	2	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
803	指南	2	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
紅 26	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 1	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17

表 5.2-5 消防及安全設施(B4)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	滅火器	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	三角車輛故障標誌	乘客座位安全帶	車內外監視器	B4 得點	B4 得分
836	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
838	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
918 (指南客運)	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 9	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
紅 27	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
813 (指南客運)	指南	2	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
847	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 10	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
880	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
881	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
883	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
892	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
893	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
933 (指南客運)	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
797	指南	2	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.50	4.79
798	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
799	指南	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
800	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
938	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
847(區間)	指南	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
839	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
綠 9	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
819	欣欣	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 17	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
橘 18	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
937	大都會	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
780	國光	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
781	國光	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
782	國光	1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	10.00	4.17
平均		1.77	1.99	1.99	1.98	2.00	1.99	1.62	11.59	4.83
變異係數		0.24	0.03	0.03	0.05	0.00	0.05	0.45	0.07	0.07

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之平均得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

由表 5.2-5 中顯示，整體而言，各營運路線在該評鑑指標之表現良好，平均得分達 4.83 分(滿分 5 分)，其中共有 145 條路線之營運車輛在該評鑑指標之得分可達滿分。淡水客運之 861、864、三重客運之橘 25 等 3 條路線得分在 4 分以下，為該評鑑指標表現較差之營運路線。

(五) 車輛檢修保養狀況(B6)

本評鑑指標主要在評估各路線之營運車輛是否有按規定定期檢驗及保養，評估項目包括「車輛有無按規定定期檢驗」及「車輛有無定期保養紀錄」，前者由監理所提供，後者由業者提供，再由交通局加以評點及計算得分。各路線之評點及得分情如表 5.2-6 所示。本評鑑指標皆獲得滿分(3 分)。

(六) 發車準點性(C1)

本評鑑指標主要評估各路線是否有按班表準時發車及維持中間站之班距穩定性，衡量值為各路線之首站及中間站誤點班次佔總班次之比率。資料來源主要為新北市政府 E-BUS 系統之車輛到達查核站之到站時間資料(首站查核站為各營運路線在 E-BUS 系統中最靠近發車站、收訊最為良好之站位，中間站查核站為各營運路線乘客較多或較重要之站位)。另再納入民眾申訴之誤點件數資料，1 件缺失扣權重配分之 10%。各路線之準點率整理如表 5.2-7 所示。

本評鑑指標之平均得分為 7.24 分，滿分(8 分)之路線有 70 條，另有 67 條營運路線之得分低於平均值，其中中興巴士及指南客運之 933 路線得分低於 1 分以下，需再加強。

(七) 路線或停車遵循(C2)

本評鑑指標主要評估各路線是否有未遵循核定路線、未緊靠停靠區、過站不停之情形。衡量值為各路線過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線行駛之比率。資料來源主要為調查員隨車調查記錄公車是否有過站不停、未緊靠停靠區之情形及新北市政府 E-BUS 系統之偏離路線資料，另再納入交通局隨車稽查缺失資料及民眾申訴缺失資料，1 件缺失扣權重配分之 5%。相關資料結果整理如表 5.2-8 所示。

由表 5.2-5 中可知，該評鑑指標之平均得分為 4.89 分(滿分 5 分)，其中共有 179 條路線在該評鑑指標之得分達滿分。臺北客運之 925、三重客運之橘 21、淡水客運之紅 22、864 等 4 條路線得分在 3 分以下，為該評鑑指標表現較差之營運路線。

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6 得點	B6 得分
8	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
51	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
57	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
99(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
908	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 2	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 3	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 5	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 17	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 31	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 32	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 35	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
812	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
910	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
805(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
806(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 40	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
藍 43	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 44	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 45	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 46	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
916(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
917	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 33	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
843	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
920	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
807	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
848	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
921	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
922	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6得點	B6得分
925	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
926	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
264	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
275	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
275(副)	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
850	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
851	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
852	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	3.00
931	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
三鶯線	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
778	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
779	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
889	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
932	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
657	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
939	臺北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 3	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 5	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 6	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 7	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 8	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 10	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 13	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 15	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 12	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
923	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
930	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
849	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
935	新店	2	4.00	4.00	8.00	3.00
811	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 23	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
805(三重客運)	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
806(三重客運)	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
835	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 37	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 38	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
810	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6得點	B6得分
橘 19	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 20	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 1	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
704	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
704(區間)	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
857	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
858	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
859	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
927(三重客運)	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
928(三重客運)	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 21	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 22	三重	1	2.00	2.00	4.00	3.00
橘 23	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
936	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 25	三重	2	4.00	4.00	8.00	3.00
99(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
802(區間)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
802	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 18(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
916(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
842	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
845(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
927(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 12	首都	1	2.00	2.00	4.00	3.00
橘 13	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
885	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
環狀線(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	8.00	3.00
808	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
825	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
826	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
827	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
828	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
829	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
藍 41	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
846	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
856	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
886	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
887	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6得點	B6得分
888	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
891	基隆	1	2.00	2.00	4.00	3.00
787	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
788	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
789	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
790	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
791	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
862(基隆客運)	基隆	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 15	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
816	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
815	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
918(中興巴士)	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 16	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
933(中興巴士)	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
820	中興	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 22	新北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
817	新北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
919	新北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
890	新北	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 23	光華	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 21	光華	2	4.00	4.00	8.00	3.00
813(光華客運)	光華	2	4.00	4.00	8.00	3.00
藍 39	光華	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 13	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 22	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 36	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 37	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 38	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
818	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
837	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 38(區間)	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 39	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 28	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
928(淡水客運)	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 51	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
860	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
861	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
865	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6得點	B6得分
866	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
867	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
868	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
869	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
870	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
871	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
872	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
873	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
874	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
875	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
876	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
877	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
878	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
879	淡水	1	2.00	2.00	4.00	3.00
882	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
927(淡水客運)	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
862(淡水客運)	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
863	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
864	淡水	2	4.00	4.00	8.00	3.00
801	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
803	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 26	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 1	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
836	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
838	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
918(指南客運)	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 9	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
紅 27	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
813(指南客運)	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
847	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 10	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
880	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
881	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
883	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
892	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
893	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
933(指南客運)	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
797	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(B6)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	B6得點	B6得分
798	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
799	指南	1	2.00	2.00	4.00	3.00
800	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
938	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
847(區間)	指南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
839	大南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
綠 9	大南	2	4.00	4.00	8.00	3.00
819	欣欣	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 17	大都會	2	4.00	4.00	8.00	3.00
橘 18	大都會	2	4.00	4.00	8.00	3.00
環狀線(大都會客運)	大都會	2	4.00	4.00	8.00	3.00
937	大都會	2	4.00	4.00	8.00	3.00
780	國光	1	2.00	2.00	4.00	3.00
781	國光	1	2.00	2.00	4.00	3.00
782	國光	1	2.00	2.00	4.00	3.00
平均		-	3.56	3.56	7.12	3.00
變異係數		-	0.23	0.23	0.23	0.00

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之平均得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
8	臺北	1.39%	0.00%	0	7.56
51	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
57	臺北	0.95%	4.35%	0	7.35
99(臺北客運)	臺北	0.60%	5.00%	0	7.41
908	臺北	0.00%	3.19%	0	7.75
橋 2	臺北	0.00%	1.30%	0	7.90
橋 3	臺北	0.95%	0.00%	0	7.70
橋 5	臺北	0.95%	0.00%	0	7.70
藍 17	臺北	0.56%	2.27%	0	7.64
藍 18(臺北客運)	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 31	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 32	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 35	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
812	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
910	臺北	0.42%	2.08%	0	7.70
805(臺北客運)	臺北	0.78%	0.00%	0	7.75
806(臺北客運)	臺北	0.24%	0.00%	0	7.92
藍 40	臺北	2.08%	1.39%	0	7.22
藍 43	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 44	臺北	1.96%	2.08%	0	7.21
藍 45	臺北	0.00%	6.41%	0	7.49
藍 46	臺北	0.00%	1.19%	0	7.90
916(臺北客運)	臺北	0.00%	0.28%	0	7.98
917	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 33	臺北	1.39%	0.00%	0	7.56
843	臺北	1.23%	0.00%	0	7.60
845(臺北客運)	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
920	臺北	0.00%	4.17%	0	7.67
807	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
848	臺北	0.00%	4.17%	0	7.67
921	臺北	0.00%	0.65%	0	7.95
922	臺北	0.60%	0.00%	0	7.81
925	臺北	0.62%	0.00%	0	7.80
926	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
264	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
275	臺北	0.00%	21.05%	0	6.40
275(副)	臺北	2.78%	4.76%	0	6.73

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
850	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
851	臺北	1.85%	0.00%	0	7.41
852	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
926(副)	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
931	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
三鶯線	臺北	0.94%	0.00%	0	7.70
778	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
779	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
889	臺北	0.00%	2.08%	0	7.83
932	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
657	臺北	0.00%	7.63%	0	7.39
939	臺北	0.00%	0.00%	0	8.00
綠 3	新店	0.88%	21.15%	0	6.12
綠 5	新店	0.53%	21.54%	0	6.23
綠 6	新店	0.26%	6.44%	0	7.40
綠 7	新店	0.83%	21.26%	0	6.13
綠 8	新店	1.92%	9.26%	0	6.64
綠 10	新店	3.42%	9.26%	0	6.17
綠 13	新店	1.23%	5.21%	0	7.19
綠 15	新店	1.71%	18.52%	0	5.97
綠 12	新店	2.78%	52.38%	0	5.51
923	新店	2.22%	0.00%	0	7.29
930	新店	0.34%	18.91%	0	6.38
849	新店	0.53%	15.96%	0	6.55
935	新店	7.62%	3.62%	0	5.27
811	三重	0.00%	2.19%	0	7.82
紅 23	三重	4.32%	8.55%	0	5.93
805(三重客運)	三重	0.26%	0.36%	0	7.89
806(三重客運)	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
835	三重	0.00%	3.13%	0	7.75
藍 37	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 38	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
810	三重	0.49%	1.09%	0	7.76
橘 19	三重	0.56%	9.26%	0	7.08
橘 20	三重	0.00%	1.39%	0	7.89
藍 1	三重	0.00%	8.08%	0	7.35
704	三重	10.83%	7.67%	0	3.92

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
704(區間)	三重	1.19%	0.00%	0	7.62
857	三重	10.37%	1.04%	1	3.80
858	三重	7.08%	9.44%	0	4.98
859	三重	0.30%	0.00%	0	7.90
927(三重客運)	三重	0.83%	0.00%	0	7.73
928(三重客運)	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
橘 21	三重	0.00%	2.59%	0	7.79
橘 22	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
橘 23	三重	0.00%	0.83%	0	7.93
936	三重	0.00%	1.14%	0	7.91
橘 25	三重	0.00%	0.00%	0	8.00
99(首都客運)	首都	0.23%	8.65%	0	7.23
802(區間)	首都	0.17%	4.39%	0	7.60
802	首都	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 18(首都客運)	首都	0.00%	0.00%	0	8.00
916(首都客運)	首都	0.00%	0.63%	0	7.95
842	首都	0.00%	19.57%	0	6.43
845(首都客運)	首都	1.19%	4.55%	0	7.26
927(首都客運)	首都	0.00%	0.00%	0	8.00
橘 12	首都	0.00%	0.00%	0	8.00
橘 13	首都	0.00%	2.30%	0	7.82
885	首都	0.00%	2.78%	0	7.78
環狀線(首都客運)	首都	0.00%	2.96%	0	7.76
808	基隆	1.75%	1.28%	0	7.34
825	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
826	基隆	55.00%	0.00%	0	1.60
827	基隆	1.85%	6.67%	0	6.87
828	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
829	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 41	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
846	基隆	0.00%	33.33%	0	6.40
856	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
886	基隆	0.83%	0.00%	0	7.73
887	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
888	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
891	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
787	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
788	基隆	6.52%	0.00%	0	5.91
789	基隆	9.09%	0.00%	0	5.09
790	基隆	3.01%	0.00%	0	7.04
791	基隆	0.00%	3.33%	0	7.73
862(基隆客運)	基隆	0.00%	0.00%	0	8.00
藍 15	中興	0.00%	2.04%	0	7.84
816	中興	4.05%	0.00%	0	6.70
815	中興	1.43%	18.67%	0	6.05
918(中興巴士)	中興	5.15%	5.25%	0	5.93
橘 16	中興	0.00%	0.00%	0	8.00
933(中興巴士)	中興	18.52%	16.67%	0	0.74
820	中興	4.44%	3.03%	0	6.34
藍 22	新北	0.98%	0.28%	0	7.66
817	新北	0.48%	5.10%	0	7.44
919	新北	3.42%	6.60%	0	6.38
890	新北	2.08%	13.33%	0	6.27
藍 23	光華	4.92%	0.78%	0	6.36
藍 21	光華	1.21%	0.00%	0	7.61
813(光華客運)	光華	7.65%	4.10%	0	5.23
藍 39	光華	0.62%	0.00%	0	7.80
紅 13	淡水	0.00%	14.81%	0	6.81
紅 22	淡水	0.00%	11.49%	0	7.08
紅 36	淡水	0.00%	18.01%	0	6.56
紅 37	淡水	0.00%	1.61%	0	7.87
紅 38	淡水	0.00%	6.29%	1	6.70
818	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
837	淡水	0.00%	15.00%	0	6.80
紅 38(區間)	淡水	2.50%	0.00%	0	7.20
紅 39	淡水	0.00%	3.85%	0	7.69
紅 28	淡水	0.98%	0.00%	0	7.69
928(淡水客運)	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
紅 51	淡水	0.00%	5.56%	0	7.56
860	淡水	1.11%	8.33%	0	6.98
861	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
865	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
866	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
867	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
868	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
869	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
870	淡水	2.08%	0.00%	0	7.33
871	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
872	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
873	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
874	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
875	淡水	0.00%	0.79%	0	7.94
876	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
877	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
878	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
879	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
882	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
927(淡水客運)	淡水	0.00%	7.69%	0	7.38
862(淡水客運)	淡水	0.00%	0.00%	0	8.00
863	淡水	4.17%	4.17%	0	6.33
864	淡水	0.00%	14.81%	0	6.81
801	指南	33.75%	5.23%	0	1.18
803	指南	3.33%	0.93%	0	6.86
紅 26	指南	0.37%	0.00%	0	7.88
橘 1	指南	0.00%	0.81%	0	7.93
836	指南	0.00%	0.00%	0	8.00
838	指南	4.17%	2.78%	0	6.44
918(指南客運)	指南	5.15%	5.71%	0	5.89
橘 9	指南	2.08%	1.39%	0	7.22
紅 27	指南	0.83%	2.36%	0	7.54
813(指南客運)	指南	6.86%	2.46%	0	5.61
847	指南	5.56%	7.21%	0	5.65
橘 10	指南	1.85%	0.00%	0	7.41
880	指南	0.00%	0.00%	0	8.00
881	指南	0.00%	0.00%	0	8.00
883	指南	0.00%	0.00%	0	8.00
892	指南	5.56%	0.00%	0	6.22
893	指南	0.00%	0.00%	0	8.00
933(指南客運)	指南	18.52%	16.67%	0	0.74
797	指南	3.03%	6.67%	0	6.50
798	指南	16.67%	0.00%	0	2.67

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	首站 誤點比率 (C1a)	中間站 誤點比率 (C1a)	民眾申訴 誤點件數 (C1c)	C1 得分
799	指南	1.52%	0.00%	0	7.52
800	指南	8.33%	8.33%	0	4.67
938	指南	4.17%	8.33%	0	6.00
847(區間)	指南	0.00%	16.67%	0	6.67
839	大南	0.00%	0.00%	0	8.00
綠 9	大南	0.00%	0.00%	0	8.00
819	欣欣	0.00%	0.00%	0	8.00
橘 17	大都會	0.00%	3.33%	0	7.73
橘 18	大都會	0.00%	0.00%	0	8.00
環狀線(大都會客運)	大都會	0.00%	2.96%	0	7.76
937	大都會	0.29%	11.25%	0	7.01
780	國光	0.00%	0.00%	0	8.00
781	國光	1.85%	2.78%	0	7.19
782	國光	0.00%	0.00%	0	8.00
平均		0.02	0.04	0.01	7.24
變異係數		3.01	1.85	9.95	0.17

註 1:本項評鑑指標之滿分為 8 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(1/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
8	臺北	0	0	0	6	6	432	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
51	臺北	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
57	臺北	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
99(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	1536	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
908	臺北	0	0	0	6	6	1080	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 2	臺北	0	0	0	6	6	1272	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 3	臺北	0	0	0	6	6	420	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 5	臺北	0	0	0	6	6	1056	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 17	臺北	0	0	0	6	6	360	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	492	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 31	臺北	0	0	0	6	6	288	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 32	臺北	0	0	0	6	6	336	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 35	臺北	0	0	0	6	6	168	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
812	臺北	0	0	0	6	6	228	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
910	臺北	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
805(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	768	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
806(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 40	臺北	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 43	臺北	0	0	0	6	6	168	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 44	臺北	0	0	0	6	6	408	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 45	臺北	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 46	臺北	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
916(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	1080	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
917	臺北	0	0	0	6	6	156	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(2/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
藍 33	臺北	0	0	0	6	6	144	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
843	臺北	0	0	0	6	6	324	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
845(臺北客運)	臺北	0	0	0	6	6	72	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
920	臺北	0	0	0	6	6	156	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
807	臺北	0	0	0	6	6	72	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
848	臺北	0	0	0	6	6	144	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
921	臺北	0	0	0	6	6	900	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
922	臺北	0	0	0	6	6	1008	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
925	臺北	2	2	0	6	6	648	0	0	33.33%	33.33%	0.00%	1.67
926	臺北	0	0	0	6	6	276	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
264	臺北	0	0	0	6	6	1056	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
275	臺北	0	0	0	6	6	696	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
275(副)	臺北	0	0	0	6	6	360	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
850	臺北	0	0	0	6	6	120	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
851	臺北	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
852	臺北	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
926(副)	臺北	0	0	0	6	6	60	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
931	臺北	0	0	0	6	6	180	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
三鶯線	臺北	0	0	0	6	6	636	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
778	臺北	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
779	臺北	0	0	0	6	6	240	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
889	臺北	0	0	0	6	6	144	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
932	臺北	0	0	0	6	6	756	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(3/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
657	臺北	0	0	0	6	6	1080	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
939	臺北	0	1	0	6	6	528	0	0	0.00%	16.67%	0.00%	3.61
綠 3	新店	0	0	0	6	6	456	0	1	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
綠 5	新店	0	0	0	6	6	756	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
綠 6	新店	0	0	0	6	6	756	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 7	新店	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 8	新店	0	0	0	6	6	624	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 10	新店	0	0	0	6	6	468	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 13	新店	0	0	0	6	6	1140	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 15	新店	0	0	0	6	6	468	1	1	0.00%	0.00%	0.00%	4.50
綠 12	新店	0	0	0	6	6	288	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
923	新店	0	0	0	6	6	372	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
930	新店	0	0	0	6	6	1188	0	1	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
849	新店	0	0	0	6	6	756	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
935	新店	0	0	0	6	6	420	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
811	三重	0	0	0	6	6	648	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 23	三重	0	0	0	6	6	648	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
805(三重客運)	三重	0	0	0	6	6	768	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
806(三重客運)	三重	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
835	三重	0	0	0	6	6	288	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 37	三重	0	0	0	6	6	996	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 38	三重	0	0	0	6	6	1344	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
810	三重	0	0	0	6	6	792	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
橘 19	三重	0	0	0	6	6	720	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(4/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
橘 20	三重	0	0	0	6	6	180	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 1	三重	0	0	0	6	6	564	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
704	三重	0	0	0	6	6	960	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
704(區間)	三重	0	0	0	6	6	168	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
857	三重	0	0	0	6	6	984	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
858	三重	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
859	三重	0	0	0	6	6	672	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
927(三重客運)	三重	0	0	0	6	6	240	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
928(三重客運)	三重	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 21	三重	1	1	0	6	6	720	0	0	16.67%	16.67%	0.00%	2.22
橘 22	三重	0	0	0	6	6	120	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 23	三重	0	1	0	6	6	360	0	0	0.00%	16.67%	0.00%	3.61
936	三重	0	1	0	6	6	720	0	0	0.00%	16.67%	0.00%	3.61
橘 25	三重	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
99(首都客運)	首都	0	0	0	6	6	864	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
802(區間)	首都	0	0	0	6	6	1200	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
802	首都	0	0	0	6	6	540	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 18(首都客運)	首都	0	0	0	6	6	456	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
916(首都客運)	首都	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
842	首都	0	0	0	6	6	396	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
845(首都客運)	首都	0	0	0	6	6	168	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
927(首都客運)	首都	0	0	0	6	6	336	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 12	首都	0	0	0	6	6	60	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 13	首都	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(5/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
885	首都	0	0	0	6	6	204	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
環狀線 (首都客運)	首都	0	0	0	6	6	840	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
808	基隆	0	0	0	6	6	228	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
825	基隆	0	0	0	6	6	252	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
826	基隆	0	0	0	6	6	240	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
827	基隆	0	0	0	6	6	108	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
828	基隆	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
829	基隆	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 41	基隆	0	0	0	6	6	780	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
846	基隆	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
856	基隆	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
886	基隆	0	0	0	6	6	240	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
887	基隆	0	0	0	6	6	60	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
888	基隆	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
891	基隆	0	0	0	6	6	108	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
787	基隆	0	0	0	6	6	372	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
788	基隆	0	0	0	6	6	792	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
789	基隆	0	0	0	6	6	264	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
790	基隆	0	0	0	6	6	864	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
791	基隆	0	0	0	6	6	252	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
862(基隆客運)	基隆	0	0	0	6	6	180	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 15	中興	0	0	0	6	6	1800	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
816	中興	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(6/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
815	中興	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
918(中興巴士)	中興	0	0	0	6	6	1320	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 16	中興	0	0	0	6	6	312	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
933(中興巴士)	中興	0	0	0	6	6	864	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
820	中興	0	0	0	6	6	180	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 22	新北	0	0	0	6	6	1020	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
817	新北	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
919	新北	0	0	0	6	6	936	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
890	新北	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 23	光華	0	0	0	6	6	1464	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
藍 21	光華	0	0	0	6	6	660	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
813(光華客運)	光華	0	0	0	6	6	1020	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
藍 39	光華	0	0	0	6	6	648	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 13	淡水	0	0	0	6	6	324	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 22	淡水	1	1	0	6	6	1272	0	0	16.67%	16.67%	0.00%	2.22
紅 36	淡水	0	0	0	6	6	744	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 37	淡水	0	0	0	6	6	540	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 38	淡水	0	0	0	6	6	924	0	2	0.00%	0.00%	0.00%	4.50
818	淡水	0	0	0	6	6	396	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
837	淡水	0	0	0	6	6	168	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 38(區間)	淡水	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 39	淡水	1	0	0	6	6	432	0	0	16.67%	0.00%	0.00%	3.61
紅 28	淡水	0	0	0	6	6	408	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
928(淡水客運)	淡水	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(7/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
紅 51	淡水	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
860	淡水	0	0	0	6	6	540	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
861	淡水	0	0	0	6	6	120	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
865	淡水	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
866	淡水	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
867	淡水	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
868	淡水	0	0	0	6	6	72	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
869	淡水	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
870	淡水	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
871	淡水	0	0	0	6	6	48	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
872	淡水	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
873	淡水	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
874	淡水	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
875	淡水	0	0	0	6	6	360	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
876	淡水	0	0	0	6	6	60	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
877	淡水	0	0	0	6	6	36	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
878	淡水	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
879	淡水	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
882	淡水	0	0	0	6	6	96	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
927(淡水客運)	淡水	0	0	0	6	6	240	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
862(淡水客運)	淡水	0	0	0	6	6	180	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
863	淡水	0	0	0	6	6	432	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
864	淡水	1	1	0	6	6	156	0	0	16.67%	16.67%	0.00%	2.22

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(8/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
801	指南	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
803	指南	0	0	0	6	6	600	1	0	0.00%	0.00%	0.00%	4.75
紅 26	指南	0	0	0	6	6	1068	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 1	指南	0	0	0	6	6	456	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
836	指南	0	0	0	6	6	48	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
838	指南	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
918(指南客運)	指南	0	0	0	6	6	1320	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 9	指南	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
紅 27	指南	0	0	0	6	6	1920	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
813(指南客運)	指南	0	0	0	6	6	1020	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
847	指南	0	0	0	6	6	576	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 10	指南	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
880	指南	1	0	0	6	6	480	0	0	16.67%	0.00%	0.00%	3.61
881	指南	0	0	0	6	6	144	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
883	指南	0	0	0	6	6	48	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
892	指南	0	0	0	6	6	36	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
893	指南	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
933(指南客運)	指南	0	0	0	6	6	864	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
797	指南	0	0	0	6	6	132	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
798	指南	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
799	指南	0	0	0	6	6	132	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
800	指南	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
938	指南	0	0	0	6	6	192	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
847(區間)	指南	0	0	0	6	6	216	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(9/9)

營運路線	客運公司	過站不停 班次數	未緊靠 停靠區 班次數	未遵循 路線 班次數	過站不停 抽查 樣本數	未緊靠 停靠區 抽查樣本數	未遵循 路線 抽查樣本數	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	過站不停 比率 (C2a)	未緊靠 停靠區 比率 (C2b)	未遵循 路線 比率 (C2c)	C2 得分
839	大南	0	0	0	6	6	432	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
綠 9	大南	0	0	0	6	6	948	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
819	欣欣	0	0	0	6	6	480	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 17	大都會	0	0	0	6	6	528	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
橘 18	大都會	0	0	0	6	6	756	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	0	0	0	6	6	840	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
937	大都會	0	0	0	6	6	696	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
780	國光	0	0	0	6	6	24	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
781	國光	0	0	0	6	6	120	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
782	國光	0	0	0	6	6	12	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	5.00
平均		0.04	0.04	0.00	6.00	6.00	473.85	0.04	0.03	0.01	0.01	0.00	4.89
變異係數		5.98	5.50	0.00	0.00	0.00	0.83	4.90	7.42	5.98	5.50	0.00	0.09

註 1:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

(八) 駕駛員服務態度與儀容(C3)

本評鑑指標主要為評估各路線之公車駕駛服務態度及儀容是否有符合標準，其評估項目包括「服務態度」、「儀容」二項，衡量值為各路線抽樣班次之平均得點，而評鑑資料來源則由調查員隨車調查並記錄司機之缺失，另再納入交通局隨車稽查缺失資料及民眾申訴資料。相關調查結果整理如表 5.2-9 所示。

由表 5.2-9 可知，本評鑑指標有 20 條路線得到滿分，該評鑑指標之平均得分為 6.44 分。得分在 5 分以下之營運路線分別為基隆客運之 791 路線與三重客運之橘 23 路線，需再加強。

(九) 車容與整潔(C4)

本評鑑指標主要為評估各路線之公車整潔是否有符合標準，其評估項目包括「車廂」、「車體」、「車窗」、「座位」等四項，衡量值為各路線抽樣班次之平均得點，而評鑑資料來源則由調查員隨車調查並記錄公車之缺失，另再納入交通局隨車稽查缺失資料及民眾申訴缺失資料。相關調查結果整理如表 5.2-10 所示。

由表 5.2-10 中可知，該評鑑指標之平均得分為 2.91(滿分為 3 分)，有 102 條營運路線得到滿分，有 65 條營運路線得分在平均值以下，需再加強。

(十) 溫度與噪音(C5)

本評鑑指標主要為評估各路線之車內溫度及車內噪音是否有符合乘客之要求，其評估項目包括「溫度」、「空調」、「車內噪音」等三項，衡量值為各路線抽樣班次之平均得點，而評鑑資料來源則由調查員隨車調查並記錄公車之缺失，另再納入交通局隨車稽查缺失資料及民眾申訴缺失資料。相關調查結果整理如表 5.2-11 所示。

由表 5.2-11 中可知，該本評鑑指標之平均得分為 2.92(滿分 3 分)，有 144 條路線達到滿分。共有 39 條營運路線低於平均值，需再加強。

(十一) 駕駛員行車行為(C6)

本評鑑指標主要為了解各路線駕駛員在行車中是否有容易引起行車安全疑慮之行為及駕駛行為是否平穩。包括「急煞車」、「猛起步」、「車速過快」、「闖紅燈」、「搶黃燈」、「任意超車」、「靠站時車輛未停妥即開啟車門」、「離站時車門未關閉即行駛」、「亂鳴喇叭」、「抽煙」、「買東西(停車或下車)」、「行車時

使用手持式行動裝置」、「行車時與乘客聊天(不含乘客主動詢問)」、「行車時與其他司機聊天」、「行車時無繫安全帶與不當駕駛姿勢」、「嚼檳榔或吃東西」及「行車時聽音樂或廣播」等共 17 個評估項目，依缺失項目一件扣 1~3 點，再由路線總扣點換算路線之得分，另再納入交通局隨車稽查缺失資料及民眾申訴資料。各路線各評估項目之得點情形整理如表 5.2-12 所示。

由表 5.2-12 中可知，該本評鑑指標各路線之平均得分為 4.81 分(滿分為 5 分)。得分為滿分之營運路線有 148 條，得分在 3 分以下之營運路線為三重客運之 810 與淡水客運之 866 路線，需再加強。

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
8	臺北	3.00	2.00	0	0	1	5.00	7.07
51	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
57	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
908	臺北	3.50	2.00	1	0	0	5.50	6.93
橘 2	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
橘 3	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
橘 5	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
藍 17	臺北	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
藍 18(臺北客運)	臺北	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
藍 31	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
藍 32	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
藍 35	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
812	臺北	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
910	臺北	2.67	2.00	1	0	0	4.67	5.82
805(臺北客運)	臺北	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
806(臺北客運)	臺北	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
藍 40	臺北	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
藍 43	臺北	3.83	2.00	0	0	0	5.83	7.78
藍 44	臺北	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
藍 45	臺北	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
藍 46	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
917	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
藍 33	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
843	臺北	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
845(臺北客運)	臺北	3.83	2.00	0	0	0	5.83	7.78
920	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
807	臺北	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
848	臺北	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
921	臺北	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
922	臺北	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
925	臺北	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
926	臺北	2.33	2.00	0	0	1	4.33	6.18
264	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
275	臺北	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
275(副)	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
850	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
851	臺北	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
852	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
926(副)	臺北	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
931	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
三鶯線	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
778	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
779	臺北	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
889	臺北	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
932	臺北	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
657	臺北	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
939	臺北	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
綠 3	新店	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
綠 5	新店	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
綠 6	新店	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
綠 7	新店	3.33	2.00	0	0	1	5.33	7.51
綠 8	新店	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
綠 10	新店	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
綠 13	新店	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
綠 15	新店	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
綠 12	新店	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
923	新店	2.33	1.83	0	0	0	4.17	5.56
930	新店	3.33	2.00	0	1	1	5.33	7.11
849	新店	3.00	2.00	0	0	1	5.00	7.07
935	新店	3.17	2.00	0	0	1	5.17	7.29

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
811	三重	2.33	2.00	0	0	1	4.33	6.18
紅 23	三重	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
805(三重客運)	三重	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	0	0	1	4.00	5.73
835	三重	3.00	2.00	0	0	2	5.00	7.47
藍 37	三重	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
藍 38	三重	2.33	2.00	0	0	4	4.33	7.38
810	三重	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
橘 19	三重	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
橘 20	三重	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
藍 1	三重	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
704	三重	2.33	2.00	0	0	2	4.33	6.58
704(區間)	三重	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
857	三重	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
858	三重	2.00	2.00	0	0	4	4.00	6.93
859	三重	2.50	2.00	0	0	3	4.50	7.20
927(三重客運)	三重	2.00	2.00	0	0	2	4.00	6.13
928(三重客運)	三重	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
橘 21	三重	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
橘 22	三重	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
橘 23	三重	2.00	2.00	1	0	0	4.00	4.93
936	三重	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
橘 25	三重	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	0	0	1	4.00	5.73
802(區間)	首都	2.50	2.00	0	0	1	4.50	6.40
802	首都	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
藍 18(首都客運)	首都	3.67	2.00	0	0	0	5.67	7.56
916(首都客運)	首都	3.67	2.00	0	0	0	5.67	7.56
842	首都	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
845(首都客運)	首都	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
927(首都客運)	首都	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
橘 12	首都	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
橘 13	首都	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
885	首都	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
環狀線(首都客運)	首都	3.33	2.00	0	0	1	5.33	7.51
808	基隆	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
825	基隆	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
826	基隆	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
827	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
828	基隆	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
829	基隆	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
藍 41	基隆	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
846	基隆	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
856	基隆	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
886	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
887	基隆	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
888	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
891	基隆	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
787	基隆	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
788	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
789	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
790	基隆	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
791	基隆	1.67	2.00	0	0	0	3.67	4.89
862(基隆客運)	基隆	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
藍 15	中興	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
816	中興	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
815	中興	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
918(中興巴士)	中興	3.00	2.00	1	0	3	5.00	7.47
橘 16	中興	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
933(中興巴士)	中興	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
820	中興	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
藍 22	新北	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
817	新北	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
919	新北	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
890	新北	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
藍 23	光華	3.00	2.00	1	0	0	5.00	6.27
藍 21	光華	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
813(光華客運)	光華	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
藍 39	光華	2.33	2.00	0	0	1	4.33	6.18
紅 13	淡水	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
紅 22	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
紅 36	淡水	3.17	2.00	1	0	0	5.17	6.49
紅 37	淡水	2.50	2.00	0	0	3	4.50	7.20
紅 38	淡水	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
818	淡水	3.67	2.00	0	0	0	5.67	7.56
837	淡水	3.83	2.00	0	0	0	5.83	7.78
紅 38(區間)	淡水	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
紅 39	淡水	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
紅 28	淡水	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
928(淡水客運)	淡水	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
紅 51	淡水	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
860	淡水	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
861	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
865	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
866	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
867	淡水	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
868	淡水	2.33	2.00	0	0	1	4.33	6.18
869	淡水	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
870	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
871	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
872	淡水	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
873	淡水	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
874	淡水	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
875	淡水	2.17	2.00	0	0	1	4.17	5.96
876	淡水	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
877	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
878	淡水	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
879	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
882	淡水	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
927(淡水客運)	淡水	2.50	2.00	0	0	0	4.50	6.00
862(淡水客運)	淡水	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
863	淡水	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
864	淡水	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
801	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
803	指南	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
紅 26	指南	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
橘 1	指南	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
836	指南	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
838	指南	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
918(指南客運)	指南	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
橘 9	指南	3.67	2.00	0	0	0	5.67	7.56

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 服務態度 良好件數	C3 得點	C3 得分
紅 27	指南	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
813(指南客運)	指南	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
847	指南	3.33	2.00	1	0	1	5.33	7.11
橘 10	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
880	指南	2.67	2.00	0	0	1	4.67	6.62
881	指南	3.00	2.00	0	0	0	5.00	6.67
883	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
892	指南	2.17	2.00	0	0	0	4.17	5.56
893	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
933(指南客運)	指南	3.33	2.00	0	0	0	5.33	7.11
797	指南	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
798	指南	4.00	2.00	0	0	0	6.00	8.00
799	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
800	指南	2.33	2.00	0	0	0	4.33	5.78
938	指南	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
847(區間)	指南	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
839	大南	2.83	2.00	0	0	0	4.83	6.44
綠 9	大南	2.33	2.00	0	0	1	4.33	6.18
819	欣欣	2.67	2.00	0	0	0	4.67	6.22
橘 17	大都會	3.17	2.00	0	0	0	5.17	6.89
橘 18	大都會	3.50	2.00	0	0	0	5.50	7.33
環狀線(大都會客運)	大都會	2.83	2.00	1	0	1	4.83	6.44
937	大都會	2.33	2.00	1	0	1	4.33	5.78
780	國光	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
781	國光	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
782	國光	2.00	2.00	0	0	0	4.00	5.33
平均		2.78	2.00	0.05	0.01	0.21	4.78	6.44
變異係數		0.24	0.01	4.61	14.11	3.03	0.14	0.14

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 8 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
8	臺北	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
57	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橘 3	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 17	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
藍 18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 31	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
藍 32	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
藍 35	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
812	臺北	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
910	臺北	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
805(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 44	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
藍 45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 46	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
917	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 33	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
843	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
920	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
807	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
848	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
925	臺北	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
926	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
264	臺北	1.67	2.00	1.67	2.00	0	0	7.33	2.75
275	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
851	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
852	臺北	1.67	2.00	2.00	2.00	0	0	7.67	2.88
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
931	臺北	1.83	2.00	1.67	2.00	0	0	7.50	2.81
三鶯線	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
778	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
779	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
889	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
932	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
657	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
939	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
綠 3	新店	1.50	2.00	2.00	2.00	0	0	7.50	2.81
綠 5	新店	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
綠 7	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
綠 10	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
綠 13	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
綠 15	新店	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
綠 12	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
923	新店	1.83	2.00	1.50	2.00	0	0	7.33	2.75
930	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
849	新店	1.67	2.00	1.50	2.00	0	0	7.17	2.69
935	新店	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
811	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 23	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
805(三重客運)	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
835	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 37	三重	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
藍 38	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
810	三重	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
橘 19	三重	1.83	2.00	1.50	2.00	0	0	7.33	2.75
橘 20	三重	1.67	2.00	1.50	2.00	0	0	7.17	2.69
藍 1	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
704	三重	1.67	2.00	2.00	2.00	0	0	7.67	2.88
704(區間)	三重	1.83	2.00	1.33	2.00	0	0	7.17	2.69
857	三重	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
858	三重	2.00	1.83	1.67	2.00	0	0	7.50	2.81
859	三重	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
927(三重客運)	三重	1.83	2.00	1.50	2.00	0	0	7.33	2.75
928(三重客運)	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
橋 21	三重	2.00	2.00	1.33	2.00	0	0	7.33	2.75
橋 22	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橋 23	三重	1.83	2.00	1.83	2.00	0	0	7.67	2.88
936	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
橋 25	三重	1.83	2.00	1.83	2.00	0	0	7.67	2.88
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
802	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
842	首都	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
927(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
橋 12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橋 13	首都	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
885	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
環狀線 (首都客運)	首都	2.00	1.83	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
808	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
825	基隆	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
826	基隆	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
827	基隆	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
828	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 41	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
846	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
856	基隆	2.00	2.00	1.00	2.00	0	0	7.00	2.63
886	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
887	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
888	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
891	基隆	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
787	基隆	1.83	2.00	1.83	2.00	0	0	7.67	2.88
788	基隆	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
789	基隆	0.83	2.00	1.00	1.83	0	0	5.67	2.13

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
790	基隆	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
791	基隆	1.50	2.00	1.83	1.83	0	0	7.17	2.69
862(基隆客運)	基隆	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
藍 15	中興	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
816	中興	1.33	2.00	1.00	1.83	0	0	6.17	2.31
815	中興	1.83	2.00	1.50	1.67	0	0	7.00	2.63
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
橘 16	中興	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
933(中興巴士)	中興	1.17	2.00	2.00	2.00	0	0	7.17	2.69
820	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 22	新北	2.00	2.00	2.00	1.50	0	0	7.50	2.81
817	新北	2.00	2.00	2.00	1.00	0	0	7.00	2.63
919	新北	1.50	2.00	1.33	1.67	0	0	6.50	2.44
890	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 23	光華	2.00	2.00	2.00	1.67	0	0	7.67	2.88
藍 21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
藍 39	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 13	淡水	2.00	2.00	1.83	1.67	0	0	7.50	2.81
紅 22	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
紅 36	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	0	1	7.83	2.79
紅 37	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 38	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
818	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 38(區間)	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 39	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 28	淡水	2.00	2.00	2.00	1.67	0	0	7.67	2.88
928(淡水客運)	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
紅 51	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
860	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
861	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
865	淡水	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
866	淡水	1.67	1.67	0.50	1.67	0	0	5.50	2.06
867	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
868	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
869	淡水	1.67	2.00	2.00	2.00	0	0	7.67	2.88
870	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
871	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
872	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
873	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
874	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
875	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
876	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
877	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
878	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
879	淡水	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
882	淡水	2.00	2.00	1.33	2.00	0	0	7.33	2.75
927(淡水客運)	淡水	1.33	2.00	2.00	2.00	0	0	7.33	2.75
862(淡水客運)	淡水	1.50	2.00	1.00	1.17	0	0	5.67	2.13
863	淡水	1.67	2.00	1.67	2.00	0	0	7.33	2.75
864	淡水	2.00	2.00	2.00	1.83	0	0	7.83	2.94
801	指南	2.00	2.00	1.50	2.00	0	0	7.50	2.81
803	指南	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
紅 26	指南	1.50	2.00	2.00	1.83	0	0	7.33	2.75
橘 1	指南	1.83	2.00	1.67	2.00	0	0	7.50	2.81
836	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
838	指南	2.00	2.00	1.67	2.00	0	0	7.67	2.88
918(指南客運)	指南	1.83	2.00	0.67	2.00	0	0	6.50	2.44
橘 9	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
紅 27	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
847	指南	1.83	2.00	2.00	2.00	0	0	7.83	2.94
橘 10	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
880	指南	1.83	2.00	1.83	2.00	0	0	7.67	2.88
881	指南	2.00	2.00	2.00	1.67	0	0	7.67	2.88
883	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
892	指南	2.00	2.00	2.00	1.67	0	0	7.67	2.88
893	指南	2.00	2.00	1.33	2.00	0	0	7.33	2.75
933(指南客運)	指南	1.83	1.83	1.50	1.83	0	0	7.00	2.63
797	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
798	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
799	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
800	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
938	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
847(區間)	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C4 得點	C4 得分
839	大南	2.00	1.67	2.00	2.00	0	0	7.67	2.88
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
819	欣欣	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
橘 17	大都會	2.00	2.00	1.83	2.00	0	0	7.83	2.94
橘 18	大都會	2.00	2.00	1.83	1.83	0	0	7.67	2.88
環狀線 (大都會客運)	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
937	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
780	國光	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
781	國光	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
782	國光	2.00	2.00	2.00	2.00	0	0	8.00	3.00
平均		1.93	1.99	1.86	1.97	0.00	0.01	7.76	2.91
變異係數		0.08	0.02	0.14	0.06	0.00	14.11	0.05	0.05

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(1/5)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內 噪音	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C5 得點	C5 得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
51	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
57	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 3	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 17	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 31	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 32	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 35	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
812	臺北	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
910	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
805(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 44	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 45	臺北	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
藍 46	臺北	1.67	2.00	2.00	0	0	5.67	2.83
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
917	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 33	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
843	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
920	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
807	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
848	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
921	臺北	1.83	2.00	1.83	0	0	5.67	2.83
922	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
926	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
264	臺北	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
275	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
850	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
851	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
852	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(2/5)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內 噪音	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C5 得點	C5 得分
931	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
三鶯線	臺北	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
778	臺北	1.67	2.00	2.00	0	0	5.67	2.83
779	臺北	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
889	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
932	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
657	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
939	臺北	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 3	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 5	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 7	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 10	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 13	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 15	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 12	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
923	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
930	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
849	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
935	新店	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
811	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 23	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
805(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
835	三重	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
藍 37	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 38	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
810	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 19	三重	2.00	2.00	1.83	0	0	5.83	2.92
橘 20	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 1	三重	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
704	三重	2.00	2.00	1.83	0	0	5.83	2.92
704(區間)	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
857	三重	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
858	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
859	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
927(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
928(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 21	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 22	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(3/5)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內 噪音	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C5 得點	C5 得分
橘 23	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
936	三重	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
橘 25	三重	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
802	首都	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
藍 18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
842	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
927(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 12	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 13	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
885	首都	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
環狀線(首都客運)	首都	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
808	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
825	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
826	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
827	基隆	1.33	2.00	2.00	0	0	5.33	2.67
828	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 41	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
846	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
856	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
886	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
887	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
888	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
891	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
787	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
788	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
789	基隆	2.00	2.00	0.67	0	0	4.67	2.33
790	基隆	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
791	基隆	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
862(基隆客運)	基隆	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
藍 15	中興	2.00	2.00	2.00	1	0	6.00	2.85
816	中興	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
815	中興	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.83	0	0	5.83	2.92
橘 16	中興	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
933(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
820	中興	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(4/5)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內 噪音	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C5 得點	C5 得分
藍 22	新北	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
817	新北	2.00	2.00	0.33	0	0	4.33	2.17
919	新北	2.00	2.00	1.83	0	0	5.83	2.92
890	新北	2.00	2.00	0.00	0	0	4.00	2.00
藍 23	光華	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 21	光華	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
藍 39	光華	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 13	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 22	淡水	1.67	2.00	2.00	0	0	5.67	2.83
紅 36	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 37	淡水	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
紅 38	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
818	淡水	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
837	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 38(區間)	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 39	淡水	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
紅 28	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
928(淡水客運)	淡水	2.00	2.00	1.00	0	0	5.00	2.50
紅 51	淡水	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
860	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
861	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
865	淡水	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
866	淡水	2.00	2.00	1.67	0	0	5.67	2.83
867	淡水	1.33	2.00	1.33	0	0	4.67	2.33
868	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
869	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
870	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
871	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
872	淡水	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
873	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
874	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
875	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
876	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
877	淡水	2.00	2.00	0.67	0	0	4.67	2.33
878	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
879	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
882	淡水	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
927(淡水客運)	淡水	2.00	2.00	1.00	0	0	5.00	2.50
862(淡水客運)	淡水	2.00	2.00	0.33	0	0	4.33	2.17
863	淡水	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(5/5)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內 噪音	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	C5 得點	C5 得分
864	淡水	1.33	1.67	2.00	0	0	5.00	2.50
801	指南	2.00	2.00	1.50	0	0	5.50	2.75
803	指南	1.83	2.00	1.67	0	0	5.50	2.75
紅 26	指南	1.83	2.00	1.83	0	0	5.67	2.83
橘 1	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
836	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
838	指南	1.33	2.00	0.33	0	0	3.67	1.83
918(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.50	0	0	5.50	2.75
橘 9	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
紅 27	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
847	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 10	指南	2.00	2.00	0.83	0	0	4.83	2.42
880	指南	2.00	2.00	0.83	0	0	4.83	2.42
881	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
883	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
892	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
893	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
933(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.33	0	0	5.33	2.67
797	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
798	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
799	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
800	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
938	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
847(區間)	指南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
839	大南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
819	欣欣	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
橘 17	大都會	2.00	2.00	1.83	0	0	5.83	2.92
橘 18	大都會	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
環狀線(大都會客運)	大都會	1.83	2.00	2.00	0	0	5.83	2.92
937	大都會	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
780	國光	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
781	國光	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
782	國光	2.00	2.00	2.00	0	0	6.00	3.00
平均		1.97	2.00	1.87	0.01	0.00	5.84	2.92
變異係數		0.05	0.01	0.18	14.11	0.00	0.06	0.06

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
8	臺北	5.00	0	0	0	5.00
51	臺北	5.00	0	0	0	5.00
57	臺北	5.00	0	1	0	4.75
99(臺北客運)	臺北	4.50	0	0	0	4.50
908	臺北	5.00	0	0	0	5.00
橘 2	臺北	4.17	0	0	0	4.17
橘 3	臺北	5.00	0	0	0	5.00
橘 5	臺北	5.00	1	0	0	4.75
藍 17	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 31	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 32	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 35	臺北	5.00	0	0	0	5.00
812	臺北	5.00	0	0	0	5.00
910	臺北	5.00	0	0	0	5.00
805(臺北客運)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
806(臺北客運)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 40	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 43	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 44	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 45	臺北	4.00	0	0	0	4.00
藍 46	臺北	5.00	0	0	0	5.00
916(臺北客運)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
917	臺北	5.00	0	0	0	5.00
藍 33	臺北	5.00	0	0	0	5.00
843	臺北	5.00	0	0	0	5.00
845(臺北客運)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
920	臺北	5.00	0	0	0	5.00
807	臺北	5.00	0	0	0	5.00
848	臺北	5.00	0	0	0	5.00
921	臺北	5.00	0	0	0	5.00
922	臺北	5.00	0	0	0	5.00
925	臺北	4.00	0	0	0	4.00
926	臺北	5.00	0	1	0	4.75
264	臺北	4.50	0	0	0	4.50
275	臺北	5.00	1	0	0	4.75

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
275(副)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
850	臺北	5.00	0	0	0	5.00
851	臺北	5.00	0	0	0	5.00
852	臺北	5.00	0	0	0	5.00
926(副)	臺北	5.00	0	0	0	5.00
931	臺北	4.50	0	0	0	4.50
三鶯線	臺北	4.67	0	0	0	4.67
778	臺北	5.00	0	0	0	5.00
779	臺北	4.50	0	0	0	4.50
889	臺北	5.00	0	0	0	5.00
932	臺北	5.00	0	0	0	5.00
657	臺北	5.00	0	0	0	5.00
939	臺北	5.00	0	0	0	5.00
綠 3	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 5	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 6	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 7	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 8	新店	4.50	1	0	0	4.25
綠 10	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 13	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 15	新店	5.00	0	0	0	5.00
綠 12	新店	5.00	0	0	0	5.00
923	新店	3.67	0	0	0	3.67
930	新店	5.00	0	0	1	5.00
849	新店	5.00	0	0	0	5.00
935	新店	5.00	1	0	0	4.75
811	三重	5.00	0	0	0	5.00
紅 23	三重	5.00	0	0	0	5.00
805(三重客運)	三重	5.00	0	0	0	5.00
806(三重客運)	三重	5.00	0	0	0	5.00
835	三重	5.00	0	0	0	5.00
藍 37	三重	5.00	0	0	0	5.00
藍 38	三重	5.00	0	0	0	5.00
810	三重	1.67	0	0	0	1.67
橘 19	三重	4.50	0	0	0	4.50
橘 20	三重	4.33	0	0	0	4.33

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
藍 1	三重	5.00	0	0	0	5.00
704	三重	5.00	0	0	0	5.00
704(區間)	三重	3.67	0	0	0	3.67
857	三重	5.00	0	0	0	5.00
858	三重	5.00	0	0	0	5.00
859	三重	5.00	0	0	0	5.00
927(三重客運)	三重	4.33	0	0	0	4.33
928(三重客運)	三重	5.00	0	0	0	5.00
橘 21	三重	3.00	0	0	0	3.00
橘 22	三重	5.00	0	0	0	5.00
橘 23	三重	4.50	1	0	0	4.25
936	三重	5.00	1	0	0	4.75
橘 25	三重	5.00	0	0	0	5.00
99(首都客運)	首都	5.00	0	0	0	5.00
802(區間)	首都	5.00	0	0	0	5.00
802	首都	5.00	0	0	0	5.00
藍 18(首都客運)	首都	5.00	0	0	0	5.00
916(首都客運)	首都	5.00	0	0	0	5.00
842	首都	5.00	0	0	0	5.00
845(首都客運)	首都	5.00	0	0	0	5.00
927(首都客運)	首都	5.00	0	0	0	5.00
橘 12	首都	5.00	0	0	0	5.00
橘 13	首都	4.50	0	0	0	4.50
885	首都	5.00	0	0	0	5.00
環狀線(首都客運)	首都	5.00	1	0	0	4.75
808	基隆	5.00	0	0	0	5.00
825	基隆	5.00	0	0	0	5.00
826	基隆	5.00	0	0	0	5.00
827	基隆	4.67	0	0	0	4.67
828	基隆	5.00	0	0	0	5.00
829	基隆	5.00	0	0	0	5.00
藍 41	基隆	5.00	1	2	0	4.25
846	基隆	5.00	0	0	0	5.00
856	基隆	5.00	0	0	0	5.00
886	基隆	5.00	0	0	0	5.00
887	基隆	3.00	0	0	0	3.00

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
888	基隆	4.67	0	0	0	4.67
891	基隆	5.00	0	0	0	5.00
787	基隆	4.33	0	0	0	4.33
788	基隆	5.00	0	0	0	5.00
789	基隆	4.83	0	0	0	4.83
790	基隆	4.33	0	0	0	4.33
791	基隆	3.33	0	0	0	3.33
862(基隆客運)	基隆	4.67	0	0	0	4.67
藍 15	中興	5.00	1	0	0	4.75
816	中興	5.00	0	0	0	5.00
815	中興	5.00	0	0	0	5.00
918(中興巴士)	中興	5.00	0	0	0	5.00
橘 16	中興	5.00	0	0	0	5.00
933(中興巴士)	中興	3.50	0	0	0	3.50
820	中興	5.00	0	0	0	5.00
藍 22	新北	5.00	1	1	0	4.50
817	新北	5.00	0	2	0	4.50
919	新北	4.50	1	0	0	4.25
890	新北	5.00	0	0	0	5.00
藍 23	光華	5.00	1	0	0	4.75
藍 21	光華	5.00	0	0	0	5.00
813(光華客運)	光華	5.00	0	0	2	5.50
藍 39	光華	5.00	0	0	0	5.00
紅 13	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 22	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 36	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 37	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 38	淡水	5.00	0	1	0	4.75
818	淡水	5.00	0	0	0	5.00
837	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 38(區間)	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 39	淡水	4.67	0	0	0	4.67
紅 28	淡水	5.00	0	0	0	5.00
928(淡水客運)	淡水	5.00	0	0	0	5.00
紅 51	淡水	5.00	0	0	0	5.00
860	淡水	5.00	0	0	0	5.00

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
861	淡水	5.00	0	0	0	5.00
865	淡水	5.00	0	0	0	5.00
866	淡水	2.50	0	0	0	2.50
867	淡水	5.00	0	0	0	5.00
868	淡水	5.00	0	0	0	5.00
869	淡水	5.00	0	0	0	5.00
870	淡水	5.00	0	0	0	5.00
871	淡水	5.00	0	0	0	5.00
872	淡水	5.00	0	0	0	5.00
873	淡水	5.00	0	0	0	5.00
874	淡水	5.00	0	0	0	5.00
875	淡水	5.00	0	0	0	5.00
876	淡水	5.00	0	0	0	5.00
877	淡水	4.67	0	0	0	4.67
878	淡水	5.00	0	0	0	5.00
879	淡水	5.00	0	0	0	5.00
882	淡水	5.00	0	0	0	5.00
927(淡水客運)	淡水	4.67	0	0	0	4.67
862(淡水客運)	淡水	5.00	0	0	0	5.00
863	淡水	5.00	0	0	0	5.00
864	淡水	4.83	0	0	0	4.83
801	指南	5.00	1	1	0	4.50
803	指南	5.00	0	0	0	5.00
紅 26	指南	5.00	0	0	0	5.00
橘 1	指南	5.00	0	0	0	5.00
836	指南	5.00	0	0	0	5.00
838	指南	5.00	0	0	0	5.00
918(指南客運)	指南	5.00	0	0	0	5.00
橘 9	指南	5.00	0	0	0	5.00
紅 27	指南	5.00	0	0	0	5.00
813(指南客運)	指南	5.00	0	0	2	5.00
847	指南	5.00	0	0	0	5.00
橘 10	指南	5.00	0	0	0	5.00
880	指南	3.00	0	0	0	3.00
881	指南	5.00	0	0	0	5.00
883	指南	5.00	0	0	0	5.00

表 5.2-12 駕駛員行車行為(C6)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	C6 得點	民眾申訴 缺失件數	交通局 隨車稽查 缺失件數	民眾申訴 之駕駛員 行車行為 良好件數	C6 得分
892	指南	5.00	0	0	0	5.00
893	指南	5.00	0	0	0	5.00
933(指南客運)	指南	4.17	0	0	0	4.17
797	指南	5.00	0	0	0	5.00
798	指南	5.00	0	0	0	5.00
799	指南	5.00	0	0	0	5.00
800	指南	4.67	0	0	0	4.67
938	指南	5.00	0	0	0	5.00
847(區間)	指南	5.00	0	0	0	5.00
839	大南	5.00	0	0	0	5.00
綠 9	大南	5.00	0	0	0	5.00
819	欣欣	5.00	0	0	0	5.00
橘 17	大都會	5.00	0	0	0	5.00
橘 18	大都會	5.00	0	0	0	5.00
環狀線(大都會客運)	大都會	4.50	1	0	1	4.50
937	大都會	5.00	0	0	0	5.00
780	國光	5.00	0	0	0	5.00
781	國光	5.00	0	0	0	5.00
782	國光	5.00	0	0	0	5.00
平均得點		4.84	0.07	0.05	0.03	4.81
變異係數		0.09	3.64	5.58	7.39	0.10

註:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

(十二)駕駛員身心狀況指標(C7)

本評鑑指標主要衡量新北市公車之駕駛員身心狀況，評估的項目包括「出勤前之酒精測試紀錄」及「駕駛員之工時管理」，每項最高 2 點，最低為 0 點，由市府交通局抽查業者之紀錄並評點。各路線各評估項目之得點得分情形整理如表 5.2-13 所示。

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7 得點	C7 得分
8	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
51	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
57	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
908	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
橘 2	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
橘 3	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
橘 5	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 17	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 31	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 32	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 35	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
812	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
910	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 40	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 43	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 44	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 45	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 46	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
917	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 33	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
843	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
920	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
807	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
848	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
921	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7得點	C7得分
922	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
925	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
926	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
264	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
275	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
275(副)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
850	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
851	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
852	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	5.00
931	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
三鶯線	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
778	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
779	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
889	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
932	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
657	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
939	臺北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
綠 3	新店	2	4.00	0.00	2.00	2.50
綠 5	新店	2	4.00	2.00	3.00	3.75
綠 6	新店	2	4.00	1.00	2.50	3.13
綠 7	新店	2	4.00	4.00	4.00	5.00
綠 8	新店	2	4.00	0.00	2.00	2.50
綠 10	新店	2	4.00	0.00	2.00	2.50
綠 13	新店	2	4.00	0.00	2.00	2.50
綠 15	新店	2	4.00	0.00	2.00	2.50
綠 12	新店	2	4.00	4.00	4.00	5.00
923	新店	2	4.00	3.00	3.50	4.38
930	新店	2	4.00	2.00	3.00	3.75
849	新店	2	4.00	2.00	3.00	3.75
935	新店	2	4.00	2.00	3.00	3.75
811	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 23	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
805(三重客運)	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
806(三重客運)	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
835	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
藍 37	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
藍 38	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7得點	C7得分
810	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
橘 19	三重	2	4.00	3.00	3.50	4.38
橘 20	三重	2	4.00	3.00	3.50	4.38
藍 1	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
704	三重	2	4.00	4.00	4.00	5.00
704(區間)	三重	2	4.00	4.00	4.00	5.00
857	三重	2	4.00	3.00	3.50	4.38
858	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
859	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
927(三重客運)	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
928(三重客運)	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
橘 21	三重	2	4.00	2.00	3.00	3.75
橘 22	三重	1	2.00	1.00	3.00	3.75
橘 23	三重	2	4.00	4.00	4.00	5.00
936	三重	2	4.00	1.00	2.50	3.13
橘 25	三重	2	4.00	4.00	4.00	5.00
99(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
802(區間)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
802	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
916(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
842	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
845(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
927(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
橘 12	首都	1	2.00	2.00	4.00	5.00
橘 13	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
885	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
環狀線(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	5.00
808	基隆	2	4.00	3.00	3.50	4.38
825	基隆	2	4.00	2.00	3.00	3.75
826	基隆	2	4.00	4.00	4.00	5.00
827	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
828	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
829	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
藍 41	基隆	2	4.00	3.00	3.50	4.38
846	基隆	1	2.00	2.00	4.00	5.00
856	基隆	2	4.00	4.00	4.00	5.00
886	基隆	1	2.00	0.00	2.00	2.50

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7得點	C7得分
887	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
888	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
891	基隆	1	2.00	1.00	3.00	3.75
787	基隆	2	4.00	1.00	2.50	3.13
788	基隆	2	4.00	4.00	4.00	5.00
789	基隆	2	4.00	2.00	3.00	3.75
790	基隆	2	4.00	4.00	4.00	5.00
791	基隆	2	4.00	4.00	4.00	5.00
862(基隆客運)	基隆	2	4.00	1.00	2.50	3.13
藍 15	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
816	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
815	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
918(中興巴士)	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
橘 16	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
933(中興巴士)	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
820	中興	2	4.00	2.00	3.00	3.75
藍 22	新北	2	4.00	3.00	3.50	4.38
817	新北	2	4.00	2.00	3.00	3.75
919	新北	2	4.00	4.00	4.00	5.00
890	新北	2	4.00	2.00	3.00	3.75
藍 23	光華	2	4.00	1.00	2.50	3.13
藍 21	光華	2	4.00	2.00	3.00	3.75
813(光華客運)	光華	2	4.00	2.00	3.00	3.75
藍 39	光華	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 13	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 22	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 36	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 37	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 38	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
818	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
837	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
紅 38(區間)	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
紅 39	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
紅 28	淡水	2	4.00	4.00	4.00	5.00
928(淡水客運)	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
紅 51	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
860	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
861	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7得點	C7得分
865	淡水	1	2.00	2.00	4.00	5.00
866	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
867	淡水	1	2.00	2.00	4.00	5.00
868	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
869	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
870	淡水	1	2.00	2.00	4.00	5.00
871	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
872	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
873	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
874	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
875	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
876	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
877	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
878	淡水	1	2.00	2.00	4.00	5.00
879	淡水	1	2.00	1.00	3.00	3.75
882	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
927(淡水客運)	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
862(淡水客運)	淡水	2	4.00	2.00	3.00	3.75
863	淡水	2	4.00	3.00	3.50	4.38
864	淡水	2	4.00	4.00	4.00	5.00
801	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
803	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
紅 26	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
橘 1	指南	2	4.00	4.00	4.00	5.00
836	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
838	指南	2	4.00	2.00	3.00	3.75
918(指南客運)	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
橘 9	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
紅 27	指南	2	4.00	4.00	4.00	5.00
813(指南客運)	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
847	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
橘 10	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
880	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
881	指南	1	2.00	1.00	3.00	3.75
883	指南	1	2.00	1.00	3.00	3.75
892	指南	1	2.00	2.00	4.00	5.00
893	指南	1	2.00	2.00	4.00	5.00
933(指南客運)	指南	1	2.00	1.00	3.00	3.75

表 5.2-13 駕駛員身心狀況評鑑指標(C7)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.出勤前之酒精測試紀錄	B.駕駛員之工時管理	C7 得點	C7 得分
797	指南	1	2.00	1.00	3.00	3.75
798	指南	1	2.00	1.00	3.00	3.75
799	指南	1	2.00	2.00	4.00	5.00
800	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
938	指南	2	4.00	3.00	3.50	4.38
847(區間)	指南	2	4.00	4.00	4.00	5.00
839	大南	2	4.00	2.00	3.00	3.75
綠 9	大南	2	4.00	1.00	2.50	3.13
819	欣欣	2	4.00	0.00	2.00	2.50
橘 17	大都會	2	4.00	4.00	4.00	5.00
橘 18	大都會	2	4.00	4.00	4.00	5.00
環狀線(大都會客運)	大都會	2	4.00	2.00	3.00	3.75
937	大都會	2	4.00	4.00	4.00	5.00
780	國光	2	4.00	4.00	4.00	5.00
781	國光	2	4.00	4.00	4.00	5.00
782	國光	2	4.00	4.00	4.00	5.00
平均		-	3.60	2.65	3.46	4.33
變異係數		-	0.22	0.47	0.17	0.17

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之總得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

本評鑑指標之平均得分為 4.33(滿分 5 分)，有 92 條營運路線達到滿分，得分在 3 分以下為欣欣客運之 819、基隆客運之 886、新店客運之綠 3、綠 8、綠 10、綠 13、綠 15 等 7 條營運路線，需再加強。該評鑑指標在「酒測紀錄」評估項目皆合格，但「精神狀況」評估項目則表現較差，各公司平均駕駛員一週累積工時在 48 小時以下之比率為 42.60%；48~60 小時之比率為 41.68%；60 小時以上之比率為 15.72%，其中以欣欣客運最需改善，其 60 小時以上之比率達 100% 為最高。各公司之駕駛員一週累積工時分布情形如表 5.2-14 所示。

表 5.2-14 駕駛員一週累積工時分布情形

客運公司	駕駛員一週累積工時		
	48 小時以下 比率(%)	48~60 小時 比率(%)	60 小時以上 比率(%)
臺北	100.00%	0.00%	0.00%
新店	19.23%	38.46%	42.31%
三重	26.67%	55.56%	17.78%
首都	100.00%	0.00%	0.00%
基隆	43.33%	46.67%	10.00%
中興	0.00%	100.00%	0.00%
新北	37.50%	62.50%	0.00%
光華	0.00%	87.50%	12.50%
淡水	29.63%	70.37%	0.00%
指南	52.50%	47.50%	0.00%
大南	0.00%	75.00%	25.00%
欣欣	0.00%	0.00%	100.00%
大都會	87.50%	0.00%	12.50%
國光	100.00%	0.00%	0.00%
平均	42.60%	41.68%	15.72%

資料來源:本研究調查整理

(十三)交通違規及行車肇事率(D1)

本評鑑指標主要為評估各路線公車發生交通違規、行車肇事之次數及其嚴重程度。資料來源包括臺北區監理所及臺北市交通事件裁決所所提供之交通違規資料；臺北市、新北市、基隆市政府警察局所提供之肇事違規資料等。相關資料整理如表 5.2-15 所示。

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(1/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
8	臺北	1.10	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.91	6.54
51	臺北	0.04	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
57	臺北	5.02	4	3.5	2.0	0.0	0.0	4.58	0.67
99(臺北客運)	臺北	3.48	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.57	7.08
908	臺北	6.38	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.16	7.75
橘 2	臺北	2.18	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 3	臺北	0.96	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 5	臺北	2.98	3	3.0	2.0	0.0	0.0	7.05	0.00
藍 17	臺北	1.30	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.77	6.77
藍 18(臺北客運)	臺北	0.90	1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.12	6.21
藍 31	臺北	0.58	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(2/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
藍 32	臺北	0.60	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 35	臺北	0.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
812	臺北	1.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
910	臺北	11.45	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
805(臺北客運)	臺北	2.28	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.88	6.60
806(臺北客運)	臺北	1.75	1	1.0	0.5	0.0	0.0	3.43	2.51
藍 40	臺北	0.36	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 43	臺北	0.65	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 44	臺北	0.83	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 45	臺北	0.75	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 46	臺北	0.81	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
916(臺北客運)	臺北	5.89	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
917	臺北	0.92	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 33	臺北	0.21	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
843	臺北	1.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
845(臺北客運)	臺北	0.24	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
920	臺北	11.20	2	1.0	0.5	0.0	0.0	0.62	7.00
807	臺北	0.42	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
848	臺北	0.24	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
921	臺北	7.89	1	4.0	1.5	0.0	0.0	2.28	4.35
922	臺北	4.34	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
925	臺北	5.56	4	3.0	1.5	0.0	0.0	3.42	2.54
926	臺北	1.60	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
264	臺北	9.50	1	2.0	0.5	0.0	0.0	0.84	6.65
275	臺北	5.45	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.37	7.41
275(副)	臺北	3.23	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.31	7.50
850	臺北	0.08	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
851	臺北	0.44	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
852	臺北	0.39	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
926(副)	臺北	0.24	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
931	臺北	1.39	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
三鶯線	臺北	3.39	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
778	臺北	0.54	1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.84	5.06
779	臺北	1.54	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
889	臺北	0.57	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
932	臺北	4.59	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
657	臺北	4.18	0	1.0	0.5	0.0	0.0	1.20	6.09
939	臺北	5.92	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.51	7.19
綠 3	新店	1.94	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
綠 5	新店	1.70	4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.35	4.24

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(3/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
綠 6	新店	2.48	1	2.0	1.0	0.0	0.0	4.44	0.89
綠 7	新店	1.21	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
綠 8	新店	2.49	2	2.0	1.0	0.0	0.0	4.83	0.28
綠 10	新店	1.00	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
綠 13	新店	3.51	4	4.0	4.0	0.0	0.0	10.25	0.00
綠 15	新店	1.96	2	6.0	4.0	0.0	0.0	19.39	0.00
綠 12	新店	1.19	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
923	新店	1.84	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
930	新店	5.61	3	1.0	1.0	0.0	0.0	1.96	4.87
849	新店	6.34	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.16	7.75
935	新店	2.06	1	2.0	0.0	0.0	0.0	2.43	4.11
811	三重	3.35	2	4.0	4.0	0.0	0.0	10.16	0.00
紅 23	三重	3.09	1	2.0	1.0	0.0	0.0	3.57	2.30
805(三重客運)	三重	2.10	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.95	6.48
806(三重客運)	三重	1.66	2	2.0	1.0	0.0	0.0	7.22	0.00
835	三重	1.49	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 37	三重	3.78	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.79	6.73
藍 38	三重	5.38	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
810	三重	3.82	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.52	7.16
橋 19	三重	2.10	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橋 20	三重	0.67	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 1	三重	2.15	0	2.0	1.0	0.0	0.0	4.65	0.57
704	三重	7.73	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.13	7.79
704(區間)	三重	0.48	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
857	三重	10.61	10	1.0	1.0	0.0	0.0	1.70	5.29
858	三重	6.69	4	3.0	2.0	0.0	0.0	3.29	2.74
859	三重	3.32	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.30	7.52
927(三重客運)	三重	1.63	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.61	7.02
928(三重客運)	三重	0.39	1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.60	3.85
橋 21	三重	2.53	0	2.0	2.0	0.0	0.0	6.32	0.00
橋 22	三重	0.22	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橋 23	三重	0.58	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
936	三重	5.66	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.18	7.72
橋 25	三重	0.46	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
99(首都客運)	首都	4.51	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.89	6.58
802(區間)	首都	4.09	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
802	首都	6.03	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.17	7.73
藍 18(首都客運)	首都	0.84	1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.19	6.10
916(首都客運)	首都	6.92	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.14	7.77
842	首都	1.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(4/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
845(首都客運)	首都	0.83	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
927(首都客運)	首都	1.59	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橋 12	首都	0.08	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橋 13	首都	1.05	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
885	首都	1.83	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
環狀線(首都客運)	首都	3.90	4	1.0	0.0	0.0	0.0	1.54	5.54
808	基隆	1.77	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
825	基隆	4.81	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
826	基隆	1.09	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
827	基隆	6.19	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
828	基隆	3.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
829	基隆	0.51	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
藍 41	基隆	0.59	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
846	基隆	2.42	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
856	基隆	0.22	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
886	基隆	0.06	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
887	基隆	0.05	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
888	基隆	0.19	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
891	基隆	1.25	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
787	基隆	4.73	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
788	基隆	0.41	12	0.0	0.0	0.0	0.0	29.39	0.00
789	基隆	0.26	1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.84	1.86
790	基隆	0.10	3	0.0	0.0	0.0	0.0	29.30	0.00
791	基隆	0.26	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
862(基隆客運)	基隆	1.51	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.66	6.94
藍 15	中興	6.85	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
816	中興	2.95	0	1.0	1.0	0.0	0.0	2.71	3.67
815	中興	2.78	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
918(中興巴士)	中興	4.26	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.70	6.87
橋 16	中興	0.50	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
933(中興巴士)	中興	2.42	9	1.0	0.5	0.0	0.0	5.78	0.00
820	中興	0.54	1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.84	5.06
藍 22	新北	4.96	3	1.5	0.5	0.0	0.0	1.82	5.09
817	新北	4.47	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
919	新北	5.03	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.80	6.73
890	新北	0.18	1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.44	0.00
藍 23	光華	4.29	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.47	7.25
藍 21	光華	1.20	3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.50	4.00
813(光華客運)	光華	3.20	4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.25	6.00
藍 39	光華	1.36	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.73	6.83

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(5/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
紅 13	淡水	1.67	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
紅 22	淡水	5.32	3	2.0	1.0	0.0	0.0	2.45	4.09
紅 36	淡水	2.15	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
紅 37	淡水	2.15	0	0.5	0.5	0.0	0.0	1.86	5.03
紅 38	淡水	2.55	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.78	6.75
818	淡水	0.65	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
837	淡水	0.58	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
紅 38(區間)	淡水	0.21	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
紅 39	淡水	1.23	2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.63	5.40
紅 28	淡水	0.61	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
928(淡水客運)	淡水	0.32	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
紅 51	淡水	0.99	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
860	淡水	5.08	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
861	淡水	0.79	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
865	淡水	0.11	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
866	淡水	0.09	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
867	淡水	0.11	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
868	淡水	0.38	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
869	淡水	0.01	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
870	淡水	0.37	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
871	淡水	0.19	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
872	淡水	0.48	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
873	淡水	0.48	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
874	淡水	0.17	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
875	淡水	1.06	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
876	淡水	0.33	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
877	淡水	0.33	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
878	淡水	0.18	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
879	淡水	0.28	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
882	淡水	0.45	1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.21	4.47
927(淡水客運)	淡水	1.32	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
862(淡水客運)	淡水	3.25	0	1.0	0.5	0.0	0.0	1.54	5.54
863	淡水	5.40	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.19	7.70
864	淡水	0.81	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
801	指南	6.69	2	2.0	1.0	0.0	0.0	1.79	5.13
803	指南	2.95	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.68	6.92
紅 26	指南	4.49	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 1	指南	1.61	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.62	7.00
836	指南	0.24	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
838	指南	0.77	0	2.0	0.0	0.0	0.0	5.22	0.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(6/6)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通 違規	行車肇事				交通違規 及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	受傷	死亡	肇事 逃逸		
918(指南客運)	指南	4.40	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.23	7.64
橘 9	指南	0.84	3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.58	2.28
紅 27	指南	1.38	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.73	6.84
813(指南客運)	指南	1.86	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.54	7.14
847	指南	3.30	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 10	指南	0.62	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
880	指南	10.71	5	4.5	2.5	0.0	0.0	2.71	3.67
881	指南	0.25	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
883	指南	0.40	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
892	指南	0.34	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
893	指南	0.08	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
933(指南客運)	指南	1.31	0	1.0	0.5	0.0	0.0	3.82	1.88
797	指南	0.68	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
798	指南	0.05	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
799	指南	0.31	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
800	指南	1.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
938	指南	0.49	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
847(區間)	指南	1.33	2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.50	5.60
839	大南	1.31	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
綠 9	大南	0.78	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
819	欣欣	2.05	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 17	大都會	1.67	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
橘 18	大都會	1.92	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
環狀線(大都會客運)	大都會	3.84	2	1.0	0.5	0.0	0.0	1.82	5.08
937	大都會	7.71	3	2.0	0.0	0.0	0.0	0.91	6.55
780	國光	0.10	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
781	國光	0.29	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
782	國光	0.03	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	8.00
平均		2.23	0.86	0.36	0.20	0.00	0.00	1.23	6.67
變異係數		1.07	1.93	2.63	3.10	0.00	0.00	2.89	0.35

註 1:本項評鑑指標之滿分為 8 分

註 2:營運里程 101 年 11 月~102 年 4 月各月營運里程加總

資料來源:本研究調查整理

本評鑑指標滿分為 8 分，各路線平均得分為 6.67 分，其中有 118 條營運路線得到滿分，表現較差者為臺北客運之橋 5、新店客運之綠 13、綠 15、三重客運之 811、806、橋 21、基隆客運之 788、790、中興巴士之 933 路線、新北客運之 890 及指南客運之 838 路線等 11 條營運路線，本評鑑指標得分為 0 分。

(十四)重大營運服務違規(D2)

本評鑑指標主要為評估各路線公車發生重大違規次數。其資料來源主要有三：1.新北市政府交通局主動稽查資料；2.新北市警察局交通隊配合交通局進行稽查，抽測司機是否有酒後服勤；3.民眾申訴資料，經交通局查證屬實並發文糾正者。

本評鑑指標滿分為 5 分，僅基隆客運之 791 路線為 1.11 分，其餘營運路線皆為滿分，本評鑑指標之平均得分為 4.98 分。相關資料彙整如表 5.2-16 所示。

(十五)民眾申訴處理(D3)

本評鑑指標主要評估各公司針對民眾申訴事項，處理應變能力之指標，衡量值以該公司處理申訴案件於交通局要求期限內回應件數佔該公司申訴案件總數之比例，並以該路線每月平均被申訴案件之比率加以調整。相關資料彙整如表 5.2-17 所示。

由表 5.2-17 中可知，本評鑑指標滿分為 5 分，178 條路線中有 127 條路線得到滿分，各路線平均得分為 4.88 分，其中臺北客運之 57 路線得分在 4 分以下，表現較差，需加強改進。

二、各路線評鑑總分計算結果

依據上述各評鑑指標計算結果，加總後即可得路線別評鑑指標之原始總分，路線別評鑑指標原始總分之滿分為 73 分，以一百分為規模調整相對分數，即可得「路線別評鑑指標總分」，此部分佔 80%之比重，再加上「乘客滿意度成績」，此部分佔 20%之比重。各路線評鑑總分計算結果彙整如表 5.2-18 所示。

由表 5.2-18 中可知，得分在 90 分以上之營運路線有 129 條，得分在 80~90 分之營運路線有 64 條，得分在 70~80 分之營運路線有 6 條，總平均得分為 90.53 分。

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(1/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
8	臺北	1.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
51	臺北	0.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
57	臺北	5.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	3.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
908	臺北	6.38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 2	臺北	2.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 3	臺北	0.96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 5	臺北	2.98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 17	臺北	1.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0.90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 31	臺北	0.58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 32	臺北	0.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 35	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
812	臺北	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
910	臺北	11.45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	2.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	1.75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 40	臺北	0.36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 43	臺北	0.65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 44	臺北	0.83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 45	臺北	0.75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 46	臺北	0.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	5.89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
917	臺北	0.92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 33	臺北	0.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
843	臺北	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(2/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
845(臺北客運)	臺北	0.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
920	臺北	11.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
807	臺北	0.42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
848	臺北	0.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
921	臺北	7.89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
922	臺北	4.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
925	臺北	5.56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926	臺北	1.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
264	臺北	9.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275	臺北	5.45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275(副)	臺北	3.23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
850	臺北	0.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
851	臺北	0.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
852	臺北	0.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926(副)	臺北	0.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
931	臺北	1.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
三鶯線	臺北	3.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
778	臺北	0.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
779	臺北	1.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
889	臺北	0.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
932	臺北	4.59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
657	臺北	4.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
939	臺北	5.92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 3	新店	1.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 5	新店	1.70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 6	新店	2.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(3/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闕駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
綠 7	新店	1.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 8	新店	2.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 10	新店	1.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 13	新店	3.51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 15	新店	1.96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 12	新店	1.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
923	新店	1.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
930	新店	5.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
849	新店	6.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
935	新店	2.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
811	三重	3.35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 23	三重	3.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
805(三重客運)	三重	2.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
806(三重客運)	三重	1.66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
835	三重	1.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 37	三重	3.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 38	三重	5.38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
810	三重	3.82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 19	三重	2.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 20	三重	0.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 1	三重	2.15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
704	三重	7.73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
704(區間)	三重	0.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
857	三重	10.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
858	三重	6.69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
859	三重	3.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(4/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
927(三重客運)	三重	1.63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
928(三重客運)	三重	0.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 21	三重	2.53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 22	三重	0.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 23	三重	0.58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
936	三重	5.66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 25	三重	0.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
99(首都客運)	首都	4.51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
802(區間)	首都	4.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
802	首都	6.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	0.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
916(首都客運)	首都	6.92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
842	首都	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
845(首都客運)	首都	0.83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
927(首都客運)	首都	1.59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 12	首都	0.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 13	首都	1.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
885	首都	1.83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
環狀線(首都客運)	首都	3.90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
808	基隆	1.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
825	基隆	4.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
826	基隆	1.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
827	基隆	6.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
828	基隆	3.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
829	基隆	0.51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 41	基隆	0.59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(5/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
846	基隆	2.42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
856	基隆	0.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
886	基隆	0.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
887	基隆	0.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
888	基隆	0.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
891	基隆	1.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
787	基隆	4.73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
788	基隆	0.41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
789	基隆	0.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
790	基隆	0.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
791	基隆	0.26	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3.89	1.11
862(基隆客運)	基隆	1.51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 15	中興	6.85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
816	中興	2.95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
815	中興	2.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
918(中興巴士)	中興	4.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 16	中興	0.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
933(中興巴士)	中興	2.42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
820	中興	0.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 22	新北	4.96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
817	新北	4.47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
919	新北	5.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
890	新北	0.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 23	光華	4.29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 21	光華	1.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
813(光華客運)	光華	3.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(6/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
藍 39	光華	1.36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 13	淡水	1.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 22	淡水	5.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 36	淡水	2.15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 37	淡水	2.15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 38	淡水	2.55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
818	淡水	0.65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
837	淡水	0.58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	0.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 39	淡水	1.23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 28	淡水	0.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
928(淡水客運)	淡水	0.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 51	淡水	0.99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
860	淡水	5.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
861	淡水	0.79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
865	淡水	0.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
866	淡水	0.09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
867	淡水	0.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
868	淡水	0.38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
869	淡水	0.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
870	淡水	0.37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
871	淡水	0.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
872	淡水	0.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
873	淡水	0.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
874	淡水	0.17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
875	淡水	1.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(7/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客		
876	淡水	0.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
877	淡水	0.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
878	淡水	0.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
879	淡水	0.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
882	淡水	0.45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
927(淡水客運)	淡水	1.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
862(淡水客運)	淡水	3.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
863	淡水	5.40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
864	淡水	0.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
801	指南	6.69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
803	指南	2.95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 26	指南	4.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 1	指南	1.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
836	指南	0.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
838	指南	0.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
918(指南客運)	指南	4.40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 9	指南	0.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 27	指南	1.38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
813(指南客運)	指南	1.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
847	指南	3.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橋 10	指南	0.62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
880	指南	10.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
881	指南	0.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
883	指南	0.40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
892	指南	0.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
893	指南	0.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大營運服務違規(D2)評鑑結果(8/8)

營運路線	客運公司	營運里程 (十萬公里)	違規件數 總計	違規項目									重大 違規 次數 (D2)	D2 得分	
				拒載老人 或身心 障礙者	不讓乘客 上車或 趕乘客者	擅自闖駛 區間車	行車人員與乘 客發生肢體 衝突	每日行車班次 超過規定 5% 以上	無故擅自 減班或 停駛	擅自變更 或增減營 運路線	駕駛員酒 後服勤	滯留 乘客			
933(指南客運)	指南	1.31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
797	指南	0.68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
798	指南	0.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
799	指南	0.31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
800	指南	1.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
938	指南	0.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
847(區間)	指南	1.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
839	大南	1.31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
綠 9	大南	0.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
819	欣欣	2.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
橋 17	大都會	1.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
橋 18	大都會	1.92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
環狀線(大都會客運)	大都會	3.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
937	大都會	7.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
780	國光	0.10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
781	國光	0.29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
782	國光	0.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00	
平均		2.23	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	4.98	
變異係數		1.07	14.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.11	0.00	0.00	14.11	0.06

註 1:本項評鑑指標之滿分為 5 分

註 2:營運里程為 101 年 11 月~102 年 4 月各月營運里程加總

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(1/5)

營運路線	客運公司	申訴案件件數	客運公司回應件數	處理比例(D3)	D3 得分
8	臺北	0	0	-	5.00
51	臺北	0	0	-	5.00
57	臺北	7	7	100.00%	3.83
99(臺北客運)	臺北	2	2	100.00%	4.67
908	臺北	4	4	100.00%	4.33
橘 2	臺北	0	0	-	5.00
橘 3	臺北	0	0	-	5.00
橘 5	臺北	5	5	100.00%	4.17
藍 17	臺北	0	0	-	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0	0	-	5.00
藍 31	臺北	0	0	-	5.00
藍 32	臺北	0	0	-	5.00
藍 35	臺北	0	0	-	5.00
812	臺北	0	0	-	5.00
910	臺北	1	1	100.00%	4.83
805(臺北客運)	臺北	1	1	100.00%	4.83
806(臺北客運)	臺北	0	0	-	5.00
藍 40	臺北	0	0	-	5.00
藍 43	臺北	0	0	-	5.00
藍 44	臺北	0	0	-	5.00
藍 45	臺北	0	0	-	5.00
藍 46	臺北	0	0	-	5.00
916(臺北客運)	臺北	0	0	-	5.00
917	臺北	0	0	-	5.00
藍 33	臺北	0	0	-	5.00
843	臺北	0	0	-	5.00
845(臺北客運)	臺北	0	0	-	5.00
920	臺北	2	2	100.00%	4.67
807	臺北	0	0	-	5.00
848	臺北	1	1	100.00%	4.83
921	臺北	2	2	100.00%	4.67
922	臺北	0	0	-	5.00
925	臺北	0	0	-	5.00
926	臺北	0	0	-	5.00
264	臺北	0	0	-	5.00
275	臺北	2	2	100.00%	4.67
275(副)	臺北	0	0	-	5.00
850	臺北	0	0	-	5.00
851	臺北	0	0	-	5.00
852	臺北	0	0	-	5.00
926(副)	臺北	0	0	-	5.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(2/5)

營運路線	客運公司	申訴案件 件數	客運公司 回應件數	處理比例 (D3)	D3 得分
931	臺北	0	0	-	5.00
三鶯線	臺北	0	0	-	5.00
778	臺北	0	0	-	5.00
779	臺北	0	0	-	5.00
889	臺北	0	0	-	5.00
932	臺北	0	0	-	5.00
657	臺北	3	3	100.00%	4.50
939	臺北	0	0	-	5.00
綠 3	新店	0	0	-	5.00
綠 5	新店	1	1	100.00%	4.83
綠 6	新店	0	0	-	5.00
綠 7	新店	1	1	100.00%	4.83
綠 8	新店	2	2	100.00%	4.67
綠 10	新店	0	0	-	5.00
綠 13	新店	0	0	-	5.00
綠 15	新店	3	3	100.00%	4.50
綠 12	新店	0	0	-	5.00
923	新店	1	1	100.00%	4.83
930	新店	1	1	100.00%	4.83
849	新店	2	2	100.00%	4.67
935	新店	1	1	100.00%	4.83
811	三重	1	1	100.00%	4.83
紅 23	三重	1	1	100.00%	4.83
805(三重客運)	三重	0	0	-	5.00
806(三重客運)	三重	0	0	-	5.00
835	三重	0	0	-	5.00
藍 37	三重	3	3	100.00%	4.50
藍 38	三重	1	1	100.00%	4.83
810	三重	3	3	100.00%	4.50
橘 19	三重	1	1	100.00%	4.83
橘 20	三重	0	0	-	5.00
藍 1	三重	0	0	-	5.00
704	三重	2	2	100.00%	4.67
704(區間)	三重	1	1	100.00%	4.83
857	三重	4	4	100.00%	4.33
858	三重	1	1	100.00%	4.83
859	三重	3	3	100.00%	4.50
927(三重客運)	三重	1	1	100.00%	4.83
928(三重客運)	三重	1	1	100.00%	4.83
橘 21	三重	0	0	-	5.00
橘 22	三重	0	0	-	5.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(3/5)

營運路線	客運公司	申訴案件 件數	客運公司 回應件數	處理比例 (D3)	D3 得分
橋 23	三重	2	2	100.00%	4.67
936	三重	2	2	100.00%	4.67
橋 25	三重	0	0	-	5.00
99(首都客運)	首都	1	1	100.00%	4.83
802(區間)	首都	0	0	-	5.00
802	首都	1	1	100.00%	4.83
藍 18(首都客運)	首都	0	0	-	5.00
916(首都客運)	首都	1	1	100.00%	4.83
842	首都	0	0	-	5.00
845(首都客運)	首都	0	0	-	5.00
927(首都客運)	首都	0	0	-	5.00
橋 12	首都	0	0	-	5.00
橋 13	首都	0	0	-	5.00
885	首都	0	0	-	5.00
環狀線(首都客運)	首都	2	2	100.00%	4.67
808	基隆	0	0	-	5.00
825	基隆	0	0	-	5.00
826	基隆	0	0	-	5.00
827	基隆	0	0	-	5.00
828	基隆	0	0	-	5.00
829	基隆	0	0	-	5.00
藍 41	基隆	3	3	100.00%	4.50
846	基隆	0	0	-	5.00
856	基隆	0	0	-	5.00
886	基隆	0	0	-	5.00
887	基隆	0	0	-	5.00
888	基隆	0	0	-	5.00
891	基隆	0	0	-	5.00
787	基隆	0	0	-	5.00
788	基隆	5	5	100.00%	4.17
789	基隆	1	1	100.00%	4.83
790	基隆	1	1	100.00%	4.83
791	基隆	0	0	-	5.00
862(基隆客運)	基隆	1	1	100.00%	4.83
藍 15	中興	3	3	100.00%	4.50
816	中興	0	0	-	5.00
815	中興	0	0	-	5.00
918(中興巴士)	中興	2	2	100.00%	4.67
橋 16	中興	0	0	-	5.00
933(中興巴士)	中興	1	1	100.00%	4.83
820	中興	0	0	-	5.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(4/5)

營運路線	客運公司	申訴案件 件數	客運公司 回應件數	處理比例 (D3)	D3 得分
藍 22	新北	2	2	100.00%	4.67
817	新北	2	2	100.00%	4.67
919	新北	4	4	100.00%	4.33
890	新北	0	0	-	5.00
藍 23	光華	3	3	100.00%	4.50
藍 21	光華	0	0	-	5.00
813(光華客運)	光華	2	2	100.00%	4.67
藍 39	光華	0	0	-	5.00
紅 13	淡水	0	0	-	5.00
紅 22	淡水	0	0	-	5.00
紅 36	淡水	1	1	100.00%	4.83
紅 37	淡水	2	2	100.00%	4.67
紅 38	淡水	2	2	100.00%	4.67
818	淡水	0	0	-	5.00
837	淡水	0	0	-	5.00
紅 38(區間)	淡水	0	0	-	5.00
紅 39	淡水	0	0	-	5.00
紅 28	淡水	0	0	-	5.00
928(淡水客運)	淡水	0	0	-	5.00
紅 51	淡水	0	0	-	5.00
860	淡水	0	0	-	5.00
861	淡水	0	0	-	5.00
865	淡水	0	0	-	5.00
866	淡水	0	0	-	5.00
867	淡水	0	0	-	5.00
868	淡水	0	0	-	5.00
869	淡水	0	0	-	5.00
870	淡水	0	0	-	5.00
871	淡水	0	0	-	5.00
872	淡水	1	1	100.00%	4.83
873	淡水	0	0	-	5.00
874	淡水	0	0	-	5.00
875	淡水	0	0	-	5.00
876	淡水	0	0	-	5.00
877	淡水	1	1	100.00%	4.83
878	淡水	0	0	-	5.00
879	淡水	0	0	-	5.00
882	淡水	0	0	-	5.00
927(淡水客運)	淡水	0	0	-	5.00
862(淡水客運)	淡水	1	1	100.00%	4.83
863	淡水	0	0	-	5.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(5/5)

營運路線	客運公司	申訴案件 件數	客運公司 回應件數	處理比例 (D3)	D3 得分
864	淡水	0	0	-	5.00
801	指南	2	2	100.00%	4.67
803	指南	3	3	100.00%	4.50
紅 26	指南	0	0	-	5.00
橘 1	指南	2	2	100.00%	4.67
836	指南	0	0	-	5.00
838	指南	0	0	-	5.00
918(指南客運)	指南	3	3	100.00%	4.50
橘 9	指南	0	0	-	5.00
紅 27	指南	1	1	100.00%	4.83
813(指南客運)	指南	1	1	100.00%	4.83
847	指南	2	2	100.00%	4.67
橘 10	指南	0	0	-	5.00
880	指南	2	2	100.00%	4.67
881	指南	1	1	100.00%	4.83
883	指南	0	0	-	5.00
892	指南	0	0	-	5.00
893	指南	0	0	-	5.00
933(指南客運)	指南	2	2	100.00%	4.67
797	指南	0	0	-	5.00
798	指南	0	0	-	5.00
799	指南	0	0	-	5.00
800	指南	0	0	-	5.00
938	指南	0	0	-	5.00
847(區間)	指南	0	0	-	5.00
839	大南	2	2	100.00%	4.67
綠 9	大南	1	1	100.00%	4.83
819	欣欣	0	0	-	5.00
橘 17	大都會	1	1	100.00%	4.83
橘 18	大都會	0	0	-	5.00
環狀線(大都會客運)	大都會	4	4	100.00%	4.33
937	大都會	3	3	100.00%	4.50
780	國光	0	0	-	5.00
781	國光	0	0	-	5.00
782	國光	0	0	-	5.00
平均		0.71	0.71	1.00	4.88
變異係數		1.67	1.67	0.00	0.04

註 1:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(1/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
8	臺北	2.75	4.95	2.00	5.00	3.00	7.56	5.00	7.07	2.94	3.00	5.00	5.00	6.54	5.00	5.00	69.81	95.63	82.48	93.00
51	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.58	99.43	96.01	98.75
57	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.35	5.00	5.33	3.00	3.00	4.75	5.00	0.67	5.00	3.83	60.52	82.90	79.50	82.22
99(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	7.41	5.00	5.33	2.94	3.00	4.50	5.00	7.08	5.00	4.67	67.72	92.77	80.40	90.29
908	臺北	2.54	5.00	2.00	5.00	3.00	7.75	5.00	6.93	3.00	3.00	5.00	5.00	7.75	5.00	4.33	70.30	96.30	86.77	94.39
橘 2	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.90	5.00	5.33	3.00	3.00	4.17	5.00	8.00	5.00	5.00	68.98	94.49	80.66	91.73
橘 3	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.70	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.61	95.36	80.01	92.29
橘 5	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.70	5.00	5.56	3.00	3.00	4.75	5.00	0.00	5.00	4.17	60.75	83.22	84.47	83.47
藍 17	臺北	1.50	5.00	2.00	4.79	3.00	7.64	5.00	5.78	2.88	3.00	5.00	5.00	6.77	5.00	5.00	67.36	92.27	86.78	91.17
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	5.00	6.21	5.00	5.00	69.66	95.42	86.45	93.63
藍 31	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	8.00	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.52	99.34	89.49	97.37
藍 32	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	5.56	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.08	96.00	86.60	94.12
藍 35	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.92	95.78	82.78	93.18
812	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	2.94	2.92	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.74	98.28	86.45	95.91
910	臺北	2.65	5.00	2.00	5.00	3.00	7.70	5.00	5.82	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	69.95	95.82	86.14	93.88
805(臺北客運)	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.75	5.00	6.44	2.94	2.67	5.00	5.00	6.60	5.00	4.83	69.21	94.81	85.28	92.90
806(臺北客運)	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.92	5.00	7.33	2.88	3.00	5.00	5.00	2.51	5.00	5.00	66.62	91.26	86.19	90.25
藍 40	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.22	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.00	95.89	88.89	94.49
藍 43	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.73	99.63	87.34	97.17
藍 44	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.21	5.00	6.44	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.48	96.55	86.17	94.47
藍 45	臺北	1.75	5.00	2.00	5.00	3.00	7.49	5.00	7.11	3.00	2.83	4.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.18	94.77	82.59	92.33
藍 46	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.90	5.00	8.00	2.88	2.83	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.61	99.47	85.34	96.64
916(臺北客運)	臺北	2.96	5.00	2.00	5.00	3.00	7.98	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.27	96.26	82.56	93.52
917	臺北	2.25	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.25	98.97	89.50	97.08
藍 33	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.56	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.69	95.47	87.05	93.79
843	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.60	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.83	97.02	84.10	94.44
845(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	7.78	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.80	96.98	84.38	94.46

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(2/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
920	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.67	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	7.00	5.00	4.67	71.33	97.72	86.79	95.53
807	臺北	2.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.67	96.80	83.84	94.21
848	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.67	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.70	96.85	87.33	94.94
921	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.95	5.00	7.11	3.00	2.83	5.00	5.00	4.35	5.00	4.67	67.91	93.03	85.46	91.51
922	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.81	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.70	98.22	88.27	96.23
925	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.80	1.67	6.00	2.94	3.00	4.00	5.00	2.54	5.00	5.00	60.94	83.48	84.75	83.74
926	臺北	3.00	4.45	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	4.75	5.00	8.00	5.00	5.00	70.38	96.41	86.35	94.40
264	臺北	2.52	4.95	2.00	4.79	3.00	8.00	5.00	5.56	2.75	2.92	4.50	5.00	6.65	5.00	5.00	67.64	92.66	84.35	91.00
275	臺北	1.98	5.00	2.00	5.00	3.00	6.40	5.00	5.78	3.00	3.00	4.75	5.00	7.41	5.00	4.67	66.99	91.77	88.74	91.16
275(副)	臺北	2.25	5.00	2.00	5.00	3.00	6.73	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	7.50	5.00	5.00	70.49	96.55	82.67	93.78
850	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	73.00	100.00	93.67	98.73
851	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.41	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.07	97.36	85.08	94.91
852	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.88	99.83	87.25	97.31
926(副)	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.00	97.26	86.73	95.15
931	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	2.81	3.00	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	69.87	95.71	87.54	94.08
三鶯線	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.70	5.00	5.56	3.00	2.92	4.67	5.00	8.00	5.00	5.00	69.81	95.64	84.70	93.45
778	臺北	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	2.83	5.00	5.00	5.06	5.00	5.00	69.49	95.19	81.85	92.52
779	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	2.92	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	70.86	97.07	87.57	95.17
889	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.83	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.83	99.77	90.56	97.93
932	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.89	98.48	89.73	96.73
657	臺北	1.15	4.98	2.00	5.00	3.00	7.39	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	6.09	5.00	4.50	65.88	90.24	81.89	88.57
939	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	8.00	3.61	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	7.19	5.00	5.00	68.31	93.57	88.14	92.49
綠 3	新店	3.00	4.48	2.00	5.00	3.00	6.12	4.75	6.22	2.81	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	65.88	90.25	81.71	88.54
綠 5	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.23	4.75	7.33	2.94	3.00	5.00	3.75	4.24	5.00	4.83	65.07	89.14	83.13	87.94
綠 6	新店	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.40	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.13	0.89	5.00	5.00	62.50	85.62	82.74	85.05
綠 7	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.13	5.00	7.51	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.42	96.46	85.56	94.28
綠 8	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.64	5.00	8.00	3.00	3.00	4.25	2.50	0.28	5.00	4.67	60.34	82.65	84.64	83.05

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(3/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
綠 10	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.17	5.00	7.33	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	68.00	93.15	83.27	91.17
綠 13	新店	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.19	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	2.50	0.00	5.00	5.00	60.09	82.31	87.71	83.39
綠 15	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.97	4.50	6.67	2.94	3.00	5.00	2.50	0.00	5.00	4.50	58.08	79.56	84.83	80.61
綠 12	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.51	5.00	7.33	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.78	95.59	78.82	92.24
923	新店	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.29	5.00	5.56	2.75	3.00	3.67	4.38	8.00	5.00	4.83	67.42	92.36	85.74	91.04
930	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.38	4.75	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	4.87	5.00	4.83	65.69	89.99	84.74	88.94
849	新店	2.92	4.50	2.00	5.00	3.00	6.55	5.00	7.07	2.69	3.00	5.00	3.75	7.75	5.00	4.67	67.89	93.01	82.69	90.94
935	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.27	5.00	7.29	2.94	3.00	4.75	3.75	4.11	5.00	4.83	63.94	87.59	82.00	86.47
811	三重	2.31	4.79	2.00	5.00	3.00	7.82	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	0.00	5.00	4.83	60.68	83.13	83.97	83.30
紅 23	三重	1.50	4.93	1.20	4.17	3.00	5.93	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	3.75	2.30	5.00	4.83	58.83	80.59	81.19	80.71
805(三重客運)	三重	1.31	4.93	2.00	5.00	3.00	7.89	5.00	7.33	2.94	3.00	5.00	3.75	6.48	5.00	5.00	67.63	92.64	85.04	91.12
806(三重客運)	三重	1.71	3.33	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.73	2.88	3.00	5.00	3.13	0.00	5.00	5.00	57.78	79.15	85.15	80.35
835	三重	1.20	5.00	1.20	4.17	3.00	7.75	5.00	7.47	3.00	2.83	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.37	92.28	84.97	90.82
藍 37	三重	1.75	5.00	0.80	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.81	3.00	5.00	3.75	6.73	5.00	4.50	65.56	89.81	84.38	88.73
藍 38	三重	1.16	4.50	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.38	3.00	3.00	5.00	3.13	8.00	5.00	4.83	68.00	93.15	80.67	90.65
810	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	4.75	5.33	2.81	3.00	1.67	3.13	7.16	5.00	4.50	63.11	86.45	83.94	85.95
橘 19	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.08	5.00	5.78	2.75	2.92	4.50	4.38	8.00	5.00	4.83	68.23	93.47	84.22	91.62
橘 20	三重	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	7.89	5.00	5.33	2.69	3.00	4.33	4.38	8.00	5.00	5.00	67.78	92.86	85.00	91.28
藍 1	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.35	5.00	5.78	2.94	2.92	5.00	3.13	0.57	5.00	5.00	60.68	83.12	86.25	83.75
704	三重	2.45	4.91	2.00	5.00	3.00	3.92	5.00	6.58	2.88	2.92	5.00	5.00	7.79	5.00	4.67	66.10	90.55	84.07	89.26
704(區間)	三重	3.00	4.17	2.00	5.00	3.00	7.62	5.00	5.78	2.69	3.00	3.67	5.00	8.00	5.00	4.83	67.75	92.81	80.63	90.37
857	三重	2.04	4.40	2.00	4.58	3.00	3.80	4.75	6.22	2.81	2.92	5.00	4.38	5.29	5.00	4.33	60.51	82.89	80.36	82.39
858	三重	1.25	4.75	1.60	5.00	3.00	4.98	5.00	6.93	2.81	3.00	5.00	3.75	2.74	5.00	4.83	59.64	81.70	81.70	81.70
859	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.90	5.00	7.20	2.88	3.00	5.00	3.75	7.52	5.00	4.50	69.75	95.54	85.83	93.60
927(三重客運)	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.73	5.00	6.13	2.75	3.00	4.33	3.13	7.02	5.00	4.83	66.93	91.68	86.42	90.63
928(三重客運)	三重	3.00	4.42	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.94	3.00	5.00	3.13	3.85	5.00	4.83	63.50	86.98	84.56	86.50
橘 21	三重	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.79	2.22	5.56	2.75	3.00	3.00	3.75	0.00	5.00	5.00	56.05	76.78	82.57	77.93

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(4/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
橋 22	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	71.75	98.29	92.55	97.14
橋 23	三重	3.00	3.50	2.00	5.00	3.00	7.93	3.61	4.93	2.88	3.00	4.25	5.00	8.00	5.00	4.67	65.76	90.09	85.87	89.25
936	三重	3.00	4.84	2.00	5.00	3.00	7.91	3.61	5.56	2.94	2.92	4.75	3.13	7.72	5.00	4.67	66.03	90.45	85.02	89.36
橋 25	三重	3.00	4.81	2.00	3.96	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.98	94.50	85.96	92.79
99(首都客運)	首都	3.00	4.91	2.00	5.00	3.00	7.23	5.00	5.73	3.00	3.00	5.00	5.00	6.58	5.00	4.83	68.29	93.55	80.46	90.93
802(區間)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.60	5.00	6.40	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.00	97.25	86.73	95.15
802	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	2.92	5.00	5.00	7.73	5.00	4.83	70.93	97.16	86.84	95.10
藍 18(首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	5.00	6.10	5.00	5.00	70.66	96.79	87.23	94.88
916(首都客運)	首都	2.79	5.00	2.00	5.00	3.00	7.95	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	5.00	7.77	5.00	4.83	71.89	98.48	85.42	95.87
842	首都	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	6.43	5.00	6.89	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.15	96.10	88.39	94.56
845(首都客運)	首都	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.26	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.23	96.21	89.38	94.84
927(首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.11	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.05	98.70	85.57	96.07
橋 12	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.89	98.48	90.01	96.78
橋 13	首都	2.68	5.00	2.00	5.00	3.00	7.82	5.00	6.89	2.94	3.00	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	70.82	97.02	91.56	95.92
885	首都	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.78	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.73	99.63	86.00	96.91
環狀線 (首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	4.75	7.51	2.94	2.92	4.75	5.00	5.54	5.00	4.67	68.83	94.29	84.46	92.32
808	基隆	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.34	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	70.82	97.02	88.54	95.32
825	基隆	3.00	3.77	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.00	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.34	93.61	83.97	91.68
826	基隆	3.00	4.19	2.00	4.58	3.00	1.60	5.00	5.78	2.81	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	62.96	86.25	86.73	86.35
827	基隆	2.75	4.26	2.00	4.17	3.00	6.87	5.00	5.33	2.94	2.67	4.67	3.75	8.00	5.00	5.00	65.40	89.59	87.69	89.21
828	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	7.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.25	96.23	90.10	95.01
829	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.03	95.93	87.24	94.19
藍 41	基隆	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	4.25	4.38	8.00	5.00	4.50	68.92	94.41	85.93	92.71
846	基隆	3.00	3.75	2.00	4.17	3.00	6.40	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.43	93.74	82.52	91.49
856	基隆	1.50	4.75	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	2.63	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.14	94.71	82.90	92.35
886	基隆	3.00	4.81	2.00	4.17	3.00	7.73	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	66.55	91.16	92.25	91.38

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(5/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
887	基隆	3.00	4.38	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.78	3.00	3.00	3.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.07	90.51	84.17	89.24
888	基隆	3.00	4.35	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	4.67	3.75	8.00	5.00	5.00	67.27	92.15	94.21	92.56
891	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	6.00	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.73	94.15	86.60	92.64
787	基隆	0.00	4.81	1.60	4.58	3.00	8.00	5.00	5.56	2.88	3.00	4.33	3.13	8.00	5.00	5.00	63.89	87.52	86.94	87.40
788	基隆	2.76	4.72	1.60	5.00	3.00	5.91	5.00	5.33	2.94	3.00	5.00	5.00	0.00	5.00	4.17	58.43	80.04	81.85	80.40
789	基隆	0.60	4.86	1.20	4.17	3.00	5.09	5.00	5.33	2.13	2.33	4.83	3.75	1.86	5.00	4.83	53.99	73.96	78.61	74.89
790	基隆	2.76	4.93	2.00	5.00	3.00	7.04	5.00	5.33	2.94	3.00	4.33	5.00	0.00	5.00	4.83	60.17	82.42	84.84	82.90
791	基隆	2.66	4.77	2.00	5.00	3.00	7.73	5.00	4.89	2.69	2.67	3.33	5.00	8.00	1.11	5.00	62.85	86.09	83.46	85.57
862(基隆客運)	基隆	2.15	5.00	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	2.94	2.83	4.67	3.13	6.94	5.00	4.83	65.24	89.37	85.58	88.61
藍 15	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.84	5.00	7.11	2.88	2.85	4.75	3.75	8.00	5.00	4.50	69.67	95.44	86.96	93.75
816	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.70	5.00	6.00	2.31	2.83	5.00	3.75	3.67	5.00	5.00	63.27	86.67	85.18	86.37
815	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.05	5.00	6.67	2.63	2.67	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.76	92.82	85.95	91.45
918(中興巴士)	中興	0.50	5.00	1.20	5.00	3.00	5.93	5.00	7.47	2.81	2.92	5.00	3.75	6.87	5.00	4.67	64.12	87.83	82.30	86.73
橘 16	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.94	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.91	95.77	85.39	93.69
933(中興巴士)	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	0.74	5.00	6.67	2.69	2.67	3.50	3.75	0.00	5.00	4.83	52.84	72.39	83.09	74.53
820	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.34	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	5.06	5.00	5.00	67.15	91.98	86.64	90.91
藍 22	新北	0.33	4.95	1.20	4.58	3.00	7.66	5.00	6.22	2.81	2.83	4.50	4.38	5.09	5.00	4.67	62.24	85.26	80.39	84.28
817	新北	0.25	4.00	2.00	4.17	3.00	7.44	5.00	7.11	2.63	2.17	4.50	3.75	8.00	5.00	4.67	63.68	87.23	80.59	85.90
919	新北	3.00	4.88	0.80	5.00	3.00	6.38	5.00	6.44	2.44	2.92	4.25	5.00	6.73	5.00	4.33	65.17	89.28	87.10	88.84
890	新北	0.00	4.72	1.20	4.17	3.00	6.27	5.00	7.11	3.00	2.00	5.00	3.75	0.00	5.00	5.00	55.22	75.64	82.79	77.07
藍 23	光華	2.25	4.95	1.20	5.00	3.00	6.36	4.75	6.27	2.88	3.00	4.75	3.13	7.25	5.00	4.50	64.29	88.07	85.09	87.47
藍 21	光華	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.61	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	3.75	4.00	5.00	5.00	66.03	90.45	82.69	88.90
813(光華客運)	光華	3.00	5.00	0.80	5.00	3.00	5.23	5.00	8.00	3.00	3.00	5.50	3.75	6.00	5.00	4.67	65.94	90.33	83.20	88.90
藍 39	光華	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.80	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	6.83	5.00	5.00	68.56	93.91	83.02	91.74
紅 13	淡水	2.38	4.77	1.60	5.00	3.00	6.81	5.00	5.78	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.90	91.64	78.44	89.00
紅 22	淡水	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	7.08	2.22	5.33	2.94	2.83	5.00	3.75	4.09	5.00	5.00	60.84	83.35	86.60	84.00
紅 36	淡水	2.79	4.72	2.00	5.00	3.00	6.56	5.00	6.49	2.79	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	67.93	93.05	80.39	90.52

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(6/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
紅 37	淡水	1.27	4.98	2.00	4.58	3.00	7.87	5.00	7.20	3.00	2.92	5.00	3.75	5.03	5.00	4.67	65.26	89.40	80.81	87.68
紅 38	淡水	2.13	5.00	2.00	5.00	3.00	6.70	4.50	7.33	3.00	3.00	4.75	3.75	6.75	5.00	4.67	66.57	91.19	81.31	89.21
818	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.56	3.00	2.67	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	71.60	98.08	85.05	95.47
837	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.80	5.00	7.78	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.95	93.09	85.35	91.54
紅 38(區間)	淡水	1.50	5.00	2.00	5.00	3.00	7.20	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.85	92.95	83.86	91.13
紅 39	淡水	1.50	4.98	1.20	5.00	3.00	7.69	3.61	6.00	3.00	2.83	4.67	3.75	5.40	5.00	5.00	62.63	85.79	86.25	85.88
紅 28	淡水	2.50	5.00	2.00	5.00	3.00	7.69	5.00	5.78	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.84	95.67	86.27	93.79
928(淡水客運)	淡水	3.00	4.03	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.94	2.50	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	68.66	94.06	85.90	92.43
紅 51	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.56	5.00	6.89	3.00	2.83	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.03	95.93	83.29	93.40
860	淡水	1.64	4.98	2.00	4.17	3.00	6.98	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.62	92.63	79.16	89.93
861	淡水	0.00	4.88	2.00	3.75	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	65.34	89.51	83.93	88.39
865	淡水	3.00	4.63	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	2.83	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.84	94.30	80.12	91.46
866	淡水	3.00	4.86	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.06	2.83	2.50	3.75	8.00	5.00	5.00	65.34	89.51	80.41	87.69
867	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	2.33	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.33	99.09	84.57	96.18
868	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.93	95.79	89.67	94.57
869	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.85	91.57	81.99	89.66
870	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	7.33	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.83	94.29	82.67	91.97
871	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.08	94.63	87.18	93.14
872	淡水	3.00	4.54	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	3.00	2.67	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	68.34	93.62	83.78	91.65
873	淡水	3.00	4.88	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.36	93.64	81.23	91.16
874	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.92	94.41	82.36	92.00
875	淡水	2.69	5.00	2.00	5.00	3.00	7.94	5.00	5.96	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	69.95	95.83	81.29	92.92
876	淡水	3.00	4.72	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.89	94.38	84.39	92.38
877	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	4.75	5.33	3.00	2.33	4.67	3.75	8.00	5.00	4.83	66.83	91.55	82.35	89.71
878	淡水	3.00	4.84	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.82	95.64	87.08	93.93
879	淡水	1.50	4.95	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.58	91.20	79.32	88.83
882	淡水	1.00	4.91	1.60	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.75	3.00	5.00	3.75	4.47	5.00	5.00	61.97	84.90	80.94	84.11

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(7/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
927(淡水客運)	淡水	3.00	4.68	1.60	5.00	3.00	7.38	5.00	6.00	2.75	2.50	4.67	4.38	8.00	5.00	5.00	67.95	93.09	85.19	91.51
862(淡水客運)	淡水	0.00	4.72	1.60	4.58	3.00	8.00	5.00	6.22	2.13	2.17	5.00	3.75	5.54	5.00	4.83	61.54	84.30	77.04	82.85
863	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.33	5.00	8.00	2.75	2.67	5.00	4.38	7.70	5.00	5.00	66.83	91.55	81.02	89.44
864	淡水	3.00	4.86	2.00	3.75	3.00	6.81	2.22	7.33	2.94	2.50	4.83	5.00	8.00	5.00	5.00	66.25	90.76	80.54	88.71
801	指南	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	1.18	5.00	5.33	2.81	2.75	4.50	4.38	5.13	5.00	4.67	58.54	80.19	82.41	80.64
803	指南	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	6.86	4.75	6.44	2.88	2.75	5.00	4.38	6.92	5.00	4.50	67.26	92.14	83.78	90.47
紅 26	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.88	5.00	6.67	2.75	2.83	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	70.51	96.58	83.43	93.95
橘 1	指南	0.00	4.91	1.20	4.17	3.00	7.93	5.00	6.89	2.81	3.00	5.00	5.00	7.00	5.00	4.67	65.58	89.84	76.55	87.18
836	指南	0.00	4.88	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.57	92.56	81.96	90.44
838	指南	0.00	5.00	1.60	5.00	3.00	6.44	5.00	7.33	2.88	1.83	5.00	3.75	0.00	5.00	5.00	56.84	77.86	77.02	77.69
918(指南客運)	指南	0.10	5.00	1.60	5.00	3.00	5.89	5.00	6.89	2.44	2.75	5.00	4.38	7.64	5.00	4.50	64.18	87.92	81.50	86.64
橘 9	指南	0.00	5.00	1.60	4.17	3.00	7.22	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	4.38	2.28	5.00	5.00	61.20	83.83	79.35	82.93
紅 27	指南	3.00	4.95	1.20	5.00	3.00	7.54	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	6.84	5.00	4.83	67.93	93.05	83.55	91.15
813(指南客運)	指南	3.00	5.00	0.80	4.79	3.00	5.61	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	4.38	7.14	5.00	4.83	67.55	92.53	83.48	90.72
847	指南	3.00	4.98	1.20	5.00	3.00	5.65	5.00	7.11	2.94	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	4.67	67.91	93.03	83.35	91.09
橘 10	指南	3.00	4.68	1.20	5.00	3.00	7.41	5.00	5.33	2.94	2.42	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.35	92.25	86.38	91.08
880	指南	2.16	4.50	1.20	5.00	3.00	8.00	3.61	6.62	2.88	2.42	3.00	4.38	3.67	5.00	4.67	60.09	82.32	81.22	82.10
881	指南	3.00	4.88	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	69.21	94.81	81.68	92.18
883	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.08	94.63	86.72	93.05
892	指南	3.00	4.77	2.00	5.00	3.00	6.22	5.00	5.56	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.42	93.73	84.27	91.84
893	指南	3.00	4.91	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.75	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.19	94.78	88.18	93.46
933(指南客運)	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	0.74	5.00	7.11	2.63	2.67	4.17	3.75	1.88	5.00	4.67	55.61	76.18	86.52	78.25
797	指南	3.00	4.95	1.20	4.79	3.00	6.50	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.19	94.78	87.17	93.26
798	指南	3.00	5.00	1.20	5.00	3.00	2.67	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	65.62	89.89	84.88	88.89
799	指南	1.25	5.00	2.00	5.00	3.00	7.52	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.10	93.29	87.46	92.12
800	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	4.67	5.00	5.78	3.00	3.00	4.67	4.38	8.00	5.00	5.00	66.49	91.08	87.91	90.44
938	指南	3.00	5.00	1.20	5.00	3.00	6.00	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	68.02	93.18	86.33	91.81

表 5.2-18 各路線評鑑總分計算結果彙整(8/8)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑 總分
847(區間)	指南	2.50	4.98	1.60	5.00	3.00	6.67	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	5.60	5.00	5.00	65.67	89.96	84.01	88.77
839	大南	1.80	5.00	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.67	68.14	93.34	80.88	90.84
綠 9	大南	2.75	4.98	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.13	8.00	5.00	4.83	68.46	93.78	84.74	91.98
819	欣欣	0.83	4.77	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	66.32	90.85	82.72	89.23
橘 17	大都會	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	7.73	5.00	6.89	2.94	2.92	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.91	97.14	84.83	94.68
橘 18	大都會	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.33	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.21	98.92	87.04	96.54
環狀線 (大都會客運)	大都會	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	5.00	6.44	3.00	2.92	4.50	3.75	5.08	5.00	4.33	65.79	90.12	85.48	89.20
937	大都會	3.00	4.93	2.00	5.00	3.00	7.01	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	6.55	5.00	4.50	67.76	92.83	88.33	91.93
780	國光	3.00	3.43	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	67.93	93.05	89.29	92.30
781	國光	3.00	3.56	2.00	4.17	3.00	7.19	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	67.25	92.12	91.24	91.95
782	國光	3.00	3.80	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.30	93.56	93.01	93.45
平均分數		2.53	4.86	1.85	4.83	3.00	7.24	4.89	6.44	2.91	2.92	4.81	4.33	6.67	4.98	4.88	67.14	91.97	84.77	90.53
變異係數		0.35	0.06	0.16	0.07	0.00	0.17	0.09	0.14	0.05	0.06	0.10	0.17	0.35	0.06	0.04	0.06	0.06	0.04	0.05

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/73)計算而得

資料來源:本研究調查整理

三、受補貼路線評鑑總分計算結果

此次受評之 199 條新北市公車路線中，有 71 條是屬於受補貼路線，為了解受補貼路線在此次評鑑中之表現，特將受補貼路線之評鑑成績整理如表 5.2-19。

由表 5.2-19 中可知，得分在 90 分以上之營運路線有 54 條，得分在 80~90 分之營運路線有 15 條，得分在 70~80 分之營運路線有 2 條，平均總分為 91.56 分，其中以臺北客運之 51 路線表現最佳。

四、非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果

此次受評之 178 條新北市公車路線中，有 128 條是屬於非受補貼（一般）路線，為了解非受補貼（一般）路線在此次評鑑中之表現，特將非受補貼（一般）路線之評鑑成績整理如表 5.2-20。

由表 5.2-20 中可知，得分在 90 分以上之營運路線有 75 條，得分在 80~90 分之營運路線有 49 條，得分在 70~80 分之營運路線有 4 條，平均總分為 89.96 分，其中以臺北客運之 51 路線表現最佳。

表 5.2-19 受補貼路線評鑑總分計算結果彙整(1/3)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客滿 意度 總分	各路線 評鑑 總分
8	臺北	2.75	4.95	2.00	5.00	3.00	7.56	5.00	7.07	2.94	3.00	5.00	5.00	6.54	5.00	5.00	69.81	95.63	82.48	93.00
橘 3	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.70	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.61	95.36	80.01	92.29
藍 17	臺北	1.50	5.00	2.00	4.79	3.00	7.64	5.00	5.78	2.88	3.00	5.00	5.00	6.77	5.00	5.00	67.36	92.27	86.78	91.17
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	5.00	6.21	5.00	5.00	69.66	95.42	86.45	93.63
藍 31	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	8.00	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.52	99.34	89.49	97.37
藍 32	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	5.56	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.08	96.00	86.60	94.12
藍 35	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.92	95.78	82.78	93.18
910	臺北	2.65	5.00	2.00	5.00	3.00	7.70	5.00	5.82	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	69.95	95.82	86.14	93.88
藍 40	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.22	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.00	95.89	88.89	94.49
藍 43	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.73	99.63	87.34	97.17
藍 44	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.21	5.00	6.44	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.48	96.55	86.17	94.47
藍 45	臺北	1.75	5.00	2.00	5.00	3.00	7.49	5.00	7.11	3.00	2.83	4.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.18	94.77	82.59	92.33
藍 46	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.90	5.00	8.00	2.88	2.83	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.61	99.47	85.34	96.64
917	臺北	2.25	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.25	98.97	89.50	97.08
藍 33	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.56	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.69	95.47	87.05	93.79
807	臺北	2.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.67	96.80	83.84	94.21
850	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	73.00	100.00	93.67	98.73
851	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.41	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.07	97.36	85.08	94.91
852	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.88	99.83	87.25	97.31
三鶯線	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.70	5.00	5.56	3.00	2.92	4.67	5.00	8.00	5.00	5.00	69.81	95.64	84.70	93.45
綠 3	新店	3.00	4.48	2.00	5.00	3.00	6.12	4.75	6.22	2.81	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	65.88	90.25	81.71	88.54
綠 5	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.23	4.75	7.33	2.94	3.00	5.00	3.75	4.24	5.00	4.83	65.07	89.14	83.13	87.94
綠 6	新店	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.40	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.13	0.89	5.00	5.00	62.50	85.62	82.74	85.05
綠 7	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.13	5.00	7.51	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.42	96.46	85.56	94.28
綠 8	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.64	5.00	8.00	3.00	3.00	4.25	2.50	0.28	5.00	4.67	60.34	82.65	84.64	83.05
綠 10	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.17	5.00	7.33	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	68.00	93.15	83.27	91.17
綠 13	新店	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.19	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	2.50	0.00	5.00	5.00	60.09	82.31	87.71	83.39

表 5.2-19 受補貼路線評鑑總分計算結果彙整(2/3)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客滿 意度 總分	各路線 評鑑 總分
線 15	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.97	4.50	6.67	2.94	3.00	5.00	2.50	0.00	5.00	4.50	58.08	79.56	84.83	80.61
線 12	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.51	5.00	7.33	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.78	95.59	78.82	92.24
923	新店	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.29	5.00	5.56	2.75	3.00	3.67	4.38	8.00	5.00	4.83	67.42	92.36	85.74	91.04
紅 23	三重	1.50	4.93	1.20	4.17	3.00	5.93	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	3.75	2.30	5.00	4.83	58.83	80.59	81.19	80.71
835	三重	1.20	5.00	1.20	4.17	3.00	7.75	5.00	7.47	3.00	2.83	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.37	92.28	84.97	90.82
橘 22	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	71.75	98.29	92.55	97.14
橘 23	三重	3.00	3.50	2.00	5.00	3.00	7.93	3.61	4.93	2.88	3.00	4.25	5.00	8.00	5.00	4.67	65.76	90.09	85.87	89.25
橘 25	三重	3.00	4.81	2.00	3.96	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.98	94.50	85.96	92.79
885	首都	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	7.78	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.73	99.63	86.00	96.91
環狀線(首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	4.75	7.51	2.94	2.92	4.75	5.00	5.54	5.00	4.67	68.83	94.29	84.46	92.32
808	基隆	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.34	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	70.82	97.02	88.54	95.32
827	基隆	2.75	4.26	2.00	4.17	3.00	6.87	5.00	5.33	2.94	2.67	4.67	3.75	8.00	5.00	5.00	65.40	89.59	87.69	89.21
828	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	7.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.25	96.23	90.10	95.01
829	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.03	95.93	87.24	94.19
藍 41	基隆	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	4.25	4.38	8.00	5.00	4.50	68.92	94.41	85.93	92.71
846	基隆	3.00	3.75	2.00	4.17	3.00	6.40	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.43	93.74	82.52	91.49
886	基隆	3.00	4.81	2.00	4.17	3.00	7.73	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	66.55	91.16	92.25	91.38
887	基隆	3.00	4.38	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.78	3.00	3.00	3.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.07	90.51	84.17	89.24
888	基隆	3.00	4.35	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	4.67	3.75	8.00	5.00	5.00	67.27	92.15	94.21	92.56
891	基隆	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	6.00	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.73	94.15	86.60	92.64
890	新北	0.00	4.72	1.20	4.17	3.00	6.27	5.00	7.11	3.00	2.00	5.00	3.75	0.00	5.00	5.00	55.22	75.64	82.79	77.07
紅 13	淡水	2.38	4.77	1.60	5.00	3.00	6.81	5.00	5.78	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.90	91.64	78.44	89.00
837	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.80	5.00	7.78	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.95	93.09	85.35	91.54
865	淡水	3.00	4.63	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	2.83	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.84	94.30	80.12	91.46
866	淡水	3.00	4.86	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.06	2.83	2.50	3.75	8.00	5.00	5.00	65.34	89.51	80.41	87.69
867	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	2.33	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.33	99.09	84.57	96.18
868	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.93	95.79	89.67	94.57

表 5.2-19 受補貼路線評鑑總分計算結果彙整(3/3)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客滿 意度 總分	各路線 評鑑 總分
870	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	7.33	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.83	94.29	82.67	91.97
871	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.08	94.63	87.18	93.14
872	淡水	3.00	4.54	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	3.00	2.67	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	68.34	93.62	83.78	91.65
873	淡水	3.00	4.88	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.36	93.64	81.23	91.16
874	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.92	94.41	82.36	92.00
877	淡水	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	8.00	4.75	5.33	3.00	2.33	4.67	3.75	8.00	5.00	4.83	66.83	91.55	82.35	89.71
836	指南	0.00	4.88	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.57	92.56	81.96	90.44
838	指南	0.00	5.00	1.60	5.00	3.00	6.44	5.00	7.33	2.88	1.83	5.00	3.75	0.00	5.00	5.00	56.84	77.86	77.02	77.69
橋 9	指南	0.00	5.00	1.60	4.17	3.00	7.22	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	4.38	2.28	5.00	5.00	61.20	83.83	79.35	82.93
938	指南	3.00	5.00	1.20	5.00	3.00	6.00	5.00	6.44	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	68.02	93.18	86.33	91.81
839	大南	1.80	5.00	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.67	68.14	93.34	80.88	90.84
綠 9	大南	2.75	4.98	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.13	8.00	5.00	4.83	68.46	93.78	84.74	91.98
橋 18	大都會	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.33	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.21	98.92	87.04	96.54
環狀線 (大都會客運)	大都會	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	5.00	6.44	3.00	2.92	4.50	3.75	5.08	5.00	4.33	65.79	90.12	85.48	89.20
780	國光	3.00	3.43	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	67.93	93.05	89.29	92.30
781	國光	3.00	3.56	2.00	4.17	3.00	7.19	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	67.25	92.12	91.24	91.95
782	國光	3.00	3.80	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.30	93.56	93.01	93.45
平均分數		2.64	4.83	1.92	4.72	3.00	7.48	4.96	6.50	2.95	2.93	4.84	4.29	6.99	5.00	4.94	67.97	93.11	85.32	91.56
變異係數		0.32	0.08	0.12	0.08	0.00	0.09	0.04	0.15	0.04	0.07	0.09	0.19	0.34	0.00	0.03	0.06	0.06	0.04	0.05

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/73)計算而得

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果彙整(1/5)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分
51	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.58	99.43	96.01	98.75
57	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.35	5.00	5.33	3.00	3.00	4.75	5.00	0.67	5.00	3.83	60.52	82.90	79.50	82.22
99(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	7.41	5.00	5.33	2.94	3.00	4.50	5.00	7.08	5.00	4.67	67.72	92.77	80.40	90.29
908	臺北	2.54	5.00	2.00	5.00	3.00	7.75	5.00	6.93	3.00	3.00	5.00	5.00	7.75	5.00	4.33	70.30	96.30	86.77	94.39
橋 2	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.90	5.00	5.33	3.00	3.00	4.17	5.00	8.00	5.00	5.00	68.98	94.49	80.66	91.73
橋 5	臺北	3.00	5.00	2.00	4.58	3.00	7.70	5.00	5.56	3.00	3.00	4.75	5.00	0.00	5.00	4.17	60.75	83.22	84.47	83.47
812	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	2.94	2.92	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.74	98.28	86.45	95.91
805(臺北客運)	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.75	5.00	6.44	2.94	2.67	5.00	5.00	6.60	5.00	4.83	69.21	94.81	85.28	92.90
806(臺北客運)	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.92	5.00	7.33	2.88	3.00	5.00	5.00	2.51	5.00	5.00	66.62	91.26	86.19	90.25
916(臺北客運)	臺北	2.96	5.00	2.00	5.00	3.00	7.98	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.27	96.26	82.56	93.52
843	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.60	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.83	97.02	84.10	94.44
845(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	2.00	4.58	3.00	8.00	5.00	7.78	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.80	96.98	84.38	94.46
920	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.67	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	7.00	5.00	4.67	71.33	97.72	86.79	95.53
848	臺北	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.67	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.70	96.85	87.33	94.94
921	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.95	5.00	7.11	3.00	2.83	5.00	5.00	4.35	5.00	4.67	67.91	93.03	85.46	91.51
922	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.81	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.70	98.22	88.27	96.23
925	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.80	1.67	6.00	2.94	3.00	4.00	5.00	2.54	5.00	5.00	60.94	83.48	84.75	83.74
926	臺北	3.00	4.45	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.18	3.00	3.00	4.75	5.00	8.00	5.00	5.00	70.38	96.41	86.35	94.40
264	臺北	2.52	4.95	2.00	4.79	3.00	8.00	5.00	5.56	2.75	2.92	4.50	5.00	6.65	5.00	5.00	67.64	92.66	84.35	91.00
275	臺北	1.98	5.00	2.00	5.00	3.00	6.40	5.00	5.78	3.00	3.00	4.75	5.00	7.41	5.00	4.67	66.99	91.77	88.74	91.16
275(副)	臺北	2.25	5.00	2.00	5.00	3.00	6.73	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	7.50	5.00	5.00	70.49	96.55	82.67	93.78
926(副)	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.00	97.26	86.73	95.15
931	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	2.81	3.00	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	69.87	95.71	87.54	94.08
778	臺北	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	8.00	3.00	2.83	5.00	5.00	5.06	5.00	5.00	69.49	95.19	81.85	92.52
779	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	2.92	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	70.86	97.07	87.57	95.17
889	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.83	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.83	99.77	90.56	97.93
932	臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.89	98.48	89.73	96.73

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果彙整(2/5)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分
657	臺北	1.15	4.98	2.00	5.00	3.00	7.39	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	6.09	5.00	4.50	65.88	90.24	81.89	88.57
939	臺北	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	8.00	3.61	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	7.19	5.00	5.00	68.31	93.57	88.14	92.49
930	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.38	4.75	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	4.87	5.00	4.83	65.69	89.99	84.74	88.94
849	新店	2.92	4.50	2.00	5.00	3.00	6.55	5.00	7.07	2.69	3.00	5.00	3.75	7.75	5.00	4.67	67.89	93.01	82.69	90.94
935	新店	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.27	5.00	7.29	2.94	3.00	4.75	3.75	4.11	5.00	4.83	63.94	87.59	82.00	86.47
811	三重	2.31	4.79	2.00	5.00	3.00	7.82	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	0.00	5.00	4.83	60.68	83.13	83.97	83.30
805(三重客運)	三重	1.31	4.93	2.00	5.00	3.00	7.89	5.00	7.33	2.94	3.00	5.00	3.75	6.48	5.00	5.00	67.63	92.64	85.04	91.12
806(三重客運)	三重	1.71	3.33	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.73	2.88	3.00	5.00	3.13	0.00	5.00	5.00	57.78	79.15	85.15	80.35
藍 37	三重	1.75	5.00	0.80	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.81	3.00	5.00	3.75	6.73	5.00	4.50	65.56	89.81	84.38	88.73
藍 38	三重	1.16	4.50	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.38	3.00	3.00	5.00	3.13	8.00	5.00	4.83	68.00	93.15	80.67	90.65
810	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.76	4.75	5.33	2.81	3.00	1.67	3.13	7.16	5.00	4.50	63.11	86.45	83.94	85.95
橘 19	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.08	5.00	5.78	2.75	2.92	4.50	4.38	8.00	5.00	4.83	68.23	93.47	84.22	91.62
橘 20	三重	3.00	5.00	2.00	4.17	3.00	7.89	5.00	5.33	2.69	3.00	4.33	4.38	8.00	5.00	5.00	67.78	92.86	85.00	91.28
藍 1	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.35	5.00	5.78	2.94	2.92	5.00	3.13	0.57	5.00	5.00	60.68	83.12	86.25	83.75
704	三重	2.45	4.91	2.00	5.00	3.00	3.92	5.00	6.58	2.88	2.92	5.00	5.00	7.79	5.00	4.67	66.10	90.55	84.07	89.26
704(區間)	三重	3.00	4.17	2.00	5.00	3.00	7.62	5.00	5.78	2.69	3.00	3.67	5.00	8.00	5.00	4.83	67.75	92.81	80.63	90.37
857	三重	2.04	4.40	2.00	4.58	3.00	3.80	4.75	6.22	2.81	2.92	5.00	4.38	5.29	5.00	4.33	60.51	82.89	80.36	82.39
858	三重	1.25	4.75	1.60	5.00	3.00	4.98	5.00	6.93	2.81	3.00	5.00	3.75	2.74	5.00	4.83	59.64	81.70	81.70	81.70
859	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.90	5.00	7.20	2.88	3.00	5.00	3.75	7.52	5.00	4.50	69.75	95.54	85.83	93.60
927(三重客運)	三重	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.73	5.00	6.13	2.75	3.00	4.33	3.13	7.02	5.00	4.83	66.93	91.68	86.42	90.63
928(三重客運)	三重	3.00	4.42	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.94	3.00	5.00	3.13	3.85	5.00	4.83	63.50	86.98	84.56	86.50
橘 21	三重	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.79	2.22	5.56	2.75	3.00	3.00	3.75	0.00	5.00	5.00	56.05	76.78	82.57	77.93
936	三重	3.00	4.84	2.00	5.00	3.00	7.91	3.61	5.56	2.94	2.92	4.75	3.13	7.72	5.00	4.67	66.03	90.45	85.02	89.36
99(首都客運)	首都	3.00	4.91	2.00	5.00	3.00	7.23	5.00	5.73	3.00	3.00	5.00	5.00	6.58	5.00	4.83	68.29	93.55	80.46	90.93
802(區間)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.60	5.00	6.40	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.00	97.25	86.73	95.15
802	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.44	3.00	2.92	5.00	5.00	7.73	5.00	4.83	70.93	97.16	86.84	95.10
藍 18(首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	5.00	6.10	5.00	5.00	70.66	96.79	87.23	94.88

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果彙整(3/5)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分
916(首都客運)	首都	2.79	5.00	2.00	5.00	3.00	7.95	5.00	7.56	3.00	3.00	5.00	5.00	7.77	5.00	4.83	71.89	98.48	85.42	95.87
842	首都	3.00	4.95	2.00	5.00	3.00	6.43	5.00	6.89	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.15	96.10	88.39	94.56
845(首都客運)	首都	3.00	4.98	2.00	5.00	3.00	7.26	5.00	6.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	70.23	96.21	89.38	94.84
927(首都客運)	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.11	2.94	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.05	98.70	85.57	96.07
橋 12	首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.89	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	71.89	98.48	90.01	96.78
橋 13	首都	2.68	5.00	2.00	5.00	3.00	7.82	5.00	6.89	2.94	3.00	4.50	5.00	8.00	5.00	5.00	70.82	97.02	91.56	95.92
825	基隆	3.00	3.77	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.00	2.81	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.34	93.61	83.97	91.68
826	基隆	3.00	4.19	2.00	4.58	3.00	1.60	5.00	5.78	2.81	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	62.96	86.25	86.73	86.35
856	基隆	1.50	4.75	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	2.63	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.14	94.71	82.90	92.35
787	基隆	0.00	4.81	1.60	4.58	3.00	8.00	5.00	5.56	2.88	3.00	4.33	3.13	8.00	5.00	5.00	63.89	87.52	86.94	87.40
788	基隆	2.76	4.72	1.60	5.00	3.00	5.91	5.00	5.33	2.94	3.00	5.00	5.00	0.00	5.00	4.17	58.43	80.04	81.85	80.40
789	基隆	0.60	4.86	1.20	4.17	3.00	5.09	5.00	5.33	2.13	2.33	4.83	3.75	1.86	5.00	4.83	53.99	73.96	78.61	74.89
790	基隆	2.76	4.93	2.00	5.00	3.00	7.04	5.00	5.33	2.94	3.00	4.33	5.00	0.00	5.00	4.83	60.17	82.42	84.84	82.90
791	基隆	2.66	4.77	2.00	5.00	3.00	7.73	5.00	4.89	2.69	2.67	3.33	5.00	8.00	1.11	5.00	62.85	86.09	83.46	85.57
862(基隆客運)	基隆	2.15	5.00	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.56	2.94	2.83	4.67	3.13	6.94	5.00	4.83	65.24	89.37	85.58	88.61
藍 15	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.84	5.00	7.11	2.88	2.85	4.75	3.75	8.00	5.00	4.50	69.67	95.44	86.96	93.75
816	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.70	5.00	6.00	2.31	2.83	5.00	3.75	3.67	5.00	5.00	63.27	86.67	85.18	86.37
815	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.05	5.00	6.67	2.63	2.67	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.76	92.82	85.95	91.45
918(中興巴士)	中興	0.50	5.00	1.20	5.00	3.00	5.93	5.00	7.47	2.81	2.92	5.00	3.75	6.87	5.00	4.67	64.12	87.83	82.30	86.73
橋 16	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.94	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.91	95.77	85.39	93.69
933(中興巴士)	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	0.74	5.00	6.67	2.69	2.67	3.50	3.75	0.00	5.00	4.83	52.84	72.39	83.09	74.53
820	中興	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.34	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	5.06	5.00	5.00	67.15	91.98	86.64	90.91
藍 22	新北	0.33	4.95	1.20	4.58	3.00	7.66	5.00	6.22	2.81	2.83	4.50	4.38	5.09	5.00	4.67	62.24	85.26	80.39	84.28
817	新北	0.25	4.00	2.00	4.17	3.00	7.44	5.00	7.11	2.63	2.17	4.50	3.75	8.00	5.00	4.67	63.68	87.23	80.59	85.90
919	新北	3.00	4.88	0.80	5.00	3.00	6.38	5.00	6.44	2.44	2.92	4.25	5.00	6.73	5.00	4.33	65.17	89.28	87.10	88.84
藍 23	光華	2.25	4.95	1.20	5.00	3.00	6.36	4.75	6.27	2.88	3.00	4.75	3.13	7.25	5.00	4.50	64.29	88.07	85.09	87.47
藍 21	光華	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.61	5.00	6.67	3.00	3.00	5.00	3.75	4.00	5.00	5.00	66.03	90.45	82.69	88.90

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果彙整(4/5)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分
813(光華客運)	光華	3.00	5.00	0.80	5.00	3.00	5.23	5.00	8.00	3.00	3.00	5.50	3.75	6.00	5.00	4.67	65.94	90.33	83.20	88.90
藍 39	光華	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.80	5.00	6.18	3.00	3.00	5.00	3.75	6.83	5.00	5.00	68.56	93.91	83.02	91.74
紅 22	淡水	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	7.08	2.22	5.33	2.94	2.83	5.00	3.75	4.09	5.00	5.00	60.84	83.35	86.60	84.00
紅 36	淡水	2.79	4.72	2.00	5.00	3.00	6.56	5.00	6.49	2.79	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	67.93	93.05	80.39	90.52
紅 37	淡水	1.27	4.98	2.00	4.58	3.00	7.87	5.00	7.20	3.00	2.92	5.00	3.75	5.03	5.00	4.67	65.26	89.40	80.81	87.68
紅 38	淡水	2.13	5.00	2.00	5.00	3.00	6.70	4.50	7.33	3.00	3.00	4.75	3.75	6.75	5.00	4.67	66.57	91.19	81.31	89.21
818	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	7.56	3.00	2.67	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	71.60	98.08	85.05	95.47
紅 38(區間)	淡水	1.50	5.00	2.00	5.00	3.00	7.20	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.85	92.95	83.86	91.13
紅 39	淡水	1.50	4.98	1.20	5.00	3.00	7.69	3.61	6.00	3.00	2.83	4.67	3.75	5.40	5.00	5.00	62.63	85.79	86.25	85.88
紅 28	淡水	2.50	5.00	2.00	5.00	3.00	7.69	5.00	5.78	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.84	95.67	86.27	93.79
928(淡水客運)	淡水	3.00	4.03	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.94	2.50	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	68.66	94.06	85.90	92.43
紅 51	淡水	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.56	5.00	6.89	3.00	2.83	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	70.03	95.93	83.29	93.40
860	淡水	1.64	4.98	2.00	4.17	3.00	6.98	5.00	7.11	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	67.62	92.63	79.16	89.93
861	淡水	0.00	4.88	2.00	3.75	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	65.34	89.51	83.93	88.39
869	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.85	91.57	81.99	89.66
875	淡水	2.69	5.00	2.00	5.00	3.00	7.94	5.00	5.96	3.00	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	69.95	95.83	81.29	92.92
876	淡水	3.00	4.72	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	68.89	94.38	84.39	92.38
878	淡水	3.00	4.84	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.82	95.64	87.08	93.93
879	淡水	1.50	4.95	2.00	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	66.58	91.20	79.32	88.83
882	淡水	1.00	4.91	1.60	4.17	3.00	8.00	5.00	5.33	2.75	3.00	5.00	3.75	4.47	5.00	5.00	61.97	84.90	80.94	84.11
927(淡水客運)	淡水	3.00	4.68	1.60	5.00	3.00	7.38	5.00	6.00	2.75	2.50	4.67	4.38	8.00	5.00	5.00	67.95	93.09	85.19	91.51
862(淡水客運)	淡水	0.00	4.72	1.60	4.58	3.00	8.00	5.00	6.22	2.13	2.17	5.00	3.75	5.54	5.00	4.83	61.54	84.30	77.04	82.85
863	淡水	0.00	5.00	2.00	5.00	3.00	6.33	5.00	8.00	2.75	2.67	5.00	4.38	7.70	5.00	5.00	66.83	91.55	81.02	89.44
864	淡水	3.00	4.86	2.00	3.75	3.00	6.81	2.22	7.33	2.94	2.50	4.83	5.00	8.00	5.00	5.00	66.25	90.76	80.54	88.71
801	指南	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	1.18	5.00	5.33	2.81	2.75	4.50	4.38	5.13	5.00	4.67	58.54	80.19	82.41	80.64
803	指南	3.00	5.00	2.00	4.79	3.00	6.86	4.75	6.44	2.88	2.75	5.00	4.38	6.92	5.00	4.50	67.26	92.14	83.78	90.47
紅 26	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.88	5.00	6.67	2.75	2.83	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	70.51	96.58	83.43	93.95

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線評鑑總分計算結果彙整(5/5)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分
橋 1	指南	0.00	4.91	1.20	4.17	3.00	7.93	5.00	6.89	2.81	3.00	5.00	5.00	7.00	5.00	4.67	65.58	89.84	76.55	87.18
918(指南客運)	指南	0.10	5.00	1.60	5.00	3.00	5.89	5.00	6.89	2.44	2.75	5.00	4.38	7.64	5.00	4.50	64.18	87.92	81.50	86.64
紅 27	指南	3.00	4.95	1.20	5.00	3.00	7.54	5.00	5.56	3.00	3.00	5.00	5.00	6.84	5.00	4.83	67.93	93.05	83.55	91.15
813(指南客運)	指南	3.00	5.00	0.80	4.79	3.00	5.61	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	4.38	7.14	5.00	4.83	67.55	92.53	83.48	90.72
847	指南	3.00	4.98	1.20	5.00	3.00	5.65	5.00	7.11	2.94	3.00	5.00	4.38	8.00	5.00	4.67	67.91	93.03	83.35	91.09
橋 10	指南	3.00	4.68	1.20	5.00	3.00	7.41	5.00	5.33	2.94	2.42	5.00	4.38	8.00	5.00	5.00	67.35	92.25	86.38	91.08
880	指南	2.16	4.50	1.20	5.00	3.00	8.00	3.61	6.62	2.88	2.42	3.00	4.38	3.67	5.00	4.67	60.09	82.32	81.22	82.10
881	指南	3.00	4.88	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	6.67	2.88	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	69.21	94.81	81.68	92.18
883	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.08	94.63	86.72	93.05
892	指南	3.00	4.77	2.00	5.00	3.00	6.22	5.00	5.56	2.88	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.42	93.73	84.27	91.84
893	指南	3.00	4.91	1.20	5.00	3.00	8.00	5.00	5.33	2.75	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	69.19	94.78	88.18	93.46
933(指南客運)	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	0.74	5.00	7.11	2.63	2.67	4.17	3.75	1.88	5.00	4.67	55.61	76.18	86.52	78.25
797	指南	3.00	4.95	1.20	4.79	3.00	6.50	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	69.19	94.78	87.17	93.26
798	指南	3.00	5.00	1.20	5.00	3.00	2.67	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.75	8.00	5.00	5.00	65.62	89.89	84.88	88.89
799	指南	1.25	5.00	2.00	5.00	3.00	7.52	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	68.10	93.29	87.46	92.12
800	指南	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	4.67	5.00	5.78	3.00	3.00	4.67	4.38	8.00	5.00	5.00	66.49	91.08	87.91	90.44
847(區間)	指南	2.50	4.98	1.60	5.00	3.00	6.67	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	5.60	5.00	5.00	65.67	89.96	84.01	88.77
819	欣欣	0.83	4.77	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	66.32	90.85	82.72	89.23
橋 17	大都會	3.00	5.00	1.60	5.00	3.00	7.73	5.00	6.89	2.94	2.92	5.00	5.00	8.00	5.00	4.83	70.91	97.14	84.83	94.68
937	大都會	3.00	4.93	2.00	5.00	3.00	7.01	5.00	5.78	3.00	3.00	5.00	5.00	6.55	5.00	4.50	67.76	92.83	88.33	91.93
平均分數		2.46	4.88	1.82	4.89	3.00	7.11	4.85	6.40	2.89	2.92	4.80	4.36	6.50	4.97	4.85	66.68	91.34	84.46	89.96
變異係數		0.37	0.05	0.19	0.05	0.00	0.21	0.12	0.13	0.06	0.06	0.10	0.15	0.36	0.07	0.05	0.06	0.06	0.04	0.05

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/73)計算而得

資料來源:本研究調查整理

5.3 各公司評鑑總分之計算

依據前節所述，個別公司總分之計算主要有兩大部分，其一為由 5.2 節之各路線評鑑總分所求得「各公司之各路線評鑑平均總分」，其二為不可依路線別計算評鑑指標之「公司別評鑑指標總分」，將兩者分數相加，即可得各公司評鑑總分。

一、各公司之各路線評鑑平均總分計算結果

由 5.2 節中之各路線評鑑總分按客運公司別加以平均，彙整計算後整理如表 5.3-1 所示。就各公司之整體表現而言，以首都客運表現最佳，平均總分為 94.94 分；臺北客運次佳，平均總分達 93.48 分，而新北客運之平均總分為 84.02 分，需再加強。

二、公司別評鑑指標總分計算結果

依據前節所述，不可依路線別計算之評鑑指標包括有「A1 場站空間與站牌設施」、「B5 行車記錄器之設置與管理」、「B7 車輛強化安全設施」、「D4 政策配合」、「D5 公司行車安全與服務制度之完整性」、「D6 公司行車安全與服務制度之落實程度」、「D7 保險狀況」等七個評鑑指標。其計算結果說明如下：

(一) 場站空間與站牌設施(A1)

本評鑑指標為「A1 場站空間與站牌設施」，其計算係依據各客運公司提供新北市公車所有停車場站資料(包括場站數、場站面積等)以及「平均夜間配車輛數」為基礎，以求得各公司之場站「停車場面積」與「平均每日配車輛數」之比值(上限為大型公車(20 坪/車))；計算方式為先將場站面積扣除中型公車停車的面積(中型公車為(12 坪/車))，剩下的停車面積則屬於大型公車(含場站內聯營公車數)，衡量值為大型公車平均可享有之停放空間。此外，針對業者所提報的站牌現況查核資料，進行站牌維護狀況及提報確實度評核。

利用上述資料計算，本期場站空間評鑑指標總平均值為 59.46(坪/車)。由各業者提供的資料中可以發現，所有業者之單位大型車輛擁有停車面積都有達到 20(坪/車)，該評估項目皆達滿分。在「站牌維護狀況」方面，僅國光客運與大南客運獲得滿分，其餘客運公司之站牌有歪斜、傾倒、牌面損毀及無設置站牌等缺失尚未改善，未能獲得滿分，該評估項目為零分。「(A1)場站空間」評鑑指標之平均得分為 2.14 分(滿分為 3 分)，計算結果如表 5.3-2 所示。

表 5.3-1 各公司之各路線評鑑平均總分計算結果彙整

客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各公司之 各路線評鑑 平均總分
臺北	2.77	4.98	1.99	4.90	3.00	7.75	4.90	6.56	2.97	2.97	4.87	5.00	7.06	5.00	4.90	69.63	95.38	85.87	93.48
新店	2.99	4.91	2.00	5.00	3.00	6.37	4.90	7.00	2.92	3.00	4.82	3.46	4.78	5.00	4.85	65.01	89.05	83.66	87.97
三重	2.42	4.71	1.86	4.83	3.00	7.26	4.74	6.19	2.87	2.97	4.59	3.86	5.62	5.00	4.80	64.71	88.65	84.36	87.79
首都	2.96	4.98	2.00	5.00	3.00	7.65	4.98	6.91	2.97	2.99	4.94	5.00	7.48	5.00	4.93	70.79	96.97	86.84	94.94
基隆	2.54	4.65	1.85	4.55	3.00	7.14	5.00	5.94	2.87	2.92	4.64	4.08	6.78	4.80	4.90	65.66	89.94	86.01	89.15
中興	2.64	5.00	1.89	5.00	3.00	5.94	5.00	6.88	2.75	2.85	4.75	3.75	5.66	5.00	4.86	64.96	88.99	85.07	88.20
新北	0.90	4.64	1.30	4.48	3.00	6.94	5.00	6.72	2.72	2.48	4.56	4.22	4.96	5.00	4.67	61.58	84.35	82.72	84.02
光華	2.81	4.99	1.50	5.00	3.00	6.75	4.94	6.78	2.97	3.00	5.06	3.59	6.02	5.00	4.79	66.20	90.69	83.50	89.25
淡水	2.20	4.88	1.86	4.71	3.00	7.61	4.77	6.20	2.89	2.84	4.88	4.12	7.50	5.00	4.96	67.43	92.36	82.93	90.48
指南	2.25	4.93	1.52	4.90	3.00	6.27	4.93	6.49	2.89	2.85	4.85	4.38	6.59	5.00	4.87	65.71	90.02	83.71	88.76
大南	2.28	4.99	1.60	5.00	3.00	8.00	5.00	6.31	2.94	3.00	5.00	3.44	8.00	5.00	4.75	68.30	93.56	82.81	91.41
欣欣	0.83	4.77	2.00	5.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	66.32	90.85	82.72	89.23
大都會	3.00	4.98	1.90	5.00	3.00	7.63	5.00	6.61	2.95	2.96	4.88	4.69	6.91	5.00	4.67	69.17	94.75	86.42	93.08
國光	3.00	3.60	2.00	4.17	3.00	7.73	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	67.82	92.91	91.18	92.56
平均分數	2.40	4.79	1.80	4.82	3.00	7.22	4.94	6.44	2.91	2.92	4.85	4.08	6.67	4.99	4.85	66.66	91.32	84.84	90.02
變異係數	0.30	0.08	0.13	0.05	0.00	0.09	0.02	0.07	0.03	0.05	0.03	0.18	0.17	0.01	0.02	0.04	0.04	0.03	0.03

資料來源:本研究調查整理

表 5.3-2 場站空間(A1)評鑑結果

營運公司	場站數	場站面積	夜間停放 大型車輛數	夜間停放 中型車輛數	A (註)	場站空間之 足夠性 (A1a)	站牌維護狀況 (A1b)	A1 得分
臺北	12	20998.51	648.00	30.00	32.41	1.00	1.00	2.00
新店	3	8399.52	285.00	0.00	29.47	1.00	1.00	2.00
三重	9	10481.60	358.00	2.00	29.28	1.00	1.00	2.00
首都	3	5468.00	126.00	2.00	43.40	1.00	1.00	2.00
基隆	3	4330.96	183.00	45.00	23.67	1.00	1.00	2.00
中興	3	4429.70	166.00	4.00	26.68	1.00	1.00	2.00
新北	1	2019.00	73.00	9.00	27.66	1.00	1.00	2.00
光華	2	2606.00	88.00	6.00	29.61	1.00	1.00	2.00
淡水	2	4647.60	135.00	31.00	34.43	1.00	1.00	2.00
指南	6	12314.90	394.00	25.00	31.26	1.00	1.00	2.00
大南	1	1154.00	3.00	8.00	384.67	1.00	2.00	3.00
欣欣	1	2790.00	70.00	0.00	39.86	1.00	1.00	2.00
大都會	2	3678.00	167.00	17.00	22.02	1.00	1.00	2.00
國光		1874.50	24.00	4.00	78.10	1.00	2.00	3.00
合計	48.00	85192.29	2720.00	183.00	832.51	14.00	16.00	30.00
平均值	3.69	6085.16	194.29	13.07	59.46	1.00	1.14	2.14

註 1:A=場站面積/配車數,其中場站面積=現有停車面積-(夜間停放中型公車數×12 坪)。

註 2:A1a 之滿分為 1 分, A1b 之滿分為 2 分, 本項評鑑指標之滿分為 3 分。

資料來源:本研究調查整理

(二) 行車記錄器之設置與管理(B5)

本評鑑指標主要衡量各客運公司對行車記錄器之管理與後續考核，衡量值包括「定期查核統計報表」、「訂定查核獎懲辦法」、「獎懲之實際執行記錄」，衡量值為各營運公司之總得點。本評鑑指標之資料來源主要為新北市政府交通局稽查人員至各公司查閱各路線之統計報表或執行記錄，相關資料整理如表 5.3-3 所示。該評鑑指標各業者均得滿分。

表 5.3-3 行車記錄器之設置與管理(B5)評鑑結果

客運公司	定期查核統計報表	訂定查核獎懲辦法	獎懲之實際執行記錄	B5 得點	B5 得分
臺北	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
新店	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
三重	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
首都	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
基隆	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
中興	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
新北	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
光華	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
淡水	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
指南	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
大南	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
欣欣	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
大都會	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
國光	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
平均	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00
變異係數	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之總得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 2 分

資料來源:新北市政府交通局評分

(三) 車輛強化安全設施(B7)

本評鑑指標主要在評估各公司之營運車輛是否有強化安全之設施，由公車業者自行舉證，再由交通局依所提事證進行評點。由表 5.3-4 可知，14 家業者中僅首都客運為滿分(5 分)，該評鑑指標之平均得分為 3.39 分。其中三重客運、基隆客運及國光客運得分低於 3 分，表現較差，需再加強。

表 5.3-4 車輛強化安全設施(B7)評鑑結果

客運公司	B7 得點	B7 得分
臺北	7.00	3.50
新店	6.00	3.00
三重	4.00	2.00
首都	10.00	5.00
基隆	4.00	2.00
中興	8.00	4.00
新北	8.00	4.00
光華	8.00	4.00
淡水	8.00	4.00
指南	8.00	4.00
大南	6.50	3.25
欣欣	6.00	3.00
大都會	7.50	3.75
國光	4.00	2.00
平均	6.79	3.39
變異係數	0.27	0.27

註:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源:新北市政府交通局評分

(四) 政策配合(D4)

本評鑑指標主要為評估各公司對新北市政府所推廣或要求業者配合事項，各公司配合之情形。主要衡量值包括有 A.無障礙設施；B.前瞻性服務；C.稽查改善處理；D.特別配合事項。其資料來源 A、B 項是由各公司自行提供舉證，C、D 項則由交通局彙整提出，再由交通局綜合評量評定各公司之得點及得分。各業者之政策配合項目之得點及得分如表 5.3-5 所示，14 家業者中僅臺北客運為滿分(5 分)，該評鑑指標之平均得分為 4.17 分。其中國光客運得分低於 3 分，表現較差，需再加強。

(五) 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)

本評鑑指標主要評估各公車業者對於行車安全是否有一套完整的管理制度。評估項目包括「駕駛員身心管理制度」、「安全教育訓練制度」、「車輛檢修制度」及「肇事通報與處理制度」等四項，由業者提供書面資料供交通局評分，另再納入違反勞動基準法遭勞檢單位裁罰資料，受裁罰者於「駕駛員身心管理制度」評估項目中扣 1 點。由表 5.3-6 可知，14 家業者中僅光華客運為滿分(5 分)，該評鑑指標之平均得分為 4.57 分。

表 5.3-5 政策配合(D4)評鑑結果

客運公司	無障礙設施	前瞻性服務	稽查改善處理	特別配合事項			D4 得點	D4 得分
				A.建議案件回覆	B.營運及成本資料傳送情形	C.平均上線率		
臺北	0.90	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.89	5.00
新店	0.20	1.00	1.00	0.33	0.33	0.33	3.19	3.26
三重	0.30	1.30	1.00	0.33	0.33	0.33	3.59	3.67
首都	0.80	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.79	4.90
基隆	0.30	0.80	1.00	0.33	0.33	0.33	3.09	3.16
中興	0.60	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.39	4.49
新北	0.20	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.19	4.28
光華	0.70	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.69	4.80
淡水	0.70	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.69	4.80
指南	0.70	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.69	4.80
大南	0.90	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.69	4.80
欣欣	0.20	1.30	1.00	0.33	0.33	0.33	3.49	3.57
大都會	0.40	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.39	4.49
國光	0.10	0.30	1.00	0.33	0.33	0.33	2.39	2.44
平均	0.50	1.59	1.00	0.33	0.33	0.33	4.08	4.17
變異係數	0.57	0.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19	0.19

註1:各項評鑑項目內數字為該項目之總得分

註2:本項評鑑指標之滿分為5分

資料來源:新北市政府交通局評分

表 5.3-6 公司行車安全與服務制度之完整性(D5)評鑑結果

客運公司	駕駛員身心管理制度	安全教育訓練制度	車輛檢修制度	肇事通報與處理制度	民眾申訴處理制度	內部稽查作業制度	D5 得點	D5 得分
臺北	1.00	2.00	2.00	1.75	1.75	2.00	10.50	4.38
新店	1.95	1.95	2.00	1.75	1.75	2.00	11.40	4.75
三重	1.00	2.00	1.75	1.75	2.00	2.00	10.50	4.38
首都	2.00	2.00	2.00	1.75	1.75	2.00	11.50	4.79
基隆	1.95	1.95	1.95	1.70	1.65	1.70	10.90	4.54
中興	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00	4.58
新北	2.00	2.00	2.00	1.75	1.75	1.75	11.25	4.69
光華	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
淡水	2.00	2.00	2.00	1.75	1.75	1.75	11.25	4.69
指南	1.00	1.75	2.00	1.75	1.75	1.75	10.00	4.17
大南	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00	4.58
欣欣	1.00	2.00	2.00	1.75	2.00	2.00	10.75	4.48
大都會	1.00	2.00	2.00	1.75	2.00	2.00	10.75	4.48
國光	1.00	2.00	2.00	1.75	2.00	2.00	10.75	4.48
平均值	1.42	1.98	1.98	1.80	1.87	1.93	10.97	4.57
變異係數	0.36	0.03	0.03	0.06	0.07	0.06	0.05	0.05

註:本項評鑑指標之滿分為5分

資料來源:新北市政府交通局評分

(六) 公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)

本評鑑指標主要評估各公車業者對行車安全管理制度之執行及落實程度，評估項目與 D5 評鑑指標相同，評分方式是由交通局稽查人員針對四個評估項目，依據業者提供之制度進行抽樣稽查，以了解其落實程度，評鑑結果如表 5.3-7 所示。本評鑑指標以首都客運表現最佳為滿分，該評鑑指標之平均得分為 4.68 分。

(七) 保險狀況(D7)

本評鑑指標主要在評估各公司對乘客之投保狀況，評估項目包括「乘客責任險」及「任意第三人責任險」等兩項投保狀況，由業者提供資料供交通局評分，評鑑結果如表 5.3-8 所示。14 家業者中，僅中興巴士及光華客運未投保任意第三人責任險，其餘業者為兩項險種均有投保，該評鑑指標之平均得分為 1.75 分。

三、各公司評鑑總分計算結果

綜合上述「各公司之各路線評鑑平均總分」，加上不可依路線別計算之「公司別評鑑指標總分」，可得各公司評鑑總分，並依此進行評等，整理後如表 5.3-9。

由表 5.3-9 顯示，有 5 家客運公司總分達 90 分以上，分別為首都客運（95.00 分）、臺北客運（91.99 分）、大都會客運（91.57 分）、大南客運（90.67 分）、淡水客運（90.03 分）。有 9 家客運公司總分為 90 分以下，分別為光華客運（88.58 分）、指南客運（88.57 分）、國光客運（87.74 分）、中興巴士（87.19 分）、欣欣客運（86.68 分）、新店客運（85.44 分）、基隆客運（85.28 分）、新北客運（84.79 分）、三重客運（84.47 分）。

表 5.3-7 公司行車安全與服務制度之落實程度(D6)評鑑結果

客運公司	駕駛員身心管理制度	安全教育訓練制度	車輛檢修制度	肇事通報與處理制度	民眾申訴處理制度	內部稽查作業制度	D6 得點	D6 得分
臺北	2.00	2.00	1.95	1.90	1.90	1.95	11.70	4.88
新店	1.65	1.90	1.95	1.60	1.65	1.35	10.10	4.21
三重	2.00	1.90	1.95	1.95	1.90	1.90	11.60	4.83
首都	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	5.00
基隆	1.90	1.78	1.83	1.83	1.73	1.75	10.80	4.50
中興	1.90	1.95	1.95	1.70	1.90	1.95	11.35	4.73
新北	1.90	1.80	1.75	1.80	1.75	1.75	10.75	4.48
光華	1.90	1.83	1.85	1.85	1.85	1.85	11.13	4.64
淡水	1.90	1.80	1.75	1.80	1.75	1.80	10.80	4.50
指南	2.00	1.95	1.85	1.90	1.90	1.95	11.55	4.81
大南	2.00	1.95	1.95	2.00	1.75	1.90	11.55	4.81
欣欣	2.00	1.75	1.90	1.70	1.75	1.70	10.80	4.50
大都會	1.98	2.00	1.95	1.95	1.93	1.95	11.75	4.90
國光	2.00	1.95	1.70	1.75	2.00	2.00	11.40	4.75
平均值	1.94	1.90	1.88	1.84	1.84	1.84	11.23	4.68
變異係數	0.05	0.05	0.05	0.07	0.06	0.09	0.05	0.05

註:本項評鑑指標之滿分為 5 分

資料來源: 新北市政府交通局評分

表 5.3-8 保險狀況(D7)評鑑結果

客運公司	A.乘客責任險	B.任意第三人責任險	D7 得點	D7 得分
臺北	1.00	1.00	2.00	2.00
新店	1.00	1.00	2.00	2.00
三重	0.50	1.00	1.50	1.50
首都	1.00	1.00	2.00	2.00
基隆	1.00	1.00	2.00	2.00
中興	1.00	0.00	1.00	1.00
新北	1.00	1.00	2.00	2.00
光華	1.00	0.00	1.00	1.00
淡水	1.00	1.00	2.00	2.00
指南	1.00	1.00	2.00	2.00
大南	0.50	1.00	1.50	1.50
欣欣	1.00	1.00	2.00	2.00
大都會	1.00	1.00	2.00	2.00
國光	0.50	1.00	1.50	1.50
平均	0.89	0.86	1.75	1.75
變異係數	0.24	0.42	0.22	0.22

註 1:各項評鑑項目內數字為該項目之總得點

註 2:本項評鑑指標之滿分為 2 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.3-9 各公司評鑑總分計算結果

客運公司	A1 得分	B5 得分	B7 得分	D4 得分	D5 得分	D6 得分	D7 得分	公司別 評鑑指標 總分	各公司之 各路線評鑑 平均總分	各公司 評鑑總分
臺北	2.00	2.00	3.50	5.00	4.38	4.88	2.00	23.75	93.48	91.99
新店	2.00	2.00	3.00	3.26	4.75	4.21	2.00	21.22	87.97	85.44
三重	2.00	2.00	2.00	3.67	4.38	4.83	1.50	20.38	87.79	84.47
首都	2.00	2.00	5.00	4.90	4.79	5.00	2.00	25.69	94.94	95.00
基隆	2.00	2.00	2.00	3.16	4.54	4.50	2.00	20.20	89.15	85.28
中興	2.00	2.00	4.00	4.49	4.58	4.73	1.00	22.80	88.20	87.19
新北	2.00	2.00	4.00	4.28	4.69	4.48	2.00	23.45	84.02	84.79
光華	2.00	2.00	4.00	4.80	5.00	4.64	1.00	23.43	89.25	88.58
淡水	2.00	2.00	4.00	4.80	4.69	4.50	2.00	23.98	90.48	90.03
指南	2.00	2.00	4.00	4.80	4.17	4.81	2.00	23.77	88.76	88.57
大南	3.00	2.00	3.25	4.80	4.58	4.81	1.50	23.94	91.41	90.67
欣欣	2.00	2.00	3.00	3.57	4.48	4.50	2.00	21.55	89.23	86.68
大都會	2.00	2.00	3.75	4.49	4.48	4.90	2.00	23.61	93.08	91.57
國光	3.00	2.00	2.00	2.44	4.48	4.75	1.50	20.17	92.56	87.74
平均值	2.14	2.00	3.39	4.17	4.57	4.68	1.75	22.71	90.02	88.43
變異係數	0.17	0.00	0.27	0.19	0.05	0.05	0.22	0.08	0.03	0.04

5.4 評鑑及評等結果

本次評鑑之評等結果依據民國 102 年 4 月 29 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」之規定，分為路線別及公司別評鑑結果，說明如下：

1. 路線別評鑑結果及評等

本次共有 199 條路線參與評鑑，評鑑結果及評等如表 5.4-1 所示。其中列為優等者有 129 條，甲等者有 64 條，乙等者有 6 條。

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(1/6)

營運路線	客運公司	路線別評鑑指標原始總分	路線別評鑑指標標準化總分	乘客滿意度總分	各路線評鑑總分	路線別評等
8	臺北	69.81	95.63	82.48	93.00	優等
51	臺北	72.58	99.43	96.01	98.75	優等
57	臺北	60.52	82.90	79.50	82.22	甲等
99(臺北客運)	臺北	67.72	92.77	80.40	90.29	優等
908	臺北	70.30	96.30	86.77	94.39	優等
橘 2	臺北	68.98	94.49	80.66	91.73	優等
橘 3	臺北	69.61	95.36	80.01	92.29	優等
橘 5	臺北	60.75	83.22	84.47	83.47	甲等
藍 17	臺北	67.36	92.27	86.78	91.17	優等
藍 18(臺北客運)	臺北	69.66	95.42	86.45	93.63	優等
藍 31	臺北	72.52	99.34	89.49	97.37	優等
藍 32	臺北	70.08	96.00	86.60	94.12	優等
藍 35	臺北	69.92	95.78	82.78	93.18	優等
812	臺北	71.74	98.28	86.45	95.91	優等
910	臺北	69.95	95.82	86.14	93.88	優等
805(臺北客運)	臺北	69.21	94.81	85.28	92.90	優等
806(臺北客運)	臺北	66.62	91.26	86.19	90.25	優等
藍 40	臺北	70.00	95.89	88.89	94.49	優等
藍 43	臺北	72.73	99.63	87.34	97.17	優等
藍 44	臺北	70.48	96.55	86.17	94.47	優等
藍 45	臺北	69.18	94.77	82.59	92.33	優等
藍 46	臺北	72.61	99.47	85.34	96.64	優等
916(臺北客運)	臺北	70.27	96.26	82.56	93.52	優等
917	臺北	72.25	98.97	89.50	97.08	優等
藍 33	臺北	69.69	95.47	87.05	93.79	優等
843	臺北	70.83	97.02	84.10	94.44	優等
845(臺北客運)	臺北	70.80	96.98	84.38	94.46	優等
920	臺北	71.33	97.72	86.79	95.53	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(2/6)

營運路線	客運公司	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分	路線別 評等
807	臺北	70.67	96.80	83.84	94.21	優等
848	臺北	70.70	96.85	87.33	94.94	優等
921	臺北	67.91	93.03	85.46	91.51	優等
922	臺北	71.70	98.22	88.27	96.23	優等
925	臺北	60.94	83.48	84.75	83.74	甲等
926	臺北	70.38	96.41	86.35	94.40	優等
264	臺北	67.64	92.66	84.35	91.00	優等
275	臺北	66.99	91.77	88.74	91.16	優等
275(副)	臺北	70.49	96.55	82.67	93.78	優等
850	臺北	73.00	100.00	93.67	98.73	優等
851	臺北	71.07	97.36	85.08	94.91	優等
852	臺北	72.88	99.83	87.25	97.31	優等
926(副)	臺北	71.00	97.26	86.73	95.15	優等
931	臺北	69.87	95.71	87.54	94.08	優等
三鶯線	臺北	69.81	95.64	84.70	93.45	優等
778	臺北	69.49	95.19	81.85	92.52	優等
779	臺北	70.86	97.07	87.57	95.17	優等
889	臺北	72.83	99.77	90.56	97.93	優等
932	臺北	71.89	98.48	89.73	96.73	優等
657	臺北	65.88	90.24	81.89	88.57	甲等
939	臺北	68.31	93.57	88.14	92.49	優等
綠 3	新店	65.88	90.25	81.71	88.54	甲等
綠 5	新店	65.07	89.14	83.13	87.94	甲等
綠 6	新店	62.50	85.62	82.74	85.05	甲等
綠 7	新店	70.42	96.46	85.56	94.28	優等
綠 8	新店	60.34	82.65	84.64	83.05	甲等
綠 10	新店	68.00	93.15	83.27	91.17	優等
綠 13	新店	60.09	82.31	87.71	83.39	甲等
綠 15	新店	58.08	79.56	84.83	80.61	甲等
綠 12	新店	69.78	95.59	78.82	92.24	優等
923	新店	67.42	92.36	85.74	91.04	優等
930	新店	65.69	89.99	84.74	88.94	甲等
849	新店	67.89	93.01	82.69	90.94	優等
935	新店	63.94	87.59	82.00	86.47	甲等
811	三重	60.68	83.13	83.97	83.30	甲等
紅 23	三重	58.83	80.59	81.19	80.71	甲等
805(三重客運)	三重	67.63	92.64	85.04	91.12	優等
806(三重客運)	三重	57.78	79.15	85.15	80.35	甲等
835	三重	67.37	92.28	84.97	90.82	優等
藍 37	三重	65.56	89.81	84.38	88.73	甲等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(3/6)

營運路線	客運公司	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分	路線別 評等
藍 38	三重	68.00	93.15	80.67	90.65	優等
810	三重	63.11	86.45	83.94	85.95	甲等
橋 19	三重	68.23	93.47	84.22	91.62	優等
橋 20	三重	67.78	92.86	85.00	91.28	優等
藍 1	三重	60.68	83.12	86.25	83.75	甲等
704	三重	66.10	90.55	84.07	89.26	甲等
704(區間)	三重	67.75	92.81	80.63	90.37	優等
857	三重	60.51	82.89	80.36	82.39	甲等
858	三重	59.64	81.70	81.70	81.70	甲等
859	三重	69.75	95.54	85.83	93.60	優等
927(三重客運)	三重	66.93	91.68	86.42	90.63	優等
928(三重客運)	三重	63.50	86.98	84.56	86.50	甲等
橋 21	三重	56.05	76.78	82.57	77.93	乙等
橋 22	三重	71.75	98.29	92.55	97.14	優等
橋 23	三重	65.76	90.09	85.87	89.25	甲等
936	三重	66.03	90.45	85.02	89.36	甲等
橋 25	三重	68.98	94.50	85.96	92.79	優等
99(首都客運)	首都	68.29	93.55	80.46	90.93	優等
802(區間)	首都	71.00	97.25	86.73	95.15	優等
802	首都	70.93	97.16	86.84	95.10	優等
藍 18(首都客運)	首都	70.66	96.79	87.23	94.88	優等
916(首都客運)	首都	71.89	98.48	85.42	95.87	優等
842	首都	70.15	96.10	88.39	94.56	優等
845(首都客運)	首都	70.23	96.21	89.38	94.84	優等
927(首都客運)	首都	72.05	98.70	85.57	96.07	優等
橋 12	首都	71.89	98.48	90.01	96.78	優等
橋 13	首都	70.82	97.02	91.56	95.92	優等
885	首都	72.73	99.63	86.00	96.91	優等
環狀線(首都客運)	首都	68.83	94.29	84.46	92.32	優等
808	基隆	70.82	97.02	88.54	95.32	優等
825	基隆	68.34	93.61	83.97	91.68	優等
826	基隆	62.96	86.25	86.73	86.35	甲等
827	基隆	65.40	89.59	87.69	89.21	甲等
828	基隆	70.25	96.23	90.10	95.01	優等
829	基隆	70.03	95.93	87.24	94.19	優等
藍 41	基隆	68.92	94.41	85.93	92.71	優等
846	基隆	68.43	93.74	82.52	91.49	優等
856	基隆	69.14	94.71	82.90	92.35	優等
886	基隆	66.55	91.16	92.25	91.38	優等
887	基隆	66.07	90.51	84.17	89.24	甲等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(4/6)

營運路線	客運公司	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分	路線別 評等
888	基隆	67.27	92.15	94.21	92.56	優等
891	基隆	68.73	94.15	86.60	92.64	優等
787	基隆	63.89	87.52	86.94	87.40	甲等
788	基隆	58.43	80.04	81.85	80.40	甲等
789	基隆	53.99	73.96	78.61	74.89	乙等
790	基隆	60.17	82.42	84.84	82.90	甲等
791	基隆	62.85	86.09	83.46	85.57	甲等
862(基隆客運)	基隆	65.24	89.37	85.58	88.61	甲等
藍 15	中興	69.67	95.44	86.96	93.75	優等
816	中興	63.27	86.67	85.18	86.37	甲等
815	中興	67.76	92.82	85.95	91.45	優等
918(中興巴士)	中興	64.12	87.83	82.30	86.73	甲等
橘 16	中興	69.91	95.77	85.39	93.69	優等
933(中興巴士)	中興	52.84	72.39	83.09	74.53	乙等
820	中興	67.15	91.98	86.64	90.91	優等
藍 22	新北	62.24	85.26	80.39	84.28	甲等
817	新北	63.68	87.23	80.59	85.90	甲等
919	新北	65.17	89.28	87.10	88.84	甲等
890	新北	55.22	75.64	82.79	77.07	乙等
藍 23	光華	64.29	88.07	85.09	87.47	甲等
藍 21	光華	66.03	90.45	82.69	88.90	甲等
813(光華客運)	光華	65.94	90.33	83.20	88.90	甲等
藍 39	光華	68.56	93.91	83.02	91.74	優等
紅 13	淡水	66.90	91.64	78.44	89.00	甲等
紅 22	淡水	60.84	83.35	86.60	84.00	甲等
紅 36	淡水	67.93	93.05	80.39	90.52	優等
紅 37	淡水	65.26	89.40	80.81	87.68	甲等
紅 38	淡水	66.57	91.19	81.31	89.21	甲等
818	淡水	71.60	98.08	85.05	95.47	優等
837	淡水	67.95	93.09	85.35	91.54	優等
紅 38(區間)	淡水	67.85	92.95	83.86	91.13	優等
紅 39	淡水	62.63	85.79	86.25	85.88	甲等
紅 28	淡水	69.84	95.67	86.27	93.79	優等
928(淡水客運)	淡水	68.66	94.06	85.90	92.43	優等
紅 51	淡水	70.03	95.93	83.29	93.40	優等
860	淡水	67.62	92.63	79.16	89.93	甲等
861	淡水	65.34	89.51	83.93	88.39	甲等
865	淡水	68.84	94.30	80.12	91.46	優等
866	淡水	65.34	89.51	80.41	87.69	甲等
867	淡水	72.33	99.09	84.57	96.18	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(5/6)

營運路線	客運公司	路線別 評鑑指標 原始總分	路線別 評鑑指標 標準化總分	乘客 滿意度 總分	各路線 評鑑總分	路線別 評等
868	淡水	69.93	95.79	89.67	94.57	優等
869	淡水	66.85	91.57	81.99	89.66	甲等
870	淡水	68.83	94.29	82.67	91.97	優等
871	淡水	69.08	94.63	87.18	93.14	優等
872	淡水	68.34	93.62	83.78	91.65	優等
873	淡水	68.36	93.64	81.23	91.16	優等
874	淡水	68.92	94.41	82.36	92.00	優等
875	淡水	69.95	95.83	81.29	92.92	優等
876	淡水	68.89	94.38	84.39	92.38	優等
877	淡水	66.83	91.55	82.35	89.71	甲等
878	淡水	69.82	95.64	87.08	93.93	優等
879	淡水	66.58	91.20	79.32	88.83	甲等
882	淡水	61.97	84.90	80.94	84.11	甲等
927(淡水客運)	淡水	67.95	93.09	85.19	91.51	優等
862(淡水客運)	淡水	61.54	84.30	77.04	82.85	甲等
863	淡水	66.83	91.55	81.02	89.44	甲等
864	淡水	66.25	90.76	80.54	88.71	甲等
801	指南	58.54	80.19	82.41	80.64	甲等
803	指南	67.26	92.14	83.78	90.47	優等
紅 26	指南	70.51	96.58	83.43	93.95	優等
橋 1	指南	65.58	89.84	76.55	87.18	甲等
836	指南	67.57	92.56	81.96	90.44	優等
838	指南	56.84	77.86	77.02	77.69	乙等
918(指南客運)	指南	64.18	87.92	81.50	86.64	甲等
橋 9	指南	61.20	83.83	79.35	82.93	甲等
紅 27	指南	67.93	93.05	83.55	91.15	優等
813(指南客運)	指南	67.55	92.53	83.48	90.72	優等
847	指南	67.91	93.03	83.35	91.09	優等
橋 10	指南	67.35	92.25	86.38	91.08	優等
880	指南	60.09	82.32	81.22	82.10	甲等
881	指南	69.21	94.81	81.68	92.18	優等
883	指南	69.08	94.63	86.72	93.05	優等
892	指南	68.42	93.73	84.27	91.84	優等
893	指南	69.19	94.78	88.18	93.46	優等
933(指南客運)	指南	55.61	76.18	86.52	78.25	乙等
797	指南	69.19	94.78	87.17	93.26	優等
798	指南	65.62	89.89	84.88	88.89	甲等
799	指南	68.10	93.29	87.46	92.12	優等
800	指南	66.49	91.08	87.91	90.44	優等
938	指南	68.02	93.18	86.33	91.81	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(6/6)

營運路線	客運公司	路線別評鑑指標原始總分	路線別評鑑指標標準化總分	乘客滿意度總分	各路線評鑑總分	路線別評等
847(區間)	指南	65.67	89.96	84.01	88.77	甲等
839	大南	68.14	93.34	80.88	90.84	優等
綠 9	大南	68.46	93.78	84.74	91.98	優等
819	欣欣	66.32	90.85	82.72	89.23	甲等
橘 17	大都會	70.91	97.14	84.83	94.68	優等
橘 18	大都會	72.21	98.92	87.04	96.54	優等
環狀線(大都會客運)	大都會	65.79	90.12	85.48	89.20	甲等
937	大都會	67.76	92.83	88.33	91.93	優等
780	國光	67.93	93.05	89.29	92.30	優等
781	國光	67.25	92.12	91.24	91.95	優等
782	國光	68.30	93.56	93.01	93.45	優等

資料來源:本研究調查整理

2. 公司別評鑑結果及評等

共有 14 家客運業者參與評鑑，評鑑結果及評等如表 5.4-2 所示。其中得分在 90 以上，列為優等者共有 5 家，列為甲等者有 9 家。各業者於本期評鑑之各評鑑項目得分情形則整理如圖 5.4-1～圖 5.4-14 所示。

表 5.4-2 公司別評鑑結果及評等

客運公司	總分	評等	名次
臺北	91.99	優等	2
新店	85.44	甲等	11
三重	84.47	甲等	14
首都	95.00	優等	1
基隆	85.28	甲等	12
中興	87.19	甲等	9
新北	84.79	甲等	13
光華	88.58	甲等	6
淡水	90.03	優等	5
指南	88.57	甲等	7
大南	90.67	優等	4
欣欣	86.68	甲等	10
大都會	91.57	優等	3
國光	87.74	甲等	8

資料來源：本研究調查整理

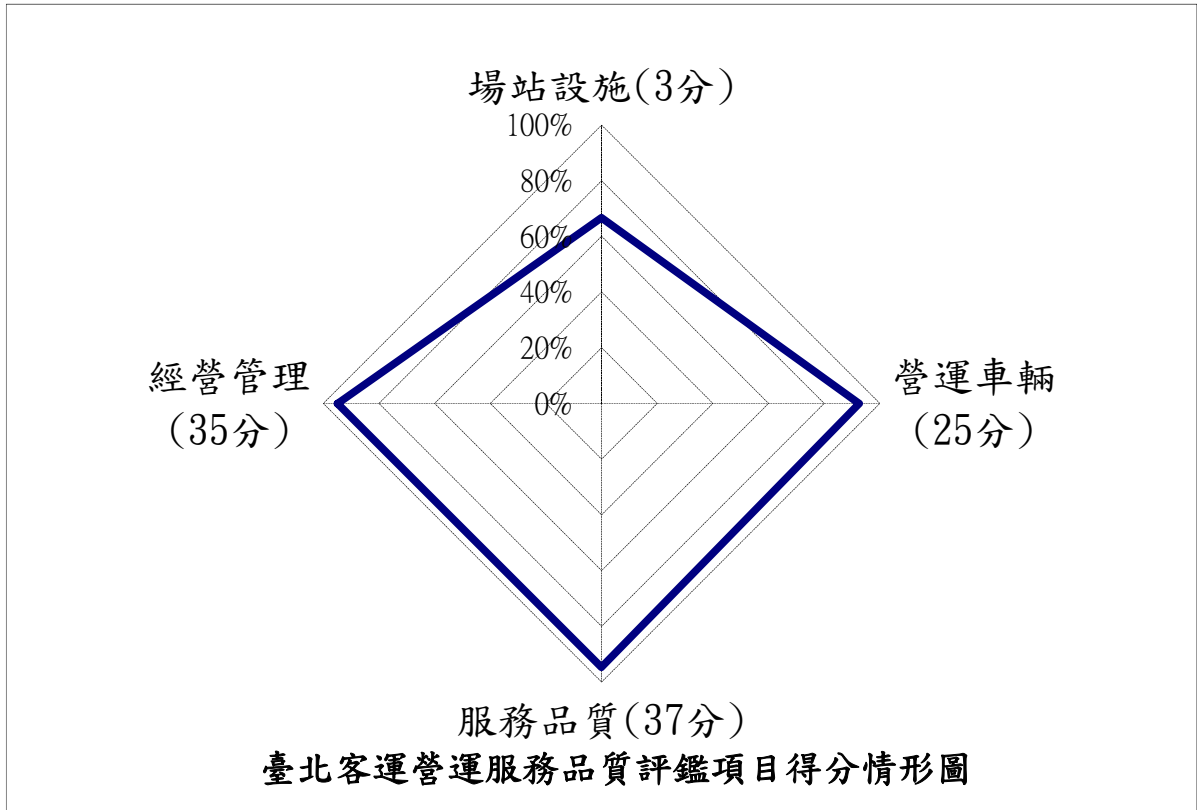


圖 5.4-1 臺北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

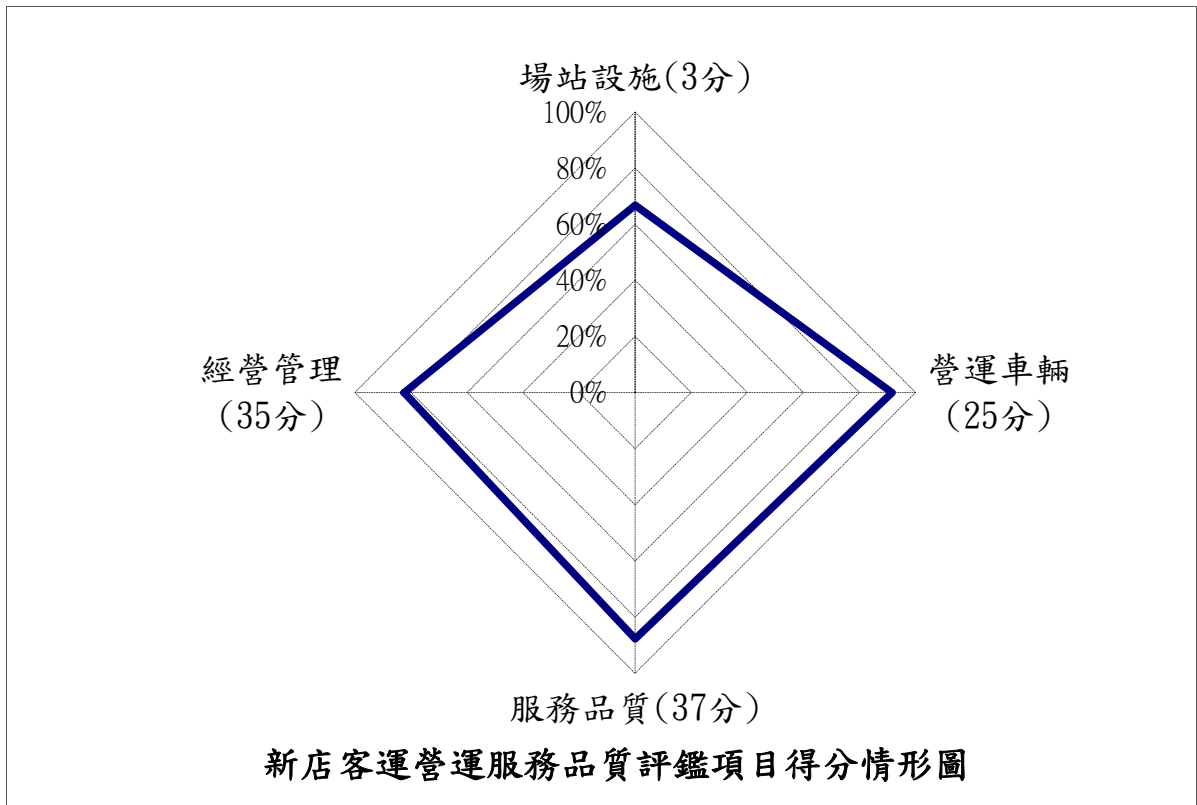


圖 5.4-2 新店客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

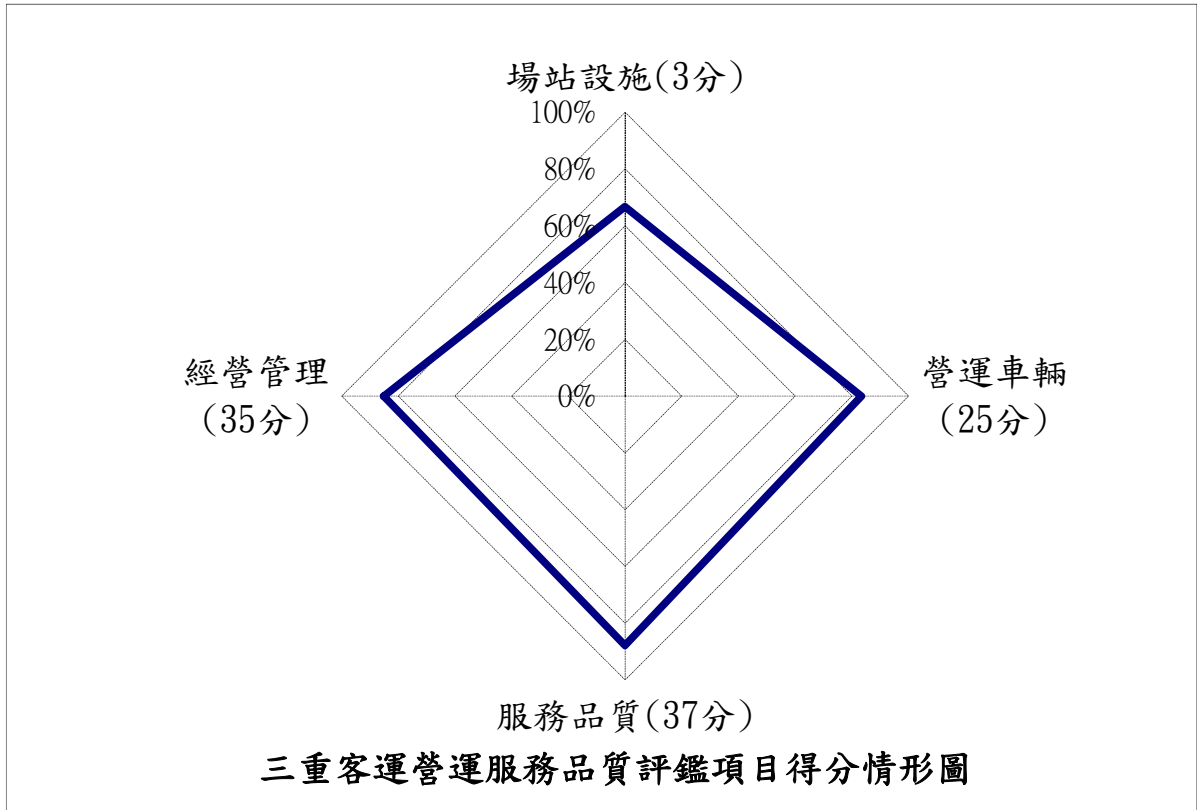


圖 5.4-3 三重客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

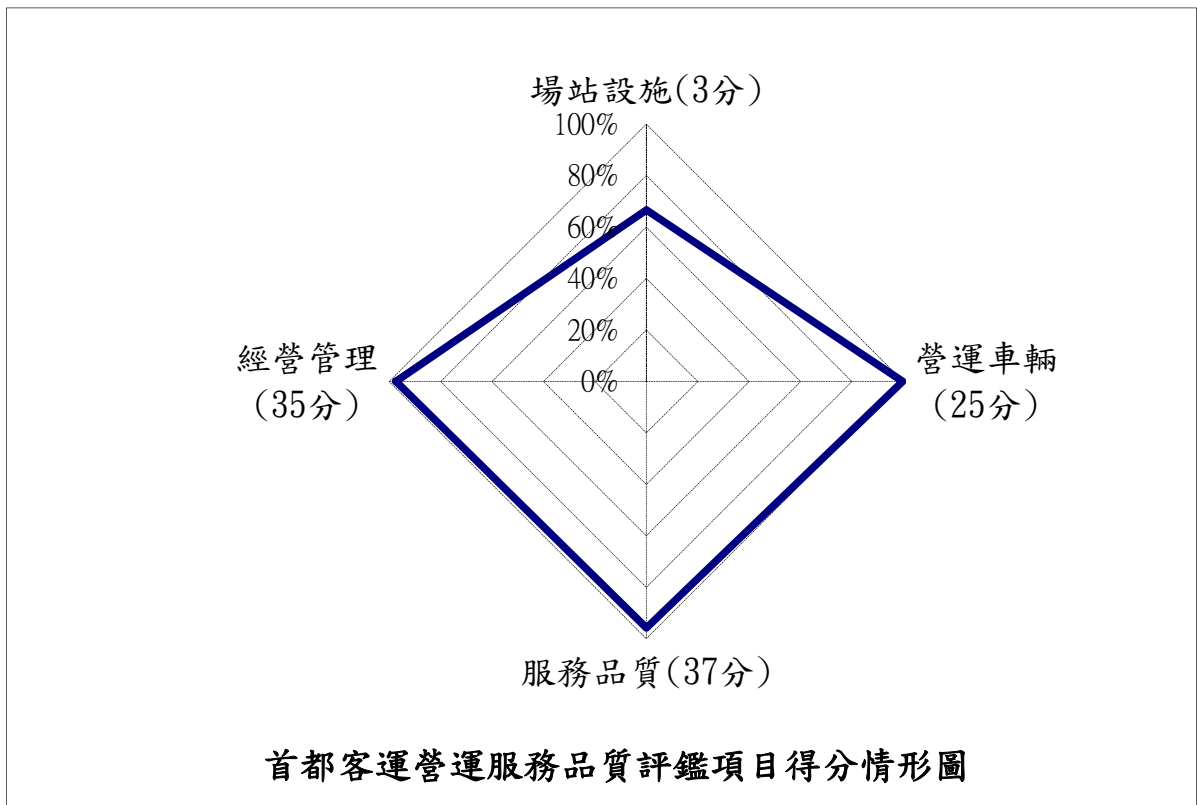


圖 5.4-4 首都客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

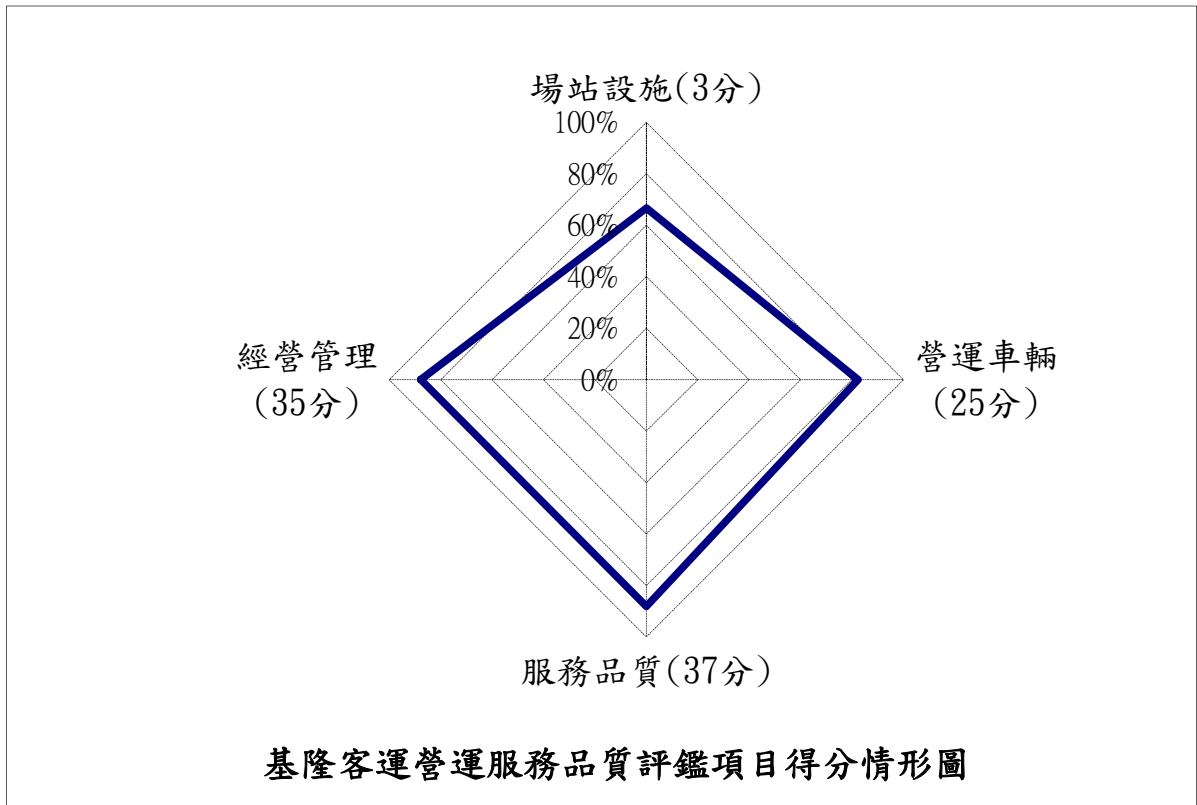


圖 5.4-5 基隆客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

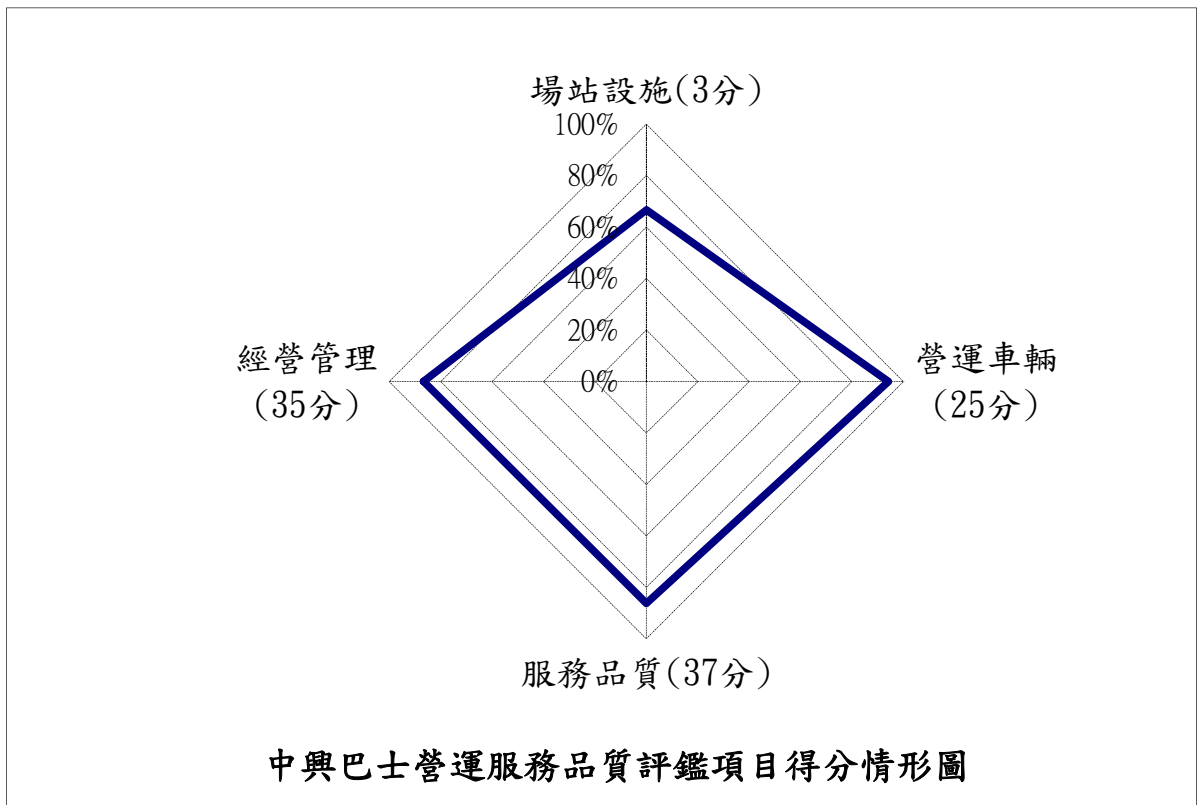


圖 5.4-6 中興巴士營運服務品質評鑑項目得分情形圖

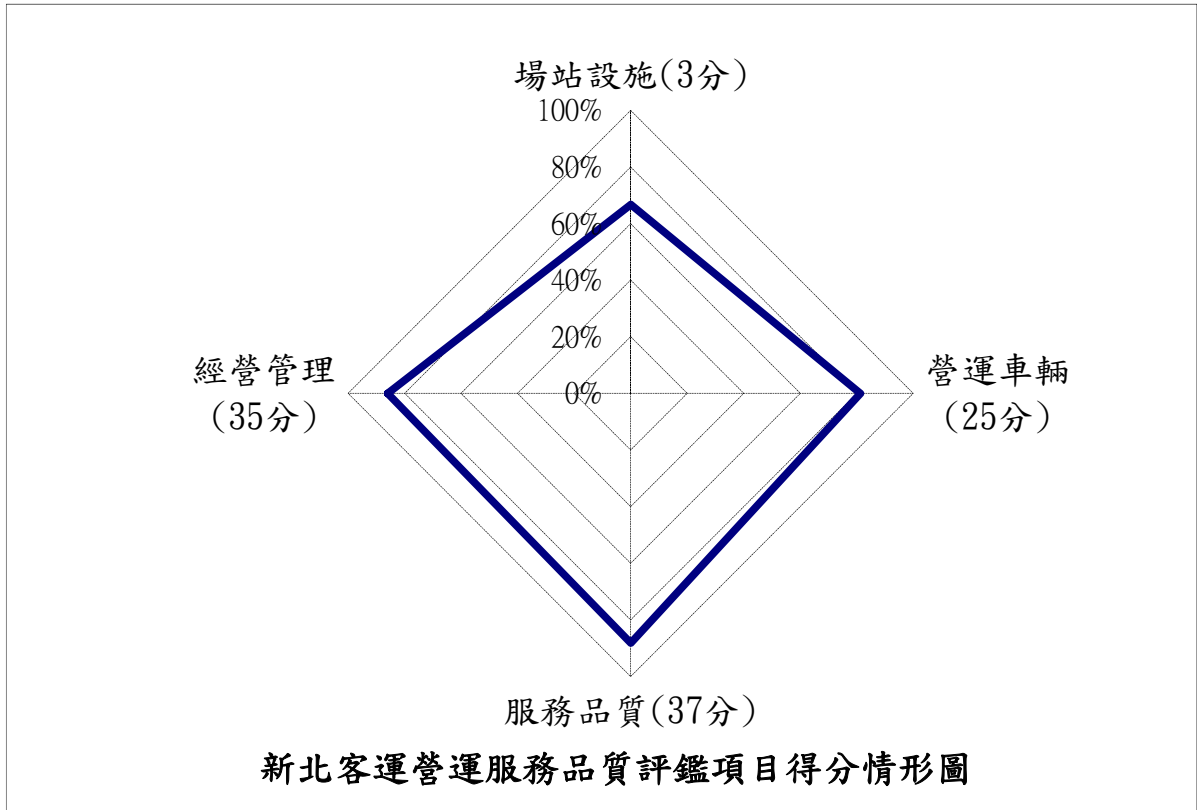


圖 5.4-7 新北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

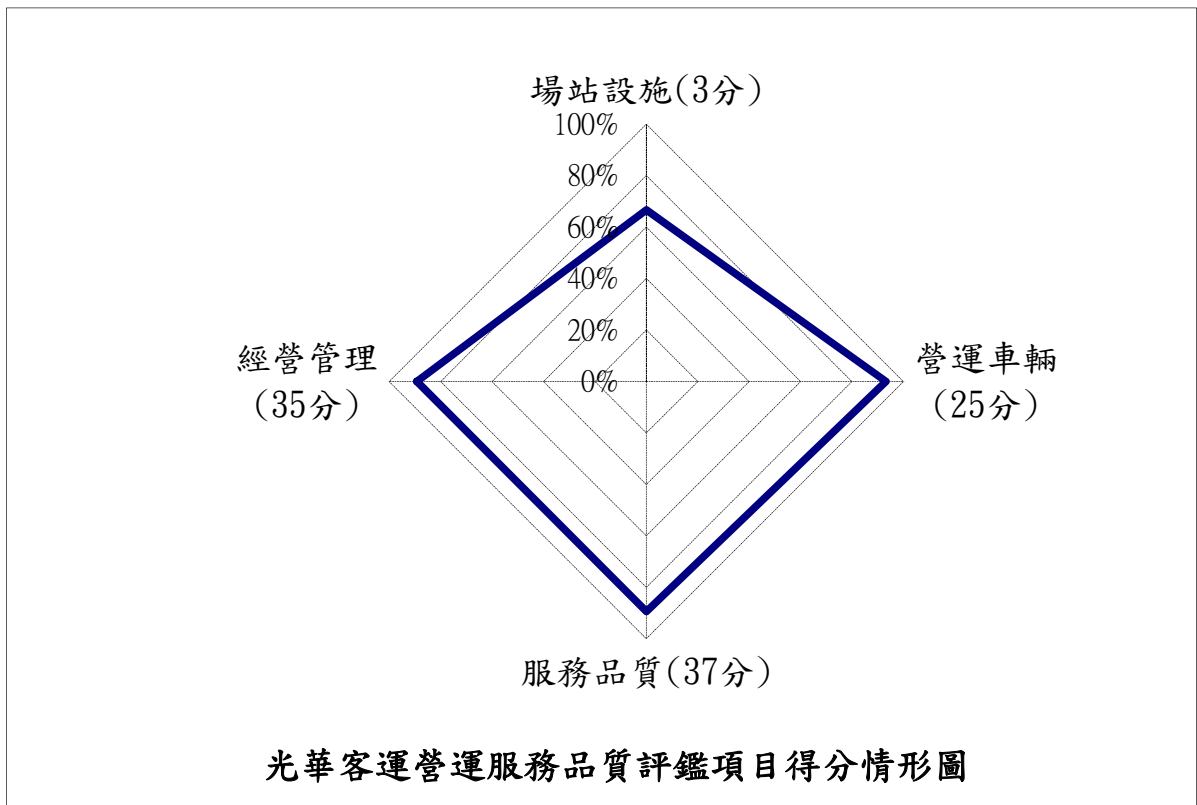


圖 5.4-8 光華客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

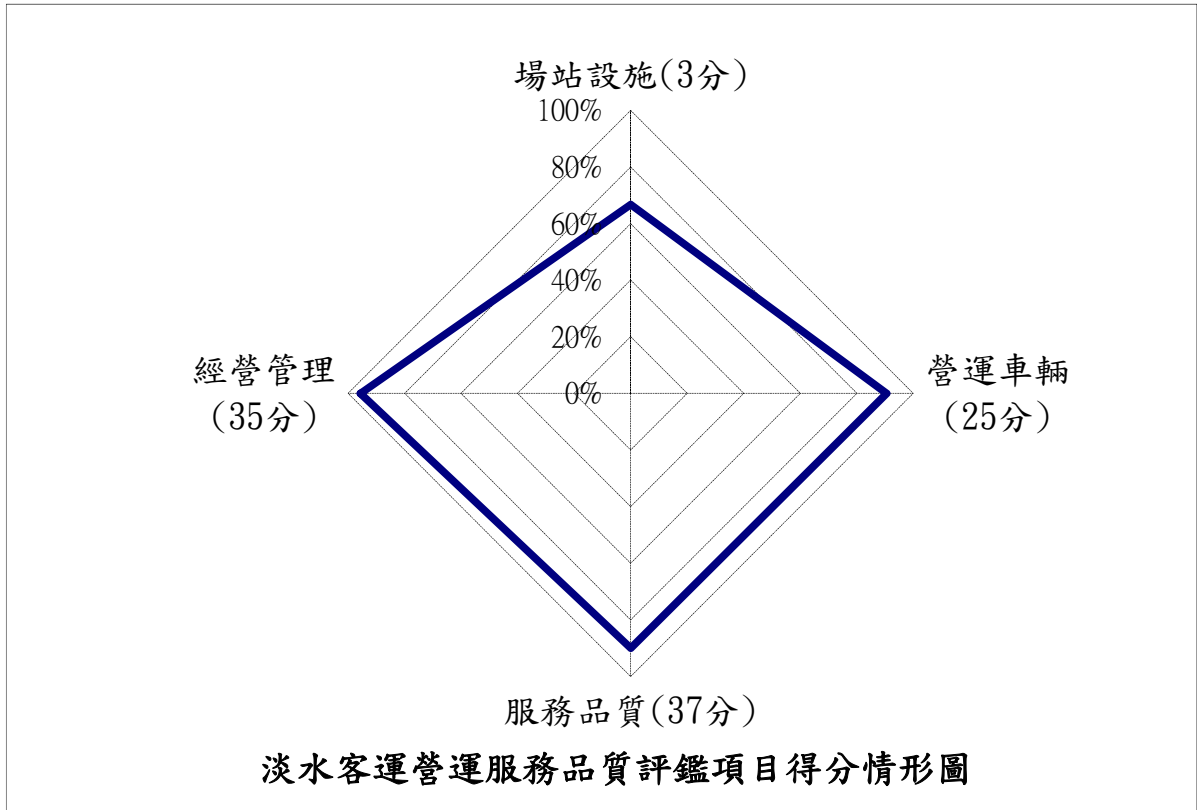


圖 5.4-9 淡水客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

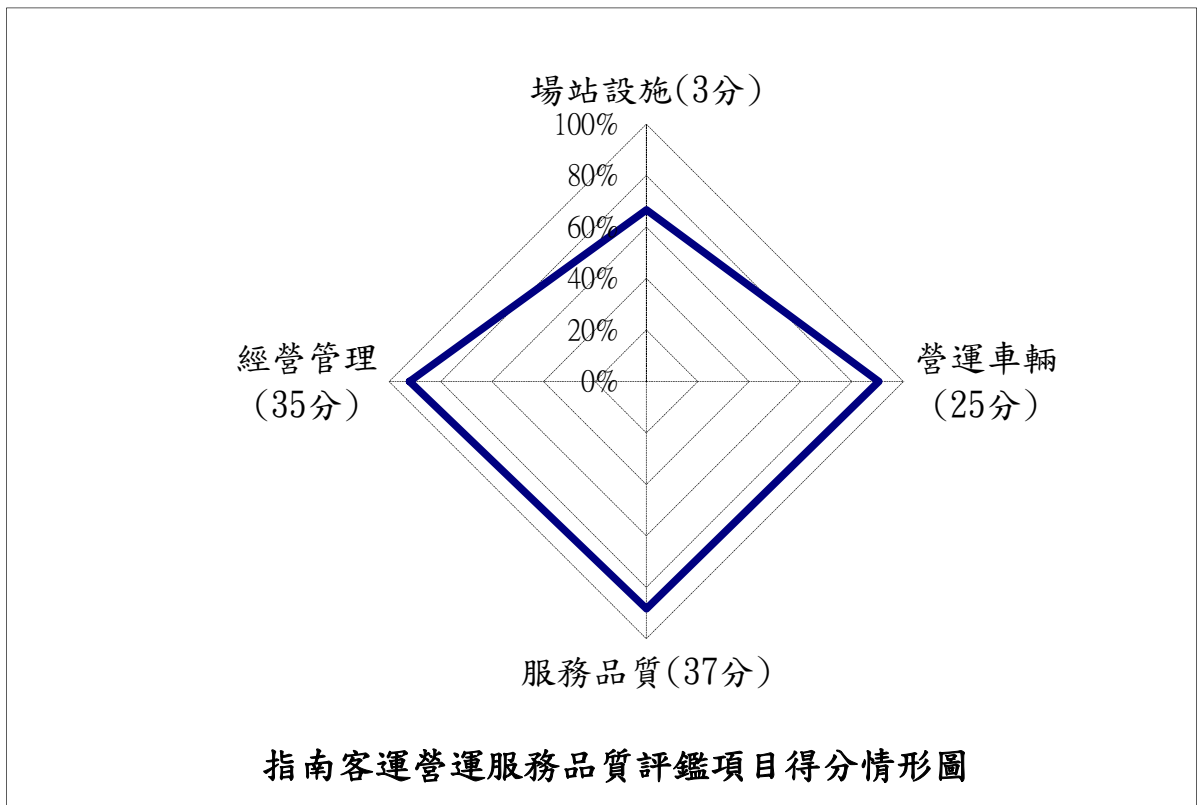


圖 5.4-10 指南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

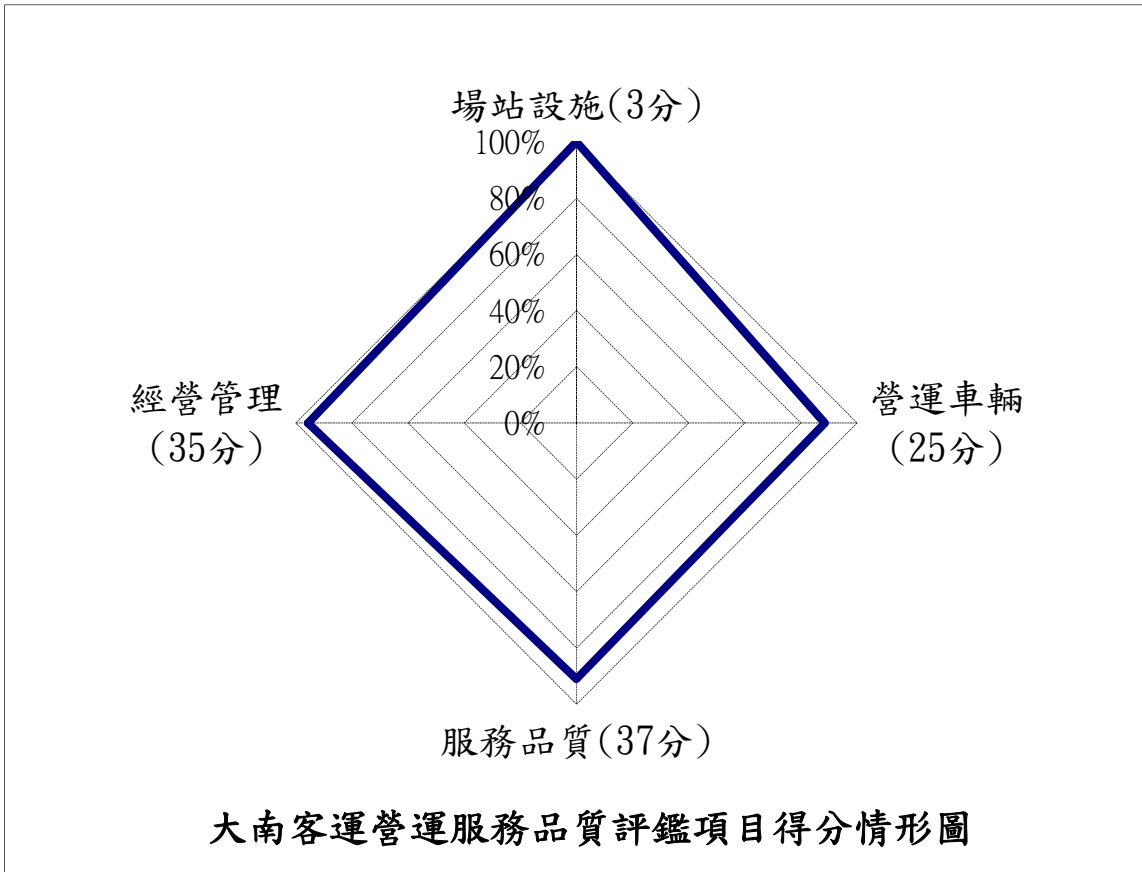


圖 5.4-11 大南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

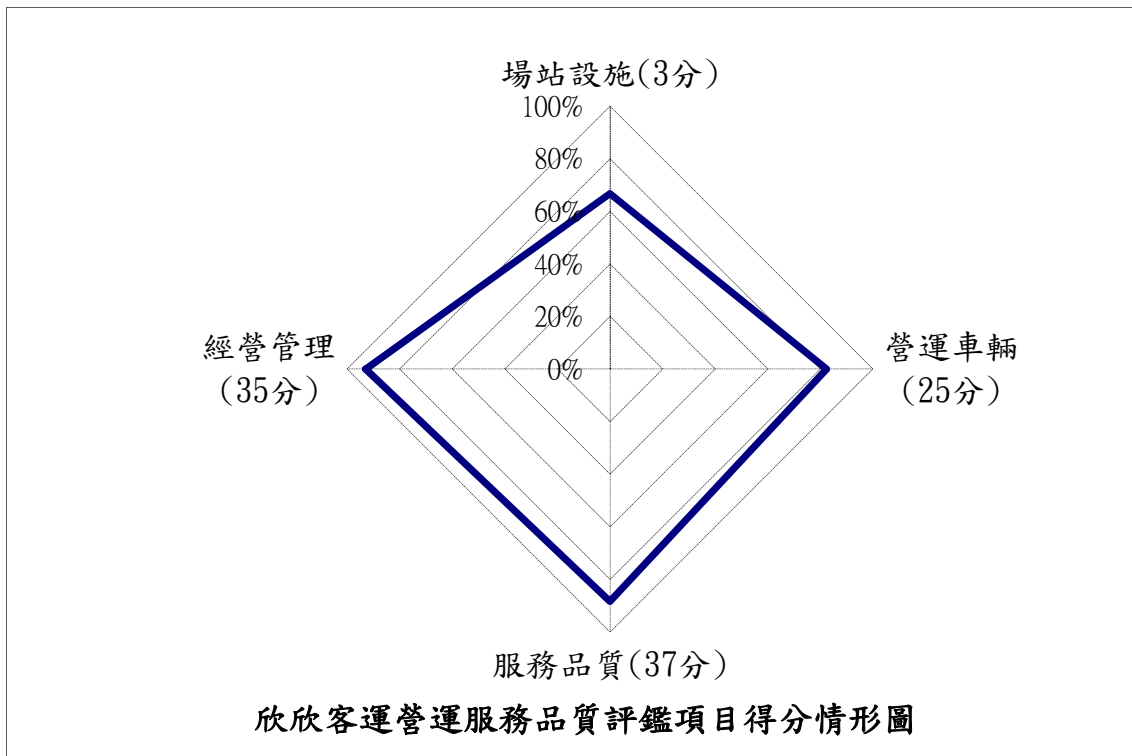


圖 5.4-12 欣欣客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

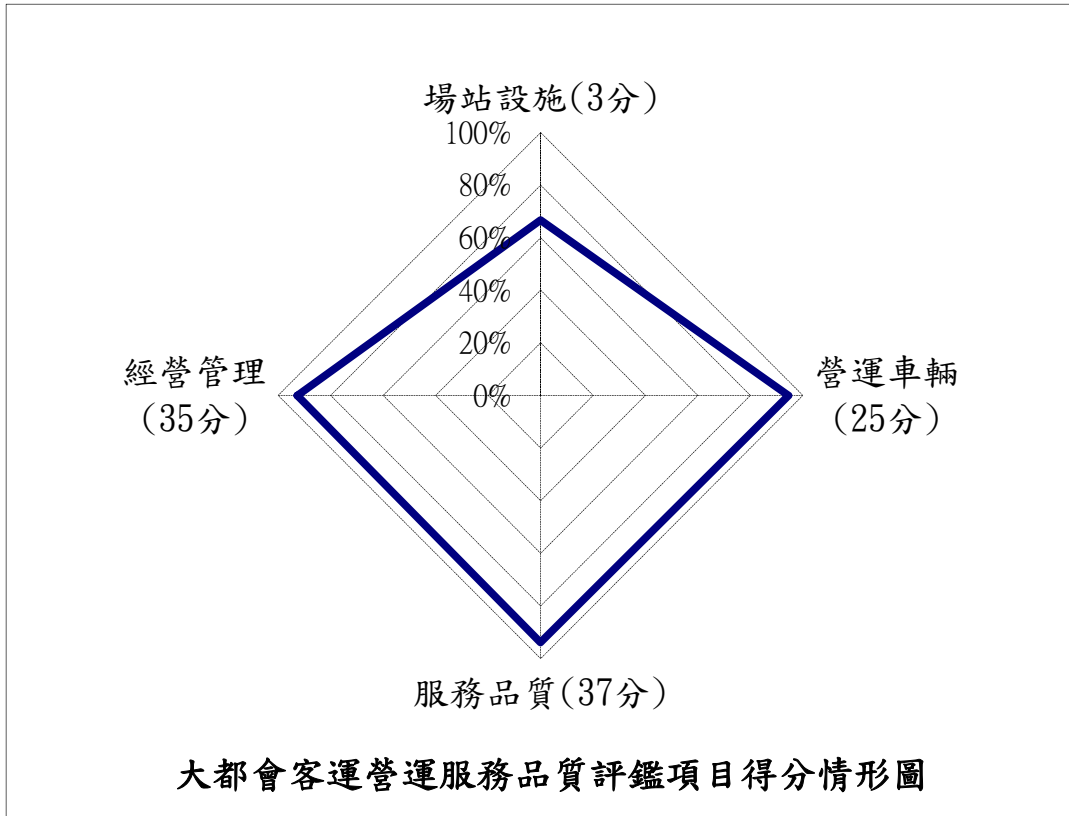


圖 5.4-13 大都會客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

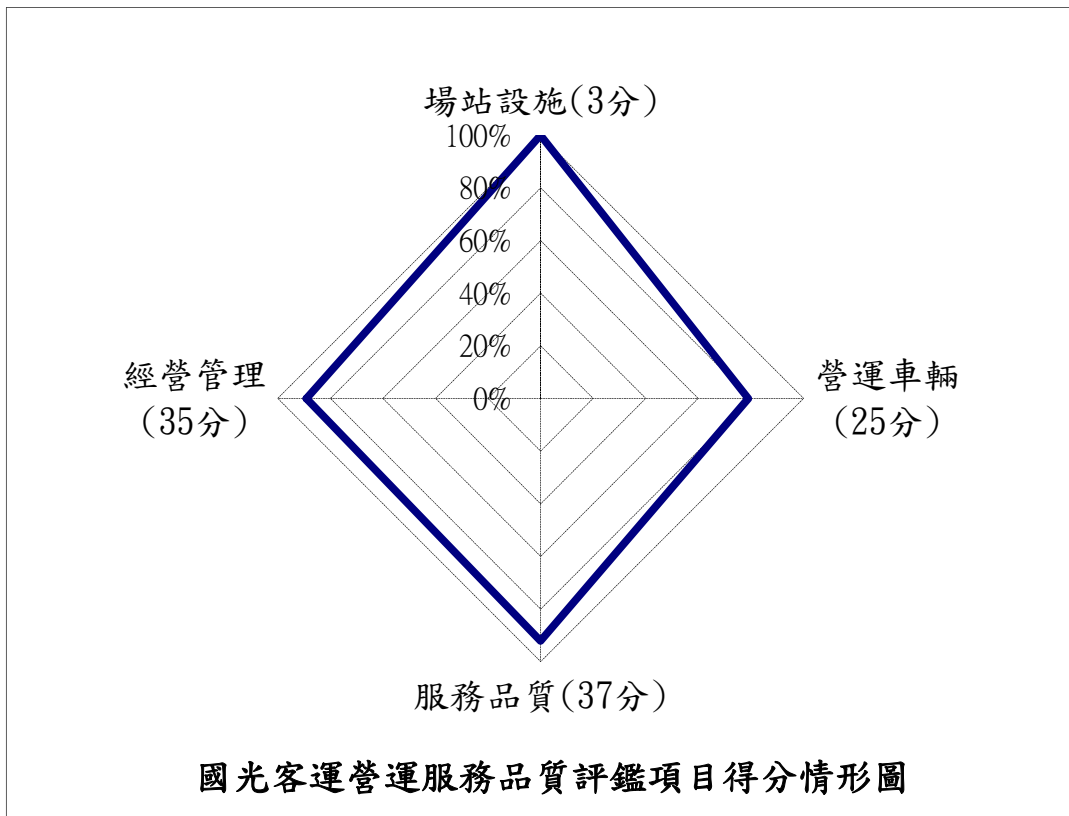


圖 5.4-14 國光客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

5.5 獎懲模擬

依據民國 102 年 4 月 29 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」之規定，針對本次評鑑結果進行獎懲模擬，說明如下：

一、作業要點第八條規定說明

每期公車營運服務品質評鑑之獎懲，依下列規定辦理：

(一) 路線別：

- ① 評鑑結果為優等之路線，由本府頒贈優良公車路線標章。
- ② 經評鑑為優等之路線，給予該路線營運業者積分權一分，該路線如屬營運虧損之服務性路線，業者得於下年度依新北市政府市區公車服務路線營運虧損補貼審議作業規定，向本府申請補貼，本府應將該路線列為第一優先補貼序位。
- ③ 經評鑑為丙等以下之路線，扣減該路線營運業者積分權一分，該路線如屬補貼性路線，停止核撥該路線營運當年度尚未撥付之補貼款，且不得申請下年度營運虧損補貼。

(二) 公司別：

- ① 經評鑑為優等之業者，給予積分權三分。
- ② 經評鑑為丙等以下之業者，扣減積分權三分。

(三) 積分權之行使：

- ① 積分權自核定日起有效期限為二年。
- ② 累計積分權達負八分以上者，依公路法第四十七條第一項第一款規定限期改善。
- ③ 已受前目通知限期改善者，積分權仍達負八分以上且當期評鑑成績較前期退步者，依公路法第四十七條第一項第二款規定停止其部分營業，以最近一個月（不含當月）起算前六個月之營收資料排序，列計該業者營運本市轄市區公車路線平均每車公里營收最高之三分之一路線（不足一條路線時，則為營收最高之路線），停止該業者營運該等路線中平均每車公里營收最低之路線乙條。
- ④ 本府依前目停止業者營運權之路線，由本府比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點規定公開徵求接替營運之業者，該受處分業者應配合接替營運業者之籌備期，停止營運該路線。

- ⑤ 本府新闢公車路線公開徵求營運業者時，各公車業者累積之積分權應作為評選總分之加減分項，加減分最多以五分為限，使用後累積之積分權應扣除之。

二、獎懲結果

獎懲模擬之結果如表 5.5-1 所示，由表中可以看出，臺北客運之公司別評等為優等，且有 45 條路線被評為優等，總積分權為 48 分，所得之積分權最高，其次為淡水客運之總積分權為 22 分。本期評鑑並無公司或路線被為丙等，故皆無扣減積分權之現象產生。

表 5.5-1 獎懲模擬結果彙整

客運公司	公司總分	公司評等	公司積分權	優等路線數	路線積分權	積分權合計	營運路線數
臺北	91.99	優等	3	45	45	48	49
新店	85.44	甲等	0	5	5	5	13
三重	84.47	甲等	0	10	10	10	23
首都	95.00	優等	3	12	12	15	12
基隆	85.28	甲等	0	10	10	10	19
中興	87.19	甲等	0	4	4	4	7
新北	84.79	甲等	0	0	0	0	4
光華	88.58	甲等	0	1	1	1	4
淡水	90.03	優等	3	19	19	22	34
指南	88.57	甲等	0	15	15	15	24
大南	90.67	優等	3	2	2	5	2
欣欣	86.68	甲等	0	0	0	0	1
大都會	91.57	優等	3	3	3	6	4
國光	87.74	甲等	0	3	3	3	3

資料來源:本研究調查整理

第六章 前期評鑑結果比較

新北市公車自九十二年度至今，總共進行了二十一次的評鑑作業，本期評鑑採用針對權重配分及評核方式進行調整後之新評鑑制度。本小節針對近三期評鑑結果進行比較分析，說明如下：

1. 101 年第一期評鑑(以下簡稱“101 年(1)”)之時間係於民國 100 年 11 月 1 日起至 101 年 4 月 30 日止，抽樣調查、抽樣稽查時間為 101 年 3 月 1 日開始，至 101 年 4 月 30 日為止，書面資料之蒐集為 100 年 11 月 1 日起至 101 年 4 月 30 日止，共 6 個月。
2. 101 年第二期評鑑(以下簡稱“101 年(2)”)之時間係於民國 101 年 5 月 1 日起至 101 年 10 月 31 日止，抽樣調查、抽樣稽查時間為 101 年 9 月 1 日開始，至 101 年 10 月 31 日為止，書面資料之蒐集為 101 年 5 月 1 日起至 101 年 10 月 31 日止，共 6 個月。
3. 102 年第一期評鑑為本期評鑑(以下簡稱“102 年(1)”)，時間係於民國 101 年 11 月 1 日起至 102 年 4 月 30 日止，抽樣調查、抽樣稽查時間為 102 年 4 月 1 日開始，至 102 年 5 月 31 日為止，書面資料之蒐集為 101 年 11 月 1 日起至 102 年 4 月 30 日止，共 6 個月。

為了解新北市公車在歷經多次公車評鑑後之改善狀況及分數增減情形，特將三期評鑑結果加以比較，以下將分路線別及公司別評鑑結果分別說明之。

6.1 路線別評鑑結果比較

101 年(1) 評鑑有 131 條路線參與評鑑，101 年(2) 評鑑有 178 條路線參與評鑑，本期評鑑有 199 條路線參與評鑑。其中營運路線變化情形為 101 年(1) 評鑑新增臺北客運之 264、275、275 副、850、851、852、926 副、931、新店客運之 849、三重客運之藍 1、基隆客運之 856、淡水客運之紅 18、紅 51 等共 13 條營運路線，101 年(2)新增臺北客運之 778、779、889、932、三鶯線、新店客運之 935、三重客運之 704、704 區間、857、858、859、927、928、橘 21、橘 22、橘 23、首都客運之 885、環狀線、基隆客運之 886、887、888、中興巴士之 933、新北客運之 890、光華客運之藍 39、淡水客運之 860、

861、865、866、867、868、869、870、871、872、873、874、875、876、877、878、879、882、927、指南客運之 880、881、883、892、893、933、大都會客運之環狀線等共 50 條營運路線，本期評鑑新增臺北客運之 657、939、淡水客運之 862、863、864、基隆客運之 891、787、788、789、790、791、862、國光客運之 780、781、782、指南客運之 797、798、799、800、938、847 區間、中興巴士之 820、大都會客運之 937、三重客運之橘 25、936 等 25 條營運路線，停駛淡水客運之紅 18、臺北客運之 833、840、841 等 4 條營運路線。

有關路線別之各營運路線各評鑑項目之比較分析結果說明如下：

1. 營運車輛項

營運車輛類共有「B1 新車比率」、「B2 公車資訊服務設施」、「B3 排廢氣品質」、「B4 消防及安全設施」及「B6 車輛檢修保養狀況」等五個評鑑指標，各營運路線三期評鑑結果整理如表 6.1-1 及圖 6.1-1 所示。由表中得知，「B1 新車比率」評鑑指標本期評鑑較 101 年(1)、101 年(2)分數增加，「B2 公車資訊服務設施」評鑑指標本期評鑑較 101 年(2)分數增加；較 101 年(1)分數減少，「B4 消防及安全設施」、「B3 排廢氣品質」、「B6 車輛檢修保養狀況」評鑑指標皆為本期評鑑較 101 年(1)、101 年(2) 分數減少。

2. 服務品質類

服務品質類共包括「C1 發車準點性」、「C2 路線或停車遵循」、「C3 駕駛員服務態度與儀容」、「C4 車容及整潔」、「C5 溫度與噪音」、「C6 駕駛員行車行為」及「C7 駕駛員身心狀況」等七個評鑑指標，各營運路線之三期評鑑結果整理如表 6.1-2 及圖 6.1-2 所示。由表中得知，「C1 發車準點性」評鑑指標與 101 年(2)持平；較 101 年(1) 分數增加，「C2 路線或停車遵循」、「C3 駕駛員服務態度與儀容」、「C4 車容及整潔」、「C6 駕駛員行車行為」、「C7 駕駛員身心狀況」等評鑑指標皆為本期評鑑較 101 年(1)、101 年(2) 分數減少，「C5 溫度與噪音」評鑑指標皆為本期評鑑與 101 年(2) 持平；較 101 年(1) 分數減少。

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(1/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
8	臺北	2.25	2.25	2.75	4.98	5.00	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
51	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.77	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
57	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
88(臺北客運)	臺北	1.50	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-
99(臺北客運)	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.95	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
908	臺北	2.52	2.52	2.54	4.91	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 2	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
橘 3	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.88	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
橘 5	臺北	3.00	3.00	3.00	4.91	4.91	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
藍 17	臺北	1.50	1.50	1.50	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 31	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.69	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
藍 32	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
藍 35	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.95	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
812	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
910	臺北	2.25	2.41	2.65	5.00	4.62	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
805(臺北客運)	臺北	2.75	3.00	3.00	5.00	5.00	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
806(臺北客運)	臺北	2.75	3.00	3.00	5.00	5.00	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
833	臺北	3.00	3.00	-	4.93	5.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	6.00	-
藍 40	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 43	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 44	臺北	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 45	臺北	1.50	1.50	1.75	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 46	臺北	1.50	1.50	3.00	5.00	4.94	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
916(臺北客運)	臺北	1.71	1.85	2.96	4.93	4.97	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
917	臺北	1.50	1.50	2.25	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 33	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
840	臺北	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	6.00	-

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別—營運車輛項)(2/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
841	臺北	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	6.00	-
843	臺北	1.75	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	1.50	1.50	1.50	5.00	4.93	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
920	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.91	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
807	臺北	1.50	1.50	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
848	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.72	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
921	臺北	2.47	2.41	3.00	4.91	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
922	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
925	臺北	3.00	3.00	3.00	4.98	4.97	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
926	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.45	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
264	臺北	2.39	2.50	2.52	5.00	4.91	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
275	臺北	1.64	2.14	1.98	4.98	4.44	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
275(副)	臺北	3.00	3.00	2.25	4.99	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
850	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
851	臺北	3.00	3.00	3.00	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
852	臺北	3.00	3.00	3.00	4.93	4.95	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
926(副)	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
931	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.99	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
三鶯線	臺北	-	3.00	3.00	-	4.98	4.98	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
778	臺北	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	1.60	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
779	臺北	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
889	臺北	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
932	臺北	-	3.00	3.00	-	4.88	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
657	臺北	-	-	1.15	-	-	4.98	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
939	臺北	-	-	3.00	-	-	4.95	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
綠 3	新店	3.00	3.00	3.00	4.84	4.71	4.48	3.00	3.00	2.00	4.44	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 5	新店	3.00	3.00	3.00	4.70	4.65	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 6	新店	3.00	3.00	3.00	4.88	4.70	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(3/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
綠 7	新店	1.50	1.75	3.00	4.72	4.72	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 8	新店	3.00	3.00	3.00	4.72	4.51	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 10	新店	3.00	3.00	3.00	4.61	4.72	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 13	新店	3.00	3.00	3.00	4.72	4.72	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 15	新店	1.50	2.00	3.00	4.68	4.68	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 12	新店	0.00	0.50	3.00	4.72	4.68	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
923	新店	3.00	3.00	3.00	4.70	4.72	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
930	新店	3.00	3.00	3.00	4.68	4.69	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
849	新店	1.50	1.67	2.92	4.68	4.70	4.50	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
935	新店	-	3.00	3.00	-	4.98	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
811	三重	0.25	0.29	2.31	4.83	4.44	4.79	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 23	三重	1.50	1.50	1.50	4.78	4.98	4.93	3.00	3.00	1.20	4.58	4.58	4.17	6.00	6.00	3.00
805(三重客運)	三重	1.50	1.50	1.31	4.98	5.00	4.93	3.00	3.00	2.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	3.00
806(三重客運)	三重	1.29	0.64	1.71	4.98	4.71	3.33	3.00	3.00	2.00	4.72	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
835	三重	0.60	0.80	1.20	4.93	4.95	5.00	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
藍 37	三重	1.63	1.75	1.75	4.99	4.91	5.00	3.00	3.00	0.80	4.58	4.79	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 38	三重	0.94	0.88	1.16	4.94	4.97	4.50	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
810	三重	3.00	3.00	3.00	4.97	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	4.79	4.79	5.00	6.00	6.00	3.00
929	三重	3.00	-	-	4.65	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-
橘 19	三重	3.00	3.00	3.00	5.00	4.87	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 20	三重	3.00	3.00	3.00	4.63	4.90	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
藍 1	三重	0.93	2.00	3.00	4.88	4.91	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
704	三重	-	2.72	2.45	-	4.98	4.91	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
704 區間	三重	-	3.00	3.00	-	4.70	4.17	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
857	三重	-	2.20	2.04	-	4.54	4.40	-	3.00	2.00	-	5.00	4.58	-	6.00	3.00
858	三重	-	1.53	1.25	-	4.69	4.75	-	3.00	1.60	-	4.79	5.00	-	6.00	3.00
859	三重	-	2.76	3.00	-	4.99	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
927(三重客運)	三重	-	3.00	3.00	-	4.91	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(4/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
928(三重客運)	三重	-	3.00	3.00	-	4.63	4.42	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
橘 21	三重	-	3.00	3.00	-	4.88	4.98	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
橘 22	三重	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
橘 23	三重	-	3.00	3.00	-	4.61	3.50	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
936	三重	-	-	3.00	-	-	4.84	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
橘 25	三重	-	-	3.00	-	-	4.81	-	-	2.00	-	-	3.96	-	-	3.00
88(首都客運)	首都	3.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-
99(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.91	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
802(區間)	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
802	首都	2.29	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 18(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
916(首都客運)	首都	2.85	2.79	2.79	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
842	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.95	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
845(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
927(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 12	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 13	首都	3.00	2.04	2.68	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
885	首都	-	3.00	3.00	-	4.91	4.95	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
環狀線(首都客運)	首都	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
808	基隆	2.50	3.00	3.00	3.99	3.65	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	3.00
825	基隆	0.00	3.00	3.00	3.99	3.73	3.77	3.00	3.00	2.00	5.00	3.33	5.00	6.00	6.00	3.00
826	基隆	1.16	3.00	3.00	4.14	3.81	4.19	3.00	3.00	2.00	4.79	4.58	4.58	6.00	6.00	3.00
827	基隆	2.50	3.00	2.75	3.98	3.75	4.26	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
828	基隆	3.00	3.00	3.00	4.65	4.72	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
829	基隆	3.00	3.00	3.00	4.65	4.72	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
藍 41	基隆	2.00	2.25	3.00	4.63	4.70	5.00	3.00	3.00	2.00	4.17	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
846	基隆	2.50	3.00	3.00	3.19	3.91	3.75	3.00	3.00	2.00	5.00	4.17	4.17	6.00	6.00	3.00
856	基隆	3.00	3.00	1.50	4.59	4.16	4.75	3.00	3.00	1.60	2.50	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(5/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
886	基隆	-	3.00	3.00	-	4.02	4.81	-	3.00	2.00	-	4.17	4.17	-	6.00	3.00
887	基隆	-	3.00	3.00	-	4.95	4.38	-	3.00	2.00	-	3.33	4.17	-	6.00	3.00
888	基隆	-	3.00	3.00	-	4.84	4.35	-	3.00	2.00	-	4.17	4.17	-	6.00	3.00
891	基隆	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	2.00	-	-	4.17	-	-	3.00
787	基隆	-	-	0.00	-	-	4.81	-	-	1.60	-	-	4.58	-	-	3.00
788	基隆	-	-	2.76	-	-	4.72	-	-	1.60	-	-	5.00	-	-	3.00
789	基隆	-	-	0.60	-	-	4.86	-	-	1.20	-	-	4.17	-	-	3.00
790	基隆	-	-	2.76	-	-	4.93	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
791	基隆	-	-	2.66	-	-	4.77	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
862(基隆客運)	基隆	-	-	2.15	-	-	5.00	-	-	1.20	-	-	5.00	-	-	3.00
藍 15	中興	0.31	1.25	3.00	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
816	中興	3.00	3.00	3.00	4.93	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
815	中興	1.59	1.83	3.00	4.88	4.88	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
918(中興巴士)	中興	1.50	1.50	0.50	4.91	4.99	5.00	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 16	中興	3.00	3.00	3.00	4.95	4.83	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
933(中興巴士)	中興	-	3.00	3.00	-	4.91	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
820	中興	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
藍 22	新北	0.86	0.88	0.33	5.00	4.92	4.95	3.00	3.00	1.20	5.00	4.79	4.58	6.00	6.00	3.00
817	新北	0.00	0.00	0.25	4.94	4.97	4.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
919	新北	3.00	3.00	3.00	4.98	5.00	4.88	3.00	3.00	0.80	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
890	新北	-	0.00	0.00	-	5.00	4.72	-	3.00	1.20	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
藍 23	光華	0.75	1.13	2.25	4.91	4.98	4.95	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 21	光華	3.00	3.00	3.00	4.98	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
813(光華客運)	光華	3.00	3.00	3.00	5.00	4.94	5.00	3.00	3.00	0.80	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
藍 39	光華	-	3.00	3.00	-	4.95	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
紅 13	淡水	2.75	3.00	2.38	4.81	4.95	4.77	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 22	淡水	2.22	2.53	3.00	4.91	4.93	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 36	淡水	2.07	2.56	2.79	4.98	4.42	4.72	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(6/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
紅 37	淡水	1.27	1.23	1.27	4.98	4.79	4.98	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.58	6.00	6.00	3.00
紅 38	淡水	0.38	0.25	2.13	4.90	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
818	淡水	2.00	3.00	3.00	4.95	4.94	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	3.00
837	淡水	0.00	1.25	0.00	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 38(區間)	淡水	0.38	2.38	1.50	4.93	4.86	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 39	淡水	1.50	1.50	1.50	4.98	4.85	4.98	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 28	淡水	3.00	2.75	2.50	4.97	4.94	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
928(淡水客運)	淡水	3.00	3.00	3.00	4.58	4.35	4.03	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
紅 18	淡水	3.00	3.00	-	5.00	4.95	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	6.00	-
紅 51	淡水	2.00	3.00	3.00	4.93	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
860	淡水	-	1.64	1.64	-	4.42	4.98	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
861	淡水	-	0.00	0.00	-	4.73	4.88	-	3.00	2.00	-	4.72	3.75	-	6.00	3.00
865	淡水	-	3.00	3.00	-	4.58	4.63	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
866	淡水	-	3.00	3.00	-	4.69	4.86	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
867	淡水	-	3.00	3.00	-	4.93	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
868	淡水	-	3.00	3.00	-	4.72	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
869	淡水	-	1.75	0.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
870	淡水	-	3.00	3.00	-	4.65	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
871	淡水	-	3.00	3.00	-	4.56	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
872	淡水	-	3.00	3.00	-	4.77	4.54	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
873	淡水	-	3.00	3.00	-	4.84	4.88	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
874	淡水	-	3.00	3.00	-	4.63	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
875	淡水	-	2.19	2.69	-	4.42	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
876	淡水	-	2.50	3.00	-	4.58	4.72	-	3.00	1.20	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
877	淡水	-	3.00	3.00	-	4.66	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
878	淡水	-	3.00	3.00	-	4.95	4.84	-	3.00	1.20	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
879	淡水	-	1.50	1.50	-	4.71	4.95	-	3.00	2.00	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00
882	淡水	-	1.00	1.00	-	4.63	4.91	-	3.00	1.60	-	5.00	4.17	-	6.00	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別—營運車輛項)(7/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
927(淡水客運)	淡水	-	3.00	3.00	-	4.58	4.68	-	3.00	1.60	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
862(淡水客運)	淡水	-	-	0.00	-	-	4.72	-	-	1.60	-	-	4.58	-	-	3.00
863	淡水	-	-	0.00	-	-	5.00	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
864	淡水	-	-	3.00	-	-	4.86	-	-	2.00	-	-	3.75	-	-	3.00
801	指南	2.82	2.94	3.00	4.93	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
803	指南	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
紅 26	指南	3.00	3.00	3.00	4.68	4.63	5.00	3.00	3.00	2.00	4.79	4.58	5.00	6.00	6.00	3.00
橋 1	指南	0.00	0.00	0.00	4.90	5.00	4.91	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
836	指南	1.50	1.50	0.00	4.91	4.63	4.88	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
838	指南	3.00	3.00	0.00	4.72	4.88	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
918(指南客運)	指南	1.50	1.50	0.10	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橋 9	指南	0.00	0.00	0.00	4.84	4.91	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	3.00
紅 27	指南	0.55	0.50	3.00	4.84	4.86	4.95	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
813(指南客運)	指南	3.00	3.00	3.00	4.94	4.91	5.00	3.00	3.00	0.80	5.00	5.00	4.79	6.00	6.00	3.00
847	指南	3.00	3.00	3.00	4.99	4.95	4.98	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橋 10	指南	3.00	3.00	3.00	4.72	4.69	4.68	3.00	3.00	1.20	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
880	指南	-	3.00	2.16	-	4.79	4.50	-	3.00	1.20	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
881	指南	-	1.50	3.00	-	4.84	4.88	-	3.00	1.20	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
883	指南	-	3.00	3.00	-	4.44	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
892	指南	-	3.00	3.00	-	4.33	4.77	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
893	指南	-	1.50	3.00	-	4.54	4.91	-	3.00	1.20	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
933(指南客運)	指南	-	3.00	3.00	-	4.92	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
797	指南	-	-	3.00	-	-	4.95	-	-	1.20	-	-	4.79	-	-	3.00
798	指南	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	1.20	-	-	5.00	-	-	3.00
799	指南	-	-	1.25	-	-	5.00	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
800	指南	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
938	指南	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	1.20	-	-	5.00	-	-	3.00
847(區間)	指南	-	-	2.50	-	-	4.98	-	-	1.60	-	-	5.00	-	-	3.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(8/8)

營運路線	客運公司	B1 新車比率			B2 公車資訊服務設施			B3 排廢氣品質			B4 消防及安全設施			B6 車輛檢修保養狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
839	大南	1.50	2.50	1.80	4.91	4.97	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
綠 9	大南	2.75	2.75	2.75	4.95	4.94	4.98	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
819	欣欣	0.50	0.50	0.83	4.98	4.95	4.77	3.00	3.00	2.00	4.44	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 17	大都會	3.00	3.00	3.00	5.00	4.98	5.00	3.00	3.00	1.60	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
橘 18	大都會	3.00	3.00	3.00	4.99	4.98	5.00	3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	3.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	-	3.00	3.00	-	4.98	5.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.00
937	大都會	-	-	3.00	-	-	4.93	-	-	2.00	-	-	5.00	-	-	3.00
780	國光	-	-	3.00	-	-	3.43	-	-	2.00	-	-	4.17	-	-	3.00
781	國光	-	-	3.00	-	-	3.56	-	-	2.00	-	-	4.17	-	-	3.00
782	國光	-	-	3.00	-	-	3.80	-	-	2.00	-	-	4.17	-	-	3.00
平均		2.28	2.48	2.53	4.88	4.82	4.86	3.00	3.00	1.85	4.95	4.94	4.83	6.00	6.00	3.00
101年(1)、101年(2)滿分		3.00			5.00			3.00			5.00			6.00		
102年(1)滿分		3.00			5.00			2.00			5.00			3.00		

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(1/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
8	臺北	8.00	7.44	7.56	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.07	5.00	5.00	2.94	2.83	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
51	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
57	臺北	8.00	7.85	7.35	6.00	6.00	5.00	7.00	6.90	5.33	5.00	4.84	3.00	2.88	2.79	3.00	4.75	5.00	4.75	6.00	6.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.90	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-
99(臺北客運)	臺北	7.52	7.44	7.41	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	5.00	4.79	2.94	2.88	2.96	3.00	5.00	4.88	4.50	6.00	5.63	5.00
908	臺北	6.17	7.89	7.75	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.93	5.00	5.00	3.00	3.00	2.79	3.00	4.92	5.00	5.00	5.25	6.00	5.00
橘 2	臺北	7.91	8.00	7.90	6.00	6.00	5.00	6.90	7.00	5.33	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	5.00
橘 3	臺北	7.71	7.86	7.70	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	5.00	4.95	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
橘 5	臺北	7.88	7.89	7.70	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.95	4.74	3.00	2.92	2.83	3.00	5.00	5.00	4.75	6.00	6.00	5.00
藍 17	臺北	8.00	7.33	7.64	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	4.38	4.48	2.88	2.92	2.96	3.00	4.88	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.95	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
藍 31	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	4.53	4.53	2.94	3.00	2.83	3.00	5.00	5.00	5.00	5.63	6.00	5.00
藍 32	臺北	8.00	8.00	8.00	4.75	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.90	4.90	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
藍 35	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	4.69	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.50	6.00	5.00
812	臺北	7.71	7.74	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	5.00	5.00	2.94	3.00	2.88	2.92	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
910	臺北	8.00	7.72	7.70	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.82	5.00	4.90	2.94	3.00	2.92	3.00	5.00	5.00	5.00	4.88	6.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	7.84	8.00	7.75	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.69	4.90	2.94	2.92	3.00	2.67	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	8.00	7.86	7.92	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	4.95	4.95	2.88	3.00	3.00	3.00	4.88	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
833	臺北	8.00	8.00	-	6.00	6.00	-	7.00	7.00	-	5.00	5.00	-	3.00	2.88	-	5.00	5.00	-	6.00	6.00	-
藍 40	臺北	8.00	8.00	7.22	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.50	6.00	5.00
藍 43	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.78	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
藍 44	臺北	8.00	7.56	7.21	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.64	5.00	2.88	2.96	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.25	6.00	5.00
藍 45	臺北	8.00	8.00	7.49	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.95	3.00	2.96	2.92	2.83	5.00	5.00	4.00	6.00	6.00	5.00
藍 46	臺北	8.00	8.00	7.90	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	5.00	5.00	2.88	3.00	2.75	2.83	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	8.00	8.00	7.98	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	4.95	5.00	3.00	3.00	2.92	3.00	5.00	4.88	5.00	5.25	6.00	5.00
917	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(2/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
藍 33	臺北	8.00	7.58	7.56	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.90	4.53	3.00	3.00	2.92	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
840	臺北	8.00	8.00	-	6.00	6.00	-	7.00	7.00	-	4.22	4.64	-	2.92	2.88	-	5.00	5.00	-	5.25	6.00	-
841	臺北	8.00	8.00	-	6.00	6.00	-	7.00	7.00	-	5.00	4.79	-	3.00	2.92	-	5.00	5.00	-	4.50	6.00	-
843	臺北	8.00	7.44	7.60	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.74	4.79	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.78	4.64	4.69	2.94	2.42	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
920	臺北	8.00	8.00	7.67	6.00	6.00	5.00	7.00	6.90	8.00	4.79	4.69	3.00	2.58	2.96	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
807	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	5.00	5.00	3.00	2.92	2.75	3.00	5.00	4.92	5.00	6.00	6.00	5.00
848	臺北	8.00	7.09	7.67	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.58	4.90	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
921	臺北	8.00	8.00	7.95	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	2.83	5.00	5.00	5.00	5.63	6.00	5.00
922	臺北	7.72	7.93	7.81	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	5.00	4.95	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
925	臺北	8.00	8.00	7.80	6.00	6.00	1.67	7.00	7.00	6.00	4.95	4.95	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	4.88	4.00	5.63	6.00	5.00
926	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.18	4.74	5.00	3.00	3.00	2.96	3.00	5.00	5.00	4.75	6.00	6.00	5.00
264	臺北	8.00	6.95	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.79	5.00	2.75	3.00	2.83	2.92	5.00	4.42	4.50	6.00	6.00	5.00
275	臺北	7.24	8.00	6.40	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	4.95	4.79	3.00	3.00	2.88	3.00	4.92	5.00	4.75	6.00	6.00	5.00
275(副)	臺北	7.83	8.00	6.73	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	4.84	5.00	3.00	3.00	2.79	3.00	4.92	4.88	5.00	5.63	6.00	5.00
850	臺北	7.75	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.75	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
851	臺北	7.44	8.00	7.41	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	4.95	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
852	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	5.00	5.00	2.88	3.00	3.00	3.00	4.92	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
926(副)	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.00	5.00	4.90	3.00	3.00	2.88	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
931	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	5.00	4.95	2.81	3.00	3.00	3.00	4.67	4.92	4.50	6.00	6.00	5.00
三鶯線	臺北	-	8.00	7.70	-	6.00	5.00	-	7.00	5.56	-	4.90	3.00	-	3.00	2.92	-	5.00	4.67	-	6.00	5.00
778	臺北	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	8.00	-	4.90	3.00	-	2.75	2.83	-	4.83	5.00	-	6.00	5.00
779	臺北	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.44	-	5.00	3.00	-	3.00	2.92	-	5.00	4.50	-	6.00	5.00
889	臺北	-	8.00	7.83	-	6.00	5.00	-	7.00	8.00	-	5.00	3.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	5.00
932	臺北	-	7.64	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.89	-	4.95	3.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	5.00
657	臺北	-	-	7.39	-	-	5.00	-	-	5.78	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(3/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
939	臺北	-	-	8.00	-	-	3.61	-	-	5.56	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
綠 3	新店	8.00	7.34	6.12	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	6.22	5.00	5.00	2.81	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.38	2.50
綠 5	新店	7.68	7.60	6.23	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	7.33	5.00	4.95	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.13	4.13	3.75
綠 6	新店	6.73	6.33	7.40	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.90	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.38	3.38	3.13
綠 7	新店	7.50	7.88	6.13	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.51	4.90	5.00	2.94	3.00	2.92	3.00	5.00	5.00	5.00	3.75	4.50	5.00
綠 8	新店	7.62	7.13	6.64	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	5.00	4.95	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.25	3.75	3.75	2.50
綠 10	新店	6.72	7.62	6.17	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.92	5.00	5.00	3.75	3.75	2.50
綠 13	新店	7.05	7.68	7.19	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.92	5.00	5.00	4.50	3.38	2.50
綠 15	新店	7.49	7.62	5.97	6.00	6.00	4.50	7.00	7.00	6.67	5.00	5.00	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.75	2.50
綠 12	新店	4.67	4.67	5.51	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	4.90	5.00	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
923	新店	8.00	5.19	7.29	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.95	5.00	2.75	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.67	5.25	4.88	4.38
930	新店	6.60	5.45	6.38	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	7.11	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.63	3.75
849	新店	7.84	7.68	6.55	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.07	4.90	5.00	2.69	3.00	2.88	3.00	5.00	5.00	5.00	4.13	4.13	3.75
935	新店	-	8.00	5.27	-	6.00	5.00	-	7.00	7.29	-	4.95	2.94	-	2.96	3.00	-	5.00	4.75	-	5.25	3.75
811	三重	7.63	8.00	7.82	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.18	4.84	4.79	3.00	2.96	3.00	3.00	4.92	4.38	5.00	4.88	4.13	3.75
紅 23	三重	8.00	7.81	5.93	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	5.00	4.84	3.00	2.96	3.00	3.00	4.63	4.54	5.00	4.50	4.13	3.75
805(三重客運)	三重	8.00	8.00	7.89	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	4.79	4.84	2.94	2.92	2.96	3.00	5.00	5.00	5.00	4.13	4.13	3.75
806(三重客運)	三重	7.57	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.73	4.90	4.90	2.88	2.96	3.00	3.00	4.88	5.00	5.00	4.50	4.88	3.13
835	三重	8.00	8.00	7.75	6.00	4.75	5.00	7.00	7.00	7.47	5.00	4.90	3.00	2.75	2.83	2.83	5.00	4.54	5.00	4.13	4.13	3.75
藍 37	三重	5.46	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.53	4.32	2.81	2.92	2.63	3.00	4.88	5.00	5.00	4.50	3.75	3.75
藍 38	三重	4.83	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.38	4.38	4.84	3.00	2.58	2.71	3.00	4.88	4.88	5.00	5.25	4.13	3.13
810	三重	7.67	7.77	7.76	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	5.33	4.64	4.74	2.81	2.83	2.67	3.00	5.00	5.00	1.67	4.50	4.50	3.13
929	三重	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.69	-	-	2.96	-	-	4.92	-	-	4.50	-	-
橘 19	三重	7.58	7.92	7.08	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	4.74	4.79	2.75	3.00	3.00	2.92	4.83	4.79	4.50	4.50	4.13	4.38
橘 20	三重	4.67	7.33	7.89	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	4.69	4.58	2.69	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.33	4.50	3.00	4.38
藍 1	三重	3.00	6.30	7.35	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	4.69	5.00	2.94	2.79	3.00	2.92	5.00	5.00	5.00	4.88	3.38	3.13
704	三重	-	6.88	3.92	-	6.00	5.00	-	7.00	6.58	-	4.69	2.88	-	2.88	2.92	-	4.92	5.00	-	4.88	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(4/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
704 區間	三重	-	7.58	7.62	-	6.00	5.00	-	7.00	5.78	-	4.84	2.69	-	3.00	3.00	-	4.88	3.67	-	4.50	5.00
857	三重	-	6.56	3.80	-	4.75	4.75	-	7.00	6.22	-	4.48	2.81	-	3.00	2.92	-	4.67	5.00	-	4.50	4.38
858	三重	-	8.00	4.98	-	6.00	5.00	-	7.00	6.93	-	4.90	2.81	-	2.96	3.00	-	4.50	5.00	-	4.50	3.75
859	三重	-	4.00	7.90	-	6.00	5.00	-	7.00	7.20	-	5.00	2.88	-	3.00	3.00	-	4.92	5.00	-	4.88	3.75
927(三重客運)	三重	-	7.75	7.73	-	6.00	5.00	-	7.00	6.13	-	4.95	2.75	-	3.00	3.00	-	4.83	4.33	-	6.00	3.13
928(三重客運)	三重	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.90	2.94	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	5.50	3.13
橋 21	三重	-	7.83	7.79	-	6.00	2.22	-	7.00	5.56	-	4.69	2.75	-	3.00	3.00	-	5.00	3.00	-	4.13	3.75
橋 22	三重	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	8.00	-	5.00	3.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	3.00	3.75
橋 23	三重	-	8.00	7.93	-	6.00	3.61	-	7.00	4.93	-	4.90	2.88	-	3.00	3.00	-	4.67	4.25	-	5.25	5.00
936	三重	-	-	7.91	-	-	3.61	-	-	5.56	-	-	2.94	-	-	2.92	-	-	4.75	-	-	3.13
橋 25	三重	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	2.88	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
88(首都客運)	首都	6.18	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.84	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-
99(首都客運)	首都	7.38	7.46	7.23	6.00	4.75	5.00	7.00	7.00	5.73	4.95	4.90	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.75	5.00	6.00	6.00	5.00
802(區間)	首都	7.95	7.90	7.60	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.40	5.00	4.95	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
802	首都	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	5.00	4.90	3.00	2.88	2.96	2.92	4.75	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.56	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.92	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
916(首都客運)	首都	6.70	8.00	7.95	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.56	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
842	首都	8.00	8.00	6.43	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	4.95	4.84	2.88	3.00	3.00	3.00	5.00	4.88	5.00	6.00	6.00	5.00
845(首都客運)	首都	8.00	8.00	7.26	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.00	4.90	4.48	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
927(首都客運)	首都	7.85	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	4.90	4.90	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00
橋 12	首都	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.83	5.00	6.00	6.00	5.00
橋 13	首都	7.91	8.00	7.82	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	5.00	5.00	2.94	3.00	2.96	3.00	4.92	5.00	4.50	6.00	6.00	5.00
885	首都		8.00	7.78		6.00	5.00		7.00	8.00		5.00	3.00		2.92	3.00		5.00	5.00		6.00	5.00
環狀線(首都客運)	首都		8.00	7.76		6.00	4.75		7.00	7.51		4.90	2.94		3.00	2.92		4.75	4.75		6.00	5.00
808	基隆	3.79	3.53	7.34	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.69	3.00	2.88	2.75	3.00	4.92	4.58	5.00	3.00	6.00	4.38
825	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	6.81	6.00	5.00	5.00	2.81	2.96	2.79	3.00	5.00	4.96	5.00	6.00	5.25	3.75

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(5/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
826	基隆	7.50	8.00	1.60	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	5.00	4.53	2.81	3.00	2.79	3.00	5.00	4.79	5.00	5.63	5.25	5.00
827	基隆	8.00	8.00	6.87	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	4.58	5.00	2.94	3.00	2.96	2.67	4.83	4.75	4.67	6.00	6.00	3.75
828	基隆	8.00	4.67	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.50	3.75
829	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.50	4.50	3.75
藍 41	基隆	5.23	7.92	8.00	4.75	6.00	5.00	6.81	7.00	6.00	4.90	5.00	3.00	2.96	3.00	3.00	4.88	5.00	4.25	4.13	5.25	4.38
846	基隆	0.00	8.00	6.40	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	4.95	4.64	3.00	2.96	2.96	3.00	4.96	4.50	5.00	4.50	6.00	5.00
856	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	4.64	4.84	2.63	2.96	3.00	3.00	5.00	4.83	5.00	6.00	4.88	5.00
886	基隆	-	7.50	7.73	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.58	3.00	-	2.83	3.00	-	4.67	5.00	-	4.50	2.50
887	基隆	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.78	-	4.79	3.00	-	3.00	3.00	-	4.67	3.00	-	6.00	3.75
888	基隆	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	5.00	3.00	-	3.00	3.00	-	5.00	4.67	-	3.00	3.75
891	基隆	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	6.00	-	-	2.81	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.75
787	基隆	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.56	-	-	2.88	-	-	3.00	-	-	4.33	-	-	3.13
788	基隆	-	-	5.91	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	2.94	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
789	基隆	-	-	5.09	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	2.13	-	-	2.33	-	-	4.83	-	-	3.75
790	基隆	-	-	7.04	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	2.94	-	-	3.00	-	-	4.33	-	-	5.00
791	基隆	-	-	7.73	-	-	5.00	-	-	4.89	-	-	2.69	-	-	2.67	-	-	3.33	-	-	5.00
862(基隆客運)	基隆	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.56	-	-	2.94	-	-	2.83	-	-	4.67	-	-	3.13
藍 15	中興	8.00	7.97	7.84	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.95	2.88	3.00	3.00	2.85	5.00	5.00	4.75	3.38	3.00	3.75
816	中興	1.13	6.43	6.70	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.00	4.90	4.74	2.31	2.63	2.83	2.83	5.00	5.00	5.00	3.38	3.75	3.75
815	中興	0.00	0.14	6.05	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	4.95	5.00	2.63	2.63	2.83	2.67	5.00	5.00	5.00	3.38	3.75	3.75
918(中興巴士)	中興	7.14	6.95	5.93	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.47	4.84	5.00	2.81	2.75	2.71	2.92	5.00	5.00	5.00	3.00	3.38	3.75
橘 16	中興	7.87	7.42	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.84	4.79	2.94	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.13	3.75
933(中興巴士)	中興	-	0.00	0.74	-	6.00	5.00	-	7.00	6.67	-	4.95	2.69	-	2.79	2.67	-	5.00	3.50	-	3.75	3.75
820	中興	-	-	6.34	-	-	5.00	-	-	8.00	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.75
藍 22	新北	7.29	6.82	7.66	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.95	5.00	2.81	2.92	3.00	2.83	5.00	5.00	4.50	3.75	5.63	4.38
817	新北	2.64	6.93	7.44	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.90	2.63	3.00	2.92	2.17	4.92	4.92	4.50	3.00	5.25	3.75

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(6/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
919	新北	4.28	3.83	6.38	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.95	5.00	2.44	3.00	3.00	2.92	5.00	5.00	4.25	3.38	6.00	5.00
890	新北	-	6.75	6.27	-	6.00	5.00	-	7.00	7.11	-	5.00	3.00	-	3.00	2.00	-	5.00	5.00	-	5.25	3.75
藍 23	光華	7.10	5.95	6.36	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	6.27	4.90	4.95	2.88	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.75	4.13	4.88	3.13
藍 21	光華	7.91	8.00	7.61	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	5.00	4.95	3.00	2.92	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.38	4.50	3.75
813(光華客運)	光華	5.45	7.88	5.23	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	4.95	4.84	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.50	4.50	4.50	3.75
藍 39	光華	-	0.00	7.80	-	6.00	5.00	-	7.00	6.18	-	5.00	3.00	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	4.88	3.75
紅 13	淡水	8.00	7.81	6.81	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	5.00	4.69	2.81	2.92	2.88	3.00	5.00	4.79	5.00	4.50	6.00	3.75
紅 22	淡水	4.89	6.25	7.08	6.00	6.00	2.22	7.00	7.00	5.33	5.00	4.95	2.94	3.00	3.00	2.83	5.00	5.00	5.00	4.50	6.00	3.75
紅 36	淡水	8.00	7.83	6.56	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.49	4.95	4.79	2.79	3.00	3.00	3.00	4.75	4.88	5.00	4.13	4.88	3.75
紅 37	淡水	6.56	7.78	7.87	6.00	6.00	5.00	7.00	6.90	7.20	4.95	4.90	3.00	3.00	2.92	2.92	4.79	4.96	5.00	3.38	3.75	3.75
紅 38	淡水	7.94	7.55	6.70	6.00	6.00	4.50	7.00	7.00	7.33	4.90	5.00	3.00	3.00	2.92	3.00	4.63	4.63	4.75	3.75	6.00	3.75
818	淡水	8.00	7.70	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.56	5.00	5.00	3.00	3.00	2.71	2.67	4.88	4.88	5.00	4.50	6.00	4.38
837	淡水	6.48	6.93	6.80	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.78	5.00	4.79	3.00	3.00	2.58	3.00	5.00	4.92	5.00	4.50	4.50	4.38
紅 38(區間)	淡水	4.13	7.63	7.20	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	4.84	4.95	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.50	5.00	3.75	6.00	4.38
紅 39	淡水	7.44	8.00	7.69	4.75	4.75	3.61	7.00	7.00	6.00	4.90	4.90	3.00	2.96	2.88	2.83	5.00	5.00	4.67	3.00	6.00	3.75
紅 28	淡水	6.68	7.71	7.69	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.78	5.00	5.00	2.88	2.92	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.38	3.00	5.00
928(淡水客運)	淡水	0.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.90	5.00	2.94	2.75	2.71	2.50	4.92	5.00	5.00	3.75	5.63	4.38
紅 18	淡水	0.00	0.00	-	6.00	6.00	-	7.00	7.00	-	5.00	5.00	-	2.92	3.00	-	4.88	4.83	-	3.75	6.00	-
紅 51	淡水	0.00	8.00	7.56	6.00	4.75	5.00	7.00	7.00	6.89	4.90	4.90	3.00	3.00	3.00	2.83	4.67	4.96	5.00	3.00	4.50	3.75
860	淡水	-	7.11	6.98	-	6.00	5.00	-	7.00	7.11	-	4.64	3.00	-	2.92	3.00	-	4.58	5.00	-	6.00	3.75
861	淡水	-	3.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.84	3.00	-	2.54	3.00	-	4.67	5.00	-	6.00	4.38
865	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	5.00	2.88	-	3.00	2.83	-	5.00	5.00	-	4.50	5.00
866	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	5.00	2.06	-	3.00	2.83	-	4.42	2.50	-	6.00	3.75
867	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	8.00	-	4.95	3.00	-	2.96	2.33	-	4.88	5.00	-	4.50	5.00
868	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.18	-	4.95	3.00	-	2.96	3.00	-	5.00	5.00	-	4.50	3.75
869	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.22	-	4.90	2.88	-	3.00	3.00	-	5.00	5.00	-	4.50	3.75
870	淡水	-	8.00	7.33	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.79	3.00	-	2.92	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別—服務品質項)(7/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
871	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.38	3.00	-	2.92	3.00	-	4.67	5.00	-	6.00	3.75
872	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.56	-	5.00	3.00	-	2.92	2.67	-	4.75	5.00	-	6.00	3.75
873	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.56	-	4.48	3.00	-	2.83	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.75
874	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.00	-	4.90	3.00	-	2.92	3.00	-	4.17	5.00	-	4.50	3.75
875	淡水	-	8.00	7.94	-	6.00	5.00	-	7.00	5.96	-	4.90	3.00	-	2.83	3.00	-	4.83	5.00	-	5.25	4.38
876	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.22	-	4.90	3.00	-	2.83	3.00	-	5.00	5.00	-	6.00	3.75
877	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	4.75	-	7.00	5.33	-	5.00	3.00	-	3.00	2.33	-	5.00	4.67	-	6.00	3.75
878	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.78	-	4.95	3.00	-	2.75	3.00	-	4.92	5.00	-	4.50	5.00
879	淡水	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	6.81	5.33	-	4.74	2.88	-	2.83	3.00	-	4.92	5.00	-	4.50	3.75
882	淡水	-	8.00	8.00	-	4.75	5.00	-	7.00	5.33	-	4.79	2.75	-	2.71	3.00	-	4.92	5.00	-	6.00	3.75
927(淡水客運)	淡水	-	7.25	7.38	-	6.00	5.00	-	7.00	6.00	-	5.00	2.75	-	2.83	2.50	-	4.92	4.67	-	5.63	4.38
862(淡水客運)	淡水	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	6.22	-	-	2.13	-	-	2.17	-	-	5.00	-	-	3.75
863	淡水	-	-	6.33	-	-	5.00	-	-	8.00	-	-	2.75	-	-	2.67	-	-	5.00	-	-	4.38
864	淡水	-	-	6.81	-	-	2.22	-	-	7.33	-	-	2.94	-	-	2.50	-	-	4.83	-	-	5.00
801	指南	8.00	1.96	1.18	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	4.84	4.84	2.81	2.67	2.92	2.75	5.00	4.92	4.50	3.75	5.25	4.38
803	指南	0.00	3.10	6.86	6.00	6.00	4.75	7.00	6.90	6.44	4.90	4.90	2.88	2.92	2.83	2.75	4.92	4.75	5.00	3.38	4.88	4.38
紅 26	指南	7.83	7.72	7.88	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.67	4.95	4.95	2.75	3.00	3.00	2.83	5.00	4.92	5.00	3.75	5.25	4.38
橘 1	指南	7.73	7.91	7.93	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	4.74	4.79	2.81	2.71	2.79	3.00	5.00	5.00	5.00	4.50	6.00	5.00
836	指南	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	6.81	7.11	5.00	4.43	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.75	5.00	3.00	5.25	4.38
838	指南	7.17	0.00	6.44	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	5.00	4.90	2.88	2.96	2.71	1.83	5.00	5.00	5.00	3.75	4.50	3.75
918(指南客運)	指南	6.41	6.73	5.89	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	4.90	4.95	2.44	2.42	2.63	2.75	5.00	5.00	5.00	4.13	4.50	4.38
橘 9	指南	7.38	7.69	7.22	6.00	6.00	5.00	7.00	6.90	7.56	4.58	4.79	3.00	2.50	2.92	3.00	4.92	5.00	5.00	4.50	6.00	4.38
紅 27	指南	7.00	7.25	7.54	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.56	4.90	4.90	3.00	3.00	2.92	3.00	4.88	5.00	5.00	4.50	5.25	5.00
813(指南客運)	指南	5.55	7.88	5.61	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	8.00	4.53	4.95	3.00	2.96	2.92	3.00	4.79	5.00	5.00	4.13	4.88	4.38
847	指南	8.00	7.93	5.65	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.11	5.00	4.84	2.94	3.00	2.96	3.00	4.96	5.00	5.00	3.75	5.63	4.38
橘 10	指南	7.79	0.71	7.41	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	5.33	5.00	5.00	2.94	2.33	2.67	2.42	4.92	5.00	5.00	3.50	4.50	4.38
880	指南	-	7.38	8.00	-	6.00	3.61	-	7.00	6.62	-	4.64	2.88	-	2.88	2.42	-	4.79	3.00	-	6.00	4.38

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(8/8)

營運路線	客運公司	C1 發車準點性			C2 路線或停車遵循			C3 駕駛員服務態度與儀容			C4 車容及整潔			C5 溫度與噪音			C6 駕駛員行車行為			C7 駕駛員身心狀況		
		101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)	101年 (1)	101年 (2)	102年 (1)
881	指南	-	6.75	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	6.67	-	4.90	2.88	-	2.88	3.00	-	4.92	5.00	-	6.00	3.75
883	指南	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	6.51	5.33	-	4.95	3.00	-	2.79	3.00	-	4.83	5.00	-	6.00	3.75
892	指南	-	8.00	6.22	-	6.00	5.00	-	7.00	5.56	-	4.69	2.88	-	2.58	3.00	-	4.67	5.00	-	6.00	5.00
893	指南	-	8.00	8.00	-	6.00	5.00	-	7.00	5.33	-	4.64	2.75	-	2.33	3.00	-	4.50	5.00	-	6.00	5.00
933(指南客運)	指南	-	0.00	0.74	-	4.75	5.00	-	6.81	7.11	-	4.90	2.63	-	2.88	2.67	-	4.38	4.17	-	6.00	3.75
797	指南	-	-	6.50	-	-	5.00	-	-	8.00	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.75
798	指南	-	-	2.67	-	-	5.00	-	-	8.00	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.75
799	指南	-	-	7.52	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
800	指南	-	-	4.67	-	-	5.00	-	-	5.78	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	4.67	-	-	4.38
938	指南	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	6.44	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	4.38
847(區間)	指南	-	-	6.67	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
839	大南	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.44	4.90	5.00	2.88	2.92	3.00	3.00	4.92	5.00	5.00	4.13	5.25	3.75
綠 9	大南	7.73	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.18	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.75	4.88	3.13
819	欣欣	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.22	4.90	4.95	3.00	2.88	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.75	3.75	2.50
橘 17	大都會	7.55	8.00	7.73	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	6.89	4.64	5.00	2.94	3.00	3.00	2.92	5.00	4.67	5.00	6.00	6.00	5.00
橘 18	大都會	7.91	8.00	8.00	6.00	6.00	5.00	7.00	7.00	7.33	5.00	5.00	2.88	2.96	3.00	3.00	4.83	4.88	5.00	4.13	5.25	5.00
環狀線 (大都會客運)	大都會	-	8.00	7.76	-	6.00	5.00	-	7.00	6.44	-	4.95	3.00	-	3.00	2.92	-	4.88	4.50	-	5.63	3.75
937	大都會	-	-	7.01	-	-	5.00	-	-	5.78	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
780	國光	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
781	國光	-	-	7.19	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
782	國光	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	5.00
平均		7.00	7.24	7.24	5.97	5.95	4.89	7.00	6.99	6.44	4.89	4.89	2.91	2.94	2.92	2.92	4.96	4.90	4.81	4.85	5.29	4.33
101年(1)、101年(2)滿分		8.00			6.00			7.00			5.00			3.00			5.00			6.00		
102年(1)滿分		8.00			5.00			8.00			3.00			3.00			5.00			5.00		

資料來源:本研究調查整理

3. 經營管理類

經營管理類共有「D1 交通違規及行車肇事率」、「D2 重大營運服務違規」及「D3 民眾申訴處理」等三個評鑑指標，各營運路線三期評鑑結果整理如表 6.1-3 及圖 6.1-3 所示。由表中得知，「D1 交通違規及行車肇事率」、「D3 民眾申訴處理」評鑑指標較 101 年(1)、101 年(2) 分數增加，「D2 重大營運服務違規」評鑑指標較 101 年(1)、101 年(2) 分數減少。

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(1/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年(1)	101 年(2)	102 年(1)	101 年(1)	101 年(2)	102 年(1)	101 年(1)	101 年(2)	102 年(1)
8	臺北	6.00	6.00	6.54	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	5.00
51	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
57	臺北	3.93	5.41	0.67	5.00	5.00	5.00	2.40	3.07	3.83
88(臺北客運)	臺北	1.89	-	-	5.00	-	-	4.00	-	-
99(臺北客運)	臺北	5.95	4.34	7.08	5.00	5.00	5.00	3.87	3.47	4.67
908	臺北	5.76	5.59	7.75	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	4.33
橘 2	臺北	4.35	5.60	8.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	5.00
橘 3	臺北	2.68	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
橘 5	臺北	4.16	2.84	0.00	5.00	5.00	5.00	3.33	4.00	4.17
藍 17	臺北	6.00	5.20	6.77	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	6.00	5.68	6.21	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
藍 31	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 32	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 35	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	5.00
812	臺北	5.93	5.47	8.00	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	5.00
910	臺北	5.41	5.56	8.00	5.00	5.00	5.00	3.07	3.87	4.83
805(臺北客運)	臺北	6.00	4.23	6.60	5.00	5.00	5.00	3.33	3.87	4.83
806(臺北客運)	臺北	6.00	6.00	2.51	5.00	5.00	5.00	4.00	3.60	5.00
833	臺北	6.00	0.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.00	-
藍 40	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 43	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.73	5.00
藍 44	臺北	6.00	3.24	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 45	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 46	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	5.97	5.82	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
917	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
藍 33	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(2/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)
840	臺北	6.00	6.00	-	5.00	5.00	-	4.00	3.87	-
841	臺北	6.00	6.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.00	-
843	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	6.00	5.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
920	臺北	5.26	5.68	7.00	5.00	5.00	5.00	3.47	4.00	4.67
807	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
848	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.83
921	臺北	5.75	5.46	4.35	5.00	5.00	5.00	3.33	3.87	4.67
922	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
925	臺北	5.96	5.74	2.54	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	5.00
926	臺北	5.88	5.88	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
264	臺北	5.90	5.65	6.65	5.00	5.00	5.00	3.20	3.73	5.00
275	臺北	5.20	4.70	7.41	5.00	5.00	5.00	3.47	3.87	4.67
275(副)	臺北	4.54	5.26	7.50	5.00	5.00	5.00	3.20	4.00	5.00
850	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
851	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
852	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
926(副)	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
931	臺北	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
三鶯線	臺北	-	3.43	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
778	臺北	-	6.00	5.06	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
779	臺北	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
889	臺北	-	5.50	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
932	臺北	-	5.77	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
657	臺北	-	-	6.09	-	-	5.00	-	-	4.50
939	臺北	-	-	7.19	-	-	5.00	-	-	5.00
綠 3	新店	5.84	5.70	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
綠 5	新店	6.00	3.04	4.24	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.83
綠 6	新店	5.87	5.52	0.89	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	5.00
綠 7	新店	6.00	5.76	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.83
綠 8	新店	4.54	5.53	0.28	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.67
綠 10	新店	6.00	0.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
綠 13	新店	6.00	5.67	0.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	5.00
綠 15	新店	3.99	5.25	0.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	4.50
綠 12	新店	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
923	新店	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.83
930	新店	5.84	5.06	4.87	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	4.83

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(3/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)
849	新店	6.00	3.95	7.75	5.00	5.00	5.00	3.47	3.60	4.67
935	新店	-	6.00	4.11	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
811	三重	0.00	3.57	0.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	4.83
紅 23	三重	5.85	4.52	2.30	5.00	5.00	5.00	3.07	3.33	4.83
805(三重客運)	三重	6.00	4.62	6.48	5.00	5.00	5.00	4.00	3.73	5.00
806(三重客運)	三重	6.00	5.31	0.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
835	三重	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
藍 37	三重	5.90	5.92	6.73	5.00	5.00	5.00	3.73	0.00	4.50
藍 38	三重	6.00	5.55	8.00	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	4.83
810	三重	6.00	4.62	7.16	5.00	5.00	5.00	3.87	3.60	4.50
929	三重	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00	-	-
橋 19	三重	6.00	5.45	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.83
橋 20	三重	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
藍 1	三重	4.15	6.00	0.57	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
704	三重	-	4.89	7.79	-	5.00	5.00	-	4.00	4.67
704 區間	三重	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
857	三重	-	4.19	5.29	-	5.00	5.00	-	3.33	4.33
858	三重	-	5.42	2.74	-	5.00	5.00	-	3.73	4.83
859	三重	-	6.00	7.52	-	5.00	5.00	-	3.47	4.50
927(三重客運)	三重	-	6.00	7.02	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
928(三重客運)	三重	-	6.00	3.85	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
橋 21	三重	-	5.74	0.00	-	5.00	5.00	-	3.47	5.00
橋 22	三重	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	3.87	5.00
橋 23	三重	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	3.73	4.67
936	三重	-	-	7.72	-	-	5.00	-	-	4.67
橋 25	三重	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
88(首都客運)	首都	6.00	-	-	5.00	-	-	3.73	-	-
99(首都客運)	首都	6.00	5.87	6.58	5.00	5.00	5.00	3.73	3.47	4.83
802(區間)	首都	6.00	5.79	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
802	首都	6.00	5.95	7.73	5.00	5.00	5.00	3.47	3.73	4.83
藍 18(首都客運)	首都	6.00	5.65	6.10	5.00	5.00	5.00	3.87	3.73	5.00
916(首都客運)	首都	5.75	6.00	7.77	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.83
842	首都	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
845(首都客運)	首都	5.59	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
927(首都客運)	首都	6.00	4.32	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
橋 12	首都	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
橋 13	首都	6.00	4.89	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(4/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)
885	首都	-	5.84	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
環狀線(首都客運)	首都	-	5.13	5.54	-	5.00	5.00	-	3.73	4.67
808	基隆	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
825	基隆	5.22	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
826	基隆	5.86	5.85	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
827	基隆	6.00	0.52	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
828	基隆	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
829	基隆	0.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	5.00
藍 41	基隆	5.72	5.23	8.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	4.50
846	基隆	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
856	基隆	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
886	基隆	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
887	基隆	-	1.55	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
888	基隆	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
891	基隆	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
787	基隆	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
788	基隆	-	-	0.00	-	-	5.00	-	-	4.17
789	基隆	-	-	1.86	-	-	5.00	-	-	4.83
790	基隆	-	-	0.00	-	-	5.00	-	-	4.83
791	基隆	-	-	8.00	-	-	1.11	-	-	5.00
862(基隆客運)	基隆	-	-	6.94	-	-	5.00	-	-	4.83
藍 15	中興	5.39	5.33	8.00	5.00	5.00	5.00	3.20	4.00	4.50
816	中興	6.00	0.00	3.67	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	5.00
815	中興	4.85	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
918(中興巴士)	中興	2.74	5.68	6.87	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.67
橘 16	中興	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
933(中興巴士)	中興	-	3.08	0.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
820	中興	-	-	5.06	-	-	5.00	-	-	5.00
藍 22	新北	5.80	5.40	5.09	5.00	5.00	5.00	3.20	3.73	4.67
817	新北	4.05	5.86	8.00	5.00	5.00	5.00	2.93	4.00	4.67
919	新北	5.75	5.81	6.73	5.00	5.00	5.00	3.33	4.00	4.33
890	新北	-	4.38	0.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
藍 23	光華	5.84	4.42	7.25	5.00	5.00	5.00	2.40	3.87	4.50
藍 21	光華	6.00	6.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
813(光華客運)	光華	5.89	5.79	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.33	4.67
藍 39	光華	-	5.48	6.83	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
紅 13	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(5/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)
紅 22	淡水	5.46	4.92	4.09	5.00	5.00	5.00	3.87	3.73	5.00
紅 36	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	2.93	4.00	4.83
紅 37	淡水	5.79	5.58	5.03	5.00	5.00	5.00	3.47	3.87	4.67
紅 38	淡水	6.00	6.00	6.75	5.00	5.00	5.00	3.33	4.00	4.67
818	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	5.00
837	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
紅 39	淡水	6.00	6.00	5.40	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
紅 28	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
928(淡水客運)	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
紅 18	淡水	6.00	6.00	-	5.00	5.00	-	3.33	4.00	-
紅 51	淡水	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	5.00
860	淡水	-	5.93	8.00	-	5.00	5.00	-	1.28	5.00
861	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
865	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
866	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
867	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
868	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
869	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
870	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
871	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
872	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
873	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
874	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
875	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
876	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	3.73	5.00
877	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	3.73	4.83
878	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
879	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
882	淡水	-	6.00	4.47	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
927(淡水客運)	淡水	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
862(淡水客運)	淡水	-	-	5.54	-	-	5.00	-	-	4.83
863	淡水	-	-	7.70	-	-	5.00	-	-	5.00
864	淡水	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
801	指南	5.67	5.67	5.13	5.00	5.00	5.00	2.80	3.73	4.67
803	指南	4.83	5.81	6.92	5.00	5.00	5.00	3.20	3.73	4.50
紅 26	指南	5.89	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	2.00	3.87	5.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(6/6)

營運路線	客運公司	D1 交通違規及行車肇事率			D2 重大營運服務違規			D3 民眾申訴處理		
		101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)	101 年 (1)	101 年 (2)	102 年 (1)
橘 1	指南	4.14	6.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	4.67
836	指南	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
838	指南	5.71	6.00	0.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
918(指南客運)	指南	5.65	6.00	7.64	5.00	5.00	5.00	3.87	3.60	4.50
橘 9	指南	5.30	3.20	2.28	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	5.00
紅 27	指南	6.00	1.61	6.84	5.00	5.00	5.00	3.33	4.00	4.83
813(指南客運)	指南	6.00	3.00	7.14	5.00	5.00	5.00	3.60	3.60	4.83
847	指南	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.73	4.67
橘 10	指南	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	5.00
880	指南	-	6.00	3.67	-	5.00	5.00	-	2.93	4.67
881	指南	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	4.83
883	指南	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
892	指南	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
893	指南	-	6.00	8.00	-	5.00	5.00	-	4.00	5.00
933(指南客運)	指南	-	3.37	1.88	-	5.00	5.00	-	4.00	4.67
797	指南	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
798	指南	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
799	指南	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
800	指南	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
938	指南	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
847(區間)	指南	-	-	5.60	-	-	5.00	-	-	5.00
839	大南	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.67
綠 9	大南	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.83
819	欣欣	6.00	5.86	8.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	5.00
橘 17	大都會	6.00	6.00	8.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.83
橘 18	大都會	6.00	5.57	8.00	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	5.00
環狀線(大都會客運)	大都會	-	5.79	5.08	-	5.00	5.00	-	3.87	4.33
937	大都會	-	-	6.55	-	-	5.00	-	-	4.50
780	國光	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
781	國光	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
782	國光	-	-	8.00	-	-	5.00	-	-	5.00
平均		5.61	5.44	6.67	5.00	5.00	4.98	3.75	3.88	4.88
101 年(1)、101 年(2)滿分		6.00			5.00			4.00		
102 年(1)滿分		8.00			5.00			5.00		

資料來源:本研究調查整理

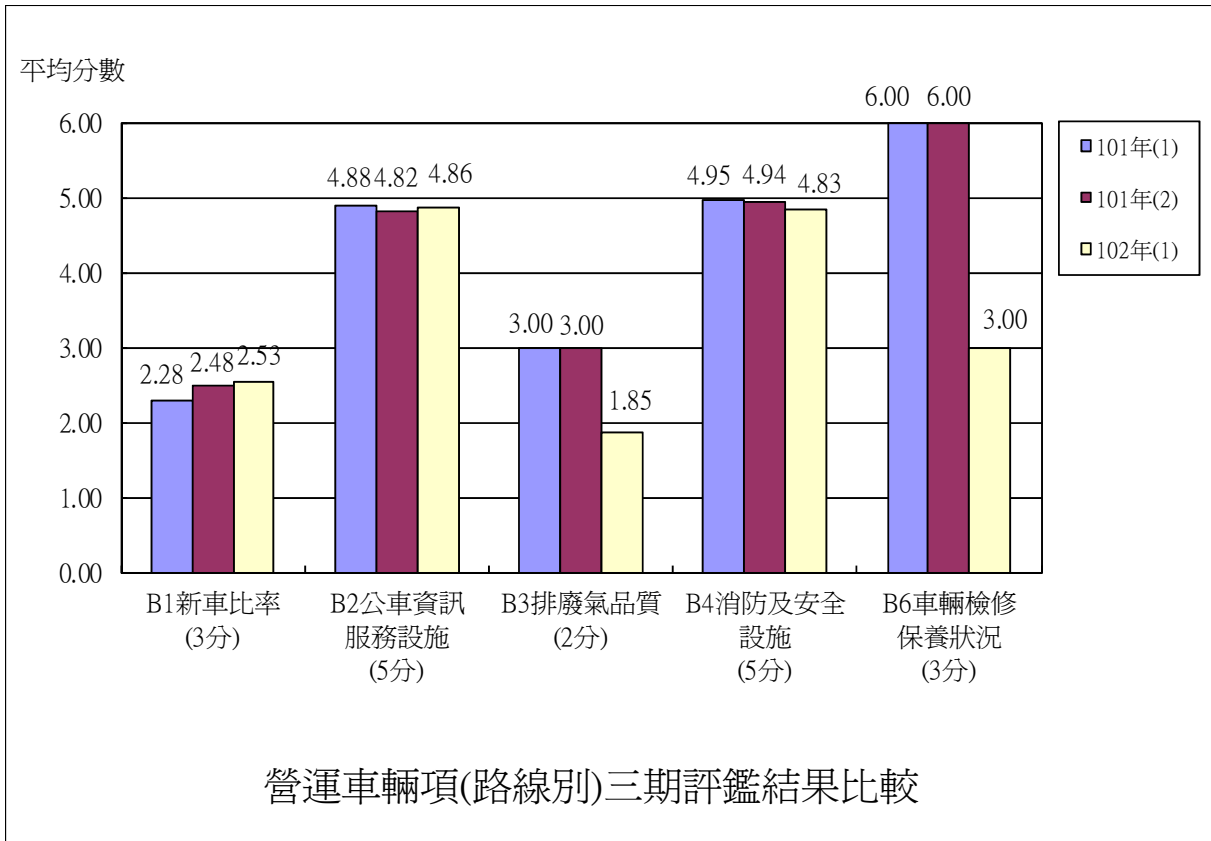


圖 6.1-1 營運車輛項(路線別)三期評鑑結果

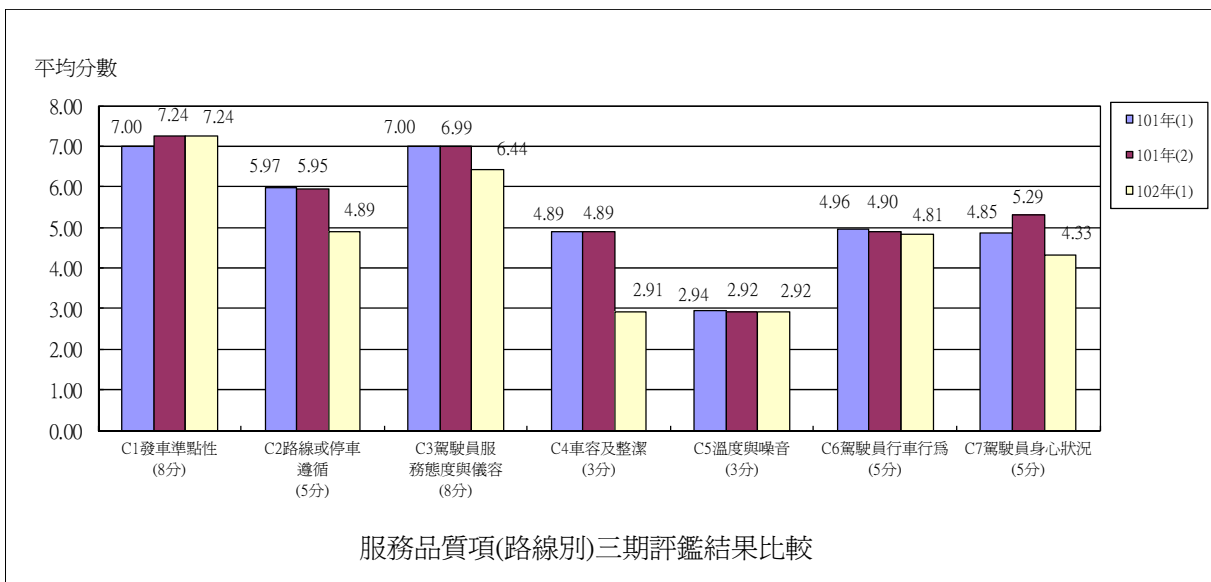


圖 6.1-2 服務品質項(路線別)三期評鑑結果

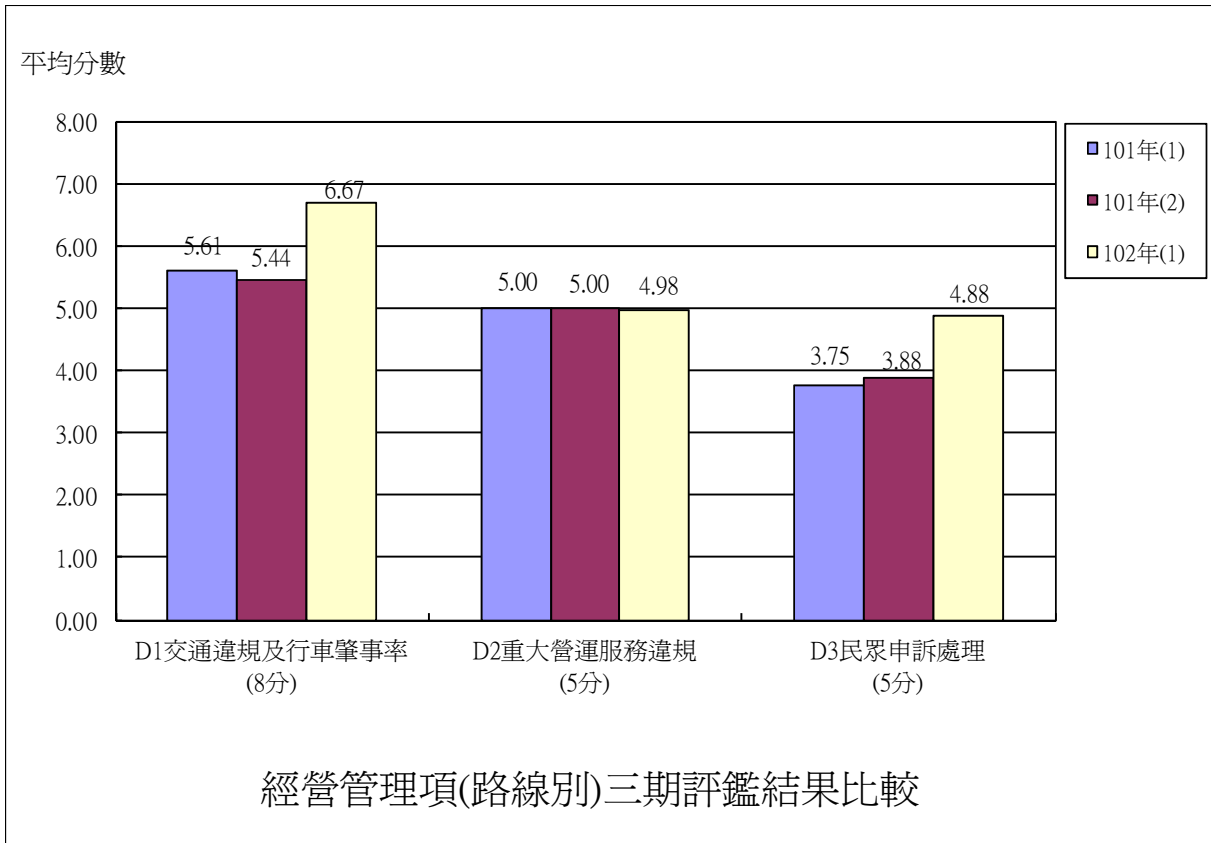


圖 6.1-3 經營管理項(路線別)三期評鑑結果

4. 總分與評等

在路線別的總分與評等方面，由表 6.1-4 中之各營運路線平均總分來看，三期評鑑結果皆在 90 分以上，本期評鑑較前兩期評鑑評鑑分數減少，此外，以評等結果來看，本期評鑑之優等比例也較前兩期評鑑減少，整體而言，路線別之總分及評等皆較前兩期評鑑下降，主要原因為 15 個路線別評鑑指標中 10 個評鑑指標呈現分數減少狀況，其中以「(B3) 排廢氣品質」、「(B6) 車輛檢修保養狀況」、「(C4) 車容與整潔」評鑑指標呈現幅度較大之分數減少，此外，本期之各路線評鑑總分加入 20% 之乘客滿意度成績，而乘客滿意度之平均成績為 84.77 分，較路線別評鑑指標之平均總分(91.97 分)低，因此，也造成各路線評鑑總分些微下降。各路線三期評鑑結果比較，請參閱表 6.1-4，三期評鑑評等結果彙整如表 6.1-5。

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(1/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
8	臺北	98.26	優等	98.30	優等	93.00	優等
51	臺北	100.00	優等	99.70	優等	98.75	優等
57	臺北	94.75	優等	97.22	優等	82.22	甲等
88(臺北客運)	臺北	92.58	優等	-	-	-	-
99(臺北客運)	臺北	98.98	優等	95.40	優等	90.29	優等
908	臺北	95.31	優等	98.25	優等	94.39	優等
橋 2	臺北	97.09	優等	99.28	優等	91.73	優等
橋 3	臺北	95.31	優等	99.60	優等	92.29	優等
橋 5	臺北	96.28	優等	95.07	優等	83.47	甲等
藍 17	臺北	96.97	優等	95.25	優等	91.17	優等
藍 18(臺北客運)	臺北	99.93	優等	99.38	優等	93.63	優等
藍 31	臺北	98.90	優等	98.77	優等	97.37	優等
藍 32	臺北	98.24	優等	99.86	優等	94.12	優等
藍 35	臺北	97.30	優等	99.94	優等	93.18	優等
812	臺北	99.01	優等	98.81	優等	95.91	優等
910	臺北	95.59	優等	97.39	優等	93.88	優等
805(臺北客運)	臺北	98.09	優等	97.39	優等	92.90	優等
806(臺北客運)	臺北	99.45	優等	99.23	優等	90.25	優等
833	臺北	99.91	優等	92.05	優等	-	-
藍 40	臺北	98.05	優等	100.00	優等	94.49	優等
藍 43	臺北	99.86	優等	99.65	優等	97.17	優等
藍 44	臺北	97.20	優等	94.54	優等	94.47	優等
藍 45	臺北	98.00	優等	97.88	優等	92.33	優等
藍 46	臺北	98.05	優等	97.65	優等	96.64	優等
916(臺北客運)	臺北	97.16	優等	97.78	優等	93.52	優等
917	臺北	97.92	優等	98.02	優等	97.08	優等
藍 33	臺北	99.86	優等	98.71	優等	93.79	優等
840	臺北	97.90	優等	99.19	優等	-	-
841	臺北	98.05	優等	99.62	優等	-	-
843	臺北	97.87	優等	99.01	優等	94.44	優等
845(臺北客運)	臺北	96.82	優等	96.26	優等	94.46	優等
920	臺北	97.54	優等	98.88	優等	95.53	優等
807	臺北	97.94	優等	97.62	優等	94.21	優等
848	臺北	99.46	優等	98.32	優等	94.94	優等
921	臺北	97.51	優等	98.36	優等	91.51	優等
922	臺北	99.47	優等	99.84	優等	96.23	優等
925	臺北	99.02	優等	99.38	優等	83.74	甲等
926	臺北	99.51	優等	99.62	優等	94.40	優等
264	臺北	97.76	優等	96.08	優等	91.00	優等
275	臺北	95.31	優等	95.87	優等	91.16	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(2/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
275(副)	臺北	96.04	優等	98.61	優等	93.78	優等
850	臺北	99.68	優等	99.68	優等	98.73	優等
851	臺北	99.15	優等	100.00	優等	94.91	優等
852	臺北	99.80	優等	99.94	優等	97.31	優等
926(副)	臺北	100.00	優等	99.70	優等	95.15	優等
931	臺北	99.57	優等	99.81	優等	94.08	優等
三鶯線	臺北	-	-	96.50	優等	93.45	優等
778	臺北	-	-	99.32	優等	92.52	優等
779	臺北	-	-	100.00	優等	95.17	優等
889	臺北	-	-	99.35	優等	97.93	優等
932	臺北	-	-	99.02	優等	96.73	優等
657	臺北	-	-	-	-	88.57	甲等
939	臺北	-	-	-	-	92.49	優等
綠 3	新店	94.97	優等	94.97	優等	88.54	甲等
綠 5	新店	96.76	優等	92.69	優等	87.94	甲等
綠 6	新店	94.11	優等	93.28	優等	85.05	甲等
綠 7	新店	93.81	優等	95.48	優等	94.28	優等
綠 8	新店	94.33	優等	94.64	優等	83.05	甲等
綠 10	新店	94.66	優等	88.43	甲等	91.17	優等
綠 13	新店	95.70	優等	95.21	優等	83.39	甲等
綠 15	新店	90.28	優等	93.71	優等	80.61	甲等
綠 12	新店	91.28	優等	92.00	優等	92.24	優等
923	新店	98.39	優等	94.53	優等	91.04	優等
930	新店	95.12	優等	94.57	優等	88.94	甲等
849	新店	94.16	優等	91.69	優等	90.94	優等
935	新店	-	-	98.87	優等	86.47	甲等
811	三重	85.76	甲等	89.09	甲等	83.30	甲等
紅 23	三重	93.33	優等	91.21	優等	80.71	甲等
805(三重客運)	三重	95.21	優等	92.96	優等	91.12	優等
806(三重客運)	三重	94.53	優等	94.07	優等	80.35	甲等
835	三重	94.03	優等	91.90	優等	90.82	優等
藍 37	三重	91.05	優等	88.40	甲等	88.73	甲等
藍 38	三重	90.13	優等	93.44	優等	90.65	優等
810	三重	96.44	優等	94.40	優等	85.95	甲等
929	三重	97.03	優等	-	-	-	-
橘 19	三重	96.78	優等	96.03	優等	91.62	優等
橘 20	三重	92.84	優等	93.09	優等	91.28	優等
藍 1	三重	86.12	甲等	92.96	優等	83.75	甲等
704	三重	-	-	94.57	優等	89.26	甲等
704 區間	三重	-	-	96.75	優等	90.37	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(3/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
857	三重	-	-	88.60	甲等	82.39	甲等
858	三重	-	-	93.53	優等	81.70	甲等
859	三重	-	-	92.22	優等	93.60	優等
927(三重客運)	三重	-	-	99.27	優等	90.63	優等
928(三重客運)	三重	-	-	98.73	優等	86.50	甲等
橘 21	三重	-	-	95.76	優等	77.93	乙等
橘 22	三重	-	-	95.93	優等	97.14	優等
橘 23	三重	-	-	97.60	優等	89.25	甲等
936	三重	-	-	-	-	89.36	甲等
橘 25	三重	-	-	-	-	92.79	優等
88(首都客運)	首都	97.09	優等	-	-	-	-
99(首都客運)	首都	98.79	優等	96.36	優等	90.93	優等
802(區間)	首都	99.94	優等	99.50	優等	95.15	優等
802	首都	97.90	優等	99.40	優等	95.10	優等
藍 18(首都客運)	首都	99.69	優等	99.20	優等	94.88	優等
916(首都客運)	首都	97.75	優等	99.73	優等	95.87	優等
842	首都	99.93	優等	99.63	優等	94.56	優等
845(首都客運)	首都	99.33	優等	99.32	優等	94.84	優等
927(首都客運)	首都	99.67	優等	97.69	優等	96.07	優等
橘 12	首都	100.00	優等	99.75	優等	96.78	優等
橘 13	首都	99.78	優等	97.25	優等	95.92	優等
885	首都	-	-	99.56	優等	96.91	優等
環狀線 (首都客運)	首都	-	-	98.06	優等	92.32	優等
808	基隆	88.23	甲等	90.08	優等	95.32	優等
825	基隆	93.56	優等	94.63	優等	91.68	優等
826	基隆	94.73	優等	95.59	優等	86.35	甲等
827	基隆	97.10	優等	90.88	優等	89.21	甲等
828	基隆	95.65	優等	93.36	優等	95.01	優等
829	基隆	89.81	甲等	97.52	優等	94.19	優等
藍 41	基隆	88.17	甲等	96.56	優等	92.71	優等
846	基隆	84.32	甲等	96.33	優等	91.49	優等
856	基隆	95.53	優等	97.02	優等	92.35	優等
886	基隆	-	-	93.85	優等	91.38	優等
887	基隆	-	-	91.29	優等	89.24	甲等
888	基隆	-	-	94.81	優等	92.56	優等
891	基隆	-	-	-	-	92.64	優等
787	基隆	-	-	-	-	87.40	甲等
788	基隆	-	-	-	-	80.40	甲等
789	基隆	-	-	-	-	74.89	乙等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(4/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
790	基隆	-	-	-	-	82.90	甲等
791	基隆	-	-	-	-	85.57	甲等
862(基隆客運)	基隆	-	-	-	-	88.61	甲等
藍 15	中興	91.23	優等	92.85	優等	93.75	優等
816	中興	86.61	甲等	86.69	甲等	86.37	甲等
815	中興	82.00	甲等	84.98	甲等	91.45	優等
918(中興巴士)	中興	88.15	甲等	92.48	優等	86.73	甲等
橘 16	中興	95.67	優等	96.32	優等	93.69	優等
933(中興巴士)	中興	-	-	82.43	甲等	74.53	乙等
820	中興	-	-	-	-	90.91	優等
藍 22	新北	91.91	優等	93.73	優等	84.28	甲等
817	新北	81.15	甲等	93.16	優等	85.90	甲等
919	新北	90.47	優等	94.34	優等	88.84	甲等
890	新北	-	-	91.40	優等	77.07	乙等
藍 23	光華	90.94	優等	91.12	優等	87.47	甲等
藍 21	光華	96.33	優等	97.95	優等	88.90	甲等
813(光華客運)	光華	94.01	優等	96.48	優等	88.90	甲等
藍 39	光華	-	-	87.41	甲等	91.74	優等
紅 13	淡水	97.38	優等	98.86	優等	89.00	甲等
紅 22	淡水	92.01	優等	95.22	優等	84.00	甲等
紅 36	淡水	94.55	優等	96.56	優等	90.52	優等
紅 37	淡水	91.13	優等	93.07	優等	87.68	甲等
紅 38	淡水	91.96	優等	95.21	優等	89.21	甲等
818	淡水	96.18	優等	97.91	優等	95.47	優等
837	淡水	91.81	優等	93.47	優等	91.54	優等
紅 38(區間)	淡水	88.34	甲等	97.80	優等	91.13	優等
紅 39	淡水	91.59	優等	95.94	優等	85.88	甲等
紅 28	淡水	94.72	優等	95.32	優等	93.79	優等
928(淡水客運)	淡水	85.58	甲等	98.29	優等	92.43	優等
紅 18	淡水	85.55	甲等	89.33	甲等	-	-
紅 51	淡水	83.58	甲等	96.04	優等	93.40	優等
860	淡水	-	-	91.58	優等	89.93	甲等
861	淡水	-	-	87.67	甲等	88.39	甲等
865	淡水	-	-	97.51	優等	91.46	優等
866	淡水	-	-	98.84	優等	87.69	甲等
867	淡水	-	-	97.68	優等	96.18	優等
868	淡水	-	-	97.57	優等	94.57	優等
869	淡水	-	-	96.29	優等	89.66	甲等
870	淡水	-	-	99.17	優等	91.97	優等
871	淡水	-	-	98.08	優等	93.14	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(5/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
872	淡水	-	-	99.27	優等	91.65	優等
873	淡水	-	-	98.90	優等	91.16	優等
874	淡水	-	-	96.25	優等	92.00	優等
875	淡水	-	-	96.65	優等	92.92	優等
876	淡水	-	-	98.11	優等	92.38	優等
877	淡水	-	-	99.22	優等	89.71	甲等
878	淡水	-	-	97.49	優等	93.93	優等
879	淡水	-	-	94.81	優等	88.83	甲等
882	淡水	-	-	94.54	優等	84.11	甲等
927(淡水客運)	淡水	-	-	97.67	優等	91.51	優等
862(淡水客運)	淡水	-	-	-	-	82.85	甲等
863	淡水	-	-	-	-	89.44	甲等
864	淡水	-	-	-	-	88.71	甲等
801	指南	94.14	優等	89.91	甲等	80.64	甲等
803	指南	83.29	甲等	90.75	優等	90.47	優等
紅 26	指南	93.36	優等	97.29	優等	93.95	優等
橋 1	指南	90.01	優等	95.45	優等	87.18	甲等
836	指南	93.86	優等	95.28	優等	90.44	優等
838	指南	95.21	優等	87.00	甲等	77.69	乙等
918(指南客運)	指南	92.02	優等	93.38	優等	86.64	甲等
橋 9	指南	90.40	優等	91.43	優等	82.93	甲等
紅 27	指南	92.19	優等	88.69	甲等	91.15	優等
813(指南客運)	指南	92.86	優等	93.67	優等	90.72	優等
847	指南	96.66	優等	98.75	優等	91.09	優等
橋 10	指南	94.97	優等	87.74	甲等	91.08	優等
880	指南	-	-	96.63	優等	82.10	甲等
881	指南	-	-	95.81	優等	92.18	優等
883	指南	-	-	98.09	優等	93.05	優等
892	指南	-	-	97.75	優等	91.84	優等
893	指南	-	-	95.46	優等	93.46	優等
933(指南客運)	指南	-	-	83.10	甲等	78.25	乙等
797	指南	-	-	-	-	93.26	優等
798	指南	-	-	-	-	88.89	甲等
799	指南	-	-	-	-	92.12	優等
800	指南	-	-	-	-	90.44	優等
938	指南	-	-	-	-	91.81	優等
847(區間)	指南	-	-	-	-	88.77	甲等
839	大南	95.14	優等	98.33	優等	90.84	優等
綠 9	大南	96.35	優等	98.14	優等	91.98	優等
819	欣欣	92.61	優等	93.35	優等	89.23	甲等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(6/6)

營運路線	客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
		路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等	路線別 總分	路線 評等
橘 17	大都會	98.94	優等	99.54	優等	94.68	優等
橘 18	大都會	96.64	優等	98.27	優等	96.54	優等
環狀線 (大都會客運)	大都會	-	-	98.81	優等	89.20	甲等
937	大都會	-	-	-	-	91.93	優等
780	國光	-	-	-	-	92.30	優等
781	國光	-	-	-	-	91.95	優等
782	國光	-	-	-	-	93.45	優等
平均		94.90	-	95.77	-	90.53	-

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-5 三期評鑑評等結果比較

期別	路線數	優等		甲等		乙等		丙等	
		路線	百分比 (%)	路線	百分比 (%)	路線	百分比 (%)	路線	百分比 (%)
101 年(1)	131	116	88.55%	15	11.45%	0	0.00%	0	0.00%
101 年(2)	178	163	91.57%	15	8.43%	0	0.00%	0	0.00%
102 年(1)	199	129	64.82%	64	32.16%	6	3.02%	0	0.00%

資料來源:本研究調查整理

6.2 公司別評鑑結果比較

各家客運公司三期評鑑結果整理如表 6.2-1、表 6.2-2 及圖 6.2-1 所示。將本期評鑑結果與 101 年(2)評鑑結果進行比較，並以 30%為基準，列出各客運公司之增減分超過 30%之評鑑指標，各客運公司之前期評鑑結果比較綜合說明如下：

1. 首都客運

首都客運本次評鑑之總分為 95.00 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持優等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 D1、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

2. 臺北客運

臺北客運本次評鑑之總分為 91.99 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持優等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

3. 大都會客運

大都會客運本次評鑑之總分為 91.57 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持優等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

4. 大南客運

大南客運本次評鑑之總分為 90.67 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持優等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D1、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4、C7。

5. 淡水客運

淡水客運本次評鑑之總分為 90.03 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持優等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D4、D5、D7；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

6. 光華客運

光華客運本次評鑑之總分為 88.58 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等自優等降為甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

7. 指南客運

指南客運本次評鑑之總分為 88.57 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等自優等降為甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D4、D5、D7；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

8. 中興巴士

中興巴士本次評鑑之總分為 87.19 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D1、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

9. 欣欣客運

欣欣客運本次評鑑之總分為 86.68 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等自優等降為甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 A1、B1、D1、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4、C7。

10. 新店客運

新店客運本次評鑑之總分為 85.44 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6。

11. 基隆客運

基隆客運本次評鑑之總分為 85.28 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等自優等降為甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 D1、D4、D5；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、B7、C4。

12. 新北客運

新北客運本次評鑑之總分為 84.79 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等維持甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 B7、D4、D5、D7；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

13. 三重客運

三重客運本次評鑑之總分為 84.47 分，較 101 年(2)評鑑分數減少，評等自優等降為甲等，與 101 年(2)評鑑結果比較，分數增加超過 30%的評鑑指標為 D3、D4、D5、D6；分數減少超過 30%的評鑑指標為 B3、B5、B6、C4。

14. 國光客運

國光客運本次評鑑之總分為 87.74 分。由於為本期評鑑新增之客運公司，因此，無法進行評鑑結果比較。

本次評鑑 102 年(1)，依總分由高至低排序為首都客運（95.00 分）、臺北客運（91.99 分）、大都會客運（91.57 分）、大南客運（90.67 分）、淡水客運（90.03 分）、光華客運（88.58 分）、指南客運（88.57 分）、國光客運（87.74 分）、中興巴士（87.19 分）、欣欣客運（86.68 分）、新店客運（85.44 分）、基隆客運（85.28 分）、新北客運（84.79 分）、三重客運（84.47 分）。以下分別就三期評鑑總分及評等比較說明如下：

三期評鑑總分比較部分，臺北、首都、新店、光華、指南等 5 家客運公司呈現持續分數減少情形，三重、欣欣、基隆、中興、新北、淡水、大南、大都會等 8 家客運公司為 101 年(2) 分數增加而本期評鑑分數減少情形。

三期評等結果比較部分，臺北、首都、大都會、大南等 4 家客運公司皆為優等，表現最佳，而中興巴士及新北客運則是皆為甲等，需再加強。將本期評等結果與 101 年(2)評等結果比較，指南、光華、欣欣、基隆、三重等 5 家客運公司為本期評鑑評等下降，自優等降為甲等，其餘客運公司之評等則與 101 年(2)評鑑相同，臺北、首都、大都會、大南、淡水等 5 家客運公司維持優等；中興巴士及新北客運則是維持甲等。

表 6.2-1 三期評鑑結果比較(公司別—各評鑑指標)(1/2)

客運公司		A1 得分	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B5 得分	B6 得分	B7 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	D4 得分	D5 得分	D6 得分	D7 得分
臺北	101 年(1)	2.00	2.59	4.99	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.89	5.97	7.00	4.88	2.96	4.97	5.78	5.62	5.00	3.79	2.90	3.00	3.91	2.00
	101 年(2)	2.00	2.70	4.95	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.86	6.00	7.00	4.90	2.93	4.97	5.99	5.46	5.00	3.92	2.43	3.00	3.90	2.00
	102 年(1)	2.00	2.77	4.98	1.99	4.90	2.00	3.00	3.50	7.75	4.90	6.56	2.97	2.97	4.87	5.00	7.06	5.00	4.90	5.00	4.38	4.88	2.00
新店	101 年(1)	2.00	2.38	4.72	3.00	4.95	4.00	6.00	1.00	7.16	6.00	7.00	4.94	3.00	4.99	4.09	5.67	5.00	3.83	1.60	3.00	3.83	2.00
	101 年(2)	2.00	2.53	4.71	3.00	5.00	4.00	6.00	1.30	6.94	6.00	7.00	4.98	2.98	5.00	4.30	4.88	5.00	3.95	1.65	3.00	3.67	2.00
	102 年(1)	2.00	2.99	4.91	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	6.37	4.90	7.00	2.92	3.00	4.82	3.46	4.78	5.00	4.85	3.26	4.75	4.21	2.00
三重	101 年(1)	2.00	1.72	4.88	3.00	4.89	4.00	6.00	1.70	6.70	6.00	7.00	4.74	2.89	4.91	4.56	5.32	5.00	3.82	2.10	3.00	3.76	1.00
	101 年(2)	2.00	2.17	4.84	3.00	4.94	4.00	6.00	2.10	7.51	5.88	7.00	4.80	2.93	4.79	4.35	5.42	5.00	3.62	1.96	3.00	3.72	2.00
	102 年(1)	2.00	2.42	4.71	1.86	4.83	2.00	3.00	2.00	7.26	4.74	6.19	2.87	2.97	4.59	3.86	5.62	5.00	4.80	3.67	4.38	4.83	1.50
首都	101 年(1)	2.00	2.92	5.00	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.63	6.00	7.00	4.96	2.99	4.96	6.00	5.94	5.00	3.89	3.00	3.00	3.90	2.00
	101 年(2)	2.00	2.90	4.99	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.95	5.90	7.00	4.90	2.99	4.93	6.00	5.62	5.00	3.89	2.96	3.00	3.86	2.00
	102 年(1)	2.00	2.96	4.98	2.00	5.00	2.00	3.00	5.00	7.65	4.98	6.91	2.97	2.99	4.94	5.00	7.48	5.00	4.93	4.90	4.79	5.00	2.00
欣欣	101 年(1)	1.00	0.50	4.98	3.00	4.44	4.00	6.00	0.90	8.00	6.00	7.00	4.90	2.88	5.00	3.75	6.00	5.00	3.87	1.90	3.00	3.85	2.00
	101 年(2)	1.00	0.50	4.95	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.00	3.75	5.86	5.00	3.87	1.78	3.00	3.98	2.00
	102 年(1)	2.00	0.83	4.77	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	8.00	5.00	6.22	3.00	3.00	5.00	2.50	8.00	5.00	5.00	3.57	4.48	4.50	2.00
基隆	101 年(1)	2.00	2.18	4.20	3.00	4.61	4.00	6.00	0.90	6.28	5.86	6.98	4.90	2.97	4.95	4.75	5.20	5.00	3.88	1.80	3.00	2.91	2.00
	101 年(2)	2.00	2.94	4.25	3.00	4.41	4.00	6.00	3.00	7.30	6.00	6.98	4.84	2.92	4.81	5.09	5.10	5.00	3.99	1.52	3.00	3.62	2.00
	102 年(1)	2.00	2.54	4.65	1.85	4.55	2.00	3.00	2.00	7.14	5.00	5.94	2.87	2.92	4.64	4.08	6.78	4.80	4.90	3.16	4.54	4.50	2.00
中興	101 年(1)	2.00	1.88	4.93	3.00	5.00	4.00	6.00	2.50	4.83	6.00	7.00	4.91	2.80	5.00	3.23	5.00	5.00	3.76	2.40	3.00	3.78	1.00
	101 年(2)	2.00	2.26	4.93	3.00	5.00	4.00	6.00	2.00	4.82	6.00	7.00	4.90	2.86	5.00	3.63	4.35	5.00	4.00	2.83	3.00	3.73	1.00
	102 年(1)	2.00	2.64	5.00	1.89	5.00	2.00	3.00	4.00	5.94	5.00	6.88	2.75	2.85	4.75	3.75	5.66	5.00	4.86	4.49	4.58	4.73	1.00
新北	101 年(1)	2.00	1.29	4.97	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	4.74	6.00	7.00	4.97	2.97	4.97	3.38	5.20	5.00	3.16	2.00	3.00	3.78	1.00
	101 年(2)	2.00	0.97	4.97	3.00	4.95	4.00	6.00	2.00	6.08	6.00	7.00	4.97	2.98	4.98	5.53	5.36	5.00	3.93	2.13	3.00	3.73	1.00
	102 年(1)	2.00	0.90	4.64	1.30	4.48	2.00	3.00	4.00	6.94	5.00	6.72	2.72	2.48	4.56	4.22	4.96	5.00	4.67	4.28	4.69	4.48	2.00
光華	101 年(1)	2.00	2.25	4.96	3.00	5.00	4.00	6.00	2.40	6.82	6.00	7.00	4.95	2.97	5.00	4.00	5.91	5.00	3.33	2.60	3.00	3.78	1.00
	101 年(2)	2.00	2.53	4.96	3.00	5.00	4.00	6.00	2.00	5.46	6.00	7.00	4.93	3.00	5.00	4.69	5.42	5.00	3.80	3.00	3.00	3.73	1.00
	102 年(1)	2.00	2.81	4.99	1.50	5.00	2.00	3.00	4.00	6.75	4.94	6.78	2.97	3.00	5.06	3.59	6.02	5.00	4.79	4.80	5.00	4.64	1.00

表 6.2-1 三期評鑑結果比較(公司別—各評鑑指標)(2/2)

客運公司		A1 得分	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B5 得分	B6 得分	B7 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	C6 得分	C7 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	D4 得分	D5 得分	D6 得分	D7 得分
淡水	101 年(1)	2.00	1.81	4.91	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	5.24	5.90	7.00	4.95	2.96	4.88	3.84	5.94	5.00	3.71	2.30	3.00	3.78	1.00
	101 年(2)	2.00	2.38	4.75	3.00	4.97	4.00	6.00	2.00	7.39	5.88	6.99	4.87	2.88	4.84	5.33	5.95	5.00	3.88	2.61	3.00	3.73	1.00
	102 年(1)	2.00	2.20	4.88	1.86	4.71	2.00	3.00	4.00	7.61	4.77	6.20	2.89	2.84	4.88	4.12	7.50	5.00	4.96	4.80	4.69	4.50	2.00
指南	101 年(1)	2.00	2.03	4.87	3.00	4.98	4.00	6.00	3.00	6.74	6.00	7.00	4.86	2.79	4.95	3.89	5.60	5.00	3.46	2.30	3.00	3.78	1.00
	101 年(2)	2.00	2.19	4.79	3.00	4.98	4.00	6.00	2.00	5.83	5.93	6.94	4.83	2.81	4.86	5.44	5.26	5.00	3.84	2.65	3.00	3.73	1.00
	102 年(1)	2.00	2.25	4.93	1.52	4.90	2.00	3.00	4.00	6.27	4.93	6.49	2.89	2.85	4.85	4.38	6.59	5.00	4.87	4.80	4.17	4.81	2.00
大南	101 年(1)	1.00	2.13	4.93	3.00	5.00	4.00	6.00	0.90	7.87	6.00	7.00	4.95	2.96	4.96	3.94	6.00	5.00	4.00	1.90	3.00	3.85	2.00
	101 年(2)	2.00	2.63	4.95	3.00	5.00	4.00	6.00	0.90	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	5.00	5.06	6.00	5.00	4.00	2.30	3.00	3.96	2.00
	102 年(1)	3.00	2.28	4.99	1.60	5.00	2.00	3.00	3.25	8.00	5.00	6.31	2.94	3.00	5.00	3.44	8.00	5.00	4.75	4.80	4.58	4.81	1.50
大都會	101 年(1)	2.00	3.00	4.99	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.73	6.00	7.00	4.82	2.98	4.92	5.06	6.00	5.00	3.80	2.50	3.00	4.00	2.00
	101 年(2)	2.00	3.00	4.98	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	8.00	6.00	7.00	4.98	3.00	4.81	5.63	5.79	5.00	3.96	2.35	3.00	3.90	2.00
	102 年(1)	2.00	3.00	4.98	1.90	5.00	2.00	3.00	3.75	7.63	5.00	6.61	2.95	2.96	4.88	4.69	6.91	5.00	4.67	4.49	4.48	4.90	2.00
國光	101 年(1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	101 年(2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	102 年(1)	3.00	3.00	3.60	2.00	4.17	2.00	3.00	2.00	7.73	5.00	5.33	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	2.44	4.48	4.75	1.50
平均	101 年(1)	1.85	2.05	4.87	3.00	4.91	4.00	6.00	2.18	6.74	5.98	7.00	4.90	2.93	4.96	4.33	5.65	5.00	3.72	2.25	3.00	3.76	1.54
	101 年(2)	1.92	2.28	4.85	3.00	4.94	4.00	6.00	2.25	7.01	5.97	6.99	4.91	2.95	4.92	4.98	5.42	5.00	3.90	2.32	3.00	3.79	1.62
	102 年(1)	2.14	2.40	4.79	1.80	4.82	2.00	3.00	3.39	7.22	4.94	6.44	2.91	2.92	4.85	4.08	6.67	4.99	4.85	4.17	4.57	4.68	1.75
101 年(1)、101 年(2) 滿分		4.00	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	5.00	6.00	6.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00
102 年(1)滿分		3.00	3.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	5.00	8.00	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00

資料來源:本研究調查整理

表 6.2-2 三期評鑑結果比較(公司別－總分與評等)

客運公司	101 年(1)		101 年(2)		102 年(1)	
	總分	評等	總分	評等	總分	評等
臺北	96.25	優等	96.03	優等	91.99	優等
新店	90.16	優等	89.88	甲等	85.44	甲等
三重	88.99	甲等	91.02	優等	84.47	甲等
首都	97.19	優等	96.89	優等	95.00	優等
基隆	87.37	甲等	91.77	優等	85.28	甲等
中興	87.00	甲等	87.31	甲等	87.19	甲等
新北	86.41	甲等	89.59	甲等	84.79	甲等
光華	90.97	優等	90.53	優等	88.58	甲等
淡水	89.23	甲等	92.46	優等	90.03	優等
指南	90.23	優等	90.09	優等	88.57	甲等
大南	90.37	優等	93.80	優等	90.67	優等
欣欣	87.96	甲等	90.64	優等	86.68	甲等
大都會	95.80	優等	96.38	優等	91.57	優等
國光	-		-		87.74	甲等
平均	90.61	-	92.03	-	88.43	-

資料來源:本研究調查整理

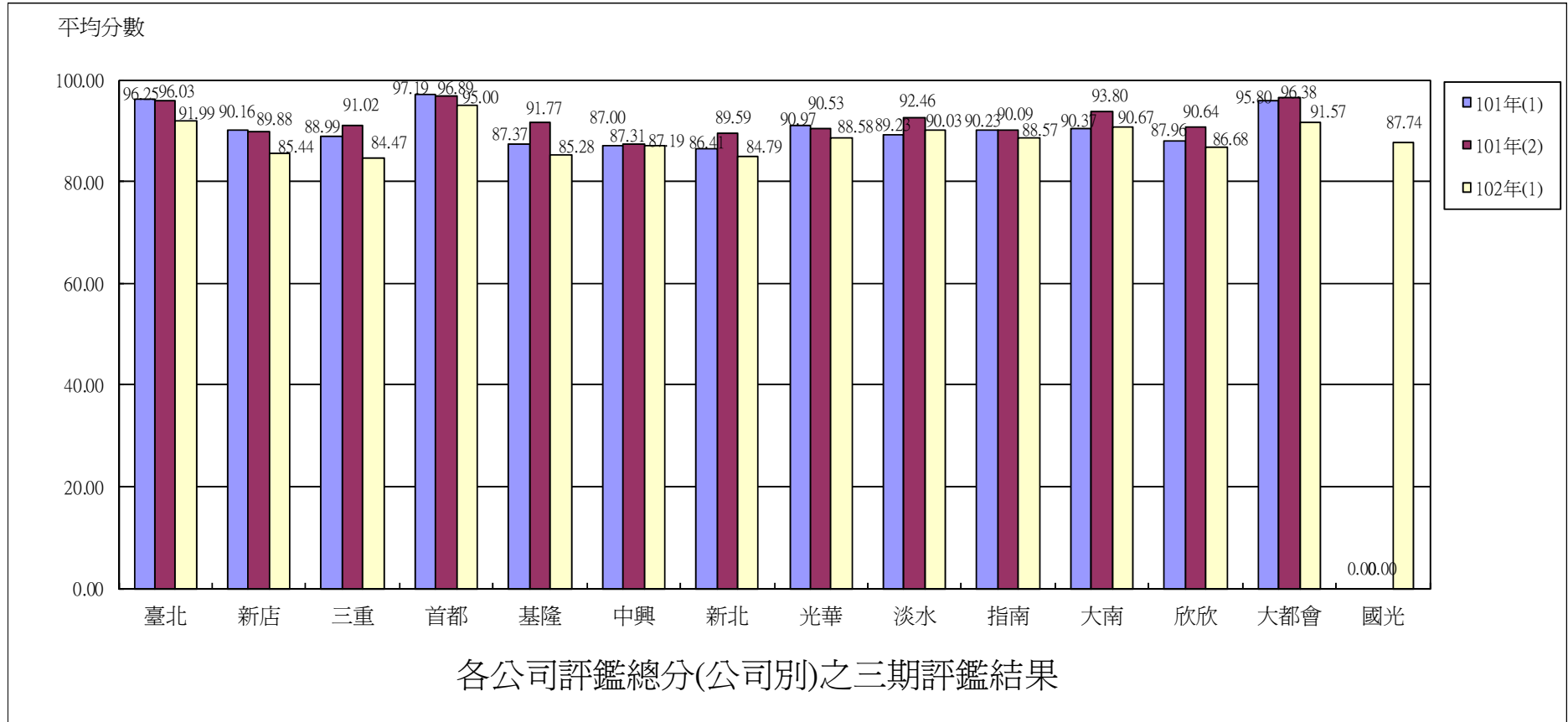


圖 6.2-1 各公司評鑑總分之三期評鑑結果

第七章 結論與建議

7.1 結論

1. 本期評鑑實施新評鑑制度，為依民國 102 年 4 月 29 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」而辦理。新評鑑制度針對評鑑指標之權重配分、評核方式、資料來源等方面進行調整，目的為增加評鑑指標之鑑別度，評鑑總分計算方面則加入乘客滿意度成績，使評鑑結果能納入民眾觀點。
2. 本期新北市公車營運服務品質評鑑為 102 年度第一期評鑑作業，評鑑的範圍包括臺北、新店、首都、指南、中興、光華、新北、淡水、基隆、三重、大南、欣欣、大都會、國光等十四家民營客運公司在新北市境內營運的市區公車路線，共計 199 條路線。
3. 本期評鑑作業將評鑑指標共分為四類，包括：
 - A 場站設施：A1 場站空間與站牌設施
 - B 營運車輛：B1 新車比率
B2 公車資訊服務設施
B3 排廢氣品質
B4 消防及安全設施
B5 行車記錄器之設置與管理
B6 車輛檢修保養狀況
B7 車輛強化安全設施
 - C 服務品質：C1 發車準點性
C2 路線或停車遵循
C3 駕駛員服務態度與儀容
C4 車容及整潔
C5 溫度與噪音
C6 駕駛員身心狀況
C7 駕駛員行車行為
 - D 經營管理：D1 交通違規及行車肇事率
D2 重大營運服務違規
D3 民眾申訴處理

D4 政策配合

D5 公司行車安全與服務制度之完整性

D6 公司行車安全與服務制度之落實程度

D7 保險狀況

共計四大類二十二項評鑑指標。

4. 本期評鑑所需資料來源分為：

- (1) 抽樣調查：由調查員針對 199 條路，每路線抽取 6 個班次進行公車資訊服務設施、停車遵循、未緊靠停靠區、駕駛員服務態度及儀容、車容與整潔、溫度與噪音、駕駛平穩性、駕駛員行車行為等調查，調查時間為 102 年 4 月 1 日至 102 年 5 月 31 日止。
- (2) 抽樣稽查：由新北市政府交通局及環保局進行排廢氣品質、消防及安全設施、車輛檢修制度及公司行車安全與服務制度之落實程度稽查。
- (3) 書面資料：由警察機關、監理機關及公車業者提供相關資料以供評鑑，包括場站、車輛、駕駛員、駕駛員工時、酒測紀錄、交通違規、行車肇事、公司行車安全與服務制度、強化安全設施、保險狀況、交通局隨車稽查、民眾申訴等資料。
- (4) E-BUS 系統：由評鑑作業單位派員至新北市政府擷取 E-BUS 系統之到站時間資料及偏離路線資料。
- (5) 乘客滿意度調查：由評鑑作業單位派員於公車車廂內進行隨機抽樣，調查時間為 102 年 4 月 1 日至 102 年 6 月 15 日止，問卷內容包括「個別項目滿意度」及「整體服務品質滿意度」兩大部分。

5. 評鑑結果

(1) 本期評鑑結果

① 路線別

共 199 條路線參與評鑑，優等者有 129 條（佔 64.82%），甲等者有 64 條（佔 32.16%），乙等者有 6 條（佔 3.02%）。各路線評鑑總分為 80%之路線別評鑑指標總分加上 20%之乘客滿意度總分所得，其中路線別評鑑指標平均總分為 91.97 分；乘客滿意度平均總分為 84.77 分，因此，各路線評鑑平均總分為 90.53 分。

② 公司別

共 14 家客運公司參與評鑑，列為優等者有 5 家（佔 35.71%），

為首都客運、臺北客運、大都會客運、大南客運、淡水客運，列為甲等者有 9 家（佔 64.29%），為新店客運、新北客運、中興巴士、基隆客運、三重客運、欣欣客運、光華客運、指南客運，國光客運，平均總分為 88.43 分。

(2) 與前期評鑑結果比較

① 評鑑指標比較

I. 較前期評鑑分數增加之評鑑指標：

共有 10 個評鑑指標，其中分數增加幅度大之評鑑指標（較前期評鑑分數增加幅度 50.54%~79.94%），依序為「(D4) 政策配合」（79.94%）、「(D5) 公司行車安全與服務制度之完整性」（52.33%）、「(B7)車輛強化安全設施」（50.54%）等 3 個評鑑指標，而其餘分數增加之評鑑指標（較前期評鑑分數增加幅度 2.95%~24.56%），依序為「(D3) 民眾申訴處理」（24.56%）、「(D6) 公司行車安全與服務制度之落實程度」（23.50%）、「(D1) 交通違規及行車肇事率」（23.00%）、「(A1) 場站空間與站牌設施」（11.43%）、「(D7) 保險狀況」（8.33%）」、「(B1) 新車比率」（5.02%）、「(C1) 發車準點性」（2.95%）等 7 個評鑑指標。

II. 較前期評鑑分數減少之評鑑指標：

共有 12 個評鑑指標，其中分數減少幅度大之評鑑指標（較前期評鑑分數減少幅度-39.84%~-50.19%），依序為「(B6) 車輛檢修保養狀況」（-50.19%）、「(B5) 行車記錄器之設置與管理」（-50.00%）、「(C4) 車容及整潔」（-40.82%）、「(B3) 排廢氣品質」（-39.84%）等 4 個評鑑指標。而其餘分數減少之評鑑指標（較前期評鑑分數減少幅度-0.29%~-18.19%），依序為「(C7) 駕駛員身心狀況」（-18.19%）、「(C2) 路線或停車遵循」（-17.22%）、「(C3) 駕駛員服務態度與儀容」（-7.92%）、「(B4) 消防及安全設施」（-2.39%）、「(C6) 駕駛員行車行為」（-1.56%）、「(B2) 公車資訊服務設施」（-1.26%）、「(C5) 溫度與噪音」（-1.00%）、「(D2)重大營運服務違規」（-0.29%）等 8 個評鑑指標。

本期與前期各評鑑指標之評鑑成績比較及增減分原因，詳如表 7.1-1 所示。

② 評鑑結果比較

在公司別評等方面，將本期評等結果與 101 年(2)評等結果比較，指南、光華、欣欣、基隆、三重等 5 家客運公司為本期評鑑評等下降，自優等降為甲等，其餘客運公司之評等則與 101 年(2)評鑑相同，臺北、首都、大都會、淡水、大南等 5 家客運公司維持優等；中興巴士及新北客運則是維持甲等。在公司別總分方面，各業者皆較前期評鑑分數減少，其中以三重客運之分數減少最為明顯。各業者之本期與前期評鑑結果比較詳如表 7.1-2。

在路線別評等方面，評等維持不變者共有 118 條，其中維持優等者為 112 條；維持甲等者為 6 條，評等自甲等提升為優等者為 5 條營運路線，評等下降者共有 52 條，其中評等自優等下降為甲等者為 47 條；評等自優等下降為乙等者為 2 條；評等自甲等下降為乙等者為 3 條。在路線別總分方面，本期路線別評鑑總分為 90.53，較前期路線別成績減少 5.24 分(前期評鑑為 95.77 分)。

本期評鑑成績明顯減少之原因為，部分前期評鑑得分率偏高或為滿分之評鑑指標，其權重配分明顯調降 40%~50% (如：B6、B5、B4 等評鑑指標)，另外評核方式也採加重扣分方式，因此，本期評鑑共有 B2、B3、B4、B5、B6、C2、C3、C4、C5、C6、C7、D2 等 12 個評鑑指標呈現分數減少情形，此外，本期評鑑之各路線評鑑總分加入 20%之乘客滿意度成績，而乘客滿意度之平均成績為 84.77 分，較路線別評鑑指標之平均總分(91.97 分)低，因此，也造成評鑑總分些微下降。各路線之本期與前期評鑑評等比較詳如表 7.1-3。

表 7.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(1/2)

評鑑指標			101 年(2) 得分	102 年(1) 得分	進/退步		
					分數	幅度	原因
分數增加 幅度大	D4	政策配合	2.32	4.17	1.85	79.94%	權重配分調升 66%，「無障礙設施」評估項目較前期評鑑進步。
	D5	公司行車安全與服務制度之完整性	3.00	4.57	1.57	52.33%	權重配分調升 66%。
	B7	車輛強化安全設施	2.25	3.39	1.14	50.54%	權重配分調升 66%。
分數增加 幅度小	D3	民眾申訴處理	3.90	4.85	0.96	24.56%	權重配分調升 25%。
	D6	公司行車安全與服務制度之落實程度	3.79	4.68	0.89	23.50%	權重配分調升 25%。
	D1	交通違規及行車肇事率	5.42	6.67	1.25	23.00%	權重配分調升 33%。
	A1	場站空間與站牌設施	1.92	2.14	0.22	11.43%	「站牌缺失情形」評估項目較前期評鑑良好。
	D7	保險狀況	1.62	1.75	0.13	8.33%	「任意第三人責任險」投保比率較前期評鑑提高。
	B1	新車比率	2.28	2.40	0.11	5.02%	新車比率較前期評鑑提高 1.02%。
	C1	發車準點性	7.01	7.22	0.21	2.95%	「首站誤點比率」較前期評鑑下降 0.68%。
分數減少 幅度小	D2	重大營運服務違規	5.00	4.99	-0.01	-0.29%	皆為滿分。
	C5	溫度與噪音	2.95	2.92	-0.03	-1.00%	車廂內之「溫度」缺失較前期評鑑增加，且有民眾申訴缺失。
	B2	公車資訊服務設施	4.85	4.79	-0.06	-1.26%	「路線號碼牌明顯度」、「行車人員名牌、駕駛員姓名與車號標示」之缺失較前期評鑑增加，且有交通局隨車稽查缺失。
	C6	駕駛員行車行為	4.92	4.85	-0.08	-1.56%	扣分標準較前期評鑑加重。

表 7.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(2/2)

評鑑指標			101 年(2) 得分	102 年(1) 得分	進/退步		
					分數	幅度	原因
分數減少 幅度小	B4	消防及安全設施	4.94	4.82	-0.12	-2.39%	「頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈」之缺失較前期評鑑增加，且新增之評估項目「車內外監視器」有缺失。
	C3	駕駛員服務態度與儀容	6.99	6.44	-0.55	-7.92%	評核標準較前期評鑑提高。
	C2	路線或停車遵循	5.97	4.94	-1.03	-17.22%	權重配分調降 20%，且有民眾申訴缺失、交通局隨車稽查缺失。
	C7	駕駛員身心狀況	4.98	4.08	-0.91	-18.19%	權重配分調降 20%，駕駛員一週累積工時為 60 小時以上之比率較前期評鑑提高 1.61%。
分數減少 幅度大	B3	排廢氣品質	3.00	1.80	-1.20	-39.84%	權重配分調降 33%，評核標準較前期評鑑提高。
	C4	車容及整潔	4.91	2.91	-2.01	-40.82%	權重配分調降 40%，車窗之整潔度較前期評鑑下降，且有交通局隨車稽查缺失。
	B5	行車記錄器之設置與管理	4.00	2.00	-2.00	-50.00%	權重配分調降 50%。
	B6	車輛檢修保養狀況	6.00	3.00	-3.00	-50.00%	權重配分調降 50%，且本期藍 41 路線未有定期檢驗及保養紀錄。

資料來源：本研究整理

表 7.1-2 各業者之本期與前期評鑑總分及評等

期別	評鑑結果	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光
101 年(2)	總分	96.03	89.88	91.02	96.89	91.77	87.31	89.59	90.53	92.46	90.09	93.80	90.64	96.38	-
	評等	優等	甲等	優等	優等	優等	甲等	甲等	優等	優等	優等	優等	優等	優等	-
102 年(1)	總分	91.99	85.44	84.47	95.00	85.28	87.19	84.79	88.58	90.03	88.57	90.67	86.68	91.57	87.74
	評等	優等	甲等	甲等	優等	甲等	甲等	甲等	甲等	優等	甲等	優等	甲等	優等	甲等
增/減分	總分	-4.04	-4.44	-6.56	-1.89	-6.49	-0.12	-4.81	-1.94	-2.43	-1.52	-3.13	-3.96	-4.81	-

資料來源：本研究整理

表 7.1-3 各路線之本期與前期評鑑評等比較

進退步狀況		營運路線	路線數	小計
持平 路線	優	8、51、99(臺北)、908、橘 2、橘 3、806(臺北)、藍 44、藍 17、藍 18(臺北)、藍 31、藍 32、藍 35、812、910、805(臺北)、藍 40、藍 43、藍 45、藍 46、916(臺北)、917、藍 33、843、845(臺北)、920、807、848、921、922、926、264、275、275(副)、850、851、852、926(副)、931、三鶯線、778、779、889、932、綠 7、923、849、805(三重)、835、藍 38、橘 19、橘 20、704(區間)、859、927(三重)、橘 22、99(首都)、802(區間)、802、藍 18(首都)、916(首都)、842、845(首都)、927(首都)、橘 12、橘 13、885、808、825、828、829、846、856、886、888、藍 15、橘 16、紅 36、818、837、紅 38(區間)、紅 28、928(淡水)、紅 51、865、867、868、870、871、872、873、874、875、876、878、紅 26、836、813(指南)、847、881、883、892、893、綠 9、橘 17、橘 18、綠 12、環狀線(首都)、藍 41、927(淡水)、803、839	112	118
	持平路線 (未進步仍須 加強)	甲		
進步路線	甲→優	綠 10、815、藍 39、紅 27、橘 10	5	5
退步路線	優→甲	57、橘 5、925、綠 3、綠 5、綠 6、綠 8、綠 13、930、935、紅 23、806(三重)、810、藍 1、704、858、928(三重)、橘 23、826、827、887、918(中興)、藍 22、817、919、藍 23、藍 21、813(光華)、紅 13、紅 22、紅 37、紅 38、紅 39、860、866、869、877、879、882、橘 1、918(指南)、橘 9、880、819、環狀線(大都會)、綠 15	47	52
	優→乙	橘 21、890	2	
	甲→乙	933(中興)、838、933(指南)	3	

資料來源：本研究整理

③ 與民眾觀感相關之評鑑結果比較

評鑑期間之交通違規、行車肇事、民眾申訴等發生案件數，乃民眾較為重視部分，其分別屬於「(D1) 交通違規及行車肇事率」與「(D3) 民眾申訴處理」兩個評鑑指標。D1 評鑑指標較前期評鑑分數增加 1.21 分，D3 評鑑指標較前期評鑑分數增加 0.96 分。

由表 7.1-4 之統計結果可知，車損、死亡、肇事逃逸件數皆較前期評鑑下降，其中車損之月平均件數較前期評鑑減少約 57%，而本期評鑑則無死亡、肇事逃逸案件，且該評鑑指標之權重配分較前期提高 33%(由 6 分提高為 8 分)，因此，本期評鑑成績較前期評鑑提升。而「(D3) 民眾申訴處理」評鑑指標之申訴回應處理平均比率提升至 100%；較前期評鑑提高 2.47%，且該評鑑指標之權重配分較前期提高 25%(由 4 分提高為 5 分)，因此，本期評鑑成績較前期評鑑分數增加。交通違規、行車肇事、民眾申訴之案件數統計詳如表 7.1-4。

表 7.1-4 交通違規、行車肇事、民眾申訴之案件數統計

年期	交通違規 件數統計 (月平均)	行車肇事件數統計 (月平均)				民眾申訴 件數統計 (月平均)	申訴回應 處理 平均比率
		車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
101 年(2) (101 年 5 月 ~101 年 10 月)	23.67	18.83	7.17	0.17	0.17	20.17	97.53%
102 年(1) (101 年 11 月 ~102 年 4 月)	28.33	7.67	7.00	0.00	0.00	23.67	100.00%

資料來源：本研究整理

7.2 業者改善建議

本期各評鑑指標需加強改善之業者整理如表 7.2-1 所示，另列出各評鑑指標表現最優異之業者，以供其他業者做為學習參考，彙整如表 7.2-2 所示。相關說明如下：

(1) 場站設施

「(A1) 場站空間與站牌設施」評鑑指標得分率為 71.33% (滿分為 3 分，本期評鑑平均得分為 2.07 分)，整體表現不理想。「(A1) 場站空間與站牌設施」評鑑指標分為「場站空間之足夠性」及「站牌維護狀況」兩大部分，在「場站空間之足夠性」方面，各業者均得到滿分，但在「站牌維護狀況」部分，表現較不理想，仍有部分站牌歪斜、傾倒、牌面毀損或無設置站牌等缺失，未能於評鑑期間完成修復，因此，建議各業者可於非評鑑期間持續提報站牌缺失，以利站牌維護公司加速站牌之修繕，進而提升整體之評鑑成績。

(2) 營運車輛

本評鑑項目中，「(B2) 公車資訊服務設施」評鑑指標採隨車調查方式稽查車上服務設施，調查結果以「車側無號碼牌標示」、「後端無號碼牌標示」、「無行車人員號碼牌」、「無行車路線圖」、「同時張貼多張行車路線圖」、「上下車收票標示無設置」、「無行車狀況顯示器」、「站名播報器未開啟」、「站名播報器顯示資訊錯誤」、「車尾無新北市府交通局申訴電話」等十個缺失較多，其中以“無行車狀況顯示器”發生的比率最高 (20.00%)；其次為“後端無號碼牌標示” (18.03%)，各業者可針對上述缺失加強改善。「(B2) 公車資訊服務設施」評鑑指標之隨車調查缺失彙整詳如圖 7.2-1 所示。

(3) 服務品質

本評鑑項目中，「(C2) 路線或停車遵循」、「(C3) 駕駛員服務態度與儀容」、「(C4) 車容及整潔」、「(C5) 溫度與噪音」、「(C6) 駕駛員行車行為」等評鑑指標採隨車調查方式稽查，稽查結果以「車廂有垃圾」、「窗框有灰塵」、「玻璃有雨滴狀污漬」、「清潔用品放置處影響乘客座位或堵住安全門」、「車窗有黏貼痕跡所形成之污漬」、「部分座位破損」、「引擎聲明顯」、「車輛於行進時車體構件震動明顯」、「急煞車」、「沒繫安全帶」等十個缺失較多，其中以“窗框有灰塵”發生的比率最高 (26.83%)；其次為“車輛於行進時車體構件震動明顯” (15.12%)，各業者可針對上述缺失加強改善。「服務品質」項之隨車調查缺失彙整詳如圖 7.2-2 所示。

表 7.2-1 各業者需加強改善之評鑑指標

評鑑項目	評鑑指標	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光
場站設施	A1 場站空間與站牌設施	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	
營運車輛	B1 新車比率							●		●	●	●	●		
	B2 公車資訊服務設施			●		●		●							●
	B3 排廢氣品質							●	●		●	●			
	B4 消防及安全設施					●		●		●					●
	B5 行車記錄器之設置與管理														
	B6 車輛檢修保養狀況														
	B7 車輛強化安全設施		●	●		●						●	●		●
服務品質	C1 發車準點性		●			●	●	●	●		●				
	C2 路線或停車遵循	●	●	●						●					
	C3 駕駛員服務態度與儀容			●		●				●		●	●		●
	C4 車容及整潔			●		●	●	●		●	●				
	C5 溫度與噪音						●	●		●	●				
	C6 駕駛員行車行為		●	●		●	●	●							
	C7 駕駛員身心狀況		●	●			●		●			●	●		
經營管理	D1 交通違規及行車肇事率		●	●			●	●	●		●				
	D2 重大營運服務違規					●									
	D3 民眾申訴處理			●				●	●			●		●	
	D4 政策配合		●	●		●							●		●
	D5 公司行車安全與服務制度之完整性	●		●		●					●		●	●	●
	D6 公司行車安全與服務制度之落實程度		●			●		●	●	●			●		
	D7 保險狀況			●			●		●			●			●

資料來源:本研究整理

註:「●」為該評鑑指標低於平均值。

表 7.2-2 各評鑑指標表現優異之業者

評鑑項目	評鑑指標	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光	
場站設施	A1 場站空間與站牌設施											●			●	
營運車輛	B1 新車比率		●											●	●	
	B2 公車資訊服務設施	●			●		●		●			●		●		
	B3 排廢氣品質	●	●		●								●		●	
	B4 消防及安全設施		●		●		●		●			●	●	●		
	B5 行車記錄器之設置與管理	(皆為滿分)														
	B6 車輛檢修保養狀況	(皆為滿分)														
	B7 車輛強化安全設施							●	●	●	●	●				
服務品質	C1 發車準點性											●	●			
	C2 路線或停車遵循				●	●	●	●				●	●	●	●	
	C3 駕駛員服務態度與儀容		●													
	C4 車容及整潔														●	
	C5 溫度與噪音		●						●			●	●		●	
	C6 駕駛員行車行為															
	C7 駕駛員身心狀況				●											●
經營管理	D1 交通違規及行車肇事率											●	●		●	
	D2 重大營運服務違規	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	D3 民眾申訴處理												●		●	
	D4 政策配合	●														
	D5 公司行車安全與服務制度之完整性				●											
	D6 公司行車安全與服務制度之落實程度				●											
	D7 保險狀況	●	●		●	●		●		●	●		●	●		

資料來源:本研究整理

註:「●」為該評鑑指標為滿分或最高分。

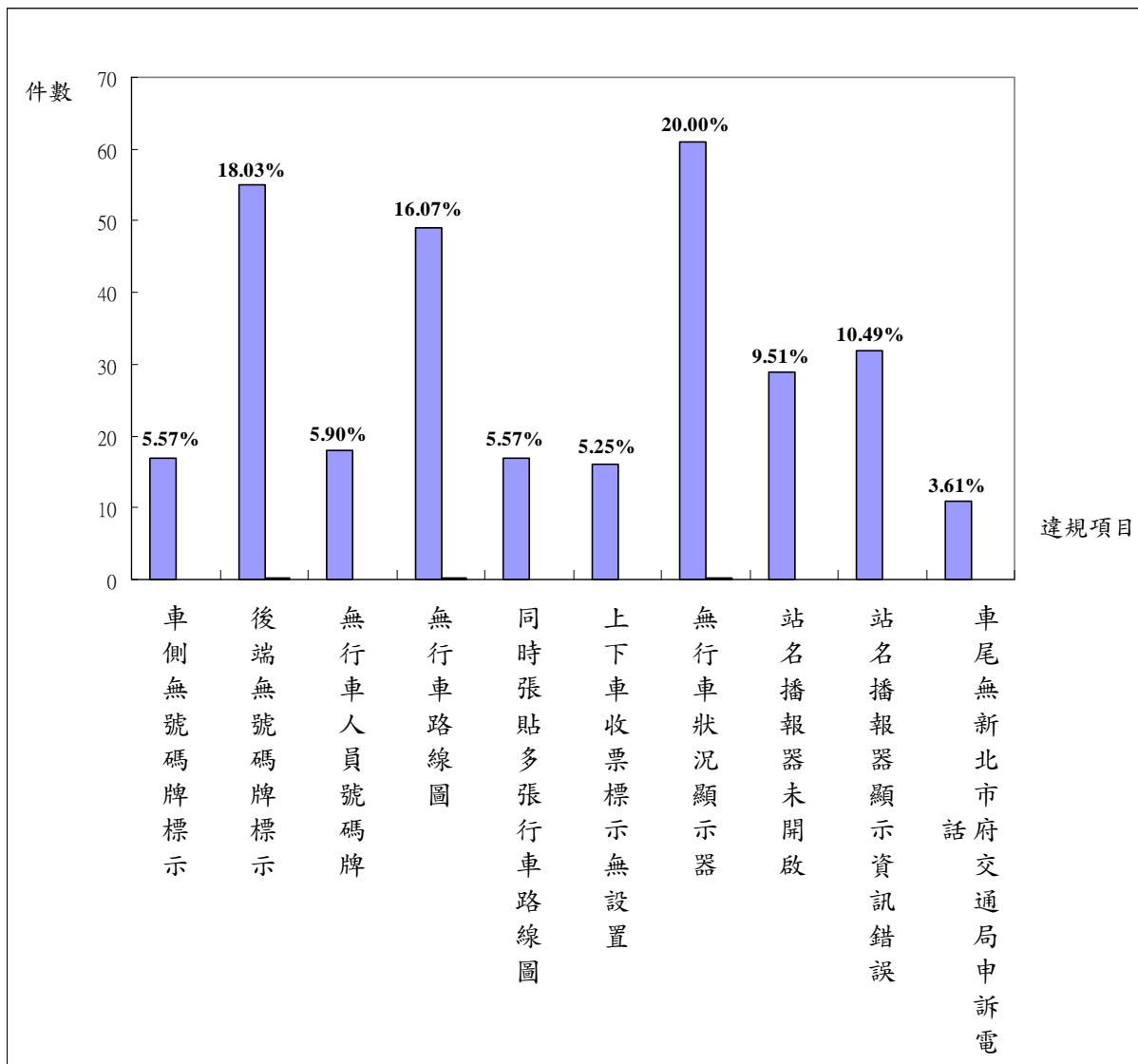


圖 7.2-1 「(B2)公車資訊服務設施」評鑑指標之隨車調查缺失統計

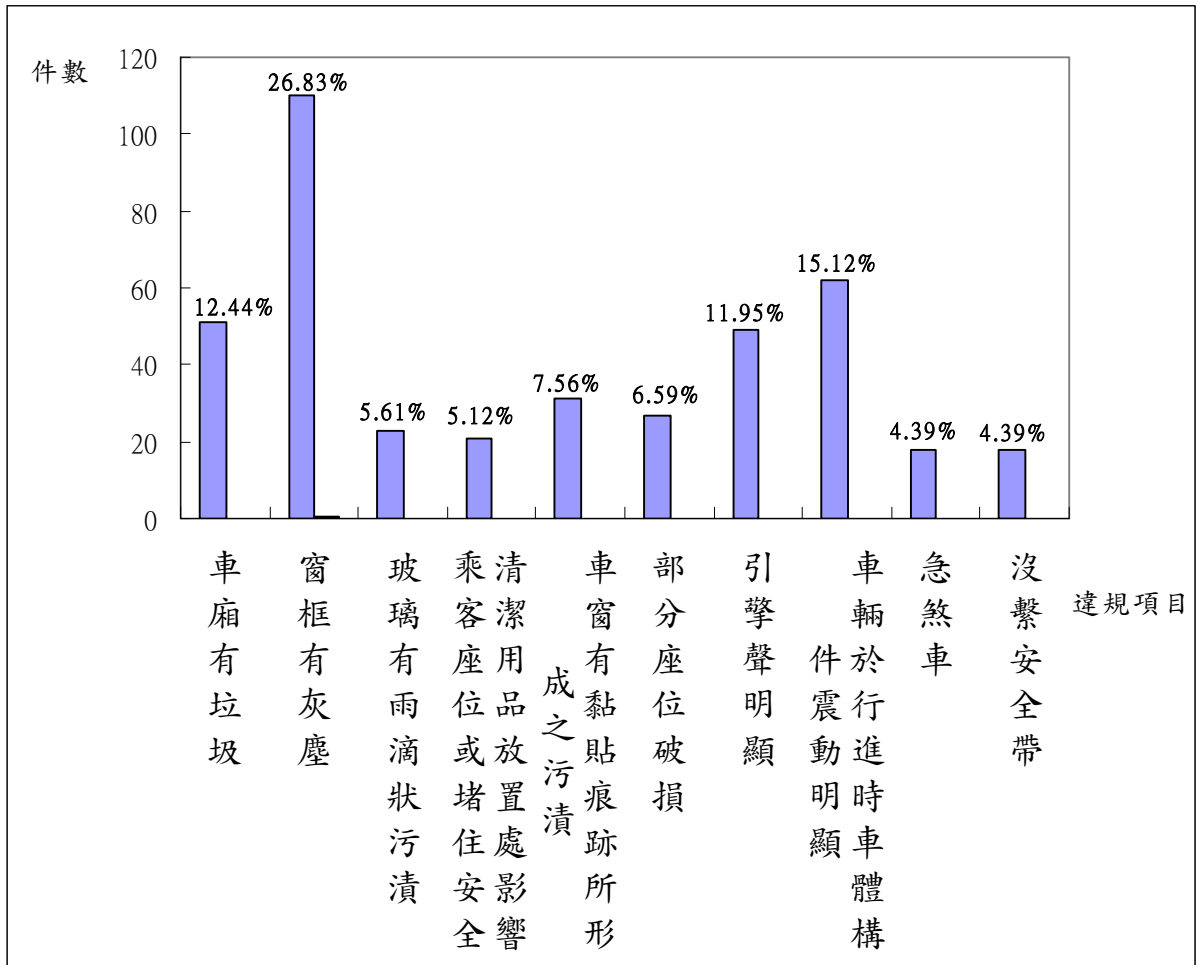


圖 7.2-2 「服務品質」項之隨車調查缺失統計

(4) 經營管理

本評鑑項目中，特將「(D1) 交通違規及行車肇事」及「(D3) 民眾申訴處理」兩個評鑑指標之發生原因進行彙整，如表 7.2-3~7.2-5。由表中可知，交通違規之主要發生原因為「駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈」（佔 54.12%），行車肇事之主要發生原因分別為「未注意車前狀態」（佔 26.53%）與「未保持行車安全距離」（佔 26.53%），民眾申訴之主要發生原因為「過站不停」（佔 22.46%）、「行車缺失」（佔 18.87%）與「駕駛服務態度不佳」（佔 17.61%）。請各業者應針對所屬發生原因進行檢討並提出改善對策，以提升行車安全及降低民眾申訴率。

表 7.2-3 各業者之交通違規原因彙整

交通違規原因	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光	總計	比例
汽車行駛高速公路未依規定與前車保持安全距離	1														1	0.59%
行駛高速公路未依規定行駛車道—大型車違規行駛內側車道	1														1	0.59%
行駛高速公路未依規定變換車道	1														1	0.59%
行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依號誌指示過站繳費				1											1	0.59%
汽車駕駛人駕駛汽車，於五年內酒精濃度超過規定標準 2 次以上			1												1	0.59%
汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速 20 公里以內					1										1	0.59%
汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速逾 20 公里至以 40 公里以內		1													1	0.59%
駕駛汽車行經行人穿越道有行人穿越時，不暫停讓行人先行通過	1														1	0.59%
不依規定駛入來車道			1												1	0.59%
在多車道不依規定駕車者	1														1	0.59%
任意駛出邊線						1									1	0.59%
任意跨越兩條車道行駛			1												1	0.59%
在快車道臨時停車										1					1	0.59%
在設有禁止停車標線之處所停車													1		1	0.59%
不緊靠道路右側停車						1									1	0.59%
併排停車	1														1	0.59%
停車車種不依規定	1														1	0.59%
一般道路行車發生故障無法行駛，不設法移置於無礙交通之處							1								1	0.59%
一般道路肇事無人傷亡，而不儘速移置路邊，致妨礙交通者					1										1	0.59%
汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人受傷而逃逸者			1												1	0.59%
汽車駕駛人於行駛於道路時使用手持式行動電話通話		1													1	0.59%
併排臨時停車							1								1	0.59%
行駛高速公路未依規定行駛車道者—大型車違規行駛內側以外車道			1										1		2	1.18%
高快速公路變換車道前未使用方向燈						2									2	1.18%
不遵守道路交通標線之指示	1		1												2	1.18%
違反道路交通安全規則肇事致人受傷		2													2	1.18%
汽車駕駛人駕駛汽車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置逃逸	1		1												2	1.18%
不依限期參加定期檢驗								3							3	1.76%
在多車道右轉彎，不先駛入外側車道	2						1								3	1.76%
不緊靠道路右側臨時停車	1	2								1					4	2.35%
在多車道左轉彎，不先駛入內側車道	2						2						1		5	2.94%
在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車	2	3	1												6	3.53%
行駛高速公路，於駛進收費站繳費時，未依標誌指示過站繳費					11										11	6.47%
轉彎不依標誌標線號誌指示		2	2	1	2			2	5						14	8.24%
駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	15	7	20	9	2	9	3	5	4	16			2		92	54.12%
總筆數	31	18	30	11	17	13	8	10	9	18	0	0	5	0	170	100%

資料來源：本研究整理

表 7.2-4 各業者之行車肇事原因彙整

行車肇事原因	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光	總計	比例
右轉彎未依規定	1														1	2.04%
未依規定減速										1					1	2.04%
未待乘客安全上下開車		1													1	2.04%
行人穿越道有行人通行，不暫停讓行人先行										1					1	2.04%
搶越行人穿越道			1												1	2.04%
會車疏忽										1					1	2.04%
違規超車		1													1	2.04%
橫越道路不慎			1												1	2.04%
變換車道或方向不當		1													1	2.04%
其他引起事故之違規或不當行為									1				1		2	4.08%
起步未注意其他車(人)安全	1									1					2	4.08%
違反道路交通安全規則肇事致人受傷		1	1												2	4.08%
駕車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置										2					2	4.08%
未依規定讓車	1		1												2	4.08%
左轉彎未依規定	2		1										1		4	8.16%
未保持行車安全距離	5		3	1			1		1	2					13	26.53%
未注意車前狀態	5	3	1			2			2						13	26.53%
總筆數	15	7	9	1	0	2	1	0	4	8	0	0	2	0	49	100%

資料來源：本研究整理

表 7.2-5 各業者之民眾申訴原因彙整

民眾申訴內容	臺北	新店	三重	首都	基隆	中興	新北	光華	淡水	指南	大南	欣欣	大都會	國光	總計	比例
公車收費方式不妥	1														1	0.63%
公車總站服務人員協尋物品態度不佳	1														1	0.63%
以手勢驅趕民眾下車									1						1	0.63%
未在站牌讓乘客上下車						1									1	0.63%
未禮讓行人							1								1	0.63%
在公車站牌久停造成後車須跨越雙黃線											1				1	0.63%
行車吃檳榔			1												1	0.63%
低底盤靠站未側傾										1					1	0.63%
車內摔傷		1													1	0.63%
車尾路牌放置顛倒			1												1	0.63%
車輛老舊熄火					1										1	0.63%
車輛後方發出很大的聲音						1									1	0.63%
車機設定、路線圖設置錯誤			1												1	0.63%
陳情人被公車濺了一身污水	1														1	0.63%
場站人員服務態度不佳		1													1	0.63%
搭乘公車受傷，客運公司不聞不問		1													1	0.63%
路線調整未公告										1					1	0.63%
滯留載客			1												1	0.63%
關門夾到乘客								1							1	0.63%
未依核定站位停靠		2													2	1.26%
車機未上線	1		1												2	1.26%
拒載年長者										2					2	1.26%
班次重新調整			2												2	1.26%
站名播報器未開啟			1		1										2	1.26%
停車購物								1			1				2	1.26%
溢收票價			1			1									2	1.26%
違規停車	1				1										2	1.26%
駕駛員與乘客聊天									1		1				2	1.26%
未遵循路線			2						1						3	1.89%
公車未依班次發車		1							1				2		4	2.52%
脫班			1			1		1		1					4	2.52%
未待乘客上、下車妥當即行駛	3	2													5	3.14%
闖紅燈	1		3	1		1	2	1		2			1		12	7.55%
駕駛服務態度不佳	5	1	3		5	1	1	2	1	5			4		28	17.61%
行車缺失	8	2	4	3	4	3	1	2	1	2					30	18.87%
過站不停	8	3	7	1		1	3	1	4	7			1		36	22.64%
總筆數	30	14	29	5	12	10	8	9	10	21	3	0	8	0	159	100.00%

資料來源：本研究整理

7.3 評鑑作業檢討與建議

本期評鑑採用權重配分及評核方式調整後之新評鑑制度，因此，公司別及路線別之評鑑成績皆較前期評鑑下降，針對新評鑑制度實施後之相關檢討與建議說明如下：

1. 本期評鑑結果之路線別優等比率較前期評鑑減少 26.75%；評鑑成績減少 5.24 分，公司別優等家數由前期評鑑之 10 家減少為 5 家，此結果顯示，採用新評鑑制度後評鑑成績明顯減少，分析其原因為，部分前期評鑑得分率偏高或為滿分之評鑑指標，其權重配分明顯調降 40%~50%（如：B6、B5、B4 等評鑑指標），另外評核方式也採加重扣分方式，因此，本期評鑑共有 B2、B3、B4、B5、B6、C2、C3、C4、C5、C6、C7、D2 等 12 個評鑑指標呈現分數減少情形，此外，本期評鑑之各路線評鑑總分加入 20%之乘客滿意度成績，而乘客滿意度之平均成績為 84.77 分，較路線別評鑑指標之平均總分(91.97 分)低，因此，也造成評鑑總分些微下降。
2. 本期評鑑制度增加「民眾申訴資料」為評鑑資料來源，該資料為蒐集新北市政府交通局於評鑑期間所登錄之民眾申訴缺失資料，評鑑作業單位再將其納入相關評鑑指標進行扣分。本期評鑑執行過程中發現，部份聯營路線未有明確之缺失所屬客運公司資料，為求評鑑結果準確性，採剔除該部分評鑑資料處理，因此，建請 交通局主辦科於下期評鑑接獲民眾申訴時，請明確登載缺失所屬客運公司資料，以利評鑑計分工作。
3. 公車停靠區時有違規佔用情形，造成公車能未能準確地停靠於公車停靠區內，進而影響乘客上下車之安全，因此，下期評鑑請各業者利用營運車輛之車外監視系統或於站位實際攝錄，取得佔用公車停靠區案件之違規事證，並加以舉發，相關案件經警察單位開單確認者，於「(D4) 政策配合」評鑑指標之「配合政府政策獎勵」評估項目中加分(每件成案之舉發案件加分 0.05 分，最高加分 1.5 分)，給予業者配合政府政策之獎勵。

7.4 獎懲作業

依據民國 101 年 1 月 4 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」之規定，針對本次評鑑結果進行獎懲模擬，說明如下：

1. 獎勵部分

評鑑結果為優等之營運路線，可獲頒贈優良公車路線標章，及給予該路線營運業者積分權一分，本期評鑑獲得優等之路線為臺北客運之 45 條、新店客運之 5 條、三重客運之 10 條、首都客運之 12 條、基隆客運之 10 條、中興巴士之 4 條、光華客運之 1 條、淡水客運之 19 條、指南客運之 15 條、大南客運之 2 條、國光客運之 3 條及大都會客運之 3 條，共計 129 條營運路線。評鑑結果為優等之客運公司，給予積分權三分，本期評鑑獲得優等之業者為首都客運、臺北客運、大都會客運、大南客運、淡水客運等 5 家客運公司。

2. 懲處部分

若評鑑結果為丙等(含)以下之路線，則扣減該路線營運業者積分權一分。評鑑結果為丙等(含)以下之客運公司，則扣減積分權三分。本期評鑑結果並無評鑑為丙等之路線與公司。

3. 本期評鑑各業者之積分權得分情形如表 7.4-1 所示，以臺北客運之積分權最高。

表 7.4-1 各業者積分權得分情形

客運公司	營運路線數	優等路線數	路線積分權	公司評等	公司積分權	積分權合計
臺北	49	45	45	優等	3	48
新店	13	5	5	甲等	0	5
三重	23	10	10	甲等	0	10
首都	12	12	12	優等	3	15
基隆	19	10	10	甲等	0	10
中興	7	4	4	甲等	0	4
新北	4	0	0	甲等	0	0
光華	4	1	1	甲等	0	1
淡水	34	19	19	優等	3	22
指南	24	15	15	甲等	0	15
大南	2	2	2	優等	3	5
欣欣	1	0	0	甲等	0	0
大都會	4	3	3	優等	3	6
國光	3	3	3	甲等	0	3

資料來源:本研究調查整理

附錄一

業者提供停車場面積彙整

新北市公車使用停車場面積(1/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
臺北客運	南雅站	913.6	51&57	23	0	自有
			99	10	0	
			藍32	0	3	
			845	1	0	
			板橋-三重-基隆	4	0	
	國慶站	1248.0	橘5	13	0	租用
			658	6	0	
			臺北-大溪	3	0	
			307	20	0	
	四海站	4823.0	231	5	0	租用：1908 自有：2914
			796	5	0	
			275	20	0	
			245	20	0	
			656	24	0	
			657	19	0	
			藍40	0	1	
			805	6	0	
	板橋後站	1630.0	604	18	0	自有
			651	16	0	
			667	18	0	
			806	7	0	
			F511	0	2	
	五福站	676.0	藍31	0	3	租用
			263	22	0	
藍17			4	0		
藍33			0	1		
三峽一站	3181.0	807	1	0	租用	
		812	5	0		
		908	8	0		
		910	16	0		
		916	10	0		
		917、850	3	1		
		851	0	2		
		702	9	0		
		778、779	4	0		
		889	3	0		
		三鶯線	15	0		
		275副	11	0		
939	9	0				

新北市公車使用停車場面積(2/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
臺北客運	三峽二站	2284.0	706	40	0	租用
			705	24	0	
			藍43、藍45	2	2	
			藍46	2	0	
			921、922	12	0	
			932	10	0	
	樹林站	598.0	701	11	0	自有
			843	3	0	
			F501	0	2	
			藍44	3	3	
			793	10	1	
	中和站	829.0	橘2	10	0	自有
			橘3	0	4	
			藍18	3	0	
			908	3	0	
			241	12	1	
			242	0	1	
			243	4	0	
	新店站	1300.0	8	4	0	租用
			624	15	0	
			棕7	12	0	
			綠1	12	0	
	蘆洲站	1046.0	264	26	0	自有
925			8	0		
931			2	0		
歡仔園站	1573.0	310	25	0	自有	
		234	16	0		
		F502	0	2		
		藍35	0	1		
林口站	1257.0	920	21	0	租用	

新北市公車使用停車場面積(3/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權	
				大型公車	中型公車		
淡水客運	淡水站	3659.6	紅28	0	4	自有	
			紅36	7	7		
			紅37	3	3		
			紅38	8	8		
			紅38區間				
			紅39	2	0		
			818	3	0		
			837	0	2		
			631	0	1		
			紅51	3	0		
			先導公車-淡海線	10	0		
			860	3	0		
			861	6	0		
			862	8	0		
			863	12	0		
			865	1	0		
			866	1	0		
			867	1	0		
			868	1	0		
			869	1	0		
			870	1	0		
			871	1	0		
			872	1	0		
	873	1	0				
	874	1	0				
	875	8	0				
	876	1	0				
	877	1	0				
	878	1	0				
		三芝站	360.0	860	8	0	租用
				864	5	0	
				879	2	0	
				882	3	0	
	八里站	1000.0	紅22	17	0	租用	
			紅13	8	0		
			928、927	0	6		
			878	1	0		
			632	5	0		

新北市公車使用停車場面積(4/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
新北客運	五堵站	2127.0	51	0	5	租用
			629	7	0	
			678	3	0	
			817	13	0	
			890	10	0	
			919	15	0	
			藍22	14	0	
(公路客運)	11	4				
指南客運	淡海站	750	紅26	10	0	租用
			紅27	10	0	
			836	3	0	
			892	4	0	
			893	1	0	
			881	1	0	
			(公路客運)	32	0	
	新光站	1506	282	27	0	租用
			282區	1	0	
			556	7	0	
			530	9	0	
			676	1	0	
			679	3	0	
			933	4	0	
	(國道客運)	11	0			
	五股站	2135	797	4	0	租用
			798	2	0	
			801	30	0	
			803	12	0	
			813	8	0	
			(公路客運)	21	0	
	樹林站	3392	799	1	0	租用
			800	1	0	
			847	0	15	
			847區	3	0	
			880	35	0	
			883	7	0	
	安和站	2980	202	21	0	租用
208			27	0		
918			15	0		
泰山站	951.9	838	3	0	租用	
		918	15	0		
		橘10	0	10		
		616	17	0		

新北市公車使用停車場面積(5/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
指南客運	錦繡站	900.0	202區	1	0	租用
			248	1	0	
			905	33	0	
			905區	1	0	
			10科	2	0	
			橋1	7	0	
			橋9	3	0	
中興巴士	三重站	2099.0	815	10	0	租用
			816	15	0	
			933	15	0	
			橋16	0	4	
			227	17	0	
			忠孝新幹線	10	0	
	汐止站	1426.8	藍15	20	0	自有
			605	28	0	
			668	9	0	
			675	2	0	
			711	4	0	
	泰山站	951.9	616	17	0	租用
			820	4	0	
			918	15	0	
新店客運	新店站	3138.4	綠5	6	0	自有
			綠13	12	0	
			923	4	0	
			930	19	0	
			642	35	0	
			644	21	0	
			647	10	0	
			650	27	0	
	碧潭站	1393.3	綠3	6	0	租用
			綠6	9	0	
			綠7	4	0	
			綠8	8	0	
			綠10	3	0	
			綠12	3	0	
	錦繡站	3867.8	849	16	0	自有
			綠15	5	0	
			935	7	0	
			643	29	0	
			648	22	0	
			906	20	0	
909	19	0				

新北市公車使用停車場面積(6/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
首都客運	新莊一站	920.0	99	19	0	租用
			藍18	3	0	
			802區間	21	0	
			842	3	0	
			845	0	0	
	三峽一站	850.0	802	23	0	租用
			916	10	0	
			885	6	0	
	新莊二站	2316.0	環狀線	20	0	租用
	二重站	1406.0	927	6	0	租用
			橋13	15	0	
			橋12	0	2	
三重客運	蘆洲二站	1019.6	806	7	0	借用
			811	13	0	
			藍1	7	0	
			橋25	1	0	
			232	30	0	
			221	17	0	
	淡水站	1626.0	紅23	6	0	租用
			857	28	0	
	中港站	1708.0	835	5	0	租用
			859	10	0	
			617	35	0	
			622	2	0	
			520	5	0	
	五股站	1380.0	805	8	0	自有
			橋19	6	0	
			橋20	2	0	
			783	9	0	
			785	3	0	
			640	12	0	
			641	3	0	
	迴龍站	1100.0	藍37	12	0	自有
			橋21	7	0	
			橋23	2	2	
			636	21	0	
			615	2	0	
	樹林站	600.0	藍38	15	0	租用
			858	6	0	
			639	8	0	
土城站	1516.0	810	13	0	自有	
		265	33	0		

新北市公車使用停車場面積(7/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權
				大型公車	中型公車	
三重客運	輔大站	720.0	橘22	1	0	借用
			橘26	3	0	
			513	8	0	
			臺北-楊梅	3	0	
			臺北-桃園	7	0	
	八里站	836.0	927	3	0	租用
			928	3	0	
704			2	0		
光華巴士	北峰站	1630.0	藍23	20	0	租用
			藍21	4	0	
			藍21副	1	0	
			藍39	5	0	
			藍39副	3	0	
	(聯營公車)	40	6			
	中和站	1048.0	813	15	0	租用
基隆客運	瑞芳站	1145.0	788	22	0	自有
			808	2	0	
			827	1	0	
			846	0	1	
			856	6	0	
			886	0	1	
			887	0	1	
			891	0	3	
			1003	0	1	
			1003副	1	0	
			1061	12	0	
			1062	20	0	
			R86	0	6	
	金山站	1050.0	790	16	0	自有
			828	0	1	
			829			
	基隆站	970.0	791	8	0	自有
			1031	8	0	
			1051	6	0	
1070			8	0		
9006			16	0		

新北市公車使用停車場面積(8/8)

客運公司名稱	場站名稱	場站面積 (坪)	營運路線	夜間停放車輛數		場站產權	
				大型公車	中型公車		
基隆客運	八堵站	998.0	787	0	7	租用	
			789	5	0		
			862淡水線	8	0		
			862皇冠線	0	8		
			888	0	1		
			F921、F923	0	3		
			1011	0	10		
			1032	23	0		
			R81	3	0		
			R82	3	0		
			R85	0	1		
	R88	0	1				
	土城站	708.0	藍41	10	0	租用	
			1032	5	0		
欣欣客運	深坑站	2790.0	819	6	0	租用	
			(聯營公車)	64	0		
大南客運	土城站	1250.0	839	3	2	社區提供	
			綠9	0	6		
大都會客運	蘆洲站	1926.0	橘18	0	10	租用	
			14	26	0		
			274	8	0		
			508	20	0		
			橘17	0	7		
	新莊站	1956.0		937	20	0	租用
				橘17	2	0	
				環狀線	40	0	
				652	39	0	
				299	12	0	
國光客運	羅東站	1922.5	780	0	1	租用	
			781	0	1		
			782	0	1		
			1737	1	0		
			1740	2	0		
			1743	1	0		
			1744	1	0		
			1745	1	0		
			1750	1	0		
			1751	1	0		
			1764	1	1		
			1766	10	0		
			1767				
			1811	5	0		
1812							

附錄二

第一期評鑑報告審查會會議紀錄

附錄二

第一期評鑑報告審查會會議紀錄

副本

檔 號：
保存年限：

新北市政府交通局 函

地址：22001新北市板橋區中山路1段161號10樓
承辦人：李毓傑
電話：本市境內1999、(02)29603456 分機6998
傳真：(02)29661543
電子信箱：AH7415@ntpc.gov.tw



22001
新北市板橋區中山路1段161號

受文者：新北市政府交通局運輸管理科

發文日期：中華民國102年9月14日
發文字號：北交管字第1022666318號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨

主旨：檢送本局102年9月5日「102年度新北市公車營運服務品質評鑑第1期評鑑成果報告」會議紀錄1份，請 查照。

說明：依據本局102年8月26日北交管字第1022522310號開會通知單續辦。

正本：周教授義華、黃教授台生、鄭副局長佳良、本市市區客運業者、亞聯工程顧問股份有限公司
副本：新北市政府交通局運輸管理科

局長 趙紹康

102 年第 1 期新北市公車營運服務品質評鑑 期末審查會議紀錄

會議時間：102 年 9 月 5 日（星期四）下午 2 時整

會議地點：本府行政大樓 29 樓 2918 會議室

主持人：吳主任秘書國濟

記錄：李毓傑

出席單位及人員：（詳簽到表）

壹、主席致詞（略）

貳、研究單位簡報（略）

參、討論事項

一、業務科意見

（一）新北市 102 年第 1 期公車營運服務品質評鑑分數雖然整體下降，但不代表本市公車營運服務品質降低，而係因採用新的評核標準，期許大家繼續努力爭取佳績，感謝各客運業者對提升本市公車營運服務品質之用心。

（二）本次審查會分兩階段進行，會中就評鑑報告內容進行審議，各業者有申復事項，可於會後提出說明。

二、委員審查意見：

（一）鄭委員佳良：

1. 報告書第 3-1 頁，為何會有夜間違規停車情形？。
2. 報告書第 3-6 頁，B2 評鑑指標之抽樣調查結果(B2a) 共 9 項評估項目，每項最高 2 點，9 項總和最高為 20 點，請確認其正確性。
3. 報告書第 5-122 頁，路線別評鑑指標總分為何須標準化，請說明。
4. 簡報第 15 頁，特別抽樣 10%之高齡者，請問該族群之調查結果是否有何不同。
5. 簡報第 22~23 頁，請說明補貼路線之成績為何高於非補貼路線。
6. 簡報第 38 頁，針對「未保持行車安全距離」之行車肇事原因，建議應釐清是屬於「前後未保持適當距離」或為「左右未保持適當間隔」。

(二)周委員義華：

1. 報告書之表目錄中，同表號之表格應合併，另表 4.4 是否缺漏請再確認。
2. 報告書第 1-1 頁，本計畫之緣起與目的之第 7 行「為使評鑑制度更加完善」，此寫法不適當，應先說明本期公車評鑑使用新的制度，再詳述制度改變之原因(例如：

時空環境變革、民眾期待提高、評鑑方法演進、原評鑑制度的成績太高，與民眾觀感有落差等)，以避免閱讀者看到第六章、第七章之評鑑結果，不解成績為何會如此大幅滑落。

3. 報告書第 3-1 頁，第 3.1.1 小節之第 1 句之「包括」請改為「僅為」，補充說明「R」為夜間違規停車調整值。
4. 報告書第 3-3 頁，新車比率公式之最外圍括號請改為中括號，本章節之其他公式也一併修改。
5. 報告書第 5-1 頁，文章中述及「樣本平均數」，但下列公式並無列出，請修正
6. 報告書第 5-136 頁，第(三)點之各條文第 1 字皆遺漏，請修正。另第⑤點請再補充加分機制。
7. 報告書之表 5.5-1，臺北客運之積分權高達 44 分，評鑑為 1 年 2 期，積分權可累積 3 年，則積分權將達 200 分以上，請考量是否積分權要減少或減分要增多。
8. 報告書第 7-3 頁，第 I 點請依序自進步幅度大者開始敘述，而「進步幅度小之評鑑指標」之寫法改為其餘進步評鑑指標，此外，第 II 點請依序自退步幅度大者

開始敘述，而「退步幅度小之評鑑指標」之寫法改為其餘退步評鑑指標。

9. 報告書第 7-4 頁，請補充說明退步原因(如：權重調整、加重扣分等)。

三、客運業者意見

- (一)臺北客運：無意見。
- (二)首都客運：無意見。
- (三)新店客運：無意見。
- (四)基隆客運：無意見，有部分申復事項，於會後提出。
- (五)三重客運：無意見。
- (六)中興巴士：無意見。
- (七)光華巴士：無意見。
- (八)淡水、新北、指南客運：102 年 9 月 1 日起前座乘客須繫安全帶，若有乘客未繫安全帶，是否會在評鑑上造成扣分。
- (九)欣欣客運：無意見。
- (十)大南客運：無意見。
- (十一)大都會客運：無意見。
- (十二)國光客運：無意見。

四、亞聯顧問公司說明：

- (一) 若業者之停車場空間不足時，將造成夜間違停路緣之情形，因此，將該項目列入評核。
- (二) 在乘客滿意度調查結果中，「老年」族群對準點性之要求較其他兩個年齡族群低，但在「乘車資訊提供」部分則高於其他兩個族群。
- (三) 在乘客滿意度調查過程中，民眾並不知該路線是否屬於受補貼路線，因此，受補貼路線與非受補貼路線之成績差異與民眾無關。其差異原因或許為業者對受補貼路線之重視，進而使其表現較為優良；評鑑成績較高。
- (四) 由於本期採用新評鑑制度，與前期評鑑之評核標準不同，因此，在前後期評鑑成績比較部分，針對成績之差異不用「退步」之寫法；以分數「減少」之方式敘述。
- (五) 業者應張貼請繫安全帶提醒標語，若乘客未繫安全帶，評鑑機制並未扣分。

五、業務科說明：

於 102 年 8 月 8 日本市公車行車安全暨禮讓運動觀

摩會時，已宣導新修正施行之道路交通管理處罰條例第31條第1項及第2項相關大客車「前座」應依規定繫安全帶，並提醒業者需張貼請繫安全帶標語，只要業者善盡提醒之責，並不會再處罰業者，但業者應針對安全帶進行維護，使其保持能良好使用之狀態。

肆、主席結論：

- 一、 本案原則通過。
- 二、 請作業單位依據委員意見進行報告書補充及調整之修正。

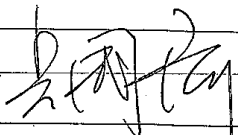
伍、散會：下午 15 時 10 分。

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑第 1 期評鑑成果 會議簽到簿

會議時間：102 年 9 月 5 日（星期四）下午 14 時整

會議地點：本府 2918 會議室

主 持 人：吳主任秘書國濟



列 席 單 位	簽 名 處
臺北汽車客運股份有限公司	呂燦亮 曾志浩
首都客運股份有限公司	章永洲、姚宏正、許傳凱
新店客運股份有限公司	翁敏中
基隆汽車客運股份有限公司	王德芳
三重汽車客運股份有限公司	趙光宇、江長發
中興大業巴士股份有限公司	湯振榮
光華巴士客運股份有限公司	曾序子、黃祖振
淡水汽車客運股份有限公司	林俊良
新北汽車客運股份有限公司	吳治忠
指南汽車客運股份有限公司	吳振榮
大南汽車股份有限公司	吳孟潔、項洲發、王學博

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑第 1 期評鑑成果
會議簽到簿

會議時間：102 年 9 月 5 日（星期四）下午 14 時整

會議地點：本府 2918 會議室

主 持 人：吳主任秘書國濟

出 席 委 員	簽 名 處
周委員義華	周義華
黃委員台生	
鄭委員佳良	鄭佳良

以下空白

**102 年度新北市公車營運服務品質評鑑第 1 期評鑑成果
會議簽到簿**

欣欣客運股份有限公司	姜世水
大都會汽車客運股份有限公司	高輝暉
國光汽車客運股份有限公司	張庭瑛
亞聯工程顧問股份有限公司	楊子奇 蔣文如 張景文
新北市政府交通局運輸管理科	李敏學 林傳文

以下空白

附錄三

第一期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑

第 1 期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形(1/4)

102 年 9 月 5 日

審 查 意 見	辦 理 情 形
一、業務科意見；	
(一) 新北市 102 年第 1 期公車營運服務品質評鑑分數雖然整體下降，但不代表本市公車營運服務品質降低，而係因採用新的評核標準，期許大家繼續努力爭取佳績，感謝各客運業者對提升本市公車營運服務品質之用心。	敬悉。
(二) 本次審查會分兩階段進行，會中就評鑑報告內容進行審議，各業者有申復事項，可於會後提出說明。	敬悉，將配合業者申復辦理相關工作事宜。
二、委員審查意見：	
(一)鄭委員佳良：	
1. 報告書第 3-1 頁，為何會有夜間違規停車情形？	若業者之停車場空間不足時，將造成夜間違停路緣之情形，因此，將該項目列入評核。
2. 報告書第 3-6 頁，B2 評鑑指標之抽樣調查結果(B2a)共 9 項評估項目，每項最高 2 點，9 項總和最高為 20 點，請確認其正確性。	9 項評估項目之總和最高應為 18 點，已修改於報告書第 3-6 頁。
3. 報告書第 5-122 頁，路線別評鑑指標總分為何須標準化，請說明。	路線別評鑑指標總分之其中一部分是由路線別評鑑指標加總而得，而路線別評鑑指標之權重加總滿分為 73 分，因此，將其以滿分為 100 分之基準進行標準化，以利各路線之評等工作。
4. 簡報第 15 頁，特別抽樣 10%之高齡者，請問該族群之調查結果是否有何不同。	在乘客滿意度調查結果中，「老年」族群對準點性之要求較其他兩個年齡族群低，但在「乘車資訊提供」部分則高於其他兩個族群。
5. 簡報第 22~23 頁，請說明補貼路線之成績為何高於非補貼路線。	受補貼路線共有 11 個評鑑指標(B1、B3、C1、C2、C3、C4、C5、C6、D1、D2、D3)之平均得分高於非受補貼路線，其中更以「(C1)發車準點性」與「(D1)交通違規及行車肇事率」之得分明顯高於非受補貼路線，此外，在乘客滿意度成績部分，受補貼路線之平均得分較非受補貼路線高 0.86 分，因此，補貼路線之成績高於非補貼路線。

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑

第 1 期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形(2/4)

審 查 意 見	辦 理 情 形
<p>6. 簡報第 38 頁，針對「未保持行車安全距離」之行車肇事原因，建議應釐清是屬於「前後未保持適當距離」或為「左右未保持適當間隔」。</p>	<p>關於行車肇事之評鑑資料是由警察單位所提供，但目前警察單並未將肇事原因區分為「前後未保持適當距離」或為「左右未保持適當間隔」。本計畫將於下期評鑑與警察單位進行溝通，協調是否能提供更細部之肇事原因資料。</p>
<p>(二)周委員義華：</p> <p>1. 報告書之表目錄中，同表號之表格應合併，另表 4.4 是否缺漏請再確認。</p> <p>2. 報告書第 1-1 頁，本計畫之緣起與目的之第 7 行「為使評鑑制度更加完善」，此寫法不適當，應先說明本期公車評鑑使用新的制度，再詳述制度改變之原因(例如:時空環境變革、民眾期待提高、評鑑方法演進、原評鑑制度的成績太高，與民眾觀感有落差等)，以避免閱讀者看到第六章、第七章之評鑑結果，不解成績為何會如此大幅滑落。</p> <p>3. 報告書第 3-1 頁，第 3.1.1 小節之第 1 句之「包括」請改為「僅為」，補充說明「R」為夜間違規停車調整值。</p> <p>4. 報告書第 3-3 頁，新車比率公式之最外圍括號請改為中括號，本章節之其他公式也一併修改。</p> <p>5. 報告書第 5-1 頁，文章中述及「樣本平均數」，但下列公式並無列出，請修正。</p> <p>6. 報告書第 5-136 頁，第(三)點之各條文第 1 字皆遺漏，請修正。另第□點請再補充加分機制。</p> <p>7. 報告書之表 5.5-1，臺北客運之積分權高達 44 分，評鑑為 1 年 2 期，積分權可累積 3 年，則積分權將達 200 分以上，請考量是否積分權要減少或減分要增多。</p>	<p>依委員意見修改表目錄呈現方式，另第 4.4 小節並無表格，因此，表目錄並無相關表格。</p> <p>遵照辦理，於報告書第一章、第五章、第七章，增加說明新評鑑制度之調整緣由及修改內容概述，以使閱讀者能了解成績落差之原因。</p> <p>遵照辦理，修改第 3.1.1 小節第 1 句之相關文字，並補充說明「R」為夜間違規停車調整值。</p> <p>遵照辦理，將報告書第三章之公式最外圍括號改為中括號。</p> <p>遵照辦理，於報告書第 5-1 頁補充說明「樣本平均數」公式。</p> <p>遵照辦理，於報告書第 5.5 小節第(三)點之各條文補充遺漏文字。第□點之內容為新北市政府公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」，建請 交通局主辦科於未來修改作業要點時，補充說明相關加分機制。</p> <p>目前積分權計算為依「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」而辦理，其中積分權之使用期限，按作業要點第八點之規定為自核定日起有效期限為兩年。委員之相關意見，建請 交通局主辦科考量是否進行積分</p>

102 年度新北市公車營運服務品質評鑑

第 1 期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形(3/4)

審 查 意 見	辦 理 情 形
	權調整。
8. 報告書第 7-3 頁，第 I 點請依序自進步幅度大者開始敘述，而「進步幅度小之評鑑指標」之寫法改為其餘進步評鑑指標，此外，第 II 點請依序自退步幅度大者開始敘述，而「退步幅度小之評鑑指標」之寫法改為其餘退步評鑑指標。	遵照辦理，修改報告書第 7-3 頁之評鑑指標比較敘述方式。
9. 報告書第 7-4 頁，請補充說明退步原因(如：權重調整、加重扣分等)。	遵照辦理，於報告書第 7.1 小節之「評鑑結果比較」中說明成績下降之原因。
三、客運業者意見	
(一)臺北客運： 無意見。	敬悉。
(二)首都客運： 無意見。	敬悉。
(三)新店客運： 無意見。	敬悉。
(四)基隆客運： 無意見，有部分申復事項，於會後提出。	敬悉，依交通局裁示之申覆結果進行相關評鑑成績修正。
(五)三重客運： 無意見。	敬悉。
(六)中興巴士： 無意見。	敬悉。
(七)光華巴士： 無意見。	敬悉。
(八)淡水、新北、指南客運： 102 年 9 月 1 日起前座乘客須繫安全帶，若有乘客未繫安全帶，是否會在評鑑上造成扣分。	現行之評鑑制度並未針對乘客未繫安全帶加以扣分，但業者應張貼請繫安全帶提醒標語。
(九)欣欣客運：	

**102 年度新北市公車營運服務品質評鑑
第 1 期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形(4/4)**

審 查 意 見	辦 理 情 形
無意見。	敬悉。
(十)大南客運： 無意見。	敬悉。
(十一)大都會客運： 無意見。	敬悉。
(十二)國光客運： 無意見。	敬悉。
四、業務科說明：	
於 102 年 8 月 8 日本市公車行車安全暨禮讓運動觀摩會時，已宣導新修正施行之道路交通管理處罰條例第 31 條第 1 項及第 2 項相關大客車「前座」應依規定繫安全帶，並提醒業者需張貼請繫安全帶標語，只要業者善盡提醒之責，並不會再處罰業者，但業者應針對安全帶進行維護，使其保持能良好使用之狀態。	敬悉。
五、主席結論：	
一、 本案原則通過。	敬悉。
二、 請作業單位依據委員意見進行報告書補充及調整之修正。	遵照辦理，依委員意見進行報告書補充及調整之修正。