101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　101 年 12 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 1-6
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 2-6
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 3-40
3.3 評鑑指標權重配分及評鑑總分計算方式 3-52
第四章　評鑑作業之進行 4-1
4.1 書面資料蒐集 4-1
4.2 抽樣調查 4-14
4.3 抽樣稽查 4-20
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 路線別總分之計算 5-3
5.3 公司別總分之計算 5-86
5.4 評鑑及評等結果 5-94
5.5 獎懲模擬 5-105
第六章 前期評鑑結果比較 6-1
6.1 路線別評鑑結果比較 6-2
6.2 公司別評鑑結果比較 6-23

第七章 評鑑制度調整之試評作業 7-1
7.1 評鑑制度調整與試評工作說明 7-1
7.2 試評結果說明 7-27
第八章 結論與建議 8-1
8.1 結論 8-1
8.2 業者改善建議 8-9
8.3 試評作業檢討與建議 8-18
8.4 獎懲作業 8-19

附錄一 業者提供停車場面積彙整
附錄二 抽樣調查講習內容及出席名單
附錄三 各業者評鑑結果彙整
附錄四 第一期評鑑報告審查會會議紀錄
附錄五 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(1/4) 1-2
表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(2/4) 1-3
表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(3/4) 1-4
表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表(4/4) 1-5
表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(1/4) 2-2
表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(2/4) 2-3
表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(3/4) 2-4
表 2.1-1 新北市公車行駛路線與班次概況(4/4) 2-5
表 2.2-1 新北市公車營運範圍表 2-7
表 2.2-2 新北市公車場站資料(1/4) 2-8
表 2.2-2 新北市公車場站資料(2/4) 2-9
表 2.2-2 新北市公車場站資料(3/4) 2-10
表 2.2-2 新北市公車場站資料(4/4) 2-11
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 3-7
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 3-12
表 3.1-6 新北市公車營運車輛消防安全設施(B4)調查表 3-14
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 3-16
表 3.1-8 新北市公車營運車輛強化安全設施(J2)業者舉證彙整表 3-18
表 3.1-9 新北市公車服務品質(C2)～(C5)&(I2)調查表 3-25
表 3.1-10 新北市公車駕駛員一週工作時數彙整表 3-26
表 3.1-11 新北市公車行車肇事(D1)資料彙整表 3-28
表 3.1-12 新北市公車交通違規(D1)資料彙整表 3-29
表 3.1-13 新北市公車重大違規(D2)資料彙整表 3-31
表 3.1-14 新北市公車民眾申訴處理(D3)資料彙整表 3-33
表 3.1-15 新北市公車業者政策配合(D4)資料彙整表 3-34
表 3.1-16 新北市公車業者行車安全管理制度彙整表 3-36
表 3.1-17 新北市公車行車安全考核表（場站） 3-38
表 3.1-18 新北市公車行車安全考核表（公司） 3-39
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(1/11) 3-41
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(2/11) 3-42
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(3/11) 3-43

表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(4/11) 3-44
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(5/11) 3-45
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(6/11) 3-46
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(7/11) 3-47
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(8/11) 3-48
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(9/11) 3-49
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(10/11) 3-50
表 3.2-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(11/11) 3-51
表 3.3-1 權重配分結果彙整 3-52
表 3.3-2 各評鑑指標計分方式彙整 3-55
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(1/3) 4-5
表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(2/3) 4-6
表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(3/3) 4-7
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(1/6) 4-8
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(2/6) 4-9
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(3/6) 4-10
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(4/6) 4-11
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(5/6) 4-12
表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(6/6) 4-13
表 4.2-1 新北市公車資訊服務設施調查填表說明 4-17
表 4.2-2 新北市公車服務品質調查填表說明 4-18
表 4.2-3 調查執行步驟說明 4-19
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(1/9) 4-21
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(2/9) 4-22
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(3/9) 4-23
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(4/9) 4-24
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(5/9) 4-25
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(6/9) 4-26
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(7/9) 4-27
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(8/9) 4-28
表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(9/9) 4-29
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(1/8) 4-30
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(2/8) 4-31
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(3/8) 4-32
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(4/8) 4-33
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(5/8) 4-34
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(6/8) 4-35

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(7/8).....4-36
表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(8/8).....4-37
表 5.1-1 路線別及公司別營運服務品質評鑑之 評鑑指標類別表.....5-2
表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(1/5).....5-4
表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(2/5).....5-5
表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(3/5).....5-6
表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(4/5).....5-7
表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(5/5).....5-8
表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(1/5).....5-9
表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(2/5).....5-10
表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(3/5).....5-11
表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(4/5).....5-12
表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(5/5).....5-13
表 5.2-3 前期評鑑缺失於本期評鑑未改善彙整.....5-14
表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(1/4).....5-15
表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(2/4).....5-16
表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(3/4).....5-17
表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(4/4).....5-18
表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(1/4).....5-19
表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(2/4).....5-20
表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(3/4).....5-21
表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(4/4).....5-22
表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(1/4).....5-24
表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(2/4).....5-25
表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(3/4).....5-26
表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(4/4).....5-27
表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(1/4).....5-28
表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(2/4).....5-29
表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(3/4).....5-30
表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(4/4).....5-31
表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(1/4).....5-32
表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(2/4).....5-33
表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(3/4).....5-34
表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(4/4).....5-35
表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(1/4).....5-37
表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(2/4).....5-38
表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(3/4).....5-39
表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(4/4).....5-40

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(1/4).....5-41
表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(2/4).....5-42
表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(3/4).....5-43
表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(4/4).....5-44
表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(1/4).....5-45
表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(2/4).....5-46
表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(3/4).....5-47
表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(4/4).....5-48
表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(1/4).....5-49
表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(2/4).....5-50
表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(3/4).....5-51
表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(4/4).....5-52
表 5.2-13 駕駛員一週累積工時分布情形.....5-53
表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(1/4).....5-54
表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(2/4).....5-55
表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(3/4).....5-56
表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(4/4).....5-57
表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(1/4).....5-58
表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(2/4).....5-59
表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(3/4).....5-60
表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(4/4).....5-61
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(1/6).....5-63
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(2/6).....5-64
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(3/6).....5-65
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(4/6).....5-66
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(5/6).....5-67
表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(6/6).....5-68
表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(1/4).....5-69
表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(2/4).....5-70
表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(3/4).....5-71
表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(4/4).....5-72
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(1/6).....5-74
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(2/6).....5-75
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(3/6).....5-76
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(4/6).....5-77
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(5/6).....5-78
表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(6/6).....5-79
表 5.2-19 受補貼路線總分計算結果彙整(1/2).....5-80

表 5.2-19 受補貼路線總分計算結果彙整(2/2) 5-81
表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(1/4) 5-82
表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(2/4) 5-83
表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(3/4) 5-84
表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(4/4) 5-85
表 5.3-1 各公司所屬路線之平均總分 5-87
表 5.3-2 場站空間(A1)評鑑結果 5-87
表 5.3-3 行車記錄器之設置與管理(B5)評鑑結果 5-88
表 5.3-4 車輛強化安全設施(J2)評鑑結果 5-89
表 5.3-5 政策配合(D4)評鑑結果 5-90
表 5.3-6 公司行車安全制度之完整性(K1)評鑑結果 5-90
表 5.3-7 公司行車安全制度之落實程度(K2)評鑑結果 5-92
表 5.3-8 保險狀況(K3)評鑑結果 5-92
表 5.3-9 個別公司評鑑結果 5-93
表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(1/4) 5-94
表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(2/4) 5-95
表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(3/4) 5-96
表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(4/4) 5-97
表 5.4-2 公司別評鑑結果及評等 5-98
表 5.5-1 獎懲模擬結果彙整 5-106
表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(1/5) 6-3
表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(2/5) 6-4
表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(3/5) 6-5
表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(4/5) 6-6
表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(5/5) 6-7
表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(1/5) 6-8
表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(2/5) 6-9
表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(3/5) 6-10
表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(4/5) 6-11
表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(5/5) 6-12
表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(1/4) 6-13
表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(2/4) 6-14
表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(3/4) 6-15
表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(4/4) 6-16
表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(1/4) 6-19
表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(2/4) 6-20
表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(3/4) 6-21

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(4/4) 6-22
表 6.1-5 三期評鑑評等結果比較.....6-22
表 6.2-1 三期評鑑結果比較(公司別－各評鑑指標)(1/2) 6-26
表 6.2-1 三期評鑑結果比較(公司別－各評鑑指標)(2/2) 6-27
表 6.2-2 三期評鑑結果比較(公司別－各評鑑項目) 6-28
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(1/13).....7-6
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(2/13).....7-7
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(3/13).....7-8
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(4/13).....7-9
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(5/13).....7-10
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(6/13).....7-11
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(7/13).....7-12
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(8/13).....7-13
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(9/13).....7-14
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(10/13).....7-15
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(11/13).....7-16
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(12/13).....7-17
表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(13/13).....7-18
表 7.1-2 權重配分調整內容彙整.....7-19
表 7.1-3 乘客滿意度問卷內容.....7-21
表 7.1-4 乘客滿意度問卷之問項配分.....7-22
表 7.1-5 委員評分表內容.....7-25
表 7.1-6 各客運公司之試評路線.....7-26
表 7.2-1 各路線評鑑總分之試算結果.....7-28
表 7.2-2 各公司評鑑指標總分之試評結果.....7-29
表 7.2-2 各公司評鑑指標總分之試評結果.....7-29
表 7.2-3 路線別評鑑總分之試評與正式評鑑成績比較.....7-30
表 7.2-4 公司別評鑑總分之試評與正式評鑑成績比較.....7-31
表 7.2-5 各評鑑指標之試評與正式評鑑成績比較.....7-32
表 7.2-6 各評鑑指標得分率之試評與正式評鑑比較.....7-36
表 8.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(1/2).....8-5
表 8.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(2/2).....8-6
表 8.1-2 各業者之本期與前期評鑑總分及評等.....8-7
表 8.1-3 各路線之本期與前期評鑑評等比較.....8-7
表 8.1-4 交通違規、行車肇事、民眾申訴之案件數統計.....8-8
表 8.2-1 各業者需加強改善之評鑑指標.....8-10
表 8.2-2 各評鑑指標表現優異之業者.....8-11
表 8.2-3 各業者之交通違規原因彙整.....8-14

表 8.2-4 各業者之行車肇事原因彙整.....8-15
表 8.2-5 各業者之民眾申訴原因彙整(1/2).....8-16
表 8.2-5 各業者之民眾申訴原因彙整(2/2).....8-17
表 8.4-1 各業者積分權得分情形.....8-19

圖 目 錄

圖 1.4-1 工作流程圖 1-7
圖 3.3-1 評鑑總分計算流程圖 3-53
圖 5.4-1 臺北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-98
圖 5.4-2 新店客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-99
圖 5.4-3 三重客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-99
圖 5.4-4 首都客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-100
圖 5.4-5 基隆客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-100
圖 5.4-6 中興巴士營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-101
圖 5.4-7 新北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-101
圖 5.4-8 光華客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-102
圖 5.4-9 淡水客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-102
圖 5.4-10 指南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-103
圖 5.4-11 大南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-103
圖 5.4-12 欣欣客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-104
圖 5.4-13 大都會客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖 5-104
圖 6.1-1 營運車輛項(路線別)三期評鑑結果 6-17
圖 6.1-2 服務品質項(路線別)三期評鑑結果 6-17
圖 6.1-3 經營管理項(路線別)三期評鑑結果 6-18
圖 6.2-1 各公司評鑑總分(公司別)之三期評鑑結果 6-29
圖 6.2-2 臺北客運三期評鑑結果比較 6-29
圖 6.2-3 新店客運三期評鑑結果比較 6-30
圖 6.2-4 三重客運三期評鑑結果比較 6-30
圖 6.2-5 首都客運三期評鑑結果比較 6-31
圖 6.2-6 基隆客運三期評鑑結果比較 6-31
圖 6.2-7 欣欣客運三期評鑑結果比較 6-32
圖 6.2-8 中興巴士三期評鑑結果比較 6-32
圖 6.2-9 新北客運三期評鑑結果比較 6-33
圖 6.2-10 光華客運三期評鑑結果比較 6-33
圖 6.2-11 淡水客運三期評鑑結果比較 6-34
圖 6.2-12 指南客運三期評鑑結果比較 6-34
圖 6.2-13 大南客運三期評鑑結果比較 6-35
圖 6.2-14 大都會客運三期評鑑結果比較 6-35
圖 8.2-1 「(B2)公車資訊服務設施」評鑑指標之隨車調查缺失統計 8-12
圖 8.2-2 「服務品質」項之隨車調查缺失統計 8-13

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 年舉辦過兩次的試評工作，並於民國 93 年度開始正式進行評鑑及獎懲作業至今。

而為繼續執行新北市公車營運服務品質評鑑制度，以提昇公車營運服務品質，促使公車業者加強營運管理，特進行本計畫—「101 年度新北市公車營運服務品質評鑑」，希望透過數量分析方法之運用，對公車服務品質有客觀瞭解，以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、大都會等 13 家客運公司所營運的 131 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 100 年 11 月 1 日起至 101 年 4 月 30 日止辦理第一期評鑑；自民國 101 年 5 月 1 日起至 101 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(1/4)

公車路線	客運公司												
	臺北	首都	指南	大南	欣欣	淡水	中興	欣和	新店	三重	基隆	光華	大都會
8(捷運新店站－中和)	●												
51(南雅站—秀山站)	●												
57(南雅站—秀山站)	●												
88(板橋—五股工業區)	●												
88(板橋—五股工業區)		●											
99(新莊—板橋)	●												
99(新莊—板橋)		●											
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	●												
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)											●		
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)					●								
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)											●		

表 1.2-1　評鑑範圍與對象一覽表(2/4)

公車路線	客運公司												
	臺北	首都	指南	大南	欣欣	淡水	中興	欣和	新店	三重	基隆	光華	大都會
833(鶯歌—三峽)	●												
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)				●									
840(板橋溪崑地區－捷運板橋站)	●												
841(板橋浮州地區－捷運板橋站)	●												
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)			●										
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))											●		
908(三峽－北二高－捷運景安站)	●												
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)	●												

表 1.2-1　評鑑範圍與對象一覽表(3/4)

公車路線	客運公司												
	臺北	首都	指南	大南	欣欣	淡水	中興	欣和	新店	三重	基隆	光華	大都會
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)		●											
928(八里－五股工業區)						●							
929(八里－臺 64 快速道路－三重)										●			
930(板橋－青潭)									●				
931(林口（經南勢里）－經中山高－三重)	●												
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)		●											
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)										●			
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)		●											

表 1.2-1　評鑑範圍與對象一覽表(4/4)

公車路線	客運公司												
	臺北	首都	指南	大南	欣欣	淡水	中興	欣和	新店	三重	基隆	光華	大都會
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 40(土城－華克山莊)	●												
藍 41(捷運海山站－駕訓中心)											●		
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 18(淡海新市鎮－捷運紅樹林站)						●							
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)						●							
合計(營運路線數)	46	11	12	2	1	13	5	3	12	12	9	3	2

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，而兩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、抽樣稽查三方面所得，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，至各公司場站進行相關事項稽查。

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。

6. 調整後之評鑑制度試評

依據「九十九年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑」案之「評鑑制度總體檢報告」內容，進行調整後之各評鑑指標評核內容、評鑑總分計算方式之相關試評鑑工作，以了解調整內容是否有達到所設定之目標，及相關尚待解決之問題，以使新評鑑制度能納入正式評鑑進行辦理。

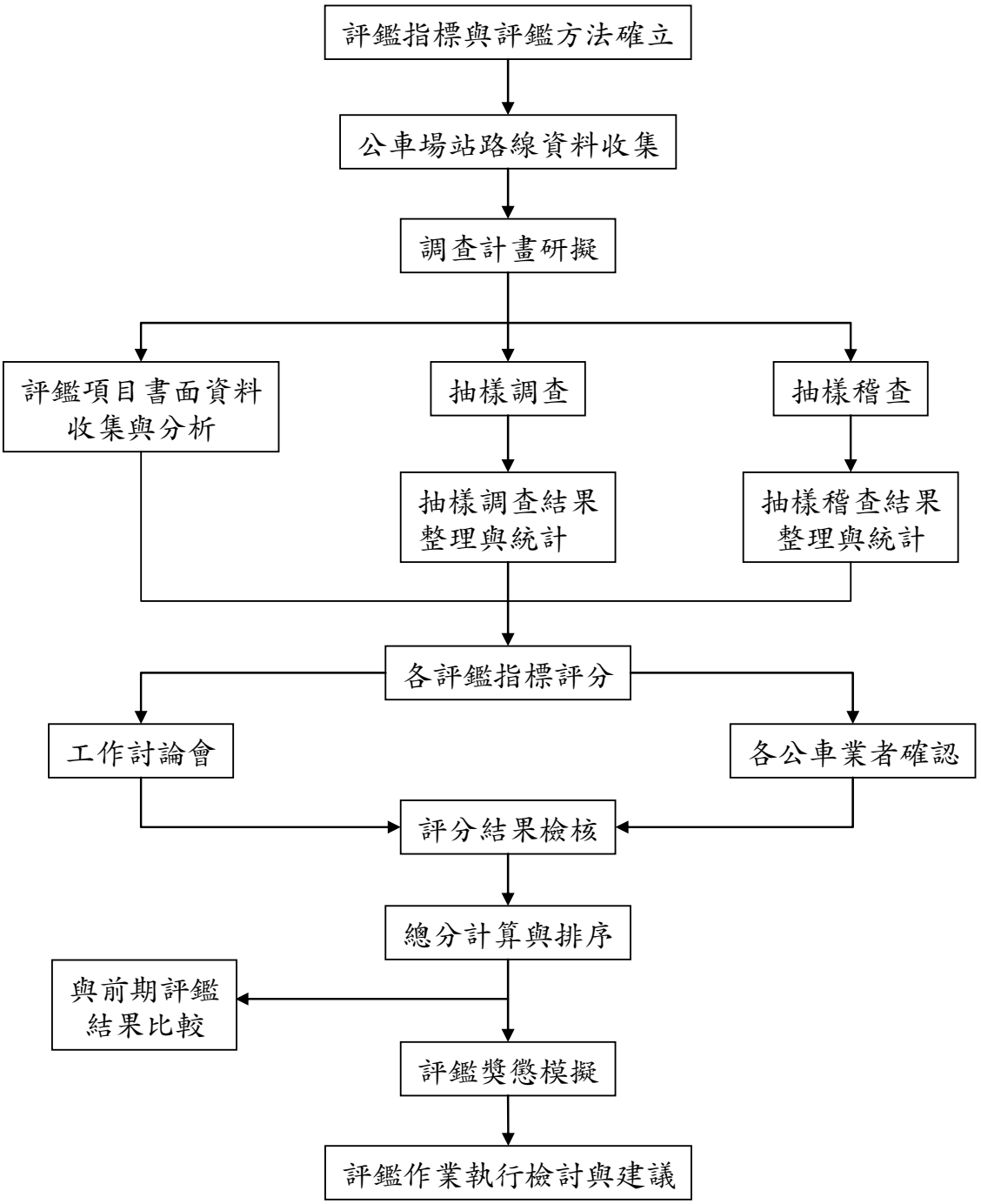

評鑑指標與評鑑方法確立
公車場站路線資料收集
調查計畫研擬
評鑑項目書面資料收集與分析
抽樣調查
抽樣稽查
抽樣調查結果整理與統計
抽樣稽查結果整理與統計
各評鑑指標評分
工作討論會
各公車業者確認
評分結果檢核
總分計算與排序
與前期評鑑結果比較
評鑑獎懲模擬
評鑑作業執行檢討與建議

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、大都會等十三家客運公司經營 131 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 88、99、845、916、藍 18 等五條路線；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 路線；指南客運、光華客運之 813 路線。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 46 條營運路線，就新北市公車服務市場而言，高達 35% 之市場佔有率，其次為淡水客運為 13 條營運路線，再其次為指南客運、新店客運、三重客運等皆各為 12 條營運路線，其餘客運業者之營運路線數在 1~11 條之間。與 100 年度第二期之評鑑比較，本期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。

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車次之路線（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 等，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(1/4)

客運公司名稱	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
臺北客運	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	88	板橋市公所-五股工業區	11
	5	99	板橋-新莊民安站	90
	6	橘 2	中和站-秀山地區	106
	7	橘 3	中和站-捷運頂溪站	35
	8	橘 5	板橋國中-捷運景安站	72
	9	藍 17	五福新村-土城	30
	10	藍 18	新莊-中和	19
	11	908	三峽-捷運景安站	90
	12	藍 31	五福新村-後埔站	31
	13	藍 32	信義國小-縣立醫院	42
	14	藍 35	歡仔園-捷運板橋站	24
	15	812	三峽-板橋	57
	16	910	三峽-捷運府中站	61
	17	805	土城-五股	32
	18	806	板橋-蘆洲	35
	19	833	鶯歌-三峽	26
	20	916	三峽-捷運永寧站	90
	21	藍 40	華克山莊-土城	16
	22	藍 43	三峽二站-捷運永寧站	14
	23	藍 44	樹林-捷運永寧站	34
	24	藍 45	成福-捷運永寧站	18
	25	藍 46	三峽二鬮-捷運永寧站	18
	26	917	鶯歌-捷運永寧站	16
	27	藍 33	五福新村-捷運板橋站	14
	28	840	板橋溪崑地區-捷運板橋站	30
	29	841	板橋浮州地區-捷運板橋站	24
	30	843	樹林俊英街-捷運府中站	27
	31	845	新莊-捷運新埔站	6
	32	920	林口-板橋	75
	33	807	三峽-熊空	6
	34	848	臺北區監理所-板橋車站	12
	35	921	三峽北大社區-捷運景安站	44
	36	922	三峽北大社區-捷運永寧站	72
	37	925	林口－三重	46

表 2.1-1　新北市公車行駛路線與班次概況(2/4)

客運公司名稱	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
臺北客運	38	926	板橋－三重	25
	39	264	捷運蘆洲站－板橋	76
	40	275	德霖技術學院－松山機場	74
	41	275 副	三峽－松山機場	30
	42	850	三峽老街－北大社區	18
	43	851	北大社區－鶯歌高職	18
	44	852	北大社區－樹林	16
	45	926 副	板橋－新北大橋－三重	5
	46	931	林口（經南勢里）－經中山高－三重	18
大南客運	1	839	達觀社區-捷運新店站	36
	2	綠 9	大千豪景-慈濟醫院	79
首都客運	1	88	板橋市公所-五股工業區	11
	2	99	新莊-板橋	59
	3	藍 18	新莊-中和	19
	4	802	三峽-捷運新埔站	30
	5	802 區間	新莊-捷運新埔站	103
	6	916	三峽-捷運永寧站	69
	7	842	新莊-捷運新埔站	33
	8	845	新莊-捷運新埔站	14
	9	橘 12	二重－龍濱路－捷運三重國小站	40
	10	橘 13	三重－五股	57
	11	927	三重－臺 64 快速道路－八里	57
淡水客運	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
	11	928	八里－五股工業區	45
	12	紅 18	淡海新市鎮－捷運紅樹林站	57
	13	紅 51	淡海新市鎮－捷運淡水站	20
三重客運	1	紅 23	淡海-捷運紅樹林站	54
	2	811	蘆洲-臺北市中興醫院	54

表 2.1-1　新北市公車行駛路線與班次概況(3/4)

客運公司名稱	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
三重客運	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	橘 19	五股－三重	53
	10	橘 20	觀音山－蘆洲	30
	11	929	八里－臺 64 快速道路－三重	52
	12	藍 1	蘆洲－臺北車站	44
指南客運	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	橘 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	橘 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	橘 10	泰山－捷運蘆洲站	80
新北客運	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
新店客運	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	60
	4	綠 7	黎明清境-捷運大坪林站	40
	5	綠 8	臺北小城-中和	56
	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	10
	10	923	捷運新店站－國道 5 號－坪林	15
	11	930	青潭-板橋	75
	12	849	烏來－坪林	52

表 2.1-1　新北市公車行駛路線與班次概況(4/4)

客運公司名稱	編號	路線別	起訖點	每日行駛班次
基隆客運	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
光華客運	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
中興巴士	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
欣欣客運	1	819	深美橋-捷運七張站	42
大都會客運	1	橘 17	五股工業區－三重仁愛街	41
	2	橘 18	蘆洲－三重高中	80

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，若依新北市政府「修訂臺北縣綜合發展計畫」中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，海山區（包含板橋、中和及永和等行政區）共有 6 家客運公司提供 52 條服務路線，為各區中服務路線最多者，其次為重新區(新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里)，有 8 家客運公司提供 45 條服務路線，再其次為土樹區之 33 條，服務路線最少之區域為東北角區（瑞芳、貢寮、平溪），僅有基隆客運公司所提供之 6 條服務路線。

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 12 個調度場站，其中板橋市設有六個調度場站，其餘調度站分布於三峽、中和、樹林、林口及新店等地區，其次為三重客運有 9 個調度場站，分布在樹林、新莊、淡水、五股、蘆洲、八里及土城等地區，指南客運設有 6 個調度場站，分布在泰山、新店、淡水、五股及樹林等地區，其餘客運公司約設置有一至三個場站。公車之服務範圍及調度場站分布參見圖 2.2-1。

表 2.2-1　新北市公車營運範圍表

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、88(臺北)、88(首都)、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、840、841、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	臺北客運 三重客運 首都客運 指南客運 光華客運 新店客運	52
重新區	新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里	88(臺北)、88(首都)、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、929、橘 12、橘 13、927、橘 16、928、橘 10、橘 17、橘 18、藍 1、264、931、926 副	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	45
土樹區	土城、樹林、三峽、鶯歌	8、藍 17、802、908、910、812、805(臺北)、805(三重)、833、藍 37、916(臺北)、916(首都)、藍 40、藍 41、藍 43、藍 44、藍 45、藍 46、917、藍 38、840、841、843、807、810、921、922、847、850、851、852、275、275 副	臺北客運 三重客運 首都客運 基隆客運 指南客運	33
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	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	26
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、929、927、928、紅 18、紅 51	淡水客運 三重客運 指南客運 基隆客運 首都客運	22
東北角區	瑞芳、貢寮、平溪	808、825、826、827、846、856	基隆客運	6
合計				184(註)

註：部分路線為跨區行駛，故計算上有重複

表 2.2-2　新北市公車場站資料(1/4)

公司名稱	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
			88
			99
			藍 32
			845
	國慶站	新北市板橋區國慶路 124 號	橘 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
			850
			275 副
	樹林站	新北市樹林區樹新路 28 號	藍 44
			840
			843
	三峽二站	新北市三峽區三樹路 176 號	藍 43
			藍 45
			藍 46
			921
			922
	中和站	新北市中和區錦和路 210 號	藍 18
			橘 2
			橘 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
	歡仔園站	新北市板橋區僑中一街 150 號	840
			藍 35

表 2.2-2　新北市公車場站資料(2/4)

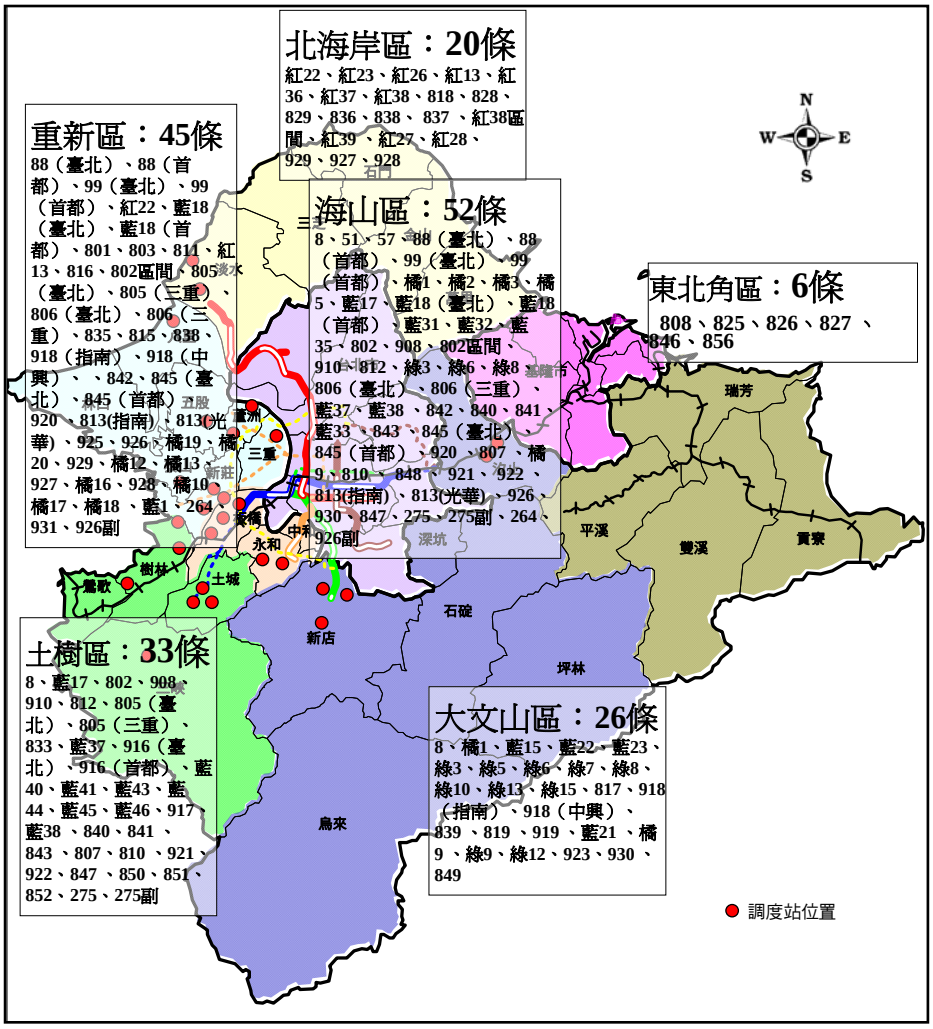
公司名稱	場站名稱	場站地址	營運路線
臺北	林口站	新北市林口區文化路一段 568 號	920
			925
			931
首都	新莊一站	新北市新莊區民安東路 117 號	88
			99
			842
			845
			802 區
			藍 18
	三峽一站	新北市三峽區大勇路 11 號	802
			916
	二重站	新北市蘆洲區永安南路一段 1 巷 12-7 號	927
			橘 12
			橘 13
三重	蘆洲二站	新北市蘆洲區中正路 333 號	811
			806
			藍 1
	蘆洲一站	新北市蘆洲區中正路 333 號	橘 20
	五股站	新北市五股區工商路	805
			橘 19
	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
	迴龍站	新北市樹林區福興路 40 號	藍 37
	樹林站	新北市樹林區中山路三段 82 號	藍 38
	土城站	新北市土城區中央路一段 365 巷 12 號	810
	八里站	新北市八里區中華路三段 68 號	929
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
			928
	淡水站	新北市淡水區新興街 126 號	818
			837
			紅 36
			紅 37
			紅 38
			紅 13

表 2.2-2　新北市公車場站資料(3/4)

公司名稱	場站名稱	場站地址	營運路線
淡水	淡水站	新北市淡水區新興街 126 號	紅 38 區間
			紅 39
			紅 28
			紅 13
			紅 18
			紅 51
指南	淡海站	新北市淡水區淡海路 245 號	836
			紅 26
			紅 27
	泰山站	新北市泰山區半山雅路 15 號	838
			918
			橘 10
	錦繡站	新北市新店區錦秀路 1 號對面	橘 1
			橘 9
	五股站	新北市五股區成泰路一段 136 號	801
			803
	樹林站	新北市新興街 32 號	813
			847
	安和站	新北市新店區安和路碧安街口	918
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
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
			橘 16
	泰山站	新北市泰山區半山雅路 15 號	918
	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

表 2.2-2　新北市公車場站資料(4/4)

公司名稱	場站名稱	場站地址	營運路線
光華	北峰站	新北市汐止區福德二路 168-1 號旁	藍 23
			藍 21
	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
	土城站	新北市土城區中華路一段 180 號旁	藍 41
	金山站	新北市金山區南勢路 112 號	828
			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	橘 18
	新莊站	新北市新莊區中山路一段 498 號	橘 17



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～B5、J1、J3)、服務品質(C1～C5、I1～I2)、經營管理(D1～D4、K1～K3)，分別說明如下。

3.1.1 場站設施項評鑑指標（A 項評鑑指標）

本大項評鑑項目包括「A1 場站空間與站牌設施」乙項評鑑指標，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，另由於本評估項目之評定方式主要是由業者提供資料加以評分，為免業者填報不實資料，另由調查員於夜間收班後加以抽查是否有違規停放路邊影響附近居民進出之情形，如發現業者違規將公車停放於路邊，則予以扣分，扣分的標準是以最多停放 5 輛為標準予以扣減其得分，即下列公式中之 R 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

(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。

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

(A1a)之得分=0，A≦15

$$=1\times\frac{(A-15)}{5}\times R \text{ ，} 15<\text{A}\leqq 20$$

=1×R，A＞20

(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) =3

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
(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

場站空間(A1)之計算公式為：(A1)=(A1a)+(A1b)

其中 A1a：場站空間之足夠性
A1b：站牌維護狀況

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。為避免各公司虛報，輔以主管機關及調查員於夜間收班後計算該調度站有無違規停放於路邊之車輛數以資檢核。

(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，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 消防安全設施」、「B5 行車記錄器之設置與管理」、「J1 車輛檢修保養狀況」及「J2 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公車時所使用車輛之新舊比例。

為了突顯本評鑑指標之差異程度，以顯示各業者營運車輛之差異性。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，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，車齡為初次領牌日起 8 年(含)以上則不予給分，計算公式如下：

$$\text{新車比率(B1)} = \frac{(\text{該路線五年(含)以下之新車數量}) + (\text{該路線 6、7 年之車輛數量} \times 0.5)}{\text{該路線總車輛數}}$$

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

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

(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 之得分=0，B1=0

=權重配分×B1，0＜B1＜1

=權重配分，B1=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，再輔以北區監理所提供之車籍資料而得，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旅客資訊服務設施之完整性。評估項目包括下列九項：

A. 路線號碼牌明顯度

B. 行車人員名牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示

C. 行車路線圖

D. 上、下車收票標示

E. 行車狀況顯示器及站名播報器

F. 下車按(拉)鈴設備標示

G. 乘客意見卡箱

H. 悠遊卡機設置及故障情形

I. 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及新北市交通局申訴電話

本項評鑑指標之評估方式採取計點方式，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：

$$\text{公車資訊服務完整度(B2)}=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

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		
	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

各項目之評點標準說明如下：

A. 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。

B. 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。

C. 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。

D. 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。

E. 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。

F. 下車按(拉)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。

G. 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。

H. 悠遊卡機設置及故障情形

a. 有設置，能正常使用，給 2 點。

b.有設置，但不能正常使用，給 1 點。

c.無設置者，給 0 點。

I. 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及新北市交通局申訴電話

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。

(2) 計分方式

B2 評鑑指標的得分計算方式：

$$\text{B2 之得分}=\text{權重配分}\times\frac{\text{B2}}{18}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源，主要由調查員實地調查而得，說明如下：

A. 抽樣原則

針對 13 家公車業者 118 條營運路線皆進行調查，每一路線抽查 12 個班次(上午尖峰、離峰、下午尖峰各 4 班次)，同日內有重複者剔除。

B. 調查方式

由調查員隨車進行各項公車資訊服務設施調查，並勾選調查表格(表 3.1-4)中之選項，再由調查結果評定各項目之得點。

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 3.1-4　新北市公車資訊服務設施(B2)調查表

調查員姓名：	車號：
營運路線：	公司名稱：
上車站名：	下車站名：
駕駛員姓名：	調查日期：　　時間：
項　　目	
1.路線號碼牌明顯度 ☐前後端及車門外側皆有標示且清楚　☐前後端及車門外側有標示但不清楚 ☐前後端及車門外側均無標示 說明：	
2.行車人員號碼牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示 ☐三者皆有　☐三者有一項不可辨識（☐行車人員號碼牌☐駕駛員姓名☐車號） ☐三者皆無 說明：	
3.行車路線圖 ☐標示清楚，易於辨識　☐不易辨識　☐無行車路線圖 說明：	
4.上、下車收票標示 ☐有標示，且清楚　☐有標示，但不清楚　☐無標示者 說明：	
5.行車狀況顯示器及站名播報器 行車狀況顯示器 ☐有設置且功能正常　☐有設置，但功能不正常　☐無設置 站名播報器 ☐有設置且正常播放　☐有設置，但沒有播放　☐無設置 說明：	
6.下車按(拉)鈴設備標示 ☐有設置，位置明確、標示清楚且功能正常 ☐有設置，位置不明確、標示不清楚或功能不佳　☐無設置 說明：	
7.乘客意見卡箱 ☐有意見箱，意見卡　☐有意見箱，無意見卡　☐無意見箱 說明：	
8.悠遊卡機設置及故障情形 ☐有設置，能正常使用　☐有設置，但不能正常使用　☐無設置 說明：	
9.車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及新北市交通局申訴電話 ☐兩者皆有，且標示明顯 ☐有，標示不明（☐無客運公司申訴電話☐無新北市交通局申訴電話） （☐車廂☐車尾　☐車廂☐車尾） ☐兩者皆無 說明：	

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環保方面(排廢氣)之不合格程度，其衡量值為：

$$\text{排廢氣檢測不合格率(B3)}=\frac{\text{該路線不合格班次數}}{\text{該路線檢查車輛數}}$$

(2) 計分方式

排廢氣品質(B3)評鑑指標得分計算方式，乃是設定排廢氣不合格率若大於等於 0.3，則該項指標得分為 0 分，若不合格率=0 時，得權重配分，介於 0 與 0.3 之間者，則按比例扣分，即

B3 之得分=0，B3≧0.3

$$=\text{權重配分}\times\left(1-\frac{B3}{0.3}\right)，0<B3<0.3$$

=權重配分，B3=0

(3) 資料來源

本項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(每一路線抽查 4 輛，如營運車輛數少於 4 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，調查表格如表 3.1-5 所示。

4. 消防安全設施(B4)

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要在了解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，評估項目包括下列 3 項：

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

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：

$$\text{消防安全設施完備性(B4)}=\frac{\text{抽樣車輛總得點}}{\text{抽樣車輛數}}$$

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
總計		

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

評估項目之評點標準說明如下：

a. 滅火器設施

(a) 有設置、且全部合乎評估標準者，給 2 點

(b) 有設置，但有一項未達評估標準者，給 1 點

(c) 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

(a) 有設置、且全部合乎評估標準，給 2 點

(b) 有設置，但有一項未達評估標準者，給 1 點

(c) 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

(a) 有，皆能正常使用者，給 2 點

(b) 有，但有一項不能正常使用者，給 1 點

(c) 有兩項(含)以上不能正常使用者，給 0 點

(2) 計分方式

B4 得分計算公式為：B4 之得分＝權重配分$\times\frac{B4}{6}$

(3) 資料來源

本項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，至公車場站抽查公車各路線一次，每次抽查 4 輛，若各路線配賦車輛少於 4 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(a 及 b 項)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 3.1-6　新北市公車營運車輛消防安全設施(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

☐有設置，且全部合乎右列標準

☐有設置，但有一項未達右列標準

☐無設置或有二項以上未達右列標準

評估標準

☐未超過有效日期

☐壓力針達標準位置

☐依法放置於司機旁

☐有使用說明

2.安全門、窗設施

☐有設置，且全部合乎右列標準

☐有設置，但有一項未達右列標準

☐無設置或有二項以上未達右列標準

評估標準

☐能正常使用

☐安全門開啟時警告裝置有作用

☐擊破器靠近安全門窗(密閉式車窗者)

☐有安全門操作說明貼紙且清楚

☐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

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(J1)

(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$\times\sum_{i=1}^{n}\frac{j1i}{4\times n}$

n=抽查車輛數

J1i：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 4 輛營運車輛，若各路線參與營運之車輛少於 4 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(J2)

(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(如：門前保險桿雷達偵測器、數位式行車紀錄器、後車門油門控制器、STOP 警示標誌、倒車雷達、車廂內前後車門加裝緊急開關、車頂緊急逃生窗、車廂外前後車門緊急開關、轉彎蜂鳴器及防碰撞系統等項目)。

本項評鑑指標之評估方式採由各公司自己舉證之方式，並填寫如表 3.1-8 之表格，再由交通局依據各業者所提出之事項，以及該項措施之普遍程度加以綜合評量評分，滿分為權重配分。

(2) 計分方式

由交通局綜合評量給分，滿分為權重配分。

(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」、「I2 駕駛員行車行為」及「I1 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

本項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。所謂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，意即一般所謂之誤點。其衡量值為各公司各路線誤點班次佔總抽樣班次之比率，即：

$$\text{誤點比率(C1)}=\frac{\text{該路線誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$$

表 3.1-8　新北市公車營運車輛強化安全設施(J2)
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
			□25%以下 □26~49% □50~74% □75~99% □100%	
			□25%以下 □26~49% □50~74% □75~99% □100%	
			□25%以下 □26~49% □50~74% □75~99% □100%	

※本表如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

評點標準如下：

本期未提報任何項目者，得0分

本期提報項目與前期相同，且裝設率與前期相較達(99%~75%)者每項加0.4分

(74%~50%)者每項0.3分，(50%~25%)者每項0.2分，25%以下者每項0.1

本期新增強化設施效率高且裝設率高(100%)者每項加0.5分

(99%~75%)者每項加0.4分

(74%~50%)者每項0.3分

(50%~25%)者每項0.2分

25%以下者每項0.1

(2) 計分方式

設定各公司各路線之誤點比率不得超過 0.2，超過者該項評鑑指標得分為 0；若樣本無誤點情形發生者，則本項評鑑指標得分為權重配分。若介於 0 與 0.2 之間者，則按比例扣分，意即

C1 之得分=0，C1 ≧ 0.2

=權重配分×（$1-\frac{C1}{0.2}$），0<C1<0.2

=權重配分，C1=0

(3) 資料來源

本項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，於評鑑期間各營運路線抽查八天全樣之資料(除 833、825、826 路線為假日接駁公車，抽查日為假日，其餘路線為抽查平常日之資料)。

2. 路線或停車遵循(C2)：

(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是否有過站不停及不遵循核定路線之情形。

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。

不遵循核定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 E-BUS 系統之偏離路線資料中，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。

本項評鑑指標之衡量值為各公司各路線公車之過站不停或未遵循路線行駛之班次佔總抽樣班次之比率，即：

過站不停或未遵循路線行駛之比率(C2)

=過站不停比率(C2a)+未遵循路線比率(C2b)

$$= \frac{\text{過站不停班次數}}{\text{抽樣班次}} + \frac{\text{未遵循路線班次數}}{\text{抽樣班次}}$$

(2) 計分方式：

設定各公司各路線之過站不停或不遵循路線比率不得超過 0.2，超過者該項評鑑指標得分為 0；若樣本無過站不停或不遵循路線之情形發生者，則本項評鑑指標得分為權重配分。若介於 0 與 0.2 之間者，則按比例扣分，計算公式如下：

$$\text{得分} = \left(\frac{\text{權重配分}}{2} \times \left(1 - \frac{C2a}{0.2}\right)\right) + \left(\frac{\text{權重配分}}{2} \times \left(1 - \frac{C2b}{0.2}\right)\right)$$

C2a≧0.2 時，以 0.2 計算

C2b≧0.2 時，以 0.2 計算

(3) 資料來源

① C2a 過站不停班次

本項評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查，調查表格如表 3.1-9。抽樣原則及調查方式說明如下：

A. 抽樣原則

每路線樣本數為 12 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 4 個樣本。

B. 調查方式

由調查員於站位及公車隨車記錄公車過站不停及不遵循路線之情形。

② C2b 未遵循路線比率

未遵循路線班次使用新北市政府 E-BUS 系統所記錄之偏離路線資料，於評鑑期間各營運路線每週抽查一天共八天資料(除 833、825、826 路線為假日接駁公車，抽查日為假日，其餘路線為抽查平常日之資料)。

3. 駕駛員服務態度與儀容(C3)

(1) 評鑑指標定義

本項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。其評估項目包括服務態度(包括乘客詢問不回答、辱罵乘客、關門夾到人、拒收老殘優待票、催促乘客上下車等)及儀容，本項評鑑指標之評估採扣點方式，服務態度評估項目中，每一評估標的不合格(差)者扣 1 點，原始總分為 4 點，儀容評估項目不合格(差)者扣 2 點，普通者扣 1 點，原始總分為 2 點，則

$$\text{駕駛員服務態度與儀容調查平均得點(C3)}=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

(2) 計分方式

本項評鑑指標之計分方式，先計算各路線之平均得點，而各路線 C3 評鑑指標之得分為

$$\text{C3 之得分}=\text{權重配分}\times\frac{\text{C3}}{6}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查，調查表格如表 3.1-9。抽樣原則及調查方式說明如下：

① 抽樣原則

每路線樣本數為 12 班次，區分為上下午尖峰、離峰三時段，各時段調查樣本數為 4 個樣本。

② 調查方式

由調查員於公車隨車記錄駕駛員服務態度及儀容是否有缺失之情形。

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。其評估項目包括車廂、車體、車窗、座位是否髒亂。本項評鑑指標採扣點方式，原始總分為 8 點，每項評估項目發生不合格情形者扣 2 點，普通者扣一點，合格者不扣點，則

$$\text{車容及整潔調查平均得點(C4)}=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

(2) 計分方式

本項評鑑指標之計分方式，先計算各路線之平均得點，而各路線 C4 評鑑指標之得分為

$$\text{C4 之得分}=\text{權重配分}\times\frac{\text{C4}}{8}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查，調查表格如表 3.1-9。抽樣原則及調查方式說明如下：

① 抽樣原則：每路線樣本數為 12 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰、離峰三時段，各時段調查樣本數為 4 個樣本。

② 調查方式：由調查員於公車隨車記錄車容與整潔是否適度。

5. 溫度與噪音(C5)：

(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之溫度是否過高或過低，以及車內噪音是否過大。其評估項目包括車內溫度、空調設備、車內噪音等三項。本項指標採扣點方式，原始總分為 6 點，每項評估項目發生不合格情形者扣 2 點，普通者扣一點，合格者不扣點，則

$$\text{溫度與噪音調查平均得點(C5)}=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

(2) 計分方式

本項評鑑指標之計分方式，先計算各路線之平均得點，而各路線 C5 評鑑指標之得分為

$$\text{C5 之得分}=\text{權重配分}\times\frac{\text{C5}}{6}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源為調查員進行抽樣調查，調查表格如表 3.1-10。抽樣原則及調查方式說明如下：

① 抽樣原則

每路線樣本數為 12 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰、離峰三時段，各時段調查樣本數為 4 個樣本。

② 調查方式

由調查員於公車隨車記錄車內溫度與噪音是否適度，以及空調是否功能正常。

6. 駕駛員身心狀況(I1)

(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. 駕駛員之精神狀況

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：

$$\text{駕駛員身心狀況健全性(I1)} = \frac{\text{抽樣總得點}}{\text{抽樣駕駛員數}}$$

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

a. 每位駕駛員有酒測紀錄且通過者，給 2 點。

b. 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。

c. 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. 駕駛員之精神狀況

本評估項目以駕駛員是否有超時工作來衡量其精神狀況。

a. 每位駕駛員一週工作時數少於 48 小時者，給 2 點。

b. 每位駕駛員一週工作時數介於 48～60 小時者，給 1 點。

c.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

I1 得分計算公式為：I1 之得分=權重配分$\times \sum_{i=1}^{n} \frac{I1i}{4 \times n}$

(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，至公車場站抽查公車各路線一次，每次抽查 4 位駕駛員酒測記錄，若各路線參與營運之駕駛員少於 4 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。再計算其平均每天工作時數，並依得點計算方式評點。

7. 駕駛員行車行為(I2)

(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，共有 13 個評估項目，包括：

A. 急煞車
B. 猛起步
C. 車速過快
D. 闖紅燈
E. 任意超車
F. 抽煙
G. 買東西（停車或下車）
H. 行車時使用手持式通訊設備
I. 行車時與乘客聊天(不含乘客主動詢問)
J. 行車時與其它司機聊天
K. 行車時無繫安全帶與不當駕駛姿勢
L. 嚼檳榔或吃東西
M. 行車時聽音樂或廣播

本項評鑑指標採扣點方式， A、B、C、D、E、F 等評估項目不合格者扣 3 點，G、H、I、J、K 等評估項目不合格者扣 2 點，L、M 等評估項目不合格者扣 2 點，原始總得點為 10 點，衡量值的計算公式定義如下：

$$\text{駕駛員行車行為(I2)}=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$$

(2) 計分方式

$$\text{I2 得分計算公式為：I2 之得分=權重配分}\times\frac{\text{I2}}{10}$$

(3) 資料來源

本項評鑑指標由調查員進行抽樣調查，配合營運服務品質 C2~C5 指標一起調查，調查表格如 3.1-9。抽樣原則及調查方式說明如下：

A. 抽樣原則

每路線樣本數為 12 班次，區分為上午尖峰、下午尖峰及離峰三個時段，各時段之調查樣本數為 4 個。

B. 調查方式

由調查員於公車上隨車記錄駕駛員之駕駛行為，是否有缺失之情形發生。

表 3.1-9　新北市公車服務品質(C2)～(C5)& (I2)調查表

調查員姓名：_____　　日期：_____月____日____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：_____

一、路線或停車遵循

(1) 本車次是否有過站不停之情形(☐是 ☐否)
情形：時間：_____點____分 站位名稱：_____
說明：_____

(2) 本車次是否按規定路線行駛(☐有 ☐沒有)
情形：時間：_____點____分 未按規定行駛路段：起站_____迄站_____
說明：_____

二、駕駛員服務態度及儀容

(1) 服務態度(可複選) ☐乘客詢問不回答 ☐辱罵乘客 ☐關門夾到人 ☐拒收老殘優待票 ☐催促乘客上下車

(2) 儀容(可複選) ☐衣服是否整潔 ☐有無蓄鬍 ☐是否穿著制服

說明：

三、車容與整潔

(1) 車廂 ☐有無垃圾 ☐清潔用品放置處影響乘客座位或堵住安全門 ☐有無異味
(2) 車體 ☐有無灰塵 ☐輪胎有無生鏽 ☐有無損壞 ☐其他(需說明)
(3) 車窗 ☐有無灰塵☐黏貼痕跡形成之污漬 ☐異物黏著 ☐宣導物掉落 ☐其他(需說明)
(4) 座位 ☐污漬 ☐異物 ☐其他(需說明)(被惡意塗鴉不計)

說明：

四、溫度與噪音

(1) 溫度 ☐舒適 ☐普通 ☐不舒適
(2) 空調 ☐功能正常 ☐部份功能不正常 ☐故障
(3) 車內噪音(機械或車體所造成之聲音) ☐安靜 ☐普通 ☐吵雜

說明：

五、駕駛平穩性(可複選)

☐急煞車(一般乘客於正常情況下無法站或坐穩)☐猛起步(同急煞車判斷標準)
☐闖紅燈 ☐車速過快 ☐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：

六、駕駛員行車行為(可複選)

☐不當駕駛姿勢（☐手持物品或食物☐停等時看報紙或雜誌☐腳跨在窗戶或翹腳）
☐聽廣播 ☐聽音樂 ☐沒有繫安全帶 ☐使用通訊設備
☐抽煙 ☐嚼檳榔 ☐吃東西 ☐買東西（停車或下車）
☐與乘客聊天（寒暄、打招呼、及乘客主動詢問除外）(_____分鐘)
☐與其他司機聊天（_____分鐘）

說明：

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 重大違規次數」、「D3 民眾申訴處理」、「D4 政策配合」、「K1 公司行車安全制度之完整性」、「K2 公司行車安全制度之落實程度」及「K3 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

本項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 0.5 點

B.車損每件扣 1 點

C.輕重傷每人扣 4 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(D1)=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 10，則 D1 評鑑指標得分為 0 分；若每十萬車公里總扣點等於 0，則本項評鑑指標得分為權重配分。若 D1 評鑑指標介於 0 與 10 間，則按比例扣分，即

D1 之得分=0，D1≧10

$$=\text{權重配分}\times\left(1-\frac{D1}{10}\right)，0<D1<10$$

=權重配分，D1=0

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

本項評鑑指標之資料來源有四，其一為新北市政府警察局交通隊，其二為臺北市政府警察局交通大隊，由其提供公車發生事故之車號及路線、時間及狀況(包括車損、傷害及死亡)，其三為臺北區監理所，其四為臺北市交通事件裁決所，由其提供公車交通違規告發之資料，以便交通局統計各路線之有責行車肇事及交通違規件數，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	輕重傷	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 身份證字號	違規時間	違規地點	違規情形

※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. 重大違規次數(D2)：

(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發生重大規次數。所謂重大違規，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

重大違規次數(D2)=重大違規發生件數/十萬車公里

(2) 計分方式

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

D2 之得分=0，D2≧5

$$=\text{權重配分}\times\left(1-\frac{D2}{5}\right),\quad 0<D2<5$$

＝權重配分，D2=0

(3) 資料來源

本項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。

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

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

表 3.1-13　新北市公車重大違規(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：

(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 之得分=0，D3≦0.6

=權重配分×40%×R，0.6＜D3≦0.7

=權重配分×60%×R，0.7＜D3≦0.8

=權重配分×80%×R，0.8＜D3≦0.9

=權重配分×R，D3＞0.9

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源主要為交通局收集民眾申訴案件並函知各客運公司後，各業者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

本項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，各公司配合情形。參考臺北市評鑑制度及目前新北市之需要，以下列項目作為本項評鑑指標之評估項目：

A. 無障礙設施

B. 前瞻性服務(如：駕駛員自行播報站名、車頭安裝 LED 燈、安裝車內外監視器)

C. 稽查改善處理

D. 特別配合事項(如市府公務之配合與支援等)

D4 評鑑指標之計算方式，由新北市政府交通局依據業者提供及交通局本身彙整之事證，綜合評量給分。

(2) 計分方式

由交通局針對上述 4 項評估項目評量給分，滿分為權重配分。

(3) 資料來源

本項評鑑指標之資料來源，按各項衡量值之不同而有不同之來源。A、B 由各公司將具體事證提送交通局，由交通局統一彙整。C、D 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項評鑑指標評分裁量之依據。

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

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　　日

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)		

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人員：

5. 公司行車安全制度之完整性(K1)

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要評估各公司對於行車安全是否有一套完整的管理制度，共有 4 個評估項目，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

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，表格如 3.1-16 所示，每項評估項目不合格者扣 2 點，普通者扣 1 點、合格者不扣點，原始總分為 8 點，衡量值的計算公式定義如下：

公司行車安全制度之完整性(K1)=該公車業者之總得點

(2) 計分方式

K1 得分計算公式為：K1 之得分=權重配分$\times\frac{K1}{8}$

(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之制度資料，再由交通局人員審核書面資料並加以評分。

6. 公司行車安全制度之落實程度評鑑指標(K2)

(1) 指標定義

本項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制度之執行程度，主要針對各公司於 K1 評鑑指標所提出之管理制度，具體抽驗其成果，共計包含 4 個評估項目(與 K1 相同)，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

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：

公司行車安全制度之落實程度(K2)=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

填寫人員：

項目	制度說明
駕駛員身心管理制度	□工作規定及須知： □行車人員獎懲辦法： □行車人員管理規則： □其他：
安全教育訓練制度	□行車人員職前訓練： □行車人員缺失教育訓練： □場站管理人員研習訓練： □安全宣導教育訓練： □其他：
車輛檢修制度	□車輛定期檢驗規定： □車輛定期保養規定： □車輛維修規定： □維修技工在職訓練： □其他：
肇事通報與處理制度	□行車肇事通報規定： □行車事故緊急應變規定： □事後協調處理規定： □其他：

填寫說明：　請將貴公司相關之管理制度，大意填寫於表格內，相關之辦法、規定以附件提供。

各項之評點方式為針對上述 A～D 項，各項抽驗具體事件兩件，如兩件都合格則給予 2 點，如果只合格一件則給一點，如果兩件都未合格，則給 0 點，最後再加總為業者之總得點。

K2=該業者之總得點

(2) 計分方式

K2 得分計算公式為：K2 之得分=權重配分×$\frac{K2}{8}$

(3) 資料來源

本項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兩件並加以評分。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(K3)

(1) 評鑑指標定義

本項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. 乘客意外險投保狀況

B. 第三人責任險投保狀況

本項評鑑指標之評估方式採計點方式，各評鑑項目如果有投保則得 1 點，沒有則得 0 點，衡量值之計算公式定義如下：

保險狀況(K3)=該公車業者總得點

(2) 計分方式

K3 得分計算公式為：K3 之得分=權重配分×$\frac{K3}{2}$

(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。考核表格格如表 3.1-18 所示。

表 3.1-17　新北市公車行車安全考核表（場站）

客運公司：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　場站：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

日期：民國　　年　　日　　考核人員：

路線名稱	駕駛員特性			車輛安全特性		
	駕駛員身心狀況			車輛檢修保養狀況		
	駕駛員姓名	酒測紀錄	精神狀況得點	車牌號碼	定期檢驗	定期保養紀錄

表 3.1-18　新北市公車行車安全考核表（公司）

日期：民國　　年　　月

考核人員：

客運公司	公司行車安全管理制度			保險狀況			備註
	制度類別	是否建立	落實程度	投保項目	是否投保	投保額度	
	駕駛員身心管理	□完善且明確： □不完善： □無規定：	人 分	乘客意外險			
	安全教育訓練	□完善且明確： □不完善： □無規定：	人 分				
	車輛檢修	□完善且明確： □不完善： □無規定：		第三人責任險			
	肇事通報與處理	□完善且明確： □不完善： □無規定：					
	駕駛員身心管理	□完善且明確： □不完善： □無規定：	人 分	乘客意外險			
	安全教育訓練	□完善且明確： □不完善： □無規定：	人 分				
	車輛檢修	□完善且明確： □不完善： □無規定：		第三人責任險			
	肇事通報與處理	□完善且明確： □不完善： □無規定：					

註：制度建立完善評估：

制度完善且規定明確者，該項得分為1分，若規定不完善或未正式以章程規定者，該項得分為0.5分，無規定者該項給0分

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(1/11)

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)	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。	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≧0 場站空間之足夠性(A1a)： A1a=0，A≦15 A1a=1×$\frac{(A-15)}{5}$×R ，15＜A≦20 A1a=1×R，A＞20 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) =3 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 (A1b) =0	場站空間(A1)=A1a+ A1b	1. 各公車業者填報之場站面積、停放車輛數資料。 2. 調查員於夜間至場站調查違規停放車輛資料。 3. 各公車業者提報站牌設施現況查核彙整表。	評鑑期間一次	4

表 3.2-1　評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(2/11)

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公車路線所使用車輛之新車比率	新車比率(B1) = (該路線五(含)年以下之新車數量)+(該路線六、七年之車輛數量)×0.5 / 該路線車輛數	得分=0，B1=0 得分=權重配分×B1，0＜B1＜1 得分=權重配分，B1=1	1.各公車業者填報 2.臺北區監理所	評鑑期間每月計算一次，求取平均值	3
	公車資訊服務設施(B2)	衡量公車之車輛上旅客資訊服務設施之完整性	評估項目包括： A. 路線號碼牌明顯度 B. 行車人員名牌(車廂)、駕駛員姓名(車尾)與車號(車廂)標示 C. 行車路線圖 D. 上、下車收票標示 E. 行車狀況顯示器及站名播報器 F. 下車按(拉)鈴設備標示 G. 乘客意見卡箱 H. 悠遊卡機設置及故障情形 I. 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 每項最高 2 點，最低 0 點。 公車資訊服務完整度(B2) = 抽樣班次總得點 / 抽樣班次數	得分=權重配分×$\frac{B2}{18}$	1.抽樣調查 2.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。	每一路線抽查 12 班(上午尖峰、離峰、下午尖峰各四班次)	5

表 3.2-1　評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(3/11)

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)	瞭解公車之營運車輛在排廢氣品質方面之不合格程度	排廢氣品質檢測不合格率(B3)=$\frac{\text{該路線不合格班次數}}{\text{該路線檢查車輛數}}$	得分=0，B3≧0.3 得分=權重配分×$(1-\frac{B3}{0.3})$，0<B3<0.3 B3 之得分=權重配分，B3=0	1.每條營運路線抽查 4 輛車(不足 4 輛車之營運路線，則抽查該營運路線至少二分之一營運車輛數)。 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。	評鑑期間民眾檢舉即抽查	3
	消防安全設施(B4)	瞭解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、側方標識燈 每項最高 2 點，最低 0 點。 B4=$\frac{\text{抽樣車輛總得點}}{\text{抽樣車輛數}}$	得分＝權重配分×$\frac{B4}{6}$	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，A 及 B 評估項目仍為未改善之相同缺失，給予零點計算。	評鑑期間抽查各路線一次，每次 4 輛，若路線營運車輛少於 4 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(4/11)

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。 B5=該公車業者總得點	得分=權重配分$\times\frac{B5}{3}$	各公車業者提報主管機關不定期查核	評鑑期間一次	4
	車輛檢修保養狀況(J1)	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	得分=權重配分$\times\sum_{i=1}^{n}\frac{J1_i}{4*n}$ n：抽查車輛數 J1i：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 4 輛，若路線營運車輛少於 4 輛，則至少抽查二分之一營運車輛	6
營運車輛	車輛強化安全設施(J2)	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	評估項目係依據各公車業者所提報之強化安全措施項目及設置率由交通局綜合評量給點	由交通局綜合評量給分，滿分為權重配分	由公車業者提送具體事證	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(5/11)

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佈之班距或班表準時發車	誤點比率(C1) = $\frac{\text{該路線誤點班次}}{\text{該路線抽樣班次}}$	得分=0，C1 ≧ 0.2 得分=權重配分×（1－$\frac{C1}{0.2}$）， 0<C1<0.2 得分=權重配分，C1=0	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)	於評鑑期間各營運路線抽查八天資料(每週一天)	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及不遵循核定路線之情形	過站不停或未遵循路線之比率(C_2)=過站不停比率(C_2a)+未遵循路線比率(C_2b) =$\frac{\text{過站不停班次數}}{\text{抽樣班次}}+\frac{\text{未遵循路線班次數}}{\text{抽樣班次}}$	得分= $(\frac{\text{權重配分}}{2}\times(1-\frac{C_2a}{0.2}))+(\frac{\text{權重配分}}{2}\times(1-\frac{C_2b}{0.2}))$ C_2a≧0.2 時，以 0.2 計算 C_2b≧0.2 時，以 0.2 計算	1.過站不停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)	於評鑑期間各營運路線抽查八天資料(每週一天)	6

表 3.2-1　評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(6/11)

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	評估項目包括： A.服務態度(Ai) 每一評鑑標的（乘客詢問不回答、辱罵乘客、關門夾到人、拒收老殘優待票、催促乘客上下車）不合格者扣 1 點，原始總分為 4 點。 B.儀容(Bi) 差者扣 2 點，普通者扣 1 點，良好者不扣點，原始總分為 2 點。	得分=權重配分×$\sum_{I=1}^{n}\frac{C3_i}{6*n}$ $C3_i$ = Ai+Bi Ai=4-xi　if Ai≤0，Ai=0 els　Ai Bi=2-xi　if Bi≤0，Bi=0 els　Bi 其中 $C3_i$：第 i 班次抽測總得點 n：抽測車輛數 Ai：第 i 輛車服務態度項目總得點 Bi：第 i 輛車儀容項目總得點 xi：第 i 輛車扣點數	抽樣調查	每路線 12 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 4 個班次	7
	車容及車廂整潔 (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	評估項目包括： A.車廂 B.車體 C.車窗 D.坐位 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。	得分=權重配分×$\sum_{I=1}^{n}\frac{C4_i}{8*n}$ 其中 $C4_i$：第 i 班次抽測總得點 n：抽測車輛數	抽樣調查	每路線 12 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 4 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(7/11)

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	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	評估項目包括： A.溫度 B.空調 C.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。	得分=權重配分×$\sum_{I=1}^{n}\frac{C_5}{6*n}$ 其中 C_5：第 i 班次總得點 n：抽測車輛數	抽樣調查	每路線 12 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 4 個班次	3
	駕駛員身心狀況(I1)	評估各路線駕駛員服務時的身心狀況，以確保乘客之安全	評估項目包括： A.出勤前之酒精測試紀錄 B.駕駛員之精神狀況 每項最高 2 點，最低 0 點。 A. 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。 B. 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。 每位駕駛員一週工作時數超過 60 小時者，給 0 點。	得分=權重配分×$\sum_{I=1}^{n}\frac{I1_i}{4*n}$ 其中 $I1_i$：第 i 員抽測總得點 n：抽測人員數	A 項評鑑期間各路線一次，每次抽查 4 位駕駛員之酒測記錄(由業者提供)，B 項則由業者提送被抽查駕駛員指定日期（七天）之工作時數報表供評分（需包含行駛非市區公車之工作時數）	評鑑期間各路線一次，每次抽查4位駕駛員，若路線駕駛員少於 4 位，則至少抽查二分之一位駕駛員	6

表 3.2-1　評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(8/11)

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(I2)	評估各路線駕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	評估項目包括： A.急煞車 B.猛起步 C.車速過快 D.闖紅燈 E.任意超車 F.抽煙 G.買東西（停車或下車） H.行車時使用手持式通訊設備 I.行車時與乘客聊天(不含乘客主動詢問) J.行車時與其他司機聊天 K.行車時無繫安全帶與不當駕駛姿勢 L.嚼檳榔或吃東西 M.行車時聽音樂或廣播 A、B、C、D、E、F 等項不合格者扣 3 點，G、H、I、J、K 等項不合格者扣 2 點，L、M 等項不合格者扣 1 點，原始總分為 10 點。 $(I2)=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$	得分=權重配分×$\frac{I2}{10}$	抽樣調查	每路線 12 班次，分上午尖峰、下午尖峰、離峰各 4 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(9/11)

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	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	評估項目包括： A.交通違規且開單舉發者每件扣0.5點 B.車損每件1點 C.輕重傷每人扣4點 D.死亡每人扣8點 E.每筆肇事逃逸再扣10點 D1=每十萬公里之總扣點	得分=0，D1≧10 得分=權重配分×$(1-\frac{D1}{10})$，0<D1<10 得分=權重配分，D1=0	1.新北市政府警察局交通隊 2.臺北市政府警察局交通大隊 3.臺北區監理所 4.臺北市交通事件裁決所 5.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。	評鑑期間一次	6
	重大違規次數(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 D2=每十萬公里之發生件數	得分=0，D2≧5 得分=權重配分×（1-D2*0.2），0<D2<5 得分=權重配分，D2=0	1.交通局主動稽查 2.警察局配合稽查 3.民眾申訴	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(10/11)

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	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	處理比例(D3) = 期限內回應 / 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	民眾申訴資料彙整	評鑑期間一次	4
	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	評估項目包括： 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	由交通局綜合評量給分(D4i)，滿分為權重配分。 D4i=(Xi/X 最高得分)*權重配分 Xi=Ai+Bi+Ci+Di 其中 D4i：i 業者於 D4 項之得分 Xi：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	3

表 3.2-1　評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式(11/11)

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	公司行車安全制度之完整性(K1)	評估各公車業者對於行車安全是否有完整的管理制度	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 每一評估項目不合格者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格者不扣點，原始總分為 8 點 K1=該公車業者之總得點	得分=權重配分×$(\frac{K1}{8})$	各業者提供書面資料	評鑑期間一次	3
	公司行車安全制度之落實程度(K2)	評估各公車業者對行車安全管理制度之執行程度	評估項目同上之(A~D) 每項最高 2 點，最低 0 點 由交通局稽查人員抽驗各項具體事件兩件，兩件都合格得 2 點，只合格一件得 1 點，兩件皆不合格得 0 點，其中各件抽查之項目以業者實際執行之情況決定之。 K2=該業者之總得點	得分=權重配分×$\frac{K2}{8}$	交通局稽查人員抽驗各項具體事件兩件	評鑑期間一次	4
	保險狀況(K3)	評估各公車業者對車輛及乘客之投保狀況	評估項目包括： A.乘客意外險投保狀況 B.第三人責任險投保狀況 每項有投保則得 1 點 K3=該業者之總得點	得分=權重配分×$\frac{K3}{2}$	各業者提供書面資料	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	評鑑指標名稱	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	4	4
營運車輛	B1	新車比率	29	3
	B2	公車資訊服務設施		5
	B3	排廢氣品質		3
	B4	消防安全設施		5
	B5	行車記錄器之設置與管理		4
	J1	車輛檢修保養狀況		6
	J2	車輛強化安全設施		3
服務品質	C1	發車準點性	40	8
	C2	路線或停車遵循		6
	C3	駕駛員服務態度與儀容		7
	C4	車容及整潔		5
	C5	溫度與噪音		3
	I1	駕駛員身心狀況		6
	I2	駕駛員行車行為		5
經營管理	D1	交通違規及行車肇事率	27	6
	D2	重大違規次數		5
	D3	民眾申訴處理		4
	D4	政策配合		3
	K1	公司行車安全制度之完整性		3
	K2	公司行車安全制度之落實程度		4
	K3	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，有 3 家各只有 1 條與 2 條營運路線，而營運路線最多的臺北客運公司則有 46 條，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個別路線總分計算及個別公司別總分計算兩種，評鑑總分之計算流程如圖 3.3-1 所示。路線別評鑑總分之計算結果可作為優良路線評選之依據，而公司別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。

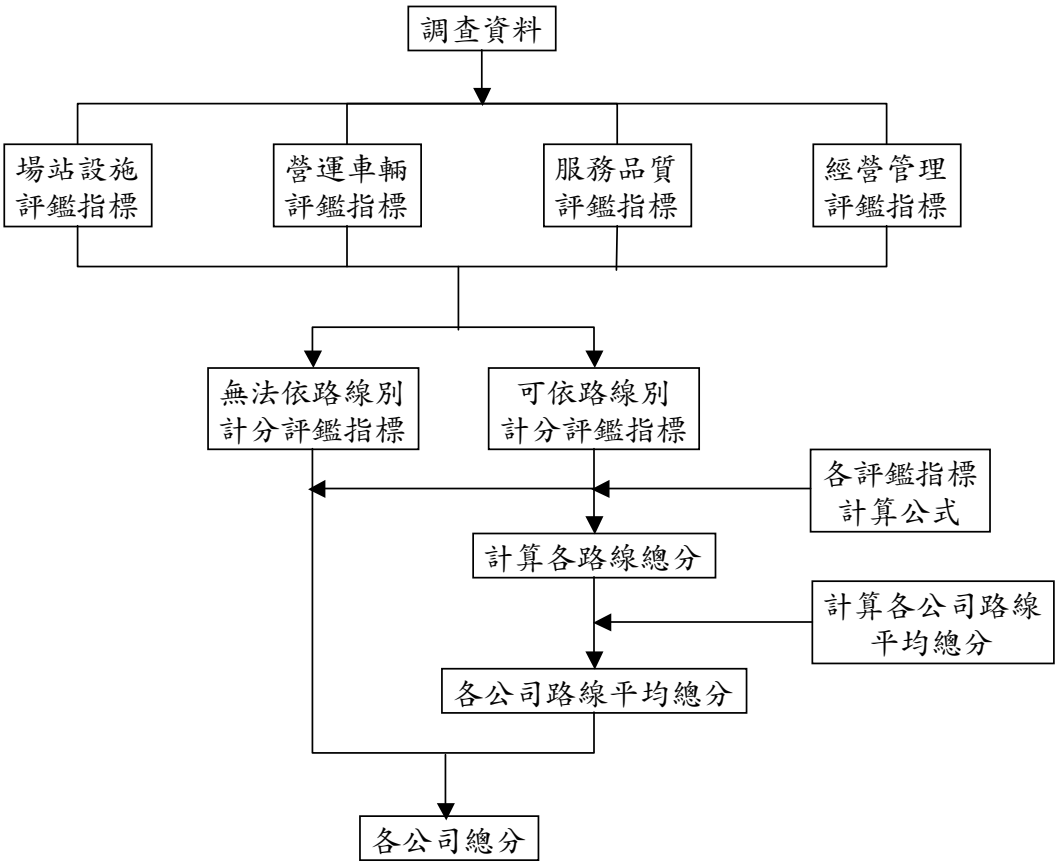


圖 3.3-1　評鑑總分計算流程圖

1. 個別路線總分計算

個別路線總分計算主要是以可依路線別計算之評鑑指標為主，分別計算各路線之總分。其計算方式係依各路線於各評鑑指標之得點，乘以其相對之權重配分，即可得該路線之得分。加總該路線之各評鑑指標之得分後，即可得該路線之原始總分。

可依路線別計算之評鑑指標包括：

(1) 新車比率(B1)
(2) 公車資訊服務設施(B2)
(3) 排廢氣品質(B3)
(4) 消防安全設施(B4)
(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) 車容及整潔(C4)
(9) 溫度與噪音(C5)
(10) 駕駛員行車行為(I2)
(11) 交通違規及行車肇事率(D1)
(12) 重大違規次數(D2)
(13) 民眾申訴處理(D3)
(14) 駕駛員身心狀況(I1)
(15) 車輛檢修保養狀況(J1)

各路線之原始分數計算完成後，即可按其分數高低，進行路線優劣評比排序。鑑於原始總分其基礎分數未達一百分，建議排序時，原始分數按一百分規模調整相對分數。

2. 個別公司總分計算

個別公司總分之計算主要有兩大部分，其一為由上述各路線總分，求得各公司路線之平均總分，其二為不可依路線別計算之評鑑指標，依公司別計算總分，再將二者總分相加，即得各公司之評鑑總分，並依此進行排序評等。不可依路線別計算之評鑑指標包括：

(1) 場站空間與站牌設施(A1)
(2) 行車記錄器之設置與管理(B5)
(3) 政策配合(D4)
(4) 車輛強化安全設施(J2)
(5) 公司行車安全制度之完整性(K1)
(6) 公司行車安全制度之落實程度(K2)
(7) 保險狀況(K3)

彙整如表 3.3-2 所示。

表 3.3-2　各評鑑指標計分方式彙整

評鑑項目		評鑑指標		路線別計算之指標	不可依路線別計算之指標
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	消防安全設施	◎	
		B5	行車記錄器之設置與管理		◎
		J1	車輛檢修保養狀況	◎	
		J2	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	◎	
		I1	駕駛員身心狀況	◎	
		I2	駕駛員行車行為	◎	
	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		◎
		K1	公司行車安全制度之完整性		◎
		K2	公司行車制度之落實程度		◎
		K3	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≦該公司(該路線)成績<90

(3) 乙等：70≦該公司(該路線)成績<80

(4) 丙等：60≦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加以綜合說明，包括資料蒐集及抽樣調查、稽查之進行及過程。

本次評鑑作業之抽樣調查、抽樣稽查時間於 101 年 3 月 1 日開始，至 101 年 4 月 30 日為止，為期二個月，各項書面資料的蒐集，包括「場站空間與站牌設施（A1）」、「新車比率（B1）」、「交通違規及行車肇事率（D1）」、「重大違規次數（D2）」、「民眾申訴處理（D3）」、「政策配合（D4）」、「駕駛員身心狀況（I1（B 項））」、「車輛強化安全設施（J2）」、「公司行車安全制度之完整性（K1）」及「保險狀況（K3）」等 11 項評鑑指標之資料時效性則承接前期評鑑之時間，亦即其資料蒐集之時間為 101 年 11 月 1 日起至 101 年 4 月 30 日止，共 6 個月。

評鑑作業各項評鑑指標的資料來源主要有三個方面，一是由書面資料而來，一是由抽樣調查而來，另一則是由抽樣稽查而來，以下分別說明之。

4.1 書面資料蒐集

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. 發車準點性(C1)
4. 交通違規及行車肇事率(D1)
5. 重大違規次數(D2)
6. 民眾申訴處理(D3)
7. 政策配合(D4)
8. 駕駛員身心狀況(I1(駕駛員之精神狀況(B 項)))
9. 車輛強化安全設施(J2)
10. 公司行車安全制度之完整性(K1)
11. 保險狀況(K3)

上述各項評鑑指標之資料提供者包含各公車業者、新北市政府警察局、臺北區監理所及臺北市交通事件裁決所等，書面資料蒐集情形說明如下：

1. 公車業者提供之資料

公車業者須提供之資料主要有 7 項：

(1) 場站空間與站牌設施(A1)

由 13 家公車業者提供用於營運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，各業者提供之停車場面積資料參見附錄一。

在站牌維護狀況資料來源部分，需各業者提送各路線之所有站牌現況查核彙整表。

(2) 新車比率(B1)

本項資料由各公車業者提供公車營運之各路線車輛之車號及初次領牌日期(年、月)，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(I1(B 項))

主要針對該評鑑指標之 B 項-「駕駛員之精神狀況」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(J2)

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點。

(6) 公司行車安全制度之完整性(K1)

由業者提報有關行車安全制度之內部管理資料，涵括「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」四大部分，交通局再依據提報資料之完整性加以評點。

(7) 保險狀況(K3)

由業者提供「乘客意外險投保紀錄」及「第三責任險投保紀錄」相關資料。

2. 相關配合單位提供之資料

其他相關配合單位提供之資料包括：

(1) 臺北市政府警察局交通大隊

由於新北市公車部分路線行駛至臺北市，因此，請臺北市政府警察局交通大隊提供評鑑期間（100 年 11 月～101 年 4 月），新北市公車在臺北市境內經臺北市政府警察局交通大隊認定為有責之行車肇事資料，並按月統計提供。

(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評鑑期間（100 年 11 月～101 年 4 月），新北市公車在新北市境內經新北市政府警察局交通隊認定為有責之行車肇事資料，並按月統計。

新北市公車之有責行車肇事資料整理如表 4.1-1。

(3) 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及臺北市境內之交通違規資料，並按月統計，整理如表 4.1-2 所示。

3. 新北市政府交通局

市府交通局提供之資料包括：

(1) 提供 E-BUS 系統所記錄之各路線各班次之發車時間資料，以供發車準點性判別之用。

(2) 蒐集並整理新北市公車在評鑑期間之重大違規資料，包括警察局交通隊配合之駕駛員酒測抽查及例行稽查違規資料，經彙整結果，新北市公車在本次評鑑期間皆無重大違規情形。

(3) 評鑑期間所接獲之有關新北市公車之民眾申訴事件及各業者之回應情形，如表 4.1-3 所示。

(4) 評鑑期間各公車業者對市府交通局所要求政策配合事件之配合程度舉證。

各項評鑑指標之得分情形將於第五章中說明。

表 4.1-1 新北市公車評鑑期間行車肇事資料彙整

客運公司	營運路線	車號	肇事日期	肇事時間	肇事地點	車損	受傷	死亡	肇事逃逸
三重	811	931-FR	101.03.14	12:30	民生東路 1 段 23 巷	2	0	0	否
	811	930-FR	101.02.27	17:09	新北市蘆洲區長安街 22 巷	1	1	0	否
	811	819-FR	100.11.13	22:00	中山北路，長安西路	2	0	0	否
	811	228-FE	101.01.10	20:25	林森北路 399 號	4	2	0	否
	藍 1	913-FN	101.03.03	07:55	新北市五股區成泰路	1	1	0	否
中興	815	583-FR	101.04.07	16:13	中正路 582 號	2	0	0	否
	918	316-AD	100.11.30	19:00	新北市中和區臺 64 線道路	1	0	0	否
	918	319-AD	101.01.11	21:10	新北市板橋區台 64 線道路	2	9	0	否
	藍 15	192-AB	100.11.25	08:35	南港路 1 段，興華路	2	0	0	否
	藍 15	967-AB	100.12.21	19:38	新北市汐止區忠孝東路 396 號	1	1	0	否
指南	801	589-FR	101.02.19	09:00	新北市新莊區中正路 541 號	1	1	0	否
	801	609-FR	101.04.13	18:27	民權西路 1 號	1	0	0	否
	803	625-FR	101.04.06	12:47	新北市三重區重新路一段 88 號	1	1	0	否
	918	349-AD	101.03.20	09:30	新北市中和區臺 64 線道路	1	1	0	否
	橘 1	947-AB	101.02.13	07:40	新北市新店區安和路二段 185 號	1	1	0	否
基隆	829	138-FE	100.12.14	11:14	新北市萬里區加投路 92 號	1	0	0	否
淡水	紅 22	113-FW	100.12.01	00:30	新北市八里區龍米路三段	1	1	0	否
	紅 22	018-FD	101.04.17	21:25	大興街 62 號	2	0	0	否
新北	817	339-FB	101.02.28	12:10	忠孝東路 6 段 211 號	2	1	0	否
	817	332-FB	100.11.16	19:10	向陽路 80 號前	2	1	0	否
新店	綠 15	329-FE	100.12.04	16:20	新北市新店區安康路	2	1	0	否
	綠 8	306-FW	101.02.13	08:25	新北市中和區景平路 370 號	2	1	0	否
臺北	57	635-FU	101.02.11	17:30	新北市永和區得和路	2	1	0	否
	57	650-FU	101.04.20	07:47	新北市永和區福和路	2	1	0	否
	57	660-FU	101.02.15	18:28	新北市永和區竹林路	2	1	0	否
	88	355-FG	100.11.23	19:40	新北市板橋區華東路	2	1	0	否
	275	588-FN	101.01.14	13:05	新北市中和區連城路	2	1	0	否
	910	956-FR	101.02.24	07:05	新北市三峽區大同路	2	1	0	否
	920	132-FS	101.02.20	07:40	新北市林口區仁愛路二段 48 號	2	1	0	否
	920	123-FN	100.11.05	20:46	新北市新莊區思源路 405 號	2	1	0	否
	275 副	595-FN	101.01.02	17:35	新北市永和區中和路	2	0	0	否
	275 副	670-FN	100.11.08	09:30	基隆路，長興街	2	1	0	否
	橘 2	230-FQ	100.11.24	19:42	新北市中和區景安路	2	1	0	否
	橘 3	929-XH	101.03.15	11:03	新北市永和區仁愛路 9 號	2	1	0	否
	橘 5	233-FQ	100.12.30	08:30	新北市中和區景平路	1	1	0	否

資料來源：新北市及臺北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(1/3)

客運公司	營運路線	車號	違規日	違規條款	違規條款描述
三重	紅 23	271-FE	1001121	4000001	汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速未滿 20 公里
	藍 37	446-FU	1010102	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
中興	918	310-AD	1010426	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	藍 15	451-AD	1010314	6210001	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
	815	455-AD	1001110	1710001	不依限期參加定期檢驗
光華	813	209-FP	1001114	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 23	448-AD	1010209	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 23	483-AB	1010216	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
指南	838	156-FR	1010119	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	紅 26	230-FR	1010120	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	801	600-FR	1001217	4810201	不依標誌　標線號誌指示
	801	609-FR	1010101	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	803	619-FR	1010221	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	803	630-FR	1010407	4810201	不依標誌　標線號誌指示
	橘 9	941-AB	1001112	4810201	不依標誌　標線號誌指示
首都	916	148-FN	1010326	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	916	149-FN	1010323	4810201	不依標誌　標線號誌指示
	845	393-FM	1010407	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
基隆	826	146-FE	1010327	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	藍 41	328-FB	1010127	6020303	不遵守道路交通號誌之指示
	825	428-FD	1010124	6020303	不遵守道路交通號誌之指示
	825	433-FD	1010406	4511001	起駛前，不讓行進中之車輛優先通行

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(2/3)

客運公司	營運路線	車號	違規日	違規條款	違規條款描述
淡水	紅 37	013-FD	1010405	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	紅 22	112-FW	1001221	4511201	任意駛出邊線
新北	藍 22	078-FE	1001201	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口紅燈右轉行為
	藍 22	080-FE	1010201	4000001	汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速未滿 20 公里
	817	331-FB	1001102	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	817	339-FB	1010228	2500301	駕駛汽車未隨身攜帶駕駛執照者
	919	410-FN	1010214	5500402	不緊靠道路右側臨時停車
	919	410-FN	1010102	6130001	違反道路交通安全規則肇事致人受傷
	919	411-FN	1010224	6020302	不遵守道路交通標線之指示
	藍 22	570-FB	1010307	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
新店	綠 3	002-FW	1010104	4810402	在多車道左轉彎，不先駛入內側車道
	綠 6	016-FW	1010322	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	930	121-FU	1001221	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	930	123-FU	1010120	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	綠 15	329-FE	1010126	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
臺北	99	489-FM	1010406	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	264	138-FU	1010214	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	264	623-FW	1010304	4500101	不按遵行之方向行駛
	264	623-FW	1010304	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	275	590-FN	1010430	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	275	668-FN	1010221	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	812	400-FM	1010220	4810201	不依標誌　標線號誌指示

表 4.1-2 新北市公車評鑑期間交通違規資料彙整(3/3)

客運公司	營運路線	車號	違規日	違規條款	違規條款描述
臺北	908	161-FS	1001121	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
	908	161-FS	1001104	3311302	行駛高速公路未依標線指示行車
	908	489-FG	1001208	3310201	汽車行駛高速公路未依規定與前車保持安全距離
	908	585-FN	1010410	3311302	行駛高速公路未依標線指示行車
	910	962-FR	1001208	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
	916	961-FR	1011114	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
	920	131-FS	1010202	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	921	159-FS	1010113	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	921	960-FR	1001103	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
	921	960-FR	1010113	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
	925	355-FU	1001218	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	926	141-FU	1010417	5320001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口紅燈右轉行為
	275 副	430-FU	1010205	6020302	不遵守道路交通標線之指示
	橘 5	231-FQ	1010102	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 5	232-FQ	1010327	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 5	237-FQ	1010411	4511202	任意跨越兩條車道行駛
	橘 5	662-FU	1010310	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈
	橘 5	663-FU	1010127	5310001	駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈

資料來源：臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所。

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(1/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
100 年	11 月	1001101	臺北	920	1001563798	1001672128
		1001102	臺北	57	1001576953	1001656353
		1001102	臺北	812	1001577157	1001681401
		1001102	臺北	910	1001577518	1001707043
		1001102	臺北	910	1001575983	1001681399
		1001102	淡水	紅 36	1001577433	1001638674
		1001102	新北	藍 22	1001584042	1001630567
		1001103	臺北	264	公車申訴紀錄表	傳真
		1001104	淡水	紅 38	1001591428	1001699510
		1001104	淡水	紅 38	1001578615	1001681408
		1001104	新店	綠 13	公車申訴紀錄表	傳真
		1001107	臺北	99	1001595622	1001699497
		1001107	指南	801	1001576435	1001714439
		1001107	指南	801	1001595664	1001706980
		1001108	光華	813	1001609264	1001714415
		1001108	指南	813	1001609264	1001714414
		1001108	指南	紅 26	1001609155	1001681406
		1001109	臺北	805	1001611925	傳真
		1001110	新店	849	公車申訴紀錄表	傳真
		1001110	臺北	910	1001637814	1001722648
		1001110	新北	藍 22	1001631009	1001714441
		1001111	三重	藍 38	1001637878	1001722721
		1001114	指南	橘 10	1001654290	傳真
		1001114	三重	藍 37	1001613259	1001722722
		1001115	指南	橘 1	公車申訴紀錄表	傳真
		1001117	臺北	275 副	1001674617	1001772849
		1001118	新店	930	1001682424	1001714435
		1001118	臺北	275 副	1001671284	傳真
		1001118	三重	紅 23	1001657829	1001764622
		1001118	指南	紅 26	1001676150	1001755905
		1001118	指南	紅 26	1001679357	1001755906
		1001118	新店	綠 6	1001682424	1001714435
		1001118	臺北	橘 2	1001676227	1001791405
		1001121	中興	816	1001674313	1001799874
		1001121	新北	817	1001674318	1001808252
		1001122	新北	817	1001674314	1001755907
		1001122	臺北	275 副	1001683861	1001799863
		1001124	新北	919	1001715288	1001808251
		1001124	淡水	紅 36	1001673791	1001825955
		1001124	光華	藍 23	1001715500	1001799876
		1001125	指南	橘 1	公車申訴紀錄表	傳真
		1001128	臺北	275 副	1001729048	傳真

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(2/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
100 年	11 月	1001129	首都	99	1001729640	1001858625
		1001129	指南	836	1001734372	傳真
		1001129	指南	紅 26	1001734372	傳真
		1001129	指南	紅 27	1001734372	傳真
		1001130	新店	849	公車申訴紀錄表	傳真
	12 月	1001201	三重	橘 19	1001746374	傳真
		1001202	三重	811	1001724519	1001850244
		1001202	淡水	837	1001754622	1001907032
		1001202	臺北	910	1001763589	1001858594
		1001205	臺北	264	1001730208	1001875661
		1001205	臺北	805	1001772096	傳真
		1001205	中興	816	1001767153	1001884463
		1001205	臺北	275 副	1001772107	傳真
		1001207	臺北	57	1001698959	1001875662
		1001207	三重	紅 23	1001771292	傳真
		1001207	指南	紅 27	1001744903	1001907035
		1001207	指南	橘 9	1001787935	1001884464
		1001208	指南	801	1001767152	1001907036
		1001209	新店	綠 6	1001763808	1001833674
		1001209	新北	藍 22	1001806299	1001916338
		1001209	光華	藍 23	1001806292	1001890695
		1001212	首都	802	1001807466	1001907040
		1001212	指南	813	1001801388	1001907034
		1001212	臺北	橘 5	1001810520	1011076097
		1001213	三重	紅 23	1001823906	1001899497
		1001215	臺北	57	1001809574	傳真
		1001215	臺北	922	1001809574	傳真
		1001215	臺北	橘 5	1001809574	傳真
		1001215	光華	藍 23	1001833664	1001923988
		1001216	新店	849	1001832668	1001884455
		1001216	新店	849	1001843053	1001890687
		1001216	新店	綠 13	1001843128	傳真
		1001216	新店	綠 7	1001832848	1001832848
		1001219	指南	803	1001825602	1001932872
		1001219	大都會	橘 18	1001825598	1011010509
		1001220	指南	801	1001843110	1011020969
		1001226	臺北	57	1001901089	1011076094
		1001226	光華	藍 23	1001883597	1011076033
		1001227	臺北	橘 5	1001895757	傳真
		1001229	光華	藍 23	1001926821	1011151027

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(3/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
101 年	1 月	1010105	指南	803	1001933045	1011133201
		1010105	中興	815	1011003618	1011101706
		1010106	光華	藍 23	1011043687	1011101703
		1010108	臺北	275 副	1001931329	1011151026
		1010110	欣欣	819	1011001384	傳真
		1010110	淡水	紅 18	1011031929	傳真
		1010110	淡水	紅 37	1011052923	傳真
		1010110	淡水	紅 37	1011052923	1011151031
		1010110	臺北	橘 5	1011062744	1011167043
		1010111	新北	817	1011067903	傳真
		1010111	新北	817	1011067903	101188305
		1010112	光華	藍 23	1011074340	1011151028
		1010113	光華	813	1011074385	傳真
		1010113	首都	藍 18	1011074533	傳真
		1010116	淡水	818	1011089670	傳真
		1010116	淡水	818	1011089670	1011166997
		1010116	淡水	紅 18	1011089670	傳真
		1010117	淡水	紅 18	1011069868	傳真
		1010117	淡水	紅 18	1011069868	1011181237
		1010118	新北	817	1011103035	傳真
		1010118	中興	藍 15	1011103108	1011174614
		1010119	新北	817	1011103035	1011202594
		1010119	三重	紅 23	1011108110	傳真
		1010119	淡水	紅 36	1011115676	傳真
		1010119	大都會	橘 18	1011108705	傳真
		1010119	大都會	橘 18	1011108705	1011166972
		1010120	臺北	275	1011131258	傳真
		1010120	臺北	910	1011131258	傳真
		1010120	新北	919	1011124657	傳真
		1010120	新北	919	1011124657	1011181236
		1010120	臺北	921	1011128788	傳真
		1010120	臺北	921	1011131258	傳真
		1010120	新北	藍 22	1011119246	傳真
		1010120	新北	藍 22	1011119246	1011226896
		1010130	光華	藍 23	1011092686	傳真
		1010130	光華	藍 23	1011092686	1011202595
		1010131	臺北	275	1011131258	1011244234
		1010131	臺北	275	1011131258	1011244232
		1010131	臺北	910	1011131258	1011244235
		1010131	臺北	921	1011131258	1011244233
		1010131	臺北	921	1011128788	1011234934
		1010131	臺北	921	1011128788	1011234935

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(4/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
101 年	2 月	1010202	臺北	57	1011154016	傳真
		1010202	臺北	57	1011154016	1011234937
		1010202	三重	紅 23	1011158506	傳真
		1010202	三重	紅 23	1011158506	1011258982
		1010203	三重	811	1011144795	傳真
		1010203	新北	817	1011160748	1011258937
		1010203	臺北	920	1011159173	傳真
		1010204	新北	817	1011169103	1011258938
		1010204	新北	919	1011141809	傳真
		1010204	淡水	紅 36	1011172916	傳真
		1010204	淡水	紅 38	1011172916	傳真
		1010204	淡水	紅 38	1011172916	1011258939
		1010204	中興	藍 15	1011175842	1011234962
		1010204	光華	藍 23	1011175331	1011226895
		1010207	新北	藍 22	1011181419	1011234960
		1010207	三重	藍 38	1011193294	傳真
		1010208	臺北	264	1011181406	1011284701
		1010208	指南	803	1011177481	傳真
		1010208	指南	803	1011177481	1011301024
		1010208	指南	紅 26	1011191020	1011415627
		1010208	指南	紅 26	1011191020	傳真
		1010210	臺北	57	1011182413	1011267894
		1010210	淡水	紅 36	1011208643	傳真
		1010213	新店	923	1017320739	傳真
		1010213	指南	紅 26	1011202462	傳真
		1010213	指南	紅 26	1011202642	1011329042
		1010215	臺北	925	1011225461	傳真
		1010215	臺北	925	1011225461	1011310557
		1010216	淡水	紅 36	1011241587	1011344526
		1010216	淡水	紅 36	1011241587	傳真
		1010217	指南	847	10111952414	1011379955
		1010217	三重	藍 38	1011195214	1011310627
		1010220	臺北	8	1011252413	1011363205
		1010220	三重	藍 37	1011258109	1011337161
		1010221	淡水	紅 22	1011251472	1011337117
		1010221	指南	紅 26	1011265681	1011415626
		1010221	指南	紅 26	1011265681	傳真
		1010222	中興	藍 15	1011280151	1011344523
		1010223	臺北	264	1011354694	1011354694
		1010223	臺北	264	1011280371	傳真
		1010223	首都	802	1011276309	傳真
		1010223	新北	919	1011280203	1011346442

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(5/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
101 年	2 月	1010223	淡水	紅 36	1011282211	傳真
		1010229	首都	99	1011299961	1011415636
		1010229	基隆	808	1011285554	1011380024
		1010229	基隆	825	1011285554	1011380024
		1010229	基隆	826	1011285554	1011380024
		1010229	基隆	827	1011285554	1011380024
		1010229	基隆	846	1011285554	1011380024
		1010229	基隆	856	1011285554	1011380024
	3 月	1010301	臺北	812	1011309708	1011389684
		1010301	臺北	910	1011308804	1011389863
		1010305	指南	801	1011338561	1011415628
		1010305	指南	801	1011341455	1011537723
		1010305	指南	803	1011338561	1011415628
		1010305	指南	紅 26	1011345276	1011444775
		1010305	淡水	紅 37	1011326613	1011444777
		1010305	淡水	紅 37	1011321818	傳真
		1010305	淡水	紅 38	1011345303	1011452192
		1010305	新店	綠 15	1011341030	1011399513
		1010306	臺北	275	1011349560	1011460545
		1010306	臺北	橘 5	1011349662	1011444790
		1010308	指南	801	1011366251	1011477303
		1010308	臺北	812	1011366318	1011452197
		1010309	臺北	57	1011366358	傳真
		1010309	臺北	57	1011364954、1011366358	1011546576
		1010313	中興	藍 15	1011364945	1011477304
		1010313	中興	藍 15	1011364945	傳真
		1010315	指南	801	1011399904	1011510452
		1010315	指南	803	1011399938	1011503044
		1010319	臺北	57	1011408742	1011521101
		1010319	指南	801	1011417809	1011510453
		1010319	指南	918	1011408716	1011503045
		1010319	新店	綠 13	1011417852	1011468936
		1010319	指南	橘 1	1011408652	1011537790
		1010320	首都	88	1011431043	1011503047
		1010320	首都	88	1011431043	1011537793
		1010320	新店	綠 6	1011432578	1011486424
		1010320	臺北	橘 2	1011430881	1011529503
		1010321	首都	802	1011432539	1011537794
		1010321	首都	802	1011432539	傳真
		1010323	光華	813	1011451301	1011537792
		1010323	淡水	紅 18	1011451298	1011565677

表 4.1-3 民眾申訴案件業者回復情形統計(6/6)

年度	月份	發函日期	客運公司	營運路線	函查文號	回函收文
101 年	3 月	1010323	基隆	藍 41	1011446253	1012055479
		1010327	臺北	805	1011475439	1011557196
		1010327	指南	847	1011475861	1011565623
		1010328	光華	藍 23	1011435637	傳真
	4 月	1010402	臺北	57	1011500457	1011592164
		1010402	光華	藍 23	1011500350	傳真
		1010402	基隆	藍 41	1011500161	1011546572
		1010403	臺北	8	1011518789	1011636878
		1010403	三重	810	1011518760	1011592218
		1010403	指南	813	1011518806	傳真
		1010403	新店	930	1011518796	1011584016
		1010403	指南	紅 26	1011509122	1011627321
		1010403	指南	紅 27	1011518802	傳真
		1010406	指南	紅 26	1011527497	傳真
		1010406	指南	紅 26	1011527488	傳真
		1010406	臺北	藍 35	1011527214	1011774903
		1010406	臺北	藍 35	1011527214	傳真
		1010410	臺北	8	1011536682	1011636880
		1010410	臺北	805	1011536673	1011636881
		1010410	臺北	843	1011536701	1011636882
		1010412	三重	紅 23	1011561463	1011662247
		1010412	指南	紅 27	1011561491	傳真
		1010412	指南	橘 9	1011561530	1011645851
		1010419	臺北	805	1011612471	傳真
		1010419	臺北	橘 2	1011612096	傳真
		1010419	指南	橘 9	1011612400	傳真
		1010420	淡水	837	1011625785	傳真
		1010420	指南	紅 26	1011625369	傳真
		1010420	指南	紅 27	1011624071	傳真
		1010423	臺北	920	1011634521	1011756699
		1010423	淡水	紅 51	1011632225	1011748516
		1010424	臺北	264	1011644273	1011748506
		1010424	臺北	908	1011644279	傳真
		1010427	臺北	57	1011668672	1011833637
		1010427	臺北	920	1011668706	1011765050
		1010427	中興	藍 15	1011668728	1011774909

4.2 抽樣調查

本項抽樣調查是對新北市公車之所有路線，針對部分「營運車輛」及「服務品質」評鑑指標進行抽樣調查，由調查結果了解新北市公車之服務品質再計入其他評鑑指標，以獲得本次新北市公車評鑑之結果。

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(I2)

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 13 家客運公司所經營之 131 條路線，參見表 1.2-1。

2. 調查抽樣方式

每一路線抽取 12 班次，上、下午尖峰及離峰時段各抽取 4 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)：4 個班次
- 下午尖峰(16:00～18:00)：4 個班次
- 離峰時段(上、下午尖峰除外之時間)：4 個班次

抽樣時段則是以星期一至星期五為可抽樣日，825、826、833 等三條路線，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三大項及三張表格，調查表格參見第三章之表 3.1-4 及表 3.1-10。說明如下：

(1) 公車資訊服務設施調查(B2)

採隨車調查方式，於車上依調查表格(表 3.1-4)上之 9 個選項，依照實際狀況勾選。

(2) 服務品質(C2～C5)、駕駛員行車行為(I2)調查

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～C5、I2 等 5 個評鑑指標，亦採隨車調查方式，於車上依調查表(表 3.1-10)上之 6 個選項，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上網招募而來，包括淡江大學、臺北大學、聖約翰科技大學、政治大學、真理大學、輔仁大學等學校之學生共 22 人，並輔以公司之工程師共 8 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，另亦整理了整個調查執行的步驟給調查員，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 3 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，針對每一項目儘量以相同之標準判定，避免主觀因素影響調查公平性。
- 請調查員儘量不要讓駕駛員或客運公司知道正在進行調查。

在本次抽樣調查開始之前，在 101 年 2 月 29 日於本公司會議室舉行了一次較大規模之講習。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 101 年 3 月 1 日開始，至 101 年 4 月 30 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三項調查，亦即調查員先於發車站或鄰近站位進行準點性調查後，再搭乘公車，同時進行「公車資訊設施」及「服務品質」兩項調查。

各項調查之結果，將於第五章中加以說明。

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.下車拉（按）鈴設備標示

檢查車上下車拉(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，然後按調查表格上之選項勾選

8.悠遊卡機裝設及故障情形

檢查車上悠遊卡機之使用功能，由觀察其他乘客使用情形及自己之使用狀況來判定其使用功能是否正常，然後按調查表格上之選項勾選

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（含新北市交通局及業者本身兩種）及其標示是否清楚

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。）

(3)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。

「乘客詢問不回答」定義：

◎調查員於車內觀察乘客與駕駛員之互動情形，查核是否有乘客詢問不回答或態度不佳之情形。

◎調查員以「模擬問題」主動詢問駕駛員，查核是否有乘客詢問不回答或態度不佳之情形。

(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可一起進行，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番號及起迄是否齊全？

2.上車時，檢查車輛側身之路線番號起迄(至少要有番號)

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 下車拉(按)鈴之設置是否明確及標示是否清楚

⑦ 是否裝設驗票機

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 下車拉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 悠遊卡機是否有故障情形(觀察其他乘客使用情形)及自己下車時使用狀況

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番號、公車業者及新北市交通局申訴電話以及駕駛員姓名。

4.3 抽樣稽查

本次評鑑最後一項資料來源為抽樣稽查，由抽樣稽查資料加以判別之評鑑指標包括：

1. 排廢氣品質(B3)
2. 消防安全設施(B4)
3. 行車記錄器之設置與管理(B5)
4. 駕駛員身心狀況(I1(出勤前之酒精測試紀錄(A 項)))
5. 公司行車安全制度之落實程度(K2)

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 4 輛，其營運車輛數少於 4 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。稽查結果如表 4.3-1 所示。

2. 消防安全設施(B4)

由市府交通局之稽查人員於評鑑期間抽查各路線一次，每次抽查 4 輛，稽查其車輛之消防安全設施情形，稽查表格如表 3.1-6 所示，稽查之結果整理如表 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 3 個：

(1) 定期查核統計報表
(2) 訂定查核獎懲辦法
(3) 獎懲之實際執行記錄

4. 駕駛員身心狀況(I1(A 項))

由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」，每條路線至少抽查四位駕駛員，不足四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. 公司行車安全制度之落實程度(K2)

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兩件。

稽查結果整理得分情形，將於第五章中說明。

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(1/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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
光華	藍 23	445-AD		合格	14.20	11.00	2.30	0.00	6.30	3.00	7.00
		441-AD		合格	7.60	4.00	2.10	0.00	11.40	8.00	9.00
		442-AD		合格	6.70	4.00	2.50	0.00	9.80	7.00	9.00
		443-AD		合格	5.20	2.00	2.60	0.00	9.90	7.00	12.00
	藍 21	573-FR		合格	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.00
		576-FR		合格	8.80	6.00	5.90	3.00	7.30	4.00	11.00
		577-FR		合格	4.90	1.00	2.60	0.00	2.90	0.00	7.00
		578-FR		合格	5.50	2.00	1.80	0.00	4.40	1.00	5.00
	813	205-FP		合格	18.60	15.00	2.60	0.00	8.80	5.00	3.00
		206-FP		合格	21.60	19.00	11.70	9.00	17.70	15.00	18.00
		207-FP		合格	7.70	4.00	1.70	0.00	5.70	2.00	6.00
		209-FP		合格	12.5	9.00	2.40	0.00	3.10	0.00	4.00
大南	839	722-FL		合格	4.30	0.00	2.30	0.00	2.90	0.00	12.00
		723-FL		合格	2.40	0.00	1.60	0.00	1.20	0.00	3.00
		807-AC		合格	5.40	2.00	4.00	1.00	8.00	5.00	18.00
		327-AD		合格	3.20	0.00	2.30	0.00	15.30	12.00	26.00
	綠 9	388-FN		合格	14.40	11.00	5.70	2.00	4.20	1.00	26.00
		391-FN		合格	3.40	0.00	0.20	0.00	3.10	0.00	5.00
		333-AD		合格	2.40	0.00	2.50	0.00	2.60	0.00	3.00
		719-FL		合格	2.50	0.00	0.20	0.00	0.10	0.00	4.00
欣欣	819	791-AB		合格	12.40	9.00	24.10	21.00	6.90	4.00	13.00
		626-AC		合格	10.30	7.00	6.80	4.00	28.30	25.00	5.00
		631-AC		合格	7.70	3.00	5.60	1.00	18.50	14.00	12.00
		551-FL		合格	4.30	0.00	16.20	11.00	6.70	2.00	9.00
新北	藍 22	079-FE		合格	8.40	6.00	4.20	2.00	18.50	16.00	5.00
		080-FE		合格	7.60	5.00	4.30	1.00	26.80	24.00	5.00
		081-FE		合格	6.20	4.00	9.40	7.00	11.80	9.00	13.00
		082-FE		合格	5.40	3.00	3.30	0.00	15.50	13.00	14.00
	817	338-FB		合格	9.80	7.00	4.90	2.00	9.00	6.00	4.00
		339-FB		合格	12.30	10.00	13.20	11.00	35.30	33.00	19.00
		340-FB		合格	11.10	9.00	6.00	4.00	18.30	17.00	6.00
		341-FB		合格	9.10	6.00	5.10	2.00	16.10	13.00	6.00
	919	405-FN		合格	8.50	6.00	1.10	0.00	1.90	0.00	2.00
		406-FN		合格	4.40	2.00	1.20	0.00	0.90	0.00	3.00
		407-FN		合格	15.70	13.00	0.60	0.00	0.40	0.00	6.00
		408-FN		合格	7.60	6.00	0.60	0.00	0.50	0.00	3.00
中興	藍 15	183-AB	V								
		189-AB	V								
		190-AB	V								
		191-AB	V								
	816	247-FR		合格	9.60	6.00	3.50	0.00	3.20	0.00	7.00
		248-FR		合格	6.80	3.00	1.40	0.00	2.80	0.00	6.00
		249-FR		合格	7.40	4.00	3.10	0.00	3.90	0.00	4.00
		250-FR		合格	6.80	3.00	2.60	0.00	4.00	1.00	7.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(2/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	815	582-FR		合格	5.00	1.00	2.60	0.00	3.50	0.00	4.00
		583-FR		合格	2.60	0.00	0.10	0.00	0.30	0.00	3.00
		141-AC	∨								
		142-AC	∨								
	橘 16	169-FR		合格	0.60	0.00	0.60	0.00	0.70	0.00	0.00
		170-FR		合格	2.00	0.00	1.10	0.00	1.30	0.00	1.00
		171-FR		合格	1.80	0.00	1.70	0.00	1.80	0.00	2.00
		172-FR		合格	0.20	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	0.00
	918	318-AD		合格	3.60	0.00	5.90	2.00	9.10	5.00	12.00
		319-AD		合格	8.30	5.00	8.30	5.00	14.50	12.00	11.00
		320-AD		合格	4.70	1.00	4.70	1.00	11.30	7.00	19.00
		321-AD		合格	5.20	2.00	3.70	1.00	12.30	9.00	13.00
大都會	橘 17	095-FR		合格	7.10	4.00	0.80	0.00	0.30	0.00	3.00
		096-FR		合格	7.00	5.00	1.60	0.00	3.30	2.00	6.00
		097-FR		合格	2.10	0.00	2.60	0.00	3.00	1.00	7.00
		098-FR		合格	5.50	3.00	1.70	0.00	2.50	0.00	2.00
	橘 18	113-FR		合格	1.20	0.00	0.90	0.00	1.00	0.00	1.00
		115-FR		合格	2.90	0.00	2.70	0.00	3.30	0.00	2.00
		116-FR		合格	0.10	0.00	0.20	0.00	0.30	0.00	0.00
		119-FR		合格	0.20	0.00	0.10	0.00	0.20	0.00	0.00
新店	綠 3	001-FW	∨								
		002-FW	∨								
		003-FW	∨								
		005FW	∨								
	綠 5	006-FW	∨								
		007-FW	∨								
		008-FW	∨								
		009-FW	∨								
	綠 6	012-FW	∨								
		013-FW	∨								
		015-FW	∨								
		016-FW	∨								
	綠 7	461-FE		合格	8.50	5.00	3.00	0.00	11.20	8.00	6.00
		462-FE		合格	5.50	2.00	2.60	0.00	10.90	8.00	7.00
		463-FE		合格	6.30	3.00	4.70	1.00	22.80	19.00	16.00
		465-FE		合格	7.00	4.00	4.10	1.00	15.10	12.00	16.00
	綠 8	302-FW	∨								
		303-FW	∨								
		305-FW	∨								
		306-FW	∨								
	綠 10	959-FU	∨								
		960-FU	∨								
	綠 12	288-FW	∨								
		359-FD	∨								
		360-FD	∨								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(3/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	綠 13	949-FU	V								
		950-FU	V								
		951-FU	V								
		952-FU	V								
	綠 15	326-FE	V								
		328-FE	V								
		329-FE	V								
		341-FE	V								
	923	102-FU	V								
		103-FU	V								
		105-FU	V								
		106-FU	V								
	930	111-FU	V								
		112-FU	V								
		113-FU	V								
		115-FU	V								
	849	355-FE		合格	5.60	2.00	1.80	0.00	16.40	13.00	9.00
		356-FE		合格	6.50	4.00	2.90	0.00	19.00	16.00	5.00
		357-FE		合格	6.80	3.00	3.80	0.00	23.00	20.00	13.00
		460-FE		合格	5.90	3.00	3.80	0.00	13.40	10.00	7.00
基隆	808	287-FQ	V								
	825	281-FQ	V								
		282-FQ	V								
	826	276-FQ	V								
		277-FQ	V								
		278-FQ	V								
		279-FQ	V								
	827	275-FQ	V								
	828	222-FL		合格	4.90	2.00	3.60	1.00	5.90	3.00	10.00
	829	138-FE		合格	4.10	2.00	2.20	0.00	11.70	9.00	10.00
	846	286-FQ	V								
	藍 41	516-FU	V								
		517-FU	V								
		139-FE		合格	5.20	0.00	2.40	0.00	9.10	4.00	10.00
		140-FE		合格	6.40	0.00	3.80	0.00	14.70	8.00	11.00
	856	221-FL		合格	5.30	2.00	4.60	1.00	22.20	19.00	12.00
		223-FL		合格	6.70	5.00	5.00	3.00	10.80	9.00	16.00
三重	藍 38	407-FG		合格	6.10	0.00	14.50	9.00	23.30	18.00	5.00
		493-FM	V								
		409-FG		合格	5.20	0.00	22.30	16.00	28.00	21.00	8.00
		137-FA	V								
	藍 37	122-FA		合格	6.60	0.00	11.70	4.00	18.20	11.00	7.00
		433-FS	V								
		446-FU	V								
		112-FA		合格	8.80	3.00	16.40	11.00	28.10	22.00	14.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(4/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	805	636-FB		合格	8.10	3.00	10.50	5.00	7.40	2.00	13.00
		425-FA	V								
		351-FA		合格	8.80	3.00	17.80	12.00	9.10	3.00	3.00
		150-FA	V								
	811	935-FR	V								
		927-FR	V								
		936-FR	V								
		642-FB	V								
	紅 23	268-FE		合格	3.80	0.00	16.60	11.00	9.30	3.00	10.00
		269-FE		合格	4.30	0.00	7.30	2.00	14.70	9.00	17.00
		270-FE		合格	4.50	0.00	6.10	0.00	8.10	2.00	8.00
		271-FE		合格	7.00	0.00	12.80	5.00	14.70	7.00	7.00
	810	112-FS	V								
		113-FS	V								
		115-FS	V								
		116-FS	V								
	835	495-FM	V								
		615-FB		合格	7.30	2.00	14.40	9.00	14.20	9.00	11.00
		359-FA		合格	9.90	5.00	1.50	0.00	2.80	0.00	1.00
		141-FA		合格	12.90	7.00	14.90	9.00	5.50	0.00	6.00
	806	610-FB	V								
		291-FU	V								
		289-FU	V								
		611-FB	V								
	橘 20	913-FN		合格	0.30	0.00	0.40	0.00	0.20	0.00	0.00
		919-FN		合格	1.20	0.00	1.90	0.00	0.70	0.00	2.00
	橘 19	267-FU	V								
		268-FU	V								
		269-FU	V								
		270-FU	V								
	929	282-FU	V								
		283-FU	V								
		285-FU	V								
		929-FN	V								
	藍 1	825-FR	V								
		621-FB	V								
		628-FB	V								
		629-FB	V								
淡水	紅 36	867-FC		合格	4.50	0.00	2.80	0.00	16.60	11.00	12.00
		330-FE		合格	4.10	1.00	4.10	1.00	11.50	9.00	13.00
		336-FE		合格	11.70	8.00	17.80	14.00	4.50	0.00	19.00
		369-FS		合格	3.30	0.00	3.20	0.00	3.20	0.00	3.00
	紅 37	013-FD		合格	3.80	0.00	4.10	0.00	28.70	23.00	24.00
		015-FD		合格	4.20	0.00	2.20	0.00	15.10	10.00	20.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(5/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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 37	105-FW		合格	4.70	1.00	3.50	0.00	7.90	4.00	12.00
		106-FW		合格	1.10	0.00	0.10	0.00	10.20	6.00	15.00
	紅 38 紅38 區間	871-FC		合格	31.80	28.00	29.00	25.00	29.90	26.00	20.00
		872-FC		合格	8.90	4.00	22.90	18.00	24.10	20.00	17.00
		873-FC		合格	23.60	19.00	18.80	14.00	33.30	29.00	29.00
		875-FC		合格	1.40	0.00	1.00	0.00	0.60	0.00	0.00
	紅 39	911-FE		合格	5.90	1.00	0.70	0.00	11.10	7.00	5.00
	818	831-FW		合格	2.20	0.00	0.10	0.00	1.90	0.00	3.00
		832-FW		合格	4.00	0.00	1.10	0.00	2.30	0.00	3.00
	837	333-FE		合格	7.80	3.00	13.20	9.00	25.80	21.00	19.00
	紅 28	216-FS		合格	0.40	0.00	1.40	0.00	1.10	0.00	0.00
		218-FS		合格	7.40	2.00	7.40	2.00	8.30	3.00	8.00
		225-FS		合格	2.50	0.00	2.10	0.00	2.00	0.00	2.00
		226-FS		合格	1.50	0.00	1.50	0.00	1.40	0.00	1.00
	紅 51	816-FU		合格	8.60	4.00	22.70	18.00	23.10	19.00	26.00
	紅 18	811-FU		合格	0.10	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	1.00
		812-FU		合格	2.90	0.00	2.50	0.00	2.50	0.00	2.00
		813-FU		合格	0.50	0.00	0.40	0.00	0.90	0.00	0.00
		820-FU		合格	1.50	0.00	1.20	0.00	2.70	0.00	1.00
	928	366-FU		合格	7.00	2.00	4.90	0.00	23.40	19.00	19.00
		367-FU		合格	3.70	0.00	0.60	0.00	25.50	22.00	11.00
	紅 13	123-FW		合格	10.10	8.00	6.80	4.00	5.60	3.00	19.00
	紅 22	112-FW		合格	3.30	0.00	1.40	0.00	6.70	2.00	12.00
		113-FW		合格	7.70	5.00	7.10	4.00	6.20	3.00	24.00
		115-FW		合格	3.00	0.00	1.70	0.00	12.20	8.00	12.00
		116-FW		合格	5.60	2.00	5.20	2.00	14.90	12.00	22.00
指南	838	362-AD		合格	5.70	3.00	3.10	0.00	8.30	5.00	13.00
		363-AD		合格	4.80	1.00	4.10	1.00	11.80	8.00	13.00
	918	347-AD		合格	5.10	2.00	4.00	1.00	11.20	8.00	13.00
		348-AD		合格	9.10	5.00	7.40	4.00	11.00	7.00	15.00
		349-AD		合格	5.20	2.00	3.90	1.00	12.30	9.00	13.00
		356-AD		合格	7.30	4.00	5.60	2.00	12.40	9.00	14.00
	橘 10	155-FR		合格	10.60	8.00	9.50	7.00	23.90	21.00	19.00
		156-FR		合格	12.30	10.00	8.30	6.00	19.90	17.00	24.00
		157-FR		合格	10.90	8.00	7.80	5.00	19.90	17.00	15.00
		158-FR		合格	6.10	3.00	5.70	2.00	17.90	14.00	12.00
	紅 27	906-AB		合格	8.50	6.00	6.60	4.00	11.00	8.00	16.00
		907-AB		合格	5.40	2.00	3.60	0.00	11.50	8.00	16.00
		908-AB		合格	3.10	0.00	2.10	0.00	11.90	8.00	14.00
		909-AB		合格	0.10	0.00	0.10	0.00	6.50	3.00	14.00
	801	605-FR		合格	9.80	7.00	6.80	4.00	8.90	6.00	8.00
		606-FR		合格	6.10	2.00	1.60	0.00	3.80	0.00	4.00
		607-FR		合格	5.40	2.00	1.20	0.00	2.90	0.00	4.00
		608-FR		合格	3.30	0.00	1.10	0.00	3.90	0.00	5.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(6/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	803	622-FR		合格	6.00	2.00	2.20	0.00	2.70	0.00	3.00
		623-FR		合格	4.40	0.00	1.00	0.00	7.30	3.00	4.00
		625-FR		合格	3.60	0.00	2.60	0.00	15.80	12.00	5.00
		626-FR		合格	6.40	4.00	3.30	1.00	2.90	0.00	7.00
	813	193-FP		合格	7.60	4.00	3.00	0.00	6.70	3.00	5.00
		195-FP		合格	3.90	1.00	1.30	0.00	0.40	0.00	6.00
		196-FP		合格	12.10	8.00	3.70	0.00	7.90	4.00	6.00
		197-FP		合格	9.60	5.00	4.00	0.00	14.10	9.00	5.00
	847	145-FR		合格	3.00	0.00	2.30	0.00	3.00	0.00	2.00
		146-FR		合格	0.70	0.00	0.70	0.00	0.80	0.00	0.00
		147-FR		合格	0.10	0.00	0.20	0.00	0.40	0.00	0.00
		148-FR		合格	0.10	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00	0.00
	橘 1	945-AB		合格	10.00	7.00	2.50	0.00	4.40	1.00	8.00
		946-AB		合格	6.70	4.00	3.80	1.00	12.90	10.00	3.00
		947-AB		合格	6.50	4.00	2.60	0.00	11.60	9.00	14.00
		948-AB		合格	9.80	7.00	7.30	4.00	22.10	19.00	8.00
	橘 9	941-AB		合格	6.40	3.00	3.40	0.00	15.30	12.00	5.00
		942-AB		合格	4.10	1.00	2.60	0.00	11.00	8.00	7.00
	紅 26	230-FR		合格	8.60	5.00	3.30	0.00	3.10	0.00	8.00
		231-FR		合格	6.80	6.00	3.70	3.00	6.80	6.00	4.00
		232-FR		合格	9.30	5.00	3.60	0.00	8.10	4.00	6.00
		233-FR		合格	4.20	0.00	2.20	0.00	2.90	0.00	4.00
	836	298-AD		合格	5.40	2.00	5.10	2.00	29.80	26.00	27.00
首都	藍 18	638-FU	V								
		637-FU	V								
	99	641-FU	V								
		642-FU	V								
		643-FU	V								
		655-FU	V								
	802 區	193-FW	V								
		195-FW	V								
		196-FW	V								
		197-FW	V								
	88	180-FW	V								
	916	150-FN	V								
		166-FS	V								
		167-FS	V								
		168-FS	V								
	802	397-FM	V								
		993-FU	V								
		995-FU	V								
		379-FM	V								
	橘 12	293-FU	V								
		295-FU	V								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(7/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	927	300-FU	V								
		301-FU	V								
		302-FU	V								
		303-FU	V								
	845	998-FU	V								
		393-FM	V								
	842	997-FU	V								
		395-FM	V								
		482-FM	V								
		391-FM	V								
	橘 13	177-FW	V								
		178-FW	V								
		179-FW	V								
		188-FW	V								
臺北	8	527-FE		合格	5.10	0.00	2.60	0.00	5.90	1.00	8.00
		077-FS		合格	0.20	0.00	0.30	0.00	5.20	4.00	0.00
		079-FS	V								
		415-FE		合格	3.40	0.00	1.30	0.00	4.40	0.00	6.00
	51	625-FU	V								
	57	633-FU	V								
		645-FU	V								
		646-FU	V								
		647-FU	V								
	88	350-FG		合格	8.10	3.00	3.60	0.00	6.10	1.00	6.00
	99	312-FS	V								
		488-FM	V								
		489-FM	V								
		487-FM	V								
	橘 2	228-FQ	V								
		229-FQ	V								
		230-FQ	V								
		665-FU	V								
	橘 3	930-XH	V								
		929-XH	V								
		928-XH	V								
		931-XH	V								
	橘 5	238-FQ	V								
		239-FQ	V								
		240-FQ	V								
		662-FU	V								
	藍 17	535-FE		合格	6.70	2.00	1.30	0.00	2.90	0.00	6.00
		533-FE		合格	9.00	4.00	3.00	0.00	5.80	1.00	9.00
		380-FG		合格	6.70	1.00	4.30	0.00	7.10	2.00	9.00
		389-FG		合格	4.20	0.00	2.70	0.00	8.50	3.00	8.00

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(8/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	藍 18	668-FU	V								
		669-FU	V								
	藍 31	932-XH	V								
		933-XH	V								
		935-XH	V								
		083-FS	V								
	藍 32	938-XH	V								
		939-XH	V								
	藍 33	988-FU	V								
	藍 35	989-FU	V								
	805	155-FW	V								
		156-FW	V								
		157-FW	V								
		158-FW	V								
	806	161-FW	V								
		162-FW	V								
		163-FW	V								
		165-FW	V								
	807	353-FG		合格	6.30	1.00	2.00	0.00	4.30	0.00	7.00
	812	386-FM	V								
		387-FM	V								
		388-FM	V								
		399-FM	V								
	833	931-XH	V								
	910	916-FU	V								
		920-FU	V								
		921-FU	V								
		965-FR	V								
	908	460-FG		合格	4.40	0.00	1.60	0.00	9.40	4.00	10.00
		462-FG		合格	5.30	0.00	2.00	0.00	8.50	3.00	6.00
		459-FG		合格	5.70	2.00	1.20	0.00	3.70	0.00	7.00
		161-FS	V								
	916	469-FG	V								
		470-FG		合格	6.70	1.00	2.10	0.00	6.70	1.00	9.00
		471-FG		合格	7.20	1.00	8.80	3.00	18.90	13.00	13.00
		472-FG	V								
	917	485-FG		合格	5.20	0.00	1.60	0.00	6.20	1.00	8.00
	藍 40	990-FU	V								
	藍 43	992-FU	V								
	藍 44	260-FW		合格	4.00	0.00	1.40	0.00	3.30	0.00	7.00
		352-FG		合格	5.40	0.00	2.60	0.00	5.20	0.00	7.00
	藍 45	346-FG		合格	8.1	3	3.5	0	10.4	5	9
	藍 46	357-FG		合格	4.00	0.00	3.30	0.00	6.00	1.00	5.00
	840	661-FM	V								
		662-FM	V								

表 4.3-1 新北市公車排廢氣稽查結果(9/9)

客運公司	營運路線	車牌號碼	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	841	663-FM	V								
	843	169-FW	V								
		168-FW	V								
	845	388-FG		合格	6.50	1.00	5.70	1.00	13.60	8.00	7.00
	848	936-XH	V								
	920	127-FN	V								
		128-FN	V								
		129-FN	V								
		130-FN	V								
	921	159-FS	V								
		162-FS	V								
		163-FS	V								
		463-FG	V								
	922	122-FS	V								
		123-FS	V								
		125-FS	V								
		126-FS	V								
	925	353-FU	V								
		355-FU	V								
		356-FU	V								
		357-FU	V								
	926	129-FU		合格	10.30	10.00	1.70	1.00	0.40	0.00	7.00
		130-FU		合格	10.60	10.00	1.40	1.00	0.30	0.00	3.00
		131-FU	V								
		132-FU	V								
	264	382-FG		合格	6.10	3.00	2.60	0.00	12.40	9.00	14.00
		103-FQ	V								
		342-FG		合格	4.20	1.00	1.20	0.00	3.10	0.00	5.00
		351-FG		合格	2.70	0.00	1.00	0.00	4.70	0.00	5.00
	275	162-FE		合格	4.80	0.00	2.00	0.00	6.70	2.00	9.00
		281-AC		合格	2.80	3.00	0.20	0.00	1.60	2.00	2.00
		282-AC		合格	3.70	2.00	1.20	0.00	5.30	3.00	5.00
		283-AC		合格	6.00	8.00	2.40	4.00	3.40	5.00	9.00
	275 副	591-FN		合格	4.10	4.00	0.90	0.00	0.40	0.00	3.00
		592-FN		合格	6.00	1.00	1.40	0.00	0.60	0.00	5.00
		595-FN		合格	8.10	9.00	1.90	3.00	0.30	1.00	8.00
		597-FN		合格	11.80	8.00	0.60	0.00	0.20	0.00	2.00
	850	486-FM	V								
	851	039-FW	V								
	852	040-FW	V								
	926 副	139-FU		合格	8.10	6.00	1.10	0.00	0.20	0.00	2.00
		140-FU		合格	3.40	1.00	0.20	0.00	0.60	0.00	6.00
	931	778-FU	V								
		779-FU	V								

資料來源：新北市政府環保局。

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(1/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
臺北	805	151-FW	2	2	2	6	
		159-FW	2	2	2	6	
		152-FW	2	2	2	6	
		153-FW	2	2	2	6	
	275	598-FN	2	2	2	6	
		668-FN	2	2	2	6	
		667-FN	2	2	2	6	
		382-FM	2	2	2	6	
	藍 40	990-FV	2	2	2	6	
	921	052-FU	2	2	2	6	
		053-FU	2	2	2	6	
		915-FU	2	2	2	6	
		960-FR	2	2	2	6	
	851	040-FW	2	2	2	6	
	852	042-FW	2	2	2	6	
	922	127-FS	2	2	2	6	
		122-FS	2	2	2	6	
		128-FS	2	2	2	6	
		918-FU	2	2	2	6	
	藍 43	991-FU	2	2	2	6	
	藍 45	346-FG	2	2	2	6	
	藍 46	358-FG	2	2	2	6	
	275	429-FU	2	2	2	6	
		591-FN	2	2	2	6	
		597-FN	2	2	2	6	
		690-FN	2	2	2	6	
	910	920-FU	2	2	2	6	
		048-FU	2	2	2	6	
		963-FR	2	2	2	6	
		049-FU	2	2	2	6	
	908	922-FU	2	2	2	6	
		913-FU	2	2	2	6	
		483-FN	2	2	2	6	
		912-FU	2	2	2	6	
	916	169-FS	2	2	2	6	
		961-FR	2	2	2	6	
		493-FG	2	2	2	6	
	917	485-FG	2	2	2	6	
	807	353-FG	2	2	2	6	
	812	185-FM	2	2	2	6	
		189-FM	2	2	2	6	
	850	398-FM	2	2	2	6	
	藍 44	339-FG	2	2	2	6	
	840	660-FM	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(2/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
臺北	843	168-FW	2	2	2	6	
	848	936-XM	2	2	2	6	
	264	622-FW	2	2	2	6	
		103-FQ	2	2	2	6	
		639-FW	2	2	2	6	
		381-FG	2	2	2	6	
	931	779-FU	2	2	2	6	
	925	352-FU	2	2	2	6	
		350-FU	2	2	2	6	
		349-FU	2	2	2	6	
		351-FU	2	2	2	6	
	920	130-FN	2	2	2	6	
		357-FV	2	2	2	6	
		121-FM	2	2	2	6	
		120-FM	2	2	2	6	
	841	665-FM	2	2	2	6	
	藍 35	989-FU	2	2	2	6	
	99	659-FU	2	2	2	6	
		310-FS	2	2	2	6	
		628-FU	2	2	2	6	
		487-FM	2	2	2	6	
	51	625-FU	2	2	2	6	
	88	661-FU	2	2	2	6	
	845	388-FG	2	2	2	6	
	藍 32	939-XH	2	2	2	6	
	57	626-FU	2	2	2	6	
		645-FU	2	2	2	6	
		651-FU	2	2	2	6	
		627-FU	2	2	2	6	
	藍 17	389-FG	2	2	2	6	
		533-FE	2	2	2	6	
	藍 31	933-XH	2	2	2	6	
		935-XH	2	2	2	6	
	藍 33	988-FU	2	2	2	6	
		932-FU	2	2	2	6	
	806	160-FW	2	2	2	6	
		167-FW	2	2	2	6	
		163-FW	2	2	2	6	
	橘 5	236-FQ	2	2	2	6	
		239-FQ	2	2	2	6	
		662-FU	2	2	2	6	
		240-FQ	2	2	2	6	
	藍 18	668-FU	2	2	2	6	
	橘 3	929-XH	2	2	2	6	
		928-XH	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(3/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
臺北	908	459-FG	2	2	2	6	
	橘 2	225-FQ	2	2	2	6	
		666-FU	2	2	2	6	
		222-FQ	2	2	2	6	
		223-FQ	2	2	2	6	
	8	527-FE	2	2	2	6	
		528-FE	2	2	2	6	
	833	931-XH	2	2	2	6	
	926	131-FU	2	2	2	6	
		135-FU	2	2	2	6	
		142-FU	2	2	2	6	
		133-FU	2	2	2	6	
	926 副	138-FU	2	2	2	6	
基隆	藍 41	517-FV	2	2	2	6	
		513-FV	2	2	2	6	
		512-FV	2	1	1	4	安全門無發出警示聲響、左後煞車燈故障
		143-FE	2	2	0	4	車側少 2 燈
	856	215-FL	2	2	0	4	左側 2 燈不亮、右側 1 燈不亮
		220-FL	1	1	0	2	1 支滅火器過期、安全門無說明
	808	287-FQ	2	2	2	6	車損壞無行駛
	825	278-FQ	2	2	2	6	
	827	263-FQ	2	2	2	6	
	846	542FW	2	2	2	6	
	826	277-FQ	2	2	2	6	
		275-FQ	2	2	2	6	
		280-FQ	2	2	2	6	
		276-FQ	1	2	2	5	1 支滅火器無標示日期
	828	222-FL	2	2	2	6	
	829	138-FE	2	2	2	6	
三重	810	110-FS	2	2	2	6	
		120-FS	2	2	2	6	
		118-FS	2	2	1	5	右後煞車燈故障
		112-FS	2	2	2	6	
	835	359-FA	2	2	2	6	
		495-FM	2	2	2	6	
	藍 37	453-FS	2	1	2	5	
		361-FA	2	2	2	6	
		446-FV	2	2	2	6	
		925-FE	2	2	1	5	左側 2 燈故障
	藍 38	093-FM	2	2	2	6	
		377-FA	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(4/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
三重	藍 38	411-FG	2	2	2	6	
		641-FB	2	2	2	6	
	806	617-FB	2	2	1	5	煞車燈故障
		224-FE	2	2	2	6	
		611-FB	2	2	2	6	
	811	937-FR	2	2	2	6	
		228-FE	2	2	2	6	
		642-FB	2	2	2	6	
		931-FR	2	2	2	6	
	藍 1	825-FR	2	2	2	6	
		628-FB	2	2	2	6	
	橘 19	268-FU	2	2	2	6	
		271-FU	2	2	2	6	
		267-FU	2	2	2	6	
		289-FU	2	2	2	6	
	805	425-FA	2	2	2	6	
		572-FM	2	2	2	6	
		607-FB	2	2	2	6	
		462-FU	2	2	2	6	
	紅 23	270-FE	2	1	2	5	安全門開啟時沒警告
		267-FE	2	2	2	6	
	929	279-FU	2	2	2	6	
		290-FU	2	2	2	6	
		281-FU	2	2	2	6	
		286-FU	2	2	2	6	
	橘 20	919-FN	2	2	2	6	
		913-FN	2	2	2	6	
大都會	橘 17	117-FR	2	2	2	6	
		121-FR	2	2	2	6	
		109-FR	2	2	2	6	
		097-FR	2	2	2	6	
	橘 18	115-FR	2	2	2	6	
		125-FR	2	2	2	6	
		116-FR	2	2	2	6	
		119-FR	2	2	2	6	
首都	845	220-FW	2	2	2	6	
	藍 18	636-FV	2	2	2	6	
	842	482-FM	2	2	2	6	
	99	643-FV	2	2	2	6	
		221-FW	2	2	2	6	
		219-FW	2	2	2	6	
		658-FV	2	2	2	6	
	802 區	183-FW	2	2	2	6	
		218-FW	2	2	2	6	
		196-FW	2	2	2	6	
		181-FW	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(5/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
首都	802	995-FU	2	2	2	6	
		481-FM	2	2	2	6	
		217-FW	2	2	2	6	
		190-FW	2	2	2	6	
	916	962-FR	2	2	2	6	
		309-FU	2	2	2	6	
		168-FS	2	2	2	6	
		147-FV	2	2	2	6	
	橘 12	292-FV	2	2	2	6	
	927	301-FU	2	2	2	6	
		299-FU	2	2	2	6	
	88	956-FN	2	2	2	6	
	橘 13	188-FW	2	2	2	6	
		196-FW	2	2	2	6	
		177-FW	2	2	2	6	
		179-FW	2	2	2	6	
指南	847	153-FR	2	2	2	6	
		145-FR	2	2	2	6	
		150-FR	2	2	2	6	
		143-FR	2	2	2	6	
	801	587-FR	2	2	2	6	
		620-FR	2	2	2	6	
		596-FR	2	2	2	6	
		609-FR	2	2	2	6	
	803	626-FR	2	2	2	6	
		622-FR	2	2	2	6	
		627-FR	2	2	2	6	
		630-FR	2	2	2	6	
	813	189-FP	2	2	2	6	
		190-FP	2	2	2	6	
		191-FP	2	2	2	6	
		200-FP	2	2	2	6	
	橘 10	156-FR	2	2	2	6	
	838	355-AD	2	2	2	6	
	918	348-AD	2	2	2	6	
		347-AD	2	2	2	6	
		363-AD	2	2	2	6	
		359-AD	2	2	2	6	
	橘 1	949-AB	2	2	2	6	
		940-AB	2	2	2	6	
		942-AB	2	2	2	6	
	橘 9	945-AB	2	2	2	6	
	紅 26	229-FR	2	2	2	6	
		227-FR	2	2	2	6	
		226-FR	2	2	2	6	
		228-FR	2	2	1	5	右側煞車燈故障

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(6/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
指南	紅 27	913-AB	2	2	2	6	
		908-AB	2	2	2	6	
		909-AB	2	2	2	6	
		367-AD	2	2	2	6	
	836	298-AD	2	2	2	6	
光華	813	212-FP	2	2	2	6	
		209-FP	2	2	2	6	
		207-FP	2	2	2	6	
		213-FP	2	2	2	6	
	藍 21	578-FR	2	2	2	6	
		573-FR	2	2	2	6	
	藍 23	480-AB	2	2	2	6	
		439-AD	2	2	2	6	
		447-AD	2	2	2	6	
		487-AB	2	2	2	6	
新店	綠 13	949-FU	2	2	2	6	
		950-FU	2	2	2	6	
		958-FU	2	2	2	6	
		957-FU	2	2	2	6	
	923	105-FU	2	2	2	6	
		102-FU	2	2	2	6	
	930	109-FU	2	2	2	6	
		108-FU	2	2	2	6	
		115-FU	2	2	2	6	
		123-FU	2	2	2	6	
	綠 3	002-FW	2	2	1	5	右後煞車燈故障
		003-FW	2	2	2	6	
		001-FW	2	2	1	5	右後煞車燈故障
	849	403-FZ	2	2	2	6	
		401-FZ	2	2	2	6	
		248-FZ	2	2	2	6	
		406-FZ	2	2	2	6	
	綠 5	009-FW	2	2	2	6	
		007-FW	2	2	2	6	
		010-FW	2	2	2	6	
	綠 12	289-FW	2	2	2	6	
		290-FW	2	2	2	6	
	綠 10	961-FU	2	2	2	6	
	綠 6	015-FW	2	2	2	6	
		016-FW	2	2	2	6	
		012-FW	2	2	2	6	
		146-FW	2	2	2	6	
	綠 8	301-FW	2	2	2	6	
		305-FW	2	2	2	6	
		150-FW	2	2	2	6	
		300-FW	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(7/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
新店	綠 7	461-FE	2	2	2	6	
		463-FE	2	2	2	6	
	綠 15	329-FE	2	2	2	6	
		325-FE	2	2	2	6	
大南	綠 9	388-FN	2	2	2	6	
		333-AD	2	2	2	6	
		719-FL	2	2	2	6	
	839	517-FL	2	2	2	6	
中興	815	250-FR	2	2	2	6	
		401-FW	2	2	2	6	
	816	243-FR	2	2	2	6	
		249-FR	2	2	2	6	
		248-FR	2	2	2	6	
		251-FR	2	2	2	6	
	橘 16	169-FR	2	2	2	6	
		170-FR	2	2	2	6	
		171-FR	2	2	2	6	
		172-FR	2	2	2	6	
	918	307-AD	2	2	2	6	
		310-AD	2	2	2	6	
		313-AD	2	2	2	6	
		015-FY	2	2	2	6	
	藍 15	450-AD	2	2	2	6	
		190-AB	2	2	2	6	
		451-AD	2	2	2	6	
		965-AB	2	2	2	6	
淡水	紅 13	123-FW	2	2	2	6	
		117-FW	2	2	2	6	
	紅 22	125-FW	2	2	2	6	
		973-FE	2	2	2	6	
		116-FW	2	2	2	6	
		103-FW	2	2	2	6	
	紅 28	216-FS	2	2	2	6	
	紅 36	220-FS	2	2	2	6	
		222-FS	2	2	2	6	
		226-FS	2	2	2	6	
	紅 37	021-FD	2	2	2	6	
	818	832-FW	2	2	2	6	
	紅 39	912-FE	2	2	2	6	
	837	332-FE	2	2	2	6	
	紅 38	873-FC	2	2	2	6	
		337-FE	2	2	2	6	
		878-FC	2	2	2	6	
		819-FU	2	2	2	6	

表 4.3-2 評鑑期間消防安全設施稽查結果彙整(8/8)

客運公司	路線名稱	車牌號碼	滅火器設施	安全門、窗設施	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈	得點	備　註
淡水	928	360-FU	2	2	2	6	
		367-FU	2	2	2	6	
		372-FU	2	2	2	6	
		363-FU	2	2	2	6	
	紅 18	812-FU	2	2	2	6	
		813-FU	2	2	2	6	
		810-FU	2	2	2	6	
	紅 51	815-FU	2	2	2	6	
欣欣	819	618-AC	2	2	2	6	
		609-AC	2	2	1	5	左前方向燈故障
		626-AC	2	2	1	5	左前方向燈故障
新北	藍 22	073-FE	2	2	2	6	
		078-FE	2	2	2	6	
		082-FE	2	2	2	6	
		079-FE	2	2	2	6	
	817	333-FB	2	2	2	6	
		570-FB	2	2	2	6	
		343-FB	2	2	2	6	
		331-FB	2	2	2	6	
	919	409-FN	2	2	2	6	
		407-FN	2	2	2	6	
		401-FN	2	2	2	6	
		405-FN	2	2	2	6	

資料來源：新北市政府交通局

第五章 評鑑結果綜合分析

「101 年度新北市公車營運服務品質評鑑」各評鑑指標所需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路線別總分計算及公司別總分計算兩種。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（註）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）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）：

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

（$\bar{x}$：樣本平均數，n：樣本數）

1. 路線別總分計算

係將二十二個評鑑指標中可針對各路線加以評鑑評分者，做為路線別總分計算之要素。可做為路線別總分計算之評鑑指標，詳如表 5.1-1 所示。

2. 公司別總分計算

公司別總分計算則分為兩大部分，其一為由上述各路線總分，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，即得各公司之評鑑總分。評鑑總分之計算流程參考第三章圖 3.2-1。

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

表 5.1-1 路線別及公司別營運服務品質評鑑之評鑑指標類別表

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	消防安全設施	◎	
		B5	行車記錄器之設置與管理		◎
		J1	車輛檢修保養狀況	◎	
		J2	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	◎	
		I1	駕駛員身心狀況	◎	
		I2	駕駛員行車行為	◎	
	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		◎
		K1	公司行車安全制度之完整性		◎
		K2	公司行車制度之落實程度		◎
		K3	保險狀況		◎

5.2 路線別總分之計算

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 消防安全設施」、「J1 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」、「I1 駕駛員身心狀況」、「I2 駕駛員行車行為」、「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」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。

131 條路線中有 68 條路線在本項評鑑指標得分為滿分，平均分數為 2.28 分，表現較差（得分為零分）的路線為新店客運之綠 12、新北客運之 817、淡水客運之 837、基隆客運之 825、指南客運之橘 1、橘 9 等 6 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」、「下車拉(按)鈴設備標示」、「乘客意見卡箱」、「悠遊卡機裝設及故障情形」、「車廂及車尾張貼免費申訴電話」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=抽樣班次總得點 / 抽樣班次數。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。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(1/5)

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%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	2.25
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
88(臺北客運)	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
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%	81.82%	83.33%	83.94%	2.52
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	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	73.33%	73.33%	76.47%	76.47%	73.33%	76.67%	74.93%	2.25
805(臺北客運)	臺北	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
806(臺北客運)	臺北	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
833	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	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	2.00
藍 45	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
藍 46	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
916(臺北客運)	臺北	54.17%	54.17%	60.71%	57.69%	57.69%	57.69%	57.02%	1.71
917	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
藍 33	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
840	臺北	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(2/5)

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
841	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
843	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	58.33%	1.75
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%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
848	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
921	臺北	85.71%	80.77%	82.14%	82.14%	82.14%	80.77%	82.28%	2.47
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	75.00%	75.86%	75.86%	85.71%	83.33%	81.25%	79.50%	2.39
275	臺北	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	1.64
275(副)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
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
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
綠 12	新店	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
923	新店	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(3/5)

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
930	新店	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
849	新店	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
811	三重	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	0.25
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
806(三重客運)	三重	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	1.29
835	三重	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	0.60
藍 37	三重	50.00%	50.00%	50.00%	58.33%	58.33%	58.33%	54.17%	1.63
藍 38	三重	33.33%	33.33%	33.33%	29.41%	29.41%	29.41%	31.37%	0.94
810	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
929	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	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%	42.86%	30.95%	0.93
88(首都客運)	首都	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	55.26%	80.56%	80.56%	80.56%	80.56%	80.56%	76.34%	2.29
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	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	2.85
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	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 12	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 13	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
808	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
825	基隆	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
826	基隆	31.25%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	38.54%	1.16

表 5.2-1 新車比率(B1)評鑑結果(4/5)

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
827	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
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	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	66.67%	2.00
846	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
856	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 15	中興	0.00%	11.90%	12.50%	12.50%	12.50%	11.90%	10.22%	0.31
816	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
815	中興	35.00%	60.00%	60.00%	60.00%	53.33%	50.00%	53.06%	1.59
918(中興巴士)	中興	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
橘 16	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 22	新北	30.56%	26.32%	27.78%	30.56%	29.41%	27.78%	28.73%	0.86
817	新北	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
919	新北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
藍 23	光華	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	0.75
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
紅 13	淡水	75.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
紅 22	淡水	77.78%	77.78%	72.22%	72.22%	72.22%	72.22%	74.07%	2.22
紅 36	淡水	70.00%	70.00%	55.56%	63.64%	77.78%	77.78%	69.12%	2.07
紅 37	淡水	37.50%	37.50%	28.57%	50.00%	50.00%	50.00%	42.26%	1.27
紅 38	淡水	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.38
818	淡水	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	2.00
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	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.38
紅 39	淡水	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
紅 28	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
928	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(5/5)

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
紅 18	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅 51	淡水	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	2.00
801	指南	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	2.82
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
橘 1	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
836	指南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
838	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
918(指南客運)	指南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
橘 9	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
紅 27	指南	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	0.55
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
橘 10	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
839	大南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
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%	16.67%	16.67%	16.67%	0.50
橘 17	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘 18	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
平均		71.61%	75.14%	76.92%	77.26%	77.24%	77.70%	75.98%	2.28
變異係數		0.49	0.44	0.42	0.41	0.41	0.41	0.42	0.42

註:本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(1/5)

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	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
88(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	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	18.00	5.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	17.67	4.91
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.67	4.91
藍 17	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	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	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	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	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	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	18.00	5.00
805(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	18.00	5.00
806(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	18.00	5.00
833	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	17.75	4.93
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍 44	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍 45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
917	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
840	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
841	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(2/5)

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	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
843	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
920	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
848	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	17.67	4.91
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
926	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
264	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
275	臺北	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
851	臺北	2.00	1.92	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95
852	臺北	2.00	1.75	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
綠 3	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.50	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.42	4.84
綠 5	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.92	4.70
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.58	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.58	4.88
綠 7	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
綠 10	新店	1.92	2.00	1.67	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.58	4.61
綠 13	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
綠 15	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	16.83	4.68
綠 12	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.08	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
923	新店	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.92	4.70
930	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	16.83	4.68
849	新店	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	16.83	4.68

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(3/5)

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	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
811	三重	1.92	1.92	1.75	2.00	0.88	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.38	4.83
紅 23	三重	1.75	2.00	1.83	2.00	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	1.67	17.21	4.78
805(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
835	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
藍 37	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
藍 38	三重	2.00	1.92	1.92	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.79	4.94
810	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.88	4.97
929	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65
橘 19	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
橘 20	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	1.50	1.33	2.00	2.00	16.67	4.63
藍 1	三重	2.00	1.92	1.75	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.58	4.88
88(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	18.00	5.00
99(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	18.00	5.00
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	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	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	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
842	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
845(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	18.00	5.00
927	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
橘 12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
橘 13	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
808	基隆	0.00	1.75	1.67	2.00	0.00	0.96	2.00	2.00	2.00	2.00	14.38	3.99
825	基隆	1.50	2.00	0.50	2.00	0.00	0.71	2.00	1.67	2.00	2.00	14.38	3.99
826	基隆	1.75	1.67	1.33	2.00	0.00	0.67	2.00	1.58	2.00	1.92	14.92	4.14
827	基隆	2.00	1.33	2.00	2.00	0.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	14.33	3.98
828	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65
829	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(4/5)

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	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
藍 41	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.17	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	16.67	4.63
846	基隆	0.00	1.00	0.00	1.67	0.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	11.50	3.19
856	基隆	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	0.71	2.00	1.92	2.00	2.00	16.54	4.59
藍 15	中興	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
816	中興	1.92	2.00	2.00	2.00	0.96	0.96	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
815	中興	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.75	2.00	2.00	17.58	4.88
918(中興巴士)	中興	2.00	1.92	2.00	1.83	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.67	4.91
橘 16	中興	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95
藍 22	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
817	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	1.83	2.00	2.00	17.79	4.94
919	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
藍 23	光華	2.00	2.00	2.00	1.75	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.67	4.91
藍 21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
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	18.00	5.00
紅 13	淡水	2.00	2.00	1.50	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.33	4.81
紅 22	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	17.67	4.91
紅 36	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.92	4.98
紅 37	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
紅 38	淡水	2.00	2.00	2.00	1.75	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	1.92	17.63	4.90
818	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.92	4.98
紅 38(區間)	淡水	1.83	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
紅 39	淡水	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
紅 28	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.88	4.97
928	淡水	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	0.92	1.67	2.00	2.00	2.00	16.50	4.58
紅 18	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
紅 51	淡水	2.00	2.00	2.00	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.75	4.93
801	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
803	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00

表 5.2-2 公車資訊服務設施(B2)評鑑結果(5/5)

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	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
紅 26	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	16.83	4.68
橘 1	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	1.83	2.00	2.00	1.83	17.63	4.90
836	指南	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.67	4.91
838	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
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	18.00	5.00
橘 9	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	1.92	2.00	2.00	1.58	17.42	4.84
紅 27	指南	2.00	2.00	2.00	1.92	0.75	1.00	2.00	2.00	2.00	1.75	17.42	4.84
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.79	4.94
847	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
橘 10	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
839	大南	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.67	4.91
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95
819	欣欣	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
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	18.00	5.00
橘 18	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
平均		1.95	1.98	1.94	1.98	0.80	0.99	1.98	1.96	2.00	1.98	17.56	4.88
變異係數		0.13	0.06	0.12	0.03	0.48	0.05	0.05	0.06	0.00	0.03	0.05	0.05

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 4.88 分，其中得到滿分 5 分者，共有 51 條營運路線。表現較差的為基隆客運之 808、825、827、846 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，新店客運之綠 7、綠 8、綠 10、綠 13、綠 15、923、930、淡水客運之 928、基隆客運之 825、826、827、828、829、808、846、指南客運之紅 26、838、橘 10、三重客運之 929 等 19 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，未改善之評估項目主要包括「無行車狀況顯示器」、「行車狀況顯示器未開啟」、「無行車路線圖」及「車側路線號碼標示錯誤及後端無路線號碼標示」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。

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
新店	923	無行車狀況顯示器
	930	無行車狀況顯示器
	綠 10	無行車狀況顯示器
	綠 13	無行車狀況顯示器
	綠 15	無行車狀況顯示器
	綠 8	無行車狀況顯示器
	綠 7	無行車狀況顯示器
淡水	928	無行車狀況顯示器
指南	838	無行車狀況顯示器
	橘 10	無行車狀況顯示器
	紅 26	無行車狀況顯示器
三重	929	行車狀況顯示器未開啟
基隆	826	無行車狀況顯示器
	825	無行車狀況顯示器
	827	無行車狀況顯示器
	828	無行車狀況顯示器
	829	無行車狀況顯示器
	808	無行車狀況顯示器 車側路線號碼標示錯誤及後端無路線號碼標示
	846	無行車狀況顯示器 車側路線號碼標示錯誤及後端無路線號碼標示 無行車路線圖

(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，其衡量方法主要是評估該路線不合格班次數佔該路線檢查車輛數之比例。其評鑑基礎乃是依據新北市政府環保局針對所抽樣之新北市公車進行排氣檢測所得之樣本來計算排氣品質不合格率。其抽樣選取原則為，每條營運路線抽樣 4 輛車，其營運車輛數少於 4 輛之路線，則抽樣該路線營運車輛數之 2 分之 1。本期評鑑結果為各營運路線皆滿分，彙整如表 5.2-4 所示。

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(1/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率 (B3)	B3 得分
8	臺北	0.96	4	0	0.00%	3.00
51	臺北	0.04	1	0	0.00%	3.00
57	臺北	5.22	4	0	0.00%	3.00
88(臺北客運)	臺北	0.88	1	0	0.00%	3.00
99(臺北客運)	臺北	5.54	4	0	0.00%	3.00
908	臺北	6.27	4	0	0.00%	3.00
橘 2	臺北	2.18	4	0	0.00%	3.00
橘 3	臺北	1.08	4	0	0.00%	3.00
橘 5	臺北	2.61	4	0	0.00%	3.00
藍 17	臺北	1.46	4	0	0.00%	3.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0.94	2	0	0.00%	3.00
藍 31	臺北	0.71	4	0	0.00%	3.00
藍 32	臺北	0.66	2	0	0.00%	3.00
藍 35	臺北	0.56	1	0	0.00%	3.00
812	臺北	4.44	4	0	0.00%	3.00
910	臺北	6.64	4	0	0.00%	3.00
805(臺北客運)	臺北	2.11	4	0	0.00%	3.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	4	0	0.00%	3.00
833	臺北	0.41	1	0	0.00%	3.00
藍 40	臺北	0.33	1	0	0.00%	3.00
藍 43	臺北	0.60	1	0	0.00%	3.00
藍 44	臺北	0.82	2	0	0.00%	3.00
藍 45	臺北	0.69	1	0	0.00%	3.00
藍 46	臺北	0.77	1	0	0.00%	3.00
916(臺北客運)	臺北	10.99	4	0	0.00%	3.00
917	臺北	0.88	1	0	0.00%	3.00
藍 33	臺北	0.27	1	0	0.00%	3.00
840	臺北	0.55	2	0	0.00%	3.00
841	臺北	1.22	1	0	0.00%	3.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率 (B3)	B3 得分
843	臺北	0.86	2	0	0.00%	3.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	1	0	0.00%	3.00
920	臺北	10.20	4	0	0.00%	3.00
807	臺北	0.40	1	0	0.00%	3.00
848	臺北	0.24	1	0	0.00%	3.00
921	臺北	4.84	4	0	0.00%	3.00
922	臺北	3.21	4	0	0.00%	3.00
925	臺北	7.25	4	0	0.00%	3.00
926	臺北	2.57	4	0	0.00%	3.00
264	臺北	9.17	4	0	0.00%	3.00
275	臺北	5.25	4	0	0.00%	3.00
275(副)	臺北	3.50	4	0	0.00%	3.00
850	臺北	0.27	1	0	0.00%	3.00
851	臺北	0.02	1	0	0.00%	3.00
852	臺北	0.02	1	0	0.00%	3.00
926(副)	臺北	2.60	2	0	0.00%	3.00
931	臺北	1.52	2	0	0.00%	3.00
綠 3	新店	1.93	4	0	0.00%	3.00
綠 5	新店	1.71	4	0	0.00%	3.00
綠 6	新店	2.39	4	0	0.00%	3.00
綠 7	新店	1.20	4	0	0.00%	3.00
綠 8	新店	2.47	4	0	0.00%	3.00
綠 10	新店	0.99	2	0	0.00%	3.00
綠 13	新店	3.51	4	0	0.00%	3.00
綠 15	新店	1.94	4	0	0.00%	3.00
綠 12	新店	1.12	3	0	0.00%	3.00
923	新店	1.89	4	0	0.00%	3.00
930	新店	5.46	4	0	0.00%	3.00
849	新店	6.61	4	0	0.00%	3.00
811	三重	1.64	4	0	0.00%	3.00
紅 23	三重	2.06	4	0	0.00%	3.00
805(三重客運)	三重	2.11	4	0	0.00%	3.00
806(三重客運)	三重	1.61	4	0	0.00%	3.00
835	三重	1.41	4	0	0.00%	3.00
藍 37	三重	2.90	4	0	0.00%	3.00
藍 38	三重	4.68	4	0	0.00%	3.00
810	三重	3.43	4	0	0.00%	3.00
929	三重	4.34	4	0	0.00%	3.00
橘 19	三重	3.12	4	0	0.00%	3.00
橘 20	三重	1.95	2	0	0.00%	3.00
藍 1	三重	1.62	4	0	0.00%	3.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率 (B3)	B3 得分
88(首都客運)	首都	0.37	1	0	0.00%	3.00
99(首都客運)	首都	4.07	4	0	0.00%	3.00
802(區間)	首都	5.60	4	0	0.00%	3.00
802	首都	4.80	4	0	0.00%	3.00
藍 18(首都客運)	首都	0.81	2	0	0.00%	3.00
916(首都客運)	首都	3.56	4	0	0.00%	3.00
842	首都	1.12	4	0	0.00%	3.00
845(首都客運)	首都	0.73	2	0	0.00%	3.00
927	首都	4.12	4	0	0.00%	3.00
橘 12	首都	0.48	2	0	0.00%	3.00
橘 13	首都	1.86	4	0	0.00%	3.00
808	基隆	0.50	1	0	0.00%	3.00
825	基隆	0.77	2	0	0.00%	3.00
826	基隆	2.16	4	0	0.00%	3.00
827	基隆	0.54	1	0	0.00%	3.00
828	基隆	0.06	1	0	0.00%	3.00
829	基隆	0.04	1	0	0.00%	3.00
藍 41	基隆	1.08	4	0	0.00%	3.00
846	基隆	0.32	1	0	0.00%	3.00
856	基隆	0.76	2	0	0.00%	3.00
藍 15	中興	4.93	4	0	0.00%	3.00
816	中興	3.07	4	0	0.00%	3.00
815	中興	1.30	4	0	0.00%	3.00
918(中興巴士)	中興	3.77	4	0	0.00%	3.00
橘 16	中興	1.19	4	0	0.00%	3.00
藍 22	新北	4.48	4	0	0.00%	3.00
817	新北	4.00	4	0	0.00%	3.00
919	新北	4.71	4	0	0.00%	3.00
藍 23	光華	3.87	4	0	0.00%	3.00
藍 21	光華	1.42	4	0	0.00%	3.00
813(光華客運)	光華	2.65	4	0	0.00%	3.00
紅 13	淡水	1.67	1	0	0.00%	3.00
紅 22	淡水	4.48	4	0	0.00%	3.00
紅 36	淡水	2.81	4	0	0.00%	3.00
紅 37	淡水	1.44	4	0	0.00%	3.00
紅 38	淡水	2.79	4	0	0.00%	3.00
818	淡水	0.71	2	0	0.00%	3.00
837	淡水	2.18	1	0	0.00%	3.00
紅 38(區間)	淡水	0.27	4	0	0.00%	3.00
紅 39	淡水	0.97	1	0	0.00%	3.00
紅 28	淡水	1.26	4	0	0.00%	3.00

表 5.2-4 排廢氣品質(B3)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率 (B3)	B3 得分
928	淡水	3.78	2	0	0.00%	3.00
紅 18	淡水	1.46	4	0	0.00%	3.00
紅 51	淡水	0.64	1	0	0.00%	3.00
801	指南	8.24	4	0	0.00%	3.00
803	指南	3.08	4	0	0.00%	3.00
紅 26	指南	2.74	4	0	0.00%	3.00
橘 1	指南	1.61	4	0	0.00%	3.00
836	指南	0.28	1	0	0.00%	3.00
838	指南	1.05	2	0	0.00%	3.00
918(指南客運)	指南	4.23	4	0	0.00%	3.00
橘 9	指南	0.86	2	0	0.00%	3.00
紅 27	指南	1.44	4	0	0.00%	3.00
813(指南客運)	指南	3.32	4	0	0.00%	3.00
847	指南	3.85	4	0	0.00%	3.00
橘 10	指南	1.49	4	0	0.00%	3.00
839	大南	1.46	4	0	0.00%	3.00
綠 9	大南	2.03	4	0	0.00%	3.00
819	欣欣	2.06	4	0	0.00%	3.00
橘 17	大都會	2.98	4	0	0.00%	3.00
橘 18	大都會	3.18	4	0	0.00%	3.00
平均		2.39	3.08	0.00	0.00	3.00
變異係數		0.88	0.42	0.00	0.00	0

註 1:本項評鑑指標之滿分為 3 分

註 2:營運里程為 100 年 11 月～101 年 4 月各月營運里程之加總

資料來源:本研究調查整理

(四) 消防安全設施(B4)

本評鑑指標主要了解新北市公車營運車輛之消防安全設備是否足夠，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」是否運作正常。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 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(1/4)

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	B4得點	B4得分
8	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
51	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
57	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
908	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 2	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 3	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 5	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 17	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 31	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 32	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 35	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
812	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
910	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
833	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 40	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 43	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 44	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 45	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 46	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
917	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 33	臺北	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
840	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
841	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
843	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
920	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
807	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
848	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
921	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
922	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
925	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
926	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(2/4)

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	B4得點	B4得分
264	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
275	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
275(副)	臺北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
850	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
851	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
852	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
931	臺北	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 3	新店	3	2.00	2.00	1.33	5.33	4.44
綠 5	新店	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 6	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 7	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 8	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 10	新店	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 13	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 15	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 12	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
923	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
930	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
849	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
811	三重	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 23	三重	2	2.00	1.50	2.00	5.50	4.58
805(三重客運)	三重	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
806(三重客運)	三重	3	2.00	2.00	1.67	5.67	4.72
835	三重	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 37	三重	4	2.00	1.75	1.75	5.50	4.58
藍 38	三重	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
810	三重	4	2.00	2.00	1.75	5.75	4.79
929	三重	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 19	三重	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 20	三重	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 1	三重	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
88(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
99(首都客運)	首都	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
802(區間)	首都	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
802	首都	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
916(首都客運)	首都	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(3/4)

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	B4得點	B4得分
842	首都	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
845(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
927	首都	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 12	首都	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 13	首都	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
808	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
825	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
826	基隆	4	1.75	2.00	2.00	5.75	4.79
827	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
828	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
829	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 41	基隆	4	2.00	1.75	1.25	5.00	4.17
846	基隆	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
856	基隆	2	1.50	1.50	0.00	3.00	2.50
藍 15	中興	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
816	中興	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
815	中興	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
918(中興巴士)	中興	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 16	中興	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 22	新北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
817	新北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
919	新北	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 23	光華	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍 21	光華	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
813(光華客運)	光華	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 13	淡水	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 22	淡水	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 36	淡水	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 37	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 38	淡水	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
818	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
837	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 39	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 28	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
928	淡水	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 18	淡水	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 51	淡水	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

表 5.2-5 消防安全設施(B4)評鑑結果(4/4)

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	B4得點	B4得分
801	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
803	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 26	指南	4	2.00	2.00	1.75	5.75	4.79
橘 1	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
836	指南	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
838	指南	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
918(指南客運)	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 9	指南	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅 27	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
813(指南客運)	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
847	指南	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 10	指南	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
839	大南	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠 9	大南	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
819	欣欣	3	2.00	2.00	1.33	5.33	4.44
橘 17	大都會	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘 18	大都會	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
平均		2.56	1.99	1.99	1.96	5.94	4.95
變異係數		0.53	0.02	0.03	0.11	0.05	0.05

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「消防安全設施」評鑑指標之表現良好，平均得分達 4.95 分(滿分 5 分)，其中共有 121 條路線之營運車輛在該評鑑指標之得分可達滿分。基隆客運之 856 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(J1)

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，本評鑑指標之各營運路線皆有按規定定期檢驗及定期保養，因此皆獲得滿分(6 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，衡量值為各路線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（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）。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 7.00 分，滿分（8 分）之路線有 59 條，另有 30 條營運路線之得分低於平均值，其中中興巴士之 815、指南客運之 803、基隆客運之 846、淡水客運之 928、紅 18、紅 51 等 6 條營運路線得分為 0 分，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不遵循核定路線或過站不停之情形。衡量值為各路線過站不停或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之情形及新北市政府 E-BUS 系統之偏離路線資料，相關資料結果整理如表 5.2-8 所示。

由表中可知有過站不停之情形為臺北客運之藍 32、基隆客運之藍 41、淡水客運之紅 39 等 3 條營運路線。本評鑑指標之平均得分為 5.97 分，有 128 條營運路線獲得滿分（6 分），上述有過站不停情形之 3 條營運路線得分在 5 分以下，需再加強。

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(1/4)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
8	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
51	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
57	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
88(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
99(臺北客運)	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
908	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
橘 2	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 3	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
橘 5	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 17	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
藍 18(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 31	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
藍 32	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 35	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
812	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
910	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
805(臺北客運)	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	3	6.00	6.00	12.00	6.00
833	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 40	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 43	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 44	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 45	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 46	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	3	6.00	6.00	12.00	6.00
917	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 33	臺北	2	4.00	4.00	8.00	6.00
840	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
841	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
843	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
920	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
807	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
848	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
921	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
922	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
925	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
926	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
264	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
275	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
275(副)	臺北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
850	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
851	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
852	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
931	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
綠 3	新店	3	6.00	6.00	12.00	6.00
綠 5	新店	3	6.00	6.00	12.00	6.00
綠 6	新店	4	8.00	8.00	16.00	6.00
綠 7	新店	2	4.00	4.00	8.00	6.00
綠 8	新店	4	8.00	8.00	16.00	6.00
綠 10	新店	1	2.00	2.00	4.00	6.00
綠 13	新店	4	8.00	8.00	16.00	6.00
綠 15	新店	2	4.00	4.00	8.00	6.00
綠 12	新店	2	4.00	4.00	8.00	6.00
923	新店	2	4.00	4.00	8.00	6.00
930	新店	4	8.00	8.00	16.00	6.00
849	新店	4	8.00	8.00	16.00	6.00
811	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 23	三重	2	4.00	4.00	8.00	6.00
805(三重客運)	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
806(三重客運)	三重	3	6.00	6.00	12.00	6.00
835	三重	2	4.00	4.00	8.00	6.00
藍 37	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 38	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
810	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
929	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 19	三重	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 20	三重	2	4.00	4.00	8.00	6.00
藍 1	三重	2	4.00	4.00	8.00	6.00
88(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
99(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	16.00	6.00
802(區間)	首都	4	8.00	8.00	16.00	6.00
802	首都	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 18(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
916(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	16.00	6.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
842	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
845(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
927	首都	2	4.00	4.00	8.00	6.00
橘 12	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
橘 13	首都	4	8.00	8.00	16.00	6.00
808	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
825	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
826	基隆	4	8.00	8.00	16.00	6.00
827	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
828	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
829	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 41	基隆	4	8.00	8.00	16.00	6.00
846	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
856	基隆	2	4.00	4.00	8.00	6.00
藍 15	中興	4	8.00	8.00	16.00	6.00
816	中興	4	8.00	8.00	16.00	6.00
815	中興	2	4.00	4.00	8.00	6.00
918(中興巴士)	中興	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 16	中興	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 22	新北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
817	新北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
919	新北	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 23	光華	4	8.00	8.00	16.00	6.00
藍 21	光華	2	4.00	4.00	8.00	6.00
813(光華客運)	光華	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 13	淡水	2	4.00	4.00	8.00	6.00
紅 22	淡水	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 36	淡水	3	6.00	6.00	12.00	6.00
紅 37	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00
紅 38	淡水	4	8.00	8.00	16.00	6.00
818	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00
837	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00
紅 38(區間)	淡水	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 39	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00
紅 28	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00
928	淡水	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 18	淡水	3	6.00	6.00	12.00	6.00
紅 51	淡水	1	2.00	2.00	4.00	6.00

表 5.2-6 車輛檢修保養狀況(J1)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
801	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
803	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
紅 26	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 1	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
836	指南	1	2.00	2.00	4.00	6.00
838	指南	1	2.00	2.00	4.00	6.00
918(指南客運)	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 9	指南	1	2.00	2.00	4.00	6.00
紅 27	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
813(指南客運)	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
847	指南	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 10	指南	1	2.00	2.00	4.00	6.00
839	大南	1	2.00	2.00	4.00	6.00
綠 9	大南	3	6.00	6.00	12.00	6.00
819	欣欣	3	6.00	6.00	12.00	6.00
橘 17	大都會	4	8.00	8.00	16.00	6.00
橘 18	大都會	4	8.00	8.00	16.00	6.00
平均		-	5.10	5.10	10.20	6.00
變異係數		-	0.53	0.53	0.53	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 6 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(1/4)

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率 (C1)	C1 得分
8	臺北	288	0.00%	8.00
51	臺北	8	0.00%	8.00
57	臺北	544	0.00%	8.00
88(臺北客運)	臺北	88	0.00%	8.00
99(臺北客運)	臺北	504	1.19%	7.52
908	臺北	720	4.58%	6.17
橘 2	臺北	848	0.24%	7.91
橘 3	臺北	280	0.71%	7.71
橘 5	臺北	640	0.31%	7.88
藍 17	臺北	240	0.00%	8.00
藍 18(臺北客運)	臺北	176	0.00%	8.00
藍 31	臺北	248	0.00%	8.00
藍 32	臺北	224	0.00%	8.00
藍 35	臺北	192	0.00%	8.00
812	臺北	136	0.74%	7.71
910	臺北	640	0.00%	8.00
805(臺北客運)	臺北	256	0.39%	7.84
806(臺北客運)	臺北	280	0.00%	8.00
833	臺北	208	0.00%	8.00
藍 40	臺北	48	0.00%	8.00
藍 43	臺北	112	0.00%	8.00
藍 44	臺北	272	0.00%	8.00
藍 45	臺北	144	0.00%	8.00
藍 46	臺北	144	0.00%	8.00
916(臺北客運)	臺北	720	0.00%	8.00
917	臺北	128	0.00%	8.00
藍 33	臺北	96	0.00%	8.00
840	臺北	240	0.00%	8.00
841	臺北	192	0.00%	8.00
843	臺北	216	0.00%	8.00
845(臺北客運)	臺北	48	0.00%	8.00
920	臺北	600	0.00%	8.00
807	臺北	48	0.00%	8.00
848	臺北	88	0.00%	8.00
921	臺北	600	0.00%	8.00
922	臺北	576	0.69%	7.72

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率 (C1)	C1 得分
925	臺北	384	0.00%	8.00
926	臺北	200	0.00%	8.00
264	臺北	608	0.00%	8.00
275	臺北	576	1.91%	7.24
275(副)	臺北	240	0.42%	7.83
850	臺北	160	0.63%	7.75
851	臺北	144	1.39%	7.44
852	臺北	128	0.00%	8.00
926(副)	臺北	40	0.00%	8.00
931	臺北	144	0.00%	8.00
綠 3	新店	304	0.00%	8.00
綠 5	新店	504	0.79%	7.68
綠 6	新店	504	3.17%	6.73
綠 7	新店	320	1.25%	7.50
綠 8	新店	416	0.96%	7.62
綠 10	新店	312	3.21%	6.72
綠 13	新店	760	2.37%	7.05
綠 15	新店	312	1.28%	7.49
綠 12	新店	96	8.33%	4.67
923	新店	128	0.00%	8.00
930	新店	800	3.50%	6.60
849	新店	504	0.40%	7.84
811	三重	432	0.93%	7.63
紅 23	三重	432	0.00%	8.00
805(三重客運)	三重	256	0.00%	8.00
806(三重客運)	三重	280	1.07%	7.57
835	三重	192	0.00%	8.00
藍 37	三重	536	6.34%	5.46
藍 38	三重	896	7.92%	4.83
810	三重	480	0.83%	7.67
929	三重	528	0.00%	8.00
橘 19	三重	480	1.04%	7.58
橘 20	三重	120	8.33%	4.67
藍 1	三重	376	12.50%	3.00
88(首都客運)	首都	88	4.55%	6.18
99(首都客運)	首都	520	1.54%	7.38

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率 (C1)	C1 得分
802(區間)	首都	800	0.13%	7.95
802	首都	360	0.00%	8.00
藍 18(首都客運)	首都	152	0.00%	8.00
916(首都客運)	首都	552	3.26%	6.70
842	首都	264	0.00%	8.00
845(首都客運)	首都	112	0.00%	8.00
927	首都	528	0.38%	7.85
橘 12	首都	40	0.00%	8.00
橘 13	首都	448	0.22%	7.91
808	基隆	152	10.53%	3.79
825	基隆	168	0.00%	8.00
826	基隆	160	1.25%	7.50
827	基隆	72	0.00%	8.00
828	基隆	24	0.00%	8.00
829	基隆	8	0.00%	8.00
藍 41	基隆	520	6.92%	5.23
846	基隆	16	100.00%	0.00
856	基隆	64	0.00%	8.00
藍 15	中興	1200	0.00%	8.00
816	中興	600	17.17%	1.13
815	中興	448	20.54%	0.00
918(中興巴士)	中興	880	2.16%	7.14
橘 16	中興	312	0.32%	7.87
藍 22	新北	680	1.76%	7.29
817	新北	560	13.39%	2.64
919	新北	624	9.29%	4.28
藍 23	光華	976	2.25%	7.10
藍 21	光華	440	0.23%	7.91
813(光華客運)	光華	800	6.38%	5.45
紅 13	淡水	216	0.00%	8.00
紅 22	淡水	848	7.78%	4.89
紅 36	淡水	712	0.00%	8.00
紅 37	淡水	360	3.61%	6.56
紅 38	淡水	616	0.16%	7.94
818	淡水	264	0.00%	8.00
837	淡水	264	3.79%	6.48

表 5.2-7 發車準點性(C1)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率 (C1)	C1 得分
紅 38(區間)	淡水	320	9.69%	4.13
紅 39	淡水	288	1.39%	7.44
紅 28	淡水	272	3.31%	6.68
928	淡水	32	50.00%	0.00
紅 18	淡水	456	70.18%	0.00
紅 51	淡水	144	33.33%	0.00
801	指南	960	0.00%	8.00
803	指南	400	21.50%	0.00
紅 26	指南	712	0.42%	7.83
橘 1	指南	448	0.67%	7.73
836	指南	32	0.00%	8.00
838	指南	192	2.08%	7.17
918(指南客運)	指南	880	3.98%	6.41
橘 9	指南	128	1.56%	7.38
紅 27	指南	800	2.50%	7.00
813(指南客運)	指南	800	6.13%	5.55
847	指南	544	0.00%	8.00
橘 10	指南	192	0.52%	7.79
839	大南	328	0.00%	8.00
綠 9	大南	600	0.67%	7.73
819	欣欣	320	0.00%	8.00
橘 17	大都會	352	1.14%	7.55
橘 18	大都會	896	0.22%	7.91
平均		-	3.85%	7.00
變異係數		-	3.14	0.28

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(1/4)

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
8	臺北	0	0	12	576	0.00%	0.00%	6.00
51	臺北	0	0	12	16	0.00%	0.00%	6.00
57	臺北	0	0	12	1088	0.00%	0.00%	6.00
88(臺北客運)	臺北	0	0	12	176	0.00%	0.00%	6.00
99(臺北客運)	臺北	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
908	臺北	0	0	12	1440	0.00%	0.00%	6.00
橘 2	臺北	0	0	12	1696	0.00%	0.00%	6.00
橘 3	臺北	0	0	12	560	0.00%	0.00%	6.00
橘 5	臺北	0	0	12	1280	0.00%	0.00%	6.00
藍 17	臺北	0	0	12	480	0.00%	0.00%	6.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0	0	12	352	0.00%	0.00%	6.00
藍 31	臺北	0	0	12	496	0.00%	0.00%	6.00
藍 32	臺北	1	0	12	448	8.33%	0.00%	4.75
藍 35	臺北	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
812	臺北	0	0	12	272	0.00%	0.00%	6.00
910	臺北	0	0	12	1280	0.00%	0.00%	6.00
805(臺北客運)	臺北	0	0	12	512	0.00%	0.00%	6.00
806(臺北客運)	臺北	0	0	12	560	0.00%	0.00%	6.00
833	臺北	0	0	12	416	0.00%	0.00%	6.00
藍 40	臺北	0	0	12	96	0.00%	0.00%	6.00
藍 43	臺北	0	0	12	224	0.00%	0.00%	6.00
藍 44	臺北	0	0	12	544	0.00%	0.00%	6.00
藍 45	臺北	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00
藍 46	臺北	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00
916(臺北客運)	臺北	0	0	12	1440	0.00%	0.00%	6.00
917	臺北	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
藍 33	臺北	0	0	12	192	0.00%	0.00%	6.00
840	臺北	0	0	12	480	0.00%	0.00%	6.00
841	臺北	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
843	臺北	0	0	12	432	0.00%	0.00%	6.00
845(臺北客運)	臺北	0	0	12	96	0.00%	0.00%	6.00
920	臺北	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
807	臺北	0	0	12	96	0.00%	0.00%	6.00
848	臺北	0	0	12	176	0.00%	0.00%	6.00
921	臺北	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
922	臺北	0	0	12	1152	0.00%	0.00%	6.00
925	臺北	0	0	12	768	0.00%	0.00%	6.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
926	臺北	0	0	12	400	0.00%	0.00%	6.00
264	臺北	0	0	12	1216	0.00%	0.00%	6.00
275	臺北	0	0	12	1152	0.00%	0.00%	6.00
275(副)	臺北	0	0	12	480	0.00%	0.00%	6.00
850	臺北	0	0	12	320	0.00%	0.00%	6.00
851	臺北	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00
852	臺北	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
926(副)	臺北	0	0	12	80	0.00%	0.00%	6.00
931	臺北	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00
綠 3	新店	0	0	12	608	0.00%	0.00%	6.00
綠 5	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
綠 6	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
綠 7	新店	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00
綠 8	新店	0	0	12	832	0.00%	0.00%	6.00
綠 10	新店	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00
綠 13	新店	0	0	12	1520	0.00%	0.00%	6.00
綠 15	新店	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00
綠 12	新店	0	0	12	192	0.00%	0.00%	6.00
923	新店	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
930	新店	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
849	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
811	三重	0	0	12	864	0.00%	0.00%	6.00
紅 23	三重	0	0	12	864	0.00%	0.00%	6.00
805(三重客運)	三重	0	0	12	512	0.00%	0.00%	6.00
806(三重客運)	三重	0	0	12	560	0.00%	0.00%	6.00
835	三重	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
藍 37	三重	0	0	12	1072	0.00%	0.00%	6.00
藍 38	三重	0	0	12	1792	0.00%	0.00%	6.00
810	三重	0	0	12	960	0.00%	0.00%	6.00
929	三重	0	0	12	1056	0.00%	0.00%	6.00
橘 19	三重	0	0	12	960	0.00%	0.00%	6.00
橘 20	三重	0	0	12	240	0.00%	0.00%	6.00
藍 1	三重	0	0	12	752	0.00%	0.00%	6.00
88(首都客運)	首都	0	0	12	176	0.00%	0.00%	6.00
99(首都客運)	首都	0	0	12	1040	0.00%	0.00%	6.00
802(區間)	首都	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
802	首都	0	0	12	720	0.00%	0.00%	6.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
藍 18(首都客運)	首都	0	0	12	304	0.00%	0.00%	6.00
916(首都客運)	首都	0	0	12	1104	0.00%	0.00%	6.00
842	首都	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
845(首都客運)	首都	0	0	12	224	0.00%	0.00%	6.00
927	首都	0	0	12	1056	0.00%	0.00%	6.00
橘 12	首都	0	0	12	80	0.00%	0.00%	6.00
橘 13	首都	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00
808	基隆	0	0	12	304	0.00%	0.00%	6.00
825	基隆	0	0	12	336	0.00%	0.00%	6.00
826	基隆	0	0	12	320	0.00%	0.00%	6.00
827	基隆	0	0	12	144	0.00%	0.00%	6.00
828	基隆	0	0	12	48	0.00%	0.00%	6.00
829	基隆	0	0	12	16	0.00%	0.00%	6.00
藍 41	基隆	1	0	12	1040	8.33%	0.00%	4.75
846	基隆	0	0	12	32	0.00%	0.00%	6.00
856	基隆	0	0	12	128	0.00%	0.00%	6.00
藍 15	中興	0	0	12	2400	0.00%	0.00%	6.00
816	中興	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
815	中興	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00
918(中興巴士)	中興	0	0	12	1760	0.00%	0.00%	6.00
橘 16	中興	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00
藍 22	新北	0	0	12	1360	0.00%	0.00%	6.00
817	新北	0	0	12	1120	0.00%	0.00%	6.00
919	新北	0	0	12	1248	0.00%	0.00%	6.00
藍 23	光華	0	0	12	1952	0.00%	0.00%	6.00
藍 21	光華	0	0	12	880	0.00%	0.00%	6.00
813(光華客運)	光華	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
紅 13	淡水	0	0	12	432	0.00%	0.00%	6.00
紅 22	淡水	0	0	12	1696	0.00%	0.00%	6.00
紅 36	淡水	0	0	12	1424	0.00%	0.00%	6.00
紅 37	淡水	0	0	12	720	0.00%	0.00%	6.00
紅 38	淡水	0	0	12	1232	0.00%	0.00%	6.00
818	淡水	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
837	淡水	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
紅 38(區間)	淡水	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00
紅 39	淡水	1	0	12	576	8.33%	0.00%	4.75
紅 28	淡水	0	0	12	544	0.00%	0.00%	6.00

表 5.2-8 路線或停車遵循(C2)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
928	淡水	0	0	12	64	0.00%	0.00%	6.00
紅 18	淡水	0	0	12	912	0.00%	0.00%	6.00
紅 51	淡水	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00
801	指南	0	0	12	1920	0.00%	0.00%	6.00
803	指南	0	0	12	800	0.00%	0.00%	6.00
紅 26	指南	0	0	12	1424	0.00%	0.00%	6.00
橘 1	指南	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00
836	指南	0	0	12	64	0.00%	0.00%	6.00
838	指南	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
918(指南客運)	指南	0	0	12	1760	0.00%	0.00%	6.00
橘 9	指南	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
紅 27	指南	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
813(指南客運)	指南	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
847	指南	0	0	12	1088	0.00%	0.00%	6.00
橘 10	指南	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
839	大南	0	0	12	656	0.00%	0.00%	6.00
綠 9	大南	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
819	欣欣	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00
橘 17	大都會	0	0	12	704	0.00%	0.00%	6.00
橘 18	大都會	0	0	12	1792	0.00%	0.00%	6.00
平均		0.02	0.00	12	753	0.19%	0.00%	5.97
變異係數		6.56	0.00	0.00	0.70	6.56	0.00	0.03

註 1:本項評鑑指標之滿分為 6 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之服務態度及服裝儀容是否有符合乘客之要求，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。相關之調查結果整理如表 5.2-9 所示。

由表中可以看出，本評鑑指標有 129 條路線得到滿分，該評鑑指標整體表現良好，所有路線平均得分為 7.00 分。未獲滿分之營運路線分別為基隆客運之藍 41、臺北客運之橘 2 等 2 條營運路線，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車廂之整潔是否有符合乘客之要求，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。相關之調查結果整理如表 5.2-10 所示。

由表 5.2-10 中，可以發現本評鑑指標之整體平均得分為 4.89(滿分為 5 分)，有 54 條營運路線得到滿分，有 33 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。相關之調查結果整理如表 5.2-11 所示。

本評鑑指標之平均得分為 2.94(滿分 3 分)，有 82 條路線達到滿分，該評鑑指標整體表現良好。共有 35 條營運路線低於平均值，需再加強。

(十一)駕駛員身心狀況指標(I1)

本評鑑指標主要衡量新北市公車之駕駛員服務時的身心狀況，評估的項目包括「出勤前之酒精測試紀錄」及「駕駛員之精神狀況」，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 5.2-12 所示。

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(1/4)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3 得點	C3 得分
8	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
51	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
57	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
88(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
99(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
908	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 2	臺北	3.92	2.00	5.92	6.90
橘 3	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 5	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 17	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 18(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 31	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 32	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 35	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
812	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
910	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
805(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
806(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
833	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 40	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 43	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 44	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 45	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 46	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
916(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
917	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 33	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
840	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
841	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
843	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
845(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
920	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
807	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
848	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
921	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
922	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
925	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
926	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
264	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3 得點	C3 得分
275	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
275(副)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
850	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
851	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
852	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
926(副)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
931	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 3	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 5	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 6	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 7	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 8	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 10	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 13	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 15	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 12	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
923	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
930	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
849	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
811	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 23	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
805(三重客運)	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
806(三重客運)	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
835	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 37	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 38	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
810	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
929	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 19	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 20	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 1	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
88(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
99(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
802(區間)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
802	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 18(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
916(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
842	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
845(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3 得點	C3 得分
927	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 12	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 13	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
808	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
825	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
826	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
827	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
828	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
829	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 41	基隆	3.83	2.00	5.83	6.81
846	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
856	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 15	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
816	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
815	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
918(中興巴士)	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 16	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 22	新北	4.00	2.00	6.00	7.00
817	新北	4.00	2.00	6.00	7.00
919	新北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 23	光華	4.00	2.00	6.00	7.00
藍 21	光華	4.00	2.00	6.00	7.00
813(光華客運)	光華	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 13	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 22	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 36	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 37	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 38	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
818	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
837	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 38(區間)	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 39	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 28	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
928	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 18	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 51	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
801	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
803	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 26	指南	4.00	2.00	6.00	7.00

表 5.2-9 駕駛員服務態度與儀容(C3)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3 得點	C3 得分
橘 1	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
836	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
838	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
918(指南客運)	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 9	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
紅 27	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
813(指南客運)	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
847	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 10	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
839	大南	4.00	2.00	6.00	7.00
綠 9	大南	4.00	2.00	6.00	7.00
819	欣欣	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 17	大都會	4.00	2.00	6.00	7.00
橘 18	大都會	4.00	2.00	6.00	7.00
平均		4.00	2.00	6.00	7.00
變異係數		0.00	0.00	0.00	0.00

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 7 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(1/4)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4 得點	C4 得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
57	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘 3	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
藍 17	臺北	1.75	1.92	1.33	2.00	7.00	4.38
藍 18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
藍 31	臺北	1.83	2.00	1.42	2.00	7.25	4.53
藍 32	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
藍 35	臺北	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
812	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
910	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
833	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
藍 44	臺北	2.00	2.00	1.42	2.00	7.42	4.64
藍 45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 46	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
917	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
藍 33	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
840	臺北	1.50	2.00	1.25	2.00	6.75	4.22
841	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
843	臺北	2.00	2.00	1.58	2.00	7.58	4.74
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.42	2.00	7.42	4.64
920	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	7.67	4.79
807	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
848	臺北	1.83	2.00	1.50	2.00	7.33	4.58
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
925	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
926	臺北	1.92	2.00	1.67	2.00	7.58	4.74
264	臺北	1.92	2.00	1.75	2.00	7.67	4.79

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4 得點	C4 得分
275	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
275(副)	臺北	1.75	2.00	2.00	2.00	7.75	4.84
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
851	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
852	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
931	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 3	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 5	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 7	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 10	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠 13	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠 15	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠 12	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
923	新店	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
930	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
849	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
811	三重	1.92	2.00	1.83	2.00	7.75	4.84
紅 23	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
805(三重客運)	三重	1.92	2.00	1.75	2.00	7.67	4.79
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
835	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 37	三重	1.92	2.00	1.33	2.00	7.25	4.53
藍 38	三重	1.83	1.92	1.25	2.00	7.00	4.38
810	三重	1.92	2.00	1.50	2.00	7.42	4.64
929	三重	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
橘 19	三重	1.92	2.00	1.67	2.00	7.58	4.74
橘 20	三重	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
藍 1	三重	1.67	2.00	1.83	2.00	7.50	4.69
88(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.75	2.00	7.75	4.84
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
802	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
842	首都	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4 得點	C4 得分
927	首都	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
橘 12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘 13	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
808	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
825	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
826	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
827	基隆	1.67	2.00	1.67	2.00	7.33	4.58
828	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍 41	基隆	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
846	基隆	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
856	基隆	1.75	2.00	1.67	2.00	7.42	4.64
藍 15	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
816	中興	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
815	中興	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.75	2.00	7.75	4.84
橘 16	中興	1.83	2.00	1.92	2.00	7.75	4.84
藍 22	新北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
817	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
919	新北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
藍 23	光華	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
藍 21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
紅 13	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅 22	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅 36	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
紅 37	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
紅 38	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
818	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	1.92	2.00	1.92	1.92	7.75	4.84
紅 39	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
紅 28	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
928	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	7.83	4.90
紅 18	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅 51	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
801	指南	1.75	2.00	2.00	2.00	7.75	4.84
803	指南	1.83	2.00	2.00	2.00	7.83	4.90
紅 26	指南	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95

表 5.2-10 車容與整潔(C4)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4 得點	C4 得分
橘 1	指南	1.75	2.00	1.83	2.00	7.58	4.74
836	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
838	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
918(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
橘 9	指南	1.83	1.92	1.58	2.00	7.33	4.58
紅 27	指南	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
813(指南客運)	指南	1.67	1.92	2.00	1.67	7.25	4.53
847	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘 10	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
839	大南	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
819	欣欣	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
橘 17	大都會	1.83	2.00	1.58	2.00	7.42	4.64
橘 18	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
平均		1.95	2.00	1.88	2.00	7.82	4.89
變異係數		0.05	0.01	0.09	0.02	0.03	0.03

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 5 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(1/4)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5 得點	C5 得分
8	臺北	2.00	2.00	1.67	5.67	2.83
51	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
57	臺北	1.92	2.00	1.83	5.75	2.88
88(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
99(臺北客運)	臺北	1.92	2.00	1.83	5.75	2.88
908	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 2	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 3	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 5	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍 17	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍 18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 31	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 32	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 35	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
812	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
910	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
805(臺北客運)	臺北	1.92	2.00	1.92	5.83	2.92
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
833	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 40	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 43	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 44	臺北	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
藍 45	臺北	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
藍 46	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
917	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 33	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
840	臺北	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
841	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
843	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	0.83	4.83	2.42
920	臺北	1.67	2.00	1.50	5.17	2.58
807	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
848	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
921	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
926	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
264	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5 得點	C5 得分
275	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
850	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
851	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
852	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
931	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 3	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 5	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 6	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 7	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 8	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 10	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 13	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 15	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠 12	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
923	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
930	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
849	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
811	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
紅 23	三重	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
805(三重客運)	三重	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
806(三重客運)	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
835	三重	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
藍 37	三重	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍 38	三重	1.75	1.83	1.58	5.17	2.58
810	三重	1.67	2.00	2.00	5.67	2.83
929	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
橘 19	三重	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 20	三重	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 1	三重	2.00	2.00	1.58	5.58	2.79
88(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
802	首都	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88
藍 18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
842	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5 得點	C5 得分
927	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 12	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 13	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
808	基隆	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88
825	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
826	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
827	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
828	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 41	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
846	基隆	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
856	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
藍 15	中興	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
816	中興	1.92	2.00	1.33	5.25	2.63
815	中興	1.92	2.00	1.33	5.25	2.63
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
橘 16	中興	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 22	新北	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
817	新北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
919	新北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 23	光華	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍 21	光華	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 13	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
紅 22	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 36	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 37	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 38	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
818	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 38(區間)	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅 39	淡水	2.00	1.92	2.00	5.92	2.96
紅 28	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
928	淡水	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
紅 18	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
紅 51	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
801	指南	2.00	2.00	1.33	5.33	2.67
803	指南	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
紅 26	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

表 5.2-11 溫度與噪音(C5)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5 得點	C5 得分
橘 1	指南	2.00	2.00	1.42	5.42	2.71
836	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
838	指南	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
918(指南客運)	指南	1.67	2.00	1.17	4.83	2.42
橘 9	指南	2.00	2.00	1.00	5.00	2.50
紅 27	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
847	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 10	指南	2.00	2.00	0.67	4.67	2.33
839	大南	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
綠 9	大南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
819	欣欣	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88
橘 17	大都會	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘 18	大都會	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
平均		1.97	2.00	1.90	5.87	2.94
變異係數		0.03	0.01	0.12	0.04	0.04

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 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(1/4)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
8	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
51	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
57	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
88(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
99(臺北客運)	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
908	臺北	4	8.00	6.00	3.50	5.25
橘 2	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
橘 3	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
橘 5	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
藍 17	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
藍 18(臺北客運)	臺北	2	4.00	4.00	4.00	6.00
藍 31	臺北	4	8.00	7.00	3.75	5.63
藍 32	臺北	2	4.00	4.00	4.00	6.00
藍 35	臺北	1	2.00	1.00	3.00	4.50
812	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
910	臺北	4	8.00	5.00	3.25	4.88
805(臺北客運)	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
833	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 40	臺北	1	2.00	1.00	3.00	4.50
藍 43	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 44	臺北	2	4.00	3.00	3.50	5.25
藍 45	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 46	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	4	8.00	6.00	3.50	5.25
917	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
藍 33	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
840	臺北	2	4.00	3.00	3.50	5.25
841	臺北	1	2.00	1.00	3.00	4.50
843	臺北	2	4.00	4.00	4.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
920	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
807	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
848	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
921	臺北	4	8.00	7.00	3.75	5.63
922	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00

表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
925	臺北	4	8.00	7.00	3.75	5.63
926	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
264	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
275	臺北	4	8.00	8.00	4.00	6.00
275(副)	臺北	4	8.00	7.00	3.75	5.63
850	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
851	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
852	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
926(副)	臺北	1	2.00	2.00	4.00	6.00
931	臺北	2	4.00	4.00	4.00	6.00
綠 3	新店	4	8.00	0.00	2.00	3.00
綠 5	新店	4	8.00	3.00	2.75	4.13
綠 6	新店	4	8.00	1.00	2.25	3.38
綠 7	新店	4	8.00	2.00	2.50	3.75
綠 8	新店	4	8.00	2.00	2.50	3.75
綠 10	新店	2	4.00	1.00	2.50	3.75
綠 13	新店	4	8.00	4.00	3.00	4.50
綠 15	新店	4	8.00	0.00	2.00	3.00
綠 12	新店	2	4.00	4.00	4.00	6.00
923	新店	4	8.00	6.00	3.50	5.25
930	新店	4	8.00	4.00	3.00	4.50
849	新店	4	8.00	3.00	2.75	4.13
811	三重	4	8.00	5.00	3.25	4.88
紅 23	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
805(三重客運)	三重	4	8.00	3.00	2.75	4.13
806(三重客運)	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
835	三重	4	8.00	3.00	2.75	4.13
藍 37	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
藍 38	三重	4	8.00	6.00	3.50	5.25
810	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
929	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
橘 19	三重	4	8.00	4.00	3.00	4.50
橘 20	三重	2	4.00	2.00	3.00	4.50
藍 1	三重	4	8.00	5.00	3.25	4.88
88(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
99(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00

表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1 得點	I1 得分
802(區間)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
802	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
藍 18(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
916(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
842	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
845(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
927	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
橘 12	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
橘 13	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
808	基隆	1	2.00	0.00	2.00	3.00
825	基隆	2	4.00	4.00	4.00	6.00
826	基隆	4	8.00	7.00	3.75	5.63
827	基隆	1	2.00	2.00	4.00	6.00
828	基隆	1	2.00	0.00	2.00	3.00
829	基隆	1	2.00	1.00	3.00	4.50
藍 41	基隆	4	8.00	3.00	2.75	4.13
846	基隆	1	2.00	1.00	3.00	4.50
856	基隆	2	4.00	4.00	4.00	6.00
藍 15	中興	4	8.00	1.00	2.25	3.38
816	中興	4	8.00	1.00	2.25	3.38
815	中興	4	8.00	1.00	2.25	3.38
918(中興巴士)	中興	4	8.00	0.00	2.00	3.00
橘 16	中興	4	8.00	0.00	2.00	3.00
藍 22	新北	4	8.00	2.00	2.50	3.75
817	新北	4	8.00	0.00	2.00	3.00
919	新北	4	8.00	1.00	2.25	3.38
藍 23	光華	4	8.00	3.00	2.75	4.13
藍 21	光華	4	8.00	1.00	2.25	3.38
813(光華客運)	光華	4	8.00	4.00	3.00	4.50
紅 13	淡水	1	2.00	1.00	3.00	4.50
紅 22	淡水	4	8.00	4.00	3.00	4.50
紅 36	淡水	4	8.00	3.00	2.75	4.13
紅 37	淡水	4	8.00	1.00	2.25	3.38
紅 38	淡水	4	8.00	2.00	2.50	3.75
818	淡水	2	4.00	2.00	3.00	4.50
837	淡水	1	2.00	1.00	3.00	4.50

表 5.2-12 駕駛員身心狀況評鑑指標(I1)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
紅 38(區間)	淡水	4	8.00	2.00	2.50	3.75
紅 39	淡水	1	2.00	0.00	2.00	3.00
紅 28	淡水	4	8.00	1.00	2.25	3.38
928	淡水	2	4.00	1.00	2.50	3.75
紅 18	淡水	4	8.00	2.00	2.50	3.75
紅 51	淡水	1	2.00	0.00	2.00	3.00
801	指南	4	8.00	2.00	2.50	3.75
803	指南	4	8.00	1.00	2.25	3.38
紅 26	指南	4	8.00	2.00	2.50	3.75
橘 1	指南	4	8.00	4.00	3.00	4.50
836	指南	1	2.00	0.00	2.00	3.00
838	指南	2	4.00	1.00	2.50	3.75
918(指南客運)	指南	4	8.00	3.00	2.75	4.13
橘 9	指南	2	4.00	2.00	3.00	4.50
紅 27	指南	4	8.00	4.00	3.00	4.50
813(指南客運)	指南	4	8.00	3.00	2.75	4.13
847	指南	4	8.00	2.00	2.50	3.75
橘 10	指南	3	6.00	1.00	2.33	3.50
839	大南	4	8.00	3.00	2.75	4.13
綠 9	大南	4	8.00	2.00	2.50	3.75
819	欣欣	4	8.00	2.00	2.50	3.75
橘 17	大都會	4	8.00	8.00	4.00	6.00
橘 18	大都會	4	8.00	3.00	2.75	4.13
平均		-	6.11	3.56	3.23	4.85
變異係數		-	0.42	0.73	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 6 分

資料來源:本研究調查整理

本評鑑指標之平均得分為 4.85(滿分 6 分)，有 50 條營運路線達到滿分，有 34 條線得分在 4 分以下。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 24.80%；48~60 小時之比率為 39.98%；60 小時以上之比率為 29.06%，其中以新北客運最需加強，其 60 小時以上之比率達 75.00%為最高。各公司之駕駛員一週累積工時分布情形如表 5.2-13 所示。

表 5.2-13 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	86.96%	13.04%	0.00%
新店	13.64%	40.91%	45.45%
三重	8.70%	80.43%	10.87%
首都	100.00%	0.00%	0.00%
基隆	46.67%	26.67%	26.67%
中興	5.00%	15.00%	0.00%
新北	0.00%	25.00%	75.00%
光華	8.33%	50.00%	41.67%
淡水	3.13%	56.25%	40.63%
指南	0.00%	62.50%	37.50%
大南	0.00%	62.50%	37.50%
欣欣	0.00%	50.00%	50.00%
大都會	50.00%	37.50%	12.50%
平均	24.80%	39.98%	29.06%

(十二)駕駛員行車行為(I2)

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，及其駕駛行為是否平穩。包括「行車時有無使用通訊設備」、「行車時與乘客聊天(不含詢問)」、「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」、「行車時聽音樂或廣播」、「急煞車」、「猛起步」、「車速過快」、「闖紅燈」、「任意超車」、「抽煙」及「嚼檳榔」、「吃東西或買東西」等共 13 項評估項目，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。各路線各評估項目之得點情形整理如表 5.2-14 所示。

表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(1/4)

營運路線	客運公司	I2 得點	I2 得分
8	臺北	10.00	5.00
51	臺北	10.00	5.00
57	臺北	9.50	4.75
88(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
908	臺北	9.83	4.92
橘 2	臺北	10.00	5.00
橘 3	臺北	10.00	5.00
橘 5	臺北	10.00	5.00
藍 17	臺北	9.75	4.88
藍 18(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
藍 31	臺北	10.00	5.00
藍 32	臺北	10.00	5.00
藍 35	臺北	10.00	5.00
812	臺北	10.00	5.00
910	臺北	10.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	9.75	4.88
833	臺北	10.00	5.00
藍 40	臺北	10.00	5.00
藍 43	臺北	10.00	5.00
藍 44	臺北	10.00	5.00
藍 45	臺北	10.00	5.00
藍 46	臺北	10.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
917	臺北	10.00	5.00
藍 33	臺北	10.00	5.00
840	臺北	10.00	5.00
841	臺北	10.00	5.00
843	臺北	10.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
920	臺北	10.00	5.00
807	臺北	10.00	5.00
848	臺北	10.00	5.00
921	臺北	10.00	5.00
922	臺北	10.00	5.00
925	臺北	10.00	5.00
926	臺北	10.00	5.00
264	臺北	10.00	5.00

表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	I2 得點	I2 得分
275	臺北	9.83	4.92
275(副)	臺北	9.83	4.92
850	臺北	10.00	5.00
851	臺北	10.00	5.00
852	臺北	9.83	4.92
926(副)	臺北	10.00	5.00
931	臺北	9.33	4.67
綠 3	新店	10.00	5.00
綠 5	新店	10.00	5.00
綠 6	新店	10.00	5.00
綠 7	新店	10.00	5.00
綠 8	新店	10.00	5.00
綠 10	新店	9.83	4.92
綠 13	新店	9.83	4.92
綠 15	新店	10.00	5.00
綠 12	新店	10.00	5.00
923	新店	10.00	5.00
930	新店	10.00	5.00
849	新店	10.00	5.00
811	三重	9.83	4.92
紅 23	三重	9.25	4.63
805(三重客運)	三重	10.00	5.00
806(三重客運)	三重	9.75	4.88
835	三重	10.00	5.00
藍 37	三重	9.75	4.88
藍 38	三重	9.75	4.88
810	三重	10.00	5.00
929	三重	9.83	4.92
橘 19	三重	9.67	4.83
橘 20	三重	10.00	5.00
藍 1	三重	10.00	5.00
88(首都客運)	首都	10.00	5.00
99(首都客運)	首都	10.00	5.00
802(區間)	首都	10.00	5.00
802	首都	9.50	4.75
藍 18(首都客運)	首都	9.83	4.92
916(首都客運)	首都	10.00	5.00
842	首都	10.00	5.00
845(首都客運)	首都	10.00	5.00

表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	I2 得點	I2 得分
927	首都	10.00	5.00
橘 12	首都	10.00	5.00
橘 13	首都	9.83	4.92
808	基隆	9.83	4.92
825	基隆	10.00	5.00
826	基隆	10.00	5.00
827	基隆	9.67	4.83
828	基隆	10.00	5.00
829	基隆	10.00	5.00
藍 41	基隆	9.75	4.88
846	基隆	9.92	4.96
856	基隆	10.00	5.00
藍 15	中興	10.00	5.00
816	中興	10.00	5.00
815	中興	10.00	5.00
918(中興巴士)	中興	10.00	5.00
橘 16	中興	10.00	5.00
藍 22	新北	10.00	5.00
817	新北	9.83	4.92
919	新北	10.00	5.00
藍 23	光華	10.00	5.00
藍 21	光華	10.00	5.00
813(光華客運)	光華	10.00	5.00
紅 13	淡水	10.00	5.00
紅 22	淡水	10.00	5.00
紅 36	淡水	9.50	4.75
紅 37	淡水	9.58	4.79
紅 38	淡水	9.25	4.63
818	淡水	9.75	4.88
837	淡水	10.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	10.00	5.00
紅 39	淡水	10.00	5.00
紅 28	淡水	10.00	5.00
928	淡水	9.83	4.92
紅 18	淡水	9.75	4.88
紅 51	淡水	9.33	4.67
801	指南	10.00	5.00
803	指南	9.83	4.92
紅 26	指南	10.00	5.00

表 5.2-14 駕駛員行車行為(I2)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	I2 得點	I2 得分
橘 1	指南	10.00	5.00
836	指南	10.00	5.00
838	指南	10.00	5.00
918(指南客運)	指南	10.00	5.00
橘 9	指南	9.83	4.92
紅 27	指南	9.75	4.88
813(指南客運)	指南	9.58	4.79
847	指南	9.92	4.96
橘 10	指南	9.83	4.92
839	大南	9.83	4.92
綠 9	大南	10.00	5.00
819	欣欣	10.00	5.00
橘 17	大都會	10.00	5.00
橘 18	大都會	9.67	4.83
平均得點		9.91	4.96
變異係數		0.02	0.02

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

本評鑑指標各路線之平均得分為 4.96 分(滿分為 5 分)。得分為滿分之營運路線有 91 條，共有 38 條營運路線低於平均值，需再加強。

(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及事故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、臺北市政府警察局交通大隊及新北市政府警察局交通隊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(1/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通違規件數	行車肇事件數				交通違規及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
8	臺北	0.96	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
51	臺北	0.04	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
57	臺北	5.22	0	6.0	3.0	0.0	0.0	3.45	3.93
88(臺北客運)	臺北	0.88	0	2.0	1.0	0.0	0.0	6.85	1.89
99(臺北客運)	臺北	5.54	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.09	5.95
908	臺北	6.27	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.40	5.76
橘 2	臺北	2.18	0	2.0	1.0	0.0	0.0	2.75	4.35
橘 3	臺北	1.08	0	2.0	1.0	0.0	0.0	5.54	2.68
橘 5	臺北	2.61	6	1.0	1.0	0.0	0.0	3.07	4.16
藍 17	臺北	1.46	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0.94	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 31	臺北	0.71	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 32	臺北	0.66	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 35	臺北	0.56	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
812	臺北	4.44	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.11	5.93
910	臺北	6.64	1	2.0	1.0	0.0	0.0	0.98	5.41
805(臺北客運)	臺北	2.11	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
833	臺北	0.41	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 40	臺北	0.33	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 43	臺北	0.60	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 44	臺北	0.82	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 45	臺北	0.69	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 46	臺北	0.77	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	10.99	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.05	5.97
917	臺北	0.88	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 33	臺北	0.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
840	臺北	0.55	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(2/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通違規件數	行車肇事件數				交通違規及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
841	臺北	1.22	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
843	臺北	0.86	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
920	臺北	10.20	1	4.0	2.0	0.0	0.0	1.23	5.26
807	臺北	0.40	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
848	臺北	0.24	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
921	臺北	4.84	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.41	5.75
922	臺北	3.21	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
925	臺北	7.25	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.07	5.96
926	臺北	2.57	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.19	5.88
264	臺北	9.17	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.16	5.90
275	臺北	5.25	2	2.0	1.0	0.0	0.0	1.33	5.20
275(副)	臺北	3.50	1	4.0	1.0	0.0	0.0	2.43	4.54
850	臺北	0.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
851	臺北	0.02	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
852	臺北	0.02	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
926(副)	臺北	2.60	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
931	臺北	1.52	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 3	新店	1.93	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.26	5.84
綠 5	新店	1.71	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 6	新店	2.39	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.21	5.87
綠 7	新店	1.20	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 8	新店	2.47	0	2.0	1.0	0.0	0.0	2.43	4.54
綠 10	新店	0.99	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 13	新店	3.51	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 15	新店	1.94	1	2.0	1.0	0.0	0.0	3.36	3.99
綠 12	新店	1.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
923	新店	1.89	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
930	新店	5.46	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.27	5.84
849	新店	6.61	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
811	三重	1.64	0	9.0	3.0	0.0	0.0	12.82	0.00
紅 23	三重	2.06	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.24	5.85
805(三重客運)	三重	2.11	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
806(三重客運)	三重	1.61	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
835	三重	1.41	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 37	三重	2.90	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.17	5.90
藍 38	三重	4.68	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
810	三重	3.43	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(3/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通違規件數	行車肇事件數				交通違規及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
929	三重	4.34	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 19	三重	3.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 20	三重	1.95	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 1	三重	1.62	0	1.0	1.0	0.0	0.0	3.09	4.15
88(首都客運)	首都	0.37	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
99(首都客運)	首都	4.07	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
802(區間)	首都	5.60	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
802	首都	4.80	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 18(首都客運)	首都	0.81	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
916(首都客運)	首都	3.56	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.42	5.75
842	首都	1.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
845(首都客運)	首都	0.73	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.69	5.59
927	首都	4.12	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 12	首都	0.48	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 13	首都	1.86	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
808	基隆	0.50	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
825	基隆	0.77	2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.29	5.22
826	基隆	2.16	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.23	5.86
827	基隆	0.54	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
828	基隆	0.06	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
829	基隆	0.04	0	1.0	0.0	0.0	0.0	22.87	0.00
藍 41	基隆	1.08	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.46	5.72
846	基隆	0.32	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
856	基隆	0.76	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 15	中興	4.93	1	2.5	0.5	0.0	0.0	1.01	5.39
816	中興	3.07	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
815	中興	1.30	1	2.0	0.0	0.0	0.0	1.92	4.85
918(中興巴士)	中興	3.77	1	2.0	4.5	0.0	0.0	5.44	2.74
橘 16	中興	1.19	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
藍 22	新北	4.48	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.33	5.80
817	新北	4.00	2	4.0	2.0	0.0	0.0	3.25	4.05
919	新北	4.71	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.42	5.75
藍 23	光華	3.87	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.26	5.84
藍 21	光華	1.42	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
813(光華客運)	光華	2.65	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.19	5.89
紅 13	淡水	1.67	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 22	淡水	4.48	1	1.5	0.5	0.0	0.0	0.89	5.46
紅 36	淡水	2.81	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00

表 5.2-15 交通違規及行車肇事率(D1)評鑑結果(4/4)

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000 公里)	交通違規件數	行車肇事件數				交通違規及行車肇事率 (D1)	D1 得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
紅 37	淡水	1.44	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.35	5.79
紅 38	淡水	2.79	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
818	淡水	0.71	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
837	淡水	2.18	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 38(區間)	淡水	0.27	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 39	淡水	0.97	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 28	淡水	1.26	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
928	淡水	3.78	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 18	淡水	1.46	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
紅 51	淡水	0.64	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
801	指南	8.24	2	1.5	0.5	0.0	0.0	0.55	5.67
803	指南	3.08	2	1.0	1.0	0.0	0.0	1.95	4.83
紅 26	指南	2.74	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.18	5.89
橘 1	指南	1.61	0	1.0	1.0	0.0	0.0	3.11	4.14
836	指南	0.28	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
838	指南	1.05	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.48	5.71
918(指南客運)	指南	4.23	0	0.5	0.5	0.0	0.0	0.59	5.65
橘 9	指南	0.86	2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.17	5.30
紅 27	指南	1.44	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
813(指南客運)	指南	3.32	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
847	指南	3.85	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 10	指南	1.49	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
839	大南	1.46	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
綠 9	大南	2.03	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
819	欣欣	2.06	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 17	大都會	2.98	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
橘 18	大都會	3.18	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	6.00
平均		2.39	0.53	0.43	0.22	0.00	0.00	0.76	5.61
變異係數		0.88	2.00	2.85	2.94	0.00	0.00	3.29	0.18

註 1:本項評鑑指標之滿分為 6 分

註 2:營運里程 100 年 11 月～101 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 6 分，各路線平均得分為 5.61 分，其中有 82 條營運路線得到滿分，表現較差者為三重客運之 811 路線及基隆客運之 829 路線，本評鑑指標得分為 0 分。

(十四)重大違規次數(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，全部營運路線皆為滿分。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。

由表中可以知道，本評鑑指標滿分為 4 分，131 條路線中有 60 條路線得到滿分，各路線平均得分為 3.75 分，其中臺北客運之 57、新北客運之 817、光華客運之藍 23、指南客運之 801、紅 26、淡水客運之紅 36 等 6 條營運路線，得分在 3 分以下表現較差，需加強改進。

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(1/6)

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	擅自關駛區間車	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		
8	臺北	0.96	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	0.00	5.00
57	臺北	5.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	0.88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	5.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
908	臺北	6.27	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	0.00	5.00
橘 3	臺北	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 5	臺北	2.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 17	臺北	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 31	臺北	0.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 32	臺北	0.66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 35	臺北	0.56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
812	臺北	4.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
910	臺北	6.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	2.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
833	臺北	0.41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 40	臺北	0.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 43	臺北	0.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 44	臺北	0.82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 45	臺北	0.69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 46	臺北	0.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	10.99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(2/6)

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	擅自闢駛區間車	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		
917	臺北	0.88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 33	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
840	臺北	0.55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
841	臺北	1.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
843	臺北	0.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
920	臺北	10.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
807	臺北	0.40	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	0.00	5.00
921	臺北	4.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
922	臺北	3.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
925	臺北	7.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926	臺北	2.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
264	臺北	9.17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275	臺北	5.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275(副)	臺北	3.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
850	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
851	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
852	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926(副)	臺北	2.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
931	臺北	1.52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 3	新店	1.93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 5	新店	1.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 6	新店	2.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 7	新店	1.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(3/6)

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	擅自闢駛區間車	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		
綠 8	新店	2.47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 10	新店	0.99	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	0.00	5.00
綠 15	新店	1.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 12	新店	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
923	新店	1.89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
930	新店	5.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
849	新店	6.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
811	三重	1.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 23	三重	2.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
805(三重客運)	三重	2.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
806(三重客運)	三重	1.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
835	三重	1.41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 37	三重	2.90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 38	三重	4.68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
810	三重	3.43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
929	三重	4.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 19	三重	3.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 20	三重	1.95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 1	三重	1.62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
88(首都客運)	首都	0.37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
99(首都客運)	首都	4.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
802(區間)	首都	5.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
802	首都	4.80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 18(首都客運)	首都	0.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(4/6)

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	擅自關駛區間車	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		
916(首都客運)	首都	3.56	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	0.00	5.00
845(首都客運)	首都	0.73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
927	首都	4.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 12	首都	0.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 13	首都	1.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
808	基隆	0.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
825	基隆	0.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
826	基隆	2.16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
827	基隆	0.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
828	基隆	0.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
829	基隆	0.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 41	基隆	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
846	基隆	0.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
856	基隆	0.76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 15	中興	4.93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
816	中興	3.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
815	中興	1.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
918(中興巴士)	中興	3.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 16	中興	1.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 22	新北	4.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
817	新北	4.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
919	新北	4.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 23	光華	3.87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍 21	光華	1.42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(5/6)

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	擅自關駛區間車	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		
813(光華客運)	光華	2.65	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	0.00	5.00
紅 22	淡水	4.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 36	淡水	2.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 37	淡水	1.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 38	淡水	2.79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
818	淡水	0.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
837	淡水	2.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 39	淡水	0.97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 28	淡水	1.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
928	淡水	3.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 18	淡水	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 51	淡水	0.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
801	指南	8.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
803	指南	3.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 26	指南	2.74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 1	指南	1.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
836	指南	0.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
838	指南	1.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
918(指南客運)	指南	4.23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 9	指南	0.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅 27	指南	1.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
813(指南客運)	指南	3.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
847	指南	3.85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

表 5.2-16 重大違規次數(D2)評鑑結果(6/6)

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	擅自闢駛區間車	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		
橘 10	指南	1.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
839	大南	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠 9	大南	2.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
819	欣欣	2.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 17	大都會	2.98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘 18	大都會	3.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
平均		2.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
變異係數		0.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

註 1:本項評鑑指標之滿分為 5 分

註 2:營運里程為 100 年 11 月~101 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(1/4)

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	3	3	100.00%	3.60
51	臺北	0	0	-	4.00
57	臺北	12	12	100.00%	2.40
88(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
99(臺北客運)	臺北	1	1	100.00%	3.87
908	臺北	1	1	100.00%	3.87
橘 2	臺北	3	3	100.00%	3.60
橘 3	臺北	0	0	-	4.00
橘 5	臺北	5	5	100.00%	3.33
藍 17	臺北	0	0	-	4.00
藍 18(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
藍 31	臺北	0	0	-	4.00
藍 32	臺北	0	0	-	4.00
藍 35	臺北	2	2	100.00%	3.73
812	臺北	3	3	100.00%	3.60
910	臺北	7	7	100.00%	3.07
805(臺北客運)	臺北	5	5	100.00%	3.33
806(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
833	臺北	0	0	-	4.00
藍 40	臺北	0	0	-	4.00
藍 43	臺北	0	0	-	4.00
藍 44	臺北	0	0	-	4.00
藍 45	臺北	0	0	-	4.00
藍 46	臺北	0	0	-	4.00
916(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
917	臺北	0	0	-	4.00
藍 33	臺北	0	0	-	4.00
840	臺北	0	0	-	4.00
841	臺北	0	0	-	4.00
843	臺北	1	1	100.00%	3.87
845(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
920	臺北	4	4	100.00%	3.47
807	臺北	0	0	-	4.00
848	臺北	0	0	-	4.00
921	臺北	5	5	100.00%	3.33
922	臺北	1	1	100.00%	3.87
925	臺北	2	2	100.00%	3.73
926	臺北	0	0	-	4.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(2/4)

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
264	臺北	6	6	100.00%	3.20
275	臺北	4	4	100.00%	3.47
275(副)	臺北	6	6	100.00%	3.20
850	臺北	0	0	-	4.00
851	臺北	0	0	-	4.00
852	臺北	0	0	-	4.00
926(副)	臺北	0	0	-	4.00
931	臺北	0	0	-	4.00
綠 3	新店	0	0	-	4.00
綠 5	新店	0	0	-	4.00
綠 6	新店	3	3	100.00%	3.60
綠 7	新店	1	1	100.00%	3.87
綠 8	新店	0	0	-	4.00
綠 10	新店	0	0	-	4.00
綠 13	新店	3	3	100.00%	3.60
綠 15	新店	1	1	100.00%	3.87
綠 12	新店	0	0	-	4.00
923	新店	1	1	100.00%	3.87
930	新店	2	2	100.00%	3.73
849	新店	4	4	100.00%	3.47
811	三重	2	2	100.00%	3.73
紅 23	三重	7	7	100.00%	3.07
805(三重客運)	三重	0	0	-	4.00
806(三重客運)	三重	0	0	-	4.00
835	三重	0	0	-	4.00
藍 37	三重	2	2	100.00%	3.73
藍 38	三重	3	3	100.00%	3.60
810	三重	1	1	100.00%	3.87
929	三重	0	0	-	4.00
橘 19	三重	1	1	100.00%	3.87
橘 20	三重	0	0	-	4.00
藍 1	三重	0	0	-	4.00
88(首都客運)	首都	2	2	100.00%	3.73
99(首都客運)	首都	2	2	100.00%	3.73
802(區間)	首都	0	0	-	4.00
802	首都	4	4	100.00%	3.47
藍 18(首都客運)	首都	1	1	100.00%	3.87
916(首都客運)	首都	0	0	-	4.00

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(3/4)

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
842	首都	0	0	-	4.00
845(首都客運)	首都	0	0	-	4.00
927	首都	0	0	-	4.00
橘 12	首都	0	0	-	4.00
橘 13	首都	0	0	-	4.00
808	基隆	1	1	100.00%	3.87
825	基隆	1	1	100.00%	3.87
826	基隆	1	1	100.00%	3.87
827	基隆	1	1	100.00%	3.87
828	基隆	0	0	-	4.00
829	基隆	0	0	-	4.00
藍 41	基隆	2	2	100.00%	3.73
846	基隆	1	1	100.00%	3.87
856	基隆	1	1	100.00%	3.87
藍 15	中興	6	6	100.00%	3.20
816	中興	2	2	100.00%	3.73
815	中興	1	1	100.00%	3.87
918(中興巴士)	中興	0	0	-	4.00
橘 16	中興	0	0	-	4.00
藍 22	新北	6	6	100.00%	3.20
817	新北	8	8	100.00%	2.93
919	新北	5	5	100.00%	3.33
藍 23	光華	12	12	100.00%	2.40
藍 21	光華	0	0	-	4.00
813(光華客運)	光華	3	3	100.00%	3.60
紅 13	淡水	0	0	-	4.00
紅 22	淡水	1	1	100.00%	3.87
紅 36	淡水	8	8	100.00%	2.93
紅 37	淡水	4	4	100.00%	3.47
紅 38	淡水	5	5	100.00%	3.33
818	淡水	2	2	100.00%	3.73
837	淡水	2	2	100.00%	3.73
紅 38(區間)	淡水	0	0	-	4.00
紅 39	淡水	0	0	-	4.00
紅 28	淡水	0	0	-	4.00
928	淡水	0	0	-	4.00
紅 18	淡水	5	5	100.00%	3.33
紅 51	淡水	1	1	100.00%	3.87

表 5.2-17 民眾申訴處理(D3)評鑑結果(4/4)

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
801	指南	9	9	100.00%	2.80
803	指南	6	6	100.00%	3.20
紅 26	指南	15	15	100.00%	2.00
橘 1	指南	3	3	100.00%	3.60
836	指南	1	1	100.00%	3.87
838	指南	0	0	-	4.00
918(指南客運)	指南	1	1	100.00%	3.87
橘 9	指南	3	3	100.00%	3.60
紅 27	指南	5	5	100.00%	3.33
813(指南客運)	指南	3	3	100.00%	3.60
847	指南	2	2	100.00%	3.73
橘 10	指南	1	1	100.00%	3.87
839	大南	0	0	-	4.00
綠 9	大南	0	0	-	4.00
819	欣欣	1	1	100.00%	3.87
橘 17	大都會	0	0	-	4.00
橘 18	大都會	3	3	100.00%	3.60
平均		1.85	1.85	1.00	3.75
變異係數		1.48	1.48	0.00	0.10

註 1:本項評鑑指標之滿分為 4 分

資料來源:本研究調查整理

二、路線別評鑑指標總分計算

依據上述評鑑指標計算結果，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滿分為 77 分，以一百分為規模調整相對分數後，整理如表 5.2-18 所示。

由表 5.2-18 中顯示，得分在 90 分以上之營運路線有 116 條，得分在 80～90 分之營運路線有 15 條，無 70～80 分之營運路線，總平均得分為 94.90 分。

三、受補貼路線評鑑結果說明

此次受評之 131 條新北市公車路線中，有 47 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。

由表中可知，受補貼路線中共有 44 條路線達到優等(90 分以上)，平均總分為 95.41 分，其中以臺北客運之藍 18 路線表現最佳。

四、非受補貼（一般）路線評鑑結果說明

此次受評之 131 條新北市公車路線中，有 84 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。

由表中可知，非受補貼（一般）路線共 72 條路線達到優等(90 分以上)，非受補貼（一般）路線之平均總分為 94.61 分。

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(1/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
8	臺北	2.25	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.83	6.00	5.00	6.00	5.00	3.60	75.66	98.26
51	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
57	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	4.75	3.93	5.00	2.40	72.96	94.75
88(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	1.89	5.00	4.00	71.28	92.58
99(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.52	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	5.00	5.95	5.00	3.87	76.21	98.98
908	臺北	2.52	4.91	3.00	5.00	6.00	6.17	6.00	7.00	5.00	3.00	5.25	4.92	5.76	5.00	3.87	73.39	95.31
橘 2	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	6.90	5.00	3.00	6.00	5.00	4.35	5.00	3.60	74.76	97.09
橘 3	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.71	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	2.68	5.00	4.00	73.39	95.31
橘 5	臺北	3.00	4.91	3.00	5.00	6.00	7.88	6.00	7.00	4.95	2.92	6.00	5.00	4.16	5.00	3.33	74.14	96.28
藍 17	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.38	2.92	6.00	4.88	6.00	5.00	4.00	74.67	96.97
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.93
藍 31	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.53	3.00	5.63	5.00	6.00	5.00	4.00	76.16	98.90
藍 32	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	4.75	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.65	98.24
藍 35	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.69	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	3.73	74.92	97.30
812	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.71	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	5.93	5.00	3.60	76.24	99.01
910	臺北	2.25	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.88	5.00	5.41	5.00	3.07	73.60	95.59
805(臺北客運)	臺北	2.75	5.00	3.00	5.00	6.00	7.84	6.00	7.00	4.69	2.92	6.00	5.00	6.00	5.00	3.33	75.53	98.09
806(臺北客運)	臺北	2.75	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	4.88	6.00	5.00	4.00	76.57	99.45
833	臺北	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.93	99.91
藍 40	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05
藍 43	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.90	99.86
藍 44	臺北	2.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.96	5.25	5.00	6.00	5.00	4.00	74.84	97.20
藍 45	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.46	98.00
藍 46	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(2/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
916(臺北客運)	臺北	1.71	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.25	5.00	5.97	5.00	4.00	74.81	97.16
917	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.40	97.92
藍 33	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.90	99.86
840	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.22	2.92	5.25	5.00	6.00	5.00	4.00	75.39	97.90
841	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05
843	臺北	1.75	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.74	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	75.36	97.87
845(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.42	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	74.55	96.82
920	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	2.58	6.00	5.00	5.26	5.00	3.47	75.11	97.54
807	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.92	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.42	97.94
848	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.58	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.58	99.46
921	臺北	2.47	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	5.63	5.00	5.75	5.00	3.33	75.09	97.51
922	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.72	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	76.59	99.47
925	臺北	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.63	5.00	5.96	5.00	3.73	76.24	99.02
926	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.74	3.00	6.00	5.00	5.88	5.00	4.00	76.62	99.51
264	臺北	2.39	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	3.00	6.00	5.00	5.90	5.00	3.20	75.28	97.76
275	臺北	1.64	4.98	3.00	5.00	6.00	7.24	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	4.92	5.20	5.00	3.47	73.39	95.31
275(副)	臺北	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	7.83	6.00	7.00	4.84	3.00	5.63	4.92	4.54	5.00	3.20	73.95	96.04
850	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.75	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.75	99.68
851	臺北	3.00	4.95	3.00	5.00	6.00	7.44	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.35	99.15
852	臺北	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	4.00	76.85	99.80
926(副)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
931	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.67	6.00	5.00	4.00	76.67	99.57
綠 3	新店	3.00	4.84	3.00	4.44	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.84	5.00	4.00	73.13	94.97
綠 5	新店	3.00	4.70	3.00	5.00	6.00	7.68	6.00	7.00	5.00	3.00	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	74.51	96.76

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(3/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
綠 6	新店	3.00	4.88	3.00	5.00	6.00	6.73	6.00	7.00	5.00	3.00	3.38	5.00	5.87	5.00	3.60	72.46	94.11
綠 7	新店	1.50	4.72	3.00	5.00	6.00	7.50	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	72.23	93.81
綠 8	新店	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.62	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	5.00	4.54	5.00	4.00	72.63	94.33
綠 10	新店	3.00	4.61	3.00	5.00	6.00	6.72	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	4.92	6.00	5.00	4.00	72.89	94.66
綠 13	新店	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.05	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	4.92	6.00	5.00	3.60	73.69	95.70
綠 15	新店	1.50	4.68	3.00	5.00	6.00	7.49	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.99	5.00	3.87	69.52	90.28
綠 12	新店	0.00	4.72	3.00	5.00	6.00	4.67	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	70.28	91.28
923	新店	3.00	4.70	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.25	5.00	6.00	5.00	3.87	75.76	98.39
930	新店	3.00	4.68	3.00	5.00	6.00	6.60	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	5.00	5.84	5.00	3.73	73.24	95.12
849	新店	1.50	4.68	3.00	5.00	6.00	7.84	6.00	7.00	4.90	3.00	4.13	5.00	6.00	5.00	3.47	72.50	94.16
811	三重	0.25	4.83	3.00	5.00	6.00	7.63	6.00	7.00	4.84	2.96	4.88	4.92	0.00	5.00	3.73	66.03	85.76
紅 23	三重	1.50	4.78	3.00	4.58	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	4.50	4.63	5.85	5.00	3.07	71.87	93.33
805(三重客運)	三重	1.50	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	2.92	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	73.31	95.21
806(三重客運)	三重	1.29	4.98	3.00	4.72	6.00	7.57	6.00	7.00	4.90	2.96	4.50	4.88	6.00	5.00	4.00	72.79	94.53
835	三重	0.60	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.75	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	72.41	94.03
藍 37	三重	1.63	4.99	3.00	4.58	6.00	5.46	6.00	7.00	4.53	2.92	4.50	4.88	5.90	5.00	3.73	70.11	91.05
藍 38	三重	0.94	4.94	3.00	5.00	6.00	4.83	6.00	7.00	4.38	2.58	5.25	4.88	6.00	5.00	3.60	69.40	90.13
810	三重	3.00	4.97	3.00	4.79	6.00	7.67	6.00	7.00	4.64	2.83	4.50	5.00	6.00	5.00	3.87	74.26	96.44
929	三重	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.69	2.96	4.50	4.92	6.00	5.00	4.00	74.72	97.03
橘 19	三重	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.58	6.00	7.00	4.74	3.00	4.50	4.83	6.00	5.00	3.87	74.52	96.78
橘 20	三重	3.00	4.63	3.00	5.00	6.00	4.67	6.00	7.00	4.69	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	71.48	92.84
藍 1	三重	0.93	4.88	3.00	5.00	6.00	3.00	6.00	7.00	4.69	2.79	4.88	5.00	4.15	5.00	4.00	66.32	86.12
88(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	6.18	6.00	7.00	4.84	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.73	74.76	97.09
99(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.38	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.73	76.07	98.79

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(4/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
802(區間)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.95	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.94
802	首都	2.29	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	4.75	6.00	5.00	3.47	75.38	97.90
藍 18(首都客運)	首都	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	3.87	76.76	99.69
916(首都客運)	首都	2.85	4.98	3.00	5.00	6.00	6.70	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	5.75	5.00	4.00	75.27	97.75
842	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.93
845(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	5.59	5.00	4.00	76.48	99.33
927	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.85	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.74	99.67
橘 12	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
橘 13	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	4.00	76.83	99.78
808	基隆	2.50	3.99	3.00	5.00	6.00	3.79	6.00	7.00	5.00	2.88	3.00	4.92	6.00	5.00	3.87	67.94	88.23
825	基隆	0.00	3.99	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	6.00	5.00	5.22	5.00	3.87	72.04	93.56
826	基隆	1.16	4.14	3.00	4.79	6.00	7.50	6.00	7.00	5.00	3.00	5.63	5.00	5.86	5.00	3.87	72.94	94.73
827	基隆	2.50	3.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.58	3.00	6.00	4.83	6.00	5.00	3.87	74.76	97.10
828	基隆	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	73.65	95.65
829	基隆	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	0.00	5.00	4.00	69.15	89.81
藍 41	基隆	2.00	4.63	3.00	4.17	6.00	5.23	4.75	6.81	4.90	2.96	4.13	4.88	5.72	5.00	3.73	67.89	88.17
846	基隆	2.50	3.19	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.95	2.96	4.50	4.96	6.00	5.00	3.87	64.93	84.32
856	基隆	3.00	4.59	3.00	2.50	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.96	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	73.56	95.53
藍 15	中興	0.31	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.38	5.00	5.39	5.00	3.20	70.25	91.23
816	中興	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	1.13	6.00	7.00	4.90	2.63	3.38	5.00	6.00	5.00	3.73	66.69	86.61
815	中興	1.59	4.88	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.95	2.63	3.38	5.00	4.85	5.00	3.87	63.14	82.00
918(中興巴士)	中興	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	7.14	6.00	7.00	4.84	2.75	3.00	5.00	2.74	5.00	4.00	67.88	88.15
橘 16	中興	3.00	4.95	3.00	5.00	6.00	7.87	6.00	7.00	4.84	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	73.67	95.67
藍 22	新北	0.86	5.00	3.00	5.00	6.00	7.29	6.00	7.00	4.95	2.92	3.75	5.00	5.80	5.00	3.20	70.77	91.91

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(5/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
817	新北	0.00	4.94	3.00	5.00	6.00	2.64	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	4.92	4.05	5.00	2.93	62.48	81.15
919	新北	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	4.28	6.00	7.00	4.95	3.00	3.38	5.00	5.75	5.00	3.33	69.66	90.47
藍 23	光華	0.75	4.91	3.00	5.00	6.00	7.10	6.00	7.00	4.90	3.00	4.13	5.00	5.84	5.00	2.40	70.02	90.94
藍 21	光華	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	2.92	3.38	5.00	6.00	5.00	4.00	74.18	96.33
813(光華客運)	光華	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	5.45	6.00	7.00	4.95	3.00	4.50	5.00	5.89	5.00	3.60	72.38	94.01
紅 13	淡水	2.75	4.81	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.92	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	74.98	97.38
紅 22	淡水	2.22	4.91	3.00	5.00	6.00	4.89	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	5.46	5.00	3.87	70.85	92.01
紅 36	淡水	2.07	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	4.13	4.75	6.00	5.00	2.93	72.81	94.55
紅 37	淡水	1.27	4.98	3.00	5.00	6.00	6.56	6.00	7.00	4.95	3.00	3.38	4.79	5.79	5.00	3.47	70.17	91.13
紅 38	淡水	0.38	4.90	3.00	5.00	6.00	7.94	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	4.63	6.00	5.00	3.33	70.81	91.96
818	淡水	2.00	4.95	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	4.88	6.00	5.00	3.73	74.06	96.18
837	淡水	0.00	4.98	3.00	5.00	6.00	6.48	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	3.73	70.70	91.81
紅 38(區間)	淡水	0.38	4.93	3.00	5.00	6.00	4.13	6.00	7.00	4.84	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	4.00	68.02	88.34
紅 39	淡水	1.50	4.98	3.00	5.00	6.00	7.44	4.75	7.00	4.90	2.96	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	70.53	91.59
紅 28	淡水	3.00	4.97	3.00	5.00	6.00	6.68	6.00	7.00	5.00	2.92	3.38	5.00	6.00	5.00	4.00	72.93	94.72
928	淡水	3.00	4.58	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	2.75	3.75	4.92	6.00	5.00	4.00	65.90	85.58
紅 18	淡水	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	5.00	2.92	3.75	4.88	6.00	5.00	3.33	65.88	85.55
紅 51	淡水	2.00	4.93	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	3.00	3.00	4.67	6.00	5.00	3.87	64.36	83.58
801	指南	2.82	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.84	2.67	3.75	5.00	5.67	5.00	2.80	72.49	94.14
803	指南	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	2.92	3.38	4.92	4.83	5.00	3.20	64.14	83.29
紅 26	指南	3.00	4.68	3.00	4.79	6.00	7.83	6.00	7.00	4.95	3.00	3.75	5.00	5.89	5.00	2.00	71.89	93.36
橘 1	指南	0.00	4.90	3.00	5.00	6.00	7.73	6.00	7.00	4.74	2.71	4.50	5.00	4.14	5.00	3.60	69.31	90.01
836	指南	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	3.87	72.27	93.86
838	指南	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.17	6.00	7.00	5.00	2.96	3.75	5.00	5.71	5.00	4.00	73.31	95.21

表 5.2-18 路線別總分計算結果彙整(6/6)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
918(指南客運)	指南	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	6.41	6.00	7.00	4.90	2.42	4.13	5.00	5.65	5.00	3.87	70.86	92.02
橘 9	指南	0.00	4.84	3.00	5.00	6.00	7.38	6.00	7.00	4.58	2.50	4.50	4.92	5.30	5.00	3.60	69.61	90.40
紅 27	指南	0.55	4.84	3.00	5.00	6.00	7.00	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	4.88	6.00	5.00	3.33	70.99	92.19
813(指南客運)	指南	3.00	4.94	3.00	5.00	6.00	5.55	6.00	7.00	4.53	2.96	4.13	4.79	6.00	5.00	3.60	71.50	92.86
847	指南	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	4.96	6.00	5.00	3.73	74.43	96.66
橘 10	指南	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.79	6.00	7.00	5.00	2.33	3.50	4.92	6.00	5.00	3.87	73.13	94.97
839	大南	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	2.92	4.13	4.92	6.00	5.00	4.00	73.26	95.14
綠 9	大南	2.75	4.95	3.00	5.00	6.00	7.73	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	4.00	74.19	96.35
819	欣欣	0.50	4.98	3.00	4.44	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	2.88	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	71.31	92.61
橘 17	大都會	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.55	6.00	7.00	4.64	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.18	98.94
橘 18	大都會	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	2.96	4.13	4.83	6.00	5.00	3.60	74.42	96.64
平均分數		2.28	4.88	3.00	4.95	6.00	7.00	5.97	7.00	4.89	2.94	4.85	4.96	5.61	5.00	3.75	73.07	94.90
變異係數		0.42	0.05	0.00	0.05	0.00	0.28	0.03	0.00	0.03	0.04	0.22	0.02	0.18	0.00	0.10	0.05	0.05

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/77)計算而得

資料來源:本研究調查整理

表 5.2-19 受補貼路線總分計算結果彙整(1/2)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
8	臺北	2.25	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.83	6.00	5.00	6.00	5.00	3.60	75.66	98.26
88(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	1.89	5.00	4.00	71.28	92.58
橘 3	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.71	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	2.68	5.00	4.00	73.39	95.31
藍 17	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.38	2.92	6.00	4.88	6.00	5.00	4.00	74.67	96.97
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.93
藍 31	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.53	3.00	5.63	5.00	6.00	5.00	4.00	76.16	98.90
藍 32	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	4.75	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.65	98.24
藍 35	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.69	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	3.73	74.92	97.30
910	臺北	2.25	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.88	5.00	5.41	5.00	3.07	73.60	95.59
藍 40	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05
藍 43	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.90	99.86
藍 44	臺北	2.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.96	5.25	5.00	6.00	5.00	4.00	74.84	97.20
藍 45	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.46	98.00
藍 46	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05
917	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.40	97.92
藍 33	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.90	99.86
807	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.92	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	75.42	97.94
850	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.75	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.75	99.68
851	臺北	3.00	4.95	3.00	5.00	6.00	7.44	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.35	99.15
852	臺北	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	4.00	76.85	99.80
綠 3	新店	3.00	4.84	3.00	4.44	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.84	5.00	4.00	73.13	94.97
綠 5	新店	3.00	4.70	3.00	5.00	6.00	7.68	6.00	7.00	5.00	3.00	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	74.51	96.76
綠 6	新店	3.00	4.88	3.00	5.00	6.00	6.73	6.00	7.00	5.00	3.00	3.38	5.00	5.87	5.00	3.60	72.46	94.11
綠 7	新店	1.50	4.72	3.00	5.00	6.00	7.50	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	72.23	93.81
綠 8	新店	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.62	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	5.00	4.54	5.00	4.00	72.63	94.33
綠 10	新店	3.00	4.61	3.00	5.00	6.00	6.72	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	4.92	6.00	5.00	4.00	72.89	94.66

表 5.2-19 受補貼路線總分計算結果彙整(2/2)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
綠 13	新店	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.05	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	4.92	6.00	5.00	3.60	73.69	95.70
綠 15	新店	1.50	4.68	3.00	5.00	6.00	7.49	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.99	5.00	3.87	69.52	90.28
綠 12	新店	0.00	4.72	3.00	5.00	6.00	4.67	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	70.28	91.28
923	新店	3.00	4.70	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.25	5.00	6.00	5.00	3.87	75.76	98.39
紅 23	三重	1.50	4.78	3.00	4.58	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	4.50	4.63	5.85	5.00	3.07	71.87	93.33
835	三重	0.60	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.75	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	72.41	94.03
88(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	6.18	6.00	7.00	4.84	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.73	74.76	97.09
808	基隆	2.50	3.99	3.00	5.00	6.00	3.79	6.00	7.00	5.00	2.88	3.00	4.92	6.00	5.00	3.87	67.94	88.23
827	基隆	2.50	3.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.58	3.00	6.00	4.83	6.00	5.00	3.87	74.76	97.10
828	基隆	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	73.65	95.65
829	基隆	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	0.00	5.00	4.00	69.15	89.81
846	基隆	2.50	3.19	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.95	2.96	4.50	4.96	6.00	5.00	3.87	64.93	84.32
藍 22	新北	0.86	5.00	3.00	5.00	6.00	7.29	6.00	7.00	4.95	2.92	3.75	5.00	5.80	5.00	3.20	70.77	91.91
紅 13	淡水	2.75	4.81	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.92	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	74.98	97.38
紅 22	淡水	2.22	4.91	3.00	5.00	6.00	4.89	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	5.46	5.00	3.87	70.85	92.01
837	淡水	0.00	4.98	3.00	5.00	6.00	6.48	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	3.73	70.70	91.81
橘 1	指南	0.00	4.90	3.00	5.00	6.00	7.73	6.00	7.00	4.74	2.71	4.50	5.00	4.14	5.00	3.60	69.31	90.01
橘 9	指南	0.00	4.84	3.00	5.00	6.00	7.38	6.00	7.00	4.58	2.50	4.50	4.92	5.30	5.00	3.60	69.61	90.40
839	大南	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	2.92	4.13	4.92	6.00	5.00	4.00	73.26	95.14
綠 9	大南	2.75	4.95	3.00	5.00	6.00	7.73	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	4.00	74.19	96.35
橘 18	大都會	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	2.96	4.13	4.83	6.00	5.00	3.60	74.42	96.64
平均分數		2.22	4.82	3.00	4.98	6.00	7.36	5.97	7.00	4.91	2.96	4.88	4.97	5.55	5.00	3.86	73.46	95.41
變異係數		0.44	0.07	0.00	0.02	0.00	0.20	0.03	0.00	0.03	0.03	0.21	0.01	0.21	0.00	0.06	0.04	0.04

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/77)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）路線總分計算結果彙整(1/4)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
51	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
57	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	4.75	3.93	5.00	2.40	72.96	94.75
99(臺北客運)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.52	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	5.00	5.95	5.00	3.87	76.21	98.98
908	臺北	2.52	4.91	3.00	5.00	6.00	6.17	6.00	7.00	5.00	3.00	5.25	4.92	5.76	5.00	3.87	73.39	95.31
橘 2	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	6.90	5.00	3.00	6.00	5.00	4.35	5.00	3.60	74.76	97.09
橘 5	臺北	3.00	4.91	3.00	5.00	6.00	7.88	6.00	7.00	4.95	2.92	6.00	5.00	4.16	5.00	3.33	74.14	96.28
812	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.71	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	5.93	5.00	3.60	76.24	99.01
805(臺北客運)	臺北	2.75	5.00	3.00	5.00	6.00	7.84	6.00	7.00	4.69	2.92	6.00	5.00	6.00	5.00	3.33	75.53	98.09
806(臺北客運)	臺北	2.75	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	4.88	6.00	5.00	4.00	76.57	99.45
833	臺北	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.93	99.91
916(臺北客運)	臺北	1.71	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.25	5.00	5.97	5.00	4.00	74.81	97.16
840	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.22	2.92	5.25	5.00	6.00	5.00	4.00	75.39	97.90
841	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	75.50	98.05
843	臺北	1.75	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.74	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	75.36	97.87
845(臺北客運)	臺北	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.42	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	74.55	96.82
920	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	2.58	6.00	5.00	5.26	5.00	3.47	75.11	97.54
848	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.58	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.58	99.46
921	臺北	2.47	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	5.63	5.00	5.75	5.00	3.33	75.09	97.51
922	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.72	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	76.59	99.47
925	臺北	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	5.63	5.00	5.96	5.00	3.73	76.24	99.02
926	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.74	3.00	6.00	5.00	5.88	5.00	4.00	76.62	99.51
264	臺北	2.39	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	3.00	6.00	5.00	5.90	5.00	3.20	75.28	97.76
275	臺北	1.64	4.98	3.00	5.00	6.00	7.24	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	4.92	5.20	5.00	3.47	73.39	95.31
275(副)	臺北	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	7.83	6.00	7.00	4.84	3.00	5.63	4.92	4.54	5.00	3.20	73.95	96.04
926(副)	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
931	臺北	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.67	6.00	5.00	4.00	76.67	99.57

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(2/4)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
930	新店	3.00	4.68	3.00	5.00	6.00	6.60	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	5.00	5.84	5.00	3.73	73.24	95.12
849	新店	1.50	4.68	3.00	5.00	6.00	7.84	6.00	7.00	4.90	3.00	4.13	5.00	6.00	5.00	3.47	72.50	94.16
811	三重	0.25	4.83	3.00	5.00	6.00	7.63	6.00	7.00	4.84	2.96	4.88	4.92	0.00	5.00	3.73	66.03	85.76
805(三重客運)	三重	1.50	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.79	2.92	4.13	5.00	6.00	5.00	4.00	73.31	95.21
806(三重客運)	三重	1.29	4.98	3.00	4.72	6.00	7.57	6.00	7.00	4.90	2.96	4.50	4.88	6.00	5.00	4.00	72.79	94.53
藍 37	三重	1.63	4.99	3.00	4.58	6.00	5.46	6.00	7.00	4.53	2.92	4.50	4.88	5.90	5.00	3.73	70.11	91.05
藍 38	三重	0.94	4.94	3.00	5.00	6.00	4.83	6.00	7.00	4.38	2.58	5.25	4.88	6.00	5.00	3.60	69.40	90.13
810	三重	3.00	4.97	3.00	4.79	6.00	7.67	6.00	7.00	4.64	2.83	4.50	5.00	6.00	5.00	3.87	74.26	96.44
929	三重	3.00	4.65	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.69	2.96	4.50	4.92	6.00	5.00	4.00	74.72	97.03
橘 19	三重	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.58	6.00	7.00	4.74	3.00	4.50	4.83	6.00	5.00	3.87	74.52	96.78
橘 20	三重	3.00	4.63	3.00	5.00	6.00	4.67	6.00	7.00	4.69	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	4.00	71.48	92.84
藍 1	三重	0.93	4.88	3.00	5.00	6.00	3.00	6.00	7.00	4.69	2.79	4.88	5.00	4.15	5.00	4.00	66.32	86.12
99(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.38	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	3.73	76.07	98.79
802(區間)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.95	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.94
802	首都	2.29	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.88	6.00	4.75	6.00	5.00	3.47	75.38	97.90
藍 18(首都客運)	首都	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	3.87	76.76	99.69
916(首都客運)	首都	2.85	4.98	3.00	5.00	6.00	6.70	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	5.75	5.00	4.00	75.27	97.75
842	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.95	99.93
845(首都客運)	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	5.59	5.00	4.00	76.48	99.33
927	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.85	6.00	7.00	4.90	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.74	99.67
橘 12	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	77.00	100.00
橘 13	首都	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	3.00	6.00	4.92	6.00	5.00	4.00	76.83	99.78
825	基隆	0.00	3.99	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	2.96	6.00	5.00	5.22	5.00	3.87	72.04	93.56
826	基隆	1.16	4.14	3.00	4.79	6.00	7.50	6.00	7.00	5.00	3.00	5.63	5.00	5.86	5.00	3.87	72.94	94.73
藍 41	基隆	2.00	4.63	3.00	4.17	6.00	5.23	4.75	6.81	4.90	2.96	4.13	4.88	5.72	5.00	3.73	67.89	88.17
856	基隆	3.00	4.59	3.00	2.50	6.00	8.00	6.00	7.00	4.64	2.96	6.00	5.00	6.00	5.00	3.87	73.56	95.53

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(3/4)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
藍 15	中興	0.31	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.38	5.00	5.39	5.00	3.20	70.25	91.23
816	中興	3.00	4.93	3.00	5.00	6.00	1.13	6.00	7.00	4.90	2.63	3.38	5.00	6.00	5.00	3.73	66.69	86.61
815	中興	1.59	4.88	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.95	2.63	3.38	5.00	4.85	5.00	3.87	63.14	82.00
918(中興巴士)	中興	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	7.14	6.00	7.00	4.84	2.75	3.00	5.00	2.74	5.00	4.00	67.88	88.15
橘 16	中興	3.00	4.95	3.00	5.00	6.00	7.87	6.00	7.00	4.84	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	73.67	95.67
817	新北	0.00	4.94	3.00	5.00	6.00	2.64	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	4.92	4.05	5.00	2.93	62.48	81.15
919	新北	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	4.28	6.00	7.00	4.95	3.00	3.38	5.00	5.75	5.00	3.33	69.66	90.47
藍 23	光華	0.75	4.91	3.00	5.00	6.00	7.10	6.00	7.00	4.90	3.00	4.13	5.00	5.84	5.00	2.40	70.02	90.94
藍 21	光華	3.00	4.98	3.00	5.00	6.00	7.91	6.00	7.00	5.00	2.92	3.38	5.00	6.00	5.00	4.00	74.18	96.33
813(光華客運)	光華	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	5.45	6.00	7.00	4.95	3.00	4.50	5.00	5.89	5.00	3.60	72.38	94.01
紅 36	淡水	2.07	4.98	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.95	3.00	4.13	4.75	6.00	5.00	2.93	72.81	94.55
紅 37	淡水	1.27	4.98	3.00	5.00	6.00	6.56	6.00	7.00	4.95	3.00	3.38	4.79	5.79	5.00	3.47	70.17	91.13
紅 38	淡水	0.38	4.90	3.00	5.00	6.00	7.94	6.00	7.00	4.90	3.00	3.75	4.63	6.00	5.00	3.33	70.81	91.96
818	淡水	2.00	4.95	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	4.88	6.00	5.00	3.73	74.06	96.18
紅 38(區間)	淡水	0.38	4.93	3.00	5.00	6.00	4.13	6.00	7.00	4.84	3.00	3.75	5.00	6.00	5.00	4.00	68.02	88.34
紅 39	淡水	1.50	4.98	3.00	5.00	6.00	7.44	4.75	7.00	4.90	2.96	3.00	5.00	6.00	5.00	4.00	70.53	91.59
紅 28	淡水	3.00	4.97	3.00	5.00	6.00	6.68	6.00	7.00	5.00	2.92	3.38	5.00	6.00	5.00	4.00	72.93	94.72
928	淡水	3.00	4.58	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	2.75	3.75	4.92	6.00	5.00	4.00	65.90	85.58
紅 18	淡水	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	5.00	2.92	3.75	4.88	6.00	5.00	3.33	65.88	85.55
紅 51	淡水	2.00	4.93	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	3.00	3.00	4.67	6.00	5.00	3.87	64.36	83.58
801	指南	2.82	4.93	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	4.84	2.67	3.75	5.00	5.67	5.00	2.80	72.49	94.14
803	指南	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	0.00	6.00	7.00	4.90	2.92	3.38	4.92	4.83	5.00	3.20	64.14	83.29
紅 26	指南	3.00	4.68	3.00	4.79	6.00	7.83	6.00	7.00	4.95	3.00	3.75	5.00	5.89	5.00	2.00	71.89	93.36
836	指南	1.50	4.91	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.00	5.00	6.00	5.00	3.87	72.27	93.86
838	指南	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.17	6.00	7.00	5.00	2.96	3.75	5.00	5.71	5.00	4.00	73.31	95.21
918(指南客運)	指南	1.50	5.00	3.00	5.00	6.00	6.41	6.00	7.00	4.90	2.42	4.13	5.00	5.65	5.00	3.87	70.86	92.02

表 5.2-20 非受補貼（一般）路線總分計算結果彙整(4/4)

營運路線	客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	路線別原始總分	路線別標準化總分
紅 27	指南	0.55	4.84	3.00	5.00	6.00	7.00	6.00	7.00	4.90	3.00	4.50	4.88	6.00	5.00	3.33	70.99	92.19
813(指南客運)	指南	3.00	4.94	3.00	5.00	6.00	5.55	6.00	7.00	4.53	2.96	4.13	4.79	6.00	5.00	3.60	71.50	92.86
847	指南	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	8.00	6.00	7.00	5.00	3.00	3.75	4.96	6.00	5.00	3.73	74.43	96.66
橘 10	指南	3.00	4.72	3.00	5.00	6.00	7.79	6.00	7.00	5.00	2.33	3.50	4.92	6.00	5.00	3.87	73.13	94.97
819	欣欣	0.50	4.98	3.00	4.44	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	2.88	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	71.31	92.61
橘 17	大都會	3.00	5.00	3.00	5.00	6.00	7.55	6.00	7.00	4.64	3.00	6.00	5.00	6.00	5.00	4.00	76.18	98.94
平均分數		2.31	4.91	3.00	4.94	6.00	6.79	5.97	7.00	4.88	2.93	4.83	4.95	5.65	5.00	3.70	72.85	94.61
變異係數		0.40	0.04	0.00	0.06	0.00	0.32	0.03	0.00	0.03	0.05	0.23	0.02	0.15	0.00	0.11	0.05	0.05

註 1:標準化總分係以原始總分*(100/77)計算而得

資料來源:本研究調查整理

5.3 公司別總分之計算

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 節各路線別總分求得各公司所屬路線之平均總分，其二為不可依路線別計算之評鑑指標，依公司別計算總分，再將兩者分數相加，即可得各公司之評鑑總分。

一、可依路線別計算之評鑑指標所獲得各公司平均總分

由 5.2 節中之各路線得分排序表中，按營運公司別加以平均，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 76.29 分；臺北客運次佳，平均總分達 75.43 分，而新北客運之平均總分為 67.64 分，需再加強。

二、不可依路線別計算之評鑑指標計算結果

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」、「J2 車輛強化安全設施」、「D4 政策配合」、「K1 公司行車安全制度之完整性」、「K2 公司行車制度之落實程度」、「K3 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 64.71(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，各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，而欣欣客運及大南客運因所提報之站牌缺失查核結果資料不確實，該評估項目為零分。「(A1)場站空間」評鑑指標之平均得分為 1.85 分（滿分為 4 分），計算結果如表 5.3-2 所示。

表 5.3-1 各公司所屬路線之平均總分

客運公司	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	J1 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	平均總分
臺北	2.59	4.99	3.00	5.00	6.00	7.89	5.97	7.00	4.88	2.96	5.78	4.97	5.62	5.00	3.79	75.43
新店	2.38	4.72	3.00	4.95	6.00	7.16	6.00	7.00	4.94	3.00	4.09	4.99	5.67	5.00	3.83	72.74
三重	1.72	4.88	3.00	4.89	6.00	6.70	6.00	7.00	4.74	2.89	4.56	4.91	5.32	5.00	3.82	71.43
首都	2.92	5.00	3.00	5.00	6.00	7.63	6.00	7.00	4.96	2.99	6.00	4.96	5.94	5.00	3.89	76.29
基隆	2.18	4.20	3.00	4.61	6.00	6.28	5.86	6.98	4.90	2.97	4.75	4.95	5.20	5.00	3.88	70.76
中興	1.88	4.93	3.00	5.00	6.00	4.83	6.00	7.00	4.91	2.80	3.23	5.00	5.00	5.00	3.76	68.33
新北	1.29	4.97	3.00	5.00	6.00	4.74	6.00	7.00	4.97	2.97	3.38	4.97	5.20	5.00	3.16	67.64
光華	2.25	4.96	3.00	5.00	6.00	6.82	6.00	7.00	4.95	2.97	4.00	5.00	5.91	5.00	3.33	72.19
淡水	1.81	4.91	3.00	5.00	6.00	5.24	5.90	7.00	4.95	2.96	3.84	4.88	5.94	5.00	3.71	70.15
指南	2.03	4.87	3.00	4.98	6.00	6.74	6.00	7.00	4.86	2.79	3.89	4.95	5.60	5.00	3.46	71.16
大南	2.13	4.93	3.00	5.00	6.00	7.87	6.00	7.00	4.95	2.96	3.94	4.96	6.00	5.00	4.00	73.72
欣欣	0.50	4.98	3.00	4.44	6.00	8.00	6.00	7.00	4.90	2.88	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	71.31
大都會	3.00	4.99	3.00	5.00	6.00	7.73	6.00	7.00	4.82	2.98	5.06	4.92	6.00	5.00	3.80	75.30
平均分數	2.05	4.87	3.00	4.91	6.00	6.74	5.98	7.00	4.90	2.93	4.33	4.96	5.65	5.00	3.72	72.04
變異係數	0.32	0.04	0.00	0.04	0.00	0.17	0.01	0.00	0.01	0.02	0.20	0.01	0.06	0.00	0.07	0.04

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	18795.55	602.00	31.00	31.22	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	10505.60	328.00	0.00	32.03	1.00	1.00	2.00
首都	3	3140.00	103.00	3.00	30.49	1.00	1.00	2.00
基隆	3	2842.96	97.00	5.00	29.31	1.00	1.00	2.00
中興	3	4429.70	162.00	4.00	27.34	1.00	1.00	2.00
新北	1	1947.00	77.00	15.00	25.29	1.00	1.00	2.00
光華	2	3051.10	83.00	6.00	36.76	1.00	1.00	2.00
淡水	2	3636.60	104.00	37.00	34.97	1.00	1.00	2.00
指南	6	10285.40	343.00	25.00	29.99	1.00	1.00	2.00
大南	1	2790.00	70.00	0.00	39.86	1.00	0.00	1.00
欣欣	1	1154.00	3.00	8.00	384.67	1.00	0.00	1.00
大都會	2	3278.00	153.00	17.00	21.42	1.00	1.00	2.00
合計	48.00	74255.43	2410.00	151.00	752.81	13.00	11.00	24.00
平均	3.69	5711.96	185.38	11.62	57.91	1.00	0.85	1.85

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 3 分，本項評鑑指標之滿分為 4 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。該評鑑指標各家業者均得滿分。

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	4.00
新店	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
三重	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
首都	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
基隆	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
中興	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
新北	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
光華	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
淡水	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
指南	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
大南	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
欣欣	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
大都會	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
平均	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00
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 4 分
資料來源:新北市政府交通局評分

(三) 車輛強化安全設施(J2)

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，評鑑結果如表 5.3-4 所示，以臺北、首都、大都會、指南、淡水、新北等 6 家客運公司為滿分(3 分)，其餘客運公司之成績為 0.9~2.5 分之間，該評鑑指標平均得分為 2.18 分。

表 5.3-4 車輛強化安全設施(J2)評鑑結果

客運公司	J2 得分
臺北	3.00
新店	1.00
三重	1.70
首都	3.00
基隆	0.90
中興	2.50
新北	3.00
光華	2.40
淡水	3.00
指南	3.00
大南	0.90
欣欣	0.90
大都會	3.00
平均	2.18
變異係數	0.43

註:本項評鑑指標之滿分為 3 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。綜合評量結果，各業者之政策配合項目之得點及得分如表 5.3-5 所示。

(五) 公司行車安全制度之完整性(K1)

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，評鑑結果整理如表 5.3-6 所示。該評鑑指標各家業者均得滿分。

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	1.00	2.80	1.00	0.33	0.33	0.33	5.79	2.90
新店	0.60	0.60	1.00	0.33	0.33	0.33	3.19	1.60
三重	1.00	1.20	1.00	0.33	0.33	0.33	4.19	2.10
首都	1.00	3.00	1.00	0.33	0.33	0.33	5.99	3.00
基隆	0.80	0.80	1.00	0.33	0.33	0.33	3.59	1.80
中興	1.00	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.79	2.40
新北	0.80	1.20	1.00	0.33	0.33	0.33	3.99	2.00
光華	1.00	2.20	1.00	0.33	0.33	0.33	5.19	2.60
淡水	0.80	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.59	2.30
指南	1.00	1.60	1.00	0.33	0.33	0.33	4.59	2.30
大南	0.80	1.00	1.00	0.33	0.33	0.33	3.79	1.90
欣欣	0.80	1.00	1.00	0.33	0.33	0.33	3.79	1.90
大都會	1.00	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.99	2.50
平均	0.89	1.62	1.00	0.33	0.33	0.33	4.50	2.25
變異係數	0.15	0.46	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 3 分

資料來源:新北市政府交通局評分

表 5.3-6 公司行車安全制度之完整性(K1)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	K1 得點	K1 得分
臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
三重	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
中興	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
新北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
光華	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
大南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
欣欣	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
平均	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00
變異係數	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

註:本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源: 新北市政府交通局評分

(六) 公司行車制度之落實程度(K2)

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 K1 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。本評鑑指標僅大都會客運獲得滿分 4 分，該評鑑指標之平均得分為 3.76 分。

(七) 保險狀況(K3)

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「乘客意外險」及「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。均有投保乘客意外險和第三人責任險為臺北客運、首都客運、新店客運、基隆客運、大南客運、欣欣客運、大都會客運等 7 家客運公司，其餘客運公司僅投保乘客意外險，該評鑑指標之平均得分為 1.54 分。

三、個別公司總分計算

綜合上述可依路線別計算之評鑑指標所獲得各公司平均總分，加上不可依路線別計算之評鑑指標各公司得分，可得各公司之評鑑總分，並依此進行評等，整理後如表 5.3-9。

由表 5.3-9 顯示，有 7 家客運公司總分達 90 分以上，分別為首都客運（97.19 分）、臺北客運（96.25 分）、大都會客運（95.80 分）、光華客運（90.97 分）、大南客運（90.37 分）、指南客運（90.23 分）、新店客運（90.16 分）。表現較差的為新北客運，總分為 86.41 分。

表 5.3-7 公司行車安全制度之落實程度(K2)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	K2得點	K2得分
臺北	1.95	1.95	1.98	1.95	7.83	3.91
新店	2.00	1.85	1.90	1.90	7.65	3.83
三重	1.90	1.83	1.93	1.88	7.53	3.76
首都	1.95	1.95	1.95	1.95	7.80	3.90
基隆	1.25	1.23	1.55	1.80	5.83	2.91
中興	1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78
新北	1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78
光華	1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78
淡水	1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78
指南	1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78
大南	1.95	1.90	1.95	1.90	7.70	3.85
欣欣	1.95	1.90	1.90	1.95	7.70	3.85
大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	4.00
平均	1.84	1.85	1.92	1.91	7.52	3.76
變異係數	0.11	0.10	0.06	0.02	0.07	0.07

註:本項評鑑指標之滿分為 4 分

資料來源: 新北市政府交通局評分

表 5.3-8 保險狀況(K3)評鑑結果

客運公司	A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3 得點	K3 得分
臺北	1.00	1.00	2.00	2.00
新店	1.00	1.00	2.00	2.00
三重	1.00	0.00	1.00	1.00
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	0.00	1.00	1.00
光華	1.00	0.00	1.00	1.00
淡水	1.00	0.00	1.00	1.00
指南	1.00	0.00	1.00	1.00
大南	1.00	1.00	2.00	2.00
欣欣	1.00	1.00	2.00	2.00
大都會	1.00	1.00	2.00	2.00
平均	1.00	0.54	1.54	1.54
變異係數	0.00	0.96	0.34	0.34

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 個別公司評鑑結果

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
場站設施	A1	場站空間與站牌設施	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00
營運車輛	B1	新車比率	2.59	2.38	1.72	2.92	2.18	1.88	1.29	2.25	1.81	2.03	2.13	0.50	3.00
	B2	公車資訊服務設施	4.99	4.72	4.88	5.00	4.20	4.93	4.97	4.96	4.91	4.87	4.93	4.98	4.99
	B3	排廢氣品質	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	B4	消防安全設施	5.00	4.95	4.89	5.00	4.61	5.00	5.00	5.00	5.00	4.98	5.00	4.44	5.00
	B5	行車記錄器之設置與管理	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	J1	車輛檢修保養狀況	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
	J2	車輛強化安全設施	3.00	1.00	1.70	3.00	0.90	2.50	3.00	2.40	3.00	3.00	0.90	0.90	3.00
服務品質	C1	發車準點性	7.89	7.16	6.70	7.63	6.28	4.83	4.74	6.82	5.24	6.74	7.87	8.00	7.73
	C2	路線或停車遵循	5.97	6.00	6.00	6.00	5.86	6.00	6.00	6.00	5.90	6.00	6.00	6.00	6.00
	C3	駕駛員服務態度與儀容	7.00	7.00	7.00	7.00	6.98	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
	C4	車容及整潔	4.88	4.94	4.74	4.96	4.90	4.91	4.97	4.95	4.95	4.86	4.95	4.90	4.82
	C5	溫度與噪音	2.96	3.00	2.89	2.99	2.97	2.80	2.97	2.97	2.96	2.79	2.96	2.88	2.98
	I1	駕駛員身心狀況	5.78	4.09	4.56	6.00	4.75	3.23	3.38	4.00	3.84	3.89	3.94	3.75	5.06
	I2	駕駛員行車行為	4.97	4.99	4.91	4.96	4.95	5.00	4.97	5.00	4.88	4.95	4.96	5.00	4.92
經營管理	D1	交通違規及行車肇事率	5.62	5.67	5.32	5.94	5.20	5.00	5.20	5.91	5.94	5.60	6.00	6.00	6.00
	D2	重大違規次數	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	D3	民眾申訴處理	3.79	3.83	3.82	3.89	3.88	3.76	3.16	3.33	3.71	3.46	4.00	3.87	3.80
	D4	政策配合	2.90	1.60	2.10	3.00	1.80	2.40	2.00	2.60	2.30	2.30	1.90	1.90	2.50
	K1	公司行車安全制度之完整性	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	K2	公司行車安全制度之落實程度	3.91	3.83	3.76	3.90	2.91	3.78	3.78	3.78	3.78	3.78	3.85	3.85	4.00
	K3	保險狀況	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
總分			96.25	90.16	88.99	97.19	87.37	87.00	86.41	90.97	89.23	90.23	90.37	87.96	95.80

資料來源:本研究調查整理

5.4 評鑑及評等結果

本次評鑑之評等結果依據民國 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，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

本次共有 131 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 116 條，甲等者有 15 條，無乙等者。其中臺北客運之 51、926(副)及首都客運之橘 12 等三條營運路線表現優異，獲得滿分 100 分，而表現最差者為新北客運之 817 路線，主要原因為「（B1）新車比率」、「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」等三個評鑑指標表現不佳。

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(1/4)

營運路線	客運公司	路線別原始總分	路線別標準化總分	路線別評等
8	臺北	75.66	98.26	優等
51	臺北	77.00	100.00	優等
57	臺北	72.96	94.75	優等
88(臺北客運)	臺北	71.28	92.58	優等
99(臺北客運)	臺北	76.21	98.98	優等
908	臺北	73.39	95.31	優等
橘 2	臺北	74.76	97.09	優等
橘 3	臺北	73.39	95.31	優等
橘 5	臺北	74.14	96.28	優等
藍 17	臺北	74.67	96.97	優等
藍 18(臺北客運)	臺北	76.95	99.93	優等
藍 31	臺北	76.16	98.90	優等
藍 32	臺北	75.65	98.24	優等
藍 35	臺北	74.92	97.30	優等
812	臺北	76.24	99.01	優等
910	臺北	73.60	95.59	優等
805(臺北客運)	臺北	75.53	98.09	優等
806(臺北客運)	臺北	76.57	99.45	優等
833	臺北	76.93	99.91	優等
藍 40	臺北	75.50	98.05	優等
藍 43	臺北	76.90	99.86	優等
藍 44	臺北	74.84	97.20	優等
藍 45	臺北	75.46	98.00	優等
藍 46	臺北	75.50	98.05	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(2/4)

營運路線	客運公司	路線別原始總分	路線別標準化總分	路線別評等
916(臺北客運)	臺北	74.81	97.16	優等
917	臺北	75.40	97.92	優等
藍 33	臺北	76.90	99.86	優等
840	臺北	75.39	97.90	優等
841	臺北	75.50	98.05	優等
843	臺北	75.36	97.87	優等
845(臺北客運)	臺北	74.55	96.82	優等
920	臺北	75.11	97.54	優等
807	臺北	75.42	97.94	優等
848	臺北	76.58	99.46	優等
921	臺北	75.09	97.51	優等
922	臺北	76.59	99.47	優等
925	臺北	76.24	99.02	優等
926	臺北	76.62	99.51	優等
264	臺北	75.28	97.76	優等
275	臺北	73.39	95.31	優等
275(副)	臺北	73.95	96.04	優等
850	臺北	76.75	99.68	優等
851	臺北	76.35	99.15	優等
852	臺北	76.85	99.80	優等
926(副)	臺北	77.00	100.00	優等
931	臺北	76.67	99.57	優等
綠 3	新店	73.13	94.97	優等
綠 5	新店	74.51	96.76	優等
綠 6	新店	72.46	94.11	優等
綠 7	新店	72.23	93.81	優等
綠 8	新店	72.63	94.33	優等
綠 10	新店	72.89	94.66	優等
綠 13	新店	73.69	95.70	優等
綠 15	新店	69.52	90.28	優等
綠 12	新店	70.28	91.28	優等
923	新店	75.76	98.39	優等
930	新店	73.24	95.12	優等
849	新店	72.50	94.16	優等
811	三重	66.03	85.76	甲等
紅 23	三重	71.87	93.33	優等
805(三重客運)	三重	73.31	95.21	優等
806(三重客運)	三重	72.79	94.53	優等
835	三重	72.41	94.03	優等
藍 37	三重	70.11	91.05	優等
藍 38	三重	69.40	90.13	優等
810	三重	74.26	96.44	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(3/4)

營運路線	客運公司	路線別原始總分	路線別標準化總分	路線別評等
929	三重	74.72	97.03	優等
橘 19	三重	74.52	96.78	優等
橘 20	三重	71.48	92.84	優等
藍 1	三重	66.32	86.12	甲等
88(首都客運)	首都	74.76	97.09	優等
99(首都客運)	首都	76.07	98.79	優等
802(區間)	首都	76.95	99.94	優等
802	首都	75.38	97.90	優等
藍 18(首都客運)	首都	76.76	99.69	優等
916(首都客運)	首都	75.27	97.75	優等
842	首都	76.95	99.93	優等
845(首都客運)	首都	76.48	99.33	優等
927	首都	76.74	99.67	優等
橘 12	首都	77.00	100.00	優等
橘 13	首都	76.83	99.78	優等
808	基隆	67.94	88.23	甲等
825	基隆	72.04	93.56	優等
826	基隆	72.94	94.73	優等
827	基隆	74.76	97.10	優等
828	基隆	73.65	95.65	優等
829	基隆	69.15	89.81	甲等
藍 41	基隆	67.89	88.17	甲等
846	基隆	64.93	84.32	甲等
856	基隆	73.56	95.53	優等
藍 15	中興	70.25	91.23	優等
816	中興	66.69	86.61	甲等
815	中興	63.14	82.00	甲等
918(中興巴士)	中興	67.88	88.15	甲等
橘 16	中興	73.67	95.67	優等
藍 22	新北	70.77	91.91	優等
817	新北	62.48	81.15	甲等
919	新北	69.66	90.47	優等
藍 23	光華	70.02	90.94	優等
藍 21	光華	74.18	96.33	優等
813(光華客運)	光華	72.38	94.01	優等
紅 13	淡水	74.98	97.38	優等
紅 22	淡水	70.85	92.01	優等
紅 36	淡水	72.81	94.55	優等
紅 37	淡水	70.17	91.13	優等
紅 38	淡水	70.81	91.96	優等
818	淡水	74.06	96.18	優等
837	淡水	70.70	91.81	優等

表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等(4/4)

營運路線	客運公司	路線別原始總分	路線別標準化總分	路線別評等
紅 38(區間)	淡水	68.02	88.34	甲等
紅 39	淡水	70.53	91.59	優等
紅 28	淡水	72.93	94.72	優等
928	淡水	65.90	85.58	甲等
紅 18	淡水	65.88	85.55	甲等
紅 51	淡水	64.36	83.58	甲等
801	指南	72.49	94.14	優等
803	指南	64.14	83.29	甲等
紅 26	指南	71.89	93.36	優等
橘 1	指南	69.31	90.01	優等
836	指南	72.27	93.86	優等
838	指南	73.31	95.21	優等
918(指南客運)	指南	70.86	92.02	優等
橘 9	指南	69.61	90.40	優等
紅 27	指南	70.99	92.19	優等
813(指南客運)	指南	71.50	92.86	優等
847	指南	74.43	96.66	優等
橘 10	指南	73.13	94.97	優等
839	大南	73.26	95.14	優等
綠 9	大南	74.19	96.35	優等
819	欣欣	71.31	92.61	優等
橘 17	大都會	76.18	98.94	優等
橘 18	大都會	74.42	96.64	優等

資料來源:本研究調查整理

2. 公司別評鑑結果

共有 13 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 7 家，列為甲等者有 6 家。表現最優異者為首都客運（97.19）分，所有評鑑指標之得分皆高於平均值或為滿分，表現最差者為新北客運（86.41 分），主要原因為「（A1）場站空間與站牌設施」、「（B1）新車比率」、「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」、「（K3）保險狀況」等五個評鑑指標僅獲得約 50%的分數。另外，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 5.4-13 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	96.25	優等	2
新店	90.16	優等	7
三重	88.99	甲等	9
首都	97.19	優等	1
基隆	87.37	甲等	11
中興	87.00	甲等	12
新北	86.41	甲等	13
光華	90.97	優等	4
淡水	89.23	甲等	8
指南	90.23	優等	6
大南	90.37	優等	5
欣欣	87.96	甲等	10
大都會	95.80	優等	3

資料來源:本研究調查整理

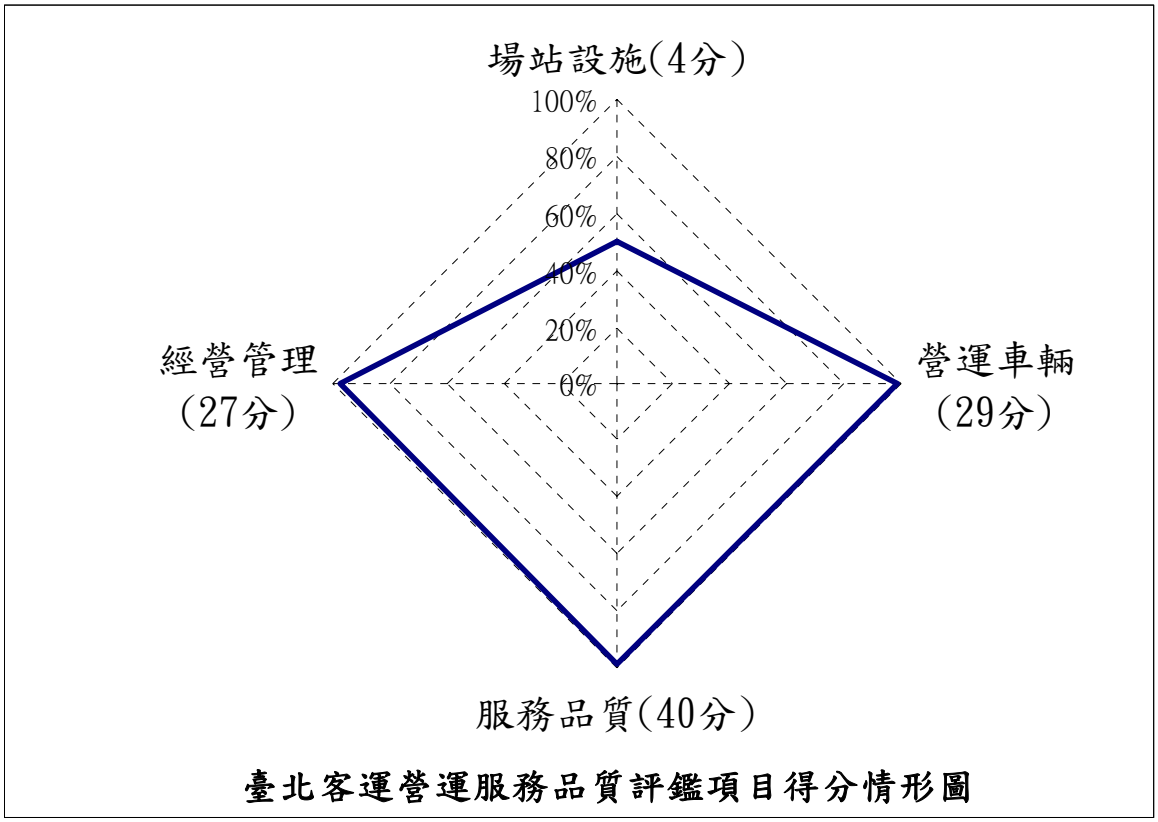


圖 5.4-1 臺北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

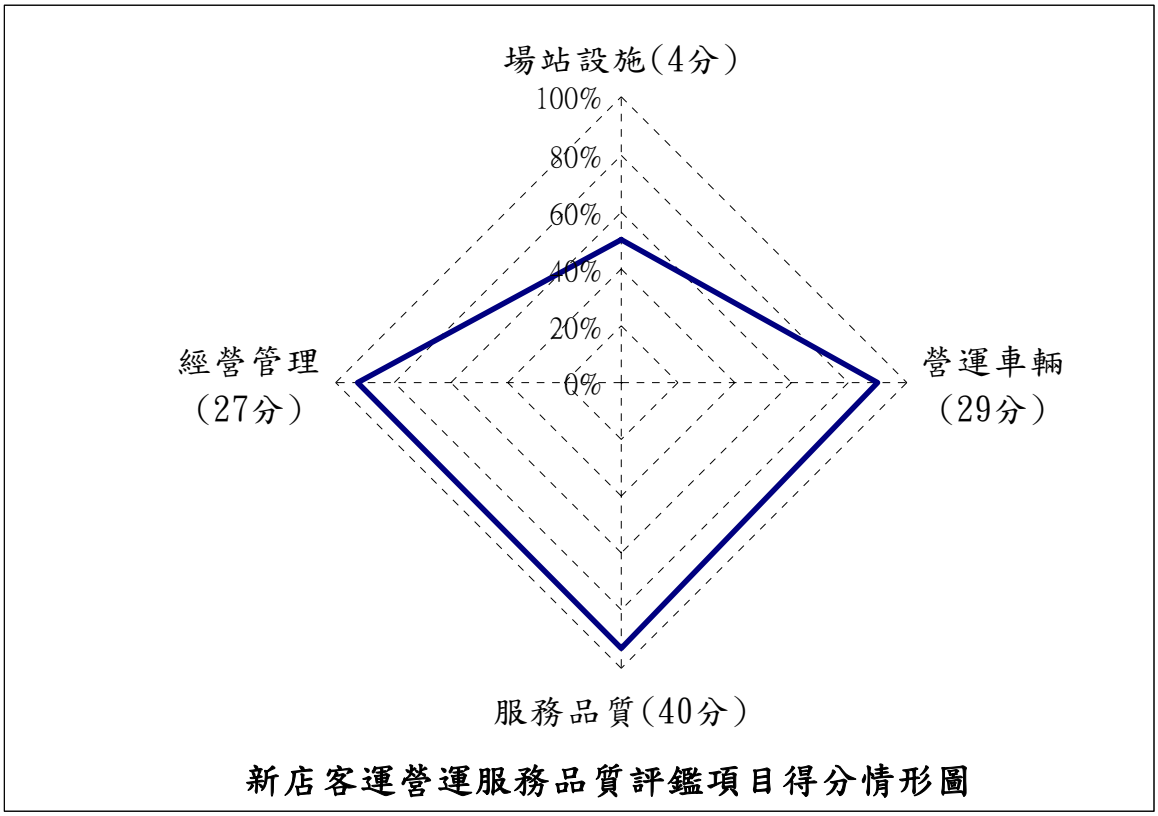


圖 5.4-2 新店客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

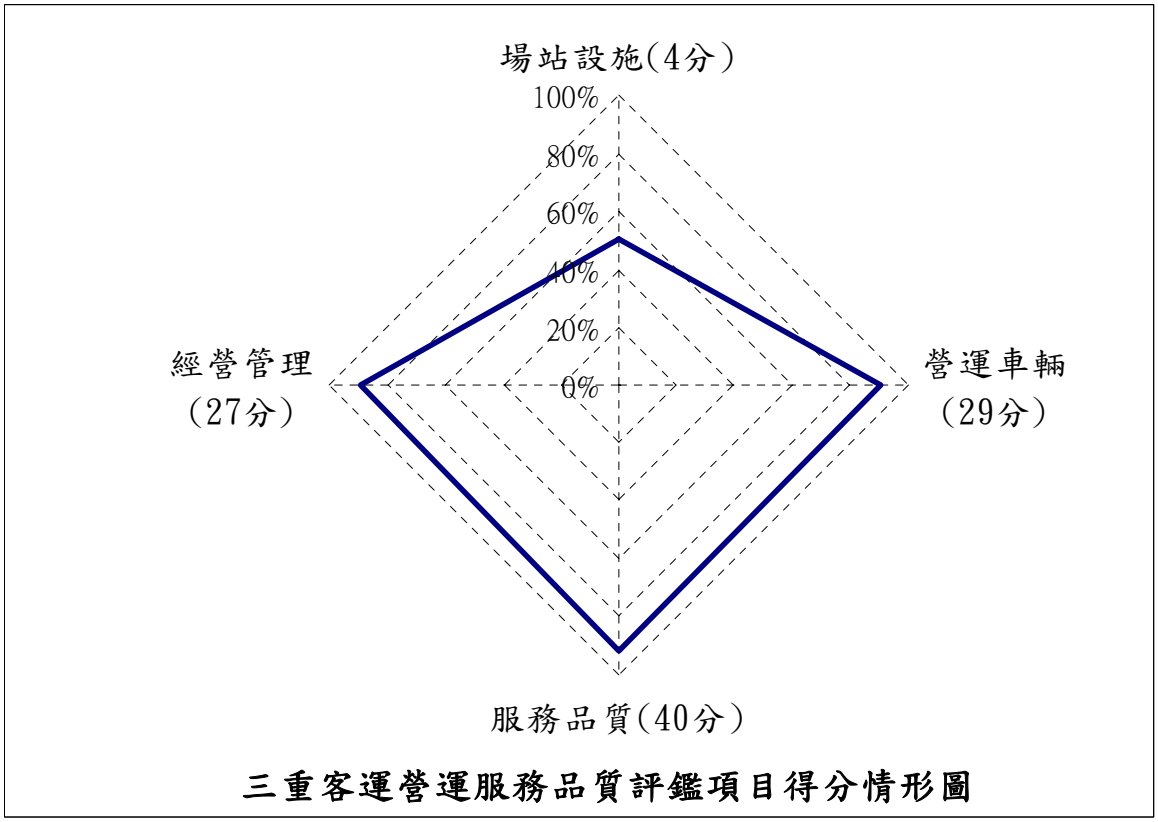


圖 5.4-3 三重客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

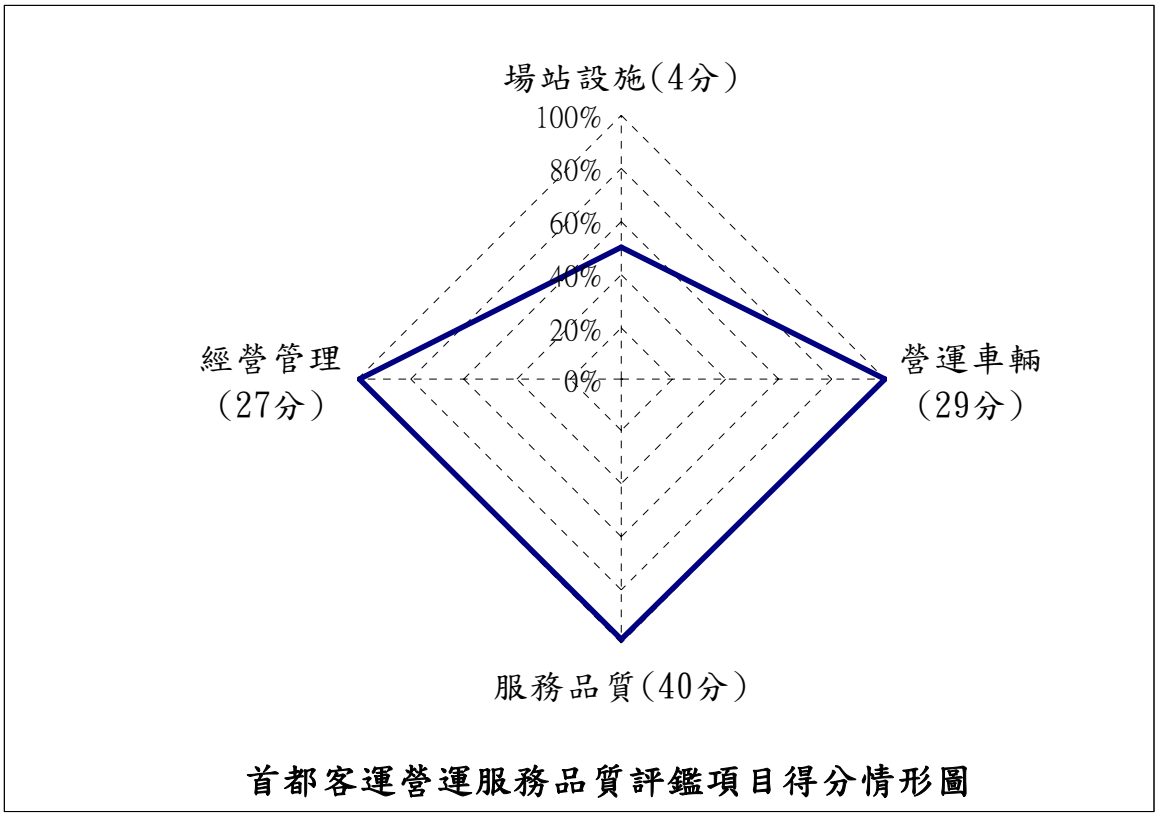


圖 5.4-4 首都客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

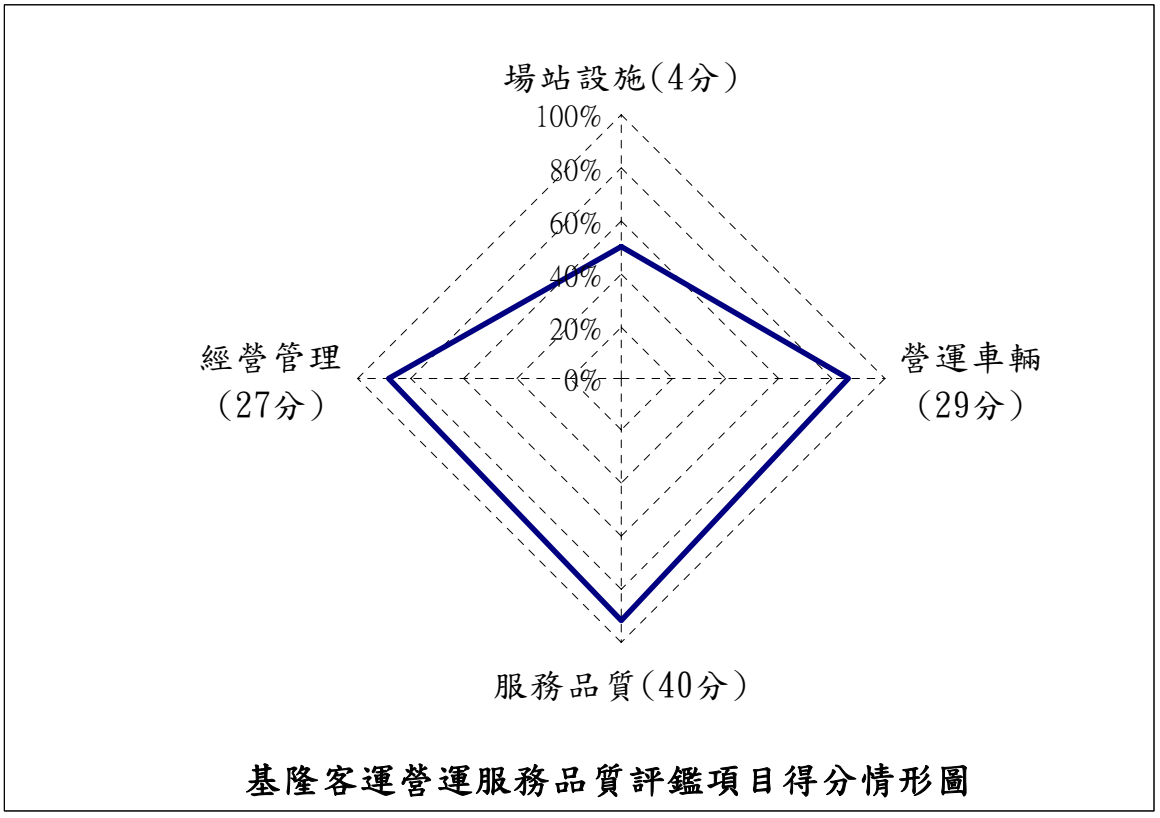


圖 5.4-5 基隆客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

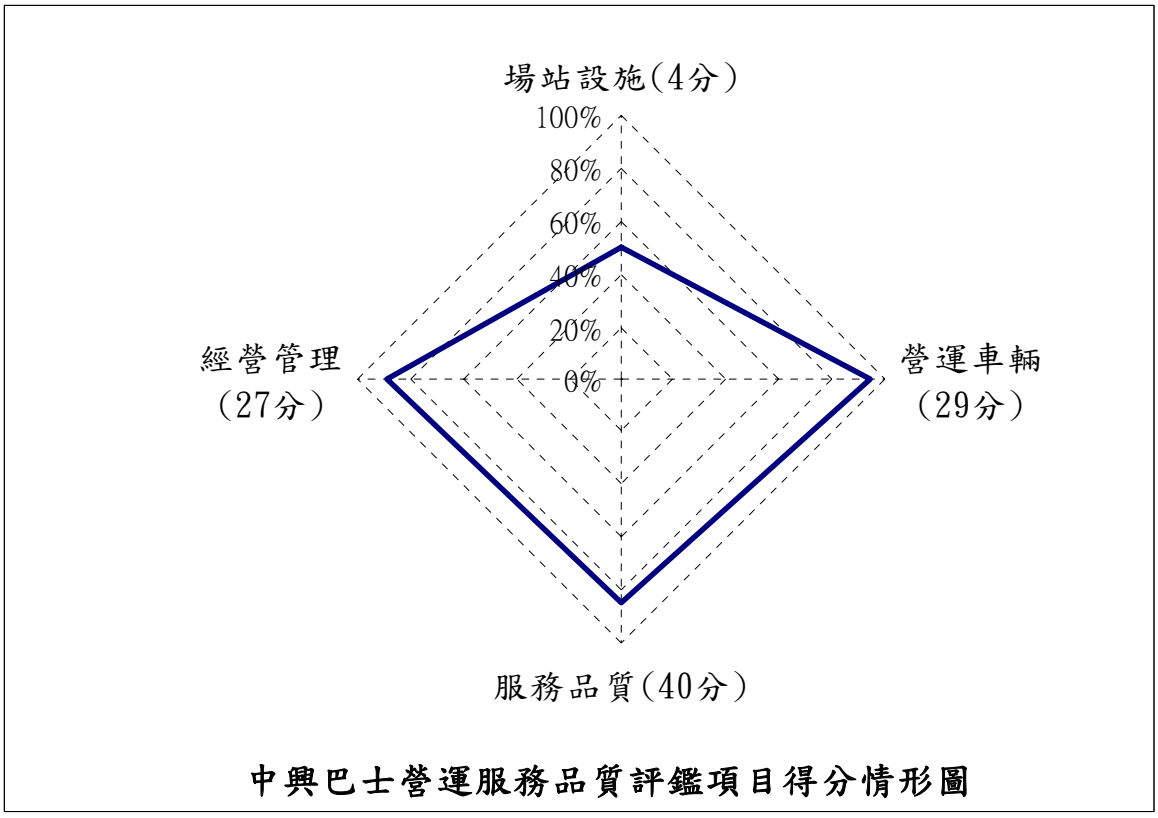


圖 5.4-6 中興巴士營運服務品質評鑑項目得分情形圖

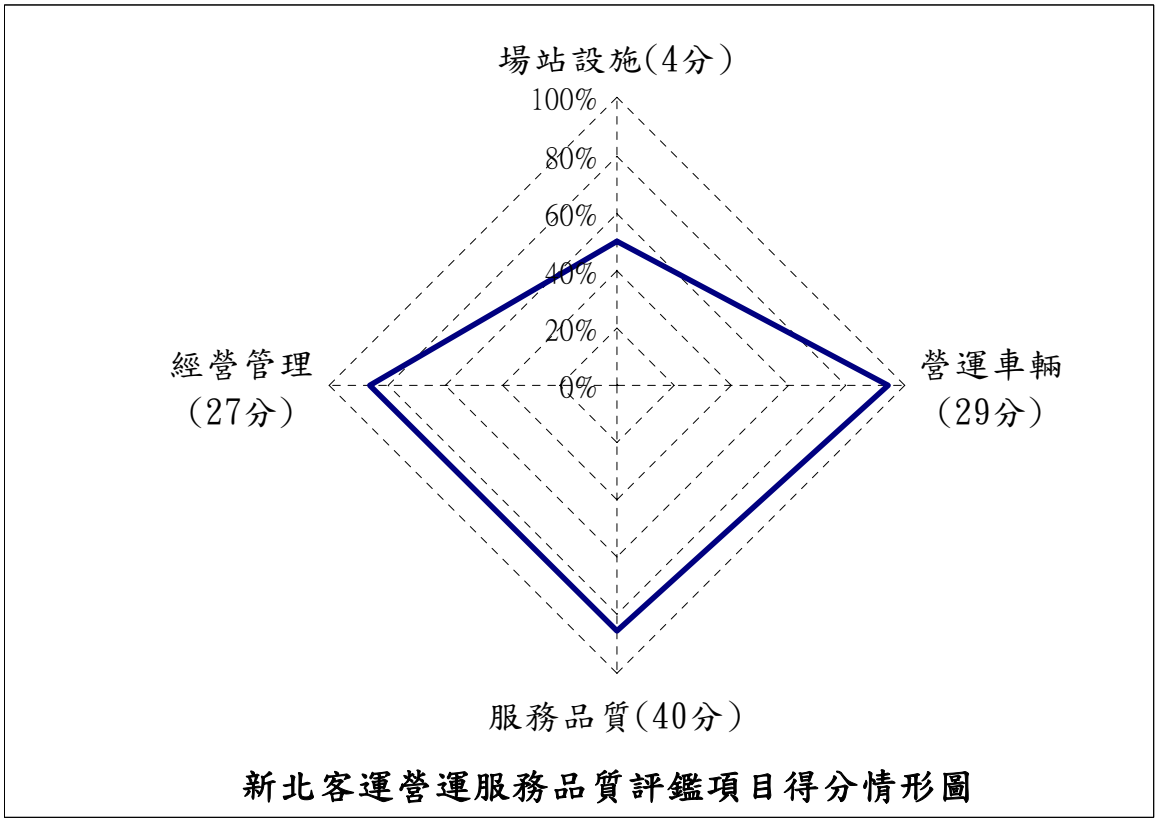


圖 5.4-7 新北客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

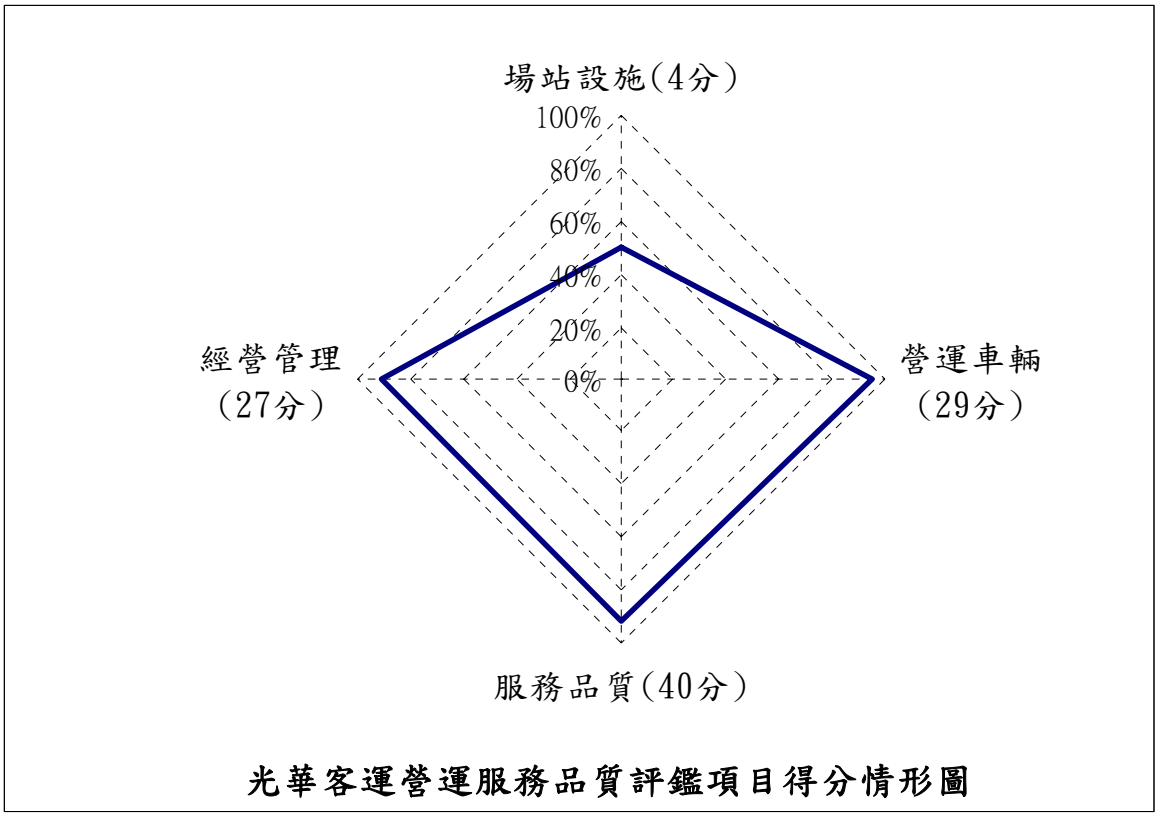


圖 5.4-8 光華客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

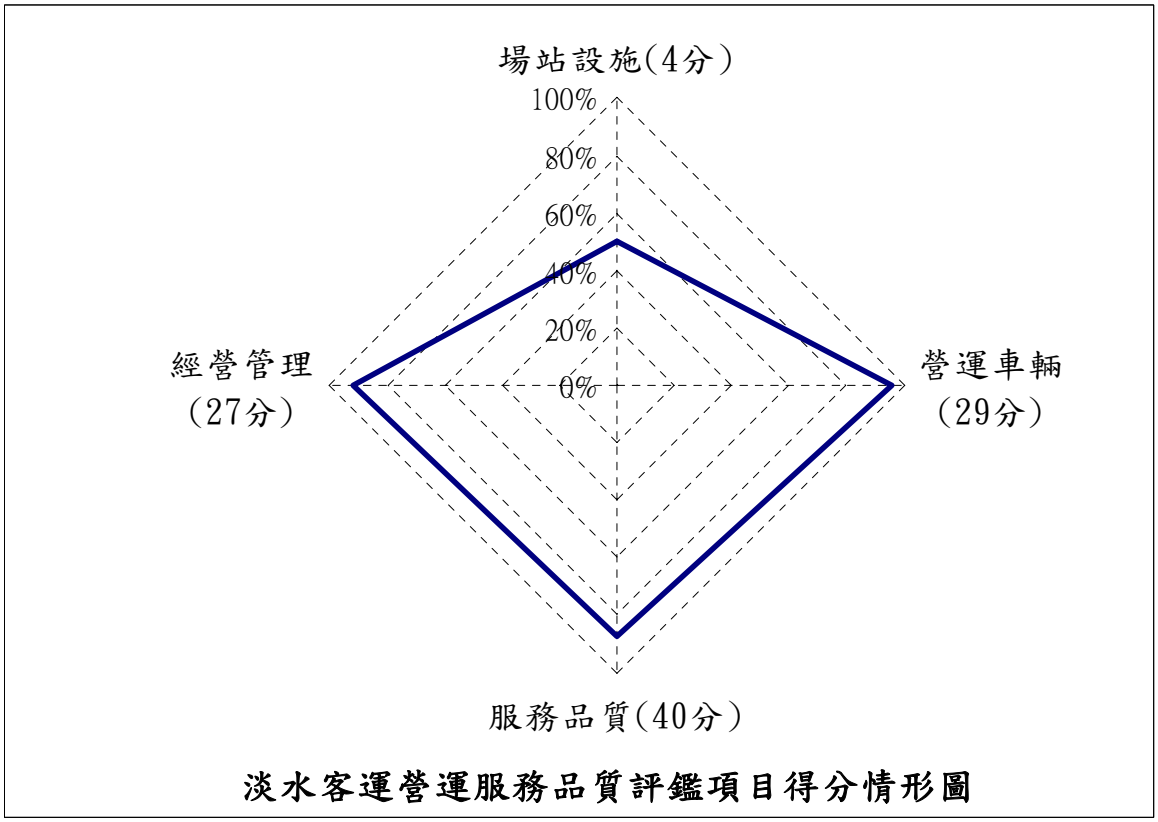


圖 5.4-9 淡水客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

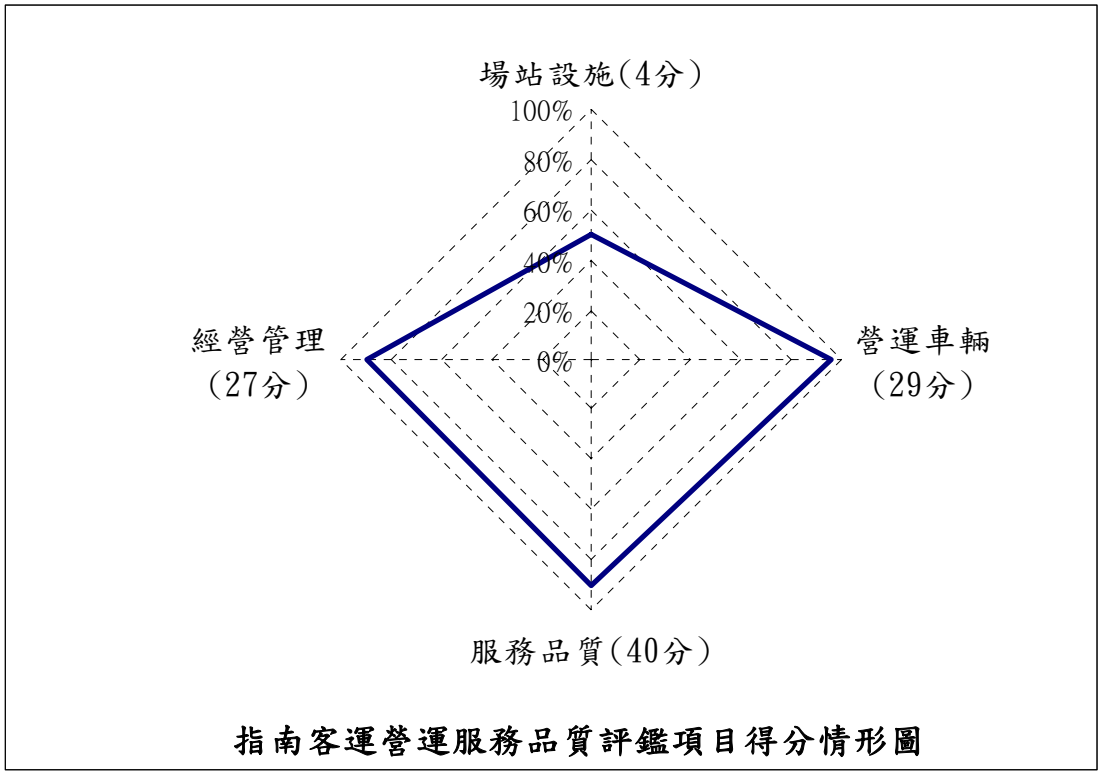


圖 5.4-10 指南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

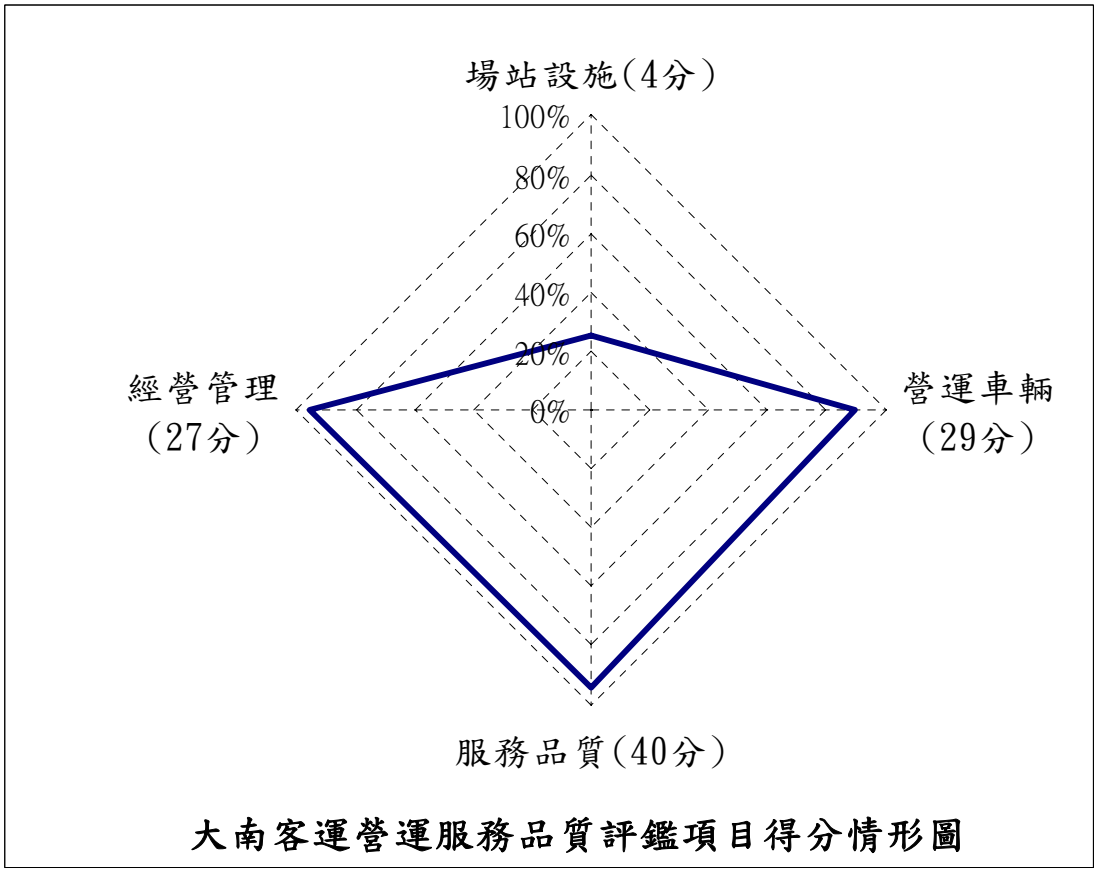


圖 5.4-11 大南客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

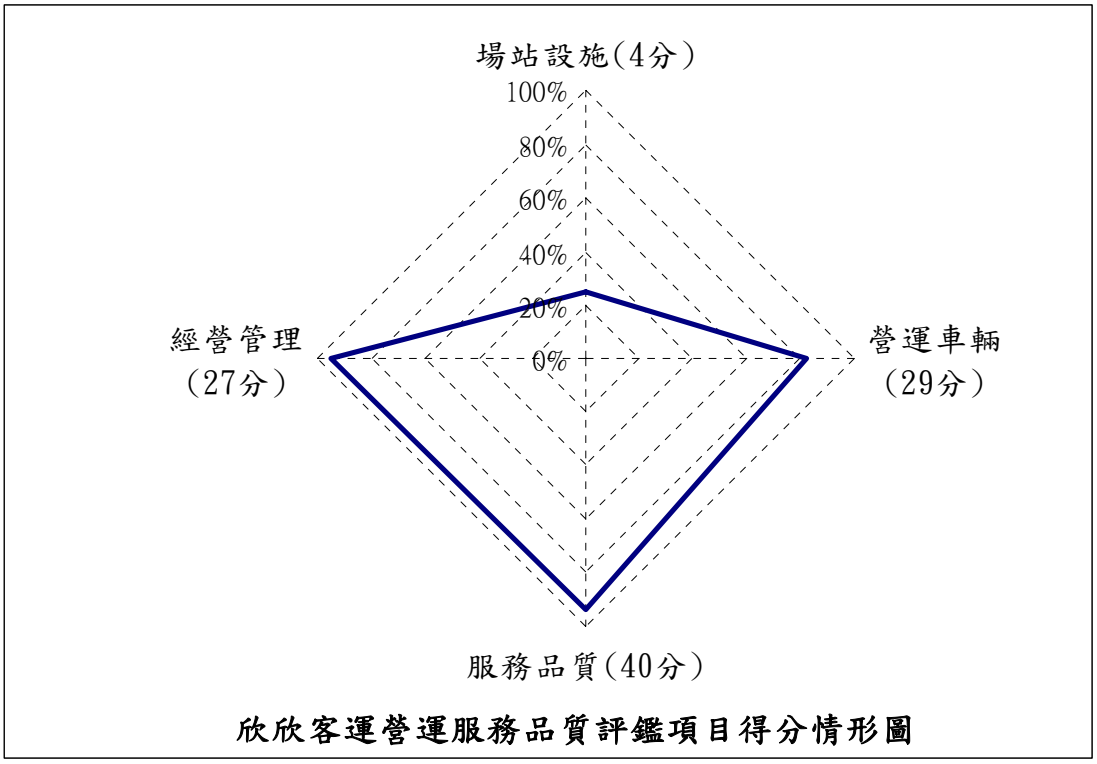


圖 5.4-12 欣欣客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

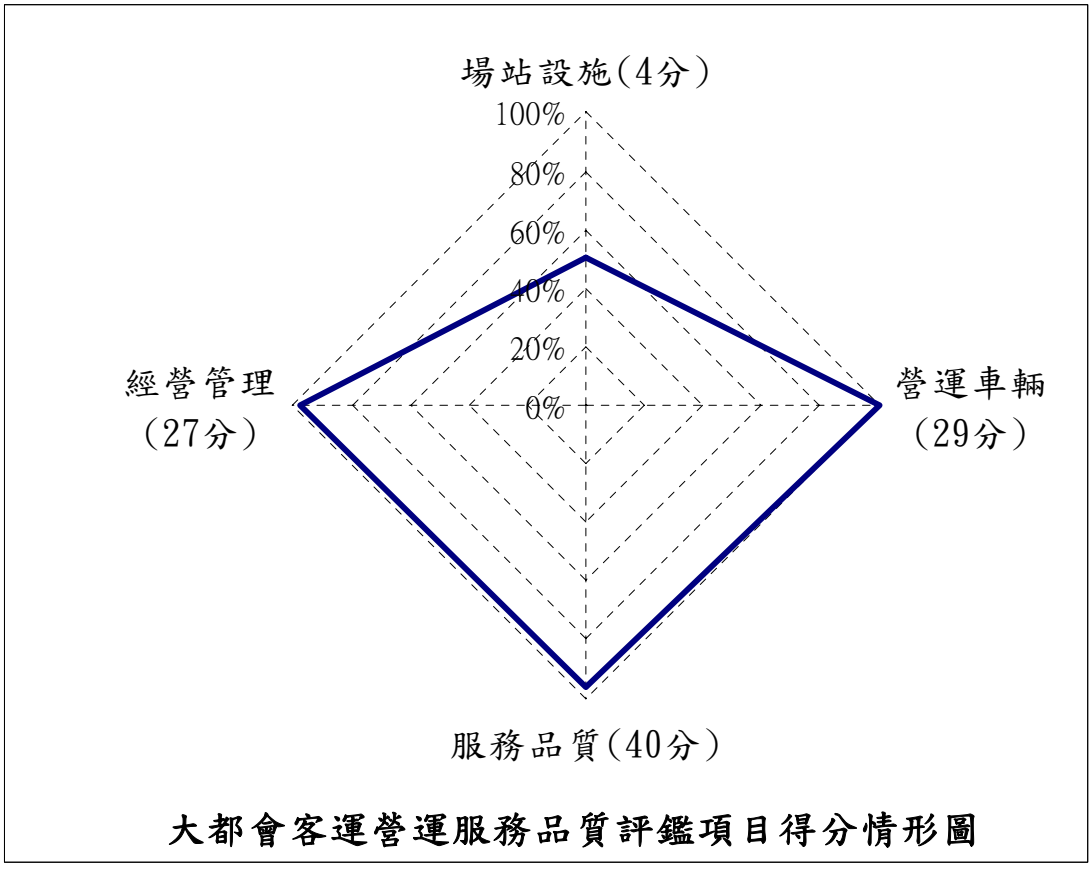


圖 5.4-13 大都會客運營運服務品質評鑑項目得分情形圖

5.5 獎懲模擬

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：

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，獲本府頒贈優良公車路線標章，以彰表揚。
2. 評鑑結果為優等之路線，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，營運業者得於下年度依「臺北縣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，本府並應將該路線列為第一優先補貼序位。
3. 評鑑結果為丙等(含)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，則停止核發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. 評鑑結果為優等之業者，給予積分權分三分。
2. 評鑑結果為丙等(含)以下之業者，扣減積分權分三分。

(三) 積分權之行使：

1. 積分權自核定日起有效期限為二年。
2. 積分權達負八分(含)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. 已受前款通知限期改善者，積分權仍達負八分(含)以上且當期評鑑成績較前期退步時，依公路法第四十七條第一項第二款規定，以最近一個月(不含當月)算起前六個月營收資料排序，列計該公車業者營運本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)，撤銷該公車業者營運該等路線中平均車公里營收最低之路線乙條。

4. 經前項處分路線，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程，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。獲選業者原始平均評分(未包含加分項)仍須符合「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，不得低於七十分，否則不予錄取。

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 46 條路線被評為優等，總積分權為 49 分，所得之積分權最高，其次為新店客運之總積分權為 15 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	96.25	優等	3	46	46	49	46
新店	90.16	優等	3	12	12	15	12
三重	88.99	甲等	0	10	10	10	12
首都	97.19	優等	3	11	11	14	11
基隆	87.37	甲等	0	5	5	5	9
中興	87.00	甲等	0	2	2	2	5
新北	86.41	甲等	0	2	2	2	3
光華	90.97	優等	3	3	3	6	3
淡水	89.23	甲等	0	9	9	9	13
指南	90.23	優等	3	11	11	14	12
大南	90.37	優等	3	2	2	5	2
欣欣	87.96	甲等	0	1	1	1	1
大都會	95.80	優等	3	2	2	5	2

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，總共進行了十九次的評鑑作業。本小節針對近三期評鑑結果進行比較分析，說明如下：

1. 100 年第一期評鑑(以下簡稱“100 年(1)”) 之時間係於民國 99 年 11 月 1 日起至 100 年 4 月 30 日止，抽樣調查、抽樣稽查時間為 100 年 3 月 15 日開始，至 100 年 5 月 15 日為止，書面資料之蒐集為 99 年 11 月 1 日起至 100 年 4 月 30 日止，共 6 個月。
2. 100 年第二期評鑑則為本期評鑑(以下簡稱“100 年(2)”) 之時間係於民國 100 年 5 月 1 日起至 100 年 10 月 31 日止，抽樣調查、抽樣稽查時間為 100 年 9 月 1 日開始，至 100 年 10 月 31 日為止，書面資料之蒐集為 100 年 5 月 1 日起至 100 年 10 月 31 日止，共 6 個月。
3. 101 年第一期評鑑則為本期評鑑(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 104 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。

為了解新北市公車在歷經多次公車評鑑後之改善狀況及進、退步情形，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

100 年(1) 評鑑與 100 年(2) 評鑑有 118 條路線參與評鑑，本期評鑑有 131 條路線參與評鑑。其中營運路線變化情形為 100 年(1)評鑑新增臺北客運之 925、926、新店客運之綠 12、923、930、三重客運之橘 19、橘 20、929、首都客運之橘 12、橘 13、927、中興巴士之橘 16、淡水客運之 928、指南客運之橘 10、847、大都會客運之橘 17、橘 18 等共 17 條營運路線，100 年(2)評鑑之路線數無變化，本期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。

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 消防安全設施」及「J1 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」、「B2 公車資訊服務設施」、「B4 消防安全設施」等評鑑指標皆為本期評鑑較 100 年(2)進步，「B3 排廢氣品質」、「J1 車輛檢修保養狀況」評鑑指標皆為 100 年(2)與本期評鑑呈現持平狀況。

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 車容與整潔」、「C5 溫度與噪音」、「I1 駕駛員身心狀況」及「I2 駕駛員行車行為」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，「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」、「I2 駕駛員行車行為」等評鑑指標皆為本期評鑑較 100 年(2)進步，「C1 發車準點性」、「C5 溫度與噪音」、「I1 駕駛員身心狀況」等評鑑指標皆為本期評鑑較 100 年(2)退步，其中以「I1 駕駛員身心狀況」評鑑指標退步最為明顯。

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(1/5)

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 消防安全設施			J1 車輛檢修保養狀況		
		100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)
8	臺北	2.75	3.00	2.25	4.70	5.00	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
51	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
57	臺北	2.75	3.00	3.00	4.91	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
88(臺北客運)	臺北	3.00	3.00	1.50	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	6.00
99(臺北客運)	臺北	2.94	3.00	3.00	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
908	臺北	3.00	3.00	2.52	4.92	5.00	4.91	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 2	臺北	2.85	3.00	3.00	5.00	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 3	臺北	3.00	3.00	3.00	4.99	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 5	臺北	3.00	3.00	3.00	4.88	5.00	4.91	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 17	臺北	1.06	2.00	1.50	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 18(臺北客運)	臺北	3.00	3.00	3.00	4.84	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 31	臺北	3.00	3.00	3.00	4.94	4.93	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 32	臺北	3.00	3.00	3.00	4.84	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 35	臺北	1.50	3.00	3.00	4.85	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
812	臺北	0.68	2.91	3.00	4.90	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
910	臺北	3.00	3.00	2.25	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
805(臺北客運)	臺北	1.50	1.50	2.75	5.00	4.95	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	1.50	1.50	2.75	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
833	臺北	3.00	3.00	3.00	4.79	4.99	4.93	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 40	臺北	0.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 43	臺北	0.00	3.00	3.00	4.93	4.98	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 44	臺北	0.58	3.00	2.00	4.94	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 45	臺北	3.00	3.00	1.50	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 46	臺北	3.00	3.00	1.50	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	2.95	3.00	1.71	4.85	5.00	4.93	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
917	臺北	1.50	3.00	1.50	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 33	臺北	0.00	0.00	3.00	4.86	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
840	臺北	3.00	3.00	3.00	4.97	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(2/5)

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 消防安全設施			J1 車輛檢修保養狀況		
		100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)
841	臺北	3.00	3.00	3.00	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	6.00
843	臺北	2.50	3.00	1.75	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	3.00	3.00	1.50	4.97	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
920	臺北	3.00	3.00	3.00	4.99	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
807	臺北	2.50	3.00	1.50	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
848	臺北	3.00	3.00	3.00	4.98	4.72	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
921	臺北	2.70	3.00	2.47	4.68	5.00	4.91	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
922	臺北	2.90	3.00	3.00	4.81	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
925	臺北	2.80	3.00	3.00	5.00	4.99	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
926	臺北	3.00	3.00	3.00	5.00	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
264	臺北	-	-	2.39	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
275	臺北	-	-	1.64	-	-	4.98	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
275(副)	臺北	-	-	3.00	-	-	4.99	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
850	臺北	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
851	臺北	-	-	3.00	-	-	4.95	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
852	臺北	-	-	3.00	-	-	4.93	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
926(副)	臺北	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
931	臺北	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
綠 3	新店	3.00	3.00	3.00	4.68	4.85	4.84	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.44	6.00	6.00	6.00
綠 5	新店	1.50	2.00	3.00	4.12	4.49	4.70	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 6	新店	1.50	1.72	3.00	4.68	4.71	4.88	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 7	新店	1.50	1.50	1.50	4.72	4.54	4.72	3.00	3.00	3.00	4.58	4.58	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 8	新店	1.50	1.50	3.00	4.62	4.63	4.72	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 10	新店	0.00	2.50	3.00	4.75	4.62	4.61	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 13	新店	0.00	2.50	3.00	4.65	4.68	4.72	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 15	新店	1.50	1.50	1.50	4.79	4.61	4.68	3.00	3.00	3.00	4.44	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 12	新店	1.50	1.50	0.00	4.81	4.65	4.72	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
923	新店	3.00	3.00	3.00	4.75	4.72	4.70	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(3/5)

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 消防安全設施			J1 車輛檢修保養狀況		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
930	新店	3.00	3.00	3.00	4.69	4.72	4.68	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
849	新店	-	-	1.50	-	-	4.68	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
811	三重	0.35	1.08	0.25	4.98	4.98	4.83	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 23	三重	1.50	1.50	1.50	4.90	4.94	4.78	3.00	3.00	3.00	5.00	4.58	4.58	6.00	6.00	6.00
805(三重客運)	三重	2.78	1.84	1.50	4.87	4.93	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
806(三重客運)	三重	0.14	1.29	1.29	4.65	4.97	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.72	6.00	6.00	6.00
835	三重	0.00	0.50	0.60	4.99	4.77	4.93	3.00	3.00	3.00	5.00	4.58	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 37	三重	0.50	1.75	1.63	4.68	4.99	4.99	3.00	3.00	3.00	5.00	4.58	4.58	6.00	6.00	6.00
藍 38	三重	1.71	1.76	0.94	4.98	4.93	4.94	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
810	三重	3.00	3.00	3.00	4.98	4.91	4.97	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	4.79	6.00	6.00	6.00
929	三重	3.00	3.00	3.00	5.00	4.83	4.65	3.00	3.00	3.00	4.58	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 19	三重	3.00	3.00	3.00	5.00	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 20	三重	3.00	3.00	3.00	4.93	4.97	4.63	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 1	三重	-	-	0.93	-	-	4.88	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
88(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
99(首都客運)	首都	2.70	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.58	4.58	5.00	6.00	6.00	6.00
802(區間)	首都	1.07	2.45	3.00	4.98	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
802	首都	0.79	1.86	2.29	4.98	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 18(首都客運)	首都	3.00	3.00	3.00	4.91	5.00	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
916(首都客運)	首都	3.00	3.00	2.85	5.00	4.97	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
842	首都	3.00	3.00	3.00	4.99	4.91	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
845(首都客運)	首都	0.00	3.00	3.00	4.70	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
927	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 12	首都	3.00	3.00	3.00	5.00	4.97	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 13	首都	3.00	3.00	3.00	4.99	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
808	基隆	3.00	3.00	2.50	4.58	3.89	3.99	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
825	基隆	1.50	1.50	0.00	3.95	4.65	3.99	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
826	基隆	2.10	2.10	1.16	3.96	4.33	4.14	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	4.79	6.00	6.00	6.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(4/5)

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 消防安全設施			J1 車輛檢修保養狀況		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
827	基隆	3.00	3.00	2.50	4.44	4.72	3.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
828	基隆	3.00	3.00	3.00	4.68	4.58	4.65	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
829	基隆	3.00	3.00	3.00	4.68	4.44	4.65	3.00	3.00	3.00	4.17	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 41	基隆	3.00	3.00	2.00	5.00	4.92	4.63	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.17	6.00	6.00	6.00
846	基隆	3.00	3.00	2.50	4.49	3.77	3.19	3.00	3.00	3.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	6.00
856	基隆	-	-	3.00	-	-	4.59	-	-	3.00	-	-	2.50	-	-	6.00
藍 15	中興	0.00	0.00	0.31	4.93	5.00	4.98	0.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
816	中興	1.50	3.00	3.00	4.66	4.95	4.93	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
815	中興	2.88	2.25	1.59	4.87	4.98	4.88	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
918(中興巴士)	中興	1.50	1.50	1.50	4.98	4.98	4.91	0.50	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 16	中興	3.00	3.00	3.00	4.95	4.92	4.95	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 22	新北	1.50	1.50	0.86	4.97	4.94	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
817	新北	0.00	0.00	0.00	5.00	4.92	4.94	0.50	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
919	新北	3.00	3.00	3.00	4.99	5.00	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 23	光華	0.75	0.75	0.75	4.92	4.98	4.91	0.50	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
藍 21	光華	3.00	3.00	3.00	4.98	4.98	4.98	0.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
813(光華客運)	光華	3.00	3.00	3.00	4.93	4.98	5.00	3.00	3.00	3.00	4.79	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 13	淡水	0.60	0.40	2.75	4.97	4.83	4.81	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 22	淡水	0.00	0.06	2.22	4.90	4.87	4.91	0.00	3.00	3.00	4.58	4.38	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 36	淡水	1.42	1.66	2.07	4.91	4.88	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	4.72	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 37	淡水	1.20	1.56	1.27	4.38	4.68	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 38	淡水	0.49	0.39	0.38	4.70	4.90	4.90	3.00	3.00	3.00	5.00	4.72	5.00	6.00	6.00	6.00
818	淡水	0.00	0.00	2.00	4.48	4.85	4.95	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
837	淡水	0.00	0.00	0.00	4.73	4.99	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 38(區間)	淡水	0.49	0.39	0.38	4.36	4.83	4.93	0.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 39	淡水	1.50	1.50	1.50	4.57	4.94	4.98	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 28	淡水	1.50	1.50	3.00	4.85	4.61	4.97	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
928	淡水	3.00	3.00	3.00	4.93	4.81	4.58	3.00	3.00	3.00	5.00	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00

表 6.1-1 三期評鑑結果比較(路線別－營運車輛項)(5/5)

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 消防安全設施			J1 車輛檢修保養狀況		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
紅 18	淡水	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
紅 51	淡水	-	-	2.00	-	-	4.93	-	-	3.00	-	-	5.00	-	-	6.00
801	指南	0.50	0.48	2.82	4.81	4.93	4.93	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
803	指南	0.50	0.50	3.00	4.87	4.95	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 26	指南	0.50	3.00	3.00	4.94	4.87	4.68	3.00	3.00	3.00	4.79	4.58	4.79	6.00	6.00	6.00
橘 1	指南	0.00	0.00	0.00	4.90	4.99	4.90	3.00	3.00	3.00	4.72	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
836	指南	1.50	1.50	1.50	4.91	4.38	4.91	3.00	3.00	3.00	3.33	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
838	指南	1.50	1.50	3.00	4.87	4.36	4.72	3.00	3.00	3.00	4.17	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
918(指南客運)	指南	0.99	1.03	1.50	4.91	4.91	5.00	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 9	指南	0.00	0.00	0.00	4.91	4.87	4.84	3.00	3.00	3.00	5.00	4.17	5.00	6.00	6.00	6.00
紅 27	指南	0.00	0.00	0.55	4.78	4.83	4.84	0.00	3.00	3.00	5.00	4.38	5.00	6.00	6.00	6.00
813(指南客運)	指南	3.00	3.00	3.00	4.93	4.88	4.94	3.00	3.00	3.00	5.00	4.58	5.00	6.00	6.00	6.00
847	指南	3.00	3.00	3.00	4.86	4.98	4.99	3.00	3.00	3.00	4.58	4.79	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 10	指南	3.00	3.00	3.00	4.75	4.70	4.72	3.00	3.00	3.00	4.79	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
839	大南	2.10	2.10	1.50	4.87	4.65	4.91	3.00	3.00	3.00	4.58	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
綠 9	大南	2.75	2.75	2.75	4.72	4.72	4.95	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
819	欣欣	1.50	1.50	0.50	4.86	4.98	4.98	3.00	3.00	3.00	4.44	3.89	4.44	6.00	6.00	6.00
橘 17	大都會	3.00	3.00	3.00	4.81	4.99	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
橘 18	大都會	3.00	3.00	3.00	4.99	5.00	4.99	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	6.00
平均		1.96	2.25	2.28	4.84	4.87	4.88	2.81	3.00	3.00	4.92	4.91	4.95	6.00	6.00	6.00
滿分		*3.00*			*5.00*			*3.00*			*5.00*			*6.00*		

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)(1/5)

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 車容與整潔			C5 溫度與噪音			I1 駕駛員身心狀況			I2 駕駛員行車行為		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
8	臺北	7.86	7.44	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	5.00	2.96	2.83	2.83	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
51	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.83	3.00	6.00	6.00	6.00	4.88	5.00	5.00
57	臺北	7.71	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	6.81	6.90	7.00	4.90	4.95	5.00	3.00	2.83	2.88	6.00	5.63	6.00	4.88	4.58	4.75
88(臺北客運)	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.79	4.90	2.83	3.00	3.00	6.00	4.50	6.00	5.00	5.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	7.53	7.61	7.52	6.00	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.69	5.00	3.00	2.88	2.88	6.00	6.00	6.00	5.00	4.75	5.00
908	臺北	7.67	7.56	6.17	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.96	3.00	6.00	6.00	5.25	5.00	5.00	4.92
橘 2	臺北	7.67	8.00	7.91	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	6.90	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
橘 3	臺北	7.29	7.86	7.71	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	2.96	3.00	3.00	6.00	5.63	6.00	5.00	4.92	5.00
橘 5	臺北	8.00	7.94	7.88	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	4.95	2.96	3.00	2.92	6.00	6.00	6.00	5.00	4.88	5.00
藍 17	臺北	7.33	7.87	8.00	6.00	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	4.38	2.96	3.00	2.92	6.00	5.25	6.00	4.92	5.00	4.88
藍 18(臺北客運)	臺北	7.47	7.74	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	4.95	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
藍 31	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.95	4.53	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	5.63	4.83	5.00	5.00
藍 32	臺北	7.40	7.82	8.00	6.00	6.00	4.75	6.90	7.00	7.00	4.79	4.84	4.90	3.00	2.96	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	4.79	5.00
藍 35	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.48	5.00	4.69	2.58	3.00	3.00	6.00	6.00	4.50	4.92	5.00	5.00
812	臺北	7.91	7.65	7.71	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	3.91	4.90	5.00	2.71	2.83	3.00	6.00	6.00	6.00	4.92	5.00	5.00
910	臺北	7.38	7.88	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.69	5.00	2.83	3.00	3.00	6.00	5.25	4.88	4.92	5.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	8.00	8.00	7.84	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.79	4.69	3.00	3.00	2.92	4.88	4.50	6.00	5.00	5.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	7.29	7.86	8.00	6.00	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	4.74	4.95	2.96	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	4.88	4.88	4.88
833	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.88	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
藍 40	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	5.00	2.67	3.00	3.00	6.00	6.00	4.50	4.83	5.00	5.00
藍 43	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.64	4.90	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
藍 44	臺北	7.41	7.56	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.17	4.64	2.96	3.00	2.96	6.00	5.25	5.25	4.88	5.00	5.00
藍 45	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.79	5.00	3.00	3.00	2.96	6.00	4.50	6.00	4.88	5.00	5.00
藍 46	臺北	7.72	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.58	4.69	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	4.83	5.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	7.78	7.72	8.00	4.75	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.95	4.95	2.92	2.96	3.00	6.00	6.00	5.25	5.00	5.00	5.00
917	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	4.90	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
藍 33	臺北	7.64	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	5.00	4.90	2.79	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	4.75	5.00
840	臺北	7.83	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.90	4.22	3.00	3.00	2.92	5.25	6.00	5.25	4.92	5.00	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(2/5)

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 車容與整潔			C5 溫度與噪音			I1 駕駛員身心狀況			I2 駕駛員行車行為		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
841	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	4.50	4.83	5.00	5.00
843	臺北	7.26	7.44	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.58	4.53	4.74	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	7.17	8.00	8.00	4.75	6.00	6.00	6.81	7.00	7.00	4.32	4.69	4.64	3.00	3.00	2.42	6.00	6.00	6.00	4.38	5.00	5.00
920	臺北	7.60	7.80	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.84	4.79	3.00	2.75	2.58	5.25	5.63	6.00	4.75	4.88	5.00
807	臺北	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	2.88	3.00	2.92	6.00	6.00	6.00	4.75	5.00	5.00
848	臺北	8.00	7.55	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.53	4.79	4.58	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
921	臺北	7.60	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	5.00	5.00	2.96	2.96	3.00	6.00	6.00	5.63	5.00	5.00	5.00
922	臺北	7.51	7.79	7.72	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	2.92	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
925	臺北	7.38	3.10	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	4.95	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	5.63	5.00	5.00	5.00
926	臺北	7.17	6.96	8.00	6.00	6.00	6.00	6.90	7.00	7.00	4.64	4.90	4.74	2.92	3.00	3.00	6.00	5.63	6.00	5.00	4.88	5.00
264	臺北	-	-	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.79	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	5.00
275	臺北	-	-	7.24	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.95	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	4.92
275(副)	臺北	-	-	7.83	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.84	-	-	3.00	-	-	5.63	-	-	4.92
850	臺北	-	-	7.75	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	5.00
851	臺北	-	-	7.44	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.95	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	5.00
852	臺北	-	-	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	4.92
926(副)	臺北	-	-	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	5.00
931	臺北	-	-	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	5.00	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	4.67
綠 3	新店	7.21	7.47	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	5.00	2.96	3.00	3.00	3.38	3.00	3.00	5.00	4.92	5.00
綠 5	新店	7.52	7.29	7.68	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	5.00	3.00	3.00	3.00	3.75	4.13	4.13	5.00	5.00	5.00
綠 6	新店	6.89	7.68	6.73	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	4.64	5.00	2.92	2.92	3.00	3.75	3.75	3.38	4.83	5.00	5.00
綠 7	新店	6.00	7.75	7.50	4.75	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	5.00	4.90	2.92	3.00	3.00	4.13	4.13	3.75	4.96	5.00	5.00
綠 8	新店	7.33	7.42	7.62	6.00	6.00	6.00	6.81	7.00	7.00	5.00	4.48	5.00	2.96	2.83	3.00	3.38	3.75	3.75	5.00	5.00	5.00
綠 10	新店	6.97	6.97	6.72	5.93	6.00	6.00	7.00	6.90	7.00	5.00	5.00	4.90	3.00	3.00	3.00	3.00	3.75	3.75	5.00	5.00	4.92
綠 13	新店	7.42	7.42	7.05	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	4.90	3.00	2.96	3.00	3.38	3.38	4.50	5.00	4.88	4.92
綠 15	新店	6.21	7.62	7.49	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	5.00	5.00	2.67	2.92	3.00	3.38	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00
綠 12	新店	5.92	8.00	4.67	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	4.90	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	4.92	5.00
923	新店	8.00	7.69	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	4.95	3.00	3.00	3.00	5.25	5.63	5.25	5.00	5.00	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(3/5)

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 車容與整潔			C5 溫度與噪音			I1 駕駛員身心狀況			I2 駕駛員行車行為		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
930	新店	5.25	7.10	6.60	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	4.90	2.96	3.00	3.00	5.25	4.88	4.50	5.00	5.00	5.00
849	新店	-	-	7.84	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.90	-	-	3.00	-	-	4.13	-	-	5.00
811	三重	7.91	8.00	7.63	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	4.84	2.88	3.00	2.96	4.13	4.50	4.88	5.00	5.00	4.92
紅 23	三重	8.00	8.00	8.00	3.50	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	5.00	5.00	2.54	3.00	2.96	4.13	3.75	4.50	5.00	5.00	4.63
805(三重客運)	三重	7.53	7.84	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	4.74	4.79	3.00	3.00	2.92	4.13	4.13	4.13	4.92	4.92	5.00
806(三重客運)	三重	7.71	8.00	7.57	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.58	4.58	4.90	2.92	2.92	2.96	4.13	4.50	4.50	4.88	4.92	4.88
835	三重	8.00	8.00	8.00	6.00	4.75	6.00	7.00	6.90	7.00	4.95	4.90	5.00	2.79	2.79	2.75	4.13	4.13	4.13	5.00	5.00	5.00
藍 37	三重	7.33	7.70	5.46	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.69	4.53	2.88	3.00	2.92	4.13	3.75	4.50	5.00	4.88	4.88
藍 38	三重	7.63	7.91	4.83	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.95	4.38	3.00	3.00	2.58	4.13	5.25	5.25	4.58	5.00	4.88
810	三重	7.25	7.92	7.67	5.95	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.74	4.64	2.96	2.83	2.83	4.50	3.38	4.50	4.92	4.92	5.00
929	三重	0.00	0.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.90	4.69	2.96	3.00	2.96	4.13	4.13	4.50	4.83	4.54	4.92
橘 19	三重	0.00	0.00	7.58	6.00	6.00	6.00	6.90	7.00	7.00	4.69	4.84	4.74	2.96	3.00	3.00	4.50	4.50	4.50	5.00	4.83	4.83
橘 20	三重	0.00	0.00	4.67	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.69	4.69	2.96	2.88	3.00	4.88	4.50	4.50	5.00	4.25	5.00
藍 1	三重	-	-	3.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.69	-	-	2.79	-	-	4.88	-	-	5.00
88(首都客運)	首都	8.00	8.00	6.18	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.90	4.84	2.92	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
99(首都客運)	首都	7.53	7.58	7.38	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.95	4.95	2.96	2.79	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	4.88	5.00
802(區間)	首都	7.81	7.95	7.95	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	4.84	5.00	2.96	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	4.88	5.00
802	首都	7.67	7.83	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.95	5.00	2.92	2.92	2.88	6.00	6.00	6.00	5.00	4.88	4.75
藍 18(首都客運)	首都	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	4.92
916(首都客運)	首都	8.00	7.93	6.70	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
842	首都	6.18	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.53	4.90	4.95	2.96	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	4.88	5.00	5.00
845(首都客運)	首都	6.93	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	6.90	7.00	7.00	4.43	4.95	4.90	2.83	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	4.88	5.00	5.00
927	首都	6.71	8.00	7.85	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	5.00	4.90	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
橘 12	首都	7.29	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00
橘 13	首都	8.00	8.00	7.91	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	5.00	3.00	2.96	3.00	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	4.92
808	基隆	7.21	7.21	3.79	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.69	4.58	5.00	3.00	3.00	2.88	4.50	4.50	3.00	4.58	4.67	4.92
825	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	6.90	7.00	7.00	4.95	5.00	5.00	3.00	3.00	2.96	5.25	5.25	6.00	4.96	5.00	5.00
826	基隆	8.00	8.00	7.50	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.50	5.63	5.63	5.00	5.00	5.00

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(4/5)

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 車容與整潔			C5 溫度與噪音			I1 駕駛員身心狀況			I2 駕駛員行車行為		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
827	基隆	8.00	5.78	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	5.00	4.58	3.00	3.00	3.00	4.50	6.00	6.00	5.00	3.50	4.83
828	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	6.00	4.50	3.00	5.00	4.50	5.00
829	基隆	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.50	6.00	4.50	5.00	4.50	5.00
藍 41	基隆	6.92	7.69	5.23	6.00	5.99	4.75	7.00	7.00	6.81	4.90	4.48	4.90	3.00	2.92	2.96	4.88	5.25	4.13	4.75	5.00	4.88
846	基隆	8.00	8.00	0.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	4.95	3.00	3.00	2.96	6.00	4.50	4.50	4.00	4.25	4.96
856	基隆	-	-	8.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.64	-	-	2.96	-	-	6.00	-	-	5.00
藍 15	中興	7.80	7.87	8.00	6.00	5.99	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	4.90	5.00	3.00	3.00	3.00	5.63	5.63	3.38	5.00	5.00	5.00
816	中興	0.00	2.67	1.13	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.95	4.90	2.83	2.96	2.63	6.00	5.63	3.38	4.79	5.00	5.00
815	中興	0.00	4.25	0.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.79	4.95	2.79	2.92	2.63	5.63	5.63	3.38	4.92	4.96	5.00
918(中興巴士)	中興	6.14	6.59	7.14	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	4.84	2.71	2.88	2.75	6.00	5.25	3.00	5.00	5.00	5.00
橘 16	中興	1.85	7.87	7.87	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	4.84	3.00	3.00	3.00	5.63	6.00	3.00	5.00	4.71	5.00
藍 22	新北	4.41	6.00	7.29	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	4.95	3.00	3.00	2.92	5.63	5.25	3.75	4.92	4.83	5.00
817	新北	4.79	4.07	2.64	6.00	6.00	6.00	7.00	6.90	7.00	4.90	5.00	5.00	2.96	3.00	3.00	5.25	5.25	3.00	4.92	5.00	4.92
919	新北	6.65	6.08	4.28	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	4.90	4.95	3.00	3.00	3.00	5.63	5.63	3.38	5.00	5.00	5.00
藍 23	光華	7.56	8.00	7.10	6.00	6.00	6.00	7.00	6.90	7.00	4.95	4.90	4.90	2.96	2.96	3.00	4.13	5.63	4.13	5.00	5.00	5.00
藍 21	光華	7.70	8.00	7.91	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	5.00	2.96	2.96	2.92	4.50	5.63	3.38	5.00	5.00	5.00
813(光華客運)	光華	3.75	2.35	5.45	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.90	4.95	3.00	3.00	3.00	4.13	5.25	4.50	5.00	5.00	5.00
紅 13	淡水	7.26	7.81	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.22	4.84	5.00	2.42	2.92	2.92	4.13	5.50	4.50	4.88	5.00	5.00
紅 22	淡水	7.86	7.06	4.89	6.00	5.98	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.84	5.00	2.50	2.88	3.00	4.88	5.25	4.50	4.54	5.00	5.00
紅 36	淡水	7.33	7.89	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	6.81	7.00	4.84	4.84	4.95	2.83	2.88	3.00	3.38	6.00	4.13	4.96	4.83	4.75
紅 37	淡水	6.33	7.56	6.56	6.00	5.94	6.00	6.81	6.81	7.00	4.84	4.69	4.95	2.83	2.96	3.00	4.13	6.00	3.38	4.92	4.79	4.79
紅 38	淡水	6.64	7.68	7.94	3.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.84	4.95	4.90	3.00	3.00	3.00	3.75	6.00	3.75	5.00	5.00	4.63
818	淡水	6.94	7.70	8.00	6.00	6.00	6.00	6.90	6.81	7.00	4.58	5.00	5.00	2.50	3.00	3.00	4.50	6.00	4.50	5.00	5.00	4.88
837	淡水	7.64	8.00	6.48	4.75	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	5.00	2.92	2.96	3.00	6.00	6.00	4.50	5.00	5.00	5.00
紅 38(區間)	淡水	8.00	8.00	4.13	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.79	4.79	4.84	3.00	2.88	3.00	4.50	6.00	3.75	4.88	4.92	5.00
紅 39	淡水	7.03	7.86	7.44	6.00	6.00	4.75	7.00	7.00	7.00	4.79	4.90	4.90	2.88	2.79	2.96	4.50	6.00	3.00	5.00	5.00	5.00
紅 28	淡水	6.38	6.82	6.68	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.79	5.00	2.96	2.96	2.92	4.50	6.00	3.38	4.88	5.00	5.00
928	淡水	2.22	4.88	0.00	6.00	3.50	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	4.90	3.00	2.92	2.75	5.63	6.00	3.75	5.00	5.00	4.92

表 6.1-2 三期評鑑結果比較(路線別－服務品質項)(5/5)

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 車容與整潔			C5 溫度與噪音			I1 駕駛員身心狀況			I2 駕駛員行車行為		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
紅 18	淡水	-	-	0.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	5.00	-	-	2.92	-	-	3.75	-	-	4.88
紅 51	淡水	-	-	0.00	-	-	6.00	-	-	7.00	-	-	4.90	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	4.67
801	指南	7.46	6.83	8.00	6.00	5.99	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.84	4.84	2.83	2.83	2.67	4.50	4.88	3.75	4.92	5.00	5.00
803	指南	7.10	7.70	0.00	6.00	6.00	6.00	6.90	6.90	7.00	4.95	4.84	4.90	2.75	2.96	2.92	4.50	4.50	3.38	4.54	5.00	4.92
紅 26	指南	6.99	8.00	7.83	4.75	6.00	6.00	6.90	7.00	7.00	4.84	4.90	4.95	3.00	2.88	3.00	4.13	6.00	3.75	4.88	5.00	5.00
橘 1	指南	7.38	7.91	7.73	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.74	4.95	4.74	2.50	2.92	2.71	3.75	6.00	4.50	4.92	5.00	5.00
836	指南	8.00	8.00	8.00	4.75	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	5.00	5.00	2.92	3.00	3.00	3.75	6.00	3.00	5.00	5.00	5.00
838	指南	6.96	7.17	7.17	4.75	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.95	5.00	2.92	2.92	2.96	3.75	4.50	3.75	4.92	4.67	5.00
918(指南客運)	指南	6.14	6.59	6.41	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.74	4.90	2.79	2.67	2.42	4.13	4.88	4.13	4.92	5.00	5.00
橘 9	指南	7.06	7.38	7.38	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.79	4.58	2.58	2.75	2.50	4.50	6.00	4.50	5.00	5.00	4.92
紅 27	指南	5.19	5.70	7.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	4.95	4.90	2.88	2.83	3.00	4.50	4.88	4.50	5.00	5.00	4.88
813(指南客運)	指南	3.75	3.50	5.55	6.00	6.00	6.00	6.81	7.00	7.00	4.74	4.27	4.53	2.79	2.96	2.96	4.50	5.63	4.13	4.88	4.42	4.79
847	指南	7.78	7.56	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.90	4.84	5.00	2.92	3.00	3.00	4.13	4.88	3.75	4.92	4.96	4.96
橘 10	指南	0.00	0.00	7.79	6.00	4.75	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	4.90	5.00	2.63	2.42	2.33	5.25	4.50	3.50	4.92	5.00	4.92
839	大南	7.27	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	4.90	3.00	2.88	2.92	4.50	3.75	4.13	5.00	5.00	4.92
綠 9	大南	7.94	7.93	7.73	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.50	4.50	3.75	5.00	4.83	5.00
819	欣欣	7.76	7.88	8.00	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	5.00	5.00	4.90	2.92	2.92	2.88	3.38	3.75	3.75	5.00	4.88	5.00
橘 17	大都會	8.00	8.00	7.55	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.58	4.74	4.64	2.96	2.96	3.00	5.63	4.13	6.00	4.96	5.00	5.00
橘 18	大都會	7.19	7.46	7.91	6.00	6.00	6.00	7.00	7.00	7.00	4.95	4.90	5.00	3.00	2.92	2.96	4.50	3.00	4.13	4.88	4.75	4.83
平均		6.86	7.18	7.00	5.88	5.90	5.97	6.99	6.99	7.00	4.85	4.87	4.89	2.91	2.95	2.94	5.13	5.31	4.85	4.93	4.91	4.96
滿分		*8.00*			*6.00*			*7.00*			*5.00*			*3.00*			*6.00*			*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 重大違規次數」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」評鑑指標為本期評鑑較 100 年(2)退步，「D2 重大違規次數」評鑑指標為呈現持續持平狀況，「D3 民眾申訴處理」評鑑指標呈現持續提升狀況。

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(1/4)

營運路線	客運公司	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		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
8	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	3.60
51	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
57	臺北	5.60	6.00	3.93	5.00	5.00	5.00	2.40	0.40	2.40
88(臺北客運)	臺北	6.00	6.00	1.89	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
99(臺北客運)	臺北	5.56	5.59	5.95	5.00	5.00	5.00	3.73	3.20	3.87
908	臺北	6.00	5.88	5.76	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	3.87
橘 2	臺北	6.00	6.00	4.35	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	3.60
橘 3	臺北	4.90	6.00	2.68	5.00	5.00	5.00	3.73	3.87	4.00
橘 5	臺北	5.66	5.87	4.16	5.00	5.00	5.00	3.73	3.60	3.33
藍 17	臺北	5.79	5.60	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
藍 18(臺北客運)	臺北	6.00	4.03	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
藍 31	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.73	4.00
藍 32	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
藍 35	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.73
812	臺北	6.00	6.00	5.93	5.00	5.00	5.00	3.87	2.93	3.60
910	臺北	5.88	6.00	5.41	5.00	5.00	5.00	3.87	3.47	3.07
805(臺北客運)	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.73	3.33
806(臺北客運)	臺北	6.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	4.00	4.00
833	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
藍 40	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
藍 43	臺北	5.52	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
藍 44	臺北	4.55	1.82	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	4.00
藍 45	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
藍 46	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
916(臺北客運)	臺北	5.88	6.00	5.97	5.00	5.00	5.00	3.73	3.73	4.00
917	臺北	5.66	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
藍 33	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
840	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
841	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(2/4)

營運路線	客運公司	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		
		100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)
843	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
845(臺北客運)	臺北	6.00	4.61	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
920	臺北	5.91	5.87	5.26	5.00	5.00	5.00	2.00	2.67	3.47
807	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
848	臺北	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
921	臺北	5.88	6.00	5.75	5.00	5.00	5.00	3.60	3.60	3.33
922	臺北	5.76	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	3.87
925	臺北	5.77	6.00	5.96	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	3.73
926	臺北	5.71	6.00	5.88	5.00	5.00	5.00	3.07	3.87	4.00
264	臺北	-	-	5.90	-	-	5.00	-	-	3.20
275	臺北	-	-	5.20	-	-	5.00	-	-	3.47
275(副)	臺北	-	-	4.54	-	-	5.00	-	-	3.20
850	臺北	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00
851	臺北	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00
852	臺北	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00
926(副)	臺北	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00
931	臺北	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	4.00
綠 3	新店	6.00	6.00	5.84	5.00	5.00	5.00	3.47	3.87	4.00
綠 5	新店	2.98	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	4.00	4.00
綠 6	新店	4.87	4.37	5.87	5.00	5.00	5.00	4.00	3.33	3.60
綠 7	新店	6.00	3.00	6.00	5.00	5.00	5.00	1.44	3.87	3.87
綠 8	新店	2.84	5.87	4.54	5.00	5.00	5.00	1.44	3.20	4.00
綠 10	新店	6.00	5.69	6.00	5.00	5.00	5.00	0.00	3.47	4.00
綠 13	新店	6.00	5.83	6.00	5.00	5.00	5.00	2.35	3.07	3.60
綠 15	新店	6.00	5.85	3.99	5.00	5.00	5.00	3.47	3.73	3.87
綠 12	新店	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	4.00
923	新店	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
930	新店	5.56	5.31	5.84	5.00	5.00	5.00	3.33	3.87	3.73
849	新店	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	3.47
811	三重	6.00	5.90	0.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.07	3.73
紅 23	三重	4.00	6.00	5.85	5.00	5.00	5.00	3.60	3.73	3.07
805(三重客運)	三重	6.00	5.56	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.33	4.00
806(三重客運)	三重	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.60	4.00
835	三重	5.14	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.87	4.00
藍 37	三重	6.00	6.00	5.90	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.73
藍 38	三重	5.49	5.86	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	3.60
810	三重	5.91	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.33	3.87
929	三重	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.47	4.00
橘 19	三重	6.00	5.91	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	3.87
橘 20	三重	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.47	4.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(3/4)

營運路線	客運公司	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		
		100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)	100 年 (1)	100 年 (2)	101 年 (1)
藍 1	三重	-	-	4.15	-	-	5.00	-	-	4.00
88(首都客運)	首都	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.73
99(首都客運)	首都	5.93	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.47	3.73
802(區間)	首都	5.46	5.95	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
802	首都	5.94	5.66	6.00	5.00	5.00	5.00	3.33	4.00	3.47
藍 18(首都客運)	首都	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
916(首都客運)	首都	5.66	5.84	5.75	5.00	5.00	5.00	3.33	3.60	4.00
842	首都	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
845(首都客運)	首都	6.00	6.00	5.59	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
927	首都	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
橘 12	首都	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
橘 13	首都	5.03	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
808	基隆	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	3.87
825	基隆	6.00	6.00	5.22	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
826	基隆	6.00	6.00	5.86	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
827	基隆	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
828	基隆	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
829	基隆	6.00	6.00	0.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
藍 41	基隆	5.44	6.00	5.72	5.00	5.00	5.00	3.73	3.87	3.73
846	基隆	0.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.87
856	基隆	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	3.87
藍 15	中興	6.00	5.46	5.39	5.00	5.00	5.00	4.00	3.20	3.20
816	中興	4.93	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.07	3.47	3.73
815	中興	6.00	5.76	4.85	5.00	5.00	5.00	3.20	3.60	3.87
918(中興巴士)	中興	5.76	4.87	2.74	5.00	5.00	5.00	3.60	3.20	4.00
橘 16	中興	4.74	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.47	3.73	4.00
藍 22	新北	6.00	6.00	5.80	5.00	5.00	5.00	1.60	0.80	3.20
817	新北	5.92	5.75	4.05	5.00	5.00	5.00	1.87	2.93	2.93
919	新北	6.00	5.94	5.75	5.00	5.00	5.00	2.40	3.20	3.33
藍 23	光華	5.38	5.61	5.84	5.00	5.00	5.00	2.27	2.53	2.40
藍 21	光華	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.47	4.00
813(光華客運)	光華	6.00	6.00	5.89	5.00	5.00	5.00	3.33	3.07	3.60
紅 13	淡水	4.73	5.01	6.00	5.00	5.00	5.00	3.07	3.73	4.00
紅 22	淡水	5.06	5.87	5.46	5.00	5.00	5.00	3.33	3.47	3.87
紅 36	淡水	5.89	5.93	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.20	2.93
紅 37	淡水	6.00	5.68	5.79	5.00	5.00	5.00	3.60	3.33	3.47
紅 38	淡水	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.73	3.60	3.33
818	淡水	2.65	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.73
837	淡水	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	3.73
紅 38(區間)	淡水	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	4.00

表 6.1-3 三期評鑑結果比較(路線別－經營管理項)(4/4)

營運路線	客運公司	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		
		100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)	100 年(1)	100 年(2)	101 年(1)
紅 39	淡水	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.73	4.00
紅 28	淡水	6.00	0.61	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	4.00	4.00
928	淡水	6.00	5.86	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.20	4.00
紅 18	淡水	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	3.33
紅 51	淡水	-	-	6.00	-	-	5.00	-	-	3.87
801	指南	5.67	5.64	5.67	5.00	5.00	5.00	1.47	2.00	2.80
803	指南	5.22	5.46	4.83	5.00	5.00	5.00	3.33	2.67	3.20
紅 26	指南	6.00	5.89	5.89	5.00	5.00	5.00	3.20	2.27	2.00
橘 1	指南	5.81	5.75	4.14	5.00	5.00	5.00	4.00	3.87	3.60
836	指南	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	3.87
838	指南	6.00	6.00	5.71	5.00	5.00	5.00	4.00	3.73	4.00
918(指南客運)	指南	6.00	5.79	5.65	5.00	5.00	5.00	3.20	3.33	3.87
橘 9	指南	6.00	5.66	5.30	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.60
紅 27	指南	2.67	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.47	3.33
813(指南客運)	指南	6.00	5.68	6.00	5.00	5.00	5.00	3.33	2.53	3.60
847	指南	4.75	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.33	3.60	3.73
橘 10	指南	6.00	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.87	3.87
839	大南	6.00	5.70	6.00	5.00	5.00	5.00	3.33	3.73	4.00
綠 9	大南	6.00	5.86	6.00	5.00	5.00	5.00	3.60	3.73	4.00
819	欣欣	5.86	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.33	2.53	3.87
橘 17	大都會	5.80	6.00	6.00	5.00	5.00	5.00	3.87	3.87	4.00
橘 18	大都會	5.24	5.93	6.00	5.00	5.00	5.00	3.47	3.87	3.60
平均		5.65	5.75	5.61	5.00	5.00	5.00	3.58	3.61	3.75
滿分		*6.00*			*5.00*			*4.00*		

資料來源:本研究調查整理

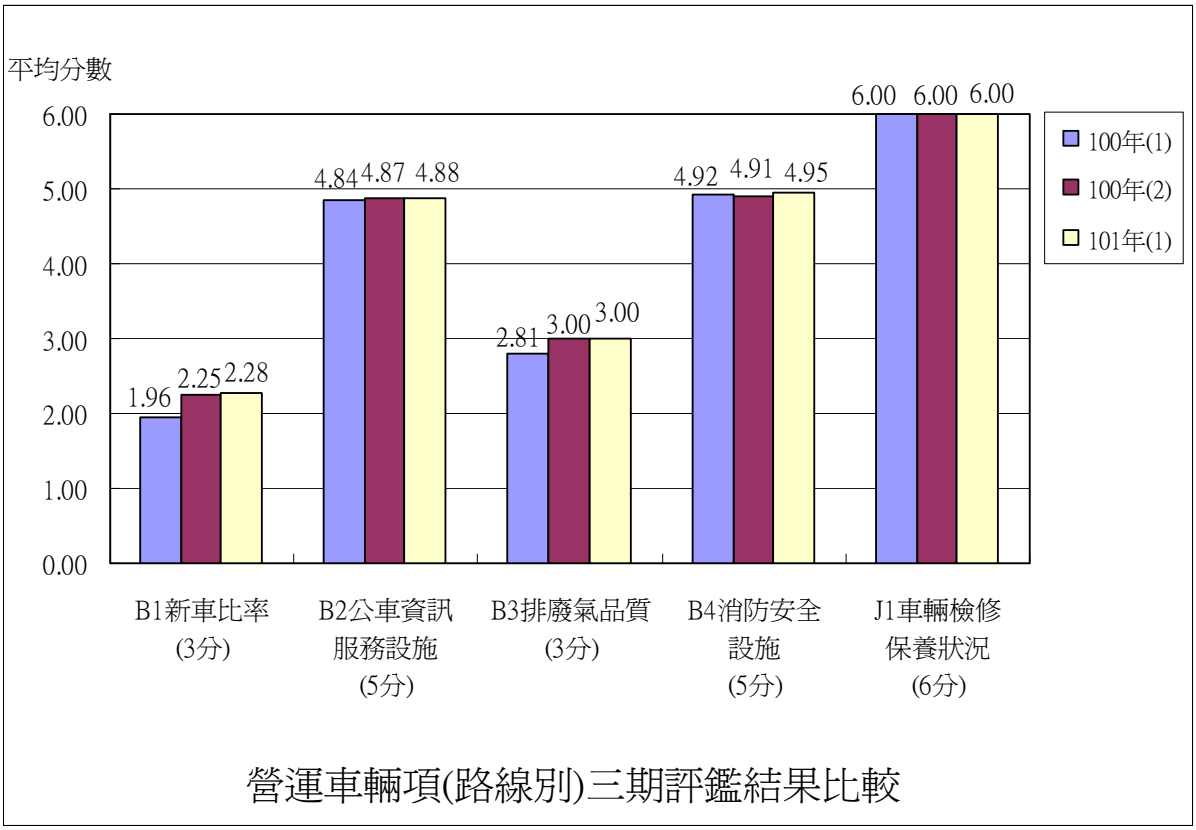


圖 6.1-1 營運車輛項(路線別)三期評鑑結果

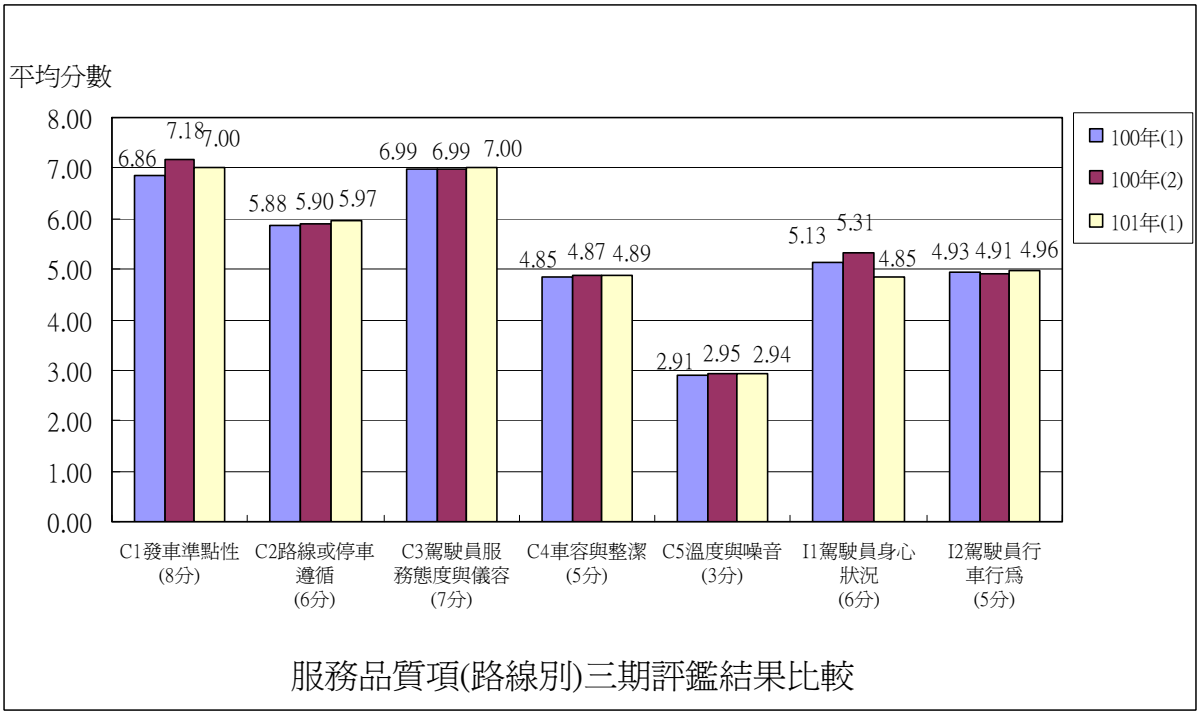


圖 6.1-2 服務品質項(路線別)三期評鑑結果

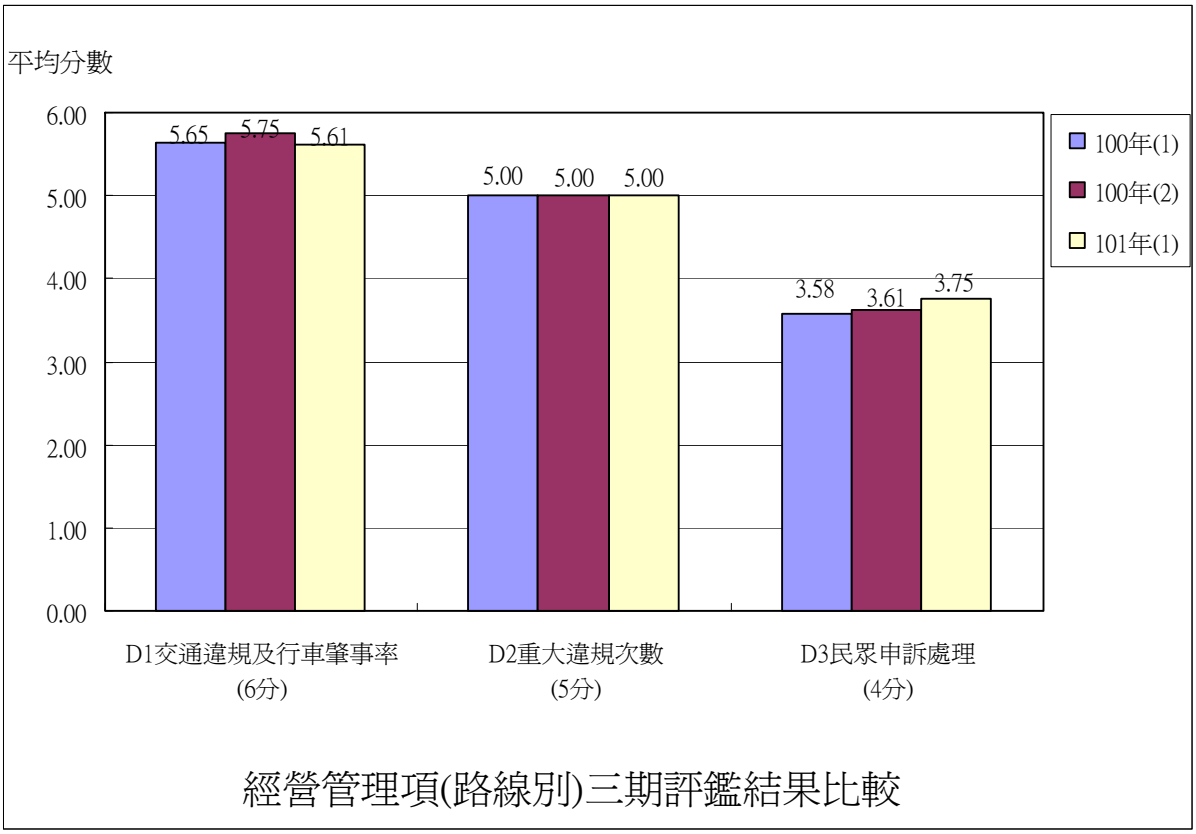


圖 6.1-3 經營管理項(路線別)三期評鑑結果

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 100 年(2)評鑑退步，此外，以評等結果來看，100 年(2)優等比例提升，但本期評鑑之優等比例下降，整體而言，路線別之總分及評等皆較 100 年(2)退步，主要原因為「（I1）駕駛員身心狀況」、「（K2）公司行車安全制度之落實程度」、「（K3）保險狀況」、「（C1）發車準點性」、「（B1）新車比率」、「（D1）交通違規及行車肇事率」及「（C5）溫度與噪音」等評鑑指標呈現退步，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)(1/4)

營運路線	客運公司	100 年(1)		100 年(2)		101 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	98.88	優等	98.93	優等	98.26	優等
51	臺北	98.54	優等	99.61	優等	100.00	優等
57	臺北	96.02	優等	93.89	優等	94.75	優等
88(臺北客運)	臺北	99.58	優等	96.53	優等	92.58	優等
99(臺北客運)	臺北	97.73	優等	95.41	優等	98.98	優等
908	臺北	99.46	優等	99.04	優等	95.31	優等
橘 2	臺北	99.03	優等	99.98	優等	97.09	優等
橘 3	臺北	97.23	優等	99.05	優等	95.31	優等
橘 5	臺北	99.00	優等	99.01	優等	96.28	優等
藍 17	臺北	95.85	優等	95.42	優等	96.97	優等
藍 18(臺北客運)	臺北	98.93	優等	96.94	優等	99.93	優等
藍 31	臺北	99.16	優等	99.50	優等	98.90	優等
藍 32	臺北	98.62	優等	99.07	優等	98.24	優等
藍 35	臺北	96.53	優等	100.00	優等	97.30	優等
812	臺北	94.66	優等	97.68	優等	99.01	優等
910	臺北	98.35	優等	97.77	優等	95.59	優等
805(臺北客運)	臺北	96.32	優等	95.43	優等	98.09	優等
806(臺北客運)	臺北	95.98	優等	94.45	優等	99.45	優等
833	臺北	99.73	優等	99.82	優等	99.91	優等
藍 40	臺北	95.45	優等	99.73	優等	98.05	優等
藍 43	臺北	95.38	優等	99.32	優等	99.86	優等
藍 44	臺北	93.41	優等	91.77	優等	97.20	優等
藍 45	臺北	99.60	優等	97.78	優等	98.00	優等
藍 46	臺北	98.88	優等	99.59	優等	98.05	優等
916(臺北客運)	臺北	97.02	優等	99.17	優等	97.16	優等
917	臺北	97.47	優等	100.00	優等	97.92	優等
藍 33	臺北	95.12	優等	95.59	優等	99.86	優等
840	臺北	98.32	優等	99.86	優等	97.90	優等
841	臺北	99.32	優等	98.92	優等	98.05	優等
843	臺北	97.85	優等	98.67	優等	97.87	優等
845(臺北客運)	臺北	95.31	優等	97.62	優等	96.82	優等
920	臺北	95.25	優等	96.66	優等	97.54	優等
807	臺北	98.86	優等	99.83	優等	97.94	優等
848	臺北	99.36	優等	98.78	優等	99.46	優等
921	臺北	97.87	優等	99.43	優等	97.51	優等
922	臺北	98.06	優等	99.56	優等	99.47	優等
925	臺北	98.12	優等	93.39	優等	99.02	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(2/4)

營運路線	客運公司	100 年(1)		100 年(2)		101 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
926	臺北	96.62	優等	97.67	優等	99.51	優等
264	臺北	-	-	-	-	97.76	優等
275	臺北	-	-	-	-	95.31	優等
275(副)	臺北	-	-	-	-	96.04	優等
850	臺北	-	-	-	-	99.68	優等
851	臺北	-	-	-	-	99.15	優等
852	臺北	-	-	-	-	99.80	優等
926(副)	臺北	-	-	-	-	100.00	優等
931	臺北	-	-	-	-	99.57	優等
綠 3	新店	94.40	優等	94.88	優等	94.97	優等
綠 5	新店	89.10	甲等	94.41	優等	96.76	優等
綠 6	新店	91.40	優等	91.06	優等	94.11	優等
綠 7	新店	86.94	甲等	90.08	優等	93.81	優等
綠 8	新店	85.54	甲等	91.53	優等	94.33	優等
綠 10	新店	85.26	甲等	93.38	優等	94.66	優等
綠 13	新店	89.34	甲等	92.58	優等	95.70	優等
綠 15	新店	89.92	甲等	92.49	優等	90.28	優等
綠 12	新店	95.11	優等	97.05	優等	91.28	優等
923	新店	98.70	優等	98.68	優等	98.39	優等
930	新店	93.42	優等	95.67	優等	95.12	優等
849	新店	-	-	-	-	94.16	優等
811	三重	93.30	優等	94.19	優等	85.76	甲等
紅 23	三重	88.11	甲等	94.17	優等	93.33	優等
805(三重客運)	三重	95.82	優等	93.89	優等	95.21	優等
806(三重客運)	三重	92.22	優等	94.50	優等	94.53	優等
835	三重	91.86	優等	91.15	優等	94.03	優等
藍 37	三重	92.52	優等	93.94	優等	91.05	優等
藍 38	三重	93.18	優等	96.78	優等	90.13	優等
810	三重	95.79	優等	93.21	優等	96.44	優等
929	三重	85.99	甲等	85.53	甲等	97.03	優等
橘 19	三重	87.08	甲等	86.94	甲等	96.78	優等
橘 20	三重	87.80	甲等	85.38	甲等	92.84	優等
藍 1	三重	-	-	-	-	86.12	甲等
88(首都客運)	首都	99.55	優等	99.86	優等	97.09	優等
99(首都客運)	首都	97.87	優等	97.72	優等	98.79	優等
802(區間)	首都	95.61	優等	98.80	優等	99.94	優等
802	首都	95.47	優等	97.50	優等	97.90	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(3/4)

營運路線	客運公司	100 年(1)		100 年(2)		101 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
藍 18(首都客運)	首都	99.88	優等	100.00	優等	99.69	優等
916(首都客運)	首都	98.63	優等	99.13	優等	97.75	優等
842	首都	96.80	優等	99.74	優等	99.93	優等
845(首都客運)	首都	92.90	優等	99.93	優等	99.33	優等
927	首都	97.82	優等	99.98	優等	99.67	優等
橘 12	首都	98.90	優等	99.95	優等	100.00	優等
橘 13	首都	98.56	優等	99.88	優等	99.78	優等
808	基隆	95.54	優等	94.44	優等	88.23	甲等
825	基隆	95.46	優等	96.63	優等	93.56	優等
826	基隆	95.53	優等	97.20	優等	94.73	優等
827	基隆	96.99	優等	94.81	優等	97.10	優等
828	基隆	99.58	優等	96.86	優等	95.65	優等
829	基隆	96.55	優等	98.63	優等	89.81	甲等
藍 41	基隆	95.61	優等	97.54	優等	88.17	甲等
846	基隆	90.25	優等	94.13	優等	84.32	甲等
856	基隆	-	-	-	-	95.53	優等
藍 15	中興	91.30	優等	93.57	優等	91.23	優等
816	中興	83.86	甲等	91.71	優等	86.61	甲等
815	中興	87.11	甲等	92.38	優等	82.00	甲等
918(中興巴士)	中興	90.87	優等	92.41	優等	88.15	甲等
橘 16	中興	88.87	甲等	98.87	優等	95.67	優等
藍 22	新北	89.63	甲等	89.63	甲等	91.91	優等
817	新北	84.54	甲等	88.08	甲等	81.15	甲等
919	新北	95.60	優等	95.76	優等	90.47	優等
藍 23	光華	87.27	甲等	93.83	優等	90.94	優等
藍 21	光華	93.34	優等	98.67	優等	96.33	優等
813(光華客運)	光華	90.68	優等	90.04	優等	94.01	優等
紅 13	淡水	88.64	甲等	93.56	優等	97.38	優等
紅 22	淡水	86.29	甲等	91.75	優等	92.01	優等
紅 36	淡水	92.59	優等	95.64	優等	94.55	優等
紅 37	淡水	90.95	優等	94.79	優等	91.13	優等
紅 38	淡水	87.21	甲等	95.11	優等	91.96	優等
818	淡水	86.44	甲等	95.26	優等	96.18	優等
837	淡水	93.25	優等	96.03	優等	91.81	優等
紅 38(區間)	淡水	89.46	甲等	95.67	優等	88.34	甲等
紅 39	淡水	93.68	優等	97.04	優等	91.59	優等
紅 28	淡水	93.42	優等	88.68	甲等	94.72	優等

表 6.1-4 三期評鑑結果比較(路線別－總分與評等)(4/4)

營運路線	客運公司	100 年(1)		100 年(2)		101 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
928	淡水	91.26	優等	90.85	優等	85.58	甲等
紅 18	淡水	-	-	-	-	85.55	甲等
紅 51	淡水	-	-	-	-	83.58	甲等
801	指南	89.42	甲等	90.17	優等	94.14	優等
803	指南	90.48	優等	91.54	優等	83.29	甲等
紅 26	指南	89.51	甲等	96.60	優等	93.36	優等
橘 1	指南	90.54	優等	95.30	優等	90.01	優等
836	指南	90.81	優等	95.44	優等	93.86	優等
838	指南	90.69	優等	93.24	優等	95.21	優等
918(指南客運)	指南	90.73	優等	92.11	優等	92.02	優等
橘 9	指南	92.14	優等	93.00	優等	90.40	優等
紅 27	指南	81.59	甲等	89.64	甲等	92.19	優等
813(指南客運)	指南	90.55	優等	88.90	甲等	92.86	優等
847	指南	93.72	優等	96.89	優等	96.66	優等
橘 10	指南	86.92	甲等	84.58	甲等	94.97	優等
839	大南	94.36	優等	94.56	優等	95.14	優等
綠 9	大南	96.76	優等	96.53	優等	96.35	優等
819	欣欣	92.27	優等	91.33	優等	92.61	優等
橘 17	大都會	98.19	優等	96.98	優等	98.94	優等
橘 18	大都會	95.08	優等	94.57	優等	96.64	優等
平均		93.87	-	95.47	-	94.90	-

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(%)
100 年(1)	118	93	78.81%	25	21.19%	0	0.00%	0	0.00%
100 年(2)	118	109	92.37%	9	7.63%	0	0.00%	0	0.00%
101 年(1)	131	116	88.55%	15	11.45%	0	0.00%	0	0.00%

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 6.2-1～6.2-14 所示。將本期評鑑結果與 100 年(2)評鑑結果比較，以 10%為基準，列出各客運公司之進、退步超過 10%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 97.19 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，無進、退步超過 10%之評鑑指標，整體總分退步 0.24%。

2. 臺北客運

臺北客運本次評鑑之總分為 96.25 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（J2）車輛強化安全設施」；無退步超過 10%的評鑑指標。

3. 大都會客運

大都會客運本次評鑑之總分為 95.80 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（I1）駕駛員身心狀況」、「（D4）政策配合」；無退步超過 10%的評鑑指標。

4. 光華客運

光華客運本次評鑑之總分為 90.79 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（J2）車輛強化安全設施」、「（C1）發車準點性」、「（D3）民眾申訴處理」、「（D4）政策配合」；退步超過 10%的評鑑指標為「（I1）駕駛員身心狀況」。

5. 大南客運

大南客運本次評鑑之總分為 90.37 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，無進步超過 10%的評鑑指標；退步超過 10%的評鑑指標為「（A1）場站空間與站牌設施」、「（B1）新車比率」、「（J2）車輛強化安全設施」。

6. 指南客運

指南客運本次評鑑之總分為 90.23 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等

維持優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（J2）車輛強化安全設施」；退步超過 10%的評鑑指標為「（I1）駕駛員身心狀況」、「（K3）保險狀況」。

7. 新店客運

新店客運本次評鑑之總分為 90.16 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等自甲等升為優等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（J2）車輛強化安全設施」、「（K3）保險狀況」；無退步超過 10%的評鑑指標。

8. 淡水客運

淡水客運本次評鑑之總分為 89.23 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等維持甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（J2）車輛強化安全設施」、「（D1）交通違規及行車肇事率」；退步超過 10%的評鑑指標為「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」。

9. 三重客運

三重客運本次評鑑之總分為 88.99 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等維持甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（C1）發車準點性」；退步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（D1）交通違規及行車肇事率」。

10.欣欣客運

欣欣客運本次評鑑之總分為 87.96 分，較 100 年(2)評鑑進步，評等維持甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（B4）消防安全設施」、「（J2）車輛強化安全設施」、「（D3）民眾申訴處理」；退步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」。

11.基隆客運

基隆客運本次評鑑之總分為 87.37 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等自優等降為甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（A1）場站空間與站牌設施」；退步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（J2）車輛強化安全設施」、「（C1）發車準點性」、「（D1）交通違規及行車肇事率」、「（K2）公司行車安全制度之落實程度」。

12.中興巴士

中興巴士本次評鑑之總分為 87.00 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等自優等降為甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（J2）車輛強化安全設施」、「（D4）政策配合」；退步超過 10%的評鑑指標為「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」、「（D1）交通違規及行車肇事率」、「（K3）保險狀況」。

13.新北客運

新北客運本次評鑑之總分為 86.41 分，較 100 年(2)評鑑退步，評等維持甲等，與 100 年(2)評鑑結果比較，進步超過 10%的評鑑指標為「（J2）車輛強化安全設施」、「（D3）民眾申訴處理」；退步超過 10%的評鑑指標為「（B1）新車比率」、「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」、「（D1）交通違規及行車肇事率」。

本次評鑑 101 年(1)，依總分由高至低排序為首都客運（97.19 分）、臺北客運（96.25 分）、大都會客運（95.80 分）、光華客運（90.79 分）、大南客運（90.37 分）、指南客運（90.23 分）、新店客運（90.16 分）、淡水客運（89.23 分）、三重客運（88.99 分）、欣欣客運（87.96 分）、基隆客運（87.37 分）、中興巴士（87.00 分）、新北客運（86.41 分）。就三期評鑑總分比較，臺北、新店、欣欣、光華等 4 家客運呈現持續進步狀況，大都會客運及三重客運為 100 年(2)退步而本期評鑑進步情形，首都、基隆、中興、新北、指南、淡水、大南等 7 家客運公司為 100 年(2)進步而本期評鑑退步情形。

三期評等結果比較部分，臺北客運、首都客運、大都會客運、大南客運皆為優等，上述四家客運公司表現最佳，而新北、欣欣、淡水等三家客運公司則是皆為甲等，需再加強。將本期評等結果與 100 年(2)評等結果比較，基隆客運及中興巴士較 100 年(2)評鑑評等退步，自優等降為甲等，新店客運較 100 年(2)評鑑評等進步，自甲等升為優等，其餘客運公司之評等則與 100 年(2)評鑑相同。

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	J1 得分	J2 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	D4 得分	K1 得分	K2 得分	K3 得分
臺北	100 年(1)	2.00	2.37	4.93	3.00	4.99	4.00	6.00	2.30	7.70	5.93	6.98	4.81	2.91	5.93	4.93	5.84	5.00	3.78	3.00	3.00	3.90	1.00
	100 年(2)	2.00	2.81	4.99	3.00	4.96	4.00	6.00	2.50	7.71	5.90	7.00	4.86	2.96	5.78	4.96	5.74	5.00	3.72	3.00	3.00	4.00	2.00
	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	5.78	4.97	5.62	5.00	3.79	2.90	3.00	3.91	2.00
新店	100 年(1)	2.00	1.64	4.66	3.00	4.91	4.00	6.00	1.50	6.79	5.88	6.98	4.96	2.94	4.06	4.98	5.30	5.00	2.84	1.64	2.06	3.55	1.00
	100 年(2)	2.00	2.16	4.66	3.00	4.91	4.00	6.00	0.90	7.49	6.00	6.99	4.85	2.97	4.13	4.97	5.45	5.00	3.66	1.69	3.00	3.95	1.00
	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	4.09	4.99	5.67	5.00	3.83	1.60	3.00	3.83	2.00
三重	100 年(1)	2.00	1.73	4.90	3.00	4.92	4.00	6.00	2.90	5.58	5.77	6.99	4.80	2.89	4.26	4.92	5.69	5.00	3.81	2.15	3.00	3.85	2.00
	100 年(2)	2.00	1.97	4.93	3.00	4.89	4.00	6.00	1.70	5.76	5.77	6.99	4.82	2.95	4.23	4.84	5.93	5.00	3.60	2.15	3.00	4.00	1.00
	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	4.56	4.91	5.32	5.00	3.82	2.10	3.00	3.76	1.00
首都	100 年(1)	2.00	2.32	4.96	3.00	4.92	4.00	6.00	1.70	7.46	6.00	6.99	4.82	2.96	6.00	4.98	5.82	5.00	3.81	2.95	3.00	4.00	1.00
	100 年(2)	2.00	2.85	4.98	3.00	4.96	4.00	6.00	3.00	7.94	6.00	7.00	4.95	2.97	6.00	4.97	5.95	5.00	3.92	2.95	3.00	4.00	2.00
	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	6.00	4.96	5.94	5.00	3.89	3.00	3.00	3.90	2.00
欣欣	100 年(1)	1.00	1.50	4.86	3.00	4.44	4.00	6.00	0.50	7.76	6.00	7.00	5.00	2.92	3.38	5.00	5.86	5.00	3.33	1.91	2.25	3.85	2.00
	100 年(2)	1.00	1.50	4.98	3.00	3.89	4.00	6.00	0.50	7.88	6.00	7.00	5.00	2.92	3.75	4.88	6.00	5.00	2.53	2.06	3.00	4.00	2.00
	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	3.75	5.00	6.00	5.00	3.87	1.90	3.00	3.85	2.00
基隆	100 年(1)	1.00	2.70	4.47	3.00	4.90	4.00	6.00	1.40	7.77	6.00	6.99	4.91	3.00	5.02	4.79	5.18	5.00	3.97	1.83	2.25	3.70	2.00
	100 年(2)	1.00	2.70	4.41	3.00	4.87	4.00	6.00	1.90	7.59	6.00	7.00	4.86	2.99	5.20	4.55	6.00	5.00	3.97	1.83	3.00	3.80	2.00
	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	4.75	4.95	5.20	5.00	3.88	1.80	3.00	2.91	2.00
中興	100 年(1)	2.00	1.78	4.88	1.90	4.92	4.00	6.00	3.00	3.16	6.00	7.00	4.91	2.87	5.78	4.94	5.49	5.00	3.47	2.15	3.00	3.85	2.00
	100 年(2)	2.00	1.95	4.97	3.00	5.00	4.00	6.00	1.70	5.85	6.00	7.00	4.89	2.95	5.63	4.93	5.62	5.00	3.44	2.15	3.00	4.00	2.00
	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	3.23	5.00	5.00	5.00	3.76	2.40	3.00	3.78	1.00
新北	100 年(1)	2.00	1.50	4.98	2.17	5.00	4.00	6.00	1.90	5.28	6.00	7.00	4.95	2.99	5.50	4.94	5.97	5.00	1.96	2.01	3.00	3.70	1.00
	100 年(2)	2.00	1.50	4.95	3.00	4.93	4.00	6.00	2.00	5.38	6.00	6.97	4.93	3.00	5.38	4.94	5.90	5.00	2.31	2.01	3.00	4.00	1.00
	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	3.38	4.97	5.20	5.00	3.16	2.00	3.00	3.78	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	J1 得分	J2 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	I1 得分	I2 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	D4 得分	K1 得分	K2 得分	K3 得分
光華	100 年(1)	2.00	2.25	4.94	1.17	4.86	4.00	6.00	3.00	6.34	6.00	7.00	4.95	2.97	4.25	5.00	5.79	5.00	3.11	2.15	3.00	3.65	1.00
	100 年(2)	2.00	2.25	4.98	3.00	4.93	4.00	6.00	1.90	6.12	6.00	6.97	4.91	2.97	5.50	5.00	5.87	5.00	3.02	2.15	3.00	4.00	1.00
	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	4.00	5.00	5.91	5.00	3.33	2.60	3.00	3.78	1.00
淡水	100 年(1)	2.00	0.93	4.71	2.45	4.96	4.00	6.00	2.70	6.69	5.61	6.97	4.77	2.80	4.53	4.91	5.48	5.00	3.68	2.44	3.00	3.85	1.00
	100 年(2)	2.00	0.95	4.83	3.00	4.87	4.00	6.00	0.60	7.39	5.77	6.95	4.88	2.92	5.89	4.96	5.36	5.00	3.65	2.44	3.00	4.00	1.00
	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	3.84	4.88	5.94	5.00	3.71	2.30	3.00	3.78	1.00
指南	100 年(1)	1.00	1.21	4.87	2.75	4.66	4.00	6.00	2.10	6.15	5.69	6.97	4.90	2.79	4.28	4.90	5.51	5.00	3.43	2.25	3.00	3.85	2.00
	100 年(2)	2.00	1.42	4.80	3.00	4.79	4.00	6.00	2.10	6.36	5.79	6.99	4.83	2.84	5.22	4.92	5.82	5.00	3.27	2.25	3.00	4.00	2.00
	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	3.89	4.95	5.60	5.00	3.46	2.30	3.00	3.78	1.00
大南	100 年(1)	2.00	2.43	4.80	3.00	4.79	4.00	6.00	1.40	7.60	6.00	7.00	5.00	3.00	4.50	5.00	6.00	5.00	3.47	2.01	3.00	4.00	1.00
	100 年(2)	2.00	2.43	4.69	3.00	5.00	4.00	6.00	1.30	7.97	6.00	7.00	5.00	2.94	4.13	4.92	5.78	5.00	3.73	2.01	3.00	4.00	2.00
	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	3.94	4.96	6.00	5.00	4.00	1.90	3.00	3.85	2.00
大都會	100 年(1)	2.00	3.00	4.90	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.60	6.00	7.00	4.77	2.98	5.06	4.92	5.52	5.00	3.67	1.92	3.00	3.95	2.00
	100 年(2)	2.00	3.00	4.99	3.00	5.00	4.00	6.00	3.00	7.73	6.00	7.00	4.82	2.94	3.56	4.88	5.96	5.00	3.87	1.92	3.00	4.00	2.00
	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	5.06	4.92	6.00	5.00	3.80	2.50	3.00	4.00	2.00
平均	100 年(1)	1.77	1.95	4.84	2.65	4.87	4.00	6.00	2.11	6.61	5.91	6.99	4.89	2.93	4.81	4.94	5.65	5.00	3.41	2.19	2.81	3.82	1.46
	100 年(2)	1.85	2.11	4.86	3.00	4.85	4.00	6.00	1.78	7.01	5.94	6.99	4.89	2.95	4.95	4.90	5.80	5.00	3.44	2.20	3.00	3.98	1.62
	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	4.33	4.96	5.65	5.00	3.72	2.25	3.00	3.76	1.54
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*	*6.00*	*5.00*	*6.00*	*5.00*	*4.00*	*3.00*	*3.00*	*4.00*	*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－各評鑑項目)

客運公司		場站設施 (4 分)	營運車輛 (29 分)	服務品質 (40 分)	經營管理 (27 分)	總分	評等
臺北	100 年(1)	2.00	27.59	39.20	25.52	94.31	優等
	100 年(2)	2.00	28.26	39.18	26.46	95.90	優等
	101 年(1)	2.00	28.57	39.45	26.23	96.25	優等
新店	100 年(1)	2.00	25.71	36.60	21.39	85.69	甲等
	100 年(2)	2.00	25.62	37.40	23.74	88.76	甲等
	101 年(1)	2.00	26.05	37.18	24.93	90.16	優等
三重	100 年(1)	2.00	27.46	35.21	25.50	90.16	優等
	100 年(2)	2.00	26.49	35.36	24.69	88.53	甲等
	101 年(1)	2.00	26.19	36.80	24.01	88.99	甲等
首都	100 年(1)	2.00	26.91	39.21	25.58	93.69	優等
	100 年(2)	2.00	28.79	39.82	26.82	97.43	優等
	101 年(1)	2.00	28.92	39.54	26.73	97.19	優等
欣欣	100 年(1)	1.00	24.31	37.05	24.19	86.55	甲等
	100 年(2)	1.00	23.87	37.42	24.59	86.88	甲等
	101 年(1)	1.00	23.82	37.52	25.61	87.96	甲等
基隆	100 年(1)	1.00	26.47	38.47	23.92	89.86	甲等
	100 年(2)	1.00	26.88	38.18	25.59	91.66	優等
	101 年(1)	2.00	24.89	36.69	23.79	87.37	甲等
中興	100 年(1)	2.00	26.47	34.65	24.96	88.08	甲等
	100 年(2)	2.00	26.62	37.24	25.21	91.07	優等
	101 年(1)	2.00	27.31	33.76	23.93	87.00	甲等
新北	100 年(1)	2.00	25.55	36.66	22.64	86.86	甲等
	100 年(2)	2.00	26.38	36.60	23.22	88.21	甲等
	101 年(1)	2.00	27.26	34.02	23.13	86.41	甲等
光華	100 年(1)	2.00	26.22	36.51	23.71	88.44	甲等
	100 年(2)	2.00	27.06	37.47	24.05	90.57	優等
	101 年(1)	2.00	27.61	36.74	24.62	90.97	優等
淡水	100 年(1)	2.00	25.75	36.30	24.46	88.51	甲等
	100 年(2)	2.00	24.26	38.74	24.44	89.44	甲等
	101 年(1)	2.00	27.73	34.77	24.73	89.23	甲等
指南	100 年(1)	1.00	25.59	35.68	25.04	87.31	甲等
	100 年(2)	2.00	26.11	36.96	25.34	90.41	優等
	101 年(1)	2.00	27.89	36.22	24.13	90.23	優等
大南	100 年(1)	2.00	26.41	38.10	24.48	91.00	優等
	100 年(2)	2.00	26.41	37.95	25.53	91.88	優等
	101 年(1)	1.00	25.96	37.67	25.75	90.37	優等
大都會	100 年(1)	2.00	28.90	38.32	25.06	94.28	優等
	100 年(2)	2.00	28.99	36.92	25.75	93.67	優等
	101 年(1)	2.00	28.99	38.50	26.30	95.80	優等
平均	100 年(1)	1.77	26.41	37.07	24.34	89.59	
	100 年(2)	1.85	26.60	37.63	25.03	91.11	
	101 年(1)	1.85	27.01	36.84	24.91	90.61	
滿分		***4.00***	***29.00***	***40.00***	***27.00***	***100.00***	

資料來源:本研究調查整理

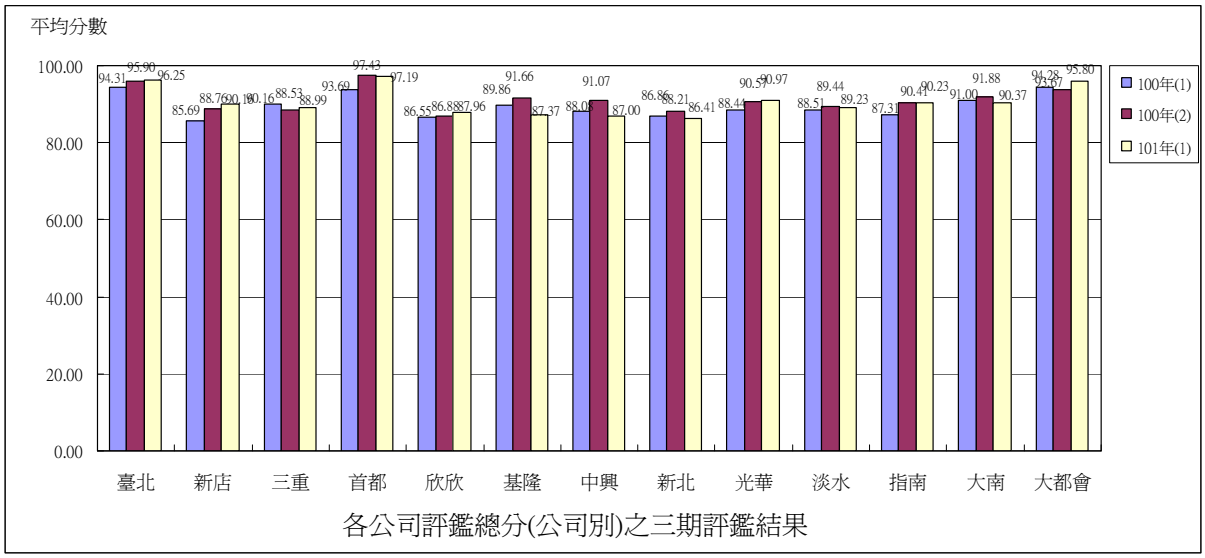


圖 6.2-1 各公司評鑑總分(公司別)之三期評鑑結果

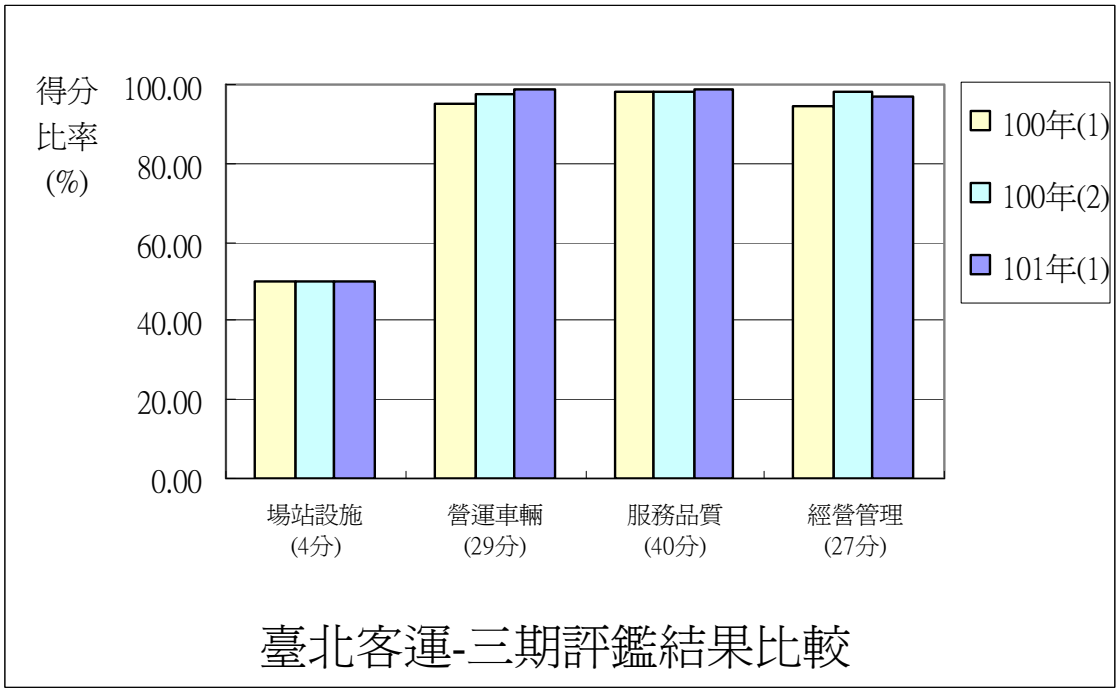


圖 6.2-2 臺北客運三期評鑑結果比較

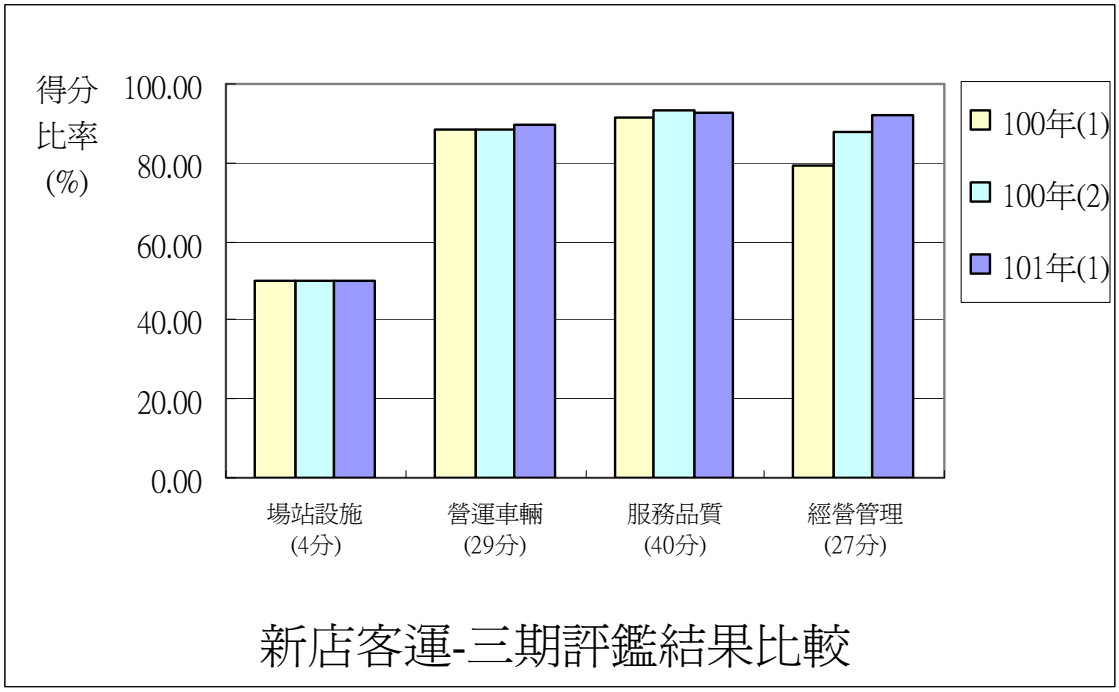


圖 6.2-3 新店客運三期評鑑結果比較

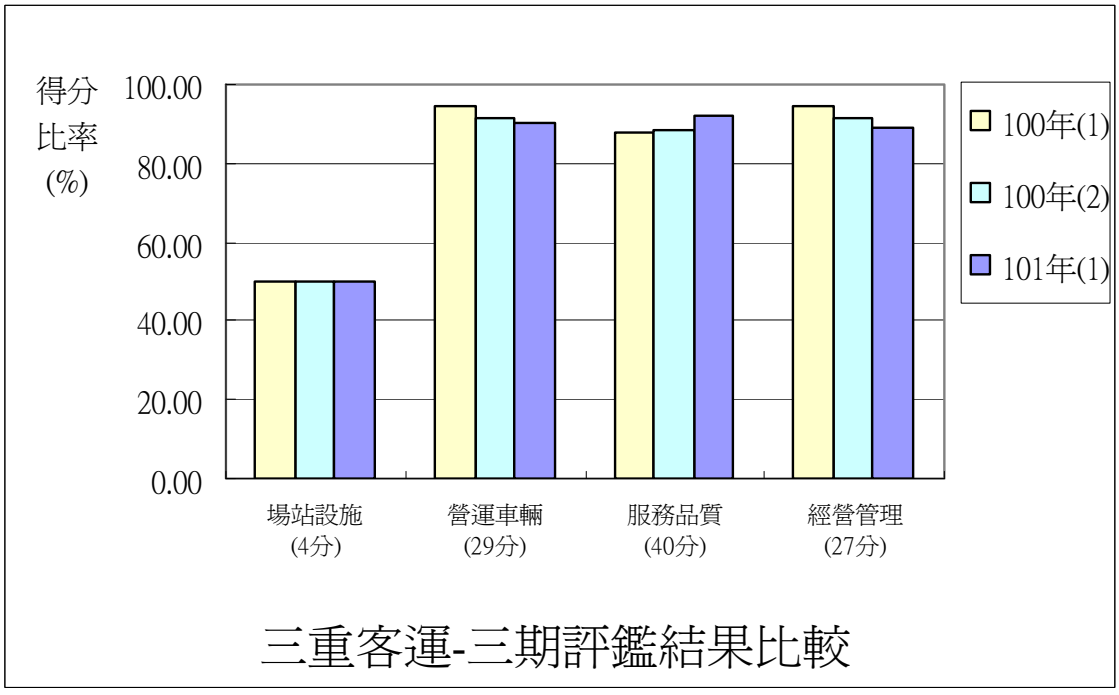


圖 6.2-4 三重客運三期評鑑結果比較

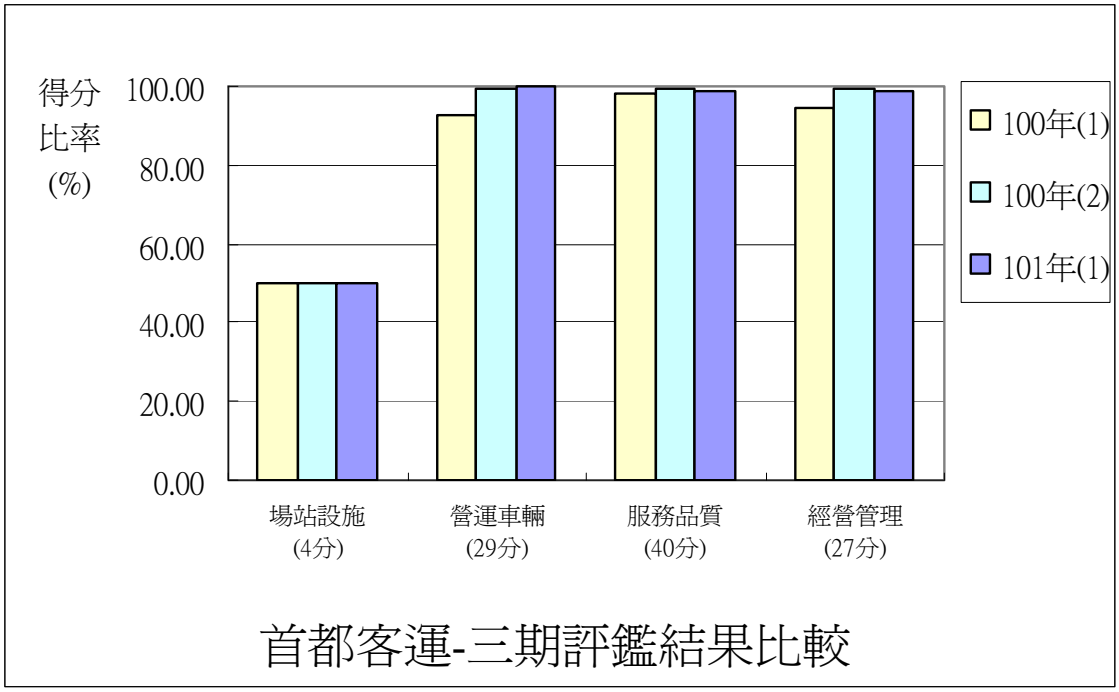


圖 6.2-5 首都客運三期評鑑結果比較

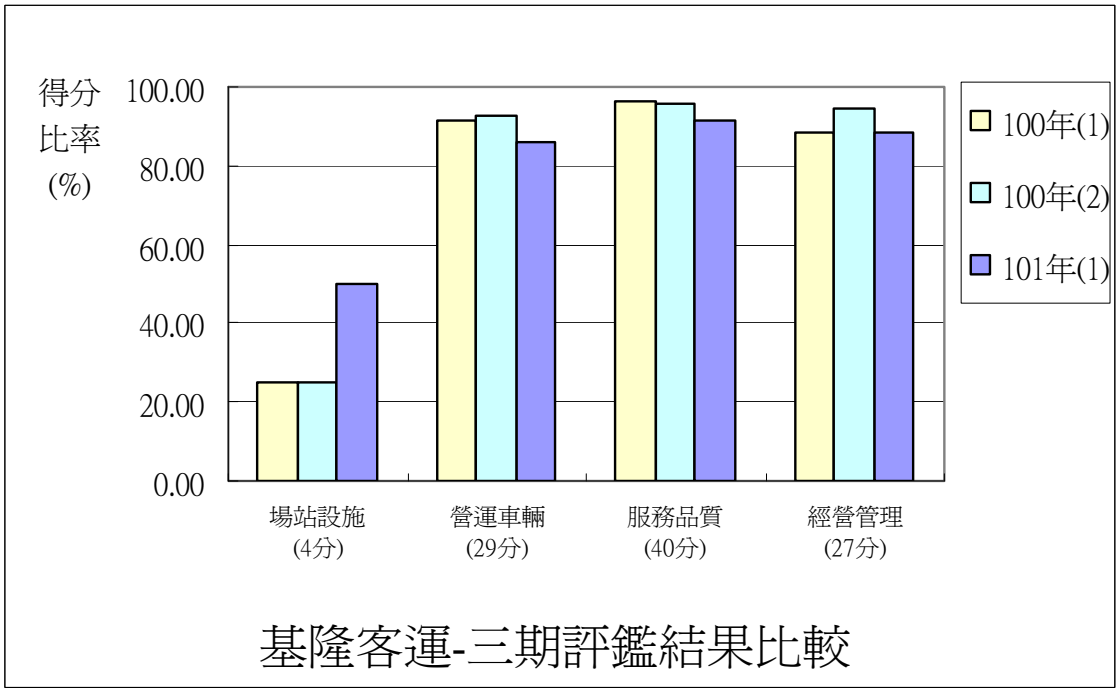


圖 6.2-6 基隆客運三期評鑑結果比較

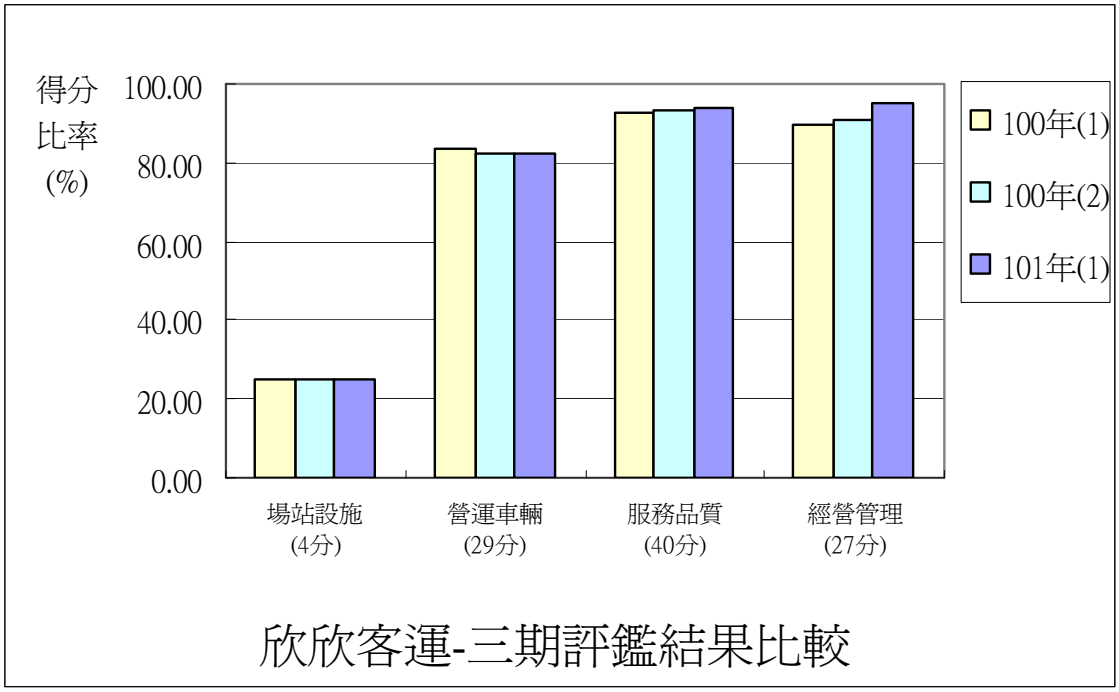


圖 6.2-7 欣欣客運三期評鑑結果比較

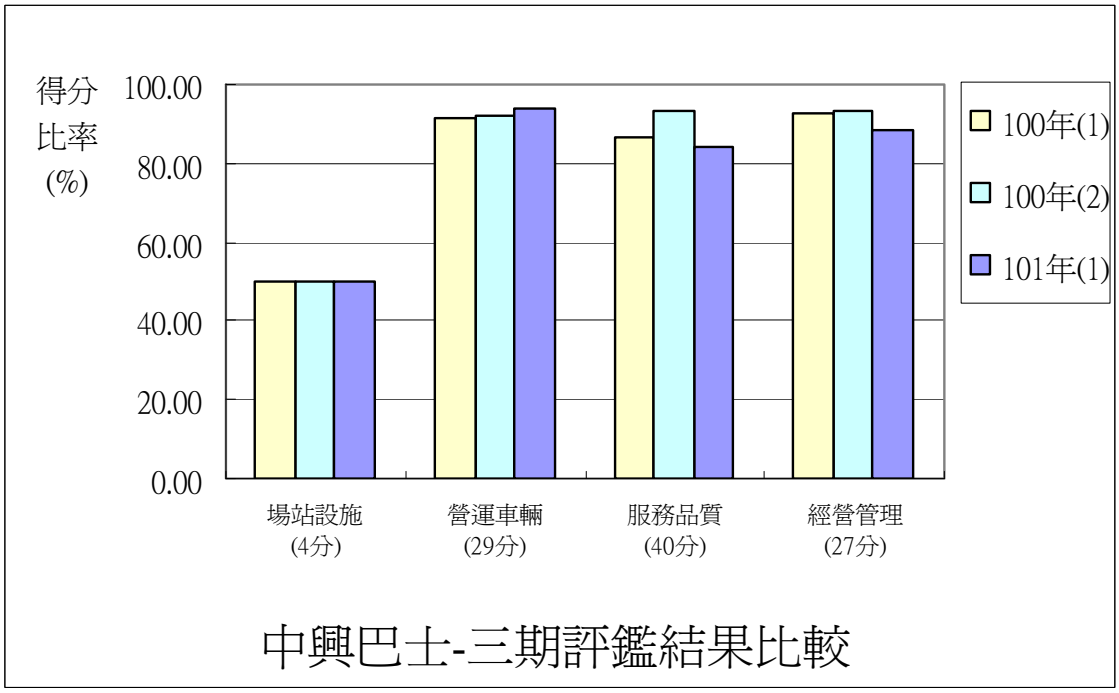


圖 6.2-8 中興巴士三期評鑑結果比較

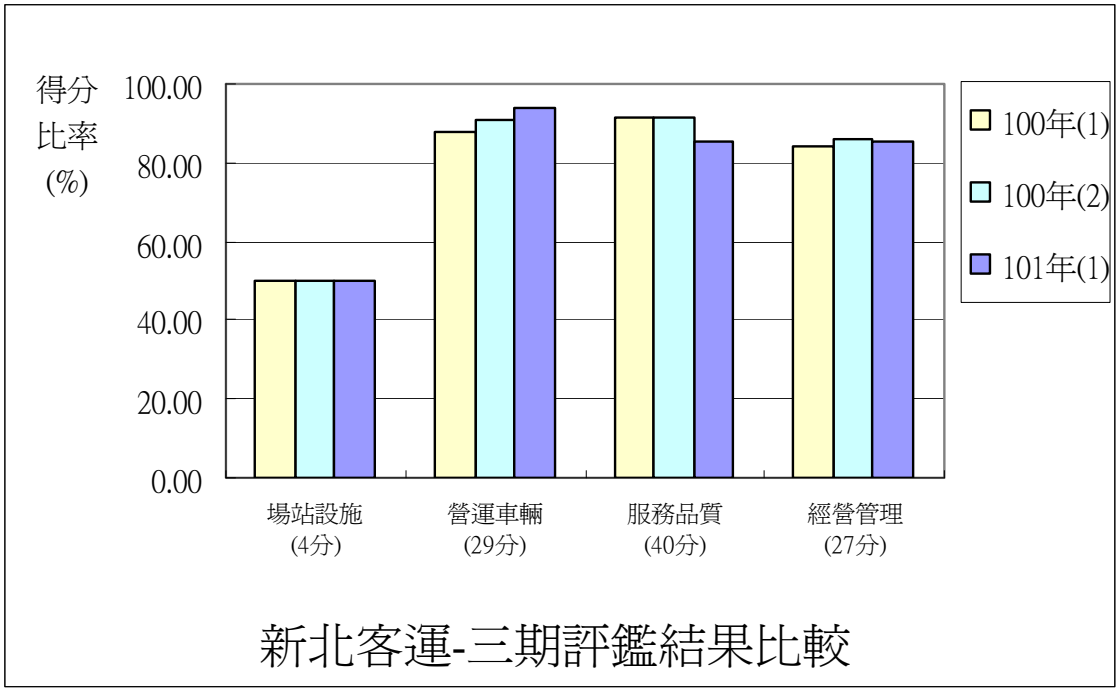


圖 6.2-9 新北客運三期評鑑結果比較

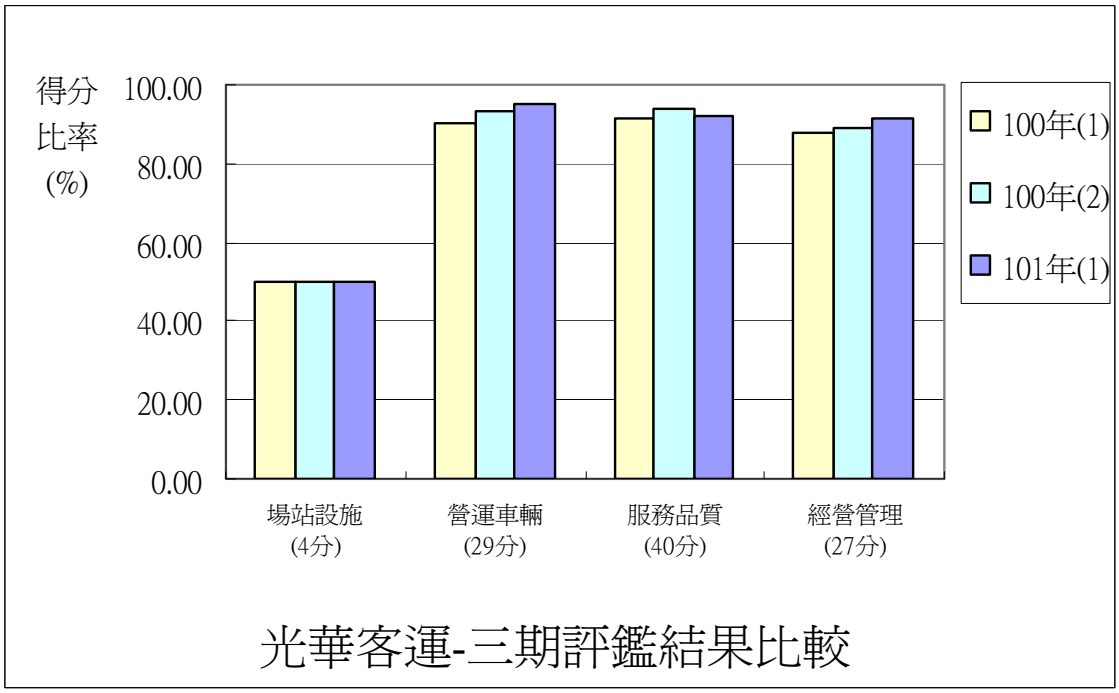


圖 6.2-10 光華客運三期評鑑結果比較

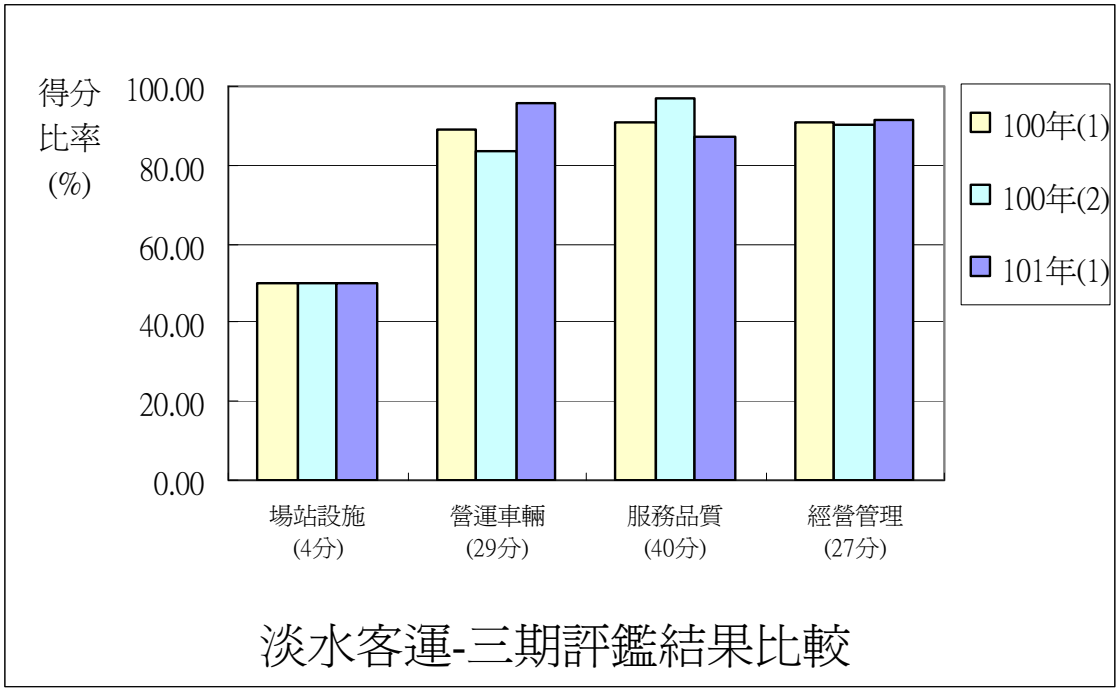


圖 6.2-11 淡水客運三期評鑑結果比較

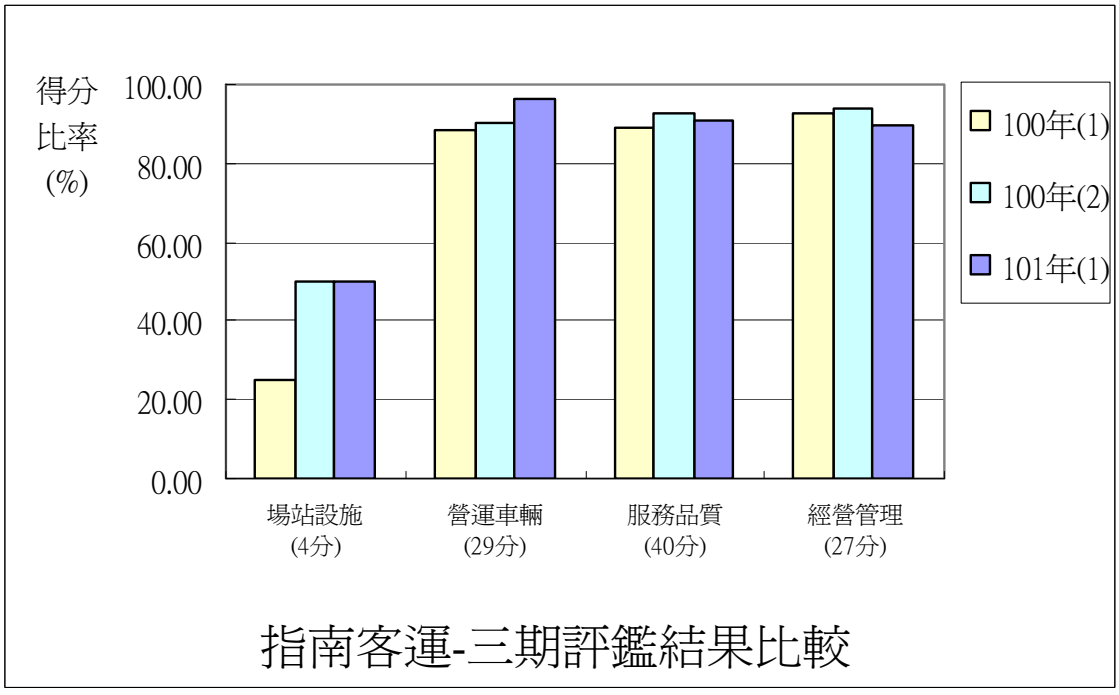


圖 6.2-12 指南客運三期評鑑結果比較

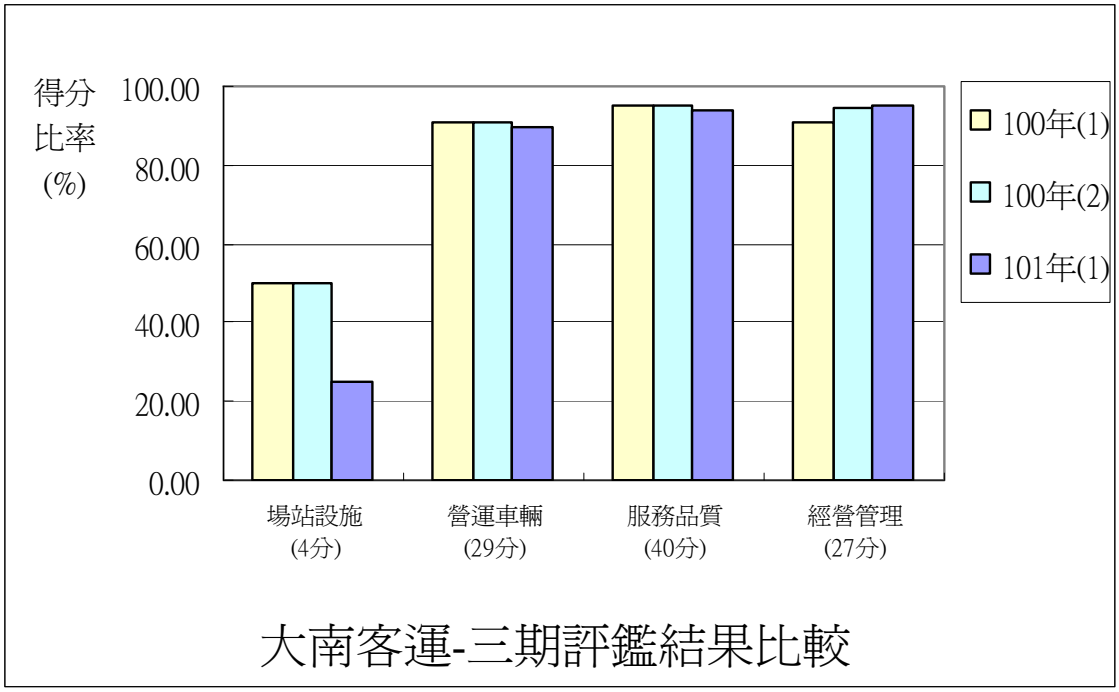


圖 6.2-13 大南客運三期評鑑結果比較

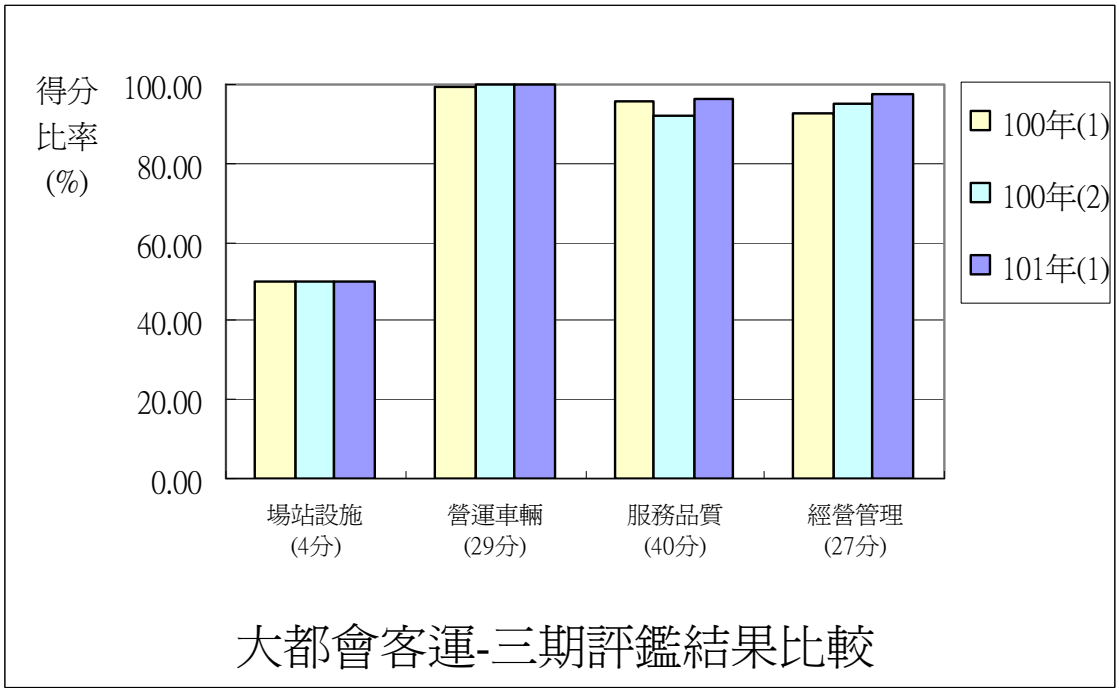


圖 6.2-14 大都會客運三期評鑑結果比較

第七章 評鑑制度調整之試評作業

7.1 評鑑制度調整與試評工作說明

為使評鑑制度更加完善，於「九十九年度臺北縣轄市區公車營運服務品質評鑑」案進行「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，而調整之內容是否有達到所設定之目標，及了解相關尚待解決之問題，因此，於「101 年新北市公車營運服務品質評鑑」案中進行試評工作，以使新評鑑制度能納入正式評鑑辦理。相關試評作業之進行說明如下：

7.1.1 評鑑制度調整說明

1. 評鑑指標初步調整內容：

依據歷年評鑑結果、執行過程之檢討及探討其他單位之評鑑制度，針對評鑑內容進行調整及修正，主要之調整方向為增加「民眾申訴」、「交通局隨車稽查結果」、「未禮讓行人」、「滯留乘客」、「勞檢單位裁罰結果」等評鑑資料來源，並呼應公車營運現況針對「低地板公車」另訂評核標準，及將已列入法規規範之「乘客意外險」另訂計分準則以突顯各業者間之差異性，使調整後之評核內容更加貼近整體公車營運環境之現況；評鑑結果也能更貼近民意。各評鑑指標之調整內容說明如下，並如彙整表 7.1-1 所示。

(1) 「（A1）場站空間與站牌設施」評鑑指標

針對「(A1b) 站牌維護狀況」評估項目進行調整，於該評估項目增加「民眾申訴」之評鑑資料來源，因此，若有民眾申訴之站牌缺失未進行改善者，則該評估項目以零分計算。此外，為提高公車站牌之查核精確性，除原有之外觀查核外，再增加路線圖內容正確性查核。

(2) 「（B1）新車比率」評鑑指標

針對低地板車型之營運車輛另訂評核標準，其標準為車齡在五(含)年以下之營運車輛可獲得滿分；六~十一年之營運車輛可獲得一半之分數；十二(含)年以上之營運車輛則為零分。

(3) 「（B2）公車資訊服務設施」評鑑指標

由於「悠遊卡機設置及故障情形」評估項目歷年來皆為滿分，因此，進行刪除，另增加「旅客運送定型化契約標示」評估項目之查核。此外，再將「交通局隨車稽查結果」納入評鑑制度，針對缺失案件進行扣分，最高扣分為佔該評鑑指標權重之 50%。

(4) 「（B3）排廢氣品質」評鑑指標

現行之評鑑制度之稽查結果僅區分合格車與不合格車，且歷年評鑑結果多為全數的抽查營運車輛皆為合格之情形，並無法呈現其差異性，因此，新評鑑制度將合格車再區分為合格車（黃標）、低污染車（綠標）、超低污染車（藍標）等三種等級，強化各營運車輛之排廢氣品質稽查結果差異性。

(5) 「（B4）消防及安全設施」評鑑指標

本評鑑指標為增加「三角車輛故障標誌」、「乘客座位安全帶」等評估項目，使該評鑑指標之稽核內容更為完整。

(6) 「（B5）行車記錄器之設置與管理」評鑑指標

本評鑑指標維持現行評鑑制度未進行調整。

(7) 「（B6）車輛檢修保養狀況」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「J1」，由於該評鑑指標屬於營運車輛項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「B6」。

(8) 「（B7）車輛強化安全設施」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「J2」，由於該評鑑指標屬於營運車輛項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「B7」。此外，該評鑑指標之資料來源為各業者針對強化安全設施之裝置率進行提報，由於未明訂提報項目內容，造成各業者所提報之內容過於廣泛，因此，新評鑑制度將評估項目明訂，各業者僅就所列之項目進行提報，而未列出之項目，若有非屬於法規強制規範安裝之設施，也可進行提報列為加分項。

(9) 「（C1）發車準點性」評鑑指標

現行評鑑制度僅就首站發車準性進行查核，為使各業者能維持班距穩定性，增加「中間站發車準點性」查核，資料來源同樣採用新北市政府之 E-BUS 系統到站時間資料，查核站位為選取一個乘客較多或較重要之中間站，由 E-BUS 系統擷取其全日所有班次之到站

時間資料，再據以查核其行車間距之穩定性。查核方式依路線特性不同分為兩種，非固定班次者以車輛到達中間站之行車間距，對照各路線營運計畫所提之尖離峰發車間隔，查核該站行車間距是否符合發車間隔；固定班次者則以首站發車時間為基礎，再加上預估行駛至中間站之時間，則為該營運路線之中間站應到站時間，再與所擷取資料比對，以查核是否準時發車。另增加「民眾申訴」評鑑資料來源，針對發車準點性之申訴案件進行扣分，最高扣分為佔該評鑑指標權重之 50%。

(10)「（C2）路線或停車遵循」評鑑指標

本評鑑指標增加公車靠站時「未緊靠停靠區」之查核，以維護民眾乘車之便利性及安全性，另增加「民眾申訴」資料來源，針對過站不停、未緊靠停靠區、未遵循路線之申訴案件進行扣分，最高扣分為佔該評鑑指標權重之 25%。

(11)「（C3）駕駛員服務態度及儀容」評鑑指標

本評鑑指標在評估項目調整部分，將「拒收老殘優待票」評估項目及較具爭議性之「蓄鬍」評估項目刪除，增加「拒載老殘」、「回覆乘客詢問態度不佳」等評估項目；及屬於加分項之「主動播報站名」、「主動協助乘客」、「主動問候乘客」等評估項目。屬於評鑑資料來源部分，則增加針對「民眾申訴」、「交通局隨車稽查」之駕駛員服務態度及儀容之缺失案件進行扣分，最高扣分為各佔該評鑑指標權重之 25%。

(12)「（C4）車容及整潔」評鑑指標

本評鑑指標為增加「民眾申訴」、「交通局隨車稽查」之評鑑資料來源，針對車容、車廂之整潔等缺失案件進行扣分，最高扣分為各佔該評鑑指標權重之 25%。

(13)「（C5）溫度與噪音」評鑑指標

本評鑑指標為增加「民眾申訴」、「交通局隨車稽查」之評鑑資料來源，針對廂之溫度、噪音等缺失案件進行扣分，最高扣分為各佔該評鑑指標權重之 25%。

(14)「（C6）駕駛員行車行為」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「I2」，由於該評鑑指標屬於服務品質項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「C6」。此外，本評鑑指標增加「搶黃燈」、「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」等評估項目，並針對全部十七項的評估項目依其影響民眾程度高低進行分級扣點。另增加「民眾申訴」及「交通局隨車稽查」之評鑑資料來源，針對十七項評估項目之缺失進行扣分，最高扣分為佔該評鑑指標權重之 25%。

(15)「（C7）駕駛員身心狀況」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「I1」，由於該評鑑指標屬於服務品質項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「C7」。

(16)「（D1）交通違規及行車肇事率」評鑑指標

本評鑑指標針對「未禮讓行人」之交通違規案件進行加倍扣點，另現行評核方式為輕重傷列於同一評估項目，因此，扣點數也相同，新評鑑制度依據委員意見及參考其他單位之評核方式，將輕傷及重傷進行分開扣點，以突顯其行車肇事程度上之差異。

(17)「（D2）重大違規次數」評鑑指標

本評鑑指標增加「滯留乘客」評估項目，其標準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，而屬於固定班次之郊區路線，若為乘客搭乘之便利性，而產生停等候客之情形，則可進行申覆並經交通局許可後，免納入缺失案件。

(18)「（D3）民眾申訴處理」評鑑指標

本評鑑指標維持現行評鑑制度未進行調整。

(19)「（D4）政策配合」評鑑指標

本評鑑指標增加「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%。

(20)「（D5）公司行車安全與服務制度之完整性」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「K1」，由於該評鑑指標屬於經營管理項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「D5」。且由於新增「民眾申訴處理制度」、「內部稽查作業制度」與服務制度相關之評估項目，因此，修改評鑑指標名稱納入”服務制度”字樣。新增之評估項目的評核方式為新北市府交通局依各業者提報制度之完整性進行評分。此外，再增加勞檢單位之違反勞動基準法進行裁罰及檢舉資料，若有缺失案件則針對「駕駛員身心管理制度」評估項目進行扣點。

(21)「（D6）公司行車安全與服務制度之落實程度」評鑑指標

本評鑑指標之編號原為「K2」，由於該評鑑指標屬於經營管理項，因此，為使編碼具一致性，該評鑑指標之編號調整為「D6」。且由於新增「民眾申訴處理制度」、「內部稽查作業制度」與服務制度相關之評估項目，因此，修改評鑑指標名稱納入"服務制度"字樣。新增之評估項目的評核方式為新北市府交通局至各客運公司進行制度稽查，再依其落實程度進行評分。此外，再增加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，未進行事故通報者於「肇事通報與處理」評估項目進行扣點。

(22)「（D7）保險狀況」評鑑指標

由於乘客責任險已為法規強制投保項目，為突顯各業者間之差異性，進行分級給點，因此，需投保額度超過法定金額，為每一乘客死殘給付額 160~200 萬才能獲得滿點，以鼓勵業者加強民眾乘車之保障。

2. 權重配分初步調整

評鑑指標權重自民國 93 年正式評鑑以來皆未進行過調整，但由歷年評鑑結果可知，部分評鑑指標之得分差異性小或皆獲得滿分，因此，進行評鑑指標權重配分檢討，檢討原則為與民眾觀感相關程度高且各路線間之變異大(即鑑別度高)者，配分為 8 分；與行車安全相關、鑑別度低但與民眾觀感高度相關、鼓勵業者提昇服務品質者，配分為 5 分；鑑別度低者，配分為 2~3 分。權重配分調整內容如表 7.1-2 所示。

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
場站設施	場站空間與站牌設施(A1)	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。	評估項目包括： A.場站空間之足夠性(A1a)： A1a=0，A≦15 A1a=$1\times\frac{(A-15)}{5}\times R$，15＜A≦20 A1a=1×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≧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	A1 得分=A1a+ A1b	1.各公車業者填報之場站面積、停放車輛數資料 2.調查員於夜間至場站調查違規停放車輛資料 3.各公車業者提報站牌設施現況查核彙整表 5.調查員針對沿線公車站牌稽查結果(缺失包括：牌面破損、歪斜、傾倒、路線圖內容不正確) 4.民眾申訴資料
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	新車比率(B1i) = $\frac{(a+(b\times 0.5)+c+(d\times 0.5))}{\text{該路線總車輛數}}$ 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	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	1.各公車業者填報 2.臺北區監理所

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	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~~(拉)~~鈴設備標示 ● 乘客意見卡箱 ~~悠遊卡機設置及故障情形~~ ● 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 每項最高 2 點，最低 0 點。 公車資訊服務完整度(B2ai) = 抽樣班次總得點 / 抽樣班次數 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%。	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	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
	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＝ $(\frac{Q}{5})$ ×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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
營運車輛	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、側方標識燈 D.三角車輛故障標誌 C.乘客座位安全帶 每項最高 2 點，最低 0 點。 $B4i=\frac{抽樣車輛總得點}{抽樣車輛數}$	B4 得分＝權重配分$\times\frac{B4i}{10}$	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，A 及 B 評估項目仍為未改善之相同缺失，給予零點計算。
	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 得分=權重配分$\times\frac{B5i}{3}$	各公車業者提報 主管機關不定期查核
	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 得分=權重配分$\times\sum_{i=1}^{n}\frac{B6_i}{4*n}$ 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
	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.車內外監視器 E.油門感應控制器 F.車輛轉彎蜂鳴器 G.左右車側防止捲入裝置 H.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.~G.每項最高為 1 點，H 項最高為 5 點。	B7 得分=權重配分$\times\frac{B7i}{12}$ 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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： A.首站誤點結果 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 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） 1 件誤點扣權重配分之 10%，最高扣分為權重配分之 50%。	C1 得分= $((\frac{4\times\text{權重配分}}{5})\times(1-\frac{C1a}{0.2}))$ $+((\frac{\text{權重配分}}{5})\times(1-\frac{C1b}{0.2}))-C1c$ C1a 得分=0，C1a ≧ 0.2 C1b 得分=0，C1b ≧ 0.2 C1c 得分=民眾申訴誤點之總扣分	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
	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	評估項目包括： A.過站不停比率 (C2a)= $\frac{\text{過站不停班次數}}{\text{抽樣班次}}$ B.未緊靠停靠區比率 (C2b)= $\frac{\text{未緊靠停靠區班次數}}{\text{抽樣班次}}$ 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)： 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)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。	C2 得分= $((\frac{\text{權重配分}}{3})\times(1-\frac{C2a}{0.2}))$ $+((\frac{\text{權重配分}}{3})\times(1-\frac{C2b}{0.2}))$ $+((\frac{\text{權重配分}}{3})\times(1-\frac{C2c}{0.2}))$ $-C2c-C2d$ 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 C2c 得分=民眾申訴缺失之總扣分 C2d 得分=隨車稽查缺失之總扣分	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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： A.抽樣調查結果(C3a) ● 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 ~~拒收老殘優待票~~ 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) ~~蓄鬍~~ 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)： 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)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。	C3 得分= (權重配分×$\sum_{i=1}^{n}\frac{C3a}{6*n}$)−C3b−C3c $C3a_i$ = Ai+Bi 其中 $C3a$ ：第 i 班次抽測總得點 n：抽測車輛數 Ai：第 i 輛車服務態度項目總得點 Bi：第 i 輛車儀容項目總得點 xi：第 i 輛車扣點數 C3b 得分=民眾申訴缺失之總扣分 C3c 得分=隨車稽查缺失之總扣分	1.抽樣調查 2.民眾申訴資料 3.交通局隨車稽查

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： A.抽樣調查結果(C4a) ● 車廂 ● 車體 ● 車窗 ● 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)： 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)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。	C4 得分= (權重配分×$\sum_{i=1}^{n}\frac{C4a}{8*n}$)−C4b− C4c 其中 $C4a$ ：第 i 班次抽測總得點 n：抽測車輛數 C4b 得分=民眾申訴缺失之總扣分 C4c 得分=隨車稽查缺失之總扣分	1.抽樣調查 2.民眾申訴資料 3.交通局隨車稽查
	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	評估項目包括： A 抽樣調查結果(C5a) ●溫度 ● 空調 ●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)： 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)： 1 件缺失扣權重配分之 5%，最高扣分為權重配分之 25%。	C5 得分= (權重配分×$\sum_{i=1}^{n}\frac{C5a}{6*n}$)−C5b− C5c 其中 $C5a$ ：第 i 班次總得點 n：抽測車輛數 C5b 得分=民眾申訴缺失之總扣分 C5c 得分=隨車稽查缺失之總扣分	1.抽樣調查 2.民眾申訴資料 3.交通局隨車稽查

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
服務品質	駕駛員行車行為(C6)	評估各路線駕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	評估項目包括： A.抽樣調查結果(C6a) ● 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） ● 行車時使用手持式通訊設備 ● 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 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。 $C6a=\frac{\text{抽樣班次總得點}}{\text{抽樣班次數}}$ 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%。 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%。	C6 得分= $(\text{權重配分}\times\frac{C6a}{5})-C6b-C6c$ C6b 得分=民眾申訴缺失之總扣分 C6c 得分=隨車稽查缺失之總扣分	1.抽樣調查 2.民眾申訴資料 3.交通局隨車稽查

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： A.出勤前之酒精測試紀錄： ● 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。 B. 駕駛員之工時管理： ● 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。 ● 每位駕駛員一週工作時數超過 60 小時者，給 0 點。	C7 得分=權重配分×$\sum_{i=1}^{n}\frac{C7_i}{4\times n}$ 其中 C7i：第 i 員抽測總得點 n：抽測人員數	1.A 項評鑑期間各路線一次，每次抽查 4 位駕駛員之酒測記錄(由業者提供) 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）
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	評估項目包括： 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.車損每件扣 2 點 C.輕傷每人扣 4 點 D.重傷每人扣 6 點 E.死亡每人扣 8 點 F.每筆肇事逃逸再扣 10 點 D1i=每十萬公里之總扣點	D1 得分=0，D1i≧5 D1 得分=權重配分×(1-$\frac{D1i}{5}$)， 0<D1i<5 D1 得分=權重配分，D1i=0	1. 新北市政府警察局交通隊 2.臺北市政府警察局交通大隊 3.臺北區監理所 4.臺北市交通事件裁決所 5.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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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。） D2i=每十萬公里之發生件數	D2 得分=0，D2i≧5 D2 得分=權重配分×（1-$\frac{D2i}{5}$）， 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
	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)=$\frac{\text{期限內回應}}{\text{申訴案件}}$ $R=\frac{5-(\text{每月平均申訴案件})}{5}$ 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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： 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。 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%。	D4i=(Xi/X 最高得分)×權重配分 Xi=Ai+Bi+Ci+Di 其中 D4i：i 業者於 D4 項之得分 Xi：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

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
經營管理	公司行車安全與服務制度之完整性(D5)	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	評估項目包括： A.駕駛員身心管理制度 ● 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 B.安全教育訓練制度 ● 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 C.車輛檢修制度 ● 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 D.肇事通報與處理制度 ● 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 E.民眾申訴處理制度 ● 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 F.內部稽查作業制度 ● 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 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	D5 得分=權重配分×$\frac{D5i}{12}$	1.各公車業者提供書面資料 2.勞檢單位之違反勞動基準法裁罰及檢舉資料

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
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	評估項目包括： A.駕駛員身心管理制度 ● 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 B.安全教育訓練制度 ● 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 C.車輛檢修制度 ● 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 D.肇事通報與處理制度 ● 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 E.民眾申訴處理制度 ● 民眾申訴紀錄 ● 民眾申訴追蹤與改善處理情形 F.內部稽查作業制度 ● 稽查作業成果 ● 缺失追蹤與改善處理情形 ● 稽查獎懲結果 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	D6 得分=權重配分×$\frac{D6i}{12}$	交通局人員稽查各項具體事件

表 7.1-1 各評鑑指標之調整內容彙整(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
經營管理	保險狀況(D7)	評估各公車業者對車輛及乘客之投保狀況	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 有投保者，得 1 點。 總得點為 2 點。 D7i=該業者之總得點	D7 得分=權重配分×$\frac{D7i}{2}$	各公車業者提供書面資料

表 7.1-2 權重配分調整內容彙整

評鑑項目	評鑑指標		評鑑項目配分	評鑑指標配分	公司別評鑑指標	路線別評鑑指標
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	公司行車安全制度之完整性		5	●	
	D6	公司行車安全制度之落實程度		5	●	
	D7	保險狀況		2	●	
總計			100	100	-	-

3. 試評總分計算

調整後之評鑑制度除現行評鑑總分計算方式外，再納入「乘客滿意度成績」與「委員評分成績」。

(1) 乘客滿意度調查：

乘客滿意度調查結果之成績佔各路線評鑑總分之 20%，乘客滿意度問卷內容如表 7.1-3 所示。相關說明如下：

① 調查方式：每家客運公司選取一條營運路線，進行 30 份之問卷調查，分配於上午尖峰、下午尖峰、離峰等三個時段，採男性與女性各 15 個樣本，各性別依年齡分層為青少年（15 歲~30 歲）、中壯年（31 歲~64 歲）、老年（65 歲以上）各 5 個樣本，調查地點為該路線之捷運轉乘站或上下客人數多之大站，並將未填寫原因之極端值樣本剔除。。

② 各問項之配分：問卷包括為「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 7.1-4 所示。

③ 問卷計分方式：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，該問卷平均總分佔各路線評鑑總分之 20%。

(2) 委員評分：

委員評分成績佔各公司評鑑總分之 10%。相關作業方式說明如下：

① 複評日期：於委員評分會議召開之兩週前發函通知。

② 會議場次：

A. 委員評分會議共計舉行兩場，兩場會議時間以為同一天舉行為原則(分上、下午各一場)。(若兩場會議時間未能於同一天舉行，仍須以相同委員名單為原則。)

B. 每場參與之委員至少 3 位。

C. 每場參與之業者為 6~7 家。

D. 各業者之參加場次以委員評分會議發函內容為準。

E. 每場會議時間預計為 3 小時。

表 7.1-3 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「100~101 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：_____

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：_____

表 7.1-4 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。

③ 委員評分方式：

A. 首先由業者針對「前期評鑑缺失改善情形」、「公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標」等方面進行簡報。

B. 業者簡報時，採全數業者皆在場聆聽。

C. 委員於業者簡報結束後，進行相關提問，並依各業者簡報及答詢內容加以綜合評分。

D. 委員安排為兩場次皆以相同委員為原則，以維持其評分公平性。

④ 評分計分標準：

A. 前期評鑑缺失改善情形：依其改善程度進行綜合評分，總分為 80 分。

B. 公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標：依其創新程度及前期構想落實程度進行綜合評分，總分為 20 分。

上述項目總計為 100 分，以各委員評分數計算各客運公司之平均得分；再轉換為佔個別公司評鑑總分之 10%，即委員評分之總分最高為 10 分。計算公式如下：

$$\overline{S} = \frac{\left[\sum_{i=1}^{n} Si\right]}{n} \times \frac{1}{10}$$

式中：$\overline{S}$：該客運公司之委員複評得分
n ：參與複評之委員人數
Si：第 i 位委員之評分數

⑤ 業者簡報建議內容：

A. 前期評鑑缺失改善情形：

於委員評分會議召開之兩週前，將發函各業者前期評鑑缺失彙整資料，各業者針對所列之前期評鑑缺失進行改善情形簡報。

B. 公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標：

針對公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標進行構想簡報，並說明前期構想之實際執行狀況。

⑥ 簡報進行相關事項：

A. 簡報會場提供投影布幕、單槍投影機、雷射光筆、麥克風等設備供業者使用。

B. 各業者須準備簡報書面資料，並以雙面印製，印製份數以委員評分會議發函內容為準。

C. 各業者之簡報順序以委員評分會議發函內容為準。

D. 各業者之簡報出席人數應不得超過 3 人。

E. 各業者之簡報時間以 15 分鐘為限。

F. 評分委員於簡報結束後可就簡報有關內容提出詢問，各業者之答詢時間以 10 分鐘為限。

G. 簡報及答詢計時於倒數 2 分鐘時，按鈴 2 聲；時間到時按鈴 1 聲，業者應立即停止簡報。

⑦ 評分成績公布：

於委員評分會議結束後，將函送各業者本次成績及委員相關建議，以供各業者作為改善、加強方針。

表 7.1-5 委員評分表內容

新北市公車營運服務品質評鑑委員評分表

客運公司：＿＿＿＿＿＿＿＿日期：＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日

評分項目		權重	評分 （每項 1~10 分）	說明
前期評鑑缺失改善情形 （70%）	公司別	30%		針對公司別評鑑指標之缺失改善程度進行綜合評分。 ※ 缺失改善程度包括： (1)各缺失項目改善達成比率。 (2)各改善項目落實程度。
	路線別	30%		針對路線別評鑑指標之缺失改善程度進行綜合評分。 ※ 缺失改善程度包括： (1)缺失改善達成率。 (2)改善項目落實度。
	前期構想落實程度	10%		針對前期所提出之公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標之策略構想落實程度進行綜合評分。 ※ 落實程度包括： (1)具體落實事証。 (2)普及程度。
公司治理、創新作為及未來發展遠景規劃 （30%）		30%		針對後期之公司前瞻性措施及未來發展遠景、目標之策略構想進行綜合評分。 ※ 策略構想應具備： (1)創新概念。 (2)可執行性。
總分		＿＿＿＿＿＿＿＿分		
委員建議				

委員簽名：＿＿＿＿＿＿＿＿

7.1.2 試評範圍說明

1. 試評範圍：

(1) 路線別評鑑指標：

每家客運公司選取一條營運路線進行補充調查及成績試算。選取標準為近三期皆為優等及班次適中（約 60 班次以上）之營運路線，試評路線名單彙整如表 7.1-6。

表 7.1-6 各客運公司之試評路線

客運公司	營運路線
臺北	橘 2
新店	綠 6
三重	810
首都	802 區間
基隆	藍 41
中興	藍 15
新北	919
光華	藍 21
淡水	紅 36
指南	橘 1
大南	綠 9
欣欣	819
大都會	橘 18

(2) 公司別評鑑指標：

為全部客運公司皆納入評鑑成績試算。

7.2 試評結果說明

本期評鑑將各評鑑指標套用調整後之權重配分、資料來源、評估項目、計分方式等評核內容，並於每客運公司選取一條營運路線進行試算及乘客滿意度問卷調查。本期試評之總分計算結果說明如下：

1. 各路線評鑑總分試算

「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，計算出路線別標準化總分，並再加上乘客滿意度總分，其中「路線別評鑑指標總分」佔 80%；「乘客滿意度總分」佔 20%，計算結果整理如表 7.2-1 所示。

由表 7.2-1 中可知，各路線評鑑總分部分，得分在 90 分以上之營運路線有 6 條；80 分～90 分之營運路線有 7 條，平均總分為 89.92 分，乘客滿意度總分之平均為 84.21 分，顯示評鑑成績與民眾觀感逐漸貼近。

2. 各公司評鑑總分試算

將由各路線評鑑總分所求得「各公司之各路線評鑑平均總分」，加上不可依路線別計算評鑑指標之「公司別評鑑指標總分」，可得「各公司評鑑指標總分」，另再加上「委員評分總分」，即可計算出「各公司評鑑總分」，其中「各公司評鑑指標總分」佔 90%；「委員評分總分」佔 10%。計算結果整理如表 7.2-2 所示。

由表 7.2-2 中可知，各公司評鑑總分部分，得分在 90 分以上之客運公司有 2 家；80 分～90 分之客運公司有 11 家，各公司評鑑總分之平均為 86.98 分，而委員評分總分之平均為 89.74，兩者差異不大，顯示評鑑機制與委員觀點無明顯落差。

3. 試評與本期評鑑結果比較

針對「路線別評鑑總分」、「公司別評鑑總分」、「各評鑑指標得分」，從「100 年第二期評鑑」、「調整後評鑑制度（權重變動）」、「調整後評鑑制度（權重不變動）」等三方面進行試評成績與正式評鑑成績比較分析。由於試評作業為每家客運公司選取一條路線進行試算，因此，在正式評鑑成績部分，也僅選取該 13 條路線之評鑑成績。相關結果彙整如表 7.2-3~表 7.2-5。

表 7.2-1 各路線評鑑總分之試算結果

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
臺北	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.82	5.00	7.49	3.00	3.00	4.75	5.00	2.13	5.00	4.50	65.69	89.99	86.67	89.33
新店	3.00	4.88	2.00	5.00	3.00	6.12	5.00	7.60	3.00	3.00	4.75	2.81	7.33	5.00	4.50	67.00	91.78	86.72	90.77
三重	3.00	4.97	2.00	4.88	3.00	7.37	4.75	8.00	2.78	2.83	5.00	3.75	8.00	5.00	4.83	70.15	96.10	84.08	93.70
首都	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	7.43	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	5.00	8.00	5.00	5.00	72.43	99.22	87.10	96.80
基隆	2.00	4.63	1.80	4.50	3.00	5.55	4.06	7.38	2.94	2.96	4.75	3.44	6.52	5.00	4.67	63.18	86.55	82.54	85.75
中興	0.31	4.98	2.00	5.00	3.00	7.77	5.00	7.60	3.00	3.00	3.75	2.81	5.41	5.00	4.00	62.62	85.78	85.05	85.63
新北	3.00	4.98	1.80	5.00	3.00	4.35	4.25	8.00	2.97	3.00	4.75	2.81	6.64	5.00	4.17	63.71	87.28	83.34	86.49
光華	3.00	4.98	1.20	5.00	3.00	7.75	5.00	8.00	3.00	2.92	5.00	2.81	8.00	5.00	5.00	69.65	95.41	86.90	93.71
淡水	2.07	4.98	1.40	5.00	3.00	7.70	4.75	7.20	2.82	3.00	4.00	3.44	8.00	5.00	3.67	66.02	90.44	83.08	88.97
指南	0.00	4.90	1.80	5.00	3.00	7.18	5.00	8.00	2.84	2.71	4.25	3.75	2.03	5.00	4.50	59.96	82.14	78.91	81.49
大南	2.75	4.95	1.60	5.00	3.00	7.79	5.00	8.00	3.00	3.00	5.00	3.13	8.00	5.00	5.00	70.22	96.19	81.06	93.16
欣欣	0.50	4.98	1.60	4.67	3.00	7.58	4.75	8.00	2.94	2.88	5.00	3.13	8.00	5.00	4.83	66.84	91.56	80.54	89.36
大都會	3.00	4.99	1.60	5.00	3.00	7.51	4.75	8.00	3.00	2.96	4.67	3.44	8.00	5.00	4.50	69.41	95.09	88.73	93.82
平均值	2.20	4.94	1.75	4.9 3	3.00	7.07	4.79	7.79	2.95	2.94	4.67	3.49	6.62	5.00	4.55	66.68	91.35	84.21	89.92
變異係數	0.53	0.02	0.15	0.03	0.00	0.15	0.06	0.04	0.03	0.03	0.09	0.22	0.33	0.00	0.09	0.05	0.05	0.04	0.05

表 7.2-2 各公司評鑑指標總分之試評結果

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	各公司評鑑指標總分	委員評分總分	各公司評鑑總分
臺北	2.00	2.00	2.92	4.83	5.00	4.89	2.00	23.64	89.33	88.84	92.00	89.16
新店	2.00	2.00	1.67	2.66	5.00	4.65	1.50	19.48	90.77	85.74	89.33	86.10
三重	2.00	2.00	2.50	3.50	5.00	4.72	0.50	20.22	93.70	88.62	86.67	88.42
首都	2.00	2.00	3.75	5.00	5.00	4.88	1.50	24.13	96.80	94.79	93.00	94.61
基隆	2.00	2.00	0.83	3.00	5.00	3.67	2.00	18.50	85.75	81.09	87.00	81.69
中興	2.00	2.00	2.50	4.00	5.00	4.64	1.00	21.13	85.63	83.65	89.33	84.21
新北	2.00	2.00	2.50	3.33	5.00	4.64	1.00	20.47	86.49	83.60	87.33	83.98
光華	2.00	2.00	2.50	4.33	5.00	4.64	1.00	21.47	93.71	89.88	89.00	89.79
淡水	2.00	2.00	2.50	3.83	5.00	4.64	1.00	20.97	88.97	85.91	87.33	86.06
指南	2.00	2.00	2.50	3.83	5.00	4.64	1.00	20.97	81.49	80.46	88.67	81.28
大南	1.00	2.00	1.67	3.16	5.00	4.75	1.50	19.08	93.16	87.09	92.67	87.65
欣欣	1.00	2.00	2.08	3.16	5.00	4.71	1.50	19.46	89.36	84.69	92.00	85.42
大都會	2.00	2.00	3.75	4.17	5.00	5.00	2.00	23.92	93.82	92.40	92.33	92.39
平均值	1.85	2.00	2.44	3.75	5.00	4.65	1.35	21.03	89.92	86.67	89.74	86.98

資料來源:本研究調查整理

表 7.2-3 路線別評鑑總分之試評與正式評鑑成績比較

客運公司	路線別評鑑指標總分 (101 年第一期評鑑)	路線別評鑑指標總分 (調整後評鑑制度) (採現行權重)	路線別評鑑指標總分 (調整後評鑑制度) (採調整後權重)	各路線評鑑總分 (調整後評鑑制度) (採調整後權重) (含 20%乘客滿意度成績)
臺北	97.09	92.63	89.99	89.33
新店	94.11	92.05	91.78	90.77
三重	96.44	95.77	96.10	93.70
首都	99.81	99.26	99.22	96.80
基隆	88.17	87.09	86.55	85.75
中興	90.28	87.12	85.78	85.63
新北	90.47	87.68	87.28	86.49
光華	95.63	94.56	95.41	93.71
淡水	94.55	90.39	90.44	88.97
指南	89.78	84.54	82.14	81.49
大南	96.35	95.64	96.19	93.16
欣欣	89.58	91.18	91.56	89.36
大都會	96.64	94.74	95.09	93.82
平均	93.76	91.74	91.35	89.92

表 7.2-4 公司別評鑑總分之試評與正式評鑑成績比較

客運公司	各公司評鑑指標總分 (101 年第一期評鑑)	各公司評鑑指標總分 (調整後評鑑制度) (採現行權重)	各公司評鑑指標總分 (調整後評鑑制度) (採調整後權重)	各公司評鑑指標總分 (調整後評鑑制度) (採調整後權重) (含 20%乘客滿意度成績) (含 10%委員評分成績)
臺北	95.57	90.88	89.33	89.16
新店	89.89	87.69	86.47	86.10
三重	91.82	90.62	90.37	88.42
首都	97.85	96.08	96.56	94.61
基隆	84.50	83.29	81.68	81.69
中興	88.92	84.69	83.75	84.21
新北	88.43	84.72	84.18	83.98
光華	92.95	90.62	91.12	89.79
淡水	91.88	87.11	86.99	86.06
指南	88.39	82.60	80.93	81.28
大南	90.84	89.84	89.30	87.65
欣欣	87.96	86.62	86.29	85.42
大都會	94.92	92.70	93.33	92.39
平均	91.07	88.27	87.71	86.98

表 7.2-5 各評鑑指標之試評與正式評鑑成績比較

	評鑑指標		正式評鑑得分(101 年第一期)	試評得分	差異	差異幅度	差異原因				
							評核標準提高	扣分加重	增加扣分項	增加評估項目	權重調整
負差異	B5	行車記錄器之設置與管理	4.00	2.00	-2.00	-50.00%					▽
	B6	車輛檢修保養狀況	6.00	3.00	-3.00	-50.00%					▽
	B3	排廢氣品質	3.00	1.75	-1.25	-41.54%	●				▽
	C4	車容及整潔	4.93	2.95	-1.98	-40.23%			●	●	▽
	C2	路線或停車遵循	5.90	4.79	-1.11	-18.82%			●	●	▽
	C7	駕駛員身心狀況	4.18	3.49	-0.70	-16.67%					▽
	D7	保險狀況	1.54	1.35	-0.19	-12.50%	●				
	C6	駕駛員行車行為	4.96	4.67	-0.29	-5.88%			●	●	
	C1	發車準點性	7.31	7.07	-0.24	-3.32%			●	●	
正差異	B4	消防安全設施	4.88	4.93	0.05	1.01%				●	
	C3	駕駛員服務態度與儀容	6.98	7.79	0.81	11.64%			●	●	▲
	B7	車輛強化安全設施	2.18	2.44	0.26	11.90%	●				▲
	D1	交通違規及行車肇事率	5.63	6.62	0.99	17.54%		●	●		▲
	D6	公司行車安全與服務制度之落實程度	3.76	4.65	0.89	23.60%			●	●	▲
	D3	民眾申訴處理	3.64	4.55	0.91	25.00%					▲
	D5	公司行車安全與服務制度之完整性	3.00	5.00	2.00	66.67%			●	●	▲
	D4	政策配合	2.25	3.75	1.50	66.67%				●	▲
無差異	B2	公車資訊服務設施	4.94	4.94	0.00	0.00%			● (皆合格)	● (皆合格)	
	A1	場站空間與站牌設施	1.85	1.85	0.00	0.00%				● (皆合格)	▽
	B1	新車比率	2.20	2.20	0.00	0.00%				● (皆合格)	
	C5	溫度與噪音	2.94	2.94	0.00	0.00%			● (皆合格)		
	D2	重大違規次數	5.00	5.00	0.00	0.00%				● (皆合格)	

(1) 評鑑總分之試算成績與正式評鑑成績比較

在評鑑總分部份，不論是採現行權重或調整後權重，路線別與公司別之調整後評鑑制度試算成績皆較正式評鑑成績下降，主要原因為評核方式改變，此外，路線別以採調整後權重並納入 20%乘客滿意度成績之試算結果更下降 3.84 分；公司別以採調整後權重並納入 10%委員評分成績之試算結果則下降 4.09 分。此外，將調整後評鑑制度之採現行權重與採調整後權重進行比較，路線別差距 0.39 分；公司別皆差距 0.55 分，該結果顯示，除評核方式改變之影響因素外，權重調整對於試算成績下降也有微幅影響。另針對調整後評鑑制度是否有納入乘客滿意度成績及委員評分成績進行比較，路線別為差距 1.43 分；公司別為差距 0.74 分，其差距幅度皆小，顯示評鑑結果與民眾觀感逐漸貼近，評鑑機制與委員觀點無明顯落差。

(2) 各評鑑指標之試算成績與正式評鑑成績比較

由評鑑總分之比較結果可知，試算成績較正式評鑑成績明顯下降，為探討成績下降原因，本小節將針對各評鑑指標之試算成績與正式評鑑成績進行分析。

將採調整後權重之評鑑指標試評得分與正式評鑑得分進行比較，有 9 個評鑑指標為負差異；有 8 個評鑑指標為正差異；有 5 個評鑑指標為無差異，分述如下：

① 負差異－包括「(B3)排廢氣品質」、「（B5）行車紀錄器之設置與管理」、「（B6）車輛檢修保養制度」、「(C1)發車準點性」、「（C2）路線或停車遵循」、「（C4）車容與整潔」、「(C6)駕駛員行車行為」、「（C7）駕駛員身心狀況」、「（D7）保險狀況」等 9 個評鑑指標。依其負差異幅度分析說明如下：

- 負差異幅度大（-40%~-50%）：

包括「(B3)排廢氣品質」、「（B5）行車紀錄器之設置與管理」、「（B6）車輛檢修保養制度」、「（C4）車容與整潔」等 4 個評鑑指標，其中 B5、B6 評鑑指標之評核方式不變，主要為權重調降所導致之成績下降，B3 評鑑指標為評核標準提高及權重調降，C4 評鑑指標為增加扣分項、評估項目及權重調降，其評核方式改變內容為 B3 評鑑指標將合格車再依等級區分；C4 評鑑指標為納入民眾申訴及交通局隨車稽查缺失，因此成績下降。

- 負差異幅度小（-19%以下）：

  包括「(C1)發車準點性」、「（C2）路線或停車遵循」、「(C6)駕駛員行車行為」、「（C7）駕駛員身心狀況」、「（D7）保險狀況」等 5 個評鑑指標。其成績下降之原因為，C1、C6 評鑑指標為增加扣分項及評估項目，其評核方式改變內容為 C1 評鑑指標增加中間站查核；C6 評鑑指標增加民眾申訴及交通局隨車稽查缺失，而 C2 評鑑指標為增加扣分項、評估項目及權重調降，其評核方式改變內容為增加民眾申訴及交通局隨車稽查缺失且權重由 6 分降為 5 分，C7 評鑑指標為權重調降（由 6 分降為 5 分）所導致之成績下降，D7 評鑑指標為提高乘客責任險投保金額之評核標準。

② 正差異－包括「(B4)消防安全設施」、「(B7)車輛強化安全設施」、「（C3）駕駛員服務態度與儀容」、「（D1）交通違規及行車肇事率」、「（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」等 8 個評鑑指標。分析其原因為 D1、D5、D6、B7、C3 等評鑑指標主要為權重調升；其雖有新增之評估項目及扣分項，但皆為合格，D3 評鑑指標其評核方式不變；主要為權重調升，D4 評鑑指標尚未針對新增之試評項目（配合政府政策獎勵）進行加分；主要為權重調升，B4 評鑑指標為權重不變；但新增之評估項目（三角車輛故障標誌、乘客座位安全帶之查核）無缺失。

③ 無差異－包括「(A1)場站空間與站牌設施」、「（B1）新車比率」、「(B2)公車資訊服務設施」、「（C5）溫度與噪音」、「（D2）重大違規次數」等 5 個評鑑指標，分析其原因為，A1 評鑑指標無民眾申訴之站牌缺失未完成改善，B1 評鑑指標之新增評核項目為針對低地板公車延長新車標準之年限，而目前之低地板車輛皆在原有之 5 年新車認定標準內，B2 評鑑指標無交通局隨車稽查缺失，C5 評鑑指標無民眾申訴及交通局隨車稽查缺失， D2 評鑑指標為新增之評核項目（滯留乘客）無缺失，因此，試評成績與正式評鑑成績無差異。

由上述分析可知，本次試評結果在路線別及公司別評鑑成績皆較正式評鑑下降，其原因為「權重調整」、「評核方式改變(包括：評核標準提高、扣分加重、增加扣分項、增加評分項目)」，22 個評鑑指標中有 9 個評鑑指標呈現負差異，其差異明顯者為 B5、B6、B3、C4 等評鑑指標，其原因為「(B5)行車記錄器之設置與管理」與「(B6)車輛檢修保養狀況」評鑑指標之權重皆調降 50%；「(B3)排廢氣品質」評鑑指標之評核標準提高(合格車再區分為黃、綠、藍標)及權重調降(3 分降為 2 分)；「(C4)車容及整潔」評鑑指標增加扣分項及增加評估項目(民眾申訴及交通局隨車稽查缺失)」且權重調降(5 分降為 3 分)，呈現正差異者有 8 個評鑑指標，其差異明顯者為 D5、D4 評鑑指標，其原因為「(D5)公司行車安全與服務制度之完整性」評鑑指標增加之評估項目(民眾申訴處理制度、內部稽查作業制度)無扣分情形且權重調升(3 分升為 5 分);「(D4)政策配合」評鑑指標之權重調升(3 分升為 5 分)，無差異者為 A1、B1、B2、C5、D2 等 5 個評鑑指標，其原因為增加之評估項目及扣分項皆合格。

4. 調整後評鑑制度之得分率分析

將 22 個評鑑指標之試評得分率與正式評鑑得分率進行比較，有 10 個評鑑指標下降；9 個評鑑指標持平；3 個評鑑指標上升，而其中屬於正式評鑑得分率偏高（達 90%以上）者，包括 B2、B3、B4、B5、B6、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D5、D6 等 15 個評鑑指標，該 15 個評鑑指標有 7 個評鑑指標之試評得分率皆下降，其中以 B3、D1 評鑑指標試評得分率降為 82%~87%，下降幅度更為明顯。而其餘持平或未下降之評鑑指標，B5、B6 等評鑑指標採取權重調降之方式處理，B2、 B4、C5、D2、D5 等評鑑指標屬於交通局稽查項目，待未來納入正式評鑑後，其查核工作更為嚴謹，得分率將下降。相關資料彙整如表 7.2-6 所示。

表 7.2-6 各評鑑指標得分率之試評與正式評鑑比較

評鑑指標		正式評鑑得分 (101 年第一期評鑑)	試評得分	正試評鑑得分率	試評得分率	得分率差異
A1	場站空間與站牌設施	1.85	1.85	46.15%	61.54%	15.38%
B1	新車比率	2.20	2.20	73.41%	73.41%	0.00%
B2	公車資訊服務設施	4.94	4.94	98.77%	98.77%	0.00%
B3	排廢氣品質	3.00	1.75	100.00%	87.69%	-12.31%
B4	消防安全設施	4.88	4.93	97.54%	98.53%	0.98%
B5	行車記錄器之設置與管理	4.00	2.00	100.00%	100.00%	0.00%
B6	車輛檢修保養狀況	6.00	3.00	100.00%	100.00%	0.00%
B7	車輛強化安全設施	2.18	2.44	72.56%	48.72%	-23.85%
C1	發車準點性	7.31	7.07	91.39%	88.36%	-3.03%
C2	路線或停車遵循	5.90	4.79	98.40%	95.85%	-2.54%
C3	駕駛員服務態度與儀容	6.98	7.79	99.68%	97.37%	-2.31%
C4	車容及整潔	4.93	2.95	98.56%	98.17%	-0.38%
C5	溫度與噪音	2.94	2.94	98.08%	98.08%	0.00%
C6	駕駛員行車行為	4.18	4.67	83.65%	93.34%	9.68%
C7	駕駛員身心狀況	4.96	3.49	82.64%	69.71%	-12.93%
D1	交通違規及行車肇事率	5.63	6.62	93.87%	82.75%	-11.12%
D2	重大違規次數	5.00	5.00	100.00%	100.00%	0.00%
D3	民眾申訴處理	3.64	4.55	91.03%	91.03%	0.00%
D4	政策配合	2.25	3.75	75.09%	75.09%	0.00%
D5	公司行車安全與服務制度之完整性	3.00	5.00	100.00%	100.00%	0.00%
D6	公司行車安全與服務制度之落實程度	3.76	4.65	94.01%	92.96%	-1.05%
D7	保險狀況	1.54	1.35	76.92%	67.31%	-9.62%

第八章 結論與建議

8.1 結論

1. 本期新北市公車營運服務品質評鑑為 101 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、大都會等十三家民營客運公司在新北市境內營運的市區公車路線，共計 131 條路線。

2. 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 消防安全設施
B5 行車記錄器之設置與管理
J1 車輛檢修保養狀況
J2 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
I1 駕駛員身心狀況

I2 駕駛員行車行為

D 經營管理：D1 交通違規及行車肇事率
D2 重大違規次數
D3 民眾申訴處理
D4 政策配合
K1 公司行車安全制度之完整性
K2 公司行車安全制度之落實程度
K3 保險狀況

共計四大類二十二項評鑑指標。

3. 本期評鑑所需資料來源分為：

(1) 抽樣調查：由調查員針對 131 條路，每路線抽取 12 個班次進行公車資訊服務設施、停車遵循、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、駕駛員行車行為調查，調查時間為 101 年 3 月 1 日至 101 年 4 月 30 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、消防安全設施、車輛檢修制度及公司行車安全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，包括場站資料、車輛、駕駛員資料、駕駛員工時、酒測紀錄、交通違規、行車肇事、公司行車安全制度、強化安全設施及保險狀況等資料。

4. 評鑑結果

(1) 本期評鑑結果

① 路線別

共 131 條路線參與評鑑，優等者有 116 條（佔 88.55%），甲等者有 15 條（佔 11.45%），無乙等者，平均總分為 94.90 分。

② 公司別

共 13 家客運公司參與評鑑，列為優等者有 7 家(佔 53.85%)，為首都客運、臺北客運、大都會客運、光華客運、大南客運、指南客運、新店客運，列為甲等者有 6 家（佔 46.15%），為淡水客運、三重客運、欣欣客運、基隆客運、中興巴士、新北客運，平均總分為 90.61 分。

由上述評鑑結果可知，路線別評鑑結果之優等比率及平均總分皆較公司別評鑑結果高，其原因為二十二個評鑑指標中，有七個評鑑指標以公司別計算；十五個評鑑指標以路線別計算，而公司別評鑑指標中，有 57%的評鑑指標之得分率偏低(A1、J2、D4、K3 等四個評鑑指標)，而路線別評鑑指標中則是 73%的評鑑指標之得分率皆達 90%以上，因此，造成路線別與公司別之評鑑成績差異。

(2) 與前期評鑑結果比較

① 評鑑指標比較

I. 較前期評鑑進步之評鑑指標：

共有 9 個評鑑指標，其中進步幅度大之評鑑指標（較前期評鑑進步幅度 8.11%~22.51%），依序為「(J2)車輛強化安全設施」（22.51%）、「(D3)民眾申訴處理」（8.11%）」等 2 個評鑑指標，而進步幅度小之評鑑指標（較前期評鑑進步幅度 0.13%~2.30%），依序為「(D4)政策配合」（2.30%）、「(B4)消防安全設施」（1.40%）、「(I2)駕駛員行車行為」（1.19%）、「(C2)路線或停車遵循」（0.66%）、「(B2)公車資訊服務設施」（0.28%）、「(C4)車容與整潔」（0.18%）、「(C3)駕駛員服務態度與儀容」（0.13%）等 7 個評鑑指標。

II. 較前期評鑑退步之評鑑指標：

共有 7 個評鑑指標，其中退步幅度小之評鑑指標（較前期評鑑退步幅度-0.55%~-5.53%），依序為「(C5)溫度與噪音」（-0.55%）、「(D1)交通違規及行車肇事」（-2.62%）、「(B1)新車比率」（-2.96%）、「(C1) 發車準點性」（-3.89%）、「(K3)保險狀況」（-4.76%）、「(K2)公司行車安全制度之落實程度」（-5.53%）等 6 個評鑑指標，而退步幅度大之評鑑指標為「(I1)駕駛員身心狀況」（-12.62%）。

III. 與前期評鑑持平之評鑑指標：

共有 6 個評鑑指標，包括「(A1) 場站空間與站牌設施」、「(B3)排廢氣品質」、「(B5)行車紀錄器之設置與管理」、「(J1)車輛檢修保養狀況」、「(D2)重大違規次數」及「(K2)公司行車安全制度之完整性」。

本期與前期各評鑑指標之評鑑成績比較及進退步原因，詳如表 8.1-1 所示。

② 評鑑結果比較

在公司別評等方面，基隆客運與中興巴士較前期評鑑評等退步，自優等降為甲等，新店客運較前期評鑑評等進步，自甲等升為優等，其餘客運公司之評等則與前期評鑑相同。在公司別總分方面，臺北、新店、大都會、三重、光華、欣欣等 6 家客運公司

為較前期評鑑進步，首都、基隆、中興、新北、指南、淡水、大南等 7 家客運公司為較前期評鑑退步，其中以基隆客運退步最為明顯。各業者之本期與前期評鑑結果比較詳如表 8.1-2。

在路線別評等方面，評等維持不變者有 99 條，其中優等為 98 條；甲等為 1 條，評等自甲等進步為優等者有 8 條營運路線，評等自優等退步為甲等者有 11 條營運路線。在路線別總分方面，本期路線別評鑑總分為 94.90，較前期路線別成績退步 0.57 分(前期評鑑為 95.47 分)，共有 7 個評鑑指標呈現退步情形。各路線之本期與前期評鑑評等比較詳如表 8.1-3。

表 8.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(1/2)

評鑑指標			100 年(2) 得分	101 年(1) 得分	進/退步		
					分數	幅度	原因
進步幅度大	J2	車輛強化安全設施	1.78	2.18	0.40	22.51%	裝置率較前期評鑑提升。
	D3	民眾申訴處理	3.44	3.72	0.28	8.11%	月平均申訴案件較前期評鑑減少 29%。
進步幅度小	D4	政策配合	2.20	2.25	0.05	2.30%	前瞻性服務較前期評鑑進步。
	B4	消防安全設施	4.85	4.91	0.07	1.40%	頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈之缺失較前期評鑑減少。
	I2	駕駛員行車行為	4.90	4.96	0.06	1.19%	聽音樂、沒有繫安全帶之缺失較前期評鑑減少。
	C2	路線或停車遵循	5.94	5.98	0.04	0.66%	過站不停之比率較前期評鑑減少 6%。
	B2	公車資訊服務設施	4.86	4.87	0.01	0.28%	站名播報器之缺失較前期評鑑減少。
	C4	車容及整潔	4.89	4.90	0.01	0.18%	車窗之整潔度較前期評鑑提高。
	C3	駕駛員服務態度與儀容	6.99	7.00	0.01	0.13%	回覆乘客詢問態度不佳之案件較前期評鑑減少。
持平	A1	場站空間與站牌設施	1.85	1.85	0.00	0.00%	仍有業者站牌缺失資料提報不確實之情形。
	B3	排廢氣品質	3.00	3.00	0.00	0.00%	皆為滿分。
	B5	行車記錄器之設置與管理	4.00	4.00	0.00	0.00%	皆為滿分。
	J1	車輛檢修保養狀況	6.00	6.00	0.00	0.00%	皆為滿分。

表 8.1-1 各評鑑指標之本期與前期評鑑成績(2/2)

評鑑指標			100 年(2) 得分	101 年(1) 得分	進/退步		
					分數	幅度	原因
持平	D2	重大違規次數	5.00	5.00	0.00	0.00%	皆為滿分。
	K1	公司行車安全制度之完整性	3.00	3.00	0.00	0.00%	皆為滿分。
退步幅度小	C5	溫度與噪音	2.95	2.93	-0.02	-0.55%	車廂內之噪音缺失較前期評鑑增加。
	D1	交通違規及行車肇事率	5.80	5.65	-0.15	-2.62%	交通違規之月平均件數較前期評鑑增加約 3%，車損之月平均件數較前期評鑑增加約 51%，輕重傷之月平均件數較前期評鑑增加約 35%。
	B1	新車比率	2.11	2.05	-0.06	-2.96%	基隆客運之新車比率較前期評鑑下降 17.20%。
	C1	發車準點性	7.01	6.74	-0.27	-3.89%	誤點比率較前期評鑑提高 1.01%。
	K3	保險狀況	1.62	1.54	-0.08	-4.76%	第三人責任險投保比率較前期評鑑下降。
	K2	公司行車安全制度之落實程度	3.98	3.76	-0.22	-5.53%	駕駛員身心管理制度、安全教育訓練制度之落實程度較前期評鑑降低。
退步幅度大	I1	駕駛員身心狀況	4.95	4.33	-0.62	-12.62%	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 11.12%。

表 8.1-2 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
100 年(2)	總分	95.90	88.76	88.53	97.43	91.66	91.07	88.21	90.57	89.44	90.41	91.88	86.88	93.67
	評等	優等	甲等	甲等	優等	優等	優等	甲等	優等	甲等	優等	優等	甲等	優等
101 年(1)	總分	96.25	90.16	88.99	97.19	87.37	87.00	86.41	90.97	89.23	90.23	90.37	87.96	95.80
	評等	優等	優等	甲等	優等	甲等	甲等	甲等	優等	甲等	優等	優等	甲等	優等
進/退步	總分	0.35	1.40	0.46	-0.24	-4.29	-4.07	-1.79	0.40	-0.22	-0.17	-1.51	1.07	2.13

表 8.1-3 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、57、88(臺北)、99(臺北)、908、橘 2、橘 3、橘 5、藍 17、藍 18(臺北)、藍 32、藍 35、812、910、805(臺北)、806(臺北)、833、藍 40、藍 43、藍 44、藍 45、藍 46、916(臺北)、917、藍 33、840、841、843、845(臺北)、920、807、848、921、922、925、926、綠 3、綠 5、綠 6、綠 7、綠 8、綠 10、綠 13、綠 15、綠 12、923、930、紅 23、805(三重)、806(三重)、835、藍 37、藍 38、810、88(首都)、99(首都)、802(區間)、802、藍 18(首都)、916(首都)、842、845(首都)、927、橘 12、橘 13、825、826、827、828、藍 15、橘 16、919、藍 23、藍 21、813(光華)、紅 13、紅 22、紅 36、紅 38、818、837、紅 39、紅 26、836、838、橘 9、847、綠 9、橘 17、橘 18、藍 31、紅 37、801、橘 1、918(指南)、839、819	98	99
	甲	817	1	
進步路線	甲→優	929、橘 19、橘 20、藍 22、紅 28、紅 27、813(指南)、橘 10	8	8
退步路線	優→甲	811、808、829、藍 41、846、816、815、紅 38(區間)、928、803、918(中興)	11	11

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退步 0.15 分，D3 評鑑指標較前期評鑑進步 0.28 分。由表 8.1-3 之統計結果可知，交通違規之月平均件數較 100 年(2)增加

約 3%；車損之月平均件數較 100 年(2) 增加約 51%，輕重傷之月平均件數較 100 年(2) 增加約 35%，因此，本期評鑑成績較前期評鑑下降，請各業者應加強駕駛員管理，進行相關教育訓練，降低交通違規及行車肇事之情形發生，以保障民眾搭乘之安全。此外，「((D3) 民眾申訴處理」評鑑指標之月平均申訴案件較前期評鑑減少 29%，因此，本期評鑑成績較前期評鑑提升。交通違規、行車肇事、民眾申訴之案件數統計詳如表 8.1-4。

表 8.1-4 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		
100 年(2) (100 年 5 月~100 年 10 月)	10.00	2.83	2.83	0.00	0.00	57.17	100.00%
101 年(1) (100 年 11 月~101 年 4 月)	10.33	5.83	4.33	0.00	0.00	40.50	100.00%

8.2 業者改善建議

本期評鑑結果之各評鑑指標需加強改善之業者整理如表 8.2-1 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 8.2-2 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 46.15%（滿分為 4 分，本期評鑑平均得分為 1.85 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，各業者表現較不理想，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，進而提昇整體之評鑑成績。此外，本期評鑑有部分業者所提供之站牌缺失查核資料不確實，該評估項目獲得零分，因此，請各業者需確實提報相關資料。

(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，稽查結果以「後端路線號碼牌標示錯誤」、「無行車人員號碼牌」、「無行車路線圖」、「上下車收票標示字幕未完整顯示」、「上下車收票標示未開啟」、「無行車狀況顯示器」、「行車狀況顯示器資訊未完整顯示」、「無意見卡」、「部分下車鈴燈號故障」、「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（58.02%）；其次為“後端路線號碼牌標示錯誤”（8.32%），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 8.2-1 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」、「(I2)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」、「車窗有雨漬」、「車窗有灰塵」、「溫度稍冷」、「引擎聲偏大」、「車體搖晃聲大」、「急煞車」、「車速過快」、「猛起步」、「與乘客聊天」等十個缺失較多，其中以“車窗有雨漬”發生的比率最高（32.38%）；其次為“引擎聲偏大”（20.89%），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 8.2-2 所示。

表 8.2-1 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
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	消防安全設施					●							●	
	B5	行車記錄器之設置與管理													
	J1	車輛檢修保養狀況													
	J2	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						●				●		●	
	I1	駕駛員身心狀況		●				●	●	●	●	●	●	●	
	I2	駕駛員行車行為			●						●				●
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		●	●		●		●				●	●	
	K1	公司行車安全制度之完整性													
	K2	公司行車安全制度之落實程度					●								
	K3	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 8.2-2 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
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	(皆為滿分)												
	B4	消防安全設施	●			●		●	●	●	●		●		●
	B5	行車記錄器之設置與管理	(皆為滿分)												
	J1	車輛檢修保養狀況	(皆為滿分)												
	J2	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		●		●									●
	I1	駕駛員身心狀況				●									
	I2	駕駛員行車行為		●				●		●				●	
經營管理	D1	交通違規及行車肇事率	●	●		●				●	●		●	●	●
	D2	重大違規次數	(皆為滿分)												
	D3	民眾申訴處理											●		
	D4	政策配合				●									
	K1	公司行車安全制度之完整性	(皆為滿分)												
	K2	公司行車安全制度之落實程度													●
	K3	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。

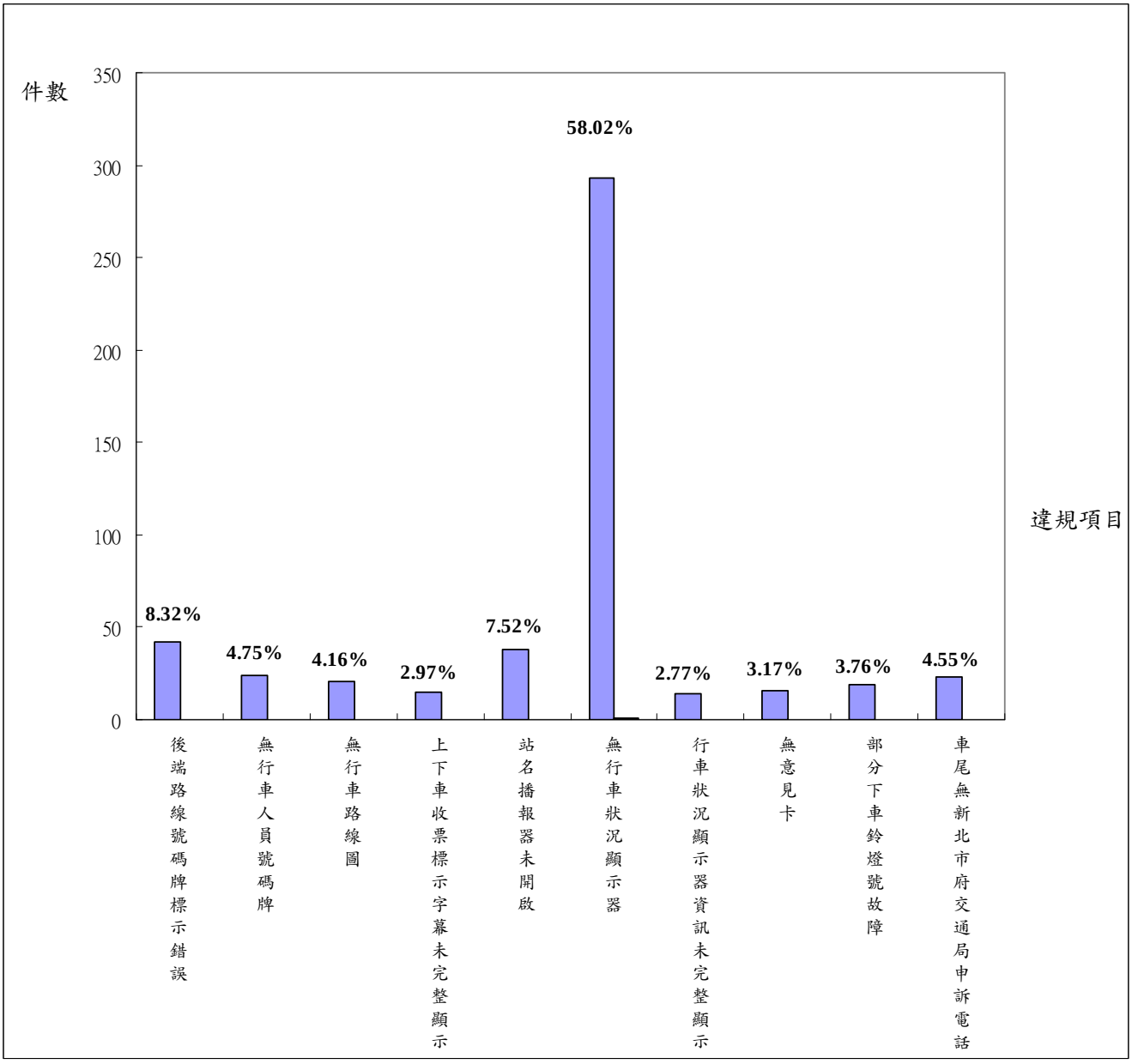


圖 8.2-1 「(B2)公車資訊服務設施」評鑑指標之隨車調查缺失統計

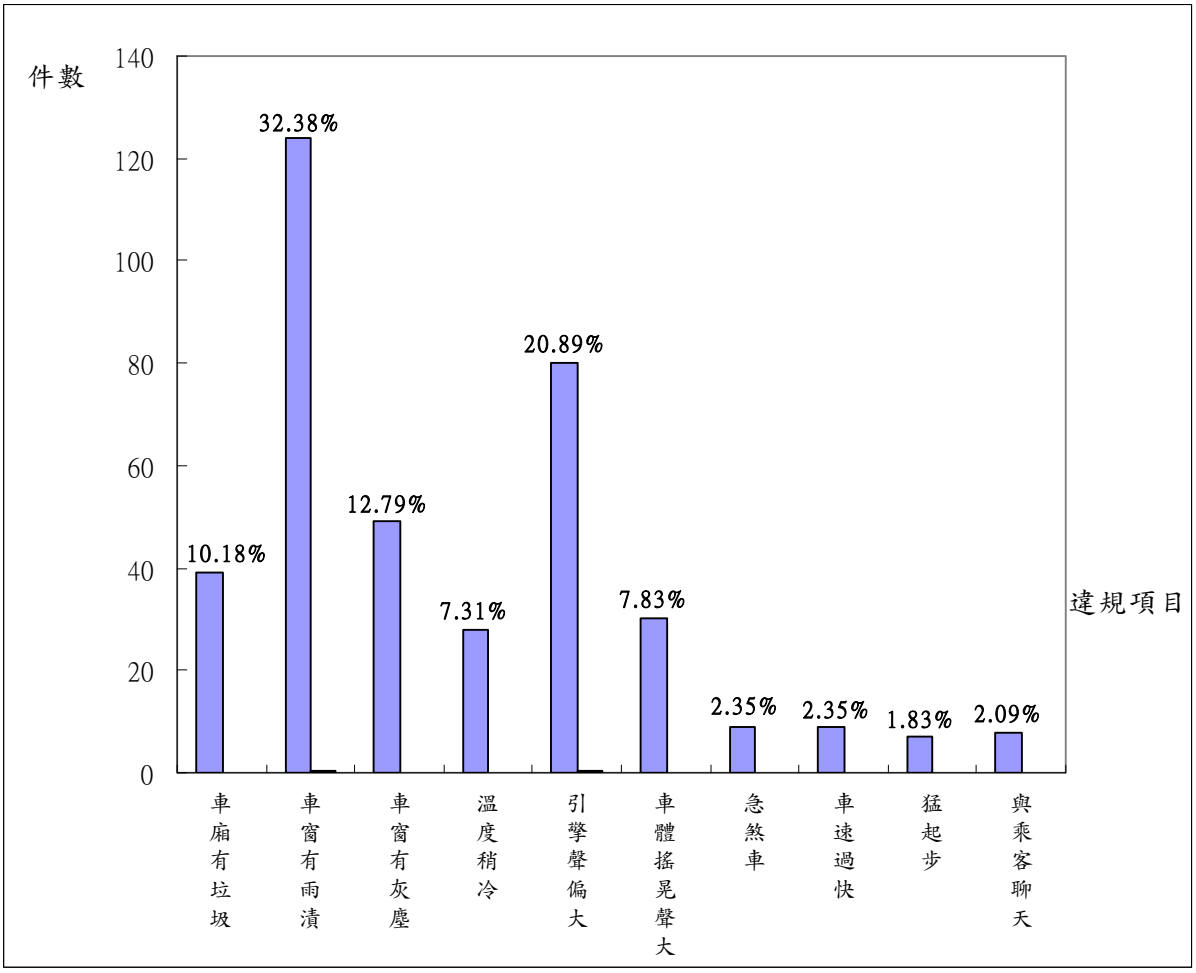


圖 8.2-2 「服務品質」項之隨車調查缺失統計

(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 8.2-3~8.2-5。由表中可知，交通違規之主要發生原因分別為「駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈」（佔 45.16%）、「不依標誌標線號誌指示」（佔 8.06%）及「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」（佔 6.45%），行車肇事之主要發生原因分別為「未保持行車安全距離」（佔 27.27%）與「未注意車前狀況」（佔 21.21%），民眾申訴之主要發生原因為「過站不停」（佔 19.29%）、「司機服務態度不佳」（佔 17.72%）及「不當駕駛」（佔 14.96%）。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，進而提高整體服務品質。

表 8.2-3 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	總計	比例
不依限期參加定期檢驗						1								1	1.61%
不按遵行之方向行駛	1													1	1.61%
任意跨越兩條車道行駛	1													1	1.61%
任意駛出邊線									1					1	1.61%
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	1.61%
汽車行駛高速公路未依規定與前車保持安全距離	1													1	1.61%
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						1								1	1.61%
起駛前，不讓行進中之車輛優先通行					1									1	1.61%
違反道路交通安全規則肇事致人受傷							1							1	1.61%
駕駛汽車未隨身攜帶駕駛執照者							1							1	1.61%
不緊靠道路右側臨時停車							1	1						2	3.23%
不遵守道路交通號誌之指示					2									2	3.23%
不遵守道路交通標線之指示	1						1							2	3.23%
行駛高速公路未依標線指示行車	2													2	3.23%
汽車駕駛人行車速度，超過規定之最高時速未滿 20 公里			1				1							2	3.23%
駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口紅燈右轉行為	1						1							2	3.23%
在多車道左轉彎，不先駛入內側車道		1				1			1					3	4.84%
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	4													4	6.45%
不依標誌標線號誌指示	1			1						3				5	8.06%
駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	12	4	1	2	1		2	2		4				28	45.16%
總筆數	25	5	2	3	4	3	8	3	2	7	0	0	0	62	100.00%

表 8.2-4 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	總計	比例
停車操作時，未注意其他車(人)安全														0	0.00%
右轉彎未依規定	1													1	3.03%
左轉彎未依規定	1													1	3.03%
未靠右行駛	1													1	3.03%
涉嫌起駛疏忽	1													1	3.03%
涉嫌肇事									1					1	3.03%
涉嫌肇事後未依規定處置，並通知警察機關						1								1	3.03%
起步未注意其他車(人)安全	1													1	3.03%
違規停車或暫停不當而肇事										1				1	3.03%
駕駛汽車未隨身攜帶駕駛執照							1							1	3.03%
未依規定讓車	1		1											2	6.06%
其他引起事故之違規或不當行為	1		1											2	6.06%
涉嫌變換車道時未注意安全距離							2							2	6.06%
變換車道或方向不當										2				2	6.06%
未注意車前狀況	2	1	1		1	1				1				7	21.21%
未保持行車安全距離	4	1				3			1					9	27.27%
總筆數	13	2	3	0	1	5	3	0	2	4	0	0	0	33	100.00%

表 8.2-5 各業者之民眾申訴原因彙整(1/2)

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	總計	比例
不讓民眾直接返程，致民眾沒位置	1													1	0.39%
公車動態資訊與實際來車有 10 分鐘差距													1	1	0.39%
半路趕客人下車	1													1	0.39%
左後車燈不亮									1					1	0.39%
未及時提供下車服務							1							1	0.39%
未協助身障者乘車										1				1	0.39%
未待乘客站穩即開車	1													1	0.39%
未留意載客										1				1	0.39%
未禮讓行人	1													1	0.39%
民眾坐錯方向司機要求刷兩次卡	1													1	0.39%
車內有菸味										1				1	0.39%
車門夾到娃娃車及幼童										1				1	0.39%
車輛漏油致機車騎士受傷	1													1	0.39%
沿途未提供搭載服務										1				1	0.39%
客服未接電話							1							1	0.39%
班距過近	1													1	0.39%
站牌與車上所附時刻資訊錯誤										1				1	0.39%
聊天									1					1	0.39%
連續 3 台連班	1													1	0.39%
超載										1				1	0.39%
煞車聲尖銳		1												1	0.39%
經常滴漏柴油							1							1	0.39%
滯留載客							1							1	0.39%
肇事逃逸								1						1	0.39%
噴灑刺激性化學芳香劑									1					1	0.39%
駕駛員管理問題									1					1	0.39%
擦撞機車	1													1	0.39%
未待民眾上車即駛離									2					2	0.79%
未開冷氣								2						2	0.79%

表 8.2-5 各業者之民眾申訴原因彙整(2/2)

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	總計	比例
兩車競速致乘客跌倒										2				2	0.79%
排放黑煙		1								1				2	0.79%
部分車輛車機未上線	2													2	0.79%
駕駛行車中使用手機						2								2	0.79%
嚼檳榔	1						1							2	0.79%
未依核定路線行駛			1							2				3	1.18%
車機未開	1			1				1						3	1.18%
服務班次問題	1								1	1				3	1.18%
駕駛員抽菸	1						1			1				3	1.18%
車門夾到乘客	2		1						1					4	1.57%
站名播報器異常			1						1	2				4	1.57%
拒載乘客	4									1				5	1.97%
未依規定站位停靠	3							1	1	2				7	2.76%
站務人員服務態度不佳	1		5				1							7	2.76%
站名播報器英譯有誤			1						2	5				8	3.15%
闖紅燈	1	1	1			2		1		4				10	3.94%
脫班	5	1		3					2					11	4.33%
動態資訊異常	9		2				1						1	13	5.12%
不當駕駛	10	4	1	1		4	3	4	7	4				38	14.96%
司機服務態度不佳	11	3		2	7	1	2	5	3	11				45	17.72%
過站不停	14	4	3	2	1		7		7	9		1	1	49	19.29%
總筆數	75	15	16	9	8	9	20	15	31	52	0	1	3	254	100.00%

8.3 試評作業檢討與建議

本期評鑑之試評範圍為路線別評鑑部分於各客運公司選取一條營運路線進行試評；在公司別評鑑部分則是全部客運公司皆納入試評，在試評方式部分，為將二十二個評鑑指標套用新評鑑制度及權重配分進行試算，並於各路線評鑑總分計算中納入乘客滿意度成績；該成績所佔比重為 20%，各公司評鑑總分計算中納入委員評分成績；該成績所佔比重為 10%。本期試評結果為各路線評鑑總分之平均為 89.92 分，較正式評鑑降低 3.84 分；各公司評鑑指標總分之平均為 86.98 分，較正式評鑑降低 4.09 分。該試評作業之目的為了解調整內容是否有達到所設定之目標，及尚待解決之問題，相關檢討與建議說明如下：

1. 本次試評結果在路線別及公司別評鑑成績皆較正式評鑑下降約 3~4 分，成績約落於 86~89 分之區間，與乘客滿意度之平均總分為 84.21 分貼近，與委員評分之平均總分為 89.74 分差異不大，此結果顯示，新評鑑制度與實際民眾之感受逐漸接近，降低評鑑結果與民眾觀感產生落差之程度，評鑑機制與委員觀點無明顯落差。
2. 由於新評鑑制度仍屬試評階段，各相關單位及業者對於資料之提供精確度較為不足，因此，建議未來納入正式評鑑後，應提供相關評鑑作業說明予相關單位及各業者，以確保資料提供之完整性。
3. 新評鑑制度增加「民眾申訴」、「交通局隨車稽查」等評鑑資料來源，於試評階段並未提供各業者申覆機會，未來正式納入評鑑後，為確保評鑑結果之準確度，建議可將民眾申訴、交通局隨車稽查之缺失案件行文予業者進行確認及申覆，以避免評鑑結果產生爭議；並提高其正確性。
4. 「（C1）發車準點性」評鑑指標增加中間站位班距穩定度之評核，為減少中間站準點性之影響因子（如：尖峰時間路況擁塞），其查核時段建議為離峰時間，且針對首站為準點發車而中間站誤點之班次，予以申覆，以降低評核結果之偏誤率及爭議性。
6. 本期評鑑為第三次試評作業，相關單位及各業者對於新增之資料來源同樣皆能配合並提供，唯其資料之內容完整度仍需再加強，而乘客滿意度調查部分，在調查員出示識別証及相關公文後，民眾也相當樂意地進行問卷之填寫及意見表達，委員評分方面，各業者皆盡力配合，全數參與委員評分會議並提供完善簡報，因此，新評鑑制度在實際執行上是可行的。

8.4 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 46 條、新店客運之 12 條、三重客運之 10 條、首都客運之 11 條、基隆客運之 5 條、中興巴士之 2 條、新北客運之 2 條、光華客運之 3 條、淡水客運之 9 條、指南客運之 11 條、大南客運之 2 條、欣欣客運之 1 條及大都會客運之 2 條，共計 116 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、新店客運、大南客運、指南客運、光華客運等 7 家客運公司，可獲得積分權三分。

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，則扣減積分權分三分。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 8.4-1 所示，以臺北客運之積分權最高。

表 8.4-1 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	46	46	46	優等	3	49
新店	12	12	12	優等	3	15
三重	12	10	10	甲等	0	10
首都	11	11	11	優等	3	14
基隆	9	5	5	甲等	0	5
中興	5	2	2	甲等	0	2
新北	3	2	2	甲等	0	2
光華	3	3	3	優等	3	6
淡水	13	9	9	甲等	0	9
指南	12	11	11	優等	3	14
大南	2	2	2	優等	3	5
欣欣	1	1	1	甲等	0	1
大都會	2	2	2	優等	3	5

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

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
			88	2	0	
			99	12	0	
			藍32	0	3	
			板橋-三重-基隆	4	0	
			845	1	0	
	國慶站	1248.0	橘5	10	0	租用
			658	6	0	
			臺北-大溪	3	0	
			307	38	0	
	四海站	4823.0	245	20	0	租用：1908 自有：2914
			656	20	0	
			657	18	0	
			藍40	0	1	
			805	6	0	
			231	5	0	
			10	5	0	
	板橋後站	1630.0	604	22	0	自有
			651	18	0	
			667	18	0	
			806	7	0	
	五福站	676.0	藍31	0	3	租用
			263	24	0	
			藍17	2	2	
			藍33	0	1	
	三峽一站	2381.0	807	1	0	租用
			812	8	0	
			908	7	0	
			910	12	0	
			916	10	0	
			917、850	4	0	
			275副	10	0	
			702	9	0	
			778、889	5	0	
			779	4	0	
	三峽二站	2284.0	706	40	0	租用
			705	25	0	
			藍43	0	2	
			藍45	2	0	
			921、922、932	26	0	
			藍46	2	0	

新北市公車使用停車場面積

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	樹林站	598.0	701	10	0	自有
			843	0	3	
			840	0	2	
			藍44	0	3	
			1073	10	0	
	中和站	829.0	橘2	10	0	自有
			橘3	0	4	
			藍18	3	0	
			908	2	0	
			241	12	1	
			242	0	1	
			243	5	0	
	新店站	1300.0	8	3	1	租用
			624	16	0	
			棕7	12	0	
			綠1	12	0	
	歡仔園站	1573.0	310	25	0	自有
			234	15	1	
			840	0	2	
			藍35	0	1	
	林口站	912.0	920	20	0	租用
			925	15	0	
			931	3	0	
淡水客運	淡水站	3659.6	紅28	1	1	自有
			紅36	7	7	
			紅37	3	3	
			紅38	8	8	
			紅38區間			
			紅39	2		
			818	3	0	
			837	0	2	
			631	0	1	
			紅13	5	0	
			紅51	3	0	
			紅18	7	0	
			861	6	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	

新北市公車使用停車場面積

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	874	1	0	自有
			875	8	0	
			876	1	0	
			877	1	0	
			878	1	0	
			(公路客運)	20	0	
	八里站	421.0	紅22	17	0	租用
			928、927	0	15	
			878	1	0	
新北客運	五堵站	2127.0	藍22	17	0	租用
			817	13	0	
			890	5	0	
			919	15	0	
			629、51、678	0	15	
			(公路客運)	27	0	
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	
	五股站	2100	801	30	0	租用
			803	12	0	
			813	0	0	
			797	4	0	
			798	2	0	
			(公路客運)	21	0	
	樹林站	2903.5	813	15	0	租用
			847	0	15	
			880	48	0	
			800	10	0	
			799	8	0	
	安和站	2980	918	15	0	租用
			(聯營公車)	47	0	
	泰山站	951.9	838	3	0	租用
			918	15	0	
			橘10	0	10	
			616	17	0	
	錦繡站	900.0	橘1	7	0	租用
			橘9	3	0	
			(聯營公車)	25	0	

新北市公車使用停車場面積

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	
中興巴士	三重站	2099.0	815	10	0	租用
			816	15	0	
			933	15	0	
			橘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
			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	
			849	16	0	
	錦繡站	3867.8	綠15	5	0	自有
			935	7	0	
			643	29	0	
			648	22	0	
			906	20	0	
			909	19	0	
首都客運	新莊一站	920.0	99	10	0	租用
			88	1	0	
			藍18	3	0	
			802區間	21	0	
			842	3	0	
			845	2	0	
	三峽一站	850.0	802	23	0	租用
			916	10	0	
	二重站	1406.0	927	15	0	租用
			橘13	15	0	
			橘12	0	3	

新北市公車使用停車場面積

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	蘆洲二站	1019.6	806	7	0	借用
			811	12	0	
			藍1	5	0	
			221	14	0	
			232	32	0	
	淡水站	1626.0	紅23	5	0	租用
			857	28	0	
	中港站	1708.0	835	5	0	租用
			859	5	0	
			617	35	0	
			622	2	0	
	五股站	1380.0	805	8	0	自有
			橘19	8	0	
			橘20	2	0	
			640	14	0	
			641	3	0	
	迴龍站	1100.0	藍37	10	0	自有
			橘21	7	0	
			橘23	2	0	
			615	3	0	
			636	18	0	
	樹林站	600.0	藍38	14	0	租用
			858	10	0	
	土城站	1516.0	810	12	0	自有
			265	26	0	
	輔大站	720.0	橘22	1	0	借用
			513	8	0	
	八里站	836.0	929	12	0	租用
			704	20	0	
光華巴士	北峰站	1630.0	藍23	15	0	租用
			藍21	5	0	
			藍39	8	0	
			(聯營公車)	40	6	
	中和站	1493.1	813	15	0	租用
基隆客運	瑞芳站	1145.0	788	22	0	自有
			808	3	0	
			825	3	0	
			826	9	0	
			827	1	0	
			846	1	0	
			856	6	0	
			886	0	1	
			887	0	1	
			891	0	3	
			(其它路線)	23	0	

新北市公車使用停車場面積

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	金山站	1050.0	790	19	0	自有
			828	0	0	
			829	0	0	
	土城站	708.0	藍41	10	0	租用
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	1526.0	橘18	0	17	租用
			14	26	0	
			274	8	0	
			508	20	0	
			橘17	5	0	
	新莊站	1956.0	橘17	7	0	租用
			環狀線	40	0	
			652	35	0	
			299	12	0	

附錄二

抽樣調查講習內容及出席名單

新北市公車營運服務品質評鑑

101年 第1期

調 查 講 習

一、調查對象

- ❖新北市公車
- ❖13家客運公司
- ❖131條路線

二、調查項目

1. 公車資訊服務設施調查
2. 公車服務品質調查

※採隨車調查方式

三、調查時間及抽樣方式

1. 調查期間

- 3月1日~4月30日進行調查
- 請於*平常日*進行調查
- 例假日不進行調查(825、826 、833 除外)

2. 調查抽樣方式

- 每一條路線抽查12個班次
- 上午尖峰(06:00~08:00):4個班次
- 離峰時間(上下午尖峰除外):4個班次
- 下午尖峰(16:00~18:00):4個班次

四、調查表填寫步驟

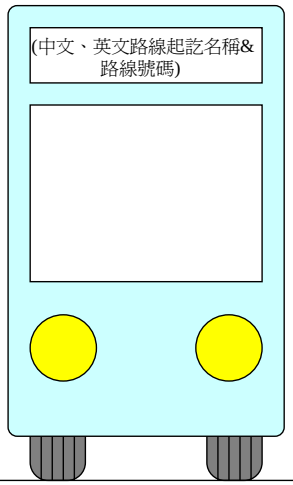
1. 在表3紀錄到達發車站(起點)時間
2. 在表3紀錄實際上車時間
3. 進行表1及表2之調查
4. 於迄點下車後, 於表3紀錄到達迄站之時間
5. 搭乘下一班車回起點, 再於表3紀錄上車時間
6. 進行表1及表2之調查
7. 於起點下車後, 再於表3紀錄下車之時間
8. 調查完成

五、注意事項

1. 調查進行時間為兩個月（2012.**3.1**～2012.**4.30**），假日不可以進行調查(部分路線除外)
2. 每一趟（班次）為表1及表2同時進行
3. 車號之英文字母與號碼不可對調填寫（**AB-123與123-AB是不同一輛車**）
4. 每一趟隨車調查之**搭乘車輛盡量不要重複**
5. 調查費**每小時120元**
6. 調查資料未能如期繳交時，延遲交件需以電話告知，否則遲交之資料不支付調查費
7. 調查表基本資料登錄錯誤(如：路線名稱、客運公司名稱、車牌號碼、調查日期、調查時間、駕駛員姓名、上下車站名），則該筆調查資料不支付薪資

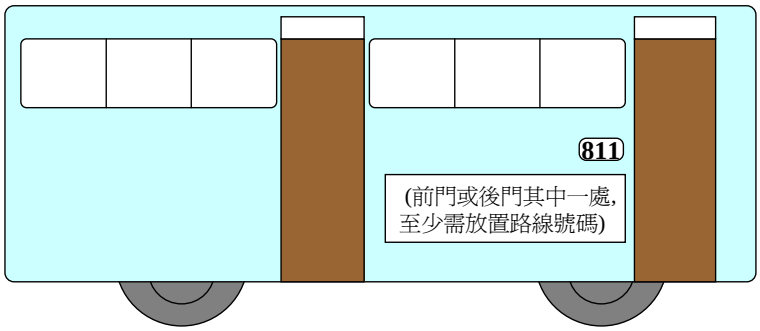
公車資訊服務設施

公車前端



公車後端

公車側邊



中巴**前端**不需中文路線名稱起迄標示

公車資訊服務設施

公車車廂內部

車號標示

站名播報器

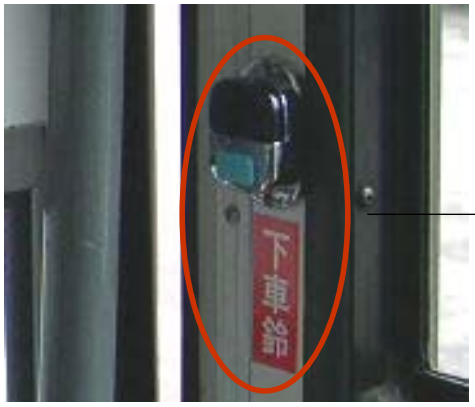
行車人員號碼牌

行車狀況顯示器

公車資訊服務設施

公車車廂內部

上下車收票標示



下車按鈴設備標示

公車資訊服務設施

公車車廂內部

新北市政府交通局申訴電話

客運公司申訴電話

乘客意見卡箱

新北市政府 委託

亞聯工程顧問股份有限公司 辦理

「101年度新北市公車營運服務品質評鑑」-第1期

抽樣調查講習簽到表

講習時間：中華民國101年2月29日　下午2時30分

講習地點：亞聯工程顧問股份有限公司 會議室

主講人：張殷寧

出席調查員簽名處

黃士城	沈琪茵
李怡萱	林廉穎
曾又軒	徐嘉鴻
陳重光	許萱筠
王荃	
林韋芭	
王玉婷	
陳薇如	
孫鈺博	
扈兆寧	
吳佳怡	
林哥价	
林耿民	

附錄三

各業者評鑑結果彙整

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

臺北客運

依公司別計算評鑑指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
12	18795.55	602	31	31.22	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	2.80	1.00	0.33	0.33	0.33	5.79	2.90

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.95	1.95	1.98	1.95	7.83	3.91

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

臺北客運

依路線別計算評鑑指標

B1評鑑指標:新車比率

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%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	2.25
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
88(臺北客運)	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
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%	81.82%	83.33%	83.94%	2.52
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	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	73.33%	73.33%	76.47%	76.47%	73.33%	76.67%	74.93%	2.25
805(臺北客運)	臺北	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
806(臺北客運)	臺北	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
833	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	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	66.67%	2.00
藍45	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
藍46	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
916(臺北客運)	臺北	54.17%	54.17%	60.71%	57.69%	57.69%	57.69%	57.02%	1.71

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
917	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
藍33	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
840	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
841	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
843	臺北	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	100.00%	58.33%	1.75
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%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
848	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
921	臺北	85.71%	80.77%	82.14%	82.14%	82.14%	80.77%	82.28%	2.47
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	75.00%	75.86%	75.86%	85.71%	83.33%	81.25%	79.50%	2.39
275	臺北	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	54.76%	1.64
275(副)	臺北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
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

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴 設備標示	乘客 意見卡箱	悠遊卡機裝設 及故障情形	車廂及車尾 張貼免費 申訴電話	B2得點	B2 得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
88(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	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	18.00	5.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	17.67	4.91
橘2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
橘5	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.67	4.91
藍17	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	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	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	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	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	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	18.00	5.00
805(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	18.00	5.00
806(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	18.00	5.00
833	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	17.75	4.93
藍40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍43	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍44	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
藍45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
917	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
840	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
841	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	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	18.00	5.00
920	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00
848	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	17.67	4.91
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
926	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
264	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
275	臺北	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
851	臺北	2.00	1.92	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95
852	臺北	2.00	1.75	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	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	18.00	5.00

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
8	臺北	0.96	4	0	0.00%	3.00
51	臺北	0.04	1	0	0.00%	3.00
57	臺北	5.22	4	0	0.00%	3.00
88(臺北客運)	臺北	0.88	1	0	0.00%	3.00
99(臺北客運)	臺北	5.54	4	0	0.00%	3.00
908	臺北	6.27	4	0	0.00%	3.00
橘2	臺北	2.18	4	0	0.00%	3.00
橘3	臺北	1.08	4	0	0.00%	3.00
橘5	臺北	2.61	4	0	0.00%	3.00
藍17	臺北	1.46	4	0	0.00%	3.00
藍18(臺北客運)	臺北	0.94	2	0	0.00%	3.00
藍31	臺北	0.71	4	0	0.00%	3.00
藍32	臺北	0.66	2	0	0.00%	3.00
藍35	臺北	0.56	1	0	0.00%	3.00
812	臺北	4.44	4	0	0.00%	3.00
910	臺北	6.64	4	0	0.00%	3.00
805(臺北客運)	臺北	2.11	4	0	0.00%	3.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	4	0	0.00%	3.00
833	臺北	0.41	1	0	0.00%	3.00
藍40	臺北	0.33	1	0	0.00%	3.00
藍43	臺北	0.60	1	0	0.00%	3.00
藍44	臺北	0.82	2	0	0.00%	3.00
藍45	臺北	0.69	1	0	0.00%	3.00
藍46	臺北	0.77	1	0	0.00%	3.00

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
916(臺北客運)	臺北	10.99	4	0	0.00%	3.00
917	臺北	0.88	1	0	0.00%	3.00
藍33	臺北	0.27	1	0	0.00%	3.00
840	臺北	0.55	2	0	0.00%	3.00
841	臺北	1.22	1	0	0.00%	3.00
843	臺北	0.86	2	0	0.00%	3.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	1	0	0.00%	3.00
920	臺北	10.20	4	0	0.00%	3.00
807	臺北	0.40	1	0	0.00%	3.00
848	臺北	0.24	1	0	0.00%	3.00
921	臺北	4.84	4	0	0.00%	3.00
922	臺北	3.21	4	0	0.00%	3.00
925	臺北	7.25	4	0	0.00%	3.00
926	臺北	2.57	4	0	0.00%	3.00
264	臺北	9.17	4	0	0.00%	3.00
275	臺北	5.25	4	0	0.00%	3.00
275(副)	臺北	3.50	4	0	0.00%	3.00
850	臺北	0.27	1	0	0.00%	3.00
851	臺北	0.02	1	0	0.00%	3.00
852	臺北	0.02	1	0	0.00%	3.00
926(副)	臺北	2.60	2	0	0.00%	3.00
931	臺北	1.52	2	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
51	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
57	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
908	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘2	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘3	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

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	B4得點	B4得分
橘5	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍17	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍18(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍31	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍32	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍35	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
812	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
910	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	3.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
833	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍40	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍43	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍44	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍45	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍46	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	3.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
917	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍33	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
840	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
841	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
843	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
920	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
807	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
848	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
921	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
922	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
925	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
926	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
264	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
275	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
275(副)	臺北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
850	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

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	B4得點	B4得分
851	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
852	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
926(副)	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
931	臺北	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
8	臺北	288	0.00%	8.00
51	臺北	8	0.00%	8.00
57	臺北	544	0.00%	8.00
88(臺北客運)	臺北	88	0.00%	8.00
99(臺北客運)	臺北	504	1.19%	7.52
908	臺北	720	4.58%	6.17
橘2	臺北	848	0.24%	7.91
橘3	臺北	280	0.71%	7.71
橘5	臺北	640	0.31%	7.88
藍17	臺北	240	0.00%	8.00
藍18(臺北客運)	臺北	176	0.00%	8.00
藍31	臺北	248	0.00%	8.00
藍32	臺北	224	0.00%	8.00
藍35	臺北	192	0.00%	8.00
812	臺北	136	0.74%	7.71
910	臺北	640	0.00%	8.00
805(臺北客運)	臺北	256	0.39%	7.84
806(臺北客運)	臺北	280	0.00%	8.00
833	臺北	208	0.00%	8.00
藍40	臺北	48	0.00%	8.00
藍43	臺北	112	0.00%	8.00
藍44	臺北	272	0.00%	8.00
藍45	臺北	144	0.00%	8.00
藍46	臺北	144	0.00%	8.00
916(臺北客運)	臺北	720	0.00%	8.00
917	臺北	128	0.00%	8.00

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
藍33	臺北	96	0.00%	8.00
840	臺北	240	0.00%	8.00
841	臺北	192	0.00%	8.00
843	臺北	216	0.00%	8.00
845(臺北客運)	臺北	48	0.00%	8.00
920	臺北	600	0.00%	8.00
807	臺北	48	0.00%	8.00
848	臺北	88	0.00%	8.00
921	臺北	600	0.00%	8.00
922	臺北	576	0.69%	7.72
925	臺北	384	0.00%	8.00
926	臺北	200	0.00%	8.00
264	臺北	608	0.00%	8.00
275	臺北	576	1.91%	7.24
275(副)	臺北	240	0.42%	7.83
850	臺北	160	0.63%	7.75
851	臺北	144	1.39%	7.44
852	臺北	128	0.00%	8.00
926(副)	臺北	40	0.00%	8.00
931	臺北	144	0.00%	8.00

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
8	臺北	0.00	0.00	12	576	0.00%	0.00%	6.00
51	臺北	0.00	0.00	12	16	0.00%	0.00%	6.00
57	臺北	0.00	0.00	12	1088	0.00%	0.00%	6.00
88(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	176	0.00%	0.00%	6.00
99(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
908	臺北	0.00	0.00	12	1440	0.00%	0.00%	6.00
橘2	臺北	0.00	0.00	12	1696	0.00%	0.00%	6.00
橘3	臺北	0.00	0.00	12	560	0.00%	0.00%	6.00
橘5	臺北	0.00	0.00	12	1280	0.00%	0.00%	6.00

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
藍17	臺北	0.00	0.00	12	480	0.00%	0.00%	6.00
藍18(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	352	0.00%	0.00%	6.00
藍31	臺北	0.00	0.00	12	496	0.00%	0.00%	6.00
藍32	臺北	1.00	0.00	12	448	8.33%	0.00%	4.75
藍35	臺北	0.00	0.00	12	384	0.00%	0.00%	6.00
812	臺北	0.00	0.00	12	272	0.00%	0.00%	6.00
910	臺北	0.00	0.00	12	1280	0.00%	0.00%	6.00
805(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	512	0.00%	0.00%	6.00
806(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	560	0.00%	0.00%	6.00
833	臺北	0.00	0.00	12	416	0.00%	0.00%	6.00
藍40	臺北	0.00	0.00	12	96	0.00%	0.00%	6.00
藍43	臺北	0.00	0.00	12	224	0.00%	0.00%	6.00
藍44	臺北	0.00	0.00	12	544	0.00%	0.00%	6.00
藍45	臺北	0.00	0.00	12	288	0.00%	0.00%	6.00
藍46	臺北	0.00	0.00	12	288	0.00%	0.00%	6.00
916(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	1440	0.00%	0.00%	6.00
917	臺北	0.00	0.00	12	256	0.00%	0.00%	6.00
藍33	臺北	0.00	0.00	12	192	0.00%	0.00%	6.00
840	臺北	0.00	0.00	12	480	0.00%	0.00%	6.00
841	臺北	0.00	0.00	12	384	0.00%	0.00%	6.00
843	臺北	0.00	0.00	12	432	0.00%	0.00%	6.00
845(臺北客運)	臺北	0.00	0.00	12	96	0.00%	0.00%	6.00
920	臺北	0.00	0.00	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
807	臺北	0.00	0.00	12	96	0.00%	0.00%	6.00
848	臺北	0.00	0.00	12	176	0.00%	0.00%	6.00
921	臺北	0.00	0.00	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
922	臺北	0.00	0.00	12	1152	0.00%	0.00%	6.00
925	臺北	0.00	0.00	12	768	0.00%	0.00%	6.00
926	臺北	0.00	0.00	12	400	0.00%	0.00%	6.00
264	臺北	0.00	0.00	12	1216	0.00%	0.00%	6.00
275	臺北	0.00	0.00	12	1152	0.00%	0.00%	6.00
275(副)	臺北	0.00	0.00	12	480	0.00%	0.00%	6.00
850	臺北	0.00	0.00	12	320	0.00%	0.00%	6.00

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
851	臺北	0.00	0.00	12	288	0.00%	0.00%	6.00
852	臺北	0.00	0.00	12	256	0.00%	0.00%	6.00
926(副)	臺北	0.00	0.00	12	80	0.00%	0.00%	6.00
931	臺北	0.00	0.00	12	288	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
8	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
51	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
57	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
88(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
99(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
908	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
橘2	臺北	3.92	2.00	5.92	6.90
橘3	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
橘5	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍17	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍18(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍31	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍32	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍35	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
812	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
910	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
805(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
806(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
833	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍40	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍43	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍44	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍45	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
藍46	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
916(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
917	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
藍33	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
840	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
841	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
843	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
845(臺北客運)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
920	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
807	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
848	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
921	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
922	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
925	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
926	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
264	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
275	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
275(副)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
850	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
851	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
852	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
926(副)	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00
931	臺北	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
8	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
51	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
57	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
99(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
908	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘2	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘3	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘5	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
藍17	臺北	1.75	1.92	1.33	2.00	7.00	4.38
藍18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
藍31	臺北	1.83	2.00	1.42	2.00	7.25	4.53
藍32	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
藍35	臺北	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
812	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
910	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
833	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍40	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍43	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
藍44	臺北	2.00	2.00	1.42	2.00	7.42	4.64
藍45	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍46	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
917	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
藍33	臺北	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
840	臺北	1.50	2.00	1.25	2.00	6.75	4.22
841	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
843	臺北	2.00	2.00	1.58	2.00	7.58	4.74
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	1.42	2.00	7.42	4.64
920	臺北	2.00	2.00	1.67	2.00	7.67	4.79
807	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
848	臺北	1.83	2.00	1.50	2.00	7.33	4.58
921	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
925	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
926	臺北	1.92	2.00	1.67	2.00	7.58	4.74
264	臺北	1.92	2.00	1.75	2.00	7.67	4.79
275	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
275(副)	臺北	1.75	2.00	2.00	2.00	7.75	4.84
850	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
851	臺北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
852	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
931	臺北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
8	臺北	2.00	2.00	1.67	5.67	2.83
51	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
57	臺北	1.92	2.00	1.83	5.75	2.88
88(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
99(臺北客運)	臺北	1.92	2.00	1.83	5.75	2.88
908	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘2	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘3	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘5	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍17	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍18(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍31	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍32	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍35	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
812	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
910	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
805(臺北客運)	臺北	1.92	2.00	1.92	5.83	2.92
806(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
833	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍40	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍43	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍44	臺北	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
藍45	臺北	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
藍46	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
916(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
917	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍33	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
840	臺北	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
841	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
843	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
845(臺北客運)	臺北	2.00	2.00	0.83	4.83	2.42
920	臺北	1.67	2.00	1.50	5.17	2.58
807	臺北	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
848	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
921	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
922	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
925	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
926	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
264	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
275	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
275(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
850	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
851	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
852	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
926(副)	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
931	臺北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率(D1)	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
8	臺北	0.96	0	0	0	0	0	0.00	6.00
51	臺北	0.04	0	0	0	0	0	0.00	6.00
57	臺北	5.22	0	6	3	0	0	3.45	3.93
88(臺北客運)	臺北	0.88	0	2	1	0	0	6.85	1.89
99(臺北客運)	臺北	5.54	1	0	0	0	0	0.09	5.95
908	臺北	6.27	5	0	0	0	0	0.40	5.76
橘2	臺北	2.18	0	2	1	0	0	2.75	4.35
橘3	臺北	1.08	0	2	1	0	0	5.54	2.68
橘5	臺北	2.61	6	1	1	0	0	3.07	4.16
藍17	臺北	1.46	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍18(臺北客運)	臺北	0.94	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍31	臺北	0.71	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍32	臺北	0.66	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍35	臺北	0.56	0	0	0	0	0	0.00	6.00
812	臺北	4.44	1	0	0	0	0	0.11	5.93
910	臺北	6.64	1	2	1	0	0	0.98	5.41
805(臺北客運)	臺北	2.11	0	0	0	0	0	0.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	0	0	0	0	0	0.00	6.00

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率(D1)	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
833	臺北	0.41	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍40	臺北	0.33	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍43	臺北	0.60	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍44	臺北	0.82	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍45	臺北	0.69	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍46	臺北	0.77	0	0	0	0	0	0.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	10.99	1	0	0	0	0	0.05	5.97
917	臺北	0.88	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍33	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0.00	6.00
840	臺北	0.55	0	0	0	0	0	0.00	6.00
841	臺北	1.22	0	0	0	0	0	0.00	6.00
843	臺北	0.86	0	0	0	0	0	0.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	0	0	0	0	0	0.00	6.00
920	臺北	10.20	1	4	2	0	0	1.23	5.26
807	臺北	0.40	0	0	0	0	0	0.00	6.00
848	臺北	0.24	0	0	0	0	0	0.00	6.00
921	臺北	4.84	4	0	0	0	0	0.41	5.75
922	臺北	3.21	0	0	0	0	0	0.00	6.00
925	臺北	7.25	1	0	0	0	0	0.07	5.96
926	臺北	2.57	1	0	0	0	0	0.19	5.88
264	臺北	9.17	3	0	0	0	0	0.16	5.90
275	臺北	5.25	2	2	1	0	0	1.33	5.20
275(副)	臺北	3.50	1	4	1	0	0	2.43	4.54
850	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0.00	6.00
851	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0.00	6.00
852	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0.00	6.00
926(副)	臺北	2.60	0	0	0	0	0	0.00	6.00
931	臺北	1.52	0	0	0	0	0	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
8	臺北	0.96	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	0.00	5.00
57	臺北	5.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
88(臺北客運)	臺北	0.88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	5.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
908	臺北	6.27	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	0.00	5.00
橘3	臺北	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘5	臺北	2.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍17	臺北	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍18(臺北客運)	臺北	0.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍31	臺北	0.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍32	臺北	0.66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍35	臺北	0.56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
812	臺北	4.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
910	臺北	6.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	2.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	1.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
833	臺北	0.41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍40	臺北	0.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍43	臺北	0.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍44	臺北	0.82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍45	臺北	0.69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍46	臺北	0.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	10.99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
917	臺北	0.88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍33	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
840	臺北	0.55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
841	臺北	1.22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
843	臺北	0.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	0.52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

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	擅自闢駛 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		
920	臺北	10.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
807	臺北	0.40	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	0.00	5.00
921	臺北	4.84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
922	臺北	3.21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
925	臺北	7.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926	臺北	2.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
264	臺北	9.17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275	臺北	5.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
275(副)	臺北	3.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
850	臺北	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
851	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
852	臺北	0.02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
926(副)	臺北	2.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
931	臺北	1.52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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	3	3	100%	3.60
51	臺北	0	0	-	4.00
57	臺北	12	12	100%	2.40
88(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
99(臺北客運)	臺北	1	1	100%	3.87
908	臺北	1	1	100%	3.87
橘2	臺北	3	3	100%	3.60
橘3	臺北	0	0	-	4.00
橘5	臺北	5	5	100%	3.33
藍17	臺北	0	0	-	4.00
藍18(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
藍31	臺北	0	0	-	4.00
藍32	臺北	0	0	-	4.00

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35	臺北	2	2	100%	3.73
812	臺北	3	3	100%	3.60
910	臺北	7	7	100%	3.07
805(臺北客運)	臺北	5	5	100%	3.33
806(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
833	臺北	0	0	-	4.00
藍40	臺北	0	0	-	4.00
藍43	臺北	0	0	-	4.00
藍44	臺北	0	0	-	4.00
藍45	臺北	0	0	-	4.00
藍46	臺北	0	0	-	4.00
916(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
917	臺北	0	0	-	4.00
藍33	臺北	0	0	-	4.00
840	臺北	0	0	-	4.00
841	臺北	0	0	-	4.00
843	臺北	1	1	100%	3.87
845(臺北客運)	臺北	0	0	-	4.00
920	臺北	4	4	100%	3.47
807	臺北	0	0	-	4.00
848	臺北	0	0	-	4.00
921	臺北	5	5	100%	3.33
922	臺北	1	1	100%	3.87
925	臺北	2	2	100%	3.73
926	臺北	0	0	-	4.00
264	臺北	6	6	100%	3.20
275	臺北	4	4	100%	3.47
275(副)	臺北	6	6	100%	3.20
850	臺北	0	0	-	4.00
851	臺北	0	0	-	4.00
852	臺北	0	0	-	4.00
926(副)	臺北	0	0	-	4.00
931	臺北	0	0	-	4.00

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
8	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
51	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
57	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
88(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
99(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
908	臺北	4.00	8.00	6.00	3.50	5.25
橘2	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
橘3	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
橘5	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
藍17	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
藍18(臺北客運)	臺北	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00
藍31	臺北	4.00	8.00	7.00	3.75	5.63
藍32	臺北	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00
藍35	臺北	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
812	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
910	臺北	4.00	8.00	5.00	3.25	4.88
805(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
833	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍40	臺北	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
藍43	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍44	臺北	2.00	4.00	3.00	3.50	5.25
藍45	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍46	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	6.00	3.50	5.25
917	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍33	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
840	臺北	2.00	4.00	3.00	3.50	5.25
841	臺北	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
843	臺北	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
920	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
807	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
848	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
921	臺北	4.00	8.00	7.00	3.75	5.63
922	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
925	臺北	4.00	8.00	7.00	3.75	5.63
926	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
264	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
275	臺北	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
275(副)	臺北	4.00	8.00	7.00	3.75	5.63
850	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
851	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
852	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
926(副)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
931	臺北	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
8	臺北	10.00	5.00
51	臺北	10.00	5.00
57	臺北	9.50	4.75
88(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
99(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
908	臺北	9.83	4.92
橘2	臺北	10.00	5.00
橘3	臺北	10.00	5.00
橘5	臺北	10.00	5.00
藍17	臺北	9.75	4.88
藍18(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
藍31	臺北	10.00	5.00
藍32	臺北	10.00	5.00
藍35	臺北	10.00	5.00
812	臺北	10.00	5.00
910	臺北	10.00	5.00
805(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
806(臺北客運)	臺北	9.75	4.88
833	臺北	10.00	5.00
藍40	臺北	10.00	5.00

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
藍43	臺北	10.00	5.00
藍44	臺北	10.00	5.00
藍45	臺北	10.00	5.00
藍46	臺北	10.00	5.00
916(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
917	臺北	10.00	5.00
藍33	臺北	10.00	5.00
840	臺北	10.00	5.00
841	臺北	10.00	5.00
843	臺北	10.00	5.00
845(臺北客運)	臺北	10.00	5.00
920	臺北	10.00	5.00
807	臺北	10.00	5.00
848	臺北	10.00	5.00
921	臺北	10.00	5.00
922	臺北	10.00	5.00
925	臺北	10.00	5.00
926	臺北	10.00	5.00
264	臺北	10.00	5.00
275	臺北	9.83	4.92
275(副)	臺北	9.83	4.92
850	臺北	10.00	5.00
851	臺北	10.00	5.00
852	臺北	9.83	4.92
926(副)	臺北	10.00	5.00
931	臺北	9.33	4.67

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
8	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
51	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
57	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
88(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
99(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
908	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
橘2	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘3	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
橘5	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
藍17	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
藍18(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍31	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
藍32	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍35	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
812	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
910	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
805(臺北客運)	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
806(臺北客運)	臺北	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
833	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍40	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍43	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍44	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍45	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍46	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
916(臺北客運)	臺北	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
917	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍33	臺北	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
840	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
841	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
843	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
845(臺北客運)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
920	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
807	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
848	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
921	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
922	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
925	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
926	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
264	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
275	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
275(副)	臺北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
850	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
851	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
852	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
926(副)	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
931	臺北	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

新店客運

依公司別計算評鑑指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
3	8399.52	285	0	29.47	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.60	0.60	1.00	0.33	0.33	0.33	3.19	1.60

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
1.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
2.00	1.85	1.90	1.90	7.65	3.83

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

新店客運

依路線別計算評鑑指標

B1評鑑指標:新車比率

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
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
綠12	新店	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
綠3	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.50	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.42	4.84
綠5	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.92	4.70
綠6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.58	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.58	4.88
綠7	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
綠8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
綠10	新店	1.92	2.00	1.67	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.58	4.61
綠13	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
綠15	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	16.83	4.68
綠12	新店	2.00	1.92	2.00	2.00	0.08	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
923	新店	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.92	4.70
930	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	1.83	2.00	2.00	2.00	16.83	4.68
849	新店	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	16.83	4.68

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
綠3	新店	1.93	4	0	0.00%	3.00
綠5	新店	1.71	4	0	0.00%	3.00
綠6	新店	2.39	4	0	0.00%	3.00
綠7	新店	1.20	4	0	0.00%	3.00
綠8	新店	2.47	4	0	0.00%	3.00
綠10	新店	0.99	2	0	0.00%	3.00
綠13	新店	3.51	4	0	0.00%	3.00
綠15	新店	1.94	4	0	0.00%	3.00
綠12	新店	1.12	3	0	0.00%	3.00
923	新店	1.89	4	0	0.00%	3.00
930	新店	5.46	4	0	0.00%	3.00
849	新店	6.61	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
綠3	新店	3	2.00	2.00	1.33	5.33	4.44
綠5	新店	3	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠6	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠7	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠8	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠10	新店	1	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠13	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠15	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

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	B4得點	B4得分
綠12	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
923	新店	2	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
930	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
849	新店	4	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
綠3	新店	304	0.00%	8.00
綠5	新店	504	0.79%	7.68
綠6	新店	504	3.17%	6.73
綠7	新店	320	1.25%	7.50
綠8	新店	416	0.96%	7.62
綠10	新店	312	3.21%	6.72
綠13	新店	760	2.37%	7.05
綠15	新店	312	1.28%	7.49
綠12	新店	96	8.33%	4.67
923	新店	128	0.00%	8.00
930	新店	800	3.50%	6.60
849	新店	504	0.40%	7.84

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
綠3	新店	0	0	12	608	0.00%	0.00%	6.00
綠5	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
綠6	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00
綠7	新店	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00
綠8	新店	0	0	12	832	0.00%	0.00%	6.00
綠10	新店	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00
綠13	新店	0	0	12	1520	0.00%	0.00%	6.00
綠15	新店	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00
綠12	新店	0	0	12	192	0.00%	0.00%	6.00

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
923	新店	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
930	新店	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
849	新店	0	0	12	1008	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
綠3	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠5	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠6	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠7	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠8	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠10	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠13	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠15	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
綠12	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
923	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
930	新店	4.00	2.00	6.00	7.00
849	新店	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
綠3	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠5	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠6	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠7	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠8	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠10	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠13	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠15	新店	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
綠12	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
923	新店	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
930	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
849	新店	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
綠3	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠5	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠6	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠7	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠8	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠10	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠13	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠15	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
綠12	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
923	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
930	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
849	新店	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
綠3	新店	1.93	1	0	0	0	0	0.26	5.84
綠5	新店	1.71	0	0	0	0	0	0.00	6.00
綠6	新店	2.39	1	0	0	0	0	0.21	5.87
綠7	新店	1.20	0	0	0	0	0	0.00	6.00
綠8	新店	2.47	0	2	1	0	0	2.43	4.54
綠10	新店	0.99	0	0	0	0	0	0.00	6.00
綠13	新店	3.51	0	0	0	0	0	0.00	6.00
綠15	新店	1.94	1	2	1	0	0	3.36	3.99
綠12	新店	1.12	0	0	0	0	0	0.00	6.00
923	新店	1.89	0	0	0	0	0	0.00	6.00
930	新店	5.46	3	0	0	0	0	0.27	5.84
849	新店	6.61	0	0	0	0	0	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
綠3	新店	1.93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠5	新店	1.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠6	新店	2.39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠7	新店	1.20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠8	新店	2.47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠10	新店	0.99	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	0.00	5.00
綠15	新店	1.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠12	新店	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
923	新店	1.89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
930	新店	5.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
849	新店	6.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
綠3	新店	0	0	-	4.00
綠5	新店	0	0	-	4.00
綠6	新店	3	3	100.00%	3.60
綠7	新店	1	1	100.00%	3.87
綠8	新店	0	0	-	4.00
綠10	新店	0	0	-	4.00
綠13	新店	3	3	100.00%	3.60
綠15	新店	1	1	100.00%	3.87
綠12	新店	0	0	-	4.00
923	新店	1	1	100.00%	3.87
930	新店	2	2	100.00%	3.73
849	新店	4	4	100.00%	3.47

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
綠3	新店	4.00	8.00	0.00	2.00	3.00
綠5	新店	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
綠6	新店	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
綠7	新店	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
綠8	新店	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
綠10	新店	2.00	4.00	1.00	2.50	3.75
綠13	新店	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
綠15	新店	4.00	8.00	0.00	2.00	3.00
綠12	新店	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00
923	新店	4.00	8.00	6.00	3.50	5.25
930	新店	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
849	新店	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
綠3	新店	10.00	5.00
綠5	新店	10.00	5.00
綠6	新店	10.00	5.00
綠7	新店	10.00	5.00
綠8	新店	10.00	5.00
綠10	新店	9.83	4.92
綠13	新店	9.83	4.92
綠15	新店	10.00	5.00
綠12	新店	10.00	5.00
923	新店	10.00	5.00
930	新店	10.00	5.00
849	新店	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
綠3	新店	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
綠5	新店	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
綠6	新店	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
綠7	新店	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
綠8	新店	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
綠10	新店	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
綠13	新店	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
綠15	新店	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
綠12	新店	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
923	新店	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
930	新店	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
849	新店	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

三重客運

依公司別計算評鑑指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
9	10505.60	328	0	32.03	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	1.20	1.00	0.33	0.33	0.33	4.19	2.10

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
1.70

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.90	1.83	1.93	1.88	7.53	3.76

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

三重客運

依路線別計算評鑑指標

B1評鑑指標:新車比率

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
811	三重	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	8.33%	0.25
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	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
806(三重客運)	三重	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	42.86%	1.29
835	三重	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	20.00%	0.60
藍37	三重	50.00%	50.00%	50.00%	58.33%	58.33%	58.33%	54.17%	1.63
藍38	三重	33.33%	33.33%	33.33%	29.41%	29.41%	29.41%	31.37%	0.94
810	三重	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
929	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	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%	28.57%	42.86%	30.95%	0.93

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
811	三重	1.92	1.92	1.75	2.00	0.88	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.38	4.83
紅23	三重	1.75	2.00	1.83	2.00	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	1.67	17.21	4.78
805(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
835	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
藍37	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
藍38	三重	2.00	1.92	1.92	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.79	4.94

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
810	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.88	4.97
929	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65
橘19	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
橘20	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	1.50	1.33	2.00	2.00	16.67	4.63
藍1	三重	2.00	1.92	1.75	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.58	4.88

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
811	三重	1.64	4	0	0.00%	3.00
紅23	三重	2.06	4	0	0.00%	3.00
805(三重客運)	三重	2.11	4	0	0.00%	3.00
806(三重客運)	三重	1.61	4	0	0.00%	3.00
835	三重	1.41	4	0	0.00%	3.00
藍37	三重	2.90	4	0	0.00%	3.00
藍38	三重	4.68	4	0	0.00%	3.00
810	三重	3.43	4	0	0.00%	3.00
929	三重	4.34	4	0	0.00%	3.00
橘19	三重	3.12	4	0	0.00%	3.00
橘20	三重	1.95	2	0	0.00%	3.00
藍1	三重	1.62	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
811	三重	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅23	三重	2.00	2.00	1.50	2.00	5.50	4.58
805(三重客運)	三重	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
806(三重客運)	三重	3.00	2.00	2.00	1.67	5.67	4.72
835	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍37	三重	4.00	2.00	1.75	1.75	5.50	4.58
藍38	三重	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
810	三重	4.00	2.00	2.00	1.75	5.75	4.79

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	B4得點	B4得分
929	三重	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘19	三重	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘20	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍1	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
811	三重	432	0.93%	7.63
紅23	三重	432	0.00%	8.00
805(三重客運)	三重	256	0.00%	8.00
806(三重客運)	三重	280	1.07%	7.57
835	三重	192	0.00%	8.00
藍37	三重	536	6.34%	5.46
藍38	三重	896	7.92%	4.83
810	三重	480	0.83%	7.67
929	三重	528	0.00%	8.00
橘19	三重	480	1.04%	7.58
橘20	三重	120	8.33%	4.67
藍1	三重	376	12.50%	3.00

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
811	三重	0	0	12	864	0.00%	0.00%	6.00
紅23	三重	0	0	12	864	0.00%	0.00%	6.00
805(三重客運)	三重	0	0	12	512	0.00%	0.00%	6.00
806(三重客運)	三重	0	0	12	560	0.00%	0.00%	6.00
835	三重	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
藍37	三重	0	0	12	1072	0.00%	0.00%	6.00
藍38	三重	0	0	12	1792	0.00%	0.00%	6.00
810	三重	0	0	12	960	0.00%	0.00%	6.00
929	三重	0	0	12	1056	0.00%	0.00%	6.00
橘19	三重	0	0	12	960	0.00%	0.00%	6.00
橘20	三重	0	0	12	240	0.00%	0.00%	6.00
藍1	三重	0	0	12	752	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
811	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
紅23	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
805(三重客運)	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
806(三重客運)	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
835	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍37	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍38	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
810	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
929	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
橘19	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
橘20	三重	4.00	2.00	6.00	7.00
藍1	三重	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
811	三重	1.92	2.00	1.83	2.00	7.75	4.84
紅23	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
805(三重客運)	三重	1.92	2.00	1.75	2.00	7.67	4.79
806(三重客運)	三重	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
835	三重	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍37	三重	1.92	2.00	1.33	2.00	7.25	4.53
藍38	三重	1.83	1.92	1.25	2.00	7.00	4.38
810	三重	1.92	2.00	1.50	2.00	7.42	4.64
929	三重	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
橘19	三重	1.92	2.00	1.67	2.00	7.58	4.74
橘20	三重	1.83	2.00	1.67	2.00	7.50	4.69
藍1	三重	1.67	2.00	1.83	2.00	7.50	4.69

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
811	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
紅23	三重	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
805(三重客運)	三重	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
806(三重客運)	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
835	三重	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
藍37	三重	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
藍38	三重	1.75	1.83	1.58	5.17	2.58
810	三重	1.67	2.00	2.00	5.67	2.83
929	三重	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
橘19	三重	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘20	三重	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍1	三重	2.00	2.00	1.58	5.58	2.79

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
811	三重	1.64	0	9	3	0	0	12.82	0.00
紅23	三重	2.06	1	0	0	0	0	0.24	5.85
805(三重客運)	三重	2.11	0	0	0	0	0	0.00	6.00
806(三重客運)	三重	1.61	0	0	0	0	0	0.00	6.00
835	三重	1.41	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍37	三重	2.90	1	0	0	0	0	0.17	5.90
藍38	三重	4.68	0	0	0	0	0	0.00	6.00
810	三重	3.43	0	0	0	0	0	0.00	6.00
929	三重	4.34	0	0	0	0	0	0.00	6.00
橘19	三重	3.12	0	0	0	0	0	0.00	6.00
橘20	三重	1.95	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍1	三重	1.62	0	1	1	0	0	3.09	4.15

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自關駛區間車	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		
811	三重	1.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
紅23	三重	2.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
805(三重客運)	三重	2.11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
806(三重客運)	三重	1.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
835	三重	1.41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00

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	擅自闢駛區間車	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		
藍37	三重	2.90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
藍38	三重	4.68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
810	三重	3.43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
929	三重	4.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
橘19	三重	3.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
橘20	三重	1.95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
藍1	三重	1.62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
811	三重	2	2	100%	3.73
紅23	三重	7	7	100%	3.07
805(三重客運)	三重	0	0	-	4.00
806(三重客運)	三重	0	0	-	4.00
835	三重	0	0	-	4.00
藍37	三重	2	2	100%	3.73
藍38	三重	3	3	100%	3.60
810	三重	1	1	100%	3.87
929	三重	0	0	-	4.00
橘19	三重	1	1	100%	3.87
橘20	三重	0	0	-	4.00
藍1	三重	0	0	-	4.00

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
811	三重	4.00	8.00	5.00	3.25	4.88
紅23	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
805(三重客運)	三重	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
806(三重客運)	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
835	三重	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
藍37	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
藍38	三重	4.00	8.00	6.00	3.50	5.25
810	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
929	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
橘19	三重	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
橘20	三重	2.00	4.00	2.00	3.00	4.50
藍1	三重	4.00	8.00	5.00	3.25	4.88

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
811	三重	9.83	4.92
紅23	三重	9.25	4.63
805(三重客運)	三重	10.00	5.00
806(三重客運)	三重	9.75	4.88
835	三重	10.00	5.00
藍37	三重	9.75	4.88
藍38	三重	9.75	4.88
810	三重	10.00	5.00
929	三重	9.83	4.92
橘19	三重	9.67	4.83
橘20	三重	10.00	5.00
藍1	三重	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
811	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
紅23	三重	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
805(三重客運)	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
806(三重客運)	三重	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
835.00	三重	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
藍37	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
藍38	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
810.00	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
929	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘19	三重	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘20	三重	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
藍1	三重	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

首都客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
3	3140.00	103	3	30.49	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	3.00	1.00	0.33	0.33	0.33	5.99	3.00

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.95	1.95	1.95	1.95	7.80	3.90

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

首都客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
88(首都客運)	首都	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	55.26%	80.56%	80.56%	80.56%	80.56%	80.56%	76.34%	2.29
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	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	2.85
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	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘12	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘13	首都	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
88(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	18.00	5.00
99(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	18.00	5.00
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	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	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	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
842	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
845(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	18.00	5.00
927	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
橘12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
橘13	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
88(首都客運)	首都	0.37	1	0	0.00%	3.00
99(首都客運)	首都	4.07	4	0	0.00%	3.00
802(區間)	首都	5.60	4	0	0.00%	3.00
802	首都	4.80	4	0	0.00%	3.00
藍18(首都客運)	首都	0.81	2	0	0.00%	3.00
916(首都客運)	首都	3.56	4	0	0.00%	3.00
842	首都	1.12	4	0	0.00%	3.00
845(首都客運)	首都	0.73	2	0	0.00%	3.00
927	首都	4.12	4	0	0.00%	3.00
橘12	首都	0.48	2	0	0.00%	3.00
橘13	首都	1.86	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
88(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
99(首都客運)	首都	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
802(區間)	首都	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
802	首都	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍18(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
916(首都客運)	首都	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
842	首都	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
845(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
927	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘12	首都	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘13	首都	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
88(首都客運)	首都	88	4.55%	6.18
99(首都客運)	首都	520	1.54%	7.38
802(區間)	首都	800	0.13%	7.95
802	首都	360	0.00%	8.00
藍18(首都客運)	首都	152	0.00%	8.00
916(首都客運)	首都	552	3.26%	6.70
842	首都	264	0.00%	8.00
845(首都客運)	首都	112	0.00%	8.00
927	首都	528	0.38%	7.85
橘12	首都	40	0.00%	8.00
橘13	首都	448	0.22%	7.91

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
88(首都客運)	首都	0	0	12	176	0.00%	0.00%	6.00
99(首都客運)	首都	0	0	12	1040	0.00%	0.00%	6.00
802(區間)	首都	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
802	首都	0	0	12	720	0.00%	0.00%	6.00
藍18(首都客運)	首都	0	0	12	304	0.00%	0.00%	6.00
916(首都客運)	首都	0	0	12	1104	0.00%	0.00%	6.00
842	首都	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
845(首都客運)	首都	0	0	12	224	0.00%	0.00%	6.00
927	首都	0	0	12	1056	0.00%	0.00%	6.00
橘12	首都	0	0	12	80	0.00%	0.00%	6.00
橘13	首都	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
88(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
99(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
802(區間)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
802	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
藍18(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
916(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
842	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
845(首都客運)	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
927	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
橘12	首都	4.00	2.00	6.00	7.00
橘13	首都	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
88(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.75	2.00	7.75	4.84
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
802	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
842	首都	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
927	首都	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
橘12	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘13	首都	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
88(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
99(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
802(區間)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
802	首都	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88
藍18(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
916(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
842	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
845(首都客運)	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
927	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘12	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘13	首都	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
88(首都客運)	首都	0.37	0	0	0	0	0	0.00	6.00
99(首都客運)	首都	4.07	0	0	0	0	0	0.00	6.00
802(區間)	首都	5.60	0	0	0	0	0	0.00	6.00
802	首都	4.80	0	0	0	0	0	0.00	6.00
藍18(首都客運)	首都	0.81	0	0	0	0	0	0.00	6.00
916(首都客運)	首都	3.56	3	0	0	0	0	0.42	5.75
842	首都	1.12	0	0	0	0	0	0.00	6.00
845(首都客運)	首都	0.73	1	0	0	0	0	0.69	5.59
927	首都	4.12	0	0	0	0	0	0.00	6.00
橘12	首都	0.48	0	0	0	0	0	0.00	6.00
橘13	首都	1.86	0	0	0	0	0	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
88(首都客運)	首都	0.37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
99(首都客運)	首都	4.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
802(區間)	首都	5.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
802	首都	4.80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
藍18(首都客運)	首都	0.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
916(首都客運)	首都	3.56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
842	首都	1.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
845(首都客運)	首都	0.73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
927	首都	4.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
橘12	首都	0.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
橘13	首都	1.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
88(首都客運)	首都	2	2	100%	3.73
99(首都客運)	首都	2	2	100%	3.73
802(區間)	首都	0	0	-	4.00
802	首都	4	4	100%	3.47
藍18(首都客運)	首都	1	1	100%	3.87
916(首都客運)	首都	0	0	-	4.00
842	首都	0	0	-	4.00
845(首都客運)	首都	0	0	-	4.00
927	首都	0	0	-	4.00
橘12	首都	0	0	-	4.00
橘13	首都	0	0	-	4.00

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
88(首都客運)	首都	1	2.00	2.00	4.00	6.00
99(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
802(區間)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
802	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
藍18(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
916(首都客運)	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
842	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
845(首都客運)	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
927	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00
橘12	首都	2	4.00	4.00	4.00	6.00
橘13	首都	4	8.00	8.00	4.00	6.00

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
88(首都客運)	首都	10.00	5.00
99(首都客運)	首都	10.00	5.00
802(區間)	首都	10.00	5.00
802	首都	9.50	4.75
藍18(首都客運)	首都	9.83	4.92

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
916(首都客運)	首都	10.00	5.00
842	首都	10.00	5.00
845(首都客運)	首都	10.00	5.00
927	首都	10.00	5.00
橘12	首都	10.00	5.00
橘13	首都	9.83	4.92

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
88(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
99(首都客運)	首都	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
802(區間)	首都	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
802	首都	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
藍18(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
916(首都客運)	首都	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
842	首都	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
845(首都客運)	首都	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
927	首都	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
橘12	首都	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
橘13	首都	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

基隆客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
3	2842.96	97	5	29.31	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.80	0.80	1.00	0.33	0.33	0.33	3.59	1.80

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
0.90

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.25	1.23	1.55	1.80	5.83	2.91

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

基隆客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
808	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
825	基隆	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
826	基隆	31.25%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	38.54%	1.16
827	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
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	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	75.00%	75.00%	66.67%	2.00
846	基隆	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%	2.50
856	基隆	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
808	基隆	0.00	1.75	1.67	2.00	0.00	0.96	2.00	2.00	2.00	2.00	14.38	3.99
825	基隆	1.50	2.00	0.50	2.00	0.00	0.71	2.00	1.67	2.00	2.00	14.38	3.99
826	基隆	1.75	1.67	1.33	2.00	0.00	0.67	2.00	1.58	2.00	1.92	14.92	4.14
827	基隆	2.00	1.33	2.00	2.00	0.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	14.33	3.98
828	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65
829	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.00	0.92	2.00	2.00	2.00	2.00	16.75	4.65
藍41	基隆	2.00	2.00	2.00	1.83	0.17	1.00	2.00	1.67	2.00	2.00	16.67	4.63
846	基隆	0.00	1.00	0.00	1.67	0.00	0.83	2.00	2.00	2.00	2.00	11.50	3.19
856	基隆	2.00	1.92	2.00	2.00	0.00	0.71	2.00	1.92	2.00	2.00	16.54	4.59

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
808	基隆	0.50	1	0	0.00%	3.00
825	基隆	0.77	2	0	0.00%	3.00
826	基隆	2.16	4	0	0.00%	3.00
827	基隆	0.54	1	0	0.00%	3.00
828	基隆	0.06	1	0	0.00%	3.00
829	基隆	0.04	1	0	0.00%	3.00
藍41	基隆	1.08	4	0	0.00%	3.00
846	基隆	0.32	1	0	0.00%	3.00
856	基隆	0.76	2	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
808	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
825	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
826	基隆	4.00	1.75	2.00	2.00	5.75	4.79
827	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
828	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
829	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍41	基隆	4.00	2.00	1.75	1.25	5.00	4.17
846	基隆	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
856	基隆	2.00	1.50	1.50	0.00	3.00	2.50

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率 (C1)	C1得分
808	基隆	152	10.53%	3.79
825	基隆	168	0.00%	8.00
826	基隆	160	1.25%	7.50
827	基隆	72	0.00%	8.00
828	基隆	24	0.00%	8.00
829	基隆	8	0.00%	8.00
藍41	基隆	520	6.92%	5.23

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
846	基隆	16	100.00%	0.00
856	基隆	64	0.00%	8.00

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
808	基隆	0	0	12	304	0.00%	0.00%	6.00
825	基隆	0	0	12	336	0.00%	0.00%	6.00
826	基隆	0	0	12	320	0.00%	0.00%	6.00
827	基隆	0	0	12	144	0.00%	0.00%	6.00
828	基隆	0	0	12	48	0.00%	0.00%	6.00
829	基隆	0	0	12	16	0.00%	0.00%	6.00
藍41	基隆	1	0	12	1040	8.33%	0.00%	4.75
846	基隆	0	0	12	32	0.00%	0.00%	6.00
856	基隆	0	0	12	128	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
808	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
825	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
826	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
827	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
828	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
829	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
藍41	基隆	3.83	2.00	5.83	6.81
846	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00
856	基隆	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
808	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
825	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
826	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
827	基隆	1.67	2.00	1.67	2.00	7.33	4.58

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
828	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
藍41	基隆	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
846	基隆	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
856	基隆	1.75	2.00	1.67	2.00	7.42	4.64

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
808	基隆	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88
825	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
826	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
827	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
828	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
829	基隆	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍41	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96
846	基隆	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
856	基隆	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
808	基隆	0.50	0	0	0	0	0	0.00	6.00
825	基隆	0.77	2	0	0	0	0	1.29	5.22
826	基隆	2.16	1	0	0	0	0	0.23	5.86
827	基隆	0.54	0	0	0	0	0	0.00	6.00
828	基隆	0.06	0	0	0	0	0	0.00	6.00
829	基隆	0.04	0	1	0	0	0	22.87	0.00
藍41	基隆	1.08	1	0	0	0	0	0.46	5.72
846	基隆	0.32	0	0	0	0	0	0.00	6.00
856	基隆	0.76	0	0	0	0	0	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
808	基隆	0.50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
825	基隆	0.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
826	基隆	2.16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
827	基隆	0.54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
828	基隆	0.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
829	基隆	0.04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍41	基隆	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
846	基隆	0.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
856	基隆	0.76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
808	基隆	1	1	100%	3.87
825	基隆	1	1	100%	3.87
826	基隆	1	1	100%	3.87
827	基隆	1	1	100%	3.87
828	基隆	0	0	-	4.00
829	基隆	0	0	-	4.00
藍41	基隆	2	2	100%	3.73
846	基隆	1	1	100%	3.87
856	基隆	1	1	100%	3.87

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
808	基隆	1.00	2.00	0.00	2.00	3.00
825	基隆	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00
826	基隆	4.00	8.00	7.00	3.75	5.63
827	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
828	基隆	1.00	2.00	0.00	2.00	3.00
829	基隆	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
藍41	基隆	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
846	基隆	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
856	基隆	2.00	4.00	4.00	4.00	6.00

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
808	基隆	9.83	4.92
825	基隆	10.00	5.00
826	基隆	10.00	5.00
827	基隆	9.67	4.83
828	基隆	10.00	5.00
829	基隆	10.00	5.00
藍41	基隆	9.75	4.88
846	基隆	9.92	4.96
856	基隆	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
808	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
825	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
826	基隆	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
827	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
828	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
829	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
藍41	基隆	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
846	基隆	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
856	基隆	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

中興巴士

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
3	4429.70	162	4	27.34	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.79	2.40

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
2.50

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

中興巴士

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
藍15	中興	0.00%	11.90%	12.50%	12.50%	12.50%	11.90%	10.22%	0.31
816	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
815	中興	35.00%	60.00%	60.00%	60.00%	53.33%	50.00%	53.06%	1.59
918(中興巴士)	中興	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
橘16	中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴 設備標示	乘客 意見卡箱	悠遊卡機裝設 及故障情形	車廂及車尾 張貼免費申 訴電話	B2得點	B2得分
藍15	中興	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
816	中興	1.92	2.00	2.00	2.00	0.96	0.96	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
815	中興	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.75	2.00	2.00	17.58	4.88
918(中興巴士)	中興	2.00	1.92	2.00	1.83	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.67	4.91
橘16	中興	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	受檢車輛數	不合格 車輛數	排廢氣檢測 不合格率(B3)	B3得分
藍15	中興	4.93	4	0	0.00%	3.00
816	中興	3.07	4	0	0.00%	3.00
815	中興	1.30	4	0	0.00%	3.00
918(中興巴士)	中興	3.77	4	0	0.00%	3.00
橘16	中興	1.19	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
藍15	中興	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
816	中興	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
815	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
918(中興巴士)	中興	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘16	中興	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
藍15	中興	1200	0.00%	8.00
816	中興	600	17.17%	1.13
815	中興	448	20.54%	0.00
918(中興巴士)	中興	880	2.16%	7.14
橘16	中興	312	0.32%	7.87

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
藍15	中興	0	0	12	2400	0.00%	0.00%	6.00
816	中興	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00
815	中興	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00
918(中興巴士)	中興	0	0	12	1760	0.00%	0.00%	6.00
橘16	中興	0	0	12	624	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
藍15	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
816	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
815	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
918(中興巴士)	中興	4.00	2.00	6.00	7.00
橘16	中興	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
藍15	中興	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
816	中興	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
815	中興	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.75	2.00	7.75	4.84
橘16	中興	1.83	2.00	1.92	2.00	7.75	4.84

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
藍15	中興	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
816	中興	1.92	2.00	1.33	5.25	2.63
815	中興	1.92	2.00	1.33	5.25	2.63
918(中興巴士)	中興	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
橘16	中興	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
藍15	中興	4.93	1	3	1	0	0	1.01	5.39
816	中興	3.07	0	0	0	0	0	0.00	6.00
815	中興	1.30	1	2	0	0	0	1.92	4.85
918(中興巴士)	中興	3.77	1	2	5	0	0	5.44	2.74
橘16	中興	1.19	0	0	0	0	0	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
藍15	中興	4.93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
816	中興	3.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
815	中興	1.30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
918(中興巴士)	中興	3.77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00
橘16	中興	1.19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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15	中興	6	6	100%	3.20
816	中興	2	2	100%	3.73
815	中興	1	1	100%	3.87
918(中興巴士)	中興	0	0	-	4.00
橘16	中興	0	0	-	4.00

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
藍15	中興	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
816	中興	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
815	中興	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
918(中興巴士)	中興	4.00	8.00	0.00	2.00	3.00
橘16	中興	4.00	8.00	0.00	2.00	3.00

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
藍15	中興	10.00	5.00
816	中興	10.00	5.00
815	中興	10.00	5.00
918(中興巴士)	中興	10.00	5.00
橘16	中興	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
藍15	中興	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
816	中興	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
815	中興	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
918(中興巴士)	中興	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘16	中興	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

新北客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
1	1947.00	77	15	25.29	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.80	1.20	1.00	0.33	0.33	0.33	3.99	2.00

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

新北客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
藍22	新北	30.56%	26.32%	27.78%	30.56%	29.41%	27.78%	28.73%	0.86
817	新北	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
919	新北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
藍22	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
817	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	1.83	2.00	2.00	17.79	4.94
919	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
藍22	新北	4.48	4	0	0.00%	3.00
817	新北	4.00	4	0	0.00%	3.00
919	新北	4.71	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
藍22	新北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
817	新北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
919	新北	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
藍22	新北	680	1.76%	7.29
817	新北	560	13.39%	2.64
919	新北	624	9.29%	4.28

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
藍22	新北	0	0	12	1360	0.00%	0.00%	6.00
817	新北	0	0	12	1120	0.00%	0.00%	6.00
919	新北	0	0	12	1248	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
藍22	新北	4.00	2.00	6.00	7.00
817	新北	4.00	2.00	6.00	7.00
919	新北	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
藍22	新北	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95
817	新北	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
919	新北	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
藍22	新北	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
817	新北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
919	新北	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
藍22	新北	4.48	3	0	0	0	0	0.33	5.80
817	新北	4.00	2	4	2	0	0	3.25	4.05
919	新北	4.71	4	0	0	0	0	0.42	5.75

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
藍22	新北	4.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
817	新北	4.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
919	新北	4.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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	6	6	100%	3.20
817	新北	8	8	100%	2.93
919	新北	5	5	100%	3.33

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
藍22	新北	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
817	新北	4.00	8.00	0.00	2.00	3.00
919	新北	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
藍22	新北	10.00	5.00
817	新北	9.83	4.92
919	新北	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
藍22	新北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
817	新北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
919	新北	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

光華客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
2	3051.10	83	6	36.76	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	2.20	1.00	0.33	0.33	0.33	5.19	2.60

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
2.40

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

光華客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
藍23	光華	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	25.00%	0.75
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

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
藍23	光華	2.00	2.00	2.00	1.75	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.67	4.91
藍21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.92	4.98
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	18.00	5.00

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
藍23	光華	3.87	4	0	0.00%	3.00
藍21	光華	1.42	4	0	0.00%	3.00
813(光華客運	光華	2.65	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
藍23	光華	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
藍21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
813(光華客運	光華	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
藍23	光華	976	2.25%	7.10
藍21	光華	440	0.23%	7.91
813(光華客運)	光華	800	6.38%	5.45

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
藍23	光華	0	0	12	1952	0.00%	0.00%	6.00
藍21	光華	0	0	12	880	0.00%	0.00%	6.00
813(光華客運)	光華	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
藍23	光華	4.00	2.00	6.00	7.00
藍21	光華	4.00	2.00	6.00	7.00
813(光華客運)	光華	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
藍23	光華	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
藍21	光華	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	1.92	2.00	7.92	4.95

C5指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
藍23	光華	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
藍21	光華	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
813(光華客運)	光華	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
藍23	光華	3.87	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.26	5.84
藍21	光華	1.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
813(光華客運)	光華	2.65	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19	5.89

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
藍23	光華	3.87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
藍21	光華	1.42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
813(光華客運)	光華	2.65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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23	光華	12	12	100%	2.40
藍21	光華	0	0	-	4.00
813(光華客運)	光華	3	3	100%	3.60

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
藍23	光華	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
藍21	光華	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
813(光華客運)	光華	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
藍23	光華	10.00	5.00
藍21	光華	10.00	5.00
813(光華客運)	光華	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
藍23	光華	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
藍21	光華	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
813(光華客運)	光華	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

淡水客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
2	3636.60	104	37	34.97	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.80	1.80	1.00	0.33	0.33	0.33	4.59	2.30

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

淡水客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
紅13	淡水	75.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	2.75
紅22	淡水	77.78%	77.78%	72.22%	72.22%	72.22%	72.22%	74.07%	2.22
紅36	淡水	70.00%	70.00%	55.56%	63.64%	77.78%	77.78%	69.12%	2.07
紅37	淡水	37.50%	37.50%	28.57%	50.00%	50.00%	50.00%	42.26%	1.27
紅38	淡水	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.38
818	淡水	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	2.00
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	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	12.50%	0.38
紅39	淡水	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
紅28	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
928	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅18	淡水	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
紅51	淡水	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	2.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
紅13	淡水	2.00	2.00	1.50	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.33	4.81
紅22	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	17.67	4.91
紅36	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.92	4.98
紅37	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
紅38	淡水	2.00	2.00	2.00	1.75	1.00	0.96	2.00	2.00	2.00	1.92	17.63	4.90
818	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.92	4.98
紅38(區間)	淡水	1.83	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.75	4.93
紅39	淡水	2.00	2.00	2.00	1.92	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98
紅28	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.88	4.97
928	淡水	2.00	2.00	2.00	1.92	0.00	0.92	1.67	2.00	2.00	2.00	16.50	4.58
紅18	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
紅51	淡水	2.00	2.00	2.00	1.83	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.75	4.93

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
紅13	淡水	1.67	1	0	0.00%	3.00
紅22	淡水	4.48	4	0	0.00%	3.00
紅36	淡水	2.81	4	0	0.00%	3.00
紅37	淡水	1.44	4	0	0.00%	3.00
紅38	淡水	2.79	4	0	0.00%	3.00
818	淡水	0.71	2	0	0.00%	3.00
837	淡水	2.18	1	0	0.00%	3.00
紅38(區間)	淡水	0.27	4	0	0.00%	3.00
紅39	淡水	0.97	1	0	0.00%	3.00
紅28	淡水	1.26	4	0	0.00%	3.00
928	淡水	3.78	2	0	0.00%	3.00
紅18	淡水	1.46	4	0	0.00%	3.00
紅51	淡水	0.64	1	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
紅13	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅22	淡水	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅36	淡水	3.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅37	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅38	淡水	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

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	B4得點	B4得分
818	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
837	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅38(區間)	淡水	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅39	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅28	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
928	淡水	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅18	淡水	3.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅51	淡水	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
紅13	淡水	216	0.00%	8.00
紅22	淡水	848	7.78%	4.89
紅36	淡水	712	0.00%	8.00
紅37	淡水	360	3.61%	6.56
紅38	淡水	616	0.16%	7.94
818	淡水	264	0.00%	8.00
837	淡水	264	3.79%	6.48
紅38(區間)	淡水	320	9.69%	4.13
紅39	淡水	288	1.39%	7.44
紅28	淡水	272	3.31%	6.68
928	淡水	32	50.00%	0.00
紅18	淡水	456	70.18%	0.00
紅51	淡水	144	33.33%	0.00

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
紅13	淡水	0	0	12	432	0.00%	0.00%	6.00
紅22	淡水	0	0	12	1696	0.00%	0.00%	6.00
紅36	淡水	0	0	12	1424	0.00%	0.00%	6.00
紅37	淡水	0	0	12	720	0.00%	0.00%	6.00
紅38	淡水	0	0	12	1232	0.00%	0.00%	6.00

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率	C2得分
818	淡水	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
837	淡水	0	0	12	528	0.00%	0.00%	6.00
紅38(區間)	淡水	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00
紅39	淡水	1	0	12	576	8.33%	0.00%	4.75
紅28	淡水	0	0	12	544	0.00%	0.00%	6.00
928	淡水	0	0	12	64	0.00%	0.00%	6.00
紅18	淡水	0	0	12	912	0.00%	0.00%	6.00
紅51	淡水	0	0	12	288	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
紅13	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅22	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅36	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅37	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅38	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
818	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
837	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅38(區間)	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅39	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅28	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
928	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅18	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00
紅51	淡水	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
紅13	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅22	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅36	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
紅37	淡水	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
紅38	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
818	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
紅38(區間)	淡水	1.92	2.00	1.92	1.92	7.75	4.84
紅39	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
紅28	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
928	淡水	1.83	2.00	2.00	2.00	7.83	4.90
紅18	淡水	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
紅51	淡水	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
紅13	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
紅22	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅36	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅37	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅38	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
818	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
837	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅38(區間)	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
紅39	淡水	2.00	1.92	2.00	5.92	2.96
紅28	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
928	淡水	2.00	2.00	1.50	5.50	2.75
紅18	淡水	1.83	2.00	2.00	5.83	2.92
紅51	淡水	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
紅13	淡水	1.67	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅22	淡水	4.48	1	2	1	0	0.00	0.89	5.46
紅36	淡水	2.81	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅37	淡水	1.44	1	0	0	0	0.00	0.35	5.79
紅38	淡水	2.79	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
818	淡水	0.71	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
837	淡水	2.18	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅38(區間)	淡水	0.27	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅39	淡水	0.97	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
紅28	淡水	1.26	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
928	淡水	3.78	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅18	淡水	1.46	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
紅51	淡水	0.64	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
紅13	淡水	1.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅22	淡水	4.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅36	淡水	2.81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅37	淡水	1.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅38	淡水	2.79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
818	淡水	0.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
837	淡水	2.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅38(區間)	淡水	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅39	淡水	0.97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅28	淡水	1.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
928	淡水	3.78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅18	淡水	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅51	淡水	0.64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
紅13	淡水	0	0	-	4.00
紅22	淡水	1	1	100%	3.87
紅36	淡水	8	8	100%	2.93
紅37	淡水	4	4	100%	3.47
紅38	淡水	5	5	100%	3.33
818	淡水	2	2	100%	3.73
837	淡水	2	2	100%	3.73

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
紅38(區間)	淡水	0	0	-	4.00
紅39	淡水	0	0	-	4.00
紅28	淡水	0	0	-	4.00
928	淡水	0	0	-	4.00
紅18	淡水	5	5	100%	3.33
紅51	淡水	1	1	100%	3.87

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
紅13	淡水	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
紅22	淡水	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
紅36	淡水	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
紅37	淡水	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
紅38	淡水	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
818	淡水	2.00	4.00	2.00	3.00	4.50
837	淡水	1.00	2.00	1.00	3.00	4.50
紅38(區間)	淡水	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
紅39	淡水	1.00	2.00	0.00	2.00	3.00
紅28	淡水	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
928	淡水	2.00	4.00	1.00	2.50	3.75
紅18	淡水	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
紅51	淡水	1.00	2.00	0.00	2.00	3.00

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
紅13	淡水	10.00	5.00
紅22	淡水	10.00	5.00
紅36	淡水	9.50	4.75
紅37	淡水	9.58	4.79
紅38	淡水	9.25	4.63
818	淡水	9.75	4.88
837	淡水	10.00	5.00
紅38(區間)	淡水	10.00	5.00
紅39	淡水	10.00	5.00

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
紅28	淡水	10.00	5.00
928	淡水	9.83	4.92
紅18	淡水	9.75	4.88
紅51	淡水	9.33	4.67

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
紅13	淡水	2.00	4.00	4.00	8.00	6.00
紅22	淡水	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
紅36	淡水	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
紅37	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
紅38	淡水	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
818	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
837	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
紅38(區間)	淡水	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
紅39	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
紅28	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
928	淡水	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
紅18	淡水	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00
紅51	淡水	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

指南客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
6	10285.40	343	25	29.99	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	1.60	1.00	0.33	0.33	0.33	4.59	2.30

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.80	1.90	1.95	1.90	7.55	3.78

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	0.00	1.00	1.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

指南客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
801	指南	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	94.12%	2.82
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
橘1	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
836	指南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
838	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
918(指南客運)	指南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
橘9	指南	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00
紅27	指南	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	0.55
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
橘10	指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
801	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	1.00	1.00	2.00	1.92	2.00	2.00	17.75	4.93
803	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	5.00
紅26	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.83	16.83	4.68
橘1	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	1.83	2.00	2.00	1.83	17.63	4.90
836	指南	1.67	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.67	4.91
838	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72
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	18.00	5.00
橘9	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.92	1.00	1.92	2.00	2.00	1.58	17.42	4.84

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
紅27	指南	2.00	2.00	2.00	1.92	0.75	1.00	2.00	2.00	2.00	1.75	17.42	4.84
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.79	4.94
847	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99
橘10	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	4.72

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
801	指南	8.24	4	0	0.00%	3.00
803	指南	3.08	4	0	0.00%	3.00
紅26	指南	2.74	4	0	0.00%	3.00
橘1	指南	1.61	4	0	0.00%	3.00
836	指南	0.28	1	0	0.00%	3.00
838	指南	1.05	2	0	0.00%	3.00
918(指南客運)	指南	4.23	4	0	0.00%	3.00
橘9	指南	0.86	2	0	0.00%	3.00
紅27	指南	1.44	4	0	0.00%	3.00
813(指南客運)	指南	3.32	4	0	0.00%	3.00
847	指南	3.85	4	0	0.00%	3.00
橘10	指南	1.49	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
801	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
803	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅26	指南	4.00	2.00	2.00	1.75	5.75	4.79
橘1	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
836	指南	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
838	指南	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
918(指南客運)	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘9	指南	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
紅27	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
813(指南客運)	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

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	B4得點	B4得分
847	指南	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘10	指南	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
801	指南	960	0.00%	8.00
803	指南	400	21.50%	0.00
紅26	指南	712	0.42%	7.83
橘1	指南	448	0.67%	7.73
836	指南	32	0.00%	8.00
838	指南	192	2.08%	7.17
918(指南客運)	指南	880	3.98%	6.41
橘9	指南	128	1.56%	7.38
紅27	指南	800	2.50%	7.00
813(指南客運)	指南	800	6.13%	5.55
847	指南	544	0.00%	8.00
橘10	指南	192	0.52%	7.79

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
801	指南	0	0	12	1920	0.00%	0.00%	6.00
803	指南	0	0	12	800	0.00%	0.00%	6.00
紅26	指南	0	0	12	1424	0.00%	0.00%	6.00
橘1	指南	0	0	12	896	0.00%	0.00%	6.00
836	指南	0	0	12	64	0.00%	0.00%	6.00
838	指南	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00
918(指南客運)	指南	0	0	12	1760	0.00%	0.00%	6.00
橘9	指南	0	0	12	256	0.00%	0.00%	6.00
紅27	指南	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
813(指南客運)	指南	0	0	12	1600	0.00%	0.00%	6.00
847	指南	0	0	12	1088	0.00%	0.00%	6.00
橘10	指南	0	0	12	384	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
801	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
803	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
紅26	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
橘1	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
836	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
838	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
918(指南客運)	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
橘9	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
紅27	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
813(指南客運)	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
847	指南	4.00	2.00	6.00	7.00
橘10	指南	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
801	指南	1.75	2.00	2.00	2.00	7.75	4.84
803	指南	1.83	2.00	2.00	2.00	7.83	4.90
紅26	指南	1.92	2.00	2.00	2.00	7.92	4.95
橘1	指南	1.75	2.00	1.83	2.00	7.58	4.74
836	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
838	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
918(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
橘9	指南	1.83	1.92	1.58	2.00	7.33	4.58
紅27	指南	1.92	2.00	1.92	2.00	7.83	4.90
813(指南客運)	指南	1.67	1.92	2.00	1.67	7.25	4.53
847	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00
橘10	指南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

C5評鑑指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
801	指南	2.00	2.00	1.33	5.33	2.67
803	指南	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
紅26	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
橘1	指南	2.00	2.00	1.42	5.42	2.71
836	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
838	指南	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
918(指南客運)	指南	1.67	2.00	1.17	4.83	2.42
橘9	指南	2.00	2.00	1.00	5.00	2.50
紅27	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
813(指南客運)	指南	2.00	2.00	1.92	5.92	2.96
847	指南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘10	指南	2.00	2.00	0.67	4.67	2.33

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
801	指南	8.24	2.00	1.50	0.50	0.00	0.00	0.55	5.67
803	指南	3.08	2.00	1.00	1.00	0.00	0.00	1.95	4.83
紅26	指南	2.74	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.18	5.89
橘1	指南	1.61	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	3.11	4.14
836	指南	0.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
838	指南	1.05	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.48	5.71
918(指南客運)	指南	4.23	0.00	0.50	0.50	0.00	0.00	0.59	5.65
橘9	指南	0.86	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.17	5.30
紅27	指南	1.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
813(指南客運)	指南	3.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
847	指南	3.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
橘10	指南	1.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
801	指南	8.24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
803	指南	3.08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅26	指南	2.74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘1	指南	1.61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

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	擅自闢駛 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		
836	指南	0.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
838	指南	1.05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
918(指南客運)	指南	4.23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘9	指南	0.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
紅27	指南	1.44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
813(指南客運)	指南	3.32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
847	指南	3.85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘10	指南	1.49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
801	指南	9	9	100%	2.80
803	指南	6	6	100%	3.20
紅26	指南	15	15	100%	2.00
橘1	指南	3	3	100%	3.60
836	指南	1	1	100%	3.87
838	指南	0	0	-	4.00
918(指南客運)	指南	1	1	100%	3.87
橘9	指南	3	3	100%	3.60
紅27	指南	5	5	100%	3.33
813(指南客運)	指南	3	3	100%	3.60
847	指南	2	2	100%	3.73
橘10	指南	1	1	100%	3.87

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
801	指南	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
803	指南	4.00	8.00	1.00	2.25	3.38
紅26	指南	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
橘1	指南	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
836	指南	1.00	2.00	0.00	2.00	3.00

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
838	指南	2.00	4.00	1.00	2.50	3.75
918(指南客運)	指南	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
橘9	指南	2.00	4.00	2.00	3.00	4.50
紅27	指南	4.00	8.00	4.00	3.00	4.50
813(指南客運)	指南	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
847	指南	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75
橘10	指南	3.00	6.00	1.00	2.33	3.50

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
801	指南	10.00	5.00
803	指南	9.83	4.92
紅26	指南	10.00	5.00
橘1	指南	10.00	5.00
836	指南	10.00	5.00
838	指南	10.00	5.00
918(指南客運)	指南	10.00	5.00
橘9	指南	9.83	4.92
紅27	指南	9.75	4.88
813(指南客運)	指南	9.58	4.79
847	指南	9.92	4.96
橘10	指南	9.83	4.92

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
801	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
803	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
紅26	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘1	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
836	指南	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
838	指南	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
918(指南客運)	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘9	指南	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
紅27	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
813(指南客運)	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
847	指南	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘10	指南	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

大南客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
1	2790.00	70	0	39.86	1.00	0.00	1.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.80	1.00	1.00	0.33	0.33	0.33	3.79	1.90

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
0.90

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.95	1.90	1.95	1.90	7.70	3.85

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

大南客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
839	大南	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	1.50
綠9	大南	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	91.67%	2.75

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
839	大南	2.00	2.00	1.83	2.00	0.92	1.00	2.00	2.00	2.00	1.92	17.67	4.91
綠9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	0.83	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.83	4.95

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
839	大南	1.46	4	0	0.00%	3.00
綠9	大南	2.03	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
839	大南	1.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
綠9	大南	3.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
839	大南	328	0.00%	8.00
綠9	大南	600	0.67%	7.73

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率	未遵循路線行駛比率	C2得分
839	大南	0	0	12	656	0.00%	0.00%	6.00
綠9	大南	0	0	12	1200	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
839	大南	4.00	2.00	6.00	7.00
綠9	大南	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
839	大南	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90
綠9	大南	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

C5指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
839	大南	2.00	2.00	1.83	5.83	2.92
綠9	大南	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
839	大南	1.46	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
綠9	大南	2.03	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自關駛區間車	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		
839	大南	1.46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
綠9	大南	2.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
839	大南	0	0	-	4.00
綠9	大南	0	0	-	4.00

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
839	大南	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13
綠9	大南	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
839	大南	9.83	4.92
綠9	大南	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
839	大南	1.00	2.00	2.00	4.00	6.00
綠9	大南	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

欣欣客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
1	1154.00	3	8	384.67	1.00	0.00	1.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
0.80	1.00	1.00	0.33	0.33	0.33	3.79	1.90

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
0.90

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
1.95	1.90	1.90	1.95	7.70	3.85

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

欣欣客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
819	欣欣	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	0.50

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
819	欣欣	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.92	2.00	2.00	2.00	17.92	4.98

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
819	欣欣	2.06	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
819	欣欣	3.00	2.00	2.00	1.33	5.33	4.44

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
819	欣欣	320	0.00%	8.00

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率(C2a)	未遵循路線行駛比率(C2b)	C2得分
819	欣欣	0	0	12	640	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
819	欣欣	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
819	欣欣	2.00	2.00	1.83	2.00	7.83	4.90

C5指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
819	欣欣	2.00	2.00	1.75	5.75	2.88

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率 (D1)	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
819	欣欣	2.06	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
819	欣欣	2.06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
819	欣欣	1	1	100.00%	3.87

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
819	欣欣	4.00	8.00	2.00	2.50	3.75

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
819	欣欣	10.00	5.00

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
819	欣欣	3.00	6.00	6.00	12.00	6.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

大都會客運

依公司別計算指標

A1評鑑指標:場站空間與站牌設施

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
2	3278.00	153	17	21.42	1.00	1.00	2.00

B5評鑑指標:行車紀錄器之設置與管理

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
1.00	1.00	1.00	3.00	4.00

D4評鑑指標:政策配合

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		
1.00	2.00	1.00	0.33	0.33	0.33	4.99	2.50

J2評鑑指標:車輛強化安全設施

J2得分
3.00

K1評鑑指標:公司行車安全制度之完整性

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	K1得點	K1得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	3.00

K2評鑑指標:行車安全制度之落實程度

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	K2得點	K2得分
2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	4.00

K3評鑑指標:保險狀況

A.乘客意外險	B.第三人責任險	K3得點	K3得分
1.00	1.00	2.00	2.00

新北市公車營運服務品質評鑑結果彙整

大都會客運

依路線別計算指標

B1評鑑指標:新車比率

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
橘17	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
橘18	大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00

B2評鑑指標:公車資訊服務設施

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	下車拉鈴設備標示	乘客意見卡箱	悠遊卡機裝設及故障情形	車廂及車尾張貼免費申訴電話	B2得點	B2得分
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	18.00	5.00
橘18	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	0.96	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.96	4.99

B3評鑑指標:排廢氣品質

營運路線	客運公司	營運里程(100,000公里)	受檢車輛數	不合格車輛數	排廢氣檢測不合格率(B3)	B3得分
橘17	大都會	2.98	4	0	0.00%	3.00
橘18	大都會	3.18	4	0	0.00%	3.00

B4評鑑指標:消防安全設施

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	B4得點	B4得分
橘17	大都會	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00
橘18	大都會	4.00	2.00	2.00	2.00	6.00	5.00

C1評鑑指標:發車準點性

營運路線	客運公司	樣本數	誤點比率(C1)	C1得分
橘17	大都會	352	1.14%	7.55
橘18	大都會	896	0.22%	7.91

C2評鑑指標:路線或停車遵循

營運路線	客運公司	過站不停班次數	未遵循路線班次數	過站不停抽查樣本數	未遵循路線抽查樣本數	過站不停比率 (C2-)	未遵循路線行駛比率 (C2b)	C2得分
橘17	大都會	0	0	12	704	0.00%	0.00%	6.00
橘18	大都會	0	0	12	1792	0.00%	0.00%	6.00

C3評鑑指標:駕駛員服務態度及儀容

營運路線	客運公司	服務態度	儀容	C3得點	C3得分
橘17	大都會	4.00	2.00	6.00	7.00
橘18	大都會	4.00	2.00	6.00	7.00

C4評鑑指標:車容與整潔

營運路線	客運公司	車廂	車體	車窗	座位	C4得點	C4得分
橘17	大都會	1.83	2.00	1.58	2.00	7.42	4.64
橘18	大都會	2.00	2.00	2.00	2.00	8.00	5.00

C5指標:溫度與噪音

營運路線	客運公司	溫度	空調	車內噪音	C5得點	C5得分
橘17	大都會	2.00	2.00	2.00	6.00	3.00
橘18	大都會	1.92	2.00	2.00	5.92	2.96

D1評鑑指標:交通違規及行車肇事率

營運路線	客運公司	營運里程 (100,000公里)	違規件數總計	肇事件數統計				交通違規及行車肇事率	D1得分
				車損	輕重傷	死亡	肇事逃逸		
橘17	大都會	2.98	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00
橘18	大都會	3.18	0	0	0	0	0.00	0.00	6.00

D2評鑑指標:重大違規次數

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	擅自闢駛區間車	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		
橘17	大都會	2.98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00
橘18	大都會	3.18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	5.00

D3評鑑指標:民眾申訴處理

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
橘17	大都會	0	0	-	4.00
橘18	大都會	3	3	100.00%	3.60

I1評鑑指標:駕駛員身心狀況

營運路線	客運公司	受檢駕駛員數	A.酒測紀錄	B.精神狀況	I1得點	I1得分
橘17	大都會	4.00	8.00	8.00	4.00	6.00
橘18	大都會	4.00	8.00	3.00	2.75	4.13

I2評鑑指標:駕駛員行車行爲

營運路線	客運公司	I2 得點	I2得分
橘17	大都會	10.00	5.00
橘18	大都會	9.67	4.83

J1評鑑指標:車輛檢修保養狀況

營運路線	客運公司	受檢車輛數	A.定期檢驗	B.定期保養	J1得點	J1得分
橘17	大都會	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00
橘18	大都會	4.00	8.00	8.00	16.00	6.00

附錄四

第一期評鑑報告審查會會議紀錄

正本

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：張鈞智
電話：本市境內1999、(02)29603456 分機6987
傳真：(02)29661543
電子信箱：AE8131@ms.ntpc.gov.tw

105
臺北市松山區民生東路3段130巷9號11樓

受文者：亞聯工程顧問股份有限公司

發文日期：中華民國101年12月5日
發文字號：北交管字第1013039217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101年11月28日召開「101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」紀錄1份，請　查照。

說明：依據本局101年11月21日北交管字第1012950687號開會通知單辦理。

正本：周委員義華、吳委員健生、張委員舜清、臺北汽車客運股份有限公司、首都客運股份有限公司、基隆汽車客運股份有限公司、新店客運股份有限公司、三重汽車客運股份有限公司、中興大業巴士股份有限公司、光華巴士股份有限公司、指南汽車客運股份有限公司、淡水汽車客運股份有限公司、新北汽車客運股份有限公司、大南汽車股份有限公司、欣欣客運股份有限公司、大都會汽車客運股份有限公司、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

101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

會議時間：101年11月28日（星期三）下午2時整

會議地點：本府行政大樓10樓1022會議室

主持人：副局長鍾鳴時　　**記錄**：張鈞智

出列席單位及人員：（詳簽到表）

壹、主席致詞（略）

貳、研究單位簡報（略）

參、討論事項

一、主席意見：

請將簡報第 39 頁中之試評成績與正式評鑑成績加以排序，並比較是否產生明顯差異。

二、委員審查意見：

（一）張委員舜清：

1.試評成績與正式評鑑成績差異不大，由於目前為各公司選取一條營運路線進行試評，其代表性恐不足。

2.請再說明報告書第8-13頁之「車窗有雨漬」定義。

3.報告書第7-35頁，得分率下降不代表鑑別度高，請再修正文章敘述方式。

4.簡報資料應針對補貼路線與非補貼路線之評鑑成績差

異性加以敘述。

5.補貼路線中藍 31 與 846 路線在發車準點性評鑑指標為零分，由於大眾運輸補貼辦法中規範若有漏班需被扣款，因此，請再確認該部分之評鑑成績是否正確。

6.委員評分成績高於乘客滿意度成績，代表民眾對於公車服務品質之要求較高。若本期試評結果各業者皆能接受，可考慮下期評鑑即採用新評鑑制度辦理。

7.若試評結果會對外公佈，本次各業者評鑑分數較前期低係因修正部分評鑑指標內容而有所差異，主辦單位應說明評鑑制度調整後之差異性，以避免外界因評鑑成績下降，所產生之對公車服務品質下降之疑慮。

（二）周委員義華：

1.評鑑資料之申覆，請作業單位應於會前處理，審查會僅針對報告書內容進行審核。

2.關於「與乘客聊天」部分，建議可於車廂內設置標語，或利用車內廣播系統提醒乘客勿與駕駛員交談。

3.請再加強說明表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等與表 5.4-2 公司別評鑑結果及評等之普遍或特殊之優缺點。

4.請評鑑作業單位修正第 6.2 小節之敘述方式，並針對每家客運公司皆列出進步及退步 10%以上之評鑑指標，以作為各家客運公司改進之參據。

5.報告書第 7-28 頁，乘客滿意度調查成績大多比評鑑成績低，建議業者應加強提升服務品質，否則乘客滿意度成績將拉低評鑑成績。

6.報告書第 7-29 頁，新採用之公車業者簡報前期評鑑缺失

改善及未來公司創新作為與發展願景委員試評分，成績大多比評鑑平均成績高，建議新評鑑制度可不納入委員評分機制，較能反映乘客真實面。

7.請補充說明乘客滿意度調查之抽樣設計，內容可包括地點、性別、年齡等分佈，及不合理問卷樣本之篩選。

三、主辦科意見：

（一）請說明簡報第 28 頁中車內「無行車狀況顯示器」係指為何?

（二）簡報第 30 頁中「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」，其代表未過站繳費有逃票之疑慮，然目前之快速公車皆裝設有 ETC 設備，應無可能發生該狀況，另「肇事後未先標繪車輛位置移動車輛」此為公車駕駛處置作為非肇事原因，請評鑑作業單位再了解並說明更正。

（三）基隆客運表示在期限內提送 B1 及 J2 評鑑指標資料，導致該 2 項指標分數降低，請釐清提送時間是否符合。

四、客運公司意見：

（一）中興巴士：由於行車肇事案件數增加造成 918 路線成績下降，另 C1 評鑑指標僅有 2.77 分，然 918 路線實際發車班次已高於表訂班次，應無達到誤點門檻之情形，此外，815 路線於今年 4 月份進行班次調整，恐造成發車點點性誤判之情形，而 816 路線也有 C1 評鑑指標成績偏低的狀況，請評鑑作業單位再確認並給予申覆機會。

（二）臺北客運：部分車齡資料有誤植之情形，將再提送正確資料予主辦科。超過評鑑資料提供期間之資料，是否能再補

件？

（三）首都客運：關於發車準點性之疑義，本公司會再提送資料申覆。

（四）新店客運：目前新配置之車輛皆未裝設行車狀況顯示器造成該項目得分較其他業者低，本公司會再研議重新裝設。

（五）基隆客運：部分行車肇事及交通違規為借調行駛非新北市市轄路線所產生之案件，另部分車齡資料有誤植之情形，而車輛強化安全設施也有漏報之情形，關於政策配合評鑑指標也有多項配合政府政策之作為，請主辦科給予申覆機會。

（六）三重客運：「與乘客聊天」、「車窗有雨漬」屬於稽查人員主觀判斷，這些項目是否可再調整或接受申覆。

（七）光華客運：針對發車準點性查核結果請給予申覆機會。

（八）指南、淡水、新北客運：801 路線配合捷運輔大站開通有班次調整之狀況，請給予發車準點性申覆機會。報告書附錄二第 7 頁之行車狀況顯示器為舊型，本公司目前已汰換為新型，會後會提供相關資訊給評鑑作業單位。

（九）大南客運：關於發車準點性評鑑指標會再提供相關資料進行申覆。

（十）欣欣客運：D1 評鑑指標為 3.67 分，其中有 2 件行車肇事為無責，會再提供相關資料進行申覆。J2 評鑑指標僅得 0.5 分，請評鑑作業單位給予指導。

（十一）大都會客運：本期評鑑較上期增加 2 分，本公司會持續努力。

五、亞聯顧問公司說明：

（一）將評鑑成績分為三群（最優、最差、中等），各群排名情形為正式評鑑與試評差異不大，變動為 1~2 名之間。

（二）請中興巴士提供新訂之發車時刻表，評鑑作業單位會再針對 918、815、816 等營運路線之發車準點性重新確認。

（三）主觀性判斷之稽查項目，會再思考是否納入評鑑制度或調降權重。

（四）「與乘客聊天」缺失，若屬乘客主動攀談者是不納入扣分。

（五）新型行車狀況顯示器經交通局核可後，將修正相關調查資料。

（六）欣欣客運因所提報之車輛強化安全設施數偏少且與前期評鑑重複性高，所以 J2 評鑑指標得分偏低。

（七）超過評鑑期間所提供之資料會列入下期評鑑計算。

（八）新北市公車應於車廂內裝設行車狀況顯示器（如：下站停車、左轉、右轉等行車狀況資訊），此為歷年評鑑皆要求裝設之必要設備。

（九）行車肇事肇因及交通違規違反條款之疑異，會再與資料提供單位（新北市及臺北市警察大隊、臺北區監理所、交通事件裁決所）確認，若有誤則重新計分。

（十）「車窗有雨漬」缺失主要是針對雨天時之雨水沾黏到灰塵，而車輛進入場站後未進行清潔，至晴天狀態下車窗黏著乾掉之污漬。

（十一）目前試評作業之資料取得及計分工作皆無問題，僅試評

為各家客運公司選取一條營運路線，其代表性較為不足，建議未來可進行全面試評。

（十二）請各業者可依委員建議，於車廂內設置標語勸導民眾勿與司機交談。

（十三）建議委員評分不納入評鑑指標評分部分或增加乘客滿意度權重，可於全面試評後再作定奪。

（十四）乘客滿意度每條試評路線採 30 份問卷為分配於上午尖峰、下午尖峰、離峰等三個時段進行調查，並且剔除掉極端值。

（十五）針對藍 31、846 路線之發車準點性不佳情形，會再確認是否因減班或發車時刻調整所產生之誤點。

肆、主席結論：

（一）欣欣客運所提本期行車事故經行車事故鑑定後為無責之案件，請提供鑑定報告佐證，並請評鑑作業單位確認無誤後予以重新計分。

（二）客運公司之申覆由主辦科進行審核，請業者於查看初稿成績後，針對需申覆之項目檢附相關資料，主辦科會據此判斷是否同意申覆。

（三）針對由稽查人員主觀性判斷之公車服務品質缺失，如：引擎聲偏大、車窗有雨漬、車體搖晃大、車速過快等，應儘量避免，請參考其他鄰近縣市公車評鑑指標項目內容並進行檢討後於 101 年 12 月 20 日前提報本局。

（四）請評鑑作業單位於 102 年元月本府市區公車客運業營運審議委員會，簡報本案評鑑成果，及說明調整採用新指標之評鑑內容與試評結果與原指標之差異性，並提出新指標是否應納入正式評鑑指標之建議，交由委員會討論。

（五）報告書審查原則通過，並請評鑑作業單位依主席、委員與

主辦科所提意見製作對照表，及業者申覆資料進行報告書修正，並授權由業務科進行確認。

伍、散會：下午 16 時整。

附錄五

第一期評鑑報告審查會會議紀錄及辦理情形

101 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(1/6)

日期：101 年 11 月 28 日

<table>
<tr><th>審 查 意 見</th><th>辦 理 情 形</th></tr>
<tr><td>一、主席意見：</td><td></td></tr>
<tr><td>請將簡報第 39 頁中之試評成績與正式評鑑成績加以排序，並比較是否產生明顯差異。</td><td>正式評鑑與試評排名情形如下表所示，差異為 1 名者有新店、三重、基隆、中興、新北、光華、大南、大都會等八家客運公司，差異為 2 名者有臺北客運與指南客運，差異為 3 名者有淡水客運與欣欣客運，首都客運則是無差異皆為第一名，整體而言差異不大，變動為 1~3 名之間。
<table>
<tr><th>客運公司</th><th>正試評鑑
(101年第一期評鑑)
(僅取試評路線成績)
名次</th><th>試評
名次</th></tr>
<tr><td>臺北</td><td>2</td><td>4</td></tr>
<tr><td>新店</td><td>8</td><td>7</td></tr>
<tr><td>三重</td><td>6</td><td>5</td></tr>
<tr><td>首都</td><td>1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>基隆</td><td>13</td><td>12</td></tr>
<tr><td>中興</td><td>9</td><td>10</td></tr>
<tr><td>新北</td><td>10</td><td>11</td></tr>
<tr><td>光華</td><td>4</td><td>3</td></tr>
<tr><td>淡水</td><td>5</td><td>8</td></tr>
<tr><td>指南</td><td>11</td><td>13</td></tr>
<tr><td>大南</td><td>7</td><td>6</td></tr>
<tr><td>欣欣</td><td>12</td><td>9</td></tr>
<tr><td>大都會</td><td>3</td><td>2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>二、委員審查意見：</td><td></td></tr>
<tr><td>（一）張委員舜清：</td><td></td></tr>
<tr><td>1. 試評成績與正式評鑑成績差異不大，由於目前為各公司選取一條營運路線進行試評，其代表性恐不足。</td><td>目前試評作業之資料取得及計分工作皆無問題，僅試評為各家客運公司選取一條營運路線，其代表性較為不足，建議未來交通局主辦科可編列預算進行全面試評。</td></tr>
<tr><td>2. 請再說明報告書第 8-13 頁之「車窗有雨漬」定義。</td><td>「車窗有雨漬」缺失主要是針對雨天時之雨水沾黏到灰塵，而車輛進入場站後未進行清潔，至晴天狀態下車窗黏著乾掉之污漬。</td></tr>
<tr><td>3. 報告書第 7-35 頁，得分率下降不代表鑑別度高，請再修正文章敘述方式。</td><td>遵照辦理，修改報告書 7.2 節第 4 點為「調整後評鑑制度之得分率分析」及其相關內容。</td></tr>
</table>

101 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(2/6)

審 查 意 見	辦 理 情 形
4. 簡報資料應針對補貼路線與非補貼路線之評鑑成績差異性加以敘述。	遵照辦理，於後續相關簡報中納入補貼路線與非補貼路線之評鑑成績差異性敘述。
5. 補貼路線中藍 31 與 846 路線在發車準點性評鑑指標為零分，由於大眾運輸補貼辦法中規範若有漏班需被扣款，因此，請再確認該部分之評鑑成績是否正確。	藍 31 路線經業者申覆後，分數已修正為滿分；846 路線業者未提出申覆，仍依 E-BUS 系統到站時間資料之判定結果，確實為不準點發車。
6. 委員評分成績高於乘客滿意度成績，代表民眾對於公車服務品質之要求較高。若本期試評結果各業者皆能接受，可考慮下期評鑑即採用新評鑑制度辦理。	敬悉，待交通局主辦科修改評鑑作業要點後辦理。
7. 若試評結果會對外公佈，本次各業者評鑑分數較前期低係因修正部分評鑑指標內容而有所差異，主辦單位應說明評鑑制度調整後之差異性，以避免外界因評鑑成績下降，所產生之對公車服務品質下降之疑慮。	敬悉，試評結果並不對外公佈。
（二）周委員義華：	
1. 評鑑資料之申覆，請作業單位應於會前處理，審查會僅針對報告書內容進行審核。	本期因作業時程緊迫，致業者尚未申覆即召開報告審查會，後續各期應嚴格掌控進度，務必讓業者先進行缺失申覆。
2. 關於「與乘客聊天」部分，建議可於車廂內設置標語，或利用車內廣播系統提醒乘客勿與駕駛員交談。	敬悉，請各業者採納委員建議。
3. 請再加強說明表 5.4-1 路線別評鑑結果及評等與表 5.4-2 公司別評鑑結果及評等之普遍或特殊之優缺點。	路線別評鑑結果及評等部分，優等者有 116 條，甲等者有 15 條，無乙等者，其中臺北客運之 51、926(副)及首都客運之橘 12 等三條營運路線表現優異，獲得滿分 100 分，而表現最差者為新北客運之 817 路線，主要原因為「（B1）新車比率」、「（C1）發車準點性」、「（I1）駕駛員身心狀況」等三個評鑑指標表現不佳。公司別評鑑結果及評等部分，列為優等者共有 5 家，列為甲等者有 8 家，表現最優異者為首都客運（97.19）分，所有評鑑指標之得分皆高於平均值或為滿分，表現最差者為新北客運（86.41 分），主要原因為「（A1）場站空間與站牌設施」、

101 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(3/6)

審 查 意 見	辦 理 情 形
	「(B1) 新車比率」、「(C1) 發車準點性」、「(I1) 駕駛員身心狀況」、「(K3) 保險狀況」等五個評鑑指標僅獲得約 50%的分數。上述內容補充於報告書第 5.4 節。
4. 請評鑑作業單位修正第 6.2 小節之敘述方式,並針對每家客運公司皆列出進步及退步 10%以上之評鑑指標，以作為各家客運公司改進之參據。	遵照辦理，已修改報告書 6.2 節之敘述方式，針對每家客運公司皆列出進步及退步 10%以上之評鑑指標。
5. 報告書第 7-28 頁，乘客滿意度調查成績大多比評鑑成績低,建議業者應加強提升服務品質,否則乘客滿意度成績將拉低評鑑成績。	敬悉，請各業者納入考量。
6. 報告書第 7-29 頁，新採用之公車業者簡報前期評鑑缺失改善及未來公司創新作為與發展願景委員試評分,成績大多比評鑑平均成績高,建議新評鑑制度可不納入委員評分機制,較能反映乘客真實面。	敬悉,建議辦理各路線全面試評，並就有無委員評分進行試算比較後,再決定是否取消委員評分機制。
7. 請補充說明乘客滿意度調查之抽樣設計，內容可包括地點、性別、年齡等分佈，及不合理問卷樣本之篩選。	乘客滿意度為每條試評路線採 30 份問卷，分配於上午尖峰、下午尖峰、離峰等三個時段進行調查，採男性與女性各 15 個樣本，各性別依年齡分層為青少年（15 歲~30 歲）、中壯年（31 歲~64 歲）、老年（65 歲以上）各 5 個樣本，調查地點為該路線之捷運轉乘站或上下客人數多之大站,並將未填寫原因之極端值樣本剔除。乘客滿意度調查之抽樣原則補充說明於報告書 7.1.1 節。
三、主辦科意見：	
1. 請說明簡報第 28 頁中車內「無行車狀況顯示器」係指為何?	新北市公車應於車廂內裝設行車狀況顯示器（如：下站停車、左轉、右轉等行車狀況資訊),此為歷年評鑑皆要求裝設之必要設備。
2. 簡報第 30 頁中「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」，其代表未過站繳費有逃票之疑慮，然目前之快速公車皆裝設有 ETC 設備，應無可能發生該狀況，另「肇事後未先標繪車輛位置移動車輛」此為公車駕駛處置作為非肇事原因,請評鑑作業單位再了解並說明更正。	「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」之交通違規缺失，經與違規之業者確認，為車內 ETC 設備故障未扣款，因此，確實有該違規情形。「肇事後未先標繪車輛位置移動車輛」之交通違規缺失，經確認為無責肇事，已刪除。

101 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(4/6)

審 查 意 見	辦 理 情 形
3. 基隆客運表示在期限內提送 B1 及 J2 評鑑指標資料，導致該 2 項指標分數降低，請釐清提送時間是否符合。	經交通局主辦科確認，該資料已超過提報時間，故不同意申覆。
四、客運公司意見：	
（一）中興巴士： 由於行車肇事案件數增加造成 918 路線成績下降，另 C1 評鑑指標僅有 2.77 分，然 918 路線實際發車班次已高於表訂班次，應無達到誤點門檻之情形，此外，815 路線於今年 4 月份進行班次調整，恐造成發車點點性誤判之情形，而 816 路線也有 C1 評鑑指標成績偏低的狀況，請評鑑作業單位再確認並給予申覆機會。	中興巴士之發車準點性缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，918 路線同意申覆，評鑑作業單位已進行分數調整，815、816 路線維持原有之計分結果。
（二）臺北客運： 部分車齡資料有誤植之情形，將再提送正確資料予主辦科。超過評鑑資料提供期間之資料，是否能再補件？	臺北客運之車齡資料誤植，經交通局主辦科審閱申覆資料後，同意申覆，評鑑作業單位已進行分數調整。超過評鑑資料提供期間之資料，經交通局主辦科裁示，不予以補件。
（三）首都客運： 關於發車準點性之疑義，本公司會再提送資料申覆。	首都客運之發車準點性缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，評鑑作業單位已針對同意申覆部分進行分數調整。
（四）新店客運： 目前新配置之車輛皆未裝設行車狀況顯示器造成該項目得分較其他業者低，本公司會再研議重新裝設。	敬悉，請業者加強裝設。
（五）基隆客運： 部分行車肇事及交通違規為借調行駛非新北市市轄路線所產生之案件，另部分車齡資料有誤植之情形，而車輛強化安全設施也有漏報之情形，關於政策配合評鑑指標也有多項配合政府政策之作為，請主辦科給予申覆機會。	基隆客運之行車肇事缺失及車輛強化安全設施，經交通局主辦科審閱申覆資料後，同意申覆，826 路線為無責肇事，不予以扣分，車輛強化安全設施調整為 0.9 分，其餘資料由於已超過提報時間，故不同意申覆。

101 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(5/6)

審 查 意 見	辦 理 情 形
（六）三重客運： 「與乘客聊天」、「車窗有雨漬」屬於稽查人員主觀判斷，這些項目是否可再調整或接受申覆。	「與乘客聊天」缺失主要針對駕駛員主動與乘客交談，若屬乘客主動攀談則不納入扣分。「車窗有雨漬」缺失為針對晴天狀態下車窗黏著乾掉之污漬，若為雨天狀態則不計入缺失。關於上述項目之缺失已於報告審查會前提供業者申覆機會，評鑑作業單位以交通局主辦科審閱後之資料進行計分。
（七）光華客運： 針對發車準點性查核結果請給予申覆機會。	光華客運之發車準點性缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，評鑑作業單位已針對同意申覆部分進行分數調整。
（八）指南、淡水、新北客運： 801 路線配合捷運輔大站開通有班次調整之狀況，請給予發車準點性申覆機會。報告書附錄二第 7 頁之行車狀況顯示器為舊型，本公司目前已汰換為新型，會後會提供相關資訊給評鑑作業單位。	指南客運之發車準點性缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，同意申覆，801 路線不扣分。新型行車狀況顯示器經交通局核可後，將修正相關調查資料。
（九）大南客運： 關於發車準點性評鑑指標會再提供相關資料進行申覆。	大南客運之發車準點性缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，同意申覆，839 路線不扣分。
（十）欣欣客運： D1 評鑑指標為 3.67 分，其中有 2 件行車肇事為無責，會再提供相關資料進行申覆。J2 評鑑指標僅得 0.5 分，請評鑑作業單位給予指導。	欣欣客運之行車肇事缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，819 路線確認為無責肇事，不予以扣分。而車輛強化安全設施則因所提報之設施數量偏少且與前期評鑑重複性高，所以 J2 評鑑指標得分偏低。
（十一）大都會客運： 本期評鑑較上期增加 2 分，本公司會持續努力。	敬悉。

101 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(6/6)

審 查 意 見	辦 理 情 形
五、主席結論：	
1. 欣欣客運所提本期行車事故經行車事故鑑定後為無責之案件，請提供鑑定報告佐證，並請評鑑作業單位確認無誤後予以重新計分。	欣欣客運之行車肇事缺失，經交通局主辦科審閱申覆資料後，819 路線確認為無責肇事，不予以扣分。
2. 客運公司之申覆由主辦科進行審核，請業者於查看初稿成績後，針對需申覆之項目檢附相關資料，主辦科會據此判斷是否同意申覆。	評鑑作業單位已依據交通局主辦科審核結果進行成績修正。
3. 針對由稽查人員主觀性判斷之公車服務品質缺失，如：引擎聲偏大、車窗有雨漬、車體搖晃大、車速過快等，應儘量避免，請參考其他鄰近縣市公車評鑑指標項目內容並進行檢討後於 101 年 12 月 20 日前提報本局。	遵照辦理，參閱鄰近縣市之評鑑制度並進行檢討。
4. 請評鑑作業單位於 102 年元月本府市區公車客運業營運審議委員會，簡報本案評鑑成果，及說明調整採用新指標之評鑑內容與試評結果與原指標之差異性，並提出新指標是否應納入正式評鑑指標之建議，交由委員會討論。	遵照辦理，於公車客運業營運審議委員會提出建議。
5. 報告書審查原則通過，並請評鑑作業單位依主席、委員與主辦科所提意見製作對照表，及業者申覆資料進行報告書修正，並授權由業務科進行確認。	遵照辦理，依據主席、委員與主辦科所提意見製作對照表，並依業者申覆資料進行報告書修正。