

110 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 111 年 3 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.....	1-3
1.4	評鑑內容及工作流程.....	1-4
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.....	2-12
第三章	評鑑指標定義說明.....	3-1
3.1	各評鑑指標計算方式及資料來源彙整.....	3-1
3.2	評鑑指標說明.....	3-8
3.3	評鑑總分之計算.....	3-47
第四章	評鑑作業之進行.....	4-1
4.1	書面資料.....	4-3
4.2	抽樣調查.....	4-6
4.3	交通局稽查.....	4-19
4.4	民眾申訴.....	4-19
4.5	OMS 系統.....	4-19
4.6	新北市公車動態資訊系統.....	4-19
第五章	指標評鑑結果.....	5-1
5.1	評鑑總分計算.....	5-1
5.2	A 項場站設施與服務指標評鑑結果.....	5-2
5.3	B 項運輸工具設備與安全指標.....	5-7
5.4	C 項旅客服務品質與駕駛員管理指標.....	5-13

5.5	D 項無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全指標	5-25
5.6	E 項公司經營與管理指標	5-28
5.7	評鑑及評等結果.....	5-36
5.8	獎懲模擬.....	5-39
第六章	近期評鑑結果比較.....	6-1
6.1	近三期評鑑結果比較.....	6-1
6.2	各客運業者評鑑結果近兩期比較	6-16
第七章	結論與建議.....	7-1
7.1	結論.....	7-1
7.2	業者改善建議.....	7-4
7.3	獎懲作業.....	7-20
附件一	(A3)站牌資訊正確性調查資料整理	
附件二	(B3)公車資訊服務設施調查資料整理	
附件三	(C1)發車準點性	
附件四	(C2)過站不停抽樣數	
附件五	第 63 次委員會議紀錄	

表 目 錄

表 1.2-1	評鑑範圍與對象一覽表.....	1-2
表 2.1-1	新北市公車行駛路線與班次概況.....	2-2
表 2.2-1	新北市公車營運範圍表.....	2-12
表 2.2-2	新北市公車場站資料.....	2-14
表 3.1-1	評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式	3-1
表 3.1-2	權重配分結果彙整.....	3-7
表 3.2-1	新北市政府交通局市區公車場站檢查評分表	3-9
表 3.2-2	新北市公車各路線營運車輛及駕駛人資料彙整表	3-14
表 3.2-3	舒適與噪音指標(B2)評估項目及配分表	3-16
表 3.2-4	新北市公車資訊服務設施(B3)調查表	3-19
表 3.2-5	新北市公車營運車輛排廢氣品質指標(B4)調查表	3-21
表 3.2-6	新北市公車營運車輛安全設施指標(B5)調查表	3-23
表 3.2-7	駕駛平穩性指標(C3)評估項目及配分表	3-28
表 3.2-8	駕駛員遵循路線指標(C4)評估項目及配分表	3-29
表 3.2-9	駕駛員服務態度與儀容指標(C5)評估項目及配分表	3-31
表 3.2-10	低地板公車比例指標(D1)彙整表	3-33
表 3.2-11	新北市公車行車肇事指標(E1)資料彙整表	3-36
表 3.2-12	新北市公車重大違規指標(E2)資料彙整表	3-38
表 3.2-13	查核回覆指標(E3)資料彙整表	3-40
表 3.2-14	違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)資料彙整表	3-42
表 3.2-15	行車安全業務檢查表.....	3-44
表 3.2-16	配合政府政策指標申請項目與內容	3-46
表 4.1-1	公車服務評鑑指標資料取得方式彙整表	4-1
表 4.2-1	抽查路線數統計表.....	4-7
表 4.2-2	抽查路線表.....	4-7
表 4.2-3	(A3)站牌資訊正確性抽查站位彙整表	4-8

表 4.2-4	過站不停比率指標(C2)抽查站位	4-10
表 4.2-5	過站不停指標(C2)抽查樣本數分配表	4-13
表 4.2-6	新北市公車站牌資訊正確性調查填表說明(A3).....	4-15
表 4.2-7	新北市公車資訊設施調查填表說明(B3).....	4-16
表 4.2-8	新北市公車過站不停比率調查填表說明(C2).....	4-18
表 5.2-1	場站檢查(A1)評鑑結果	5-2
表 5.2-2	(A2)指標抽查路線每月平均得點彙整表	5-3
表 5.2-3	(A2)指標評鑑期間各客運公司班次數一覽表	5-4
表 5.2-4	(A2)指標交通局稽查及民眾申訴案件數彙整表	5-4
表 5.2-5	(A2)行車前確實開啟公車動態車機及設定正確路線指標評鑑結果	5-5
表 5.2-6	站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果	5-6
表 5.3-1	車齡比率指標(B1)評鑑結果	5-7
表 5.3-2	舒適與噪音(B2)評鑑結果	5-8
表 5.3-3	公車資訊服務設施指標(B3)評鑑結果	5-9
表 5.3-4	排廢氣品質指標(B4)評鑑結果	5-10
表 5.3-5	車輛安全設施檢查指標(B5)評鑑結果	5-11
表 5.3-6	監視錄影器妥善率指標(B6)評鑑結果	5-12
表 5.4-1	(C1)指標交通局稽查及民眾申訴得分計算	5-13
表 5.4-2	發車準點性指標(C1)評鑑結果	5-14
表 5.4-3	過站不停比率(C2)各資料來源抽查樣本數彙整表	5-15
表 5.4-4	(C2)指標交通局稽查平均(月)得點.....	5-16
表 5.4-5	(C2)指標各客運公司每月總載客量	5-16
表 5.4-6	(C2)指標民眾申訴平均(月)得點.....	5-17
表 5.4-7	過站不停比率指標(C2) 評鑑結果	5-18
表 5.4-8	(C3)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表	5-19
表 5.4-9	駕駛平穩性指標(C3)評鑑結果	5-20
表 5.4-10	(C4)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表	5-21
表 5.4-11	駕駛員遵循路線指標(C4)評鑑結果	5-22

表 5.4-12	(C5)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表	5-23
表 5.4-13	駕駛員服務態度與儀容指標(C5)評鑑結果	5-24
表 5.5-1	低地板公車比例指標(D1)評鑑結果	5-25
表 5.5-2	拒載年長者與身心障礙者指標(D2)評鑑結果	5-26
表 5.5-3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)評鑑結果	5-27
表 5.6-1	行車肇事率指標(E1)評鑑結果	5-28
表 5.6-2	重大違規指標(E2)評鑑結果	5-29
表 5.6-3	查核回復指標(E3)評鑑結果	5-30
表 5.6-4	違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)評鑑結果	5-31
表 5.6-5	行車安全業務檢查指標(E5)評鑑結果	5-32
表 5.6-6	自主創新與發展指標(E6)評鑑結果	5-33
表 5.6-7	配合政府政策指標(E7)評鑑結果	5-34
表 5.6-8	改善行動指標(E8)評鑑結果	5-35
表 5.7-1	各業者評鑑指標結果	5-37
表 5.7-2	各業者評鑑結果及評等	5-38
表 5.8-1	新北市市區公車營運服務評鑑積分權增減基準表	5-39
表 5.8-3	各業者積分權得分情形	5-41
表 6.1-1	場站設施與服務項三期評鑑結果比較	6-3
表 6.1-2	運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較	6-4
表 6.1-3	旅客服務品質與駕駛員管理項三期評鑑結果比較	6-5
表 6.1-4	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較	6-6
表 6.1-5	公司經營與管理項三期評鑑結果比較	6-7
表 6.1-6	近兩期評鑑指標進退幅度	6-12
表 6.1-7	三期評鑑結果比較	6-13
表 6.1-8	三期評鑑總分比較	6-15
表 6.1-9	三期評鑑評等結果比較	6-15
表 6.2-1	「三重客運」指標進退步情形	6-20
表 6.2-2	「臺北客運」指標進退步情形	6-21

表 6.2-3	「指南客運」指標進退步情形.....	6-22
表 6.2-4	「中興巴士」指標進退步情形.....	6-23
表 6.2-5	「新北客運」指標進退步情形.....	6-24
表 6.2-6	「淡水客運」指標進退步情形.....	6-25
表 6.2-7	「新店客運」指標進退步情形.....	6-26
表 6.2-8	「基隆客運」指標進退步情形.....	6-27
表 6.2-9	「大都會客運」指標進退步情形.....	6-28
表 6.2-10	「欣欣客運」指標進退步情形.....	6-29
表 6.2-11	「光華巴士」指標進退步情形.....	6-30
表 6.2-12	「首都客運」指標進退步情形.....	6-31
表 6.2-13	「國光客運」指標進退步情形.....	6-32
表 6.2-14	「大南汽車」指標進退步情形.....	6-33
表 6.2-15	「桃園客運」指標進退步情形.....	6-34
表 6.2-16	各業者比前期進退步 30%以上之指標一覽表	6-35
表 7.1-1	各業者之本期總分及評等.....	7-3
表 7.1-2	本期評等結果及百分比.....	7-3
表 7.2-1	評鑑指標進退步原因.....	7-5
表 7.2-2	(B2)舒適與噪音指標缺失原因	7-6
表 7.2-3	(C3)駕駛平穩性指標缺失原因	7-8
表 7.2-4	(C4)駕駛員遵循路線指標缺失原因	7-9
表 7.2-5	(C5)駕駛員遵循路線指標缺失原因	7-10
表 7.2-6	各業者之行車肇事原因彙整.....	7-12
表 7.2-7	各業者之違反道路交通管理處罰條例原因彙整	7-14
表 7.3-1	新北市市區公車營運服務評鑑積分權增減基準表	7-20
表 7.3-2	各業者積分權得分情形.....	7-22

圖 目 錄

圖 1-1	新北市公車路線分布示意圖.....	1-2
圖 1.4-1	工作流程圖.....	1-5
圖 2.2-1	新北市公車服務範圍及調度站示意圖.....	2-17
圖 6.1-1	場站設施與服務項三期評鑑結果比較.....	6-8
圖 6.1-2	運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較.....	6-8
圖 6.1-3	旅客服務品質與駕駛員管理項三期評鑑結果比較.....	6-9
圖 6.1-4	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較.....	6-9
圖 6.1-5	公司經營與管理項三期評鑑結果比較.....	6-10
圖 7.2-1	「(B3)公車資訊服務設施」本期指標之隨車調查缺失統計...	7-7

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。臺北縣政府(新北市政府之前身)於九十一年度委託顧問公司依據轄區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 2 次的試評工作，並於民國 93 年度開始正式進行評鑑及獎懲作業。

新北市公車評鑑自 92 年度至今，總共進行了 37 次的評鑑作業，部分評鑑指標之變異性趨於穩定，且新北市升格後，部分公路客運路線歸其管轄，加上陸續通車之捷運路線所增加之接駁公車路線，使所轄之公車營運路線數大幅增加，為確保評鑑品質、公正性及評鑑作業之順利執行，於民國 99 年度進行「評鑑制度總體檢」，針對現行之評鑑制度進行檢討及提出修正，使新評鑑制度能與民眾觀感貼近，並且增加評鑑指標之鑑別度。

新評鑑制度歷經多次審查會議後，於民國 107 年 5 月 24 日公告相關作業要點，「107 年度新北市公車營運服務品質評鑑」正式實施，透過新評鑑制度持續督促業者加強營運管理，進而提昇公車營運服務品質，並作為新北市政府監督公車業者改善營運服務品質之重要參考依據。

1.2 評鑑範圍與對象

本研究係以新北市政府管轄之公車路線與公車業者為研究範圍與對象，包括有臺北、首都、指南、淡水、中興、新北、新店、三重、光華、基隆、大南、欣欣、大都會、國光、桃園等 15 家客運公司所營運的 374 條路線，詳參表 1.2-1 所示。

表 1.2-1 評鑑範圍與對象一覽表

業者	三重	大南	大都會	中興	光華	欣欣	指南	首都	國光	桃園	基隆	淡水	臺北	新北	新店
路線數 (條)	62	2	9	16	7	15	29	20	8	1	24	52	99	14	16

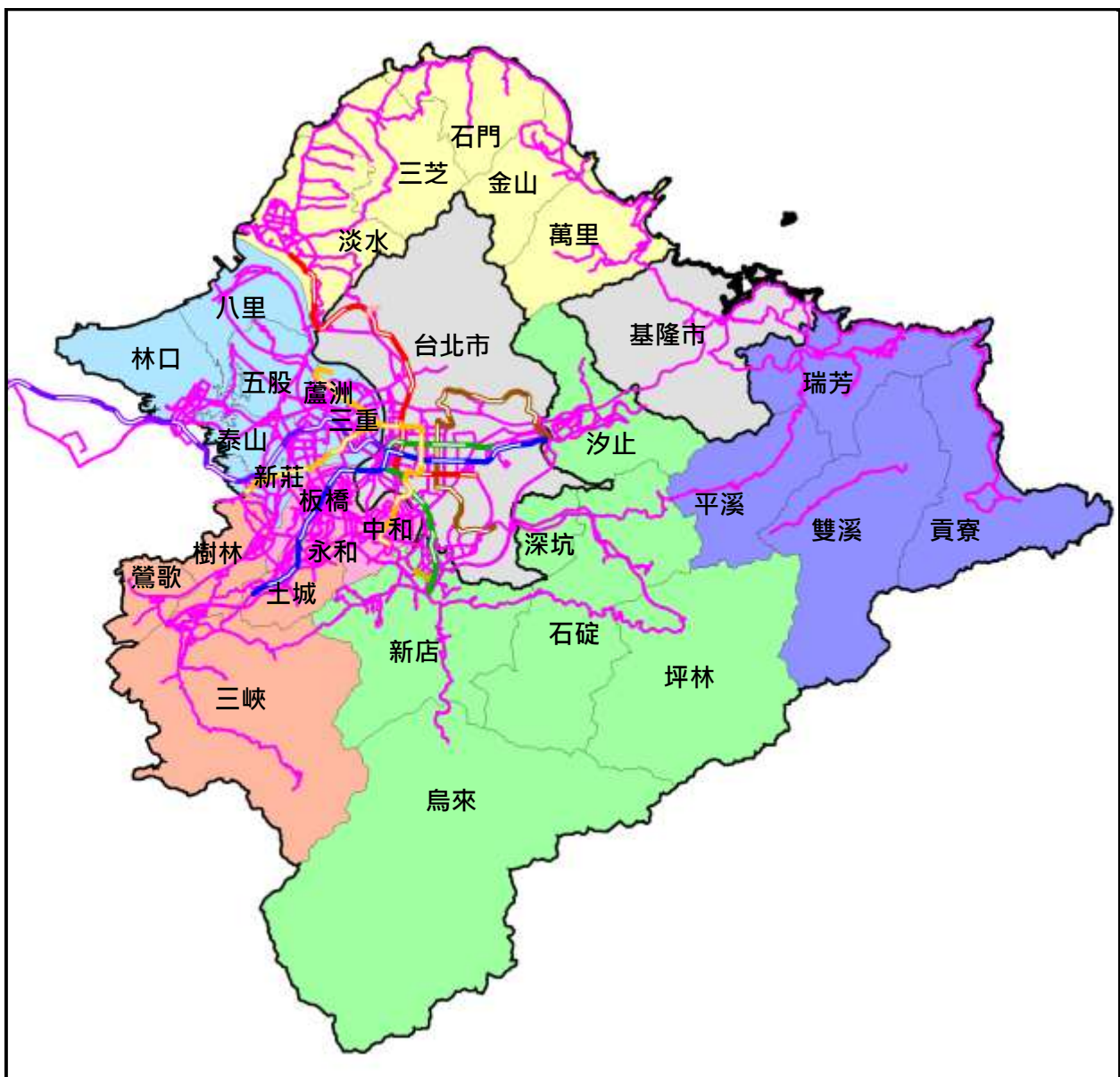


圖 1-1 新北市公車路線分布示意圖

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 109 年 11 月 1 日起至 110 年 4 月 30 日止辦理第一期評鑑；自民國 110 年 5 月 1 日起至 110 年 10 月 31 日止辦理第二期評鑑。

1.4 評鑑內容及工作流程

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

1. 實施調查及相關資料蒐集

評鑑資料可由書面資料、抽樣調查資料、交通局稽查、OMS 系統、新北市公車動態資訊網站、民眾申訴資料等方面取得，書面資料為業者、交通局、環保局、警察大隊、監理所、交通事件裁決處(所)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；交通局稽查為交通局擬定稽查時間及抽樣名單後，至各客運公司場站進行相關事項稽查；OMS 系統為評鑑作業單位至新北市政府擷取系統資料；民眾申訴資料為交通局提供相關資料。

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，並可針對疑義部分進行申覆，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，由總分計算結果再進行評鑑獎懲模擬。

5. 評鑑結果分析檢討

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

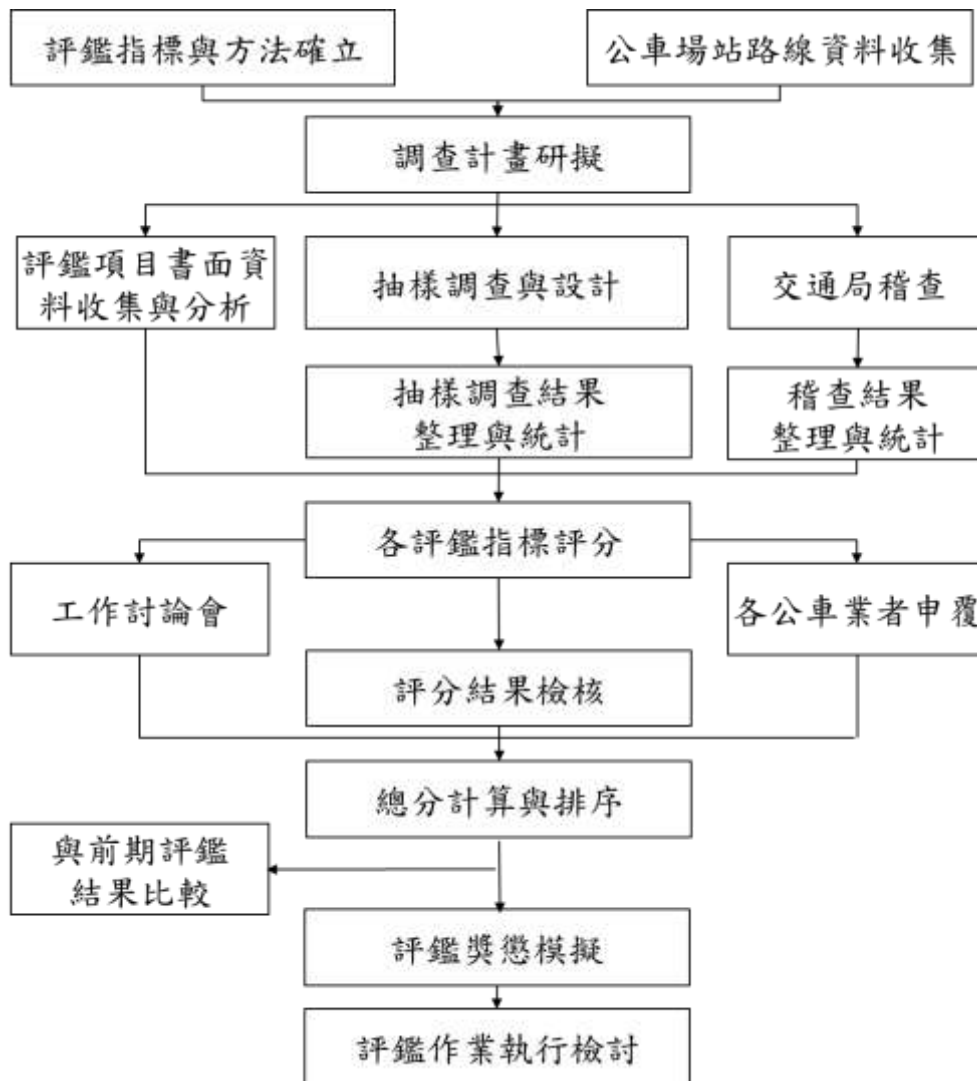


圖 1.4-1 工作流程圖

第二章 新北市轄市區公車服務狀況

新北市之公車系統按其管理單位可分為新北市公車、臺北市聯營公車及公路客運 3 大類，其中臺北市聯營公車由臺北市政府交通局每年辦理 2 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 2 期評鑑，以下就其營運現況說明如下：

2.1 行駛路線及班次

目前新北市公車系統共有臺北、首都、指南、欣欣、淡水、中興、新北、新店、光華、三重、大南、基隆、大都會、國光及桃園等 15 家客運公司經營 374 條路線，其中有部分路線為多家客運公司共同經營，如：

- (1) 99、845、916、藍 18、三峽-捷運永寧站（臺北客運及首都客運）
- (2) 805、806（臺北客運及三重客運）
- (3) 823（臺北客運及大都會客運）
- (4) 918、933、951（指南客運及中興巴士）
- (5) 591（新北客運及中興巴士）
- (6) 813（指南客運及光華巴士）
- (7) 927（三重客運、首都客運及淡水客運）
- (8) 928（三重客運及淡水客運）
- (9) 862（基隆客運及淡水客運）
- (10) 947、963（指南客運及淡水客運）
- (11) 982、982 區、982 直達（大都會及首都客運）
- (12) 952（首都客運及桃園客運）

各公司之行駛路線及班次數整理參閱表 2.1-1 所示，其中營運路線數最多者為臺北客運，共有 99 條營運路線，其次為三重客運為 62 條營運路線，再其次為淡水客運為 52 條營運路線，其餘客運業者之營運路線數在 1~32 條之間。

此外，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 1 個班次之路線（如臺北客運之 51 路線），也有一天行駛多達 100 班次以上之路線（如三重客運之 636、指南客運之紅 27、中興巴士之藍 15），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

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
三重	1	520	捷運新北產業園區 - 捷運民權西路站	2
	2	635	龍壽里 - 臺北	71
	3	636	迴龍 - 捷運中山站	180
	4	637	五股 - 臺北	16
	5	638	五股 - 捷運南京復興站	15
	6	639	東昇公園 - 捷運北門站	30
	7	640	五股 - 捷運台大醫院站	10
	8	704	八里 - 北門	2
	9	712	龍壽里 - 捷運亞東醫院站	1
	10	783	五股 - 臺北	38
	11	785	觀音山 - 臺北北門	17
	12	786	華亞園區 - 板橋	100
	13	805	土城 - 五股	32
	14	806	板橋 - 蘆洲	35
	15	810	土城 - 迴龍	40
	16	811	蘆洲 - 聯合醫院中興院區	54
	17	822	五股立體停車場 - 林口長庚醫院	3
	18	835	新北產業園區 - 捷運台大醫院站	25
	19	854	林口 - 醒吾科技大學	21
	20	857	淡海 - 板橋	44
	21	858	東昇公園 - 華亞園區	35
	22	859	泰山 - 樹林	30
	23	898	龍壽里 - 長庚醫院	22
	24	899	捷運蘆洲站 - 捷運新北產業園區站	54
	25	927	三重 - 八里	24
	26	928	三重 - 八里	6
	27	936	林口 - 捷運圓山站	60
	28	945	林口 - 松山機場	41
	29	946	林口 - 內湖科技園區	29
	30	958	捷運先嗇宮站 - 捷運新北產業園區站	12
	31	959	捷運先嗇宮站 - 捷運新北產業園區站	12
	32	960	捷運新莊站 - 捷運新莊副都心站	16
	33	966	林口站 - 臺北車站(鄭州)	
	34	967	體育大學行政教學大樓 - 捷運市政府站	30
	35	638 副	五股 - 捷運輔大站	26
	36	704 區	八里 - 捷運蘆洲站	9
	37	712 副	迴龍 - 土城醫院	4
	38	786 區	華亞園區 - 捷運新莊站	2

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
三重	39	946 副	林口 - 內湖科技園區	8
	40	967 直	體育大學行政教學大樓 - 捷運市政府站	14
	41	985 萬大樹林先導公車	捷運輔大站 - 捷運龍山寺站	38
	42	土城金城路-樹林大安路	土城金城路-樹林大安路	1
	43	五股-內湖科技園區	五股-內湖科技園區	2
	44	林口-內湖科技園區	林口-內湖科技園區	1
	45	林口-捷運忠孝敦化站	台北新都 - 忠孝敦化路口	2
	46	林口-捷運圓山站	林口-捷運圓山站	10
	47	林口-臺北車站(承德)	松柏蘆 - 臺北車站(承德)	2
	48	林口-臺北長庚醫院	醒吾科技大學 - 臺北長庚醫院	2
	49	紅 23	淡水 - 關渡	54
	50	橘 19	五股 - 三重	53
	51	橘 19 副	五股 - 三重	16
	52	橘 20	觀音山 - 蘆洲	30
	53	橘 21	龍壽里 - 新北產業園區	50
	54	橘 22	瓊林 - 捷運新莊站	10
	55	橘 25	蘆洲 - 捷運三重國小站	16
	56	橘 26	東昇公園 - 捷運迴龍站	48
	57	藍 1	蘆洲 - 臺北車站	44
	58	藍 37	龍壽里 - 捷運板橋站	56
	59	藍 38	樹林 - 捷運板橋站	104
	60	蘆洲中正路-士林中正路	蘆洲總站 - 捷運士林站	1
61	蘆洲-內湖	蘆洲總站 - 港墘派出所	1	
62	蘆洲-南港	捷運蘆洲站 - 捷運南港展覽館站	1	
大南	1	839	達觀社區-捷運新店站	44
	2	綠 9	大香山-慈濟醫院	79
大都會	1	823	舊莊 - 汐止	24
	2	937	林口 - 圓山	60
	3	982	新莊 - 新店	37
	4	982 直達	捷運大坪林站 - 行政院新莊聯合辦公大樓	1
	5	982 區	新北產業園區 - 捷運府中站	2
	6	林口(文化三路)- 捷運圓山站	林口(文化三路)-捷運圓山站	4
	7	捷運蘆洲站-內湖科技園區	捷運蘆洲站-內湖科技園區	4
	8	橘 17	新莊中原路 - 捷運三民高中站	41
	9	橘 18	蘆洲 - 五華街	80
中興	1	591	南港車站 - 水蓮山莊	32
	2	815	三重 - 故宮博物院	1

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數	
中興	3	816	三重 - 捷運士林站	90	
	4	820	泰山 - 捷運民權西路	8	
	5	821	三芝 - 天文科學館	6	
	6	918	泰山 - 新店	110	
	7	933	三重 - 動物園	50	
	8	951	汐止 - 新店	56	
	9	918 區	泰山 - 板橋	15	
	10	三重-內科	三重-內科	1	
	11	泰山-內湖	泰山-內湖	2	
	12	泰山-內湖(直達)	泰山國小 - 捷運劍南路站(植福)	1	
	13	新店-汐止	新店-汐止	1	
	14	橘 16	三重 - 捷運三民高中站	80	
	15	藍 15	汐止 - 捷運昆陽站	150	
	16	蘆洲-中正高中	蘆洲-中正高中	1	
	光華	1	677	汐止社后 - 金龍寺	23
		2	813	五股 - 中和	50
3		813 區	中和 - 行政院新莊聯合辦公大樓	6	
4		藍 21	汐止社后 - 南港車站	52	
5		藍 21 副	汐止社后 - 南港車站	12	
6		藍 23	汐止社后 - 捷運昆陽站	110	
7		藍 39	汐止社后 - 南港車站	36	
欣欣	1	249	華夏科技大學 - 臺北車站	56	
	2	576	新和國小(新和街) - 天山公園	30	
	3	592	寶興路 60 巷口 - 捷運七張站	16	
	4	819	深坑站 - 捷運七張站	42	
	5	895	南勢角 - 捷運公館站	28	
	6	290 副	景明街口 - 溪園路	9	
	7	666 烏塗窟	景福街 - 烏塗窟	29	
	8	819 副	景福街 - 雙溪口	5	
	9	台北小城-大坪林	台北小城-大坪林	10	
	10	湯泉-十四張-大坪林	湯泉 - 捷運十四張站	6	
	11	湯泉-大坪林-湯泉	湯泉櫻花 - 湯泉櫻花	57	
	12	湯泉-崇光女中	湯泉美地 - 崇光女中	1	
	13	新店北新路-政大一街	新店北新路-政大一街	1	
	14	綠 2 右	景美女中 - 中永和	59	
	15	綠 2 左	景美女中 - 中永和	58	
指南	1	248	錦繡 - 民生社區	4	
	2	580	大窠橋 - 馬偕醫院	20	
	3	797	五股 - 市政府	6	

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數	
指南	4	799	樹林 - 臺北(經大安路)	3	
	5	800	樹林 - 捷運輔大站	14	
	6	801	五股 - 松山機場	120	
	7	803	五股 - 松山機場	40	
	8	813	五股 - 中和	50	
	9	836	滬尾礮臺 - 捷運淡水站	11	
	10	838	泰山 - 捷運關渡站	14	
	11	847	樹林 - 板橋	33	
	12	880	樹林 - 淡海	40	
	13	881	淡海 - 捷運淡水站	50	
	14	883	樹林 - 淡海	2	
	15	897	景文科技大學 - 板橋	20	
	16	918	泰山 - 新店	110	
	17	933	三重 - 動物園	50	
	18	938	五股 - 捷運台大醫院站	10	
	19	947	淡水 - 板橋	63	
	20	951	汐止 - 新店	56	
	21	963	八里 - 板橋	26	
	22	847 區	樹林 - 捷運亞東醫院站	42	
	23	897 區	景文科技大學 - 捷運景安站	11	
	24	紅 26	漁人碼頭 - 捷運淡水站	89	
	25	紅 27	淡江大學 - 捷運淡水站	160	
	26	橘 1	錦繡 - 捷運景安站	56	
	27	橘 10	泰山 - 三民高中	80	
	28	橘 9	錦繡 - 雙和醫院	16	
	29	藍海 3 線先導公車	漁人碼頭 - 輕軌淡水漁人碼頭站		
	首都	1	62	三重 - 東園	62
		2	99	新莊 - 板橋	90
		3	802	三峽 - 捷運新埔站	30
4		842	新莊 - 捷運新埔站	15	
5		845	新莊 - 捷運新埔站	15	
6		885	三峽 - 捷運頭前庄站	22	
7		916	三峽 - 捷運永寧站	90	
8		927	三重 - 八里	24	
9		952	板橋 - 南崁	109	
10		982	新莊 - 新店	37	
11		802 區	新莊 - 捷運新埔站	103	
12		982 直達	捷運大坪林站-行政院新莊聯合辦公大樓	1	
13		982 區	新北產業園區 - 捷運府中站	2	

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
首都	14	三峽-捷運永寧站	三峽-捷運永寧站	2
	15	中和自立路-新店	中和自立路-新店	1
	16	樹林後火車站-海洋公園	樹林後火車站-海洋公園	1
	17	橘 12	二重 - 捷運三重國小站	40
	18	橘 13	三重 - 五股	57
	19	藍 18	中和 - 新莊	34
	20	藍 2	新莊 - 捷運台大醫院站	55
桃園	1	952	板橋-南崁	109
國光	1	578	泰山公有市場 - 臺北車站	34
	2	579	明志國小 - 臺北車站	37
	3	581	五股站 - 御史路	19
	4	582	立體停車場 - 臺北車站(鄭州)	35
	5	583	五股 - 榮總	5
	6	780	雙溪火車站 - 盤山坑	2
	7	781	雙溪火車站 - 長源	9
	8	782	雙溪火車站 - 長源	1
基隆	1	787	瑞芳 - 基隆(富景天下)	18
	2	789	國家新城 - 崁腳	4
	3	790	金山南勢 - 基隆	72
	4	791	國家新城 - 福隆	17
	5	808	瑞芳火車站(區民廣場) - 猴硐活動中心	19
	6	825	瑞芳 - 金瓜石	5
	7	826	猴硐遊客中心 - 水湳洞	6
	8	827	瑞芳 - 福山宮	7
	9	846	瑞芳 - 平溪	4
	10	862	基隆 - 淡水	30
	11	886	瑞芳 - 和美國小	8
基隆	12	887	福隆 - 和美	5
	13	888	萬里 - 圳頭	3
	14	891	黃金博物館 - 保民堂	7
	15	953	金山(南勢) - 臺大資訊大樓	15
	16	788 往基隆	金瓜石 - 基隆	26
	17	788 區	基隆火車站(仁祥診所) - 瑞芳火車站(區民廣場)	28
	18	789 區	基隆火車站 - 北基新城	11
	19	856 (台灣好行-黃金福隆線)	瑞芳火車站 - 馬崗(三貂角燈塔)	8
	20	953 區	金山 - 北科大	22
	21	瑞芳-內科(基客)	瑞芳-內科	6
	22	瑞芳-松山車站(基客)	瑞芳 - 松山車站	6

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
基隆	23	萬里-內湖科技園區	萬里橋頭 - 基湖路口	8
	24	藍 41	捷運海山站 - 永安市場站	65
淡水	1	593	捷運淡水站 - 沙崙	16
	2	818	捷運紅樹林站 - 聖約翰科技大學	13
	3	837	新春街 - 福德里	28
	4	860	三芝 - 捷運淡水站	45
	5	861	馬偕醫學院 - 捷運淡水站	10
	6	862	基隆 - 淡水	30
	7	863	淡水 - 金山	35
	8	864	三芝 - 捷運劍潭站	2
	9	865	捷運淡水站 - 茂林	1
	10	866	捷運淡水站 - 內橫山	1
	11	867	捷運淡水站 - 順天聖母廟	1
	12	868	淡水 - 小坪頂	6
	13	869	高爾夫山莊 - 捷運淡水站	1
	14	870	捷運淡水站 - 忠山	8
	15	871	捷運淡水站 - 行忠堂	3
	16	872	捷運淡水站 - 中泰	8
	17	873	捷運淡水站 - 中和里	8
	18	874	捷運淡水站 - 大湖	3
	19	875	捷運淡水站 - 北新莊	31
	20	876	捷運淡水站 - 三芝	5
	21	877	捷運淡水站 - 石門	3
	22	878	八里 - 捷運淡水站	3
	23	879	馬偕醫學院 - 關渡	1
	24	882	馬偕醫學院 - 捷運紅樹林站	8
淡水	25	894	淡海新市鎮 - 捷運淡水站	66
	26	927	三重 - 八里	24
	27	928	三重 - 八里	6
	28	947	淡水 - 板橋	63
	29	963	八里 - 板橋	26
	30	983	淡海新市鎮 - 捷運關渡站	20
	31	716 (臺灣好行-皇冠北海岸線)	捷運淡水站 - 野柳地質公園	8
	32	837 副	捷運淡水站 - 福德里	16
	33	837 區	捷運淡水站 - 竹圍	10
	34	853 跳蛙	三芝站 - 捷運紅樹林站	2
	35	石門-捷運紅樹林站	石門-捷運紅樹林站	1
	36	南港行政中心-淡水	南港行政中心-淡水	1

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
淡水	37	紅 13	八里 - 捷運關渡站	27
	38	紅 22	八里 - 捷運關渡站	106
	39	紅 28	淡江大學 - 捷運淡水站	34
	40	紅 28 直	淡江大學 - 捷運淡水站	33
	41	紅 36	新春街 - 捷運淡水站	89
	42	紅 37	淡海新市鎮 - 捷運淡水站	45
	43	紅 38	淡海新市鎮 - 捷運淡水站	98
	44	紅 39	新春街 - 捷運淡水站	36
	45	紅 51	淡海新市鎮 - 捷運淡水站	20
	46	紅 52	淡海新市鎮 - 捷運紅樹林站	6
	47	捷運淡水站-水梘頭	捷運淡水站-水梘頭	
	48	捷運淡水站-忠山國小	捷運淡水站-忠山國小	1
	49	淡水-內湖科技園區	淡水-內湖科技園區	1
	50	淡水-國道 1 號-南港車站	淡水 - 南港車站	2
	51	淡水新市鎮-板橋	淡水新市鎮-板橋	1
	52	藍海 2 線先導公車	淡海新市鎮 - 捷運淡水站	11
新北	1	586	保長里 - 汐止	35
	2	587	汐止 - 瑞士山莊	16
	3	589	五堵站 - 南港車站	10
	4	590	南港車站 - 博市社區(歡天館)	12
	5	591	南港車站 - 水蓮山莊	32
	6	629	汐止 - 松山車站	42
	7	631	淡水 - 北投	9
	8	678	汐止 - 捷運市政府	15
	9	817	汐止 - 五分埔	70
	10	890	汐止 - 烘內	5
	11	896	南港車站 - 烘內	30
	12	919	五堵 - 捷運忠孝復興站	78
	13	汐止-台北 101	汐止-台北 101	2
	14	藍 22	汐止 - 南港花園社區	85
新店	1	849	烏來 - 臺北	63
	2	906	錦繡山莊 - 松山機場	63
	3	909	錦繡山莊 - 松山機場	72
	4	913	錦繡山莊 - 松山機場	67
	5	923	坪林 - 捷運新店站	16
	6	930	青潭 - 板橋區公所	94
	7	935	錦繡山莊 - 臺北市政府	35
	8	綠 10	景文科技大學 - 捷運大坪林站	39
	9	綠 12	坪林 - 捷運新店站	12

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
新店	10	綠 13	青潭 - 捷運公館站	95
	11	綠 15	伴山別墅(一)- 捷運大坪林站	39
	12	綠 3	花園新城 - 中和	38
	13	綠 5	大崎腳 - 中正環河路口	63
	14	綠 6	美之城 - 中和	63
	15	綠 7	黎明清境 - 捷運大坪林站	40
	16	綠 8	台北小城 - 中和	52
臺北	1	8	捷運新店站 - 捷運景安站	23
	2	51	南雅站 - 永和	1
	3	57	板橋 - 永和	99
	4	99	新莊 - 板橋	90
	5	201	中和 - 捷運龍山寺站	6
	6	231	宏國德霖科技大學 - 捷運西門站	29
	7	241	中和 - 博愛路	38
	8	242	中和 - 西門	6
	9	243	中和 - 西門	48
	10	245	宏國德霖科技大學 - 捷運臺大醫院站	55
	11	264	捷運蘆洲站 - 板橋	76
	12	275	宏國德霖科技大學 - 松山機場	74
	13	570	山中湖 - 南天母廣場	7
	14	571	善息寺 - 南天母廣場	8
	15	572	金城路口 - 南天母廣場	8
	16	573	信義國小 - 南天母廣場	7
	17	574	信義國小 - 南天母廣場	7
	18	575	捷運永寧站 - 南天母廣場	16
	19	577	板橋後站 - 捷運府中站	21
	20	624	新店 - 西門	55
	21	656	宏國德霖科技大學 - 捷運臺大醫院站	66
	22	657	宏國德霖科技大學 - 華江橋	42
	23	658	板橋 - 西門	45
	24	667	板橋 - 臺北車站	66
	25	701	迴龍 - 西門	55
	26	702	三峽 - 板橋公車站	40
	27	705	三峽 - 西門	76
	28	706	三峽 - 西門	76
	29	778	三峽 - 白雞	19
	30	779	三峽 - 新店	20
	31	793	樹林 - 動物園	35
	32	796	木柵 - 板橋	46

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
臺北	33	805	土城 - 五股	32
	34	806	板橋 - 蘆洲	35
	35	807	三峽 - 滿月圓	6
	36	812	三峽 - 捷運永寧站	19
	37	823	舊莊 - 汐止	24
	38	824	浮洲合宜住宅 - 新北板橋公車站	30
	39	843	樹林 - 板橋(捷運府中站)	27
	40	845	新莊 - 捷運新埔站	15
	41	848	臺北區監理所 - 板橋公車站	11
	42	851	北大社區 - 鶯歌高職	12
	43	852	北大社區 - 樹林	16
	44	889	三峽 - 捷運亞東醫院站	12
	45	908	三峽 - 捷運景安站	90
	46	910	三峽 - 捷運府中站	61
	47	916	三峽 - 捷運永寧站	90
	48	917	鶯歌 - 土城醫院	12
	49	920	林口 - 捷運府中站	75
	50	921	三峽 - 捷運景安站	44
	51	922	三峽北大社區 - 捷運永寧站	72
	52	925	蘆洲 - 林口	46
	53	932	三峽北大社區 - 板橋公車站	49
	54	939	三峽 - 臺北市政府	38
	55	940	三峽 - 捷運府中站	12
	56	941	三峽 - 新店	20
	57	943	三峽 - 臺北大學(臺北校區)	3
	58	948	林口 - 板橋公車站	23
	59	965	板橋 - 金瓜石	
	60	981	北大社區 - 鶯歌	35
	61	275 副	三峽 - 松山機場	30
	62	795 往木柵	十分寮、平溪 - 木柵	25
	63	939 跳蛙	三峽 - 臺北市政府	2
	64	F501	樹林-板橋	30
	65	F502	浮洲地區 - 捷運板橋站	24
66	三峽-內科	三峽-內科	2	
67	三峽-捷運台大醫院站	三峽-捷運台大醫院站	10	
68	三峽-捷運永寧站	三峽-捷運永寧站	2	
69	三峽-捷運府中站	三峽-捷運府中站	4	
70	三峽-臺北市信義區	三峽-臺北市信義區	2	
71	中和左岸社區-捷運頂溪站	中和左岸社區-捷運頂溪站	1	

業者	編號	路線編號	起訖點	班次數
臺北	72	中和-新北板橋公車站	中和-新北板橋公車站	3
	73	林口-板橋	林口站 - 捷運府中站	2
	74	林口-捷運府中站	林口-捷運府中站	2
	75	捷運七張站-全球工業區	捷運七張站-全球工業區	4
	76	捷運景安站-三峽臺北大學	捷運景安站-三峽臺北大學	1
	77	捷運新店站-坪林	捷運新店站-坪林	1
	78	捷運蘆洲站-內湖科技園區	捷運蘆洲站-內湖科技園區	4
	79	棕 7	新店站 - 臺北市政府	66
	80	新店(綠中海)-捷運新店站	新店站 - 捷運新店站(新店路)	3
	81	新店高中-三峽	新店高中-三峽	1
	82	瑞芳-內科(北客)	瑞芳-內科	2
	83	瑞芳-松山車站(北客)	瑞芳 - 松山車站	2
	84	橘 2	中和 - 秀山	106
	85	橘 3	中和 - 捷運頂溪站	35
	86	橘 5	板橋 - 捷運景安站	72
	87	藍 17	五福新村 - 捷運永寧站	24
	88	藍 18	中和 - 新莊	34
	89	藍 31	五福新村 - 板橋後站	21
	90	藍 32	南雅站 - 聯合醫院(板橋院區)	24
	91	藍 33	五福新村 - 板橋公車站	6
	92	藍 35	歡仔園 - 捷運新埔站	14
	93	藍 40	華克山莊 - 土城	11
	94	藍 43	三峽 - 捷運永寧站	10
95	藍 44	樹林 - 捷運永寧站	29	
96	藍 45	成福 - 捷運永寧站	16	
97	藍 46	二鬮 - 捷運永寧站	18	
98	鶯歌火車站-中正紀念堂	鶯歌火車站-中正紀念堂	1	
99	鶯歌火車站-松山機場	鶯歌火車站-松山機場	2	

2.2 營運範圍及調度場站分布

2.2.1 營運範圍分布

新北市公車的服務範圍涵蓋整個新北市行政範圍，若將新北市區分為海山、重新、土樹、大文山、北海岸及東北角等 6 大區來看，各區之公車路線數整理如表 2.2-1 所示，由表中可以看出，重新區（包含新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里等行政區）共有 10 家客運公司提供 127 條服務路線，為各區中服務路線最多者，其次為海山區提供 106 條服務路線，再其次為大文山區之 81 條路線，服務路線最少區域為東北角區之 20 條路線。

表 2.2-1 新北市公車營運範圍表

公車分區	行政區域	客運公司	路線數
海山區	板橋、中和、永和	臺北客運 三重客運 首都客運 指南客運 光華巴士 新店客運 中興巴士 大都會客運 桃園客運 基隆客運 淡水客運 欣欣客運	106
重新區	新莊、五股、泰山、三重、蘆洲、林口、八里	臺北客運 首都客運 三重客運 淡水客運 指南客運 中興巴士 光華巴士 大都會客運 桃園客運 國光客運	127

公車分區	行政區域	客運公司	路線數
土樹區	土城、樹林、三峽、鶯歌	臺北客運 三重客運 首都客運 基隆客運 指南客運 光華客運	69
大文山區	新店、汐止、深坑、坪林、石碇、烏來	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 大都會客運 首都客運	81
北海岸區	淡水、三芝、石門、萬里、金山	淡水客運 三重客運 指南客運 基隆客運 中興巴士	64
東北角區	瑞芳、貢寮、平溪、雙溪	基隆客運 國光客運 臺北客運	20
合計			467 ^(註)

註：部分路線為跨區行駛，故計算上有重複

2.2.2 調度場站分布

由於公車之服務範圍遍佈新北市，故其調度場站分布亦較為廣泛，各客運公司服務公車之調度場站資料整理如表 2.2-2 所示。由表中可以看出，臺北客運提供之服務路線最多，故其調度場站亦最多，共設有 18 個調度場站，其中板橋區設有 5 個調度場站，其餘調度站分布於三峽、中和、樹林、蘆洲、林口及新店等地區，其次為三重客運設有 13 個調度場站，分布在樹林、新莊、淡水、五股、蘆洲、八里、林口、土城、公西等地區，其餘客運公司約設置有 1~10 個場站。公車之服務範圍及調度場站分布參見圖 2.2-1。

表 2.2-2 新北市公車場站資料

客運公司	場站名稱	場站地址
臺北	五福站	新北市板橋區萬板路 810 之 1
	板橋後站	新北市板橋區和平路 16 號
	南雅站	新北市板橋區四川路二段 130 巷 39 弄 3 號
	江子翠站	新北市板橋區中正路 275 巷 200 弄臨 17 之 8 號旁
	歡仔園站	新北市板橋區僑中一街 150 號
	舊庄站	臺北市南港區舊庄街一段 199 巷 16 弄 12 號
	四海站	新北市土城區石門路 15-1 號
	中和站	新北市中和區錦和路 201 號
	林口站	新北市林口區文化北路一段 568 號
	新莊一站	新北市新莊區民安東路 117 號
	三峽一站	新北市三峽區大勇路 32 號
	三峽二站	新北市三峽區三樹路 192 號
	北大站	新北市樹林區學成路 542 號
	樹林站	新北市樹林區樹新路 28 號
	新店站	新北市新店區安祥路 102-1 號
	蘆洲站	新北市蘆洲區光明路 136 號左側
	木柵站	台北市文山區木柵路 2 段 79 號
	瑞芳站	新北市瑞芳區中山路 302 號
首都	新莊站	新北市新莊區昌平街 336 號
	新莊一站	新北市新莊區民安東路 117 號
	新莊二站	新北市新莊區新樹路 293 巷 8 號
	三峽一站	新北市三峽區大勇路 32 號

客運公司	場站名稱	場站地址
首都	二重站	新北市蘆洲區國道路 2 段 55 號
	三重一站	新北市蘆洲區復興路 323 巷 188 號
	三重二站	新北市蘆洲區復興路 323 巷 8 號
三重	八里站	新北市八里區中華路三段 68 號
	五股站	新北市五股區民義路一段 247 之 2 號
	五股二站	新北市五股區民義路一段 220 巷 20 號
	淡海站	新北市淡水區新市三路一段 302 號右邊 100 公尺
	土城站	新北市土城區中央路一段 365 巷 12 號
	中港站	新北市泰山區泰林路二段 66 號
	公西站	桃園市龜山區復興三路 56 號
	林口站	新北市林口區中華路 9 號
	新莊站	新北市新莊區新樹路 72 號之 10(隔壁)
	迴龍站	桃園市龜山區萬壽路一段 553 號
	樹林站	新北市樹林區中山路二段 82 巷 2 號
	蘆洲一站	新北市蘆洲區中正路 333 號
	蘆洲二站	新北市蘆洲區光榮路 100 號隔壁
大南	土城站	新北市土城區石門路 15 號
淡水	三芝站	新北市三芝區北海路二段 168 號旁
	八里站	新北市八里區下罟子 1-10 號 (八仙樂園停車場正對面)
	淡水站	新北市淡水區新興街 126 號
	新市站	新北市淡水區後洲路 66 號
指南	八里站	新北市八里區下罟子 1-10 號 (八仙樂園停車場正對面)
	淡大站	新北市淡水區學府路 208 號
	淡海站	新北市淡水區淡海路 245 號
	新市站	新北市淡水區後洲路 66 號
	三重站	新北市蘆洲區國道路二段 68 號
	五股站	新北市五股區成泰路一段 136 號
	泰山站	新北市泰山區半山雅路 15 號
	樹林站	新北市樹林區新興街 32 號
	安和站	新店區安和路二段 1-1 號對面
錦繡站	新北市新店區錦秀路 1 號對面	

客運公司	場站名稱	場站地址
新店	新店站	新北市新店區新烏路一段 26 巷 35-1 號
	錦繡站	新北市新店區安康路三段 567 號
中興	三芝站	新北市三芝區北海路二段 168 號旁
	汐止站	新北市汐止區鄉長路一段 273 號
	泰山站	新北市泰山區泰山路 133 號
	三重站	新北市蘆洲區國道路二段 68 號
新北	五堵站	基隆市七堵區明德三路 113 號旁
光華	北峰站	新北市汐止區福德二路 170 號旁
	中和二站	新北市中和區連城路 631-1 號
基隆	金山站	新北市金山區南勢 112 號
	八堵站	基隆市安樂區麥金路 11 巷 17 號
	基隆站	基隆市安樂區樂利三街 213 號
	土城站	新北市土城區中華路一段 182 號
	瑞芳站	新北市瑞芳區傑魚坑路 198 號
欣欣	景新站	新北市中和區興南路三段 43 之 1 號
	景德站	臺北市文山區景福街 137 號對面水源快速道路橋下
	深坑站	新北市深坑區文山路二段 30 號對面
	中央站	新北市新店區中正路 700 巷 322-9 號
	中興站	新北市新店區寶橋路 235 巷 250-2 號
大都會	舊庄站	臺北市南港區舊庄街一段 199 巷 16 弄 12 號
	新莊站	新北市新莊區昌平街 336 號
	林口站	新北市林口區文化北路二段 8 號旁邊
	蘆洲站	新北市蘆洲區中山二路 301-1 號
國光	五股站	新北市五股區成泰路二段 145 號
	宜蘭站	宜蘭縣宜蘭市校舍路 190 號
桃園	桃園站	桃園市桃園區延平路 23 號

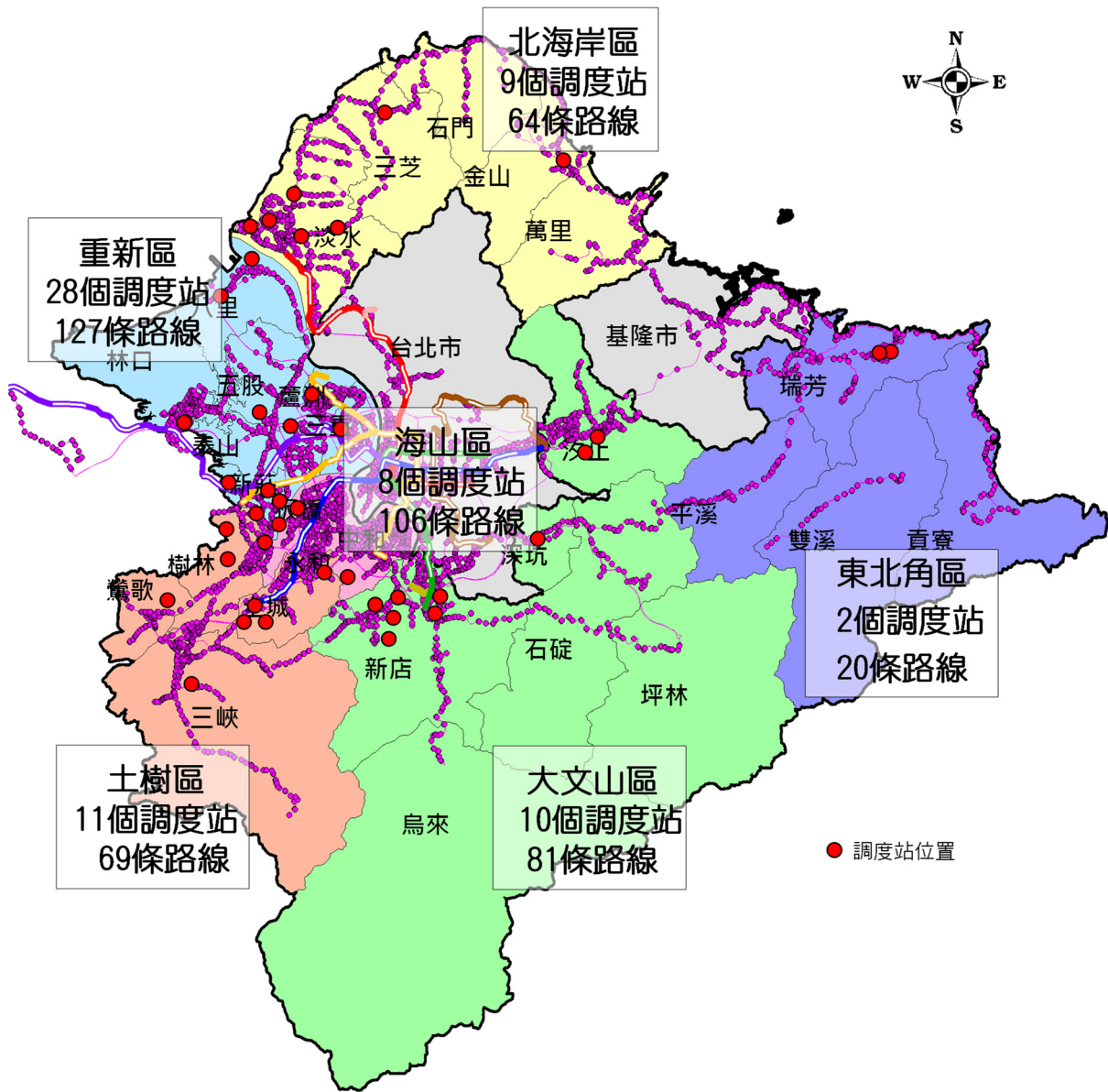


圖 2.2-1 新北市公車服務範圍及調度站示意圖

第三章 評鑑指標定義說明

本章主要說明的部分有兩個，一個為本次評鑑作業各項評鑑指標之定義、資料來源、權重配分及計分方式，另一則為評鑑總分的計算。3.1 節針對各評鑑指標之計算方式、權重配分及資料來源彙整，3.2 節則將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，3.3 節則說明評鑑作業之總分計算方式，以下分別說明之。

3.1 各評鑑指標計算方式及資料來源彙整

各項評鑑指標之計算方式、資料來源整理及權重配分如表 3.1-1 及 3.1-2 所示。

表 3.1-1 評鑑指標定義、計算公式及資料取得方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
A 場 站 設 施 與 服 務 指 標	場站檢查指標 (A1)	調查公車場站空間及各項設備之整齊與清潔程度。	最高 3 分，最低 0 分	1.本府交通局派員稽查評分取得A1成績。 2.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.03 \times A1$ 。	本府交通局。
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標 (A2)	抽樣調查公車業者每月 2 天 (假日與非假日) 路線之報表發車車次數，與公車動態資訊系統輸出之班表進行整日發車車次數核對。	最高 3 分，最低 0 分	1.各路線車機動態車次漏開車機比率計算： $A2_1 \text{漏開車機比率} = \frac{\text{報表車次} - \text{系統車次}}{\text{報表車次}}$ (1)漏開車機比率 $\leq 5\%$ ，則 $A2_1=3$ ； (2) $5\% < \text{漏開車機比率} \leq 10\%$ ，則 $A2_1=1.5$ ； (3)漏開車機比率 $> 10\%$ ，則 $A2_1=1$ 。 2.本府交通局稽查與民眾申訴 $A2_2 = \frac{\text{未開車機及未設定正確次數}}{\text{評鑑期間總班次數(千)}}$ $X=A2_1-A2_2$	評鑑單位、本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	站牌資訊正確性指標 (A3)	綜合評鑑單位抽樣調查及民眾申訴結果取得各公車業者所設置之站牌是否標示正確及清楚。	最高 2 分，最低 0 分	1.評鑑單位抽查成績計算公式： $\text{站牌標示}(A3) = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$ 該項評估項目包括： (1)站牌路線資訊是否正確 (2)班車時刻資訊是否標示正確 (3)站牌是否整潔、清晰可辨識 符合評估項目得 1 點，不符合得 0 點 2.民眾申訴站牌資訊錯誤或傾斜、傾倒等缺失經本府交通局告知後 7 個工作日內仍未改善者，每件於上述 A3 成績扣 0.1。 $X=2 \left(\frac{A3}{3} - \text{未改善件數} \times 0.1 \right)$	評鑑單位及民眾申訴。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
B 運輸 工具 設備 與 安全	車齡比率指標 (B1)	計算各業者新車數佔總車輛數之比值。	最高 1 分，最低 0 分	業者新車當量數佔總營運車輛數之比值。 新車比率： $X = \frac{[a+(b \times 0.5)+c+(d \times 0.5)]}{\text{業者總車輛數}}$ a：一般車型車齡 5 年以下之車輛數 b：一般車型車齡超過 5 年且 7 年以下之車輛數 c：低地板公車車齡 7 年以下之車輛數 d：低地板公車車齡超過 7 年且 11 年以下之車輛數	本府交通局。
	舒適與噪音指標 (B2)	調查各業者車輛搭乘舒適度。	最高 3 分，最低 0 分	1. 指標基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數。各公司第 l 月份指標分數計算： $B2_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j \times x_{jl}}{i}$ 其中 a_j 為第 j 個選項的加扣分，i = 公司的案件總筆數 當 $B2_l \geq 100$ ，則 $B2_l = 100$ ； 當 $B2_l \leq 0$ ，則 $B2_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $B2 = \frac{\sum_l B2_l}{L}, l=1, 2, \dots, L$ 其中 L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times B2$	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	調查各業者車輛之旅客資訊服務設施之完整性。	最高 5 分，最低 0 分	評定基準包含 N 個項目，每項最高 2 點，最低 0 點。透過抽樣、本府交通局隨車稽查及民眾申訴取得積分。 1. 評鑑單位抽查 $B3_a = \text{權重配分} \times \frac{\sum_{i=1}^n B3_{ai}}{2N \times n}$ N = 檢查項目數 n = 抽查車輛數 $B3_{ai}$ = 第 i 輛車抽測總得點 2. 本府交通局隨車稽查及民眾申訴 $B3_b = 1$ 件缺失扣權重配分之 2%，最多扣 25 件，故最高扣分為權重配分之 50%。 $X = B3_a - B3_b$	評鑑單位、本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	排廢品質指標 (B4)	調查各業者車輛是否主動檢驗排廢氣及其品質標章取得情形。	最高 2 分，最低 0 分	全數市區公車營運車輛均需主動到檢(出廠 1 年內新車免驗)，依取得之分數及標章比率計算得分。 主動到檢 A1 標章：1 點 主動到檢 A2 標章：0.5 點 主動到檢 A3~A4 標章：0 點 $B4 = \text{權重配分} \times \frac{\sum_{i=1}^2 M_i \times D_i}{n}$ M_1 = A1 標章車輛數 D_1 = A1 標章得點 M_2 = A2 標章車輛數 D_2 = A2 標章得點 n = 業者車輛總數	本府環境保護局。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
B 運輸工具設備與安全	車輛安全設施檢查指標 (B5)	調查各業者車輛整潔及安全設施設置及維護情形。	最高 3 分，最低 0 分	1.本府交通局派員稽查評分取得B5成績。 2.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.03 \times B5$	本府交通局。
	監視錄影器妥善率指標 (B6)	計算各業者車輛安裝行車影像紀錄器之功能正常情形。	最高 4 分，最低 0 分	依本府交通局要求調閱市區公車車內及車外監視器影像，若因影像或聲音異常、設備故障等，計次計算其成績，計算公式如下： 各業者未提供影像或影像不足以辨識案件數 $B6=1-\frac{\text{本府交通局調閱總件數}}{\text{本府交通局調閱總件數}}$ 1. $B6 \geq 95\%$ ， $X=4$ 分。 2. $B6 \leq 75\%$ ， $X=0$ 分。 3. $75\% < B6 < 95\%$ ， $X=20 \times B6-15$	本府交通局。
C 旅客服務品質與駕駛員管理	發車準點性指標 (C1)	綜合抽樣調查及民眾申訴結果計算各業者發車準點性。	最高 10 分，最低 0 分	本指標佔 10 分，評鑑單位調查為 4 分，本府交通局稽查與民眾申訴為 6 分。 1.評鑑單位調查計算方式為： (1)具尖離峰發車班距之路線 $C1a_i = \frac{\left[\frac{\left(\frac{\text{尖峰準點樣本數}}{\text{尖峰有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰準點樣本數}}{\text{離峰有效樣本數}} \right) \right]}{2}$ (2)單一發車班距及固定班次之路線 $C1a_i = \frac{\text{調查期間準點樣本數}}{\text{調查期間有效樣本數}}$ (3)該公司之發車準點性 $C1a = \frac{\sum_{i=1}^n C1a_i}{n}$ 其中， $i=1、2、\dots、n$ ； n 為該業者抽樣路線總數。 2.本府交通局稽查與民眾申訴計算方式為： $C1b_l = 1 - \left(\frac{\text{缺失案件數}}{\text{每月班次數(萬)}} \right)$ ，當 $C1b_l \leq 0$ ，則 $C1b_l = 0$ $C1_b = \frac{\sum_l C1b_l}{L}$ ， $l=1,2,\dots,L$ L =評鑑期間月份數 $X=4C1a+6C1b$	評鑑單位、本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	過站不停比率指標 (C2)	綜合抽樣調查及民眾申訴結果計算各業者過站不停比率。	最高 10 分，最低 0 分	1.評鑑單位 $C2_a = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ $X_a = 1 \times (1-20 \times C2_a)$ ， $0 \leq C2_a \leq 1$ 2.聯合稽查人員 單月積分= $\frac{\text{查獲過站不停次數}}{\text{總稽查件數}}$ $C2_b$ =各月單月積分加總平均 $X_b = 2 \times (1-20 \times C2_b)$ ， $0 \leq C2_b \leq 2$ 3.民眾申訴 單月積分= $\frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客量(萬)}}$ $C2_c$ =各月單月積分加總平均 $X_c = 7 \times (1-20 \times C2_c)$ ， $0 \leq C2_c \leq 7$ 4.得分= $X_a + X_b + X_c$	評鑑單位、本府交通局聯合稽查及民眾申訴。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
C 旅客服務品質與駕駛員管理	駕駛平穩性指標 (C3)	綜合本府交通局稽查及民眾申訴結果計算各業者駕駛平穩程度。	最高 5 分，最低 0 分	1. 指標基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數。各公司第 l 月份指標分數計算： $C3_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中 a_j 為第 j 個選項的加扣分， i = 公司的案件總筆數 當 $C3_l \geq 100$ ，則 $C3_l = 100$ ； 當 $C3_l \leq 0$ ，則 $C3_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $C3 = \frac{\sum_l C3_l}{L}$ 其中 L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.05 \times C3$	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	駕駛員遵循路線指標 (C4)	綜合本府交通局稽查及民眾申訴結果計算各業者遵循路線情形。	最高 3 分，最低 0 分	1. 指標基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數。各公司第 l 月份指標分數計算： $C4_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中 a_j 為第 j 個選項的加扣分， i = 公司的案件總筆數 當 $C4_l \geq 100$ ，則 $C4_l = 100$ ； 當 $C4_l \leq 0$ ，則 $C4_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $C4 = \frac{\sum_l C4_l}{L}$ 其中 L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times C4$	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	駕駛員服務態度與儀容指標 (C5)	綜合本府交通局稽查及民眾申訴結果計算各業者服務態度與儀容表現。	最高 10 分，最低 0 分	1. 指標基準分為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數。各公司第 l 月份指標分數計算： $C5_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中 a_j 為第 j 個選項的加扣分， i = 公司的案件總筆數 當 $C5_l \geq 100$ ，則 $C5_l = 100$ ； 當 $C5_l \leq 0$ ，則 $C5_l = 0$ 2. 評鑑期間月平均分數 $C5 = \frac{\sum_l C5_l}{L}$ 其中 L = 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 \times C5$	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	低地板公車比例指標 (D1)	計算各業者低地板公車數佔總車輛數之比值。	最高 3 分，最低 0 分	$D1 = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線之車輛數}}$ $X = 3 \times D1$ 無法行駛低地板公車路線包含山區無法行駛低地板公車路線及行駛高、快速公路之路線及因營運條件僅使用乙類大客車之路線。	本府交通局。
	拒載年長者與身心障礙者指標 (D2)	調查各業者拒載年長者與身心障礙者之次數，以評鑑配分向下依次扣分。	最高 3 分，最低 0 分	1. $D2 = 100 - (20 \times \text{案件數})$ 2. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times D2$	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標 (D3)	調查各業者未依身障(視障)服務 SOP 之次數，以評鑑配分向下依次扣分。	最高 3 分，最低 0 分	1. $D3 = 100 - (10 \times \text{案件數})$ 2. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times D3$ 本指標對於完全無法提供低地板公車服務之業者不予計分，故該業者評鑑總分為[扣除 D3 指標之總分] $\times 100/97$ 。	本府交通局聯合稽查及民眾申訴。
E 公司經營與管理	行車肇事率指標 (E1)	計算各業者行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高 10 分，最低 0 分	$E1 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{評鑑期間總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下: 1. 擦撞僅財損無傷亡每件扣 0.25 分 (即權數=0.25); 2. 擦撞有傷亡每件扣 1 分(即權數=1); 3. 輕傷每人再扣 3 分(即權數=3); 4. 重傷每人再扣 5 分(即權數=5); 5. 死亡每人再扣 8 分(即權數=8); 6. 肇事逃逸每件再扣 10 分(即權數=10); 7. 若肇事發生在行人穿越道上扣分加重 1.5 倍。 當 $E1 \leq 2$ ，則 $X = 10$ 分； 當 $E1 \geq 9$ ，則 $X = 0$ 分； 若 $2 < E1 < 9$ ，得分 = $12.857 - 1.429 \times E1$ 。	1. 新北市、臺北市、桃園市政府警察局交通警察大隊。 2. 基隆市政府警察局。
	重大違規指標 (E2)	計算各業者違反本府交通局定義之重大違規項目，依件數列入計分。	最高 3 分，最低 0 分	以評鑑期間是否發生重大違規案件及違反公路法由本府交通局舉發者為計算標準。 $E2 = 80 - (\text{重大違規件數} \times 20)$ 1. $E2 = 80$ ， $X = 3$ 分 2. $E2 = 0$ ， $X = 0$ 分 3. $X = (E2/80) \times 3$	本府交通局。
	查核回復指標 (E3)	計算各業者於指定期限內回覆案件數占要求查復案件之比例。	最高 3 分，最低 0 分	本府交通局要求查復案件包含民眾申訴、營運計畫及意見徵詢等相關函文 1. $E3 = \text{指定期限內回覆案件數} / \text{本府交通局要求查復案件數}$ 2. $X = 3 \times E3$	本府交通局。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分	資料來源
E 公司經營與管理	違反道路交通管理處罰條例案件指標 (E4)	計算違反道路交通管理處罰條例案件數和佔研究範圍內總行駛里程數之比率。	最高 4 分，最低 0 分	1.違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)計算方式： $E4 = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{評鑑期間總行駛里程數(百萬公里)}}$ 2.違反道路交通管理處罰條例案件指標 E4 得分計算方式 若 $E4 \leq 3$ ，則得分=4 分； 若 $3 < E4 \leq 6$ ，則以內插法計算得分： $4 - 0.4 \times (E4 - 3)$ ； 若 $6 < E4 < 9$ ，則以內插法計算得分： $2.8 - 0.93 \times (E4 - 6)$ ； 若 $E4 \geq 9$ ，則得分=0 分。	1.新北市交通事件裁決處。 2.臺北市交通事件裁決所。 3.交通部公路總局臺北區監理所基隆監理站。 4.交通部公路總局新竹區監理所。
	行車安全業務檢查指標 (E5)	調查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。	最高 5 分，最低 0 分	得分計分方式： $E5 =$ 各委員評分之平均分數，滿分 100 分， 若 $E5 \geq 90$ ， $X = 5$ 分； 若 $80 \leq E5 < 90$ ，則以內插法計算得分： $0.3 \times (E5 - 73.34)$ ； 若 $70 < E5 < 80$ ，則以內插法計算得分： $0.2 \times E5 - 14$ ； 若 $E5 \leq 70$ ，則得分=0 分。	本府交通局。
	自主創新與發展指標 (E6)	業者自提有利於促進本市市區公車發展之項目，由本府交通局評分。	最高 2 分，最低 0 分	依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，每項準則給 1~5 點，由本府交通局遴選評分小組成員依據各公車業者所提報之內容，依據評分準則予以評點，後將所有成員評點結果彙整計算各業者平均得點，再將平均得點依計算公式換算各業者 E6 指標得分。 $X = \frac{\text{業者平均得點}}{20} \times 2$	本府交通局。
	配合政府政策(加分)指標 (E7)	業者需依據實際狀況進行自我評分且附上相關文件以及車號，經查證屬實，予以加分。	最多加 3 分，最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分，並附上相關文件及車號，經查證屬實，予以計分。	本府交通局。
	改善行動(扣分)指標 (E8)	依公車業者改善行動政策之程度。	最多扣 3 分，最低 0 分	連續 2 期單項指標分數比前期退步 30% 以上且低於各業者平均之指標或連續 2 期得分為零分，但排除未申請自主創新與發展 (E6) 指標加分者。	本府交通局。
	備註：總分超過 100 分者，以 100 分計算。				

表 3.1-2 權重配分結果彙整

項目	指標	指標名稱	評鑑項目配分(%)	指標權重(%)
A.場站設施與服務指標	A1	場站檢查指標	8	3
	A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標		3
	A3	站牌資訊正確性指標		2
B.運輸工具設備與安全	B1	車齡比率指標	18	1
	B2	舒適與噪音指標		3
	B3	公車資訊服務設施指標		5
	B4	排廢氣品質指標		2
	B5	車輛安全設施檢查指標		3
	B6	監視錄影器妥善率指標		4
C.旅客服務品質與駕駛員管理	C1	發車準點性指標	38	10
	C2	過站不停比率指標		10
	C3	駕駛平穩性指標		5
	C4	駕駛員遵循路線指標		3
	C5	駕駛員服務態度與儀容指標		10
D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1	低地板公車比例指標	9	3
	D2	拒載年長者與身心障礙者指標		3
	D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標		3
E.公司經營與管理	E1	行車肇事率指標	27	10
	E2	重大違規指標		3
	E3	查核回復指標		3
	E4	違反道路交通管理處罰條例案件指標		4
	E5	行車安全業務檢查指標		5
	E6	自主創新與發展指標		2
	E7	配合政府政策(加分)指標	(+3)	
	E8	改善行動(扣分)指標	(-3)	

3.2 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，評鑑項目包括場站檢查(A1~A3)、運輸工具設備與安全(B1~B6)、旅客服務品質與駕駛員管理(C1~C5)、無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全(D1~D3)、公司經營管理(E1~E8)，共五大項分別說明如下。

3.2.1 場站設施項與服務評鑑指標（A 項評鑑指標）

本大項評鑑項目僅為「A1 場站檢查」、「A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」、「A3 站牌資訊正確性」等 3 項評鑑指標，說明如後：

1. 場站檢查(A1)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑項目主要為了評估各公車業者之場站、停車場等空間及設備情況。

(2) 抽樣原則與調查方法

由新北市交通局稽查人員針對各客運業者場站進行考核，考核項目分為場站室內設施（調度站/休息室/盥洗室）以及停車場設施，依整潔及空間設施設置情形進行考核，評分表詳如表 3.2-1。

(3) 計分方式

$$X=0.03 \times A1$$

(4) 資料來源

由新北市政府交通局提供各業者場站得分，彙整計算為 A1 之成績。

表 3.2-1 新北市政府交通局市區公車場站檢查評分表

項目	檢查內容	檢查結果	分數
調度室 ／ 休息室 ／ 盥洗室	調度室整潔 (10%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(10~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 不整潔(5~3分) <input type="checkbox"/> 非常不整潔(2~0分)	
	休息室整潔 (10%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(10~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 不整潔(5~3分) <input type="checkbox"/> 非常不整潔(2~0分)	
	禁菸環境 (5%)	各室內外明顯處有無禁煙標誌? <input type="checkbox"/> 有(2分) <input type="checkbox"/> 無(0分) 菸害防制自主管理檢查表是否確實檢查? <input type="checkbox"/> 有(3分) <input type="checkbox"/> 無(0分)	
	性騷擾防制 (5%)	公開揭示(公告於對外公佈欄或其他處所)性騷擾事件申訴管道及處理程序 <input type="checkbox"/> 有(5分) <input type="checkbox"/> 無(0分)	
	酒測器 (10%)	<input type="checkbox"/> 有購置、能正常使用且每日全面實施(10分) <input type="checkbox"/> 有購置、能正常使用但僅用抽查方式檢測(4分) <input type="checkbox"/> 無酒測器、或酒測器故障、或未實施酒測(0分) (操作不熟悉或檢查人員未於檢查表格上簽名者以4分計)	
	防疫紀錄 (量體溫、消毒) (扣10分)	1、防疫紀錄: <input type="checkbox"/> 有(0分) <input type="checkbox"/> 無(扣5分) 2、車內消毒頻率:(未依規定消毒者,扣5分) <input type="checkbox"/> 出車前 <input type="checkbox"/> 4小時 <input type="checkbox"/> 8小時 <input type="checkbox"/> 其他: _____	(扣分項) (拍照)
	站內防疫物資 (扣8分)	1、口罩: <input type="checkbox"/> 有,備品 _____ 片 <input type="checkbox"/> 無(扣2分) 2、消毒酒精: <input type="checkbox"/> 有(0分) <input type="checkbox"/> 無(扣2分) 3、消毒水: <input type="checkbox"/> 有(0分) <input type="checkbox"/> 無(扣2分) 4、廁所洗手乳/肥皂: <input type="checkbox"/> 有(0分) <input type="checkbox"/> 無(扣2分)	(扣分項) (拍照)
停車場	停車場面積 (10%)	<input type="checkbox"/> 達規定之100%(10分) <input type="checkbox"/> 部分車輛路邊停車(4分) <input type="checkbox"/> 路邊停車(0分)	
	停車場鋪面 (10%)	<input type="checkbox"/> 水泥地或柏油地(10分) <input type="checkbox"/> 碎石地、磚地、泥土地(4分)	
	停車場鋪面完性 (10%)	<input type="checkbox"/> 非常平整(10~9分) <input type="checkbox"/> 有些微裂隙(8~6分) <input type="checkbox"/> 有裂縫或坑洞(5~3分) <input type="checkbox"/> 破損嚴重或起伏(2~0分)	
	停車場整潔 (10%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(10~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 尚可(5~3分) <input type="checkbox"/> 非常不潔(2~0分)	
	洗車設備 (5%)	<input type="checkbox"/> 機械設備(5分) <input type="checkbox"/> 人工洗車(3分)	
	洗車場整潔 (10%)	<input type="checkbox"/> 非常整潔(10~9分) <input type="checkbox"/> 整潔(8~6分) <input type="checkbox"/> 尚可(5~3分) <input type="checkbox"/> 非常不潔(2~0分)	
出入警示設施 (5%)	依汽車運輸業停車場設置規定第5點規定設置相關安全警示設施 <input type="checkbox"/> 有(5分) <input type="checkbox"/> 無(0分)		
總分 (100%)			

檢查人員:

場站人員簽章:

2. 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線(A2)

(1) 評鑑指標定義

為有效提升現行作業效率與正確性，利用公車動態系統查核各路線每日實際發車車次與班距是否相符。

(2) 抽樣原則與調查方法

抽樣調查各公車業者營運路線總數 20%之路線，路線較少之公車業者至少抽樣 1 條路線作為樣本，公車業者提供抽取路線每月 2 天(假日與非假日)抽查路線之報表發車車次數，與 OMS 系統輸出之班表進行整日發車車次數核對。

(3) 計分方式

① 各路線車機動態車次漏開機率計算：

$$A2_1 \text{漏開機率} = \frac{(\text{報表車次} - \text{系統車次})}{\text{報表車次}}$$

- 當漏開機率 $\leq 5\%$ ，則 $A2_1=3$ ；
- 當 $5\% < \text{漏開機率} \leq 10\%$ ，則 $A2_1=1.5$ ；
- 當漏開機率 $> 10\%$ ，則 $A2_1=1$ 。

② 交通局稽查與民眾申訴

$$A2_2 = \frac{\text{未開車機及未設定正確次數}}{\text{評鑑期間總班次數(千)}}$$

$$X = A2_1 - A2_2$$

(4) 資料來源

由業者填報所抽查到的路線全日發車班表，與新北市政府交通局提供 OMS 系統輸出之整日發車數，以及交通局稽查資料及民眾申訴缺失資料。

3. 站牌資訊正確性(A3)

(1) 評鑑指標定義

為了解各公車業者經營之路線所設置之站牌資訊是否標示清晰。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標之資料來源為評鑑單位派調查員於新北市 29 個行政區內之站位進行抽樣調查，站位選取依據「(B3)公車資訊服務設施」抽樣路線行經之站牌進行分區抽查，採隨機抽樣，每個行政區依抽查之路線數量約抽查 2-10 個站牌，所抽查樣本將涵蓋參與評鑑之 15 家公車業者。

(3) 計分方式

① 評鑑單位抽查成績計算公式：

$$\text{站牌標示(A3)} = \frac{\text{抽樣站牌數總得點}}{\text{抽樣站牌數}}$$

該項評估項目包括：

- a. 站牌路線資訊是否正確
- b. 班車時刻資訊是否標示正確
- c. 站牌是否整潔、清晰可辨識

符合評估項目得 1 點，不符合得 0 點

② 民眾申訴站牌資訊錯誤或傾斜、傾倒等缺失經交通局告知後 7 個工作日內仍未改善者，每件於上述 A3 成績扣 0.1。

$$X = 2 \left(\frac{A3}{3} - \text{未改善件數} \times 0.1 \right)$$

(3) 資料來源

評鑑單位抽查資料，民眾申訴案件資料。

3.2.2 運輸工具設施與安全項評鑑指標（B 項評鑑指標）

本大項評鑑指標包括「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施」、「B4 排廢氣品質」、「B5 車輛安全設施檢查」、「B6 監視錄影器妥善率」等 6 項評鑑指標，個別說明如下：

1. 車齡比率(B1)

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要在了解各業者經營市轄公車時所使用車輛之新舊比例。

(2) 抽樣原則與調查方法

依據「道路交通安全規則」之規定，領有牌照之營業車，未滿 5 年者，每年至少檢驗 1 次，5 年以上者每年至少檢驗 2 次，因此，將「新車年限」之定義，以 5 年為基準，車齡為初次領牌日起 5 年(含)以下者，視為新車，一般車型車齡為初次領牌日超過 5 年且 7 年以下之車輛數，則只能得到一半之分數，一般車型車齡為初次領牌日起 8 年(含)以上則不予給分，低地板車型車齡為初次領牌日起 7 年(含)以下之車輛數不扣分，一般車型車齡為初次領牌日超過 7 年且 11 年以下之車輛數，只能得到一半之分數，低地板車型車齡為初次領牌日起 12 年(含)以上則不予給分。

(3) 計分方式

衡量值的計算公式如下：

$$\text{平均得點}(X) = \frac{[a + (b \times 0.5) + c + (d \times 0.5)]}{\text{業者總車輛數}}$$

a：一般車型車齡 5 年以下之車輛數

b：一般車型超過車齡 5 年且 7 年以下之車輛數

c：低地板車型車齡 7 年以下之車輛數

d：低地板車型車齡超過 7 年且 11 年以下之車輛數

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

$$B1 = \begin{cases} 0 & , \quad X=0 \\ \text{權重配分} \times X & , \quad 0 < X < 1 \\ \text{權重配分} & , \quad X=1 \end{cases}$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源是各公車業者填寫如表 3.2-2 所示之表格，並提報給新北市政府交通局，而提報資料若與實際派車行駛之車輛名單不同，則視為提報資料不確實，該評鑑指標以 0 分計算(然車輛異動若事先報局者，則不予以扣分)。

表 3.2-2 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	路線名稱	路線總類 (1.一般公車2.快速 公車3.接駁公車) (請依類別填寫 編號)	車牌號碼 (英文字母與數 字請以"-"隔開)	車輛總類 (1.一般公車2.中 巴3.低地板公車 4.電動公車5.油 電混合公車) (請依類別填寫 編號)	初次領牌日期 (年) (請填寫西元)	初次領牌日期 (月、日)	駕駛人姓名	身分證字號	備註	是否 行經 桃園 市境

2. 舒適與噪音(B2)

(1) 評鑑指標定義

透過數項質化的乘客服務水準評量項目，評量各業者搭乘舒適度狀況。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標之資料主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料，評估項目及配分如表 3.2-3。

(3) 計分方式

- ① 指標基準為 90 分。於評鑑期間第 l 月份(總共 L 個月份數)第 j 項優缺失次數(含交通局稽查及民眾申訴資料)為 x_{jl} 。

各業者 l 月份指標分數計算：

$$B2_i = 90 + \frac{\sum_l \sum_j a_j x_{jl}}{i}$$

其中， a_j 為第 j 項優缺失權重

i 為公司的案件總筆數

當 $B2_l \geq 100$ ，則 $B2_l = 100$ ；

當 $B2_l \leq 0$ ，則 $B2_l = 0$

- ② 業者評鑑期間月平均分數：

$$B2 = \frac{\sum_l B2_l}{L}$$

其中， $l=1,2,\dots,L$

L =評鑑期間月份數

- ③ 乘以權重即為指標之最後評分結果。

$$X=0.03 \times B2$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源由新北市政府交通局稽查缺失資料和民眾申訴資料。

表 3.2-3 舒適與噪音指標(B2)評估項目及配分表

評鑑指標	項目	加扣分	備註
舒適與噪音 指標	車容整潔	24	
	車輛不潔	-24	
	車輛性能(車內構件震動)	-24	
	車輛性能(噪音、排放黑煙)	-24	
	車輛性能(其它)	-24	
	未開啟空調	-32	
	夏天車廂內溫度未設定 22 至 26 度或未依季節調整	-24	
	未落實每日防疫紀錄(駕駛體溫、場站及車輛消毒紀錄)	-32	公車業者應落實每日防疫紀錄，並至少保存 1 個月
	場站及車輛未定期消毒	-32	公車業者每日須定期執行場站及車輛消毒
	防疫物資不足(消毒水、酒精、口罩等)	-32	公車場站應備足 1 天以上之防疫物資
其他經交通局認定有礙舒適度行為者	-12		

3. 公車資訊服務設施(B3)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在衡量公車之車輛上乘客資訊服務設施之完整性。

(2) 抽樣原則與調查方法

由調查員實地抽樣調查，抽樣各公車業者營運路線總數 20% 之路線，路線較少之公車業者至少抽樣 1 條路線作為樣本，被抽取到路線預計抽查 6 輛車，其抽樣分布於上午尖峰(06:00~08:00) 2 個班次；離峰時間(上下午尖峰除外) 2 個班次；下午尖峰(16:00~18:00) 2 個班次之車輛。

評估項目包括：

A. 抽樣調查結果(B3a)：

- a. 路線號碼牌明顯度
- b. 行車人員名牌(車廂)與車號(車廂)標示
- c. 車廂之行車路線圖
- d. 悠遊卡機裝設及故障情形
- e. 上、下車收票標示
- f. 下車按鈴設備標示
- g. 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
- h. 夜間照明設施

- i. 旅客運送定型化契約標示
- j. 新北公車免費 WIFI 標示及連線情形
- k. 站名播報器
- l. 活動改道及路線或站位異動資訊

本項評估項目採取計點方式，每項最高 2 點，最低 0 點，12 項總和最高為 24 點，最低為 0 點。

各評估項目之評點標準說明如下：

- ① 路線號碼牌明顯度
 - a. 前後端及車門外側車身均有標示且皆清楚，給 2 點。
 - b. 前後端及車門外側車身有標示但不清楚，給 1 點。
 - c. 前後端或車門外側無標示，給 0 點。
- ② 行車人員號碼牌(車廂)與車號(車廂)標示
 - a. 兩者皆可辨識，給 2 點。
 - b. 兩者有一項不可辨識，給 1 點。
 - c. 兩者皆不可辨識，給 0 點。
- ③ 行車路線圖
 - a. 標示清楚，易於辨識，給 2 點。
 - b. 不易辨識，給 1 點。
 - c. 無行車路線圖，給 0 點。
- ④ 悠遊卡機裝設及故障情形
 - a. 裝設位置易於刷卡且悠遊卡機使用功能正常，給 2 點。
 - b. 悠遊卡機故障，給 0 點。
- ⑤ 上下車收票標示
 - a. 在上下車處設置，功能正常可清楚辨識者，給 2 點。
 - b. 有設置但無法清楚辨識，給 1 點。
 - c. 無設置者，給 0 點。
- ⑥ 下車按鈴設備標示
 - a. 有設置，標示清楚且功能正常，給 2 點。
 - b. 標示不清或功能不正常，給 1 點。
 - c. 無設置者，給 0 點。
- ⑦ 車廂及車尾張貼客運公司申訴電話及市府交通局申訴電話
 - a. 車廂及車尾兩處兩者皆有，且標示明顯，給 2 點。
 - b. 車廂及車尾兩處兩者中有其中一處或一項標示不明，給 1 點。
 - c. 兩者皆無，給 0 點。

- ⑧ 夜間照明設施
 - a. 車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識，給 2 點。
 - b. 車前端路線號碼牌及車內資訊不易辨識，給 1 點。
 - c. 車前端路線號碼牌及車內資訊無法辨識，給 0 點。
- ⑨ 旅客運送定型化契約標示
 - a. 有標示，且清楚，給 2 點。
 - b. 有標示，但不清楚，給 1 點。
 - c. 無標示者，給 0 點。
- ⑩ 新北公車免費 WIFI 標示及連線情形
 - a. 有清楚標示及可正常連線使用，給 2 點。
 - b. 標示不清楚或連線不穩，給 1 點。
 - c. 兩者皆無，給 0 點。
- ⑪ 站名播報器
 - a. 有文字顯示且有語音播報，給 2 點。
 - b. 兩者缺一，給 1 點。
 - c. 兩者皆無，給 0 點。
- ⑫ 活動改道及路線異動資訊
 - a. 有活動改道或異動且有張貼/無活動異動且無張貼，給 2 點。
 - b. 張貼過期未撤除的資訊，給 0 點。
 - c. 有活動改道或異動但無張貼異動訊息，給 0 點。

B. 隨車稽查結果(B3b)：

本項評估項目採取扣分方式，1 件缺失扣權重配分之 2%，最多扣 25 件，故最高扣分為權重配分之 50%。

(3) 計分方式

$$B3_a = 5(\text{權重配分}) \times \sum_{i=1}^n \frac{B3_{ai}}{2N \times n}$$

其中，N=檢查項目數

n=抽查車輛數

B3ai=第 i 輛車抽測總得點

B3b=1 件缺失扣權重配分之 2%，最多扣 25 件，
故最高扣分為權重配分之 50%。

$$X = B3_a + B3_b$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源由調查員實地抽樣調查資料，調查表格如下表 3.2-4，及新北市政府交通局稽查缺失資料和民眾申訴資料。

表 3.2-4 新北市公車資訊服務設施(B3)調查表

調查員姓名：	駕駛員姓名：	調查日期／時段：
公司/營運路線：	上車站名：	上車時間：
車號：	下車站名：	下車時間：
項 目		事由說明(標明缺失位置)
1. 路線號碼牌明顯度 <input type="checkbox"/> 前後端及車門外側皆有標示且清楚 <input type="checkbox"/> 前後端及車門外側有標示但不清楚 <input type="checkbox"/> 前後端及車門外側均無標示		
2. 行車人員號碼/名牌(車廂)與車號(車廂)標示 <input type="checkbox"/> 兩者皆有 <input type="checkbox"/> 兩者有一項不可辨識 <input type="checkbox"/> 兩者皆無		
3. 行車路線圖 <input type="checkbox"/> 標示清楚，易於辨識 <input type="checkbox"/> 不易辨識 <input type="checkbox"/> 無行車路線圖		
4. 悠遊卡機裝設及故障情形 <input type="checkbox"/> 裝設位置乘客易於刷卡且悠遊卡機使用功能正常 <input type="checkbox"/> 悠遊卡機故障		
5. 上、下車收票標示 <input type="checkbox"/> 在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者 <input type="checkbox"/> 有設置但無法清楚辨識 <input type="checkbox"/> 無設置者		
6. 下車按鈴設備標示 <input type="checkbox"/> 有設置、標示清楚(例：下車鈴、下車時請按此鈕)、功能正常 <input type="checkbox"/> 標示不清楚或功能不正常 <input type="checkbox"/> 無設置者		
7. 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 <input type="checkbox"/> 車廂及車尾兩處兩者皆有，且標示明顯 <input type="checkbox"/> 車廂及車尾兩處兩者有其中一處或一項標示不明 <input type="checkbox"/> 兩者皆無		
8. 夜間照明設施(僅夜間樣本需勾選) <input type="checkbox"/> 車前端路線號碼牌及車內資訊能清楚辨識 <input type="checkbox"/> 車前端路線號碼牌或車內資訊不易辨識 <input type="checkbox"/> 車前端路線號碼牌或車內資訊無法辨識		
9. 旅客運送定型化契約標示 <input type="checkbox"/> 有清楚標示 <input type="checkbox"/> 有標示但不易辨識 <input type="checkbox"/> 無標示者		
10. 新北公車免費 WIFI 標示及連線情形 <input type="checkbox"/> 有清楚標示及可正常連線使用 <input type="checkbox"/> 標示不清楚或連線不穩 <input type="checkbox"/> 兩者皆無		
11. 站名播報器 <input type="checkbox"/> 有文字顯示、語音播報清楚且正確 <input type="checkbox"/> 二者有一項不清楚或不正確 <input type="checkbox"/> 二者皆無		
12. 活動改道及路線異動資訊 <input type="checkbox"/> 有活動改道或異動且有張貼/無活動異動且無張貼 <input type="checkbox"/> 有活動改道或異動有張貼但標示不明或過期未撤除資訊 <input type="checkbox"/> 有活動改道或異動但無張貼異動訊息		

4. 排廢氣品質指標(B4)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在了解公車之營運車輛在排廢氣之環保程度。

(2) 抽樣原則與調查方法

檢驗方式自 104 年 10 月 8 日起改採定期全數到檢(出廠 1 年內新車免驗)，並僅以取得 A1、A2 標章之車輛始給予得點，得點如下：

主動到檢車輛配點：

- 主動到檢 A1 標章：1 點
- 主動到檢 A2 標章：0.5 點
- 主動到檢 A3~A4 標章：0 點

(3) 計分方式

$$B4 = \text{權重配合} \times \frac{\sum_{i=1}^2 M_i \times D_i}{n}$$

其中， M_1 =A1 標章車輛數

D_1 =A1 標章得點

M_2 =A2 標章車輛數

D_2 =A2 標章得點

M_3 =A3-A4 標章車輛數

M_3 =A3-A4 標章得點

n =業者車輛總數

(4) 資料來源

本評鑑指標之衡量值的資料來源為新北市政府環境保護局提供之各車輛檢測結果。調查表格如表 3.2-5 所示。

表 3.2-5 新北市公車營運車輛排廢氣品質指標(B4)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 (A1/A2/不合格)
總計		

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫
填表人：

5. 車輛安全設施指標(B5)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要在了解各業者營運車輛之車內安全設施是否足夠，以確保乘客搭乘之安全性。

(2) 抽樣原則與調查方法

由新北市交通局稽查人員於場站檢查時，針對各公車業者場站營運車輛之車內設施及消防安全設施及車內整潔等進行檢查，依評分標準分別考核各站執行情形，滿分 100 分，評分表格詳如表 3.2-6，評估項目包括：

- a. 頭燈、尾燈、煞車燈、方向燈、側方標識燈
- b. 安全門、窗設施
- c. 滅火器設施
- d. 車窗擊破器
- e. 三角車輛故障標誌
- f. 駕駛座及乘客座位安全帶
- g. 車內外監視器
- h. 禁止站立區
- i. 駕駛座周遭清潔
- j. 車廂內清潔
- k. 下車鈴
- l. 車門防夾裝置
- m. 公車免費 WIFI

(3) 計分方式

$$X=0.03(\text{權重配分})\times B5$$

(4) 資料來源

本評鑑指標資料來源主要為新北市政府交通局稽查。

表 3.2-6 新北市公車營運車輛安全設施指標(B5)調查表

新北市109年第2期公車營運服務品質評鑑車輛安全設施檢查指標稽查表																											
公司名稱：																											
場站名稱：		檢查日期：109年 月 日																									
路線	車號	頭尾燈、方向燈、車側燈、煞車燈 (10%)	安全門(20%)		車窗擊破器 (5%)	三角車輛故障標誌 (5%)	滅火器2具(20%)			車內整潔及設施(40%)																	
		檢視是否正確運作	安全門通道是否暢通(活動座椅應可輕易板開)且安全門可開啟	操作方式是否標示清楚	安全門關閉封閉是否完善、開門有無警示聲	1.密閉式三具2.可開啟車窗小於窗框二分之一需設置兩具	是否備有可正常使用之車輛故障標誌	是否符合國家標準 CNS1387號之規定且符合規定磅數 (10磅)	有效期、車牌號碼、使用方式	是否加掛雜物及是否置於駕駛員可迅速取得處	駕駛座周遭及車廂內清潔	駕駛座及乘客座位安全帶	下車鈴	車門防夾裝置	車內外監視器	禁止站立區	新北公車免費WIFI	車後監視器	地板板及輪椅固定扣、安全帶	油門感應器故障	張貼防疫公告	總分					
		10%	10%	5%	5%	5%	5%	10%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	100%					
		車頭大燈未亮者0分 其他未亮1個扣3分	有雜物或未標示座椅操作方式5分 不可開啟者0分	標示不清者或未標示者0分	無警示聲者2分 封扣破損或無封扣者0分	未完整設置者0分 不當固定致無法取出者0分	無設置或未能正常使用者0分	不符合國家標準規定者或未符合規定磅數者0分	缺一者5分 缺二項以上者0分	依能否迅速取得程度給分 (加掛雜物者扣5分)	依整潔程度給分	可正常使用者5分 駕駛座安全帶扭曲反轉或以異物固定影響伸縮者0分 乘客安全帶繼續垮下椅縫、拖曳地上或損壞者0分	任一破損或未亮者2分 2個以上破損未亮者或駕駛座前未作用者0分	未裝設或任一車門不可正常使用者0分 (檢視車門可否輕易推開)	有裝設但未正常運作2分 (檢視監視器時間)	甲、乙類大客車依車門數設置，並標註中英文字樣，未全數車門設置者扣3分 模糊不清者扣1分	無法連線扣3分 無貼紙標示或跑馬燈扣2分	有裝設且監視設備及畫面正常得5分 有裝設但監視設備及畫面故障或異常得2分 未裝設者0分	無法使用或設備缺損者扣10分	扣20分	1車2張公告 前後車門各1張，少1張扣5分						
		檢查人員：																						場站人員簽章：			

6. 監視錄影器妥善率指標(B6)

(1) 評鑑指標定義

各市區公車車輛所安裝車內及車外裝置監視攝錄器之功能正常情況，本指標主要係評估各公車業者為提供影像，或影像不足以辨識案件數占新北市交通局調閱總案件數比率。

(2) 抽樣原則與調查方法

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內，至各公車業者調閱稽查及民眾申訴等案件之影像。

(3) 計分方式

若 B6 大於等於 95%，則評鑑指標得分為滿分 4 分；若 B6 小於等於 75%，則 B6 評鑑指標得分為 0 分。若 B6 介於 75%與 95%之間，則 B6 評鑑指標得分 $X=20 \times B6 - 15$ ，即

$$B6 = 1 - \frac{\text{各業者未提供或影像不足以辨識案件數}}{\text{交通局調閱總件數}}$$

$B6 \geq 95\%$ ， $X=4$ 分。

$B6 \leq 75\%$ ， $X=0$ 分。

$75\% < B6 < 95\%$ ， $X=20 \times B6 - 15$

(4) 資料來源

本評鑑指標資料來源主要為新北市政府交通局稽查。

3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項評鑑指標（C 項評鑑指標）

本大項評鑑指標包含「C1 發車準點性」、「C2 過站不停比率」、「C3 駕駛平穩性」、「C4 駕駛遵循路線」、「C5 駕駛服務態度與儀容」等 5 個評鑑指標，各評鑑指標個別說明如後。

1. 發車準點性指標(C1)：

(1) 評鑑指標定義

本指標是以 OMS 系統調查測得有效樣本數與準點樣本數之比率進行評估。發車誤點之定義為各公司各路線之公車於班表規定時間早發 3 分鐘(含)以上者或遲發 3 分鐘(含)以上者。依發車班距分三種路線類型進行調查，類型如下：

- 尖峰班距 20 分鐘(含)以下之路線：離峰時段調查兩小時
- 尖峰班距 20 分鐘以上：尖峰及離峰時段各調查一小時
- 固定班距：有固定班次的時段調查三小時

(2) 抽樣原則與調查方法

此指標是以 OMS 系統與公車動態資訊系統交通局核定之各業者發車時刻資料進行核對。各客運業者預計抽樣 20%之路線，路線較少(20%之路線不足於 1 條路線)之公車業者至少抽樣 1 條路線作為樣本，其中各客運公司路線樣本將依其發車之間距長短分為三種路線等級分別選取，為兼顧樣本之合理性與公平性，抽樣方法採固定比例抽樣，依發車類型等級之路線數比例分配，若該公司抽取路線大於 3 條，則每一發車路型等級抽取一條進行調查，若該公司無某等級之路線，則以上一或下一等級之路線遞補之；若該公司抽取路線小於 3 條，則以發車路型等級比例較高者優先抽取路線進行調查。

調查時間於評鑑期間兩個月，每月抽查兩天（工作日），調查時段以上午尖峰 06:00~08:00；下午尖峰 16:00~18:00；離峰時段以上下午尖峰除外之時段進行調查。

評估項目包括：

評鑑單位抽樣調查計算方式為：

- A. 尖峰發車準點性比率(C1ai) = $\frac{\text{尖峰準點樣本數}}{\text{尖峰有效樣本數}}$
- B. 離峰發車準點性比率(C1ai) = $\frac{\text{離峰準點樣本數}}{\text{離峰有效樣本數}}$
- C. 固定班次發車準點性比率(C1ai) = $\frac{\text{調查期間準點樣本數}}{\text{調查期間有效樣本數}}$
- D. 交通局稽查與民眾申訴(C1b) = $\frac{\text{缺失案件數}}{\text{每月班次數(萬)}}$

(3) 計分方式

A. 具尖離峰發車班距之路線

$$C1a_i = \frac{\left[\left(\frac{\text{尖峰準點樣本數}}{\text{尖峰有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰準點樣本數}}{\text{離峰有效樣本數}} \right) \right]}{2}$$

B. 單一發車班距及固定班次之路線

$$C1a_i = \frac{\text{調查期間準點樣本數}}{\text{調查期間有效樣本數}}$$

C. 該公司之發車準點性

$$C1a = \frac{\sum_{i=1}^n C1a_i}{n}$$

其中， $i=1、2、\dots、n$ ；

n 為該業者抽樣路線總數。

D. 交通局稽查與民眾申訴計算方式為：

$$C1b = 1 - \left(\frac{\text{缺失案件數}}{\text{每月班次數(萬)}} \right) , \text{當 } C1b_i \leq 0, \text{ 則 } C1b_i = 0$$

$$C1b = \frac{\sum_l C1b_l}{L} \dots, l=1,2, \dots, L$$

$L =$ 評鑑期間月份數。

$$X = 4C1a + 6C1b$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源，由評鑑單位透過 OMS 系統調查與公車動態資訊系統網站內交通局核定之各業者發車時刻資料，以及交通局稽查缺失資料和民眾申訴資料。

2. 過站不停比率指標(C2)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各業者路線公車是否有過站不停之情形。

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。然若連續 2 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 1 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。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標之調查方式為評鑑單位派調查員於新北市 29 個行政區內之站位進行抽樣調查，站位選取依據「(B3)公車資訊服務設施」抽樣路線行經之站牌進行分區抽查，採隨機抽樣，每個行政區依抽查之路線數量約抽查 2-10 個站牌，所抽查樣本將涵蓋參與評鑑之 15 家公車業者。

各業者所需抽樣樣本數依前期評鑑期間公司路線總里程數占全市公車總里程數之比率進行分配。

(3) 計分方式：

① 評鑑單位

$$C2a = \frac{\text{抽測過站不停班次數}}{\text{總抽測樣本數}}$$

$$X_a = 1(1 - 20 \times C2_a), 0 \leq C2_a \leq 1$$

② 交通局聯合稽查人員

$$\text{單月積分} = \frac{\text{查獲過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$$

$$C2_b = \text{各月單月積分加總平均}$$

$$X_b = 2(1 - 20 \times C2_b), 0 \leq C2_b \leq 2$$

③ 民眾申訴

$$\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客量(萬)}}$$

$$C2_c = \text{各月單月積分加總平均}$$

$$X_3 = 7(1 - 20 \times C2_c), 0 \leq C2_c \leq 7$$

$$X = X_a + X_b + X_c$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源，由調查員實地抽樣調查資料，以及新北市政府交通局隨車稽查缺失資料和民眾申訴資料。

3. 駕駛平穩性指標(C3)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各業者路線之公車駕駛員之駕駛平穩性是否符合乘客之要求。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料，評估項目及配分如表 3.2-7。

(3) 計分方式

① 指標基準為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數各公司第 l 月份指標分數計算：

$$C3_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$$

其中， a_j 為第 j 項優缺失權重
 i 為公司的案件總筆數
 當 $C3_l \geq 100$ ，則 $C3_l = 100$ ；
 當 $C3_l \leq 0$ ，則 $C3_l = 10$

② 業者評鑑期間月平均分數：

$$C3 = \frac{\sum_l C3_l}{L}$$

其中， $l=1,2,\dots,L$
 L =評鑑期間月份數

③ 乘以權重即為指標之最後評分結果。

$$X = 0.05(\text{權重配分}) \times C3$$

(4) 資料來源

新北市政府交通局稽查及民眾申訴案件資料。

表 3.2-7 駕駛平穩性指標(C3)評估項目及配分表

評鑑指標	項目	加扣分
駕駛平穩性指標	急煞車、猛起步	-18
	未禮讓行人	-40
	闖紅燈	-40
	任意超車	-18
	任意變換車道(變換車道未使用方向燈)	-18
	超速	-36
	逆向超車/迴轉	-40
	逼車	-18
	行經轉彎未減速致乘客坐立不穩	-18
	遵循道路幹支道指標	-16
	其他經交通局認定有礙行車平穩行為者	-18

4. 駕駛員遵循路線指標(C4)：

(1) 評鑑指標定義

本項評鑑指標主要為評估各業者路線之公車駕駛員遵循路線之情形。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料，評估項目及配分如表 3.2-8。

(3) 計分方式

① 指標基準為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數各公司第 l 月份指標分數計算：

$$C4_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$$

其中， a_j 為第 j 項優缺失權重
 i 為案件總筆數
 當 $C4_l \geq 100$ ，則 $C4_l = 100$ ；
 當 $C4_l \leq 0$ ，則 $C4_l = 0$

② 業者評鑑期間月平均分數：

$$C4 = \frac{\sum_l C4_l}{L}$$

其中， $l=1,2,\dots,L$
 L =評鑑期間月份數

③ 乘以權重即為指標之最後評分結果。

$$X=0.03(\text{權重配分}) \times C4$$

(4) 資料來源

新北市政府交通局稽查及民眾申訴案件資料。

表 3.2-8 駕駛員遵循路線指標(C4)評估項目及配分表

評鑑指標	項目	加扣分
駕駛員遵循路線指標	行經路口未依標誌、標線指示行駛	-16
	未開大燈及側邊燈	-12
	未開路線燈	-12
	違規停車	-12
	停車購物或辦私事	-12
	未依規收費	-24
	未行駛公車專用道	-24
	擅自改道	-40
	未於公車停靠區內上下客	-24
	其他經交通局認定有礙遵循路線行為者	-12

5. 駕駛員服務態度與儀容指標(C5)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各業者路線之公車駕駛員服務態度儀容是否符合乘客之要求。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料，評估項目及配分如表 3.2-9。

(3) 計分方式

- ① 指標基準為 90 分。再依據細項之加扣分標準計算原始分數各公司第 l 月份指標分數計算：

$$C5_l = 90 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$$

其中， a_j 為第 j 項優缺失權重
 i 為案件總筆數
 當 $C5_l \geq 100$ ，則 $C5_l = 100$ ；
 當 $C5_l \leq 0$ ，則 $C5_l = 0$

- ② 業者評鑑期間月平均分數：

$$C5 = \frac{\sum_l C5_l}{L}$$

其中， $l=1,2,\dots,L$
 L = 評鑑期間月份數

- ③ 乘以權重即為指標之最後評分結果。

$$X = 0.1(\text{權重配分}) \times C5$$

(4) 資料來源

新北市政府交通局稽查及民眾申訴案件資料。

表 3.2-9 駕駛員服務態度與儀容指標(C5)評估項目及配分表

評鑑指標	項目	加扣分
駕駛員服務態度 與 儀容指標	服務態度良好	6
	拾金(物)不昧	6
	協助年長者或行動不便者上下車	12
	宣導禮讓博愛座給年長者或行動不便者	6
	妥善處理突發事件或緊急事故	12
	服務態度不佳	-6
	乘客詢問時不答	-8
	辱罵乘客	-8
	毆打乘客	-16
	行車中吸菸	-32
	行車中吃檳榔	-32
	使用 3C 電子產品	-18
	戴耳機開車	-8
	行車中任意閒談	-6
	關門時夾到乘客	-12
	催促乘客上下車	-6
	趕客下車	-6
	未緊靠路緣停靠	-8
	未待乘客上下妥車即開動	-12
	按鈴不停	-12
	亂鳴喇叭	-8
	滯留載客	-12
	行車打瞌睡或精神不濟	-24
	駕駛員服務不當致使乘客受傷	-16
車輛拋錨時未幫乘客轉車	-8	
駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	-18	
其他經交通局認定有礙服務態度行為者	-8	

3.1.4 無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全項評鑑指標 (D 項評鑑指標)

本大項評鑑指標包含「D1 低地板公車比例」、「D2 拒載年長者與身心障礙者」、「D3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP」等 3 項評鑑指標。

1. 低地板公車比例指標(D1)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公車業者低地板公車之比例。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要由各公車業者提供營運車輛之人車資料及車種資料，由評鑑單位統計低地板車輛數並計算分數，乘以權重配分即為指標之最後評分結果。

(3) 計分方式

$$D1 = \frac{\text{低地板公車數}}{\text{總車輛數} - \text{無法行駛低地板公車路線之車輛數}}$$

$$X = 3(\text{權重配分}) \times D1$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源是各公車業者填寫，並提報給市政府交通局，而提報資料若與實際派車行駛之車輛名單不同，則視為提報資料不確實，該評鑑指標以 0 分計算(然車輛異動若事先報局者，則不予以扣分)，統計表格如表 3.2-10 所示。

表 3.2-10 低地板公車比例指標(D1)彙整表

新北市市區公車無法行駛低地板公車路線彙整表			
序號	業者	路線	原因
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			

2. 拒載年長者與身心障礙者指標(D2)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公車業者於評鑑期間拒載年長者與身心障礙者之次數。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料。

(3) 計分方式

若未發生拒載年長者與身心障礙者之情事，則原始分數為 100 分；若發生一件服務缺失，則扣原始分數 20 分，以此類推，乘以權重配分即為指標之最後評分結果。其計算公式如下：

$$D2 = 100 - (20 \times \text{案件數})$$

$$X = 0.03(\text{權重配分}) \times D2$$

(4) 資料來源

新北市政府交通局稽查及民眾申訴資料。

3. 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公車業者於評鑑期間駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 之次數。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為新北市交通局人員於評鑑期間進行調查之資料，以及民眾申訴案件資料。

(3) 計分方式

若未發生駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 之情事，則原始分數為 100 分；若發生一件服務缺失，則扣原始分數 10 分，以此類推，乘以權重配分即為指標之最後評分結果。其計算公式如下：

$$D3 = 100 - (10 \times \text{案件數})$$

$$X = 0.03(\text{權重配分}) \times D3$$

本指標對於完全無法提供低地板公車服務之業者不予計分，故該業者評鑑總分為[扣除 D3 指標之總分]×100/97。

(4) 資料來源

新北市政府交通局稽查及民眾申訴資料。

3.2.5 公車經營與管理項評鑑指標（E 項評鑑指標）

本大項評鑑指標包含「E1 行車肇事率」、「E2 重大違規」、「E3 查核回復」、「E4 違反道路交通管理處罰條例案件」、「E5 行車安全業務檢查」、「E6 自主創新與發展」、「E7 配合政府政策」、「E8 改善行動」等 8 項評鑑指標，各評鑑指標個別說明如後：

1. 行車肇事率指標(E1)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司各路線公車發生有責行車肇事案件之次數及其嚴重程度。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標原始資料由新北市交通局彙整，評估項目及扣點為：

- A. 擦撞僅財損無傷亡每件扣 0.25 分(即權數=0.25)；
- B. 擦撞有傷亡每件扣 1 分(即權數=1)；
- C. 輕傷每人再扣 3 分(即權數=3)；
- D. 重傷每人再扣 5 分(即權數=5)；
- E. 死亡每人再扣 8 分(即權數=8)；
- F. 肇事逃逸每件再扣 10 分(即權數=10)；
- G. 若肇事發生在行人穿越道上扣分加重 1.5 倍。

(3) 計分方式

E1 評鑑指標值即為各路線每百萬車公里之總扣點，即

$$\text{每百萬車公里之總扣點 } E1 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{總行駛里程數(百萬車公里)}}$$

若每百萬車公里總扣點小於等於 2，則 E1 評鑑指標得分為滿分 10 分；若每百萬車公里總扣點大於等於 9，則 E1 評鑑指標得分為 0 分。若 E1 介於 2 與 9 之間，則 E1 評鑑指標得分=12.857-1.429×E1，即

當 $E1 \leq 2$ ，則 $X=10$ 分；

當 $E1 \geq 9$ ，則 $X=0$ 分；

若 $2 < E1 < 9$ ， $X=12.857-1.429 \times E1$ 。

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為新北市、臺北市、桃園市政府警察局交通警察大隊、基隆市警察局所等單位所提供之評鑑期間內所發生之有責行車肇事案件，統計表格如表 3.2-11 所示。

表 3.2-11 新北市公車行車肇事指標(E1)資料彙整表

填表時間： 年 月 日

資料時間： 年 月 第 頁，共 頁

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

註：輕重傷及死亡請填寫人數

※本頁如不敷使用，請自行影印填寫

填表人：

2. 重大違規指標(E2)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各公司之營運車輛發生重大違規案件數。所謂重大違規其定義為違規項目單筆罰鍰達 27,000 元(含)以上計為一次重大違規案件作為計分標準。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標經由新北市交通局舉發之案件。

(3) 計分方式

若未發生重大違規事件，則原始分數為 80 分；若發生一件重大違規，則扣原始分數 20 分，以此類推，乘以權重配分即為指標之最後評分結果。其計算公式如下：

$$E2=80-(\text{重大違規件數}\times 20)$$

- $E2=80$ ， $X=3$ 分
- $E2=0$ ， $X=0$ 分
- $X=(E2/80)\times 3$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為新北市政府交通局主動稽查資料，彙整格式如表 3.2-12 所示。

表 3.2-12 新北市公車重大違規指標(E2)資料彙整表

日期： 年 月 日
第 頁，共 頁

客運公司	營運路線	舉發時間	違規情形	備註

3. 查核回復指標(E3)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為評估各業者於指定期限內回覆案件數占要求查復案件之比例。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標主要為交通局收集民眾申訴案件，函知各客運公司後，各公司於期限內回報案件處理情形，由交通局進行統計。

(3) 計分方式

交通局要求查復案件包含民眾申訴、營運計畫及意見徵詢等相關函文

① $E3 = \text{指定期限內回覆案件數} / \text{交通局要求查復案件數}$

② 乘以權重配分即為指標之最後評分結果。

$$E3 = \frac{\text{指定期限內回覆案件數}}{\text{交通局要求查復案件數}}$$

$$X = 3(\text{權重配分}) \times E3$$

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源主要為民眾申訴案件，統計表格如表 3.2-13 所示。

4. 違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要為計算違反道路交通管理處罰條例案件數占總行駛里程數之比率。

(2) 抽樣原則與調查方法

本評鑑指標原始資料由新北市交通局彙整。

(3) 計分方式

違反道路交通管理處罰條例案件指標 E4 得分計算方式如下：

$$E4 = \frac{\text{違反道路交通管理處罰條例案件數}}{\text{總行駛里程數(百萬公里)}}$$

若 $E4 \leq 3$ ，得分 = 4 分；

若 $3 < E4 \leq 6$ ，得分 = $4 - 0.4 \times (E4 - 3)$ 分；

若 $6 < E4 < 9$ ，得分 = $2.8 - 0.93 \times (E4 - 6)$ 分；

若 $E4 \geq 9$ ，得分 = 0 分。

(4) 資料來源

本評鑑指標之資料來源為新北市交通事件裁決處、臺北市交通事件裁決所、交通部公路總局臺北區監理所基隆監理站、交通部公路總局新竹區監理所等單位所提供之評鑑期間內所發生之有責行車肇事及交通違規案件，統計表格如表 3.2-14 所示。

5. 行車安全業務檢查指標(E5)：

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標主要評估各公司對於行車安全與民眾申訴處理、內部稽查作業等管理制度之執行程度。

(2) 抽樣原則與調查方法

本指標成績係依新北市政府交通局考核各公車業者之行車安全業務狀況為基準，檢查重點項目共六項滿分 100 分，評估項目如表 3.2-15 行車安全業務檢查表，評估項目如下。

- a. 安全教育訓練制度
- b. 駕駛員身心管理制度
- c. 車輛檢修制度
- d. 肇事通報與處理制度
- e. 民眾申訴處理制度
- f. 內部稽查作業制度

(3) 計分方式

E5=各委員評分之平均分數，滿分 100 點，

若 $E5 \geq 90$ ， $X = 5$ 分；

若 $80 \leq E5 < 90$ ，則用內插法計算得分： $0.3 \times (E5 - 73.34)$ ；

若 $70 < E5 < 80$ ，則用內插法計算得分： $0.2 \times E5 - 14$ ；

若 $E5 \leq 70$ ，則得分 = 0 分。

(4) 資料來源

由新北市政府交通局直接提供之分數為 E5 之成績。

表 3.2-15 行車安全業務檢查表

檢查項目	檢查內容	配分
A.安全教育訓練制度(含交通事故、緊急事件應變、性騷擾防治、防災訓練、身障(視障)服務 SOP 訓練)	1、課程內容及形式。 2、課程周期。 3、訓練對象。 4、訓練人次。	10 分
B.駕駛員身心管理制度	1、駕駛員勤務安排規劃(駕駛員工時紀錄)。 2、駕駛員勤前教育、勤務前身體精神狀況檢查紀錄、酒精測試及血壓量測。 3、駕駛員定期健康檢查結果相關分析。 4、駕駛員健康情形異常之列管追蹤。 5、超速駕駛員之懲處及追蹤。 6、酒測器功能是否正常及是否確實校正。 7、反(拒)毒具體工作辦理情形。	20 分
C.車輛檢修制度	1、定期保養(一、二、三級)紀錄。 2、各級維修及保養統計分析。 3、煞車系統檢修情形。 4、輪胎汰換頻率紀錄。 5、車門防夾裝置設置及妥善情形。 6、保養廠整潔性。	20 分
D.肇事通報與處理制度	1、行車事故資料比較分析及改進作為(以 110 年第 1 期評鑑期間資料與 109 年第 2 期評鑑期間資料比較)。 2、行車事故及行車違規駕駛員之追蹤輔導成效。 3、行車事故責任教育訓練宣導執行成效(如違規記點、吊銷吊扣駕照、後續民事及刑事責任、對他人及家庭之影響層面)。 4、重大行車事故考核成效。 5、行車事故通報及處理。	20 分
E.民眾申訴處理制度	1、民眾申訴紀錄及缺失態樣分析(以 110 年第 1 期評鑑期間資料與 109 年第 2 期評鑑期間資料比較)。 2、民眾申訴追蹤與改善處理情形。	20 分
F.內部稽查作業制度	1、行車稽查紀錄及成果處理情形。 2、行車缺失駕駛員之列管考核。 3、稽查獎懲結果。	10 分
備註： 應改善事項：		總分

評分說明：A、F 項目基準分 8 分，B、C、D、E 項目基準分 16 分，依各檢查內容執行情形酌予加減，各委員總得分倘低於 70 分或高於 90 分，請評分委員於備註欄說明原因。

評分委員：_____

6. 自主創新與發展指標 (E6)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標為業者自提有利於促進本市市區公車發展之項目，由交通局評分。

(2) 抽樣原則與調查方法

依自主性、創新性、服務性、貢獻性 4 個準則，由交通局遴選評分小組成員依據各公車業者所提報之內容，依據評分準則予以評點，後將所有成員評點結果彙整計算各業者平均得點，再將平均得點依計算公式換算各業者 E6 指標得分。四項評估準則如下：

- A. 自主性：是否為公車公司自發性作為，主動提出辦理？
- B. 創新性：是否為過去少見？或有獨特創新之想法或概念？
- C. 服務性：所提措施是否與提昇行車安全、服務品質或整體形象攸關？
- D. 貢獻性：執行成效是否有利於促進新北市公車之發展？成果是否有具體成效？

每項準則給 1~5 點，1 點為最低、5 點為最高。四項準則加總可得公司得點，合計最高 20 點。若未提報者，以零分計算。

(3) 計分方式

$$X = \frac{\text{業者平均得點}}{20} \times 2$$

(4) 資料來源

由新北市政府交通局直接考核評分提供 E6 分數。

7. 配合政府政策指標 (E7)

(1) 評鑑指標定義

為鼓勵業者在配合政府政策上的執行，各公車業者於評鑑期間自行提出對配合政府政策之審查申請。

(2) 計分方式

公車業者依據加分項目如表 3.2-16 配合政府政策指標申請項目與內容，並附上相關文件及車號，經交通局查證屬實，考核並予以計分。

(3) 資料來源

由新北市政府交通局直接考核評分提供 E7 分數。

表 3.2-16 配合政府政策指標申請項目與內容

加分項目	說明	備註
1.舉發本市境內公車停靠區違規停車	各業者自行至「新北市政府警察局交通違規檢舉系統 (https://tvrs.ntpd.gov.tw/)」網站提供舉發資料，再將舉發結果表列提供交通局備查，每成功舉發 1 件違規停車案件加 0.05 分。	1.本項目最高加 2.5 分(50 件) 2.E7 全部最高加 3 分
2.協助交通局辦理記者會或大型活動	評鑑期間各業者有協助交通局辦理記者會或大型活動者，每次加 0.5 分。	1.本項目最高加 2 分 2.E7 全部最高加 3 分
3.提供車體公益廣告之車輛數	1.達 20%及以上者，加 1 分 2.達 10%未滿 20%，加 0.5 分 3.未達 10%，加 0 分	1.本項目最高加 1 分 2.E7 全部最高加 3 分
4.採購電動公車	每輛電動公車該項評鑑加 0.5 分(限新北市公車車輛，以他市電動公車支援本市公車路線者不計)。	1.本項目總加分不受最高分 3 分為限。 2.申請加分期間:自核定營運之評鑑期別開始計算，以 2 年且有實際營運(4 期評鑑)為限。

8. 改善行動指標 (E8)

(1) 評鑑指標定義

本評鑑指標為依公車業者改善行動政策之程度。

(2) 計分方式

連續 2 期單項指標分數比前期退步 30%以上且低於各業者平均之指標或連續 2 期得分為零分，但排除未申請自主創新與發展(E6)指標加分者。

(3) 資料來源

由新北市政府交通局直接考核評分提供 E8 分數。

3.3 評鑑總分之計算

各公司各項指標得分加總即可計算出各公車公司的總成績，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：該公司評鑑成績 ≥ 90
- (2) 甲等： $80 \leq$ 該公司評鑑成績 < 90
- (3) 乙等： $70 \leq$ 該公司評鑑成績 < 80
- (4) 丙等： $60 \leq$ 該公司評鑑成績 < 70
- (5) 丁等：該公司評鑑成績 < 60

第四章 評鑑作業之進行

在第三章中已說明了本次新北市公車營運服務品質評鑑之評鑑指標及各評鑑指標權重之配分方式，本章就整個評鑑作業之進行狀況加以綜合說明。評鑑作業之資料來源包括書面資料、抽樣調查、抽樣稽查、民眾申訴、OMS 系統、公車動態資訊系統、等六類，以下分別說明之，本計畫各評鑑指標之資料來源及取得方式如表 4.1-1 所示。

表 4.1-1 公車服務評鑑指標資料取得方式彙整表

項目	評鑑指標	資料取得方式
場站設施 與 服務	場站檢查指標(A1)	交通局派員查核
	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)	1.各公車業者填報 2.評鑑單位抽查 3.交通局稽查 4.民眾申訴
	站牌資訊正確性指標(A3)	1.評鑑單位抽樣調查 2.新北市公車動態資訊系統網站 3.民眾申訴
運輸工具 設備與安全	車齡比率指標(B1)	1.各公車業者填報 2.臺北區監理所 3.臺北市區監理所
	舒適與噪音指標(B2)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
	公車資訊服務設施指標(B3)	1.評鑑單位抽樣調查 2.交通局稽查 3.民眾申訴
	排廢氣品質指標(B4)	新北市政府環境保護局檢測資料
	車輛安全設施檢查指標(B5)	交通局派員查核
	監視錄影器妥善率指標(B6)	民眾申訴
旅客服務 品質 與 駕駛員管理	發車準點性指標(C1)	1.評鑑單位抽查 2.交通局稽查 3.民眾申訴
	過站不停比率指標(C2)	1.調查員抽樣調查 2.交通局稽查 3.民眾申訴

項目	評鑑指標	資料取得方式
旅客服務 品質 與 駕駛員管理	駕駛平穩性指標(C3)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
	駕駛員遵循路線指標(C4)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
	駕駛員服務態度與儀容指標(C5)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
無障礙之 場站設施、服 務、運具設備 與安全	低地板公車比例指標(D1)	各公車業者填報
	拒載年長者與身心障礙者指標(D2)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)	1.交通局稽查 2.民眾申訴
公司經營 與 管理	行車肇事率指標(E1)	1.新北市、臺北市、桃園市政府警察局 交通警察大隊 2.基隆市政府警察局
	重大違規指標(E2)	新北市政府交通局
	查核回復指標(E3)	各業者針對民眾申訴之回復狀況資料
	違反道路交通管理處罰條例案件 指標(E4)	1.新北市交通事件裁決處 2.臺北市交通事件裁決所 3.交通部公路總局臺北區監理所基隆 監理站 4.交通部公路總局新竹區監理所
	行車安全業務檢查指標(E5)	新北市政府交通局
	自主創新與發展指標 (E6)	新北市政府交通局
	配合政府政策指標(E7)	新北市政府交通局
	改善行動指標(E8)	依每期各指標分數結果計算

4.1 書面資料

本期評鑑作業之各項書面資料蒐集時間為 109 年 11 月 1 日起至 110 年 4 月 30 止，共 6 個月。由書面資料提供而加以判別之評鑑指標包括：

- (1) 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)
- (2) 站牌資訊正確性指標(A3)
- (3) 車齡比率指標(B1)
- (4) 舒適與噪音指標指標(B2)
- (5) 公車資訊服務設施指標(B3)
- (6) 排廢氣品質(B4)
- (7) 發車準點性指標(C1)
- (8) 過站不停比率指標(C2)
- (9) 駕駛平穩性指標(C3)
- (10) 駕駛遵循路線指標指標(C4)
- (11) 駕駛服務態度與儀容指標(C5)
- (12) 低地板公車比例指標(D1)
- (13) 拒載年長者與身心障礙者指標(D2)
- (14) 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)
- (15) 行車肇事率指標(E1)
- (16) 重大違規指標(E2)
- (17) 查核回復指標(E3)
- (18) 違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)
- (19) 自主創新與發展指標(E6)
- (20) 配合政府政策(加分)指標(E7)
- (21) 改善行動(扣分)指標(E8)

1. 公車業者

公車業者須提供資料之指標如下：

(1) 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)

由業者提供抽樣日期、路線之全日發車班次，以供與 OMS 系統輸出整日發車次數進行核對。

(2)車齡比率指標(B1)

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

(3)低地板公車比例指標(D1)

本項資料依(B1)車齡比率指標所需資料，各公車業者提供參與新北市公車營運之各路線車輛之車號、初次領牌日期(年、月)及是否為低地板車型，以計算各業者低地板公車之比例。

2. 相關配合單位

相關配合單位提供之資料如下：

(1) 新北市政府環境保護局

由新北市環保局提供各公車業者營運車輛之檢驗標章,以計算指標得分。

(2) 臺北市政府警察局交通隊

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

(3) 新北市政府警察局交通隊

由新北市政府警察局交通隊提供新北市公車於評鑑期間之有責行車肇事資料。

(4) 基隆警察局

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

(5) 桃園市政府警察局交通隊

由於新北市公車部份路線行駛至桃園市，因此，請桃園市政府警察局交通隊提供新北市公車於評鑑期間在桃園市境內之有責行車肇事資料。

(6) 臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所

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

3. 新北市政府交通局

新北市政府交通局提供之資料如下：

- (1) 針對交通警察單位提供之行車肇事案件，業者未進行事故通報資料。
- (2) 新北市公車於評鑑期間之重大營運服務違規資料。
- (3) 評鑑期間所接獲之民眾申訴事件及各業者之回應情形。

上述各項評鑑指標之資料提供者包含各公車業者、新北市、臺北市及基隆市政府警察局、臺北區監理所、臺北市交通事件裁決所、新北市政府交通局、新北市政府環保局等。

4.2 抽樣調查

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

經由抽樣調查結果加以判別之評鑑指標包括：

- (1) 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)
- (2) 站牌資訊正確性(A3)
- (3) 公車資訊服務設施(B3)
- (4) 發車準點性(C1)
- (5) 過站不停比率(C2)

有關抽樣調查之進行各指標分別說明如下：

(一) 抽樣調查方法說明

1. 路線抽樣

指標「(A2) 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標」、「(B3) 公車資訊服務設施指標」、「(C1) 發車準點性指標」等三項指標調查樣本為各公車業者營運路線總數 20%之路線，各指標相關抽樣方式說明如下。

- (1) 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、發車準點性指標(C1)

兩項指標之調查方式為評鑑單位使用 OMS 系統及公車動態系統針對抽查路線進行發車班次數及發車準點性抽查，抽樣樣本數為各公車業者營運路線總數 20%之路線，路線較少之公車業者至少抽樣 1 條路線作為樣本。

路線挑選以「(C1) 發車準點性指標」抽樣路線作為調查樣本，依各公車業者之路線發車間距長短分為三種路線等級，為兼顧樣本之合理性與公平性，抽樣方法採固定比例抽樣，依發車類型等級之路線數比例分配，採無條件進位，若該公司抽取路線大於 3 條，則每一發車路型等級抽取一條進行調查，若該公司無其中某等級之路線，則以上一等級或下一等級之路線遞補之；若該公司抽取路線小於 3 條，則以發車路型等級比例較高者優先抽取路線進行調查。如各客運公司路線抽查數及抽查路線如表 4.2-1 及 4.2-2。

表 4.2-1 抽查路線數統計表

路線類型	臺北	淡水	三重	指南	基隆	首都	新店	中興	光華	欣欣	新北	大都會	國光	大南	桃園	總計
尖峰時間 20 分以下	6	3	5	3	1	2	3	2	1	1	1	1	0	0	1	-
尖峰時間 20 分以上	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
固定班次	11	7	7	4	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	0	-
抽查 總路線數	17	11	12	7	6	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	76

表 4.2-2 抽查路線表

客運業者	班距種類	抽樣數	抽樣路線
三重	1	5	945、857、藍 37、966、704
	3	7	638 副、林口-內湖科技園區、946 副、林口-臺北車站(承德)、639、786 區、928
大南	3	1	綠 9
大都會	1	1	937
	3	1	橋 17
中興	1	2	815、藍 15
	3	2	三重-內科、591
光華	1	1	藍 21
	3	1	813 區
欣欣	1	1	249
	3	1	592
指南	1	3	813、橋 1、880
	3	4	847、836、897、580
首都	1	2	916、62
	3	2	845、橋 12
國光	3	1	579
桃園	1	1	952
基隆	1	1	藍 41
	3	5	808、827、瑞芳-松山車站、787、789 區
淡水	1	3	紅 22、紅 51、紅 37
	2	1	藍海 2 線先導公車
	3	7	876、837 區、865、867 區、873、868、870
臺北	1	6	棕 7、910、橋 2、823、701、橋 3
	3	11	242、捷運新店站-坪林、新店高中-三峽、848、889、939 副、575、795 往平溪、藍 40、中和左岸社區-捷運頂溪站、林口-捷運府中站
新北	1	1	817
	3	1	589
新店	1	3	綠 15、935、綠 8
	3	1	923

路線等級 1：尖峰時間 20 分鐘以下；2：尖峰時間 20 分鐘以上；3：固定班次

資料來源：本研究調查整理

(2) 公車資訊服務設施指標(B3)

本指標之調查方式為評鑑單位派調查員針對抽查路線進行隨車調查，抽查樣本數為各公車業者營運路線總數 20%之路線，路線較少之公車業者至少抽樣 1 條路線作為樣本，抽查方式採隨機抽樣，抽查路線如表 4.2-3。

2. 站牌抽樣

(1) 站牌資訊正確性指標(A3)

本評鑑指標之調查方式為評鑑單位派調查員於新北市 29 個行政區內之站位進行抽樣調查，站位選取依據「(B3)公車資訊服務設施」抽樣路線行經之站牌進行分區抽查，抽查方式採隨機抽樣，抽查路線及站位彙整表位如表 4.2-3。

表 4.2-3 (A3)站牌資訊正確性抽查站位彙整表

行政區	業者	抽查路線	抽查站位(一)	抽查站位(二)
三重區	中興	820	中興街口	化成路
	三重	785	三和國中	成州市場
	三重	704	格致中學(三和路)	八里服務站
	首都	62	家樂福	五常郵局
	中興	933	三重商工(中正北路)	忠孝路口
蘆洲區	大都會	橋 18	九芎街口	溪尾街口
	中興	816	和平路口	永安里
五股區	三重	783	永豐商業銀行	行政院新莊聯合辦公大樓 (中平路)
	三重	橋 19 副	五福社區	新五路芳洲路口
	首都	橋 13	立體停車場	道義橋
	大都會	橋 17	世翔	五權五工三路口
泰山區	三重	638 副	文程路口	輔大醫院
	三重	858	山腳溪橋	泰山國小
新莊區	指南	801	新莊國小	捷運菜寮站
	中興	918 區	仁義里	泰山站(泰山路)
	三重	859	新泰路口	泰山公有市場一
	三重	639	海山里	濟安宮(樹新路)
板橋區	三重	810	南雅站	社后
	首都	99	亞東技術學院(南雅南路)	捷運亞東醫院站
	臺北	264	中山國中	林家花園
	指南	847	沙崙里	貴興路
	三重	857	板橋花市	致理科技大學(陽明街)
	桃園	952	板橋夜市(縣民大道)	浮洲運動公園

行政區	業者	抽查路線	抽查站位(一)	抽查站位(二)
永和區	臺北	624 綠	中興街口	光華街口
	臺北	57	永和區公所(竹林路)	民生路
	臺北	橘 3	中正橋頭	仁愛路
中和區	首都	藍 18	中和國民運動中心	幸福思源路口
	臺北	796	景平路景德街口	寶橋中興路口一
	臺北	793	南勢角(景平路)	接雲寺
	欣欣	249	景新街	四維街
	臺北	241	中和國稅局	壽南里
新店區	指南	897	及人中學	安坑國小
	指南	橘 1	十四份	欣欣向榮
	新店	綠 8	光華新村(安康路)	立青市場
	新店	935	仁康醫院	安和路二段
	大南	綠 9	新店郵局	國際學舍
土城區	臺北	706	中央路三段	介壽國小
	臺北	275 副	平和里	土城農會
樹林區	臺北	843	樹林藝文綜合行政大樓	圳安里
	臺北	852	東山	博愛街
三峽區	臺北	藍 45	橫溪	隆鑫染廠
	臺北	779	三峽國小 (三鶯國民運動中心)	坪頂
鶯歌區	臺北	851	文昌街口	中鶯
淡水區	指南	880	八勢里	西雲寺
	指南	881	頂好	米粉寮
	淡水	983	淡金新市一路口	輕軌淡江大學站
	淡水	875	北淡水	福德宮
	淡水	837 副	馬偕醫院	輕軌紅樹林站
	淡水	837	竿蓁林	家畜所
	淡水	593	淡水行政中心	油車口
	淡水	紅 37	正德國中	外寮
	淡水	藍海2線先導公車	滬尾砲台(忠烈祠、球場)	淡江新村
八里區	三重	927	田心	正和街口
	淡水	紅 22	八里區農會	舊城里
	指南	963	八里國小	五股區公所
汐止區	光華	藍 21	天良電視台	大汐止百貨
	光華	藍 39	中興路	工建路
	新北	817	汐止	樟樹灣(中興路)
	新北	586	秀峰高中(忠孝東路)	茄荖路口

行政區	業者	抽查路線	抽查站位(一)	抽查站位(二)
林口區	臺北	920	安敦新世界	林口區公所
	三重	854	仁愛東湖路口	仁愛麗晶
烏來區	新店	849	堰堤	巨龍山莊
石碇區	臺北	795 往木柵	石碇高中	茶園圃
深坑區	欣欣	819	翠谷山莊	烏月路口
三芝區	淡水	860	錫板	真善美社區
平溪區	臺北	795 往十分寮	田子	嶺腳社區
坪林區	新店	綠 12	石空里	蓬泰茶莊
瑞芳區	基隆	788 區	相思嶺	舊站
	基隆	787	東和里	加油站
石門區	淡水	862	頂新莊	北觀風景區管理處
	淡水	863	銘德一村	老梅
萬里區	基隆	953	大鵬里	萬里區公所
	基隆	789 區	景美里	萬里海水浴場
金山區	基隆	790	自強路口	萬里橋頭
雙溪區	國光	781	埔尾	雙溪火車站
貢寮區	基隆	887	金沙灣	福隆

資料來源:本研究調查整理

(2) 過站不停比率指標(C2)

站位選取依據各公車業者於各行政區之服務範圍，選取之站牌需涵蓋所有行經該行政區之業者，各行政區過站不停調查站位如表 4.2-4，各業者所需抽樣樣本數依前期評鑑期間各公車業者路線總里程占全市公車總里程數之比例進行分配，各公車業者抽查樣本數分配表如 4.2-5。

表 4.2-4 過站不停比率指標(C2)抽查站位

行政區	業者	抽查路線	抽查站位
三重區	中興	820	中興街口
	三重	785	三和國中
	三重	704	格致中學(三和路)
	首都	62	家樂福
	中興	933	三重商工(中正北路)
蘆洲區	大都會	橘 18	九芎街口
	中興	816	和平路口

行政區	業者	抽查路線	抽查站位
五股區	三重	783	永豐商業銀行
	三重	橘 19 副	五福社區
	首都	橘 13	立體停車場
	大都會	橘 17	世翔
泰山區	三重	638 副	文程路口
	三重	858	山腳溪橋
新莊區	指南	801	新莊國小
	中興	918 區	仁義里
	三重	859	新泰路口
	三重	639	海山里
板橋區	三重	810	南雅站
	首都	99	亞東技術學院(南雅南路)
	臺北	264	中山國中
	指南	847	沙崙里
	三重	857	板橋花市
	桃園	952	板橋夜市(縣民大道)
永和區	臺北	624 綠	中興街口
	臺北	57	永和區公所(竹林路)
	臺北	橘 3	中正橋頭
中和區	首都	藍 18	中和國民運動中心
	臺北	796	景平路景德街口
	臺北	793	南勢角(景平路)
	欣欣	249	景新街
	臺北	241	中和國稅局
新店區	指南	897	及人中學
	指南	橘 1	十四份
	新店	綠 8	光華新村(安康路)
	新店	935	仁康醫院
	大南	綠 9	新店郵局
土城區	臺北	706	中央路三段
	臺北	275 副	平和里
樹林區	臺北	843	樹林藝文綜合行政大樓
	臺北	852	東山
三峽區	臺北	藍 45	橫溪
	臺北	779	三峽國小(三鶯國民運動中心)
鶯歌區	臺北	851	文昌街口

行政區	業者	抽查路線	抽查站位
淡水區	指南	880	八勢里
	指南	881	頂好
	淡水	983	淡金新市一路口
	淡水	875	北淡水
	淡水	837 副	馬偕醫院
	淡水	837	竿蓁林
	淡水	593	淡水行政中心
	淡水	紅 37	正德國中
	淡水	藍海 2 線先導公車	滬尾砲台(忠烈祠、球場)
八里區	三重	927	田心
	淡水	紅 22	中山路商港八路口
	指南	963	八里國小
汐止區	光華	藍 21	天良電視台
	光華	藍 39	中興路
	新北	817	汐止
	新北	586	秀峰高中(忠孝東路)
林口區	臺北	920	安敦新世界
	三重	854	仁愛東湖路口
烏來區	新店	849	堰堤
石碇區	臺北	795 往木柵	石碇高中
深坑區	欣欣	819	翠谷山莊
三芝區	淡水	860	錫板
平溪區	臺北	795 往十分寮	田子
坪林區	新店	綠 12	石空里
瑞芳區	基隆	788 區	相思嶺
	基隆	787	東和里
石門區	淡水	862	頂新莊
	淡水	863	銘德一村
萬里區	基隆	953	大鵬里
	基隆	789 區	景美里
金山區	基隆	790	自強路口
雙溪區	國光	781	埔尾
貢寮區	基隆	887	金沙灣

資料來源:本研究調查整理

表 4.2-5 過站不停指標(C2)抽查樣本數分配表

客運公司	(109 年度第二期)公司路線總里程數 占全市公車總里程數比例	抽查樣本數
三重	21%	858
大南	0%	18
大都會	3%	110
中興	3%	129
光華	1%	58
欣欣	3%	114
指南	7%	290
首都	6%	243
國光	1%	28
桃園	1%	29
基隆	5%	182
淡水	7%	284
臺北	32%	1271
新北	3%	100
新店	7%	287
總計	100.00%	4000

資料來源:本研究調查整理

(3) 抽樣時段

- 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)

於評鑑調查六個月期間，抽查公車業者每月 2 天之全日資料(包含工作日週一至週五擇一日，假日週六、日擇一日)。

- 站牌資訊正確性(A3)

調查時間於評鑑兩個月內進行抽查站牌之現場調查工作，並核對新北市公車動態系統確認資訊正確性。

- 公車資訊服務設施(B3)

調查時間於評鑑兩個月，抽樣分布於上午尖峰(06:00~08:00) 2 個班次；離峰時間(上下午尖峰除外) 2 個班次；下午尖峰(16:00~18:00) 2 個班次之車輛。

- 發車準點性(C1)

調查時間於評鑑期間兩個月內，每月抽查兩天(工作日)，調查時段以上午尖峰 06:00~08:00；下午尖峰 16:00~18:00；離峰時段以上下午尖峰除外之時段進行調查。

- 過站不停比率(C2)

調查時間於評鑑兩個月內，調查時段於上午尖峰 06:00~08:00；下午尖峰 16:00~18:00，每站調查時間至少 1 小時。

3. 調查進行方式

(1) 調查進行方式

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

(2) 調查員招募

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

(3) 調查員訓練

為使調查員能確實掌握調查的精神及各項問題的意涵，因此在調查進行前，針對調查員進行講習，並製作調查表格之填表說明，如表 4.2-6、表 4.2-7 及表 4.2-8 所示，詳細說明調查表中每一選項之勾選方法，同時，亦要求調查員須注意以下重點：

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

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

(4) 調查安排

- 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。

4. 調查結果

調查之(B3)指標缺失結果彙整如附件二，各客運業者抽樣調查結果彙整如(A3)指標附件一、(C1)指標附件三和(C2)指標附件四。

表 4.2-6 新北市公車站牌資訊正確性調查填表說明(A3)

站牌資訊正確性(A3)調查表格

依選取之站位填寫調查站位之所屬行政區、站牌基本資訊等資料，並依評估項目標準選取正確選項，評估項目如下。

(1) 站牌路線資訊是否正確

- 確實標示所在站位
- 檢核路線圖如起迄點、各站名稱、站位順序等資訊正確性
- 檢視分段緩衝區、收費方式、公車公司申訴電話是否正確

(2) 班車時刻資訊是否標示正確

- 檢核頭末班車時間、尖離峰發車間距、固定班次發車時間正確性
- 確實標示固定班次發車時間

(3) 站牌是否整潔、清晰可辨識

- 檢視路線圖是否有破損、髒污、字體難以辨識之情事

調查員依新北市公車動態資訊系統網站資訊與站牌路線圖進行資訊核對，並將缺失站牌路線圖拍照回傳存查。

表 4.2-7 新北市公車資訊設施調查填表說明(B3)

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

則勾選 前後端及車門外側皆有標示且清楚

● 如果前述兩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)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，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.悠遊卡機裝設及故障情況

檢查悠遊卡機設置位置是否易於乘客刷卡,及功能是否正常.

5.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 在上、下車處設置，功能正常可清楚辨識者

▶ 如果前後門有一處未標示清楚者， 則勾選 有設置但無法清楚辨識

▶ 如果前後門皆無標示者 則勾選 無設置者

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.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

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

8. 夜間照明設施

檢查車廂內部夜間照明設施是否清楚如果前後門皆標示清楚者

- 如果車前端路線號碼牌及車內資訊清楚辨識 則勾選 車前端路線號碼牌及車內資訊清楚辨識
- 如果車前端及車內光線不足,車前端路線號碼牌或車內資訊可辨識但較為模糊 則勾選 車前端路線號碼牌或車內資訊不易辨識
- 如果「車內太暗,資訊完全無法辨識」、「乘客上下車階梯燈未開啟」、「車頭燈未開啟」、「車頭路線號碼牌 照明未開啟」等任一情形 則勾選 車前端路線號碼牌或車內資訊無法辨識

9. 旅客運送定型化契約標示

檢查車廂內部是否有張貼旅客運送定型化契約及其標示是否清楚

10. 新北公車免費 WIFI 標示及連線情形

檢查車廂是否有清楚標示公車免費 WIFI 圖示及是否能夠正常連線使用,按調查表格上之選項勾選

11. 站名播報器

檢查「站名播報器」之設置狀況,按調查表格上之選項勾選

12. 及活動改道及路線異動資訊

檢查否有路線或站位異動資訊,按調查表格上之選項勾選

表 4.2-8 新北市公車過站不停比率調查填表說明(C2)

過站不停比率指標（C2）調查說明

依選取之站位填寫調查站位之路段方位、道路名稱等基本資料，並記錄調查之客運公司行經車輛班次數，如有過站不停之車輛，請依序紀錄發生時間、營運路線、車牌號碼。

- (1) 判別本車次「過站不停」原則說明
- (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，則認定為過站不停。
- (3) 若為連續兩輛同路線及調查站位後的所有停靠站皆相同之車輛先後到達站位之情形，至少第一輛車必需停靠，第二輛車不認定為過站不停，但須紀錄並標註原因。

4.3 交通局稽查

本期評鑑作業之抽樣稽查時間為 109 年 11 月 1 日至 110 年 4 月 30 日。經由抽樣稽查結果加以判別之評鑑指標包括：

場站檢查指標(A1)、行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設施指標(B3)、車輛安全設施檢查指標(B5)、發車準點性指標(C1)、過站不停比率指標(C2)、駕駛平穩性指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員服務態度與儀容指標(C5)、拒載年長者與身心障礙者指標(D2)、駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)。

上述評鑑指標資料由新北市政府交通局提供稽查缺失資料而得。

4.4 民眾申訴

本期評鑑作業之民眾申訴資料時間為 109 年 11 月 1 日至 110 年 4 月 30 日。經由民眾申訴資料加以判別之評鑑指標包括：

行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、站牌資訊正確性指標(A3)、舒適與噪音指標(B2)、公車資訊服務設施指標(B3)、監視錄影器妥善率指標(B6)、發車準點性指標(C1)、過站不停比率指標(C2)、駕駛平穩性指標(C3)、駕駛員遵循路線指標(C4)、駕駛員服務態度與儀容指標(C5)、拒載年長者與身心障礙者指標(D2)、駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)、查核回復指標(E3)。

上述評鑑指標資料由新北市政府交通局提供民眾申訴資料而得。

4.5 OMS 系統

由 OMS 系統查核之評鑑指標包括行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)、發車準點性(C1)，上述指標由評鑑作業單位至新北市政府擷取 OMS 系統之行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標(A2)所需全日發車班次數資料以及發車準點性指標(C1)首站到站時間資料進行核對。抽樣原則(A2)為於評鑑期間(109 年 11 月 1 日至 110 年 4 月 30 日)，每月抽查 2 天(共 12 天)之全天資料，(C1)為抽查路線於評鑑期間(110 年 4 月 1 日至 110 年 5 月 31 日)，每月抽查 2 天(共 4 天)之首站發車資料。

4.6 新北市公車動態資訊系統

由新北市公車動態資訊系統網站之交通局核定之營運路線公開資料進行查核比對，評鑑指標包括站牌資訊正確性(A3)、發車準點性指標(C1)兩項指標，核對內容包含客運公司之發車班表及路線資訊。

第五章 指標評鑑結果

「110 年度新北市公車營運服務品質評鑑」為依 107 年 5 月 24 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」辦理，新評鑑制度針對評鑑指標之權重配分、評核方式、資料來源、評估項目等方面進行調整。

各評鑑指標計分所需之資料經電腦處理建檔後，利用 Excel 套裝軟體進行整理分析，並計算新北市各客運公司之評鑑總分，相關結果彙整說明如下。

5.1 評鑑總分計算

各評鑑指標之評鑑結果呈現方式包括各公司之得分、平均值、變異係數。其中變異係數為樣本標準差除以樣本平均數，以了解各公司之得分差異程度。樣本標準差 (S)、樣本變異數 (S^2)、樣本平均數 (\bar{X})、變異係數 (CV) 之計算公式如下：

樣本標準差 (S)：

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

樣本變異數 (S^2)：

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

樣本平均數 (\bar{X})：

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

變異係數 (CV)：

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

(n：樣本數)

5.2 A 項場站設施與服務指標評鑑結果

場站設施與服務項目之評鑑指標包括「A1 場站檢查」、「A2 行車前確實開啟公車動態車機及設定正確路線」、「A3 站牌資訊正確性」等共 3 個評鑑指標。以下將針對場站設施與服務指標之得分情形進行說明。

(一)場站檢查指標(A1)

本指標為由新北市交通局稽查人員針對各客運業者場站進行考核，考核項目分為場站室內設施（調度站/休息室/盥洗室）以及停車場設施，依整潔及空間設施設置情形進行考核，場站檢查指標(A1)滿分為 3 分，本期平均得分為 2.69 分，各公車業者成績彙整整理如下表 5.2-1。

表 5.2-1 場站檢查(A1)評鑑結果

客運業者	評鑑成績	A1 得分	排序
三重	89.77	2.69	7
臺北	91.53	2.75	4
指南	89.00	2.67	8
中興	83.33	2.50	13
新北	91.00	2.73	5
淡水	87.75	2.63	11
新店	92.50	2.78	2
基隆	85.60	2.57	12
大都會	95.75	2.87	1
欣欣	92.00	2.76	3
光華	89.00	2.67	8
首都	89.83	2.70	6
國光	88.00	2.64	10
平均	89.62	2.69	-
變異係數	0.04	0.04	-
大南	96.00	2.88	-
桃園	90.00	2.70	-

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

(二)行車前確實開啟公車動態車機及設定正確路線指標(A2)

本指標由業者填報所抽查路線之全日發車班表，與新北市政府交通局 OMS 系統輸出之整日發車車次核對計算發車漏開機率，以及交通局稽查資料及民眾申訴缺失資料計算得之，抽查路線核對班次每月平均得點彙整表如 5.2-2 所示，各客運公司評鑑期間總班數彙整表及交通局稽查、民眾申訴案件數如 5.2-3、5.2-4 所示，行車前確實開啟公車動態車機及設定正確路線指標(A2)滿分為 3 分，本期平均得分為 2.55 分，各公車業者成績彙整如表 5.2-5。

表 5.2-2 (A2)指標抽查路線每月平均得點彙整表

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	A2 ₁ 平均得點
三重	2.48	2.80	2.53	2.82	2.93	2.80	2.73
臺北	2.76	2.54	2.48	2.52	2.71	2.77	2.63
指南	3.00	3.00	3.00	2.88	3.00	3.00	2.98
中興	2.50	2.21	2.43	2.21	3.00	2.71	2.51
新北	2.63	2.50	2.00	2.00	1.75	3.00	2.31
淡水	3.00	3.00	3.00	2.86	3.00	3.00	2.98
新店	2.56	2.63	2.44	2.81	2.63	2.38	2.57
基隆	1.41	1.09	1.18	1.18	1.73	1.23	1.30
大都會	3.00	3.00	3.00	2.63	3.00	3.00	2.94
欣欣	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.63	2.94
光華	2.33	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	2.81
首都	3.00	3.00	2.71	2.43	3.00	3.00	2.86
國光	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
大南	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	2.67
桃園	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

資料來源：本研究調查整理

表 5.2-3 (A2)指標評鑑期間各客運公司班次數一覽表

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	合計	總班次數 (千)
三重	121,792	128,580	122,511	100,899	124,218	117,017	715,017	715
臺北	184,410	190,764	186,921	155,626	184,938	176,083	1,078,742	1079
指南	59,337	64,606	59,170	48,361	62,459	58,338	352,271	352
中興	20,364	21,959	21,097	18,018	22,228	20,767	124,433	124
新北	18,507	19,089	16,918	14,368	18,615	17,191	104,688	105
淡水	70,427	73,406	70,097	57,451	69,459	66,007	406,847	407
新店	49,986	51,998	51,000	45,476	51,732	49,720	299,912	300
基隆	20,855	21,370	21,370	17,791	21,616	20,782	123,784	124
大都會	16,110	16,615	15,829	12,406	15,134	14,523	90,617	91
欣欣	25,369	26,105	25,785	20,717	25,646	24,940	148,562	149
光華	15,693	16,937	15,927	12,639	15,815	14,875	91,886	92
首都	42,957	44,945	44,184	37,305	43,630	41,274	254,295	254
國光	9,686	10,677	10,203	8,799	10,512	9,946	59,823	60
大南	6,780	7,084	6,904	6,904	7,024	6,720	41,416	41
桃園	2,466	2,632	2,504	2,208	2,556	2,440	14,806	15

資料來源：本研究調查整理

表 5.2-4 (A2)指標交通局稽查及民眾申訴案件數彙整表

客運業者	交通局稽查未開車機及正確設定次數	民眾申訴未開車機及正確設定次數	評鑑期間總班次數 (千)	A2 ₂ 得點
三重	23	20	715	0.060
臺北	2	9	1079	0.010
指南	5	16	352	0.060
中興	13	0	124	0.104
新北	5	49	105	0.516
淡水	1	16	407	0.042
新店	8	2	300	0.033
基隆	7	50	124	0.460
大都會	2	0	91	0.022
欣欣	0	1	149	0.007
光華	4	0	92	0.044
首都	1	0	254	0.004
國光	0	2	60	0.033
大南	9	0	41	0.217
桃園	0	0	15	0.000
總計	80	165	-	-

資料來源：本研究調查整理

表 5.2-5 (A2)行車前確實開啟公車動態車機及設定正確路線
指標評鑑結果

客運業者	A2 ₁	A2 ₂	A2 得分	排序
三重	2.73	0.06	2.67	8
臺北	2.63	0.01	2.62	9
指南	2.98	0.06	2.92	4
中興	2.51	0.10	2.41	11
新北	2.31	0.52	1.80	12
淡水	2.98	0.04	2.94	2
新店	2.57	0.03	2.54	10
基隆	1.30	0.46	0.84	13
大都會	2.94	0.02	2.92	5
欣欣	2.94	0.01	2.93	3
光華	2.81	0.04	2.77	7
首都	2.86	0.00	2.86	6
國光	3.00	0.03	2.97	1
平均	2.66	0.11	2.55	-
變異係數	0.17	1.61	0.24	-
大南	2.67	0.22	2.45	-
桃園	3.00	0.00	3.00	-

註：本項評鑑指標之滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(三)站牌資訊正確性指標(A3)

本指標主要為了評估各客運業者營運路線所設置之站牌路線資訊是否標示清楚及清晰可辨視，站牌資訊正確性指標(A3)滿分為 2 分，本期各客運業者平均得分為 1.80 分，成績彙整結果如表 5.2-6，各客運業者抽樣調查樣本置於附件一。

表 5.2-6 站牌資訊正確性指標(A3)評鑑結果

客運業者	抽查站牌數	A3 得點	民眾申訴件數	A3 得分	排序
三重	193	2.84	0	1.89	5
臺北	219	2.78	0	1.85	6
指南	145	2.63	0	1.75	11
中興	45	2.73	0	1.82	7
新北	17	2.65	0	1.76	9
淡水	257	2.72	0	1.81	8
新店	38	2.84	0	1.89	4
基隆	75	2.96	0	1.97	2
大都會	17	2.65	0	1.76	9
欣欣	18	2.22	0	1.48	12
光華	13	2.15	0	1.44	13
首都	71	2.97	0	1.98	1
國光	24	2.92	0	1.94	3
平均(合計)	1,137	2.70	0	1.80	-
變異係數		0.09	-	0.09	-
大南	3	3.00	0	2.00	-
桃園	2	3.00	0	2.00	-

註：本項評鑑指標之滿分為 2 分

資料來源：本研究調查整理

5.3 B 項運輸工具設備與安全指標

運輸工具設備與安全項目之評鑑指標包括「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施指標」、「B4 排廢氣品質指標」、「B5 車輛安全設施檢查指標」、「B6 監視錄影器妥善率指標」等共 6 個評鑑指標。以下將針對運輸工具設備與安全指標之得分情形進行說明。

(一)車齡比率指標(B1)

本項評鑑指標之計算係根據各公車業者所提供所有於新北市營運公車之車籍資料，計算各客運公司之「新車數」占「總車輛數」之比率，並將其轉換為本評鑑指標之得分，車齡比率指標(B1)滿分為 1 分，各客運公司之得分情形整理如表 5.3-1 所示，該評鑑指標之平均得分為 0.74 分。

表 5.3-1 車齡比率指標(B1)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份 新車比率	(109) 12 月份 新車比率	(110) 1 月份 新車比率	(110) 2 月份 新車比率	(110) 3 月份 新車比率	(110) 4 月份 新車比率	車齡比率 (B1)	B1 得分	排序
三重	85.16%	84.91%	75.59%	75.60%	75.99%	76.39%	78.94%	0.79	6
臺北	88.86%	88.81%	82.51%	82.51%	82.34%	82.37%	84.57%	0.85	3
指南	74.55%	75.55%	63.10%	62.78%	62.94%	65.98%	67.48%	0.67	9
中興	61.05%	61.05%	59.47%	59.04%	59.04%	58.95%	59.77%	0.60	11
新北	98.81%	98.81%	86.31%	86.31%	86.31%	86.31%	90.48%	0.90	2
淡水	86.65%	87.43%	79.14%	79.08%	78.73%	78.73%	81.63%	0.82	4
新店	100.00%	100.00%	94.28%	94.28%	94.28%	94.28%	96.18%	0.96	1
基隆	67.48%	67.48%	61.38%	61.38%	63.46%	67.07%	64.71%	0.65	10
大都會	55.22%	55.15%	55.15%	55.15%	55.07%	55.00%	55.12%	0.55	12
欣欣	85.00%	85.00%	79.17%	79.17%	79.17%	78.57%	81.01%	0.81	5
光華	57.89%	57.89%	49.12%	49.12%	49.12%	49.12%	52.05%	0.52	13
首都	71.48%	71.48%	71.48%	71.48%	71.48%	71.48%	71.48%	0.71	8
國光	76.47%	77.14%	77.78%	77.78%	76.39%	76.39%	76.99%	0.77	7
平均	77.59%	77.75%	71.88%	71.82%	71.87%	72.36%	73.88%	0.74	-
變異係數	0.19	0.19	0.18	0.19	0.18	0.18	0.18	0.18	-
大南	77.27%	77.27%	72.73%	72.73%	72.73%	81.82%	75.76%	0.76	-
桃園	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	0.50	-

註：本項評鑑指標滿分為 1 分

資料來源：本研究調查整理

(二)舒適與噪音(B2)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件彙整為優缺失項資料，依據乘客服務水準評量項目進行加扣分，指標基準為 90 分，舒適與噪音指標(B2)滿分為 3 分，所計算出各客運業者每月份分數及成績如表 5.3-2 所示，本期平均分數為 2.70 分。

表 5.3-2 舒適與噪音(B2)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均 得點	B2 得分	排序
三重	89.68	90.00	89.91	90.00	90.00	89.81	89.90	2.70	6
臺北	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	1
指南	89.69	89.74	90.00	90.00	89.14	89.29	89.64	2.69	12
中興	90.00	90.00	89.08	89.33	90.00	90.00	89.74	2.69	10
新北	90.00	90.00	89.64	90.00	89.44	90.00	89.85	2.70	7
淡水	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	1
新店	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	89.00	89.83	2.70	8
基隆	90.00	89.04	89.25	89.41	89.63	89.81	89.52	2.69	13
大都會	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	1
欣欣	90.00	88.29	90.00	90.00	90.00	90.00	89.71	2.69	11
光華	90.00	90.00	90.00	88.74	90.00	90.00	89.79	2.69	9
首都	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	1
國光	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	1
平均	89.95	89.77	89.84	89.81	89.86	89.84	89.85	2.70	-
變異係數	0.001	0.006	0.004	0.004	0.003	0.004	0.002	0.002	-
大南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	-
桃園	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(三)公車資訊服務設施指標(B3)

本評鑑指標主要在衡量公車之車輛上乘客資訊服務設施之完整性，評定基準包括 12 個項目，每項最高 2 點，最低 0 點，公車資訊服務設施指標(B3)滿分為 5 分，各客運業者成績彙整表整理如下表 5.3-3 所示，本期評鑑平均分數為 3.79 分，各客運業者抽樣調查缺失彙整置於附件二。

表 5.3-3 公車資訊服務設施指標(B3)評鑑結果

客運業者	隨車調查 缺失件數	隨車調查 得點	交通局稽查及 民眾申訴缺失件數	B3 得分	排序
三重	19	4.88	52	2.38	13
臺北	22	4.92	8	4.12	7
指南	11	5.00	39	2.50	11
中興	8	4.93	6	4.33	6
新北	7	5.00	13	3.70	9
淡水	10	4.98	28	2.48	12
新店	21	4.39	3	4.09	8
基隆	2	4.96	24	2.56	10
大都會	2	4.90	1	4.80	2
欣欣	9	4.64	2	4.44	5
光華	6	5.00	4	4.60	3
首都	6	4.94	4	4.54	4
國光	2	5.00	2	4.80	1
平均(合計)	133	4.89	187	3.79	-
變異係數	-	0.04	-	0.25	-
大南	5	5.00	0	5.00	-
桃園	3	4.57	1	4.47	-

註：本項評鑑指標滿分為 5 分

資料來源：本研究調查整理

(四)排廢氣品質指標(B4)

本評鑑指標主要是為了解新北市公車之營運車輛在排廢氣方面控管之程度，其衡量方法主要是將所有營運車輛依自主管理檢測結果區分為第一級標章、第二級標章以及第三級標章等 3 種等級，依其等級加以計分。此自主管理檢測之標章分級標準於 108 年 1 月 1 日起正式實施，排廢氣品質指標(B4)滿分為 2 分，各業者得分如下表 5.3-4 所示，平均得分為 1.81 分。

表 5.3-4 排廢氣品質指標(B4)評鑑結果

客運業者	路線車輛數	(第一級)車輛數	(第二級)車輛數	(第三級)車輛數	B4 得分	排序
三重	504	435	59	10	1.84	9
臺北	657	623	22	12	1.93	2
指南	212	192	18	2	1.90	5
中興	95	69	14	12	1.60	12
新北	84	77	7	0	1.92	4
淡水	171	153	14	4	1.87	8
新店	166	139	0	27	1.67	11
基隆	122	107	8	7	1.82	10
大都會	70	66	3	1	1.93	3
欣欣	66	64	2	0	1.97	1
光華	57	29	15	13	1.28	13
首都	150	136	9	5	1.87	7
國光	36	32	4	0	1.89	6
平均(合計)	2,413	2,141	179	93	1.81	-
變異係數	-	-	-	-	0.10	-
大南	11	11	0	0	2.00	-
桃園	12	8	4	0	1.67	-

註：本項評鑑指標滿分為 2 分

資料來源：本研究調查整理

(五)車輛安全設施檢查指標(B5)

本評鑑指標主要了解新北市公車營運車輛之消防及安全設備是否足夠且正常運作，衡量值包括「滅火器設施」、「安全門、窗設施」、「頭燈、尾燈、煞車燈及方向燈」、「三角車輛故障標誌」、「乘客座位安全帶」、「車內外監視器」、「禁止站立區」等。衡量值為各客運業者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。車輛安全設施檢查指標(B5)滿分為3分，本評鑑指標相關資料整理如表 5.3-5 所示，評鑑平均分數為 2.96 分。

表 5.3-5 車輛安全設施檢查指標(B5)評鑑結果

客運業者	評鑑成績	B5 得分	排序
三重	98.09	2.94	10
臺北	99.48	2.98	3
指南	98.41	2.95	8
中興	98.73	2.96	5
新北	96.86	2.91	13
淡水	98.27	2.95	9
新店	97.41	2.92	11
基隆	97.38	2.92	12
大都會	99.33	2.98	4
欣欣	100.00	3.00	1
光華	98.50	2.96	7
首都	99.94	3.00	2
國光	98.60	2.96	6
平均	98.54	2.96	-
變異係數	0.01	0.01	-
大南	100.00	3.00	-
桃園	98.50	2.96	-

註：本項評鑑指標滿分為3分

資料來源：新北市政府交通局評分

(六) 監視錄影器妥善率指標(B6)

本項評鑑指標資料來源主要為新北市交通局稽查人員，於評鑑期間至各公車業者調閱稽查及民眾申訴等案件之影像計算其妥善率，監視錄影器妥善率指標(B6)滿分為 4 分，成績彙整如表 5.3-6，本期評鑑平均得分為 3.99 分。

表 5.3-6 監視錄影器妥善率指標(B6)評鑑結果

客運業者	業者未提供或影像異常案件數	交通局調閱總件數	妥善率	B6 得點	排序
三重	16	893	98.21%	4.00	1
臺北	10	1,137	99.12%	4.00	1
指南	1	536	99.81%	4.00	1
中興	9	178	94.94%	3.99	12
新北	7	375	98.13%	4.00	1
淡水	4	449	99.11%	4.00	1
新店	4	361	98.89%	4.00	1
基隆	23	390	94.10%	3.82	13
大都會	2	65	96.92%	4.00	1
欣欣	1	136	99.26%	4.00	1
光華	5	141	96.45%	4.00	1
首都	5	160	96.88%	4.00	1
國光	1	72	98.61%	4.00	1
平均(合計)	88	4,919	97.73%	3.99	-
變異係數	-	-	0.02	0.01	-
大南	0	13	100.00%	4.00	-
桃園	0	13	100.00%	4.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 4 分

資料來源：本研究調查整理

5.4 C 項旅客服務品質與駕駛員管理指標

旅客服務品質與駕駛員管理項目之評鑑指標包括「C1 發車準點性指標」、「C2 過站不停指標」、「C3 駕駛平穩性指標」、「C4 駕駛員遵循路線指標」、「C5 駕駛員服務態度與儀容指標」、等共 5 個評鑑指標。以下將針對旅客服務品質與駕駛員管理指標之得分情形進行說明。

(一)發車準點性指標(C1)

本評鑑指標是以 OMS 系統調查測得有效樣本數與準點樣本數之比率進行評估。該評鑑指標滿分 10 分，評鑑單位調查佔 4 分，交通局稽查及民眾申訴佔 6 分，各業者抽樣路線得分置於附件，交通局稽查及民眾申訴得分計算如表 5.4-1，本指標成績平均得分為 7.21 分如表 5.4-2，各客運業者抽樣調查樣本置於附件三。

表 5.4-1 (C1)指標交通局稽查及民眾申訴得分計算

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均 得點	交通局稽查 民眾申訴 得點C1 _b
三重	0.67	1.00	0.00	0.70	0.84	1.00	0.70	4.21
臺北	1.00	0.90	0.79	0.74	0.89	0.83	0.86	5.15
指南	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
中興	0.02	0.09	0.05	0.44	1.00	1.00	0.43	2.60
新北	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
淡水	0.29	0.05	0.86	0.48	0.57	0.09	0.39	2.33
新店	1.00	0.81	0.80	0.56	0.81	1.00	0.83	4.98
基隆	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
大都會	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00
欣欣	1.00	1.00	0.61	1.00	1.00	1.00	0.94	5.61
光華	0.36	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.23	1.36
首都	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	6.00
國光	1.00	1.00	1.00	1.00	0.05	1.00	0.84	5.05
大南	1.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.50	3.00
桃園	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	5.00

註：指標計算為缺失案件數/每月班次數(萬)

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-2 發車準點性指標(C1)評鑑結果

客運業者	路線 抽查數	準點樣本	抽查樣本	C1 _a 評鑑單位 (4%)	C1 _b 交通局稽查 及 民眾申訴(6%)	C1 得分	排序
三重	12	266	270	3.92	4.21	8.13	7
臺北	17	325	341	3.79	5.15	8.94	5
指南	7	181	182	3.97	0.00	3.97	11
中興	4	112	118	3.84	2.60	6.45	8
新北	2	42	46	3.73	0.00	3.73	12
淡水	11	200	200	4.00	2.33	6.33	9
新店	4	88	92	3.79	4.98	8.77	6
基隆	6	110	126	3.34	0.00	3.34	13
大都會	2	75	75	4.00	6.00	10.00	1
欣欣	2	42	42	4.00	5.61	9.61	3
光華	2	48	48	4.00	1.36	5.36	10
首都	4	131	131	4.00	6.00	10.00	1
國光	1	34	34	4.00	5.05	9.05	4
平均(合計)	76	1696	1748	3.88	3.33	7.21	-
變異係數	-	-	-	0.05	0.71	0.34	-
大南	1	18	18	4.00	3.00	7.00	-
桃園	1	24	25	3.84	5.00	8.84	-

註：本項評鑑指標滿分為 10 分

資料來源：本研究調查整理

(二)過站不停比率指標(C2)

本評鑑指標主要為評估各公司營運公車是否有過站不停之情形。衡量值為各業者過站不停之比率。資料來源主要由調查員實際調查記錄抽查路線公車是否有過站不停之情事，及交通局稽查案件、民眾申訴之檢舉案件等三方面衡量該公司過站不停比率，相關資料結果整理如表 5.4-3 至 5.4-6 所示。由表 5.4-7 可知，該評鑑指標滿分 10 分，平均得分為 8.06 分，各抽查站位調查樣本數置於附件四。

表 5.4-3 過站不停比率(C2)各資料來源抽查樣本數彙整表

客運業者	評鑑單位查獲 過站不停次數	評鑑單位調查 抽查有效樣本數	C2 _a 得點
三重	0	1,294	1.00
臺北	0	1,455	1.00
指南	0	936	1.00
中興	0	340	1.00
新北	0	101	1.00
淡水	0	689	1.00
新店	0	630	1.00
基隆	0	183	1.00
大都會	0	318	1.00
欣欣	0	217	1.00
光華	0	69	1.00
首都	0	567	1.00
國光	0	20	1.00
大南	0	19	1.00
桃園	0	3	1.00
平均(合計)	0	6,841	1.00
變異係數	-	-	0.00

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-4 (C2)指標交通局稽查平均(月)得點

客運業者	交通局稽查查獲件數	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均扣點	C2 _b 得點
三重	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
臺北	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
指南	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
中興	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
新北	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
淡水	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
新店	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
基隆	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
大都會	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
欣欣	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
光華	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
首都	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
國光	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
大南	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
桃園	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00
合計	0	-	-	-	-	-	-	-	-

註：指標計算為查獲過站不停次數/總回報稽查件數

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-5 (C2)指標各客運公司每月總載客量

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 2 月份	(110) 4 月份	合計
三重	5,272,368	5,552,490	4,890,794	3,890,957	5,346,356	5,026,495	29,979,460
臺北	8,355,819	8,761,366	7,829,860	6,420,049	8,301,849	7,877,523	47,546,466
指南	1,965,863	2,080,688	1,742,509	1,380,817	1,985,480	1,855,154	11,010,511
中興	765,308	804,271	693,427	565,134	808,432	745,877	4,382,449
新北	696,289	735,119	626,417	498,103	682,776	623,099	3,861,803
淡水	1,777,208	1,820,322	1,604,654	1,384,425	1,838,190	1,761,266	10,186,065
新店	1,875,410	1,967,475	1,772,705	1,465,029	1,915,023	1,825,555	10,821,197
基隆	903,479	861,493	819,527	699,643	896,325	877,375	5,057,842
大都會	610,604	640,080	566,248	442,666	584,063	554,757	3,398,418
欣欣	900,673	959,352	872,958	681,353	931,854	888,445	5,234,635
光華	433,166	470,959	420,316	324,623	433,313	408,135	2,490,512
首都	1,713,455	1,813,071	1,641,514	1,373,155	1,757,095	1,667,931	9,966,221
國光	137,314	140,494	130,447	106,755	145,595	137,513	798,118
大南	98,521	103,147	97,094	97,094	102,590	99,236	597,682
桃園	123,372	128,501	105,160	87,753	153,158	147,797	745,741

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-6 (C2)指標民眾申訴平均(月)得點

客運業者	民眾申訴 缺失件數	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均 扣點	C2 _c 得點
三重	49	0.02	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	4.68
臺北	46	0.01	0.01	0.01	0.02	0.00	0.01	0.01	5.61
指南	23	0.01	0.04	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	4.21
中興	13	0.00	0.05	0.04	0.02	0.05	0.01	0.03	2.95
新北	10	0.01	0.04	0.05	0.04	0.01	0.00	0.03	3.32
淡水	16	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	4.80
新店	9	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	5.85
基隆	11	0.02	0.01	0.00	0.03	0.06	0.01	0.02	3.98
大都會	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00	0.00	6.60
欣欣	6	0.03	0.01	0.00	0.00	0.00	0.02	0.01	5.45
光華	3	0.02	0.00	0.00	0.03	0.00	0.02	0.01	5.17
首都	6	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	6.19
國光	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
大南	1	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	4.63
桃園	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
合計	194	-	-	-	-	-	-	-	-

註：指標計算為申訴過站不停次數/總載客量(萬)

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-7 過站不停比率指標(C2) 評鑑結果

客運業者	C2 _a 評鑑單位 (1%)	C2 _b 交通局稽查 (2%)	C2 _c 民眾申訴 (7%)	C2 得分	排序
三重	1.00	2.00	4.68	7.68	9
臺北	1.00	2.00	5.61	8.61	5
指南	1.00	2.00	4.21	7.21	10
中興	1.00	2.00	2.95	5.95	13
新北	1.00	2.00	3.32	6.32	12
淡水	1.00	2.00	4.80	7.80	8
新店	1.00	2.00	5.85	8.85	4
基隆	1.00	2.00	3.98	6.98	11
大都會	1.00	2.00	6.60	9.60	2
欣欣	1.00	2.00	5.45	8.45	6
光華	1.00	2.00	5.17	8.17	7
首都	1.00	2.00	6.19	9.19	3
國光	1.00	2.00	7.00	10.00	1
平均	1.00	2.000	5.06	8.06	-
變異係數	0.00	0.00	0.24	0.15	-
大南	1.00	2.00	4.63	7.63	-
桃園	1.00	2.00	7.00	10.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 10 分

資料來源：本研究調查整理

(三) 駕駛平穩性指標(C3)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件彙整為優缺失項資料，依據乘客服務水準評量項目進行扣分，指標基準為 90 分，駕駛平穩性指標(C3)滿分為 5 分，民眾申訴及交通稽查件數彙整如表 5.4-8，所計算出各客運業者每月份分數及成績如表 5.4-9 所示，本期平均分數為 4.37 分。

表 5.4-8 (C3)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表

客運業者	民眾申訴缺失件數	交通局稽查查獲件數
三重	50	0
臺北	63	0
指南	38	1
中興	12	0
新北	13	0
淡水	24	0
新店	19	0
基隆	61	0
大都會	2	0
欣欣	10	0
光華	11	1
首都	8	0
國光	2	0
大南	0	0
桃園	0	0
合計	313	2

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-9 駕駛平穩性指標(C3)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均 得點	C3 得分	排序
三重	88.82	87.89	88.64	86.66	88.10	84.95	87.51	4.38	4
臺北	86.24	87.57	87.65	86.78	85.65	85.20	86.52	4.33	10
指南	87.56	86.22	88.19	90.00	86.25	86.31	87.42	4.37	6
中興	80.33	86.20	86.23	88.00	86.80	90.00	86.26	4.31	12
新北	89.63	88.24	88.00	90.00	89.12	89.29	89.05	4.45	2
淡水	87.58	86.00	87.83	86.62	87.35	88.23	87.27	4.36	8
新店	86.83	87.03	88.35	87.93	88.00	85.92	87.34	4.37	7
基隆	90.00	89.28	89.44	89.56	87.75	75.19	86.87	4.34	9
大都會	90.00	84.29	85.56	90.00	90.00	90.00	88.31	4.42	3
欣欣	88.62	87.14	81.71	82.00	85.54	90.00	85.84	4.29	13
光華	85.55	87.23	84.48	90.00	90.00	87.50	87.46	4.37	5
首都	82.75	90.00	85.73	80.00	90.00	90.00	86.41	4.32	11
國光	90.00	90.00	90.00	88.50	87.23	90.00	89.29	4.46	1
平均	87.22	87.47	87.06	87.39	87.83	87.12	87.35	4.37	-
變異係數	0.03	0.02	0.03	0.04	0.02	0.05	0.01	0.01	-
大南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	4.50	-
桃園	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	4.50	-

註：本項評鑑指標滿分為 5 分

資料來源：本研究調查整理

(四) 駕駛員遵循路線指標(C4)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件彙整為優缺失項資料，依據乘客服務水準評量項目進行扣分，指標基準為 90 分，駕駛員遵循路線指標(C4)滿分為 3 分，民眾申訴及交通稽查件數彙整如表 5.4-10，所計算出各客運業者每月份分數及成績如表 5.4-11 所示，本期平均分數為 2.61 分。

表 5.4-10 (C4)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表

客運業者	民眾申訴缺失件數	交通局稽查查獲件數
三重	85	3
臺北	85	7
指南	16	0
中興	19	0
新北	12	0
淡水	14	10
新店	43	0
基隆	23	2
大都會	4	0
欣欣	4	0
光華	13	0
首都	20	1
國光	12	0
大南	0	0
桃園	1	0
合計	351	23

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-11 駕駛員遵循路線指標(C4)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均得點	C4 得分	排序
三重	87.54	86.79	87.82	86.42	86.12	87.14	86.97	2.61	10
臺北	87.30	87.19	86.67	86.76	86.75	87.33	87.00	2.61	9
指南	88.96	89.39	89.33	88.94	89.14	88.90	89.11	2.67	3
中興	88.00	88.80	86.77	88.00	86.80	87.23	87.60	2.63	7
新北	88.69	90.00	88.57	89.31	90.00	88.95	89.25	2.68	2
淡水	87.47	89.51	87.60	88.34	88.61	89.44	88.50	2.65	4
新店	84.63	86.41	84.61	87.86	84.40	86.67	85.76	2.57	11
基隆	87.49	88.40	89.63	86.98	89.25	88.77	88.42	2.65	5
大都會	87.00	86.57	90.00	86.00	84.00	90.00	87.26	2.62	8
欣欣	89.54	87.43	88.86	90.00	90.00	90.00	89.30	2.68	1
光華	88.36	85.38	86.57	90.00	88.67	87.00	87.66	2.63	6
首都	87.00	86.24	86.55	81.00	84.75	77.69	83.87	2.52	12
國光	90.00	90.00	74.00	60.00	89.08	90.00	82.18	2.47	13
平均	87.85	87.85	86.69	85.35	87.51	87.63	87.15	2.61	-
變異係數	0.02	0.02	0.05	0.09	0.02	0.04	0.02	0.02	-
大南	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	2.70	-
桃園	90.00	90.00	82.00	90.00	90.00	90.00	88.67	2.66	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(五) 駕駛員服務態度與儀容指標(C5)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件彙整為優缺失項資料，依據乘客服務水準評量項目進行加扣分，指標基準為 90 分，駕駛員服務態度與儀容指標(C5)滿分為 10 分，民眾申訴及交通稽查件數彙整如表 5.4-12，所計算出各客運業者每月份分數及成績如表 5.4-13 所示，本期平均分數為 8.86 分。

表 5.4-12 (C5)指標民眾申訴及交通局稽查件數彙整表

客運業者	民眾申訴件數		交通局稽查	
	加分項件數	扣分項件數	加分項件數	扣分項件數
三重	88	149	0	6
臺北	61	215	0	6
指南	103	65	0	3
中興	4	28	0	0
新北	2	36	0	0
淡水	66	42	0	0
新店	58	59	0	1
基隆	2	53	0	0
大都會	15	5	0	0
欣欣	23	23	0	0
光華	5	47	0	3
首都	2	32	0	0
國光	0	11	0	0
大南	3	2	0	0
桃園	1	2	0	0
合計	433	769	0	19

資料來源：本研究調查整理

表 5.4-13 駕駛員服務態度與儀容指標(C5)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	平均 得點	C5 得分	排序
三重	89.98	88.27	90.27	88.42	87.17	86.57	88.45	8.85	8
臺北	88.00	86.91	86.04	87.95	86.52	87.69	87.18	8.72	10
指南	90.78	91.67	91.52	90.49	89.29	91.10	90.81	9.08	2
中興	91.00	89.30	88.77	88.22	86.56	87.23	88.51	8.85	7
新北	88.73	88.36	89.25	89.24	88.93	89.11	88.94	8.89	4
淡水	91.23	88.53	89.77	88.69	90.53	91.67	90.07	9.01	3
新店	90.68	89.85	89.83	88.21	88.60	84.92	88.68	8.87	6
基隆	88.74	89.76	86.13	87.90	88.25	89.05	88.31	8.83	9
大都會	96.00	91.71	91.78	91.50	88.00	99.00	93.00	9.30	1
欣欣	89.62	88.71	88.71	88.40	86.46	91.14	88.84	8.88	5
光華	89.09	87.31	86.29	85.58	83.78	85.38	86.24	8.62	12
首都	86.75	82.12	87.36	88.00	87.50	88.46	86.70	8.67	11
國光	82.00	90.00	82.40	88.50	83.23	90.00	86.02	8.60	13
平均	89.43	88.65	88.32	88.55	87.29	89.33	88.60	8.86	-
變異係數	0.04	0.03	0.03	0.02	0.02	0.04	0.02	0.02	-
大南	87.20	96.00	93.60	90.00	90.00	90.00	91.13	9.11	-
桃園	90.00	90.00	86.00	90.00	89.00	90.00	89.17	8.92	-

註：本項評鑑指標滿分為 10 分

資料來源：本研究調查整理

5.5 D 項無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全指標

無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全項目之評鑑指標包括「D1 低地板公車比例指標」、「D2 拒載年長者與身心障礙者指標」、「D3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標」等共 3 個評鑑指標。以下將針對無障礙之場站設施、服務、運具設備與安全指標之得分情形進行說明。

(一)低地板公車比例指標(D1)

本評鑑指標主要由各公車業者提供所有營運路線之車種資料，統計低地板車輛之總數並計算分數，乘以權重配分即為指標之最後評分結果，低地板公車比例指標(D1)滿分為 3 分，成績如表 5.5-1 所示，本期平均分數為 2.89 分。

表 5.5-1 低地板公車比例指標(D1)評鑑結果

客運業者	(109) 11 月份	(109) 12 月份	(110) 1 月份	(110) 2 月份	(110) 3 月份	(110) 4 月份	低地板 公車比例	D1 得分	排序
三重	97.05%	97.06%	97.04%	95.77%	96.07%	95.71%	96.45%	2.89	11
臺北	97.46%	97.24%	97.46%	97.46%	97.45%	97.45%	97.42%	2.92	10
指南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
中興	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
新北	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
淡水	99.28%	98.65%	98.65%	100.00%	100.00%	100.00%	99.43%	2.98	7
新店	99.14%	99.14%	99.14%	99.14%	99.14%	99.14%	99.14%	2.97	8
基隆	91.75%	91.75%	91.75%	91.75%	89.00%	91.75%	91.29%	2.74	12
大都會	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
欣欣	71.43%	71.43%	71.43%	71.43%	71.43%	67.31%	70.74%	2.12	13
光華	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
首都	99.12%	99.12%	99.12%	99.12%	99.12%	99.12%	99.12%	2.97	9
國光	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	1
平均	96.56%	96.49%	96.51%	96.51%	96.32%	96.19%	96.43%	2.89	-
變異係數	8.17%	8.16%	8.16%	8.20%	8.40%	9.37%	8.40%	0.08	-
大南	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	-
桃園	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(二)拒載年長者與身心障礙者指標(D2)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件，統計各客運業者於評鑑期間拒載年長者與身心障礙者之次數，以評鑑配分向下依次扣分，拒載年長者與身心障礙者指標(D2)滿分為 3 分，各業者評鑑成績如表 5.5-2 所示，本期平均分數為 2.82 分。

表 5.5-2 拒載年長者與身心障礙者指標(D2)評鑑結果

客運業者	案件數	D2 得點	D2 得分	排序
三重	1	80.00	2.40	11
臺北	1	80.00	2.40	11
指南	0	100.00	3.00	1
中興	0	100.00	3.00	1
新北	0	100.00	3.00	1
淡水	0	100.00	3.00	1
新店	0	100.00	3.00	1
基隆	2	60.00	1.80	13
大都會	0	100.00	3.00	1
欣欣	0	100.00	3.00	1
光華	0	100.00	3.00	1
首都	0	100.00	3.00	1
國光	0	100.00	3.00	1
平均(合計)	4	93.85	2.82	-
變異係數	-	0.13	0.13	-
大南	0	100.00	3.00	-
桃園	0	100.00	3.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(三) 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)

本評鑑指標資料來源由交通局根據稽查案件及民眾申訴案件，統計各客運業者於評鑑期間駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 之次數，以評鑑配分向下依次扣分，駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)滿分為 3 分，由於大南汽車、桃園客運無法提供低地板公車服務，故該項指標不列入計分，各業者評鑑成績如表 5.5-3 所示，本期平均分數為 2.75 分。

表 5.5-3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標(D3)評鑑結果

客運業者	案件數	D3 得點	D3 得分	排序
三重	3	70.00	2.10	13
臺北	0	100.00	3.00	1
指南	1	90.00	2.70	7
中興	2	80.00	2.40	11
新北	1	90.00	2.70	7
淡水	0	100.00	3.00	1
新店	0	100.00	3.00	1
基隆	2	80.00	2.40	11
大都會	0	100.00	3.00	1
欣欣	1	90.00	2.70	7
光華	0	100.00	3.00	1
首都	1	90.00	2.70	7
國光	0	100.00	3.00	1
平均(合計)	11	91.54	2.75	-
變異係數	-	0.11	0.11	-
大南	0	-	-	-
桃園	0	-	-	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

5.6 E 項公司經營與管理指標

公司經營與管理項目之評鑑指標包括「E1 行車肇事率指標」、「E2 重大違規指標」、「E3 查核回復指標」、「E4 違反道路交通管理處罰條例案件指標」、「E5 行車安全業務檢查指標」、「E6 自主創新與發展指標」、「E7 配合政府政策指標」、「E8 改善行動指標」等共 8 個評鑑指標。以下針對公司經營與管理指標之得分情形進行說明。

(一)行車肇事率指標(E1)

本評鑑指標主要為評估各客運公司營運路線車輛發生有責行車肇事案件之次數及其嚴重程度，計算其扣分總和占各客運公司營運路線總行駛里程數比率，行車肇事率指標(E1)滿分為 10 分，各客運業者成績如表 5.6-1，各公司平均得分為 8.83 分。

表 5.6-1 行車肇事率指標(E1)評鑑結果

客運業者	案件數	肇事扣點	行駛里程 (百萬公里)	行車肇事率	E1 得分	排序
三重	4	8.00	14.63	0.55	10.00	1
臺北	15	17.75	20.48	0.87	10.00	1
指南	17	25.00	4.74	5.27	5.32	13
中興	1	0.25	2.01	0.12	10.00	1
新北	3	0.75	1.47	0.51	10.00	1
淡水	8	12.00	4.63	2.59	9.15	9
新店	7	18.50	4.85	3.81	7.41	10
基隆	8	7.25	3.08	2.36	9.49	8
大都會	2	0.50	1.70	0.29	10.00	1
欣欣	4	7.75	1.95	3.97	7.19	11
光華	1	2.00	0.99	2.03	9.96	7
首都	0	0.00	3.99	0.00	10.00	1
國光	1	3.50	0.76	4.61	6.27	12
平均(合計)	74	-	-	2.08	8.83	-
變異係數	-	-	-	0.89	0.19	-
大南	1	0.25	0.33	0.75	10.00	-
桃園	2	0.50	0.49	1.02	10.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 10 分

資料來源：本研究調查整理

(二)重大違規指標(E2)

本評鑑指標主要評估業者於評鑑期間違規項目單筆罰鍰達 27,000 元(含)以上計為一次重大違規案件，重大違規指標(E2)滿分為 3 分，成績彙整如下表 5.6-2，本期指標平均得分為 2.31 分。

表 5.6-2 重大違規指標(E2)評鑑結果

客運業者	違規累積件數	E2 得點	E2 得分	排序
三重	2	40	1.5	10
臺北	0	80	3	1
指南	1	60	2.25	8
中興	0	80	3	1
新北	28	-480	0	13
淡水	0	80	3	1
新店	2	40	1.5	10
基隆	2	40	1.5	10
大都會	0	80	3	1
欣欣	0	80	3	1
光華	1	60	2.25	8
首都	0	80	3	1
國光	0	80	3	1
平均(合計)	36	24.62	2.31	-
變異係數	-	6.20	0.41	-
大南	0	80	3	-
桃園	0	80	3	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：新北市政府交通局評分

(三)查核回復指標(E3)

本評鑑指標主要評估各公司針對民眾申訴事項、營運計畫及意見徵詢等相關函文之回復案件數，衡量值以該公司於期限內回復案件數占交通局要求查覆案件之比例，相關資料彙整整理如表 5.6-3 所示，本評鑑指標滿分為 3 分，各公司平均得分為 2.99 分。

表 5.6-3 查核回復指標(E3)評鑑結果

客運業者	交通局要求查復案件數	指定期限內回應案件數	E3 得分	排序
三重	893	893	3.00	1
臺北	1,137	1,137	3.00	1
指南	536	536	3.00	1
中興	178	177	2.98	12
新北	375	375	3.00	1
淡水	449	449	3.00	1
新店	361	361	3.00	1
基隆	390	377	2.90	13
大都會	65	65	3.00	1
欣欣	136	136	3.00	1
光華	141	141	3.00	1
首都	160	160	3.00	1
國光	72	72	3.00	1
平均(合計)	4,919	4,905	2.99	-
變異係數	-	-	0.01	-
大南	13	13	3.00	-
桃園	13	13	3.00	-

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：本研究調查整理

(四)違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)

本評鑑指標主要為評估各客運公司營運路線車輛違反交通管理處罰條例案件數占營運範圍內總行駛里程數比率，違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)滿分為4分，成績結果如表5.6-4，本期指標平均得分為0.76分。

表 5.6-4 違反道路交通管理處罰條例案件指標(E4)評鑑結果

客運業者	違反件數	行駛里程 (百萬公里)	違反道路交通管理 處罰條例案件率	E4 得分	排序
三重	238	14.63	16.27	0.00	6
臺北	63	20.48	3.08	3.97	1
指南	41	4.74	8.65	0.34	5
中興	28	2.01	13.91	0.00	6
新北	31	1.47	21.10	0.00	6
淡水	27	4.63	5.84	2.86	2
新店	55	4.85	11.33	0.00	6
基隆	25	3.08	8.12	0.83	4
大都會	12	1.70	7.05	1.83	3
欣欣	20	1.95	10.24	0.00	6
光華	25	0.99	25.31	0.00	6
首都	43	3.99	10.77	0.00	6
國光	22	0.76	28.97	0.00	6
平均(合計)	637	-	13.13	0.76	-
變異係數	-	-	0.59	1.74	-
大南	1	0.33	3.02	3.99	-
桃園	6	0.49	12.30	0.00	-

註：本項評鑑指標滿分為4分

資料來源：本研究調查整理

(五)行車安全業務檢查指標(E5)

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」、「肇事通報與處理制度」、「民眾申訴處理制度」、「內部稽查作業制度」等 6 項，由業者提供書面資料供交通局評分。行車安全業務檢查指標(E5)滿分為 5 分，由表 5.6-5 可知，該評鑑指標之平均得分為 4.11 分。

表 5.6-5 行車安全業務檢查指標(E5)評鑑結果

客運業者	E5 綜合得點	E5 得分	排名
三重	88.83	4.65	1
臺北	88.50	4.55	2
指南	86.83	4.05	9
中興	87.50	4.25	5
新北	86.83	4.05	9
淡水	86.83	4.05	9
新店	87.33	4.20	6
基隆	82.67	2.80	13
大都會	87.00	4.10	8
欣欣	87.83	4.35	4
光華	87.17	4.15	7
首都	88.17	4.45	3
國光	86.17	3.85	12
平均	87.05	4.11	-
變異係數	0.02	0.11	-
大南	84.83	3.45	-
桃園	83.83	3.15	-

註：本項評鑑指標滿分為 5 分

資料來源：新北市政府交通局評分

(六)自主創新與發展指標(E6)

本評鑑指標由業者自提有利於公車發展之項目，由交通局依據評分準則予以評點，自主創新與發展指標(E6)滿分為 2 分，各業者得點及得分如表 5.6-6 所示，本期平均分數為 1.68 分。

表 5.6-6 自主創新與發展指標(E6)評鑑結果

客運業者	E6 平均得點	E6 得分	排序
三重	18.00	1.80	1
臺北	17.50	1.75	2
指南	17.00	1.70	5
中興	17.00	1.70	5
新北	17.00	1.70	5
淡水	17.00	1.70	5
新店	16.00	1.60	11
基隆	14.50	1.45	13
大都會	16.50	1.65	10
欣欣	17.50	1.75	2
光華	17.00	1.70	5
首都	17.50	1.75	2
國光	15.50	1.55	12
平均	16.77	1.68	-
變異係數	0.06	0.06	-
大南	17.00	1.70	-
桃園	16.00	1.60	-

註：本項評鑑指標滿分為 2 分

資料來源：新北市政府交通局評分

(七)配合政府政策指標(加分指標)(E7)

公車業者依據加分項目如表 5.6-7 配合政府政策指標申請項目與內容，並附上相關文件及車號，經新北市交通局查證屬實予以加分，配合政府政策指標(加分指標)(E7)最多加 3 分，採購電動公車項目總加分不受最高分 3 分為限，本期各公司平均加分為 3.13 分。

表 5.6-7 配合政府政策指標(E7)評鑑結果

客運業者	違停舉發案件 加分	協助交通局辦理 活動加分	車體公益廣告 加分	採購電動公車 加分	E7 加分
三重	2.35	2	1	0	3.00
臺北	2.5	1	0.5	5	8.00
指南	2.5	0	1	5	8.00
中興	0	0	0.5	0	0.50
新北	0	0	0	0	0.00
淡水	2.4	0	0	5	7.40
新店	0	0	1	0	1.00
基隆	2.5	0.5	1	0	3.00
大都會	1.8	0	1	0	2.80
欣欣	2.5	1	1	0	3.00
光華	0	0	0	0	0.00
首都	2.5	0	1	0	3.00
國光	0	0	1	0	1.00
平均	1.47	0.35	0.69	1.15	3.13
變異係數	0.83	1.81	0.63	1.90	0.93
大南	0.65	0.5	1	0	2.15
桃園	0	0	1	0	1.00

註：本項評鑑指標滿分為 3 分

資料來源：新北市政府交通局評分

(八)改善行動指標(扣分項)(E8)

本評鑑指標依據各公車業者改善行動政策之程度，若業者符合指標內規定之扣分標準則予以扣分，改善行動指標(扣分項)(E8)最多扣 3 分，扣分方式採一項指標符合扣分標準扣 1 分、兩項扣 2 分、三項以上皆扣滿 3 分，本期評鑑各業者扣分彙整如下表 5.6-8 所示。

表 5.6-8 改善行動指標(E8)評鑑結果

客運業者	指標數目	指標項目	扣分原因	E8 扣分
三重	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
臺北	0	-	-	0.00
指南	0	-	-	0.00
中興	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
新北	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
淡水	0	-	-	0.00
新店	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
基隆	0	-	-	0.00
大都會	0	-	-	0.00
欣欣	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
光華	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
首都	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
國光	1	(E4)違反道路交通管理處罰條例	連續 2 期單項指標分數得分為零分	-1.00
平均	-	-	-	-0.62
變異係數	-	-	-	-0.82
大南	0	-	-	0.00
桃園	0	-	-	0.00

5.7 評鑑及評等結果

本次評鑑之評等結果依據民國 107 年 5 月 24 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」辦理，說明如下：

1. 各業者評鑑指標結果

綜合上述各評鑑指標得分，可得各公司評鑑總分，整理後如表 5.7-1。

由表 5.7-1 顯示，有 5 家客運公司總分達 90 分以上，分別為臺北客運(99.59 分)、大都會客運(95.81 分)、淡水客運(92.50 分)、首都客運(91.92 分)、大南客運(91.78 分)。有 8 家客運公司總分為 80 分以上，分別為桃園客運(89.34 分)、欣欣客運(87.11 分)、國光客運(85.92 分)、三重客運(83.89 分)、新店客運(83.66 分)、指南客運(82.72 分)、光華客運(81.15 分)、中興客運(80.92 分)。有 2 家客運公司總分為 70 分以上，新北客運(74.94 分)、基隆客運(74.89 分)。

2. 各業者評鑑結果及評等

本期評鑑共有 15 家客運業者參與評鑑，評鑑結果及評等如表 5.7-2 所示。其中評鑑總分在 90 分以上，列為優等者共有 5 家，評鑑總分在 80 分以上，列為甲等者共有 8 家，評鑑總分在 70 分以上，列為乙等者共有 2 家。

表 5.7-1 各業者評鑑指標結果

客運業者	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	國光	大南	桃園	平均分數	變異係數
A1	2.69	2.75	2.67	2.50	2.73	2.63	2.78	2.57	2.87	2.76	2.67	2.70	2.64	2.88	2.70	2.69	0.04
A2	2.67	2.62	2.92	2.41	1.80	2.94	2.54	0.84	2.92	2.93	2.77	2.86	2.97	2.45	3.00	2.55	0.24
A3	1.89	1.85	1.75	1.82	1.76	1.81	1.89	1.97	1.76	1.48	1.44	1.98	1.94	2.00	2.00	1.80	0.09
B1	0.79	0.85	0.67	0.60	0.90	0.82	0.96	0.65	0.55	0.81	0.52	0.71	0.77	0.76	0.50	0.74	0.18
B2	2.70	2.70	2.69	2.69	2.70	2.70	2.70	2.69	2.70	2.69	2.69	2.70	2.70	2.70	2.70	2.70	0.00
B3	2.38	4.12	2.50	4.33	3.70	2.48	4.09	2.56	4.80	4.44	4.60	4.54	4.80	5.00	4.47	3.79	0.25
B4	1.84	1.93	1.90	1.60	1.92	1.87	1.67	1.82	1.93	1.97	1.28	1.87	1.89	2.00	1.67	1.81	0.10
B5	2.94	2.98	2.95	2.96	2.91	2.95	2.92	2.92	2.98	3.00	2.96	3.00	2.96	3.00	2.96	2.96	0.01
B6	4.00	4.00	4.00	3.99	4.00	4.00	4.00	3.82	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.99	0.01
C1	8.13	8.94	3.97	6.45	3.73	6.33	8.77	3.34	10.00	9.61	5.36	10.00	9.05	7.00	8.84	7.21	0.34
C2	7.68	8.61	7.21	5.95	6.32	7.80	8.85	6.98	9.60	8.45	8.17	9.19	10.00	7.63	10.00	8.06	0.15
C3	4.38	4.33	4.37	4.31	4.45	4.36	4.37	4.34	4.42	4.29	4.37	4.32	4.46	4.50	4.50	4.37	0.01
C4	2.61	2.61	2.67	2.63	2.68	2.65	2.57	2.65	2.62	2.68	2.63	2.52	2.47	2.70	2.66	2.61	0.02
C5	8.85	8.72	9.08	8.85	8.89	9.01	8.87	8.83	9.30	8.88	8.62	8.67	8.60	9.11	8.92	8.86	0.02
D1	2.89	2.92	3.00	3.00	3.00	2.98	2.97	2.74	3.00	2.12	3.00	2.97	3.00	3.00	3.00	2.89	0.08
D2	2.40	2.40	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.80	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.82	0.13
D3	2.10	3.00	2.70	2.40	2.70	3.00	3.00	2.40	3.00	2.70	3.00	2.70	3.00	-	-	2.75	0.11
E1	10.00	10.00	5.32	10.00	10.00	9.15	7.41	9.49	10.00	7.19	9.96	10.00	6.27	10.00	10.00	8.83	0.19
E2	1.50	3.00	2.25	3.00	0.00	3.00	1.50	1.50	3.00	3.00	2.25	3.00	3.00	3.00	3.00	2.31	0.41
E3	3.00	3.00	3.00	2.98	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.99	0.01
E4	0.00	3.97	0.34	0.00	0.00	2.86	0.00	0.83	1.83	0.00	0.00	0.00	0.00	3.99	0.00	0.76	1.74
E5	4.65	4.55	4.05	4.25	4.05	4.05	4.20	2.80	4.10	4.35	4.15	4.45	3.85	3.45	3.15	4.11	0.11
E6	1.80	1.75	1.70	1.70	1.70	1.70	1.60	1.45	1.65	1.75	1.70	1.75	1.55	1.70	1.60	1.68	0.06
E7	3.00	8.00	8.00	0.50	0.00	7.40	1.00	3.00	2.80	3.00	0.00	3.00	1.00	2.15	1.00	3.13	0.93
E8	(1.00)	0.00	0.00	(1.00)	(1.00)	0.00	(1.00)	0.00	0.00	(1.00)	(1.00)	(1.00)	(1.00)	0.00	0.00	(0.62)	(0.82)
總分	83.89	99.59	82.72	80.92	74.94	92.50	83.66	74.89	95.81	87.11	81.15	91.92	85.92	91.78	89.34	85.77	0.09

資料來源:本研究調查整理

表 5.7-2 各業者評鑑結果及評等

客運業者	評鑑成績	評等	名次
三重	83.89	甲等	7
臺北	99.59	優等	1
指南	82.72	甲等	9
中興	80.92	甲等	11
新北	74.94	乙等	12
淡水	92.50	優等	3
新店	83.66	甲等	8
基隆	74.89	乙等	13
大都會	95.81	優等	2
欣欣	87.11	甲等	5
光華	81.15	甲等	10
首都	91.92	優等	4
國光	85.92	甲等	6
大南	91.78	優等	-
桃園	89.34	甲等	-

資料來源:本研究調查整理

5.8 獎懲模擬

依據民國 107 年 5 月 24 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」辦理，針對本次評鑑結果進行獎懲模擬，說明如下：

一、作業要點第 8 條規定說明

- (一) 評鑑結果為優等之業者，應予公開表揚或以其他方式予以獎勵。
- (二) 評鑑結果為優等或甲等之業者，得增加其積分權。
- (三) 評鑑結果為乙等以下之業者，得扣減其積分權。
- (四) 有關積分權增減規定詳下表 5.8-1；積分權自核定日起有效期限為二年。
- (五) 評鑑結果為丙等以下、連續二期評鑑成績為乙等且後期成績較前期成績退步、或累計積分權達負六分者，依公路法第四十七條第一項規定辦理。

表 5.8-1 新北市市區公車營運服務評鑑積分權增減基準表

積分權	優等	甲等	乙等	丙等
依每期評鑑總成績增減	每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得積分權六分。	每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得積分權四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得積分權二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得積分權一分。	每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減積分權一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減積分權二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減積分權四分。	每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減積分權六分。
依每期評鑑項目成績增減	同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該業者積分權一分。		同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該業者積分權一分。	

二、獎懲結果

1. 獎勵部分

評鑑結果為優等之客運業者，應予公開表揚，及給予該業者積分權六分。本期評鑑獲得優等之業者為臺北客運、大都會客運、淡水客運、首都客運、大南會客運等 5 家客運公司。

評鑑結果為甲等之客運業者，評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得積分權四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得積分權二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得積分權一分。本期評鑑獲得甲等之業者為桃園客運、欣欣客運、國光客運、三重客運、新店客運、指南客運、光華客運、中興客運等 8 家業者，依不同得分區間分別給予該營運業者積分。

2. 懲處部分

若評鑑結果為乙等之業者，評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減積分權一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減積分權二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減積分權四分。本期評鑑獲得乙等之業者為新北客運、基隆客運等 2 家客運公司。

若評鑑結果為丙等之業者，評鑑總成績未滿七十分者，扣減積分權六分。本期評鑑結果評鑑無丙等業者。

3. 依每期評鑑項目成績增減部分(如表 5.8-2)

若同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該業者積分權一分。

若同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該業者積分權一分。

4. 本期評鑑各業者之積分權得分情形如表 5.8-3 所示。

表 5.8-2 每期評鑑項目成績增減部分

客運業者	連續 2 期評鑑項目 低於當期平均 20%	連續 2 期評鑑項目 高於當期平均 20%	積分權加減
三重	B3、E4		-2
臺北		C1 E4	2
指南	C1 E4		-2
中興	C2 E4		-2
新北	C2 E4	B1	-1
淡水		E4	1
新店	E4		-1
基隆	A2 B3 C1 D2 E5		-5
大都會	B1	C1	0
欣欣	D1 E4		-2
光華	B1 B4 E4		-3
首都	E4	C1	0
國光	E1 E4	B3 C2	0
大南			-
桃園	B1	C2	0

資料來源：本研究調查整理

表 5.8-3 各業者積分權得分情形

客運業者	評鑑總分	評等	總成績 積分權	連續二期高低於當期 平均分數 20%	110(1) 業者積分權
三重	83.89	甲等	1	-2	-1
臺北	99.59	優等	6	2	8
指南	82.72	甲等	1	-2	-1
中興	80.92	甲等	1	-2	-1
新北	74.94	乙等	-2	-1	-3
淡水	92.50	優等	6	1	7
新店	83.66	甲等	1	-1	0
基隆	74.89	乙等	-2	-5	-7
大都會	95.81	優等	6	0	6
欣欣	87.11	甲等	4	-2	2
光華	81.15	甲等	1	-3	-2
首都	91.92	優等	6	0	6
國光	85.92	甲等	2	0	2
大南	91.78	優等	6	-	6
桃園	89.34	甲等	4	0	4

資料來源：本研究調查整理

第六章 近期評鑑結果比較

為了解新北市公車在歷經多次公車評鑑後之改善狀況及分數增減情形，特將近期評鑑結果加以比較，以下將分近三期評鑑結果比較及各客運業者評鑑結果近兩期比較。

6.1 近三期評鑑結果比較

1. 場站設施與服務項

營運車輛類共有「A1 場站檢查」、「A2 行車前確實開啟車機設施及設定正確路線」、「A3 站牌資訊正確性」等 3 個評鑑指標，各營運路線前後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，「A1」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 1 期及 109 年第 2 期分數增加，「A2」本期評鑑指標分數較 109 年第 1 期增加、109 年第 2 期分數減少，「A3」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 1 期及 109 年第 2 期分數減少。

2. 運輸工具設備與安全項

運輸工具設備與安全項共包括「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施」、「B4 排廢氣品質」、「B5 車輛安全設施檢查」、「B6 監視錄影器妥善率」等 6 個評鑑指標，各營運路線之前後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，「B2」、「B4」、「B5」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數增加，「B3」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數減少，「B1」本期評鑑指標分數與 109 年第 2 期分數持平、109 年第 1 期分數減少，「B6」本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期分數增加、109 年第 1 期分數減少。

3. 旅客服務品質與駕駛員管理項

旅客服務品質與駕駛員管理項共包括「C1 發車準點性」、「C2 過站不停比率」、「C3 駕駛平穩性」、「C4 駕駛員遵循路線」、「C5 駕駛員富務態度與儀容」等 5 個評鑑指標，各營運路線之前後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，「C1」、「C5」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數減少，「C3」、「C4」

本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期減少、109 年第 1 期分數增加，「C2」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數增加。

4. 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項

無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項共包括「D1 低地板公車比例」、「D2 拒載年長者與身心障礙者」、「D3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP」等 3 個評鑑指標，各營運路線之前後三期評鑑結果整理如表 6.1-4 及圖 6.1-4 所示。由表中得知，「D1」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數增加，「D2」本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期分數增加、109 年第 1 期分數減少，「D3」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數減少。

5. 公司經營與管理項

公司經營與管理項共包括「E1 行車肇事率」、「E2 重大違規」、「E3 查核回復」、「E4 違反道路交通管理處罰條例案件」、「E5 行車安全業務檢查」、「E6 自主創新與發展」、「E7 配合政府政策(加分)」及「E8 改善行動(扣分)」等 8 個評鑑指標，各營運路線之前後三期評鑑結果整理如表 6.1-5 及圖 6.1-5 所示。由表中得知，「E4」、「E5」、「E6」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數增加，「E1」本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期分數增加、109 年第 1 期分數減少，「E2」本期評鑑指標分數皆較 109 年第 2 期及 109 年第 1 期分數減少，「E3」本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期分數減少、109 年第 1 期分數持平，「E7」本期評鑑指標分數較 109 年第 2 期分數減少、109 年第 1 期分數增加，「E8」本期評鑑指標分數與 109 年第 2 期分數持平、109 年第 1 期分數增加。

表 6.1-1 場站設施與服務項三期評鑑結果比較

客運業者	年期	(A1) 場站檢查	(A2) 行車前確實開啟公車動態 車機設備及設定正確路線	(A3) 站牌資訊正確性
三重	109(1)	2.72	2.71	1.82
	109(2)	2.69	2.66	1.76
	110(1)	2.69	2.67	1.89
臺北	109(1)	2.76	2.66	1.84
	109(2)	2.75	2.75	1.86
	110(1)	2.75	2.62	1.85
指南	109(1)	2.66	2.78	1.82
	109(2)	2.64	2.93	1.81
	110(1)	2.67	2.92	1.75
中興	109(1)	2.50	2.23	1.85
	109(2)	2.42	2.74	1.86
	110(1)	2.50	2.41	1.82
新北	109(1)	2.40	2.57	1.67
	109(2)	2.25	2.23	1.72
	110(1)	2.73	1.80	1.76
淡水	109(1)	2.63	2.79	1.82
	109(2)	2.55	2.94	1.89
	110(1)	2.63	2.94	1.81
新店	109(1)	2.76	2.51	1.95
	109(2)	2.72	2.78	1.96
	110(1)	2.78	2.54	1.89
基隆	109(1)	2.41	1.25	1.78
	109(2)	2.32	1.26	1.77
	110(1)	2.57	0.84	1.97
大都會	109(1)	2.72	2.52	1.92
	109(2)	2.74	2.92	1.78
	110(1)	2.87	2.92	1.76
欣欣	109(1)	2.82	2.28	1.68
	109(2)	2.81	2.89	1.76
	110(1)	2.76	2.93	1.48
光華	109(1)	2.51	2.92	1.77
	109(2)	2.37	2.20	1.76
	110(1)	2.67	2.77	1.44
首都	109(1)	2.78	2.44	1.95
	109(2)	2.70	2.82	1.96
	110(1)	2.70	2.86	1.98
國光	109(1)	2.79	2.50	2.00
	109(2)	2.51	3.00	2.00
	110(1)	2.64	2.97	1.94
大南	109(1)	2.85	2.14	2.00
	109(2)	2.76	1.52	2.00
	110(1)	2.88	2.45	2.00
桃園	109(1)	2.52	2.67	2.00
	109(2)	2.79	2.47	2.00
	110(1)	2.70	3.00	2.00
平均	109(1)	2.64	2.47	1.82
	109(2)	2.57	2.62	1.84
	110(1)	2.69	2.55	1.80
滿分	-	3	3	2

註:109(1)為 109 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期，110(1)為 110 年第 1 期。

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-2 運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較

客運業者	年期	(B1) 車齡比率	(B2) 舒適與噪音	(B3) 公車資訊 服務設施	(B4) 排廢氣品質	(B5) 車輛安全 設施檢查	(B6) 監視錄影 器妥善率
三重	109(1)	0.78	2.70	2.35	1.82	2.93	4.00
	109(2)	0.83	2.70	2.37	1.88	2.81	4.00
	110(1)	0.79	2.70	2.38	1.84	2.94	4.00
臺北	109(1)	0.88	2.70	4.11	1.78	2.94	4.00
	109(2)	0.87	2.70	3.16	1.93	2.96	4.00
	110(1)	0.85	2.70	4.12	1.93	2.98	4.00
指南	109(1)	0.82	2.70	4.08	1.49	2.96	4.00
	109(2)	0.75	2.70	3.29	1.84	2.94	4.00
	110(1)	0.67	2.69	2.50	1.90	2.95	4.00
中興	109(1)	0.89	2.67	4.31	1.51	2.75	4.00
	109(2)	0.60	2.68	4.12	1.51	2.93	3.89
	110(1)	0.60	2.69	4.33	1.60	2.96	3.99
新北	109(1)	0.98	2.70	4.41	1.70	2.80	4.00
	109(2)	0.98	2.68	4.58	1.77	2.79	4.00
	110(1)	0.90	2.70	3.70	1.92	2.91	4.00
淡水	109(1)	0.97	2.69	4.52	1.65	2.99	4.00
	109(2)	0.88	2.70	3.52	1.86	2.90	4.00
	110(1)	0.82	2.70	2.48	1.87	2.95	4.00
新店	109(1)	0.87	2.69	4.34	1.15	2.93	4.00
	109(2)	0.82	2.70	4.19	2.00	2.92	4.00
	110(1)	0.96	2.70	4.09	1.67	2.92	4.00
基隆	109(1)	0.85	2.69	4.26	1.51	2.78	4.00
	109(2)	0.71	2.68	3.15	1.81	2.74	4.00
	110(1)	0.65	2.69	2.56	1.82	2.92	3.82
大都會	109(1)	0.70	2.70	4.73	1.76	2.94	4.00
	109(2)	0.55	2.67	4.72	1.85	2.86	4.00
	110(1)	0.55	2.70	4.80	1.93	2.98	4.00
欣欣	109(1)	0.92	2.70	4.31	1.42	2.98	4.00
	109(2)	0.85	2.69	4.68	1.94	2.89	4.00
	110(1)	0.81	2.69	4.44	1.97	3.00	4.00
光華	109(1)	0.78	2.68	4.85	1.18	2.83	4.00
	109(2)	0.59	2.70	4.61	1.21	2.96	4.00
	110(1)	0.52	2.69	4.60	1.28	2.96	4.00
首都	109(1)	0.71	2.70	4.76	1.73	2.91	4.00
	109(2)	0.70	2.70	4.67	1.87	2.96	3.86
	110(1)	0.71	2.70	4.54	1.87	3.00	4.00
國光	109(1)	0.95	2.70	4.64	1.91	3.00	4.00
	109(2)	0.44	2.70	4.79	1.67	2.95	4.00
	110(1)	0.77	2.70	4.80	1.89	2.96	4.00
大南	109(1)	1.00	2.70	4.58	1.80	2.85	4.00
	109(2)	0.77	2.70	4.24	2.00	2.70	4.00
	110(1)	0.76	2.70	5.00	2.00	3.00	4.00
桃園	109(1)	0.00	2.68	4.91	2.00	2.94	4.00
	109(2)	0.50	2.67	4.79	1.83	2.34	4.00
	110(1)	0.50	2.70	4.47	1.67	2.96	4.00
平均	109(1)	0.85	2.69	4.25	1.56	2.89	4.00
	109(2)	0.74	2.69	3.99	1.78	2.89	3.98
	110(1)	0.74	2.70	3.79	1.81	2.96	3.99
滿分	-	1	3	5	2	3	4

註:109(1)為 109 年第 1 期, 109(2)為 109 年第 2 期, 110(1)為 110 年第 1 期。

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-3 旅客服務品質與駕駛員管理項三期評鑑結果比較

客運業者	年期	(C1) 發車準點性	(C2) 過站不停 比率	(C3) 駕駛平穩性	(C4) 駕駛員遵循 路線	(C5) 駕駛員服務 態度與儀容
三重	109(1)	8.32	7.63	4.38	2.62	8.94
	109(2)	7.97	7.94	4.39	2.62	8.94
	110(1)	8.13	7.68	4.38	2.61	8.85
臺北	109(1)	9.07	8.67	4.29	2.60	8.76
	109(2)	9.35	8.38	4.32	2.63	8.78
	110(1)	8.94	8.61	4.33	2.61	8.72
指南	109(1)	5.57	7.82	4.40	2.67	9.02
	109(2)	4.38	6.98	4.43	2.67	9.12
	110(1)	3.97	7.21	4.37	2.67	9.08
中興	109(1)	7.86	7.29	4.30	2.59	8.86
	109(2)	8.71	6.02	4.36	2.60	8.84
	110(1)	6.45	5.95	4.31	2.63	8.85
新北	109(1)	7.96	7.15	4.32	2.49	8.67
	109(2)	7.42	5.23	4.34	2.58	8.76
	110(1)	3.73	6.32	4.45	2.68	8.89
淡水	109(1)	8.24	6.02	4.33	2.66	9.13
	109(2)	8.31	6.12	4.37	2.63	9.09
	110(1)	6.33	7.80	4.36	2.65	9.01
新店	109(1)	7.03	8.29	4.38	2.59	9.23
	109(2)	7.34	7.88	4.38	2.60	9.08
	110(1)	8.77	8.85	4.37	2.57	8.87
基隆	109(1)	4.45	7.18	4.42	2.65	8.86
	109(2)	3.84	6.52	4.40	2.65	8.85
	110(1)	3.34	6.98	4.34	2.65	8.83
大都會	109(1)	9.36	9.04	4.42	2.55	8.86
	109(2)	9.39	8.38	4.42	2.62	9.09
	110(1)	10.00	9.60	4.42	2.62	9.30
欣欣	109(1)	10.00	6.86	4.46	2.65	9.22
	109(2)	8.81	8.09	4.45	2.67	9.27
	110(1)	9.61	8.45	4.29	2.68	8.88
光華	109(1)	7.94	7.96	4.35	2.50	8.92
	109(2)	6.37	8.79	4.33	2.61	8.78
	110(1)	5.36	8.17	4.37	2.63	8.62
首都	109(1)	9.68	9.39	4.03	2.60	8.77
	109(2)	9.79	9.16	4.35	2.58	8.70
	110(1)	10.00	9.19	4.32	2.52	8.67
國光	109(1)	8.00	10.00	4.50	2.66	8.93
	109(2)	7.04	10.00	4.50	2.68	8.85
	110(1)	9.05	10.00	4.46	2.47	8.60
大南	109(1)	9.00	8.04	4.50	2.34	8.89
	109(2)	10.00	7.47	4.17	2.68	9.00
	110(1)	7.00	7.63	4.50	2.70	9.11
桃園	109(1)	10.00	10.00	4.50	2.70	9.00
	109(2)	7.00	10.00	4.48	2.66	8.84
	110(1)	8.84	10.00	4.50	2.66	8.92
平均	109(1)	7.96	7.77	4.34	2.60	8.94
	109(2)	7.59	7.65	4.39	2.63	8.94
	110(1)	7.21	8.06	4.37	2.61	8.86
滿分	-	10	10	5	3	10

註:109(1)為 109 年第 1 期, 109(2)為 109 年第 2 期, 110(1)為 110 年第 1 期。

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項
三期評鑑結果比較

客運業者	年期	(D1) 低地板公車比例	(D2) 拒載年長者與 身心障礙者	(D3) 駕駛員未依身障 (視障)服務 SOP
三重	109(1)	2.35	2.40	2.40
	109(2)	2.91	2.40	3.00
	110(1)	2.89	2.40	2.10
臺北	109(1)	2.53	3.00	3.00
	109(2)	2.91	1.80	2.40
	110(1)	2.92	2.40	3.00
指南	109(1)	2.89	3.00	2.70
	109(2)	3.00	3.00	3.00
	110(1)	3.00	3.00	2.70
中興	109(1)	2.99	3.00	3.00
	109(2)	2.97	2.40	3.00
	110(1)	3.00	3.00	2.40
新北	109(1)	2.87	3.00	3.00
	109(2)	2.94	3.00	3.00
	110(1)	3.00	3.00	2.70
淡水	109(1)	2.44	3.00	2.70
	109(2)	2.39	3.00	2.70
	110(1)	2.98	3.00	3.00
新店	109(1)	1.34	3.00	3.00
	109(2)	2.00	3.00	3.00
	110(1)	2.97	3.00	3.00
基隆	109(1)	2.46	3.00	3.00
	109(2)	2.66	1.80	2.70
	110(1)	2.74	1.80	2.40
大都會	109(1)	2.95	3.00	3.00
	109(2)	3.00	3.00	3.00
	110(1)	3.00	3.00	3.00
欣欣	109(1)	1.87	3.00	3.00
	109(2)	1.91	3.00	3.00
	110(1)	2.12	3.00	2.70
光華	109(1)	3.00	2.40	3.00
	109(2)	3.00	3.00	3.00
	110(1)	3.00	3.00	3.00
首都	109(1)	2.95	3.00	2.70
	109(2)	2.95	3.00	2.70
	110(1)	2.97	3.00	2.70
國光	109(1)	3.00	3.00	-
	109(2)	2.96	3.00	3.00
	110(1)	3.00	3.00	3.00
大南	109(1)	3.00	3.00	-
	109(2)	3.00	3.00	-
	110(1)	3.00	3.00	-
桃園	109(1)	3.00	3.00	-
	109(2)	3.00	3.00	-
	110(1)	3.00	3.00	-
平均	109(1)	2.55	2.90	2.88
	109(2)	2.74	2.72	2.88
	110(1)	2.89	2.82	2.75
滿分	-	3	3	3

註:109(1)為 109 年第 1 期, 109(2)為 109 年第 2 期, 110(1)為 110 年第 1 期。

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-5 公司經營與管理項三期評鑑結果比較

客運業者	年期	(E1) 行車 肇事率	(E2) 重大違規	(E3) 查核回復	(E4) 違反道路管 理處罰條例 案件	(E5) 行車安全 業務檢查	(E6) 自主創新 與發展	(E7) 配合政府 政策 (加分)	(E8) 改善行動 (扣分)
三重	109(1)	10.00	1.50	2.93	0.00	3.50	1.65	3.00	-1.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	0.00	3.05	1.40	3.00	-1.00
	110(1)	10.00	1.50	3.00	0.00	4.65	1.80	3.00	-1.00
臺北	109(1)	10.00	3.00	3.00	2.06	4.07	1.63	8.00	0.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	2.81	3.62	1.55	13.00	0.00
	110(1)	10.00	3.00	3.00	3.97	4.55	1.75	8.00	0.00
指南	109(1)	8.10	3.00	2.98	0.00	2.84	1.58	1.75	-1.00
	109(2)	9.59	2.25	3.00	0.00	2.66	1.48	3.00	-1.00
	110(1)	5.32	2.25	3.00	0.34	4.05	1.70	8.00	0.00
中興	109(1)	10.00	1.50	3.00	0.00	3.05	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	7.74	3.00	3.00	0.00	2.90	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	10.00	3.00	2.98	0.00	4.25	1.70	0.50	-1.00
新北	109(1)	8.64	1.50	3.00	0.00	2.81	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	9.24	2.25	3.00	0.00	2.96	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	10.00	0.00	3.00	0.00	4.05	1.70	0.00	-1.00
淡水	109(1)	9.54	3.00	3.00	1.96	2.90	1.58	0.00	0.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	3.06	2.78	1.48	2.50	0.00
	110(1)	9.15	3.00	3.00	2.86	4.05	1.70	7.40	0.00
新店	109(1)	10.00	2.25	3.00	0.00	2.81	1.30	1.00	-1.00
	109(2)	8.09	2.25	3.00	0.00	2.42	1.33	1.00	-1.00
	110(1)	7.41	1.50	3.00	0.00	4.20	1.60	1.00	-1.00
基隆	109(1)	10.00	3.00	2.99	0.00	2.12	1.38	3.00	-1.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	0.00	1.68	1.13	2.85	-1.00
	110(1)	9.49	1.50	2.90	0.83	2.80	1.45	3.00	0.00
大都會	109(1)	10.00	2.25	3.00	0.94	3.95	1.65	3.00	0.00
	109(2)	9.86	3.00	3.00	0.00	2.96	1.35	3.00	0.00
	110(1)	10.00	3.00	3.00	1.83	4.10	1.65	2.80	0.00
欣欣	109(1)	8.39	3.00	3.00	0.00	3.62	1.70	3.00	-1.00
	109(2)	7.06	3.00	3.00	0.00	2.96	1.58	3.00	-1.00
	110(1)	7.19	3.00	3.00	0.00	4.35	1.75	3.00	-1.00
光華	109(1)	10.00	3.00	3.00	0.00	2.87	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	6.13	3.00	3.00	0.00	2.90	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	9.96	2.25	3.00	0.00	4.15	1.70	0.00	-1.00
首都	109(1)	10.00	2.25	3.00	0.25	3.83	1.63	3.00	0.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	0.00	3.74	1.55	3.00	0.00
	110(1)	10.00	3.00	3.00	0.00	4.45	1.75	3.00	-1.00
國光	109(1)	10.00	3.00	3.00	3.95	3.38	1.43	2.35	0.00
	109(2)	7.01	2.25	2.95	0.00	3.02	1.48	3.00	0.00
	110(1)	6.27	3.00	3.00	0.00	3.85	1.55	1.00	-1.00
大南	109(1)	10.00	3.00	3.00	0.84	2.84	1.45	1.60	0.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	0.00	3.20	1.63	2.05	0.00
	110(1)	10.00	3.00	3.00	3.99	3.45	1.70	2.15	0.00
桃園	109(1)	10.00	3.00	2.36	4.00	3.59	1.48	1.00	-1.00
	109(2)	10.00	3.00	3.00	0.91	2.57	1.28	1.70	0.00
	110(1)	10.00	3.00	3.00	0.00	3.15	1.60	1.00	0.00
平均	109(1)	9.56	2.44	2.99	0.43	3.20	1.58	2.77	-0.67
	109(2)	8.82	2.77	3.00	0.45	2.89	1.42	3.45	-0.62
	110(1)	8.83	2.31	2.99	0.76	4.11	1.68	3.13	-0.62
滿分	-	10	3	3	4	5	2	+3	-3

註:109(1)為 109 年第 1 期, 109(2)為 109 年第 2 期, 110(1)為 110 年第 1 期。

資料來源:本研究調查整理

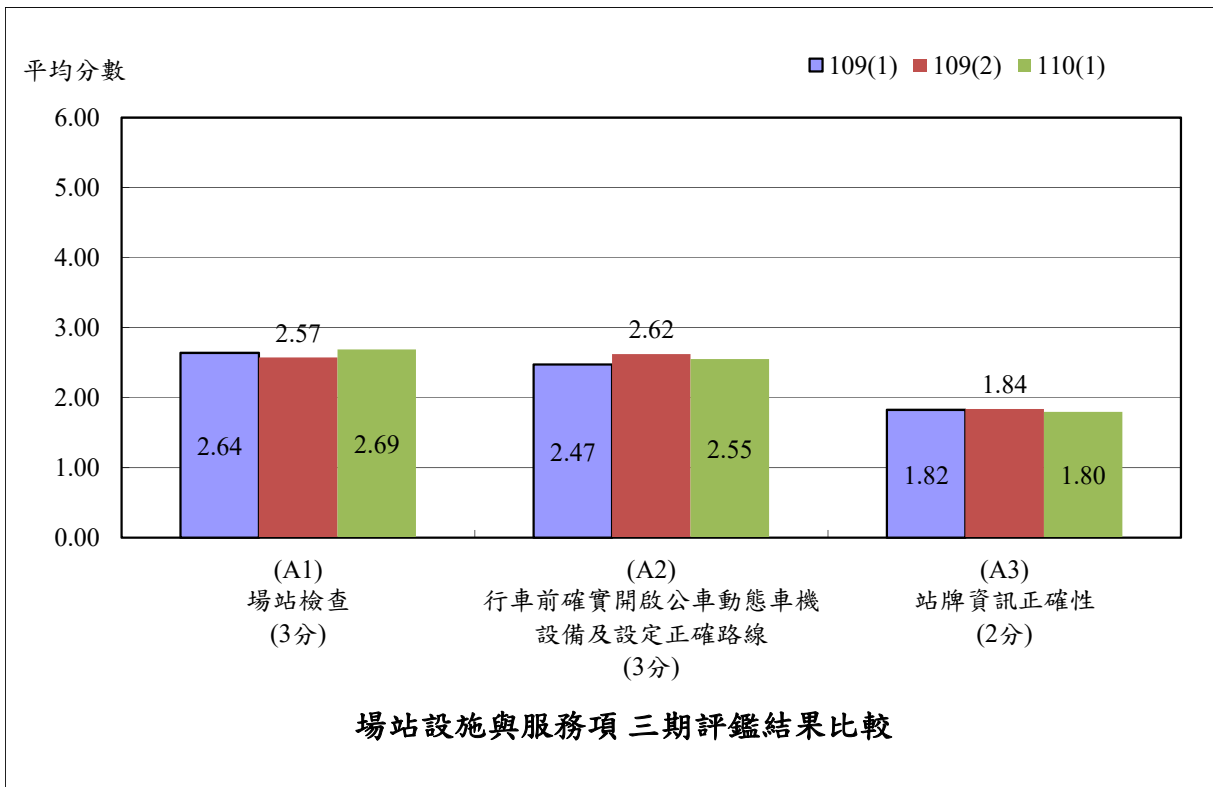


圖 6.1-1 場站設施與服務項三期評鑑結果比較

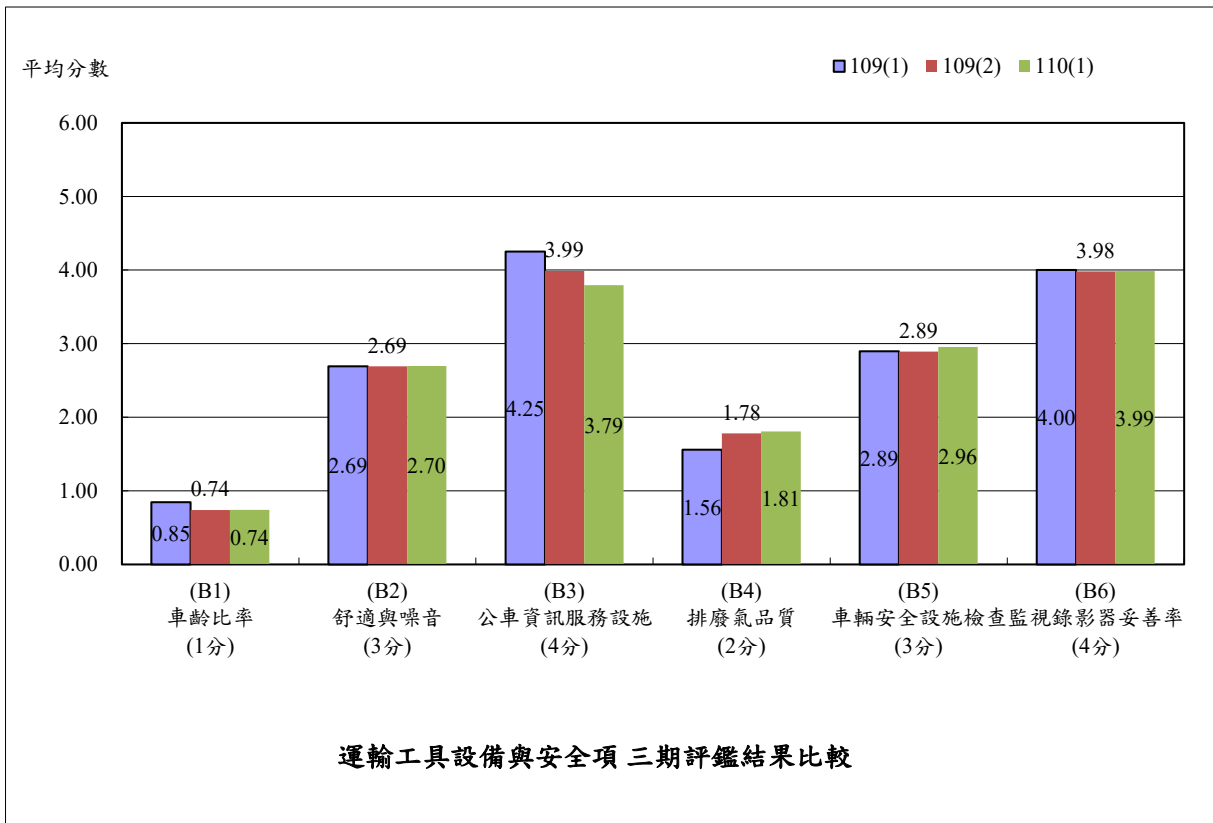


圖 6.1-2 運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較

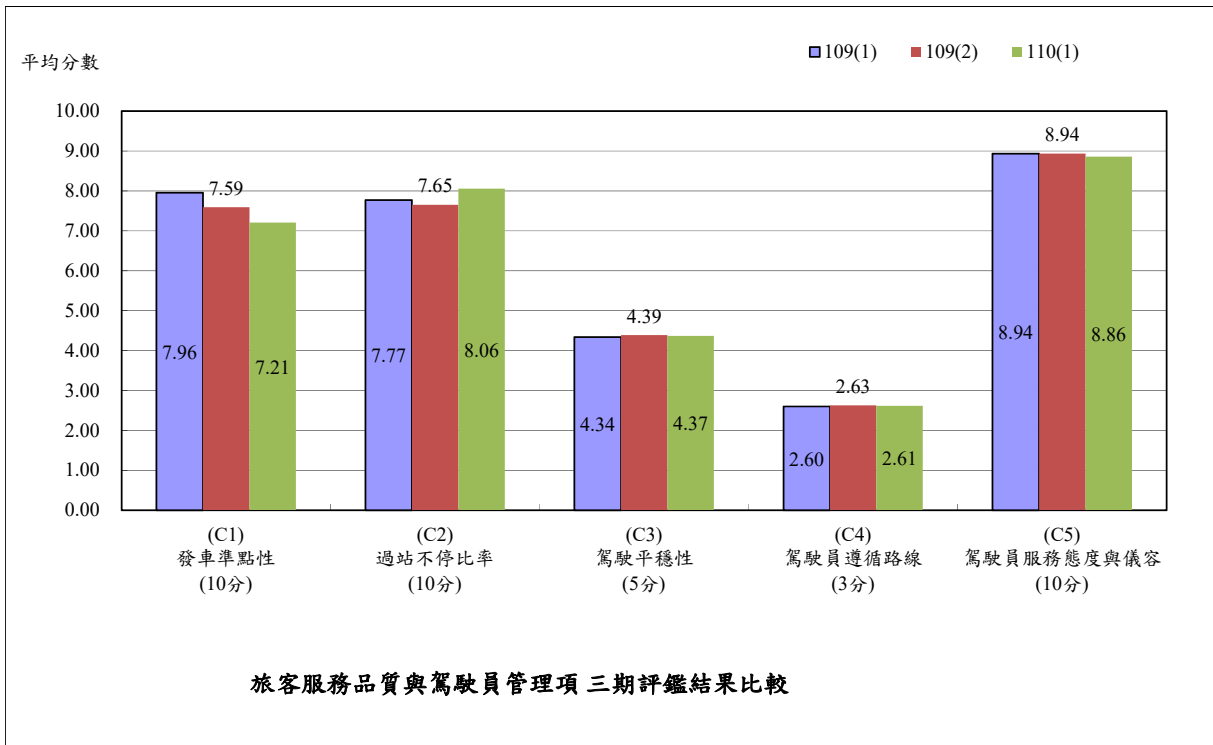


圖 6.1-3 旅客服務品質與駕駛員管理項三期評鑑結果比較

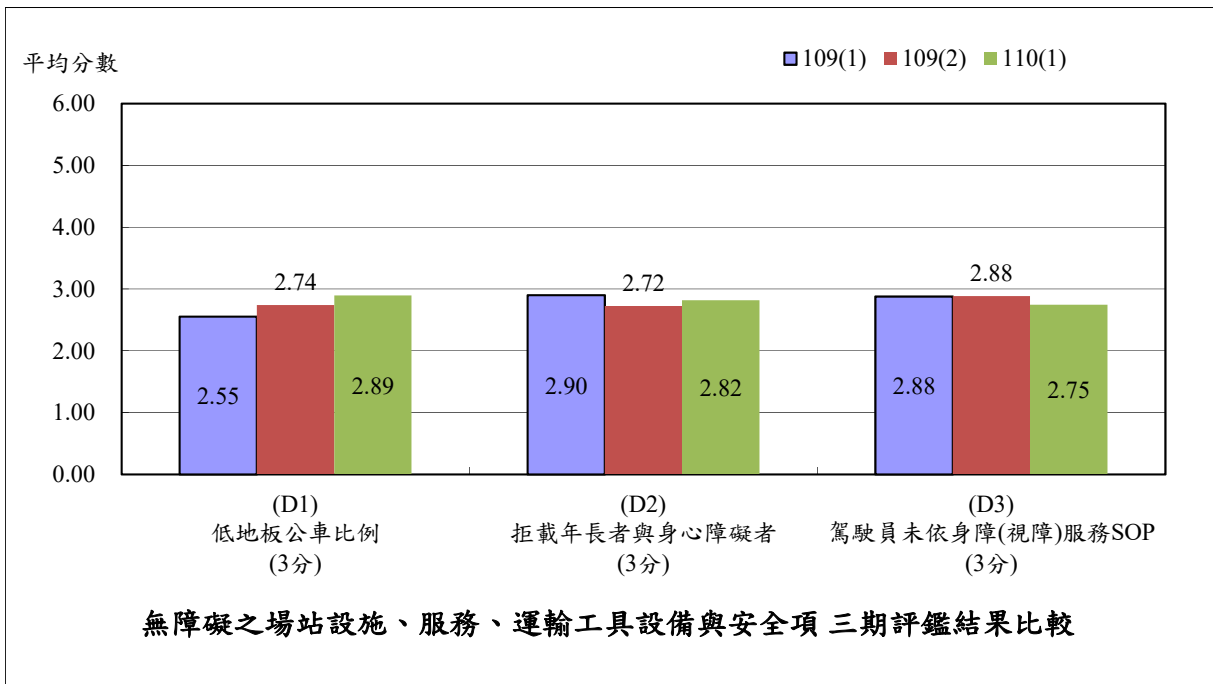
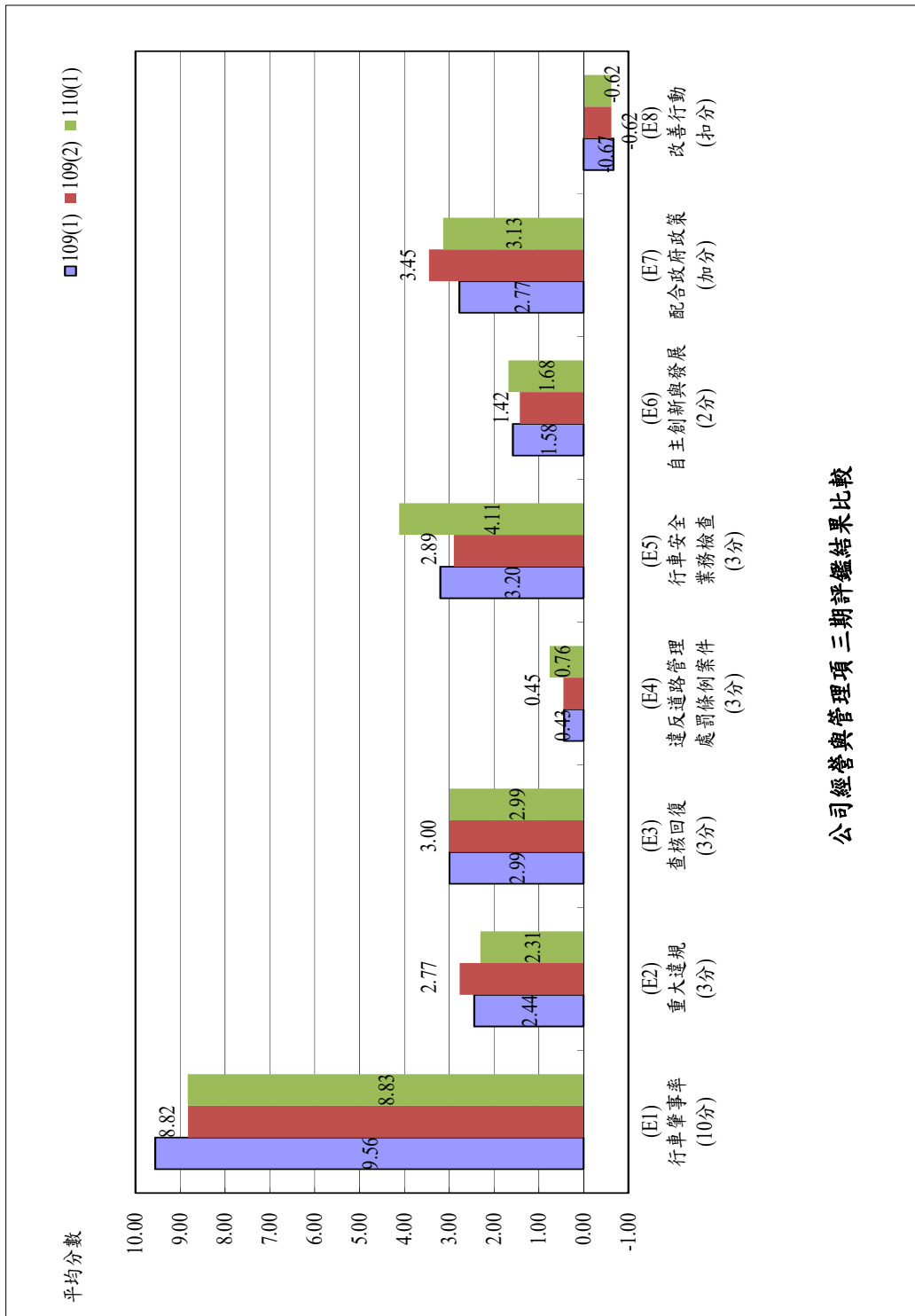


圖 6.1-4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項三期評鑑結果比較



公司經營與管理項三期評鑑結果比較

圖 6.1-5 公司經營與管理項三期評鑑結果比較

6. 總分及評等

本期評鑑總分及評等方面，本期評鑑平均總分為 85.77 分，相較於 109 年第 2 期評鑑平均總分 84.80 分增加 0.97 分，比 109 年第 1 期評鑑平均總分 85.41 分增加 0.36 分。以評等結果來看，優等業者比例本期較前期增加，本期等第為優等業者家數有 5 家，與 109 年第 1 期無變化、109 年第 2 期增加 2 家；本期甲等業者有 8 家，甲等業者皆相較於 109 年第 1 期減少 1 家、109 年第 2 期減少 3 家；本期乙等業者有 2 家，乙等業者相較於 109 年第 1 期及 109 年第 2 期增加 1 家。整體而言與前期 109 年第 2 期相比，本期共有 12 項指標較前期分數增加、1 項指標與前期呈現持平、10 項指標較前期呈現分數下降的狀況，但因分數下降之指標多數下降幅度較小，因此本期整體的平均總分較前期增加，如表 6.1-6，三期評鑑結果及評等比較如表 6.1-7 至 6.1-9。

本期指標退步比例幅度最大前三者依序為「E2 重大違規指標」、「B3 公車資訊服務設施指標」、「C1 發車準點性指標」，各業者可以優先針對前述 3 項指標加強改善，研擬相關改善計畫並落實執行，使公車族能擁有舒適完善的服務設施，以及安全性高的搭乘體驗和高水準的服務品質，以形塑更加優質的公車環境增加民眾搭乘意願，進而提升整體公車使用率。

表 6.1-6 近兩期評鑑指標進退幅度

評鑑指標		110(1)	109(2)	分數	進退 幅度
分數進步 幅度較大	E4 違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.76	0.45	0.31	68.89%
	E5 行車安全業務檢查指標	4.11	2.89	1.22	42.21%
	E6 自主創新與發展指標	1.68	1.42	0.26	18.31%
	D1 低地板公車比例指標	2.89	2.74	0.15	5.47%
	C2 過站不停比率指標	8.06	7.65	0.41	5.36%
分數進步 幅度較小	A1 場站檢查指標	2.69	2.57	0.12	4.67%
	D2 拒載年長者與身心障礙者指標	2.82	2.72	0.10	3.68%
	B5 車輛安全設施檢查指標	2.96	2.89	0.07	2.42%
	B4 排廢氣品質指標	1.81	1.78	0.03	1.69%
	B2 舒適與噪音指標	2.70	2.69	0.01	0.37%
	B6 監視錄影器妥善率指標	3.99	3.98	0.01	0.25%
	E1 行車肇事率指標	8.83	8.82	0.01	0.11%
	B1 車齡比率指標	0.74	0.74	0.00	0.00%
分數退步 幅度較小	E3 查核回復指標	2.99	3.00	-0.01	-0.33%
	C3 駕駛平穩性指標	4.37	4.39	-0.02	-0.46%
	C4 駕駛員遵循路線指標	2.61	2.63	-0.02	-0.76%
	C5 駕駛員服務態度與儀容指標	8.86	8.94	-0.08	-0.89%
	A3 站牌資訊正確性指標	1.80	1.84	-0.04	-2.17%
	A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及 設定正確路線指標	2.55	2.62	-0.07	-2.67%
	D3 駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標	2.75	2.88	-0.13	-4.51%
分數退步 幅度較大	C1 發車準點性指標	7.21	7.59	-0.38	-5.01%
	B3 公車資訊服務設施指標	3.79	3.99	-0.20	-5.01%
	E2 重大違規指標	2.31	2.77	-0.46	-16.61%
(加分項)	E7 配合政府政策指標	3.13	3.45	-0.32	-
(扣分項)	E8 改善行動指標	-0.62	-0.62	0.00	-

註:110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-7 三期評鑑結果比較

客運業者	A1 得分	A2 得分	A3 得分	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B5 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	E1 得分	E2 得分	E3 得分	E4 得分	E5 得分	E6 得分	E7 得分	E8 得分	
三重	109(1)	2.72	2.71	1.82	0.78	2.70	2.35	1.82	2.93	4.00	8.32	7.63	4.38	2.62	8.94	2.35	2.40	2.40	10.00	1.50	2.93	0.00	3.50	1.65	3.00	-1.00
	109(2)	2.69	2.66	1.76	0.83	2.70	2.37	1.88	2.81	4.00	7.97	7.94	4.39	2.62	8.94	2.91	2.40	3.00	10.00	3.00	3.00	0.00	3.05	1.40	3.00	-1.00
	110(1)	2.69	2.67	1.89	0.79	2.70	2.38	1.84	2.94	4.00	8.13	7.68	4.38	2.61	8.85	2.89	2.40	2.10	10.00	1.50	3.00	0.00	4.65	1.80	3.00	-1.00
臺北	109(1)	2.76	2.66	1.84	0.88	2.70	4.11	1.78	2.94	4.00	9.07	8.67	4.29	2.60	8.76	2.53	3.00	3.00	10.00	3.00	3.00	2.06	4.07	1.63	8.00	0.00
	109(2)	2.75	2.75	1.86	0.87	2.70	3.16	1.93	2.96	4.00	9.35	8.38	4.32	2.63	8.78	2.91	1.80	2.40	10.00	3.00	3.00	2.81	3.62	1.55	13.00	0.00
	110(1)	2.75	2.62	1.85	0.85	2.70	4.12	1.93	2.98	4.00	8.94	8.61	4.33	2.61	8.72	2.92	2.40	3.00	10.00	3.00	3.00	3.97	4.55	1.75	8.00	0.00
指南	109(1)	2.66	2.78	1.82	0.82	2.70	4.08	1.49	2.96	4.00	5.57	7.82	4.40	2.67	9.02	2.89	3.00	2.70	8.10	3.00	2.98	0.00	2.84	1.58	1.75	-1.00
	109(2)	2.64	2.93	1.81	0.75	2.70	3.29	1.84	2.94	4.00	4.38	6.98	4.43	2.67	9.12	3.00	3.00	3.00	9.59	2.25	3.00	0.00	2.66	1.48	3.00	-1.00
	110(1)	2.67	2.92	1.75	0.67	2.69	2.50	1.90	2.95	4.00	3.97	7.21	4.37	2.67	9.08	3.00	3.00	2.70	5.32	2.25	3.00	0.34	4.05	1.70	8.00	0.00
中興	109(1)	2.50	2.23	1.85	0.89	2.67	4.31	1.51	2.75	4.00	7.86	7.29	4.30	2.59	8.86	2.99	3.00	3.00	10.00	1.50	3.00	0.00	3.05	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	2.42	2.74	1.86	0.60	2.68	4.12	1.51	2.93	3.89	8.71	6.02	4.36	2.60	8.84	2.97	2.40	3.00	7.74	3.00	3.00	0.00	2.90	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	2.50	2.41	1.82	0.60	2.69	4.33	1.60	2.96	3.99	6.45	5.95	4.31	2.63	8.85	3.00	3.00	2.40	10.00	3.00	2.98	0.00	4.25	1.70	0.50	-1.00
新北	109(1)	2.40	2.57	1.67	0.98	2.70	4.41	1.70	2.80	4.00	7.96	7.15	4.32	2.49	8.67	2.87	3.00	3.00	8.64	1.50	3.00	0.00	2.81	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	2.25	2.23	1.72	0.98	2.68	4.58	1.77	2.79	4.00	7.42	5.23	4.34	2.58	8.76	2.94	3.00	3.00	9.24	2.25	3.00	0.00	2.96	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	2.73	1.80	1.76	0.90	2.70	3.70	1.92	2.91	4.00	3.73	6.32	4.45	2.68	8.89	3.00	3.00	2.70	10.00	0.00	3.00	0.00	4.05	1.70	0.00	-1.00
淡水	109(1)	2.63	2.79	1.82	0.97	2.69	4.52	1.65	2.99	4.00	8.24	6.02	4.33	2.66	9.13	2.44	3.00	2.70	9.54	3.00	3.00	1.96	2.90	1.58	0.00	0.00
	109(2)	2.55	2.94	1.89	0.88	2.70	3.52	1.86	2.90	4.00	8.31	6.12	4.37	2.63	9.09	2.39	3.00	2.70	10.00	3.00	3.00	3.06	2.78	1.48	2.50	0.00
	110(1)	2.63	2.94	1.81	0.82	2.70	2.48	1.87	2.95	4.00	6.33	7.80	4.36	2.65	9.01	2.98	3.00	3.00	9.15	3.00	3.00	2.86	4.05	1.70	7.40	0.00
新店	109(1)	2.76	2.51	1.95	0.87	2.69	4.34	1.15	2.93	4.00	7.03	8.29	4.38	2.59	9.23	1.34	3.00	3.00	10.00	2.25	3.00	0.00	2.81	1.30	1.00	-1.00
	109(2)	2.72	2.78	1.96	0.82	2.70	4.19	2.00	2.92	4.00	7.34	7.88	4.38	2.60	9.08	2.00	3.00	3.00	8.09	2.25	3.00	0.00	2.42	1.33	1.00	-1.00
	110(1)	2.78	2.54	1.89	0.96	2.70	4.09	1.67	2.92	4.00	8.77	8.85	4.37	2.57	8.87	2.97	3.00	3.00	7.41	1.50	3.00	0.00	4.20	1.60	1.00	-1.00
基隆	109(1)	2.41	1.25	1.78	0.85	2.69	4.26	1.51	2.78	4.00	4.45	7.18	4.42	2.65	8.86	2.46	3.00	3.00	10.00	3.00	2.99	0.00	2.12	1.38	3.00	-1.00
	109(2)	2.32	1.26	1.77	0.71	2.68	3.15	1.81	2.74	4.00	3.84	6.52	4.40	2.65	8.85	2.66	1.80	2.70	10.00	3.00	3.00	0.00	1.68	1.13	2.85	-1.00
	110(1)	2.57	0.84	1.97	0.65	2.69	2.56	1.82	2.92	3.82	3.34	6.98	4.34	2.65	8.83	2.74	1.80	2.40	9.49	1.50	2.90	0.83	2.80	1.45	3.00	0.00

客運業者		A1 得分	A2 得分	A3 得分	B1 得分	B2 得分	B3 得分	B4 得分	B5 得分	B6 得分	C1 得分	C2 得分	C3 得分	C4 得分	C5 得分	D1 得分	D2 得分	D3 得分	E1 得分	E2 得分	E3 得分	E4 得分	E5 得分	E6 得分	E7 得分	E8 得分
大都會	109(1)	2.72	2.52	1.92	0.70	2.70	4.73	1.76	2.94	4.00	9.36	9.04	4.42	2.55	8.86	2.95	3.00	3.00	10.00	2.25	3.00	0.94	3.95	1.65	3.00	0.00
	109(2)	2.74	2.92	1.78	0.55	2.67	4.72	1.85	2.86	4.00	9.39	8.38	4.42	2.62	9.09	3.00	3.00	3.00	9.86	3.00	3.00	0.00	2.96	1.35	3.00	0.00
	110(1)	2.87	2.92	1.76	0.55	2.70	4.80	1.93	2.98	4.00	10.00	9.60	4.42	2.62	9.30	3.00	3.00	3.00	10.00	3.00	3.00	1.83	4.10	1.65	2.80	0.00
欣欣	109(1)	2.82	2.28	1.68	0.92	2.70	4.31	1.42	2.98	4.00	10.00	6.86	4.46	2.65	9.22	1.87	3.00	3.00	8.39	3.00	3.00	0.00	3.62	1.70	3.00	-1.00
	109(2)	2.81	2.89	1.76	0.85	2.69	4.68	1.94	2.89	4.00	8.81	8.09	4.45	2.67	9.27	1.91	3.00	3.00	7.06	3.00	3.00	0.00	2.96	1.58	3.00	-1.00
	110(1)	2.76	2.93	1.48	0.81	2.69	4.44	1.97	3.00	4.00	9.61	8.45	4.29	2.68	8.88	2.12	3.00	2.70	7.19	3.00	3.00	0.00	4.35	1.75	3.00	-1.00
光華	109(1)	2.51	2.92	1.77	0.78	2.68	4.85	1.18	2.83	4.00	7.94	7.96	4.35	2.50	8.92	3.00	2.40	3.00	10.00	3.00	3.00	0.00	2.87	1.63	2.50	-1.00
	109(2)	2.37	2.20	1.76	0.59	2.70	4.61	1.21	2.96	4.00	6.37	8.79	4.33	2.61	8.78	3.00	3.00	3.00	6.13	3.00	3.00	0.00	2.90	1.40	2.50	-1.00
	110(1)	2.67	2.77	1.44	0.52	2.69	4.60	1.28	2.96	4.00	5.36	8.17	4.37	2.63	8.62	3.00	3.00	3.00	9.96	2.25	3.00	0.00	4.15	1.70	0.00	-1.00
首都	109(1)	2.78	2.44	1.95	0.71	2.70	4.76	1.73	2.91	4.00	9.68	9.39	4.03	2.60	8.77	2.95	3.00	2.70	10.00	2.25	3.00	0.25	3.83	1.63	3.00	0.00
	109(2)	2.70	2.82	1.96	0.70	2.70	4.67	1.87	2.96	3.86	9.79	9.16	4.35	2.58	8.70	2.95	3.00	2.70	10.00	3.00	3.00	0.00	3.74	1.55	3.00	0.00
	110(1)	2.70	2.86	1.98	0.71	2.70	4.54	1.87	3.00	4.00	10.00	9.19	4.32	2.52	8.67	2.97	3.00	2.70	10.00	3.00	3.00	0.00	4.45	1.75	3.00	-1.00
國光	109(1)	2.79	2.50	2.00	0.95	2.70	4.64	1.91	3.00	4.00	8.00	10.00	4.50	2.66	8.93	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	3.95	3.38	1.43	2.35	0.00
	109(2)	2.51	3.00	2.00	0.44	2.70	4.79	1.67	2.95	4.00	7.04	10.00	4.50	2.68	8.85	2.96	3.00	3.00	7.01	2.25	2.95	0.00	3.02	1.48	3.00	0.00
	110(1)	2.64	2.97	1.94	0.77	2.70	4.80	1.89	2.96	4.00	9.05	10.00	4.46	2.47	8.60	3.00	3.00	3.00	6.27	3.00	3.00	0.00	3.85	1.55	1.00	-1.00
大南	109(1)	2.85	2.14	2.00	1.00	2.70	4.58	1.80	2.85	4.00	9.00	8.04	4.50	2.34	8.89	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	0.84	2.84	1.45	1.60	0.00
	109(2)	2.76	1.52	2.00	0.77	2.70	4.24	2.00	2.70	4.00	10.00	7.47	4.17	2.68	9.00	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	0.00	3.20	1.63	2.05	0.00
	110(1)	2.88	2.45	2.00	0.76	2.70	5.00	2.00	3.00	4.00	7.00	7.63	4.50	2.70	9.11	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	3.99	3.45	1.70	2.15	0.00
桃園	109(1)	2.52	2.67	2.00	0.00	2.68	4.91	2.00	2.94	4.00	10.00	10.00	4.50	2.70	9.00	3.00	3.00	-	10.00	3.00	2.36	4.00	3.59	1.48	1.00	-1.00
	109(2)	2.79	2.47	2.00	0.50	2.67	4.79	1.83	2.34	4.00	7.00	10.00	4.48	2.66	8.84	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	0.91	2.57	1.28	1.70	0.00
	110(1)	2.70	3.00	2.00	0.50	2.70	4.47	1.67	2.96	4.00	8.84	10.00	4.50	2.66	8.92	3.00	3.00	-	10.00	3.00	3.00	0.00	3.15	1.60	1.00	0.00
平均	109(1)	2.64	2.47	1.82	0.85	2.69	4.25	1.56	2.89	4.00	7.96	7.77	4.34	2.60	8.94	2.55	2.90	2.88	9.56	2.44	2.99	0.43	3.20	1.58	2.77	-0.67
	109(2)	2.57	2.62	1.84	0.74	2.69	3.99	1.78	2.89	3.98	7.59	7.65	4.39	2.63	8.94	2.74	2.72	2.88	8.82	2.77	3.00	0.45	2.89	1.42	3.45	-0.62
	110(1)	2.69	2.55	1.80	0.74	2.70	3.79	1.81	2.96	3.99	7.21	8.06	4.37	2.61	8.86	2.89	2.82	2.75	8.83	2.31	2.99	0.76	4.11	1.68	3.13	-0.62
滿分		3	3	2	1	3	5	2	3	4	10	10	5	3	10	3	3	3	10	3	3	4	5	2	+3	-3

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-8 三期評鑑總分比較

客運業者	110(1)	評等	名次	109(2)	評等	名次	109(1)	評等	名次	等第變化
三重	83.89	甲等	7	84.31	甲等	7	82.45	甲等	8	甲等
臺北	99.59	優等	1	100.00	優等	1	97.35	優等	1	優等
指南	82.72	甲等	9	80.45	甲等	11	80.62	甲等	11	甲等
中興	80.92	甲等	11	81.19	甲等	8	83.27	甲等	7	甲等
新北	74.94	乙等	12	80.64	甲等	9	81.75	甲等	9	甲等→乙等
淡水	92.50	優等	3	87.66	甲等	4	84.56	甲等	6	甲等→優等
新店	83.66	甲等	8	80.45	甲等	10	81.42	甲等	10	甲等
基隆	74.89	乙等	13	74.53	乙等	13	79.02	乙等	12	乙等
大都會	95.81	優等	2	90.14	優等	3	91.96	優等	2	優等
欣欣	87.11	甲等	5	85.28	甲等	6	85.89	甲等	4	甲等
光華	81.15	甲等	10	80.20	甲等	12	85.56	甲等	5	甲等
首都	91.92	優等	4	91.76	優等	2	91.04	優等	3	優等
國光	85.92	甲等	6	85.77	甲等	5	93.14	優等	-	優等→甲等
大南	91.78	優等	-	87.50	甲等	-	94.53	優等	-	優等→甲等→優等
桃園	89.34	甲等	-	87.45	甲等	-	88.06	甲等	-	甲等
平均	85.77	-	-	84.80	-	-	85.41	-	-	-

資料來源:本研究調查整理

表 6.1-9 三期評鑑評等結果比較

年期	優等		甲等		乙等		丙等	
	家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比
109(1)	5	33.33%	9	60.00%	1	6.67%	0	0.00%
109(2)	3	20.00%	11	73.33%	1	6.67%	0	0.00%
110(1)	5	33.33%	8	53.33%	2	13.33%	0	0.00%

資料來源:本研究調查整理

6.2 各客運業者評鑑結果近兩期比較

為了瞭解各客運業者前後期評鑑成績變化，及各評鑑指標進退步情形，整理如下表 6.2-1 至表 6.2-15。

由表 6.2-1 可看出「三重客運」在指標進退步方面，(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 較、(E2)重大違規比前期分數退步 20%以上，(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(B3)公車資訊服務設施、(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP、(E2)重大違規、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，本期無指標分數優於當期平均 20%。

由表 6.2-2 可看出「臺北客運」在指標進退步方面，本期無指標分數比前期分數退步 20%以上，(B3)公車資訊服務設施、(D2)拒載年長者與身心障礙者、(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E5)行車安全業務檢查較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，本期無指標分數低於當期平均 20%，優於當期平均 20%的指標為(C1)發車準點性、(E2)重大違規、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動。

由表 6.2-3 可看出「指南客運」在指標進退步方面，(B3)公車資訊服務設施、(E1)行車肇事率比前期分數退步 20%以上，(E5)行車安全業務檢查較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(B3)公車資訊服務設施、(C1)發車準點性、(E1)行車肇事率、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為 (E7)配合政府政策、(E8)改善行動。

由表 6.2-4 可看出「中興巴士」在指標進退步方面，(C1)發車準點性、(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 比前期分數退步 20%以上，(D2)拒載年長者與身心障礙者、(E1)行車肇事率、(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期分數進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(C2)過站不停比率、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平 20%指標為(E2)重大違規。

由表 6.2-5 可看出「新北客運」在指標進退步方面，(C1)發車準點性、(E2)重大違規較前期分數退步 20%以上，(A1)場站檢查、(C2)過站不停比率、

(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期分數進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(C1)發車準點性、(C2)過站不停比率、(E2)重大違規、(E4)違反道路管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(B1)車齡比率。

由表 6.2-6 可看出「淡水客運」在指標進退步方面，(B3)公車資訊服務設施、(C1)發車準點性比前期退步 20%以上，(C2)過站不停比率、(D1)低地板公車比例、(E5)行車安全業務檢查較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(B3)公車資訊服務設施比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(E2)重大違規、(E4)違反道路管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動。

由表 6.2-7 可看出「新店客運」在指標進退步方面，(E2)重大違規比前期分數退步 20%以上，(D1)低地板公車比例、(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(E2)重大違規、(E4)違反道路管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%指標為(B1)車齡比率、(C1)發車準點性。

由表 6.2-8 可看出「基隆客運」在指標進退步方面，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(E2)重大違規比前期退步 20%以上，(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(B3)公車資訊服務設施、(C1)發車準點性、(D2)拒載年長者與身心障礙者、(E2)重大違規、(E5)行車安全業務檢查比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(E8)改善行動。

由表 6.2-9 可看出「大都會客運」在指標進退步方面，本期無指標分數比前期分數退步 20%以上指標，(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(B1)車齡比率比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(B3)公車資訊服務設施、(C1)發車準點性、(E2)重大違規、(E4)違反道路管理處罰條例案件、(E8)改善行動。

由表 6.2-10 可看出「欣欣客運」在指標進退步方面，本期無指標分數比前期分數退步 20%以上，(E5)行車安全業務檢查比前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(D1)低地板公車比例、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20% 指標為(C1)發車準點性、(E2)重大違規。

由表 6.2-11 可看出「光華巴士」在指標進退步方面，(E2)重大違規比前期分數退步 20%以上，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(E1)行車肇事率、(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(A3)站牌資訊正確性、(B1)車齡比率、(B4)排廢氣品質、(C1)發車準點性、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%指標為(B3)公車資訊服務設施。

由表 6.2-12 可看出「首都客運」在指標進退步方面，本期無指標分數比前期分數退步 20%以上，本期無指標分數比前期進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(C1)發車準點性、(E2)重大違規。

由表 6.2-13 可看出「國光客運」在指標進退步方面，本期無指標分數比前期分數退步 20%以上，(B1)車齡比率、(C1)發車準點性、(E2)重大違規、(E5)行車安全業務檢查較前期分數進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(E1)行車肇事率、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E7)配合政府政策、(E8)改善行動比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(B3)公車資訊服務設施、(C1)發車準點性、(C2)過站不停比率、(E2)重大違規。

由表 6.2-14 可看出「大南汽車」在指標進退步方面，(C1)發車準點性比前期退步 20%以上，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線較前期分數進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(E7)配合政府政策比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(B3)公車資訊服務設施、(E2)重大違規、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E8)改善行動。

由表 6.2-15 可看出「桃園客運」在指標進退步方面，(E4)違反道路交通管理處罰條例案件比前期分數退步 20%以上，(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(B5)車輛安全設施檢查、(C1)發車準點性、(E5)行車安全業務檢查、(E6)自主創新與發展較前期分數進步 20%以上；以當期分數與平均值的變化幅度，(B1)車齡比率、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E5)行車安全業務檢查、(E7)配合政府政策比當期平均低於 20%以上，優於當期平均 20%的指標為(C1)發車準點性、(C2)過站不停比率、(E2)重大違規、(E8)改善行動。

其中 E4 指標因前期有多家業者為 0 分，無法計算進退步，改以百萬車公里案件率計算，在指標進退步方面，指南客運、基隆客運、大都會客運、大南客運比前期百萬車公里案件率少且進步 20%以上，兩期平均分數皆為 0 分的業者為三重客運、中興客運、新北客運、新店客運、欣欣客運、光華客運、首都客運、國光客運。

另外本研究整理出各公司進步及退步幅度超過 30%以上之指標如表 6.2-16，提供主管機關後續追蹤，以及作為(E8)改善行動指標<連續 2 期單項指標分數比前期退步 30%以上且低於各業者平均之指標或連續 2 期得分為零分>之計算依據。

表 6.2-1 「三重客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.69	2.69	2.69	2.57	0.0%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.67	2.55	2.66	2.62	0.4%
A3	站牌資訊正確性	1.89	1.80	1.76	1.84	7.4%
B1	車齡比率	0.79	0.74	0.83	0.74	-4.8%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	2.38 [#]	3.79	2.37 [#]	3.99	0.4%
B4	排廢氣品質	1.84	1.81	1.88	1.78	-2.1%
B5	車輛安全設施檢查	2.94	2.96	2.81	2.89	4.6%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	8.13	7.21	7.97	7.59	2.0%
C2	過站不停比率	7.68	8.06	7.94	7.65	-3.3%
C3	駕駛平穩性	4.38	4.37	4.39	4.39	-0.2%
C4	駕駛員遵循路線	2.61	2.61	2.62	2.63	-0.4%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.85	8.86	8.94	8.94	-1.0%
D1	低地板公車比例	2.89	2.89	2.91	2.74	-0.7%
D2	拒載年長者與身心障礙者	2.40	2.82	2.40	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.10 [#]	2.75	3.00	2.88	-30.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	10.00	8.82	0.0%
E2	重大違規	1.50 [#]	2.31	3.00	2.77	-50.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.65	4.11	3.05	2.89	52.5%
E6	自主創新與發展	1.80	1.68	1.40	1.42	28.6%
E7	配合政府政策(加分)	3.00	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3.110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-2 「臺北客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.75	2.69	2.75	2.57	0.0%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.62	2.55	2.75	2.62	-4.7%
A3	站牌資訊正確性	1.85	1.80	1.86	1.84	-0.5%
B1	車齡比率	0.85	0.74	0.87	0.74	-2.3%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	4.12	3.79	3.16 [#]	3.99	30.4%
B4	排廢氣品質	1.93	1.81	1.93	1.78	0.0%
B5	車輛安全設施檢查	2.98	2.96	2.96	2.89	0.7%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	8.94 [*]	7.21	9.35 [*]	7.59	-4.4%
C2	過站不停比率	8.61	8.06	8.38	7.65	2.7%
C3	駕駛平穩性	4.33	4.37	4.32	4.39	0.2%
C4	駕駛員遵循路線	2.61	2.61	2.63	2.63	-0.8%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.72	8.86	8.78	8.94	-0.7%
D1	低地板公車比例	2.92	2.89	2.91	2.74	0.3%
D2	拒載年長者與身心障礙者	2.40	2.82	1.80 [#]	2.72	33.3%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	2.40	2.88	25.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	10.00	8.82	0.0%
E2	重大違規	3.00 [*]	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	3.97 [*]	0.76	2.81 [*]	0.45	41.3%
E5	行車安全業務檢查	4.55	4.11	3.62 [*]	2.89	25.7%
E6	自主創新與發展	1.75	1.68	1.55	1.42	12.9%
E7	配合政府政策(加分)	8.00 [*]	3.13	13.00 [*]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00 [*]	-0.62	0.00 [*]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-3 「指南客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.67	2.69	2.64	2.57	1.1%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.92	2.55	2.93	2.62	-0.3%
A3	站牌資訊正確性	1.75	1.80	1.81	1.84	-3.3%
B1	車齡比率	0.67	0.74	0.75	0.74	-10.7%
B2	舒適與噪音	2.69	2.70	2.70	2.69	-0.4%
B3	公車資訊服務設施	2.50 [#]	3.79	3.29	3.99	-24.0%
B4	排廢氣品質	1.90	1.81	1.84	1.78	3.3%
B5	車輛安全設施檢查	2.95	2.96	2.94	2.89	0.3%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	3.97 [#]	7.21	4.38 [#]	7.59	-9.4%
C2	過站不停比率	7.21	8.06	6.98	7.65	3.3%
C3	駕駛平穩性	4.37	4.37	4.43	4.39	-1.4%
C4	駕駛員遵循路線	2.67	2.61	2.67	2.63	0.0%
C5	駕駛員服務態度與儀容	9.08	8.86	9.12	8.94	-0.4%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	3.00	2.74	0.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.70	2.75	3.00	2.88	-10.0%
E1	行車肇事率	5.32 [#]	8.83	9.59	8.82	-44.5%
E2	重大違規	2.25	2.31	2.25	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
※E4	違反道路交通管理處罰條例案件	8.65 [#]	13.13	16.89 [#]	15.38	48.79%
E5	行車安全業務檢查	4.05	4.11	2.66	2.89	52.3%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.48	1.42	14.9%
E7	配合政府政策(加分)	8.00*	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00*	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 「※」表示因 E4 指標前期平均分數為 0 分，無法計算進退步，改為百萬車公里案件率計算。

4. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-4 「中興巴士」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.50	2.69	2.42	2.57	3.3%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.41	2.55	2.74	2.62	-12.0%
A3	站牌資訊正確性	1.82	1.80	1.86	1.84	-2.2%
B1	車齡比率	0.60	0.74	0.60	0.74	0.0%
B2	舒適與噪音	2.69	2.70	2.68	2.69	0.4%
B3	公車資訊服務設施	4.33	3.79	4.12	3.99	5.1%
B4	排廢氣品質	1.60	1.81	1.51	1.78	6.0%
B5	車輛安全設施檢查	2.96	2.96	2.93	2.89	1.0%
B6	監視錄影器妥善率	3.99	3.99	3.89	3.98	2.6%
C1	發車準點性	6.45	7.21	8.71	7.59	-25.9%
C2	過站不停比率	5.95 [#]	8.06	6.02 [#]	7.65	-1.2%
C3	駕駛平穩性	4.31	4.37	4.36	4.39	-1.1%
C4	駕駛員遵循路線	2.63	2.61	2.60	2.63	1.2%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.85	8.86	8.84	8.94	0.1%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	2.97	2.74	1.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	2.40	2.72	25.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.40	2.75	3.00	2.88	-20.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	7.74	8.82	29.2%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	2.98	2.99	3.00	3.00	-0.7%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.25	4.11	2.90	2.89	46.6%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.40	1.42	21.4%
E7	配合政府政策(加分)	0.50 [#]	3.13	2.50 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-5 「新北客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.73	2.69	2.25	2.57	21.3%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	1.80 [#]	2.55	2.23	2.62	-19.3%
A3	站牌資訊正確性	1.76	1.80	1.72	1.84	2.3%
B1	車齡比率	0.90*	0.74	0.98*	0.74	-8.2%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.68	2.69	0.7%
B3	公車資訊服務設施	3.70	3.79	4.58	3.99	-19.2%
B4	排廢氣品質	1.92	1.81	1.77	1.78	8.5%
B5	車輛安全設施檢查	2.91	2.96	2.79	2.89	4.3%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	3.73 [#]	7.21	7.42	7.59	-49.7%
C2	過站不停比率	6.32 [#]	8.06	5.23 [#]	7.65	20.8%
C3	駕駛平穩性	4.45	4.37	4.34	4.39	2.5%
C4	駕駛員遵循路線	2.68	2.61	2.58	2.63	3.9%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.89	8.86	8.76	8.94	1.5%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	2.94	2.74	2.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.70	2.75	3.00	2.88	-10.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	9.24	8.82	8.2%
E2	重大違規	0.00 [#]	2.31	2.25	2.77	-100.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.05	4.11	2.96	2.89	36.8%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.40	1.42	21.4%
E7	配合政府政策(加分)	0.00 [#]	3.13	2.50 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-6 「淡水客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.63	2.69	2.55	2.57	3.1%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.94	2.55	2.94	2.62	0.0%
A3	站牌資訊正確性	1.81	1.80	1.89	1.84	-4.2%
B1	車齡比率	0.82	0.74	0.88	0.74	-6.8%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	2.48 [#]	3.79	3.52	3.99	-29.5%
B4	排廢氣品質	1.87	1.81	1.86	1.78	0.5%
B5	車輛安全設施檢查	2.95	2.96	2.90	2.89	1.7%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	6.33	7.21	8.31	7.59	-23.8%
C2	過站不停比率	7.80	8.06	6.12 [#]	7.65	27.5%
C3	駕駛平穩性	4.36	4.37	4.37	4.39	-0.2%
C4	駕駛員遵循路線	2.65	2.61	2.63	2.63	0.8%
C5	駕駛員服務態度與儀容	9.01	8.86	9.09	8.94	-0.9%
D1	低地板公車比例	2.98	2.89	2.39	2.74	24.7%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	2.70	2.88	11.1%
E1	行車肇事率	9.15	8.83	10.00	8.82	-8.5%
E2	重大違規	3.00 [*]	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	2.86 [*]	0.76	3.06 [*]	0.45	-6.5%
E5	行車安全業務檢查	4.05	4.11	2.78	2.89	45.7%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.48	1.42	14.9%
E7	配合政府政策(加分)	7.40 [*]	3.13	2.50 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00 [*]	-0.62	0.00 [*]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-7 「新店客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.78	2.69	2.72	2.57	2.2%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.54	2.55	2.78	2.62	-8.6%
A3	站牌資訊正確性	1.89	1.80	1.96	1.84	-3.6%
B1	車齡比率	0.96*	0.74	0.82	0.74	17.1%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	4.09	3.79	4.19	3.99	-2.4%
B4	排廢氣品質	1.67	1.81	2.00	1.78	-16.5%
B5	車輛安全設施檢查	2.92	2.96	2.92	2.89	0.0%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	8.77*	7.21	7.34	7.59	19.5%
C2	過站不停比率	8.85	8.06	7.88	7.65	12.3%
C3	駕駛平穩性	4.37	4.37	4.38	4.39	-0.2%
C4	駕駛員遵循路線	2.57	2.61	2.60	2.63	-1.2%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.87	8.86	9.08	8.94	-2.3%
D1	低地板公車比例	2.97	2.89	2.00 [#]	2.74	48.5%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	3.00	2.88	0.0%
E1	行車肇事率	7.41	8.83	8.09	8.82	-8.4%
E2	重大違規	1.50 [#]	2.31	2.25	2.77	-33.3%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.20	4.11	2.42	2.89	73.6%
E6	自主創新與發展	1.60	1.68	1.33	1.42	20.3%
E7	配合政府政策(加分)	1.00 [#]	3.13	1.00 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源:本研究調查整理

表 6.2-8 「基隆客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.57	2.69	2.32	2.57	10.8%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	0.84 [#]	2.55	1.26 [#]	2.62	-33.3%
A3	站牌資訊正確性	1.97	1.80	1.77	1.84	11.3%
B1	車齡比率	0.65	0.74	0.71	0.74	-8.5%
B2	舒適與噪音	2.69	2.70	2.68	2.69	0.4%
B3	公車資訊服務設施	2.56 [#]	3.79	3.15 [#]	3.99	-18.7%
B4	排廢氣品質	1.82	1.81	1.81	1.78	0.6%
B5	車輛安全設施檢查	2.92	2.96	2.74	2.89	6.6%
B6	監視錄影器妥善率	3.82	3.99	4.00	3.98	-4.5%
C1	發車準點性	3.34 [#]	7.21	3.84 [#]	7.59	-13.0%
C2	過站不停比率	6.98	8.06	6.52	7.65	7.1%
C3	駕駛平穩性	4.34	4.37	4.40	4.39	-1.4%
C4	駕駛員遵循路線	2.65	2.61	2.65	2.63	0.0%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.83	8.86	8.85	8.94	-0.2%
D1	低地板公車比例	2.74	2.89	2.66	2.74	3.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	1.80 [#]	2.82	1.80 [#]	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.40	2.75	2.70	2.88	-11.1%
E1	行車肇事率	9.49	8.83	10.00	8.82	-5.1%
E2	重大違規	1.50 [#]	2.31	3.00	2.77	-50.0%
E3	查核回復	2.90	2.99	3.00	3.00	-3.3%
※E4	違反道路交通管理處罰條例案件	8.12	13.13	20.43 [#]	15.38	60.25%
E5	行車安全業務檢查	2.80 [#]	4.11	1.68 [#]	2.89	66.7%
E6	自主創新與發展	1.45	1.68	1.13 [#]	1.42	28.3%
E7	配合政府政策(加分)	3.00	3.13	2.85	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00*	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 「※」表示因 E4 指標前期平均分數為 0 分，無法計算進退步，改為百萬車公里案件率計算。

4. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-9 「大都會客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.87	2.69	2.74	2.57	4.7%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.92	2.55	2.92	2.62	0.0%
A3	站牌資訊正確性	1.76	1.80	1.78	1.84	-1.1%
B1	車齡比率	0.55 [#]	0.74	0.55 [#]	0.74	0.0%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.67	2.69	1.1%
B3	公車資訊服務設施	4.80*	3.79	4.72	3.99	1.7%
B4	排廢氣品質	1.93	1.81	1.85	1.78	4.3%
B5	車輛安全設施檢查	2.98	2.96	2.86	2.89	4.2%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	10.00*	7.21	9.39*	7.59	6.5%
C2	過站不停比率	9.60	8.06	8.38	7.65	14.6%
C3	駕駛平穩性	4.42	4.37	4.42	4.39	0.0%
C4	駕駛員遵循路線	2.62	2.61	2.62	2.63	0.0%
C5	駕駛員服務態度與儀容	9.30	8.86	9.09	8.94	2.3%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	3.00	2.74	0.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	3.00	2.88	0.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	9.86	8.82	1.4%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
※E4	違反道路交通管理處罰條例案件	7.05*	13.13	20.96 [#]	15.38	66.36%
E5	行車安全業務檢查	4.10	4.11	2.96	2.89	38.5%
E6	自主創新與發展	1.65	1.68	1.35	1.42	22.2%
E7	配合政府政策(加分)	2.80	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00*	-0.62	0.00*	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 「※」表示因 E4 指標前期平均分數為 0 分，無法計算進退步，改為百萬車公里案件率計算。

4. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-10 「欣欣客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.76	2.69	2.81	2.57	-1.8%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.93	2.55	2.89	2.62	1.4%
A3	站牌資訊正確性	1.48	1.80	1.76	1.84	-15.9%
B1	車齡比率	0.81	0.74	0.85	0.74	-4.7%
B2	舒適與噪音	2.69	2.70	2.69	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	4.44	3.79	4.68	3.99	-5.1%
B4	排廢氣品質	1.97	1.81	1.94	1.78	1.5%
B5	車輛安全設施檢查	3.00	2.96	2.89	2.89	3.8%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	9.61*	7.21	8.81	7.59	9.1%
C2	過站不停比率	8.45	8.06	8.09	7.65	4.4%
C3	駕駛平穩性	4.29	4.37	4.45	4.39	-3.6%
C4	駕駛員遵循路線	2.68	2.61	2.67	2.63	0.4%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.88	8.86	9.27	8.94	-4.2%
D1	低地板公車比例	2.12 [#]	2.89	1.91 [#]	2.74	11.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.70	2.75	3.00	2.88	-10.0%
E1	行車肇事率	7.19	8.83	7.06	8.82	1.8%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.35	4.11	2.96	2.89	47.0%
E6	自主創新與發展	1.75	1.68	1.58	1.42	10.8%
E7	配合政府政策(加分)	3.00	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-11 「光華巴士」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.67	2.69	2.37	2.57	12.7%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.77	2.55	2.20	2.62	25.9%
A3	站牌資訊正確性	1.44 [#]	1.80	1.76	1.84	-18.2%
B1	車齡比率	0.52 [#]	0.74	0.59 [#]	0.74	-11.9%
B2	舒適與噪音	2.69	2.70	2.70	2.69	-0.4%
B3	公車資訊服務設施	4.60*	3.79	4.61	3.99	-0.2%
B4	排廢氣品質	1.28 [#]	1.81	1.21 [#]	1.78	5.8%
B5	車輛安全設施檢查	2.96	2.96	2.96	2.89	0.0%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	5.36 [#]	7.21	6.37	7.59	-15.9%
C2	過站不停比率	8.17	8.06	8.79	7.65	-7.1%
C3	駕駛平穩性	4.37	4.37	4.33	4.39	0.9%
C4	駕駛員遵循路線	2.63	2.61	2.61	2.63	0.8%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.62	8.86	8.78	8.94	-1.8%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	3.00	2.74	0.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	3.00	2.88	0.0%
E1	行車肇事率	9.96	8.83	6.13 [#]	8.82	62.5%
E2	重大違規	2.25	2.31	3.00	2.77	-25.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.15	4.11	2.90	2.89	43.1%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.40	1.42	21.4%
E7	配合政府政策(加分)	0.00 [#]	3.13	2.50 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	-1.00 [#]	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-12 「首都客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.70	2.69	2.70	2.57	0.0%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.86	2.55	2.82	2.62	1.4%
A3	站牌資訊正確性	1.98	1.80	1.96	1.84	1.0%
B1	車齡比率	0.71	0.74	0.70	0.74	1.4%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	4.54	3.79	4.67	3.99	-2.8%
B4	排廢氣品質	1.87	1.81	1.87	1.78	0.0%
B5	車輛安全設施檢查	3.00	2.96	2.96	2.89	1.4%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	3.86	3.98	3.6%
C1	發車準點性	10.00*	7.21	9.79*	7.59	2.1%
C2	過站不停比率	9.19	8.06	9.16	7.65	0.3%
C3	駕駛平穩性	4.32	4.37	4.35	4.39	-0.7%
C4	駕駛員遵循路線	2.52	2.61	2.58	2.63	-2.3%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.67	8.86	8.70	8.94	-0.3%
D1	低地板公車比例	2.97	2.89	2.95	2.74	0.7%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	2.70	2.75	2.70	2.88	0.0%
E1	行車肇事率	10.00	8.83	10.00	8.82	0.0%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	4.45	4.11	3.74*	2.89	19.0%
E6	自主創新與發展	1.75	1.68	1.55	1.42	12.9%
E7	配合政府政策(加分)	3.00	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	0.00*	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-13 「國光客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.64	2.69	2.51	2.57	5.2%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.97	2.55	3.00	2.62	-1.0%
A3	站牌資訊正確性	1.94	1.80	2.00	1.84	-3.0%
B1	車齡比率	0.77	0.74	0.44 [#]	0.74	75.0%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	4.80*	3.79	4.79*	3.99	0.2%
B4	排廢氣品質	1.89	1.81	1.67	1.78	13.2%
B5	車輛安全設施檢查	2.96	2.96	2.95	2.89	0.3%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	9.05*	7.21	7.04	7.59	28.6%
C2	過站不停比率	10.00*	8.06	10.00*	7.65	0.0%
C3	駕駛平穩性	4.46	4.37	4.50	4.39	-0.9%
C4	駕駛員遵循路線	2.47	2.61	2.68	2.63	-7.8%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.60	8.86	8.85	8.94	-2.8%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	2.96	2.74	1.4%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	3.00	2.75	3.00	2.88	0.0%
E1	行車肇事率	6.27 [#]	8.83	7.01 [#]	8.82	-10.6%
E2	重大違規	3.00*	2.31	2.25	2.77	33.3%
E3	查核回復	3.00	2.99	2.95	3.00	1.7%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.00 [#]	0.45	0.0%
E5	行車安全業務檢查	3.85	4.11	3.02	2.89	27.5%
E6	自主創新與發展	1.55	1.68	1.48	1.42	4.7%
E7	配合政府政策(加分)	1.00 [#]	3.13	3.00	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	-1.00 [#]	-0.62	0.00*	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3.110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-14 「大南汽車」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.88	2.69	2.76	2.57	4.3%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	2.45	2.55	1.52 [#]	2.62	61.2%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.80	2.00	1.84	0.0%
B1	車齡比率	0.76	0.74	0.77	0.74	-1.3%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.70	2.69	0.0%
B3	公車資訊服務設施	5.00*	3.79	4.24	3.99	17.9%
B4	排廢氣品質	2.00	1.81	2.00	1.78	0.0%
B5	車輛安全設施檢查	3.00	2.96	2.70	2.89	11.1%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	7.00	7.21	10.00*	7.59	-30.0%
C2	過站不停比率	7.63	8.06	7.47	7.65	2.1%
C3	駕駛平穩性	4.50	4.37	4.17	4.39	7.9%
C4	駕駛員遵循路線	2.70	2.61	2.68	2.63	0.7%
C5	駕駛員服務態度與儀容	9.11	8.86	9.00	8.94	1.2%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	3.00	2.74	0.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	-	2.75	-	2.88	-
E1	行車肇事率	10.00	8.83	10.00	8.82	0.0%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
※E4	違反道路交通管理處罰條例案件	3.02*	13.13	18.01 [#]	15.38	83.23%
E5	行車安全業務檢查	3.45	4.11	3.20	2.89	7.8%
E6	自主創新與發展	1.70	1.68	1.63	1.42	4.3%
E7	配合政府政策(加分)	2.15 [#]	3.13	2.05 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00*	-0.62	0.00*	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3. 「※」表示因 E4 指標前期平均分數為 0 分，無法計算進退步，改為百萬車公里案件率計算。

4. 110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-15 「桃園客運」指標進退步情形

指標	指標名稱	110(1) 得分	110(1) 平均	109(2) 得分	109(2) 平均	進退步
A1	場站檢查	2.70	2.69	2.79	2.57	-3.2%
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線	3.00	2.55	2.47	2.62	21.5%
A3	站牌資訊正確性	2.00	1.80	2.00	1.84	0.0%
B1	車齡比率	0.50 [#]	0.74	0.50 [#]	0.74	0.0%
B2	舒適與噪音	2.70	2.70	2.67	2.69	1.1%
B3	公車資訊服務設施	4.47	3.79	4.79*	3.99	-6.7%
B4	排廢氣品質	1.67	1.81	1.83	1.78	-8.7%
B5	車輛安全設施檢查	2.96	2.96	2.34	2.89	26.5%
B6	監視錄影器妥善率	4.00	3.99	4.00	3.98	0.0%
C1	發車準點性	8.84*	7.21	7.00	7.59	26.3%
C2	過站不停比率	10.00*	8.06	10.00*	7.65	0.0%
C3	駕駛平穩性	4.50	4.37	4.48	4.39	0.4%
C4	駕駛員遵循路線	2.66	2.61	2.66	2.63	0.0%
C5	駕駛員服務態度與儀容	8.92	8.86	8.84	8.94	0.9%
D1	低地板公車比例	3.00	2.89	3.00	2.74	0.0%
D2	拒載年長者與身心障礙者	3.00	2.82	3.00	2.72	0.0%
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP	-	2.75	-	2.88	-
E1	行車肇事率	10.00	8.83	10.00	8.82	0.0%
E2	重大違規	3.00*	2.31	3.00	2.77	0.0%
E3	查核回復	3.00	2.99	3.00	3.00	0.0%
E4	違反道路交通管理處罰條例案件	0.00 [#]	0.76	0.91*	0.45	-100.0%
E5	行車安全業務檢查	3.15 [#]	4.11	2.57	2.89	22.6%
E6	自主創新與發展	1.60	1.68	1.28	1.42	25.0%
E7	配合政府政策(加分)	1.00 [#]	3.13	1.70 [#]	3.45	-
E8	改善行動(扣分)	0.00*	-0.62	0.00*	-0.62	-

註：1. 「*」表示該項指標成績高於當期平均分數 20%。

2. 「#」表示該項指標成績低於當期平均分數 20%。

3.110(1)為 110 年第 1 期，109(2)為 109 年第 2 期。

資料來源：本研究調查整理

表 6.2-16 各業者比前期進退步 30%以上之指標一覽表

客運業者	分數比前期進步 30%以上	分數比前期退步 30%以上
三重	(E5)行車安全業務檢查	(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP、(E2)重大違規
臺北	(B3)公車資訊服務設施、(D2)拒載年長者與身心障礙者、(E4)違反道路交通管理處罰條例案件	無
指南	※(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E5)行車安全業務檢查	(E1)行車肇事率
中興	(E5)行車安全業務檢查	無
新北	(E5)行車安全業務檢查	(C1)發車準點性、(E2)重大違規
淡水	(E5)行車安全業務檢查	無
新店	(D1)低地板公車比例、(E5)行車安全業務檢查	(E2)重大違規
基隆	※(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E5)行車安全業務檢查	(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、(E2)重大違規
大都會	※(E4)違反道路交通管理處罰條例案件、(E5)行車安全業務檢查	無
欣欣	(E5)行車安全業務檢查	無
光華	(E1)行車肇事率、(E5)行車安全業務檢查	無
首都	無	無
國光	(B1)車齡比率、(E2)重大違規	無
大南	(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線、※(E4)違反道路交通管理處罰條例案件	(C1)發車準點性
桃園	無	(E4)違反道路交通管理處罰條例案件

註:「※」表示因 E4 指標前期平均分數為 0 分，無法計算進退步，改為百萬車公里案件率計算。

資料來源：本研究調查整理

第七章 結論與建議

7.1 結論

1. 「110 年度新北市公車營運服務品質評鑑」為依 107 年 5 月 24 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」辦理，新評鑑制度針對評鑑指標之權重配分、評核方式、資料來源、評估項目等方面進行調整，目的為增加評鑑指標之鑑別度及提升整體服務品質。
2. 本期新北市公車營運服務品質評鑑為 110 年度第 1 期評鑑作業，評鑑範圍包括臺北、新店、首都、指南、中興、光華、新北、淡水、基隆、三重、大南、欣欣、大都會、國光、桃園等 15 家民營客運公司在新北市境內營運的市區公車路線，共計 374 條路線。
3. 本期評鑑作業將評鑑指標共分為 5 類，包括：
 - A 場站設施與服務指標：
 - A1 場站檢查
 - A2 行車前確實開啟公車動態車機設施及設定正確路線
 - A3 站牌資訊正確性
 - B 運輸工具設備與安全：
 - B1 車齡比率
 - B2 舒適與噪音
 - B3 公車資訊服務設施
 - B4 排廢氣品質
 - B5 車輛安全設施檢查
 - B6 監視錄影器妥善率
 - C 旅客服務品質與駕駛員管理：
 - C1 發車準點性
 - C2 過站不停比率
 - C3 駕駛平穩性
 - C4 駕駛員遵循路線
 - C5 駕駛員服務態度與儀容

D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：

- D1 低地板公車比例
- D2 拒載年長者與身心障礙者
- D3 駕駛員未依身障（視障）服務 SOP

E 公司經營與管理：

- E1 行車肇事率
- E2 重大違規
- E3 查核回復
- E4 違反道路交通管理處罰條例案件
- E5 行車安全業務檢查
- E6 自主創新與發展
- E7 配合政府政策
- E8 改善行動

共計 5 大類 25 項評鑑指標。

4. 本期評鑑所需資料來源分為：

- (1) 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、營運車輛、駕駛員資料、交通違規、行車肇事、交通局稽查、民眾申訴等資料。
- (2) 抽樣調查：由調查員各客運公司抽查路線，分別針對公車車機設備、站牌、公車資訊服務設施、發車準點性、駕駛過站不停等指標進行抽樣調查，調查時間為 109 年 11 月 1 日至 110 年 4 月 30 日止。
- (3) 交通局稽查：由新北市政府交通局及環保局進行排廢氣品質、公車場站、車輛安全設施檢查、及行車安全與服務制度之執行程度稽查及服務品質各項指標之稽查。
- (4) E-BUS 系統：由評鑑作業單位派員至新北市政府擷取 E-BUS 系統之交通局核定各公車公司發車班表及路線資訊。
- (5) OMS 系統：由評鑑單位至新北市政府擷取 OMS 系統之抽查路線整日發車班次資訊。

5. 評鑑結果

(1) 本期評鑑結果

共 15 家客運公司參與評鑑，列為優等者有 5 家(佔 33.33%)，為臺北客運、大都會客運、淡水客運、首都客運、大南客運，列為甲等者有 8 家 (佔 53.33%)，為桃園客運、欣欣客運、國光客運、三重客運、新店客運、指南客運、光華客運、中興客運，列為乙等者有 2 家(佔 13.33%)，為新北客運、基隆客運，各業者平均總分為 85.77 分，評鑑總分及評等如表 7.1-1 及 7.1-2。

表 7.1-1 各業者之本期總分及評等

客運業者	評鑑總分	評等	名次
三重	83.89	甲等	7
臺北	99.59	優等	1
指南	82.72	甲等	9
中興	80.92	甲等	11
新北	74.94	乙等	12
淡水	92.50	優等	3
新店	83.66	甲等	8
基隆	74.89	乙等	13
大都會	95.81	優等	2
欣欣	87.11	甲等	5
光華	81.15	甲等	10
首都	91.92	優等	4
國光	85.92	甲等	6
大南	91.78	優等	-
桃園	89.34	甲等	-

資料來源：本研究整理

表 7.1-2 本期評等結果及百分比

公司評等	優等	甲等	乙等	丙等
客運業者家數	5	8	2	0
百分比(%)	33.33%	53.33%	13.33%	0%

資料來源：本研究整理

7.2 業者改善建議

本期各評鑑指標需加強改善之指標及進退步原因整理如表 7.2-1 所示，另根據各項目須檢討改善之指標相關說明如下：

1. 場站設施與服務

本評鑑項目中，「(A2)行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線」評鑑指標得分率為 85.06%（滿分為 3 分，本期評鑑平均得分為 2.55 分），為該大項得分率較低之指標。(A2)評鑑指標得分由評鑑單位於「OMS 系統」擷取發車次數與業者報表進行比對計算漏開車機比率，另一部分由「交通局稽查與民眾申訴案件」等兩部分計算得分，部分低於該指標平均得分之業者，建議各業者可於評鑑期間確實督促駕駛確實開啟車機設施，並加強改善車機連線問題和定期追蹤維護，進而提升整體之評鑑成績。

2. 運輸工具設備與安全

本評鑑項目中，「(B2)舒適與噪音」採交通局稽查與民眾申訴案件，前期與本期缺失原因整理如下表 7.2-2，本期發生比例最高的項目為「車輛性能(其他)(48.00%)」，次高者為「其他經交通局認定有礙舒適度行為者(28.00%)」；「(B3)公車資訊服務設施」評鑑指標採隨車調查方式稽查公車上資訊服務設施，本期調查結果以「公車 WIFI 標示及連線情形」(36.17%)、「旅客運送定型化契約標示」(23.40%)、「行車路線圖」(12.77%) 等 3 項發生缺失的比例最高，各業者可針對上述缺失加強改善。(B3)本期評鑑指標之隨車調查缺失彙整詳如圖 7.2-1 所示。

表 7.2-1 評鑑指標進退步原因

評鑑指標		109(2)	110(1)	進退步幅度	原因
A1	場站檢查指標	2.57	2.69	+0.12	部分業者場站檢查分數提高。
A2	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	2.62	2.55	-0.07	本期部分業者漏開車機比率較前期增加，使整體指標分數較前期略微下降。
A3	站牌資訊正確性指標	1.84	1.80	-0.04	本期評鑑單位抽查之各業者站牌總得點較前期下降。
B1	車齡比率指標	0.74	0.74	0.00	本期指標分數與前期差異不大。
B2	舒適與噪音指標	2.69	2.70	+0.01	本期指標分數與前期差異不大。
B3	公車資訊服務設施指標	3.99	3.79	-0.20	民眾申訴及交通局稽查缺失件數增加，使指標分數較前期下降。
B4	排廢氣品質指標	1.78	1.81	+0.03	檢測合格且標章為第一級之車輛比例較前期增加。
B5	車輛安全設施檢查指標	2.89	2.96	+0.07	各業者車輛安全設施檢查分數較前期增加。
B6	監視錄影器妥善率指標	3.98	3.99	+0.01	本期少數業者監視錄影器妥善率較前期略為上升。
C1	發車準點性指標	7.59	7.21	-0.38	本期交通局稽查及民眾申訴案件總數較前期增加。
C2	過站不停比率指標	7.65	8.06	+0.41	本期民眾申訴案件數較前期減少。
C3	駕駛平穩性指標	4.39	4.37	-0.02	本期民眾申訴案件數較前期增加。
C4	駕駛員遵循路線指標	2.63	2.61	-0.02	本期民眾申訴案件數較前期增加。
C5	駕駛員服務態度與儀容指標	8.94	8.86	-0.08	交通局稽查及民眾申訴之加扣分總和較前期下降。
D1	低地板公車比例指標	2.74	2.89	+0.15	整體低地板公車車輛比例較前期提升。
D2	拒載年長者與身心障礙者指標	2.72	2.82	+0.10	民眾申訴件數較前期略微減少。
D3	駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標	2.88	2.75	-0.13	民眾申訴件數較前期增加。
E1	行車肇事率指標	8.82	8.83	+0.01	本期肇事事件數較前期減少，但肇事致人受傷之比例較前期增加，所以本期分數較前期增加幅度不大。
E2	重大違規指標	2.77	2.31	-0.46	重大違規案件數較前期增加。
E3	查核回復指標	3.00	2.99	-0.01	各業者回覆案件比率與前期無太大差異。
E4	違反道路交通管理處罰條例案件指標	0.45	0.76	+0.31	整體違規案件數依然很高，使本期平均分數仍較低。
E5	行車安全業務檢查指標	2.89	4.11	+1.22	因部分業者檢查項目及書面得分較前期高，所以整體分數本期較前期增加。
E6	自主創新與發展指標	1.42	1.68	+0.26	部分業者評估項目得分較前期增加。
E7	配合政府政策指標	3.45	3.13	-0.32	本期整體各加分項目之得分均較前期下降。
E8	改善行動指標	-0.62	-0.62	0.00	本期符合扣分標準之業者家數與前期無變化。

資料來源：本研究調查整理

表 7.2-2 (B2)舒適與噪音指標缺失原因

B2 缺失項目	109(2) 件數	109(2) 比例	110(1) 件數	110(1) 比例
車輛性能(其它)	8	29.63%	12	48.00%
車輛性能(噪音、排放黑煙)	3	11.11%	1	4.00%
其他經交通局認定有礙舒適度行為者	7	25.93%	7	28.00%
車輛不潔	5	18.52%	4	16.00%
車輛性能(車內構件震動)	1	3.70%	1	4.00%
夏天車廂內溫度未設定 22 至 26 度或未依季節調整	1	3.70%	0	0.00%
車容整潔	1	3.70%	0	0.00%
未開啟空調	1	3.70%	0	0.00%
未落實每日防疫紀錄(駕駛體溫、場站及車輛消毒紀錄)	0	0.00%	0	0.00%
場站及車輛未定期消毒	0	0.00%	0	0.00%
防疫物資不足(消毒水、酒精、口罩等)	0	0.00%	0	0.00%

資料來源：本研究調查整理

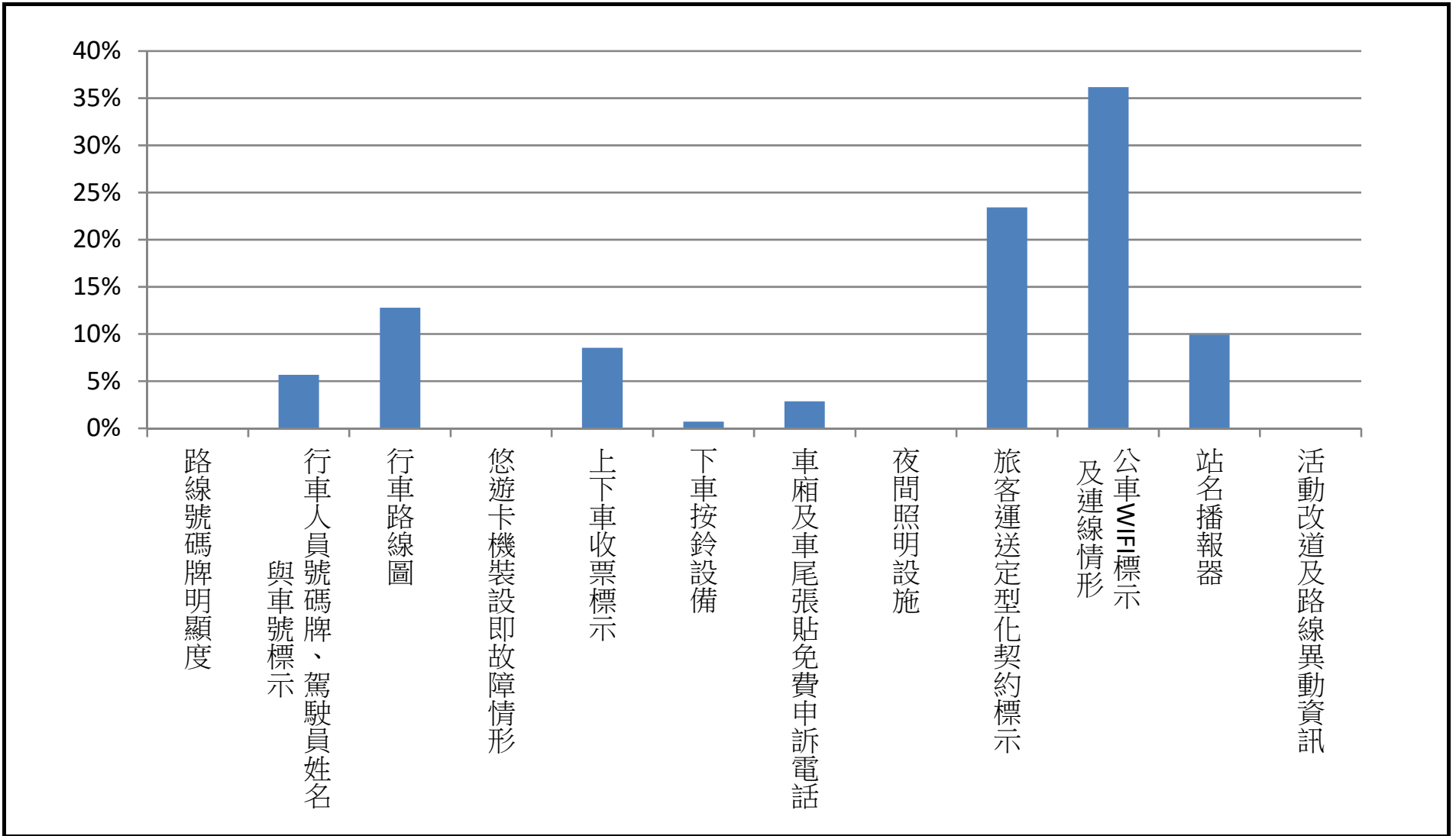


圖 7.2-1 「(B3)公車資訊服務設施」本期指標之隨車調查缺失統計

3. 旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑項目中，「(C3)駕駛平穩性」、「(C4)駕駛員遵循路線」、「(C5)駕駛員服務態度與儀容」等評鑑指標採交通局稽查與民眾申訴案件，本期缺失原因依各指標整理如下，(C3)指標發生比例最高的前三項以「闖紅燈(29.52%)」、「超速(19.05%)」、「任意變換車道(變換車道未使用方向燈)(14.29%)」；(C4)指標發生比例最高的前三項以「未於公車停靠區內上下客(28.88%)」、「未依規收費(21.39%)」、「行經路口未依標誌、標線指示行駛(21.12%)」；(C5)指標發生比例最高的前三項以「其他經交通局認定有礙服務態度行為者(27.03%)」、「未待乘客上下妥車即開動(20.18%)」、「服務態度不佳(14.97%)」，各業者可針對上述缺失加強改善。前期與本期缺失原因彙整詳如表 7.2-3~7.2-5 所示。

表 7.2-3 (C3)駕駛平穩性指標缺失原因

缺失原因	109(2) 件數	109(2) 百分比	110(1) 件數	110(1) 百分比
闖紅燈	94	35.07%	93	29.52%
任意變換車道(變換車道未使用方向燈)	41	15.30%	45	14.29%
逼車	35	13.06%	35	11.11%
其他經交通局認定有礙行車平穩行為者	26	9.70%	26	8.25%
急煞車、猛起步	24	8.96%	28	8.89%
未禮讓行人	13	4.85%	17	5.40%
逆向超車/迴轉	12	4.48%	7	2.22%
超速	18	6.72%	60	19.05%
行經轉彎未減速致乘客坐立不穩	0	0.00%	2	0.63%
遵循道路幹支道指標	0	0.00%	0	0.00%
任意超車	5	1.87%	2	0.63%
總計	268	-	315	-

資料來源：本研究調查整理

表 7.2-4 (C4)駕駛員遵循路線指標缺失原因

缺失原因	109(2) 件數	109(2) 百分比	110(1) 件數	110(1) 百分比
未於公車停靠區內上下客	98	28.49%	108	28.88%
行經路口未依標誌、標線指示行駛	84	24.42%	79	21.12%
其他經交通局認定有礙遵循路線行為者	22	6.40%	45	12.03%
擅自改道	18	5.23%	23	6.15%
停車購物或辦私事	9	2.62%	13	3.48%
違規停車	20	5.81%	21	5.61%
未依規收費	91	26.45%	80	21.39%
未開大燈及側邊燈	0	0.00%	0	0.00%
未開路線燈	1	0.29%	3	0.80%
未行駛公車專用道	1	0.29%	2	0.53%
總計	344	-	374	-

資料來源：本研究調查整理

表 7.2-5 (C5)駕駛員遵循路線指標缺失原因

缺失原因	109(2) 件數	109(2) 百分比	110(1) 件數	110(1) 百分比
服務態度不佳	123	16.49%	118	14.97%
未緊靠路緣停靠	38	5.09%	46	5.84%
未待乘客上下妥車即開動	133	17.83%	159	20.18%
其他經交通局認定有礙服務態度行為者	226	30.29%	213	27.03%
使用 3C 電子產品	41	5.50%	45	5.71%
駕駛員未繫安全帶或所繫安全帶太鬆或沒繫好	1	0.13%	4	0.51%
亂鳴喇叭	25	3.35%	25	3.17%
行車中任意閒談	30	4.02%	32	4.06%
關門時夾到乘客	37	4.96%	51	6.47%
戴耳機開車	1	0.13%	0	0.00%
駕駛員服務不當致使乘客受傷	10	1.34%	12	1.52%
辱罵乘客	13	1.74%	16	2.03%
按鈴不停	18	2.41%	18	2.28%
乘客詢問時不答	7	0.94%	5	0.63%
行車中吸菸	3	0.40%	5	0.63%
行車中吃檳榔	6	0.80%	6	0.76%
趕客下車	5	0.67%	3	0.38%
滯留載客	20	2.68%	21	2.66%
行車打瞌睡或精神不濟	3	0.40%	2	0.25%
毆打乘客	0	0.00%	0	0.00%
催促乘客上下車	0	0.00%	3	0.38%
行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人	2	0.27%	0	0.00%
車輛拋錨時未幫乘客轉車	4	0.54%	4	0.51%
總計	746	-	788	-

資料來源：本研究調查整理

4. 無障礙之場站設施

本評鑑項目中「(D1)低地板公車比例指標」「(D2)拒載年長者與身心障礙者指標」、「(D3)駕駛員未依身障(視障)服務 SOP 指標」等三項指標，各業者應妥善排定購置低地板公車計畫，亦須加強落實對服務身障（視障）者及年長者之駕駛員教育訓練，另進行缺失原因檢討並研擬相關改善對策，以提升對於身障（視障）者及年長者族群之友善搭乘環境。

5. 公司經營與管理

本評鑑項目中，特將前期與本期「(E1)行車肇事率指標」、「(E4)違反道路交通管理處罰條例指標」評鑑指標之發生原因進行彙整，如表 7.2-6~7.2-7。由表中可知，本期(E1)指標最主要之發生原因為「未保持行車安全距離」、「違規超車」（皆佔 18.92%）；(E4)指標本期最主要之發生原因為「駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈」、「轉彎或變換車道不依標誌、標線、號誌指示」（皆佔 14.13%）。請各業者應針對所屬發生原因進行檢討，擬定相關改善對策並且落實執行，以提升行車安全，且降低肇事率及交通違規率。

表 7.2-6 各業者之行車肇事原因彙整

行車肇事原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
未保持行車安全距離	1	4	3		1		1	3					1			14	18.92%	13	14.77%
其他引起事故之違規或不當行為			1			2	1			2						6	8.11%	5	5.68%
未依規定行走行人穿越道、地下道、天橋而穿越道路																0	0.00%	0	0.00%
酒醉(後)駕駛失控																0	0.00%	0	0.00%
未靠右行駛																0	0.00%	0	0.00%
未注意車前狀態	1	3	1			2	2	2	1							12	16.22%	15	17.05%
變換車道或方向不當	1	1					1									3	4.05%	4	4.55%
違反號誌管制或指揮																0	0.00%	1	1.14%
搶越行人穿越道						1										1	1.35%	0	0.00%
倒車未依規定						1										1	1.35%	0	0.00%
未依規定減速		1														1	1.35%	1	1.14%
未依規定讓車			1					1								2	2.70%	3	3.41%
左轉彎未依規定										1						1	1.35%	2	2.27%
違反特定標誌(線)禁制	1															1	1.35%	1	1.14%
迴轉未依規定																0	0.00%	0	0.00%
起步未注意其他車(人)安全			1				1	1			1				1	5	6.76%	3	3.41%
爭(搶)道行駛																0	0.00%	0	0.00%
右轉彎未依規定			1													1	1.35%	1	1.14%

行車肇事原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
蛇行、方向不定																0	0.00%	0	0.00%
違規超車		4	4			2			1	1				2		14	18.92%	7	7.95%
逆向行駛																0	0.00%	0	0.00%
未待乘客安全上下開車							1									1	1.35%	2	2.27%
停車操作時，未注意其他車(人)安全																0	0.00%	0	0.00%
違規停車或暫停不當而肇事			1													1	1.35%	1	1.14%
乘坐不當而跌落																0	0.00%	0	0.00%
使用手持行動電話失控																0	0.00%	0	0.00%
煞車失靈																0	0.00%	0	0.00%
超速失控																0	0.00%	0	0.00%
疲勞(患病)駕駛失控																0	0.00%	0	0.00%
開啟車門不當而肇事																0	0.00%	0	0.00%
橫越道路不慎																0	0.00%	1	1.14%
不予分析肇因		2	4	1	2			1								10	13.51%	28	31.82%
總計	4	15	17	1	3	8	7	8	2	4	1	0	1	2	1	74	100%	88	100%

資料來源：本研究整理

表 7.2-7 各業者之違反道路交通管理處罰條例原因彙整

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
在多車道左轉彎，不先駛入內側車道	16	5	2		1		5		1	1	5				3	39	6.12%	41	4.61%
駕車行經有燈光號誌管制之交岔路口闖紅燈	30	6	7	6	7	4	5	7	2	3	5	6	1		1	90	14.13%	114	12.81%
不緊靠道路右側臨時停車	6			1			1			2					4	14	2.20%	71	7.98%
轉彎車不讓直行車先行										1						1	0.16%	2	0.22%
一般道路變換車道前未使用方向燈																0	0.00%	0	0.00%
行駛高速公路未依標線指示行車																0	0.00%	3	0.34%
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	0.16%	7	0.79%
行駛高速公路未依規定變換車道	14	1	2						3			1				21	3.30%	16	1.80%
行駛快速公路未依規定變換車道														1		1	0.16%	3	0.34%
在人行道臨時停車	1															1	0.16%	0	0.00%
行駛高速公路未依規定行駛車道—慢速大型車違規行駛內側車道	2	1						1								4	0.63%	4	0.45%
行駛高速公路未依規定行駛車道者—慢速大型車行駛內側以外車道	1								1					1		3	0.47%	0	0.00%
在設有禁止臨時停車標線處所臨時停車			2		3											5	0.78%	17	1.91%
汽車行駛高速公路未依規定與前車保持安全距離	1	1		1				1				1				5	0.78%	8	0.90%
行駛高速公路違規使用路肩	3															3	0.47%	0	0.00%
不遵守道路交通號誌、標誌、標線之指示	16	2	2	3	1	1	4			2	1	1				33	5.18%	57	6.40%

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
任意跨越兩條車道行駛	1			2	1		1					1		1	1	8	1.26%	24	2.70%
任意駛出邊線																0	0.00%	2	0.22%
任意驟然變換車道迫使他車讓道																0	0.00%	0	0.00%
在道路上蛇行																0	0.00%	0	0.00%
行駛快速公路未依規定行駛車道 —慢速大型車違規行駛內側車道																0	0.00%	4	0.45%
在行人穿越道臨時停車		1					1									2	0.31%	0	0.00%
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			1					3	1			1	10	1.57%	10	1.12%
不依規定駛入來車道	7	1	3		5	1	1	2	1			1				22	3.45%	30	3.37%
併排臨時停車			1													1	0.16%	5	0.56%
號牌污穢不洗刷清楚非行車途中 因遇雨雪道路泥濘所致																0	0.00%	1	0.11%
行駛高速公路違規超車																0	0.00%	4	0.45%
直行車佔用轉彎專用車道	5	2					1	1			1	3				13	2.04%	18	2.02%
不依限期參加定期檢驗						2									2	4	0.63%	1	0.11%
起駛前，不讓行人優先通行											1					1	0.16%	0	0.00%
起駛前，不讓行進中之車輛優先通行								1		1						2	0.31%	0	0.00%
轉彎或變換車道不依標誌、標線、 號誌指示	31	13	6	3	1	5	12	1	1	3	3	9			2	90	14.13%	101	11.35%
汽車駕駛人行車速度，超過規定之 最高時速 20 公里以內						1	1	10								12	1.88%	18	2.02%
汽車駕駛人行車速度，超過規定之 最高時速逾 20 公里至 40 公里以內								1							1	2	0.31%	2	0.22%

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人受傷而逃逸者		1														1	0.16%	4	0.45%
在六個月內，駕照違規記點共達六點以上者					1						2	1				4	0.63%	5	0.56%
插入正連貫行駛汽車之中間	1	1	1				3					1				7	1.10%	4	0.45%
汽車駕駛人轉彎時，除禁止行人穿越路段外，不暫停讓行人優先通行	2	1					2									5	0.78%	4	0.45%
直行車佔用最外側轉彎專用車道	2	1	2	1		3	4					1				14	2.20%	24	2.70%
直行車佔用最內側轉彎專用車道	8	1	1		1		1					3				15	2.35%	9	1.01%
在多車道不依規定駕車者	14	1	1	1	1	1	1		2							22	3.45%	31	3.48%
駕駛汽車行經行人穿越道有行人穿越時，不暫停讓行人先行通過	1	3			1	1				1						7	1.10%	6	0.67%
轉彎未使用方向燈																0	0.00%	0	0.00%
汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人死亡，未即採取救護措施																0	0.00%	0	0.00%
任意以迫近迫使他車讓道		1														1	0.16%	0	0.00%
一般道路行車發生故障無法行駛，不設法移置於無礙交通之處																0	0.00%	1	0.11%
在多車道右轉彎，不先駛入外側車道	4	2		1		2	2					5				16	2.51%	21	2.36%
行至有號誌路口前行車道擁塞仍逕行駛入妨礙他車通行	19	1														20	3.14%	75	8.43%
行車佔用轉彎專用車道																0	0.00%	0	0.00%
行經交岔路口未達中心處，佔用來車道搶先左轉	1															1	0.16%	3	0.34%
擅自變更原規格設備																0	0.00%	0	0.00%

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
汽車駕駛人不依規定使用燈光者		1			1		1				1	1				5	0.78%	8	0.90%
在交岔路口十公尺內臨時停車															1	1	0.16%	2	0.22%
汽車行駛於一般道路上汽車駕駛人未依規定繫安全帶							1									1	0.16%	0	0.00%
一般道路肇事無人傷亡，而不儘速移置路邊，致妨礙交通者	1															1	0.16%	2	0.22%
在設有禁止超車標線路段超車																0	0.00%	2	0.22%
在禁止臨時停車處所停車															3	3	0.47%	4	0.45%
在道路收費停車處所停車經催繳不依規定繳費																0	0.00%	0	0.00%
在劃有禁止超車線路段迴車														1		1	0.16%	0	0.00%
在顯有妨礙他車通行處所停車							1									1	0.16%	0	0.00%
行駛高速公路車輛機件脫落																0	0.00%	1	0.11%
汽車行駛高速公路以其他方式迫使前車讓道																0	0.00%	0	0.00%
汽車行駛高速公路行車速度超過規定之最高速限 20 公里以內																0	0.00%	0	0.00%
汽車行駛快速公路行車速度超過規定之最高速限 20 公里以內		1														1	0.16%	0	0.00%
汽車其他設備不全																0	0.00%	0	0.00%
汽車駕駛人未依規定使用方向燈	34	8	9	8	6	2	6		1	3	3	5		2	2	89	13.97%	96	10.79%
汽車駕駛人駕駛汽車肇事，無人受傷或死亡而未依規定處置逃逸				1												1	0.16%	1	0.11%
併排停車																0	0.00%	0	0.00%
轉彎未注意來往行人																0	0.00%	0	0.00%
不依規定保持前，後車距離	1	1														2	0.31%	3	0.34%

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
不服從交通勤務警察或依法令執行交通指揮、稽查任務人員之指揮																0	0.00%	1	0.11%
未依規定保存行車紀錄卡致無法正確記錄資料	1															1	0.16%	0	0.00%
交會未保持適當間隔		1														1	0.16%	2	0.22%
在公共汽車招呼站十公尺內停車						1										1	0.16%	1	0.11%
在設有禁止臨時停車標誌處所臨時停車	2	2				1	1			1					1	8	1.26%	1	0.11%
在單車道駕車與他車並行																0	0.00%	2	0.22%
在橋樑臨時停車																0	0.00%	1	0.11%
在顯有妨礙他人通行處所停車																0	0.00%	0	0.00%
行駛高速公路不依規定使用燈光—夜間未使用燈光																0	0.00%	0	0.00%
汽車駕駛人行駛道路以手持方式使用行動電話進行有礙駕駛安全之行為	1															1	0.16%	0	0.00%
汽車駕駛人行駛道路以手持方式使用行動電話進行數據通訊																0	0.00%	2	0.22%
非遇突發狀況，在行駛中驟然煞車																0	0.00%	0	0.00%
非遇突發狀況，在車道中暫停												1				1	0.16%	0	0.00%
非遇突發狀況，在行駛中於車道暫停(處車主)												1				1	0.16%	0	0.00%
超車時未保持適當間隔	2															2	0.31%	2	0.22%
損毀汽車牌照不能辨識號牌																0	0.00%	0	0.00%
機車駕駛人行駛道路以手持方式使用行動電話進行數據通訊																0	0.00%	0	0.00%

違反道路交通管理處罰條例原因	三重	臺北	指南	中興	新北	淡水	新店	基隆	大都會	欣欣	光華	首都	大南	桃園	國光	110(1) 總計	110(1) 比例	109(2) 總計	109(2) 比例
轉彎前未減速慢行																0	0.00%	0	0.00%
不按遵行之方向行駛						1										1	0.16%	2	0.22%
在槽化線停車																0	0.00%	1	0.11%
行駛快速公路未依標線指示行車																0	0.00%	1	0.11%
汽車行駛於高速公路汽車駕駛人未依規定繫安全帶(一人)	6															6	0.94%	1	0.11%
違反道路交通安全規則肇事致人受傷		1								1						2	0.31%	1	0.11%
肇事致人受傷，未依規定處置，並通知警察機關處理																0	0.00%	1	0.11%
警鈴已響、閃光號誌已顯示，闖平交道因而肇事																0	0.00%	1	0.11%
警鈴已響、閃光號誌已顯示，闖平交道																0	0.00%	1	0.11%
行至有號誌之交岔路口，遇紅燈不依車道連貫暫停而逕行插入車道間					1											1	0.16%	0	0.00%
未依號誌、標誌、標線指示減速慢行										1						1	0.16%	0	0.00%
在快車道臨時停車	1	1														2	0.31%	0	0.00%
在消防栓之前停車	1															1	0.16%	0	0.00%
總計	238	63	41	28	31	27	55	25	12	20	25	43	1	6	22	637	100%	890	100%

資料來源：本研究整理

7.3 獎懲作業

依據民國 107 年 5 月 24 日公告之「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」辦理，針對本次評鑑結果進行獎懲模擬，說明如下：

1. 作業要點第 8 條規定說明

- (1) 評鑑結果為優等之業者，應予公開表揚或以其他方式予以獎勵。
- (2) 評鑑結果為優等或甲等之業者，得增加其積分權。
- (3) 評鑑結果為乙等以下之業者，得扣減其積分權。
- (4) 有關積分權增減規定詳下表 7.3-1；積分權自核定日起有效期限為二年。
- (5) 評鑑結果為丙等以下、連續二期評鑑成績為乙等且後期成績較前期成績退步、或累計積分權達負六分者，依公路法第四十七條第一項規定辦理。

表 7.3-1 新北市市區公車營運服務評鑑積分權增減基準表

積分權	優等	甲等	乙等	丙等
依每期評鑑總成績增減	每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得積分權六分。	每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得積分權四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得積分權二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得積分權一分。	每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減積分權一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減積分權二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減積分權四分。	每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減積分權六分。
依每期評鑑項目成績增減	同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該業者積分權一分。		同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該業者積分權一分。	

A. 獎勵部分

評鑑結果為優等之客運業者，應予公開表揚，及給予該業者積分權 6 分。本期評鑑獲得優等之業者臺北客運、大都會客運、淡水客運、首都客運、大南會客運等 5 家客運公司。

評鑑結果為甲等之客運業者，評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得積分權四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得積分權二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得積分權一分。本期評鑑獲得甲等之業者為桃園客運、欣欣客運、國光客運、三重客運、新店客運、指南客運、光華客運、中興客運等 8 家業者，依不同得分區間分別給予該營運業者積分。

B. 懲處部分

若評鑑結果為乙等之業者，評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減積分權一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減積分權二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減積分權四分。本期評鑑獲得乙等之業者為新北客運、基隆客運等 2 家客運公司。

若評鑑結果為丙等之業者，評鑑總成績未滿七十分者，扣減積分權六分。本期評鑑結果無丙等業者。

C. 依每期評鑑項目成績增減部分

若同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該業者積分權一分。

若同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該業者積分權一分。

D. 本期評鑑各業者之積分權得分情形如表 7.3-2 所示，其中積分權最高的業者為臺北客運。

表 7.3-2 各業者積分權得分情形

客運業者	評鑑總分	評等	110(1)公司積分權
三重	83.89	甲等	-1
臺北	99.59	優等	8
指南	82.72	甲等	-1
中興	80.92	甲等	-1
新北	74.94	乙等	-3
淡水	92.50	優等	7
新店	83.66	甲等	0
基隆	74.89	乙等	-7
大都會	95.81	優等	6
欣欣	87.11	甲等	2
光華	81.15	甲等	-2
首都	91.92	優等	6
國光	85.92	甲等	2
大南	91.78	優等	6
桃園	89.34	甲等	4

資料來源：本研究調查整理

附件一

(A3)站牌資訊正確性調查資料整理

附件一、(A3)站牌資訊正確性調查資料整理

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	857	淡江新村	往淡海	1	1	1	3
淡水	870	淡江新村	往忠山	1	1	1	3
淡水	872	淡江新村	往中泰	1	1	1	3
淡水	873	淡江新村	往中和里	1	1	1	3
指南	883	淡江新村	往淡海	1	1	1	3
淡水	藍海2線 先導公車	淡江新村	往淡海新市鎮	1	1	1	3
指南	紅26	淡江新村	往漁人碼頭	1	1	1	3
淡水	593	淡江新村	往沙崙	1	1	1	3
淡水	837	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往新春街	1	1	1	3
淡水	870	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往忠山	0	1	1	2
淡水	873	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往中和里	1	1	1	3
指南	883	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往淡海	1	1	1	3
淡水	藍海2線 先導公車	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往淡海新市鎮	0	1	1	2
淡水	593	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往沙崙	1	1	1	3
指南	紅26	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往漁人碼頭	1	1	1	3
指南	880	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往淡海	1	1	1	3
淡水	872	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往中泰	1	1	1	3
三重	857	滬尾砲台 (忠烈祠、球場)	往淡海	1	1	1	3
淡水	837	油車口	往新春街	1	1	1	3
三重	857	油車口	往淡海	1	1	1	3
淡水	870	油車口	往忠山	0	1	1	2
淡水	872	油車口	往中泰	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	873	油車口	往中和里	1	1	1	3
指南	880	油車口	往淡海	0	1	1	2
指南	883	油車口	往淡海	1	1	1	3
淡水	藍海2線 先導公車	油車口	往淡海新市鎮	0	1	1	2
指南	紅26	油車口	往漁人碼頭	1	1	1	3
淡水	593	油車口	往沙崙	1	1	1	3
淡水	860	淡水行政中心	往三芝	1	1	1	3
淡水/基隆	862	淡水行政中心	往基隆	1	1	1	3
淡水	863	淡水行政中心	往金山	1	1	1	3
淡水	865	淡水行政中心	往茂林	1	1	1	3
淡水	867	淡水行政中心	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	872	淡水行政中心	往中泰	1	1	1	3
淡水	873	淡水行政中心	往中和里	1	1	1	3
淡水	874	淡水行政中心	往大湖	1	1	1	3
指南	881	淡水行政中心	往淡海	1	1	1	3
淡水	894	淡水行政中心	往淡海新市鎮	1	1	1	3
指南/淡水	947	淡水行政中心	往淡水	1	1	1	3
淡水	983	淡水行政中心	往淡海新市鎮	1	1	1	3
淡水	紅37	淡水行政中心	往淡海新市鎮	1	1	1	3
淡水	593	淡水行政中心	往沙崙	1	1	1	3
淡水	593	家畜所	往沙崙	1	1	1	3
指南	836	家畜所	往滬尾砲台	1	1	1	3
淡水	837	家畜所	往新春街	1	1	1	3
三重	857	家畜所	往淡海	1	1	1	3
淡水	870	家畜所	往忠山	1	1	1	3
淡水	872	家畜所	往中泰	1	1	1	3
淡水	873	家畜所	往中和里	1	1	1	3
指南	880	家畜所	往淡海	1	1	1	3
指南	883	家畜所	往淡海	1	1	1	3
指南	紅26	家畜所	往漁人碼頭	1	1	1	3
中興	821	竿蓁林	往三芝	0	1	1	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	837	竿蓁林	往新春街	1	1	1	3
三重	857	竿蓁林	往淡海	1	1	1	3
淡水	864	竿蓁林	往三芝	0	1	1	2
淡水	878	竿蓁林	往捷運淡水站	1	1	1	3
指南	880	竿蓁林	往淡海	0	1	1	2
指南	883	竿蓁林	往淡海	1	1	1	3
指南/淡水	947	竿蓁林	往淡水	0	1	1	2
中興	821	福德宮	往天文科學館	0	1	1	2
淡水	860	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	861	福德宮	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	864	福德宮	往三芝	0	1	1	2
淡水	866	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	871	福德宮	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	871 經中 山北路	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	872 經正 德國中、 直行中山 北路	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	873 經正 德國中	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	875	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	876	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	877	福德宮	往捷運淡水站	1	1	1	3
三重	紅 23	福德宮	往淡水	1	1	1	3
淡水	紅 37	福德宮	往捷運淡水站	0	1	1	2
新北	631	北淡水	往淡水	1	1	1	3
中興	821	北淡水	往三芝	1	1	1	3
淡水	860	北淡水	往三芝	1	1	1	3
淡水	861	北淡水	往馬偕醫學院	1	1	1	3
淡水/基隆	862	北淡水	往基隆	1	1	1	3
淡水	863	北淡水	往金山	1	1	1	3
淡水	864	北淡水	往三芝	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	865	北淡水	往茂林	1	1	1	3
淡水	866	北淡水	往內橫山	1	1	1	3
淡水	867	北淡水	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	867 區	北淡水	往石門	1	1	1	3
淡水	868	北淡水	往淡水	1	1	1	3
淡水	871	北淡水	往行忠堂	1	1	1	3
淡水	872 經正 德國中、 直行中山 北路	北淡水	往中泰	1	1	1	3
淡水	873 經正 德國中	北淡水	往中和里	1	1	1	3
淡水	874	北淡水	往大湖	1	1	1	3
淡水	875	北淡水	往北新莊	1	1	1	3
淡水	876	北淡水	往三芝	1	1	1	3
淡水	877	北淡水	往石門	1	1	1	3
指南	881	北淡水	往淡海	1	1	1	3
指南/淡水	947	北淡水	往淡水	1	1	1	3
指南	紅 27	北淡水	往淡江大學	1	1	1	3
淡水	紅 37	北淡水	往淡海新市鎮	1	1	1	3
淡水	紅 39	北淡水	往新春街	1	1	1	3
淡水	捷運淡水 站-忠山 國小	北淡水	往忠山國小	1	1	1	3
淡水	捷運淡水 站-水梘 頭	北淡水	往水梘頭	1	1	1	3
中興	821	淡金新市一路口	往天文科學館	1	1	1	3
淡水	860	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	861	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	864	淡金新市一路口	往捷運劍潭站	1	1	1	3
淡水	871	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	871 經中 山北路	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	872 經正 德國中、 直行中山 北路	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	873 經正 德國中	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	879	淡金新市一路口	往關渡	1	1	1	3
淡水	882	淡金新市一路口	往捷運紅樹林站	1	1	1	3
淡水	983	淡金新市一路口	往捷運關渡站	1	1	1	3
淡水	紅 37	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	紅 37 繞淡 水商工	淡金新市一路口	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	紅 52	淡金新市一路口	往捷運紅樹林站	1	1	1	3
淡水	818	輕軌淡江大學站	往捷運紅樹林站	1	1	1	3
淡水	879	輕軌淡江大學站	往關渡	1	1	1	3
淡水	882	輕軌淡江大學站	往捷運紅樹林站	1	1	1	3
淡水	983	輕軌淡江大學站	往捷運關渡站	1	1	1	3
三重	紅 23	輕軌淡江大學站	往關渡	1	1	1	3
淡水	紅 52	輕軌淡江大學站	往捷運紅樹林站	1	1	1	3
淡水	818	輕軌紅樹林站	往聖約翰科技大學	1	1	1	3
中興	821	輕軌紅樹林站	往三芝	0	1	1	2
淡水	837	輕軌紅樹林站	往新春街	1	1	1	3
淡水	837 副	輕軌紅樹林站	往福德里	1	1	1	3
淡水	837 區	輕軌紅樹林站	往捷運淡水站	1	0	1	2
三重	857	輕軌紅樹林站	往淡海	1	1	1	3
淡水	864	輕軌紅樹林站	往三芝	0	1	1	2
淡水	868	輕軌紅樹林站	往淡水	1	1	1	3
淡水	878	輕軌紅樹林站	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	879	輕軌紅樹林站	往馬偕醫學院	0	1	1	2
指南	880	輕軌紅樹林站	往淡海	0	1	1	2
淡水	882	輕軌紅樹林站	往馬偕醫學院	0	1	1	2
指南	883	輕軌紅樹林站	往淡海	1	1	1	3
指南/淡水	947	輕軌紅樹林站	往淡水	0	1	1	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	983	輕軌紅樹林站	往淡海新市鎮	1	1	1	3
三重	紅 23	輕軌紅樹林站	往淡水	1	1	1	3
淡水	紅 52	輕軌紅樹林站	往淡海新市鎮	0	0	1	1
中興	821	馬偕醫院	往三芝	0	1	1	2
淡水	837 副	馬偕醫院	往福德里	1	1	1	3
三重	857	馬偕醫院	往淡海	1	1	1	3
淡水	864	馬偕醫院	往三芝	0	1	1	2
淡水	878	馬偕醫院	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	879	馬偕醫院	往馬偕醫學院	0	0	1	1
指南	880	馬偕醫院	往淡海	0	1	1	2
指南	883	馬偕醫院	往淡海	1	1	1	3
指南/淡水	947	馬偕醫院	往淡水	0	1	1	2
淡水	983	馬偕醫院	往淡海新市鎮	1	1	1	3
三重	紅 23	馬偕醫院	往淡水	1	1	1	3
臺北	264	接雲寺	往板橋	1	0	1	2
臺北	702	接雲寺	往三峽	1	1	1	3
臺北	701	接雲寺	往迴龍	1	1	1	3
臺北	793	接雲寺	往樹林	1	1	1	3
新店	綠 3	南勢角(景平路)	往中和	1	1	1	3
新店	綠 6	南勢角(景平路)	往中和	1	1	1	3
新店	綠 8	南勢角(景平路)	往中和	1	1	1	3
欣欣	綠 2 左右	南勢角(景平路)	往景美女中	1	0	1	2
指南/中興	933	南勢角(景平路)	往三重	1	0	1	2
大都會/ 首都	982	南勢角(景平路)	往新莊	1	1	1	3
臺北	793	南勢角(景平路)	往樹林	1	1	1	3
指南	橘 9	南勢角(景平路)	往雙和醫院	1	1	1	3
指南	897	南勢角(景平路)	往板橋	1	1	1	3
臺北	624	安和路二段	往西門	1	1	1	3
新店	913	安和路二段	往松山機場	1	1	1	3
指南	橘 9	安和路二段	往雙和醫院	1	1	1	3
指南	248	安和路二段	往民生社區	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
指南	橘 1	安和路二段	往捷運景安站	1	1	1	3
臺北	8	安和路二段	往捷運景安站	1	1	1	3
指南	897	安和路二段	往板橋	1	1	0	2
新店	935	安和路二段	往臺北市政府	1	1	1	3
新店	906	仁康醫院	往錦繡山莊	1	1	1	3
新店	913	仁康醫院	往錦繡山莊	1	1	1	3
新店	909	仁康醫院	往錦繡山莊	1	0	1	2
新店	935	仁康醫院	往錦繡山莊	1	1	1	3
指南	248	仁康醫院	往錦繡	1	1	1	3
臺北	624	仁康醫院	往新店	1	1	1	3
臺北	779	仁康醫院	往三峽	1	1	1	3
指南	橘 1	仁康醫院	往錦繡	1	1	1	3
指南	橘 9	仁康醫院	往錦繡	1	1	1	3
臺北	棕 7	仁康醫院	往新店	1	1	1	3
新店	綠 10	光華新村 (安康路)	往捷運大坪林站	1	1	1	3
新店	綠 8	光華新村 (安康路)	往中和	1	1	1	3
新店	綠 7	光華新村 (安康路)	往捷運大坪林站	1	1	1	3
新店	909	光華新村 (安康路)	往松山機場	1	0	1	2
新店	906	光華新村 (安康路)	往松山機場	1	1	1	3
新店	綠 15	光華新村 (安康路)	往捷運大坪林站	1	1	1	3
臺北	8	光華新村 (安康路)	往捷運新店站	1	1	1	3
臺北	棕 7	光華新村 (安康路)	往臺北市政府	1	1	1	3
臺北	779	光華新村 (安康路)	往新店	1	1	1	3
大南	839	光華新村 (安康路)	往捷運新店站	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
欣欣	576	光華新村 (安康路)	往捷運七張站	1	1	1	3
指南/中興	951	光華新村 (安康路)	往汐止	1	1	1	3
新店	綠 8	立青市場	往中和	0	1	1	2
新店	849	巨龍山莊	往臺北	1	0	1	2
新店	849	堰堤	往臺北	1	0	1	2
中興	816	和平路口	往三重	1	1	1	3
三重/淡水/ 首都	927	和平路口	往八里	1	1	1	3
國光	581	和平路口	往五林路口	1	1	1	3
臺北/三重	806	和平路口	往板橋	1	1	1	3
淡水/三重	928	和平路口	往八里	1	1	1	3
首都	橋 13	和平路口	往五股	1	1	1	3
中興	816	永安里	往三重	1	1	1	3
臺北/三重	806	永安里	往板橋	1	1	1	3
大都會	橋 17	永安里	往新莊中原路	1	0	1	2
中興	橋 16	永安里	往三重	1	1	1	3
國光	581	永安里	往五林路口	1	1	1	3
新店	綠 8	新店郵局	往中和	1	1	1	3
新店	綠 7	新店郵局	往捷運大坪林站	1	1	1	3
新店	綠 10	新店郵局	往捷運大坪林站	1	1	1	3
新店	綠 15	新店郵局	往捷運大坪林站	1	1	1	3
新店	930	新店郵局	往板橋區公所	1	1	1	3
大南	綠 9	新店郵局	往大香山	1	1	1	3
臺北	796	新店郵局	往板橋	1	0	1	2
臺北	793	新店郵局	往樹林	1	1	1	3
臺北	941	新店郵局	往新店	1	1	1	3
中興/指南	918	新店郵局	往泰山	1	0	1	2
大南	綠 9	國際學舍	往大香山	1	1	1	3
三重	811	九芎街口	往聯合醫院 中興院區	1	0	1	2
中興	橋 16	九芎街口	往三重	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
大都會	橘 18	九芎街口	往蘆洲	1	1	1	3
大都會	橘 17	九芎街口	往新莊中原路	1	0	1	2
三重	藍 1	九芎街口	往臺北車站	1	1	1	3
大都會	橘 18	溪尾街口	往五華街	1	0	0	1
臺北	藍 35	中山國中	往歡仔園	1	1	1	3
臺北	藍 33	中山國中	往板橋公車站	1	1	1	3
臺北	657	中山國中	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	264	中山國中	往捷運蘆洲站	1	0	1	2
臺北	656	中山國中	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	245	中山國中	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	920	中山國中	往捷運府中站	1	1	1	3
大都會/ 首都	982	中山國中	往新店	1	1	1	3
中興/指南	918	中山國中	往板橋	1	1	1	3
首都/臺北	99	中山國中	往板橋	0	1	1	2
臺北/三重	806	中山國中	往板橋	1	1	1	3
光華/指南	813	中山國中	往中和	1	0	1	2
新店	930	中山國中	往板橋區公所	1	1	1	3
臺北	701	中山國中	往迴龍	1	1	0	2
臺北	793	中山國中	往樹林	1	1	1	3
臺北	264	林家花園	往板橋	1	0	1	2
臺北	702	林家花園	往三峽	1	1	1	3
臺北	701	林家花園	往迴龍	1	1	1	3
臺北	793	林家花園	往樹林	1	1	1	3
臺北	624	光華街口	往西門	1	1	1	3
新店	913	光華街口	往松山機場	1	1	1	3
指南	橘 9	光華街口	往雙和醫院	1	1	1	3
指南	248	光華街口	往民生社區	1	1	1	3
指南	橘 1	光華街口	往捷運景安站	1	1	1	3
臺北	8	光華街口	往捷運景安站	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
指南	897	光華街口	往板橋	1	1	1	3
新店	935	光華街口	往臺北市政府	1	1	1	3
臺北	57	中興街口	往板橋	1	1	1	3
臺北	51	中興街口	往南雅站	1	1	1	3
臺北	242	中興街口	往中和	1	1	1	3
臺北	624	中興街口	往新店	1	1	1	3
臺北	706	中興街口	往三峽	1	1	1	3
欣欣	249	中興街口	往華夏科技大學	1	0	1	2
指南	248	中興街口	往錦繡	1	1	1	3
三重/淡水/ 首都	927	家樂福	往三重	1	1	1	3
首都	橋 13	家樂福	往三重	1	1	1	3
淡水/三重	928	家樂福	往三重	1	1	1	3
首都	62	家樂福	往東園	1	1	1	3
三重	橋 19	家樂福	往三重	1	1	1	3
首都	62	五常郵局	往三重	1	1	1	3
三重	945	仁愛東湖路口	往林口	1	0	1	2
三重	858	仁愛東湖路口	往東昇公園	1	1	1	3
三重	946	仁愛東湖路口	往林口	1	1	1	3
三重	林口- 捷運忠孝 敦化站	仁愛東湖路口	往忠孝敦化路口	1	1	1	3
三重	854	仁愛東湖路口	往醒吾科技大學	1	1	1	3
三重	967	仁愛東湖路口	往捷運市政府站	1	1	1	3
三重	966	仁愛東湖路口	往林口站	1	1	1	3
臺北	920	仁愛東湖路口	往林口	1	1	1	3
臺北	925	仁愛東湖路口	往林口	1	0	1	2
臺北	920	仁愛麗晶	往林口	1	1	1	3
臺北	925	仁愛麗晶	往林口	1	0	1	2
三重	946	仁愛麗晶	往林口	1	0	1	2
三重	945	仁愛麗晶	往林口	1	0	1	2
三重	966	仁愛麗晶	往林口站	1	1	1	3
三重	854	仁愛麗晶	往林口	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	8	十四份	往捷運新店站	1	1	1	3
指南	248	十四份	往錦繡	1	1	0	2
臺北	624	十四份	往新店	1	1	0	2
指南	897	十四份	往景文科技大學	1	1	1	3
新店	935	十四份	往錦繡山莊	1	1	1	3
新店	913	十四份	往錦繡山莊	1	1	1	3
指南	橘 9	十四份	往錦繡	1	1	1	3
指南	橘 1	十四份	往錦繡	1	0	1	2
指南	897 區	欣欣向榮	往捷運景安站	1	1	1	3
指南	橘 1	欣欣向榮	往捷運景安站	1	1	1	3
三重	786	安敦新世界	往板橋	1	1	1	3
三重	854	安敦新世界	往醒吾科技大學	1	1	1	3
三重	858	安敦新世界	往東昇公園	1	1	1	3
三重	966	安敦新世界	往林口站	1	1	1	3
三重	967	安敦新世界	往捷運市政府站	1	1	1	3
臺北	920	安敦新世界	往林口	1	1	1	3
臺北	925	安敦新世界	往林口	1	1	1	3
臺北	920	林口區公所	往捷運府中站	1	1	1	3
臺北	925	林口區公所	往蘆洲	1	0	1	2
三重	945	林口區公所	往松山機場	1	0	1	2
三重	946	林口區公所	往內湖科技園區	1	1	1	3
三重	966	林口區公所	往臺北車站	1	1	1	3
新店	綠 10	安坑國小	往捷運大坪林站	1	1	1	3
指南	897	安坑國小	往板橋	1	1	1	3
臺北	624	及人中學	往西門	1	1	1	3
新店	913	及人中學	往松山機場	1	1	1	3
指南	橘 9	及人中學	往雙和醫院	1	1	1	3
指南	248	及人中學	往民生社區	1	1	1	3
指南	橘 1	及人中學	往捷運景安站	1	1	1	3
臺北	8	及人中學	往捷運景安站	1	1	1	3
指南	897	及人中學	往板橋	1	1	1	3
新店	935	及人中學	往臺北市政府	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
欣欣	819 副	寶橋中興路口一	往雙溪口	1	1	1	3
欣欣	819	寶橋中興路口一	往深坑站	1	1	1	3
欣欣	綠 2 左右	寶橋中興路口一	往景美女中	1	0	1	2
臺北	棕 7	寶橋中興路口一	往臺北市政府	1	1	1	3
臺北	796	寶橋中興路口一	往木柵	0	0	1	1
臺北	793	寶橋中興路口一	往動物園	1	1	1	3
指南/中興	933	景平路景德街口	往三重	1	1	1	3
大都會/ 首都	982	景平路景德街口	往新莊	1	1	1	3
新店	綠 3	景平路景德街口	往中和	1	1	1	3
欣欣	綠 2 左右	景平路景德街口	往景美女中	1	0	1	2
新店	綠 6	景平路景德街口	往中和	1	1	1	3
新店	綠 8	景平路景德街口	往中和	1	1	1	3
臺北	241	景平路景德街口	往中和	1	0	0	1
臺北	275	景平路景德街口	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	796	景平路景德街口	往板橋	1	0	1	2
臺北	793	景平路景德街口	往樹林	1	1	1	3
臺北	241	永和區公所 (竹林路)	往博愛路	1	0	1	2
欣欣	249	永和區公所 (竹林路)	往臺北車站	1	0	1	2
臺北	51	永和區公所 (竹林路)	往南雅站	1	1	1	3
臺北	57	永和區公所 (竹林路)	往板橋	1	1	1	3
欣欣	綠 2 左右	永和區公所 (竹林路)	往中永和	1	0	0	1
臺北	橘 2	民生路	往秀山	1	1	1	3
臺北	57	民生路	往永和	1	1	1	3
臺北	51	民生路	往永和	1	1	1	3
臺北	242	中正橋頭	往西門	1	1	1	3
臺北	243	中正橋頭	往西門	1	1	1	3
臺北	624	中正橋頭	往西門	1	1	0	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	橘 3	中正橋頭	往捷運頂溪站	1	1	1	3
臺北	706	中正橋頭	往西門	1	1	1	3
臺北	241	中正橋頭	往博愛路	1	0	1	2
欣欣	249	中正橋頭	往臺北車站	1	0	1	2
指南	248	中正橋頭	往民生社區	1	1	1	3
臺北	橘 3	仁愛路	往捷運頂溪站	1	1	1	3
臺北	中和環河 西路-永 和仁愛路	仁愛路	往仁愛路	1	1	1	3
光華/指南	813	板橋花市	往五股	1	0	1	2
首都	802	板橋花市	往三峽	1	1	1	3
指南/淡水	947	板橋花市	往淡水	1	1	0	2
大都會/ 首都	982	板橋花市	往新莊	1	1	1	3
首都/臺北	藍 18	板橋花市	往新莊	1	1	1	3
指南/淡水	963	板橋花市	往八里	1	1	1	3
中興/指南	918	板橋花市	往泰山	1	1	1	3
指南/中興	933	板橋花市	往三重	1	1	1	3
新店	930	板橋花市	往板橋區公所	1	1	1	3
臺北/三重	806	板橋花市	往蘆洲	1	1	1	3
臺北/三重	805	板橋花市	往五股	1	1	1	3
首都	842	板橋花市	往新莊	1	1	1	3
臺北	橘 5	板橋花市	往板橋	1	1	1	3
臺北	藍 17	板橋花市	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	920	板橋花市	往林口	1	1	1	3
臺北	藍 35	板橋花市	往捷運新埔站	1	1	1	3
首都/臺北	845	板橋花市	往新莊	1	1	1	3
三重	857	板橋花市	往淡海	1	1	1	3
首都/臺北	99	板橋花市	往新莊	1	1	1	3
三重	857	致理科技大學 (陽明街)	往板橋	1	1	1	3
欣欣	819	翠谷山莊	往深坑站	1	1	1	3
欣欣	819 副	翠谷山莊	往雙溪口	0	0	1	1

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
欣欣	666 烏塗窟	翠谷山莊	往烏塗窟	1	1	1	3
臺北	795 往十分寮	翠谷山莊	往十分寮	1	1	1	3
欣欣	819	烏月路口	往深坑站	1	1	1	3
新店	923	烏月路口	往捷運新店	1	1	1	3
基隆	787	舊站	往瑞芳	1	1	1	3
基隆	787 經瑞 芳工業區	舊站	往瑞芳	1	1	1	3
基隆	788 往基隆	舊站	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 返海科館	舊站	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 返水滴洞	舊站	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 區	舊站	往基隆	1	1	1	3
基隆	846	舊站	往瑞芳	1	1	1	3
基隆	788 往基隆	相思嶺	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 返海科館	相思嶺	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 返水滴洞	相思嶺	往基隆	1	1	1	3
基隆	788 區	相思嶺	往基隆	1	1	1	3
淡水	863	頂好	往金山	1	1	1	3
淡水	868	頂好	往小坪頂	1	0	1	2
淡水	876	頂好	往三芝	1	1	1	3
指南/淡水	947	頂好	往淡水	0	1	1	2
中興	821	頂好	往三芝	0	1	1	2
淡水	864	頂好	往三芝	0	1	1	2
淡水	871	頂好	往行忠堂	0	1	1	2
淡水	871 經 中山北路	頂好	往行忠堂	1	1	1	3
淡水	877	頂好	往石門	1	1	1	3
淡水	紅 37	頂好	往淡海新市鎮	0	1	1	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	860	頂好	往淡海新市鎮	1	1	1	3
淡水	865	頂好	往茂林	1	1	1	3
淡水	872 經正 德國中、 直行中山 北路	頂好	往中泰	1	1	1	3
指南	881	頂好	往淡海	0	1	1	2
淡水	紅 39	頂好	往新春街	1	1	1	3
淡水	861	頂好	往馬偕醫學院	0	1	1	2
淡水	866	頂好	往內橫山	1	1	1	3
淡水	873 經正 德國中	頂好	往中和里	1	1	1	3
淡水	875	頂好	往北新莊	1	1	1	3
淡水	867	頂好	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	867 區	頂好	往石門	1	1	1	3
淡水/基隆	862	頂好	往基隆	1	1	1	3
淡水	863	米粉寮	往金山	1	1	1	3
淡水	867	米粉寮	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	867 區	米粉寮	往石門	1	1	1	3
淡水	874	米粉寮	往大湖	1	1	1	3
淡水	紅 36	米粉寮	往新春街	1	1	1	3
淡水/基隆	862	米粉寮	往基隆	1	1	1	3
淡水	865	米粉寮	往茂林	1	1	1	3
淡水	868	米粉寮	往小坪頂	1	0	1	2
指南	881	米粉寮	往淡海	0	1	1	2
指南/淡水	947	米粉寮	往淡水	0	1	1	2
三重	紅 23	米粉寮	往淡水	1	1	1	3
淡水	紅 39	米粉寮	往新春街	1	1	1	3
淡水	860	外寮	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水/基隆	862	外寮	往淡水	1	1	1	3
淡水	863	外寮	往淡水	1	1	1	3
淡水	865	外寮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	867	外寮	往捷運淡水站	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	872 經正德國中、直行中山北路	外寮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	873 經正德國中	外寮	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	874	外寮	往捷運淡水站	1	1	1	3
指南	881	外寮	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	894	外寮	往捷運淡水站	0	1	1	2
指南/淡水	947	外寮	往板橋	0	1	1	2
淡水	983	外寮	往捷運關渡站	0	1	1	2
淡水	紅 37	外寮	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	淡水-國道 1 號-南港車站	外寮	往南港車站	1	1	1	3
中興	821	正德國中	往天文科學館	0	1	1	2
淡水	860	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	861	正德國中	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	864	正德國中	往捷運劍潭站	0	1	1	2
淡水	866	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	871	正德國中	往捷運淡水站	0	1	1	2
淡水	871 經中山北路	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	872 經正德國中、直行中山北路	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	873 經正德國中	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	875	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	876	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	877	正德國中	往捷運淡水站	1	1	1	3
三重	紅 23	正德國中	往淡水	1	1	1	3
淡水	紅 37	正德國中	往捷運淡水站	0	1	1	2
基隆	791	福隆	往國家新城	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
基隆	887	福隆	往和美	1	1	1	3
基隆	791	金沙灣	往國家新城	1	1	1	3
基隆	856 (台灣好 行-黃金 福隆線)	金沙灣	往瑞芳火車站	1	1	1	3
基隆	887	金沙灣	往和美	1	1	1	3
國光	780	雙溪火車站	往盤山坑	1	1	1	3
國光	781	雙溪火車站	往長源	1	1	1	3
國光	782	雙溪火車站	往長源	1	1	1	3
國光	780	埔尾	往盤山坑	1	1	1	3
國光	781	埔尾	往長源	1	1	1	3
國光	782	埔尾	往長源	1	1	1	3
基隆	787	東和里	往基隆	1	1	1	3
基隆	787 經瑞 芳工業區	東和里	往基隆	1	1	1	3
基隆	846	東和里	往平溪	1	1	1	3
基隆	瑞芳-內 科(基客)	東和里	往內科	1	1	1	3
基隆	787	加油站	往基隆	1	1	1	3
基隆	787 經瑞 芳工業區	加油站	往基隆	1	1	1	3
基隆	846	加油站	往平溪	1	1	1	3
指南	838	西雲寺	往捷運關渡站	1	0	1	2
指南	880	西雲寺	往淡海	0	1	1	2
指南	883	西雲寺	往淡海	1	1	1	3
三重	899	西雲寺	往捷運蘆洲站	1	1	1	3
指南/淡水	947	西雲寺	往淡水	0	1	1	2
指南/淡水	963	西雲寺	往八里	1	1	1	3
三重	橘 19	西雲寺	往三重	1	1	1	3
三重	橘 19 副	西雲寺	往三重	1	1	1	3
指南	580	西雲寺	往馬偕醫院	1	1	1	3
國光	581	西雲寺	往五林路口	1	0	1	2
國光	583	西雲寺	往榮總	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
中興	821	八勢里	往天文科學館	0	1	1	2
淡水	837 副	八勢里	往福德里	1	0	1	2
淡水	837 區	八勢里	往竹圍	1	0	1	2
三重	857	八勢里	往板橋	1	1	1	3
淡水	864	八勢里	往捷運劍潭站	0	0	1	1
淡水	878	八勢里	往八里	1	1	1	3
淡水	879	八勢里	往關渡	0	1	1	2
指南	880	八勢里	往樹林	0	1	1	2
指南	883	八勢里	往捷運丹鳳站	1	1	1	3
指南/淡水	947	八勢里	往板橋	1	1	1	3
淡水	983	八勢里	往捷運關渡站	0	0	1	1
三重	紅 23	八勢里	往關渡	1	1	1	3
基隆	789	萬里海水浴場	往國家新城	1	1	1	3
基隆	789 區	萬里海水浴場	往基隆火車站	1	1	1	3
基隆	790	萬里海水浴場	往基隆	1	1	1	3
基隆	790 漁港	萬里海水浴場	往基隆	1	1	1	3
淡水/基隆	862	萬里海水浴場	往基隆	1	1	1	3
基隆	953	萬里海水浴場	往臺大資訊大樓	1	1	1	3
基隆	953 區	萬里海水浴場	往北科大	1	1	1	3
基隆	789	景美里	往崁腳	1	1	1	3
基隆	789 區	景美里	往北基新城	1	1	1	3
基隆	790	景美里	往金山南勢	1	1	1	3
基隆	790 漁港	景美里	往金山南勢	1	1	1	3
淡水/基隆	862	景美里	往淡水	1	1	1	3
基隆	789	萬里橋頭	往國家新城	1	1	1	3
基隆	789 區	萬里橋頭	往基隆火車站	1	1	1	3
基隆	790	萬里橋頭	往基隆	1	1	1	3
基隆	790 漁港	萬里橋頭	往基隆	1	1	1	3
淡水/基隆	862	萬里橋頭	往基隆	1	1	1	3
基隆	888	萬里橋頭	往圳頭	1	1	1	3
基隆	953	萬里橋頭	往臺大資訊大樓	1	1	1	3
基隆	953 區	萬里橋頭	往北科大	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
基隆	萬里- 內湖科技 園區	萬里橋頭	往萬里橋頭	1	1	1	3
基隆	790	萬里橋頭	往金山南勢	1	1	1	3
基隆	790 漁港	萬里橋頭	往金山南勢	1	1	1	3
淡水/基隆	862	萬里橋頭	往淡水	1	1	1	3
基隆	789	萬里區公所	往國家新城	1	1	1	3
基隆	789 區	萬里區公所	往基隆火車站	1	1	1	3
基隆	790	萬里區公所	往基隆	1	1	1	3
基隆	790 漁港	萬里區公所	往基隆	1	1	1	3
淡水/基隆	862	萬里區公所	往基隆	1	1	1	3
基隆	888	萬里區公所	往圳頭	1	1	1	3
基隆	953	萬里區公所	往臺大資訊大樓	1	1	1	3
基隆	953 區	萬里區公所	往北科大	1	1	1	3
基隆	790	大鵬里	往基隆	1	1	1	3
基隆	790 漁港	大鵬里	往基隆	1	1	1	3
淡水/基隆	862	大鵬里	往基隆	1	1	1	3
基隆	953	大鵬里	往臺大資訊大樓	1	1	1	3
基隆	953 區	大鵬里	往北科大	1	1	1	3
臺北/三重	806	三重商工 (中正北路)	往蘆洲	1	1	1	3
中興	816	三重商工 (中正北路)	往捷運士林站	1	1	1	3
首都	橋 12	三重商工 (中正北路)	往二重	1	1	1	3
中興	三重-內 科	三重商工 (中正北路)	往三重	1	1	1	3
三重	橋 25	三重商工 (中正北路)	往三重	1	1	1	3
指南/中興	933	三重商工 (中正北路)	往三重	1	1	1	3
中興	815	三重商工 (中正北路)	往三重	1	0	1	2
指南/中興	933	忠孝路口	往三重	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	橘 25	忠孝路口	往蘆洲	1	1	1	3
臺北/三重	806	忠孝路口	往蘆洲	1	1	1	3
三重	704	八里服務站	往八里	1	1	1	3
淡水	紅 22	八里服務站	往八里	1	0	1	2
淡水/三重	928	八里服務站	往三重	1	0	1	2
淡水	紅 13	八里服務站	往八里	1	1	1	3
三重/淡水/ 首都	927	八里服務站	往三重	1	1	1	3
淡水	878 區	八里服務站	往八里	1	1	1	3
指南/淡水	963	八里服務站	往八里	1	1	1	3
三重	857	格致中學 (三和路)	往板橋	1	1	1	3
三重	藍 1	格致中學 (三和路)	往臺北車站	1	1	1	3
三重	蘆洲-南港	格致中學 (三和路)	往捷運南港展覽館 站	1	1	1	3
三重	785	格致中學 (三和路)	往臺北北門	1	1	1	3
三重	704	格致中學 (三和路)	往北門	1	1	1	3
三重	蘆洲- 內湖	格致中學 (三和路)	往港墘派出所	1	1	1	3
臺北	925	格致中學 (三和路)	往林口	1	0	1	2
首都	橘 12	格致中學 (三和路)	往捷運三重國小站	1	1	1	3
臺北/ 大都會	捷運蘆洲 站-內湖 科技園區	格致中學 (三和路)	往內湖科技園區	1	1	1	3
三重	橘 19 副	新五路芳洲路口	往五股	1	1	1	3
國光	581	新五路芳洲路口	往御史路	1	0	1	2
三重	899	新五路芳洲路口	往捷運新北產業 園區站	1	1	1	3
國光	583	新五路芳洲路口	往五林路口	1	1	1	3
三重	橘 19	五福社區	往五股	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	637	五福社區	往五股	1	1	1	3
三重	五股- 內湖科技 園區	五福社區	往五股	1	1	1	3
三重	638 副	五福社區	往五股	1	0	1	2
三重	640	五福社區	往五股	1	1	1	3
三重	783	五福社區	往五股	1	1	1	3
國光	581	五福社區	往五林路口	1	1	1	3
國光	583	五福社區	往五林路口	1	1	1	3
臺北/三重	805	五福社區	往五股	1	1	1	3
三重	822	五福社區	往林口長庚醫院	1	1	1	3
首都	橋 13	立體停車場	往五股	1	1	1	3
指南	橋 10	立體停車場	往泰山	1	0	1	2
三重	橋 19 副	立體停車場	往五股	1	1	1	3
三重	899	立體停車場	往捷運新北產業 園區站	1	1	1	3
三重	640	立體停車場	往五股	1	1	1	3
指南/淡水	947	立體停車場	往淡水	1	1	1	3
三重	822	立體停車場	往林口長庚醫院	1	1	1	3
指南/淡水	963	立體停車場	往八里	1	1	1	3
三重	五股- 內湖科技 園區	立體停車場	往五股	1	1	1	3
國光	581	立體停車場	往五林路口	1	1	1	3
國光	582	立體停車場	往立體停車場	1	1	1	3
首都	橋 13	道義橋	往五股	1	1	1	3
國光	581	道義橋	往御史路	1	1	1	3
國光	583	道義橋	往榮總	1	1	1	3
淡水	867	頂新莊	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	865	頂新莊	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	863	頂新莊	往淡水	1	1	1	3
淡水/基隆	862	頂新莊	往淡水	1	1	1	3
淡水	863	北觀風景區 管理處	往金山	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水	867	北觀風景區 管理處	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	865	北觀風景區 管理處	往茂林	1	0	1	2
淡水/基隆	862	北觀風景區 管理處	往基隆	1	1	1	3
淡水	716 (臺灣好行- 皇冠北海岸線)	北觀風景區 管理處	往野柳地質公園	1	1	1	3
淡水	861	錫板	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	864	錫板	往三芝	1	0	1	2
淡水	879	錫板	往關渡	1	0	1	2
淡水	860	錫板	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	863	錫板	往淡水	1	1	1	3
淡水	867	錫板	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	865	錫板	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	882	錫板	往捷運紅樹林站	1	0	1	2
中興	821	錫板	往天文科學館	1	1	1	3
淡水/基隆	862	錫板	往淡水	1	1	1	3
淡水	872 經正 德國中、 直行中山 北路	真善美社區	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	860	真善美社區	往捷運淡水站	1	0	1	2
淡水	873	真善美社區	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	983	真善美社區	往捷運關渡站	1	0	1	2
淡水	紅 37	真善美社區	往捷運淡水站	1	0	1	2
臺北	701	沙崙里	往西門	1	1	1	3
臺北	702	沙崙里	往板橋公車站	1	1	1	3
臺北	793	沙崙里	往動物園	1	1	1	3
臺北	889	沙崙里	往捷運亞東醫院站	1	1	1	3
三重	712	沙崙里	往捷運亞東醫院站	1	1	1	3
三重	藍 37	沙崙里	往捷運板橋站	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	藍 38	沙崙里	往捷運板橋站	1	1	1	3
指南	847	沙崙里	往板橋	1	1	1	3
指南	847 區	沙崙里	往捷運亞東醫院站	1	0	1	2
指南	847	貴興路	往板橋	1	1	1	3
三重	639	濟安宮(樹新路)	往捷運北門站	1	1	1	3
指南	800	濟安宮(樹新路)	往捷運輔大站	1	0	1	2
首都	802	濟安宮(樹新路)	往捷運新埔站	1	1	1	3
臺北	852	濟安宮(樹新路)	往北大社區	1	1	1	3
指南	880	濟安宮(樹新路)	往淡海	1	0	1	2
首都	885	濟安宮(樹新路)	往捷運頭前庄站	1	1	1	3
臺北	藍 44	濟安宮(樹新路)	往樹林	1	1	0	2
三重	636	海山里	往捷運中山站	1	1	1	3
三重	637	海山里	往臺北	1	1	1	3
首都	802	海山里	往捷運新埔站	1	1	1	3
三重	810	海山里	往土城	1	1	1	3
首都/臺北	99	海山里	往板橋	1	1	1	3
三重	635	海山里	往臺北	1	1	1	3
三重	639	海山里	往捷運北門站	1	1	1	3
三重	638	海山里	往捷運南京復興站	1	1	1	3
首都/臺北	845	海山里	往捷運新埔站	1	1	1	3
首都	842	海山里	往捷運新埔站	1	1	1	3
指南	799	海山里	往臺北(經大安路)	1	0	1	2
指南	801	海山里	往松山機場	1	0	1	2
三重	859	海山里	往泰山	1	1	1	3
首都	885	海山里	往捷運頭前庄站	1	1	1	3
首都	藍 2	海山里	往捷運台大醫院站	1	1	1	3
三重	橘 22	海山里	往捷運新莊站	1	1	1	3
三重	橘 21	海山里	往新北產業園區	1	0	1	2
指南	797	海山里	往市政府	1	1	1	3
淡水	863	銘德一村	往金山	1	1	1	3
淡水	867	銘德一村	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	865	銘德一村	往茂林	1	0	1	2
淡水	877	銘德一村	往石門	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
淡水/基隆	862	銘德一村	往基隆	1	1	1	3
淡水	863	老梅	往金山	1	1	1	3
淡水	867	老梅	往順天聖母廟	1	1	1	3
淡水	865	老梅	往茂林	1	0	1	2
淡水	877	老梅	往石門	1	1	1	3
淡水/基隆	862	老梅	往基隆	1	1	1	3
淡水	716 (臺灣好行- 皇冠北海岸線)	老梅	往野柳地質公園	1	1	1	3
三重	638	文程路口	往捷運南京復興站	1	1	1	3
三重	637	文程路口	往臺北	1	1	1	3
指南	797	文程路口	往市政府	1	1	1	3
指南	801	文程路口	往松山機場	1	1	1	3
三重	858	文程路口	往東昇公園	1	0	1	2
指南	883	文程路口	往捷運丹鳳站	1	1	1	3
指南	880	文程路口	往樹林	1	0	1	2
三重	898	文程路口	往龍壽里	1	0	1	2
三重	638 副	輔大醫院	往捷運輔大站	1	1	1	3
新北	586	秀峰高中 (忠孝東路)	往汐止	1	1	1	3
指南/中興	951	秀峰高中 (忠孝東路)	往汐止	1	1	1	3
中興	藍 15	秀峰高中 (忠孝東路)	往捷運昆陽站	1	1	1	3
中興	675	秀峰高中 (忠孝東路)	往捷運公館站	1	0	1	2
臺北/ 大都會	823	秀峰高中 (忠孝東路)	往舊莊	1	1	1	3
中興	新店-汐止	秀峰高中 (忠孝東路)	往新店	1	1	1	3
新北	586	茄苳路口	往汐止	1	1	1	3
新北	817	汐止	往汐止	1	1	1	3
新北	629	汐止	往汐止	1	0	1	2
新北	919	汐止	往五堵	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
新北	藍 22	汐止	往汐止	1	0	1	2
新北	890	汐止	往汐止	1	0	0	1
新北	586	汐止	往汐止	1	1	1	3
新北	587	汐止	往汐止	1	1	1	3
光華	藍 39	樟樹灣(中興路)	往汐止社后	1	1	0	2
光華	藍 21	樟樹灣(中興路)	往汐止社后	1	0	1	2
新北	817	樟樹灣(中興路)	往汐止	1	1	1	3
新北	629	樟樹灣(中興路)	往汐止	1	0	1	2
臺北/ 大都會	823	天良電視台	往舊莊	1	1	1	3
新北	817	天良電視台	往五分埔	1	1	1	3
中興	675	天良電視台	往捷運公館站	1	0	1	2
新北	678	天良電視台	往捷運市政府	1	1	1	3
新北	919	天良電視台	往捷運忠孝復興站	1	1	0	2
指南/中興	951	天良電視台	往新店	1	1	1	3
新北	589	天良電視台	往南港車站	1	1	1	3
光華	藍 39	天良電視台	往南港車站	1	1	0	2
新北	藍 22	天良電視台	往南港花園社區	1	1	1	3
光華	藍 23	天良電視台	往捷運昆陽站	1	0	1	2
光華	藍 21	天良電視台	往南港車站	1	1	0	2
中興	藍 15	天良電視台	往捷運昆陽站	1	1	1	3
臺北	瑞芳- 松山車站 (北客)	天良電視台	往松山車站	1	1	1	3
光華	藍 21	大汐止百貨	往汐止社后	1	1	1	3
光華	藍 39	中興路	往南港車站	1	1	1	3
光華	藍 39	工建路	往汐止社后	1	1	0	2
光華	677	工建路	往金龍寺	1	0	1	2
臺北	795 往木柵	嶺腳社區	往木柵	1	1	1	3
基隆	846	嶺腳社區	往平溪	1	0	1	2
臺北	795 往十分寮	田子	往十分寮	1	1	1	3
基隆	846	田子	往瑞芳	1	0	1	2
新店	綠 12	蓬泰茶莊	往坪林	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
新店	綠 12	石空里	往坪林	1	1	0	2
三重	藍 37	捷運亞東醫院站	往捷運板橋站	1	1	1	3
三重	藍 38	捷運亞東醫院站	往捷運板橋站	1	0	1	2
三重	712	捷運亞東醫院站	往捷運亞東醫院站	1	1	1	3
指南	847	捷運亞東醫院站	往板橋	1	1	1	3
指南	847 區	捷運亞東醫院站	往捷運亞東醫院站	0	0	1	1
臺北/三重	805	捷運亞東醫院站	往五股	1	1	1	3
臺北	藍 32	捷運亞東醫院站	往南雅站	1	1	1	3
首都/臺北	99	捷運亞東醫院站	往新莊	1	1	1	3
臺北	51	捷運亞東醫院站	往永和	1	1	1	3
臺北	843	捷運亞東醫院站	往板橋 (捷運府中站)	1	1	1	3
臺北	889	捷運亞東醫院站	往捷運亞東醫院站	1	1	1	3
臺北	848	捷運亞東醫院站	往板橋公車站	1	1	1	3
指南	847 區	亞東技術學院 (南雅南路)	往樹林	1	0	1	2
三重	藍 38	亞東技術學院 (南雅南路)	往樹林	1	0	1	2
三重	藍 37	亞東技術學院 (南雅南路)	往龍壽里	1	1	1	3
臺北	848	亞東技術學院 (南雅南路)	往臺北區監理所	1	1	1	3
臺北	889	亞東技術學院 (南雅南路)	往三峽	1	1	1	3
三重	712	亞東技術學院 (南雅南路)	往龍壽里	1	1	1	3
臺北/三重	805	亞東技術學院 (南雅南路)	往土城	1	1	1	3
臺北	843	亞東技術學院 (南雅南路)	往樹林	1	1	1	3
首都/臺北	99	亞東技術學院 (南雅南路)	往板橋	1	1	1	3
臺北	51	亞東技術學院 (南雅南路)	往南雅站	1	1	1	3
指南	847	亞東技術學院 (南雅南路)	往樹林	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	702	中鶯	往板橋公車站	1	1	0	2
臺北	981	中鶯	往鶯歌	1	1	0	2
臺北	939	中鶯	往三峽	1	1	1	3
臺北	851	中鶯	往鶯歌高職	1	0	1	2
臺北	917	文昌街口	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	851	文昌街口	往鶯歌高職	1	1	1	3
臺北	981	文昌街口	往北大社區	1	1	1	3
臺北	702	文昌街口	往三峽	1	1	1	3
臺北	939	文昌街口	往臺北市政府	1	1	1	3
臺北	鶯歌火車站-中正紀念堂	文昌街口	往中正紀念堂	0	0	0	0
臺北	鶯歌火車站-松山機場	文昌街口	往松山機場	0	0	0	0
臺北	702	東山	往三峽	1	1	1	3
臺北	852	東山	往北大社區	1	1	1	3
臺北	889	東山	往三峽	1	1	1	3
指南	880	東山	往樹林	1	1	1	3
指南	847	東山	往樹林	1	1	1	3
指南	847 區	東山	往樹林	1	1	1	3
指南	799	東山	往樹林	1	1	1	3
指南	883	東山	往樹林	1	1	1	3
首都	885	東山	往三峽	1	1	1	3
首都	802	東山	往三峽	1	1	1	3
臺北	852	博愛街	往北大社區	1	1	1	3
三重	859	泰山公有市場一	往樹林	1	1	1	3
臺北/三重	805	泰山公有市場一	往土城	1	1	1	3
三重	783	泰山公有市場一	往臺北	1	0	1	2
指南	803	泰山公有市場一	往臺北	1	0	1	2
中興	泰山-內湖	泰山公有市場一	往內湖	1	1	1	3
指南	938	泰山公有市場一	往捷運台大醫院站	1	0	1	2
首都/臺北	845	新泰路口	往新莊	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	859	新泰路口	往樹林	1	1	1	3
首都	802	新泰路口	往三峽	1	1	1	3
指南	801	新泰路口	往五股	1	1	1	3
首都	842	新泰路口	往新莊	1	1	1	3
三重	810	新泰路口	往迴龍	1	1	1	3
三重	橘 21	新泰路口	往龍壽里	1	0	1	2
首都	885	新泰路口	往三峽	1	1	1	3
三重	橘 22	新泰路口	往瓊林	1	1	1	3
首都	藍 2	新泰路口	往新莊	1	1	1	3
三重	639	新泰路口	往東昇公園	1	1	1	3
三重	638	新泰路口	往五股	1	1	1	3
三重	637	新泰路口	往五股	1	1	1	3
指南	799	新泰路口	往樹林	1	0	1	2
指南	797	新泰路口	往五股	1	1	1	3
三重	635	新泰路口	往龍壽里	1	1	1	3
三重	636	新泰路口	往迴龍	1	1	1	3
首都/臺北	99	新泰路口	往新莊	1	1	1	3
臺北	795 往木柵	茶園圃	往木柵	1	0	1	2
基隆	846	茶園圃	往平溪	1	0	1	2
欣欣	666	石碇高中	往景福街	1	1	1	3
欣欣	819 副	石碇高中	往景福街	0	0	1	1
臺北	795 往木柵	石碇高中	往木柵	1	1	1	3
三重	857	社后	往板橋	1	1	0	2
三重	786	社后	往板橋	1	0	1	2
三重	810	社后	往土城	1	1	1	3
臺北	705	南雅站	往西門	1	1	1	3
臺北	796	南雅站	往木柵	1	0	1	2
臺北	57	南雅站	往永和	1	1	1	3
臺北	656	南雅站	往捷運臺大醫院站	1	1	1	3
三重	810	南雅站	往迴龍	1	1	1	3
臺北	243	中和國稅局	往中和	0	1	1	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	706	中和國稅局	往三峽	1	1	1	3
臺北	921	中和國稅局	往三峽	1	1	1	3
臺北	241	中和國稅局	往中和	1	1	0	2
臺北	908	中和國稅局	往三峽	1	1	1	3
臺北	57	中和國稅局	往板橋	1	1	1	3
臺北	796	中和國稅局	往板橋	0	0	1	1
臺北	275	中和國稅局	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	793	中和國稅局	往樹林	1	1	1	3
臺北	707	中和國稅局	往三峽	1	0	0	1
三重	985 萬大樹林 先導公車	中和國稅局	往捷運輔大站	1	1	0	2
臺北	796	壽南里	往板橋	1	0	1	2
臺北	241	壽南里	往中和	1	0	1	2
臺北	275	壽南里	往宏國德霖科技 大學	1	1	1	3
臺北	242	壽南里	往中和	1	1	1	3
臺北	8	景新街	往捷運景安站	1	1	0	2
指南	248	景新街	往民生社區	1	1	1	3
臺北	242	景新街	往西門	1	1	1	3
指南	897	景新街	往板橋	1	1	1	3
臺北	624	景新街	往西門	1	1	1	3
欣欣	249	景新街	往臺北車站	1	0	1	2
指南	橋 1	景新街	往捷運景安站	1	0	1	2
指南	橋 9	景新街	往雙和醫院	1	0	1	2
臺北	242	四維街	往西門	1	1	1	3
欣欣	249	四維街	往臺北車站	1	0	1	2
首都	62	捷運菜寮站	往東園	1	1	1	3
臺北	264	捷運菜寮站	往板橋	1	0	1	2
中興	820	捷運菜寮站	往泰山	1	1	1	3
指南	803	捷運菜寮站	往五股	1	0	1	2
指南	801	捷運菜寮站	往五股	1	0	1	2
三重	857	捷運菜寮站	往板橋	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	638	捷運菜寮站	往五股	1	1	1	3
三重	639	捷運菜寮站	往東昇公園	1	1	1	3
三重	636	捷運菜寮站	往迴龍	1	1	1	3
指南	801	新莊國小	往松山機場	1	0	1	2
指南	799	新莊國小	往臺北(經大安路)	1	0	1	2
指南	797	新莊國小	往市政府	1	1	1	3
首都	885	新莊國小	往捷運頭前庄站	1	1	1	3
首都	藍 2	新莊國小	往捷運台大醫院站	1	1	1	3
首都	802	新莊國小	往捷運新埔站	1	1	1	3
首都	842	新莊國小	往捷運新埔站	1	1	1	3
三重	橘 22	新莊國小	往捷運新莊站	1	1	1	3
三重	639	新莊國小	往捷運北門站	1	1	1	3
三重	638	新莊國小	往捷運南京復興站	1	1	1	3
三重	637	新莊國小	往臺北	1	1	1	3
三重	783	新莊國小	往臺北	1	0	1	2
三重	635	新莊國小	往臺北	1	1	0	2
三重	636	新莊國小	往捷運中山站	1	1	0	2
淡水	878	舊城里	往捷運淡水站	1	1	1	3
淡水	紅 13	舊城里	往捷運關渡站	1	0	1	2
淡水	紅 22	舊城里	往捷運關渡站	1	0	1	2
三重	704	舊城里	往北門	1	1	1	3
指南/淡水	963	舊城里	往板橋	1	1	1	3
淡水/三重	928	舊城里	往八里	1	1	1	3
三重/淡水/ 首都	927	舊城里	往八里	1	1	1	3
淡水	878 區	舊城里	往馬偕醫院	0	1	1	2
三重	704	八里區農會	往八里	1	0	1	2
三重/淡水/ 首都	927	八里區農會	往三重	1	1	1	3
淡水	878	八里區農會	往八里	1	1	1	3
指南/淡水	963	八里區農會	往八里	1	1	1	3
淡水/三重	928	八里區農會	往三重	1	1	1	3
淡水	紅 22	八里區農會	往八里	1	1	1	3
淡水	紅 13	八里區農會	往八里	1	0	1	2

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重/淡水/ 首都	927	正和街口	往八里	1	1	1	3
淡水/三重	928	正和街口	往八里	1	1	1	3
首都	橘 13	正和街口	往五股	1	1	1	3
三重/淡水/ 首都	927	田心	往三重	1	1	1	3
淡水	878	田心	往八里	1	1	1	3
三重	704	田心	往八里	1	1	1	3
淡水/三重	928	田心	往三重	1	1	1	3
淡水	紅 22	田心	往八里	1	0	1	2
指南/淡水	963	田心	往八里	1	1	1	3
淡水	878 區	田心	往八里	0	1	1	2
臺北	705	中央路三段	往西門	1	1	1	3
臺北	707	中央路三段	往松山機場	1	0	1	2
臺北	706	中央路三段	往西門	1	1	1	3
臺北	812	中央路三段	往捷運永寧站	1	0	1	2
臺北/首都	916	中央路三段	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	917	中央路三段	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	藍 46	中央路三段	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	922	中央路三段	往捷運永寧站	1	0	1	2
臺北	藍 45	中央路三段	往捷運永寧站	1	0	1	2
臺北	812	介壽國小	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	706	介壽國小	往西門	1	1	1	3
臺北	705	介壽國小	往西門	1	1	1	3
臺北	藍 46	介壽國小	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	779	介壽國小	往新店	1	1	1	3
中興/指南	918	泰山站(泰山路)	往新店	1	1	1	3
指南	838	泰山站(泰山路)	往捷運關渡站	1	0	1	2
中興	820	泰山站(泰山路)	往捷運民權西路	1	1	1	3
指南	橘 10	泰山站(泰山路)	往三民高中	1	0	1	2
光華/指南	813	仁義里	往中和	1	0	1	2
中興/指南	918	仁義里	往新店	1	1	1	3
大都會/ 首都	982	仁義里	往新店	1	1	1	3
首都/臺北	99	仁義里	往板橋	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
首都/臺北	845	仁義里	往捷運新埔站	1	1	1	3
臺北	920	仁義里	往捷運府中站	1	1	1	3
首都/臺北	藍 18	仁義里	往中和	1	0	1	2
臺北	812	土城農會	往捷運永寧站	0	1	1	2
臺北	707	土城農會	往松山機場	1	1	1	3
臺北	705	土城農會	往西門	1	1	1	3
臺北	573	土城農會	往信義國小	1	1	1	3
臺北/三重	805	土城農會	往五股	1	1	1	3
光華/指南	813	平和里	往中和	1	0	1	2
三重	985 萬大樹林 先導公車	平和里	往捷運龍山寺站	1	1	1	3
基隆	藍 41	平和里	往永安市場站	1	1	1	3
臺北	657	平和里	往華江橋	1	1	1	3
臺北	275	平和里	往松山機場	1	1	1	3
臺北	707	平和里	往松山機場	1	1	1	3
臺北	572	平和里	往金城路口	1	1	1	3
臺北	706	平和里	往西門	1	1	1	3
臺北	231	平和里	往捷運西門站	1	1	1	3
指南/淡水	963	五股區公所	往板橋	1	1	1	3
指南/淡水	947	五股區公所	往板橋	1	1	1	3
首都	橘 13	五股區公所	往三重	1	1	1	3
國光	581	五股區公所	往五林路口	1	1	1	3
淡水/三重	928	八里國小	往三重	1	1	1	3
淡水	紅 13	八里國小	往八里	1	0	1	2
指南/淡水	963	八里國小	往八里	1	1	1	3
淡水	878 區	八里國小	往八里	0	1	1	2
三重/淡水/ 首都	927	八里國小	往三重	1	1	1	3
淡水	878	八里國小	往八里	1	1	1	3
三重	704	八里國小	往八里	1	1	1	3
淡水	紅 22	八里國小	往八里	1	1	0	2
臺北	702	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	778	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北	779	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北	807	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北	908	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北	910	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
首都	802	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
首都	885	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北/首都	916	三峽國小(三鶯 國民運動中心)	往三峽	1	1	1	3
臺北	779	坪頂	往三峽	1	1	1	3
臺北	藍 45	坪頂	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	藍 45	橫溪	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	779	橫溪	往三峽	1	1	1	3
臺北	779	隆鑫染廠	往三峽	1	1	1	3
臺北	藍 45	隆鑫染廠	往捷運永寧站	1	1	1	3
臺北	948	板橋夜市 (縣民大道)	往板橋公車站	1	1	1	3
臺北	824	板橋夜市 (縣民大道)	往新北板橋公車站	1	1	1	3
三重	藍 37	板橋夜市 (縣民大道)	往捷運板橋站	1	1	1	3
三重	藍 38	板橋夜市 (縣民大道)	往捷運板橋站	1	0	1	2
臺北/三重	805	板橋夜市 (縣民大道)	往五股	1	1	1	3
首都/桃園	952	板橋夜市 (縣民大道)	往板橋	1	1	1	3
首都/桃園	952	浮洲運動公園	往板橋	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
臺北	948	浮洲運動公園	往板橋公車站	1	1	1	3
三重	636	中興街口	往迴龍	1	1	1	3
三重	635	中興街口	往龍壽里	1	1	1	3
三重	639	中興街口	往東昇公園	1	1	1	3
三重	638	中興街口	往五股	1	1	1	3
三重	637	中興街口	往五股	1	1	1	3
三重	783	中興街口	往五股	1	1	1	3
指南	799	中興街口	往樹林	1	0	1	2
指南	797	中興街口	往五股	1	1	1	3
指南	801	中興街口	往五股	1	0	1	2
三重	835	中興街口	往新北產業園區	1	0	1	2
中興	820	中興街口	往泰山	1	1	1	3
臺北/三重	806	中興街口	往板橋	1	1	1	3
首都	藍 2	中興街口	往新莊	1	1	1	3
三重	857	中興街口	往板橋	1	1	1	3
中興	820	化成路	往捷運民權西路	1	1	1	3
三重	835	化成路	往捷運台大醫院站	1	0	1	2
首都/臺北	藍 18	幸福思源路口	往中和	1	1	1	3
首都/臺北	845	幸福思源路口	往捷運新埔站	1	1	1	3
首都/臺北	99	幸福思源路口	往板橋	1	1	1	3
臺北	241	中和國民運動 中心	往博愛路	1	1	1	3
臺北	201	中和國民運動 中心	往捷運龍山寺站	1	1	1	3
臺北	243	中和國民運動 中心	往西門	1	1	1	3
臺北	橘 5	中和國民運動 中心	往板橋	1	1	1	3
基隆	藍 41	中和國民運動 中心	往捷運海山站	1	1	1	3
首都/臺北	藍 18	中和國民運動 中心	往新莊	1	1	1	3
三重	786	華亞園區	往山腳溪橋	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
中興	820	華亞園區	往泰山	1	1	1	3
指南	838	華亞園區	往泰山	1	0	1	2
三重	858	華亞園區	往華亞園區	1	0	1	2
三重	898	華亞園區	往長庚醫院	1	0	1	2
中興/指南	918	華亞園區	往泰山	1	1	1	3
指南	橋 10	山腳溪橋	往泰山	1	1	1	3
三重	858	泰山國小	往華亞園區	1	0	1	2
中興	泰山-內湖	泰山國小	往泰山	1	1	1	3
三重	898	泰山國小	往長庚醫院	1	0	1	2
三重	786	泰山國小	往華亞園區	1	1	1	3
中興	820	泰山國小	往泰山	1	1	1	3
中興/指南	918	泰山國小	往泰山	1	1	1	3
指南	838	泰山國小	往泰山	1	0	1	2
指南	橋 10	泰山國小	往泰山	1	0	1	2
三重	859	圳安里	往樹林	1	1	1	3
臺北	843	圳安里	往樹林	1	1	1	3
臺北	701	圳安里	往迴龍	1	1	1	3
首都	885	樹林藝文綜合 行政大樓	往捷運頭前庄站	1	1	1	3
首都	802	樹林藝文綜合 行政大樓	往捷運新埔站	1	1	1	3
指南	800	樹林藝文綜合 行政大樓	往捷運輔大站	1	1	1	3
臺北	843	樹林藝文綜合 行政大樓	往板橋(捷運府中 站)	1	1	1	3
臺北	701	樹林藝文綜合 行政大樓	往西門	1	1	1	3
三重	639	樹林藝文綜合 行政大樓	往捷運北門站	1	1	1	3
指南	880	樹林藝文綜合 行政大樓	往淡海	1	0	1	2
三重	藍 37	樹林藝文綜合 行政大樓	往龍壽里	1	1	1	3
三重	520	五權五工三路口	往捷運新北產業 園區	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
大都會	橘 17	五權五工三路口	往新莊中原路	1	1	1	3
三重	835	世翔	往捷運台大醫院站	1	1	1	3
三重	520	世翔	往捷運民權西路站	1	1	1	3
大都會	橘 17	世翔	往捷運三民高中站	1	0	1	2
大都會/首都	982	世翔	往新店	1	1	1	3
國光	582	世翔	往臺北車站	1	1	1	3
三重	899	世翔	往捷運新北產業園 區站	1	1	1	3
三重	822	永豐商業銀行	往五股立體停車場	1	1	1	3
三重	五股- 內湖科技 園區	永豐商業銀行	往捷運港墘站	1	1	1	3
三重	637	永豐商業銀行	往臺北	1	1	1	3
三重	640	永豐商業銀行	往捷運台大醫院站	1	1	1	3
三重	638	永豐商業銀行	往捷運南京復興站	1	1	1	3
三重	783	永豐商業銀行	往臺北	1	1	1	3
臺北/三重	805	永豐商業銀行	往土城	1	1	1	3
國光	583	永豐商業銀行	往榮總	1	1	1	3
國光	581	永豐商業銀行	往御史路	1	1	1	3
首都	橘 13	永豐商業銀行	往三重	1	1	1	3
三重	橘 19	永豐商業銀行	往三重	1	1	1	3
大都會/首都	982	行政院新莊聯合 辦公大樓	往新莊	1	1	1	3
三重	859	行政院新莊聯合 辦公大樓	往泰山	1	1	1	3
三重	786	行政院新莊聯合 辦公大樓	往華亞園區	1	0	1	2
三重	783	行政院新莊聯合 辦公大樓	往臺北	1	0	1	2
三重	960	行政院新莊聯合 辦公大樓	往捷運新莊副都心 站	1	1	1	3
三重	704	三和國中	往八里	1	1	1	3
三重	785	三和國中	往觀音山	1	1	1	3
三重	857	三和國中	往淡海	1	1	1	3

業者名稱	營運路線	站牌名稱	路線方向	站牌路線 訊息是否 正確	班車時刻 資訊是否 標示正確	站牌是否 整潔、清晰 可辨識	抽樣站牌 總得點
三重	藍 1	三和國中	往蘆洲	1	1	1	3
臺北	264	三和國中	往捷運蘆洲站	1	0	1	2
臺北	925	三和國中	往蘆洲	1	1	1	3
大都會	橘 18	三和國中	往蘆洲	1	0	1	2
指南	580	成州市場	往大窠橋	1	1	1	3
國光	581	成州市場	往御史路	1	1	1	3
國光	583	成州市場	往五林路口	1	1	1	3
三重	785	成州市場	往臺北北門	1	1	1	3
三重	橘 20	成州市場	往蘆洲	1	0	1	2

附件二

(B3)公車資訊服務設施調查資料整理

附件二、(B3)公車資訊服務設施調查資料整理

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
1	三重	854	忠孝路口	林口三井	4月9日	17:49	FAB-190		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)										
2	三重	854	林口三井	仁愛東湖路口	4月9日	17:56	167-U5										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
3	三重	857	捷運新埔站	頭前	4月15日	07:16	KKA-8007										標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		
4	三重	857	捷運新埔站	港尾	4月15日	11:25	KKA-8212										兩者皆無		
5	三重	858	山腳溪橋	泰山區公所	4月13日	18:08	KKB-1577										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
6	三重	927	尼加拉瓜公園	新北高中	4月16日	11:39	KKB-1510									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		
7	三重	橘19副	五華街口	尼加拉瓜公園	4月16日	08:25	FAB-198									有標示但不易辨識(只露出20%,其它被路線圖遮住)		兩者皆無	
8	大南	綠9	北新國小	藍天大地	4月15日	14:13	365-U8												

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
9	大南	綠9	中正路	新店郵局	4月1日	08:31	KKA-0259												
10	大南	綠9	捷運七張站	五峰國中	4月6日	17:28	KKA-0258												
11	大南	綠9	五峰國中	江陵二村	4月7日	18:09	KKA-0273												
12	大南	綠9	捷運七張站	國際學舍	4月8日	12:26	KKA-0275												
13	中興	816	士林區行政中心(中正)	捷運士林站(中正)	4月21日	19:54	238-FR			無行車路線圖(放815路線)									
14	中興	816	新北高中	民和公寓	4月16日	12:25	240-FR												
15	中興	816	捷運徐匯中學站(集賢路)	分子尾	4月16日	12:36	247-FR					有設置但無法清楚辨識(後收票燈一下亮50%，一下亮上下車刷卡)							
16	中興	820	中山藝術公園	金陵女中	4月6日	19:06	011-FY												
17	中興	933	南勢角(景平路)	復興路口	4月28日	19:40	789-FR										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
18	中興	933	考試院	永安街	4月15日	13:36	583-FR					有設置但無法清楚辨識(後收票燈未亮)						兩者有一項不清楚或不正確(無文字顯示)	
19	欣欣	249	中興街口	中興二村	4月29日	08:28	KKA-0386										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
20	欣欣	819	捷運七張站	國泰新村(木新)	4月7日	21:52	KKA-0569										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
33	首都	99	致理科技大學	捷運頭前庄站(思源路)	4月15日	10:53	996-FU					有設置但無法清楚辨識(未顯示上下車收票)					標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
34	臺北	241	景新街口	南勢角(興南路)	4月14日	18:50	KKA-8983		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)	無行車路線圖(放243路線)						無標示	兩者皆無		
35	臺北	779	安康派出所	下城社區	4月8日	11:01	276-FZ			無行車路線圖(放910路線)									
36	臺北	793	北新國小	忠順廟	4月1日	06:53	KKA-8085										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
37	臺北	793	新店郵局	捷運秀朗橋站	4月1日	21:21	KKA-8095										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
38	臺北	851	森林公園	臺北大學正門	4月26日	11:01	FAB-601			無行車路線圖(放941、939路線)									
39	臺北	920	捷運新埔站	捷運府中站(府中路)	4月15日	07:51	281-U5										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
40	臺北	624 綠	光華新村(安和路)	十四份	4月8日	07:08	FAB-651		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)							無標示			

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
41	臺北	624 綠	及人中學	安康派出所	4 月 8 日	10:31	FAB-632									無標示			
42	臺北	624 綠	安康派出所	安和路二段	4 月 8 日	11:18	FAB-632									無標示			
43	臺北	624 綠	中興二村	智光商職	4 月 29 日	08:39	115-U7									無標示			
44	臺北	橘 3	捷運頂溪站	仁愛公園	4 月 8 日	17:51	KKA-1300										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
45	臺北	橘 3	仁愛公園	中正橋頭	4 月 8 日	18:08	KKA-1228					有設置但無法清楚辨識(收票燈未亮)							
46	臺北	橘 3	仁愛路	六合社區	4 月 29 日	11:24	KKA-1227										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
47	臺北	橘 3	捷運頂溪站	永平國小	4 月 28 日	06:57	KKA-1229										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)	兩者皆無	
48	新店	849	寶橋路口	捷運大坪林站	4 月 1 日	19:36	KKA-3272									無標示	兩者皆無		
49	新店	849	捷運新店區公所站(北新)	青潭(新烏)	4 月 16 日	17:40	KKA-3286									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)	兩者有一項不清楚或不正確(無語音撥放)	
50	新店	935	安康派出所	浪漫貴族	4 月 8 日	10:35	FAB-820									無標示			
51	新店	935	浪漫貴族	安康派出所	4 月 8 日	10:52	KKB-1706									無標示			
52	新店	935	台北菸廠	康樂新村	4 月 7 日	19:12	KKB-1707									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		
53	新店	935	大茅埔	及人中學	4 月 7 日	19:29	KKB-1710									無標示	標示不清		

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
																	楚或連線不穩(無WIFI標示)		
54	新店	綠 12	青潭(北宜路)	捷運新店站(新店路)	4月16日	18:00	KKA-3290									無標示	兩者皆無		
55	新店	綠 8	景平路 景德街口	南勢角 (景平路)	4月9日	08:52	FAB-862					有設置但無法清楚辨識(前後收票燈未亮)					無標示		
56	新店	綠 8	大坪林	民權路口	4月7日	18:26	KKA-8296										無標示		
57	新店	綠 8	民權路口	安康派出所	4月7日	18:32	KKA-8293										無標示		
58	新店	綠 8	光華新村 (安康路)	民權路口	4月7日	21:13	KKA-8291		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)								無標示		
59	新店	綠 8	大坪林	捷運七張站	4月7日	21:33	KKA-8290										無標示		
60	新店	綠 8	捷運七張站	莊敬中學	4月1日	07:45	KKA-8292										無標示	標示不清楚或連線不穩(連線不穩)	
1	三重	639	新泰路口	捷運輔大站	5月19日	08:44	713-FW			無行車路線圖(放858路線)									
2	三重	639	捷運先嗇宮站	捷運頭前庄站	5月19日	10:49	941-FR												兩者有一項不清楚或不正確(無文字顯示)
3	三重	783	泰山戶政事務所	泰山分駐所	5月27日	11:27	438-U5							車廂及車尾兩處兩者有其中一處或一項標示不明(申訴電話及單位名稱都脫落糊掉)					

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
4	三重	783	泰山郵局	泰山公有市場一	5月25日	06:39	FAB-272			無行車路線圖(放805、785路線)									
5	三重	783	陸光國宅	五股服務社	5月11日	19:16	102-FZ			無行車路線圖(放805路線)				車廂及車尾兩處兩者有其中一處或一項標示不明(後面客運公司及新北市交通局申訴電話,字已淡化,看不清楚號碼)		無標示			
6	三重	783	五股服務社	五福社區	5月11日	19:22	FAD-161			無行車路線圖(放640路線)		有設置但無法清楚辨識(前後收票燈未亮)					標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
7	三重	785	捷運大橋頭站	捷運台北橋站	5月26日	12:03	KKA-1872									無標示			
8	三重	810	捷運府中站	捷運府中站	5月13日	17:51	FAD-018					有設置但無法清楚辨識(前後收票燈未亮)							
9	三重	854	華夏大飯店	仁愛東湖路口	5月3日	11:22	110-U5			無行車路線圖(放946、946副路線)							標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
10	三重	859	泰山公有市場一	行政院新莊聯合辦公大樓(中平路)	5月27日	11:00	718-FW										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
42	臺北	795 往木柵	萬順寮	萬壽橋頭(木柵)	5月28日	13:25	KKA-2686											兩者有一項不清楚或不正確(無語音播報)	
43	臺北	795 往木柵	八分寮	萬順寮	5月27日	17:33	KKA-2687										標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
44	新北	586	秀峰高中(忠孝東路)	茄苳路口	5月17日	07:03	KKA-0920												
45	新北	586	茄苳路口	秀峰高中(忠孝東路)	5月17日	07:10	KKA-0921												
46	新北	586	秀峰高中(忠孝東路)	崇義高中(忠孝東路)	5月17日	17:09	KKA-0912												
47	新北	586	崇義高中(忠孝東路)	秀峰高中(忠孝東路)	5月17日	17:22	KKA-0919												
48	新北	586	汐止	秀峰高中(忠孝東路)	5月31日	13:14	KKA-0919												
49	新北	817	富信飯店	中興路	5月14日	08:46	705-U5												
50	新北	817	捷運南港展覽館站(南港路)	南港軟體園區南站	5月14日	17:30	961-FZ												
51	新店	849	寶橋路口	捷運大坪林站	5月4日	06:20	KKB-3267									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		
52	新店	849	寶橋路口	捷運大坪林站	5月4日	06:39	KKA-3273									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)	兩者有一項不清楚或不正確(無文字顯示)	
53	新店	849	中正路	捷運大坪林站	5月5日	11:41	KKA-3283									無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		

問卷編號	客運業者	營運路線	上車站名	下車站名	調查日期	上車時間	車牌號碼	路線號碼牌明顯度	行車人員號碼牌、駕駛員姓名與車號標示	行車路線圖	悠遊卡機裝設即故障情形	上下車收票標示	下車按鈴設備	車廂及車尾張貼免費申訴電話	夜間照明設施	旅客運送定型化契約標示	公車WIFI標示及連線情形	站名播報器	活動改道及路線異動資訊
63	淡水	863	錫板	茂興	5月28日	20:18	336-FU												
64	淡水	紅 22	西門	安老院	5月26日	19:12	667-FZ												
65	淡水	紅 22	安老院	田心	5月26日	19:20	326-U5												
66	淡水	紅 22	田心	土地公廟	5月26日	20:53	346-U5												
67	淡水	紅 22	大竹圍	安老院	5月25日	08:48	652-FZ			無行車路線圖(放紅 13 路線圖)									
68	淡水	紅 22	田心	舊城里	5月25日	10:32	665-FZ												
69	基隆	789 區	萬里海水浴場	景美里	5月25日	06:20	FAC-025		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)	無行車路線圖(放 791 路線)									
70	基隆	789 區	景美里	基隆火車站(海洋廣場)	5月25日	17:30	FAC-025		兩者有一項不可辨識(無行車人員號碼/名牌)	無行車路線圖(放 791 路線)									
71	桃園	952	館前西路口	新北板橋公車站	5月11日	07:00	502-U7			無行車路線圖		有設置但無法清楚辨識(收票燈未亮)				無標示	標示不清楚或連線不穩(連線不穩)		
72	桃園	952	新北板橋公車站	捷運府中站	5月13日	17:40	501-U7			不易辨識(路線圖反放文字朝內)						無標示	標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		
73	桃園	952	新北板橋公車站	捷運府中站	5月13日	17:58	505-U7										標示不清楚或連線不穩(無WIFI標示)		

附件三

(C1)發車準點性

附件三、(C1)發車準點性

種類	客運業者	抽查路線	固定班次時段		尖峰		離峰		準點比率
			有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	
尖峰班距 20分鐘 以下	三重	704					38	38	1.00
	三重	857					35	35	1.00
	三重	945					22	22	1.00
	三重	966					38	38	1.00
	三重	藍 37					35	35	1.00
	大都會	937					51	51	1.00
	中興	815					45	43	0.96
	中興	藍 15					49	46	0.94
	光華	藍 21					24	24	1.00
	欣欣	249					28	28	1.00
	指南	813					20	20	1.00
	指南	880					32	32	1.00
	指南	橘 1					26	26	1.00
	首都	62					48	48	1.00
	首都	916					59	59	1.00
	桃園	952					25	24	0.96
	基隆	藍 41					34	34	1.00
	淡水	紅 22					40	40	1.00
	淡水	紅 37					48	48	1.00
	淡水	紅 51					20	20	1.00
	臺北	701					40	40	1.00
	臺北	823					17	17	1.00
	臺北	910					51	48	0.94
	臺北	橘 2					57	57	1.00
	臺北	橘 3					16	15	0.94
	臺北	棕 7					26	18	0.69
	新北	817					30	26	0.87
	新店	935					25	25	1.00
	新店	綠 8					28	28	1.00
	新店	綠 15					21	20	0.95
尖峰班距 20分鐘 以上	淡水	藍海 2 線 先導公車			8	8	8	8	1.00

種類	客運業者	抽查路線	固定班次時段		尖峰		離峰		準點比率
			有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	
固定班次	三重	638 副	24	21					0.88
	三重	639	28	28					1.00
	三重	786 區	8	8					1.00
	三重	928	12	12					1.00
	三重	946 副	18	18					1.00
	三重	林口-內湖科技園區	4	4					1.00
	三重	林口-臺北車站(承德)	8	7					0.88
	大南	綠 9	18	18					1.00
	大都會	林口(文化三路)-捷運圓山站	24	24					1.00
	中興	591	20	19					0.95
	中興	三重-內科	4	4					1.00
	光華	813 區	24	24					1.00
	欣欣	592	14	14					1.00
	指南	580	20	20					1.00
	指南	836	28	28					1.00
	指南	847	34	34					1.00
	指南	897	22	21					0.95
	首都	845	16	16					1.00
	首都	橘 12	8	8					1.00
	國光	579	34	34					1.00
	基隆	787	20	14					0.70
	基隆	789 區	14	7					0.50
	基隆	808	18	18					1.00
	基隆	827	16	13					0.81
	基隆	瑞芳-松山車站	24	24					1.00
	淡水	837 區	16	16					1.00
	淡水	865	4	4					1.00
	淡水	867 區	8	8					1.00
	淡水	868	12	12					1.00
	淡水	870	12	12					1.00
淡水	873	12	12					1.00	

種類	客運業者	抽查路線	固定班次時段		尖峰		離峰		準點比率
			有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	有效樣本	準點樣本	
固定班次	淡水	876	12	12					1.00
	臺北	242	12	11					0.92
	臺北	575	22	22					1.00
	臺北	795 往平溪	16	15					0.94
	臺北	848	16	15					0.94
	臺北	889	16	16					1.00
	臺北	939 副	16	16					1.00
	臺北	藍 40	16	16					1.00
	臺北	捷運新店站- 坪林	4	4					1.00
	臺北	新店高中-三峽	4	3					0.75
	臺北	中和左岸社區- 捷運頂溪站	4	4					1.00
	臺北	林口- 捷運府中站	8	8					1.00
	新北	589	16	16					1.00
	新店	923	18	15					0.83

附件四

(C2)過站不停抽樣數

附件四、(C2)過站不停抽樣數

行政區	抽查路線	抽查站	三重	大南	大都會	中興	光華	欣欣	指南	首都	桃園	國光	基隆	淡水	新北	新店	臺北	總計
三重區	中興 820	中興街口	69			14			16	43							3	145
	三重 785	三和國中	105		13					15							23	156
	三重 704	格致中學(三和路)	82		3												13	98
	首都 62	家樂福	17			1				75				3				96
	中興 933	三重商工(中正北路)	5		25	31			2								2	65
蘆洲區	大都會橋 18	九芎街口	23		39	2												64
	中興 816	和平路口	29		37	9			2	9		1		2			2	91
五股區	三重 783	永豐商業銀行	58						2	3							4	67
	三重橋 19 副	五福社區	59						3			1					5	68
	首都橋 13	立體停車場	23						14	3		11		12				63
	大都會橋 17	世翔	20		12					6		3						41
泰山區	三重 638 副	文程路口	30						19									49
	三重 858	山腳溪橋	26			19			9									54
新莊區	指南 801	新莊國小	54						9	53							1	117
	中興 918 區	仁義里			4	12	8		16	23							30	93
	三重 859	新泰路口	57						8	63							4	132
	三重 639	海山里	77		14				12	57							9	169
板橋區	三重 810	南雅站	39	3					22								64	128
	首都 99	亞東技術學院 (南雅南路)	53		2				40	18							28	141
	臺北 264	中山國中	7		4	5	4		7	27						16	140	210

行政區	抽查路線	抽查站	三重	大南	大都會	中興	光華	欣欣	指南	首都	桃園	國光	基隆	淡水	新北	新店	臺北	總計
板橋區	指南 847	沙崙里	38						28								24	90
	三重 857	板橋花市	24		11	17	12		25	55				7		12	81	244
	桃園 952	板橋夜市(縣民大道)	36							10	3						19	68
永和區	臺北 624 綠	中興街口			38	18		17	1								45	119
	臺北 57	永和區公所(竹林路)				10		23									25	58
	臺北橋 3	中正橋頭			55	31		21		1							70	178
中和區	首都藍 18	中和國民運動中心								3			9				57	69
	臺北 796	景平路景德街口			15	6		38	9	4						30	43	145
	臺北 793	南勢角(景平路)			31	5		24	15	1						25	21	122
	欣欣 249	景新街						21	34								23	78
	臺北 241	中和國稅局	9			35				12							149	205
新店區	指南 897	及人中學						3	37							26	26	92
	指南橋 1	十四份				4		2	38							20	24	88
	新店綠 8	光華新村(安康路)		14		16		12	29							178	58	307
	新店 935	仁康醫院							50							174	98	322
	大南綠 9	新店郵局		2		10		12	11							149	41	225
土城區	臺北 706	中央路三段								10							57	67
	臺北 275 副	平和里	4		6		4		2				6				32	54
樹林區	臺北 843	樹林藝文綜合行政大樓	19						12	15							14	60
	臺北 852	東山							57	18							14	89
三峽區	臺北藍 45	橫溪															9	9
	臺北 779	三峽國小 (三鶯國民運動中心)								35							69	104

行政區	抽查路線	抽查站	三重	大南	大都會	中興	光華	欣欣	指南	首都	桃園	國光	基隆	淡水	新北	新店	臺北	總計
三芝區	淡水 860	錫板				2							4	28				34
平溪區	臺北 795 往十分寮	田子																0
坪林區	新店綠 12	石空里																0
瑞芳區	基隆 788 區	相思嶺											32					32
	基隆 787	東和里											16					16
石門區	淡水 862	頂新莊											2	9				11
	淡水 863	銘德一村											2	8				10
萬里區	基隆 953	大鵬里											19	10				29
	基隆 789 區	景美里											17	14				31
金山區	基隆 790	自強路口											28	21				49
雙溪區	國光 781	埔尾										4						4
貢寮區	基隆 887	金沙灣											9					9
總計			1294	19	318	340	69	217	936	567	3	20	183	689	101	630	1455	6841

附件五

第 63 次委員會議紀錄

新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會

第63次委員會議紀錄

時間：111年3月1日（星期二）上午10時00分

地點：新北市板橋區中山路1段161號4樓403會議室

主持人：主任委員鍾鳴時

記錄：韓尚凝

出席委員及列席單位與人員：詳簽到表

壹、主席致詞（略）

貳、介紹委員（略）

參、確認上次委員會議紀錄：確定

肆、第61次委員會決議辦理情形報告：洽悉

伍、討論事項：

第一案：110年度新北市公車營運服務品質評鑑第1期評鑑結果案，
提請審議。

決 議：

- 1、照案通過。
- 2、請亞聯工程顧問有限公司通盤檢討行車安全相關評鑑指標（E1至 E4）之評訂基準與計分、指標權重分配，並於檢討完成後提報審議會。
- 3、本次服務品質評鑑，有關違反道路交通管理處罰條例指標（E4），各業者違規率仍屬偏高之情形，請各業者加強改善，並督請駕駛遵守交通規則，以維行車安全。
- 4、基隆客運專案檢討報告應提出具體改善時程及相關量化數據，請基隆客運檢討完成後再於審議會報告改善情形。

第二案：為臺北客運申請851線動線調整案，提請審議。

決 議：照案通過。

第三案：為淡水客運申請869線動線延駛案，提請審議。

決 議：照案通過。

第四案：為淡水客運申請紅39線部分班次延駛淡海新市鎮案，提
請審議。

決 議：

- 1、照案通過。

- 2、請淡水客運檢討延駛路線標示及公車動態資訊，以利民眾辨識。

第五案：為三重客運申請調整854線營運計劃書案，提請審議。

決 議：照案通過。

第六案：111年第1波低地板及節能環保公車補貼案，提請審議。

決 議：

- 1、照案通過。

- 2、110年已審議通過國光客運582、581、583計29輛、三重客運640計6輛、指南客運紅27計10輛、基隆客運791、856計16輛、淡水客運紅28直計2輛、欣欣客運819計2輛，共65輛，因110年預算有限而未補助，延續核定納入補助。

- 3、111年新增4輛(欣欣客運綠2左)，同意補助。

散會(下午12時20分)

新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會
第 63 次委員會簽到表

會議時間：111 年 3 月 1 日（星期二）上午 10 時

會議地點：新北市板橋區中山路 1 段 161 號 4 樓 403 會議室

與會單位與人員	簽 名 處
鍾主任委員鳴時	鍾鳴時
任副主任委員維廉	任維廉
黃委員台生	黃台生
陳委員菟蕙	陳菟蕙
吳委員繼虹	吳繼虹
閻委員姿慧	閻姿慧
黃委員慧婷	黃慧婷
朱委員純孝	朱純孝
林委員惠芳	林惠芳

**新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會
第 63 次委員會簽到表**

與會單位與人員	簽 名 處
戴委員邦芳 (交通部公路總局代表)	
尚委員錦堂 (臺北市政府交通局代表)	尚 錦 堂
溫委員婉如 (本府法制局代表)	鍾 仰 浩
鍾委員智耀 (本府主計處代表)	陳 丁 甄
連委員文娟 (本府財政局代表)	連 文 娟
林委員麗珠 (本府交通局代表)	林 麗 珠

**新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會
第 63 次委員會簽到表**

與會單位與人員	簽 名 處
臺北市公共運輸處	
新北市公共汽車客運商業同業公會	聞名遠
亞聯工程顧問股份有限公司	張誠廣 吳中玲 李以浩
大都會汽車客運股份有限公司	江建銘
新店客運股份有限公司	梁雲傑
基隆汽車客運股份有限公司	孫軍 甘志
欣欣客運股份有限公司	吳至正 王五通
大南汽車股份有限公司	李煒晞
國光汽車客運股份有限公司	陳清宜 項淵發
光華巴士股份有限公司	李煒晞
淡水汽車客運股份有限公司	馬祖軍 甘志 孫洪 梅
指南汽車客運股份有限公司	馬祖軍 邱祺峰 甘志 林超

**新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會
第 63 次委員會簽到表**

與會單位與人員	簽 名 處
中興大業巴士股份有限公司	陳永德、許庭瑜
新北汽車客運股份有限公司	何志豪
桃園汽車客運股份有限公司	
三重汽車客運股份有限公司	高深輝、張先陽
臺北汽車客運股份有限公司	呂燦亮、陳子瑜、黃揚鈞
首都客運股份有限公司	張弘平、黃秉堃
新北市政府交通局運管科	柯合堃、黃中平、林振欽、韓尚燦
	王月卿、謝吟珊、陳志豪、林廣源

— 以下空白