

結案成果報告書審查意見回應表

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
高委員 雅鈴	1	第 36~37 及 49~50 頁，C31 準點性與 C2 乘客滿意度之評分方式，皆採兩項平均得分加總後，乘以 50%加權，依其說明似採構面平均分數計算(即兩項平均數加總後除以 2)，而非加權方式，請協助釐清或修訂。	感謝委員建議，C1 準點性與 C2 乘客滿意度之評分方式採由乘客滿意度問卷及秘密客進行調查，避免有一方偏頗情形產生，權重各占 50%，已修正報告書計算說明，詳報告書 P36~37 及 P50~51。
	2	第 42 及 55 頁，E41 為“政策配合”，敘明依業者所提政策配合完整度評分，惟全文未予提及具體內容，建請適度補充說明。	感謝委員建議，E41 政策配合度經與單位討論決議，指標評比為配合「台灣好行路線申請」與「節慶、活動接駁」二項，已補充說明指標評比內容，詳報告書 P42~43 及 P56~57。
	3	第 112 頁，分析各路線居民滿意度，惟各路線問卷數量再切分居民及非居民後，各路線樣本數僅介於 1~22 之間，恐難具有母體代表性，尚請考量。	感謝委員建議，考量整體報告分析的完整性，提出各路線細分居民與非居民(外地遊客)資料，主要是檢視搭乘對象，雖樣本數較少，但仍提供調查資料可供參考，已補充說明於報告書 P114。
	4	第 113~120 頁，C11 等 8 項目屬數值型態資料，通常採平均數及標準差呈現說明，然內文另羅列各五點量表之次數分配是否必要，建請評	感謝委員建議，P115~122 C11 等 8 項目個別羅列五點量表之次數分配僅為供參，用以了解五點量表各評等的填答比例；針對 C11 等 8 項



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		估。	目之路線成績、平均數及標準差已彙整於 P125 表 6.2-9。
	5	第 126 頁，歷年路線成績比較表顯示未有路線呈現+5%以上之進步情形，是否 5%成長幅度設定過高，可思考是否調降百分比門檻值。	感謝委員建議，設定 5%門檻原是參考其他縣市、公路總局及本團隊實作經驗與統計學上信賴區間之經驗而得；5% 的設定不影響評鑑結果，僅為方便從眾多路線中檢視出明顯進步與退步的路線去分析相關原因；另針對本次評鑑得分偏低的路線，已彙整路線成績分析，詳如報告書 P129~133。
	6	第 131 頁，依內文第 88 頁分析結果所述，C32 得分 2.25 (滿分 3 分)，故是否宜補充納入相關檢查表歸檔為建議優先改善項目？	感謝委員建議，已於建議事項中加入系統化歸檔之建議，詳如報告書 P138。
	7	第 131 頁，第四項第(二)點提及無障礙服務訓練之加強，依內文第 91~92 頁分析結果所述，D22 得分 2.87(滿分 4 分)，實為亟待優先改善項目。	感謝委員提醒，本團隊秘密客調查時，駕駛操作無障礙服務 SOP 疏漏狀況多，為本年度較嚴重缺失項目，已補充納入優先改善建議，詳報告書 P138。
	8	第 132 頁，依內文第 95 及 102 頁分析結果所述，E11 得分 0(滿分 2 分)，顯示每百萬公里死傷人數>2.1 人，肇事	感謝委員提醒，本團隊於建議作為中加強提醒安全教育訓練及管理督導等相關策進作為，可供單位採納進行改



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		及違規管理的策進作為值得多多著墨。	善，詳報告書 P139，期許車船處可透過管理、訓練降低肇事與違規發生。
	9	期初相關審查意見皆已確實修訂，而結案報告之結論依循調查結果妥適說明，建議亦甚為務實可行，建請主管機關參考。	感謝委員認可。
周委員 振祥	1	第 17 頁，“如：海洋地質公園、「菓葉灰」等特色景點。”，「菓葉灰」請補上「窯」字。	遵照辦理，已修正該景點名稱，詳報告書 P17。
	2	P23~P28，指標方式彙整表有些文字為粗體字或增加底線，是否有特殊意義。	P22 表 3.2-1 為市區公車指標彙整表，P26 表 3.2-2 為台灣好行指標彙整表，其粗斜體標示為市區公車與台灣好行之指標差異評分項目，底線標示為性別平等推動計畫重點評鑑項目，已有於表後備註說明，詳報告書 P25、P29。
	3	第 64 頁，“非抽樣誤差主要來自調查時的執行與事後在「記」錄、整理資料時所發生的錯誤。”「記」請改成「紀」。	遵照辦理，已修正相關用字，詳報告書 P66。
	4	第 67 頁，“本計畫將請澎湖縣政府公共車船管理處協助提供專用調查證件，俾利在	遵照辦理，已修正本段說明，詳報告書 P69。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		計畫執行期間，便於調查員免費上車進行調查。”本段語句表達方式較類似工作執行計畫書(尚未執行)，請修正。	
	5	第 91 頁，“各次抽查成績平均「得 D22 得」2.87 分”，「得 D22」是否為誤植。	感謝委員建議，已修正本處說明，詳報告書 P93。
	6	第 98 頁，“A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形及 A42 站牌資訊明確，「站牌多有較老舊之站牌」”，「站牌多有較老舊之站牌」請修正為「多有較老舊之站牌」。	遵照辦理，已修正本處說明，詳報告書 P100。
	7	評鑑項目 A42 站牌資訊明確性，依據 P65 所述每條路線抽樣 5 個站牌進行，再看 P99 各路線成績表，明顯低於市區公車路線平均 1.66 分為零東、零西及通梁延外垵，恐怕實際不合格(7 項資訊)錯誤站牌數將更多，請車船處除配合縣長政見智慧化站牌政策外，先行更新正確性。	感謝委員建議，經本團隊調查零東線、零西線有較多圓形舊式站牌，所提供資訊較少，影響成績；然通梁延外垵線為新增路線，站牌未呈現其路線資訊，相關缺失問題已提供請車船處進行改善更新與補充相關資訊，針對智慧站牌部分，建議車船處後續可針對運量大的站點優先改善更新，詳報告書 P137。
	8	P81 有關好行站牌未提供行車時刻表，經查係依據交通	根據汽車運輸業管理規則第 33-1 條站牌應揭示之資訊，



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		部觀光局台灣好行 VI 識別系統規定執行。	站牌應提供行車時刻表，且台灣好行評比作業中，時刻表亦列為評比項目，建議後續台灣好行站牌需補充提供時刻表資訊，詳報告書 P138。
	9	C22 駕駛員平穩性及 C27 路口停等及禮讓行人較低(但仍有 0.8)，這部分請車船處說明改進措施，並請逢甲大學說明台灣本島業者現況。	針對駕駛平穩性，民眾問卷與秘密客調查時有反映部分駕駛行車較不穩，且車速過快，已建議業者提醒駕駛過彎處放慢行車，以減少乘客搭乘不適；針對路口停等及禮讓行人，此部分建議需加強駕駛訓練，養成駕駛路口停讓習慣，本島即有業者要求駕駛轉彎時進行「指差確認」，或提高民眾投訴稽查罰責，以督促駕駛改善駕駛行為。
	10	C27 有關「禮讓行人」標題，建議依據處罰條例，修正為「暫停讓行人先行通過」(規則 103，處罰條例 44)。	感謝委員建議，明年度評鑑作業時依交通專業用字調整指標名稱為「暫停讓行人先行通過」。
陳委員 泓斌	1	各路線相關彙整表(如表 4.7-1、表 6.2-9 及表 7.2-2)非常詳細，可供被評鑑單位(本府車船處)詳細研擬改善，值得讚許。	感謝委員肯定。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
	2	承上，路線比較部分在 7.2 章節另有做去年與今年比較，初查分數皆降低，但以變化 5% 為級距，5% 之理由為何？另建議對於 \ 之路線，能補述建議具體內容事項，俾利被評鑑單位(本府車船處)參酌改善。	感謝委員建議，路線成績進步與退步設定 5% 級距為參考其他縣市、公路總局及本團隊的實作經驗與統計學上信賴區間之經驗，另外針對得分偏低的路線，已彙整路線成績分析與建議，詳如報告書 P129~133。
劉委員 美凡	1	P8 澎湖縣政府公共車船管理處成立民國 40 年 2 月 1 日，原稱「澎湖縣公共汽車管理處」。民國 40 年 2 月 1 日時名為「澎湖縣政府公共汽車管理處」請確認。	感謝委員提醒，已修正本段說明，詳報告書 P8。
	2	結案成果報告書內有圖的部分，文字說明未將圖一併帶到。例如 P11 行駛循環路線繞行馬公市地區，其路線行經地點與班次概況資訊詳表 2.4-1 所示。	遵照辦理，已進行修正。
	3	P21 評鑑指標結構主要分成三階段，請說明三階段是指哪三階段。	感謝委員提醒，評鑑指標架構分為三階階層，分別為「評鑑項目」、「評鑑指標」、「評分項目」，已補充說明於報告書 P21。
	4	P78 3.7 評鑑人員訓練與督導內均提及調查人員，請問評鑑人員與調查人員的差異為	感謝委員提醒，此處提及評鑑人員與調查人員相同，已修正統一用詞，詳報告書



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		何。	P80。
	5	第四章評鑑成績與分析，例如 A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護，配分 2 分，依委員實地訪視環境空間狀況給分，A32 得 1.67 分。請儘可能就有扣分的評鑑項目給予具體缺失建議，作為車船處未來改進之參考。	感謝委員建議，因部分評鑑指標無法具體量化，由專家學者依其專業經驗、主客觀認知進行評分，故會有無法滿分的狀況，已將明確具體缺失補充於報告書內，以利車船處改進。
	6	P81 有提到台灣好行，但 P82 表 4.1-1 評鑑項目 A-場站設施與服務成績沒有羅列台灣好行，請再確認。	感謝委員提醒，已補充台灣好行成績於表 4.1-1，並確認原表提供成績無誤，詳報告書 P84。
	7	P87 「僅少數民眾認為很少發生拒載情形」，這段用詞請釐清修正。	遵照辦理，已修正本段說明，詳報告書 P89。
	8	P88 「乘客問卷中僅少數民眾認為很少有不良行為」，這段請釐清修正。	遵照辦理，已修正本段說明，詳報告書 P90。
	9	路線成績設定 5% 級距的理由。	路線成績 5% 級距的設定為參考其他縣市、公路總局及本團隊的實作經驗與統計學上信賴區間之經驗而得，5% 的設定不影響評鑑結果，僅為方便從眾多路線中檢視出明顯進步與退步的路線去分析相關原因。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
澎湖縣 政府公 共車船 管理處	1	本處民國 40 年 2 月 1 日成立，時名為「澎湖縣公共汽車管理處」。民國 41 年增加交通船「開澎」、「千歲」2 艘，並改名為「澎湖縣公共車船管理處」，兼營離島客運運輸。	感謝單位提醒，已修正本處名稱，詳報告書 P8。
	2	公司經營管理成績有些評分項目偏低，請問分數如何出來的。例如 E31 民眾申訴案件之處理與提報情形，配分 2 分，得分為 1.33 分。	公司經營管理成績分數多由專家學者依業者提供書面資料進行評分；針對 E31 民眾申訴案件之處理與提報情形，專家學者建議業者可進行申訴案件彙整與追蹤，以了解主要申訴問題與處理狀況。
	3	評鑑項目 D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室，請問該項目內的場站是指哪處場站。	本次扣分主要針對未提供不同性別駕駛休息室，針對廁所部分本次評鑑並未扣分，然在性別平等推動觀念上，建議未來另需設有不分性別均可使用之性別友善廁所。
	4	E11 百萬公里肇事死傷人數，配分 2 分，得分 0 分，請說明 0 分原因。	依據交通隊提供 111 年 1 月至 9 月肇事共計 4 人受傷，每百萬公里死傷人數 2.98 人，依據評分標準每百萬公里肇事死傷人數大於 2 人，因此未能得分。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
	5	目前規劃智慧站牌中，倘未來建置完成將對管理及操作有易，然建置智慧站牌經費需 5000 萬極為龐大，依照公總現行公共運輸多元服務計畫補助的規定，各站點須符合每天達 80 班車的規範，全澎湖目前能達到公總標準的只有北辰市場站、陽明路及文化局這 3 站點，其他澎湖 350 個站點將無法達到標準，我們將先行製作計畫，再請旅遊處協助幫忙尋專案計畫的模式處理。我們評估專案計畫內容須包含電動公車、智慧站牌及太陽光電棚等示範型，或許較易受長官支持。	感謝單位協助，針對老舊站牌的更新作為與智慧站牌建置規劃，建議車船處未來可於專家實地查核時進行說明，以展示車船處改善優化之決心。



目錄

第一章 計畫說明.....	1
1.1 計畫緣起	1
1.2 計畫範圍	2
1.3 工作項目	4
1.4 計畫流程	5
第二章 澎湖大眾運輸服務現況.....	7
2.1 基本道路路網	7
2.2 大眾運輸場站	8
2.3 營運車輛概況	10
2.4 營運路線概況	11
第三章 評鑑執行方式.....	20
3.1 評鑑作業流程	20
3.2 評鑑指標與權重說明	21
3.3 評鑑指標計分方式說明	30
3.4 評鑑成績計算	58
3.5 評鑑抽樣說明	66
3.6 評鑑調查方式說明	71
3.7 調查員訓練與督導	80
第四章 評鑑成績與分析.....	82
4.1 評鑑項目 A 場站設施與服務	82
4.2 評鑑項目 B 運輸工具設備與安全	85
4.3 評鑑項目 C 旅客服務品質與駕駛員管理	89
4.4 評鑑項目 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 ..	93
4.5 評鑑項目 E 公司經營與管理.....	95
4.6 成績歸類 - 場站成績	98
4.7 成績歸類 - 路線成績	100
4.8 成績歸類 - 管理成績	103
4.9 評鑑總成績	105



第五章 評鑑成績列等.....	106
5.1 評鑑總成績列等	106
5.2 場站成績列等	106
5.3 路線成績列等	107
5.4 管理成績列等	107
第六章 服務滿意度調查分析.....	108
6.1 乘客基本資料分析	108
6.2 服務滿意度分析	115
第七章 本年度成績與歷年成績比較.....	126
7.1 本年度總成績與歷年總成績比較	126
7.2 本年度路線成績與歷年路線成績比較	127
第八章 教育訓練課程辦理.....	134
8.1 服務品質推升課程	134
8.2 台灣好行駕駛外語課程	135
第九章 結論與建議.....	136
9.1 結論	136
9.2 建議	137
附件一 調查問卷.....	附 1
附件二 各期報告意見回應紀錄表.....	附 22
附件三 教育訓練課程講義.....	附 31



圖目錄

圖 1.2-1 澎湖公車路網圖	2
圖 1.4-1 計畫流程圖	6
圖 2.1-1 澎湖縣主要道路分布圖	7
圖 2.2-1 澎湖縣大眾運輸場站位置圖	8
圖 2.4-1 澎湖縣市區汽車客運紅線路線圖	11
圖 2.4-2 澎湖縣市區汽車客運藍線路線圖	13
圖 2.4-3 澎湖縣市區汽車客運綠線路線圖	14
圖 2.4-4 澎湖縣市區汽車客運黃線路線圖	16
圖 2.4-5 澎湖台灣好行停靠站分布圖	18
圖 3.1-1 評鑑執行流程圖	20
圖 3.2-1 評鑑指標架構	21
圖 3.4-1 場站成績、路線成績與公司管理成績計算	58
圖 3.6-1 專家學者訪評流程圖	71
圖 3.6-2 調查員調查流程圖	74
圖 3.6-3 評鑑團隊調查流程圖	78
圖 3.7-1 調查員訓練標準一致化	80
圖 4.1-1 站牌部分缺失情形	83
圖 4.4-1 無障礙服務部分缺失情形	94
圖 6.1-1 性別之滿意度分析圖	108
圖 6.1-2 年齡之滿意度分析圖	109
圖 6.1-3 職業之滿意度分析圖	110
圖 6.1-4 學歷之滿意度分析圖	111
圖 6.1-5 居民之滿意度分析圖	112
圖 6.1-6 男女性居民之滿意度成績長條圖	113
圖 6.2-1 乘客問卷滿意度橫向累加長條圖	123
圖 9.1-1 評鑑成績分布長條圖	136
圖 9.1-2 歷年評鑑成績長條圖	137



表目錄

表 1.2-1 澎湖縣市區公車路線與班次數一覽表(含起、迄站)	3
表 1.2-2 澎湖縣好行路線與班次數一覽表(含起、迄站)	3
表 2.2-1 澎湖縣公車公車場站一覽表	9
表 2.2-2 澎湖縣大眾運輸停車場及保養場一覽表	9
表 2.3-1 現有營運車輛車號列表	10
表 2.4-1 澎湖縣市區汽車客運紅線路線概況一覽表	12
表 2.4-2 澎湖縣市區汽車客運藍線路線概況一覽表	13
表 2.4-3 澎湖縣市區汽車客運綠線路線概況一覽表	15
表 2.4-4 澎湖縣市區汽車客運黃線路線概況一覽表	16
表 2.4-5 澎湖縣「台灣好行」路線概況一覽表	17
表 2.4-6 澎湖縣「台灣好行」路線客運量統計表	19
表 3.2-1 市區公車評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表	22
表 3.2-2 台灣好行評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表	26
表 3.3-1 市區公車評鑑項目之計分方式總表	31
表 3.3-2 台灣好行評鑑項目之計分方式總表	44
表 3.4-1 市區公車場站成績評分項目	59
表 3.4-2 市區公車路線成績評分項目	60
表 3.4-3 市區公車管理成績相關評分項目	61
表 3.4-4 台灣好行場站成績評分項目	62
表 3.4-5 台灣好行路線成績評分項目	63
表 3.4-6 台灣好行管理成績相關評分項目	64
表 3.4-7 評鑑成績計算方式	65
表 3.5-1 車輛調查抽樣原則	68
表 3.5-2 秘密客稽查抽樣原則	68
表 3.5-3 乘客調查抽樣原則	69
表 3.5-4 調查抽樣數量	70
表 3.6-1 實地訪評之評分項目	72
表 3.6-2 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源	72



表 3.6-3 場站調查相關評分項目與資料來源	74
表 3.6-4 站牌調查相關評分項目與資料來源	75
表 3.6-5 車輛調查相關評分項目與資料來源	76
表 3.6-6 乘客問卷調查相關評分項目	77
表 3.6-7 實地訪評之評分項目	78
表 3.6-8 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源	79
表 4.1-1 評鑑項目 A - 場站設施與服務成績	84
表 4.2-1 評鑑項目 B - 運輸工具設備與安全成績	87
表 4.3-1 評鑑項目 C - 旅客服務品質與駕駛員管理成績	91
表 4.4-1 評鑑項目 D - 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	94
表 4.5-1 評鑑項目 E - 公司經營與管理成績	97
表 4.6-1 場站成績彙整表	99
表 4.7-1 路線成績彙整表	101
表 4.8-1 管理成績彙整表	103
表 4.9-1 評鑑總成績計算表	105
表 5.1-1 評鑑總成績列等表	106
表 5.2-1 場站成績列等表	106
表 5.3-1 路線成績列等表	107
表 5.4-1 管理成績列等表	107
表 6.1-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例	108
表 6.1-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例	109
表 6.1-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例	110
表 6.1-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例	111
表 6.1-5 乘客問卷調查-受訪者居民比例	112
表 6.1-6 乘客問卷調查-男女性居民滿意度成績	113
表 6.1-7 乘客問卷調查-各路線居民滿意度成績	114
表 6.2-1 乘客滿意度評分項目 C11 統計	115
表 6.2-2 乘客滿意度評分項目 C21 統計	116
表 6.2-3 乘客滿意度評分項目 C22 統計	117
表 6.2-4 乘客滿意度評分項目 C23 統計	118



表 6.2-5 乘客滿意度評分項目 C24 統計.....	119
表 6.2-6 乘客滿意度評分項目 C25 統計.....	120
表 6.2-7 乘客滿意度評分項目 C26 統計.....	121
表 6.2-8 乘客滿意度評分項目 C27 統計.....	122
表 6.2-9 各路線乘客滿意度成績計算表	125
表 7.1-1 本年度與歷年總成績彙整表	127
表 7.2-1 路線評鑑成績評比級距	128
表 7.2-2 歷年路線成績比較表	128
表 7.2-3 市區公車路線成績退步之評分項目綜整表	130
表 7.2-4 市區公車退步路線 110 年與 111 年成績比較表.....	130
表 7.2-5 台灣好行路線成績退步之評分項目綜整表	132
表 7.2-6 台灣好行退步路線 110 年與 111 年成績比較表.....	133



第一章 計畫說明

1.1 計畫緣起

為提升公車服務品質，改善營運績效，依據「公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點」等規定，辦理「111 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」，主要目的為客運業者營運改善及提升服務品質之參考，以及客運營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

透過「111 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」，用客觀的角度衡量大眾運輸服務水準，依據公平、公正、客觀的原則訂定評鑑指標，以期客運業者能透過評鑑，找出問題，提升服務水準與營運效率，同時便利民行，落實政府推動促進大眾運輸政策，藉由評鑑相關調查資料與結果分析之運用，來了解澎湖縣地區公共運輸之滿意度，並可做為相關單位後續研擬策略之參考。

1.2 計畫範圍

本計畫範圍以澎湖縣所轄市區公車路線、台灣好行路線與其營運業者作為評鑑調查範圍，進行路線及場站之服務品質評鑑，辦理服務評鑑之路線共 16 條市區公車路線、2 條台灣好行路線，位於澎湖縣馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉範圍內，如圖 1.2-1 所示，路線如表 1.2-1 及 1.2-2 所示。

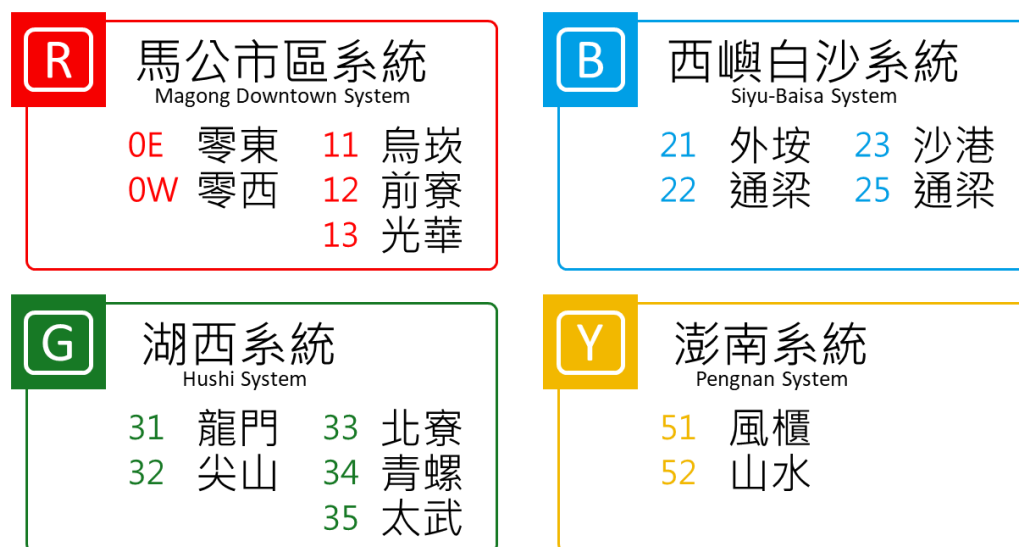
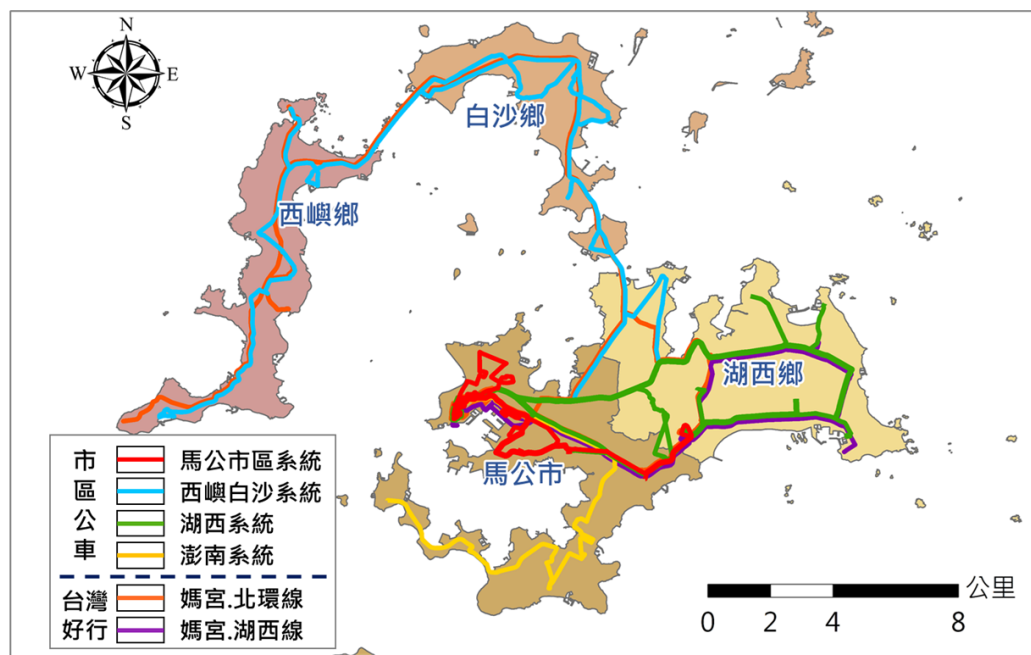


圖 1.2-1 澎湖公車路網圖



表 1.2-1 澎湖縣市區公車路線與班次數一覽表(含起、迄站)

路線 顏色	路線 編號	路線	起站	迄站	平日最大 班次數	假日最大 班次數
(R)紅線	0E	零東線	馬公總站	馬公終點站	2	2
	0W	零西線	馬公總站	馬公終點站	2	2
	11	烏坎線	馬公總站	馬公終點站	6	5
	12	前寮線	馬公總站	馬公終點站	5	5
	13	光華線	馬公總站	馬公終點站	2	2
(B)藍線	21	外垵線	馬公總站	外垵終點站	26	24
	22	通梁線	馬公總站	通梁古榕終點站	16	14
	23	沙港線	馬公總站	成功 天軍廟站	19	19
	25	通梁延 外垵	馬公總站	外垵終點站	2	2
(G)綠線	31	龍門線	馬公總站	馬公終點站	12	11
	32	尖山線	馬公總站	馬公終點站	12	11
	33	北寮線	馬公總站	馬公終點站	3	3
	34	青螺線	馬公總站	馬公終點站	4	4
	35	太武線	馬公總站	馬公終點站	2	2
(Y)黃線	51	風櫃線	馬公總站	西港終點站	26	26
	52	山水線	馬公總站	山水沙灘終點站	9	8

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處官網及本計畫彙整

表 1.2-2 澎湖縣好行路線與班次數一覽表(含起、迄站)

公司	路線	起站	迄站	平日班次數	假日班次數
澎湖縣政府 公共車船管 理處	媽宮北環線	西衛東站	西衛東站	1	1
	媽宮湖西線	石滬廣場站	石滬廣場站	1	1

資料來源：台灣好行官網及本計畫彙整



1.3 工作項目

一、評鑑指標研擬與執行：

評鑑指標五大項包含「場站位置正確性及相關設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「公司經營與管理」、「票證資料提送配合度(曾受電子票證資料標準化補助者)」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「駕駛路口停讓動作落實情形」等，評鑑總分為 100 分。

二、工作執行計畫書與成果報告編撰：

廠商依據履約期限預定進度，以書面提送工作執行計畫書及結案成果報告，送達機關審查，原則由機關擇期召開審查會議，通知廠商出席並簡報，廠商應由計畫經理以上人員出席會議進行簡報，並答覆與會審查委員詢問，將審查委員意見及修正對照表列入報告書內；若因不可抗力因素無法舉辦審查會議，則採書面審查，審查意見及修正對照表列入報告內。

三、辦理客運業者服務品質推升相關課程至少2堂(如邀請台灣優秀客運業者至澎湖分享成功經驗等)。

四、辦理台灣好行駕駛外語課程至少2堂。

五、其他應配合事項：

- (一)配合機關需求出、列席各項會議，並製作會議簡報、議題整理會議紀錄，並依機關指定期限提送。
- (二)創意加值服務提出，經機關確認後始得執行。
- (三)廠商所引用之參考資料及書籍來源，必要時機關得要求提供參核。
- (四)履約期間各階段審查會，廠商應自備電腦及相關簡報設備。
- (五)廠商必須設立本案專責聯繫窗口。
- (六)與本案有關並經機關、廠商雙方同意之項目。

1.4 計畫流程

本計畫執行分為第一階段前置作業、第二階段計畫執行、第三階段結案，各階段服務內容如下，有關整體計畫之工作流程詳見圖 1.4-1 所示。

第一階段：前置作業

- (一) 業者基本營運資料確認。
- (二) 辦理方式、評鑑項目及細項評鑑指標成績計算方式確認。
- (三) 提送評鑑工作執行計畫書。
- (四) 評鑑工作執行計畫書審查。

第二階段：計畫執行

- (一) 評鑑項目、問卷內容確認。
- (二) 調查員行前訓練。
- (三) 業者自我檢核/書面資料預檢。
- (四) 實地調查與資料蒐集。
- (五) 專家學者實地檢核。
- (六) 根據實地調查及書面資料審查結果綜合計算評鑑成績。
- (七) 分析評鑑結果給予改善建議。
- (八) 第一次服務品質推升及台灣好行駕駛外語課程辦理。
- (九) 第二次服務品質推升及台灣好行駕駛外語課程辦理。

第三階段：結案

(一) 繳交結案成果報告書。

(二) 成果驗收。

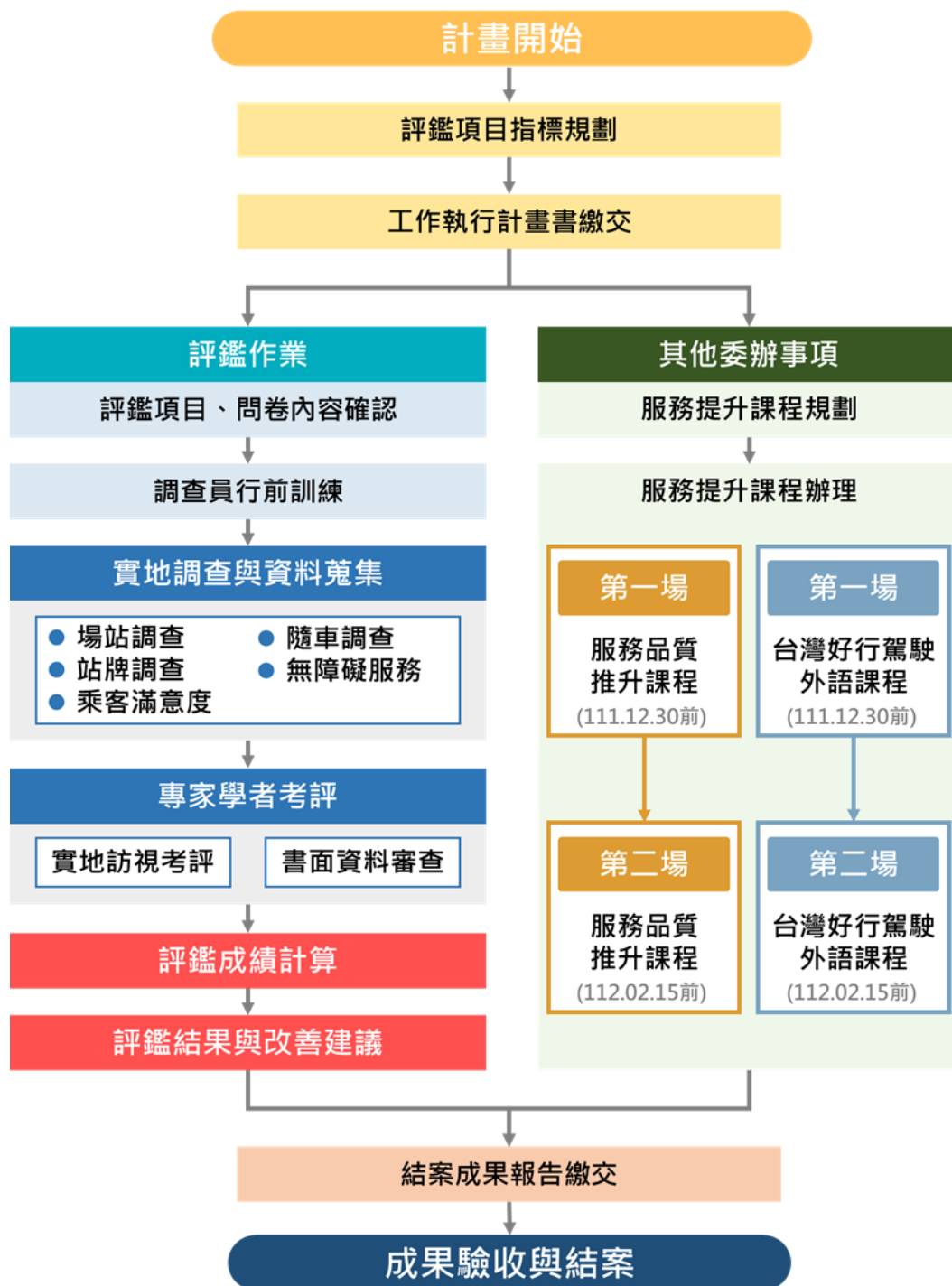


圖 1.4-1 計畫流程圖

第二章 澎湖大眾運輸服務現況

本章節主要為說明澎湖大眾運輸服務現況，包含基本道路路網、大眾運輸場站、營運車輛概況及營運路線概況，詳細說明如後。

2.1 基本道路路網

澎湖縣地區路網以 201、202、203、204、205 號 5 條縣道為主要道路，其交會道路含 39 條鄉道路線，201 縣道連接馬公興仁至風櫃、202 縣道連接馬公東衛至湖西裡正角、203 縣道連接馬公至西嶼外垵、204 縣道連接馬公朝陽至湖西龍門，205 縣道連接馬公至興仁，以上道路均為連結各鄉市與重要風景據點的主要道路，主要道路分布詳如圖 2.1-1 所示。

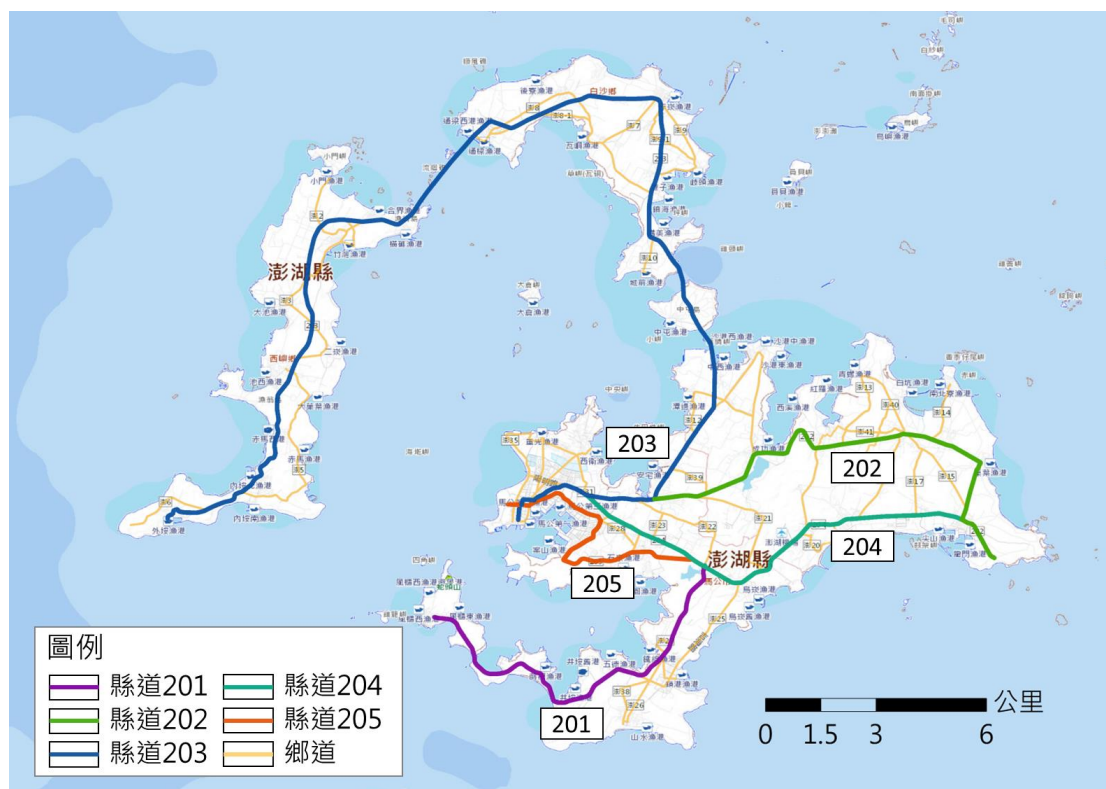


圖 2.1-1 澎湖縣主要道路分布圖

2.2 大眾運輸場站

澎湖縣政府公共車船管理處成立於民國 40 年 2 月 1 日，原稱「澎湖縣公共汽車管理處」，民國 41 年增加交通船「開澎」、「千歲」2 艘，並改名「澎湖縣公共車船管理處」兼營離島客運運輸，民國 96 年 9 月 1 日起依據澎湖縣政府 96 年 6 月 7 日府行法字第 09613001131 號令更名為「澎湖縣政府公共車船管理處」迄今，主要營運 16 條市區公車路線、2 條台灣好行路線，本計畫針對場站、停車場及保養廠等資料進行彙整納入評鑑對象。

2.2.1 場站

澎湖縣市區公車現由澎湖縣營事業機構澎湖縣政府公共車船管理處負責營運，而目前主要設有 1 個大型場站-馬公總站客運轉運中心(以下簡稱馬公總站)。馬公總站主要提供交通轉運功能及駕駛員休息室，主要調度場於澎湖縣政府公共車船管理處，場站位置詳如圖 2.2-1 所示，相關場站資訊如表 2.2-1 所示。



圖 2.2-1 澎湖縣大眾運輸場站位置圖



表 2.2-1 澎湖縣公車公車場站一覽表

客運業者	場站名稱	場站所在位置
澎湖縣政府 公共車船管理處	馬公總站	澎湖縣馬公市民族路 58-1 號

2.2.2 停車場及保養廠

車輛保養廠設置於澎湖縣政府公共車船管理處，作為車輛保養廠及停車場使用，規劃公車停車格位 60 格，並與行政單位密切聯繫，相關停車場資訊如表 2.2-2 所示。

表 2.2-2 澎湖縣大眾運輸停車場及保養場一覽表

客運業者	名稱	所在位置	格位數
澎湖縣政府 公共車船管理處	停車場及保養廠	澎湖縣馬公市光華里 200 號	60



2.3 營運車輛概況

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運車輛共計 60 輛車 (大型公車 32 輛，低地板公車 17 輛，中型公車 9 輛，無障礙公車 2 輛)，營運車輛車號列表如表 2.3-1 所示。

表 2.3-1 現有營運車輛車號列表

編號	車號	編號	車號	編號	車號
1	9U-991	21	601-XH	41	793-XH
2	9U-992	22	608-XH	42	795-XH
3	798-XH	23	609-XH	43	796-XH
4	799-XH	24	611-XH	44	797-XH
5	957-FQ	25	775-XH	45	959-FQ
6	958-FQ	26	776-XH	46	960-FQ
7	963-FQ	27	777-XH	47	961-FQ
8	970-FQ	28	778-XH	48	962-FQ
9	971-FQ	29	779-XH	49	973-FQ
10	972-FQ	30	780-XH	50	975-FQ
11	977-FQ	31	781-XH	51	976-FQ
12	978-FQ	32	782-XH	52	951-FQ
13	979-FQ	33	783-XH	53	952-FQ
14	980-FQ	34	785-XH	54	953-FQ
15	981-FQ	35	787-XH	55	955-FQ
16	982-FQ	36	788-XH	56	965-FQ
17	983-FQ	37	789-XH	57	966-FQ
18	985-FQ	38	790-XH	58	967-FQ
19	986-FQ	39	791-XH	59	968-FQ
20	987-FQ	40	792-XH	60	969-FQ

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處提供、本計畫彙整

2.4 營運路線概況

澎湖縣營運路線共區分為市區公車與台灣好行兩大部分，各營運路線分述如下。

2.4.1 市區公車

公車路線多以東西向為主，其次則為服務各聚落地區之路線，以循環線的方式進行服務，故其路線形式以馬公總站向外呈放射狀分佈，屬輻射型路網，提供往返各重要運輸場站間轉乘接駁服務，依據行駛區域分紅線、藍線、綠線及黃線共四系統。

(一) 紅線-馬公市區系統

紅線-馬公市區系統共 5 條路線，每日發車班次共計 17 班，皆以馬公總站為起迄站，行駛循環路線繞行馬公市地區，其路線圖詳圖 2.4-1 所示，路線行經地點與班次概況資訊詳表 2.4-1 所示，。



圖 2.4-1 澎湖縣市區汽車客運紅線路線圖

表 2.4-1 澎湖縣市區汽車客運紅線路線概況一覽表

路線名稱	起點站點	迄點站點	行經地點	班次數
零路線(東)	馬公總站	馬公終點站	經惠民醫院、北辰市場、重光、澎湖醫院、馬公商港	2
零路線(西)	馬公總站	馬公終點站	經光榮里、重光、西衛里、澎湖科技大學、陽明、縣政府站、澎湖醫院、馬公商港	2
烏崁線	馬公總站	馬公終點站	經惠民醫院、馬公分局、文澳國小、外東門、菜園外、澎湖機場、烏崁、前寮	6
前寮線	馬公總站	馬公終點站	經農漁局、空中大學、外東門、三總澎湖分院、前寮、菜園外、石泉	5
光華線	馬公總站	馬公終點站	經馬公分局、文澳國小、外東門、澎湖醫院、馬公商港	2

備註：行經地點僅列舉部分地點。

(二) 藍線-西嶼白沙系統

藍線-西嶼白沙系統共 4 條路線，每日發車班次共計 63 班，以馬公總站、外垵站為起迄站，行駛至經中屯、白沙、西嶼，其路線圖詳圖 2.4-2 所示，路線行經地點與班次概況資訊詳表 2.4-2 所示。



圖 2.4-2 澎湖縣市區汽車客運藍線路線圖

表 2.4-2 澎湖縣市區汽車客運藍線路線概況一覽表

路線名稱	起點站點	迄點站點	行經地點	班次數
外垵線	馬公總站	外垵終點站	經馬公高中、肉品市場、中屯村內、跨海大橋、竹灣漁港、二垵村內、西嶼衛生所、內垵、外垵	12
	外垵終點站	馬公總站		14
通梁線	馬公總站	通梁古榕終點站	經志清國中、中屯、岐頭碼頭、赤崁、後寮外、通梁	7
	通梁古榕終點站	馬公總站		9
沙港線	馬公總站	成功天君廟	經馬公高中、肉品市場、志清國中、潭邊、沙港、成功天軍廟	9
	成功天君廟	馬公總站		10
通梁延外垵線	馬公總站	外垵終點站	經馬公高中、肉品市場、中屯村內、岐頭碼頭、跨海大橋、大池、二垵村內、內垵、外垵	1
	外垵終點站	馬公總站		1

備註：行經地點僅列舉部分地點。

(三) 綠線-湖西系統

綠線-湖西系統共 5 條路線，每日發車班次共計 33 班，皆以馬公總站為起迄站，行駛循環路線繞行馬公市區、湖西鄉，其路線圖詳圖 2.4-3 所示，路線行經地點與班次概況資訊詳表 2.4-3 所示。



圖 2.4-3 澎湖縣市區汽車客運綠線路線圖



表 2.4-3 澎湖縣市區汽車客運綠線路線概況一覽表

路線名稱	起點站點	迄點站點	行經地點	班次數
龍門線	馬公總站	馬公終點站	經馬公高中、東衛派出所、成功營區、湖西、白坑、南寮、菓葉、龍門、尖山、林投、興仁、菜園外、案山	12
尖山線	馬公總站	馬公終點站	經馬公高中、石泉國小、澎湖遊客中心、文山、案山、前寮、菜園外、烏崁、澎湖機場、林投、尖山、龍門、菓葉、南寮、湖西、成功	12
北寮線	馬公總站	馬公終點站	經馬公高中、成功、湖西、南寮	3
青螺線	馬公總站	馬公終點站	經馬公高中、東衛派出所、星文營區、成功、湖西、白坑	4
太武線	馬公總站	馬公終點站	經馬公高中、東衛派出所、成功、大城北、隘門、澎湖機場	2

備註：行經地點僅列舉部分地點。

(四) 黃線-澎南系統

黃線-澎南系統共 2 條路線，每日發車班次共計 35 班，以馬公總站、西港終點站為起迄站，行駛至山水沙灘、西港，回程返回馬公總站，其路線圖詳圖 2.4-4 所示，路線行經地點與班次概況資訊詳表 2.4-4 所示。



圖 2.4-4 澎湖縣市區汽車客運黃線路線圖

表 2.4-4 澎湖縣市區汽車客運黃線路線概況一覽表

路線	起點站點	迄點站點	行經地點	班次數
風櫃線	馬公總站	西港終點站	經馬公分局、文澳國小、石泉國小、澎湖遊客中心、鐵線、後烏、鎖港、山水國小、山水沙灘、澎南電信局、五德、崙裡、風櫃；	12
	西港終點站	馬公總站	另每日往來 2 班次停靠文山、前寮、菜園	14
山水線	馬公總站	山水沙灘終點站	經馬公分局、文澳國小、石泉國小、澎湖遊客中心、鐵線、後烏、鎖港、山水國小、山水沙灘、	5
	山水沙灘終點站	馬公總站		4

備註：行經地點僅列舉部分地點。

2.4.2 台灣好行

澎湖台灣好行自 105 年營運，目前共計 2 條，為「媽宮北環線」及「媽宮湖西線」，每日各路線僅一車次，採預約制，須在乘車日前一天晚上 6 點前完成劃位程序，各路線資訊整理如後。

(一) 路線概況

「媽宮北環線」由澎湖馬公市區發車，路線行經中屯與白沙，再行經跨海大橋至西嶼，提供乘客環狀路線遊覽白沙及西嶼知名景點，路線再折返回澎湖馬公市區。「媽宮湖西線」行駛澎湖馬公市區及湖西鄉，停靠重要知名景點，如：海洋地質公園、菓葉灰窯等特色景點。詳細路線資訊如下表 2.4-5 所示，停靠站分布詳圖 2.4-5 所示。

表 2.4-5 澎湖縣「台灣好行」路線概況一覽表

路線名稱	營運路線	備註
媽宮北環線	西衛東站→石滬廣場站→公車總站→自由塔→第三漁港(雅霖)站→元泰、百世多麗站→東衛站→通梁古榕→漁翁島燈塔站→大菓葉柱狀玄武岩→二崁聚落站→小門鯨魚洞站→跨海大橋(西嶼端)→東衛站→元泰、百世多麗站→第三漁港(雅霖)站→自由塔站→公車總站→石滬廣場站→西衛東站	郵輪式公車，每日一班
媽宮湖西線	石滬廣場站→公車總站→第三漁港站(雅霖)站→元泰、百世多麗站→澎湖機場站→南寮社區站→菓葉灰窯站→龍門閉鎖陣地站→澎湖機場站→澎湖遊客中心→澎湖海洋地質公園中心→元泰、百世多麗站→第三漁港站(雅霖)站→公車總站→石滬廣場站	郵輪式公車，每日一班



資料來源：澎湖台灣好行官網

圖 2.4-5 澎湖台灣好行停靠站分布圖



(二) 運量統計

「媽宮北環線」統計近五年資料，平均搭乘率 37.58%，每班平均載客量為 7.06 人；「媽宮湖西線」自 109 年 7 月營運至今，110 年觀光旅遊受疫情影響，搭乘人數下降，至 111 年搭乘人數累計 5,521 人，每班平均載客量為 5.08 人。澎湖縣「台灣好行」客運量統計詳如表 2.4-6 所示。

表 2.4-6 澎湖縣「台灣好行」路線客運量統計表

路線		媽宮北環線			媽宮湖西線		
統計項目		班次	搭乘人數	搭乘率 (%)	班次	搭乘人數	搭乘率 (%)
107 年	平日	545	4,018	38.52	-	-	-
	假日	290	2,084	38.17	-	-	-
108 年	平日	754	4,970	44.20	-	-	-
	假日	206	1,768	41.39	-	-	-
109 年	平日	502	3,756	35.88	244	1,338	28.25
	假日	200	1,670	39.13	88	798	43.75
110 年	平日	314	1,928	31.24	246	998	21.56
	假日	136	883	33.50	102	511	27.65
111 年	平日	420	2,672	35.51	300	1,352	21.58
	假日	183	1,328	37.26	106	524	23.86
總計		3,550	25,077	37.58	1,086	5,521	25.68
平均載客量 (搭乘人數/班次)		7.06 人			5.08 人		

第三章 評鑑執行方式

本章節主要針對評鑑作業流程、評鑑指標與權重說明、評鑑指標計分方式、評鑑成績計算、評鑑抽樣等相關內容進行說明。

3.1 評鑑作業流程

本計畫評鑑作業主要分為前置準備階段之評鑑標準確認，包括指標分數、評分標準、問卷內容、考評路線及問卷抽樣份數等相關作業；計畫執行階段，分別為市區公車、台灣好行實地調查，以及專家學者實地考評與書面審查之評鑑作業，最後依據各路線成績計算彙整，並公告評鑑結果，整體規劃架構如圖 3.1-1 所示。

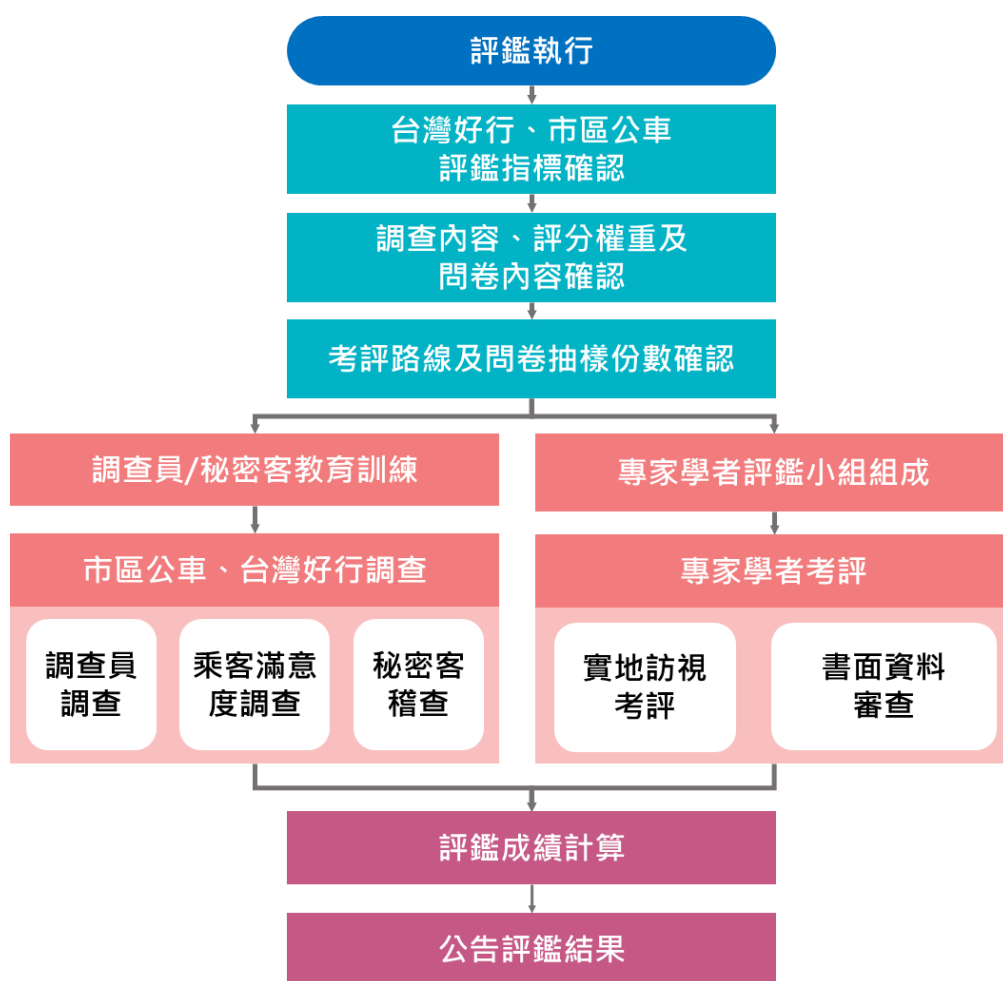


圖 3.1-1 評鑑執行流程圖

3.2 評鑑指標與權重說明

本計畫依據「111 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案」契約規定，研擬訂定評鑑指標項目。評鑑指標結構主要分成評鑑項目、評鑑指標、評分項目三階層，與公路總局評鑑項目分類方式一致，再將各項評分項目成績歸類於場站、路線、管理三類別，以檢視不同類別之成績表現，評鑑指標架構詳如圖 3.2-1 所示。

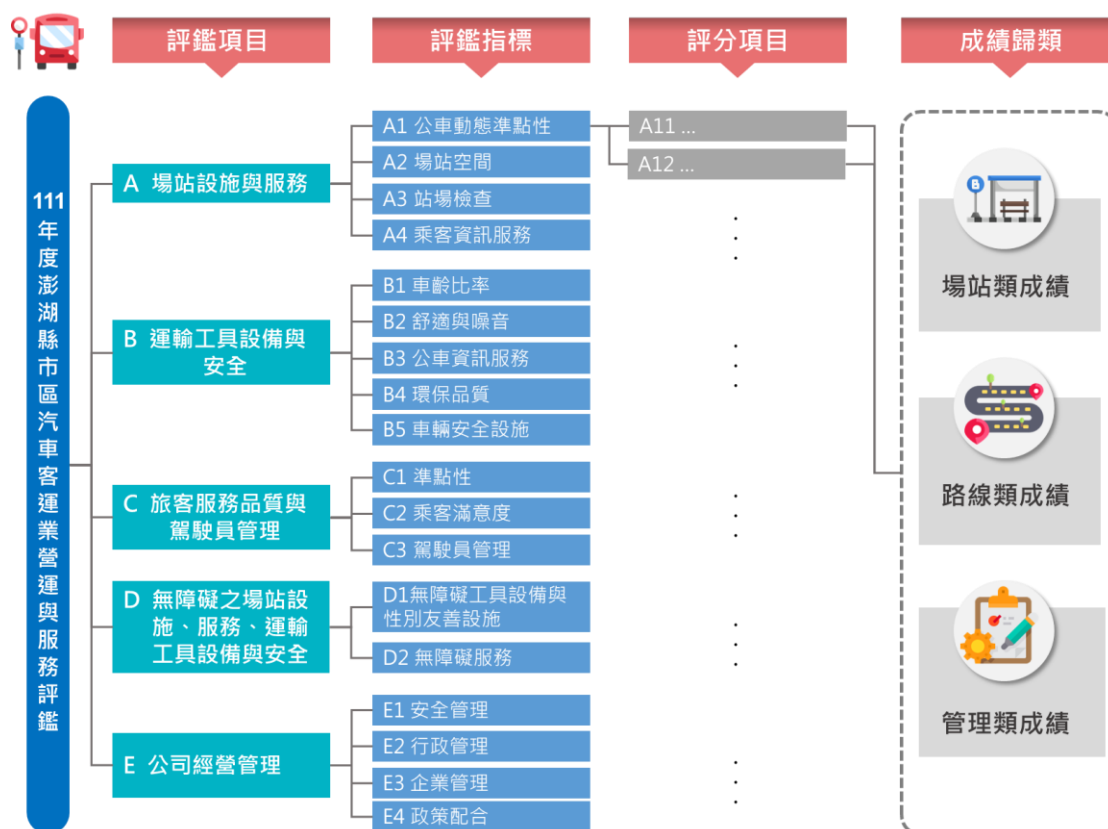


圖 3.2-1 評鑑指標架構

本次評鑑計畫因公車營運型態不同，於評鑑指標架構下，各別訂定市區公車以及台灣好行之評分項目，依據其型態差異訂定適合之評分項目，詳細指標評分項目與配分如後所述。



一、市區公車評鑑指標方式彙整表

市區公車評鑑項目包含評鑑指標、指標配分、評分項目、評鑑方式、評鑑成員、與成績歸類，詳細指標彙整如下表 3.2-1。

表 3.2-1 市區公車評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
A 場站設施與服務 15 分					
A1 公車動態 準點性	2	A11 公車動態系統準確度	場站調查	調查員	管理
A2 場站空間	3	A21 合法場站停車位數	書面資料	評鑑團隊	場站
		A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	場站調查	調查員	場站
A3 站場檢查	6	A31 消防設施妥善性	場站調查	專家學者	場站
		A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	場站調查	專家學者	場站
		A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	場站調查	調查員	場站
A4 乘客資訊 服務	4	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站牌調查	調查員	路線
		A42 站牌資訊明確【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】	站牌調查	調查員	路線
B 運輸工具設備與安全 25 分					
B1 車齡比率	3	B11 公司車輛平均車齡	書面資料	評鑑團隊	路線
B2	3	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適	車輛調查	調查員	路線



評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
舒適與 噪音		度(含噪音、溫度、整潔)			
B3 公車資訊 服務	7	B31 下車鈴是否能夠使用	車輛調查	調查員	路線
		B32 車內相關資訊告示之完整性	車輛調查	調查員	路線
		B33 車廂內站名播報器是否正常 使用	車輛調查	調查員	路線
		B34 車內是否張貼性騷擾防治貼 紙	車輛調查	調查員	路線
B4 環保品質	4	B41 車輛排氣檢驗合格率	書面資料	評鑑團隊	管理
B5 車輛安全 設施	8	B51 車輛內之逃生安全門維護及 張貼使用說明狀況	車輛調查	調查員	路線
		B52 車輛內備有 2 具滅火器且在 有效期限內	車輛調查	調查員	路線
		B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破 器	車輛調查	調查員	路線
		B54 車上安全帶是否能正常使用	車輛調查	調查員	路線
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分					
C1 準點性	3	C11 公車準點性	乘客問卷/ 場站調查	乘客/ 調查員	路線
C2 乘客 滿意度	18	C21 班車是否有脫班或過站不停 的情形	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任 意變換車道、行車速度車過 規定、無故急煞車猛起步、搶 黃燈及闖紅燈等)	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心 障礙者之情況	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C24 駕駛員路線遵循指示之情況	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線



評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
		C25 駕駛員行駛車輛中有無使用 行動電話、吸菸、飲食或嚼食 檳榔等行為	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C26 駕駛員服務專業態度與服裝 儀容	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C27 駕駛員是否有於路口停等與 禮讓行人	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
C3 駕駛員 管理	9	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執 行與紀錄	書面資料/ 場站稽查	專家學者	管理
		C32 駕駛員管理制度及執行狀況	書面資料	專家學者	管理
		C33 駕駛員工時合理性	書面資料	評鑑團隊	管理
		C34 駕駛員行車期間是否佩戴口 罩	車輛調查	調查員	路線
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10 分					
D1 無障礙工 具設備與 性別友善 設施	5	D11 場站是否設置無障礙標誌	場站調查	調查員	場站
		D12 場站是否設置播音設備或站 務人員引導	場站調查	調查員	場站
		D13 場站是否提供無障礙空間設 施(如：坡道、扶手、無障礙 廁所、博愛座及輪椅放置區)	場站調查	調查員	場站
		D14 場站是否設置不同性別專用 廁所與休息室	場站調查	評鑑團隊	場站
D2 無障礙 服務	5	D21 路線無障礙班次之佔比服務	書面資料	專家學者	管理
		D22 無障礙服務之提供	身障 秘密客稽查	秘密客	路線
E 公司經營管理 20 分					
E1 安全管理	4	E11 百萬公里肇事死傷人數	書面資料	評鑑團隊	管理
		E12 違反公路法或相關處罰條例	書面資料	評鑑團隊	管理



評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
		之情形			
E2 行政管理	7	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	書面資料	評鑑團隊	管理
		E22 教育訓練人次與成果(包含辦理駕駛員性別平等與性騷擾防治、無障礙安全與其他安全宣導或其他教育訓練課程)	書面資料	專家學者	管理
		E23 車輛維修保養制度及執行情況	書面資料	專家學者	管理
		E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	書面資料	專家學者	管理
		E25 <u>性騷擾防治作為</u>	書面資料	專家學者	管理
E3 企業管理	5	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	書面資料	專家學者	管理
		E32 歷年缺失改善情況	書面資料	專家學者	管理
		E33 公司未來短、中、長期規劃措施	書面資料	專家學者	管理
E4 政策配合	4	E41 政策配合度	書面資料	專家學者	管理
		E42 票證資料提送之配合度	書面資料	專家學者	管理

備註 1：粗斜體為市區公車與台灣好行之指標差異評分項目。

備註 2：底線為性別平等推動計畫重點評鑑項目。



二、台灣好行評鑑指標方式彙整表

台灣好行評鑑項目包含評鑑指標、指標配分、評分項目、評鑑方式、評鑑成員與成績歸類，詳細指標彙整如下表 3.2-2。

表 3.2-2 台灣好行評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
A 場站設施與服務 15 分					
A1 公車動態 準點性	2	A11 公車動態系統準確度	場站調查	調查員	管理
A2 場站空間	3	A21 合法場站停車位數	書面資料	評鑑團隊	場站
		A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	場站調查	調查員	場站
A3 站場檢查	6	A31 消防設施妥善性	場站調查	專家學者	場站
		A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	場站調查	專家學者	場站
		A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	場站調查	調查員	場站
A4 乘客資訊 服務	4	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站牌調查	調查員	路線
		A42 站牌資訊明確【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】	站牌調查	調查員	路線
B 運輸工具設備與安全 25 分					
B1 車齡比率	3	B11 公司車輛平均車齡	書面資料	評鑑團隊	路線
B2 舒適與	2	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	車輛調查	調查員	路線



評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績歸類
噪音	1	B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝	車輛調查	調查員	路線
B3 公車資訊服務	7	B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	車輛調查	調查員	路線
		B32 車內相關資訊告示之完整性	車輛調查	調查員	路線
		B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說	車輛調查	調查員	路線
		B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	車輛調查	調查員	路線
		B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊	車輛調查	調查員	路線
B4 環保品質	4	B41 車輛排氣檢驗合格率	書面資料	評鑑團隊	管理
B5 車輛安全設施	8	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	車輛調查	調查員	路線
		B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	車輛調查	調查員	路線
		B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	車輛調查	調查員	路線
		B54 車上安全帶是否能正常使用	車輛調查	調查員	路線
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分					
C1 準點性	3	C11 班次準時發車	乘客問卷/ 場站調查	乘客/ 調查員	路線
C2 乘客滿意度	18	C21 整體路線時程安排與掌握度	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線



評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
		C24 駕駛員路線遵循指示之情況	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C25 駕駛員行駛車輛中有無使用 行動電話、吸菸、飲食或嚼食 檳榔等行為	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C26 駕駛員與導覽人員服務專業 態度與服裝儀容	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
		C27 駕駛員是否有於路口停等與 禮讓行人	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	路線
C3 駕駛員 管理	9	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執 行與紀錄	書面資料/ 場站稽查	專家學者	管理
		C32 駕駛員管理制度及執行狀況	書面資料	專家學者	管理
		C33 駕駛員工時合理性	書面資料	評鑑團隊	管理
		C34 駕駛員行車期間是否佩戴口 罩	車輛調查	調查員	路線
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10 分					
D1 無障礙工 具設備與 性別友善 設施	5	D11 場站是否設置無障礙標誌	場站調查	調查員	場站
		D12 場站是否設置播音設備或站 務人員引導	場站調查	調查員	場站
		D13 場站是否提供無障礙空間設 施(如：坡道、扶手、無障礙廁 所、博愛座及輪椅放置區)	場站調查	調查員	場站
		D14 場站是否設置不同性別專用 廁所與休息室	場站調查	評鑑團隊	場站
D2 無障礙 服務	5	D21 路線無障礙班次之佔比服務	書面資料	專家學者	管理
		D22 無障礙服務之提供	身障 秘密客稽查	秘密客	路線



評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	成績 歸類
E 公司經營管理 20 分					
E1 安全管理	4	E11 百萬公里肇事死傷人數	書面資料	評鑑團隊	管理
		E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	書面資料	評鑑團隊	管理
E2 行政管理	7	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	書面資料	評鑑團隊	管理
		E22 教育訓練人次與成果(包含辦理 <u>駕駛員性別平等與性騷擾防治</u> 、無障礙安全與其他安全宣導或其他教育訓練課程)	書面資料	專家學者	管理
		E23 車輛維修保養制度及執行情況	書面資料	專家學者	管理
		E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	書面資料	專家學者	管理
		E25 <u>性騷擾防治作為</u>	書面資料	專家學者	管理
E3 企業管理	5	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	書面資料	專家學者	管理
		E32 歷年缺失改善情況	書面資料	專家學者	管理
		E33 公司未來短、中、長期規劃措施	書面資料	專家學者	管理
E4 政策配合	4	E41 政策配合度	書面資料	專家學者	管理
		E42 票證資料提送之配合度	書面資料	專家學者	管理

備註 1：粗斜體為市區公車與台灣好行之指標差異評分項目。

備註 2：底線為性別平等推動計畫重點評鑑項目。



3.3 評鑑指標計分方式說明

本章節主要為說明市區公車與台灣好行評鑑項目中，各評鑑指標之評分要點內容敘述以及計分方式，詳細內容如表 3.3-1 和 3.3-2 所示。

一、市區公車評鑑項目之計分方式總表

市區公車評鑑項目之主要分為 5 大項目，18 項評鑑指標及 49 項評分項目，依據評分項目與配分不同，訂定相關評分方式，詳細如下表 3.3-1。



表 3.3-1 市區公車評鑑項目之計分方式總表

評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
A 場站設施與 服務 15 分	A1 公車 動態準點性	2	A11 公車動態系統準確度	本項目資料之主要來源，係調查員實際於場站依公車動態系統與實際到離站時間資訊進行評分
	A2 場站空間	2	A21 合法場站停車位數	由評鑑團隊針對場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，依下列公式計算得分： $A21 \text{ 項目得分} = \min \left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1 \right] \times 2 \text{ 分}$
		1	A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	- 有規劃停車空間，並依規定停車，得 1 分 - 有規劃停車空間，但無依規定停車，得 0.5 分 - 未規劃停車空間，得 0 分
	A3 站場檢查	2	A31 消防設施妥善性	由專家學者針對場站環境是否設置足夠之消防設施並在有效期限內，其擺放位置是否明顯易見進行評分，最高 5 分，最低 1 分，並依下列公式計算得分： $A31 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		2	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	由專家學者實地訪查客運業者之停車場內環境，即調度室、員工休息室及停車場環境之整齊與清潔進行評分，最高 5 分，最低 1 分，並依下列公式計算得分： $\text{A32 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2$
		2	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	由調查員分別於場站進行候車站設施之調查
	A4 乘客資訊服務	2	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	由調查員至站牌設置位置，依照站牌設置之狀況進行評分，計分標準如下： - 站牌外觀完整且位置正確，得 2 分 - 破損或站牌位置不良，得 1 分 - 未設置站牌或已損毀不堪使用，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		2	A42 站牌資訊明確【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】	由調查員至站牌設置位置，依照站牌提供之資訊完整度進行評分。配合汽車運輸業管理規則第 33-1 條，檢視項目包含【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】 A42 項目得分 = $\frac{\text{站牌資訊提供項目數}}{7} \times 2 \text{ 分}$
B 運輸工具設備與安全 25 分	B1 車齡比率	3	B11 公司車輛平均車齡	由評鑑團隊依客運業者之「公司平均車齡」進行評分，標準如下： • 公司車輛平均車齡 5 年(含)以內者 3 分 • 公司車輛平均車齡超過 5.1 年至 8.5 年(含)者 2 分 • 公司車輛平均車齡超過 8.6 年至 10 年(含)者 1 分 • 公司車輛平均車齡超過 10 年者 0 分
	B2 舒適與噪音	3	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	由評鑑團隊依客運公司於「車身內外保持整潔明亮」、「車廂內座椅完好舒適情形」、「車廂內之溫度是否過高或過低」、「車內噪音是否過大」等進行評分，1 分代表最差，5 分代表最佳，依下列公式計算得分：



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
				$\text{B21 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$
	B3 公車資訊服務	2	B31 下車鈴是否能夠使用	- 有設置，且可正常使用，得 2 分 - 有設置，但無法正常使用，得 1 分 - 無設置，得 0 分
		2	B32 車內相關資訊告示之完整性	由調查員實地搭乘車輛，依照車內資訊提供之完整度給與評分
		2	B33 車廂內站名播報器是否正常使用	- 有設置，且可正常使用，得 2 分 - 有設置，但播報站名不正確，得 1 分 - 有設置，但未開啟或無法正常使用，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分
		1	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	- 有設置，且明確無汙損，得 1 分 - 有設置，但有汙損，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分
	B4 環保品質	4	B41 車輛排氣檢驗合格率	由評鑑團隊依環保局之排氣檢驗資料進行評分，依下列公式計算得分：



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
				$\text{B41 項目得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 4 \text{ 分}$
	B5 車輛安全設施	2	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	- 無障礙物、標示使用說明且能正常使用者，得 2 分 - 有一項缺失，得 1 分 - 有二項缺失，得 0 分
		2	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	- 有設置，位置明顯易見，且在有效期限內者，得 2 分 - 有設置，未放置明顯易見處，但在有效期限內者，得 1.5 分 - 有設置，位置明顯易見，但未在有效期限內者，得 1 分 - 有設置，未放置明顯易見處，且未在有效期限內者，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分
		2	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	- 有設置，位置明顯易見，得 2 分 - 有設置，但位置不明顯易見，得 1 分 - 無設置，得 0 分
		2	B54 車上安全帶是否能正常使用	隨機抽查 3 個位置之安全帶，皆能正常使用，得 2 分



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
				- 隨機抽查 3 個位置之安全帶，1 個故障，得 1 分 - 隨機抽查 3 個位置之安全帶，2 個故障，得 0 分
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分	C1 準點性	3	C11 公車準點性	由評鑑團隊採用人工檢核方式，針對抽測時間內發車場站之發車時間，比對業者所提報之班表資料，並與乘客問卷內之公車準點滿意度平均成績做為評分之依據 - 班車誤點 5 分鐘以下者為 3 分 - 班車誤點 6-10 分鐘者為 2 分 - 班車誤點 11-15 分鐘者為 1 分 - 班車誤點超過 16 分鐘以上或未發車者為 0 分 Aa=現場稽核平均得分 Ab=乘客問卷平均得分 加權得分 = Aa×50% + Ab×50%
	C2 乘客滿意度	3	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	「乘客滿意度」即乘客對於所搭乘之客運服務品質的滿意程度，C21-C27 之評分方式是由本計畫設計「乘客問卷」與「秘密客稽查問卷」，每項評分項目給予五個等級，再由乘客或秘密客直接依過去搭乘之經驗或此次搭乘之感覺勾選，依不同等級給予不同權重，將權重乘上配分即為該項得分
		3	C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等	



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		3	C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	Aa=秘密客稽查問卷平均得分 Ab=乘客問卷平均得分 加權得分 = Aa×50% + Ab×50% 舉例說明： 評分項目「C21 班車是否有脫班或過站不停的情形」在「乘客問卷」調查得 2.6 分，在「秘密客稽查問卷」調查得 2.2 分，則 C21 得分為 2.6×50%+2.2×50%，得 2.4 分。 評分項目 C21-C27 分數如上述計算後，加總得到指標「C2 乘客滿意度」總分。
		2	C24 駕駛員路線遵循指示之情況	
		2	C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	
		3	C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	
		2	C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	
	C3 駕駛員管理	2	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	由專家學者依據客運業者提供之駕駛員出勤時酒測資料及實地訪查駕駛員酒測作業進行評分。
		3	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	由專家學者依客運業者提供駕駛員管理制度之資料，再依據資料紀錄之完整性給予評分，依下列公式計算得分： $C32 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		1	C33 駕駛員工時合理性	由評鑑團隊依主管機關提供違反勞動基準法工時、出勤相關法令與汽車運輸管理規則第 19-2 條受裁罰之件數，每件扣 0.5 分，最高扣 1 分
		3	C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩	依據實際搭乘判斷駕駛員是否有確實配戴口罩(覆蓋口、鼻、下巴)，或未配戴口罩 - 搭車期間，皆確實配戴口罩，得 3 分 - 搭車期間，未配戴口罩，及配戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴，得 0 分
D 無障礙之場 站設施、服 務、運輸工 具設備與安 全 10 分	D1 無障礙工具設 備與性別友善 設施	1	D11 場站是否設置無障礙標誌	- 完整清楚者，得 1 分 - 尚待改善者，得 0.5 分 - 沒有提供者，得 0 分
		1	D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導	- 完整清楚者，得 1 分 - 尚待改善者，得 0.5 分 - 沒有提供者，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		2	D13 場站是否提供無障礙空間設施 (如：坡道、扶手、無障礙廁所、 博愛座及輪椅放置區)	• 坡道：0.3 分 • 扶手：0.3 分 • 無障礙廁所：0.8 分 • 博愛座：0.3 分 • 輪椅放置區：0.3 分 備註：本項分數係採各項配分累計。
		1	D14 場站是否設置不同性別專用廁所 與休息室	• 有設置不同性別員工專用廁所與休息室，得 1 分 • 無設置不同性別員工專用廁所與休息室，得 0 分
	D2 無障礙服務	1	D21 路線無障礙班次之佔比服務	由專家學者，依相關單位提供路線申請資料，確認路線 是否配有無障礙車輛，或具有無障礙服務因應措施，並 請客運業者提供無障礙車輛運行班次數，以無障礙班 次佔比供委員評分： • 無障礙固定班次佔比大於或等於 10%(或至少一輛 行駛)，得 1 分 • 無障礙班次佔比小於 10%或採預約方式，得 0.5 分 • 無提供無障礙班次服務，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		4	D22 無障礙服務之提供，4 分	由身障秘密客抽查 4 條路線駕駛員進行無障礙車輛設施操作，依駕駛員操作情形做為評分之依據 - 會操作且熟悉，得 4 分 - 會操作但不熟悉，得 2 分 - 不會操作，得 0 分
E 公司經營與 管理 20 分	E1 安全管理	2	E11 百萬公里肇事死傷人數	由評鑑團隊以警察局及客運業者提供最近一年內每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下： - 每百萬行車公里死傷人數 0 人，得 2 分 - 每百萬行車公里死傷人數 0.1 人以上至 0.5 人（含）以下，得 1.5 分 - 每百萬行車公里死傷人數 0.6 人以上至 1 人（含）以下，得 1 分 - 每百萬行車公里死傷人數 1.1 人以上至 2 人（含）以下得 0.5 分 - 每百萬行車公里死傷人數 2.1 人以上者得 0 分
		2	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	由評鑑團隊依交通部公路總局監理所或監理站及客運業者最近一年違反「道路交通管理處罰條例」、「公路



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
				法」及其他相關處罰條例之扣罰次數合併計算予以評分，將客運業者最近一年違反上述條例與契約書之扣罰次數除以客運業者的「營運路線之行駛總里程」得到二十萬行駛公里違規次數，以下為評分標準： • 違規次數 0 次，得 2 分 • 違規次數達 0.1 次(含)~9 次，得 1.6 分 • 違規次數達 10 次(含)~19 次，得 1.2 分 • 違規次數達 20 次(含)~29 次，得 0.8 分 • 違規次數達 30 次(含)~39 次，得 0.4 分 • 違規次數 40 次，得 0 分
	E2 行政管理	1	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	針對指定時間所抽查之車輛監視錄影影片是否正確，包含日期、時間、車牌號碼
		3	E22 教育訓練人次與成果(包含辦理駕駛員性別平等與性騷擾防治、無障礙安全與其他安全宣導或其他教育訓練課程)	由專家學者依客運業者有具體訓練事證之訓練人次進行評分
		1	E23 車輛維修保養制度及執行情況	由專家學者依客運業者所提供之車輛保養制度及執行狀況之相關文件，依照其完整度給予評分



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
		1	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	由專家學者依客運業者所提供之車輛出車前檢查紀錄表及執行狀況之相關文件，依照其完整度給予評分
		1	E25 性騷擾防治作為	由專家學者依主管機關提供性騷擾申訴相關文件紀錄，以及業者提供之性騷擾防治宣傳影片紀錄、性騷擾求救處理流程，依照其資料完整度給予評分
	E3 企業管理	2	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	專家學者依主管機關客運業者提供民眾申訴案件之處理與提報改善情形進行評分
		2	E32 歷年缺失改善情況	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明歷次評鑑缺失改善情形與規劃進行評分
		1	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫進行評分
	E4 政策配合	2	E41 政策配合度	由專家學者依客運業者提出之政策配合完整度進行評分，評分項包含： A.配合縣府新闢媽宮澎南線執行情形【配 1 分】 • 同意並配合縣府政策申請媽宮澎南線，得 1 分 • 同意配合縣府政策新闢媽宮澎南線，得 0.5 分 • 未配合縣府政策，得 0 分 B.配合節慶(或三日以上連續假日)與縣府活動提供接



評鑑項目	評鑑指標	配分	評分項目	評分方式
				駁專車(或加班車次) 1.節慶(或三日以上連續假日)【配 0.4 分】 配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)： - 達 3(含)車次以上，得 0.4 分 - 達 2(含)車次以上，得 0.25 分 - 達 1(含)車次以上，得 0.175 分 - 未配合提供接駁專車(或加班車次)，得 0 分 2.縣府活動【配 0.6 分】 配合縣府活動提供接駁專車(或加班車次)： - 達 3(含)場以上，得 0.6 分 - 達 2(含)場以上，得 0.25 分 - 達 1(含)場，得 0.175 分 - 未配合提供接駁專車(或加班車次)，得 0 分
		2	E42 票證資料提送之配合度	由專家學者針對客運業者之票證資料提送之配合度進行評分



二、台灣好行評鑑項目之計分方式總表

台灣好行評鑑項目之主要分為 5 大項目，18 項評鑑指標以及 51 項評分項目，依據評分項目與配分不同，訂定相關評分方式，詳細如下表 3.3-2。

表 3.3-2 台灣好行評鑑項目之計分方式總表

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
A 場站設施 與服務 15 分	A1 公車動態 準點性	2	A11 公車動態系統準確度	本項目資料之主要來源，係調查員實際於場站依公車動態系統與實際到離站時間資訊進行評分
	A2 場站空間	2	A21 合法場站停車位數	由評鑑團隊針對場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，依下列公式計算得分： $A21 \text{ 項目得分} = \min \left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}} \cdot 1 \right] \times 2 \text{ 分}$
		1	A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	• 有規劃停車空間，並依規定停車，得 1 分 • 有規劃停車空間，但無依規定停車，得 0.5 分 • 未規劃停車空間，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
	A3 站場檢查	2	A31 消防設施妥善性	由專家學者針對場站環境是否設置足夠之消防設施並在有效期限內，其擺放位置是否明顯易見進行評分，最高 5 分，最低 1 分，並依下列公式計算得分： $\text{A31 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$
		2	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	由專家學者實地訪查客運業者之停車場內環境，即調度室、員工休息室及停車場環境之整齊與清潔進行評分，最高 5 分，最低 1 分，並依下列公式計算得分： $\text{A32 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2$
		2	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	由調查員分別於場站進行候車站設施之調查
	A4 乘客資訊服務	2	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	由調查員至站牌設置位置，依照站牌設置之狀況進行評分，計分標準如下： • 站牌外觀完整且位置正確，得 2 分 • 破損或站牌位置不良，得 1 分 • 未設置站牌或已損毀不堪使用，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		2	A42 站牌資訊明確【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】	由調查員至站牌設置位置，依照站牌提供之資訊完整度進行評分。配合汽車運輸業管理規則第 33-1 條，檢視項目包含【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】 $A42 \text{ 項目得分} = \frac{\text{站牌資訊提供項目數}}{7} \times 2 \text{ 分}$
B 運輸工具 設備與安全 25 分	B1 車齡比率	3	B11 公司車輛平均車齡	由評鑑團隊依客運業者之「公司平均車齡」進行評分，標準如下： • 公司車輛平均車齡 5 年(含)以內者 3 分 • 公司車輛平均車齡超過 5.1 年至 8.5 年(含)者 2 分 • 公司車輛平均車齡超過 8.6 年至 10 年(含)者 1 分 • 公司車輛平均車齡超過 10 年者 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
	B2 舒適與噪音	2	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	由評鑑團隊依各客運公司於「車身內外保持整潔明亮」、「車廂內座椅完好舒適情形」、「車廂內之溫度是否過高或過低」、「車內噪音是否過大」等進行評分，1 分代表最差，5 分代表最佳，依下列公式計算得分： $\text{B21 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$
		1	B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝	- 採用「台灣好行」最新 VI 識別塗裝：1 分 - 採用舊版 VI 識別塗裝系統或非原路線車輛：0.5 分 - 未採用「台灣好行」最新 VI 識別塗裝：0 分
	B3 公車資訊服務	2	B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	- 有設置 E 化導覽並可使用或配置導覽人員，得 2 分 - 有設置 E 化導覽，但無法正常使用，得 1 分 - 無設置 E 化導覽，得 0 分
		2	B32 車內相關資訊告示之完整性	由調查員實地搭乘車輛，依照車內資訊提供之完整度給與評分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		1	B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說	- 有設置，且可正常使用，得 1 分 - 有設置，但播報站名不正確，得 0.5 分 - 有設置，但未開啟或無法正常使用，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分
		1	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	- 有設置，且明確無汙損或遮蔽，得 1 分 - 有設置，但有汙損或遮蔽，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分
		1	B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊	- 有張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊：1 分 - 未張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊：0 分
	B4 環保品質	4	B41 車輛排氣檢驗合格率，4 分	由評鑑團隊依環保局之排氣檢驗資料進行評分，依下列公式計算得分： $B41 \text{ 項目得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 4 \text{ 分}$
	B5 車輛安全設施	2	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	- 無障礙物、標示使用說明且能正常使用者，得 2 分 - 有一項缺失，得 1 分 - 有二項缺失，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		2	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	• 有設置，位置明顯易見，且在有效期限內者，得 2 分 • 有設置，未放置明顯易見處，但在有效期限內者，得 1.5 分 • 有設置，位置明顯易見，但未在有效期限內，得 1 分 • 有設置，未放置明顯易見處，且未在有效期限內者，得 0.5 分 • 無設置，得 0 分
		2	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	• 有設置，位置明顯易見，得 2 分 • 有設置，但位置不明顯易見，得 1 分 • 無設置，得 0 分
		2	B54 車上安全帶是否能正常使用	• 隨機抽查 3 個位置之安全帶，皆能正常使用，得 2 分 • 隨機抽查 3 個位置之安全帶，1 個故障，得 1 分 • 隨機抽查 3 個位置之安全帶，2 個故障，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
C 旅客服務 品質與駕 駛員管理 30 分	C1 準點性	3	C11 班次準時發車	由評鑑團隊採人工檢核方式，針對抽測時間內發車場站之發車時間，比對業者提報之班表資料，並與乘客問卷內之公車準點滿意度平均成績做為評分之依據 • 班車誤點 5 分鐘以下者為 3 分 • 班車誤點 6-10 分鐘者為 2 分 • 班車誤點 11-15 分鐘者為 1 分 • 班車誤點超過 16 分鐘以上或未發車者為 0 分 Aa=現場稽核平均得分 Ab=乘客問卷平均得分 加權得分 = Aa×50% + Ab×50%
		3	C21 整體路線時程安排與掌握度	「乘客滿意度」即乘客對於所搭乘之客運服務品質的滿意程度，C21-C27 之評分方式是由本計畫設計「乘客問卷」與「秘密客稽查問卷」，每項評分項目給予五個等級，再由乘客或秘密客直接依過去搭乘之經驗或此次搭乘之感覺勾選，依不同等級給予不同權重，將權重乘上配分即為該項得分 Aa=秘密客稽查問卷平均得分
	C2 乘客滿意度	3	C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)	
		3	C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		2	C24 駕駛員路線遵循指示之情況	Ab=乘客問卷平均得分 加權得分 = Aa×50% + Ab×50% 舉例說明： 評分項目「C21 班車是否有脫班或過站不停的情形」在「乘客問卷」調查得 2.6 分，在「秘密客稽查問卷」調查得 2.2 分，則 C21 得分為 2.6×50% + 2.2×50%，得 2.4 分。 評分項目 C21-C27 分數如上述計算後，加總得到指標「C2 乘客滿意度」總分。
		2	C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	
		3	C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容	
		2	C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	
	C3 駕駛員管理	2	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	由專家學者依據客運業者提供之駕駛員出勤時酒測資料及實地訪查駕駛員酒測作業進行評分。
		3	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	由專家學者依客運業者提供駕駛員管理制度之資料，再依據資料紀錄之完整性給予評分，依下列公式計算得分： $C32 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		1	C33 駕駛員工時合理性	由評鑑團隊依主管機關提供違反勞動基準法工時、出勤相關法令與汽車運輸管理規則第 19-2 條受裁罰之件數，每件扣 0.5 分，最高扣 1 分
		3	C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩	依據實際搭乘判斷駕駛員是否有確實配戴口罩(覆蓋口、鼻、下巴)，或未配戴口罩 • 搭車期間，皆確實配戴口罩，得 3 分 • 搭車期間，未配戴口罩，及配戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴，得 0 分
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工	D1 無障礙工具設備與性別友善設施	1	D11 場站是否設置無障礙標誌	• 完整清楚者，得 1 分 • 尚待改善者，得 0.5 分 • 沒有提供者，得 0 分
		1	D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導	• 完整清楚者，得 1 分 • 尚待改善者，得 0.5 分 • 沒有提供者，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
具設備 與安全 10 分		2	D13 場站是否提供無障礙空間設施 (如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)	• 坡道：0.3 分 • 扶手：0.3 分 • 無障礙廁所：0.8 分 • 博愛座：0.3 分 • 輪椅放置區：0.3 分
		1	D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	• 有設置不同性別員工專用廁所與休息室，得 1 分 • 無設置不同性別員工專用廁所與休息室，得 0 分
	D2 無障礙服務	1	D21 路線無障礙班次之佔比服務，1 分	由專家學者，依相關單位提供路線申請資料，確認路線是否配有無障礙車輛，或具有無障礙服務因應措施，並請客運業者提供無障礙車輛運行班次數，以無障礙班次佔比供委員評分： • 無障礙固定班次佔比大於或等於 10%(或至少一輛行駛)，得 1 分 • 無障礙班次佔比小於 10%或採預約方式，得 0.5 分 • 無提供無障礙班次服務，得 0 分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		4	D22 無障礙服務之提供，4 分	由身障秘密客抽查 2 條路線駕駛員進行無障礙車輛設施操作，依駕駛員操作情形做為評分之依據 • 會操作且熟悉，得 4 分 • 會操作但不熟悉，得 2 分 • 不會操作，得 0 分
E 公司經營 與管理 20 分	E1 安全管理	2	E11 百萬公里肇事死傷人數	由評鑑團隊以警察局及客運業者提供最近一年內每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下： • 每百萬行車公里死傷人數 0 人，得 2 分 • 每百萬行車公里死傷人數 0.1 人以上至 0.5 人（含）以下，得 1.5 分 • 每百萬行車公里死傷人數 0.6 人以上至 1 人（含）以下，得 1 分 • 每百萬行車公里死傷人數 1.1 人以上至 2 人（含）以下得 0.5 分 • 每百萬行車公里死傷人數 2.1 人以上者得 0 分
		2	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	由評鑑團隊依交通部公路總局監理所或監理站及客運業者最近一年違反「道路交通管理處罰條例」、「公路法」



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
				及其他相關處罰條例之扣罰次數合併計算予以評分，將客運業者最近一年違反上述條例與契約書之扣罰次數除以客運業者的「營運路線之行駛總里程」得到二十萬行駛公里違規次數，以下為評分標準： • 違規次數 0 次，得 2 分 • 規次數達 0.1 次(含)~9 次，得 1.6 分 • 違規次數達 10 次(含)~19 次，得 1.2 分 • 違規次數達 20 次(含)~29 次，得 0.8 分 • 違規次數達 30 次(含)~39 次，得 0.4 分 • 違規次數 40 次，得 0 分
	E2 行政管理	1	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	針對指定時間所抽查之車輛監視錄影影片是否正確，包含日期、時間、車牌號碼
		3	E22 教育訓練人次與成果(包含辦理駕駛員性別平等與性騷擾防治、無障礙安全與其他安全宣導或其他教育訓練課程)	由專家學者依客運業者有具體訓練事證之訓練人次進行評分
		1	E23 車輛維修保養制度及執行情況	由專家學者依客運業者所提供之車輛保養制度及執行狀況之相關文件，依照其完整度給予評分



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
		1	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	由專家學者依客運業者所提供之車輛出車前檢查紀錄表及執行狀況之相關文件，依照其完整度給予評分
		1	E25 性騷擾防治作為	由專家學者依主管機關提供性騷擾申訴相關文件紀錄，以及業者提供之性騷擾防治宣傳影片紀錄、性騷擾求救處理流程，依照其資料完整度給予評分
	E3 企業管理	2	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	專家學者依主管機關客運業者提供民眾申訴案件之處理與提報改善情形進行評分
		2	E32 歷年缺失改善情況	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明歷次評鑑缺失改善情形與規劃進行評分
		1	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫進行評分
	E4 政策配合	2	E41 政策配合度	由專家學者依客運業者提出之政策配合完整度進行評分，評分項包含： A.配合縣府新闢媽宮澎南線執行情形【配 1 分】 • 同意並配合縣府政策申請媽宮澎南線，得 1 分 • 同意配合縣府政策新闢媽宮澎南線，得 0.5 分 • 未配合縣府政策，得 0 分 B.配合節慶(或三日以上連續假日)與縣府活動提供接駁



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評分方式
				專車(或加班車次) 1.節慶(或三日以上連續假日)【配 0.4 分】 配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)： • 達 3(含)車次以上，得 0.4 分 • 達 2(含)車次以上，得 0.25 分 • 達 1(含)車次以上，得 0.175 分 • 未配合提供接駁專車(或加班車次)，得 0 分 2.縣府活動【配 0.6 分】 配合縣府活動提供接駁專車(或加班車次)： • 達 3(含)場以上，得 0.6 分 • 達 2(含)場以上，得 0.25 分 • 達 1(含)場，得 0.175 分 • 未配合提供接駁專車(或加班車次)，得 0 分
		2	E42 票證資料提送之配合度	由專家學者針對客運業者之票證資料提送之配合度進行評分

3.4 評鑑成績計算

本計畫之評鑑計分方式，詳細如圖 3.4-1，首先進行全面性之評鑑調查，取得各路線之評鑑指標所得分數之後，彙整出業者之評鑑總成績，並依據總成績進行等次評定，且另依類別的不同又可分類為場站成績、管理成績、路線成績三種不同分類之成績。

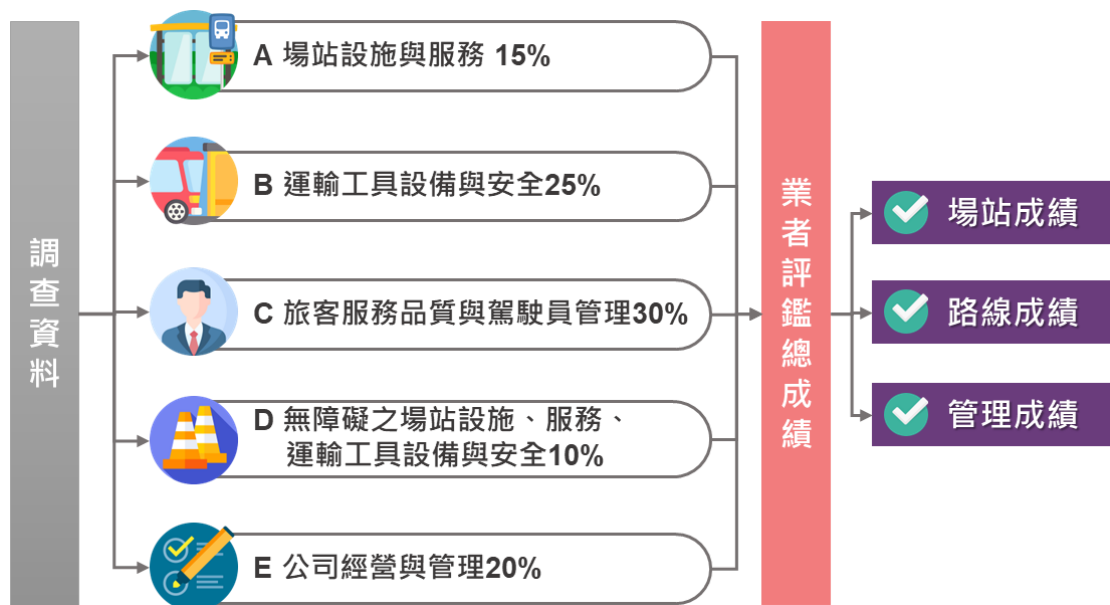


圖 3.4-1 場站成績、路線成績與公司管理成績計算

3.4.1 場站成績、路線成績與公司管理成績計算

本計畫之評鑑依據市區汽車客運營運性質不同，分成市區公車與台灣好行，並依據評分類別，進一步分類為場站成績、路線成績及管理成績三種不同分類之成績。評鑑成績歸類方式說明如下。

一、市區公車

市區公車主要為提供基本民行服務，並依據其營運特性訂定符合其運行特性之評鑑項目與內容，成績歸類分別為場站、路線與管理共三個類別，分數總計比例以及各類別評分項目，詳細如下敘述。

(一) 場站成績

市區公車場站類別成績評分項目總共 9 項，分數總計為 14 分，詳如下表 3.4-1 所示。

表 3.4-1 市區公車場站成績評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A21	合法場站停車位數	2	場站	14
A22	待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	1		
A31	消防設施妥善性	2		
A32	調度室/員工休息室/停車場環境維護	2		
A33	班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	2		
D11	場站是否設置無障礙標誌	1		
D12	場站是否設置播音設備或站務人員引導	1		
D13	場站是否提供無障礙空間設施(如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)	2		
D14	場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	1		

(二) 路線成績

市區公車路線類別成績評分項目總共 22 項，分數總計 53 分，詳如下表 3.4-2 所示。

表 3.4-2 市區公車路線成績評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A41	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	路線	53
A42	站牌資訊明確	2		
B11	公司車輛平均車齡	3		
B21	車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	2		
B31	下車鈴是否能夠使用	3		
B32	車內相關資訊告示之完整性	2		
B33	車廂內站名播報器是否正常使用	2		
B34	車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1		
B51	車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	2		
B52	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	2		
B53	車輛是否備有 3 具車窗擊破器	2		
B54	車上安全帶是否能正常使用	2		
C11	公車準點性	3		
C21	班車是否有脫班或過站不停的情形	3		
C22	駕駛員行駛之平穩性	3		
C23	駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3		
C24	駕駛員路線遵循指示之情況	2		
C25	駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	2		
C26	駕駛員服務態度與服裝儀容	3		
C27	駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	2		
C34	駕駛員行車期間是否佩戴口罩	3		
D22	無障礙服務之提供	4		

(三) 管理成績

市區公車管理類別之成績評分，其評分項目總共 18 項，分數總計為 33 分，詳如下表 3.4-3 所示。

表 3.4-3 市區公車管理成績相關評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A11	公車動態系統準確度	2	管理	33
B41	車輛排氣檢驗合格率	4		
C31	駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	2		
C32	駕駛員管理制度及執行狀況	3		
C33	駕駛員工時合理性	1		
D21	路線無障礙班次之佔比服務	1		
E11	百萬公里肇事死傷人數	2		
E12	違反公路法或相關處罰條例之情形	2		
E21	車輛監視錄影設備是否能正常運作	1		
E22	教育訓練人次與成果	3		
E23	車輛維修保養制度及執行情況	1		
E24	車輛出車前檢查紀錄表之完整度	1		
E25	性騷擾防治作為	1		
E31	民眾申訴案件之處理與提報情形	2		
E32	歷年缺失改善情況	2		
E33	公司未來短、中、長期規劃措施	1		
E41	政策配合度	2		
E42	票證資料提送之配合度	2		

二、台灣好行

台灣好行主要成績歸類分別為場站、路線與管理共三個層面，分數總計比例以及各類別評分項目，詳細如下敘述。

(一) 場站成績

台灣好行場站類別之成績評分，其評分項目總共 9 項，分數總計為 14 分，詳如下表 3.4-4 所示。

表 3.4-4 台灣好行場站成績評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A21	合法場站停車位數	2	場站	14
A22	待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	1		
A31	消防設施妥善性	2		
A32	調度室/員工休息室/停車場環境維護	2		
A33	班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	2		
D11	場站是否設置無障礙標誌	1		
D12	場站是否設置播音設備或站務人員引導	1		
D13	場站是否提供無障礙空間設施(如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)	2		
D14	場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	1		

(二) 路線成績

台灣好行路線類別之成績評分，其評分項目總共 24 項，分數總計為 53 分，詳如下表 3.4-5 所示。

表 3.4-5 台灣好行路線成績評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A41	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	路線	53
A42	站牌資訊明確	2		
B11	公司車輛平均車齡	3		
B21	車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	2		
B22	「台灣好行」最新 VI 識別塗裝	1		
B31	車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	2		
B32	車內相關資訊告示之完整性	2		
B33	車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說	1		
B34	車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1		
B35	車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊	1		
B51	車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	2		
B52	車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	2		
B53	車輛是否備有 3 具車窗擊破器	2		
B54	車上安全帶是否能正常使用	2		
C11	班次準時發車	3		
C21	整體路線時程安排與掌握度	3		
C22	駕駛員行駛之平穩性	3		
C23	駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3		
C24	駕駛員路線遵循指示之情況	2		
C25	駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	2		

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
C26	駕駛員服務態度與服裝儀容	3		
C27	駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	2		
C34	駕駛員行車期間是否佩戴口罩	3		
D22	無障礙服務之提供	4		

(三) 管理成績

台灣好行管理類別之成績評分，其評分項目總共 18 項，分數總計為 33 分，詳如下表 3.4-6 所示。

表 3.4-6 台灣好行管理成績相關評分項目

編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A11	公車動態系統準確度	2	管理	33
B41	車輛排氣檢驗合格率	4		
C31	駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	2		
C32	駕駛員管理制度及執行狀況	3		
C33	駕駛員工時合理性	1		
D21	路線無障礙班次之佔比服務	1		
E11	百萬公里肇事死傷人數	2		
E12	違反公路法或相關處罰條例之情形	2		
E21	車輛監視錄影設備是否能正常運作	1		
E22	教育訓練人次與成果	3		
E23	車輛維修保養制度及執行情況	1		
E24	車輛出車前檢查紀錄表之完整度	1		
E25	性騷擾防治作為	1		
E31	民眾申訴案件之處理與提報情形	2		
E32	歷年缺失改善情況	2		
E33	公司未來短、中、長期規劃措施	1		
E41	政策配合度	2		
E42	票證資料提送之配合度	2		

3.4.2 評鑑成績計算

經由調查員、秘密客及專家學者進行客運業者所屬營運路線之場站調查、問卷調查以及次級資料評分，各評分項目之加總計算說明如下：

五大評鑑項目「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E 公司經營與管理」分別以 A、B、C、D、E 代表，依據評鑑項目之得分加總後為總評鑑成績 100 分，評鑑總分成績列等整理如表 3.4-7，依各評鑑所得之總分給予等級。

表 3.4-7 評鑑成績計算方式

評鑑階段	成績計算方式	總分
評鑑總分 (TP)	$TP = P_A + P_B + P_C + P_D + P_E$	100
評鑑總分成績列等	優等：90 分以上。 甲等：80 分以上，未滿 90 分。 乙等：70 分以上，未滿 80 分。 丙等：60 分以上，未滿 70 分。 丁等：未滿 60 分。	

3.5 評鑑抽樣說明

交通部運輸研究所在「大眾運輸營運評鑑」試辦計畫，針對其試辦計畫之統計抽樣有較深入之探討，現說明如後。

人類在研究某一自然或社會現象或問題時，必須針對發生此一現象或問題的對象進行調查研究，調查研究的全體對象即為母體 (Population)。但是由母體資料較不易取得，因此必須藉著抽樣方法 (Sampling)，由母體中抽取某些樣本 (Samples) 以瞭解母體的特質。

一、統計抽樣調查方法

(一)估計誤差

然而利用樣本統計量推論母體參數時，不論抽樣方法為何，樣本統計量與母體參數間總會有差異，這些差異稱為估計誤差，又可區分為抽樣誤差與非抽樣誤差。

1. 抽樣誤差：抽樣誤差來自抽樣過程的機遇 (Chance)，抽樣方法及推論方法的不同。機遇所產生的誤差可藉由增加樣本數而予減少。
2. 非抽樣誤差：非抽樣誤差主要來自調查時的執行與事後在紀錄、整理資料時所發生的錯誤。此種誤差通常無法估計，唯有在抽樣執行，資料整理、計算各方面做妥善的規劃與審核，方可減少此種誤差。

(二)抽樣方法

抽樣方法主要分為機率抽樣與非機率抽樣。

1. 機率抽樣 (Probability sampling)：機率抽樣又稱隨機抽樣，可分為簡單隨機抽樣、分層抽樣、部落抽樣、系統抽樣等。
2. 非機率抽樣 (Nonprobability sampling)：非機率抽樣又稱為非隨機抽樣，是按照人為的意志自母體中抽取具有代表性的樣本。可分為判斷樣本及方便樣本。

二、評鑑實務操作

(一) 場站設施與服務

本項調查項目為「場站設施與服務」，係針對客運路線進行評鑑，就本計畫而言，主要是對場站進行實地訪查。依該項目的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

1. 樣本大小

對澎湖縣政府公共車船管理處所屬站牌、場站及駕駛員休息室列入此次研究的抽樣調查。

2. 抽樣方式

場站部分針對澎湖縣政府公共車船管理處所屬場站全數進行調查，站牌部分以每條路線抽樣 5 個站牌進行。

(二) 運輸工具設備與安全

本項評鑑項目之主要評鑑指標有「車齡比率」、「舒適與噪音」、「公車資訊服務」、「環保品質」及「車輛安全設施」這五大項評鑑指標，「車齡比率」及「環保品質」由客運業者及環保局提供書面資料，「舒適與噪音」、「公車資訊服務」及「車輛安全設施」則實地進行車輛調查，在實地乘車調查的部分，根據這些指標的特性，選擇的抽樣樣本大小與抽樣方式如下：

1. 樣本大小

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運大型公車 32 輛、低地板 17 輛、中型公車 9 輛、無障礙公車 2 輛，合計 60 輛，營業大客車負責服務馬公、湖西、白沙、西嶼 4 鄉市 16 條市區公車路線及 2 條「台灣好行」路線陸上運輸。

2. 抽樣方式

由實地進行車輛調查，但往來的車輛先後次序並不一定，為避免樣本重複會有加權影響，故調查方式採以「單純不投返式隨機抽樣」，其車輛調查問卷抽樣原則如下表 3.5-1 所示。

表 3.5-1 車輛調查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	全數查核
7-15 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 6 班
16 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班

(三) 旅客服務品質與駕駛員管理

本項調查分為「準點性」、「乘客滿意度」及「駕駛員管理」這三項評鑑指標。調查方式分述如下：

1. 營運路線實際訪查之抽樣方法

除駕駛員管理指標係由客運業者提供書面審查資料供專家學者評分外，本計畫對營運路線採實際訪查，以配合車輛調查之抽樣方式，因此以全面路線調查之方式進行，調查路線總計 16 條市區公車營運路線及 2 條「台灣好行」營運路線，其秘密客調查抽樣原則如表 3.5-2 所示。

表 3.5-2 秘密客稽查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	全數查核
7-15 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 6 班
16 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班

2. 乘客滿意度問卷之抽樣方法

本計畫選擇較為重要的起迄點及轉乘點作為主要問卷調查之地點，再輔以其他次要站位(如承載客數較多的站點)補足問卷調查數量，以便蒐集到足夠之問卷資料。根據以往問卷調查的經驗，在這些站位進行「簡單隨機抽樣」，並針對問卷題目逐項訪問乘客，以增加問卷回收率。同時為便於營運路線之調查員調查，本計畫請澎湖縣政府公共車船管理處協助提供專用調查證件，便於調查員能免費上車進行調查。其乘客問卷調查抽樣原則如表 3.5-3 所示。

表 3.5-3 乘客調查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	12
7-15 班	20
16 班以上	25

(四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

為強化大眾運輸業者落實無障礙運輸環境，維護身心障礙者權益與安全，交通部爰修正「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」相關條文，增訂第三條第一項第四款「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」乙項評鑑項目，其配分佔總成績百分之十，以營造友善搭乘環境。而本團隊規劃之主要評鑑指標為「無障礙工具設備」、「無障礙服務」、「無障礙安全」。主要是由評鑑團隊及秘密客於場站及路線做實際調查評分。

(五) 公司經營與管理

本項評鑑項目之主要評鑑之指標有「安全管理」、「行政管理」、「企業管理」及「政策配合」，主要是由客運業者及相關單位提供書面資料，經由專家學者與評鑑團隊進行評分。

詳細完整路線調查抽樣數量，包含車輛抽樣數、秘密客抽樣數、乘客滿意度問卷抽樣數，如表 3.5-4 所示。抽樣數量以路線最大班次數為原則，而澎湖縣平日班次數均大於假日班次數，故採平日最大班次數為抽樣數量依據。

表 3.5-4 調查抽樣數量

路線 顏色	路線	平日最大 班次數	車輛 抽樣數	秘密客 抽樣數	乘客 抽樣數
藍線	外垵線	26	9	9	25
	通梁線	16	9	9	25
	沙港線	19	9	9	25
	通梁延外垵線	2	2	2	12
綠線	龍門線	12	6	6	20
	尖山線	12	6	6	20
	北寮線	3	3	3	12
	青螺線	4	4	4	12
	太武線	2	2	2	12
黃線	風櫃線	26	9	9	25
	山水線	9	6	6	20
紅線	零東線	2	2	2	12
	零西線	2	2	2	12
	烏坎線	6	6	6	12
	前寮線	5	5	5	12
	光華線	2	2	2	12
台灣 好行	北環線	1	1	1	12
	湖西線	1	1	1	12
總數			84	84	292

3.6 評鑑調查方式說明

本計畫分為評鑑項目與評鑑指標，各評鑑指標有其評分項目，依據上述評分項目、調查方式及考核人員的不同，分別設計調查表格，如附件一所示。本計畫主要評分方式，是依各評分項目不同特性給予不同之評分標準，依其所得標準之高低給予不同分數，說明如下：

一、專家學者訪評調查

本計畫邀請林大傑委員、張立言委員、楊倩姿委員三位專家學者組成評鑑小組，其設置專家學者評鑑小組之用意為提高評鑑之公正性，針對不易量化之指標給予公正評分，避免一般調查員於評鑑時因專業知識及經驗不足，導致評鑑水準不一致之情形發生，其訪評流程如圖 3.6-1 所示。



圖 3.6-1 專家學者訪評流程圖

(一) 實地訪評

實地查核為由專家學者至場站進行現況訪評，評鑑項目與評分標準如表 3.6-1 所示。

表 3.6-1 實地訪評之評分項目

評分項目	資料來源	佐證
A31 消防設施妥善性	專家學者實地查核場站之消防設施設置情況	是
A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	專家學者實地查核場站之調度室、員工休息室、停車場環境維護狀況	是

(二) 次級書面資料審查

次級書面資料審查分為由業者或主管機關提供之書面資料，評鑑團隊或專家學者依據其評分標準，給予評分，次級書面資料審查指標如表 3.6-2 所示。

表 3.6-2 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源

評分項目	內容	資料來源
C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	(1) 酒測紀錄表 (2) 酒測相關文件 (3) 酒精檢測器	客運業者
C32 駕駛員管理制度及執行狀況	(1) 駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細 (2) 駕駛員安全紀錄簿	客運業者
D21 路線無障礙班次之佔比服務	(1) 提供路線申請資料，確認路線是否配有無障礙車輛，或具有無障礙服務因應措施 (2) 提供無障礙車輛運行班次數，依無障礙班次佔比評分	客運業者
E22 教育訓練人次與成果	相關資料如辦理駛員性別平等與性騷擾防治、無障礙安全與其他安全宣導	客運業者

評分項目	內容	資料來源
	等教育訓練，並提供教育訓練之簽到表、照片及相關文件	
E23 車輛維修保養制度及執行情況	提供車輛維修保養制度及執行之相關文件	客運業者
E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	提供車輛出車前檢查紀錄表及執行之相關文件	客運業者
E25 性騷擾防治作為	依主管機關提供性騷擾申訴相關文件紀錄，以及業者提供之性騷擾防治宣傳影片紀錄、性騷擾求救處理流程	客運業者
		主管機關
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	提供民眾申訴案件之紀錄表與回覆情形之相關文件	客運業者
		主管機關
E32 歷年缺失改善情況	提供歷年缺失改善情況之相關文件	客運業者
E33 公司未來短、中、長期規劃措施	提供公司未來短、中、長期之規劃	客運業者
E41 政策之配合度	提供政策配合之相關文件	客運業者
E42 票證資料提送之配合度	提供票證資料提送政策配合之相關文件	客運業者

二、調查員調查

調查員主要調查項目為場站既有各項設施與服務、站牌資料、車輛設備等項目進行評分，其調查流程如圖 3.6-2 所示。

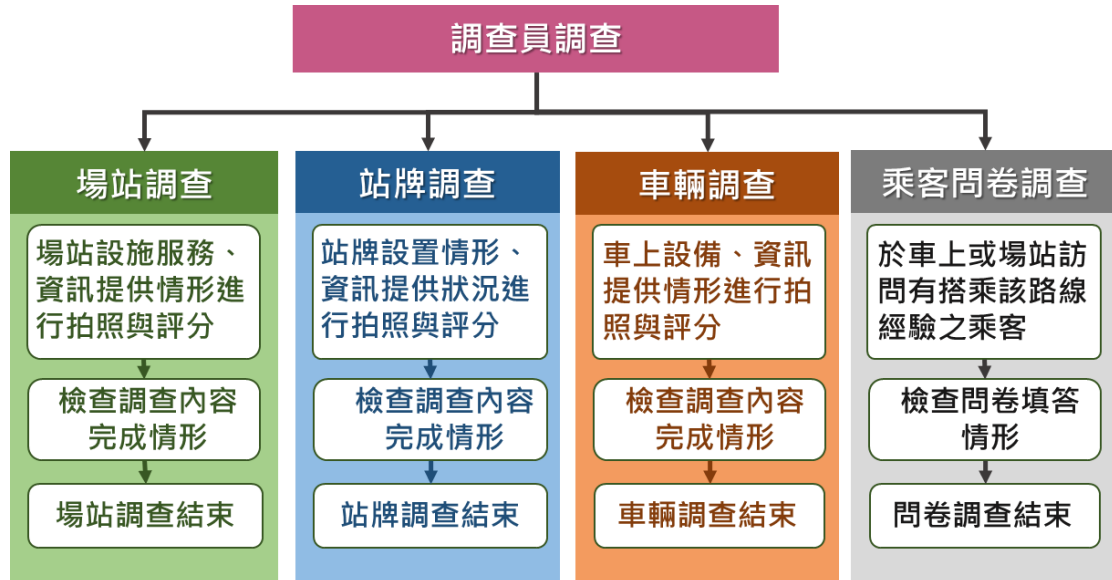


圖 3.6-2 調查員調查流程圖

(一) 場站調查

調查員進行場站調查主要為對各場站各種既有設施與服務之優劣進行評分，其相關評分項目與資料來源如表 3.6-3。

表 3.6-3 場站調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	佐證
A11 公車動態系統準確度	調查員於場站觀察實際發車時間與公車動態系統顯示狀況	是
A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	調查員於現場觀察否有規劃待班班車停車空間及待班班車有無違規停車或臨停之情形	是
A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	調查員於場站觀察路線資訊提供完整度	是
C11 公車準點性(市區公車) C11 班次準時發車(台灣好行)	調查員於現場抽查發車班次之準點性並紀錄該班次表定發車	是

評分項目	資料來源	佐證
	時間與實際發車時間	
D11 場站是否設置無障礙標誌	調查員於場站觀察無障礙資訊提供完整度	是
D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導	調查員於場站觀察現場播音設備設置與站務人員服務之情況	是
D13 場站是否提供無障礙空間設施(如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)	調查員於場站觀察無障礙空間設施之情況	是

(二) 站牌調查

站牌調查為調查員實地至站牌對站牌之設置情形與內容完整性進行評分，其相關評分項目與資料來源如表 3.6-4 所示。

表 3.6-4 站牌調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	佐證
A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	調查員於站牌觀察其站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	是
A42 站牌資訊明確【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】	調查員於站牌觀察其資訊之完整度	是

(三) 車輛調查

車輛調查為調查員配戴調查證件上車，對車內提供之設備設置情形進行評分，其相關評分項目與資料來源如表 3.6-5 所示。

表 3.6-5 車輛調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	佐證
B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)(僅市區公車)	調查員乘車時觀察其車輛設備之設置情況及完整度	是
B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝(僅台灣好行)		是
B31 下車鈴是否能夠使用(僅市區公車)		是
B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說(僅台灣好行)		是
B32 車內相關資訊告示之完整性		是
B33 車廂內站名播報器是否正常使用(僅市區公車)		無
B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說(台灣好行)		無
B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙		是
B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊(僅台灣好行)		是
B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況		是
B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內		是
B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器		是
B54 車上安全帶是否能正常使用		是
C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩		是

(四) 乘客問卷調查

調查員依照該次調查路線數量及班次做一定比例之抽樣並針對車上乘客進行問卷調查，其相關評分項目如表 3.6-6 所示。

表 3.6-6 乘客問卷調查相關評分項目

評分項目
C11 公車準點性(僅市區公車)
C11 班次準時發車(僅台灣好行)
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形(僅市區公車)
C21 整體路線時程安排與掌握度(僅台灣好行)
C22 駕駛員行駛之平穩性
C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況
C24 駕駛員路線遵循指示之情況
C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為
C26 駕駛員服務態度與服裝儀容(僅市區公車)
C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容(僅台灣好行)
C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人

三、評鑑團隊

評鑑團隊主要調查項目為場站既有各項設施與服務、站牌資料、車輛設備等項目進行評分，其調查流程如圖 3.6-3 所示。

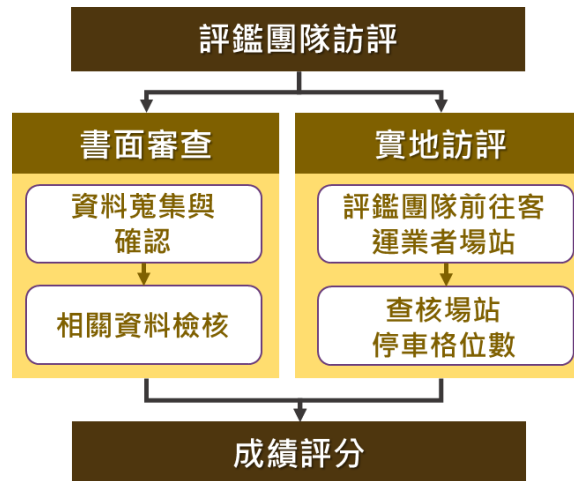


圖 3.6-3 評鑑團隊調查流程圖

(一) 實地訪評

實地查核為由評鑑團隊至場站進行現況訪評，評鑑項目與評分標準如表 3.6-7 所示。

表 3.6-7 實地訪評之評分項目

評分項目	資料來源	佐證
A21 合法場站停車位數	評鑑團隊依客運業者提供之資料，實地查核場站之停車位數狀況	是
D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	評鑑團隊至實地查核場站不同性別之專用廁所與休息室狀況	是

(二) 次級書面資料審查

次級書面資料審查分為由業者或主管機關提供之書面資料，評鑑團隊依據其評分標準，給予評分，次級書面資料審查指標如表 3.6-8 所示。

表 3.6-8 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源

評分項目	內容	資料來源
B11 公司車輛平均車齡	(1) 車輛清冊 (2) 車輛行照影本 (3) 車輛配置無障礙服務設計證明	客運業者
B41 車輛排氣檢驗合格率	環保局提供公司所屬車輛之首檢合格車輛列表及相關檢驗文件	主管機關
C33 駕駛員工時合理性	勞工局提供違反勞動基準法工時、出勤相關法令與汽車運輸業管理規則第 19-2 條受裁罰之件數	主管機關
E11 百萬公里肇事死傷人數	警察局提供每百萬車公里有責肇事死傷人數及違反道路交通管理處罰條例相關條文(歸責汽車所有人之條款) 之次數	主管機關
E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	監理所提供客運業者最近一年違反「 道路交通管理處罰條例」、「公路法」及其他相關處罰條例之次數	主管機關
E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	(1) 指定時間影片 (2) 出車資料	客運業者

3.7 調查員訓練與督導

相關服務品質指標皆需訪談人員以訪問的方式收集評鑑所需資料，訪問人員利用正式的結構式問卷，直接向受訪者逐一詢問問卷上的問題。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則，其主要目標在於期望每位調查員皆可對每一個受訪者，使用一致的格式、語氣與語句詢問，並仔細記錄受訪者回應的內容，方能避免作業程序上的誤差，而得到正確且有效的資訊，故要求調查員熟讀評鑑執行要點並確實瞭解其訪談內容。本計畫採用以下方法以達成資料蒐集程序的一致性，相關作業可詳如圖 3.7-1。

一、調查員遴選方式

由本團隊正職人員或具調查經驗之調查員進行調查或秘密客作業，配合調查前培訓及操作手冊製作，以確保調查員品質。

二、調查員訓練

- (一) 須接受調查訓練，方可賦予調查任務。
- (二) 訓練內容包含不同程序的實習監督及問卷調查時解決問題的能力，加強宣導於調查當時遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之。
- (三) 需熟讀評鑑調查的執行要點。
- (四) 要求調查員於調查期間，應確實記錄調查過程並拍照佐證留存，秘密客應紀錄調查之車次、時間、駕駛姓名及執勤優缺點。
- (五) 訪問前進行實際操演，搭配具經驗之督導員從旁指導。

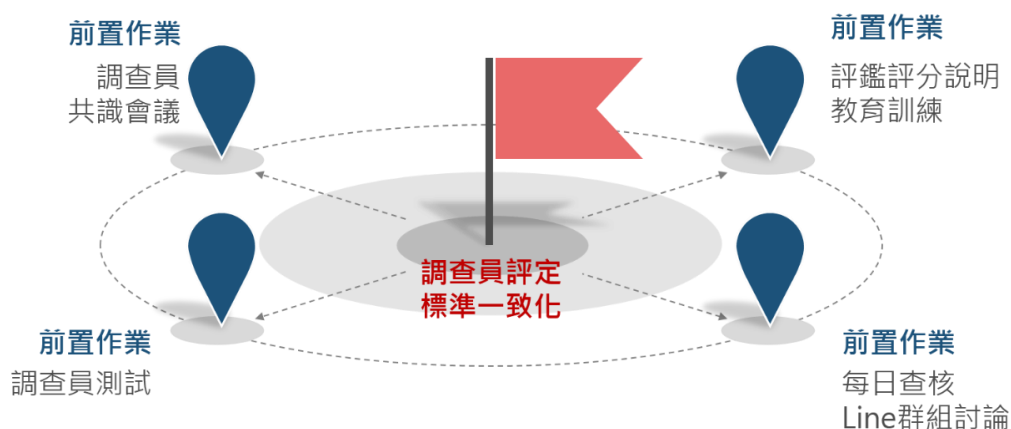


圖 3.7-1 調查員訓練標準一致化

三、明確指示或指導調查員如何處理問題與回答程序

調查員進行訪問時必須按照規定之程序與詢問方式，再配合個人的訪問技巧，以取得受訪者的合作與真實的答案。其四個標準原則為：

- (一) 調查員應先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷內容。
- (二) 如受訪者答覆之內容模稜兩可或不確切時，應客氣的再次詳讀或視情形放慢訪問速度，務必請其作一肯定答覆。
- (三) 仔細記錄受訪者之答覆，不應加入調查員之個人判斷。
- (四) 維持與受訪者人際關係之中立性。

四、訓練調查員建立和維持與受訪者的關係

訪問時應設法營造愉快和友善的氣氛，使受訪者感到沒有拘束與壓力，使之能夠暢所欲言。以下列舉三種和受訪者溝通方式：

- (一) 訪談步調應採溫和、漸進式。
- (二) 提供回應的模式應是親切而明確的。
- (三) 於訪問過程中提供一致性的指示，正確傳遞題目訊息，讓受訪者清楚了解訪談的目的。

五、調查訪問之事後討論

在每日秘密客調查或稽查執行後，相關調查員需回報所遇到的問題並討論適宜之解決方案，以避免類似問題再次發生。

六、調查工作之成員管理

本次調查預計由多位調查員所組成，主要任務為協助進行相關調查作業，針對同一路線之秘密客稽查，由 1~2 位調查員為一組進行調查，並在下次出外稽查時與其他路線之調查員輪替所稽查之路線，避免調查員因標準不同而造成路線評比的差異，以求稽查之公正性。

在進行問卷調查時，注意樣本之代表性，盡量訪問不同階層的人士，避免受訪對象偏重於某一群組。且受訪對象要有搭乘該路線的經驗，或受訪者依據個人以往之搭乘經歷，進行問卷訪談。

第四章 評鑑成績與分析

本次評鑑調查於 111 年 10 月至 112 年 1 月初完成，經實地考核、書面審查、秘密客調查、滿意度問卷等調查後，進行資料整理統計各評鑑指標分數，本章將針對各評鑑調查項目成績結果進行彙整與說明。

4.1 評鑑項目 A 場站設施與服務

場站設施與服務共 4 項指標，配分共 15 分，有關各項指標與評分項目之得分成果分述如下，各評分項目成績彙整如表 4.1-1 所示。

一、A1 公車動態準點性

指標 A11 公車動態準點性，經實地於場站調查車輛實際發車時間與公車動態時間之差異，然調查結果發現，山水線 16:40(馬公發車)班次未建置於公車動態系統當中，故本次抽查山水線該班次成績為 0 分，其餘班次之準點性良好，皆於場站準時發車，各抽查結果經平均後成績得 A11 為 1.95 分。

二、A2 場站空間

指標 A21 合法場站停車位數，停車位數 60 格，車輛數 60 輛，停車位比例 = 1:1，具有足夠格位數提供班車停放，獲得滿分。

指標 A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形，澎湖縣政府公共車船管理處之場站有規劃待班班車停車空間，調查期間無違規停車或臨停之情形，A22 得滿分。

三、A3 站場檢查

指標 A31 消防設施妥善性，由專家學者實地於各場站檢視，場站之滅火器擺放有清楚字樣標示且於期效內；另本次評鑑可見澎湖縣政府公共車船管理處依循去年度建議，增設自動體外心臟去顫器(AED)，執行操作教育訓練，值得肯定，A31 得滿分。

指標 A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護，依委員實地訪視環境空間狀況給分，A32 得 1.67 分。

指標 A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚，場站有提供票價表及營運路線圖，資訊完整清楚，另班次時刻表雖有提供，但無通梁延外坡線資訊，班次時刻表與實際路線班次不符，A33 得 1.67 分。

四、A4 乘客資訊服務

指標 A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形，零東線、零西線、前寮線、尖山線多處站牌為舊式站牌(圓形站牌)，此類型站牌多有破損龜裂情形，且牌面面向道路，來車不易看見站牌位置，A41 得 1.78 分。

指標 A42 站牌資訊明確，舊式站牌(圓形站牌)張貼資訊缺少缺路線編號、行駛路線圖，其中部分無客運公司名稱、業者服務電話，且抽查通梁延外坡線之站牌皆無此路線資訊，此外之缺失問題包含部分候車亭名稱與站名不符，部分新式站牌缺少個別路線的行車路線圖，僅有澎湖縣公車路網圖，台灣好行站牌未提供行車時刻表，僅有 QR code 連結，各抽查成績平均得 A42 得 1.67 分，站牌詳細缺失問題可參見附冊站牌缺失列表。

舊式站牌資訊不全



候車亭名稱有誤



未提供行車時刻表



圖 4.1-1 站牌部分缺失情形

表 4.1-1 評鑑項目 A - 場站設施與服務成績

指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
A1 公車動態 準點性	A11 公車動態系統準確度	全	2	1.95	1.95
A2 場站空間	A21 合法場站停車位數	全	2	2.00	2.00
	A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	全	1	1.00	1.00
A3 站場檢查	A31 消防設施妥善性	全	2	2.00	2.00
	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	全	2	1.67	1.67
	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	全	2	1.67	1.67
A4 乘客 資訊服務	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	市區	2	1.75	1.78
		好行	2	2.00	
	A42 站牌資訊明確	市區	2	1.66	1.67
		好行	2	1.71	
場站設施與服務成績總計		市區	15	13.70	13.74
		好行	15	14.00	

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.2 評鑑項目 B 運輸工具設備與安全

運輸工具設備與安全共 5 項指標，配分共 25 分，有關各項指標與評分項目之得分成果分述如下，各評分項目成績彙整如表 4.2-1 所示。

一、B1 車齡比率

指標 B11 公司車輛平均車齡，本年度澎湖縣政府公共車船管理處之車輛平均車齡為 3.42 年，因平均車齡為 5 年(含)以內，依據評分標準 B11 得滿分。

二、B2 舒適與噪音

指標 B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)，整體市區公車車輛整潔度為中上水準，有待改善之空間，噪音與溫度之舒適性良好；台灣好行調查北環線之整潔及舒適度為中上，湖西線整潔及舒適度相較北環線佳，依據不同配分成績統計，市區公車平均得 2.35 分、台灣好行平均得 1.67 分，全體路線平均後 B21 得 2.27 分。

指標 B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝，本次抽查台灣好行車輛皆有「台灣好行」最新 VI 識別塗裝，B22 得滿分。

三、B3 公車資訊服務

市區公車指標 B31 下車鈴是否能夠使用，所調查之車輛下車鈴皆有設置並可正常使用，市區公車 B31 得滿分；台灣好行指標 B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說，調查中湖西線有設置 E 化導覽，但無法正常使用，台灣好行 B31 得 1.00 分，全體路線平均後 B31 得 1.89 分。

指標 B32 車內相關資訊告示之完整性，市區公車調查中有少數車輛未張貼路線圖、未提供駕駛員姓名，市區公車 B32 得 1.89 分；台灣好行調查車輛所提供之資訊告示完備，台灣好行 B32 得滿分，全體路線平均後 B32 得 1.90 分。

市區公車指標 B33 車廂內站名播報器是否正常使用，調查中有少數車輛站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，同時問卷調查中也有多位民眾反映站名播報器經常故障，另有反映車內音樂聲大，導致聽不清楚到站廣

播，市區公車 B33 得 1.84 分；台灣好行指標 B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說，於搭乘湖西線時，有設置站名播報器，但可能未開啟或故障未啟用，台灣好行 B33 得 0.75 分，全體路線平均後 B33 得 1.72 分。

指標 B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙，市區公車調查中有 1 輛未張貼性騷擾防治貼紙，市區公車 B34 得 0.83 分；台灣好行車輛皆有張貼性騷擾防治貼紙，台灣好行 B34 得滿分，全體路線平均後 B34 得 0.85 分。

指標 B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊，台灣好行車輛皆有張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊，B35 得滿分。

四、B4 環保品質

指標 B41 車輛排氣檢驗合格率，澎湖縣政府公共車船管理處檢驗 52 輛車輛，全數皆合格，B41 得滿分。

五、B5 車輛安全設施

指標 B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況，市區公車調查中有部分車輛逃生門前放置雜物，也有中型巴士之逃生安全門使用說明已模糊之情形，市區公車 B51 得 1.80 分；台灣好行車輛逃生安全門維護及張貼使用說明狀況良好，台灣好行 B51 得滿分，全體路線平均後 B51 得 1.82 分。

指標 B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內，市區公車及台灣好行抽查車輛中皆有具備 2 具滅火器，且在有效期限內，B52 得滿分。

指標 B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器，市區公車及台灣好行抽查車輛中皆有具備 3 具車窗擊破器，B53 得滿分。

指標 B54 車上安全帶是否能正常使用，市區公車調查中發生 2 次安全帶故障情形，市區公車 B54 得 1.98 分；台灣好行車輛抽查安全帶狀況皆良好，台灣好行 B54 得滿分，全體路線平均後 B54 得 1.98 分。

表 4.2-1 評鑑項目 B - 運輸工具設備與安全成績

指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
B1 車齡比率	B11 公司車輛平均車齡	全	3	3.00	3.00
B2 舒適 與噪音	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	市區	3	2.35	2.27
		好行	2	1.67	
	B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝	好行	1	1.00	1.00
B3 公車 資訊服務	B31 下車鈴是否能夠使用	市區	2	2.00	1.89
	B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	好行	2	1.00	
	B32 車內相關資訊告示之完整性	市區	2	1.89	1.90
		好行	2	2.00	
	B33 車廂內站名播報器是否正常使用	市區	2	1.84	1.72
	B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說	好行	1	0.75	
	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	市區	1	0.83	0.85
		好行	1	1.00	
	B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊	好行	1	1.00	1.00



指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
B4 環保品質	B41 車輛排氣檢驗合格率	全	4	4.00	4.00
B5 車輛 安全設施	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	市區	2	1.80	1.82
		好行	2	2.00	
	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	市區	2	2.00	2.00
		好行	2	2.00	
	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	市區	2	2.00	2.00
		好行	2	2.00	
	B54 車上安全帶是否能正常使用	市區	2	1.98	1.98
		好行	2	2.00	
	運輸工具設備與安全成績總計	市區	25	23.69	23.66
		好行	25	23.42	

備註 1：評鑑成績取至小數點後第二位。

備註 2：評鑑項目得分為歸類得分依照市區公車與台灣好行路線數加權平均之成績。

4.3 評鑑項目 C 旅客服務品質與駕駛員管理

旅客服務品質與駕駛員管理共 3 項指標，配分共 30 分，有關各項指標與評分項目之得分成果分述如下，各評分項目成績彙整如表 4.3-1 所示。

一、C1 準點性

市區公車指標 C11 公車準點性及台灣好行指標 C11 班次準時發車，調查員於場站抽查車輛之發車時間皆與班次表訂定時間相符，另於乘客滿意度問卷調查中，乘客多給予滿意的評價，市區公車 C11 得 2.64 分、台灣好行 C11 得 2.86 分，全體路線平均後 C11 得 2.66 分。

二、C2 乘客滿意度

市區公車指標 C21 班車是否有脫班或過站不停的情形，市區公車於秘密客調查時無脫班或過站不停的情形，乘客問卷中民眾多數表示很少或無發生該情形，市區公車 C21 得 2.85 分；台灣好行指標 C21 整體路線時程安排與掌握度，於秘密客調查時給予滿意評等，乘客問卷中民眾表示非常滿意，台灣好行 C21 得 2.63 分，全體路線平均後 C21 得 2.83 分。

指標 C22 駕駛員行駛之平穩性，市區公車調查中秘密客多給予滿意評價，於搭乘部分班次認為有時車輛稍較搖晃，乘客問卷中以滿意評價為主，部分有非常滿意與普通的評價，當中也有民眾反映車速過快，較為危險，市區公車 C22 得 2.11 分；台灣好行行駛之平穩性乘客問卷民眾多數非常滿意，台灣好行 C22 得 2.44 分，全體路線平均後 C22 得 2.15 分。

指標 C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況，市區公車調查中秘密客搭乘時無發生拒載情形，乘客問卷中多數民眾表示未遇到拒載情形，僅小部分民眾可能遇到拒載情形，但發生情形很低，市區公車 C23 得 2.98 分；台灣好行調查中乘客問卷民眾多數表示無發生拒載情形，少數有 4 位民眾認為有發生過拒載，台灣好行 C23 得 2.87 分，全體路線平均後 C23 得 2.97 分。

指標 C24 駕駛員路線遵循指示之情況，秘密客調查時，部分駕駛員行車未繫安全帶，其餘未有其他不當之駕駛情形，乘客問卷中民眾也多認為

駕駛無未依路線行駛之情況，市區公車 C24 得 1.86 分、台灣好行 C24 得 1.75 分，全體路線平均後 C24 得 1.85 分。

指標 C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為，秘密客調查發現駕駛員無不良行為，僅少數民眾於問卷填答時填列「很少」選項，市區公車 C25 得 1.96 分、台灣好行 C25 得滿分，全體路線平均後 C25 得 1.97 分。

市區公車指標 C26 駕駛員服務態度與服裝儀容，市區公車於秘密客調查時駕駛部分態度親切、服儀皆良好，乘客問卷中民眾部分表示駕駛經常回應口氣較差，希望態度可以和藹一些，市區公車 C26 得 2.24 分；台灣好行指標 C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容，乘客問卷中民眾多表示非常滿意和滿意，導覽人員解說詳細、熱心，台灣好行 C26 得 2.61 分，全體路線平均後 C26 得 2.28 分。

指標 C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人，於秘密客調查及問卷調中，多給予滿意評價，市區公車 C27 得 1.60 分、台灣好行 C27 得 1.63 分，全體路線平均後 C27 得 1.60 分。

三、C3 駕駛員管理

指標 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，經委員檢視佐證資料，C31 得 1.83 分。

指標 C32 駕駛員管理制度及執行狀況，執行狀況良好，但檢修執行上及相關檢查表，建議導入系統做歸檔，可分析各車輛狀況，C32 得 2.25 分。

指標 C33 駕駛員工時合理性，排班工作時數合理，C33 得滿分。

指標 C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩，調查中僅市區公車 1 位駕駛口罩配戴未覆蓋口鼻，C34 得 2.98 分。

表 4.3-1 評鑑項目 C - 旅客服務品質與駕駛員管理成績

指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
C1 準點性	C11 公車準點性	市區	3	2.64	2.66
	C11 班次準時發車	好行	3	2.86	
C2 乘客 滿意度	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	市區	3	2.85	2.83
	C21 整體路線時程安排與掌握度	好行	3	2.63	
	C22 駕駛員行駛之平穩性	市區	3	2.11	2.15
		好行	3	2.44	
	C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	市區	3	2.98	2.97
		好行	3	2.87	
	C24 駕駛員路線遵循指示之情況	市區	2	1.86	1.85
		好行	2	1.75	
	C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	市區	2	1.96	1.97
		好行	2	2.00	
	C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	市區	3	2.24	2.28
	C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容	好行	3	2.61	



指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
	C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	市區	2	1.60	1.60
		好行	2	1.63	
C3 駕駛員 管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	全	2	1.83	1.83
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	全	3	2.25	2.25
	C33 駕駛員工時合理性	全	1	1.00	1.00
	C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩	市區	3	2.98	2.98
		好行	3	3.00	
	旅客服務品質與駕駛員管理 成績總計	市區	30	26.30	26.36
		好行	30	26.85	

備註 1：評鑑成績取至小數點後第二位。

備註 2：評鑑項目得分為歸類得分依照市區公車與台灣好行路線數加權平均之成績。

4.4 評鑑項目 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全共 2 項指標，配分共 10 分，有關各項指標與評分項目之得分成果分述如下，各評分項目成績彙整如表 4.4-1 所示。

一、D1 無障礙工具設備與性別友善設施

指標 D11 場站是否設置無障礙標誌，場站於無障礙廁所及無障礙斜坡皆有張貼無障礙標誌，D11 得滿分。

指標 D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導，場站內有站務人員，車輛發車前確實引導乘客上車，D12 得滿分。

指標 D13 場站是否提供無障礙空間設施，場站內有無障礙坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區，D13 得滿分。

指標 D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室，場站無設置不同性別員工專用休息室，D14 得 0 分。

二、D2 無障礙服務

指標 D21 路線無障礙班次之佔比服務，市區公車 16 條路線有 14 條已配置無障礙車輛，路線無障礙服務達 88%，零東線和零西線因行經路線不宜行駛低地板公車尚未配置；每週各路線發車數共 1,295 班次，每週使用無障礙車輛班次數 413 班次，無障礙班次占比 32%，D21 得滿分。

指標 D22 無障礙服務之提供，本次無障礙秘密客乘車調查整體服務親切，無障礙乘車服務操作上有部分缺失，各次抽查成績平均後 D22 得 2.87 分，其相關缺失整理如下，部分缺失如圖 4.4-1 所示，無障礙服務提供詳細缺失問題可參見附冊無障礙服務缺失列表。

- (一) 多數司機未協助輪椅乘客繫乘客安全帶。
- (二) 部分司機未操作車輛側傾。
- (三) 司機上下車服務無障礙搭乘，皆未提醒車上乘客，請乘客稍候或適度向車內移動。

- (四) 有司機上車後，未協助使用輪椅固定帶(勾)固定輪椅位置。
- (五) 有司機服務輪椅乘客上車操作不當，以乘客面向車外的方向推輪椅上車(乘客應面向車內)。
- (六) 有司機於車輛停靠時，車身與路緣預留空間不足使輪椅推行受阻。

未協助繫上乘客安全帶



未操作車輛側傾



未詢問是否需協助上車



圖 4.4-1 無障礙服務部分缺失情形

表 4.4-1 評鑑項目 D - 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

指標	評分項目	配分	得分
D1 無障礙工具 設備與性別 友善設施	D11 場站是否設置無障礙標誌	1	1.00
	D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導	1	1.00
	D13 場站是否提供無障礙空間設施(如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)	2	2.00
	D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	1	0.00
D2 無障礙服務	D21 路線無障礙班次之佔比服務	1	1.00
	D22 無障礙服務之提供	4	2.87
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 成績總計		10	7.87

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.5 評鑑項目 E 公司經營與管理

公司經營與管理共 4 項指標，配分共 20 分，有關各項指標與評分項目之得分成果分述如下，各評分項目成績彙整如表 4.5-1 所示。

一、E1 安全管理

指標 E11 百萬公里肇事死傷人數，統計 111 年 1 月至 9 月資料，澎湖縣政府公共車船管理處行駛總里程 1,343,870 公里，車輛肇事計發生 2 件，造成 4 人受傷，每百萬公里肇事死傷人數為 2.98 人，依據評分標準每百萬公里肇事死傷人數大於 2 人，E11 得 0 分。

指標 E12 違反公路法或相關處罰條例之情形，監理站提供 111 年 1 月至 9 月澎湖縣政府公共車船管理處違反公路法或相關處罰條例之情形，包含發生不依限期參加定期檢驗 1 件、超速逾 20 公里至 40 公里 1 件，違規扣罰次數共 2 次，行駛總里程 1,343,870 公里，每 20 萬行車公里違規次數 0.3 次，E12 得 1.60 分。

二、E2 行政管理

指標 E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作，由本團隊抽查指定班次之車輛監視影像，業者所提錄影影片資料正確，且影像完整度、清晰度良好，E21 得滿分。

指標 E22 教育訓練人次與成果，委員檢視次級書面資料評分，教育訓練執行狀況良好，但建議能提供相關成效分析，有益於未來課程訓練之評估，E22 得 2.33 分。

指標 E23 車輛維修保養制度及執行情況，委員檢視次級書面資料評分，車輛維修保養制度及執行資料完備，建議維修保養文件可系統化登錄，E23 得 0.75 分。

指標 E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度，委員訪評時檢視相關紀錄表，E24 得 0.83 分。

指標 E25 性騷擾防治作為，委員檢視次級書面資料評分，相關執行內容良好，包含場站與車內皆有張貼性騷擾防治貼紙、有執行駕駛員性別平等宣導與教育訓練、具備性騷擾事件申訴流程、提供性別友善設施等，E25 得滿分。

三、E3 企業管理

指標 E31 民眾申訴案件之處理與提報情形，委員檢視次級書面資料評分，相關標準程序明確，惟申訴案件的分類處理與提報，建議可彙整提供，以了解主要申訴問題與處理情形，E31 得 1.33 分。

指標 E32 歷年缺失改善情況，提供缺失改善紀錄，但 110 年度缺失情形仍持續於 111 年發生，缺失問題應確實執行改善，E32 得 1.23 分。

指標 E33 公司未來短、中、長期規劃措施，經委員檢視相關資料，建議中長期資料能將年度與階段分類，以達經營策略與目標，E33 得 0.80 分。

四、E4 政策配合

指標 E41 政策配合度，車船處配合新闢台灣好行路線，並配合節慶活動提供接駁，E41 得滿分。

指標 E42 票證資料提送之配合度，由委員訪評時檢視相關佐證文件，除票證資料提送上傳，另應加強推動澎湖縣電子票證使用率，簡化司機身分驗證及發揮票證系統之效益，E42 得 1.77 分。

表 4.5-1 評鑑項目 E - 公司經營與管理成績

指標	評分項目	配分	得分
E1 安全管理	E11 百萬公里肇事死傷人數	2	0.00
	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	2	1.60
E2 行政管理	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作	1	1.00
	E22 教育訓練人次與成果	3	2.33
	E23 車輛維修保養制度及執行情況	1	0.75
	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	1	0.83
	E25 性騷擾防治作為	1	1.00
E3 企業管理	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	2	1.33
	E32 歷年缺失改善情況	2	1.23
	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	1	0.80
E4 政策配合	E41 政策配合度	2	2.00
	E42 票證資料提送之配合度	2	1.77
公司經營與管理成績總計		20	14.64

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.6 成績歸類 - 場站成績

場站評分指標包含「A2 場站空間」、「A3 站場檢查」、「D1 無障礙工具設備與性別友善設施」，滿分為 14 分，各場站成績彙整如表 4.6-1 所示。

整體場站成績得 12.34 分，換算以 100 為滿分計算後，平均得分 88.14 分，各項指標得分情形如下說明。

- (一) 指標「A2 場站空間」，於場站及停車場之車位空間規劃良好，本項指標得滿分。
- (二) 指標「A3 站場檢查」，整體消防設備與場站搭乘相關資訊標示狀況良好，員工休息室、停車場環境空間維護可再加強，班次時刻表未提供通梁延外坡線資訊。
- (三) 指標「D1 無障礙工具設備與性別友善設施」，整體場站提供之無障礙設施完備、站務人員引導良好，民眾問卷中多對於站務人員親切之服務給予讚許，本指標缺失僅 D14 評分項目，場站目前未有設置不同性別員工專用休息室，期許車船處後續打造更友善的職場環境。

表 4.6-1 場站成績彙整表

指標	評分項目	得分
A2 場站空間	A21 合法場站停車位數(2 分)	2.00
	A22 待班班車是否有規劃停車空間·有無違規停車或臨停之情形(1 分)	1.00
A3 站場檢查	A31 消防設施妥善性(2 分)	2.00
	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護(2 分)	1.67
	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚(2 分)	1.67
D1 無障礙工具 設備與性別 友善設施	D11 場站是否設置無障礙標誌(1 分)	1.00
	D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導(1 分)	1.00
	D13 場站是否提供無障礙空間設施(如：坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)(2 分)	2.00
	D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室(1 分)	0.00
場站成績總計-加總 (14 分)		12.34
場站成績總計-百分數 (100 分)		88.14

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.7 成績歸類 - 路線成績

本年市區公車受評路線 16 條，台灣好行路線 2 條，路線成績配分 53 分，市區公車整體路線成績得 47.17 分，換算百分數得 89.00 分，台灣好行整體路線成績得 47.92 分，換算百分數得 90.42 分，全體路線成績得 47.26 分，換算百分數得 89.17 分，各路線成績彙整如表 4.7-1 所示。因澎湖縣公車屬車輛混合調度，路線成績將以全體成績進行檢討，全體成績顯示需加強改善之項目如下：

- (一) A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形及 A42 站牌資訊明確，多有較老舊之站牌，所提供資訊未符合標準，請車船處確實針對站牌缺失進行改進。
- (二) B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度，秘密客與搭乘乘客皆對於清潔度認為有改進空間，建議可加強車內清潔狀況，以提升搭乘舒適性與滿意度。
- (三) C11 公車準點性，實地場站調查時車輛皆有準時發車，但乘客問卷多數民眾感受認為公車準點性可改進，可能因尖峰時段搭乘上下車乘客較多，影響行車時間，因本項為民眾滿意度所得出之結果，故提醒車船處注意車輛準點性。
- (四) C22 駕駛員行駛之平穩性，秘密客搭乘認為有時車輛稍較搖晃，乘客問卷中多有反映車速過快之問題，建議車船處可宣導駕駛在過彎處放慢行車，以減少乘客搭乘不適。
- (五) C26 駕駛員服務態度與服裝儀容，乘客問卷中反映駕駛態度、口氣較差，建議車船處加強教育訓練，提升駕駛服務態度。
- (六) C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人，民眾多給予滿意評價，本指標有改進空間，同樣建議車船處針對路口停等與禮讓行人加強宣導與教育訓練。
- (七) D22 無障礙服務之提供，各次抽查中駕駛提供服務缺失項目不一，顯示駕駛操作較不熟練，建議車船處再加強無障礙服務教育訓練。

表 4.7-1 路線成績彙整表

指標	評分項目	市區公車																		台灣好行				全體平均
		配分	0E 零東線	0W 零西線	11 烏坎線	12 前寮線	13 光華線	21 外垵線	22 通梁線	23 沙港線	25 通梁延 外垵線	31 龍門線	32 尖山線	33 北寮線	34 青螺線	35 太武線	51 風櫃線	52 山水線	市區 公車 平均	配分	媽宮 北環線	媽宮 湖西線	台灣 好行 平均	
A4 乘客 資訊服務	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	1.20	1.80	1.80	1.20	2.00	1.80	2.00	1.60	1.60	1.60	2.00	2.00	1.80	2.00	1.80	1.80	1.75	2	2.00	2.00	2.00	1.78
	A42 站牌資訊明確	2	1.37	1.49	1.94	1.54	1.94	1.66	2.00	1.77	0.80	1.54	1.54	1.94	1.60	1.94	1.60	1.89	1.66	2	1.71	1.71	1.71	1.67
B1 車齡比率	B11 公司車輛平均車齡	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3.00	3.00	3.00	3.00
B2 舒適與噪音	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	3	2.25	2.50	2.21	2.10	2.50	2.28	2.33	2.22	2.50	2.38	2.46	2.58	2.50	2.25	2.39	2.21	2.35	2	1.50	1.83	1.67	2.27
	B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝(台灣好行)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.00	1.00	1.00	1.00
B3 公車 資訊服務	B31 下車鈴是否能夠使用(市區公車)	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2.00	0.00	1.00	1.89
	B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說(台灣好行)																							
	B32 車內相關資訊告示之完整性	2	1.75	2.00	1.83	1.90	1.63	1.97	1.81	2.00	1.88	1.96	2.00	2.00	1.81	1.88	1.86	1.92	1.89	2	2.00	2.00	2.00	1.90
	B33 車廂內站名播報器是否正常(市區公車)	2	2.00	1.25	1.75	1.70	2.00	2.00	2.00	1.83	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.25	1.83	1.75	1.84	1	1.00	0.50	0.75	1.72
	B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說(台灣好行)																							
	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1	0.00	1.00	0.67	0.60	1.00	1.00	1.00	0.94	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.83	1	1.00	1.00	1.00	0.85
B5 車輛 安全設施	B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊(台灣好行)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.00	1.00	1.00	1.00
	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	2	2.00	2.00	2.00	1.40	1.50	1.78	1.89	1.67	2.00	1.83	2.00	1.33	2.00	2.00	1.67	1.67	1.80	2	2.00	2.00	2.00	1.82
	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	B54 車上安全帶是否能正常使用	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.78	1.89	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2	2.00	2.00	2.00	1.98

指標	評分項目	市區公車																		台灣好行				全體平均
		配分	0E 零東線	0W 零西線	11 烏坎線	12 前寮線	13 光華線	21 外坡線	22 通梁線	23 沙港線	25 通梁延 外坡線	31 龍門線	32 尖山線	33 北寮線	34 青螺線	35 太武線	51 風櫃線	52 山水線	市區 公車 平均	配分	媽宮 北環線	媽宮 湖西線	台灣 好行 平均	
C1 準點性	C11 公車準點性(市區公車)	3	2.54	2.71	2.59	2.75	2.71	2.66	2.48	2.58	2.88	2.70	2.55	2.59	2.59	2.67	2.60	2.65	2.64	3	2.88	2.84	2.86	2.66
	C11 班次準時發車(台灣好行)																							
C2 乘客滿意度	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形(市區公車)	3	2.92	2.92	2.84	2.84	2.96	2.78	2.76	2.86	2.71	2.93	2.88	2.84	2.88	2.92	2.90	2.70	2.85	3	2.63	2.63	2.63	2.83
	C21 整體路線時程安排與掌握度(台灣好行)																							
	C22 駕駛員行駛之平穩性	3	1.88	2.17	2.21	2.05	2.25	2.14	2.19	2.25	2.09	2.15	1.89	2.25	1.96	1.82	2.05	2.43	2.11	3	2.42	2.46	2.44	2.15
	C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2.96	3.00	2.93	2.96	2.96	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.91	2.98	2.98	3	2.92	2.82	2.87	2.97
	C24 駕駛員路線遵循指示之情況	2	1.75	2.00	1.84	1.78	1.94	1.87	1.93	1.85	1.86	1.80	1.76	1.94	1.88	1.88	1.87	1.81	1.86	2	1.75	1.75	1.75	1.85
	C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	2	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	1.92	1.93	1.93	1.94	1.95	1.95	2.00	1.98	1.92	1.95	1.95	1.96	2	2.00	2.00	2.00	1.97
	C26 駕駛員服務態度與服裝儀容(市區公車)	3	2.38	2.25	2.48	2.36	2.21	2.16	2.28	2.25	2.09	2.10	2.13	2.25	2.19	2.00	2.20	2.53	2.24	3	2.71	2.50	2.61	2.28
	C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容(台灣好行)																							
	C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	2	1.63	1.61	1.67	1.67	1.54	1.59	1.68	1.73	1.48	1.54	1.49	1.59	1.61	1.48	1.55	1.80	1.60	2	1.59	1.67	1.63	1.60
C3 駕駛員管理	C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	2.98	3	3.00	3.00	3.00	2.98
D2 無障礙服務	D22 無障礙服務之提供	4	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85	4	3.00	3.00	3.00	2.87
路線成績總計-加總(53 分)		53	45.50	47.55	47.68	45.74	47.99	47.24	47.95	47.29	46.14	47.33	47.50	48.16	47.65	46.36	46.70	47.94	47.17	53	49.11	46.71	47.92	47.26
路線成績總計-百分數(100 分)		100	85.85	89.72	89.96	86.30	90.55	89.13	90.47	89.23	87.06	89.30	89.62	90.87	89.91	87.47	88.11	90.45	89.00	100	92.66	88.14	90.42	89.17

備註 1：評鑑成績取至小數點後第二位。
 備註 2：全體平均得分為依照市區公車與台灣好行路線數加權平均之成績。

4.8 成績歸類 - 管理成績

管理成績係以營運業者為評分對象，評鑑公司相關管理情形，管理評分指標包含「A1 公車動態準點性」、「B4 環保品質」、「C3 駕駛員管理」、「D2 無障礙服務」、「E1 安全管理」、「E2 行政管理」、「E3 企業管理」、「E4 政策配合」，滿分為 33 分，管理成績彙整如表 4.8-1 所示。

整體管理成績得 26.67 分，換算百分數得 80.82 分，各評分項目成績顯示需加強改善之項目如下：

- (一) C32 駕駛員管理制度及執行狀況及 E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整性，建議相關管理執行之文件可系統化登錄。
- (二) E11 百萬公里肇事死傷人數，死傷人數偏高，後續應加強教育訓練、實務安全分享、管理考績制度等方式，以降低事故率。
- (三) E12 違反公路法或相關處罰條例之情形，今年度違規包含車輛不依限期檢驗與行車超速，請車船處後續注意避免再度違規扣罰。
- (四) E32 歷年缺失改善情況，雖部分說明均有改善，但實質上調查員前往調查之問題仍存在，建議確實與落實修正。

表 4.8-1 管理成績彙整表

指標	評分項目	得分
A1 公車動態 準點性	A11 公車動態系統準確度(2 分)	1.95
B4 環保品質	B41 車輛排氣檢驗合格率(4 分)	4.00
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄 (2 分)	1.83
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況(3 分)	2.25
	C33 駕駛員工時合理性(1 分)	1.00



指標	評分項目	得分
D2 無障礙服務	D21 路線無障礙班次之佔比服務(1 分)	1.00
E1 安全管理	E11 百萬公里肇事死傷人數(2 分)	0.00
	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形(2 分)	1.60
E2 行政管理	E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作(1 分)	1.00
	E22 教育訓練人次與成果(3 分)	2.33
	E23 車輛維修保養制度及執行情況(1 分)	0.75
	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度(1 分)	0.83
	E25 性騷擾防治作為(1 分)	1.00
E3 企業管理	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形(2 分)	1.33
	E32 歷年缺失改善情況(2 分)	1.23
	E33 公司未來短、中、長期規劃措施(1 分)	0.80
E4 政策配合	E41 政策配合度(2 分)	2.00
	E42 票證資料提送之配合度(2 分)	1.77
管理成績總計-加總 (33 分)		26.67
管理成績總計-百分數 (100 分)		80.82

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.9 評鑑總成績

評鑑總成績將五大項評鑑項目成績「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」加總後，即為評鑑總成績。

本次受評之澎湖縣政府公共車船管理處，五大評鑑項目總成績為 86.27 分，各項目成績彙整如表 4.9-1 所示。

表 4.9-1 評鑑總成績計算表

評鑑項目	得分
A 場站設施與服務(15 分)	13.74
B 運輸工具設備與安全(25 分)	23.66
C 旅客服務品質與駕駛員管理(30 分)	26.36
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(10 分)	7.87
E 公司經營與管理(20 分)	14.64
澎湖縣政府公共車船管理處評鑑總成績	86.27

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

第五章 評鑑成績列等

本章節內容為依據評鑑成績統計結果，將評鑑成績列等，以檢視本年度評鑑結果。評鑑成績分為五等，評鑑總分 90 分以上為優等，80 分以上未滿 90 分為甲等，70 分以上未滿 80 分為乙等，60 分以上未滿 70 分為丙等，未滿 60 分為丁等。

5.1 評鑑總成績列等

五大評鑑項目成績加總後，得評鑑總成績。本次澎湖縣政府公共車船管理處評鑑總分 86.27 分，評鑑成績獲得甲等。

表 5.1-1 評鑑總成績列等表

公司別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府公共車船管理處	86.27	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

5.2 場站成績列等

針對場站成績加總，得場站總成績，本次澎湖縣政府公共車船管理處場站得分 88.14 分，評鑑成績獲得甲等。

表 5.2-1 場站成績列等表

公司別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府公共車船管理處	88.14	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

5.3 路線成績列等

本次評鑑調查市區公車 16 條路線、台灣好行 2 條路線，評鑑成績列等共有優等路線 5 條、甲等路線 13 條，詳細成績與列等結果彙整如表 5.3-1 所示。

表 5.3-1 路線成績列等表

項次	路線	成績	等第	項次	路線	成績	等第
1	0E 零東線	85.85	甲等	10	31 龍門線	89.30	甲等
2	0W 零西線	89.72	甲等	11	32 尖山線	89.62	甲等
3	11 烏崁線	89.96	甲等	12	33 北寮線	90.87	優等
4	12 前寮線	86.30	甲等	13	34 青螺線	89.91	甲等
5	13 光華線	90.55	優等	14	35 太武線	87.47	甲等
6	21 外垵線	89.13	甲等	15	51 風櫃線	88.11	甲等
7	22 通梁線	90.47	優等	16	52 山水線	90.45	優等
8	23 沙港線	89.23	甲等	17	媽宮北環線	92.66	優等
9	25 通梁延外垵	87.06	甲等	18	媽宮湖西線	88.14	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

5.4 管理成績列等

澎湖縣市區公車皆澎湖縣政府公共車船管理處負責營運，本次評鑑之管理成績為 80.82 分，成績獲得甲等。

表 5.4-1 管理成績列等表

公司別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府公共車船管理處	80.82	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

第六章 服務滿意度調查分析

為進一步了解公車搭乘民眾對於搭乘服務之滿意程度，本計畫透過乘客滿意度調查，蒐集民眾搭乘感受與意見，並納入評鑑分數計算，問卷題目共 8 題，滿分 21 分，針對市區公車問卷發放 268 份，台灣好行問卷發放 24 份，共計 292 份，符合問卷調查抽樣數量，以下針對問卷內容進行分析。

6.1 乘客基本資料分析

本節統計問卷基本資料，內容包含路線、受訪者之性別、年齡、職業、教育程度及居民等，並各別分析滿意度成績。

一、性別之滿意度分析

搭乘澎湖縣公車之受查者比例中，男性為 47.95%，女性為 52.05%。經計算所有問卷平均得分為 17.40 分，當中男性滿意度分數為 17.38 分，女性為 17.42 分，經換算百分數後，男性與女性成績皆約為 82 分，成績差距小。性別滿意度成績統計如下圖 6.1-1、表 6.1-1 所示。

表 6.1-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例

性別	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績
男性	140	47.95%	17.38	82.74
女性	152	52.05%	17.42	82.97
全體	292	100.00%	17.40	82.86

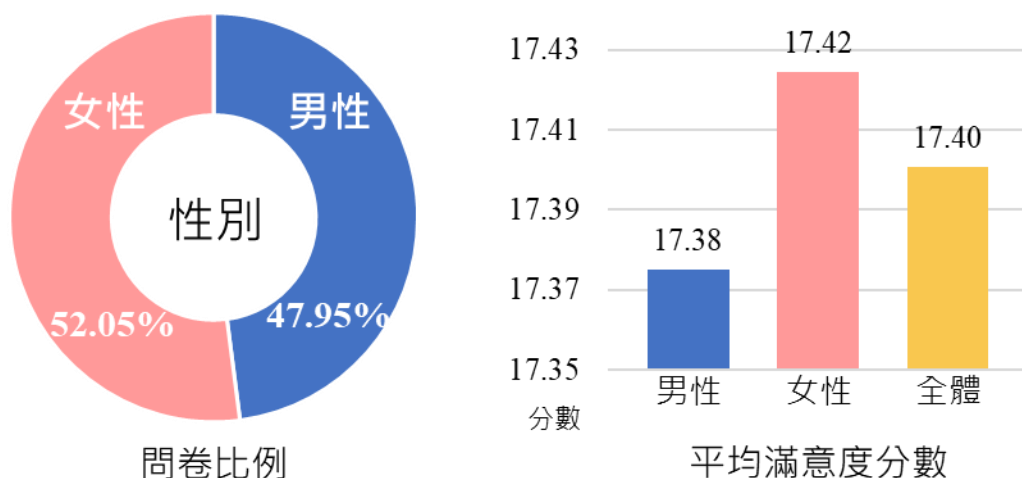


圖 6.1-1 性別之滿意度分析圖

二、年齡之滿意度分析

搭乘年齡分布以 18 歲(含以下)最多，於本次調查中占 40.07%。各年齡層當中，18 歲(含以下)、25-34 歲、35-44 歲之滿意度分數低於平均值，其中以 18 歲(含以下)滿意度分數最低，為 16.73 分，其餘年齡層滿意度分數較高，當中以 65 歲(含)以上滿意度分數最高，為 18.68 分。各年齡層問卷成績統計如下圖 6.1-2、表 6.1-2 所示。

表 6.1-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例

年齡層	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績
18 歲(含以下)	117	40.07%	16.73	79.67
19-24 歲	17	5.82%	17.53	83.47
25-34 歲	14	4.79%	16.86	80.27
35-44 歲	34	11.64%	16.94	80.67
45-64 歲	77	26.37%	18.14	86.39
65 歲(含)以上	33	11.30%	18.68	88.96
全體	292	100.00%	17.40	82.86

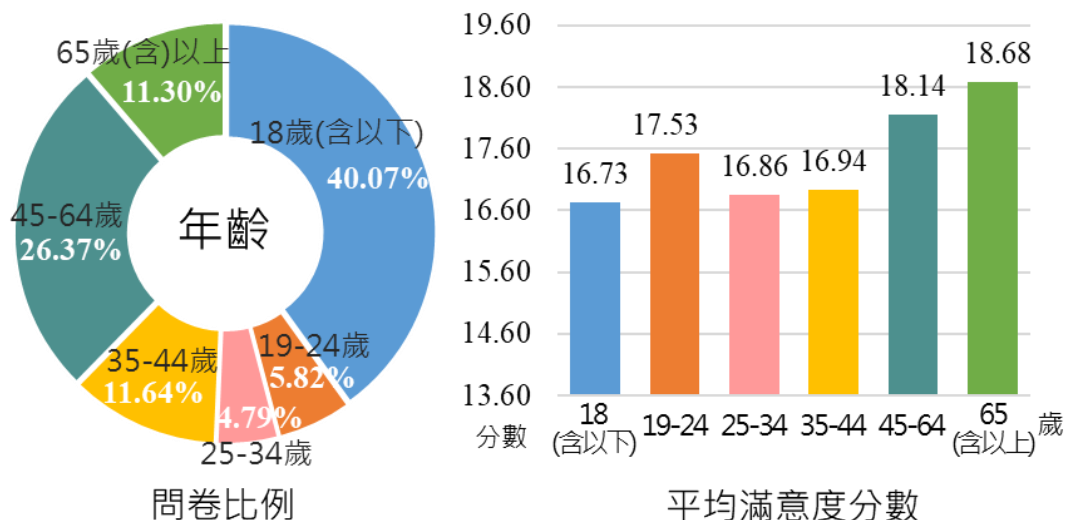


圖 6.1-2 年齡之滿意度分析圖

三、職業之滿意度分析

調查受訪對象之職業以學生族群為多數，學生占比為 42.81%，其平均滿意度分數為 16.73 分，低於全體平均分數，另一職業滿意度較低為商業族群，為 16.50 分，其餘職業滿意度皆高於平均值，對於搭乘滿意度有較佳肯定，當中以家管之滿意度成績最高，為 18.64 分。各職業問卷成績統計如下圖 6.1-3、表 6.1-3 所示。

表 6.1-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例

職業	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績
學生	125	42.81%	16.73	79.66
軍/公/教	23	7.88%	17.80	84.78
農業人士	7	2.40%	17.71	84.35
工業人士	4	1.37%	17.75	84.52
商業人士	11	3.77%	16.50	78.57
自由業人士	21	7.19%	18.36	87.41
服務業人士	44	15.07%	17.65	84.04
家管	21	7.19%	18.64	88.78
其他	36	12.33%	18.07	86.04
全體	292	100.00%	17.40	82.86

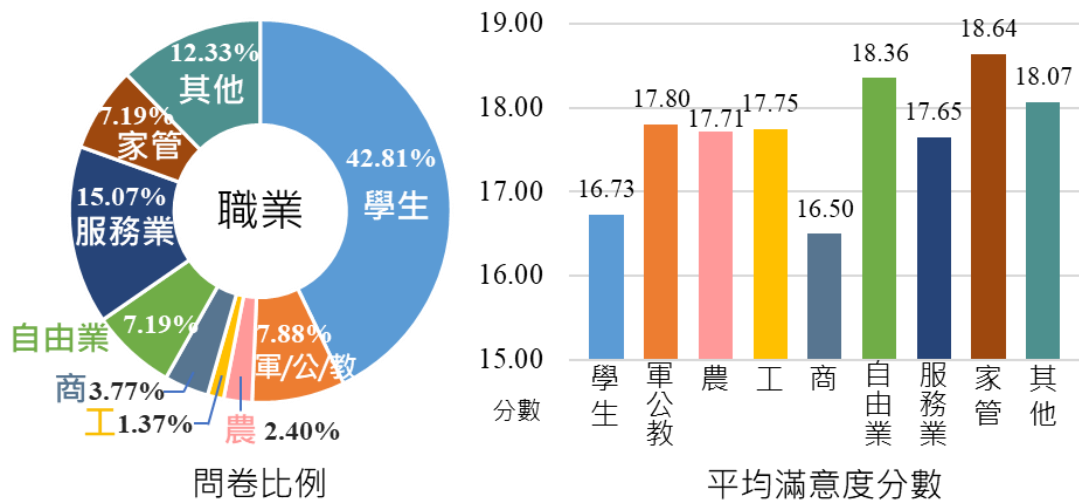


圖 6.1-3 職業之滿意度分析圖

四、學歷之滿意度分析

調查受訪乘客之學歷多為高中(職)，占比為 48.63%，其平均滿意度分數為 16.96 分，低於全體平均分數，而第二主要學歷為大學(專科)，占比為 27.40%，其平均滿意度分數為 17.72 分，高於全體平均分數，各學歷當中以研究所以上、大學(專科)、小學學歷之民眾給予較高滿意度。各學歷類別問卷成績統計如下圖 6.1-4、表 6.1-4 所示。

表 6.1-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例

學歷	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績
研究所以上	16	5.48%	17.81	84.82
大學(專科)	80	27.40%	17.72	84.38
高中(職)	142	48.63%	16.96	80.77
國中	31	10.62%	17.39	82.80
小學	23	7.88%	18.74	89.23
全體	292	100.00%	17.40	82.86

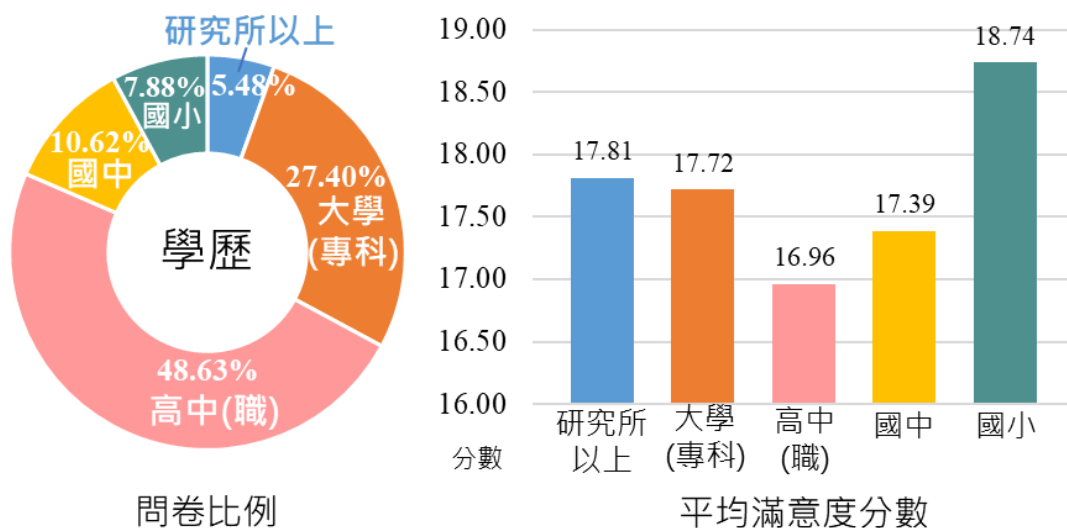


圖 6.1-4 學歷之滿意度分析圖

五、居民之滿意度分析

(一) 居民比例

調查受訪乘客多為在地居民，占比為 81.51%，其平均滿意度分數為 17.16 分，低於全體平均分數，而非當地居民占比為 18.49%，其平均滿意度分數為 18.46 分，滿意度成績高於平均值。乘客居民比例問卷成績統計如下圖 6.1-5、表 6.1-5 所示。

表 6.1-5 乘客問卷調查-受訪者居民比例

對象	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績
是當地居民	238	81.51%	17.16	81.71
非當地居民	54	18.49%	18.46	87.92
全體	292	100.00%	17.40	82.86

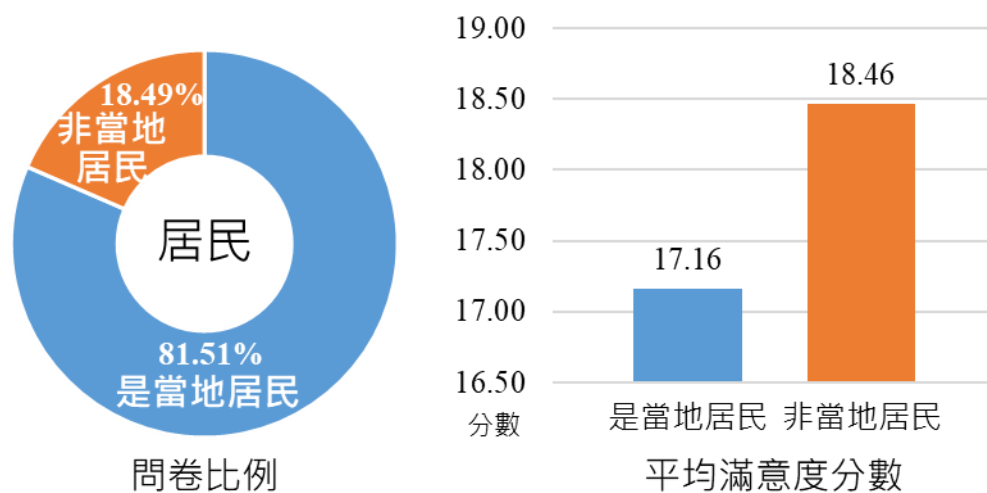


圖 6.1-5 居民之滿意度分析圖

(二) 男女性居民滿意度分數

將受訪對象區分男女性之當地居民與非當地居民，由各評分項目分數之得分顯示，整體平均分數較高為女性非當地居民 18.54 分，其次為男性非當地居民 18.40 分，而當地居民以女性之滿意度較高，為 17.20 分，男性滿意度較低，為 17.11 分。男女性居民問卷成績統計如下圖 6.1-6、表 6.1-6 所示。

表 6.1-6 乘客問卷調查-男女性居民滿意度成績

對象	問卷數	C11 分數	C21 分數	C22 分數	C23 分數	C24 分數	C25 分數	C26 分數	C27 分數	總分
男性 當地居民	111	2.23	2.66	1.92	2.94	1.95	1.90	2.00	1.52	17.11
男性 非當地居民	29	2.55	2.86	2.31	2.90	1.95	1.95	2.28	1.60	18.40
女性 當地居民	127	2.24	2.69	1.91	2.96	1.96	1.91	1.97	1.56	17.20
女性 非當地居民	25	2.52	2.88	2.32	2.82	1.98	1.98	2.36	1.68	18.54
全體	292	2.29	2.71	1.99	2.93	1.96	1.92	2.05	1.56	17.40

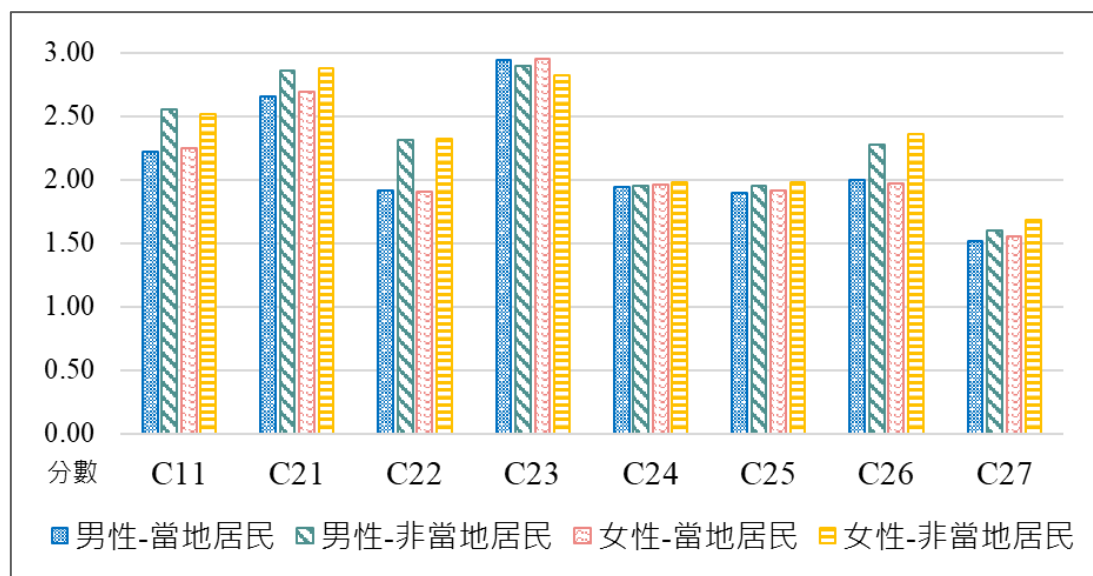


圖 6.1-6 男女性居民之滿意度成績長條圖

(三) 各路線居民滿意度

將受訪對象區分各路線之當地居民與非當地居民，以檢視不同路線主要搭乘對象。由各路線統計顯示，市區公車路線以當地居民搭乘為主，台灣好行路線多為外地遊客搭乘，其滿意度較當地居民成績高。各路線居民滿意度成績統計如下表 6.1-7 所示。

表 6.1-7 乘客問卷調查-各路線居民滿意度成績

路線	是當地居民			非當地居民		
	問卷數	問卷比例	成績	問卷數	問卷比例	成績
零東線	11	3.77%	18.45	1	0.34%	17.50
零西線	11	3.77%	18.18	1	0.34%	19.50
烏坎線	9	3.08%	17.67	3	1.03%	18.67
前寮線	12	4.11%	17.92	0	0.00%	-
光華線	6	2.05%	18.25	6	2.05%	18.00
外垵線	22	7.53%	16.73	3	1.03%	16.50
通梁線	21	7.19%	16.19	4	1.37%	16.38
沙港線	21	7.19%	16.57	4	1.37%	19.63
通梁延外垵	12	4.11%	17.21	0	0.00%	-
龍門線	18	6.16%	17.36	2	0.68%	20.25
尖山線	19	6.51%	16.66	1	0.34%	17.50
北寮線	11	3.77%	18.14	1	0.34%	16.50
青螺線	10	3.42%	16.65	2	0.68%	16.50
太武線	8	2.74%	17.06	4	1.37%	16.75
風櫃線	22	7.53%	16.68	3	1.03%	18.00
山水線	20	6.85%	17.25	0	0.00%	-
媽宮北環線	3	1.03%	18.50	9	3.08%	19.50
媽宮湖西線	2	0.68%	18.00	10	3.42%	19.85
總計	238	81.51%	17.16	54	18.49%	18.46

6.2 服務滿意度分析

一、評分項目分析

(一) C11 班次準時發車

本項採五點量表計分，配分 3 分，平均成績 2.33 分，由問卷填答顯示，37.3%民眾對於班次準時發車表示非常滿意，57.9%民眾表達滿意，4.8%表示普通，無民眾認為不滿意及非常不滿意；各路線當中以通梁延外垵線及媽宮北環線成績最高，平均分數各為 2.75，通梁線成績最低，當中有 12%民眾認為非常滿意、72%認為滿意、16%表示普通，滿意度統計詳如表 6.2-1 所示。

表 6.2-1 乘客滿意度評分項目 C11 統計

路線	C11 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	2.08	2	16.7%	9	75.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.42	6	50.0%	5	41.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.17	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	2.50	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.42	5	41.7%	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	2.32	8	32.0%	17	68.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.96	3	12.0%	18	72.0%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	2.16	7	28.0%	15	60.0%	3	12.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外垵線	2.75	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	2.40	10	50.0%	8	40.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	2.10	2	10.0%	18	90.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	2.17	3	25.0%	8	66.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	2.17	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	2.33	4	33.3%	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	2.20	7	28.0%	16	64.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
山水線	2.30	9	45.0%	8	40.0%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.75	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.67	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	2.33	102	37.3%	173	57.9%	17	4.8%	0	0.0%	0	0.0%

(二) C21 公車準點性/整體路線時程安排與掌握度

本項採五點量表計分，配分 3 分，平均成績 2.73 分，由問卷填答顯示，74.3%民眾表示整體路線時程安排與掌握度非常滿意，24.6%民眾認為滿意，1.1%民眾表示普通，無民眾填答不滿意及非常不滿意；各路線當中媽宮北環線及媽宮湖西線路線皆為滿分，山水線成績最低，滿意度統計詳如表 6.2-2 所示。

表 6.2-2 乘客滿意度評分項目 C21 統計

路線	C21 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	2.83	10	83.3%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.83	10	83.3%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.67	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	2.67	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.92	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外坎線	2.56	14	56.0%	11	44.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	2.52	13	52.0%	12	48.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	2.72	19	76.0%	5	20.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外坎線	2.42	5	41.7%	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	2.85	17	85.0%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	2.75	15	75.0%	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	2.67	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	2.75	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	2.83	10	83.3%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	2.80	20	80.0%	5	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山水線	2.40	11	55.0%	6	30.0%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	2.73	212	74.3%	76	24.6%	4	1.1%	0	0.0%	0	0.0%

(三) C22 駕駛員行駛之平穩性

本項採五點量表計分，配分 3 分，平均成績 2.04 分，由問卷填答顯示，20.9%民眾對於駕駛員行駛之平穩性表示非常滿意，顯示另有 8 成民眾認為有出現不平穩駕駛之情形，整體有 17%民眾感到普通；各路線當中媽宮湖西線最高分，尖山線為最低分，當中非常滿意與滿意民眾僅占 45%，表示尖山線於駕駛之平穩性可再改善，滿意度統計詳如表 6.2-3 所示。

表 6.2-3 乘客滿意度評分項目 C22 統計

路線	C22 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	2.25	3	25.0%	9	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.08	1	8.3%	11	91.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.17	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	2.00	1	8.3%	10	83.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.25	3	25.0%	9	75.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	1.72	3	12.0%	12	48.0%	10	40.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.80	1	4.0%	18	72.0%	6	24.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	2.00	4	16.0%	17	68.0%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外垵線	1.92	3	25.0%	5	41.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	2.05	6	30.0%	9	45.0%	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	1.53	2	10.0%	7	35.0%	10	50.0%	1	5.0%	0	0.0%
北寮線	2.25	4	33.3%	7	58.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	1.67	0	0.0%	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	1.75	0	0.0%	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	1.84	3	12.0%	15	60.0%	7	28.0%	0	0.0%	0	0.0%
山水線	2.10	5	25.0%	12	60.0%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.58	7	58.3%	5	41.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.67	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	2.04	56	20.9%	177	61.8%	58	17.0%	1	0.3%	0	0.0%

(四) C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況

本項採五點量表計分，配分 3 分，平均成績 2.94 分，由問卷填答顯示，95.6%民眾表示非常滿意，2.8%民眾表示滿意，0.7%民眾表示普通，0.9%表示不滿意；各路線當中以零東線、零西線、烏坎線、前寮線、外坎線、龍門線、尖山線、北寮線、青螺線及太武線皆為滿分，本項指標整體滿意度良好，滿意度統計詳如表 6.2-4 所示。

表 6.2-4 乘客滿意度評分項目 C23 統計

路線	C23 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.92	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外坎線	3.00	25	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	2.86	23	92.0%	1	4.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%
沙港線	2.92	24	96.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外坎線	2.92	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	3.00	20	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	3.00	20	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	3.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	2.82	22	88.0%	2	8.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%
山水線	2.95	19	95.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.83	11	91.7%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.63	9	75.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%
全體	2.94	279	95.6%	8	2.8%	2	0.7%	3	0.9%	0	0.0%

(五) C24 駕駛員路線遵循指示之情況

本項採五點量表計分，配分 2 分，平均成績 1.96 分，越滿意表示駕駛員有遵循路線指示。由問卷填答顯示，92.4%民眾表示非常滿意，7.2%民眾表示滿意，僅 0.4%民眾表示普通；各路線當中以零東線、零西線、烏坎線、北寮線、太武線、媽宮北環線及媽宮湖西線得到滿分，光華線及青螺線得 1.88 分為最低分，兩路線受訪民眾當中有 75%表示非常滿意，有 25%民眾表示滿意，滿意度統計詳如表 6.2-5 所示。

表 6.2-5 乘客滿意度評分項目 C24 統計

路線	C24 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	1.96	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	1.88	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	1.94	22	88.0%	3	12.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.96	23	92.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	1.92	23	92.0%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外垵線	1.96	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	1.93	17	85.0%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	1.95	18	90.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	1.88	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	1.96	23	92.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山水線	1.95	18	90.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	1.96	268	92.4%	22	7.2%	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%

(六) C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為

本項採五點量表計分，配分 2 分，平均成績 1.93 分。由問卷填答顯示，88.2%民眾表示非常滿意，10.2%民眾表示滿意，1.7%民眾表示普通；各路線當中零西線、烏坎線、前寮線、光華線、北寮線、媽宮北環線及媽宮湖西線得滿，外坎線得 1.84 分為最低分，外坎線受訪民眾當中有 76%表示非常滿意，有 16%民眾表示滿意，8%表示普通，滿意度統計詳如表 6.2-6 所示。

表 6.2-6 乘客滿意度評分項目 C25 統計

路線	C25 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	1.96	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外坎線	1.84	19	76.0%	4	16.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.86	18	72.0%	7	28.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	1.86	20	80.0%	3	12.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外坎線	1.88	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	1.90	17	85.0%	2	10.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	1.90	17	85.0%	2	10.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	1.96	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	1.83	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	1.90	21	84.0%	3	12.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
山水線	1.90	16	80.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.00	12	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	1.93	251	88.2%	34	10.2%	7	1.7%	0	0.0%	0	0.0%

(七) C26 駕駛員服務態度與服裝儀容與導覽人員服務專業態度

本項採五點量表計分，配分 3 分，平均成績 2.10 分。由問卷填答顯示，25.3%民眾表示非常滿意，59.0%民眾表示滿意，15.5%民眾表示普通，僅 0.2%表示不滿意；各路線當中媽宮湖西線得 2.75 分為最高分，青螺線及太武線得 1.75 分為最低分，青螺線受訪民眾當中有 8.3%表示非常滿意，有 58.3%民眾表示滿意，8.3%表示普通，太武線受訪民眾有 75%表示滿意，25%表示普通，滿意度統計詳如表 6.2-7 所示。

表 6.2-7 乘客滿意度評分項目 C26 統計

路線	C26 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	2.50	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	2.25	4	33.3%	7	58.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	2.33	4	33.3%	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	2.17	4	33.3%	6	50.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	2.17	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	1.84	2	8.0%	17	68.0%	6	24.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.80	1	4.0%	18	72.0%	6	24.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	1.92	6	24.0%	11	44.0%	8	32.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外垵線	1.92	2	16.7%	7	58.3%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	1.95	3	15.0%	13	65.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	2.00	6	30.0%	8	40.0%	6	30.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	2.25	4	33.3%	7	58.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	1.75	1	8.3%	7	58.3%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	1.75	0	0.0%	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	1.90	2	8.0%	19	76.0%	3	12.0%	1	4.0%	0	0.0%
山水線	2.05	5	25.0%	11	55.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	2.42	5	41.7%	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	2.75	9	75.0%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	2.10	66	25.3%	174	59.0%	51	15.5%	1	0.2%	0	0.0%

(八) C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人

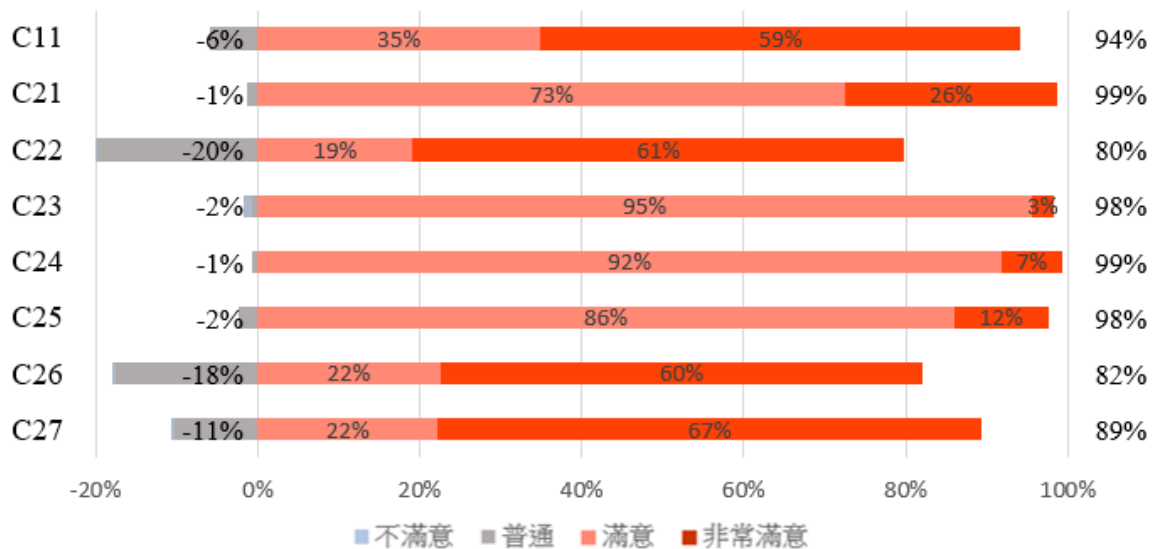
本項採五點量表計分，配分 2 分，平均成績 1.58 分，越滿意表示駕駛員越有於路口停等與禮讓行人，越不滿意表示較無於路口停等與禮讓行人之行為。由問卷填答顯示，24.6%民眾表示非常滿意，66.1%民眾表示滿意，9.0%民眾表示普通，僅 0.2%表示不滿意；各路線當中媽宮湖西線得 1.83 為最高分，風櫃線得 1.42 分為最低分，且有 4.0%民眾表示不滿意，滿意度統計詳如表 6.2-8 所示。

表 6.2-8 乘客滿意度評分項目 C27 統計

路線	C27 平均分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
		計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例	計次	比例
零東線	1.75	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
零西線	1.71	5	41.7%	7	58.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
烏坎線	1.58	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
前寮線	1.63	5	41.7%	5	41.7%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
光華線	1.58	2	16.7%	10	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外垵線	1.48	2	8.0%	20	80.0%	3	12.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁線	1.46	1	4.0%	21	84.0%	3	12.0%	0	0.0%	0	0.0%
沙港線	1.56	7	28.0%	14	56.0%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%
通梁延 外垵線	1.46	2	16.7%	7	58.3%	3	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
龍門線	1.58	5	25.0%	13	65.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
尖山線	1.48	4	20.0%	11	55.0%	5	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
北寮線	1.67	4	33.3%	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青螺線	1.46	1	8.3%	9	75.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
太武線	1.46	0	0.0%	11	91.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
風櫃線	1.42	2	8.0%	18	72.0%	4	16.0%	1	4.0%	0	0.0%
山水線	1.60	5	25.0%	14	70.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 北環線	1.67	4	33.3%	8	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
媽宮 湖西線	1.83	8	66.7%	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全體	1.58	65	24.6%	196	66.1%	30	9.0%	1	0.2%	0	0.0%

(九) 指標項目滿意度彙整

經前述各指標項目統計分析，將各項滿意程度比例以圖示呈現，非常滿意與滿意為正值、普通與不滿意為負值，呈現如圖 6.2-1 所示。顯示以指標「C21 公車準點性」、「C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況」、「C24 駕駛員路線遵循指示之情況」、「C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為」之滿意程度較高，另「C22 駕駛員行駛之平穩性」、「C26 駕駛員服務態度與服裝儀容與導覽人員服務專業態度」、「C27 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人」之滿意與非常滿意之民眾少於 90%，建議可由此三項指標項目進行改善，各指標項目滿意度程度如圖 6.2-1 所示。



備註：問卷無民眾填答非常不滿意，故圖中僅有 4 類滿意程度統計。

圖 6.2-1 乘客問卷滿意度橫向累加長條圖

二、調查路線成績分析

綜整前述分析成果，本年度受評路線共計 18 條路線，針對滿意度成績較佳與較差路線進行整理，以便檢討路線服務滿意度現況，各路線滿意度成績彙整如表 6.2-9 所示。

(一) 滿意度成績較佳路線

1. 各路線滿意度最佳之前 2 名皆為台灣好行路線，各項目滿意度良好，成績換算百分數後，皆有 90 分以上成績，其主要受訪民眾以外縣市遊客為主，對於台灣好行服務感到非常滿意，僅 C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況分數較低。
2. 零東線滿意度成績 18.37 分，換算百分數 87.48 分，當中以 C24、C26、C27 滿意度成績表現優良，惟 C11 滿意度較差。
3. 零西線滿意度成績 18.29 分，換算百分數 87.10 分，當中以 C24、C25、C27 滿意度成績表現優良。
4. 光華線滿意度成績 18.14 分，換算百分數 86.38 分，當中以 C21、C25 滿意度成績表現優良，惟 C24 滿意度較差。
5. 北寮線滿意度成績 18.01 分，換算百分數 85.76 分，當中以 C24、C25 滿意度成績表現優良。

(二) 滿意度成績較差路線

1. 各路線成績以低於一個標準差為成績較需改進之評估基準，以外垵線、通梁線、青螺線為滿意度成績較差路線。
2. 外垵線滿意度成績 16.70 分，換算百分數 79.52 分，當中以 C21、C22、C25 滿意度成績低於一個標準差。
3. 通梁線滿意度成績 16.22 分，換算百分數 77.24 分，當中以 C11、C21、C25、C26、C27 滿意度成績低於一個標準差。
4. 青螺線滿意度成績 16.64 分，換算百分數 79.24 分，當中以 C22、C24、C26、C27 滿意度成績低於一個標準差。

表 6.2-9 各路線乘客滿意度成績計算表

路線	C11 公車準點性/ 班次準時發車 (3 分)	C21 班車是否有 脫班或過站不停 的情形/整體路線 時程安排與掌握 度(3 分)	C22 駕駛員行駛 之平穩性 (3 分)	C23 駕駛員拒載 老弱婦孺或身心 障礙者之情況 (3 分)	C24 駕駛員路線 遵循指示之情況 (2 分)	C25 駕駛員行駛 車輛中有無使用 行動電話、吸 菸、飲食或嚼食 檳榔等行為(2 分)	C26 駕駛員服務 態度與服裝儀容/ 駕駛員與導覽人 員服務專業態度 與服裝儀容(3 分)	C27 駕駛員是否 有於路口停等與 禮讓行人(2 分)	成績總計 (21 分)	百分數 (100 分)
零東線	2.08	2.83	2.25	3.00	<u>2.00</u>	1.96	<u>2.50</u>	<u>1.75</u>	18.37	87.48
零西線	2.42	2.83	2.08	3.00	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	2.25	<u>1.71</u>	18.29	87.10
烏崁線	2.17	2.67	2.17	3.00	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	2.33	1.58	17.92	85.33
前寮線	2.50	2.67	2.00	3.00	1.96	<u>2.00</u>	2.17	1.63	17.93	85.38
光華線	2.42	<u>2.92</u>	2.25	2.92	1.88	<u>2.00</u>	2.17	1.58	18.14	86.38
外垵線	2.32	2.56	1.72	3.00	1.94	1.84	1.84	1.48	16.70	79.52
通梁線	1.96	2.52	1.80	2.86	1.96	1.86	1.80	1.46	16.22	77.24
沙港線	2.16	2.72	2.00	2.92	1.92	1.86	1.92	1.56	17.06	81.24
通梁延外垵線	<u>2.75</u>	2.42	1.92	2.92	1.96	1.88	1.92	1.46	17.23	82.05
龍門線	2.40	2.85	2.05	3.00	1.93	1.90	1.95	1.58	17.66	84.10
尖山線	2.10	2.75	1.53	3.00	1.95	1.90	2.00	1.48	16.71	79.57
北寮線	2.17	2.67	2.25	3.00	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	2.25	1.67	18.01	85.76
青螺線	2.17	2.75	1.67	3.00	1.88	1.96	1.75	1.46	16.64	79.24
太武線	2.33	2.83	1.75	3.00	<u>2.00</u>	1.83	1.75	1.46	16.95	80.71
風櫃線	2.20	2.80	1.84	2.82	1.96	1.90	1.90	1.42	16.84	80.19
山水線	2.30	2.40	2.10	2.95	1.95	1.90	2.05	1.60	17.25	82.14
媽宮北環線	<u>2.75</u>	<u>3.00</u>	<u>2.58</u>	2.83	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	<u>2.42</u>	1.67	<u>19.25</u>	91.67
媽宮湖西線	<u>2.67</u>	<u>3.00</u>	<u>2.67</u>	2.63	<u>2.00</u>	<u>2.00</u>	<u>2.75</u>	<u>1.83</u>	<u>19.55</u>	93.10
總平均	2.33	2.73	2.04	2.94	1.96	1.93	2.10	1.58	17.60	83.79
標準差	0.23	0.18	0.30	0.10	0.04	0.06	0.28	0.12	1.31	6.21

備註 1：評鑑成績取至小數點後第二位。

備註 2：於上表中**粗斜體底線**標記數值，代表此成績高於平均值 1 個標準差，為表現良好之項目；**粗體網底**標記數值，代表此成績低於平均值 1 個標準差，為表現較需改善之項目。

第七章 本年度成績與歷年成績比較

將本年度評鑑成績與歷年成績進行比較，以了解各指標與路線成績進退步情形，作為後續改善方向之參考。

7.1 本年度總成績與歷年總成績比較

彙整歷年執行各項評鑑指標分數，以指標「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」、「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」五大評鑑指標表示之，其比較分析結果如下，各項歷年成績彙整如表 7.1-1 所示。

一、評鑑指標 A - 場站設施與服務

歷年本項指標配分 15 分，本年度得 13.74 分，為近年來第二高成績，今年度相較去年成長 0.68 分，成績進步。

二、評鑑指標 B - 運輸工具設備與安全

歷年本項指標配分 25 分，本年度得 23.66 分，屬歷年成績當中分數最高，且整體本項指標成績有成長之趨勢。

三、評鑑指標 C - 旅客服務品質與駕駛員管理

歷年本項指標配分以 30 分為主，本年度得 26.36 分，相較去年成績退步 0.95 分，主要於乘客滿意度成績較為退步。

四、評鑑指標 D - 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

歷年本項指標配分以 10 分為主，本年度得 7.87 分，屬歷年成績相同配分標準下成績最高，相比去年成績進步 0.77 分，顯示業者針對本項指標評分項目進行改善與品質提升。

五、評鑑指標 E - 公司經營與管理

歷年本項指標配分 20 分，本年度得 14.64 分，相比去年成績微幅退步 0.17 分，但在歷年成績當中成績偏低。

表 7.1-1 本年度與歷年總成績彙整表

年度	A 場站 設施 與服務	B 運輸工 具設備 與安全	C 旅客服 務品質 與駕駛 員管理	D 無障礙之場站 設施、服務、 運輸工具設備 與安全	E 公司 經營 與管理	加分項	評鑑 總成績
111	13.74/15	23.66/25	26.36/30	7.87/10	14.64/20		86.27
110	13.06/15	23.43/25	27.31/30	7.10/10	14.81/20		85.68
109	13.66/15	22.80/25	25.13/30	7.20/10	15.48/20	1/3	85.25
108	13.33/15	21.21/25	25.39/30	7.70/10	16.37/20	0/2	84.27
107	14.50/15	19.99/25	25.46/28	10.00/12	15.57/20	2.34/5	85.52
106	11.14/15	20.97/25	25.72/30	7.00/10	18.00/20	0/0	82.83

7.2 本年度路線成績與歷年路線成績比較

針對路線成績進行今年度與去年度成績比較，由成績增減情形給予不同評級，以檢視路線營運狀況，進一步分析成績進退步之原因。

一、路線成績進退步情形

路線成績則依各實際營運路線計算，項目包含「A4 乘客資訊服務」、「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務」、「B5 車輛安全設施」、「C1 準點性」、「C2 乘客滿意度」、「C3 駕駛員管理」、「D2 無障礙服務」，滿分為 53 分，經換算路線成績滿分為 100 分，以下依各路線成績比較本年度與 110 年之路線成績，並將成績進退步區分為 3 個級距，以成績變化 5%為一級距，每個級距各有其代表符號顯示進步、持平或退步，如表 7.2-1 所示，各路線成績與歷年成績比較如表 7.2-2 所示。

表 7.2-1 路線評鑑成績評比級距

範圍	評級	代表符號
分數異動+5%以上	進步	↗
分數異動-4.9%至+4.9%	持平	—
分數異動-5%以下	退步	↘

16 條市區公車路線及 2 條台灣好行路線當中，無成績進步幅度大於 5%路線，成績退步幅度大於 5%之路線有 0E 零東線、12 前寮線、35 太武線、媽宮北環線、媽宮湖西線，其餘路線成績屬持平。

表 7.2-2 歷年路線成績比較表

路線別	110 年 總分計算 -百分數	111 年 總分計算 -百分數	代表 符號	路線別	110 年 總分計算 -百分數	111 年 總分計算 -百分數	代表 符號
零東線	93.00	85.85	↘	龍門線	93.31	89.30	—
零西線	93.00	89.72	—	尖山線	90.90	89.62	—
烏坎線	92.08	89.96	—	北寮線	91.12	90.87	—
前寮線	93.51	86.30	↘	青螺線	94.49	89.91	—
光華線	91.47	90.55	—	太武線	93.92	87.47	↘
外坎線	90.36	89.13	—	風櫃線	89.45	88.11	—
通梁線	89.75	90.47	—	山水線	91.64	90.45	—
沙港線	92.88	89.23	—	媽宮 北環線	98.15	92.66	↘
通梁延 外坎線	無	87.06	—	媽宮 湖西線	96.42	88.14	↘

備註 1：110 年 0E 零東線和 0W 零西線成績，皆採用零路線成績計算。

備註 2：25 通梁延外坎線為本年度新納入評鑑路線。

二、路線成績分析

0E 零東線、12 前寮線、35 太武線、媽宮北環線、媽宮湖西線此五條路線之 111 年評比成績低於 110 年，透過成績差異彙整下降原因以供業者參考改善。路線成績退步之評分項彙整於表 7.2-3、表 7.2-5，詳細成績彙整於表 7.2-4、表 7.2-6。

(一)市區公車

1. 指標 A41、A42 站牌評比項目成績退步，因零東線、前寮線本次抽查站牌中多為舊式站牌(圓形站牌)，其站牌狀況多已老舊破損、資訊提供不全，建議站牌可申請相關補助計畫進行汰舊換新。
2. 指標 B21 調查車輛整潔與舒適度，所抽查車輛多使用中型巴士運行，其中以整潔度較差，車內地面有小型垃圾，車輛上下車踏板處有大片汙漬，對於乘客觀感較不佳，建議加強車內定期清潔，並針對上下車踏板處改善處理。
3. 指標 B33，抽查車輛當中部分站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，且多位民眾反映站名播報器經常故障，建議請車船處督導駕駛出車前注意站名播報器是否開啟、有無故障。
4. 指標 B34，抽查零東線之車輛當中無張貼性騷擾防治貼紙，請車船處可參考附冊車輛缺失列表，針對無張貼性騷擾防治貼紙車輛進行張貼。
5. 指標 C11，公車準點性扣分反映自乘客問卷填答結果，受訪乘客對於準點性多勾選準時，非勾選非常準時，經換算後成績相對去年為退步情形。
6. 指標 C22，問卷受訪乘客對於行駛之平穩性多勾選滿意，非勾選非常滿意，表示此方面有再進步空間，另外依據秘密客調查反映車輛平穩性稍微搖晃，成績結果相對去年為退步情形，建議請車船處提醒駕駛行車速度勿過快，過彎時放慢行車。
7. 指標 C26 駕駛員服務態度與服裝儀容，於秘密客乘車時發現，駕駛多未繫安全帶，建議請車船處加強教育訓練，要求駕駛員行車繫上安全帶。

表 7.2-3 市區公車路線成績退步之評分項目綜整表

路線	成績退步之評分項目
0E 零東線	● A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形 ● A42 站牌資訊明確 ● B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔) ● B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙 ● C11 公車準點性 ● C22 駕駛員行駛之平穩性 ● C26 駕駛員服務態度與服裝儀容
12 前寮線	● A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形 ● A42 站牌資訊明確 ● B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔) ● B33 車廂內站名播報器是否正常使用 ● B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況 ● C11 公車準點性 ● C21 班車是否有脫班或過站不停的情形 ● C22 駕駛員行駛之平穩性 ● C26 駕駛員服務態度與服裝儀容
35 太武線	● B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔) ● B33 車廂內站名播報器是否正常使用 ● C11 公車準點性 ● C21 班車是否有脫班或過站不停的情形 ● C22 駕駛員行駛之平穩性 ● C26 駕駛員服務態度與服裝儀容

備註：評分項目 111 年成績低於 110 年成績代表退步，詳細成績可見表 7.2-4。

表 7.2-4 市區公車退步路線 110 年與 111 年成績比較表

指標	評分項目	配分	0E 零東線			12 前寮線			35 太武線		
			110 年	111 年	成績增減	110 年	111 年	成績增減	110 年	111 年	成績增減
A4 乘客資訊服務	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	2.00	1.20	-0.80	2.00	1.20	-0.80	1.80	2.00	<u>0.20</u>
	A42 站牌資訊明確	2	1.71	1.37	-0.34	2.00	1.54	-0.46	1.66	1.94	<u>0.28</u>



指標	評分項目	配分	0E 零東線			12 前寮線			35 太武線		
			110 年	111 年	成績增減	110 年	111 年	成績增減	110 年	111 年	成績增減
B2 舒適 與噪音	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	3	2.45	2.25	-0.20	2.60	2.10	-0.50	3.00	2.25	-0.75
B3 公車資訊 服務	B32 車內相關資訊告示之完整性	2	1.31	1.75	0.44	1.50	1.90	0.40	1.38	1.88	0.50
	B33 車廂內站名播報器是否正常使用	2	2.00	2.00	0.00	2.00	1.70	-0.30	2.00	1.25	-0.75
	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1	0.50	0.00	-0.50	0.50	0.60	0.10	0.25	0.50	0.25
B5 車輛安全 設施	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	2	2.00	2.00	0.00	2.00	1.40	-0.60	1.75	2.00	0.25
C1 準點性	C11 公車準點性	3	2.91	2.54	-0.37	2.88	2.75	-0.13	2.88	2.67	-0.21
C2 乘客 滿意度	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	3	2.91	2.92	0.01	2.88	2.84	-0.04	2.94	2.92	-0.02
	C22 駕駛員行駛之平穩性	3	2.31	1.88	-0.43	2.38	2.05	-0.33	2.66	1.82	-0.84
	C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	3	2.56	2.38	-0.18	2.47	2.36	-0.11	2.72	2.00	-0.72

備註 1：本表路線評分項目彙整近 2 年進步與退步項目，未列出近 2 年皆為滿分項目。

備註 2：本表未列出 2 年配分不同之評分項目。

備註 3：成績增減中，粗斜體底線標記數值(大於 0)，代表 111 年成績高於 110 年成績，為表現進步之項目；粗體網底標記數值(小於 0)，代表 111 年成績低於 110 年成績，為表現退步之項目。

(二) 台灣好行

1. 指標 A42，站牌雖有依照交通部觀光局台灣好行 VI 識別系統規定，但未有提供時刻表資訊，建議台灣好行站牌應增加行車時刻表資訊。
2. 媽宮湖西線於評鑑項目 B 出現缺失，B31 車內 E 化導覽或導覽人員解說，調查時車內有設置 E 化導覽，但無法正常使用，建議請確認 E 化導覽問題並進行改善；B33 站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說，調查時有設置站名播報器，但可能未開啟或故障未啟用，建議請駕駛出車前確實檢查站名播報器設備，確認開啟以及有無故障。
3. 整體台灣好行成績缺失主要以評鑑項目 C 滿意度成績稍有退步，建議定期進行相關教育訓練，培養良好駕駛行為、服務態度等，進而提升乘客滿意度成績。
4. 除了前述與表 7.2-5 所彙整之退步項目以外，因今年度指標 D22 無障礙服務之提供納入路線成績計算，然目前整體調查結果，駕駛於操作無障礙乘車之 SOP 較有疏漏，也因此影響路線成績，故建議應優先改善無障礙乘車服務，加強教育訓練。

表 7.2-5 台灣好行路線成績退步之評分項目綜整表

路線	成績退步之評分項目
媽宮北環線	● A42 站牌資訊明確 ● C11 班次準時發車 ● C21 整體路線時程安排與掌握度 ● C22 駕駛員行駛之平穩性 ● C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況 ● C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容
媽宮湖西線	● A42 站牌資訊明確 ● B31 車廂內設有E化導覽或導覽人員解說 ● B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說 ● C21 整體路線時程安排與掌握度 ● C22 駕駛員行駛之平穩性 ● C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況 ● C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容

備註：評分項目 111 年成績低於 110 年成績代表退步，詳細成績可見表 7.2-6。



表 7.2-6 台灣好行退步路線 110 年與 111 年成績比較表

指標	評分項目	配分	媽宮北環線			媽宮湖西線		
			110 年	111 年	成績增減	110 年	111 年	成績增減
A4 乘客資訊服務	A42 站牌資訊明確	2	2.00	1.71	-0.29	2.00	1.71	-0.29
B3 公車資訊服務	B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	2	2.00	2.00	0.00	2.00	0.00	-2.00
	B32 車內相關資訊告示之完整性	2	1.50	2.00	0.50	1.50	2.00	0.50
	B33 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說	110 年配 2 分； 111 年配 1 分	2.00	1.00	今年未減分	2.00	0.50	今年 -0.5
C1 準點性	C11 班次準時發車	3	2.97	2.88	-0.09	2.78	2.84	0.06
C2 乘客滿意度	C21 整體路線時程安排與掌握度	3	3.00	2.63	-0.37	3.00	2.63	-0.37
	C22 駕駛員行駛之平穩性	3	2.91	2.42	-0.49	2.88	2.46	-0.42
	C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3	3.00	2.92	-0.08	3.00	2.82	-0.18
	C26 駕駛員與導覽人員服務專業態度與服裝儀容	-	2.81	2.71	-0.10	2.75	2.50	-0.25

備註 1：本表路線評分項目彙整近 2 年進步與退步項目，未列出近 2 年皆為滿分項目。

備註 2：成績增減中，粗斜體底線標記數值(大於 0)，代表 111 年成績高於 110 年成績，為表現進步之項目；粗體網底標記數值(小於 0)，代表 111 年成績低於 110 年成績，為表現退步之項目。

第八章 教育訓練課程辦理

本計畫辦理客運業者服務品質推升相關課程及台灣好行駕駛外語課程，詳細課程辦理成果於本章進行說明。

8.1 服務品質推升課程

本團隊共辦理 2 場課程訓練，以「安全駕駛與服務品質」為講授主題，希冀藉由課程訓練，能有效提升駕駛員能力及素質，降低肇事發生率，提升澎湖縣公共運輸服務品質及交通安全。

一、第一場課程

(一) 時間：111 年 12 月 8 日 (星期四)

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：公路總局公路人員訓練所中部訓練中心 王英泰主任



二、第二場課程

(一) 時間：112 年 02 月 8 日 (星期三)

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：中華車輛交通事故鑑定技術研究學會 艾嘉銘名譽理事長



8.2 台灣好行駕駛外語課程

台灣好行路線性質屬觀光景點接駁，多觀光旅客搭乘，可加強基礎外語能力以應對外國旅客，本團隊共辦理 2 場駕駛英語課程，希冀可透過課程幫助駕駛應對國際旅客之基本英語問題，有效提升澎湖縣公共運輸服務品質。

一、第一場課程

(一) 時間：111 年 12 月 8 日 (星期四)

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：鍾美齡教授



二、第二場課程

(一) 時間：112 年 02 月 8 日 (星期三)

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：賴金淇教授



第九章 結論與建議

經各項目調查、成績整理與彙整、評鑑成績分析、歷年成績比較等，了解本次評鑑成績結果與項目缺失問題，以下綜整評鑑調查主要結果與改善建議。

9.1 結論

一、評鑑總成績

A 場站設施與服務配分 15 分，得分 13.74 分；B 運輸工具設備與安全配分 25 分，得分 23.66 分；C 旅客服務品質與駕駛員管理配分 30 分，得分 26.36 分；D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全配分 10 分，得分 7.87 分；E 公司經營與管理配分 20 分，得分 14.64 分。評鑑成績分布長條圖詳如圖 9.1-1 所示。

指標依屬性分為場站成績、路線成績及公司經營管理成績，場站成績配分 14 分，得分 12.34 分；路線成績配分 53 分，得分 47.26 分；公司經營管理成績配分 33 分，得分 26.67 分。

本年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑對象澎湖縣政府公共車船管理處，評鑑總成績 86.27 分，依據成績列等標準獲得甲等成績。

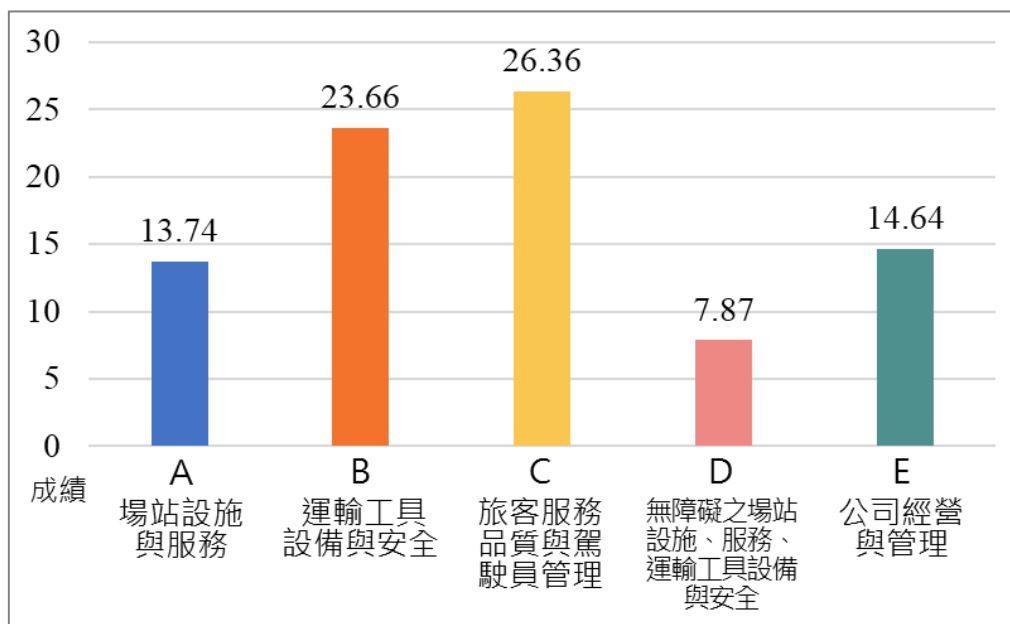


圖 9.1-1 評鑑成績分布長條圖

根據歷年成績比較，本年度總成績與去年相比進步 0.59 分，於歷年整體成績比較下，成績有逐年進步之趨勢。歷年評鑑成績長條圖詳如圖 9.1-2 所示。



圖 9.1-2 歷年評鑑成績長條圖

9.2 建議

評鑑本身具有目標學習之意涵，透過追求指標的表現即能落實追求短中長期之改善方向。本團隊在執行評鑑作業過程彙整調查員回饋與專家學者寶貴意見，針對今年度評鑑提出相關建議，以供未來改進之參考。

一、評鑑項目 A - 場站設施與服務

- (一) 公車動態缺少山水線 16:40 班次，雖業者說明本班次為加班車，但有發車班次皆應顯示於公車動態提供民眾查詢，且不同班次所行駛路線也有不相同情形，民眾無動態查看容易搭錯路線，建議業者後續改善調整。
- (二) 零東線、零西線、前寮線、尖山線多處站牌為舊式站牌(圓形站牌)，此類型站牌多有破損龜裂情形，且牌面面向道路，來車不易看見站牌位置，同時缺少應具備之資訊提供，建議站牌可申請相關補助計畫進行汰舊換新。另外本次抽查通梁延外垵線站牌皆無該路線資訊，請業者應進行站牌資訊更新。另建議有關智慧站牌之建置規劃，建議可針對運量較大站點優先進行設置，以服務到更多

搭乘民眾。

- (三) 台灣好行站牌缺少行車時刻表資訊，建議台灣好行站牌需補充提供時刻表資訊。

二、評鑑項目 B - 運輸工具設備與安全

- (一) 整體車輛整潔度雖無明顯垃圾或灰塵堆積，但整潔度方面民眾滿意度偏低，建議加強車內清潔狀況，以提升搭乘舒適性與民眾滿意度。
- (二) 調查中有車輛站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，同時問卷調查中也有多位民眾反映站名播報器經常故障，另有些民眾反映車內音樂聲大，聽不清楚到站廣播，建議請車船處督導駕駛出車前注意站名播報器是否開啟、有無故障，並請駕駛注意車內音量。
- (三) 有部分車輛逃生門前放置雜物，也有巴士逃生安全門使用說明已模糊之情形，建議加強安全門維護管理。

三、評鑑項目 C - 旅客服務品質與駕駛員管理

- (一) 民眾問卷中反映車速過快，駕駛員行車之平穩性滿意度成績較低，建議宣導駕駛在過彎處放慢行車，以減少乘客搭乘不適。
- (二) 針對路口停等與禮讓行人有進步空間，建議車船處加強宣導與教育訓練，養成駕駛路口停讓習慣。
- (三) 民眾問卷反映部分駕駛員服務態度、口氣較差，秘密客也反映司機經常未繫安全帶，建議車船處加強教育訓練，要求駕駛員行車繫上安全帶，或以其他激勵方式提高駕駛服務品質。
- (四) 針對駕駛管理之檢查表等相關管理文件，建議紙本文件優化導入系統做歸檔，可進階分析人員與各車輛資料進行管理。

四、評鑑項目 D - 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

- (一) 目前未有設置不同性別員工專用休息室，建議後續車船處可考量設有不同性別之休息室空間，打造友善職場環境。
- (二) 無障礙乘車服務調查，各次抽查中駕駛缺失項目不一，顯示整體

駕駛操作較不熟練，建議車船處應優先改善無障礙乘車服務，加強無障礙服務之教育訓練，多透過實地操作增加熟練度。

- (三) 無障礙服務現況路線無障礙車輛配置達 88%，無障礙之班次占比為 32%，雖符合今年度指標評分標準，建議持續提升無障礙服務比例，提升無障礙友善搭乘環境。

五、評鑑項目 E - 公司經營與管理

- (一) 肇事及違規管理，建議後續可採系統化安全管理與分析方法進行管理，包含加強教育訓練、實務安全分享、管理考績制度等方式，以降低事故與違規率。
- (二) 建議出車檢查表或相關管理文件等，可系統化登錄。
- (三) 民眾申訴案件之處理與提報，建議進行彙整分析，以了解主要申訴問題與處理情形，以追蹤駕駛常犯錯誤進行教育訓練課程安排。

六、其他相關建議

- (一) 車廂內有提供澎湖公車即時動態網 QR code 與意見連結 QR code 皆無法掃描使用，建議確認無法連結之原因，必要時更新車內 QR code 貼紙。
- (二) 部分公車亭內環境較髒亂，甚至擺放民眾私有物品，建議改善候車空間內整潔環境。
- (三) 調查期間曾有中巴於場站發車時路線燈號顯示錯誤，經提醒進行調整後，車側路線燈號無法顯示，站務人員反映顯示器老舊，切換時間較長，故建議駕駛與站務人員多加留意路線燈號正確性，並檢修燈號顯示之問題。
- (四) 調查中有市區公車使用台灣好行車輛運行情形，建議市區公車車輛調度進行調整，避免與台灣好行車輛混用。
- (五) 乘車人數逐年減少，建議能研提刺激運量的方案或活動。
- (六) 除無障礙服務訓練持續加強外，建議未來可將對於高齡長者的服務訓練一併納入。
- (七) 低碳公共運輸為當今政策趨勢，建議業者可擬定電動車後續增購、充電設施設置及維護計畫。



附件一 調查問卷

場站調查表-I

調查員

基本資料

場站名稱					調查員				
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分			

調查項目

編號	評定項目	班次時刻表	票價表	營運路線圖
A33	班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	☐	☐	☐
編號	評定項目	完整清楚	尚待改善	沒有提供
D11	場站是否設置無障礙標誌(如指示牌、貼紙)	☐	☐	☐
D12	場站是否設置播音設備或站務人員引導及通知乘客乘車之服務	☐	☐	☐
D13	場站是否提供無障礙空間設施(如坡道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)			
	☐ 坡道 ☐ 扶手 ☐ 無障礙廁所 ☐ 博愛座 ☐ 輪椅放置區			

到站準點性調查(A11、A22、C11)

序號	抽查 路線	抽查 車號	表定 發車時間	C11 實際 發車時刻	A11 動態 發車時刻	A22 待班班車是否有規劃停車空間，有 無違規停車或臨停之情形？		
						有規劃停車空間， 並依規定停車	有規劃停車空間， 但無依規定停車	未規劃 停車空間
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

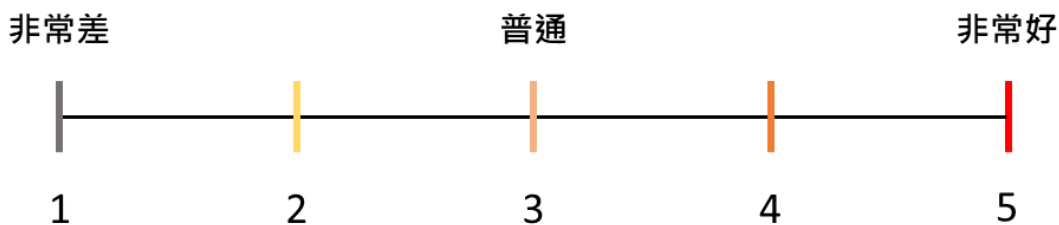
基本資料

場站名稱					審查委員				
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分			

A、場站設施與服務評鑑項目 (A3 站場檢查)

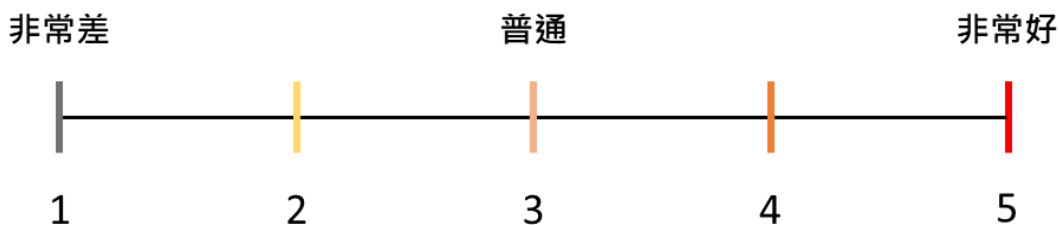
A31 消防設施妥善性。【配分 2 分】

是否設置足夠之消防設施並在有效期限內，以及其擺放位置是否明顯易見。



A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護。滿分：環境舒適整潔。【配分 2 分】

針對環境之整齊與清潔進行評分。



D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑項目

D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室【配分 1 分】

不同性別員工專用廁所	☐ 有	☐ 無
不同性別員工專用休息室	☐ 有	☐ 無

基本資料

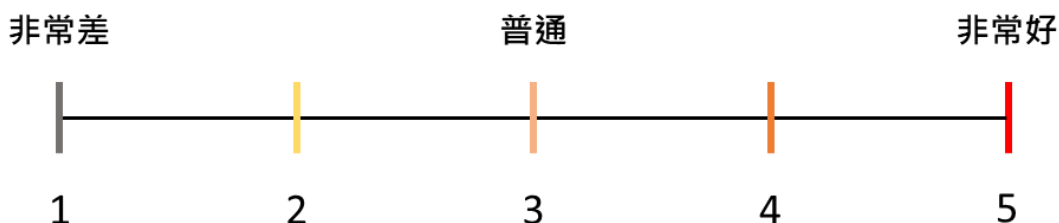
場站名稱					審查委員				
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分			

C、旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目

評分標準	評分
------	----

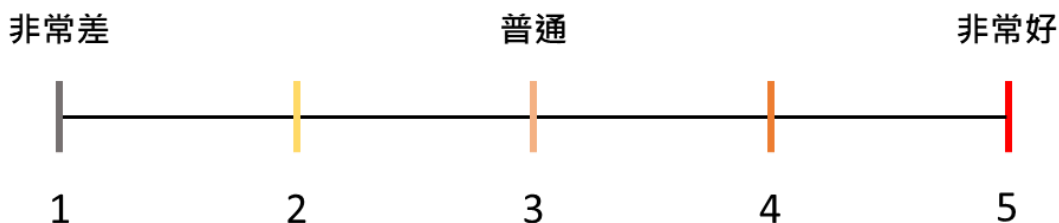
C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄【配分 2 分】

評鑑資料：酒精測試器、酒精檢測登記簿。



C32 駕駛員管理制度及執行狀況【配分 3 分】

評鑑資料：駕駛員排班表、駕駛員安全紀錄簿、駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細。



D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑項目

評分標準	評分
------	----

D21 路線無障礙班次之佔比服務【配分 1 分】

評鑑資料：提供路線申請資料、無障礙車輛運行班次數、無障礙班次佔比。

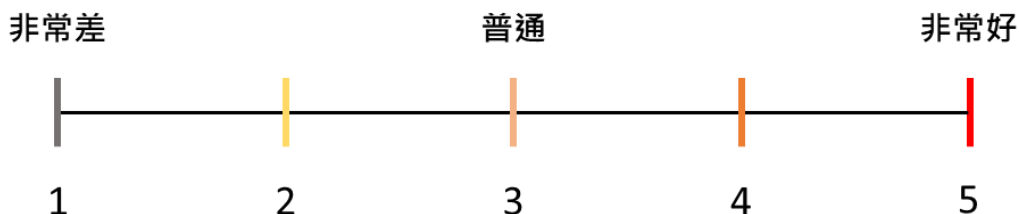
E、公司經營與管理評鑑項目

E2 行政管理

評分標準	評分
E22 教育訓練人次與成果【配分 3 分】 評鑑資料：提供『無障礙』、『性評宣導』等教育訓練成果統計表(應附簽到表及照片、課程名稱、課程內容、訓練人次)。	
評分標準	評分

E23 車輛維修保養制度及執行情況【配分 1 分】

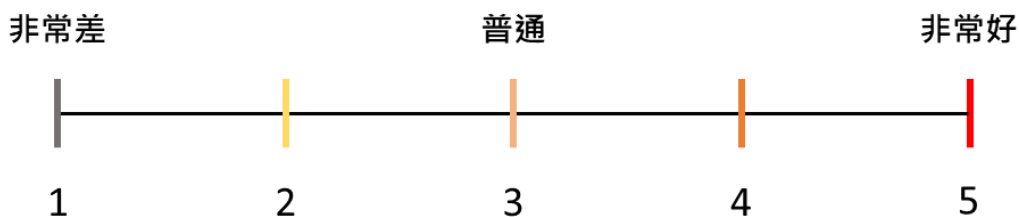
評鑑資料：車輛維修保養制度、車輛保養紀錄及相關文件。



評分標準	評分
------	----

E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度【配分 1 分】

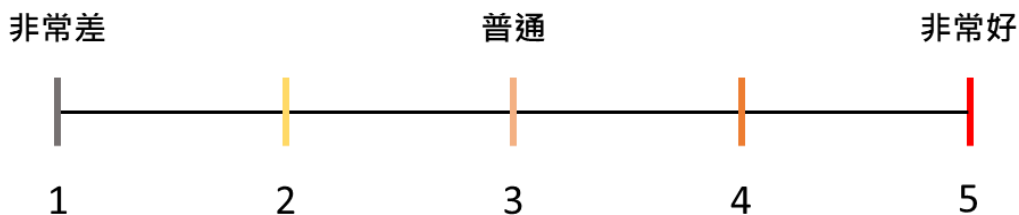
評鑑資料：車輛出車前檢查紀錄表及相關文件。



評分標準	評分
------	----

E25 性騷擾防治作為【配分 1 分】

評鑑資料：性騷擾申訴相關文件記錄、性騷擾防治宣傳影片紀錄、性騷擾求救處理流程。



E3 企業管理	評分
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形【配分 2 分】 評鑑資料：主管機關及客運業者提供之申訴案件之標準作業程序、旅客申訴案件處理登記簿及申訴案件回覆資料等。	
E32 歷年缺失改善情況【配分 2 分】 評鑑資料：客運業者提供之評鑑審查簡報或相關說明（說明歷次評鑑缺失之改善情形）。	
E33 公司未來短、中、長期規劃措施【配分 1 分】 評鑑資料：客運業者提供之評鑑審查簡報或相關說明（說明未來發展與提升服務品質之短、中、長期計畫）。	
E4 政策配合	評分
E42 票證資料提送之配合度【配分 2 分】 評鑑資料：客運業者提供之票證資料提送資料。	

基本資料

公司名稱	審查委員			
調查日期	年	月	日	調查時間 時 分

E4I 政策配合度

評分標準	評分
A. 配合本府新闢媽宮澎南線執行情形 評鑑資料：請業者提供配合本府新闢媽宮澎南線佐證資料。 1. 同意並配合本府政策申請媽宮澎南線：1 分。 2. 同意配合本府政策新闢媽宮澎南線：0.5 分。 3. 未配合本府政策：0 分。	
B. 配合節慶(或三日以上連續假日)與本府活動提供接駁專車(或加班車次) 評鑑資料：請業者提供配合節慶與本府活動提供接駁專車相關資料。 1. 節慶(或三日以上連續假日)：0.4 分 (1) 配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)達 3(含)車次以上：0.4 分 (2) 配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)達 2(含)車次以上：0.25 分 (3) 配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)達 1(含)車次以上：0.175 分 (4) 未配合節慶(或三日以上連續假日)提供接駁專車(或加班車次)：0 分	
2. 本府活動：0.6 分 (1) 配合本府活動提供接駁專車(或加班車次)達 3(含)場以上：0.6 分 (2) 配合本府活動提供接駁專車(或加班車次)達 2(含)場以上：0.25 分 (3) 配合本府活動提供接駁專車(或加班車次)達 1(含)場：0.175 分 (4) 未配合本府活動提供接駁專車(或加班車次)：0 分	

A、場站設施與服務

評分項目

A21 合法場站停車位數【配分 2 分】

評鑑資料：場站環境是否有足夠之面積供班車停靠(法定車輛數與停車位數之比例為 1：1)

✍ 法定車輛數：_____輛；停車位數：_____個，得_____分

B、運輸工具設備與安全評鑑項目

評分項目

B11 公司車輛平均車齡【配分3分】

評鑑資料：「路線配置車輛表」、「車輛清冊」、「車輛行照影本」

✍ 平均車齡：_____年；✍ 評分：_____分

B41 車輛排氣檢驗合格率【配分4分】

評鑑資料：依澎湖縣環保局及代檢場所提供之排氣檢驗資料進行評分

✍ 評分：_____分

C、旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目

評分項目

C33 駕駛員工時合理性【配分 1 分】

評鑑資料：違反勞動基準法工時、出勤相關法令與汽車運輸業管理規則第 19-2 條受裁罰者

✍ 違反勞動基準法工時：_____件；汽車運輸業管理規則第 19-2 條：_____件

✍ 評分：_____分

E、公司經營與管理

評分項目

E11 百萬公里肇事死傷人數【配分2分】

評鑑資料：「每百萬公里肇事死傷人數統計表」、「車輛肇事案件登記簿」

✍ A1：_____件；✍ A2：_____件；

✍ 業者行駛公里數：_____件；✍ 評分：_____分

評分項目

E12 違反相關法規條例與契約之情形【配分2分】

評鑑資料：由交通部公路總局監理所或監理站提供之違反公路法及道路交通管理處罰條例、補貼規定與行政契約等相關規定之次數記錄進行評分

✍ 違反相關法規：_____件；✍ 評分：_____分

E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作【配分2分】

評鑑資料：針對指定時間所抽查之車輛監視錄影影片是否正確，包含日期、時間、車牌號碼。

非常差

普通

非常好



1

2

3

4

5

站牌抽查調查表

調查員

基本資料

路線編號	調查員
調查日期	年 月 日 調查時間
	時 分

站牌名稱：

編號	評定項目
A41	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形
	☐ 站牌外觀完整且位置正確：2分
	☐ 破損或站牌位置不良：1分
	☐ 未設置站牌或已損毀不堪使用：0分
編號	評定項目
A42	站牌資訊明確 (路線名稱、路線編號、本站站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線圖(含停靠站)、業者服務電話)
	☐ 路線名稱
	☐ 路線編號
	☐ 本站站名
	☐ 客運公司名稱
	☐ 行車時刻表
	☐ 行駛路線圖
	☐ 業者服務電話

站牌名稱：

編號	評定項目
A41	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形
	☐ 站牌外觀完整且位置正確：2分
	☐ 破損或站牌位置不良：1分
	☐ 未設置站牌或已損毀不堪使用：0分
編號	評定項目
A42	站牌資訊明確 (路線名稱、路線編號、本站站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線圖(含停靠站)、業者服務電話)
	☐ 路線名稱
	☐ 路線編號
	☐ 本站站名
	☐ 客運公司名稱
	☐ 行車時刻表
	☐ 行駛路線圖
	☐ 業者服務電話

車輛調查表(一般公車)-I

調查員

基本資料

路線編號 |

車牌號碼 |

調查員 |

調查日期 |

年

月

日

調查時間 |

時

分

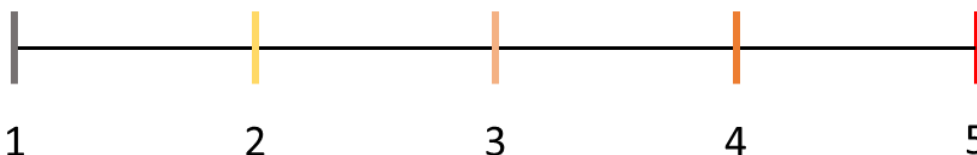
B、運輸工具設備與安全項目

B21-1 本路線公車車廂整潔。(滿分：車輛外觀、車內地板、車窗、座椅感覺整潔舒適無破損情況，未達標準酌以扣分)

非常差

普通

非常好

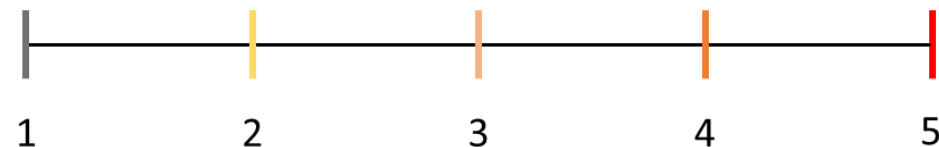


B21-2 本路線公車車廂內溫度。(滿分：車廂內溫度適宜舒服，未達標準酌以扣分)

溫度過高

普通

溫度舒適

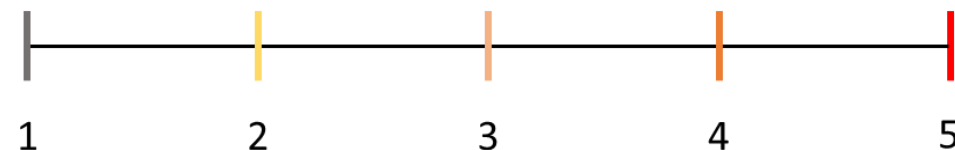


B21-3 本路線公車車廂內噪音程度。(滿分：「車輛」行進中安靜平穩，未達標準酌以扣分)

吵雜

普通

安靜



B31 下車鈴是否能夠使用。【配分 2 分】

- ☐ 有設置，且可正常使用。(2分)
- ☐ 有設置，但無法正常使用。(1分)
- ☐ 無設置。(0 分)

B32 車內相關資訊標示張貼情況。【複選】【配分 2 分】

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--|
| ☐ 牌照號碼 | ☐ 駕駛員姓名 | ☐ 申訴專線標示 | ☐ 設置禁煙標誌 |
| ☐ 路線圖 | ☐ 時刻表 | ☐ 票價計算表 | ☐ 票價及時刻表提供QR code |

B33 車廂內站名播報器是否正常使用。【配分 2 分】

- ☐ 有設置，且可正常使用。(2分)
- ☐ 有設置，但播報站名不正確。(1分)
- ☐ 有設置，但未開啟或無法正常使用。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0 分)

B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙。【配分 1 分】

- ☐ 有設置，且明確無汙損。(1分)
- ☐ 有設置，但有汙損。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0分)

B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況。【配分 2 分】

- ☐ 無障礙物、標示使用說明且能正常使用。(2分)
- ☐ 有一項缺失。(1分)
- ☐ 有二項缺失。(0分)

B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內。【配分 2 分】

- ☐ 有設置，位置明顯易見，且在有效期限內者。(2分)
- ☐ 有設置，未放置明顯易見處，但在有效期限內者。(1.5分)
- ☐ 有設置，位置明顯易見，但未在有效期限內者。(1分)
- ☐ 有設置，未放置明顯易見處，且未在有效期限內者。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0分)

B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器。【配分 2 分】

- ☐ 有設置3具，位置明顯易見。(2分)
- ☐ 少於3具或位置不明顯易見。(1分)
- ☐ 無設置。(0分)

B54 車上安全帶是否能正常使用。【配分 2 分】

- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，皆能正常使用。(2分)
- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，1個故障。(1分)
- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，2個故障。(0分)

C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩。【配分 3 分】

- ☐ 搭車期間，皆確實配戴口罩。(3分)
- ☐ 搭車期間，未配戴口罩，及配戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴。(0分)

基本資料

路線編號					調查員				
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分			

調查項目

C21 本次搭乘時駕駛員是否有脫班或過站不停之情況(僅一般公車)？

☐無 ☐有

C21 整體路線時程安排與掌握度(僅台灣好行)？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

C22 本次搭乘時公車駕駛員的駕駛平穩性 (如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

C23 本次搭乘時駕駛員是否有拒載老人或身心障礙者之情況？

☐無 ☐有

C24 本次搭乘時駕駛員是否遵循路線指示行走(無繞道行駛、未行駛公車專用道、未依規收費、未依規定站位停靠、駕駛員未繫安全帶、擅自改道之情況)？

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

C25 本次搭乘時公車駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

C26 本次搭乘時公車駕駛員(及導覽人員)的服務態度及儀容之感覺(例如:對待乘客親切和氣或對乘客態度不佳等)。

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

C27 本次搭乘時公車駕駛員行駛車輛中有無於路口停等禮讓行人。

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

您好！這是一份有關大眾運輸評鑑的問卷，調查所得結果將作為評鑑及改善客運業者服務品質之依據。感謝您熱情的參與。您所提供的資料及意見，對本調查非常的重要，懇請您費心協助。本調查採不具名方式填答，且問題多為勾選題，只需耽誤您幾分鐘時間。謝謝您的合作。

澎湖縣政府

逢甲大學先進交通管理研究中心

基本資料

1.性別 | ☐男 ☐女2.年齡 | ☐18 歲(含)以下 ☐19-24 ☐25-34 ☐35-44 ☐45-64 ☐65 歲(含)以上3.職業 | ☐學生 ☐軍/公/教 ☐農 ☐工 ☐商 ☐自由業 ☐服務業 ☐家管 ☐其他4.學歷 | ☐小學 ☐國中 ☐高中(職) ☐大學(專科) ☐研究所以上5.您是否為澎湖縣當地居民 | ☐是 ☐否：_____ (請填入居住縣市)

6.本次搭乘路線 | _____

服務品質調查

請根據您搭乘本路線本次或過往的經驗填答下列問題：

1.依您過去搭乘經驗，本路線公車到站時間是否準時？

☐非常準時 ☐準時 ☐普通 ☐不準時 ☐非常不準時

2.依您過去搭乘經驗，本路線公車是否有脫班或過站不停的情形之情況？

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

3.您認為本路線公車駕駛員的駕駛平穩性如何 (如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4.依您過去搭乘經驗，本路線公車是否有拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況？

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

5.依您過去搭乘經驗，本路線公車是否有未依路線行駛之情況？(如未依規收費、未依規定站位停靠、擅自改道之情況)

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

6.您認為本路線公車駕駛員的駕駛行車行為如何？(例如使用行動電話、吸菸或嚼食檳榔等行為)

☐無 ☐很少 ☐普通 ☐經常 ☐頻繁

7.您對於本路線公車駕駛員的服務態度及儀容之感覺。(例如對待乘客親切和氣、或對乘客態度不佳)

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

8.您對於本路線公車駕駛員行經路口時禮讓行人。

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

 對於本路線候車服務設施、車輛駕駛員或其他項目之改善建議

 建議新增之乘客安全友善措施

無障礙服務調查表(隨車稽查)

無障礙秘密客

基本資料

路線編號	車號	調查員
調查日期	年 月 日	調查時間 時 分

D2 無障礙服務評分項目

特殊狀況	項目	發生情形	
如無故拒載乘客或過站不停等情形，則不予評分。(直接以 0 分計算)	過站不停	☐ 有	☐ 無
	無故拒載	☐ 有	☐ 無

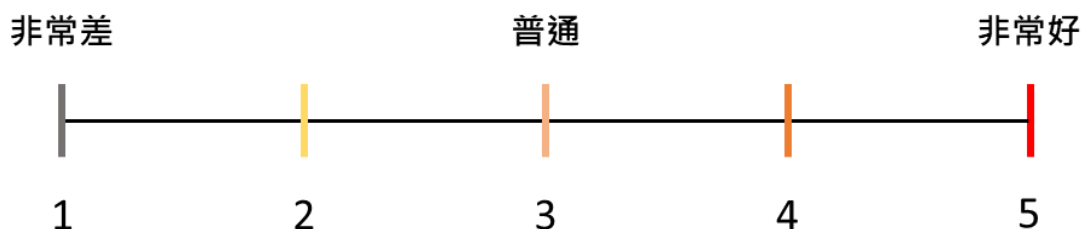
編號	標準作業原則之服務項目	完成	
1	行近站位見輪椅乘客準備停靠，預留足夠空間供輪椅乘客使用，確認乘客搭乘需求，確認車上是否有空位載客，若無空位則委婉告知民眾等候下班車輛	☐ 有	☐ 無
2	廣播告知車內乘客：將下車服務輪椅乘客，請乘客適度往車內移動	☐ 有	☐ 無
3	操作車輛側傾及固定斜坡板安全扣	☐ 有	☐ 無
4	詢問是否需協助上車及固定位置	☐ 有	☐ 無
5	協助上車並固定輪椅乘客位置，固定輪椅固定勾，繫上安全帶	☐ 有	☐ 無
6	停靠輪椅乘客欲下車站位並預留足夠空間供輪椅乘客使用	☐ 有	☐ 無
7	廣播告知車內乘客：將服務輪椅乘客下車，請乘客適度往車內移動	☐ 有	☐ 無
8	操作車輛側傾及固定斜坡板安全扣	☐ 有	☐ 無
9	詢問是否需協助解除固定及下車	☐ 有	☐ 無
10	協助解除固定及服務下車	☐ 有	☐ 無

基本資料

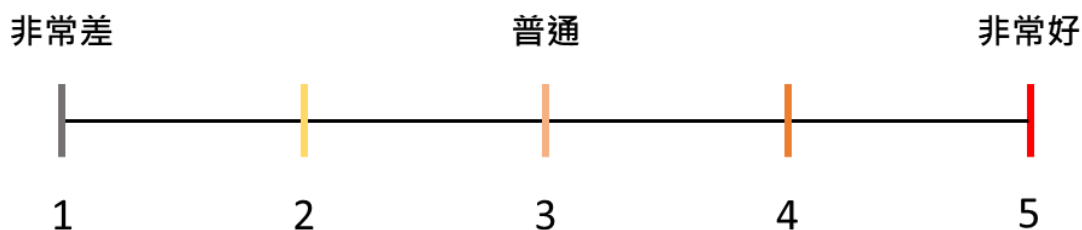
路線編號	車牌號碼					
調查員						
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分

B、運輸工具設備與安全項目

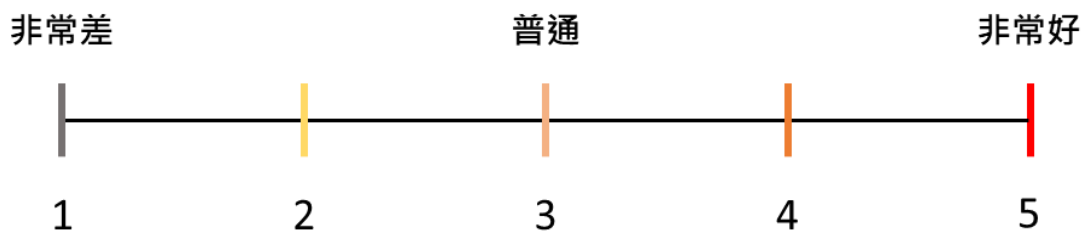
B21-1 本路線公車車廂整潔。(滿分：車輛外觀、車內地板、車窗、座椅感覺整潔舒適無破損情況，未達標準酌以扣分)



B21-2 本路線公車車廂內溫度。(滿分：車廂內溫度適宜舒服，未達標準酌以扣分)



B21-3 本路線公車車廂內噪音程度。(滿分：「車輛」行進中安靜平穩，未達標準酌以扣分)



B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝。【配分 1 分】

- ☐ 採用「台灣好行」最新VI識別塗裝。(1分)
- ☐ 採用舊版VI識別塗裝系統或非原路線車輛。(0.5分)
- ☐ 未採用「台灣好行」最新VI識別塗裝。(0分)

B31 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說。【配分 2 分】

- ☐ 有設置 E 化導覽並可正常使用或有配置導覽人員。(2分)
- ☐ 有設置 E 化導覽，但無法正常使用。(1分)
- ☐ 無設置 E 化導覽。(0 分)

B32 車內相關資訊標示張貼情況。【複選】【配分 2 分】

- ☐ 牌照號碼
- ☐ 駕駛員姓名
- ☐ 申訴專線標示
- ☐ 設置禁煙標誌
- ☐ 路線圖
- ☐ 時刻表
- ☐ 票價計算表
- ☐ 票價及時刻表提供QR code

B33 車廂內之站名播報器提供中英文雙語資訊。【配分 1 分】

- ☐ 有設置，且可正常使用。(2分)
- ☐ 有設置，但播報站名不正確。(1分)
- ☐ 有設置，但未開啟或無法正常使用。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0 分)

B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙。【配分 1 分】

- ☐ 有設置，且明確無汙損。(1分)
- ☐ 有設置，但有汙損。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0分)

B35 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊。【配分 1 分】

- ☐ 有設置，且明確無汙損。(1分)
- ☐ 無設置。(0 分)

B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況。【配分 2 分】

- ☐ 無障礙物、標示使用說明且能正常使用。(2分)
- ☐ 有一項缺失。(1分)
- ☐ 有二項缺失。(0分)

B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內。【配分 2 分】

- ☐ 有設置，位置明顯易見，且在有效期限內者。(2分)
- ☐ 有設置，未放置明顯易見處，但在有效期限內者。(1.5分)
- ☐ 有設置，位置明顯易見，但未在有效期限內者。(1分)
- ☐ 有設置，未放置明顯易見處，且未在有效期限內者。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0分)

B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器。【配分 2 分】

- ☐ 有設置3具，位置明顯易見。(2分)
- ☐ 少於3具或位置不明顯易見。(1分)
- ☐ 無設置。(0分)

B54 車上安全帶是否能正常使用。【配分 2 分】

- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，皆能正常使用。(2分)
- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，1個故障。(1分)
- ☐ 隨機抽查3個位置之安全帶，2個故障。(0分)

C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩。【配分 3 分】

- ☐ 搭車期間，皆確實配戴口罩。(3分)
- ☐ 搭車期間，未配戴口罩，及配戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴。(0分)



附件二 各期報告意見回應紀錄表

工作執行計畫書審查意見回應表

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
高委員 雅鈴	1	第 25 頁·E41 為“政策配合”，相應於附件政策配合度內容包含提供防疫專車及接駁專車，是否符合縣府欲推行政策，建請縣府確認。	感謝委員建議，經與單位討論決議，政策配合度之指標調整為接駁專車與配合新台灣好行路線申請二項，詳附件一主管機關考評表。
	2	第 36~37 頁，C2 乘客滿意度評分方式為五個等級，再將乘客及秘密客平均得分加總後，乘以 50% 加權，請予以釐清或舉例敘明如何計算？(第 49 頁 C2 亦同)	感謝委員建議，計算說明已補充於第 37 頁及第 50 頁。
	3	第 37 頁，C31 為出勤前酒測之執行與紀錄，其將調查員及專家學者平均得分加總後，乘以 50% 加權，建請說明加權之意義或基準為何。(第 50 頁 C31 亦同)	C31「駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄」為專家學者評分項目，非屬調查員評分，內容已修正於第 24 頁、28 頁、37 頁、50 頁。
	4	第 39 頁，D13 為無障礙空間設施提供，其坡道等餘四項加總後，始得滿分(2 分)，宜於評分方式加註係採各項配分累計。	遵照辦理，評分方式已加註相關說明，詳第 39 頁。

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
高委員 雅鈴	5	第 64 頁，有多處誤植空格需更正，例如第 9 行“樣本...”、第 12 行“方法”、第 13 行“數而...”、倒數第 2 和 3 行“非隨”、“樣本”。	遵照辦理，誤植空格問題已修正，詳第 64 頁。
	6	第 66 頁，車輛調查抽樣原則，採平日路線班次數推定抽樣份數(共 84 份)，然縣內市區公車車輛數合計僅 60 輛，將有部分車輛被重覆調查，因車輛調查項目多為硬體，是否需要同一車輛複查，其抽樣方式可再評估考量。	感謝委員建議，考量調查車輛應以實際使用車輛，故抽樣數量以班次數為依據，雖可能有重複抽查情形，但車輛整潔度及車輛設備狀況等並非維持不變，建議仍以抽樣份數 84 份進行調查。
	7	第 66~67 頁，抽樣原則之路線班次數係採平日最大班次數，而非假日最大班次數，宜於內文補充說明。	感謝委員建議，抽樣原則考量以最大班次數為原則，本團隊經檢視平日班次數均大於假日班次數，故有採用平日最大班次數的情形，已於抽樣原則補充說明，詳第 69 頁。
	8	第四章其他工作項目中妥適規劃服務品質提升及好行駕駛外語課程各兩場，而第五章計畫時程規劃務實可行。	感謝委員肯定。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
業務 單位	1	第 8 頁， “台灣好行路線預計於 9 月改由捷順.....，待捷順公司營運後將針對場站、停車場及保養廠等資料進行彙整並納入評鑑對象” 。以及第 10 頁， “台灣好行路線預計 9 月改由捷順公司營運，後續....納入評鑑對象” 。捷順公司自願放棄籌備，請修改。	內容已修正於第 8 頁、10 頁。
	2	第 11 頁，2.4 澎湖縣營運路線共區分為市區“分”車，應該是誤植，請修正。	已修正於第 11 頁。
	3	第 17 頁，「媽宮北環線」由澎湖「本島」發車、返回澎湖「本島」等。「本島」請修改成“馬公市區”；另路線行經中屯「島」與白沙「島」，...西嶼「島」，請把“島”字刪除；「媽宮湖西線」行駛澎湖本島，請修改用詞為“媽宮湖西線行駛澎湖馬公市區及湖西鄉”。	相關用詞已修正於第 17 頁。
	4	表 2.4-5 媽宮湖西線營運路線 7 月 1 日起即調整，	媽宮湖西線營運路線已修正於第 17 頁。

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		請更正。	
	5	第 21 頁，3.2-1 評鑑指標架構-評鑑指標「D3 無障礙安全」，於第 24 頁表 3.2-1 市區公車評鑑項目總表內無此項評鑑指標，以及第 28 頁表 3.2-2 市區公車評鑑項目總表內無此項評鑑指標。	圖 3.2-1 評鑑指標架構圖文字誤植，已修正於第 21 頁。
	6	第 28 頁，D2 無障礙服務，評鑑方式「秘密客稽查」，與第 24 頁 D2 無障礙服務，評鑑方式「身障秘密客稽查」，兩者不一致。	D2「無障礙服務」於市區公車及台灣好行調查時，評鑑方式皆為「身障秘密客稽查」，已修正於第 28 頁。
	7	第 33 頁及第 45 頁，A2 站牌資訊明確，配分 2 分，評分方式請羅列如何給分。	A42「站牌資訊明確」配合汽車運輸業管理規則第 33-1 條，站牌應揭露資訊項目之正確性與完整性進行評分，詳細評分說明請參閱第 33 頁及第 45 頁。
陳委員 泓斌	1	捷順公司自願放棄籌備，工作計畫書內有關捷順公司部分，請修正。	感謝委員提醒，有關捷順公司內容部分已修正於第 8 頁、10 頁。
	2	第 66 頁，車輛抽查部分，為何越多人搭乘抽查數約少，離峰時段卻是進行全數抽查呢？建議 1-6 班維持全數抽查、7 班以上	車輛抽查班次數部分，考量係因班次少類似偏鄉服務概念，每位客人的意見都很寶貴；故班次少採取全數抽查，然班次多時少，因為班次有

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		調整為 1/2 抽查，是否可行請廠商說明。	可能是來回開，抽樣過程中可能已經被抽過，故班次多抽查比例較少。
	3	第 67 頁，乘客調查抽樣，越多班乘客抽查份數減少，建議 1-6 班抽個 10 份或少於 10 份以下、7-15 班抽查 15 份或 20 份。	乘客調查抽樣班次數部分，考量係因班次少類似偏鄉服務概念，每位客人的意見都很寶貴；故班次少採取全數抽查，然班次多時少，因為班次有可能是來回開，抽樣過程中可能已經被抽過，故班次多抽查比例較少。
	4	能否於本案評鑑內執行市區汽車客運優良駕駛評選，藉以提升駕駛個人榮譽感。	因優良駕駛評比與市區汽車客運業營運及服務評鑑項目不同，無法於本案內一併執行。倘縣府明年有意申請公路總局優良駕駛計畫補助，可協助幫忙撰寫相關想法。
周委員 振祥	1	有關政策配合度，羅列防疫專車、配合節慶及本府活動，針對防疫專車部分是否有可能做替換，因本處預計今年底提澎南線，建議以“新增路線之配合度”為方向，至於評分細項可以再討論。	感謝委員建議，經與單位討論決議，政策配合度之指標調整為接駁專車與配合新台灣好行路線申請二項，詳附件一主管機關考評表。
	2	第 83 頁，台灣好行駕駛課程時間每堂課約 2 小時，與簡報資料第 36 頁	感謝委員提醒，台灣好行駕駛課程時間，因 2 小時英文授課時數對駕駛來說時間過

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		每堂課約 1 小時，請確認課程授課時數。	長，故以每堂課 1 小時為基準，已修正於第 83 頁。
劉委員 美凡	1	請廠商建議，有哪些評鑑面向是車船處忽略，只要再注意、用心或加強，可獲取佳績，並作為未來精進改善的方向。	感謝委員建議，依本團隊過去執行經驗，評鑑面向多屬完備，本計畫將依據評鑑指標進行評分，並由專家學者研提相關改善建議作為未來精進改善方向，以提供車船處後續改善加強。
	2	政策配合度，防疫專車部分或許可以提出新的方向。另政策配合度，是否要區分台灣好行與一般市區公車，請車船處提出相關建議。	感謝委員建議，經與單位討論決議，政策配合度之指標調整為接駁專車與配合新台灣好行路線申請二項，詳附件一主管機關考評表。
	3	今年評鑑項目首次納入性平議題，針對廠商提出的評鑑項目內容，請車船處說明在配合或評鑑上是否有所困難。	本次經會議與單位和車船處討論，性平指標內容無相關問題，本團隊將後續依照指標執行評鑑調查，若有缺失問題將進行紀錄，並提供給單位了解。
	4	除評鑑外，近年均有安排上課課程，據了解上課成效似乎有限，駕駛意願普遍亦不高，然基本培訓有其必要，請車船處針對課程提出相關建議。	感謝委員提醒，經會議討論以往因駕駛員調度排班緊湊，上課時間有限，導致駕駛員參與意願不高，本年度配合車船處提出課程時間調整，並經縣府同意通過，藉此提高駕駛員意願。

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
澎湖縣 政府公 共車船 管理處	5	調查員遴選方式，請於工作計畫書內詳列。	遵照辦理，調查員遴選方式，已補充於第 79 頁。
	6	有關公車上張貼各標示，中央的規定是如何，請廠商說明。	配合汽車運輸業管理規則第 19 條、19-3 條，車輛上應明確標示緊急出口、滅火器、車窗擊破裝置之位置，並於車頭、車身標示路線名稱及路線編號。
	1	車上需張貼各種標示(如時刻表、票價表及路線表)，前述內容於車船處網站上均有露出，建議改以張貼 QR CODE 方式，民眾掃描 QR CODE 即可獲取所有資訊。	因考量並非每位乘客皆有手機且熟稔操作，故建議仍須於車體或站牌公開相關資訊，不適合僅採張貼 QR CODE 掃描方式辦理。建議可將澎湖幹線路線圖的設計整合成 1 條路線進行張貼。
	2	服務品質推升課程，共 2 堂課，時間安排在 111 年 9 月 30 日前及 112 年 2 月 15 日前，因本處於今年底亦規劃辦理駕駛員訓練，建議能否將 111 年 9 月 30 日前的課程移到今年底配合本處教育訓練一起辦理，可解本處駕駛人員調度動員次數之難題。	有關服務品質推升課程辦理時程，已取得單位同意，後續將配合車船處時程，以減少排班調度對駕駛員出席參與之影響。
	3	秘密客調查，建議調查時將被調查之車次、時間、	遵照辦理。秘密客調查，將會配合登載調查之車次、時



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		駕駛姓名及執勤優缺點 詳加紀錄，可做為駕駛日 後精進的方向。	間、駕駛姓名及執勤優缺點， 已修正於第 79 頁。
	4	透過多年的公車評鑑，駕 駛服務品質逐年提升，可 經由投訴事件趨近於 0 即 可得知。	感謝肯定，本團隊持續辦理 評鑑服務作業，將提供改善 建議給予單位參考，以利服 務品質持續精進提升。
	5	政策配合度“新增澎南 路線”，今年底才預計提 出申請，可能今年無法作 出成效。建請政策配合 度，會後再行提出建議。	有關政策配合度新增台灣好 行路線，已納入評鑑指標， 並擬定其評定細項。



附件三 教育訓練課程講義



一、服務品質推升課程

(一)第一場 111 年 12 月 08 日

安全駕駛與服務品質

報告人：王英泰 主任

交通部公路總局
交通部公路總局公路人員訓練所
Training Institute, Directorate General of Highways, MOTC

2023/2/8

交通部公路總局公路人員訓練所中部訓練中心主任
兼代副所長

講者簡介

王英泰主任

學歷

- 國立交通大學 交通運輸研究所 碩士
- 國立交通大學 運輸工程與管理學系 學士

經歷

- 交通部公路總局正工程師
- 臺中市公共運輸處處長
- 臺中市政府交通局科長
- 臺中市政府交通局專員
- 交通部路政司技士

2023/2/8

講者事蹟

100年 獲經理人雜誌評選為全國百大 MVP經理人(台中市公車革新)

101年 【愛上巴士】提案作品榮獲行政院建立參與及建議制度「特等獎」(首獎)

102年 【愛上巴士】榮獲行政院人事行政總處地方治理標準論壇評選為模範案例

101~103年 連續3年榮獲臺中市政府金點子創意競賽狀元、探花、榜眼獎得主

106年 【公共運輸】作品榮獲公路總局公務人員專書閱讀心得寫作第二名

2023/2/8

簡報大綱

- 一、駕駛與死神的距離
- 二、路權觀念 行？不行？
- 三、公車 運輸業？服務業？
- 四、王子公主從此過著幸福快樂的日子？
- 五、公車駕駛未來挑戰 ~ AI浪潮

2023/2/8

駕駛與死神的距離

2023/2/8

從司馬庫斯翻車真相找尋蛛絲馬跡

2023/2/8

101年12月9日新竹縣司馬庫斯中巴翻車慘劇造成13死、9傷，新竹檢方經過半年多的調查，發現司機戴天祥當時車子熄火，未立即拉起手煞車，未排入低速檔，也未控制車輛後退，認為駕駛行為有疏失，全案依業務過失致死罪提起公訴。

順華公司受華僑旅行社委託，承攬101年12月9日二天一夜的「泰山同學司馬庫斯二日知性之旅」，由戴天祥駕駛營業大客車，搭載22名乘客前往司馬庫斯。

101年12月9日下午3點多，車子行經司馬庫斯林道九公里處，在上坡處，與對向休旅車會車，換檔時車輛突然熄火，大客車一路向後滑行脫離路面，墜落約三百公尺深山谷，造成十三名乘客死亡、九名乘客輕重傷。

戴天祥在檢察偵訊時，聲稱自己當時的確有拉手煞車，腳也有踩煞車，然而檢方事後於新竹縣北埔鄉相同坡度路面，模擬測試同型車一百多部，結果均無機械問題，此外，檢方又委託中央警察大學交通系鑑定全案，結論證明戴男在引擎熄火時，檔位停留在空檔，未能即時煞車，導致車輛後退，「駕駛行為應有疏失」。

2023/2/8

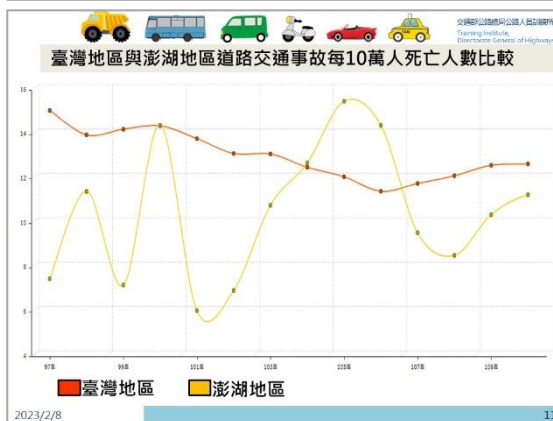
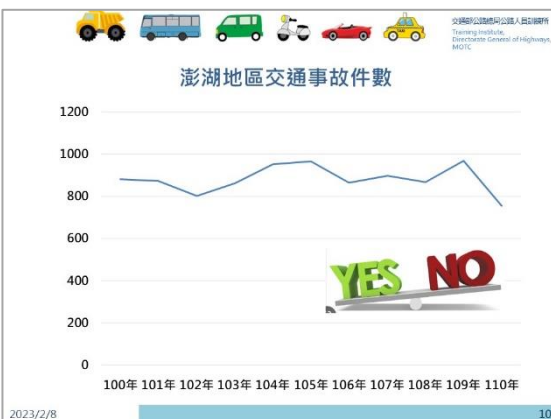
■台灣地區交通肇事原因分析

110年	汽(機、慢)車 駕駛人過失	機件 故障	行人(或乘 客)過失	交通管制 (設施)缺陷	其 他
件數	351,600	992	3,852	390	1,387
比例	98.1%	0.3%	1.1%	0.1%	0.4%

■澎湖地區交通肇事原因分析

110年	汽(機、慢)車 駕駛人過失	機件 故障	行人(或乘 客)過失	交通管制 (設施)缺陷	其 他
件數	733	5	11	0	6
比例	97.1%	0.7%	1.4%	0	0.8%

2023/2/8



道路交通事故每10萬人死亡人數國際比較

更新日期：2018.12

國家	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Taiwan	14.40	13.81	13.14	13.12	12.54	12.10	11.45
Australia	5.72	5.71	5.12	4.90	5.06	5.35	5.0
Canada	5.89	5.97	5.55	5.19	5.22	5.24	-
Switzerland	4.07	4.26	3.35	2.99	3.07	2.59	2.7
Germany	4.90	4.48	4.15	4.18	4.26	3.9	3.8
Denmark	3.96	2.99	3.41	3.23	3.15	3.70	3.2
France	6.28	5.76	5.13	5.29	5.38	5.38	5.2
United Kingdom	3.10	2.83	2.76	2.87	2.77	2.79	-
Japan	4.33	4.13	4.06	3.81	3.84	3.70	-
Korea	10.50	10.78	10.10	9.38	9.06	8.38	8.1
Norway	3.41	2.91	3.70	2.88	2.27	2.59	2.0
New Zealand	6.45	6.95	5.66	6.50	6.94	6.97	7.9
Poland	10.87	9.27	8.71	8.42	7.73	7.97	7.4
Sweden	3.39	3.01	2.72	2.80	2.66	2.74	2.5
United States	10.42	10.76	10.40	10.28	11.06	11.59	-

臺灣 2021 年為 12.67，在先進國家中排名末段班

2023/2/8 12



大客車安全嗎？

每十萬輛機動車輛死亡率(人/十萬輛)

	總計	大客車	小客車	大貨車	小貨車	機車
100年	15.04	3.33	4.09	20.09	10.84	13.06
101年	14.41	9.65	3.60	13.02	7.77	12.64
102年	14.25	3.13	3.42	16.65	7.77	12.67
103年	14.44	6.07	3.34	20.19	6.51	13.35
104年	13.75	5.90	3.15	15.69	7.75	12.76
105年	13.24	14.48	2.85	19.17	8.01	12.46
106年	12.43	14.63	2.76	13.77	8.27	11.57
107年	12.71	2.95	2.51	14.58	6.26	12.08
108年	12.96	6.01	2.72	17.50	6.21	12.11
109年	13.33	3.07	2.41	14.94	5.74	12.89
110年	13.11	-	2.67	18.15	6.60	12.67

105、106年大客車死亡率最高

2023/2/8 14

回想一下：

您第1個拿到的駕照是甚麼？

有經過專業的訓練嗎？

從小學開始，有上過交通安全的課程嗎？

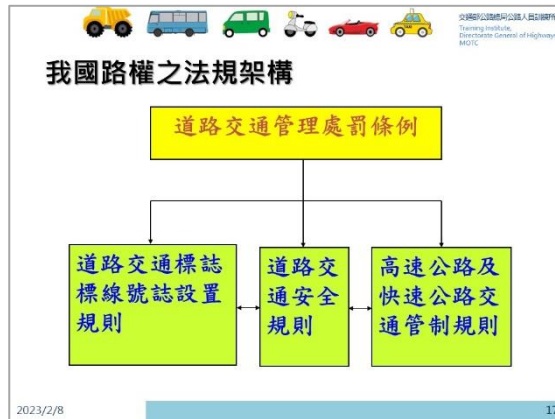
拿到駕照前後，有人跟您說如何安全開車嗎？



15

路權觀念
行？不行？

16



案例探討 1

一個順向無照駕車者與一個逆向有照駕車者，於單行道上發生事故，兩者在事故的法律歸責過程中，究竟誰是誰非？誰應為事故之結果負較大責任？

2023/2/8 18

路權之內涵

1. 「路權」係指車輛取得使用道路或通行道路之利益。
2. 建立「路權」之目的係在促進道路交通之流暢，及保障用路人安全有效之通路，防止他人故意或不當侵害，導致自己或第三人生命、身體或財產的損害。
3. 「路權」的範圍應自交通工程觀點，探討合理人類用路與駕駛行為中，用路人「應注意」與「能注意」之範圍，而舉凡逾越此範圍者，即不應再課以注意義務及預防危險義務之責任。

2023/2/8 19

案例探討 2

一輛救護車開啟警示燈及警鳴器執行緊急任務，行經行人穿越道遇有行人通過時，究竟應暫停讓行人通過？還是行人應及時讓路？

2023/2/8 20

路政司解釋函

一、救護車警鳴器及紅色閃光燈，是以，救護車開警鳴器及紅色閃光燈，係表示緊急任務，為爭取時效，提醒前方之駕駛員及行人避讓及注意，及時讓路，以避免發生危險，合先說明。

二、另查道路安全規則第83條第2項規定，消防車、救護車、警備車、工程救險車及毒性化學物質災害救護車（下稱緊急救護車輛）開警鳴器及警鳴器執行緊急任務時，得不受車速、標誌、標線及號誌指示之限制，其立法目的在於考量該等車輛於開警鳴器及警鳴器執行緊急任務時，必須儘速趕抵現場執行緊急任務，以搶救（維護）民眾生命身體財產安全，此條文並未排除交通路口號誌及行人穿越道。

三、次查道路安全管理條例第44條及第45條第2項規定，駕駛汽車行經行人穿越道或轉彎遇有行人穿越道暫停讓行人通過之規定，應係一般車輛駕駛人應遵守之規定，而條例第45條第11款及第74條第6款規定救護車等應立即避讓，是基於條例立法意旨，救護車開警鳴器及警鳴器執行緊急任務時，應係具有優先通行權。

2023/2/8 21

案例探討 3

車輛行駛至無號誌化路口

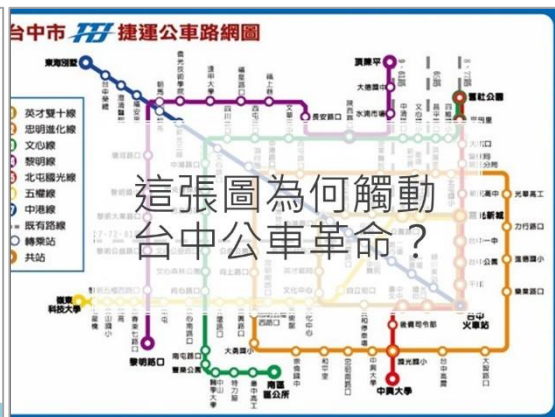
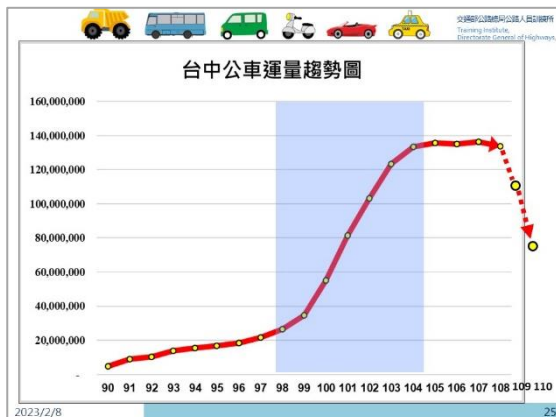
A車要直走，B車要左轉

請問這時候誰有優先路權？

2023/2/8 22



公車運輸業？服務業？



104年 百日有感(2/2)

❖ 螢火蟲站牌建置



❖ 指北針翻轉



33

王子與公主從此過著幸福快樂的日子？

34



駕員及工時之挑戰



雙B政策 未竟其功

36

公車駕駛未來挑戰～AI浪潮



37

公共運輸智慧化早已悄悄進入你我生活



38

傳統公共運輸～駕駛員角色至為重要



智慧公共運輸～大數據演算法決定一切



39

智慧運輸未來想像：有效解決工時問題 大幅提升駕駛安全

目前



駕員為主 機器為輔

未來



機器為主 駕員為輔

40

 聯合新聞網 2018.11.6



**政務委員唐鳳：
不假思索的事 才給AI做**

許多人擔心，未來會有意來愈多的工作遭AI取代，唐鳳說，AI扮演的角色，「是把人類工作中『不假思索』的部分，交給AI做」，人類不會因此被淘汰。(重複性的工作)

她舉例，飛機早已進步到「自動駕駛」階段，但機長未被淘汰，「因為當機器出事了，人類可以補救」。同理，無人車普及後，計程車司機也毋須擔心「沒頭路」，因為乘客依然需要有人跟他聊天；且人和人之間溫暖的互動，是AI無法取代的。(人性無法取代)

唐鳳規畫的理想藍圖，台灣從小學便要開設與AI相關課程，她說，教育部今年開始推動的「中小學數位學習深耕計畫」，便鼓勵學校將AI等新興科技知識融入教學。(人類學習與AI共存)

41



**快樂駕駛長
成功方程式**

溫馨體貼服務溫度

要去哪邊？ 中華路 好

掌握智慧科技脈動

42



謝謝聆聽

 交通部公路總局公路人員訓練所
Training Institute, Directorate General of Highways, MOTC

人才孕育的搖籃 技能品質的保障

本簡報僅提供公務教育訓練，部分圖片取自網路，不可轉載營利使用

2023/2/8

43

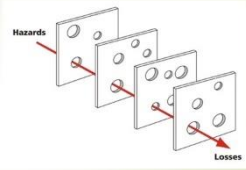
(二) 第二場 112 年 02 月 08 日



意外發生的瑞士乳酪理論

瑞士乳酪理論（英語：Swiss Cheese Model），又稱瑞士起司理論，是英國曼徹斯特大學教授詹姆斯·瑞森（James Reason）於1990年提出的關於意外發生的風險分析與控管的模型。

主要是講，瑞士起司在製造與發酵過程中，很自然的會產生小孔洞。如果把許多片起司疊在一起，正常情況下，每片起司的孔洞位置不同，光線透不過。只有在很極端的情況下，孔洞剛好連成一直線，才會讓光線透過去。導致嚴重事故發生的從來都不是因為某個單獨的原因，而是多個問題同時出現。



上述資料引用：由 Davidmack - 自己的作品，CC BY-SA 3.0，<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=31679759>

維基百科：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%91%9E%E8%A3%AB%E5%A5%B6%E9%85%AA%E7%B9%86%E8%AE%BA>

事故的骨牌效應、多米諾效應



- 過去從未發生並不代表未來不會發生
- 過去從未發生並不代表未來不會發生**
- 事故是不會憑空發生，而是關鍵事件的連鎖效應
- 通過隧道是有風險的，每天還是有數萬輛的車沒有發生危險的通過
- https://youtu.be/1I49lx_MU4

交通安全觀



- 絕對安全就是無事故、沒有遭受或引起創傷、死亡或損失
- 零危險和零風險一種極端理想的状态
- 現實生活是不易存在的
- 安全是相對的，當危險性低到某種程度時，我們就可以認為達到安全了。
- 就是指沒有受到損害的危險或損害概率低
- 具有一定危險性條件下的安全，並非絕對無事故

常見肇事因素

- 未依規定讓車
- 未注意車前狀況
- 未保持安全距離
- 左轉彎未依規定
- 右轉彎未依規定
- 未保持行車安全間隔
- 起步未注意其他車(人)安全
- 迴轉未依規定
- 超速失控
- 逆向行駛
- 變換車道或方向不當
- 違反特定標誌(線)禁制
- 違反號誌管制或指揮
- 違規超車
- 倒車未依規定

道路交通安全規則在肇事鑑定當中最常被引用的條文

- | | |
|----------------------------|----------------|
| 89.行車前應注意之事項、 | 100.汽車交會時、 |
| 90.駕駛汽車應遵守、 | 101.汽車超車時、 |
| 93.依速限標誌或標線之規定、 | 102.汽車行駛至交岔路口、 |
| 94.後車與前車之間應保持隨時可以煞停之距離、 | 103.行人穿越道) |
| 95.未劃分向線或分向限制線之道路，應靠右行駛 | 106.汽車迴車時 |
| 96.除起駛、準備停車或臨時停車外，不得駛出路面邊緣 | 109.使用燈光 |
| 97.車道行駛、 | 110.汽車倒車 |
| 98.二車道以上之道路、 | 111.汽車臨時停車 |
| 99.機車行駛之車道、 | 112.汽車停車 |
| | 114.不得駕車 |
| | 124.慢車起駛 |

鑑定意見內容-肇事主次因

- 鑑定意見內容應加註下列肇事主次因說明：
- 一、雙方當事人僅一方有過失者，以**肇事原因**表示之，另一方以**無肇事因素**表示之。
 - 二、雙方均有過失，且過失程度相同者，以**同為肇事原因**表示之。
 - 三、雙方均有過失，但過失程度不同者，較重之一方以**肇事主因**表示之；較輕之一方以**肇事次因**表示之。

公車事故案例之鑑定及肇責分析

一、碰撞後捲入車底-3案

- 1.機車失控摔倒捲入公車底下事故-A1
- 2.機車撞綠石左側被公車輾斃-A1
- 3.機車行駛在公車右側撞上綠石與公車擦撞-A2

二、公車起步與汽機車擦撞事故-5案

- 1.案例01.公車下客起駛與小客貨車擦撞事故
- 2.案例04.電動自行車與同向大客車碰撞事故
- 3.案例06.公車停等起步追撞小客車-拖鞋
- 4.汽車右偏與起步公車擦撞
- 5.公車下客起駛與變換車道小客車擦撞

案例一~1機車失控摔倒捲入公車底下事故

■ 意外車行紀錄器

- 公車車行紀錄器01
- 公車車行紀錄器02

■ 討論議題

- 兩車行駛間隔之規定?
 - 機車為何摔倒
 - 大車的防捲入裝置之規定
 - 如何避免類似事故發生?
 - 鑑定意見肇因如何區分?
 - 普通重型機車駕駛，雨天行至設有行車管制號誌交岔路口，不當自前車右側超車(已無安全間隔)，失控摔倒捲及左側車軸，為肇事原因。
 - 駛民營公車(大客車)，無肇事因素。
- <https://www.youtube.com/watch?v=HRFpx8eehp8>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Y9R9e8HKEq4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=jsApz4U3IBc>



降低側邊防捲入裝置



案例一~2機車撞綠石左倒被公車輾過

(10-430-05-11000)

- 公車前鏡影像
- 公車後鏡影像

■ 討論議題

- 機車為何摔倒
 - 公車有機會避免事故發生
 - 鑑定意見肇因如何區分?
- 普通重型機車駕駛，行至設有行車管制號誌交岔路口，自前車右側超車於先，未注意車前狀況及路邊綠石致駕駛失控衍生事故，為肇事原因。
- 民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素



案例一~3

小客進入交岔路口後右偏匯入單一車道公車向右閃避，右側機車閃避撞上路緣石

- 公車右側行車紀錄影像
- 公車行車紀錄影像

■ 討論議題

- 公車有無右偏
 - 公車為何右偏
 - 小客車是否影響公車
 - 機車有無反應時間
 - 鑑定意見肇因如何區分?
- 一、民營客運駕駛，與自用小客車駕駛，行駛兩車道進入行車管制號誌交岔路口後欲匯入單一車道，互未注意鄰車行駛動態及並行間隔衍生事故，兩車同為肇事原因。
- 二、普通重型機車駕駛，無肇事因素。



案例二~1

公車下客起駛與小客貨車擦撞事故

- 事發經過：公車暫停於路口轉角處下客後起步，小客貨車在後自公車左側駛越後右轉彎，發生擦撞事故

■ 公車行車影像

■ 小客貨車影像

- 公車為何在路口停車下客，有那些違規行為

- 小客貨車有無可議之處，驟然否?

■ 相關當事人之肇責

- 一、民營公車(大客車)，行至設有行車管制號誌交岔路口，因故自路邊暫停(乘客下車)後起步，未注意前後左右有無車輛，未讓行進中之車輛優先通行，為肇事主因。
- 二、自用小客貨車駕駛，行經設有行車管制號誌交岔路口，駛越前行公車後右轉彎未注意鄰車動態適探安全措施，為肇事次因。
- 三、車號0000白色大貨車，不當於公車停靠區前併排停車，妨礙公車停靠，為肇事次因。

案例二~2

電動自行車與同向大客車碰撞事故

- 公車行車紀錄第16秒
- 再看一次公車行車紀錄器8鏡頭(路況、車行方向)
- 機車和公車相對位置
- 還有何當事人違反規定
- 相關當事人之肇責



- 一、電動自行車(機車)駕駛，行至設有中央分向島路段，過前方違規停車車輛驟然往左偏向，未讓左側直行車先行，為肇事主因。
- 二、租賃小客車駕駛，不當於增設禁止臨時停車標線處所停車，妨礙車輛通行，為肇事次因。
- 三、民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素。

案例二~3

公車停等起步追撞小客車-拖鞋

■ 公車行車紀錄器

■ 小客車行車紀錄器

■ 討論議題

- 公車為何追撞小客車
- 機車拖鞋掉了，影響哪一輛車
- 事故的因果關係為何?機車、小客、公車
- 肇事因素如何區分



案例二~3

公車停等起步追撞小客車

本案是否為前後車關係?

如為前後車，公車追撞小客車，應為肇事原因，小客車無因。

鑑定結果並非如此，為何?

- 一、普通重型機車駕駛，綠燈起步，因駕駛人穿著物(鞋)掉落車道，驟然停影響交通安全，與民營公車(大客車)駕駛，未注意車前狀況、未保持安全距離撞擊前方因故然停車輛，同為肇事原因。
- 二、自用小客車駕駛，無肇事因素



案例二~4

汽車右偏與下客後起駛公車擦撞

- 公車行車紀錄器
- 小客車行錄-前鏡
- 小客車行錄-後鏡

討論議題

- 小客車行駛路徑是否偏右
- 大客車起駛否
- 鑑定意見肇因如何區分？

自用小客車駕駛，行至設有公車停靠區路段，遇公車於公車站停靠，小客車左偏跨兩車道起車至劃有禁止變換車道線路段，驟然跨線右偏，撞及起步公車，為肇事原因。

民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素。

鑑定結果與初判表不同見解

鑑定結果與初判表見解不同

市政府警察局道路交通事故初步分析研判表			
肇事時間	1107.02.21 10:07:48	肇事地點	臺中市○○○○路○○○號
當事人	車輛種類	車輛號碼	駕駛人姓名
民營公車大客車			
初步分析研判可能之肇事原因(或違規事實)			
起步未讓行進中之車輛優先通行。			
當事人	車輛種類	車輛號碼	駕駛人姓名
自用小客車			
初步分析研判可能之肇事原因(或違規事實)			
尚未發現肇事因素。			
當事人	車輛種類	車輛號碼	駕駛人姓名
初步分析研判可能之肇事原因(或違規事實)			

請向鑑定會申請付費鑑定
若對肇事原因存有疑義
本研判表僅供參考，非依據
險理賠、訴訟求償之依據，
保

案例二~5

公車下客起步與變換車道小客車擦撞

- 民間監視器影像
- 公車行車紀錄器影像
- 討論議題

- 大客車起駛否
- 小客車行駛路徑是否偏右
- 鑑定意見肇因如何區分？

民營公車(大客車)駕駛，自公車停靠區起步未注意前後左右有無來車、未讓行進中車輛先行，為肇事主因。
自用小客車駕駛，起車後未行至安全距離後再駛入原行路線，為肇事次因。

自用小貨車駕駛，無肇事因素。(於公共汽車招呼站十公尺範圍內停車違反規定)

公車事故案例之鑑定及肇責分析

二、乘客受傷：乘客下車被撞、前方狀況-公車急煞-5案

1. 乘客下車被機車撞
2. 緊急剎車乘客摔倒
3. 機車未依兩段轉彎公車緊急剎車乘客摔倒
4. 小車超車右偏-驟然剎-公車追撞

四、行駛中變換車道擦撞事故-3案

1. 公車專用道線形變換與聯結車擦撞
2. 小客右變-公車左變進同一車道
3. 道路施工-小客變換車道與公車專用道車撞

案例三~1 乘客下車被機車撞

- 事發經過：公車停車下客，乘客被撞
- 公車行錄影像
- 民間監視器影像
- 公車停車位置檢討
- 乘客下車注意事項
- 鑑定意見肇因如何區分？

民營公車(大客車)，行駛至公車停靠區，因臨時快車道上下乘客，與普通型機車、自用小客車，於公車站牌十公尺內停車，妨礙公車停靠，三方同為肇事主因。
駕駛普通型機車，行駛慢車道，未注意車前狀況(前方公車已顯示方向燈)適接安全措施，撞及前方公車下車之乘客，為肇事次因。

乘客，無肇事因素



案例三~2 緊急剎車乘客摔倒

- 事發經過：機車闖紅燈與公車撞，公車緊急剎車乘客摔倒
- 公車行錄
- 公車可避免類似事故嗎?(駕駛行為)
- 相關當事人之肇責

機車無駕照駕駛普通型機車，行至設有行車管制號誌交岔路口，逆向行駛、違反號誌管制(闖紅燈)進入路口，為肇事原因。

行車紀錄器影像推算其進入路口前車速約為54.05KPH，經研析尚無嚴重影響公車駕駛人反應注意之能力，認係僅為違規行為駛民營公車(大客車)，無肇事因素。(逾超速限行駛違反規定)



案例三~3

機車未依兩段轉彎公車緊急剎車乘客摔倒

- 公車行車紀錄器影像
- 路口監視器
- 兩車未碰撞，機車有責任嗎
- 公車緊急剎車造成乘客摔倒如何處理
- 鑑定意見肇因如何區分？

一、電動自行車(慢車)駕駛，行至設有行車管制號誌交岔路口，自同向三車道慢車道末以兩段式左轉彎，逕自對向直行車道間隙左轉彎未讓直行車先行，為肇事原因。

二、民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素。

三、車乘客於公車內跌倒，非屬車輛行車事故鑑定範疇，公車與乘客之關係，宜依旅客運送契約相關規定辦理。



案例三~4

小客車超車右偏-驟然煞停-公車追撞

■ 公車行車紀錄影像-全景

■ 公車行車紀錄器前鏡

討論議題

- 小客車超車行為有違規定嗎？
- 公車駕駛有無翻應時間？
- 鑑定意見肇因如何區分？

- 一、自用小客車駕駛，行近設有行車管制號誌岔路口，超車後不當跨禁止變換車道線往右變換車道，過狀況驟然煞停衍生事故，為肇事原因。
- 二、民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素。



案例四~1

公車專用道線形變換與聯結車擦撞

■ 公車行車紀錄影像

討論議題

- 如何推定誰跨越禁止變換車道線？
- 聯結車有保持安全間隔嗎？
- 鑑定意見肇因如何區分？

民營公車(大客車)駕駛，行至公車專用道進入站體前，未注意車前狀況及保持安全間隔，往左偏向(跨壓禁止變換車道線)撞及左側併行車輛，為肇事原因。
營業用全聯結車駕駛，無肇事因素。



案例四~2

上高架前小客右變-公車左變，進同一車道-擦撞

■ 公車行車紀錄影像

討論議題

- 變換車道應注意事項？
- 兩車之路權？
- 鑑定意見肇因如何區分？

自用小客車駕駛，跨車道線行駛、駛越右側鄰車後向右偏行，未注意右後方車輛動態，為肇事主因。
民營公車(大客車)駕駛，跨車道線行駛、未保持與左側鄰車安全間隔，為肇事次因。



案例四~3

道路施工-小客變換車道與公車專用道公車撞

■ 公車行車紀錄影像

討論議題

- 施工單位交維有問題嗎？
- 變換車道或偏向時，應讓直行車先行，並注意安全間隔，誰沒遵行？
- 鑑定意見肇因如何區分？

- 一、自用小客車駕駛，行至同向多車道路段，遇施工狀況駛越右側 公車後自中間車道驟然往右變換車道至公車專用道，為肇事主因。
- 二、施工廠商，未依交通維持計畫設置交通管制設施妥適導引車流，為肇事次因。
- 三、民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素。



公車事故案例之鑑定及肇責分析

五、無辜被波及事故-3案

1. 機車起駛-與直行機車碰撞後再撞公車-波及公車
2. 公車停靠-機車在後變換車道與汽車撞-波及公車
3. 貨車黃網線暫停-機車擦撞-波及公車

六、迴轉、倒車、停靠、右轉等-5案

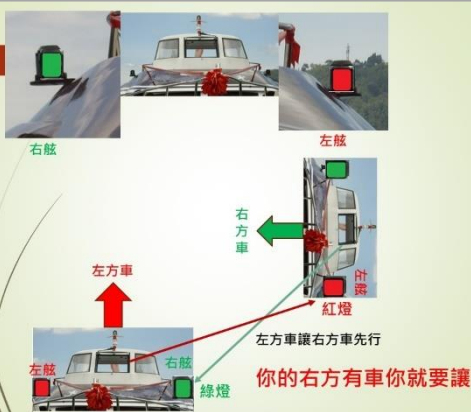
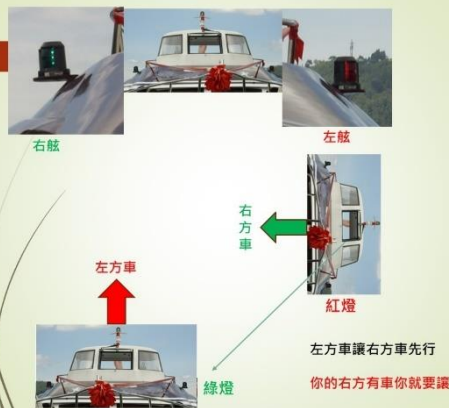
1. 汽車違停-機車硬擠進-汽車與公車之間
2. 小車倒車-與轉灣公車撞
3. 案例05. 公車擬停靠-與機車擦撞事故
4. 案例08. 公車綠燈起步向右行駛與直行機車碰撞

案例六-4：公車綠燈起步向右行駛與直行機車碰撞

- 公車行錄影像
- 機車前鏡影像
- 公車是否要轉彎，有無開啟方向燈。
- 機車駕駛有何違規行為
- 相關當事人肇責

車行車紀錄器，推算直行 車速約 57.7 公里/小時

- 普通重型機車駕駛，行至設有行車管制號誌岔路口前，逾越速限不當行駛路肩、不當自前行已漸靠右之公車右側超車，致過狀煞閃不及摔倒，為肇事原因。
- 民營公車(大客車)駕駛，無肇事因素(可議)



案例-左方、右方車



駕駛安全觀

- 駕駛沒有絕對的安全
- 我們必須將危險低到最低，我們才能達到相對安全
- 因此每次坐上駕駛座時都必須要有過去從未發生並不代表未來不會發生的戒心

公車駕駛安全

每日第一趟發車前的檢查：詳細檢查才能出車

- 駕駛人的檢測：要做酒測、量測體溫、量測血壓、觀察精神狀況
- 駕駛人因身體或精神狀況自覺(或站務人員發覺)有礙行車安全時，駕駛人應辦理請假手續(要依公司規定請假)或稍作休息再申請憑單出勤
- 車輛檢查：發車前檢查車況，如有異狀應立即報修，不可出車

檢查完成後才可領取出勤憑單

回想公車出車前有幾項檢查

- 檢查引擎機油量 刻度是否在中間
- 檢查主、副水箱、水管是否漏水
- 檢查各式皮帶是否龜裂、鬆動
- 檢查轉向機油量是否再最高位置
- 檢查煞車油油量是否足夠
- 檢查前、後輪輪胎胎紋、胎壓、是否磨損、破胎、胎壓是否正常
- 測試儀表、警示燈、方向燈是否正常
- 檢查警示燈、方向燈是否正常
- 檢查引擎是否異聲、有沒有漏水、漏機油
- 檢查煞車空氣壓力表，氣壓是否正常

回想公車出車前有幾項檢查

- 檢查安全門是否能正常開關、開啟時蜂鳴器是否會響
- 檢查電瓶 電瓶接頭、固定電瓶架是否牢固
- 檢查安全帶、安全帶蜂鳴器是否會響
- 檢查車窗擊破器、擊破器拿起時，蜂鳴器是否響起
- 檢查滅火器有效日期、壓力是否正常
- 檢查斜坡板是否異常
- 檢查電子票證驗票機及時間校對
- 檢查行車紀錄器及時間校對
- 檢查站名播報器是否異常
- 檢查公車動態資訊系統
-

發車前檢查，如有異狀應立即報修，不可出車

行車安全注意事項

行經路口

- 駕駛行經路口左、右轉，應停止於行人穿越道前，進行指差確認
- 指差確認要領
 - 目視左側，右手五指併攏方式平舉，指向左、右側，並口說左邊沒人、右邊沒人(如高鐵路車長、行車站務員)，左、右側皆確認無人後，再往前行駛
 - 指差確認是要避免A柱視線死角
- 轉彎時減速慢行，應注意內輪差、禮讓行人
- 行車時應與其他車輛保持適當間距，避免緊急煞車和猛加速(因為急煞車乘客可能摔倒)
- 行經轉彎道路口時，應減速慢行

行車安全注意事項

行駛中應注意事項：

- 注意行車安全
 - 車外：注意用路人(前、後、左、右側)
 - 車內：注意車內乘客狀況(坐好、站穩)

遵守交通規則

依照道路交通安全規則行駛

(哪些是在肇事鑑定當中最常被引用的)

89行車前應注意之事項、90駕駛汽車應遵守、93依速限標誌或標線之規定、94後車與前車之間應保持隨時可以煞停之距離、97車道行駛、98、100、101、102、103)

道路交通安全規則在肇事鑑定當中最常被引用的條文

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 89.行車前應注意之事項、 | 100.汽車交會時、 |
| 90.駕駛汽車應遵守、 | 101.汽車超車時、 |
| 93.依速限標誌或標線之規定、 | 102.汽車行駛至岔路口、 |
| 94.後車與前車之間應保持隨時可以煞停之距離、 | 103.行人穿越道) |
| 95.未劃分向線或分向限制線之道路，應靠右行駛 | 106.汽車迴車時 |
| 96.除起駛、準備停車或臨時停車外，不得駛出路邊線 | 109.使用燈光 |
| 97.車道行駛、 | 110.汽車倒車 |
| 98.二車道以上之道路、 | 111.汽車臨時停車 |
| 99.機車行駛之車道 | 112.汽車停車 |
| | 114.不得駕車 |
| | 124.慢車起駛 |

行車安全注意事項

行駛中應注意事項：

- 注意站牌區乘客之搭乘及車內乘客下車狀況，確認乘客是否搭乘、觀察下車鈴是否響起
- 注意與乘客之服務應對
- 乘客詢問、服務行動不便乘客、協助乘客(公司可了解每服務一位行動不便的乘客需要花多少時間？對準點的影響？時間要如何調整)
 - 車輛即將進站，請各位乘客卻時握好扶手、注意安全、
- 行進站位前開啟方向燈、減速進站、並緊靠路緣停車，待車輛停妥後(要確實停止)始開啟車門供乘客上下車

行車安全注意事項

行駛中應注意事項：

- 閉車門起始前，經確認乘客坐穩或緊握拉環、扶桿後再緩速起駛離站
- 關閉車門前其實前請確認成課作文和錦拉夫還後再緩速即時離站
- 提醒乘客下車需等公車完全停止再起身，先開後車門、再開前車門，車門需完全關閉再緩速起駛離站(防止未關車門乘客上車被夾住拖行、乘客跳車摔倒)
- 路邊起駛前，應禮讓行進中人、車先行以維行車安全(道安規則起駛之規定)
- 遇到行動不便者在公車站等車，主動靠站協助。
- 確認乘客上下公車動向，如遇需要使用座位者，主動向車上乘客宣導讓座，確認乘客妥當上下公車後方得關閉車門後再出發

新訂：公共汽車開啟或關閉車門應注意上下乘客安全

- 2022/11/15 18:45 蘋果新聞網
 - 這些年來一直有發生乘客沒有妥善上、下車，公車車門就關閉夾傷乘客，甚至是拖行乘客的情況，先前立法院有做出決議，交通部也配合修法，會對駕駛做相關處罰。
 - 為有效提醒公車駕駛注意上下車乘客，交通部去年預告修正「**道路交通安全規則**」，明定若關閉車門應先確認乘客安全，若未注意導致乘客受傷，將依法記駕駛違規點數3點或吊吊照3個月至6個月，該規定已完修訂程序，預計**11年11月29日公告實施**。
 - 公車駕駛若關閉車門未注意導致乘客受傷，將記違規點數3點(半年內達6點以上將吊吊照1個月)、致人重傷則將吊吊照3個月至6個月。
 - 對業者仍可依未善盡管理責任，依公路法處9000元至9萬元罰鍰。
- 應注意**
- 客車之載運，應依下列規定：
- 一、載運乘客不得超過核定之人數，但公共汽車於尖峰時刻載重未超過核定重量者，不在此限。
 - 二、公共汽車開啟或關閉車門應注意上下乘客安全。
 - 三、計程車不得任意拒載乘客或故意繞道行駛。
 - 四、計程車在設有停車上客處標誌之路段，應在指定之上客處載乘客，不得沿途攔載。

結語

駕駛沒有絕對的安全

- 我們必須將**危險**低到**最低**，才能達到相對安全
- 因此每次坐上駕駛座時都必須要有**過去從未發生並不代表未來不會發生**的戒心，小心駕駛。
- 縱使發生事故，因為遵守道安規則，責任也會相對輕或無。

敬祝各位今後駕駛都平安！



二、台灣好行駕駛外語課程

(一) 第一場 111 年 12 月 08 日

Taiwan 好行

台灣好行 駕駛英語會話

主講人：鍾美齡

課程大綱

- 01 台灣好行澎湖路線介紹
- 02 問候語
- 03 乘車與票種
- 04 彙總

1. 台灣好行澎湖路線(1/4)

Taiwan Tourist Shuttle Service Peng Hu Route

- ☐ 媽宮・北環線
- Magong • North Loop (Route/Line)
- ☐ 媽宮・湖西線
- Magong Huxi (Route/Line)

媽宮Magong・北環線North Loop (2/4)

澎湖旅遊魅力北環線地圖

媽宮Magong・湖西線Huxi(3/4)

湖西線地圖

澎湖 媽宮 北環線與湖西線(4/4)

澎湖北環・湖西兩路線地圖

2. 問候語 Greetings (1/8)

Good morning. 早安
Good afternoon. 午安 + Sir./Ma'am
Good evening. 晚安

2. 問候語 Greetings (2/8)

(1) Hey, Hi, Hello, 嘿, 嗨, 哈囉 +
(2) How are you?
How you doing?
How are you doing? 你好嗎? +
How are you going?
What's up?
What is news?



2. 問候語 Greetings (3/8)

(4) Thank you. 謝謝你 +

(5) And you? How about you?
What about you? 你呢?

組合起來=(1) + (2) + (3) + (4) + (5)

2. 問候語 Greetings (5/8)

Good morning. 早安 / Good afternoon. 午安 / Good evening. 晚安. / Sir/Ma'am

(1) Hey, Hi, Hello, 嘿, 嗨, 哈囉 +

(2) How are you? How you doing? How are you doing? How are you going?
What's up? What is news? 你好嗎? +

(3) A: I am fine. I'm good. I'm pretty good. I'm all right. I'm doing well.
I'm not bad. I'm great. Pretty good. Not bad. Fine. Great. 我很好 +

(4) Thank you. 謝謝你 +

(5) And you? How about you? What about you? 你呢?

2. 問候語 Greetings (6/8)

(1) Have fun!

Enjoy your trip. Have a nice trip.

Have a nice time.

Have a good time. 玩得愉快。 +

Have a great time.

Enjoy your stay.

Have a nice day.

2. 問候語 Greetings (7/8)

(2) Hope to see you again./ See you soon./ See you.
希望再見到您。 +

(3) Thank you for taking the shuttle bus.
感謝您搭乘本公車。 +

(4) Bye./ Good bye. 再見。

2. 問候語 Greetings (8/8)

組合起來=(1) + (2) + (3) + (4)

(1) Have fun! Enjoy your trip. Enjoy your stay. Have a nice trip. Have a nice time.
Have a nice day. Have a good time. Have a great time. 玩得愉快。

(2) Hope to see you again. See you soon.
See you. 希望再見到您。

(3) Thank you for taking the shuttle bus.
感謝您搭乘本公車。

(4) Bye./ Good bye.
再見。

3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(1/7)

◆ 票價 Fare

How much to 地名?

How much do I pay? 多少錢?

How much does it cost to go to 地點?

地名, please

A: 170 dollars. (bucks)

170元

It is 170.

3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(2/7)

◆ 付錢種類與方法

How to pay? 如何付錢?

A: You can pay by cash、EasyCard、or cash
可付現、刷悠遊卡、或現金。

A: Please use your EasyCard to tap in / tap out.

Insert coins. (insert coins into the slots)

請使用你得的悠遊卡上/下車時感應扣錢

3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(3/7)

◆ 票種: (1) Magong Shuttle Bus North Ring Line One-Day Ticket



3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(4/7)

◆ (2) Magong Shuttle Bus North Ring Line One-Day Ticket – Group Transportation Ticket



3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(5/7)

◆ Magong Shuttle Bus North Ring Line Two-Day Ticket



3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(6/7)

◆Magong Shuttle Bus North Ring Line Two-Day Ticket – Group Transportation Ticket



3. 乘車與票種

Take the bus and ticket type(7/7)

◆Where to buy? 哪裡買?

- Penghu Tourist Shuttle Official Site (Penghu Hao Xing)
- KKday/ EZTravel / Colatour
- 7-11 i-bon kiosk/ FamilyMart FamiPort kiosk

4. 彙總 Summary

1_one, 2_two, 3_three, 4_four, 5_five, 6_six, 7_seven
8_eight, 9_nine, 10_ten, 11_eleven, 12_twelve, 13_thirteen
14_fourteen, 15_fifteen, 16_sixteen, 20_twenty, 30_thirty

Bill 鈔票, coin 銅板, no change 不找零, hundred 百

東_East, 西_west, 南_south, 北_north,
東南_southeast, 西北_northwest, 東北_northeast

Turn left 轉左 / turn right 轉右

4. 彙總 Summary

One way 單程, Round trip 來回票, Day pass 日票,
Single ride 單次票, Fare 票價, Transfer 轉車,
Ticket counter/window 購票櫃台/窗口

Please move in / move down 向內移動

On the wrong / right bus 坐錯/對車

Timetable / schedule 時刻表

4. 彙總 Summary

Fasten your seat belt / Please buckle up.
繫緊安全帶

Hop on / Hop off the bus 上車/下車

On the wrong / right bus 坐錯/對車

Excuse me/ Sorry/ Pardon 不好意思

參考資料

- 國外旅遊時想問搭車交通資訊，該怎樣開口？必知實用出國英文
<https://wushare.tw/articles-public-transportation/>
- 【旅遊英文】100 句懶人包，機場、換匯、交通、住宿、租車、購物、拍照一次搞定！
<https://tw.blog.voicetube.com/archives/42056/旅遊英文100句>
懶人包，機場、換匯、交通、住、宿、租、交通英文
- 雙語國家前奏曲 好行駕駛觀光英語訓練





(二) 第二場 112 年 02 月 08 日





上下車招呼歡迎問候詞

歡迎

9

上下車招呼歡迎問候詞

先生/女士，早安。
Good morning, Sir./Ma'am.

午安。
Good afternoon.

我是您今日的駕駛服務員，_____。
This is _____, your driver today.

你好。
How are you?

歡迎來到台灣金門！
Welcome to Kinmen, Taiwan!

感謝您搭乘本公車。
Thank you for taking the shuttle bus.

沒問題！
No problem!

不客氣。
You're welcome.

10

上下車招呼歡迎問候詞

祝你有個美好的一天。
Have a nice day.

祝您享受在這的旅程。
Hope you enjoy your stay here.

祝旅途愉快。
Have a nice trip!

玩得愉快。
Have fun!

再見。
Good bye.

希望再見到您。
Hope to see you again.

11

購票付費

12

購票付費

上車收費。
Pay upon boarding.

下車收費。
Pay the fare after getting off.

一日卷
One day pass

可付現或刷悠遊卡。
You can pay by cash or EasyCard.

抱歉，只收現金。
Sorry, but cash only.

嗶卡上/下車
Tap in/out (your card).

請投幣。
Please insert the coins.

票價18元。
The fare is NT\$18.

你有零錢嗎？
Do you have change?

恕不找零。
Exact change, please.

13

行進間與提醒

14

行進間與提醒

請往裡面走。
Please move in.

請勿擋住車門口。
Don't block the doorways.

下車時請按鈴。
Please ring the bell if you want to get off.

繫上您的安全帶。
Fasten your seat belt.

下車時別忘了您的個人隨身物品。
Don't forget your belongings when you get off.

下車請留意路況閃躲機車。
Please watch out for the motorcycles.

15

路線指引

16

路線指引

本公車是湖西線，全程3個半小時。
This is **Huxi Route**. The journey takes about 3 hours and half.

這裡是公車總站。
Here's **Bus Main Station**.

下一站是澎湖機場站。
The next stop is **Penghu Airport**.

17

路線指引

終點站西衛東站到了。Now we are at the final stop (destination), **East Xiwei Village**.

我會告知你哪裡下站。
I'll let you know where to get off.

過馬路並搭那邊的北環線。
Cross the street and take the **Shuttle Bus North Ring Route** over there.

18



路線指引

✧ 這班車到 自由塔。

This bus goes to Zhiyou Tower.

✧ 那(班公車)才會到 貝殼教堂。

That (bus) goes to Shell Church.



19

問題與回應

✧ 您說什麼？

Pardon? Could you repeat your question?

✧ 這個我不會用英語說。

I don't know the word in English for this.

✧ 第一次來台灣？

First time in Taiwan?



21

問題與回應



20

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 這班公車有到 天后宮 嗎？

Does this bus go to Tianhou Temple?

D: 有。你上對公車了。

Yes, it does. You are on the right bus.

沒有，你要搭 龍門線。

No, you need to take the Longmen Line Bus.



23

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 哪班公車到 二崁聚落?

Which bus will take me to Erkan Ancient Residence (Erkan Historical Village)?

D: 你可以搭 北環線。

You can take the bus North Ring Line.

P: 我需要轉車嗎？

Do I need to change lines?

D: 不用。

No, you don't have to.



24

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 票價多少錢？

How much is the ticket?

我應該付多少錢？

How much do I pay?

D: 一日券175元，可付現或刷一卡通。

One-day Pass fare is NT\$ 175.

You can pay by cash or iPASS.



25

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 大概多久會到(目的地)？

How long does it take(to get my destination)?

D: 通常花15分鐘，但周末或國定假日要花更多時間。

It usually takes about 15 minutes, but it might take longer on weekends or public holidays.



26

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 我要到哪站下車？

Which stop shall I get off?

D: 我會告知你哪裡下車。

I'll let you know where to get off.



27

對話問答

(P: Passenger D: Driver)

P: 我們要到 小門鯨魚洞。我們坐過站了嗎？

We're going to Xiaomen Whale Cave (Xiaomen Geology Gallery). Did we miss our stop?

D: 還沒，還要再兩站，你可以查看上方的顯示器，你不會坐過頭的。

No, not yet. Two more stops away. You can check the overhead display. You won't miss it.



28



對話問答

(P: Passenger D: Driver)



P: 不好意思，我想去 生活博物館，這班是正確的公車嗎？
Excuse me. I want to go to the Living Museum. Is this the right bus?

D: 不是，那是另一條線。你可以搭的是 黃線-風櫃線 公車。
No, that's the other route. You can the Bus Yellow Route-Fongguei Line.

29

對話問答

(P: Passenger D: Driver)



P: 不好意思，我們想去看 摩西分海，這班有到那裡嗎？
Excuse me. We want to see Moses Parts the Sea. Does this bus go there?

D: 有的，你可以搭這班公車，在 北寮終點站 下車再走到 奎壁山。
Yes. You can take this bus and get off at Beilliao Terminal Stop and walk to Kueibi Mountain.

30



參考資料

- 台灣好行
<https://www.taiwantrip.com.tw/scene/62?x=1&y=1>
- 澎湖好行
<https://www.penghufunecasy.com.tw/penghufunecasy/>
- 澎湖縣政府公共車船管理處
<https://www.phpto.gov.tw/index.jsp>
- 中華民國交通部公路總局-汽車運輸從業人員英語學習平台-客運駕駛篇
<https://www.thb.gov.tw/cl.aspx?n=503>
- 臺南市民英語資源網
<https://englishresource.tainan.gov.tw/index.php?inter=learn&id=15>

32

簡報結束

33