

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 69~70 頁，述及 D21 得滿分 (p.60)，惟表 4.1-4 之 D21 路線無障礙班次之佔比服務得分為 0，請確認得分是否為 1，成績總計方符合所述 8.19。	感謝委員提醒，D21 路線無障礙班次之佔比服務得分為 1 分，誤植部分已修正，詳報告書 P.69-70。
	2	第 73 頁最末行述及完整度良好 E2 加 2 分恐為誤植，加分項實為 E43，請更正。	感謝委員提醒，加分項目為 E43，誤植部分已修正，詳報告書 P.73。
	3	第 81 頁，表 4.3-1 第二列 A 場站設與服務得分 1.8 為誤植，實為 13.87，總成績合計方符合所述 87.80，請更正。	感謝委員提醒，A 場站設與服務得分實為 13.87，誤植部分已修正，詳報告書 P.81。
	4	第 84 頁，表 5.1-1 第四列女性問卷填答數 256 為誤植，實為 156，全體合計方符合其後所述 299，請更正。表 5.1-1 之全體 (現 298) 亦建議更正，以全文一致。	感謝委員提醒，全體問卷合計 299 份，女性問卷填答數為 156 份，誤植部分已修正，詳報告書 P.84。
	5	第 91~95 頁服務滿意度分析因採用李克特五點量表，建議可改行敘述性統計分析，呈現各指標項目之平均數及標準差，似更符數值尺度所適用之統計方法。	感謝委員建議，已新增服務滿意度各指標項目之平均數及標準差，詳報告書 P.91~P.94。
	6	第 99~103 頁，肯定本報告提供縱貫性資料分析結果，提供各路線及指標歷年之消長變化，俾益業者落實改善服務缺口。如 C 旅客服務品質與駕駛管理呈現明顯衰退，宜請業者留意改善。	感謝委員認可。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
	7	第 105 ~ 106 頁，高度肯定廠商提供站牌數位化建檔之加值服務，協助改善澎湖公運資訊。	感謝委員認可。
	8	結論依循調查結果妥適說明，後續改善建議則依改進所需時程分列短中長期部分，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	車輛地板清潔度及舒適度成績較低，請提供實際照片佐證；其中針對台灣好行車輛環境問題，後續請車船處與車上導遊協助配合注意。	感謝委員建議，車輛地板清潔度及舒適度實際照片已納入附冊供參閱。
	2	公路局相當重視路口停讓作為，請車船處協助加強；請逢甲團隊提供路口停讓缺失相關照片及影片與車船處；此外因台灣好行行經觀光客較多的地點，駕駛是否拘泥執行停讓動作，這部分請車船處協助了解。	感謝委員建議，路口停讓缺失相關照片已納入附冊供參閱。
	3	建議車船處可以朝離島建設基金所屬之離島綜合建設實施方案，就電動車採購金額過高及補助經費差額進行爭取。	知悉。
陳委員 泓斌	1	報告書 P.49、P.56、P.57 排版跑掉，再請修正。	感謝委員提醒，已修正排版，詳報告書 P.49、P.56、P.57。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
	2	報告書部分地方誤植再請團隊協助確認。 (1) P.24 評分項目 B23 應為無障礙服務滿意度。 (2) P.81 場站設施服務(表 4.3-1)分數誤植,應為 13.87 分。 (3) P.78 頁路線分數誤植再請確認。	感謝委員提醒,誤植部分已修正,詳報告書 P.24、P.81、P.78。
	3	報告書章節 7-2 站牌數位化建檔部分相當好,提供本縣後續進行站牌改善依據,因本縣公車司機與路線採混合調度,建議未來可針對路線或司機建檔,因司機為服務的主要提供者。	感謝委員建議,考量駕駛員無行駛固定路線且因路線採混和調度方式,執行建檔較難實現,建議後續可針對車輛硬體設備進行建檔服務。
劉副處 長美凡	1	評鑑提供許多建議給車船處做參考,本次評鑑缺失微小,若能在評鑑前事先掌握可避免缺失。	感謝委員認可,本年度於調查前有與業者進行評鑑前說明會,提醒調查項目與去年度缺失,建議未來執行時也可先辦理說明會,提醒業者以往缺失優先改善,達到服務品質提升的目的。
	2	本次評鑑於報告書 P.116 提供缺失及優缺點重點整理,提供車船處做改善參考。	感謝委員認可。
	3	P.114 圖 8.1-1 因各指標成績配分不一樣,以長條圖呈現較不恰當,建議以其他方式呈現。	感謝委員建議,各指標成績分佈已改以圓餅圖呈現,詳報告書 P.113。
	4	路口停讓規定為今年推動重點,路口停讓缺失部分再請車船處協助說明。	知悉。
澎湖縣	1	本處針對評鑑缺失皆有積極	感謝單位積極改善。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
政府公共車船 管理處		改善，如外坡路線分數較低，主要是因 9:50 通梁延外坡路線資訊不一致，此部分已有進行調整。	
	2	在車輛路線資訊張貼部分，因本縣公車為混合調度，車輛尚需張貼 16 條路線圖資訊，建議是否可綜整資訊採用 QR CODE 設計，讓乘客透過手機掃描即可查詢。	採用 OR code 綜整資訊是可行的，考量觀光客與年長者使用便利性，仍需設置路線圖，建議可設計綜整路網圖設置於車內，同時輔以 OR code 掃描查詢。
	3	因公務單位財產需滿 12 年才能除列，本處今年已有 11 台公車期滿，預計明年將新採購 6 輛電動中巴。	感謝單位積極改善。
	4	因電動公車採購金額高，後續請單位協助與公路局長官溝通，提升離島與偏鄉之電動巴士補助金額。	知悉，因目前申請計畫通用全國，後續請縣府單位協助與中央溝通。
	5	本處已申請更換駕駛員休息室的床罩等，後續將會改善駕駛員休息室環境空間。	感謝單位積極改善。
	6	本年度持續提醒駕駛改善服務品質與說話口氣，本年度 1999 客訴量明顯下降；本年度將針對缺失項目持續改善，希望逐年進步改善。	感謝單位積極改善。

目錄

第一章 計畫緣起.....	1
1.1 計畫緣起與目標.....	1
1.2 計畫範圍.....	2
1.3 計畫內容.....	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 評鑑執行說明.....	19
3.1 評鑑規劃設計構想.....	19
3.2 評鑑指標與權重說明.....	20
3.3 評鑑指標計分方式說明.....	26
3.4 評鑑成績計算.....	38
3.5 評鑑抽樣說明.....	40
3.6 評鑑調查方式說明.....	45
3.7 評鑑人員訓練與督導.....	56
第四章 評鑑項目成績與分析.....	58
4.1 評鑑項目成績.....	58
4.2 場站、路線與管理歸類成績.....	74
4.3 評鑑總成績.....	81
4.4 評鑑成績列等.....	82
第五章 服務滿意度調查分析.....	84
5.1 乘客基本資料分析.....	84
5.2 各項目滿意度分析.....	91
第六章 本年度成績與歷年成績比較.....	98
6.1 本年度總成績與歷年總成績比較.....	98
6.2 本年度路線成績與歷年路線成績比較	100

第七章 其他工項.....	103
7.1 評鑑前輔導會議.....	103
7.2 站牌數位化建檔.....	104
7.3 教育訓練.....	109
第八章 結論與建議.....	113
8.1 結論.....	113
8.2 建議.....	116
附件一 調查表格設計.....	附 1
附件二 站牌調查建檔彙整表.....	附 22
附件三 評鑑前輔導會議資料.....	附 31
附件四 教育訓練簽到表.....	附 36
附件五 教育訓練課程講義.....	附 39
附件五 工作執行計畫書審查意見回應表.....	附 55

圖目錄

圖 1.2-1 計畫範圍圖	2
圖 1.2-2 路線分類編碼圖	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	15
圖 2.4-5 澎湖台灣好行停靠景點分布圖	17
圖 3.1-1 評鑑規劃設計構想	19
圖 3.2-1 評鑑指標架構	20
圖 3.4-1 場站別、路線別與管理別成績計算	38
圖 3.6-1 專家學者訪評流程圖	45
圖 3.6-2 秘密客稽查流程圖	49
圖 3.6-3 調查員調查流程圖	51
圖 3.6-4 評鑑團隊調查流程圖	54
圖 4.1-1 站牌部分缺失情形	59
圖 4.1-2 無障礙服務部分缺失情形-預留距離不足	70
圖 5.1-1 性別之滿意度得分分析圖	84
圖 5.1-2 年齡之滿意度得分分析圖	85
圖 5.1-3 職業之滿意度得分分析圖	86
圖 5.1-4 學歷之滿意度得分分析圖	87
圖 5.1-5 主要搭乘目的之滿意度得分分析圖	88
圖 5.1-6 當地居民之滿意度得分分數分析圖	89
圖 5.1-7 性別及當地居民之滿意度得分分數分析圖	91
圖 7.1-1 評鑑前輔導會議辦理情形	103
圖 7.2-1 站牌數位化建檔流程圖	104
圖 7.2-2 澎湖公車站牌位置圖	105



圖 7.2-3 站牌複查改善地圖	106
圖 8.1-1 評鑑成績分布圓餅圖	113
圖 8.1-2 歷年評鑑成績長條圖	114

表目錄

表 1.2-1 澎湖縣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 澎湖縣大眾運輸場站一覽表	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	14
表 2.4-4 澎湖縣市區汽車客運黃線路線概況一覽表	15
表 2.4-5 澎湖縣「台灣好行」路線概況一覽表	16
表 2.4-6 澎湖縣「台灣好行」路線客運量統計表	18
表 3.2-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表	21
表 3.3-1 評鑑項目之計分方式總表	26
表 3.4-1 評鑑成績計算列等方式	39
表 3.5-1 車輛調查抽樣原則	41
表 3.5-2 秘密客稽查抽樣原則	42
表 3.5-3 乘客調查抽樣原則	42
表 3.5-4 調查抽樣數量	44
表 3.6-1 專家學者實地訪評之評分項目	46
表 3.6-2 專家學者次級書面資料審查評分項目與資料來源	46
表 3.6-3 秘密客稽查評分項目與資料來源	49
表 3.6-4 調查員場站調查評分項目與資料來源	51
表 3.6-5 調查員站牌調查評分項目與資料來源	52
表 3.6-6 調查員車輛調查評分項目與資料來源	52
表 3.6-7 乘客問卷調查相關評分項目	53
表 3.6-8 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源	55
表 4.1-1 評鑑項目 A - 場站設施與服務成績	60
表 4.1-2 評鑑項目 B - 運輸工具設備與安全成績	63
表 4.1-3 評鑑項目 C - 旅客服務品質與駕駛員管理成績	67

表 4.1-4 評鑑項目 D - 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	70
表 4.1-5 評鑑項目 E - 公司經營與管理成績	73
表 4.2-1 場站成績彙整表	74
表 4.2-2 路線成績彙整表	77
表 4.2-3 管理成績彙整表	79
表 4.3-1 評鑑總成績計算表	81
表 4.4-1 評鑑總成績列等表	82
表 4.4-2 場站成績列等表	82
表 4.4-4 管理成績列等表	83
表 5.1-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例	84
表 5.1-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例	85
表 5.1-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例	86
表 5.1-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例	87
表 5.1-5 乘客問卷調查-受訪者主要搭乘目的比例	88
表 5.1-6 乘客問卷調查-受訪者當地居民比例	89
表 5.1-7 乘客問卷調查-受訪者性別及當地居民得分分數彙整表	90
表 5.2-1 滿意度問卷指標項目 C11 統計	91
表 5.2-2 滿意度問卷指標項目 C21 統計	92
表 5.2-3 滿意度問卷指標項目 C22 統計	92
表 5.2-4 滿意度問卷指標項目 C23 統計	92
表 5.2-5 滿意度問卷指標項目 C24 統計	93
表 5.2-6 滿意度問卷指標項目 C25 統計	93
表 5.2-7 滿意度問卷指標項目 C26 統計	94
表 5.2-8 滿意度問卷指標項目 C27 統計	94
表 5.2-9 滿意度問卷指標項目 C28 統計	94
表 5.2-11 各路線乘客滿意度成績計算	96
表 6.1-1 本年度與歷年總成績彙整表	99
表 6.2-1 路線評鑑成績評比級距	100
表 6.2-2 歷年路線成績比較表	100
表 6.2-3 市區公車路線成績退步之評分項目綜整表	102



表 7.2-1 站牌建檔資料欄位彙整表	106
表 7.2-2 站牌複查成果彙整表	107

第一章 計畫緣起

本計畫為「澎湖縣市區汽車客運營運及服務評鑑」(以下簡稱本計畫)，本章節針對計畫緣起與目的、計畫範圍、計畫內容、計畫流程等相關內容進行說明。

1.1 計畫緣起與目標

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」等規定辦理本計畫，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。

透過本計畫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，本計畫主要目標如下：

- 一、辦理客運業者及駕駛教育訓練，提升服務人員無障礙友善服務、提升交通安全觀念。
- 二、透過調查計畫執行，檢視市區公車服務缺口，同時協助業者正視問題並促使其改善，促使大眾運輸之營運環境更加完善健全。
- 三、藉由調查與透過多面向之評分機制，使整體之評鑑成果能具備公信力與一致性，作為後續營運虧損補貼請領、路線接續許可參考依據。
- 四、依據本服務評鑑結果，督促業者提供更完善且符合民眾需求之運輸服務，提升大眾運輸使用率與乘客滿意度。

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澎湖縣政府公共車船管理處作為評鑑調查範圍，市區公車路線如圖1.2-1，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、3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，各路線分類編碼如圖1.2-2所示，路線如表1.2-1及1.2-2所示。

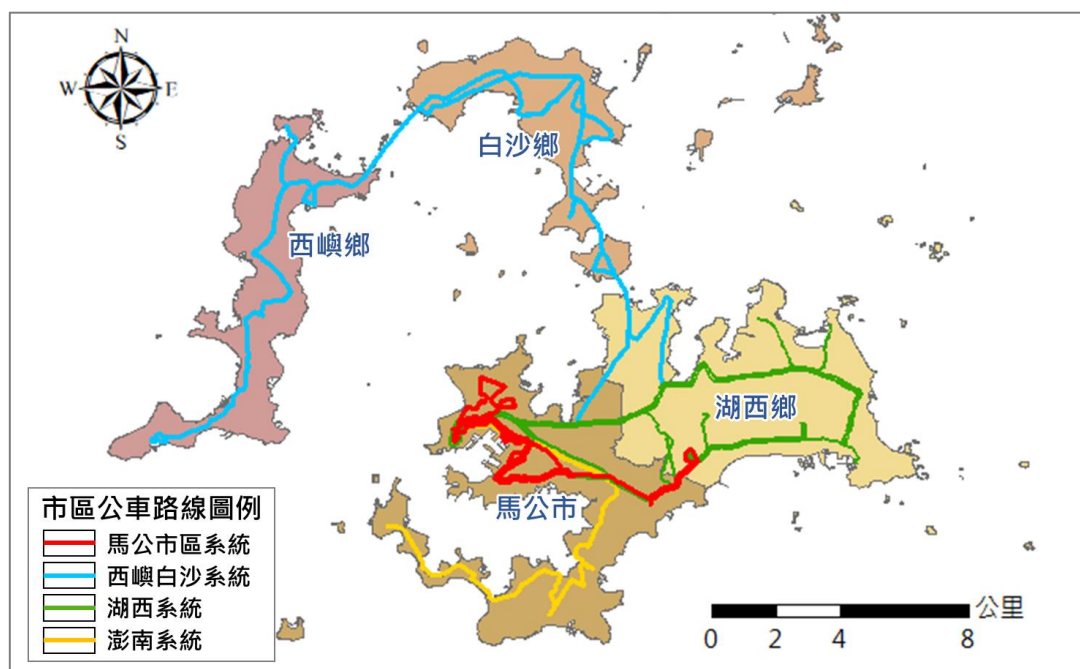


圖 1.2-1 計畫範圍圖

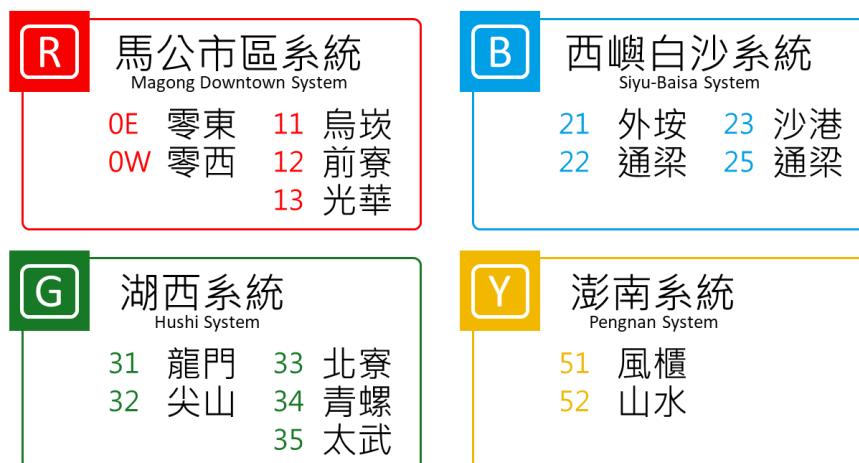


圖 1.2-2 路線分類編碼圖

表 1.2-1 澎湖縣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	15	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
	媽宮澎南線	石滬廣場站	石滬廣場站	1	1

備註：調查期間若有其他新通車之台灣好行路線，將與單位確認是否納入評鑑範圍

資料來源：台灣好行官網及本計畫彙整。

1.3 計畫內容

本計畫內容主要包含市區公車評鑑及客運業者駕駛教育訓練，詳細內容說明如下：

一、評鑑指標

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」、「駕駛路口停讓動作落實情形」及「駕駛停讓行人」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、辦理客運業者及駕駛教育訓練

課程包含無障礙教育訓練(需邀請身心障礙者擔任協同講師)至少2堂，以及路口停讓安全教育訓練至少2堂。

四、辦理台灣好行駕駛外語課程

課程至少2堂，且須於113年5月30日前完成。

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) 辦理客運業者及駕駛無障礙教育訓練 2 堂及路口停讓安全教育訓練 2 堂。
- (九) 辦理辦理台灣好行駕駛外語課程 2 堂。

第三階段：結案

- (一) 於 113 年 5 月 30 日前繳交結案成果報告書。
- (二) 成果驗收。

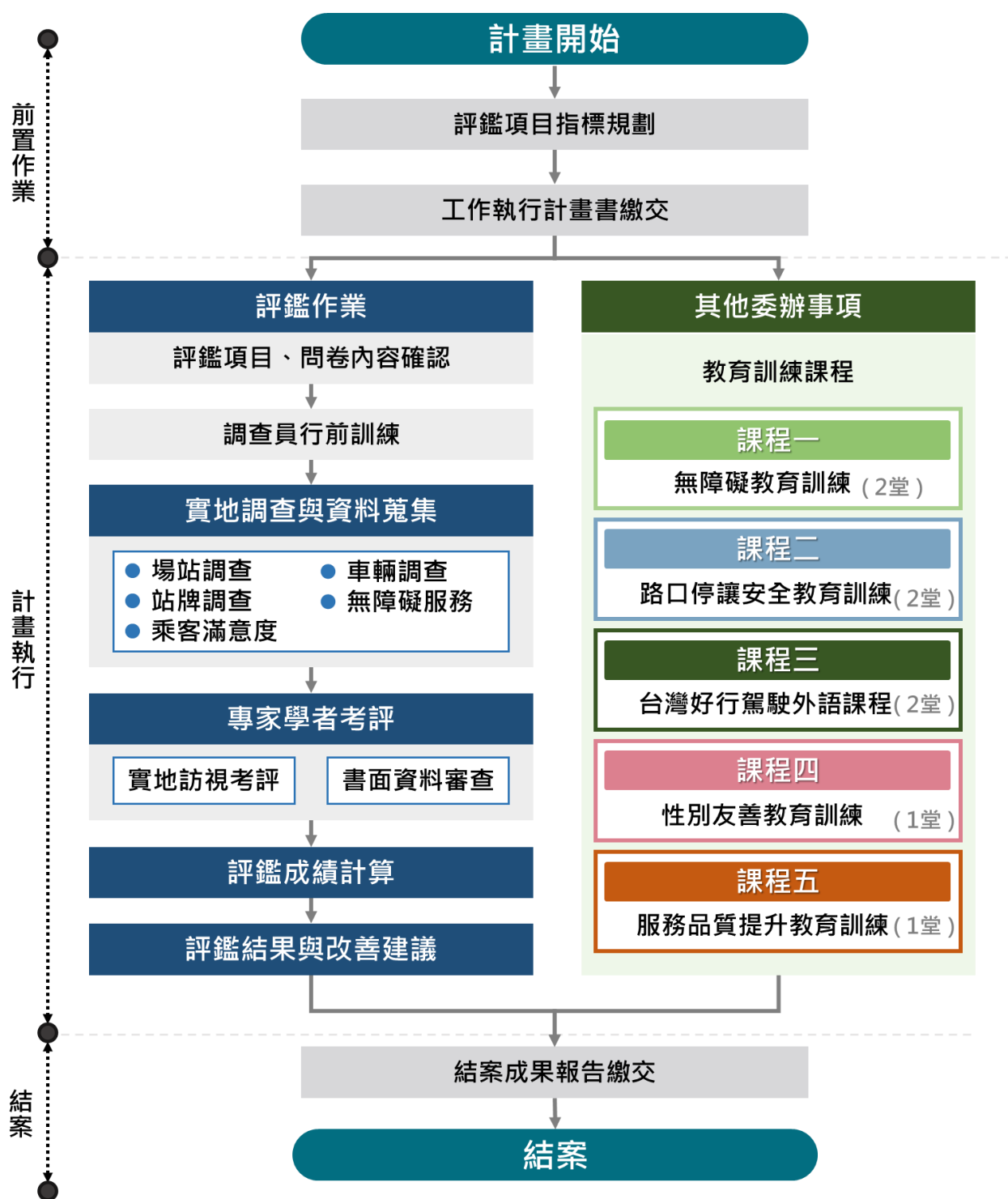


圖 1.4-1 計畫流程圖

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。

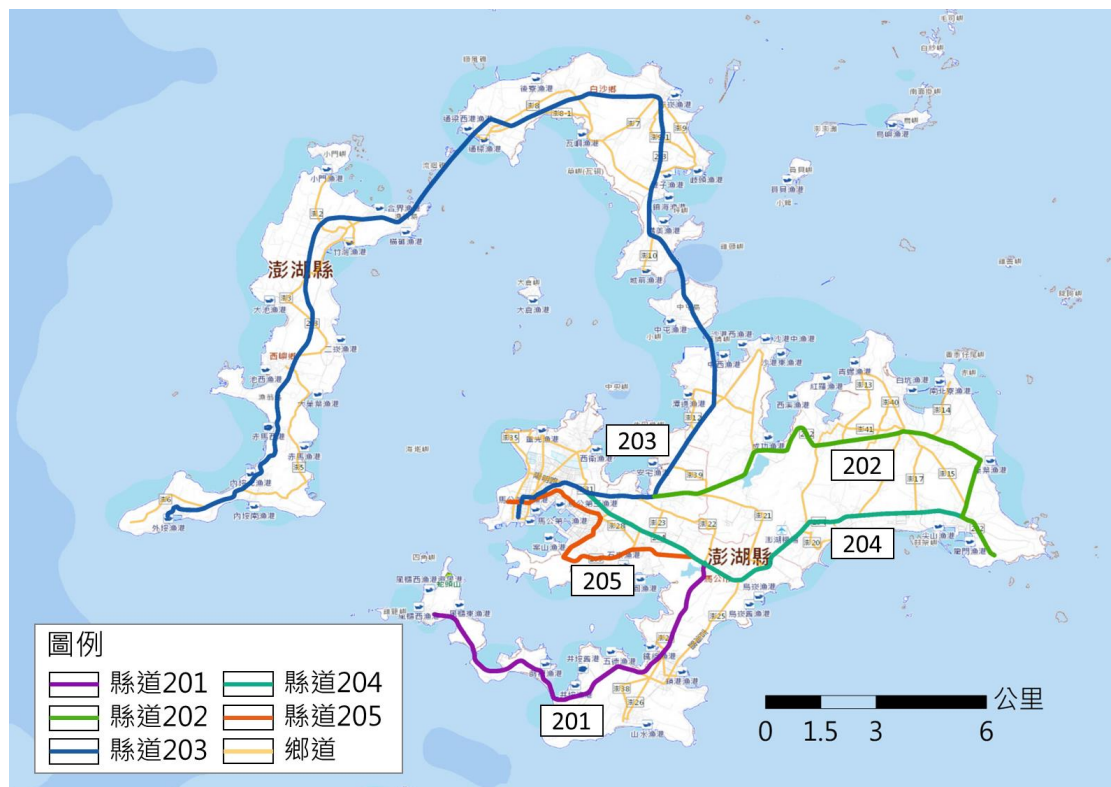


圖 2.1-1 澎湖縣主要道路分布圖

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、3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 澎湖縣大眾運輸場站一覽表

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62輛車，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	016-V2	22	966-FQ	43	989-FQ
2	013-V2	23	967-FQ	44	990-FQ
3	015-V2	24	968-FQ	45	991-FQ
4	017-V2	25	969-FQ	46	992-FQ
5	018-V2	26	970-FQ	47	993-FQ
6	FAG-901	27	971-FQ	48	995-FQ
7	FAG-902	28	972-FQ	49	996-FQ
8	951-FQ	29	973-FQ	50	997-FQ
9	952-FQ	30	975-FQ	51	998-FQ
10	953-FQ	31	976-FQ	52	001-V2
11	955-FQ	32	977-FQ	53	002-V2
12	956-FQ	33	978-FQ	54	003-V2
13	800-XH	34	979-FQ	55	005-V2
14	957-FQ	35	980-FQ	56	006-V2
15	958-FQ	36	981-FQ	57	007-V2
16	959-FQ	37	982-FQ	58	008-V2
17	960-FQ	38	983-FQ	59	009-V2
18	961-FQ	39	985-FQ	60	010-V2
19	962-FQ	40	986-FQ	61	011-V2
20	963-FQ	41	987-FQ	62	012-V2
21	965-FQ	42	988-FQ	-	

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處於 113.3.31 提供、本計畫彙整。

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 62 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、二崁村內、西嶼衛生所、內垵、外垵	13
	外垵終點站	馬公總站		13
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		8
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、二崁村內、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、嵵裡、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

澎湖台灣好行至113年3月，目前共計3條，為「媽宮北環線」、「媽宮湖西線」及「媽宮澎南線」。澎湖台灣好行採「預約制」，最遲須在乘車日前一天晚上8點前完成購票劃位程序，其路線採隨車導遊導覽模式，各路線資訊整理如後。

(一) 路線概況

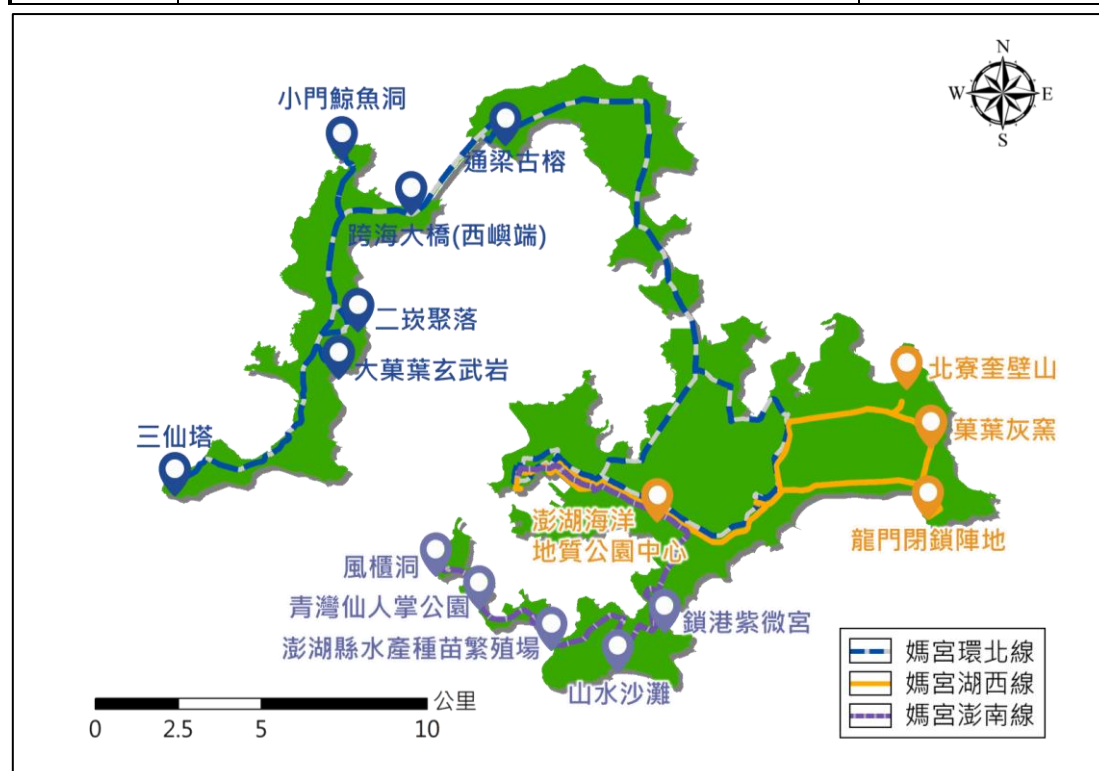
「媽宮北環線」由澎湖馬公市區發車，路線行經中屯與白沙，再行經跨海大橋至西嶼，提供乘客環狀路線遊覽白沙及西嶼知名景點，路線再折返回澎湖馬公市區。「媽宮湖西線」行駛澎湖馬公市區及湖西鄉，停靠重要知名景點，如：海洋地質公園、菓葉灰窯等特色景點。

「媽宮澎南線」行駛澎湖馬公市南邊地區，行經著名及具有海洋、歷史、文化特色景點。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→自由塔站→第三漁港(雅霖)站→元泰、百世多麗站→東衛站→通梁古榕→三仙塔→大菓葉柱狀玄武岩→二崁聚落→小門鯨魚洞→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，每週一、四、五、六、日各一班車
媽宮湖西線	石滬廣場站→公車總站→自由塔站→第三漁港站(雅霖)站→元泰、百世多麗站→澎湖機場站→北寮奎壁山→菓葉灰窯→龍門閉鎖陣地→澎湖機場站→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→自由塔站→篤行十村文化園區→公車總站	郵輪式公車，每週二、四、六各一班車

路線名稱	營運路線	備註
媽宮 澎南線	石滬廣場站→公車總站→自由塔站→第三漁港站(雅霖)站→元泰、百世多麗站→風櫃洞→青灣仙人掌公園→澎湖縣水產種苗繁殖場→山水沙灘(30 高地)→鎖港紫微宮→鎖港子午塔→澎湖遊客中心→元泰、百世多麗站→第三漁港站(雅霖)站→自由塔站→公車總站→石滬廣場站	郵輪式公車·每週一、三、五、日各一班車



資料來源：澎湖台灣好行官網、本計畫繪製。

圖 2.4-5 澎湖台灣好行停靠景點分布圖

(二) 運量統計

「媽宮北環線」自 105 年 6 月營運至 112 年，搭乘人數累計 23,728 人，每班平均載客量為 7.50 人；「媽宮湖西線」自 109 年 7 月營運至 112 年搭乘人數累計 7,142 人，每班平均載客量為 5.25 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	班次	搭乘人數
108 年	平日	754	4,970	-	-
	假日	206	1,768	-	-
109 年	平日	502	3,756	244	1,338
	假日	200	1,670	88	798
110 年	平日	314	1,928	246	998
	假日	136	883	102	511
111 年	平日	420	2,672	300	1,352
	假日	183	1,328	106	524
112 年	平日	284	3,182	182	1,079
	假日	192	1,775	93	542
總計		3,191	23,728	1,348	7,142
平均載客量 (搭乘人數/班次)		7.50 人		5.25 人	

備註：搭乘率為搭乘人數 / 總座位數。

第三章 評鑑執行說明

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 評鑑規劃設計構想

本計畫整體評鑑規劃設計構想，主要分成評鑑調查作業、課題盤點及改善建議提供，透過調查員、秘密客、專家學者及評鑑團隊執行各項目調查後，進行路線成績計算，並研擬改善策略，詳細設計構想如圖3.1-1。



圖 3.1-1 評鑑規劃設計構想

3.2 評鑑指標與權重說明

本計畫依據「112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。

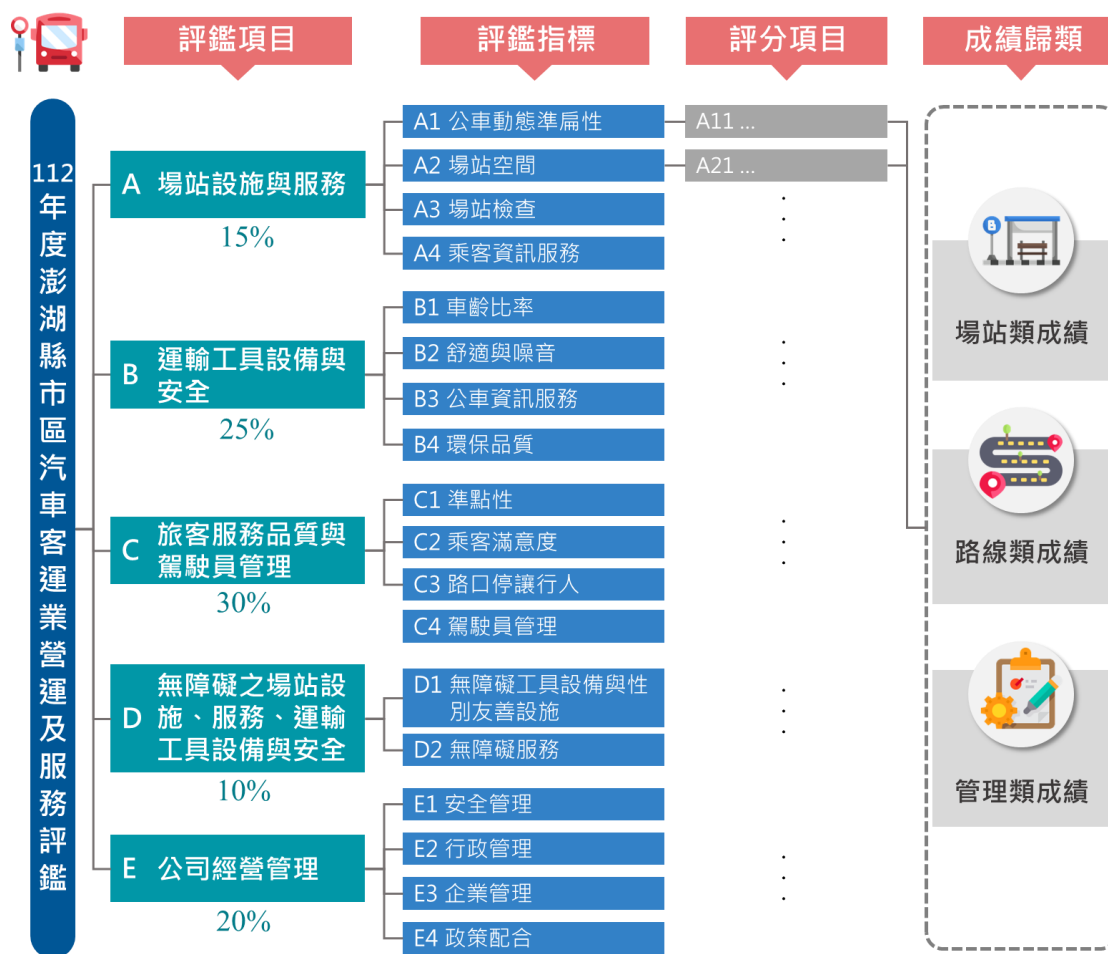


圖 3.2-1 評鑑指標架構

本次評鑑計畫因公車營運型態不同，於評鑑指標架構下市區公車以及台灣好行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。

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 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	市區 公車	台灣 好行	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	V	V	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	V	V	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	V	V	場站
A3 站場 檢查	6	A31 消防設施妥善性	場站調查	專家學者	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	路線
B2	3	B21 車廂外觀與車內整潔及	車輛調查	調查員	V	V	路線

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	市區 公車	台灣 好行	成績 歸類
舒適與 噪音		舒適度(含噪音、溫度、 整潔)					
		B22 「台灣好行」最新 VI 識 別塗裝	車輛調查	調查員	--	V	路線
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	V	--	路線
		B32 車廂內設有 E 化導覽或 導覽人員解說	車輛調查	調查員	--	V	路線
		B33 車內相關資訊告示之完 整性	車輛調查	調查員	V	V	路線
		B34 車廂內站名播報器是否 正常使用	車輛調查	調查員	V	--	路線
		B35 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	--	V	路線
		B36 車內是否張貼性騷擾防 治貼紙	車輛調查	調查員	V	V	路線
		B37 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	--	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	路線
		B53 車輛是否備有 3 具車窗 擊破器	車輛調查	調查員	V	V	路線
		B54 車上安全帶是否能正常 使用	車輛調查	調查員	V	V	路線

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	市區 公車	台灣 好行	成績 歸類
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分							
C1 準點性	3	C11 班次準點性	乘客問卷/ 場站調查	乘客/ 調查員	V	V	路線
C2 乘客 滿意度	17	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	V	--	路線
		C22 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	--	V	路線
		C23 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	V	V	路線
		C24 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	V	V	路線
		C25 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	V	V	路線
		C26 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	V	V	路線
		C27 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	V	V	路線
		C28 駕駛員是否有於路口暫 停讓行人先行通過	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/ 秘密客	V	V	路線
C3 路口停 讓行人	2	C31 駕駛員路口停讓動作落 實情形	秘密客稽查	秘密客	V	V	路線
	-2	C32 駕駛員停讓行人(扣分 項)	路口停讓 稽查	秘密客	V	V	路線
	2	C33 出勤前落實路口停讓之 行前提醒	書面資料/ 場站稽查	專家學者	V	V	管理
C4 駕駛員	6	C41 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	V	V	管理

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	市區 公車	台灣 好行	成績 歸類
管理		C42 駕駛員管理制度及執行 狀況	書面資料	專家學者	V	V	管理
		C43 駕駛員工時合理性	書面資料	評鑑團隊	V	V	管理
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	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	管理
		D22 無障礙服務之提供	輪椅秘密客 稽查	秘密客	V	V	路線
		D23 無障礙服務之滿意度	輪椅秘密客 稽查	秘密客	V	V	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	V	V	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	V	V	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	V	V	管理
		E22 無障礙乘車服務教育訓 練	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E23 行車安全教育訓練	書面資料	專家學者	V	V	管理

評鑑 指標	指標 配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	市區 公車	台灣 好行	成績 歸類
		E24 性別友善教育訓練	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E25 車輛維修保養制度及執行情況	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E26 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E27 性騷擾防治作為	書面資料	專家學者	V	V	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	V	V	管理
		E32 歷年缺失改善情況	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E33 公司未來短、中、長期規劃措施	書面資料	專家學者	V	V	管理
E4 政策 配合	4	E41 政策配合度	書面資料	專家學者	V	V	管理
		E42 票證資料提送之配合度	書面資料	專家學者	V	V	管理
	+2	E43 業者創新與服務事項 (加分項)	書面資料	專家學者	V	V	管理

備註：粗斜體為本年度新增評分項目。

3.3 評鑑指標計分方式說明

本章節主要說明各評鑑指標評分項目與評分方式，本年度評鑑項目彙整共19項評鑑指標及60項評分項目，滿分共100分，另有減分項2分、加分項2分，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 評鑑項目之計分方式總表

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
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。	V	V
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： $A21 \text{ 得分} = \min \left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1 \right] \times 2 \text{ 分}$	V	V
	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	V	V
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 4 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分： $A31 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{4} \times 2 \text{ 分}$	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
	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 4 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分： $A32 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{4} \times 2$	V	V
	2	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	由調查員於場站針對班次時刻表/票價表/營運路線圖進行調查，計分標準如下： • 有標示，且清楚明顯，得 2 分 • 有標示，但標示不清楚，尚待改善，得 1 分 • 未標示，得 0 分 每項目個別評分，班次時刻表得 (A)、票價表得 (B)、營運路線圖得 (C)，並依下列公式計算得分： $A33 \text{ 項目得分} = (A+B+C) \div 3$	V	V
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	V	V
	2	A42 站牌資訊明確	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	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
			(含停靠站)、業者服務電話】。 $A42 \text{ 得分} = \frac{\text{站牌資訊提供項目數}}{7} \times 2 \text{ 分}$		
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，得 3 分 • 公司車輛平均車齡超過 5.1 年至 8.5 年(含)者，得 2 分 • 公司車輛平均車齡超過 8.6 年至 10 年(含)者，得 1 分 • 公司車輛平均車齡超過 10 年者，得 0 分	V	V
B2 舒適與噪音	市區公車 3 分 台灣好行 2 分	B21 車廂外觀與車內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	調查員於車輛針對「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，0 分代表最差，4 分代表最佳，依下列公式計算得分： $B21 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{4} \times \text{配分}$	V	V
	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，得 1 分 • 採用舊版 VI 識別塗裝系統或非原路線車輛，得 0.5 分 • 未採用「台灣好行」最新 VI 識別塗裝，得 0 分	--	V
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	V	--



評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
	2	B32 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	--	V
	2	B33 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予評分，計分標準如下： • 有標示，且清楚明顯，得 2 分 • 有標示，但標示不清楚，尚待改善，得 1 分 • 未標示，得 0 分 資訊告示項目含牌照號碼(A)、駕駛員姓名(B)、申訴專線標示(C)、禁煙標誌(D)、路線圖(E)、時刻表(F)、票價表(G)、票價及時刻表 QR code(H)，共有八項，每項目個別評分，並依下列公式計算得分： B33 項目得分 $= (A+B+C+D+E+F+G+H) \div 8$	V	V
	2	B34 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	V	--
	1	B35 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	--	V



評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
	1	B36 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，但資訊已不明顯，得 0.5 分 - 無設置，得 0 分	V	V
	1	B37 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，得 1 分 - 未張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊，得 0 分	--	V
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： $B41 \text{ 得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 4 \text{ 分}$	V	V
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	- 安全門前無障礙物可正常使用，且標示使用說明清楚者，得 2 分 - 有一項缺失，得 1 分 - 有二項缺失，得 0 分	V	V
	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	V	V
	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	V	V
	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	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
			故障，得 1 分 • 隨機抽查 3 個位置之安全帶，2 個故障，得 0 分		
C1 準點性	3	C11 班次準點性	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，並與乘客問卷內之班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%	V	V
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-C28 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。	V	--
	3	C22 整體路線時程安排與掌握度	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%	--	V
	3	C23 駕駛員行駛之平穩性	舉例說明：	V	V
	3	C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	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	V	V
	2	C25 駕駛員路線遵循指示之情況		V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
	2	C26 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	分，則 C21 得分為 $2.6 \times 50\% + 2.2 \times 50\%$ ，得 2.4 分。 評分項目 C21-C28 分數如上述計算後，加總得到指標「C2 乘客滿意度」總分。	V	V
	2	C27 駕駛員服務態度與服裝儀容		V	V
	2	C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過		V	V
C3 路口停讓行人	2	C31 駕駛員路口停讓動作落實情形	依駕駛員行經路口時，車內查核駕駛員是否停等並查看後視鏡，以落實執行路口停讓行人。 • 行經路口停等並查看後視鏡者，得 2 分 • 行經路口未停等或查看後視鏡者，得 0 分	V	V
	-2	C32 駕駛員停讓行人(扣分項)	依駕駛員行經路口時，透過路口慢看停，落實執行路口停讓行人。 • 行經路口落實執行、禮讓行人，得 0 分 • 行經路口未落實執行、未禮讓行人，扣 2 分	V	V
	2	C33 出勤前落實路口停讓之行前提醒	由專家學者依據客運業者提供之駕駛員出勤行車憑單資料及實地訪查執行狀況進行評分。	V	V
C4 駕駛員	2	C41 駕駛員出勤前酒精測試	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	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
管理		之執行與紀錄	酒測作業進行評分。		
	2	C42 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： $C42 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{4} \times 2 \text{ 分}$	V	V
	2	C43 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 2 分。	V	V
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	V	V
	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	V	V
	2	D13 場站是否提供無障礙空間設施	• 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。	V	V
	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	V	V
D2 無障礙	1	D21 路線無障礙班次之佔比	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	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
服務		服務	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		
	3	D22 無障礙服務之提供	由輪椅秘密客抽查 4 條路線駕駛員進行無障礙車輛設施操作，依據操作完整性計算平均得點： 標準作業原則操作狀況 $= \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$ 得分=配分×平均得點 計分範例說明：D22 以標準作業操作完成度做評分，總數共 15 項，當實際無障礙操作平均完成數 13 項，則 D22 = 3 分×(13/15) = 得 2.60 分	V	V
	1	D23 無障礙服務之滿意度	輪椅秘密客實際搭乘，依據駕駛服務給予滿意度評比，依 4.3.2.1.0.(優-劣) 評點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點 計分範例說明：D23 以服務態度滿意度做評分，分為 5 等滿意情形(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)，分為 0~4 點，當滿意度為「滿意」時得 3 點，則 D23 = 1 分×(3/4) = 得 0.75 分	V	V
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	V	V



評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
			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」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	V	V
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，並檢視影像是否清晰。	V	V
	1	E22 無障礙乘車服務教育訓	由專家學者依客運業者提供具體訓練事證進行評分，課程內容應包含不同	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
		練	身障類型、高齡者等族群乘車服務及設備操作訓練，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、查核方式、訓練人數、課程影片、乘車服務 SOP、有無邀請身心障礙者擔任協同講師等。		
	1	E23 行車安全教育訓練	由專家學者依客運業者提供具體訓練事證進行評分，課程內容應包含路口停讓安全訓練或其他行車安全相關訓練，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數、課程影片、駕駛員路口停讓操作 SOP 等。	V	V
	1	E24 性別友善教育訓練	由專家學者依客運業者提供具體訓練事證進行評分，性別友善教育訓練如辦理性騷擾防治、性別友善職場等課程，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數等紀錄。	V	V
	1	E25 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。	V	V
	1	E26 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。	V	V
	1	E27 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或兩性平等宣導、性騷擾求救處理流程 SOP 等，依照其資料完整度給予評分。	V	V
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處理與提報改善情形進行評分。	V	V

評鑑指標	配分	評分項目	評分方式	市區公車	台灣好行
	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歷次評鑑缺失改善情形與規劃進行評分。	V	V
	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評分，可融入 ESG 概念說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫。 E 環境保護 (Environment) S 社會責任 (Social) G 公司治理 (Governance)	V	V
E4 政策配合	2	E41 政策配合度	由業者檢附相關佐證料，依提出之政策配合完整度進行評分： (1) 電動公車營運計畫(購車、充電樁地點等相關作業)。 (2) 花火節開閉幕接駁專車配合。 (3) 菊島 MAAS 案政策配合。	V	V
	2	E42 票證資料提送之配合度	由專家學者針對客運業者票證資料提送之配合度進行評分。	V	V
	+2	E43 業者創新與服務事項(加分項)	由業者自行列舉並檢附相關佐證料，依提出之創新度、服務效益進行評分： (1) 建置智慧站牌。 (2) 推動 TPASS 月票方案。 (3) 其他創新服務項目。	V	V

備註：粗斜體為本年度新增評分項目。

3.4 評鑑成績計算

本計畫彙整調查員實地調查、資料蒐集、乘客滿意度、秘密客稽查與專家學者考評之調查資料，統計各路線評鑑指標所得分數計算出各業者評鑑總成績，而後進行成績列等，並區分為場站別成績、路線別成績、管理別成績三種成績類別。

場站別成績評鑑指標共有3項，評分項目共計9項，總計14分；路線別成績評鑑指標共有9項，評分項目共計29項，總計51分，另有1項扣分項，共計最高扣2分；管理別成績評鑑指標共有9項，評分項目共計22項，總計35分，另有1項加分項，共計最高加2分，評鑑成績架構如圖3.4-1。

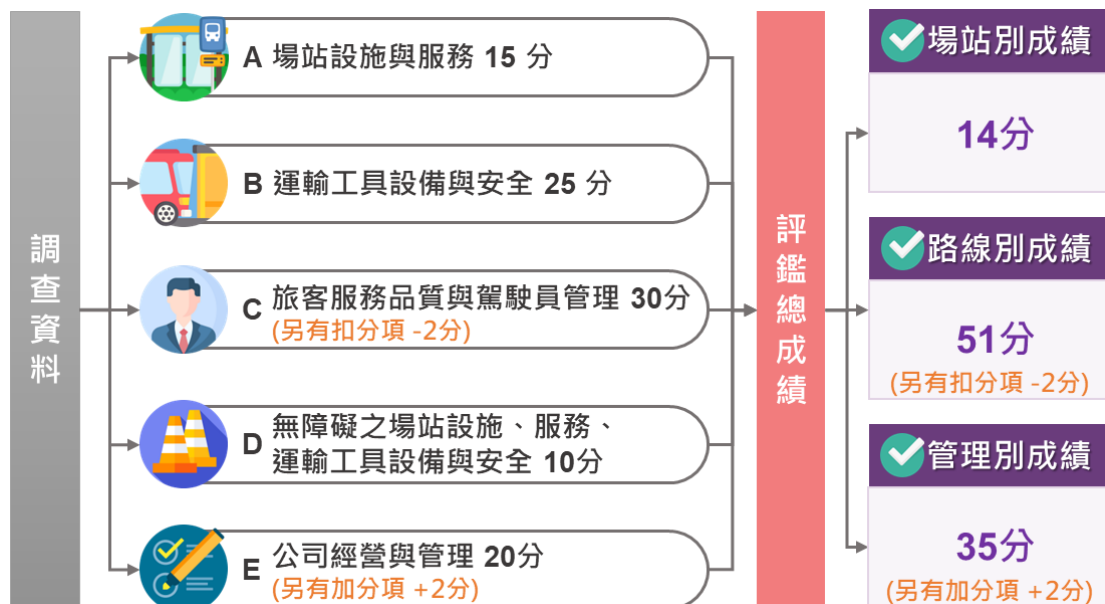


圖 3.4-1 場站別、路線別與管理別成績計算

經由調查員、秘密客、專家學者、民眾滿意度及評鑑團隊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；五大評鑑項目分別為A 場站設施與服務(分數以 P_A 代表)、B 運輸工具設備與安全(分數以 P_B 代表)、C 旅客服務品質與駕駛員管理(分數以 P_C 代表)、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(分數以 P_D 代表)及E 公司經營與管理(分數以 P_E 代表)，依據各評鑑項目之得分加總後為總評鑑成績(以 TP 代表)，總評鑑成績將佔整體評鑑計畫100%，再進階依各評鑑所得之總分給予等級，評鑑成績計算方式與列等如表3.4-1。

表 3.4-1 評鑑成績計算列等方式

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

本評鑑計畫五大評鑑項目「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」之成績來源包括透過「場站調查(一般調查員、專家學者)」、「站牌調查」、「隨車調查」、「秘密客調查(一般秘密客、輪椅秘密客)」、「民眾問卷」、「書面資料審查(專家學者、評鑑團隊)」等調查方式，以下就各種調查之抽樣方式進行說明：

一、場站設施與服務

評鑑指標「場站設施與服務」主要針對市區公車營運場站與站牌之硬體服務設施進行評鑑，調查方式包含一般調查員場站調查、專家學者場站調查、站牌調查及評鑑團隊書面資料審查。依調查項目特性抽樣方式如下：

(一) 抽樣項目

對澎湖縣政府公共車船管理處所屬場站、站牌、駕駛員休息室與停車場列入此次評鑑調查範圍。

(二) 抽樣方式

場站調查針對澎湖縣政府公共車船管理處所屬場站全數進行調查；站牌調查以每條路線抽樣 5 個站牌為原則，主要針對上年度尚未調查過之站牌進行調查，抽樣採隨機抽樣方式進行。

評鑑團隊書面資料審查調查項目針對合法場站停車位數調查，由業者提供停車位數之書面佐證資料予評鑑團隊，以評估車輛與停車位數比例是否有足夠空間停放車輛。

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，在實地乘車調查部分，根據調查指標特性抽樣方式如下：

(一) 抽樣項目

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運車輛 60 輛，營業大客車負責服務馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉 4 鄉之 16 條市區公車路線及 3 條「台灣好行」路線運輸。

(二) 抽樣方式

由實地進行車輛調查，調查方式採「隨機抽樣」，但往來的車輛同日會重複於同路線行駛，為避免樣本重複會有加權影響，故調查當日同車輛於同路線行駛不重複調查，以提升調查公正性，並提高不同車輛調查數量，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	至少總數 1/2 以上，且不得少於 2 班
7-14 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 4 班
15 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 6 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」三項評鑑指標，調查方式包含一般調查員場站調查、秘密客乘車稽查、民眾問卷調查及書面資料審查。在秘密客乘車稽查與民眾問卷調查部分，根據調查指標特性抽樣方式如下：

(一) 秘密客乘車稽查之抽樣方法

本計畫對營運路線之駕駛服務情形採秘密客實際乘車稽查，營運路線為普查方式進行，調查路線總計 16 條市區公車營運路線及 3 條「台灣好行」營運路線，其秘密客調查車輛抽樣原則採隨機抽樣方式進行，抽樣份數原則如表 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	至少總數 1/2 以上，且不得少於 2 班
7-14 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 4 班
15 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 6 班

(二) 路口停讓稽查

針對駕駛員路口停讓動作落實情形，派遣秘密客於路口進行稽查，抽樣數規劃以每條路線抽樣 2 次，現況營運路線共計 19 條，共計抽查 38 次。

(三) 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。而本評鑑項目調查方式包含場站調查(一般調查員、專家學者)、書面資料審查及輪椅秘密客稽查。針對輪椅秘密客調查部分，規劃抽樣以所有營運路線之20%路線作為抽查依據，現況營運路線共計19條，應抽查4條路線，每條路線抽查一趟次。

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	站牌 抽樣數	車輛 抽樣數	秘密客 抽樣數	路口 停讓 抽樣數	乘客 抽樣數	無障礙 服務 抽樣數
藍 線	外垵線	26	5	6	6	2	25	4
	通梁線	15	5	6	6	2	20	
	沙港線	19	5	6	6	2	25	
	通梁延外垵線	2	5	2	2	2	12	
綠 線	龍門線	12	5	4	4	2	20	
	尖山線	12	5	4	4	2	20	
	北寮線	3	5	2	2	2	12	
	青螺線	4	5	2	2	2	12	
	太武線	2	5	2	2	2	12	
黃 線	風櫃線	26	5	6	6	2	25	
	山水線	9	5	4	4	2	20	
紅 線	零東線	2	5	2	2	2	12	
	零西線	2	5	2	2	2	12	
	烏坎線	6	5	3	3	2	12	
	前寮線	5	5	3	3	2	12	
	光華線	2	5	2	2	2	12	
台 灣 好 行	北環線	1	5	2	2	2	12	
	湖西線	1	5	2	2	2	12	
	澎南線	1	5	2	2	2	12	
總數			95	62	62	38	299	4

備註：平日班次大於假日班次故採平日班次進行計算。

3.6 評鑑調查方式說明

本計畫評鑑調查方式分為實地調查及次級書面資料審查等方式進行評分作業，評鑑內容細分評鑑項目與評鑑指標，各評鑑指標皆有其對應之評分項目，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，詳細說明如下所述：

一、專家學者訪評調查

本計畫邀請3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，其專家學者訪評流程如圖3.6-1所示。



圖 3.6-1 專家學者訪評流程圖

(一) 實地訪評

實地訪評由專家學者至場站現場進行訪視，評鑑項目與評分來源如表 3.6-1 所示。

表 3.6-1 專家學者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
C33 出勤前落實路口停讓 之行前提醒	專家學者實地查核出勤表紀錄情形	是
C41 駕駛員出勤前酒精測 試之執行與紀錄	專家學者實地查核出勤表紀錄情形	是
D14 場站是否設置不同性 別專用廁所與休息室	專家學者實地查核有無不同性別駕駛員休息室設置	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 專家學者次級書面資料審查評分項目與資料來源

評分項目	內容	資料來源
C33 出勤前落實路口 停讓之行前提醒	路口停讓之要求登載於行車憑單，由駕駛人簽名確認	客運業者
C41 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	客運業者
C42 駕駛員管理制度 及執行狀況	(1) 駕駛員排班表 (2) 駕駛員安全紀錄簿	客運業者

評分項目	內容	資料來源
	(3) 駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細 (4) 車輛限速設施(如蜂鳴器) (5) 其他相關事項	
D21 路線無障礙班次之佔比服務	(1) 無障礙班次數 (2) 無障礙班次佔比 (3) 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	客運業者
E22 無障礙乘車服務教育訓練	提供辦理無障礙教育訓練之具體事證，課程內容應包含不同身障類型、高齡者等族群乘車服務及設備操作訓練，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、查核方式、訓練人數、課程影片、乘車服務 SOP、有無邀請身心障礙者擔任協同講師等	客運業者
E23 行車安全教育訓練	提供辦理路口停讓安全訓練或其他行車安全相關訓練之具體事證，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數、課程影片、駕駛員路口停讓操作 SOP 等	客運業者
E24 性別友善教育訓練	提供辦理性騷擾防治、性別友善職場教育訓練之具體事證，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數等紀錄	客運業者
E25 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
E26 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

評分項目	內容	資料來源
E27 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等	客運業者
		主管機關
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	提供申訴案件之標準作業程序、民眾申訴案件數、案件處理回覆資料與提報改善情形等	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	提供未來發展與提升服務品質之短、中、長期計畫之相關文件，可融入 ESG 概念說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫	客運業者
E41 政策之配合度	提供政策配合之相關佐證文件： (1) 電動公車營運計畫(購車、充電樁地點等相關作業) (2) 花火節開閉幕接駁專車配合 (3) 菊島 MAAS 案政策配合	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
E43 業者創新與服務事項	由業者自行列舉並檢附相關佐證料，提供創新與服務事項相關文件： (1) 建置智慧站牌。 (2) 推動 TPASS 月票方案。 (3) 其他創新服務項目。	客運業者

二、秘密客稽查

秘密客稽核區分為一般秘密客與輪椅秘密客，其調查流程圖、相關評分項目與資料來源如圖3.6-2及表3.6-3所示。

- (一) 一般秘密客：本團隊以受訓練過的調查員擔任秘密客，以匿名方式與同一般乘客搭乘之實地勘察方式，依據實際乘車感受、車廂內資訊提供與駕駛員服務提供進行評分。
- (二) 輪椅秘密客：邀請使用輪椅者擔任秘密調查員，實地搭車調查，依據班次數抽樣，低地板公車駕駛員服務坐輪椅使用者。



圖 3.6-2 秘密客稽查流程圖

表 3.6-3 秘密客稽查評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	佐證
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形(市區公車)	秘密客乘車時觀察是否有脫班或過站不停的情況發生	是
C22 整體路線時程安排與掌握度(台灣好行)	秘密客乘車時根據時程安排給予評分	是

評分項目	資料來源	佐證
C23 駕駛員行駛之平穩性	秘密客乘車時根據行駛時之平穩性給予評分	是
C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	秘密客乘車時觀察駕駛員是否有拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	是
C25 駕駛員路線遵循指示之情況	秘密客乘車時觀察班車是否依路線行駛情形	是
C26 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	秘密客乘車時觀察駕駛員之行車行為	是
C27 駕駛員服務態度與服裝儀容	秘密客乘車時觀察駕駛員服務之情形與服裝儀容	是
C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過	秘密客乘車時觀察駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	是
C31 駕駛員路口停讓動作落實情形	秘密客於車內稽查駕駛員是否落實執行路口停讓行人	是
C32 駕駛員停讓行人	秘密客於路口稽查駕駛員是否落實執行路口停讓行人	是
D22 無障礙服務之提供	輪椅秘密客隨機抽查 4 路線，於乘車時觀察駕駛員協助搭乘之操作完整性	是
D23 無障礙服務之滿意度	依據輪椅秘密客乘車體驗之駕駛服務給予滿意度評比	是

三、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3.6-3所示。

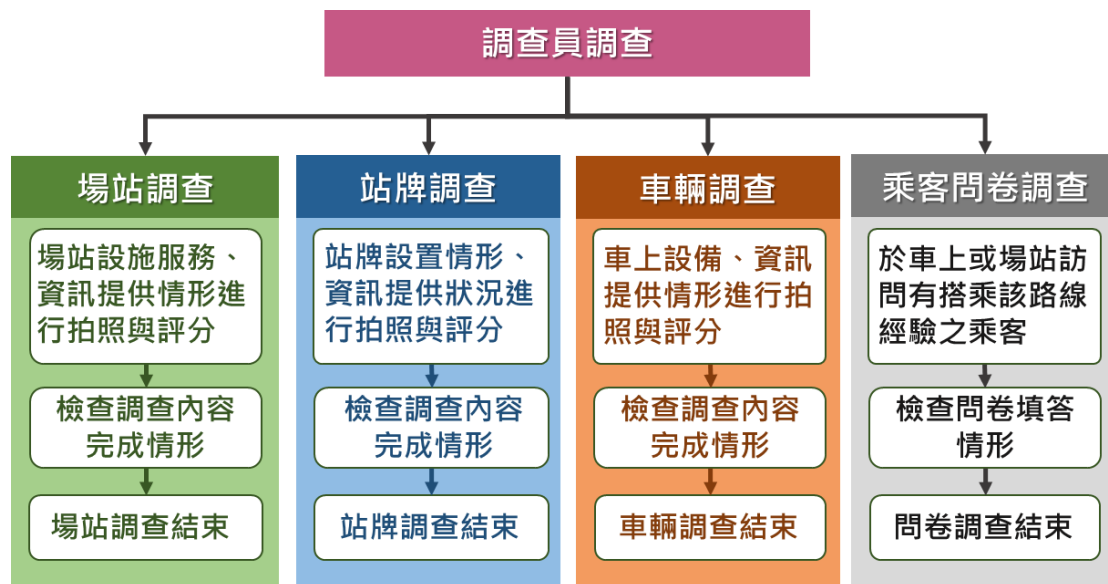


圖 3.6-3 調查員調查流程圖

(一) 場站調查

調查員場站調查主要為對各場站各種既有設施與服務進行評分，其相關評分項目與資料來源如表 3.6-4。

表 3.6-4 調查員場站調查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 班次準點性	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時間與實際發車時間	是

評分項目	資料來源	佐證
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	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 3.6-5 所示。

表 3.6-5 調查員站牌調查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 3.6-6 所示。

表 3.6-6 調查員車輛調查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)	調查員乘車時觀察	是

評分項目	資料來源	佐證
B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝(僅台灣好行)	其車輛設備之設置情況及完整度	是
B31 下車鈴是否能夠使用(僅市區公車)		是
B32 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說(僅台灣好行)		是
B33 車內相關資訊告示之完整性		是
B34 車廂內站名播報器是否正常使用(僅市區公車)		是
B35 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)		是
B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙		是
B37 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

(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 3.6-7 所示。

表 3.6-7 乘客問卷調查相關評分項目

評分項目	資料來源
C11 班次準點性	乘客問卷
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形(僅市區公車)	乘客問卷

評分項目	資料來源
C22 整體路線時程安排與掌握度(僅台灣好行)	乘客問卷
C23 駕駛員行駛之平穩性	乘客問卷
C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	乘客問卷
C25 駕駛員路線遵循指示之情況	乘客問卷
C26 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
C27 駕駛員服務態度與服裝儀容	乘客問卷
C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過	乘客問卷

四、評鑑團隊

評鑑團隊主要調查項目為公司經營管理數據統計相關資料，以次級書面資料審查進行評分，其調查流程如圖3.6-4所示。



圖 3.6-4 評鑑團隊調查流程图

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
A21 合法場站停車位數	(1) 合法場站總車輛數 (2) 各合法場站停車格位數 (3) 停車位配置圖及合法場站證明	客運業者
B11 公司車輛平均車齡	提供營運車輛總數、平均車齡、車輛清冊(含出廠年月、發照日期、車型)	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
C43 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 評鑑人員訓練與督導

因應調查項目所需，將調查訓練分為實地記錄調查員、秘密客調查員與民眾問卷調查員之訓練，各訓練內容分述如下：

一、實地記錄調查員

實地記錄調查員調查地點含場站、站牌等，主要透過拍照或錄影記錄調查情形，為讓調查員於實地調查時可快速與精確掌握調查重點，於調查前進行教育訓練。

(一) 調查員遴選

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

(二) 調查員訓練與督導

1. 由本團隊過去相關調查經驗製作教材，由具有調查經驗之同仁分享經驗，告知調查主要目的，教學調查流程、拍攝佐證記錄要領。
2. 調查員於調查時應配戴調查證，確實記錄調查過程並拍照佐證留存。
3. 在每日調查執行後，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。

二、秘密客調查員

本計畫秘密客調查員由受過訓練之調查員及輪椅使用者擔任，進行一般秘密客稽查及無障礙服務乘車體驗調查，針對無障礙服務調查本團隊派遣2~3位陪同調查員秘密紀錄調查情形，並記錄駕駛服務輪椅使用之操作過程，以詳實紀錄並過程中確保輪椅使用者調查安全。

(一) 秘密客調查員訓練

1. 由本團隊正職人員或具調查經驗之調查員進行調查作業，配合調查前培訓及操作手冊製作，以確保調查品質。
2. 秘密調查乘車時與司機互動需自然應對。
3. 訓練內容包含不同調查情境時之說明，要求詳實記錄與資訊佐證，若遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之。

(二) 輪椅秘密客調查員訓練與體驗回饋

1. 本團隊製作調查計畫向秘密客進行說明，包含瞭解本計畫主要目的、調查作業目標、調查執行方式、調查流程、評分項目等。
2. 告知為秘密調查，乘車時與司機互動需自然應對，乘車時不與陪同秘密調查員做互動交談。
3. 搭乘結束後，團隊陪同人員訪問輪椅秘密客搭乘感受，針對駕駛提供之服務做評比。
4. 由團隊陪同人員引導輪椅秘密客從候車、乘車、下車的過程提供改善建議。

三、乘客問卷調查員

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，本計畫採用訓練方式說明如下，以達成資料蒐集程序的一致性。

(一) 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：

1. 調查員應先自行以國語或閩南語逐字詳讀問卷內容。
2. 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。
3. 仔細記錄受訪者之答覆，不應加入調查員之個人判斷。
4. 維持與受訪者人際關係之中立性。

(二) 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：

1. 訪談步調應採溫和、漸進式。
2. 提供回應的模式應是親切而明確的。
3. 於訪問過程中正確傳遞題目訊息，讓受訪者清楚了解訪談的目的。

第四章 評鑑項目成績與分析

本次評鑑調查於 113 年 4 月至 5 月間完成，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 評鑑項目成績

評鑑項目成績以「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」五大評鑑項目分別計算表示之，各評分項目成績計算結果如下。

4.1.1 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 公車動態系統準確度(滿分 2 分)，經實地於馬公場站調查車輛實際發車時間與公車動態時間之差異，所抽測班次之公車動態準確率高，於發車後約 1 分鐘時間可更新顯示發車動態，A11 得滿分。

二、A2 場站空間

指標 A21 合法場站停車位數(滿分 2 分)，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，A21 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(滿分 1 分)，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，然調查期間零西線 07:40(馬公發車)班次有違規停車或臨停之情形，故 A22 得 0.96 分。

三、A3 場站檢查

指標 A31 消防設施妥善性(滿分 2 分)，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，A31 得滿分。

指標 A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護(滿分 2 分)，依委員實地訪視環境空間狀況，休息室環境整潔部分需再加強，且場站無設置不同性別員工休息室，故 A32 得 1.5 分。

指標 A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚(滿分 2 分)，場站有提供票價表及營運路線圖，資訊皆完整清楚；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(滿分 2 分)，1 處三總澎湖醫院內(前寮線)未設置站牌，好行 1 處站牌被旗幟遮蔽，其餘站牌皆外觀完整，A41 得 1.98 分。

指標 A42 站牌資訊明確(滿分 2 分)，缺失問題包含 1 處候車亭名稱與站名不符，舊式站牌(圓形站牌)張貼資訊缺少缺路線編號、行駛路線圖等，抽查各路線站牌成績 A42 得 1.76 分，如圖 4.1-1 所示，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	無設置站牌
		

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	2	2.00
A2 場站空間	A21 合法場站停車位數	全	2	2	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	0.96	0.96
A3 站場檢查	A31 消防設施妥善性	全	2	2	2.00
	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	全	2	1.50	1.50
	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	1.98	1.98
		好行	2	1.97	
	A42 站牌資訊明確	市區	2	1.78	1.76
		好行	2	1.67	
場站設施與服務成績總計		市區	15	13.85	13.87
		好行	15	14.10	

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.1.2 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，包含市區公車配分 25 分及台灣好行配分 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 4.1-2 所示。

一、B1 車齡比率

指標 B11 公司車輛平均車齡(滿分 3 分)，本年度澎湖縣政府公共車船管理處之車輛平均車齡為 4.42 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)，市區公車滿分 3 分，整體市區公車車輛整潔度為普通，地板清潔及整體環境有待改善之空間，噪音與溫度之舒適性良好，故市區公車 B21 平均得 2.36 分；台灣好行 B21 配分 2 分，澎南線之整潔及舒適度為中上，北環線整潔及舒適度相較湖西線佳，噪音與溫度之舒適性各路線良好，平均得 1.39 分。

指標 B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝(滿分 1 分)，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(滿分 2 分)，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 B32 車廂內皆設有 E 化導覽或導覽人員解說(滿分 2 分)，台灣好行 B32 得滿分。

指標 B33 車內相關資訊告示之完整性(滿分 2 分)，市區公車調查中有部分車輛未張貼路線圖、駕駛員姓名、禁菸標誌及時刻表，市區公車 B33 得 1.80 分；台灣好行調查車輛中有少數未張貼牌照號碼、駕駛姓名、路線圖、時刻表、票價表及 OR code，台灣好行 B33 得 1.58 分，全體路線平均後 B33 得 1.76 分。

市區公車指標 B34 車廂內站名播報器是否正常使用(滿分 2 分)，調查中有較多車輛站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，播報器經常性停留在馬公總站，故市區公車 B34 得 1.52 分。

台灣好行指標 B35 車廂內站名播報器提供中英文雙語資訊或專業解說(滿分 1 分)，所調查之台灣好行車輛皆有設置且可正常使用，台灣好行 B35 得滿分。

指標 B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙(滿分 1 分)，市區公車調查中有 1 輛未張貼性騷擾防治貼紙，市區公車 B36 得 0.98 分；台灣好行車輛皆有張貼性騷擾防治貼紙，台灣好行 B36 得滿分，全體路線平均後 B34 得 0.98 分。

台灣好行指標 B37 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊(滿分 1 分)，台灣好行車輛有 2 輛未張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊，台灣好行 B35 得 0.67 分。

四、B4 環保品質

指標 B41 車輛排氣檢驗合格率(滿分 4 分)，澎湖縣政府公共車船管理處檢驗 60 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(滿分 2 分)，市區公車及台灣好行於調查中有少數車輛逃生門前放置雜物，市區公車也有逃生安全門使用說明已模糊之情形，市區公車 B51 得 1.94 分；台灣好行 B51 得 1.83 分，全體路線平均後 B51 得 1.92 分。

指標 B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內(滿分 2 分)，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(滿分 2 分)，市區公車車輛其中有 1 具損壞，市區公車 B53 得 1.98 分；台灣好行抽查車輛中皆有具備 3 具車窗擊破器，B53 得滿分，全體路線平均後 B53 得 1.98 分。

指標 B54 車上安全帶是否能正常使用(滿分 2 分)，市區公車調查中發生 2 次安全帶生鏽故障情形，其餘車輛安全帶狀況良好，市區公車 B54 得 1.96 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 1.96 分。

表 4.1-2 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	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	2.36	2.36
		好行	2	1.39	1.39
	B22 「台灣好行」最新 VI 識別塗裝	好行	1	1	1.00
B3 公車 資訊服務	B31 下車鈴是否能夠使用	市區	2	2	2.00
	B32 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說	好行	2	2	
	B33 車內相關資訊告示之完整性	市區	2	1.80	1.76
		好行		1.58	
	B34 車廂內站名播報器是否正常使用	市區	2	1.52	1.44
	B35 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	1	
	B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	市區	1	0.98	0.98
		好行	1	1	
	B37 車廂內張貼免付費外語旅遊諮詢專線資訊	好行	1	0.67	0.67

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	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	1.94	1.92	
		好行		1.83		
	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	市區	2	2	2.00	
		好行		2		
	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	市區	2	1.98	1.98	
		好行		2		
	B54 車上安全帶是否能正常使用	市區	2	1.96	1.96	
		好行		2		
	運輸工具設備與安全成績總計		市區	25	23.54	23.53
			好行		23.47	

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。

4.1.3 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 4 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 4.1-3 所示。

一、C1 準點性

市區公車指標 C11 公車準點性(滿分 3 分)及台灣好行指標 C11 班次準時發車(滿分 3 分)，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 2.77 分、台灣好行 C11 得 2.9 分，全體路線平均後 C11 得 2.8 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(滿分 3 分)，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 2.92 分。

台灣好行指標 C22 整體路線時程安排與掌握度(滿分 3 分)，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 C22 得 2.73 分，全體路線平均後 C21 得 2.88 分。

指標 C23 駕駛員行駛之平穩性(滿分 3 分)，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車輛稍較搖晃，乘客問卷中以滿意評價為主，市區公車 C23 得 2.26 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 2.57 分，全體路線平均後 C22 得 2.31 分。

指標 C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況(滿分 3 分)，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 2.92 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，台灣好行 C23 得 2.97 分，全體路線平均後 C23 得 2.92 分。

指標 C25 駕駛員路線遵循指示之情況(滿分 2 分)，秘密客調查時，駕駛員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 1.88 分、台灣好行 C24 得 1.83 分，全體路線平均後 C24 得 1.87 分。

指標 C26 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(滿分 2 分)，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 1.87 分、台灣好行 C25 得滿分，全體路線平均後 C25 得 1.88 分。

市區公車指標 C27 駕駛員服務態度與服裝儀容(滿分 2 分)，市區公車於秘密客調查時駕駛部分態度親切、服儀皆良好，市區公車 C27 得 1.74 分；台灣好行指標 C27 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 C27 得 1.97 分，全體路線平均後 C27 得 1.78 分。

指標 C28 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人(滿分 2 分)，於秘密客調查中少數給予不滿意評價，問卷調中多給予滿意評價，市區公車 C28 得 1.38 分、台灣好行 C28 得 1.26 分，全體路線平均後 C28 得 1.36 分。

三、C3 路口停讓行人

指標 C31 駕駛員路口停讓動作落實情形(滿分 2 分)，於秘密客調查中部分市區公車行經路口時未停等並查看後照鏡，市區公車 C31 得 1.76 分、台灣好行 C31 得滿分，全體路線平均後 C28 得 1.8 分。

指標 C32 駕駛員停讓行人(減分項 2 分)，調查員實際於路口抽查時，少數市區公車行經路口時未停讓行人，好行抽查車輛中皆未停讓，市區公車 C32 扣 0.94 分、台灣好行 C32 扣 2 分，全體路線平均後 C32 扣 1.11 分。

指標 C33 每趟次出勤前落實路口停讓之行前提醒(滿分 2 分)，於書面審查中未提供完整相關資料，C32 得 0.67 分。

四、C4 駕駛員管理

指標 C41 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄(滿分 2 分)，經委員檢視佐證資料，C31 得 1.83 分。

指標 C42 駕駛員管理制度及執行狀況(滿分 2 分)，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 1.67 分。

指標 C43 駕駛員工時合理性(滿分 2 分)，排班工作時數合理，C33 得滿分。

表 4.1-3 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 班次準點性	市區	3	2.77	2.79
		好行	3	2.90	
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	2.92	2.88
	C22 整體路線時程安排與掌握度	好行	3	2.73	
	C23 駕駛員行駛之平穩性	市區	3	2.26	2.31
		好行	3	2.57	
	C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	市區	3	2.92	2.92
		好行	3	2.97	
	C25 駕駛員路線遵循指示之情況	市區	2	1.88	1.87
		好行	2	1.83	
	C26 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	1.87	1.89
		好行	2	2	

指標	評分項目	歸類	配分	歸類得分	評分項目得分
	C27 駕駛員服務態度與服裝儀容	市區	3	1.74	1.78
		好行	3	1.97	
	C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過	市區	2	1.38	1.36
		好行	2	1.26	
C3 路口停讓行人	C31 駕駛員路口停讓動作落實情形	市區	2	1.76	1.80
		好行	2	2	
	C32 駕駛員停讓行人(扣分項)	市區	-2	-0.94	-1.11
		好行	-2	-2	
	C33 出勤前落實路口停讓之行前提醒	全	2	0.67	0.67
C3 駕駛員管理	C41 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	全	2	1.83	1.83
	C42 駕駛員管理制度及執行狀況	全	2	1.67	1.67
	C43 駕駛員工時合理性	全	2	2	2.00
旅客服務品質與駕駛員管理 成績總計		市區	30	24.73	24.68
		好行	30	24.40	

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。

4.1.4 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 4.1-4 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(滿分 1 分)，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(滿分 1 分)，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(滿分 2 分)，場站內無設置博愛座、輪椅放置區位置不適宜，D13 得 1.4 分。

指標 D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室(滿分 1 分)，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(滿分 1 分)，市區公車 16 條路線中已有 14 條配置無障礙車輛，路線無障礙服務達 88%，其中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；每週路線發車數共 1,281 班次，每週使用無障礙車輛班次數 408 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(滿分 3 分)，本次無障礙秘密客乘車調查操作上有部分缺失，各次抽查成績平均後 D22 得 2.85 分，其相關缺失整理如下，部分缺失如圖 4.1-2 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) 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。

(二) 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。



圖 4.1-2 無障礙服務部分缺失情形-預留距離不足

指標 D23 無障礙服務之滿意度(滿分 1 分)，本次無障礙秘密客乘車調查整體服務態度親切，給予相當滿意之評價，各次抽查成績平均後 D23 得 0.94 分。

表 4.1-4 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	1.40
	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	3	2.85
	D23 無障礙服務之滿意度	1	0.94
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績總計		10	8.19

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.1.5 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 4.1-5 所示。

一、E1 安全管理

指標 E11 百萬公里肇事死傷人數(滿分 2 分)，統計 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日資料，澎湖縣政府公共車船管理處行駛總里程 1,995,714 公里，車輛肇事計發生 1 件，造成 1 人受傷，每百萬公里肇事死傷人數為 0.5 人，依據評分標準每百萬行車公里死傷人數 0.1 人以上至 0.5 人(含)以下，E11 得 1.5 分。

指標 E12 違反公路法或相關處罰條例之情形(滿分 2 分)，監理站提供 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日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，包含未依規定使用方向燈 1 件、闖紅燈 1 件，違規扣罰次數共 2 次，行駛總里程 1,995,714 公里，每 20 萬行車公里違規次數 0.2 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(滿分 1 分)，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缺少 1 輛，其餘影像完整度、清晰度良，E21 得 0.9 分。

指標 E22 無障礙乘車服務教育訓練(滿分 1 分)，委員檢視次級書面資料評分，教育訓練執行狀況良好，但 112 年僅辦理 1 場輪椅乘客教育訓練，未來建議能辦理多面向無障礙服務教育訓練，如視、聽障礙等乘車服務教育訓練，E22 得 0.67 分。

指標 E23 行車安全教育訓練(滿分 1 分)，委員檢視次級書面資料評分，112 年共辦理 2 場行車教育訓練，教育訓練執行狀況良好，建議提供相關成效分析，有益於未來課程訓練之評估，E23 得 0.83 分。

指標 E24 性別友善教育訓練(滿分 1 分)，委員檢視次級書面資料評分，112 年共辦理 2 場性別友善教育訓練，教育訓練執行狀況良好，惟第 2 場

參與人數較少，此外建議能提供相關課程參與者回饋建議，有益於未來課程訓練之評估，E22 得 0.67 分。

指標 E25 車輛維修保養制度及執行情況(滿分 1 分)，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 0.88 分。

指標 E26 車輛出車前檢查紀錄表之完整度(滿分 1 分)，委員訪評時檢視相關紀錄表，出車前檢查紀錄項目明確，建議可納入無障礙設施、行車紀錄器及車內站名播報器檢查，降低行車期間故障發生，E24 得 0.88 分。

指標 E27 性騷擾防治作為(滿分 1 分)，委員檢視次級書面資料評分，112 年度無發生性騷擾事件，建議建立員工性騷擾事件申訴流程及針對駕駛員若車上發生性騷擾事件的應變處理，E25 得 0.88 分。

三、E3 企業管理

指標 E31 民眾申訴案件之處理與提報情形(滿分 2 分)，委員檢視次級書面資料評分，相關標準程序明確，建議將申訴案件的分類處理並將處理情況逐案列管，以了解主要申訴問題與處理情形，E31 得 0.9 分。

指標 E32 歷年缺失改善情況(滿分 2 分)，提供缺失改善紀錄，少部分仍有 111 年度缺失情形持續於 112 年發生，缺失問題應確實執行改善，建議可將缺失問題分為硬軟體或人為疏失面向彙整，擬訂改善方向逐步落實，E32 得 1.33 分。

指標 E33 公司未來短、中、長期規劃措施(滿分 1 分)，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 0.67 分。

四、E4 政策配合

指標 E41 政策配合度(滿分 2 分)，車船處配合新闢台灣好行路線，並配合節慶活動提供接駁及電動公車營運計畫，E41 得 1.83 分。

指標 E42 票證資料提送之配合度(滿分 2 分)，由委員訪評時檢視相關

佐證文件，票證資料提送上傳完整，E42 得 2 分。

指標 E43 創新與服務事項(加分項 2 分)，由委員訪評時檢視相關佐證文件，建立智慧站牌及候車亭、推動 TPASS 月票方案等完整度良好，E43 加 2 分。

表 4.1-5 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	1.50
	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	0.90
	E22 無障礙乘車服務教育訓練	1	0.67
	E23 行車安全教育訓練	1	0.83
	E24 性別友善教育訓練	1	0.67
	E25 車輛維修保養制度及執行情況	1	0.88
	E26 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	1	0.88
	E27 性騷擾防治作為	1	0.88
E3 企業管理	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	2	0.90
	E32 歷年缺失改善情況	2	1.33
	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	1	0.67
E4 政策配合	E41 政策配合度	2	1.83
	E42 票證資料提送之配合度	2	2.00
	E43 業者創新與服務事項 (加分項)	+2	+2.00
公司經營與管理成績總計		20+2	17.53 (15.53+2)

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.2 場站、路線與管理歸類成績

4.2.1 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，整體場站成績得 11.53 分，換算以 100 為滿分計算後，平均得分 82.36 分，各項指標得分情形如下說明，各場站成績彙整如表 4.2-1 所示。

- (一) 指標「A2 場站空間」，於場站及停車場之車位空間規劃良好，本指標缺失僅 A22 有 1 次違規停車。
- (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 4.2-1 場站成績彙整表

指標	評分項目	配分	得分
A2 場站空間	A21 合法場站停車位數	2	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	0.96
A3 站場檢查	A31 消防設施妥善性	2	2.00
	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	2	1.50
	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	2	1.67
D1 無障礙工具設備與性別友善	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	2	1.40

指標	評分項目	配分	得分
設施	道、扶手、無障礙廁所、博愛座及輪椅放置區)		
	D14 場站是否設置不同性別專用廁所與休息室	1	0.00
場站成績總計-加總		14	11.53
場站成績總計-百分數		100	82.36

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.2.2 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 3 條，路線成績配分 51 分，市區公車整體路線成績得 45.65 分，換算百分數得 89.51 分，台灣好行整體路線成績得 45.13 分，換算百分數得 88.49 分，全體路線成績得 45.57 分，換算百分數得 89.35 分，各路線成績彙整如表 4.2-2 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，建議駕駛員於出車前加強巡視車內清潔狀況，以提升搭乘舒適性與滿意度。
- (三) B33 車內相關資訊告示之完整性，各次抽查中較多未張貼路線圖、未提供駕駛員姓名，請駕駛員於發車前落實檢查有無提供。
- (四) B34 車廂內站名播報器是否正常使用，調查中有較多車輛站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，播報器經常性停留在馬公總站，請車船處針對播報器進行盤查檢修。
- (五) C32 駕駛停讓行人，調查員於路口實際查核，多數車輛（含台灣



好行)行經路口時未停讓行人，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，並可自行派員不定期稽核，加強自主管理。

表 4.2-2 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	北環線	湖西線	澎南線	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	2.00	2.00	2.00	1.60	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2	2.00	1.90	2.00	1.97	1.98
	A42 站牌資訊明確	2	2.00	1.54	1.54	1.97	1.89	2.00	1.43	2.00	1.89	1.66	2.00	1.49	1.89	1.89	1.66	1.66	1.78	2	1.54	1.89	1.58	1.67	1.76
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	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	2.50	2.50	2.42	2.17	2.13	2.25	2.33	2.54	2.25	2.19	2.56	2.38	2.25	2.50	2.42	2.31	2.36	2	1.50	1.25	1.42	1.39	2.21
	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	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	-	-	-	-	-	2.00
	B32 車廂內設有 E 化導覽或導覽人員解說(台灣好行)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.75	1.88	1.83	1.33	2.00	1.83	1.79	1.79	1.75	2.00	1.81	1.75	1.75	1.75	1.88	1.88	1.80	2	1.75	2.00	1.00	1.58	1.76
	B34 車廂內站名播報器是否正常使用(市區公車)	2	0.75	1.00	1.67	1.00	2.00	1.50	2.00	1.25	2.00	1.63	1.25	1.25	1.50	1.50	2.00	2.00	1.52	-	-	-	-	-	1.44
	B35 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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.00	1.00	1.00	1.00	
	B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98	1	1.00	1.00	1.00	1.00	0.98
	B37 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	0.00	0.67	0.67
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	1.67	1.67	2.00	1.83	1.83	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.94	2	1.50	2.00	2.00	1.83	1.92
	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	2.00
	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	2	2.00	2.00	2.00	1.67	2.00	2.00	2.00	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	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	北環線	湖西線	澎南線	台灣 好行 平均	
	B54 車上安全帶是否能正常使用	2	2.00	2.00	2.00	1.33	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.96
C1 準點性	C11 公車準點性	3	2.85	2.75	2.75	2.44	2.72	2.70	2.95	2.90	2.75	2.91	2.83	2.82	2.78	2.75	2.79	2.67	2.77	3	2.94	2.88	2.88	2.90	2.79
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	3.00	2.94	2.97	2.91	2.97	2.84	3.00	2.97	2.82	2.95	2.91	2.88	2.91	2.78	2.88	2.82	2.92	-	-	-	-	-	2.88
	C22 整體路線時程安排與掌握度(台灣好行)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3.00	2.60	2.60	2.73	
	C23 駕駛員行駛之平穩性	3	2.50	2.35	2.28	2.38	2.16	2.15	2.32	2.40	1.94	2.29	2.38	2.32	1.97	2.19	2.24	2.23	2.26	3	2.76	2.41	2.53	2.57	2.31
	C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3	3.00	2.94	2.97	2.91	2.94	2.91	2.97	2.94	2.85	2.95	2.76	2.97	2.94	2.82	2.88	2.95	2.92	3	3.00	3.00	2.91	2.97	2.92
	C25 駕駛員路線遵循指示之情況	2	1.98	1.96	1.82	1.94	1.73	1.89	2.00	1.99	1.90	1.84	1.97	1.96	1.69	1.90	1.88	1.70	1.88	2	1.75	1.73	2.00	1.83	1.87
	C26 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	1.92	1.90	1.82	1.90	1.78	1.99	2.00	1.63	1.92	1.93	1.86	1.82	1.77	1.85	1.79	1.87	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.89
	C27 駕駛員服務態度與服裝儀容	2	1.88	1.82	1.79	1.82	1.71	1.71	1.88	1.83	1.57	1.80	1.85	1.63	1.42	1.73	1.75	1.72	1.74	2	1.94	1.96	2.00	1.97	1.78
C3 駕駛員管理	C28 駕駛員是否有於路口停等與禮讓行人	2	1.48	1.23	1.56	1.54	1.36	1.42	1.25	1.50	1.29	1.26	1.47	1.54	0.96	1.46	1.39	1.33	1.38	2	1.32	1.21	1.25	1.26	1.36
	C31 駕駛員路口停讓動作落實情形	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.67	1.33	1.67	2.00	1.00	1.50	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.76	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.80
D2 無障礙服務	C32 駕駛員停讓行人	-2	-1.00	-2.00	-1.00	0.00	-2.00	-1.00	-2.00	0.00	-1.00	0.00	-2.00	-1.00	0.00	0.00	-1.00	-1.00	-0.94	-2	-2.00	-2.00	-2.00	-2.00	-1.11
	D22 無障礙服務之提供	3	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	3	2.85	2.85	2.85	2.85	2.85
	D23 無障礙服務之滿意度	1	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	1	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94
路線成績總計-加總(53 分)		51	46.46	44.62	45.96	43.96	45.30	45.27	44.86	47.57	45.43	46.19	45.01	45.64	44.67	46.83	46.41	45.85	45.65	51	45.79	45.62	43.96	45.13	45.57
路線成績總計-百分數(100 分)		100	91.10	87.49	90.12	86.20	88.82	88.76	87.95	93.26	89.08	90.56	88.25	89.48	87.59	91.82	91.00	89.89	89.51	100	89.78	89.44	86.19	88.49	89.35

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。

4.2.3 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 駕駛停讓行人」、「C4 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 35 分，管理成績彙整如表 4.2-3 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) C42 駕駛員管理制度及執行狀況及 E26 車輛出車前檢查紀錄表之完整度，建議相關管理執行之文件可系統化登錄。
- (二) C33 每趟次出勤前落實路口停讓之行前提醒狀況，書面資料較不齊全，建議能提供相關提醒紀錄。
- (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依規定使用方向燈及闖紅燈，請車船處後續注意避免再度違規扣罰。
- (四) E22~E24 教育訓練情形，建議能提供相關成效分析及課程回饋建議，有益於未來課程訓練之評估。
- (五) 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 4.2-3 管理成績彙整表

指標	評分項目	配分	得分
A1 公車動態 準點性	A11 公車動態系統準確度	2	2.00
B4 環保品質	B41 車輛排氣檢驗合格率	4	4.00
C3 駕駛 停讓行人	C33 每趟次出勤前落實路口停讓之行前提醒	2	0.67

指標	評分項目	配分	得分
C4 駕駛員管理	C41 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	2	1.83
	C42 駕駛員管理制度及執行狀況	2	1.67
	C43 駕駛員工時合理性	2	2.00
D2 無障礙服務	D21 路線無障礙班次之佔比服務	1	1.00
E1 安全管理	E11 百萬公里肇事死傷人數	2	1.50
	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	0.90
	E22 無障礙乘車服務教育訓練	1	0.67
	E23 行車安全教育訓練	1	0.83
	E24 性別友善教育訓練	1	0.67
	E25 車輛維修保養制度及執行情況	1	0.88
	E26 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	1	0.88
	E27 性騷擾防治作為	1	0.88
E3 企業管理	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	2	0.90
	E32 歷年缺失改善情況	2	1.33
	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	1	0.67
E4 政策配合	E41 政策配合度	2	1.83
	E42 票證資料提送之配合度	2	2.00
	E43 創新與服務事項	+2	+2.00
管理成績總計-加總		35	30.70
管理成績總計-百分數		100	87.70

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.3 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 87.80 分，各項目成績彙整如表 4.3-1 所示。

表 4.3-1 評鑑總成績計算表

評鑑項目	配分	得分
A 場站設施與服務	15	13.87
B 運輸工具設備與安全	25	23.53
C 旅客服務品質與駕駛員管理	30	24.68
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	10	8.19
E 公司經營與管理	20	17.53
澎湖縣政府公共車船管理處評鑑總成績	100	87.80

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.4 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。

4.4.1 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 87.80 分，評鑑成績獲得甲等，如表 4.4-1 所示。

表 4.4-1 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	87.80	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.4.2 場站成績列等

針對場站成績加總，得場站總成績，本次馬公總站滿分 14 分，得分 11.53 分，換算百分數得 82.36 分，評鑑成績獲得甲等，如表 4.4-2 所示。

表 4.4-2 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 (馬公總站)	82.36	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.4.3 路線成績列等

本次評鑑調查市區公車 16 條路線、台灣好行 3 條路線滿分 51 分，得分 45.57 分，換算百分數得 89.35 分，評鑑成績列等共有優等路線 6 條、甲等路線 13 條，詳細成績與列等結果彙整如表 4.4-3 所示。

表 4.4-3 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	91.09	優等	11	32 尖山線	88.25	甲等
2	0W 零西線	87.49	甲等	12	33 北寮線	89.48	甲等
3	11 烏坎線	90.12	優等	13	34 青螺線	87.59	甲等
4	12 前寮線	86.20	甲等	14	35 太武線	91.82	優等
5	13 光華線	88.82	甲等	15	51 風櫃線	91.00	優等
6	21 外垵線	88.76	甲等	16	52 山水線	89.89	甲等
7	22 通梁線	87.95	甲等	17	北環線	89.78	甲等
8	23 沙港線	93.26	優等	18	湖西線	89.44	甲等
9	25 通梁延外垵	89.08	甲等	19	澎南線	86.19	甲等
10	31 龍門線	90.56	優等				

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

4.4.4 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，管理成績滿分 35 分，得分 30.70 分，換算百分數得 87.70 分，本次評鑑之管理成績獲得甲等，如表 4.4-4 所示。

表 4.4-4 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	87.70	甲等

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

第五章 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，針對市區公車之問卷發放263份，台灣好行之問卷發放36份，共計299份，其中滿意度部份全部填答完畢，共計299份，問卷調查符合抽樣數量，其中基本資料19份未填答完全，以下針對問卷內容進行分析。

5.1 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、搭乘目的及居民等，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，未填答為 0.33%，男性為 47.49%，女性為 52.17%。經計算所有問卷平均得分為 17.63 分（滿分 20 分），換算百分為 88.15 分，當中男性滿意度分數為 17.51 分（換算百分為 87.55 分），女性為 17.74 分（換算百分比為 88.7 分），顯示整體滿意度以女性乘客給予較佳的肯定。性別滿意度成績統計如下表 5.1-1、圖 5.1-1 所示。

表 5.1-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例

性別	問卷填答數	問卷數比例	平均得分 (滿分 20 分)	換算得分 (滿分 100 分)
未填答	1	0.33%	-	-
男性	142	47.49%	17.51	87.55
女性	156	52.17%	17.74	88.70
全體	299	100.00%	17.63	88.15

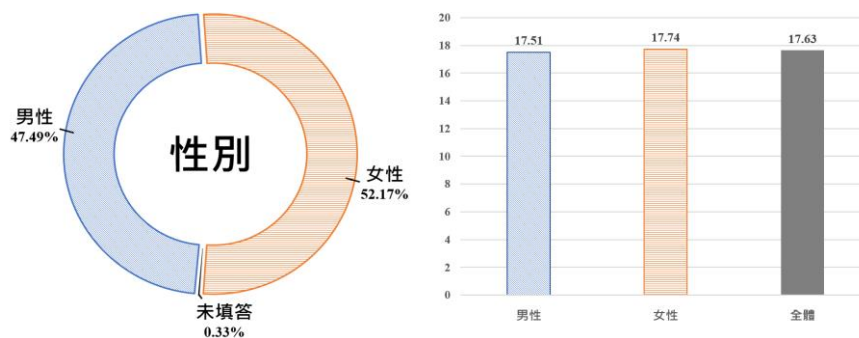


圖 5.1-1 性別之滿意度得分分析圖

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 49.50%。各年齡層中，18 歲(含)以下、19 歲-24 歲區間低於平均滿意度，其餘皆高於平均滿意度，所有年齡段以 65 歲(含)以上滿意度分數最高，為 18.57 分 (滿分 20 分)，換算百分為 92.85 分，19 歲-24 歲滿意度最低，為 16.35 分 (換算百分比為 81.75 分)。各年齡層問卷成績統計如下表 5.1-2、圖 5.1-2 所示。

表 5.1-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例

年齡層	問卷填答數	問卷數比例	平均得分 (滿分 20 分)	換算得分 (滿分 100 分)
18 歲(含)以下	148	49.50%	17.16	85.80
19 歲-24 歲	18	6.02%	16.35	81.75
25 歲-34 歲	9	3.01%	18.11	90.55
35 歲-44 歲	18	6.02%	18.17	90.85
45 歲-64 歲	43	14.38%	18.05	90.25
65 歲(含)以上	63	21.07%	18.57	92.85
全體	299	100.00%	17.63	88.15

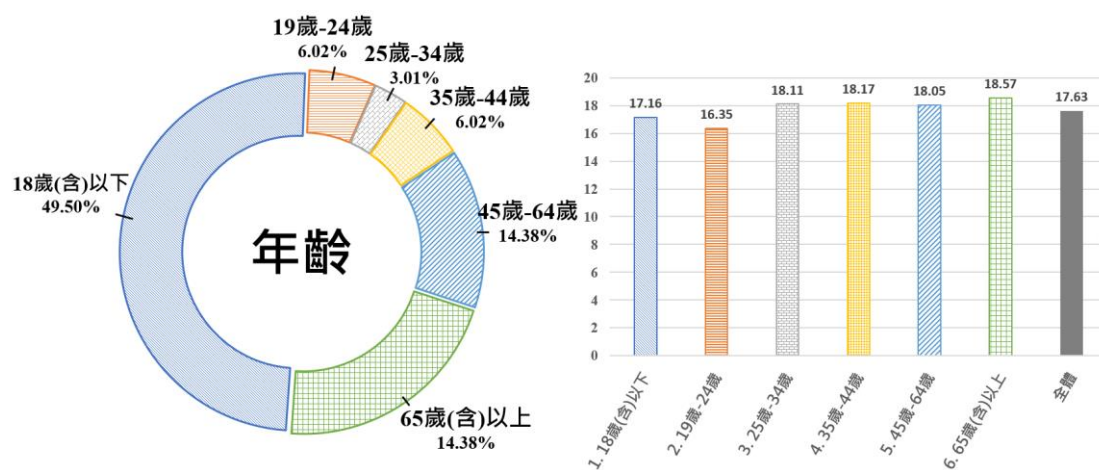


圖 5.1-2 年齡之滿意度得分分析圖

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 52.84%，其平均滿意度分數為 17.15 分（滿分 20 分），換算百分為 85.75 分，低於全體平均分數，其餘職業當中，以軍/公/教、商業、自由業、家管及其他之平均滿意度高於平均，對於搭乘滿意度有較佳肯定，另外以工業滿意度成績最低。各職業問卷成績統計如下表 5.1-3、圖 5.1-3 所示。

表 5.1-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例

職業	問卷填答數	問卷數比例	平均得分 (滿分 20 分)	換算得分 (滿分 100 分)
學生	158	52.84%	17.15	85.75
軍/公/教	6	2.01%	18.83	94.15
工	1	0.33%	14.75	73.75
商	8	2.68%	17.94	89.70
自由業	17	5.69%	18.57	92.85
服務業	33	11.04%	17.50	87.50
家管	47	15.72%	18.41	92.05
其他	29	9.70%	18.34	91.70
全體	299	100.00%	17.63	88.15

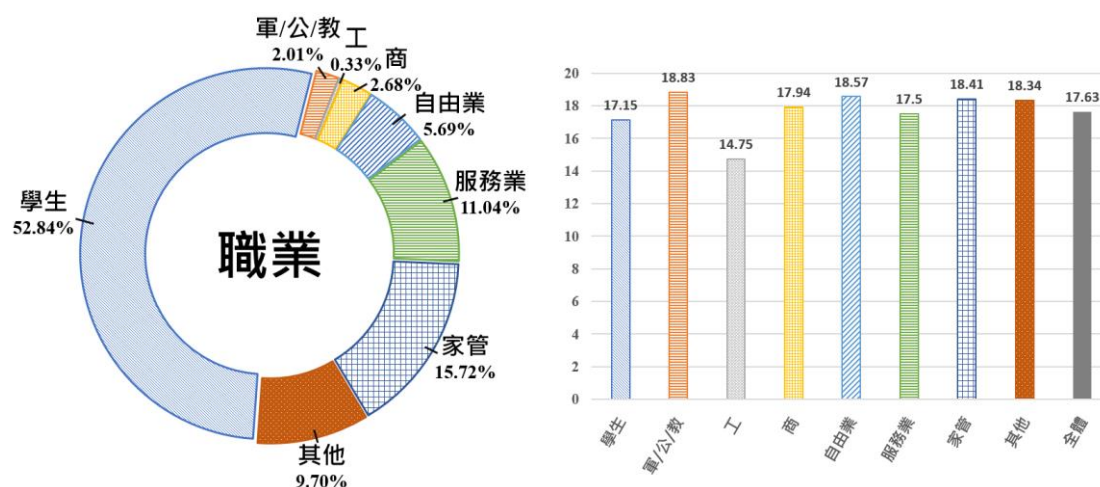


圖 5.1-3 職業之滿意度得分分析圖

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 38.13%，其平均滿意度分數為 17.33 分 (滿分 20 分)，換算百分為 86.65 分，低於全體平均分數，而第二主要學歷為國中，占比為 26.76%，其平均滿意度分數為 17.55 分 (換算百分為 87.75)，同樣低於全體平均分數，除國、高中學歷外，其餘教育程度之滿意度成績高於平均成績。各學歷類別問卷成績統計如下表 5.1-4、圖 5.1.4 所示。

表 5.1-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例

學歷	問卷填答數	問卷數比例	平均得分 (滿分 20 分)	換算得分 (滿分 100 分)
未填答	17	5.69%	-	-
小學	11	3.68%	18.70	93.50
國中	80	26.76%	17.55	87.75
高中(職)	114	38.13%	17.33	86.65
大學(專科)	73	24.41%	17.66	88.30
研究所以上	4	1.34%	19.81	99.05
全體	299	100.00%	17.63	88.15

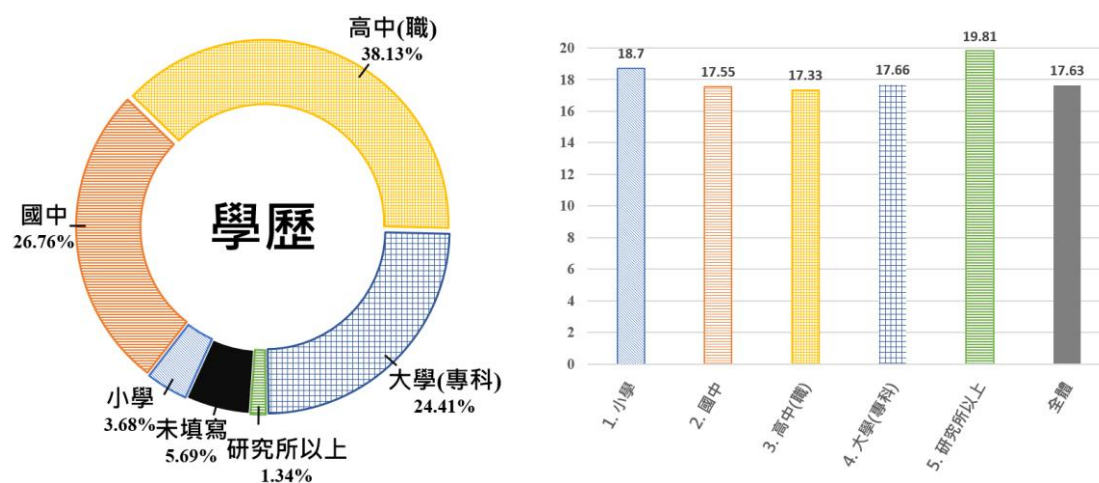


圖 5.1-4 學歷之滿意度得分分析圖

五、主要搭乘目的之滿意度分析

調查受訪乘客之搭乘目的最多為通學，填答比例高達 29.43%，平均滿意度分數為 17.12 分（滿分 20 分），換算百分為 85.60 分，其次為休閒，填答比例為 28.76%，平均滿意度分數為 18.22 分（換算百分為 91.10 分），其中低於平均滿意度之搭乘目的為通勤、通學、家庭/個人活動及業務外出(商務)，其餘皆高於平均滿意度。各搭乘目的類別問卷成績統計如下表 5.1-5、圖 5.1-5 所示。

表 5.1-5 乘客問卷調查-受訪者主要搭乘目的比例

搭乘目的	問卷填答數	問卷數比例	平均得分 (滿分 20 分)	換算得分 (滿分 100 分)
未填答	1	0.33%	-	-
通勤	45	15.05%	17.49	87.45
通學	88	29.43%	17.12	85.60
休閒	86	28.76%	18.22	91.10
購物	15	5.02%	18.12	90.60
家庭/個人活動	59	19.73%	17.54	87.70
業務外出(商務)	5	1.67%	17.30	86.50
全體	299	100.00%	17.63	88.15

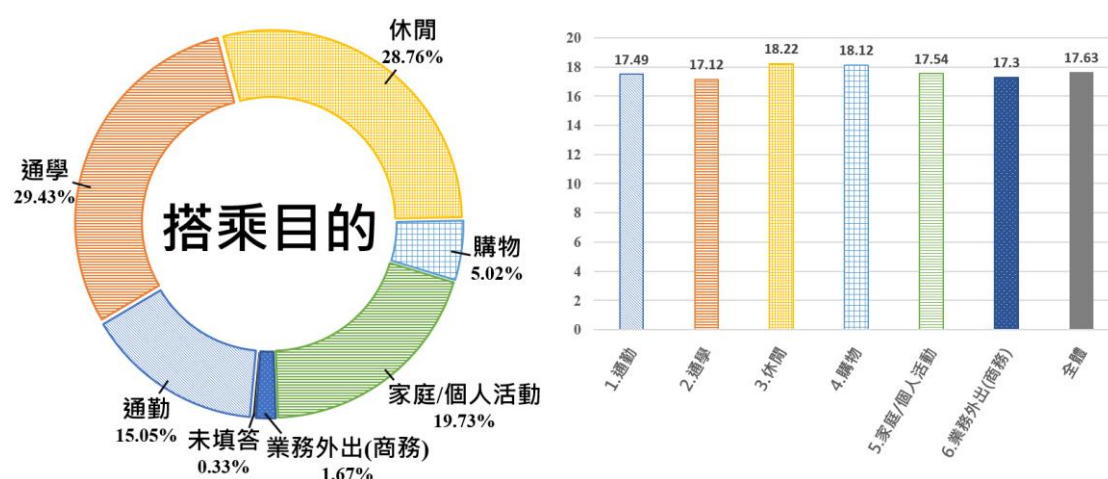


圖 5.1-5 主要搭乘目的之滿意度得分分析圖

六、當地居民之滿意度分析

(一) 當地居民比例

調查受訪乘客多為在地居民，占比為 81.61%，其平均滿意度分數為 17.46 分（滿分 20 分），換算百分為 87.30 分，低於全體平均分數，而非當地居民占比為 16.05%，其平均滿意度分數為 18.36 分（換算百分為 91.80 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表 5.1-6、圖 5.1-6 所示。

表 5.1-6 乘客問卷調查-受訪者當地居民比例

當地居民	問卷填答數	問卷數比例	平均滿意度	換算百分
未填答	7	2.34%	-	-
非當地居民	48	16.05%	18.36	91.80
是當地居民	244	81.61%	17.46	87.30
全體	299	100.00%	17.63	88.15

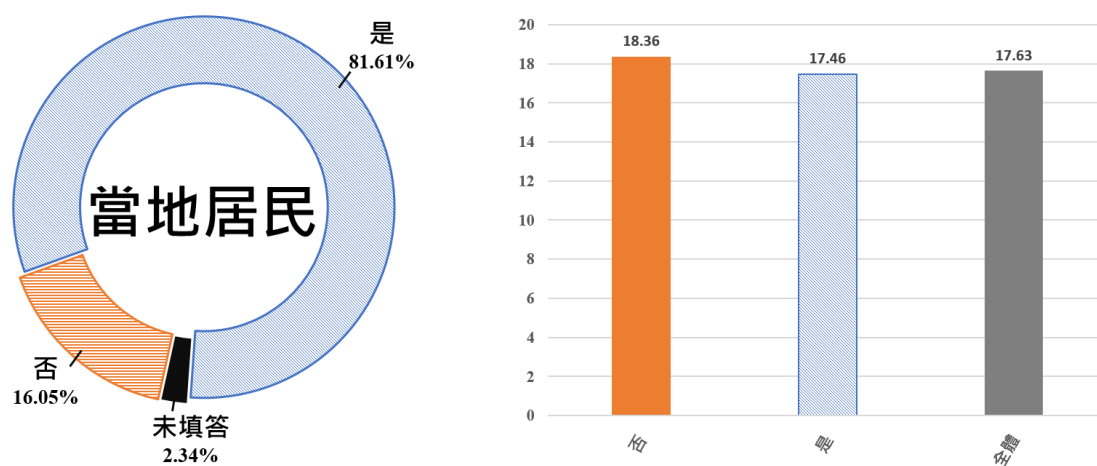


圖 5.1-6 當地居民之滿意度得分分數分析圖

(二) 性別及當地居民滿意度分數

進行性別及當地居民滿意度分數分析時，將受訪對象區分男女性之當地居民與非當地居民，其中基本資料面，性別有 1 位未填答，是否為當地居民有 7 位未填答，去除未填答共計 8 筆，剩餘 291 筆。由各評分項目分數之得分顯示，整體平均分數較高為男性且非當地居民 18.42 分(滿分 20 分)，換算百分比為 92.10%，其次為女性且非當地居民 18.29 分(換算百分比為 91.45)，而當地居民以女性之滿意度較高，為 17.66 分(換算百分比為 88.30)，男性滿意度較低，為 17.36 分(換算百分比為 86.80)，可了解當地民眾與非當地民眾對於搭乘滿意度具有差異，男女性居民問卷成績統計如下表 5.1-7、圖 5.1-7 所示。

表 5.1-7 乘客問卷調查-受訪者性別及當地居民得分分數彙整表

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	C28 分數	總分	換算 百分
女性- 當地居民	122	2.61	2.87	3.00	2.31	2.87	1.95	1.81	1.58	1.59	17.66	88.30
女性- 非當地居民	30	2.68	2.81	2.96	2.60	2.90	1.98	1.80	1.72	1.73	18.29	91.45
男性- 當地居民	121	2.54	2.76	2.81	2.42	2.85	1.90	1.72	1.52	1.64	17.36	86.80
男性- 非當地居民	18	2.63	2.79	3.00	2.71	2.92	1.94	1.75	1.78	1.81	18.42	92.10
全體	291	2.59	2.81	2.92	2.41	2.87	1.93	1.77	1.58	1.64	17.65	88.25

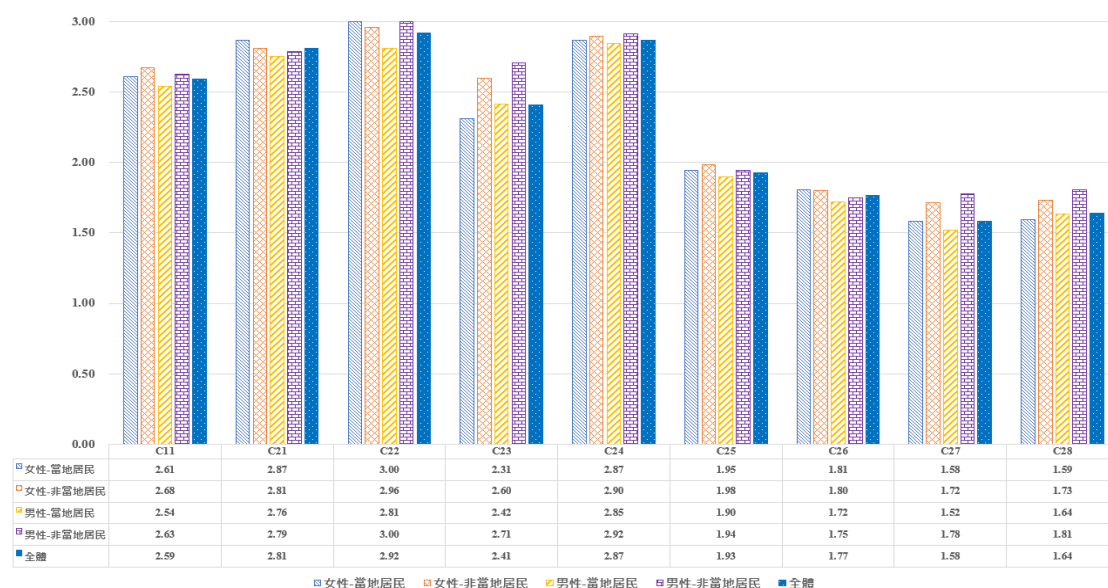


圖 5.1-7 性別及當地居民之滿意度得分分數分析圖

5.2 各項目滿意度分析

本節將乘客滿意度依各項細項指標計算(五點尺度量表)，各評分項目之服務滿意度分析成果如下。

一、指標項目分析

(一) C11 班次準點性

C11 問卷填答顯示，民眾對於班次準點性之情形填答「非常準時」和「準時」比例共 91.64%，僅有 8.36% 民眾表示普通，C11 項目平均數為 4.45、標準差為 0.65，如表 5.2-1 所示。

表 5.2-1 滿意度問卷指標項目 C11 統計

評分項目	非常準時		準時		普通		不準時		非常不準時		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C11	161	53.85	113	37.79	25	8.36	0	0.00	0	0.00	4.45	0.65

(二) C21 班車是否有脫班或過站不停的情形

C21 問卷填答顯示，民眾對於班車是否有脫班或過站不停之情形

填答「無」和「很少」比例共 96.96%，C21 項目平均數為 4.75、標準差為 0.53，如表 5.2-2 所示。

表 5.2-2 滿意度問卷指標項目 C21 統計

評分項目	無		很少		普通		經常		頻繁		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C21	207	78.71	48	18.25	6	2.28	2	0.76	0	0.00	4.75	0.53

(三) C22 整體路線時程安排與掌握度

C22 問題項為台灣好行路線，填答份數為 36 份，問卷填答顯示，民眾搭乘整體路線時程安排與掌握度，填答「無」共 94.44%，另有 5.56% 乘客表示有發生過此情況，C22 項目平均數為 4.94、標準差為 0.23，如表 5.2-3 所示。

表 5.2-3 滿意度問卷指標項目 C22 統計

評分項目	無		很少		普通		經常		頻繁		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C22	34	94.44	2	5.56	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.94	0.23

(四) C23 駕駛員行駛之平穩性

C23 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員行駛之平穩性填答「非常滿意」和「滿意」比例共 79.6%，有 5 位民眾填答「不滿意」，C23 項目平均數為 4.22、標準差為 0.81，如表 5.2-4 所示。

表 5.2-4 滿意度問卷指標項目 C23 統計

評分項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C23	132	44.15	106	35.45	56	18.73	5	1.67	0	0.00	4.22	0.81

(五) C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況

C24 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員載老弱婦孺或身心障礙者之情形表示「無」和「很少」比例為 98.33%，表示「普通」比例為 1.67%，並無民眾填答不滿意，顯示民眾對於公車駕駛員拒載行為並無不滿，C24 項目平均數為 4.82、標準差為 0.43，如表 5.2-5 所示。

表 5.2-5 滿意度問卷指標項目 C24 統計

評分項目	無		很少		普通		經常		頻繁		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C24	250	83.61	44	14.72	5	1.67	0	0.00	0	0.00	4.82	0.43

(六) C25 駕駛員路線遵循指示之情況

C25 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員路線遵循指示之情況表示「無」和「很少」比例為 98.33%，表示「普通」1.67%，並無民眾表示「經常」及「頻繁」，C25 項目平均數為 4.86、標準差為 0.39，如表 5.2-6 所示。

表 5.2-6 滿意度問卷指標項目 C25 統計

評分項目	無		很少		普通		經常		頻繁		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C25	262	87.63	32	10.70	5	1.67	0	0.00	0	0.00	4.86	0.39

(七) C26 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 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員行駛不良行為表示「無」和「很少」比例為 86.62%，表示「普通」13.04%，僅有 1 位民眾表達「經常」駕駛員有不良駕駛行為，C26 項目平均數為 4.54、標準差為 0.73，如表 5.2-7 所示。

表 5.2-7 滿意度問卷指標項目 C26 統計

評分項目	無		很少		普通		經常		頻繁		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C26	202	67.56	57	19.06	39	13.04	1	0.33	0	0.00	4.54	0.73

(八) C27 駕駛員服務態度與服裝儀容

C27 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員服務態度與服裝儀容表示「非常滿意」和「滿意」比例為 77.26%，表示「普通」為 21.40%，表示「不滿意」僅 1.34%，顯示僅少數民眾對於駕駛員服務態度與服務儀容表達不滿，C27 項目平均數為 4.17、標準差為 0.81，如表 5.2-8 所示。

表 5.2-8 滿意度問卷指標項目 C27 統計

評分項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C27	124	41.47	107	35.79	64	21.40	4	1.34	0	0.00	4.17	0.81

(九) C28 駕駛員是否有於路口暫停禮讓行人先行通過

C28 問卷填答顯示，民眾對於駕駛員是否有於路口暫停禮讓行人先行通過表示表示「非常滿意」和「滿意」比例為 81.94%，表示「普通」比率為 17.39%，表示「不滿意」比率為 0.67%，顯示整體民眾對於乘車地點感受還算良好，C28 項目平均數為 4.28、標準差為 0.77，如表 5.2-9 所示。

表 5.2-9 滿意度問卷指標項目 C28 統計

評分項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		平均數	標準差
	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)		
C28	140	46.82	105	35.12	52	17.39	2	0.67	0	0.00	4.28	0.77

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 19 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 5.2-11 所示。

- (一) 各路線乘客滿意度成績計算可知，外垵線、通梁延外垵線、北寮線、青螺線、太武線、風櫃線、山水線、前寮線及光華線共九條路線，其平均滿意度分數低於總平均，除了通梁延外垵線及前寮線並無明顯缺失項目。
- (二) 藍線的通梁延外垵線分數低於平均滿意度一個標準差，其細項 C23 駕駛員行駛之平穩性、C26 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、C27 駕駛員服務態度與服裝儀容、C28 駕駛員是否有於路口暫停禮讓行人先行通過，四項皆低於該項目平均值減去一個標準差。
- (三) 評分細項 C11「班次準點性」，平均值 2.59 分，標準差 0.48 分，其中紅線的前寮線，分數為 1.88 分，即分數低於該細項平均值減去一個標準差。
- (四) 路線別中，路線別「黃線」，風櫃線及山水線，兩條路線分數皆低於平均標準差，而路線別「台灣好行」特別出眾，其三條路線，北環線、湖西線、澎南線，分數換算百分比分別為 97.5 分、96.87 分、96.56 分。

表 5.2-11 各路線乘客滿意度成績計算

路線	C11 班次 準點 性	C21 班車是否 有脫班或 過站不停 的情形	C22 整體路 線時程 安排與 掌握度	C23 駕駛員 行駛之 平穩性	C24 駕駛員拒 載老弱婦 孺或身心 障礙者之 情況	C25 駕駛員 路線遵 循指示 之情況	C26 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	C27 駕駛員 服務態 度與服 裝儀容	C28 駕駛員是否 有於路口暫停禮 讓行人先行通過	成績 總計	百分 數
配分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	2 分	2 分	2 分	2 分	20 分	100 分
外垵線	2.40	2.67	-	2.16	2.82	1.94	1.56	1.42	1.58	16.55	82.75
通梁線	2.89	3.00	-	2.51	2.93	2.00	1.98	1.75	1.75	18.80	94.00
沙港線	2.79	2.94	-	2.55	2.88	1.98	2.00	1.66	1.66	18.46	92.30
通梁延外垵線	2.50	2.63	-	1.63	2.69	1.79	1.25	1.13	1.08	14.69	73.44
龍門線	2.81	2.89	-	2.51	2.89	1.93	1.83	1.60	1.63	18.08	90.38
尖山線	2.66	2.81	-	2.51	2.89	1.93	1.85	1.70	1.68	18.03	90.13
北寮線	2.63	2.75	-	2.38	2.94	1.92	1.71	1.25	1.58	17.15	85.73
青螺線	2.56	2.81	-	2.31	2.88	1.88	1.63	1.58	1.42	17.06	85.31
太武線	2.50	2.56	-	2.13	2.63	1.79	1.54	1.46	1.42	16.02	80.10
風櫃線	2.58	2.76	-	2.22	2.76	1.92	1.70	1.50	1.52	16.96	84.80
山水線	2.33	2.63	-	2.21	2.89	1.90	1.58	1.43	1.40	16.35	81.75
零東線	2.69	3.00	-	2.75	3.00	1.96	1.96	1.75	1.96	19.06	95.31
零西線	2.50	2.88	-	2.44	2.88	1.92	1.83	1.63	1.71	17.77	88.85

路線	C11 班次準點性	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	C22 整體路線時程安排與掌握度	C23 駕駛員行駛之平穩性	C24 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	C25 駕駛員路線遵循指示之情況	C26 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	C27 駕駛員服務態度與服裝儀容	C28 駕駛員是否有於路口暫停禮讓行人先行通過	成績總計	百分數
配分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	2 分	2 分	2 分	2 分	20 分	100 分
烏坎線	2.50	2.94	-	2.31	2.94	1.96	1.79	1.58	1.79	17.81	89.06
前寮線	1.88	2.81	-	2.50	2.81	1.88	1.63	1.63	1.75	16.88	84.38
光華線	2.44	2.94	-	2.44	2.88	1.96	1.79	1.42	1.71	17.56	87.81
北環線	2.88	-	3.00	2.88	3.00	2.00	2.00	1.88	1.88	19.50	97.50
湖西線	2.75	-	2.94	2.94	3.00	1.96	1.96	1.92	1.92	19.38	96.87
澎南線	2.75	-	2.94	2.81	2.81	2.00	2.00	2.00	2.00	19.31	96.56
總平均	2.59	2.81	2.96	2.42	2.86	1.93	1.77	1.59	1.64	17.63	88.14
標準差	0.48	0.40	0.17	0.60	0.32	0.20	0.36	0.40	0.38	2.18	10.89

備註：1.得分低於平均值 1 個標準差為紅色，得分高於平均值 1 個標準差為綠色。

2.評鑑總分取至小數點後二位。

3.C21 為非台灣好行題項；C22 為台灣好行題項

第六章 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。

6.1 本年度總成績與歷年總成績比較

本年度總成績 87.80 分，由近 5 年成績來看有逐年遞增趨勢；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 6.1-1 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 13.87 分，為近 5 年來第二高成績，今年度相較去年成長 0.13 分，成績進步，包含場站公車動態系統準確度增加、市區公車站牌資訊更新及台灣好行站牌新增時刻表等。

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 23.53 分，相較去年成績退步 0.13 分，主要於車廂內相關資訊及播報器未開啟成績較為退步。

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 24.68 分，相較去年成績退步 1.68 分，主要於駕駛行經路口未停讓行人扣較多分。

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 8.19 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 0.32 分，主要於無障礙服務之提供及滿意度的提升，顯示業者針對本項指標評分項目進行教育訓練後服務品質有顯著提升。

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 17.53 分，為近年來第二高成績，今年度相較去年成長 2.89 分，成績進步，百萬公里肇事死傷人數大幅降低，顯示行車安全教育訓練有助於提升駕駛員危險認知；在創新與服務事項方面，今年新增智慧站牌、候車亭及提供月票方案完整，值得嘉許。

表 6.1-1 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
112	13.87/15	23.53/25	24.68/30	8.19/10	17.53/20	2/2	87.80
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

備註：評鑑成績取至小數點後第二位。

6.2 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 51 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 111 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 6.2-1 所示，各路線成績與歷年成績比較如表 6.2-2 所示。

表 6.2-1 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 3 條台灣好行路線當中，成績進步幅度大於 5% 路線有 0E 零東線、23 沙港線、35 太武線，無成績退步幅度大於 5% 之路線，其餘路線成績屬持平。

表 6.2-2 歷年路線成績比較表

路線別	111 年 總分計算 -百分數	112 年 總分計算 -百分數	代表 符號	路線別	111 年 總分計算 -百分數	112 年 總分計算 -百分數	代表 符號
零東線	85.85	91.09	↗	尖山線	89.62	88.25	—
零西線	89.72	87.49	—	北寮線	90.87	89.48	—

路線別	111 年 總分計算 -百分數	112 年 總分計算 -百分數	代表 符號	路線別	111 年 總分計算 -百分數	112 年 總分計算 -百分數	代表 符號
烏坎線	89.96	90.12	—	青螺線	89.91	87.59	—
前寮線	86.30	86.20	—	太武線	87.47	91.82	↗
光華線	90.55	88.82	—	風櫃線	88.11	91.00	—
外垵線	89.13	88.76	—	山水線	90.45	89.89	—
通梁線	90.47	87.95	—	北環線	92.66	89.78	—
沙港線	89.23	93.26	↗	湖西線	88.14	89.44	—
通梁延 外垵線	87.06	89.08	—	澎南線	無	86.19	-
龍門線	89.30	90.56	—	-			

備註 1：112 年好行路線新增澎南線。

二、路線成績分析

0E 零東線、23 沙港線、35 太武線此三條路線之 112 年評比成績高於 111 年，透過成績差異彙整提升原因以供業者參考改善。路線成績進步之評分項彙整於表 6.2-3。

(一)市區公車

1. 指標 A41、A42 站牌評比項目成績進步，因零東線、前寮線前次抽查站牌中多為舊式站牌(圓形站牌)，本次抽查雖仍為舊式站牌，但其張貼資訊明顯更新，且新增業者聯絡電話等。
2. 指標 B21 調查車輛整潔與舒適度，今年乘客對於車廂整潔與舒適度滿意度皆有提升，車內定期清潔及維護有所成效。
3. 指標 B36，去年抽查零東線之車輛當中無張貼性騷擾防治貼紙，今年已針對無張貼性騷擾防治貼紙車輛進行張貼。

4. 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非常準時，經換算後成績相對去年進步。
5. 指標 C24，今年問卷受訪乘客對於行駛之平穩性多勾選非常滿意，去年大多勾選滿意，表示此方面有改善進步。

表 6.2-3 市區公車路線成績退步之評分項目綜整表

路線	成績進步之評分項目
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) ● B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙 ● C11 公車準點性 ● C23 駕駛員行駛之平穩性 ● C25 駕駛員路線遵循指示之情況 ● C26 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
23 沙港線	● 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) ● B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙 ● 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 ● C23 駕駛員行駛之平穩性 ● C25 駕駛員路線遵循指示之情況 ● C26 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
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) ● B34 車廂內站名播報器是否正常使用 ● B36 車內是否張貼性騷擾防治貼紙 ● C11 公車準點性 ● C23 駕駛員行駛之平穩性

第七章 其他工項

為提升澎湖縣整體市區客運服務品質，並強化澎湖大眾運輸評鑑完整性，本計畫提供評鑑前輔導會議、站牌數位化建檔與教育訓練。

7.1 評鑑前輔導會議

為提升客運業者服務品質與缺失改善，本計畫於評鑑調查作業前進行辦理1場評鑑前輔導會議，詳細辦理情形如下：

- 一、會議時間：113 年 3 月 14 日(星期四) 下午 15：30
- 二、會議地點：澎湖縣政府公共車船管理處
- 三、與會單位：澎湖縣政府公共車船管理處、逢甲大學
- 四、會議主題：辦理情形如圖 7.1-1；會議資料詳如附件二

(一) 本年度評鑑指標內容說明

由本團隊採簡報方式說明今年度評鑑指標，解釋各評分項目與相關標準，於會議中業者若有問題可馬上提問，使業者確實了解調查內容，以利相關書面資料準備與改善進行。

(二) 去年度評鑑缺失問題提醒

團隊彙整去年評鑑之缺失與預警問題，提醒業者規劃改善，給予業者明確執行目標，加強業者改善動機。

澎湖縣政府
112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案
客運業者說明會議 簽到簿

一、時間：113 年 03 月 14 日 星期四 下午 3 時 30 分
二、地點：澎湖縣政府公共車船管理處（馬公市光華里 209 號）
三、出席人員：

單位	簽到處
澎湖縣政府 公共車船管理處	鄭叔雅 吳孟宇 謝泰乙 王忠偉
逢甲大學 先進交通管理研究中心	謝公惠 黃建於



圖 7.1-1 評鑑前輔導會議辦理情形

7.2 站牌數位化建檔

加值服務提供將站牌調查成果數位化建檔。過去調查經驗顯示，澎湖縣站牌調查存在重複情況，難以全面了解站牌狀況，亦不利於提出改善決策。因此，透過數位化建檔，有利單位作為決策支援工具。在本章節中，將介紹站牌數位化建檔流程，以及成果應用展示。

一、站牌數位化建檔流程

站牌數位化建檔將調查場域的公車站牌資料進行數位化建檔，整個建檔流程包括取得TDX站牌資訊、站牌照片拍攝及建檔、站牌資訊建檔，建檔完成後透過匯入QGIS軟體檢視成果，站牌數位化建檔流程如圖7.2-1。

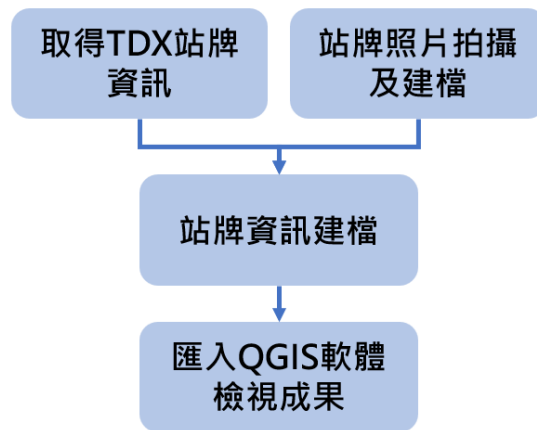


圖 7.2-1 站牌數位化建檔流程圖

(一) 取得 TDX 站牌資訊

在進行站牌數位化建檔時，首要步驟由運輸資料流通服務平臺 (Transport Data eXchange, TDX) 中取得澎湖縣公車站牌資訊，包括站牌的識別碼 (StationUID)、站牌名稱 (StationName) 以及站牌的地理資訊 (Geometry)，取得澎湖公車站牌資料為 XML 檔，透過匯入 GIS 系統即可呈現站牌點位如圖 7.2-2。



圖 7.2-2 澎湖公車站牌位置圖

(二) 站牌照片拍攝及建檔

站牌照片拍攝及建檔步驟包含站牌照片調查拍攝和拍攝照片建檔兩個階段。拍攝人員抵達站牌所在位置後，利用手機或相機等影像設備對站牌進行照片拍攝。隨後，對站牌的相關資訊，如編號和名稱等進行照片建檔，建檔目的在於方便後續對站牌的查找、比對和管理。

(三) 站牌資訊建檔

在完成取得 TDX 站牌資訊及站牌照片拍攝及建檔後，需要將這些資訊進行整理和彙總，建立起完整的站牌資訊檔案。這包括將站牌的照片與相關資訊進行匹配和關聯，確保每個站牌都有對應的詳細資訊。同時，也需要對資訊進行審核和校對，以確保資料的準確性和完整性。

站牌資訊建檔中會包含基本資料及站牌評分項兩部分，站牌建檔資料欄位彙整表如表 7.2-1，本計畫站牌調查建檔資料表詳如附件三。

表 7.2-1 站牌建檔資料欄位彙整表

站牌建檔項目				
基本資料	路線	評分項目	無破損龜裂或傾斜的情形	行駛路線圖
	站牌名稱		站名	行車時刻表
	站牌形式		路線名稱	客運公司名稱
			路線編號	業者服務電話

二、缺失站牌複查成果

本計畫針對 111 年評鑑調查缺失站牌 30 支進行複查，於本年度評鑑調查額外盤查檢視站牌改善狀況如圖 7.2-3。

於 30 處調查結果顯示，當中 29 處有改善，1 處成績變差。以下依站牌改善狀況將改善結果區分為 2 個定義與代表符號，代表符號顯示已改善、情況變差，各複查站牌改善彙整比較如表 7.2-2 所示。

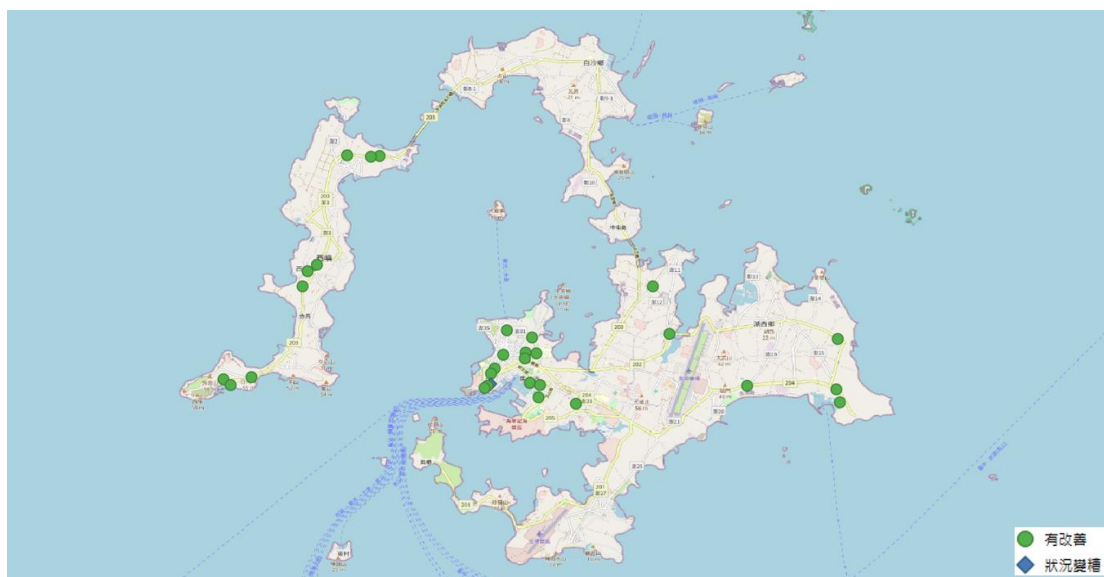


圖 7.2-3 站牌複查改善地圖

表 7.2-2 站牌複查成果彙整表

項次	站牌名稱	有無改善	改善狀況
1	合界下站	V	● 整體外觀改善
2	合界上站	V	● 整體外觀改善
3	西嶼教會	V	● 整體外觀改善
4	西嶼民眾服務站	V	● 整體外觀改善
5	池東站	V	● 整體外觀改善
6	西台古堡站	V	● 整體外觀改善
7	外垵國小	V	● 整體外觀改善
8	外垵終點站	V	● 整體外觀改善
9	生明營區站	V	● 整體外觀改善 ● 已提供管理業者名稱
10	縣政府站	V	● 整體外觀改善
11	後備司令部站	V	● 整體外觀改善
12	澎醫急診室	X	● 站牌更換，缺少路線編號及行駛路線
13	澎湖醫院	V	● 整體外觀改善
14	馬公商港	V	● 整體外觀改善
15	農漁局	V	● 整體外觀改善
16	文澳市場	V	● 整體外觀改善
17	空中大學站	V	● 整體外觀改善
18	石泉下站	V	● 整體外觀改善
19	宗南營區站	V	● 整體外觀改善
20	成功天軍廟	V	● 整體外觀改善
21	文光國中站	V	● 整體外觀改善

項次	站牌名稱	有無改善	改善狀況
22	重光南站	V	● 整體外觀改善 ● 以提供業者電話
23	西衛里東站	V	● 整體外觀改善
24	三多路站	V	● 整體外觀改善
25	澎湖科技大學站	V	● 整體外觀改善 ● 已提供業者電話
26	林投西站	V	● 整體外觀改善
27	龍門南站	V	● 整體外觀改善 ● 以提供業者電話
28	龍門漁港	V	● 整體外觀改善
29	果葉國小站	V	● 整體外觀改善
30	林森路南站	V	● 整體外觀改善 ● 已提供業者電話

備註：缺失問題已改善，代表符號 V；缺失問題狀況變糟，代表符號 X。

7.3 教育訓練

本計畫於執行期間辦理 8 堂教育訓練，聘請相關領域之專家進行講授，詳細辦理情形如下：

7.3.1 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、課程 I 駕駛外語課程

(一)時間：113 年 3 月 14 日 (星期四) 上午 10:00-11:00

(二)地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三)講師：賴金淇 教授



二、課程 II 駕駛外語課程

(一)時間：113 年 05 月 16 日 (星期四) 上午 10:15-11:15

(二)地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三)講師：葉姿君 博士



7.3.2 無障礙服務推升課程

無障礙服務運輸推動多年已陸續提升各項硬體、服務與制度，推展至今也開始重視不同類別身障者之乘車服務，本計畫於執行期間辦理 2 堂視障者乘車及 1 堂身障者乘車共 3 堂無障礙服務教育訓練，聘請專業講師進行講授，希冀藉由課程訓練，能有效提升駕駛員能力及素質，增進駕駛員及公車場站服務人員對於服務身障人士之服務技能、服務態度與同理心。

一、課程 I 無障礙乘車服務-視障基本認知

(一)時間：113 年 3 月 15 日 (星期五) 上午 10:30-11:30

(二)地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三)講師：石婉蓉 講師



二、課程 II 無障礙乘車服務-視障乘車服務體驗

(一)時間：113 年 3 月 15 日 (星期五) 上午 11:30-12:30

(二)地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三)講師：石婉蓉 講師



三、課程 III 無障礙乘車服務-身障基本認知與乘車服務體驗

(一) 時間：113 年 5 月 16 日 (星期四) 上午 11:30-12:30

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：林坤亮 理事



7.3.3 路口停讓安全課程

課程內容以路口停讓及行車安全為講授主題，希冀藉由課程訓練能加強駕駛員路口行車安全觀念，降低肇事發生率，提升公共運輸服務品質及交通安全。

一、課程 I 公車路口停讓

(一) 時間：113 年 3 月 14 日 (星期四) 上午 11:00-12:00

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：田養民 襄理



二、課程 II 公車路口安全

(一) 時間：113 年 3 月 15 日 (星期五) 上午 09:00-10:30

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：艾嘉銘 教授



7.3.4 性別友善教育訓練

因應近年性別友善服務意識逐漸提升，並受各機關單位重視，本計畫於執行期間辦理 1 堂性別友善教育訓練，聘請性別平等專長領域之專家進行講授，期望加強駕駛與客運業者性別友善之基本概念，提升性別平等、性騷擾防治等意識，以期望業者可將相關友善作為實際落實。

一、性別平等友善

(一) 時間：113 年 5 月 16 日 (星期四) 上午 09:00-10:00

(二) 地點：舊調度中心 (民族路 73 號)

(三) 講師：洪櫻芬 博士



第八章 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。

8.1 結論

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 87.80 分，依據成績列等標準獲得甲等成績。

一、評鑑總成績

A 場站設施與服務配分 15 分，得分 13.87 分；B 運輸工具設備與安全配分 25 分，得分 23.53 分；C 旅客服務品質與駕駛員管理配分 30 分，得分 24.68 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 8.19 分；E 公司經營與管理配分 20 分，得分 17.53 分。評鑑成績分布長條圖詳如圖 8.1-1 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 11.53 分；路線成績配分 51 分，得分 45.57 分；公司經營管理成績配分 35 分，得分 30.70 分。

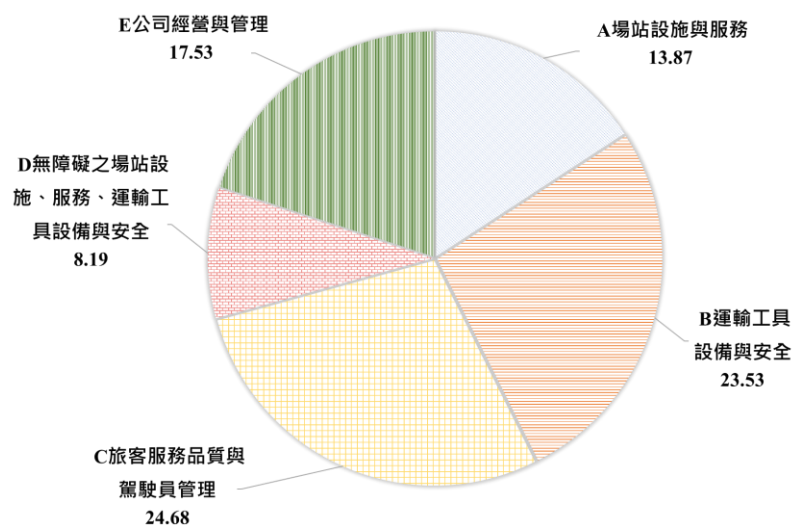


圖 8.1-1 評鑑成績分布圓餅圖

據歷年成績比較，本年度總成績與去年相比進步 1.53 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 8.1-2 所示。

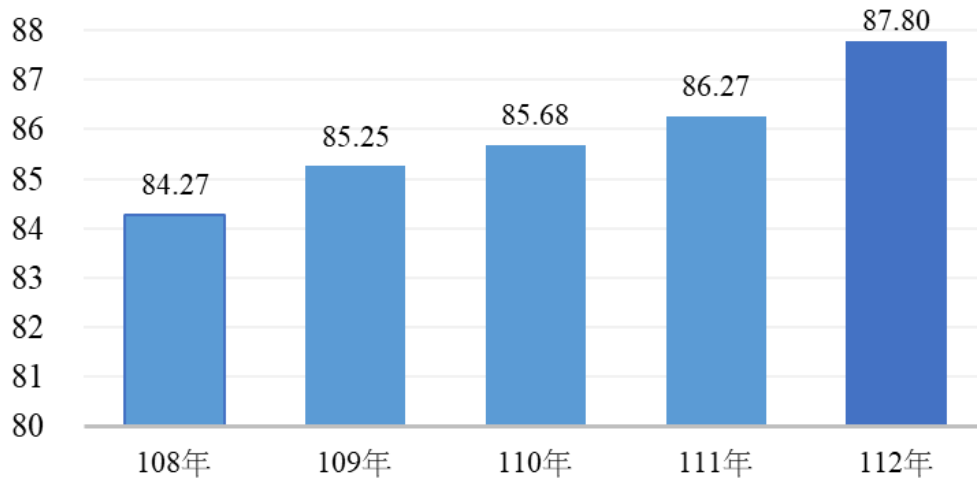


圖 8.1-2 歷年評鑑成績長條圖

二、主要缺失項目

(一) 場站設施與服務問題

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，於查核時有 1 次違規停車或臨停之情形。
2. A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護，休息室環境雜物較多，整潔需再加強。
3. A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚，場站時刻表無通梁延外垵線資訊。
4. D13 場站是否提供無障礙空間設施，場站缺少博愛座，輪椅放置區位置不適宜。

(二) 站牌設置與資訊提供問題

1. 抽查站牌中，1 處候車亭與實際站名不符。
2. 舊式圓形站牌提供資訊較不齊全，缺少行駛路線圖。
3. 三總澎湖醫院內(前寮線)無設置站牌。

(三) 車輛安全設施與資訊提供問題

1. 市區公車調查中，部分車輛未張貼路線圖、駕駛員姓名、禁菸標

誌及時刻表。

2. 台灣好行車輛調查中，1 輛未張貼牌照號碼，少數車輛未張貼駕駛姓名、路線圖、時刻表、票價表、OR code 及免付費外語旅遊諮詢專線資訊。
3. B34 車廂內站名播報器是否正常使用，較多車輛站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常。
4. B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況，少數車輛逃生門前放置雜物，市區公車有逃生安全門使用說明已模糊之情形。
5. B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器，市區公車於調查車輛中有 1 具損壞。
6. B54 車上安全帶是否能正常使用，市區公車調查中發生 2 次安全帶生鏽故障情形。

(四) 無障礙設施、服務提供問題

1. 駕駛對於身障者服務親切，發生 1 次駕駛無告知車上乘客，將服務身障者上下車，讓乘客等待。
2. 1 次駕駛員於車輛停靠時，車身與路緣預留空間不足使輪椅推行受阻。

三、本年度優點項目

(一) 場站設施與服務

1. 今年場站公車動態系統準確度增加。

(二) 路線別乘車環境

1. 市區公車舊式站牌新增客運業者及服務電話。
2. 台灣好行站牌新增時刻表。
3. 無障礙乘車服務提供，駕駛員親切大致流程完善及無障礙秘密客對於服務滿意度增加。

(三) 管理別營運作為

1. 百萬公里肇事死傷人數大幅降低
2. 新增智慧站牌、候車亭及提供月票方案完整

8.2 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、短期建議

(一) 場站別設施與服務

1. 針對違規停車問題，務必加強宣導。
2. 建議車站設置博愛座及改善輪椅放置區設置，營造友善乘車環境。
3. 場站時刻表需增加通梁延外坡線資訊，提供完整資訊；另發現相同路線於不同班次所停靠站也有不相同情形，民眾容易搭錯路線，建議業者後續改善調整。
4. 因應性別平等環境推動與候車環境安全，場站建議可評估增加夜間候車專區，加強人員巡視、監視系統與照明等。

(二) 路線別乘車環境

1. 整體車輛整潔度雖無明顯垃圾或灰塵堆積，但整潔度方面秘密客及民眾滿意度偏低，建議加強車內清潔狀況，以提升搭乘舒適性與民眾滿意度。
2. 車輛部分有未張貼路線圖、駕駛員姓名、禁菸標誌及時刻表等，建議車輛張貼標示項目缺漏問題請駕駛配合盤點張貼。
3. 站名播報器未開啟聲音或站名顯示異常，建議將播報器、無障礙設施、行車紀錄器納入駕駛員發車前檢查項目。
4. 針對車輛安全設施包括安全門張貼使用說明狀況、車窗擊破器及安全帶做全面盤查；另逃生門前放置雜物情形，請加強宣導。

(三) 管理別營運作為

1. 為使駕駛人能力持續精進與配合公路局政策規定，近年加強重視無障礙、性平、行車安全等教育訓練辦理，建議有每位駕駛訓練之紀錄管理、駕駛無法到場訓練之補訓機制，將教育訓練妥善安排規劃，使每位駕駛確實學習與符合公路局規定。
2. 在車輛監視影像中有發現部分駕駛員未繫安全帶，建議車船處加

- 強教育訓練，要求駕駛員行車繫上安全帶，提升行車安全認知。
3. 抽查車輛監視影像中有 1 車輛(965-FQ)鏡頭模糊，建議盤查檢修更換。
 4. 路口停讓為近年政策推動重點，建議可加強路口停讓推動作為，透過教育訓練辦理、法規宣導、出勤行前提醒、指差確認教育、隨機自我內部稽查等方式，強化駕駛停讓行人觀念與實際落實。
 5. 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，包含加強實務安全分享、管理考績制度等方式，以降低事故與違規率。
 6. 民眾申訴案件之處理與提報，建議將過往案例進行彙整分析，以了解主要申訴問題與處理情形，追蹤駕駛常犯錯誤進行教育訓練課程安排。
 7. 針對教育訓練課程，建議辦理多面向無障礙服務教育訓練，且能有相關成效分析及針對駕駛員課程意見回饋文件化，有益於未來課程訓練之評估。
 8. 針對歷年缺失改善情況，建議可將缺失問題分為硬軟體或人為疏失面向彙整，擬訂改善方向逐步落實。

二、中長期建議

(一) 場站別設施與服務

1. 建議購置沙發等設施提升員工休息室溫馨感，並設置不同性別員工休息室，提升女性駕駛員安全良好的休息空間，打造友善職場環境。

(二) 路線別乘車環境

1. 為持續提升乘車友善環境，建議持續導入智慧化設施，增加智慧站牌、動態面板設置，另提醒智慧站牌為讓民眾有更好檢視體驗，建議智慧站牌應留意面板顯示與資訊字體大小，以及應提供站牌應有之資訊，避免資訊缺漏或顯示不明確，未達新式設備之功效與美意。
2. 針對因車輛需調度使用導致路線圖張貼不完全，建議將全部路線圖做統一整合成 OR code 張貼。

(三) 管理別營運作為

1. 輛維修保養、車輛出車前檢查紀錄表應提供委員做查核，建議明年度評鑑須確實提供資料，另建議紀錄表可朝向數位化管理，能妥善保存紀錄並進行分析。
2. 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，包含加強實務安全分享、管理考績制度等方式，以降低事故與違規率。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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 調查表格設計

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				

場站調查表 II

調查員

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								

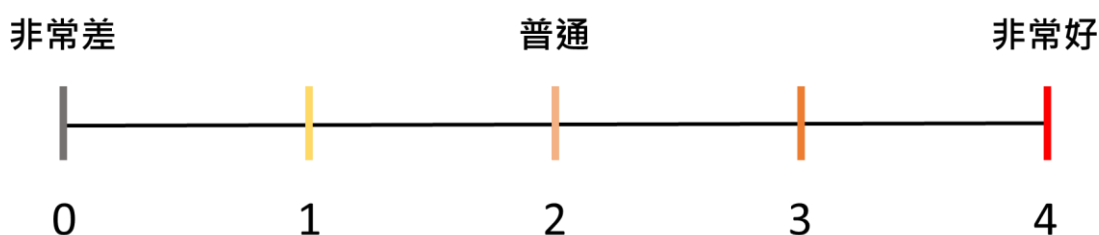
基本資料

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)

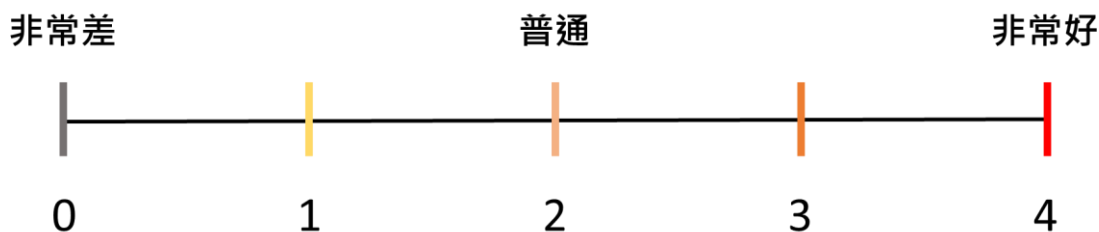
A31 消防設施妥善性。【配分 2 分】

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

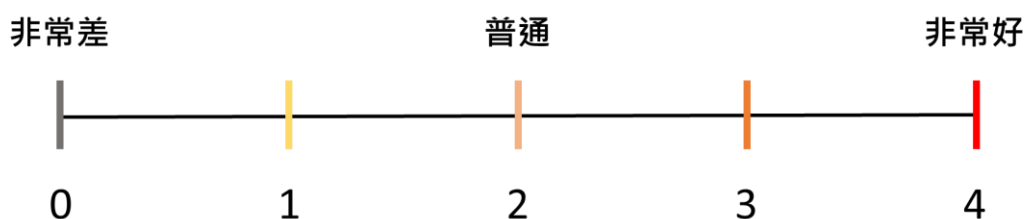
場站名稱	審查委員					
調查日期	年	月	日	調查時間	時	分

C、旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目

評分標準	評分
------	----

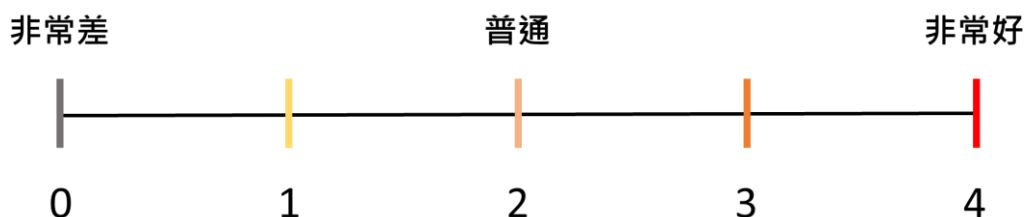
C33 出勤前落實路口停讓之行前提醒【配分 2 分】

評鑑資料：出勤行車憑單資料。



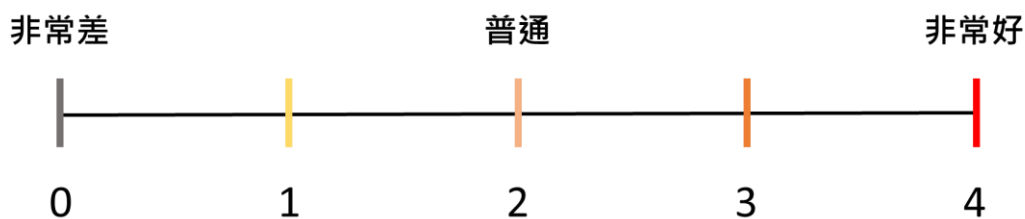
C41 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄【配分 2 分】

評鑑資料：酒精測試器、酒精檢測登記簿。



C42 駕駛員管理制度及執行狀況【配分 2 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

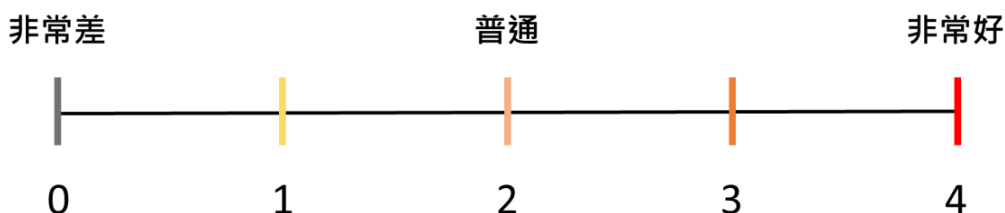
評分標準	評分
E22 無障礙乘車服務教育訓練【配分 1 分】 評鑑資料：提供『無障礙』教育訓練成果，如包含不同身障類型、高齡者等族群乘車服務及設備操作訓練，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、查核方式、訓練人數、課程影片、乘車服務 SOP、有無邀請身心障礙者擔任協同講師等	
E23 行車安全教育訓練【配分 1 分】 評鑑資料：提供『行車安全』教育訓練成果，如包含路口停讓安全訓練或其他行車安全相關訓練，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數、課程影片、駕駛員路口停讓操作 SOP 等	
E24 性別友善教育訓練【配分 1 分】 評鑑資料：提供『性別友善』教育訓練成果，如包含辦理性騷擾防治、性別友善職場等課程，具體事證包括辦理內容、場次、簽到表、照片、訓練人數等紀錄	

評分標準

評分

E25 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。

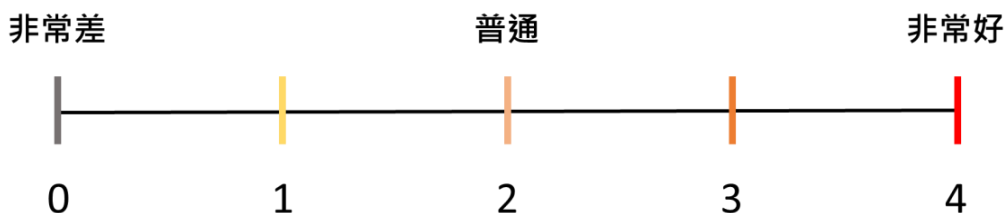


評分標準

評分

E26 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。

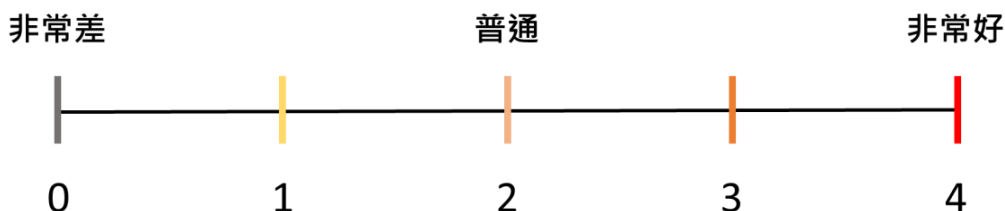


評分標準

評分

E27 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
E41 政策配合度【配分 2 分】 評鑑資料：客運業者提供相關佐證資料，應包含： (1) 電動公車營運計畫 (2) 花火節開閉幕接駁專車 (3) 菊島 MAAS 案等政策配合作為	
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。	
E43 業者創新與服務事項【加分項 2 分】 評鑑資料：客運業者提供相關佐證資料，如建置智慧站牌、推動 TPASS 月票方案及其他創新服務項目等事項。	

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

C43 駕駛員工時合理性【配分 2 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

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

評分項目

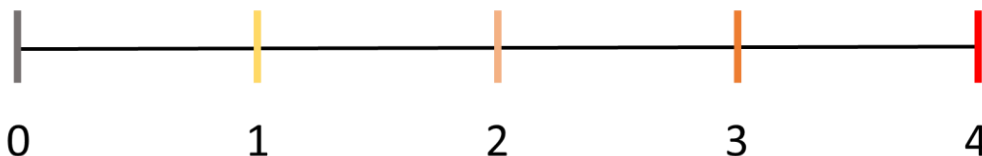
E21 車輛監視錄影設備是否能正常運作【配分2分】

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



站牌調查表

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

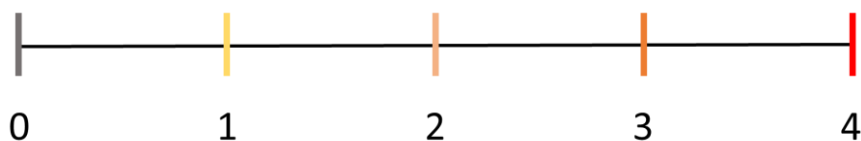
B、運輸工具設備與安全項目

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

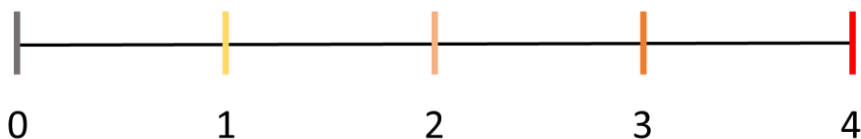


B21-2 本路線公車車廂內溫度。(滿分：車廂內溫度適宜舒服，未達標準酌以扣分)

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，但資訊已不明顯。(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】

- ☐ 安全門前無障礙物、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)

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

C22 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

C23 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

C24 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

C25 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

C26 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

C27 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

C28 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

C31 駕駛員路口停讓動作落實情形。

☐行經路口停等並查看後視鏡者 ☐行經路口未停等或查看後視鏡者

秘密客路口停讓稽查表

秘密客

基本資料

路線編號 |

調查員 |

調查日期 |

年

月

日

調查地點 |

駕駛停讓行人路口稽查

C32 駕駛員停讓行人。【扣分項 2 分】

- ☐ 行經路口落實執行、禮讓行人。(0分)
- ☐ 行經路口未落實執行、未禮讓行人。(扣2分)

服務品質乘客問卷調查表 I

乘客問卷

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.搭乘目的 | ☐通勤 ☐通學 ☐休閒 ☐購物 ☐家庭/個人活動 ☐購物
☐業務外出(商務) ☐其他，說明：_____

6.您是否為澎湖縣當地居民 | ☐是 ☐否：_____ (請填入居住縣市)

7.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

服務品質乘客問卷調查表 II

乘客問卷

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的執行情形。

☐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)

輪椅秘密客

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

標準作業	服務項目	完成情形	
車輛準備 停靠	車身與人行道或路緣間是否預留足夠距離提供輪椅乘客使用	☐ 是	☐ 否
	主動詢問乘客是否有乘車需求	☐ 是	☐ 否
乘客上車 操作斜坡板	告知車上乘客，有身障乘客要上車，請各位乘客稍候	☐ 是	☐ 否
	操作車輛側傾/操作輪椅升降設備	☐ 是	☐ 否
	固定斜坡板/安全使用升降設備	☐ 是	☐ 否
協助乘客 上車	詢問乘客是否需要協助上車或主動協助上車	☐ 是	☐ 否
	協助上車並固定輪椅位置	☐ 是	☐ 否
	協助繫上安全帶	☐ 是	☐ 否
車輛準備 停靠	乘客準備下車，車身與人行道或路緣間是否預留足夠距離供輪椅乘客使用	☐ 是	☐ 否
	主動詢問乘客是否有下車需求	☐ 是	☐ 否
乘客下車 操作斜坡板	告知車上乘客，有身障乘客要下車，請各位乘客稍候	☐ 是	☐ 否
	操作車輛側傾/操作輪椅升降設備	☐ 是	☐ 否
	固定斜坡板/安全使用升降設備	☐ 是	☐ 否
協助乘客 下車	詢問乘客是否須協助下車或主動協助下車	☐ 是	☐ 否
	協助下車並解除固定輪椅	☐ 是	☐ 否
備註			

D23 駕駛員服務態



車輛調查表(台灣好行)-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

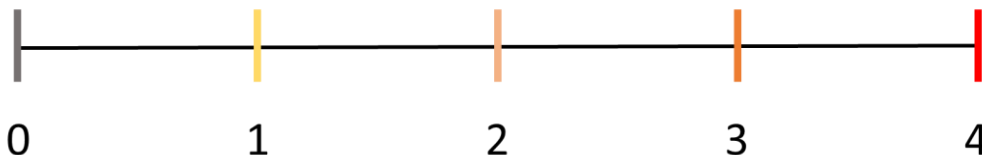
B、運輸工具設備與安全項目

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

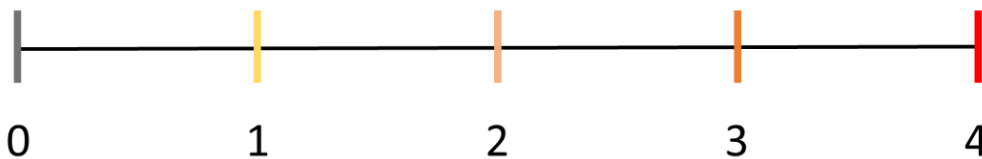


B21-2 本路線公車車廂內溫度。(滿分：車廂內溫度適宜舒服，未達標準酌以扣分)

非常差

普通

非常好

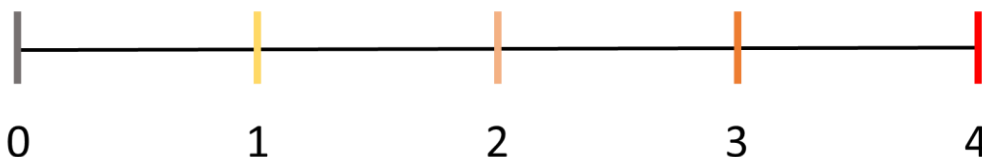


B21-3 本路線公車車廂內噪音程度。(滿分：「車輛」行進中安靜平穩，未達標準酌以扣分)

非常差

普通

非常好



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)

B32 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)

B33 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

B35 車廂內之站名播報器提供中英文雙語資訊。【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)

B36 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，但資訊已不明顯。(0.5分)
- ☐ 無設置。(0分)

B37 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)



附件二 站牌調查建檔彙整表



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
1	外垵線	中屯養護中心	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
2	外垵線	講美龍德宮	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
3	外垵線	港子站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
4	外垵線	後寮祖廟站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
5	外垵線	竹灣大義宮站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
6	通梁線	城前站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
7	通梁線	瓦硐西站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
8	通梁線	常岸北站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
9	通梁線	跨海大橋站	公車亭	無	V	V	X	X	V	V	V
10	通梁線	赤崁東站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
11	沙港線	高等法院澎湖庭	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
12	沙港線	沙港派出所	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
13	沙港線	油庫站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
14	沙港線	沙港下社外站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
15	沙港線	沙港天后宮	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
16	通梁延外垵線	鎮海站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
17	通梁延外垵線	港子保定宮	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
18	通梁延外垵線	後寮上站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
19	通梁延外垵線	後寮國小內站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
20	通梁延外垵線	通梁古榕終點站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
21	龍門線	東衛上	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
22	龍門線	菓葉站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
23	龍門線	菓葉下站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
24	龍門線	菓葉上站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
25	龍門線	文澳派出所	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
26	尖山線	興仁西站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
27	尖山線	興仁國小	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
28	尖山線	尖山發電廠	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
29	尖山線	西溪	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
30	尖山線	成功營區站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
31	北寮線	肉品市場站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
32	北寮線	拱北站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
33	北寮線	成功站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
34	北寮線	成功國小	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
35	北寮線	北寮終點站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
36	青螺線	台電公司站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
37	青螺線	海天佛剎	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
38	青螺線	成功西站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
39	青螺線	成功東站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
40	青螺線	湖西日照中心	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
41	太武線	東衛派出所	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
42	太武線	圓通寺站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
43	太武線	大城北外站	公車亭	無	△	V	V	V	V	V	V
44	太武線	大城北內站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
45	太武線	隘門國小	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
46	風櫃線	鐵線清水宮	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
47	風櫃線	山水沙灘終點站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
48	風櫃線	澎南國中站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
49	風櫃線	蒔裡水產養殖場	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
50	風櫃線	蒔裡水仙宮	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
51	山水線	後烏南站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
52	山水線	鎮港北極殿	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
53	山水線	鎮港圓環站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
54	山水線	山水西站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
55	山水線	山水內站	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
56	前寮線	經國紀念館	站牌	無	V	V	x	x	V	V	V
57	前寮線	三總澎湖分院外	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
58	前寮線	三總澎湖醫院內	無站牌								
59	前寮線	前遼東	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
60	前寮線	菜園外站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
61	光華線	馬公總站	其他	無	V	V	V	V	V	V	V
62	光華線	文澳祖師廟	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
63	光華線	文澳國小	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
64	光華線	東文溫極殿	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
65	光華線	外東門站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
66	烏崁線	前寮西	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
67	烏崁線	石泉內站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
68	烏坎線	菜園法雲庵	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
69	烏坎線	菜園營區站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
70	烏坎線	蔡廷蘭進士第	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
71	零路東	陽明	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
72	零路東	林森路北站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
73	零路東	西衛里北站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
74	零路東	光榮里上站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
75	零路東	光榮里下站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
76	零路西	龍行新城站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
77	零路西	西衛里南站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
78	零路西	山寮站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
79	零路西	中興國小站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
80	零路西	北辰小郵局	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
81	北環線	西衛里東站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
82	北環線	石滬廣場	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
83	北環線	通梁古榕	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
84	北環線	三仙塔	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
85	北環線	大菓葉玄武岩柱	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
86	澎南線	元泰百世多麗站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
87	澎南線	風櫃洞	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
88	澎南線	青灣仙人掌公園	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
89	澎南線	澎湖縣水產種苗繁殖場	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
90	澎南線	鎮港北極殿	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
91	湖西線	第三漁港站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
92	湖西線	澎湖機場站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
93	湖西線	菓葉灰窯站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
94	湖西線	澎湖海洋地質中心	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
95	湖西線	篤行十村文化園區	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
96	複查	三多路站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
97	複查	文光國中站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
98	複查	林森南路站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
99	複查	西衛里東站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V



編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
100	複查	馬公商港站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
101	複查	重光南站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
102	複查	澎湖科技大學站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
103	複查	澎湖醫院站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
104	複查	澎醫急診室	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
105	複查	後備司令站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
106	複查	石泉下站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
107	複查	空中大學站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
108	複查	文澳市場站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
109	複查	農漁局站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
110	複查	縣政府站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
111	複查	西嶼教會	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
112	複查	池東站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
113	複查	西臺古堡站	站牌	無	V	V	V	V	V	V	V
114	複查	西嶼民眾服務站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
115	複查	成功天君廟	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
116	複查	宗南營區站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V

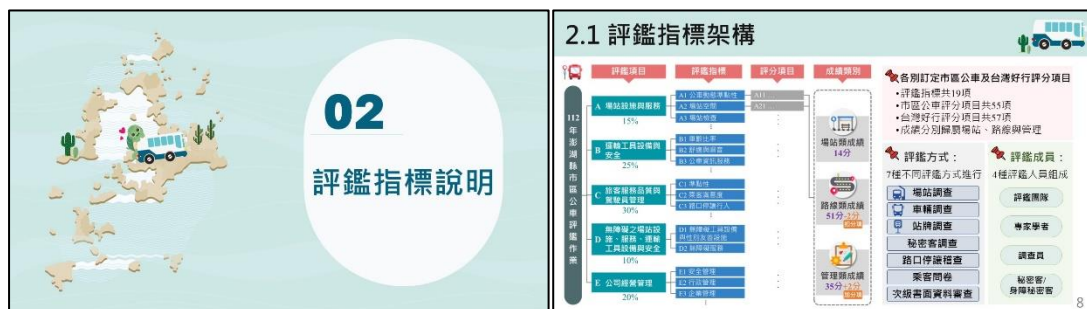
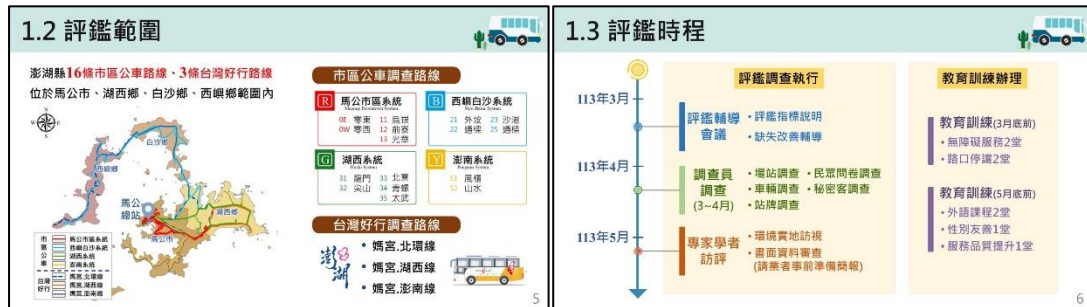
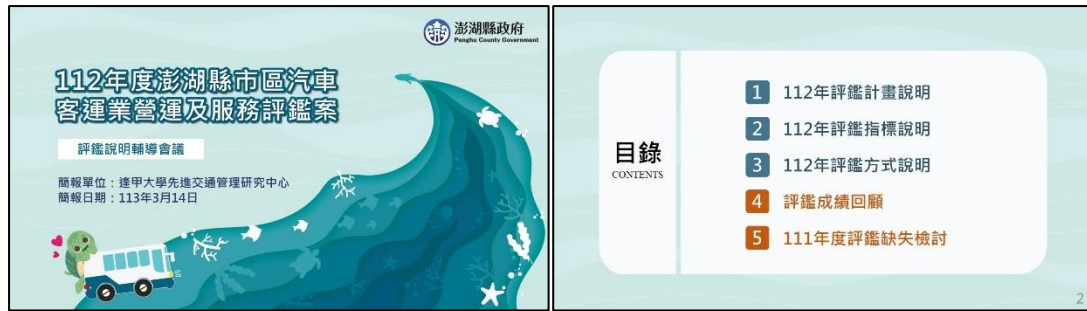


編號	路線	站牌名稱	站牌形式	A42	A43						
				站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	站名	路線名稱	路線編號	行駛路線圖	行車時刻表	客運公司名稱	業者服務電話
117	複查	外垵國小	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
118	複查	外垵終點站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
119	複查	生明營區站	公車亭	無	V	V	X	X	V	V	V
120	複查	合界上站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
121	複查	合界下站	公車亭	無	V	V	V	V	V	V	V
122	複查	菓葉國小站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
123	複查	龍門南站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
124	複查	龍門漁港	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V
125	複查	林投西站	站牌	無	V	V	X	X	V	V	V

備註：完整清楚，代表符號 V；待改善，代表符號△；無提供，代表符號 X。



附件三 評鑑前輔導會議資料



2.2 評鑑指標說明

B 運輸工具設備與安全 25分 (1/3)

評核指標	評分項目	評分標準	配分 市區 公事	評核 方式	評量 工具	成績 類別
B1 車動比率	B1.1 公司車輛平均出勤率	* 公司車輛平均出勤率95%(含)以上者3分 * 公司車輛平均出勤率90%~94.99%(含)者，得2分 * 公司車輛平均出勤率85%~89.99%(含)者，得1分 * 公司車輛平均出勤率低於85%，得0分	3	3	檔案 查核	特優 優異 稱職
B2 設備與 維修	B2.1 車內外機器及零件 車房整潔(通風、溫 度、照明)	由專業團隊依所訂「車內外整潔控制要點」 * 車內設施完好齊全者，可得2分 * 高效率修護，一小時內可修妥大數目，90%代 理客4-6分表示良好；821日目前分：評核後總分， 滿分5分	3	2	無須 評量	特優 優異 稱職
	B2.2「台灣好行」最高月 別滿意度	* 採問卷調查方式，滿意度調查表，得分5分 * 問卷調查滿意度，以問卷滿意度，40%為 目標值 * 未採用「台灣好行」滿意度調查表，得0分	--	1		
B3 公益貢獻	B3.1 下車站是否能利用 站址	* 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	--		
	B3.2 站內內政部文化傳產 或歷史人文解說	* 有設置，可清楚呈現可用解說資料人員，得2分 * 有設置，但無法清楚呈現，得1分 * 無設置或未建置，得0分	--	2	抽籤 評量	特優 優異 稱職

備註：斜線標為市區公車與台灣好行之差異評分項目。

備註：相對體為市區公車與台灣好行之差異評分項目。

2.2 評鑑指標說明

B 運輸工具設備與安全 25分 (2/3)

評核指標	評分項目	評分標準	配分	評核方式	評核成員	成績歸類
			市區 公屋	好行		
B3 公共屋邨 中文服務	833 由內和關貿通告告示之 完整性	有標示，且清楚完整，得2分 有標示，但較不清楚，稍作改善，得1分 無標示，得0分 有標示，但只可清楚看到個人，未能看到全部，每部手機得0.5分 有標示但不可見，每部手機得0分 有標示，但只可清楚看到個人，未能看到全部，每部手機得0.5分 有標示，但只可清楚看到個人，未能看到全部，每部手機得0.5分 有標示，但只可清楚看到個人，未能看到全部，每部手機得0.5分	2	2		
	834 商場內之名牌樓宇招牌 字正確使用	有標示，且正確使用，得2分 有標示，但字樣或用法不正確，得0.5分 無標示，得0分	2	1	中區 華語	黃志基 蔣偉
	835 商場內之名牌樓宇招牌 由中文發音標註為 粵語發音	有標示，且可正確使用，得1分 有標示，但發音站名不正確，得0.5分 無標示，得0分 有標示，但未清楚標註正確發音，得0.5分 無標示，得0分	1	1		
	836 由內和關貿通告告示之 清晰易讀	有標示，且清晰易讀，得2分 有標示，但字樣或用法不正確，得0.5分 無標示，得0分	1	1		

備註：資料來源為市區公屋好行之差異評核項目。

備註：斜體為市區公車與台灣好行之差異評分項目。

2.2 評鑑指標說明

B 運輸工具設備與安全 25分 (3/3)

[illegible]

備註：資料來源為市區公車與台灣好行之差異評分項目。

2.2 評鑑指標說明

旅客服務品質與駕駛員管理 30分 (1/2)

[illegible]

C26 乘客满意度指标与乘客满意度得分	计划项目C26共26分,如上图。年度、月报得到折现「C2乘客满意度」得分。				14
---------------------	---------------------------------------	--	--	--	----

2.2 評鑑指標說明

C 旅客服務品質與駕駛員管理 30分 (2/2)

評建指標	評分項目	評分標準	市 政 公 車	配 分 好/歹	評 定 等 級	評 定 成 員	成 績 類 別
C3 路口行人 安全	C31 駕駛路口停站動作 品質	駕駛執行路口停站，駕駛員在路口設置警報後， 1.不得鳴笛口行車。 2.不得路口停站等候乘客或乘客上、車時。 3.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。 4.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。 5.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。 6.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。	2	2	暫定 合格	駱聖安	簡評
	C32 駕駛乘客行人(和分 行人)	1.不得路口停站等候乘客或乘客上、車時。 2.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。 3.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。 4.不得路口停站等候乘客或乘客下車時，鳴笛。	(-2)	(-2)	暫定 不合格	駱聖安	簡評
C4 駕駛員 管理	C43 乘客出站前應請 司機之行車禮貌	1.駕駛員應主動向乘客致意。 2.駕駛員應主動向乘客致意。 3.駕駛員應主動向乘客致意。 4.駕駛員應主動向乘客致意。	2	2	暫定 合格	駱聖安	簡評
	C44 駕駛員應主動向 乘客致意	1.駕駛員應主動向乘客致意。 2.駕駛員應主動向乘客致意。 3.駕駛員應主動向乘客致意。 4.駕駛員應主動向乘客致意。	2	2	暫定 合格	駱聖安	簡評
C5 駕駛員 管理	C51 駕駛員應主動向 乘客致意	1.駕駛員應主動向乘客致意。 2.駕駛員應主動向乘客致意。 3.駕駛員應主動向乘客致意。 4.駕駛員應主動向乘客致意。	2	2	暫定 合格	駱聖安	簡評
	C52 駕駛員應主動向 乘客致意	1.駕駛員應主動向乘客致意。 2.駕駛員應主動向乘客致意。 3.駕駛員應主動向乘客致意。 4.駕駛員應主動向乘客致意。	2	2	暫定 合格	駱聖安	簡評

備註：根據各學年學期之評分項目(配合路口評選方案與指標)。

2.2 評鑑指標說明

**D 無障礙之場站設施、服務、運輸
工具設備與安全 10分 (1/3)**

評鑑指標	評分項目	評分標準	配分 市、區、 公庫	評鑑 方式	評鑑 成員	成績 歸類
D1 無障礙工 程設施 性別友善 設施	D11 場站是否設置無障礙標誌	- 完整設置者，得5分 - 部分設置者，得0.5分 - 未設置者不得分	1	1	場站 評鑑 委員	場站
	D12 場站是否設置導盲設施或 站務人員引導	- 完整設置者，得3分 - 部分設置者，得0.5分 - 未設置者不得分	1	1	場站 評鑑 委員	場站
	D13 場站是否提供無障礙空間 站務人員、清潔、洗手、 儲藏廁所、婦孺室及輪椅 放置處	- 設置：0.3分 - 無設置：0分 - 無障礙設施：0.8分 - 無輪椅：0.3分 - 無婦孺室：0.3分 - 無儲：1.5分 備註：1.未設置者採色色配分累計。	2	2	場站 評鑑 委員	場站
	D14 場站是否設置不同性別用 廁所供乘客使用	- 有設置不同性別男、女廁所供乘客使用，得3分 - 無設置不同性別女工專廁供乘客使用，得0分	1	1	場站 評鑑 委員	場站

2.2 評鑑指標說明

**D 無障礙之場站設施、服務、運輸
工具設備與安全 10分 (2/2)**

評鑑指標	評分項目	評分標準	配分 市區 縣區	評鑑 方式 好行	評鑑 成員	成績 類別
D21	調適無障礙設施之文化 比較分	由專家學者、僑胞團體提供國際中文資料，接洽該處是否有無障礙設施，或為有無障礙設施改善計畫，並提供國際中文資料及國際中文打字表，以國際語文能力為標準。 ●無障礙設施佔公共行人道或公共空間10%(或至少一條行數) ●無障礙設施佔公共小徑或無障礙的方式，得0.5分 ●無障礙設施無障礙之通道，得0分	1	書面 訪談	專家 學者	普通
D22	無障礙服務	由該處提供國際語文和無障礙服務進行無障礙服務設施諮詢，在該處可立即進行諮詢。	3	書面 訪談	專家 學者	普通
D23	無障礙服務之提供	檢核作業簿 確實提供作業簿則取得服務項目數則作加分 檢核作業簿之服務項目數 得分=配分×平均數	3	書面 訪談	專家 學者	普通
D24	無障礙服務之滿意度	由該處提供國際語文和無障礙服務進行滿意度調查，依據4.2.1.0(參見評鑑) 辦理4.2.4平均數 得分=配分×平均數	1	書面 訪談	專家 學者	普通

估計：根據前年新單之得分項目，

2.2 評鑑指標說明

E 公司經營與管理 20分 (1/4)

評鑑指標	評分項目	評分標準	扣分 市區 公路 人行	評鑑 方式	評鑑 成員	成績 歸類
E1 安全 管理	E1-1 內政部國庫署、 備人數	由評鑑委員以警察員及警備員警政費總額一年內內政部警政委員會 公告之次年度人員數目計算內行人數計分，其計算標準如下： ▶ 內政部警政委員會人員數0人(含)以上至0.5人(含)以下：扣1分 ▶ 內政部警政委員會人員數0.5人以上至1人(含)以下：扣2分 ▶ 內政部警政委員會人員數1人以上至2人(含)以下：扣3分 ▶ 內政部警政委員會人員數2人以上至4人(含)以下：扣4分 ▶ 內政部警政委員會人員數4人以上至6人(含)以下：扣5分	2	2		
	E1-2 違反公路法及相 關罰鍰裁處情形	由評鑑委員以交通部公路局公告罰鍰裁處金額統計及罰鍰總額一年內 是否「未裁處」或裁處金額：「未裁處」及其罰鍰總額最高者 之罰鍰數目計算內行人數計分，其計算標準如下： ▶ 內政部警政委員會人員數0人(含)以上至0.5人(含)以下：扣1分 ▶ 內政部警政委員會人員數0.5人以上至1人(含)以下：扣2分 ▶ 內政部警政委員會人員數1人以上至2人(含)以下：扣3分 ▶ 內政部警政委員會人員數2人以上至4人(含)以下：扣4分 ▶ 內政部警政委員會人員數4人以上至6人(含)以下：扣5分	2	2		

[illegible]

2.2 評鑑指標說明

E 公司經營與管理 20分 (2/4)

評鑑指標	評分項目	評分標準	配分 市占 分好行	評鑑 方式	評鑑 成員	成績 歸類
E2 行政管轄	E21 車輛巡邏錄影設備是否正常運作	針對巡邏車輛所拍攝之車輛違規攝影影片是否正確，包含日期、時間、車牌號碼、並與影像畫面為對應	1	1		
	E22 無障礙車庫服務品質	由民眾來信或客訴來信中得知無障礙車庫影片評語，提供市民意見及可改善建議，並配合巡邏車庫影片評語，提供管理建議，具備有效改善措施、導引、警示、攝影、照片、宣傳文件、語音人聲、攝影影片、車庫相符SOP、有效改善之成效等資料	1	1		
	E23 行政管轄E23行車安全教育訓練	由民眾來信或客訴來信中得知訓練課程安全影片評語，提供市民意見及可改善建議，並配合行車安全影片評語，具備有效改善措施、導引、警示、攝影、照片、語音人聲、攝影影片、車庫相符SOP等	1	1		
	E24 性別友善教育訓練	由民眾來信或客訴來信中得知訓練課程安全影片評語，提供市民意見及可改善建議並與性別教育、性別友善教育、性別、訓練人、攝影影片、有效改善之成效、有效改善、照片、訓練人、攝影影片、有效改善之成效等資料	1	1		
E3 車庫巡邏	E31 車輛巡邏錄影設備及系統使用情況	由民眾來信或客訴來信中所提供之車輛巡邏設備及系統使用之成效、照片、攝影影片、有效改善之成效等資料	1	1		
	E32 車庫巡邏錄影設備及系統使用情況	由民眾來信或客訴來信中所提供之車輛巡邏設備及系統使用之成效、照片、攝影影片、有效改善之成效等資料	1	1		

執行情況 況之相關文件，依照其完整性給予評分

備註：根據公平性調整之得分項目，

1

2.2 評鑑指標說明

E 公司經營與管理 20分 (3/4)

評估指標	評分項目	評分標準	配分 市面 流行	評估 方式	評量 成員	成績 歸類
E2 行政管治	F26 車輛/車禍糾紛處理 客之受影響	由專業協會/專業機構所提供之車輛交通事故個案對於公眾及其狀況之相關度及、每宗個案處理程序評分	1	1	資料 專家	管理
	F27 社區預防防務	由專業協會/專業機構提供之社區預防文化紀錄、以及為市民提供之社區預防及非商業性之、社區服務或採用 SOP 等、依類別及程序非量度評分	1	1	資料 專家	管理
	F31 民安申請案件之處理 與投訴處理	專業協會/專業機構、處理民安申請案件之處理與投訴處理之紀錄	2	2	資料 專家	管理
E3 企業管治	F32 近年內次或查情況	專業協會/專業機構之審核結果和審閱司理評語缺次或查內用形成度之得分	2	2	資料 專家	管理
	F33 公司未來之、中、 期規劃措施	依專業協會/專業機構之規劃計劃、可列入 ESG 概念圖則未來發展與提升服務產品之、中及長期計劃	1	1	資料 專家	管理
		ESG 價值 (Social) G 公司治理 (Governance)				

註：根據今年報告內容。

2.2 評鑑指標說明

E 公司經營與管理 20分 (4/4)

評鑑指標	評分項目	評分標準	配分	評鑑方式	評鑑成員	成績
E4 政策配合	E41 政策配合度	由業者檢附相關位圖、航運出之政策配合圖表進行評分： 1. 航運出政策配合圖表、航運出政策配合圖表、 2. 航運出政策配合圖表、航運出政策配合圖表、 3. 航運出政策配合圖表、航運出政策配合圖表、	2	2		
	E42 業務與航運之配合度	由專家學者針對業務與航運之配合度進行評分： 1. 業務與航運之配合度、 2. 業務與航運之配合度、 3. 業務與航運之配合度、	2	2	專家學者	
	E43 業者創新與服務事項 (加分項)	由業者自行列舉並檢附相關資料，依提出之創新度、 1. 業者創新與服務事項、 2. 業者創新與服務事項、 3. 業者創新與服務事項、	12	12		

備註：總分為今年評鑑之總分。

21



3.1 調查員調查(1/2)

設施調查

抽查場站、站牌、車輛內外，逐項指標檢查，並拍照佐證。

場站調查

針對市區公車場站設施服務與資訊提供進行拍攝。

站牌調查

針對站牌設置情形與資訊內容完整性進行評分。

車輛調查

針對車輛內設備、資訊提供及設置情形進行評分。

調查員

112年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案

調查員配戴調查證進行調查。

23

3.1 調查員調查(2/2)

秘密客調查

由實際體驗逐項指標並觀察。

一般秘密客(隨車稽查)

上車即刻觀察駕駛行為、態度。

一般秘密客(路口停攔)

路口實測駕駛有無禮讓行人先行。

身障秘密客

體驗駕駛操作有無障礙乘車服務。

民眾問卷調查

於場站、車輛內等乘車地點，向民眾調查乘車滿意度。

24

3.2 專家學者訪評(1/2)

專家學者訪評會議

訪評內容：

- 環境訪視：被視察場站、駕駛工作環境(駕駛休息室、調度室、停車場、廁所等)、駕駛出動行車憑單、酒精檢測作業。
- 書面資料審查：由業者進行簡報，檢附相關佐證文件，提供訪評委員參閱。

訪評流程：

- 自評檢核表提供
- 會議簡報與交
- 環境訪視
- 客運業者簡報
- 書面資料審查
- 意見交流與討論
- 委員評分
- 會議結束

應備文件與查詢：

- 簡報製作
- 自評檢核表
- 書面佐證資料

25

3.2 專家學者訪評(2/2)

簡報製作：業者依指標項目進行簡報製作。

自評檢核表：評鑑單位提供檢核表格，業者依資料提供檢核表格，並回傳本表。

書面佐證資料：由評鑑單位發文，請業者提供書面佐證資料，確保指標項目包含如下：

序次	書面資料指標	序次	書面資料指標
1	C13 車輛安全檢查紀錄表之執行紀錄	12	A32 駕駛休息室調度室
2	C14 駕駛員出動行車憑單之執行紀錄	13	A33 公司未乘車、中、出檢點清單
3	C15 駕駛員出動行車憑單之執行紀錄	14	A41 政策配合度
4	D11 道路安全檢查紀錄表之執行紀錄	15	A42 業務與航運之配合度
5	D12 道路安全檢查紀錄表之執行紀錄	16	A43 業務與航運之配合度
6	D13 行車安全檢查紀錄表	17	A44 業務與航運之配合度
7	D14 行車安全檢查紀錄表	18	A45 業務與航運之配合度
8	D15 行車安全檢查紀錄表	19	A46 業務與航運之配合度
9	D16 行車安全檢查紀錄表	20	A47 業務與航運之配合度
10	D17 行車安全檢查紀錄表	21	A48 業務與航運之配合度
11	D18 行車安全檢查紀錄表	22	A49 業務與航運之配合度

26



4.1 歷年評鑑成績回顧

評鑑成績108-111年持續進步

以評鑑項目A、B、D進步，C、E退步

甲等

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
107	14.50/15	19.99/25	25.46/28	10.00/12	15.57/20	2.34/5	85.52
108	13.33/15	21.21/25	25.39/30	7.70/10	16.37/20	0.00/2	84.27
109	13.66/15	22.80/25	25.13/30	7.20/10	15.48/20	1.00/3	85.25
110	13.06/15	23.43/25	27.31/30	7.10/10	14.81/20	0.00/0	85.68
111	13.74/15	23.66/25	26.36/30	7.87/10	14.64/20	0.00/0	86.27

28



5.1 111年評鑑調查成果-進步項目

111年成績進步項目

指標	評分項目	配分	111年得分	進步分數
A1 公車動態系統準確性	A11 公車動態系統準確度	2	1.95	0.35
A3 站牌佈置	A31 站牌設施準確性	2	2.00	0.70
B3 車內相關資訊告示之完整性	A32 制度室/員工休息室/停車場佈置	2	1.67	0.07
B3 車內相關資訊告示之完整性	B33 車內相關資訊告示之完整性	2	1.90	0.46
B3 車內相關資訊告示之完整性	B34 車內安全設施之設置與使用說明	1	0.85	0.29
B5 車輛安全設施	B51 車輛內之逃生安全門鎖及緊急使用說明狀況	2	1.82	0.08
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤酒精測試之執行與紀錄	2	1.83	0.08
C3 駕駛員管理	C32 駕駛員管理紀錄及執行狀況	3	2.25	0.15
D2 無障礙服務	D22 無障礙服務之提供	4	2.87	0.67
E3 企業管理	E32 歷年改善改善情形	2	1.23	0.13
E3 企業管理	E33 公司未來改善、中、長期規劃措施	1	0.80	0.05
E4 政策配合	E43 業務與航運之配合度	2	1.77	0.44

備註：紅字標示進步分數大於0.3

30



附件四 教育訓練簽到表



一、3 月 14 日教育訓練-外語課程(一)及公車路口停讓安全(一)

簽到單(一)		簽到單(二)																																																		
澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 03 月 14 日 星期四 上午 10 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員：		澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 03 月 14 日 星期四 上午 10 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員：																																																		
<table><tr><th>出席人員</th><th>簽到處</th></tr><tr><td>駕駛外語課程講師 賴金洪 教授</td><td>賴金洪</td></tr><tr><td>公車路口停讓講師 田養民 襄理</td><td>田養民</td></tr><tr><td>逢甲大學</td><td>曹靖玲</td></tr><tr><td>澎湖縣政府</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		出席人員	簽到處	駕駛外語課程講師 賴金洪 教授	賴金洪	公車路口停讓講師 田養民 襄理	田養民	逢甲大學	曹靖玲	澎湖縣政府						<table><tr><th>單位</th><th colspan="3">澎湖縣政府公共車船管理處</th></tr><tr><td rowspan="10">出席人員簽到處</td><td>宋陳陽</td><td>郭以</td><td>王吉偉</td></tr><tr><td>劉德前</td><td>辛易倫</td><td>葉順信</td></tr><tr><td>黃朝明</td><td>葉永倫</td><td>蔡文焉</td></tr><tr><td>許文良</td><td>馬卓村</td><td>陳文仁</td></tr><tr><td>翁文瑞</td><td>冉育名</td><td>李國強</td></tr><tr><td>吳文正</td><td>蔡長復</td><td>藍浚業</td></tr><tr><td>許子中</td><td>許正一</td><td>林理參</td></tr><tr><td>蔡文瑞</td><td>陳明瑞</td><td>陳明慶</td></tr><tr><td>王品瓦</td><td>周秉孝</td><td>蔡裕超</td></tr><tr><td>莊明峰</td><td>洪華辰</td><td></td></tr></table>		單位	澎湖縣政府公共車船管理處			出席人員簽到處	宋陳陽	郭以	王吉偉	劉德前	辛易倫	葉順信	黃朝明	葉永倫	蔡文焉	許文良	馬卓村	陳文仁	翁文瑞	冉育名	李國強	吳文正	蔡長復	藍浚業	許子中	許正一	林理參	蔡文瑞	陳明瑞	陳明慶	王品瓦	周秉孝	蔡裕超	莊明峰	洪華辰	
出席人員	簽到處																																																			
駕駛外語課程講師 賴金洪 教授	賴金洪																																																			
公車路口停讓講師 田養民 襄理	田養民																																																			
逢甲大學	曹靖玲																																																			
澎湖縣政府																																																				
單位	澎湖縣政府公共車船管理處																																																			
出席人員簽到處	宋陳陽	郭以	王吉偉																																																	
	劉德前	辛易倫	葉順信																																																	
	黃朝明	葉永倫	蔡文焉																																																	
	許文良	馬卓村	陳文仁																																																	
	翁文瑞	冉育名	李國強																																																	
	吳文正	蔡長復	藍浚業																																																	
	許子中	許正一	林理參																																																	
	蔡文瑞	陳明瑞	陳明慶																																																	
	王品瓦	周秉孝	蔡裕超																																																	
	莊明峰	洪華辰																																																		

二、3 月 15 日教育訓練-公車路口停讓安全(二)及無障礙乘車服務(一)

簽到單(一)		簽到單(二)																																																						
澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 03 月 15 日 星期五 上午 9 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員：		澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 03 月 15 日 星期五 上午 9 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員：石婉蓉																																																						
<table><tr><th>出席人員</th><th>簽到處</th></tr><tr><td>公車路口安全 艾嘉銘 教授</td><td>艾嘉銘</td></tr><tr><td>無障礙乘車服務 石婉蓉 講師</td><td>石婉蓉</td></tr><tr><td>逢甲大學</td><td>曹靖玲</td></tr><tr><td>澎湖縣政府</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		出席人員	簽到處	公車路口安全 艾嘉銘 教授	艾嘉銘	無障礙乘車服務 石婉蓉 講師	石婉蓉	逢甲大學	曹靖玲	澎湖縣政府						<table><tr><th>單位</th><th colspan="3">澎湖縣政府公共車船管理處</th></tr><tr><td rowspan="10">出席人員簽到處</td><td>李建忠</td><td>陳文仁</td><td>洪華辰</td></tr><tr><td>鄭錦</td><td>王治元</td><td>陳顯麟</td></tr><tr><td>郭翔</td><td>劉永田</td><td>莊明峰</td></tr><tr><td>張維舟</td><td>李國強</td><td>莊明理</td></tr><tr><td>翁文瑞</td><td>郭以</td><td>吳治榮</td></tr><tr><td>蔡文瑞</td><td>黃朝明</td><td>張文杰</td></tr><tr><td>王品瓦</td><td>葉長復</td><td>許正一</td></tr><tr><td>辛易倫</td><td>馬卓村</td><td>王品瓦</td></tr><tr><td>蔡文焉</td><td>李國強</td><td>郭以</td></tr><tr><td>葉順信</td><td>劉德前</td><td>宋陳陽</td></tr><tr><td></td><td>長復</td><td>劉德前</td><td></td></tr></table>		單位	澎湖縣政府公共車船管理處			出席人員簽到處	李建忠	陳文仁	洪華辰	鄭錦	王治元	陳顯麟	郭翔	劉永田	莊明峰	張維舟	李國強	莊明理	翁文瑞	郭以	吳治榮	蔡文瑞	黃朝明	張文杰	王品瓦	葉長復	許正一	辛易倫	馬卓村	王品瓦	蔡文焉	李國強	郭以	葉順信	劉德前	宋陳陽		長復	劉德前	
出席人員	簽到處																																																							
公車路口安全 艾嘉銘 教授	艾嘉銘																																																							
無障礙乘車服務 石婉蓉 講師	石婉蓉																																																							
逢甲大學	曹靖玲																																																							
澎湖縣政府																																																								
單位	澎湖縣政府公共車船管理處																																																							
出席人員簽到處	李建忠	陳文仁	洪華辰																																																					
	鄭錦	王治元	陳顯麟																																																					
	郭翔	劉永田	莊明峰																																																					
	張維舟	李國強	莊明理																																																					
	翁文瑞	郭以	吳治榮																																																					
	蔡文瑞	黃朝明	張文杰																																																					
	王品瓦	葉長復	許正一																																																					
	辛易倫	馬卓村	王品瓦																																																					
	蔡文焉	李國強	郭以																																																					
	葉順信	劉德前	宋陳陽																																																					
	長復	劉德前																																																						



三、5 月 16 日教育訓練-性別平等友善、外語課程(二)及無障礙乘車服務(二)

簽到單(一)	簽到單(二)																																																	
澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 05 月 16 日 星期四 上午 9 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員： <table border="1"> <thead> <tr> <th>出席人員</th><th>簽到處</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>性別平等友善 洪櫻芬 博士</td><td>洪櫻芬</td></tr> <tr> <td>駕駛外語課程 葉姿君 博士</td><td>葉姿君</td></tr> <tr> <td>無障礙乘車服務 林坤亮 理事</td><td>林坤亮</td></tr> <tr> <td>逢甲大學</td><td>曹靖玲</td></tr> <tr> <td>澎湖縣政府</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	出席人員	簽到處	性別平等友善 洪櫻芬 博士	洪櫻芬	駕駛外語課程 葉姿君 博士	葉姿君	無障礙乘車服務 林坤亮 理事	林坤亮	逢甲大學	曹靖玲	澎湖縣政府				澎湖縣政府 112 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑案 教育訓練 簽到冊 一、時間：113 年 05 月 16 日 星期四 上午 9 時 00 分 二、地點：舊調度中心（民族路 73 號） 三、出席人員： <table border="1"> <thead> <tr> <th>單位</th><th colspan="3">澎湖縣政府公共船舶管理處</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">出席人員簽到處</td><td>洪文正</td><td>郭鵬偉</td><td>洪文正</td></tr> <tr> <td>李國祿</td><td>李國祿</td><td>李建忠</td></tr> <tr> <td>劉宏利</td><td>王吉偉</td><td>王吉偉</td></tr> <tr> <td>陳文仁</td><td>洪軍辰</td><td>呂世偉</td></tr> <tr> <td>鄭瑞</td><td>王吉偉</td><td>王吉偉</td></tr> <tr> <td>許瑞弘</td><td>魏忠奇</td><td>黃文福</td></tr> <tr> <td>辛易倫</td><td>洪長進</td><td>黃朝明</td></tr> <tr> <td>高長年</td><td>周秉孝</td><td>莊詠新</td></tr> <tr> <td>郭瑞卿</td><td>蔡文偉</td><td>陳明儀</td></tr> <tr> <td>呂良辰</td><td>吳治榮</td><td>馬卓林</td></tr> </tbody> </table>	單位	澎湖縣政府公共船舶管理處			出席人員簽到處	洪文正	郭鵬偉	洪文正	李國祿	李國祿	李建忠	劉宏利	王吉偉	王吉偉	陳文仁	洪軍辰	呂世偉	鄭瑞	王吉偉	王吉偉	許瑞弘	魏忠奇	黃文福	辛易倫	洪長進	黃朝明	高長年	周秉孝	莊詠新	郭瑞卿	蔡文偉	陳明儀	呂良辰	吳治榮	馬卓林
出席人員	簽到處																																																	
性別平等友善 洪櫻芬 博士	洪櫻芬																																																	
駕駛外語課程 葉姿君 博士	葉姿君																																																	
無障礙乘車服務 林坤亮 理事	林坤亮																																																	
逢甲大學	曹靖玲																																																	
澎湖縣政府																																																		
單位	澎湖縣政府公共船舶管理處																																																	
出席人員簽到處	洪文正	郭鵬偉	洪文正																																															
	李國祿	李國祿	李建忠																																															
	劉宏利	王吉偉	王吉偉																																															
	陳文仁	洪軍辰	呂世偉																																															
	鄭瑞	王吉偉	王吉偉																																															
	許瑞弘	魏忠奇	黃文福																																															
	辛易倫	洪長進	黃朝明																																															
	高長年	周秉孝	莊詠新																																															
	郭瑞卿	蔡文偉	陳明儀																																															
	呂良辰	吳治榮	馬卓林																																															



附件五 教育訓練課程講義

一、外語課程 I

 駕駛外語課程 賴金洪 教授			
	澎湖知名景點 Penghu Attractions - 天后宮 Tianhou (Mazu) Temple - 通梁古橋 Tongliang Great Banyan - 三仙塔 Sansian Tower - 大菓葉玄武岩柱 Daguo Ye Basalt Columns - 二故聚落 Erkan Ancient Residences - 小門鯨魚洞 Xiaomen Geology Gallery - 跨海大橋 Penghu Great Bridge - 漁翁島燈塔 Yuwengdao (Fisher Island) Lighthouse - 澎湖水族館 Penghu Aquarium		
澎湖知名景點 Penghu Attractions - 北寮奎壁山站(厚西分海) Kueibishan, Moses Parts the Sea - 南寮社區 Nanliao Village - 菓葉灰窯 Guoye Lime Kiln - 龍門開闢陣地 Longmen Military Bunker - 海洋地質公園中心 Marine Geopark Center - 篤行十村文化園區 Duxingshi Village - 澎湖生活博物館 Penghu Living Museum - 林投貝殼教堂 Shell Church	澎湖知名景點 Penghu Attractions - 雙心石滬 Twin-Hearts Stone Weir - 風櫃洞 Fongquei Cave - 青潭仙人掌公園 Qingwan Cactus Park - 山水沙灘 Sanshui Beach - 鎮瀾子午塔 Shougang Stone Tower - 澎湖遊客中心 Penghu Visitor Center - 澎湖花火節 Penghu International Fireworks Festival		
澎湖公共交通工具 - 公共汽車 public bus - 交通船 ferry - 台灣好行 Taiwan Tourist Shuttle	媽宮・北環線 Magong Shuttle Bus North Ring Line 		
媽宮・湖西線 Magong Huxi Route 	媽宮・澎南線 Magong Pengnan Line 		
	上下車招呼歡迎問候詞 <table border="0"> <tr> <td> - 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? </td> <td> - 歡迎來到台灣澎湖！ Welcome to Penghu, 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. </td> </tr> </table>	- 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?	- 歡迎來到台灣澎湖！ Welcome to Penghu, 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.
- 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?	- 歡迎來到台灣澎湖！ Welcome to Penghu, 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.		

上下車招呼歡迎問候詞 <table border="0"> <tr> <td>✧ 祝你有個美好的一天。 Have a nice day.</td> <td>✧ 玩得愉快。 Have fun!</td> </tr> <tr> <td>✧ 祝您享受在這的旅程。 Hope you enjoy your stay here.</td> <td>✧ 再見。 Good bye.</td> </tr> <tr> <td>✧ 祝旅途愉快。 Have a nice trip!</td> <td>✧ 希望再見到您。 Hope to see you again.</td> </tr> </table> 	✧ 祝你有個美好的一天。 Have a nice day.	✧ 玩得愉快。 Have fun!	✧ 祝您享受在這的旅程。 Hope you enjoy your stay here.	✧ 再見。 Good bye.	✧ 祝旅途愉快。 Have a nice trip!	✧ 希望再見到您。 Hope to see you again.	購票付費 				
✧ 祝你有個美好的一天。 Have a nice day.	✧ 玩得愉快。 Have fun!										
✧ 祝您享受在這的旅程。 Hope you enjoy your stay here.	✧ 再見。 Good bye.										
✧ 祝旅途愉快。 Have a nice trip!	✧ 希望再見到您。 Hope to see you again.										
購票付費 <table border="0"> <tr> <td>✧ 上車收費。 Pay upon boarding.</td> <td>✧ 囑卡上/下車 Tap in/out (your card).</td> </tr> <tr> <td>✧ 下車收費。 Pay the fare after getting off.</td> <td>✧ 請投幣。 Please insert the coins.</td> </tr> <tr> <td>✧ 一日卷 One day pass</td> <td>✧ 票價18元。 The fare is NTS18.</td> </tr> <tr> <td>✧ 可付現或刷悠遊卡。 You can pay by cash or EasyCard.</td> <td>✧ 你有零錢嗎? Do you have change?</td> </tr> <tr> <td>✧ 抱歉，只收現金。 Sorry, but cash only.</td> <td>✧ 恕不找零。 Exact change, please.</td> </tr> </table> 	✧ 上車收費。 Pay upon boarding.	✧ 囑卡上/下車 Tap in/out (your card).	✧ 下車收費。 Pay the fare after getting off.	✧ 請投幣。 Please insert the coins.	✧ 一日卷 One day pass	✧ 票價18元。 The fare is NTS18.	✧ 可付現或刷悠遊卡。 You can pay by cash or EasyCard.	✧ 你有零錢嗎? Do you have change?	✧ 抱歉，只收現金。 Sorry, but cash only.	✧ 恕不找零。 Exact change, please.	行進間與提醒 
✧ 上車收費。 Pay upon boarding.	✧ 囑卡上/下車 Tap in/out (your card).										
✧ 下車收費。 Pay the fare after getting off.	✧ 請投幣。 Please insert the coins.										
✧ 一日卷 One day pass	✧ 票價18元。 The fare is NTS18.										
✧ 可付現或刷悠遊卡。 You can pay by cash or EasyCard.	✧ 你有零錢嗎? Do you have change?										
✧ 抱歉，只收現金。 Sorry, but cash only.	✧ 恕不找零。 Exact change, please.										
行進間與提醒 <table border="0"> <tr> <td>✧ 請往裡面走。 Please move in.</td> <td>✧ 繫上您的安全帶。 Fasten your seat belt.</td> </tr> <tr> <td>✧ 請勿擋住車門口。 Don't block the doorways.</td> <td>✧ 下車時別忘了您的個人隨身物品。 Don't forget your belongings when you get off.</td> </tr> <tr> <td>✧ 下車時請按鈴。 Please ring the bell if you want to get off.</td> <td>✧ 下車請留意路況閃躲機車。 Please watch out for the motorcycles.</td> </tr> </table> 	✧ 請往裡面走。 Please move in.	✧ 繫上您的安全帶。 Fasten your seat belt.	✧ 請勿擋住車門口。 Don't block the doorways.	✧ 下車時別忘了您的個人隨身物品。 Don't forget your belongings when you get off.	✧ 下車時請按鈴。 Please ring the bell if you want to get off.	✧ 下車請留意路況閃躲機車。 Please watch out for the motorcycles.	路線指引 				
✧ 請往裡面走。 Please move in.	✧ 繫上您的安全帶。 Fasten your seat belt.										
✧ 請勿擋住車門口。 Don't block the doorways.	✧ 下車時別忘了您的個人隨身物品。 Don't forget your belongings when you get off.										
✧ 下車時請按鈴。 Please ring the bell if you want to get off.	✧ 下車請留意路況閃躲機車。 Please watch out for the motorcycles.										
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. 	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. 										
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. 	問題與回應 										
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? 	對話問答 										

對話問答 (P: Passenger D: Driver) P: 這班公車到 <u>天后宮</u> 嗎? Does this bus go to <u>Tianhou Temple</u>? D: 有, 你上對公車了。 Yes, it does. You are on the right bus. 沒有, 你要搭 <u>龍門線</u>。 No, you need to take the <u>Longmen Line Bus</u>. 25	對話問答 (P: Passenger D: Driver) P: 哪班公車到 <u>二崙聚落</u>? Which bus will take me to <u>Erkan Ancient Residence (Erkan Historical Village)</u>? D: 你可以搭 <u>北環線</u>。 You can take the bus <u>North Ring Line</u>. P: 我需要轉車嗎? Do I need to change lines? D: 不用。 No, you don't have to. 26
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. 27	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. 28
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. 29	對話問答 (P: Passenger D: Driver) P: 我們要到 <u>小門鯨魚洞</u>, 我們坐過站了嗎? We're going to <u>Xiaomen Whale Cave (Xiaomen Geology Gallery)</u>. 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. 30
對話問答 (P: Passenger D: Driver) P: 不好意思, 我想到 <u>生活博物館</u>, 這班是正確的公車嗎? Excuse me. I want to go to the <u>Living Museum</u>. Is this the right bus? D: 不是, 那是另一條線, 你可以搭的是 <u>黃線-風櫃線</u> 公車。 No, that's the other route. You can the Bus <u>Yellow Route-Fongguei Line</u>. 31	對話問答 (P: Passenger D: Driver) P: 不好意思, 我們想去看 <u>摩西分海</u>, 這班有到那裡嗎? Excuse me. We want to see <u>Moses Parts the Sea</u>. Does this bus go there? D: 有的, 你可以搭這班公車, 在 <u>北寮終點站</u> 下車再走到 <u>奎壁山</u>。 Yes. You can take this bus and get off at <u>Beilliao Terminal Stop</u> and walk to <u>Kueibi Mountain</u>. 32
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.penghufuneasy.com.tw/penghufuneasy/ ● 澎湖縣政府公共車船管理處 https://www.phpta.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.tbb.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 33	34
簡報結束 35	36



二、 外語課程 II

Transportation-Taking the Bus by 澎湖科大 葉姿君老師(Dr. Yeh)	上公車時： ▶ 上車時： Passenger: Excuse me, is this the bus to [destination]? (乘客：請問公車是開往目的地的嗎？) Driver: Yes, it is. Please board the bus and take a seat. (駕駛：是的，請上車並找位置坐下。) 或者也可以是這樣： Passenger: Is this bus going to [destination]? (乘客：請問公車是開往目的地的嗎？) Driver: Yes, it is. Feel free to come on board. (駕駛：是的，歡迎上車。)
下公車時： ▶ 下車時： Passenger: Excuse me, could you tell me when we arrive at [destination]? Driver: Sure, I'll announce it when we're approaching. ▶ 另外，下車時也可以直接說： Passenger: This is my stop, could you please let me off at the next stop? Driver: Of course, I'll stop at the next stop for you.	搭乘公車時的英語會話通常包括問路、支付車費、確認目的地等，以下是一些常見的情境對話及句型： ▶ 問路-確認公車路線： Passenger: Excuse me, does this bus go to [destination]? (乘客：請問，這班公車會到目的地的嗎？) Driver: Yes, it does. You're on the right bus. (駕駛：是的，這班車，你搭對了公車。) ▶ 支付車費： Passenger: How much is the fare to [destination]? (乘客：到目的地的票多少錢？) Driver: It's \$2.50. Passenger: Here you go. (乘客：給您。)
搭乘公車時的英語會話通常包括問路、支付車費、確認目的地等，以下是一些常見的情境對話及句型： ▶ 尋找座位： Passenger: Is this seat taken? (乘客：這個位子有人坐嗎？) Other Passenger: No, it's free. You can sit there. (其他乘客：沒有，這是空的，你可以坐那邊。) ▶ 優先座： priority seat 讓座：yield one's seat to someone The man yielded his seat to the pregnant woman. (那位男人把座位讓給一位孕婦。) Stay clear of closing doors. Do not lean on doors. Mind the steps. Free for 8 kilometers on bus rides. Residents registered in Penghu County are eligible for free bus rides. (are entitled to free bus rides)	Approaching to the destination~ ▶ 到站提醒： Passenger: Excuse me, could you please let me know when we arrive at [destination]? (乘客：請問，到目的地時麻煩可以通知我嗎？) Driver: Sure, I'll announce it when we're getting close. (駕駛：好的，快到達時我會通知你。) ▶ 到站下車： Passenger: This is my stop. Could you please let me off here? (乘客：這是我的下車站，可以在這裡讓我下車嗎？) Driver: Sure, I'll stop at the next bus stop. (駕駛：好的，我會在下一站停車。)
確認目的地之問句 ▶ Is this the bus to [destination]? (這是開往目的地的公車嗎？) ▶ Does this bus go to [destination]? (這班公車是開往目的地的嗎？) ▶ Excuse me, is this bus heading to [destination]? (不好意思，這班公車是往目的地的嗎？) ▶ Can you confirm if this bus stops at [destination]? (你能確認這班公車會在目的地停靠嗎？)	確認目的地之回答 ▶ Yes, this bus goes to [destination]. (是的，這班公車是開往目的地的。) ▶ That's correct, [destination] is one of the stops. (沒錯，目的地是其中一站。) ▶ Absolutely, [destination] is on the route. (當然沒錯，目的地就在路線上。) ▶ Affirmative, [destination] is where we're heading. (是的，我們正前往目的地。)
乘客詢問車費 Passenger: Excuse me, can you tell me if this bus goes to [destination]? (乘客：不好意思，你能告訴我這班公車是開往目的地的嗎？) Driver: Yes, it does. Passenger: Thanks and how much is the fare? (乘客：謝謝，車費多少？) Driver: The fare is \$X. (駕駛：車費是X美元。) The fare to [destination] is \$X. (駕駛：到目的地的票是X美元。) Passenger: Here's the fare. (乘客：這是車費。) Driver: Thank you. (駕駛：謝謝。)	乘客詢問、選擇支付方式 (I) ▶ 詢問可接受的支付方式： Passenger: Excuse me, what payment methods do you accept? (乘客：請問，你們接受哪些支付方式？) Driver: We accept cash only, I'm afraid. (駕駛：抱歉，我們只接受現金。) ▶ 確認可接受的支付方式： Passenger: Can I pay with a credit card? (乘客：我可以信用卡支付嗎？) Driver: Sorry, we only accept cash or exact change. (駕駛：抱歉，我們只接受現金或零錢。) ▶ 詢問是否有找零服務： Passenger: Do you have change for a \$10 bill? (乘客：你們有找零服務嗎？) Driver: Yes, I can give you change. (駕駛：是的，我可以找零。)
乘客詢問、選擇支付方式 (II) ▶ 乘客選擇支付方式及支付： Passenger: Here's the exact fare. (乘客：這是我的車費。) Driver: Thank you. (駕駛：謝謝。) ▶ 乘客要求後收單的請求： Passenger: Can I have a receipt, please? (乘客：請問我可以要收單嗎？) Driver: Sure, here you go. (駕駛：好的，請拿好。) ▶ 乘客要求月票或減價票： Passenger: I have a monthly pass. (乘客：我有月票。) Driver: Okay, please show it to me. (駕駛：好的，請讓我看看。)	乘客詢問、選擇支付方式 (III) 1. 請將卡片 tap the EasyCard or iPass It seems that I lost my EasyCard, so I can't tap it and go through the ticket gate. 2. 用錢或硬幣 tap up You can tap up your EasyCard at any convenience store in Taiwan. I need to check the balance of my EasyCard. 3. 如果丁還沒有這些卡片，可以支付現金 coins If you don't have an EasyCard/iPass on hand, you can pay with coins (cash). 4. 上、下車請刷/按卡片 You need to tap your EasyCard/iPass when boarding and getting off.

以下是一些常見互動的情境對話：

A: 乘客 D: 駕駛
A: Excuse me, how long does it take to get to the Penghu aquarium?
D: It's about a 40-minute ride from here.
A: Got it. Thanks. Do we need to tap our EasyCards when we get on and off the bus?
D: Yes, you'll need to tap your EasyCard both when boarding and alighting.
A: Alright, thank you for the information.
D: You're welcome. Enjoy your journey!

以下是一些常見互動的情境對話：

A: Hi, excuse me. Could you tell me how long it takes to reach city downtown by bus from here?
D: Sure, it's about a 40-minute ride, depending on traffic.
A: Okay, thanks. Do we pay when we get on the bus or when we get off?
D: You pay when you get on the bus. You can use either cash or an EasyCard/Pass.
A: Got it, thanks for the information.
D: No problem. Have a pleasant journey!

以下是一些常見互動的情境對話：

▶ 乘客 (A) 上車後：
A: Good morning.
D: Good morning. Where are you headed today?
A: I'm going to the city center, please.
D: Sure thing. It's about a 40-minute ride from here.
A: Thank you. Do I pay now or when I get off?
D: You pay now. The fare is \$2.50.
A: Here you go.
D: Thank you. Please take a seat.

公車司機和乘客之間的互動：

▶ 40分鐘後 - 乘客 (A) 準備下車：

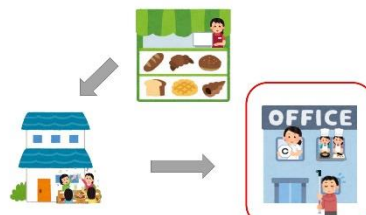
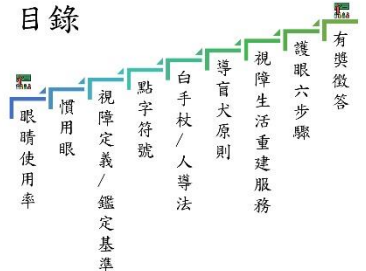
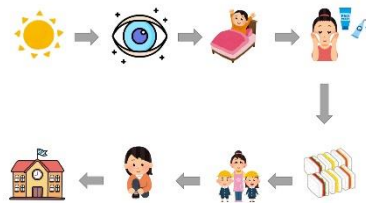
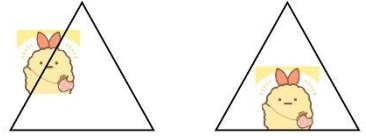
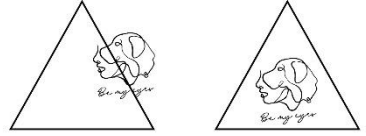
A: Excuse me, is the next stop the city center?
D: No, we're still a few stops away.
A: Oh, okay. I'll wait then.
D: It should take about 10 more minutes.
A: Thank you.
D: No problem.

▶ 10分鐘後 - 乘客 (A) 下車前：

A: This is my stop. Thank you for the ride.
D: You're welcome. Have a good day!
A: You too. Goodbye.

The End

三、 無障礙乘車服務課程 I

 認識視覺障礙 澎湖縣視覺障礙者生活重建服務中心 石婉蓉 社工員 	工作經歷 
目錄 	早上起床  我要 _____ (做哪些事情)
早上起床 	我的慣用眼 (333 333) 
我的慣用眼 	我的慣用眼 
我的慣用眼 	視覺障礙是什麼？ • 指的是 先天 或 後天 的原因，導致 視覺器官(眼睛) 之構造造成缺損，或機能發生部分或全部之障礙，經過矯正後視覺辨認仍有困難者。 • 視覺狀況分為 全盲 和 低視力。





有獎徵答💡

()1. 今天宣導的主題是____障礙.

- A. 聽覺 B. 視覺



有獎徵答💡

()2. 視覺障礙是指____不方便.

- A. 耳朵 B. 眼睛



有獎徵答💡

()3. 視障的視力狀況
可以分為____和____.

- A. 全盲、低視力



- B. 聾、聽損



有獎徵答💡

()4. 遇見導盲犬應該____.

- A. 遵守「3不1問」原則



- B. 趕快拍照



有獎徵答💡

()5. 協助視障者應遵守____原則.

- A. 問、拍、引、報



- B. 濕、脫、沖、捧、擦



有獎徵答

()6. 我們____歧視(取笑)視障者.

- A. 可以

- B. 不可以

有獎徵答

()7. 點字符號是____.

- A. ⠠ ⠡ ⠢ ⠣ ⠤ ⠥ ⠦ ⠧ ⠨ ⠩ ⠪ ⠫ ⠬ ⠭ ⠮ ⠯ ⠰ ⠱ ⠲ ⠳ ⠴ ⠵ ⠶ ⠷ ⠸ ⠹ ⠺ ⠻ ⠼ ⠽ ⠾ ⠿ ⠁ ⠂ ⠃ ⠄ ⠅ ⠆ ⠇ ⠈ ⠉ ⠊ ⠋ ⠌ ⠍ ⠎ ⠏ ⠑ ⠒ ⠓ ⠔ ⠕ ⠖ ⠗ ⠘ ⠙ ⠚ ⠛ ⠜ ⠝ ⠞ ⠟ ⠠ ⠡ ⠢ ⠣ ⠤ ⠥ ⠦ ⠧ ⠨ ⠩ ⠪ ⠫ ⠬ ⠭ ⠮ ⠯ ⠰ ⠱ ⠲ ⠳ ⠴ ⠵ ⠶ ⠷ ⠸ ⠹ ⠺ ⠻ ⠼ ⠽ ⠾ ⠿

- B. + - × ÷

有獎徵答

()8. 視障鑑定的基準是矯正後，
優眼視力未達0.3或視野在
20度以內.

- A. 對



- B. 不對



有獎徵答

()9. 視覺障礙____傳染.

- A. 會

- B. 不會

有獎徵答

()9-1. 視覺障礙____遺傳.

- A. 會

- B. 不會

有獎徵答

()10. 視覺者常用的輔具是____。

- A. 白手杖 
- B. 拐杖 

有獎徵答

()11. 視覺者可以到____尋求生活重建服務。

- A. 視障生活重建中心 
- B. 學校 

有獎徵答

()12. 視障者____使用智慧型手機撥打電話。

- A. 可以 
- B. 不可以

有獎徵答

()13. 視障者____自己綁鞋帶。

- A. 可以
- B. 不可以

有獎徵答

()14. 視障者被協助時，應該走在____的地方。

- A. 安全 
- B. 危險 

有獎徵答

()15. 視障者____自己煮飯。

- A. 可以 
- B. 不可以



平安、健康、快樂
就是最大的財富!!!



謝謝聆聽

四、路口停讓安全課程

行安重點	112.11.24
1. 進站規定 ➢ 「站牌區」不論有無乘客，一律進站 ➢ 非「站牌區」，禁止上、下乘客 ➢ 「聯合站牌區」，一律依序進站 ➢ 進站請配合實施：暫停、開車門，以防範客訴 ➢ 過站不停：公路法罰鍰 9,000 元 - 公司處罰扣 2,000 元 2. 違規記點 ➢ 闖紅燈、紅燈左（右）轉記 3 點 ➢ 行穿未停讓行人：記 3 點十道安講習 3 小時 ➢ 未打方向燈、跨越雙黃（白）實線、跨越停止線、占用機車停等區……記 1 點 ➢ 1 年內累計 12 點，吊扣駕照 2 個月（無薪假） - 闖紅燈：違規罰鍰：3,600 元 3. 開關車門致人「重傷」者（處罰條例第 61 條） ➢ 違規記 3 點，吊扣駕照 3-6 個月（無薪假 3-6 個月） ➢ 公路法罰鍰：9,000-90,000 元 4. 肇事通報 車內（外）如遇乘客跌倒、自摔或夾摔傷乘客等任何突發狀況，不論乘客是否反應或受傷，一律通報站上 ➢ 肇事未通報：公路法罰鍰 9,000 元	5. 任意以迫近、驟然變換車道或其他不當方式，迫使他車讓道（處罰條例第 43 條） ➢ 罰鍰 24,000 元 6. 行人穿越道停讓行人優先通行（處罰條例第 44 條） ➢ 違規罰鍰：6,000 元 + 記 3 點 + 道安講習 3 小時 7. 行人穿越道撞擊行人肇事（處罰條例第 44 條） ➢ 公路法罰鍰：90,000 元 ➢ 處罰條例罰鍰：36,000 元 ➢ 吊扣駕照 1 年（無薪假 1 年） ➢ 賠償「高額」和解金 8. 站牌區發現輪椅乘客、輪椅代步車 ➢ 下車確認、車身側傾、放妥斜坡板（保持觀望） ➢ 上車繫妥固定帶、安全帶 ➢ 以上違規公路法罰鍰：9,000-90,000 元 9. 所有路口左、右轉，一律『停車再開』 10. 右轉指差確認（指差動作）：左邊沒人、右邊沒人 11. 左轉再三確認（口中複誦）：確認號誌、確認來車、確認行人 12. 以上如未確實執行查核屬實，記過一次外減發安全獎金 200 元，併得連續處罰 13. 如發生肇事係以上原因（含使用 3C 產品）和解金自行負責！！

五、性別友善教育訓練 I



性別平等工作法

- **第一章 總則**
- **第 2 條**
- 雇主與受僱者之約定優於本法者，從其約定。
本法於公務人員、教育人員及軍職人員，亦適用之。
- 但第三十三條、第十四條、第三十八條及第三十八條之一之規定，不在此限。
- 公務人員、教育人員及軍職人員之申訴、救濟及處理程序，依各該人事令之規定。

第 12 條

- 本法所稱性騷擾，謂下列二款情形之一：
 - 一、受僱者於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
 - 二、雇主對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件。

性騷擾防治法

- **第二條 (性騷擾)**
- 本法所稱性騷擾，係指性騷擾罪以外，對他人實施違反其意願而與性別有關之行為，且有下列情形之一者：
 - 一、以他人順服或拒絕該行為，作為其獎懲、喪失或減損與工作、教育、訓練、服務、計畫、活動有關權益之條件。
 - 二、以展示或傳送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品之方式，或以歧視、侮辱之言行，或以他法，而有損害他人人格尊嚴，或造成使人心生畏怖、感受敵意或冒犯之情境，或不當影響其工作、教育、訓練、服務、計畫、活動或正常生活之進行。

交換式性騷擾

- 面試官覬覦應徵者的美色，提出如果與其交往，就可以錄取她（他），此即構成交換式性騷擾。

敵意環境之性騷擾

- 因為性別歧視而造成敵意或辱罵的環境
- 講黃色笑話，眾人訕笑，使在場女性或男性深感困窘、不舒服，此即為敵意環境。
- 相關新聞 1 2

言語的騷擾 (verbal harassment) 在言語中帶有貶抑性、性別的意味，黃色笑話、吃異性豆腐、開黃腔、嘲笑身體的特徵、三圍或性生活的情況

視覺的騷擾 (visual harassment) 針孔、相機或色眼瞇瞇等

肢體上騷擾 (physical harassment) 具有性意味的碰觸，如輕撫、捏、拍等行為

具有性暗示的姿勢，如咬口哨、跟蹤等

性騷擾的類型

不受歡迎的性要求 (unwanted sexual requests)：以要求對方同意性服務作為交換利益條件的趁機佔性便宜等

案例

- 妳這老女人就是賤
- 妳這某真會吵，更年期
- 無能
- 女老師為校長泡茶
- 女性當校長(法院判決教育部與張宗仁須連帶賠償新台幣兩百萬元及登報道歉)
- 航空公司徵聘女空服員

聯合國九大核心人權公約

公約名稱	公約名稱	生效日期
ICCPR	1. 《國際公民及政治權利國際公約》	1966.12.16
ICESCR	2. 《國際經濟、社會及文化權利國際公約》	1966.12.16
ICERD	3. 《消除種族歧視國際公約》	1965.12.21
CEDAW	4. 《消除對婦女一切形式歧視公約》	1979.12.18
CRPD	5. 《禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰公約》	1984.12.10
CRIC	6. 《兒童權利公約》	1989.11.20
CMW	7. 《經濟、社會及文化權利國際公約》	1966.12.16
CRPD	8. 《禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰公約》	1984.12.10
CRPD	9. 《禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇或處罰公約》	1984.12.10

CEDAW核心原則

- 禁止歧視**
1. 有意的歧視與無意的歧視
 2. 法律歧視與歧視
 3. 政府行為和私人行為(非政府組織、企業)
- 實質平等** 機會平等、資源取得平等、結果平等
- 國家義務**
1. 尊重義務:法規或政策確保保護直接或間接歧視
 2. 保護義務:法律防止違法行為
 3. 實現義務:積極實現婦女權利
 4. 促進義務:提倡CEDAW之原則

第五條

- ▷ 締約各國應採取一切適當措施：
- ▷ (a) 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法；
- ▷ (b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。

▷ A. 辨識直接歧視與間接歧視

▷ 「直接歧視」(Direct discrimination) 以性或性別差異為由，實施的差別待遇

▷ 「間接歧視」(Indirect discrimination) 表面上對男性和女性無任何歧視，包括法律、政策、方案或措施，但在實際上產生歧視婦女的效果。

直接歧視 (Direct discrimination)

應調整、改變

三從四德 → 三妻四妾

婚姻、懷孕 → 解僱員工。(中性氣質、嬰兒滿月)

直接歧視 (Direct discrimination)

應調整、改變

廟會活動、十二婆姐祭典中的性別禁忌：反映了某時代對男女性的位置、分工。

搶奪參賽選手，清一色都是男性，女性不得參加

從性別角度觀之，性別禁忌符合CEDAW 對「歧視」的定義：「……基於性別而作的任何區別、排斥或限制……」

間接歧視 (Indirect discrimination)

老花眼：不利於中高齡者(近視、眼鏡)

穿著制服：僅提供部分尺碼，無合身制服，就無法錄取

外派升遷：不利女性，女性在家務分工負擔起家庭照顧

形式平等與實質平等

形式平等	實質平等
齊頭式平等，所有人一視同仁，不考慮差異。	合理的差別待遇
例：中午每人一份排骨便當	不同個案
素食者、回教徒	↓
	不同判斷

《消除對婦女一切歧視公約》(Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, CEDAW)

• 第一條(歧視之定義)

• 在本公約中，「對婦女的歧視」一詞指基於性別而作的任何區別、排斥或限制，其影響或其目的均足以妨礙或否認婦女不論已婚未婚在男女平等的基礎上認識、享有或行使在政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他方面的人權和基本自由。

第五條

• 締約各國應採取一切適當措施：

• (a) 改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法；

• (b) 保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益。

第十一條(就業)

1. 締約各國應採取一切適當措施，消除在就業方面對婦女的歧視，以保證她們在男女平等的基礎上享有相同權利，特別是：

• (a) 人人有不可剝奪的工作權利；

• (b) 享有相同就業機會的權利，包括在就業方面相同的甄選標準；

• (c) 享有自由選擇專業和職業，提升和工作保障，一切服務的福利和條件，接受職業培訓和進修，包括實習培訓、高等職業培訓和經常性培訓的權利；

第17號一般性建議：婦女無償家務活動的衡酌與量化及其在國民生產總值中的確認

• 《消除對婦女一切形式歧視公約》第11條提到《奈洛比提升婦女參與策略》第120段，申明婦女的無償家務活動為國家發展作出貢獻，對該等無償活動進行衡酌和量化，將有助於揭示婦女實際上的經濟作用，而為制定提高婦女地位的財政政策提供依據。統計委員會第二十五屆會議就目前修訂國民核算制度和統計數字問題作出討論，建議師範函：

• (a) 鼓勵和支持調查和實驗研究以衡量婦女無償家務活動的價值，例如進行對時間利用的調查作為全國家庭調查方案的一部分，並收集兩性關於參與家務活動和勞動力市場活動所需時間的統計數字；

• (b) 根據《消除對婦女一切形式歧視公約》和《奈洛比提升婦女參與策略》的各項規定，定量計算婦女的無償家務活動並將其列入國民生產總值；

• (c) 在其根據《公約》第18條提交的報告中，列入關於為衡量無償家務活動的價值所進行的調查和試驗性研究的資料，以及在將婦女的無償家務勞動納入國家計算的統計資料。

(21號/32)

• 部分國家在分配婚姻財產時，更強調婚姻期間所獲致財產的經濟貢獻，而輕視哺育子女、照顧高齡親屬以及從事家務職責等其他貢獻。

• 通常，正由於妻子的非經濟貢獻，使得丈夫得以賺取收入、增加資產。

• 經濟貢獻與非經濟貢獻應等同視之。





附件五 工作執行計畫書審查意見回應表

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 (書面 意見)	1	第 19 頁， “圖 3.1-1 評鑑規劃設計構想” 待釐清或修正。依表 3.2-1(第 32 頁) 所示， C3 路口停讓似與 D2 無障礙服務皆同列路線及管理之調查項目。	感謝委員建議， 評鑑指標 C3 路口停讓行人與 D2 無障礙服務於評分項目因不同調查方式， 故有認列路線與管理成績之情形， 已修正於報告書第 19 頁。
	2	D21 為 “路線無障礙班次之佔比服務” (第 34 頁)， 指標值 “10%” 是否符合縣府之班次無障礙率目標， 建請縣府確認。	感謝委員建議， 無障礙班次佔比服務主要檢視車船處提升無障礙運輸服務情形， 然欲提升無障礙班次數， 牽涉項目較廣， 如購車補助、 調度安排等作業， 故初步建議可先依循去年指標值 10%辦理， 來年可依據實際調查成果再與單位討論確認。
	3	第 19 頁， D22“無障礙服務之提供” 涉及標準作業原則操作狀況、 配分、 (服務態度) 平均得點， 請予以釐清或舉例敘明如何計算？	感謝委員建議， D2 無障礙服務中秘密客稽查項目分為 D22 無障礙服務之提供、 D23 無障礙服務之滿意度， 計算說明已補充於報告書第 34 頁、 35 頁。
	4	第 50 頁， “表 3.6-3 秘密客稽查評分項目與資料來源” 待釐清或修正。 “C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過” 佐證欄	感謝委員建議， C28 駕駛員是否有於路口暫停讓行人先行通過， 將派遣秘密客於車內或路口拍攝駕駛有無於禮讓行人先行之佐證， 報



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		為“否”，建請說明難以提供佐證之原由。	告此處調整為“是”，若發生未禮讓情形可提供調查佐證資料，詳報告書第 51 頁。
	5	第 52 頁，“表 3.6-6 調查員車輛調查評分項目與資料來源”之 B21 標註『(僅市區公車)』待修正。依表 3.2-1(第 21 頁)所示，B21 “車廂外觀與車內整潔及舒適度”為市區公車與台灣好行皆須計分之指標項。	感謝建議，誤植情形已修正，詳報告書第 52 頁。
	6	第四章妥適規劃無障礙推升及路口停讓課程各兩場，而第五章性別友善教育符合性平趨勢及站牌盤點作業具期程連貫性。	感謝委員肯定。
	7	第六章計畫時程規劃務實可行；第七章預期結果呼應計畫目標，惟第四點句號缺漏待更新。	感謝委員肯定，已修正報告書第 錯誤！尚未定義書籤 。頁。
陳委員 泓斌	1	請團隊確認本年度執行之教育訓練課程，可否納入 112 年評鑑成績計算。	本計畫書面調查資料以 112 年 1 月至 12 月為取樣區間，故 113 年辦理教育訓練課程不納入本次評鑑成績計算。
	2	評鑑指標分數調整建議： (1) 考量無障礙服務與高齡	感謝委員建議，本團隊指標設計考量如下：

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		友善重要性，建議指標 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全分數佔比由 10%提高至 15%；指標 E 公司經營與管理分數佔比由 20%調降至 15%。 (2) 指標 C3 駕駛停讓行人共計有三項的評分項目，共計 6 分 (得分 4 分、扣分項 2 分)，建議 C3 指標分數佔比可否降低。	(1) 考量目前許多重點推動項目皆納入指標 E 公司經營與管理指標內，指標項目皆具重要性，故決議維持原配分，指標 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全分數佔比為 10%，指標 E 公司經營與管理分數佔比為 20%。 (2) 指標 C3 路口停讓行人部分，考量該項目為公路局要求納入評鑑項目，建議維持原配分計算，請車船處加強推動公車駕駛路口停讓落實。
	3	針對指標 A31、A32、B21 之評分項目為 0~4 分，建議在問卷設計上亦可調整採 0~4 分呈現。	感謝委員建議，已修正問卷設計呈現，詳報告書附 4 頁、附 12 頁。
	4	針對本年度站牌抽樣，將扣除去年已抽過的站牌再進行隨機抽取，此部分再請團隊說明，是否會造成不公平，是否要將去年抽過的站牌一併納入進行抽樣調查。	感謝委員建議，去年站牌為隨機抽樣，今年扣除去年已調查站牌後同樣採隨機抽樣，無不公平疑慮，並能擴大範圍蒐集站牌樣態。
	5	台灣好行本年度預計將增	感謝委員建議，本年度預計

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		新增 2 條路線，請團隊補充說明新增路線是否會納入調查。	新通車 2 條台灣好行路線，原則上若通車時間與評鑑調查時間配合即可納入調查範圍；然考量通車時間尚未確定，後續於調查前發文與單位確認台灣好行調查路線，相關說明詳報告書第 2 頁。
周委員 振祥	1	有關公車動態資訊系統準點性，請委託團隊就各路線靜態時刻表時間、google map 及公路客運 APP 動態時刻表時間，進一步了解時刻表時間是否有不一的問題，並請協助車船處與相關單位確認時差問題是否可以改善時刻表精準度，列為評鑑項目，畢竟民眾多使用線上動態，應儘量一致。	感謝委員建議，公車動態資訊系統準點性已納入評鑑指標 A11，調查中將比對公路客運 APP 與實際發車時間落差，後續將調查發生之缺失問題彙整，提供予車船處進行改善。
	2	無障礙、行車安全及性別友善之教育訓練等相關評鑑項目，公路局目前是有無相關整體規範，或僅由地方政府依照需求辦理。	目前公路局針對客運業者有教育訓練辦理要求，然針對細部調查指標未明訂制定規範，由地方政府依需求調整。
	3	E41 政策配合度跟 E42 票證資料提送之配合度，建議改為 3 分及 1 分，主要考量除計畫書路口停讓自主路	感謝委員建議，經討論決議指標 E41 政策配合度納入電動公車、花火節開閉幕接駁專車與菊島 MAAS 案政

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		口稽核及教育訓練政策外，建議考量下列預期政策，納入評比： (1) 電動公車申辦為未來趨勢，車船處是否已開始著手教育訓練、充電樁場站規劃等前置作業。 (2) 花火節開閉幕接駁專車配合。 (3) 菊島 MAAS 案政策配合內容。	策配合，分數部分維持原 2 分配置，修正詳報告書第 37 頁。
	4	澎管處籌辦觀光署台灣好行，已獲該署同意機場到市區的市區路線，如順利於第二季營運，是否協助增加評鑑。	感謝委員建議，若台灣好行路線通車時間與評鑑調查時間配合即可納入調查範圍；然考量通車時間尚未確定，後續於調查前發文與單位確認台灣好行調查路線，相關說明詳報告書第 2 頁。
澎湖縣政府公共車船管理處	1	本處現已配合公路局政策持續申請與採購電動巴士，然電動巴士相較於柴油巴士購車金額高、補助少，建議縣府可協助與中央單位建議可提高離島地區的補助金額。	目前公路局之車輛採購金額全台統一，後續再請縣府協助向中央爭取離島提高車輛採購補助金之建議。
	2	公路局針對路口停讓作為相當重視，本處也有配合推動相關之路口停讓教育訓	感謝單位配合。

委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
		練。	
	3	本處為落實節能減碳與提升大眾運輸搭乘量，今年度將配合公路局政策建置智慧站牌與推動 TPASS 月票，建議可列為加分項，以鼓勵業者積極推動低碳運輸。	感謝單位意見，考量低碳運輸與 TPASS 計畫為交通部積極推動的發展目標，為鼓勵客運業者持續推動，已新增「建置智慧站牌」與「推動 TPASS 月票方案」兩項評鑑指標，列為加分項共計 2 分，修正詳報告書第 37 頁。
	4	在車輛路線資訊張貼部分，因本縣公車為混合調度，車輛尚需張貼 16 條路線圖資訊，建議是否可綜整資訊採用 QR CODE 設計，讓乘客透過手機掃描即可查詢，避免車輛上資訊張貼過多造成民眾混淆。	感謝單位意見，考量搭乘者並非皆會使用手機做路線查詢，路線圖資訊仍需實體張貼；建議路線圖可張貼整合各路線資訊方式呈現，避免車內張貼過多路線圖問題。
劉委員 美凡	1	本年度將路口停讓列入評鑑指標扣分項目，請團隊補充說明本次評鑑列扣分項之原因？另外，往年會有加分項，今年是否可增列？	感謝委員建議，路口停讓為公路局要求納入之評鑑指標，同時為要求各客運業者必須需落實項目，為加重其評鑑權重，本年度列為扣分項；另外經會議決議，今年加分項新增「建置智慧站牌」與「推動本縣 TPASS 月票方案」兩項評鑑指標，列為加分項共計 2 分。



委員/ 單位	項次	審查意見	意見回復
	2	請團隊補充說明針對公路局持續推動之綠色運輸，是否有納入評鑑項目。	感謝委員建議，指標 E4 項政策配合度納入電動公車、花火節開閉幕接駁專車與菊島 MAAS 案政策配合，分數部分維持原 2 分配置，修正詳報告書第 37 頁。
	3	請團隊補充說明 ESG 政策推動如何納入本次評鑑。	感謝委員建議，針對 ESG 發展推動作為，後續本團隊將協助輔導車船處研擬相關執行建議。

