



110 年度澎湖市區汽車客運營運及服務評鑑案

結案成果報告書修正版審查意見回應表-府旅交字第 1110024705 號

審查意見	回覆辦理情形
澎湖縣政府	
(1) 有關結案成果報告審查意見回應表，回覆辦理情形第 VII 頁第⑰已修正 -第 96 頁，澎湖縣政府公共車船管理處，請更正“已修正在第 97 頁”；且第 97 頁仍為澎湖縣公共車船未更正到，請更正為“澎湖縣政府公共車船管理處”。	(1) 感謝，已修正於第 97 頁。
(2) 第 VII 頁第⑱已修正-第 104 頁，請更正“已修正在第 105 頁”。	(2) 感謝，已修正於第 105 頁。
(3) 第 VII 頁第⑳已修正-第 55 頁，車輛監視錄影設備，文字是否要統一修，這段沒修正到，請更正。	(3) 感謝，已修正於第 55 頁。
(4) 第 VIII 頁(7)，感謝委員，已修正。請加註修正“在第 127 頁”。	(4) 感謝，已修正於第 127 頁。
(5) 第 IX 頁第①、②、③、④，回覆內容請勿複製委員的提問，請簡潔回覆已修正，更正在哪幾頁或哪個圖表。	(5) 感謝，已修正回覆相關頁面。



(6) 第 X 頁，感謝委員，已修正。回覆 已修正但實際內容尚未更正到，另 回覆內容請更正為“感謝委員，已修 正在第 128 頁”。 (7) 第 132 頁，期澎湖縣政府公共車船 處，請更正為“澎湖縣政府公共車船 管理處”。	(6) 感謝，已修正在第 128 頁。 (7) 感謝，已修正於第 132 頁。
--	---



110 年度澎湖市區汽車客運營運及服務評鑑案

結案成果報告審查意見回應表-府旅交字第 11111024272 號

審查意見	回覆辦理情形
陳委員泓斌	
(1) 結案成果報告書第五章節與第十章節內容論述較為相似，建議第五章節評鑑結果分析可以換方式撰寫，如第五章 A11 論述方式可以參酌第十章 A11 方式撰寫，並說明經過甚麼方式取得評分。至於第十章建議撰寫方式，結論與建議可擷取成績精簡敘述，並依據所得分數給予短、中、長期的改善建議。	(1) 感謝委員，已修改第五章及第十章撰寫方式，並於表格中增加如何調查。
周委員振祥	
(1) 今年本縣辦理市區汽車客運路線釋出(台灣好行)·明年澎湖縣市區汽車客運營運及服務評鑑案可否將台灣好行業者(捷順交通股份有限公司)納入評鑑案受評比。	(1) 感謝委員，捷順交通要接手經營台灣好行部分，以公路總局角度來看會將此路線視為以一個業者所推出的單一路線，路線指標上與一般公路客運業者會有差異，但公司經營指標上就無差異，將其納入市區汽車客運服務評鑑內是沒問題的。



(2) 公司經營與管理成績中E32 歷年缺失改善情況配合為2分，而得分1.10，可否提供相關改善資料作為業者參考。	(2) 感謝委員，已提供相關缺失改善資料供澎湖縣政府公共車船管理處參考。
劉委員美凡	
(1) 目前成果報告書之評鑑結果，好行評鑑僅有路線成績，請說明。 (2) 評鑑項目中 A1 公車動態準確度，主要是評鑑內容為何，與 C 旅客服務品質與駕駛員管理之差異處在哪。 (3) 今年沒有設定加分項，請說明。 (4) 87 頁 A31 消防設施妥善性，配分 2 分，該項目得分只有 1.30，但說明為表現良好，扣分原因為何，是因為場站沒有設置 AED 嗎？	(1) 感謝委員，目前成果報告書內好行評鑑所得成績只有路線成績，因為營運業者都是車船處，故無針對好行給予分數。 (2) 感謝委員，評鑑項目中 A1 公車動態準確度，主要是針對公車總站發車準確度，以及動態系統做調查，與各站點之準點性不同，故設定於不同評鑑項目。 (3) 感謝委員，今年在訂定評鑑項目時無設定加分項目，且公路總局原則上不鼓勵給予加分項。 (4) 感謝委員，第 87 頁 A31 消防設施妥善性，該項由委員透過李克特量表進行評分，雖場站內消防設施完善，但委員覺得場站仍有設置 AED 需要，提供車船處參



(5) 93 頁 C11 公車準點性，配分 3 分，得分只有 2.79，但說明發車時間都與時刻表訂定時間相符，為何該項分數無法獲得滿分。 (6) 93 頁 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，配分 2 分，得分只有 1.75，酒測依照 SOP 流程執行，而報告書內說明委員給予高度肯定，為何該項分數無法獲得滿分。 (7) 93 頁 C32 駕駛員管理制度及執行狀況，配分 3 分，得分只有 2.10，請提供具體說明與建議，供車船處參考。 (8) 95 頁 D21 無障礙服務之提供，具體內容為何？	考。 (5) 感謝委員，第 92 頁 C11 公車準點性，該項目分數包含調查員及乘客滿意度問卷所得。 (6) 感謝委員，第 93 頁 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，配分 2 分，得分只有 1.75，該項目由委員進行給分，經換算分數為 87.5 分，可以說是給予高度肯定。雖車船處酒測依照 SOP 流程執行，但或許可再有努力提升的空間，例如統聯客運酒測會拍照紀錄，相對來說比手寫紀錄來的完整，也提供給車船處參考。 (7) 感謝委員，第 93 頁，因此評鑑項目維不可量化的指標，已於報告書提供具體建議，供澎湖縣政府公共車船管理處參考。 (8) 感謝委員，第 95 頁 D21 無障礙服務之提供，採秘密客方式實地抽查 4 路線低地板公車進行調查。D31 駕駛員是否有接受無障
---	---



	礙安全教育訓練，車船處有辦理訓練，但委員覺得提供的資料不夠完整，建議無障礙訓練可以每季辦理一次。除此之外，無障礙服務之提供有些縣市已拓展到視障族群，會後可提供相關視障無障礙服務之相關資料供澎湖縣政府車船管理處參考。
(9) 98 頁公司經營與管理內，評鑑指標 E2 行政管理(E21~E24)、E3 企業管理(E31~E33)，分數偏低，是否為車船處資料提供不夠完整所致。	(9) 感謝委員，第 97 頁評鑑指標 E2 行政管理(E21~E24)、第 98 頁 E3 企業管理(E31~E33)，分數偏低，在於車船處資料提供不夠完整，目前資料已不侷限於書面資料，目前可朝圖表化、電腦數位資料建檔等面向著手。
(10) 今年評鑑成績車船處確有進步，透過評鑑之辦理給予營運單位內部檢核之機會。	(10) 感謝委員。
(11) 英語課程辦理完成後，可否提供書面與電子檔英語教材，供車船處同仁再進修使用。	(11) 感謝委員，書面資料已放入報告書中，電子英語教材，也用光碟提供。
(12) 會後提供文字錯漏字，再請修正： ①第 2 頁，西嶼白沙系統，通樑，	(12) 感謝委員，以下已全數修正。 ①已修正於第 2 頁。



請更正錯字為“梁”。 ②第 3 頁，表 1.2-1 澎湖縣公車路線與班次數一覽表，通樑古榕，請更正錯字為“梁”。 ③第 13 頁，「澎湖縣政府公共車船處管理處」訖今，請更正錯字為“迄”。 ④第 25 頁，C22 駕駛員行駛之平穩性(如:任意變換車道、行車速度車過規定，請更正錯字。 ⑤第 25 頁，C34 駕駛員行車其間是否有配戴口罩，請更正錯字“期”。 ⑥第 27 頁，E21 行車記錄器之使用及考核，請更正錯字“紀”。 ⑦第 36 頁，澎湖縣環保局，請更正為澎湖縣政府環保局。 ⑧第 43 頁，澎湖縣警察局，請更正為澎湖縣政府警察局。 ⑨第 44 頁，澎湖縣警察局，請更正為澎湖縣政府警察局。 ⑩第 59 頁，本計畫將邀請 2-3 位專家學者，請刪除“將”字。	②已修正於第 3 頁。 ③已修正於第 13 頁。 ④已修正於第 25 頁。 ⑤已修正於第 25 頁。 ⑥已修正於第 27 頁。 ⑦已修正於第 36 頁。 ⑧已修正於第 43 頁。 ⑨已修正於第 44 頁。 ⑩已修正於第 59 頁。
--	--



⑪第 71 頁、第 72 頁，澎湖縣公共車船管理處，請更正為澎湖縣政府公共車船管理處。 ⑫第 72 頁，以免樣本重複會有加權影響，請將以字更正“為”字。 ⑬第 73 頁，本計畫將提供專用調查證件，請刪除“將”字。 ⑭第 73 頁，本計畫將選擇較為重要的起、迄點，請刪除“將”字。 ⑮第 80 頁，澎湖縣環保局及代檢場、澎湖縣警察局以及...，請更正為澎湖縣政府環保局、澎湖縣政府警察局。 ⑯第 87 頁，澎湖縣公共車船管理處，請更正為澎湖縣政府公共車船管理處。 ⑰第 96 頁，澎湖縣公共車船管理處，請更正為澎湖縣政府公共車船管理處。 ⑱第 104 頁，澎湖縣公共車船管理處，請更正為澎湖縣政府公共車船管理處。	⑪已修正於第 71 頁、第 72 頁。 ⑫已修正於第 72 頁。 ⑬已修正於第 73 頁。 ⑭已修正於第 73 頁。 ⑮已修正於第 80 頁。 ⑯已修正於第 87 頁。 ⑰已修正於第 97 頁。 ⑱已修正於第 105 頁。
---	---



①9 附 32，感謝委員，以將報告書 B31 及 B32...，請更正錯字為“已”。 ②0 第 55 頁，車輛監視錄影設備，文字是否要統一修改為行車紀錄。	①9 已修正於附 32 頁。 ②0 已修正於第 55 頁。
高委員雅鈴(書面審查)	
(1) 首先，對於廠商將計畫書工作項目適切完成表達肯定。以下提出計畫書改善建議供參。 (2) 第 5 頁，票證資料已確實列為本案評鑑項目，內文相關敘述“請將客運業者...”等語，建議可調整。 (3) 第 14 頁，“共，共計 60 輛車...”請更正錯漏字。 (4) 第 16 頁，內文提及依據“2020 年 1 月至 11 月”統計資料，請確認是否誤植，實為 2021 年？ (5) 第 87~88 頁，A31 消防設施妥善性得分 1.3 最低，然內文敘述“表現良好”，是否宜調整論述？	(1) 感謝委員。 (2) 感謝委員建議，已修正第 5 頁票證資料寫法。 (3) 感謝委員，已於第 14 頁修正相關用字。 (4) 感謝委員，已於第 16 頁修正統計資料時間。 (5) 感謝委員，第 87 頁 A31 消防設施妥善性，該項由委員透過李克特量表進行評分，雖場站內消防設施完善，但委員覺得場站仍有



(6) 第 91~93 頁·C31 駕駛員出勤前酒測得分 1.75，而內文敘述“委員給予高度肯定”，是否可說明為何略有失分？ (7) 第 126 頁，“結果綜合方析...”需更正錯漏字“分”。 (8) 第 122~127 頁，分析結果論述 (p.126~127)與表 7.2 數值呈現結果似有落差，建議更正或闡明。茲舉例如下： ① C21 對應表 7.2-2：內文論及“沙港線、青螺線及山水線(2.87) 得分低於路線平均值一個標準差以上”，請確認“山水線”是否誤植，實為“風櫃線 (2.81) ”？	設置 AED 需要，提供車船處參考。 (6) 感謝委員，第 93 頁 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，配分 2 分，得分只有 1.75，該項目由委員進行給分，經換算分數為 87.5 分，可以說是給予高度肯定。雖車船處酒測依照 SOP 流程執行，但或許可再有努力提升的空間，例如統聯客運酒測會拍照紀錄，相對來說比手寫紀錄來的完整，也提供給車船處參考。 (7) 感謝委員，已修正於第 127 頁。 (8) 感謝委員，以下皆已修正。 ①已修正於第 127 頁第 7 行。
--	--

② C22 對應表 7.2-3：內文論及“零路線(2.31)及前寮線(2.38) 得分低於路線平均值一個標準差以上”，請確認是否遺漏提及“光華線(2.28)”？ ③ C24 對應表 7.2-5：內文論及“外垵線、尖山線及光華線(2.93) 得分低於路線平均值一個標準差以上”，請確認“光華線”是否誤植，實為“前寮線(2.81)”？ ④ C25 對應表 7.2-6：內文論及“北寮線(2.70)及前寮線(2.81) 得分低於路線平均值一個標準差以上”，請確認是否遺漏提及“光華線(2.67)”等數個路線？ (9) 第 127 頁，“高於線平均值一個...”多處論述需更新錯漏字“路”。 (10) 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。	②已修正於第 127 頁第 11 行。 ③已修正於第 127 頁第 18 行。 ④已修正於第 128 頁第 4 行。 (9) 感謝委員，已修正於第 128 頁。 (10) 感謝委員。
--	--



澎湖縣政府公共車船管理處	
(8) 場站內提供博愛座，會後將辦理博愛座貼紙張貼。	(8) 感謝協助。
(9) 無障礙之相關訓練，除身障外，目前也拓展視障族群，會後蒐集相關影片資料，並盡可能於每季辦理教育訓練課程。	(9) 感謝協助。
(10) 申訴案件圖表化，下次辦理評鑑時改進。	(10) 感謝協助配合修正。
(11) 未來將引進綠能巴士，朝節能減碳目標邁進。	(11) 感謝，公路總局態度已很明確，購車補貼以綠能巴士為主。
(12) 有關站牌缺失，將定期做內部檢查隨時改進。另從今日起聘用擴大就業人員，打掃各站點使候車空間更為乾淨。	(12) 感謝協助，定期實施內部檢查，可以讓乘車民眾有更大的滿意度。
(13) 會後將針對公車總站是否設置 AED 進行討論。	(13) 感謝協助。
(14) 車船處辦理之教育訓練課程內容多元，包含疫情、職場管理與外語課程等。	(14) 感謝，辦理教育訓練課程內容，可將課程整理成文件，建檔至系統中，日後資料較為完整。
(15) 酒精測試車船處採錄影方式，並由駕駛於酒測單上簽名。	(15) 感謝，酒精測試採錄影方式，可將錄影及照片整理成文件，建檔



	至系統中，日後資料較為完整。
--	----------------



目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 計畫緣起及目的	1
1.2 計畫範圍	2
1.3 工作項目	5
1.4 評鑑方法、步驟與流程	7
1.4.1 評鑑方法及步驟.....	7
1.4.2 評鑑工作及流程.....	10
1.5 評鑑項目	12
第二章 現有服務路線探討.....	13
2.1 大眾運輸場站	13
2.1.1 場站.....	13
2.1.2 停車場及保養場.....	14
2.2 營運車輛概況	14
2.3 營運路線概況	16
第三章 評鑑執行方式.....	19
3.1 評鑑方式	19
3.1.1 統計抽樣調查方法.....	19
3.1.2 評鑑抽樣之實務操作.....	21
3.2 評鑑項目說明	29
3.2.1 場站設施與服務項目	29
3.2.2 運輸工具設備與安全項目	33
3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目	37
3.2.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項目	41
3.2.5 公司經營管理項目	43
第四章 評鑑作業說明.....	56
4.1 評鑑前置作業	56



4.1.1 調查及訪談人員挑選、訓練與督導.....	56
4.1.2 秘密客稽查.....	59
4.1.3 評鑑調查表格設計與實地調查.....	59
4.2 評鑑抽樣之實務操作.....	71
4.2.1 各項評鑑指標之調查方式與抽樣數說明.....	71
4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明.....	74
4.2.3 調查實務操作.....	77
4.2.4 調查實務操作.....	79
4.3 書面資料蒐集.....	80
4.4 評鑑成績與計算.....	82
4.4.1 場站成績、路線成績與公司管理成績計算.....	83
4.4.2 評鑑成績計算及列等.....	86
4.5 評鑑結果分析.....	86
第五章 評鑑結果分析.....	87
5.1 評鑑項目 A--場站設施與服務成績計算.....	87
5.2 評鑑項目 B--運輸工具設備與安全成績計算.....	89
5.3 評鑑項目 C--旅客服務品質與駕駛員管理成績計算.....	92
5.4 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計算.....	95
5.5 評鑑項目--公司經營管理成績計算.....	97
5.6 成績歸類--場站成績.....	100
5.7 成績歸類--路線成績.....	102
5.8 成績歸類--管理成績.....	105
5.9 評鑑總成績.....	107
第六章 評鑑結果與成績.....	108
6.1 評鑑結果與成績列等.....	108
6.1.1 評鑑結果列等.....	108



6.1.2 評鑑總成績列等	109
6.1.3 場站成績列等	109
6.1.4 管理成績列等	109
6.1.5 路線成績列等	110
6.2 本年度成績與歷年成績比較	111
6.3 本年度路線成績與歷年路線成績比較	112
第七章 服務滿意度調查分析	114
7.1 乘客基本資料分析說明	114
7.2 服務滿意度	123
第八章 好行外語課程	130
8.1 好行外語課程	130
第九章 標竿學習	131
9.1 標竿學習參訪計畫替代方案	131
第十章 結論與建議	132
10.1 結論	132
10.2 後續改善建議	133
附件一 調查問卷	附 1
附件二 委員建議書面資料	附 23
附件三 各期報告會議紀錄	附 28
附件四 低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則	附 34
附件五 「台灣好行」英語會話課程講義	附 36



圖目錄

圖 1.2-1 路線分類編碼圖	2
圖 1.4-1 計畫流程圖	11
圖 3.1-1 評鑑指標結構	21
圖 3.1-2 各評鑑指標成績歸類	28
圖 4.1-1 調查員訓練標準一致化	57
圖 4.1-2 問卷調查行前及事後工作預定時程圖	58
圖 4.1-3 專家學者實地檢核流程圖	59
圖 4.1-4 場站調查流程圖	63
圖 4.1-5 站牌調查流程圖	65
圖 4.1-6 車輛調查流程圖	66
圖 4.1-7 秘密客調查流程圖	68
圖 4.1-8 乘客問卷調查流程圖	70
圖 4.2-1 教育訓練	79
圖 4.4-1 評鑑總分計算圖	82
圖 6.1-1 評鑑成績分布圖	108
圖 7.1-1 乘客問卷-性別比例	114
圖 7.1-2 乘客問卷-性別分析	115
圖 7.1-3 乘客問卷-年齡比例	116
圖 7.1-4 乘客問卷-年齡分析	117
圖 7.1-5 乘客問卷-職業比例	118
圖 7.1-6 乘客問卷-職業分析	119
圖 7.1-7 乘客問卷-學歷比例	120
圖 7.1-8 乘客問卷-學歷分析	121
圖 7.1-9 乘客問卷-整體性別滿意度分析	122



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)	4
表 2.1-1 澎湖縣公車公車場站一覽表	13
表 2.1-2 澎湖縣大眾運輸停車場及保養廠一覽表	14
表 2.2-1 現有營運車輛車號列表	15
表 2.3-1 澎湖縣「台灣好行」路線概況一覽表	17
表 2.3-2 澎湖縣各路線概況一覽表	18
表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表	22
表 3.2-1 評分項目之計分方式總表	49
表 4.1-1 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源	60
表 4.1-2 場站調查相關評分項目與資料來源	63
表 4.1-3 站牌調查相關評分項目與資料來源	65
表 4.1-4 車輛調查相關評分項目與資料來源	67
表 4.1-5 秘密客稽查相關評分項目與資料來源	69
表 4.1-6 乘客問卷調查相關評分項目	70
表 4.2-1 車輛調查抽樣原則	72
表 4.2-2 秘密客稽查抽樣原則	73
表 4.2-3 乘客調查抽樣原則	73
表 4.2-4 調查抽樣數量	75
表 4.2-5 各問卷調查抽樣數量說明	76
表 4.3-1 書面審查資料彙整表	80
表 4.4-1 場站成績相關評分項目	83
表 4.4-2 路線成績相關評分項目	84
表 4.4-3 管理成績相關評分項目	85
表 4.4-4 評鑑成績計算方式	86
表 5.1-1 場站設施與服務成績	88



表 5.2-1 運輸工具設備與安全成績	91
表 5.3-1 旅客服務品質與駕駛員管理成績	94
表 5.4-1 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績	96
表 5.5-1 公司經營與管理成績	99
表 5.6-1 場站成績	101
表 5.7-1 市區公車路線成績	103
表 5.7-2 好行公車路線成績	104
表 5.8-1 管理成績	106
表 5.9-1 評鑑總成績	107
表 6.1-1 評鑑總成績列等表	109
表 6.1-2 場站成績列等表	109
表 6.1-3 管理成績列等表	109
表 6.1-4 路線成績列等表	110
表 6.2-1 本年度與歷年成績比較表	111
表 6.3-1 評鑑成績變動之級距	112
表 6.3-2 路線成績比較	113
表 7.1-1 服務品質乘客問卷調查-受訪者性別比例	114
表 7.1-2 服務品質乘客問卷調查-滿意度性別分析	115
表 7.1-3 服務品質乘客問卷調查-受訪者各年齡層比例	116
表 7.1-4 服務品質乘客問卷調查-滿意度年齡分析	117
表 7.1-5 服務品質乘客問卷調查-受訪者職業比例	118
表 7.1-6 服務品質乘客問卷調查-滿意度職業分析	119
表 7.1-7 服務品質乘客問卷調查-受訪者學歷比例	120
表 7.1-8 服務品質乘客問卷調查-滿意度學歷分析	121
表 7.1-9 乘客性別之搭乘滿意度平均值彙整表	122
表 7.2-1 各路線公車到站時間之準點性	123
表 7.2-2 駕駛員脫班或過站不停之情況	124



表 7.2-3 各路線之駕駛平穩性	124
表 7.2-4 各路線拒載老人或身心障礙者之情況	125
表 7.2-5 各路線是否遵循路線指示行駛	125
表 7.2-6 各路線駕駛員之行車行為	126
表 7.2-7 各路線公車駕駛員服務態度及儀容	126
表 7.2-8 乘客滿意度總成績計算	129



第一章 緒論

1.1 計畫緣起及目的

為提升公車服務品質，改善營運績效，依據「發展大眾運輸條例」第七條暨「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規定，辦理「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」，作為客運業者營運改善及提升服務品質之參考，並作為客運營運成績評定、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「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」，用客觀的角度衡量大眾運輸服務水準，依據公平、公正、客觀的原則訂定評鑑指標，以期客運業者能透過評鑑，找出問題，提升服務水準與營運效率，同時便民行，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旅次特性及滿意度，並可做為相關單位後續研擬策略之參考。



1.2 計畫範圍

本計畫主要以評鑑開始前通車營運之澎湖縣所轄市區公車路線與其營運業者作為調查範圍，進行路線及場站之服務品質評鑑，此次辦理服務評鑑之路線分類編碼如圖 1.2-1 所示。相關路線如表 1.2-1 及 1.2-2 所示。

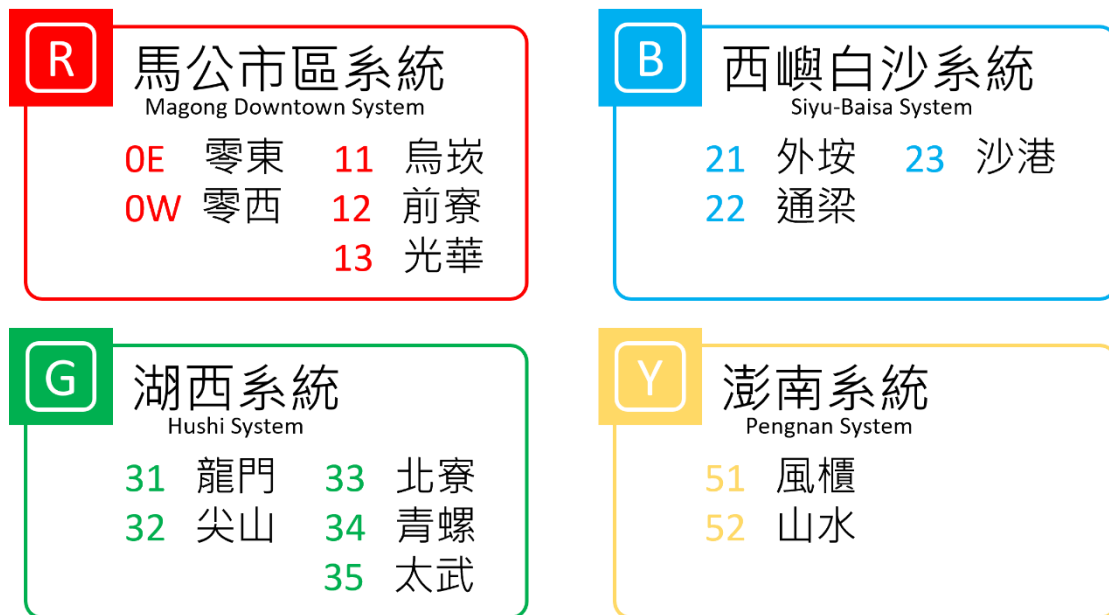


圖 1.2-1 路線分類編碼圖



表 1.2-1 澎湖縣公車路線與班次數一覽表(含起、迄站)

公司	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
澎湖縣 公共車 船管理處	(R)紅線	0E	零路線	東	馬公總站	馬公終點站	4	4
		0W		西	馬公總站	馬公終點站		
		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	25	23
		22	通梁線		馬公總站	通梁古榕終點站	17	16
		23	沙港線		馬公總站	成功廟站	19	19
	(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	北寮終點站	5	5
		34	青螺線		馬公總站	青螺終點站	8	8
		35	太武線		馬公總站	太武終點站	4	4
	(Y)黃線	51	風櫃線		馬公總站	山水沙灘終點站	26	26
		52	山水線		馬公總站	西港終點站	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	平日最大 班次數	假日最大 班次數
澎湖縣 公共 車船 管理處	媽宮.北環線	西衛東站	西衛東站	1	1
	媽宮.湖西線	石滬廣場站	石滬廣場站	1	1

資料來源：台灣好行官網及本計畫彙整



1.3 工作項目

一、研擬評鑑指標

1. 參考契約所列指標與評分方式，擬定本年度評鑑評分規則。
 - (1) 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
 - (2) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
 - (3) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
 - (4) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
 - (5) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

二、擬訂評鑑執行計畫

詳述各指標評分方式及計算公式，並說明資料來源及調查取得方式。評鑑指標成績以過去資料(次級書面資料)評分者資料期間應為 110 年 1 月 1 日至 110 年 11 月 30 日；以實地調查評分者於本案執行期間實施。

三、票證資料列為評鑑項目

為配合交通部數據匯流平台蒐集票證資料，將客運業者「票證資料提送配合度」納為評鑑子項。



四、工作執行計畫書及期末報告編撰

本團隊依據履約期限預定進度，以書面方式將工作執行計畫書及結案成果報告書，送達機關審查，再由機關擇期召開審查會議，通知本團隊出席並簡報，本團隊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，完成本計畫成果報告書。

五、其他配合事項

1. 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。審查會議出席委員之出席費、會議人員之茶水或餐點等費用，由廠商支付。
2. 創意加值服務提出，經機關確認後始得執行。
3. 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。
4. 履約期間各階段審查會，廠商應自備電腦及相關簡報設備。
5. 廠商必須設立本案專責聯繫窗口。
6. 與本案有關並經機關、廠商雙方同意之項目。其他事項與本案有關並經機關、廠商雙方同意之項目。



1.4 評鑑方法、步驟與流程

1.4.1 評鑑方法及步驟

依「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」評審須知規定，辦理評鑑項目應包含「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司營運與管理」等五大項，並依其綜合評鑑結果提出相關建議內容。

計畫之事前準備階段時進行基本營運資料、辦理方式、評鑑指標及成績計算方式確認，經確認後提送評鑑計畫書，工作執行計畫書審查邀集學者專家列席就評鑑指標表達意見，工作執行計畫書審查通過後即開始執行評鑑計畫。計畫執行階段時對於評鑑項目及問卷內容做最後確認後開始進行調查並提供客運業者自評表格，對於表格內的項目進行自評。

調查分為實地調查與書面資料之蒐集與審查，實地調查部份，在實地調查前預先對所有參與實地調查之調查員進行行前訓練，以便維持調查時之公平性與一致性，行前訓練結束後即進行實地調查。



書面資料蒐集與審查部份，預先提供業者評鑑所需之書面審查資料列表，請業者內部進行資料蒐集與自我檢核，並輔導業者進行資料的確認，並於專家學者實地檢核前進行書面資料預檢，接著以專家學者實地檢核的方式檢核業者之書面資料與簡報(含營運方式、自評表、缺失改善情形等)進行評分。實地調查與書面資料審查結束後，進行問卷彙整與統計分析及評鑑成績計算，依據評鑑結果提出改善建議，並安排相關客運業者之參訪行程規劃做經驗交流及辦理台灣好行駕駛外語課程 1 堂，最後繳交評鑑結案成果報告書予以結案。

相關調查作業開始前，將先提送調查問卷抽樣方法與過程、樣本來源經主管機關同意後始進行調查。最後將問卷調查結果彙整並將資料進行建檔，以利未來進行檢討改善作業，同時有利於不同族群評分對於成果影響之評析。



本團隊依規定，於決標之次日起 20 日曆天內提送工作執行計畫書，本案契約書規定將於 111 年 3 月 15 日完成。並將所有書圖資料、電腦檔案，提送機關備查。本計畫推動時程預訂進度檢核點如下。

1. 簽約日：110 年 8 月 26 日
2. 決標日：110 年 8 月 26 日
3. 繳交工作執行計畫書：110 年 9 月 15 日
4. 召開工作執行計畫書審查會議：110 年 10 月 5 日
5. 繳交工作執行計畫書修正版：110 年 10 月 14 日
6. 評鑑項目、問卷內容及評鑑指標成績計算方式確認：110 年 10 月 22 日
7. 調查員教育訓練：110 年 10 月 23 日
8. 調查員實地調查：110 年 10 月 25 日~110 年 11 月 25 日
9. 專家學者實地訪評：111 年 3 月 1 日
10. 規劃相關客運業者之參訪：原規劃 111 年 2 月 21 日-22 日(因疫情取消)
11. 台灣好行駕駛外語課程 1 堂：111 年 3 月 2 日
12. 標竿學習參訪計畫履約工項變更(契約減項)：111 年 3 月 24 日
13. 繳交結案成果報告書：111 年 3 月 29 日
14. 召開結案成果報告書審查會議：111 年 4 月 7 日
15. 繳交結案成果報告書修正版：111 年 4 月 18 日
16. 繳交結案成果報告書定稿版：111 年 4 月 25 日
17. 成果驗收：111 年 4 月 30 日

1.4.2 評鑑工作及流程

為求「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」順利進行，本計畫服務內容如下，有關本計畫之工作流程請參見圖 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) 安排相關客運業者之參訪。
- (九) 辦理台灣好行駕駛外語課程。
- (十) 提送評鑑期末報告書進行審查。

第三階段：結案

- (一) 繳交結案成果報告書。
- (二) 成果驗收。

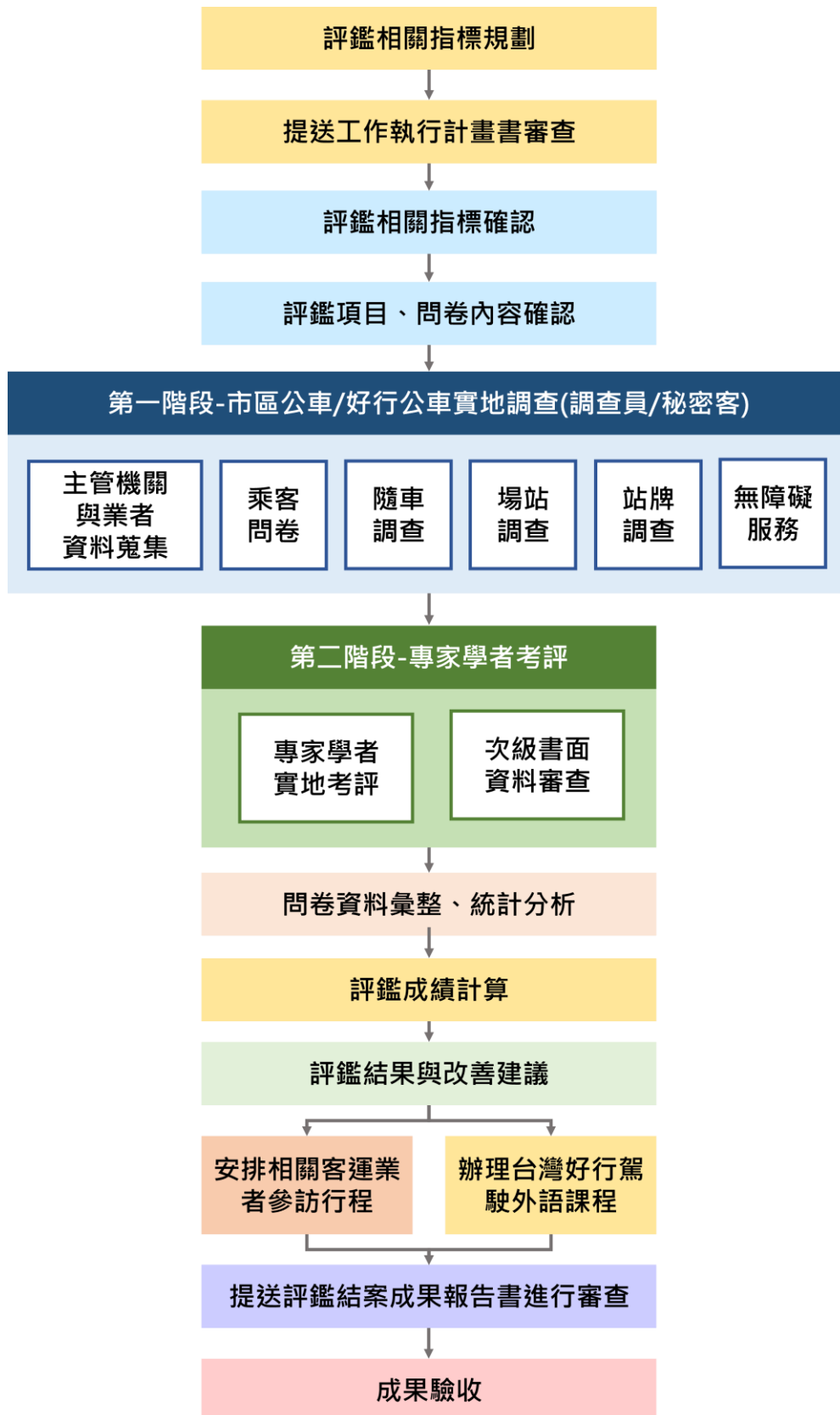


圖 1.4-1 計畫流程圖

1.5 評鑑項目

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條，主管機關應依據評鑑項目及配分標準訂定評鑑指標以進行考評，故依評審須知之規定，「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」項目及配分標準如下說明：

一、場站設施與服務(15%)

包含「公車動態準點性」、「場站空間」、「站場檢查」及「乘客資訊服務」等四項評鑑指標。

二、運輸工具設備與安全(25%)

包含「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」等五項評鑑指標。

三、旅客服務品質與駕駛員管理(30%)

包含「車輛準點性」、「乘客滿意度」及「駕駛員管理」等三項評鑑指標。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(10%)

包含「無障礙工具設備」、「無障礙服務」及「無障礙安全」等三項評鑑指標。

五、公司經營與管理(20%)

包含「安全管理」、「行政管理」、「企業管理」及「政策配合」等四項評鑑指標。



第二章 現有服務路線探討

2.1 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「澎湖縣政府公共車船管理處」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，「澎湖縣政府公共車船管理處」營運共 14 條市區公車路線及 2 條「台灣好行」路線，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）。

2.1.1 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，大眾運輸場站有 1 處 - 馬公總站客運轉運中心。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，相關場站資訊如表 2.1-1 所示。

表 2.1-1 澎湖縣公車公車場站一覽表

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

資料來源：本計畫彙整



2.1.2 停車場及保養場

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，相關停車資訊如表 2.1-2 所示。

表 2.1-2 澎湖縣大眾運輸停車場及保養廠一覽表

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

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處提供、本計畫彙整

2.2 營運車輛概況

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運車輛，共計 60 輛車(大型公車 32 輛、低地板公車 17 輛、中型公車 9 輛、無障礙公車 2 輛)，營運車輛車號列表如 2.2-1 所示。



表 2.2-1 現有營運車輛車號列表

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

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處提供、本計畫彙整



2.3 營運路線概況

澎湖縣公車服務範圍為澎湖本島，公車路線多以東西向為主，其次則為服務各聚落地區之路線，以循環線的方式進行服務，故其路線形式以馬公總站向外呈放射狀分布，屬輻射型路網，提供往返各重要運輸場站間轉乘接駁服務。

澎湖縣公車共計 14 條行駛路線、300 處公車招呼站牌、99 處候車亭。「台灣好行」路線共計 2 條行駛路線，依據澎湖縣政府公共車船管理處 2021 年 1 月至 11 月澎湖縣政府公共車船管理處官方網站之統計資料可知，澎湖縣公車平均行駛班次約 152 班/日、每班平均載客量為 17.94 人次/班。相關路線資訊如表 2.3-1 及表 2.3-2 所示。

表 2.3-1 澎湖縣「台灣好行」路線概況一覽表

項次	路線代號	起點站點	訖點站點	繞經地點	班次數
1	媽宮北環	西衛東站	西衛東站	西衛東站-石滬廣場站-公車總站-自由塔-第三漁港(雅霖)站-元泰、百世多麗站-東衛站-通梁古榕-漁翁島燈塔站-大菓葉玄武岩柱站-二崁聚落站-小門鯨魚洞站-跨海大橋(西嶼端)-東衛站-元泰、百世多麗站-第三漁港(雅霖)站-自由塔站-公車總站-石滬廣場站-西衛東站。	1
2	媽宮湖西	石滬廣場站	石滬廣場站	石滬廣場站-公車總站-第三漁港站(雅霖)站-元泰、百世多麗站-澎湖海洋地質遊客公園中心站-澎湖機場站-林投貝殼教堂站-南寮社區站-北寮奎壁山站-菓葉灰窯站-龍門閉鎖陣地站-澎湖機場站-元泰、百世多麗站-第三漁港站(雅霖)站-公車總站-石滬廣場站	1

資料來源：「台灣好行」官網及本計畫彙整

表 2.3-2 澎湖縣各路線概況一覽表

路線 顏色	路線 名稱	起點站點	訖點站點	繞經地點	班次數
紅線	零路線	馬公總站	馬公終點站	分東西兩向，經澎湖科技大學、光榮里、西衛里、重光	4
	烏崁線	馬公總站	馬公終點站	經菜園村內、馬公機場	6
	前寮線	馬公總站	馬公終點站	經石泉、前寮	5
	光華線	馬公總站	馬公終點站	經忠烈祠、生活博物館	2
藍線	外垵線	馬公總站	外垵終點站	經中屯村內、水族館、跨海大橋、竹灣廟、小門村內、二崁村內、西嶼衛生所、內垵村內	25
	通梁線	馬公總站	通梁古榕 終點站	經歧頭小赤崁、中屯村內	17
	沙港線	馬公總站	成功廟站	經潭邊、沙港延東石成功	19
綠線	龍門線	馬公總站	馬公終點站	經北寮村、龍門、尖山、馬公機場、菜園內	12
	尖山線	馬公總站	馬公終點站	經龍門、尖山、馬公機場、菜園內	12
	北寮線	馬公總站	北寮終點站	經成功、湖西	5
	青螺線	馬公總站	青螺終點站	經湖東村內	8
	太武線	馬公總站	太武終點站	經馬公機場	4
黃線	風櫃線	馬公總站	西港終點站	經鐵線里內、山水村內	26
	山水線	馬公總站	山水沙灘 終點站	經鐵線里內	9

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處官網及本計畫彙整

第三章 評鑑執行方式

3.1 評鑑方式

依據「發展大眾運輸條例」第 7 條暨「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條之規定，本案將評鑑項目區分為場站設施與服務(配分 15 分)、運輸工具設備與安全(配分 25 分)、旅客服務品質與駕駛員管理(配分 30 分)、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(配分 10 分)、公司營運與管理(配分 20 分) 5 項，各評鑑項目依其定義及特性分別制訂出數項評鑑指標，共計 19 項評鑑指標，45 個評分項目，以每一指標內提出評分項目做為評分之主要依據，評鑑總分為 100 分。

各項評鑑項目之特性，大致可將其調查方式分為需進行實地調查及由相關主管機關提供書面資料這兩種方式進行評分。進行現場實地抽樣調查，尤其對於乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，則必須透過問卷調查與秘密客稽查；因此，事前必須研擬妥善之調查計畫，其內容不僅須符合統計學理，且應便於實務之操作，以提高調查資料之準確性。茲分述如下：

3.1.1 統計抽樣調查方法

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

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

一、估計誤差

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

(一) 抽樣誤差

抽樣誤差來自抽樣過程的機遇 (chance)，抽樣方法及推論方法的不同。機遇所產生的誤差可藉由增加樣本數而予減少。

(二) 非抽樣誤差

非抽樣誤差主要來自調查時的執行與事後在紀錄、整理資料時所發生的錯誤。此種誤差通常無法估計，唯有在抽樣執行，資料整理、計算各方面做妥善的規劃與審核，方可減少此種誤差。

二、抽樣方法

抽樣方法主要分為機率抽樣與非機率抽樣。

(一) 機率抽樣 (probability sampling)

機率抽樣又稱隨機抽樣，可分為簡單隨機抽樣、分層抽樣、部落抽樣、系統抽樣等。

(二) 非機率抽樣 (nonprobability sampling)

非機率抽樣又稱為非隨機抽樣，是按照人為的意志自母體中抽取具有代表性的樣本。可分為判斷樣本及方便樣本。

3.1.2 評鑑抽樣之實務操作

本計畫參照「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」評審須知訂定評鑑指標項目。評鑑指標結構如圖 3.1-1 所示。各項調查營運評鑑方式與營運評鑑成績歸類說明，如表 3.1-1 所示。

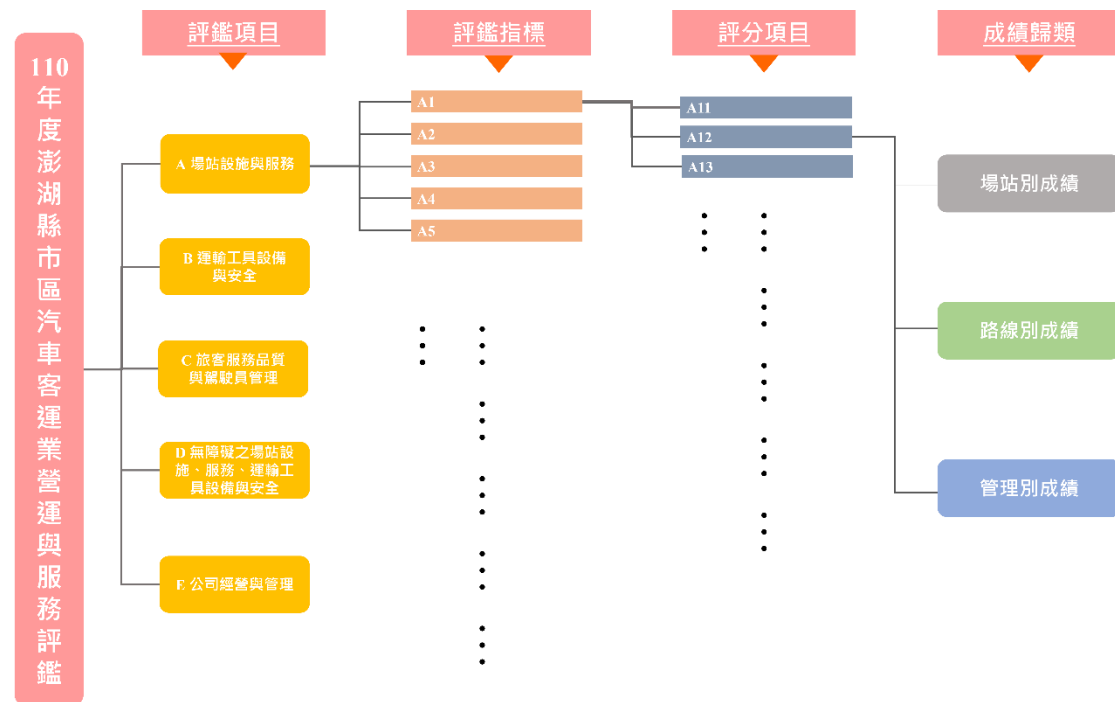


圖 3.1-1 評鑑指標結構



表 3.1-1 評鑑項目、指標、評分項目及評鑑方式總表

評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	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，2 分	場站調查	調查員	V	V	管理成績
	A2 場站空間	3	A21 合法場站停車位數，2 分	書面資料	評鑑團隊	V	V	場站成績
			A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形？1 分	場站調查	調查員	V	V	場站成績
	A3 站場檢查	6	A31 消防設施妥善性，2 分	場站調查	專家學者	V	V	場站成績
			A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護，2 分	場站調查	專家學者	V	V	場站成績
			A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚，2 分	場站調查	調查員	V	V	場站成績
	A4 乘客資訊服務	4	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形，2 分	站牌調查	調查員	V	V	路線成績
			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】，2 分	站牌調查	調查員	V	V	路線成績



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	台灣好行	成績歸類
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，3 分	書面資料	評鑑團隊	V	V	路線成績
	B2 舒適與 噪音	3	B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)，3 分	車輛調查	調查員	V		路線成績
		3	B21 車輛外觀清潔與「台灣好行」車體塗裝之配合，3 分	車輛調查	調查員		V	路線成績
	B3 公車 資訊服 務	7	B31 下車鈴是否能夠使用，2 分	車輛調查	調查員	V		路線成績
			B31 車廂內設有 E 化導覽解說，2 分	車輛調查	調查員		V	路線成績
			B32 車內相關資訊告示之完整性，2 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績
			B33 車廂內站名播報器是否正常使用，2 分	車輛調查	調查員	V		路線成績
			B33 車廂內之站名播報提供中英文雙語資訊或專業解說，2 分	車輛調查	調查員		V	路線成績
			B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙，1 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	台灣好行	成績歸類
B 運輸工具設備與安全 25 分	B4 環保品質	4	B41 車輛排氣檢驗合格率，4 分	書面資料	評鑑團隊	V	V	管理成績
	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，2 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績
			B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內，2 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績
			B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器，2 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績
			B54 車上安全帶是否能正常使用，2 分	車輛調查	調查員	V	V	路線成績



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	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 公車準點性，3 分	乘客問卷/ 路線調查	乘客/調查員	V	V	路線成績
	C2 乘客 滿意度	18	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
			C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度超過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
			C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
			C24 駕駛員路線遵循指示之情況，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
			C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
			C26 駕駛員服務態度與服裝儀容，3 分	乘客問卷/ 秘密客稽查	乘客/秘密客	V	V	路線成績
	C3 駕駛員 管理	9	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，2 分	書面資料	專家學者/ 調查員	V	V	管理成績
			C32 駕駛員管理制度及執行狀況，3 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			C33 駕駛員工時合理性，1 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			C34 駕駛員行車期間是否有配戴口罩，3 分	車輛調查	調查員	V	V	管理成績



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	台灣好行	成績歸類
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	5	D11 場站是否設置無障礙標誌，1 分	場站調查	調查員	V	V	場站成績
			D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導，1 分	場站調查	調查員	V	V	場站成績
			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)，3 分	場站調查	調查員	V	V	場站成績
	D2 無障礙服務	4	D21 無障礙服務之提供，4 分	秘密客稽查	秘密客	V	V	管理成績
	D3 無障礙安全	1	D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練，1 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績



評鑑項目	評鑑指標	指標配分	評分項目	評鑑方式	評鑑成員	一般公車	台灣好行	成績歸類
E 公司經營管理 20 分	E1 安全管理	4	E11 百萬公里肇事死傷人數，2 分	書面資料	評鑑團隊	V	V	管理成績
			E12 違反公路法或相關處罰條例之情形，2 分	書面資料	評鑑團隊	V	V	管理成績
	E2 行政管理	7	E21 行車紀錄器之使用及考核，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			E22 教育訓練人次與成果，1 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			E23 車輛維修保養制度及執行情況，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
	E3 企業管理	5	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			E32 歷年缺失改善情況，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
			E33 公司未來短、中、長期規劃措施，1 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績
	E4 政策配合	4	E41 政策配合度，2 分	書面資料	主管機關	V	V	管理成績
			E42 票證資料提送之配合度，2 分	書面資料	專家學者	V	V	管理成績

資料來源：本計畫彙整

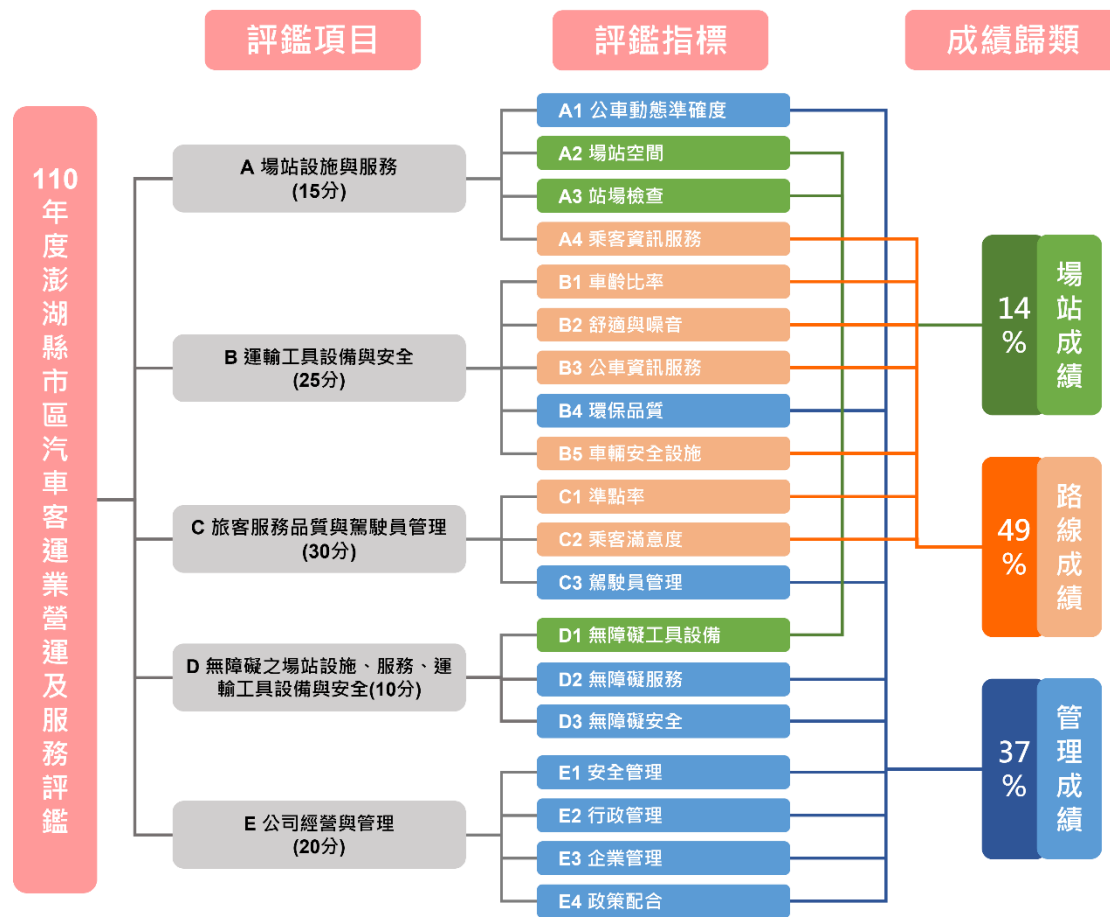


圖 3.1-2 各評鑑指標成績歸類



3.2 評鑑項目說明

茲說明各評鑑項目中，各評鑑指標內之評分項目如下：

3.2.1 場站設施與服務項目

本評鑑項目主要包括「A1 公車動態準確度」、「A2 場站空間」、「A3 站場檢查」及「A4 乘客資訊服務」等四項評鑑指標，分別說明如下：

一、 A1 公車動態系統

(一) 評分項目

為「A1 公車動態準確度」。

(二) 計分方式

A11 之評分方式為評鑑團隊於場站實地調查之公車發車時，

公車動態系統之準確度。

(三) 資料來源

本項目資料之主要來源，係調查人員實際於馬公總站依公車

動態系統與實際到離站時間資訊進行評分。



二、 A2 場站空間

(一) 評分項目

為「A21 合法場站停車位數」及「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」。

(二) 計分方式

A21 之評分方式為評鑑團隊針對場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，依下列公式計算得分：

$$A21 \text{ 項目得分} = \min \left[\frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}}, 1 \right] \times 2 \text{ 分}$$

A22 之評分方式是以評鑑團隊依評鑑對象（各路線車輛）所經過之場站觀察並紀錄進行評分。

- ◆ 有規劃停車空間，並依規定停車：1 分。
- ◆ 有規劃停車空間，但無依規定停車：0.5 分。
- ◆ 未規劃停車空間：0 分。

(三) 資料來源

A21 由評鑑團隊依據客運業者提供之書面資料進行各場站實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

A22 項目資料之主要來源，係調查人員實際於主要候車亭實地調查停車空間及有無違規停車進行評分。



三、 A3 站場檢查

(一) 評分項目

為「A31 消防設施妥善性」、「A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護」及「A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚」。

(二) 計分方式

A31 之評分方式為專家學者針對場站環境是否設置足夠之消防設施並在有效期限內，其擺放位置是否明顯易見進行評分，最高 5 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$A31 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$$

A32 之評分方式為專家學者實地訪查客運業者之停車場內環境，即調度室、員工休息室及停車場環境之整齊與清潔進行評分，最高 5 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分：

$$A32 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2$$

A33 之評分方式是由調查人於澎湖馬公總站進行候車站設施之調查，依場站資訊的完整度並依站牌路線資訊之完整性進行評分。

(三) 資料來源

A31 及 A32 由專家學者依據客運業者提供之場站進行各場站實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

A33 為評鑑團隊進行各場站實地訪查之成績。

四、 A4 乘客資訊服務

(一) 評分項目

為「A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形」及「A42 站牌資訊明確」。

(二) 計分方式

A41 及 A42 之評分方式是由調查人員針對澎湖 14 條市區公車路線及 2 條台灣好行路線之站牌依比例進行抽查。針對每條路線查核、檢視及拍照，以瞭解站牌破損龜裂或傾斜的情形及資訊的完整度並依站牌路線資訊之完整性進行評分。

(三) 資料來源

為評鑑團隊進行各路線站牌實地訪查之成績。



3.2.2 運輸工具設備與安全項目

本評鑑項目包括「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務」、「B4 環保品質」及「B5 車輛安全設施」等五項評鑑指標，分別說明如下：

一、 B1 車齡比率

(一) 評分項目

為「B11 公司車輛平均車齡」。

(二) 計分方式

澎湖縣政府公共車船管理處之公車路線屬車輛混合調度派車，B11 之評分方式則為評鑑團隊依客運業者之「公司平均車齡」進行評分，標準如下：

- 公司車輛平均車齡 5 年(含)以內者 3 分。
- 公司車輛平均車齡超過 5 年至 8.5 年(含)者 2 分。
- 公司車輛平均車齡超過 8.5 年至 10 年(含)者 1 分。
- 公司車輛平均車齡超過 10 年者 0 分。

(三) 資料來源

本項資料之來源由客運業者提供公司車輛之平均車齡進行評分，客運業者需提供「車輛清冊」、「車輛行照影本」等資料。

二、 B2 舒適與噪音

(一) 評分項目

為「B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)」。

(二) 計分方式

B21 之評分方式為評鑑團隊依各客運公司於「車身內外保持整潔明亮」、「車廂內座椅完好舒適情形」、「車廂內之溫度是否過高或過低」、「車內噪音是否過大」等進行評分，0 分代表最差，5 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$\text{B21 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$$

(三) 資料來源

B21 之資料來源，係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依比例抽查之車輛數做為評分之依據。



三、 B3 公車資訊服務設施

(一) 評分項目

為「B31 下車鈴是否能夠使用/B31 車廂內設有 E 化導覽解說」、「B32 車內相關資訊告示之完整性」、「B33 車廂內站名播報器是否正常使用/B33 車廂內之站名播報提供中英文雙語資訊或專業解說」、「B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙」。

(二) 計分方式

B31-B34 之評分方式為評鑑團隊針對下車鈴、E 化導覽、牌照號碼、駕駛員姓名、申訴專線、禁煙標誌、性騷擾防治貼紙、票價計算表、時刻表、行車路線圖及站名播報器等相關資訊標示狀況進行評分。

(三) 資料來源

其資料來源係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依比例抽查之車輛數做為評分之依據。

四、 B4 環保品質

(一) 評分項目

為「B41 車輛排氣檢驗合格率」。



(二) 計分方式

B41 之評分方式為評鑑團隊依澎湖縣政府環保局之排氣檢驗資料進行評分，依下列公式計算得分：

$$\text{B41 項目得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 4 \text{ 分}$$

(三) 資料來源

B41 之資料來源依澎湖縣政府環保局及代檢場所提供之排氣檢驗資料進行評分。

五、 B5 車輛安全設施

(一) 評分項目

為「B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況」、「B52 車輛內備有滅火器且在有效期限內」、「B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器」、「B54 車上安全帶是否能正常使用」。

(二) 計分方式

B51~B54 之評分方式是以評鑑團隊依評鑑對象（各路線車輛）所具備之滅火器有無(含有效期限)、安全門/安全帶狀況及車窗擊破器之有無進行評分。

(三) 資料來源

B51~B54 之資料來源，係以實際乘車方式進行抽樣調查，對各路線依班次比例抽查之車輛數做為評分之依據。



3.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理項目

本評鑑項目包括「C1 準點性」、「C2 乘客滿意度」、及「C3 駕駛員管理」等三項評鑑指標，分別說明如下：

一、 C1 準點性

(一) 評分項目

為「C11 公車準點性」。

(二) 計分方式

C11 之評分方式為評鑑團隊針對抽測時間內發車場站之發車時間，比對業者所提報之班表資料，並與乘客問卷內之公車準點滿意度成績平均做為評分之依據。

- 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+Ab)×50%



(三) 資料來源

本項目資料之主要來源，係由人工調查與乘客問卷滿意度之資料進行評分。

二、 C2 乘客滿意度

(一) 評分項目

為「C21 班車是否有脫班或過站不停的情形」、「C22 駕駛員行駛之平穩」、「C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況」、「C24 駕駛員路線遵循指示之情況」、「C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為」及「C26 駕駛員服務態度與服裝儀容」。

(二) 計分方式

「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~C26 之評分方式是由本計畫設計「乘客問卷」，每項評分項目給予五個等級，再由乘客直接依過去搭乘之經驗勾選，依不同等級給予不同權重，將權重乘上配分即為該項得分。下為

C21~C26 計算方式:

Aa=隨車稽核平均得分

Ab=乘客問卷平均得分

C21-C26 各項目加權得分= (Aa+Ab)×50%



(三) 資料來源

本項評鑑之 C21~C26 評分項目由乘客進行評分，由調查人員持乘客問卷及隨車稽查問卷於各營運路線之車輛上或場站進行實地訪談。

三、 C3 駕駛員管理

(一) 評分項目

為「C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄」、「C32 駕駛員管理制度及執行狀況」、「C33 駕駛員工時合理性」及「C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩」。

(二) 計分方式

C31 之評分方式是專家學者依據客運業者提供之駕駛員出勤時酒測資料及實地訪查駕駛員酒測作業進行評分，依下列公式計算得分：

Aa=調查員調查平均得分

Ab=專家學者平均得分

加權得分= (Aa+Ab)×50%

C32 之評分方式為專家學者依客運業者提供駕駛員管理制度之資料，再依據資料紀錄以及完整性給予評分，依下列公式計算得分：

$$\text{C32 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$$

C33 之評分方式為評鑑團隊依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 條受裁罰之件數給予評分：每件扣 0.5 分，最高扣 1 分。

C34 之評分方式為評鑑團隊依評鑑對象（各路線車輛）之駕駛員有無正確配戴口罩進行評分，標準如下：

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

(三) 資料來源

C31 之資料來源係由客運業者提供「酒精測試器數量」或「酒精檢測登記簿」做為評分之依據；C32 之資料來源係由客運業者提供「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」等相關資料作為評分之依據；C33 之資料來源係由客運業者提供「駕駛員工時統計表」或勞工局所提供之相關工時資料做為評分之依據。

3.2.4 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項目

本評鑑項目包括「D1 無障礙工具設備」、「D2 無障礙服務」及「D3 無障礙安全」等三項評鑑指標，分別說明如下：

一、 D1 無障礙工具設備

(一) 評分項目

為「D11 場站是否設置無障礙標誌」、「D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導」及「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)」。

(二) 計分方式

D11、D12、D13 之評分方式是由調查員分別於場站進行設施服務之調查進行評分。

(三) 資料來源

D11、D12、D13 之資料來源，係由查員於場站依現場實際狀況所提供之服務進行評分。



二、 D2 無障礙車輛軟體設備

(一) 評分項目

為「D21 無障礙服務之提供」。

(二) 計分方式

D21 之評分方式是由評鑑團隊以秘密客方式實際搭乘車輛，依熟練度進行評分。

(三) 資料來源

D21 之資料來源，係由調查員以秘密客方式實際搭乘車輛，隨機抽查網頁公告無障礙公車路線 4 台，依據其操作熟悉度與完整性進行評分。

三、 D3 無障礙設施服務提供

(一) 評分項目

為「D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練」。

(二) 計分方式

D31 之評分方式是由專家學者依據客運業者提供之無障礙人員教育訓練課程進行評分。

(三) 資料來源

D31 之資料來源，係由客運業者提供「教育訓練課程」是否針對無障礙人員提供服務訓練做為評分之依據。

3.2.5 公司經營管理項目

本評鑑項目包括「E1 安全管理」、「E2 行政管理」、「E3 企業管理」及「E4 政策配合」等四項評鑑指標分別說明如下：

一、 E1 安全管理

(一) 評分項目

本評分項目為「E11 百萬車公里肇事死傷人數」、「E12 違反公路法或相關處罰條例之情形」。

(二) 計分方式

E11 之評分方式係由評鑑團隊以澎湖縣政府警察局及客運業者提供最近一年內每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下：

- 每百萬行車公里死傷人數為 0 人得 2 分。
- 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人 (含) 以下得 1.5 分。
- 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人以上至 1 人 (含) 以下得 1 分。
- 每百萬行車公里死傷人數為 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為 2 人以上者得 0 分。

E12 之評分方式由評鑑團隊依交通部公路總局高雄區監理所澎湖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扣分，至多扣滿 3 分即不再扣分，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，以下列評分標準扣分：

- 違規次數達 40 次(含)以上扣 2 分。
- 違規次數達 30 次(含)~39 次扣 1.6 分。
- 違規次數達 20 次(含)~29 次扣 1.2 分。
- 違規次數達 10 次(含)~19 次扣 0.8 分。
- 違規次數達 0.1 次(含)~9 次扣 0.4 分。
- 違規次數 0 次扣 0 分。

(三) 資料來源

E11 之資料來源為由澎湖縣政府警察局提供之事故資料及客運業者提供之「每百萬公里肇事死傷人數統計表」、「車輛肇事案件登記簿」等資料進行評分。

E12 之資料來源係由交通部公路總局高雄區監理所澎湖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紀錄進行評分。



二、 E2 行政管理

(一) 評分項目

本評分項目為「E21 行車紀錄器之使用及考核」、「E22 教育訓練人次與成果」、「E23 車輛維修保養制度及執行情況」及「E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度」。

(二) 計分方式

E21 之評分方式為專家學者針對客運業者提供行車紀錄器之相關使用資料紀錄進行評分；E23 之評分方式為專家學者針對客運業者提供之車輛保養制度及執行狀況之相關文件；E24 之評分方式為專家學者針對車輛出車前檢查紀錄表之相關文件，0 分代表最差，5 分代表最佳，依下列公式計算得分：

$$E21 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$$

$$E23 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$$

$$E24 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$$

E22 之評分方式由專家學者依客運業者有具體訓練事證之訓練人次進行評分。

(三) 資料來源

E21 之資料來源是依據客運業者提供行車紀錄器之使用資料（行車紀錄器管理辦法、考核日報表）進行評分。

E22 之資料來源係由客運業者提供「教育訓練成果統計表」及「行車安全座談紀錄」等資料做為評分之依據。

E23 之資料來源係由客運業者提供車輛保養制度及執行狀況之相關文件等資料做為評分之依據。

E24 之資料來源係由客運業者提供車輛出車前檢查之相關文件等資料做為評分之依據。

三、 E3 企業管理

(一) 評分項目

本評分項目包含「E31 民眾申訴案件之處理與提報情形」、「E32 歷年缺失改善情況」及「E33 公司未來短、中、長期規劃措施」。

(二) 計分方式

E31 之評分方式是專家學者依客運業者提供民眾申訴案件之處理與提報改善情形進行評分。

E32 之評分方式是專家學者依客運業者提供簡報或相關說明歷次評鑑缺失改善情形與規劃進行評分。

E33 之評分方式是專家學者依客運業者提供簡報或相關說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫進行評分。



(三) 資料來源

E31 之資料來源係由客運業者提供民眾申訴案件紀錄表、後續處理與提報之改善情形做為評分之依據。

E32 及 E33 之資料來源係由客運業者於專家實地訪評時，提供之簡報資料或相關說明為評分依據，內容針對歷次評鑑缺失改善情形、未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫說明。



四、 E4 政策配合

(一) 評分項目

本評分項目為「E41 政策配合度」及「E42 票證資料提送之配合度」。

(二) 計分方式

E41 由主管機關依客運業者提出之配合完整度進行評分。

E42 之評分方式是由專家學者針對客運業者之票證資料提送之配合度進行評分。

(三) 資料來源

E41 之資料來源係由客運業者提供之政策配合完整度進行做為評分之依據。

E42 之資料來源依據業者配合主管機關規定之票證資料提送配合度做為評分之依據。



茲說明各評鑑項目中，各評鑑指標內之評分項目之計分方式如表 3.2-1 所示：

表 3.2-1 評分項目之計分方式總表

評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
A 場站設施與服務 15 分	A1 公車 動態準點性	V	V	2	A11 公車動態系統準確度，2 分	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。 1-3 分鐘內，得 2 分 3.1-5 分鐘內，得 1 分 5.1 分鐘以上，得 0 分 以上抽查各路線數得分相加後除以抽查該路線之班次。
	A2 場站空間	V	V	2	A21 合法場站停車位數，2 分	由評鑑團隊針對場站環境是否有足夠之面積供班車停靠為評分依據(法定車輛數與停車位數之比例為 1:1)，依下列公式計算得分： $A21 \text{ 項目得分} = \frac{\text{停車位數}}{\text{車輛數}} \times 2 \text{ 分}$
				1	A22 待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形，1 分	- 有規劃停車空間，並依規定停車，得 1 分 - 有規劃停車空間，但無依規定停車，得 0.5 分 - 未規劃停車空間，得 0 分
	A3 站場檢查	V	V	6	A31 消防設施妥善性，2 分	由專家學者針對場站環境是否設置足夠之消防設施並在有效期限內，其擺放位置是否明顯易見進行評分，最高 5 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分： $A31 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$
					A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護，2 分	由專家學者實地訪查客運業者之停車場內環境，即調度室、員工休息室及停車場環境之整齊與清潔進行評分，最高 5 分，最低 0 分，並依下列公式計算得分： $A33 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 2 \text{ 分}$



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
					A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚，2 分。評分細項採累加方式。	由調查員分別於場站進行班次時刻表/票價表/營運路線候車站設施之調查。 - 班次時刻表：0.6 分。 - 票價表：0.6 分。 - 營運路線：0.8 分。
	A4 乘客資訊服務	V	V	4	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形，2 分	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。
					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】，2 分	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。包含【路線名稱、路線編號、站名、客運公司名稱、行車時刻表(尖離峰班距及早晚班車之時間表)、行駛路線(含停靠站)、業者服務電話】 $A42 \text{ 項目得分} = \frac{\text{得分}}{7} \times 2 \text{ 分}$
B 運輸工具設備與安全 25 分	B1 車齡比率	V	V	3	B11 公司車輛平均車齡，3 分	由評鑑團隊依客運業者之「公司平均車齡」進行評分，標準如下： - 公司車輛平均車齡 5 年(含)以內者 3 分。 - 公司車輛平均車齡超過 5.1 年至 8.5 年(含)者 2 分。 - 公司車輛平均車齡超過 8.6 年至 10 年(含)者 1 分。 - 公司車輛平均車齡超過 10 年者 0 分。
	B2 舒適與噪音	V	V	3	B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)，3 分	由評鑑團隊依各客運公司於「車身內外保持整潔明亮」、「車廂內座椅完好舒適情形」、「車廂內之溫度是否過高或過低」、「車內噪音是否過大」等進行評分，0 分代表最差，5 分代表最佳，依下列公式計算得分： $B21 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
	B3 公車資訊服務	V	X	7	B31 下車鈴是否能夠使用，2 分	- 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。
		X	V		B31 車廂內設有 E 化導覽解說，2 分	- 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	V		B32 車內相關資訊告示之完整性，2 分	由調查員實地搭乘車輛，依照車內資訊提供之完整度給與評分。 $\text{B32 項目得分} = \frac{\text{得分}}{7} \times 2 \text{ 分}$
		V	X		B33 車廂內站名播報器是否正常使用，2 分	- 有設置，且可正常使用，得 2 分。 - 有設置，但撥報站名不正確，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。
		X	V		B33 車廂內之站名播報提供中英文雙語資訊或專業解說，2 分	- 有設置，且可正常使用，得 2 分。 - 有設置，但撥報站名不正確，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	V		B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙，1 分	- 有設置，且明確無汙損，得 1 分。 - 有設置，但有汙損，得 0.5 分。 - 無設置，得 0 分。
	B4 環保品質	V	V	4	B41 車輛排氣檢驗合格率，4 分	由評鑑團隊依環保局之排氣檢驗資料進行評分，依下列公式計算得分： $\text{B41 項目得分} = \frac{\text{首檢合格車輛數}}{\text{排氣檢驗車輛數}} \times 4 \text{ 分}$
	B5 車輛安全設施	V	V	8	B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況，2 分	- 無障礙物、標示使用說明且能正常使用者，得 2 分。 - 有一項缺失，得 1 分。 - 有二項缺失，得 0 分。



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
					B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內，2 分	- 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。
					B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器，2 分	- 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。
					B54 車上安全帶是否能正常使用，2 分	- 隨機抽查 3 個位置之安全帶，皆能正常使用，得 2 分。 - 隨機抽查 3 個位置之安全帶，1 個故障，得 1 分。 - 隨機抽查 3 個位置之安全帶，2 個故障，得 0 分。
C 旅客服務品質與駕駛員 管理 30 分	C1 準點性	V	V	3	C11 公車準點性，3 分	由評鑑團隊採用人工檢核方式，針對抽測時間內發車場站之發車時間，比對業者所提報之班表資料，並與乘客問卷內之公車準點滿意度成績平均做為評分之依據。 - 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+Ab)×50%
	C2 乘客滿意度	V	V	18	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形，3 分	「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-C26 之評分方式是由本計畫設計「乘客問卷」與「秘密客稽查問卷」，每項評分項目給予五個等級，再由乘客或秘密客直接依過去搭乘之經驗或此次搭乘之感覺勾選，依不同等級給予不同權重，將權重乘上配分即為該項得分。 Aa=秘密客稽查問卷平均得分
					C22 駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)，3 分	
					C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況，3 分	



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
					C24 駕駛員路線遵循指示之情況，3 分	Ab=乘客問卷平均得分 加權得分= (Aa+Ab)×50%
					C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為，3 分	
					C26 駕駛員服務態度與服裝儀容，3 分	
	C3 駕駛員管理	V	V	9	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，2 分	由專家學者依據客運業者提供之駕駛員出勤時酒測資料及實地訪查駕駛員酒測作業進行評分，依下列公式計算得分： Aa=調查員調查平均得分 Ab=專家學者平均得分 加權得分= (Aa+Ab)×50%
					C32 駕駛員管理制度及執行狀況，3 分	由專家學者依客運業者提供駕駛員管理制度之資料，再依據資料紀錄以及完整性給予評分，依下列公式計算得分： $C32 \text{ 項目得分} = \frac{\text{評比等級}}{5} \times 3 \text{ 分}$
					C33 駕駛員工時合理性，1 分	由評鑑團隊依主管機關提供之提供違反勞動基準法工時、出勤相關法令與汽車運輸管理規則第 19-2 條受裁罰之件數，每件扣 0.5 分，最高扣 1 分。
					C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩，3 分	依據實際搭乘判斷駕駛員是否有確實配戴口罩(覆蓋口、鼻、下巴)，或未配戴口罩。 - 搭車期間，皆確實配戴口罩，得 3 分。 - 搭車期間，未配戴口罩，及配戴口罩，惟未確實覆蓋口或鼻或下巴，得 0 分。
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10 分	D1 無障礙工具設備	V	V	5	D11 場站是否設置無障礙標誌，1 分	- 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。
					D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導，1 分	- 完整清楚者，得 1 分。 - 尚待改善者，得 0.5 分。



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
						沒有提供者，得 0 分。
					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)，3 分，評分細項採累加方式。	- 坡道：0.5 分。 - 扶手：0.5 分。 - 無障礙廁所：1 分。 - 博愛座：0.5 分。 - 輪椅放置區：0.5 分。
	D2 無障礙服務	V	V	4	D21 無障礙服務之提供，4 分	由秘密客抽查 4 條路線駕駛員進行無障礙車輛設施操作，依駕駛員操作情形做為評分之依據。 $\text{標準作業原則操作狀況} = \frac{\text{確實依標準作業原則操作之服務項目數}}{\text{標準作業原則之服務項目數}}$
	D3 無障礙安全	V	V	1	D31 駕駛員是否有接受無障礙教育訓練，1 分	客運業者出示辦理無障礙安全教育訓練之相關文件，由專家學者依照其完整度給予評分。
E 公司經營與管理 20 分	E1 安全管理	V	V	4	E11 百萬公里肇事死傷人數，2 分	由評鑑團隊以警察局及客運業者提供最近一年內每百萬行車公里發生事故之死傷人數資料綜合研判進行評分，其計分標準如下： - 每百萬行車公里死傷人數為 0 人，得 2 分。 - 每百萬行車公里死傷人數為 0.5 人 (含) 以下，得 1.5 分。 - 每百萬行車公里死傷人數為 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為 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為 2.1 人以上者得 0 分。
					E12 違反公路法或相關處罰條例之情形，2 分	由評鑑團隊依交通部公路總局監理所或監理站及客運業者最近一年違反「道路交通管理處罰條例」、「公路法」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：



評鑑項目	評鑑指標	一般公車	台灣好行	指標配分	評分項目	評分方式
	E2 行政管理	V	V	7		- 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。
					E21 行車紀錄器之使用及考核，2 分	針對指定時間所抽查之行車紀錄器影片是否正確，包含日期、時間、車牌號碼。
					E22 教育訓練人次與成果，1 分	由專家學者依客運業者有具體訓練事證之訓練人次進行評分。
					E23 車輛維修保養制度及執行情況，2 分	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。
	E3 企業管理	V	V	5	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度，2 分	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。
					E31 民眾申訴案件之處理與提報情形，2 分	專家學者依主管機關客運業者提供民眾申訴案件之處理與提報改善情形進行評分。
					E32 歷年缺失改善情況，2 分	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明歷次評鑑缺失改善情形與規劃進行評分。
	E4 政策配合	V	V	4	E33 公司未來短、中、長期規劃措施，1 分	專家學者依客運業者提供簡報或相關說明未來發展與提升服務品質之短、中及長期計畫進行評分。
					E41 政策配合度，2 分	由專家學者依客運業者提出之政策配合完整度進行評分。
					E42 票證資料提送之配合度，2 分	由專家學者針對客運業者之票證資料提送之配合度進行評分。

第四章 評鑑作業說明

4.1 評鑑前置作業

根據各項評鑑項目之特性，遂將調查方式分為需進行實地調查及由相關主管機關提供次級書面資料兩種評分方式。前者針對評鑑項目中需要透過實地調查之評鑑項目，主要著重在乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，因而須透過問卷調查與秘密客稽查；次級書面資料，則是利用由相關主管機關及客運業者，所提供之書面資料進行評鑑之方式。

4.1.1 調查及訪談人員挑選、訓練與督導

相關服務品質指標皆需訪談人員以訪問的方式收集評鑑所需資料，訪問人員利用正式的結構式問卷，直接向受訪者逐一詢問問卷上的問題。標準化是調查過程中減少誤差的關鍵性原則，其主要目標在於期望每位調查員皆可對每一個受訪者，使用一致的格式、語氣與語句詢問，並仔細紀錄受訪者回應的內容，方能避免作業程序上的誤差，而得到正確且有效的資訊，故將要求調查員熟讀評鑑執行要點並確實瞭解其訪談內容。本計畫採用以下五種方法以達成資料蒐集程序的一致性：

一、調查員訓練

- (一) 須接受調查訓練，方可賦予調查任務。
- (二) 訓練內容包含不同程序的實習監督及問卷調查時解決問題的能力，加強宣導於調查當時遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之。
- (三) 需熟讀評鑑調查的執行要點。

(四) 要求調查員於調查期間，應確實紀錄調查過程並拍照留存。

(五) 訪問前進行實際操演，搭配具經驗之督導員從旁指導。

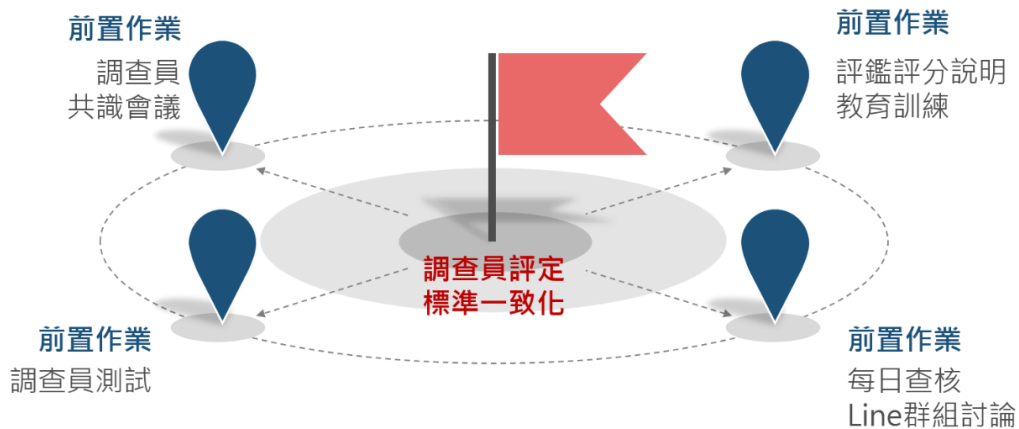


圖 4.1-1 調查員訓練標準一致化

二、明確指示或指導調查員如何處理問題與回答程序

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

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

三、訓練調查員建立和維持與受訪者的關係

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

- (一) 訪談步調應採溫和、漸進式。
- (二) 提供回應的模式應是親切而明確的。

(三) 於訪問過程中提供一致性的指示，正確傳遞題目訊息，讓受訪者清楚了解訪談的目的。

四、調查訪問之事後討論

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

五、調查工作之成員管理

本次調查派出由 6 位調查員，分別為本中心專業同仁及相關交通科系之調查員，主要任務為協助進行相關調查作業，並於一個月內完成此次評鑑之調查任務，調查時程規劃如圖 4.1-2 所示。

針對同一路線之秘密客稽查，由 1~2 位調查員為一組進行調查，並在下次出外稽查時與其他路線之調查員輪替所稽查之路線，避免調查員因標準不同而造成路線評比的差異，以求稽查之公正性。

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

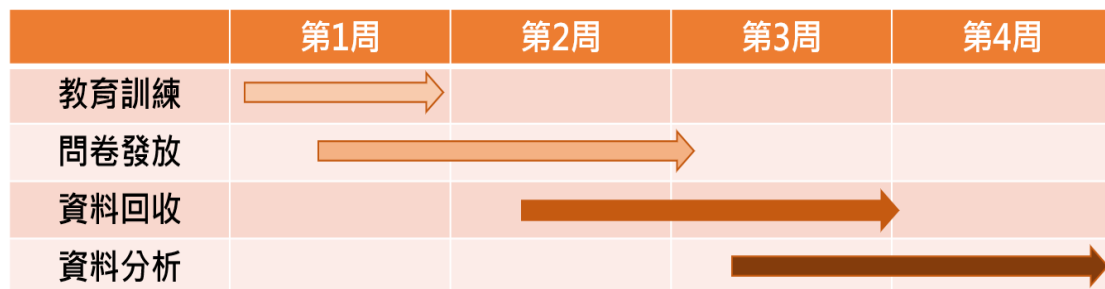


圖 4.1-2 問卷調查行前及事後工作預定時程圖

4.1.2 秘密客稽查

為了更了解該路線之實際情況，此次評鑑之調查方式包含秘密客稽查，即以不穿戴任何證件及服裝之方式，如同一般乘客搭乘公車，進行隨車稽查，在評鑑的過程中不會主動告知讓駕駛員知道有調查人員在進行評分工作，以達到公平、公正之原則。

4.1.3 評鑑調查表格設計與實地調查

本計畫包含五大項評鑑項目，共計 19 項評鑑指標，各評鑑指標有其評分項目，共計 45 評分項目，依據上述評分項目、調查方式及考核人員的不同，分別設計了十一種不同的調查表格，如附件一所示。

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。

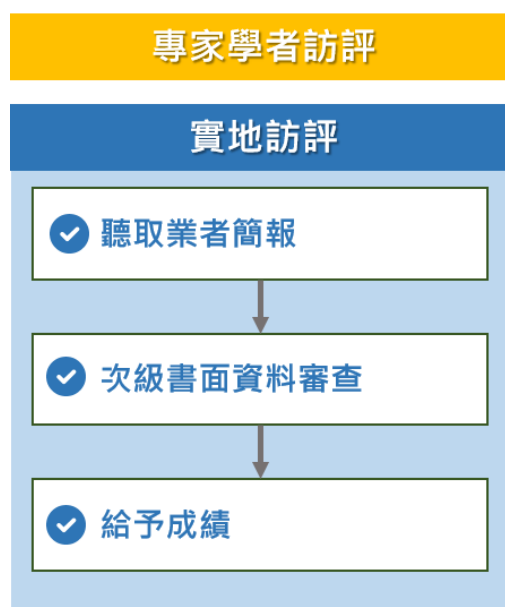


圖 4.1-3 專家學者實地檢核流程圖

本計畫主要評分方式，是依各評分項目不同特性給予不同之評分標準，依其所得標準之高低給予不同分數，說明如下：

一、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 4.1-1 所示。

表 4.1-1 次級書面資料蒐集相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	
	主管機關	客運業者
A21 合法場站停車位數	-	(1) 停車場管理辦法 (2) 合法場站停車位數 (3) 停車位配置圖及合法場站證明
B11 公司車輛平均車齡	-	(1) 車輛清冊 (2) 車輛行照影本 (3) 車輛配置無障礙服務設計證明
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	-
C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	-	(1) 酒測紀錄表 (2) 酒測相關文件 (3) 酒精檢測器
C32 駕駛員管理制度及執行狀況	-	(1) 駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細 (2) 駕駛員安全紀錄簿



評分項目	資料來源	
	主管機關	客運業者
C33 駕駛員工時合理性		(1) 駕駛員排班表 (2) 駕駛員工時統計表
D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練	-	提供無障礙教育訓練相關之資料
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	-
E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	監理所提供客運業者最近一年違反「道路交通管理處罰條例」、「公路法」及其他相關處罰條例之次數	-
E21 行車紀錄器之使用及考核	-	(1) 行車紀錄器管理辦法 (2) 考核相關文件 (3) 車輛裝置配備清單
E22 教育訓練人次與成果	-	提供教育訓練之簽到表、照片及相關文件
E23 車輛維修保養制度及執行情況	-	提供車輛維修保養制度及執行之相關文件
E24 駕駛員培訓制度	-	提供培訓制度及執行之相關文件
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	提供民眾申訴案件之紀錄表與回覆情形之相關文件	提供民眾申訴案件之紀錄表與回覆情形之相關文件



評分項目	資料來源	
	主管機關	客運業者
E32 歷年缺失改善情況	-	提供歷年缺失改善情況之相關文件
E33 公司未來短、中、長期規劃措施	-	提供公司未來短、中、長期之規劃
E41 政策配合度	-	提供政策配合完整度之相關文件資料
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

二、場站調查

調查員或專家學者須進行對各場站各種既有設施與服務之優劣進行評分，其調查流程如圖 4.1-4 所示，其相關評分項目與資料來源如表 4.3-2 所示。



圖 4.1-4 場站調查流程圖

表 4.1-2 場站調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	拍照
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
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
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



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

三、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。其調查流程如圖 4.1-5 所示，其相關評分項目與資料來源如表 4.1-3 所示。

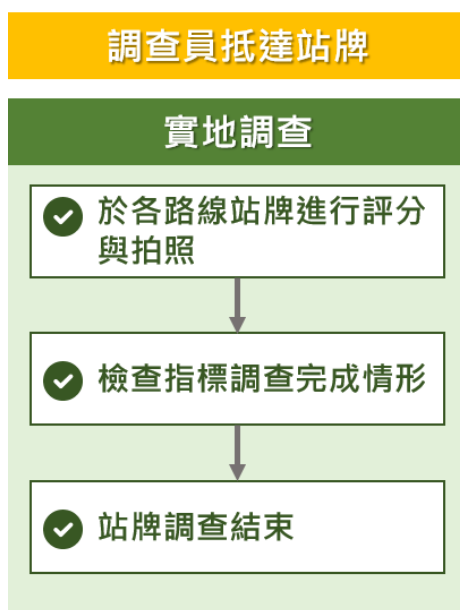


圖 4.1-5 站牌調查流程圖

表 4.1-3 站牌調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	拍照
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



四、車輛調查

車輛調查為調查員配戴證件上車，對車上提供之安全設備設置之情形進行評分。其調查流程如圖 4.1-6 所示，其相關評分項目與資料來源如表 4.1-4 所示。

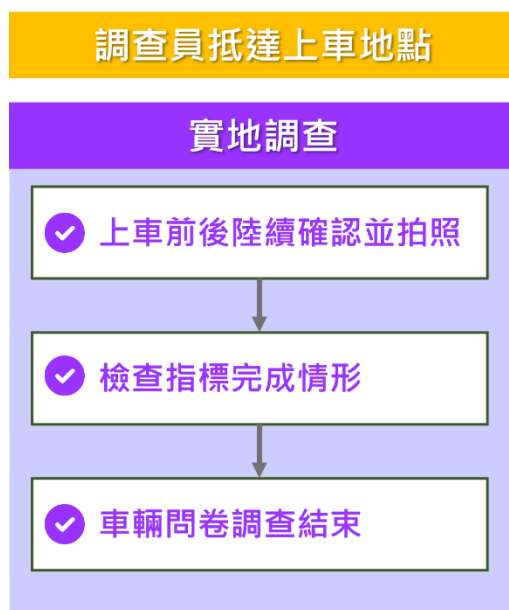


圖 4.1-6 車輛調查流程圖



表 4.1-4 車輛調查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	拍照
B21 車廂整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	調查員乘車時 觀察其車輛設 備之設置情況 及完整度	是
B31 下車鈴是否能夠使用		是
B32 車內相關資訊告示之完整性		是
B33 車廂內站名播報器是否正常使用		是
B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙		是
B51 車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況		是
B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內		是
B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器		是
B54 車上安全帶是否能正常使用		是
C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩		是

五、秘密客稽查(一般秘密客及無障礙秘密客)

一般秘密客：

秘密客稽查為調查員以不配戴任何證件，如同一般乘客一樣的上車，對車內提供之服務情形以攝影、錄影方式(密錄器，手機等攝影器材)進行評分。

無障礙秘密客：

秘密客擔任無障礙調查員(以秘密客身分)，實地搭車調查，依據班次數抽樣。無障礙秘密客原則以二到三人一組執行，其中一人擔任操作使用相關設施並評分，其餘一至二人在旁錄影佐證。

其調查流程如圖 4.1-7 所示，其相關評分項目與資料來源如表 4.1-5 所示。



圖 4.1-7 秘密客調查流程圖



表 4.1-5 秘密客稽查相關評分項目與資料來源

評分項目	資料來源	拍照
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	秘密客乘車時觀察是否有脫班或過站不停的情況發生	否
C22 駕駛員行駛之平穩性(如:任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)	秘密客乘車時根據行駛時之平穩性給予評分	否
C23 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	否
C24 駕駛員路線遵循指示之情況	秘密客乘車時觀察駕駛員是否有遵循路線指示行駛	否
C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	秘密客乘車時觀察駕駛員之行車行為	是
C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	秘密客乘車時觀察駕駛員提供服務之情形與服裝儀容	是
D21 無障礙服務之提供	以秘密客方式實際搭乘車輛，隨機抽樣 4 條路線，依據其操作熟悉度與完整性進行評分	是

六、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。其調查流程如圖 4.1-8 所示，其相關評分項目如表 4.1-6 所示。



圖 4.1-8 乘客問卷調查流程圖

表 4.1-6 乘客問卷調查相關評分項目

評分項目
C11 公車準點性
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形
C22 駕駛員行駛之平穩性(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)
C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況
C24 駕駛員路線遵循指示之情況
C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為
C26 駕駛員服務態度與服裝儀容

4.2 評鑑抽樣之實務操作

4.2.1 各項評鑑指標之調查方式與抽樣數說明

以下就各項評鑑項目之調查方式與抽樣方式進行說明：

一、 場站設施與服務

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

(一) 樣本大小

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

(二) 抽樣方式

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

二、 運輸工具設備與安全

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

(一) 樣本大小與抽樣方式

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運大型公車 32 輛、低地板 17 輛、中型公車 9 輛、無障礙公車 2 輛，合計 60 輛，營業大客車負責服務馬公、湖西、白沙、西嶼 4 鄉市 14 條市區公車路線及 2 條「台灣好行」路線陸上運輸。由於須實地進行車輛調查，但往來的車輛先後次序並不一定，為免樣本重複會有加權影響，故調查方式採以「單純不投返式隨機抽樣」，其車輛調查問卷抽樣原則如下表 4.2-1 所示。

表 4.2-1 車輛調查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	全數查核
7-15 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 6 班
16 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班
總計	88 份

三、 旅客服務品質與駕駛員管理

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

(一) 營運路線實際訪查之抽樣方法

除駕駛員管理指標係由客運業者提供書面審查資料供專家學者評分外，本計畫對營運路線採實際訪查，以配合車輛調查之抽樣方式，因此以全面路線調查之方式進行，調查路線總計 14 條市區公車營運路線及 2 條「台灣好行」營運路線。同時為便於營運



路線之車輛調查，本計畫提供專用調查證件，俾利在計畫執行期間，便於調查員免費上車進行調查。其秘密客調查抽樣原則如表 4.2-2 所示。

表 4.2-2 秘密客稽查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	全數查核
7-15 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 6 班
16 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班
總計	88 份

(二) 乘客調查訪談之抽樣方法

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。其乘客問卷調查抽樣原則如表 4.2-3 所示。

表 4.2-3 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
總計	276 份

四、 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

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

五、 公司經營與管理

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

4.2.2 車輛及營運路線調查之抽樣說明

澎湖縣公車係屬混合調度發車，所以在實際進行調查時，調查車輛數依「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」之服務建議書之車輛抽樣數量分配原則進行抽樣調查。

營運路線別調查是採全面調查方式，主要是為瞭解各營運路線服務之實際狀況，以提供未來主管機關日後進行路線補貼審議時之主要評分依據。

完整路線調查數量如表 4.2-4 所示。



表 4.2-4 調查抽樣數量

路線 顏色	路線	平日最大 班次數	車輛 抽樣數	秘密客 抽樣數	乘客 抽樣數
藍線	外垵線	25	9	9	25
	通梁線	18	9	9	25
	沙港線	19	9	9	25
綠線	龍門線	12	6	6	20
	尖山線	12	6	6	20
	北寮線	5	5	5	12
	青螺線	8	6	6	20
	太武線	4	4	4	12
黃線	山水線	9	6	6	20
	風櫃線	26	9	9	25
紅線	光華線	2	2	2	12
	零路線	4	4	4	12
	前寮線	5	5	5	12
	烏崁線	6	6	6	12
台灣 好行	北環線	1	1	1	12
	湖西線	1	1	1	12
總數			88	88	276

備註：抽樣數為有效問卷數



其各路線調查抽樣數量說明如表 4.2-5 所示：

表 4.2-5 各問卷調查抽樣數量說明

問卷類別	抽樣份數
場站調查	1份
站牌調查	80份
車輛調查	88份
秘密客稽查	88份
乘客問卷	276份
總計	533份

備註：抽樣數為有效問卷數

以上抽樣數量、問卷份數及問卷產出，皆依據「110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」之服務建議書抽樣數量分配原則及附件提供之各問卷題目(表 A-表 L)進行抽樣調查。

4.2.3 調查實務操作

本評鑑計畫之實務操作包含「調查前應準備事項」、「調查中應注意事項」，以及「調查後之工作事項」，茲就各工作事項進行說明。

一、調查前應準備事項

(一)問卷設計

1. 根據服務建議書所提構面進行問卷設計，並確認調查問項。
2. 問卷設計填答多數將以李克特尺度量表做為評估準則。
3. 正式調查前應再次確認問卷是否有誤或需調整。

(二)調查人員之招募與識別

1. 本次調查作業人員以分別為本中心專業同仁及相關交通科系之調查員為主。
2. 調查員自備證件，以利辨識為問卷調查員。
3. 調查員教育訓練之時程及詳細訓練內容詳見以下 4.2.4 章及附件五說明。

(三)調查範圍

1. 乘客服務滿意度問卷部分於採隨車訪問的方式進行調查。
2. 在週一至周日的早、午、晚時段皆進行抽樣調查工作，以盡量涵蓋母體所包含之範圍。
3. 在正式調查前，我方會先進行調查員訓練及相關宣導事項。



二、調查中應注意事項

(一)問卷解說

在調查過程中，調查員須說明問卷情境並引導填答者順利完成填寫。

(二)問卷收集

進行問卷訪問時，請先詢問此次所欲搭乘之路線，以作為該條路線之抽樣樣本。

(三)調查時間

路線的尖離峰特性及搭乘總量不一，因此需拉長時間調查，尤其是需求較低的路線。

三、調查後之工作事項

(一)問卷回收與檢核複查

調查結束後，問卷彙整建檔，進行調查資料的檢查，避免資料填寫錯誤或有遺漏，以供後續統計分析。

(二)資料分析

確定調查資料無誤後，隨即進行資料統計及分析工作，以利後續撰寫報告作業。

4.2.4 調查實務操作

本次評鑑於 10 月 23 日進行調查人員教育訓練講習，於 10 月 25 日開始進行調查。以下是針對教育訓練及問卷調查之工作事項作說明。

一、行前準備事項

- (一) 團隊中委任一位主要負責人員做為聯絡窗口，並進行招募、聯繫及統籌調查相關事宜。
- (二) 調查員之教育訓練講習於逢甲大學舉行，時間為一個小時。
- (三) 為調查員於調查期間內進行投保保險。

二、教育訓練說明事項

- (一) 調查時間為 10 月 25 日至 11 月 25 日。
- (二) 有效問卷薪資給付標準說明(調查、資料輸入)，無效問卷不予給付。
- (三) 問卷發放份數=依據每日早、中、晚時段分配，周一至周日。
- (四) 調查對象為年滿 12 歲以上之遊客，採方便抽樣之隨機抽取原則。
- (五) 調查工作以 1~2 人為一組，避免因班次頻繁，導致調查時間緊迫之情形發生。
- (六) 調查期限內，請調查人員定期回報進度。



圖 4.2-1 教育訓練

4.3 書面資料蒐集

書面審查資料的評鑑為第二階段評鑑項目，主要是針對必須以業者或相關單位提供書面資料為評分依據之評分項目，再依不同評鑑項目所要求之資料對各汽車客運業者做評分，其主要資料來源係為汽車客運公司、澎湖縣政府環保局及代檢場、澎湖縣政府警察局以及交通部公路總局高雄區監理所澎湖監理站。茲分別說明評鑑所需書面資料彙整及所蒐集之書面資料概況整理如表 4.3-1 所示，書面資料期間: 110 年 1 月 1 日至 110 年 11 月 30 日。

表 4.3-1 書面審查資料彙整表

評分項目	資料來源	資料取得方式
B41 車輛排氣檢驗合格率	主管機關	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
E11 百萬公里肇事死傷人數	主管機關	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
E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	主管機關	監理所提供客運業者最近一年違反「道路交通管理處罰條例」、「公路法」及其他相關處罰條例之次數
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	主管機關	提供民眾申訴案件之紀錄表與回覆情形之相關文件
A21 合法場站停車位數	客運業者	(1) 停車場管理辦法 (2) 合法場站停車位數 (3) 停車位配置圖及合法場站證明
B11 公司車輛平均車齡	客運業者	(1) 車輛清冊 (2) 車輛行照影本



評分項目	資料來源	資料取得方式
		(3) 車輛配置無障礙服務設計證明
C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	客運業者	(1) 酒測紀錄表 (2) 酒測相關文件 (3) 酒精檢測器
C32 駕駛員管理制度及執行狀況	客運業者	(1) 駕駛員行車肇事獎懲辦法及明細 (2) 駕駛員安全紀錄簿
C33 駕駛員工時合理性	客運業者	(1) 駕駛員排班表 (2) 駕駛員工時統計表
D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練	客運業者	提供無障礙教育訓練相關之資料
E21 行車紀錄器之使用及考核	客運業者	(1) 行車紀錄器管理辦法 (2) 考核相關文件 (3) 車輛裝置配備清單
E22 教育訓練人次與成果	客運業者	提供教育訓練之簽到表、照片及相關文件
E23 車輛維修保養制度及執行情況	客運業者	提供車輛維修保養制度及執行之相關文件
E24 駕駛員培訓制度	客運業者	提供培訓制度及執行之相關文件
E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	客運業者	提供民眾申訴案件之紀錄表與回覆情形之相關文件
E32 歷年缺失改善情況	客運業者	提供歷年缺失改善情況之相關文件
E33 公司未來短、中、長期規劃措施	客運業者	提供公司未來短、中、長期之規劃
E34 搭乘人數成長率	客運業者	提供搭乘人數成長率之統計圖表
E41 政策配合度	客運業者	提供政策配合之相關文件
E42 票證資料提送之配合度	客運業者	提供票證資料提送政策配合之相關文件

4.4 評鑑成績與計算

本計畫之評鑑計分方式，參見圖 4.4-1，首先進行全面性之評鑑調查，取得各路線之評鑑指標所得分數之後，彙整計算出業者之評鑑總成績，而後進行成績列等，而依據類別的不同又可分類為場站成績、管理成績、路線成績三種不同分類之成績。評鑑成績計算方式說明如下：

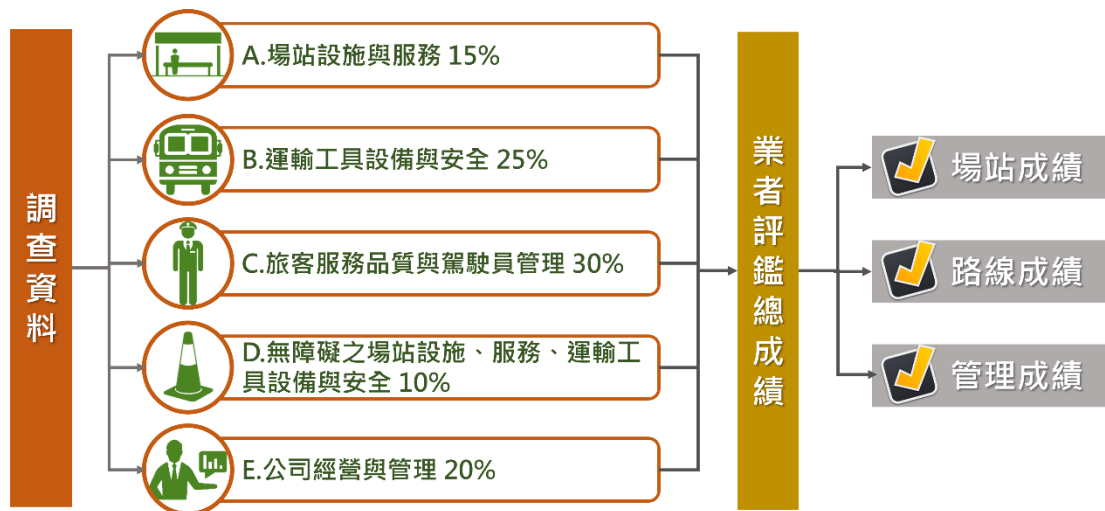


圖 4.4-1 評鑑總分計算圖



4.4.1 場站成績、路線成績與公司管理成績計算

本計畫之評鑑依據類別的不同又可分類為場站成績、管理成績、路線成績三種不同分類之成績。評鑑成績歸類方式說明如下，參見表 4.4-1、表 4.4-2 及表 4.4-3。

一、場站成績

表 4.4-1 場站成績相關評分項目

評分編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A21	合法場站停車位數	2	場站成績	14
A22	待班班車是否有規劃停車空間，有無違規停車或臨停之情形	1		
A31	消防設施妥善性	2		
A32	調度室/員工休息室/停車場環境維護	2		
A33	班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	2		
D11	場站是否設置無障礙標誌	1		
D12	場站是否設置播音設備或站務人員引導	1		
D13	場站是否提供無障礙空間設施	3		



二、路線成績

表 4.4-2 路線成績相關評分項目

評分編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A41	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	2	路線成績	49
A42	站牌資訊明確	2		
B11	公司車輛平均車齡	3		
B21	車廂內整潔及舒適度(含噪音、溫度、整潔)	3		
B31	下車鈴是否能夠使用	2		
B32	車內相關資訊告示之完整性	2		
B33	車廂內站名播報器是否正常使用	2		
B34	車內是否張貼性騷擾防治貼紙	1		
B51	車輛內之逃生安全門維護及張貼使用說明狀況	2		
B52	車輛內備有2具滅火器且在有效期限內	2		
B53	車輛是否備有3具車窗擊破器	2		
B54	車上安全帶是否能正常使用	2		
C11	公車準點性	3		
C21	班車是否有脫班或過站不停的情形	3		
C22	駕駛員行駛之平穩性(如：任意變換車道、行車速度車過規定、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等)	3		
C23	駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	3		
C24	駕駛員路線遵循指示之情況	3		
C25	駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	3		
C26	駕駛員服務態度與服裝儀容	3		
C34	駕駛員行車期間是否有配戴口罩	3		



三、管理成績

表 4.4-3 管理成績相關評分項目

評分編號	評分項目	配分	成績歸類	總分
A11	公車動態系統準確度	2	管理成績	37
B41	車輛排氣鑑驗合格率	4		
C31	駕駛員出勤前酒精測試之執行與記錄	2		
C32	駕駛員管理制度及執行狀況	3		
C33	駕駛員工時合理性	1		
D21	無障礙服務之提供	4		
D31	駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練	1		
E11	百萬公里肇事死傷人數	2		
E12	違反公路法或相關處罰條例之情形	2		
E21	車輛監視錄影設備是否能正常運作	2		
E22	教育訓練人次與成果	1		
E23	車輛維修保養制度及執行情況	2		
E24	車輛出車前檢查紀錄表之完整度	2		
E31	民眾申訴案件之處理與提報情形	2		
E32	歷年缺失改善情況	2		
E33	公司未來短、中、長期規劃措施	1		
E41	政策配合度	2		
E42	票證資料提送之配合度	2		

4.4.2 評鑑成績計算及列等

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

五大評鑑項目—「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」分別以 A、B、C、D、E 代表，依據評鑑項目之得分加總後為總評鑑成績，總評鑑成績將佔整體評鑑計畫之 100%。整理如表 4.4-4，依各評鑑所得之總分給予等級。

表 4.4-4 評鑑成績計算方式

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

4.5 評鑑結果分析

經由實地考核與書面審查進行資料分析整理後，以「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」、「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「公司經營與管理」五大項評鑑項目分別計算，最後綜合前述五項分數後計算出「公司別評鑑總分」，此外；除經由原五大項評鑑項目分數加總而得評鑑總分外，亦可由「場站成績」、「個別路線成績」、「公司管理成績」分別計算，再以個別路線或場站提出改善之建議。

第五章 評鑑結果分析

5.1 評鑑項目 A--場站設施與服務成績計算

場站設施與服務評鑑之成績為 15 分，係依業者提供之各場站計算，以下依評分項目說明澎湖縣政府公共車船管理處所屬場站之成績，並就各評分項目探討其表現水準。其評鑑成績如表 5.1-1 所示。

A 場站設施與服務配分 15 分，得分 13.03 分。說明如下：

在 A11 公車動態系統準點性之評鑑指標，本次抽查之動態，調查期間，公車動態無法正常於手機 APP 上顯示，故得分為 1.60 分。

在 A21 合法場站停車位數之評鑑指標，室內停車格有 58 格、室外停車格有 2 格，共 60 格，符合市區客運法定車輛數與停車位數之比例為 1:1 的原則，故得分為 2.00 分。

在 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指標，澎湖縣政府公共車船管理處之場站設計良好，公車待班時皆有停車空間，調查期間無違規停車或臨停之情形，故得分為 1.00 分。

在 A31 消防設施妥善性指標，雖場站之消防設施皆擺放於明顯處，表現良好，惟有一項建議，雖距離醫院只需車程 3 分鐘，但建議還是可以增設自動體外心臟去顫器(AED)，故得分為 1.30 分。

在 A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護之評鑑指標，澎湖縣政府公共車船管理處提供駕駛員良好休息室、盥洗室及可運動的桌球室，雖目前尚未招聘進女性駕駛員，在盥洗室部分也男女分流，尊重女性，委員一致給予高度肯定，故得分為 1.60 分。

在 A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚之評鑑指標，澎

湖縣政府公共車船管理處場站提供新版班次時刻表、票價表及營運路線圖供民眾參考，資訊完整清楚提供，故得分為 2.00 分。

在 A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形指標，部分站牌牌面斑駁或龜裂，故得分為 1.84 分。

在 A42 站牌資訊明確指標，雖多數站牌提供 QR Code 資訊，但對於不擅使用智慧型手機的族群，相對應搭乘資訊不盡完整，故得分為 1.69 分。

表 5.1-1 場站設施與服務成績

評鑑指標	評分項目	評鑑成員	配分	得分
A1 公車動態準確度	A11 公車動態系統準點性	調查員	2	1.60
A2 場站空間	A21 合法場站停車位數	評鑑團隊	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？	調查員	1	1.00
A3 站場檢查	A31 消防設施妥善性	專家學者	2	1.30
	A32 調度室/員工休息室/停車場環境維護	專家學者	2	1.60
	A33 班次時刻表/票價表/營運路線圖是否標示清楚	調查員	2	2.00
A4 乘客資訊服務	A41 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	調查員	2	1.84
	A42 站牌資訊明確	調查員	2	1.69
場站設施與服務評鑑成績			15.00	13.03

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

5.2 評鑑項目 B--運輸工具設備與安全成績計算

運輸工具設備與安全評鑑項目之成績為 25 分，係就業者提供之各車輛評鑑，以下依評分項目說明運輸設備與安全此項評鑑項目之各項成績，並就各評分項目探討其表現水準。其評鑑成績如表 5.2-1 所示。

B 運輸工具設備與安全配分 25 分，得分 23.43 分。說明如下：

B11 公司車輛平均車齡，公司車齡 4.4 年，低於 5 年，該指標滿分。

B2 舒適與噪音指標區分為一般市區公車及好行公車：

一般市區公車指標-B21 車廂整潔及舒適度在實際調查部分，舒適及整潔度整體表現良好，故得分為 2.67 分。

好行公車指標-B21 車輛外觀清潔與「台灣好行」車體塗裝之配合，調查之車輛皆配合「台灣好行」車體塗裝，故得分為 2.70 分。

B3 公車資訊服務指標區分為一般市區公車及好行公車：

一般市區公車指標-B31 下車鈴是否能夠使用在實際調查部分，下車鈴完整程度表現良好，故得分為 2.00 分；B32 車內相關資訊告示之完整性，抽查之車輛，部分車內資訊未完整呈現，多數未張貼駕駛姓名、時刻表票價計算表及營運路線圖，故得分為 1.44 分；B33 車廂內站名播報器是否正常使用，調查車輛之播報器皆能正常播報，故得分為 2.00 分；B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙，抽查之車輛，部分車輛未張貼性騷擾防治貼紙，故得分 0.56 分。

好行公車指標-B31 車廂內設有 E 化導覽解說及 B33 車廂內之站名播報提供中英文雙語資訊，調查之好行車輛皆設有 E 化導覽(中英文雙語資



訊)或導遊解說，故得分為 2.00 分。

B51 車輛內逃生安全門之評分項目中，部分車輛逃生門堆放打掃工具，故得分為 1.74 分。

B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內之評分項目中，調查之車輛滅火器，每一具滅火器皆在有效期限內，表現良好，得分為 2.00 分。

B54 車上安全帶是否能正常使用之評分項目中，調查之車輛安全帶皆可以正常使用，表現良好，得分為 2.00 分。

表 5.2-1 運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	歸類	評鑑成員	配分	得分
B1 車齡比率	B11 公司車輛平均車齡	全	評鑑團隊	3	3.00
B2 舒適與噪音	B21 車廂整潔及舒適度	市區	調查員	3	2.67
	B21 車輛外觀清潔與「台灣好行」車體塗裝之配合	好行	調查員	3	2.70
B3 公車資訊服務設施	B31 下車鈴是否能夠使用	市區	調查員	2	2.00
	B31 車廂內設有 E 化導覽解說	好行	調查員	2	2.00
	B32 車內相關資訊告示之完整性	全	調查員	2	1.44
	B33 車廂內站名播報器是否正常使用	市區	調查員	2	2.00
	B33 車廂內之站名播報提供中英文雙語資訊或專業解說	好行	調查員	2	2.00
	B34 車內是否張貼性騷擾防治貼紙	全	調查員	1	0.56
B4 環保品質	B41 車輛排氣檢驗合格率	全	評鑑團隊	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	全	調查員	2	1.74
	B52 車輛內備有 2 具滅火器且在有效期限內	全	調查員	2	2.00
	B53 車輛是否備有 3 具車窗擊破器	全	調查員	2	2.00
	B54 車上安全帶是否能正常使用	全	調查員	2	2.00
運輸工具設備與安全評鑑成績(市區公車)				25.00	23.41
運輸工具設備與安全評鑑成績(好行公車)				25.00	23.44
運輸工具設備與安全評鑑成績(全)				25.00	23.43

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

5.3 評鑑項目 C--旅客服務品質與駕駛員管理成績計算

旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目之成績為 30 分，係就調查人員進行實地評鑑與乘客滿意度進行評分，以下依評分項目說明旅客服務品質與駕駛員管理之各項成績，並就各評分項目探討其表現水準，其評鑑成績如表 5.3-1 所示。

C 旅客服務品質與駕駛員管理配分 30 分，得分 27.31 分。說明如下：

在實際調查部分，C11 公車準點性之評分項目的部分，發車時間都與時刻表訂定時間相符，於發車時間場站會響鈴提醒司機及站務人員，故得分為 2.79 分。

在 C21 班車是否有脫班或過站不停的情形，由乘客問卷中顯示，高於滿意度 90%，表現相當良好，得分為 2.88 分。

在 C22 駕駛員行駛之平穩性，由乘客問卷中顯示，有乘客反映希望駕駛能夠行駛速度放慢且提升舒適性，得分為 2.50 分。

在 C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況，由乘客問卷中顯示，高於滿意度 90%，表現相當良好，得分為 2.97 分。

在 C24 駕駛員路線遵循指示之情況，由乘客問卷中顯示，高於滿意度 90%，表現相當良好，得分為 2.90 分。

在 C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為之評鑑指標項目的部分，可加強駕駛員安全教育訓練，告誡禁止闖紅燈、減少加減速等行為，得分為 2.84 分。

在 C26 駕駛員服務態度與服裝儀容之評鑑指標項目的部分，乾淨整潔一致的制服會給乘客整體印象加分，得分為 2.56 分。



在 C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩，調查時，駕駛員皆完整且正確配戴口罩，得分為 1.00 分。

在 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，相關執行狀況良好，委員給予高度肯定，得分為 1.75 分。

在 C32 駕駛員管理制度及執行狀況，建議如下：

1. 擬定更加明確的行政 SOP 及紙本記錄
2. 加強駕駛員教育訓練
3. 明確的升遷及獎勵制度訂定

以上建議可提升駕駛員對澎湖縣政府公共車船管理處整體向心力，得分 2.10 分。

在 C33 駕駛員工時合理性，澎湖縣政府公共車船管理處之駕駛員排班按照 3 個規定：

4. 上 5 休 2
5. 兩天工作天休息 11 小時
6. 每日排班 8 小時，整體行車平均為 5 小時。

在 C33 此項目中，表現良好，得分為 1.00 分。

表 5.3-1 旅客服務品質與駕駛員管理成績

評鑑指標	評分項目	評鑑成員	配分	得分
C1 準點性	C11 公車準點性	乘客/調查員	3	2.79
C2 乘客滿意度	C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	乘客/秘密客	3	2.88
	C22 駕駛員行駛之平穩性	乘客/秘密客	3	2.50
	C23 駕駛員拒載老人或身心障礙者之情況	乘客/秘密客	3	2.97
	C24 駕駛員路線遵循指示之情況	乘客/秘密客	3	2.90
	C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	乘客/秘密客	3	2.84
	C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	乘客/秘密客	3	2.56
C3 駕駛員管理	C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄	調查員/ 專家學者	2	1.75
	C32 駕駛員管理制度及執行狀況	專家學者	3	2.10
	C33 駕駛員工時合理性	專家學者	1	1.00
	C34 駕駛員行車期間是否佩戴口罩	調查員	3	3.00
旅客服務品質與駕駛員管理評鑑成績			30.00	27.31

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

5.4 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計算

無障礙之場站設施與服務評鑑項目之成績為 10 分，係依業者提供之各發車車站計算，以下依評分項目說明澎湖縣政府公共車船管理處所屬各發車站之成績，並就各評分項目探討其表現水準。其評鑑成績如表 5.4-1 所示。

D 無障礙之場站設施與服務配分 10 分，得分 7.10 分。說明如下：

在 D13 場站是否提供無障礙空間設施之評分項目中，調查發現馬公場站無設置博愛座，建議可以增加標示，得分 2.50 分。

在 D21 無障礙服務之提供之評分項目中，採秘密客方式抽測 4 條路線之駕駛員操作無障礙設施，駕駛員對於輪椅乘客態度雖友善，但操作方式皆不熟悉，如：未側傾、未使用斜坡板及未使用安全帶在調查的 4 台車中，3 位駕駛皆出現一樣的錯誤作業原則。駕駛員對於無障礙整體操作流程及落實度不足，故整體得分僅 2.20 分，具改善空間，建議澎湖縣政府公共車船管理處可以加強駕駛員熟悉無障礙設施操作流程。

在 D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練之評分項目中，次級書面資料並未完整顯示無障礙教育訓練資料，具改善空間，得分 0.40 分。建議可以一季舉辦 1 次無障礙教育訓練，以利駕駛員更加熟悉此設備。



表 5.4-1 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全成績

評鑑指標	評分項目	評鑑成員	配分	得分
D1 無障礙工具設備	D11 場站是否設置無障礙標誌	調查員	1	1.00
	D12 場站是否設置播音設備或站務人員引導	調查員	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)	調查員	3	2.50
D2 無障礙服務	D21 無障礙服務之提供	秘密客	4	2.20
D3 無障礙安全	D31 駕駛員是否有接受無障礙安全教育訓練	專家學者	1	0.40
無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全評鑑成績			10.00	7.10

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位



5.5 評鑑項目--公司經營管理成績計算

公司經營管理項目之成績為 20 分，係依書面審查資料與專家學者評分項目等進行評分，以下依評分項目說明公司經營與管理之各項成績，並就各評分項目探討其表現水準，其評鑑成績如表 5.5-1 所示。

E 公司經營管理配分 20 分，得分 14.81 分。說明如下：

本年度書面資料提供期間為：110/01/01-110/11/30。

E11 百萬公里肇事死傷人數中，澎湖縣政府公共車船管理處行駛總里程：1,576,559 公里，在警察局提供資料中 110 年 1 月-110 年 11 月發生道路交通事故有 3 件，造成 3 人受傷，故得分為 0.5 分。

E12 違反公路法或相關處罰條例之情形，在監理所提供資料中 110 年 1 月-110 年 11 月無違反相關規定，故得分為滿分。

E21 行車紀錄器之使用及考核，建議可主動抽查行車紀錄器影像之留存清晰度及完整性，得分為 1.70 分。

E22 教育訓練人次與成果中，建議可增加多元化教育訓練課程，可以多以實務訓練為主，並應具體呈現訓練事證之訓練人次，得分 0.65 分。

E23 車輛維修保養制度及執行情況，委員經次級書面資料評分，車輛維修保養制度及執行資料完備，值得肯定，得分 1.60 分。

E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度，建議可將出車檢查表文件系統化登錄，得分 1.40 分。



E31 民眾申訴案件之處理與提報情形中，建議可針對民眾投訴資料做圖表分析，得分 1.79 分。

E32 歷年缺失改善情形，建議將歷年缺失彙整成表格，以利逐年資料比較，得分 1.10 分。

E33 公司未來長期規劃措施，建議應確實落實澎湖縣政府公共車船管理處訂定之短、中、長期計畫內容並逐一完成，增加企業經營能力，得分 0.75 分。

E41 政策配合度之評分指標分為三個評分標準：

A. 防疫專車執行情形：110 年 5 月 25 日至 1110 年 10 月 7 日防

疫專車出車答 134 車次。

B. 配合節慶 1：110 年 2 月 27 日至 2 月 28 日元宵二日共出車 4

班次。

C. 配合節慶 2：110 年 4 月 15 日至 4 月 17 日外垵漁火慶豐年活

動三日共出車 12 班次。

在 E41 此項目中，配合度高，表現良好，得分 2.00 分。

E42 票證資料提送之配合度，在此項目中，除配合交通部上傳相關資料，另應檢視相關澎湖縣政府公共車船管理處網頁提供相關票證服務之資訊，檢視其資訊於 2012/01/02 後即未更新，可於網頁中揭露更多相關服務資訊提供於民眾，得分 1.33 分。



表 5.5-1 公司經營與管理成績

評鑑指標	評分項目	評鑑成員	配分	得分
E1 安全管理	E11 百萬公里肇事死傷人數	評鑑團隊	2	0.50
	E12 違反公路法或相關處罰條例之情形	評鑑團隊	2	2.00
E2 行政管理	E21 行車紀錄器之使用及考核	專家學者	2	1.70
	E22 教育訓練人次與成果	專家學者	1	0.65
	E23 車輛維修保養制度及執行情況	專家學者	2	1.60
	E24 車輛出車前檢查紀錄表之完整度	專家學者	2	1.40
E3 企業管理	E31 民眾申訴案件之處理與提報情形	專家學者	2	1.79
	E32 歷年缺失改善情況	專家學者	2	1.10
	E33 公司未來短、中、長期規劃措施	專家學者	1	0.75
E4 政策配合度	E41 政策配合度	主管機關	2	2.00
	E42 票證資料提送之配合度	專家學者	2	1.33
公司經營與管理成績			20.00	14.81



5.6 成績歸類--場站成績

場站成績係依澎湖縣政府公共車船管理處實際營運場站計算，其場站空間、站場檢查及無障礙工具設備為公司整體服務之成績，故其得分為公司所有場站之平均成績。場站空間指標、站場檢查指標及無障礙工具設備指標，滿分為 14 分，經換算至場站成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明客運公司場站成績。

澎湖縣政府公共車船管理處受評場站為馬公總站一處，其場站成績如表 5.6-1 所示。根據調查結果顯示：場站整體設施普遍得分高，表示此場站維護良好，表現在水準以上。



表 5.6-1 場站成績

場站	A21 場站空間 (3 分)		A3 站場檢查 (6 分)			D1 無障礙工具設備 (5 分)			總分 計算	總分 計算
	A21 合法場站 停車位數	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	A31 消防設施 妥善性	A32 調度室/員 工休息室/ 停車場環境 維護	A33 班次時刻表/ 票價表/營運 路線圖是否標 示清楚	D11 場站是否設 置無障礙標 誌	D12 場站是否設 置播音設備 或站務人員 引導	D13 場站是否 提供無障 礙空間設 施		
配分	2 分	1 分	2 分	2 分	2 分	1 分	1 分	3 分	14 分	100 分
馬公總站	2.00	1.00	1.30	1.60	2.00	1.00	1.00	2.50	12.40	88.57

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

5.7 成績歸類--路線成績

路線成績係依各營運路線計算，項目有車齡比率、舒適與噪音、公車資訊服務、環保品質、車輛安全設施、準點性、乘客滿意度、駕駛員管理、無障礙車輛硬體設備、無障礙車輛軟體設備及無障礙設施服務提供等指標，指標滿分為 49 分，經換算至路線成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明各路線成績。惟澎湖縣公車屬車輛混合調度之緣故，故以路線成績較難區分車輛歸屬於哪個路線，因此，本年度路線成績之部分指標項目係採公司整體平均值計算。

澎湖縣政府公共車船管理處本年度受評路線為 14 條一般市區公車路線及 2 條好行公車路線，共計 16 條路線，其路線成績如表 5.7-1 所示，調查人員於車輛調查時，發現駕駛姓名、時刻表、票價計算表、營運路線圖及性騷擾防治貼紙有未張貼之情形；部分車輛之安全門位置有雜物擺放影響民眾逃生，具有改善空間。



表 5.7-1 市區公車路線成績

路線別	A4 乘客資訊服務 (4 分)		B1 車齡 比率 (3 分)	B2 舒適與 噪音 (3 分)	B3 公車資訊服務設施 (7 分)				B5 車輛安全設施 (8 分)				C1 準點性 (3 分)	C2 乘客滿意度 (18 分)						C3 駕駛員 管理 (3 分)	總分計算- 加總	總分計算- 百分數
	A41 站牌有 無破損 龜裂或 傾斜的 情形	A42 站牌資 訊明確	B11 公司平 均車齡	B21 車廂整 潔及舒 適度	B31 下車鈴 是否能 夠使用	B32 車內相關 資訊告示 之完整性	B33 車廂內站 名播報器 是否正常 使用	B34 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	B52 車輛內備 有 2 具滅 火器且在 有效期限 內	B53 車輛是 否備有 3 具車窗 擊破器	B54 車上安 全帶是 否能正 常使用	C11 公車準 點性	C21 班車是否 有脫班或 過站不停 的情形	C22 駕駛員 行駛之 平穩性	C23 駕駛員拒載 老弱婦孺或 身心障礙者 之情況	C24 駕駛員路 線遵循指 示之情況	C25 駕駛員行駛車 輛中有無使用 行動電話、吸 菸等行為	C26 駕駛員服 務態度與 服裝儀容	C34 駕駛員行 車期間是 否有配戴 口罩		
配分	2 分	2 分	3 分	3 分	2 分	2 分	2 分	1 分	2 分	2 分	2 分	2 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	49 分	100 分
外垵線	2.00	1.20	3.00	2.80	2.00	1.44	2.00	0.22	1.67	2.00	2.00	2.00	2.73	2.84	2.46	2.94	2.78	2.79	2.42	3.00	44.28	90.36
通梁線	1.40	1.14	3.00	2.67	2.00	1.50	2.00	0.56	1.44	2.00	2.00	2.00	2.75	2.82	2.46	2.97	2.86	2.90	2.52	3.00	43.98	89.75
沙港線	2.00	1.94	3.00	2.60	2.00	1.53	2.00	0.78	1.67	2.00	2.00	2.00	2.72	2.81	2.47	2.93	2.83	2.76	2.49	3.00	45.51	92.88
龍門線	2.00	2.00	3.00	2.67	2.00	1.54	2.00	0.83	1.50	2.00	2.00	2.00	2.66	2.87	2.48	3.00	2.88	2.81	2.48	3.00	45.72	93.31
尖山線	1.80	1.60	3.00	2.53	2.00	1.46	2.00	0.50	1.50	2.00	2.00	2.00	2.68	2.85	2.51	2.91	2.81	2.88	2.51	3.00	44.54	90.90
北寮線	2.00	1.94	3.00	2.36	2.00	1.35	2.00	0.20	1.60	2.00	2.00	2.00	2.81	2.94	2.43	2.97	2.85	2.70	2.49	3.00	44.65	91.12
青螺線	2.00	1.89	3.00	2.93	2.00	1.58	2.00	0.83	1.67	2.00	2.00	2.00	2.70	2.79	2.47	2.94	2.94	2.90	2.66	3.00	46.30	94.49
太武線	1.80	1.66	3.00	3.00	2.00	1.38	2.00	0.25	1.75	2.00	2.00	2.00	2.88	2.94	2.66	3.00	3.00	3.00	2.72	3.00	46.02	93.92
風櫃線	1.40	1.43	3.00	2.57	2.00	1.38	2.00	0.33	1.50	2.00	2.00	2.00	2.74	2.81	2.36	2.98	2.96	2.80	2.58	3.00	43.83	89.45
山水線	1.20	1.26	3.00	2.91	2.00	1.33	2.00	0.78	1.89	2.00	2.00	2.00	2.75	2.87	2.53	2.99	2.94	2.89	2.58	3.00	44.90	91.64
前寮線	2.00	2.00	3.00	2.60	2.00	1.50	2.00	0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.88	2.88	2.38	3.00	2.81	2.81	2.47	3.00	45.82	93.51
零路線	2.00	1.71	3.00	2.45	2.00	1.31	2.00	0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.91	2.91	2.31	3.00	3.00	2.91	2.56	3.00	45.57	93.00
光華線	2.00	1.54	3.00	2.60	2.00	1.25	2.00	0.20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.84	2.94	2.28	3.00	2.93	2.67	2.57	3.00	44.82	91.47
烏炭線	1.80	1.77	3.00	2.63	2.00	1.50	2.00	0.50	1.67	2.00	2.00	2.00	2.91	2.91	2.41	2.97	2.88	2.78	2.41	3.00	45.12	92.08
平均	1.81	1.65	3.00	2.67	2.00	1.43	2.00	0.50	1.70	2.00	2.00	2.00	2.78	2.87	2.44	2.97	2.89	2.83	2.53	3.00	45.08	91.99

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位



表 5.7-2 好行公車路線成績

路線別	A4 乘客資訊服務 (4 分)		B1 車齡 比率 (3 分)	B2 舒適與 噪音 (3 分)	B3 公車資訊服務設施 (7 分)				B5 車輛安全設施 (8 分)				C1 準點性 (3 分)	C2 乘客滿意度 (18 分)						C3 駕駛員 管理 (3 分)	總分計算- 加總	總分計算- 百分數
	A41 站牌有無破 損龜裂或傾 斜的情形	A42 站牌資 訊明確	B11 公司平 均車齡	B21 車輛外觀 清潔與 「台灣好 行」車體 塗裝之配 合	B31 車廂內 設有 E 化導覽 解說	B32 車內相關 資訊告示 之完整性	B33 車廂內之站 名播報提供 中英文雙語 資訊或專業 解說	B34 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	B52 車輛內備 有 2 具滅 火器且在 有效期限 內	B53 車輛是 否備有 3 具車窗 擊破器	B54 車上安 全帶是 否能正 常使用	C11 公車準 點性	C21 班車是否 有脫班或 過站不停 的情形	C22 駕駛員 行駛之 平穩性	C23 駕駛員拒 載老弱婦 孺或身心 障礙者之 情況	C24 駕駛員路 線遵循指 示之情況	C25 駕駛員行 駛車輛中 有無使用 行動電 話、吸菸 等行為	C26 駕駛員 服務態 度與服 裝儀容	C34 駕駛員行 車期間是 否有配戴 口罩		
配分	2 分	2 分	3 分	3 分	2 分	2 分	2 分	1 分	2 分	2 分	2 分	2 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	49 分	100 分
北環線	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.97	3.00	2.91	3.00	3.00	2.91	2.81	3.00	48.09	98.15
湖西線	2.00	2.00	3.00	2.40	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.78	3.00	2.88	3.00	3.00	2.94	2.75	3.00	47.24	96.42
平均	2.00	2.00	3.00	2.70	2.00	1.50	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.88	3.00	2.89	3.00	3.00	2.92	2.78	3.00	47.67	97.28

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位



5.8 成績歸類--管理成績

管理成績係依澎湖縣政府與澎湖縣政府公共車船管理處提供書面資料計算，項目有公車動態準點性、駕駛員管理、安全管理、行政管理、企業管理、政策配合等指標，指標滿分為 37 分，經換算至管理成績滿分為 100 分。其管理成績如表 5.8-1 所示。

根據書面資料審查與專家學者評分中，發現百萬公里肇事死傷人數、教育訓練人次與成果、車輛出車前檢查紀錄表之完整度及歷年缺失改善情況等指標得分略低，較有改善空間，如能針對以上項目做精進，則公司經營管理成績應會有成長。



表 5.8-1 管理成績

客運別	A1 公車動態 準點性 (2 分)	B4 環保品質 (4 分)	C3 駕駛員管理 (6 分)			D2 無障礙 服務 (4 分)	D3 無障礙 安全 (1 分)	E1 安全管理 (4 分)		E2 行政管理 (7 分)				E3 企業管理 (5 分)			E4 政策配合度 (4 分)		總分計算- 加總	總分計算- 百分數
	A11 公車動 態系統準確度	B41 車輛排氣 檢驗合格 率	C31 駕駛員出 勤前酒精 測試之執 行與紀錄	C32 駕駛員 管理制度及執 行狀況	C33 駕駛員 工時合 理性	D21 無障礙 服務之 提供	D31 駕駛員 是否有 接受無 障礙安 全教育 訓練	E11 百 萬公里 肇事死 傷人數	E12 違反公 路法或 相關處 罰條例 之情形	E21 行車紀 錄器之 使用及 考核	E22 教育訓 練人次 與成果	E23 車輛維 修保養 制度及 執行情 況	E24 車輛出 車前檢 查紀錄 表之完 整度	E31 民眾申 訴案件 之處理 與提報 情形	E32 歷年缺 失改善	E33 公司未 來短、 中、長 期規劃 措施	E41 政策配 合度	E42 票證資料 提送之配 合度		
配分	2 分	4 分	2 分	3 分	1 分	4 分	1 分	2 分	2 分	2 分	1 分	2 分	2 分	2 分	2 分	1 分	2 分	2 分	37 分	100 分
澎湖縣公共 車船管理處	1.60	4.00	1.75	2.10	1.00	2.20	0.40	0.50	2.00	1.70	0.65	1.60	1.40	1.79	1.10	0.75	2.00	1.33	27.86	75.30

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

5.9 評鑑總成績

評鑑總分計算，係將前五大項評鑑項目成績及加分項：「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」，加總後所得之成績。

根據本次澎湖縣政府公共車船管理處評鑑總成績為 85.68 分，將其列為甲等，如表 5.9-1 所示。

表 5.9-1 評鑑總成績

客運別	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	評鑑總成績計算
配分	15 分	25 分	30 分	10 分	20 分	100 分
澎湖縣政府公共車船管理處	13.03	23.43	27.31	7.10	14.81	85.68

第六章 評鑑結果與成績

6.1 評鑑結果與成績列等

6.1.1 評鑑結果列等

本次澎湖縣政府公共車船管理處之評鑑總分計算，係將前五大項評鑑項目成績及加分項：「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」，加總後所得之成績，結果如表及圖 6.1-1。

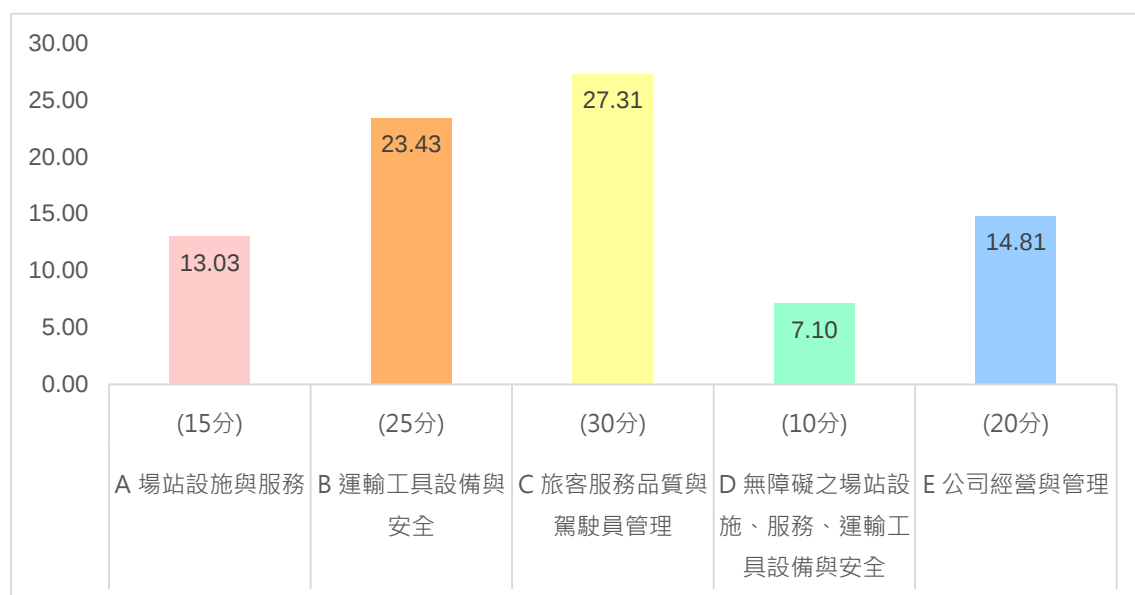


圖 6.1-1 評鑑成績分布圖

6.1.2 評鑑總成績列等

此次評鑑成績分五等，評鑑總分 90 分以上為優等，89 分至 80 分為甲等，79 分至 70 分為乙等，69 至 60 分為丙等，59 分以下為丁等。評鑑總分列等結果如表 6.1-1 所示。

表 6.1-1 評鑑總成績列等表

客運別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府 公共車船管理處	85.68	甲等

註：評鑑總分取至小數點後二位。

6.1.3 場站成績列等

表 6.1-2 場站成績列等表

客運別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府 公共車船管理處	88.57	甲等

註：評鑑總分取至小數點後二位。

6.1.4 管理成績列等

表 6.1-3 管理成績列等表

客運別	評鑑總分	等第
澎湖縣政府 公共車船管理處	75.30	乙等

註：評鑑總分取至小數點後二位。

6.1.5 路線成績列等

表 6.1-4 路線成績列等表

客運別	路線	評鑑總分	等第
澎湖縣政府公共 車船管理處	外垵線	90.36	優等
	通梁線	89.75	甲等
	沙港線	92.88	優等
	龍門線	93.31	優等
	尖山線	90.90	優等
	北寮線	91.12	優等
	青螺線	94.49	優等
	太武線	93.92	優等
	風櫃線	89.45	甲等
	山水線	91.64	優等
	前寮線	93.51	優等
	零路線	93.00	優等
	光華線	91.47	優等
	烏坎線	92.08	優等
	北環線	98.15	優等
	湖西線	96.42	優等

註：評鑑總分取至小數點後二位。

6.2 本年度成績與歷年成績比較

澎湖縣政府公共車船管理處 110 年度成績與 109 年度成績相較，在 A 場站設施與服務之評鑑項目成績微幅下滑；B 運輸工具設備與安全之評鑑項目成績呈現微幅上升；C 旅客服務品質與駕駛員管理之評鑑項目成績微幅上升；D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全之評鑑項目成績微幅下滑；E 公司經營與管理之評鑑項目呈現微幅下滑。值得提出的是，在各評鑑項目下之評鑑指標，今年與去年有所不同，因此直接的比較僅具部分參考價值，各服務面向之實際表現與改善方向，仍應參考今年的指標得分為之。

歷年各評鑑項目得分與換算之百分數如表 6.2-1 所示。

表 6.2-1 本年度與歷年成績比較表

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
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	7.7/10	16.37/20	0/2	84.27
107	14.5/15	19.99/25	25.46/28	10/12	15.57/20	2.34/5	85.52
106	11.14/15	20.97/25	25.72/30	7/10	18/20	0/0	82.83

6.3 本年度路線成績與歷年路線成績比較

路線成績係依各營運路線計算，項目有乘客資訊服務、車齡比率、舒適與噪音、公車資訊服務、車輛安全設施、準點性、乘客滿意度等指標，指標滿分為 49 分，經換算至路線成績滿分為 100 分，以下依評鑑指標說明澎湖縣政府公共車船管理處 110 年與 109 年之路線成績變動範圍分為 3 個級距，以 5%變化為一級距，而每個級距各有其代表號顯示著進步、持平或退步，如表 6.3-1 所示，各路線成績與歷年成績比較表如表 6.3-2 所示：

表 6.3-1 評鑑成績變動之級距

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-4%以下	退步	↘



表 6.3-2 路線成績比較

路線別	A4 乘客資訊服務 (4 分)		B1 車齡 比率 (3 分)	B2 舒適與噪音 (3 分)		B3 公車資訊服務設施 (7 分)						B5 車輛安全設施 (8 分)					C1 準點性 (3 分)	C2 乘客滿意度 (18 分)						C3 駕駛員 管理 (3 分)	110 年度 總分計算 -百分數	109 年度 總分計算 -百分數	代表符 號
	A41 站牌有 無破損 龜裂或 傾斜的 情形	A42 站牌 資訊 明確	B11 公司平 均車齡	B21 車廂整 潔及舒 適度	B21 車輛外觀 清潔與 「台灣好 行」車體 塗裝之配 合	B31 下車鈴 是否能夠 使用	B31 車廂內 設有 E 化導覽 解說	B32 車內相 關資訊 告示之 完整性	B33 車廂內 站名播 報器是 否正常 使用	B33 車廂內之 站名播報 提供中英 文雙語資 訊或專業 解說	B34 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	B52 車輛內 備有 2 具滅火 器且在 有效期 限內	B53 車輛是 否備有 3 具車窗 擊破器	B54 車上安 全帶是 否能正 常使用	C11 公車準 點性	C21 班車是否 有脫班或過站 不停的情形	C22 駕駛員 行駛之 平穩性	C23 駕駛員拒 載老弱婦 孺或身心 障礙者之 情況	C24 駕駛員 路線遵 循指示 之情況	C25 駕駛員行 駛車輛中 有無使用 行動電 話、吸 菸、等行 為	C26 駕駛員 服務態 度與服 裝儀容	C34 駕駛員 行車期 間是否 有配戴 口罩				
配分	2 分	2 分	3 分	3 分	3 分	2 分	2 分	2 分	2 分	2 分	1 分	2 分	2 分	2 分	2 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分	3 分					
外垵線	2.00	1.20	3.00	2.80		2.00		1.44	2.00		0.22	1.67	2.00	2.00	2.00	2.73	2.84	2.46	2.94	2.78	2.79	2.42	3.00	90.36	83.93	↗	
通梁線	1.40	1.14	3.00	2.67		2.00		1.50	2.00		0.56	1.44	2.00	2.00	2.00	2.75	2.82	2.46	2.97	2.86	2.90	2.52	3.00	89.75	82.54	↗	
沙港線	2.00	1.94	3.00	2.60		2.00		1.53	2.00		0.78	1.67	2.00	2.00	2.00	2.72	2.81	2.47	2.93	2.83	2.76	2.49	3.00	92.88	84.18	↗	
龍門線	2.00	2.00	3.00	2.67		2.00		1.54	2.00		0.83	1.50	2.00	2.00	2.00	2.66	2.87	2.48	3.00	2.88	2.81	2.48	3.00	93.31	83.62	↗	
尖山線	1.80	1.60	3.00	2.53		2.00		1.46	2.00		0.50	1.60	2.00	2.00	2.00	2.68	2.85	2.51	2.91	2.81	2.88	2.51	3.00	90.90	82.51	↗	
北寮線	2.00	1.94	3.00	2.36		2.00		1.35	2.00		0.20	1.60	2.00	2.00	2.00	2.81	2.94	2.43	2.97	2.85	2.70	2.49	3.00	91.12	86.05	↗	
青螺線	2.00	1.89	3.00	2.93		2.00		1.58	2.00		0.83	1.67	2.00	2.00	2.00	2.70	2.79	2.47	2.94	2.94	2.90	2.66	3.00	94.49	84.89	↗	
太武線	1.80	1.66	3.00	3.00		2.00		1.38	2.00		0.25	1.75	2.00	2.00	2.00	2.88	2.94	2.66	3.00	3.00	3.00	2.72	3.00	93.92	85.26	↗	
風櫃線	1.40	1.43	3.00	2.57		2.00		1.38	2.00		0.33	1.50	2.00	2.00	2.00	2.74	2.81	2.36	2.98	2.96	2.80	2.58	3.00	89.45	85.29	—	
山水線	1.20	1.26	3.00	2.91		2.00		1.33	2.00		0.78	1.89	2.00	2.00	2.00	2.75	2.87	2.53	2.99	2.94	2.89	2.58	3.00	91.64	82.16	↗	
前寮線	2.00	2.00	3.00	2.60		2.00		1.50	2.00		0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.88	2.88	2.38	3.00	2.81	2.81	2.47	3.00	93.51	85.60	↗	
零路線	2.00	1.71	3.00	2.45		2.00		1.31	2.00		0.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.91	2.91	2.31	3.00	3.00	2.91	2.56	3.00	93.00	87.19	↗	
光華線	2.00	1.54	3.00	2.60		2.00		1.25	2.00		0.20	2.00	2.00	2.00	2.00	2.84	2.94	2.28	3.00	2.93	2.67	2.57	3.00	91.47	86.58	↗	
烏崁線	1.80	1.77	3.00	2.63		2.00		1.50	2.00		0.50	1.67	2.00	2.00	2.00	2.91	2.91	2.41	2.97	2.88	2.78	2.41	3.00	92.08	82.37	↗	
北環線	2.00	2.00	3.00		3.00		2.00	1.50		2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.97	3.00	2.91	3.00	3.00	2.91	2.81	3.00	98.15	88.29	↗	
湖西線	2.00	2.00	3.00		2.40		2.00	1.50		2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.78	3.00	2.88	3.00	3.00	2.94	2.75	3.00	96.42	88.59	↗	

註：上述個別評鑑成績取至小數點後兩位

第七章 服務滿意度調查分析

7.1 乘客基本資料分析說明

本章節乃針對澎湖縣市區公車之乘客使用情形進行說明，其內容分別包含路線、受訪者之性別、年齡、職業、教育程度及居住區等，並將所得之調查資料進行統計分析，本次調查期間為 110 年 10 月 25 日至 110 年 11 月 25 日，而本次調查回收之乘客問卷調查表有 284 份，有效問卷為 276 份，以下就 276 份有效問卷做各項調查資料，提供分析結果。

一、乘客問卷調查之性別比例

由下表 7.1-1 可知，搭乘澎湖縣市區公車之受查者比例，女性為 51%與男性為 49%。

表 7.1-1 服務品質乘客問卷調查-受訪者性別比例

項目	樣本數	百分比
男性	127	46%
女性	149	54%

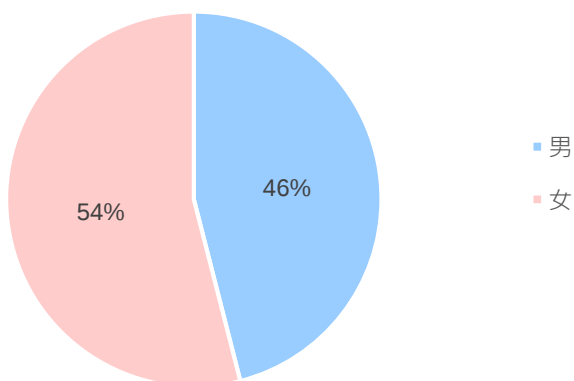


圖 7.1-1 乘客問卷-性別比例

由下表 7.1-2 可知，滿意度成績滿分為 21 分，受訪之乘客性別平均滿意度分析如下：乘客整體滿意度為 18.78 分，男性滿意度平均為 18.64 分、女性滿意度平均為 18.90 分，顯示整體滿意度以女性乘客給予較高肯定。

表 7.1-2 服務品質乘客問卷調查-滿意度性別分析

項目	樣本數	滿意度
男性	127	18.64
女性	149	18.90
平均		18.78

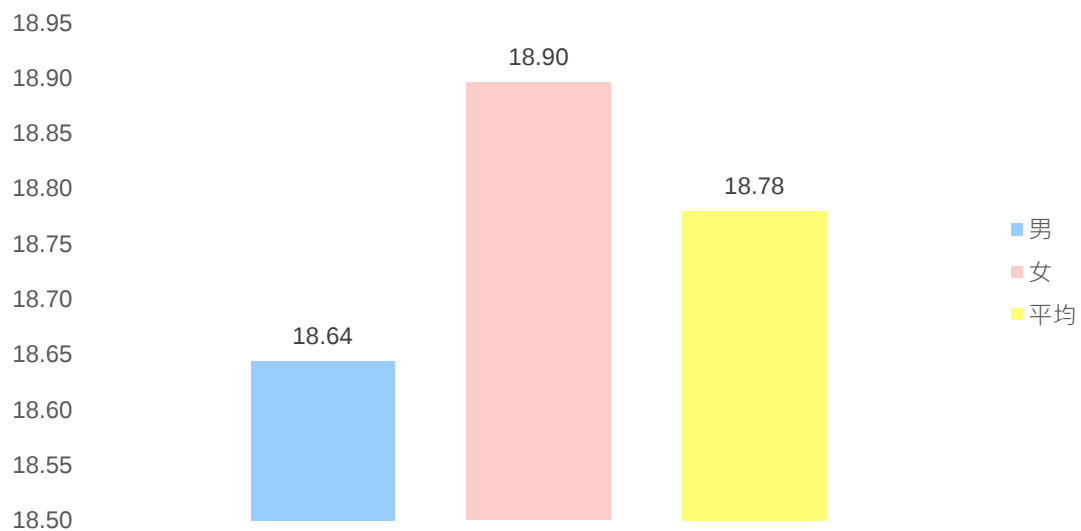


圖 7.1-2 乘客問卷-性別分析

二、乘客問卷調查之年齡比例

由下表 7.1-3 可知，本次評鑑期間搭乘澎湖縣公車之主要年齡層為 18 歲以下之乘客，其占比為 40%，其餘 19-24 歲之乘客為 16%、25-35 歲之乘客為 7%、36-45 歲之乘客為 8%、46-65 歲之乘客為 8%、66 歲以上之乘客為 20%。

表 7.1-3 服務品質乘客問卷調查-受訪者各年齡層比例

項目	樣本數	百分比
18 歲以下	111	40%
19-24 歲	43	16%
25-35 歲	20	7%
36-45 歲	23	8%
46-65 歲	23	8%
66 歲以上	56	20%

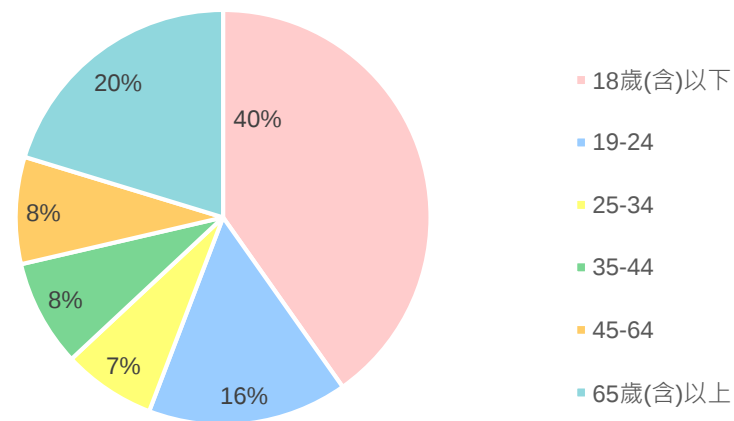


圖 7.1-3 乘客問卷-年齡比例

由下表 7.1-4 可知，滿意度成績滿分為 21 分，受訪之乘客年齡平均滿意度分析：乘客整體滿意度為 18.78 分，18 歲以下為 18.16 分，其餘 19-24 歲為 19.45 分、25-34 歲之乘客為 18.79 分、35-44 歲之乘客為 18.13 分、45-64 歲之乘客為 19.50 分、65 歲以上之乘客則為 19.46 分，顯示整體滿意度以 45-64 歲年齡層乘客給予較高肯定。

表 7.1-4 服務品質乘客問卷調查-滿意度年齡分析

項目	樣本數	滿意度
18 歲以下	111	18.16
19-24 歲	43	19.45
25-34 歲	20	18.79
35-44 歲	23	18.13
45-64 歲	23	19.50
65 歲以上	56	19.46
平均		18.78

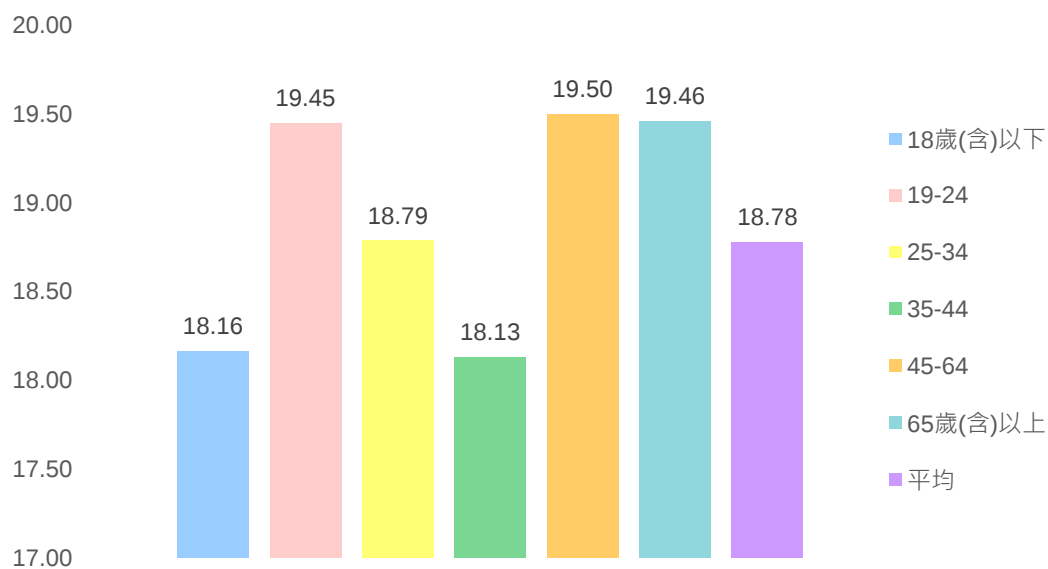


圖 7.1-4 乘客問卷-年齡分析

三、乘客問卷調查之職業比例

由下表 7.1-5 可知，本次評鑑期間澎湖縣市區公車之主要乘客以學生佔多數，其學生占比皆為 44%，而軍/公/教為 9%、從事農業人員為 3%、從事工業人員為 2%、從事商業人員為 3%、從事自由業人員為 3%、從事服務業人員為 5%、家管為 15%、其它則為 17%。

表 7.1-5 服務品質乘客問卷調查-受訪者職業比例

項目	樣本數	百分比
學生	122	44%
軍/公/教	24	9%
農業人員	7	3%
工業人員	5	2%
商業人員	7	3%
自由業人員	9	3%
服務業人員	14	5%
家管	41	15%
其它	47	17%

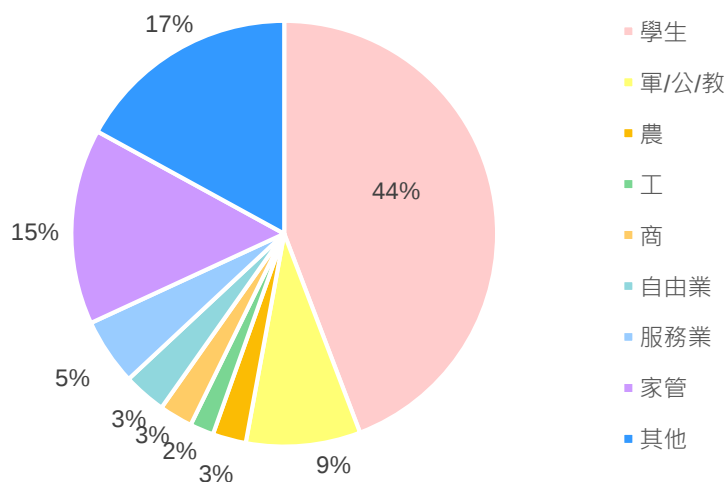


圖 7.1-5 乘客問卷-職業比例

由下表 7.1-6 可知，滿意度成績滿分為 21 分，受訪之乘客職業平均滿意度分析：乘客整體滿意度為 18.78 分，學生為 18.28 分，而軍/公/教之乘客為 19.13 分、從事農業人員為 19.07 分、從事工業人員為 20.25 分、從事商業人員為 19.50 分、從事自由業人員為 19.08 分、從事服務業人員為 18.86 分、家管為 18.82 分、其它則為 19.48 分，顯示整體滿意度以從事工業乘客給予較高肯定。

表 7.1-6 服務品質乘客問卷調查-滿意度職業分析

項目	樣本數	滿意度
學生	122	18.28
軍/公/教	24	19.13
農業人員	7	19.07
工業人員	5	20.25
商業人員	7	19.50
自由業人員	9	19.08
服務業人員	14	18.86
家管	41	18.82
其它	47	19.48
平均		18.78

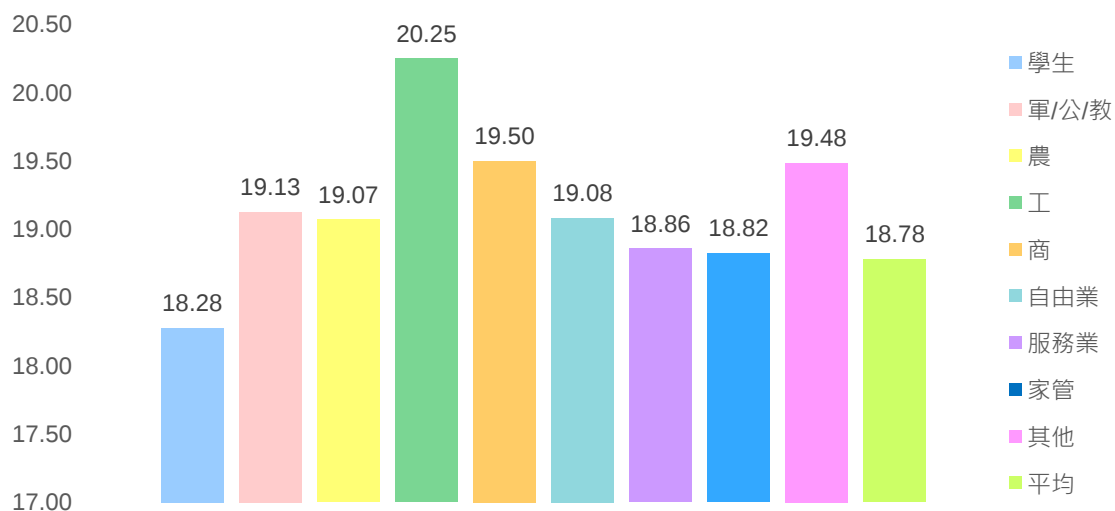


圖 7.1-6 乘客問卷-職業分析

四、乘客問卷調查之學歷比例

由下表 7.1-7 可知，本次評鑑期間搭乘澎湖縣市區公車之乘客主要學歷為國中及高中/職，其占比皆為 42.8%，而學歷為小學之乘客比例為 15.9%、學歷為國中之乘客比例為 17.0%、學歷為大學/專科之乘客比例為 23.9%、研究所以以上之乘客比例則為 0.4%。

表 7.1-7 服務品質乘客問卷調查-受訪者學歷比例

項目	樣本數	百分比
小學	44	15.9%
國中	47	17.0%
高中/職	118	42.8%
大學/專科	66	23.9%
研究所以以上	1	0.4%

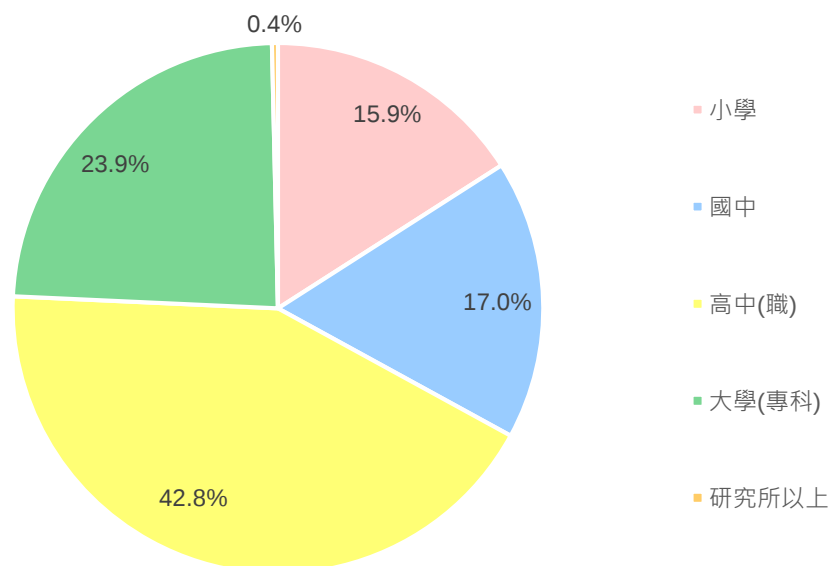


圖 7.1-7 乘客問卷-學歷比例

由下表 7.1-8 可知，滿意度成績滿分為 21 分，受訪之乘客學歷平均滿意度分析：乘客整體滿意度為 18.78 分，小學為 19.38 分、國中為 18.49 分、高中/職為 18.32 分、大學/專科為 19.41 分、研究所以上為 18.00 分，顯示整體滿意度以學歷為大學/專科之乘客給予較高肯定。

表 7.1-8 服務品質乘客問卷調查-滿意度學歷分析

項目	樣本數	滿意度
小學	44	19.38
國中	47	18.49
高中/職	118	18.32
大學/專科	66	19.41
研究所以上	1	18.00
平均		18.78

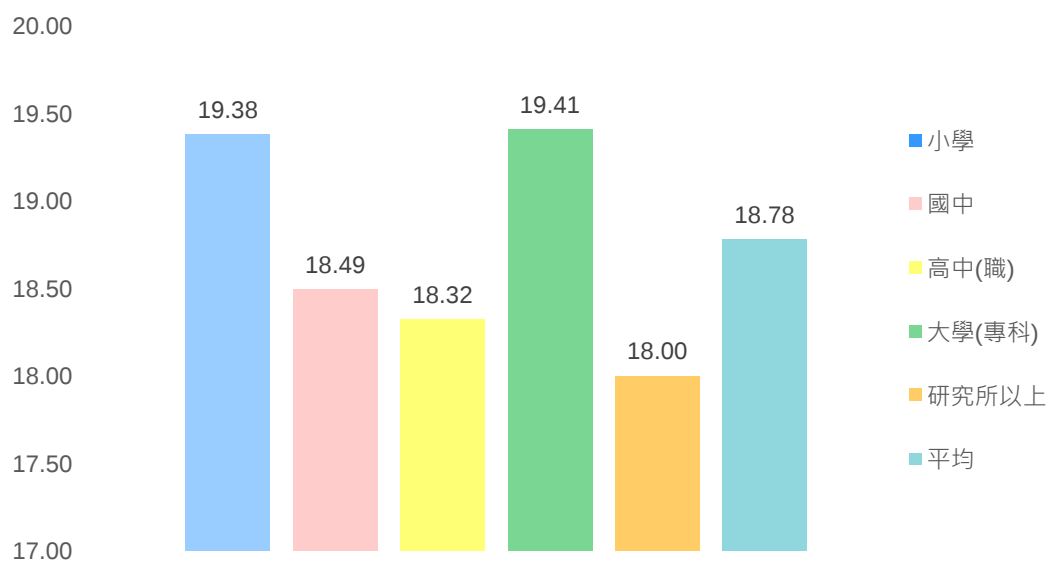


圖 7.1-8 乘客問卷-學歷分析

五、乘客問卷之性別搭乘滿意度分析

乘客問卷共計 276 份，依受訪乘客之性別與搭乘滿意度進行分析，

如表 7.1-9 與圖 7.1-9。

表 7.1-9 乘客性別之搭乘滿意度平均值彙整表

項目/性別	男	女	平均
C11 公車準點性	2.52	2.56	2.54
C21 班車是否有脫班或過站不停的情形	2.71	2.76	2.74
C22 駕駛員行駛之平穩	2.23	2.37	2.31
C23 駕駛員拒載老弱婦孺或身心障礙者之情況	2.97	2.91	2.94
C24 駕駛員路線遵循指示之情況	2.98	2.97	2.98
C25 駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為	2.91	2.93	2.92
C26 駕駛員服務態度與服裝儀容	2.33	2.39	2.36

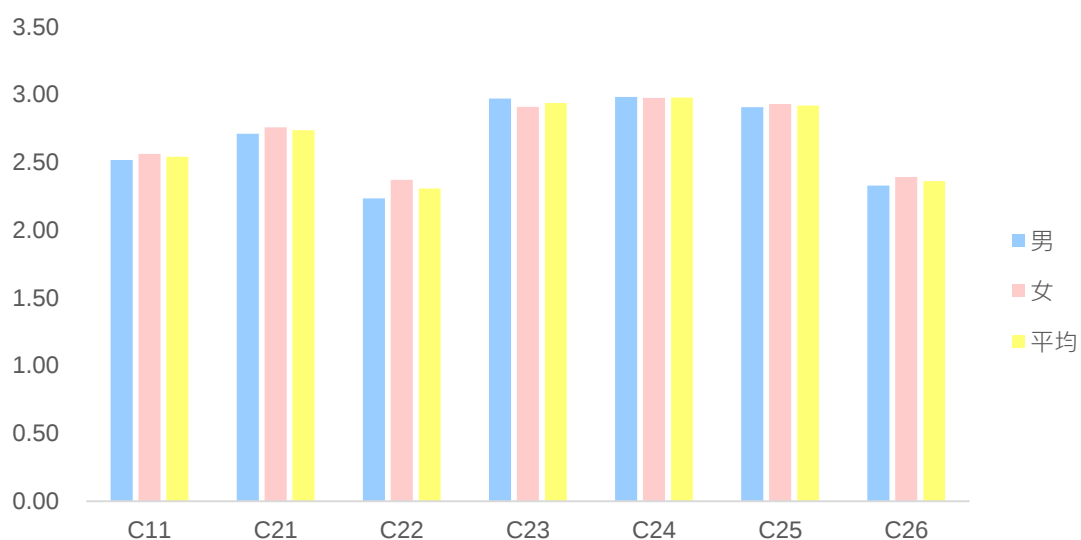


圖 7.1-9 乘客問卷-整體性別滿意度分析

7.2 服務滿意度

本章節係將乘客滿意度成績(包含乘客問卷及隨車問卷)依各項服務品質計算，指標滿分為 21 分，經換算至服務滿意度成績滿分為 100 分，下表 7.2-1 至表 7.2-7 為服務滿意度之各評分項目成績，依各問項說明各路線之成績，並彙整總成績於表 7.2-8 所示。

表 7.2-1 各路線公車到站時間之準點性

路線編號	C1 準點性 (3 分)	百分數	路線編號	C1 準點性 (3 分)	百分數
外垵	2.73	91.00	太武	2.88	95.83
通梁	2.75	91.50	風櫃	2.74	91.25
沙港	2.72	90.50	山水	2.75	91.50
龍門	2.66	88.75	前寮	2.88	95.83
尖山	2.68	89.38	零路	2.91	96.88
北寮	2.81	93.75	光華	2.84	94.79
青螺	2.70	90.00	烏崁	2.91	96.88
北環	2.91	98.96	湖西	2.78	92.71
平均值：2.79 73.09 / 標準差：0.09					

表 7.2-2 駕駛員脫班或過站不停之情況

路線編號	C21 班車是 否有脫班或 過站不停的 情形(3 分)	百分數	路線編號	C21 班車是 否有脫班或 過站不停的 情形(3 分)	百分數
外垵	2.84	94.50	太武	2.94	97.92
通梁	2.82	94.00	風櫃	2.81	93.75
沙港	2.81	93.50	山水	2.87	95.50
龍門	2.87	95.63	前寮	2.88	95.83
尖山	2.85	95.00	零路	2.91	96.88
北寮	2.94	97.92	光華	2.94	97.92
青螺	2.79	93.13	烏坎	2.91	96.88
北環	3.00	100.00	湖西	3.00	100.00
平均值：2.88 96.15 / 標準差：0.07					

表 7.2-3 各路線之駕駛平穩性

路線編號	C22 駕駛員 行駛之平穩 性(3 分)	百分數	路線編號	C22 駕駛員 行駛之平穩 性(3 分)	百分數
外垵	2.46	81.94	太武	2.66	88.54
通梁	2.46	82.06	風櫃	2.36	78.54
沙港	2.47	82.44	山水	2.53	84.22
龍門	2.48	82.71	前寮	2.38	79.17
尖山	2.51	83.75	零路	2.31	77.08
北寮	2.43	81.04	光華	2.28	76.04
青螺	2.47	82.29	烏坎	2.41	80.21
北環	2.91	96.88	湖西	2.88	95.83
平均值：2.50 83.30 / 標準差：0.18					

表 7.2-4 各路線拒載老人或身心障礙者之情況

路線編號	C23 駕駛員 拒載老弱婦 孺或身心障 礙者之情況 (3 分)	百分數	路線編號	C23 駕駛員 拒載老弱婦 孺或身心障 礙者之情況 (3 分)	百分數
外垵	2.94	98.00	太武	3.00	100.00
通梁	2.97	99.00	風櫃	2.98	99.38
沙港	2.93	97.50	山水	2.99	99.50
龍門	3.00	100.00	前寮	3.00	100.00
尖山	2.91	96.88	零路	3.00	100.00
北寮	2.97	98.96	光華	3.00	100.00
青螺	2.94	98.13	烏崁	2.97	98.96
北環	3.00	100.00	湖西	3.00	100.00
平均值：2.97 99.14 / 標準差：0.03					

表 7.2-5 各路線是否遵循路線指示行駛

路線編號	C24 駕駛員 路線遵循指 示之情況 (3 分)	百分數	路線編號	C24 駕駛員 路線遵循指 示之情況 (3 分)	百分數
外垵	2.78	92.56	太武	3.00	100.00
通梁	2.86	95.33	風櫃	2.96	98.75
沙港	2.83	94.33	山水	2.94	98.11
龍門	2.88	95.83	前寮	2.81	93.75
尖山	2.81	93.75	零路	3.00	100.00
北寮	2.85	95.00	光華	2.93	97.50
青螺	2.94	97.92	烏崁	2.88	95.83
北環	3.00	100.00	湖西	3.00	100.00
平均值：2.90 96.79 / 標準差：0.08					



表 7.2-6 各路線駕駛員之行車行為

路線編號	C25 駕駛員 行駛車輛中 有無使用行 動電話等行 為(3 分)	百分數	路線編號	C25 駕駛員 行駛車輛中 有無使用行 動電話等行 為(3 分)	百分數
外垵	2.79	92.83	太武	3.00	100.00
通梁	2.90	96.61	風櫃	2.80	93.33
沙港	2.76	91.94	山水	2.89	96.22
龍門	2.81	93.75	前寮	2.81	93.75
尖山	2.88	95.83	零路	2.91	96.88
北寮	2.70	90.00	光華	2.67	88.96
青螺	2.90	96.67	烏坎	2.78	92.71
北環	2.91	96.88	湖西	2.94	97.92
平均值：2.84 94.64 / 標準差：0.09					

表 7.2-7 各路線公車駕駛員服務態度及儀容

路線編號	C26 駕駛員 服務態度與 服裝儀容 (3 分)	百分數	路線編號	C26 駕駛員 服務態度與 服裝儀容 (3 分)	百分數
外垵	2.42	80.56	太武	2.72	90.63
通梁	2.52	83.83	風櫃	2.58	85.83
沙港	2.49	82.94	山水	2.58	86.11
龍門	2.48	82.71	前寮	2.47	82.29
尖山	2.51	83.7	零路	2.56	85.42
北寮	2.49	83.13	光華	2.57	85.63
青螺	2.66	88.54	烏坎	2.41	80.21
北環	2.81	93.75	湖西	2.75	91.67
平均值：2.56 85.44 / 標準差：0.12					

各項滿意度調查結果綜合分析如下：

- 一、在「C11 本路線公車到站時間是否準時」結果顯示，龍門線、尖山線及青螺線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；零路線、烏崁線及北環線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。
- 二、在「C21 本次搭乘時駕駛員是否有脫班或過站不停之情況」結果顯示，沙港線、青螺線及風櫃線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；北環線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。
- 三、在「C22 本次搭乘時公車駕駛員的駕駛平穩性」結果顯示，零路線、前寮線及光華線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；北環線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。
- 四、在「C23 本次搭乘時駕駛員是否有拒載老人或身心障礙者之情況」結果顯示，外垵線、沙港線及尖山線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；龍門線、太武線、光華線、零路線、前寮線、北環線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。
- 五、在「C24 本次搭乘時駕駛員是否遵循路線指示行走」結果顯示，外垵線、尖山線及前寮線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空

間；太武線、零路線、北環線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。

六、在「C25 本次搭乘時公車駕駛員行駛車輛中有無使用行動電話、吸菸、飲食或嚼食檳榔等行為」結果顯示，北寮線、前寮線及光華線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；太武線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。

七、在「C26 本次搭乘時公車駕駛員的服務態度及儀容之感覺」結果顯示，外垵線及烏坎線得分低於路線平均值一個標準差以上，有改善空間；太武線、北環線及湖西線得分高於路線平均值一個標準差以上，值得嘉許。

綜合結果顯示，太武線、北環線及湖西線在各項滿意度調查上，多數高於各路線平均，表現值得讚許。

本年度受評市區公車 14 條路線及好行公車 2 條路線，共計 16 條路線，其乘客滿意度成績如表 6.2-8 所示，而以乘客滿意度成績來看，本期調查結果，16 條路線皆為優等，其中太武線、北環線及湖西線表現高於平均，值得嘉許。



表 7.2-8 乘客滿意度總成績計算

路線 編號	C11 準點性	C21 班車是否有脫班或 過站不停的情形	C22 駕駛員行駛之平穩 性	C23 駕駛員拒載老弱婦 孺或身心障礙者之 情況	C24 駕駛員路線遵循指 示之情況	C25 駕駛員行駛車輛中 有無使用行動電 話、吸菸、飲食或 嚼食檳榔等行為	C26 駕駛員服務態度與 服裝儀容	總分 (21 分)	百分數
外垵	2.73	2.84	2.46	2.94	2.78	2.79	2.42	18.94	90.20
通梁	2.75	2.82	2.46	2.97	2.86	2.90	2.52	19.27	91.76
沙港	2.72	2.81	2.47	2.93	2.83	2.76	2.49	19.00	90.45
龍門	2.66	2.87	2.48	3.00	2.88	2.81	2.48	19.18	91.34
尖山	2.68	2.85	2.51	2.91	2.81	2.88	2.51	19.15	91.19
北寮	2.81	2.94	2.43	2.97	2.85	2.70	2.49	19.19	91.40
青螺	2.70	2.79	2.47	2.94	2.94	2.90	2.66	19.40	92.38
太武	2.88	2.94	2.66	3.00	3.00	3.00	2.72	20.19	96.13
風櫃	2.74	2.81	2.36	2.98	2.96	2.80	2.58	19.23	91.55
山水	2.75	2.87	2.53	2.99	2.94	2.89	2.58	19.54	93.02
前寮	2.88	2.88	2.38	3.00	2.81	2.81	2.47	19.22	91.52
零路	2.91	2.91	2.31	3.00	3.00	2.91	2.56	19.59	93.30
光華	2.84	2.94	2.28	3.00	2.93	2.67	2.57	19.23	91.55
烏坎	2.91	2.91	2.41	2.97	2.88	2.78	2.41	19.25	91.67
北環	2.97	3.00	2.91	3.00	3.00	2.91	2.81	20.59	98.07
湖西	2.78	3.00	2.88	3.00	3.00	2.94	2.75	20.34	96.88
平均值	2.79	2.88	2.50	2.97	2.90	2.84	2.56	19.46	92.65
標準差	0.09	0.07	0.18	0.03	0.08	0.09	0.12	0.49	2.33

註：評鑑總分取至小數點後二位。於上表中綠色的部分代表於此項目表現良好之路線，紅色部分代表有改善空間之路線。

第八章 好行外語課程

8.1 好行外語課程

本年度為有效培養服務人員外語能力，於計畫執行期間邀請專家學者針對場站服務人員或駕駛員提供「台灣好行」英語會話課程一小時，精進服務人員或駕駛員英語會話之能力。

外語課程訓練已在 111 年 3 月 2 日於澎湖縣政府公共車船管理處大禮堂（澎湖縣馬公市光華里 200 號）舉辦，邀請賴金淇教授進行「台灣好行」英語會話課程。





第九章 標竿學習

9.1 標竿學習參訪計畫替代方案

本年度澎湖縣市區汽車客運營運及服務評鑑安排之標竿學習參訪計畫，原安排於 111 年 2 月 21 日及 22 日至嘉義市參訪電動公車營運模式，然因嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19)尚未穩定，標竿學習參訪行程無法如期進行，故提出替代方案。

因應疫情，獎勵澎湖縣政府公共車船管理處服務人員及駕駛員配合主管機關防疫作為，降低染疫風險，原參訪相關費用改以等值全聯禮券替代，以資鼓勵相關人員，經縣府審慎評估，參訪行程係藉互相觀摩交流之機會，分享實務經驗，相互精進並提升服務品質，改以核發獎勵，目的無實質關聯，為利後續案件執行順遂，本項辦理契約減項變更。

檔 號：
保存年限：

澎湖縣政府 函

地址：88043澎湖縣馬公市治平路32號
承辦人：洪珮瑩
電話：06-9274400 分機249
傳真：06-9264710
電子信箱：fa02950@mail.penghu.gov.tw

受文者：逢甲大學

發文日期：中華民國111年3月23日
發文字號：府旅交字第1110012419號
速別：最速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為本府委託貴校辦理「110年度澎湖縣市區汽車客運營運及服務評鑑案」，有關標竿學習參訪計畫履約工項變更乙案，詳如說明，請查照。

- 一、復貴校111年2月25日逢建字第1110003849號函。
- 二、貴校提送之標竿學習參訪計畫費用改以等值之全聯禮券替代，計新臺幣(下同)2萬8,000元整乙節，經本府審慎評估，參訪行程係藉互相觀摩交流之機會，分享實務經驗，相互精進並提升服務品質，改以核發獎勵，目的無實質關聯，為利後續案件執行順遂，本項將辦理契約減項變更。
- 三、契約變更訂於111年3月24日(星期四)，下午2時整辦理傳真議約，地點:本府旅遊處，請貴校依函辦理。

正本：逢甲大學
副本：澎湖縣政府旅遊處

第十章 結論與建議

10.1 結論

本年度澎湖縣市區汽車客運營運及服務評鑑對象為澎湖縣政府公共車船管理處 1 家汽車客運業者，評鑑總成績為 85.68 分，評鑑成績列等為甲等。

五大評鑑項目之得分依公司別說明如下：

A 場站設施與服務評鑑之成績為 15 分，得分 13.06 分；B 運輸工具設備與安全評鑑項目之成績為 25 分，得分 23.43 分；C 旅客服務品質與駕駛員管理評鑑項目之成績為 30 分，得分 27.31 分；D 無障礙之場站設施與服務評鑑項目之成績為 10 分，得分 7.10 分；E 公司經營管理項目之成績為 20 分，得分 14.81 分。

綜合各項評鑑結果，本年度總成績為 85.68 分，相較於 109 年度之總成績為 85.25 分，有微幅的上升，其顯示澎湖縣政府公共車船管理處有逐步在提升營運環境及服務品質。

期澎湖縣政府公共車船管理處與澎湖縣政府持續且共同提升未來澎湖地區之大眾運輸服務環境與民眾搭乘的意願，徹底落實政府推行大眾運輸政策之美意。

10.2 後續改善建議

本團隊在執行評鑑作業過程彙整調查期間、專家學者與主管機關寶貴意見，針對業者及今年度評鑑提出相關建議如下，供未來作業改進之參考。針對可立即改善部分及中長期未來改善部分建議如下：

◆ 可立即改善部分

針對候車亭或站牌之資訊及APP對應及設置，需檢視修正，本次調查發現：

1. 外垵線依舊找不到「赤馬站」
2. 站牌建議成功國小站可以移至馬路上，若要查看相關路線資訊不方便。

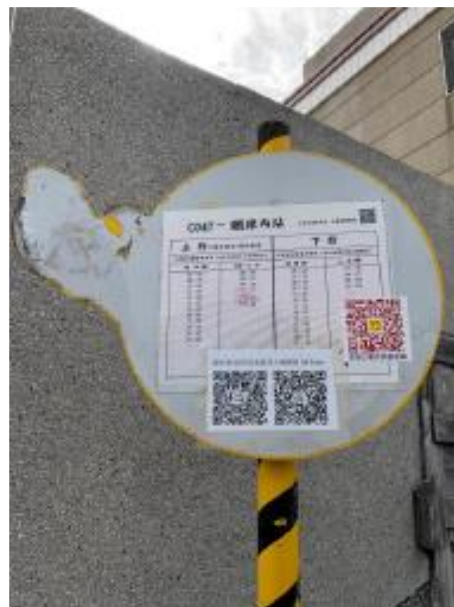


3. 尖山線 APP 顯示路線與站牌新路線圖顯示不同，新路線圖無尖山外站。另外，尖山發電廠站的舊站牌未拆除。



4. 有些站牌及候車亭有破損、太髒等問題，雖不影響路線資訊查看，但建議更新站牌並整理，讓民眾更容易查閱且有更好的候車空間。

5. 山水線：現「鐵線內站」已更名為「鐵線清水宮」；「鐵線南站」站牌貼錯站名，應是「鐵線南站」卻貼為「鐵線內站」，附上 2019 年圖，比較如下：



6. 風櫃線：在站牌掃描 QRCode 後，進入發現風櫃線站名有誤，「鎖港北極殿」寫為「鎖港廟」。



7. 風櫃線：「鎖港」站牌消失，附上 2020 年圖，比較如下：



8. 加強車上逃生安全門維護，建議將打掃用具固定擺放，勿放置於逃生安全門出口處。



◆ 中長期未來改善部分

一、場站設施與服務

- (一) 場站及智慧型站牌/候車亭增設可以依照地方特色作為建置構想，建議在重要轉乘點或觀光客較多地點，多提供有特色候車亭，可加強遊客在地印象。

二、運輸工具設備與安全

- (一) 本年度發現有車內相關告示之完整性評分項目中，發現新購置車廂中駕駛姓名、時刻表、票價計算表及性騷擾防治貼紙有未張貼之情形；部分車輛之安全門位置有雜物擺放影響民眾逃生，具有改善空間。建議應對現有車輛應建立一套定期檢視的管理制度，定期針對既有車輛之資訊服務設施及安全設施做逐項的檢查，一旦發現有故障或不完整之情形，應立即紀錄並做改善，以提升既有車輛之設備完善程度。

三、旅客服務品質與駕駛員管理

- (一) 駕駛員服務態度與服裝儀容與駕駛員管理制度及執行狀況，建議加強駕駛員之服務態度與確實瞭解管理制度及執行狀況。
- (二) 澎湖縣政府公共車船管理處客訴案件雖少，但透過駕駛員教

育訓練，可提升駕駛員安全友善的駕駛行為。

四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

(一) 無障礙之服務情形，建議加強駕駛員對於無障礙設施操作之教育，雖澎湖縣有提供便利於身障者的專車，但還是需教育公車駕駛員提升操作無障礙公車設施熟練度。

(二) 車輛無障礙設施的操作，不僅用影片作教育訓練，更應讓駕駛員實際操作，確定所有駕駛員均能熟悉地操作。

五、公司經營與管理

(一) 行政管理部分，建議針對教育訓練人次與成果教育，建議應適時調整，勿形式化，可朝多面向著手，包含服務品質、無障礙設施訓練、防疫對策及健康管理等，且應定期培訓，避免訓練不足，而影響公司整體服務品質。

(二) 企業管理部分，針對民眾申訴案件之處理與提報情形，建議可將申訴案件圖表化分析；歷年缺失改善情形及公司未來長期規劃措施，建議需具體擬定處理方式與可行方案；因應節能減碳政策，建議考慮購置綠能巴士。



附件一 調查問卷



附件二 委員建議書面資料



林大傑委員

110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑

評鑑相關建議

紙本資料審閱意見

新式站牌對於路線識別
成效良好
運量萎縮之原因，除疫情
影響外。
工時、勞動條件良好
防疫專車成效良好

評鑑結果相關建議

規畫可考慮二層巴士
評估風的影響
電動車之推動情形，宜超
前部署。

委員簽名： 林大傑



張立言委員

110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑

評鑑相關建議

紙本資料審閱意見

1. 車齡只有 3.4 年, 今年進一步會更新為 2.9 年, 相當難得的值得肯定。
2. 最近有回收反應的今年只有 5 件, 相當難得。
3. 大規模更新証牌, 相當值得肯定。
4. 提供導盲犬的服務, 相當具有創意。

評鑑結果相關建議

1. 駕駛^連規的情形, 建議補充。
2. 載客量從疫情前就逐年下降, 建議能進一步分析下降的族群與原因, 本車可提出有效之因應之道。

委員簽名：張立言



楊倩姿委員

110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑

評鑑相關建議

紙本資料審閱意見

1. 行政管理部门, 針對人員教育訓練成效每回該可進一步分析並說明。
2. 肯定去年一年的執行, 但需強化證明材料中, 考核計畫建議加入量化指標, 易於管理與落實。
3. 歷年考核改善, 缺乏比較資料呈現。
4. 針對動態資訊網, 介面操作不易, 動態時刻呈現不足。

評鑑結果相關建議

建議強化服務創新, 增加或開設潛在客。

委員簽名： 楊倩姿



劉欣憲委員

110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑

評鑑相關建議

紙本資料審閱意見
1. 竹車紀錄目前未有數位式時實訊, 僅過去傳統式大餅 資訊, 未來分析機員和車輛營運大數據, 是否受到限制 2. 馬公總站座位清潔及顯示看板能否裝設 LCD 等工業用 顯示器 3. 未來發展構想中是否考量 112 年全面公車電動化的方式或者是 CSR 導入公司治理理念或是觀光應用等思維 4. 為提升更好的服務, 所以如何從數據蒐集到分析轉而調 度, 需有系統來處理, 恐者需要公運駐站人員協助, 建議 思考 5. 台灣好行新路線之想法如何? 有利全縣的發展 6. 站牌是否全線更新, 建議補充說明
評鑑結果相關建議
1. 肯定澎湖過去執行成果及車輛/站牌換新 2. 馬公站之 e 化程度及整潔程度應強化及改善 3. 中長程發展應儘速研訂藍圖以利後續各年度策略執行 包含: 電動公車/CSR/社會公益/觀光公車...等 4. 建議應用數位資料詳加分析乘客樣態, 做為精進之依據

委員簽名：劉欣憲



附件三 各期報告會議紀錄

110 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑

工作執行計畫書審查意見回覆表

審查單位	審查意見	回覆辦理情形
高委員雅鈴	1. 工作執行計畫書 P3 頁，表 1.2-1 澎湖縣公車路線與班次數一覽表，紅線部分零路線(東)與零路線(西)，為計畫書後半部書寫為零路線，網路上路線也是註記零路線，兩者應該合併，該部分可能為誤植。	1. 感謝委員，零路線所有站點均相同，最大差異僅東繞及西繞，以及部分站點行駛道路不同，澎湖市區公車仍然是 14 條路線，官網上列出 15，僅是為了讓旅客加強辨別。報告書中已將此路線整併。
	2. 工作執行計畫書 P21 頁，圖 3.1-1 評鑑指標結構，點點表示較像半成品，P28 頁，圖 3.1-2 各評鑑指標成績歸類以書寫完整，若該 P28 頁圖表可以作為代表，建議 P21 圖 3.1-1 評鑑指標結構即不需要放置。	2. 感謝委員，圖 3.1-1 評鑑指標結構，該圖僅為示意圖，呈現用意為澎湖縣的評鑑方式為三階段與公路總局一致。
	3. P22、P23 頁評鑑項目總表，評鑑成員包含評鑑團隊與專家學者，兩者差異為何?接下來將進入調查階段如何組成遴選?本人有過去曾參與過類似評鑑，團隊會找消基會代表了解是否符合消費者基本權益。	3. 感謝委員，團隊與委員功能之區分，團隊分為兩種，一種為出去調查之調查員與秘密客；另一種為次級書面資料，次級書面資料屬於有公式可循，例如停車位比率由團隊成員來算即可；餘其他部分很難量化，需要仰賴專家學者之經驗，則由委員負責評分。
	4. P25 評分項目 C31 駕駛員出勤前酒精測試之執行與紀錄，調查方式包含調查員與專家學者，配分上如何給分	4. 感謝委員，駕駛出勤前酒精測試之執行與紀錄，分為兩部分，執行由秘密客前往觀察出車前酒精測試之動作是

	請團隊說明。	否落實執行；另一部分為紀錄，是否酒精測試有落實紀錄，以及若違反規定該如何處置，這部分會由專家學者負責。詳參調查表即可清楚知悉。
	5. P27 評分項目 E41 建置 Line Pay 電子支付之完整度，據我所知六都中的台南市也尚未實施，該評分項目可能需要討論。	5. 感謝委員，交通部目前推動 QR CODE 支付，由台灣好行首推並於今年年底前完成，經費來源由公路總局與觀光局負擔，惟近日進行台灣好行評鑑不少推定單位與營運單位表示推動有困難，將反饋提供公路總局與觀光局。
	6. P28 頁，圖 3.1-2 各評鑑指標成績歸類，評分項目以歸類五大項，團對於成績部分又歸類三項(包含場站、路線與管理等成績)，想了解該分類之必要性。	6. 感謝委員，成績為何歸類場站、路線與管理別成績，因為澎湖相對於台灣是很單純的公車服務系統，但若放於台灣就很複雜，一個公司可能有好幾個場站，需要透過評鑑讓公司知道哪個場站服務不好；路線更加重要，公路總局與地方縣市政府審議會將路線成績作為營運虧損補貼之參考。
	7. P30 頁 A21 合法場站停車位所附公式無法理解，建議公式調整或舉例便利好理解計算方式。	7. 感謝委員，市區汽車客運要求車位與車輛數兩者為 1 比 1，這與公路客運車位與車輛數 1 比 8 是不同，若車位數大於車輛數，除起來會是 1 點多；反之若車輛數大於車位數，結果會小於 1。已調整為較好理解計算方式。
	8. P52 頁 D13 場站是否提供無	8. 感謝委員，已修正報告書

	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)，該部分評分採累加方式，建議需要註記。	P.53，評分採累加方式。
	9. P77 頁表 4.2-1 車輛調查抽樣原則，該部分為車輛調查，照理應以車輛為抽樣，而非以路線班次為抽樣，不過也無妨，若仍維持該抽樣方式，因避免同臺車輛抽樣次數過多之情形。另 16 班以上組數 1/6 班次以上，且不得少於 8 班，而 7-15 班至少總數 1/3 以上，且不得少於 6 班。1/6 不多且不到 2 成，想了解為何設計為 1/6 非 1/3，是否有可能調整為 1/3 呢？本人試算目前最多班次為 26 班，有設定下限若低於 8 班，仍須取 8 班，26 班的 1/3 為 8.6 班，頂多抽樣份數多加一份，負擔應不會太重。	9. 感謝委員，抽樣份數，在統計資料有所謂的大樹法則，在一定以上都會取一個適當數量；反觀不管哪一個縣市的評鑑，都是以 1/6 為原則，但若班次少於一定程度，則將 1/6 乘以 2 等於 1/3，甚至在最後一階會設定最低份數。已修正報告書 P.72 中車輛調查抽樣原則，16 班以上組數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班，經計算後，總車輛抽樣數為 88 班次。
	10. P78 頁表 4.2-2 秘密客稽查抽樣原則，如車輛調查抽樣情形一樣，抽樣份數多加一份，負擔應不會太重。	10. 感謝委員，已修正報告書 P.73 中車輛調查抽樣原則，16 班以上組數 1/6 班次以上，且不得少於 9 班，經計算後，總車輛抽樣數為 88 班次。
	11. P78 頁表 4.2-3 乘客調查抽樣原則，路線班次數抽樣方式與車輛調查抽樣、秘密客稽查抽樣兩者不同，引發好	11. 感謝委員，P.73 乘客抽樣數已修正為 276 份。



	奇。本人以車輛調查抽樣方式進行試算，該部分抽樣數將增加 26 份，總計 276 份。	
陳委員泓斌	1. 為何設定 Line Pay 電子支付?要執行的話建議採行動支付。若目前評分項目 E41 建置 Line Pay 電子支付執行有困難，建議改項目，例如防疫政策等面向。	1. 感謝委員，E41 建置 Line Pay 電子支付之完整度，調整為「政策配合度」，評鑑成員調整為主管機關，該項由主管機關進行評比。
	2. 有些評分方式屬於調查員負責，請詳 P49 頁表 3.2-1 評分項目之計分方式總表，如評分項目 A11、A33、A42 與 B32 評分方式建議須量化說明，便利調查員給分。	2. 感謝委員，已於報告書 P.49 表 3.2-1 評分項目之計分方式總表中將評分項目量化說明，且在調查表中清楚羅列。
	3. 本次評鑑納入台灣好行評鑑，例如 B31 下車鈴是否能夠使用屬一般公車評鑑項目，而 B31 車廂內設有 E 化導覽解說為台灣好行評鑑項目，建議應該要特別註記區分。	3. 感謝委員，已將報告書 B31 及 B33 特別註記區分一般公車及好行公車，並且會於結案成果報告書中分別計分撰寫。
周振祥委員	1. P1 頁緒論內容，誤植為「109 年度澎湖縣市區汽車客運業營運及服務評鑑」。	1. 感謝委員，文字誤植部分將配合修正。
	2. 今年仍安排參訪行程，惟考量疫情狀況，仍請團隊補上防疫配套替代方案以備不時之需。	2. 感謝委員，參訪行程若因疫情關係影響不宜辦理，備選方案建議針對駕駛辦理「公民咖啡館」，相關安全或服務講習課程。
澎湖縣政府 公共車船管理處	1. 評鑑項目 Line Pay 部分，建議調整為 Wifi 設備。	1. E41 建置 Line Pay 電子支付之完整度，調整為「政策配合度」。



	2. 本處公車相關時刻表，於公路總局之公車動態系統即可查詢，為路徑查詢計四頁面，為更便利民眾建置 QR CODE 張貼各場站，民眾掃 QR CODE 後二頁面就可查詢時刻表。另 9/1 起學生專車與加班車，掃 QR CODE 也可獲知。	2. 感謝配合。
	3. 防疫專車可列入加分項目。	3. 感謝建議，本次為評鑑不納入加分項。
	4. 參訪行程建議可前往金門。	4. 感謝建議，參訪行程前往金門，團隊會做後續聯繫事宜。



附件四 低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者 上下車標準作業原則

低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則

本年度乘坐輪椅之身心障礙者評分表是以「低地版公車駕駛員服務坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則」為評分內容依據，並規劃 6 項標準作業原則，15 項服務項目，評分表如附件一表 I。

- (一)、 車輛準備停靠：有無提供「行近站位見乘客準備停靠，緊靠右側路緣、車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用」與「主動詢問乘客是否有乘車需求」兩項服務項目為評分來源。
- (二)、 乘客上車操作斜坡板：有無提供「告知車上乘客」、「操作車輛側傾」與「固定斜坡板」三項服務項目為評分來源。
- (三)、 協助乘客上車：有無提供「詢問乘客是否須協助上車」、「協助上車並固定輪椅位置」與「繫上安全帶」三項服務項目為評分來源。
- (四)、 車輛準備停靠：有無提供「乘客準備下車，車身與人行道或路緣間預留足夠距離供輪椅乘客使用」與「主動詢問乘客是否有下車需求」二項服務項目為評分來源。
- (五)、 乘客下車操作斜坡板：有無提供「告知車上乘客」、「操作車輛側傾」與「固定斜坡板」三項服務項目為評分來源。
- (六)、 協助乘客下車：有無提供「詢問乘客是否須協助下車」、「解除固定輪椅」與「協助下車」三項服務項目為評分來源。



附件五 「台灣好行」英語會話課程講義





3

台灣好行 Taiwan Tourist Shuttle service

澎湖縣 Penghu County

媽宮・湖西線 Magong Huxi Route

媽宮・北環線 Magong Shuttle Bus North Ring Route

4

Failte
ласкаво про
Välkomm
amo
soa
iki
tai
mo
sambutan
Mauya
Velin
Benven
Tä



Failte
ласкаво про
Välkomm
amo
soa
hiki
taij mo
sambutan
Mauya
Velir
Benven
Ta





公車 Shuttle Bus Service

▽ 藍線 Blue Routes

- ↻ 外垵線 Wai'an Route
- ↻ 通樑線
- ↻ 沙港線

▽ 綠線 Green Routes

- ↻ 龍門線 Longmen Line
- ↻ 尖山線 Jianshan Line
- ↻ 北寮線
- ↻ 青螺線 Qingluo Line
- ↻ 太武線 Taiwu Line

7

公車 Shuttle Bus Service

▽ 黃線 Yellow Routes

- ↻ 風櫃線
- ↻ 山水線

▽ 紅線 Red Routes

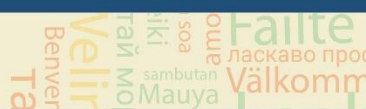
- ↻ 前寮線
- ↻ 零路線
- ↻ 光華線
- ↻ 烏坎線 Wukan Line

8



- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| ☀ 先生/女士，早安。 | ☀ 歡迎來到台灣金門！ |
| Good morning, Sir./Ma'am. | Welcome to Kinmen , Taiwan! |
| ☀ 午安。 | ☀ 感謝您搭乘本公車。 |
| Good afternoon. | Thank you for taking the shuttle bus. |
| ☀ 我是您今日的駕駛服務員，_____。 | ☀ 沒問題！ |
| This is _____, your driver today. | No problem! |
| ☀ 你好。 | ☀ 不客氣。 |
| How are you? | You're welcome. |

上下車招呼歡迎問候詞



☀ 祝你有個美好的一天。

Have a nice day.

☀ 祝您享受在這的旅程。

Hope you enjoy your stay here.

☀ 祝旅途愉快。

Have a nice trip!

☀ 玩得愉快。

Have fun!

☀ 再見。

Good bye.

☀ 希望再見到您。

Hope to see you again.



11



購票付費



12

購票付費



☀ 上車收費。

Pay upon boarding.

☀ 下車收費。

Pay the fare after getting off.

☀ 一日卷

One day pass

☀ 可付現或刷悠遊卡。

You can pay by cash or EasyCard.

☀ 抱歉，只收現金。

Sorry, but cash only.

☀ 嗶卡上/下車

Tap in/out (your card).

☀ 請投幣。

Please insert the coins.

☀ 票價18元。

The fare is NT\$18.

☀ 你有零錢嗎？

Do you have change?

☀ 恕不找零。

Exact change, please.

13



行進間與提醒



14

行進間與提醒



☀請往裡面走。

Please move in.

☀請勿擋住車門口。

Don't block the doorways.

☀下車時請按鈴。

Please ring the bell if you want to get off.

☀繫上您的安全帶。

Fasten your seat belt.

☀下車時別忘了您的個人隨身物品。

Don't forget your belongings when you get off.

☀下車請留意路況閃躲機車。

Please watch out for the motorcycles.

15



路線指引

16

路線指引

☀ 本公車是湖西線，全程3個半小時。

This is **Huxi Route**. The journey takes about 3 hours and half.

☀ 這裡是公車總站。

Here's **Bus Main Station**.

☀ 下一站是澎湖機場站。

The next stop is **Penghu Airport**.



17

路線指引

☀ 終點站西衛東站到了。Now we are at the final stop (destination),

East Xiwei Village.

☀ 我會告知你哪裡下站。

I'll let you know where to get off.

☀ 過馬路並搭那邊的北環線。

Cross the street and take the **Shuttle Bus North Ring Route** over there.

18

路線指引

☀ 這班車到自由塔。

This bus goes to Zhiyou Tower.

☀ 那(班公車)才會到貝殼教堂。

That (bus) goes to Shell Church.



19



問題與回應

20

問題與回應

☀ 您說什麼？

Pardon? Could you repeat your question?

☀ 這個我不會用英語說。

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

☀ 第一次來台灣？

First time in Taiwan?



21



對話問答

22



對話問答

(P: Passenger D: Driver)



P：這班公車有到天后宮 嗎？

Does this bus go to Tianhou Temple ?

D：有。你上對公車了。

Yes, it does. You' re on the right bus.

沒有，你要搭龍門線。

No, you need to take the Longmen Line Bus.

23

對話問答

(P: Passenger D: Driver)



P：哪班公車到二崁聚落？

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

D：你可以搭北環線。

You can take the bus North Ring Line.

P：我需要轉車嗎？

Do I need to change lines?

D：不用。

No, you don't have to.

24

對話問答 (P: Passenger D: Driver)

P：票價多少錢？

How much is the ticket?

我應該付多少錢？

How much do I pay?

D：一日券175元，可付現或刷一卡通。

One-day Pass fare is NT\$ 175.

You can pay by cash or iPASS.



25

對話問答 (P: Passenger D: Driver)

P：大概多久會到(目的地)？

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

D：通常花15分鐘，但周末或國定假日要花更多時間。

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



26



對話問答 (P: Passenger D: Driver)

P：我要到哪站下車？

Which stop shall I get off?

D：我會告知你哪裡下站。

I'll let you know where to get off.



27

對話問答 (P: Passenger D: Driver)

P：我們要到 小門鯨魚洞。我們坐過站了嗎？

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

D：還沒，還要再兩站，你可以查看上方的顯示器，你不會坐過頭的。

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



28

對話問答

(P: Passenger D: Driver)



P：不好意思，我想到 生活博物館，這班是正確的公車嗎？

Excuse me. I want to go to the Living Museum. Is this the right bus?

D：不是，那是另一條線。你可以搭的是 黃線-風櫃線 公車。

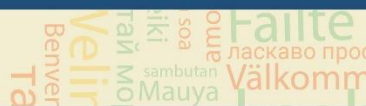
No, that's the other route. You can the Bus Yellow Route-Fongguei Line.

29



參考資料

30



- 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.phpto.gov.tw/index.jsp>
- 臺南市民英語資源網
<https://englishresource.tainan.gov.tw/index.php?inter=learndetail&id=15>

31



簡報結束

32