

## 目錄

<b>第一章 計畫背景</b> .....	<b>1</b>
1.1 計畫背景 .....	1
1.2 計畫目的 .....	1
1.3 計畫範圍 .....	2
1.4 計畫內容 .....	2
1.5 預期成果 .....	3
<b>第二章 宜蘭公車現況</b> .....	<b>4</b>
2.1 現況路線說明 .....	4
2.2 市區公車營運情形彙整 .....	10
<b>第三章 工作內容執行方法</b> .....	<b>15</b>
3.1 評鑑指標建立 .....	15
3.2 評鑑前座談會 .....	19
3.3 抽樣調查計畫 .....	20
3.4 評鑑表單與問卷設計 .....	22
3.5 調查員教育訓練 .....	23
3.6 初評與複評作業 .....	23
<b>第四章 評鑑結果分析</b> .....	<b>24</b>
4.1 評鑑指標項目定義與計分方式 .....	24
4.2 各評鑑指標計算說明 .....	45
4.3 初評成績計算 .....	57
4.4 複評成績計算 .....	78
4.5 前期評鑑成果比較 .....	83
4.6 乘客問卷分析 .....	84
4.7 小結 .....	87
<b>第五章 其他政策議題</b> .....	<b>90</b>
5.1 鄉鎮市公所免費接駁車 .....	90
5.2 電子票證記錄分析 .....	98
5.3 評鑑結果應用機制 .....	103
5.4 市區公車管理相關辦法 .....	105

## 圖目錄

圖 2-1	礁溪地區市區公車路線總圖.....	6
圖 2-2	宜蘭地區市區公車路線總圖.....	7
圖 2-3	羅東地區市區公車路線總圖.....	8
圖 2-4	蘇澳地區市區公車路線總圖.....	8
圖 2-5	假日景點公車路線總圖.....	9
圖 2-6	宜蘭縣市區客運各路線每班次載客人次.....	12
圖 2-7	宜蘭縣市區客運月運量.....	12
圖 2-8	宜蘭縣臺灣好行路線月運量.....	13
圖 4-1	受評路線數與評鑑項目得分比例關係圖.....	57
圖 4-2	場站設施與服務得分情形.....	58
圖 4-3	運輸工具設備與安全得分情形.....	59
圖 4-4	旅客服務品質與駕駛員管理得分情形.....	60
圖 4-5	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全得分情形.....	61
圖 4-6	公司經營與管理得分情形.....	62
圖 4-7	性騷擾防治辦理情形.....	63
圖 4-8	加分項目分情形.....	63
圖 4-9	加分項目分情形.....	78
圖 4-10	乘客基本資料.....	84
圖 4-11	宜蘭縣市區公車各路線滿意程度.....	85
圖 5-1	各路線免費巴士載客情形.....	91
圖 5-2	宜蘭縣市區汽車客運公車站位設置與變更作業办理流程.....	110

## 表目錄

表 1-1	作業方法與預期成果.....	3
表 2-1	宜蘭市區客運一覽.....	5
表 2-2	宜蘭市區公車日平均載客人次.....	10
表 2-3	礁溪地區市區客運路線營運情形彙整表.....	10
表 2-4	宜蘭地區市區客運路線營運情形彙整表.....	11
表 2-5	羅東地區市區客運路線營運情形彙整表.....	11
表 2-6	蘇澳地區市區客運路線營運情形彙整表.....	11
表 2-7	宜蘭臺灣好行日平均載客人次.....	13
表 2-8	宜蘭縣臺灣好行路線營運情形.....	13
表 2-9	宜蘭縣假日景點公車路線營運情形.....	14
表 3-1	臺南、屏東 104 年度評鑑項目.....	15
表 3-2	無障礙評鑑項目.....	17
表 3-3	符合地方服務特性之加分項目指標與評分方式.....	18
表 3-4	抽樣樣本配置.....	21
表 3-5	站牌抽樣配置.....	22
表 4-1	符合地方服務特性之加分項目指標與評分方式.....	24
表 4-2	評鑑指標定義.....	25
表 4-3	評鑑指標定義.....	57
表 4-4	葛瑪蘭客運公司詳細得分.....	64
表 4-5	首都客運公司詳細得分.....	69
表 4-6	國光客運公司詳細得分.....	72
表 4-7	大都會客運公司詳細得分.....	75
表 4-8	初評缺失改善情形.....	78
表 4-9	複評成果分彙整.....	80
表 4-10	前期評鑑成果比較.....	83
表 4-11	前期評鑑成果得分比率比較.....	83
表 4-12	乘客滿意度分析.....	85
表 4-13	宜蘭縣民與外縣市民眾滿意度比較.....	86
表 4-14	高齡乘客滿意度分析.....	86
表 4-15	評鑑結果等第.....	87
表 4-16	鑑別度低的評鑑項目指標.....	88
表 4-17	鑑別度高的評鑑項目指標.....	89
表 5-1	宜蘭線免費巴士路線一覽.....	90
表 5-2	各公所訪談彙整一覽表.....	91
表 5-3	平假日各時段票證資料分析一覽表.....	98
表 5-4	各時段上車站點票證資料分析一覽表.....	99

---

表 5-5	各時段下車站點票證資料分析一覽表 .....	100
表 5-6	各時段上下車旅次起訖點票證資料分析一覽表 .....	101
表 5-7	各時段使用族群票證資料分析一覽表 .....	102
表 5-8	宜蘭縣市區汽車客運路線增加營運車輛申請書 .....	106
表 5-9	宜蘭縣市區公車服務稽查表 .....	112

# 第一章 計畫背景

## 1.1 計畫背景

為保障民眾搭乘市區公車之搭乘品質與權益，依據「發展大眾運輸條例」及「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規定，主管機關應對大眾運輸之營運及服務應定期辦理評鑑，做為大眾運輸業者營運改善及提昇服務品質之參考，並做為大眾運輸營運成績評定、獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。希冀藉營運與服務評鑑，有效且全面地檢視客運業者之營運服務品質與績效，同時鼓勵客運業者持續提升營運管理，提供民眾舒適、便捷及安全之公車服務。

宜蘭縣為了確保公車經營環境與服務品質，依循前述法源依據建立一套公車評鑑制度，並定期進行服務品質評鑑作業，對公車業者監督管理並期望藉以促進業者進行缺失改善，以作為督導本縣轄市區公車業者改善營運服務品質之重要參考依據，目標係提供民眾良好的公共運輸服務品質，以逐步增加大眾運輸使用率，創造民眾、業者與政府三贏之公車營運環境。

本計畫彙整前期評鑑計畫所提出之結論建議，並透過回顧其他縣市案例及專家座談會等方式，以更客觀嚴謹客觀的方式檢討評鑑指標的適用性。並於此次計畫結合量化量表、乘客問卷調查等調查方式，並安排實際走訪公司及鄉鎮公所進行深度訪談，期望可透徹探討經營管理實際面問題，進一步協助業者提出改善建議，真正達到改善市區公車服務品質之目的。

## 1.2 計畫目的

根據前述背景，本計畫具體目標包括以下三點：

- 以縣府擬定評鑑指標為基礎，確認評鑑指標項目、評鑑指標定義、評鑑指標權重、評分方式、資料取得及抽樣方式，建立本次評鑑之指標及作業方式
- 透過資料調查、隨車調查、乘客調查問卷等方式，完成宜蘭縣轄市區公車路線之營運服務品質評鑑作業。

- 提出評鑑分析結果及訪談結果，研提具體建議，做為機關及業者未來改善之參考。

## 1.3 計畫範圍

針對宜蘭縣轄市區公車 24 條路線進行營運服務品質評鑑（公車路線視實際狀況調整），及宜蘭縣鄉鎮市公所免費接駁車輛 11 條路線進行營運主管機關訪談及乘客問卷調查。

## 1.4 計畫內容

依照計畫目標，本計畫工作內容包括：

1. 評鑑指標彙整表建立
  - (1) 修正及確定各項指標內容及權重
  - (2) 評鑑前座談會
2. 調查執行及相關資料蒐集
  - (1) 調查員教育訓練
  - (2) 隨車抽樣調查
  - (3) 書面資料蒐集與彙整
  - (4) 乘客問卷調查
  - (5) 複評作業執行
  - (6) 現行公車行駛路線調查分析
3. 資料檢核與統計分析
  - (1) 評鑑資料彙整與統計分析
  - (2) 會同業者檢核資料
  - (3) 總分計算與排序
4. 評鑑結果分析檢討
  - (1) 業者改善缺失建議
  - (2) 評鑑制度改善建議
5. 政策議題探討
  - (1) 評鑑結果作為營運虧損補貼審核、未來新闢路線依據建議
  - (2) 市區公車辦理增加車輛之標準作業程序及公車站位設置與變更之合宜標準作業程序建議
  - (3) 市區客運行車安全稽查之標準作業程序建議

## 1.5 預期成果

表 1-1 彙整本計畫各工作項目之作業方法與預期成果，主要工作內容規劃如后。

表 1-1 作業方法與預期成果

工作項目	作業方法	預期成果
文獻回顧	整理前期報告成果及其它縣市客運評鑑制度、項目與執行方式	訂定本計畫評鑑指標及執行初步架構
修正及確定各項指標內容與權重	邀集專家、學者、與本縣市區客運業者研商確認「細項指標權重」與調查方式	訂立抽樣方法、評鑑項目與指標、分數計算方式。
調查員教育訓練	招募相關科系或熟悉在地公車路線人員擔任調查員，並進行教育訓練	1. 招募合格調查人員 2. 完成教育訓練課程
初評調查執行	分為資料調查、班次抽樣調查、車輛抽樣調查、站牌抽樣調查等。規劃調查計畫並實際執行	1. 完成至少 371 班次之抽樣調查 2. 完成 108 座站牌抽樣調查 3. 完成車輛抽樣調查
乘客問卷調查	1. 對公車乘客進行隨機抽樣之問卷調查 2. 依路線班次之比例進行抽樣調查，共計完成 611 份有效問卷	1. 回收有效問卷 611 份 2. 納入乘客滿意度指標中，計算該指標分數 3. 提供機關與公車業者乘客意見參考
複評訪談執行	邀集專家學者及計畫團隊組成複評小組，對於業者進行深度訪談，歸納實務營運課題	彙整訪談成果歸納改善建議
評鑑結果分析	根據調查資料進行各項評鑑指標得分計算	1. 調查結果資料建檔 2. 敘述性統計、交叉分析 3. 做為研提改善建議基礎
政策議題探討	建立評鑑結果作為營運虧損補貼審核、未來新闢路線依據建議；市區公車辦理增加車輛之標準作業程序及公車站位設置與變更之合宜標準作業程序建議；市區客運行車安全稽查之標準作業程序建議。	擬定相關法規及作業辦法供主管機關參考
結論與建議	根據調查與訪談結果提出業者改善建議、評鑑制度改善建議。	完成期末評鑑工作報告

## 第二章 宜蘭公車現況

宜蘭市區公車路線共有 24 條，其中編號 1~18 路線原先即屬市區公車，包含 2 條臺灣好行路線，其餘 6 條原為假日景點公車紅綠線路線。

### 2.1 現況路線說明

宜蘭縣各路線基本資料彙整如下，市區公車所有路線平日行駛共行駛 397 班次，假日行駛 646 班次，其中臺灣好行線 11 及綠 21 路線，平日共 56 班次，假日共 84 班次。

而假日景點公車於 104 年 6 月上路，其係宜蘭縣政府與交通部為了有效提升假日期間宜蘭公共運輸服務品質並鼓勵民眾使用公共運輸至宜蘭觀光，故共同規劃闢駛幹線式區間公車及景點接駁公車路線，並採用顏色、編號以利民眾識別，以班次密集的幹線公車及景點接駁公車讓服務更便利。

其概念為幹線公車以「紅色」作為識別，班距約 15 分鐘，強化宜蘭地區縱貫性整體交通。支線部分則為景點接駁公車路線，以「綠色」作為識別，班距約 30 分鐘。

目前現況共有 2 條紅色幹線，分別為紅 1 及紅 2，4 條綠色支線，分別為綠 12、綠 15、綠 25 及綠 28。各路線多為假日行駛，僅綠 28 路線為平假日行駛，故平日共 40 班次，假日共 290 班，詳參閱表 2-1。

本計畫亦彙整各路線圖如圖 2-1-圖 2-5 所示，可依生活圈分為礁溪、宜蘭、羅東、蘇澳四大區域。



表 2-1 宜蘭市區客運一覽

編號	路線	路線名稱	營業里程	營運時間	平日班次數	假日班次數	經營業者
1	112	礁溪轉運站-礁溪火車站	4.5	06:00~21:30	30	54	首都、葛瑪蘭
2	113	礁溪轉運站-塭底路	10.4	06:50~16:00	10	10	葛瑪蘭
3	121	蘇澳車站-武荖坑	8.8	08:00~16:00	16	42	大都會
4	131	礁溪火車站-東北角風景區外澳站	11.9	08:40~17:30	16	26	葛瑪蘭
5	191	礁溪轉運站-竹安國小	12	07:40~18:00	10	10	葛瑪蘭
6	241	羅東-南方澳	21	10:00~15:00	6	6	首都
7	281	羅東轉運站-仁山植物園	12.6	07:10~18:30	10	10	首都
8	621	錦草上溪埔-羅東後火車站-國立傳統藝術中心	28.8	6:30~15:50	8	8	葛瑪蘭
9	751	宜蘭轉運站-普門醫院(三官宮)	11.0	06:00~17:10	6	6	葛瑪蘭
10	752	宜蘭轉運站-臺北榮總員山分院	27.1	08:00~18:00	14	14	葛瑪蘭
11	753	宜蘭轉運站-雙連埤 2	22.5	07:20~16:00	6	6	葛瑪蘭
12	755	宜蘭轉運站-望龍埤	15.9	08:30~17:10	12	12	葛瑪蘭
13	771	慈安路-宜蘭後火車站-金六結	12.8	06:00~21:30	88	69	葛瑪蘭
14	772	大坡-縣政西路	15.0	06:00~21:25	36	26	葛瑪蘭
15	791	宜蘭轉運站-壯圍鄉公所-城仔	20.0	07:30~18:00	11	9	葛瑪蘭
16	793	宜蘭轉運站-永鎮廟	12.8	07:00~18:00	9	6	葛瑪蘭
臺灣好行							
17	綠 11	臺灣好行礁溪線	13.8	07:45~19:40	22	50	葛瑪蘭
18	綠 21	臺灣好行冬山河線	10.3	08:10~19:30	34	34	首都
假日景點公車							
19	紅1	外澳-羅東轉運站	32.5	06:00~22:00	-	74	國光
20	紅2	宜蘭轉運站-南方澳	29.6	06:00~22:00	-	74	國光
21	綠12	宜蘭轉運站-松羅	24.9	08:00~18:00	-	22	國光
22	綠15	宜蘭轉運站-大礁溪橋	12	08:00~18:00	-	38	國光
23	綠25	羅東轉運站-梅花湖	15	08:00~18:00	-	22	國光
24	綠28	南方澳港區	3.8	08:30~18:00	40	60	國光

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

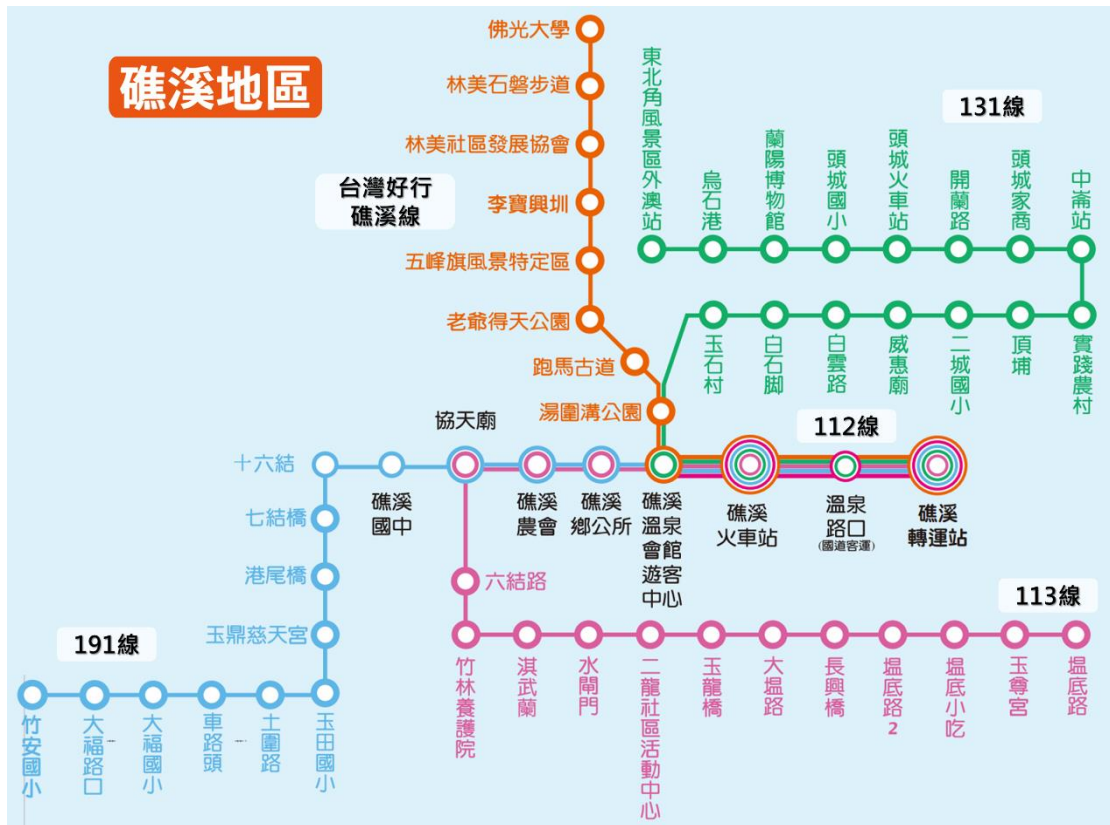


圖 2-1 礁溪地區市區公車路線總圖

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

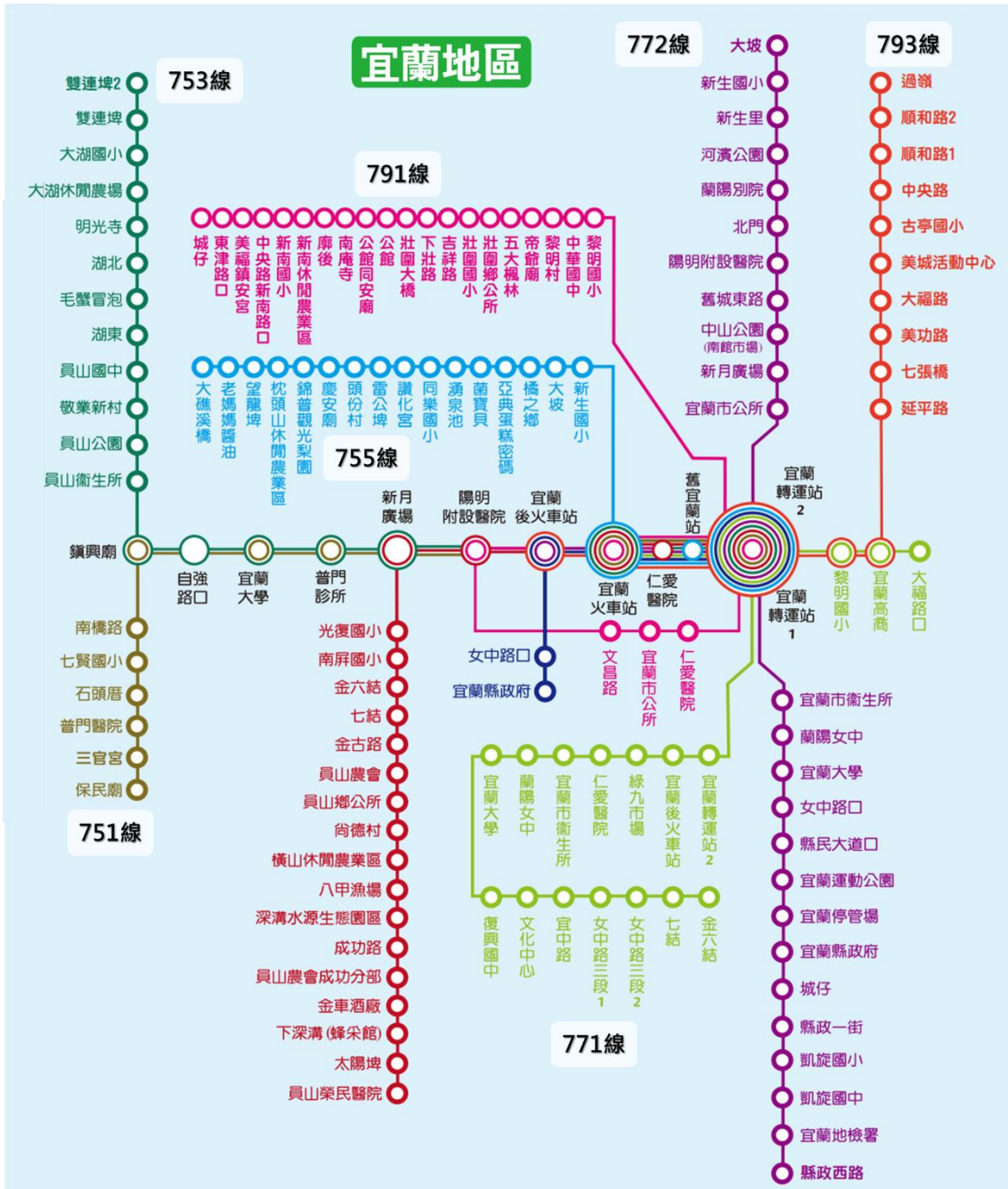


圖 2-2 宜蘭地區市區公車路線總圖

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

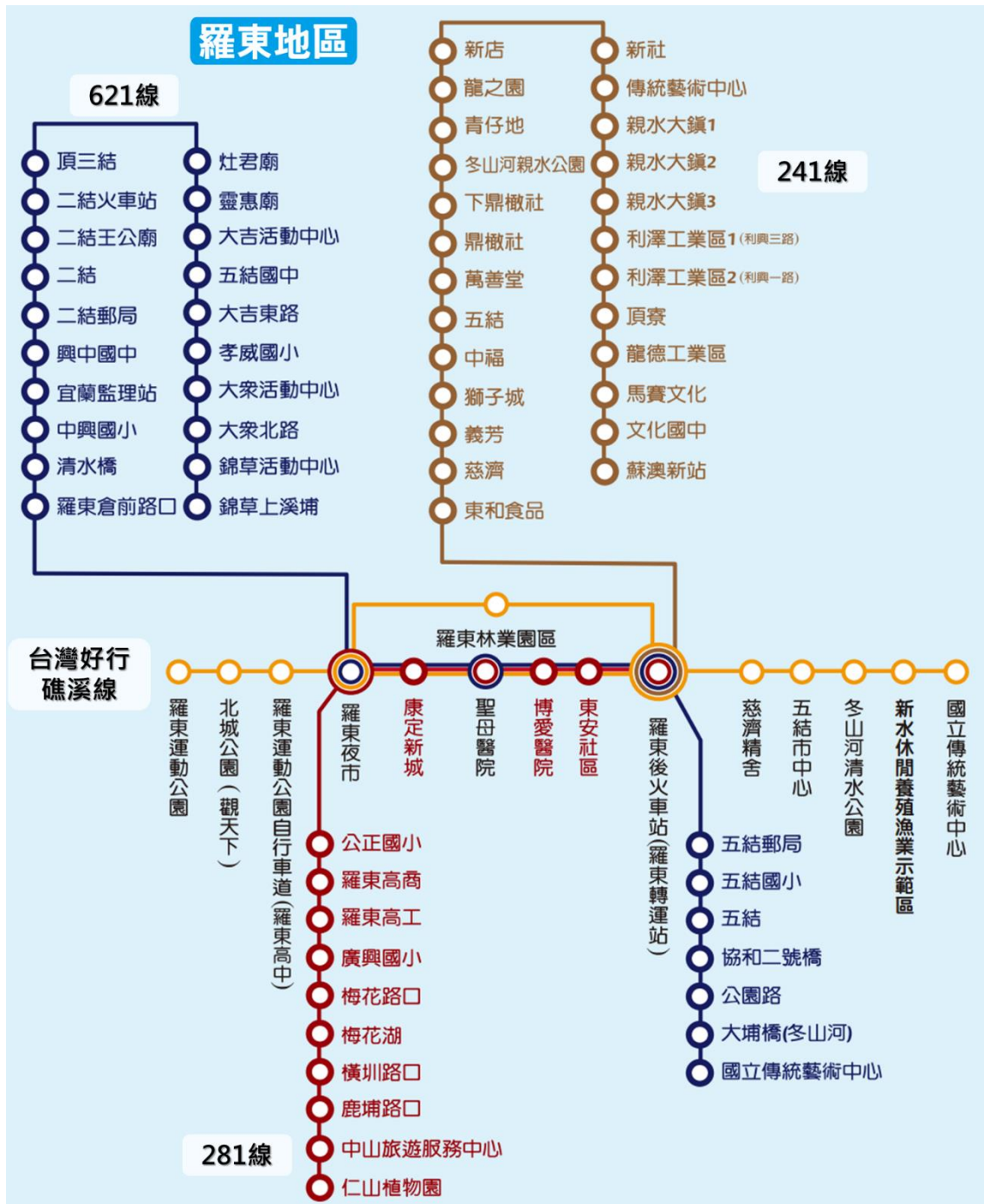


圖 2-3 羅東地區市區公車路線總圖

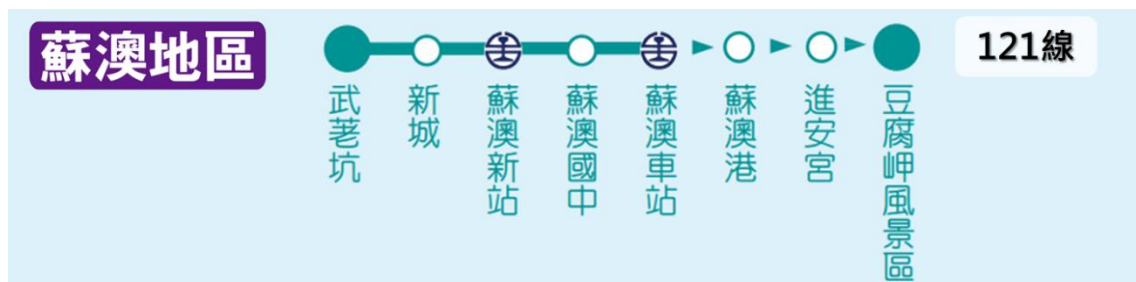


圖 2-4 蘇澳地區市區公車路線總圖

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

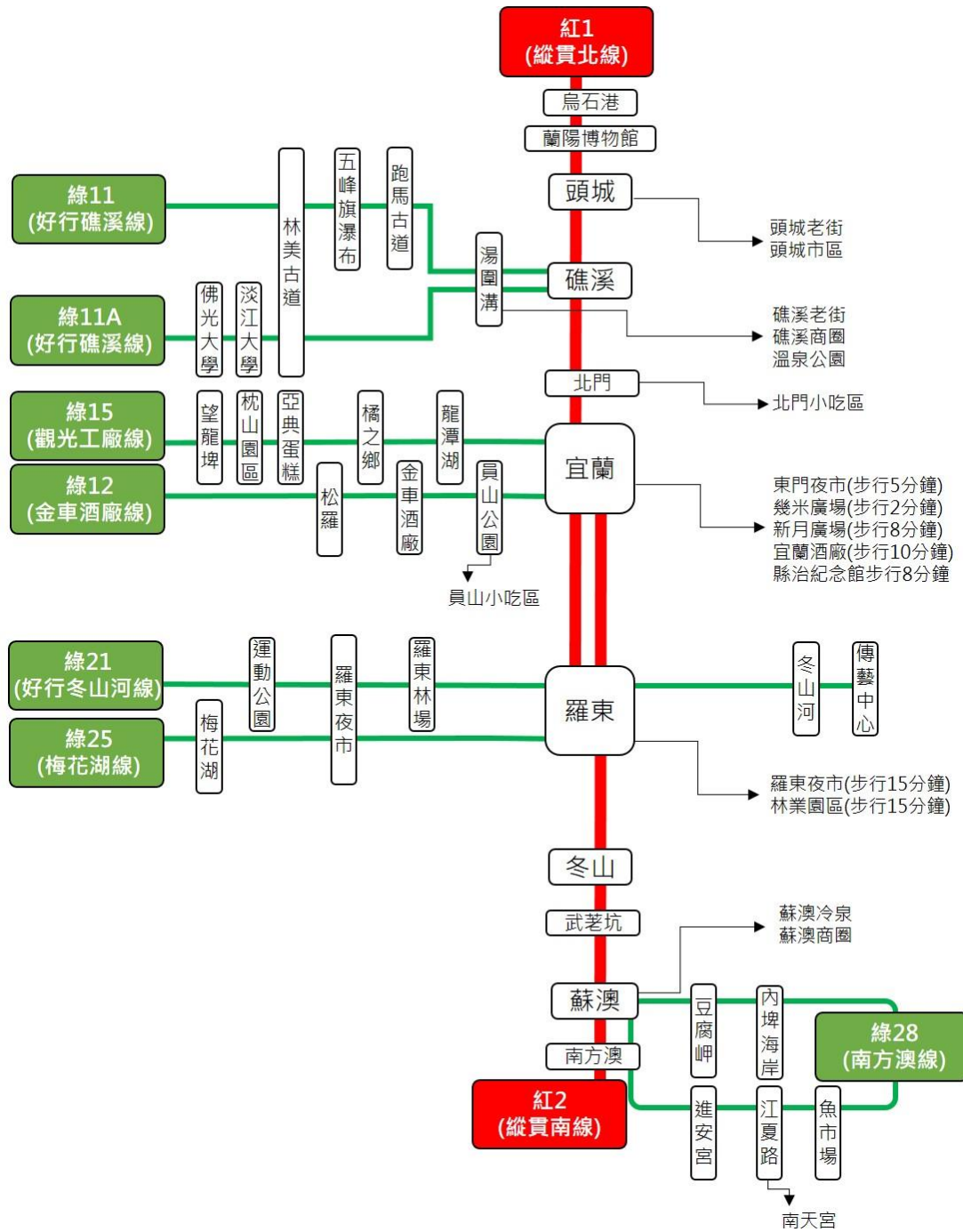


圖 2-5 假日景點公車路線總圖

資料來源：本團隊繪製

## 2.2 市區公車營運情形彙整

為進一步了解原屬市區公車之路線(112、113、131~至 793 等共 16 條)以及臺灣好行與假日景點公車之營運情形，以下分別進行說明：

### 一、原市區公車路線

本計畫彙整原市區公車路線包含 112、113、121、131、191、241、281、621、751、752、753、755、771、772、791、793，共 16 條路線之運量如下：

由表知，此 16 條路線，每日平均為 2,481 人次，探討平假日營運情形可知，於平日，全路線平均為 2,519 人次、於假日，平均為 2,376 人次。

表 2-2 宜蘭市區公車日平均載客人次

市區客運	日平均載客人次
每日	2,481 人次/日
平日	2,519 人次/日
假日	2,376 人次/日

資料來源：1.宜蘭縣政府建設處。  
2.運量資料為 104 年-105 年。

進一步分析各路線之載客績效，並區分為礁溪、宜蘭、羅東及蘇澳地區，如表 2-3~表 2-6 所示，由表知，全路線平均每班次載客 9.5 人次，各路線績效以礁溪 112 線最佳，達 14.3 人次/班，其次為 772、752、771 及 131 線，皆有接近 10 人次/班之水準，載客績效較差的則為 751 及 121 等路線，如圖 2-6 所示。

表 2-3 礁溪地區市區客運路線營運情形彙整表

路線編號	路線名稱	營業里程 (km)	平日班次數	假日班次數	平均每班載客 (人次)
112	礁溪轉運站-礁溪火車站	4.5	30	54	14.3
113	礁溪轉運站-塹底路	10.4	10	10	3.9
131	礁溪火車站-東北角風景區外澳站	11.9	16	26	9.8
191	礁溪轉運站-竹安國小	12	10	10	4.6

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

表 2-4 宜蘭地區市區客運路線營運情形彙整表

路線 編號	路線名稱	營業 里程 (km)	平日 班次 數	假日 班次 數	平均每 班載客 (人次)
751	宜蘭轉運站-普門醫院(三官宮)	11.0	6	6	2.1
752	宜蘭轉運站-臺北榮總員山分院	27.1	14	14	10.0
753	宜蘭轉運站-雙連埤 2	22.5	6	6	4.6
755	宜蘭轉運站-望龍埤	15.9	12	12	4.9
771	慈安路-宜蘭後火車站-金六結	12.8	88	69	9.9
772	大坡-縣政西路	15.0	36	26	11.0
791	宜蘭轉運站-壯圍鄉公所-城仔	20.0	11	9	5.5
793	過嶺-宜蘭轉運站	12.8	7	6	4.1

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

表 2-5 羅東地區市區客運路線營運情形彙整表

路線 編號	路線名稱	營業 里程 (km)	平日 班次 數	假日 班次 數	平均每 班載客 (人次)
241	羅東-南方澳	21	6	6	5.5
281	羅東轉運站-仁山植物園	12.6	10	10	4.8
621	錦草上溪埔-羅東後火車站-國立 傳統藝術中心	28.8	8	8	8.7

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

表 2-6 蘇澳地區市區客運路線營運情形彙整表

路線 編號	路線名稱	營業 里程 (km)	平日 班次 數	假日 班次 數	平均每 班載客 (人次)
121	蘇澳車站-武荖坑	8.8	16	-	1.6

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

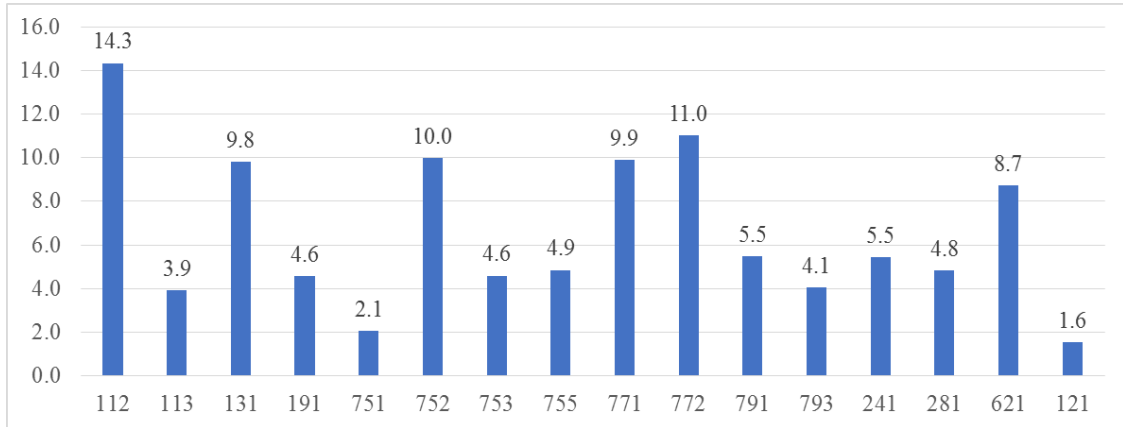


圖 2-6 宜蘭縣市區客運各路線每班次載客人次

另本計畫亦蒐集 105 年度宜蘭縣市區客運月運量，如圖 2-7 所示。

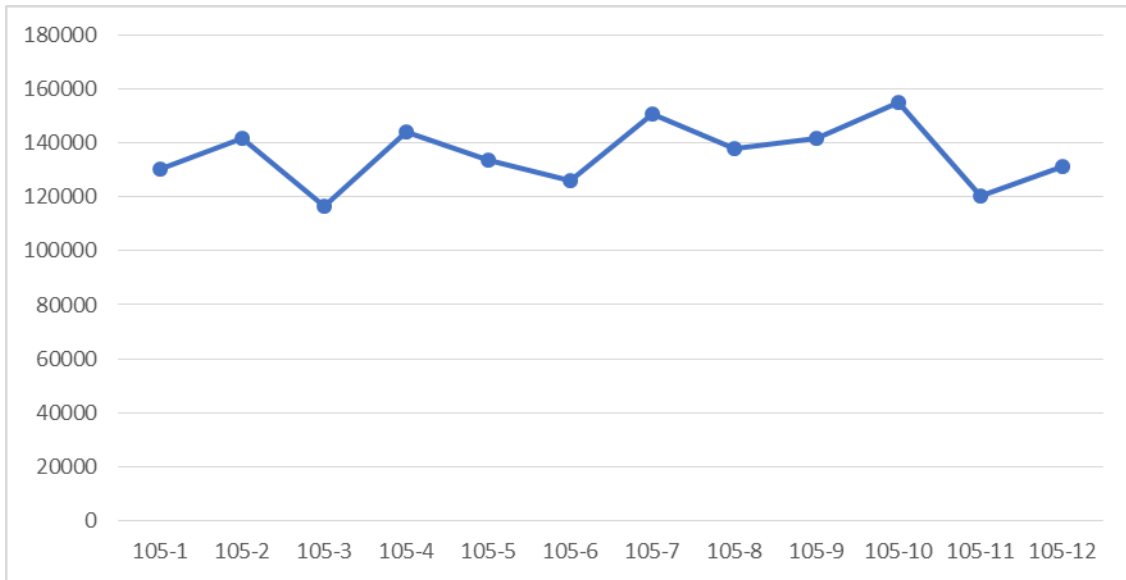


圖 2-7 宜蘭縣市區客運月運量

## 二、臺灣好行

宜蘭縣內市區公車中有 2 條為臺灣好行路線，分別是礁溪線與冬山河線，觀察兩路線營運績效，臺灣好行每日平均載客數為 590 人次，區分為平假日，平日平均為 586 人次，假日則為 602 人次。

而於每班次載客人數，礁溪線平均 14.6 人次/班，冬山河線平均 7.7 人次/班，。整體而言，臺灣好行 2 條路線營運績效優於其於市區公車路線。



表 2-7 宜蘭臺灣好行日平均載客人次

臺灣好行	日平均載客人次
每日	590 人次/日
平日	586 人次/日
假日	602 人次/日

資料來源：1.宜蘭縣政府建設處。  
2.運量資料為 104 年-105 年。

表 2-8 宜蘭縣臺灣好行路線營運情形

路線 編號	路線名稱	營業 里程 (km)	平日 班次 數	假日 班次 數	平均每班載客 (人次)
綠 11	臺灣好行礁溪線	13.8	22	50	14.6
綠 21	臺灣好行冬山河線	10.3	34	34	7.7

資料來源：1.宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。  
2.運量資料為 105 年度。

進一步分析臺灣好行路線 105 年度每月載客數如圖 2-8 所示，2 條路線皆以 2 月份春節假期之運量相對較高。礁溪線以 12 月之運量最高，而冬山河線於暑假期間，由於宜蘭國際童玩藝術節吸引大量遊客湧入，而使月運量提升到 2 萬人次，為平常月之 3 倍以上。

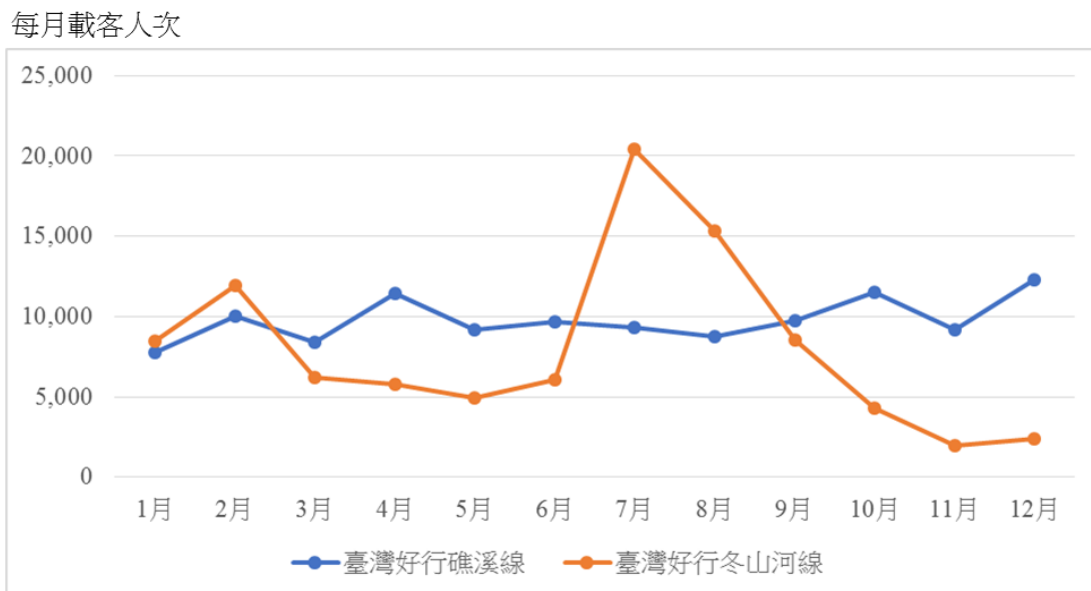


圖 2-8 宜蘭縣臺灣好行路線月運量

### 三、假日景點公車

宜蘭景點接駁公車營運狀況部分，本計畫分析 105 年度之運量，各路線每班次載客如表 2-9 所示，由表知，紅幹線營運績效較佳，每班次載客人次可達 41.8 及 48.4 人次，綠線則約在 5.0~12.4 人次之間。

表 2-9 宜蘭縣假日景點公車路線營運情形

路線 編號	路線名稱	營業 里程	假日 班次數	平均每班次 載客數 (人次/班)
紅 1	外澳-羅東轉運站	32.5	74	41.8
紅 2	宜蘭轉運站-南方澳	29.6	74	48.4
綠 12	宜蘭轉運站-松羅	24.9	22	8.8
綠 15	宜蘭轉運站-大礁溪橋	12	38	5.8
綠 25	羅東轉運站-梅花湖	15	22	12.4
綠 28	南方澳港區	3.8	60	5.0

資料來源：1.宜蘭縣政府建設處。  
2.運量資料為 105 年度。

## 第三章 工作內容執行方法

### 3.1 評鑑指標建立

本計畫將進行文獻回顧，彙整評鑑相關法規、其他縣市之作法或相關文獻。考量城鄉發展特性，本計畫初步蒐集 104 年度臺南市、屏東縣之評鑑指標彙整如表 3-1，可供本計畫於建立指標時參考。

表 3-1 臺南、屏東 104 年度評鑑項目

指標分類	臺南市市區公車評鑑項目	屏東縣市區公車評鑑項目
A、場站設施與服務 (20%)	A1 場站空間 A2 候車服務設施 A3 場站檢查	A1 到站準點性 A2 場站空間 A3 站場檢查 A4 公車後端查詢系統配合度 A5 乘客資訊服務
B、運輸工具設備與安全 (30%)	B1 車齡比率 B2 公車資訊服務設施 B3 車輛設備、保養紀錄與排廢氣品質	B1 車齡比率 B2 舒適與噪音 B3 公車資訊服務設施 B4(車輛)環保品質 B5 行車肇事率 B6 車輛安全設施檢查
C、旅客服務品質與駕駛員管理(30%)	C1 服務滿意度 (準點性、過站不停或未依路線行駛情況、服務態度與儀容、駕駛平穩性、拒載乘客之情況、駕駛行車安全、車容及車廂整潔) C2 駕駛員管理 (駕駛員管理制度及執行狀況、出勤前酒精測試)	C1 過站不停比率 C2 駕駛平穩性 C3 拒載老人或身心障礙者 C4 駕駛員遵循路線指示 C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔 C6 駕駛員服務態度與儀容
D、公司經營與管理(20%)	D1 監督管理 D2 公司網站資訊提供 D3 民眾申訴處理 D4 教育訓練 D5 政策配合度 D6 行車稽查服務	D1 行車事故通報與處理 D2 重大違規 D3 行車記錄器之設置及公車超速抽查 D4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理 D5 教育訓練 D6 政策配合

本計畫依據招標文件揭示之評鑑指標為基準，並召開專家業者座談會，針對評鑑指標項目、評鑑指標定義、評鑑指標權重、評分方式、資料取得及抽樣方式等內容，加以確認及修正，以提出適合宜蘭縣之市區公車評鑑指標。

交通部於 104 年 11 月 12 日交路字第 10450150721 號令修正發布「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3、5 條條文，評鑑項目包括：

- 一、 場站設施與服務，佔總成績百分之十五
- 二、 運輸工具設備與安全，佔總成績百分之二十五
- 三、 旅客服務品質與駕駛員管理，佔總成績百分之三十
- 四、 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全，佔總成績百分之十五
- 五、 公司經營與管理，佔總成績百分之二十

其中第四項「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」為修法後新增之評鑑項目。本計畫參考交通部無障礙交通環境推動成果，相關法規有「建築物無障礙設施設計規範」、「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」，相關設施之重點摘要如下：

1. 無障礙通路：含室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手等無障礙設施。
2. 昇降設備：含引導標誌、昇降機門、昇降機廂、按鈕、點字標示、語音系統等無障礙設施。
3. 廁所盥洗室：含引導標誌、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆等無障礙設施。
4. 輔助乘客上下交通工具之無障礙設施：含運行資訊標示設施、入站播報設施、引導設備、上下階梯、昇降設備及出入口等無障礙設施。
5. 輔助乘客乘坐交通工具之無障礙設施：含站名播報及顯示設備、輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、衛生設備、扶手及防滑地板等無障礙設施。

參考上述相關法規，並考量各客運業者無障礙車輛之數目為提供無障礙運輸服務之最重要設備，本計畫提出之「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」評鑑指標如表 3-2 所示。執行評鑑前本團隊將先行瞭解各客運業者車輛及場站之無障礙設施現況，並加強訪員訓練，以利評鑑進行。

表 3-2 無障礙評鑑項目

評鑑項目	評鑑指標	評定基準/評分項目	評分方式	配分	評鑑方式
D1 無障礙場站設施與服務	D1-1 無障礙通路	室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手等無障礙設施。	依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4	1	調查員至場站稽查
	D1-2 昇降設備	引導標誌、昇降機門、昇降機廂、按鈕、點字標示、語音系統等無障礙設施。	求平均得點 得分=配分× 平均得點	1	調查員至場站稽查
	D1-3 廁所盥洗室	引導標誌、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆等無障礙設施		2	調查員至場站稽查
D2 無障礙運輸工具設備與安全	D2-1 輔助乘客上下車之無障礙設施	運行資訊標示設施、入站播報設施、引導設備、上下階梯、昇降設備及出入口等無障礙設施。	依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4	1	調查員進行抽樣調查
	D2-2 輔助乘客乘坐之無障礙設施	輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、扶手及防滑地板等無障礙設施	求平均得點 得分=配分× 平均得點	1	調查員進行抽樣調查
	D2-3 無障礙車輛數	無障礙車輛數佔全部車輛數之比例	20%以上：得 1 點；超過 10%未滿 20%：得 0.5 點；未滿 10%：得 0 點 得分=配分× 得點	2	公司調查
D3 無障礙運輸服務資訊	D3-1 無障礙運輸服務時間標示	有提供無障礙運輸服務時間標示於時刻表、各場站告示牌及其他相關資訊、手冊上	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	2	調查員進行抽樣調查

本計畫另依據宜蘭縣公車營運特性與民眾搭乘特性，訂定符合地方服務特性之加分項目，以鼓勵業者加強地方服務。

一、幹線、觀光公車實施大站對時

1. 火車站、轉乘點、學校、重要站點揭露靜態時刻表對時發車
2. 早發/脫班予以重罰

二、生活線、公所接駁巴士建議每站停靠

1. 要求駕駛站站皆須停等(無論有無人招手)
2. 嚴格要求不得提早發車

三、重要場站時刻表考量跨運具轉乘

1. 市區客運排點應考量與台鐵及長班距國道客運之轉乘

表 3-3 符合地方服務特性之加分項目指標與評分方式

路線類別	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	評分方式
幹線、觀光公車	實施大站時刻表(F1)	公布路線上各主要站點時刻表	加 1 分	路線別，具備者加 1 分	業者提供資料
		於各主要站點準時發車	加 1 分	得分=準時發車數/抽樣次數	調查員抽查
生活線公車	站站停等(F2)	無論有無乘客招手，皆須站站停等	加 2 分	得分=停車次數/抽樣次數	調查員抽查
所有路線	提早發車(F3)	發車站與主要對時點提早發車	倒扣 2 分	扣分=提早發車次數/抽樣次數	調查員抽查
	轉乘接駁(F4)	排點考量與台鐵及長班距國道客運之轉乘	加 1 分	路線別，具備者加 1 分	業者提供資料

## 3.2 評鑑前座談會

根據初步擬定之評鑑項目指標與評分方式，本計畫於 106 年 2 月 10 日召開評鑑前座談會，針對評鑑作業進行溝通交流，並向各受評業者說明評鑑進行方式，以利受評業者配合辦理評鑑。座談會之重要內容如下：

1. 「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」為本年度新增之評鑑項目，執行評鑑前建議先行瞭解各客運業者車輛及場站之無障礙設施現況，並加強訪員訓練，以利評鑑進行。
2. 無障礙車輛之數目為提供無障礙運輸服務之最重要設備，應將無障礙車輛數納入評鑑。
3. 對於乘客問卷中關於脫班等違反公路法或其他法規之事項，應有具體事證，以避免主觀因素影響評鑑結果。
4. 客運業者配合評鑑，提供各項公司資料，請評鑑團隊說明資料需求與資料期間。
5. 評鑑執行調查前，應先知會各業者評鑑調查期間，以利各業者配合辦理。

### 3.3 抽樣調查計畫

依照評鑑項目計分方式，可歸納出五大類資料來源：班次抽樣調查、車輛調查、場站/站牌抽樣調查、書面資料調查、乘客問卷調查，抽樣設計分述如下：

1. 班次抽樣調查

路線每日班次	抽樣比例
10 班以下	100%
11~20 班	80%
21~30 班	70%
31~40 班	60%
41~50 班	50%
51 班以上	40%

2. 車輛抽樣調查

路線配車數	抽樣比例
1-5 輛	100%
6-10 輛	80%
11-20 輛	60%
21-30 輛	40%
31 輛以上	20%

3. 場站調查：本計畫將全面調查市區客運營運之各大轉運站。
4. 站牌抽樣調查：隨機抽取各路線 10%之停靠站進行調查。
5. 書面資料調查：一次性，取得業者與相關機關資料。
6. 乘客問卷調查：於各路線系統隨機抽樣班次進行問卷發放，依各路線之平均每班載客人次比例抽樣，至少完成 600 份有效問卷，在 95% 信心水準之下，抽樣誤差不超過 4 個百分點。本次調查將分散問卷發放之時間與班次，避免乘客重複填寫問卷。另外，本次調查也置入縣境高齡者相關之問項，後續分析時將篩選出高齡受訪者之樣本另行分析其特性。

本計畫依各路線實際發車班次、停靠站位以及配車數，依照前述抽樣原則進行抽樣調查，合計抽樣 371 個班次、108 座站牌，並發放 611 份乘客問卷。各路線樣本配置如表 3-4 所示。



表 3-4 抽樣樣本配置

路線	路線名稱	平日 班次數	假日 班次數	抽樣 班次	乘客 問卷數
112	礁溪轉運站-礁溪火車站	30	54	21	44
113	礁溪轉運站-塭底路	10	10	10	15
121	蘇澳車站-武荖坑	16	-	13	10
131	礁溪火車站-東北角風景區外澳站	16	26	15	34
191	礁溪轉運站-竹安國小	10	10	10	13
241	羅東-南方澳	6	6	6	28
281	羅東轉運站-仁山植物園	10	10	10	18
621	錦草上溪埔-羅東後火車站-國立 傳統藝術中心	8	8	8	30
751	宜蘭轉運站-普門醫院(三官宮)	6	6	6	10
752	宜蘭轉運站-臺北榮總員山分院	14	14	11	34
753	宜蘭轉運站-雙連埤 2	6	6	6	15
755	宜蘭轉運站-望龍埤	12	12	10	20
771	慈安路-宜蘭後火車站-金六結	88	69	33	37
772	大坡-縣政西路	36	26	20	38
791	宜蘭轉運站-壯圍鄉公所-城仔	11	9	10	17
793	過嶺-宜蘭轉運站	7	6	7	14
111	臺灣好行礁溪線	22	50	18	34
260	臺灣好行冬山河線	34	34	20	60
紅 1	外澳-羅東轉運站	-	74	30	45
紅 2	宜蘭轉運站-南方澳	-	74	30	53
綠 12	宜蘭轉運站-松羅	-	22	15	7
綠 15	宜蘭轉運站-大礁溪橋	-	38	23	10
綠 25	羅東轉運站-梅花湖	-	22	15	13
綠 28	南方澳港區	40	60	24	12
合計				<b>371</b>	<b>611</b>

表 3-5 站牌抽樣配置

路線	路線名稱	站牌數(雙向)	抽樣站牌數
112	礁溪轉運站-礁溪火車站	11	2
113	礁溪轉運站-塭底路	38	4
121	蘇澳車站-武荖坑	18	2
131	礁溪火車站-東北角風景區外澳站	38	4
191	礁溪轉運站-竹安國小	40	4
241	羅東-南方澳	52	5
281	羅東轉運站-仁山植物園	40	4
621	錦草上溪埔-羅東後火車站-國立傳統藝術中心	72	7
751	宜蘭轉運站-普門醫院(三官宮)	30	3
752	宜蘭轉運站-臺北榮總員山分院	52	5
753	宜蘭轉運站-雙連埤 2	53	5
755	宜蘭轉運站-望龍埤	42	4
771	慈安路-宜蘭後火車站-金六結	40	4
772	大坡-縣政西路	62	6
791	宜蘭轉運站-壯圍鄉公所-城仔	62	6
793	過嶺-宜蘭轉運站	41	4
111	臺灣好行礁溪線	30	3
260	臺灣好行冬山河線	14	2
紅 1	外澳-羅東轉運站	132	13
紅 2	宜蘭轉運站-南方澳	104	10
綠 12	宜蘭轉運站-松羅	28	3
綠 15	宜蘭轉運站-大礁溪橋	24	3
綠 25	羅東轉運站-梅花湖	14	2
綠 28	南方澳港區	28	3

### 3.4 評鑑表單與問卷設計

#### 3.4.1 評鑑表單

工欲善其事，必先利其器，欲確保調查執行過程順暢且提高工作效率，本團隊將設計一系列標準化工作表，讓調查員可以輕鬆操作、詳實記錄各項目之內容。為使評鑑能客觀公正且有效率執行，本計畫設計評鑑表之單包括：公司資料調查內容檢核表、車輛調查表、站牌調查表、場站調查表及班次調查表。評鑑表單請參閱附件。

### 3.4.2 乘客問卷

本計畫以乘客問卷調查資料做為質化之乘客服務水準指標成績計算之依據，除服務品質評鑑外，亦增加調查乘客經常居住地、旅次目的、公車資訊來源、接駁運具，並交叉分析不同年齡層的旅次需求。擬定之乘客問卷請參閱附件。為避免乘客問卷之主觀因素影響評鑑成績，相關指標本計畫以乘客問卷及訪員調查 2 種方式加權計分。

### 3.5 調查員教育訓練

本計畫配置 2 名具備實務調查經驗人員擔任督導員，帶領 8 名調查員完成工作。為確保調查結果一致性，本計畫聘請熟悉宜蘭縣轄市區公車路線場站車班且經驗豐富之調查員，並透過完善的教育訓練課程規劃，建立調查員客觀的作業態度以及專業能力，內容包括：工作態度、各項評鑑指標說明以及各種評鑑工具使用說明等。並於教育訓練中，明確定義問項內容，透過範例照片與實際操演，避免個人主觀影響評鑑之公正客觀，以求評鑑一致性且能精確地掌握評鑑細節。

### 3.6 初評與複評作業

完成初評調查後，初評階段成績佔 60%。並將初評各項缺失通知業者改善後，進行一次性複評。由辦理評鑑之單位主管組成「複評作業專案小組」至各家客運公司進行複評。複評階段成績佔 40%。

評鑑成績計算方式如下：

1. 辦理複評之路線：初評成績\*60%+複評成績\*40%
2. 未辦理複評之路線：初評成績\*100%

並依路線別、公司別及評鑑項目別分別排序並提出具體改善建議。評鑑結果列等方式如下：

- 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。

## 第四章 評鑑結果分析

### 4.1 評鑑指標項目定義與計分方式

105 年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑之評鑑項目包括：

- 一、 場站設施與服務，佔總成績百分之十五
- 二、 運輸工具設備與安全，佔總成績百分之二十五
- 三、 旅客服務品質與駕駛員管理，佔總成績百分之三十
- 四、 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
- 五、 公司經營與管理，佔總成績百分之二十

本計畫另依據宜蘭縣公車營運特性與民眾搭乘特性，訂定符合地方服務特性之加分項目，以鼓勵業者加強地方服務，合計可額外加 5 分，如表 4-1 所示。若評鑑成績超過 100 分則以 100 分計。評鑑指標定義如表 4-2 所示。

表 4-1 符合地方服務特性之加分項目指標與評分方式

路線類別	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	評分方式
幹線、觀光公車	實施大站時刻表(F1)	公布路線上各主要站點時刻表	加 1 分	路線別，具備者加 1 分	業者提供資料
		於各主要站點準時發車	加 1 分	得分=準時發車數/抽樣次數	調查員抽查
生活線公車	站站停等(F2)	無論有無乘客招手，皆須站站停等	加 2 分	得分=停車次數/抽樣次數	調查員抽查
所有路線	提早發車(F3)	發車站與主要對時點提早發車	倒扣 2 分	扣分=提早發車次數/抽樣次數	調查員抽查
	轉乘接駁(F4)	排點考量與台鐵及長班距國道客運之轉乘	加 1 分	路線別，具備者加 1 分	業者提供資料

表 4-2 評鑑指標定義

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
A 場站設施與服務 15分	停車空間(A1)	評定各業者各場站之停車空間是否充足	1	依照主管監理單位核定格位數與已使用格位數之資料，計算符合核定格位數之停車場比率。得點=(市區公車總停車位數)/(市區公車總車輛數)得分=配分×得點 (得點≤1)	1.各客運業者填報之場站面積、停放車輛之資料。 2.主管機關查核。	評鑑期間1次。	公司調查
	班車停靠管理(A2)	1.待班班車是否於調度場或停車場停等(不於路邊任意待停)，駕駛員車外行為亦列入評分	3	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	調查員抽樣調查(調查員於站牌設置地點進行抽查並視狀況拍照證)。	全數調查各車站、各路線抽查一定比例之班次。	場站調查
		2.班車是否於核定站位停靠	3	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			班次抽樣
	旅客服務告示 (A3)	1.車站是否張貼旅客定型化契約告示及該路線為政府補助路線之告示	1	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	調查員抽樣調查(並視狀況拍照存證)。	全數調查各車站。	場站調查
		2.車站是否有旅客服務台及站務人員且穿著制服及識別證	1				場站調查
		3.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	1				場站調查
	乘車資訊及服務 (A4)	1.班次時刻表是否標示清楚	1	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	調查員抽樣調查(並視狀況拍照存證)。	全數調查各車站。	場站調查
		2.票價表是否清楚明確	1				場站調查
		3.營運路線圖是否清楚明確	1				場站調查

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
	招呼站候車設施 (A5)	1.站牌有無破損龜裂或傾斜的情形 (無設置站牌者 0 分)	1	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	調查員抽樣調查 (並視狀況拍照存證)。	各路線抽查一定比例之站牌。	站牌抽樣
		2.招呼站資訊明確 (含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等)	1	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	調查員抽樣調查 (並視狀況拍照存證)。	各路線抽查一定比例之站牌。	站牌抽樣
B 運輸工具設備與安全 25 分	車齡比例指標(B1)	路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形	2	1.該路線配置車輛平均車齡 4 年以內者 4 點 2.該路線配置車輛平均車齡 4~6 (含) 年者 3.5 點 3.該路線配置車輛平均車齡 6~8 (含) 年者 3 點 4.該路線配置車輛平均車齡 8~10 (含) 年者 2.5 點 5.該路線配置車輛平均車齡 10~12 (含) 年者 2 點 6. 該路線配置車輛平均車齡超過 12 年者 0 點 7.有經常租用車輛營運, 或個別車輛車齡超過 12 年者, 依該路平均車齡後得點減半給分 依上述評點, 再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點	各客運業者填報資料。	評鑑期間 1 次。	公司調查

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
	公車資訊服務設施 (B2)	1.下車鈴是否能夠使用並貼有貼紙	1	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	1.調查員抽樣調查 2.主管機關查核	依各路線配車數比例進行抽樣調查。	車輛抽樣
		2.路線號碼牌是否容易辨識 (車頭、車尾、車側)	1				車輛抽樣
		3.駕駛員姓名標示 (車廂後、車廂內)	1				車輛抽樣
		4.是否張貼營運路線圖並清楚明確	1				車輛抽樣
		5.站名播報器及電子顯示設備是否正常	1				車輛抽樣
	車輛設備及紀錄 (B3)	1.是否標示禁菸標誌	1	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	1.調查員抽樣調查 (並視狀況拍照存證)。 2.主管機關查核。 3.各客運業者提供相關保養資料。	依各路線配車數比例進行抽樣調查。	車輛抽樣
		2.車廂內座椅完好舒適	1	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	1.調查員抽樣調查。		車輛抽樣
		3.車身內外保持整潔明亮	1		2.隨車稽查。		車輛抽樣

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		4.車輛內之逃生安全門能正常使用	1	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	1.調查員抽樣調查。 2.隨車稽查。		車輛抽樣
		5.車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內	1				車輛抽樣
		6.車輛內逃生安全門使用說明標示清楚	1				車輛抽樣
		7.車輛是否備有車窗擊破器 3 具 (窗戶為不可開啟式者)	1				車輛抽樣
		8.車輛是否進行定期保養	1				公司調查



評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		9.車輛裝置行車紀錄器(含監視器)之使用及查核	1	業者提供資料: 1.行車紀錄器(含監視器)考核落實具體可稽核者 4 點 2.行車紀錄器(含監視器)考核情形尚可者 3 點 3.行車紀錄器(含監視器)考核未落實者 2 點 依上述評點，再除以 4 求平均得點 未裝置或損壞仍派車者 0 分 現場稽核: 得點=有裝置行車紀錄器(含監視器)之車輛佔總車輛之比例 Aa=業者提供資料平均得點 Ab= 現場稽核得點 得分=配分×(Aa+Ab)×50%	1.調查員抽樣調查(並視狀況拍照存證)。 2.主管機關查核。 3.各客運業者提供相關保養資料。		車輛抽樣、公司調查
	動態資訊系統 (B4)	1.各公車業者之公車動態資訊是否正常開啟	3	公車動態預排班表上線率 調查員於車內隨車抽查公車動態上線率(E4)，使用通訊設備確認車機正常開啟並顯示於「iBUS_宜蘭勁好行」公車動態應用程式上 是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點		由調查員於車內隨車抽查公車動態	班次抽樣

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		2.行車班次合格率	3	<p>起站有離站訊息、迄站有到站訊息以及中間站位 80% 以上有離站訊息者為合格班次，依據宜蘭縣市區汽車客運動態資訊管理系統管理要點規定，行車班次合格率：</p> <p>1. 公司別：</p> <p>(1)自 105 年 7 月 1 日起，須達 85%以上  <math>B4_2 \geq 85\%</math>，得分=配分  <math>B4_2 &lt; 85\%</math>，得分=0</p> <p>(2)自同年 8 月 1 日起，須達 90%以上  <math>B4_2 \geq 90\%</math>，得分=配分  <math>B4_2 &lt; 90\%</math>，得分=0</p> <p>2. 路線別：</p> <p>(1) 自 105 年 8 月 1 日起，須達 85%以上  <math>B4_2 \geq 85\%</math>，得分=配分  <math>B4_2 &lt; 85\%</math>，得分=0</p> <p>(2) 自 106 年 1 月 1 日起，須達 90%以上  <math>B4_2 \geq 90\%</math>，得分=配分  <math>B4_2 &lt; 90\%</math>，得分=0</p>	經交通部公路總局「公路汽車客運動態資訊系統」線上抽查	由主管機關提供近 1 個月之統計報表	主管機關提供資料

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		3.駕駛員插入身分識別率	3	<p>車機設備定時回傳記錄有插入身份識別裝置之比率，依據宜蘭縣市區汽車客運動態資訊管理系統管理要點規定：</p> <p>1. 公司別：自 105 年 7 月 1 日起，須達 95% 以上  <math>B_{4_3} \geq 95\%</math>，得分=配分  <math>B_{4_3} &lt; 95\%</math>，得分=0</p> <p>2. 路線別：                      (1) 自 105 年 7 月 1 日起，須達 90% 以上  <math>B_{4_3} \geq 90\%</math>，得分=配分  <math>B_{4_3} &lt; 90\%</math>，得分=0                      (2) 自 106 年 1 月 1 日起，須達 95% 以上</p>	經交通部公路總局「公路汽車客運動態資訊系統」線上抽查	由主管機關提供近 1 個月之統計報表	主管機關提供資料

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
C 旅客服務品質與駕駛員管理 30 分	準點性(C1)	抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)	2	<p>一、班距為 30 分鐘以上者：</p> <p>1.班車誤點 5 分鐘以下者為 4 點</p> <p>2.班車誤點 5-10 (含) 分鐘者為 3 點</p> <p>3.班車誤點 10-15 (含) 分鐘者為 2 點</p> <p>4.班車誤點 15-20 (含) 分鐘者為 1 點</p> <p>5.班車誤點超過 20 分鐘者為 0 點</p> <p>得分=配分×得點</p> <p>二、班距為 30 分鐘以內者：</p> <p>1.班車誤點 5 分鐘以下者為 4 點</p> <p>2.班車誤點 5-10 (含) 分鐘者為 2 點</p> <p>3.班車誤點超過 10 分鐘者為 0 點</p> <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點</p> <p>得分=配分×平均得點</p>	調查員抽樣調查	每路線抽查一定比例之班次。若每日發車小於 10 班次則全部調查。	班次抽樣
	駕駛員管理及服務(C2)	1. 駕駛員出勤前是否實施酒精檢測	2	<p>1.每趟次出勤前實施且有具體事證者：4 點</p> <p>2.每日出勤前實施有且具體事證者：2 點</p> <p>3.未每日實施或測試後有酒精反應仍准許駕駛員駕車者：0 點</p> <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點</p> <p>得分=配分×平均得點</p>	調查員抽樣調查	每路線抽查一定比例之班次。若每日發車小於 10 班次則全部調查。	班次抽樣
		2.駕駛員是否穿著制服且服務熱忱親切	2	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			班次抽樣

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		3.駕駛員管理制度及執行狀況 (含工時及駕駛人登記制度執行情形)	2	1.所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記(異動時亦隨時更新),且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者4點 2.缺少上述任一項者2點 3.缺少二項者0點 依上述評點,再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點			公司調查
		4. 駕駛員行車時有無使用手機、其他通訊設備聊天或其他危險駕駛之情形	2	1.從未有此情形:4點 2.偶而出現此情形:2點 3.經常看到此情形:0點 依上述評點,再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點			班次抽樣
		5. 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸或其他不當行為之情形	2	依上述評點,再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點			班次抽樣
		6.駕駛員是否有休息室	2	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			場站調查
		7.駕駛員年資是否均滿一年以上	1	是:1點 否:0點;得分=配分×得點			
	乘客滿意度(C3)	1.車廂內是否清潔	2				每路線抽查一定比例之班

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		2.駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈...等行為)	2	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	1.調查員抽樣調查。 2.隨車稽查。	次。若每日發車小於 10 班次則全部調查。	班次抽樣、問卷抽樣
		3.班車是否有脫班或過站不停的情形	2				班次抽樣、問卷抽樣
		4.駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度	2				班次抽樣、問卷抽樣
		5.班車是否未依路線行駛情形	2				班次抽樣、問卷抽樣
	申訴及處理(C4)	1.乘客申訴電話之查核評鑑	1	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	1.調查員抽樣調查。 2.各客運業者提供書面資料。	評鑑期間收集 1 次，涵蓋評鑑期間所有資料。	公司調查
		2.申訴服務電話、車輛號碼及駕駛員編號是否於車廂內標示清楚	1				車輛抽樣
		3.申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查。	1				公司調查
		4.車內是否設置乘客意見卡(箱)	1				車輛抽樣
		5.站內是否設置乘客意見卡(箱)	1				場站調查

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
D 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全 10 分	無障礙場站設施與服務 (D1)	1.無障礙通路：室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手等無障礙設施。	1	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	1.調查員抽樣調查。 2.各客運業者提供書面資料。	評鑑期間收集 1 次。	場站調查
		2.昇降設備：引導標誌、昇降機門、昇降機廂、按鈕、點字標示、語音系統等無障礙設施。	1				
		3.廁所盥洗室：引導標誌、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆等無障礙設施	2				
	無障礙運輸工具設備與安全 (D2)	1.輔助乘客上下車之無障礙設施：運行資訊標示設施、入站播報設施、引導設備、上下階梯、昇降設備及出入口等無障礙設施	1	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			車輛抽樣
		2.輔助乘客乘坐之無障礙設施：輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、扶手及防滑地板等無障礙設施	1				
		3 無障礙車輛數：無障礙車輛數佔全部車輛數之比例	2	20% 以上：得 1 點；超過 10% 未滿 20%：得 0.5 點；未滿 10%：得 0 點 得分 = 配分 × 得點			

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
	無障礙運輸服務資訊(D3)	無障礙運輸服務時間標示：有提供無障礙運輸服務時間標示於時刻表、各場站告示牌及其他相關資訊、手冊上	2	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			場站調查、公司調查
E 公司經營與管理 20 分	監督管理(E1)	1. 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，每百萬車公里違反公路法令規定被舉發次數	2	1.每百萬公里違反公路法之次數 0 次者 4 點 2.每百萬公里違反公路法之次數 1-2(含)次者 3 點 3.每百萬公里違反公路法之次數 2-3(含)次者 2 點 4.每百萬公里違反公路法之次數 3-4(含)次者 1 點 5.每百萬公里違反公路法之次數超過 4 次者 0 點 依上述評點，再除以 4 求平均得點，得分=配分×平均得點		各主管機關協助提供	主管機關提供資料



評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		2. 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，噪音與排廢氣之環保品質	2	1.每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 0 次者 4 點 2.每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 1-5(含)次者 3 點 3.每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 5-10(含)次 2 點 4.每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 10-15(含)次者 1 點 5.每百萬公里違反公路法之超過 15 次以上者 0 點 依上述評點，再除以 4 求平均得點		各主管機關協助提供	主管機關提供資料

		3. 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，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	2	<p>有責肇事死傷人數：</p> <p>1.每百萬公里死傷人數 0 人者 4 點；2.每百萬公里死傷人數 0-0.5(含)人者 3 點；3.每百萬公里死傷人數 0.5-1(含)人者 2 點；4.每百萬公里死傷人數 1-2(含)人者 1 點；5.每百萬公里死傷人數超過 2 人者 0 點</p> <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點</p> <p>違反道路交通管理處罰條例次數：</p> <p>1.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 0 次者 4 點</p> <p>2.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 1-5(含)次者 3 點</p> <p>3.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 5-10(含)次 2 點</p> <p>4.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 10-15(含)次者 1 點</p> <p>5.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數超過 15 次者 0 點；</p> <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點，Aa=肇事死傷人數平均得點，</p> <p>Ab=違反道路交通管理處罰條例次數平均得點</p> <p>得分=配分×(Aa+Ab)×50%</p>		各主管機關協助提供	主管機關提供資料
--	--	--	---	---	--	-----------	----------

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		4.針對民眾檢舉或機關主動稽查之發車誤點、脫班、未經機關核准擅自停駛減班或變更路線、提前發車、過站不停、服務態度不佳、拒載身障人士、業者未依規定提報資料或資料不全、站牌損毀或民眾不易辨識	2	每一成案之違規事項扣整體權重分數 2 分扣分上限為 10 分		機關協助提供	主管機關提供資料
	政府補助(E2)	1.補貼款運用情形	1	政府補助款（含偏遠路線營運虧損補貼、車輛汰舊換新、地方政府老殘補貼款）運用於該營運路線之軟、硬體設備及駕駛員待遇改善之比例： 比例為 80% 以上者 4 點 比例為 60%-80% 者 3 點 比例為 30%-60% 者 2 點 比例不足 30% 者 0 點 依上述得點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點		各業者提供	公司調查

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		2. 路線營運方式檢討改善情形	1	經前一年度市區汽車客運審議委員會審查決議要求應提檢討改善計畫，依規定提送改善計畫且該計畫確可提昇營運效率者：1點 經前一年度市區汽車客運審議委員會審查決議要求應提檢討改善計畫，未提改善計畫或所提改善計畫無法提昇營運效率者：0點 得分=配分×得點		各主管機關協助提供	主管機關提供資料
	路線查核(E3)	是否依照核定路線營運	1	是：1點 否：0點 得分=配分×得點		現場稽核	班次抽樣

	<p>公司行車安全制度之完整性與落實程度(E4)</p>	<p>評估各公車業者對於行車安全是否有完整的管理制度及執行程度</p>	<p>2</p> <p>公司行車安全制度之完整性評估項目包括： A.駕駛員身心管理制度 B.安全教育訓練制度【包含駕駛員對老弱婦孺之服務訓練】 C.車輛檢修制度 D.肇事通報與緊急事故處理制度</p> <p>每一評估項目不合格者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格者不扣點，原始總分為 8 點， E51=該公車業者之總得點 得分=權重配分×(E51/8)</p> <p>公司行車安全制度之落實程度評估項目同上之(A~D)</p> <p>每項最高 2 點，最低 0 點</p> <p>教育訓練部分： 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者 4 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上，未滿 80% 者 3 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數達 40% 以上，未滿 60% 者 2 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數未滿 40% 者 1 點，依上述評點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點</p> <p>由稽查人員抽驗各項具體事件兩件，兩件都合格得 2 點，只合格一件得 1 點，兩件皆不</p>		<p>各業者提供書面資料及稽查人員抽驗各項具體事件兩件</p>	<p>公司調查</p>
--	------------------------------	-------------------------------------	---	--	---------------------------------	-------------

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
				合格得 0 點，其中各件抽查之項目以業者實際執行之情況決定之。 E52=該業者之總得點 得分=權重配分×E52/8 E5 得分=E51 得分+E52 得分			
	保險狀況(E5)	評估各公車業者對車輛及乘客之投保狀況	0	評估項目包括： A.乘客意外險投保狀況 B.第三人責任險投保狀況 該項目為法規訂定之必需項目，故業者皆應具備，若無則一項扣一分，上限扣至兩分。		各業者提供書面資料	公司調查

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
	政策配合(E6)	評估各公車業者對縣府所推廣或要求業者配合事項	3	<p>評估項目包括：</p> <p>A.無縫運輸服務 1 分</p> <p>B.前期缺失改善處理 1 分</p> <p>C.行銷提升運量措施 1 分(依載客率及成長率進行給分)</p> <p>由評鑑單位綜合評量給分(E7i)，滿分為權重配分。</p> $E7i=(X_i/X_{最高得分}) \times \text{權重配分}$ $X_i=A_i+B_i+C_i$ <p>其中</p> <p>E7i：i 業者於 E7 項之得分</p> <p>X<sub>i</sub>：i 業者於 E7 項之原始得分</p> <p>X 最高得分：所有業者於 E7 項原始最高得分者</p>		各業者提供書面資料	公司調查
	性騷擾防治-自我要求(E7)	1.司機、從業人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形	1	<p>依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4 求平均得點</p> $\text{得分} = \text{配分} \times \text{平均得點}$	乘客問卷調查		問卷抽樣

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	評鑑方式	抽樣方式	調查方式
		2.強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練	1	訓練人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者 4 點 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上，未滿 80% 者 3 點 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 40% 以上，未滿 60% 者 2 點 訓練人次佔公司僱用總員工人數未滿 40% 者 1 點 依上述評點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點	各業者提供		公司調查
	性騷擾防治-防範排除(E8)	1.播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語	1	是；1 點 否；0 點 得分 = 配分×得點	現場稽核		場站調查、車輛抽樣
		2.建置性騷擾求救警示系統	1				



## 4.2 各評鑑指標計算說明

105 年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑各評鑑項目之評鑑指標、評分方式及內容詳細說明如後。

### 4.2.1 場站設施與服務

本評鑑項目主要包括「停車空間」、「班車停靠管理」、「旅客服務告示」及「乘車資訊及服務」、「招呼站候車設施」等五項評鑑指標分別說明如後：

#### 一、停車空間(A1)

1. 評分項目：評定各業者各場站之停車空間是否充足，配分 1 分。
2. 計分方式：依照主管單位核定格位數與已使用格位數之資料，計算符合核定格位數之停車場比率。得點=(市區公車總停車位數)/(市區公車總車輛數)，得分=配分×得點。
3. 資料來源：由主管機關及各客運業者提供數據計算得分。

#### 二、班車停靠管理(A2)

1. 評分項目
  - (1)待班班車是否於調度場或停車場停等(不於路邊任意待停)，駕駛員車外行為亦列入評分，配分 3 分。
  - (2)班車是否於核定站位停靠，配分 3 分。
2. 計分方式：此評鑑項目以場站環境是否能有效停車為依據，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。
3. 資料來源：由調查員於調查期間分派至各場站現場稽核評分。

#### 三、旅客服務告示(A3)

1. 評分項目
  - (1)車站是否張貼旅客定型化契約告示，配分 1 分。
  - (2)車站是否有旅客服務台及站務人員且穿著制服及識別證，配分 1 分。
  - (3)是否設置播音設備或站務人員通知乘客乘車之服務，配分 1 分。
2. 計分方式：以場站環境是否有能告知乘客資訊為依據，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。
3. 資料來源：由調查員於調查期間分派至各場站現場稽核評分。

#### 四、乘車資訊及服務(A4)

##### 1. 評分項目

- (1)班次時刻表是否標示清楚，配分 1 分
- (2)票價表是否清楚明確，配分 1 分。
- (3)營運路線圖是否清楚明確，配分 1 分。

2. 計分方式：以場站環境是否能夠給乘客需要的資訊，依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。

3. 資料來源：由調查員於調查期間分派至各場站現場稽核評分。

#### 五、招呼站候車設施(A5)

##### 1. 評分項目

- (1)站牌有無破損龜裂或傾斜的情形，配分 1 分。
- (2)招呼站資訊明確(含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等)，配分 1 分。

##### 2. 計分方式

- (1)以場站環境是否設置足夠之招呼站候車設施，是否有龜裂與傾斜情形則，依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，或無設置站牌者則為 0 點，再除以 4 求平均得點  $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。
- (2)招呼站資訊明確(含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等)，依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。

3. 資料來源：由調查員於調查期間分派至各場站現場稽核評分。

### 4.2.2 運輸工具設備與安全

本評鑑項目主要包括「車齡比例指標」、「公車資訊服務設施指標」、「車輛設備及紀錄」、「動態資訊系統」等四項評鑑指標分別說明如下：

#### 一、車齡比例指標(B1)

1. 評分項目：路線配置車輛平均車齡及租用車輛情形，配分 2 分。
2. 計分方式：該路線配置車輛平均車齡 4 年以內者 4 點；該路線配置車輛平均車齡 4~6(含)年者 3.5 點；該路線配置車輛平均車齡 6~8(含)年者 3 點；該路線配置車輛平均車齡 8~10(含)年者 2.5 點；該路線配置車輛平均車齡超過 10 年者 1 點；有經常租用車輛營運，或個別車輛車齡超過 10 年者，依該路平均車齡後得點減半給分。依上述評點，再除以 4 求平均， $\text{得點得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。

3.資料來源：由各業者提供平均車齡，由本團隊小組評分，參考各路線配置車輛清冊資料。

## 二、公車資訊服務設施指標(B2)

### 1. 評分項目

- (1)下車鈴是否能夠使用並貼有貼紙，配分 1 分。
- (2)路線號碼牌是否容易辨識(車頭、車尾、車側)，配分 1 分。
- (3)駕駛員姓名標示(車廂後、車廂內)，配分 1 分。
- (4)是否張貼營運路線圖並清楚明確，配分 1 分。
- (5)站名播報器及電子顯示設備是否正常，配分 1 分。

2. 計分方式：以車輛設備是否能夠滿足乘客需求為標準，依 4.3.2.1.0. (優-劣)評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。

3. 資料來源：由調查員於調查期間至場站進行調查，根據每一條路線依規定應抽測的數量實際於車上來進行評分。

## 三、車輛設備及紀錄(B3)

### 1. 評分項目

- (1)是否標示禁菸標誌，配分 1 分。
- (2)車廂內座椅完好舒適，配分 1 分。
- (3)車身內外保持整潔明亮，配分 1 分。
- (4)車輛內之逃生安全門能正常使用，配分 1 分。
- (5)車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內，配分 1 分。
- (6)車輛內逃生安全門使用說明標示清楚，配分 1 分。
- (7)車輛是否備有車窗擊破器 3 具(窗戶為不可開啟式者)，配分 1 分。
- (8)車輛維修保養制度及執行情況，配分 1 分。
- (9)車輛裝置行車紀錄器(含監視器)之使用及查核，配分 1 分。

### 2. 計分方式

(1)第 1-8 項係依 4.3.2.1.0.(優-劣)評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ 。

(2)第 9 項由業者提供資料：行車紀錄器(含監視器)考核落實具體可稽核者 4 點；行車紀錄器(含監視器)考核情形尚可者 2 點；行車紀錄器(含監視器)考核未落實者 1 點；未裝置或損壞仍派車者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點，現場稽核： $\text{得點}=\text{有裝置行車紀錄器(含監視器)之車輛佔總車輛之比例}$   $Aa=\text{業者提供資料平均得點}$ ， $Ab=\text{現場稽核得點}$ ， $\text{得分}=\text{配分}\times(Aa+Ab)\times 50\%$ 。

### 3. 資料來源

- (1)第 1-7 項由調查員於調查期間至場站進行調查，根據每一條路線應抽測的車輛數，實際至車上進行現場稽核。
- (2)第 8、9 項由本團隊小組至各客運公司檢視，書面資料由各業者提供，酌以參考出車前檢查表、車輛保養規定、車輛各級保養表及報修登記表、車輛維修及用料登記簿。

## 四、動態資訊系統(B4)

### 1. 評分項目

- (1)各公車業者之公車動態資訊是否正常開啟，配分 3 分。
- (2)行車班次合格率，配分 3 分。
- (3)駕駛員插入身分識別率，配分 3 分。

### 2. 計分方式

- (1)第 1 項由調查員於車內隨車抽查公車動態上線率，使用通訊設備確認車機正常開啟並顯示於「iBUS\_宜蘭勁好行」公車動態應用程式上，是：1 點，否：0 點，得分=配分×得點。
- (2)第 2 項由主管機關提供資料，起站有離站訊息、迄站有到站訊息以及中間站位 80%以上有離站訊息者為合格班次，依據宜蘭縣市區汽車客運動態資訊管理系統管理要點規定，行車班次合格率須達 90% 以上。
- (3)第 3 項由主管機關提供資料，車機設備定時回傳記錄有插入身份識別裝置之比率，依據宜蘭縣市區汽車客運動態資訊管理系統管理要點規定，須達 95% 以上。

### 3. 資料來源

- (1)第 1 項由調查員根據每一條路線應抽測的班次數，實際至車上進行現場稽核。
- (2)第 2、3 項由主管機關提供資料。

#### 4.2.3 旅客服務品質與駕駛員管理

本評鑑項目主要包括「準點性」、「駕駛員管理及服務」及「乘客滿意度」、「申訴及處理」等四項評鑑指標分別說明如後：

##### 一、準點性(C1)

1. 評分項目：抽測班車發車準點率(起站提早或超過預訂發車時間均算誤點)，配分 2 分。

## 2. 計分方式

- (1) 班距為 30 分鐘以上者：班車誤點 5 分鐘以下者為 4 點；班車誤點 5-10(含)分鐘者為 3 點；班車誤點 10-15(含)分鐘者為 2 點；班車誤點 15-20(含)分鐘者為 1 點；班車誤點超過 20 分鐘者為 0 點。
- (2) 班距為 30 分鐘以內者：班車誤點 5 分鐘以下者為 4 點；班車誤點 5-10(含)分鐘者為 2 點；班車誤點超過 10 分鐘者為 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{平均得點}$ 。

3. 資料來源：派調查員實際至現場調查。

## 二、駕駛員管理及服務(C2)

### 1. 評分項目

- (1) 駕駛員出勤前是否實施酒精、體溫及血壓檢測，配分 2 分。
- (2) 駕駛員是否穿著制服且服務熱忱親切，配分 2 分。
- (3) 駕駛員管理制度及執行狀況(含工時及駕駛人登記制度執行情形)，配分 2 分。
- (4) 駕駛員行車時有無使用手機、其他通訊設備聊天或其他危險駕駛之情形，配分 2 分。
- (5) 駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸或其他不當行為之情形，配分 2 分。
- (6) 駕駛員是否有休息室，配分 2 分。
- (7) 駕駛員年資是否均滿一年以上，配分 1 分。

### 2. 計分方式

- (1) 第 1 項為每趟次出勤前實施酒精檢測且有具體事證者 4 點，每日出勤前實施酒精檢測且有具體事證者 2 點，未每日實施或測試後有酒精反應仍准許駕駛員駕車者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{平均得點}$ 。
- (2) 第 2 項符合標準 1 點，反之 0 點，未盡完善得 0.5 點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{得點}$ 。
- (3) 第 3 項所僱用之駕駛員均有向監理機關辦理營業大客車駕駛人登記(異動時亦隨時更新)，且未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規者得 4 點，缺少上述任一項者得 2 點，缺少二項者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{平均得點}$ 。
- (4) 第 4 項及第 5 項則為從未有此情形者得 4 點；偶而出現此情形者得 2 點；經常看到此情形者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得

點，得分=配分×平均得點。

(5)第 6 項依 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。

(6)第 7 項符合標準 1 點，反之 0 點，得分=配分×得點。

3.資料來源：除第 3 項為主管機關協助提供，其他評分項目由調查員於調查期間至現場稽核。

### 三、乘客滿意度(C3)

#### 1.評分項目

(1)車廂內是否清潔，配分 2 分。

(2)駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈...等行為)，配分 2 分。

(3)班車是否有脫班或過站不停的情形，配分 2 分。

(4)駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾友善態度之情況，配分 2 分。

(5)班車是否未依路線行駛情形，配分 2 分。

#### 2.計分方式

第 1-5 項，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，各項評分項目再依隨車稽查進行加分，加分上限為 1.2 分。

#### 3.資料來源

派調查員於調查期間至現場抽樣班次及訪問乘客，分數由調查員抽樣與乘客問卷調查結果平均計算。

### 四、申訴及處理(C4)

#### 1.評分項目

(1)乘客申訴電話之查核評鑑，配分 1 分。

(2)申訴服務電話、車輛號碼及駕駛員編號是否於車廂內標示清楚，配分 1 分。

(3)申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查，配分 1 分。

(4)車內是否設置乘客意見卡(箱)，配分 1 分。

(5)站內是否設置乘客意見卡(箱)，配分 1 分。

#### 2.計分方式

(1)第 1 項為正常使用且服務態度佳 1 點；正常使用但服務態度不佳 0.5 點；無法提供申訴電話與無法正常使用 0 點。得分=配分×平均得點。

(2)第 2 項三項均具備者得 1 點，缺失任一項得 0.5 點，均無具備得 0

點。

(3)第 3 項為能妥善處理及回復並有記錄可查者 1 點；未能妥善處理及回復並有記錄可查者 0.5 點；未紀錄者 0 點。得分=配分×平均得點。

(4)第 4~5 項為站內設置有乘客意見箱 1 點；站內放置有乘客意見卡 1 點；車內設置有乘客意見箱 1 點；車內放置有乘客意見卡 1 點。加總上述評點，再除以 4 求平均得點，得分=配分×平均得點

### 3. 資料來源

(1)第 1 項為調查員實際撥打電話至公司詢問，依是否能正常使用及服務態度佳與不佳來評分。

(2)第 3 項由調查員至場站詢問站務人員外，本團隊小組至公司評分時一併檢視相關紀錄，參考申訴案件之標準作業程序、旅客申訴案件理登記簿、申訴案件回覆資料。

(3)其他評分項目派調查員於調查期間至場站現場實際上車稽核相關設備。

#### 4.2.4 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全

本評鑑項目主要包括「無障礙場站設施與服務(D1)」、「無障礙運輸工具設備與安全(D2)」、「無障礙運輸服務資訊(D3)」等三項評鑑指標分別說明如後：

##### 一、無障礙場站設施與服務(D1)

###### 1. 評分項目

(1)無障礙通路：室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手等無障礙設施，配分 1 分。

(2)昇降設備：引導標誌、昇降機門、昇降機廂、按鈕、點字標示、語音系統等無障礙設施，配分 1 分。

(3)廁所盥洗室：引導標誌、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆等無障礙設施，配分 2 分。

###### 2. 計分方式

(1)由調查員至各場站調查，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。

###### 3. 資料來源

(1)派調查員於調查期間至場站現場實際稽核相關設備。

## 二、無障礙運輸工具設備與安全(D2)

### 1. 評分項目

- (1) 輔助乘客上下車之無障礙設施：運行資訊標示設施、入站播報設施、引導設備、上下階梯、昇降設備及出入口等無障礙設施，配分 1 分。
- (2) 輔助乘客乘坐之無障礙設施：輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、扶手及防滑地板等無障礙設施，配分 1 分。
- (3) 無障礙車輛數：無障礙車輛數佔全部車輛數之比例，配分 2 分。

### 2. 計分方式

- (1) 第 1-2 項由調查員依路線需求抽查車輛，依 4.3.2.1.0. (優-劣) 評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{平均得點}$ 。
- (2) 第 3 項無障礙車輛數佔總車隊 20% 以上：得 1 點；超過 10% 未滿 20%：得 0.5 點；未滿 10%：得 0 點， $\text{得分} = \text{配分} \times \text{得點}$ 。

### 3. 資料來源

- (1) 第 1-2 項派調查員於調查期間至車上現場實際稽核相關設備。
- (2) 第 3 項由各客運業者提供資料。

## 4.2.5 公司經營管理

本評鑑項目主要包括「監督管理(E1)」、「監督管理(E2)」、「路線查核(E3)」、「公司行車安全制度之完整性與落實程度(E4)」、「保險狀況(E5)」、「政策配合(E6)」、「性騷擾防治-自我要求(E7)」、「性騷擾防治-防範排除(E8)」等八項評鑑指標分別說明如後：

### 一、監督管理(E1)

#### 1. 評分項目

- (1) 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，每百萬車公里違反公路法令規定被舉發，配分 2 分。
- (2) 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，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，配分 2 分。
- (3) 評鑑年度 1 月 1 日起 12 月 31 日止，噪音與排廢氣之環保品質，配分 2 分。

#### 2. 計分方式

- (1) 第 1 項每百萬公里違反公路法之次數 0 次者 4 點；每百萬公里違反



公路法之次 1-2(含)次者 3 點；每百萬公里違反公路法之次數 2-3(含)次 2 點；每百萬公里違反公路法之次數 3-4(含)次者 1 點；每百萬公里違反公路法之次數超過 4 次者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點，得分=配分×平均得點。

(2)第 2 項有責肇事死傷人數為每百萬公里死傷人數 0 人者 4 點；每百萬公里死傷人數 0-0.5(含)人者 3 點；每百萬公里死傷人數 0.5-1(含)人者 2 點；每百萬公里死傷人數 1-2(含)人者 1 點；每百萬公里死傷人數超過 2 人者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點。

(3)違反道路交通管理處罰條例次數為每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 0 次者 4 點；每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 1-5(含)次者 3 點；每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 5-10(含)次 2 點；每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 10-15(含)次者 1 點；每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數超過 15 次者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點，得分=配分×(肇事死傷人數平均得點+違反道路交通管理處罰條例次數平均得點)×50%

(4)第 3 項之每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 0 次者 4 點；每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 1-5(含)次者 3 點；每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 5-10(含)次 2 點；每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 10-15(含)次者 1 點；每百萬公里違反公路法之超過 15 次以上者 0 點。依上述評點，再除以 4 求平均得點。

### 3. 資料來源

評分依據及資料來源為各主管機關協助提供，依違規次數來計算得點與得分。

## 二、監督管理(E2)

### 1. 評分項目

- (1)「補貼款運用情形」，配分 1 分
- (2)「路線營運方式檢討改善情況」，配分 1 分。

### 2. 計分方式

- (1)第 1 項政府補助款(含偏遠路線營運虧損補貼、車輛汰舊換新、地方政府老殘補貼款)運用於該路線之軟硬體設備及駕駛員待遇改善之比例達 80%以上者 4 點；比例達 60%以上，未滿 80%者 3 點；比例

30%以上，未滿 60%者 2 點；比例不足 30%者 0 點。依上述得點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{得點}$ 。

(2)第 2 項經前一年度市區汽車客運審議委員會審查決議要求應提檢討改善計畫，依規定提送改善計畫且該計畫確可提升營運效率者得 1 點。經前一年度市區汽車客運審議委員會審查決議要求應提檢討改善計畫，未提送改善計畫或計畫未提升營運效率者得 0 點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{得點}$ 。

3.資料來源：依據各業者提供或各主管機關提供。

### 三、路線查核(E3)

1.評分項目：「是否依照核定路線營運」，配分 1 分。

2.計分方式：以是否按照路線營運為標準，若合乎法定標準則得 1 分，反之 0 分， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{得點}$ 。

3.資料來源：依宜蘭縣政府提供路線行駛資料，再檢視車輛是否依路線行駛。

### 四、公司行車安全制度之完整性與落實程度(E4)

1.評分項目：評估各公車業者對於行車安全是否有完整的管理制度及執行程度，配分 2 分。

2.計分方式：

公司行車安全制度之完整性評估項目包括：(1)駕駛員身心管理制度(2)安全教育訓練制度【包含駕駛員對老弱婦孺之服務訓練】(3)車輛檢修制度(4)肇事通報與緊急事故處理制度，每一評估項目不合格者扣 2 點，普通者扣 1 點，合格者不扣點，原始總分為 8 點， $E41=\text{該公車業者之總得點}$ ； $\text{得分}=\text{權重配分}\times(E41\div 8)$ 。

公司行車安全制度之落實程度評估項目同上之(A~D)，每項最高 2 點，最低 0 點；而教育訓練部分：訓練人次佔公司僱用總員工人數達 80%以上者 4 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數達 60%以上，未滿 80%者 3 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數達 40%以上，未滿 60%者 2 點，訓練人次佔公司僱用總員工人數未滿 40%者 1 點，依上述評點，再除以 4 求平均得點， $\text{得分}=\text{配分}\times\text{平均得點}$ ，由稽查人員抽驗各項具體事件兩件，兩件都合格得 2 點，只合格一件得 1 點，兩件皆不合格得 0 點，其中各件抽查之項目以業者實際執行之情況決定之。 $E42=\text{該業者之總得點}$ ， $\text{得分}=\text{權重配分}\times(E41\div 8)$ 。 $E4\text{ 得分}=E41\text{ 得分}+E42\text{ 得分}$ 。

3.資料來源：各業者提供書面資料及稽查人員抽驗各項具體事件兩件。

## 五、保險狀況(E5)

1. 評分項目：評估各公車業者對車輛及乘客之投保狀況，配分 0 分。

2. 計分方式：評估項目包括：

A. 乘客意外險投保狀況

B. 第三人責任險投保狀況

該項目為法規訂定之必需項目，故業者皆應具備，若無則一項扣 1 分，上限扣至 2 分。

3. 資料來源：各業者提供書面資料。

## 六、政策配合(E6)

1. 評分項目：評估各公車業者對縣府所推廣或要求業者配合事項，配分 3 分。

2. 計分方式：評估項目包括：

A. 無縫運輸服務 1 分

B. 前期缺失改善處理 1 分

C. 行銷提升運量措施 1 分

由評鑑單位綜合評量給分(E7i)，滿分為權重配分。 $E7i=(Xi/X \text{ 最高得分}) \times \text{權重配分}$ ， $Xi=Ai+Bi+C$ ，其中 E7i：i 業者於 E7 項之得分，Xi：i 業者於 E7 項之原始得分，X 最高得分：所有業者於 E7 項原始最高得分者

3. 資料來源：A、B、C 由宜蘭縣政府提出具體事證。

## 七、性騷擾防治-自我要求(E7)

1. 評分項目：

(1) 評估司機、從業人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形，配分 1 分。

(2) 評估客運公司是否強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練，配分 1 分。

2. 計分方式，評估項目包括：

(1) 司機、從業人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形，計分方式為：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

(2) 是否強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練，計分方式為：

A. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者 4 點

B. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上，未滿 80% 者 3 點

C. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 40% 以上，未滿 60% 者 2 點

D.訓練人次佔公司僱用總員工人數未滿 40%者 1 點

依上述評點，再除以 4 求平均得點

得分=配分×平均得點

3. 資料來源：

(1)司機、從業人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形，評分資料來源透過乘客問卷調查取得。

(2)是否強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練，評分資料來源乃透過各業者提供。

八、性騷擾防治-防範排除(E8)

1. 評分項目：

(1)播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語，配分 1 分。

(2)建置性騷擾求救警示系統，配分 1 分。

2. 計分方式，評估項目包括：

是；1 點、否；0 點

得分=配分×得點

3. 資料來源：由調查員於調查期間至場站進行調查，根據每一條路線依規定應抽測的數量實際於車上來進行評分。

### 4.3 初評成績計算

各客運業者初評成績彙整如表 4-3 所示，本次評鑑原始總分為 100 分，各業者原始總分分別為葛瑪蘭客運 91.52 分、首都客運 92.63 分、國光客運 85.93 分、大都會客運 94.54 分；為鼓勵業者提升服務品質，本次評鑑設有符合宜蘭在地特性之加分項目，至多可額外加 5 分，加分後總分為 105 分，各業者加分後總分分別為葛瑪蘭客運 94.53 分、首都客運 96.08 分、國光客運 88.89 分、大都會客運 97.54 分。

表 4-3 評鑑指標定義

業者名稱	評鑑項目						原始總分 (100 分)	加分項目 (5 分)	加分後總分 (105 分)	受評路線數
	場站設施與服務 (15 分)	運輸工具設備與安全 (25 分)	旅客服務品質與駕駛員管理 (30 分)	無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 (10 分)	公司經營與管理 (20 分)					
葛瑪蘭客運	15.00	23.77	27.69	6.99	18.07	91.52	3.01	94.53	14	
首都客運	14.87	24.65	28.81	5.50	18.80	92.63	3.45	96.08	4	
國光客運	14.45	21.59	26.35	5.17	18.37	85.93	2.96	88.89	6	
大都會客運	15.00	22.00	29.13	8.83	19.58	94.54	3.00	97.54	1	

本計畫為檢核客運業者營運路線數多寡與評鑑成績高低是否相關，將各評鑑項目得分除以配分後，得出「評鑑項目得分比例」，將各業者之各項評鑑項目得分比例與受評路線數繪製成關係圖，如圖 4-1 所示，由圖可知，受評路線數與得分高低並無顯著關係。

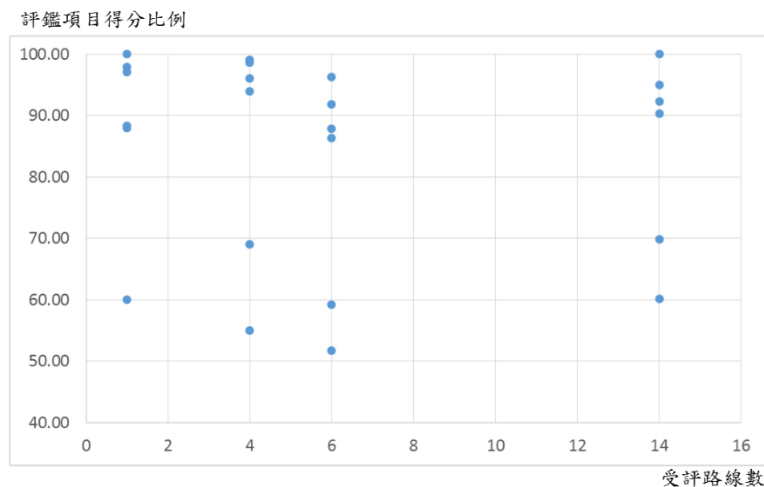


圖 4-1 受評路線數與評鑑項目得分比例關係圖

以下就「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」、「公司經營與管理」等 5 大評項及「加分項目」分別說明各客運業者之得分情形。

### 一、場站設施與服務

場站設施與服務之配分為 15 分，各客運業者之得分如圖 4-2 所示。本評項葛瑪蘭客運及大都會客運獲得滿分 15 分，而首都客運得分為 14.87 分、國光客運得分為 14.45 分。

首都客運有部分站牌傾斜或資訊未更新，說明如下：(1)綠 21 路線慈濟站及 241 路線中福村站之站牌傾斜。(2)241 路線獅子城站之站名未更新。(3)綠 21 路線羅東夜市站及羅東林業文化園區站之路線編號未更新。

國光客運之主要缺失說明如下：(1) 礁溪轉運站未設置服務人員。(2) 宜蘭轉運站乘車資訊擺放位置不明顯。(3)羅東轉運站乘車引導乘車人員未廣播路線編號，僅廣播路線之目的地。(4)綠 15 路線亞典蛋糕站無路線圖、時刻、票價等相關資訊。(5)綠 28 軍人公墓站之站名未更新。(6)紅 1 路線於頭城地區未依核定站位停靠。

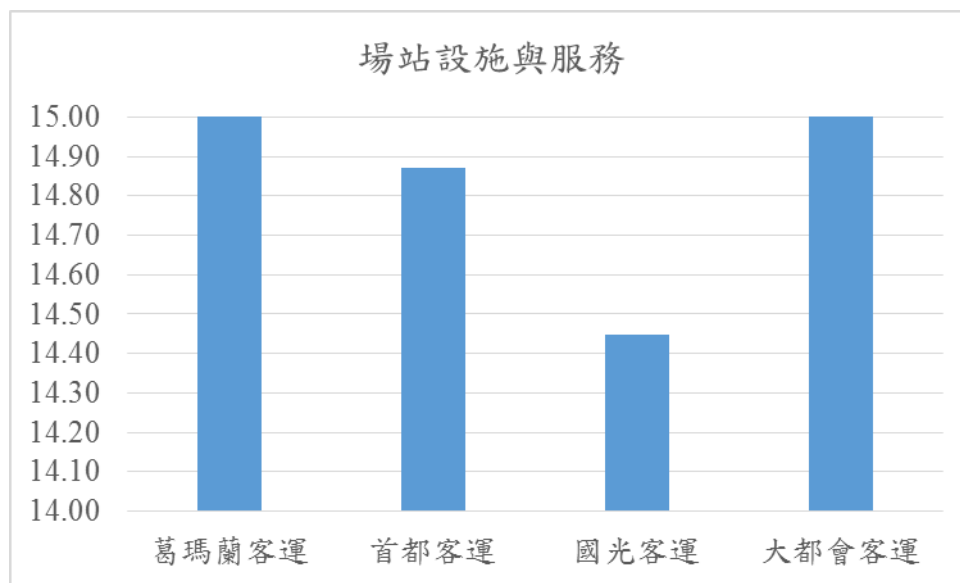


圖 4-2 場站設施與服務得分情形

## 二、運輸工具設備與安全

運輸工具設備與安全之配分為 25 分，各客運業者之得分如圖 4-3 所示。本評項以首都客運獲得 24.65 分最高，葛瑪蘭客運 23.77 分次之，大都會客運得分為 22.00 分、國光客運得分為 21.59 分。

葛瑪蘭客運之主要缺失說明如下：(1)車輛採混合調度，車內無張貼路線圖。(2)部分車輛無張貼駕駛員姓名、編號。

首都客運之主要缺失說明如下：(1)配置於綠 21 路線之 137-FN 車輛，車內站名顯示器故障。

國光客運之主要缺失說明如下：(1)配置於綠 25 路線之 078-FN 車輛，禁菸標誌被電子顯示器擋住。(2)車輛採混合調度，部分車輛車內無張貼路線圖。(3)部分車輛未張貼駕駛員編號。(4)站名播報不完全，只播報「到了」，未播報站名，或站名播報音量不足。(5)紅 1 路線之 071-FL 車輛 LED 路線牌故障。(6)紅 1 路線之 078-FL 車輛，LED 路線牌並非都一直顯示「紅 1」，會跳轉成「國光客運」，不易辨識。(7)車機設備定時回傳記錄有插入身份識別裝置之比率未達 95%，常有以手動輸入替代。(8)綠 12 路線動態資訊故障。

大都會客運之主要缺失說明如下：(1)行車班次合格率未達 90%，起站有離站訊息、迄站有到站訊息以及中間站位 80% 以上有離站訊息者為合格班次。

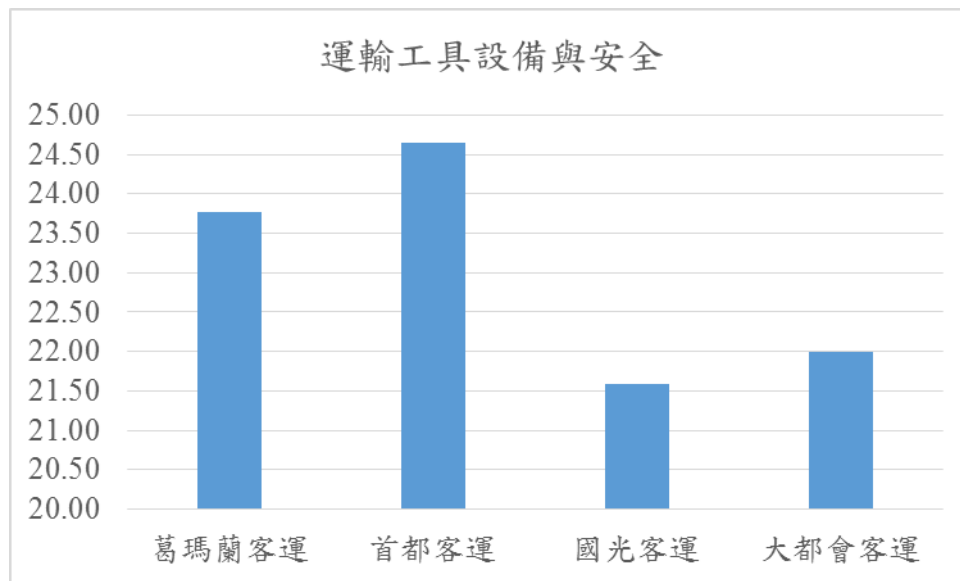


圖 4-3 運輸工具設備與安全得分情形

### 三、 旅客服務品質與駕駛員管理

旅客服務品質與駕駛員管理之配分為 30 分，各客運業者之得分如圖 4-4 所示。本評項以大都會客運獲得 29.13 分最高，首都客運 28.81 分次之，葛瑪蘭客運得分為 27.69 分、國光客運得分為 26.35 分。

葛瑪蘭客運之主要缺失說明如下：(1)部分路線準點率不佳，以 621 路線誤點較嚴重。(2)礁溪轉運站無設置駕駛員休息室。(3)駕駛員僅實施每日出勤前酒測，未實施每趟次出勤前酒測，因此 C2-1 項只得 50% 的分數。

首都客運之主要缺失說明如下：(1)客服專線服務人員無法即時回答 260 路線是否即綠 21 路線之問題。

國光客運之主要缺失說明如下：(1)駕駛員僅實施每日出勤前酒測，未實施每趟次出勤前酒測，因此 C2-1 項只得 50% 的分數。(2)宜蘭縣政府勞工處指出，國光客運於 105 年 12 月 20 日違反勞動基準法第 32 條第 2 項。(3)部分路線準點率不佳，以紅 1、紅 2 路線誤點較嚴重。

大都會客運之主要缺失說明如下：(1) 客服專線服務人員針對 121 路線武荖坑假日不停，但是站牌沒有說明之情形，應對處理較緩慢。

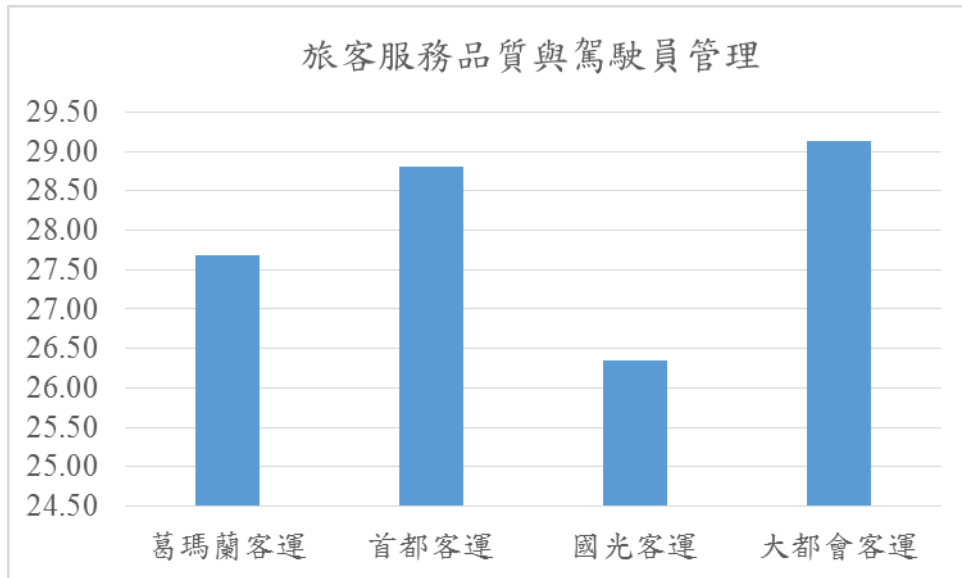


圖 4-4 旅客服務品質與駕駛員管理得分情形



#### 四、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之配分為 10 分，各客運業者之得分如圖 4-5 所示。本評項以大都會客運獲得 8.83 分最高，葛瑪蘭客運 6.99 分次之，首都客運得分為 5.50 分、國光客運得分為 5.17 分。

由於「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」為本年度首度採用之評鑑項目，在此項四家受評業者普遍得分較低，原因為宜蘭縣各市區公車路線之配車多為混合調度，因此無法確保每條路線皆配有無障礙車輛，也無法在每條路線均標示無障礙運輸服務時間。

各業者之無障礙車輛數說明如下：(1)葛瑪蘭客運 23 輛車中有 6 輛為無障礙車輛，採混合調度營運。(2)首都客運之 2 輛無障礙車輛配於綠 21 路線，綠 21 路線共有 3 輛車營運。(3)國光客運之 4 輛無障礙車輛配於綠 28 路線，綠 28 路線共有 4 輛車營運。(4)大都會客運在宜蘭縣僅經營 121 一條市區公車路線，共有 3 輛車，其中 2 輛為無障礙車輛。

國光客運之主要缺失說明如下：(1)綠 28 路線未於時刻表標註無障礙運輸服務時間。

大都會客運之主要缺失說明如下：(1)蘇澳站廁所盥洗室入口有門檻，未設有坡道。

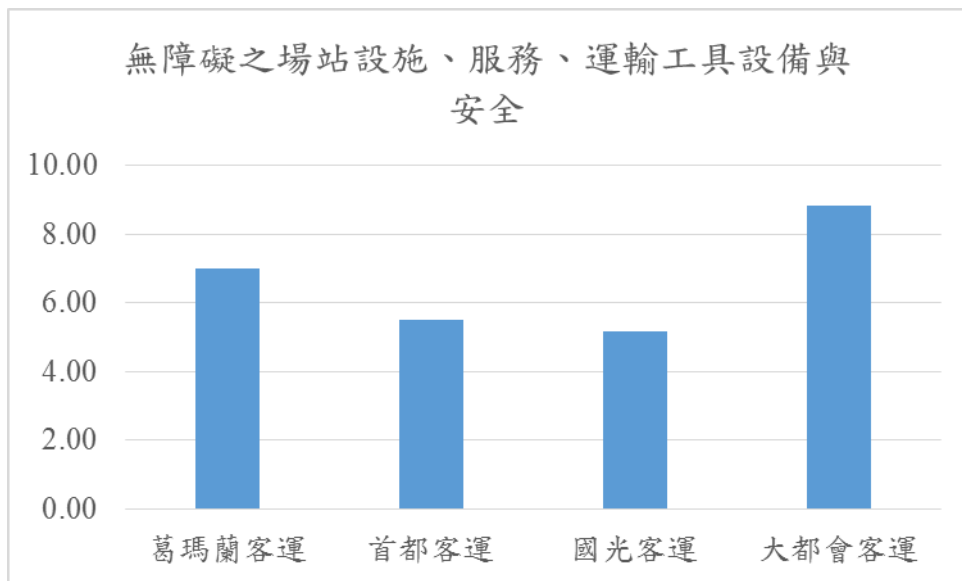


圖 4-5 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全得分情形

## 五、 公司經營與管理

公司經營與管理之配分為 20 分，各客運業者之得分如圖 4-6 所示。本評項以大都會客運獲得 19.58 分最高，首都客運 18.80 分次之，國光客運得分為 18.37 分、葛瑪蘭客運得分為 18.07 分。

葛瑪蘭客運之主要缺失說明如下：(1)每百萬車公里違反道路交通管理處罰條例被舉發次數 5 次。(2)成案之違規事項 771 路線有 3 件、綠 11 路線有 2 件。

首都客運之主要缺失說明如下：(1)成案之違規事項 241 路線有 1 件。

國光客運之主要缺失說明如下：(1) 每百萬車公里違反道路交通管理處罰條例被舉發次數 7 次。(2)成案之違規事項綠 12 路線有 1 件。(3)車上未播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語。(4)車上未建置性騷擾求救警示系統。

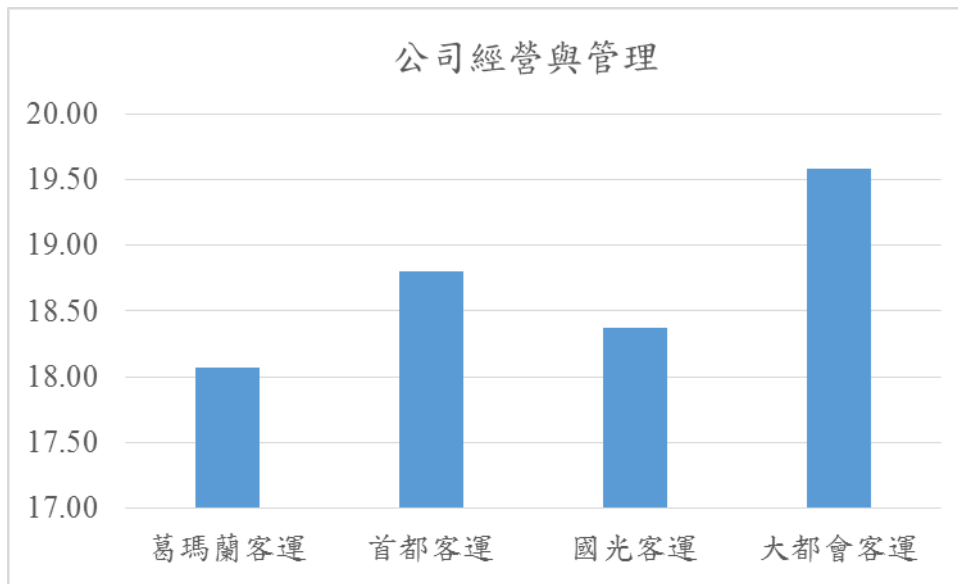


圖 4-6 公司經營與管理得分情形

關於各業者性騷擾防治之辦理情形，四家業者均有針對性騷擾防治議題對員工進行教育訓練，宜蘭縣各大轉運站均有張貼宣導標語。葛瑪蘭、首都、大都會三家業者之車上均有張貼性騷擾防治宣導標語及建置性騷擾求救警示系統，惟國光客運未見車上之性騷擾防治措施。



圖 4-7 性騷擾防治辦理情形

#### 六、 加分項目

加分項目至多可額外加 5 分，各客運業者之得分如圖 4-8 所示。本評項以首都客運獲得 3.45 分最高，葛瑪蘭客運 3.01 分次之，大都會客運得分為 3.00 分，國光客運得分為 2.96 分。

由於首都客運 112 路線於調查期間有做到站站停等，故首都客運在此評項得分較高。

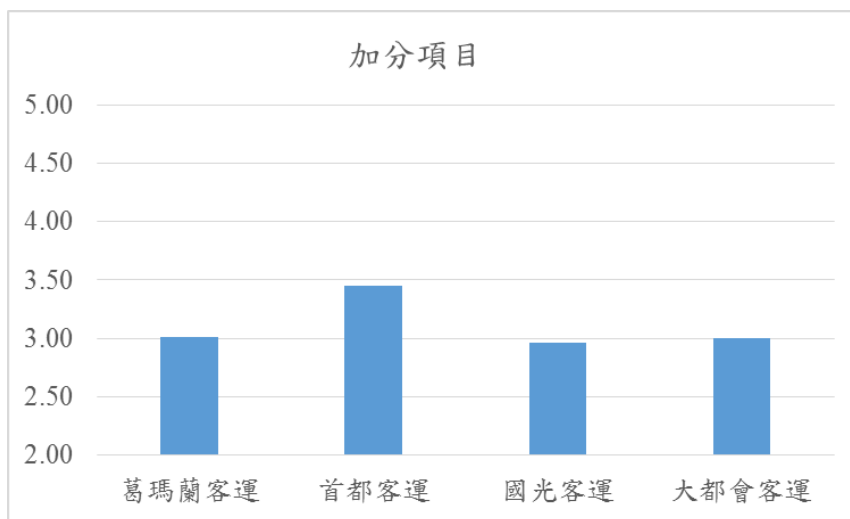


圖 4-8 加分項目分情形

各客運業者各路線之得分詳細情形，請參閱表 4-4 至表 4-7。

表 4-4 葛瑪蘭客運公司詳細得分

指標	內容	配分	葛瑪蘭客運															
			112	113	131	191	621	751	752	753	755	771	772	791	793	綠 11	公司平均	
A1	停車空間	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A2-1	路外待班	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	
A2-2	核定站位停靠	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	
A3-1	旅客定型化契約	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A3-2	旅客服務台及站務人員	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A3-3	播音設備或引導	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A4-1	班次時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A4-2	票價表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A4-3	路線圖	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A5-1	站牌設置	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A5-2	站牌資訊	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
<b>A、場站設施與服務</b>		<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	
B1	車齡	2.00	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	2.00	1.77
B2-1	下車鈴	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.63	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.97
B2-2	車輛路線號碼牌	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.63	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.97
B2-3	駕駛員姓名	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	1.00	0.83	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.90
B2-4	營運路線圖	1.00	0.00	1.00	0.00	0.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.33	0.38	0.00	0.00	0.67	0.22	
B2-5	站名播報器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
B3-1	禁菸標誌	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

指標	內容	配分	葛瑪蘭客運														
			112	113	131	191	621	751	752	753	755	771	772	791	793	綠 11	公司平均
B3-2	車廂內座椅	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-3	車身內外整潔明亮	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-4	逃生安全門正常使用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-5	滅火器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-6	安全門使用說明標示清楚	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-7	車窗擊破器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-8	車輛定期保養	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-9	行車紀錄器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.91	2.40	3.00	3.00	3.00	2.95
B4-2	行車班次合格率	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
B4-3	駕駛員插入身分識別率	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
<b>B、運輸工具設備與安全</b>		<b>25.00</b>	<b>23.75</b>	<b>24.75</b>	<b>23.75</b>	<b>24.50</b>	<b>23.75</b>	<b>23.75</b>	<b>22.50</b>	<b>23.25</b>	<b>23.75</b>	<b>23.66</b>	<b>23.28</b>	<b>23.75</b>	<b>23.75</b>	<b>24.67</b>	<b>23.77</b>
C1	準點率	2.00	2.00	1.70	2.00	1.70	1.69	2.00	2.00	2.00	1.90	1.82	1.80	2.00	2.00	2.00	1.90
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C2-2	駕駛員穿著制服	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
C2-3	駕駛員管理制度	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
C2-4	行車時有無使用手機	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-5	行車時是否有嚼食檳榔	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
C2-6	駕駛員休息室	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.86
C2-7	駕駛員年資	1.00	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56	0.56

指標	內容	配分	葛瑪蘭客運														
			112	113	131	191	621	751	752	753	755	771	772	791	793	綠 11	公司平均
C3-1	車廂內是否清潔	2.00	1.86	1.87	1.87	1.83	1.90	1.93	1.90	1.88	1.84	1.87	1.87	1.85	1.82	1.82	1.86
C3-2	駕駛行為	2.00	1.91	1.85	1.82	1.74	1.96	1.88	1.89	1.85	1.84	1.88	1.89	1.85	1.82	1.77	1.85
C3-3	依規定或乘客需求停車情形	2.00	1.93	1.93	1.92	1.81	1.90	1.93	1.90	1.87	1.88	1.77	1.85	1.93	1.86	1.87	1.88
C3-4	對老弱婦孺友善程度	2.00	1.92	1.92	1.94	1.81	1.99	1.80	1.95	1.87	1.91	1.92	1.96	1.90	1.91	1.86	1.90
C3-5	依路線行駛形	2.00	1.92	1.93	1.91	1.83	1.98	1.90	1.99	1.88	1.88	1.90	1.97	1.90	1.93	1.88	1.91
C4-1	乘客申訴電話	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-2	服務電話、車輛號碼及駕駛員編號車廂內標示	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.92	0.81	1.00	1.00	1.00	0.96
C4-3	申訴案件能記錄	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-4	車內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-5	站內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>C、旅客服務品質與駕駛員管理</b>		<b>30.00</b>	<b>27.59</b>	<b>27.26</b>	<b>27.52</b>	<b>26.77</b>	<b>27.98</b>	<b>27.98</b>	<b>27.93</b>	<b>27.91</b>	<b>27.79</b>	<b>27.64</b>	<b>27.69</b>	<b>27.98</b>	<b>27.89</b>	<b>27.76</b>	<b>27.69</b>
D1-1	無障礙通路	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-2	昇降設備	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	廁所盥洗室	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
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	0.33	0.00	0.33	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.17	0.25	0.50	0.00	0.33	0.21
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	0.33	0.00	0.33	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.17	0.25	0.50	0.00	0.33	0.21
D2-3	無障礙車輛數	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

指標	內容	配分	葛瑪蘭客運														
			112	113	131	191	621	751	752	753	755	771	772	791	793	綠 11	公司平均
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00	0.00	0.00	2.00	0.57
<b>D、無障礙之場站設施、服務、運輸 工具設備與安全</b>		<b>10.00</b>	<b>6.67</b>	<b>6.00</b>	<b>6.67</b>	<b>6.00</b>	<b>10.00</b>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>8.33</b>	<b>8.50</b>	<b>7.00</b>	<b>6.00</b>	<b>8.67</b>	<b>6.99</b>
E1-1	違反公路法令規定被舉發 次數	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
E1-2	噪音與排廢氣之環保品質	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
E1-3	有責肇事死傷人數、道路 交通管理處罰條例次數	2.00	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75	1.75
E1-4	成案之違規事項	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	-4.00	2.00	2.00	2.00	-2.00	1.29
E2-1	補貼款運用情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E2-2	路線營運方式檢討改善情 形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E3	依照核定路線營運	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E4	行車安全管理執行制度	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
E5	保險	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E6	政策配合	3.00	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12	2.12
E7-1	從業人員防制性騷擾情形	1.00	0.92	0.92	0.93	0.87	0.98	0.93	0.96	0.88	0.89	0.87	0.96	0.85	0.93	0.89	0.91
E7-2	性騷擾事件處理能力之訓 練	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-1	性騷擾防治宣導	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-2	性騷擾求救警示系統	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

指標	內容	配分	葛瑪蘭客運														
			112	113	131	191	621	751	752	753	755	771	772	791	793	綠 11	公司平均
<b>E、公司經營與管理</b>		<b>20.00</b>	<b>18.79</b>	<b>18.79</b>	<b>18.80</b>	<b>18.74</b>	<b>18.85</b>	<b>18.80</b>	<b>18.83</b>	<b>18.75</b>	<b>18.76</b>	<b>12.74</b>	<b>18.83</b>	<b>18.72</b>	<b>18.80</b>	<b>14.76</b>	<b>18.07</b>
<b>原始總分</b>		<b>100.00</b>	<b>91.80</b>	<b>91.79</b>	<b>91.73</b>	<b>91.00</b>	<b>95.57</b>	<b>91.53</b>	<b>90.26</b>	<b>90.91</b>	<b>91.30</b>	<b>87.37</b>	<b>93.29</b>	<b>92.45</b>	<b>91.44</b>	<b>90.85</b>	<b>91.52</b>
F1-1	大站時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
F1-2	主要站點準時發車	1.00	1.00	0.85	1.00	0.85	0.84	1.00	1.00	1.00	0.95	0.91	0.90	1.00	1.00	1.00	0.95
F2	站站停等	2.00	0.00	0.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.06
F3	提早發車	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
F4	轉乘接駁	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>F、加分項目</b>		<b>5.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.65</b>	<b>3.00</b>	<b>2.85</b>	<b>2.84</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>2.95</b>	<b>2.91</b>	<b>2.90</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.01</b>
<b>加分後總分</b>		<b>105.00</b>	<b>94.80</b>	<b>95.44</b>	<b>94.73</b>	<b>93.85</b>	<b>98.42</b>	<b>94.53</b>	<b>93.26</b>	<b>93.91</b>	<b>94.25</b>	<b>90.28</b>	<b>96.19</b>	<b>95.45</b>	<b>94.44</b>	<b>93.85</b>	<b>94.53</b>



表 4-5 首都客運公司詳細得分

指標	內容	配分	首都客運				
			112	241	281	綠 21	公司平均
A1	停車空間	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A2-1	路外待班	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
A2-2	核定站位停靠	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
A3-1	旅客定型化契約	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A3-2	旅客服務台及站務人員	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A3-3	播音設備或引導	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A4-1	班次時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A4-2	票價表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A4-3	路線圖	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A5-1	站牌設置	1.00	1.00	0.95	1.00	0.83	0.95
A5-2	站牌資訊	1.00	1.00	0.95	1.00	0.75	0.93
<b>A、場站設施與服務</b>		<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>14.90</b>	<b>15.00</b>	<b>14.58</b>	<b>14.87</b>
B1	車齡	2.00	1.75	1.75	1.75	2.00	1.81
B2-1	下車鈴	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-2	車輛路線號碼牌	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-3	駕駛員姓名	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-4	營運路線圖	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B2-5	站名播報器	1.00	1.00	1.00	1.00	0.58	0.90
B3-1	禁菸標誌	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-2	車廂內座椅	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-3	車身內外整潔明亮	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.94
B3-4	逃生安全門正常使用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-5	滅火器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-6	安全門使用說明標示清楚	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-7	車窗擊破器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-8	車輛定期保養	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-9	行車紀錄器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
B4-2	行車班次合格率	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
B4-3	駕駛員插入身分識別率	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>B、運輸工具設備與安全</b>		<b>25.00</b>	<b>24.75</b>	<b>24.75</b>	<b>24.50</b>	<b>24.58</b>	<b>24.65</b>
C1	準點率	2.00	2.00	2.00	2.00	1.90	1.98
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-2	駕駛員穿著制服	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	首都客運				
			112	241	281	綠 21	公司平均
C2-3	駕駛員管理制度	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-4	行車時有無使用手機	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-5	行車時是否有嚼食檳榔	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-6	駕駛員休息室	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-7	駕駛員年資	1.00	1.00	1.00	0.00	0.67	0.67
C3-1	車廂內是否清潔	2.00	1.86	1.92	1.86	1.88	1.88
C3-2	駕駛行為	2.00	1.91	1.88	1.89	1.91	1.90
C3-3	依規定或乘客需求停車情形	2.00	1.93	1.90	1.93	1.96	1.93
C3-4	對老弱婦孺友善程度	2.00	1.92	1.90	1.96	1.98	1.94
C3-5	依路線行駛形	2.00	1.92	1.90	1.92	1.98	1.93
C4-1	乘客申訴電話	1.00	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60
C4-2	服務電話、車輛號碼及駕駛員編號車廂內標示	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-3	申訴案件能記錄	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-4	車內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-5	站內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>C、旅客服務品質與駕駛員管理</b>		<b>30.00</b>	<b>29.14</b>	<b>29.08</b>	<b>28.16</b>	<b>28.87</b>	<b>28.81</b>
D1-1	無障礙通路	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-2	昇降設備	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	廁所盥洗室	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.25
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.25
D2-3	無障礙車輛數	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.50
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.50
<b>D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>		<b>10.00</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>10.00</b>	<b>5.50</b>
E1-1	違反公路法令規定被舉發次數	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-2	噪音與排廢氣之環保品質	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-3	有責肇事死傷人數、道路交通管理處罰條例次數	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-4	成案之違規事項	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	1.50
E2-1	補貼款運用情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E2-2	路線營運方式檢討改善情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E3	依照核定路線營運	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E4	行車安全管理執行制度	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

宜蘭縣政府  
105 年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	首都客運				
			112	241	281	綠 21	公司平均
E5	保險	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E6	政策配合	3.00	2.37	2.37	2.37	2.37	2.37
E7-1	從業人員防制性騷擾情形	1.00	0.92	0.90	0.90	1.00	0.93
E7-2	性騷擾事件處理能力之訓練	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-1	性騷擾防治宣導	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-2	性騷擾求救警示系統	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>E、公司經營與管理</b>		<b>20.00</b>	<b>19.29</b>	<b>17.27</b>	<b>19.27</b>	<b>19.37</b>	<b>18.80</b>
<b>原始總分</b>		<b>100.00</b>	<b>92.18</b>	<b>90.00</b>	<b>90.93</b>	<b>97.41</b>	<b>92.63</b>
F1-1	大站時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
F1-2	主要站點準時發車	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
F2	站站停等	2.00	1.82	0.00	0.00	0.00	0.45
F3	提早發車	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
F4	轉乘接駁	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>F、加分項目</b>		<b>5.00</b>	<b>4.82</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.45</b>
<b>加分後總分</b>		<b>105.00</b>	<b>96.99</b>	<b>93.00</b>	<b>93.93</b>	<b>100.41</b>	<b>96.08</b>

表 4-6 國光客運公司詳細得分

指標	內容	配分	國光客運						
			紅 1	紅 2	綠 12	綠 15	綠 25	綠 28	公司平均
A1	停車空間	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A2-1	路外待班	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
A2-2	核定站位停靠	3.00	2.70	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.95
A3-1	旅客定型化契約	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A3-2	旅客服務台及站務人員	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.95
A3-3	播音設備或引導	1.00	0.50	0.88	1.00	1.00	0.75	1.00	0.85
A4-1	班次時刻表	1.00	0.96	0.94	0.88	0.88	1.00	1.00	0.94
A4-2	票價表	1.00	0.96	0.94	0.88	0.88	1.00	1.00	0.94
A4-3	路線圖	1.00	0.96	0.94	0.88	0.88	1.00	1.00	0.94
A5-1	站牌設置	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.94
A5-2	站牌資訊	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.92	0.93
<b>A、場站設施與服務</b>		<b>15.00</b>	<b>13.74</b>	<b>14.69</b>	<b>14.63</b>	<b>13.96</b>	<b>14.75</b>	<b>14.92</b>	<b>14.45</b>
B1	車齡	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	2.00	1.58
B2-1	下車鈴	1.00	0.97	1.00	1.00	1.00	0.88	1.00	0.97
B2-2	車輛路線號碼牌	1.00	0.96	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
B2-3	駕駛員姓名	1.00	0.85	1.00	0.88	1.00	0.75	1.00	0.91
B2-4	營運路線圖	1.00	0.42	0.52	0.75	0.25	0.25	1.00	0.53
B2-5	站名播報器	1.00	0.93	1.00	0.88	0.75	0.88	1.00	0.91
B3-1	禁菸標誌	1.00	0.95	0.98	1.00	1.00	0.81	0.00	0.79
B3-2	車廂內座椅	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
B3-3	車身內外整潔明亮	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.99
B3-4	逃生安全門正常使用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-5	滅火器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-6	安全門使用說明標示清楚	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-7	車窗擊破器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-8	車輛定期保養	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-9	行車紀錄器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	2.80	2.70	0.00	3.00	3.00	3.00	2.42
B4-2	行車班次合格率	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
B4-3	駕駛員插入身分識別率	3.00	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
<b>B、運輸工具設備與安全</b>		<b>25.00</b>	<b>21.78</b>	<b>22.20</b>	<b>19.50</b>	<b>22.00</b>	<b>21.56</b>	<b>22.50</b>	<b>21.59</b>
C1	準點率	2.00	1.77	1.87	2.00	1.91	2.00	2.00	1.92
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C2-2	駕駛員穿著制服	2.00	1.87	2.00	2.00	2.00	1.93	2.00	1.97

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	國光客運						
			紅 1	紅 2	綠 12	綠 15	綠 25	綠 28	公司平均
C2-3	駕駛員管理制度	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C2-4	行車時有無使用手機	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.98	2.00	2.00
C2-5	行車時是否有嚼食檳榔	2.00	1.98	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-6	駕駛員休息室	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-7	駕駛員年資	1.00	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64
C3-1	車廂內是否清潔	2.00	1.74	1.85	1.79	1.83	1.82	1.90	1.82
C3-2	駕駛行為	2.00	1.75	1.85	1.73	1.85	1.85	1.88	1.82
C3-3	依規定或乘客需求停車情形	2.00	1.76	1.86	1.66	1.80	1.87	1.90	1.81
C3-4	對老弱婦孺友善程度	2.00	1.77	1.91	1.79	1.83	1.85	1.92	1.84
C3-5	依路線行駛形	2.00	1.83	1.89	1.75	1.88	1.87	1.92	1.85
C4-1	乘客申訴電話	1.00	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80	0.80
C4-2	服務電話、車輛號碼及駕駛員編號車廂內標示	1.00	0.93	1.00	1.00	0.75	0.88	0.75	0.88
C4-3	申訴案件能記錄	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-4	車內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-5	站內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>C、旅客服務品質與駕駛員管理</b>		<b>30.00</b>	<b>25.84</b>	<b>26.66</b>	<b>26.15</b>	<b>26.27</b>	<b>26.48</b>	<b>26.69</b>	<b>26.35</b>
D1-1	無障礙通路	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-2	昇降設備	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	廁所盥洗室	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.50	1.00	0.42
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.50	1.00	0.42
D2-3	無障礙車輛數	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.33
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>		<b>10.00</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>6.00</b>	<b>4.00</b>	<b>5.00</b>	<b>8.00</b>	<b>5.17</b>
E1-1	違反公路法令規定被舉發次數	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-2	噪音與排廢氣之環保品質	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-3	有責肇事死傷人數、道路交通管理處罰條例次數	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50
E1-4	成案之違規事項	2.00	2.00	2.00	0.00	2.00	2.00	2.00	1.67
E2-1	補貼款運用情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E2-2	路線營運方式檢討改善情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	國光客運						
			紅 1	紅 2	綠 12	綠 15	綠 25	綠 28	公司平均
E3	依照核定路線營運	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E4	行車安全管理執行制度	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E5	保險	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E6	政策配合	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
E7-1	從業人員防制性騷擾情形	1.00	0.70	0.90	0.79	0.83	0.87	0.92	0.83
E7-2	性騷擾事件處理能力之訓練	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-1	性騷擾防治宣導	1.00	0.50	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	0.67
E8-2	性騷擾求救警示系統	1.00	0.50	0.50	0.50	1.00	0.75	1.00	0.71
<b>E、公司經營與管理</b>		<b>20.00</b>	<b>18.20</b>	<b>18.40</b>	<b>16.79</b>	<b>18.83</b>	<b>19.12</b>	<b>18.92</b>	<b>18.37</b>
<b>原始總分</b>		<b>100.00</b>	<b>83.57</b>	<b>85.94</b>	<b>83.06</b>	<b>85.06</b>	<b>86.90</b>	<b>91.02</b>	<b>85.92</b>
F1-1	大站時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
F1-2	主要站點準時發車	1.00	0.88	0.93	1.00	0.96	1.00	1.00	0.96
F2	站站停等	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
F3	提早發車	0.00	-0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01
F4	轉乘接駁	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>F、加分項目</b>		<b>5.00</b>	<b>2.85</b>	<b>2.93</b>	<b>3.00</b>	<b>2.96</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>2.96</b>
<b>加分後總分</b>		<b>105.00</b>	<b>86.42</b>	<b>88.88</b>	<b>86.06</b>	<b>88.01</b>	<b>89.90</b>	<b>94.02</b>	<b>88.88</b>

表 4-7 大都會客運公司詳細得分

指標	內容	配分	大都會客運	
			121	公司平均
A1	停車空間	1.00	1.00	1.00
A2-1	路外待班	3.00	3.00	3.00
A2-2	核定站位停靠	3.00	3.00	3.00
A3-1	旅客定型化契約	1.00	1.00	1.00
A3-2	旅客服務台及站務人員	1.00	1.00	1.00
A3-3	播音設備或引導	1.00	1.00	1.00
A4-1	班次時刻表	1.00	1.00	1.00
A4-2	票價表	1.00	1.00	1.00
A4-3	路線圖	1.00	1.00	1.00
A5-1	站牌設置	1.00	1.00	1.00
A5-2	站牌資訊	1.00	1.00	1.00
<b>A、場站設施與服務</b>		<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>
B1	車齡	2.00	2.00	2.00
B2-1	下車鈴	1.00	1.00	1.00
B2-2	車輛路線號碼牌	1.00	1.00	1.00
B2-3	駕駛員姓名	1.00	1.00	1.00
B2-4	營運路線圖	1.00	1.00	1.00
B2-5	站名播報器	1.00	1.00	1.00
B3-1	禁菸標誌	1.00	1.00	1.00
B3-2	車廂內座椅	1.00	1.00	1.00
B3-3	車身內外整潔明亮	1.00	1.00	1.00
B3-4	逃生安全門正常使用	1.00	1.00	1.00
B3-5	滅火器	1.00	1.00	1.00
B3-6	安全門使用說明標示清楚	1.00	1.00	1.00
B3-7	車窗擊破器	1.00	1.00	1.00
B3-8	車輛定期保養	1.00	1.00	1.00
B3-9	行車紀錄器	1.00	1.00	1.00
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	3.00	3.00
B4-2	行車班次合格率	3.00	0.00	0.00
B4-3	駕駛員插入身分識別率	3.00	3.00	3.00
<b>B、運輸工具設備與安全</b>		<b>25.00</b>	<b>22.00</b>	<b>22.00</b>
C1	準點率	2.00	2.00	2.00
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	2.00	2.00
C2-2	駕駛員穿著制服	2.00	2.00	2.00

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	大都會客運	
			121	公司平均
C2-3	駕駛員管理制度	2.00	2.00	2.00
C2-4	行車時有無使用手機	2.00	2.00	2.00
C2-5	行車時是否有嚼食檳榔	2.00	2.00	2.00
C2-6	駕駛員休息室	2.00	2.00	2.00
C2-7	駕駛員年資	1.00	1.00	1.00
C3-1	車廂內是否清潔	2.00	1.93	1.93
C3-2	駕駛行為	2.00	1.88	1.88
C3-3	依規定或乘客需求停車情形	2.00	1.93	1.93
C3-4	對老弱婦孺友善程度	2.00	1.90	1.90
C3-5	依路線行駛形	2.00	1.90	1.90
C4-1	乘客申訴電話	1.00	0.60	0.60
C4-2	服務電話、車輛號碼及駕駛員編號車廂內標示	1.00	1.00	1.00
C4-3	申訴案件能記錄	1.00	1.00	1.00
C4-4	車內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00
C4-5	站內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00
<b>C、旅客服務品質與駕駛員管理</b>		<b>30.00</b>	<b>29.13</b>	<b>29.13</b>
D1-1	無障礙通路	1.00	1.00	1.00
D1-2	昇降設備	1.00	1.00	1.00
D1-3	廁所盥洗室	2.00	1.50	1.50
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	0.67	0.67
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	0.67	0.67
D2-3	無障礙車輛數	2.00	2.00	2.00
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	2.00	2.00
<b>D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>		<b>10.00</b>	<b>8.83</b>	<b>8.83</b>
E1-1	違反公路法令規定被舉發次數	2.00	2.00	2.00
E1-2	噪音與排廢氣之環保品質	2.00	2.00	2.00
E1-3	有責肇事死傷人數、道路交通管理處罰條例次數	2.00	2.00	2.00
E1-4	成案之違規事項	2.00	2.00	2.00
E2-1	補貼款運用情形	1.00	1.00	1.00
E2-2	路線營運方式檢討改善情形	1.00	1.00	1.00
E3	依照核定路線營運	1.00	1.00	1.00
E4	行車安全管理執行制度	2.00	2.00	2.00
E5	保險	0.00	0.00	0.00
E6	政策配合	3.00	2.68	2.68
E7-1	從業人員防制性騷擾情形	1.00	0.90	0.90



宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	大都會客運	
			121	公司平均
E7-2	性騷擾事件處理能力之訓練	1.00	1.00	1.00
E8-1	性騷擾防治宣導	1.00	1.00	1.00
E8-2	性騷擾求救警示系統	1.00	1.00	1.00
<b>E、公司經營與管理</b>		<b>20.00</b>	<b>19.58</b>	<b>19.58</b>
<b>原始總分</b>		<b>100.00</b>	<b>94.54</b>	<b>94.54</b>
F1-1	大站時刻表	1.00	1.00	1.00
F1-2	主要站點準時發車	1.00	1.00	1.00
F2	站站停等	2.00	0.00	0.00
F3	提早發車	0.00	0.00	0.00
F4	轉乘接駁	1.00	1.00	1.00
<b>F、加分項目</b>		<b>5.00</b>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>
<b>加分後總分</b>		<b>105.00</b>	<b>97.54</b>	<b>97.54</b>

## 4.4 複評成績計算

本計畫於 106 年 5 月 31 日至 6 月 2 日之間至各公司進行複評，各業者針對初評缺失之改善情形彙整如表 4-8 所示，葛瑪蘭、首都、大都會客運均已對相關缺失進行改善，而國光客運則有部分缺失未提供改善資料。本次評鑑按初評成績占 60%、複評成績占 40%之方式加權計算評鑑總分，葛瑪蘭客運總分為 95.21 分、首都客運為 96.23 分、國光客運為 89.05 分、大都會客運為 98.52 分，如圖 4-9 所示，複評成績詳細得分情形彙整如表 4-9 所示。

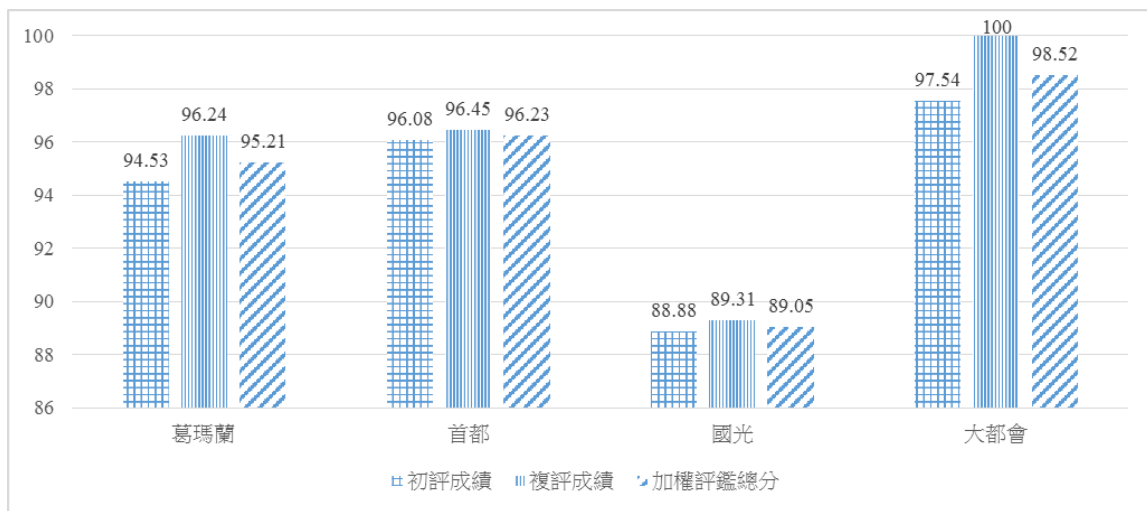


圖 4-9 加分項目分情形

表 4-8 初評缺失改善情形

業者	初評缺失	複評改善情形	備註
葛瑪蘭客運	車輛採混合調度，車內無張貼路線圖。	採用活動式路線圖張貼於車內。	
	部分路線準點率不佳，以 621 路線誤點較嚴重。	因路線延駛造成誤點，已提出改點計畫。	
	礁溪轉運站無設置駕駛員休息室。	已增設駕駛員休息室。	
	駕駛員僅實施每日出勤前酒測。	已購置設備，每趟次出勤前皆實施酒測。	
首都客運	部分站牌傾斜或資訊未更新	已改善更新，但綠 21 路線仍標示為 260。	再向業者佈達 260 路線已全面更改編號為綠 21。

業者	初評缺失	複評改善情形	備註
	配置於綠 21 路線之 137-FN 車輛，車內站名顯示器故障。	站名顯示器已修復。	
國光客運	礁溪轉運站未設置服務人員。	未提供改善資料。	國光客運於礁溪轉運站並未有國道客運進駐。
	宜蘭轉運站乘車資訊擺放位置不明顯	已加強宜蘭站之乘車資訊標示。	
	羅東轉運站乘車引導乘車人員未廣播路線編號，僅廣播路線之目的地	已加強乘車引導人員之廣播。	
	紅 1 路線於頭城地區未依核定站位停靠	已加強督導駕駛員依核定站位停靠。	
	配置於綠 25 路線之 078-FN 車輛，禁菸標誌被電子顯示器擋住。	已更新禁菸標誌。	
	車輛採混合調度，部分車輛車內無張貼路線圖。	除綠 28 路線外，未提供改善資料。	混合調度之路線車內未張貼路線圖
	紅 1 路線之 071-FL 車輛 LED 路線牌故障。	已修復。	
	車機設備定時回傳記錄有插入身份識別裝置之比率未達 95%	仍有以手動輸入而未插入身份識別裝置之情形。	
	綠 12 路線動態資訊故障。	已修復。	
	駕駛員僅實施每日出勤前酒測，未實施每趟次出勤前酒測。	未提供改善資料。	
	部分路線準點率不佳，以紅 1、紅 2 路線誤點較嚴重。	未提供改善資料。	
大都會客運	行車班次合格率未達 90%。	已改善。	
	蘇澳站廁所盥洗室入口有門檻，未設有坡道。	已加裝斜坡。	

表 4-9 複評成果分彙整

指標	內容	配分	初評成績				複評成績			
			葛瑪蘭	首都	國光	大都會	葛瑪蘭	首都	國光	大都會
A1	停車空間	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A2-1	路外待班	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
A2-2	核定站位停靠	3.00	3.00	3.00	2.95	3.00	3.00	3.00	3.00	
A3-1	旅客定型化契約	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
A3-2	旅客服務台及站務人員	1.00	1.00	1.00	0.95	1.00	1.00	1.00	0.95	
A3-3	播音設備或引導	1.00	1.00	1.00	0.85	1.00	1.00	1.00	0.99	
A4-1	班次時刻表	1.00	1.00	1.00	0.94	1.00	1.00	1.00	0.94	
A4-2	票價表	1.00	1.00	1.00	0.94	1.00	1.00	1.00	0.94	
A4-3	路線圖	1.00	1.00	1.00	0.94	1.00	1.00	1.00	0.94	
A5-1	站牌設置	1.00	1.00	0.95	0.94	1.00	1.00	1.00	1.00	
A5-2	站牌資訊	1.00	1.00	0.93	0.93	1.00	1.00	0.94	1.00	
<b>A、場站設施與服務</b>		<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>14.87</b>	<b>14.45</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>14.94</b>	<b>14.75</b>	<b>15.00</b>
B1	車齡	2.00	1.77	1.81	1.58	2.00	1.77	1.81	1.58	2.00
B2-1	下車鈴	1.00	0.97	1.00	0.97	1.00	0.97	1.00	0.97	1.00
B2-2	車輛路線號碼牌	1.00	0.97	1.00	0.99	1.00	0.97	1.00	1.00	1.00
B2-3	駕駛員姓名	1.00	0.90	1.00	0.91	1.00	0.90	1.00	0.91	1.00
B2-4	營運路線圖	1.00	0.22	1.00	0.53	1.00	1.00	1.00	0.53	1.00
B2-5	站名播報器	1.00	0.99	0.90	0.91	1.00	0.99	1.00	0.91	1.00
B3-1	禁菸標誌	1.00	1.00	1.00	0.79	1.00	1.00	1.00	0.82	1.00
B3-2	車廂內座椅	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00
B3-3	車身內外整潔明亮	1.00	1.00	0.94	0.99	1.00	1.00	0.94	0.99	1.00
B3-4	逃生安全門正常使用	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-5	滅火器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-6	安全門使用說明標示清楚	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-7	車窗擊破器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-8	車輛定期保養	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B3-9	行車紀錄器	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	2.95	3.00	2.42	3.00	2.95	3.00	2.42	3.00
B4-2	行車班次合格率	3.00	3.00	3.00	3.00	0.00	3.00	3.00	3.00	3.00
B4-3	駕駛員插入身分識別率	3.00	3.00	3.00	1.50	3.00	3.00	3.00	1.50	3.00
<b>B、運輸工具設備與安全</b>		<b>25.00</b>	<b>23.77</b>	<b>24.65</b>	<b>21.59</b>	<b>22.00</b>	<b>24.34</b>	<b>24.75</b>	<b>21.63</b>	<b>25.00</b>

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	初評成績				複評成績			
			葛瑪蘭	首都	國光	大都會	葛瑪蘭	首都	國光	大都會
C1	準點率	2.00	1.90	1.98	1.92	2.00	1.90	1.98	1.92	2.00
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
C2-2	駕駛員穿著制服	2.00	2.00	2.00	1.97	2.00	2.00	2.00	1.97	2.00
C2-3	駕駛員管理制度	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
C2-4	行車時有無使用手機	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-5	行車時是否有嚼食檳榔	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-6	駕駛員休息室	2.00	1.86	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
C2-7	駕駛員年資	1.00	0.56	0.67	0.64	1.00	0.56	0.67	0.64	1.00
C3-1	車廂內是否清潔	2.00	1.86	1.88	1.82	1.93	1.86	1.88	1.82	1.93
C3-2	駕駛行為	2.00	1.85	1.90	1.82	1.88	1.85	1.90	1.82	1.88
C3-3	依規定或乘客需求停車情形	2.00	1.88	1.93	1.81	1.93	1.88	1.93	1.81	1.93
C3-4	對老弱婦孺友善程度	2.00	1.90	1.94	1.84	1.90	1.90	1.94	1.84	1.90
C3-5	依路線行駛形	2.00	1.91	1.93	1.85	1.90	1.91	1.93	1.85	1.90
C4-1	乘客申訴電話	1.00	1.00	0.60	0.80	0.60	1.00	0.80	0.80	0.60
C4-2	服務電話、車輛號碼及駕駛員編號車廂內標示	1.00	0.96	1.00	0.88	1.00	0.96	1.00	0.88	1.00
C4-3	申訴案件能記錄	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-4	車內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
C4-5	站內乘客意見卡	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>C、旅客服務品質與駕駛員管理</b>		<b>30.00</b>	<b>27.69</b>	<b>28.81</b>	<b>26.35</b>	<b>29.13</b>	<b>28.83</b>	<b>29.01</b>	<b>26.35</b>	<b>29.13</b>
D1-1	無障礙通路	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-2	昇降設備	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3	廁所盥洗室	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	2.00	2.00	2.00	2.00
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	0.21	0.25	0.42	0.67	0.21	0.25	0.42	0.67
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	0.21	0.25	0.42	0.67	0.21	0.25	0.42	0.67
D2-3	無障礙車輛數	2.00	2.00	0.50	0.33	2.00	2.00	0.50	0.33	2.00
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	0.57	0.50	0.00	2.00	0.57	0.50	0.08	2.00
<b>D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全</b>		<b>10.00</b>	<b>6.99</b>	<b>5.50</b>	<b>5.17</b>	<b>8.83</b>	<b>6.99</b>	<b>5.50</b>	<b>5.25</b>	<b>9.33</b>

宜蘭縣政府  
105年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

指標	內容	配分	初評成績				複評成績			
			葛瑪蘭	首都	國光	大都會	葛瑪蘭	首都	國光	大都會
E1-1	違反公路法令規定被舉發次數	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-2	噪音與排廢氣之環保品質	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E1-3	有責肇事死傷人數、道路交通管理處罰條例次數	2.00	1.75	2.00	1.50	2.00	1.75	2.00	1.50	2.00
E1-4	成案之違規事項	2.00	1.29	1.50	1.67	2.00	1.29	1.50	1.67	2.00
E2-1	補貼款運用情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E2-2	路線營運方式檢討改善情形	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E3	依照核定路線營運	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E4	行車安全管理執行制度	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
E5	保險	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
E6	政策配合	3.00	2.12	2.37	3.00	2.68	2.12	2.37	3.00	2.68
E7-1	從業人員防制性騷擾情形	1.00	0.91	0.93	0.83	0.90	0.91	0.93	0.83	0.90
E7-2	性騷擾事件處理能力之訓練	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E8-1	性騷擾防治宣導	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00
E8-2	性騷擾求救警示系統	1.00	1.00	1.00	0.71	1.00	1.00	1.00	0.71	1.00
<b>E、公司經營與管理</b>		<b>20.00</b>	<b>18.07</b>	<b>18.80</b>	<b>18.37</b>	<b>19.58</b>	<b>18.07</b>	<b>18.80</b>	<b>18.37</b>	<b>19.58</b>
<b>原始總分</b>		<b>100.00</b>	<b>91.52</b>	<b>92.63</b>	<b>85.92</b>	<b>94.54</b>	<b>93.23</b>	<b>93.00</b>	<b>86.35</b>	<b>98.04</b>
F1-1	大站時刻表	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
F1-2	主要站點準時發車	1.00	0.95	1.00	0.96	1.00	0.95	1.00	0.96	1.00
F2	站站停等	2.00	0.06	0.45	0.00	0.00	0.06	0.45	0.00	0.00
F3	提早發車	0.00	0.00	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.00	-0.01	0.00
F4	轉乘接駁	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>F、加分項目</b>		<b>5.00</b>	<b>3.01</b>	<b>3.45</b>	<b>2.96</b>	<b>3.00</b>	<b>3.01</b>	<b>3.45</b>	<b>2.96</b>	<b>3.00</b>
<b>加分後總分</b>		<b>105.00</b>	<b>94.53</b>	<b>96.08</b>	<b>88.88</b>	<b>97.54</b>	<b>96.24</b>	<b>96.45</b>	<b>89.31</b>	<b>100.00</b>

## 4.5 前期評鑑成果比較

本計畫就「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」、「公司經營與管理」四大項指標，比較前期受評的葛瑪蘭、首都、大都會三家客運業者，近二期評鑑之得分變化情形，由於二個評鑑年度各指標的配分不同，本計畫分析各指標之得分比率，以利評鑑成果比較，如下表所示。

葛瑪蘭、首都、大都會三家客運業者之評鑑總成績均較前期進步。大都會客運之運輸工具設備與安全分數退步原因為「行車班次合格率」未達 90%，於複評時已改善，首都客運公司經營與管理分數退步原因為有 1 件成案違規事項。

由總分來看，首都客運與大都會客運皆維持 96%至 97%的得分率。而葛瑪蘭客運得分率則由 91%提升至 95%，其中「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」為進步較多的項目。

表 4-10 前期評鑑成果比較

評鑑項目	前期評鑑				本期評鑑			
	配分	得分			配分	得分		
		葛瑪蘭	首都	大都會		葛瑪蘭	首都	大都會
場站設施與服務	15.00	14.88	15.00	15.00	15.00	15.00	14.92	15.00
運輸工具設備與安全	20.00	19.48	19.48	19.35	25.00	24.00	24.69	23.20
旅客服務品質與駕駛員管理	36.00	31.78	33.02	32.66	30.00	28.09	28.89	29.13
公司經營與管理	29.00	24.50	29.00	29.00	20.00	18.07	18.80	19.58
總分	100.00	90.64	96.50	96.01	90.00	85.16	87.30	86.91

表 4-11 前期評鑑成果得分比率比較

評鑑項目	前期得分比率			本期得分比率		
	葛瑪蘭	首都	大都會	葛瑪蘭	首都	大都會
場站設施與服務	99%	100%	100%	100%	99%	100%
運輸工具設備與安全	97%	97%	97%	96%	99%	93%
旅客服務品質與駕駛員管理	88%	92%	91%	94%	96%	97%
公司經營與管理	84%	100%	100%	90%	94%	98%
總分	91%	97%	96%	95%	97%	97%

## 4.6 乘客問卷分析

本計畫乘客問卷調查共計完成 611 份有效問卷，乘客基本資料析如下：性別以女性占 61% 為多數；年齡以 65 歲以上占 22% 為大宗、55~64 歲占 17% 次之；職業以家管占 25% 為大宗、其他(退休)占 21% 次之；居住地方面，有 70% 的受訪者居住於宜蘭縣；旅次目的以娛樂占 29% 為最多、購物占 15% 次之；公車資訊來源以站牌占 63% 為多數、網路資訊占 35% 次之。

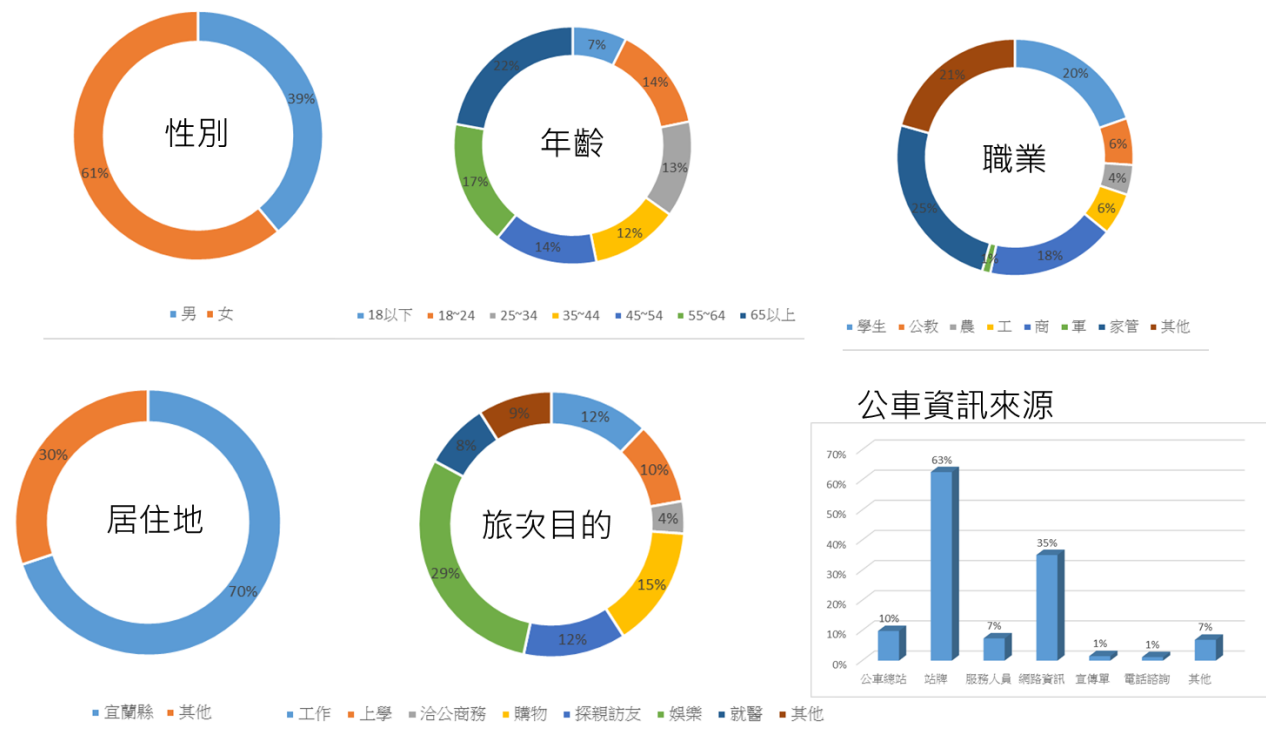


圖 4-10 乘客基本資料

將乘客滿意度以 0~4 分表示，4 分表示非常滿意、0 分表示非常不滿意，各業者各項得分彙整如表 4-12 所示，乘客之平均滿意度為 3.6 分，葛瑪蘭客運、首都客運、大都會客運之平均滿意度均為 3.6 分，而國光客運之平均滿意度為 3.4 分。



表 4-12 乘客滿意度分析

項目	大都會	首都	國光	葛瑪蘭	平均
1. 車容及車廂內整潔	3.7	3.5	3.3	3.5	3.5
2. 駕駛員之駕駛平穩性	3.5	3.6	3.3	3.4	3.4
3. 班車依規定路線行駛情形	3.6	3.6	3.5	3.7	3.6
4. 班車準時發車且依照規定及乘客需求停站之服務	3.7	3.7	3.3	3.5	3.5
5. 駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度	3.6	3.7	3.4	3.7	3.6
6. 駕駛員服務態度	3.5	3.8	3.4	3.6	3.6
7. 駕駛員、站務人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形	3.6	3.6	3.5	3.7	3.6
8. 駕駛員之儀表及專注情形	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7
平均	3.6	3.6	3.4	3.6	3.6

各路線的滿意度如圖 4-11 所示，滿意度較高的路線為葛瑪蘭客運 621 路線及首都客運綠 21 路線，而滿意度較低的路線為國光客運紅 1 路線及綠 12 路線。

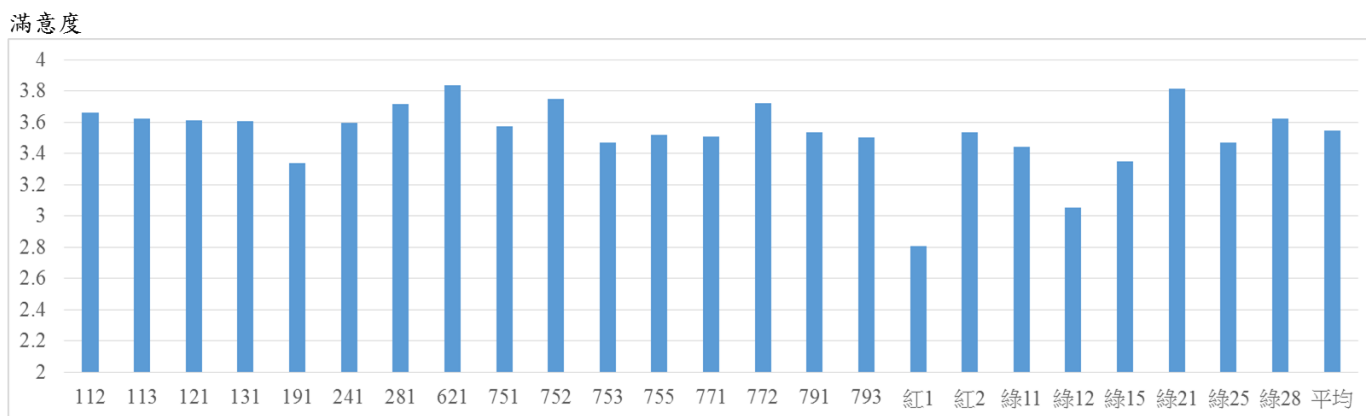


圖 4-11 宜蘭縣市區公車各路線滿意程度

本計畫分析宜蘭縣民與外縣市民眾對公車之滿意度是否不同，在 611 份有效問卷中，有 70% 為宜蘭縣民，30% 為外縣市民眾，滿意度如表 4-13 所示，宜蘭縣民之平均滿意度為 3.57 分，外縣市民眾之平均滿意度為 3.50 分。因外縣市民眾主要來自大臺北地區，若以大臺北地區之公車服務水準來評斷宜蘭縣市區公車，則易有相對滿意度較低的情形。

表 4-13 宜蘭縣民與外縣市民眾滿意度比較

項目	全部	宜蘭縣民	外縣市民眾
1. 車容及車廂內整潔	3.41	3.42	3.40
2. 駕駛員之駕駛平穩性	3.41	3.43	3.35
3. 班車依規定路線行駛情形	3.63	3.67	3.53
4. 班車準時發車且依照規定及乘客需求停站之服務	3.47	3.47	3.47
5. 駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度	3.60	3.63	3.55
6. 駕駛員服務態度	3.58	3.59	3.55
7. 駕駛員、站務人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形	3.60	3.64	3.50
8. 駕駛員之儀表及專注情形	3.67	3.68	3.63
平均	3.55	3.57	3.50

本次調查 611 份有效問卷中，22%為 65 歲以上的高齡者，高齡者對宜蘭縣公車各項目之滿意程度如表 4-14 所示。整體而言，高齡者對於宜蘭縣公車之滿意程度高於一般民眾，可能原因為高齡受訪者中宜蘭縣民之比例為 88%，高於一般民眾的 70%。而 LED 智慧型站牌為滿意度較低的項目，有多位受訪民眾表示站牌之預估到站時間不準確。

表 4-14 高齡乘客滿意度分析

項目	全部	一般民眾	65 歲以上高齡者
1. 公車站牌/候車亭	3.2	3.2	3.4
2. LED 智慧型站牌	3.0	3.0	3.1
3. 市區公車行駛路線	3.4	3.4	3.6
4. 市區公車準點率	3.2	3.2	3.4
5. 市區公車班表安排	3.2	3.1	3.3
6. 持有敬老卡/愛心卡免費搭乘公車之政策	3.6	3.6	3.9
7. 請問您對宜蘭縣整體公車服務之滿意程度	3.4	3.4	3.6
平均	3.3	3.3	3.5

## 4.7 小結

### 4.7.1 評鑑成果建議

本次評鑑成果優等的有葛瑪蘭、首都、大都會三家客運業者，而國光客運則為甲等，如表 4-15 所示。依據「宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑執行要點」，評鑑結果為優等之路線，營運業者給予積分權二分；該路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之全額補貼。甲等者給予積分權一分，運虧損補貼可申請額度之九成補貼。

在複評過程中，葛瑪蘭客運、首都客運及大都會客運均針對初評缺失進行改善，與前期評鑑成果比較，葛瑪蘭客運、首都客運及大都會客運確實提升了服務品質。而國光客運於本期首度受評，在「公車資訊服務設施」、「車輛設備及紀錄」、「準點性」、「乘客滿意度」等項目，應優先改善。

國光客運建議改善之具體項目如下：(1)線 15 路線亞典蛋糕站應補上路線圖、時刻、票價等相關資訊。(2)線 28 軍人公墓站之站名誤植為軍人忠烈祠，應更正。(3)僅線 28 路線之車輛有全面張貼路線圖，其餘採混合調度之路線，部分車輛車內無張貼路線圖。(4)站名播報不完全，只播報「到了」，未播報站名，或站名播報音量不足，建議修正。(5)建議駕駛員實施每趟次出勤前酒測。(6)部分路線準點率不佳，以紅 1、紅 2 路線誤點較嚴重，建議檢視時刻表或增加配車數。(7)線 28 路線已於公車動態加註無障礙運輸服務車輛，而靜態時刻表未標示，建議標註無障礙運輸服務時間於靜態時刻表。(8)建議車上播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語，及建置性騷擾求救警示系統。(9)建議加強駕駛員管理，避免急煞車急啟動之情形。

表 4-15 評鑑結果等第

客運業者	原始總分	加分後總分	等第
葛瑪蘭	92.20	95.21	優
首都	92.78	96.23	優
國光	86.09	89.05	甲
大都會	95.94	98.94	優

本次評鑑各客運業者於「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」評項得分普遍較低，因改善車輛設備等硬體項目需要較長之作業時間，建議從駕駛員對於無障礙之服務流程、及路線班車無障礙相關資訊標示等軟體部分優先改善。在車輛硬體設備方面，建議於民眾無障礙接駁需求較高之路線優先汰置無障礙車輛，並加強無障礙班車服務資訊揭露或提供預約服務。

#### 4.7.2 評鑑指標改善建議

本次評鑑中，各家業者在「無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全」項目之得分普遍較低，建議「無障礙運輸工具設備與安全」之項目統一以「無障礙車輛數佔全部車輛數之比例」評分，而無障礙車輛則必需具備輔助乘客上下車之無障礙設施及輔助乘客乘坐之無障礙設施。關於駕駛員之無障礙服務，建議「無障礙運輸服務教育訓練」納入下期評鑑指標

另外，加分項目中「站站停等」一項，若實際執行將影響行車及營運效率，建議比照臺北市之做法，修正為：行經站牌區若無人招手，應行駛外側車道並降低車速緩慢通過。

本計畫分析各路線指標項目之得分情形，計算各指標項目之變異係數，發現共有 28 項指標之變異係數為 0，表示這些指標鑑別度較低，建議次期評鑑可檢討調整配分。而鑑別度高的評鑑項目指標如表 4-17 所示。

表 4-16 鑑別度低的評鑑項目指標

項目		項目	
A1	停車空間	C4-4	車內乘客意見卡
A2-1	路外待班	C4-5	站內乘客意見卡
A2-2	核定站位停靠	D1-1	無障礙通路
A3-1	旅客定型化契約	D1-2	昇降設備
A5-1	站牌設置	D1-3	廁所盥洗室
B3-4	逃生安全門正常使用	E1-1	違反公路法令規定被舉發次數
B3-5	滅火器	E1-2	噪音與排廢氣之環保品質
B3-6	安全門使用說明標示清楚	E2-1	補貼款運用情形
B3-7	車窗擊破器	E2-2	路線營運方式檢討改善情形
B3-8	車輛定期保養	E3	依照核定路線營運
B3-9	行車紀錄器	E4	行車安全管理執行制度
B4-2	行車班次合格率	E7-2	性騷擾事件處理能力之訓練
C2-6	駕駛員休息室	F1-1	大站時刻表
C4-3	申訴案件能記錄	F4	轉乘接駁

表 4-17 鑑別度高的評鑑項目指標

指標	內容	配分	變異係數
E1-4	成案之違規事項	2.00	88%
D2-3	無障礙車輛數	2.00	41%
D3	無障礙運輸服務時間標示	2.00	37%
B4-3	駕駛員插入身分識別率	3.00	13%
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施	1.00	13%
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施	1.00	13%
F2	站站停等	2.00	12%
B2-4	營運路線圖	1.00	12%
B4-1	動態資訊正常開啟	3.00	10%
C2-1	駕駛員酒精檢測	2.00	9%
C2-3	駕駛員管理制度	2.00	9%

## 第五章 其他政策議題

### 5.1 鄉鎮市公所免費接駁車

#### 5.1.1 免費巴士基本資料

宜蘭縣於各鄉鎮市公所亦提供免費巴士服務，共有頭城、宜蘭、羅東、三星、冬山、蘇澳、南澳等 7 個公所，共有 12 條路線，每日行駛 167 個班次，各路線資料如表 5-1 所示，路線多為生活圈型巡迴公車。

表 5-1 宜蘭線免費巴士路線一覽

鄉鎮別	營運路線	營運時間	每日班次數(雙向)	停駛日
頭城鎮	山線：頂埔-烏石港	07:00~17:10	8	週日停駛
	海線：頭城-石城	07:10~17:00	8	週日停駛
宜蘭市	宜蘭轉運站-河濱公園	08:00~18:00	32	每日行駛
羅東鎮	藍線：孩子王大樓-忠孝新村	06:25~21:32	44	週日停駛部分班次
	橘線：忠孝新村-文化工場	06:25~21:35	10	週日停駛部分班次
	紅線：中山光榮循環線	06:25~21:23	14	週日停駛部分班次
三星鄉	三星鄉公所-羅東中山公園	06:00~19:15	12	每月第二週星期三停駛一日
冬山鄉	冬山線：國聖廟-羅東火車站	06:20~18:40	12	週日停駛
	大進線：大進慈惠堂-聖母醫院	06:20~18:10	10	週日停駛
蘇澳鎮	右線：聖湖→蘇澳鎮公所	07:00~18:40	4	週一~週五行駛
	左線：蘇澳市區→蘇澳鎮公所	07:00~18:40	4	週一~週五行駛
	白米木屐村-蘇澳新站	07:30~18:25	16	週六、週日行駛
南澳鄉	郵局-火車站	06:55~18:30	10	週一~週五行駛
	郵局-火車站	07:28~17:50	6	週六、週日行駛
	澳花國小-和平火車站	05:55~19:00	11	假日停駛部分班次

資料來源：宜蘭勁好行網站，<http://e-landbus.tw/eLandBus/>。

免費巴士全路線平均月運量為 3.3 萬人次/月，每日平均運量為 1,179 人次/日，區分為平假日，平日日平均運量為 1,195 人次/日，假日則為 1,102 人次/日，平均每班次載客數為 15.7 人次/班。進一步分析各鄉鎮免費巴士載客績效，如下圖所示，冬山線每班次載客人數最高，達 21.4 人次/班，月運量為 6,110 人次/月。

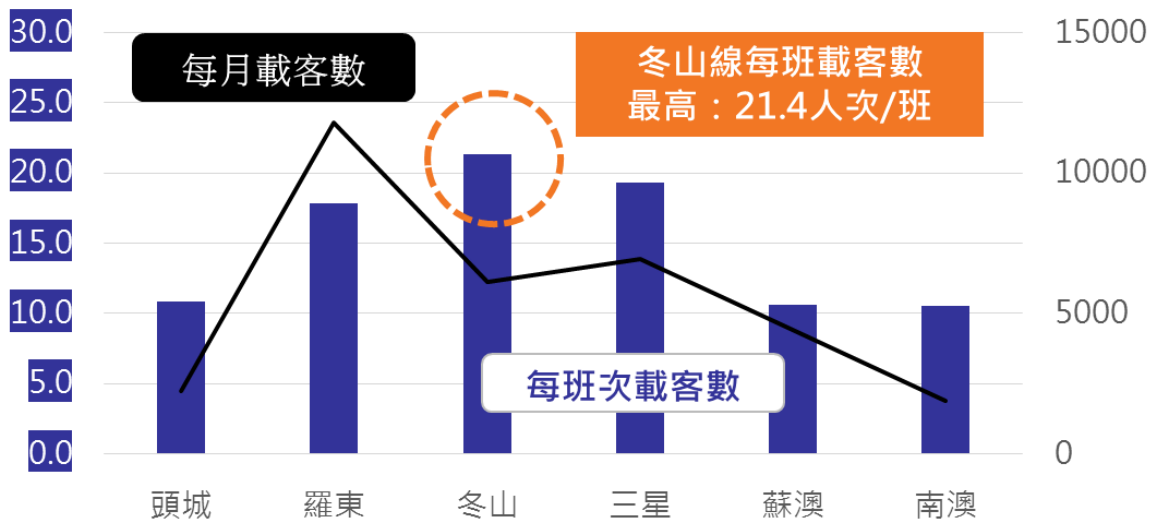


圖 5-1 各路線免費巴士載客情形

### 5.1.2 公所訪談初步成果

本計畫為了解免費巴士營運情形及現況問題，訪談各公所承辦單位及民眾意見，已確實能了解現況搭乘族群及營運面臨問題，主要問項包含營運供給情形、營運成本探討、營運成果及其他營運建議等。本計畫整體現況各條路線營運問題如下，公所皆對現況的營運車輛過於老舊使維修費用逐年升高有影響，因為免費巴士運量上皆為成長趨勢，整體各公所訪談初步成果如表 5-2 所示。

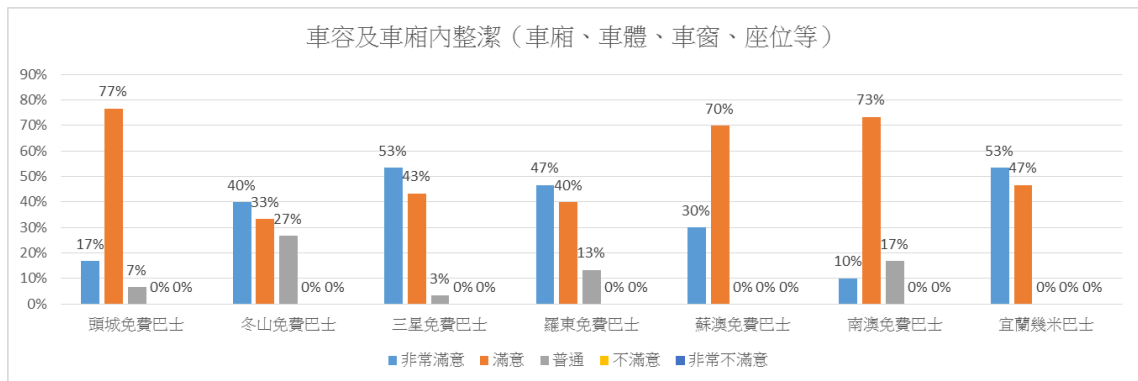
表 5-2 各公所訪談彙整一覽表

鄉鎮別	現況問題
頭城	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 周六遊客數量多，常有超載情形發生，週六下午可再評估是否增班，或限制搭乘對象等情形。</li> <li>■ 維修費用逐年增高，103 年度維修費用高達 20 萬元，保養部分有再思考是否要委外，或用其他方式處理。</li> <li>■ 免費巴士提供鎮民另外一種公共運輸服務，免巴的班次時間可再與國道客運班次搭配，提供鎮民更好的服務。</li> </ul>
羅東	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 目前以至鄰里辦公室發放公車宣傳文宣為主，居民皆會拿文宣貼在家裡看公車班次。</li> <li>■ 藍線常有要求彎繞設站的情形發生，以致拖延整體營運效率。</li> </ul>
三星	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現況以服務台及車牌方式進行宣傳免費巴士，搭乘人數多，但常有民眾需求需要進行彎繞進入村落載客的情形，行駛時間較長。</li> <li>■ 免費巴士從民國 98 年開始營運，已超過 6 年時間，維修費用逐年升高趨勢，成為公所的一筆負擔，應再思考永續的財務來源方式。</li> <li>■ 目前免巴西側只行駛至三星鄉公所區域，沒有再更深入西側的天送埤區域，以致常有當地民眾反應有不公平的情形，是否再新闢免巴路線</li> </ul>

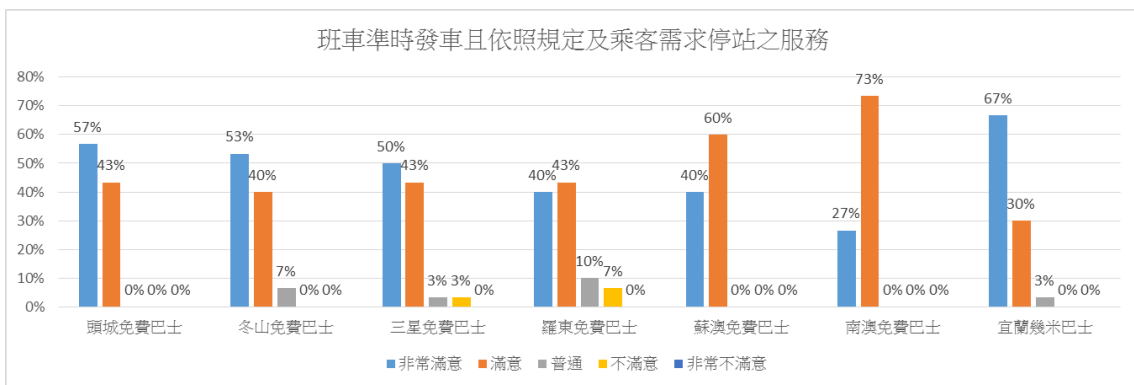
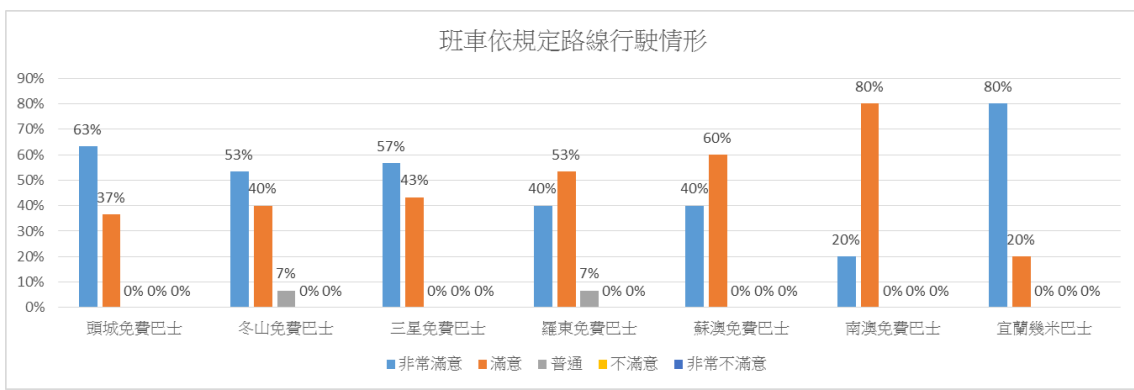
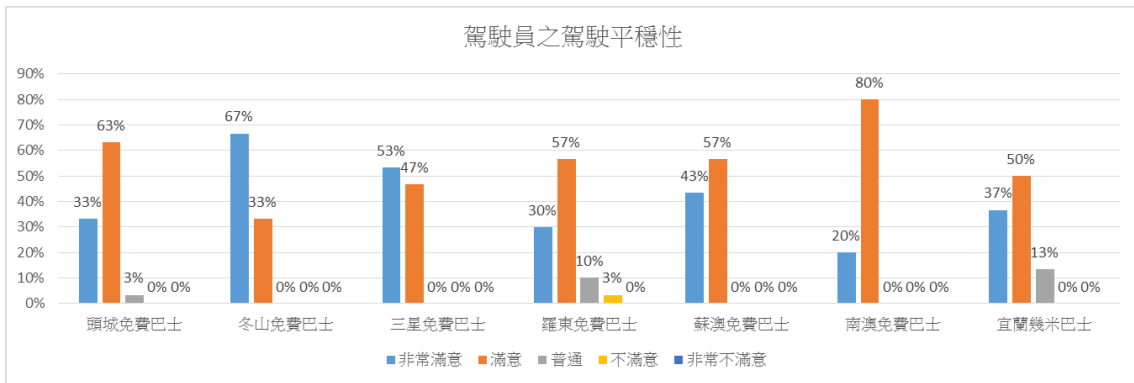
	或延駛或提供其他運具服務可再考量。
冬山	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 冬山鄉免費巴士行駛路線較長，維修費用逐年升高，已造成公所的財政負擔，要再思考財務永續來源的方式，或由縣府統一管理。</li> <li>■ 若市區公車勁好行路線需要刷卡收費，會有將乘客排擠至免費巴士，影響免費巴士服務水準，縣府應思考市區公車及免費巴士的定位，減少收費後的衝擊情形。</li> </ul>
蘇澳	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 蘇澳鎮公所免費巴士傳單由鄰里單位進行發放，宣傳效益尚可。遊客部分可從網站上面搜尋了解，資訊皆有做更新。</li> <li>■ 部分路線常有微調的情形，民眾皆希望行駛至該村落方便上下車，常有過於彎繞的情況。</li> </ul>
南澳	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 南澳鄉因聚落較為分散，且為山地地形，以致路線無法直截，營運效率較差。</li> <li>■ 過去有國光客運行駛蘇花公路，停駛後站牌未清除，以致有遊客混淆情形，建議應編列預算移除站牌。</li> <li>■ 南澳鄉免費巴士站牌失竊率高，才使用印刷品替代，造成民眾服務品質觀感較差之情形。</li> <li>■ 可考慮沿線隨招隨停的模式，比較適合南澳地區免費巴士營運狀況。</li> </ul>

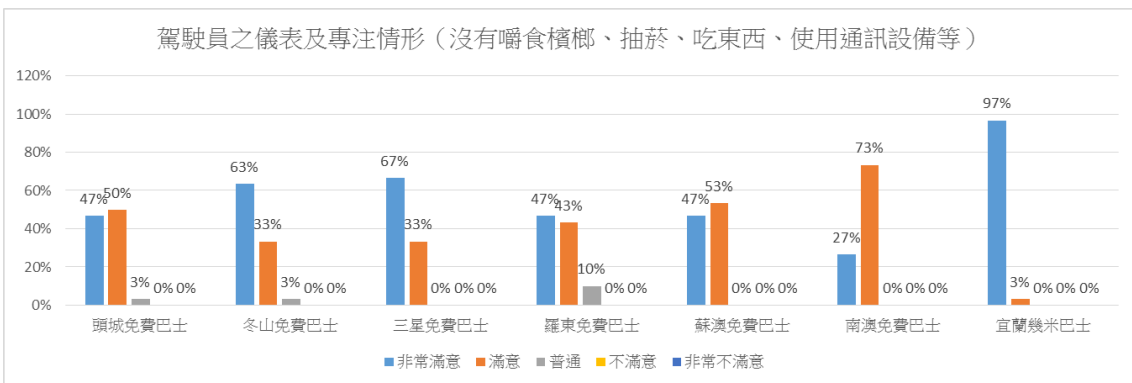
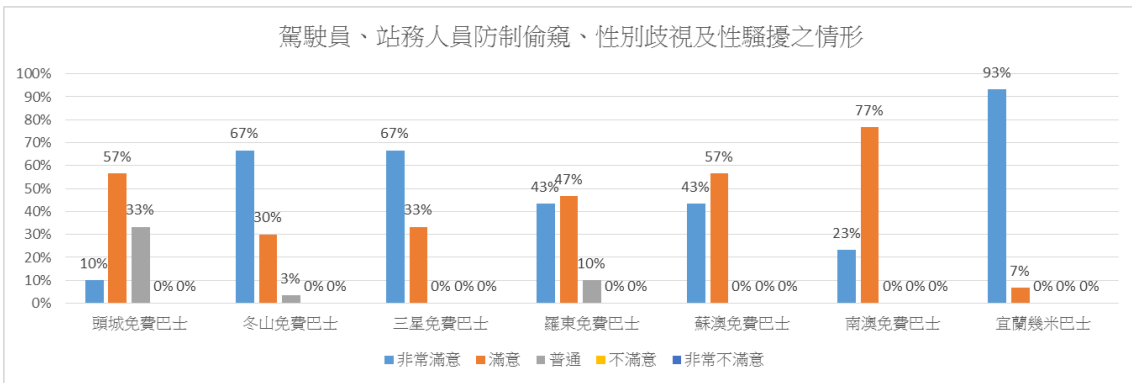
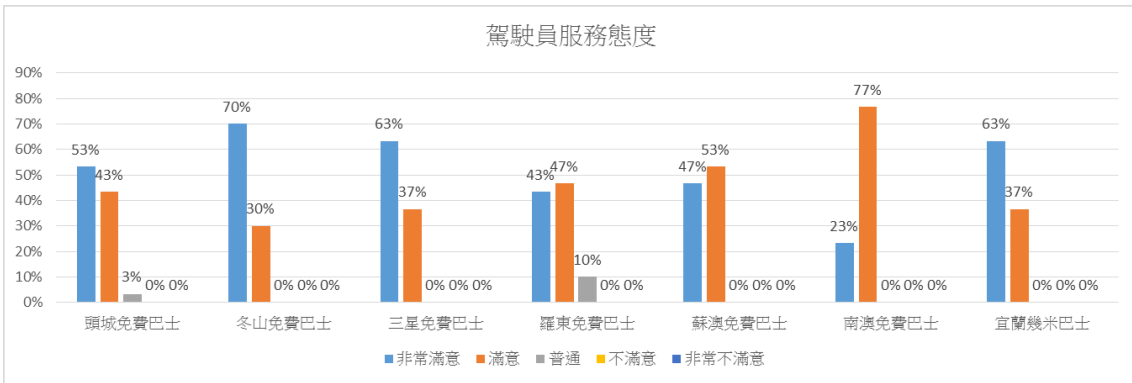
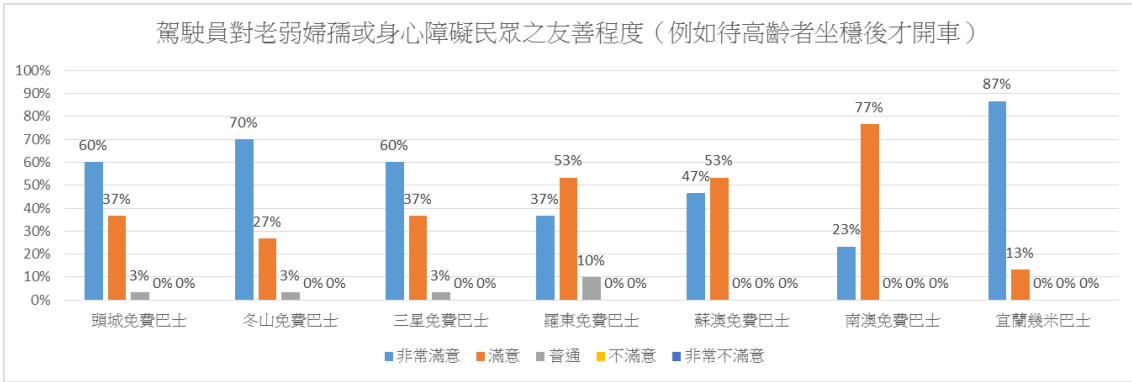
### 5.1.3 免費巴士乘客問卷調查

本計畫為了解免費巴士乘客之搭乘滿意度，對乘客進行問卷調查，問卷內容比照市區公車評鑑之乘客問卷，抽樣方式為對各鄉鎮公所所屬路線做分層隨機抽樣，各公所各至少抽樣 30 份問卷，以達到統計學上大樣本之需求。免費巴士各項滿意度如下所示：

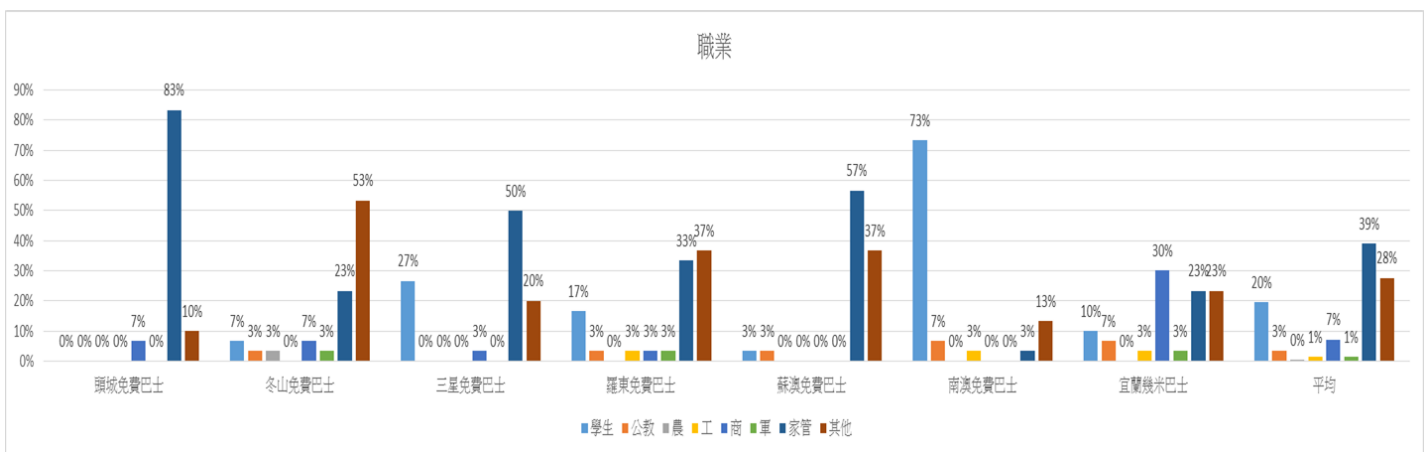
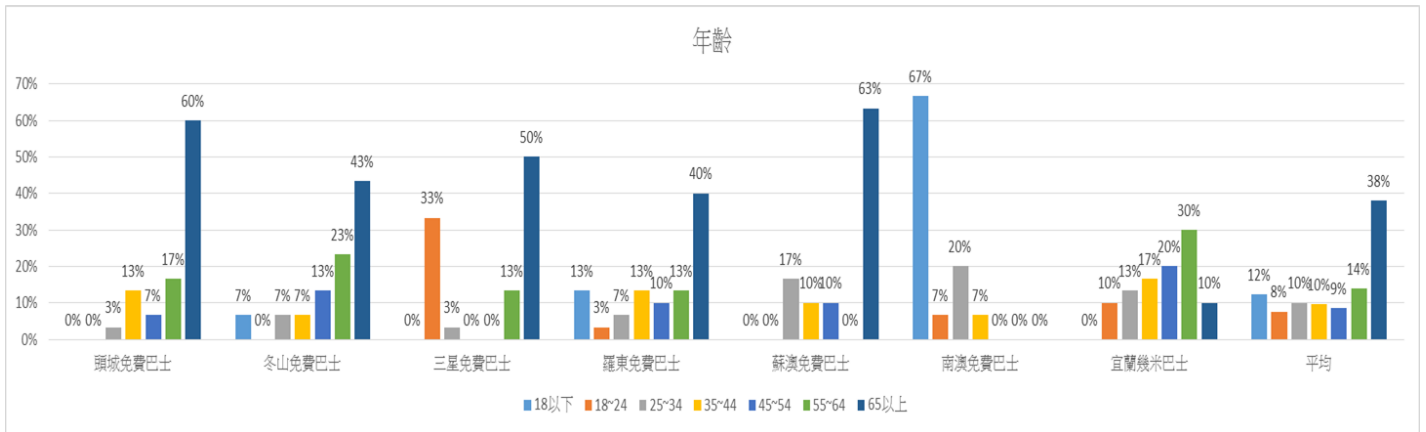
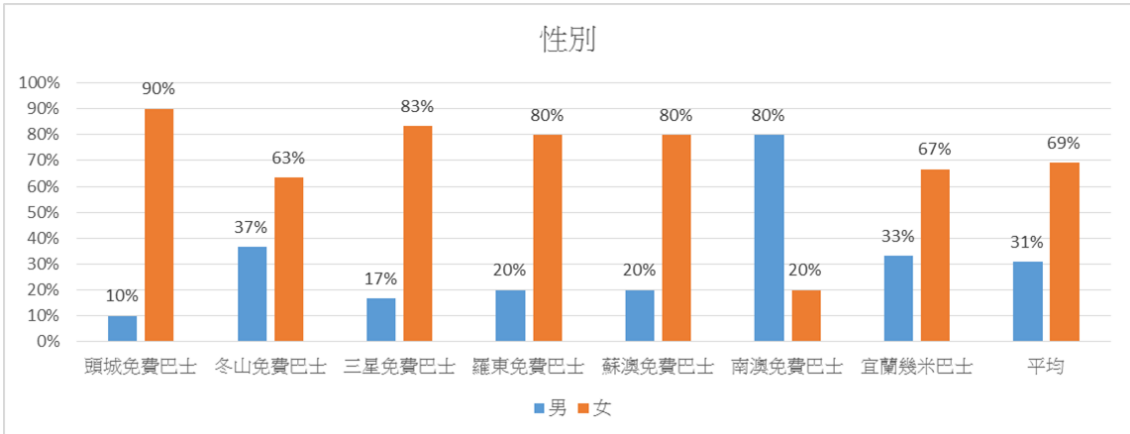


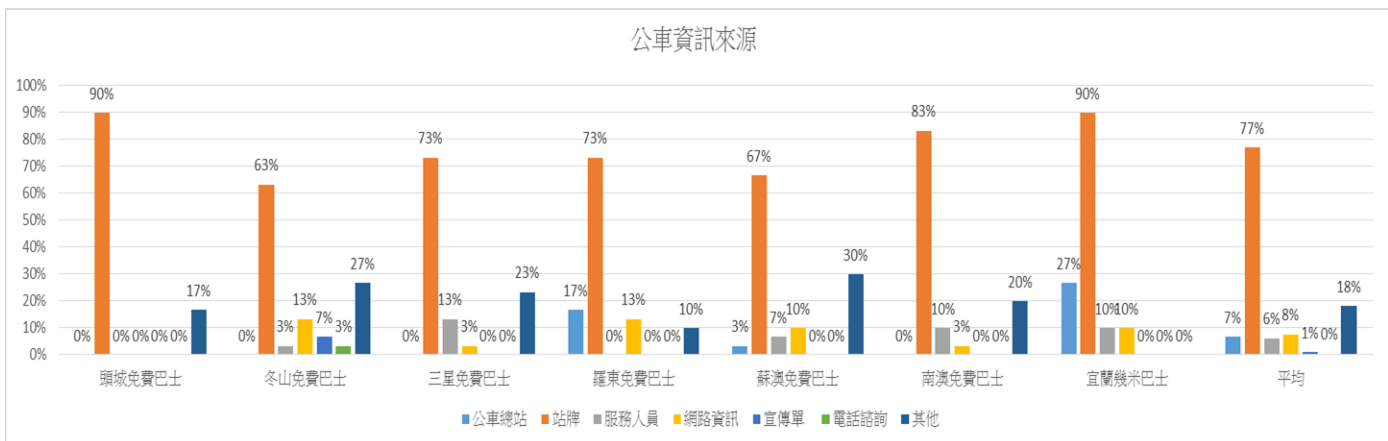
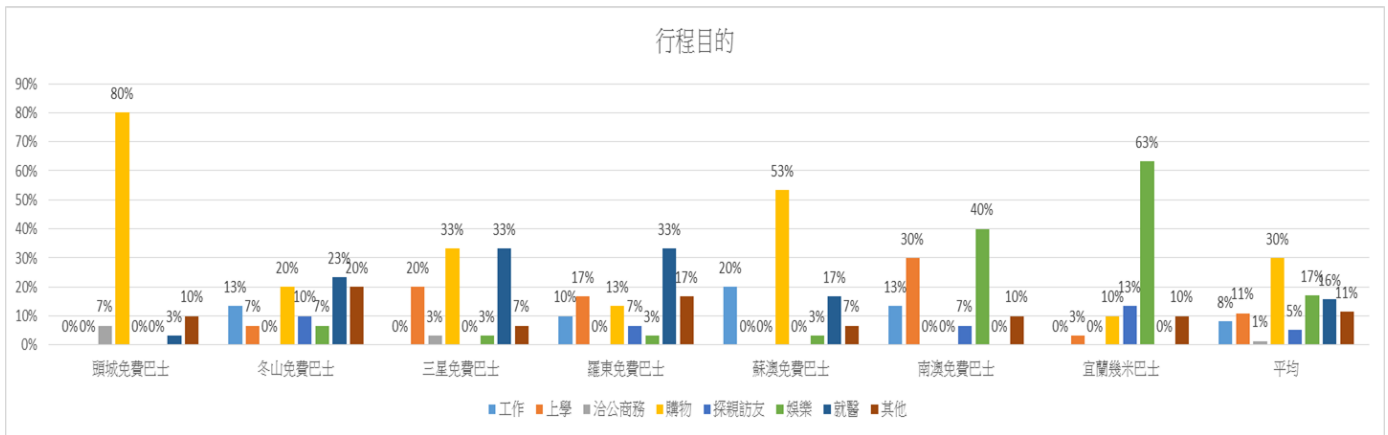
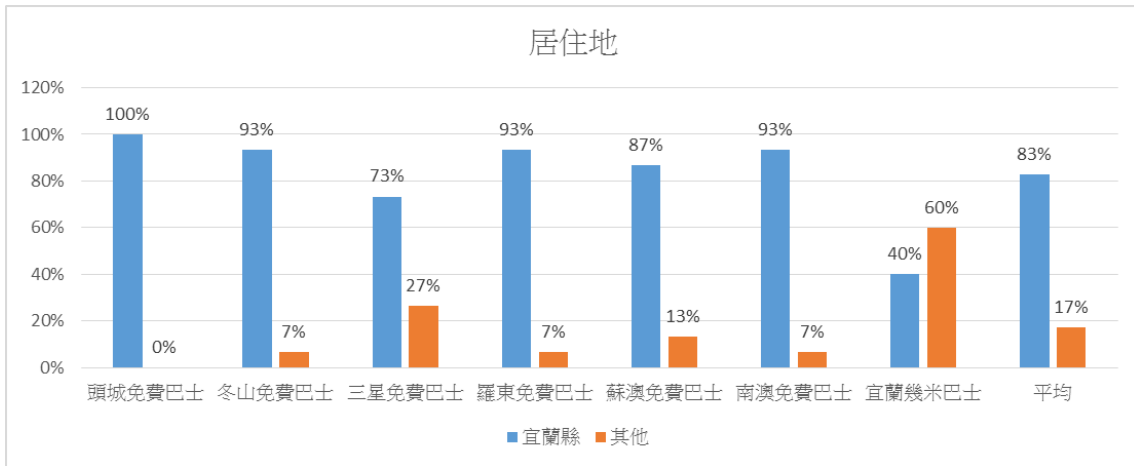






免費巴士乘客之基本資料如下所示：





#### 5.1.4 免費巴士改善建議

目前搭乘民眾對免費巴士之服務大致滿意，整體而言，乘客滿意度在 3.3~3.5 分之間(滿分為 4 分)。頭城、冬山、南澳免費巴士尚需加強車容及車廂內整潔(車廂、車體、車窗、座位等)；羅東免費巴士、宜蘭幾米巴士尚需改善駕駛員之駕駛平穩性；三星、蘇澳免費巴士整體滿意度在平均之上。

羅東免費巴士、宜蘭幾米巴士均委由國光客運公司駕駛，建議請委辦廠商加強駕駛督導，並可實施記點機制。

除了三星鄉公所已於 106 年 2 月購置新車營運、及宜蘭市公所幾米巴士外為新車外，各公所之免費巴士均有車輛老舊問題，車輛均為 96-98 年間由交通部公路總局補助 9 成購置，車齡均大於 8 年。現況各公所免費巴士已有車輛保養紀錄，以作為整體營運情形的分析參考依據。但對於公所免費巴士的司機尚未進行教育訓練，為提高營運的服務品質，建議定期對司機進行教育訓練。另也建議公所也可提供車輛動態資訊予乘客，提供民眾更精確的車輛到站時間參考依據。而冬山鄉免費巴士有民眾反應開放立位，乙類大客車(中型巴士)車輛內高未達 185 公分者，依規定不得有立位，如法規許可，建議可向監理機關提出立位核定申請。

## 5.2 電子票證記錄分析

本計畫以 106 年 3 月份宜蘭縣市區公車電子票證資料分析發車班次及載客數等相關數據，並利用平日晨峰、平日昏峰、平日離峰及假日全日做為篩選區隔，分析宜蘭縣市區公車之營運績效(包含主要起訖點、上車站點、下車站點、搭乘客群及尖離峰特性等)。

本計畫共分析 86,223 筆刷卡資料，其中平日 51,537 筆，假日 34,686 筆，平日晨峰時段為 6-7 時，平日昏峰時段為 17-18 時，平日離峰時段為 11-13 時，故本計畫依據各時段資料作為後續篩選依據。

表 5-3 平假日各時段票證資料分析一覽表

時段	平日	假日
5	83	2
6	4,233	715
7	3,434	1,275
8	4,089	3,057
9	3,564	3,166
10	3,370	3,015
11	2,984	2,956
12	2,859	2,970
13	3,539	2,924
14	3,043	2,897
15	3,538	2,806
16	5,038	2,706
17	5,489	2,280
18	2,827	1,572
19	1,400	1,121
20	1,262	769
21	7,76	446
22	9	9
合計	51,537	34,686

## 一、上車站點

本計畫篩選平日晨峰、平日昏峰、平日離峰及假日全日前 10 大上車站點，平日晨峰以宜蘭後火車站為大宗，占比約 17.7%；平日昏峰以宜蘭高商為大宗，占比約 10.6%；平日離峰以淡江大學蘭陽站為大宗，占比約 6.4%；假日以礁溪轉運站為大宗，占比約 6.0%。

表 5-4 各時段上車站點票證資料分析一覽表

上車站點		平日晨峰		平日昏峰		
項次	站名	人次	占比	站名	人次	占比
1	宜蘭後火車站	751	17.7%	宜蘭高商	583	10.6%
2	大坡	381	9.0%	蘭陽女中	495	9.0%
3	金六結	316	7.5%	宜蘭後火車站	395	7.2%
4	宜蘭高商	303	7.2%	宜蘭大學	297	5.4%
5	女中路三段 2	253	6.0%	礁溪火車站	286	5.2%
6	七張橋	121	2.9%	淡江大學蘭陽站	251	4.6%
7	女中路三段 1	117	2.8%	文化中心	250	4.6%
8	文化中心	115	2.7%	陽大蘭陽院區	194	3.5%
9	慈安路	115	2.7%	礁溪轉運站	165	3.0%
10	宜蘭大學	93	2.2%	蘇澳國中	138	2.5%
上車站點		平日離峰		假日全日		
項次	站名	人次	占比	站名	人次	占比
1	淡江大學蘭陽站	359	6.4%	礁溪轉運站	2094	6.0%
2	礁溪轉運站	332	5.9%	中山公園	1864	5.4%
3	宜蘭大學	324	5.8%	礁溪火車站	1591	4.6%
4	羅東火車	287	5.1%	羅東轉運站	1310	3.8%
5	礁溪火車站	237	4.2%	宜蘭後火車站	1048	3.0%
6	宜蘭轉運站 2	226	4.0%	南方澳港區	1002	2.9%
7	陽大醫院 新民院區	184	3.3%	羅東火車	924	2.7%
8	陽大蘭陽院區	183	3.3%	宜蘭站	884	2.5%
9	宜蘭後火車站	182	3.3%	宜蘭轉運站 2	876	2.5%
10	文化中心	124	2.2%	傳藝中心	876	2.5%

## 二、下車站點

本計畫篩選平日晨峰、平日昏峰、平日離峰及假日全日前 10 大下車站點，平日晨峰以宜蘭高商為大宗，占比約 23.7%；平日昏峰以宜蘭後火車站為大宗，占比約 6.2%；平日離峰以宜蘭後火車站為大宗，占比約 7.5%；假日以中山公園為大宗，占比約 4.8%。

表 5-5 各時段下車站點票證資料分析一覽表

下車站點	平日晨峰			平日昏峰		
項次	站名	人次	占比	站名	人次	占比
1	宜蘭高商	982	23.7%	宜蘭後火車站	341	6.2%
2	蘭陽女中	910	22.0%	黎明國小	331	6.0%
3	宜蘭後火車站	257	6.2%	宜蘭大學	247	4.5%
4	文化中心	247	6.0%	大坡	225	4.1%
5	黎明國小	162	3.9%	礁溪轉運站.	216	3.9%
6	蘭陽別院	162	3.9%	礁溪火車站	192	3.5%
7	羅東夜市	134	3.2%	女中路三段 2	182	3.3%
8	陽大蘭陽院區	120	2.9%	淡江大學蘭陽站	149	2.7%
9	宜蘭市公所	85	2.1%	蘭陽女中	149	2.7%
10	女中路口	75	1.8%	宜蘭高商	147	2.7%
下車站點	平日離峰			假日全日		
項次	站名	人次	占比	站名	人次	占比
1	宜蘭後火車站	324	7.5%	中山公園	1671	4.8%
2	礁溪轉運站	315	7.3%	礁溪轉運站.	1259	3.6%
3	礁溪火車站	253	5.9%	礁溪轉運站	1137	3.3%
4	宜蘭大學	239	5.5%	羅東轉運站	1067	3.1%
5	礁溪轉運站.	213	4.9%	南方澳港區	997	2.9%
6	黎明國小	133	3.1%	宜蘭大學	995	2.9%
7	宜蘭市公所	111	2.6%	礁溪火車站	979	2.8%
8	陽大蘭陽院區	106	2.5%	宜蘭站	819	2.4%
9	宜蘭轉運站 2	76	1.8%	宜蘭後火車站	741	2.1%
10	大坡	74	1.7%	黎明國小	689	2.0%



### 三、上下車旅次起訖點

本計畫篩選平日晨峰、平日昏峰、平日離峰及假日全日前 10 大上下車旅次起訖點，平日晨峰以宜蘭後火車站至宜蘭高商最多每月共計 339 旅次數；平日昏峰以文化中心至黎明國小最多共計 158 旅次數；平日離峰以淡江大學蘭陽站至礁溪轉運站最多共計 214 旅次數；假日以羅東轉運站至南方澳港區最多共計 384 旅次數。

表 5-6 各時段上下車旅次起訖點票證資料分析一覽表

下車站點	平日晨峰			平日昏峰		
	上車站	下車站	旅次數	上車站	下車站	旅次數
1	宜蘭後火車站	宜蘭高商	339	文化中心	黎明國小	158
2	宜蘭高商	蘭陽女中	207	礁溪火車站	淡江大學蘭陽站	122
3	女中路三段 2	宜蘭高商	197	宜蘭高商	宜蘭後火車站	107
4	宜蘭後火車站	蘭陽女中	184	淡江大學蘭陽站	礁溪火車站	106
5	金六結	宜蘭高商	182	淡江大學蘭陽站	礁溪轉運站	104
6	宜蘭後火車站	文化中心	169	宜蘭高商	女中路三段 2	88
7	大坡	蘭陽別院	130	宜蘭大學	宜蘭後火車站	86
8	七張橋	蘭陽女中	94	蘭陽女中	大坡	83
9	大坡	蘭陽女中	88	宜蘭高商	宜蘭大學	80
10	慈安路	蘭陽女中	74	蘭陽女中	黎明國小	75
下車站點	平日離峰			假日全日		
項次	上車站	下車站	旅次數	上車站	下車站	旅次數
1	淡江大學蘭陽站	礁溪轉運站	214	羅東轉運站	南方澳港區	384
2	宜蘭大學	宜蘭後火車站	137	宜蘭轉運站 2	宜蘭大學	378
3	淡江大學蘭陽站	礁溪火車站	98	南方澳港區	羅東轉運站	366
4	宜蘭轉運站 2	宜蘭大學	95	宜蘭後火車站	宜蘭大學	337
5	湯圍溝 仁愛路	礁溪轉運站	69	溫泉路口	礁溪轉運站	308
6	宜蘭大學	宜蘭市公所	68	宜蘭大學	黎明國小	259
7	宜蘭後火車站	宜蘭大學	62	礁溪火車站	礁溪轉運站	253
8	文化中心	宜蘭後火車站	45	湯圍溝 仁愛路	礁溪轉運站	247
9	礁溪轉運站	湯圍溝	40	中山公園	南方澳港區	235
10	宜中路	宜蘭後火車站	38	礁溪火車站	淡江大學蘭陽站	235

#### 四、使用族群分析

本計畫篩選使用族群票證資料，平日晨峰以學生族群為大宗，占比約 49.1%；平日昏峰以成人為大宗，占比約 46.5%；平日離峰以成人及老人為大宗，占比約 41.6%及 41.4%；假日以成人為大宗，占比約 43.1%。

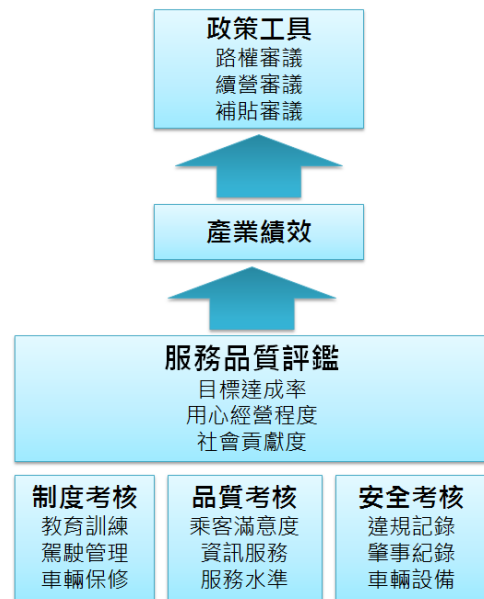
表 5-7 各時段使用族群票證資料分析一覽表

平日晨峰			平日昏峰		
族群	人次	占比	族群	人次	占比
成人	1296	30.6%	成人	2552	46.5%
老人	832	19.7%	老人	782	14.3%
學生	2077	49.1%	學生	2112	38.5%
孩童	28	0.7%	孩童	40	0.7%
合計	4233	100.0%	合計	5486	100.0%
平日離峰			假日		
族群	人次	占比	族群	人次	占比
成人	2428	41.6%	成人	14958	43.1%
老人	2420	41.4%	老人	13795	39.7%
學生	941	16.1%	學生	5931	17.1%
孩童	53	0.9%	孩童	26	0.1%
合計	5842	100.0%	合計	34710	100.0%

### 5.3 評鑑結果應用機制

依據「發展大眾運輸條例」第 7 條、「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 11 條、「公路法」第 47 條、「汽車運輸業管理規則」第 20 條等規定，公路主管機關應對客運營運服務定期辦理評鑑，其評鑑對象、方式、項目與標準、成績評定、成果運用、公告程序及獎勵基準等事項之辦法，由中央主管機關定之。在此條例未公布前客運業之評鑑均係由主管機關以行政命令之方式辦理，各機關間之評鑑內容均有所差別。其評鑑功能在於提供業者營運改善及提昇服務品質之參考。大眾運輸營運與服務評鑑辦法第 3 條規定，主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑。藉由訂定有系統性的方式，將服務品質量化，藉由量化分析進一步提供業者肯定與改善之依據。

此外，評鑑之重要性甚鉅，為鼓勵業者持續提升服務品質，於發展大眾運輸條例第 11 條規定評鑑結果亦將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等作業之依據，將評鑑與路線經營權、補貼等審議制度作緊密的連結。發展大眾運輸條例第 9 條將營運與服務評鑑結果分為優等、甲等、乙等、丙等與丁等五種分數；其評鑑成績列為乙等以上者，得作為主管機關審議路線經營權之優先順序，並於營運路線期滿後接續經營之審議評比參考，優等者將公開頒獎表揚及辦理觀摩，丙等以下者須限期改善，並一年內不受理其申請經營路線，若連續兩年評鑑成績均為丙等以下者，營運路線期滿後不核予繼續經營權。也就是說若業者提供的服務品質越高，在爭取營運路線、申請相關補貼或獎助計畫時有較優之條件；同時，評鑑調查亦能防止業者因經營不善、妨礙公共利益或交通安全等情形，影響使用者享受運輸服務之權益。評鑑相關法源依據如下：



#### 大眾運輸營運與服務評鑑辦法 第3條

- 管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標進行考評：
- 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
- 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- 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。
- 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。
- 前項評鑑項目及配分標準，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之。

#### 大眾運輸營運與服務評鑑辦法 第9條

- 大眾運輸營運與服務評鑑結果，分別予以列等如下：
- 優等：九十分以上。
- 甲等：八十分以上，未滿九十分。
- 乙等：七十分以上，未滿八十分。
- 丙等：六十分以上，未滿七十分。
- 丁等：未滿六十分。

#### 發展大眾運輸條例 第7條

- 主管機關對大眾運輸之營運及服務應定期辦理評鑑；其評鑑對象、方式、項目與標準、成績評定、成果運用、公告程序及獎勵基準等事項之辦法，由中央主管機關定之。

#### 發展大眾運輸條例 第11條

- 大眾運輸營運與服務評鑑結果，得作為主管機關有關大眾運輸路（航）線經營權、營運虧損補貼計畫及其他大眾運輸獎助計畫審議之參考依據。

#### 公路法 第47條

- 汽車運輸業經營不善、妨礙公共利益或交通安全時，公路主管機關得為左列之處理：限期改善。經限期改善，逾期不改善或改善而無成效者，得停止其部分營業。受停止部分營業處分一年以上，仍未改善者，廢止其汽車運輸業營業執照。前項部分營業之停止或營業執照之廢止，公路主管機關應採取適當措施，續維持客、貨運輸業務，不使中斷。

#### 汽車運輸業管理規則 第20條

- 中央及省市公路主管機關為促進汽車運輸業健全發展，維護營運秩序或增進公共利益，得發布命令採取必要之措施

## 5.4 市區公車管理相關辦法

宜蘭縣縣轄市區客運路線除應依公路法、汽車運輸業管理規則及各項已公告實施之法規規範外，為使業者辦理各項業務時有更明確之規範，並協助宜蘭縣政府督導縣轄市區客運路線之營運管理，本計畫建議增訂以下三項作業要點(草案)，以提升整體市區客運之服務品質。

### 5.4.1 宜蘭縣市區汽車客運增加營業車輛申請作業要點(草案)

- 一、 為使宜蘭縣政府(以下簡稱本府)轄管之市區汽車客運服務車輛均維持合理之使用率，於有限資源下得以永續提供公共運輸服務，本府特訂定本作業要點。
- 二、 本府轄管之市區汽車客運業申請增加營業車輛，除應依公路法、汽車運輸業管理規則、汽車運輸業審核細則及各相關法令辦理外，亦應遵循本要點之規範辦理之。
- 三、 市區汽車客運業者有下列情形之一，不得申請增加營業車輛：
  - (一) 核定經營之市區客運路線中，尚有車齡已逾 12 年卻尚未汰換之車輛。
  - (二) 申請增加營業車輛之業者其營運路線最近六個月內有因違規營業而受處分之紀錄。
  - (三) 停車場站或合作維修廠商，已無法容納或提供新增車輛停車或維保服務者。
  - (四) 申請業者前 3 個月之車輛動態資訊合格率未達 90%者。
  - (五) 業者尚有本府要求完成之計畫或交辦事項尚未完成者。
- 四、 經本府核定新闢公車路線或接續經營其他業者公車路線致原有車輛不敷使用者、應本府要求增開班次者，或經宜蘭縣市區路線審議委員會審議通過者，則不受前項之限制。
- 五、 為貫徹本府推動高齡友善城市政策，並兼顧公共運輸服務使用者之需求，本府每年將公告轄管各市區客運路線之路線無障礙比例。申請增加營運車輛之路線，其增車後之路線無障礙車輛比例

須達本府當年度之規定標準。

- 六、市區汽車客運增加之車輛，需配置公車動態資訊系統車機設備及多卡通驗票機，且應於車輛投入路線營運前完成各項系統、設備之整備。
- 七、除應本府要求新闢、接駛而增加車輛之路線外，申請增加車輛之路線不得以增加車輛作為要求新路線、調整或延伸路線及補賠之理由，亦不得請領虧損補貼，業者須自負增車後營運虧損之責。
- 八、市區汽車客運業申請增加營業車輛，應備妥購車計畫，其內容至少須包含增車路線之營運計畫、購車用途、資金來源、出車率、近半年各月份之載客人次、載客營收等資料，並敘明車輛不足之情形並評估增車後之營運效益，並向本府建設處提出申請。
- 九、建設處得應運輸之需求，指定市區汽車客運業增車。市區汽車客運業所屬車輛過剩者，得報經建設處核准後縮減車輛。

表 5-8 宜蘭縣市區汽車客運路線增加營運車輛申請書

宜蘭縣市區汽車客運路線增加營運車輛申請書	
申請業者	
路線編號	
路線起迄點	
申請路線詳細行駛路段	
購車用途	
資金來源	

<p>停 車 站 場</p>	<p>1.站場地址 2.面積： 3.核定文件及停放車輛數： 4.目前停放車輛數：        輛 5.所屬營運路線： 6.停車場鋪面： 7.自有或租用：</p>
<p>營 運 計 畫</p>	<p>1.營運里程(單程)：        公里 2.收費段數： 3.分段點(緩衝區)位置： 4.各收費區段里程： 5.原配置車輛數：        輛 6.每日行駛班次：一般日：        班                     例假日：        班 7.頭末班車時間：頭班車時間：                     末班車時間： 8.尖(離)峰班距：尖峰班距：                     離峰班距： 9.車輛來源： 10.人員配置： 11.站址表： 12.路線圖： 13.其他：</p>
<p>最 近 半 年 之 營 運 績 效</p>	<p>1.現有車輛平均每日行駛里程： 2.各月份載客人數： 3.各月份載客營收：</p>
<p>申 請 增 加 路 線 營 運 車 輛 原 因</p>	
<p>增 車 後 預 期 效 益</p>	

備註：站場如屬租用，請註明租約期限。

## 5.4.2 宜蘭縣市區汽車客運公車站位設置與變更作業要點(草案)

- 一、 宜蘭縣政府(以下簡稱本府)為有效辦理及回應民眾、民意代表及各機關等有關縣轄市區客運路線站位設置、調整及取消之建議，以增進公共利益，特訂定本作業要點。
- 二、 公車站位設置與變更作業包含收件、初審、會勘、審議會審議、追蹤辦理及公告實施等六大程序。
- 三、 提案收件
  - (一) 由機關、業者或民眾透過書面、電子郵件或電話等方式向本府建設處提出公車站位設計或變更需求。
  - (二) 依申請站位之地理分區分配予該區承辦人員續辦。
- 四、 初審
  - (一) 若新設置或變更之站位「位於原行駛路線上」，本府承辦人員應依以下原則進行站位調整、設置可行性初審作業：
    1. 新設或經調整後之站位與前後站距不應小於 400 公尺。
    2. 設置地點之道路幾何條件是否適合公車停靠上下客。
    3. 乘客是否有餘裕之安全候車空間。
  - (二) 若新設置或變更之站位「非位於原行駛路線上」，本府承辦人員應依以下原則進行站位調整、設置可行性初審作業：
    1. 新設或經調整後之站位與前後站距不應小於 400 公尺。
    2. 設置地點之道路幾何條件是否適合公車停靠上下客。
    3. 乘客是否有餘裕之安全候車空間。
    4. 因站位新設置或變更所增加之行駛距離應以路線長度之 10%或以 1.5 公里為上限。
    5. 因站位新設置或變更所增加之旅行時間應以全程旅行時間之 10%或以 5 分鐘為上限。
    6. 新設置之站位其服務人口數應不得低於前、後三站之平均



服務人口數。站位服務人口數為站位方圓 300 公尺內之居住人口數。

- (三) 若申請案件設置違反相關規定致無法續辦者，應函覆申請單位後結案。

#### 五、 會勘

- (一) 由承辦人發函邀集當地鄉鎮市區公所、村里長、警察機關、路權單位、客運業者、監理所站及提案單位等辦理現場會勘。
- (二) 現場勘查項目至少應包含前後站距、設站點位之道路幾何線型與交通流量、消防栓距離、候車空間與道路安全等項目。
- (三) 參與會勘單位如有疑義應於會勘時提出，如欲書面提供意見亦應於會勘完成後 2 日內提出，逾時則不受理。
- (四) 會勘記錄應於會勘日(含)後五日內完成並發送予各與會單位，並應於會勘紀錄中載明是否同意調整或新設站位。

#### 六、 提案送市區客運審議委員會進行審議

- (一) 若會勘結果為擬同意調整或新設站位，本府承辦人員應彙整初審及會勘紀錄等辦理文件後，提送至本縣市區客運審議委員會進行審議。
- (二) 申請提案最終依本縣市區客運審議委員會之決議辦理。

#### 七、 追蹤辦理

- (一) 承辦人員應追蹤道路標線與公車專用格位之劃設與塗銷工程、站牌新設或遷移、站位異動或新設資訊公告、公車動態資訊系統內各項資訊調整更新等辦理進度。
- (二) 承辦人員需於實施日前以電話聯繫或現場確認各單位之辦理情形，最遲需於實施前一日完成各項整備工作。

#### 八、 公告實施

公車站位異動或新設均須公告 7 日後方可實施。

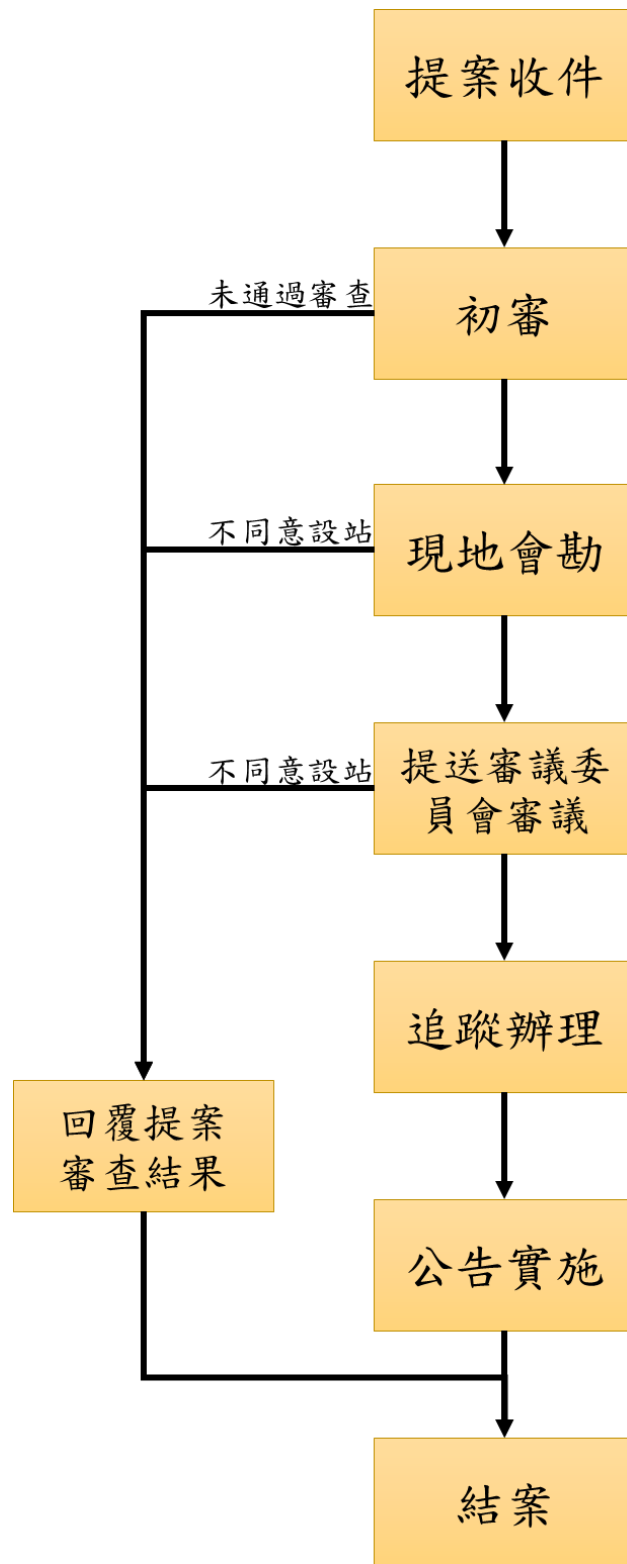


圖 5-2 宜蘭縣市區汽車客運公車站位設置與變更作業办理流程

### 5.4.3 宜蘭縣市區汽車客運行車安全稽查作業要點(草案)

- 一、 宜蘭縣政府(以下簡稱本府)為加強督導縣轄市區公車之營運安全與服務品質，以增進公共利益，特訂定本作業要點。
- 二、 稽查作業分為專案稽查與一般稽查等兩類。
- 三、 專案稽查
  - (一) 本府若接到民眾陳情或申訴意見時，即應針對被申訴之場站、路線、駕駛員或站務人員進行專案稽查。
  - (二) 若於專案稽查中查有重大缺失，該業者於當年度之「市區公車營運與服務評鑑」評鑑成績應酌予扣分。
- 四、 一般稽查
  - (一) 一般稽查分為安全稽查與服務品質稽查等兩類。
  - (二) 一般稽查應不定期不定點至各站線、路邊或隨車進行。
  - (三) 安全稽查項目包含：
    1. 消防安全設施檢查
    2. 公車資訊服務設施
    3. 車輛設備及紀錄
    4. 班車停靠管理
  - (四) 服務品質稽查項目包含：
    1. 動態資訊系統
    2. 車輛設備與資訊提供
    3. 車輛乘坐舒適度
    4. 駕駛員服務
    5. 性騷擾防治情形
- 五、 若於專案稽查或一般稽查中查有缺失應令該業者限期改善，並於改善後提交改善報告書。

六、稽查結果應併入年度「市區公車營運與服務評鑑」相關項目中計分。

表 5-9 宜蘭縣市區公車服務稽查表

調查員：\_\_\_\_\_ 公司名稱：\_\_\_\_\_ 車牌號碼：\_\_\_\_\_

路線編號：\_\_\_\_\_ 駕駛員姓名：\_\_\_\_\_

調查時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

編號	評定項目	評分
A2-2	班車是否於核定站位停靠	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B4	使用通訊設備確認車機正常開啟並顯示於「iBUS_宜蘭勁好行」公車動態應用程式上	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
C1	班車誤點： <input type="checkbox"/> 5 分鐘以下 <input type="checkbox"/> 5-10 分鐘 <input type="checkbox"/> 10-15 分鐘 <input type="checkbox"/> 15-20 分鐘 <input type="checkbox"/> 超過 20 分鐘	
C2-1	駕駛員是否穿著制服且服務熱忱親切	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-4	駕駛員行車時有無使用手機、其他通訊設備聊天或其他危險駕駛之情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-5	駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸或其他不當行為之情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-1	車廂內是否清潔	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-2	駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈...等行為)	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-3	班車是否有脫班或過站不停的情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-4	駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-5	班車是否依照核定路線營運	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E7	司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-1	下車鈴是否能夠使用並貼有貼紙	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-2	路線號碼牌是否容易辨識(車頭、車尾、車側)	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-3	駕駛員姓名標示(車廂後、車廂內)	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-4	是否張貼營運路線圖並清楚明確	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-5	站名播報器及電子顯示設備是否正常	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-4	車輛內之逃生安全門能正常使用	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0

編號	評定項目	評分
B3-5	車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-6	車輛內逃生安全門使用說明標示清楚	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-7	車輛是否備有車窗擊破器 3 具（窗戶為不可開啟式者）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C4-2	申訴服務電話、車輛號碼及駕駛員編號是否於車廂內標示清楚	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C4-4	車內是否設置乘客意見卡（箱）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E8-1	播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
E8-2	建置性騷擾求救警示系統	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否



## 附件一 評鑑表單

「105 年宜蘭縣市區公車服務品質評鑑」**站牌**抽樣調查表

調查員：\_\_\_\_\_ 公司名稱：\_\_\_\_\_ 路線編號：\_\_\_\_\_

調查時間：106 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

站牌名稱：		方向：
編號	評定項目	評分
A5-1	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A5-2	招呼站資訊明確（含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0

具體事項說明(拍照佐證)：

站牌名稱：		方向：
編號	評定項目	評分
A5-1	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A5-2	招呼站資訊明確（含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0

具體事項說明(拍照佐證)：

站牌名稱：		方向：
編號	評定項目	評分
A5-1	站牌有無破損龜裂或傾斜的情形（無設置站牌者 0 分）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A5-2	招呼站資訊明確（含路線名稱、站名、尖離峰班距及早晚班車之時間表等）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0

具體事項說明(拍照佐證)：



**「105 年宜蘭縣市區公車服務品質評鑑」班次抽樣調查表**

調查員：\_\_\_\_\_ 公司名稱：\_\_\_\_\_ 車牌號碼：\_\_\_\_\_

路線編號：\_\_\_\_\_ 駕駛員姓名：\_\_\_\_\_

調查時間：106 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

編號	評定項目	評分
A2-2	班車是否於核定站位停靠	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B4	使用通訊設備確認車機正常開啟並顯示於「iBUS_宜蘭勁好行」公車動態應用程式上	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
C1	班車誤點： <input type="checkbox"/> 5 分鐘以下 <input type="checkbox"/> 5-10 分鐘 <input type="checkbox"/> 10-15 分鐘 <input type="checkbox"/> 15-20 分鐘 <input type="checkbox"/> 超過 20 分鐘	
F3	提早發車	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
C2-1	駕駛員是否穿著制服且服務熱忱親切	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-4	駕駛員行車時有無使用手機、其他通訊設備聊天或其他危險駕駛之情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-5	駕駛員行車時是否有嚼食檳榔、抽菸或其他不當行為之情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-1	車廂內是否清潔	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-2	駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈…等行為)	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-3	班車是否有脫班或過站不停的情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-4	駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C3-5	班車是否未依路線行駛情形	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E3	是否依照核定路線營運	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
E7	司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
F2	無論有無乘客招手，皆須站站停等	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0

具體事項說明：

「105 年宜蘭縣市區公車服務品質評鑑」車輛抽樣調查表

調查員：\_\_\_\_\_ 公司名稱：\_\_\_\_\_ 車牌號碼：\_\_\_\_\_

配置路線：\_\_\_\_\_ 調查時間：106 年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

編號	評定項目	評分
B2-1	下車鈴是否能夠使用並貼有貼紙	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-2	路線號碼牌是否容易辨識（車頭、車尾、車側）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-3	駕駛員姓名標示（車廂後、車廂內）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-4	是否張貼營運路線圖並清楚明確	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B2-5	站名播報器及電子顯示設備是否正常	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-1	是否標示禁菸標誌	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-2	車廂內座椅完好舒適	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-3	車身內外保持整潔明亮	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-4	車輛內之逃生安全門能正常使用	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-5	車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-6	車輛內逃生安全門使用說明標示清楚	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-7	車輛是否備有車窗擊破器 3 具（窗戶為不可開啟式者）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
B3-9	有裝置行車紀錄器(含監視器)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
C4-2	申訴服務電話、車輛號碼及駕駛員編號是否於車廂內標示清楚	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C4-4	車內是否設置乘客意見卡（箱）	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D2-1	輔助乘客上下車之無障礙設施：運行資訊標示設施、入站播報設施、引導設備、上下階梯、昇降設備及出入口等無障礙設施	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D2-2	輔助乘客乘坐之無障礙設施：輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、扶手及防滑地板等無障礙設施	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E8-1	播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
E8-2	建置性騷擾求救警示系統	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

具體事項說明：

## 「105 年宜蘭縣市區公車服務品質評鑑」場站抽樣調查表

調查員：\_\_\_\_\_ 公司名稱：\_\_\_\_\_ 場站：\_\_\_\_\_

調查時間：106 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

編號	評定項目	評分
A2-1	待班班車是否於調度場或停車場停等(不於路邊任意待停)，駕駛員車外行為亦列入評分	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A3-1	車站是否張貼旅客定型化契約告示及該路線為政府補助路線之告示	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A3-2	車站是否有旅客服務台及站務人員且穿著制服及識別證	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A3-3	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	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A4-1	班次時刻表是否標示清楚	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A4-2	票價表是否清楚明確	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
A4-3	營運路線圖是否清楚明確	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-1	駕駛員出勤前是否實施酒精檢測	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C2-6	駕駛員是否有休息室	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
C4-5	站內是否設置乘客意見卡(箱)	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D1-1	無障礙通路：室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手等無障礙設施	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D1-2	昇降設備：引導標誌、昇降機門、昇降機廂、按鈕、點字標示、語音系統等無障礙設施	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D1-3	廁所盥洗室：引導標誌、鏡子、求助鈴、馬桶及扶手、小便器、洗臉盆等無障礙設施	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
D3	無障礙運輸服務時間標示：有提供無障礙運輸服務時間標示於時刻表、各場站告示牌及其他相關資訊、手冊上	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E7	司機、從業人員言行舉止是否涉及偷窺、性別歧視及性騷擾	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0
E8-1	播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
E8-2	建置性騷擾求救警示系統	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

具體事項說明：

## 105 年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

### 業者提供資料清單

指標	資料內容
停車空間(A1)	場站面積、核定格位數、停放車輛之資料
車齡比例指標(B1)	車輛清冊，含車號、出廠年月、配置路線等
車輛設備及紀錄 (B3-8)	車輛維修保養規定、維修保養記錄
車輛設備及紀錄 (B3-9)	行車記錄器管理考核辦法、考核情形、車輛裝置行車紀錄器數量
駕駛員管理及服務(C2)	駕駛員清冊(年資、工時統計)、營業大客車駕駛人登記
駕駛員出勤前是否實施酒精檢測(C2-1)	每趟次出勤前實施酒測之具體事證
申訴及處理(C4)	申訴案件能妥善處理及回復記錄
無障礙運輸服務資訊(D3)	無障礙運輸服務時間標示於時刻表、各場站告示牌及其他相關資訊、手冊上
無障礙安全教育訓練(D4)	駕駛員無障礙安全教育訓練記錄
政府補助(E2)	政府補助款運用於該營運路線之軟、硬體設備及駕駛員待遇改善之情形
公司行車安全制度之完整性與落實程度(E4)	駕駛員身心管理制度、安全教育訓練制度【包含駕駛員對老弱婦孺之服務訓練】、車輛檢修制度、肇事通報與緊急事故處理制度、人員教育訓練記錄(一般訓練、強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練、無障礙安全訓練)
保險狀況(E5)	乘客意外險投保狀況、第三人責任險投保狀況
性騷擾防治-自我要求(E7-2)	強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練人次、公司僱用總員工人數
實施大站時刻表(F1)	幹線公車及觀光公車路線上各主要站點時刻表
轉乘接駁(F4)	排點考量與台鐵及長班距國道客運之轉乘

## 附件二 乘客問卷

## 宜蘭縣市區公車服務品質評鑑」乘客問卷調查

您好：

為提升宜蘭地區大眾運輸服務品質，並作為未來調整及因應策略之參考，宜蘭縣政府目前辦理市區客運評鑑之問卷調查。您的意見將是重要參考資訊，感謝您的熱心協助與支持。敬祝健康快樂，心想事成！

委託單位：宜蘭縣政府

辦理單位：季維管理顧問股份有限公司

路線\_\_\_\_\_，業者\_\_\_\_\_，駕駛員\_\_\_\_\_，車號\_\_\_\_\_

調查員\_\_\_\_\_，調查時間：106年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_時\_\_\_\_分，問卷編號：\_\_\_\_\_

### 壹、服務滿意度調查：

項目	① 非常 滿意	② 滿意	③ 普通	④ 不 滿意	⑤ 非常 不滿意
請根據 <u>本路線</u> 搭乘情況回答：					
1. 車容及車廂內整潔（車廂、車體、車窗、座位等） C3-1					
2. 駕駛員之駕駛平穩性 C3-2					
3. 班車依規定路線行駛情形 C3-5					
4. 班車準時發車且依照規定及乘客需求停站之服務 C3-3					
5. 駕駛員對老弱婦孺或身心障礙民眾之友善程度（例如待高齡者坐穩後才開車） C3-4					
6. 駕駛員服務態度					
7. 駕駛員、站務人員防制偷窺、性別歧視及性騷擾之情形 E7					
8. 駕駛員之儀表及專注情形（沒有嚼食檳榔、抽菸、吃東西、使用通訊設備等）					
請根據您對 <u>宜蘭縣轄市區公車（宜蘭勁好行）</u> 整體滿意度情況回答：					
9. 公車站牌/候車亭					
10. LED 智慧型站牌					
11. 市區公車行駛路線					
12. 市區公車準點率					
13. 市區公車班表安排					

請 翻 頁 繼 續 作 答 ， 謝 謝 ！

項目	① 非常 滿意	② 滿意	③ 普通	④ 不 滿意	⑤ 非常 不滿意
請根據您對宜蘭縣公共運輸發展整體滿意度情況回答：					
14. 持有敬老卡/愛心卡免費搭乘公車之政策					
15. 請問您對宜蘭縣整體公車服務之滿意程度					
16. 其他建議事項、或具體不滿意之項目與事件：					

## 貳、基本資料：

性別	<input type="checkbox"/> ①男 <input type="checkbox"/> ②女
年齡	<input type="checkbox"/> ①18歲以下 <input type="checkbox"/> ②18~24歲 <input type="checkbox"/> ③25~34歲 <input type="checkbox"/> ④35~44歲 <input type="checkbox"/> ⑤45~54歲 <input type="checkbox"/> ⑥55~64歲 <input type="checkbox"/> ⑦65歲以上
職業	<input type="checkbox"/> ①學生 <input type="checkbox"/> ②公、教 <input type="checkbox"/> ③農 <input type="checkbox"/> ④工 <input type="checkbox"/> ⑤商 <input type="checkbox"/> ⑥軍 <input type="checkbox"/> ⑦家管 <input type="checkbox"/> ⑧其他_____
經常居住地	<input type="checkbox"/> ①宜蘭縣 <input type="checkbox"/> ②其他
本次行程目的	<input type="checkbox"/> ①工作 <input type="checkbox"/> ②上學 <input type="checkbox"/> ③洽公商務 <input type="checkbox"/> ④購物 <input type="checkbox"/> ⑤探親訪友 <input type="checkbox"/> ⑥娛樂 <input type="checkbox"/> ⑦就醫 <input type="checkbox"/> ⑧其他
公車資訊來源	<input type="checkbox"/> ①公車總站 <input type="checkbox"/> ②站牌 <input type="checkbox"/> ③服務人員 <input type="checkbox"/> ④網路資訊 <input type="checkbox"/> ⑤宣傳單 <input type="checkbox"/> ⑥電話諮詢 <input type="checkbox"/> ⑦其他
接駁運具	<input type="checkbox"/> ①走路 <input type="checkbox"/> ②自行車 <input type="checkbox"/> ③機車 <input type="checkbox"/> ④汽車 <input type="checkbox"/> ⑤國道客運 <input type="checkbox"/> ⑥火車 <input type="checkbox"/> ⑦其他
搭乘公車頻率	<input type="checkbox"/> ①每天搭乘 <input type="checkbox"/> ②每週搭乘4~6天 <input type="checkbox"/> ③每週搭乘2~3天 <input type="checkbox"/> ④每週搭乘1天 <input type="checkbox"/> ⑤每月搭乘1~3天 <input type="checkbox"/> ⑥一個月以上才搭乘1天
最常搭乘路線	最常搭乘路線：_____

## 附件三 評鑑前座談會簽到單



105 年宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

評鑑前座談會簽到單

單位	簽名
宜蘭縣政府	鍾璋 李長昆
大都會客運股份有限公司	許信和 張碩 洪正昌
首都客運股份有限公司	高煥輝 黃芸 詹益慶
國光客運股份有限公司	吳坤泉
葛瑪蘭客運股份有限公司	吳佳銘
季維管理顧問股份有限公司	禎大川 黃哲勳

附件四 評鑑報告書審查意見回復表

## 評鑑報告書審查意見回復表

編號	審查意見	廠商回復
<b>一、陳旺樞委員</b>		
(一)	106年5月31日約13:00~14:00間，772路線車輛之無障礙設施升降機故障，且駕駛員對於無障礙之服務流程不熟悉，建議改善並加強教育訓練。	感謝委員建議，將研議「無障礙運輸服務教育訓練」納入下期評鑑指標。
(二)	路線班次配置無障礙車輛服務資訊應加強宣導；縣轄公車網站暨動態資訊應用程式建議強化無障礙接駁公車動態顯示，俾利行動不便人士知悉使用。	感謝委員建議，無障礙車輛服務資訊已為本期評鑑指標。
<b>二、柯炤仁委員</b>		
(一)	評鑑報告書第12頁，公車運量成長資料建議更新為104-105年度。	已更新為105年度之公車月運量資料。
(二)	評鑑報告書中評鑑結果之呈現，建議增加圖示，以利閱讀。	已於4.3節評鑑結果增加圖示。
(三)	因應宜蘭地方特性之加分項目中，「站站停等」指標建議再行研議修正。	建議比照臺北市之做法，行經站牌區若無人招手，應行駛外側車道並降低車速緩慢通過。
(四)	各客運業者之初評缺失及評複改善項目，建議製作對照表，羅列說明改善成果暨未改善原因。	已新增對照表於4.4節。
(五)	各客運業者於「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」評項得分普遍較低，因改善車輛設備等硬體項目需要較長之作業時間，建議從駕駛員對於無障礙之服務流程、及路線班車無障礙相關資訊標示等軟體部分優先改善。	感謝委員建議，無障礙車輛服務資訊已為本期評鑑指標，將研議「無障礙運輸服務教育訓練」納入下期評鑑指標。
(六)	各公所社區巴士車輛老舊問題，建議縣府統籌研議協助改善。另關於立位部分，乙類大客車（中型巴士）車輛內高未達185公分者，依規定不得有立位。	感謝委員指正，已補充立位相關規定於5.1節。
(七)	請補充說明評鑑結果與補貼款之關	依據「宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑

	係暨計算方式；對於表現良好之客運業者，研議獎勵措施（例如頒發優等貼紙等）。	執行要點」，評鑑結果為優等之路線，營運業者給予積分權二分；該路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之全額補貼。甲等者給予積分權一分，運虧損補貼可申請額度之九成補貼。
三、林祥生委員		
(一)	請補充說明葛瑪蘭客運 B2-4「營運路線圖」、國光客運 B4-3「駕駛員插入身分識別率」、大都會客運 B4-2「行車班次合格率」評項得分較低的原因。	已補充說明於 4.3 節。
(二)	建議於民眾無障礙接駁需求較高之路線優先汰置無障礙車輛，並加強無障礙班車服務資訊揭露或提供預約服務。	感謝委員建議，在汰置無障礙車輛前，亦可先行提供無障礙車輛預約服務，而無障礙車輛服務資訊已為本期評鑑指標。
(三)	請補充說明客運業者營運路線數多寡與評鑑成績高低是否有必然關係。	客運業者營運路線數多寡與評鑑成績高低無顯著相關，詳見 4.3 節說明。
(四)	評鑑加分項目「站站停等」指標，實際執行將影響行車時間及營運效率，建議比照臺北市之做法，行經站牌區若無人招手，應行駛外側車道並降低車速緩慢通過。	遵照辦理。
(五)	對於鑑別度低的評鑑項目，建議採滾動式檢討，研議調整。	已於 4.7.2 節分析鑑別度低的評鑑項目，納入次期評鑑參考。
(六)	請補充說明高齡者對於公車之滿意度高於一般民眾之原因，及乘客對宜蘭縣 LED 公車站牌滿意度相對較低的原因。	已補充分析於 4.6 節。
四、林幸加委員		
(一)	請補充說明加分項目之評鑑指標與既有指標是否有重複計分或矛盾之情形	加分項目之評鑑指標係為鼓勵業者提供更符合宜蘭縣民之服務，例如轉乘接駁資訊、站站時刻表等，並無重複計分或矛盾之情形。
(二)	請補充說明國光客運 B4-3「駕駛員插入身分識別率」、大都會客運 B4-	已補充說明於 4.3 節。

	2「行車班次合格率」、國光及葛瑪蘭 C2-1「駕駛員酒精檢測」等評鑑項目得分較低的原因。	
(三)	請補充說明評鑑調查作業中國光客運【綠 12】路線公車車機故障日期皆為同一天，是否有重複扣分之情形。	評鑑成績係以故障次數占總抽樣次數之比例計算，故無重複扣分之情形。
(四)	請補充說明評鑑指標 E1-4「成案之違規事項」之計分方式。	「成案之違規事項」係為民眾投訴至主管機關且成案之案件數，每案扣 2 分，扣分上限為 10 分。
五、本府工商旅遊處		
(一)	請補充說明評鑑調查作業中國光客運【綠 12】路線公車車機故障日期皆為同一天，是否有重複扣分之情形。	評鑑成績係以故障次數占總抽樣次數之比例計算，故無重複扣分之情形。
六、林國民副召集人		
(一)	請補充說明客運業者營運路線數多寡與評鑑成績高低是否有必然關係。	客運業者營運路線數多寡與評鑑成績高低無顯著相關，詳見 4.3 節說明。
(二)	請補充說明民眾之客訴紀錄是否納入評分？如納入，是否與其他評項連動？	評鑑指標 E1-4「成案之違規事項」即為民眾投訴至主管機關且成案之案件數，每案扣 2 分，扣分上限為 10 分。雖有與其他評項重複之可能，但為民眾搭車之實際感受，建議保留此評項。
(三)	政策面之教育訓練，由本府派員分梯向客運業者暨所屬駕駛員洽辦。	敬悉。
(四)	評鑑報告書中提出的三個市區客運標準作業流程，再行與本府業務單位研議修正。	三個市區客運標準作業流程已修正於報告書 5.4 節。
(五)	評鑑報告書請補充各客運業者之初評缺失及複評改善情形對照表，羅列說明改善成果暨未改善原因。	已新增對照表於 4.4 節。
七、本府建設處		
(一)	本縣市區公車靜態時刻表皆已標示無障礙運班次務時間，無障礙接駁公車動態再行與系統維運廠商研議納辦。	敬悉。
(二)	各公所社區巴士除了宜蘭市及三星	敬悉。

	鄉外，車輛均為 96-98 年間由交通部公路總局補助 9 成購置，車齡均大於 8 年。惟查該局並無補助辦理社區巴士車輛汰舊換新。	
(三)	針對鑑別度低之評鑑項目，研議於次期評鑑配分權重調整方式辦理。	已於 4.7.2 節分析鑑別度低的評鑑項目，納入次期評鑑參考。
(四)	國光客運本次評鑑為甲等，依據「宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑執行要點」，評鑑結果為甲等之路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之九成補貼。	敬悉。
(五)	關於性騷擾防治，本府已要求業者提報教育訓練內容。另外，對於相關政策（例如電子票證）之教育訓練，本府亦已分梯向業者及所屬駕駛員洽辦。	敬悉。
八、國光客運股份有限公司		
(一)	關於本次評鑑結果，本公司已著手辦理改善項目如下： 1. 車上補強駕駛姓名編號資訊。 2. 【綠 12】路線公車車機故障修繕。 3. 因應【1766】、【1767】及【1792】等路線移撥納管為宜蘭縣轄市區公車，規劃汰置低地板甲類大客車提供服務。	相關改善項目已納入複評成績計算。