

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

評鑑項目	評鑑指標	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	資料來源
A 場 站 設 施 與 服 務 20 分	停車空間 (A1)	評定各業者各場站之停車空間是否充足	3	依照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=(公司總停車位數)/(總車輛數) 得分=配分×得點	各主管機關協助提供
	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)	2	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	現場稽核
		2. 班車是否於核定站位停靠	2	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	
	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	2	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	
		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		
		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		
	乘車資訊及 服務(A4)	1. 班次時刻表是否標示清楚	2	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	
		2. 票價表是否清楚明確	1		
		3. 營運路線圖是否清楚明確	2		
	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)	2	有此情形：0 點 無此情形：1 點 得分=配分×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)		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	乘客問卷調查	

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

B 運輸 工具 設備 與 安全 30 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	4	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	各業者提供
	公車資訊服務設施指標 (B2)	1. 下車鈴是否能夠使用	1	有此設施：1 點 無此設施：0 點 得分=配分×得點	現場稽核
		2. 路線號碼牌是否容易辨識 (車廂外)	1		
		3. 駕駛員姓名標示 (車廂後)	1		
		4. 是否張貼營運路線圖並清楚明確	1		
	車輛設備及紀錄 (B3)	1. 是否標示禁菸標誌	1	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	現場稽核
		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	乘客問卷調查
		3. 車身內外保持整潔明亮	1		
		4. 車輛內之逃生安全門能正常使用	3	是：1 點 否：0 點 得分=配分×得點	現場稽核
		5. 車輛內備有滅火器 2 具且在有效期限內	3		
6. 車輛內逃生安全門使用說明標示清楚		2			
7. 車輛是否備有車窗擊破器 3 具 (窗戶為不可開啟式者)		3			

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

B 運 輸 工 具 設 備 與 安 全 30 分	車輛設備及 紀錄 (B3)	8. 車輛是否進行定期保養	4	<p>有定期保養：1 點</p> <p>無定期保養：0 點</p> <p>得分 = 配分 × 得點</p>	各業者提供
		9. 車輛裝置行車紀錄器之使用及查核	4	<p>業者提供資料：</p> <p>1. 行車紀錄器考核落實具體可稽核者 4 點</p> <p>2. 行車紀錄器考核情形尚可者 3 點</p> <p>3. 行車紀錄器考核未落實者 2 點</p> <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點</p> <p>未裝置或損壞仍派車者 0 分</p> <p>現場稽核：</p> <p>得點 = 有裝置行車紀錄器之車輛佔總車輛之比例</p> <p>Aa = 業者提供資料平均得點</p> <p>Ab = 現場稽核得點</p> <p>得分 = 配分 × (Aa + Ab) × 50%</p>	

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

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)	3	<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>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>Aa=現場稽核平均得點</p> <p>Ab=乘客問卷平均得點</p> <p>加權得分=配分×(Aa+Ab)×50%</p>	現場稽核 乘客問卷調查
	駕駛員管理 及服務 (C2)	1. 駕駛員出勤前是否實施酒精檢測	3	<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>	現場稽核
		2. 駕駛員是否穿著制服且服務熱忱親切	1	<p>是：1點</p> <p>否：0點</p> <p>得分=配分×得點</p>	現場稽核

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

C 旅客服務品質與駕駛員管理 30分	駕駛員管理及服務 (C2)	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)	3	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	現場稽核 各主管機關協助提供
		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	乘客問卷調查
		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	
	乘客滿意度 (C3)	1. 車廂內是否清潔	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	乘客問卷調查
		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		
		3. 班車是否有脫班或過站不停的情形	2		
		4. 有無拒載老弱婦孺或身心障礙民眾之情況	2		
		5. 班車是否未依路線行駛情形	2		
	申訴及處理 (C4)	1. 乘客申訴電話之查核評鑑	2	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 無法正常使用:0點 得分=配分×得點	自行調查 (撥打電話)

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

C 旅 客 服 務 品 質 與 駕 駛 員 管 理 30 分	申訴及處理 (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	1	是；1 點 否；0 點 得分 = 配分 × 得點	現場稽核
		3. 申訴案件能妥善處理及回復並有記錄可查。	2		
		4. 車內是否設置乘客意見卡 (箱)	1		
		5. 站內是否設置乘客意見卡 (箱)	1		
D 公 司 經 營 與 管 理 20 分	監督管理 (D1)	1. 評鑑前一年度7月1日起至評鑑當年度6月30日止，每百萬車公里違反公路法令規定被舉發	3	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

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

D 公 司 經 營 與 管 理 20 分	監督管理 (D1)	2. 評鑑前一年度7月1日起至評鑑當年度6月30日止，噪音與排廢氣之環保品質	3	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)次者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	
		3. 評鑑前一年度7月1日起至評鑑當年度6月30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	5	有責肇事死傷人數： 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 依上述評點，再除以4求平均得點 違反道路交通管理處罰條例次數： 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 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 3. 每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數5-10(含)次者2點 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 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； 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 Ab=違反道路交通管理處罰條例次數平均得點 得分=配分×(Aa+Ab)×50%	各主管機關協助提供

公路客運路線(補貼路線)評鑑項目、指標及評分方式總表

D 公司 經營 與 管 理 20 分	政府補助 (D2)	1. 補貼款運用情形	2	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 比例為 80%以上者 4 點 2. 比例為 60%-80%者 3 點 3. 比例為 30%-60%者 2 點 4. 比例不足 30%者 0 點 <p>依上述得點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點</p>	各業者提供
		2. 路線營運方式檢討改善情形	3	<p>經前一年度公路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</p> <p>經前一年度公路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</p> <p>得分=配分×得點</p>	各主管機關協助提供
	教育訓練 (D3)	教育訓練人次與成果	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 80%以上者 4 點 2. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 60%以上，未滿 80%者 3 點 3. 訓練人次佔公司僱用總員工人數達 40%以上，未滿 60%者 2 點 4. 訓練人次佔公司僱用總員工人數未滿 40%者 1 點 <p>依上述評點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點</p>	各業者提供
	路線查核 (D4)	是否依照核定路線營運	2	<p>是：1 點</p> <p>否：0 點</p> <p>得分=配分×得點</p>	現場稽核