

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
A 場站設施與服務 17分	A1停車空間	1.評定各業者各場站之停車空間是否充足	2	依照主管機關提供已使用格位數之資料，計算停車位比率。 得分=配分×(平均)得點比例(公司總停車位數)*8/(總車輛數)	主管機關提供 次級書面資料	執行團隊
	A2舒適與整潔	1.設有候車室(亭)且座椅清潔完好	±2	1.設有候車室(亭)且座椅清潔完好者，得1點 2.缺少上述任一項者，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
		2.候車室(亭)盥洗設施是否乾淨無臭並能正常使用	最高0分 最低-2分	1.盥洗設施乾淨無臭且能正常使用者，得0點 2.缺少上述任一項者，得-1點 得分=-(下限配分)×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
	A3消防設施	1.場站消防設施之有效性及使用說明(含使用期限及是否標示清楚)	最高0分 最低-2分	1.場站消防設施有效並標示清楚者，得0點 2.場站消防設施無效或標示不清楚者，得-1點。 得分=-(下限配分)×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
	A4班車停靠管理	1.待班班車是否合法停等(不於路邊任意待停)	2	1.待班班車合法停等者(不於路邊任意待停)，得1點 2.待班班車無合法停等者(於路邊任意待停)，得0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
		2.班車是否於核定站位停靠	2	1.班車於核定站位停靠，得1點 2.班車未於核定站位停靠，得0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
	A5乘車服務資訊	1.車站是否張貼旅客定型化契約告示	±1	1.車站有張貼旅客定型化契約告示，得1點 2.車站無張貼旅客定型化契約告示，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		2.車站是否有旅客服務台及站務人員且穿著制服及配戴識別證	±1	1.車站有旅客服務台及站務人員且穿著制服及配戴識別證，得1點 2.缺少上述任一項者，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
A 場站設施與服務 17分	A5 乘車服務資訊	3.班次時刻表是否標示清楚且正確	±1	1.可清楚得知下一班班車時刻或班距，得1點 2.無法清楚得知下一班班車時刻或班距，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		4.行駛路線停靠站、營運路線示意圖標示是否明確(含上下交流道資訊是否事先告知乘客)	±1	1.所有上下客停靠站及交流道皆有標示，得1點 2.標示有缺漏者，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		5.票價表是否清楚正確	±1	1.可清楚得知該路線票價，得1點 2.無法清楚得知該路線票價，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		6.車站資訊是否提供雙語標示及提供轉乘資訊服務	±1	1.提供雙語標示及提供轉乘資訊服務，得1點 2.提供雙語標示或提供轉乘資訊服務，得0點 3.無提供雙語標示及提供轉乘資訊服務，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		7.班車識別標誌是否清晰且正確	±1	1.場站內或登車閘門口所在位置清楚標示班車資訊，得1點 2.場站內或登車閘門口所在位置無清楚標示班車資訊，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 相關標示需可明確辨識文字資料	場站調查	執行團隊
		8.招呼站或站牌資訊完備且正確	±1	1.資訊完備，得1點 2.資訊不完備，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查站牌數) 資訊完備包括「路線名稱」、「站名」、「尖離峰班距」、「早晚班車時間表」且資訊清楚 相關標示需可明確辨識文字資料	站牌調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
A 場站設施與服務 17分	A5 乘車服務資訊	9. 站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	±1	1. 有設置站牌且無破損龜裂、傾斜，得1點 2. 未設置站牌或站牌破損龜裂、傾斜，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查站牌數)	站牌調查	執行團隊
B 運輸工具設備與安全 21分	B1 車齡比例指標	1. 公司配置車輛平均車齡	4	1. 個別營運車輛車齡4年以內者，得4點 2. 個別營運車輛車齡4~6(含)年者，得3.5點 3. 個別營運車輛車齡6~8(含)年者，得3點 4. 個別營運車輛車齡8~10(含)年者，得2.5點 5. 個別營運車輛車齡超過10年者，得1點 依上述評點，將公司個別營運車輛依車齡分別進行評點後，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	主管機關提供次級書面資料	執行團隊
	B2 車輛舒適	1. 站名字幕顯示或語音播報系統或下車鈴到站服務	1	1. 有任兩項服務且能正常使用者，得2點 2. 有任一項服務且能正常使用者，得1點 3. 無任何一項服務者或無法正常使用者，得0點 依上述評點，再除以2求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	車輛調查	執行團隊
		2. 車身內外保持完好與整潔(含座位上方行李架或車廂下方行李放置空間)	2	1. 車身內外皆保持完好與整潔者，得2點 2. 車身內或外保持完好與整潔者，得1點 3. 車身內外均未保持完好與整潔者，得0點 依上述評點，再除以2求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	車輛調查	執行團隊
	B3 車輛設備及紀錄	1. 是否清楚標示禁菸標誌	±1	按現場提供服務之情形評點 1. 完整清楚提供者，得1點 2. 未完整清楚提供者，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數)	車輛調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
B 運輸工具設備與安全21分	B3車輛設備及紀錄	2.車輛裝置行車紀錄器之使用及考核	2	由專家小組至業者公司針對車輛裝置行車紀錄器之使用及考核等內容進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
		3.車輛逃生安全設備正常使用及標示清楚（具備可正常使用之安全門或安全窗、車頂逃生口、2具以上可正常使用且符合規定之滅火器、3具以上之車窗擊破裝置且各項安全設備標示清楚）	最高0分 最低-3分	調查單一車輛查核項目全合格者，得0點 調查單一車輛查核項目有一不合格者，得-1點 得分=-(下限配分)×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數)	車輛調查	執行團隊
		4.車輛維修保養制度及執行狀況	3	由專家小組至業者公司針對出車安全檢查表、各級保養表以及保養程序說明完整等內容進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
		5.路線編號是否依規定標示(車頭前上方及右側上下車門旁)	±1	1.車頭前上方及右側上下車門旁有依規定標示路線編號，得1點 2.車頭前上方或右側上下車門旁無依規定標示路線編號，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數)	車輛調查	執行團隊
		6.駕駛員姓名標示(車廂內外)	±1	1.車廂內外均有駕駛員姓名標示，得1點 2.車廂內或車廂外無駕駛員姓名標示，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數) 其中駕駛員姓名標示應標示當班次之駕駛員姓名，且標示牌應清楚可識別。	車輛調查	執行團隊
		7.乘客意見箱(卡)	±1	1.有乘客意見箱(卡)之設置，得1點 2.無乘客意見箱(卡)之設置，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數)	車輛調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
B 運輸工具設備與安全21分	B3車輛設備及紀錄	8.車輛張貼免費申訴電話	±1	1.車廂內有張貼公司及監理機關申訴電話，得1點 2.車廂內無張貼公司及監理機關申訴電話，得-1點 得分=上限配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查車輛數)	車輛調查	執行團隊
	B4動態系統	1.業者網頁資訊查核(含營運路線、票價、時刻表)	2	業者網站查核是否建置並更新網頁提供查詢票價、時刻表及營運路線 1.已建置網站並更新網頁提供查詢票價、時刻表及營運路線，得4點。 2.已建置網站但未更新網頁，或未能提供查詢票價、時刻表及營運路線，得2點。 3.未建置網站，得0點。 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	網路調查	執行團隊
		2.動態系統填入班表等相關資料有無確實	2	由業者及主管機關提供某一期間之動態系統填入班表及維護紀錄等資料，由執行團隊進行查校，並抽查依實際填報比例評分 得分=配分×(平均)得點比例	業者及主管機關提供次級書面資料審查	執行團隊
C 旅客服務與駕駛員管理21分	C1準點性	1.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)	6	【公司別成績】 一、班次合格率：3點 1.班次合格率达90%(含)以上者：3點 2.班次合格率达85%~89%以上者：2.5點 3.班次合格率达80%~84%以上者：2點 4.班次合格率达75%~79%以上者：1.5點 5.班次合格率达70%~74%以上者：1點 6.班次合格率达69%(含)以下者：0點 依上述評點，再除以3求平均得點	主管機關提供次級書面資料	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
C 旅客服務與駕駛員管理21分	C1 準點性			<p>二、身份辨識率：3點</p> <p>1.身份辨識率達95%(含)以上者：3點</p> <p>2.身份辨識率達89%~94%以上者：2.5點</p> <p>3.身份辨識率達82%~88%以上者：2點</p> <p>4.身份辨識率達76%~81%以上者：1.5點</p> <p>5.身份辨識率達70%~75%以上者：1點</p> <p>6.身份辨識率達69%(含)以下者：0點</p> <p>依上述評點，再除以3求平均得點</p> <p>【路線別成績】</p> <p>一、班次合格率：3點</p> <p>1.班次合格率達85%(含)以上者：3點</p> <p>2.班次合格率達82%~84%以上者：2.5點</p> <p>3.班次合格率達78%~81%以上者：2點</p> <p>4.班次合格率達74%~77%以上者：1.5點</p> <p>5.班次合格率達70%~73%以上者：1點</p> <p>6.班次合格率達69%(含)以下者：0點</p> <p>依上述評點，再除以3求平均得點</p> <p>二、身份辨識率：3點</p> <p>1.身份辨識率達90%(含)以上者：3點</p> <p>2.身份辨識率達85%~89%以上者：2.5點</p> <p>3.身份辨識率達80%~84%以上者：2點</p> <p>4.身份辨識率達75%~79%以上者：1.5點</p> <p>5.身份辨識率達70%~74%以上者：1點</p> <p>6.身份辨識率達69%(含)以下者：0點</p> <p>依上述評點，再除以3求平均得點</p> <p>Aa=班次合格率平均得點</p> <p>Ab=身份辨識率平均得點</p> <p>得分=配分×(Aa+Ab)÷2</p>	主管機關提供 次級書面資料	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
C 旅客服務與駕駛員管理21分	C2 駕駛員管理及服務	1. 駕駛員管理制度及執行狀況(含駕駛人登記制度辦理情形及勞動條件)	3	由專家小組至業者公司針對駕駛員管理制度及執行狀況行審查，如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)，未有違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規，駕駛人工時管理、駕駛人健康管理、駕駛人被客訴率等含駕駛人登記制度辦理情形及勞動條件等內容，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
		2. 駕駛員出勤前是否實施酒精、體溫及血壓檢測	最高0分 最低-3分	一、駕駛員出勤前是否實施酒精檢測 1. 每趟次出勤前實施酒精檢測且有具體事證者，得0點 2. 無辦理者或測試後有酒精反應仍准許駕駛員駕車者，得-1點 二、駕駛員出勤前是否實施體溫檢測 1. 每趟次出勤前實施體溫檢測且有具體事證者，得0點 2. 無辦理者或檢測後耳溫超過38℃仍准許駕駛員駕車者，得-1點 三、駕駛員出勤前是否實施血壓檢測 1. 每趟次出勤前實施血壓檢測且有具體事證者，得0點 2. 無辦理者或收縮壓大於150mmHg 或舒張壓大於95mmHg 還立即出車且無協助關心及列管等輔導機制者，得-1點 依上述評點，再除以3求(平均)得點比例 得分=1×(平均)得點比例(總得點數/抽查駕駛員數)	業者次級 書面資料審查	執行團隊
		3. 駕駛員行車期間是否有吸菸、飲食或嚼食檳榔或其他不當行為之情形	1	1. 從未有此情形，得4點 2. 偶而出現此情形，得2點 3. 經常看到此情形，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	乘客問卷	執行團隊
		4. 駕駛員是否穿著制服	1	1. 駕駛員有穿著制服，得1點 2. 駕駛員無穿著制服，得-1點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查人數)	車輛調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
C 旅客服務與駕駛員管理21分	C2 駕駛員管理及服務	5. 駕駛員行車期間是否有使用手機、其他通訊設備聊天	2	1. 從未有此情形，得4點 2. 偶而出現此情形，得2點 3. 經常看到此情形，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例(總得分/抽查總數)	乘客問卷	執行團隊
		6. 駕駛員之危險駕駛行為(有無任意加減速、變換車道、闖紅燈等行為)	2	依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例(總得分/抽查總數)	乘客問卷	執行團隊
		7. 駕駛員是否超載(國道有無座之立位乘客)	最高0分 最低-2分	1. 從未有此情形，得0點 2. 偶而出現此情形，得-2點 3. 經常看到此情形，得-4點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=-(下限配分)×(平均)得點比例(總得分/抽查總數)	乘客問卷	執行團隊
		8. 駕駛員對待乘客之態度是否親切	1	依4.3.2.1.0(非常親切、親切、普通、態度稍差、態度非常差)評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例(總得分/抽查總數)	乘客問卷	執行團隊
	C3 駕駛員對公司滿意度	1. 駕駛員對公司福利及管理滿意度	2	駕駛員對人事績效考評、排班休假、薪資待遇、公績效獎金等制度滿意度 以1分至10分進行評分 得分=配分×平均得分(總得分/抽查人數)÷10	站牌調查	執行團隊
	C4 申訴處理	1. 乘客申訴電話之查核評鑑、申訴案件之妥善處理及回覆、紀錄	3	一、申訴電話接聽：1分 可正常使用：可撥通且15秒內有人接聽 服務態度佳：接聽者主動表明身份且符合該公司的處理程序(由業者提供相關規範) 1. 正常使用且服務態度佳：1點 2. 正常使用但服務態度不佳：0.5點 3. 無法提供申訴電話或無法正常使用：0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查總數)	公司調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
C 旅客服務與駕駛員管理21分	C4申訴處理			二、申訴案件紀錄及保存：1分 1.能妥善處理及回復並有電子化記錄可查者：1點 2.未能妥善處理及回復或無電子化記錄可查者：0.5點 3.未紀錄者：0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查總數) 三、申訴案件及受理程度：1分 1.平日及例假日均能受理並即時回覆：1點 2.平日受理，但例假日無法受理者或未能回覆者：0.5點 3.均未能受理者：0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得分數/總申訴件數) Aa=申訴電話接聽得分 Ab=申訴案件紀錄及保存得分 Ac=申訴案件及受理程度得分 總得分= Aa+Ab+Ac	公司調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
D 公司經營與管理 31分	D1 監督管理	<p>1.經主管機關舉發下列情形之一者:</p> <p>(1)違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰30,000元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達30,000元以上。</p> <p>(2)違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。</p> <p>(3)違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。</p> <p>(4)違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。</p> <p>(5)違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。</p> <p>(6)違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。</p> <p>(7)違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。</p> <p>(8)違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。</p>	8	<p>以每百萬公里發生次數為評分依據：</p> <p>1.次數0次者8分</p> <p>2.次數0-1(含)次者7分</p> <p>3.次數1-3(含)次者6分</p> <p>4.次數3-5(含)次者4分</p> <p>5. 次數5-7(含)次者2分</p> <p>評鑑資料期間年度發生重大事故者，即包括死亡人數3人以上，或死亡及受傷人數10以上，或受傷人數15人以上者之道路交通事故、火燒車、平交道事故、及每百萬車公里違反公路法5件以上等情況，加重評鑑配分權重，建議公司不得列為優等。關於重大違規事件之責任歸屬，以警察局之鑑定報告為依據，並提送公路客運審議會決議。</p>	主管機關提供 次級書面資料	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
D 公司經營與管理 31分	D1 監督管理	2. 評鑑前一年度7月1日起至評鑑當年度6月30日止，高速公路電子收費控管情形	1	業者於高速公路電子收費控管情形 1. 業者無違規紀錄者，得4點 2. 若業者有1次違規紀錄，而該路線無違規紀錄者，得3點，有違規紀錄者，得2點 3. 若業者有2次違規紀錄，而該路線無違規紀錄者，得2點，有1次違規紀錄者，得1點，有2次(含)以上違規紀錄者，得0點 4. 若業者有3次違規紀錄，而該路線無違規紀錄者，得1點，有違規紀錄者，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分 = 配分 × (平均)得點比例	主管機關提供次級書面資料	執行團隊
		3. 噪音與排廢氣之環保品質	1	1. 每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數0次者，得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，得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，得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，得1點 5. 每百萬公里違反公路法之超過15次以上者，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分 = 配分 × (平均)得點比例		
		4. 每百萬公里死傷人數及違反道路交通管理處罰條例之次數。(依警政署提供資料)	8	一、有責肇事死傷人數： 1. 每百萬公里死傷人數0人者，得4點 2. 每百萬公里死傷人數0-0.5(含)人者，得3點 3. 每百萬公里死傷人數0.5-1(含)人者，得2點 4. 每百萬公里死傷人數1-2(含)人者，得1點 5. 每百萬公里死傷人數超過2人者，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例		

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
D 公司經營與管理 31分	D1 監督管理			二、違反道路交通管理處罰條例次數(係指除 D11 指標所列重大違規事項以外之一般違規)： 1.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數0次者，得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，得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，得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，得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，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 Aa=肇事死傷人數(平均)得點比例 Ab=違反道路交通管理處罰條例次數(平均)得點比例 得分=配分×(Aa+Ab)÷2	主管機關提供次級書面資料	執行團隊
		5.是否按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報	最高0分 最低-1分	1.有按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報者，得0點 2.無按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報者，得-1點。 得分=1×得點		
	D2 乘車保險	1.提供乘客意外險(除強制汽車責任保險外之其他保險)	±2	1.有提供乘客意外險者，得1點 2.無提供乘客意外險者，得-1點 得分=上限配分×得點	業者次級書面資料審查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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		
					調查方式	執行成員	
D 公司經營與管理 31分	D3教育訓練人次及成果	1.教育訓練人次與成果	4	一、駕駛員及服務人員每年每人訓練時數：2分 教育訓練比例=一年內參與教育訓練人次÷總駕駛員及服務人員人數 1.教育訓練比例達2以上者，得分為2分 2.教育訓練比例達1-1.5者，得分為1.5分 3.教育訓練比例達0.5-1者，得分為1分 4.教育訓練比例未達0.5者，得分0分 二、一年內外聘專業講師次數(需檢附教案資料)：1分 1.外聘專業講師達5次以上者，得分為1分 2.外聘專業講師達3-5次者，得分為0.75分 3.外聘專業講師達1-3次者，得分為0.5分 4.未外聘專業講師者，得分0分 三、一年內交通安全相關課程：1分 1.交通安全相關課程3門以上者，得分為1分 2.交通安全相關課程2門者，得分為0.75分 3.交通安全相關課程1門者，得分為0.5分 4.未上過交通安全相關課程者，得分0分 Aa=駕駛員及服務人員每年每人訓練之時數得分 Ab=外聘專業講師之次數得分 Ac=交通安全相關課程得分 得分=Aa+Ab+Ac	業者次級 書面資料審查	執行團隊	
	D4政策配合	1.業者配合政府政策之程度		2	由專家小組至業者公司針對業者配合政府政策之程度進行查審(含使用轉運站者配合情形)，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
		2.教育訓練是否有性別平等相關課程及設置司機處理性騷擾之準則與流程		1	由專家小組至業者公司針對業者教育訓練是否有性別平等相關課程及設置司機處理性騷擾之準則與流程進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
D 公司經營與管理 31分	D4政策配合	3.業者招聘駕駛員之情形	1	由專家小組至業者公司針對業者招聘駕駛員有無限定招聘性別，且招聘過程有無性別歧視者之相關公告及紀錄進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
	D5積極作為	1.業者各項創新與服務事項	2	由專家小組至業者公司針對業者各項創新與服務事項等內容進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
		2.業者 APTS 先進公共運輸服務事項及自主查核或自評等事證	1	由專家小組至業者公司針對業者應用 APTS(先進公共運輸服務)在公司管理方面，並自主查核或自評等事證內容進行查審，並依業者資料及說明進行評分。 得分=配分×平均專家小組之得分比例	業者次級 書面資料審查	專家小組
E 無障礙設施 10分	E1無障礙設施	1.是否設置播音設備及站務人員引導通知旅客搭車之服務	1	1.有播音設備及站務人員引導通知旅客搭車之服務，得1點 2.有播音設備或站務人員引導通知旅客搭車之服務，得0.5點 3.無播音設備及站務人員引導通知旅客搭車之服務，得0點 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊
		2.場站是否提供以下無障礙空間設施 (1)無障礙斜坡道、扶手及地板平整並有防滑設計 (2)無障礙廁所 (3)博愛座及輪椅放置區	3	1.無障礙斜坡道、扶手及地板防滑設置：1分 (1)無障礙斜坡道、扶手及地板平整並有防滑設計且完善、堅固者，得1分。 (2)無障礙斜坡道、扶手及地板平整並有防滑設計但有破損、缺陷或不堅固者，得0.5分。 (3)完全未設置者，得0分。 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) 2.無障礙廁所：1分 (1)有設置無障礙廁所且扶手、求救鈴、防滑設施等完善、堅固者，得1分。 (2)有設置無障礙廁所且扶手、求救鈴、防滑設施等但有破損、缺陷或不堅固者，得0.5分。 (3)完全未設置者，得0分。 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數)	場站調查	執行團隊

國道客運各評鑑指標評定基準及評分方式彙整表

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	
					調查方式	執行成員
E 無障礙設施10分	E1 無障礙設施			3.博愛座及輪椅放置區：1分 (1)有依照場站座位數量進行博愛座及輪椅放置區設置且設施完善者，得1分。 (2)有依照場站座位數量進行博愛座及輪椅放置區設置但位置不足或設施不完善者，得0.5分。 (3)完全未設置者，得0分。 標準場站博愛座設置數量≤50設1位、≤150設2位、≤300設3位、≤1000設4位、≥2000設5位以上。 得分=配分×(平均)得點比例(總得點數/抽查場站數) Aa=無障礙斜坡道、扶手及地板防滑設置之得分 Ab=無障礙廁所之得分 Ac=博愛座及輪椅放置區之得分 總得分=Aa+Ab+Ac	場站調查	執行團隊
		3.路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車之情況	3	1. 路線有依照相關規定配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車1輛者得1.5分。 2. 路線有依照相關規定配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車2輛者2分。 3. 路線有依照相關規定配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車3輛者得2.5分。 4. 路線有依照相關規定配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車且配置車輛達1/5以上者得3分。 5. 路線經監理機關確認，可不需配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車者得2分。 6. 路線未依照相關規定按路線配置相關車輛者得0分。 若上述路線配置車輛低於3輛以下者，但符合第4點之規範者以第4點計分。	業者次級 書面資料審查	執行團隊
		4.拒載老弱婦孺、身心殘障民眾及拒收優待票等二個項目	3	1.從未有此情形，得4點 2.偶而出現此情形，得2點 3.經常看到此情形，得0點 依上述評點，再除以4求(平均)得點比例 得分=配分×(平均)得點比例	乘客問卷	執行團隊