

一般公路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 | 配分 | 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 |
| ◁場站設施與服務11分 | A1停車空間 | 2 | 1.評定各業者各場站所能供之停車空間（含租用、借用或無償使用等）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) | 主管機關及業者提供次級書面資料 | 執行團隊 |
| | A2班車停靠 | 3 | 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) | 1.5 | 是 : 1 點 否 : 0 點 | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 2.班車是否於核定站位停靠 | 1.5 | 得分=配分×平均得點(總得點數/抽查班車數) | 場站調查 | 執行團隊 |
| | A3乘車服務資訊 | 6 | 1.車站是否張貼旅客定型化契約告示 | 最高0.5 最低-1 | 按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者：0.5點 提供但不清楚、不正確或仍需改善者：0點 尚未提供者：-1點 得分=上限配分×平均得點(總得點數/抽查場站數) | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 2.車站是否有旅客服務台或站務人員且穿著制服及識別證 | 最高0.5 最低-1 | | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 3.班次時刻表是否標示清楚且正確 | 最高0.5 最低-1 | | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 4.票價表是否清楚且正確 | 最高0.5 最低-1 | | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 5.場站營運路線圖是否清楚且正確 | 最高0.5 最低-1 | | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 6.站牌有無破損龜裂或傾斜的情形 | ±2 | | 1.無破損龜裂者：2點 2.有破損龜裂或傾斜兩種情形之一者：0點 3.破損龜裂與傾斜皆有，或無設置站牌者：-2點 得分=上限配分×平均得點(總得點數/抽查站牌數) | 站牌調查 |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| | A3乘車服務 資訊 | | 7.招呼站或站牌資訊清楚且正確 | ±1.5 | 按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者：1.5點 提供但不清楚、不正確或仍需改善者：0點 尚未提供者：-1.5點 得分=上限配分×平均得點(總得點數/抽查站牌數) 資訊完備且正確包括「路線名稱」、「站名」、 「尖離峰班距」、「早晚班車時間表」 | 站牌調查 | 執行團隊 |
| B 運輸 工具設 備與安 全18分 | B1車齡比例 指標 | 4 | 1.公司配置車輛平均車齡及租用車輛情形 | 4 | 一、公司個別車齡 1.個別營運車輛車齡4年以內者：4點 2.個別營運車輛車齡4~6(含)年者：3.5點 3.個別營運車輛車齡6~8(含)年者：3點 4.個別營運車輛車齡8~10(含)年者：2.5點 5.個別營運車輛車齡超過10年者：1點 6.有經常租用車輛營運，或個別車輛車齡超過10年者，依平均車齡後得點減半給分 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 得分=配分×平均得點 二、路線營運車齡 1.路線配置車輛平均車齡4年以內者：4點 2.路線配置車輛平均車齡4~6(含)年者：3.5點 3.路線配置車輛平均車齡6~8(含)年者：3點 4.路線配置車輛平均車齡8~10(含)年者：2.5點 6.路線配置車輛平均車齡超過10年者：1點 7.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求平均得點 得分=配分×平均得點 | 業者及主 管單位 級書 面資 料審 查 | 執行團隊 |

一般公路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 | 配分 | 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18分 | B2公車資訊服務設施指標 | 0 | 1.下車鈴是否能夠使用 | 最高0 最低-0.5 | 按現場提供服務之情形評點 完整清楚或完整提供者：0點 提供但不清楚、不完整或仍需改善者：-0.25點 尚未提供者：-0.5點 得分=1×平均得點(總得點數/抽查車輛數) | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 2.路線編號是否依規定標示(車頭前上方及右側上下車門旁) | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 3.駕駛員姓名標示(車廂內及車廂後) | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 4.是否張貼該營運路線之路線圖清楚且正確 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 5.上下車收費標示 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 6.乘客意見箱(卡) | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 7.車廂張貼申訴電話 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 8.車廂內站名播報器是否正常使用 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | B3車輛設備及紀錄 | 7 | 1.是否標示禁菸標誌 | 最高0 最低-0.5 | 按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者：0點 提供但不清楚、不正確或仍需改善者：-0.25點 尚未提供者：-0.5點 得分=1×平均得點(總得點數/抽查車輛數) | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 2.車輛內之逃生安全門能正常使用及車輛內逃生安全門使用說明標示清楚且正確 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| 3.車輛內具備可有效使用滅火器2具且在有效期限內 | | | 最高0 最低-0.5 | 車輛調查 | | 執行團隊 | |

一般公路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 | 配分 | 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18分 | B3車輛設備及紀錄 | | 4.車輛是否備有車窗擊破器3具 | 最高0 最低-0.5 | | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 5.車輛維修保養制度及執行情況 | 4 | 由專業技師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。 | 業者提供次級書面資料及現場訪查 | 專業技師 |
| | | | 6.車輛裝置行車紀錄器之使用及查核 | 3 | 1.行車紀錄器考核落實具體可稽核者：4點 2.行車紀錄器考核情形尚可者：2點 3.行車紀錄器考核未落實者：1點 4.未裝置或損壞仍派車者：0點 以上述評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點 | 業者次級書面資料審查 | 專案小組 |
| | B4舒適與噪音 | 2 | 1.車廂舒適度(含噪音、震動、整潔) | 1 | 依4.3.2.1.0(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點(總得點數/抽查班車數) | 乘客問卷 | 執行團隊 |
| | | | 2.車輛內外整潔 | 1 | 1.完全符合者：4點 2.尚待改善者：2點 3.尚未提供者：0點 依上述評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點(總得點數/總車輛數) | 車輛調查 | 執行團隊 |

一般公路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 | 配分 | 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18分 | B5動態系統 | 5 | 1.業者網頁資訊查核(含營運路線、票價、時刻表) | 2.5 | 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、時刻表及營運路線者：4點。 2.已建置網站但未更新網頁，或未能提供查詢票價、時刻表及營運路線者：2點。 3.未建置網站者：0點。 依上述評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點 | 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 | 2.5 | 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，並依比例評分 得分=配分×平均得點 | | |
| C 旅客服務品質與駕駛員管理32分 | C1準點性 | 6 | 1.抽測車輛準點性 | 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 路線別成績 一、班次合格率：3點 1.班次合格率达85%(含)以上者：3點 2.班次合格率达82%~84%以上者：2.5點 3.班次合格率达78%~81%以上者：2點 4.班次合格率达74%~77%以上者：1.5點 5.班次合格率达70%~73%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 |

一般公路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 | 配 分 | 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 | |
| ○旅客 服務品 質與駕 駛員管 理32分 | C1準點性 | 6 | 1.抽測車輛準點性 | 6 | <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>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> | 主管機關 提供次級 書面資料 | 執行團隊 |
| | C2駕駛員出勤管理 | 12 | 1.駕駛員出勤前是否實施酒精、體溫及血壓檢測 | 3 | <p>1.每趟次出勤前實施酒精檢測且有具體事證者：1點;無辦理者或測試後有酒精反應仍准許駕駛員駕車者：0點</p> <p>2.每趟次出勤前實施體溫檢測且有具體事證者：1點;無辦理者或檢測後耳溫超過38°C仍准許駕駛員駕車者：0點</p> <p>3.每趟次出勤前實施血壓測試(收縮壓超過150mmHg,舒張壓95mmHg)不得立即出車,針對有超過血壓不得立即出車之司機,公司有無協助關心及列管等輔導機制,提出具體事證：1點;無辦理者：0點。依上述評點，再除以3求平均得點</p> <p>得分=配分×平均得點(總得點數/抽查駕駛員數)</p> | 業者次級 書面資料 審查 | 專家小組 | |

一般公路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 | 配分 | 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 |
| ○旅客服務品質與駕駛員管理32分 | C2駕駛員出勤管理 | | 2.駕駛員是否穿著制服 | 最高0 最低-0.5 | 調查單一車輛查核項目全合格者：0點 調查單一車輛查核項目有一不合格者：-0.5點 得分=1×平均得點(總得點數/抽查人數) | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | | | 3.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) | 駕駛員調查 | 執行團隊 |
| | | | 4.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) | 5 | 列舉式由專家學者評定，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 | 業者次級書面資料審查 | 專家小組 |
| | | | 5.駕駛員行車期間使用3C產品通訊、吸菸、飲食或嚼食檳榔或其他不當行為 | 2 | 1. 從未有此情形者：4點 2. 偶而出現此情形者：2點 3. 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 | 車輛調查 乘客問卷 | 執行團隊 |
| | C3乘客滿意度 | 11 | 1.服務態度良好(無對老弱服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、車輛拋錨時未幫乘客轉車、駕駛員服務不當致乘客受傷等行為) | 3 | 依4.3.2.1.0(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點(總得點數/總抽查乘客數) | 乘客問卷 | 執行團隊 |
| | | 2.駕駛員之駕駛行為(闖平交道、任意變換車道、行車速度超過規定者、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈、未待乘客上下車即開動、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人等項目) | 3 | 乘客問卷 | | 執行團隊 | |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| ○旅客服務品質與駕駛員管理32分 | C3乘客滿意度 | | 3.班車是否有脫班或過站不停的情形 | 2 | 依4.3.2.1.0(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點(總得點數/總抽查乘客數) | 乘客問卷 | 執行團隊 |
| | | | 4.班車是否依路線行駛情形(直行車等候紅燈時佔用右轉車道、未行駛公車專用道、未依規收費、未依規定站位停靠、未開大燈及側邊燈、停車購物或辦私事、晚間未開路線燈、違規停車、駕駛員未繫安全帶、擅自改道、過站不停等項目) | 3 | | 乘客問卷 | 執行團隊 |
| | C4申訴處理 | 3 | 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.無法提供申訴電話與無法正常使用：0點 得分=配分×平均得點(總得點數/抽查總數) 二、申訴案件紀錄及保存：1分 1.能妥善處理及回復並有記錄可查者：1點 2.未能妥善處理及回復並有記錄可查者：0.5點 3.未紀錄者：0點 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 依上述評點，再除以3求平均得點 得分=配分×平均得點(總得分數/總申訴件數) | 業者次級 書面資料 審查 | 執行團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| <p>□ 公司經營與管理29分</p> | D1 監督管理 | 17 | <p>1.經主管機關舉發下列情形之一者，認定為重大違規事項：</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 | 評鑑團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 29分 | D1 監督管理 | | 2.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) | 6 | 一、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 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：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% | 主管機關提供次級書面資料 | 評鑑團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 29分 | D1 監督管理 | | 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 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 得分=配分×平均得點 | 主管機關 提供次級 書面資料 | 評鑑團隊 |
| | | | 4. 是否按時製作營運相關財務報表並經會計師簽證後提報 | ±1 | 是：1點 否：-1點 得分=配分×得點 | 主管機關 提供次級 書面資料 | 評鑑團隊 |
| | | | 5. 提供乘客意外險 | ±1 | 是：1點 否：-1點 得分=配分×得點 | 業者機關 提供次級 書面資料 | 評鑑團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 29分 | D2教育訓練 人次及 成果 | 2 | 1.教育訓練人次與成果 | 2 | 一、駕駛員及服務人員每年每人訓練之時數：1分 1.達24人時以上者，得分為配分*100% 2.達20-24人時以上者，得分為配分*80% 3.達16-20人時以上者，得分為配分*60% 4.達12-16人時以上者，得分為配分*50% 5.達8-12人時以上者，得分為配分*25% 6.未達8人時以下者，得分0分 二、外聘專業講師之次數(需檢附教案資料)：1分 1.外聘專業講師達5次以上且交通安全相關課程2門以上者，得分為配分*100% 2.外聘專業講師達3-5次以上且交通安全相關課程2門以上者，得分為配分*75% 3.外聘專業講師達1-3次以上且交通安全相關課程1門以上者，得分為配分*50% 4.委外聘專業講師者得分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 得分=Aa+Ab | 業者次級 書面資料 審查 | 專家小組 |
| | D3路線查核 | 1 | 1.是否依照核定路線行駛 | 1 | 是：1點 否：0點 得分=配分×平均得點(總得點數/抽查總數) | 車輛調查 | 執行團隊 |
| | D4政策配合 | 5 | 1.依公車業者配合政府政策之程度 | 3 | 列舉式由政府機關、專家學者評定 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |

一般公路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 | 配 分 | 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 29分 | D4政策配合 | | 2.公車業者是否提供兩性平等教育訓練課程與設置司機處理性騷擾之準則與流程 | 1 | 列舉式由專家學者評定 1.有相關事證且兩項皆符合者得1分 2.有相關事證但僅符合1項者得0.5分 3.無相關事證者得0分 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| | | | 3.業者招聘駕駛員之情形 | 1 | 由業者自行列舉招聘駕駛員相關公告及招聘過程相關紀錄，並由專案小組進行評定 1.無限定招聘性別且招聘過程無性別歧視者得1分。 2.有限定招聘性別或招聘過程有性別歧視者得0分。 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| | D5積極作為 | 3 | 1.業者各項創新與服務事項 | 2 | 列舉式由政府機關、專家學者評定。 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| | | | 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 | 業者各項創新與服務事項例如應用 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，列舉式由政府機關、專家學者評定。 | 業者次級 書面資料 審查 | 政府機關 專案小組 |
| | D4政策配合 (補貼) | 5 | 1.依公車業者配合政府政策之程度 | 1 | 列舉式由政府機關、專家學者評定 | 業者次級 書面資料 審查 | 政府機關 專案小組 |

一般公路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 | 配 分 | 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 29分 | D4政策配合 (補貼) | | 2.補貼款運用情形 | 2 | 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： 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 依上述得點，再除以 4 求平均得點 得分=配分×平均得點 | 主管機關 提供次級 書面資料 | 政府機關 執行團隊 |
| | | | 3.公車業者是否提供兩性平等教育訓練課程與設置司機處理性騷擾之準則與流程 | 1 | 列舉式由專家學者評定 1.有相關事證且兩項皆符合者得1分 2.有相關事證但僅符合1項者得0.5分 3.無相關事證者得0分 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| | | | 4.業者招聘駕駛員之情形 | 1 | 由業者自行列舉招聘駕駛員相關公告及招聘過程相關紀錄，並由專案小組進行評定 1.無限定招聘性別且招聘過程無性別歧視者得1分。 2.有限定招聘性別或招聘過程有性別歧視者得0分。 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| | D5積極作為 (補貼) | 3 | 1.業者各項創新與服務事項 | 1 | 列舉式由政府機關、專家學者評定。 | 業者次級 書面資料 審查 | 政府機關 專案小組 |
| | | | 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 | 業者各項創新與服務事項例如應用 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，列舉式由政府機關、專家學者評定。 | 業者次級 書面資料 審查 | 政府機關 專案小組 |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| □ 公司經營與管理 29分 | D5積極作為 (補貼) | | 3.路線營運方式檢討改善情形 | 最高1分 最低-1分 | 未被審議會要求檢討改善及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 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：-1點 得分=配分×得點 | 業者次級 書面資料 審查 | 政府機關 專案小組 |
| | D6調查缺失 改善情況 | 1 | 各業者於專案小組訪視時針對調查缺失提供短、中、長期之改善情形 | 1 | 列舉式由專家學者評定 | 業者次級 書面資料 審查 | 專案小組 |
| □ 無障礙設施 10分 | E1無障礙設施 | 10 | 1.設置播音設備與聲音導引項目及通知乘客乘車之服務 | 1 | 按現場提供服務之情形評點 1.完整清楚且正確提供者得1分 2.提供但不清楚或仍需改善者得0.5分 3.尚未提供者得0分 | 場站調查 | 執行團隊 |
| | | | 2.車站是否提供以下無障礙場站設施： (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) 完全未設置或已不堪用或缺陷過於嚴重者得0分。 | 場站調查 | 評鑑團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| 凹無障礙設施10分 | E1無障礙設施 | | | | 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) 完全未設置或已不堪用或缺陷過於嚴重者得0分。 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) 完全未設置或缺陷過於嚴重者得0分。 設置標準場站位置數量≤50設1位、≤150設2位、≤300設3位、≤1000設4位、≥2000設5位以上。 | 場站調查 | 評鑑團隊 |

一般公路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 | 配 分 | 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 |
| 凹無障礙設施10分 | E1無障礙設施 | | 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.公司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.公司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，得2分。 3.公司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.公司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公司總車輛數1/5以上者，得3分。 5.公司未依照相關規定按配置相關車輛者，得0分。 得分=配分×(平均)得點比例 | 業者次級 書面資料 審查 | 評鑑團隊 |
| | | | 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 | 依4.3.2.1.0(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)評點，再除以4求平均得點 得分=配分×平均得點(總得點數/總抽查乘客數) | | |