

附件二 一般公路客運評鑑項目、指標及評分方式總表

一般公路客運路線評鑑項目、指標及評分方式總表 V2-110.3.15

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
A 場站設施與服務 (配分 8 分、最低 -3 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	依照業者提供已使用格位數之資料,經主管單位同意,計算停車場比率。 得分=(公司總停車位數)/(總車輛數)*配分	-	主管機關及業者提供次級書面資料	執行團隊	
	A2 班車停靠	2	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	是:1分 否:0分	-	場站調查	執行團隊	
			2.班車是否於核定站位停靠	1	得分=總得分數/抽查班車數	場站調查	執行團隊		
	A3 乘車服務資訊	2	1.是否設立場站	2	有設立自有場站或維護公設場站者:2分 公司皆無場站或無維護公設場站者:0分	有設立自有場站或維護公設場站者:2分 公司皆無場站或無維護公設場站者:0分	場站調查	執行團隊	修改配分
			2.車站是否張貼旅客定型化契約告示	最高0 最低-0.2	按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者:0分 提供但不清楚、不正確或仍需改善者:-0.1分	按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者:0分 提供但不清楚、不正確或仍需改善者:-0.5分	場站調查	執行團隊	修改評分方式
			3.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 最低-0.2	尚未提供者:-0.2分	尚未提供者:-1分	場站調查	執行團隊	修改評分方式
			4.班次時刻表是否標示清楚且正確	最高0 最低-0.2	得分=平均得分(總得點分/抽查場站數)	得分=平均得分(總得點分/抽查場站數)	場站調查	執行團隊	修改評分方式
			5.票價表是否清楚且正確	最高0 最低-0.2			場站調查	執行團隊	修改評分方式
			6.場站營運路線圖是否清楚且正確	最高0 最低-0.2			場站調查	執行團隊	修改評分方式
	A4 站牌服務資訊	2	1.站牌有無破損龜裂或傾斜的情形	±1	1.無破損龜裂及傾斜者:1分 2.有破損龜裂或傾斜兩種情形之一者:0分 3.破損龜裂與傾斜皆有者:-0.5分 4.無設置站牌者:-1分 得分=總得分/抽查站牌數	1.無破損龜裂及傾斜者:1.5分 2.有破損龜裂或傾斜兩種情形之一者:0分 3.破損龜裂與傾斜皆有者:-1分 4.無設置站牌者:-1.5分 得分=總得分/抽查站牌數	站牌調查	執行團隊	修改配分

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			2.招呼站或站牌資訊清楚且正確	±1	按現場提供服務之情形評點 完整清楚且正確提供者：1分 「路線名稱」、「站名」、「尖離峰班距」、「早晚班車時間表」有提供但不清楚、不正確或仍需改善者(其中一項缺失者)：0分 全數未能提供者：-1分 得分=總得分/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」	完整清楚且正確提供者：1.5分 「路線名稱」、「站名」、「尖離峰班距」、「早晚班車時間表」有提供但不清楚、不正確或仍需改善者(其中一項缺失者)：0分 全數未能提供者：-1.5分 得分=總得分/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	修改配分
B 運輸工具設備與安全(配分16分、最低-8.5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.公司營運車輛車齡4年以內者：4分 2.公司營運車輛車齡4~6(含)年者：3分 3.公司營運車輛車齡6~8(含)年者：2分 4.公司營運車輛車齡8~10年者：1分 5.公司營運車輛車齡超過10年(含)者：0分 依上述評分，將公司個別營運車輛依車齡分別進行評分後，再以平均得分計算 得分=平均得分(總得分數/抽查車輛數)	一、公司個別車齡 1.公司營運車輛車齡4年以內者：2分 2.公司營運車輛車齡4~6(含)年者：1.5分 3.公司營運車輛車齡6~8(含)年者：1分 4.公司營運車輛車齡8~10年者：0.5分 5.公司營運車輛車齡超過10年(含)者：0分 依上述評分，將公司個別營運車輛依車齡分別進行評分後，再以平均得分計算 得分=平均得分(總得分數/抽查車輛數)	業者及主管單位次級書面資料審查	執行團隊	修改指標配分及評分方式
	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分 完整清楚或完整提供者：0分	-	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	提供但不清楚、不完整或仍需改善者：-0.25分	-	車輛調查	執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容			
							調查方式	執行成員				
			3.駕駛員姓名標示(車廂內)	最高0 最低-0.5	尚未提供者：-0.5分 得分=平均得分(總得分數/抽查車輛數)	-	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				
			9.驗票機是否正常使用及正常扣款	最高0 最低-0.5		-	車輛調查	執行團隊				
			B3 車輛設備及紀錄	5		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分 提供但不清楚、不正確或仍需改善者：-0.25分 尚未提供者：-0.5分 得分=平均得分(總得分數/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					
	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.車內是否有繫妥安全帶之告示及正常使用(影音或貼紙)	最高0 最低-0.5			-	車輛調查	執行團隊					
			6.車內是否張貼性騷擾防治貼紙	最高0 最低-0.5	-	車輛調查	執行團隊					
			7.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				

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			8.車輛裝置行車紀錄器之使用及查核	±1	1.行車紀錄器考核落實具體可稽核者：1分 2.行車紀錄器考核情形尚可者：0.5分 3.行車紀錄器考核未落實者：0分 4.未裝置或損壞仍派車者：-1分 得分=平均得分(總得分數/抽查車輛數)		業者次級 書面資料 審查	專家小組	
B4 舒適與噪音	4	1.車廂舒適度(含噪音、震動、整潔)	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/抽查班車數)	-		乘客問卷	執行團隊	
		2.車輛內外整潔	2	1.完全符合者：2分 2.尚待改善者：1分 3.尚未提供者：0分 依上述評點，再以平均得分計算 得分=平均得分(總得分數/抽查車輛數)	-		車輛調查	執行團隊	
B5 動態系統	3	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、時刻表及營運路線者：2分。 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：1分。 3.未建置網站者：0分。 依上述評點，再以平均得點計分 得分=配分×平均得點	-		網路調查	執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			2.動態系統填入班表等相關資料有無確實	1	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	-	業者次級 書面資料 審查	專家小組	
C 旅客服 務品質與 駕駛員管 理 (配分 33分、最 低-3.5分)	C1 準點性	8	1.抽測車輛準點性	3	一、班次合格率：3分 1.班次合格率95%(含)以上者：3分 2.班次合格率達94%(含)~95%之間者：2.5分 3.班次合格率達93%(含)~94%之間者：2分 4.班次合格率達92%(含)~93%之間者：1.5分 5.班次合格率達91%(含)~92%之間者：1分 6.班次合格率達90%(含)~91%之間者：0.5分 7.班次合格率達90%以下者：0分 依上述評點，以平均得點計分	路線別成績 一、班次合格率：3分 1.班次合格率95%(含)以上者：3分 2.班次合格率達94%(含)~95%之間者：2.5分 3.班次合格率達93%(含)~94%之間者：2分 4.班次合格率達92%(含)~93%之間者：1.5分 5.班次合格率達91%(含)~92%之間者：1分 6.班次合格率達90%(含)~91%之間者：0.5分 7.班次合格率達90%以下者：0分 依上述評點，以平均得點計分	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	指標細項分割
				3	二、身份辨識率：3分 1.身份辨識率達99%(含)以上者：3分 2.身份辨識率達98%(含)~99%之間者：2.5分 3.身份辨識率達97%(含)~98%之間者：2分 4.身份辨識率達96%(含)~97%之間者：1.5分 5.身份辨識率達95%(含)~96%之間者：1分 6.身份辨識率達95%以下者：0分 依上述評點，以平均得點計分	二、身份辨識率：3分 1.身份辨識率達99%(含)以上者：3分 2.身份辨識率達98%(含)~99%之間者：2.5分 3.身份辨識率達97%(含)~98%之間者：2分 4.身份辨識率達96%(含)~97%之間者：1.5分 5.身份辨識率達95%(含)~96%之間者：1分 6.身份辨識率達95%以下者：0分 依上述評點，以平均得點計分	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	指標細項分割
				2	三、預估到站準確率：2分 1.預估到站準確率達96%(含)以上者：2分 2.預估到站準確率達94%(含)~96%之間者：1.5分 3.預估到站準確率達92%(含)~94%之間者：1分	三、預估到站準確率：2分 1.預估到站準確率達96%(含)以上者：2分 2.預估到站準確率達94%(含)~96%之間者：1.5分 3.預估到站準確率達92%(含)~94%之間者：1分	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	指標細項分割

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容				
							調查方式	執行成員					
					4. 預估到站準確率達 90%(含)-92%之間者：0.5 分 6. 預估到站準確率達 90%以下者：0 分 依上述評點，以平均得點計分	之間者：1 分 4. 預估到站準確率達 90%(含)-92%之間者：0.5 分 6. 預估到站準確率達 90%以下者：0 分 依上述評點，以平均得點計分							
C2 駕駛員出勤管理	12	±3	1. 駕駛員出勤前是否實施酒精、體溫及血壓檢測	±3	1. 每趟次出勤前實施酒精檢測且有具體事證者：1 分；無辦理者或測試後有酒精反應仍准許駕駛員駕車者：-1 分 2. 每趟次出勤前實施體溫檢測且有具體事證者：1 分；無辦理者或檢測後耳溫超過 38℃ 仍准許駕駛員駕車者：-1 分 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 分；無辦理者：-1 分。依上述評點，以平均得分計分 得分=平均得分(總得分數/抽查駕駛員數)		業者次級 書面資料 審查	專家小組					
			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 分 調查單一車輛查核項目有一不合格者：-0.5 分 得分=平均得分(總得分數/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、公績效獎金...等制度滿意度	駕駛員調查	執行團隊

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					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)				
			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:2分 2.偶而出現此情形者:1分 3.經常看到此情形者:0分 依上述評比,再以平均得分計分 得分=平均得分(總得分數/抽查樣本數)	-	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	1.從未有此情形,得3分 2.偶而出現此情形,得1分 3.經常看到此情形,得0分 得分=平均得分比例(總得分/抽查總數)	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	修改評分方式
			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	1.從未有此情形,得3分 2.偶而出現此情形,得1分 3.經常看到此情形,得0分 得分=平均得分比例(總得分/抽查總數)	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	修改評分方式
			3.班車是否有脫班或過站不停的情形	2	1.從未有此情形,得2分 2.偶而出現此情形,得1分 3.經常看到此情形,得0分 得分=平均得分比例(總得分/抽查總數)	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)	車輛調查	執行團隊	修改評分方式及調查方式

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			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	1.從未有此情形，得3分 2.偶而出現此情形，得1分 3.經常看到此情形，得0分 得分=平均得分比例(總得分/抽查總數)	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)	車輛調查	執行團隊	修改評分方式及調查方式
	C4 申訴處理	2	1.乘客申訴案件之妥善處理及回覆、紀錄	2	1.能妥善處理及回復並有記錄可查者：2分 2.未能妥善處理及回復並有記錄可查者：1分 3.未紀錄者：0分	-	業者次級 書面資料 審查	執行團隊	
D 公司經營與管理 (配分 38分、最低-2.5分(補貼 -3.5分))	D1 監督管理	18	1.經主管機關舉發下列情形之一者，認定為重大違規事項： (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。 (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。 (3)違反道路交通管理處罰條例第三十五條違規項目。 (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。 (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。 (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。 (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。	8	以每百萬公里發生次數為評比依據 1.每百萬公里發生次數 0 次者得 8 分 2.每百萬公里發生次數 0-1(含)次者得 7 分 3.每百萬公里發生次數 1-2(含)次者得 6 分 4.每百萬公里發生次數 2-3(含)次者得 5 分 5.每百萬公里發生次數 3-4(含)次者得 4 分 6.每百萬公里發生次數 4-5(含)次者得 3 分 7.每百萬公里發生次數 5-6(含)次者得 2 分 8.每百萬公里發生次數 6-7(含)次者得 1 分 8.每百萬公里發生次數 7 次以上者得 0 分	-	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			(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。						
			2.每百萬公里死傷人數。(依警政署提供資料)	3	<p>1.每百萬公里死傷人數 0 人者：3分</p> <p>2.每百萬公里死傷人數 0-0.5(含)人者：2.25分</p> <p>3.每百萬公里死傷人數 0.5-1(含)人者：1.5分</p> <p>4.每百萬公里死傷人數 1-2(含)人者：0.75分</p> <p>5.每百萬公里死傷人數超過 2 人者：0分</p> <p>依上述評點，再求平均得分</p> <p>*死傷人數統計依有責肇事件數計，其中死亡人數權重占3、受傷人數權重占1，最終再將死傷人數換算百萬車公里死傷人數，再依上述</p>	<p>一、有責肇事死傷人數：3分</p> <p>1.每百萬公里死傷人數 0 人者：3分</p> <p>2.每百萬公里死傷人數 0-0.5(含)人者：2.25分</p> <p>3.每百萬公里死傷人數 0.5-1(含)人者：1.5分</p> <p>4.每百萬公里死傷人數 1-2(含)人者：0.75分</p> <p>5.每百萬公里死傷人數超過 2 人者：0分</p> <p>依上述評點，再求平均得分</p> <p>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)：3分</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：3分</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：2.25分</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)次者：1.5分</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：0.75分</p>	主管機關提供次級書面資料	執行團隊	指標細項分割及肇事死傷計分方式調整

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			3.違反道路交通管理處罰條例之次數。(依警政署提供資料)	3	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):3分 1.每百萬公里違反道路交通管理處罰條例之次數 0 次者:3分 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:2.25分 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:1.5分 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:0.75分 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分	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分	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	指標細項分割
			4.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(含)者:4分 2.每百萬公里違反噪音管制法及環保法令之次數 0 次以上-5(含)次者:3分 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分 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分 5.每百萬公里違反公路法之超過 15 次以上者 0 分		主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					依上述評點，再平均得分 得分=平均得分				
			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	±1	是：1分 否：-1分	-	主管機關 提供次級 書面資料	執行團隊	
			6.提供乘客意外險	±1	是：1分 否：-1分	-	業者機關 提供次級 書面資料	執行團隊	
D2 教育訓練 人次及成果	2.5	1.教育訓練人次與成果	2.5	A.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 B.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	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		業者次級 書面資料 審查	執行團隊	修改配分及新增評分細項

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					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 C.是否辦理第一線服務人員英語認證或辦理英語課程參與度相關課程：0.5 分 1.有辦理第一線服務人員英語認證或辦理英語課程參與度相關課程得 0.5 分 2.未辦理第一線服務人員英語認證或辦理英語課程參與度相關課程得 0 分 得分=A+B+C	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			
D3 路線查核	0.5	1.是否依照核定路線行駛	±0.5	是：0.5 分 否：-0.5 分	是：1 分 否：-1 分	車輛調查	執行團隊	修改配分	
D4 政策配合	8	1.依公車業者配合政府政策之程度及其他相關政策配合項目	4	列舉式由政府機關、專家學者評定(如：業者是否定期向各主管單位提送電子票證資料或其他政策配合項目)	-	業者次級書面資料審查	專家小組	修改配分	
		2.公車業者是否提供性別平等及性騷擾防治教育(單獨)訓練課程	1	業者對於性別平等及性騷擾防治相關課程評比 每位駕駛上課次數一年達 4 次者得 1 分 每位駕駛上課次數一年達 3 次者則給得 0.7 分	-	業者次級書面資料審查	執行團隊		

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					每位駕駛上課次數一年達 2 次者則給得 0.5 分 每位駕駛上課次數一年達 1 次者則給得 0 分 且對於相關訓練課程應有成果報告以供查核，相關課程之師資需外聘專業講師。 得分=總得分/抽查駕駛員數				
			3.是否營造友善職場工作環境	1	有設置不同性別駕駛員之專用廁所及休息室者得 1 分 無設置不同性別駕駛員之專用廁所及休息室者得 0 分	-	業者次級書面資料 審查	執行團隊	
			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，並由專家小組進行評定 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	專家小組	
			5.營運路線乘客投訴情況	1	評鑑資料期間內營運路線遭乘客投訴件數之統計/路線班次數(相關件數須扣除獎勵件數) 1. 上述比例低於全國平均(含)者該路線成績得 1 分 2. 上述比例高於全國平均者該路線成績得 0 分 ※投訴件數包含駕駛員服務態度不佳、駕駛員駕駛行為不當、脫班、過站不停等行為	新增指標	業者次級書面資料 審查	執行團隊	新增指標
D5 積極作為	5		1.業者各項創新與服務事項(含通過道路交通安全管理驗證(如 ISO39001)、女性駕駛	3	業者自行列出由政府機關、專家學者評定。	-	業者次級書面資料	專家小組	修正評比內容

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			比例、車頭雙語標示、醫療人員聘任、低地板公車操作訓練、協助第一線服務人員英語認證或辦理英語課程參與度及其他貼心項目等相關創新項目				審查		
			2.電子票證使用率情況	1	1. 電子票證上傳率達 90%以上及電子票證上傳標準率達 80%以上者得 1 分 2. 電子票證上傳率達 90%以上或電子票證上傳標準率達 80%以上,僅一項符合者得 0.5 分 3. 電子票證上傳率未達 90%及電子票證上傳標準率未達 80%者得 0 分	新增指標	業者次級書面資料審查	執行團隊	新增指標
			3.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	政府機關專家小組	
D4 政策配合 (補貼)	8		1.依公車業者配合政府政策之程度及其他相關政策配合項目	3	業者自行列出由政府機關、專家學者評定(如:業者是否定期向各主管單位提送電子票證資料)	-	業者次級書面資料審查	政府機關專家小組	修改評鑑配分
			2.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: 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	-	主管機關提供次級書面資料	政府機關執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					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				
			3. 公車業者是否提供性別平等及性騷擾防治教育(單獨)訓練課程	1	業者對於性別平等及性騷擾防治相關課程評比 每位駕駛上課次數一年達 4 次者得 1 分 每位駕駛上課次數一年達 3 次者則給得 0.7 分 每位駕駛上課次數一年達 2 次者則給得 0.5 分 每位駕駛上課次數一年達 1 次者則給得 0 分 且對於相關訓練課程應有成果報告以供查核，相關課程之師資需外聘專業講師。 得分=總得分/抽查駕駛員數		業者次級 書面資料 審查	執行團隊	
			4.是否營造友善職場工作環境	1	有設置不同性別駕駛員之專用廁所及休息室者得 1 分 無設置不同性別駕駛員之專用廁所及休息室者得 0 分		業者次級 書面資料 審查	執行團隊	
			5.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，並由專家小組進行評定 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	專家小組	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
			6.營運路線乘客投訴情況	1	評鑑資料期間內營運路線遭乘客投訴件數之統計/路線班次數(相關件數須扣除獎勵件數) 1. 上述比例低於全國平均(含)者該路線成績得 1 分 2. 上述比例高於全國平均者該路線成績得 0 分 3. ※投訴件數包含駕駛員服務態度不佳、駕駛員駕駛行為不當、脫班、過站不停等行為	新增指標	業者次級書面資料審查	執行團隊	新增指標
D5 積極作為(補貼)	5		1. 業者各項創新與服務事項(含通過道路交通安全管理驗證(如 ISO39001)、女性駕駛比例、車頭雙語標示、醫療人員聘任、低地板公車操作訓練、協助第一線服務人員英語認證或辦理英語課程參與度及其他貼心項目等相關創新項目	2	業者自行列出由政府機關、專家學者評定。	-	業者次級書面資料審查	政府機關專家小組	修正評比內容
			2.電子票證使用率情況	1	1. 電子票證上傳率達 90%以上及電子票證上傳標準率達 80%以上者得 1 分 2. 電子票證上傳率達 90%以上或電子票證上傳標準率達 80%以上,僅一項符合者得 0.5 分 3. 電子票證上傳率未達 90%及電子票證上傳標準率未達 80%者得 0 分	新增指標	業者次級書面資料審查	執行團隊	新增指標
			3.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	-	業者次級書面資料審查	政府機關專家小組	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					專家學者評定。				
			4.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 專家小組	
D6 調查缺失改善情況		1	各業者於專家小組訪視時針對調查缺失提供短、中、長期之改善情形	1	業者自行列出由專家學者評定	-	業者次級書面資料 審查	專家小組	
D7 駕駛員健康管理		3	1.安排駕駛員作定期健康檢查	2	客運業者是否於評鑑資料取樣之一年期間內，安排全公司所屬駕駛進行健康檢查 1 安排健康檢查比率達 100%者得 2 分 2.安排健康檢查比率達 80%(含)，未達 100%者得 0 分 3.安排健康檢查比率低於 80%者得 -2 分	-	業者次級書面資料 審查	執行團隊	
			2.特定駕駛員列管(如三高、特定健康因素之駕駛)	1	有針對特定駕駛員健康因素(如三高駕駛)定期列管者得 1 分 無針對特定駕駛員健康因素(如三高駕駛)定期列管者得 0 分	-	業者次級書面資料 審查	執行團隊	

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
E 無障礙設施 (配分 5 分、最低 -1 分)	E1 無障礙設施	5	1. 設置播音設備與聲音導引項目及通知乘客乘車之服務	最高 0 最低 -0.2	按現場提供服務之情形評點 1. 完整清楚且正確提供者得 0 分 2. 提供但不清楚或仍需改善者得 -0.1 分 3. 尚未提供者得 -0.2 分	按現場提供服務之情形評點 1. 完整清楚且正確提供者得 0 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 -1 分	場站調查	執行團隊	修正指標配分
			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	最高 0 最低 -0.8	1. 無障礙斜坡道、扶手及地板防滑設置: (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 0 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 -0.15 分。 (3) 完全未設置或已不堪用或缺陷過於嚴重者得 -0.3 分。 2. 無障礙廁所: (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 0 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 -0.15 分。 (3) 完全未設置或已不堪用或缺陷過於嚴重者得 -0.3 分。 3. 博愛座及輪椅放置區: (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 0 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 -0.1 分。	1. 無障礙斜坡道、扶手及地板防滑設置: (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 0 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 -1 分。 2. 無障礙廁所: (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 0 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 -1 分。 3. 博愛座及輪椅放置區: (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 0 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。			場站調查

評鑑項目	評鑑指標	配分	評定基準 / 評分項目	配分	評分方式	原評分指標	資料來源		修改內容
							調查方式	執行成員	
					(3) 完全未設置或缺陷過於嚴重者得-0.2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。	(3) 完全未設置或缺陷過於嚴重者得-1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。			
		1	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	1	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者或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 1 分。 2. 路線未依照相關規定按路線配置相關車輛者得 0 分。	-	次級書面資料審查	評鑑團隊	
		4	4. 拒載老弱婦孺、身心殘障民眾及拒收優待票等二個項目	4	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	

註 1：若該公司無場站成績（該公司評鑑之公路客運路線均未行經任一場站）者，則場站調查（A3-1）以零分計算。

※其他評分規範：

1. 評鑑資料期間發生重大事故或案件者(含甲、乙、丙災害規模、違反勞基法工時部分情節重大者、運管規則第 19-2 條之規定等情況，加重評鑑配分權重則公司不得列為優及甲等。
2. 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。

