

100 年度桃、竹、苗地區 四縣（市）計程車品牌 評鑑及管理改善研究

期末報告 （修正稿）

主管機關：交通部公路總局新竹區監理所
承辦學術機構：國立交通大學

中華民國 一 百 年 十 一 月

100 年度桃、竹、苗地區四縣（市） 計程車品牌評鑑及管理改善研究

參與計畫人員名單

國立交通大學運輸科技與管理學系：

主 持 人 任維廉

共 同 主持人 呂堂榮

兼任研究助理 林愉雪

陳思琪

賴雅筠

歸家均

丁詩芸

目 錄

目 錄.....	i
圖目錄.....	iv
表目錄.....	v
第一章、緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	1
1.3 評鑑範圍與對象.....	2
1.4 研究流程.....	2
第二章、現行計程車營運探討與相關文獻回顧.....	6
2.1 計程車之特性與營運型態.....	6
2.2 桃、竹、苗地區計程車營運現況.....	8
2.3 國內計程車相關評鑑方式與內容.....	13
第三章、計程車品牌評鑑作業之內涵.....	20
3.1 評鑑項目架構與評鑑實施方式.....	20
3.1.1 乘客調查之實施方式.....	20
3.1.2 營運組織訪查之實施方式.....	21
3.2 計程車品牌評鑑指標之訂定.....	21
3.3 各評鑑項目內容與權重分配.....	24
3.3.1 乘車調查評鑑項目之內容與權重分配.....	27
3.3.2 營運組織訪查評鑑項目之內容與權重分配.....	33
3.4 評鑑抽樣方式.....	40
3.5 綜合評鑑之計算方式.....	41
第四章、評鑑結果分析.....	42
4.1 計程車無線電台乘車調查分析.....	42
4.1.1 A1 安全性.....	42
4.1.2 A2 舒適性.....	45
4.1.3 A3 駕駛人儀態.....	47
4.1.4 A4 交易公平性.....	49
4.1.5 A5 法律規範.....	50
4.1.6 A6 叫車服務.....	52
4.1.7 計程車無線電台乘客調查評鑑之整體分析.....	53
4.2 計程車無線電台營運組織訪查分析.....	55
4.2.1 B1 營運制度.....	55
4.2.2 B2 乘客服務事項.....	58

4.2.3	B3 駕駛人管理.....	59
4.2.4	B4 政策配合度.....	61
4.2.5	B5 其他項目.....	62
4.2.6	計程車無線電台營運組織訪查評鑑之整體分析.....	63
4.3	計程車運輸合作社乘車調查分析.....	65
4.3.1	A1 安全性.....	65
4.3.2	A2 舒適性.....	67
4.3.3	A3 駕駛人儀態.....	69
4.3.4	A4 交易公平性.....	71
4.3.5	A5 法律規範.....	72
4.3.6	計程車運輸合作社乘客調查評鑑之整體分析.....	74
4.4	計程車運輸合作社營運組織訪查分析.....	76
4.4.1	B1 營運制度.....	76
4.4.2	B2 乘客服務事項.....	79
4.4.3	B3 駕駛人管理.....	80
4.4.4	B4 政策配合度.....	82
4.4.5	B5 其他項目.....	83
4.4.6	計程車運輸合作社營運組織訪查評鑑之整體分析.....	84
4.5	計程車品牌整體綜合評鑑結果分析.....	86
4.5.1	計程車無線電台整體綜合評鑑結果分析.....	86
4.5.2	計程車運輸合作社整體綜合評鑑結果分析.....	87
	第五章、計程車業者改善項目分析.....	88
5.1	100 年度計程車業者評鑑結果改善項目分析.....	88
5.1.1	計程車無線電台業者分析.....	88
5.1.2	計程車運輸合作社業者分析.....	95
5.2	計程車業者 100 年度與 95 年度評鑑結果改善項目分析.....	101
5.2.1	計程車無線電台業者前後期評鑑結果分析.....	104
5.2.2	計程車運輸合作社業者前後期評鑑結果分析.....	113
	第六章、結論與建議.....	122
6.1	評鑑結果建議.....	122
6.1.1	計程車無線電台.....	122
6.1.2	計程車運輸合作社.....	124
6.2	各家業者改善項目建議.....	128
6.2.1	計程車無線電台業者改善項目.....	128
6.2.2	計程車運輸合作社業者改善項目.....	128
6.2.3	改善方案建議.....	129
6.3	評鑑工作建議.....	132
	參考文獻.....	139
	附件一 乘車調查表.....	141

附件二	計程車無線電台營運組織訪查表.....	143
附件三	計程車運輸合作社營運組織訪查表.....	145
附件四	營運組織訪查留影.....	147
附件五	期初座談會會議紀錄.....	158
附件六	期中報告審查會議紀錄.....	164
附件七	期中報告修正表.....	171
附件八	期末報告審查會議紀錄.....	176
附件九	期末報告修正表.....	182

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	5
圖 3.1 本研究之計程車服務評鑑架構圖.....	20
圖 6.1 計程車無線電台乘客調查資料相對應得分比較.....	122
圖 6.2 計程車無線電台 A4「交易公平性」相對應得分比較.....	123
圖 6.3 計程車無線電台 A1「安全性」相對應得分比較.....	123
圖 6.4 計程車無線電台營運組織訪查相對應得分比較.....	123
圖 6.5 計程車無線電台 B3「駕駛人管理」相對應得分比較.....	124
圖 6.6 計程車運輸合作社乘客調查資料相對應得分比較.....	125
圖 6.7 計程車運輸合作社 A4「交易公平性」相對應得分比較.....	125
圖 6.8 計程車運輸合作社 A1「安全性」相對應得分比較.....	126
圖 6.9 計程車運輸合作社營運組織訪查相對應得分比較.....	126
圖 6.10 計程車運輸合作社 B2「乘客服務事項」相對應得分比較.....	127
圖 6.11 計程車運輸合作社 B5「其他」相對應得分比較.....	127

表目錄

表 1.1	本次調查對象.....	3
表 1.1	本次調查對象 (續).....	4
表 2.1	計程車營運特性與其他運具之比較.....	6
表 2.2	計程車營運型態優缺點之比較.....	8
表 2.3	平常外出最常使用之運具.....	9
表 2.4	桃、竹、苗地區計程車駕駛者背景資料彙整表.....	10
表 2.5	桃、竹、苗地區計程車營運形式彙整表.....	11
表 2.6	桃、竹、苗地區計程車每日營運狀況彙整表.....	12
表 2.7	相關計程車服務品質評鑑內容之比較表.....	16
表 3.2	營運組織訪查之評鑑項目.....	23
表 3.2	營運組織訪查之評鑑項目 (續).....	24
表 3.3	乘車調查整體權重分配總表.....	25
表 3.4	營運組織訪查整體權重分配總表.....	26
表 3.5	A1 安全性之評鑑內容與權重分配.....	28
表 3.6	A2 舒適性之評鑑內容與權重分配.....	29
表 3.7	A3 駕駛人儀態之評鑑內容與權重分配.....	30
表 3.8	A4 交易公平性之評鑑內容與權重分配.....	31
表 3.9	A5 法律規範之評鑑內容與權重分配.....	32
表 3.10	A6 電話叫車之評鑑內容與權重分配.....	33
表 3.11	B1 計程車無線電台營運制度之評鑑內容與權重分配.....	34
表 3.12	B1 計程車運輸合作社營運制度之評鑑內容與權重分配.....	35
表 3.13	B2 計程車無線電台乘客服務事項之評鑑內容與權重分配.....	36
表 3.14	B2 計程車運輸合作社乘客服務事項之評鑑內容與權重分配.....	36
表 3.15	B3 計程車無線電台駕駛人管理之評鑑內容與權重分配.....	37

表 3.16	B3 計程車運輸合作社駕駛人管理之評鑑內容與權重分配.....	38
表 3.17	B4 計程車無線電台政策配合度之評鑑內容與權重分配.....	38
表 3.18	B4 計程車運輸合作社政策配合度之評鑑內容與權重分配.....	39
表 3.19	B5 計程車無線電台其他項目之評鑑內容與權重分配.....	39
表 3.20	B5 計程車運輸合作社其他項目之評鑑內容與權重分配.....	39
表 3.21	各業者登記車輛數與所需調查樣本數.....	41
表 4.1	各家計程車無線電台 A1 安全性分析結果彙整.....	44
表 4.2	各家計程車無線電台 A2 舒適性分析結果彙整.....	46
表 4.3	各家計程車無線電台 A3 駕駛人儀態分析結果彙整.....	48
表 4.4	各家計程車無線電台 A4 交易公平性分析結果彙整.....	49
表 4.5	各家計程車無線電台 A5 法律規範分析結果彙整.....	51
表 4.6	各家計程車無線電台 A6 叫車服務分析結果彙整.....	52
表 4.7	各家計程車無線電台乘客調查評鑑結果彙整.....	54
表 4.8	各家計程車無線電台 B1 營運制度分析結果彙整.....	56
表 4.8	各家計程車無線電台 B1 營運制度分析結果彙整 (續).....	57
表 4.9	各家計程車無線電台 B2 乘客服務事項分析結果彙整.....	58
表 4.10	各家計程車無線電台 B3 駕駛人管理分析結果彙整.....	60
表 4.11	各家計程車無線電台 B4 政策配合度分析結果彙整.....	61
表 4.12	各家計程車無線電台 B5 其他分析結果彙整.....	62
表 4.13	各家計程車無線電台營運組織訪查評鑑結果彙整.....	64
表 4.14	各家計程車運輸合作社 A1 安全性分析結果彙整.....	66
表 4.15	各家計程車運輸合作社 A2 舒適性分析結果彙整.....	68
表 4.16	各家計程車運輸合作社 A3 駕駛人儀態分析結果彙整.....	70
表 4.17	各家計程車運輸合作社 A4 交易公平性分析結果彙整.....	71
表 4.18	各家計程車運輸合作社 A5 法律規範分析結果彙整.....	73

表 4.19	各家計程車運輸合作社乘客調查評鑑結果彙整.....	75
表 4.20	各家計程車運輸合作社 B1 營運制度分析結果彙整.....	77
表 4.20	各家計程車運輸合作社 B1 營運制度分析結果彙整 (續).....	78
表 4.21	各家計程車運輸合作社 B2 乘客服務事項分析結果彙整.....	79
表 4.22	各家計程車運輸合作社 B3 駕駛人管理分析結果彙整.....	81
表 4.23	各家計程車運輸合作社 B4 政策配合度分析結果彙整.....	82
表 4.24	各家計程車運輸合作社 B5 其他分析結果彙整.....	83
表 4.25	各家計程車運輸合作社營運組織訪查評鑑結果彙整.....	85
表 4.26	各家計程車無線電台整體綜合評鑑結果彙整.....	86
表 4.27	各家計程車無線電台整體綜合評鑑結果彙整.....	87
表 5.1	各家計程車無線電台優先改善項目彙整.....	90
表 5.1	各家計程車無線電台優先改善項目彙整 (續).....	91
表 5.2	各家計程車無線電台優先改善項目彙整.....	93
表 5.2	各家計程車無線電台優先改善項目彙整 (續).....	94
表 5.3	各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整.....	96
表 5.3	各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整 (續).....	97
表 5.4	各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整.....	99
表 5.4	各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整 (續).....	100
表 5.5	100 年度與 95 年度計程車無線電台評鑑項目比較.....	102
表 5.6	100 年度與 95 年度計程車運輸合作社評鑑項目比較.....	103
表 5.7	亞洲無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	104
表 5.8	合作無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	105
表 5.9	大文山無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	106
表 5.10	欣梅無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	107
表 5.11	新梅無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	108

表 5.12	新豐無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	109
表 5.13	第一無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	110
表 5.14	紅帥無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	111
表 5.15	金昌無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	112
表 5.16	日昇運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	113
表 5.17	宏全運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	114
表 5.18	新利達運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	115
表 5.19	大文山運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	116
表 5.20	大佳運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	117
表 5.21	全國運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	118
表 5.22	青溪運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	119
表 5.23	第一運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	120
表 5.24	金立運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較.....	121
表 6.1	各家計程車無線電台違規次數統計.....	124
表 6.2	一般評量方法之比較.....	133
表 6.3	相關評鑑指標修改建議彙整.....	135

第一章、緒論

1.1 研究背景與動機

計程車是一種介於大眾運具與私人運具之間的輔助性運輸工具，一般將其歸屬於副大眾運輸工具。由於計程車沒有大眾運輸時間的限制與夜間停駛的缺點，也不需要抵達目的地後為停車煩惱，尤其是在都會區停車位一位難求的環境下，便利的計程車變成為都市地區重要的大眾運具之一（林重昌，1989）。學者更指出不論是大眾運輸服務便利的都市，或是缺乏大眾運輸工具的都市，計程車均有其服務空間，凡是人口多、交通複雜的都市，計程車都是當地民眾或外來遊客不可或缺的交通工具（黃國平、賴柏瑋，2008）。

為了讓民眾安心搭乘，並避免不幸事件之發生，政府持續致力於計程車服務品質與服務水準之提升（吳水威，1997），為了協助業者建立品牌形象及利於管理，以提高計程車服務品質，交通部於民國 86 年 7 月 12 日公布實施「計程車專用無線電臺設置使用管理辦法」，政府開放計程車專用無線電之使用，鼓勵業者成立形象優良之計程車品牌，該管理辦法幾經修改後已改為「計程車專用無線電台設置管理辦法」。品牌計程車推出的初期，普遍獲得社會大眾的肯定，且發揮了服務到家及安全保障之功效（曾平毅，2000），但後來因發生利用無線電聚眾滋事、搶奪財物等違反社會秩序事件，降低了民眾對於計程車品牌之信賴感（周文生，1995；陳武正，1995）。

因此，在民國 85 年底之全國治安會議中，經多方研討，政府與民眾均體認到需要對品牌計程車加以評鑑，並公佈優良計程車品牌以供民眾搭乘參考之重要性與迫切性（曾平毅，2000）。故主管機關陸續針對計程車行進行服務品質之相關評鑑，並委由公正或學術單位進行評鑑作業，分析現行計程車品牌之優缺點，與整體服務品質之評估，作為主管單位制訂與輔導品牌計程車之參考依據，希望藉此提升計程車之服務，亦可做為消費者選擇搭乘計程車之參考。

1.2 研究目的

本次評鑑之目的在提供消費者乘車選擇之資訊，瞭解桃、竹、苗地區四縣(市)計程車服務品質之良窳，提高計程車管理績效，健全計程車市場之良性發展及鼓勵民眾搭乘優良計程車。評鑑之積極意義可分為以下 3 個層面：(1) 從**使用者（乘客）**觀點，考量乘客最關切之服務，滿足搭乘安全、便捷、舒適之公共運具的基本需求；(2) 站在**管理者（主管機關）**之立場，考量當前亟需改進及攸關乘客安全之項目；(3) 基於**營運者（計程車公司）**之觀點，考量各業者之經營體質、優劣勢與駕駛員需求，作為制訂經營管理方針之參考（曾平毅，2000）。

根據本次評鑑可獲得以下之效益，(1) **加強計程車管理**，藉由瞭解研究範圍內之計程車品牌之優缺失，提供主管機關獎優懲劣之依據，並作為政府未來制訂計程車服務品牌政策之參考；(2) **引導業者經營方向**，以**提昇營運服務品質**，評鑑結果可以作為各家計程車品牌了解自己與其他業者之基礎，藉由比較彼此的競爭優劣勢，可作為提升自我品牌服務品質之借鏡；(3) **提供消費者乘車選擇資訊**，改善目前資訊不對稱之現象，並以市場競爭機制，促使優良的計程車品牌持續保持企業良好品質，並警惕評鑑結果較差之計程車品牌以促改善。

1.3 評鑑範圍與對象

本評鑑計畫係以桃、竹、苗四縣（市）內，於公路監理機關登記立案之計程車無線電台與計程車運輸合作社，總計計程車無線電台 9 家、計程車運輸合作社 9 家，並針對計程車無線電台與計程車運輸合作社分別評鑑。本次評鑑所涵蓋之計程車無線電台與計程車運輸合作社如表 1.1 所示。

1.4 研究流程

詳細之計畫流程與委託範圍如圖 1.1 所示，本次評鑑主要針對服務品質與營運組織進行調查及評鑑，工作內容詳述如下：

- (1) **資料蒐集：**調查對象之管理概況、公司制度、駕駛人組成的營運現況資料。
- (2) **服務品質指標之訂定：**評析過去計畫加以篩選評鑑指標，並透過邀集專家學者、計程車代表與政府機關共同決定服務品質指標及評鑑項目。
- (3) **計畫服務品質調查：**應說明調查(包含乘客調查)及抽樣方法等，其中問卷內容與份數或抽樣比例由評鑑單位決定，並送交交通部公路總局新竹區監理所核定後始得辦理。
- (4) **營運組織訪查：**由研究單位得邀請專家學者與政府主管機關組成訪查小組，就受評對象組織的營運管理進行訪查評鑑，評鑑項目應量化為分數級距，由評鑑單位決定並送交交通部公路總局新竹區監理所核定後始得辦理。
- (5) **評鑑項目權重之決定：**由專家學者、計程車相關業界代表與政府單位共同決定評鑑項目權重以取得公信。
- (6) **服務品質綜合評鑑：**依實際調查資料與評鑑項目權重計算評鑑結果，並對評鑑結果進行分析。
- (7) **結論與建議：**根據本次評鑑結果之內容，提出對計程車業者提升服務品質之相關營運管理建議。

表 1.1 本次調查對象

縣市別	電台名稱	登記全名	基地台地址	叫車專線與申訴電話		負責人	登記車輛數
桃園縣	亞洲無線電計程車	亞洲計程車無線電台	桃園縣桃園市復興路 83 號 4 樓之 4	叫車專線	(03)331-5555	黃鈞浩	200
				申訴電話	同上		
桃園縣	合作無線電計程車	合作計程車無線電台	桃園縣桃園市天祥七街 121 號 4 樓	叫車專線	(03)355-7700	余淑美	300
				申訴電話	同上		
桃園縣	大文山衛星無線電計程車	大文山衛星計程車無線電台	桃園縣龜山鄉幸福 29 街 27 號 4 樓	叫車專線	(03)350-1666	高炳義	200
				申訴電話	同上		
桃園縣	欣梅無線電計程車	欣梅計程車無線電台	桃園縣八德市介壽路 1 段 16 巷 75 號 15 樓	叫車專線	(03)363-0033	盧麗花	300
				申訴電話	同上		
桃園縣	新梅無線電計程車	新梅計程車無線電台	桃園縣八德市介壽路 1 段 16 巷 75 號 15 樓	叫車專線	(03)363-0033	盧麗花	300
				申訴電話	同上		
桃園縣	新豐無線電計程車	新豐計程車無線電台	中壢市龍岡路 1 段 223 號 2 樓	叫車專線	(03)4281234	范光樓	201
				申訴電話	同上		
新竹縣市	第一無線電計程車	第一計程車無線電台	新竹縣竹北市縣政九路 13 號 3 樓	叫車專線	(03)5516000	黃進富	250
				申訴電話	同上		
新竹縣市	紅帥無線電計程車	紅帥計程車無線電台	新竹市東勝路 2 樓 1 樓	叫車專線	(03)5713333	陳世明	200
				申訴電話	(03)5736969		
苗栗縣	金昌無線電計程車	金昌計程車無線電台	苗栗市福麗里至公路 387 號	叫車專線	(037)333566	葉維漢	150
				申訴電話	(037)333588		

表 1.1 本次調查對象 (續)

縣市別	合作社名稱	登記全名	基地台地址	合作社電話與申訴電話		理事主席	登記車輛數
桃園縣	日昇計程車運輸合作社	有限責任桃園縣日昇計程車運輸合作社	桃園縣桃園市三民路 3 段 414 號 1 樓	合作社電話	(03)362-4420	林長青	165
				申訴電話	同上		
桃園縣	宏全計程車運輸合作社	有限責任桃園縣宏全計程車運輸合作社	桃園縣桃園市慈文路 312~4 號 5 樓	合作社電話	(03)364-3003	呂芳發	242
				申訴電話	同上		
桃園縣	新利達計程車運輸合作社	有限責任桃園縣新利達計程車運輸合作社	桃園縣桃園市介壽路 390 號	合作社電話	(03)366-0588	游萬來	315
				申訴電話	同上		
桃園縣	大文山計程車運輸合作社	有限責任桃園縣大文山計程車運輸合作社	桃園縣桃園市介壽路 437 號	合作社電話	(03)376-0230	吳世凱	82
				申訴電話	同上		
桃園縣	大佳計程車運輸合作社	有限責任桃園縣大佳計程車運輸合作社	桃園縣大園鄉沙崙村 14 鄰 11~33 號	合作社電話	(03)358-1058	陳國忠	109
				申訴電話	同上		
桃園縣	全國計程車運輸合作社	有限責任桃園縣全國計程車運輸合作社	桃園縣桃園市介壽路 390 號	合作社電話	(03)363-6565	游苑宣	73
				申訴電話	同上		
桃園縣	青溪計程車運輸合作社	有限責任桃園縣青溪計程車運輸合作社	中壢市龍岡路 3 段 243 巷 73 弄 11 號	合作社電話	(03)3633234	趙興國	96
				申訴電話	(03)3671620		
新竹縣(市)	第一計程車運輸合作社	有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社	新竹縣竹北市縣政九路 13 號 3 樓	合作社電話	(03)5558995	曾萬	83
				申訴電話	同上		
新竹縣(市)	金立計程車運輸合作社	有限責任新竹市金立計程車運輸合作社	新竹市高翠路 292 巷 6 號	合作社電話	(03)5266590	郭正勝	44
				申訴電話	同上		

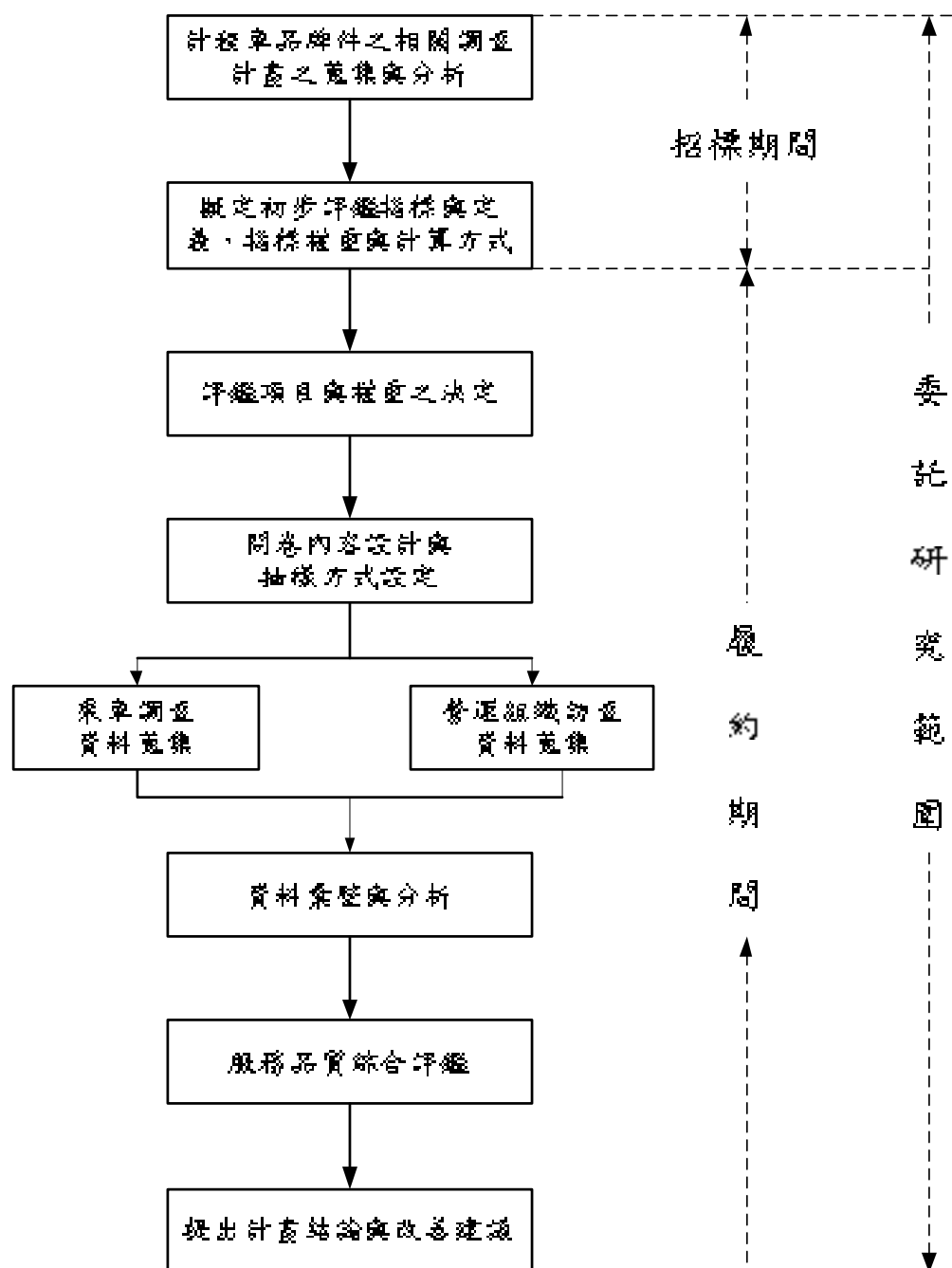


圖 1.1 研究流程圖

第二章、現行計程車營運探討與相關文獻回顧

2.1 計程車之特性與營運型態

所謂的計程車係指依行駛里程計收運費之營業小客車，而計程車客運業為在核定區域內，以小客車出租載客為營業者，且根據交通部對汽車運輸的定義，計程車客運業屬於營業類的公路汽車運輸。計程車之營運特性可分為以下四項：(1) 收費受政府管制：費率管制是為使計程車運價得以反映實際營運成本，以保障業者必要之收益與兼顧消費者權益（洪玉輔，2001）；(2) 無固定班次及工作時間；(3) 無固定路線，唯一自主性甚高的行業（王秀惠，2004）；(4) 提供迅速、方便、舒適及服務到家與免停車困擾等之服務特性（交通部公路總局高雄監理所，2005；林重昌，1989）。由於計程車屬於副大眾運輸，其特性介於大眾運具與私人運具之間，因此計程車與其他運具特性之比較如表 2.1 所示。

表 2.1 計程車營運特性與其他運具之比較

計程車營運特性	與其他運具比較說明
1.任何地方皆可為起、迄點	和小客車大致相同，較大眾運輸佳
2.使用不受時間限制	較小客車差，較大眾運輸佳
3.旅次前之等車時間	時間少但不確定，較小客車差，較大眾運輸佳
4.車上平均行駛速度	至少和小客車相同，較大眾運輸佳
5.延人公里之感受成本	較小客車及大眾運輸高
6.對旅次交通費之掌握	一般無法預知，和小客車大致相同，較大眾運輸差
7.旅次舒適性及私密性	較小客車差，較大眾運輸佳
8.旅次中進行他事之可能性	和小客車相當，較大眾運輸佳
9.裝載行李之能力	和小客車大致相同，較大眾運輸佳
10.處理行李之能力	較小客車及大眾運輸佳
11.對目的地之停車需求	較小客車佳，與大眾運輸大致相同

資料來源：曾平毅（1989）

依據其經營型態可分為公司行號計程車、個人計程車與計程車運輸合作社，詳細之營運型態如下(交通部公路總局，2010)：

- (1) **公司行號計程車 (Company Taxi)**：係指依公司法或商業登記法成立之計程車客運業，因此凡運輸業者備妥車輛以公司或行號名義，向公路主管機關申請核准辦理，並雇用特有職業登記證者為營業小客車的駕駛人，即為公司行號計程車。其目的在規範市場營運秩序與保障乘客權益。後因公司之營運虧損無法繼續營運，因而形成靠行制度，意即以交通部備案之制式契約，所訂定的車行與駕駛人雙方將權利義務關係。在此制度下，駕駛人名義上為車行雇用，但實際上則是獨立經營。因此，現今公司行號計程車營運方式可分為兩種：以自備車輛出租予駕駛人，及受理駕駛人自備車輛靠行營業。
- (2) **個人計程車 (Individual Taxi)**：為以個人名義申請之計程車客運業，其目的在鼓勵駕駛行為表現優良之個人經營計程車業，個人經營計程車客運業者，應自購車輛，並以一車為限。個人經營計程車客運業者除其配偶及同戶直系

親屬持有有效之營業小客車駕駛人執業登記證，而無第九十三條之情事者得輪替駕駛營業外，不得僱用他人或將車輛交予他人駕駛營業。

- (3) **計程車運輸合作社 (Taxi Cooperative)**：依合作社法、公路法、計程車運輸合作社設置管理要點暨相關法令規定，由合作社及公路主管機關視實際需要輔導核准成立，其社員以計程車出租載客為營業之計程車運輸合作社。計程車運輸合作社需提供所屬社員各項服務，其營業管理採合作、自治管理經營，其車輛係由社員自備，於牌照登記書及行車執照上，登載該社員為車輛產權所有人，並各自領有汽車運輸業營業執照及牌照。

目前計程車之經營方式除了傳統的街道巡迴攬客、招呼站模式、無線電輔助營運與駐行經營模式（周文生、曾平毅，1997）四種方式外，近年來隨著科技的快速發展，政府與業者著手於建立新式的衛星定位輔助營運方式。茲將計程車經營方式說明如下：

- (1) **街道巡迴攬客**：為不定時、不定線在區域內攬客，由於都市地區人口密集度較高，因此越是都市化之地區越是適合此種經營模式。
- (2) **招呼站模式**：於人口聚集之適當處所，設立計程車之招呼站，排隊等候乘客叫車，以改善交通秩序及便利計程車之管理。
- (3) **駐行經營模式**：計程車停住於車行內等候乘客電話叫車或預約後，再前往乘客指定處所載客，一般都市化不明顯的地區較適合採用。
- (4) **無線電輔助營運**：以綜合電話預約及街道巡迴攬客之營運方式，可方便車輛集中調度、便利乘客定點等候搭乘，並減少空車街道巡迴攬客避免浪費油料。
- (5) **衛星定位輔助營運**：與無線電輔助營運模式相似，兩者差別在以衛星定位系統取代無線電，透過此方式可提升派車的公平性與準確性，並協助業者進行車隊管理與縮短派車時間，此外還能有效保障司機與乘客安全。

上述五種營運型態各有其優缺點，詳細比較彙整如表 2.2 所示。

表 2.2 計程車營運型態優缺點之比較

型態	優點	缺點
街道巡迴攬客	1.給乘客便利服務 2.營運較具彈性 3.駕駛人收入較佳	1.空車巡迴增加車流量 2.上下客易影響後車前進 3.損耗油料、增加噪音及空氣污染
招呼站模式	1.供定點搭乘、司機可充分休息 2.減少因攬客而造成事故 3.減少因空車巡迴而造成油料損耗、噪音等問題	1.乘客較不便 2.易造成違規攬客 3.缺乏適當地點
無線電輔助營運	1.減少空車率且預約叫車方便 2.兼顧低旅次區 3.減少乘客久候無車問題 4.乘客安全有保障、可選擇優良品牌 5.便於連絡	1.尖峰時間乘客常叫不到車 2.尖峰時間或需求量大時無線電輔助營運常未能符合實際需求
駐行經營模式	1.便於偏遠地區乘客 2.減少攬客所造成之交通事故 3.減少因空車巡迴而產生之油料損耗、噪音等問題 4.司機可充分休息且車輛集中調度	1.營業額可能減少 2.街上乘客搭車較不便
衛星定位輔助營運	1.提升派車的公平性與準確性 2.提升業者營運管理品質 3.縮短派車時間 4.保障司機與乘客安全	1.需要一定的車輛數，才能符合效益。 2.若停電或網路斷線的情況下，仍須以無線電協助派遣車輛。

資料來源：張學孔（2009）與本研究整理

2.2 桃、竹、苗地區計程車營運現況

本研究進一步探討桃、竹、苗地區計程車的營運現況，以期對研究之對象有更完整之瞭解。根據交通部的資料（詳見表 2.3），民眾外出最常使用的是私人運具（84.5%），使用大眾運具（包括捷運、市區公車、公路客運、計程車、臺鐵、高鐵、渡輪、免費接駁公車與國道客運）的比例僅有 15.3%，其中使用計程車的比例僅有 0.6%。本次調查範圍的桃、竹、苗地區，大眾運輸的使用率低於整體平均值，其中桃園縣為 10.2%、新竹縣為 8.4%、苗栗縣為 7.7%，而使用這些地區民眾使用計程車的比率也偏低，桃園縣為 0.1%、新竹縣與苗栗縣皆為 0.3%。此數據顯示桃、竹、苗地區之計程車使用率仍有成長之空間。

在計程車駕駛員背景資料分析方面（詳見表 2.4），桃、竹、苗地區駕駛員以男性居多（桃園縣：97.2%，新竹縣：95.1%，苗栗縣：96.7%）。平均年齡以苗栗縣最高（56.5 歲），桃園縣（49 歲）與新竹縣（50.3 歲）差不多。教育程度多集中在國（初）中與高中（職）。且大多數的駕駛員為專職，其中專職比例又以苗栗縣（96.6%）、新竹縣（95.9%）較高，桃園縣（89.5%）較低。駕駛員的平均工作年資方面，則以苗栗縣最資深（22.5 年），桃園縣（12.6%）與新竹縣（13.2%）差不多。

表 2.3 平常外出最常使用之運具(單位：%)

項 目 別	公 共 運 輸 運 具										私人運輸工具*					
	縣市	樣本數	捷運	市區公車	公路客運	計程車	臺鐵	高鐵	渡輪	交通車	免費接駁公車	國道客運	飛機	小計	小計	不知道/拒答
6	臺北市	2,880	18.6	19.9	2.5	2.8	0.2	—	—	0.4	0.1	0.1	—	44.5	55.5	—
	高雄市	1,671	2.4	4.4	0.2	0.1	0.7	0.1	—	0.3	—	—	—	8.2	91.8	0.1
	臺北縣	4,215	10.0	16.2	2.5	0.3	1.1	—	—	0.3	0.3	—	—	30.7	69.2	0.1
	宜蘭縣	503	0.1	2.0	1.0	0.4	1.5	—	—	0.4	—	0.1	—	5.3	94.4	0.3
	桃園縣	2,070	0.1	6.7	1.8	0.1	0.5	—	—	0.8	0.2	—	—	10.2	89.4	0.4
	新竹縣	531	—	3.8	2.0	0.3	1.0	—	—	1.0	0.1	0.1	—	8.4	91.6	—
	苗栗縣	608	—	4.8	0.9	0.3	0.9	—	—	0.7	0.1	—	—	7.7	92.2	0.1
	臺中縣	1,664	—	3.9	1.0	0.1	0.5	—	—	1.0	—	0.2	—	6.6	93.4	—
	彰化縣	1,414	—	2.5	0.5	0.1	0.5	0.1	—	1.1	—	—	—	4.8	95.1	0.1
	南投縣	581	0.1	3.8	2.1	0.5	0.1	0.1	0.2	0.7	0.1	0.1	—	7.9	92.0	0.1
	雲林縣	790	—	1.1	0.5	0.6	0.6	—	—	0.4	0.1	0.3	—	3.7	96.1	0.3
	嘉義縣	606	0.1	3.8	0.9	0.2	0.0	—	0.2	0.6	0.1	—	—	5.9	93.3	0.8
	臺南縣	1,225	—	1.3	0.7	0.3	0.7	—	—	0.5	—	—	—	3.5	96.1	0.5
	高雄縣	1,368	0.9	2.1	0.6	0.6	0.6	0.1	—	0.6	—	—	—	5.4	94.0	0.6
	屏東縣	969	0.2	1.8	1.1	0.3	0.2	—	—	0.6	—	—	—	4.2	95.4	0.4
	臺東縣	253	—	4.3	1.8	0.1	1.2	—	—	0.1	—	—	0.2	7.7	91.8	0.5
	花蓮縣	373	—	1.5	0.5	0.2	1.6	0.2	—	0.2	0.3	—	0.0	4.5	95.3	0.2
	澎湖縣	106	—	6.5	0.4	0.3	—	—	2.0	0.1	—	—	0.3	9.7	90.0	0.2
	基隆市	428	0.4	21.4	6.0	1.8	2.3	—	—	0.7	0.2	0.5	—	33.3	66.6	0.1
	新竹市	427	0.1	4.7	0.7	0.7	0.2	—	—	0.4	—	0.1	—	7.0	93.0	—
	臺中市	1,133	—	5.7	0.3	0.5	0.2	—	—	0.2	0.1	—	—	6.9	93.1	—
	嘉義市	291	0.1	0.9	0.2	0.1	1.0	—	—	0.3	—	0.1	—	2.7	97.1	0.3
	臺南市	837	—	2.2	0.3	0.9	0.3	—	—	0.6	—	—	—	4.3	95.7	—
整體	24,943	4.1	7.9	1.4	0.6	0.6	0.0	0.0	0.5	0.1	0.1	0.0	15.3	84.5	0.2	

資料來源：交通部 (調查時間：98 年 10 月 6 日至 12 月 18 日)。註：私人運輸工具包含自用小客車、機車、腳踏車與步行。

表 2.4 桃、竹、苗地區計程車駕駛者背景資料彙整表(單位：%)

項目		桃園縣	新竹縣市	苗栗縣	全省
性別	男	97.2	95.1	96.7	97.1
	女	2.8	4.9	3.3	2.9
年齡	20～未滿 30 歲	0.7	-	0.6	0.7
	30～未滿 40 歲	13.9	11.7	2.2	8.3
	40～未滿 50 歲	39.7	36.6	13.9	32.1
	50～未滿 60 歲	33.2	36.1	41.8	41.4
	60～未滿 65 歲	10.7	12.5	30.2	15
	65 歲及以上	1.8	3.1	11.3	2.5
	平均值(歲)	49	50.3	56.5	51.3
教育程度	國小及以下	12.4	10.7	28.6	15.0
	國(初)中	36.5	35.3	35.6	31.4
	高中(職)	43.2	39.4	32.1	43.3
	專科	6.6	14.6	3.0	7.9
	大學及以上	1.3	-	0.6	2.4
工作狀態	專職	89.5	95.9	96.6	88.1
	兼職	10.5	4.1	3.4	11.9
工作總年資	未滿 1 年	1.2	0.3	0.6	1.1
	1～未滿 2 年	6.0	10.1	0.8	2.4
	2～未滿 3 年	7.0	3.8	4.6	4.6
	3～未滿 5 年	9.2	4.7	2.3	7.8
	5～未滿 7 年	13.6	19.2	1.9	12.1
	7～未滿 10 年	11.2	14.8	4.4	10.8
	10～未滿 12 年	10.5	5.7	4.7	9.5
	12～未滿 15 年	5.9	9.5	4.4	9.8
	15～未滿 17 年	5.4	1.8	1.9	6.0
	17～未滿 20 年	6.1	4.3	7.2	7.2
	20～未滿 25 年	10.9	5.7	18.2	12.9
	25～未滿 30 年	8.1	8.1	20.1	8.3
	30 年及以上	4.9	11.9	28.9	7.4
	平均值(年)	12.6	13.2	22.5	14.4

資料來源：交通部 (調查時間：99 年 3 月至 99 年 5 月)

計程車營運形式分析方面(詳見表 2.5),桃園縣以公司行號計程車佔大多數(46.1%),新竹縣(59.1%)與苗栗縣(69.3%)則以個人計程車比例較高,在這些地區計程車運輸合作社的比例皆為最低。載客方式部分,桃園縣的計程車以巡迴攬客(50.5%)與定點排班(45.0%)為主,新竹縣的計程車以定點排班(57.0%)與無線電叫車(43.8%)為主,苗栗縣的計程車則以定點排班(60.8%)與熟客叫車(47.1%)為主。且收費方式皆以跳表收費為主(桃園縣:98.3%,新竹縣:93.8%,苗栗縣:89.3%)。在使用無線電的比例方面,新竹縣有 43.8%的計程車加入無線電車隊,其比例最高,其次為桃園縣的 38.2%,苗栗縣的 23.7%最低。

表 2.5 桃、竹、苗地區計程車營運形式彙整表(單位:%)

項目		桃園縣	新竹縣市	苗栗縣	全省
營運 型態	公司行號	46.1	21.3	30.5	44.4
	個人	34.7	59.1	69.5	33.3
	計程車運輸合 作社	19.1	19.6	-	22.3
載客 方式	巡迴攬客	50.5	15.9	7.2	73.1
	招呼站等候	22.1	27.1	33.1	22.1
	定點排班	45.0	57.0	60.8	35.1
	車行等候	10.6	5.9	12.6	4.2
	無線電叫車	38.0	43.8	23.4	31.1
	熟客叫車	15.5	32.9	47.1	18.6
	其他	0.5	-	-	0.2
計費 方式	跳錶計費	98.3	93.8	89.3	96.7
	依公告之固定 運價計費	5.1	2.4	2.6	5.9
有無加 入無線 電車隊	有加入	38.2	43.8	23.7	31.5
	沒加入	61.8	56.2	76.3	68.5

資料來源：交通部(調查時間：99年3月至99年5月)。

註：載客方式與計費方式可複選，故加總不為100%。

在每日營運狀況分析部分(詳見表 2.6),每輛計程車每日平均行駛公里數以桃園縣的 122.8 公里最多,其次為新竹縣的 114.7 公里,苗栗縣的 79.8 公里最少,但仍低於全省的 135.8 公里。每日平均營業時數則與全省的 9.9 小時差不多,其中桃園縣為 10.1 小時,新竹縣為 9.3 小時,苗栗縣為 9.8 小時。每日平均空車時數則以苗栗縣最高(4.3 小時),桃園縣(3.5 小時)與新竹縣(3.7 小時)則差不多。平均每日空車繞行里程則以桃園縣(45.9 公里)最多,其次為新竹縣(42.3 公里),苗栗縣(36.3 公里)最少。

表 2.6 桃、竹、苗地區計程車每日營運狀況彙整表(單位：%)

項目		桃園縣	新竹縣	苗栗縣	全省
每日行駛公里數	未滿 100 公里	33.6	33.4	68.1	22.8
	100~未滿 130 公里	26.3	30.3	16.9	24.8
	130~未滿 160 公里	13.1	15.3	7.0	18.9
	160~未滿 190 公里	9.8	12.0	4.1	12.7
	190~未滿 220 公里	8.8	6.0	2.7	13.1
	220~未滿 250 公里	4.7	1.2	-	5.1
	250~未滿 280 公里	2.0	1.9	0.6	1.9
	280 公里及以上	1.7	-	0.6	0.6
	平均值(公里)	122.8	114.7	79.8	135.8
每日營業時數	未滿 4 小時	3.0	3.2	2.0	4.4
	4~未滿 6 小時	4.8	10.0	6.3	6.3
	6~未滿 8 小時	11.8	14.2	14.2	12.3
	8~未滿 10 小時	26.5	27.1	29.8	22.3
	10~未滿 12 小時	29.4	34.1	29.8	32.1
	12~未滿 14 小時	16.5	9.7	11.1	17.3
	14 小時及以上	8.1	1.7	6.8	5.4
	平均值(小時)	10.1	9.3	9.8	9.9
每日空車時數	未滿半小時	3.3	2.5	-	1.6
	半小時~未滿 1 小時	10.0	10.1	8.5	11.0
	1~未滿 2 小時	18.2	11.7	12.4	15.3
	2~未滿 3 小時	17.5	15.2	12.0	15.2
	3~未滿 4 小時	11.8	20.0	10.9	16.8
	4~未滿 5 小時	13.2	14.5	13.8	13.2
	5~未滿 6 小時	10.7	7.3	12.7	9.3
	6~未滿 7 小時	7.2	9.5	14.3	7.9
	7 小時及以上	8.2	9.2	15.3	9.9
	平均值(小時)	3.5	3.7	4.3	3.6
每日空車繞行里程	未滿 20 公里	24.7	25.1	29.0	13.6
	20~未滿 40 公里	28.4	27.2	33.9	28.7
	40~未滿 60 公里	21.3	25.0	22.0	23.5
	60~未滿 80 公里	11.6	13.1	8.5	14.2
	80~未滿 100 公里	7.2	5.9	6.0	10.5
	100~未滿 120 公里	2.8	1.9	-	3.9
	120~未滿 140 公里	2.0	0.6	0.7	3.3
	140 公里及以上	2.0	1.2	-	2.3
	平均值(公里)	45.9	42.3	36.3	54.3

資料來源：交通部 (調查時間：99 年 3 月至 99 年 5 月)

2.3 國內計程車相關評鑑方式與內容

為與評鑑目的相符，在篩選可用之衡量變數必須具有代表性與可衡量性，一般常用的原則包括：(1)資料取得容易性，(2)資料正確性，(3)客觀性，(4)代表性，(5)衡量容易性，(6)政策性，(7)明確易瞭解性，(8)乘客直接感受性，(9)乘客關切性，(10)經濟性，(11)可控制性（張有恆、李志綱，1991）。其中(1)至(6)屬於政府或評鑑單位之立場，(7)至(9)為乘客或使用者之立場，(10)與(11)為業者之立場。因此，評鑑項目不宜納入：(1)與服務水準無直接關係之變數，(2)各品牌間差異不大之因素，(3)不易界定或衡量之要素，(4)資料收集不易或評比基礎不一致之項目（曾平毅，2000）。

由於計程車營運議題的重要性，國內學者紛紛針對計程車評鑑之議題提出不同的看法，本研究回顧近年來相關之研究內容，分述如下：

1. 消費者文教基金會於民國 81 年針對計程車服務品牌進行評比調查，內容著重駕駛員、車輛與對乘客服務之關連性。該研究建議進行評比項目有車輛車齡、成員執業年資與品牌對駕駛員之服務與福利，及實地抽查中之有無拒載短程、車輛外觀之整潔情況、車輛內部之整潔及配件完整與否、駕駛人之服裝整齊與否、有無規定制服、駕駛人之吸煙及嚼檳榔情況、服務態度等。其評比方法係由委員依各地區特性，篩選評比項目，決定評比項目所佔比重及各項之分數標準。
2. 曾群明（1989）利用灰色關連分析模型求算出計程車服務品質指標間之關聯性，以及透過 AHP 求取各層級指標間之相對權重，以期能提出公平、客觀衡量之評鑑方式。該研究將指標區分為安全可靠、舒適及便利，並以此做為業者改善服務品質的方向。
3. 曾平毅（2000）在建立品牌計程車評鑑制度之研究中，依據已辦理計程車評鑑經驗，與考量服務水準之概念與實際操作之可行性，分別研擬出安全、舒適、便利及社會責任等四方面的評鑑工作，共 31 個衡量項目。
4. 洪玉輔（2001）將品牌計程車服務評鑑內容區分為乘客調查與營運組織調查兩部分，其中乘客調查又細分為車輛外觀、車輛內部與駕駛員服務態度，共 23 個項目，而營運組織調查課分為營運制度、駕駛員管理與乘客服務事項，共 16 個問項。
5. 周文生（2002）擷取車輛設備、服務、營運組織、車輛與駕駛記錄等四大部分，共 21 像指標，作為品牌計程車評鑑時之參考。相關指標之擷取是利用灰色關聯性分析模式，並以臺北市品牌無線電計程車為例。

此外，相關主管單位亦分別針對計程車品牌進行評鑑，相關評鑑內容詳述如下：

1. 張紘炬（1995）受臺北市政府交通局委託，進行計程車行評鑑計畫，評鑑項目包括車行訪查及駕駛員問卷。其中，車行訪查項目包括車行之硬體設施、經營型態、與駕駛人之關係、經營管理績效。駕駛員問卷調查方面包含執業型態、與車行之關係。該研究多著重於業者與駕駛人，較少探討乘客對服務水準之看法。
2. 葉名山（1995）受臺灣省交通處公路局補助之臺中縣市計程車評鑑計畫，該計畫藉由車行在規模經濟、服務週全與違規不多的評鑑指標下，運用平衡權重觀點，提出四種評鑑方式，並將評鑑過程分為甲乙丙丁等級。若在四種評鑑方法下皆為甲級者，即定義為「特優車行」，若有三種評鑑方式為甲級，或二個甲級且最低為乙級者，即定義為「優良車行」，以此作為主管機關獎勵之一句，並達到業者間之激勵，進而提升服務品質。
3. 交通部於民國 85 年度補助臺灣省、臺北市及高雄市進行品牌計程車評鑑計畫，其內

容詳述如下：

- 3.1 周文生、曾平毅（臺灣省）針對臺北區監理所所轄 18 家無線電計程車品牌業者為評鑑對象，評鑑項目包含公司營運制度、駕駛記錄、車輛外觀、車輛內部及服務等五大類，調查方式係以現場地查為主，郵寄通信、電話訪查及座談會為輔，採用分層隨機抽樣，並以電話叫車或定點隨機招呼調查方式進行。
- 3.2 吳水威（臺北市）針對該市登記有案的 28 家品牌計程車車行的營運服務水準為評鑑對象，評鑑指標包含車行資料記錄、車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務及服務品牌公司的軟硬體服務，問卷調查分析實際搭乘計程車顧客之感受程度，與統計分析相關機關提供計程車行的實際營運資料。並透過學者專家與相關單位之充分討論後，決定各項指標之權重，整體評鑑結果以優、甲、乙、丙表示。
- 3.3 黃國平（高雄市）針對高雄市 14 家無線電計程車電台進行評鑑，該研究之評估指標分別對業者、駕駛員、使用者進行訪談所獲取的客觀指標，共計有 14 項評鑑項目，包括告知等候時間、準時之比例、計程車遲到時間、車號不符比例、未派車比例、司機拒填問卷、牌照噴字無法辨識、司機穿脫鞋、嚼檳榔、未放置執業登記證、對派車人員滿意度、對通訊設備與品質滿意度、對裝機費之滿意度、收使用費之滿意度。
4. 周文生、曾平毅（1998）針對臺灣省 87 年度計程車評鑑研究中，以臺灣省 21 個縣市為評鑑對象，並分別針對管理者、消費者及駕駛員進行問卷調查。所採用的指標包括服裝儀容整齊清潔、服務態度親切有禮、駕駛員遵守交通規則、按錶收費不擅自加價、不抽煙或嚼檳榔、保持車內寧靜、車輛整潔標示清晰、乘車平穩舒適等八項。
5. 周文生、曾平毅（1999）在 87 年度臺北市計程服務品質評鑑計畫中，除了延續前一年採用的隨機抽樣乘客調查外，該研究增加公司組織營運訪查，以提升評鑑作業的公平性與客觀性。該研究將計程車隊之服務水平評鑑結果區分為優、甲、乙、丙共四個等級。
6. 晟鼎科技顧問股份有限公司（2000 至 2009）接受臺北市政府交通局委託，辦理臺北市計程車服務品質評鑑計畫，針對 17 家計程車業者進行評鑑。該計畫採實地乘車抽樣調查及公司營運組織訪查兩大項，並於每年度評鑑前，邀請業者與主管機關開會研商後，決定各評鑑項目之權重。
7. 稻江科技暨管理學院（2005），受交通部公路總局高雄區間裡所委託，針對高、屏、東地區監理機關之無線電與計程車運輸合作社之及計程車客運服務評鑑，研究內容包括乘客調查與營運組織訪查，根據實地評分之原始分數乘上相對權重，將計程車服務品質之評鑑結果區分為優等、甲等與一般。
8. 稻江科技暨管理學院（2006），受交通部公路總局新竹區間裡所委託，針對桃、竹、苗地區監理機關之無線電與計程車運輸合作社之及計程車客運服務評鑑，研究內容包括乘客調查與營運組織訪查，根據實地評分之原始分數乘上相對權重，將計程車服務品質之評鑑結果區分為優等、甲等與乙等。
9. 中華民國汽車工程學會（2009），受交通部公路總局臺北區監理所委託，針對北部地區四縣市（包含臺北縣、基隆市、宜蘭市與花蓮縣）計程車客運之服務評鑑，研究內容包括乘客調查與營運組織訪查，根據實際評分之原始分數乘上相對權重，將計程車服務品質之評鑑結果區分為優等、甲等與乙等。

10. 義守大學(2010)，受交通部公路總局高雄監理所委託，針對高、屏、東地區監理機關之無線電與計程車運輸合作社之及計程車客運服務評鑑，並將評鑑構面分為實地乘車調查與業者組織訪查，其中乘車調查包含安全性、舒適性、駕駛員儀態、公平交易、法律規範與電話叫車，營運組織訪查包含營運制度、乘客服務、駕駛人管理、政策配合與其他項目。

上述相關文獻之調查對象、研究內容、評鑑指標項目、評鑑指標權重決定方法、評鑑指標權重、評分方式、結果展現方式之比較，彙整如表 2.7 所示。

表 2.7 相關計程車服務品質評鑑內容之比較表

計畫名稱	研究對象	研究內容	評鑑指標、項目	權重與決定方式	評分方式	結果展現方式
84 年度臺北市計程車車行評鑑	臺北市 1438 家車行	車行基本資料普查，與車機資料抽查	車行硬體設施、車輛基本資料、經營管理方面	研究單位訂定權重 評鑑指標權重相等	將各項評比 得分加總	分 6 級，1~5 級 各佔 20 個百分為 數，第 6 級為拒 絕評鑑之車行
84 年度臺中縣市計程車車行評鑑	臺中縣、市共 278 家計程 車行	車行基本資料普查、車輛 基本資料普查、司機資料 抽查、建立評鑑制度	規模經濟、服務周 全、違規不多	研究單位訂定權重 三項指標權重相 等，且各指標下之 各項目權重亦相等	各指標得分 乘以該指標 權重後，加總 得分	分為四等級
86 年度高雄市計程車無線電台評鑑調查報告	高雄市 14 家 計程車無線 電電台	高雄市計程車無線電台 的營運狀況、司機對電台 感受度、乘客對電台感受 度、主管機關的意見	電台管理制度、電台 調度能力、時間、車 號準確性、司機服務 態度、司機衛生習 慣、司機服裝儀容、 通訊品質	研究單位訂定權重 評鑑指標權重相同	將原始總分 利用變異數 最大法進行 直交轉軸得 點高低評估 優劣	依得點排序
86 年度臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑	臺北市登記 有案 28 家品 牌計程車行	品牌計程車服務評鑑、決 定服務品質指標集權 重，研擬結果展現方式	品牌計程車記錄資料 (5 項)、車輛外觀(6 項)、車輛內部(6 項)、 駕駛人服務(8 項)	專家綜合評點法定 權重。品牌計程車 記錄資料(20%)、車 輛外觀(15%)、車輛 內部(20%)、駕駛人 服務(45%)	各項指標得 分乘以該指 標權重後，加 總得分	分為優、甲、乙、 丙
86 年度臺北縣暨基隆地區計程車品牌服務水準評鑑	共 18 家合法 登記之無線 電計程車暨 服務品牌	品牌計程車服務品質評 鑑、決定服務品質評鑑指 標、權重研擬、結果展現 方式與獎懲辦法	安全、舒適、便利(車 輛外觀、車輛內部、 服務)	專家綜合評點法定 權重。 安全(51%)、舒適 (29%)、便利(20%)	根據平均數 與標準差，將 原始總分轉 換成 n 個標準 差(標準差依 序加減 5 分)	總名次前 1/2 業 者、各目標名次 前 1/2 業者。 分三級公佈及各 指標前三名

表 2.7 相關計程車服務品質評鑑內容之比較表（續）

計畫名稱	研究對象	研究內容	評鑑指標、項目	權重與決定方式	評分方式	結果展現方式
87 年度臺灣省計程車評鑑及其改善之研究	臺灣省 21 個縣市及臺北市、高雄市計程車行、個人車行、計程車運輸合作社及品牌車隊	問題現況分析、計程車服務品質滿意度調查、品牌計程車評鑑制度之建立、研擬管理改善策略	計程車乘客之安全、舒適、便利及社會責任 8 個評鑑項目	乘客綜合評點決定權重。駕駛員遵守交通規定 35%、按表收費 20%、服務態度親切有理 18%、不抽煙或嚼檳榔 10%、其他 17%	駕駛人部分以總分與平均數作為比較。乘客部分根據平均數與標準差，將原始總分轉換成 n 個標準差(標準差依序加減 5 分)	駕駛人對車行及整體營運環境滿意度之前、後三名。乘客乘坐計程車滿意度之前、後三名
87 年度臺北市品牌計程車服務品質評鑑計畫	臺北市登記有案之品牌計程車為主	計程車服務品質評鑑、決定服務品質指標及權重、研擬結果展現方式	品牌計程車營運資料、車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務	延續 86 年臺北市品牌計程車評鑑之權重，作為微幅調整。依據專家評估，針對類別不同給予不同權重	根據平均數與標準差，將原始總分轉換成 n 個標準差(標準差依序加減 5 分)	依序排名、區分等級
88-91 年度臺北市品牌計程車服務品質評鑑計畫	臺北市登記有案之品牌計程車為主	計程車服務品質評鑑、決定服務品質指標及權重、研擬結果展現方式	品牌計程車營運資料、車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務	延續 87 年臺北市品牌計程車評鑑之權重，作為微幅調整。隨車調查 57%、營運調查 43%	五選項者分別給予 5、4、3、2、1 之得點。2 選項者「是」給予 5 點、「否」給予 1 點	排名前 1/3 為優等，平均值以上為甲等、其他列為一般。將各營運組織之家全評鑑結果加以等分

表 2.7 相關計程車服務品質評鑑內容之比較表（續）

計畫名稱	研究對象	研究內容	評鑑指標、項目	權重與決定方式	評分方式	結果展現方式
92-97 年度臺北市品牌計程車服務品質評鑑計畫	臺北市登記有案之品牌計程車為主	計程車服務品質評鑑、決定服務品質指標及權重、研擬結果展現方式	品牌計程車營運資料、車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務	延續 87 年臺北市品牌計程車評鑑之權重，作為微幅調整。隨車調查 58%、營運調查 42%	五選項者分別給予 5、4、3、2、1 之得點。2 選項者「是」給予 5 點、「否」給予 1 點	以絕對分數及群落分析計算區分等第分優等、甲等、乙等、一般
94 年度高、屏、東三縣計程車客運服務評鑑及管理研究	共 5 家無線電臺、8 家計程車運輸合作社	計程車服務品質評鑑之乘客調查、服務品質評鑑之營運組織訪查	車輛外觀、車輛內部、車輛資料、駕駛記錄及駕駛人服務共 25 項	專家學者座談會討論訂定權重。乘客調查 60%。營運調查 40%	各項指標得分乘以指標權重後，加總得分	以絕對分數及群落分析計算區分等第分優等、甲等、乙等、一般
95 年度桃、竹、苗四縣(市)計程車客運服務評鑑及管理改善研究	共 12 家無線電臺、9 家計程車運輸合作社	計程車服務品質評鑑之乘客調查、服務品質評鑑之營運組織訪查	車輛外觀、車輛內部、車輛資料、駕駛記錄及駕駛人服務共 25 項	專家學者座談會討論訂定權重。乘客調查 60%。營運調查 40%	各項指標得分乘以指標權重後，加總得分	以絕對分數及群落分析計算區分等第分優等、甲等、乙等
98 年度高雄市計程車服務品質評鑑計畫	高雄市登記有案之無線電台或衛星派遣之計程車	計程車服務品質評鑑、決定服務品質指標及權重、研擬結果展現方式	車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務、營運制度、駕駛人管理、乘客服務事項	專家學者座談會討論訂定權重。乘客調查 58%。營運調查 42%	五選項者分別給予 5、4、3、2、1 之得點。2 選項者「是」給予 5 點、「否」給予 1 點	以絕對分數、群落分析及對應分析計算區分等第分優等、甲等、乙等、一般

表 2.7 相關計程車服務品質評鑑內容之比較表（續）

計畫名稱	研究對象	研究內容	評鑑指標、項目	權重與決定方式	評分方式	結果展現方式
99 年度高雄、屏東、臺東三縣計程車品牌評鑑及管理改善計畫	共 5 家無線電臺、8 家計程車運輸合作社	計程車服務品質評鑑之乘客調查、服務品質評鑑之營運組織訪查	經營管理、車輛管理、駕駛人管理及教育、社務管理、其他等事項	專家學者座談會討論訂定權重。乘客調查 60%。營運調查 40%	各項指標得分乘以指標權重後，加總得分	以絕對分數、群落分析及對應分析計算區分等第分優等、甲等、乙等、一般

第三章、計程車品牌評鑑作業之內涵

3.1 評鑑項目架構與評鑑實施方式

本次評鑑係針對桃、竹、苗地區四縣市 9 家計程車無線電台，與 9 家計程車運輸合作社進行評鑑工作，根據公開評審招標規範需將計程車無線電台與計程車運輸合作社分別評鑑，其中計程車無線電台之評鑑項目需包含經營管理、車輛管理與駕駛人管理與教育等三大類，而計程車運輸合作社需包含社務管理。

本研究參考國內相關計程車評鑑工作，依據構面的調查方式區分為實地乘車調查構面之服務品質評鑑，與業者營運組織訪查構面評鑑。本研究之整體計程車評鑑架構如圖 3.1 所示。

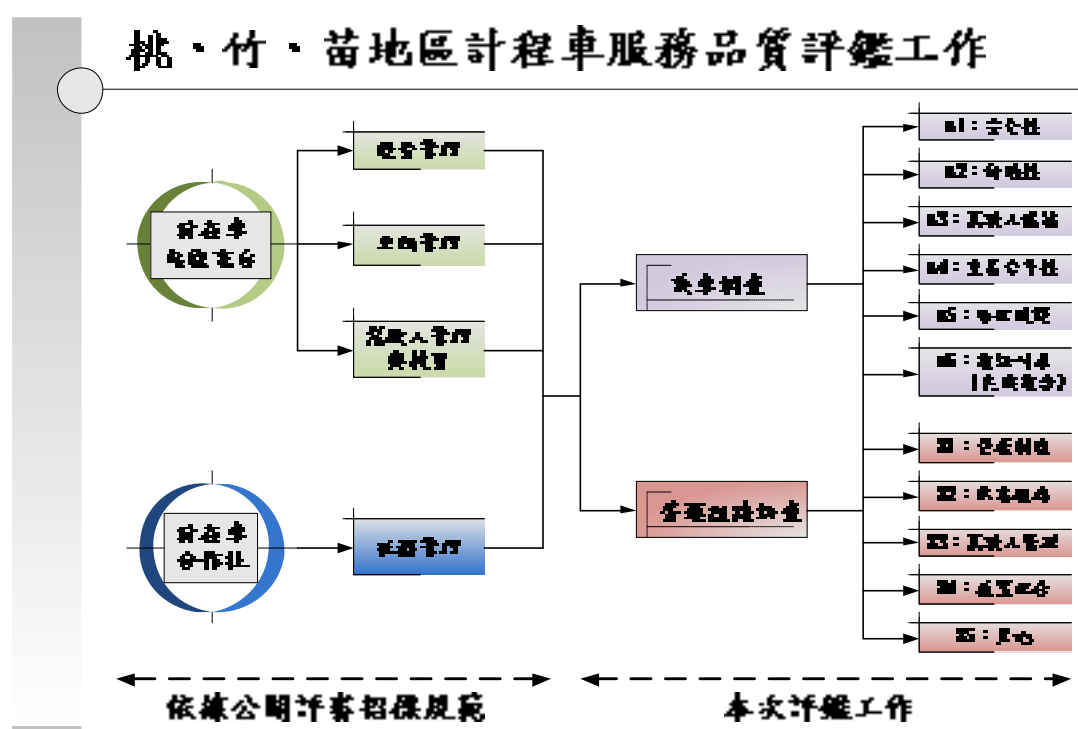


圖 3.1 本研究之計程車服務評鑑架構圖

3.1.1 乘客調查之實施方式

為使評鑑標準具有一致性，乘客調查的部分比需經過本研究團隊經統一訓練與講習過之合格調查人員，並匿名的乘客身份實際搭乘各品牌之計程車後，根據該次的搭乘經驗，針對調查項目進行評分。調查方式可細分為：(1)路邊攔車調查，與(2)電話叫車調查。其中路邊攔車調查主要針對計程車無線電台及計程車運輸合作社之計程車(其中包含個人計程車行及公司行號)，而電話叫車調查則僅針對無線電台。調查方式詳述如下：

1. **路邊攔車調查**：派遣調查員於較多計程車聚集處，如車站、廣場或百貨公司，以現場路邊攔車的點對點間實際搭乘方式進行。調查員會記錄搭乘時間、地點、車號與駕駛員姓名，以作為後需資料確認之用，並在搭乘過程中針對安全性、舒適性、駕駛員儀態、交易公平性與法律規範事項進行評鑑。

2. **電話叫車**：調查員以電話方式至各無線電計程車營業所在地叫車，除一般的調查項目外，調查員還需針對電話叫車的部分進行評鑑，包括基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)、派車準點性、基地台人員服務態度與派遣車輛一致性。

3.1.2 營運組織訪查之實施方式

在計程車業者營運組織調查方面，本計畫將組成評分小組，實地前往各公司進行評鑑工作，人員組成包括本研究小組成員，以及專家、學者及公路監理單位人員（相關承辦人員）。本項調查會於是前通知各公司，在確定相關人員時間後，會請相關單位正式發函各受訪公司，使其能事先備妥相關文件資料。

此部分之評鑑內容主要根據 100 年度招標規範，並參考過去相關評鑑工作之項目後，擬定評鑑項目為營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理、政策配合度與其他項目。

3.2 計程車品牌評鑑指標之訂定

本研究根據乘客調查與營運組織訪查進行資料收集之工作，在參考相關評鑑內容與招標規範後，本研究進一步訂定各項評鑑指標。在乘客調查的部分（彙整如表 3.1），由於無線電台與計程車運輸合作社之評鑑項目不完全相同，因此在權重配分上也不盡相同，詳述如下：

1. 安全性（A1）之評鑑有 7 項指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體乘客調查評鑑項目的 28%）。
2. 舒適性（A2）之評鑑有 6 項指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體乘客調查評鑑項目的 24%）。
3. 駕駛人儀態（A3）之評鑑有 4 項指標。權重配分方面，在無線電台評鑑中，佔整體乘客調查評鑑項目的 12%。在計程車運輸合作社的評鑑中，佔整體乘客調查評鑑項目的 20%。
4. 交易公平性（A4）之評鑑有 2 項指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體乘客調查評鑑項目的 8%）。
5. 法律規範（A5）有 5 項指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體乘客調查評鑑項目的 20%）。
6. 電話叫車（A6）有 4 項指標，此評鑑項目僅用於無線電台，其權重配分佔整體乘客調查評鑑項目的 8%。

表 3.1 乘客調查之評鑑項目

評鑑項目	評鑑指標	權重比例	
		無線電台	計程車運輸合作社
A1 安全性	1.車窗玻璃除依規定標識車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙 2.駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天 3.駕駛人有繫安全帶 4.左、右後側車門及後窗玻璃是否無法由乘客自行開啟 5.車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙 6.遵守交通規定 7.車內前後是否備有名片卡	28%	28%
A2 舒適性	1.無違規張貼廣告物 2.車輛內觀整潔 3.車輛外觀整潔 4.車內寧靜性 5.乘坐舒適度 6.是否張貼禁煙標示	24%	24%
A3 駕駛人 儀態	1.有無吸煙及嚼食檳榔 2.有無穿著制服或儀容整齊 3.服務態度 4.有無拒載、故意繞道行駛及行車是否準時到達	12%	20%
A4 交易 公平性	1.車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰 2.有無具備收據(含電腦列印)	8%	8%
A5 法律 規範	1.車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰 2.車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰 3.依規定設置車頂燈 4.執業登記證是否規定設(裝)置 5.計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)	20%	20%
A6 電話 叫車	1.基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號) 2.基地台服務人員態度良好 3.派車準點性 4.派遣車輛與叫車車輛一致	8%	—

在營運組織訪查的部分（彙整如表 3.2），由於無線電台與計程車運輸合作社之評鑑項目不完全相同，因此在權重配分上也不盡相同，詳述如下：

1. 營運制度（B1）之評鑑，在無線電台評鑑中有 9 項指標，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 45%。在計程車運輸合作社的評鑑中有 11 項指標，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 55%。
2. 乘客服務事項（B2）之評鑑有 4 個指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體營運制度評鑑項目的 20%）。
3. 駕駛人管理（B3）之評鑑，在無線電台評鑑中有 8 項指標，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 24%。在計程車運輸合作社的評鑑中有 5 項指標，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 15%。
4. 政策配合度（B4）之評鑑有 1 個指標，此項目在無線電台與計程車運輸合作社之權重配分皆相同（佔整體營運制度評鑑項目的 5%）。
5. 在其他項目（B5）之評鑑有 2 個指標，但無線電台評鑑中，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 6%。而在計程車運輸合作社的評鑑中，其權重配分佔整體營運制度評鑑項目的 5%。

表 3.2 營運組織訪查之評鑑項目

評鑑項目	無線電台		計程車運輸合作社	
	評鑑指標	權重比例	評鑑指標	權重比例
B1 營運制度	1.計程車車台機之基本資料 2.計程車平均車齡 3.駕駛人名冊 4.車輛逾時檢驗紀錄 5.無線電台執照有無按時換照，並繳納所需之規費(如頻率使用費) 6.無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，記錄服務內容並保存一週 7.車輛出車記錄 8.各項營業報表完整性與電腦化程度 9.作業室門禁管理	45%	1.計程車車輛之基本資料 2.計程車平均車齡 3.社員名冊及社會增減月報名冊 4.有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定 5.主管機關列管有無良好紀錄 6.各項營運報表 7.合作社股金運用情形 8.有無依規定召開各項會議(含理監事會議、會員大會...等) 9.幹部及相關人員對法令瞭解程度與傳達社員之情形 10.電腦化程度 11.車輛逾時檢驗紀錄	55%
B2 乘客服務事項	1.乘客遺失物品，是否提供查詢服務 2.有無設立乘客申訴專線，及有無專人負責處理並有相關紀錄 3.對乘客有無提供安全保護措施 4.對弱勢族群有無提供附加服務	20%	1.乘客遺失物品，是否提供查詢服務 2.有無設立乘客申訴專線，及有無專人負責處理並有相關紀錄 3.對乘客有無提供安全保護措施 4.對弱勢族群有無提供附加服務	20%

表 3.2 營運組織訪查之評鑑項目（續）

評鑑項目	無線電台		計程車運輸合作社	
	評鑑指標	權重比例	評鑑指標	權重比例
B3 駕駛人管理	1.有無設置駕駛人休息室及設備 2.是否對駕駛人施以教育訓練及宣導 3.對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況 4.對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制 5.駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定 6.駕駛人1年內有無違反道路交通管理處罰條例違規記錄 7.有無乘客申訴案件，經查應歸責於駕駛 8.駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	24%	1.有無設置駕駛人休息室及設備 2.是否對駕駛人施以教育訓練及宣導 3.駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法 4.有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等 5.駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	15%
B4 政策配合度	1.業者政策配合度	5%	1.業者政策配合度	5%
B5 其他	1.是否有利用無線電台聚眾滋事 2.業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	6%	1.是否有利用無線電台聚眾滋事 2.業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	5%

3.3 各評鑑項目內容與權重分配

為瞭解健全計程車市場之良性發展及鼓勵民眾搭乘優良計程車，交通部公路總局每年由台北區、新竹區、台中區、嘉義區與高雄區監理所輪流進行各地區評鑑工作，本次為此評鑑系統下針對桃、竹、苗地區計程車業者進行調查。故為符合評鑑的一貫性，本研究參考歷年評鑑內容，並根據去年度評鑑(99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究)之權重分配，將本次評鑑區分為乘車調查與營運組織訪查，且乘客調查評鑑之權重訂定為佔全部的 60%，而營運組織訪查的權重佔全部 40%，整體權重分配如表 3.3 與表 3.4 所示。

表 3.3 乘車調查整體權重分配總表

評鑑項目	項次	評鑑指標	權重比例	
			無線電台	運輸合作社
A1 安全性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	4%	4%
	A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	4%	4%
	A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	4%	4%
	A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	4%	4%
	A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	4%	4%
	A1-6	遵守交通規則	4%	4%
	A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	4%	4%
	總計		28%	28%
A2 舒適性	A2-1	無違規張貼廣告物	4%	4%
	A2-2	車輛內觀整潔	4%	4%
	A2-3	車輛外觀整潔	4%	4%
	A2-4	是否有張貼禁菸標示	4%	4%
	A2-5	車內寧靜性	4%	4%
	A2-6	乘坐舒適度	4%	4%
	總計		24%	24%
A3 駕駛人儀態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	3%	5%
	A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	3%	5%
	A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	3%	5%
	A3-4	服務態度	3%	5%
	總計		12%	20%
A4 交易公平性	A4-1	車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰	4%	4%
	A4-2	有無具備收據並填妥	4%	4%
	總計		8%	8%
A5 法律規範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	4%	4%
	A5-2	車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰	4%	4%
	A5-3	依規定設置車頂燈	4%	4%
	A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	4%	4%
	A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)	4%	4%
	總計		20%	20%
A6 電話叫車	A6-1	基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)	2%	無
	A6-2	基地台服務人員態度良好	2%	無
	A6-3	派車準點性	2%	無
	A6-4	派遣車輛與轎車車輛一致	2%	無
	總計		8%	0%

表 3.4 營運組織訪查整體權重分配總表

評鑑項目	項次	評鑑指標	權重比例	
			無線電台	運輸合作社
B1 營運制度	B1-1	計程車車台機之基本資料	5%	5%
	B1-2	計程車平均年齡	5%	5%
	B1-3	駕駛人名冊	5%	
		社員名冊及社員增減月報名冊		5%
	B1-4	車輛逾時檢驗紀錄	5%	
		有無駕駛人有效職業駕照，及有效職業登記證，受雇是否確定		5%
	B1-5	無線電台有無按時換照並繳納所需之規費	5%	
		主管機關列管有無良好紀錄		5%
	B1-6	無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週	5%	
		各項營運報表		5%
	B1-7	車輛出車紀錄	5%	
		合作社股金運用		5%
	B1-8	各項營業報表完整性與電腦化程度	5%	
		有無依規定召開各項會議		5%
B1-9	作業室門禁管制	5%		
	幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形		5%	
B1-10	電腦化程度		5%	
B1-11	車輛逾時檢驗紀錄		5%	
		總計	45%	55%
B2 乘客服務事項	B2-1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	5%	5%
	B2-2	有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄	5%	5%
	B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	5%	5%
	B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	5%	5%
			總計	20%
B3 駕駛人管理	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞	3%	3%
	B3-2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導	3%	3%
	B3-3	對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況	3%	
		駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法		3%
	B3-4	對駕駛人有無加入或退出營運或其他管制	3%	
		有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等		3%
	B3-5	駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定	3%	
		駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事		3%
	B3-6	駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄	3%	
	B3-7	有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者	3%	
B3-8	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	3%		
			總計	24%
B4	B4-1	業者政策配合度	5%	5%

政策配合度	總計		5%	5%
B5 其他	B5-1	是否有利用無線電台聚眾滋事	3%	2.5%
	B5-2	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	3%	2.5%
	總計		6%	5%

以下分別針對乘客調查與營運組織訪查中，各評鑑指標之觀察內容與詳細之權重分配進行說明。

3.3.1 乘車調查評鑑項目之內容與權重分配

乘車調查評鑑項目共有 6 項，分別為 A1 安全性、A2 舒適性、A3 駕駛員儀態、A4 交易公平性、A5 法律規範、A6 電話叫車。其評鑑指標依計程車無線電台與計程車運輸合作社略有不同，各評鑑項目之詳細觀察內容與權重，分述如下。

(1) A1 項：安全性之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A1 安全性在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 7 項，且內容相同。A1 安全性之權重佔整體乘客調查評鑑項目的 28%，因此各評鑑項目之權重配分皆為 4%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.5。

表 3.5 A1 安全性之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A1 安全性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	從外面可清晰看到裡面為準	4%	4%	a.從車外可清楚看到車內者給予 4 分 b.無法從車外清楚看到車內者給予 0 分
	A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	行駛中是否使用手機或其他設備與他人聊天	4%	4%	a.無使用通信設備與他人聊天 4 分 b.使用通信設備但用免持聽筒給予 2 分 c.直接接聽通信設備與他人聊天給予 0 分
	A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	行駛中是否有繫安全帶或是提醒副駕駛座乘客繫安全帶	4%	4%	a.有繫安全帶且提醒乘客給予 4 分 b.有繫安全帶但未提醒乘客給予 2 分 c.未繫安全帶且無提醒乘客給予 0 分
	A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	車窗及車門可由乘客自行開啟	4%	4%	a.可輕鬆完全打開者給予 4 分 b.有問題、無法順利打開者給予 2 分 c.完全無法打開者給予 0 分
	A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	車內需填貼乘客申訴電話，內容應清晰明顯	4%	4%	a.有黏貼申訴電話給予 4 分 b.無黏貼申訴電話給予 0 分
	A1-6	遵守交通規則	行駛中之計程車不得亂鳴喇叭、違規超速、闖紅燈、隨意變換車道等	4%	4%	a.遵守交通規則給予 4 分 b.未遵守交通規則給予 0 分
	A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	車內前後座是否備有基本人之名片卡	4%	4%	a.車內前座或後座備駕駛人名片給予 4 分 b.車內前座或後座備公司名片但無駕駛人資料給予 2 分 c.車內前座或後座不備名片給予 0 分
	總權重比例			28%	28%	

(2) A2 項：舒適性之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A2 舒適性在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 6 項，且內容相同。A2 舒適性之權重佔整體乘客調查評鑑項目的 24%，因此各評鑑項目之權重配分皆為 4%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.6。

表 3.6 A2 舒適性之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A2 舒適性	A2-1	無違規張貼廣告物	除規定之標示外(品牌標誌及車號)，車身不得張貼商業廣告、警語或懸掛旗幟	4%	4%	a. 無張貼廣告、警語及懸掛旗幟者給予 4 分 b. 有張貼廣告、警語或懸掛旗幟者給予 0 分
	A2-2	車輛內觀整潔	a. 無垃圾或放置雜物 b. 椅套、座椅乾淨無破損 c. 地板無汙泥 d. 車內無異味或無過重香味	4%	4%	a. 完全符合得 4 分 b. 一項不符合得 3 分 c. 兩項不符合得 2 分 d. 三項不符合得 1 分 e. 完全不符合得 0 分
	A2-3	車輛外觀整潔	a. 車身、車窗無髒汙、灰塵 b. 車身光潔亮麗 c. 無改造 d. 車燈及燈罩完好	4%	4%	a. 完全符合得 4 分 b. 一項不符合得 3 分 c. 兩項不符合得 2 分 d. 三項不符合得 1 分 e. 完全不符合得 0 分
	A2-4	是否有張貼禁菸標示	於車內是否有張貼禁菸標示	4%	4%	a. 有貼禁菸標示給予 4 分 b. 未貼禁菸標示給予 0 分
	A2-5	車內寧靜性	音樂、廣播、無線電計程車通話音量適宜且機具運轉聲音不吵雜	4%	4%	a. 車內寧靜舒適給予 4 分 b. 音量過大給予 0 分
	A2-6	乘坐舒適度	因司機駕駛行為所造成之不適，如猛煞車、起步、蛇行、隨意超車等行為	4%	4%	a. 未有不適感給予 4 分 b. 偶有蛇行、猛煞車、起步、隨意超車者給予 2 分 c. 極端不舒適給予 0 分
	總權重比例			24%	24%	

(3) A3 項：駕駛人儀態之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A3 駕駛人儀態在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 4 項，且內容相同。A3 駕駛人儀態之權重分配方面，在無線電台評鑑中，佔整體乘客調查評鑑項目的 12%，各評鑑項目之權重分配皆為 3%。在計程車運輸合作社的評鑑中，佔整體乘客調查評鑑項目的 20%，各評鑑項目之權重分配皆為 5%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.7。

表 3.7 A3 駕駛人儀態之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A3 駕駛人儀態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	3%	5%	a. 未有拒載、故意繞道行駛及行車準點到達給予 3-5 分 b. 有拒載、故意繞道行駛或行車無準點到達給予 0 分
	A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	有無吸菸、嚼食檳榔之行為	3%	5%	a. 不吸菸及不嚼食檳榔給予 3-5 分 b. 車上有吸菸或嚼食檳榔的味道者給予 2-3 分 c. 有吸菸或嚼食檳榔給予 0 分
	A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	穿著制服或服裝整齊乾淨，無穿拖鞋之情況	3%	5%	a. 服儀整齊給予 3-5 分 b. 服儀不整齊給予 0 分
	A3-4	服務態度	有無如請問您到哪、謝謝、小心後方來車等制式問候語，口氣是否和善	3%	5%	a. 語氣平和，主動問候者給予 3-5 分 b. 語氣粗暴不耐者給予 0 分
	總權重比例			12%	20%	

(4) A4 項：交易公平性之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A4 交易公平性在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 2 項，且內容相同。A4 交易公平性之權重佔整體乘客調查評鑑項目的 8%，因此各評鑑項目之權重分配皆為 4%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.8。

表 3.8 A4 交易公平性之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A4 公平交易	A4-1	車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰	有照計費器上之金額收費、無超收或議價行為，以及計費器位置是否清晰	4%	4%	a.無超收及計費器位置清晰者給予 4 分 b.超收或計費器位置不清晰者給予 2 分 c.超收且計費器位置不清晰者給予 0 分
	A4-2	有無具備收據並填妥	乘客下車前應向駕駛人索取收據，以測試司機是否備有收據	4%	4%	a.車號、司機名及車資皆填妥給予 4 分 b.車號、司機名或車資任一項未填妥給予 2 分 c.未給或空白收據給予 0 分
	總權重比例			8%	8%	

(5) A5 項：法律規範之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A5 法律規範在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 5 項，且內容相同。A5 法律規範之權重佔整體乘客調查評鑑項目的 20%，因此各評鑑項目之權重配分皆為 4%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.9。

表 3.9 A5 法律規範之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A5 法律規範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	車牌懸掛正確、車號清晰、無汙損、掉漆	4%	4%	a.有懸掛且清晰給予 4 分 b.無懸掛給予 0 分
	A5-2	車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰	左右兩側後車門噴漆牌照號碼及公司行號或個人、合作社名稱	4%	4%	a.標示清晰給予 4 分 b.無標示給予 0 分
	A5-3	依規定設置車頂燈	車頂燈、燈泡、燈罩不得使用紅色或黏貼反光裝置，亦不得使用閃光燈或旋轉燈	4%	4%	a.符合規定者給予 4 分 b.無設置車頂燈或設置但不可辨識者給予 0 分
	A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	登記證應為本人所有，內容清楚辨識，不得故意遮掩	4%	4%	a.完全符合規定給予 4 分 b.未依規定放置或非本人給予 0 分
	A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)	鉛封是否完整良好	4%	4%	a.鉛封完整良好給予 4 分 b.鉛封不完整給予 0 分
	總權重比例			20%	20%	

(6) A6 項：電話叫車之評鑑內容與權重分配

在本次調查中，A6 電話叫車僅針對計程車無線電台進行評鑑工作，評鑑時採用的評鑑指標有 4 項。A6 電話叫車之權重佔整體乘客調查評鑑項目的 8%，因此各評鑑項目之權重分配皆為 2%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.10。

表 3.10 A6 電話叫車之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	觀察內容	權重比例		評分標準
				無線電台	計程車運輸合作社	
A6 電話叫車	A6-1	基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)	服務人員是否有告知所需知等候時間與車號	2%	無	a.等候時間與車號清楚告知者給予 2 分 b.等號時間或車號告知不明確者給予 0 分
	A6-2	基地台服務人員態度良好	服務人員口氣溫和、態度有禮	2%	無	a.服務態度良好給予 2 分 b.服務態度不佳給予 0 分
	A6-3	派車準點性	是否準時抵達載客地點	2%	無	a.符合所說時間內準時到達給予 2 分 b.遲到則給予 0 分
	A6-4	派遣車輛與轎車車輛一致	是否與無線台告知之派遣車輛一致	2%	無	a.與派遣車輛一致給予 2 分 b.與派遣車輛不一致則給予 0 分
	總權重比例			8%	無	

3.3.2 營運組織訪查評鑑項目之內容與權重分配

(1) B1 項：營運制度之內容與權重分配

在本次調查中，B1 營運制度在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標數量與內容皆有不同。B1 營運制度在無線電台評鑑中有 9 項，佔整體營運組織評鑑項目的 45%，各評鑑項目之權重分配皆為 5%。在計程車運輸合作社的評鑑中有 11 項，佔整營運組織評鑑項目的 55%，各評鑑項目之權重分配皆為 5%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.11、3.12。

表 3.11 B1 計程車無線電台營運制度之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B1 營運制度	B1-1	計程車車台機之基本資料	車輛基本資料	5%	a.提供計程車車台機基本資料者給予 5 分 b.提供基本資料但不完整者給予 3 分 c.無提供資料者給予 0 分
	B1-2	計程車平均年齡	車輛基本資料	5%	a.平均車齡 3 年以下給予 5 分 b.平均車齡 4~6 年給予 3 分 c.平均車齡 7 年以上給予 0 分
	B1-3	駕駛人名冊	駕駛人名冊	5%	a.有提供駕駛人名冊者給予 5 分 b.有提供駕駛人名冊者但不完整給予 3 分 c.無提供資料者給予 0 分
	B1-4	車輛逾時檢驗紀錄	由監理所提供 99 年檢查結果	5%	a.公司內擁有車輛全部合格者給予 5 分 b.公司內車輛不合格者佔總車輛數 0~5%者給予 4 分(不含 0%) c.公司內車輛不合格者佔總車輛數 5~10%者給予 3 分(不含 5%) d.公司內車輛不合格者佔總車輛數 10~25%者給予 2 分(不含 10%) e.公司內車輛不合格者佔總車輛數 25~50%給予 1 分(不含 25%) f.公司內車輛不合格者佔總車輛數 50%以上給予 0 分(不含 50%)
	B1-5	無線電台有無按時換照並繳納所需之規費(如頻率使用費)	證照費及頻率使用費繳納證明或公函	5%	a.有提供證照及頻率使用費繳費證明給予 5 分 b.僅提供其中一項繳費證明者給予 3 分 c.無提供繳費證明者給予 0 分
	B1-6	無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週	錄音資料	5%	a.有自動錄音且紀錄保存一週者給予 5 分 b.有自動錄音但紀錄未保存一週者給予 3 分 c.無自動錄音保存紀錄者給予 0 分
	B1-7	車輛出車紀錄	派車單	5%	a.有提供完整記錄者給予 5 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 3 分 c.無提供紀錄者給予 0 分
	B1-8	各項營業報表完整性與電腦化程度	資料電腦化建檔	5%	a.有提供各項資料電腦建檔者給予 5 分 b.僅提供部分資料電腦建檔者給予 3 分 c.無提供電腦建檔資料者給予 0 分
	B1-9	作業室門禁管制	由監理所提供 99 年無線電計程車督導檢查紀錄表	5%	a.有門禁管制者給予 5 分 b.無門禁管制者給予 0 分
	總權重比例			45%	

表 3.12 B1 計程車運輸合作社營運制度之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B1 營運制度	B1-1	計程車車輛之基本資料	車輛基本資料	5%	a.提供計程車車台機基本資料者給予 5 分 b.提供計程車車台機基本資料但不完整者給予 3 分 c.無提供資料者給予 0 分
	B1-2	計程車平均年齡	車輛基本資料	5%	a.平均車齡 3 年以下給予 5 分 b.平均車齡 4~6 年給予 3 分 c.平均車齡 7 年以上給予 0 分
	B1-3	社員名冊及社員增減月報名冊	社會名冊及社會增減月報名冊	5%	a.有提供名冊及增減月報者給予 5 分 b.僅提供其中一項資料者給予 3 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B1-4	有無駕駛人有效職業駕照，及有效職業登記證，受雇是否確定	社員名冊、職業駕照，及有效職業登記證	5%	a.有提供社員名冊、職業駕照，及有效職業登記證資料者給予 5 分 b.有提供社員名冊、職業駕照，及有效職業登記證，但資料不完整者給予 3 分 c.無提供資料者給予 0 分
	B1-5	主管機關列管有無良好紀錄	由社會局提供相關考核紀錄	5%	a.考核紀錄優等者給予 5 分 b.考核紀錄甲等者給予 4 分 c.考核紀錄乙等者給予 3 分 d.考核紀錄丙等者給予 2 分 e.考核紀錄丁等者給予 0 分
	B1-6	各項營運報表	損益表、財產目錄表、資產負債表、盈餘分配表、業務報告書	5%	a.有提供五項完整年報表者給予 5 分 b.提供四項者給予 4 分 c.提供三項者給予 3 分 d.提供兩項者給予 2 分 e.提供一項者給予 1 分 f.未提供資料者給予 0 分
	B1-7	合作社股金運用	股金收支表	5%	a.有提供完整股金收支表者給予 5 分 b.有提供但不完整者給予 3 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B1-8	有無依規定召開各項會議(含理監事會議、會員大會)	社員大會會議紀錄、社務會會議紀錄	5%	a.有提供社員大會及社務會議紀錄者給予 5 分 b.僅提供其中一項資料者給予 3 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B1-9	幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形	提供社員研習相關資料、傳達紀錄	5%	a.有提供社員研習相關資料、傳達紀錄者給予 5 分 b.未提供資料者給予 0 分
	B1-10	電腦化程度	資料電腦化建檔	5%	a.有提供完整資料電腦建檔者給予 5 分 b.僅提供部分資料電腦建檔者給予 3 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B1-11	車輛逾時檢驗紀錄	由監理所提供 99 年檢查結果	5%	a.公司內擁有車輛全部合格者給予 5 分 b.不合格者佔總車輛數 0~5%者給予 4 分 c.不合格者佔總車輛數 5~10%者給予 3 分(不含 5%) d.不合格者佔總車輛數 10~25%者給予 2 分(不含 10%) e.不合格者佔總車輛數 25~50%給予 1 分(不含 25%) f.不合格者佔總車輛數 50%以上給予 0 分(不含 50%)
總權重比例				55%	

(2) B2 項：乘客服務事項之內容與權重分配

在本次調查中，B2 乘客服務事項在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 4 項，且內容相同。B2 乘客服務事項之權重佔整體營運組織評鑑項目的 20%，因此各評鑑項目之權重配分皆為 5%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.13、3.14。

表 3.13 B2 計程車無線電台乘客服務事項之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B2 乘客服務事項	B2-1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	乘客之遺失物登記表	5%	a.有提供完整紀錄者給予 5 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供紀錄者給予 0 分
	B2-2	有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄	由監理所提供申訴紀錄	5%	a.無申訴件數者給予 5 分 b.有申訴件數 1~3 件者給予 3 分 c.有申訴件數 4 件(含)以上者給予 0 分
	B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	由業者提供相關佐證資料（例如投保乘客責任保險）	5%	a.有提供投保完整紀錄者給予 5 分 b.有提供投保紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供投保紀錄者給予 0 分
	B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	由業者提供相關佐證資料	5%	a.有提供完整紀錄者給予 5 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供紀錄者給予 0 分
	總權重比例			20%	

表 3.14 B2 計程車運輸合作社乘客服務事項之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B2 乘客服務事項	B2-1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	乘客之遺失物登記表	5%	a.有提供完整紀錄者給予 5 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供紀錄者給予 0 分
	B2-2	有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄	由監理所提供申訴紀錄	5%	a.無申訴件數者給予 5 分 b.有申訴件數 1~3 件者給予 3 分 c.有申訴件數 4 件含以上者或未設立專線給予 0 分
	B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	由業者提供相關佐證資料（例如投保乘客責任保險）	5%	a.有提供完整投保紀錄者給予 5 分 b.有提供投保紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供投保紀錄者給予 0 分
	B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	由業者提供相關佐證資料	5%	a.有提供完整紀錄者給予 5 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 3 分 c.未提供紀錄者給予 0 分
	總權重比例			20%	

(3) B3 項：駕駛人管理之內容與權重分配

在本次調查中，B3 駕駛人管理在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標數量與內容皆有不同。B3 駕駛人管理在無線電台評鑑中有 8 項，佔整體營運組織評鑑項目的 24%，各評鑑項目之權重配分皆為 3%。在計程車運輸合作社的評鑑中有 5 項，佔整體營運組織評鑑項目的 15%，各評鑑項目之權重配分皆為 3%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.15、3.16。

表 3.15 B3 計程車無線電台駕駛人管理之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B3 駕駛人管理	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞	設備說明和現場查勘環境好壞	3%	a.有設置休息室且環境又佳給予 3 分 b.有設置休息室但環境不佳者給予 1 分 c.沒有設置休息室者給予 0 分
	B3-2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導	宣導紀錄和照片	3%	a.提供完整宣導紀錄和照片者給予 3 分 b.有提供宣導紀錄和照片但不完整者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-3	對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況	辦法和規定	3%	a.有提供獎懲辦法且給予執行紀錄者給予 3 分 b.僅提供獎懲辦法者給予 1 分 c.未提供任何資料者給予 0 分
	B3-4	對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制	辦法或規定	3%	a.有提供加入之規定及辦法者給予 3 分 b.僅提供其中一項資料者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-5	駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定	現場查勘	3%	a.有貼管理規定且位置清楚明確給予 3 分 b.有貼管理規定但位置不清楚給予 1 分 c.未貼管理規定者給予 0 分
	B3-6	駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄	由監理機關提供相關資料	3%	a.公司一年內低於 30 件者給予 3 分 b.公司一年內於 30~50 件者給予 1 分 c.公司於一年內高於 50 件者給予 0 分
	B3-7	有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者	紀錄查看	3%	a.有提供完整記錄且處理得當者給予 3 分 b.有提供紀錄但不完整者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-8	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	現場查勘	3%	a.沒有違規且停放整齊者給予 3 分 b.沒有違規但停放不整齊者給予 1 分 c.違規停放影響交通者給予 0 分
總權重比例				24%	

表 3.16 B3 計程車運輸合作社駕駛人管理之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B3 駕駛人管理	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備	設備說明和現場查勘	3%	a.有設置休息室且環境又佳給予 3 分 b.有設置休息室但環境不佳者給予 1 分 c.沒有設置休息室者給予 0 分
	B3-2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導	宣導紀錄和照片	3%	a.提供完整宣導紀錄和照片者給予 3 分 b.有提供宣導紀錄和照片但不完整者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-3	駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法	辦法或規定	3%	a.提供加入之規定及獎懲辦法者給予 3 分 b.有提供加入之規定及獎懲辦法但不完整者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-4	有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等	辦法或規定	3%	a.提供加入之規定及辦法者給予 3 分 b.有提供加入之規定及辦法但不完整者給予 1 分 c.未提供資料者給予 0 分
	B3-5	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	現場查勘	3%	a.沒有違規且停放整齊者給予 3 分 b.沒有違規但停放不整齊者給予 1 分 c.違規停放影響交通者給予 0 分
	總權重比例			15%	

(4) B4 項：政策配合度之內容與權重分配

在本次調查中，B4 政策配合度在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆僅有 1 項，且內容相同。B4 政策配合度之權重佔整體營運組織評鑑項目的 5%，因此該評鑑項目之權重分配皆為 5%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.17、3.18。

表 3.17 B4 計程車無線電台政策配合度之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B4 政策配合度	B4-1	業者政策配合度	出席座談會及提供資料之配合度	5%	a.出席座談會且提供資料配合度高者給予 5 分 b.出席座談會但提供資料配合度低者給予 3 分 c.皆不配合者給予 0 分
	總權重比例			5%	

表 3.18 B4 計程車運輸合作社政策配合度之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B4 政策配合度	B4-1	業者政策配合度	出席座談會及提供資料之配合度	5%	a.出席座談會且提供資料配合度高者給予 5 分 b.出席座談會但提供資料配合度低者給予 3 分 c.皆不配合者給予 0 分
	總權重比例			5%	

(5) B5 項：其他項目之內容與權重分配

在本次調查中，B5 其他項目在計程車無線電台與計程車運輸合作社之評鑑工作時，所採用的評鑑指標皆有 2 項，且內容相同。B5 其他項目之權重佔整體營運組織評鑑項目的 20%，因此各評鑑項目之權重配分皆為 5%。

B5 其他項目之權重在無線電台評鑑中，佔整體營運組織評鑑項目的 6%，各評鑑項目之權重配分皆為 3%。在計程車運輸合作社的評鑑中，佔整體營運組織評鑑項目的 5%，各評鑑項目之權重配分皆為 2.5%。在實際調查時，各評鑑項目之觀察重點與內容，詳述如表 3.19、3.20。

表 3.19 B5 計程車無線電台其他項目之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B5 其他項目	B5-1	是否有利用無線電台聚眾滋事	由警政或監理機關提供	3%	a.沒有利用無線電台聚眾滋事給予 3 分 b.有利用無線電台聚眾滋事給予 0 分
	B5-2	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	由業者提供相關佐證資料	3%	a.由評鑑小組自行給予 0~3 分
	總權重比例			6%	

表 3.20 B5 計程車運輸合作社其他項目之評鑑內容與權重分配

評鑑項目	項次	評鑑指標	提供資料	權重	評分標準
B5 其他項目	B5-1	是否有利用無線電台聚眾滋事	由警政或監理機關提供	2.5%	a.沒有利用無線電台聚眾滋事給予 2.5 分 b.有利用無線電台聚眾滋事給予 0 分
	B5-2	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	由業者提供相關佐證資料	2.5%	a.由評鑑小組自行給予 0~2.5 分
	總權重比例			5%	

3.4 評鑑抽樣方式

本次調查所需之樣本數推估分兩步驟進行，首先以本次調查對象（9 家計程車無線電台與 9 家計程車運輸合作社）之總車輛數估算，以獲得本次調查所需之總樣本數，其次再依各家公司的車輛數進行分層抽樣。詳細之樣本估算方式如下。

（1）本次調查所需之總樣本數

根據中央極限定理，假設母體呈現常態分配（母體數為 N ），在 99% 信心水準下，抽樣誤差在正負 5 個百分點內，且乘客對業者滿意比例為 50% 時，則本次調查所需之總樣本數（ n ）計算方式如下：

$$\begin{aligned}\text{本次調查所需之總樣本數}(n) &= \frac{N \times 2.58^2 \times 0.5^2}{0.05^2 \times (N - 1) + 2.58^2 \times 0.5^2} \\ &= \frac{1.6641 \times N}{0.0025 \times (N - 1) + 1.6641}\end{aligned}$$

（2）各家計程車公司所需之樣本數

各家公司所需之樣本將採分層抽樣之方式，意即按照各家公司車輛數佔總車輛數之比例進行樣本數之估算，詳細計算方式如下：

$$S_i = n \times \frac{N_i}{\sum N_i}$$

N_i 指第 i 家計程車行，實際擁有之車輛數

S_i 指第 i 家計程車行，在本次調查所需之樣本數

n 為本次調查所需之總樣本數

由上述的方式可以推估出本次評鑑中，各家業者所需調查的樣本數，由於在本次調查中，各家業者的總車輛數為 3310 輛，由上述的公式中推估出本次調查中所需調查的總樣本數為 554 份，但本計畫將每家業者所需調查樣本數採無條件進位法，並將金立計程車運輸合作社的估計樣本數由原先只需調查 8 份增加至 10 份，故最後所需調查的總樣本數為 566 份。在此將各家業者登記車輛數，以

及所需調查的樣本數，整理於下表 3.21。

表 3.21 各業者登記車輛數與所需調查樣本數

計程車無線電台			計程車運輸社		
登記全名	登記車輛數	調查樣本數	登記全名	登記車輛數	調查樣本數
亞洲	200	34	日昇	165	28
合作	300	51	宏全	242	41
大文山	200	34	新利達	315	53
欣梅	300	51	大文山	82	14
新梅	300	51	大佳	109	19
新豐	201	34	全國	73	13
第一	250	42	青溪	96	17
紅帥	200	34	第一	83	14
金昌	150	26	金立	44	10

3.5 綜合評鑑之計算方式

本研究將依據各公司在各項指標得分，乘上該項指標之權重，即可計算出各家計程車品牌之總得分。根據過去相關計程車評鑑計畫之內容，早期之評鑑方式採等第區分，近期為正面鼓勵業者經營，並消弭業者對評鑑結果之負面感受，相關研究將評鑑等第區分為優等、甲等、乙等及一般，此方法是以固定比例方式進行分類，意即將排序前面一定比例的業者評定為甲等，後面依序排列。

然而截至今日，計程車品牌評鑑已經過許多年的推動，業者之服務水準也都有顯著的提升，因此近年來的評鑑，已採用絕對分數與群落分析的方式進行評鑑，以期達到公正、客觀與一致，且可以使各年度之評鑑結果具有可比較性。因此，本次評鑑之總得分計算亦將採用此種方式進行，詳細之區分方式如下：

優等，若 該公司總分 ≥ 85 分

甲等，若 $85 > \text{該公司總分} \geq 80$ 分

乙等，若 $80 > \text{該公司總分} \geq 75$ 分

丙等，若 $75 > \text{該公司總分}$

第四章、評鑑結果分析

為讓各計程車業者瞭解本次評鑑之內容，以及獲得更多專家學者之意見，本研究於 100 年 5 月 26 日於交通大學舉辦期初座談會。會中邀請主管機關、專家學者與業者參與，並向業者說明各項評鑑指標評分之內容與標準，並根據專業學者之建議，調整部分評鑑內容，詳細之會議紀錄請參考附件五。

為求調查員調查與委員訪查方便起見，本研究將上述第三章各評鑑項目設計成問卷以方便填答，詳細之問卷內容請參考附件一、附件二及附件三。

4.1 計程車無線電台乘車調查分析

本次的乘車調查的分析樣本調查時間 100 年 6 月 27 日至 100 年 8 月 1 日止，主要調查對象為 9 家計程車無線電台，本次分析實際派遣受過訓練之調查員於各縣市進行實地調查，調查原以電話叫車的方式，根據各家公司所指派之車輛進行評分。為讓分析之樣本具有代表性，若有重複抽樣之車輛，本研究僅取兩次抽樣的資料作為分析，並指採用不同調查員與不同調查日期所獲取之資料。

下列分析依據各家業者之調查得分排序名次，並將指標得分高於滿分 80% 以上列為表現較佳的指標並敘述之；另將指標得分低於滿分 80% 以下列為較需改善的指標並敘述之。之所以訂 80% 為基準，是為求最後總分換算時大於 80 分為甲等以上，小於 80 分為乙等以下。

4.1.1 A1 安全性

在 A1 安全性的部分，各有 7 項指標總原始配分為 28%，加權得分為 16.8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.1)，9 家業者在原始得分的平均分數為 21.50%，加權得分的平均分數為 12.90%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以紅帥最高(原始得分:23.63%，加權得分:14.18%)，依序為新梅(原始得分:23.14%，加權得分:13.88%)、亞洲(原始得分:22.28%，加權得分:13.37%)、第一(原始得分:21.80%，加權得分:13.08%)、欣梅(原始得分:21.78%，加權得分:13.07%)、大文山(原始得分:21.18%，加權得分:12.71%)、合作(原始得分:20.55%，加權得分:12.33%)、新豐(原始得分:20.06%，加權得分:12.04%)、金昌(原始得分:18.46%，加權得分:11.08%)。

在 7 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的前 3 項指標依序為：A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否無法由乘客自行開啟」表現最佳(平均原始得分:3.98%，平均加權得分:2.39%)，共有 7 家業者

獲得滿分；A1-2「駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天」(平均原始得分：3.90%，平均加權得分：2.34%)，共有 4 家業者獲得滿分；A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」(平均原始得分：3.51%，平均加權得分：2.11%)。

較需改善的項目依序為：A1-7「車內前後是否備有名片卡」(平均原始得分：1.74%，平均加權得分：1.05%)；A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(平均原始得分：2.37%，平均加權得分：1.42%)；A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(平均原始得分：2.52%，平均加權得分：1.51%)。

表 4.1 各家計程車無線電台 A1 安全性分析結果彙整

公司 名稱	A1-1		A1-2		A1-3		A1-4		A1-5		A1-6		A1-7		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (28%)	加權 得分 (16.8%)	排名
亞洲	3.89	2.33	4.00	2.40	2.17	1.30	4.00	2.40	2.00	1.20	3.89	2.33	2.33	1.40	22.28	13.37	3
合作	3.84	2.31	3.84	2.31	2.43	1.46	4.00	2.40	2.35	1.41	2.51	1.51	1.57	0.94	20.55	12.33	7
大文山	3.65	2.19	4.00	2.40	2.59	1.55	4.00	2.40	1.76	1.06	3.06	1.84	2.12	1.27	21.18	12.71	6
欣梅	3.05	1.83	3.78	2.27	2.80	1.68	4.00	2.40	2.62	1.57	3.85	2.31	1.67	1.00	21.78	13.07	5
新梅	3.76	2.26	3.92	2.35	2.43	1.46	4.00	2.40	3.45	2.07	3.53	2.12	2.04	1.22	23.14	13.88	2
新豐	3.53	2.12	3.88	2.33	2.29	1.38	4.00	2.40	1.41	0.85	3.76	2.26	1.18	0.71	20.06	12.04	8
第一	3.51	2.11	3.80	2.28	2.44	1.46	3.95	2.37	3.12	1.87	3.71	2.22	1.27	0.76	21.80	13.08	4
紅帥	3.75	2.25	4.00	2.40	2.69	1.61	3.81	2.29	2.63	1.58	3.63	2.18	3.13	1.88	23.63	14.18	1
金昌	2.31	1.38	4.00	2.40	0.92	0.55	4.00	2.40	2.92	1.75	3.85	2.31	0.46	0.28	18.46	11.08	9
平均	3.51	2.11	3.90	2.34	2.37	1.42	3.98	2.39	2.52	1.51	3.48	2.09	1.74	1.05	21.50	12.90	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.2 A2 舒適性

在 A2 舒適性的部分，各有 6 項指標總原始配分為 24%，加權得分為 14.4%。根據分析結果顯示(詳見表 4.2)，9 家業者在原始得分的平均分數為 21.93%，加權得分的平均分數為 13.16%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以合作最高(原始得分：23.24%，加權得分：13.94%)，依序為大文山(原始得分：22.91%，加權得分：13.75%)、亞洲(原始得分：22.11%，加權得分：13.27%)、新梅(原始得分：21.98%，加權得分：13.19%)、欣梅(原始得分：21.95%，加權得分：13.17%)、第一(原始得分：21.56%，加權得分：12.94%)、紅帥(原始得分：21.06%，加權得分：12.64%)、金昌(原始得分：21.00%，加權得分：12.60%)、新豐(原始得分：20.65%，加權得分：12.39%)。

在 6 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的前 3 項指標依序為：A2-6「乘坐舒適度」表現最佳(平均原始得分：3.89%，平均加權得分：2.33%)，以合作得分最高(原始得分：3.96%，平均加權得分：2.38%)；A2-2「車輛內觀整潔」(平均原始得分：3.87%，平均加權得分：2.32%)，其中合作獲得滿分；A2-4「是否張貼禁菸標示」(平均原始得分：3.83%，平均加權得分：2.30%)。

較需改善的項目依序為：A2-1「無違規張貼廣告物」(平均原始得分：3.11%，平均加權得分：1.87%)。

表 4.2 各家計程車無線電台 A2 舒適性分析結果彙整

公司 名稱	A2-1		A2-2		A2-3		A2-4		A2-5		A2-6		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (24%)	加權 得分 (14.4%)	排名
亞洲	3.67	2.20	3.89	2.33	3.61	2.17	3.22	1.93	3.89	2.33	3.83	2.30	22.11	13.27	3
合作	3.61	2.16	4.00	2.40	3.90	2.34	3.84	2.31	3.92	2.35	3.96	2.38	23.24	13.94	1
大文山	3.88	2.33	3.85	2.31	3.82	2.29	3.65	2.19	3.76	2.26	3.94	2.36	22.91	13.75	2
欣梅	2.98	1.79	3.85	2.31	3.76	2.26	3.64	2.18	3.78	2.27	3.93	2.36	21.95	13.17	5
新梅	2.98	1.79	3.88	2.33	3.71	2.22	3.61	2.16	3.92	2.35	3.88	2.33	21.98	13.19	4
新豐	2.47	1.48	3.82	2.29	3.76	2.26	3.06	1.84	3.65	2.19	3.88	2.33	20.65	12.39	9
第一	2.93	1.76	3.90	2.34	3.95	2.37	3.12	1.87	3.80	2.28	3.85	2.31	21.56	12.94	6
紅帥	2.88	1.73	3.66	2.19	3.72	2.23	3.13	1.88	3.88	2.33	3.81	2.29	21.06	12.64	7
金昌	2.31	1.38	3.88	2.33	3.88	2.33	3.23	1.94	3.85	2.31	3.85	2.31	21.00	12.60	8
平均	3.11	1.87	3.87	2.32	3.79	2.28	3.43	2.06	3.83	2.30	3.89	2.33	21.93	13.16	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.3 A3 駕駛人儀態

在 A3 駕駛人儀態的部分，各有 4 項指標總原始配分為 12%，加權得分為 7.2%。根據分析結果顯示(詳見表 4.3)，9 家業者在原始得分的平均分數為 11.75%，加權得分的平均分數為 7.05%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以合作最高(原始得分：11.94%，加權得分：7.16%)，依序為紅帥(原始得分：11.91%，加權得分：7.14%)、亞洲與欣梅(原始得分：11.78%，加權得分：7.07%)、大文山(原始得分：11.76%，加權得分：7.06%)、新梅(原始得分：11.73%，加權得分：7.04%)、第一(原始得分：11.68%，加權得分：7.01%)、新豐(原始得分：11.56%，加權得分：6.94%)、金昌(原始得分：11.50%，加權得分：6.90%)。

在 4 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 3%，加權得分為 1.8%。表現最好的指標依序為：A3-1「有無拒載、故意繞道行駛及行車是否準時到達」表現最佳(平均原始得分：2.98%，平均加權得分：1.79%)，有 6 家獲得滿分；A3-3「駕駛人駕車時有無穿著制服或儀容整齊」(平均原始得分：2.94%，平均加權得分：1.77%)，有 5 家獲得滿分；A3-4「服務態度」(平均原始得分：2.93%，平均加權得分：1.76%)，有 3 家獲得滿分；A3-2「駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔」(平均原始得分：2.90%，平均加權得分：1.74%)。

表 4.3 各家計程車無線電台 A3 駕駛人儀態分析結果彙整

公司名稱	A3-1		A3-2		A3-3		A3-4		總分		
	原始得分 (3%)	加權得分 (1.8%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.8%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.8%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.8%)	原始得分 (12%)	加權得分 (7.2%)	排名
亞洲	2.92	1.75	2.94	1.77	3.00	1.80	2.92	1.75	11.78	7.07	3
合作	3.00	1.80	3.00	1.80	2.94	1.76	3.00	1.80	11.94	7.16	1
大文山	2.91	1.75	2.94	1.76	3.00	1.80	2.91	1.75	11.76	7.06	5
欣梅	3.00	1.80	2.84	1.70	3.00	1.80	2.95	1.77	11.78	7.07	3
新梅	3.00	1.80	2.90	1.74	3.00	1.80	2.82	1.69	11.73	7.04	6
新豐	3.00	1.80	3.00	1.80	2.65	1.59	2.91	1.75	11.56	6.94	8
第一	2.93	1.76	2.83	1.70	2.93	1.76	3.00	1.80	11.68	7.01	7
紅帥	3.00	1.80	2.91	1.74	3.00	1.80	3.00	1.80	11.91	7.14	2
金昌	3.00	1.80	2.73	1.64	2.88	1.73	2.88	1.73	11.50	6.90	9
平均	2.98	1.79	2.90	1.74	2.94	1.77	2.93	1.76	11.75	7.05	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.4 A4 交易公平性

在 A4 交易公平性的部分，有 2 項指標總原始配分為 8%，加權得分為 4.8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.4)，9 家業者在原始得分的平均分數為 5.66%，加權得分的平均分數為 3.40%，且有 6 家業者得分高於平均值。其中整體得分以新梅最高(原始得分：6.14%，加權得分：3.68%)，依序為合作(原始得分：6.14%，加權得分：3.68%)、金昌(原始得分：6.12%，加權得分：3.67%)、欣梅(原始得分：5.95%，加權得分：3.57%)、紅帥(原始得分：5.91%，加權得分：3.54%)、第一(原始得分：5.85%，加權得分：3.51%)、大文山(原始得分：5.65%，加權得分：3.39%)、新豐(原始得分：4.38%，加權得分：2.63%)、亞洲(原始得分：4.33%，加權得分：2.60%)。

在 2 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的指標為：A4-1「車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰」(平均原始得分：3.77%，平均加權得分：2.26%)；較需改善的項目為：A4-2「有無具備收據並填妥」(平均原始得分：1.89%，平均加權得分：1.14%)。

表 4.4 各家計程車無線電台 A4 交易公平性分析結果彙整

公司 名稱	A4-1		A4-2		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (8%)	加權 得分 (4.8%)	排名
亞洲	3.89	2.33	0.44	0.27	4.33	2.60	9
合作	3.80	2.28	2.34	1.40	6.14	3.68	2
大文山	4.00	2.40	1.65	0.99	5.65	3.39	7
欣梅	3.71	2.23	2.24	1.34	5.95	3.57	4
新梅	3.84	2.31	2.29	1.38	6.14	3.68	1
新豐	3.59	2.15	0.79	0.48	4.38	2.63	8
第一	3.95	2.37	1.90	1.14	5.85	3.51	6
紅帥	3.25	1.95	2.66	1.59	5.91	3.54	5
金昌	3.77	2.26	2.35	1.41	6.12	3.67	3
平均	3.77	2.26	1.89	1.14	5.66	3.40	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.5 A5 法律規範

在 A5 法律規範的部分，各有 5 項指標總原始配分為 20%，加權得分為 12.0%。根據分析結果顯示(詳見表 4.5)，9 家業者在原始得分的平均分數為 19.43%，加權得分的平均分數為 11.66%，且有 6 家業者得分高於平均值。其中整體得分以亞洲獲得滿分最高(原始得分：20.00%，加權得分：12.00%)，依序為新梅(原始得分：19.84%，加權得分：11.91%)、欣梅(原始得分：19.78%，加權得分：11.87%)、合作(原始得分：19.76%，加權得分：11.86%)、紅帥(原始得分：19.63%，加權得分：11.78%)、大文山(原始得分：19.53%，加權得分：11.72%)、新豐(原始得分：19.18%，加權得分：11.51%)、第一(原始得分：18.93%，加權得分：11.36%)、金昌(原始得分：17.23%，加權得分：10.34%)。

在 5 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的指標依序為：A5-1「車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰」表現最佳(平均原始得分：4.00%，平均加權得分：2.40%)，9 家均獲得滿分；A5-3「依規定設置車頂燈」(平均原始得分：3.98%，平均加權得分：2.39%)，7 家獲得滿分；A5-5「計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)」(平均原始得分：3.90%，平均加權得分：2.34%)，4 家獲得滿分；A5-4「執業登記證是否依規定設(裝)置」(平均原始得分：3.84%，平均加權得分：2.31%)，2 家獲得滿分；A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(平均原始得分：3.71%，平均加權得分：2.23%)，2 家獲得滿分。

表 4.5 各家計程車無線電台 A5 法律規範分析結果彙整

公司 名稱	A5-1		A5-2		A5-3		A5-4		A5-5		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12.0%)	排名
亞洲	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	20.00	12.00	1
合作	4.00	2.40	3.92	2.35	3.92	2.35	3.92	2.35	4.00	2.40	19.76	11.86	4
大文山	4.00	2.40	3.88	2.33	3.88	2.33	3.76	2.26	4.00	2.40	19.53	11.72	6
欣梅	4.00	2.40	3.93	2.36	4.00	2.40	3.93	2.36	3.93	2.36	19.78	11.87	3
新梅	4.00	2.40	3.92	2.35	4.00	2.40	4.00	2.40	3.92	2.35	19.84	11.91	2
新豐	4.00	2.40	3.76	2.26	4.00	2.40	3.76	2.26	3.65	2.19	19.18	11.51	7
第一	4.00	2.40	3.22	1.93	4.00	2.40	3.71	2.22	4.00	2.40	18.93	11.36	8
紅帥	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	3.75	2.25	3.88	2.33	19.63	11.78	5
金昌	4.00	2.40	2.15	1.29	4.00	2.40	3.54	2.12	3.54	2.12	17.23	10.34	9
平均	4.00	2.40	3.71	2.23	3.98	2.39	3.84	2.31	3.90	2.34	19.43	11.66	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.6 A6 叫車服務

在 A6 叫車服務的部分，各有 4 項指標總原始配分為 8%，加權得分為 4.8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.6)，9 家業者在原始得分的平均分數為 7.51%，加權得分的平均分數為 4.51%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以金昌最高(原始得分：7.92%，加權得分：4.75%)，依序為亞洲(原始得分：7.72%，加權得分：4.63%)、合作(原始得分：7.69%，加權得分：4.61%)、大文山(原始得分：7.65%，加權得分：4.59%)、欣梅(原始得分：7.56%，加權得分：4.54%)、新梅(原始得分：7.41%，加權得分：4.45%)、第一(原始得分：7.27%，加權得分：4.36%)、紅帥(原始得分：7.25%，加權得分：4.35%)、新豐(原始得分：7.18%，加權得分：4.31%)。

在 4 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 2%，加權得分為 1.2%。表現最好的指標依序為：A6-2「基地台服務人員態度良好」表現最佳(平均原始得分：1.94%，平均加權得分：1.16%)，3 家獲得滿分；A6-4「派遣車輛與轎車車輛一致」(平均原始得分：1.88%，平均加權得分：1.13%)，2 家獲得滿分；A6-3「派車準點性」(平均原始得分：1.86%，平均加權得分：1.12%)，亞洲獲得滿分；A6-1「基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)」(平均原始得分：1.83%，平均加權得分：1.10%)。

表 4.6 各家計程車無線電台 A6 叫車服務分析結果彙整

公司名稱	A6-1		A6-2		A6-3		A6-4		總分		
	原始得分 (2%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (2%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (2%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (2%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (8%)	加權得分 (4.8%)	排名
亞洲	1.89	1.13	1.94	1.17	2.00	1.20	1.89	1.13	7.72	4.63	2
合作	1.88	1.13	2.00	1.20	1.92	1.15	1.88	1.13	7.69	4.61	3
大文山	1.88	1.13	2.00	1.20	1.88	1.13	1.88	1.13	7.65	4.59	4
欣梅	1.85	1.11	1.96	1.18	1.89	1.13	1.85	1.11	7.56	4.54	5
新梅	1.73	1.04	1.92	1.15	1.96	1.18	1.80	1.08	7.41	4.45	6
新豐	1.82	1.09	1.82	1.09	1.65	0.99	1.88	1.13	7.18	4.31	9
第一	1.80	1.08	1.90	1.14	1.56	0.94	2.00	1.20	7.27	4.36	7
紅帥	1.63	0.98	1.88	1.13	1.94	1.16	1.81	1.09	7.25	4.35	8
金昌	2.00	1.20	2.00	1.20	1.92	1.15	2.00	1.20	7.92	4.75	1
平均	1.83	1.10	1.94	1.16	1.86	1.12	1.88	1.13	7.51	4.51	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.1.7 計程車無線電台乘客調查評鑑之整體分析

在整體乘客調查的部分，各有 6 項評鑑項目總原始配分為 100%，加權得分為 60%。根據分析結果顯示(詳見表 4.7)，9 家業者在原始得分的平均分數為 87.77%，加權得分的平均分數為 52.66%，且有 6 家業者得分高於平均值。其中整體得分以新梅最高(原始得分：90.24%，加權得分：54.14%)，依序為紅帥(原始得分：89.38%，加權得分：53.63%)、合作(原始得分：89.32%，加權得分：53.59%)、欣梅(原始得分：88.80%，加權得分：53.28%)、大文山(原始得分：88.68%，加權得分：53.21%)、亞洲(原始得分：88.22%，加權得分：52.93%)、第一(原始得分：87.10%，加權得分：52.26%)、新豐(原始得分：83.00%，加權得分：49.80%)、金昌(原始得分：82.23%，加權得分：49.34%)。

在 6 項評鑑項目表現上，本研究進一步計算各評分項目之相對應得分(各項平均原始得分佔各項原始滿分之比例，例如：A3「駕駛人儀態」之相對應分數為：平均原始得分 11.74% ÷ 原始滿分 12% = 97.81%)，經計算後表現最好的指標依序為：A3「駕駛人儀態」表現最佳(相對應得分：97.81%，平均原始得分：11.74%，平均加權得分：7.04%)，以合作得分最高；A5「法律規範」(相對應得分：97.17%，平均原始得分：19.43%，平均加權得分：11.66%)，亞洲獲得滿分；A6「叫車服務」(相對應得分：93.89%，平均原始得分：7.51%，平均加權得分：4.51%)，以金昌得分最高；A2「舒適性」(相對應得分：91.37%，平均原始得分：21.93%，平均加權得分：13.16%)，以合作得分最高。

較需改善的項目依序為：A4「交易公平性」(相對應得分：70.75%，平均原始得分：5.66%，平均加權得分：3.40%)；A1「安全性」(相對應得分：76.79%，平均原始得分：21.50%，平均加權得分：12.90%)。

表 4.7 各家計程車無線電台乘客調查評鑑結果彙整

公司 名稱	A1		A2		A3		A4		A5		A6		總分		
	原始 得分 (28%)	加權 得分 (16.8%)	原始 得分 (24%)	加權 得分 (14.4%)	原始 得分 (12%)	加權 得分 (7.2%)	原始 得分 (8%)	加權 得分 (4.8%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12%)	原始 得分 (8%)	加權 得分 (4.8%)	原始 得分 (100%)	加權 得分 (60%)	排名
亞洲	22.28	13.37	22.11	13.27	11.78	7.07	4.33	2.60	20.00	12.00	7.72	4.63	88.22	52.93	6
合作	20.55	12.33	23.24	13.94	11.94	7.16	6.14	3.68	19.76	11.86	7.69	4.61	89.32	53.59	3
大文山	21.18	12.71	22.91	13.75	11.76	7.06	5.65	3.39	19.53	11.72	7.65	4.59	88.68	53.21	5
欣梅	21.78	13.07	21.95	13.17	11.78	7.07	5.95	3.57	19.78	11.87	7.56	4.54	88.80	53.28	4
新梅	23.14	13.88	21.98	13.19	11.73	7.04	6.14	3.68	19.84	11.91	7.41	4.45	90.24	54.14	1
新豐	20.06	12.04	20.65	12.39	11.56	6.94	4.38	2.63	19.18	11.51	7.18	4.31	83.00	49.80	8
第一	21.80	13.08	21.56	12.94	11.68	7.01	5.85	3.51	18.93	11.36	7.27	4.36	87.10	52.26	7
紅帥	23.63	14.18	21.06	12.64	11.91	7.14	5.91	3.54	19.63	11.78	7.25	4.35	89.38	53.63	2
金昌	18.46	11.08	21.00	12.60	11.50	6.90	6.12	3.67	17.23	10.34	7.92	4.75	82.23	49.34	9
平均	21.50	12.90	21.93	13.16	11.74	7.04	5.66	3.40	19.43	11.66	7.51	4.51	87.77	52.66	
相對應 得分	76.79		91.37		97.81		70.75		97.17		93.89				

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。 3. 相對應得分＝各項原始平均得分÷各項原始滿分。

4.2 計程車無線電台營運組織訪查分析

在營運組織訪查的部分，由本研究所組成的評分小組於民國 100 年 7 月 25、26 日，與 8 月 1、2 日，前往 9 家無線電台與 9 家合作社進行實地的訪查，針對各項指標進行評鑑。此外，並由主管機關提供相關的評鑑資料，包括計程車無線電台的車輛平均年齡(B1-2)、車輛檢驗資料(B1-4)、作業室門禁管制(B1-9)、乘客申訴次數(B2-1)、駕駛人違規件數(B3-6)與是否有利用無線電聚眾滋事(B5-1)，以及計程車運輸合作社的車輛平均年齡(B1-2)、社會局考核記錄(B1-5)、車輛檢驗資料(B1-11)、乘客申訴次數(B2-1)、與是否有利用無線電聚眾滋事(B5-1)。

4.2.1 B1 營運制度

在計程車無線電台 B1 營運制度的部分，共有 9 項指標總原始配分為 45%，加權得分為 18%。根據分析結果顯示(詳見表 4.8)，9 家業者在原始得分的平均分數為 39.91%，加權得分的平均分數為 15.96%，且有 6 家業者得分高於平均值。其中合作、大文山、欣梅、新梅分數相同(原始得分：42.00%，加權得分：16.80%)，並列最高分，後面依序為紅帥(原始得分：41.60%，加權得分：16.64%)、第一(原始得分：41.00%，加權得分：16.40%)、金昌(原始得分：39.00%，加權得分：15.60%)、亞洲(原始得分：35.40%，加權得分：14.16%)與新豐(原始得分：34.20%，加權得分：13.68%)。

在 9 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 5%，加權得分為 2%。其中有 4 個指標獲得滿分：B1-3「駕駛人名冊」、B1-5「有無按時換照並繳納所需之規費」、B1-6「是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週」與 B1-9「作業室門禁管制」(平均原始得分：5%，平均加權得分：2%)。

較需改善的項目依序為：B1-2「計程車平均年齡」(平均原始得分：2.00%，平均加權得分：0.80%)、B1-4「車輛是否定期檢驗」(平均原始得分：3.89%，平均加權得分：1.56%)，與 B1-8「各項營業報表完整性與電腦化程度」(平均原始得分：4.31%，平均加權得分：1.72%)。

表 4.8 各家計程車無線電台 B1 營運制度分析結果彙整

公司 名稱	B1-1		B1-2		B1-3		B1-4		B1-5		B1-6		B1-7	
	原始 得分 (5%)	原始 得分 (5%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)
亞洲	4.60	1.84	0.00	0.00	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
合作	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
大文山	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
欣梅	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
新梅	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
新豐	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	2.80	1.12
第一	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
紅帥	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
金昌	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00
平均	4.96	1.98	2.00	0.80	5.00	2.00	3.89	1.56	5.00	2.00	5.00	2.00	4.76	1.90

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

表 4.8 各家計程車無線電台 B1 營運制度分析結果彙整 (續)

公司 名稱	B1-8		B1-9		總分		
	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (40%)	加權 得分 (16%)	排名
亞洲	1.80	0.72	5.00	2.00	35.40	14.16	8
合作	5.00	2.00	5.00	2.00	42.00	16.80	1
大文山	5.00	2.00	5.00	2.00	42.00	16.80	1
欣梅	5.00	2.00	5.00	2.00	42.00	16.80	1
新梅	5.00	2.00	5.00	2.00	42.00	16.80	1
新豐	2.40	0.96	5.00	2.00	34.20	13.68	9
第一	5.00	2.00	5.00	2.00	41.00	16.40	6
紅帥	4.60	1.84	5.00	2.00	41.60	16.64	5
金昌	5.00	2.00	5.00	2.00	39.00	15.60	7
平均	4.31	1.72	5.00	2.00	39.91	15.96	

【註】 1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.2.2 B2 乘客服務事項

在計程車無線電台 B2 乘客服務事項的部分，共有 4 項指標總原始配分為 20%，加權得分為 8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.9)，9 家業者在原始得分的平均分數為 17.16%，加權得分的平均分數為 6.86%。整體得分以紅帥最高(原始得分：19.60%，加權得分：7.84%)，依序為欣梅與新梅(原始得分：19.20%，加權得分：7.68%)、金昌(原始得分：19.00%，加權得分：7.60%)、合作與大文山(原始得分：18.00%，加權得分：7.2%)、第一(原始得分：16.40%，加權得分：6.56%)、亞洲(原始得分：15.60%，加權得分：6.24%)、新豐(原始得分：9.40%，加權得分：3.76%)。

表 4.9 各家計程車無線電台 B2 乘客服務事項分析結果彙整

公司名稱	B2-1		B2-2		B2-3		B2-4		總分		
	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (20%)	加權得分 (8%)	排名
亞洲	4.60	1.84	5.00	2.00	3.60	1.44	2.40	0.96	15.60	6.24	8
合作	5.00	2.00	5.00	2.00	4.60	1.84	3.40	1.36	18.00	7.20	5
大文山	4.60	1.84	5.00	2.00	4.60	1.84	3.80	1.52	18.00	7.20	5
欣梅	5.00	2.00	5.00	2.00	4.60	1.84	4.60	1.84	19.20	7.68	2
新梅	5.00	2.00	5.00	2.00	4.60	1.84	4.60	1.84	19.20	7.68	2
新豐	0.60	0.24	5.00	2.00	0.60	0.24	3.20	1.28	9.40	3.76	9
第一	2.80	1.12	5.00	2.00	5.00	2.00	3.60	1.44	16.40	6.56	7
紅帥	5.00	2.00	5.00	2.00	4.60	1.84	5.00	2.00	19.60	7.84	1
金昌	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	1.60	19.00	7.60	4
平均	4.18	1.67	5.00	2.00	4.13	1.65	3.84	1.54	17.16	6.86	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

在 4 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 5%，加權得分為 2%。4 項評鑑指標的平均得分以 B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」表現最佳獲得滿分，依序為 B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(平均原始得分：4.18%，平均加權得分：1.67%)、B2-3「有無投保乘客責任險」(平均原始得分：4.13%，平均加權得分：1.65%)。

較需改善的指標有：B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」(平均原始得分：3.84%，平均加權得分：1.54%)。

4.2.3 B3 駕駛人管理

在計程車無線電台 B3 駕駛人管理的部分，共有 8 項指標總原始配分為 24%，加權得分為 9.6%。根據分析結果顯示(詳見表 4.10)，9 家業者在原始得分的平均分數為 15.60%，加權得分的平均分數為 6.24%。整體得分以大文山最高(原始得分：19.60%，加權得分：7.84%)，依序為紅帥(原始得分：19.40%，加權得分：7.76%)、金昌(原始得分：19.20%，加權得分：7.68%)、欣梅與新梅(原始得分：17.40%，加權得分：6.96%)、第一(原始得分：16.20%，加權得分：6.48%)、合作(原始得分：15.20%，加權得分：6.08%)、亞洲(原始得分：10.60%，加權得分：4.24%)、新豐(原始得分：5.40%，加權得分：2.16%)。

在 8 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 3%，加權得分為 1.2%。表現較佳的指標依序為：B3-8「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通」(平均原始得分：2.82%，平均加權得分：1.13%)、B3-4「對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制」(平均原始得分：2.58%，平均加權得分：1.03%)、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況」(平均原始得分：2.42%，平均加權得分：0.97%)。

較需要改善的指標依序為：B3-6「駕駛人一年內有無違反道路管理處罰條例違規紀錄」(平均原始得分：0.22%，平均加權得分：0.09%)、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」(平均原始得分：1.56%，平均加權得分：0.32%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(平均原始得分：1.62%，平均加權得分：0.65%)。

表 4.10 各家計程車無線電台 B3 駕駛人管理分析結果彙整

公司名稱	B3-1		B3-2		B3-3		B3-4		B3-5		B3-6		B3-7		B3-8		總分		
	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (24%)	加權得分 (9.6%)	排名
亞洲	0.20	0.08	0.40	0.16	2.20	0.88	2.60	1.04	0.00	0.00	0.00	0.00	2.60	1.04	2.60	1.04	10.60	4.24	8
合作	1.20	0.48	3.00	1.20	1.80	0.72	3.00	1.20	1.00	0.40	0.00	0.00	2.20	0.88	3.00	1.20	15.20	6.08	7
大文山	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	2.00	0.80	0.00	0.00	2.60	1.04	3.00	1.20	19.60	7.84	1
欣梅	1.40	0.56	2.60	1.04	3.00	1.20	3.00	1.20	2.60	1.04	0.00	0.00	2.20	0.88	2.60	1.04	17.40	6.96	4
新梅	1.40	0.56	2.60	1.04	3.00	1.20	3.00	1.20	2.60	1.04	0.00	0.00	2.20	0.88	2.60	1.04	17.40	6.96	4
新豐	0.20	0.08	0.00	0.00	0.40	0.16	0.80	0.32	0.00	0.00	1.00	0.40	0.00	0.00	3.00	1.20	5.40	2.16	9
第一	1.60	0.64	3.00	1.20	2.40	0.96	2.40	0.96	1.60	0.64	0.00	0.00	2.60	1.04	2.60	1.04	16.20	6.48	6
紅帥	2.60	1.04	1.80	0.72	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	0.00	0.00	3.00	1.20	3.00	1.20	19.40	7.76	2
金昌	3.00	1.20	2.60	1.04	3.00	1.20	2.40	0.96	1.20	0.48	1.00	0.40	3.00	1.20	3.00	1.20	19.20	7.68	3
平均	1.62	0.65	2.11	0.84	2.42	0.97	2.58	1.03	1.56	0.62	0.22	0.09	2.27	0.91	2.82	1.13	15.60	6.24	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.2.4 B4 政策配合度

在計程車無線電台 B4 政策配合度的部分，總原始配分為 5%，加權得分為 2%。根據分析結果顯示(詳見表 4.11)，9 家業者在原始得分的平均分數為 4.64%，加權得分的平均分數為 1.86%。共有 7 家業者配合度良好獲得滿分，包括合作、大文山、欣梅、新梅、第一、紅帥、金昌(原始得分：5%，加權得分：2%)，後面依序為新豐(原始得分：3.80%，加權得分：1.52%)、亞洲(原始得分：3%，加權得分：1.2%)

表 4.11 各家計程車無線電台 B4 政策配合度分析結果彙整

公司名稱	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	排名
亞洲	3.00	1.20	9
合作	5.00	2.00	1
大文山	5.00	2.00	1
欣梅	5.00	2.00	1
新梅	5.00	2.00	1
新豐	3.80	1.52	8
第一	5.00	2.00	1
紅帥	5.00	2.00	1
金昌	5.00	2.00	1
平均	4.64	1.86	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.2.5 B5 其他項目

在計程車無線電台 B5 其他的部分，共有 2 項指標總原始配分為 6%，加權得分為 2.4%。根據分析結果顯示(詳見表 4.12)，9 家業者在原始得分的平均分數為 5.12%，加權得分的平均分數為 2.05%。整體得分以第一最高(原始得分：5.66%，加權得分：2.26%)，依序為紅帥(原始得分：5.56%，加權得分：2.22%)、欣梅與新梅(原始得分：5.50%，加權得分：2.20%)、合作(原始得分：5.20%，加權得分：2.08%)、大文山(原始得分：5.10%，加權得分：2.04%)、新豐(原始得分：4.90%，加權得分：1.96%)、亞洲(原始得分：4.44%，加權得分：1.78%)、金昌(原始得分：4.20%，加權得分：1.68%)。

在 2 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 3%，加權得分為 1.2%。其中 B5-1「是否有利用無線電台聚眾滋事」獲得滿分。較需改善的項目為有：B5-2「業者特色自述」(平均原始得分：2.12%，平均加權得分：0.85%)。

表 4.12 各家計程車無線電台 B5 其他分析結果彙整

公司 名稱	B5-1		B5-2		總分		
	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (3%)	加權得分 (1.2%)	原始得分 (6%)	加權得分 (2.4%)	排名
亞洲	3.00	1.20	1.44	0.58	4.44	1.78	8
合作	3.00	1.20	2.20	0.88	5.20	2.08	5
大文山	3.00	1.20	2.10	0.84	5.10	2.04	6
欣梅	3.00	1.20	2.50	1.00	5.50	2.20	3
新梅	3.00	1.20	2.50	1.00	5.50	2.20	3
新豐	3.00	1.20	1.90	0.76	4.90	1.96	7
第一	3.00	1.20	2.66	1.06	5.66	2.26	1
紅帥	3.00	1.20	2.56	1.02	5.56	2.22	2
金昌	3.00	1.20	1.20	0.48	4.20	1.68	9
平均	3.00	1.20	2.12	0.85	5.12	2.05	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.2.6 計程車無線電台營運組織訪查評鑑之整體分析

在計程車無線電台營運組織訪查的部分，共有 5 項評鑑項目，總原始配分為 100%，加權得分為 40%。根據分析結果顯示(詳見表 4.13)，9 家業者在原始得分的平均分數為 82.44%，加權得分的平均分數為 32.97%。整體得分以紅帥最高(原始得分：88.16%，加權得分：35.26%)，依序為大文山(原始得分：86.70%，加權得分：34.68%)、金昌(原始得分：86.40%，加權得分：34.56%)、欣梅與新梅(原始得分：86.10%，加權得分：34.44%)、合作(原始得分：82.40%，加權得分：32.96%)、第一(原始得分：81.26%，加權得分：32.50%)、亞洲(原始得分：69.04%，加權得分：27.62%)、新豐(原始得分：57.70%，加權得分：23.08%)。

在 5 項評鑑項目表現上，本研究進一步計算各評分項目之相對應得分(各項原始平均分佔各項原始滿分之比例)，經計算後表現最好的指標依序為：B1「營運制度」(相對應得分：94.78%，平均原始得分：37.91%，平均加權得分：15.16%)；B4「政策配合度」(相對應得分：92.80%，平均原始得分：4.64%，平均加權得分：1.86%)；B2「乘客服務事項」(相對應得分：85.80%，平均原始得分：17.16%，平均加權得分：6.86%)；B5「其他項目」(相對應得分：85.33%，平均原始得分：5.12%，平均加權得分：2.05%)。較需改善的項目有：B3「駕駛人管理」(相對應得分：65.00%，平均原始得分：15.60%，平均加權得分：6.24%)；。

表 4.13 各家計程車無線電台營運組織訪查評鑑結果彙整

公司 名稱	B1		B2		B3		B4		B5		總分		
	原始 得分 (45%)	加權 得分 (18%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (8%)	原始 得分 (24%)	加權 得分 (9.6%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (6%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (100%)	加權 得分 (40%)	排名
亞洲	35.40	14.16	15.60	6.24	10.60	4.24	3.00	1.20	4.44	1.78	69.04	27.62	8
合作	42.00	16.80	18.00	7.20	15.20	6.08	5.00	2.00	5.20	2.08	85.40	34.16	6
大文山	42.00	16.80	18.00	7.20	19.60	7.84	5.00	2.00	5.10	2.04	89.70	35.88	2
欣梅	42.00	16.80	19.20	7.68	17.40	6.96	5.00	2.00	5.50	2.20	89.10	35.64	3
新梅	42.00	16.80	19.20	7.68	17.40	6.96	5.00	2.00	5.50	2.20	89.10	35.64	3
新豐	34.20	13.68	9.40	3.76	5.40	2.16	3.80	1.52	4.90	1.96	57.70	23.08	9
第一	41.00	16.40	16.40	6.56	16.20	6.48	5.00	2.00	5.66	2.26	84.26	33.70	7
紅帥	41.60	16.64	19.60	7.84	19.40	7.76	5.00	2.00	5.56	2.22	91.16	36.46	1
金昌	39.00	15.60	19.00	7.60	19.20	7.68	5.00	2.00	4.20	1.68	86.40	34.56	5
平均	39.91	15.96	17.16	6.86	15.60	6.24	4.64	1.86	5.12	2.05	82.44	32.97	
相對應 得分	99.78		85.80		65.00		92.89		85.33				

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。 3. 相對應得分＝各項原始平均得分÷各項原始滿分。

4.3 計程車運輸合作社乘車調查分析

本次的乘車調查的分析樣本調查時間 100 年 7 月 15 日至 100 年 9 月 10 日止，主要調查對象為 9 家計程車運輸合作社，本次分析實際派遣受過訓練之調查員於各縣市進行實地調查，調查原以電話叫車的方式，根據各家公司所指派之車輛進行評分。為讓分析之樣本具有代表性，若有重複抽樣之車輛，本研究僅取兩次抽樣的資料作為分析，並指採用不同調查員與不同調查日期所獲取之資料。

4.3.1 A1 安全性

在 A1 安全性的部分，各有 7 項指標總原始配分為 28%，加權得分為 16.8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.14)，9 家業者在原始得分的平均分數為 20.50%，加權得分的平均分數為 12.30%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以第一最高(原始得分：21.53%，加權得分：12.92%)，依序為大佳(原始得分：21.43%，加權得分：12.86%)、金立(原始得分：20.80%，加權得分：12.48%)、宏全與大文山(原始得分：20.67%，加權得分：12.40%)、全國(原始得分：20.25%，加權得分：12.15%)、新利達(原始得分：20.14%，加權得分：12.09%)、日昇(原始得分：20.00%，加權得分：12.00%)、青溪(原始得分：19.83%，加權得分：11.90%)。

在 7 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的前 3 項指標依序為：A1-6「遵守交通規定」表現最佳(平均原始得分：4.00%，平均加權得分：2.40%)，9 家業者均獲得滿分；A1-2「駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天」(平均原始得分：3.77%，平均加權得分：2.26%)，共有 3 家業者獲得滿分；A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」(平均原始得分：3.59%，平均加權得分：2.15%)，共有 3 家業者獲得滿分。

較需改善的項目依序為：A1-7「車內前後是否備有名片卡」(平均原始得分：1.14%，平均加權得分：0.68%)；A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(平均原始得分：1.95%，平均加權得分：1.17%)；A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(平均原始得分：2.51%，平均加權得分：1.51%)。

表 4.14 各家計程車運輸合作社 A1 安全性分析結果彙整

公司 名稱	A1-1		A1-2		A1-3		A1-4		A1-5		A1-6		A1-7		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (28%)	加權 得分 (16.8%)	排名
日昇	3.63	2.18	3.63	2.18	1.94	1.16	2.81	1.69	2.63	1.58	4.00	2.40	1.38	0.83	20.00	12.00	8
宏全	3.05	1.83	3.62	2.17	1.95	1.17	2.90	1.74	3.33	2.00	4.00	2.40	1.81	1.09	20.67	12.40	4
新利達	3.79	2.27	3.79	2.27	1.64	0.99	4.00	2.40	2.00	1.20	4.00	2.40	0.93	0.56	20.14	12.09	7
大文山	3.56	2.13	3.78	2.27	2.11	1.27	3.67	2.20	2.22	1.33	4.00	2.40	1.33	0.80	20.67	12.40	4
大佳	3.14	1.89	4.00	2.40	2.36	1.41	3.50	2.10	3.29	1.97	4.00	2.40	1.14	0.69	21.43	12.86	2
全國	4.00	2.40	3.75	2.25	1.75	1.05	4.00	2.40	2.00	1.20	4.00	2.40	0.75	0.45	20.25	12.15	6
青溪	4.00	2.40	3.65	2.19	1.74	1.04	4.00	2.40	1.74	1.04	4.00	2.40	0.70	0.42	19.83	11.90	9
第一	3.76	2.26	4.00	2.40	2.59	1.55	3.88	2.33	3.06	1.84	4.00	2.40	0.24	0.14	21.53	12.92	1
金立	4.00	2.40	4.00	2.40	2.00	1.20	3.60	2.16	1.60	0.96	4.00	2.40	1.60	0.96	20.80	12.48	3
平均	3.59	2.15	3.77	2.26	1.95	1.17	3.55	2.13	2.51	1.51	4.00	2.40	1.14	0.68	20.50	12.30	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.3.2 A2 舒適性

在 A2 舒適性的部分，各有 6 項指標總原始配分為 24%，加權得分為 14.4%。根據分析結果顯示(詳見表 4.15)，9 家業者在原始得分的平均分數為 20.57%，加權得分的平均分數為 12.34%，且有 6 家業者得分高於平均值。其中整體得分以全國最高(原始得分：22.19%，加權得分：13.31%)，依序為新利達(原始得分：21.77%，加權得分：13.06%)、大佳(原始得分：21.64%，加權得分：12.99%)、青溪(原始得分：21.17%，加權得分：12.70%)、第一(原始得分：20.88%，加權得分：12.53%)、金立(原始得分：20.80%，加權得分：12.48%)、大文山(原始得分：19.72%，加權得分：11.83%)、宏全(原始得分：19.33%，加權得分：11.60%)、日昇(原始得分：18.16%，加權得分：10.89%)。

在 6 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的前 3 項指標依序為：A2-6「乘坐舒適度」表現最佳(平均原始得分：3.86%，平均加權得分：2.32%)，共有 2 家業者獲得滿分；A2-5「車內寧靜性」(平均原始得分：3.79%，平均加權得分：2.27%)，共有 2 家業者獲得滿分；A2-2「車輛內觀整潔」(平均原始得分：3.39%，平均加權得分：2.03%)，共有 2 家業者獲得滿分。較需改善的項目為：A2-1「無違規張貼廣告物」(平均原始得分：3.06%，平均加權得分：1.83%)。

表 4.15 各家計程車運輸合作社 A2 舒適性分析結果彙整

公司 名稱	A2-1		A2-2		A2-3		A2-4		A2-5		A2-6		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (24%)	加權 得分 (14.4%)	排名
日昇	2.75	1.65	2.66	1.59	2.81	1.69	2.63	1.58	3.63	2.18	3.69	2.21	18.16	10.89	9
宏全	3.14	1.89	2.69	1.61	2.45	1.47	3.33	2.00	3.81	2.29	3.90	2.34	19.33	11.60	8
新利達	3.00	1.80	3.89	2.34	3.48	2.09	3.64	2.19	3.79	2.27	3.96	2.38	21.77	13.06	2
大文山	3.33	2.00	3.00	1.80	2.61	1.57	3.33	2.00	3.78	2.27	3.67	2.20	19.72	11.83	7
大佳	3.86	2.31	3.25	1.95	3.18	1.91	3.86	2.31	3.71	2.23	3.79	2.27	21.64	12.99	3
全國	2.75	1.65	4.00	2.40	3.69	2.21	3.75	2.25	4.00	2.40	4.00	2.40	22.19	13.31	1
青溪	2.78	1.67	3.91	2.35	3.78	2.27	2.96	1.77	3.83	2.30	3.91	2.35	21.17	12.70	4
第一	2.35	1.41	3.82	2.29	3.88	2.33	3.29	1.98	3.76	2.26	3.76	2.26	20.88	12.53	5
金立	3.60	2.16	4.00	2.40	4.00	2.40	1.20	0.72	4.00	2.40	4.00	2.40	20.80	12.48	6
平均	3.06	1.83	3.39	2.03	3.21	1.92	3.27	1.96	3.79	2.27	3.86	2.32	20.57	12.34	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.3.3 A3 駕駛人儀態

在 A3 駕駛人儀態的部分，各有 4 項指標總原始配分為 20%，加權得分為 12%。根據分析結果顯示(詳見表 4.16)，9 家業者在原始得分的平均分數為 19.05%，加權得分的平均分數為 11.43%，且有 7 家業者得分高於平均值。其中整體得分以金立最高(原始得分：20.00%，加權得分：12.00%)，依序為全國(原始得分：19.69%，加權得分：11.81%)、大佳(原始得分：19.57%，加權得分：11.74%)、大文山(原始得分：19.44%，加權得分：11.67%)、日昇(原始得分：19.25%，加權得分：11.55%)、新利達(原始得分：19.16%，加權得分：11.50%)、第一(原始得分：19.12%，加權得分：11.47%)、宏全(原始得分：18.52%，加權得分：11.11%)、青溪(原始得分：17.87%，加權得分：10.72%)。

在 4 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 5%，加權得分為 3%。表現最好的指標依序為：A3-1「有無拒載、故意繞道行駛及行車是否準時到達」表現最佳(平均原始得分：4.96%，平均加權得分：2.98%)，有 7 家獲得滿分；A3-4「服務態度」(平均原始得分：4.93%，平均加權得分：2.96%)，共有 6 家獲得滿分；A3-2「駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔」(平均原始得分：4.81%，平均加權得分：2.88%)；A3-3「駕駛人駕車時有無穿著制服或儀容整齊」(平均原始得分：4.49%，平均加權得分：2.69%)。

表 4.16 各家計程車運輸合作社 A3 駕駛人儀態分析結果彙整

公司 名稱	A3-1		A3-2		A3-3		A3-4		總分		
	原始 得分 (5%)	加權 得分 (3%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (3%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (3%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (3%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12%)	排 名
日昇	5.00	3.00	4.72	2.83	4.53	2.72	5.00	3.00	19.25	11.55	5
宏全	5.00	3.00	4.60	2.76	4.05	2.43	4.88	2.93	18.52	11.11	8
新利達	5.00	3.00	4.70	2.82	4.46	2.68	5.00	3.00	19.16	11.50	6
大文山	5.00	3.00	5.00	3.00	4.72	2.83	4.72	2.83	19.44	11.67	4
大佳	4.82	2.89	4.93	2.96	4.82	2.89	5.00	3.00	19.57	11.74	3
全國	5.00	3.00	5.00	3.00	4.69	2.81	5.00	3.00	19.69	11.81	2
青溪	4.78	2.87	4.61	2.77	3.70	2.22	4.78	2.87	17.87	10.72	9
第一	5.00	3.00	4.71	2.82	4.41	2.65	5.00	3.00	19.12	11.47	7
金立	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00	20.00	12.00	1
平均	4.96	2.97	4.81	2.88	4.49	2.69	4.93	2.96	19.18	11.51	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.3.4 A4 交易公平性

在 A4 交易公平性的部分，有 2 項指標總原始配分為 8%，加權得分為 4.8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.17)，9 家業者在原始得分的平均分數為 5.02%，加權得分的平均分數為 3.01%，且有 4 家業者得分高於平均值。其中整體得分以大佳最高(原始得分：6.64%，加權得分：3.99%)，依序為大文山(原始得分：5.89%，加權得分：3.53%)、第一(原始得分：5.88%，加權得分：3.53%)、金立(原始得分：5.80%，加權得分：3.48%)、全國(原始得分：4.88%，加權得分：2.93%)、日昇(原始得分：4.72%，加權得分：2.83%)、青溪(原始得分：4.61%，加權得分：2.77%)、新利達(原始得分：4.43%，加權得分：2.66%)、宏全(原始得分：4.33%，加權得分：2.60%)。

在 2 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的指標為：A4-1「車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰」(平均原始得分：3.79%，平均加權得分：2.28%)；較需改善的項目為：A4-2「有無具備收據並填妥」(平均原始得分：1.23%，平均加權得分：0.74%)。

表 4.17 各家計程車運輸合作社 A4 交易公平性分析結果彙整

公司 名稱	A4-1		A4-2		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (8%)	加權 得分 (4.8%)	排名
日昇	4.00	2.40	0.72	0.43	4.72	2.83	6
宏全	3.90	2.34	0.43	0.26	4.33	2.60	9
新利達	3.46	2.08	0.96	0.58	4.43	2.66	8
大文山	4.00	2.40	1.89	1.13	5.89	3.53	2
大佳	4.00	2.40	2.64	1.59	6.64	3.99	1
全國	4.00	2.40	0.88	0.53	4.88	2.93	5
青溪	3.48	2.09	1.13	0.68	4.61	2.77	7
第一	3.76	2.26	2.12	1.27	5.88	3.53	3
金立	4.00	2.40	1.80	1.08	5.80	3.48	4
平均	3.79	2.28	1.23	0.74	5.02	3.01	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.3.5 A5 法律規範

在 A5 法律規範的部分，各有 5 項指標總原始配分為 20%，加權得分為 12.0%。根據分析結果顯示(詳見表 4.18)，9 家業者在原始得分的平均分數為 19.13%，加權得分的平均分數為 11.48%，且有 4 家業者得分高於平均值。其中整體得分以全國獲得滿分最高(原始得分：20.00%，加權得分：12.00%)，依序為青溪(原始得分：19.83%，加權得分：11.90%)、第一(原始得分：19.76%，加權得分：11.86%)、新利達(原始得分：19.71%，加權得分：11.83%)、大佳(原始得分：18.86%，加權得分：11.31%)、金立(原始得分：18.80%，加權得分：11.28%)、日昇(原始得分：18.63%，加權得分：11.18%)、宏全(原始得分：18.57%，加權得分：11.14%)、大文山(原始得分：18.22%，加權得分：10.93%)。

在 5 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 4%，加權得分為 2.4%。表現最好的指標依序為：A5-1「車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰」表現最佳(平均原始得分：4.00%，平均加權得分：2.40%)，9 家均獲得滿分；A5-3「依規定設置車頂燈」(平均原始得分：3.98%，平均加權得分：2.39%)，8 家獲得滿分；A5-5「計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)」與 A5-4「職業登記證是否依規定設(裝)置」(平均原始得分：3.95%，平均加權得分：2.37%)，分別為 8 家與 6 家獲得滿分；A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(平均原始得分：3.24%，平均加權得分：1.95%)，2 家獲得滿分。

表 4.18 各家計程車運輸合作社 A5 法律規範分析結果彙整

公司 名稱	A5-1		A5-2		A5-3		A5-4		A5-5		總分		
	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (4%)	加權 得分 (2.4%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12.0%)	排名
日昇	4.00	2.40	2.63	1.58	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	18.63	11.18	7
宏全	4.00	2.40	2.57	1.54	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	18.57	11.14	8
新利達	4.00	2.40	3.86	2.31	4.00	2.40	4.00	2.40	3.86	2.31	19.71	11.83	4
大文山	4.00	2.40	2.44	1.47	4.00	2.40	3.78	2.27	4.00	2.40	18.22	10.93	9
大佳	4.00	2.40	2.86	1.71	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	18.86	11.31	5
全國	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	20.00	12.00	1
青溪	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	3.83	2.30	4.00	2.40	19.83	11.90	2
第一	4.00	2.40	3.76	2.26	4.00	2.40	4.00	2.40	4.00	2.40	19.76	11.86	3
金立	4.00	2.40	3.60	2.16	3.60	2.16	3.60	2.16	4.00	2.40	18.80	11.28	6
平均	4.00	2.40	3.24	1.95	3.98	2.39	3.95	2.37	3.95	2.37	19.13	11.48	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.3.6 計程車運輸合作社乘客調查評鑑之整體分析

在整體乘客調查的部分，各有 5 項評鑑項目總原始配分為 100%，加權得分為 60%。根據分析結果顯示(詳見表 4.19)，9 家業者在原始得分的平均分數為 84.28%，加權得分的平均分數為 50.57%，且有 5 家業者得分高於平均值。其中整體得分以大佳最高(原始得分：88.14%，加權得分：52.89%)，依序為第一(原始得分：87.18%，加權得分：52.31%)、全國(原始得分：87.00%，加權得分：52.20%)、金立(原始得分：86.20%，加權得分：51.72%)、新利達(原始得分：85.21%，加權得分：51.13%)、大文山(原始得分：83.94%，加權得分：50.37%)、青溪(原始得分：83.30%，加權得分：49.98%)、宏全(原始得分：81.43%，加權得分：48.86%)、日昇(原始得分：80.75%，加權得分：48.45%)。

在 5 項評鑑項目表現上，本研究進一步計算各評分項目之相對應得分(各項平均原始得分佔各項原始滿分之比例，例如：A3「駕駛人儀態」之相對應分數為：平均原始得分 19.05% ÷ 原始滿分 20% = 95.27%)，經計算後表現最好的指標依序為：A5「法律規範」表現最佳(相對應得分：95.65%，平均原始得分：19.13%，平均加權得分：11.48%)，全國獲得滿分；A3「駕駛人儀態」(相對應得分：95.25%，平均原始得分：19.05%，平均加權得分：11.43%)，金立獲得滿分；A2「舒適性」(相對應得分：85.71%，平均原始得分：20.57%，平均加權得分：12.34%)，以全國得分最高。

較需改善的項目依序為：A4「交易公平性」(相對應得分：62.75%，平均原始得分：5.02%，平均加權得分：3.01%)；A1「安全性」(相對應得分：73.21%，平均原始得分：20.50%，平均加權得分：12.30%)。

表 4.19 各家計程車運輸合作社乘客調查評鑑結果彙整

公司 名稱	A1		A2		A3		A4		A5		總分		
	原始 得分 (28%)	加權 得分 (16.8%)	原始 得分 (24%)	加權 得分 (14.4%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12%)	原始 得分 (8%)	加權 得分 (4.8%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (12%)	原始 得分 (100%)	加權 得分 (60%)	排名
日昇	20.00	12.00	18.16	10.89	19.25	11.55	4.72	2.83	18.63	11.18	80.75	48.45	9
宏全	20.67	12.40	19.33	11.60	18.52	11.11	4.33	2.60	18.57	11.14	81.43	48.86	8
新利達	20.14	12.09	21.77	13.06	19.16	11.50	4.43	2.66	19.71	11.83	85.21	51.13	5
大文山	20.67	12.40	19.72	11.83	19.44	11.67	5.89	3.53	18.22	10.93	83.94	50.37	6
大佳	21.43	12.86	21.64	12.99	19.57	11.74	6.64	3.99	18.86	11.31	88.14	52.89	1
全國	20.25	12.15	22.19	13.31	19.69	11.81	4.88	2.93	20.00	12.00	87.00	52.20	3
青溪	19.83	11.90	21.17	12.70	17.87	10.72	4.61	2.77	19.83	11.90	83.30	49.98	7
第一	21.53	12.92	20.88	12.53	19.12	11.47	5.88	3.53	19.76	11.86	87.18	52.31	2
金立	20.80	12.48	20.80	12.48	20.00	12.00	5.80	3.48	18.80	11.28	86.20	51.72	4
平均	20.50	12.30	20.57	12.34	19.05	11.43	5.02	3.01	19.13	11.48	84.28	50.57	
相對應 得分	73.21		85.71		95.25		62.75		95.65				

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.6。 2. 括弧內為滿分的得分。 3. 相對應得分＝各項原始平均得分 ÷ 各項原始滿分。

4.4 計程車運輸合作社營運組織訪查分析

4.4.1 B1 營運制度

在計程車運輸合作社B1營運制度的部分，共有11項指標總原始配分為55%，加權得分為22%。根據分析結果顯示(詳見表4.20)，9家業者在原始得分的平均分數為47.31%，加權得分的平均分數為18.92%，且有6家業者得分高於平均值。整體得分以大佳最高(原始得分：51.60%，加權得分：20.64%)，後依序為大文山與第一(原始得分：50.00%，加權得分：20.00%)、青溪(原始得分：49.00%，加權得分：19.60%)、日昇(原始得分：48.00%，加權得分：19.20%)、新利達與全國(原始得分：47.60%，加權得分：19.04%)、金立(原始得分：42.40%，加權得分：16.96%)、宏全(原始得分：41.60%，加權得分：16.64%)。

在11項評鑑指標表現上，各指標原始配分為5%，加權得分為2%。其中有4個指標獲得滿分：B1-1「計程車車輛之基本資料」、B1-3「社員名冊及社員增減月報名冊」B1-6「各項營運報表」與B1-11「車輛逾時檢驗紀錄」(平均原始得分：5%，平均加權得分：2%)。

較需改善的項目依序為：B1-2「計程車平均年齡」(平均原始得分：0.67%，平均加權得分：0.27%)，B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」(平均原始得分：2.89%，平均加權得分：1.16%)。

表 4.20 各家計程車運輸合作社 B1 營運制度分析結果彙整

公司 名稱	B1-1		B1-2		B1-3		B1-4		B1-5		B1-6	
	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)
日昇	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00
宏全	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	3.40	1.36	2.00	0.80	5.00	2.00
新利達	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00
大文山	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00
大佳	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00
全國	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	1.20	5.00	2.00
青溪	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	1.60	5.00	2.00
第一	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	2.00	0.80	5.00	2.00
金立	5.00	2.00	0.00	0.00	5.00	2.00	5.00	2.00	2.00	0.80	5.00	2.00
平均	5.00	2.00	1.00	0.40	5.00	2.00	4.82	1.93	2.78	1.11	5.00	2.00

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

表 4.20 各家計程車運輸合作社 B1 營運制度分析結果彙整 (續)

公司 名稱	B1-7		B1-8		B1-9		B1-10		B1-11		總分		
	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (55%)	加權 得分 (22%)	排名
日昇	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	48.00	19.20	5
宏全	4.20	1.68	4.60	1.84	4.00	1.60	3.40	1.36	5.00	2.00	41.60	16.64	9
新利達	4.60	1.84	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	47.60	19.04	6
大文山	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	50.00	20.00	2
大佳	4.60	1.84	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	51.60	20.64	1
全國	4.60	1.84	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	47.60	19.04	6
青溪	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	49.00	19.60	4
第一	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	50.00	20.00	2
金立	4.60	1.84	5.00	2.00	2.00	0.80	3.80	1.52	5.00	2.00	42.40	16.96	8
平均	4.73	1.89	4.96	1.98	4.56	1.82	4.69	1.88	5.00	2.00	47.53	19.01	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.4.2 B2 乘客服務事項

在計程車運輸合作社 B2 乘客服務事項的部分，共有 4 項指標總原始配分為 20%，加權得分為 8%。根據分析結果顯示(詳見表 4.21)，9 家業者在原始得分的平均分數為 12.87%，加權得分的平均分數為 5.15%。整體得分以青溪最高(原始得分：17.20%，加權得分：6.88%)，依序為全國(原始得分：16.80%，加權得分：6.72%)、大文山(原始得分：15.60%，加權得分：6.24%)、第一(原始得分：14.40%，加權得分：5.76%)、日昇(原始得分：13.60%，加權得分：5.44%)、新利達(原始得分：11.60%，加權得分：4.64%)、大佳(原始得分：10.80%，加權得分：4.32%)、宏全(原始得分：9.00%，加權得分：3.60%)、金立(原始得分：6.80%，加權得分：2.72%)。

在 4 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 5%，加權得分為 2%。表現較佳的指標為：B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(平均原始得分：4.44%，平均加權得分：1.78%)。

較需改善的指標有：B2-3「有無投保乘客責任險」(平均原始得分：3.36%，平均加權得分：1.34%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(平均原始得分：2.82%，平均加權得分：1.13%)、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」(平均原始得分：2.24%，平均加權得分：0.90%)。

表 4.21 各家計程車運輸合作社 B2 乘客服務事項分析結果彙整

公司名稱	B2-1		B2-2		B2-3		B2-4		總分		
	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	原始得分 (20%)	加權得分 (8%)	排名
日昇	1.20	0.48	5.00	2.00	4.60	1.84	2.80	1.12	13.60	5.44	5
宏全	0.00	0.00	5.00	2.00	2.80	1.12	1.20	0.48	9.00	3.60	8
新利達	4.60	1.84	0.00	0.00	4.60	1.84	2.40	0.96	11.60	4.64	6
大文山	3.00	1.20	5.00	2.00	3.80	1.52	3.80	1.52	15.60	6.24	3
大佳	3.20	1.28	5.00	2.00	1.00	0.40	1.60	0.64	10.80	4.32	7
全國	4.20	1.68	5.00	2.00	4.60	1.84	3.00	1.20	16.80	6.72	2
青溪	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	2.20	0.88	17.20	6.88	1
第一	2.40	0.96	5.00	2.00	3.80	1.52	3.20	1.28	14.40	5.76	4
金立	1.80	0.72	5.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.80	2.72	9
平均	2.82	1.13	4.44	1.78	3.36	1.34	2.24	0.90	12.87	5.15	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.4.3 B3 駕駛人管理

在計程車運輸合作社B3 駕駛人管理的部分，共有5項指標總原始配分為15%，加權得分為6.0%。根據分析結果顯示(詳見表4.22)，9家業者在原始得分的平均分數為12.89%，加權得分的平均分數為5.16%。整體得分以日昇與青溪最高(原始得分：14.60%，加權得分：5.84%)，依序為全國(原始得分：13.80%，加權得分：5.52%)、新利達(原始得分：13.40%，加權得分：5.36%)、第一(原始得分：13.20%，加權得分：5.28%)、大文山(原始得分：12.60%，加權得分：5.04%)、大佳(原始得分：11.80%，加權得分：4.72%)、宏全與金立(原始得分：11.00%，加權得分：4.40%)。

在5項評鑑指標表現上，各指標原始配分為3%，加權得分為1.2%。表現較佳的指標依序為：B3-4「有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等」與B3-5「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」(平均原始得分：2.87%，平均加權得分：1.15%)、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(平均原始得分：2.53%，平均加權得分：1.01%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」(平均原始得分：2.44%，平均加權得分：0.98%)。較需改善的指標有：B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(平均原始得分：2.18%，平均加權得分：0.87%)。

表 4.22 各家計程車運輸合作社 B3 駕駛人管理分析結果彙整

公司 名稱	B3-1		B3-2		B3-3		B3-4		B3-5		總分		
	原始 得分 (3%)	加權 得分 (1.2%)	原始 得分 (3%)	加權 得分 (1.2%)	原始 得分 (3%)	加權 得分 (1.2%)	原始 得分 (3%)	加權 得分 (1.2%)	原始 得分 (3%)	加權 得分 (1.2%)	原始 得分 (15%)	加權 得分 (6%)	排名
日昇	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	2.60	1.04	3.00	1.20	14.60	5.84	1
宏全	2.20	0.88	0.60	0.24	3.00	1.20	3.00	1.20	2.20	0.88	11.00	4.40	8
新利達	3.00	1.20	1.40	0.56	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	13.40	5.36	4
大文山	3.00	1.20	2.60	1.04	1.00	0.40	3.00	1.20	3.00	1.20	12.60	5.04	6
大佳	1.60	0.64	3.00	1.20	1.20	0.48	3.00	1.20	3.00	1.20	11.80	4.72	7
全國	3.00	1.20	1.80	0.72	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	13.80	5.52	3
青溪	2.60	1.04	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	14.60	5.84	1
第一	1.60	0.64	3.00	1.20	3.00	1.20	3.00	1.20	2.60	1.04	13.20	5.28	5
金立	2.00	0.80	1.20	0.48	2.60	1.04	2.20	0.88	3.00	1.20	11.00	4.40	8
平均	2.44	0.98	2.18	0.87	2.53	1.01	2.87	1.15	2.87	1.15	12.89	5.16	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.4.4 B4 政策配合度

在計程車運輸合作社 B4 政策配合度的部分，總原始配分為 5%，加權得分為 2%。根據分析結果顯示(詳見表 4.23)，9 家業者在原始得分的平均分數為 4.91%，加權得分的平均分數為 1.96%。共有 7 家業者配合度良好獲得滿分，包括日昇、新利達、大文山、大佳、全國、青溪、第一 (原始得分：5%，加權得分：2%)，其次為宏全與金立(原始得分：4.60%，加權得分：1.84%)。

表 4.23 各家計程車運輸合作社 B4 政策配合度分析結果彙整

公司名稱	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	排名
日昇	5.00	2.00	1
宏全	4.60	1.84	8
新利達	5.00	2.00	1
大文山	5.00	2.00	1
大佳	5.00	2.00	1
全國	5.00	2.00	1
青溪	5.00	2.00	1
第一	5.00	2.00	1
金立	4.60	1.84	8
平均	4.91	1.96	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.4.5 B5 其他項目

在計程車運輸合作社 B5 其他項目的部分，共有 2 項指標總原始配分為 5%，加權得分為 2%。根據分析結果顯示(詳見表 4.24)，9 家業者在原始得分的平均分數為 3.89%，加權得分的平均分數為 1.56%。整體得分以青溪最高(原始得分：4.70%，加權得分：1.88%)，依序為第一(原始得分：4.60%，加權得分：1.84%)、大文山 (原始得分：4.30%，加權得分：1.72%)、新利達與全國(原始得分：4.00%，加權得分：1.60%)、大佳(原始得分：3.90%，加權得分：1.56%)、日昇與宏全 (原始得分：3.40%，加權得分：1.36%)、金立(原始得分：2.70%，加權得分：1.08%)。

在 2 項評鑑指標表現上，各指標原始配分為 2.5%，加權得分為 1%。其中表現較佳的指標有：B5-1「是否有利用無線電台聚眾滋事」獲得滿分。較需改善的指標有：B5-2「業者特色自述」(平均原始得分：1.39%，平均加權得分：0.56%)。

表 4.24 各家計程車運輸合作社 B5 其他分析結果彙整

公司 名稱	B5-1		B5-2		總分		
	原始得分 (2.5%)	加權得分 (1%)	原始得分 (2.5%)	加權得分 (1%)	原始得分 (5%)	加權得分 (2%)	排名
日昇	2.50	1.00	0.90	0.36	3.40	1.36	7
宏全	2.50	1.00	0.90	0.36	3.40	1.36	7
新利達	2.50	1.00	1.50	0.60	4.00	1.60	4
大文山	2.50	1.00	1.80	0.72	4.30	1.72	3
大佳	2.50	1.00	1.40	0.56	3.90	1.56	6
全國	2.50	1.00	1.50	0.60	4.00	1.60	4
青溪	2.50	1.00	2.20	0.88	4.70	1.88	1
第一	2.50	1.00	2.10	0.84	4.60	1.84	2
金立	2.50	1.00	0.20	0.08	2.70	1.08	9
平均	2.50	1.00	1.39	0.56	3.89	1.56	

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。

4.4.6 計程車運輸合作社營運組織訪查評鑑之整體分析

在計程車運輸合作社營運組織訪查的部分，共有 5 項評鑑項目總原始配分為 100%，加權得分為 40%。根據分析結果顯示(詳見表 4.25)，9 家業者在原始得分的平均分數為 82.09%，加權得分的平均分數為 32.84%。整體得分以青溪最高(原始得分：90.50%，加權得分：36.20%)，依序為大文山(原始得分：88.50%，加權得分：35.40%)、全國與第一(原始得分：87.20%，加權得分：34.88%)、日昇(原始得分：84.60%，加權得分：33.84%)、大佳(原始得分：83.10%，加權得分：33.24%)、新利達(原始得分：81.60%，加權得分：32.64%)、宏全(原始得分：69.60%，加權得分：27.84%)、金立(原始得分：67.50%，加權得分：27.00%)。

在 5 項評鑑項目表現上，本研究進一步計算各評分項目之相對應得分(各項原始平均得分佔各項原始滿分之比例)，經計算後表現最好的指標依序為：B4「政策配合度」(相對應得分：98.20%，平均原始得分：4.91%，平均加權得分：1.96%)；B1「營運制度」(相對應得分：86.42%，平均原始得分：47.53%，平均加權得分：19.01%)；B3「駕駛人管理」(相對應得分：85.93%，平均原始得分：12.89%，平均加權得分：5.16%)。

較需改善的指標有：B5「其他項目」(相對應得分：77.80%，平均原始得分：3.89%，平均加權得分：1.56%)；B2「乘客服務」(相對應得分：64.35%，平均原始得分：12.87%，平均加權得分：5.15%)。

表 4.25 各家計程車運輸合作社營運組織訪查評鑑結果彙整

公司 名稱	B1		B2		B3		B4		B5		總分		
	原始 得分 (55%)	加權 得分 (22%)	原始 得分 (20%)	加權 得分 (8%)	原始 得分 (15%)	加權 得分 (6%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (5%)	加權 得分 (2%)	原始 得分 (100%)	加權 得分 (40%)	排名
日昇	48.00	19.20	13.60	5.44	14.60	5.84	5.00	2.00	3.40	1.36	84.60	33.84	5
宏全	41.60	16.64	9.00	3.60	11.00	4.40	4.60	1.84	3.40	1.36	69.60	27.84	8
新利達	47.60	19.04	11.60	4.64	13.40	5.36	5.00	2.00	4.00	1.60	81.60	32.64	7
大文山	50.00	20.00	15.60	6.24	12.60	5.04	5.00	2.00	4.30	1.72	87.50	35.00	2
大佳	51.60	20.64	10.80	4.32	11.80	4.72	5.00	2.00	3.90	1.56	83.10	33.24	6
全國	47.60	19.04	16.80	6.72	13.80	5.52	5.00	2.00	4.00	1.60	87.20	34.88	3
青溪	49.00	19.60	17.20	6.88	14.60	5.84	5.00	2.00	4.70	1.88	90.50	36.20	1
第一	50.00	20.00	14.40	5.76	13.20	5.28	5.00	2.00	4.60	1.84	87.20	34.88	3
金立	42.40	16.96	6.80	2.72	11.00	4.40	4.60	1.84	2.70	1.08	67.50	27.00	9
平均	47.53	19.01	12.87	5.15	12.89	5.16	4.91	1.96	3.89	1.56	82.09	32.84	
相對應 得分	86.42		64.35		85.93		98.20		77.80				

【註】1. 加權得分＝原始得分 × 0.4。 2. 括弧內為滿分的得分。 3. 相對應得分＝各項原始平均得分 ÷ 各項原始滿分。

4.5 計程車品牌整體綜合評鑑結果分析

4.5.1 計程車無線電台整體綜合評鑑結果分析

在計程車無線電台整體綜合評鑑的部分，根據分析結果顯示(詳見表 4.26)，平均分數為 85.63 分。9 家業者中得優等(總分高於 85 分)者共有 6 家，依序為紅帥(90.09 分)、新梅(89.78 分)、大文山(89.09 分)、欣梅(88.92 分)、合作(87.75 分)與第一(85.96 分)。有 2 家獲得甲等(總分介於 80~85 分)，依序為亞洲(80.55 分)與金昌(83.90 分)。新豐(72.88 分)則為丙等(總分低於 75 分)。

相較於 95 年度的評鑑結果，平均總分由 87.32 分降低為 85.63 分，當年度之大文山衛星、日昇、金立已不存在，剩下的 9 家當中，共有 5 家評為優點(總分高於 90 分)，2 家評為甲等(總分介於 90~80 分)，2 家評為乙等(總分低於 80 分)。其中合作、大文山、欣梅、新梅與第一連續兩期評鑑為優點。紅帥由 95 年度評為甲等，100 年度進步為優等。亞洲由 95 年度評為乙等，100 年度進步為甲等。新豐則由 95 年度評為乙等，100 年度退步為丙等。

表 4.26 各家計程車無線電台整體綜合評鑑結果彙整

公司 名稱	乘車調查	營運組織訪查	100 年度總分		95 年度總分	
	加權得分 (60%)	加權得分 (40%)	總得分 (100%)	等次	總得分 (100%)	等次
亞洲	52.93	27.62	80.55	甲	76.73	乙
合作	53.59	34.16	87.75	優	92.72	優
大文山	53.21	35.88	89.09	優	90.98	優
欣梅	53.28	35.64	88.92	優	93.34	優
新梅	54.14	35.64	89.78	優	92.50	優
新豐	49.80	23.08	72.88	丙	77.38	乙
第一	52.26	33.70	85.96	優	91.02	優
紅帥	53.63	36.46	90.09	優	86.96	甲
金昌	49.34	34.56	83.90	甲	84.25	甲
平均	52.66	32.97	85.63		87.32	

4.5.2 計程車運輸合作社整體綜合評鑑結果分析

在計程車運輸合作社整體綜合評鑑的部分，根據分析結果顯示(詳見表 4.27)，平均分數為 83.32 分。9 家業者中得優等(總分高於 85 分)者共有 5 家，依序為第一(87.19 分)、全國(87.08 分)、青溪(86.18 分)、大佳(86.13 分)與大文山(85.37 分)。甲等(總分介於 80~85 分)有 2 家，依序為新利達(83.77 分)與日昇(82.29 分)。乙等(總分介於 75~80 分)有 2 家，依序為金立(78.72 分)與宏全(76.70 分)。

相較於 95 年度的評鑑結果，平均總分由 85.17 分降低為 83.32 分，當年度共有 3 家評為優點(總分高於 90 分)，4 家評為甲等(總分介於 90~80 分)，2 家評為乙等(總分低於 80 分)。其中大文山、大佳與第一連續兩期評鑑為優等，全國與青溪由 95 年度評為甲等，100 年度進步為優等。新利達連續兩期評鑑為甲等，日昇由 95 年度評為乙等，100 年度進步為甲等。金立連續兩期評鑑為乙等，宏全由 95 年度評為甲等，100 年度退步為乙等。

表 4.27 各家計程車運輸合作社整體綜合評鑑結果彙整

公司 名稱	乘車調查	營運組織訪查	100 年度總分		95 年度總分	
	加權得分 (60%)	加權得分 (40%)	總得分 (100%)	等次	總得分 (100%)	等次
日昇	48.45	33.84	82.29	甲	78.58	乙
宏全	48.86	27.84	76.70	乙	81.63	甲
新利達	51.13	32.64	83.77	甲	86.33	甲
大文山	50.37	35.00	85.37	優	90.72	優
大佳	52.89	33.24	86.13	優	90.76	優
全國	52.20	34.88	87.08	優	82.29	甲
青溪	49.98	36.20	86.18	優	87.37	甲
第一	52.31	34.88	87.19	優	90.31	優
金立	51.72	27.00	78.72	乙	78.50	乙
平均	50.57	32.75	83.32		85.17	

第五章、計程車業者改善項目分析

5.1 100 年度計程車業者評鑑結果改善項目分析

本研究針對第四章之分析結果與實地訪查結果，分別針對各家業者提出所需要優先改善之項目，並加以分析與討論。

5.1.1 計程車無線電台業者分析

本節針對 9 家桃、竹、苗地區計程車無線電台之乘車調查與營運組織訪查資料做進一步分析，並依據分析後各計程車業者評鑑項目分數低於 80% 之項目，建議業者優先改善之。經由計算後將應改善之項目列表註記如下表 5.1 與表 5.2 所示。

在乘車調查的部分，亞洲無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

合作無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-6「遵守交通規則」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

大文山無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-6「遵守交通規則」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

欣梅無線電台應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違約張貼廣告物」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

新梅無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

新豐無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違約張貼廣告物」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

第一無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違約張貼廣告物」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 A6-3「派車準點性」。

紅帥無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違約張貼廣告物」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

金昌無線電台應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

表 5.1 各家計程車無線電台優先改善項目彙整

評鑑項目				桃園						新竹		苗栗
				亞洲	合作	大文山	欣梅	新梅	新豐	第一	紅帥	金昌
乘車調查	A1 安全性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	-	-	-	▲	-	-	-	-	▲
		A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	▲	▲	▲	▲	-	▲	▲	▲	▲
		A1-6	遵守交通規則	-	▲	▲	-	-	-	-	-	-
		A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	A2 舒適性	A2-1	無違規張貼廣告物	-	-	-	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		A2-2	車輛內觀整潔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A2-3	車輛外觀整潔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A2-4	是否有張貼禁菸標示	-	-	-	-	-	▲	▲	▲	-
		A2-5	車內寧靜性	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A2-6	乘坐舒適度	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A3 駕駛人儀態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A3-4	服務態度	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A4 公平交易	A4-1	有無裝置自動計費器依照規定收費車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A4-2	有無具備收據並填妥	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲

表 5.1 各家計程車無線電台優先改善項目彙整 (續)

公司名稱 評鑑項目				桃園						新竹		苗栗
				亞洲	合作	大文山	欣梅	新梅	新豐	第一	紅帥	金昌
乘車調查	A5 法律規範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	
		A5-2	車身標示是否合於規定與清晰	-	-	-	-	-	-	-	▲	
		A5-3	依規定設置車頂燈	-	-	-	-	-	-	-	-	
		A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	-	-	-	-	-	-	-	-	
		A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表	-	-	-	-	-	-	-	-	
	A6 電話叫車	A6-1	基地台服務人員有正確告知乘車資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	
		A6-2	基地台服務人員態度良好	-	-	-	-	-	-	-	-	
		A6-3	派車準點性	-	-	-	-	-	-	▲	-	
		A6-4	派遣車輛與轎車車輛一致	-	-	-	-	-	-	-	-	

在營運組織訪查部分，亞洲無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-8「各項營業報表完整性與電腦化程度」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」、B4-1「業者政策配合度」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

合作無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」、B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

大文山無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

欣梅無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」與 B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人」。

新梅無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」與 B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人」。

新豐無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-7「車輛出車記錄」、B1-8「各項營業報表完整性與電腦化程度」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況」、B3-4「對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」、B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人」、B4-1「業者政策配合度」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

第一無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-4「車輛逾時檢驗紀錄」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」與 B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」。

紅帥無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」與 B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」。

金昌無線電台應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B3-5「駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

表 5.2 各家計程車無線電台優先改善項目彙整

評鑑項目			公司名稱	桃園						新竹		苗栗 金昌
				亞洲	合作	大文山	欣梅	新梅	新豐	第一	紅帥	
乘車調查	B1 營運制度	B1-1	計程車車台機之基本資料	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-2	計程車平均車齡	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		B1-3	駕駛人名冊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-4	車輛逾時檢驗紀錄	-	-	-	-	-	-	▲	-	-
		B1-5	無線電台執照有無按時換照，並繳納所需之規費(如頻率使用費)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-6	無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，記錄服務內容並保存一週	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-7	車輛出車記錄	-	-	-	-	-	▲	-	-	-
		B1-8	各項營業報表完整性與電腦化程度	▲	-	-	-	-	▲	-	-	-
		B1-9	作業室門禁管理	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B2 舒適性	B2-1	乘客遺失物品，是否提供查詢服務	-	-	-	-	-	▲	▲	-	-
		B2-2	有無設立乘客申訴專線，及有無專人負責處理並有相關紀錄	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	▲	-	-	-	-	▲	-	-	-
		B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	▲	▲	▲	-	-	▲	▲	-	-

表 5.2 各家計程車無線電台優先改善項目彙整 (續)

公司名稱 評鑑項目				桃園						新竹		苗栗
				亞洲	合作	大文山	欣梅	新梅	新豐	第一	紅帥	金昌
乘車調查	B3 駕駛人儀態	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備	▲	▲	-	▲	▲	▲	▲	-	-
		B3-2	是否對駕駛人施以教育訓練及宣導	▲	-	-	-	-	▲	-	▲	-
		B3-3	對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況	▲	▲	-	-	-	▲	-	-	-
		B3-4	對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制	-	-	-	-	-	▲	-	-	-
		B3-5	駕駛員休息室有無張貼訂定之管理規定	▲	▲	▲	-	-	▲	▲	-	▲
		B3-6	駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		B3-7	有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人	-	▲	-	▲	▲	▲	-	-	-
		B3-8	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	-	-	-	-	-	-	-	-	-
乘車調查	B4 政策配合度	B4-1	業者政策配合度	▲	-	-	-	-	▲	-	-	-
	B5 其他	B5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B5-2	車身標示是否合於規定與清晰	▲	▲	▲	-	-	▲	-	-	▲

5.1.2 計程車運輸合作社業者分析

本節針對9家桃、竹、苗地區計程車運輸合作社之乘車調查與營運組織訪查資料做進一步分析，並依據分析後各計程車業者評鑑項目分數低於80%之項目，建議業者優先改善之。經由計算後將應改善之項目列表註記如下表5.3與表5.4所示。

在乘車調查的部分，日昇運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」、A2-2「車輛內觀整潔」、A2-3「車輛外觀整潔」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」、A4-2「有無具備收據並填妥」與A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

宏全運輸合作社應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」、A2-2「車輛內觀整潔」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」與A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

新利達運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」與A4-2「有無具備收據並填妥」。

大文山運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-2「車輛內觀整潔」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」與A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

大佳運輸合作社應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」與A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

全國運輸合作社與第一運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」與A4-2「有無具備收據並填妥」。

青溪運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-1「無違規張貼廣告物」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」、A3-3「駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

金立運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A2-4「是否有張貼禁菸標示」與 A4-2「有無具備收據並填妥」。

表 5.3 各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整

公司名稱 評鑑項目				桃園							新竹	
				日昇	宏全	新利達	大文山	大佳	全國	青溪	第一	金立
乘車調查	A1 安全性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	-	▲	-	-	▲	-	-	-	-
		A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	▲	▲	-	-	-	-	-	-	-
		A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	▲	-	▲	▲	-	▲	▲	▲	▲
		A1-6	遵守交通規則	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
乘車調查	A2 舒適性	A2-1	無違規張貼廣告物	▲	▲	▲	-	-	▲	▲	▲	-
		A2-2	車輛內觀整潔	▲	▲	-	▲	-	-	-	-	-
		A2-3	車輛外觀整潔	▲	▲	-	▲	▲	-	-	-	-
		A2-4	是否有張貼禁菸標示	▲	-	-	-	-	-	▲	-	▲
		A2-5	車內寧靜性	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A2-6	乘坐舒適度	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A3 駕駛人儀態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	-	-	-	-	-	-	▲	-	-
		A3-4	服務態度	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	A4 公平交易	A4-1	車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A4-2	有無具備收據並填妥	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲

表 5.3 各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整 (續)

評鑑項目				公司名稱	桃園						新竹	
					日昇	宏全	新利達	大文山	大佳	全國	青溪	第一
乘車調查	A5 法律規範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A5-2	車身標示是否合於規定與清晰	▲	▲	-	▲	▲	-	-	-	-
		A5-3	依規定設置車頂燈	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表	-	-	-	-	-	-	-	-	-

在營運組織訪查部分，日昇運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行情況」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

宏全運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-4「有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B1-10「電腦化程度」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」、B3-5「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

新利達運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-2「有無設立乘客申訴專線，及有無專人負責處理並有相關紀錄」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

大文山運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

大佳運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

全國運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

青溪運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」與 B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」。

第一運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

金立運輸合作社應優先改善的項目有：B1-2「計程車平均車齡」、B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」、B1-10「電腦化程度」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」、B3-4「有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

表 5.4 各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整

公司名稱 評鑑項目				桃園						新竹	
				日昇	宏全	新利達	大文山	大佳	全國	青溪	第一
乘 車 調 查	B1 營 運 制 度	B1-1	計程車車輛之基本資料	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-2	計程車平均車齡	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		B1-3	社會名冊及社員增減月報名表	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-4	有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定	-	▲	-	-	-	-	-	-
		B1-5	主管機關列管有無良好紀錄	▲	▲	▲	▲	-	▲	-	▲
		B1-6	各項營運報表	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-7	合作社股金運用	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-8	有無依規定召開各項會議 (含理監事會議、會員大會)	-	-	-	-	-	-	-	-
		B1-9	幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形	-	-	-	-	-	-	-	▲
		B1-10	電腦化程度	-	▲	-	-	-	-	-	▲
		B1-11	車輛逾時檢驗紀錄	-	-	-	-	-	-	-	-

表 5.4 各家計程車運輸合作社優先改善項目彙整 (續)

評鑑項目				桃園							新竹	
				日昇	宏全	新利達	大文山	大佳	全國	青溪	第一	金立
乘車調查	B2 舒適性	B2-1	乘客遺失物品，是否提供查詢服務	▲	▲	-	▲	▲	-	-	▲	▲
		B2-2	有無設立乘客申訴專線，及有無專人負責處理並有相關紀錄	-	-	▲	-	-	-	-	-	-
		B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	-	▲	-	▲	▲	-	-	▲	▲
		B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	B3 駕駛人儀態	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備	-	▲	-	-	▲	-	-	▲	▲
		B3-2	是否對駕駛人施以教育訓練及宣導	-	▲	▲	-	-	▲	-	-	▲
		B3-3	駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法	-	-	-	▲	▲	-	-	-	-
		B3-4	有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等	-	-	-	-	-	-	-	-	▲
		B3-5	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	-	▲	-	-	-	-	-	-	-
	B4 政策配合度	B4-1	業者政策配合度	-	-	-	-	-	-	-	-	-
乘車調查	B5 其他	B5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B5-2	車身標示是否合於規定與清晰	▲	▲	▲	▲	▲	▲	-	-	▲

5.2 計程車業者 100 年度與 95 年度評鑑結果改善項目分析

為引導計程車業者持續提升營運的服務品質，本研究根據本期評鑑結果，針對各家業者的表現提出需要改善的項目，並與 95 年度的評鑑結果進行比較分析，以更深入協助計程車業者追蹤各自績效表現的情況。然由於本年度與 95 年度評鑑所採用指標項目、權重、標準，列等門檻各方面均有改變，因此並不能進行完全對等的比較。在此受限的背景下，本研究從可比較指標選擇，與將各家業者在各指標的得分轉換成相對應分數(實際得分/指標權重)，以期能在比較適合的條件下進行比較。

以本次評鑑項目為分析基礎下，本研究比較 95 年度與 100 年度各項評鑑指標之內容，並以前後兩次評鑑共同採用的項目，進行各家業者前後期比較。在計程車無線電台的評鑑項目方面(詳見表 5.5)，95 年度的評鑑項目沒有採用的乘客調查指標包括 A2-4「是否有張貼禁菸標示」、A3-1「駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達」、A5-5「計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)」、A6-1「基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)」、A6-4「派遣車輛與轎車車輛一致」。而沒有採用的營運制度指標包括 B1-4「車輛逾時檢驗紀錄」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」、B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者」、B3-8「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」、B5-1「是否有利用無線電台聚眾滋事」。

在計程車運輸合作社的評鑑項目方面(詳見表 5.6)，95 年度的評鑑項目沒有採用的乘客調查指標包括 A2-4「是否有張貼禁菸標示」、A3-1「駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達」、A5-5「計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)」。

而沒有採用的營運制度指標包括 B1-5「主管機關列管有無良好紀錄」、B1-11「車輛逾時檢驗紀錄」、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」、B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」、B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」、B3-4「有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等」、B3-5「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」、B5-1「是否有利用無線電台聚眾滋事」。

表 5.5 100 年度與 95 年度計程車無線電台評鑑項目比較

評鑑項目	項次	評鑑指標	95 年度	評鑑項目	項次	評鑑指標	95 年度
A1 安 全 性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	○	B1 營 運 制 度	B1-1	計程車車台機之基本資料	○
	A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	○		B1-2	計程車平均年齡	○
	A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	○		B1-3	駕駛人名冊	○
	A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	○		B1-4	車輛逾時檢驗紀錄	×
	A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	○		B1-5	無線電台有無按時換照並繳納所需之規費(如頻率使用費)	○
	A1-6	遵守交通規則	○		B1-6	無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週	○
	A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	○		B1-7	車輛出車紀錄	○
A2 舒 適 性	A2-1	無違規張貼廣告物	○		B1-8	各項營業報表完整性與電腦化程度	○
	A2-2	車輛內觀整潔	○	B2 乘 客 服 務 事 項	B1-9	作業室門禁管制	○
	A2-3	車輛外觀整潔	○		B2-1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	○
	A2-4	是否有張貼禁菸標示	×		B2-2	有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄	○
	A2-5	車內寧靜性	○		B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	×
	A2-6	乘坐舒適度	○		B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	×
A3 駕 駛 人 儀 態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	×	B3 駕 駛 人 管 理	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞	○
	A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	○		B3-2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導	○
	A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	○		B3-3	對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況	○
	A3-4	服務態度	○		B3-4	對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制	
A4 公 平 交 易	A4-1	車輛應裝設自動計費器，並按規定收費及計費器位置是否清晰	○		B3-5	駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定	×
	A4-2	有無具備收據並填妥	○		B3-6	駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄	×
A5 法 律 規 範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	○		B3-7	有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者	×
	A5-2	車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰	○		B3-8	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	×
	A5-3	依規定設置車頂燈	○	B4 政 策 配 合 度	B4-1	業者政策配合度	○
	A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	○	B5 其 他 項 目	B5-1	是否有利用無線電台聚眾滋事	×
	A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)	×		B5-2	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	○
A6 電 話 叫 車	A6-1	基地台服務人員有正確告知乘車資訊(等候時間與車號)	×				
	A6-2	基地台服務人員態度良好	○				
	A6-3	派車準點性	○				
	A6-4	派遣車輛與轎車車輛一致	×				

表 5.6 100 年度與 95 年度計程車運輸合作社評鑑項目比較

評鑑項目	項次	評鑑指標	95 年度	評鑑項目	項次	評鑑指標	95 年度
A1 安 全 性	A1-1	車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙	○	B1 營 運 制 度	B1-1	計程車車輛之基本資料	○
	A1-2	駕駛人開車有無使用通信設備與他人聊天	○		B1-2	計程車平均年齡	○
	A1-3	駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客	○		B1-3	社員名冊及社員增減月報名冊	○
	A1-4	左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟	○		B1-4	有無駕駛人有效職業駕照，及有效職業登記證，受雇是否確定	○
	A1-5	車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙	○		B1-5	主管機關列管有無良好紀錄	×
	A1-6	遵守交通規則	○		B1-6	各項營運報表	○
	A1-7	車內前座或後座是否備名片卡	○		B1-7	合作社股金運用	○
A2 舒 適 性	A2-1	無違規張貼廣告物	○		B1-8	有無依規定召開各項會議(含理監事會議、會員大會)	○
	A2-2	車輛內觀整潔	○		B1-9	幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形	○
	A2-3	車輛外觀整潔	○		B1-10	電腦化程度	○
	A2-4	是否有張貼禁菸標示	×		B1-11	車輛逾時檢驗紀錄	×
	A2-5	車內寧靜性	○	B2 乘 客 服 務 事 項	B2-1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	×
	A2-6	乘坐舒適度	○		B2-2	有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄	×
A3 駕 駛 人 儀 態	A3-1	駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達	×		B2-3	對乘客有無提供安全保護措施	×
	A3-2	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	○		B2-4	對弱勢族群有無提供附加服務	×
	A3-3	駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔	○	B3 駕 駛 人 管 理	B3-1	有無設置駕駛人休息室及設備	○
	A3-4	服務態度	○		B3-2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導	○
A4 公 平 交 易	A4-1	車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰	○		B3-3	駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法	○
	A4-2	有無具備收據並填妥	○		B3-4	有無提供社員各項監理業務代辦服務，如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等	×
A5 法 律 規 範	A5-1	車牌是否依道路交通安全規則規定懸掛及是否清晰	○		B3-5	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事	×
	A5-2	車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰	○	B4 政 策 配 合 度	B4-1	業者政策配合度	○
	A5-3	依規定設置車頂燈	○	B5 其 他 項 目	B5-1	是否有利用無線電台聚眾滋事	×
	A5-4	職業登記證是否依規定設(裝)置	○		B5-2	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為)	○
	A5-5	計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)	×				

5.2.1 計程車無線電台業者前後期評鑑結果分析

(1) 亞洲無線電台

根據亞洲無線電台的比較分析結果(詳見表 5.7)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 5 項，依序為：A1-6「遵守交通規則」(32.85%)、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」(31.85%)、A2-6「乘坐舒適度」(31.35%)、A2-1「無違規張貼廣告物」(27.35%)、A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」(22.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-50.00%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-45.75%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 8 項，依序為：B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(55.20%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(45.40%)、B1-7「車輛出車紀錄」(42.60%)、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況」+B3-4「對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制」(40.00%)、B1-1「計程車車台機之基本資料」(29.60%)、B1-3「駕駛人名冊」(28.80%)、B1-5「無線電台有無按時換照並繳納所需之規費」(22.60%)、B1-9「作業室門禁管制」(22.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 3 項，依序為：B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)、B1-8「各項營業報表完整性與電腦化程度」(-46.20%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-25.73%)。

表 5.7 亞洲無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.89	97.25%	4.78	95.60%	1.65%	A6-2	1.94	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A6-3	2.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-3	2.17	54.25%	5.00	100.00%	-45.75%	B1-1	4.60	92.00%	3.12	62.40%	29.60%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-5	2.00	50.00%	5.00	100.00%	-50.00%	B1-3	5.00	100.00%	3.56	71.20%	28.80%
A1-6	3.89	97.25%	3.22	64.40%	32.85%	B1-5	5.00	100.00%	3.87	77.40%	22.60%
A1-7	2.33	58.25%	1.32	26.40%	31.85%	B1-6	5.00	100.00%	4.23	84.60%	15.40%
A2-1	3.67	91.75%	3.22	64.40%	27.35%	B1-7	5.00	100.00%	2.87	57.40%	42.60%
A2-2	3.89	97.25%	4.89	97.80%	-0.55%	B1-8	1.80	36.00%	4.11	82.20%	-46.20%
A2-3	3.61	90.25%	4.33	86.60%	3.65%	B1-9	5.00	100.00%	3.87	77.40%	22.60%
A2-5	3.89	97.25%	4.81	96.20%	1.05%	B2-1	4.60	92.00%	2.33	46.60%	45.40%
A2-6	3.83	95.75%	3.22	64.40%	31.35%	B2-2	5.00	100.00%	2.24	44.80%	55.20%
A3-2	2.94	98.00%	8.43	84.30%	13.70%	B3-1	0.20	6.67%	1.62	32.40%	-25.73%
A3-3	3.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%	B3-2	0.40	13.33%	1.50	30.00%	-16.67%
A3-4	2.92	97.33%	4.39	87.80%	9.53%	B3-3 & B3-4	4.80	80.00%	2.00	40.00%	40.00%
A4-1	3.89	97.25%	5.00	100.00%	-2.75%						
A4-2	0.44	11.00%	5.00	100.00%	-89.00%	B4-1	3.00	60.00%	2.35	47.00%	13.00%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B5-2	1.44	48.00%	1.45	29.00%	19.00%
A5-2	4.00	100.00%	3.87	77.40%	22.60%						
A5-3	4.00	100.00%	4.46	89.20%	10.80%						
A5-4	4.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%						

(2) 合作無線電台

根據亞洲無線電台的比較分析結果(詳見表 5.8)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-41.50%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-41.25%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-39.25%)、A1-6「遵守交通規則」(-30.05%)。

在營運制度指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 2 項，依序為：B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-43.00%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.8 合作無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.84	96.00%	4.46	89.20%	6.80%	A6-2	2.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.84	96.00%	5.00	100.00%	-4.00%	A6-3	1.92	96.00%	4.82	96.40%	-0.40%
A1-3	2.43	60.75%	5.00	100.00%	-39.25%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	2.35	58.75%	5.00	100.00%	-41.25%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	2.51	62.75%	4.64	92.80%	-30.05%	B1-5	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-7	1.57	39.25%	2.11	42.20%	-2.95%	B1-6	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	3.61	90.25%	3.56	71.20%	19.05%	B1-7	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A2-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-8	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A2-3	3.90	97.50%	4.43	88.60%	8.90%	B1-9	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-5	3.92	98.00%	4.85	97.00%	1.00%	B2-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-6	3.96	99.00%	4.75	95.00%	4.00%	B2-2	5.00	100.00%	4.17	83.40%	16.60%
A3-2	3.00	100.00%	9.54	95.40%	4.60%	B3-1	1.20	40.00%	4.15	83.00%	-43.00%
A3-3	2.94	98.00%	5.00	100.00%	-2.00%	B3-2	3.00	100.00%	4.28	85.60%	14.40%
A3-4	3.00	100.00%	4.65	93.00%	7.00%	B3-3 & B3-4	4.80	80.00%	4.75	95.00%	-15.00%
A4-1	3.80	95.00%	5.00	100.00%	-5.00%	B4-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A4-2	2.34	58.50%	5.00	100.00%	-41.50%	B5-2	2.20	73.33%	4.25	85.00%	-11.67%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	3.92	98.00%	4.65	93.00%	5.00%						
A5-3	3.92	98.00%	4.29	85.80%	12.20%						
A5-4	3.92	98.00%	4.93	98.60%	-0.60%						

(3) 大文山無線電台

根據大文山無線電台的比較分析結果(詳見表 5.9)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-58.75%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-48.40%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-32.65%)、A1-6「遵守交通規則」(-23.50%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況」+B3-4「對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制」(71.00%)、B1-7「車輛出車紀錄」(34.40%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(27.80%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(27.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.9 大文山無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.65	91.25%	4.66	93.20%	-1.95%	A6-2	2.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A6-3	1.88	94.00%	4.93	98.60%	-4.60%
A1-3	2.59	64.75%	4.87	97.40%	-32.65%	B1-1	5.00	100.00%	4.23	84.60%	15.40%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	1.76	44.00%	4.62	92.40%	-48.40%	B1-3	5.00	100.00%	4.32	86.40%	13.60%
A1-6	3.06	76.50%	5.00	100.00%	-23.50%	B1-5	5.00	100.00%	4.36	87.20%	12.80%
A1-7	2.12	53.00%	2.09	41.80%	11.20%	B1-6	5.00	100.00%	4.11	82.20%	17.80%
A2-1	3.88	97.00%	3.87	77.40%	19.60%	B1-7	5.00	100.00%	3.28	65.60%	34.40%
A2-2	3.85	96.25%	5.00	100.00%	-3.75%	B1-8	5.00	100.00%	4.03	80.60%	19.40%
A2-3	3.82	95.50%	4.50	90.00%	5.50%	B1-9	5.00	100.00%	4.66	93.20%	6.80%
A2-5	3.76	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%	B2-1	4.60	92.00%	3.21	64.20%	27.80%
A2-6	3.94	98.50%	4.66	93.20%	5.30%	B2-2	5.00	100.00%	4.59	91.80%	8.20%
A3-2	2.94	98.00%	10.00	100.00%	-2.00%	B3-1	3.00	100.00%	4.15	83.00%	17.00%
A3-3	3.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	3.00	100.00%	3.62	72.40%	27.60%
A3-4	2.91	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%	B3-3 & B3-4	6.00	100.00%	1.45	29.00%	71.00%
A4-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B4-1	5.00	100.00%	4.56	91.20%	8.80%
A4-2	1.65	41.25%	5.00	100.00%	-58.75%	B5-2	2.10	70.00%	4.08	81.60%	-11.60%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	3.88	97.00%	4.84	96.80%	0.20%						
A5-3	3.88	97.00%	4.18	83.60%	13.40%						
A5-4	3.76	94.00%	4.36	87.20%	6.80%						

(4) 欣梅無線電台

根據欣梅無線電台的比較分析結果(詳見表 5.10)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 A2-3「車輛外觀整潔」(24.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-44.00%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-34.50%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-30.00%)。

在營運制度指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目有 2 項，依序為：B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-50.33%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.10 欣梅無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.05	76.25%	4.43	88.60%	-12.35%	A6-2	1.96	98.00%	5.00	100.00%	-2.00%
A1-2	3.78	94.50%	5.00	100.00%	-5.50%	A6-3	1.89	94.50%	5.00	100.00%	-5.50%
A1-3	2.80	70.00%	5.00	100.00%	-30.00%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	2.62	65.50%	5.00	100.00%	-34.50%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	3.85	96.25%	5.00	100.00%	-3.75%	B1-5	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-7	1.67	41.75%	1.13	22.60%	19.15%	B1-6	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	2.98	74.50%	4.00	80.00%	-5.50%	B1-7	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.85	96.25%	4.50	90.00%	6.25%	B1-8	5.00	100.00%	4.68	93.60%	6.40%
A2-3	3.76	94.00%	3.50	70.00%	24.00%	B1-9	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-5	3.78	94.50%	4.84	96.80%	-2.30%	B2-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-6	3.93	98.25%	4.06	81.20%	17.05%	B2-2	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A3-2	2.84	94.67%	9.85	98.50%	-3.83%	B3-1	1.40	46.67%	4.85	97.00%	-50.33%
A3-3	3.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	2.60	86.67%	4.50	90.00%	-3.33%
A3-4	2.95	98.33%	4.88	97.60%	0.73%	B3-3 & B3-4	6.00	100.00%	4.85	97.00%	3.00%
A4-1	3.71	92.75%	5.00	100.00%	-7.25%	B4-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A4-2	2.24	56.00%	5.00	100.00%	-44.00%	B5-2	2.50	83.33%	4.85	97.00%	-13.67%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	3.93	98.25%	4.23	84.60%	13.65%						
A5-3	4.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%						
A5-4	3.93	98.25%	5.00	100.00%	-1.75%						

(5) 新梅無線電台

根據新梅無線電台的比較分析結果(詳見表 5.11)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」(29.40%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-42.75%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-39.25%)。

在營運制度指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 2 項，依序為：B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-50.33%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.11 新梅無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.76	94.00%	4.20	84.00%	10.00%	A6-2	1.92	96.00%	5.00	100.00%	-4.00%
A1-2	3.92	98.00%	5.00	100.00%	-2.00%	A6-3	1.96	98.00%	5.00	100.00%	-2.00%
A1-3	2.43	60.75%	5.00	100.00%	-39.25%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	3.45	86.25%	4.83	96.60%	-10.35%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	3.53	88.25%	3.80	76.00%	12.25%	B1-5	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-7	2.04	51.00%	1.08	21.60%	29.40%	B1-6	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	2.98	74.50%	4.10	82.00%	-7.50%	B1-7	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%	B1-8	5.00	100.00%	4.68	93.60%	6.40%
A2-3	3.71	92.75%	5.00	100.00%	-7.25%	B1-9	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-5	3.92	98.00%	4.60	92.00%	6.00%	B2-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-6	3.88	97.00%	4.60	92.00%	5.00%	B2-2	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A3-2	2.90	96.67%	8.40	84.00%	12.67%	B3-1	1.40	46.67%	4.85	97.00%	-50.33%
A3-3	3.00	100.00%	4.30	86.00%	14.00%	B3-2	2.60	86.67%	4.50	90.00%	-3.33%
A3-4	2.82	94.00%	4.60	92.00%	2.00%	B3-3 & B3-4	6.00	100.00%	4.85	97.00%	3.00%
A4-1	3.84	96.00%	5.00	100.00%	-4.00%	B4-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A4-2	2.29	57.25%	5.00	100.00%	-42.75%	B5-2	2.50	83.33%	4.85	97.00%	-13.67%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	3.92	98.00%	4.76	95.20%	2.80%						
A5-3	4.00	100.00%	4.31	86.20%	13.80%						
A5-4	4.00	100.00%	4.81	96.20%	3.80%						

(6) 新豐無線電台

根據新豐無線電台的比較分析結果(詳見表 5.12)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(20.40%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-80.25%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-59.55%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-41.35%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 7 項，依序為：B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(67.20%)、B1-9「作業室門禁管制」(61.60%)、B4-1「業者政策配合度」(33.40%)、B1-1「計程車車台機之基本資料」(32.20%)、B1-6「無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週」(31.80%)、B1-5「無線電台有無按時換照並繳納所需之規費(如頻率使用費)」(27.60%)、B5-2「業者特色自述」(24.13%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-33.33%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(-29.00%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(-23.80%)。

表 5.12 新豐無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分	
A1-1	3.53	88.25%	4.08	81.60%	6.65%	A6-2	1.82	91.00%	5.00	100.00%	-9.00%
A1-2	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%	A6-3	1.65	82.50%	5.00	100.00%	-17.50%
A1-3	2.29	57.25%	4.93	98.60%	-41.35%	B1-1	5.00	100.00%	3.39	67.80%	32.20%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-5	1.41	35.25%	4.74	94.80%	-59.55%	B1-3	5.00	100.00%	4.46	89.20%	10.80%
A1-6	3.76	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%	B1-5	5.00	100.00%	3.62	72.40%	27.60%
A1-7	1.18	29.50%	2.03	40.60%	-11.10%	B1-6	5.00	100.00%	3.41	68.20%	31.80%
A2-1	2.47	61.75%	3.12	62.40%	-0.65%	B1-7	2.80	56.00%	3.71	74.20%	-18.20%
A2-2	3.82	95.50%	5.00	100.00%	-4.50%	B1-8	2.40	48.00%	2.14	42.80%	5.20%
A2-3	3.76	94.00%	4.60	92.00%	2.00%	B1-9	5.00	100.00%	1.92	38.40%	61.60%
A2-5	3.65	91.25%	4.66	93.20%	-1.95%	B2-1	0.60	12.00%	1.79	35.80%	-23.80%
A2-6	3.88	97.00%	4.39	87.80%	9.20%	B2-2	5.00	100.00%	1.64	32.80%	67.20%
A3-2	3.00	100.00%	9.66	96.60%	3.40%	B3-1	0.20	6.67%	2.00	40.00%	-33.33%
A3-3	2.65	88.33%	4.88	97.60%	-9.27%	B3-2	0.00	0.00%	1.45	29.00%	-29.00%
A3-4	2.91	97.00%	4.71	94.20%	2.80%	B3-3 & B3-4	1.20	20.00%	1.45	29.00%	-9.00%
A4-1	3.59	89.75%	5.00	100.00%	-10.25%	B4-1	3.80	76.00%	2.13	42.60%	33.40%
A4-2	0.79	19.75%	5.00	100.00%	-80.25%	B5-2	1.90	63.33%	1.96	39.20%	24.13%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	3.76	94.00%	3.68	73.60%	20.40%						
A5-3	4.00	100.00%	4.03	80.60%	19.40%						
A5-4	3.76	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%						

(7) 第一無線電台

根據第一無線電台的比較分析結果(詳見表 5.13)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-52.50%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-39.00%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 2 項，依序為：B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(40.60%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(22.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(-37.87%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(-20.80%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.13 第一無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	3.51	87.75%	4.20	84.00%	3.75%	A6-2	1.90	95.00%	5.00	100.00%	-5.00%
A1-2	3.80	95.00%	5.00	100.00%	-5.00%	A6-3	1.56	78.00%	4.87	97.40%	-19.40%
A1-3	2.44	61.00%	5.00	100.00%	-39.00%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-4	3.95	98.75%	5.00	100.00%	-1.25%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	3.12	78.00%	4.69	93.80%	-15.80%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	3.71	92.75%	5.00	100.00%	-7.25%	B1-5	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A1-7	1.27	31.75%	2.14	42.80%	-11.05%	B1-6	5.00	100.00%	4.61	92.20%	7.80%
A2-1	2.93	73.25%	4.20	84.00%	-10.75%	B1-7	5.00	100.00%	4.79	95.80%	4.20%
A2-2	3.90	97.50%	4.60	92.00%	5.50%	B1-8	5.00	100.00%	4.56	91.20%	8.80%
A2-3	3.95	98.75%	5.00	100.00%	-1.25%	B1-9	5.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A2-5	3.80	95.00%	4.20	84.00%	11.00%	B2-1	2.80	56.00%	3.84	76.80%	-20.80%
A2-6	3.85	96.25%	4.32	86.40%	9.85%	B2-2	5.00	100.00%	2.97	59.40%	40.60%
A3-2	2.83	94.33%	10.00	100.00%	-5.67%	B3-1	1.60	53.33%	4.56	91.20%	-37.87%
A3-3	2.93	97.67%	5.00	100.00%	-2.33%	B3-2	3.00	100.00%	3.87	77.40%	22.60%
A3-4	3.00	100.00%	4.60	92.00%	8.00%	B3-3 & B3-4	4.80	80.00%	4.15	83.00%	-3.00%
A4-1	3.95	98.75%	5.00	100.00%	-1.25%						
A4-2	1.90	47.50%	5.00	100.00%	-52.50%	B4-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B5-2	2.66	88.67%	4.37	87.40%	1.27%
A5-2	3.22	80.50%	4.75	95.00%	-14.50%						
A5-3	4.00	100.00%	4.68	93.60%	6.40%						
A5-4	3.71	92.75%	5.00	100.00%	-7.25%						

(8) 紅帥無線電台

根據紅帥無線電台的比較分析結果(詳見表 5.14)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」(36.45%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-34.25%)、A4-2「有無具備收據並填妥」(-33.50%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-26.35%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 5 項，依序為：B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(46.67%)、B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(44.40%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(35.20%)、B3-3「對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況」+B3-4「對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制」(27.40%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(25.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.14 紅帥無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分	
A1-1	3.75	93.75%	4.66	93.20%	0.55%	A6-2	1.88	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A6-3	1.94	97.00%	4.93	98.60%	-1.60%
A1-3	2.69	67.25%	4.68	93.60%	-26.35%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-4	3.81	95.25%	5.00	100.00%	-4.75%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-5	2.63	65.75%	5.00	100.00%	-34.25%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	3.63	90.75%	5.00	100.00%	-9.25%	B1-5	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-7	3.13	78.25%	2.09	41.80%	36.45%	B1-6	5.00	100.00%	4.26	85.20%	14.80%
A2-1	2.88	72.00%	3.22	64.40%	7.60%	B1-7	5.00	100.00%	4.35	87.00%	13.00%
A2-2	3.66	91.50%	5.00	100.00%	-8.50%	B1-8	4.60	92.00%	4.18	83.60%	8.40%
A2-3	3.72	93.00%	4.89	97.80%	-4.80%	B1-9	5.00	100.00%	4.06	81.20%	18.80%
A2-5	3.88	97.00%	4.66	93.20%	3.80%	B2-1	5.00	100.00%	3.24	64.80%	35.20%
A2-6	3.81	95.25%	4.33	86.60%	8.65%	B2-2	5.00	100.00%	2.78	55.60%	44.40%
A3-2	2.91	97.00%	9.76	97.60%	-0.60%	B3-1	2.60	86.67%	2.00	40.00%	46.67%
A3-3	3.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	1.80	60.00%	1.75	35.00%	25.00%
A3-4	3.00	100.00%	4.78	95.60%	4.40%	B3-3 & B3-4	6.00	100.00%	3.63	72.60%	27.40%
A4-1	3.25	81.25%	5.00	100.00%	-18.75%	B4-1	5.00	100.00%	4.56	91.20%	8.80%
A4-2	2.66	66.50%	5.00	100.00%	-33.50%	B5-2	2.56	85.33%	4.16	83.20%	2.13%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	4.00	100.00%	4.64	92.80%	7.20%						
A5-3	4.00	100.00%	4.61	92.20%	7.80%						
A5-4	3.75	93.75%	5.00	100.00%	-6.25%						

(9) 金昌無線電台

根據金昌無線電台的比較分析結果(詳見表 5.15)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%與退步幅度超過 20%的評鑑項目，而在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 6 項，依序為：B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(51.67%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(37.60%)、B4-1「業者政策配合度」(37.60%)、B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」(34.80%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(31.00%)、B1-8「各項營業報表完整性與電腦化程度」(23.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.15 金昌無線電台 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 得分			
A1-1	2.31	57.75%	4.61	92.20%	-0.34%	A6-2	2.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A6-3	1.92	96.00%	4.76	95.20%	0.80%
A1-3	0.92	23.00%	4.32	86.40%	-0.63%	B1-1	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-5	2.92	73.00%	5.00	100.00%	-0.27%	B1-3	5.00	100.00%	4.12	82.40%	17.60%
A1-6	3.85	96.25%	5.00	100.00%	-0.04%	B1-5	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A1-7	0.46	11.50%	1.00	20.00%	-0.09%	B1-6	5.00	100.00%	4.56	91.20%	8.80%
A2-1	2.31	57.75%	4.20	84.00%	-0.26%	B1-7	5.00	100.00%	4.25	85.00%	15.00%
A2-2	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-0.03%	B1-8	5.00	100.00%	3.85	77.00%	23.00%
A2-3	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-0.03%	B1-9	5.00	100.00%	4.48	89.60%	10.40%
A2-5	3.85	96.25%	4.78	95.60%	0.01%	B2-1	5.00	100.00%	3.45	69.00%	31.00%
A2-6	3.85	96.25%	4.32	86.40%	0.10%	B2-2	5.00	100.00%	3.26	65.20%	34.80%
A3-2	2.73	91.00%	9.12	91.20%	0.00%	B3-1	3.00	100.00%	3.12	62.40%	37.60%
A3-3	2.88	96.00%	3.45	69.00%	0.27%	B3-2	2.60	86.67%	1.75	35.00%	51.67%
A3-4	2.88	96.00%	4.65	93.00%	0.03%	B3-3 & B3-4	5.40	90.00%	4.62	92.40%	-2.40%
A4-1	3.77	94.25%	5.00	100.00%	-0.06%	B4-1	5.00	100.00%	3.12	62.40%	37.60%
A4-2	2.35	58.75%	5.00	100.00%	-0.41%	B5-2	1.20	40.00%	1.75	35.00%	5.00%
A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%						
A5-2	2.15	53.75%	3.86	77.20%	-0.23%						
A5-3	4.00	100.00%	4.43	88.60%	0.11%						
A5-4	3.54	88.50%	4.88	97.60%	-0.09%						

5.2.2 計程車運輸合作社業者前後期評鑑結果分析

(1) 日昇運輸合作社

根據日昇運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.16)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目有 6 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-82.00%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-46.10%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-34.25%)、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」(-29.75%)、A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(-27.05%)、A2-3「車輛外觀整潔」(-22.55%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 8 項，依序為：B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(67.60%)、B1-7「合作社股金運用」(64.80%)、B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(57.40%)、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(40.00%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」(35.00%)、B4-1「業者政策配合度」(25.80%)、B1-1「計程車車輛之基本資料」(25.00%)、B1-10「電腦化程度」(22.80%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.16 日昇運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對應 應得分	原始 得分	相對應 得分	
A1-1	3.63	90.75%	4.55	91.00%	-0.25%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.63	90.75%	5.00	100.00%	-9.25%	A5-2	2.63	65.75%	4.64	92.80%	-27.05%
A1-3	1.94	48.50%	4.73	94.60%	-46.10%	A5-3	4.00	100.00%	4.69	93.80%	6.20%
A1-4	2.81	70.25%	5.00	100.00%	-29.75%	A5-4	4.00	100.00%	4.21	84.20%	15.80%
A1-5	2.63	65.75%	5.00	100.00%	-34.25%	B1-1	5.00	100.00%	3.75	75.00%	25.00%
A1-6	4.00	100.00%	4.20	84.00%	16.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	1.38	34.50%	2.09	41.80%	-7.30%	B1-3	5.00	100.00%	4.13	82.60%	17.40%
A2-1	2.75	68.75%	3.22	64.40%	4.35%	B1-4	5.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A2-2	2.66	66.50%	4.27	85.40%	-18.90%	B1-6	5.00	100.00%	4.14	82.80%	17.20%
A2-3	2.81	70.25%	4.64	92.80%	-22.55%	B1-7	5.00	100.00%	1.76	35.20%	64.80%
A2-5	3.63	90.75%	4.64	92.80%	-2.05%	B1-8	5.00	100.00%	4.12	82.40%	17.60%
A2-6	3.69	92.25%	4.68	93.60%	-1.35%	B1-9	5.00	100.00%	2.13	42.60%	57.40%
A3-2	4.72	94.40%	10.00	100.00%	-5.60%	B1-10	5.00	100.00%	3.86	77.20%	22.80%
A3-3	4.53	90.60%	3.55	71.00%	19.60%	B3-1	3.00	100.00%	3.25	65.00%	35.00%
A3-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	3.00	100.00%	1.62	32.40%	67.60%
A4-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-3	3.00	100.00%	3.00	60.00%	40.00%
A4-2	0.72	18.00%	5.00	100.00%	-82.00%	B4-1	5.00	100.00%	3.71	74.20%	25.80%
						B5-2	0.90	36.00%	1.26	25.20%	10.80%

(2) 宏全運輸合作社

根據宏全運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.17)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有一個，為 A1-6「遵守交通規則」(20.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 6 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-89.25%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-51.25%)、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」(-27.50%)、A2-3「車輛外觀整潔」(-27.35%)、A2-2「車輛內觀整潔」(-21.35%)、A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」(-20.95%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(34.80%)、B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(31.60%)、B1-7「合作社股金運用」(26.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)、B5-2「業者特色自述」(-34.00%)、B1-4「有無駕駛人有效職業駕照，及有效職業登記證，受雇是否確定」(-27.00%)。

表 5.17 宏全運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	3.05	76.25%	4.86	97.20%	-20.95%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.62	90.50%	5.00	100.00%	-9.50%	A5-2	2.57	64.25%	3.65	73.00%	-8.75%
A1-3	1.95	48.75%	5.00	100.00%	-51.25%	A5-3	4.00	100.00%	4.17	83.40%	16.60%
A1-4	2.90	72.50%	5.00	100.00%	-27.50%	A5-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-5	3.33	83.25%	5.00	100.00%	-16.75%	B1-1	5.00	100.00%	4.87	97.40%	2.60%
A1-6	4.00	100.00%	4.00	80.00%	20.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	1.81	45.25%	2.13	42.60%	2.65%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	3.14	78.50%	4.43	88.60%	-10.10%	B1-4	3.40	68.00%	4.75	95.00%	-27.00%
A2-2	2.69	67.25%	4.43	88.60%	-21.35%	B1-6	5.00	100.00%	4.87	97.40%	2.60%
A2-3	2.45	61.25%	4.43	88.60%	-27.35%	B1-7	4.20	84.00%	2.87	57.40%	26.60%
A2-5	3.81	95.25%	5.00	100.00%	-4.75%	B1-8	4.60	92.00%	4.25	85.00%	7.00%
A2-6	3.90	97.50%	5.00	100.00%	-2.50%	B1-9	4.00	80.00%	2.42	48.40%	31.60%
A3-2	4.60	92.00%	9.43	94.30%	-2.30%	B1-10	3.40	68.00%	3.62	72.40%	-4.40%
A3-3	4.05	81.00%	3.14	62.80%	18.20%	B3-1	2.20	73.33%	2.75	55.00%	18.33%
A3-4	4.88	97.60%	4.14	82.80%	14.80%	B3-2	0.60	20.00%	1.75	35.00%	-15.00%
A4-1	3.90	97.50%	4.36	87.20%	10.30%	B3-3	3.00	100.00%	3.26	65.20%	34.80%
A4-2	0.43	10.75%	5.00	100.00%	-89.25%	B4-1	4.60	92.00%	3.87	77.40%	14.60%
						B5-2	0.90	36.00%	3.50	70.00%	-34.00%

(3) 新利達運輸合作社

根據新利達運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.18)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-76.00%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-53.80%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-50.00%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目有 2 項，依序為：B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(40.00%)、B1-10「電腦化程度」(20.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.18 新利達運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	3.79	94.75%	4.03	80.60%	14.15%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.79	94.75%	5.00	100.00%	-5.25%	A5-2	3.86	96.50%	4.11	82.20%	14.30%
A1-3	1.64	41.00%	4.74	94.80%	-53.80%	A5-3	4.00	100.00%	4.41	88.20%	11.80%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-4	4.00	100.00%	4.73	94.60%	5.40%
A1-5	2.00	50.00%	5.00	100.00%	-50.00%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	4.00	100.00%	4.89	97.80%	2.20%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	0.93	23.25%	2.14	42.80%	-19.55%	B1-3	5.00	100.00%	4.72	94.40%	5.60%
A2-1	3.00	75.00%	3.87	77.40%	-2.40%	B1-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.89	97.25%	5.00	100.00%	-2.75%	B1-6	5.00	100.00%	4.57	91.40%	8.60%
A2-3	3.48	87.00%	4.46	89.20%	-2.20%	B1-7	4.60	92.00%	4.12	82.40%	9.60%
A2-5	3.79	94.75%	4.88	97.60%	-2.85%	B1-8	5.00	100.00%	4.88	97.60%	2.40%
A2-6	3.96	99.00%	4.67	93.40%	5.60%	B1-9	5.00	100.00%	3.00	60.00%	40.00%
A3-2	4.70	94.00%	9.89	98.90%	-4.90%	B1-10	5.00	100.00%	4.00	80.00%	20.00%
A3-3	4.46	89.20%	4.45	89.00%	0.20%	B3-1	3.00	100.00%	4.54	90.80%	9.20%
A3-4	5.00	100.00%	4.65	93.00%	7.00%	B3-2	1.40	46.67%	2.75	55.00%	-8.33%
A4-1	3.46	86.50%	4.23	84.60%	1.90%	B3-3	3.00	100.00%	4.38	87.60%	12.40%
A4-2	0.96	24.00%	5.00	100.00%	-76.00%	B4-1	5.00	100.00%	4.62	92.40%	7.60%
						B5-2	1.50	60.00%	3.50	70.00%	-10.00%

(4) 大文山運輸合作社

根據大文山運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.19)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 5 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-52.75%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-47.25%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-41.70%)、A2-2「車輛內觀整潔」(-34.75%)、A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(-22.80%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(23.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(-54.07%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.19 大文山運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對 應得分	原始 得分	相對應 得分	
A1-1	3.56	89.00%	4.11	82.20%	6.80%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.78	94.50%	5.00	100.00%	-5.50%	A5-2	2.44	61.00%	4.19	83.80%	-22.80%
A1-3	2.11	52.75%	5.00	100.00%	-47.25%	A5-3	4.00	100.00%	4.56	91.20%	8.80%
A1-4	3.67	91.75%	5.00	100.00%	-8.25%	A5-4	3.78	94.50%	5.00	100.00%	-5.50%
A1-5	2.22	55.50%	4.86	97.20%	-41.70%	B1-1	5.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A1-6	4.00	100.00%	4.77	95.40%	4.60%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-7	1.33	33.25%	2.33	46.60%	-13.35%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	3.33	83.25%	3.56	71.20%	12.05%	B1-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.00	75.00%	5.00	100.00%	-25.00%	B1-6	5.00	100.00%	4.85	97.00%	3.00%
A2-3	2.61	65.25%	5.00	100.00%	-34.75%	B1-7	5.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%
A2-5	3.78	94.50%	4.65	93.00%	1.50%	B1-8	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-6	3.67	91.75%	4.56	91.20%	0.55%	B1-9	5.00	100.00%	3.85	77.00%	23.00%
A3-2	5.00	100.00%	9.78	97.80%	2.20%	B1-10	5.00	100.00%	4.12	82.40%	17.60%
A3-3	4.72	94.40%	4.68	93.60%	0.80%	B3-1	3.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A3-4	4.72	94.40%	4.87	97.40%	-3.00%	B3-2	2.60	86.67%	4.25	85.00%	1.67%
A4-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-3	1.00	33.33%	4.37	87.40%	-54.07%
A4-2	1.89	47.25%	5.00	100.00%	-52.75%	B4-1	5.00	100.00%	4.62	92.40%	7.60%
						B5-2	1.80	72.00%	4.16	83.20%	-11.20%

(5) 大佳運輸合作社

根據大佳運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.20)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-34.80%)、A4-2「有無具備收據並填妥」(-34.00%)、A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」(-21.50%)、A2-3「車輛外觀整潔」(-20.50%)。

在營運制度指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(-48.60%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」(-31.67%)、B1-2「計程車平均年齡」(-20.00%)。

表 5.20 大佳運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始 得分	相對應 得分	原始 得分	相對應 得分			原始 得分	相對 應得分	原始 得分	相對應 得分	
A1-1	3.14	78.50%	5.00	100.00%	-21.50%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-2	2.86	71.50%	4.23	84.60%	-13.10%
A1-3	2.36	59.00%	4.69	93.80%	-34.80%	A5-3	4.00	100.00%	4.22	84.40%	15.60%
A1-4	3.50	87.50%	5.00	100.00%	-12.50%	A5-4	4.00	100.00%	4.67	93.40%	6.60%
A1-5	3.29	82.25%	4.81	96.20%	-13.95%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	3.00	60.00%	4.00	80.00%	-20.00%
A1-7	1.14	28.50%	2.38	47.60%	-19.10%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	3.86	96.50%	4.43	88.60%	7.90%	B1-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.25	81.25%	5.00	100.00%	-18.75%	B1-6	5.00	100.00%	4.86	97.20%	2.80%
A2-3	3.18	79.50%	5.00	100.00%	-20.50%	B1-7	4.60	92.00%	4.29	85.80%	6.20%
A2-5	3.71	92.75%	5.00	100.00%	-7.25%	B1-8	5.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%
A2-6	3.79	94.75%	4.53	90.60%	4.15%	B1-9	5.00	100.00%	4.17	83.40%	16.60%
A3-2	4.93	98.60%	4.82	98.20%	0.40%	B1-10	5.00	100.00%	4.76	95.20%	4.80%
A3-3	4.82	96.40%	4.80	96.00%	0.40%	B3-1	1.60	53.33%	4.25	85.00%	-31.67%
A3-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	3.00	100.00%	4.13	82.60%	17.40%
A4-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-3	1.20	40.00%	4.43	88.60%	-48.60%
A4-2	2.64	66.00%	5.00	100.00%	-34.00%	B4-1	5.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%
						B5-2	1.40	56.00%	3.29	65.80%	-9.80%

(6) 全國運輸合作社

根據全國運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.21)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第 42 條第 1 項第 2 款規定)是否合於規定與清晰」(22.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 3 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-78.00%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-53.85%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-30.00%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：B1-7「合作社股金運用」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」(55.00%)、B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(42.60%)、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(35.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.21 全國運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	4.00	100.00%	4.43	88.60%	11.40%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.75	93.75%	5.00	100.00%	-6.25%	A5-2	4.00	100.00%	3.87	77.40%	22.60%
A1-3	1.75	43.75%	4.88	97.60%	-53.85%	A5-3	4.00	100.00%	4.36	87.20%	12.80%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-4	4.00	100.00%	4.43	88.60%	11.40%
A1-5	2.00	50.00%	4.00	80.00%	-30.00%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	0.75	18.75%	1.06	21.20%	-2.45%	B1-3	5.00	100.00%	4.71	94.20%	5.80%
A2-1	2.75	68.75%	4.35	87.00%	-18.25%	B1-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-6	5.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A2-3	3.69	92.25%	4.71	94.20%	-1.95%	B1-7	4.60	92.00%	1.85	37.00%	55.00%
A2-5	4.00	100.00%	4.78	95.60%	4.40%	B1-8	5.00	100.00%	4.87	97.40%	2.60%
A2-6	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-9	5.00	100.00%	2.87	57.40%	42.60%
A3-2	5.00	100.00%	10.00	100.00%	0.00%	B1-10	5.00	100.00%	3.85	77.00%	23.00%
A3-3	4.69	93.80%	3.86	77.20%	16.60%	B3-1	3.00	100.00%	2.25	45.00%	55.00%
A3-4	5.00	100.00%	4.71	94.20%	5.80%	B3-2	1.80	60.00%	2.12	42.40%	17.60%
A4-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-3	3.00	100.00%	3.25	65.00%	35.00%
A4-2	0.88	22.00%	5.00	100.00%	-78.00%	B4-1	5.00	100.00%	4.00	80.00%	20.00%
						B5-2	1.50	60.00%	3.12	62.40%	-2.40%

(7) 青溪運輸合作社

根據青溪運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.22)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-71.75%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」與 A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-56.50%)、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」(-26.50%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(60.00%)、B1-9「幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形」(46.80%)、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(31.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.22 青溪運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	4.00	100.00%	4.61	92.20%	7.80%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	3.65	91.25%	5.00	100.00%	-8.75%	A5-2	4.00	100.00%	4.23	84.60%	15.40%
A1-3	1.74	43.50%	5.00	100.00%	-56.50%	A5-3	4.00	100.00%	4.27	85.40%	14.60%
A1-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-4	3.83	95.75%	4.80	96.00%	-0.25%
A1-5	1.74	43.50%	5.00	100.00%	-56.50%	B1-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-6	4.00	100.00%	4.52	90.40%	9.60%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	0.70	17.50%	2.20	44.00%	-26.50%	B1-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-1	2.78	69.50%	4.20	84.00%	-14.50%	B1-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-2	3.91	97.75%	4.80	96.00%	1.75%	B1-6	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-3	3.78	94.50%	4.40	88.00%	6.50%	B1-7	5.00	100.00%	4.57	91.40%	8.60%
A2-5	3.83	95.75%	5.00	100.00%	-4.25%	B1-8	5.00	100.00%	4.57	91.40%	8.60%
A2-6	3.91	97.75%	4.91	98.20%	-0.45%	B1-9	5.00	100.00%	2.66	53.20%	46.80%
A3-2	4.61	92.20%	9.60	96.00%	-3.80%	B1-10	5.00	100.00%	4.71	94.20%	5.80%
A3-3	3.70	74.00%	3.40	68.00%	6.00%	B3-1	2.60	86.67%	3.85	77.00%	9.67%
A3-4	4.78	95.60%	5.00	100.00%	-4.40%	B3-2	3.00	100.00%	2.00	40.00%	60.00%
A4-1	3.48	87.00%	5.00	100.00%	-13.00%	B3-3	3.00	100.00%	3.42	68.40%	31.60%
A4-2	1.13	28.25%	5.00	100.00%	-71.75%	B4-1	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
						B5-2	2.20	88.00%	3.80	76.00%	12.00%

(8) 第一運輸合作社

根據第一運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.23)，在乘客調查指標方面，並無進步幅度超過 20%的評鑑項目，而退步幅度超過 20%的評鑑項目共有 4 項，依序為：A4-2「有無具備收據並填妥」(-47.00%)、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」(-40.60%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-35.25%)、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-23.50%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(45.00%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(20.00%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 1 項，為 B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)。

表 5.23 第一運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	3.76	94.00%	4.64	92.80%	1.20%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-2	3.76	94.00%	4.21	84.20%	9.80%
A1-3	2.59	64.75%	5.00	100.00%	-35.25%	A5-3	4.00	100.00%	4.19	83.80%	16.20%
A1-4	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%	A5-4	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-5	3.06	76.50%	5.00	100.00%	-23.50%	B1-1	5.00	100.00%	4.75	95.00%	5.00%
A1-6	4.00	100.00%	4.95	99.00%	1.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	0.24	6.00%	2.33	46.60%	-40.60%	B1-3	5.00	100.00%	4.62	92.40%	7.60%
A2-1	2.35	58.75%	3.68	73.60%	-14.85%	B1-4	5.00	100.00%	4.25	85.00%	15.00%
A2-2	3.82	95.50%	5.00	100.00%	-4.50%	B1-6	5.00	100.00%	4.50	90.00%	10.00%
A2-3	3.88	97.00%	5.00	100.00%	-3.00%	B1-7	5.00	100.00%	4.14	82.80%	17.20%
A2-5	3.76	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%	B1-8	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A2-6	3.76	94.00%	5.00	100.00%	-6.00%	B1-9	5.00	100.00%	4.88	97.60%	2.40%
A3-2	4.71	94.20%	10.00	100.00%	-5.80%	B1-10	5.00	100.00%	4.63	92.60%	7.40%
A3-3	4.41	88.20%	5.00	100.00%	-11.80%	B3-1	1.60	53.33%	3.12	62.40%	-9.07%
A3-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	3.00	100.00%	4.00	80.00%	20.00%
A4-1	3.76	94.00%	4.78	95.60%	-1.60%	B3-3	3.00	100.00%	2.75	55.00%	45.00%
A4-2	2.12	53.00%	5.00	100.00%	-47.00%	B4-1	5.00	100.00%	4.38	87.60%	12.40%
						B5-2	2.10	84.00%	4.57	91.40%	-7.40%

(9) 金立運輸合作社

根據金立運輸合作社的比較分析結果(詳見表 5.24)，在乘客調查指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，為 A2-2「車輛內觀整潔」與 A2-3「車輛外觀整潔」與 A2-6「乘坐舒適度」(26.60%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目有 3 項，依序為：A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(-60.00%)、A4-2「有無具備收據並填妥」(-55.00%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(-50.00%)。

在營運制度指標方面，進步幅度超過 20%的評鑑項目有 4 項，依序為：B1-6「各項營運報表」(80.00%)、B1-7「合作社股金運用」(72.00%)、B1-8「有無依規定召開各項會議(含合理監事會議、會員大會)」(45.00%)、B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」(21.67%)。退步幅度超過 20%的評鑑項目僅有 2 項，依序為：B1-2「計程車平均年齡」(-80.00%)、B5-2「業者特色自述」(-49.20%)。

表 5.24 金立運輸合作社 100 年度與 95 年度評鑑結果比較

項目	100 年度		95 年度		進退步	項目	100 年度		95 年度		進退步
	原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分			原始得分	相對應得分	原始得分	相對應得分	
A1-1	4.00	100.00%	4.82	96.40%	3.60%	A5-1	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%
A1-2	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	A5-2	3.60	90.00%	4.36	87.20%	2.80%
A1-3	2.00	50.00%	5.00	100.00%	-50.00%	A5-3	3.60	90.00%	4.78	95.60%	-5.60%
A1-4	3.60	90.00%	5.00	100.00%	-10.00%	A5-4	3.60	90.00%	3.92	78.40%	11.60%
A1-5	1.60	40.00%	5.00	100.00%	-60.00%	B1-1	5.00	100.00%	4.50	90.00%	10.00%
A1-6	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-2	0.00	0.00%	4.00	80.00%	-80.00%
A1-7	1.60	40.00%	2.18	43.60%	-3.60%	B1-3	5.00	100.00%	4.12	82.40%	17.60%
A2-1	3.60	90.00%	3.87	77.40%	12.60%	B1-4	5.00	100.00%	4.50	90.00%	10.00%
A2-2	4.00	100.00%	3.67	73.40%	26.60%	B1-6	5.00	100.00%	1.00	20.00%	80.00%
A2-3	4.00	100.00%	3.67	73.40%	26.60%	B1-7	4.60	92.00%	1.00	20.00%	72.00%
A2-5	4.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B1-8	5.00	100.00%	2.75	55.00%	45.00%
A2-6	4.00	100.00%	3.67	73.40%	26.60%	B1-9	2.00	40.00%	2.00	40.00%	0.00%
A3-2	5.00	100.00%	10.00	100.00%	0.00%	B1-10	3.80	76.00%	4.25	85.00%	-9.00%
A3-3	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-1	2.00	66.67%	3.12	62.40%	4.27%
A3-4	5.00	100.00%	5.00	100.00%	0.00%	B3-2	1.20	40.00%	2.12	42.40%	-2.40%
A4-1	4.00	100.00%	4.81	96.20%	3.80%	B3-3	2.60	86.67%	3.25	65.00%	21.67%
A4-2	1.80	45.00%	5.00	100.00%	-55.00%	B4-1	4.60	92.00%	3.62	72.40%	19.60%
						B5-2	0.20	8.00%	2.86	57.20%	-49.20%

第六章、結論與建議

本研究針對第四章之分析結果與實地訪查結果，提出桃、竹、苗地區計程車業者需優先改善之項目，並分別針對計程車無線電台與計程車運輸合作社之乘客調查與營運組織訪查進行討論，將指標得分低於滿分 80%以下列為較需改善的指標並敘述之。此外，並提出評鑑指標與評鑑工作修改之後續建議。

6.1 評鑑結果建議

6.1.1 計程車無線電台

1. 乘客調查

本研究根據計程車無線電台乘客調查資料所計算之相對應得分，針對乘客調查的 6 項指標(A1-A6)進行比較分析(如圖 6.1)，分析結果顯示，計程車無線電台優先需要改善的項目有 2 個：A4「交易公平性」(相對應得分：70.75%)；A1「安全性」(相對應得分：76.79%)。

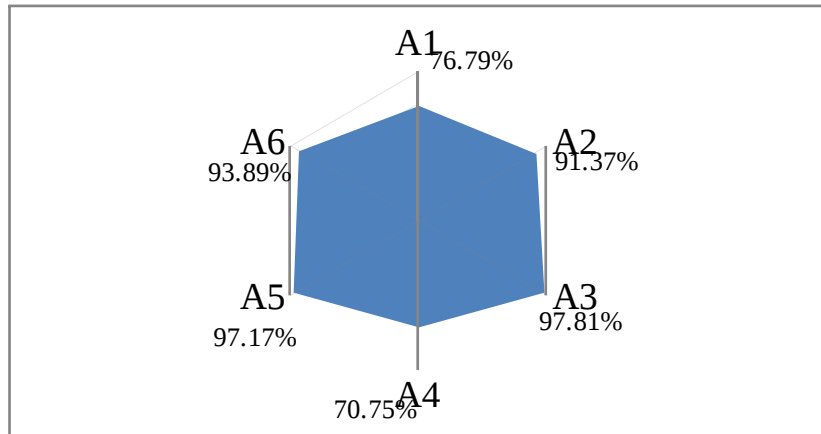


圖 6.1 計程車無線電台乘客調查資料相對應得分比較

本研究進一步針對 A4「交易公平性」中 2 項指標的相對性得分進行分析(如圖 6.2)，分析結果顯示計程車無線電台優先需要改善的項目為：A4-2「有無具備收據並填妥」(相對應得分：47.35%)。根據調查員反映，雖然駕駛員有提供收據，但並未確實填寫收據上所需之資料，特別是車資的部分。

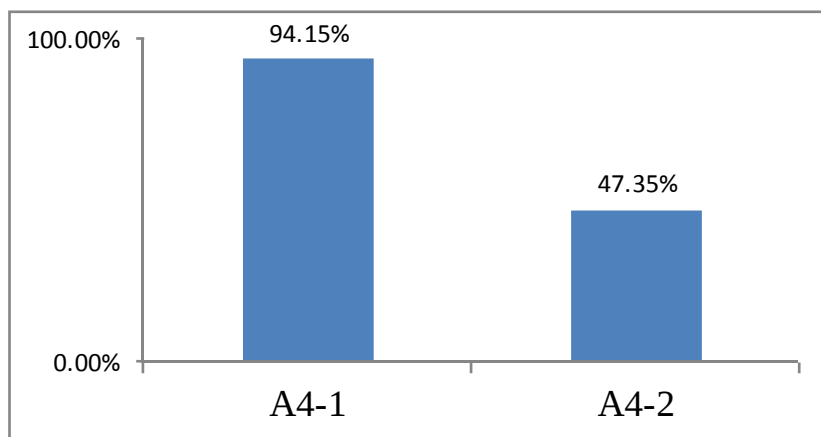


圖 6.2 計程車無線電台 A4「交易公平性」相對應得分比較

A1「安全性」中 7 項指標的相對性得分分析結果顯示(如圖 6.3)，計程車無線電台優先需要改善的安全性項目有 3 個：A1-7「車內前後是否備有名片卡」(相對應得分：43.61%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(相對應得分：59.17%)與 A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(相對應得分：63.06%)。其中，A1-7「車內前後是否備有名片卡」被扣分的主要原因是駕駛員僅提供個人之名片卡，但沒有提供無線電台之名片卡，也有駕駛員未將放置在車輛內。而 A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」除了部分駕駛員未繫安全帶外，大部分駕駛員沒有提醒乘客要繫安全帶。A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」則是由於車內並沒有張貼業者的申訴電話，而被扣分。

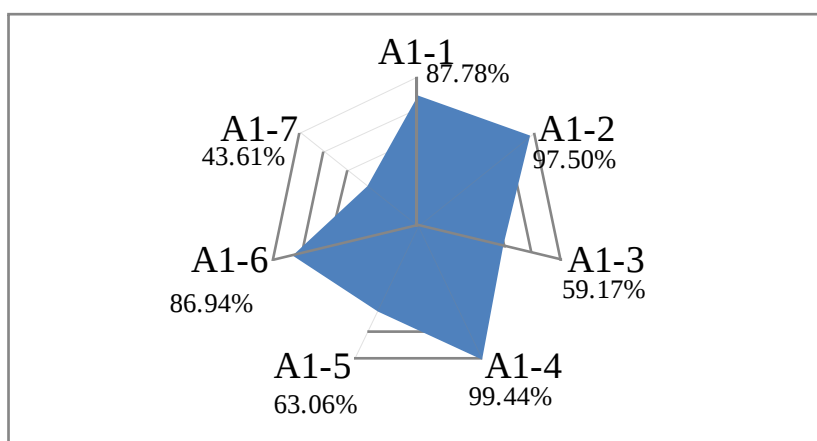


圖 6.3 計程車無線電台 A1「安全性」相對應得分比較

2. 營運組織訪查

本研究根據計程車無線電台營運組織訪查資料所計算之相對應得分，針對乘客調查的 5 項指標(B1-B5)進行比較分析(如圖 6.4)，分析結果顯示，計程車無線電台優先需要改善的項目為 B3「駕駛人管理」(相對應得分：65.00%)。

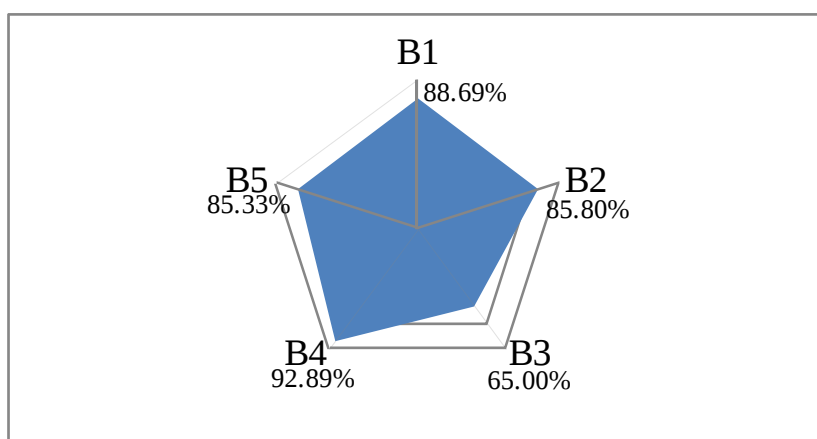


圖 6.4 計程車無線電台營運組織訪查相對應得分比較

本研究進一步針對 B3「駕駛人管理」中 8 項指標的相對性得分進行分析(如圖 6.5)，分析結果顯示計程車無線電台優先需要改善的項目為：B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」(相對應得分：7.41%)、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂

定之管理規定」(相對應得分：51.85%)、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」(相對應得分：54.07%)、B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」(相對應得分：70.37%)與 B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者」(相對應得分：75.56%)。

在 B3-6 的部分，根據監理所提供之資料(如表 6.1)，所有業者違規次數皆已超過 30 件，因此得分較低。在 B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」的主要原因是因為位置取得不易，故部分業者並未設置駕駛人休息室，此部分已列入後續評鑑指標修改之建議。B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」與 B3-7「有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者」，大部分業者表示有提供教育訓練等紀錄，但並未呈現完整之照片與資料，而被扣分。

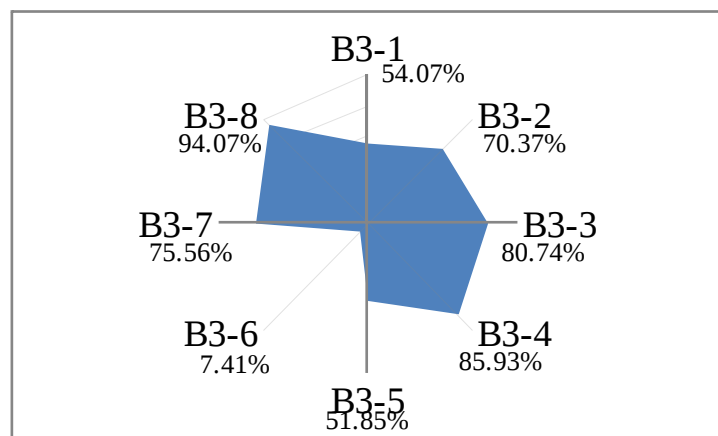


圖 6.5 計程車無線電台 B3「駕駛人管理」相對應得分比較

表 6.1 各家計程車無線電台違規次數統計

公司名稱	亞洲	合作	大文山	欣梅	新梅
違規件數	109	63	100	87	115
公司名稱	新豐	第一	紅帥	金昌	
違規件數	48	65	99	50	

6.1.2 計程車運輸合作社

1. 乘客調查

本研究根據計程車運輸合作社乘客調查資料所計算之相對應得分，針對乘客調查的 6 項指標(A1-A6)進行比較分析(如圖 6.6)，分析結果顯示，計程車運輸合作社優先需要改善的項目有 2 個：A4「交易公平性」(相對應得分：62.75%)；A1「安全性」(相對應得分：73.21%)。

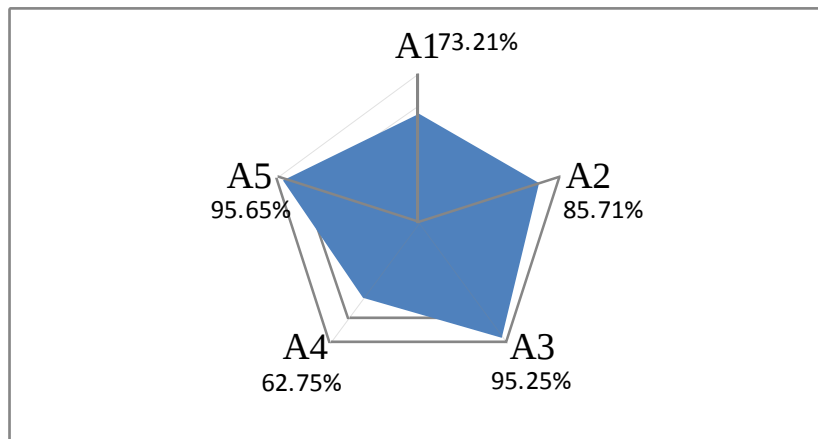


圖 6.6 計程車運輸合作社乘客調查資料相對應得分比較

本研究進一步針對 A4「交易公平性」中 2 項指標的相對性得分進行分析(如圖 6.7)，分析結果顯示計程車運輸合作社優先需要改善的項目為：A4-2「有無具備收據並填妥」(相對應得分：30.68%)。根據調查員反映，雖然駕駛員有提供收據，但並未確實填寫收據上所需之資料，特別是車資的部分。

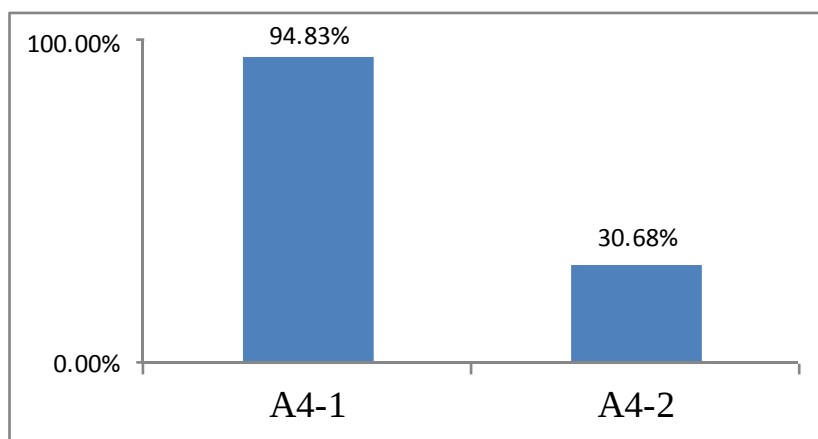


圖 6.7 計程車運輸合作社 A4「交易公平性」相對應得分比較

A1「安全性」中 7 項指標的相對性得分分析結果顯示(如圖 6.8)，計程車運輸合作社優先需要改善的安全性項目有 3 個：A1-7「車內前後是否備有名片卡」(相對應得分：28.51%)、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」(相對應得分：48.76%)與 A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」(相對應得分：62.81%)。其中，A1-7「車內前後是否備有名片卡」被扣分的主要原因是駕駛員僅提供個人之名片卡，但沒有提供運輸合作社之名片卡，也有駕駛員未將放置在車輛內。而 A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」除了部分駕駛員未繫安全帶外，大部分駕駛員沒有提醒乘客要繫安全帶。A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」則是由於車內並沒有張貼業者的申訴電話，而被扣分。

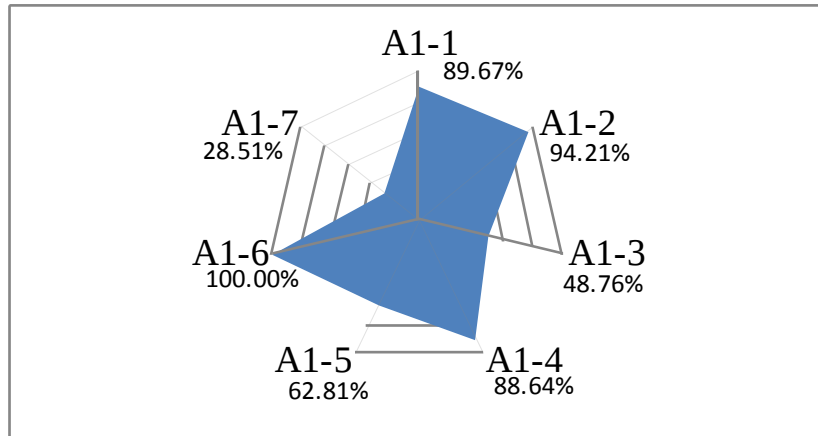


圖 6.8 計程車運輸合作社 A1「安全性」相對應得分比較

2. 營運組織訪查

本研究根據計程車運輸合作社營運組織訪查資料所計算之相對應得分，針對乘客調查的 5 項指標(B1-B5)進行比較分析(如圖 6.9)，分析結果顯示，計程車運輸合作社優先需要改善的項目為 B2「乘客服務事項」(相對應得分：64.35%)。

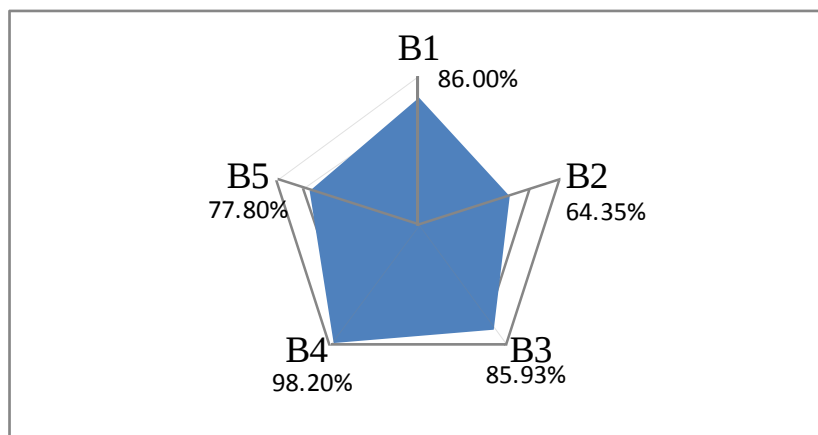


圖 6.9 計程車運輸合作社營運組織訪查相對應得分比較

本研究進一步針對 B2「乘客服務事項」中 4 項指標的相對性得分進行分析(如圖 6.10)，分析結果顯示計程車運輸合作社優先需要改善的項目為：B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」(相對應得分：44.89%)、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」(相對應得分：56.44%)與 B2-3「對乘客安全有無提供安全保護措施」(相對應得分：67.11%)。在 B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」中大部分業者皆有提供一些附加服務，但並未保留相關資料，實為可惜，但對弱勢族群之服務是可有效提升品牌形象，因此建議業者可在車輛上宣傳有提供這類服務，透過口耳相傳的方式將會對業者之形象有明顯之幫助。B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」主要是因為乘客較少透過合作社進行遺失物查詢，因此並未落實有關遺失物查詢之記錄。B2-3「對乘客安全有無提供安全保護措施」主要是因為大多數業者有提供投保紀錄但較不完整，少數則未提供而被扣分。

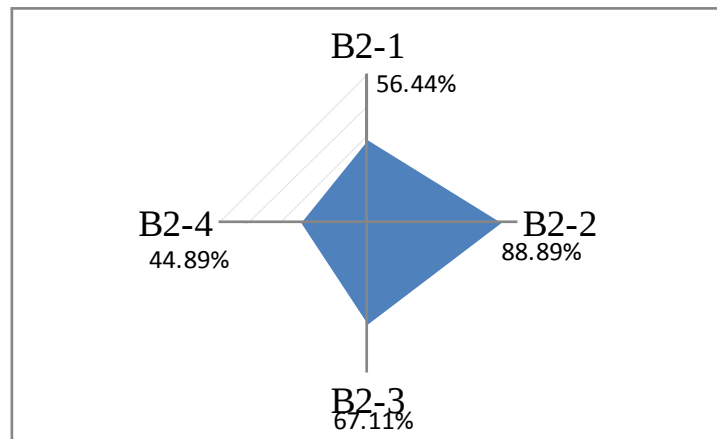


圖 6.10 計程車運輸合作社 B2「乘客服務事項」相對應得分比較

B5「其他」中 2 項指標的相對性得分分析結果顯示(如圖 6.11)，計程車運輸合作社優先需要改善的安全性項目為：B5-2「業者特色自述」(相對應得分：46.30%)，被扣分的主要原因是部分業者均有做一些提升自我形象之行為，如：舉辦捐血活動、賑災、擔任義警等，但業者提供之佐證較不充足，有些則未提供而被扣分。

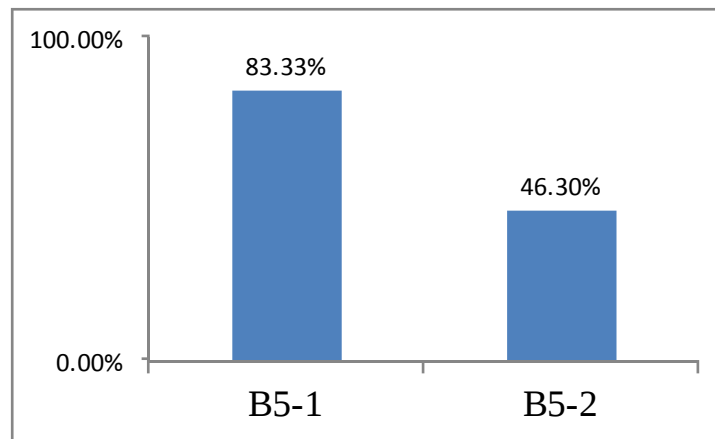


圖 6.11 計程車運輸合作社 B5「其他」相對應得分比較

6.2 各家業者改善項目建議

為能針對各家業者營運狀況提出改善建議，本研究根據 100 年度與 95 年度各業者評鑑之分析結果，將彙整符合以下二個原則之項目，作為業者改善項目之建議。原則一為 100 年度計程車業者評鑑結果需改善之項目，原則二為比較 100 年度與 95 年度評鑑結果需改善之分析。

6.2.1 計程車無線電台業者改善項目

亞洲無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

合作無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-6「遵守交通規則」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

大文山無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-6「遵守交通規則」與 A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」。

欣梅無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

新梅無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

新豐無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」與 B3-2「是否對駕駛人施以教育訓練及宣導」。

第一無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」、B2-1「乘客遺失物品，是否提供查詢服務」與 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」。

紅帥無線電台應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 B1-2「計程車平均車齡」。

金昌無線電台應優先改善的項目僅有 B1-2「計程車平均車齡」。

6.2.2 計程車運輸合作社業者改善項目

日昇運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」、A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」與 B1-2「計程車平均車齡」。

宏全運輸合作社應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否

黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-4「左、右後側車門及後窗玻璃是否可由乘客自行開啟」、A2-2「車輛內觀整潔」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」、B1-4「有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

新利達運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 B1-2「計程車平均車齡」。

大文山運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A2-2「車輛內觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」、A5-2「車身標示是否合於規定與清晰」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」。

大佳運輸合作社應優先改善的項目有：A1-1「車窗玻璃除依規定標示車號外，是否黏貼不透明之色紙或隔熱紙」、A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A2-3「車輛外觀整潔」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」與 B3-3「駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法」。

全國運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 B1-2「計程車平均車齡」。

第一運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 B1-2「計程車平均車齡」。

青溪運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A1-7「車內前座或後座是否備名片卡」、A4-2「有無具備收據並填妥」與 B1-2「計程車平均車齡」。

金立運輸合作社應優先改善的項目有：A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-5「車內是否依規定張貼乘客申訴電話之貼紙」、A4-2「有無具備收據並填妥」、B1-2「計程車平均車齡」與 B5-2「車身標示是否合於規定與清晰」。

6.2.3 改善方案建議

根據計程車業者所需要改善之項目，本研究提出參考之改善方案建議。在 A 類乘客調查指標中，本研究發現不論是計程車無線電台或計程車運輸合作社，各家業者共同需要優先改善之項目有 A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」、A1-7「車內前後是否備有名片」與 A4-2「有無具備收據並填妥」，各指標之改善方案詳述如下：

1. A1-3「駕駛人是否有繫安全帶並提醒乘客」改善方案

計程車業者在此項指標表現不佳的原因包括(1)根據此項指標在本次的評鑑標準，駕駛員除了本身應繫安全帶外，還必須提醒後座乘客繫上安全帶，才可獲得滿分。雖然駕駛員皆有繫上安全帶，但卻未提醒乘客，導致被扣分。(2)在 95 年度的評鑑工作中，未將提醒乘客繫安全帶的部份列入考量，故在進行前後期比較時，大部分業者在此項指標呈現退步的情況。

根據相關規定未來後座乘客必須繫安全帶，因此建議主管機關應積極宣導此項規定讓一般民眾瞭解。雖然駕駛計程車駛人無法強制乘客必須繫安全帶，但仍須盡到告知的義務。因此可由主管機關或者各計程車業者印製宣導的標語，並黏貼在乘客可以明顯看到的位置，以提醒乘客繫上安全帶。

2. A1-7「車內前後是否備有名片」改善方案

根據本次評鑑所舉辦的期初座談會中，業者表示計程車駕駛人所擺放之名片應該以公司名片為主，如此方能有效保護乘客權益。故本次評鑑以是否備有公司名片為評鑑標準。然本次評鑑過程中發現駕駛人雖然備有名片，但大多是個人名片，並非所屬無線電台或者運輸合作社之名片，因此被扣分。

本研究建議各家業者需要告知或規定所屬駕駛人，車輛上所放置之名片內容需要有車行資料，亦可由各家業者統一印製相同規格名片給駕駛人，並要求在車內前後固定位置放置車行之名片。

3. A4-2「有無具備收據並填妥」改善方案

本次評鑑除調查駕駛人是否備有收據外，還要求收據上必須詳細填寫車號、司機名與車資。但實地調查結果發現，雖然駕駛人大多備有收據，且會填上車號與司機名，但大部份卻沒有填寫該次搭乘的車資費用，因而被扣分。且 95 年度的評鑑工作中，亦未納入收據上填寫資料之要求，故在進行前後期比較時，大部分業者在此項指標呈現退步的情況。

本研究建議主管機關應檢視相關規定是否有要求收據填寫的內容，再針對此項指標進行修正。各家計程車業者除了應教育駕駛人應據實填寫收據外，亦可進一步研發讓車上的收費器可以直接列印該次搭乘的所有資訊，並以此作為收據。如此可省去駕駛人填寫發票的時間與漏填的問題外，還可協助駕駛人有效管控自己的營運績效。

其次，在 B 類營運組織訪查的指標中，根據分析結果顯示各家無線電計程車業者共同需要優先改善的項目包括 B1-2「計程車平均年齡」、B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」與 B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」。而各家運輸合作社業者共同需要優先改善項目則包含 B1-2「計程車平均年齡」、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」與 B2-4「對弱勢團體有無提供附加服務」。各指標之改善方案詳述如下：

1. B1-2「計程車平均年齡」改善方案

根據本次評鑑訂定之評分標準，平均車齡必須低於 3 年以下才可獲得滿分，若介於 4~6 年給予 3 分，超過 7 年則給予 0 分。本次評鑑結果，無論是計程車無線電業者或者計程車運輸合作社業者，其得分多為 0 或 3 分，表示各家業者之車輛年齡有偏高的情況，且相較於 95 年度，亦產生得分下滑的情況，這可能是因為駕駛人流動性不大，故 5 年前的新車，在本年度的評鑑時以成為 4~6 年的車輛。

因此，建議主管機關可透過各項稅制的減免，以及提供相關補助，鼓勵駕駛人更換車齡偏高的車輛或採用較新的車輛。各家計程車業者為鼓勵駕駛人更換車齡較低的車輛，可與各家車商訂立合作關係，透過一次大量購買來幫助駕駛人以較便宜的價格取得新車輛，或與銀行協商以提供較低的貸款利率。

2. B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」改善方案

各家業者在考慮實際營運與管理的問題，目前大多以排班點取代休息室，導致各家業者在此項指標分數偏低。因此本研究建議應從修改評鑑指標著手，以期更能符合計程車營運的現況，針對此項指標的詳細建議內容請參考 6.3 節。

3. B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」改善方案

計程車無線電台在此項指標表現較差，主要原因是違規次數大多超過 50 件，因而獲得 0 分。本研究建議各業者應加強教育所屬駕駛人應遵守相關規定，並透過定期檢驗，以瞭解在哪個路段或者哪位駕駛人較容易產生違規的案件，再針對特定路段、特定駕駛人或特別容易違規的行為，進行駕駛人的教育訓練，以期能降低違規次數。主管機關亦可定期表揚駕駛行為良好之駕駛人，並給予相關證明，讓駕駛人可以在車輛上張貼，以提升乘客的滿意度與再搭乘意願。

4. B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」改善方案

目前乘客大多以無線電台為選擇搭乘車輛之基礎，因此當有遺失物品時，乘客會向無線電台尋求幫忙，而不是計程車運輸合作社，所以計程車運輸合作社叫沒有相關的服務。因此本研究建議應從修改評鑑指標著手，以期更能符合計程車營運的現況，針對此項指標的詳細建議內容請參考 6.3 節。

5. B2-4「對弱勢團體有無提供附加服務」改善方案

本次評鑑過程發現，雖然各家業者有針對弱勢團體提供附加服務，如幫忙行動不便者上下樓，或協助定期要到醫院病患之搭乘服務，但業者大多未保留相關佐證資料，故導致分數較低。本研究建議各家業者可以數位化方式保存資料，並可公開表揚願意提供這類服務的駕駛人，以提升各家業者在乘客心中的評價。

6.3 評鑑工作建議

1. 指標權重建議

由於指標的權重會影響各家業者評鑑之結果，然由於各地區計程車業者具有不同之特性，因此較難採用同一組權重，再加上各地區評鑑工作為 5 年一次，所以也較難以持續追蹤的方式來修改各項指標之權重。

因此，在參考相關文獻後，本研究建議往後研究中指標權重可採用客觀評量與主觀評量兩種方法。客觀評量係由調查所得之資料計算，以反映出各指標應有的權重，常用的方法有迴歸分析(Regression Analysis)、因素分析(Factor Analysis)、結構方程式模型(Structural Equation Analysis)、資料包絡分析(Data Envelopment Analysis, DEA)等；主觀評量則是調查專家學者之意見，常用之方法有相同權重法、戴爾菲法(Delphi Method)、專家綜合評點法、分析層級程序法(Aalytic Hierarchy Process, A.H.P)等。茲將各方法之優缺點如表 6.2 所示。

表 6.2 一般評量方法之比較

方法	內涵	優點	缺點
比率分析	利用單一的投入要素來測量單一的產出，進而求算出投入與產出的比率值作為效率值。	使用簡便。	只注重單一產出與投入，容易忽略其他因素的貢獻，無法完整表達整體之效率。
統計分析	以某一產出當作依變數，而將多個投入變數當作自變項，即可得知各個投入變項對於產出變項的影響程度，並可由投入來預測產出的大小的方法，例如：「迴歸分析法」、「因素分析法」、「結構方程式模型」。	可找出產出項的主要相關因素，藉以預測產出。	1.前提需假設生產函數為線性。 2.只設定一個依變項，無法將各個產出納入同一個模式。 3.若自變項間具有高度的相關性，則參數的估計將呈現不穩定的狀態。
多目標衡量分析	前提是確定所要評估的組織其效率是由多項因素組成，故將評定形式設定為多重屬性或多重目標，其為衡量多投入或多產出的方法，例如「層級分析法 (AHP)」、「加權總合法」、「相同權重法」、「戴菲爾法 (Delphi method)」、「專家綜合評點法」。	評估時可考慮多目標或多屬性，較符合現實狀況。	各指標之權重值如何決定相當困難且不易客觀。
資料包絡分析	DEA 方法基於的效率觀念所發展出的一種用來評估多項投入、多項產出之決策單位 (Decision Making Unit) 相對效率的方法。常用的模式有：「Farrell 模式」、「CCR 模式」、「BBC 模式」。	1.易於處理多項投入與多項產出的評估問題，而無須面臨預設函數之認定及參數估計之困難，在實際應用上較為可行。 2.不因計量單位不同而影響效率值。 3.評估效率的結果係為一綜合指標，此綜合指標可描述經濟學上總要素生產力的概念。 4.權重之決定不受人為主觀因素的影響，能滿足立足點公平的原則。	1.無法適當處理產出項為負的狀況。 2.所衡量對象同質愈高，衡量效果愈佳，結果的解釋與推演的限制愈少。 3.必須有明確的投入項目。 4.難以將管理的 Know-How 納入投入要素。 5.無法提供絕對效率資訊。 6.顧忌參數不具統計特性，無法進行檢定。 7.假設所有單位面對相同技術，與實際有差異。 8.易受外圍值影響。

2. 評鑑指標建議

本研究根據實際訪查的結果，針對相關評鑑指標提出修正建議，以期未來評鑑工作能更符合業者現行的營運方式，並更能反映業者營運的績效，相關指標修改建議彙整如表 6.3。

【B1-7 修改建議】

無線電台之營運組織訪查評鑑項目中的 B1-7「各項營運報表完整性與電腦化程度」，雖然各家業者皆有電腦化的數據，但在營運報表方面缺乏統一的標準，且部分業者並未將資料進行系統化的彙整與分析，因此建議針對此項指標訂定更詳細之評鑑內容，例如每輛車每日或每月的營業時數、載客時數、每日空車時數與每天載客趟數等。

【駕駛員休息室相關指標修改建議】

在駕駛員休息室方面的評鑑，目前大部分業者實際營運的方式為設置排班點，但並未設置實體的休息室，主要考量為熱門的排班點大多為火車站、市中心等精華地段，故休息室空間的取得不易，再者業者表示由於休息室設置的點會遍佈各地，容易滋生管理上的問題，例如駕駛人在休息室內聚賭、飲酒等不當行為，故大部分業者傾向不設置休息室。故建議可修改計程車無線電的 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」、B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」、B3-8「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」，與計程車運輸合作社的 B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」、B3-5「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」。

表 6.3 相關評鑑指標修改建議彙整

無線電台之營運組織訪查指標修改建議	
原始指標	建議修改內容
B1-7「各項營運報表完整性與電腦化程度」	訂定各詳細之報表內容，例如每輛車每日或每月的營業時數、載客時數、每日空車時數與每天載客趟數
B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞」	建議刪除
B3-5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」	建議修改為業者辦公室
B3-8「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」	建議修改為針對排班點車輛停等狀況之評鑑
計程車運輸合作社之營運組織訪查指標修改建議	
原始指標	建議修改內容
B1-3「社員名冊及社員增減月報名冊」	建議可採用各縣市政府每年考核之資料。
B1-6「各項營運報表」	
B1-8「有無依規定召開各項會議(含理監事會議、會員大會)」	
B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」	建議修改為駕駛員對計程車運輸合作社相關服務績效之評估。
B2-2「有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄」	
B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」	
B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」	
B3-1「有無設置駕駛人休息室及設備」	建議刪除
B3-5「駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」	建議修改為針對排班點車輛停等狀況之評鑑

【計程車運輸合作社 B1 相關指標修改建議】

在計程車運輸合作社的營運組織訪查評鑑方面，由於目前各縣市政府每年已針對各計程車運輸合作社進行考核，其所採用之指標與本研究採用之指標有所重複，以桃園縣政府對計程車運輸合作社之考核為例，共包含 3 大項考核指標，詳述如下：

(1) **社務 (40%)**：共分為 5 個考核指標，以及對應的評分指標，其內容包括(1-1)會議：「社籍清查」、「選任人員定期改選」、「社員(代表)大會召開及紀錄報備」、「理、監事、社務會議召開及記錄報備」、「社員出入社」。(1-2)登記：「理監事及章程變更登記」、「社員人數、股金總額、已繳股金變更登記」、「其他(社址、業務項目、組織區域等)變更登記」。(1-3)合作教育訓練宣導：「參加主管機關辦理、補助或委託辦理之合作教育訓練」、「自行辦理社員、職員合作教育訓練」、「合作宣導」。(1-4)行政管理：「管理規章制訂及報備」、「人員編制、人力配置及職員任免」、「公用物品採購、驗收及保管使用」、「文書管理」。(1-5) 福利服務及公益：「社員福利」、「社員服務」、「社會公益」。

(2) **業務 (30%)**：共分為 4 個考核指標，以及對應的評分指標，其內容包括(2-1)業務項目：「符合章程規定比例」、「社員利用率」。(2-2)年度業務計畫：「計畫完整性」、「計畫可行性」、「計畫發展性」、「計畫合法性」。(2-3)社間合作：「水平合作」、「垂直合作」。(2-4)市場競爭力：「經營理念現代化」、「經營發展策略永續性」、「經營發展策略前瞻性」。

(3) **財務 (30%)**：分為 3 個考核指標，以及對應的評分指標，其內容包括(3-1)財務管理制度：「會計制度訂定及執行」、「財務管理」、「選聘任人員待遇及各項費用支給」。(3-2)預算及決算：「預算編列完整性」、「預算編列合理性」、「預算合法性」、「決算書類完整性」、「決算合法性」、「盈餘分配」。(3-3)稽核：「內部稽核制度」、「內部稽核執行」、「主管機關稽核」。

因此建議未來之計程車運輸合作社的評鑑工作中，可採用各縣市政府所提供的考核資料，不需再另行評鑑，如此可維持交通部與縣市政府評鑑的一致性，並減少業者重複準備資料的困擾。

【計程車運輸合作社 B2 相關指標修改建議】

由於計程車運輸合作社之主要業務為服務駕駛員，業者較少與乘客有直接的接觸，因此，在計程車運輸合作社的營運組織訪查中的 B2 乘客服務事項，可考慮調整為「駕駛員服務事項」，針對計程車運輸合作社與駕駛員間之互動內容進行評估，調查對象則為該合作社內之駕駛員，評鑑項目可涵蓋合作社協助辦理事項之速度、收費合理性與服務人員態度等。

3. 衛星定位派遣計程車

交通部自民國 88 年起，為提升計程車服務品質與乘客安全，引入衛星定位系統(Global Positioning System)並配合發展軟體，以推廣衛星定位功能與計程車服務。透過此系統可以精確的紀錄乘客搭乘時間、地點、目的地、司機姓名與車號等資料，除能有效保障司機與乘客安全外，還可透過詳細的資料協助業者進行相關營運報表統計，與每月營運狀況分析。且此新式服務可提升計程車業者派車的公平性、準確性與生產力，並協助業者進行車隊管理與縮短派車時間等優點。

有鑑於計程車派遣業務經營型態隨科技發展所產生之變化，交通部將計程車客運服務業分為傳統無線電派遣及公眾通信系統結合為衛星定位系統派遣，由於兩者在派遣流

程、設備運用、經營規模與經營方式皆有所不同，因此交通部於 100 年 6 月 30 日所修正發佈的「計程車客運業服務申請核准經營辦法」中亦納入衛星定位系統派遣之相關規範。

因此臺北、臺中、高雄地區計程車業者紛紛建置衛星派遣計程車隊，例如臺北地區的臺灣大車隊、臺中地區的萬豐與飛狗、高雄地區的冠昇、新形象與好客來等。而本次評鑑的桃、竹、苗地區也已經有桃園的合作計程車、新竹的第一計程車與苗栗的金昌計程車建置衛星派遣系統。本研究建議未來評鑑工作亦應將衛星派遣計程車納入評鑑，並與傳統的無線電派遣區隔。

4. 未來評鑑工作建議

現行每個地區之品牌計程車評鑑為 5 年一次，由於時間間隔較久，所以不容易對各計程車業者特定指標進行追蹤，以獲得較有效的改善，若能每年進行持續性的評鑑，可透過比較每一期與前期評鑑之結果，具體的指出那些業者在那些指標已有顯著改善，那些業者在那些指標反而退步，或者提升某些已經表現好的指標的評鑑水準，讓各業者可以不斷的進步。藉由持續的評鑑，還可於下期評鑑結果檢討會上繼續追蹤前幾期要求改善而未具體改善者之原因。對於能提出具體改善方法或具創意的改善方法者亦應獎勵，並廣為宣導。本研究進一步提出幾項具體作法，詳述如下：

(1) 主管機關可藉助評鑑資料，逐期選擇改善主題設定目標，督促業者改善服務水準

不論評鑑方法怎樣改進，評鑑過程怎樣審慎，評鑑結果出來總會有公司在平均數以下而心有不甘。因為人們傾向於高估自己的表現，在學校有很多實驗發現四分之三的學生自認為其表現在平均之上，但事實上應該只會有二分之一的學生高於平均值。因此主管機關可嘗試從業者角度來看待評鑑工作與結果，先以關心與瞭解業者實際營運的困難，需要何種協助的態度為出發點，才能與業者在具有建設性的氣氛下進行檢討。評鑑工作只是手段，其目的在於幫助主管機關及業者了解各計程車公司服務水準的缺失所在，進而針對問題加以改善。

(2) 主管機關還可藉助歷年評鑑資料，逐期選擇改善重點，設定目標，督促業者改善服務水準，實施方式如下：

- (A) 每期挑選一、二個權數較大，評定基準、資料來源、抽樣原則的選擇爭議較小的指標，擬定本期至少應達成的改善目標，並給予明確數字化的絕對標準。而絕對標準的訂定，應儘可能避免因主觀而有所偏頗或由於未考慮實際狀況而太過於理想化，因此建議以歷年評鑑之結果為依據，並經過與專家討論而後訂定之。
- (B) 好的評鑑標準值除了具體可量化之外，還應是要能夠被業者瞭解且可以達成的目標，因此也應考量個別公司的特殊狀況。若計程車業者能列舉具說服力的具體事實資料及逐步改善計畫(含時間表)，則主管機關可召開各計程車業者與專家學者的意見，經全體同意後，修改、訂定該公司的標準值。

(3) 爭取實質獎勵

評鑑結果也可作為主管機關依法獎懲的依據，由於表現優良的公司，必須依賴經營者用心，管理者認真負責，駕駛員服務態度好，及後勤人員的協助等，缺一不可。站在

主管機關的立場，除了公佈優良的計程車公司，與頒發獎狀外，可考慮給予實質的獎勵，以促進業者積極參與評鑑工作的動機，與持續改善服務品質的動力，例如相關規費的減免，或優先申請相關業務的權力等。

(4) 評鑑工作經驗之傳承

由於目前各地區評鑑工作間隔較長，因此不論對主管機關承辦人員、計程車業者與研究單位來說，皆不容易有系統的傳承每一期的評鑑經驗，故每次評鑑過程中難免會需要摸索的時間。故本研究建議可邀請明年度評鑑的單位前來參與期末報告，除了可瞭解今年度面臨的問題外，還可事先規劃因應的對策，作為明年度評鑑工作的參考依據。

參考文獻

1. 王秀惠，2004，「計程車業服務品質、顧客滿意與再消費意願關係之研究：以高雄都會區為例」，義守大學管理研究所碩士論文。
2. 交通部公路總局全球資料網 <http://www.thb.gov.tw/tm/wcf.aspx>
3. 稻江科技暨管理學院，2005.8，「94 年度高、屏、東三縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局高雄區監理所委託。
4. 稻江科技暨管理學院，2006.12，「95 年度桃、竹、苗四縣(市)計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局新竹區監理所委託
5. 義守大學，2010.12，「99 年度高雄、屏東、臺東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局高雄區監理所委託。
6. 交通部統計處，2010，「民眾日常使用運具狀況調查」。
7. 交通部統計處，2010.10，「計程車營運狀況調查」。
8. 吳水威，1997.10，「臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑」，國立交通大學運工管系，臺北市交通局委託。
9. 周文生，1995.4，「計程車無線電通訊管理問題之研究」，84 年道路交遊安全與執法研討會論文集，140～150 頁。
10. 周文生，2002，「灰色關聯分析應用於計程車服務品質績效指標擷取之研究-以臺北市品牌無線電計程車為例」，運輸學刊，第 14 卷第 1 期，87～106 頁。
11. 周文生、曾平毅，1997.11，「86 年度臺北縣暨基隆地區計程車品牌服務水準評鑑」，中央警察大學交通學系，臺灣省交通處公路局臺北區監理所委託。
12. 周文生、曾平毅，1998.6，「臺灣省 87 年度計程車評鑑及其管理改善之研究」，中央警察大學交通學系，臺灣省交通處委託。
13. 林重昌，1989，「臺北市計程車營業方式改善策略之探討」，警政學報，第 15 期，16～27 頁。
14. 洪玉輔，2001，「計程車費率實施差別定價之研究」，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文。
15. 晟鼎科技顧問股份有限公司，2000～2009，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託。
16. 消費者文教基金會，1992.2，「計程車服務品牌評比調查」，民意月刊。
17. 張有恆、李治剛，1991.6，「大眾運輸營運評鑑辦法」，交通部運輸研究所。

18. 張紘炬，1995，「臺北市計程車車行評鑑調查報告」，臺北市交通局委託。
19. 張學孔，2009.1，「計程車在臺北市大眾運輸政策中的角色與定位之研究」，中華民國運輸學會，臺北市政府研究發展考核委員會委託，
20. 陳武正，1995.7，「計程車安全與管理策略之研究」，國科會研究計畫。
21. 曾平毅，1989，「臺北市計程車營運及其管理狀況」，都市交通，第 42 期，30～37 頁。
22. 曾平毅，2000，「建立品牌計程車評鑑制度之研究」，運輸學刊，第 12 卷第 1 期，1～16 頁。
23. 曾群明，1989，「計程車服務水準評鑑之研究」，交通大學運輸研究所碩士論文。
24. 黃國平，1997.3，「高雄市計程車無線電台評鑑調查報告」，國立成功大學交通管理研究所，高雄市政府建設局委託。
25. 黃國平、賴柏璿，2008，「衛星派遣計程車之乘客選擇意向比較」，運輸學刊，第 20 卷第 2 期，119～146 頁。
26. 葉名山，1995.7，「臺中市計程車車行評鑑」，逢甲大學交通工程與管理學系，臺灣省交通處公路局臺中監理所委託。

附件一 乘車調查表

100 年度桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理 乘車調查表

調查車號：_____		時間：100 年____月____日____時____分	
調查員姓名：_____		起點：_____ 迄點：_____	
計程車運輸合作社：_____		無線電台與編號：_____	
搭乘車資：新台幣_____元			
一、電話叫車（若無則跳至「二、車輛外觀」）			
1	基地台服務人員所提供之乘車資訊是否完整	☐ 等候時間	☐ 車號
2	基地台服務人員態度	☐ 良好	☐ 不佳
3	派車準點性	☐ 準時到達	☐ 遲到
4	派遣車輛是否與叫車車輛一致	☐ 是	☐ 否
二、車輛外觀			
1	車牌是否依規定懸掛	☐ 是	☐ 否
2	車頂燈是否依規定設置	☐ 是	☐ 否
3	左右兩側後車門是否噴漆車號和公司名稱	合作社： ☐ 是 無線電台： ☐ 是 ☐ 否 ☐ 否	
4	車身是否張貼商業廣告、警語或懸掛旗幟	☐ 無張貼廣告及懸掛旗幟 ☐ 有張貼廣告或懸掛旗幟	
5	車輛外觀整潔	☐ 車身、車窗無髒汙、灰塵 ☐ 車身光潔亮麗 ☐ 無改造 ☐ 車燈及燈罩完好	
6	車窗玻璃是否張貼不透明之色紙或隔熱紙	☐ 從車外可清楚看到車內 ☐ 無法從車外清楚看到車內	
三、車輛內部			
1	車門及車窗玻璃是否可由乘客自行打開	☐ 可輕鬆打開車門及車窗 ☐ 有問題或無法順利打開 ☐ 完全無法自行打開	
2	是否張貼乘客申訴電話	☐ 是 ☐ 否	
3	是否備有車行名片	合作社： ☐ 是 無線電台： ☐ 是 ☐ 否 ☐ 否	
4	是否貼有禁菸標誌	☐ 是 ☐ 否	
5	是否依規定裝置執業登記證	☐ 有裝置且為駕駛人本人 ☐ 無裝置或有裝置但非本人	
6	車輛內部整潔	☐ 無垃圾或放置雜物 ☐ 椅套、座椅乾淨無破損 ☐ 地板無汙泥 ☐ 車內無異味或過重香味	

四、服務		
1	駕駛人有無繫安全帶	☐ 有繫安全帶並提醒乘客繫安全帶 ☐ 有繫安全帶但無提醒乘客 ☐ 沒有繫安全帶
2	駕駛人行駛中有無使用通信設備與他人聊天	☐ 無使用設備與他人聊天 ☐ 使用免持聽筒與他人聊天 ☐ 直接接聽通信設備與他人聊天
3	車內寧靜性(音樂、無線電、機具運轉聲等)	☐ 車內寧靜舒適 ☐ 車內吵雜
4	乘坐舒適度	☐ 未有不適感 ☐ 偶有蛇行、猛煞車、隨意超車等 ☐ 極端不舒適，說明_____
5	遵守交通規則	☐ 遵守交通規則 ☐ 未遵守交通規則，說明_____
6	駕駛人載客時有無吸菸或嚼食檳榔	☐ 未吸菸及嚼食檳榔 ☐ 車內有吸菸或嚼食檳榔的味道 ☐ 駕駛期間吸菸或嚼食檳榔
7	服裝儀容是否整潔	☐ 服儀整齊 ☐ 服儀不整
8	駕駛人服務態度	☐ 語氣平和且主動問候 ☐ 語氣粗暴不耐者
五、公平交易		
1	駕駛有無拒載、故意繞道及行車是否準點到達	☐ 未有拒載、故意繞道且行車準點 ☐ 有拒載、故意繞道情形或誤點情況
2	計費器鉛封是否完整	☐ 計費器鉛封完整 ☐ 計費器鉛封不完整
3	有無超收及計費器位置是否清晰	☐ 無超收且計費器位置清晰 ☐ 超收 ☐ 計費器位置不清晰
4	有無具備收據	☐ 有收據且填妥 ☐車號 ☐司機名 ☐車資 ☐ 無收據
六、其他事項		
說明：		

附件二 計程車無線電台營運組織訪查表
100 年度桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理
計程車無線電台營運組織訪查表

無線電台名稱：_____		調查日期：民國 100 年__月__日
訪查委員：_____		
一、營運制度		
1	計程車車台機之基本資料	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
2	計程車平均年齡 (由業者提供相關佐證資料)	☐ 平均車齡 3 年以下 ☐ 平均車齡 4~6 年 ☐ 平均車齡 7 年以上
3	駕駛人名冊	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
4	無線電台有無按時換照並繳納所需之規費 (證照費及頻率使用費繳納證明或公函)	☐ 有提供證照及頻率使用費繳費證明 ☐ 僅提供其中一項繳費證明 ☐ 無提供繳費證明
5	無線電基地台是否有依規定連結 24 小時自動錄音系統，紀錄服務內容保持一週 (錄音資料)	☐ 有自動錄音且紀錄保存一週 ☐ 有自動錄音但紀錄未保存一週 ☐ 無自動錄音保存紀錄
6	車輛出車紀錄 (派車單)	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
7	各項營業報表完整性與電腦化程度	☐ 有提供各項資料電腦建檔 ☐ 僅提供部分資料電腦建檔 ☐ 無提供電腦建檔資料
二、乘客服務事項		
1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	☐ 有提供完整紀錄 ☐ 有提供紀錄但不完整 ☐ 未提供紀錄
2	對乘客有無提供安全保護措施 (由業者提供相關佐證資料，例如投保乘客責任保險)	☐ 有提供完整完整資料 ☐ 有提供資料但不完整 ☐ 未提供資料
3	對弱勢族群有無提供附加服務 (由業者提供相關佐證資料)	☐ 有提供完整資料 ☐ 有提供資料但不完整 ☐ 未提供資料
三、駕駛人管理		
1	有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞	☐ 有設置休息室且環境佳 ☐ 有設置休息室但環境不佳 ☐ 沒有設置休息室

2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導 (宣導紀錄和照片等)	☐ 有提供完整宣導紀錄和照片者 ☐ 有提供宣導紀錄和照片但不完整者 ☐ 未提供資料
3	對駕駛人有無設立獎懲規定及執行狀況	☐ 有提供獎懲辦法且給予執行紀錄 ☐ 僅提供獎懲辦法 ☐ 未提供任何資料
4	對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件 管制	☐ 有提供加入之規定及辦法者 ☐ 僅提供其中一項資料者 ☐ 未提供資料
5	駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定	☐ 有貼管理規定且位置清楚明確 ☐ 有貼管理規定但位置不清楚 ☐ 未貼管理規定
6	有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛者	☐ 有提供完整記錄且處理得當 ☐ 有提供紀錄但不完整 ☐ 未提供資料
7	駕駛員休息處所附近，車輛是否停放整齊， 是否違規停放影響交通情事	☐ 沒有違規且停放整齊 ☐ 沒有違規但停放不整齊 ☐ 違規停放影響交通
四、政策配合度		
1	業者政策配合度	☐ 提供資料配合度高 ☐ 提供資料配合度低 ☐ 皆不配合
五、其它項目		
1	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提 升品牌形象之行為)	評鑑小組自行評分(0~3)：_____
六、其它		

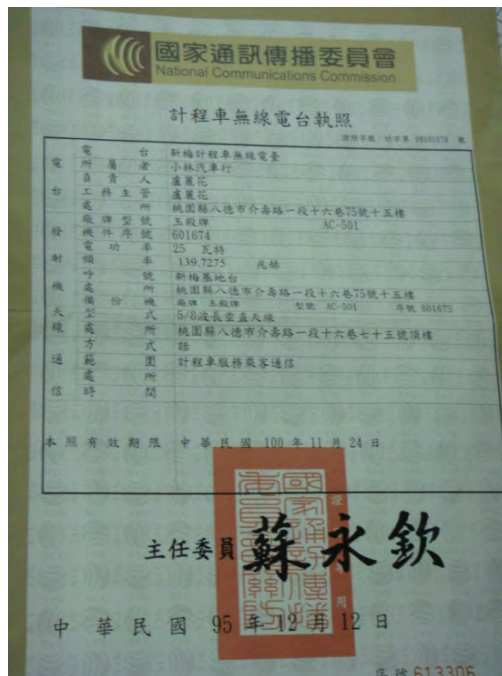
附件三 計程車運輸合作社營運組織訪查表
100 年度桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理
計程車運輸合作社營運組織訪查表

合作社名稱：_____		調查日期：民國 100 年__月__日
訪查委員：_____		
一、營運制度		
1	計程車之基本資料	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
2	計程車平均年齡 (由業者提供相關佐證資料)	☐ 平均車齡 3 年以下 ☐ 平均車齡 4~6 年 ☐ 平均車齡 7 年以上
3	社員名冊及社員增減月報名冊	☐ 提供此兩項資料且完整者 ☐ 僅提供一項資料或資料不完整者 ☐ 無提供資料
4	有無駕駛人有效職業駕照，及有效職業登記證，受雇是否確定	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
5	各項營運報表	☐ 損益表 ☐ 財產目錄表 ☐ 資產負債表 ☐ 盈餘分配表 ☐ 業務報告書
6	合作社股金運用 (股金收支表)	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
7	有無依規定召開各項會議，含理監事會議、會員大會…等 (會議紀錄)	☐ 提供社員大會及社務會議紀錄者 ☐ 僅提供其中一項資料 ☐ 無提供資料
8	幹部及相關人員對法令了解程度與傳達社員之情形	☐ 有提供社員研習相關資料、傳達紀錄 ☐ 未提供資料
9	電腦化程度	☐ 有提供完整資料電腦建檔 ☐ 僅提供部分資料電腦建檔 ☐ 未提供資料
10	車輛逾檢記錄	☐ 提供資料且完整者 ☐ 提供資料但不完整 ☐ 無提供資料
二、乘客服務事項		
1	乘客遺失物品是否有提供查詢服務	☐ 有提供完整紀錄 ☐ 有提供紀錄但不完整 ☐ 未提供紀錄

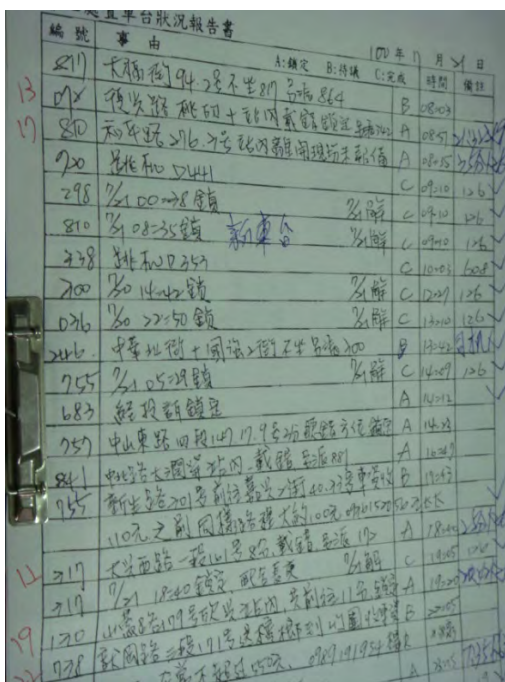
2	對乘客有無提供安全保護措施 (由業者提供相關佐證資料,例如投保乘客責任保險)	☐ 有提供完整完整資料 ☐ 有提供資料但不完整 ☐ 未提供資料
3	對弱勢族群有無提供附加服務 (由業者提供相關佐證資料)	☐ 有提供完整資料 ☐ 有提供資料但不完整 ☐ 未提供資料
三、駕駛人管理		
1	有無設置駕駛人休息室及設備以及環境好壞	☐ 有設置休息室且環境佳 ☐ 有設置休息室但環境不佳 ☐ 沒有設置休息室
2	是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導 (宣導紀錄和照片等)	☐ 有提供完整宣導紀錄和照片者 ☐ 有提供宣導紀錄和照片但不完整者 ☐ 未提供資料
3	駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法	☐ 提供加入之規定及獎懲辦法 ☐ 有提供加入之規定及獎懲辦法但不完整 ☐ 未提供資料
4	有無提供社員各項監理業務代辦服務,如領(換)牌、驗車、代繳費用及諮詢服務等	☐ 提供社員各項監理業務代辦服務 ☐ 未提供服務
5	駕駛員休息處所附近,車輛是否停放整齊,是否違規停放影響交通情事	☐ 沒有違規且停放整齊 ☐ 沒有違規但停放不整齊 ☐ 違規停放影響交通
四、政策配合度		
1	業者政策配合度	☐ 提供資料配合度高 ☐ 提供資料配合度低 ☐ 皆不配合
五、其它項目		
1	業者特色自述(例如參與公益活動、有助提升品牌形象之行為) (由業者提供相關佐證資料)	評鑑小組自行評分(0~2.5): _____
六、其它		

附件四 營運組織訪查留影

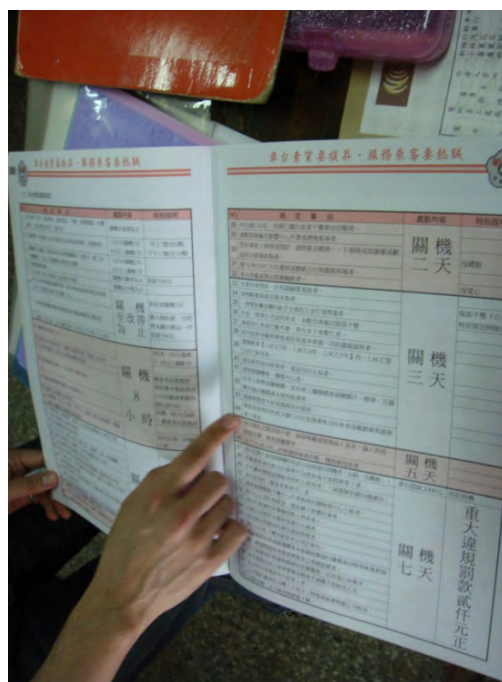
計程車無線電台訪查留影：



無線電台作業室

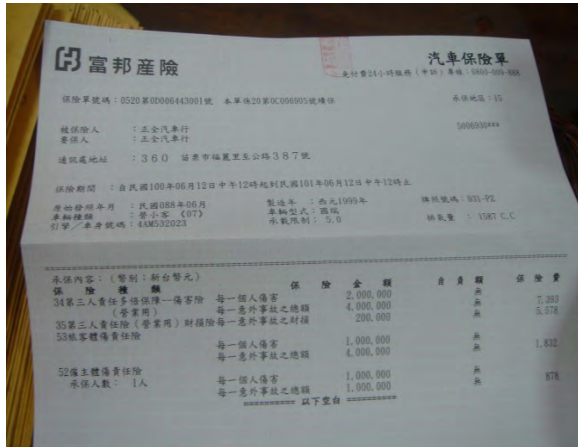


無線電台執照



違規記錄

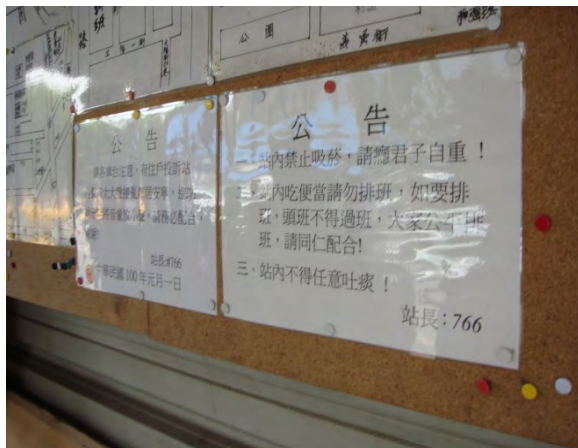
駕駛人獎懲辦法



乘客安全措施投保紀錄



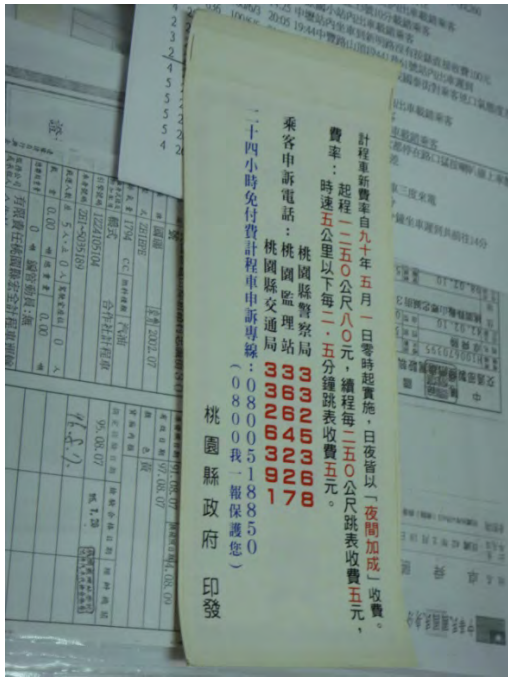
社會公益證明



休息處公告



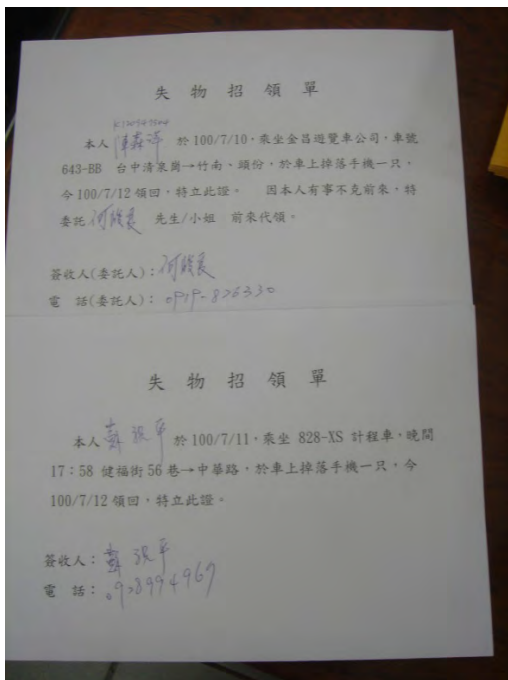
車輛停放狀況



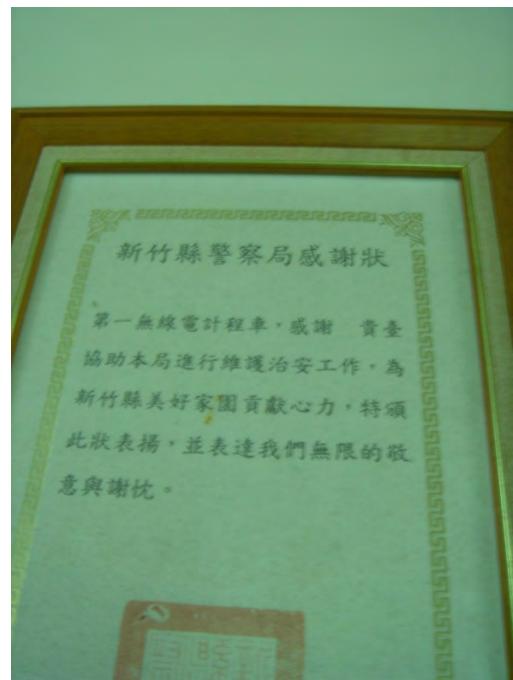
乘客申訴管道



叫車錄音記錄



遺失物品紀錄



與政府合作



弱勢團體附加服務

轉運站資訊

備註：請先讀取轉運站資訊，再由運轉站進行站點查詢

查詢轉運站資訊（更新資料）按此

A南苗站	B約南站	C北苗站	D頭屋站	E五谷站	F溪份站
呼號 車牌(順位)	呼號 車牌(順位)	呼號 車牌(順位)		呼號 車牌(順位)	
0101 888XS(1)	0218 932PZ(1)	0058 59085(1)		0102 98142(1)	
0121 933XS(2)	0139 932XS(2)	0135 857XS(2)		0118 849XS(2)	
0133 852MU(3)	0008 909XS(3)	0155 59099(3)			
0113 920PZ(4)	0115 936XS(4)	0110 927XS(4)			
0051 848XS(5)	0116 921PZ(5)	0176 00988(5)			
0050 988PZ(6)		0152 59138(6)			
0188 916PZ(7)					
0196 825XS(8)					

G竹南站	H後龍站	湖底區
呼號 車牌(順位)	呼號 車牌(順位)	呼號 車牌(順位)

呼號： 轉運站： 查詢

更新資料 關閉網頁

排班站資訊

國家通訊傳播委員會收入款項繳款憑條(代收銀行-中國信託商業銀行)

繳款號碼：958302000000889

通知單日期：100/06/03

繳費截止日期：100/07/31

投遞地址：苗栗縣苗栗市福慶里11鄰立公

路387號

開立單位：廣播管理處

開立人：盧國南

聯絡方式：02-23433786

繳款者：金昌交通企業有限公司

費用名稱：專用無線電頻率使用費

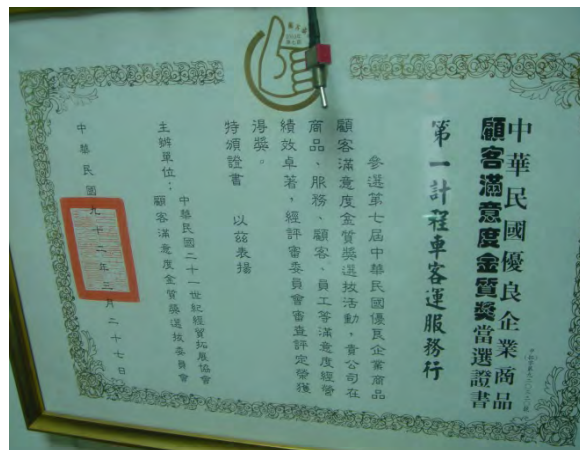
應繳總金額：新台幣肆仟元整

計畫單位	單價	數量	小計金額	備	註
每件		1	4,000		

應繳總金額 新台幣肆仟元整

電費種類	電費數	應繳金額
專用固定業務無線電電費	0	0 元
專用無線電電費(固定業務)	0	0 元
專用無線電電費	0	0 元
小型行動無線電電費	0	0 元
計程車無線電電費	1	4,000 元
總計：		4,000 元

無線電台頻率使用費證明



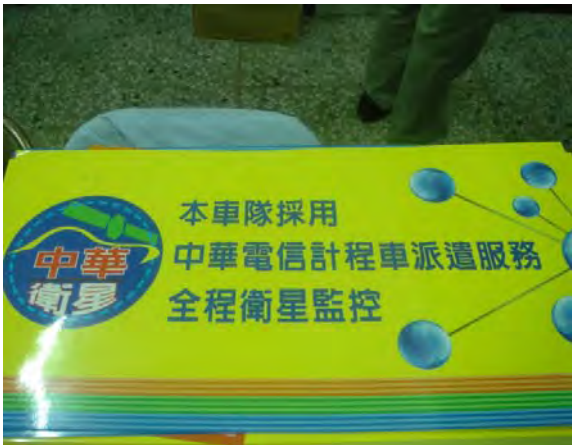
提升品牌形象



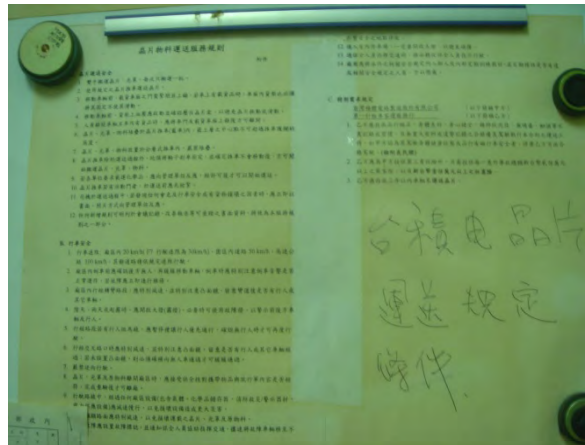
教育訓練紀錄



駕駛員休息室



衛星監控系統



與科技業者合作

計程車運輸合作社訪查留影：



實地訪查情形

有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社
財務收支損益表
100年4月1日至100年4月30日

會計科目	收入金額小計	收入金額總計	支出金額小計	支出金額總計
營業收入總額		\$19,800		
服務費收入	\$19,800			
預收服務費				
營業支出總額				
薪資				\$38,323
文具印刷			\$15,000	
水電費			\$5,523	
房租支出			\$11,000	
郵電費			\$4,000	
保養費			\$2,800	
會議費				
其他支出				
非營業收入				
利息收入				
本期損益				-\$18,523
合 計		\$19,800		\$19,800

監事主席 藍孔悌 經理 陳義和 會計 鄭倒倒

損益表

有限責任桃園縣新利達計程車運輸合作社
財產目錄
中華民國99年12月31日

財產名稱	規格	單位	編 號	數量	原 價	使用年限	本年度折舊數	累計折舊	現 值
房屋	台	880205	1481001	1	52,500	5	0	46,667	5
機器設備	台	891027	1481004	1	30,450	5	0	25,375	5
運輸車輛	輛	930602	1481005	1	41,000	5	0	34,187	6
運輸車輛	台	931214	1481006	1	58,000	5	0	48,334	9
運輸車輛	台	930711	1481007	1	38,500	5	0	32,083	6
運輸車輛	台	931214	1481008	1	45,000	5	0	37,500	7
運輸車輛	台	940629	1481009	1	48,500	5	3,370	40,417	8
運輸車輛	台	940119	1481010	1	21,000	5	3,500	21,000	1
運輸車輛	台	960519	1481011	1	4,888	5	814	2,985	1
運輸車輛	台	980718	1481012	1	24,045	5	4,007	6,011	18
合計					383,883		11691	284,539	86,3

經理 會計 司庫 製表 會計

財產目錄



參與公益活動

有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社
資產負債表
中華民國99年12月31日

資 產	(借 方)	負債及社員權益	(貸 方)
流動資產		社員權益	
現金	0.00	股金	640,000.00
銀行存款	838,829.00	公積金	25,616.00
公積金專款專戶	25,616.00	公益金	
應收股金		累積盈餘	-1,171.00
		本期盈餘	

資產負債表

有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社
盈餘分配表
99年1月1日至99年12月31日

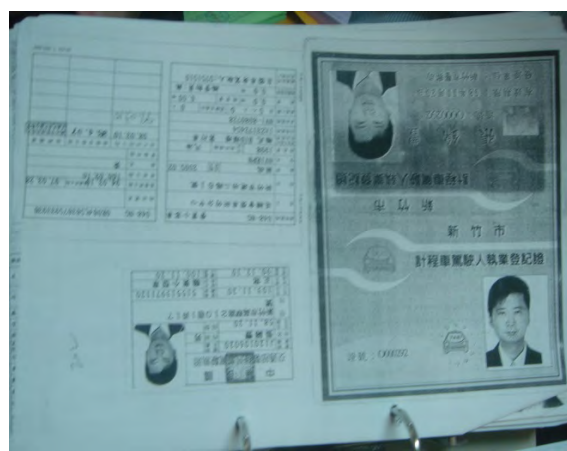
分 配 項 目	金 額	小 計	合 計
盈餘總數	本期無盈餘		
股 息	% 1		
應分配盈餘			
分配數			
1. 公積金	% 10		
2. 公益金	% 5		

盈餘分配表

有限責任桃園縣全國計程車運輸合作社
九十九年度業務報告書
中華民國 99 年 01 月 01 日起至 99 年 12 月 31 日止
本社九十九年度社務、業務、財務方面重要事項分別報告如次，敬請 公鑒
一、社務方面：
(一)法定會議開會及其紀錄辦理情形：

日 期	社員大會	理 事 會	監 事 會	社 務 會	其 他
99/01/10			✓		
99/01/20	✓	✓	✓		
99/03/08		✓	✓		
99/03/22		✓	✓		
99/04/12		✓	✓		
99/04/29		✓	✓	✓	
99/06/22		✓	✓		
99/07/02		✓	✓		

業務報告書



駕駛人資料



實地訪查情形

第一合作社(社員)名冊 製表: 彭瑞輝 2010/10/12

有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社設立人(社員)名冊

序號	姓名	出生年月日	性別	戶籍地址	入股金額	股數
1	彭瑞輝	39.05.01	男	竹北市鹿寮里13鄰嘉興路80巷1弄2號	94,000.00	壹萬元
2	彭朋榮	42/4/8	男	竹東鎮五豐里七鄰志孝街 99 號	89,334	壹萬元
3	朱今文	59.1.4	男	竹北市白地街279號	92,430	壹萬元
4	彭朋榮	41.11.28	男	橫山鄉田寮村8林田洋街96巷22號	90,000	壹萬元
5	李松琳	73.10.22	男	關西鎮下橋坑3號	83,834	壹萬元
6	藍孔條	51/3/27	男	新豐鄉重興村12鄰明德巷16號	88,1020	壹萬元
				竹北市溪洲里4鄰30-2號	89,118	壹萬元

社員名冊

第一合作社(社員)名冊 製表: 彭瑞輝 2010/10/12

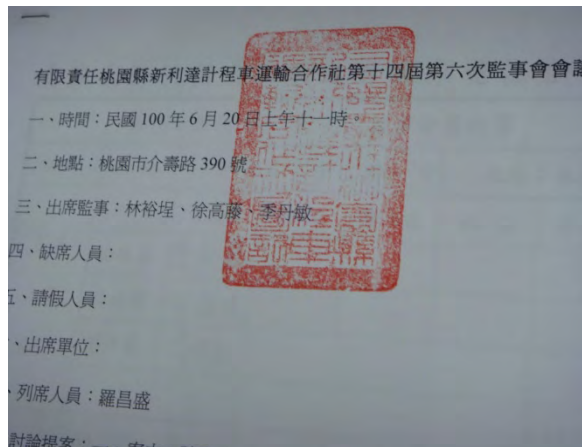
有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社九十九年入社(社員)名冊

序號	姓名	出生年月日	性別	戶籍地址	入股金額	股數
1	彭瑞輝	39.05.01	男	竹北市鹿寮里13鄰嘉興路80巷1弄2號	94,000.00	壹萬元
2	彭朋榮	42.4.8	男	竹東鎮五豐里七鄰志孝街 99 號	89,334	壹萬元
3	朱今文	59.1.4	男	竹北市白地街279號	92,430	壹萬元
4	彭朋榮	41.11.28	男	橫山鄉田寮村8林田洋街96巷22號	90,000	壹萬元
5	李松琳	73.10.22	男	關西鎮下橋坑3號	83,834	壹萬元
6	藍孔條	51/3/27	男	新豐鄉重興村12鄰明德巷16號	88,1020	壹萬元
				竹北市溪洲里4鄰30-2號	89,118	壹萬元

增減名冊



社員會議記錄



理監事大會紀錄

日期	拾獲車台	物品	簽名
11/16	1165	手機(黑色)	王瑞璽
11/17	1065	資料袋一個	江政龍
5/19	1165	手機(黑Benten)	張建興

乘客遺失物紀錄

新安東京海上產物保險股份有限公司
TOKIO MARINE NEWA INSURANCE CO., LTD.
總公司：台北市南京東路三段130號 電話：(02)8772-7977

新安東京海上產物旅客運送業責任保險單

保險單號碼：17336字第00CT000016號 本保單係 字第 號保單續保

被保險人	萬航汽車行(新利達衛星車隊)
被保險人通訊處住所	桃園縣桃園市介壽路390號
要保人	萬航汽車行(新利達衛星車隊)
要保人通訊處住所	桃園縣桃園市介壽路390號
保險期間	自民國100年07月15日12時起至101年07月15日12時止
被保險人經營業務種類	計程車客運服務
被保險人營業處所地址	台灣地區
陸上之交通工具	計程車客運服務
海上之交通工具	114台/輛
承保數量(陸上)	人數(估計年度乘載總人數)
承保數量(海上)	
承保範圍	NT\$5,000,000.-
每一個人體傷責任	NT\$5,000,000.-

乘客安全措施投保紀錄

第十條：本社社員有下列情事之一者，為出社：、
一、有第七條所規定情事之一者。、
二、喪失第六條規定資格者。、
三、違反第三十七條之規定者。、
四、死亡。、
五、自請退社。、
六、除名。、
社員出社時，計程車牌照由本社依規定向公路監理機關申請變更登記或繳銷。、

第十一條：本社社員得於年度終了時，自請退社，但應於三個月前，向理事會提出請求書，經理事會核准。、

第十二條：本社社員有下列情事之一者，得經社務會出席監事四分之三以上之決議，予以除名，以書面通知被除名之人，並報告社員代表大會。、
一、不遵照本社章程及社員代表大會決議履行其義務者。、
二、有妨害本社社務業務之行為者。、
三、有犯罪或不名譽之行為者。、
四、違反社會公共秩序或善良風俗之行為者。、

第十三條：出社社員得請求退還其已繳股款，前項股款之退還於年度終了結算後決定之。、

獎退規定



代辦各項監理事務



駕駛人休息室

附件五 期初座談會會議紀錄

國立交通大學運輸研究中心 函

住址：新竹市大學路 1001 號
承辦人：林愉雪
電話：03-5712121 轉 57230
傳真：03-5720844
電子信箱:michellelin@faculty.nctu.edu.tw

受文者：苗栗縣計程車駕駛員職業工會
發文日期：中華民國 100 年 5 月 30 日
發文字號：交大管院運中心字第 100072 號
速別：普通
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如文

主旨：檢送 100 年 5 月 26 日「100 年桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」會議紀錄 1 份，請查照。

說明：依據本校 100 年 5 月 17 交大管院運管系字第 100022 號開會通知續辦。

正本：吳委員水威、林委員貴璽、蕭委員傑諭、黃委員明居、卓委員裕仁、吳委員舜丞、交通部公路總局新竹區監理所、亞洲計程車無線電台、合作計程車無線電台、大文山衛星計程車無線電台、欣梅計程車無線電台、新梅計程車無線電台、新豐計程車無線電台、第一計程車無線電台、紅帥計程車無線電台、金昌計程車無線電台、有限責任桃園縣日昇計程車運輸合作社、有限責任桃園縣宏全計程車運輸合作社、有限責任桃園縣新利達計程車運輸合作社、有限責任桃園縣大文山計程車運輸合作社、有限責任桃園縣大佳計程車運輸合作社、有限責任桃園縣全國計程車運輸合作社、有限責任桃園縣青溪計程車運輸合作社、有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社、有限責任新竹市金立計程車運輸合作社、桃園縣計程車客運商業同業公會、桃園縣計程車駕駛員職業工會、新竹縣計程車客運商業同業公會、新竹市計程車駕駛員職業工會、苗栗縣計程車客運商業同業公會、苗栗縣計程車駕駛員職業工會

副本：

「100 年度桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究期初

座談會」

一、時間：2011/05/26(四) 上午 11 點

二、地點：交通大學綜合 1 館 801 室

三、出席單位及人員(請簽名)

出席單位	簽名
吳委員水威	吳水威
林委員貴璽	林貴璽
蕭委員傑諭	蕭傑諭
黃委員明居	黃明居
卓委員裕仁	卓裕仁
吳委員舜丞	吳舜丞
交通部公路總局新竹區監理所	呂政華、胡惠敏、司機
交通大學	任以清、呂榮榮
桃園縣計程車客運商業同業公會	蔡光榮
桃園縣計程車駕駛員職業工會	
新竹縣計程車客運商業同業公會	

新竹市計程車駕駛業職業工會	王學豐
苗栗縣計程車客運商業同業公會	潘北洋
苗栗縣計程車駕駛員職業工會	
亞洲計程車無線電台	
合作計程車無線電台 同安佳	陳國浩
大文山衛星計程車無線電台	
欣梅計程車無線電台	盧品甄
新梅計程車無線電台	盧品甄
新豐計程車無線電台	范光耀
第一計程車無線電台	黃建昌
紅帥計程車無線電台	陳世明 林永輝
金昌計程車無線電台	潘北洋
有限責任桃園縣日昇計程車運輸合作社	林長晉
有限責任桃園縣宏全計程車運輸合作社	
有限責任桃園縣新利達計程車運輸合作社	胡品寬

有限責任桃園縣大文山計程車運輸合作社	
有限責任桃園縣大佳計程車運輸合作社 (同合作)	陳國忠
有限責任桃園縣全國計程車運輸合作社	謝廷寬
有限責任桃園縣青溪計程車運輸合作社	趙興國
有限責任新竹縣第一計程車運輸合作社	陳義和
有限責任新竹市金立計程車運輸合作社	
新竹市計程車公會	王宗興

100 年度桃竹苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究期初座談會
會議紀錄

時間：100 年 5 月 26 日 11:00~ 13:00

地點：交通大學運管系會議室(新竹市大學路 1001 號綜合 1 館 801 室)

主席：任教授維廉

記錄：林愉雪

出席人員(如簽到表)

壹、報告事項(略)

貳、討論事項

一、欣梅計程車無線電台：在評鑑項目內容中「A1 安全性」中項次 7「車內前座或後座是否備名片卡」其名片卡指個人名片或公司名片，建議以公司名片為主。

決議：計程車內的名片以公司名片為主，另其司機駕駛營業登記證也要一併放於前、後座中。

二、有限責任桃園縣青溪計程車運輸合作社：青溪車輛很多有裝新梅計程車無線電台，若調查其分數應歸屬何家？評鑑車輛調查評分可能有車輛調度上困難。另外建議計程車評鑑評分後能給予實質的獎勵。

討論：有限責任桃園縣日昇計程車運輸合作社：車輛調查評分，也可以透過監理所提供車牌。

討論：新竹區監理所呂科長：1.車輛調查評分還是需要各業者的技術上的配合，可以透過評鑑讓業者有良好的服務品質，民眾也對計程車有良好的形象，可增加民眾的搭乘意願。2. 評鑑評分後給予實質的獎勵，會再反映給上級。

討論：新梅計程車無線電台：新梅願意提供裝新梅無線電的駕駛給評鑑單位調查，但這些駕駛都是新梅在管理，分數歸屬何家確實有公平性的問題。

討論：蕭委員傑論：若有這些問題，則請評鑑單位要注意樣本取得是否合理性及公平性。

討論：吳委員水威：1.評鑑計畫書已參考前幾年的評鑑資料，資料完整性足夠，只需要微調一些內容即可。2.若受評分的駕駛車輛具有雙重身分(合作社及無線電台)，建議若干相同項目之評分同時給 2 家業者。

討論：卓委員裕仁：1. 合作社及無線電台似應用不同的評鑑項目，2.評鑑單位抽樣非常大比例的樣本，請慎估調查費用。

討論：吳委員舜丞：1.「電話叫車」於「無線電台」及「運輸合作社」會有不同，無線電台之表現為基地台人員而非駕駛員。2.為鼓勵業者參與，建議主管機關可以本品牌評鑑給予認證或具體表揚，使本項工作長期成為產官學互動交流之平台。

討論：有限責任桃園縣青溪計程車運輸合作社：上次主管機關只給獎盃，連獎狀都沒給。

討論：新竹區監理所呂科長：這次會公布在監理所網頁，優良者會主動發新聞稿給媒體。

決議：

1. 車輛調查評分還是需要各業者的技術上的配合，調查期間請業者惠予協助。
2. 若受評分的駕駛車輛具有雙重身分(合作社及無線電台)，若干相同項目之評分同時給 2 家業者。
3. 若考量有些車輛是兼有雙重身分者，則本次調查之總樣本佔母體之比例有兩成左右，將更有代表性。
4. 評鑑評分後應給予實質的獎勵，會再反映給主管機關。
5. 本計畫依合約規定執行，且會在報告最後的建議中，建議以後計程車相關評鑑項目應大幅區分不同的評鑑項目，才符合公平性。

三、新竹市職業駕駛人工會：竹苗區少有駕駛休息處。收費折扣優惠不應全由駕駛吸收。

討論：新梅計程車無線電台：新梅有提供駕駛休息處。

討論：新竹區監理所呂科長：本次會議請盡量討論與評鑑攸關之事項，其他事項在其他會議再談。

四、總結：任教授維廉：

1. 前兩案大家之意見已漸有共識，依其決議做本次評鑑。
2. 本次評鑑已參考前幾年的評鑑資料，資料完整性足夠，但評鑑指標修訂涉及各計程車業者權益，如各業者會後仍有其他意見，請於 6 月 8 日下班前將書面意見提送評鑑單位國立交通大學運管系任維廉研議修正。
3. 本次評鑑之調查時間從六月中旬到九月中旬。

五、散會（13 時）

附件六 期中報告審查會議紀錄

「100 年度桃、竹、苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」

期中報告審查會議紀錄

- 一、 會議日期：100 年 8 月 25 日上午 9 時 30 分
- 二、 會議地點：本所行政大樓五樓會議室
- 三、 主席：召集人彭副所長兼委員
記錄：胡惠茹
- 四、 出席人員：

徐委員慧萍	徐慧萍
胡委員珮筠	
謝委員政穎	謝政穎
吳委員烘森	吳烘森
楊委員宗璟	楊宗璟
彭委員永堂	彭永堂
呂委員瓊華	呂瓊華
運輸業管理課	胡惠茹
國立交通大學	呂永堂

五、 列席人員

桃園縣政府社會局*	
新竹縣政府社會處*	

新竹市政府社會處*	
桃園縣政府交通局*	
新竹市政府交通處*	朱美貞
桃園縣政府警察局*	
新竹縣政府警察局*	呼文通
新竹市警察局*	黃騰毅
苗栗縣警察局*	徐國榮、徐瑞峰
國家通訊傳播委員會北區監理處*	
國家通訊傳播委員會中區監理處*	劉和明、林銘學
政風室	林錦義
秘書室	
會計室	陳任政

六、主席致詞（略）。

七、國立交通大學期中報告簡報（略）。

八、審查委員審查意見

（一）吳委員烘森

1. 研究報告第 2、12、17 頁部分文字排版有誤，請補行改正。
2. 第 31 頁請補充列表總體權重分配總表，以利本研究對於各項細部權重分配之查閱。
3. 同第 31 頁有關本研究參考「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」，建議補充論述其相關依據及其適用性。

（二）謝委員政穎

1. 研究報告評鑑指標之決定，如何完整定義，包含歷年不同地區所做評鑑之項目、指標及權重或文獻參考等之關係為何。請具體說明。
2. 權重之決定與分配是否應更明確且能分辨重要性，否則評鑑之意義及效能將會降低，如研究報告第 38 頁表 3.9 評鑑指標之平均車齡與車輛逾檢紀錄分配權重在安全性方面較具重要性，權重應加以考量。
3. 報告內容以編(代)號代替項目來分析是不影響研究，但於分析及報告書寫建議應明確於內容中表明其項目名稱，以利閱讀。
4. 研究樣本數決定後，如何於各單位進行抽樣，如何抽取及進行，請補充說明。

（三）楊委員宗璟

1. 第 2、5、12、15、17、25、31、39、49、62、88、89、91、93、95 頁，內容有關編輯、印刷及誤繕問題，提供頁數請卓參處理。
2. 評鑑結果如何應用及如何回饋給業者及乘客，請補充說明。例如把業者自己的成績提供給他們看，至於其他業者的成績如何提供參考，以便達到見賢思齊之效，請思考；又公告成績給乘客參考之時機、地點、管道、內容、對象亦請思考。
3. 研究報告中對於未設立申訴專線之計程車業者，其本項成績是否為零分，惟此時申訴案件亦為零件。
4. 部分評鑑指標之評分，業者之間的分數無差異或差異不大（大多數為滿分或大多數為零分），且以大多數滿分居多，無法瞭解業者間的差異狀況，同時造成評分結果偏高，可作為下次評鑑選擇此些指標之參考或修改依據，請參閱第 64、68、69、71、72、74、76、79、81、82、83、85 頁。
5. 因前項之因素造成乘客調查部分的成績偏高，總成績也偏高，分數 85 分以上為優等，是否標準太寬鬆，請思考。

（四）徐委員慧萍

1. 第 9 頁營運型態第 2 項個人計程車第 3 行建議加入汽車運輸業管理規則第 95 條第 2 項規定但書，「除其配偶及同戶直系血親持有有效

之營業小客車駕駛人執業登記證，而無第九十三條之情事者得輪替駕駛營業外，不得僱用他人或將車輛交予他人駕駛營業」。

2. 同第 9 頁末段經營方式，因交通部於 100 年 6 月 30 日修正發布之「計程車客運服務業申請核准經營辦法」增列衛星派遣項目，除報告書四種經營模式建議加入衛星派遣部分。
3. 第 11 頁 2.2 計程車品牌之沿革，因各計程車服務品牌相關作業要點之廢止，無法源依據，在此現況下，是否將其納入報告內容，請予以斟酌。
4. 第 15 頁表 2.5 引用交通部彙整桃竹苗地區計程車營運形式「叫價計費方式」不符現行規定，建議刪除。
5. 排版小缺失、錯別字部分，請修正。
6. 報告中有關品牌用語，因前第 3 項建議說明，請將文字予以修正，較為妥適。
7. 報告第 27 頁表 3.1 A4 交易公平性第 1 點，建議有無依規定按錶收費文字請依汽車運輸業管理規則第 91 條第 1 項第 2 款規定：「車輛應裝設自動計費器，並按規定收費」修正。
8. 有關營運訪查評鑑指標部分，交通部已函示就計程車有無投保保險（旅客責任保險）部分納入評鑑計分項目，請予以納入本次評鑑考核項目評分方法，並請新竹所提供相關資料。
9. 有關衛星派遣部分，於今年度 6 月 30 日修正發布計程車客運服務業申請核准經營辦法增列衛星派遣項目，原預計納入本次評鑑，惟本所轄內未有業者申請籌設，建議下年度納入評鑑項目。
10. 建議將前 95 年度桃竹苗地區評鑑結果資料與今年度結果作比較，列出對照表，以利新竹所作為依據追蹤與督促各家業者之營運情形。

（五）呂委員瓊華

參與本次評鑑作業，考核後發現計程車相較於公路客運之營運管理較無制度，亦較難管理，期望透過本年度評鑑得以輔導計程車業者。經過實地訪查，計程車管理不易且複雜，實際上均依評鑑指標進行評分不易，建議本評鑑指標應做調整修正並提供下年度辦理本項研究評鑑單位參考。

九、國立交通大學回應

- （一）以上有關版面配置及文字誤繕部分，將於期末報告作修正。
- （二）報告第 31 頁有關本研究參考「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」，期末報告將加入文字說明理由。
- （三）評鑑指標，係依據招標文件規定之架構辦理，此次未予評鑑項目將納入期末報告建議案，作為下次評鑑之參考。
- （四）報告第 38 頁表 3.9 評鑑指標之權重分配，因時間關係無法重行調整，本研究單位將於期末報告中提出建議於下次評鑑單位之指標權重予

以調整修正。

- (五) 關於報告內容以編(代)號代替項目分析部分，於期末報告中修正，以利委員閱讀。
- (六) 有關報告成果如何呈現給業者及公告方式等，建議以優等、甲等方式不以名次方式呈現，將與主辦單位討論。
- (七) 有關公路總局建議，本研究單位將於期末報告內容，依法規條文正式文字呈現。
- (八) 前 95 年度桃竹苗地區評鑑結果資料請主辦單位提供並與今年度結果作比較列出對照表，並於期末成果報告中提出。
- (九) 期中報告應修正或補充部分，將配合修正補充。
- (十) 工作小組意見均遵照辦理，併於期末報告彙整。

十一、工作小組意見：見書面資料（附件二）

十二、列席單位意見：

- (一) 新竹市政府交通處：有關民眾申訴評鑑指標部分，建議權重分配比例提高。
- (二) 苗栗縣警察局：站於執法者角度，建議乘車安全(如車身標示)之考量與職業登記證之查核應納入評鑑。
- (三) 國家通訊傳播委員會中區監理處：建議計程車衛星派遣應與無線電台做區隔；衛星派遣方式較適用於人口密集、會員人數較多之城市區域；無線電台較適合於鄉村地區，效率較高。另建議增修法規予以規範裝設行車紀錄器。

十四、結論

- (一) 期中報告同意驗收，有關程序部分，請新竹區監理所依規定辦理。
- (二) 出席委員、公路總局及工作小組意見納入期末報告修正。
- (三) 期中報告修正或補充部分，依本研究招標規範於本計畫執行期間 100 年 10 月 15 日前提出期末報告初稿 15 份，送請本所審查，並於接獲本所修正後意見 10 日內提送修正稿 15 份，俟本所核可後於 5 日內提出期末報告 100 份。
- (四) 行車紀錄器納法為交通部之政策，建議計程車亦應裝設行車紀錄器，以保障駕駛及乘客之安全。
- (五) 感謝交通大學辦理評鑑的辛勞，各委員提出的意見請交通大學提出相關改善作法，主辦單位運輸業管理課亦全力協助提供所需資料並管理相關計程車業者配合評鑑作業。

十五、散會

「100 年度桃、竹、苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」
工作小組期中報告會議 (100 年 8 月 22 日)

組員意見：

1. 期中報告書頁 1. 研究背景與動機第 2 段「…交通部於民國 77 年 8 月公布實施「計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法」(於民國 86 年 7 月 12 日交通部發布修正名稱，現為計程車專用無線電臺設置使用管理辦法)」，底線部分請修正。
2. 期中報告書頁 2. 研究目的第 1 段、頁 12. 桃竹苗地區計程車營運現況最末段及頁 17. 國內計程車相關評鑑方式與內容第 1 段，字元間距稍做微調。
3. 期中報告書頁 15. 最末段「…。每日平均營業時數則與全省的 9.9 小時差不多，…」，底線部分請修正。
4. 期中報告書頁 17. 中段，本研究回顧近年來相關之研究內容，分述如下：
1. 「…民國 81 年針對計程車服務品牌進行評比調查…。…、駕駛人之服裝整齊與否、…」，底線部分請修正。
5. 報中報告書內容中之「計程車合作社」及「運輸合作社」，請統一更改為「計程車運輸合作社」。
6. 期中報告書頁 25. 第 1 行「…其中路邊攔車調查主要針對計程車無線電台及計程車運輸合作社之計程車(其中包含個人計程車行及公司行號)」，底線部分請修正，因無線電台亦有個人車行與公司行號加入。
7. 期中報告書頁 29. 表 3.2 評鑑指標項次 4「有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定」，底線部分請修正。
8. 期中報告書頁 29. 表 3.2 及頁 39 表 3.10 B1、頁 75. 評鑑指標項次 5「主管機關列管有無良好紀錄」，底線部分請修正。
9. 期中報告書頁 30. 評鑑指標項次 5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」及項次 7「有無乘客申訴案件，經查應歸責於駕駛」，底線部分請修正。
10. 期中報告書頁 31. 各評鑑項目內容與權重分配第 1 段中「…99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究…」，底線部分請修正。
11. 期中報告書頁 86. 結論與建議第 1 段「…，提出桃竹苗地區計程車業者需優先改善之項目…」，底線部分請修正。
12. 期中報告書頁 88. 第 2 段，「…根據監理所提供之資料如表 5.1…。…，除新豐外違規次數皆以超過 30 件…」，應修正如頁 89 表 5.1 及所有業者違規次數皆以超過 30 件。
13. 期中報告書頁 89. 營運組織訪查第 2 段中間「在 B2-4 中大部分業者皆有一些附加服務，但並未保留相關資料…」，底線部分請修正。
14. 期中報告書頁 91. 評鑑指標建議第 1 段「…，並更能反映業者營運的績效，相關指標修改建議彙整如表 5.2。」
15. 期中報告書頁 92. 表 5.2 相關評鑑指標修改建議彙表中 B1-7 建議修改內容「訂定各詳細之報表內容，例如每輛車每日或每月的…」，底線部分請修正。
16. 有關計程車有無投保保險部分建議納入評鑑考核項目。
17. 營運組織訪查項目之政策配合度及其他項目，如業者對配合交通部道安宣導及政策實施有具體作為者，建議可納入評分考量。
18. 本轄德裕交通股份有限公司所屬『合作計程車無線電台』，自 100 年 7 月已

向本站申請不再經營並擬改衛星派遣方式經營計程車客運服務業（本所業已轉報公路總局在案）。又其計程車無線電台執照已逾有效期限（100.8.12止）未申請換照，並於100年8月16日向本站申請封存100無線電車台機。據此，是否仍有經營無線電台之事實？或實務已使用衛星派遣營運？故是否仍需列入本次評鑑範圍，宜審慎思考之。

附件七 期中報告意見修正表

委員意見	修改內容
Q1 吳委員烘森：研究報告第 2、12、17 頁部分文字排版有誤，請補行改正。	已更正。
Q2 吳委員烘森：第 31 頁請補充列表總體權重分配總表，以利本研究對於各項細部權重分配之查閱。	已於第 25 至 27 頁補充之。
Q3 吳委員烘森：同第 31 頁有關本研究參考「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」，建議補充論述其相關依據及其適用性。	已於第 24 頁補充之。
Q4 謝委員政穎：研究報告評鑑指標之決定，如何完整定義，包含歷年不同地區所做評鑑之項目、指標及權重或文獻參考等之關係為何。請具體說明。	已於第 24 頁補充之。
Q5 謝委員政穎：權重之決定與分配是否應更明確且能分辨重要性，否則評鑑之意義及效能將會降低，如研究報告第 38 頁表 3.9 評鑑指標之平均車齡與車輛逾檢紀錄分配權重在安全性方面較具重要性，權重應加以考量。	由於本次調查與分析已進行，權重調整方面已於第六章第 129 頁結論建議 6.3 中補充，希望可供下次指標權重選擇之參考。
Q6 謝委員政穎：報告內容以編(代)號代替項目來分析是不影響研究，但於分析及報告書寫建議應明確於內容中表明其項目名稱，以利閱讀。	已於第四章的部分多補充項目名稱。
Q7 謝委員政穎：研究樣本數決定後，如何於各單位進行抽樣，如何抽取及進行，請補充說明。	已於第 42 頁 4.1 節，第 4 行做說明。
Q8 楊委員宗璟：第 2、5、12、15、17、25、31、39、49、62、88、89、91、93、95 頁，內容有關編輯、印刷及誤繕問題，提供頁數請卓參處理。	已在本次報告中改善。
Q9 楊委員宗璟：評鑑結果如何應用及如何回饋給業者及乘客，請補充說明。例如把業者自己的成績提供給他們看，至於其他業者的成績如何提供參考，以便達到見賢思齊之效，請思考；又公告成績給乘客參考之時機、地點、管道、內容、對象亦請思考。	已於第五章與 6.2 節依據各家業者提出應改善項目之建議。
Q10 楊委員宗璟：研究報告中對於未設立申訴專線之計程車業者，其本項成績是否為零分，惟此時申訴案件亦為零件。	各家業者均設有申訴電話，所以沒有「未」設立的問題。

Q11 楊委員宗璟：部分評鑑指標之評分，業者之間的分數無差異或差異不大（大多數為滿分或大多數為零分），且以大多數滿分居多，無法瞭解業者間的差異狀況，同時造成評分結果偏高，可作為下次評鑑選擇此些指標之參考或修改依據，請參閱第 64、68、69、71、72、74、76、79、81、82、83、85 頁。	由於本次調查與分析已進行，權重調整方面已於第六章第 129 頁結論建議 6.3 中補充，希望可供下次指標權重選擇之參考。
Q12 楊委員宗璟：因前項之因素造成乘客調查部分的成績偏高，總成績也偏高，分數 85 分以上為優等，是否標準太寬鬆，請思考。	由於本次調查與分析已進行，權重調整方面已於第六章第 129 頁結論建議 6.3 中補充，希望可供下次指標權重選擇之參考。
Q13 徐委員慧萍：第 9 頁營運型態第 2 項個人計程車第 3 行建議加入汽車運輸業管理規則第 95 條第 2 項規定但書，「除其配偶及同戶直系血親持有有效之營業小客車駕駛人執業登記證，而無第九十三條之情事者得輪替駕駛營業外，不得僱用他人或將車輛交予他人駕駛營業」	已於第 6 頁營運型態第 2 項個人計程車第三行補充之。
Q14 徐委員慧萍：同第 9 頁末段經營方式，因交通部於 100 年 6 月 30 日修正發布之「計程車客運服務業申請核准經營辦法」增列衛星派遣項目，除報告書四種經營模式建議加入衛星派遣部分。	已於第 7 頁補充衛星派遣部分。
Q15 徐委員慧萍：第 11 頁 2.2 計程車品牌之沿革，因各計程車服務品牌相關作業要點之廢止，無法源依據，在此現況下，是否將其納入報告內容，請予以斟酌。	已將「計程車品牌」一詞做修正並將原 2.2 計程車品牌之沿革部分刪除。
Q16 徐委員慧萍：第 15 頁表 2.5 引用交通部彙整桃竹苗地區計程車營運形式「叫價計費方式」不符現行規定，建議刪除。	已將「叫價計費方式」刪除。
Q17 徐委員慧萍：排版小缺失、錯別字部分，請修正。	已於本次報告中訂正。
Q18 徐委員慧萍：報告中有關品牌用語，因前第 3 項建議說明，請將文字予以修正，較為妥適。	內文部份已將「計程車品牌」一詞做修正。
Q19 徐委員慧萍：報告第 27 頁表 3.1 A4 交易公平性第 1 點，建議有無依規定按錶收費文字請依汽車運輸業管理規則第 91 條第 1 項第 2 款規定：「車輛應裝設自動計費器，並按規定收費」修正。	已將原指標 A4-1「有無裝置自動計費器依照規定收費以及計費器位置是否清晰」定正為「車輛應裝設自動計費器，並按規定收費以及計費器位置是否清晰」。
Q20 徐委員慧萍：有關營運訪查評鑑指標部分，交通部已函示就計程車有無投保保險(旅客責任保險)部分納入評鑑計分項目，請予以納入本次評鑑考核項目評分方法，並請新竹所提供相關資料。	本次評鑑有針對旅客責任保險，並為指標 B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」之評分項目。

Q21 徐委員慧萍：有關衛星派遣部分，於今年度6月30日修正發布計程車客運服務業申請核准經營辦法增列衛星派遣項目，原預計納入本次評鑑，惟本所轄內未有業者申請籌設，建議下年度納入評鑑項目。	已於第六章第132頁中提出建議。
Q22 徐委員慧萍：建議將前95年度桃竹苗地區評鑑結果資料與今年度結果作比較，列出對照表，以利新竹所作為依據追蹤與督促各家業者之營運情形。	已於第五章第104頁至第121頁中提出比較分析。
Q23 呂委員瓊華：參與本次評鑑作業，考核後發現計程車相較於公路客運之營運管理較無制度，亦較難管理，期望透過本年度評鑑得以輔導計程車業者。經過實地訪查，計程車管理不易且複雜，實際上均依評鑑指標進行評分不易，建議本評鑑指標應做調整修正並提供下年度辦理本項研究評鑑單位參考。	由於本次調查與分析已進行，權重調整方面已於第六章第129頁結論建議6.3中補充，希望可供下次指標權重選擇之參考。
Q24 新竹市政府交通處：有關民眾申訴評鑑指標部分，建議權重分配比例提高。	由於本次調查與分析已進行，有關民眾申訴評鑑指標權重部分希望可供下次評鑑時參考。
Q25 苗栗縣警察局：站於執法者角度，建議乘車安全(如車身標示)之考量與職業登記證之查核應納入評鑑。	於A5法律規範中均有考量，並設立各評鑑指標如：A5-2「車身標示(依道路交通安全規則第42條第1項第2款規定)是否合於規定與清晰」。
Q26 國家通訊傳播委員會中區監理處：建議計程車衛星派遣應與無線電台做區隔；衛星派遣方式較適用於人口密集、會員人數較多之城市區域；無線電台較適合於鄉村地區，效率較高。另建議增修法規予以規範裝設行車紀錄器。	可建議交通部針對計程車裝設行車紀錄器納法，以確保駕駛及乘客之安全。
Q27 組員意見：期中報告書頁1.研究背景與動機第2段「...交通部於民國77年8月公布實施「計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法」(於民國86年7月12日交通部發布修正名稱，現為計程車專用無線電臺設置使用管理辦法)，底線部分請修正。	已於第一頁1.1節第三段第三行做修正。
Q28 組員意見：期中報告書頁2.研究目的第1段、頁12.桃竹苗地區計程車營運現況最末段及頁17.國內計程車相關評鑑方式與內容第1段，字元間距稍做微調。	已於上述部份做調整。
Q29 組員意見：期中報告書頁15.最末段「...。每日平均營業時數則與全省的9.9小時差不多，...」，底線部分請修正。	已於第11頁作更正。

Q30 組員意見：期中報告書頁 17.中段，本研究回顧近年來相關之研究內容，分述如下： 1.「...民國 81 年針對計程車服務品牌進行評比調查...。...、駕駛人之服裝整齊與否、...」，底線部分請修正。	已於第 13 頁 2.3 節第 1 項做修改。
Q31 組員意見：報中報告書內容中之「計程車合作社」及「運輸合作社」，請統一更改為「計程車運輸合作社」。	已統一名稱並更正之。
Q32 組員意見：期中報告書頁 25.第 1 行「...其中路邊攔車調查主要針對計程車無線電台及計程車運輸合作社之計程車(其中包含個人計程車行及公司行號)」，底線部分請修正，因無線電台亦有個人車行與公司行號加入。	已於第 20 頁 3.1.1 中更正。
Q33 組員意見：期中報告書頁 29.表 3.2 評鑑指標項次 4「有無駕駛人有效職業駕照，及有效執業登記證，受雇是否確定」，底線部分請修正。	已更正於第 23 頁表 3.2。
Q34 組員意見：期中報告書頁 29.表 3.2 及頁 39 表 3.10 B1、頁 75.評鑑指標項次 5「主管機關列管有無良好紀錄」，底線部分請修正。	已更正於第 23 頁表 3.2。
Q35 組員意見：期中報告書頁 30.評鑑指標項次 5「駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定」及項次 7「有無乘客申訴案件，經查應歸責於駕駛」，底線部分請修正。	已更正於第 24 頁表 3.2。
Q36 組員意見：期中報告書頁 31.各評鑑項目內容與權重分配第 1 段中「...99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究...」，底線部分請修正。	已更正於第 24 頁 3.3 節第四行。
Q37 組員意見：期中報告書頁 86.結論與建議第 1 段「...，提出桃竹苗地區計程車業者需優先改善之項目...」，底線部分請修正。	已更正於第 122 頁第一段第二行。
Q38 組員意見：期中報告書頁 88.第 2 段，「...根據監理所提供之資料如表 5.1...，除新豐外違規次數皆以超過 30 件...」，應修正如頁.89 表 5.1 及所有業者違規次數皆以超過 30 件。	已更正於第 124 頁第一段第一行。
Q39 組員意見：期中報告書頁 89.營運組織訪查第 2 段中間「在 B2-4 中大部分業者皆有一些附加服務，但並未保留相關資料...」，底線部分請修正。	已更正於第 126 頁第一段第五行。
Q40 組員意見：期中報告書頁 91.評鑑指標建議第 1 段「...，並更能反映業者營運的績效，相關指標修改建議彙整如表 5.2。	已更正於第 130 頁第二行。

Q41 組員意見：期中報告書頁 92.表 5.2 相關評鑑指標修改建議彙表中 B1-7 建議修改內容「訂定各詳細之報表內容，例如 <u>每</u> 輛車每日或每月的...」，底線部分請修正。	已更正於第 131 頁表 6.3。
Q42 組員意見：有關計程車有無投保保險部分建議納入評鑑考核項目。	本次評鑑有針對旅客責任保險，並為指標 B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」之評分項目。
Q43 組員意見：營運組織訪查項目之政策配合度及其他項目，如業者對配合交通部道安宣導及政策實施有具體作為者，建議可納入評分考量。	可建議訪查委員納入指標 B4-1「業者政策配合度」之評分考量。
Q44 組員意見：本轄德裕交通股份有限公司所屬『合作計程車無線電台』，自 100 年 7 月已向本站申請不再經營並擬改衛星派遣方式經營計程車客運服務業（本所業已轉報公路總局在案）。又其計程車無線電台執照已逾有效期限（100.8.12 止）未申請換照，並於 100 年 8 月 16 日向本站申請封存 100 無線電車台機。據此，是否仍有經營無線電台之事實？或實務已使用衛星派遣營運？故是否仍需列入本次評鑑範圍，宜審慎思考之。	合作計程車無線電台之乘車調查及營運組織訪查均進行在其轉型之際，無線電台與衛星派遣共同營運下，各評鑑項目仍有其參考價值，故建議列入本次評鑑範圍內。

附件八 期末報告審查會議紀錄

「100 年度桃、竹、苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」

期末報告審查會議紀錄

一、 會議日期：100 年 10 月 27 日下午 14 時 00 分

二、 會議地點：本所行政大樓五樓會議室

三、 主席：召集人彭副所長兼委員

記錄：胡惠茹

四、 出席人員：

徐委員慧萍	
胡委員珮筠	請假
謝委員政穎	謝政穎
吳委員煥森	吳煥森
楊委員宗瑋	楊宗瑋
彭委員永堂	彭永堂
呂委員瓊華	呂瓊華
運輸業管理課	胡惠茹
國立交通大學	林以宏、呂克榮
嘉義區監理所	許本少、李金更

五、 列席人員

桃園縣政府社會局*	
-----------	--

新竹縣政府社會處*	
新竹市政府社會處*	
桃園縣政府交通局*	
新竹市政府交通處*	朱美貞
桃園縣政府警察局*	林政毅
新竹縣政府警察局*	許敏
新竹市警察局*	黃勝毅
苗栗縣警察局*	
國家通訊傳播委員會北區監理處*	
國家通訊傳播委員會中區監理處*	
政風室	林錦義
秘書室	梁春勇
會計室	陳經政

六、主席致詞（略）。

七、國立交通大學期末報告簡報（略）。

八、審查委員審查意見

一、楊委員宗璟
研究報告第 20 頁開始有關評鑑實施方式部分，實際搭乘調查其車資由工作團隊支出，每趟距離多遠，時間上是否充裕調查 A 類評鑑項目之 28 細項？若被司機發現在調查他，是否遭遇任何困擾或困難，又如何改善？
本研究某些調查項目，有賴主觀研判，調查人員之間是否有不同之感認，又如何訓練，使其趨於一致？如報告內容第 29 頁評鑑項目 A2-5、第 30 項評鑑項目 A3-1「駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達」、A3-3「駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔」、A3-4「服務態度」；而報告內容第 37 頁評鑑項目 B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」，則業者間的差異不大，其評分標準可否調整？
研究報告內容第 43 頁起針對達成分數未達 80%者納入需改善項目，惟部分文字內容並未依此標準，採一致性之描述。請參閱第 45 頁評鑑項目 A2-4「車內寧靜性」可能不需改善，第 50 頁評鑑項目 A5-4「職業登記證是否依規定設置」欠缺描述，第 59 頁評鑑項目 B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」可納入需改善項目，第 62 頁評鑑項目 B5-2「業者特色自述(例如餐與公益活動、有助提升品牌形象之行為)」待改善，第 63 頁評鑑項目 B3「駕駛人管理」待改善，第 79 頁評鑑項目 B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」均待改善，第 80 頁 B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」待改善，第 83 頁評鑑項目 B5-2「業者特色自述(例如餐與公益活動、有助提升品牌形象之行為)」待改善，第 84 頁評鑑項目 B2「乘客服務事項」、B5「其他項目」均待改善。
綜合本研究評鑑結果，因與 5 年前相比較，在指標項目、權重、標準，列等門檻各方面均有改變，不易比較進步或退步，故在描述上可更謹慎一些。
研究報告內容第 104 頁起逐項比較相同評鑑項目之好壞是很好的作法，惟前後評分標準是否相同，有待檢視，以增加文字說明之可靠度。
建議研究單位可針對業者共同需要改善之項目歸納出主管單位可強化輔導的部分。
對於下年度嘉義區監理所承辦本項評鑑工作，建議仔細考慮下列因素：1. 選擇指標時，找到易於區分優劣者。2. 權重部分，由嘉義區之專家學者共同討論議決，找出重視的議題。3. 評分標準部分，由調查員主觀研判時可避免彼此間之不一致，即事先可做溝通。4. 列等之門檻可充分溝通，以防等級偏於過高或過低。
二、謝委員政穎：
報告內容第 90 頁至 100 頁之表格中有許多項目是每家車行均需改進之項

目，原因為何？為何所有車行均需改進，有何種方式能加以改善？又如果其項目不重要不需遵守，故業者都沒達成效果，或是其他因素等，請加以分析並提出改善方法。

報告內容第 101 頁起有關本研究之評鑑結果比較 100 年度與 95 年度有些項目退步比例甚高，且集中於 A1-3「駕駛人是否有繫安全帶」及 B1-2「計程車平均年齡」等，亦有些退步達到 80%，是否會誤導某些評鑑項目中各車行於此項目執行時有嚴重之缺失問題，因此應加以說明或分析差異值較大之各項目內容或原因。

報告內容第 122 頁起結論與建議部分，其結果分析之應優先改善項目分數表達之基準為何？是否具備同一基準？請說明之。

三、吳委員烘森

報告內容第 24 頁有關本研究案引述之評鑑項目權重分配，引自於其他縣市之改善研究成果(99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究成果報告書)，請研究單位加以論述其適用性。

報告內容中第 101 頁結論章節，建議將本案原始權重配分方法，是否需要加以修正之處應加以討論，以利後續相關研究單位賡續執行之依據及參考之用。

四、呂委員瓊華

期末報告及簡報非常用心，針對過去、現在、未來均有層次上的呈現。在過去方面，將 95 年與今（100）年各項目作詳細地對照，一目了然易於閱讀；在現在方面，將評鑑項目實務上的經驗做分析及建議修改利於承傳，在未來方面，配合輔修正之「計程車客運業服務申請核准經營辦法」建議加入「衛星定位派遣公司」評鑑等寶貴意見，非常受用。

針對各業者進步與退步之項目，逐項分析，除可供業者自身經營之省思及他山之石攻錯之參考外，亦可供主管機關訂定管理規範之參考。

建議優先改善項目中「駕駛人有繫安全帶」，評鑑指標為「駕駛人」，但評分標準有加入「乘客」因子以符合新法，建議可以文字加以說明。另「有無具備收據」項目，評鑑指標為「有無收據」，但評分標準加入「車資」因子，亦建議以文字加以說明，避免產生誤解。

九、工作小組意見：見書面資料（如附件）

十、列席單位意見（略）

十一、結論

（六）出席委員及工作小組之意見納入期末報告修正，並依契約期限提出修正稿及印製期末報告定稿，送達日期以郵戳為憑。。

（七）期末報告修正或補充部分，依本研究招標規範，請於接獲本所修正後意見(本所會議紀錄函到翌日起算)10 日內提送修正稿 15 份，俟本所核可後於 5 日內提出期末報告 100 份及電子檔案光碟片 100 片。

（八）感謝交通大學辦理評鑑作業之辛勞，並予以肯定！最後仍請交通大

學依照各委員意見逐項提出相關改善作為，若需協助之部分，本所主辦單位運輸業管理課亦全力協助提供所需資料。

十二、散會。

「100 年度桃、竹、苗地區四縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」工作
小組期末報告會議 (100 年 10 月 24 日)

組員意見：

1、封面部分：

「交通部公路總局新竹區監理所 委託
國立交通大學 辦理」字樣

建議更為：

主管機關：交通部公路總局新竹區監理所

承辦學術機構：國立交通大學

3、頁碼顯示位置部分，因一般書籍頁碼均標示於每頁之中間下方，且本研究報告亦同，惟部分「表」之頁碼卻標示於右方，致易予人標示不清之感。故建議可統一標示中間下方。

4、第 2 頁第 3、4 行計程車運輸合作社如表 1.1 所示→贅字刪除及 1.4 研究流程 (7) 建議→漏字。

5、第 8 頁表 2.2 駐行經營模式第 3 點減少因空車巡迴而產生之油料。

6、第 20 頁 3.1 第 2 行計程車無線電台…。

7、第 21 頁 3.1.2 第 2 行公路監理單位及第 6 行與其他項目。

8、第 35、131 頁表 3.12 評鑑項目 B1-3 及表 6.3 評鑑項目 B1-3 社員增減月報名冊，請統一做修正。

9、第 39 頁表 3.19 及表 3.20 評鑑項目 B5-2 例如參與公益活動…。

10、第 41 頁 3.5 第 7 行分析的方式進行評鑑。

11、第 88、89 頁 5.1.1 第 5-10 段 A2-1 「無違規張貼廣告物」。

12、第 26、76、97、99 頁表 3.4 評鑑項目 B1-5、最末段 B1-5、表 5.4 評鑑項目 B1-5 主管機關業管有無良好紀錄，請統一修正為主管機關「列」管有無良好紀錄。

13、第 87 頁表 4.27 各家計程車無線電台整體綜合評鑑結果彙整，請修正為各家「計程車運輸合作社」整體綜合評鑑結果彙整。

14、第 137 頁附件一期初座談會會議紀錄部分，因係以函文方式呈現，故建議主旨、說明、正本受文者即應比照正式函文方式之排列方式呈現。即「主旨」、「說明」與「正本」之第二行應與主文第一字切齊。

15、請交通大學函復修正初稿時，一併將修正報告電子檔及修正對照表電子檔以 E-mail 傳送本所，並由本所轉發各委員參考。

附件九 期末報告意見修正表

委員意見	修改內容
Q1 楊委員宗璟：研究報告第 20 頁開始有關評鑑實施方式部分，實際搭乘調查其車資由工作團隊支出，每趟距離多遠，時間上是否充裕調查 A 類評鑑項目之 28 細項？若被司機發現在調查他，是否遭遇任何困擾或困難，又如何改善？	於期初有召開調查員行前說明會，並先進行拍照，讓調查員瞭解各項評分的依據與標準。並由計畫小組成員進行試調查，以瞭解填寫問卷所需之時間，以及所需之搭乘距離與費用。
Q2 楊委員宗璟：本研究某些調查項目，有賴主觀研判，調查人員之間是否有不同之感知，又如何訓練，使其趨於一致？如報告內容第 29 頁評鑑項目 A2-5、第 30 項評鑑項目 A3-1「駕駛人有無拒載、故意繞道行駛或行車是否準點到達」、A3-3「駕駛人駕車時有無穿著制服或服儀整潔」、A3-4「服務態度」；而報告內容第 37 頁評鑑項目 B3-6「駕駛人一年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄」，則業者間的差異不大，其評分標準可否調整？	有分別在桃、竹、苗地區找尋當地的學生為調查員，以確保調查員對當地的環境有清楚的瞭解。
Q3 楊委員宗璟：研究報告內容第 43 頁起針對達成分數未達 80%者納入需改善項目，惟部分文字內容並未依此標準，採一致性之描述。請參閱第 45 頁評鑑項目 A2-4「車內寧靜性」可能不需改善，第 50 頁評鑑項目 A5-4「職業登記證是否依規定設置」欠缺描述，第 59 頁評鑑項目 B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」可納入需改善項目，第 62 頁評鑑項目 B5-2「業者特色自述(例如餐與公益活動、有助提升品牌形象之行為)」待改善，第 63 頁評鑑項目 B3「駕駛人管理」待改善，第 79 頁評鑑項目 B2-3「對乘客有無提供安全保護措施」、B2-1「乘客遺失物品是否有提供查詢服務」、B2-4「對弱勢族群有無提供附加服務」均待改善，第 80 頁 B3-2「是否有對駕駛人施以教育訓練及宣導」待改善，第 83 頁評鑑項目 B5-2「業者特色自述(例如餐與公益活動、有助提升品牌形象之行為)」待改善，第 84 頁評鑑項目 B2「乘客服務事項」、B5「其他項目」均待改善。	以統一以 80%以下納入需改善項目，並於第 45、50、59、62、63、79、80、83、84 頁做修正。

Q4 楊委員宗璟：綜合本研究評鑑結果，因與5年前相比較，在指標項目、權重、標準，列等門檻各方面均有改變，不易比較進步或退步，故在描述上可更謹慎一些。	已於第101頁第一段多加描述。
Q5 楊委員宗璟：研究報告內容第104頁起逐項比較相同評鑑項目之好壞是很好的作法，惟前後評分標準是否相同，有待檢視，以增加文字說明之可靠度。	已於第101頁第一段多加描述。
Q6 楊委員宗璟：建議研究單位可針對業者共同需要改善之項目歸納出主管單位可強化輔導的部分。	已在第129頁提出6.2.3改善方法建議。
Q7 吳委員烘森：報告內容第24頁有關本研究案引述之評鑑項目權重分配，引自於其他縣市之改善研究成果(99年度高雄、屏東、台東3縣計程車品牌評鑑及管理改善研究成果報告書)，請研究單位加以論述其適用性。	已於第24頁做補充。
Q8 吳委員烘森：報告內容中第101頁結論章節，建議將本案原始權重配分方法，是否需要加以修正之處應加以討論，以利後續相關研究單位廣續執行之依據及參考之用。	已於第129頁做敘述。
Q9 呂委員瓊華：建議優先改善項目中「駕駛人有繫安全帶」，評鑑指標為「駕駛人」，但評分標準有加入「乘客」因子以符合新法，建議可以文字加以說明。另「有無具備收據」項目，評鑑指標為「有無收據」，但評分標準加入「車資」因子，亦建議以文字加以說明，避免產生誤解。	已於全文中將原指標「駕駛人有繫安全帶」更改為「駕駛人有繫安全帶並提醒乘客」，另「有無具備收據」更改為「有無具備收據並填妥」。
Q10 組員意見： 封面部分： 「交通部公路總局新竹區監理所 委託 國立交通大學 辦理」字樣 建議更為： 主管機關：交通部公路總局新竹區監理所 承辦學術機構：國立交通大學	已於封面做更改。
Q11 組員意見：頁碼顯示位置部分，因一般書籍頁碼均標示於每頁之中間下方，且本研究報告亦同，惟部分「表」之頁碼卻標示於右方，致易予人標示不清之感。故建議可統一標示中間下方。	已做統一。
Q12 組員意見：第2頁第3、4行計程計程車運輸合作社如表1.1所示→贅字刪除及1.4研究流程(7)建議→漏字。	已於第2頁做修正。
Q13 組員意見：第8頁表2.2駐行經營模式第3點減少因空車巡迴而產生之油料。	已更正。

Q14 組員意見：第 20 頁 3.1 第 2 行計程車 <u>無線</u> 電台...	已更正。
Q15 組員意見：第 21 頁 3.1.2 第 2 行公路監理單位及第 6 行與其他項目。	已更正。
Q16 組員意見：第 35、131 頁表 3.12 評鑑項目 B1-3 及表 6.3 評鑑項目 B1-3 社員增減月報名冊，請統一做修正。	已於全文 B1-3 指標統一做更正。
Q17 組員意見：第 39 頁表 3.19 及表 3.20 評鑑項目 B5-2 例如 <u>參與</u> 公益活動...	已於全文 B5-2 指標統一做更正。
Q18 組員意見：第 41 頁 3.5 第 7 行分析的方式進行評鑑。	已更正。
Q19 組員意見：第 88、89 頁 5.1.1 第 5-10 段 A2-1 「無 <u>違規</u> 張貼廣告物」。	已於全文 A2-1 指標統一做更正。
Q20 組員意見：第 26、76、97、99 頁表 3.4 評鑑項目 B1-5、最末段 B1-5、表 5.4 評鑑項目 B1-5 主管機關業管有無良好紀錄，請統一修正為主管機關「列」管有無良好紀錄。	已於全文 B1-5 指標統一做更正。
Q21 組員意見：第 87 頁表 4.27 各家計程車無線電台整體綜合評鑑結果彙整，請修正為各家「計程車運輸合作社」整體綜合評鑑結果彙整。	已更正。
Q22 組員意見：第 137 頁附件一期初座談會會議紀錄部分，因係以函文方式呈現，故建議主旨、說明、正本受文者即應比照正式函文方式之排列方式呈現。即「主旨」、「說明」與「正本」之第二行應與主文第一字切齊。	已更正。
Q23 組員意見：請交通大學函復修正初稿時，一併將修正報告電子檔及修正對照表電子檔以 E-mail 傳送本所，並由本所轉發各委員參考。	會於函復修正初稿時一併發送。