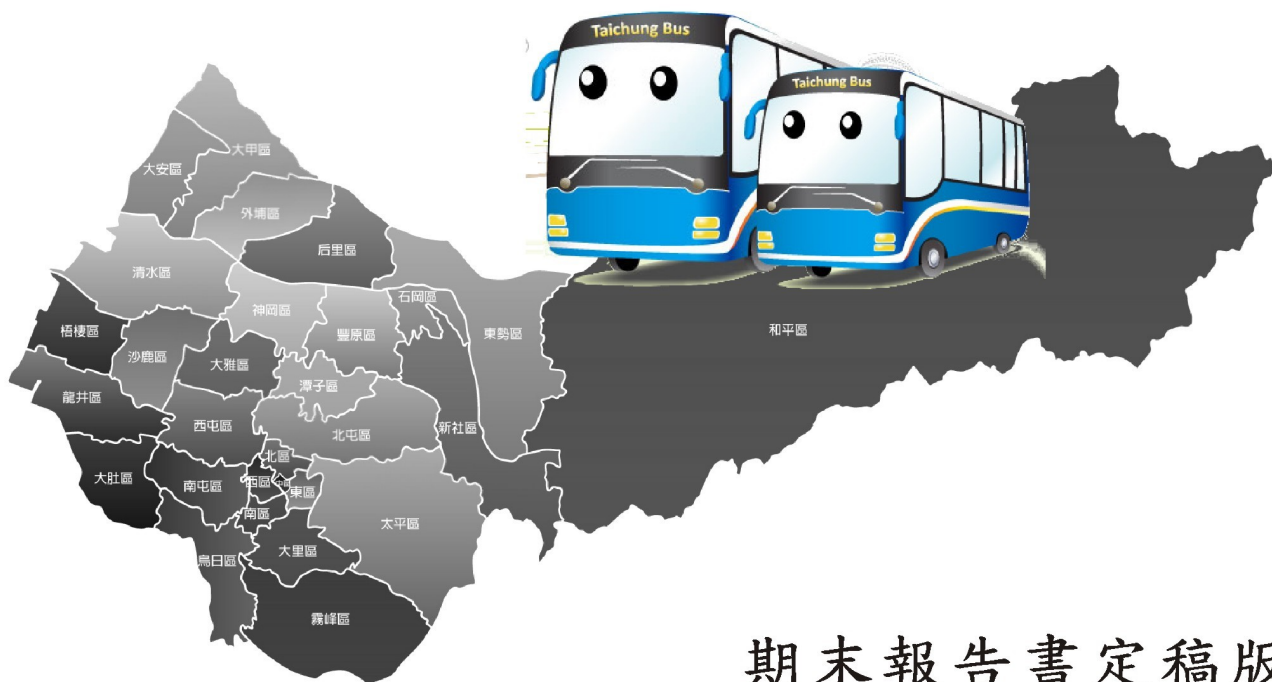




104年度臺中市市區汽車客運營運與 服務評鑑制度研究案



期末報告書定稿版

105年09月



委託單位：臺中市公共運輸處

執行單位：逢甲大學先進交通管理研究中心

第一階段

規劃「市區客運服務評鑑指標與評分標準」

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	V
第一章 計畫摘要	1
1.1 計畫緣起及目的	1
1.2 研究對象與範圍	2
1.2.1 臺中市公車經營現況與歷史沿革	2
1.3 研究流程與架構	7
1.4 計畫作業進度說明.....	8
第二章 評鑑指標與評分標準建立	11
2.1 大眾運輸服務品質評鑑現況說明	12
2.2 評鑑指標之研擬方案.....	14
2.2.1 人民陳情態樣分析	14
2.2.2 國內、外市公車服務指標回顧.....	18
2.2.3 其它大眾運輸業服務指標回顧.....	28
2.2.4 服務品質概念模式(PZB)	33
2.2.5 Kano 二維品質模式	37
2.2.6 相關文獻彙整.....	40
2.2.7 小結	42
第三章 評鑑指標與評鑑作業規劃	43
3.1 評鑑成員之選擇	43
3.2 評鑑作業規劃	44
3.2.1 評鑑指標初步研擬.....	48
3.2.2 評鑑當年度新闢路線、接駛路線納入評鑑對象之妥適性	52
3.3 評鑑項目說明	53
3.3.1 與乘客互動構面	53
3.3.2 有形服務設備構面	56

3.3.3 服務提供便利性構面	58
3.3.4 營運管理支援構面	61
3.4 路線試評之規劃	63
3.5 評鑑成績登錄平臺之規劃與建置	70
第四章 結論與建議.....	73
附件一、相關調查表格及問卷設計	74
附件 1-1 秘密調查員路線調查評分表	75
附件 1-2 秘密調查員網站稽查評分表	79
附件 1-3 秘密調查員實地電話稽查評分表	80
附件 1-4 稽查小組書面審查評分表	82
附件 1-5 主管機關書面審查評分表	83
附件二、指標回歸四構面之彙整表	84
附件 2-1 評鑑項目、評分項目及評鑑方式總表	85
附件三、平臺操作示意圖	88
附件四、修正意見對照表	92
附件五、104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑實際執行指 標.....	96
附件 5-1 評鑑項目、評分項目及評鑑方式總表(實際執行版本)	97

表目錄

表 1.2-1 計畫範圍內各市區汽車客運公司路線數說明	4
表 1.2-2 近年來臺中市區公車路線數	5
表 1.2-3 臺中市區客運主要停車場站	6
表 1.2-4 臺中市市區公車 99-104 年成長統計表	7
表 1.4-1 計畫作業時程表	10
表 2.2-1 臺中市-前十大人民陳情違規態樣	16
表 2.2-2 臺北市-前十大人民陳情違規態樣	17
表 2.2-3 芝加哥所選取之營運服務指標	19
表 2.2-4 溫徹斯特所選取之營運服務指標	21
表 2.2-5 首爾所選取之營運服務指標	22
表 2.2-6 臺北市聯營公車與新北市市區公車營運服務評鑑指標表 ...	23
表 2.2-7 臺南市公車與高雄市公車營運服務評鑑指標表	25
表 2.2-8 新竹市市區公車營運服務評鑑指標表	27
表 2.2-9 臺灣高鐵服務品質構面之問項	30
表 2.2-10 臺北捷運服務指標	32
表 2.2-11 可能導致服務品質缺失的缺口與發生原因分析表	34
表 2.2-12 服務品質 SERVQUAL 量表評量構面與項目明細表 (Expectation)	35
表 2.2-13 市區公車服務品質問項	36
表 2.2-14 Kano 品質要素評價的二元表	39
表 2.2-15 國內外大眾運輸業乘客互動性構面比較	40
表 2.2-16 國內外大眾運輸業有形服務設備構面比較	41
表 2.2-17 國內外大眾運輸業服務提供便利構面比較	41
表 2.2-18 國內外大眾運輸業營運管理支援構面比較	41
表 3.2-1 路線配車數與建議調查抽樣數	46
表 3.2-2 評鑑指標研擬過程彙整	49
表 3.2-3 本研究建議之評鑑指標、項目、評分成員及評鑑方式總表	51
表 3.3-1 與乘客互動性構面(W)之指標項目、評分成員及評鑑方式總 表	54
表 3.3-2 有形服務設備構面(X)之指標項目、評分成員及評鑑方式總 表	57
表 3.3-3 服務提供便利性構面(Y)之指標項目、評分成員及評鑑方式 總表	59
表 3.3-4 營運管理支援構面(Z)之指標項目、評分成員及評鑑方式總	

表.....	62
表 3.4-1 路線試評設計問卷.....	67
表 3.5-1 成績計算平臺匯出成果示意.....	72

圖目錄

圖 2.1-1 指標設計流程圖	11
圖 2.2-1 臺中市人民陳情內容面向	15
圖 2.2-2 臺北市人民陳情內容面向	17
圖 2.2-3 溫徹斯特地理位置圖	21
圖 2.2-4 服務品質觀念模式	33
圖 2.2-5 Kano 模型示意圖	38
圖 3.2-1 評鑑指標初步研擬流程	48
圖 3.4-1 統聯客運-73 路試評結果示意圖	65
圖 3.4-2 豐原客運-287 路試評結果示意圖	66
圖 3.5-1 成績計算平臺規劃圖	71
圖 3.5-2 成績計算平臺登入介面示意圖	71

第一章 計畫摘要

1.1 計畫緣起及目的

為提升客運業服務品質及改善業者營運績效，臺中市政府自 94 年起每年度均依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第十條規定辦理市區汽車客運業服務評鑑，藉由專家學者實地訪評、乘客滿意度調查及主管機關評分等方式進行各服務構面成績評比，作為業者服務缺失改善之指標性參考，並提供主管機關於業者營運成效監督、獎懲、路線接續許可、經營審議開放路權與營運虧損補貼之依據。

市區公車為本市目前公共運輸系統之主力，扮演疏運旅次需求重要角色，前述評鑑執行模式與評鑑指標項目行之有年，惟伴隨客觀環境變遷，民眾生活水準提升，民眾對於「運輸系統」定位之認知已改變，且對「服務水準」與「安全觀念」要求顯有高度期望，客運業者應以「顧客為導向」，透過了解乘客需求與公車服務實際感受，進而規劃與改善服務方式，落實滿足基本民行及社會福利之目的，如何全面提升市區客運業服務品質與營運績效，遂成為政府施政之重要課題。

為降低民眾對客運評鑑官方評比成績的刻板印象與改善評鑑成績與外界觀感落差太大之問題，本年度臺中市區客運評鑑將以「秘密客」調查方式，以隨機並不定期至各客運公司及路線現場評比評鑑分數，讓評鑑成績以更機動的方式呈現予外界做參考，以乘客實際體驗之觀感做為調查重點，以區隔專家評鑑之做法。

且為導入業者更加重視服務品質，其調查係以全面性普查方式進行查核，參採服務業秘密客調查，透過專業人員以匿名方式查核客運業者表現，以期提升業者之服務品質及改善營運績效。

評鑑工作之推動有其重要性，尤其評鑑指標、評分標準與作業方式皆為影響評鑑結果關鍵性因素，各要素環環相扣，各環節都有可能

影響評鑑結果和各方觀感；基於能客觀地衡量客運業服務品質，檢核各路線或業者服務優劣，應就符合公平、公正、可理解、綜合性等原則，據以發展可評估服務品質之指標和作業制度，並憑藉數值化、科學化方式之運用，使相關評鑑結果可作為主管機關辦理公車管理政策之依循準據。

爰此，本計畫希冀以「使用者」角度為思考，檢視和改革現行市區客運服務評鑑實行制度，研提主管機關用以評鑑之指標和調查方式之方案，健全公車營運體質，提高服務效能和政府管理成效，落實「大眾需求導向、客戶滿意為目標」之市區客運業環境。

1.2 研究對象與範圍

本案主要研究範圍分為兩大階段，第一階段係規劃本市「市區客運服務評鑑指標與評分標準」，包含研擬評鑑指標、評鑑方式以及計分平臺製作等；第二階段則係規劃「評鑑制度應用與公車營運管理機制」方案，包含研擬本市之評鑑成績納入路權審議運作模式、評鑑成績作為虧損補貼款核撥基準之計算方式、市區客運營運與服務評鑑執行要點與評鑑委員會設置要點、評鑑成績納入路線績效補貼實施方案以及路線營運計畫書格式之研擬等議題，而期初報告主要為完成第一階段「市區客運服務評鑑指標與評分標準」，詳細規劃如章節二與章節三說明。

1.2.1 臺中市公車經營現況與歷史沿革

本階段主要針對市公車營運現況進行分析，主要以停車場站、公車路線、班次等進行探討。

目前臺中市市區汽車客運業，包括台中、統聯、仁友、巨業、全航、彰化、豐原、東南、豐榮、和欣、苗客、中台灣、南投以及臺中市快捷巴士共 14 家公車業者所經營之臺中市區公車路線；服

務路線範圍以臺中市公共運輸處所管轄之市區公車路線為主，其初步路線說明如表 1.2-1 所示。

以下為 103 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑期末報告資料，顯示各業者所屬營運路線數量、每月實際行駛班次數及配有車輛數，如下所示：

- 一、 台中客運所屬市區汽車客運路線共計 40 條，實際行駛班次數為 66,870 班/月，配有車輛數為 321 輛。
- 二、 統聯客運所屬市區汽車客運路線共計 17 條，實際行駛班次數為 24,270 班/月，配有車輛數為 275 輛。
- 三、 仁友客運所屬市區汽車客運路線共計 4 條，實際行駛班次數為 7,410 班/月，配有車輛數為 31 輛。
- 四、 巨業交通所屬市區汽車客運路線共計 14 條，實際行駛班次數為 8,580 班/月，配有車輛數為 52 輛。
- 五、 全航客運所屬市區汽車客運路線共計 6 條，實際行駛班次數為 16,920 班/月，配有車輛數為 69 輛。
- 六、 彰化客運所屬市區汽車客運路線共計 2 條，實際行駛班次數為 2,940 班/月，配有車輛數為 14 輛。
- 七、 豐原客運所屬市區汽車客運路線共計 77 條，實際行駛班次數為 44,760 班/月，配有車輛數為 227 輛。
- 八、 東南客運所屬市區汽車客運路線共計 5 條，實際行駛班次數為 4,050 班/月，配有車輛數為 42 輛。
- 九、 豐榮客運所屬市區汽車客運路線共計 4 條，實際行駛班次數為 6,780 班/月，配有車輛數為 21 輛。
- 十、 苗栗客運所屬市區汽車客運路線共計 1 條，實際行駛班次數為 600 班/月，配有車輛數為 4 輛。

十一、和欣客運所屬市區汽車客運路線共計 2 條，實際行駛班次數為 5,400 班/月，配有車輛數為 16 輛。

十二、中台灣客運所屬市區汽車客運路線共計 14 條，實際行駛班次數為 11,400 班/月，配有車輛數為 91 輛。

表 1.2-1 計畫範圍內各市區汽車客運公司路線數說明

客運別	路線數 (104 年度)	路線數 (103 年度)	場站數 (103 年度)	車輛數 (103 年度)	總班次/日 (103 年度)
台中客運	52	40	3	321	2,229
統聯客運	25	17	5	275	809
仁友客運	8	4	1	31	247
巨業交通	21	14	4	52	286
全航客運	9	6	2	69	564
彰化客運	1	2	1	14	98
豐原客運	83	77	7	227	1492
東南客運	5	5	1	42	135
豐榮客運	4	4	1	21	226
和欣客運	2	2	1	16	180
苗栗客運	2	1	1	4	20
中台灣客運	18	14	5	91	380
南投客運	1	-	-	-	-
臺中快捷巴士	2	-	-	-	-
合計	233	186	32	1,163	6,666

資料來源：「103 年臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案期末報告」、本計畫蒐集彙整
註：評鑑團隊應於評鑑期間內與臺中市公共運輸處確認實際調查數量

從上述整理資料發現，104 年 10 月份市區公車路線與班次之結構比例集中分佈在台中客運、豐原客運及統聯客運等業者，總體來說，縣市合併後，臺中市區公車路線因部分業者之原公路客運路線移轉為市區公車，因此近年來市區公車路線數呈現成長之情形(詳細數目如下表 1.2-2)。

表 1.2-2 近年來臺中市區公車路線數

路線數 客運別	104 年度	103 年度	102 年度	101 年度	100 年度
台中客運	52	40	36	33	28
統聯客運	25	17	19	14	11
仁友客運	8	4	4	15	16
巨業交通	21	14	13	4	4
全航客運	9	6	5	3	3
彰化客運	1	2	2	2	2
豐原客運	83	77	81	29	23
東南客運	5	5	3	1	-
豐榮客運	4	4	1	-	-
和欣客運	2	2	1	-	-
苗栗客運	2	1	2	-	-
中台灣客運	18	14	1	-	-
南投客運	1	-	-	-	-
臺中快捷巴士	2	-	-	-	-
合計	233	186	168	102	88

資料來源:本計畫蒐集彙整

臺中市公車路線不斷增加，市區客運業者的車輛數與停車場數量亦有成長，對市區汽車客運業而言，場站就指停車場站，無提供旅客搭乘(載)服務，市區客運業者之停車場站為設置供公共汽車

停放、調度或維修保養之場所，停車場之土地面積包含調度室及員工休息室。

本研究針對臺中市公車各業者停車場位置整理如下：

表 1.2-3 臺中市區客運主要停車場站

客運別	場站所在位置
台中客運	烏日停車場、新烏日停車場、豐原停車場
統聯客運	霧峰停車場、龍井停車場、新福停車場、干城停車場、豐勢停車場
仁友客運	永春南路停車場
巨業交通	沙鹿停車場、梧棲停車場、大甲停車場、台中停車場
全航客運	太平停車場、旱溪停車場
彰化客運	彰化停車場
豐原客運	台中停車場、翁子停車場、卓蘭停車場、水源停車場、梧棲停車場、東勢停車場、土牛停車場
東南客運	清泉崗停車場
豐榮客運	南屯停車場
和欣客運	台中國際街停車場
苗栗客運	苑裡停車場
中台灣客運	霧峰停車場、龍井停車場、干城停車場、烏日停車場、豐勢停車場

資料來源：「103 年臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫案期末報告」

臺中市自 100 年 6 月 1 日起實施 8 公里免費政策，在臺中縣市合併後，因部分公路客運路線移撥市區公車與 8 公里免費政策的施行，市區公車路網漸趨完善；而自 104 年 7 月 8 日起臺中市公車幸福再升級，已實施 4 年的公車刷卡 8 公里免費，於 104 年 7 月 8 日起延長為 10 公里免費，山海屯區許多交通要點往返市區皆納入免費優惠範圍內，實施 10 公里免費政策使近年臺中大眾運輸之運量有顯著提昇，搭乘人數也不斷增加，如表 1.2-4 所示。

表 1.2-4 臺中市市區公車 99-104 年成長統計表

項目	合併前 (99 年)	2011 年	成長率	2012 年	成長率	2013 年	成長率	2014 年	成長率	2015 年	成長率
路線數	54	114	111%	141	24%	190	35%	202	6%	206	2%
每月平均 搭乘人數 (萬)	10	15	50%	22	47%	28	27%	34	21%	36	6%

資料來源：臺中市交通局網站(資料時間 104 年 10 月)

1.3 研究流程與架構

本研究針對過去相關文獻資料，包括：大眾運輸營運與服務評鑑辦法、公路汽車客運路線申請經營審議作業須知、公路汽車客運路線開放申請經營實施要點以及公路汽車客運審議委員會設置要點等法規進行探討，並蒐集國內外相關大眾運輸服務評鑑之文獻加以評析，作為本研究擬定相關規劃之參考，其流程說明如下：

1. 研究目標確認：本研究先確認研究動機、目的，並針對服務品質相關文獻進行資料蒐集。
2. 現行大眾運輸服務探討：將回顧大眾運輸現有之服務指標、人民陳情案例以及其服務評鑑指標進行探討。
3. 文獻回顧：此部分將回顧國內外市區公車或是大眾運輸服務指標進行彙整，並回顧服務構面藉此建立市公車服務品質指標。
4. 問卷調查與回收資料分析：服務指標選取完成後，藉由問卷試調，分析業者服務品質及各項服務指標及創新項目對乘客之重要性；利用已知資料分析構面並瞭解期望服務、知覺服務、服務創新及顧客滿意度之關聯性。
5. 結論與建議：最後提出業者可改善之服務項目、營運建議或未來

主管機關可加入之服務創新指標，以提升臺中市區公車服務品質。

且為廣泛蒐集多方學者之建議，本團隊在計畫執行期間，辦理指標討論會議，訪談對象包括：公車審議委員、具交通運輸專長之學者或相關政府主管機關，並配合研究內容，進行指標設計，回收之訪談內容及路線試評結果資料，則視需要進行適當的可行性評估，以供必要修正之參考。

1.4 計畫作業進度說明

依邀標書規定，本計畫團隊針對計畫需執行事項，進行相關工作研擬，工作期程說明如下，而預定進度甘特圖表則如表 1.4-1 所示：

(一)工作執行計畫書準備階段：

本團隊計畫於決標後參與主管機關所辦理之計畫工作討論會議，依據會議決議修改執行計畫書內容，提送定稿版執行計畫報告書予機關備查，作為後續計畫執行之依據。

(二)期初階段：

於 104 年 8 月 31 日前完成第一階段各項工作，並依規期限提報期初報告書供機關審查，並由本案計畫主持人、協同主持人或相關研究人員出席主管機關召開的期初報告審查會，簡報說明執行成果。

期初審議通過後，於主管機關函告審查結果 14 日內，依據審查結果修正期初報告書後，提送定稿版期初成果報告書(含修正對照表)予機關辦理複審與查驗。

(三)期末階段：

將於 104 年 11 月 30 日前完成本案所有工作項目，並依規期限提交期末報告書予機關召開期末報告審查會議，並由本案計畫主持人、協同主持人或相關研究人員出席簡報說明執行成果，依審查結果修正報告書後提送定稿版成果報告書(含修正對照表)予機關辦理複審與查驗後，辦理結案。

表 1.4-1 計畫作業時程表

	工作內容 / 工作天數	第一階段		第二階段		第三階段			
		10 天	20 天	30 天	40 天	70 天	100 天	130 天	150 天
工作計畫	1.工作執行計畫討論會議								
	2.提交定稿版工作執行計畫書		*						
期初階段	3.研議本年度評鑑指標及調查作業								
	4.研議新闢路線納入評鑑之妥善性								
	5.評鑑計分平臺之建立								
	6.進行路線試評								
	7.提送期初報告書				*				
	8.提送定稿版期初報告書				*				
期末階段	9.蒐集其它縣市路權審議模式、虧損補貼機準及營運計畫書表格型式								
	10.研擬服務評鑑執行要點、委員會設置要點及績效補貼可行性方案								
	11.提送期末報告書								*
	12.提送定稿版期末報告書								◎

第二章 評鑑指標與評分標準建立

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，評鑑項目原分為「場站設施與服務」(20%)、「運輸工具設備與安全」(30%)、「旅客服務品質與駕駛員管理」(30%)及「公司經營與管理」(20%)四大類；本年度本計畫將以乘客使用角度，以「民意」觀點為規劃基礎，重新為本市市區客運公車系統之服務品質研擬建立評鑑指標，並分類所屬各類細項評分項目，以有效反應及縮減規劃者、營運者及使用者三方對服務品質認知與提供之落差，進而有效提高服務滿意度。

首先，本團隊透過文獻檢閱之方法，找出相關文獻所指出大眾運輸服務之重要面向；其次，藉由人民陳情之乘客申訴資料分析，以了解客訴主要的原因，以做為指標設計之重要參考依據；此外，亦透過試調，了解乘客對於客運服務之期待與重視面向。最後將綜合文獻檢閱、人民陳情資料分析、試調及服務品質模式探討，進行指標設計。指標設計流程如下圖所示：

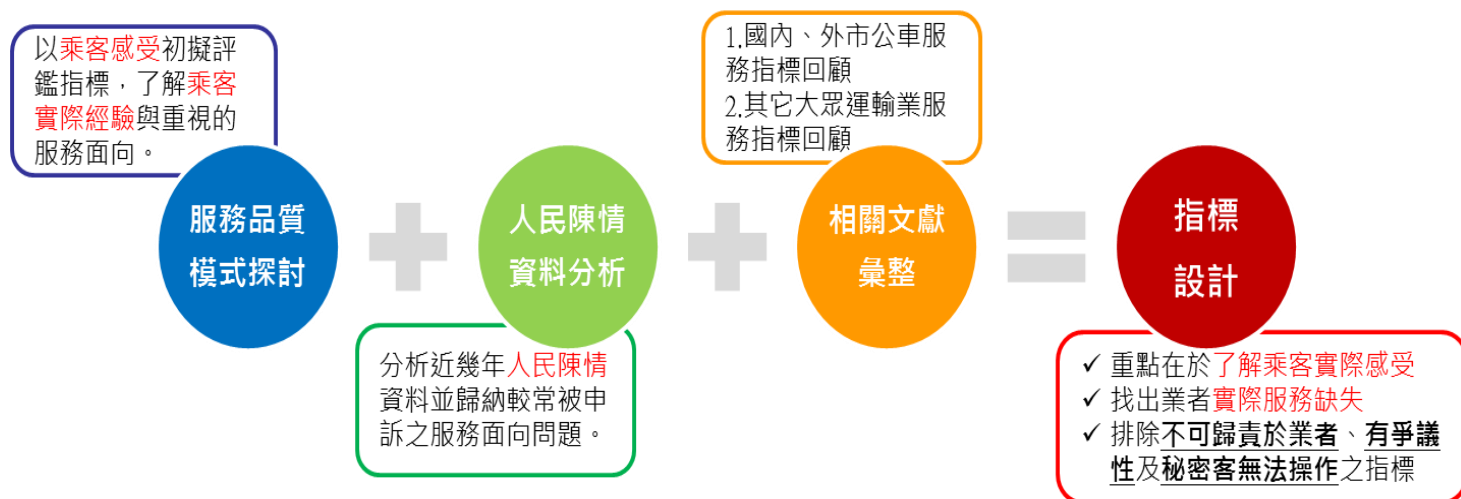


圖 2.1-1 指標設計流程圖

2.1 大眾運輸服務品質評鑑現況說明

評鑑工作的推動，首在建構完整之評鑑方法與分析程序體系，以為後續作業之依循準據。評鑑制度的建立，必須能客觀衡量客運營運服務品質，評鑑指標應符合公平、公正、資料無疑義且易取得、可控制、可客觀衡量等原則，評鑑結果則須有助於督促客運業者服務品質的提升。

國內外對於大眾運輸的評鑑已行之有年，包括評鑑指標、執行方式等多有成例，然則城鄉自有差距，各地區之營運條件亦有極大落差，自非全盤移植套用能行，本研究先將尋求建立一套可靠有效之評鑑指標與作業程序，據以提供未來評鑑團隊進行評鑑工作，俾提供施政與決策參考。以下將先針對各類大眾運輸評鑑做初步現況說明：

(一)市區客運評鑑

為提昇公車服務品質、改善營運績效、發展大眾運輸，依據「發展大眾運輸條例」第 7 條、「大眾運輸補貼辦法」第 8 條、「汽車運輸業管理規則」第 20 條以及大眾運輸營運與服務評鑑辦法等規定，主管機關應對公車營運服務定期辦理評鑑，以作為客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並成為主管機關監督公車管理及公車營運成績評定、獎懲、路線接續許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。(資料來源：103 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑計畫)

(二)公路、國道客運評鑑

為進一步落實鼓勵大眾運輸發展的政策，行政院於民國 84 年 8 月 23 日核頒「促進大眾運輸發展方案」，交通部運輸研究所並於 87 年 7 月試辦「大眾運輸營運評鑑辦法」計畫，以作為正式推動營運評鑑的參考，而 96 年 10 月 15 日交通部更進一步核定了「公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點」，亦即確定今後

公路汽車客運業營運與服務評鑑之主要法源。(資料來源：101 年公路汽車客運業營運與服務評鑑計畫)

(三)計程車評鑑

由於計程車業者眾多，消費者往往因資訊不足，不易辨識所選擇搭乘之計程車。加上部分國人因失業問題加入計程車駕駛行列，使得國內計程車車輛及駕駛人數不斷增加，素質良莠不齊，更加深乘客搭乘時的不安全感。各級政府為泯除乘客心中之負面影響與避免不幸事件發生，並避免計程車業者間惡性競爭，以確保消費者之權益，自 1995 年起，陸續對計程車進行評鑑，並委託學術單位進行計程車營運狀況調查及服務水準評鑑等，藉此提升乘客對於計程車之正面形象。(資料來源：103 年度臺中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫)

(四)遊覽車評鑑

交通部公路總局為充分了解遊覽車產業所面臨的課題，自 96 年起分別對車輛與駕駛管理推動多項安全措施。除實施遊覽車各級考核外，也在 97、99 年實施遊覽車安全與服務評鑑制度，並陸續於網站上提供乘客查詢遊覽車公司相關資訊及於 98、100 年度公佈遊覽車評鑑成績、研議動態資訊管理與監理平臺的建立等並設置遊覽車客運審議委員會，制定新進業者的審議制度。(資料來源：102 年度遊覽車業營運與服務評鑑)

(五)國外市區公車評鑑-以芝加哥為例

張有恆等（1991）針對美國各州評鑑工作內容進行了解，發現美國各州公車營運評鑑多係由各公司自行辦理，並定期公告評鑑結果，在此過程中政府所扮演的角色，僅是當業者於評鑑過程中遭遇困難時方給予適當之協助。美國各州公車營運評鑑計畫可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種。

而芝加哥運輸管理局（CTA）一至兩年舉辦一次公共汽車和鐵路營運評鑑。2002 年年底，芝加哥的巴士載客量下降，而評鑑措施的施行，改善了芝加哥巴士的服務改善，其中影響最顯著的則是載客量的增長。（資料來源：Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,pp18-26)

2.2 評鑑指標之研擬方案

本計畫將參酌相關研究與路線服務特性，定義各類服務指標，並以「民意」觀點為規劃基礎，考量乘客感受與服務提供的可能落差，研擬並分類所屬各類細項評鑑指標，以有效反應及縮減規劃者、營運者及使用者三方對服務品質認知與提供之落差，進而有效提高服務滿意度。

首先，本研究分別以「人民陳情態樣」、「國內、外市公車服務指標回顧」、「其它大眾運輸業服務指標回顧」、「服務品質概念模式」以及「Kano 二維品質模式」等五大項目進行探討，並彙整所有相關指標，進行本年度評鑑方案之研擬。

2.2.1 人民陳情態樣分析

為加強督促主管機關人民陳情案件處理情形、提高政府效率的提升並滿足民眾需求，主管機關設立人民陳情電子信箱、專線電話，以便民眾陳情，而民眾亦獲得更方便、更快速及更高品質的服務。

本節將蒐集臺中市及臺北市近幾年之人民陳情違規態樣，以「使用者」角度為思考，考量乘客感受與服務提供的可能落差，研擬並分類所屬各類細項評鑑指標，以有效反應及縮減規劃者、

營運者及使用者三方對服務品質認知與提供之落差；本團隊將針對人民陳情資料，歸納民眾較常申訴的內容，作為後續指標設計之參酌，進而有效提高服務滿意度。

人民陳情態樣分析係分別蒐集臺中市及臺北市 2012 年 12 月至 2015 年 7 月之人民陳情資料，彙整如 2.2-1 及 2.2-2 所示。

(一)臺中市-人民陳情內容主要面向

分析此次研究取得臺中市人民陳情之申訴內容，從大面向來看，民眾申訴的內容以「駕駛員服務面向」的比例最高，占 55.6%；其次為「營運服務面向」(28.3%)；第三則是「車輛及站牌之設備與清潔面向」(15.7%)；最後則為「票務服務面向」(0.4%)。另有 384 筆資料申訴內容不明或與市區客運服務無關，因此未納入計算。

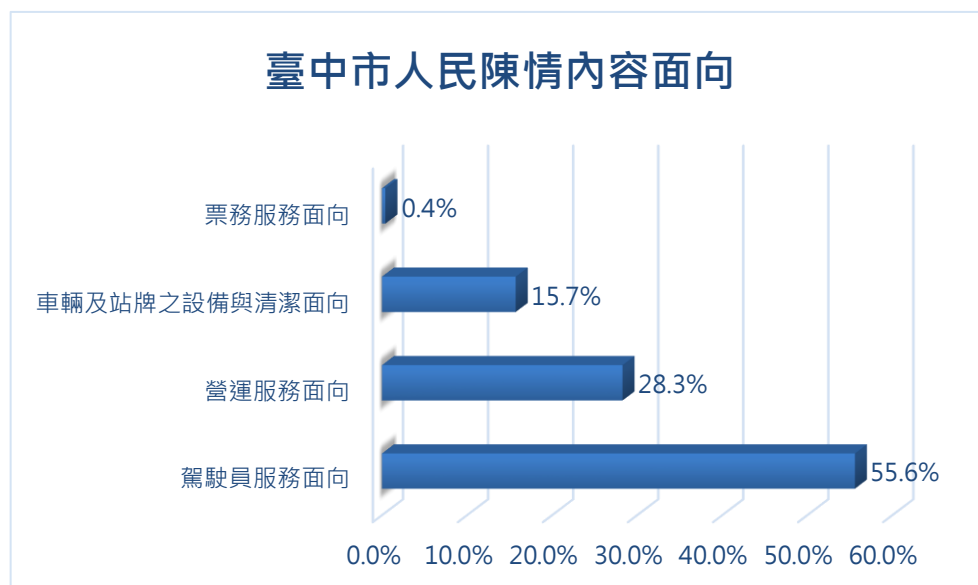


圖 2.2-1 臺中市人民陳情內容面向

表 2.2-1 臺中市-前十大人民陳情違規態樣

主要面向	態樣種類	態樣關鍵	次數
營運服務面向	脫班	脫班、延誤發車時間、提前發車、未依表訂時間發車、未發車、末班車提早發車、候車時間過久、延誤時間發車、漏班、未依照公告發車間距發車、異常發車、誤點	2555
駕駛員服務面向	過站不停	過站未停、未在站牌處讓乘客上下車、未讓乘客於目的地下車	2153
駕駛員服務面向	其他服務缺失	司機行為不當	1192
車輛及站牌之設備與清潔面向	公車動態資訊系統相關問題	公車動態預估到站顯示器、公車到站時間查詢網站、公車到站時間未顯示動態、網頁提供資訊不符合	1108
營運服務面向	其他	改善、希望改善、要求改善、相關事宜	980
駕駛員服務面向	服務態度不佳	態度不佳、服務品質不佳、態度兇惡、心情不佳、服務需改進、服務不佳、加強教育訓練、服務態度欠佳、態度極為不佳、言語惡劣、亂丟垃圾、邊開車邊吐痰、飆罵髒話、行為不妥	973
營運服務面向	公車路線、班次規劃等問題	客滿、公車動線、增加班次、新增路線、班次過少、增開班次、減少班次、編制、增設班車、延駛、雙向班次、規劃新路線、延後發車時間	681
駕駛員服務面向	其他違規行為	駕駛不當、無禮讓直行車、占用直行車道左轉、違規紅燈迴轉、違規併排停車、未繫安全帶、安全疑慮	612
駕駛員服務面向	任意變換車道	變換車道	607
駕駛員服務面向	變換車道未打方向燈、危險駕駛	任意變換車道、危險駕駛、違規跨越雙黃線、逆向超車、逆向超車、跨越雙黃線行駛、按喇叭逼車、惡意逼車、路口闖黃燈	578

資料來源：臺中市政府交通局人民陳情統計資料(取樣時間:2012/12/24 00:00:24 - 2015/07/27 00:00:27)

(二)臺北市-人民陳情內容主要面向

分析此次研究取得臺北市人民陳情之申訴內容，從大面向來看，民眾申訴的內容以「駕駛員服務面向」的比例最高，占 89.3%；其次為「營運服務面向」(7.6%)；第三則是「車輛及站牌之設備與清潔面向」(2.4%)；最後則為「票務服務面向」(0.6%)。另有 634 筆資料申訴內容不明或與市區客運服務無關，因此未納入計算。

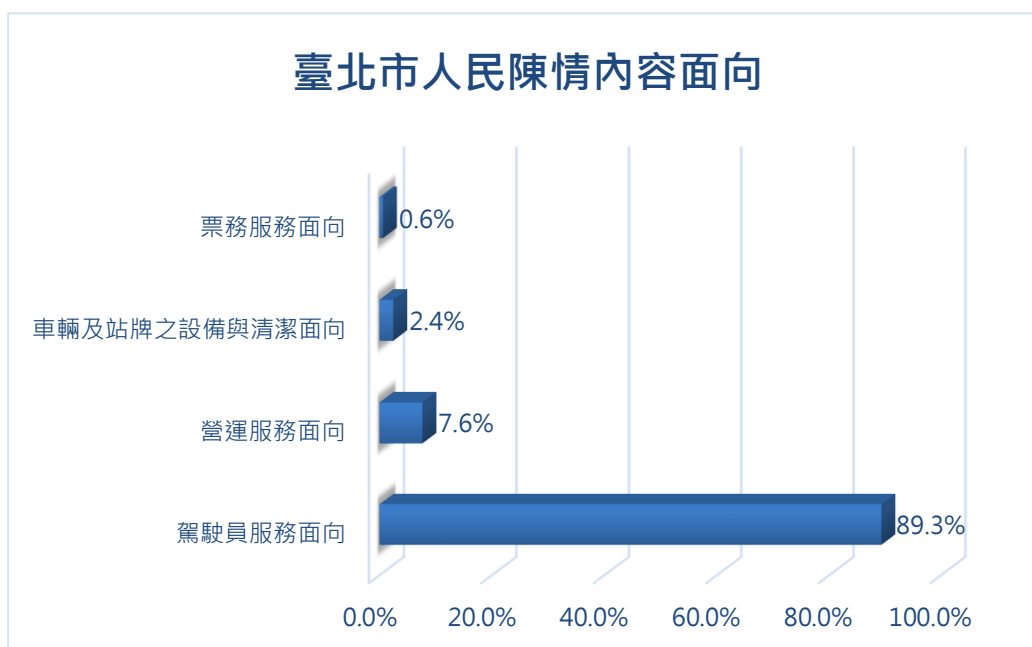


圖 2.2-2 臺北市人民陳情內容面向

表 2.2-2 臺北市-前十大人民陳情違規態樣

主要面向	態樣種類	態樣關鍵	次數
駕駛員服務面向	闖紅燈	紅燈右轉	4155
駕駛員服務面向	服務態度欠佳	態度不佳、不理乘客	2190
營運服務面向	脫班	候車時間過久、等不到車、車連車	1648

主要面向	態樣種類	態樣關鍵	次數
駕駛員服務面向	未依規定站位停靠	未停公車停靠區	1078
駕駛員服務面向	變換車道未打方向燈、危險駕駛	任意變換車道	1065
駕駛員服務面向	未待乘客上下妥車即開動	未待乘客上妥即關門、乘客未下妥即關門	682
駕駛員服務面向	滯留載客	綠燈不走	612
駕駛員服務面向	無故急煞車、猛起步	猛踩油門	549
駕駛員服務面向	超速	行車速度超過規定者	392
駕駛員服務面向	行經轉彎未減速導致乘客坐立不穩或險些撞及路人	未禮讓行人、未禮讓其他用路人	362

資料來源：臺北市政府交通局人民陳情統計資料(取樣時間:2012/12/24 00:00:24 - 2015/07/27 00:00:27)

經臺中市與臺北市之前十大人民陳情違規態樣比較後，可知民眾針對公車服務品質最著重之主要面向為「駕駛員服務面向」；而著重之項目則為駕駛員行車行為指標、駕駛平穩性指標、發車準點性指標以及公車動態資訊系統相關問題等相關指標。

2.2.2 國內、外市公車服務指標回顧

本節就國內、外市公車服務指標相關文獻進行探討，並回顧國內、外市公車服務品質案例，探究其服務指標與目前臺中市評鑑指標之差異，做為臺中市公車服務指標之參考：

1. 芝加哥

張有恆等（1991）針對美國各州評鑑工作內容進行了解，發現美國各州公車營運評鑑多係由各公司自行辦理，並

定期公告評鑑結果，在此過程中政府所扮演的角色，僅是當業者於評鑑過程中遭遇困難時方給予適當之協助。美國各州公車營運評鑑計畫可分為定期評鑑與不定期評鑑兩種，分述如下：

- (1) 定期評鑑：定期評鑑依時間長短可分為每季評鑑、每半年評鑑、每年評鑑三種。一般較具規模或較注重營運效率的公司，皆採取定期評鑑此種較為嚴謹的方式。
- (2) 不定期評鑑：採取不定期評鑑之業者，通常為小規模或是不注重營運績效的公司且大部份為具評鑑追蹤的觀念，並不一定建立績效標準，即使有建立，亦未必合乎官方要求。

而芝加哥運輸管理局（CTA）一至兩年舉辦一次公共汽車和鐵路營運評鑑。2002 年年底，芝加哥的巴士載客量下降，而評鑑措施的施行，改善了芝加哥巴士的服務改善，其中影響最顯著的則是載客量的增長。表 2.2-3 為芝加哥營運服務評鑑指標。

表 2.2-3 芝加哥所選取之營運服務指標

學者：Foote,P,J	發表時間：2004 年	評估對象及層面：公車系統、服務績效
評鑑指標	評鑑項目	
場站設施與服務	1. 公車站牌清潔與即時性訊息之公告	
	2. 候車亭所提供之座位數或長凳	
	3. 公車站牌之外觀與清潔度	
	4. 公車站提供準確的路線與公車班表的訊息	
	5. 公車站所提供之候車亭數	
	6. 公車站牌提供之公車資訊	
	7. 營運的公車停靠站之可利用性	
運輸工具設備與	1. 上下公車便利性	

安全	2. 提供下班公車抵達之時間
	3. 公車內提供合適的溫度
	4. 公車上所提供之座位數
旅客服務品質與 駕駛管理	1. 公車駕駛解釋誤點/問題之能力
	2. 公車/候車亭上之塗鴉是否有所清理
	3. 司機駕駛公車之安全性與其稱職之能力
	4. 公車上的擁擠程度
	5. 公車上他人之行為影響到乘客自身的安全性
	6. 電子票證儲值之便利性
	7. 班距頻率
其他	1. 轉乘的成本
	2. 單趟的旅行成本
	3. 支付費用所享有之服務價值
	4. 轉乘時的等候時間
	5. 暫時服務改變資訊之可得性
	6. 及時性資訊之提供

資料來源：Foote,P.J.(2004),"Making Buses Better in Chicago: Strategic Implementation of Customer-Derived Performance Measures from 1995 to 2001.",Transportation research record: Journal of the Transportation Research Board, No.1884,TRB,National Research Council, Washington,D.C.,pp18-26。

芝加哥在評鑑指標上討論的要點主要為乘客滿意度和忠誠度，而與國內指標相比，較不同之處為：國內除將重點著重於乘客滿意度之外，對場站之設施管理、車輛安全設備以及公司安管理也格外重視。

2. 溫徹斯特

溫徹斯特在英國漢普郡的縣城，地理位置如圖 2.2-3 所示。其位於漢普郡中心，因市中心交通相當壅塞，因此英國政府為提高乘客服務滿意度，而施行公車服務評鑑制度，以確保巴士服務之改善，其營運服務評鑑指標整理如表 2.2-4 所示。



圖 2.2-3 溫徹斯特地理位置圖

表 2.2-4 溫徹斯特所選取之營運服務指標

學者：Wall G., McDonald M	發表時間：2007 年	評估對象及層面： 公車系統、服務績效
評鑑指標	評鑑項目	
場站設施與服務	1. 公車候車亭的外觀	
	2. 公車站牌提供公車乘客的資訊	
	3. 導覽圖的便利性	
旅客服務品質與駕駛管理	1. 搭乘公車所提供的舒適度	
	2. 公車班次的頻率	
	3. 公車站轉乘的便利性(包含路線的轉乘)	
其他	1. 負面的評述	
	2. 整體滿意度之分數比率	
	3. 正面滿意程度之分數排名(轉乘/終點)	
	4. 轉乘與終點站平均整體的分數排名	
	5. 乘客認為公車可改善的空間	
	6. 正面的評述	

資料來源：Wall G., McDonald M.,(2007),"Improving Bus Service Quality and Information in Winchester." Transport Policy, Vol.14(2), pp165-179

溫徹斯特在評鑑指標上討論的要點主要為場站設施、乘客滿意度以及車輛硬體設備對乘客之影響，而與國內指標相

比較不同之處為：國內除將重點著重於上述項目之外，對公司安全管理與行政管理也格外重視。

3. 首爾

近年來首爾市當局實施公車改革，並推廣低地板公車的普及化，推行完善且便利的候車站成效顯著，但在 2004 年時，首爾市區公車並不完善、且隨著韓國經濟起飛私有車輛增加，造成市區交通壅塞伴隨而來的噪音、空氣問題接踵而至，所以在 2004 年 7 月首爾市當局進行了一連串的服務績效評估，除了汰換老舊車輛並推行低地板公車以減少空氣污染，並提供市民更舒適的搭乘設備，且在候車站位硬體資訊更新加強，其營運服務評鑑指標整理如表 2.2-5 所示。

表 2.2-5 首爾所選取之營運服務指標

評鑑指標	評鑑項目
場站設施與服務	1.公車候車亭的外觀
	2.公車站牌提供公車乘客的資訊
	3.路線資訊圖的便利性
	4.公車站位地點便利性
	5.班車資訊明確
旅客服務品質與駕駛管理	1.搭乘公車所提供的舒適度
	2.公車班次的頻率
	3.駕駛者的服裝整齊
	4.班車誤點率
運輸工具設備與安全	1.車輛設備
	2.車輛排放氣體
	3.發生事故程度
其他	1.乘車票價
	2.政策配合度(低地板公車)
	3.相關創新策略

資料來源：Performance assessment of bus transport reform in Seoul Kwang Sik Kim .Seung-hoon Cheon .Sam-jin Lim(2011)

由上表可知首爾在推行市公車評鑑較重視交通與環境之影響及問題，在公車整體服務上提升的同時，臺灣也應該思考交通便利後伴隨而來的環境問題。

4. 臺北市與新北市(北臺灣)

由於臺北市之聯營公車為全臺灣最完整之市區公車路網系統，且臺北市之聯營公車評鑑也早已行之有年，因此臺北市與新北市之市區公車評鑑制度將可作為本研究於後續評鑑制度調整之參考，以下將臺北市與新北市市區公車之評鑑制度內容彙整如表 2.2-6。

表 2.2-6 臺北市聯營公車與新北市市區公車營運服務評鑑指標表

縣市別	新北市		臺北市		
年度別	99 年度		100 年度		
指標	指 標 名 稱	權重(%)	指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施		4%	A、場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間與站牌設施	4%	A1	發車準點性指標	12%
			A2	場站空間指標	2%
			A3	場站檢查指標	4%
			A4	行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標	2%
B、營運車輛		29%	B、運輸工具設備與安全		30%
B1	新車比率	3%	B1	車齡比率指標	5%
B2	公車資訊服務設施	5%	B2	舒適與噪音指標	3%
B3	排廢氣品質	3%	B3	公車資訊服務設施指標	6%
B4	消防安全設施	5%	B4	環保品質指標	2%
B5	行車記錄器之設置與管理	4%	B5	行車肇事率指標	12%

J1	車輛檢修保養狀況	6%	B6	車輛安全設施檢查指標	2%
J2	車輛強化安全設施	3%	---		
C、服務品質		40%	C、旅客服務品質與駕駛員管理		30%
C1	發車準點率	8%	C1	準點性	10%
C2	路線及停車遵循	6%	C2	乘客滿意度	12%
C3	駕駛員服務態度與儀容	7%	C3	拒載老人及身心障礙者指標	5%
C4	車容及整潔	5%	C4	駕駛員遵循路線指標	6%
C5	溫度與噪音	3%	C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標	4%
I1	駕駛員身心狀況	6%	---		
I2	駕駛員行車行為	5%	---		
D、經營管理		27%	D、公司經營與管理		20%
D1	交通違規及行車肇事率	6%	D1	行車事故通報與處理指標	2%
D2	重大違規次數	5%	D2	駕駛員服務態度與儀容指標	10%
D3	民眾申訴處理	4%	D3	重大違規指標	5%
D4	政策配合	3%	D4	行車安全業務檢查指標	2%
K1	公車行車安全制度之完整性	3%	D5	聯營公車超速抽查指標	1%
K2	公車行車制度之落實程度	4%	D6	配合政府政策指標(此為加分項目，故不分配權重)	---
K3	保險狀況	2%	---		

資料來源：臺北市聯營公車營運服務指標評鑑——一百年度第二期評鑑報告 臺北市公共運輸處，民國 101 年 2 月。

經表 2.2-6 之雙北評鑑制度比較後，可知國內市區(北臺灣)公車營運特色挑選重點項目（如：A 項-場站空間；B 項-車齡、公車資訊服務設施、環保品質、車輛安全設施、C 項-路線或停車遵循、駕駛員行車行為；D 項-交通違規及行車肇事率、駕駛員服務態度與儀容、重大違規次數、行車安全制度等）進行評分。

5. 臺南市與高雄市(南臺灣)

而臺南市、高雄市政府為了提升公車營運服務品質，促使市區公車業者加強營運管理，亦進行市區公車營運服務品質評鑑，其選用之營運服務品質評鑑指標，整理如表 2.2-7 所示。

表 2.2-7 臺南市公車與高雄市公車營運服務評鑑指標表

縣市別	臺南市		高雄市		
年度別	100 年度		100 年度		
指標	指 標 名 稱	權重(%)	指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務		20%	A 場站設施與服務指標		20%
A1	場站空間	4%	A1	發車準點性	6%
			A2	場站空間	1%
			A3	場站檢查	3%
A2	候車服務設施	12%	A4	公車後端查詢系統配合度	4%
A3	場站檢查	4%	A5	乘客資訊服務	7%
B、運輸工具設備與安全		30%	B 運輸工具設備與安全		30%
B1	車齡比率	4%	B1	車齡比率與車輛維修保養	7%
B2	公車資訊服務設施	11%	B2	舒適與噪音	4%
			B3	公車資訊服務設施	6%
			B4	(車輛)環保品質	2%
B3	車輛設備與紀錄	15%	B5	行車肇事率	5%
			B6	車輛安全設施檢查	6%
C、旅客服務品質與駕駛員管理		30%	C 旅客服務品質與駕駛員管理		30%
C1	服務滿意度	25%	C1	過站不停比率	6%
			C2	駕駛平穩性	6%
			C3	拒載老人及身心障礙者	5%
			C4	駕駛員遵循路線指標	4%

C2	駕駛員管理	5%	C5	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔	2%
			C6	駕駛員服務態度與儀容	4%
			C7	駕駛員管理	3%
D、公司經營與管理		20%	D 公司經營與管理		20%
D1	監督管理	8%	D1	行車事故通報與處理	4%
D2	公司網站資訊提供	2%	D2	重大違規	4%
D3	民眾申訴處理	4%	D3	行車紀錄器設置及公車超速抽查	4%
D4	教育訓練	2%	D4	公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3%
D5	政策配合度	2%	D5	教育訓練	2%
D6	行車稽查服務	2%	D6	政策配合及業者創新	3%

資料來源：1.義守大學，一百年度臺南市市區公車營運與服務評鑑計畫 臺南市政府，民國 101 年 6 月。2.義守大學，一百年度高雄市區公車營運與服務評鑑計畫 高雄市政府。

經表 2.2-7 之臺南市與高雄市評鑑制度比較後，可知國內市區公車(南臺灣)營運特色挑選重點項目（如：A 項-場站空間、場站檢查；B 項-車齡、公車資訊服務設施、車輛設施；C 項-服務滿意度、駕駛員管理；D 項-公司網站資訊、民眾申訴、教育訓練、政策配合度等）進行評分。

6. 新竹市市區汽車客運業營運及服務評鑑

新竹市政府希望藉由評鑑促使市區公車客運業全面加強營運管理，提供舒適、便捷、安全之公車服務，以期民眾樂於搭乘，並透過數值化科學分析方法之運用，對市區公車服務品質有更客觀的瞭解，以為施政、決策之參考；因此，亦進行市區公車營運服務品質評鑑，其選用之營運服務品質評鑑指標，整理如表 2.2-8 所示。

表 2.2-8 新竹市市區公車營運服務評鑑指標表

指標	指 標 名 稱	權重(%)
A、場站設施與服務指標		20%
A1	發車準點性指標	10.0%
A2	場站空間指標	2.0%
A3	場站檢查指標	6.0%
A4	站牌標示指標	2.0%
B、運輸工具設備與安全指標		30%
B1	車齡比率指標	5.0%
B2	舒適與噪音指標	5.0%
B3	公車資訊服務設施指標	10.0%
B4	車輛安全設施檢查指標	10.0%
C、旅客服務品質與駕駛員管理指標		30%
C1	過站不停比率指標	10.0%
C2	駕駛平穩性指標	5.0%
C3	拒載老人及身心障礙者指標	5.0%
C4	駕駛員遵循路線指標	6.0%
C5	駕駛員行車中吸煙、吃檳榔指標	4.0%
D、公司經營與管理指標		20%
D1	駕駛員服務態度與儀容指標	10.0%
D2	交通違規及行車肇事率指標	5.0%
D3	配合政府政策指標	5.0%
總 計		100%

資料來源：新竹市政府_104 年新竹市市區汽車客運業營運及服務評鑑 工作計畫邀標書

經表 2.2-8 之新竹市評鑑指標表，可知新竹市區公車所注重之評鑑項目為：A 項-發車準點性指標；B 項-公車資訊服務設施指標、車輛安全設施指標；C 項-過站不停比率指標；D 項-駕駛員服務態度與儀容指標。

2.2.3 其它大眾運輸業服務指標回顧

本節探討大眾運輸相關行業之服務品質指標，期望探討鐵路、航空、捷運等服務品質指標，做為建構臺中市區公車服務指標之參考。

1. 臺鐵

臺鐵服務指標制定需依鐵路法為準：各鐵路事業各項規則、細則、辦法等之依據，例如「鐵路附屬事業經營規則」、「鐵路行車人員技能體格檢查規則」、「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」、「地方營民營及專用鐵路監督實施辦法」等，方能全方位切合系統性運輸需求。

由於鐵路運輸所提供的產品是服務，因此場站應以服務旅客為目標，其營運績效的良窳應以對旅客所提供的服程度來評定；其研究經由對旅客在場站內流程及場站配合作業之分析，獲得代表售票、候車、剪票、上車、下車等服務作業之各項服務指標，藉著這些指標可以比較分析場站之服務品質及營運績效。

而其各項服務指標值，依服務屬性、管理任務等又可約略概分以下項目：

A. 服務屬性計分六項：

- a. 迅速：①剪票速度②排隊等候剪票時間③提前剪票時間④等候收票時間
- b. 安全：車站有責任行車事故件數

- c. 經濟：①排隊等候購票時間②售票口至剪票口所需時間③下車後至收票口平均所需時間④進站後到售票窗口所需時間⑤剪票後至上車月臺平均所需時間
- d. 便利：①有營業售票窗口數與總售票窗口數比值②售票速度剪票口數③收票口數
- e. 舒適：候車室中總人數與候車室座椅可容納人數比值
- f. 可靠：旅客列車開車準點率

B. 管理任務計分九項：

- a. 路線
- b. 訂行車時刻表
- c. 訂乘務人員時刻表
- d. 運輸與轉運
- e. 票務
- f. 場站作業
- g. 維護與換新
- h. 操作控制
- i. 一般行政作業

2. 高鐵

臺灣高速鐵路是臺灣第一個採取由民間興建、營運，並於特許營運期滿後，移轉給政府的 BOT 模式的公共工程。是服務臺灣人口最密集的西部走廊之高速鐵路系統而其運量提升與服務指標有密切相關，因現行高鐵服務評鑑指標尚無

具體條文，故本節將探討國內研究高鐵服務指標相關文獻進行回顧。

國內學者任維廉(William Jen)與胡凱傑(Kai-Chieh Hu)曾於相關研究中針對高鐵各構面衡量項目，參考並修改 Parasuraman、Zeithmal 與 Berry 三位學者發展服務品質量表「SERVQUAL」的步驟，建構一個系統化的三階段大眾運輸業服務品質量表發展程序。此一量表具有四個服務品質構面，構面因素分別為：與乘客互動、有形服務設備、營運管理支援、服務提供便利性；依此四構面衡量高鐵相關服務，而其問項如表 2.2-9 所示。

表 2.2-9 臺灣高鐵服務品質構面之問項

服務品質構面	問項
乘客互動性構面	1. 高鐵員工具備專業知識回答乘客問題(包含客服人員) 2. 高鐵服務人員對待乘客態度親切有禮、友善細心 3. 高鐵服務人員會主動協助乘客使用設施(如：購票設施、進出站閘門)的方式 4. 高鐵員工具有迅速處理事故與狀況的能力 5. 高鐵面對旅客的投訴能夠有效且快速地處理
有形服務設備構面	1. 高鐵車站內的標示清楚且動線簡單明瞭 2. 高鐵車廂內的標示清楚且動線簡單明瞭 3. 高鐵車站內逃生設施操作說明標示清楚 4. 高鐵列車內逃生設施操作說明標示清楚 5. 高鐵車站內部整體環境乾淨且整潔(包括:洗手間) 6. 高鐵列車的內部環境乾淨且整潔(包括:洗手間) 7. 高鐵車站內提供的商店種類及數量符合乘客需求 8. 高鐵車廂內擁有安靜的乘車環境 9. 高鐵員工的服裝儀容整潔且美觀
營運管理支援構面	1. 高鐵列車出發、抵達時間是準確的 2. 高鐵列車行駛過程讓乘客覺得穩妥且舒適 3. 搭乘高鐵的過程讓乘客很有安全感 4. 高鐵公司具有良好的信譽、口碑、知名度、形象

服務品質構面	問項
服務提供便利性構面	1. 高鐵公司提供的班次班距或營運時間能符合乘客需求 2. 高鐵公司提供廣泛的售票管道供乘客使用(如：網路訂票、電話訂票、自動售票機) 3. 高鐵公司擁有便利的退票機制 4. 高鐵乘客有多元化管道能夠獲得轉乘相關資訊(例如：轉乘手冊、高鐵網頁、廣播) 5. 高鐵乘客進出閘門簡單又快速 6. 高鐵車站至您目的地的轉乘方式有多樣化的選擇(例如：公車、計程車、租車、臺鐵) 7. 高鐵乘客進出閘門簡單又快速 8. 高鐵乘客有多元化管道能夠獲得轉乘相關資訊(例如：轉乘手冊、高鐵網頁、廣播) 9. 高鐵車站至您目的地的轉乘方式有多樣化的選擇(例如：公車、計程車、租車、臺鐵) 10. 高鐵車站至您目的地所需要的轉乘時間是可以接受的 11. 高鐵車站至您目的地所花費的轉乘費用合理(包含大眾運輸、計程車、私人運具)

3. 臺北捷運

臺北捷運是服務臺北都會區之大眾捷運系統，為臺灣第一座投入營運、也是規模最大的捷運系統，其興建及營運目的是為紓解臺北交通長期以來的擁塞問題，並藉以改善都市動線與機能，促進臺北市中心與周邊衛星市鎮繁榮發展臺北捷運以提供旅客「安全、可靠、親切的高品質運輸服務」為使命，並以「顧客至上，品質第一」為經營理念，更堅持以「人本運輸精神」，結合其他運輸工具，推廣大眾運輸服務，達成完整的交通運輸網。

而其為定期評估捷運系統服務水準，作為經營、管理與發展改進之參考，並提供臺北市政府監督、考核及管理營運績效之依據，特依據「大眾捷運法」及「大眾捷運系統經營維護與安全監督實施辦法」相關規定，將安全、快速、舒適

進一步發展並加以量化，訂定下列服務指標如表 2.2-10 所示。

表 2.2-10 臺北捷運服務指標

服務指標	服務項目	內容
安全指標	事故率	重大行車事故率0件/百萬車公里、一般行車事故率低於4件/百萬車公里
	犯罪率	低於0.1 件/百萬旅人公里
	傷亡率	死亡及重傷率0 人/百萬旅次、輕傷率:低於1.5人/百萬旅次
快速指標	班距	尖峰平均三分至七分鐘、離峰平均五分鐘至十分鐘、深夜平均十五分至二十分鐘
	速率	平均高於34公里/小時
	延滯時間	實際運行時間超過預定時間之時間差距，平均低於5秒/每列車
	準點率	實際到達時間與預定到達時間之正負差距在九十秒以內者，平均高於95%
舒適指標	加減速變化率	不超過0.8公尺/立方秒之比率，平均高於95%
	平均承載率	尖峰小時平均低於6人/平方公尺
	通風度	平均高於0.32立方公尺/分鐘/人
	溫度	車廂內為22°C-26°C之間為合格，平均高於95%
	噪音	隧道段平均低於85dBA、高架段:平均低於80dBA
其他	旅客申訴事件比率	低於3 件/百萬旅次
	儲值票/單程票失效比率	儲值票失效比率低於50ppm、單程票失效比率:低於20ppm，ppm為百萬分之一

2.2.4 服務品質概念模式(PZB)

以往許多有關服務品質的評量，都是建立在 Parasuraman, Zeithaml & Berry 於 1985 年首度提出的服務品質觀念性模式--PZB 模型架構上，利用其開發的 SERVQUAL 量表衡量服務品質；PZB 服務品質理論意指 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1985)所構建的模式，較早之服務行銷偏重於有關顧客滿意相關之討論，直到 Parasuraman 等人提出服務品質的概念化模式，服務行銷領域中才將服務行為過程中服務好壞程度改以「服務品質」一詞來認定。Parasuraman 等人認為服務的好壞以服務品質來認定，而所謂的服務品質即為對服務「一種長期整體，可以以態度來視之的評估」。此模式的概念在強調消費者是服務品質的決定者，服務品質的產生是由消費者本身對服務的預期以及其對服務實際感受的二種認知之比較而來，並發展出服務品質觀念模式（如圖 2.2-4）。

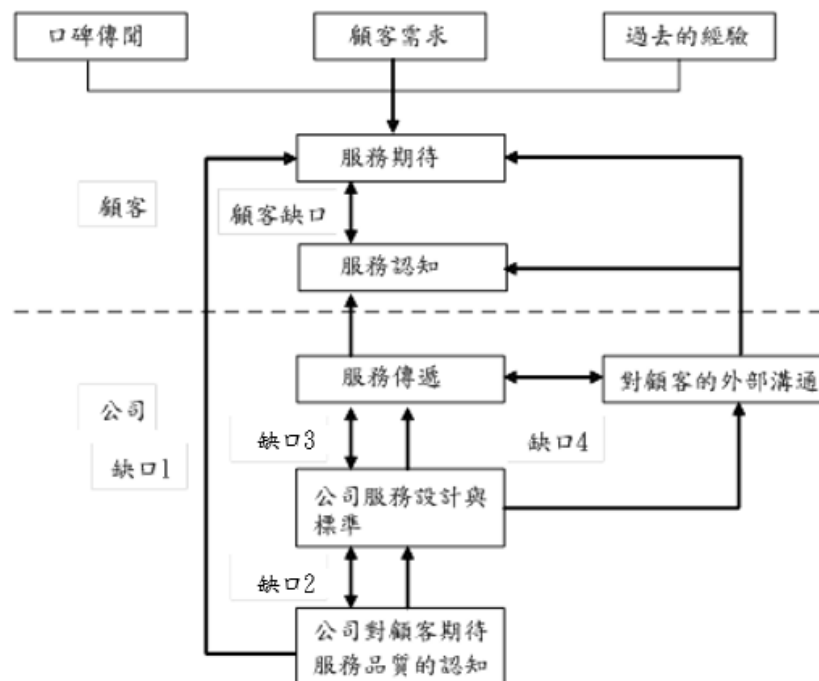


圖 2.2-4 服務品質觀念模式

資料來源：Parasuraman et al., 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research," Journal of Marketing, Vol.49, p.44-57

此模式認為服務品質問題的出現，主要是因為服務產生與傳輸的各環節中有缺口，而服務提供者為了滿足顧客必須採取行動。這些間隙包括：

1. 顧客期望服務與認知服務間的差距
2. 管理者認知與服務品質設計及標準間的差距
3. 服務品質設計及標準與服務傳遞間的差距
4. 服務傳遞與外部溝通間的差距
5. 顧客的期望與管理者認知的差距

其中可能導致服務品質缺失的缺口與發生原因分析如表2.2-11所示。

表 2.2-11 可能導致服務品質缺失的缺口與發生原因分析表

缺口	意涵	導致各缺口的原因	缺口來源
顧客缺口	顧客所期望的服務，與實際感受到的服務，兩者之間的差距。	1.顧客的個人需要、過去消費經驗、口碑 2.消費者要求太高	消費者
缺口一	顧客所期望的服務，與管理者對顧客期望之認知有差距。	不知道顧客期望什麼	服務業者
缺口二	管理者對顧客期望之認知，與公司的服務品質標準，兩者之間有差距。	沒有選擇正確的服務設計與標準： 1.管理者未訂定公司的服務品質標準 2.標準不夠明確標準過高不易達成	服務業者
缺口三	公司的服務品質設計及標準，在服務傳遞的過程中產生差距。	沒有依照標準傳遞服務 1.無標準作業程序人員 2.缺乏訓練機器設備故障	服務業者
缺口四	服務傳遞的過程與外部溝通之間形成的差距。	績效沒有符合承諾 1.管理者傳佈過多承諾 2.實際服務無法達到	服務業者

資料來源：Parasuraman et al., 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49, p.42.

針對服務品質，Parasuraman 等人提出十個構面，包含可靠

性、回應性、勝任性、接近性、禮貌性、溝通性、信賴性、安全性、關懷性及有形性；而 Parasuraman 等人於 1988 年將上述個構面進一步精簡為可靠性（reliability）、回應性（responsiveness）、確實性（assurance）、同理心（empathy）及有形性（tangibles）五大構面，據以建立服務品質量表 SERVQUAL。

該量表之評量構面與項目明細，包含兩個部分，第一部分紀錄顧客對某一服務業的期望（expectation），第二部分紀錄顧客對該服務業的認知（perception），詳見表 2.2-12、2.2-13。

表 2.2-12 服務品質 SERVQUAL 量表評量構面與項目明細表(Expectation)

項次	構面	內容
1	有形性	E1.它們應該有較新的設備。 E2.它們的實際設備應該在視覺上很吸引人。 E3.它們的員工應該穿著適當而且整潔。 E4.它們實際設施的外觀應該與所提供的服務型態相搭配。
2	可靠性	E5.當它們答應在某一時間完成某些事時，它們應該會做到。 E6.當顧客有問題時，它們應該能體會並重新保證。 E7 它們應該是可依賴的。 E8.它們應該在承諾時立即提供服務。 E9.它們應該正確地保存紀錄。
3	回應性	E10.它們不應該被期望告訴顧客正確的服務時間。 E11.顧客期望立即的服務是不切實際的。 E12.它們的員工並不經常一定願意幫助顧客。 E13.如果它們太忙而無法立即回應顧客的要求是沒有關係的。
4	確實性	E14.顧客應該能夠信任它們的員工。 E15.顧客應該在與它們的員工交易時覺得安全。 E16.它們的員工應該是有禮貌的。 E17.它們的員工應該得到公司充分的支援，以便將工作做好。
5	同理心	E18.它們應給予顧客個別性的留意。 E19.它們的員工不可能被期望給顧客個人的留意。 E20.期望員工知道顧客的需要是不切實際的。 E21.期望它們將顧客的最佳利益放在心上是不切實際的。 E22.它們不應該被期望以顧客的便利性來決定營業時間。

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1988, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, 52 (2), pp.35-48.

表 2.2-13 市區公車服務品質問項

項次	構面	內容
1	與乘客互動	P1.駕駛員會注意乘客上下車時的安全 P2.駕駛員與我溝通時親切有禮 P3.駕駛員駕駛車輛平穩，技術良好 P4.駕駛員遵循路線行駛且不會過站不停 P5.公車公司能對於事故處理迅速合理 P6.公車公司對我的抱怨或意見能迅速有效的處理
2	有形服務設備	P7.公車公司以安全的車輛提供服務 P8.車輛內部清潔乾淨 P9.車內噪音不會太吵 P10.車內設備使用方便，符合我的需要 P11.車內空調舒適 P12.候車站設施規劃良好
3	服務提供便利	P13.公車站位分佈適當，方便搭車 P14.路線接駁轉運很方便 P15.站牌資訊標示清楚正確 P16.路線或班次變動時公車公司提前在車上公告，讓乘客知道 P17. 路線或班次變動時公車公司迅速更新站牌內容
4	營運管理支援	P18.等車時不會擔心沒有班車 P19.等車時間不會太久 P20.公車公司按時發車，不脫班

2.2.5 Kano 二維品質模式

為提升客運業服務品質及改善業者營運績效，過去臺中市政府自 94 年起每年度均依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」規定辦理市區汽車客運業服務評鑑，但伴隨客觀環境變遷，民眾生活水準提升，民眾對於「運輸系統」定位之認知已改變，且對服務水準有著高度期望；因此主管機關及客運業者應以「顧客為導向」，透過了解乘客需求與公車服務實際感受，進而規劃與改善服務方式，落實滿足基本民行及社會福利之目的。

由於目前國內各縣市所使用的大眾運輸服務評鑑指標設計已淪為制式化，部分業者已熟悉評鑑規則；為落實評鑑效能，並充分反應出使用者實際感受之滿度；因此，本研究另參考 Kano 二維品質模式，以探討使用者對於公車業者之滿意程度。

在日本學者狩野紀昭(Kano)、瀨樂信彥、高橋文夫、新一(1984)等人對傳統一元品質觀點的缺失，提出了二維品質模式 (Two-dimension Quality Model)，他們認為顧客的滿意或是不滿意並非來自同一個構面，而是來自於多方不同的構面；亦將「顧客滿意」及「顧客不滿意」此兩部份分開來探討，在規劃一種產品或服務的品質時，我們可以找出該產品或服務，可能滿足不同顧客需求的特性。尤其從現有和潛在顧客的意見上，找出顧客可能的需求及想法以發展最終的產品或服務，才能確保顧客的滿意度。

狩野模型 (Kano Model) 是一個非常有創意的品質表示模型，一般也稱為二維品質模型。所謂二維 (Two-Dimension) 即是包括兩個維度，其一維(縱軸)是從顧客觀點的滿意程度，屬於顧客主觀感受，愈上方表示顧客愈滿意，反之亦然；另一維(橫軸)是從產品品質觀點的提供，屬於客觀的產品機能或功能，愈左方表示此項品質要素具備程度愈低，愈右方則是指此項品質要

素具備程度愈高，根據這兩軸的相對關係 Kano 模型示意如圖所示，將品質要素分為下列五類特性：

1. 魅力品質要素 (Attractive Quality Element)：指該品質要素具備的話，會讓顧客獲得滿足；若未具備，顧客會接受但也不會不滿意。
2. 一維品質要素 (One-dimensional Quality Element)：指該品質要素具備的話，會讓顧客獲得滿足；若未具備，顧客會有不滿。
3. 當然品質要素 (Must-be Quality Element)：指該品質要素具備的話，顧客會視為理所當然、會被接受，但不會增加滿意度；若未具備，顧客會不滿意。
4. 無差異品質要素 (Indifferent Quality Element)：指該品質要素無論是具備或不具備，都不會影響顧客的滿意程度。
5. 反轉品質要素 (Reverse Quality Element)：指該品質要素具備的話，顧客會不滿意；若未具備，反而顧客會較滿意。

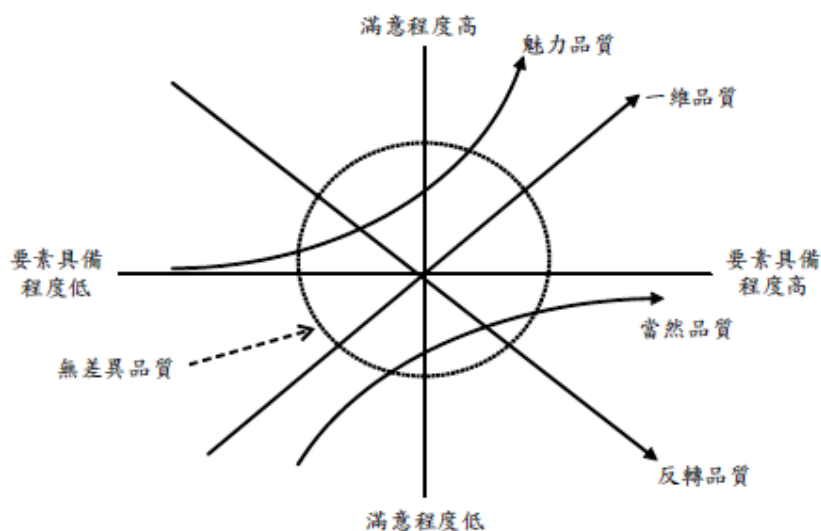


圖 2.2-5 Kano 模型示意圖

在這五類品質要素中，「魅力品質要素」可當作競爭策略，以增加銷售；「一維品質要素」要避免欠缺且應儘可能擁有；「當然品質要素」必須具備才可，否則造成顧客不滿意，進而影響到產品或服務的銷售；「無差異品質要素」無論是否擁有，均不會帶來太大的影響，所以在降低成本之考量下，應可加以排除；但「反轉品質要素」是絕對不能擁有的，具備的話非但無好處，反而有害，不可不慎。

Kano 二維品質模式較偏重討論消費者的預期心態和探討影響顧客滿意的原因，因此 Kano 二維品質模式可以針對不同的服務品質要素提出較明確、清楚的描述，而且其服務品質要素的分類更能讓不同顧客需求的辨識更加簡單明瞭。

表 2.2-14 Kano 品質要素評價的二元表

不足 充足	滿意	應該	不關心	沒辦法	不滿意	其它
滿意	無效評價	魅力評價	魅力評價	魅力評價	一維評價	其它評價
應該	逆評價	不關心評價	不關心評價	不關心評價	當然評價	其它評價
不關心	逆評價	不關心評價	不關心評價	不關心評價	當然評價	其它評價
沒辦法	逆評價	不關心評價	不關心評價	不關心評價	當然評價	其它評價
不滿意	逆評價	逆評價	逆評價	逆評價	無效評價	其它評價
其它	其它評價	其它評價	其它評價	其它評價	其它評價	其它評價

資料來源：狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、新一（1984）。有魅力的品質與應該有的品質。品質管制月刊 21（5），33-41。

基於上述之理由，本研究主要以人民陳情態樣為基礎，再參考 PZB 與 Kano 模式之精神，進行臺中市公車服務品質指標屬性的歸類與確認服務品質之關鍵服務品質屬性，透過路線試評並彙整研究結果後，提供本案指標研擬及其相關建議，期能提供主管機

關、業者改進的方向，以提升臺中市區公車之服務品質。

2.2.6 相關文獻彙整

由人民陳情態樣及國內外指標彙整中可察覺出，衡量服務品質之問項，多數常以 PZB 提出的 SERVQUAL 作為量表發展的基礎，再根據不同的使用流程，最後經過專家與相關學者討論修正之後得到，因此本研究亦遵循類似步驟，研擬臺中市公車之服務品質指標。

在研擬服務品質量表前先就現有文獻指標進行彙整，彙整方式參考 SERVQUAL 量表發展之 1.與乘客互動、2.有形服務設備、3.服務提供便利、4.營運管理支援等四大構面進行服務項目彙整。

表 2.2-15 國內外大眾運輸業乘客互動性構面比較

服務項目	臺北市公車	新北市公車	臺南市公車	高雄市公車	新竹市公車	溫徹斯特	芝加哥	首爾	臺北捷運	臺鐵	高鐵	選取數/總數
公車拒載、過站不停情況	●	●	●	●	●			●				6/11
駕駛員服裝及態度	●	●	●	●	●			●		●	●	8/11
行車平穩性	●	●	●	●	●			●	●	●	●	9/11
遵循路線行駛	●	●	●	●	●							5/11
乘客申訴回應	●	●	●	●						●	●	6/11
公司對乘客事故處理速度									●	●	●	3/11
公車駕駛解釋誤點/問題應對之能力							●				●	2/11
乘客意見改善	●	●	●	●		●					●	6/11

資料來源:本研究整理

表 2.2-16 國內外大眾運輸業有形服務設備構面比較

服務項目	臺北市公車	新北市公車	臺南市公車	高雄市公車	新竹市公車	溫徹斯特	芝加哥	首爾	臺北捷運	臺鐵	高鐵	選取數/總數
車內噪音	●	●	●	●	●				●	●	●	8/11
車輛清潔乾淨	●	●	●	●	●						●	6/11
車輛平均車齡	●	●	●	●	●							5/11
緊急逃生設備	●	●	●	●	●						●	6/11
車內資訊告示	●	●	●	●	●							5/11
車內空調舒適	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	11/11
候車站設備良好	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	10/11
候車站的外觀						●	●	●				3/11

資料來源:本研究整理

表 2.2-17 國內外大眾運輸業服務提供便利構面比較

服務項目	臺北市公車	新北市公車	臺南市公車	高雄市公車	新竹市公車	溫徹斯特	芝加哥	首爾	臺北捷運	臺鐵	高鐵	選取數/總數
候車站轉乘的便利性						●	●			●	●	4/11
候車站站牌資訊顯示明確	●	●	●	●	●	●	●	●			●	9/11
候車站提供公車抵達時間	●	●	●	●	●		●	●				7/11
候車站即時資訊的提供				●		●	●	●				4/11
候車站位置便利性	●	●	●	●			●	●			●	7/11

資料來源:本研究整理

表 2.2-18 國內外大眾運輸業營運管理支援構面比較

服務項目	臺北市公車	新北市公車	臺南市公車	高雄市公車	新竹市公車	溫徹斯特	芝加哥	首爾	臺北捷運	臺鐵	高鐵	選取數/總數
誤點情形	●	●	●	●	●		●	●			●	8/11
公司按時發車不脫班	●	●	●	●	●				●			6/11
候車等時間合理性										●		1/11
班距頻率						●		●		●	●	4/11

資料來源:本研究整理

2.2.7 小結

本研究之指標設計，主要係以使用者經驗為導向，將民眾搭乘時的第一感受設為主要研擬指標方向，並參考人民陳情資料分析結果、國內外相關文獻、相關服務品質模式文獻，說明如下：

首先，為使評鑑指標能實際符合乘客所注重之客運服務品質，並具體反映各客運業者外在品質情形和差異，本研究在參閱相關文獻資料後，彙整民眾在乘車經驗中較常陳情、不滿意的申訴面向，包括駕駛員服務品質、營運服務品質、車輛及站牌等設備之服務品質，及各面向中民眾較為重視的問題，例如，駕駛員服務態度、危險駕駛，做為指標設計之構面參考，並歸納出乘客搭乘經驗中較為滿意或不滿意的乘車感受，包括乘客所認為之重要的基礎服務品質以及對服務人員的態度等，再根據本團隊所蒐集之人民陳情相關資料，最後經討論修正之後，進而研擬「需求面」評鑑指標，將於第三章敘述本年度規劃之評鑑指標。

綜上所述，本研究除整合國內外文獻資料及人民陳情資料外，亦在指標設計時，考量秘密客須就相關面向進行深度觀察與紀錄，在每一調查構面之實際問項後，設計讓秘密客評分和紀錄之格式，並於整份調查表之後，設計開放空間讓執行調查之秘密客做其他有關調查內容之陳述，以利全面且完整的蒐集秘密客之意見。

第三章 評鑑指標與評鑑作業規劃

綜整第二章節之探討，本團隊依據相關文獻，訂定本年度之相關評鑑指標、項目、計分方式與成績計算進行檢討，再依路線試評結果，做整體評鑑指標建議之修正規劃，最後擬定出第一階段初步指標草案。

3.1 評鑑成員之選擇

根據各項評鑑指標，評鑑方式應包括「現場稽核」、「資料審查」及「主管機關」等面向，且評鑑成員應包含「秘密客-秘密調查員」、「秘密客-稽查小組」以及「主管機關」，定義如下：

1. 秘密客-秘密調查員：「秘密客」是一種匿名的參與觀察，即透過顧客或潛在顧客的角度，檢視整個服務發生與傳遞的流程；而秘密調查員則由評鑑團隊派遣人力，以匿名方式做隨車稽查、網站調查及電話調查等等顧客面角度做觀察。
2. 秘密客-稽查小組：本研究所指稽查小組評分之指標，資料提供來源為主管機關及相關單位為，稽查小組依據指標所訂定之計分方式予以評分。
3. 主管機關：本研究所指主管機關應評分之指標，應由臺中市政府交通局之高層主管(包含：交通局局長、副局長、公運處處長、課長、秘書及相關承辦人員等)，依據指標所訂定之計分方式予以評分。

3.2 評鑑作業規劃

針對評鑑項目中需要透過實地調查之評鑑項目，而進行之評鑑方式，主要著重在乘客對大眾運輸服務水準認知資料的取得，因此本年度則係透過「秘密客調查」方式進行評分，在次級書面資料，則是利用由主管機關所提供之書面資料進行評鑑；而根據過去相關經驗，本團隊建議後續評鑑團隊於評鑑作業前，應實施之主要工作內容如下所述：

(一) 調查流程

1. 評鑑團隊須了解各項調查指標及評分制度，作為秘密客瞭解客運業者服務品質之評分，且挑選之秘密客成員名單，需報請交通局核定。

2. 研擬評鑑執行計畫

蒐集受評業者營運路線車輛數、班次數等資料，依據主管機關認可之評鑑指標、評分方式、調查表格及問卷等，執行評鑑計畫。

3. 召開業者說明會

邀請所有受評業者召開座談，並針對評鑑作業之執行方式、評鑑項目及評分標準等進行說明，以使業者可明確了解評鑑作業之程序及意涵；惟調查期間，訪員皆係執行秘密調查，不事先告知受評業者。

4. 召開秘密客教育訓練

為避免調查程序的差異而有不正確的定義解釋，因此在正式調查前，評鑑團隊須規劃辦理秘密客調查之訪員教育訓練計畫乙場、制定調查流程、臨時應變處理流程等規則，地點為

交通局或交通局所認可之會議空間，並需邀請主管機關人員出席。

5. 執行實地調查作業

依評鑑項目與指標不同，應分成車輛調查、網站調查及電話稽查等作業，並將調查結果登入於平臺上，計算各業者之實地查核分數與成績。

(二) 調查抽樣說明

1. 查核次數：應以招標規範之評鑑抽查數量最低標準為原則，進行抽樣數之估算及實際抽查數量。

2. 調查比例：

(1) 路線查核：以臺中市公共運輸處所管轄之市區公車路線為主，應全數調查。

(2) 以車輛數為查核比例：以每條路線為單位，路線配車數為 1-5 輛者，應全數抽查；為 6-10 輛者，抽樣百分比為 80 %；為 11-20 輛者，抽樣百分比為 60 %；為 21-30 輛者，抽樣百分比為 40 %；配車數達 31 輛以上者，抽樣百分比為 20 %。惟每一級距之最少抽樣數，不得少於上一級距之最多抽樣數。

表 3.2-1 路線配車數與建議調查抽樣數

路線配置車輛數	建議調查抽樣比例
路線配車數為 1-5 輛	100%
路線配車數為 6-10 輛	80%
路線配車數為 11-20 輛	60%
路線配車數為 21-30 輛	40%
路線配車數為 31 輛以上	20%

(3) 由於要搭車調查，而搭車站牌皆有固定位置，但往來的車輛先後次序並不一定，以免樣本重複會有加權影響，故調查方式採以「單純不投返式隨機抽樣」。

(三) 調查時間抽樣

以尖峰與離峰時間各約占 1/2 為原則，若遇無法均分情形，則以離峰時間調查數量略多為原則。

(四) 調查路程

路線查核原則建議以前三站為起訖點，搭乘距離至少達此查核路線總長之三分之二。調查日期方面，單一路線每日至多調查抽樣數之五分之一，以避免單一日期針對單一路線重複調查。

(五) 秘密客調查依上述之調查項目及相關標準作業流程執行

每次調查過程就重要事項過程進行紀錄（得採錄音、錄影或拍照存證，相關資料應予保密不得對外公開）；如有服務缺失或特殊優良事蹟，應就其標的輔以文字說明；調查訪員執行調查需秘密進行，不可事先告知受測對象。

(六) 提出期末報告書

綜合計算實地查核、稽查小組及主管機關之成績，就各業者服務品質、管理流程提供量化分析及改善建議，做為 104 年度臺中市市區汽車客運業營運與服務評鑑作業及協助業者營運效能改善之參考，彙整各業者缺失及改善方案後，提送期末報告，並參與期末審查後提送定稿版報告書。

- (七) 廠商執行過程計畫中參與人員(含秘密客)異動，需報請交通局核定，未經交通局同意，不得變更，相關執行人員名冊須併同結案報告提送。

3.2.1 評鑑指標初步研擬

根據第二章節提出之評鑑指標研擬方案及試調，了解乘客實際感受後，本研究打破原有市區客運評鑑指標，側重於民眾感受，初步提出相關評鑑指標，其研擬流程如圖 3.2-1 所示，並排除相關無法操作考量之面向(如表 3.2-2 所示)，研提本年度臺中市市區汽車客運服務評鑑指標。

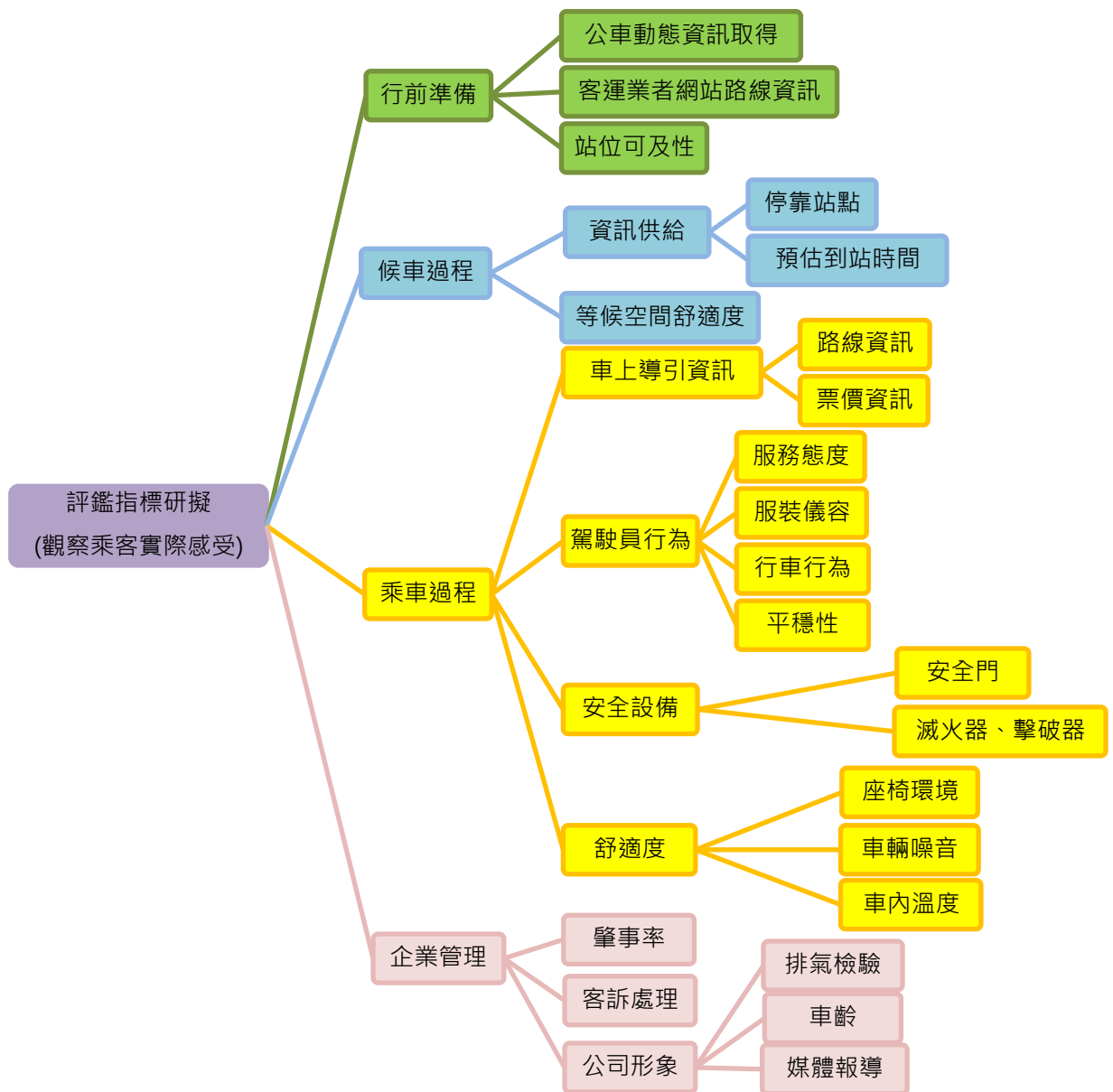


表 3.2-2 評鑑指標研擬過程彙整

	研擬方向	指標項目	需排除指標原因				備註
			不可歸責於業者	機率性項目	業者有爭議性項目	民眾無感	
乘客 (使用者) 實際感受面	行前準備	業者網頁資訊					指標：業者網頁資訊查核
		公車動態系統 app	✓				歸責於動態系統廠商
		站牌設置地點之便利性	✓				歸責於主管機關
	候車過程	公車動態系統準確率	✓				歸責於動態系統廠商
		站牌之外觀及清潔度	✓				歸責於聯管會
		站牌之班車資訊正確性	✓				歸責於聯管會
		候車空間舒適度	✓				歸責於主管機關
		等車時間					指標：公車準點性
		班距頻率(班次規劃)	✓				歸責於主管機關
		轉乘便利性	✓				歸責於主管機關
	乘車過程 感受面	車輛是否於核定站位停靠		✓			
		駕駛員是否有拒載老人或身心障礙者之情況		✓			
		駕駛員是否有過站不停之情況		✓			
		駕駛員是否未依核定路線行駛、停車辦理私事及擅自改道等情形					指標：駕駛員是否遵循路線行駛
		駕駛員是否注意乘客上下車時的安全					合併為指標： 駕駛員行車期間之服務態度
		駕駛員服務態度是否良好					
		駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整					指標：駕駛員之服裝儀容
		駕駛員行車途中是否有經常變換車道、超速、闖紅燈、急煞等危險駕駛行為					指標：駕駛員行駛之平穩性
		駕駛員行車途中是否有使用行動電話、無線電聊天之行為					合併為指標： 駕駛員行車期間之行車行為
		駕駛員行車期間是否有飲食、抽菸、吃檳榔之行為					

研擬方向	指標項目	需排除指標原因				備註
		不可歸責於業者	機率性項目	業者有爭議性項目	民眾無感	
		車輛 環境整潔 (包含車輛內外清潔、車內味道等)				合併為指標： 車廂內 環境及舒適度
		車廂內 座椅完好舒適 (含把手、扶手及安全帶)				
		車內 空調 是否正常運作				
		車體結構 噪音 程度				
	乘車過程資訊面	車內外是否提供牌照號碼			✓	
		車內外是否提供駕駛員姓名			✓	
		車內外是否張貼申訴專線電話			✓	
		車內是否張貼禁菸標誌			✓	
		車內 票價計算表、時刻表及行車路線圖 之資訊				指標：車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖
		站名播報器 是否正常使用	✓		✓	雖不可歸責於業者，但對乘客卻相當重要 指標：車廂內站名播報器是否正常使用
	乘車過程安全及設備	滅火器之使用與維護			✓	
		安全門之使用與維護			✓	
		車輛上是否具備車窗擊破器			✓	
		下車鈴 是否能夠正常使用				指標：下車鈴是否能夠正常使用
		車內是否設置 乘客意見箱 (卡)				指標：車內是否設置乘客意見箱(卡)
非使用者	與服務提供過程具互動者之印象	駕駛員行車途中是否禮讓小客車、機車或行人，無不當駕駛之情形				指標：駕駛員行車對用路環境之影響
		車輛排放黑煙，造成空氣汙染				指標：車輛 排氣檢驗 合格率
民眾印象面	品牌迷思與刻板印象	媒體報導 正、負面新聞 之情形				指標：媒體報導正、負面新聞之情形
		車體外觀與塗裝		✓		
	公司整體管理面	停車場站停車位數		✓		
		車輛老舊程度				指標：公司車輛 平均車齡

	研擬方向	指標項目	需排除指標原因				備註
			不可歸責於業者	機率性項目	業者有爭議性項目	民眾無感	
		違規、肇事死傷率			✓		
		違反相關法規條例之情形			✓		
		乘客意見列管與改善速度		✓			
		駕駛員工時、待遇合理性				✓	
		政策配合度				✓	

根據上述資料分析，排除相關不可操作之指標後，將以市區公車服務水準評估指標為基準，將運輸業服務項目分為「與乘客互動構面(W)」、「有形服務設備構面(X)」、「服務提供便利性構面(Y)」及「營運管理支援構面(Z)」四項構面設計指標並進行調查。以下茲就不同構面之評鑑成員所評各項評鑑項目、指標、評鑑方式與成績歸類進行說明：

表 3.2-3 本研究建議之評鑑指標、項目、評分成員及評鑑方式總表

評鑑指標構面	評鑑項目	資料來源	評鑑成員
W 與乘客互動 構面	W1 公車準點性	隨車稽查	秘密調查員
	W2 駕駛員之服裝儀容		
	W3 駕駛員行車期間之服務態度		
	W4 駕駛員行駛之平穩性		
	W5 駕駛員行車期間之行車行為		
	W6 駕駛員是否遵循路線行駛		
	W7 駕駛員行車對用路環境之影響		
X 有形服務 設備構面	X1 車廂內站名播報器是否正常使用	隨車稽查	秘密調查員
	X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)		
	X3 車廂內環境及舒適度		
	X4 下車鈴是否能夠正常使用		

Y 服務提供 便利性構面	Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖		
	Y2 業者網頁資訊查核	網站稽查	
	Y3 申訴電話之建置及使用情形	電話調查	
Z 營運管理 支援構面	Z1 車輛排氣檢驗合格率	次級書面資料審查	稽查小組
	Z2 公司車輛平均車齡		
	Z3 媒體報導正、負面新聞之情形		主管機關

於符合上述規劃為原則，並經由相關試評及研究，於 3.3 章節提出各評鑑指標之實施方案、資料來源及評分方式等，並於附件列出初步問卷設計。

3.2.2 評鑑當年度新闢路線、接駛路線納入評鑑對象之妥適性

針對本年度所新闢或接駛之路線，因公車動態系統、搭乘運量以及司機對路線之熟稔度尚未成熟等等原因，將難以客觀評鑑，基於上述理由，本團隊建議在評鑑正式實施後所新闢之路線，則不納入本年度評鑑。

而主管機關針對新闢或接駛之路線，則可要求評鑑團隊在評鑑期間做調查，但此分數則不納入當年度評鑑，惟可告知客運業者限期改善，未改善者則可於政策配合度斟酌扣分。

3.3 評鑑項目說明

以下茲說明各評鑑項目中，各項服務評鑑指標構面內之評分項目及執行方式。

3.3.1 與乘客互動構面

本評鑑項目主要包括「W1 公車準點性」、「W2 駕駛員之服裝儀容」、「W3 駕駛員行車期間之服務態度」、「W4 駕駛員行駛之平穩性」、「W5 駕駛員行車期間之行車行為」、「W6 駕駛員是否遵循路線行駛」及「W7 駕駛員行車對用路環境之影響」等七項評鑑項目，而計分方式及資料來源分別說明如下，並彙整於表 3.3-1 所示：

一、計分方式

W1 公車準點性之評分方式為秘密調查員依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。依路線發車間距之特性區分為班距及班表，其計分方式為以人工檢核方式抽測業者提報之各到站班表資料之發車站位或中間站位進行分析。

W2 駕駛員之服裝儀容之評分方式係依實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整。

W3 駕駛員行車期間之服務態度之評分方式係依實際搭乘觀察駕駛員之服務態度是否有：對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。

W4 駕駛員行駛之平穩性之評分方式係依實際搭乘觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車

道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、轉彎未減速等危險駕駛情形。

W5 駕駛員行車期間之行車行為之評分方式係依實際搭乘觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：

有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。

W6 駕駛員是否遵循路線行駛之評分方式係依實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。

W7 駕駛員行車對用路環境之影響之評分方式係依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。

二、資料來源

本項評鑑構面係由秘密調查員以匿名方式進行隨車稽查、公車站位之準點性抽查。

表 3.3-1 與乘客互動性構面(W)之指標項目、評分成員及評鑑方式總表

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
W 與乘客互動構面	W1 公車準點性	依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。建議評分方式如下 班距計分標準 ☐ 非常滿意：班車間距誤點在 10 分鐘內者 ☐ 滿意：班車間距誤點 10—13 分鐘(含)以內者 ☐ 普通：班車間距誤點 13—16 分鐘(含)以內者	隨車稽查	秘密調查員

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
		☐ 不滿意：班車間距誤點 16—19 分鐘(含)以內者 ☐ 非常不滿意：班車間距誤點 19 分鐘以上或脫班者 班表計分標準 ☐ 非常滿意：班車準時發車(含表定時間 1 分鐘內)者 ☐ 滿意：班車發車誤點 1-4 分鐘（含）以內者 ☐ 普通：班車發車誤點 4-7 分鐘（含）以內者 ☐ 不滿意：班車發車誤點 7-10 分鐘（含）以內者 ☐ 非常不滿意：班車發車誤點 10 分鐘以上或脫班者		
	W2 駕駛員之服裝儀容	依實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整 評分方式為： ☐ 滿意：駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊者 ☐ 普通：駕駛員有穿著制服，但服裝儀容不整齊者；或駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊者 ☐ 不滿意：駕駛員未穿著制服，且服裝儀容不整齊者		
	W3 駕駛員行車期間之服務態度	依實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好；例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。 評分方式為： ☐ 非常滿意：駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車，且主動播報停靠站名，並關心乘客，讓人感覺安心者 ☐ 滿意：駕駛員服務態度不錯、有禮貌、會等候乘客上下車等基本服務都有做到 ☐ 普通：沒有特別的感覺 ☐ 不滿意：駕駛員服務態度欠佳，雖無對乘客有服務不當之處，但對乘客態度冷淡 ☐ 非常不滿意：駕駛員服務態度不當，甚至有辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車等情形		
	W4 駕駛員行駛之平穩性	依實際搭乘觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、轉彎未減速等危險駕駛情形。 評分方式為： ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者		

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
		☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者		
	W5 駕駛員行車期間之行車行為	依實際搭乘觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。 評分方式為： ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者		
	W6 駕駛員是否遵循路線行駛	依實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。 評分方式為： ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者		
	W7 駕駛員行車對用路環境之影響	係依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。 ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者		

3.3.2 有形服務設備構面

本評鑑項目主要包括「X1 車廂內站名播報器是否正常使用」、「X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)」、「X3 車廂內環境及舒適度」及「X4 下車鈴是否能夠正常使用」等四項評鑑項目，而計分方式及資料來源分別說明如下，並彙整於表 3.3-2 所示：

一、計分方式

X1 車廂內站名播報器是否正常使用之評分方式係依實際搭乘判斷車廂內之站名播報器是否正常使用進行評分。

X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)之評分方式為為秘密調查員於車輛上實際調查乘客意見箱(卡)之建置情形進行評分。

X3 車廂內環境及舒適度之評分方式為秘密調查員依車輛環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。

X4 下車鈴是否能夠正常使用之評分方式為秘密調查員於車輛上實際調查下車鈴之建置及使用情形進行評分。

二、資料來源

本項評鑑構面係由秘密調查員以匿名方式進行隨車稽查。

表 3.3-2 有形服務設備構面(X)之指標項目、評分成員及評鑑方式總表

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
X 有形服務設備構面	X1 車廂內站名播報器是否正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。 評分方式為： ☐ 正常使用：有設置且站名播報正常者 ☐ 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)者 ☐ 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞者	隨車稽查	秘密調查員
	X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。 ☐ 是：乘客意見箱及乘客意見卡皆有設置者 ☐ 是，但不足：乘客意見箱及乘客意見卡有一項未設置者 ☐ 否：乘客意見箱及乘客意見卡皆未設置者		

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
	X3 車廂內環境及舒適度	依車輛環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。 評分方式為： ☐ 非常滿意：車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，亦無吵雜噪音，讓人感覺舒適者 ☐ 滿意：車輛內外乾淨，座椅完好，溫度及噪音適中等 ☐ 普通：沒有特別的感覺 ☐ 不滿意：車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度及噪音尚在可接受範圍內，不影響搭乘者 ☐ 非常不滿意：車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、噪音過大或車內有異味者		
	X4 下車鈴是否能夠正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。 評分方式為： ☐ 正常使用：有設置且可正常使用者 ☐ 未能正常使用：有設置但未能正常使用者(無響鈴或無閃燈) ☐ 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應者		

3.3.3 服務提供便利性構面

本評鑑項目主要包括「Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖」、「Y2 業者網頁資訊查核」及「Y3 申訴電話之建置及使用情形」等三項評鑑項目，而計分方式及資料來源分別說明如下，並彙整於表 3.3-3 所示：

一、計分方式

Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖之評分方式為秘密調查員針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分。

Y2 業者網頁資訊查核之評分方式係由秘密調查員依各汽車客運公司提供網路資訊資料之完整性進行評分，含路線圖、票價及時刻表等。

Y3 申訴電話之建置及使用情形之評分方式係由秘密客依各汽車客運公司網站是否提供申訴電話並實際於平日/假日、上午/下午，進行電話抽查，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分。

二、資料來源

本項評鑑構面係由秘密調查員以匿名方式進行隨車稽查、客運業者網頁調查以及實際撥打申訴電話調查進行評分。

表 3.3-3 服務提供便利性構面(Y)之指標項目、評分成員及評鑑方式總表

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
Y 服務提供便利性構面	Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖	針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分 評分方式為： ☐ 非常滿意：票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且明顯易見無其它路線混雜者 ☐ 滿意：票價表、時刻表及路線圖皆有提供，但張貼位置不明顯，或張貼位置及內容尚待改善者 ☐ 普通：票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，但不影響搭乘者 ☐ 不滿意：票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供，造成搭乘不便者 ☐ 非常不滿意：票價表、時刻表及路線圖皆未提供，或提供內容非當班班車資訊者	隨車稽查	秘密調查員

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
	Y2 業者網頁資訊查核	針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分 評分方式為： ☐ 非常滿意：網路開啟後，路線圖、票價及時刻表顯而易見者 ☐ 滿意：路線圖、票價及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢者 ☐ 普通：路線圖、票價及時刻表，有一項未提供，但不影響資訊查詢者 ☐ 不滿意：路線圖、票價及時刻表，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便者 ☐ 非常不滿意：路線圖、票價及時刻表皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新者	網頁調查	
	Y3 申訴電話之建置及使用情形	依各汽車客運公司網站是否提供申訴電話並實際於平日/假日、上午/下午，進行電話抽查，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分 評分方式為： ☐ 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者 ☐ 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者 ☐ 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者 ☐ 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者 ☐ 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者	電話調查	

3.3.4 營運管理支援構面

本評鑑項目主要包括「Z1 車輛排氣檢驗合格率」、「Z2 公司車輛平均車齡」及「Z3 媒體報導正、負面新聞之情形」等三項評鑑項目，而計分方式及資料來源分別說明如下，並彙整於表 3.3-4 所示：

一、計分方式

Z1 車輛排氣檢驗合格率之評分方式為稽查小組依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分。

Z2 公司車輛平均車齡之評分方式為稽查小組依各客運業者每月提報至公運處之車籍資料，依據各業者擁有市區客運總車輛之平均車齡進行評分。

Z3 媒體報導正、負面新聞之情形之評分方式由主管機關依據稽查小組所蒐集最近一年內各汽車客運業者遭各大新聞媒體及四大報(中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報)所報導之正、負面新聞，視新聞影響力之大小給予評分。

二、資料來源

Z1 之資料來源則是依臺中市環保局及代檢場所提供之排氣檢驗資料進行評分。

Z2 之資料來源由各汽車客運公司提供「車輛清冊」、「車輛行照影本」等，以「公司平均車齡」做為車齡計算依據。

Z3 之資料來源係由調查團隊協助蒐集最近一年內各汽車客運公司遭各大新聞媒體及四大報(中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報)所報導之正、負面新聞，匯整資訊後由主管機關進行評分。

※以上資料蒐集期間，建議為 1 至 9 月做為依據。

表 3.3-4 營運管理支援構面(Z)之指標項目、評分成員及評鑑方式總表

評鑑指標構面	評鑑項目	評分方式	資料來源	
			調查方式	評鑑成員
Z 營運管理 支援構面	Z1 車輛排氣檢驗合格率	依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分。 依下列公式計算得分： 得分=(首檢合格車輛數/排氣檢驗車輛數)*配分	次級 書面 資料 審查	稽查 小組
	Z2 公司車輛平均車齡	依各客運業者每月提報至公運處之車籍資料，依據各業者擁有市區客運總車輛之平均車齡進行評分，評分標準如下： ☐ 車齡較新：總車輛平均車齡 6 年(含)以內者 ☐ 車齡適中：總車輛平均車齡超過 6-10 年(含)者 ☐ 車齡老舊：總車輛平均車齡超過 10 年者		
	Z3 媒體報導正、負面新聞之情形	主管機關依據調查團隊所蒐集最近一年內各汽車客運業者遭各大新聞媒體及四大報(中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報)所報導之正、負面新聞，視新聞影響力大小給予評分。 評分方式為： ☐ 非常滿意：受評期間內，未曾被媒體報導任何負面新聞，且報導之正面新聞足以影響後續乘客搭乘意願，或媒體報導正面事件達 3 件以上 ☐ 滿意：媒體報導之正面事件，包括乘客觀感，例如：車體創新、愛心駕駛或優良駕駛等 ☐ 普通：媒體未曾報導任何正面或負面新聞 ☐ 不滿意：媒體報導之負面事件，包括乘客觀感，例如：車體老舊破損、駕駛員服務態度等基本該有的服務欠佳 ☐ 非常不滿意：媒體報導之負面事件，涵蓋不滿意所述的負面新聞事件達 3 件以上或已危害乘客人身安全 1 件以上，包含：駕駛員毆打乘客以致於受傷或重大交通傷亡意外等 ※若業者同時有正面及負面新聞，則應視新聞大小，斟酌評估。		主管 機關

3.4 路線試評之規劃

本研究以顧客觀點探討現行臺中市區公車之服務品質，期望透過問卷調查瞭解顧客對現行公車服務品質之感受及服務項目之重要性，而評鑑項目設計上參考相關文獻彙整出服務之構面，以探討現行服務指標對顧客之重要性及實際認知服務滿意度之差異。

為確保評鑑指標之實用性，本團隊挑選都會區路線及偏遠路線各 1 條進行試評，檢核第一階段之評鑑指標是否適合所有受評路線，就其相似處及相異處分別進行指標之檢討。而試評相關規劃說明如下：

1. 都會區路線：

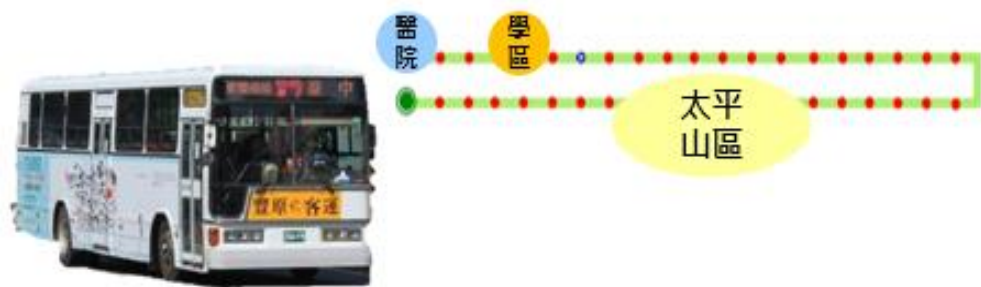
以統聯客運 73 路作為都會區之試評路線，73 路目前行駛自統聯轉運站到莒光新城，主要行駛於臺灣大道以南之文心路段，路線行經臺中商業中心、百貨商圈、轉運大站及學區，為重要路線之一。



2. 偏遠區域路線：

以豐原客運 287 路作為偏遠區域之試評路線，287 路目前行駛自國軍臺中總醫院到天圓彌勒院，主要行駛於太平區中山路、長龍路。其設置路線的主要因素，是為提供太平區頭汴坑山區居民更

多班次出入山區，且新闢路線方便居民不必轉乘其他路線往返北太平，包含該學區學子往來位於中山路上之太平國中，也提供更多轉乘一中商圈、臺中車站等其他地區之機會。



而針對上述兩條路線，進行秘密客調查後，針對問題探討構面進行分析比較，進一步確定後續指標及問卷之可行性，結果如下：

1. 都會區路線-統聯客運 73 路：

(1) 與乘客互動構面

本路線因主要行駛於都會區段，班次數多，搭乘人數亦多，多數搭乘人數以年輕族群為主；而實際調查時，因乘客數眾多，駕駛與乘客之互動狀況也較能確實評分；且因班次數多，乘客較不用久候。

(2) 有形服務設備構面

因此路線行駛於市區路段，使用車輛皆為較新之低地板公車，多樣設備及車輛環境等亦較齊全。

(3) 服務提供便利性構面

經調查，本路線之車輛上所提供之路線資訊皆完整齊全，且無其它路線之資訊，阻擾乘客辨識。



圖 3.4-1 統聯客運-73 路試評結果示意圖

2. 偏遠區域路線-豐原客運 287 路：

(1) 與乘客互動構面

本路線因主要行駛於太平山區，主要搭乘民眾為太平區頭汴坑山區居民、學生及勞工，但除學生上學時間外，於假日時段顯少人搭乘，因此針對駕駛與乘客之互動狀況也較難以評分。

(2) 有形服務設備構面

因行駛於山區路段，使用車輛為大型公車，多樣設備較為老舊，但仍為可正常使用之範圍。

(3) 服務提供便利性構面

於試評期間所搭乘到之車輛，車輛上雖有提供當班班車之路線資訊，但亦提供其他班車之路線資訊，應為混合調度之緣故，但如此一來將易造成搭乘民眾之資訊混亂。

(4) 其它問題

調查員於試評期間，發現站牌顯示發車時間與網站及實際搭乘資訊不符，但因本市市區公車之站牌由聯管會管理，因此目前所設計之評分指標無法反應此缺失，建議主管機關後續針對站牌或動態資訊面等民眾第一線感受範圍，辦理服務滿意度調查。



圖 3.4-2 豐原客運-287 路試評結果示意圖

**表 3.4-1 路線試評設計問卷
秘密調查員 路線試評問卷**

客運業者名稱：_____ 路線編號：_____

駕駛員名稱：_____ 車牌號碼：_____ 調查地點：_____

秘密調查員：_____ 調查時間：____年____月____日____時____分

指標構面	評分項目	評分方式	得分	備註
與乘客互動性構面	W1 班車是否於核定站位停靠	1. 駕駛員依規定在核定之站位停靠處上下客者，得 3 分。 (若有其他車輛佔據公車停靠站位，則駕駛員得在停靠處前後約略 50 公尺內停靠) 2. 若駕駛員因有其他車輛佔據公車停靠站位，卻未廣撥勸導或鳴笛請求禮讓，則讓乘客在非公車停靠處 50 公尺內停靠者，得 1.5 分。 3. 駕駛員未依規定在核定之站位停靠處上下客者，得 0 分。 (若非緊急事故，駕駛員不可因乘客要求，隨意路邊停靠)		
	W2 駕駛員是否有拒載乘客之情況	依實際搭乘判斷，駕駛員是否有拒載乘客之情況，無此情況得 3 分，有則得 0 分。【若應特殊情況拒載且非可歸責於駕駛員之情事(例:車內已客滿)，則駕駛員亦應停靠後告知欲搭乘之乘客無法上車，有告知者亦得 3 分，未告知則直接駛離者，得 0 分。】		
	W3 駕駛員是否有過站不停之情況	駕駛員是否有過站不停之情況，無此情況得 3 分，有則得 0 分。【若應特殊情況(例:車內已客滿)，則駕駛員亦應停靠後告知欲搭乘之乘客無法上車，有告知者亦得 3 分，未告知則直接駛離者，得 0 分。】		
	W4 駕駛員是否遵循路線行駛	依實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛，滿分 3 分，若有下列情事則一次扣 1 分至扣完為止：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事及擅自改道等情形。		
	W5 駕駛員是否注意乘客上下車時的安全	1. 有主動告知乘客需注意上下車安全，並等待乘客下車、坐(站)定者，得 3 分 2. 未主動告知乘客需注意上下車安全，但仍有確實等待乘客下車、坐(站)定者，得 2 分 3. 有主動告知乘客需注意上下車安全，但未待乘客下車、坐(站)定便關門駛離者，得 1 分 4. 未待乘客下車、坐(站)定便關門駛離者，得 0 分		
	W6 駕駛員服務態度是否良好	依實際搭乘觀察駕駛員是否服務態度良好，滿分 3 分，若有下列情事則一次扣 1 分至扣完為止：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車等行為。		
	W7 駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整	1. 駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊者，得 3 分 2. 駕駛員有穿著制服，但服裝儀容不整齊者，得 2 分 3. 駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊者，得 1 分 4. 駕駛員未穿著制服，且服裝儀容不整齊者，得 0 分		

W8 駕駛員行駛之平穩性	依實際搭乘觀察駕駛員行駛之平穩性，滿分 3 分，若有下列情事則一次扣 1 分至扣完為止：有無任意變換車道、超速急煞、搶黃燈及闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、轉彎未減速等危險駕駛情形。		
W9 駕駛員行車期間之行車行為	依實際搭乘觀察駕駛員行車期間之行車行為，滿分 3 分，若有下列情事則一次扣 1 分至扣完為止：有無使用 3C 產品、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。		
W10 發車準點性	班距 計分標準如下： 1. 班車間距誤點在 10 分鐘內者 5 分。 2. 誤點 10 分鐘以上至 12 分鐘(含)以內者 4 分。 3. 誤點 12 分鐘以上至 14 分鐘(含)以內者 3 分。 4. 誤點 14 分鐘以上至 16 分鐘(含)以內者 2 分。 5. 誤點 16 分鐘以上至 18 分鐘(含)以內者 1 分。 6. 班車間距誤點 18 分鐘以上或脫班者 0 分。 班表 計分標準如下： 1. 班車準時發車（包含表定時間 1 分鐘內）者 5 分。 2. 發車誤點 1 分鐘以上至 3 分鐘（含）以內者 4 分。 3. 發車誤點 3 分鐘以上至 5 分鐘（含）以內者 3 分。 4. 發車誤點 5 分鐘以上至 7 分鐘（含）以內者 2 分。 5. 發車誤點 7 分鐘以上至 9 分鐘（含）以內者 1 分。 6. 發車誤點 9 分鐘以上或脫班者 0 分。		
X3 車輛上-滅火器之使用與維護	1. 每部車輛應配有 2 個以上之滅火器，且皆在有效期限者，得 3 分 2. 僅有 1 個或有任 1 個未在有效期限內者，得 1.5 分 3. 未設置者或兩個皆未在有效期限內者，得 0 分		
X4 車輛上-安全門之使用與維護	1. 安全門有明顯標示且無雜物堆積者，得 2 分 2. 未有安全門標示或雜物堆積但尚可通行者得分 1 分 3. 雜物堆積於安全門以致無法通行者得分 0 分。		
X5 車輛上是否具備車窗擊破器	1. 每部車輛應配有 2 個以上之車窗擊破器，得 2 分 2. 僅配有 1 個車窗擊破器者，得 1 分 3. 未設置者，得 0 分		
X6 下車鈴是否能夠正常使用	1. 有設置且可正常使用者，得 2 分 2. 有設置但未能正常使用(無響鈴或無閃燈)，得 1 分 3. 未設置者，得 0 分		
X7 車廂內站名播報器是否正常使用	1. 有設置且站名播報正常者，得 2 分 2. 有設置但播報內容不準確(不符合)者，得 1 分 3. 未設置、未開啟或損壞者，得 0 分		
X8 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)	1. 乘客意見箱及乘客意見卡皆有設置者，得 2 分 2. 上述有一項未設置者，得 1 分 3. 皆未設置者，得 0 分		
X9 車輛內環境整潔	1. 車輛內部乾淨舒適者，得 3 分 2. 車輛內部有 1 處髒亂者，得 2 分 3. 車輛內部有 1 處以上髒亂，但尚在可接受範圍內者，得 1 分		

		4. 車輛內部髒亂且有異味者，得 0 分		
	X10 車廂內座椅完好舒適	1. 車廂內座椅、扶手及安全帶皆完善者，得 3 分 2. 車廂內座椅、扶手及安全帶有 1 處汙損者，得 2 分 3. 車廂內座椅、扶手及安全帶有 2 處汙損者，得 1 分 4. 車廂內座椅、扶手及安全帶有 3 處以上汙損者，得 0 分		
	X11 車廂內溫度舒適度	1. 車內整體溫度涼爽舒適者，得 3 分 2. 車內空調正常但溫度過熱或過冷者，得 2 分 3. 車內局部位置空調損壞，僅有少數位置可感受空調者，得 1 分 4. 車內無空調者，得 0 分		
	X12 車內噪音程度	1. 車輛行駛中無發出噪音者，得 3 分 2. 車輛行駛中，偶爾發出噪音，但尚在可接受範圍內者，得 1.5 分 3. 車輛行駛中發出之噪音過於刺耳者，得 0 分		
服務提供 便利性構 面	Y1 車輛資訊-是否提供牌照號碼	1. 車廂內及車輛後皆有提供，且內外相同者，得 2 分 2. 車廂內及車輛後皆有提供，但內外不同者，得 1 分 3. 車廂內及車輛後有一處未提供者，得 0.5 分 4. 車廂內外皆未提供者，得 0 分		
	Y2 車輛資訊-是否提供駕駛員姓名	1. 車廂內及車輛後皆有提供，且內外符合者，得 2 分 2. 車廂內及車輛後皆有提供，但內外不符合者，得 1 分 3. 車廂內及車輛後有一處未提供者，得 0.5 分 4. 車廂內外皆未提供者，得 0 分		
	Y3 車輛資訊-是否張貼申訴專線電話	1. 車廂內及車輛後皆有提供者，得 2 分 2. 車廂內及車輛後有一處未提供者，得 1 分 3. 車廂內外皆未提供者，得 0 分		
	Y4 車輛資訊-是否張貼禁菸標誌	針對車輛上是否張貼禁菸標誌進行評分，有提供者得 2 分，未提供者得 0 分。		
	Y5 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖	1. 票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且明顯易見者，得 4 分 2. 票價表、時刻表及路線圖皆有提供，但張貼位置不明顯，或內容尚待改善者，得 3 分 3. 票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，得 2 分 4. 票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供，得 1 分 5. 票價表、時刻表及路線圖皆未提供，或提供內容非當班班車資訊者，得 0 分		

3.5 評鑑成績登錄平臺之規劃與建置

為提供後續評鑑計畫案執行期間之資料傳輸，以及調查期間之承辦單位可以隨時上網檢視評鑑進度及分數計分情況，又可避免人工計算分數之操作過程計算失誤之疑慮，所產生之誤差，同時可因應後續評鑑指標之調整來更改，以符合交通局期望所需，本團隊將於期初階段建立成績計算平臺；且為確保評鑑成績輸入完整性與評分公信力，本團隊於建置評鑑成績登錄平臺時，將設計防呆機制，除針對各評分者給予不同帳號、密碼外，並就單項目評分過低者，規劃低分原因的填寫欄位或佐證資料上傳之功能，避免調查不確實情事，相關分數資料內容儲存於伺服器中演算，主管機關及未來評鑑團隊如需了解進度及分析時，則可隨時登入進行查詢，相關流程架構如圖 3.5-1 所示。

綜合其平臺優點如下：

- (一)保存性：將評鑑資料儲存於資料庫，可隨時查詢、調閱各客運業者各項成績，還可檢視歷年成績，比較進步與否。
- (二)一致性：透過運算系統，讓受評之業者分數產出過程一致。
- (三)未來性：往後主管機關欲更改評鑑指標，網路平臺可立即變更，以符合所需。
- (四)即時性：執行調查期間，調查員可將已完成之問卷隨時輸入網路平臺，即時更新成績，更可使主管機關掌握執行進度。
- (五)方便性：臺中市區客運評鑑路線眾多、問卷繁雜，可藉由網路平臺分類更易於整理。

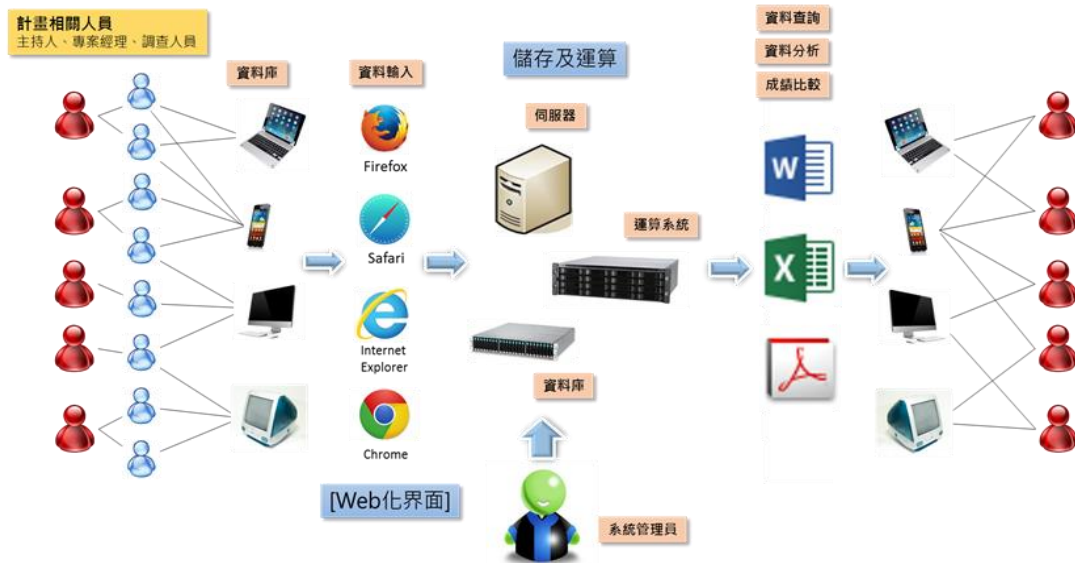


圖 3.5-1 成績計算平臺規劃圖

計分平臺之成績登入、查詢及建檔等相關功能，則於下列進行一個基本說明：

(1) 登入介面(示意畫面)

可透過帳號密碼管理之功能，讓使用到本平臺的相關人員進行登入使用，以確保資訊安全及保存性，示意畫面如下圖 3.5-2 所示。



圖 3.5-2 成績計算平臺登入介面示意圖

(2) 控制介面功能

本平臺具備功能主要提供評鑑成績建檔、查詢以及系統管理者等基礎功能，同時可依據不同身分分管理不同權限，以避免資料受到更改等疑慮。而平臺之相關內容之成績計算結果輸出，主要產出之成果示意如下表 3.5-1 所示。

表 3.5-1 成績計算平臺匯出成果示意

公司成績及路線成績一覽表					
公司名稱	路線編號	路線成績	路線等地	公司得分	公司等地
○○客運	123	90.0	優等	88.5	甲等
●●客運	213	88.5	甲等	86.25	甲等
▲▲客運	77	86.3	甲等	91.0	優等
◇◇客運	15	81.1	甲等	82.2	甲等
△△客運	38	85.6	甲等	83.35	甲等

相關操作手冊於附件三所示，而本平臺在經指標完全確定後，將於期初報告定稿版前完成所有指標、問卷及使用帳號等建檔工作，並由期初報告定稿版提供教育訓練手冊或由專人辦理指導教育訓練，移交完成後，此成績登錄平臺權限所有權人則為臺中市政府交通局所擁有。

第四章 結論與建議

本次市區汽車客運營運與服務評鑑的範圍包含台中、仁友、統聯、巨業、全航、彰化、豐原、東南、豐榮、苗栗、和欣、中台灣、南投及臺中快捷巴士共 14 家客運公司。

評鑑項目指標經多次專家學者及委員審查已趨完備，但伴隨著客觀環境變遷，民眾對於「服務水準」要求顯有高度期望，主管機關及客運業者應以「顧客為導向」，透過了解乘客需求與公車服務實際感受，進而規劃與改善服務方式，落實滿足基本民行及社會福利之目的；因此本年度評分項目部分以民意觀點為規劃基礎，考量乘客感受與服務提供的可能落差，後續並可視評鑑當年度之政策性指標、消費者需求或服務項目，來加以調整，以符合時代之需求與追求評鑑之效益。

所謂「公車服務滿意度績效評估」，代表著乘客對於服務品質和服務滿意度對整體公車營運之績效，係能夠真實、客觀的呈現顧客所實際感受到的服務與服務提供者希望能夠提供給顧客的服務水準間的差距；而「汽車客運營運與服務評鑑」，則是可利用此評鑑制度作為新經營路權申請、營運補貼之參考依據，對於評鑑結果未達標準之業者，則予以適當的營運處分，如限期減班、扣發補貼款等，並限期改善複查，若以此準則進行評鑑制度納入各項申請，不但能落實業者的改善情況，確保申請的業者皆遵守規範，亦能使主管機關達到監督管理作用。因此本團隊建議爾後應將公車服務滿意度評估與汽車客運營運與服務評鑑做一區分，以達到個別項目之最大實質效益。

另建議主管機關可將臺中市所規劃之交通政策與交通部推動之「公路公共運輸發展計畫」相互接軌，發展無縫公共運輸服務，以發揮臺中的地緣優勢，並藉由國際門戶的打造，提昇臺中市整體國際形象及城市競爭力。

附件一、相關調查表格及問卷設計

附件 1-1 秘密調查員路線調查評分表

秘密調查員 路線調查評分表

客運業者名稱：_____ 路線編號：_____

駕駛員名稱：_____ 車牌號碼：_____ 調查地點：_____

秘密調查員：_____ 調查時間：____年____月____日____時____分

評分項目	評分方式	備註
W1 公車準點性	依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。 班距計分標準 ☐ 非常滿意：班車間距誤點在 10 分鐘內者 ☐ 滿意：班車間距誤點 10—13 分鐘(含)以內者 ☐ 普通：班車間距誤點 13—16 分鐘(含)以內者 ☐ 不滿意：班車間距誤點 16—19 分鐘(含)以內者 ☐ 非常不滿意：班車間距誤點 19 分鐘以上或脫班者 班表計分標準 ☐ 非常滿意：班車準時發車(含表定時間 1 分鐘內)者 ☐ 滿意：班車發車誤點 1-4 分鐘(含)以內者 ☐ 普通：班車發車誤點 4-7 分鐘(含)以內者 ☐ 不滿意：班車發車誤點 7-10 分鐘(含)以內者 ☐ 非常不滿意：班車發車誤點 10 分鐘以上或脫班者	
Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖	針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分 ☐ 非常滿意：票價表、時刻表及路線圖皆完整提供，且明顯易見無其它路線混雜者 ☐ 滿意：票價表、時刻表及路線圖皆有提供，但張貼位置不明顯，或張貼位置及內容尚待改善者 ☐ 普通：票價表、時刻表及路線圖，有一項未提供，但不影響搭乘者 ☐ 不滿意：票價表、時刻表及路線圖，有兩項未提供，造成搭乘不便者 ☐ 非常不滿意：票價表、時刻表及路線圖皆未提供，或提供內容非當班班車資訊者	

評分項目	評分方式	備註
X1 車廂內站名播報器是否正常使用	☐ 正常使用：有設置且站名播報正常者 ☐ 未能正常使用：有設置但播報內容不準確(不符合)者 ☐ 未設置或毀損：未設置、未開啟或損壞者	
X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)	☐ 是：乘客意見箱及乘客意見卡皆有設置者 ☐ 是，但不足：乘客意見箱及乘客意見卡有一項未設置者 ☐ 否：乘客意見箱及乘客意見卡皆未設置者	
X3 車廂內環境及舒適度	依車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。 ☐ 非常滿意：車輛內外明亮乾淨，座椅完好，且車內溫度舒適無異味，亦無吵雜噪音，讓人感覺舒適者 ☐ 滿意：車輛內外乾淨，座椅完好，溫度及噪音適中等 ☐ 普通：沒有特別的感覺 ☐ 不滿意：車內有些許髒亂、座椅微有破損、溫度及噪音尚在可接受範圍內，不影響搭乘者 ☐ 非常不滿意：車內髒亂、座椅破損、溫度過冷/過熱、噪音過大或車內有異味者	
W2 駕駛員之服裝儀容	判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整 ☐ 滿意：駕駛員有穿著制服，且服裝儀容整齊者 ☐ 普通：駕駛員有穿著制服，但服裝儀容不整齊者；或駕駛員未穿著制服，但服裝儀容整齊者 ☐ 不滿意：駕駛員未穿著制服，且服裝儀容不整齊者	
W3 駕駛員行車期間之服務態度	判斷駕駛員服務態度是否良好；例如：無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。 ☐ 非常滿意：駕駛員服務態度良好、有禮貌、會耐心等候乘客上下車，且主動播報停靠站名，並關心乘客，讓人感覺安心者 ☐ 滿意：駕駛員服務態度不錯、有禮貌、會等候乘客上下車等基本服務都有做到 ☐ 普通：沒有特別的感覺 ☐ 不滿意：駕駛員服務態度欠佳，雖無對乘客有服務不當	

評分項目	評分方式	備註
	之處，但對乘客態度冷淡 ☐ 非常不滿意：駕駛員服務態度不當，甚至有辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車等情形	
W4 駕駛員行駛之平穩性	觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、轉彎未減速等危險駕駛情形。 ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者	
W5 駕駛員行車期間之行車行為	觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。 ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者	
W6 駕駛員是否遵循路線行駛	判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。 ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者	
W7 駕駛員行車對用路環境之影響	係依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。 ☐ 未發生：以上情形從未發生者 ☐ 偶爾發生：搭車期間，以上情形發生 1-2 次者 ☐ 經常發生：搭車期間，以上情形發生 3 次以上者	

評分項目	評分方式	備註
X4 下車鈴是否能夠正常使用	☐ 正常使用：有設置且可正常使用者 ☐ 未能正常使用：有設置但未能正常使用者(無響鈴或無閃燈) ☐ 未設置或毀損：未設置，或搭車期間乘客上下車時按壓皆無反應者	
請調查員請將其他未盡於上述項目之觀察內容，詳述如下，如有特殊服務缺失或優良事蹟，應輔以文字說明。 例如： 1.在候車及乘車過程中發現之不合理、不便民之情事 2.在班車正常發車情況下，是否有旅客擁擠或無法上車之情事，請詳實記錄 3.調查員認為搭乘該路線之業者需要增加服務或協助乘客之處 4.其他與服務品質相關之事項		

附件 1-2 秘密調查員網站稽查評分表

秘密調查員：	客運業者：
調查時間：	年 月 日 星期 時 分
調查網址：	
Y2 業者網頁資訊查核 針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分 評分方式為： ☐ 非常滿意：網路開啟後，路線圖、票價及時刻表顯而易見者 ☐ 滿意：路線圖、票價及時刻表皆有設置，惟不明顯易見，但不影響資訊查詢者 ☐ 普通：路線圖、票價及時刻表，有一項未提供，但不影響資訊查詢者 ☐ 不滿意：路線圖、票價及時刻表，有兩項未提供或資訊不正確造成資訊查詢不便者 ☐ 非常不滿意：路線圖、票價及時刻表皆未提供或查詢當下網站無法開啟或久未更新者 相關問題回報：	

附件 1-3 秘密調查員實地電話稽查評分表

客運業者：

調查時間：____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分 調查員：_____

申訴電話之查核評鑑 【平日白天】 電話號碼：_____	☐ 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者 ☐ 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者 ☐ 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者 ☐ 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者 ☐ 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者
申訴內容： 回應內容：	

調查時間：____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分 調查員：_____

申訴電話之查核評鑑 【平日晚上】 電話號碼：_____	☐ 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者 ☐ 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者 ☐ 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者 ☐ 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者 ☐ 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者
申訴內容： 回應內容：	

客運業者：

調查時間：____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分 調查員：_____

申訴電話之查核評鑑 【假日白天】 電話號碼：_____	☐ 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者 ☐ 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者 ☐ 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者 ☐ 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者 ☐ 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者
申訴內容： 回應內容：	

調查時間：____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分 調查員：_____

申訴電話之查核評鑑 【假日晚上】 電話號碼：_____	☐ 非常滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題能予以即時回答，並主動關心民眾令人感覺貼心者 ☐ 滿意：正常使用且服務態度佳者，針對問題亦能妥善回應者 ☐ 普通：正常使用，但服務態度普通，針對問題無法當下回應者 ☐ 不滿意：正常使用但服務態度不佳者，針對問題亦無法當下回應者 ☐ 非常不滿意：未接聽或響鈴很久才接聽，接聽後服務態度不佳，且針對問題亦無法當下回應者
申訴內容： 回應內容：	

附件 1-4 稽查小組書面審查評分表

公司名稱：	稽查小組成員：
Z1 車輛排氣檢驗合格率。 依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分，建議依下列公式計算得分： 1. (首檢合格車輛數/排氣檢驗車輛數) * 配分 【未提供檢驗結果者，視為不合格】 實際車輛數：_____，合格車輛數：_____ 得分：_____	
Z2 公司車輛平均車齡。 依各客運業者每月提報至公運處之車籍資料，依據各業者擁有市區客運總車輛之平均車齡進行評分，建議評分標準如下： ☐ 車齡較新：總車輛平均車齡 6 年(含)以內者 ☐ 車齡適中：總車輛平均車齡超過 6-10 年(含)者 ☐ 車齡老舊：總車輛平均車齡超過 10 年者	

附件 1-5 主管機關書面審查評分表

評分單位：	評分人員：
受評比之客運業者：	
Z7 媒體報導正、負面新聞之情形 主管機關依據調查團隊所蒐集最近一年內各汽車客運業者遭各大新聞媒體及四大報(中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報)所報導之正、負面新聞，視新聞影響力大小給予評分。 ※不同新聞媒體報導之同一事件：視為一件。 ☐ 非常滿意：受評期間內，未曾被媒體報導任何負面新聞，且報導之正面新聞足以影響後續乘客搭乘意願，或媒體報導正面事件達 3 件以上 ☐ 滿意：媒體報導之正面事件，包括乘客觀感，例如：車體創新、愛心駕駛或優良駕駛等 ☐ 普通：媒體未曾報導任何正面或負面新聞 ☐ 不滿意：媒體報導之負面事件，包括乘客觀感，例如：車體老舊破損、駕駛員服務態度等基本該有的服務欠佳 ☐ 非常不滿意：媒體報導之負面事件，涵蓋不滿意所述的負面新聞事件達 3 件以上或已危害乘客人身安全 1 件以上，包含：駕駛員毆打乘客以致於受傷或重大交通傷亡意外等 ※若業者同時有正面及負面新聞，則應視新聞大小，斟酌評估。	

附件二、指標回歸四構面之彙整表

附件 2-1 評鑑項目、評分項目及評鑑方式總表

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
W 與乘客互動構面	W1 公車準點性	依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。	隨車稽查	秘密調查員	10	A 場站設施與服務	路線別 成績
	W2 駕駛員之服裝儀容	依實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整。			5	C 旅客服務品質與 駕駛員管理	
	W3 駕駛員行車期間之服務態度	依實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好；例如:無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。			5		
	W4 駕駛員行駛之平穩性	依實際搭乘觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、轉彎未減速等危險駕駛情形。			5		
	W5 駕駛員行車期間之行車行為	依實際搭乘觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。			5		

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
	W6 駕駛員是否遵循路線行駛	依實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。			5		
	W7 駕駛員行車對用路環境之影響	係依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。			5		
X 有形服務設備構面	X1 車廂內站名播報器是否正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5	B 運輸工具設備與安全	
	X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5		
	X3 車廂內環境及舒適度	依車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。			5		
	X4 下車鈴是否能夠正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5		

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
Y 服務提供 便利性構面	Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖	針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分。			5	D 公司經營與管理	公司別 成績
	Y2 業者網頁資訊查核	針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分。	網站稽查		5		
	Y3 申訴電話之建置及使用情形	依各汽車客運公司網站是否提供申訴電話並實際於平日/假日、上午/下午，進行電話抽查，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分。	電話調查		5		
Z 營運管理 支援構面	Z1 車輛排氣檢驗合格率	依臺中市環保局之排氣檢驗資料進行評分。	次級書 面資料 審查	稽查 小組	5		
	Z2 公司車輛平均車齡	依各客運業者每月提報至公運處之車籍資料，依據各業者擁有市區客運總車輛之平均車齡進行評分。			10		
	Z3 媒體報導正、負面新聞之情形	主管機關依據調查團隊所蒐集最近一年內各汽車客運業者遭各大新聞媒體及四大報(中國時報、聯合報、自由時報、蘋果日報)所報導之正、負面新聞，視新聞影響力大小給予評分。 ※若業者同時有正面及負面新聞，則應視新聞大小，斟酌評估。		主管 機關	10		

附件三、平臺操作示意圖

一、 平臺登入介面示意

104年度臺中市市區汽車客運
營運與服務評鑑

二、 使用者介面-管理員

管理員權限可有問卷管理、報表管理及帳號設定。

1. 問卷管理：可設計或新增問卷種類、問卷項目、使用者權限、及修改設定等。
2. 報表管理：可調整各項評鑑項目支配分比例、設定可閱覽報表之使用者權限及修改設定等。
3. 帳號設定：可針對各評分者給予不同帳號、密碼及權限設定。

問卷管理系統

問卷管理

項次	問卷名稱	編號	類型	最後修改時間	新增時間	權限管理	項目管理	設定
1	問卷名稱_問卷管理系統問卷	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_問卷管理系統	私有	2015-09-02 10:43:02	2015-09-02 10:29:44	權限管理	項目管理	設定
2	問卷名稱_問卷管理系統問卷	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_問卷管理系統	私有	2015-09-02 17:19:02	2015-09-02 18:29:39	權限管理	項目管理	設定
3	問卷名稱_問卷管理系統問卷	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_問卷管理系統	私有	2015-09-02 17:31:08	2015-09-02 18:29:50	權限管理	項目管理	設定
4	問卷名稱_問卷管理系統問卷	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_問卷管理系統	私有	2015-09-02 18:04:28	2015-09-02 18:30:00	權限管理	項目管理	設定

帳號設定

帳號	名字	最後修改時間	新增時間	設定
TEST1	測試員_問卷管理系統A	2015-09-02 18:28:12	2015-09-02 14:00:28	權限管理
TEST2	測試員_問卷管理系統B	2015-09-02 18:28:17	2015-09-02 18:27:16	權限管理
TEST3	測試員_問卷管理系統C	2015-09-02 18:28:51	2015-09-02 18:28:51	權限管理
TEST4	測試員_問卷管理系統D	2015-09-02 18:29:22	2015-09-02 18:29:11	權限管理

三、 使用者介面-秘密調查員

秘密調查員可針對隨車稽查表、實地場站稽核表、網站稽核表及申訴電化稽查表做問卷登入，但針對報表資料則不可審閱。

問卷管理系統

登錄問卷

項次	問卷名稱	問卷名稱	份數	新增時間	最後修改時間	登錄
1	秘密調查員_隨車調查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_隨車稽查表	0	2015-09-02 10:48:02	2015-09-02 18:29:44	/
2	秘密調查員_場站調查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_實地場站稽核表	0	2015-09-02 17:19:02	2015-09-02 18:29:39	/
3	秘密調查員_網站調查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_網站稽核表	0	2015-09-02 17:31:08	2015-09-02 18:29:50	/
4	秘密調查員_實地電話調查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_申訴電話稽查表	0	2015-09-02 18:04:28	2015-09-02 18:30:00	/

四、 使用者介面-秘密稽查小組

秘密稽查小組僅可針對次級書面資料審查表做評分登入，針對報表資料則由管理員選擇是否可審閱。

問卷管理系統

登錄問卷

項次	問卷名稱	問卷名稱	份數	新增時間	最後修改時間	登錄
1	秘密稽查小組_書面審查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_次級書面資料審查表	0	2015-09-02 18:16:27	2015-09-02 18:30:06	/

五、 使用者介面-主管機關

主管機關僅可針對書面審查評分表做評分登入，但針對報表資料則可由管理員開啟所有權限。

問卷管理系統

登錄問卷

項次	問卷名稱	問卷名稱	份數	新增時間	最後修改時間	登錄
1	主管機關_書面審查評分表	臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_次級書面資料審查表	0	2015-09-02 18:23:35	2015-09-02 18:35:31	/

六、輸入介面-以秘密調查員為例

調查員僅需依問卷格式所勾選之評分做輸入，若整份報表填寫不完全，則無法做儲存之動作。

臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑_隨車稽查表

客運業者名稱

☐ 台中客運 ☐ 統聯客運 ☐ 仁友客運 ☐ 巨業交通 ☐ 全航客運 ☐ 彰化客運 ☐ 豐原客運 ☐ 東南客運
☐ 豐榮客運 ☐ 和欣客運 ☐ 苗栗客運 ☐ 中台灣客運 ☐ 南投客運 ☐ 臺中快捷巴士

路線編號

駕駛員名稱

車牌號碼

調查地點

Y2車輛資訊-是否提供駕駛員姓名

☐ 2分 ☐ 1分 ☐ 0.5分 ☐ 0分

Y3車輛資訊-是否張貼申訴專線電話

☐ 2分 ☐ 1分 ☐ 0分

Y4車輛資訊-是否張貼禁菸標誌

☐ 2分 ☐ 0分

Y5車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖

☐ 2分 ☐ 1分 ☐ 0.5分 ☐ 0分

如有特殊服務缺失或優良事蹟，應輔以文字說明

✓確定

✕取消

附件四、修正意見對照表

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案_期初審查意見回覆對照表

提供建議單位	項次	內容建議	回覆
何委員 志宏	1	本計畫乃彙整人民陳情態樣，作為評鑑指標設計之構面參考，惟公共運輸服務過程中所影響層面涵蓋使用者、非使用者(但與服務提供過程具互動者)、一般大眾。公車除須滿足乘客需求外，民眾對於公車服務品質之感受主要來自於前述第 1 類與第 2 類族群的反映，故建議評鑑指標應將前述第 2 類族群與公車互動過程所可能產生之問題或情形，納入評鑑指標研擬考量因素並提出衡量項目。	感謝委員寶貴建議，本團隊已於指標設計作業中，增加非使用者(但與服務提供過程具互動者)與公車互動過程所可能產生之問題或情形，並納入本年度評鑑指標。詳請參閱第三章。
	2	建議計分平台應依乘客實際使用公車之行為，排序各路線查核評分項目填寫順序，以符實況並降低調查員評分之困難。	感謝委員寶貴建議，已照建議修正評分項目順序。詳請參閱第三章及附件一調查表格。
	3	報告書中「臺」和「台」寫法未統一，請修正。	已照建議修正，除「台中客運」及「中台灣客運」等原就係已「台」為正確寫法之名稱。
	4	報告書中缺乏臺中市公車經營現況和歷史沿革等介紹，建議加入說明，以臻完整。	已照建議加入臺中市公車經營現況與歷史沿革，如章節 1.2.1 所示。
	5	本計畫案審查包括期初和期末兩階段，惟報告書出現「期中」字言，請修正。	感謝委員提醒，已修正報告內容。
陳委員 君杰	1	完整 PZB 模式具有三項特徵，其一為服務品質的 5 大構面（或早期的 10 大構面），其二為五大服務品質缺口，其三為針對使用者調查。本計畫中所使用之評鑑指標構面並未使用 PZB 模式之五大構面，問卷內容也未調查乘客之期望與實際感受落差，因此建議在不要使用 PZB 模式這個名稱或至少修正問卷來調查乘客之期望與實際感受落差兩項作法中，選擇其中一項繼續進行。	本案研擬指標過程，係以使用者經驗為導向，並參考人民陳情資料分析內容、國內外相關文獻、其它大眾運輸相關文獻以及相關服務品質模式文獻，而 PZB 之概念，則係本研究之指標研擬方案參考文獻之一，主要還係將民眾搭乘時的第一感受設為主要研擬指標方向。

提供建議單位	項次	內容建議	回覆
	2	倘若決定繼續採納 PZB 模式作法，建議應由秘密客持問卷向乘客進行調查，並將分析後所得到之期望與實際感受落差轉換為得分或失分，然後將乘客期望與實際感受落差列為一部分成績，其他部份列為另一部份，二者以適當權重併入評鑑總分，以便將乘客之期望與實際感受落差之結果落實到評鑑分數中。	為符合從使用者角度尋找服務品質缺口之理念基礎，進而研擬「需求面」評鑑指標，本年度評鑑調查作業，最終決議採用 秘密客查核方式 進行各路線服務品質情形調查，並由稽查小組和主管機關進行次級書面資料分數評比。
	3	以車輛數為查核比例時，報告書 P.32 之抽樣數決定方式可能導致車輛數較多之路線反而抽樣車輛數較少之不合理現象，建議改以車輛數超過一定數量者，超過部份抽樣比例漸低之方式進行抽樣。	感謝委員寶貴建議，已修正報告內容。詳如報告書 P.51。
	4	報告書 3.2 節中，有關車輛或班次查核部份，抽樣若非全查時，建議以所有路線車輛或所有班次為母體，採隨機或系統抽樣方式進行抽樣。	感謝委員寶貴建議，已修正報告內容。詳如報告書 P.52。
	5	報告書 P.33，路線查核原則建議以前三站為起訖點，以免秘密客集中於發車站，容易被業者識破。	感謝委員寶貴建議，已修正報告內容。詳如報告書 P.52。
	6	報告書表 P3.2-2，有部分指標並未被歸類卻被排除，請再次檢查撰寫是否正確。	感謝委員提醒，已確認報告內容，並撰寫明確。詳如報告書 P.55。
	7	報告書中有關「拖班」的寫法，應修改為「脫班」才正確。	感謝委員提醒，已修正報告內容。詳如報告書表 3.2-2 所示。
	8	報告書 P.19，「分析此次研究取得臺中市人民陳情之申訴內容……」，應為「臺北市」非「臺中市」，請修正。	感謝委員提醒，已修正報告內容。詳如報告書 P.22。
	9	報告書 P.22，圖 2.2-2 中缺口 2 與缺口 3 之位	感謝委員提醒，已修正報告內容。詳如報告書圖 2.2-4 所示。

提供建議單位	項次	內容建議	回覆
		置應對調。	
	10	報告書中有關「本局」之文字敘述應修正為「交通局」。	感謝委員提醒，已修正報告內容。詳如報告書章節 3.2。
	11	報告書 P.23、P.24，「有形物」應修正為「有形性」。	感謝委員提醒，已修正報告內容。詳如報告書章節 2.2-4。
公共運輸處	1	為符合從使用者角度尋找服務品質缺口之理念基礎，進而研擬「需求面」評鑑指標，以具體反映各客運業者外在品質情形和差異，呈現公車服務實際感受，並區隔過往專家學者評鑑的作法，有關 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑調查作業，決議依本計畫案之建議，採用秘密客查核方式進行各路線服務品質情形調查，並由稽查小組和主管機關進行次級書面資料分數評比。	遵照辦理。
	2	經討論，本計畫成果之產出較不符合 PZB 模式精神，請逢甲大學刪除報告書中有關 PZB 模式相關論點，另補充說明本計畫如何尋找民眾期望與業者服務品質落差之方式，和指標產出等相關演進過程，以強化需求面為導向之論述基礎。	本案研擬指標過程，係以使用者經驗為導向，將民眾搭乘時的第一感受設為主要研擬指標方向，並參考人民陳情資料分析內容、國內外相關文獻、其它大眾運輸相關文獻，亦有參考相關服務品質模式文獻，包含 PZB 模式之概念，因此本團隊尚保留部分 PZB 概念於文獻參考內容中。
	3	「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案」期初執行成果報告書審查結果：「原則通過」，請逢甲大學依審查委員所提意見修正，並於契約期限內(機關函告審查結果十四日內)提送修正報告書備查，俾利後續程序辦理。	遵照辦理。

附件五、104 年度臺中市市區汽車客 營運與服務評鑑實際執行指標

附件 5-1 評鑑項目、評分項目及評鑑方式總表(實際執行版本)

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
W 與乘客互動構面	W1 公車準點性	依據各營運路線之各到站班表進行抽樣調查。	隨車稽查	秘密調查員	10	A 場站設施與服務	路線別 成績
	W2 駕駛員之服裝儀容	依實際搭乘判斷駕駛員是否穿著制服或服裝儀容完整。			5	C 旅客服務品質與 駕駛員管理	
	W3 駕駛員行車期間之服務態度	依實際搭乘判斷駕駛員服務態度是否良好；例如:無對老弱婦孺服務不佳、辱罵乘客、毆打乘客、亂鳴喇叭、趕客下車、駕駛員服務不當、未待乘客站(坐)定即駛離致乘客受傷等行為。			10		
	W4 駕駛員行駛之平穩性	依實際搭乘觀察駕駛員行駛之平穩性；是否有以下情事發生：有無任意變換車道、超速、急煞、搶黃燈、闖紅燈、猛踩油門、猛按喇叭、轉彎未減速等危險駕駛情形。			10		
	W5 駕駛員行車期間之行車行為	依實際搭乘觀察駕駛員行車期間之行車行為；是否有以下情事發生：有無使用 3C 產品、無線電聊天、飲食、抽菸、吃檳榔、亂丟垃圾、飆罵髒話等不良行為。			10		

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
	W6 駕駛員是否遵循路線行駛	依實際搭乘判斷駕駛員是否遵循核定路線行駛；未遵循路線之情形如：未依核定路線行駛、停車購物、停車辦理私事、未依規定站位停靠、違規停車、過站不停及擅自改道等情形。			5		
	W7 駕駛員行車對用路環境之影響	係依實際搭乘觀察駕駛員於行駛過程中是否有禮讓小客車、機車或行人，無猛按喇叭、超車、逼車、辱罵其它用路人、停靠站時未注意後方來車狀況等不當駕駛之情形。			5		
X 有形服務設備構面	X1 車廂內站名播報器是否正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5	B 運輸工具設備與安全	
	X2 車廂內是否設置乘客意見箱(卡)	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5		
	X3 車廂內環境及舒適度	依車內環境整潔及乘坐舒適度情形給予評分，包含車輛內外清潔、車內味道、座椅完好舒適(含把手、扶手及安全帶)、車內空調是否正常運作、車體結構噪音程度等。			5		
	X4 下車鈴是否能夠正常使用	依據實際調查車輛提供服務情形進行評分。			5		

指標構面	評鑑項目	評鑑方式	資料來源	評鑑成員	建議配分	母法四構面	成績分類
Y 服務提供 便利性構 面	Y1 車輛資訊-是否張貼票價計算表、時刻表及行車路線圖	針對車輛上提供之票價計算表、時刻表及行車路線圖之完整度進行評分。			5	D 公司經營與管理	公司別 成績
	Y2 業者網頁資訊查核	針對各客運業者網站上提供之票價計算表、時刻表及路線圖之完整度進行評分。	網站稽查		10		
	Y3 申訴電話之建置及使用情形	依各汽車客運公司網站是否提供申訴電話並實際於平日/假日、上午/下午，進行電話抽查，再依據各業者實際接聽電話情形給予評分。	電話調查		10		

第二階段

「評鑑制度應用與公車營運管理機制」方案研擬

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	IV
圖目錄.....	5
第一章 計畫摘要	6
1.1 計畫緣起及目的	6
1.2 研究對象與範圍	6
1.3 研究流程與架構	8
1.4 計畫作業進度說明	10
第二章 臺中市市區汽車客運營運現況	11
第三章 「市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」之研擬	24
3.1 現況說明	24
3.1.1 交通部公路總局	26
3.1.2 臺北市政府交通局	27
3.1.3 新北市政府交通局	28
3.1.4 臺南市政府交通局	28
3.1.5 高雄市政府交通局	29
3.2 「臺中市市區汽車客運服務與評鑑執行要點」建議草案	31
3.3 小結	33
第四章 「市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點」之研擬及規劃	35
4.1 現況說明	35
4.1.1 交通部公路總局	36
4.1.2 臺北市政府交通局	36
4.1.3 新北市政府交通局	39
4.1.4 臺南市政府交通局	40
4.1.5 高雄市政府交通局	41
4.2 「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」設置要點修正草案	45
4.3 「臺中市政府市區汽車客運營運與服務評鑑委員會」設置要點建議草案	48
4.4 小結	49
第五章 評鑑成績納入路權審議之運作模式	50
5.1 現況說明	50
5.1.1 交通部公路總局	51
5.1.2 臺北市政府	51
5.1.3 臺中市政府	52
5.1.4 臺南市政府	53

5.1.5 高雄市政府	54
5.2 現行各機關路權續營制度探討	56
5.2.1 交通部公路總局	57
5.2.2 臺北市政府	57
5.2.3 新北市政府	57
5.2.4 桃園市政府	58
5.3 臺中市市區汽車客運評鑑納入路權審議之規劃	61
5.4 小結	62
第六章 評鑑成績納入虧損補貼款核撥基準之計算方式	63
6.1 現況說明	63
6.1.1 交通部公路總局	64
6.1.2 臺北市政府	64
6.1.3 臺中市政府	65
6.1.4 臺南市政府	66
6.1.5 高雄市政府	67
6.2 臺中市市區汽車客運評鑑成績納入虧損補貼之運作規劃	69
6.3 小結	70
第七章 評鑑成績納入路線績效補貼可行性實施方案	71
7.1 國內外公共運輸相關補貼	71
7.2 績效合約之緣起及概念	78
7.3 評鑑成績納入路線績效補貼可行性分析方案研擬	81
7.3.1 現況說明	81
7.3.2 評鑑成績納入路線績效補貼建議方案	81
7.4 小結	83
第八章 路線營運計畫書格式	84
8.1 現況說明	85
8.1.1 交通部公路總局	85
8.1.2 臺北市政府	90
8.1.3 新北市政府	98
8.1.4 臺中市政府	107
8.1.5 高雄市政府	113
8.1.6 小結	116
8.2 本市市區汽車客運路線營運計畫書格式之研擬	117
第九章 結論與建議	125
附件一、各機關縣市相關評鑑執行要點	127
附件 1-1 交通部	128
附件 1-2 交通部公路總局	131
附件 1-3 臺北市政府	137
附件 1-4 新北市政府	148
附件 1-5 臺南市政府	151

附件 1-6 臺中市政府	155
附件二、各機關縣市相關服務評鑑委員會設置要點	158
附件 2-1 交通部公路總局	159
附件 2-2 臺北市政府	161
附件 2-3 新北市政府	163
附件 2-4 臺中市政府	166
附件 2-5 臺南市政府	168
附件 2-6 高雄市政府	170
附件三、各機關縣市評鑑成績納入路權審議之運作模式	172
附件 3-1 交通部公路總局	173
附件 3-2 臺北市政府	178
附件 3-3 臺中市政府	185
附件 3-4 臺南市政府	190
附件 3-5 高雄市政府	194
附件四、各機關縣市路權續營相關法令	199
附件 4-1 公路汽車客運路線開放申請經營實施要點	200
附件 4-2 地區汽車客運路線繼續經營申請審議處理原則	205
附件 4-3 臺北市政府	207
附件 4-4 新北市政府	213
附件 4-5 桃園市政府	216
附件五、各機關縣市評鑑成績作為虧損補貼款核撥基準之計算方式	226
附件 5-1 大眾運輸事業補貼辦法	227
附件 5-2 汽車客運業客貨運運價準則	233
附件 5-3 臺北市政府	235
附件 5-4 臺中市政府	248
附件 5-5 臺南市政府	253
附件 5-6 高雄市政府	260
附件六、相關工作會議記錄	270
附件 6-1 工作會議紀錄	271
附件 6-2 期初審查記錄	273
附件 6-3 期末審查會議紀錄	276
附件七、審查意見修改對照表	280
附件 7-1 研究單位審查回覆	281
附件八、相關參考書目	286

表目錄

表 3.1-1 公路汽車客運及市區公車評選要點相關法規一覽表.....	30
表 4.1-1 公路汽車客運及市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點.....	42
表 5.2-1 公路客運及市區公車申請續營原則一覽表.....	59
表 6.1-1 虧損補貼款核撥基準之計算方式.....	68
表 6.3-1 補貼金額核算方式說明.....	69
表 6.3-2 虧損補貼款計算因子.....	69
表 7.1-1 國內外公共運輸補貼相關文獻之彙整.....	77
表 7.2-1 各國績效合約內之績效指標.....	80
表 7.3-1 路線補貼分配因子、服務因子說明.....	82
表 7.3-2 路線經營績效因子.....	82
表 8.1-1 臺北市聯營公車申請營運計畫書.....	97
表 8.1-2 新北市市區公車路線申請營運計畫書.....	106
表 8.1-3 臺中市市區汽車客運路線繼續經營申請表.....	112
表 8.1-4 高雄市市區公車路線申請營運計畫書.....	115
表 8.2-1 臺中市區客運路線營運計畫書.....	119
表 8.2-2 市區客運路線站址表格示範例說明.....	121
表 8.2-3 市區客運路線時刻表格示範例說明.....	122
表 8.2-4 市區客運路線各站固定班次預訂到站時刻表範例說明.....	123
表 8.2-5 市區客運路線三角票價表範例說明.....	124
附表 1.2-1 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式.....	139
附表 1.2-2 臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表.....	147
附表 4.5-1 桃園縣轄市區公車路線新聞、變更及繼續經營申請表....	225

圖目錄

圖 1.3-1 計畫作業執行規劃流程圖	9
圖 5.2-1 公路總局路線審議制度流程圖	60
圖 7.1-1 公共運輸補貼類型	71
圖 7.3-1 服務品質與運量績效之關聯	81
圖 8.1-1 由新北市政府新闢營運路線之作業程序	99
圖 8.1-2 由新北市政府變更營運路線之作業程序	100
圖 8.1-3 由業者自行規劃新闢或變更營運路線之作業程序	101
圖 8.1-4 路線營運許可期限屆滿申請繼續經營者之作業程序	102
圖 8.2-1 路線圖範例說明	120
圖 8.2-2 以路線 1 為範例說明	120

第一章 計畫摘要

1.1 計畫緣起及目的

為提升客運業服務品質及改善業者營運績效，臺中市政府自 94 年起每年度均依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第十條規定辦理市區汽車客運業服務評鑑，藉由專家學者實地訪評、乘客滿意度調查及主管機關評分等方式進行各服務構面成績評比，作為業者服務缺失改善之指標性參考，並提供主管機關於業者營運成效監督、獎懲、路線接續許可、經營審議開放路權與營運虧損補貼之依據。

而本計畫第二階段主要為探討評鑑制度之應用及公車營運管理之機制，其目標為希望能改善目前臺中市公車評鑑制度的應用，本團隊進行資料蒐集其他城市的相關評鑑制度及公車營運管理機制方案作為參考，再深入探討臺中市的現行制度，目的是希望能比較各機關、各縣市不同的制度，再和臺中現行之制度進行比較、找出相異之處進行改善，以臻評鑑制度之完美。

1.2 研究對象與範圍

本案主要研究範圍分為兩大階段，第一階段係規劃本市「市區客運服務評鑑指標與評分標準」，包含研擬評鑑指標、評鑑方式以及計分平臺製作等；第二階段則係規劃「評鑑制度應用與公車營運管理機制」方案，包含研擬本市之評鑑成績納入路權審議運作模式、評鑑成績作為虧損補貼款核撥基準之計算方式、市區客運營運與服務評鑑執行要點與評鑑委員會設置要點、評鑑成績納入路線績效補貼實施方案以及路線營運計畫書格式之研擬等議題，詳細規劃如後說明：

一、「市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」之研擬

評鑑制度作為新經營路權申請、營運補貼之參考依據，對於評鑑成績優良業者頒發優良獎章並公開表揚，而對於評鑑結果未達標準之業者，則予以適當的營運處分，如限期減班、扣發補貼款等，並限期改善複查，若以此準則進行評鑑制度納入各項申請，不但能落實業者的改善情況，亦能確保申請的業者皆遵守規範。

二、「市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點」之研擬及規劃

目前臺中市尚未有獨立的營運與服務評鑑委員會，因此本團隊參考目前現行的「公路汽車客運審議委員會設置要點」、「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會設置要點」、「新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會設置要點」及「臺南市政府市區汽車客運營運審議會設置要點」，進行臺中市營運與服務評鑑委員會設置之建議，以此評鑑委員會專責進行臺中市區汽車客運的評鑑作業，達成最有利於業者及乘客之決策。

三、評鑑成績納入路權審議之運作模式

目前各機關皆有將評鑑成績納入路權審議之相關規定，主要皆依據大眾運輸事業補貼辦法進行修訂，各機關之訂定規範可做評鑑成績計算及路權審議之條件，而本運作模式係期望能讓優良之市區客運業者能爭取更多路線，以利服務乘客，若有表現較差之業者，也能以此警剔、督促評鑑成績較差之業者進行改善。

四、評鑑成績作為虧損補貼款核撥基準之計算方式

而確保評鑑結果能確實將評鑑成績反應到虧損補貼，各機關也依據「大眾運輸事業補貼辦法」進行補貼款核撥之相關規定，此規定不

僅能確實反應評鑑成績，也不致使評鑑成績較差之業者不進行改善，反之更能督促各業者進行相當的改善。

五、評鑑成績納入路線績效補貼可行性分析方案研擬

目前各機關較無將評鑑成績納入路線績效補貼之相關法規條文，本團隊研究分析績效補貼之辦法，希望能以此辦法鼓勵各市區公車業者自主營運、自評、內化等相關績效，若能使各市區客運業者有自主管理，整體大眾運輸服務品質則會提升。

六、路線營運計畫書格式

目前大部分縣市尚未制定完善的市區汽車客運營運計畫書表格型式，本團隊蒐集其他縣市政府之市區汽車客運營運計畫書表格型式，另依據臺中市市區公車營運模式，研提符合本市市區客運路線營運計畫書格式供主管機關參考。

1.3 研究流程與架構

本研究針對過去相關文獻資料，包括：大眾運輸營運與服務評鑑辦法、公路汽車客運路線申請經營審議作業須知、公路汽車客運路線開放申請經營實施要點以及公路汽車客運審議委員會設置要點等法規進行探討，並蒐集國內外相關大眾運輸服務評鑑之文獻加以評析，作為本研究擬定相關規劃之參考，其流程說明如下：

1. 研究目標確認：本研究先確認研究動機、目的，並針對各式法規、相關文獻進行資料蒐集。
2. 現行市區公車機制現況探討：蒐集臺中市及各機關及縣市現行之各式法規進行現況探討。
3. 文獻回顧：此部分蒐集國內外之市區公車相關補貼政策、評鑑執

行之要點進行彙整。

4. 結論與建議：最後提供相關建議予主關機關進行法規條文之修改，以提升臺中市區公車服務品質。

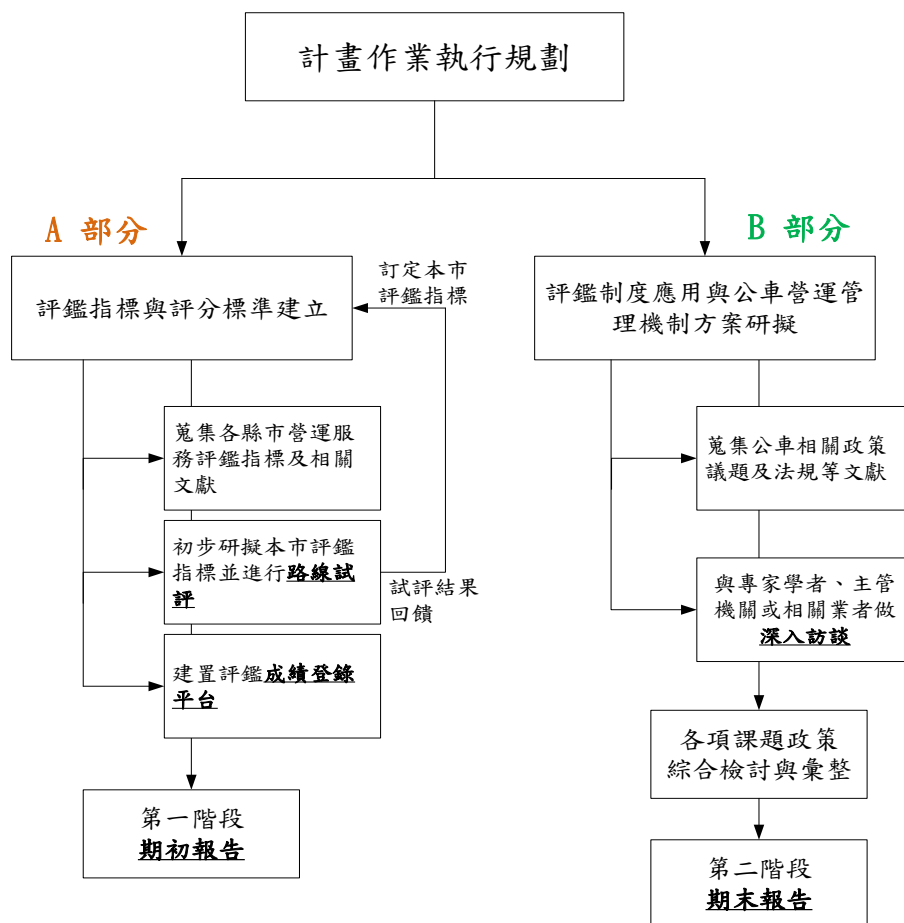


圖 1.3-1 計畫作業執行規劃流程圖

1.4 計畫作業進度說明

依邀標書規定，本計畫工作期程說明如下：

一、工作執行計畫書準備階段：

本團隊於決標後參與主管機關所辦理之計畫工作討論會議，依據會議決議修改執行計畫書內容，提送定稿版執行計畫報告書(含修正對照表)予機關備查，作為後續計畫執行之依據。

二、期初階段：

已於 104 年 8 月 31 日前完成第一階段各項工作，並依規期限提報期初報告書供機關審查，並由本案計畫主持人、協同主持人或相關研究人員出席主管機關召開的期初報告審查會，簡報說明執行成果。

三、期末階段：

已於 104 年 11 月 30 日前完成本案所有工作項目，並依規期限提送期末報告書予機關召開期末報告審查會議，並將由本案計畫主持人、協同主持人或相關研究人員出席簡報說明執行成果，依審查結果修正報告書後提送定稿版成果報告書(含修正對照表)予機關辦理複審與查驗後，辦理結案。

第二章 臺中市市區汽車客運營運現況

臺中市市區汽車客運於 1958 年 2 月正式營運，最早營運之業者為 1958 年 1 月成立之台中客運，1976 年 12 月仁友客運成立並加入營運；阿囉哈客運於 2009 年加入營運，並於 2013 年退出臺中市市區汽車客運之營運，下列為本團隊整理之臺中市市區汽車客運之歷史沿革：

一、2002 年

第一期高潛力公車：分為紅線、黃線、藍線、綠線、橘線、棕線六線，於當年 8 月正式上路，各線均為 10-15 分的班距，並實施 6 個月免費搭乘。

二、2003 年

當年 2 月高潛力公車開始收費，並於 8 月實施分段計費。

三、2004 年

第二期高潛力公車分別於當年 3 月（現市區汽車客運 5、33、60、68、70、81、89 路）、11 月（現市區汽車客運 66 路）通車。並於 8 月啟用臺中 e 卡通，適用於臺中市市區公車路線。

四、2005 年

6 月起，臺中市公車改採「里程計費」，展開一個月的臺中 e 卡通市區公車免費優惠。並在 7 月時，臺中 e 卡通適用範圍擴大至臺中市 10 家客運業者。

五、2009 年

2009 年 TTJ 捷運公車七條路線（51-57 路）開始營運。次年(2010 年)部分路線異動：57 路線停駛、新增 58 路由全航客運營運、52 路改為一般收費公車，由彰化客運營運、而 51 路則改由豐原客運營運。



六、2011 年

- (一) 1 月統聯客運 50 路大里霧峰幹線開始營運(利用 2010TTJ 捷運公車 55 路為雛形，並開始收費)。
- (二) 各家營運業者驗票機更換為多卡機，可讀取悠遊卡、臺灣通、一卡通、E 通卡。
- (三) 6 月開始實施刷卡搭乘 1~300 號公車路線，享有每程 8 公里免費。而臺中市政府為因應陸客自由行，亦於當月開闢由台中客運行駛之機場快捷公車 115 路。

- (四) 新增市區公車五條環線，和平山環線(90)、新社山環線(91)、豐安環線(92)、海環線(93)、豐原內環線(235)，前四條免費搭乘，豐原內環線(235)則刷卡才可免費。

七、2012 年

- (一) 統聯客運藍光一號（臺中工業區－統聯轉運站）開始營運，為根據預約時間派車接送。

八、2013 年

- (一) 4 月臺中市政府為強化各區間之交通服務，開闢 5 條行駛於高、快速公路且停靠站位少之新幹線公車，由中台灣客運行駛之新幹線公車 150 路（臺灣大道－機場）與 162 路（沙鹿－機場）通車。
- (二) 9 月單月運量突破 906 萬人次。

九、2014 年

- (一) 3 月新幹線公車台中客運 156 路（高鐵臺中站－臺中航空站）開始營運。
- (二) 6 月 BRT 接駁公車台中客運（右環）、豐原客運（左環）、全航客運（左環）聯營之藍 2 路（臺中火車站環線）開始營運。
- (三) 7 月藍線 BRT 通車後，與藍線 BRT 重疊率較高的 11 條公車配合調整路線，其中 7 條改名為藍線 BRT 接駁公車。

十、2015 年

- (一) 7 月 BRT 廢止，原藍線接駁車與行經台灣大道的主要路線全面升級優化公車。台中 BRT 藍線改為 300 路；統聯客運 83 路與藍 12 路併為 303 路、86 路改為 301 路；夜間班次改為 326 路且全程行駛慢車道、87 路改為 308 路、藍 1 路改為 351 路、藍 13 路拆線

改為 359 路；中台灣客運 150 路改號為 302 路，原嶺東—朝馬轉運站區間則拆線改為 358 路；台中客運 57 路改為 307 路、88 路與藍 7 路併為 304 路、106 路改為 323 路、146 路改號為 324 路、147 路改號為 325 路、藍 9 路區間改為 354 路、藍 10 路區間改為 356 路、藍 11 路區間改為 357 路；全航客運藍 3 路改為 352 路；巨業交通 168 路與藍 6 路併為 305 路、169 路改為 306 路、藍 5 路改為 353 路，且 305 路和 306 路臺中車站端停靠目前的公車專用道月台；台中客運、全航客運、豐原客運共營的藍 2 路改為 11 路。

十一、2016 年

- (一) 1 月除悠遊卡、一卡通與臺中市政府所發行之臺灣通敬老愛心卡可繼續使用外，臺灣通與遠通電收卡之其餘卡種皆停止服務。
- (二) 4 月由新加入之客運業者「捷順交通」接駛 356 路、357 路、359 路；「四方客運」接駛 354 路；仁友客運接駛 358 路。

臺中市市區汽車客運目前由台中客運、仁友客運、統聯客運、巨業交通、全航客運、彰化客運、豐原客運、東南客運、豐榮客運、苗栗客運、中台灣客運、和欣客運、南投客運、臺中快捷巴士、四方通運及捷順交通共十六家業者營運。

一、台中客運

台中客運於 1958 年創立並營運至今，為臺中市首間營運臺中市市區客運之業者，並為臺北首都客運集團之關係企業，其主要業務範圍為市區汽車客運、公路汽車客運、國道客運及遊覽車租賃業務。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
6 路	臺中車站-忠義里 (中科實驗高中)	100 主線	豐原-亞洲大學 (經豐東路)
8 路	綠川東站-逢甲大學	100 副線	豐原-亞洲大學 (經豐原大道)
9 路	臺中火車站-下湳加油站	101 路	敦化公園-彰化
11 路	綠能環線街車	102 路	臺中車站- 高鐵臺中站-沙鹿
12 路	明德高中-豐原高中	107 路	黎明新村-舊正
14 主線	綠川東站-舊庄	108 路	港尾-亞洲大學-草屯
14 副線	綠川東站-神岡區公所	128 路	大雅-梧棲-清水
15 路	綠川東站-國軍總醫院	131 路	北屯區行政大樓- 朝陽科技大學
16 路	綠川東站-天星大飯店	132 路	北屯區行政大樓- 朝陽科技大學
26 路	新民高中-嶺東科技大學	133 路	高鐵臺中站- 朝陽科技大學
27 路	臺中車站-嶺東科技大學	142 路	綠川東站-豐年社區
28 路	坪頂-四張犁圖書館	154 路	臺中女中-大甲區公所
29 路	仁友東站-嶺東科技大學	156 路	高鐵臺中站-臺中航空站

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
33 路	僑光科技大學- 高鐵臺中站	157 路	文心森林公園-外埔 -大甲區公所
35 路	僑光科技大學- 南區區公所	163 路	綠川東站-可樂新城
41 路	綠川東站-慈明高中	300 路	靜宜大學-臺中火車站
54 路	下港尾-烏日	304 路	港區藝術中心-新民高中
60 路	坪頂-大智公園	307 路	新民高中-梧棲觀光漁港
66 路	慈濟醫院-大坑	323 路	臺中火車站- 臺中區監理所
69 路	龍潭里-臺中航空站	324 路	新民高中-臺中都會公園
70 路	綠川東站-嶺東科技大學	325 路	臺中火車站-坪頂 -大肚火車站
71 路	臺中洲際棒球場-植物園	354 路	僑光科技大學-臺中榮總
72 路	嶺東科技大學-慈濟醫院	356 路	大慶火車站-臺中榮總
82 路	水湳-高鐵臺中站	357 路	嶺東科技大學-臺中榮總
93 路	大甲區銅安厝- 高鐵臺中站	500 路	臺中火車站—忠義里

二、仁友客運

仁友客運成立於西元 1976 年並營運至今，主要經營臺中市市區客運，服務範圍擴及臺中市與南投縣，並與漢程客運、中南客運、中鹿客運、仁有通運及 iBus 租車組成「iBus 台灣愛巴士交通聯盟」，服務領域涵蓋市區客運、公路客運、國道客運及遊覽車業務。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
21 路	稻禾六藝文化館- 貴成山莊	105 路	四張犁-臺中車站-龍井
30 路	仁友東站-嶺東科技大學	123 路	慈濟醫院-港區藝術中心
32 路	大鵬新城- 旱溪東東英五街口	283 路	大里仁愛醫院-省議會

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
45 路	仁友東站-中科管理局	358	嶺東高中-逢甲大學
52 路	中興大學-中興大學		

三、統聯客運

統聯客運為臺灣首家獲准設立之民營國道客運公司，主要經營國道客運、臺中市公車及高雄市公車，於 2002 年開始經營臺中市市區公車，並於 2010 年跨足遊覽車與旅行社市場。2012 年轉投資成立中台灣客運，主要經營臺中市市區客運。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
3 路	東山高中-高鐵臺中站	79 路	統聯轉運站-大慶車站
18 路	大智公園-老虎城	81 路	統聯轉運站- 臺中車站-新光國中
23 路	市立大里高中- 中清同榮路口	85 路	高鐵臺中站- 國軍臺中總醫院
50 路	新民高中- 921 地震教育園區	159 路	高鐵臺中站-臺中公園
53 路	太原車站-省議會	300 路	臺中火車站-靜宜大學
56 路	干城-嶺東科技大學	301 路	靜宜大學-新民高中
59 路	新民高中-舊正	303 路	港區藝術中心 -新民高中
61 路	太平-大雅	308 路	新民高中-關連工業區
63 路	豐原火車站-臺中榮總	326 路	靜宜大學-新民高中
73 路	統聯轉運站-莒光新城	351 路	統聯轉運站-臺中工業區
75 路	臺中榮總-一江橋	500 路	忠義里-臺中火車站
77 路	統聯轉運站-慈濟醫院		

四、巨業交通

巨業交通成立於 1974 年，並於 2004 年加入臺中市市區客運，在海線地區及臺中市城鄉運輸旅客及經營偏遠路線，其業務範圍為市區客運、公路客運、遊覽車業務。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
68 路	鹿寮國中-太原車站 -中臺科技大學	180 路	沙鹿-彰化
111 路	清水火車站-鰲峰山公園-梧棲漁港	300 路	臺中火車站-靜宜大學
164 路	清水國中-楊厝里	305 路	臺中火車站-大甲
165 路	清水國中-舊庄	306 路	臺中火車站-梧棲-清水
166 路	巨業臺中站- 高鐵臺中站-沙鹿	353 路	沙鹿-天母櫻城
178 路	清水車站-高美溼地	677 路	沙鹿龍井環線
179 路	清水車站-高美溼地		

五、全航客運

全航客運於 2004 年加入臺中市市區客運之營運，主要為經營臺中市市區客運及銜接臺中、埔里兩地之路線。市區客運營運路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
5 路	臺中車站- 僑光科技大學	65 路	潭雅神綠園道- 南區區公所
11 路	臺中火車站-科學博物館-臺中火車站	158 路	高鐵臺中站- 朝陽科技大學
12 路	明德高中-豐原鎮清宮	199 路	臺中榮總-竹坑口
58 路	大慶活動中心- 潭子勝利運動公園	352 路	坪頂-龍井-大肚火車站
58 副線	大慶活動中心- 潭子勝利運動公園	700 路	明德高中-豐原高中 (蛙跳式路線)

六、彰化客運

彰化客運於 1942 年成立，於 2009 年加入臺中市市區客運之營運，主要經營彰化縣之公共運輸業務。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站
99 路	嶺東科技大學-高鐵臺中站-大慶火車站-莒光新城

七、豐原客運

豐原客運成立於 1945 年，於 2004 年加入臺中市市區客運之營運，主要經營市區客運、公路客運及國道客運；豐原客運和臺鐵東勢線曾經同為臺中市山區對外交通的兩大支柱。臺鐵東勢線停駛後，豐原客運便成為臺中市山區對外最重要的交通工具。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
11 路	臺中火車站-科學博物館-臺中火車站	227 路	豐原-東陽里
12 路	明德高中-豐原高中	228 路	豐原-僑光科技大學
51 路	莒光新城-圓山新村	229 路	豐原-朝馬
55 路	臺中地方法院-豐原	232 路	豐原-東山
63 路	豐原火車站-台中榮總	235 路	豐原-文化中心-豐原
90 路	豐原-和平衛生所	236 路	豐原-沙鹿
91 路	舊庄-中興嶺	237 路	豐原-大肚火車站
92 路	豐原-大安國中	238 路	豐原-台中港郵局
153 路	高鐵臺中站-谷關	240 路	豐原-忠義里
153 副線	新市政中心-谷關	250 路	東勢-中坑坪
153 區間	高鐵台中站-東勢高工	251 路	東勢-橫流溪
170 路	大甲體育場-梧棲	252 路	東勢-大雪山森林遊樂區
171 路	大甲體育場-大安港	253 路	東勢-雪山坑
172 路	大甲-海墘-永安	258 路	東勢-卓蘭
182 路	豐原-清水	260 路	東勢-水尾

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
183 路	豐原-臺中港郵局	261 路	東勢-明正里
185 路	豐原-清水	262 路	東勢-埤頭里
186 路	豐原-臺中港郵局	263 路	東勢-崑山
200 路	豐富公園-豐原 (經社口)	264 路	東勢-新五里
202 路	豐富公園-豐原 (經樹德路)	265 路	東勢-新五里
203 路	豐富公園-豐原(經新 田、北屯、豐南國中)	266 路	東勢-谷關
206 路	豐原-東勢高工	267 路	東勢-上谷關
207 路	豐原-谷關	269 路	谷關-八仙山森林遊樂區
208 路	豐原-卓蘭	270 路	豐富公園-東勢(經大南)
209 路	豐原-東勢林場	271 路	豐富公園-東勢(經東興)
210 路	大甲-土城	272 路	東勢-茄荖寮
211 路	豐原-大甲體育場	273 路	新五村-茄荖寮
211 區間	泰安-大甲體育場	275 路	東勢-中和
212 路	豐原-大甲體育場	276 路	豐富公園-東勢
213 路	豐原-大甲體育場	277 路	豐富公園-東勢
214 路	后里馬場-大甲火車站	278 路	東勢-水井
215 路	豐原-大甲體育場	279 路	新社-水井
216 路	大甲-南埔	280 路	臺中二中-修平科技大學
217 路	豐原-內埔	280 區間	臺中二中-一江橋
218 路	豐原-神岡區公所	285 路	臺中二中-崁頂
219 路	石岡國小-龍興里	286 路	臺中二中-崁頂
220 路	豐原-臺中榮總	287 路	國軍臺中總醫院-天圓彌 勒院
222 路	豐原-豐原球場	288 路	臺中二中-天圓彌勒院

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
223 路	豐原-公老坪頂	289 路	臺中二中-東平社區
225 路	豐原-太平里	900 路	光明國中-豐原高中
226 路	下后里-太平里		

八、東南客運

東南客運成立於 2002 年，於 2011 年加入臺中市市區客運之營運，其經營範圍包含臺北市、新北市、臺中市及高雄市，亦為建明客運之關係企業。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
7 路	臺中一中-長億高中	97 路	臺中航空站- 大甲區銅安厝
17 路	草湖-大臺中山庄	98 路	神岡新莊-大雅-臺中榮總- 普濟寺
67 路	臺中車站-東海別墅		

九、豐榮客運

豐榮客運成立於 1968 年，早期主要經營南投縣之公路客運，於 2012 年加入臺中市市區客運之營運，其業務範圍包含市區客運、公路客運及國道客運。市區客運經營路線：

路線編號	起訖站	路線編號	起訖站
40 路	臺中車站-中臺新村	89 路	嶺東科技大學-東門橋
48 路	臺中車站- 嶺東科技大學	127 路	臺中市洲際棒球場- 豐樂雕塑公園

十、苗栗客運

苗栗客運成立於 1935 年，於 2012 年加入臺中市市區客運之營運，早期主要經營苗栗地區之公路客運，後期將其服務範圍擴及部分新竹及臺中地區。市區客運經營路線：

路線編號	起訖站
181 路	大甲火車站-苗栗客運苑裡站

十一、中台灣客運

中台灣客運成立於 2012 年，隨即加入臺中市市區客運之營運，並為統聯客運之關係企業。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
1 路	道禾六藝文化館- 中臺科技大學	152 路	新市政中心- 豐原陽明大樓
20 路	臺中車站-慈濟醫院 -潭子車站後站	155 路主線	高鐵臺中站-麗寶樂園
25 路	忠信國小-臺中車站- 僑光科技大學	155 路副線	高鐵臺中站-麗寶樂園
31 路	國立公共資訊圖書館- 臺中車站-中興嶺	162 路	臺中航空站- 沙鹿火車站
37 路	臺中車站-頂林厝	281 路主線	臺中車站-霧峰農工
95 路主線	正英臺灣大道口- 外埔區公所	281 路副線	臺中車站-烏日 -霧峰農工
95 路副線	正英臺灣大道口- 外埔區公所-土城	282 路	桐林-亞洲大學安藤館
125 路	高鐵臺中站- 僑光科技大學	302 路	臺中航空站-臺中公園
151 路主線	新市政中心-霧峰農工	358 路	嶺東高中-朝馬轉運站
151 路副線	新市政中心-亞洲大學	658 路	惠文高中-大安區公所- 海墘國小

十二、和欣客運

和欣客運成立於 1999 年，為臺灣國道客運公司之一，並於 2011 年加入臺中市市區客運之營運，於臺中市經營之市區客運以高鐵快捷公車為主。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
160 路	高鐵臺中站- 僑光科技大學	161 路	高鐵臺中站- 中科管理局

十三、南投客運

南投客運原為 1951 年創立之山民客運，後於 1955 年改組後正式成立，於 2014 年加入臺中市市區客運之營運，主要經營公路客運，其

服務範圍擴及臺中市與南投縣，同時也是草屯、埔里地區最主要的公路客運業者。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站
39 路	高鐵臺中站-立新國小

十四、臺中快捷巴士

臺中快捷巴士，原規劃藍線、橘線、棕線、黃線、金線、紫線六條路線，BRT 藍線已於 2015 年 7 月調整為市區客運 300 路公車營運，且依據市府政策，原 BRT 專用道改為優化公車專用道，納入 301 路~308 路等其他臺灣大道幹線與 300 路公車共同使用專用道。臺中快捷巴士公司另於 2015 年營運 616 路和 617 路市區公車路線。市區客運經營路線：

路線編號	起、訖站	路線編號	起、訖站
616 路	梧棲-大甲	617 路	梧棲-臺鐵新烏日站

十五、四方客運

四方客運為為唐榮車輛科技股份有限公司轉投資的一家以低底盤電動巴士營運臺中市市區公車及臺南市市區公車的大眾運輸業者，並於 105 年 4 月加入臺中市區汽車客運之行列營運路線為：

路線編號	起、訖站	備註
354 路	東海大學-僑光科技大學	接駛原台中客運路線

十六、捷順交通

捷順交通之母公司為路得寶交通股份有限公司，並於 105 年 4 月加入臺中市區汽車客運之行列，營運路線為：

路線編號	起、訖站	備註
356 路	東海大學-僑光科技大學	接駛原台中客運路線
357 路	臺中榮總-嶺東科技大學	
359 路	東海別墅-文心森林公園	

第三章 「市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」之研擬

市區汽車客運服務與評鑑執行要點是執行評鑑作業時重要的評分基礎，各縣市政府依照現行「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」為主，再依照各縣市的市區汽車客運特性並研擬適合該縣市的市區汽車客運的服務評鑑辦法，依照各縣市不同的特性，評鑑辦法則會有所不同。

3.1 現況說明

目前公路客運或是市區客運，皆依照「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」辦理相關評鑑作業制度。依據「大眾運輸營運與評鑑辦法」，主管機關對於大眾運輸營運與服務評鑑作業，應每兩年至少辦理一次，直轄市、縣(市)政府應每年辦理一次。前項大眾運輸營運與服務評鑑結果，主管機關應予公告及通知接受評鑑之業者，其評鑑由地方主管機關辦理者，並應陳報中央主管機關備查。

「大眾運輸營運服務評鑑辦法」主要為辦理相關大眾運輸事業之營運與服務評鑑，包含：市區汽車客運業、公路汽車客運業、鐵路運輸業、大眾運輸系統運輸業、船舶運送業、載客小船經營業及民用航空運輸業，其舊有四大評鑑項目為：

- 一、場站設施與服務：占總成績百分之二十
- 二、運輸工具設備與安全：占總成績百分之三十
- 三、旅客服務品質與駕駛員管理：占總成績百分之三十
- 四、公司經營與管理：占總成績百分之二十

交通部已於 104 年 11 月公布現行「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，將舊有四大評鑑項目修正為五大評鑑項目，截至 105 年 4 月，各縣市仍為四大評鑑項目，以下為經修正過後之五大評鑑項目：

- 一、場站設施與服務：占總成績百分之十五
- 二、運輸工具設備與安全：占總成績百分之二十五
- 三、旅客服務品質與駕駛員管理：占總成績百分之三十
- 四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：占總成績百分之十
- 五、公司經營與管理：占總成績百分之二十

而本年度為配合臺中市政策發展，並以秘密客進行調查為主，本團隊初擬之評鑑項目為：W 與乘客互動構面(占總成績百分之五十五)、X 有形服務設備構面(占總成績百分之二十)、Y 服務提供便利性構面(占總成績百分之二十五)；其中路線別成績占百分之八十、公司別成績占百分之二十，並針對各機關對於評選要點進行彙整，整理如表 3.1-1 所示，並將完整之條文彙整於附件一。

3.1.1 交通部公路總局

交通部公路總局之「公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點」係依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」規定訂定之，評鑑作業應達成：作為客運業者改善營運及提昇服務品質之依據、作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具參考依據、作為主管機關監督管理、獎懲之依據及提供主管機關改善評鑑方法及有效管理業者之建議參考。

評鑑作業每一年辦理一次並以辦理評鑑前一年度 11 月 30 日以前正式通車營運之國道及一般公路客運路線經營業者及其經營路線為對象，評鑑項目包括：場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理；評鑑作業得參採民意調查、秘密客調查等相關科學方式進行，其調查方式得參採前揭評鑑項目訂定，其結果得併入評鑑總成績。

評鑑作業計畫以委託公正客觀之公私立機構或法人團體辦理為原則；辦理招商作業時，應依政府採購法相關規定辦理，且，作業期程以 8 個月為原則，惟不得少於 6 個月。

評鑑成果經「公路汽車客運審議會」審核通過陳報交通部備查後，應將評鑑成果上網公告，並轉知各業者就缺失項目改善。評鑑作業進行期間如發現業者有違規情形，各監理單位應即刻派員查核，並依公路法相關規定辦理。評鑑成績的公布包括：公司總分、秘密客分數、政府配合事項、公司積極的作為以及重大事項。使公路汽車客運業者積極參與評鑑作業，努力提昇服務品質，針對評鑑結果優良及不佳之路線與業者予以獎勵及處罰，並採積分累計方式，作為往後該路線續營或申請新路線之參考依據。

3.1.2 臺北市政府交通局

臺北市政府為公正客觀評鑑臺北市聯營公車營運服務，依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，訂定「臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點」，並委任臺北市政府交通局執行，針對行駛於臺北市、縣境內之市區汽車營運路線之公車業者，另外，臺北市政府交通局會依各期評鑑總成績及評鑑項目之成績所給予之評分作為重新分配聯營公車營運路線、業者選擇營運路線先後次序之參考依據。

聯營公車營運服務評鑑之評審由「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會」執行，並依場站設施及服務(總成績百分之二十)、運輸工具設備及安全(總成績百分之三十)、旅客服務品質與駕駛員管理(總成績百分之三十)及公司經營與管理(總成績百分之二十)進行考評，並依營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由委員會檢討訂定，營運服務品質資料蒐集、服務指標之量化及彙整等作業，得委託公私立機構或法人集團辦理。

臺北市政府交通局對於聯營公車營運服務評鑑作業每半年應辦理一次，其評鑑結果應予公告及通知聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。評鑑總成績為優等之聯營公車業者，臺北市政府交通局應予公開表揚或以其他方式予以獎勵，評鑑結果有缺失之項目，臺北市政府交通局應通知業者限期改善，逾期未改善者將予以公告。

3.1.3 新北市政府交通局

新北市政府為加強新北市政府為加強督導新北市轄市區公車之營運管理，落實營運服務指標，以提昇新北市轄市區公車經營績效與服務水準，依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，訂定「新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點」。

為持續督導新北市轄市區公車提昇經營績效及服務水準，新北市政府每年應至少辦理一期營運服務品質評鑑工作，並得委託學術機構或專門技術機構辦理；每期評鑑工作之抽樣調查期間至少為二個月。

評鑑項目包括：場站設施、營運車輛、服務品質及經營管理，評鑑結果應經「新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會」審定後公布，並函知各受評鑑業者及報交通部備查。評鑑結果為優等之路線，由新北市政府頒贈優良公車路線標章。

3.1.4 臺南市政府交通局

臺南市政府交通局為辦理市區汽車客運業務評鑑之執行及獎懲，特訂定「臺南市市區汽車客運業營運及服務評鑑執行要點」。為持續督導臺南市市區公車提昇經營績效及服務水準，臺南市政府交通局每年應至少辦理一次公車營運與服務評鑑工作。評鑑項目包括：場站設施與服務(總成績百分之二十分)、運輸工具設備與安全(總成績百分之三十分)、旅客服務品質與駕駛員管理(總成績百分之三十分)及公司經營與管理(總成績百分之二十分)，並依據前項評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標。

評鑑方式採初評及複評等兩項作業評比，初評階段成績佔百

分之六十，複評階段成績佔百分之四十。辦理複評之路線，初評成績乘以百分之六十加上複評成績乘以百分之四十；未辦理複評之路線，初評成績乘以百分之百；成績應依路線別、公司別及評鑑項目別分別排序並提出具體改善建議。

3.1.5 高雄市政府交通局

本團隊蒐集高雄市政府相關評鑑辦法，僅蒐集到 100 年度高雄市委託辦理之「100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫」，下列為本團隊整理之評鑑項目及列等：

一、評鑑項目包括：

1. 場站設施與服務(占總成績百分之十五)。
2. 運輸工具設備與安全(占總成績百分之二十五)。
3. 旅客服務品質與駕駛員管理(占總成績百分之三十)。
4. 公司經營與管理(占總成績百分之二十)。

二、大眾運輸營運與服務評鑑結果，列等如下：

1. 優等：九十分以上。
2. 甲等：八十分以上，未滿九十分。
3. 乙等：七十分以上，未滿八十分。
4. 丙等：六十分以上，未滿七十分。
5. 丁等：未滿六十分。

表 3.1-1 公路汽車客運及市區公車評選要點相關法規一覽表

主管機關	交通部公路總局	臺北市府交通局	新北市政府交通局	臺南市政府交通局	高雄市政府交通局
法令規範	公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點	臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點	臺南市市區汽車客運業營運及服務評鑑執行要點	100 年高雄市公車服務品質評鑑計畫
執行要點	- 評鑑項目包括：場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全及公司經營與管理。 - 各路線成績＝「場站設施與服務項」得分＋「運輸工具設備與安全項」得分＋「旅客服務品質與駕駛員管理項」得分＋「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全項」得分＋「公司經營與管理項」得分。 - 優等：90分以上；甲等：80分以上，未滿90分；乙等：70分以上，未滿80分；丙等：60分以上，未滿70分；丁等：未滿60分。	- 評鑑項目包括：場站設施與服務（二十分）、運輸工具設備與安全（三十分）、旅客服務品質與駕駛員管理（三十分）及公司經營與管理（二十分）。 - 優等：90 分以上；甲等：80 分以上，未滿 90 分；乙等：70 分以上，未滿 80 分；丙等：60 分以上，未滿 70 分；丁等：未滿 60 分。	- 評鑑項目包括：場站設施（三分）、營運車輛（二十五分）、服務品質（三十七分）、經營管理（三十五分）。 - 優等：90分以上；甲等：80分以上，未滿90分；乙等：70分以上，未滿80分；丙等：60分以上，未滿70分；丁等：未滿60分。	- 評鑑項目包括：場站設施與服務（二十分）、運輸工具設備與安全（三十分）、旅客服務品質與駕駛員管理（三十分）及公司經營與管理（二十分）。 - 優等：90分以上；甲等：80分以上，未滿90分；乙等：70分以上，未滿80分；丙等：60分以上，未滿70分；丁等：未滿60分。 - 評鑑結果為優等之業者，給予積分全三分；評鑑結果為丙等以下之業者，扣減積分權三分。	- 評鑑項目包括：場站設施與服務（二十分）、運輸工具設備與安全（三十分）、旅客服務品質與駕駛員管理（三十分）及公司經營與管理（二十分）。 - 優等：90分以上；甲等：80分以上，未滿90分；乙等：70分以上，未滿80分；丙等：60分以上，未滿70分；丁等：未滿60分。

3.2 「臺中市市區汽車客運服務與評鑑執行要點」建議草案

本團隊為因應本(104)年度評鑑制度之創新改革，並依據本年度之評鑑項目、評鑑方法及各機關縣市現行之市區汽車客運營運與服務評鑑辦法執行要點研擬「臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」，詳細條文如下。惟本團隊為因應交通部公路總局修正「大眾運輸營運與評鑑辦法」之評鑑項目，另擬定呼應母法之執行要點，請參閱附件 1-6。

臺中市市區公車營運與服務評鑑執行要點

第一條

本要點依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 3 條及第 10 條規定訂定之。

第二條

評鑑作業應達成以下六項主要目標：

- 一、作為客運業者改善營運及提昇服務品質之依據。
- 二、作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具參考依據。
- 三、作為主管機關監督管理、獎懲之依據。
- 四、**得**提供主管機關改進評鑑方法及有效管理業者之建議參考。
- 五、**得**提供主管機關作為審議路線、路權分配之參考依據。
- 六、**得**提供主管機關作為虧損補貼核撥基準。

第三條

評鑑作業每一年辦理一次並以臺中市公共運輸處核定正式通車營運之市區公車路線經營業者及其經營路線為對象；若於評鑑時間三個月前營運通車之新路線，不納入本次評鑑成績，但仍應進行評鑑，評鑑之結果應交由市區汽車客運業者針對有缺失之部分進行改進、調整。

第四條

- 一、評鑑成績應包含服務品質調查和主管機關評分。
- 二、評鑑項目得依服務品質要求與主管機關政策方向擬定之。
- 三、依據前揭評鑑項目，訂定評鑑指標及評分項目。

第五條

評鑑作業時程及辦理方式

- 一、評鑑作業計畫以委託公平、公正之府外第三方進行評鑑；辦理招標作業時，應依政府採購法相關規定辦理。
- 二、作業期程以公告契約為主，且調查工作採單一階段進行：
 1. 作業階段分為：
 - (1) 提送評鑑執行計畫(載明辦理方式、作業時程及相關書表事項)審查。
 - (2) 服務品質調查可採秘密客方式辦理。
 - (3) 依評分表針對各公司路線進行調查及評分工作。
 - (4) 提出期末報告。
 - (5) 召開期末審查會議

2. 評鑑結果列等方式如下：

- (1) 優等：90 分以上
- (2) 甲等：80 分以上，未滿 90 分
- (3) 乙等：70 分以上，未滿 80 分
- (4) 丙等：60 分以上，未滿 70 分
- (5) 丁等：未滿 60 分

第六條

評鑑結果之獎懲

為鼓勵臺中市市區公車業者針對營運缺失之路線進行調整，並予以業者獎勵及處罰，依據當年度評鑑結果，作為往後該路線續營、申請新路線、虧損補貼款核撥基準、納入績效補貼之參考依據：

- 一、評鑑成績得納入路權審議：可以各市區客運業者路線評鑑成績等第並佐以公司評鑑成績等第進行續營之標準判定。
- 二、評鑑成績得納入虧損補貼款核撥基準：將路線評鑑及公司評鑑成績對照路線成績因子及公司成績因子進行虧損補貼金額之計算。

第七條

本要點自公告日起生效。

3.3 小結

現行之路線評鑑制度係由地方政府自行進行評鑑，委託第三方公正團體執行，其結果依據現行臺中市市區汽車客運之補貼辦法會直接影響業者可獲得之虧損補貼金額，然而其對於後續經營甚至其他路權部分並未有所約束。因此建議可在制度面進行與其他經營路權整合之研議。

一、評鑑之結果整合後續路線經營申請評分

評鑑為累積經營之成果，若長期處於不佳之評鑑結果表示其在經營上之不積極性，若在後續的路權申請上將長期性之評鑑結果加入考量之中，可迫使業者提昇經營調性。

二、評鑑成績可納入虧損補貼款核撥基準及績效補貼之計算

三、為了解業者服務真實狀況，評鑑成績包括服務品質調查及主管機關評分，服務品質調查可採秘密客方式辦理。

第四章 「市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點」之研擬及規劃

臺中市目前以「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」為主，本團隊將相關修改建議詳列於 4.2，另本團隊亦擬定一「臺中市政府市區汽車客運營運與服務品質督導及評鑑委員會」執行要點，詳細條文請參見 4.3。目前各機關對於評鑑委員會的任務及組成略有不同，臺北市又以服務品質督導及路線審議作為分別，組成兩種不同的委員會，兩種委員會專職進行評鑑及路線審議的作業。

4.1 現況說明

在委員會設置方面，以臺北市的「市區汽車客運營運與服務評鑑委員會」及公路總局的「公路汽車客運審議委員會」制度較為完善，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法規定，訂定了「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會設置要點」，此委員會專責進行臺北市市區汽車客運的評鑑作業。另新北市、臺南市及高雄市也訂定了「新北市政府市區汽車客運營運審議委員會設置要點」、「臺南市政府市區汽車客運營運審議會設置要點」及「高雄巿市區汽車客運審議會設置要點」，雖不專責於執行評鑑作業，在此部份本團隊蒐集相關資料進行參考，整理如表 4.1-1 所示，並將完整之條文彙整於附件二。

4.1.1 交通部公路總局

一、委員會之任務：

1. 公路汽車客運業申請營運路線經營、營運虧損補貼、運輸費率、運輸營運評鑑之審議。
2. 公路汽車客運業營運路線經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之認定。
3. 公路汽車客運業營運路線申請經營者之評選。
4. 其他有關營運路線、補貼、費率、評鑑等相關問題之研議。

二、委員會之組成：

1. 委員會置委員十三至十九人，除臺北市政府交通局副局长、高雄市政府建設局副局长、交通部路政司副司長、運輸研究所副所長、國道高速公路局副局长及公路總局局長及副局长為當然委員外，餘由公路總局就有關單位與學者專家、社會公正人士遴聘之，聘期二年。
2. 聘期屆滿得再予續聘一任，但續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則；任期內出缺時，得補行遴聘。

4.1.2 臺北市政府交通局

一、委員會之任務：

1. 聯營公車營運服務品質評鑑事項。
2. 民眾申訴聯營公車行車服務優、劣之受理、調查、審議及處理事項。

3. 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。
4. 定期檢討聯營公車營運成本及票價事項。
5. 聯營公車單位營運服務補貼之審核事項。
6. 其他有關提升聯營公車服務品質之督導事項。

二、委員會之組成：

1. 委員會置委員 17 人，召集人由臺北市政府交通局局长兼任，副召集人一人，由臺北市政府交通局副局长兼任。
2. 其餘委員由下列有關人員聘(派)兼之：臺北市政府財政局代表、臺北市政府交通局代表、臺北市政府勞工局代表、臺北市政府主計處代表、臺北市政府研究發展考核委員會代表、臺北市政府法規委員會代表、臺北市政府公共運輸處代表、交通部代表、交通部運輸研究所代表、臺北市公車聯營管理委員會代表、財團法人中華民國消費者文教基金會代表及學者專家。

臺北市現有「聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會」及「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」，本團隊將其兩委員會負責審查業務整理如下：

一、聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會負責審查業務：

1. 聯營公車營運服務品質服務評鑑。
2. 民眾申訴聯營公車行車服務優、劣之受理、調查、審議及處理事項。
3. 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。
4. 定期檢討聯營公車營運成本及票價事項。

5. 聯營公車單位營運服務補貼案之審核事項。
6. 其他有關提升聯營公車服務品質之督導事項。

二、臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會負責審查業務：

1. 臺北都會區(一日生活圈距離)之汽車客運業者申請跨越新北市、臺北市之聯營公車路線新闢、變更(含路線調整、延長或整合)或撤銷之審議事項。
2. 跨越新北市、臺北市之公路汽車客運路線及新北市市區汽車客運路線加入聯營公車服務及其現行聯營公車路線整合之審議事項。
3. 新闢跨越新北市、臺北市之聯營公車路線申請經營者之評選事項。
4. 跨越新北市、臺北市公路汽車客運路線與聯營公車路線間之票價、票證整合事宜之研議事項。
5. 聯營公車路線釋出審議及申請經營者之評選事項。
6. 行經臺北市客運(含市區及公路)路線及站位重大案件審議事項。
7. 臺北市政府公車購車補貼審議事項。
8. 臺北市公共汽車業增加營業車輛審議事項。
9. 其他有關路線相關問題之研議事項。

目前臺北市現行之兩委員會較為相似之負責審查業務為：

1. 定期檢討聯營公車營運成本及票價事項。

2. 聯營公車單位營運服務補貼案之審核事項。
3. 跨越新北市、臺北市公路汽車客運路線與聯營公車路線之票價、票證整合事宜之研議事項。
4. 臺北市政府公車購車補貼審議事項。

4.1.3 新北市政府交通局

一、委員會之任務：

1. 新北市轄市區公車路線新闢、變更（含延駛、調整、縮短、停駛、撤銷）之審議事項。
2. 新北市市區汽車客運業籌備申請之審議事項。
3. 新北市市區汽車客運業營運服務評鑑之審議事項。
4. 新北市市區汽車客運業營運虧損補貼之審議事項。

二、委員會之組成：

1. 本會置委員九人至十九人，其中一人為主任委員，由本府交通局局长兼任；一人為副主任委員，由委員互推。
2. 其餘委員由市長就下列人員聘（派）兼之：交通、財政、主計及其他有關業務之機關代表及具有交通、財政、主計及其他有關專門學識經驗之學者、專家。
3. 聘期屆滿得再予續聘一任，但續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則；任期內出缺時，得補行遴聘。

4.1.4 臺南市政府交通局

一、 委員會之任務：

1. 臺南市市區汽車客運業申請新闢營運路線、重大變更（含路線調整、延長或整合）或撤銷、資本設備投資、營運虧損補貼、運輸費率、運輸營運及服務評鑑之審議。
2. 臺南市市區汽車客運業經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之認定及公告其他業者加入經營之審議。
3. 臺南市市區汽車客運業營運路線申請經營者之評選。
4. 公路汽車客運與臺南市市區汽車客運間票價、票證等有關整合事項之研議。
5. 聯運或聯營相關事項之審議。
6. 行經臺南市客運（含公路及國道）路線及站位等重大案件之審議。
7. 其他有關汽車客運相關問題之研議。

二、 委員會之組成：

1. 本會置委員十一人至十三人，其中一人為召集人，由本府交通局局长兼任；一人為副召集人，由本府交通局副局长兼任。
2. 其餘委員，由臺南市政府就下列人員聘（派）之：交通部公路總局代表一人、本府財政處代表一人、本府社會局代表一人、本府觀光旅遊局代表一人、消費者團體代表一人、學者專家及社會公正人士四人至六人。
3. 委員任期兩年，期滿得續聘（派）之。委員於任期內出缺，

得由臺南市政府補行遴聘（派），補聘（派）委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。

4.1.5 高雄市政府交通局

一、 委員會之任務：

1. 申請籌設市區汽車客運業者之審議。
2. 市區汽車客運業公車路線新闢、變更（含路線調整、延長或整合）、評選及撤銷之審議事項。
3. 市區汽車客運業營運虧損補貼、購車補助、營運評鑑及運輸費率之審議。
4. 其他有關營運路線相關問題之研議。

二、 委員會之組成：

1. 本會置委員十三人，其中一人為召集人，由本府交通局局長兼任；一人為副召集人，由本府交通局副局長兼任。
2. 其餘委員，由高雄市政府就下列人員聘（派）之：交通部公路總局代表一人、高雄市政府捷運局代表一人、高雄市政府財政局代表一人、高雄市政府警察局代表一人、高雄市監理處代表一人、學者專家及社會公正人士六人。
3. 委員任期兩年，期滿得續聘（派）之。委員於任期內出缺，得由臺南市政府補行遴聘（派），得補聘（派）委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。

表 4.1-1 公路汽車客運及市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點

主管機關	交通部公路總局	臺北市政府交通局	新北市政府交通局	臺南市政府交通局	高雄市政府交通局
法令規範	公路汽車客運審議委員會設置要點	臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會設置要點	新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會設置要點	臺南市政府市區汽車客運營運審議會設置要點	高雄市市區汽車客運審議會設置要點
委員會組成	1. 委員會置委員十三至十九人，除臺北市政府交通局副局長、高雄市政府建設局副局長、交通部路政司副司長、運輸研究所副所長、國道高速公路局副局長及公路總局局長及副局長為當然委員外，餘由公路總局就有關單位與學者專家、社會公正人士遴聘之，聘期二年；聘期屆滿得再予續聘一任，但續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則；任期內出缺時，得補行遴聘。 2. 委員會置召集委員二人，綜理會務，共同	1. 委員會置委員 17 人，召集人由臺北市政府交通局局長兼任，副召集人一人，由臺北市政府交通局副局長兼任。 2. 其餘委員由下列有關人員聘(派)兼之：臺北市政府財政局代表、臺北市政府交通局代表、臺北市政府勞工局代表、臺北市政府主計處代表、臺北市政府研究發展考核委員會代表、臺北市政府法規委員會代表、臺北市政府公共運輸處代表、交通部代表、交通部運輸研究所代表、臺北市公車聯營管理委員會代	1. 委員會置委員 9-19 人，其中一人為主任委員，由新北市政府交通局局長兼任，副主任委員一人，由委員互推。 2. 其餘委員由下列有關人員由市長聘(派)兼之：交通、財政、主計及其他有關業務之機關代表及具有交通、財政、主計及其他有關專門學識經驗之學者專家	1. 委員會置委員 11-13 人，由臺南市政府交通局局長兼任召集人，副召集人一人，由臺南市政府交通局副局長兼任。 2. 其餘委員由下列有關人員聘(派)兼之：交通部公路總局代表、臺南市政府財政局代表、臺南市政府社會局代表、臺南市政府觀光旅遊局代表、消費者團體代表、學者專家及社會公正人士。	1. 委員會置十三人，其中一人為召集人，由本府交通局局長兼任；一人為副召集人，由高雄市政府交通局副局長兼任。 2. 其餘委員由下列有關人員聘(派)兼之：高雄市政府財政局代表、高雄市政府觀光局代表、高雄市政府警察局代表、高雄市政府捷運局代表、交通部公路總局代表、學者專家及社會公正人士

	主持會議。其中一人由公路總局局長兼任；另一人由學者專家委員互選之。 3. 委員會對於營運路線、補貼、費率、評鑑之審議，必要時得由委員三至五人組成專案小組進行初審，並得舉辦公聽會，邀請相關公路主管機關、公路汽車客運業者、申請者、消費者團體代表及有關單位人員等列席說明。	表、財團法人中華民國消費者文教基金會代表及學者專家。			
委員之任務	1. 為促進公路汽車客運健全發展，並就客運路線、補貼之申請、費率及評鑑之審議，建立公平客觀審核制度，於交通部公路總局，設置公路汽車客運審議委員會。	1. 聯營公車營運服務品質評鑑事項。 2. 民眾申訴聯營公車行車服務優、劣之受理、調查、審議及處理事項。 3. 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。 4. 定期檢討聯營公車營運成本及票價事項。 5. 聯營公車單位營運服務補貼之審核事項。	1. 新北市轄市區公車路線新闢、變更(含延駛、調整、縮短、停駛、撤銷)之審議事項。 2. 新北市市區汽車客運業籌備申請之審議事項。 3. 新北市市區汽車客運業營運服務評鑑之審議事項。 4. 新北市市區汽車客運業營運虧損補貼之審議事項。	1. 臺南市市區汽車客運業申請新闢營運路線、重大變更(含路線調整、延長或整合)或撤銷、資本設備投資、營運虧損補貼、運輸費率、運輸營運及服務評鑑之審議。 2. 臺南市市區汽車客運業經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之認定及公告審議。 3. 臺南市市區汽車客運業營運路線申請經營者之	1. 申請籌設市區汽車客運業者之審議。 2. 市區汽車客運業公車路線新闢、變更(含路線調整、延長或整合)、評選及撤銷之審議事項。 3. 市區汽車客運業營運虧損補貼、購車補助、營運評鑑及運輸費率之審議。 4. 其他有關營運路線相關問題之研議。

		6. 其他有關提升聯營公車服務品質之督導事項		評選。 4. 公路汽車客運與臺南市市區汽車客運間票價、票證等有關整合事項之研議。 5. 聯運或聯營相關事項之審議。 6. 行經臺南市客運(含公路及國道)路線及站位等重大案件之審議。 7. 其他有關汽車客運相關問題之研議。	
--	--	------------------------	--	---	--

4.2 「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」設置要點修正草案

本團隊將現行「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」之設置要點加入市區汽車客運營運與服務評鑑委員會應辦理之負責審查業務，進行「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」設置要點修訂，本要點之初擬參考臺中市政府現行「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」、交通部公路總局「公路汽車客運審議委員會」及臺北市政府交通局「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會」進行初擬，本團隊初擬之臺中市政府市區汽車客運審議委員會設置要點如下：

「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」設置要點

一、臺中市政府(以下簡稱本府)為促進市區汽車客運服務健全發展，建立公平、客觀之審核制度，定期檢討公車營運成本及督導改善臺中市市區汽車客運服務品質並辦理市區客運營運與服務評鑑，特依據汽車運輸業審核細則第七條第二項、大眾運輸補貼方法第五條規定及大眾運輸營運與服務評鑑辦法第五條規定，設置本府市區客運審議委員會(以下簡稱本會)，並訂定本要點。

二、委員會之職責如下：

1. 辦理市區汽車客運營運服務品質服務評鑑及審議。
2. 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。
3. 市區汽車客運業申請籌設之審議。

4. 市區汽車客運路線申請經營者之評選。
5. 市區汽車客運路線新闢、變更及撤銷之審議。
6. 市區汽車客運業營運虧損補貼之審議。
7. 公路汽車客運與市區汽車客運間之票價、票證整合事宜。
8. 聯運或聯營之路線或區域及業務範圍之審議。
9. 行經臺中市市區之客運(含公路及國道)路線及站位重大案件審議事項。
10. 其他有關汽車客運事項之研議。

三、本會置委員**十五人**，其中一人為主任委員，由本府交通局長兼任；一人為副主任委員，由臺中市公共運輸處處長兼任，其餘委員，由本府就下列人員派(聘)兼之：

1. 交通部公路總局臺中區監理所運輸管理課課長。
2. 臺中市公共運輸處營運管理課課長。
3. 本府警察局交通警察大隊行政組組長。
4. 本府交通局運輸管理科科長。
5. 身心障礙者團體代表。
6. 學者、專家八人。

四、前點第六款專家學者，聘期兩年，期滿得續之；任期內出缺時，得補行遴選。其任期至原任期屆滿之日為止。

五、審議跨越縣市之汽車客運路線時，應邀請該公路主管機關出席，有關跨越縣市路線之會議決議，應先商得其同意後

實施。

六、本會開會時得視實際需要邀請有關人員列席。

七、本會下設工作小組，置組長一人，由臺中市公共運輸處秘書兼任，置組員若干人，由臺中市公共運輸處相關人員派兼之，並承主任委員之命，負責處理有關業務初審作業，重大案件始納入審議。

八、本會依業務需要，由主任委員召集開會並擔任主席，主任委員因故不能出席時由出席委員公推一人為主席。委員因故不能出席時得指派相關業務主管代理出席。學者專家應親自出席。

九、本會非有過半數之委員出席，不得開會；非有出席委員過半數之同意不得決議。可否同數時，由主席裁定。

十、本會委員及相關人員對於未完成評選之經營計畫書資料，或未經正式核定之審議案件、評選結果，除作公務上使用外，不得擅自對外提供或洩漏。

十一、委員關於案件審議、決議之迴避，均依行政程序法第三十二條及第三十三條之規定。

十二、本會兼職人員均為無給職。但學者、專家得依規定支領出席費。

十三、本會所需經費，由本府交通局編列預算支應。

4.3「臺中市政府市區汽車客運營運與服務評鑑委員會」設置要點建議草案

本團隊參考現行的「公路汽車客運審議委員會設置要點」、「臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會設置要點」，進行臺中市營運與服務評鑑委員會設置之建議，以此評鑑委員會專責進行臺中市市區汽車客運的評鑑作業，達成最有利於業者及乘客之決策，本團隊初擬之「臺中市政府市區汽車客運營運與服務品質督導及評鑑委員會」設置要點如下：

臺中市政府市區汽車客運營運與服務評鑑委員會

- 一、臺中市政府(以下簡稱本府)為促進市區汽車運輸業健全發展，定期檢討公車營運成本及督導改善臺中市市區汽車客運(以下稱市區汽車客運)服務品質，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第五條規定，設置臺中市市區汽車客運營運與服務品質督導及評鑑委員會(以下簡稱本會)，並訂定本要點。
- 二、委員會之職責如下：
 1. 市區汽車客運營運服務品質評鑑事項。
 2. 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。
 3. 其他有關提升市區汽車客運服務品質之督導事項。
- 三、本委員會設置委員九名，其召集人由本府交通局局长兼任；副召集人一人，由臺中市政府公共運輸處處長兼任；其餘委員，由本府就下列人員派(聘)兼之：

1. 公路總局臺中區監理所代表一人。
2. 臺中市政府公共運輸處代表一人。
3. 學者專家三名。
4. 交通部運輸研究所代表一人。
5. 身心障礙團體代表一人。

四、本會開會時得視實際需要邀請有關人員列席。

五、本會兼職人員均為無給職。但學者、專家得依規定支領出席費。

六、本會所需經費，由本府交通局編列預算支應。

4.4 小結

本團隊經參考公路總局、臺北市政府、新北市政府、臺南市政府現行評鑑委員會之組成，現行以臺北市政府所設置之委員會較為完善，再檢討現行「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」之組成，考慮到負責審查業務重複及臺中市之人力資源與臺北市之人力資源有所不同，本團隊建議不另新增委員會，以現有「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」為主，增加本委員會之負責審查業務及委員。

第五章 評鑑成績納入路權審議之運作模式

目前各縣市機關較無將評鑑成績納入路權審議之制度，歐美各國在面對日益增加的補貼負擔壓力下，近年來在加入管制上，逐漸對地區性客運服務經營權之核准採用競標手段，以契約方式將路線開放給民營業者經營。國內係將規劃之營運路線或路網，在一定服務水準之要求下，以競標的方式由營運成本最低者獲得該路線之經營權，以往的設置條件定義清楚，包含車輛安全設備、車齡、形式、保險等，以及必須保證提供之基本服務內容等，公開每條路線金額，再透過路線審議委員會進行評選，爾後決定每條路線的經營業者。

5.1 現況說明

現行臺中市市區汽車客運的**路線審議制度**是由臺中市政府市區汽車客運審議委員會依據「臺中市市區汽車客運審議作業要點」進行審議，由市區汽車客運業者申請延駛、變更、整併、裁切裁撤、續營或新闢營運路線等案件之需要，若依據審議作業要點於執行時有爭議或不適用情形者，應提送審議委員會進行審議。顧及實際需要，臺中市政府利用此審議作業要點引導市區汽車客運業者良性競爭、永續發展並兼顧營運秩序，本團隊也針對各機關對於評選要點進行彙整，整理如表 5.1-1 所示，並將完整之條文彙整於附件三。

5.1.1 交通部公路總局

- 一、經營客運路線之申請案件，由公路總局組成之公路汽車客運審議會負責審議。
- 二、客運路線開放業者申請經營，應先經審議會通過「需求申請」審議。「需求申請」之提出，依下列方式之一辦理：
 1. 由業者自行根據市場需求狀況提出建議路線，向當地公路主管機關提出申請後，送請交通部公路總局辦理。
 2. 由政府機關根據大眾運輸發展政策需要，提出規劃路線，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
- 三、申請經營客運路線參加評選者，應依公告規定於申請期限屆滿前，備具汽車運輸業籌備申請書，連同經營計畫書及其他公告規定資料，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
- 四、申請經營客運路線之經營計畫書及相關申請資料，經完成評選核准籌辦後，業者即不得變更。如變更內容者，視同籌辦未完成。

5.1.2 臺北市政府

- 一、採路線積分方式
 1. 臺北市公共運輸處分配聯營或重新分配備撤銷之路線時，得由累計或有路線積分分數最多之聯營公車業者優先選線一條。
 2. 分配路線如為共營對開者，得由臺北市公共運輸處優先核定其共營之另一聯營公車業者。

3. 依各公車業者路線積分，依序徵詢每家每次選線一條。指定經營者，免扣除路線積分。

二、採公開評選方式

1. 公開徵詢公車業者經營意願。
2. 由「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」評選經營業者。

5.1.3 臺中市政府

一、新闢路線：

- (1) 新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。
- (2) 新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請變更營運路線、縮減營運班次、營運時間、配置車輛或其他足以降低服務品質之經營計畫內容，但屬臺中市重大運輸發展需調整路線或增減班次，得經委員會審議通過後不受此限，業者應予配合。

二、共通條件：

- (1) 路線延駛、變更、整併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。
- (2) 同一路線調整，五年經營許可期限內以三次為限，且延駛或變更路線未滿六個月者，不同意延駛或變更。但屬臺中市重大運輸發展需調整路線或增減班次，得經委員會審議通過後不受此限；或為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線變動而調整者，其調整範圍、里程

或次數，不受限制。

5.1.4 臺南市政府

一、若有下列情事之一者，不予申請虧損補貼：

1. 未能配合市政府協商調整（裁撤）路線或行駛班次。
2. 不同路線別行使之路段及設站相同者，其重複部分不予補貼。
3. 客運業者自行規劃提出申請經營之路線或調整原行駛動線至增加行駛路線或行駛里程者自核備行使之日起三年內不得申請虧損補貼。

二、客運業接受虧損補貼不得有下列情形：

1. 臺南市政府得隨時查核客運業補貼計劃之執行情形，受虧損補貼業者應予配合。
2. 未經臺南市政府核准，不得擅自變更計畫內容，違者臺南市政府得依情節輕重扣減或終止核撥當期虧損補貼款。
3. 受補貼客運業在同一年度內個別是虧損補貼路線受扣減六個違約基數以上之處分，除該路線受扣款處分外，臺南市政府應停止該路線下一年度之虧損補貼申請；臺南市政府對個別客運業同一年度內超過六個違約基數之路線總數達該業者受補貼路線總數一定比例以上者，應停止辦理下一年度該業者之虧損補貼申請。
4. 臺南市政府辦理考核所扣減或終止撥發之補貼款，應核給同一年度次一優先順序之申請虧損補貼路線。

三、補貼客運業，應於虧損補貼路線上之場站或運輸工具裝設正常

運作之電腦票證系統、行車記錄器及公車動態系統，以供補貼監督及稽核。

5.1.5 高雄市政府

- 一、經審核各期虧損補貼路線之書面資料，如業者實際平均每日行駛班次少於核定班次時，每少一班次，扣減一個違約基數乘以各期實際行駛天數之虧損補貼款。
- 二、受虧損補貼路線於同一年度內遭扣減六個違約基數以上之補貼款者，應停止該路線下一年度之補貼申請。業者於同一年度內有三分之一以上之受虧損補貼路線遭扣減六個違約基數以上之補貼款者，經客運審議會審議後，停止該業者下一年度之補貼申請。
- 三、業者違反虧損補貼計畫之違約扣款，應以書面通知業者。如有不服者，應於該書面通知送達後七日內，檢具相關證明文件向交通局提出異議，逾期不予受理。

表 5.1-1 公路客運及市區公車評鑑成績納入路權審議相關法規一覽表

各機關之訂定規範可做評鑑成績計算及路權審議之條件

主管機關	交通部公路總局	臺北市政府交通局	臺中市政府交通局	臺南市政府交通局	高雄市政府交通局
法令規範	公路汽車客運路線開放申請經營實施要點	臺北市聯營公車申請分配調整路線及車次處理原則	臺中市市區汽車客運審議作業要點總說明	臺南市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損作業要點	高雄市市區公車營運虧損補貼審議及執行管理作業規定
申請程序	1.受理「需求申請」 2.審議「需求申請」 3.核定營運路線 4.公告 5.受理「經營申請」 6.評選「經營申請」 7.核准籌備	1.路線釋出 2.依積分排序、詢問業者經營意願 3.核准籌辦	業者提出 1.受理申請 2.審議 3.核准籌辦 政府規劃 1.公告 2.受理經營申請 3.評選 4.核准籌辦	1.公告、釋出路線 2.工作小組初審 3.審議委員會評選 4.核准籌辦	1.公告、釋出路線 2.工作小組初審 3.審議委員會評選 4.核准籌辦

5.2 現行各機關路權續營制度探討

現行各機關皆訂定一路線續營相關條文進行市區汽車客運路權之依據，而路權續營大多為依照過去業者經營之表現，再由主管機關審議後判定原經營該路線之業者是否有繼續經營之資格。

本團隊也針對各機關對於評選要點進行彙整，整理如表 5.2-1 所示，並將完整之條文彙整於附件五。

5.2.1 交通部公路總局

- 一、公路汽車客運業提出繼續經營申請，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依業者之過去經營實績、繼續經營計畫、過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形分別認定之。
- 二、過去經營實績之成績達八十分以上，或未達五十分之業者，公路主管機關得逕予認定該業者之經營服務品質是否符合大眾運輸需要。成績在五十分以上未達八十分之業者，其繼續經營計畫應送請「公路汽車客運審議會」進行審議、評分。
- 三、合計過去經營實績（佔百分之五十）、繼續經營計畫（佔百分之三十）與「過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形」（佔百分之二十）三項成績為業者經營路線之服務品質成績。
 1. 經列為改善觀察之業者，應針對營運缺失檢討改善服務品質，於改善觀察期間屆滿前提出具體改善成效。

5.2.2 臺北市政府

- 一、接駛業者營運期限 5 年，營運期屆滿前 1 年向本處提出續營申請並提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」審議，續營期最多三年。
- 二、續營未通過或未申請續營之接駛業者，車額廢止並註銷牌照。臺北市公共運輸處於營運期限屆滿 10 個月重新徵求經營業者。

5.2.3 新北市政府

- 一、申請繼續經營之路線，其經營服務品質是否符合大眾運輸需

要，依該路線過去經營實績及繼續經營計劃書分別認定之。

二、繼續經營計畫書之各項內容及權重，比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點所訂營運計畫書之內容及權重。

三、前項繼續經營計劃書應提送新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會進行審議、評分，其平均值之 40%加總過去經營實績之 60%，合計為該路線之經營服務品質成績。成績未達 80 分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需求。

5.2.4 桃園市政府

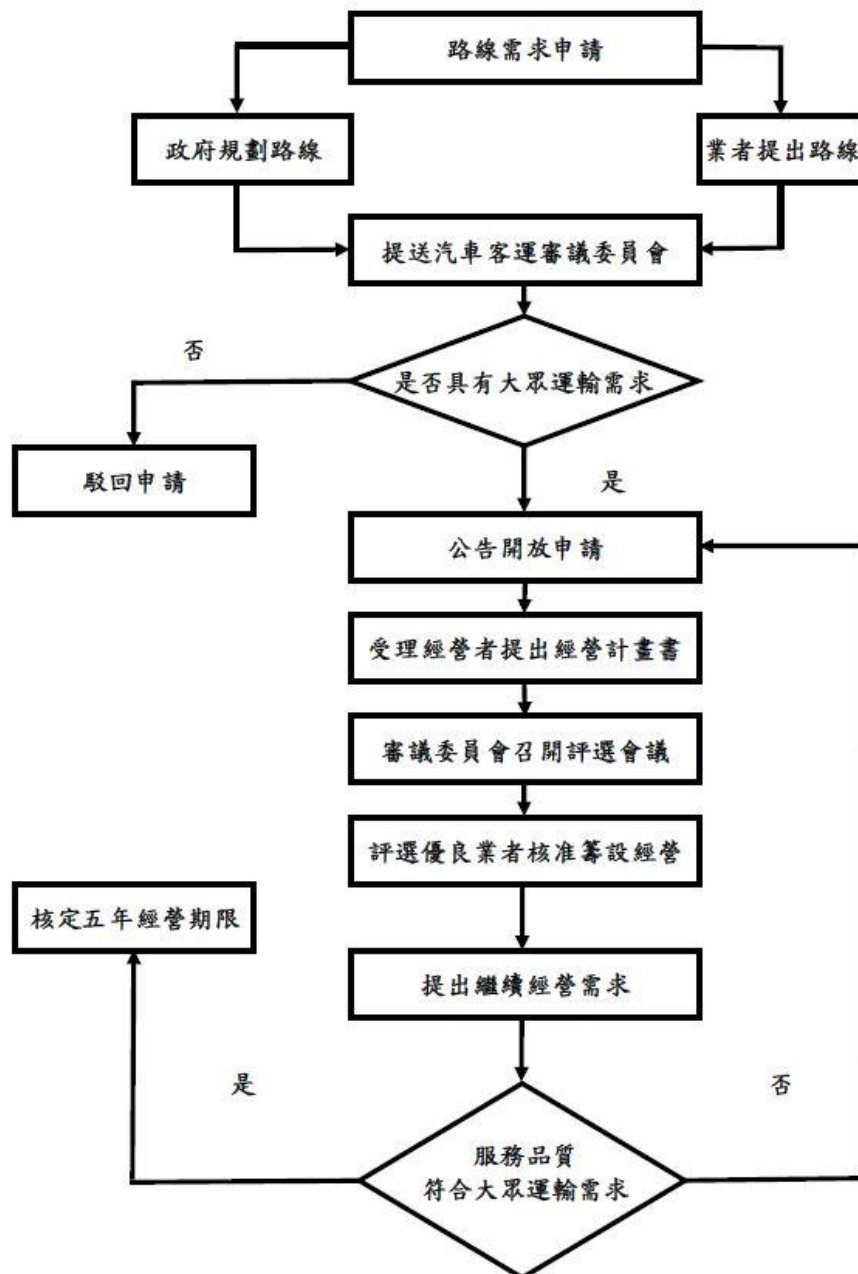
一、於屆滿營運前一年提送經營計畫書及申請書表，並提送委員會審議、評分，若經營服務品質成績達 80 分，則核准繼續營運。

二、若經桃園市政府通知仍未依期限提出申請，再提送委員會審議，若無運輸需求，則裁撤路線之營運許可；若經委員審議有運輸需求，則照桃園市政府規劃新闢市區公車路線作業流程辦理。

表 5.2-1 公路客運及市區公車申請續營原則一覽表

主管機關	交通部公路總局	臺北市政府交通局	新北市政府交通局	桃園市政府交通局
法令規範	地區汽車客運路線繼續經營申請審議處理原則	臺北市聯營公車申請分配調整路線及車次處理原則	新北市政府市區公車路線新闢變更繼續經營審核要點	桃園縣市區汽車客運路線新闢、變更、繼續經營申請及審核原則
核准程序	- 過去經營實績之成績達八十分以上，或未達五十分之業者，公路主管機關得逕予認定該業者之經營服務品質是否符合大眾運輸需要。 - 合計過去經營實績(佔 50%)、繼續經營計畫(佔 30%)與過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形(佔 20%)三項成績為業者經營路線之服務品質成績。 - 經公路主管機關認定經營服務品質符合大眾運輸需要之路線，應再檢討路線供需，決定是否重新公告開放路線。 - 繼續經營計畫、過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形或改善成效成績以出席委員評分(最高分級最低分不予採計)加總後之總平均成績認定之。	- 接駛業者營運期限五年，營運期屆滿前一年向臺北市公共運輸處提出續營申請，並提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」審議，續營期限最多三年。 - 續營未通過或未申請續營之接駛業者，車額廢止並註銷牌照。臺北市公共運輸處於營運期限屆滿 10 個月重新徵求經營業者。 - 每期路線評鑑未滿 80 分或公司服務評鑑指標乙等(含)以下，接駛期間累積達 2 次者得廢止其營運許可，並同時車額廢止及註銷牌照。	- 申請繼續經營之路線，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依該路線過去經營實績及繼續經營計畫書分別認定之。 - 繼續經營計畫書之各項內容及權重，比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點所訂營運計畫書之內容及權重。 - 前項繼續經營計畫書應提送新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會進行審議、評分，其平均值之 40%加總過去經營實績之 60%，合計為該路線之經營服務品質成績。成績未達 80 分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需求。	- 於屆滿營運前一年提送經營計畫書及申請書表，並提送委員會審議、評分，若經營服務品質成績達 80 分，則核准繼續營運。 - 若經桃園市政府通知仍未依期限提出申請，再提送委員會審議，若無運輸需求，則裁撤路線之營運許可；若經委員審議有運輸需求，則照桃園市政府規劃新闢市區公車路線作業流程辦理。

而依據現行公路總局路線審議之制度，可將路線審議流程整理如下圖 5.2-1 所示：



(資料來源：92 年交通部運輸研究所)

圖 5.2-1 公路總局路線審議制度流程圖

5.3 臺中市市區汽車客運評鑑納入路權審議之規劃

- 一、若欲將新設路線納入路權審議，成績以滿分一百分進行計算，百分之六十之成績由臺中市政府市區汽車客運審議委員會依據業者所提之經營規劃書進行審議，另外百分之四十之成績由公司成績計算。
- 二、若為新加入業者在評鑑時間三個月前所營運通車之新路線，則經市區客運業者提出續營申請後由臺中市政府市區汽車客運營運審議委員會進行審議。
- 三、經評鑑後，路線成績為甲等，公司成績亦為甲等，則經市區客運業者提出續營申請後無條件續營。
- 四、經評鑑後，路線成績為甲等、公司成績為乙等，或路線成績為乙等、公司成績為甲等，經市區汽車客運業者提出申請，提供相關缺失改善資料至臺中市公共運輸處，由臺中市公共運輸處進行裁定是否通過由該市區汽車客運業者繼續營運。
- 五、經評鑑後，路線成績為乙等，公司成績亦為乙等，經市區汽車客運業者提供相關缺失改善資料至臺中市政府市區汽車客運審議委員會進行審議，並由臺中市政府市區汽車客運審議委員會裁定是否通過由該市區汽車客運業者繼續營運。
- 六、經評鑑後，路線成績為丙等，公司成績亦為丙等，則直接取消該市區汽車客運業者經營路權，並由臺中市公共運輸處重新公告路線，由其他市區汽車客運業者申請並進行評選。

5.4 小結

臺中市自七月八日起，將原先 BRT 之專用車道，轉型為優化公車專用道，300 號至 308 號幹線公車也將同時上路，未來行駛專用道的公車數量將從每日 426 班次倍增為 855 班次，不僅能減少行駛於慢車道的民眾與公車爭道的情形發生，也能使慢車道之空間擴大。

多數業者處於未達損益平衡之情況，造成現有業者對經營環境無信心與意願參與路線整合的方式。要消弭此一狀況，建議對於各家業者營運路線大致分區，配合中央對於黃金路線的需求，路線上的客運業者以某種方式整合，以共同服務的方式提供需求，也使資源不致浪費。若僅以評鑑成績納入路權審議，有可能招致業者之反彈，因各市區客運業者之成績不一，若完全以評鑑成績分配路權，可能導致評鑑成績較低之業者無法取得路權，本團隊建議應以各市區客運業者之整體表現，以評鑑成績為輔，進行路權審議，若業者整體服務品質有顯著的提升，則可斟酌給予加分，不致使業者認為改善並無得到肯定，也能鼓勵各業者自行提升服務品質之水準。

第六章 評鑑成績納入虧損補貼款核撥基準之計算方式

若將評鑑成績納入虧損補貼款核撥基準，則能確保政府回饋各汽車客運業者之美意、評鑑結果能確實將成績反映到虧損補貼、確保汽車客運業者所申請之補助有進行妥善運用並適度幫助偏鄉汽車客運業者之營運。

6.1 現況說明

依據「公路法」第 42 條規定「汽車運輸業之客、或運價，由汽車運輸業同業公會計相關公會按汽車運輸業客、貨運價準則共同擬訂，報請該管公路主管機關核定，非經核准，不得調整」。

每車公里合理成本的計算，除了根據「汽車運輸業客貨運運價準則」(88 年 6 月 29 日修正)第 5 條所規定的 16 項成本，還須加上高速公路通行費，以及租借保修廠暨車站所負擔之租金費用兩項，共計十八項成本，目前檢討公路客運基本運價之方式，係以最近一次核定之基本運價為基礎，依物價水準變化檢討基本運價公式中之每車公里各分項成本，惟對於業者實際成本與核定成本間是否有差異並未加以檢核，也缺乏資料予以檢核。本團隊針對各機關對於虧損補貼款核撥基準之計算方式進行彙整，整理如表 6.1-1 所示，並將完整之條文彙整於附件四。

6.1.1 交通部公路總局

一、路線別補貼金額計算公式

$$= [\text{合理營運成本} \times w^1] + (\text{合理資本設備投資成本} \times w^2) \\ - \text{實際營運收入}] \times \text{班次數} \times \text{路線里程} \\ \times \text{路線補貼分配比率}$$

w^1 ：合理營運成本權重值

w^2 ：合理資本設備投資成本權重值

$$w^1 + w^2 = 1$$

二、路線補貼分配比率

$$= \text{路線服務品質因子} \times \text{路線經營績效因子}$$

其值大於 1 者均以 1 計算。前項所稱路線服務品質因子係指各區監理所最近一次辦理之營運與服務評鑑計畫成果報告所載之路線別成績評鑑結果對照路線補貼分配比率計算因子表之數值。前項所稱路線經營績效因子係指該路線上年度每車公里載客人數成長率對照路線補貼分配比率計算因子表之數值。

6.1.2 臺北市政府

一、現有路線基本營運補貼之最高金額

$$= (\text{每車公里合理營運成本} - \text{每車公里實際營運收入}) \\ \times (\text{車次數}) \times (\text{路線往返里程})$$

二、捷運接駁路線(行駛車次 70 車次以上)路線基本營運補貼最高金額

$$= (\text{每車公里合理營運成本} - \text{修正後每車公里合理營收}) \\ \times (\text{車次數}) \times (\text{路線往返里程})$$

三、客運業申請補貼應填具申請書，檢附載明下列事項之補貼計畫：

1. 總說明

2. 申請路線別營運補貼金額概算表
3. 申請路線別營運補貼申請表，每一路線應檢具一份前三年經會計師簽證之書表：資產負債表、損益表、現金流量表、主要財產目錄表
4. 民營業者並應提交會計師就上述應提交表格所為之補貼評估報告
5. 公營業者應提交前兩年決算表及當年度編預算表。

6.1.3 臺中市政府

一、補貼金額計算公式為（每車公里合理營運成本減每車公里實際營收）×（班次數）×（路線里程）×（路線成績因子）×（公司總成績因子）

二、客運業者申請補貼應填具申請書，檢附載明下列事項之補貼計畫：

1. 總說明。
2. 申請路線別營運補貼金額概算及彙總表。
3. 申請路線別營運補貼申請表。
4. 前一年路線別之營運年報表、營運月報表及前三年經會計師簽證之下列書表：資產負債表、損益表、現金流量表、股東權益變動表、運具清冊、會計師針對上述書表內容所為之補貼評估報告。

三、變更補貼計畫應報請臺中市政府核定，不得擅自變更，違者臺中市政府得依情節輕重，扣減或中止撥發補貼款。

6.1.4 臺南市政府

一、最高補貼金額=(合理營運成本-實際營運收入)×(班次數)×(路線里程)×(路線補貼分配比率)

二、客運業申請補貼應填具申請書，檢附載明下列事項之補貼計畫：

1. 含前一年度成果及本年度補貼款運用計畫之總說明
2. 申請路線別營運補貼金額概算表
3. 損益表
4. 股東權益變動表
5. 現金流量表
6. 運具清冊
7. 民營客運業主並應提交會計師就上述第三項至第六項內容所為之補貼評估報告。

三、臺南政府得隨時查核客運業補貼計畫之執行情形，受補貼業者應予配合。

四、未經臺南市政府核准，不得擅自變更計畫內容。

五、受補貼業者如申報不實，除追回補貼款外，並依法追訴。

六、受補貼客運業計畫執行情形，得作為後續年度臺南市政府核定補助計畫之參考。

6.1.5 高雄市政府

- 一、為配合高雄市政府整體運輸政策調整營運路線或行駛班次、業者經主管機關終止補貼計畫之服務路線，不得申請補貼。
- 二、最高補貼金額=(每車公里合理營運成本減每車公里實際營收)
×(車次數)×(路線里程)。
- 三、依前款公式計算之最高補貼金額如超過業者原申報之補貼款總額者，以業者原申報之補貼款總額為上限。
- 四、業者申請補貼應檢附下列書表文件，送高雄市政府交通局審核：
 1. 總說明。
 2. 服務路線營運虧損補貼金額概算表。
 3. 服務路線營運補貼申請書，每一路線應檢具一份。
 4. 服務路線每車公里成本分析表。
 5. 服務路線載客分析(包括乘客結構、各路線運量成長比率)。
 6. 民營業者應提出服務路線前一年之營運年報表與營運月報表，以及前三年經會計師簽證之資產負債表、損益表、現金流量表、主要財產目錄表、股東權益變動表，與會計師就該等財務報表內容所為之補貼評估報告。
 7. 公營業者應提出前二年決算表及當年度初編預算表。

表 6.1-1 虧損補貼款核撥基準之計算方式

主管機關	交通部公路總局	臺北市 政府交通局	臺中市 政府交通局	臺南市 政府交通局	高雄市 政府交通局
法令規範	1. 大眾運輸事業補貼辦法 2. 公路汽車客運偏遠服務路線營運虧損補貼審議及執行管理要點	1. 大眾運輸事業補貼辦法 2. 臺北市聯營公車服務路線營運虧損補貼審議作業規定 3. 臺北市聯營公車票價差額補貼作業執行要點 4. 臺北市學生搭乘聯營公車優待辦法	1. 大眾運輸事業補貼辦法 2. 臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線虧損作業規定	1. 大眾運輸事業補貼辦法 2. 臺南市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損作業要點	1. 大眾運輸事業補貼辦法 2. 高雄市市區公車營運虧損補貼審議及執行管理作業規定
補貼金額	最高補貼金額 = [(合理營運成本×W1)+(合理資本設備投資成本×W2)-實際營運收入] ×班次數×路線里程×路線補貼分配比率 W1：合理營運成本權重值 W2：合理資本設備投資成本權重值 W1+W2=1	現有路線 路線別基本營運補貼最高金額 = (每車公里合理營運成本 - 每車公里實際營運收入) × 車次數 × 路線往返里程 捷運接駁路線 路線別基本營運補貼最高金額 = (每車公里合理營運成本 - 修正後每車公里合理營收) × 車次數 × 路線往返里程	(每車公里合理營運成本減每車公里實際營收) × (班次數) × (路線里程) × (路線成績因子) × (公司總成績因子)	最高補貼金額 = (合理營運成本 - 實際營運收入) × (班次數) × (路線里程) × (路線補貼分配比率)	最高補貼金額 = (每車公里合理營運成本減每車公里實際營收) × (車次數) × (路線里程) 最高補助金額如超過業者申報之補貼款總額，以業者原申報之補貼款總額為上限

6.2 臺中市市區汽車客運評鑑成績納入虧損補貼之運作規劃

目前臺中市客運業營運虧損補貼之班次及里程規定，申請補貼之特殊服務性路線，應每日行駛班次二次以上，六十班次以下、路線里程三十公里以下，每日行駛班次超過六十班次者，以補貼六十班次為限，**即有特殊需求之服務性路線，業者得提供區間載客數、旅次長度等相關資料，經臺中市政府核定者，不受前二點規定每日最低二班次或路線里程三十公里之限制。**

本團隊初擬評鑑成績納入虧損補貼之金額計算公式如下：

$$\text{補貼金額} = \text{申請補貼金額} \times \text{路線成績因子} \times \text{公司成績因子}$$

表 6.3-1 補貼金額核算方式說明

項目	說明
十八項成本	包括燃料、附屬油料、輪胎、車輛折舊、修車材料、行車人員薪資、行車附支、修車員工薪資、修車附支、業務員工薪資、業務費用、各項設備折舊、管理員工薪資、管理費用、財稅費用及稅捐費用。
申請補貼金額	由市區客運業者依據各個月份虧損營收金額及十八項成本，經計算後所得之補貼金額。
路線成績因子、公司成績因子	經前一年度辦理之服務品質評鑑計畫，評鑑報告所載之個別路線及公司成績對照表 6.3-2 之數值，若為新營運通車之路線，則以甲等認定。

表 6.3-2 虧損補貼款計算因子

等級	路線成績因子	公司總成績因子
甲 (≥80 分)	1	1
乙 (70~80 分；含 70 分、不含 80 分)	0.8	0.9
丙 (60~70 分；含 60 分、不含 70 分)	0.7	0.8
丁 (<60 分)	0.4	0.7

計算方式說明如下：

若 K 公司上一年度評鑑，路線 M 成績為乙等、K 公司成績為甲等，K 公司本次申請補貼金額為 1,000,000 元整，由以上計算因子帶入公式計算補貼款核撥基準計算方式為：

$$\begin{aligned} & 1,000,000(\text{申請補貼金額}) \times 0.8(\text{M 路線成績乙等}) \times 1(\text{K 公司成績甲等}) \\ & = 800,000(\text{虧損補貼補助金額}) \end{aligned}$$

6.3 小結

本團隊現提出以評鑑成績納入虧損補貼之計算方式，也顧及現今較少機關縣市將評鑑成績納入虧損補貼，若以此方式試行，則可進一步研究現行訂定之補貼數值是否能確實反映市區汽車客運業者需求，不致使市區汽車客運業者所申請之補貼無法反映實際虧損情形。

第七章 評鑑成績納入路線績效補貼可行性實施方案

現行對汽車客運偏遠路線實施營運虧損補貼為金錢補貼，在性質上屬於營運補貼中之虧損補貼方式。目前我國現行虧損補貼的計算方式存有業者營運虧損越多，得到的補貼金額越多的不合理情形，此也會讓業者依賴政府之補貼而缺乏提升營運績效之動機，並根據政府、運輸業者與消費者間的行為模式為基礎，建構上層政府以社會福利最大化為目標，下層運輸業者以利潤最大化為目標。因此本團隊蒐集國內外公共運輸相關補貼做為參考，並研擬相關以評鑑成績納入績效補貼之可行性方案，以期利用績效進行補貼，鼓勵市區汽車客運業者提升運量。

7.1 國內外公共運輸相關補貼

現行之運輸補貼方式可大致分為全金錢補貼及非金錢補貼，非金錢補貼可分為稅費減免、技術協助及運輸管制；營運補貼又可分為虧損補貼、成本補貼、績效補貼及費率補貼，相關之資料如圖 7.1-1 所示：

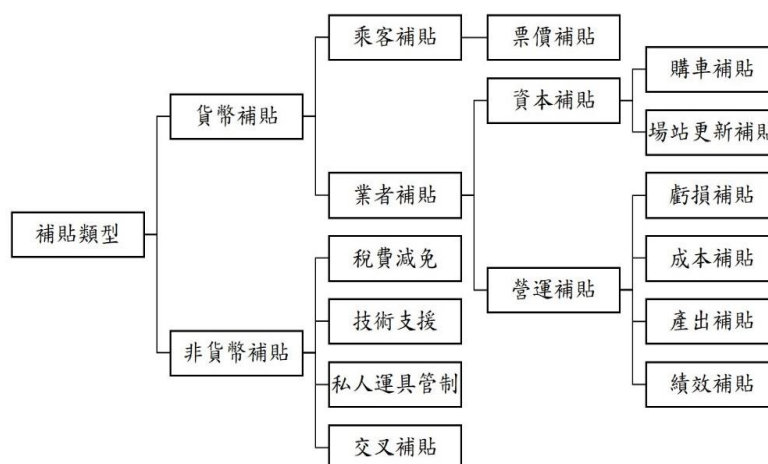


圖 7.1-1 公共運輸補貼類型

政府補貼大眾運輸業是希望能以低票價，提高服務水準、促進經濟繁榮或便利社會大眾，但因運輸業具有邊際成本遞減之特性，補貼可使業者增加產量，並降低運輸成本。政府常對大眾運輸業進行管制，如公車票價是由地方政府核定，需要有適當的補貼才能維持運輸業者的正常投資報酬率。

國內目前補貼方式大致分為資本補貼及營運補貼內的虧損、成本及費率補貼，針對績效補貼則尚無地方政付將其納入補貼之考量；補貼除了能彌補業者的虧損外，也會產生外部效益。因此，本團隊建議臺中市政府可以針對業者自評內化及業者與往年服務品質之比較是否進步，或在服務上是否有創新、是否有提供福利予社會等相關事項進行評分，依此為補貼之依據。

虧損補貼之優點在減輕業者營運上之財務負擔有直接的助益，而且如果能在健全之會計及稽核制度下，資源分配簡單且易於管理，同時政府也可以藉由補貼來管制票價，以限制業者能維持較低費率；但缺點為可能導致業者不去嚴加控制成本，造成更大的虧損，反而使得經營無效率之業者，可獲得較多的補貼，造成不公平之現象，而且所需補貼金額難以預估，不斷的虧損補貼將造成政府財政上之沉重負擔。

依據現行「大眾運輸補貼辦法」及「交通部九十年度公路汽車客運偏遠服務路線營運虧損補貼條件審議作業規定」，偏遠服務路線別基本營運補貼金額計算公式為：

$$\text{基本營運補貼金額} = (\text{每車公里合理營運成本} - \text{每車公里實際營運收入}) \times (\text{班次數}) \times (\text{路線里程})$$

其中，依據「大眾運輸補貼辦法」第十二條所規定每車公里合理營運成本，係指該路線之營運成本依中央主管機關規定之統一會計科

目及路線別成本計算制度之成本項目分類與標準分攤至各路線別成本，再依各區域特性、車輛型式，由主管機關審定之各路線每車公里合理營運成本。

國外大眾運輸補貼制度開始較早，歐美國家自1970年代即開始對大眾運輸進行補貼，為了評估補貼效果，許多學者以大眾運輸系統之實際營運資料進行實證分析，並針對其研究結果，提出對補貼制度之檢討；而國內的大眾運輸補貼制度則起步較晚，始於民國86年。由文獻可以發現，評估補貼效果多採用迴歸模式(regression model)及超越成本函數模型(translog cost function)。

Anderson (1983)對美國1960-1975年的74個公車系統資料進行計量分析，研究結果發現各級政府的補貼會使乘客數減少7%，班次減少13%，實質票價減少10.7%，工資率增加14.7%，每車公里成本增加28%。此外，無論是聯邦政府，抑或是州政府及地方政府的補貼，都會造成營運成本的上升及班次的減少，並指出地方政府的補貼效果為聯邦政府的2.5倍。

Bly and Oldfield (1986)經由統計分析研究補貼與費率、服務水準、乘客數、單位成本及單位員工的產出間的關係，該研究使用1965-1982年間歐美16個國家及其中11個國家共117個城市的大眾運輸系統資料來進行分析，研究結果顯示補貼會使得票價降低並增加服務的產出，當補貼佔營運成本的百分比增加1%時，將會多吸引0.2-0.4%的乘客數。此外，藉由補貼也會使得單位成本及工資提高，員工生產力下降。而由時間延滯迴歸(time-lagged regression)的分析指出，成本會隨著補貼的增加而提高，且有一半的補貼是用於支出高成本的項目，故該研究建議對補貼款的使用應嚴加控制。

Karlaftis and McCarthy (1997) 認為評估大眾運輸系統的績效指標

眾多，選用不同指標常導致不同的結論。該研究利用因素分析法從一開始的34個績效指標篩選出足以描述大眾運輸系統績效的因子，並使用1983-1994年間美國印第安那州11個固定路線公車系統之資料進行分析。研究發現三種描述大眾運輸系統績效的最佳指標為效率(載客數/員工、載客數/車輛、每車公里之乘客收益)、效果(車公里收益/員工、車公里收益/車、車公里收益/營運成本) 及整體績效(營運比、載客數/營運成本)，研究結果顯示，補貼與系統績效呈負相關，績效較佳的公車系統，其每位乘客之補貼額較低，故建議應以績效作為補貼分配之基礎。

Karlaftis and McCarthy (1998)研究營運補貼在大眾運輸系統績效成果的影響，與其他研究不同的是，其除了確認整體的補貼效果之外，也從運輸系統的大小及補貼來源來檢視補貼對大眾運輸系統的績效影響。此研究使用1983-1994 年美國印第安那州18 個固定的公車路線系統的營運資料為例，並將八項績效指標：車公里收益/員工、車公里收益/車輛、營運成本/車公里收益、乘客/服務範圍的人口數、總乘客數/車公里收益、總乘客數/車輛、營運成本/營運收益及營運成本/乘客與總補貼、延遲補貼(Lagged subsidies)、一系列的經濟、人口與服務特性與時間趨勢(Time trend)做迴歸分析，研究結果顯示，補貼效果隨著運輸系統大小及補貼來源的不同而有差異，且模擬分析指出，在總補貼金額不變的情況下將補貼重新分配將對運輸系統的績效有影響，此也顯示對補貼分配計畫做評估分析是重要的。

陳敦基與李明彥(2003)利用分別建立公車處個別與聯營公車整體之受補貼路線的超越(Translog)成本函數，並加上總要素生產力(TFP)來探討在現行補貼制度下，其對受補貼路線所產生之經濟性影響，並以1996-1999 年臺北市聯營公車業者為研究對象，研究結果主要有三

點：(1)補貼近三期的營運成本增加，而聯營公車近三期的成本下降且變動幅度較公車處顯著；(2)公車處受補貼路線因出現技術變動致總要素生產力下降，其中大型車下降幅度較小型車大；(3)聯營公車受補貼較多之單位其生產力下降幅度亦較大，而公車處因補貼所致之生產力負向變動則大於民營單位。

蕭任谷(2011)提出整合最佳補貼分配與服務型態之雙層數學規劃模式，上層模式為中央政府在考量公平性(最小化地區間大眾運輸使用率差距)與效率(最大化大眾運輸使用率)兩目標後，在總補貼預算固定的情況下將預算分配給不同的地方政府，下層模式為地方政府規劃分配到的補貼預算以達到大眾運輸使用率最大化。為了確認模式適用性，該研究也以簡例進行分析，研究結果顯示，根據不同的人口密度，不同偏遠地區擁有不同的最佳大眾運輸服務，此外，該研究也比較不同補貼分配策略下的公平性與績效。

郭婉容(2012)認為我國現行虧損補貼政策的公平性具爭議，因此以區域公平為原則，利用可及性指標調查臺灣348 個鄉鎮市區的大眾運輸可及性，並建立四種模式來達到地區間補貼預算分配之最佳化，其目標式為以各鄉鎮市區加權旅行時間倒數及延車公里為可及性，並以可及性差距最小化為目標，使用變異數的型式做代表，限制式則為政府每年編列的預算。研究結果顯示，其所提出的四種數學模式的重新分配皆比原本的補貼方式更具公平性，且依照不同模式方向的探討，補貼分配結果亦有不同。

Kwang Sik Kim, Seung-hoon Cheon and Sam-jin Lim(2011)指出韓國之路線經營方式係以所有票箱收入全歸主管單位所有，再依據路線里程根據每家業者所行駛的路線總里程進行補貼，為提昇業者之經營積極性，透過ITS科技技術監控整體公車服務表現，包含準點率、車

輛停靠、駕駛行為等進行整體評比，再提供適當獎金分配。意即將業者處於一經營上成本無虞的條件下進行服務管控，再將服務表現進行獎金分配。未來臺中市可參照此部分之精神進行基本車公里成本試算進行每條發包路線基本營運品質下之成本補貼，例如每路線每年營運成本為500萬進行發包，票箱收入歸市府所有，但收入部分將依據業者實際經營成本扣除基本營運成本補貼後之差額進行補助，若有盈餘將以服務品質之部分進行獎金提供。以下為參考交通大學林佩君(2014)偏遠公共運輸補貼之整理。

表 7.1-1 國內外公共運輸補貼相關文獻之彙整

研究學者(年代)	研究年期	研究區域及對象	研究內容與結果
Anderson(1983)	1960-1975 年	美國 74 個公車系統	1. 補貼會使乘客數減少 7%，班次減少 13%，實質票價減少 10.7%，工資率增加 14.7%，每車公里成本增加 28%。 2. 地方政府的補貼效果為聯邦政府的 2.5 倍。
Bly&Oldfield(1986)	1965-1982 年	歐美 16 個國家級其中 11 個國家共 117 個城市的大眾運輸	1. 補貼會使得票價降低並增加服務的產出，也會使得單位成本及工資提高，員工生產力下降。 2. 成本會隨著補貼的增加而提高，且有一半的補貼適用於支出高成本的項目。
Karlafits and McCarthy(1997)	1983-1944 年	美國印第安那州 11 個固定路線公車系統	1. 效率、效果及整體績效為描述三種大眾運輸系統績效的最佳指標。 2. 補貼與系統績效呈負相關，故建議應以績效補貼分配之基礎。
Karlafits and McCarthy(1998)	1983-1994 年	美國印第安那州 18 個固定路線公車系統	1. 補貼效果隨著運輸系統大小及補貼來源的不同而有差異。 2. 在總補貼金額不變的情況下將補貼重新分配對運輸系統的績效有影響。
陳敦基與李明彥(2003)	1996-1999 年	臺北市聯營公車業者	1. 補貼近三期的營運成本增加，而聯營公車近三期的成本下降。 2. 公車處受補貼路線因出現技術變動致總要素生產力下降。 3. 公車處因補貼所致之生產力負向變動大於民營單位。
蕭任谷(2011)			1. 上層模式：總補貼預算固定的情況下將預算分配給不同的地方政府；下層模式：地方政府規劃分配到的補貼預算。 2. 不同的人口密度，不同偏遠地區擁有不同的最佳大眾運輸服務。
郭婉容(2012)	2010 年	臺灣348個鄉鎮市區的大眾運輸路線	1. 以可及性差距最小化為目標，限制式則為政府每年編列的預算。 2. 四種數學模式的重新分配皆比原本的補貼方式更具公平性。

參考資料：林佩君(2014)偏遠公共運輸服務績效補貼機制之設計

7.2 績效合約之緣起及概念

在 1990 年代之後，由於減少成本預算的壓力，越來越多原為政府提供的服務經由競爭性競標(competitive tendering, CT)外包給私人營運者營運，但由於競爭性競標專注於成本的降低，因此往往忽略了提供的服務品質。Preston(2001)回顧歐洲的競爭性競標，發現因少數相同的獨佔者會在不同的區域出現，因此原來是政府獨占的服務將轉變為私人獨占的趨勢。

績效合約(Performance-based contract,PBC)是指將技術面全部交給承包商負責，業主只針對成效需求進行檢測，使履約廠商具有極高的彈性，其是以專案目標之成果(Outcome)或成效(Performance)做為專案驗收與考核之依據，而非傳統以施做流程之投入、技術或過程為依據。其因擁有以下特性：(1)競爭性競標專注於成本的降低，但政府則較重視服務水準的達成；(2)績效合約的合作營運者通常對一地的大眾運輸服務情況的了解程度高；(3)政府(管制者)與服務提供者間為夥伴關係，可以較有效率地提供運輸服務；(4)管制者與營運者共同分擔風險。基於績效合約擁有上述的優點，績效合約已成為競爭性競標之外的另一種選擇。然而績效合約的概念已不新，且在歐洲國家已受到越來越多的支持，尤其是在斯堪地那維亞國家(Carlquist, 2001; Johansen et al., 2001)。

績效合約專注於提供績效獎勵時能同時確保補貼的分配是具社會整體面最佳的分配，包含社會服務性路線、公車使用者的效益增加及外部成本的減少。績效合約的概念為私人營運者在提供政府所規定的最小服務路線的基準之下，擁有政府所給予的每車公里的補貼，此外，在最小服務水準之上，私人營運者則擁有以每人旅次為單位的績

效獎勵，故私人營運者所提供的運輸服務能同時滿足政府須提供社會服務路線的需求及業者追求利潤的商業目標。而提供予大眾運輸服務營運者的獎勵將會以營運最有效率的業者之成本為標竿，並使用適當的績效獎勵或懲罰來提供業者提升服務水準的動機並同時滿足政府達到社會服務的目標(Hensher and Stanley, 2003)。以下整理各國績效合約內之績效指標。

表 7.2-1 各國績效合約內之績效指標

	社會基礎	運輸可及性	舒適與方便性	經濟或生產力	速度與延遲	服務提供	服務提供或利用率
Queensland Transport,AU	1.公共運輸使用者對服務品質的感知	1.路網覆蓋率 2.班次	1.司機友善度 2.車輛乾淨度 3.問題或客訴的解決協助	1.補貼 2.票箱收入 3.總里程數 4.總收益里程數 5.成本	1.準點率		
Department of infrastructure,Victoria,AU	1.顧客滿意度				1.準點率	1.可靠度	
Teansperth,AU	1.旅客票價付擔能力 2.對身障者的友善性(包含：車輛及車體) 3.旅客資訊 4.旅客申訴		1.未符合服務標準的事件數	1.總載客量(含轉乘) 2.原始載客量 3.乘客 4.符合 ECE 排放標準的車輛數	1.準點率		
Regional Transportation Commission of Nevada,USA	1.旅客申訴件數	1.可用公車的比率		1.票箱收入	1.準點率		1.旅次完成(如：誤點、服務取消或過站不停等)
Norwegian Africa Department of Transport	1.顧客滿意度、2.可靠度、3.準點率、4.總旅次數						
South Africa Department of Transport	1.未依規定路線行駛 2.車輛狀態不佳(如：車輛不整潔、車輛未定時保養) 3.過站不停 4.公車顯示看板的正確性			1.使用現金的乘客數 2.使用一日卷或月票的乘客數 3.總旅次數 4.總現金收入 5.一日卷及月票之總收入 6.總銷售車票之收入	1.班次誤點或早開 2.班次取消	1.車輛故障	

參考文獻：林佩君(2014)偏遠公共運輸服務績效補貼機制之設計、Lake, M. and Ferreira, L., “Performance Measures Used in Transit Contracts:Review of Evidence. Technical Report TCRP Project G-6: ‘A Guidebook for Developing a Transit Performance-Measurement System’. ”, Transportation Research Board and School of Civil Engineering, The US National Research Council and Queensland University of Technology, 2001.)

7.3 評鑑成績納入路線績效補貼可行性分析方案研擬

虧損補貼行之有年，其為政府之美意，針對市區汽車客運路線除能獲得每車公里合理營運成本申請補貼金額外加上績效補貼，此舉為期望各市區汽車客運經營業者在管理營運方面能自負盈虧，運量上升後也能保有盈餘，不至虧損，也為一督促各市區汽車客運業者加強經營及營運措施之辦法，本團隊將績效補貼定義為以運量作為補貼之基準。

7.3.1 現況說明

臺中市現行市區汽車客運之補貼方式為對持全票者之每一旅次補助業者 A 元、持優惠票種者每一旅次補助業者 B 元，此補貼方式容易區分乘客對象，無須長期累積資料才能進行乘客差異化之分析，可直接與前期(如：月、季、年)的資料比照進行分析。

7.3.2 評鑑成績納入路線績效補貼建議方案

本團隊將績效補貼定義為以運量作為補貼之基準，其用意為服務品質較難具體化，本團隊透過以評鑑成績呈現，將其具體化，而服務品質提升則可對應運量是否上升作為呼應，再以運量作為績效之指標，以此作為績效補貼之依據，如圖 7.3-1 所示，建議方案如下所述：

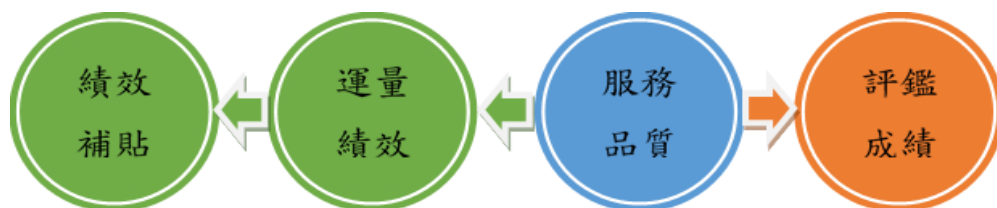


圖 7.3-1 服務品質與運量績效之關聯

以評鑑成績做為考量方式，將評鑑成績作為體現服務水準的方式，即服務水準的成果可透過運量顯示，爰此，本團隊建議透過獎勵運量的方式進行績效補貼。

計算方式如下：

$$\text{績效補貼金額} = \text{虧損補貼金額} \times \text{路線運量績效因子}$$

下表為車公里補貼及路線運量績效因子之計算說明：

表 7.3-1 路線補貼分配因子、服務因子說明

項目	說明
申請補貼金額	由市區客運業者依據各個月份虧損營收金額及十八項成本，經計算後所得之補貼金額。
路線運量績效因子	本團隊研擬評估路線運量成長績效之方式，與前期進行比較，若運量上升 10%(含)以上，係數為 1.2；若運量上升未達 10%，下降不及 30%，係數為 1.0；若運量下降達 30%，係數則為 0.9，如表 7.3-2 所示。

表 7.3-2 路線經營績效因子

路線經營績效因子	
每車公里載客人數成長率	係數
上升 10%(含)	1.2
上升未達 10%~下降不及 30%	1.0
下降 30%(含)	0.9

計算方式說明如下：K 公司之營運路線 M 可得車公里補助 1,000,000 元整，該路線每車公里載客人數成長率為 12%，由此可得計算方式為：

$$\begin{aligned} & 1,000,000 \left(\text{M 路線可得車公里補助} \right) \times 1.2 (\text{載客人數成長率 } 12\%) \\ & = 1,200,000 (\text{虧損補貼補助金額}) \end{aligned}$$

7.4 小結

虧損補貼行之有年，其為政府之美意，爰此，本團隊擬定若運量有顯著成長(如上升百分之 10)，則針對該市區汽車客運路線除能獲得每車公里合理營運成本申請補貼金額外加上績效補貼，此舉為期望各市區汽車客運經營業者在管理營運方面能自負盈虧，運量上升後也能保有盈餘，不至虧損，也為一督促各市區汽車客運業者加強經營及營運措施之辦法，不僅能提升市區汽車客運業之品質，也能以此為準則，使各業者針對尚未達成之目標進行調整，能提升其品質，並獲得獎勵。

本團隊將績效補貼定義為以運量作為補貼之基準，可以各市區汽車客運業者之服務滿意度是否提升，對應到乘客搭乘市區汽車客運之運量，若有好的服務品質，乘客較會選擇搭乘市區汽車客運；因此若運量提升，則可視為服務滿意度相對成長，以評鑑成績納入績效補貼，不僅能促使市區汽車客運業者自我管理、提升服務品質，亦能提升臺中市市區汽車客運之服務品質及營運成長，爰此，本團隊認為評鑑成績納入績效補貼係有相當程度之可行性。

第八章 路線營運計畫書格式

根據公路汽車客運路線開放申請經營實施要點，客運路線開放業者申請經營，但客運業者所提出之路線申請需求，應先經審議會通過「需求申請」審議。而客運業者應「需求申請」之提出，依下列方式之一辦理：

- 一、業者根據市場需求提出建議路線，填具「公路汽車客運業營運路線申請表」，詳述申請理由及建議路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請交通部公路總局辦理。
- 二、由政府機關根據大眾運輸發展政策需要，提出規劃路線，連同規劃理由及規劃路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
- 三、經政府機關提請認定，業者有經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之路線。

而地方政府機關規劃新闢營運路線於協調適當業者時，應考量下列事項：

- 一、規劃路線起訖點附近或於合理延駛範圍內設有停車場站供車輛調度。
- 二、場站地點應符合規劃路線之營運需求。
- 三、所屬公車路線與規劃路線重疊度總和較大之業者宜優先考量。
- 四、車輛設備、營運班距及時間。
- 五、其他足以提昇營運品質事項。

8.1 現況說明

針對營運計畫書表格型式，本團隊初步蒐集其它縣市之表格型式並整理如後，另依據臺中市市區公車營運模式，研提符合本市市區客運路線營運計畫書格式供主管機關參考。且內容將包括核備書總表及相關附件，如：路線圖、站址表、站距表、發車時刻表及三角票價表等表格，另研議(1)班距超過 30 分鐘路線，提供預估到站時刻表書面資料(2)車輛清冊等納入營運計畫書報准資料可行性。

8.1.1 交通部公路總局

依據「公路汽車客運路線開放申請經營實施要點」，申請路線之法規如下：

- 一、依據公路法第四十一條規定，為因應大眾運輸需要，許可業者申請經營公路汽車客運路線（以下簡稱客運路線），以透過市場良性競爭，提升公路運輸經營效率與服務品質，特訂定本要點。
- 二、經營客運路線之申請案件，由公路總局組成之公路汽車客運審議委員會（以下簡稱審議委員會）負責審議。
- 三、客運路線開放業者申請經營，應先經審議委員會通過「需求申請」審議。「需求申請」之提出，依下列方式之一辦理：
 - (一)由業者自行根據市場需求狀況提出建議路線，填具「公路汽車客運業營運路線申請表」，詳述申請理由及建議路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請交通部公路總局（以下簡稱公路總局）辦理。
 - (二)由政府機關根據大眾運輸發展政策需要，提出規劃路

線，連同規劃理由及規劃路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。

(三)經政府機關提請認定，業者有經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之路線。

四、審議委員會針對客運路線需求申請案件，得先舉辦專案會議，邀請相關公路主管機關、地方政府機關或民意代表、公路汽車客運業者代表、申請者及消費者代表列席陳述意見。

五、「需求申請」案件經審議委員會認定符合於下列要件之一者，得建議開放業者申請經營：

(一)該建議或規劃之客運路線尚無業者經營，且具有殷切之運輸需求或運輸市場。

(二)該建議或規劃之客運路線係為配合其他大眾運輸系統之整合者。

(三)該建議或規劃之客運路線之起迄點一端為重要之交通或觀光據點，現營業者之營運路線無法滿足運輸需求者。

(四)該建議或規劃之客運路線之現營業者經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要，經查證屬實者。

(五)該建議或規劃之客運路線，現營業者有經營不善、妨害公共利益或交通安全之情形，經公路主管機關限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效者。

六、審議委員會對於通過「需求申請」審議之客運路線，得建議徵收「公路營運費」、收取「籌備保證金」或採競標、補貼之方式辦理並公告之。

- 七、通過「需求申請」審議之案件，核定後開放業者申請經營。
公路總局對於開放申請經營之路線、許可期限、籌辦期間及其他相關事項，應以公告方式徵求有意願之業者接受評選。
- 八、申請經營客運路線參加評選者，應依公告規定於申請期限屆滿前（郵寄者以郵戳為憑），備具汽車運輸業籌備申請書（現營公路汽車客運業者免，另填具申請經營路線圖說表），連同經營計畫書及其他公告規定資料乙式二十六份，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
- 九、非現營公路汽車客運業之申請者，應於經營計畫書列明籌備公司或經營團隊名稱、代表人及所有籌備成員或股東名單。其代表人、籌備成員或股東，於公告所規定之日期起，經查有違反公路法或汽車運輸業管理規則紀錄者（包括直接經營，或以股東、董事名義投資，或其他經主管機關查證屬實之參與方式），不予受理該經營申請案；已受理完成評選或核准籌辦者，取消其評選成績或廢止其籌辦許可。
- 十、申請經營客運路線之經營計畫書至少應載明下列內容：
- (一)經營能力：包括申請經營路線運輸市場供需分析、經營組織架構、及人員配置。
 - (二)營運計畫：包括營業時間、營運班次（單程為一班）、尖離峰班距、配置車輛數及車種。如依經營家數多寡而有不同營運計畫者，應分別載明。
 - (三)路線及場站計畫：包括行駛路線、停靠站位、發車站、停車場及檢修設施。使用現有場站者，應對擬用場站提出空間利用分析；新規劃場站應提出地主同意租購證明

或契約書、土地使用分區證明（或無妨害都市計畫證明、土地登記簿謄本）及土地所有權狀影本。

(四)財務計畫：包括公司資產負債（以公司最近一年資料為主，非現營公路汽車客運業者另載明投入經營資本額）、申請經營路線收支損益評估、票價及票種。

十一、經公告受理之客運路線申請案件，公路總局於審議委員會召開「經營申請」評選會議前，得先組成工作小組，邀集相關機關針對經營計畫書內容進行初審，並彙整初審意見，提送評選會議作為評分依據。召開初審會議時，並得視需要邀請申請業者列席說明。

十二、審議委員會對於經營申請案件之評選，應以業者所提經營計畫書為主，簡報說明為輔，依公路法及相關法令規定，以公平、公正之原則辦理。

十三、申請業者接獲審議委員會評選會議通知後，應由公司代表人、負責人或經授權之經理人親自出席。未到場進行簡報或接受詢答者，審議委員會得取消其參加評選資格。

十四、「經營申請」評選會議中之簡報資料及詢答所承諾事項，視為申請業者「經營計畫書」之一部分，均必須於核定籌備期限內完成。但部分項目已特別敘明並經審議委員會同意者，不在此限。

十五、申請經營客運路線之經營計畫書及相關申請資料，經完成評選核准籌辦後，業者即不得擅自變更。未經許可擅自變更內容者，視同籌辦未完成。

十六、同一客運路線有多家業者申請時，以經營能力、營運計

畫、路線及場站計畫、財務計畫及其他相關條件評選其優良者核定之。其評選項目及權重，如附表。

十七、經營申請案由審議委員會完成評選後，經核准籌備者，應於接獲核准籌備通知後，按規定期限籌備；逾期未完成籌備者，得廢止原籌備核准。

十八、經核准並完成籌備之路線，自營運路線許可證效期始日起，除有經營不善、妨害公共利益或交通安全，經限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效之情形者外，二年內不再開放同一路線受理申請經營。

十九、經核准並完成籌備之路線正式營運後，六個月內不得申請縮減營運班次、營運時間、調撥配置車輛，或其他足以影響服務品質之經營計畫內容。

二十、客運路線經營許可效期為五年，依營運路線許可證所載起迄時間為準，且非屬專營許可性質。

二十一、客運路線申請繼續經營者，依汽車運輸業審核細則第七條之一規定辦理。審議委員會對於申請繼續經營之審議，其處理原則由公路總局另定之。

二十二、公路總局依汽車運輸業審核細則第七條之一規定公告重新受理申請之路線，其現經營業者經評選後均未獲准繼續經營時，在新獲選業者尚未完成籌備作業正式營運前，得由現營業者繼續提供原客運路線服務，或由公路總局協調其他業者暫時接替行駛。

二十三、公路總局對於國道客運路線之申請案件，於陳報交通部同意後核定之；非屬國道客運路線者，得由局長核定之。

8.1.2 臺北市政府

依據「臺北市聯營公車申請分配調整路線及車次處理原則」，申請路線之法規如下：

一、目的：臺北市公共運輸處（以下簡稱本處）為客觀審查臺北市聯營公車業者申請分配、調整營運路線及車次等有關案件之需要，以期兼顧實際需要，引導公車業者良性競爭，朝永續發展兼顧營運秩序，特訂定本處理原則。

二、名詞定義：

(一)調整路線：指營運路線之新闢、裁撤或縮短、延駛、合併及變更。

(二)變更路線：指由營運路線起、迄點中途變更其原核定行駛路線。

(三)延駛路線：指由起點或迄點延伸原核准之營運路線。

(四)車次：指公車自營運路線起點行駛返回起點計算（往返 2 班次等於 1 車次）。

(五)里程：以單程之公里數計算。

三、分配路線：

(一)採路線積分方式：

1. 本處分配聯營公車路線或重新分配被撤銷之路線時，得由累計獲有路線積分分數最多之聯營公車業者優先選線 1 條，並扣除路線積分 10 分；如尚有路線分配時，再由累計路線積分分數次多之聯營公車業者選線 1 條，並扣除路線積分 10 分；以此類推。如各聯營公

車業者路線積分分數均不足 10 分時，得由路線積分最多者分配路線。路線積分分數相同時，由業者總成績較佳者優先選擇。

2. 分配之路線如為共營對開者，得由本處優先核定其共營之另一聯營公車業者（須為前 1 期營運服務指標評鑑成績前 5 名內）增加車輛及班次參與營運；如仍有不足，得協調或指定前 1 期營運服務指標評鑑成績前 3 名之聯營公車業者參加共營，不適用前目之規定。參加共營者，扣除路線積分 10 分。
3. 依各公車業者路線積分，依序徵詢每家每次選線 1 條（如第 1 名較第 2 名路線積分大於 20 分，得同時選線 2 條，以此類推），並副知後續排名業者預先評估；公車業者皆無意願接駛時，經評估仍有關駛之必要者，由本處指定先前徵詢業者或營運服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者營運。指定經營者，免扣除路線積分。
4. 路線積分扣至零分止，如無公車業者有路線積分，公開徵詢營運服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者，擇優經營。

(二)採公開評選方式：公開徵詢公車業者經營意願，由「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」評選經營業者。

四、本處收回業者高營收路線接駛原則：

(一)接駛年限：

1. 接駛業者營運期限 5 年，營運期屆滿前 1 年向本處提

出續營申請並提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」審議，續營期限最多 3 年。

2. 續營未通過或未申請續營之接駛業者，車額廢止並註銷牌照。本處於營運期限屆滿前 10 個月重新徵求經營業者。
3. 營運期間如有以下情形，本處得廢止其營運許可，並同時車額廢止及註銷牌照：

- (1) 每期路線評鑑成績未滿 80 分或公司服務指標評鑑乙等（含）以下，接駛期間累積達 2 次者；共營業者以前述指標之平均成績計。
- (2) 未達承諾事項經限期改善而未改善，經「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」認定者。

(二) 營運要求

1. 營運路線應維持原動線且 1 年內不得申請調整，經主管機關要求調整者不在此限。
2. 接駛業者以維持原輸運能量及不得高於原有配車數下，提出該路線需配置車輛數，新增車額購置車輛應於 2 年內完成且不納入政府購車補貼，如抽調既有路線配車調整亦應於 2 年內汰換為低地板公車。
3. 該路線接駛後，併入「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」1 年 2 次進行單一路線評鑑，費用由接駛業者負擔。
4. 接駛期間，接駛業者如經主管機關指定接駛服務性路線，不得拒絕；指定接駛之服務性路線配車數以接駛

最高營收路線配車數之百分之 20（四捨五入）為上限。

五、調整路線：

(一)新闢：

1. 捷運路網範圍內，以規劃短程接駁路線為主，連接鄰近主要道路、社區；路線里程以不超過 10 公里為原則。
2. 捷運路網範圍外，規劃快速公車路線，以彌補捷運之不足。
3. 現行較長路線，鼓勵闢駛區間車，逐漸取代全程車；新闢區間車初期配車不得高於全程車配車。
4. 新北市境里程大於臺北市境里程路線，劃歸為新北市轄市區公車。

(二)裁撤或縮短：

1. 與捷運重疊度高（百分之 70 以上）之路線。
2. 具有其他替代路線服務或替代路線服務等級較高之路線。
3. 部分路段運量調查使用率偏低（尖峰時段該路段每班次低於 5 人上下車）之路線。
4. 通車營運未滿 6 個月之路線，不同意裁撤或縮短。

(三)延駛（繞駛）：

1. 路線行經新興或公車資源稀少地區周邊，因應民眾需求，得適度延駛（繞駛）服務；除延駛路線無其他業

者行駛外，每次延駛路線里程不得超過原核定路線里程之 5 分之 1，每次最長不得超過 3 公里，且延駛路段與其他業者現營路線重複里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。

2. 因應停車場遷移，路線得適度延駛。但以不超過 3 公里為原則。
3. 新北市境端路線延長後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
4. 起迄點皆位於新北市之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意延駛。

(四)合併：

1. 平行度高之路線應逐漸朝整合合併方向規劃。
2. 鼓勵共營路線合併由 1 家經營。

(五)變更：

1. 迂迴彎繞路線截彎取直或提升營運調度能力變更之路線，撤銷路段應有其他替代路線。
2. 各類專車及休閒公車路線得因應民眾需求變更為一般性路線，並視同新闢路線；核定新經營業者營運時，同步廢止原經營業者路線經營權。
3. 變更路線里程超過原核定路線里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。

4. 新北市境端路線變更後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意變更。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意變更。

(六)共通原則：

1. 路線延駛、變更、合併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。
2. 分段收費應與既有路線有一致性。
3. 同一路線延駛或變更，5 年內以 2 次為限，且延駛或變更路線未滿 1 年者，不同意延駛或變更。但為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線調整而延駛或變更者，其延駛範圍、里程或次數，不受限制。
4. 路線起點或迄點應設置停車場，如無適當地點可設置，以距起點或迄點不超過 3 公里為原則。

六、調整車次：

- (一)依「臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表」核定路線服務等級及每日上限及下限車次。
- (二)公車業者應自行審視各路線核定之服務水準、配車數及載客情形是否符合實際需要，如有調整服務水準需要，應依程序報主管機關核定。
- (三)調整車次服務水準未滿 6 個月者，不同意調整車次服務水準。但因應民眾需求，經主管機關要求調整者，不在此限。

(四)運路線低於下限服務車次者，納入公車營運服務評鑑扣分並依公路法相關規定處分。高於上限服務車次者，第 1 次違規者，納入公車營運服務評鑑扣分；第 2 次違規者，除納入公車營運服務評鑑扣分外，本處並得優先檢討將其多餘車輛轉移至其他較低服務水準路線；第 3 次及以上違規者，除納入公車營運服務評鑑扣分外，本處並得檢討逕行核減車額，於逾齡車輛汰舊時，不予替補。

七、本處理原則，於執行時如有爭議或有不適用情形者，應提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會審議」。

表 8.1-1 臺北市聯營公車申請營運計畫書

臺北市聯營公車路線申請營運計畫書		
申請業者		
申請路線編號及起迄點	(路線編號)路線名稱	
申請路線詳細行駛路段	往程： 返程：	
申請原因		
站場設施	站場名稱及地址	1. 面積： 平方公尺 2. 目前停放車輛： 輛 3. 停車場鋪面： 4. 自有或租用： 5. 其它：
營運計畫	1. 全線往返里程： 公里 市境往返里程： 公里 新北市境往返里程： 公里 2. 收費分段： 3. 分段緩衝區位置： 往程： 返程： 4. 配置車輛數： 輛 5. 行駛車次： (1)一般日： 班 (2)例假日： 班 6. 頭末班車時間： 頭班車時間： 末班車時間： 7. 尖、離峰班距： 尖峰班距： 離峰班距： 8. 車輛來源： 9. 人員配置： 10. 站位增減： 11. 路線圖： 12. 每車次運轉時間：	

附註：1.站場如屬租用，請註明租約期限。2.營運里程請填具單程營運里程；若往程及返程營運里程不同，則分別填寫之；營運里程跨越臺北縣市境者，則另分別註明縣市境營運里程。

8.1.3 新北市政府

依據「新北市政府市區公車路線新闢變更繼續經營審核要點」，申請路線之法規如下：

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為規範新北市（以下簡稱本市）轄市區公車路線新闢、變更及繼續經營之審核作業程序，以為業者有所遵循，特訂定本要點。
- 二、本市轄市區公車路線之審核除依相關法令規定辦理外，並依本要點辦理。
- 三、本市轄市區公車路線之營運以新北市、臺北市、基隆市、桃園縣等一日生活圈距離為範圍。
- 四、作業程序如下：
 - (一)由本府規劃新闢營運路線之作業程序如圖 8.1-1。
 - (二)由本府規劃變更營運路線之作業程序如圖 8.1-2。
 - (三)由業者自行規劃新闢或變更營運路線之作業程序如附圖 8.1-3。
 - (四)路線營運許可期限屆滿申請繼續經營者，其作業程序如圖 8.1-4。

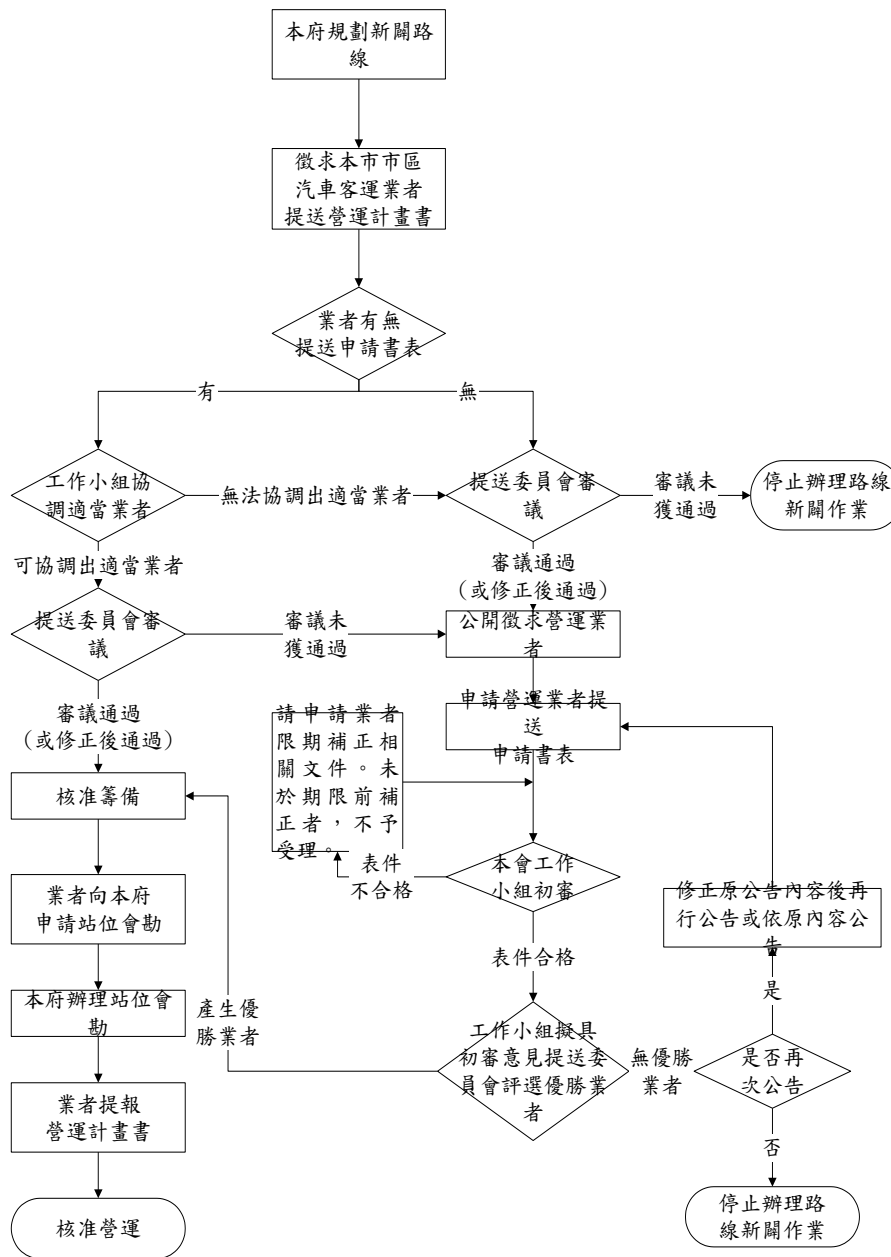


圖 8.1-1 由新北市政府新開營運路線之作業程序

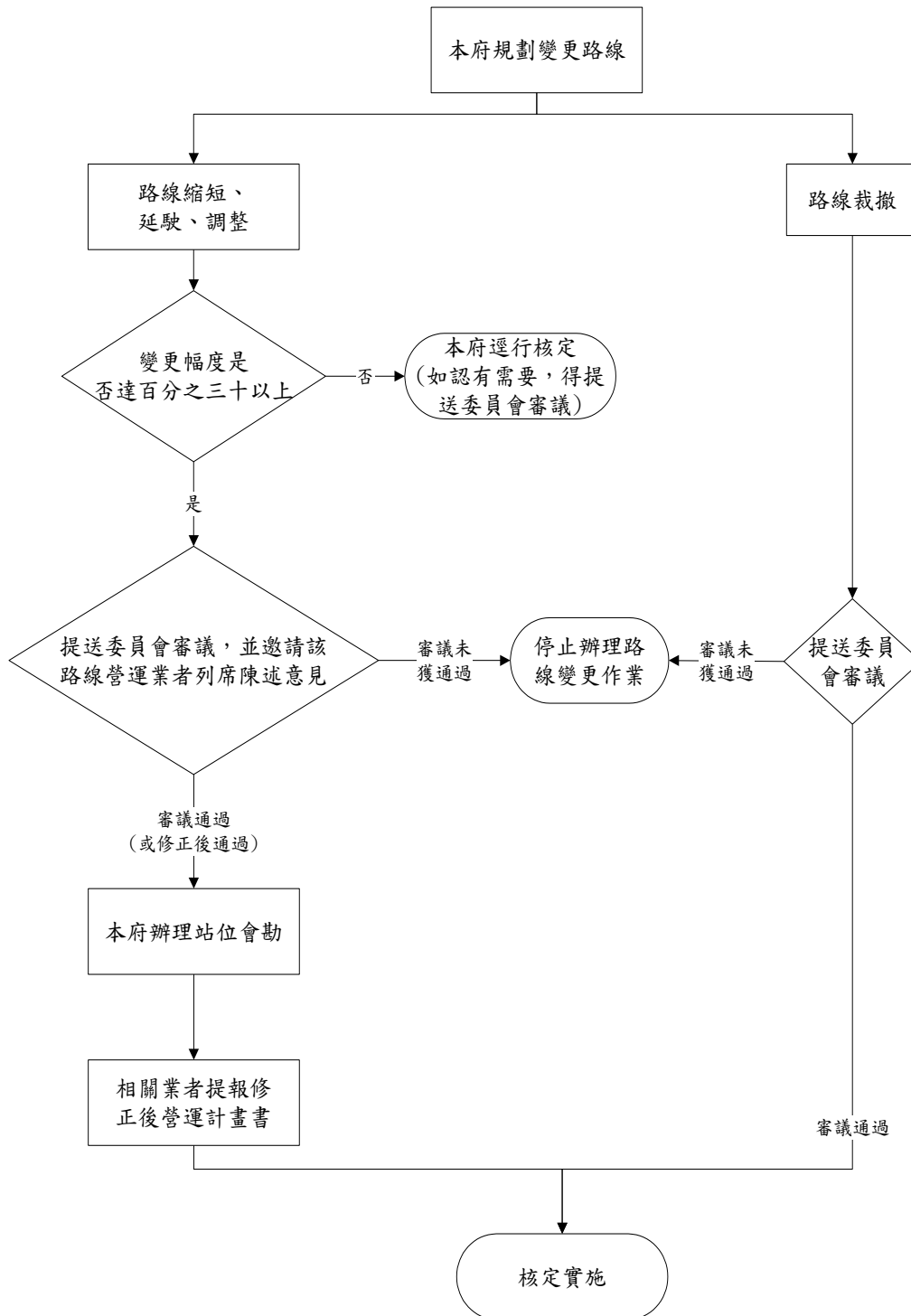
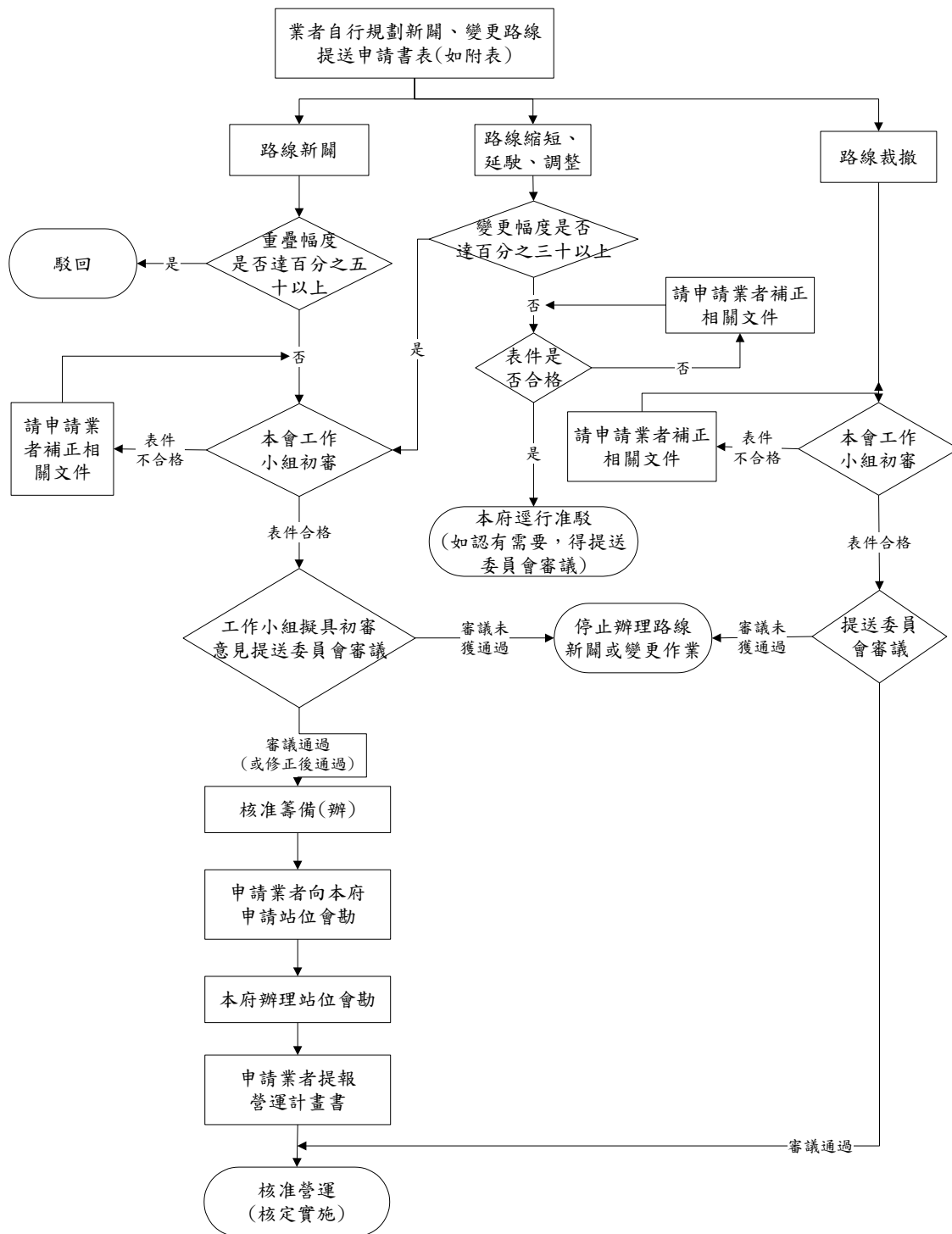


圖 8.1-2 由新北市政府變更營運路線之作業程序



備註：重疊度(新闢路線與既有路線單程重疊之里程—行駛橋樑、隧道、高快速道路里程)
 ／(既有路線單程之里程—行駛橋樑、隧道、高快速道路里程)

圖 8.1-3 由業者自行規劃新闢或變更營運路線之作業程序

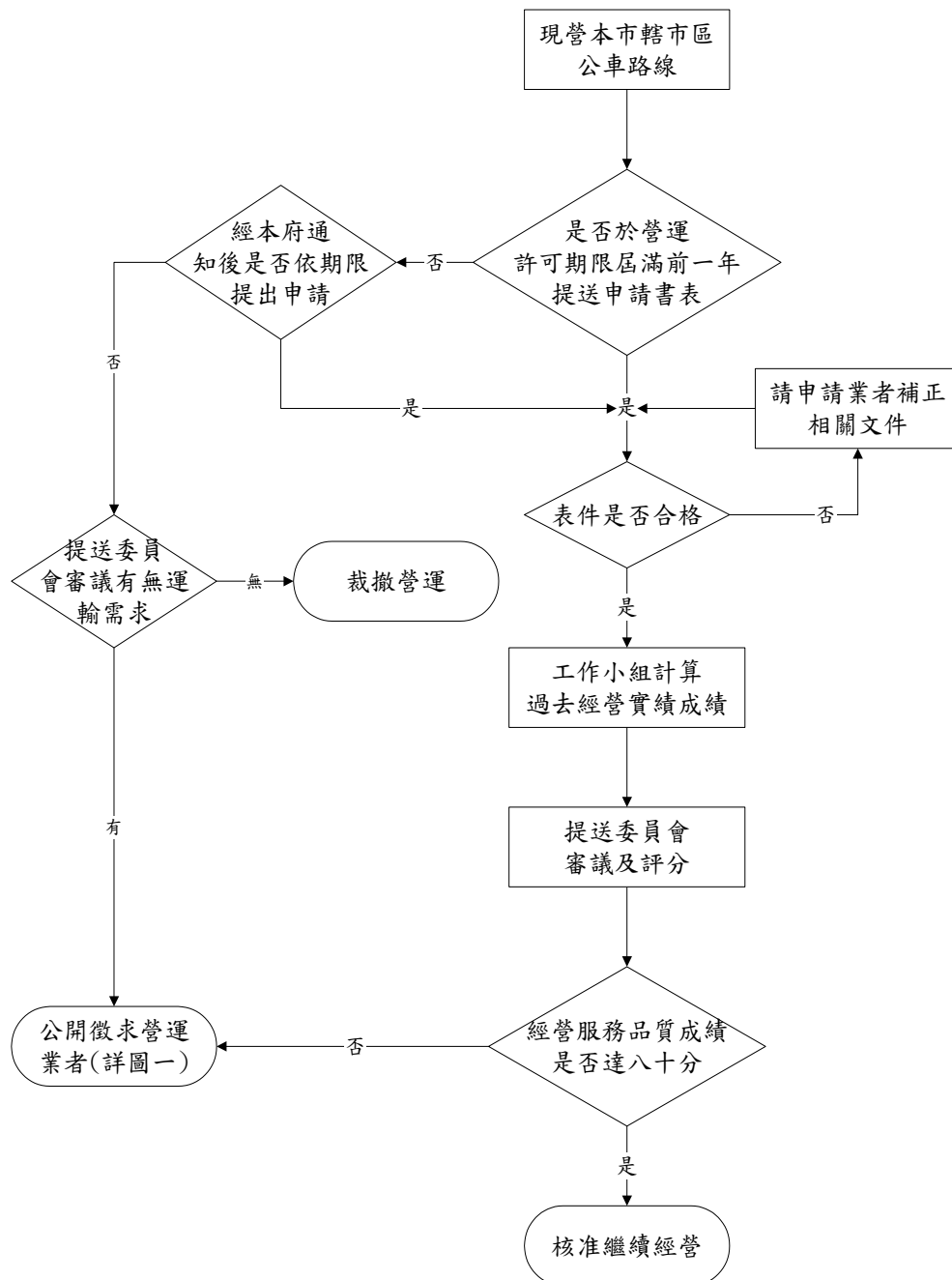


圖 8.1-4 路線營運許可期限屆滿申請繼續經營者之作業程序

(五)業者配合學校、社區及活動規劃新闢之專車路線，由本府依下列原則逕行准駁：

5. 業者須依學校、社區或活動主辦單位正式提出之需求內容進行路線規劃，且業者須有營運路線行經該規劃路線合理服務範圍。
6. 學校及社區專車應配合上下學及上下班時段採固定班次發車；活動專車則應配合活動時間及預估活動人數規劃營運班距。
7. 專車路線須於車頭及車尾路線名牌標示專車之字樣，且須依本市轄市區公車收費方式及核定票價收費。
8. 除活動專車得設置臨時站位供參加活動民眾上下車外，其餘專車不得設置站牌，且須依核定停靠點上下乘客。
9. 業者申請專車路線應提送申請書表

五、本府規劃新闢營運路線於協調適當業者時，應考量下列事項：

- (一)路線起訖點附近或於合理延駛範圍內設有停車場站。
- (二)場站地點應符合規劃路線之營運需求。
- (三)所屬公車路線與規劃路線重疊度總和較大之業者宜優先考量。
- (四)車輛設備。
- (五)營運班距及時間。
- (六)補貼款之需求。

(七)平時督考紀錄及服務評鑑結果。

(八)其他足以提昇營運品質事項。

六、業者自行提出之新闢營運路線應考量下列事項：

(一)行駛路線以直捷為原則。

(二)路線一端必須配置經主管機關核准之停車場站供車輛調度。

(三)路線應儘量與鐵路幹線或捷運系統轉運接駁。

(四)應敘明車輛來源及旅次需求之運量資料。

七、新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。

八、新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請縮減營運班次、營運時間或其他足以影響服務品質之營運計畫內容。

九、為加強輸運乘客並提升公車運轉效率，包括任一起訖點之區段運量如達該路線總運量百分之六十者，得申請闢駛區間車，由本府逕行准駁。

十、路線裁撤應符合左列規定之一：

(一)與捷運路線重疊度達百分之七十以上。

(二)具有其他替代公車路線，且替代路線服務等級較高者。

十一、申請繼續經營之路線，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依該路線過去經營實績及繼續經營計畫書分別認定之。過去經營實績，依最近兩年該路線之評鑑成績平均值計算之。繼續經營計畫書之各項內容及權重，比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點所定營運

計畫書之內容及權重。

前項繼續經營計畫書應提送新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會進行審議、評分，其平均值之百分之四十加總過去經營實績之百分之六十，合計為該路線之經營服務品質成績。經營服務品質成績未達八十分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需要。

表 8.1-2 新北市市區公車路線申請營運計畫書

新北市市區公車路線申請營運計畫書		
申請公司		
申請路線番號及起迄點		
申請路線詳細行駛路段		
站場設施	站場名稱及地址	1. 面積： 2. 核定文件及停放車輛數： 3. 目前停放車輛數： 輛 4. 所屬營運路線： 5. 停車場鋪面： 6. 自有或租用： 7. 其他：
營運計畫	1. 營運里程(單程)： 公里 2. 收費段數： 3. 分段點(緩衝區)位置： 各收費區段里程： 4. 配置車輛數： 輛 5. 每日行駛班次：一般日： 班 例假日： 班 6. 頭末班車時間：頭班車時間： 末班車時間： 7. 尖(離)峰班距：尖峰班距： 離峰班距： 8. 車輛來源： 9. 人員配置： 10. 站址表：如附件 11. 路線圖：如附件 12. 其他：	
備註		

備註：一、站場如屬租用，請註明租約期限。二、營運里程請填具單程營運里程；若往程及返程營運里程不同，則分別填寫之；營運里程跨越臺北市及新北市兩市境者，則分別註明兩市境營運里程。

8.1.4 臺中市政府

依據「臺中市市區汽車客運審議作業要點」，汽車客運路線繼續經營申請表申請路線之法規如下：

一、臺中市政府為客觀審查市區汽車客運業者申請調整、新闢或裁撤營運路線等案件之需要，以期顧及實際需要，引導市區汽車客運業者良性競爭、永續發展並兼顧營運秩序，特訂定本要點。

二、本要點之主管機關為臺中市政府交通局(以下簡稱交通局)。

三、本要點名詞定義如下：

(一)調整路線：指營運路線之延駛、變更、裁切(縮短)、整併。

(二)延駛路線：指由起點或迄點延伸原核定之營運路線。

(三)變更路線：指由營運路線起、迄點間中途變更其原核定行駛路線。

(四)裁撤路線：指營運路線之停駛。

(五)路線調整比例：指營運路線調整之路段里程佔原核定營運路線里程數。

(六)里程：以單程之公里數計算。

四、調整路線規定如下：

(一)延駛：

1. 每次延駛路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十。延駛路線里程不超過原核定路線里程之百分之二十者，得由交通局逕行核定，如有需要得提送臺中

市政府市區汽車客運審議委員會(以下簡稱委員會)審議。延駛路線里程超過原核定路線里程之百分之二十者，經工作小組初審後，提送委員會審議。

2. 延駛路段與其他業者現營路線里程重疊達三分之一以上者，視為新闢路線。
3. 因應停車場遷移，路線得適度延駛，以不超過三公里為原則。
4. 非臺中市端路線延長後，非臺中市境里程大於臺中市境里程者，不同意延駛。

(二)變更：

1. 每次變更路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十，變更超過百分之四十者視為新闢路線。變更路線里程不超過原核定路線里程之百分之二十者，得由交通局逕行核定，如有需要得提送委員會審議。變更路線里程超過原核定路線里程之百分之二十者，經工作小組初審後，提送委員會審議。
2. 變更路段與其他業者現營路線里程重疊達三分之一以上者，視為新闢路線。
3. 非臺中市端路線變更後，非臺中市境里程大於臺中市境里程者，不同意變更。

(三)整併：

1. 現營業者有重疊度高之路線，逐漸朝聯營方式規劃。

(四)裁切(縮短)：

1. 部分路段運量調查使用率偏低(平均每班次低於五人上下車)之路線。
2. 與捷運或快捷巴士重疊度達百分之七十以上之路線。
3. 其他替代路線，且替代路線服務水準較高。
4. 每次裁切(縮短)路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十。裁切(縮短)路線經工作小組初審後，提送委員會審議。
5. 通車營運未滿一年，不同意裁切(縮短)。

五、裁撤路線規定如下：

- (一) 運量調查使用率偏低(平均每班次低於五人上下車或平均車公里營收低於五元)之路線。
- (二) 有其他替代路線，且替代路線服務水準較高。
- (三) 通車營運未滿一年，不同意裁撤。
- (四) 裁撤路線經工作小組初審後，提送委員會審議。
- (五) 同意裁撤後，須公告一個月，試辦六個月，試辦期滿且民眾無不良反應，始可核定裁撤。

六、續營路線：

- (一) 現營業者應於經營期限屆滿前一年依附表提出路線繼續經營，逾期未提出且經通知後仍不為申請者，或經認定經營服務品質未能符合大眾運輸需要者，交通局得重新公開徵求營運業者。
- (二) 前項繼續經營申請表應提送委員會進行審議、評分，成績未達八十分者，認定為該路線之經營服務品質未符合

大眾運輸需要。

七、新闢路線規定如下：

- (一) 新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。
- (二) 新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請變更營運路線、縮減營運班次、營運時間、配置車輛或其他足以降低服務品質之經營計畫內容，但屬臺中市重大運輸發展需調整路線或增減班次，得經委員會審議通過後不受此限，業者應予配合。
- (三) 業者自行提出之新闢營運路線應考量下列事項：
 1. 行駛路線以直接便捷為原則。
 2. 路線應儘量與鐵路、快捷巴士、捷運車站或其他重要場站、據點轉運接駁。
 3. 應敘明車輛來源及旅次需求之運量資料。

八、為加強輸運乘客並提升公車運轉效率，營運業者得申請闢駛區間車，其時段、班次及運行區間由交通局逕行准駁。

九、共通條件規定如下：

- (一) 路線延駛、變更、整併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。
- (二) 同一路線調整，五年經營許可期限內以三次為限，且延駛或變更路線未滿六個月者，不同意延駛或變更。
- (三) 屬臺中市重大運輸發展需調整路線或增減班次，或為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線變動而調整

路線者，其調整範圍、里程或次數，得經委員會審議通過後不受限制。

十、本要點於執行時如有爭議或有不適用情形者，應提送委員會審議。

表 8.1-3 臺中市市區汽車客運路線繼續經營申請表

臺中市市區汽車客運路線繼續經營申請表		
公司名稱		
路線番號 及起迄點	路線番號： 起 迄 點：	
原路線經營期限	自 年 月 日起至 年 月 日，共 年	
詳細往返程 行駛路段		
營運計畫	1. 全線往返里程： 公里 2. 收費方式：依里程計費 3. 配置車種(含車齡)及車輛數： 4. 行駛班次(單程一趟為一班次)：平日 班次，假日 班次 5. 頭末班車時間： 頭班車時間： 末班車時間 6. 尖、離峰班距(或時刻表)： 尖峰班距： 離峰班距： 7. 車輛來源： 8. 人員配置： 9. 站址表：如附件 10. 路線圖：如附件 11. 其他：	
站場設施	站場名稱	1. 核定文件及停放車輛數： 2. 自有或租用(如屬租用，請敘明租約期限)： 3. 面積： 4. 目前停放車輛數： 5. 地址： 6. 其他：
經營期間 請領補貼金額	(以年度表示)	
繼續經營 是否申請補貼	(如欲申請補貼，請敘明申請金額)	
其他 (相關補充資料另 以附件呈現)	1. 申請續營路線之經營績效： 2. 經營能力： 3. 營運計畫： 4. 場站設施規劃： 5. 財務、行銷計畫及其他精進作為：	
備註	一律以 A4 紙張製作	

8.1.5 高雄市政府

依據「高雄市市區聯營公車營運路線申請經營審查作業規定」，申請路線之法規如下：

- 一、為振興大眾運輸及順應自由化潮流，並透過市場良性競爭，提升市區汽車客運業之經營效率與服務品質，得許可業者申請經營營運路線，特訂定本規定。
- 二、市區聯營公車營運路線（以下簡稱公車路線）申請經營之作業程序如下：
 - （一）核定開放區域或路線。
 - （二）公告。
 - （三）受理「經營申請」。
 - （四）評選或審議「經營申請」。
 - （五）核准籌辦。
- 三、申請聯營公車路線參加評選者，應依公告規定，檢具汽車運輸業籌備申請書（現營公路、市區汽車客運業者免填，另填具申請經營路線圖說表）、經營計畫書及其他公告規定資料，一式二十份向交通局提出申請。
- 四、非現營公路、市區汽車客運業之申請者，應於經營計畫書列明籌備公司或經營團隊名稱、代表人及所有籌備成員或股東名單。
- 五、申請經營公車路線之經營計畫書應載明下列內容：
 - （一）經營能力：包括申請經營路線運輸市場供需分析、經營組織架構及人員配置。
 - （二）營運計畫：包括營業時間、營運班次（單程為一班）、尖離峰班距、配置車輛數及車種。如依經營家數多寡而

有不同營運計畫者，應分別載明。

(三) 路線及場站計畫：包括行駛路線、停靠站位、發車站、停車場及檢修設施。使用現有場站者，應對擬用場站提出空間利用分析；新規劃場站應提出地主同意租購證明或契約書、土地使用分區證明、及土地所有權狀影本。

(四) 財務計畫：包括公司資產負債（以公司最近一年資料為主，非現營公路汽車客運業者另載明投入經營資本額）、申請經營路線收支損益評估、票價及票種。

六、 交通局受理申請後，得邀集相關單位就經營申請案件之經營計畫書內容有關行政業務部分，進行初審作業後提審議委員會審議。

七、 審議委員會應以業者所提經營計畫書為主，簡報說明為輔，依公路法及相關法令規定，以公平、公正之原則辦理審議。

八、 審議委員會開會時，申請業者之主管人員需列會說明，其簡報資料及詢答所承諾事項，視為其經營計畫書之一部分，須於核定籌備期限內完成。但部分項目已特別敘明並經審議委員會同意者，不在此限。

九、 同一路線有多家業者申請時，以經營能力、營運計畫、路線、場站計畫、財務計畫及其相關條件評選其優良者核定之。

十、 經營申請評選成績，依出席委員評定之名次累計加總後，以總名次成績最優者為評選成績第一名，依次類推。獲選經營家數，由審議委員會依運輸市場供需狀況，及路線營運特性，通盤考量。

十二、公車路線經營許可效期為五年。

高雄市政府工務局
高雄市公車路線申請營運計畫書

高雄市公車路線申請營運計畫書	
申請業者	
申請路線編號及起迄點	(路線編號)路線名稱
申請路線詳細行駛路段	往程： 返程：
場站設施	場站名稱： 場站地址： 場站面積： 停放車輛數： 停車場鋪面： 自有或租用：
營運計畫	全線往返里程： 收費段數： 分段緩衝區位置： 配置車輛數： 行駛車次： 平日： 車次 例假日： 車次 頭末班車時間： (1)頭班車時間： (2)末班車時間： 尖峰時段： (1)上午尖峰時段： (2)下午尖峰時段： 車輛來源： 人員配置： 站位數： 路線圖： 每車次運轉時間：

8.1.6 小結

臺中市自縣市合併以來，透過免費公車計畫等大眾運輸推廣措施，已成功推廣大眾運輸、電子票證及公車路線營運計畫書電子化之使用，而市區公車載客量及路線營運績效成長更為顯著，在大眾運輸蓬勃發展的同時，民眾對於公車服務之期待更為殷切。為提升大臺中地區整體運輸服務品質，降低區域間大眾運輸服務落差，公車路線持續以新闢或延駛之方式向原臺中縣區延伸，原臺中市區之路線亦迭有調整之情形。

目前臺中市市區汽車客運業者欲辦理路線調整(包含路線申請、延駛、變更、整併及裁切)，均須向臺中市公共運輸處提出申請，但礙於現況之各業者營運計畫書版本不一，為使業務單位及各客運業者於辦理路線調整之作業更為順暢，提升工作效率，本團隊依據臺中市市區公車營運模式，研提符合本市市區客運路線營運計畫書格式供主管機關參考，說明如後。

8.2 本市市區汽車客運路線營運計畫書格式之研擬

依據臺中市市區公車營運模式，本團隊初步研提之客運路線營運計畫書格式如後，包括核備書總表及相關附件。

一、核備書總表

其核備書總表應包含：公司名稱、路線編號及起迄點、路線經營期限、申請原因、往返程行駛路段、營運計畫、站場設施、實施日期、備註及核准文號等。

1. 申請原因：

(1) 站位：增站、遷移、撤站、整併

(2) 路線：延駛、變更、整併、裁切、裁撤、續營、新闢、代駛、接駛

(3) 班次：增班、減班

2. 日期：業者申請日期、經營期限、實施日期。

3. 文號：業者版本文號。

4. 申請公司站場設施

5. 詳細行駛路段去返程。

6. 營運計畫：含以下細項

(1) 全線往返里程

(2) 收費方式

(3) 配置車輛數

(4) 行駛班次

(5) 頭末班車時間

(6) 尖、離峰班距(或時刻表)

(7)車輛來源

(8)人員配置

(9)站位增減

(10)路線圖

(11)每車次運轉時間

(12)備註

臺中市區客運路線營運計畫書

臺中市區客運路線營運計畫書					
業者申請日期：		路線經營期限：		實施日期：	
業者版本文號					
雞冠版本文號					
公司名稱					
申請路線編號及起迄點		路線名稱： 起迄點： ~			
詳細行駛路段-往程					
詳細行駛路段-返程					
申請原因		站位: ☒ 增站 ☒ 遷移 ☒ 撤站 ☒ 整併 路線: ☒ 延駛 ☒ 變更 ☒ 整併 ☒ 裁切 ☒ 裁撤 ☒ 續營 ☒ 新闢 ☐ 代駛 ☐ 接駛 班次: ☒ 增班 ☒ 減班			
營運計畫		1. 全線往返里程： 公里 2. 收費方式：依里程計費 3. 配置車輛數：若為 非混合調度 之路線，應提供車輛配置清冊。(含車號、廠牌、型式、馬力、年份(車齡)、座(立)位、車輛類型等) 4. 行駛班次(單程一趟為一班次)：平日 ____~____ 班次，假日 ____~____ 5. 頭末班車時間： 頭班車時間： 末班車時間： 6. 尖、離峰班距(或時刻表)：班距超過 30 分鐘路線，提供預估到站時刻表書面資料 平常日班距(尖峰)： 分，平常日班距(離峰)： 分 例假日班距(尖峰)： 分，例假日班距(離峰)： 分 7. 車輛來源： 8. 人員配置： 9. 站址表：如附件 10. 路線圖：如附件 11. 每車次運轉時間： 尖峰 分，離峰 分 12. 其他：			
站場設施		站場名稱		1. 核定文件及停放車輛數： 2. 自有或租用(如屬租用，請敘明租約期限)： 3. 面積： 4. 目前停放車輛數： 5. 地址： 6. 其他：	
實施日期		民國 年 月 日起實施			
備註		1. 一車往返視為一車次、一車往程或返程視為一班次 2. 請檢附路線圖、站址表、三角票價表 3. 固定班次或班距超過 30 分鐘，另檢附到站時刻表 4. 一律以 A4 紙張製作			
核備日期文號		(主管機關填寫) 民國 年 月 日 字第 號函			

二、路線圖

路線圖應包含：路線編號、起迄點、收費方式、行車班距/班表、頭末班車時間、尖離峰班距(或時刻表)、申訴及服務電話等。

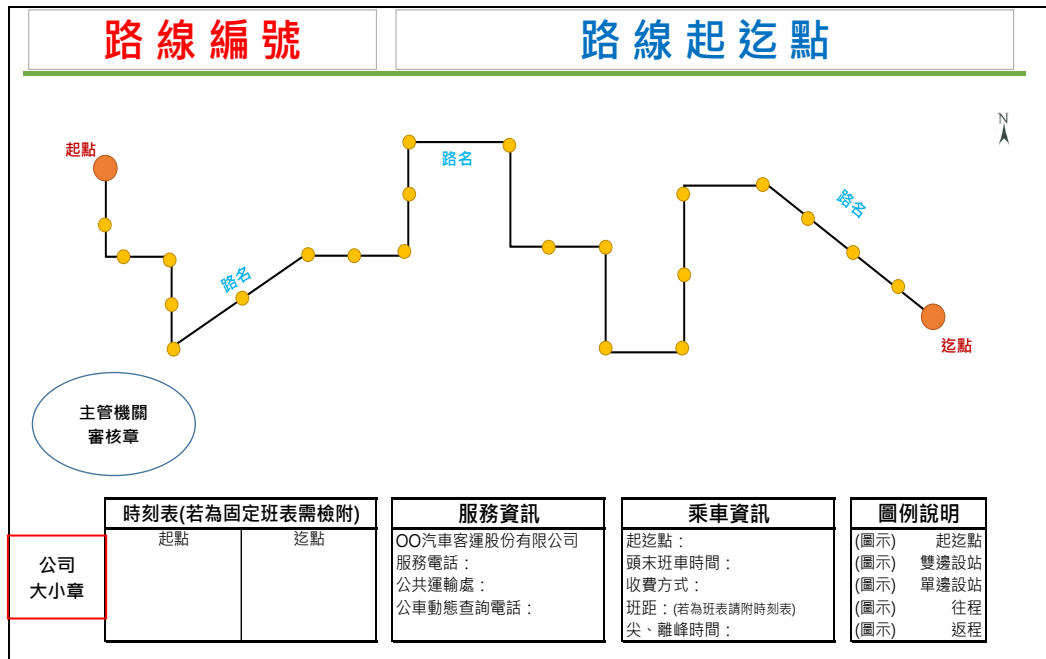


圖 8.2-1 路線圖範例說明

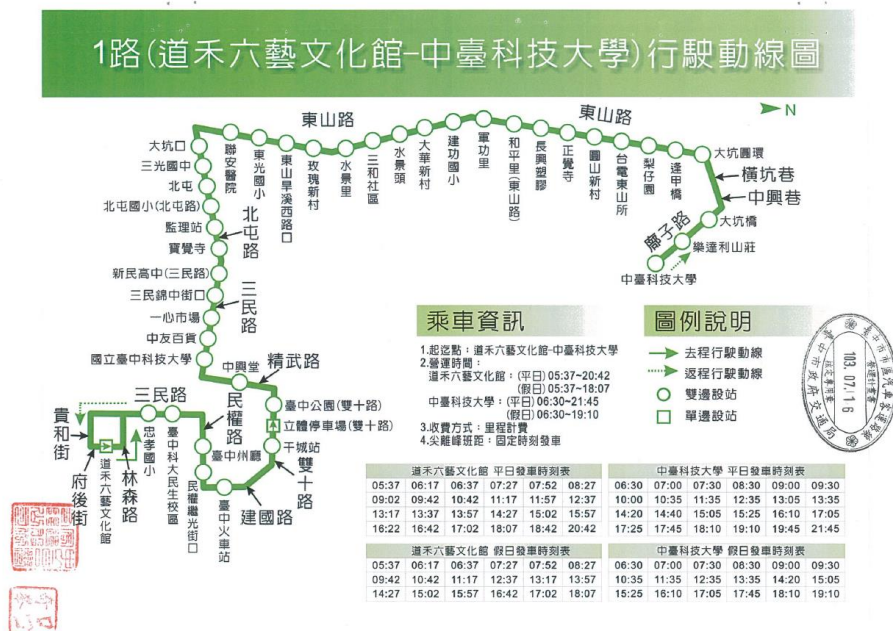


圖 8.2-2 以路線 1 為範例說明

三、站址表(含站距)

站址表應包含：各站站名、去返程地址、去返程里程及站距等。

表 8.2-2 市區客運路線站址表格示範例說明

站序	站區	去回程	站序種類	站距	地址
0	起站	去程	單邊設站	0	臺中市 OO 區 OO 路 OO 號
1		去程	雙邊設站	400	
2		去程		1400	
3		去程		350	
4				500	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13	迄站	去程	雙邊設站	200	臺中市 OO 區 OO 路 OO 號
14	迄站	回程	雙邊設站	0	臺中市 OO 區 OO 路 OO 號
15		回程		300	
16		回程		500	
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24	起站	回程	單邊設站	0	臺中市 OO 區 OO 路 OO 號

四、發車時刻表

以班表發車之路線，其時刻表應包含：平日、例假日及寒暑假時刻表，並明確列出起迄點之首班發車時間。若為班距發車之路線則需檢附尖離峰班距、尖離峰時段及起迄點之首班發車時間。

1. 發車時刻表

各公車路線平常日與例假日尖離峰時間、首末班次發車時間、平日例假日發車固定班次、平常日與例假日尖離峰發車班距等資訊內容。

2. 特殊發車：需詳填備註。

表 8.2-3 市區客運路線時刻表格示範例說明

時刻表				
平常日上午尖峰時間：	至	平常日下午尖峰時間：	至	
例假日上午尖峰時間：	至	例假日下午尖峰時間：	至	
固 定 班 次				
頭末發車時間	平常日去程：	至	平常日返程：	至
	例假日去程：	至	例假日返程：	至
平常日				
例假日				
被註				
機 動 班 距				
平常日尖峰：	分至	分		
平常日離峰：	分至	分		
例假日尖峰：	分至	分		
例假日離峰：	分至	分		

五、預估到站時刻表

固定班次或班距超過 30 分鐘，應檢附各站到站時刻表，其應包含：各站站名及各班次之各站預估到站時刻表等。

表 8.2-4 市區客運路線各站固定班次預訂到站時刻表範例說明

編號	站位名稱(去程)	第一班	第二班	第三班	第四班	第五班	第六班
1	起站	06:00	07:35	12:00	16:30	17:00	18:00
2	XXX	06:10	07:45	12:10	16:40	17:10	18:10
3		06:20	07:55	12:20	16:50	17:20	18:20
4	XXX	06:30	08:05	12:30	17:00	17:30	18:30
5	朝馬轉運站	06:40	08:15	12:40	17:10	17:40	18:40
6		06:50	08:25	12:50	17:20	17:50	18:50
7		07:00	08:35	13:00	17:30	18:00	19:00
8	XXX	07:10	08:45	13:10	17:40	18:10	19:10
9	迄站	07:20	08:55	13:20	17:50	18:20	19:20

編號	站位名稱(返程)	第一班	第二班	第三班	第四班	第五班	第六班
1	迄站	07:35	12:00	16:30	17:00	18:00	19:30
2	XXX	07:45	12:10	16:40	17:10	18:10	19:40
3		07:55	12:20	16:50	17:20	18:20	19:50
4	XXX	08:05	12:30	17:00	17:30	18:30	20:00
5	朝馬轉運站	08:15	12:40	17:10	17:40	18:40	20:10
6	XXX	08:25	12:50	17:20	17:50	18:50	20:20
7		08:35	13:00	17:30	18:00	19:00	20:30
8	XXX	08:45	13:10	17:40	18:10	19:10	20:40
9	起站	08:55	13:20	17:50	18:20	19:20	20:50

六、三角票價表

三角票價表應敘明起迄站、票種及金額。

表 8.2-5 市區客運路線三角票價表範例說明

票種	起點																	
全票 半票		00																
全票 半票			00															
全票 半票				00														
全票 半票					XX													
全票 半票						XX												
全票 半票							XX											
全票 半票								XX										
全票 半票									00									
全票 半票										00								
全票 半票											XX							
全票 半票												XX						
全票 半票													00					
全票 半票														00				
全票 半票															00			
全票 半票																00		
全票 半票																	迄點	

第九章 結論與建議

經本團隊針對臺中市之評鑑成績納入路權審議運作模式、評鑑成績作為虧損補貼款核撥基準之計算方式、市區客運營運與服務評鑑執行要點與評鑑委員會設置要點、評鑑成績納入路線績效補貼實施方案以及路線營運計畫書格式之研擬等議題進行研擬後，詳細規劃如後說明：

一、「市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」之研擬

本團隊為因應本(104)年度評鑑制度之創新改革，並依據本年度之評鑑項目、評鑑方法及各機關縣市現行之市區汽車客運營運與服務評鑑辦法執行要點研擬「臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑執行要點」。惟本團隊為因應交通部公路總局修正「大眾運輸營運與評鑑辦法」之評鑑項目，另擬定呼應母法之執行要點，請參閱附件 1-6。

二、「市區汽車客運營運與服務評鑑委員會設置要點」之研擬及規劃

本團隊經參考公路總局、臺北市政府、新北市政府、臺南市政府現行評鑑委員會之組成，現行以臺北市政府所設置之委員會較為完善，再檢討現行「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」之組成，考慮到負責審查業務重複及臺中市之人力資源與臺北市之人力資源有所不同，本團隊建議不另新增委員會，以現有「臺中市政府市區汽車客運審議委員會」為主，增加本委員會之負責審查業務及委員。

三、評鑑成績納入路權審議之運作模式

本團隊參考目前各機關將評鑑成績納入路權審議之相關規定，主要皆依據大眾運輸事業補貼辦法進行修訂，本團隊考量各市區客運公司及各營運路線之成績，因此提出各式不同情況，如：公司成績為甲等、路線成績為甲等或公司成績為甲等、路線成績為乙等之不同的等級，

再代入不同的計算因子進行計算，將評鑑成績納入路權審議之運作提出全方位的考量，亦能使評比更客觀、公正。

四、評鑑成績納入虧損補貼款核撥基準之計算方式

為促使市區汽車客運業者自我管理、要求提升服務品質，也能在無形中提升各市區汽車客運之搭乘運量，亦能提升臺中市市區汽車客運之服務品質及營運成長，為確保評鑑結果能確實將評鑑成績反應到虧損補貼，本團隊初擬評鑑成績納入虧損補貼之金額計算公式，期能確實反映市區汽車客運業者需求，並能反映實際虧損情形。

五、評鑑成績納入路線績效補貼可行性實施方案

考慮評鑑成績納入績效補貼，用運量表示更為顯著，本團隊分析兩種補貼方式，若各市區汽車客運業者之服務滿意度上升，則可間接提升民眾搭乘市區汽車客運之運量，不僅能促使市區汽車客運業者自我管理、要求提升服務品質，也能在無形中提升各市區汽車客運之搭乘運量，亦能提升臺中市市區汽車客運之服務品質及營運成長，爰此，本團隊認為評鑑成績納入路線績效補貼係有相當程度之可行性。

六、路線營運計畫書格式

目前臺中市市區汽車客運業者欲辦理路線調整均須向臺中市公共運輸處提出申請，但礙於現況之各業者營運計畫書版本不一，本團隊依據臺中市市區公車營運模式，研提符合本市市區客運路線營運計畫書格式。

附件一、各機關縣市相關評鑑執行要點

附件 1-1 交通部

大眾運輸營運與服務評鑑辦法

中華民國 104 年 11 月 12 日修正

資料來源：中華民國交通部網站 2016.04.26

- 一、本辦法依據發展大眾運輸條例（以下簡稱本條例）第七條規定訂定之。
- 二、本辦法適用之對象，為本條例第二條第二項所列之大眾運輸事業，其營運與服務評鑑，由下列主管機關分組辦理之：
 - (一) 市區汽車客運業：由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - (二) 公路汽車客運業：由中央主管機關辦理。
 - (三) 鐵路運輸業：由中央主管機關辦理。
 - (四) 大眾捷運系統運輸業：由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - (五) 船舶運送業：由中央主管機關辦理。
 - (六) 載客小船經營業：由船舶所在地之航政主管機關辦理；未設航政主管機關之地區，由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - (七) 民用航空運輸業：由中央主管機關辦理。前項主管機關得委任所屬機關或委託其他機關（構）辦理。
- 三、主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分，訂定評鑑指標進行考評：
 - (一) 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
 - (二) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
 - (三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
 - (四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
 - (五) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

前項評鑑項目及配分，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之。

四、主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依前條評鑑項目訂定評鑑執行要點，載明辦理方式、評鑑指標、計分方式、作業時程及相關書表等事項，公告後實施。

五、主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應成立評鑑委員會，綜理營運與服務評鑑事務。

前項委員會置委員九人至十九人；委員應包含身心障礙者團體代表，其中半數以上委員應遴聘主管機關以外之學者或專家擔任，聘期二年，聘期屆滿得再予續聘一任，續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則。

六、評鑑委員會之任務如下：

- (一)評鑑執行要點之審議。
- (二)評鑑作業辦理方式之研議。
- (三)評鑑指標及評鑑資料之審議。
- (四)評鑑成績之審定。
- (五)營運與服務評鑑爭議事項之審議。
- (六)營運與服務評鑑研究發展項目之擬訂。
- (七)其他有關大眾運輸營運與服務評鑑計畫之研議。

七、主管機關得於評鑑委員會下設評鑑工作小組，協助辦理下列事務性業務：

- (一)評鑑執行要點之研擬及修訂。
- (二)評鑑作業所需資料之蒐集、調查、整理與分析。
- (三)評鑑指標得分之計算。
- (四)其他評鑑委員會交辦之事項。

主管機關就前項事務性業務，得視實際需要委託公正客觀之公私立機構或

法人團體辦理。

八、大眾運輸業者應配合主管機關辦理之評鑑，並於評鑑委員、評鑑工作小組或受主管機關委託之公私立機構、法人團體評鑑人員進行調查作業時，提供相關資料。

九、評鑑委員會之任務如下：

- (一)優等：九十分以上。
- (二)甲等：八十分以上，未滿九十分。
- (三)乙等：七十分以上，未滿八十分。
- (四)丙等：六十分以上，未滿七十分。
- (五)丁等：未滿六十分。

十、主管機關對於大眾運輸營運與服務評鑑作業，應每二年至少辦理一次，直轄市、縣（市）政府每年應至少辦理一次。

前項大眾運輸營運與服務評鑑結果，主管機關應予公告及通知接受評鑑之業者，其評鑑由地方主管機關辦理者，並應陳報中央主管機關備查。

十一、大眾運輸營運與服務評鑑結果，得作為主管機關有關大眾運輸路（航）線經營權、營運虧損補貼計畫及其他大眾運輸獎助計畫審議之參考依據。

十二、主管機關對營運與服務評鑑成績達甲等以上之業者，得核發獎牌、獎狀或獎勵金，並報請中央主管機關公開表揚；評鑑結果有缺失之項目，應通知限期改善，逾期未改善者，予以公告之。

十三、主管機關為辦理大眾運輸營運與服務評鑑作業及獎勵所需經費，應循預算程序編列之。

十四、本辦法自發布日施行。

附件 1-2 交通部公路總局

公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點

交通部 101 年 8 月 17 日交路字第 1010030277 號函核定

資料來源：中華民國交通部公路總局網站 2016.04.26

一、本要點依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 4 條及第 10 條規定訂定之。

二、評鑑作業應達成以下四項主要目標：

- (一) 作為客運業者改善營運及提昇服務品質之依據。
- (二) 作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具參考依據。
- (三) 作為主管機關監督管理、獎懲之依據。
- (四) 提供主管機關改善評鑑方法及有效管理業者之建議參考。

三、評鑑對象：

評鑑作業每一年辦理一次並以辦理評鑑前一年度 11 月 30 日以前正式通車營運之國道及一般公路客運路線經營業者及其經營路線為對象，依路線營運特性可分類如下：

(一) 國道客運路線

(二) 一般公路客運路線

7. 一般路線組：非屬補貼路線之公路客運路線。

8. 補貼路線組：前一年度向公路主管機關申請偏遠服務路線營運虧損補貼，並經核准在案者。

四、評鑑指標及計分方式：

- (一) 評鑑項目包括：場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理。

- (二) 評鑑作業得參採民意調查、秘密客調查等相關科學方式進行，其調查方式得參採前揭評鑑項目訂定，其結果得併入評鑑總成績。
- (三) 各路線成績＝「場站設施與服務項」得分＋「運輸工具設備與安全項」得分＋「旅客服務品質與駕駛員管理項」得分＋「公司經營與管理項」得分，有關民意調查、秘密客調查等相關科學方式查核結果亦得併入採計。
- (四) 公司別成績＝「路線別成績」*權重 1+「民意調查或秘密客調查等成績」*權重 2
- (五) 公司於評鑑年度發生重大事項者或每百萬公里違反公路法 5 件以上者，加重評鑑配分權重；評鑑項目、配分標準及公司別權重、重大事項、統計基準等評鑑內容於執行評鑑作業前應經交通部公路總局「公路汽車客運審議會」審核通過。

五、評鑑作業時程及辦理方式：

- (一) 評鑑作業計畫以委託公正客觀之公私立機構或法人團體辦理為原則；辦理招商作業時，應依政府採購法相關規定辦理。
- (二) 作業期程以 8 個月為原則，惟不得少於 6 個月：
1. 委託查核作業階段
 - (1) 召開學者、專家、業者座談會，針對評鑑作業進行溝通交流。
 - (2) 乘客及駕駛員抽樣問卷調查。
 - (3) 依評分表針對各分組之公司路線與場站進行調查及評分工作。
 - (4) 次級書面資料審查。(主管機關應主動協助取得書面資料)
 - (5) 提出期中報告。
 - (6) 召開期中報告審查會議。

2. 專案小組評審階段

- (1) 評鑑執行單位應遴聘具交通運輸管理相關專門知識之學者、專家、辦理評鑑之監理單位主管 1~2 人及洽公路主管機關就公路汽車客運審議會委員中遴聘部分委員組成「專案小組」辦理有關項目審查作業。
- (2) 評分方式係由專案小組至受評公司聽取簡報（含教育訓練、政策配合、積極作為等公司經營與管理事項）後評定。

3. 提出期末報告

優等：90 分以上。

甲等：80 分以上，未滿 90 分。

乙等：70 分以上，未滿 80 分。

丙等：60 分以上，未滿 70 分。

丁等：未滿 60 分。

4. 召開期末報告審查會議。

5. 評鑑成果公告

- (1) 評鑑成果經「公路汽車客運審議會」審核通過陳報交通部備查後，應將評鑑成果上網公告，並轉知各業者就缺失項目改善。
- (2) 評鑑作業進行期間如發現業者有違規情形（如：擅自併線、停駛、未依核定班次或路線行駛...），各監理單位應即刻派員查核，並依公路法相關規定辦理。
- (3) 評鑑成績的公布包括：公司總分、秘密客分數（或其他科學調查分數）、政府配合事項、公司積極的作為以及重大事項。

6. 參採民意調查、秘密調查等相關科學方式辦理時應將查核情形提供書面建議供業者改善。

六、評鑑結果之獎懲

為使公路汽車客運業者積極參與評鑑作業，努力提昇服務品質，針對評鑑結果優良及不佳之路線與業者予以獎勵及處罰，並採積分累計方式，作為往後該路線續營或申請新路線之參考依據，其方式如下：

(一)路線別

1. 評鑑結果為優等之路線，給予該路線營運業者積分權 1 分；另該路線如屬營運虧損之偏遠服務路線，於申請營運虧損補貼計算時，其優先順序得分以 100 分計算。
2. 評鑑結果為乙等以下之路線，依公路法第 47 條第 1 項第 1 款規定，主管機關應即通知該路線營運業者限期改善。
3. 評鑑結果為丙等以下之路線，主管機關除依前述規定通知限期改善外，並扣減該路線營運業者積分權 1 分；另該路線如屬營運虧損之偏遠服務路線，則該路線於申請下一年度營運虧損補貼款時，應提出具體改善措施及實施績效，送請公路汽車客運審議會審查，如無具體改善成效，則不予核予補貼。
4. 連續 2 期評鑑結果均為丙等以下之路線，依公路法第 47 條第 1 項第 2 款規定，停止該業者部分路線之營業，並由主管機關採取適當措施，繼續維持運輸業務，不使中斷。
5. 評鑑時如發現業者有擅自併線、停駛等違規情形，該路線成績為 0，且每一路線扣減積分權 2 分。

(二)公司別

1. 評鑑結果為優等之業者，由主管機關公開表揚，給予積分權 3 分。
2. 評鑑結果為丙等（含）以下之業者，扣減積分權 3 分。

(三)積分權之行使

1. 積分權自核定日起有效期限為 3 年，但於有效期間內如有發生重大事故者，主管機關得衡酌情節扣減之。
2. 累計積分權為負分者，依公路法第 47 條第 1 項第 1 款規定，通知限期改善。
3. 主管機關辦理公路汽車客運路線公開徵求營運業者時，各業者累積之積分權得作為評選總分之加分項，加分最多以 5 分為限，使用後累積之積分權應扣除之；另累計積分權為負分者，不得申請新路線。

七、相關書表

(一)接受評鑑業者應提供資料如下：

1. 各路線配置車輛清冊（含車號、出廠年月及是否為租用）。
2. 車輛裝置行車紀錄器之情形、查核方式及查核紀錄。
3. 車輛維修保養制度及執行狀況（含出車安全檢查表、各級保養表、保養程序說明及紀錄）。
4. 出勤前酒測實施情形及紀錄。
5. 申訴案件處理方式及追蹤列管紀錄。
6. 教育訓練人次及公司僱用總員工人數。
7. 經合格會計師簽證之財務報表。
8. 車輛、場站、駕駛人、公司...等先進管理措施、無障礙設施及服務、乘客意外責任保險、場站及路線資訊雙語標示等證明資料。

9. 積極作為及含政策配合等證明文件。

(二)各主管機關應協助提供資料如下：

1. 肇事紀錄及死傷人數資料。
2. 違反道路交通管理處罰條例之次數。
3. 營業大客車駕駛人登記制度辦理情形及違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規紀錄。
4. 違反公路法令規定之次數。
5. 高速公路電子收費違規紀錄。
6. 違反噪音管制及相關環保法令規定之次數。
7. 使用公辦轉運站不遵守相關管理措施，經主管機關舉發違規之次數。

八、本要點自公告日起生效。

附件 1-3 臺北市政府

臺北市聯營公車服務評鑑執行要點

臺北市政府交通局 99 年 6 月 9 日北市交運字第 09936638000 號令訂頒

資料來源：臺北市法規查詢系統網站 2016.04.26

- 一、臺北市政府(以下簡稱本府)為客觀公正評鑑臺北市聯營公車營運服務，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。
- 二、本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。
- 三、本要點用詞定義如下：
 - (一) 聯營公車業者：指經臺北市公共運輸處核定行駛臺北市、縣境之市區汽車營運路線之公車業者。
 - (二) 路線積分：指交通局依各期評鑑總成績及評鑑項目之成績所給予之評分，以作為重新分配聯營公車營運路線、聯營公車業者所選擇營運路線先後次序之參考依據。
- 四、臺北市聯營公車營運服務指標評鑑，依據下列評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標進行考評：
 - (一) 場站設施與服務：佔總成績百分之二十。
 - (二) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之三十。
 - (三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
 - (四) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

評鑑指標評定基準、定義、計分方式、權重、資料來源及抽樣原則詳如附表一。
- 五、聯營公車營運服務評鑑執行情形之評審，由臺北市聯營公車營運與服務品質督導評鑑委員會(以下簡稱評鑑委員會)執行之，並依下列規定辦理：
 - (一) 營運服務評鑑各分項指標及其評定基準之調整，由評鑑委員會檢討定之。

(二) 營運服務品質之資料蒐集、服務指標之量化及彙整等作業，得委託公私立機構或法人團體辦理。

六、聯營公車之營運服務評鑑結果，分為評鑑項目之成績及評鑑總成績，評鑑總成績，區分為下列等第：

- (一) 優等：總成績九十分以上。
- (二) 甲等：總成績八十分以上，未滿九十分。
- (三) 乙等：總成績七十分以上，未滿八十分。
- (四) 丙等：總成績六十分以上，未滿七十分。
- (五) 丁等：總成績未滿六十分。

七、交通局對於聯營公車營運服務評鑑作業應每半年辦理一次，其評鑑結果應予公告及通知聯營公車業者，並陳報中央主管機關備查。

八、聯營公車營運服務評鑑結果，依下列規定辦理：

- (一) 評鑑總成績為優等之聯營公車業者，交通局應予公開表揚或以其他方式予以獎勵。
- (二) 評鑑總成績為優等或甲等之聯營公車業者，交通局得增加其路線積分。
- (三) 評鑑總成績為乙等以下之聯營公車業者，交通局得扣減其路線積分。
- (四) 有關路線積分增減規定詳附表二；路線積分之有效期限為二年。
- (五) 評鑑結果有缺失之項目，交通局應通知限期改善，逾期未改善者，予以公告之。

附表 1.2-1 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
A 場站設施與服務指標	發車準點性指標 (A1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距誤點之班次比率。	最高12分，最低0分	以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分，各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下： $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} + \frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right)}{n}$ $i=1, 2, \dots, n; n$為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算： 1.當公司各級路線準點率=1，則該級路線得分2.4分； 2.當公司各級路線準點率≤ 0.2，則該級路線得分0分； 3.當公司各級路線準點率介於0.2~1之間，則$X = (2.4/0.8) \times (\text{各級路線準點率} - 0.2)$。	1.由臺北市公共運輸處提供之路線等級表，依不同等級各選取部分路線數抽取樣本，調查站以發車站為原則。 2.臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	場站空間指標 (A2)	場站空間扣分標準，每部大型車輛平均擁有之場站空間以二十坪為標準；每部中型車輛平均擁有之場站空間以十二坪為標準。	最高2分，最低0分	平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下： $A2 = \frac{[4]}{[2]}$ [1]=停車場站面積(坪) [2]=各場站大型公車平均每日配車輛數 [3]=各場站中型公車平均每日配車輛數 $[4] = \min \{ [1] - [3] \times 12, [2] \times 20 \}$ 1.當 $A2=20$，則 $X=2$ 分； 2.當 $A2 \leq 15$，則 $X=0$ 分； 3.當 $15 < A2 < 20$，則 $X = \frac{2}{5}(A2 - 15)$。	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標 (A3)	查核場站及停車場等空間設備情形。	最高4分，最低0分	1.當 $A3=100$，則 $X=4$ 分； 2.當 $A3=0$，則 $X=0$ 分； 3.當 $0 < A3 < 100$，則 $X=0.04 \times A3$。	臺北市公共運輸處派員查核。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	公車後端查詢系統配合指標(A4)	公車業者各路線之報表發車車次數，與系統輸出之班表誤差率。	最高 2 分，最低 0 分	各路線車次誤差率計算： $\text{車次誤差率} = \frac{\text{系統輸出車次} - \text{實際發車車次}}{\text{系統輸出車次}}$ 1. 當車次誤差率 $\leq 5\%$ ，則 $X=2$ ； 2. 當 $5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$ ，則 $X=1$ ； 3. 當車次誤差率 $> 10\%$ ，則 $X=0$ 。 4. 指標得分=各公司各路線得分(X)之平均數。	臺北市公共運輸處查核。
B 運輸工具設備與安全指標	車齡比率指標(B1)	公車業者新車當量數佔總營運車輛數之比值。	最高 5 分，最低 0 分	一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界，而低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年，故低底盤公車改以7年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值，計算公式定義如下： $\text{新車當量數} = (\text{一般型公車車齡五年(含)以下車輛數}) + (\text{一般型公車車齡六、七年車輛數} \times 0.5) + (\text{低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數}) + (\text{低底盤公車車齡八、九年車輛數} \times 0.5)$ $\text{車齡比率(B1)} = \frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1. 當 $B1=1$ ，則 $X=5$ 分； 2. 當 $B1=0$ ，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0 < B1 < 1$ ，則 $X=5 \times B1$ 。	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	舒適與噪音指標 (B2)	車容整潔、車輛內外不整潔者、車輛性能(車內構件震動)、車輛性能(噪音)、車輛性能(或其它)、空調不佳、夏天車廂內溫度未設定 22 至 26 度或未依季節調整及排放黑煙等九個項目。	最高 3 分， 最低 0 分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數)，k 公司之第 j 項優缺失結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 X_{jkl}，指標分數計算： $80 + \frac{\sum_j a_j X_{jkl}}{i_k}$ 其中，a_j 為第 j 項優缺失權重 $i_k = k \text{ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料)}$ 當 $B2_{kl} \geq 100$，則 $B2_{kl} = 100$； 當 $B2_{kl} \leq 0$，則 $B2_{kl} = 0$ 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, l=1,2,\dots,L$ 其中，L=評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.03 \times B2_k$	公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	以路線號碼牌明顯度、行車人員號碼牌與車號標示、行車路線圖、上下車收費標示設備、下車拉(按)鈴設備標示、乘客意見卡箱、驗票機裝設及故障情形、車廂張貼免費申訴電話、夜間照明設備(夜間樣本才有)及車內站名播報器故障而未通報等十項目。	最高 6 分， 最低 0 分	1. 評鑑單位 當 $B3=4.0$，則 $X=4$ 分； 當 $B3 \leq 2.0$，則 $X=0$ 分； 當 $2.0 < B3 < 4.0$，則 $X = 2(B3 - 2)$。 2. 聯合稽查與民眾申訴 $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡} / \text{意見卡箱} \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$	依各公司擁有車輛比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標 (B4)	車輛排放廢氣違規被告發次數佔總檢測車輛比率。	最高 2 分， 最低 0 分	$B4 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ 1. 當 $B4=0$，則 $X=2$ 分； 2. 當 $B4 \geq 0.10$，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0 < B4 < 0.10$，則 $X = 2 - 20 \times B4$	臺北縣、市政府環保局。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	行車肇事率指標(B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高12分，最低0分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ 行車肇事扣分之計算方式如下： 1.擦撞每件扣一分(即權數=1)； 2.輕傷每人再扣三分(即權數=3)； 3.重傷每人再扣五分(即權數=5)； 4.死亡每人再扣八分(即權數=8)； 5.肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10)； 6.當 $B5 \leq 2$ ，則 $X=12$ 分； 7.當 $B5 \geq 9$ ，則 $X=0$ 分； 8.當 $2 < B5 < 9$ ，則 $X = 15.429 - 1.714 * B5$ 。	1.臺北縣、市政府警察局交通大隊。 2.臺北縣政府交通局。 3.臺北市公共運輸處。 4.若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標(B6)	針對各公車業者使用車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	最高2分，最低0分	1.當 $B6=100$ ，則 $X=2$ 分。 2.當 $B6=0$ ，則 $X=0$ 分。 3.當 $0 < B6 < 100$ ，則 $X=0.02 \times B6$ 。	臺北市公共運輸處。
C 旅客服務品質與駕駛員管理指標	過站不停比率指標(C1)	查核車輛行經站點且乘客招手未依規定停靠比率。	最高10分，最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}} \quad (\text{評鑑單位})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}} \quad (\text{聯合稽查})$ $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}} \quad (\text{民眾申訴})$ 1.評鑑單位 $X = 4 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2.聯合稽查人員 $X = 4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3.民眾申訴 $X = 2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$	1.評鑑單位按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本調查。 2.臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛平穩性指標(C2)	闖平交道、任意變換車道、行車速度超過規定者、無故急煞車、猛起步、搶黃燈及闖紅燈等六個項目。	最高5分，最低0分	1.指標基準為80分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數)， k 公司之第 j 項優缺失統計結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 X_{jkl} ，指標分數計算：	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X：各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	駕駛員遵 循路線指 標 (C4)	直行車等候紅燈時佔 用右轉車道、未行駛 公車專用道、未依規 收費、未依規定站位 停靠、未開大燈及側 邊燈、停車購物或辦 私事、晚間未開路線 燈、違規停車、駕駛 員未繫安全帶、擅自 改道等十個項目。	最高 6 分， 最低 0 分	$80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中， a_j 為第 j 項優缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查 及民眾申訴資料) $m=2,4$ 當 $Cm_{kl} \geq 100$ ，則 $Cm_{kl} = 100$ ； 當 $Cm_{kl} \leq 0$ ，則 $Cm_{kl} = 0$ 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$ 其中， L = 評鑑期 間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} \times Cm_k$	
	拒載老人 及身心障 礙者指標 (C3)	拒載老殘及拒收老殘 優待票等二個項目。	最高 5 分， 最低 0 分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總 共 L 個月份數)， k 公司之第 j 項缺失統計結 果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} ，指標 分數計算： $80 + \sum_j a_j x_{jkl}$ 其中， a_j 為第 j 項缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查 及民眾申訴資料) $m=3,5$ 當 $Cm_{kl} \leq 0$ ，則 $Cm_{kl} = 0$ 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$ 其中， L = 評鑑期 間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} \times Cm_k$	
	駕駛員行 車中吸菸、 吃檳榔指 標 (C5)	駕駛員行車中吸菸及 吃檳榔等二個項目。	最高 4 分， 最低 0 分	$80 + \sum_j a_j x_{jkl}$ 其中， a_j 為第 j 項缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查 及民眾申訴資料) $m=3,5$ 當 $Cm_{kl} \leq 0$ ，則 $Cm_{kl} = 0$ 2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$ 其中， L = 評鑑期 間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} \times Cm_k$	

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X: 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
D 公司經營管理指標	行車事故通報與處理指標 (D1)	行車事故未依規定通報者，則按件扣分。	最高 2 分，最低 0 分	指標基準為 80 分，將臺北市政府警察局交通警察大隊提供之行車事故列案件數與各公車業者向臺北市公共運輸處通報之肇事件數進行比對，資料完全相符者則加 5 分，若未依規定通報，則按件扣分(傷亡未報則每件扣 1 分、行車事故未報則每件扣 0.5 分)，滿分為 85 分。 1.當 $D1=85$，則 $X=2$ 分； 2.當 $D1=0$，則 $X=0$ 分； 3.當 $0<D1<85$，則 $X=2 \times D1 / 85$。	臺北市公共運輸處。
	駕駛員服務態度與儀容指標 (D2)	行車中使用行動電話、服務態度良好、對老弱服務態度佳、逐站報站名、拾金不昧(或拾獲失物)、穿戴整齊、服務態度欠佳、對老弱服務態度欠佳、辱罵乘客、毆打乘客、儀容不整、未待乘客上下妥車即開動、未緊靠站牌停車在快車道上下客、行經轉彎未減速致乘客坐立不穩或險些撞及路人、行車中任意閒談者、行車時打瞌睡精神不佳、按鈴不停(到站不停)、沿途催促老殘孩童上下車、關門時夾到乘客、急速行駛、滯留載客、收聽廣播收音機、車輛拋錨時未幫乘客轉車、駕駛員服務不當致乘客受傷、亂鳴喇叭、趕客下車、其他缺失等二十七個項目。	最高 10 分，最低 0 分	1.指標之基準為 80 分，再依據細項之加扣分標準計算分數，但超過 100 分以 100 分計，低於 0 分，以 0 分計。各公司 l 月份指標分數計算： $80 + \frac{\sum_i \sum_j a_j x_{ijl}}{i}$ 其中，a_j 為第 j 個選項的加扣分 i = 公司的案件總筆數 當 $D2_l \geq 100$，則 $D2_l = 100$； 當 $D2_l \leq 0$，則 $D2_l = 0$ 2.評鑑期間月平均分數 $D2 = \frac{\sum_l D2_l}{L}$ 其中，L = 評鑑期間月份數 3.乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = 0.1 \times D2$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。

	經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者： 1、違反臺北市府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰 30,000 元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達 30,000 元以上。 2、違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 3、違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。 4、違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 5、違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。 6、違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。 7、違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 8、違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。	最高 5 分，最低 0 分	若未發生重大違規事件，則指標基準為 80 分；若發生 1 件重大違規，則按件扣 20 分。指標分數計算方式如下： $D3=80-(\text{重大違規件數} \times 20)$ 1. 當 $D3=80$，則 $X=5$ 分； 2. 當 $D3=0$，則 $X=0$ 分； 3. 當 $0 < D3 < 80$，則 $X=D3/16$。	臺北市公共運輸處。
--	---	---------------	--	-----------

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	行車安全業務檢查指標(D4)	查核各公車業者之行車安全業務狀況與管理為基準。	最高 2 分, 最低 0 分	1.當 $90 \leq D4$, 則 $X=2$ 分; 2.當 $85 \leq D4 < 90$, 則 $X=1.5$ 分; 3.當 $80 \leq D4 < 85$, 則 $X=1$ 分; 4.當 $70 \leq D4 < 80$, 則 $X=0.5$ 分; 5.當 $D4 < 70$, 則 $X=0$ 分。	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標(D5)	查核各公車業者使用車輛之行車紀錄是否有超速情形。	最高 1 分, 最低 0 分	$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ 1.當 $D5 \leq 0.0044$, 則 $X=1$ 分; 2.當 $D5 > 0.0044$, 則 $X=0$ 分。	臺北市公共運輸處。
	配合政府政策(加分)指標(D6)	依公車業者配合政府政策之程度。	總加分 9 分為限, 最低 0 分	公車業者依據實際狀況進行自我評分, 並附上相關文件及車號。	臺北市公共運輸處。

備註:總得分超過 100 分者, 以 100 分計算。

附表 1.2-2 臺北市聯營公車營運服務評鑑路線積分增減基準表

法條依據	路線積分	優等	甲等	乙等	丙等
臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點	依每期評鑑總成績增減	每期評鑑總成績達到九十分以上者，取得路線積分六分。	每期評鑑總成績八十七分以上未滿九十分者，取得路線積分四分；總成績八十四分以上未滿八十七分者，取得路線積分二分；總成績八十分以上未滿八十四分者，取得路線積分一分。	每期評鑑總成績七十七分以上未滿八十分者，扣減路線積分一分；總成績七十四分以上未滿七十七分者，扣減路線積分二分；總成績七十分以上未滿七十四分者，扣減路線積分四分	每期評鑑總成績未滿七十分者，扣減路線積分六分。
	依每期評鑑項目成績增減	同一評鑑項目之成績經連續二期評鑑結果均高於當期平均分數百分之二十以上者，增加該聯營公車業者路線積分一分。		同一評鑑項目成績經連續二期評鑑結果均低於當期平均分數百分之二十以上者，扣減該聯營公車業者路線積分一分。	

附件 1-4 新北市政府

新北市政府評鑑市區公車營運服務作業要點

中華民國 102 年 4 月 29 日修正

資料來源：新北市政府電子法規查詢系統 2016.04.26

- 一、新北市政府(以下簡稱本府)為加強督導新北市(以下簡稱本市)轄市區公車之營運管理，落實營運服務指標，以提昇本市轄市區公車經營績效與服務水準，依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。
- 二、本市轄市區公車營運服務品質評鑑(以下簡稱本評鑑)之執行及獎懲，除依公路法、發展大眾運輸條例及汽車運輸業管理規則等有關法規辦理外，依本要點辦理。
- 三、為持續督導本市轄市區公車提昇經營績效及服務水準，本府每年應至少辦理一期營運服務品質評鑑工作，並得委託學術機構或專門技術機構辦理；每期評鑑工作之抽樣調查期間至少為二個月。
- 四、前項評鑑指標之定義、計分方式、資料取得、抽樣頻率、權重詳如附表。
- 五、本市轄市區公車業者（以下簡稱業者），未於本府規定期限內提報本評鑑所需資料或提報不實者，其相關評鑑指標得分，以零分計算。
- 六、本評鑑結果之評等按評鑑標的之不同，區分為路線別與公司別，並依分數高低予以劣等，其標準如下：
 - （一） 優等：九十分以上。
 - （二） 甲等：八十分以上，未滿九十分。
 - （三） 乙等：七十分以上，未滿八十分。
 - （四） 丙等：六十分以上，未滿七十分。
 - （五） 丁等：未滿六十分。
- 七、本評鑑結果應經「新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會」審定後

公布，並函知各受評業者及報交通部備查。

八、本市轄市區公車每期營運服務品質評鑑之獎懲，依下列規定辦理

(一) 路線別：

1. 評鑑結果為優等之路線，由本府頒贈優良公車路線標章。
2. 經評鑑為優等之路線，給予該路線營運業者積分權一分，該路線如屬營運虧損之服務性路線，業者得於下年度依新北市政府市區公車服務路線營運虧損補貼審議作業規定，向本府申請補貼，本府應將該路線列為第一優先補貼序位。
3. 經評鑑為丙等以下之路線，扣減該路線營運業者積分權一分，該路線如屬補貼性路線，停止核撥該路線營運當年度尚未撥付之補貼款，且不得申請下年度營運虧損補貼。

(二) 公司別：

1. 經評鑑為優等之業者，給予積分權三分。
2. 經評鑑為丙等以下之業者，扣減積分權三分。

(三) 積分權之行使：

1. 積分權自核定日起有效期限為二年。
2. 累計積分權達負八分以上者，依公路法第四十七條第一項第一款規定限期改善。
3. 已受前日通知限期改善者，積分權仍達負八分以上且當期評鑑成績較前期退步者，依公路法第四十七條第一項第二款規定停止其部分營業，以最近一個月(不含當月)起算前六個月之營收資料排序，列計該業者營運本市轄市區公車路線平均每車公里營收最高之三分之一路線(不足一條路線時，則為營收最高之路線)，停止該業者營運該等路線中平均每車公里營收最低之路線乙條。

4. 本府依前目停止業者營運權之路線，由本府比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點規定公開徵求接替營運之業者，該受處分業者應配合接替營運業者之籌備期程，停止營運該路線。
5. 本府新闢公車路線公開徵求營運業者時，各公車業者累積之積分權應作為評選總分之加減分項，加減分最多以五分為限，使用後累積之積分權應扣除之。

附件 1-5 臺南市政府

臺南巿市區汽車客運業營運與服務評鑑執行要點

中華民國 102 年 3 月 6 日函頒

資料來源：臺南巿政府主管法規查詢系統 2016.04.26

- 一、臺南巿政府交通局（以下簡稱本局）為辦理市區汽車客運業營運與服務評鑑之執行及獎懲，特訂定本要點。本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局(以下簡稱交通局)執行。
- 二、為持續督導本巿市區公車提昇經營績效及服務水準，本局每年應至少辦理一次公車營運與服務評鑑工作。
- 三、評鑑指標及計分方式：
 - (一) 評鑑項目包括：場站設施與服務(二十分)、運輸工具設備與安全(三十分)、旅客服務品質與駕駛員管理(三十分)、公司經營與管理(二十分)。
 - (二) 場站設施與服務、運輸工具設備與安全、旅客服務品質與駕駛員管理及公司經營與管理等各項得分加總為總成績。
 - (三) 依據前項評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標如附件。
- 四、評鑑作業流程：
 - (一) 評鑑方式採初評及複評等兩項作業評比，初評階段成績佔百分之六十，複評階段成績佔百分之四十。
 - (二) 初評階段：
 1. 邀集專家學者、客運業者及相關主管機關召開座談會確認評鑑指標、評分方式、配分權重、調查問卷設計、抽樣方式與過程、樣本來源等作業流程。
 2. 實施調查及相關資料蒐集，包含書面資料、抽樣調查資料及問

卷調查資料。

3. 資料彙整與統計分析。
4. 會同業者檢核資料。
5. 總成績計算與排序。
6. 本局應將初評各項缺失通知業者改善，改善期間至少為二星期。

(三) 複評階段：

1. 評鑑執行單位組成「複評作業專案小組」辦理複評作業。
2. 評分方式係由複評委員至各家接受複評公司聽取簡報（含營運方式、自評表、初評缺失改善情形等），並針對初評結果以抽查方式進行確認，選擇初評優劣兩極各百分之十五路線（含相關場站）進行複評。

(四) 綜合成績計算：

1. 辦理複評之路線：初評成績乘以百分之六十加上複評成績乘以百分之四十。
2. 未辦理複評之路線：初評成績乘以百分之百。
3. 成績應依路線別、公司別及評鑑項目別分別排序並提出具體改善建議。
4. 評鑑結果列等方式如下：
 - (1) 優等：九十分以上。
 - (2) 甲等：八十分以上，未滿九十分。
 - (3) 乙等：七十分以上，未滿八十分。

(4) 丙等：六十分以上，未滿七十分。

(5) 丁等：未滿六十分。

五、本評鑑結果應經由臺南市政府市區汽車客運營運審議會審定後公布之，並應函知各接受評鑑之公車業者及陳報交通部備查。

六、評鑑結果之獎懲：

(一) 路線別：

1. 評鑑結果為優等之路線，本局應公開表揚；該路線如屬營運虧損之偏遠服務路線，於申請營運虧損補貼計算時，本局應將該路線列為第一優先補貼序位。
2. 評鑑結果為乙等以下之路線，依公路法第四十七條第一項第一款規定，本局應即通知該路線營運業者限期改善。
3. 評鑑結果為丙等以下之路線，本局除依前述規定通知限期改善外，該路線如屬營運虧損之偏遠服務路線，則停止核撥該路線營運當年度尚未撥付之補貼款，且該路線於申請下一年度營運虧損補貼款時，應提出具體改善措施及實施績效，送請臺南市政府市區汽車客運營運審議會審查，如無具體改善成效，則不予核予補貼。
4. 連續二期評鑑結果均為丙等以下之路線，依公路法第四十七條第一項第二款規定，停止該業者部分路線之營業，並由本局採取適當措施，繼續維持運輸業務，不使中斷。

(二) 公司別：

1. 評鑑結果為優等之業者，給予積分權三分。
2. 評鑑結果為丙等以下之業者，扣減積分權三分。

(三) 積分權之行使：

1. 積分權自核定日起有效期限為五年，但於有效期間內如有發生重大事故者，本局得衡酌情節扣減之。
2. 累計積分權為負分者，依公路法第四十七條第一項第一款規定，通知限期改善。
3. 本局辦理市區汽車客運路線公開徵求營運業者時，各業者累積之積分權得作為評選總分之加分項，加分最多以五分為限，使用後累積之積分權應扣除之；另累計積分權為負分者，不得申請新路線。

附件 1-6 臺中市政府

「臺中市市區公車營運與服務評鑑執行要點」草案

第一條

本要點依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第 4 條及第 10 條規定訂定之。

第二條

評鑑作業應達成以下五項主要目標：

- 一、作為客運業者改善營運及提昇服務品質之依據。
- 二、作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具參考依據。
- 三、作為主管機關監督管理、獎懲之依據。
- 四、提供主管機關改進評鑑方法及有效管理業者之建議參考。
- 五、提供主管機關做為審議路線、路權分配之參考依據。

第三條

評鑑作業每一年辦理一次並以臺中市公共運輸處核定正式通車營運之市區公車路線經營業者及其經營路線為對象；若於評鑑時間三個月前營運通車之新路線，不納入本次評鑑成績，但仍應進行評鑑，評鑑之結果應交由市區汽車客運業者針對有缺失之部分進行市區汽車客運之調整。

第四條

- 一、評鑑項目包括：場站設施與服務、運輸工具設備與安全、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全、公司經營與管理。
- 二、總成績=「場站設施與服務」項目得分+「運輸工具設備與安全」項目得分+「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」+「公司經營與管理」項目得分。

三、依據前揭評鑑項目，訂定評鑑指標及評分項目。

第五條

評鑑作業時程及辦理方式

一、評鑑作業計畫以委託公平、公正之府外第三方進行評鑑；辦理招標作業時，應依政府採購法相關規定辦理。

二、作業期程以公告契約為主，且調查工作採單一階段進行：

1. 作業階段分為：

- (1) 提送評鑑執行計畫(載明辦理方式、作業時程及相關書表事項)審查。
- (2) 召開業者座談會，針對評鑑作業進行溝通交流。
- (3) 乘客問卷抽樣調查。
- (4) 依評分表針對各公司路線及場站進行調查及評分工作。
- (5) 次級書面資料審查。(主管機關及相關單位應主動協助取得書面資料)
- (6) 提出期末報告。
- (7) 召開期末審查會議

2. 評鑑結果列等方式如下：

- (1) 優等：90 分以上
- (2) 甲等：80 分以上，未滿 90 分
- (3) 乙等：70 分以上，未滿 80 分
- (4) 丙等：60 分以上，未滿 70 分

(5) 丁等：未滿 60 分

第六條

評鑑結果之獎懲

為鼓勵臺中市市區公車業者針對營運缺失之路線進行調整，並予以業者獎勵及處罰，依據當年度評鑑結果，作為往後該路線續營或申請新路線之參考依據，其方式如下：

- 一、對於評鑑成績達甲等以上之業者，得核發獎牌公開表揚；對於有缺失之業者，通知限期改善，逾期未改善者，由本府依規辦理。評鑑作業進行期間如發現業者有違規情形，處相關單位應即刻派員查核，並依公路法相關規定辦理。
- 二、評鑑結果將做為各路線與業者之績效重點，並作為未來審議路線、路權分配等路線調整之相關參考依據。
- 三、補貼款之調整以「市區汽車客運路線審議委員會」內條款為依據，並分為路線別及公司別進行調整。

第七條

- 一、補貼款之調整以「市區汽車客運路線審議委員會」內條款為依據，並分為路線別及公司別進行調整。

第八條

本要點自公告日起生效。

附件二、各機關縣市相關服務評鑑委員會設置 要點

附件 2-1 交通部公路總局

公路汽車客運審議委員會設置要點

中華民國九十一年一月二十二日交通部交路字第 0910017071 號函核定

資料來源：監理法規檢索系統 2016.04.26

- 一、為促進公路汽車客運健全發展，並就客運路線、補貼之申請、費率及評鑑之審議建立公平客觀審核制度，於交通部公路總局（以下簡稱公路總局），設置公路汽車客運審議委員會（以下簡稱委員會）。
- 二、委員會之任務如左：
 - (一) 公路汽車客運業申請營運路線經營、營運虧損補貼、運輸費率、運輸營運評鑑之審議。
 - (二) 公路汽車客運業營運路線經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之認定。
 - (三) 公路汽車客運業營運路線申請經營者之評選。
 - (四) 其他有關營運路線、補貼、費率、評鑑等相關問題之研議。
- 三、委員會置委員十三至十九人，除臺北市政府交通局副局长、高雄市政府建設局副局长、交通部路政司副司長、運輸研究所副所長、國道高速公路局副局长及公路總局局長及副局长為當然委員外，餘由公路總局就有關單位與學者專家、社會公正人士遴聘之，聘期二年；聘期屆滿得再予續聘一任，但續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則；任期內出缺時，得補行遴聘。
- 四、委員會置召集委員二人，綜理會務，共同主持會議。其中一人由公路總局局長兼任；另一人由學者專家委員互選之。
- 五、委員會置執行秘書一人，承召集委員之命，負責相關工作之推動與協調，由公路總局監理組組長兼任。另置秘書若干人，承辦本會相關工作，由公路總局監理組遴派適當人員兼任，委員會必要時得設

工作小組，置組長一人，由執行秘書兼任組長，置組員若干人，由交通部路政司、運輸研究所、臺北市政府交通局、高雄市政府交通局、相關地方政府及公路總局相關人員派兼之。

六、委員會召開會議時，由二位召集委員共同主持；召集委員一人因事不能出席時，由另一召集委員為主席單獨主持。開會時，應有二分之一以上委員出席；學者專家委員應親自出席，當然委員得指派相關業務主管代表出席。

七、委員會對於營運路線、補貼、費率、評鑑之審議，必要時得由委員三至五人組成專案小組進行初審，並得舉辦公聽會，邀請相關公路主管機關、公路汽車客運業者、申請者、消費者團體代表及有關單位人員等列席說明。

八、委員會委員及相關人員對於未完成評選之經營計畫書資料，或未經正式核定之審議案件、評選結果，除作公務上之使用外，不得擅自對外提供或洩露。

九、委員會委員遇有下列情形之一，致有不能公正執行職務之虞，應即主動迴避審議工作：

(一) 涉及本人、配偶、三親等以內血親或姻親，或同財共居親屬利益之案件。

(二) 本人或其配偶，因與申請業者間存有僱傭、代理或其他接受委託關係。

十、委員會委員為無給職，但非屬本機關委員得依規定支給出席費、審查費或交通膳宿補助費。

十一、委員會工作所需各項經費，由公路總局於相關經費項下支應。

附件 2-2 臺北市政府

臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會

中華民國 104 年 4 月 27 日臺北市政府交通局北市交管字第 10435308700 號函核定

資料來源：臺北市法規查詢系統 2016.04.26

- 一、臺北市政府交通局（以下簡稱交通局）為促進公車運輸業健全發展，定期檢討公車營運成本及督導改善臺北市聯營公車（以下簡稱聯營公車）服務品質，依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第五條規定，設置臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會（以下簡稱本會），並訂定本要點。本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局（以下簡稱交通局）執行。
- 二、本會置委員十九人，置召集人一人，由交通局局长兼任，副召集人一人，由局長指派之副局長兼任。其餘委員由交通局就下列有關人員聘（派）兼之：
 - (一) 財政局代表一人。
 - (二) 交通局代表一人。
 - (三) 勞動局代表一人。
 - (四) 法務局代表一人。
 - (五) 主計處代表一人。
 - (六) 研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）代表一人。
 - (七) 臺北市公共運輸處代表一人（以下簡稱公運處）。
 - (八) 交通部代表一人。
 - (九) 交通部運輸研究所代表一人。
 - (十) 臺北市公車聯營管理委員會（以下簡稱聯管會）代表一人。
 - (十一) 財團法人中華民國消費者文教基金會代表一人。
 - (十二) 專家學者六人。

前項委員任期為二年，機關團體委員期滿得續聘（派）之；專家學者續聘人數以不超過新聘人數為原則；任期內出缺時，得補行遴聘（派）至原任期屆滿之日止。外聘委員任一性別比例，以不低於外聘委員全數四分之一為原則，全體委員任一性別應占委員總數三分之一以上。

三、本會任務如下：

- (一) 聯營公車營運服務品質評鑑事項。
- (二) 民眾申訴聯營公車行車服務優、劣之受理、調查、審議及處理事項。
- (三) 配合中央主管機關辦理大眾運輸營運評鑑事項。
- (四) 定期檢討聯營公車營運成本及票價事項。
- (五) 聯營公車單位營運服務補貼案之審核事項。
- (六) 其他有關提升聯營公車服務品質之督導事項。

四、本會每月召開會議一次，必要時得召開臨時會，由召集人召集之。

召集人因故不能出席時，由副召集人代理之。委員不克出席時，不得委任代理人出席，並應事先通知本會。本會會議應有二分之一以上委員親自出席始得開會；經出席委員過二分之一以上同意，使得作成決議。

本會開會時得視實際需要邀請有關人員列席。

五、本會設工作小組，置執行秘書一人，由公運處處長兼任；置幹事若干人，由財政局、交通局、勞動局、法務局、主計處、研考會及聯管會分別指派現職人員兼任。工作小組每月開會一次，必要時得召開臨時會。

六、本會委員及兼任人員均為無給職。

七、本會所需經費，由交通局年度相關預算支應。

附件 2-3 新北市政府

新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會設置要點

中華民國 102 年 5 月 7 日修正

資料來源：新北市政府電子法規查詢系統 105.04.26

一、新北市政府（以下簡稱本府）為審議新北市（以下簡稱本市）轄市區公車營運服務事項，特設新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會（以下簡稱本會），並訂定本要點。本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局（以下簡稱交通局）執行。

二、本會之職權如下：

(一) 本市轄市區公車路線新闢、變更（含延駛、調整、縮短、停駛、撤銷）之審議事項。

(二) 本市市區汽車客運業籌備申請之審議事項。

(三) 本市市區汽車客運業營運服務評鑑之下列審議事項：

1. 評鑑執行要點之審議。
2. 評鑑作業辦理方式之研議。
3. 評鑑指標及評鑑資料之審議。
4. 評鑑成績之審定。
5. 營運與服務評鑑爭議事項之審議。
6. 營運與服務評鑑研究發展項目之擬訂。
7. 其他有關大眾運輸營運與服務評鑑計畫之研議。

(四) 本市市區汽車客運業營運虧損補貼之下列審議事項：

1. 申請路線別補貼條件之審議。
2. 申請路線別補貼計畫之審議。

3. 申請路線別每車公車合理營運成本之審議。
4. 申請路線別補貼優先順序之審議。
5. 原核定路線別補貼計畫修訂之審議。
6. 補貼與營運服務評鑑結果運用方式之審議。
7. 其他依政策需要補貼相關事宜之審議。

三、本會置委員九人至十九人，其中一人為主任委員，由本府交通局長兼任；一人為副主任委員，由委員互推。其餘委員，由市長就下列人員聘（派）兼之：

(一) 交通、財政、主計及其他有關業務之機關代表。

(二) 具有交通、財政、主計及其他有關專門學識經驗之學者、專家。

四、本會委員任期為二年，期滿得續聘（派）兼之。但代表機關出任者，應隨其本職進退。

委員於任期出缺時，應予補聘（派）兼之；其任期至原委員任期屆滿之日為止。

五、本會下設工作小組，置執行秘書一人，由本府主任秘書兼任；置組員若干人，由本府交通局相關人員派兼之。

六、工作小組承主任委員之命，負責處理本會職權之初核作業及有關業務，並得視需要邀集相關機關派員協同處理會務。

七、本會會議由主任委員召集，並為會議主席；主任委員因故不能出席時，由副主任委員為主席；主任委員、副主任委員均不能出席時，由出席委員互推一人為主席。

八、委員應親自出席會議。但由機關代表兼任之委員，除主任委員及副主任委員外，如因故不能出席時，得指派代表出席。

委員關於案件審議、決議之迴避，依行政程序法第三十二條及第三十三條之規定。

九、本會非有過半數之委員出席，不得開會；非有出席委員過半數之同意不得決議。同數時，由主席裁決之。

十、本會委員為無給職。但得依規定支給相關費用。

附件 2-4 臺中市政府

臺中市政府市區汽車客運審議委員會設置要點

中華民國 102 年 5 月 15 日府授人企字第 1020085389 號函修訂

資料來源：臺中市政府主管法規查詢系統 105.04.26

一、臺中市政府（以下簡稱本府）為促進市區汽車客運服務健全發展，建立公平、客觀之審核制度，並辦理汽車運輸業之補貼，特依據汽車運輸業審核細則第七條第二項及大眾運輸補貼辦法第五條規定，設置本府市區汽車客運審議委員會（以下簡稱本會），並訂定本要點。

二、本會之任務如下：

- （一）市區汽車客運業申請籌設之審議
- （二）市區汽車客運路線申請經營者之評選。
- （三）市區汽車客運路線新闢、變更及撤銷之審議。
- （四）市區汽車客運服務品質評鑑之審議。
- （五）市區汽車客運業營運虧損補貼之審議。
- （六）公路汽車客運與市區汽車客運間之票價、票證整合事宜。
- （七）聯運或聯營之路線或區域及業務範圍之審議。
- （八）行經臺中市市區之客運（含公路及國道）路線及站位重大案件審議事項。
- （九）其他有關汽車客運事項之研議。

三、本會置委員十三人，其中一人為主任委員，由本府交通局局长兼任；一人為副主任委員，由臺中市公共運輸處處長兼任，其餘委員，由本府就下列人員派（聘）兼之：

- （一）交通部公路總局臺中區監理所運輸管理課課長。
- （二）臺中市公共運輸處營運管理課課長。

(三) 本府警察局交通警察大隊行政組組長。

(四) 本府交通局運輸管理科科长。

(五) 學者、專家七人。

四、前點第五款學者專家，聘期二年，期滿得續聘之；任期內出缺時，得補行遴聘，其任期至原任期屆滿之日為止。

五、審議跨越縣市之汽車客運路線時，應邀請該管公路主管機關出席，有關跨越縣市路線之會議決議，應先商得其同意後實施。

六、本會下設工作小組，置組長 1 人，由臺中市公共運輸處秘書兼任，置組員若干人，由臺中市公共運輸處相關人員派兼之，並承主任委員之命，負責處理有關業務初審作業，重大案件始納入本會審議。

七、本會依業務需要，由主任委員召集開會並擔任主席，主任委員因故不能出席時由出席委員公推一人為主席。委員因故不能出席時得指派相關業務主管代理出席。學者專家應親自出席。

八、本會非有過半數之委員出席，不得開會；非有出席委員過半數之同意不得決議。可否同數時，由主席裁定。

九、本會對於各項任務之審議，必要時得舉辦公聽會，邀請相關公路主管機關、汽車客運業者、消費者保護團體代表及有關人員等出席說明。

十、本會委員及相關人員對於未完成評選之經營計畫書資料，或未經正式核定之審議案件、評選結果，除作公務上使用外，不得擅自對外提供或洩漏。

十一、委員關於案件審議、決議之迴避，均依行政程序法第三十二條及第三十三條之規定。

十二、本會兼任人員均為無給職。

附件 2-5 臺南市政府

臺南市政府市區汽車客運營運審議會設置要點

中華民國 100 年 6 月 28 日

資料來源：臺南市政府主管法規查詢系統 105.04.26

一、臺南市政府（以下簡稱本府）為促進臺南市市區汽車客運服務之健全發展，並就客運路線開放、補貼申請、費率及評鑑之審議建立公平客觀審核制度，特設市區汽車客運營運審議會（以下簡稱本會），並訂定本要點。

二、本會之任務如下：

（一）臺南市市區汽車客運業申請新闢營運路線、重大變更（含路線調整、延長或整合）或撤銷、資本設備投資、營運虧損補貼、運輸費率、運輸營運及服務評鑑之審議。

（二）臺南市市區汽車客運業經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之認定及公告其他業者加入經營之審議。

（三）臺南市市區汽車客運業營運路線申請經營者之評選。

（四）公路汽車客運與臺南市市區汽車客運間票價、票證等有關整合事項之研議。

（五）聯運或聯營相關事項之審議。

（六）行經臺南市客運（含公路及國道）路線及站位等重大案件之審議。

三、本會置委員十一人至十三人，其中一人為召集人，由本府交通局局长兼任；一人為副召集人，由本府交通局副局長兼任；其餘委員，由本府就下列人員聘（派）之：

(一) 交通部公路總局代表一人。

(二) 本府財政處代表一人。

(三) 本府社會局代表一人。

(四) 本府觀光旅遊局代表一人。

(五) 消費者團體代表一人。

(六) 學者專家及社會公正人士四人至六人。

本會委員任期兩年，期滿得續聘（派）之。委員於任期內出缺，得由本府補行遴聘（派），補聘（派）委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。

四、本會置幹事若干人，由本府交通局派員兼任，承召集人之命，負責相關工作之推動與協調。

五、本會依業務之需要，由召集人召開會議並擔任主席；召集人不能出席時，由副召集人為主席；召集人、副召集人均不能出席時，由出席委員互選一人為主席。

六、本會開會時委員應親自出席。但代表機關之委員不克出席時，得指派代表出席。

七、本會應有委員過半數出席始得開會，決議事項應有出席委員過半數同意始得行之，可否同數時由主席裁決之。

八、本會對於各項任務之審議，必要時得由委員三人至五人組成專案小組進行初審，並得舉辦公聽會，邀請相關公路主管機關、汽車客運業者代表、民意代表、申請者及消費者代表等列席。

九、本會委員及兼任人員均為無給職。

十、本會為推動工作所須各項費用，由本府交通局編列預算支應。

附件 2-6 高雄市政府

高雄巿市區汽車客運審議會設置要點

99 年 12 月 31 日高巿府四維人秘字第 0990080489 號函訂定

資料來源：植根法律網 105.04.26

一、高雄巿政府（以下簡稱本府）為提昇市區客運服務品質，特依據汽車運輸業審核細則第七條規定，設高雄巿市區汽車客運審議會（以下簡稱本會），並訂定本要點。

二、本會任務如下：

（一）申請籌設市區汽車客運業者之審議。

（二）市區汽車客運業公車路線新闢、變更（含路線調整、延長或整合）、評選及撤銷之審議事項。

（三）市區汽車客運業營運虧損補貼、購車補助、營運評鑑及運輸費率之審議。

（四）其他有關營運路線相關問題之研議。

三、本會置委員十三人，其中一人為召集人，由本府交通局局长兼任；一人為副召集人，由本府交通局副局长兼任；其餘委員由本府就下列人員聘（派）兼之：

（一）本府財政局代表一人。

（二）本府觀光局代表一人。

（三）本府警察局代表一人。

（四）本府捷運工程局代表一人。

（五）交通部公路總局代表一人。

（六）學者專家及社會公正人士六人。

前項委員任期二年，期滿得續聘（派）兼之。任期內出缺時，得補聘（派）兼至原任期屆滿之日止。

- 四、本會置執行秘書一人，由本府交通局掌理運輸監理業務科科長兼任，承召集人之命，綜理會務；並置幹事一人，由市區汽車客運業務承辦人兼任，辦理各項事務。
- 五、本會對外行文，以本府名義行之。
- 六、本會得視業務需要，不定期召開會議。
- 七、本會兼任人員均為無給職。

附件三、各機關縣市評鑑成績納入路權審議之 運作模式

附件 3-1 交通部公路總局

公路汽車客運路線開放申請經營實施要點

交通部 91 年 1 月 22 日交路字第 0910017071 號函核定

資料來源：監理法規檢索系統 105.04.26

- 一、依據公路法第四十一條規定，為因應大眾運輸需要，許可業者申請經營公路汽車客運路線（以下簡稱客運路線），以透過市場良性競爭，提升公路運輸經營效率與服務品質，特訂定本要點。
- 二、經營客運路線之申請案件，由公路總局組成之公路汽車客運審議委員會（以下簡稱審議委員會）負責審議。
- 三、客運路線開放業者申請經營，應先經審議委員會通過「需求申請」審議。「需求申請」之提出，依下列方式之一辦理：
 - (一)由業者自行根據市場需求狀況提出建議路線，填具「公路汽車客運業營運路線申請表」，詳述申請理由及建議路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請交通部公路總局（以下簡稱公路總局）辦理。
 - (二)由政府機關根據大眾運輸發展政策需要，提出規劃路線，連同規劃理由及規劃路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
 - (三)經政府機關提請認定，業者有經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之路線。
- 四、審議委員會針對客運路線需求申請案件，得先舉辦專案會議，邀請相關公路主管機關、地方政府機關或民意代表、公路汽車客運業者代表、申請者及消費者代表列席陳述意見。
- 五、「需求申請」案件經審議委員會認定符合於下列要件之一者，得建議開放業者申請經營：

- (一) 該建議或規劃之客運路線尚無業者經營，且具有殷切之運輸需求或運輸市場。
- (二) 該建議或規劃之客運路線係為配合其他大眾運輸系統之整合者。
- (三) 該建議或規劃之客運路線之起訖點一端為重要之交通或觀光據點，現營業者之營運路線無法滿足運輸需求者。
- (四) 該建議或規劃之客運路線之現營業者經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要，經查證屬實者。
- (五) 該建議或規劃之客運路線，現營業者有經營不善、妨害公共利益或交通安全之情形，經公路主管機關限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效者。

六、審議委員會對於通過「需求申請」審議之客運路線，得建議徵收「公路營運費」、收取「籌備保證金」或採競標、補貼之方式辦理並公告之。

七、通過「需求申請」審議之案件，核定後開放業者申請經營。公路總局對於開放申請經營之路線、許可期限、籌辦期間及其他相關事項，應以公告方式徵求有意願之業者接受評選。

八、申請經營客運路線參加評選者，應依公告規定於申請期限屆滿前（郵寄者以郵戳為憑），備具汽車運輸業籌備申請書（現營公路汽車客運業者免，另填具申請經營路線圖說表），連同經營計畫書及其他公告規定資料乙式二十六份，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。

九、非現營公路汽車客運業之申請者，應於經營計畫書列明籌備公司或經營團隊名稱、代表人及所有籌備成員或股東名單。其代表

人、籌備成員或股東，於公告所規定之日期起，經查有違反公路法或汽車運輸業管理規則紀錄者（包括直接經營，或以股東、董事名義投資，或其他經主管機關查證屬實之參與方式），不予受理該經營申請案；已受理完成評選或核准籌辦者，取消其評選成績或廢止其籌辦許可。

十、申請經營客運路線之經營計畫書至少應載明下列內容：

- (一)經營能力：包括申請經營路線運輸市場供需分析、經營組織架構、及人員配置。
- (二)營運計畫：包括營業時間、營運班次（單程為一班）、尖離峰班距、配置車輛數及車種。如依經營家數多寡而有不同營運計畫者，應分別載明。
- (三)路線及場站計畫：包括行駛路線、停靠站位、發車站、停車場及檢修設施。使用現有場站者，應對擬用場站提出空間利用分析；新規劃場站應提出地主同意租購證明或契約書、土地使用分區證明（或無妨害都市計畫證明、土地登記簿謄本）及土地所有權狀影本。
- (四)財務計畫：包括公司資產負債（以公司最近一年資料為主，非現營公路汽車客運業者另載明投入經營資本額）、申請經營路線收支損益評估、票價及票種。

十一、經公告受理之客運路線申請案件，公路總局於審議委員會召開「經營申請」評選會議前，得先組成工作小組，邀集相關機關針對經營計畫書內容進行初審，並彙整初審意見，提送評選會議作為評分依據。召開初審會議時，並得視需要邀請申請業者列席說明。

- 十二、審議委員會對於經營申請案件之評選，應以業者所提經營計畫書為主，簡報說明為輔，依公路法及相關法令規定，以公平、公正之原則辦理。
- 十三、申請業者接獲審議委員會評選會議通知後，應由公司代表人、負責人或經授權之經理人親自出席。未到場進行簡報或接受詢答者，審議委員會得取消其參加評選資格。
- 十四、「經營申請」評選會議中之簡報資料及詢答所承諾事項，視為申請業者「經營計畫書」之一部分，均必須於核定籌備期限內完成。但部分項目已特別敘明並經審議委員會同意者，不在此限。
- 十五、申請經營客運路線之經營計畫書及相關申請資料，經完成評選核准籌辦後，業者即不得擅自變更。未經許可擅自變更內容者，視同籌辦未完成。
- 十六、同一客運路線有多家業者申請時，以經營能力、營運計畫、路線及場站計畫、財務計畫及其他相關條件評選其優良者核定之。其評選項目及權重，如附表。
- 十七、經營申請案由審議委員會完成評選後，經核准籌備者，應於接獲核准籌備通知後，按規定期限籌備；逾期未完成籌備者，得廢止原籌備核准。
- 十八、經核准並完成籌備之路線，自營運路線許可證效期始日起，除有經營不善、妨害公共利益或交通安全，經限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效之情形者外，二年內不再開放同一路線受理申請經營。

十九、經核准並完成籌備之路線正式營運後，六個月內不得申請縮減營運班次、營運時間、調撥配置車輛，或其他足以影響服務品質之經營計畫內容。

二十、客運路線經營許可效期為五年，依營運路線許可證所載起訖時間為準，且非屬專營許可性質。

二十一、客運路線申請繼續經營者，依汽車運輸業審核細則第七條之一規定辦理。審議委員會對於申請繼續經營之審議，其處理原則由公路總局另定之。

二十二、公路總局依汽車運輸業審核細則第七條之一規定公告重新受理申請之路線，其現經營業者經評選後均未獲准繼續經營時，在新獲選業者尚未完成籌備作業正式營運前，得由現營業者繼續提供原客運路線服務，或由公路總局協調其他業者暫時接替行駛。

二十三、公路總局對於國道客運路線之申請案件，於陳報交通部同意後核定之；非屬國道客運路線者，得由局長核定之。

附件 3-2 臺北市政府

臺北市聯營公車申請分配調整路線及車次處理原則

中華民國 102 年 3 月 4 日北市運眾字第 10230414001 號

資料來源：臺北市法規查詢系統 105.04.26

一、目的：臺北市公共運輸處（以下簡稱本處）為客觀審查臺北市聯營公車業者申請分配、調整營運路線及車次等有關案件之需要，以期兼顧實際需要，引導公車業者良性競爭，朝永續發展兼顧營運秩序，特訂定本處理原則。本要點之主管機關為本府，並委任本府交通局（以下簡稱交通局）執行。

二、名詞定義：

(一)調整路線：指營運路線之新闢、裁撤或縮短、延駛、合併及變更

(二)變更路線：指由營運路線起、迄點中途變更其原核定行駛路線。

(三)延駛路線：指由起點或迄點延伸原核准之營運路線。

(四)車次：指公車自營運路線起點行駛返回起點計算（往返 2 班次等於 1 車次）。

(五)里程：以單程之公里數計算。

三、分配路線：

(一)採路線積分方式：

1. 本處分配聯營公車路線或重新分配被撤銷之路線時，得由累計獲有路線積分分數最多之聯營公車業者優先選線 1 條，並扣除路線積分 10 分；如尚有路線分配時，再由累計路線積分分數次多之聯營公車業者選線 1 條，並扣

除路線積分 10 分；以此類推。如各聯營公車業者路線積分分數均不足 10 分時，得由路線積分最多者分配路線。路線積分分數相同時，由業者總成績較佳者優先選擇。

2. 分配之路線如為共營對開者，得由本處優先核定其共營之另一聯營公車業者（須為前 1 期營運服務指標評鑑成績前 5 名內）增加車輛及班次參與營運；如仍有不足，得協調或指定前 1 期營運服務指標評鑑成績前 3 名之聯營公車業者參加共營，不適用前目之規定。參加共營者，扣除路線積分 10 分。
3. 依各公車業者路線積分，依序徵詢每家每次選線 1 條（如第 1 名較第 2 名路線積分大於 20 分，得同時選線 2 條，以此類推），並副知後續排名業者預先評估；公車業者皆無意願接駛時，經評估仍有闢駛之必要者，由本處指定先前徵詢業者或營運服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者營運。指定經營者，免扣除路線積分。
4. 路線積分扣至零分止，如無公車業者有路線積分，公開徵詢營服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者，擇優經營。

(二)採公開評選方式：公開徵詢公車業者經營意願，由「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」評選經營業者。

四、本處收回業者高營收路線接駛原則：

(一)接駛年限：

1. 接駛業者營運期限 5 年，營運期屆滿前 1 年向本處提出

續營申請並提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」審議，續營期限最多 3 年。

2. 續營未通過或未申請續營之接駛業者，車額廢止並註銷牌照。本處於營運期限屆滿前 10 個月重新徵求經營業者。
3. 營運期間如有以下情形，本處得廢止其營運許可，並同時車額廢止及註銷牌照：

- (1) 每期路線評鑑成績未滿 80 分或公司服務指標評鑑乙等（含）以下，接駛期間累積達 2 次者；共營業者以前述指標之平均成績計。
- (2) 未達承諾事項經限期改善而未改善，經「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」認定者。

(二) 營運要求

1. 營運路線應維持原動線且 1 年內不得申請調整，經主管機關要求調整者不在此限。
2. 接駛業者以維持原輸運能量及不得高於原有配車數下，提出該路線需配置車輛數，新增車額購置車輛應於 2 年內完成且不納入政府購車補貼，如抽調既有路線配車調整亦應於 2 年內汰換為低地板公車。
3. 該路線接駛後，併入「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」1 年 2 次進行單一路線評鑑，費用由接駛業者負擔。
4. 接駛期間，接駛業者如經主管機關指定接駛服務性路線，不得拒絕；指定接駛之服務性路線配車數以接駛最

高營收路線配車數之百分之 20（四捨五入）為上限。

五、調整路線：

（一）新闢：

1. 捷運路網範圍內，以規劃短程接駁路線為主，連接鄰近主要道路、社區；路線里程以不超過 10 公里為原則。
2. 捷運路網範圍外，規劃快速公車路線，以彌補捷運之不足。
3. 現行較長路線，鼓勵闢駛區間車，逐漸取代全程車；新闢區間車初期配車不得高於全程車配車。
4. 新北市境里程大於臺北市境里程路線，劃歸為新北市轄市區公車。

（二）裁撤或縮短：

1. 與捷運重疊度高（百分之 70 以上）之路線。
2. 具有其他替代路線服務或替代路線服務等級較高之路線。
3. 部分路段運量調查使用率偏低（尖峰時段該路段每班次低於 5 人上下車）之路線。
4. 通車營運未滿 6 個月之路線，不同意裁撤或縮短。

（三）延駛（繞駛）：

1. 路線行經新興或公車資源稀少地區周邊，因應民眾需求，得適度延駛（繞駛）服務；除延駛路線無其他業者行駛外，每次延駛路線里程不得超過原核定路線里程之 5 分之 1，每次最長不得超過 3 公里，且延駛路段與其

他業者現營路線重複里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。

2. 因應停車場遷移，路線得適度延駛。但以不超過 3 公里為原則。
3. 新北市境端路線延長後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
4. 起訖點皆位於新北市之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意延駛。

(四) 合併：

1. 平行度高之路線應逐漸朝整合合併方向規劃。
2. 鼓勵共營路線合併由 1 家經營。

(五) 變更：

1. 迂迴彎繞路線截彎取直或提升營運調度能力變更之路線，撤銷路段應有其他替代路線。
2. 各類專車及休閒公車路線得因應民眾需求變更為一般性路線，並視同新闢路線；核定新經營業者營運時，同步廢止原經營業者路線經營權。
3. 變更路線里程超過原核定路線里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。
4. 新北市境端路線變更後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意變更。但得納入新北市轄市區公車營

運範圍。

5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意變更。

(六) 共通原則：

1. 路線延駛、變更、合併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。
2. 分段收費應與既有路線有一致性。
3. 同一路線延駛或變更，5 年內以 2 次為限，且延駛或變更路線未滿 1 年者，不同意延駛或變更。但為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線調整而延駛或變更者，其延駛範圍、里程或次數，不受限制。
4. 路線起點或迄點應設置停車場，如無適當地點可設置，以距起點或迄點不超過 3 公里為原則。

六、調整車次：

- (一) 依「臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表」核定路線服務等級及每日上限及下限車次。
- (二) 公車業者應自行審視各路線核定之服務水準、配車數及載客情形是否符合實際需要，如有調整服務水準需要，應依程序報主管機關核定。
- (三) 調整車次服務水準未滿 6 個月者，不同意調整車次服務水準。但因應民眾需求，經主管機關要求調整者，不在此限。
- (四) 營運路線低於下限服務車次者，納入公車營運服務評鑑扣分並依公路法相關規定處分。高於上限服務車次者，第 1 次違規者，納入公車營運服務評鑑扣分；第 2 次違規者，除納入

公車營運服務評鑑扣分外，本處並得優先檢討將其多餘車輛轉移至其他較低服務水準路線；第 3 次及以上違規者，除納入公車營運服務評鑑扣分外，本處並得檢討逕行核減車額，於逾齡車輛汰舊時，不予替補。

七、本處理原則，於執行時如有爭議或有不適用情形者，應提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會審議」。

附件 3-3 臺中市政府

臺中市市區汽車客運審議作業要點

中華民國 102 年 11 月 23 日府交公運字第 1020671226 號令訂定

資料來源：臺南市政府主管法規查詢系統 105.04.26

一、臺中市政府交通局(以下簡稱交通局)為客觀審查臺中市(以下簡稱本市)市區汽車客運業者申請調整、新闢、或裁撤營運路線等案件之需要，以期顧及實際需要，引導市區汽車客運業者良性競爭、永續發展並兼顧營運秩序，特訂定本要點。

二、名詞定義：

- (一) 調整路線：指營運路線之延駛、變更、裁切(縮短)、整併。
- (二) 延駛路線：指由起點或迄點延伸原核定之營運路線。
- (三) 變更路線：指由營運路線起、迄點間中途變更其原核定行駛路線。
- (四) 裁撤路線：指營運路線之停駛。
- (五) 路線調整比例：指營運路線調整之路段里程佔原核定營運路線里程數。
- (六) 里程：以單程之公里數計算。

三、本市市區汽車客運路線之審核除依相關法令規定辦理外，並依本要點辦理。

四、調整路線：

(一) 延駛：

1. 每次延駛路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十。延駛路線里程不超過原核定路線里程之百分之二十

者，得由交通局逕行核定，如有需要得提送臺中市政府市區汽車客運審議委員會(以下簡稱委員會)審議。延駛路線里程超過原核定路線里程之百分之二十者，經工作小組初審後，提送委員會審議。

2.延駛路段與其他業者現營路線里程重疊達三分之一以上者，視為新闢路線。

3.因應停車場遷移，路線得適度延駛，以不超過三公里為原則。

4.非本市端路線延長後，非本市境里程大於本市境里程者，不同意延駛。

(二) 變更：

1.每次變更路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十，變更超過百分之四十者視為新闢路線。變更路線里程不超過原核定路線里程之百分之二十者，得由交通局逕行核定，如有需要得提送委員會審議。變更路線里程超過原核定路線里程之百分之二十者，經工作小組初審後，提送委員會審議。

2.變更路段與其他業者現營路線里程重疊達三分之一以上者，視為新闢路線。

3.非本市端路線變更後，非本市境里程大於本市境里程者，不同意變更。

(三) 整併：

1.現營業者有重疊度高之路線，逐漸朝聯營方式規劃。

(四) 裁切(縮短)：

- 1.部分路段運量調查使用率偏低(平均每班次低於五人上下車)之路線。
- 2.與捷運或快捷巴士(BRT)重疊度達百分之七十以上之路線。
- 3.有其他替代路線，且替代路線服務水準較高。
- 4.每次裁切(縮短)路線里程不得超過原核定路線里程之百分之四十。裁切(縮短)路線經工作小組初審後，提送委員會審議。
- 5.通車營運未滿一年，不同意裁切(縮短)，但屬本市重大運輸發展需裁切(縮短)路線，得經委員會審議通過後不受此限；或為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線變動而裁切(縮短)者，其裁切(縮短)範圍、里程或次數，不受限制。

五、裁撤路線：

- (一) 運量調查使用率偏低(平均每班次低於五人上下車或平均車公里營收低於五元)之路線。
- (二) 有其他替代路線，且替代路線服務水準較高。
- (三) 通車營運未滿一年，不同意裁撤。
- (四) 裁撤路線經工作小組初審後，提送委員會審議。
- (五) 同意裁撤後，須公告一個月，試辦六個月，試辦期滿且民眾無不良反應，始可核定裁撤。

六、續營路線：

- (一) 現營業者應於經營期限屆滿前一年依附表提出路線繼續經營，逾期未提出且經通知後仍不為申請者，或經認定經營服務品質未能符合大眾運輸需要者，交通局得重新公開徵求營運業者。
- (二) 前項繼續經營申請表應提送委員會進行審議、評分，成績未達八十分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需要。

七、新闢路線：

- (一) 新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。
- (二) 新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請變更營運路線、縮減營運班次、營運時間、配置車輛或其他足以降低服務品質之經營計畫內容，但屬本市重大運輸發展需調整路線或增減班次，得經委員會審議通過後不受此限，業者應予配合。
- (三) 業者自行提出之新闢營運路線應考量下列事項：
 - 1. 行駛路線以直接便捷為原則。
 - 2. 路線應儘量與鐵路、快捷巴士(BRT)、捷運車站或其他重要場站、據點轉運接駁。
 - 3. 應敘明車輛來源及旅次需求之運量資料。

八、為加強輸運乘客並提升公車運轉效率，營運業者得申請闢駛區間車，其時段、班次及運行區間由交通局逕行准駁。

九、共通條件：

(一) 路線延駛、變更、整併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。

(二) 同一路線調整，五年經營許可期限內以三次為限，且延駛或變更路線未滿六個月者，不同意延駛或變更。但屬本市重大運輸發展需調整路線或增減班次，得經委員會審議通過後不受此限；或為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線變動而調整者，其調整範圍、里程或次數，不受限制。

十、本要點於執行時如有爭議或有不適用情形者，應提送委員會審議。

附件 3-4 臺南市政府

臺南市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運 虧損作業要點

中華民國 102 年 7 月 29 日府交公運字第 1020671226 號令訂定

資料來源：臺南市政府主管法規查詢系統 105.04.26

一、臺南市政府（以下簡稱本府）為辦理市區汽車客運業（以下簡稱客運業）特殊服務性路線營運虧損補貼，特訂定本要點。

二、本要點所稱特殊服務性路線，指配合政策或民眾運輸需求而釋出，且經本府市區汽車客運營運審議會（以下簡稱本會）審議同意後，由本府報經中央主管機關核定之公車路線。

三、本要點補貼對象以經營特殊服務性路線之客運業為限。

四、申請補貼之特殊服務性路線，應符合下列條件：

（一）每日行駛班次二班次以上，六十班次以下，且路線里程三十公里以下。

（二）每日行駛班次超過六十班次，且路線里程三十公里以下，其申請補貼班次，以六十班次為上限。

客運業者得提供區間載客數、旅次長度等相關資料，經核准者，不受前項規定每日最低二班次或路線里程三十公里之限制。

五、現有路線別之營運虧損補貼金額，依附件一公式計算之。

六、有下列情事之一者，不予補貼：

（一）未能配合本府協商調整（裁撤）路線或行駛班次。

（二）不同路線別行駛之路段及設站相同者，其重複部分不予補貼。

但路線重複部分不可避免，客運業檢附相關證明文件並填具重

複路段班次調查表（附件二），經由本會審議同意者，不在此限。

（三）客運業者自行規劃提出申請經營之路線，或調整原行駛動線致增加行駛路線或行駛里程者，自核備行駛之日起，三年內不得申請補貼。

七、依第五點規定計算所得之補貼總金額超出本府所編列之預算者，按各補貼金額比率分配之。

八、客運業經營配合政策新闢或調整之特殊服務性路線，依第四點超過六十班次之部分，經臺南市政府市區汽車客運營運審議會審議同意，補貼差額由本府補貼款酌予補貼。

九、客運業申請營運虧損補貼，應檢具下列事項之補貼計畫書，於每年二月十五日前向本府提出：

（一）含前一年度補貼成果及本年度補貼款運用計畫之總說明。

（二）申請路線別營運補貼金額概算表。

（三）申請路線別營運補貼申請表。

（四）民營客運業，其前一年路線別之營運年報表、營運月報表及前三年經會計師簽證之下列書表：

1. 資產負債表。
2. 損益表。
3. 股東權益變動表。
4. 現金流量表。
5. 運具清冊。

（五）民營客運業並應提交會計師就第一款至第四款內容所為之補貼評估報告。

十、補貼款之申請時程如下：

- (一) 前一年十二月一日至當年五月三十一日之補貼數額，至遲於當年六月八日前申請。
- (二) 當年六月一日至十一月三十日之補貼數額，至遲於當年十二月八日前申請。受補貼業者請領補貼款，應檢具補貼計畫執行報告書、補貼請款書及受款憑證。受補貼業者有違約情事，經本府作成扣款決定者，應於扣款後再予撥發該補貼款。

十一、補貼計畫執行及查核事項如下：

- (一) 受補貼業者誤點、漏班、超速、過站不停、駕駛儀容不整或服務態度不佳、未按核准路線行駛、未依規定提報營運資料或所提資料不實等情事，本府得依附件三之規定，扣款撥發補貼款。
- (二) 本府得隨時查核客運業補貼計畫之執行情形，受補貼業者應予配合。
- (三) 未經本府核准，不得擅自變更計畫內容，違者本府得依情節輕重，扣減或中止核撥當期補貼款。
- (四) 受補貼業者如申報不實，除追回補貼款外，並依法追訴。
- (五) 受補貼客運業計畫執行情形，得作為後續年度本府核定補助計畫之參考。
- (六) 受補貼客運業在同一年度內個別受補貼路線受扣減六個違約基數以上之處分，除該路線受扣款處分外，本府應停止該路線下一年度之補貼申請；本府對個別客運業同一年度內超過六個違約基數之路線總數達該業者受補貼路線總數一定比例以上者，應停止辦理下一年度該業者之補貼申請。

(七) 本府辦理考核所扣減或中止撥發之補貼款，應核給同一年度次一優先順序之申請補貼路線。

十二、補貼客運業，應於補貼路線上之場站或運輸工具裝設正常運作之電腦票證系統、行車紀錄器及公車動態系統，以供補貼監督及稽核。

附件 3-5 高雄市政府

高雄市區公車營運虧損補貼審議及執行管理作業規定

中華民國 100 年 6 月 18 日高市府四為交運管字第 1000057023 號訂定

資料來源：高雄市政府交通局網站 105.04.26

一、高雄市政府（以下簡稱本府）為執行市區公車營運虧損補貼事項及大眾運輸事業補貼辦法第五條規定，特訂定本作業規定。

二、本作業規定用詞，定義如下：

(一)服務路線：依政策或民眾運輸需求而釋出之公車路線、捷運接駁路線，及其他符合第三點所定補貼條件之公車路線。

(二)每車公里合理營運成本：依交通部規定之統一會計科目及路線別成本計算制度之成本分類與標準分攤至各路線別營運成本後，由本府審定之各路線每車公里合理營運成本。

(三)每車公里實際營收：路線總營收除以路線總行駛里程所得之數。

(四)路線總行駛里程：行駛班次數乘以路線里程數所得之數。但實際行駛班次數乘以路線里程數所得之數大於核定之總行駛里程者，以經核定之路線總行駛里程計。

(五)行駛車次：自營運路線起點站行駛至終點站後返回起點站為一車次（往返二班次等於一車次）。

(六)路線里程數：自營運路線起點站行駛至終點站後返回起點站之里程數。

(七)違約基數：每車公里合理營運成本乘以該營運路線里程長度所得之數。

三、本市市區汽車客運業（以下簡稱業者）服務路線每車公里實際營收低於每車公里合理營運成本者，對於營運虧損部分得向本府申請補貼。但為配合整體運輸政策考量，經本府商請路線所屬業者調整

(含裁撤)其營運路線或行駛班次而未配合調整者，該等路線不得申請補貼。服務路線補貼依下列順序定之：

- (一)路線里程三十公里以下之服務路線。
- (二)符合前款補貼條件之營運路線最近一年服務品質評鑑平均分數未達八十分者。

四、補貼金額計算如下：

- (一)最高補貼金額＝（每車公里合理營運成本減每車公里實際營收）X（車次數）X（路線里程）。
- (二)依前款公式計算之最高補貼金額如超過業者原申報之補貼款總額者，以業者原申報之補貼款總額為上限。

五、補貼辦理期程及程序如下：

- (一)業者應於當年度一月十五日前，檢具第六點所定表件，向本府交通局（以下簡稱交通局）提出補貼申請。
- (二)交通局應於當年度一月三十日前，完成補貼申請案之初核。業者申請表件有不符或缺漏者，應通知其於七日內補正。
- (三)初核結果應由交通局於當年度二月十五日前，送交本市市區汽車客運審議會（以下簡稱客運審議會）覆核。

六、業者申請補貼應檢附下列書表文件，送本府交通局審核：

- (一)總說明。其應記載前一年度補貼款運用計畫（以下簡稱補貼計畫）執行情形與檢討及本年度補貼計畫。
- (二)服務路線營運虧損補貼金額概算表（附件一）。
- (三)服務路線營運補貼申請書（附件二）。每一路線應檢具一份。
- (四)服務路線每車公里成本分析表（附件三）。
- (五)服務路線載客分析（包括乘客結構、各路線運量成長比率）。

(六)民營業者應提出服務路線前一年之營運年報表與營運月報表，以及前三年經會計師簽證之資產負債表、損益表、現金流量表、主要財產目錄表、股東權益變動表，與會計師就該等財務報表內容所為之補貼評估報告。

(七)公營業者應提出前二年決算表及當年度初編預算表。

七、服務路線補貼經費之負擔原則如下：

(一)每日行駛班次三十車次以下之部分，本府應分擔之補貼金額，以中央政府實際補貼金額依大眾運輸事業補貼辦法第十九條規定之原則負擔。

(二)每日行駛班次超過三十車次以上之補貼差額由本府補貼款酌予補貼。

八、服務路線補貼經費之分配原則：

(一)第三點第二項第一款之服務路線優先核撥。但經費不足時，依比例分配之。

(二)依前目核撥後，仍有剩餘時，核撥第三點第二項第二款之服務路線。但未能足額補貼時，依比例分配之。

核撥業者之補貼金額低於其原申報之補貼金額額度者，交通局得就不足之數額，於原編列年度預算依前項規定辦理補貼後所剩餘金額併計業者受補貼之服務路線違反本作業規定遭扣減或刪除該路線當期補貼款之額度範圍內，經提客運審議會同意後，配合第三期撥款作業辦理補貼。但遭扣款或終止補貼計畫之服務路線不再補貼。年度預算及刪減之補貼款，依第二項及第三項規定辦理補貼後，如有賸餘，解繳市庫。

九、受補貼業者請（撥）款作業程序如下：

(一)第一期：每年四月十日前請撥前一年度十二月至當年度三月之補貼款。

(二) 第二期：每年八月十日前請撥當年度四月至七月之補貼款。

(三) 第三期：每年十二月十日前請撥當年度八月至十一月之補貼款。

受補貼業者因違反本作業規定應扣減之補貼款，應自其應受補貼款中扣除後，再予撥付。

十、監督考核方式：

(一) 業者應確實執行補貼計畫，未經本府核准，不得擅自停駛、減班或其他違反補貼計畫內容之情事。交通局得隨時派員督導查核，業者應配合辦理。

(二) 業者擅自減班或有附表所定違反補貼計畫情形者，應扣減該路線之當期補貼款；擅自變更補貼計畫、營運日報表等相關營運資料而有不實情形，或因可歸責於業者之事由，影響公車服務品質情節重大者，應扣減或刪除該路線之當期補貼款；擅自停駛受補貼路線者，應刪除該路線之當期補貼款。

(三) 業者因受補貼路線載客運量或搭載老殘及學生運量成長，交通局得依附表給予扣抵違約基數獎勵。

(四) 業者應在受補貼路線公車上，裝設並正常使用電子式票證自動化系統及公車動態系統。違反者，停止核撥其應受補貼款至改善完成為止，並自完成改善之日起，依其日後營運虧損核實補貼。

(五) 交通局為查核業者違反補貼計畫情事，得限期令其申報受補貼路線當日行車日報表。業者如有妨礙、拒絕、規避，或屆期不申報或申報不實者，該路線當月補貼款全數刪除。但業者違反補貼計畫，係因天災、道路損毀或其他不可抗力之事由所致者，得提供相關書面資料，經交通局查明屬實時，得不以違約論處。

- (六) 經審核各期補貼路線之書面資料，如業者實際平均每日行駛班次少於核定班次時，每少一班次，扣減一個違約基數乘以各期實際行駛天數之補貼款。
- (七) 業者違反本作業規定之行為，如同時違反汽車運輸業管理規則時，仍應依公路法處罰之。
- (八) 業者無故罷駛或怠駛，致影響市民搭車權益者，扣減五個違約基數之補貼款。如情節重大而有必要時，得撤銷該路線之補貼。
- (九) 受補貼路線於同一年度內遭扣減六個違約基數以上之補貼款者，應停止該路線下一年度之補貼申請。業者於同一年度內有三分之一以上之受補貼路線遭扣減六個違約基數以上之補貼款者，經客運審議會審議後，停止該業者下一年度之補貼申請。
- (十) 業者違反補貼計畫之違約扣款，應以書面通知業者。如有不服者，應於該書面通知送達後七日內，檢具相關證明文件向交通局提出異議，逾期不予受理。

十一、本作業規定報請中央主管機關核定後實施，修正時亦同。

附件四、各機關縣市路權續營相關法令

附件 4-1 公路汽車客運路線開放申請經營實施要點

公路汽車客運路線開放申請經營實施要點

交通部 91 年 1 月 22 日交路字第 0910017071 號函核定

資料來源：監理法規檢索系統 105.04.26

- 一、依據公路法第四十一條規定，為因應大眾運輸需要，許可業者申請經營公路汽車客運路線（以下簡稱客運路線），以透過市場良性競爭，提升公路運輸經營效率與服務品質，特訂定本要點。
- 二、經營客運路線之申請案件，由公路總局組成之公路汽車客運審議委員會（以下簡稱審議委員會）負責審議。
- 三、客運路線開放業者申請經營，應先經審議委員會通過「需求申請」審議。「需求申請」之提出，依下列方式之一辦理：
 - (一)由業者自行根據市場需求狀況提出建議路線，填具「公路汽車客運業營運路線申請表」，詳述申請理由及建議路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請交通部公路總局（以下簡稱公路總局）辦理。
 - (二)由政府機關根據大眾運輸發展政策需要，提出規劃路線，連同規劃理由及規劃路線之運輸市場供需調查分析，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。
 - (三)經政府機關提請認定，業者有經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要之路線。
- 四、審議委員會針對客運路線需求申請案件，得先舉辦專案會議，邀請相關公路主管機關、地方政府機關或民意代表、公路汽車客運業者代表、申請者及消費者代表列席陳述意見。
- 五、「需求申請」案件經審議委員會認定符合於下列要件之一者，得建議開放業者申請經營：

- (一) 該建議或規劃之客運路線尚無業者經營，且具有殷切之運輸需求或運輸市場。
- (二) 該建議或規劃之客運路線係為配合其他大眾運輸系統之整合者。
- (三) 該建議或規劃之客運路線之起訖點一端為重要之交通或觀光據點，現營業者之營運路線無法滿足運輸需求者。
- (四) 該建議或規劃之客運路線之現營業者經營不善或其營業車輛、設備無法適應大眾運輸需要，經查證屬實者。
- (五) 該建議或規劃之客運路線，現營業者有經營不善、妨害公共利益或交通安全之情形，經公路主管機關限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效者。

六、審議委員會對於通過「需求申請」審議之客運路線，得建議徵收「公路營運費」、收取「籌備保證金」或採競標、補貼之方式辦理並公告之。

七、通過「需求申請」審議之案件，核定後開放業者申請經營。公路總局對於開放申請經營之路線、許可期限、籌辦期間及其他相關事項，應以公告方式徵求有意願之業者接受評選。

八、申請經營客運路線參加評選者，應依公告規定於申請期限屆滿前（郵寄者以郵戳為憑），備具汽車運輸業籌備申請書（現營公路汽車客運業者免，另填具申請經營路線圖說表），連同經營計畫書及其他公告規定資料乙式二十六份，向當地公路主管機關提出申請後，送請公路總局辦理。

九、非現營公路汽車客運業之申請者，應於經營計畫書列明籌備公司或經營團隊名稱、代表人及所有籌備成員或股東名單。其代表人、籌備成員或股東，於公告所規定之日期起，經查有違反公路法或汽車

運輸業管理規則紀錄者（包括直接經營，或以股東、董事名義投資，或其他經主管機關查證屬實之參與方式），不予受理該經營申請案；已受理完成評選或核准籌辦者，取消其評選成績或廢止其籌辦許可。

十、申請經營客運路線之經營計畫書至少應載明下列內容：

- (一)經營能力：包括申請經營路線運輸市場供需分析、經營組織架構、及人員配置。
- (二)營運計畫：包括營業時間、營運班次（單程為一班）、尖離峰班距、配置車輛數及車種。如依經營家數多寡而有不同營運計畫者，應分別載明。
- (三)路線及場站計畫：包括行駛路線、停靠站位、發車站、停車場及檢修設施。使用現有場站者，應對擬用場站提出空間利用分析；新規劃場站應提出地主同意租購證明或契約書、土地使用分區證明（或無妨害都市計畫證明、土地登記簿謄本）及土地所有權狀影本。
- (四)財務計畫：包括公司資產負債（以公司最近一年資料為主，非現營公路汽車客運業者另載明投入經營資本額）、申請經營路線收支損益評估、票價及票種。

十一、經公告受理之客運路線申請案件，公路總局於審議委員會召開「經營申請」評選會議前，得先組成工作小組，邀集相關機關針對經營計畫書內容進行初審，並彙整初審意見，提送評選會議作為評分依據。召開初審會議時，並得視需要邀請申請業者列席說明。

十二、審議委員會對於經營申請案件之評選，應以業者所提經營計畫書為主，簡報說明為輔，依公路法及相關法令規定，以公平、公正之

原則辦理。

十三、申請業者接獲審議委員會評選會議通知後，應由公司代表人、負責人或經授權之經理人親自出席。未到場進行簡報或接受詢答者，審議委員會得取消其參加評選資格。

十四、「經營申請」評選會議中之簡報資料及詢答所承諾事項，視為申請業者「經營計畫書」之一部分，均必須於核定籌備期限內完成。但部分項目已特別敘明並經審議委員會同意者，不在此限。

十五、申請經營客運路線之經營計畫書及相關申請資料，經完成評選核准籌辦後，業者即不得擅自變更。未經許可擅自變更內容者，視同籌辦未完成。

十六、同一客運路線有多家業者申請時，以經營能力、營運計畫、路線及場站計畫、財務計畫及其他相關條件評選其優良者核定之。其評選項目及權重，如附表。

十七、經營申請案由審議委員會完成評選後，經核准籌備者，應於接獲核准籌備通知後，按規定期限籌備；逾期未完成籌備者，得廢止原籌備核准。

十八、經核准並完成籌備之路線，自營運路線許可證效期始日起，除有經營不善、妨害公共利益或交通安全，經限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效之情形者外，二年內不再開放同一路線受理申請經營。

十九、經核准並完成籌備之路線正式營運後，六個月內不得申請縮減營運班次、營運時間、調撥配置車輛，或其他足以影響服務品質之經營計畫內容。

二十、客運路線經營許可效期為五年，依營運路線許可證所載起訖時間

為準，且非屬專營許可性質。

二十一、客運路線申請繼續經營者，依汽車運輸業審核細則第七條之一規定辦理。審議委員會對於申請繼續經營之審議，其處理原則由公路總局另定之。

二十二、公路總局依汽車運輸業審核細則第七條之一規定公告重新受理申請之路線，其現經營業者經評選後均未獲准繼續經營時，在新獲選業者尚未完成籌備作業正式營運前，得由現營業者繼續提供原客運路線服務，或由公路總局協調其他業者暫時接替行駛。

二十三、公路總局對於國道客運路線之申請案件，於陳報交通部同意後核定之；非屬國道客運路線者，得由局長核定之。

附件 4-2 地區汽車客運路線繼續經營申請審議處理原則

地區汽車客運路線繼續經營申請審議處理原則

交通部 90 年 11 月 19 日交路 90 字第 065092 號函核定

資料來源：監理法規檢索系統 105.04.26

- 一、依據汽車運輸業審核細則第七條之一第二項規定，公路汽車客運業提出繼續經營申請，經認定經營服務品質符合大眾運輸需要者，公路主管機關得核准繼續經營。逾期未提出且經通知後仍不為申請者，或經認定經營服務品質未能符合大眾運輸需要者，公路主管機關得公告重新受理申請。
- 二、公路主管機關對於公路汽車客運業之地區客運路線提出繼續經營申請，就經營服務品質符合大眾運輸需要之審核，依本處理原則辦理。
- 三、公路汽車客運業提出繼續經營申請，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依業者之過去經營實績、繼續經營計畫、過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形分別認定之。過去經營實績按最近五年內交通部辦理（含委辦）之「地區客運營運服務評鑑」該路線所獲成績之平均值計算（二家以上聯營時，該路線係以平均成績認定）。繼續經營計畫就業者所提計畫書，依經營能力、營運計畫、路線場站計畫及財務計畫等內容評定其繼續經營之服務品質是否能符合大眾運輸需要。過去評鑑缺失改善承諾事項達成情形，由審議委員聽取業者簡報，按業者對於該路線過去評鑑缺失之改善及承諾事項達成情形評定之。
- 四、過去經營實績之成績達八十分以上，或未達五十分之業者，公路主管機關得逕予認定該業者之經營服務品質是否符合大眾運輸需要。成績在五十分以上未達八十分之業者，其繼續經營計畫應送請「公路汽車客運審議會」（以下簡稱審議會）進行審議、評分。

五、合計過去經營實績（佔百分之五十）、繼續經營計畫（佔百分之三十）與「過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形」（佔百分之二十）三項成績為業者經營路線之服務品質成績：

- (一)服務品質成績總分達七十分以上者，審議會認定其經營服務品質符合大眾運輸需要。
- (二)服務品質成績總分在六十分以上，未達七十分者，審議會得建議公路主管機關核予一改善觀察期間（最長三個月）進行改善。
- (三)經列為改善觀察之業者，應針對營運缺失檢討改善服務品質，於改善觀察期間屆滿前提出具體改善成效，並由審議會針對改善成效，按評鑑項目再次評定分數。改善成效分數達七十分以上者，審議會認定該業者改善後之經營服務品質符合大眾運輸需要。
- (四)路線因故停駛或其他因素無評鑑成績者，得按業者提送之「繼續經營計畫書」佔分百分之百，由審議會聽取業者簡報繼續經營計畫、詢答後，對其繼續經營之服務品質是否能符合大眾運輸需要予以評分。

六、經公路主管機關認定經營服務品質未符合大眾運輸需要之路線，應再檢討路線供需，決定是否重新公告開放路線。

七、審議會進行繼續經營計畫、過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形或改善成效成績評定時，應以記名方式為之。繼續經營計畫、過去評鑑缺失改善及承諾事項達成情形或改善成效成績以出席委員評分（最高分及最低分略去不予採計）加總後之總平均成績認定之。

附件 4-3 臺北市政府

臺北市聯營公車申請分配調整路線及車次處理原則

中華民國 102 年 3 月 4 日北市眾運字第 102304140011 號修正發布

資料來源：臺北市法規查詢系統 105.04.26

一、目的：臺北市公共運輸處（以下簡稱本處）為客觀審查臺北市聯營公車業者申請分配、調整營運路線及車次等有關案件之需要，以期兼顧實際需要，引導公車業者良性競爭，朝永續發展兼顧營運秩序，特訂定本處理原則。

二、名詞定義：

- (一)調整路線：指營運路線之新闢、裁撤或縮短、延駛、合併及變更。
- (二)變更路線：指由營運路線起、迄點中途變更其原核定行駛路線。
- (三)延駛路線：指由起點或迄點延伸原核准之營運路線。
- (四)車次：指公車自營運路線起點行駛返回起點計算（往返 2 班次等於 1 車次）。
- (五)里程：以單程之公里數計算。

三、分配路線：

(一)採路線積分方式：

1. 本處分配聯營公車路線或重新分配被撤銷之路線時，得由累計獲有路線積分分數最多之聯營公車業者優先選線 1 條，並扣除路線積分 10 分；如尚有路線分配時，再由累計路線積分分數次多之聯營公車業者選線 1 條，並扣除路線積分 10 分；以此類推。如各聯營公車業者路線積分分數均不足 10

分時，得由路線積分最多者分配路線。路線積分分數相同時，由業者總成績較佳者優先選擇。

2. 分配之路線如為共營對開者，得由本處優先核定其共營之另一聯營公車業者（須為前 1 期營運服務指標評鑑成績前 5 名內）增加車輛及班次參與營運；如仍有不足，得協調或指定前 1 期營運服務指標評鑑成績前 3 名之聯營公車業者參加共營，不適用前目之規定。參加共營者，扣除路線積分 10 分。
3. 依各公車業者路線積分，依序徵詢每家每次選線 1 條（如第 1 名較第 2 名路線積分大於 20 分，得同時選線 2 條，以此類推），並副知後續排名業者預先評估；公車業者皆無意願接駛時，經評估仍有闢駛之必要者，由本處指定先前徵詢業者或營運服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者營運。指定經營者，免扣除路線積分。
4. 路線積分扣至零分止，如無公車業者有路線積分，公開徵詢營運服務指標評鑑前 2 期至少 1 期成績為甲等之公車業者，擇優經營。

(二)採公開評選方式：公開徵詢公車業者經營意願，由「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」評選經營業者。

四、本處收回業者高營收路線接駛原則：

(一)接駛年限：

1. 接駛業者營運期限 5 年，營運期屆滿前 1 年向本處提出續營申請並提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」審議，續營期限最多 3 年。

2. 續營未通過或未申請續營之接駛業者，車額廢止並註銷牌照。本處於營運期限屆滿前 10 個月重新徵求經營業者。
3. 營運期間如有以下情形，本處得廢止其營運許可，並同時車額廢止及註銷牌照：
 - (1) 每期路線評鑑成績未滿 80 分或公司服務指標評鑑乙等（含）以下，接駛期間累積達 2 次者；共營業者以前述指標之平均成績計。
 - (2) 未達承諾事項經限期改善而未改善，經「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會」認定者。

(二) 營運要求

1. 營運路線應維持原動線且 1 年內不得申請調整，經主管機關要求調整者不在此限。
2. 接駛業者以維持原輸運能量及不得高於原有配車數下，提出該路線需配置車輛數，新增車額購置車輛應於 2 年內完成且不納入政府購車補貼，如抽調既有路線配車調整亦應於 2 年內汰換為低地板公車。
3. 該路線接駛後，併入「臺北市聯營公車營運服務指標評鑑」1 年 2 次進行單一路線評鑑，費用由接駛業者負擔。
4. 接駛期間，接駛業者如經主管機關指定接駛服務性路線，不得拒絕；指定接駛之服務性路線配車數以接駛最高營收路線配車數之百分之 20（四捨五入）為上限。

五、調整路線：

(一) 新闢：

1. 捷運路網範圍內，以規劃短程接駁路線為主，連接鄰近主要道路、社區；路線里程以不超過 10 公里為原則。
2. 捷運路網範圍外，規劃快速公車路線，以彌補捷運之不足。
3. 現行較長路線，鼓勵闢駛區間車，逐漸取代全程車；新闢區間車初期配車不得高於全程車配車。
4. 新北市境里程大於臺北市境里程路線，劃歸為新北市轄市區公車。

(二) 裁撤或縮短：

1. 與捷運重疊度高（百分之 70 以上）之路線。
2. 具有其他替代路線服務或替代路線服務等級較高之路線。
3. 部分路段運量調查使用率偏低（尖峰時段該路段每班次低於 5 人上下車）之路線。
4. 通車營運未滿 6 個月之路線，不同意裁撤或縮短。

(三) 延駛（繞駛）：

1. 路線行經新興或公車資源稀少地區周邊，因應民眾需求，得適度延駛（繞駛）服務；除延駛路線無其他業者行駛外，每次延駛路線里程不得超過原核定路線里程之 5 分之 1，每次最長不得超過 3 公里，且延駛路段與其他業者現營路線重複里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。
2. 因應停車場遷移，路線得適度延駛。但以不超過 3 公里為原則。

3. 新北市境端路線延長後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
4. 起訖點皆位於新北市之路線，不同意延駛。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意延駛。

(四) 合併：

1. 平行度高之路線應逐漸朝整合合併方向規劃。
2. 鼓勵共營路線合併由 1 家經營。

(五) 變更：

1. 迂迴彎繞路線截彎取直或提升營運調度能力變更之路線，撤銷路段應有其他替代路線。
2. 各類專車及休閒公車路線得因應民眾需求變更為一般性路線，並視同新闢路線；核定新經營業者營運時，同步廢止原經營業者路線經營權。
3. 變更路線里程超過原核定路線里程達 3 分之 1 以上者，視同新闢路線。
4. 新北市境端路線變更後，新北市境里程大於臺北市境里程之路線，不同意變更。但得納入新北市轄市區公車營運範圍。
5. 通車營運未滿 1 年之路線，不同意變更。

(六) 共通原則：

1. 路線延駛、變更、合併後，應以維持或提昇既有班次服務水準為前提。

2. 分段收費應與既有路線有一致性。
3. 同一路線延駛或變更，5 年內以 2 次為限，且延駛或變更路線未滿 1 年者，不同意延駛或變更。但為配合主管機關道路施工、轉運整合或交通動線調整而延駛或變更者，其延駛範圍、里程或次數，不受限制。
4. 路線起點或迄點應設置停車場，如無適當地點可設置，以距起點或迄點不超過 3 公里為原則。

六、調整車次：

- (一) 依「臺北市聯營公車路線行車間隔四等級標準表」核定路線服務等級及每日上限及下限車次。
- (二) 公車業者應自行審視各路線核定之服務水準、配車數及載客情形是否符合實際需要，如有調整服務水準需要，應依程序報主管機關核定。
- (三) 調整車次服務水準未滿 6 個月者，不同意調整車次服務水準。但因應民眾需求，經主管機關要求調整者，不在此限。
- (四) 營運路線低於下限服務車次者，納入公車營運服務評鑑扣分並依公路法相關規定處分。高於上限服務車次者，第 1 次違規者，納入公車營運服務評鑑扣分；第 2 次違規者，除納入公車營運服務評鑑扣分外，本處並得優先檢討將其多餘車輛轉移至其他較低服務水準路線；第 3 次及以上違規者，除納入公車營運服務評鑑扣分外，本處並得檢討逕行核減車額，於逾齡車輛汰舊時，不予替補。

七、本處理原則，於執行時如有爭議或有不適用情形者，應提送「臺北都會區市區及公路客運路線審議委員會審議」。

附件 4-4 新北市政府

新北市政府市區公車路線新闢變更繼續經營審核要點

中華民國 100 年 10 月 12 日發布

資料來源：新北市政府電子法規查詢系統 105.04.26

- 一、新北市政府（以下簡稱本府）為規範新北市（以下簡稱本市）轄市區公車路線新闢、變更及繼續經營之審核作業程序，以為業者有所遵循，特訂定本要點。
- 二、本市轄市區公車路線之審核除依相關法令規定辦理外，並依本要點辦理。
- 三、本市轄市區公車路線之營運以新北市、臺北市、基隆市、桃園縣等一日生活圈距離為範圍。
- 四、作業程序如下：
 - (一) 由本府規劃新闢營運路線之作業程序如附圖一。
 - (二) 由本府規劃變更營運路線之作業程序如附圖二。
 - (三) 由業者自行規劃新闢或變更營運路線之作業程序如附圖三。
 - (四) 路線營運許可期限屆滿申請繼續經營者，其作業程序如附圖四。
 - (五) 業者配合學校、社區及活動規劃新闢之專車路線，由本府依下列原則逕行准駁：
 1. 業者須依學校、社區或活動主辦單位正式提出之需求內容進行路線規劃，且業者須有營運路線行經該規劃路線合理服務範圍。
 2. 學校及社區專車應配合上下學及上下班時段採固定班次發車；活動專車則應配合活動時間及預估活動人數規劃營運班距。

3. 專車路線須於車頭及車尾路線名牌標示專車之字樣，且須依本市轄市區公車收費方式及核定票價收費。
4. 除活動專車得設置臨時站位供參加活動民眾上下車外，其餘專車不得設置站牌，且須依核定停靠點上下乘客。
5. 業者申請專車路線應提送申請書表（如附件）。

五、本府規劃新闢營運路線於協調適當業者時，應考量下列事項：

- (一) 規劃路線起訖點附近或於合理延駛範圍內設有停車場站。
- (二) 場站地點應符合規劃路線之營運需求。
- (三) 所屬公車路線與規劃路線重疊度總和較大之業者宜優先考量。
- (四) 車輛設備。
- (五) 營運班距及時間。
- (六) 補貼款之需求。
- (七) 平時督考紀錄及服務評鑑結果。
- (八) 其他足以提昇營運品質事項。

六、業者自行提出之新闢營運路線應考量下列事項：

- (一) 行駛路線以直捷為原則。
- (二) 路線一端必須配置經主管機關核准之停車場站供車輛調度。
- (三) 路線應儘量與鐵路幹線或捷運系統轉運接駁。
- (四) 應敘明車輛來源及旅次需求之運量資料。
- (五)

七、新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。

八、新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請縮減營運班次、營運時間或其他足以影響服務品質之營運計畫內容。

九、為加強輸運乘客並提升公車運轉效率，包括任一起訖點之區段運量如達該路線總運量百分之六十者，得申請闢駛區間車，由本府逕行准駁。

十、路線裁撤應符合左列規定之一：

(一)與捷運路線重疊度達百分之七十以上。

(二)具有其他替代公車路線，且替代路線服務等級較高者。

十一、申請繼續經營之路線，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依該路線過去經營實績及繼續經營計畫書分別認定之。過去經營實績，依最近兩年該路線之評鑑成績平均值計算之。繼續經營計畫書之各項內容及權重，比照新北市政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點所定營運計畫書之內容及權重。前項繼續經營計畫書應提送新北市政府市區汽車客運業營運審議委員會進行審議、評分，其平均值之百分之四十加總過去經營實績之百分之六十，合計為該路線之經營服務品質成績。經營服務品質成績未達八十分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需要。

附件 4-5 桃園市政府

桃園縣市區汽車客運路線新闢、變更、繼續經營申請及審核原則

資料來源：桃園市政府交通局網站 105.04.26

- 一、桃園縣政府（以下簡稱本府）為規範桃園縣市區汽車客運(以下簡稱縣市區公車) 路線新闢、變更、繼續經營之申請及審核作業程序，以為申請業者有所遵循，特訂定本原則。
- 二、縣市區公車路線之申請及審核除依相關法令規定辦理外，應依本原則辦理。
- 三、縣市區公車路線之營運以臺北縣、桃園縣、新竹縣等一日生活圈為範圍。
- 四、作業程序：
 - （一）由本府規劃新闢營運路線之作業程序如流程圖一。
 - （二）由本府規劃變更營運路線之作業程序如流程圖二。
 - （三）本府協調業者規劃新闢市區公車路線作業程序如流程圖三。
 - （四）由業者自行規劃新闢或變更營運路線之作業程序如流程圖四。
 - （五）路線營運許可期限屆滿申請繼續經營者，其作業程序如流程圖五。
 - （六）業者配合學校、社區及活動規劃新闢之專車路線，由本府交通局(以下簡稱本局)依下列原則逕行准駁：
 1. 申請業者須依學校、社區或活動主辦單位正式提出之需求內容進行路線規劃，且申請業者須有營運路線行經該規劃路線合理服務範圍。

2. 學校及社區專車應配合上下學及上下班時段採固定班次發車，活動專車則應配合活動時間及預估活動人數規劃營運班距。
3. 專車路線須於車頭及車尾路線名牌標示「  專車」字樣，且須依本縣市區公車收費方式及核定票價收費。
4. 除活動專車得設置臨時站位供參加活動民眾上下車外，其餘專車不得設置站牌，且須依核定站位上下乘客。
5. 業者申請專車路線應提送經營計畫書及申請書表（如附表）。

五、本府規劃新闢營運路線於協調或評選適當業者時，須考量下列事項：

- （一）規劃路線起訖點附近或於合理延駛範圍內設有停車場站。
- （二）場站地點應符合規劃路線之營運需求。
- （三）所屬公車路線與規劃路線重疊度總和較大之業者宜優先考量。
- （四）車輛設備。
- （五）營運班距及時間。
- （六）補貼款之需求。
- （七）平時督考紀錄及服務評鑑結果。
- （八）其他足以提昇營運服務品質事項。

六、業者自行提出之新闢營運路線應提出經營計畫書，並考量下列事項：

- （一）行駛路線以直捷為原則。

(二) 路線一端必須配置經主管機關核准之停車場站供車輛調度。

(三) 路線應儘量與鐵路、捷運車站或重要據點轉運接駁。

(四) 應敘明車輛來源及旅次需求之運量資料。

七、新闢營運路線核准經營之許可年限為五年，且非屬專營許可性質。

八、新闢營運路線自通車日起六個月內不得申請變更營運路線、縮減營運班次、營運時間、配置車輛或其他足以降低服務品質之經營計畫內容。

九、經核准並完成籌備之路線，自營運路線經營效期始日起，除有經營不善、妨礙公共利益或交通安全，經限期改善，逾期仍不為改善或改善無成效之情形者外，兩年內不再開放同一路線受理經營申請。

十、核准經營期限內變更路線次數不得超過二次，若累積變更幅度達30%以上，須送本委員會審議。

十一、為加強輸運乘客並提升公車運轉效率，如一起訖點之區段運量逾該路線總運量百分之六十者，得申請闢駛區間車，由本府逕行准駁。

十二、業者經營路線如有下列狀況之一者，得經本縣市區汽車客運審議委員會審議後裁撤之：

(一) 與捷運路線重疊度達百分之七十以上。

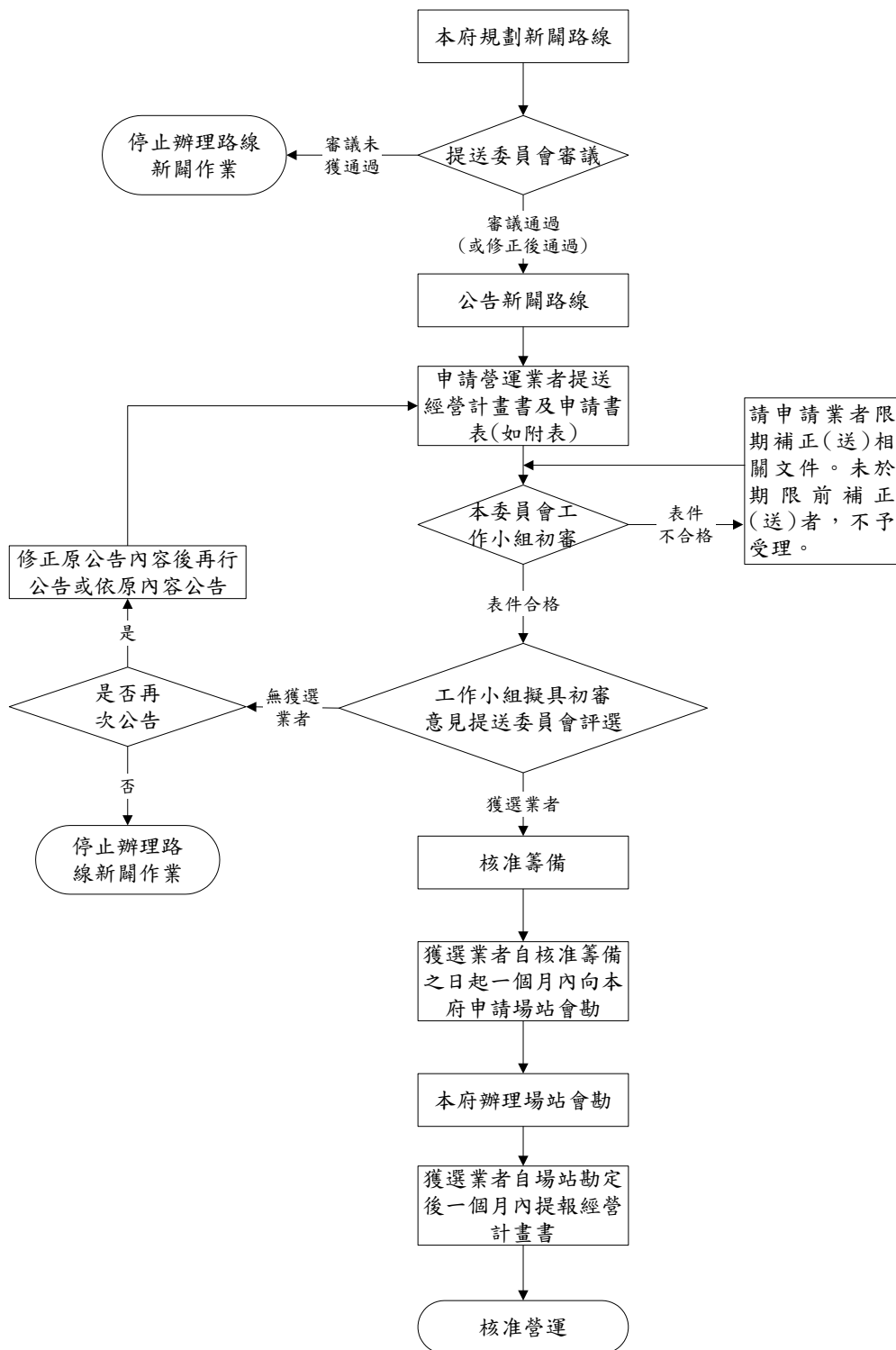
(二) 具有其他替代公車路線，且替代路線服務等級較高者。

十三、現營業者依據「汽車運輸業審核細則」第七條之一第一項規定，提出路線繼續經營，經認定經營服務品質符合大眾運輸需要者，本府得核准繼續經營。逾期未提出且經通知後仍不為申請者，或經認定經營服務品質未能符合大眾運輸需要者，本府得重新公開徵求營運業者。

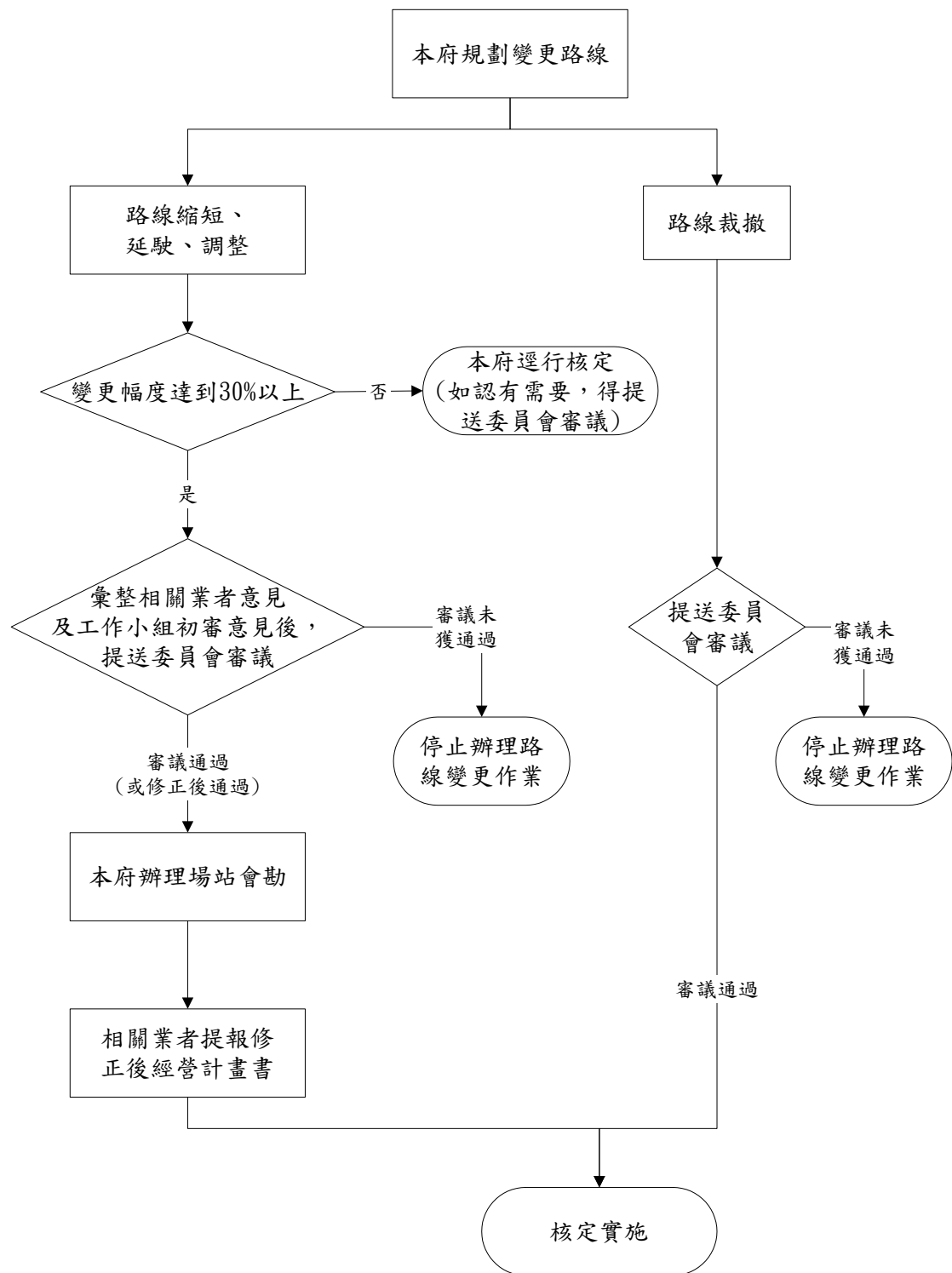
十四、現營業者提出路線繼續經營申請，其經營服務品質是否符合大眾運輸需要，依該路線繼續經營計畫書認定之。繼續經營計畫書各項內容及權重比照「桃園縣政府規劃新闢公車路線公開徵求營運業者評選作業要點」所定經營計畫書之內容及權重。

前項繼續經營計畫書應提送本縣市區汽車客運審議委員會進行審議、評分，成績未達八十分者，認定為該路線之經營服務品質未符合大眾運輸需要。

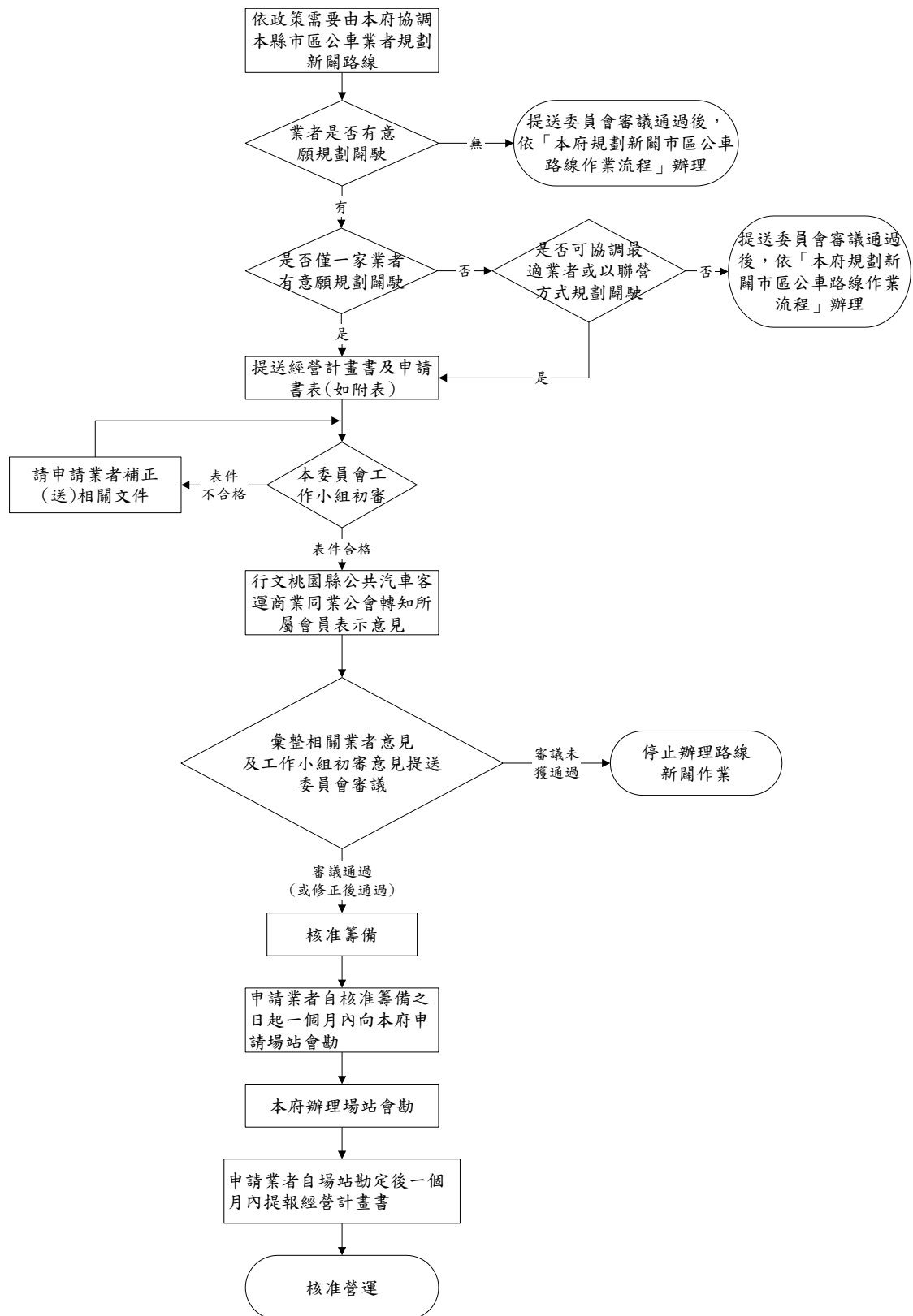
十五、本原則如有其他未盡事宜，得提送審議委員會審議修正。



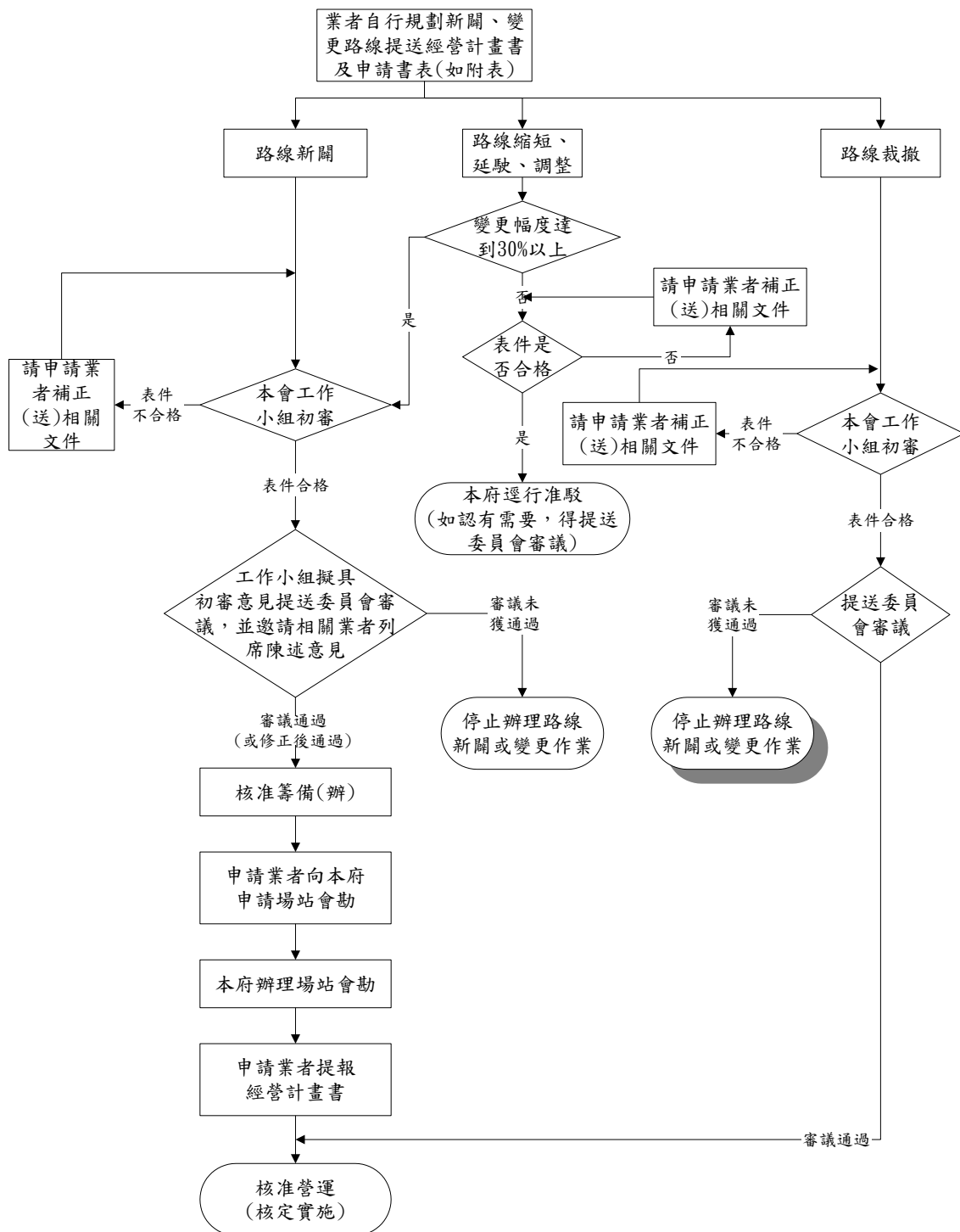
圖一 本府規劃新闢市區公車路線作業流程圖



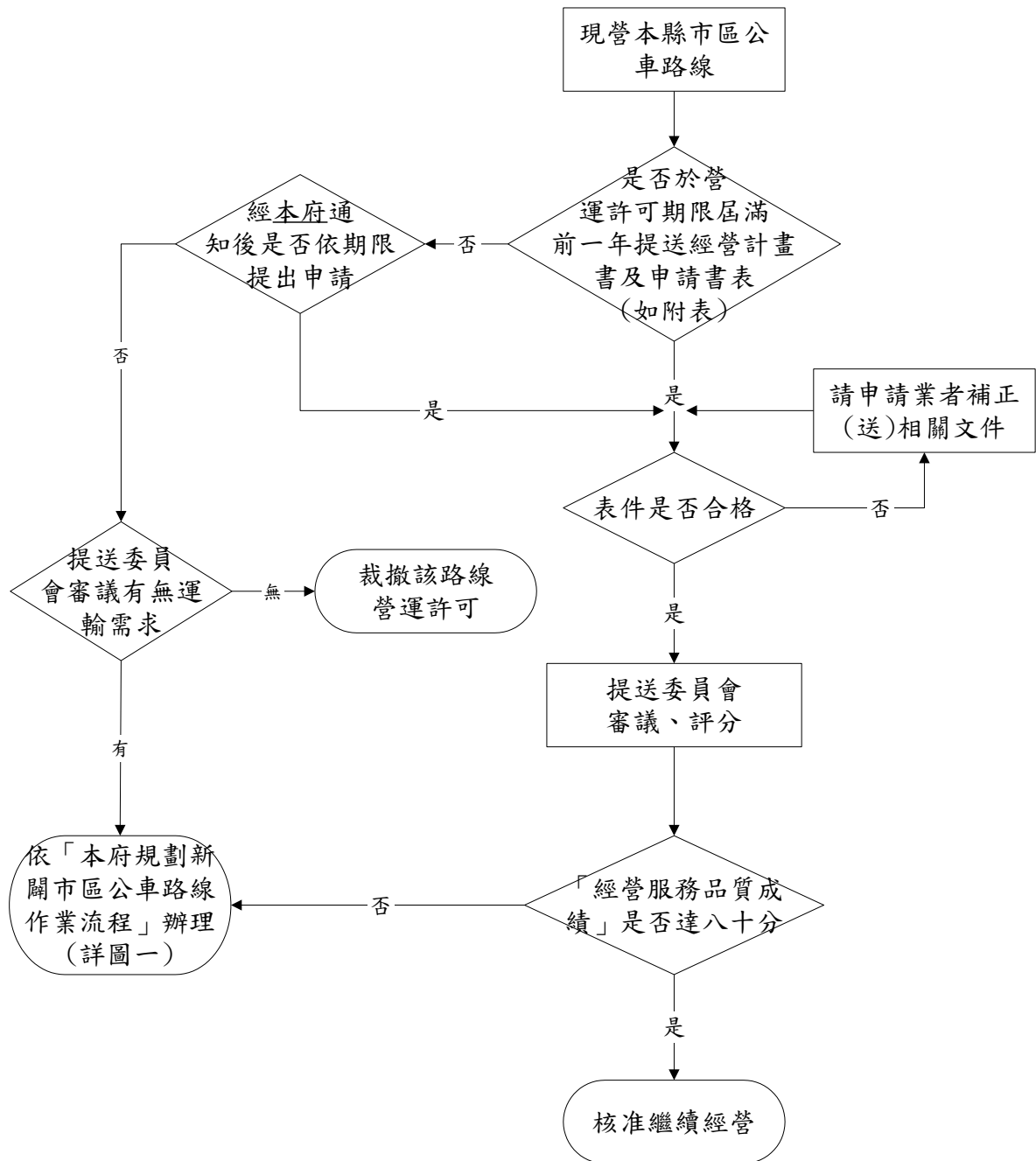
圖二 本府規劃變更公車路線作業流程圖



圖三 本府協調業者規劃新開市區公車路線作業流程圖



圖四 業者自行規劃新闢、變更公車路線作業流程圖



圖五 營運許可期限屆滿申請繼續經營作業流程圖

附表 4.5-1 桃園縣轄市區公車路線新聞、變更及繼續經營申請表

桃園縣轄市區公車路線新聞、變更及繼續經營申請表	
路 線 起 訖 點	
申 請 公 司	
原 路 線 番 號 及 起 訖 點	
申 請 路 線 詳 細 行 駛 路 段	
申 請 新 聞、 變更路段與其他路線重疊里程 情 形	
申請新聞、變更路段與其他路線重疊率達 50%以上者，其他路線經營現況	重疊路線名稱： 重疊路線配車數： 重疊路線尖、離峰行車間隔： 重疊路線每日平均班次數： 重疊路線每日平均載客數： 其他： [平均班次數、載客數以最近半年資料為計算基準]
站 場 名 稱 及 地 址	1、面積： 2、核定文件及停放車輛數： 3、目前停放車輛數： 輛 4、所屬營運路線： 5、停車場鋪面： 6、自有或租用： 7、其他：
營 運 計 畫	1.營運里程(往返)： 公里 原線里程： 公里 變更里程： 公里 2.收費段數： 3.分段點(緩衝區)位置： 各收費區段里程： 4.配置車輛數： 輛 5.每日行駛班次：一般日： 班 例假日： 班 6.頭末班車時間：頭班車時間： 末班車時間： 7.尖、離峰班距：尖峰班距： 離峰班距： 8.車輛來源： 9.人員配置： 10.站址表：如附件 11.路線圖：如附件 12.其他：
備 註 (補 貼 金 額)	
附註：1.站場如屬租用，請註明租約期限。 2.營運里程請填具單程營運里程；若往程及返程營運里程不同，則分別填寫之；營運里程跨越其他縣市境者，則另分別註明縣市境營運里程。	

附件五、各機關縣市評鑑成績作為虧損補貼款 核撥基準之計算方式

附件 5-1 大眾運輸事業補貼辦法

大眾運輸事業補貼辦法

中華民國 101 年 12 月 6 日訂定

資料來源：全國法規資料庫 105.04.26

- 一、本辦法依據發展大眾運輸條例（以下簡稱本條例）第十條規定訂定之。
- 二、主管機關對下列大眾運輸事業之資本設備投資及營運虧損，得予以補貼：
 - (一) 市區汽車客運業以經營離島或特殊服務性路線為營業者。
 - (二) 公路汽車客運業以經營偏遠、離島或特殊服務性之路線為營業者。
 - (三) 鐵路運輸業以經營特殊服務性路線為營業者。
 - (四) 船舶運送業、載客小船經營業，以運輸旅客於臺灣與離島間，或離
 - (五) 島之間為營業者。
 - (六) 民用航空運輸業以運輸旅客於臺灣與離島偏遠地區間，或離島之間
 - (七) 為營業者。前項偏遠、離島或特殊服務性路（航）線之認定，由主管機關報經中央主管機關核定。
- 三、大眾運輸事業補貼由下列機關辦理：
 - (一) 市區汽車客運業：由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - (二) 公路汽車客運業：由中央主管機關辦理。

(三)鐵路運輸業：由中央主管機關辦理。

(四)船舶運送業：由中央主管機關辦理。

(五)載客小船經營業：由小船主管機關辦理；小船主管機關為航政主管機關者，由中央主管機關辦理。

(六)用航空運輸業：由中央主管機關辦理。

中央主管機關辦理前項補貼，得委任所屬下級機關執行之；其委任事項及法規依據，應公告並刊登政府公報或新聞紙。

四、中央主管機關對第二條之大眾運輸事業補貼優先順序如下：

(一)市區汽車客運業、公路汽車客運業、船舶運送業、載客小船經營業及民用航空運輸業。

(二)公營鐵路運輸業。

(三)民營鐵路運輸業。

(四)中央主管機關應視年度預算按前項優先順序分配補貼金額，於列為第一

(五)優先之業者獲全額補貼後，再為次一優先順位業者補貼，依此類推。

五、主管機關辦理大眾運輸補貼應訂定作業規定，其內容應載明補貼條件、作業時程、補貼金額之核給、分配比率、監督考核方式及申請所需書表文件等相關事項，並依程序報經中央主管機關核定後實施之。申請補貼之路（航）線條件，如附件一。

六、符合前條第二項規定之業者，申請現有路（航）線營運補貼時，應備具下列事項之補貼計畫書，向該管主管機關申請：

(一)總說明（含前一年度補貼成果及本年度補貼款運用計畫）。

(二) 申請路（航）線別營運補貼金額概算表。

(三) 申請路（航）線別營運補貼申請表。

(四) 民營業者，其前一年路（航）線別之營運年報表、營運月報表及前三年經會計師簽證之下列書表：

1. 資產負債表。
2. 損益表。
3. 現金流量表。
4. 股東權益變動表。
5. 運具清冊。

(五) 民營業者並應提交會計師就第一款至第四款內容所為之補貼評估報告。

(六) 公營業者，其前二年決算表及當年度初編預算表。

七、主管機關對業者經營偏遠、離島或特殊服務性路（航）線之運具、場站、轉運站、電子票證系統及相關維運設施等資本設備投資，得予補貼。業者前一年度符合前項之資本設備投資，應檢具買賣契約書影本、交貨簽收單影本及統一發票影本，向主管機關申請，經主管機關審查通過後，併同路（航）線別每車公里、每航次湮合理營運成本計算之。

八、中央或直轄市主管機關應邀集有關機關代表、學者專家或社會公正人士辦理補貼審查事宜；縣（市）主管機關得比照辦理。

九、辦理補貼審查之任務如下：

(一) 申請路（航）線別補貼計畫之審查。

(二) 申請路（航）線別每車公里、每航次湮合理營運成本之審查。

(三) 資本設備投資合理成本之審查。

(四) 申請路（航）線別補貼優先順序、分配比率、監督考核事項之審查。

(五) 原核定路（航）線別補貼計畫修訂之審查。

(六) 補貼與營運評鑑結果運用方式之審查。

(七) 合理營運成本及合理資本設備投資成本權重值之審查。

(八) 其他與補貼相關事宜之審查。

十、現有路（航）線別資本設備投資及營運虧損補貼金額，依附件二公式計算之。前項公式之合理營運成本不得包括利潤，且合理營運成本與資本設備投資成本不得重複計算。依第一項公式計算所得金額為最高補貼金額。主管機關核定補貼金額時，得視實際情況調整之。

十一、主管機關對於同業別之路（航）線補貼分配比率得依下列條件審定：

(一) 路（航）線營運績效：指經營環境、經營效率或載客情形等。

(二) 營運損益：指業者本業損益、業外損益情形等。

(三) 業者經營管理：指評鑑成果、肇事幅度與頻率、違規營業紀錄等。

(四) 資本設備投資：指資本設備更新、增設成效等。

十二、業者提出申請補貼之路（航）線，主管機關得公告開放此路（航）線，供其他業者參與經營，業者不得提出異議。

業者認有運輸需求，自行提出申請經營之路（航）線，自行駛之日起，三年內就該條路（航）線不得申請補貼。

十三、針對無現營業者或現營業者無繼續經營意願之特殊服務性路

(航)線，主管機關得視地方實際需要，以公告方式公開遴選新闢或接續行駛特殊服務性、偏遠或離島之路(航)線之營運業者。

業者依前項規定參與遴選，應提出營運計畫、財務計畫及補貼計畫書，

載明請求補貼年限、補貼金額，送主管機關審查，經評定優先順序後，由主管機關依序與申請業者議約，主管機關並得優先給予補貼。

十四、新闢或接續行駛路(航)線別基本營運補貼金額計算公式，依第十條之規定辦理。

前項公式中之合理營運成本及實際營運收入，由主管機關依據類似路(航)線最近一年營運資料審定之。

十五、主管機關受理並審核路(航)線別營運補貼計畫申請，報經中央主管機關核可後實施。

十六、主管機關應派員抽查考核補貼計畫之執行情況，每月至少二次。

受補貼業者未依核定之補貼計畫執行者，主管機關得依附件三之規定，扣減或中止撥發補貼款。

受補貼業者在同一年度內個別受補貼路(航)線受扣減六個違約基數以上之處分者，除該路(航)線受扣款處分外，主管機關應停止該路(航)線下一年度之補貼申請；主管機關對個別業者同一年度內超過六個違約基數之路(航)線總數達該業者受補貼路(航)線總數一定比例以上者，應停止辦理下一年度該業者之補貼申請。

前項每一違約基數，指受補貼路(航)線之營運里(哩)程數，與受補貼路(航)線單位里(哩)程合理營運成本乘積之值。主管機關依

第一項規定辦理考核所扣減或中止撥發之補貼款，應核給同一年度次一優先順序之申請補貼路線。

十七、受補貼業者應於每年六月及十二月將前半年補貼計畫執行情形報告書連同補貼請款書、受款憑證送該管主管機關，申請補貼款。

直轄市及縣（市）主管機關應就其補貼計畫實際執行情形，依行政程序審核後，送中央主管機關請款結報核銷。

十八、受補貼之大眾運輸業者，應於補貼路（航）線上之場站或運輸工具裝設電腦票證系統，以供補貼監督及稽核。

大眾運輸業者未設置電腦票證系統前，主管機關得依其檢具之原始證明文件為之。

十九、各級政府執行補貼計畫，其經費分擔比例，原則如下：

(一)市區汽車客運業：屬於直轄市者，由中央政府分擔三分之一，直轄市政府分擔三分之二；屬於縣（市）者由中央政府與縣（市）政府各分擔二分之一。

(二)載客小船經營業：屬於航政主管機關者，由中央政府負擔；屬於直轄市者，由中央政府分擔三分之一，直轄市政府分擔三分之二；屬於縣（市）者由中央政府與縣（市）政府各分擔二分之一。

(三)公路汽車客運業、鐵路運輸業、船舶運送業及民用航空運輸業：由中央政府負擔。

二十、主管機關為辦理年度補貼計畫，其所需經費應循預算程序編列之。

二十一、本辦法自發布日施行。

附件 5-2 汽車客運業客貨運運價準則

汽車運輸業客貨運運價準則

中華民國八十八年六月二十九日 修正

資料來源：全國法規資料庫 105.04.26

- 一、本準則依公路法第四十二條規定訂定之。
- 二、本準則所稱汽車運輸業客貨運運價，指汽車客貨運輸每一基本單位之運價。
- 三、汽車運輸業客運貨運運價，由各該管公路主管機關依據全國或各該地區之運輸情形核定之，在同一區域內，除有特殊情形外，應予劃一。
- 四、公路汽車客運以一級路面普通車全票旅客每一延人公里之運價訂為基本運價，各級路面、各等級客車及各種不同身分旅客之運價，依據基本運價配合國家運輸政策，衡量負擔能力、服務價值、服務成本、競爭情形等因素分別訂定之。
- 五、公路汽車客運基本運價之訂定，依左列公式計算之：每車公里合理成本 $\times$ （1 + 合理經營報酬率） $\div$ 平均每車公里全票乘客人數 + 平均每車公里各種義務性優待票人數換算成全票人數公式計算項目說明及運用準則如左：
 - （一）公式中每車公里合理成本，包括燃料、附屬油料、輪胎、車輛折舊、修車材料、行車人員薪資、行車附支、修車員工薪資、修車附支、業務員工薪資、業務費用各項設備折舊、管理員工薪資、管理費用、財務費用、稅捐費用等計算項目，由公路主管機關審定之。
 - （二）每車公里全票人數及每車公里各種義務性優待票人數，由公路主管機關參考上年度營運費實績審定之。

(三)各種促銷業務性之優待票人數，一律按全票人數計算。

(四)合理經營報酬率，得參照銀行一年期定期存款利率計算之。

(五)每張票價尾數不滿一元者，得進整數為一元計算，此項進整加收之金額，於計算每人公里基本運價率中，以平均值減除之。

六、市區汽車客運之票價，以人為單位，其各種票價之訂定，得參照第四條及第五條之規定辦理。

七、遊覽車客運及計程車客運之運價，以車公里為基本單位，遊覽車並得採計時運價，車公里運價之計算，準用第四條及第五條之規定。

八、汽車貨運以一級路面大貨車整車運輸普通貨物每一延噸公里之運價訂為基本運價，其計算公式如左：每車公里合理成本×（1 + 合理經營報酬率）
每噸公里基本運價＝—————平均每車公里載運普通貨物噸數
公式計算項目及運用準則；得參照第五條之規定辦理。

九、貨櫃、零擔貨物、輕笨貨物、整體貨物、易損品、貴重品、危險品、正常工作時間以外運送之貨物以及小貨車、特種運輸車運輸之貨物，其運價得按基本運價加成計算，其加成率由中央或省、市公路主管機關核定之。

十、公路汽車客運之行李、包裹費及汽車貨運雜費之計算，由中央及直轄市公路主管機關核定之。其有合於加成情形者，得依前條規定辦理。

十一、汽車運輸業營運成本重估及運價調整，除遇有特殊情形外，每兩年檢討一次。

十二、本準則自發布日施行。

附件 5-3 臺北市政府

臺北市聯營公車服務路線營運虧損補貼審議作業規定

中華民國 102 年 3 月 25 日北市交運字第 10210926400 號含修正發布

資料來源：臺北市法規查詢系統 105.04.26

- 一、臺北市公共運輸處（以下簡稱本處）為有效執行臺北市（以下簡稱本市）聯營公車營運虧損補貼，以改善本市聯營公車經營環境，並提昇本市聯營公車服務品質，特依交通部令頒大眾運輸事業補貼辦法（以下簡稱補貼辦法）訂定本作業規定（以下簡稱作業規定）。
- 二、本作業規定之補貼對象為經營本市聯營公車服務路線產生虧損之客運業者，惟下列情形除外：
 - （一）前 1 年度曾發生影響民眾行之權益時，得視情節輕重，由服務品質督導及評鑑委員會決定不予補貼。
 - （二）前 1 年度違反「臺北市聯營公車營運服務評鑑執行要點」而被撤銷所屬高營收營運路線之聯營公車單位，得由服務品質督導及評鑑委員會決定不予補貼。
- 三、本作業規定相關名詞定義如下：
 - （一）服務品質督導及評鑑委員會：本市補貼審議作業在本市由臺北市聯營公車營運與服務品質督導及評鑑委員會執行。服務品質督導及評鑑委員會依其設置要點設置。
 - （二）服務路線：依政策與民眾運輸需求之需要，由本市聯營公車業者經營或受委託或經指示經營之郊區、山區偏遠公車路線、專車路線、捷運接駁路線、特殊路線、特殊班次之營運路線、無障礙運輸路線及符合補貼條件等營運虧損之公車路線。
 - （三）郊區、山區偏遠公車路線：以服務山區產業道路及郊區社區民眾之公車路線。

- (四) 政策專車路線：由政府徵求，配合特殊活動、節慶與旅次目的之一定期間之公車路線。
- (五) 特殊路線、特殊班次之營運路線：非前述各路線惟配合民眾需要闢駛或非行駛固定班次或特殊時段如夜間公車之公車路線。
- (六) 無障礙運輸路線：提供設置身心障礙者輔助設施（輪椅升降機）之固定或彈性路線之運輸服務。
- (七) 共駛路線：由 2 家以上之公車業者經營，採用同 1 路線編號、行駛於同 1 路線之公車路線。
- (八) 重複路線：同 1 公車業者，經營 2 條以上路線具重複情形，而重複里程為其中 1 線全線里程之 70%以上之路線。
- (九) 競標路線：依本作業規定第 9 點以公開方式辦理競標、議約之補貼路線。
- (十) 每車公里合理營運成本：應以中央主管機關規定統一會計科目及路線別成本制度之成本分類與標準計算各路線別成本；未計算路線別成本者，以本市最近 1 次經本市議會審定票價推算之每車公車成本計算。
- (十一) 每車公里實際營收為路線總營收除以路線總行駛里程，並得依本市公民營公車聯營管理中心提報之聯營公車路線每車公里營運收入計算。
- (十二) 每人公里補貼金額計算公式： $(\text{該路線補貼金額}) \div (\text{該期總載客人數}) \div (\text{該路線每段次平均里程})$ 。
- (十三) 路線總行駛里程為（行駛車次）乘以（路線往返里程數），如車次數與路線往返里程數乘積大於總行駛里程者，以路線總行駛里程計。

(十四) 行駛車次：自營運路線起點站行駛返回起點站計算為 1 車次（往返兩班次等於 1 車次）。

(十五) 路線里程數：自營運路線起點站至終點站後返回起點站之行駛里程數。

(十六) 修正後補貼總行駛里程 = 行駛車次 × 路線里程數（行駛車次以 70 車次為計算上限即超過 70 車次者以 70 車次計）修正後每車公里合理營收 = 路線總營收 / 修正後補貼總行駛里程。

四、補貼作業需經本市服務品質督導及評鑑委員會審議，其審議事項如下：

- (一) 申請路線別補貼條件之審議。
- (二) 申請路線別補貼計畫之審議。
- (三) 申請路線別每車公里合理營運成本之審議。
- (四) 申請路線別補貼優先順序之審議。
- (五) 原核定路線別補貼計畫修訂之審議。
- (六) 補貼與營運評鑑結果運用方式之審議。
- (七) 其他依政策需要補貼相關事宜之審議。

本處於初審各公車業者提報資料完畢後，提請本市服務品質督導及評鑑委員會審議，本處並彙整該委員會之審議結果，擬具補貼總計畫陳報交通部核定。當年度各期實際公車業者補貼款項及路線名稱，應提報本市服務品質督導及評鑑委員會備查。

五、申請營運服務路線虧損補貼條件：

- (一) 公車業者至前 1 年度 12 月底仍繼續經營之本市聯營公車路線，因其每車公里營收低於每車公里合理營運成本，得申請補

貼；於前 1 年度公司整體營運產生虧損者或參加本市聯營公車部分之虧損者得列為優先補貼對象。

(二) 經本處核准籌備經營之新闢營運服務路線

1. 於前 1 年度 12 月 1 日前通車者，得申請第 1、2 期虧損補貼。
2. 第 1 期補貼時程為前 1 年度 12 月 1 日至當年度 5 月 31 日止。
3. 第 2 期補貼時程為當年度 6 月 1 日至當年度 11 月 30 日止。
4. 惟如屬業者認有運輸需求，自行提出申請、規劃之路線（含原正線以部分班次調整行駛致增加之路線）自核准行駛日起，3 年內不得申請補貼，屬配合本處整體運輸政策考量新闢之路線，應提具書面證明文件。

(三) 為配合本處整體運輸政策考量，經商請路線所屬公司調整其營運路線（含裁撤）或行駛車次而未配合調整者，該等路線不得申請補貼。各業者自行申請調整補貼路線車次者，半年內不得申請補貼；於年初審核補貼期限前提出申請者，得納入該年度第 2 期補貼，逾期限者列於次 1 年度申請。

(四) 受補貼路線之優先次序

1. 第 1 優先補貼路線：路線里程 30 公里以下，依政策與民眾運輸需求之需要，由本市聯營公車業者經營或受委託或經指示經營之郊區、山區偏遠公車路線、政策專車路線、特殊路線、特殊班次之營運路線、無障礙運輸之公車路線，其行駛超過 30 車次者以 30 車次計。惟各受補貼業者因前 1 年評鑑

平均成績未滿 80 分，原屬第 1 優先之所有補貼路線，全數改列第 2 優先路線補貼，其行駛超過 30 車次者亦以 30 車次計。

2. 第 2 優先補貼路線：符合補貼辦法規定之營運虧損公車路線，平均每日往返行駛 30 車次以下，路線里程 30 公里以下。
3. 捷運接駁補貼路線：路線里程 30 公里以下，行駛超過 30 車次者以 30 車次計。

(五) 公告競標路線依評選議約內容辦理。

(六) 原交通部公路總局轄管並移撥至本市之路線，如行駛里程逾 30 公里並經本市服務品質督導及評鑑委員會審核通過者得納入補貼。惟路線移撥後第 1 年依原核定里程核算補貼金額，爾後逐年以 5 公里幅度遞減至 30 公里以下進行核算。

六、聯營共駛、重複路線申請補貼處理原則：

(一) 聯營共駛路線：聯營公車業者行駛路線之總計車次數每日逾 30 車次者，該聯營路線不予補貼；該聯營路線如有 1 業者因盈餘不符合前述補貼條件，其餘業者亦不得申請補貼；如各業者均發生虧損，個別補貼金額計算，以該等業者中較高之公里營收為計算補貼該聯營路線之基礎。

(二) 重複路線：同 1 業者符合補貼條件路線中，有 2 條以上路線具重複情形，而重複里程為其中 1 線全線里程之 70%以上，且各線行經該重複路線車次之總計超過 30 車次，業者僅得選擇車次總和不超過 30 車次之路線申請補貼。重複範圍為行駛國道或快速道路之路段者，該路段不予計入重複里程。同 1 業者有 2

條以上路線具完全重複情形，其車次應合併計算並視同單一路線。

七、路線別基本營運虧損補貼金額計算公式如下：

(一) 現有路線基本營運補貼之最高金額

1. 現有路線

路線基本營運補貼之最高金額 = (每車公里合理營運成本－每車公里實際營運收入) × (車次數) × (路線往返里程)。

2. 若為捷運接駁路線（行駛車次 70 車次以上）路線基本營運補貼之最高金額 = (每車公里合理營運成本－修正後每車公里合理營收) × (車次數) × (路線往返里程)。

(二) 申請補貼之路線，非因本處政策需要要求調整而致本年申請補貼之營運計畫車次數超過前 1 年路線車次及里程數者，以前 1 年車次／里程數為本年車次／里程數。

(三) 業者提報申請補貼路線之車次／里程資料，與本處核定額比較，取小值計算補貼最高金額。

(四) 依七（一）公式計算之補貼最高金額如超過業者提報原始申請補貼款總額，則以業者提報原始申請補貼款總額為上限。

(五) 每車公里合理營運成本以本市最近 1 次經本市議會審定票價推算之每車公車成本為上限值；未能以中央主管機關規定統一會計科目及路線別成本制度之成本分類與標準計算每車公里合理營運成本者，如新成立公司，以本市最近 1 次經本市議會審定票價推算之每車公車合理營運成本計算。

- (六) 本市服務品質督導及評鑑委員會得視各受補貼公車業者之虧損與營運績效等實際情況，調整基本營運虧損補貼金額。

八、補貼經費：

- (一) 路線里程 30 公里以下，行駛班次 30 車次以下之補貼路線：

1. 補貼款分攤之原則依大眾運輸事業補貼辦法第 19 點由中央政府分擔 1/3，臺北市政府（以下簡稱本府）分擔 2/3。
2. 本府應分擔之補貼金額，以中央政府實際分擔金額折算之，如本府因而剩餘之補貼款項，或於第 1、2 期各公車單位申請核撥補貼款作業完畢後有剩餘，本府得擬具第 2 次補貼總計畫，由本市服務品質督導及評鑑委員會審核同意後分配或依程序繳回市庫。

- (二) 第 1 優先路線（含評鑑成績不佳納入第 2 優先路線，或屬第 6 點規定之重複路線），其行駛車次超過 30 車次以上補貼差額由本府補貼款酌予補貼。

- (三) 補貼經費分配原則：

1. 補貼總經費依本處初審符合補貼條件之第 1 優先服務路線虧損金額優先核撥。
2. 如有剩餘額度，依本處初審符合補貼條件之第 2 優先路線及捷運接駁路線虧損金額，依比例折減補貼。
3. 依據上開原則分配後，針對前 1 年評鑑平均成績未滿 80 分業者之原屬第 2 優先路線，全數再乘上服務品質因子（附件 1）；剩餘額度，則依路線補貼金額比例，優先分配於前 1 年度評鑑平均成績 90 分以上路線，如仍有剩餘額度，除前 1

年評鑑平均成績未滿 80 分業者所屬第 2 優先路線外，再予以分配其他業者第 2 優先路線及捷運接駁路線虧損金額。

4. 補貼路線因違反臺北市聯營公車服務路線營運補貼計畫執行管理要點致扣款或終止計畫其所餘之補貼額度，得併分配後剩餘款擬具第 2 次補貼總計畫，由本市服務品質督導及評鑑委員會審核同意後分配或依程序繳回市庫。

九、本處得視實際需要，以公告方式公開遴選新闢或接續行駛服務路線之公車業者。

- (一) 依本條規定遴選之業者，本處得優先給予補貼，其經營許可年限為 5 年。
- (二) 本市服務品質督導及評鑑委員會就參與遴選業者所提營運計畫及財務計畫進行審查議約，其評選項目及評分方式如附件。
- (三) 獲選經營家數由服務品質督導及評鑑委員會討論決定之。
- (四) 競標路線補貼計畫之執行管理，準用服務路線營運虧損補貼計畫之相關規定。
- (五) 業者提出申請補貼之路線，其前兩年核定補貼款累計超過 1000 萬元者（且第二年補貼款高於 400 萬），本處得公告開放此路線，業者不得提出異議，另本年度補貼款核撥不得超過前一年核定補貼金額，並以 500 萬元為上限。申請調降車次者，本處得公告開放此路線，徵求新業者接駛營運。

十、申請補貼應備計畫、表件

符合補貼對象規定之聯營公車業者，其經營路線合乎補貼範圍及條件者，應備齊下列規定文件於限定時間內提出申請。如未依限定時間提出申請，應按逾期日數（含例假日），每日扣減其得受分配補貼經費

千分之五。逾 30 日（含）以上者，視同放棄該期申請，並應繳回該期已暫撥之補貼金額。惟業者如有不可歸責於己之事由，並於限定時間前（本處收文日期）提出說明，並經本處同意者，不在此限。

（一）總說明

1.應包含前 1 年度補貼成果（運用項目及經費）及申請補貼路線本年度營運營運計畫，申請補貼路線數、申請補貼總額、本年度補貼款運用計畫及第 1、2 期指定項目計畫內容及經費。

2.接受中央對應款補助之路線，補貼款至少需 30%之經費應運用於改善公車硬體設施之指定項目（配合中央政府提列 30%於資本門帳，並於當年度第 2 期申請補貼款時，應提報當年度用於資本設備之購買單據暨合約影本報處。

（二）申請路線別營運補貼金額概算表如附件 2。

（三）申請路線別營運補貼申請表如附件 3，1 路線 1 表。

（四）前 3 年經會計師簽證之下列書表：

1.資產負債表。

2.損益表。

3.現金流量表。

4.主要財產目錄表。

5.民營業者並應提交會計師就第 1 款至第 4 款內容所為之補貼評估報告。

6.公營業者，其前 2 年決算表及當年度初編預算表。

（五）申請路線別營運計畫表，如附件 4。

1.最近核准文號需註明本處核定營運計畫書字號（並提供原函影本）。

2.備註欄需詳細註明調整項目，未詳細註明者，皆依上 1 期審核標準辦理。

（六）申請路線別營運月報表，包含總表及各路線，如附件 5。

（七）申請路線別營運路線圖，1 路線 1 表，不需站址表。

（八）申請路線別營運路線成本資料，如附件 6。

十一、本作業規定經服務品質督導及評鑑委員會審議通過後，並依程序報經交通部核定後實施，修正時亦同。

附件 1

等第	總成績	服務品質因子
優	90 分以上(含)	1
甲	80 分以上(含)，未滿 90 分	1
乙	70 分以上(含)，未滿 80 分	0.9
丙	60 分以上(含)，未滿 70 分	0.7
丁	未滿 60 分	0.4

附件 2

XX汽車客運股份有限公司													
大眾運輸營運虧損補貼金額概算總表－101.12~102.5													
路線別	實際配車數	核定車次里程	收費段數	營運天數	平均日車次	總行駛車次	總行駛里程	總載客數	總營收	車公里收入	車公里成本	車公里虧損	補貼金額
小數點位數	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3	3	3	0
欄位編號	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
21													
31													
41													
51													
61													
71													
81													
合計													
總補貼金額：													

附件 3

XX客運股份有限公司													
21路公車營運虧損補貼金額概算表－101.12~102.5													
月份	實際配車數	核定車次里程	收費段數	營運天數	平均日車次	總行駛車次	總行駛里程	總載客數	總營收	車公里收入	車公里成本	車公里虧損	補貼金額
小數點位數	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3	3	3	0
欄位編號	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
資料說明	依核定												
101.1													
2													
102.1													
102.2													
102.3													
102.4													
102.5													
合計													

附件 4

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

附件 5 (2)

XX客運股份有限公司																													
21路營運狀況月報表—101.12~102.5																													
路線 編號	配車 數	段次	行駛 里程	現金				IC悠遊卡							轉乘								價差 補貼 金額	合計 載客	合計 營收	段次載客	公里營收		
				全票	學生票	優待票	現金 營收	全票	學生票	市 敬老 + 愛心 票	縣 敬老 + 愛心 票	市 愛 心 陪 伴 票	縣 愛 心 陪 伴 票	優待票	IC 卡 營 收	全票	學生票	市 敬老 + 愛心 票	縣 敬老 + 愛心 票	市 愛 心 陪 伴 票	縣 愛 心 陪 伴 票	優待票						轉 乘 券	轉 乘 營 收
	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
101.12																													
102.01																													
102.02																													
102.03																													
102.04																													
102.05																													
合計																													

附件 6

XX客運股份有限公司XX路公車18項每車公里成本分析表																							101.12~102.5	
年月	業者	月份	總里程數	燃料	附屬油料	輪胎	車輛折舊	行車人員薪資	行車附支	修車材料	修車工資	修車附支	業務員工薪資	業務費用	各項設備折舊	管理員工薪資	管理費用	稅捐費用	站場租金	通行費	財務費用	小計		
			F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		101.12																						
		102.01																						
		102.02																						
		102.03																						
		102.04																						
		102.05																						
		平均																						

附件 5-4 臺中市政府

臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線虧損 作業規定

中華民國 100 年 1 月 25 日發布

資料來源：臺中市政府主管法規查詢系統 105.04.26

- 一、臺中市政府（以下簡稱本府）為補貼市區汽車客運業（以下簡稱客運業）特殊服務性路線營運虧損，依大眾運輸事業補貼辦法第五條規定，訂定本規定。
- 二、本規定之主管機關為本府交通局（以下簡稱本局）。
- 三、本規定所稱特殊服務性路線，係指路線行經本府公告之黃金路段里程，佔路線總里程未達百分之五十，且經臺中市市區汽車客運審議委員會（以下簡稱審議委員會）認定之路線。
- 四、客運業行駛前點路線，得依本規定申請營運虧損補貼。
- 五、客運業申請補貼應填具申請書，檢附載明下列事項之補貼計畫，向本府提出：
 - （一）總說明（應含前一年度補貼成果、本年度申請補貼路線、補貼總額、補貼經費使用說明、路線改善說明、補貼款運用計畫及其他應說明之事項等）。
 - （二）申請路線別營運補貼金額概算及彙總表。
 - （三）申請路線別營運補貼申請表。
 - （四）前一年路線別之營運年報表、營運月報表及前三年經會計師簽證之下列書表：
 - 1.資產負債表。
 - 2.損益表。

3.現金流量表。

4.股東權益變動表。

5.運具清冊。

(五) 會計師就第一款至第四款內容所為之補貼評估報告。

六、客運業申請補貼之特殊服務性路線，應每日行駛班次二次以上，六十班次以下，且路線里程三十公里以下，每日行駛班次超過六十班次者，以補貼六十班次為限。

七、補貼金額計算公式為（每車公里合理營運成本減每車公里實際營收） $\times$ （班次數） $\times$ （路線里程） $\times$ （路線成績因子） $\times$ （公司總成績因子），核算方式如附表一、虧損補貼款計算因子如附表二。

八、依前點方式計算補貼金額後，其補貼總金額超過補貼預算金額者，按各補貼金額比率分配。

九、本府受理申請補貼案，應交審議委員會審議，經議決補貼者，由本府核定補貼金額通知申請人。不同意補貼者，應附具理由通知申請人，申請人有異議時，應於接到通知後十五日內向本府提出異議。

十、受補貼之客運業者應於每年六月及十二月將前半年補貼計畫執行情形報告書連同補貼請款書、受款憑證送本府申請補貼款。

十一、本府核定補貼計畫後，客運業應辦理下列事項：

(一) 核定後四十五日內在補貼路線上之車輛裝設電子式票證自動化系統及公車動態系統，以供本府補貼監督及稽核。違反者即停止補貼直至業者設置止，並自業者設置日起依其日後營運虧損核實補貼。

(二) 每月二十日前提報上個月營運資料。

十二、客運業接受補貼不得有下列情形：

- (一) 變更補貼計畫應報請本府核定，不得擅自變更，違者本府得依情節輕重，扣減或中止撥發補貼款。
- (二) 補貼計畫執行情形報告書內容不得申報不實。本府撥付補貼金額後發現申報不實，除追回補貼款外，並對蓄意者依法追訴之。

十三、經派員抽查客運業有下列情形之一者，應扣減違約基數：

- (一) 發車誤點：實際發車時刻逾表定時刻十分鐘以內，經稽查人員查明屬實者，記違規一次。違規次數累積達三次者扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
- (二) 脫班：實際發車時間逾表定時刻超過十分鐘，經稽查人員查明屬實者，扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
- (三) 漏班：未依表定班次派車，經稽查人員查明屬實者，扣減當期核定補貼款中二個違約基數。
- (四) 過站不停：經稽查人員查明屬實者，計違規一次，違規次數累積達三次者扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
- (五) 闖紅燈：經稽查人員查明屬實者，扣減當期核定補貼款中二個違約基數。
- (六) 其他違規事項：駕駛服務態度不佳、儀容不整、未按核准路線行駛、未依規定提報營運資料或其他經本府認定影響服務品質者，計違規一次，違規次數累積達三次者扣減當期核定補貼款中一個違約基數。

十四、前點一個違約基數為每車公里合理營運成本 乘以該營運路線里程長度。

十五、受補貼業者在同一年度內個別受補貼路線受扣減六個違約基數以上之處分者，除該路線受扣款處分外，本府應停止該路線下一年度之補貼申請；本府對個別業者同一年度內超過六個違約基數之路線總數達該業者受補貼路線總數之百分之三十以上者，應停止辦理下一年度該業者之補貼申請。

十六、本府得隨時查核補貼計畫之執行情形，並得要求提供相關資料，客運業應配合辦理，不得拒絕。

附表一：補貼金額核算方式說明

項目	說明
每車公里合理營運成本	各該路線之營運成本依中央主管機關規定之統一會計科目及路線別成本計算制度之成本項目分類與標準分攤至各路線別成本，再依區域特性、車輛型式，由本府審定之各路線別每車公里合理營運成本。
每車公里實際營收	經會計師簽證之路線總營收除以實際行駛里程。實際行駛里程為班次數乘以單程里程。
班次數	1.依公車動態系統統計資料加計百分之十誤差。 2.公車動態系統無法正常運轉，由客運業者據實查報。 3.因公車動態車機故障或班次表錯誤致系統記錄行駛班次數較少，客運業應以電子票證交易紀錄申請更正。但更正數應乘以百分之七十五。
路線里程	不含行駛外縣市之里程。

路線成績因子	本府前一年度辦理之服務品質評鑑計畫，評鑑報告所載之各別路線成績對照附表二之數值，無此項成績之路線，以等級 A 認定。
公司總成績因子	本府前一年度辦理之服務品質評鑑計畫，評鑑報告所載之各別公司成績對照附表二之數值，無此項成績之公司，以等級 A 認定。

附表二：虧損補貼款計算因子

等級	路線成績因子	公司總成績因子
A (≥80 分)	1	1
B (70~80 分；含 70 分、不含 80 分)	0.8	0.9
C (60~70 分；含 60 分、不含 70 分)	0.7	0.8
D (<60 分)	0.4	0.7

附件 5-5 臺南市政府

臺南市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線營運虧損 作業要點

中華民國 102 年 7 月 29 日發布

資料來源：臺南市政府主管法規查詢系統 105.04.26

- 一、臺南市政府（以下簡稱本府）為辦理市區汽車客運業（以下簡稱客運業）特殊服務性路線營運虧損補貼，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱特殊服務性路線，指配合政策或民眾運輸需求而釋出，且經本府市區汽車客運營運審議會（以下簡稱本會）審議同意後，由本府報經中央主管機關核定之公車路線。
- 三、本要點補貼對象以經營特殊服務性路線之客運業為限。
- 四、申請補貼之特殊服務性路線，應符合下列條件：
 - （一）每日行駛班次二班次以上，六十班次以下，且路線里程三十公里以下。
 - （二）每日行駛班次超過六十班次，且路線里程三十公里以下，其申請補貼班次，以六十班次為上限。客運業者得提供區間載客數、旅次長度等相關資料，經核准者，不受前項規定每日最低二班次或路線里程三十公里之限制。
- 五、現有路線別之營運虧損補貼金額，依附件一公式計算之。
- 六、有下列情事之一者，不予補貼：
 - （一）未能配合本府協商調整（裁撤）路線或行駛班次。
 - （二）不同路線別行駛之路段及設站相同者，其重複部分不予補貼。但路線重複部分不可避免，客運業檢附相關證明文件並填具重複路段班次調查表（附件二），經由本會審議同意者，不在此

限。

(三) 客運業者自行規劃提出申請經營之路線，或調整原行駛動線致增加行駛路線或行駛里程者，自核備行駛之日起，三年內不得申請補貼。

七、依第五點規定計算所得之補貼總金額超出本府所編列之預算者，按各補貼金額比率分配之。

八、客運業經營配合政策新闢或調整之特殊服務性路線，依第四點超過六十班次之部分，經臺南市政府市區汽車客運營運審議會審議同意，補貼差額由本府補貼款酌予補貼。

九、客運業申請營運虧損補貼，應檢具下列事項之補貼計畫書，於每年二月十五日前向本府提出：

(一) 含前一年度補貼成果及本年度補貼款運用計畫之總說明。

(二) 申請路線別營運補貼金額概算表。

(三) 申請路線別營運補貼申請表。

(四) 民營客運業，其前一年路線別之營運年報表、營運月報表及前三年經會計師簽證之下列書表：

1. 資產負債表。
2. 損益表。
3. 股東權益變動表。
4. 現金流量表。
5. 運具清冊。

(五) 民營客運業並應提交會計師就第一款至第四款內容所為之補貼

評估報告。

十、補貼款之申請時程如下：

- (一) 前一年十二月一日至當年五月三十一日之補貼數額，至遲於當年六月八日前申請。
- (二) 當年六月一日至十一月三十日之補貼數額，至遲於當年十二月八日前申請。
- (三) 受補貼業者請領補貼款，應檢具補貼計畫執行報告書、補貼請款書及受款憑證。
- (四) 受補貼業者有違約情事，經本府作成扣款決定者，應於扣款後再予撥發該補貼款。

十一、補貼計畫執行及查核事項如下：

- (一) 受補貼業者誤點、漏班、超速、過站不停、駕駛儀容不整或服務態度不佳、未按核准路線行駛、未依規定提報營運資料或所提資料不實等情事，本府得依附件三之規定，扣款撥發補貼款。
- (二) 本府得隨時查核客運業補貼計畫之執行情形，受補貼業者應予配合。
- (三) 未經本府核准，不得擅自變更計畫內容，違者本府得依情節輕重，扣減或中止核撥當期補貼款。
- (四) 受補貼業者如申報不實，除追回補貼款外，並依法追訴。
- (五) 受補貼客運業計畫執行情形，得作為後續年度本府核定補助計畫之參考。
- (六) 受補貼客運業在同一年度內個別受補貼路線受扣減六個違約基

數以上之處分，除該路線受扣款處分外，本府應停止該路線下一年度之補貼申請；本府對個別客運業同一年度內超過六個違約基數之路線總數達該業者受補貼路線總數一定比例以上者，應停止辦理下一年度該業者之補貼申請。

(七) 本府辦理考核所扣減或中止撥發之補貼款，應核給同一年度次一優先順序之申請補貼路線。

十二、補貼客運業，應於補貼路線上之場站或運輸工具裝設正常運作之電腦票證系統、行車紀錄器及公車動態系統，以供補貼監督及稽核。

附件一

現有路線別補貼金額計算公式：

最高補貼金額＝（合理營運成本－實際營運收入）×班次數×路線里程×路線補貼分配比率

前項公式名詞定義如下：

一、合理營運成本：依中央主管機關規定之統一會計科目及路線別成本計算制度之成本項目分類與標準分攤至各路線別成本，再依各區域特性、車輛型式，由本府審定之各路線每車公里合理營運成本。

二、實際營運收入：依第三點申請業者提報之路線別營運年報表、營運月報表所列資料，並經本府核定之各路線別每車公里實際營運收入。

三、班次數：自營運路線起點至終點，或自終點至起點各計算為一個班次。

四、路線里程數：申請之路線別單程里程數。

五、路線補貼分配比率：

路線服務品質因子		路線經營績效因子	
路線評鑑成績等級	係數	每車公里載客人數成長率	係數
優	1.1	未達-20%	0.9
甲	1.0	-20%以上未達 0%	1.0
乙	0.9	0%以上未達 10%	1.1
丙	0.7	10%以上未達 20%	1.2
丁	0.6	20%以上	1.3

註：路線補貼分配比率＝路線服務品質因子*路線經營績效因子，其值大於 1 者均以 1 計算。

附件二

重複路段班次調查表

公司名稱	編號	路線別	總里程	申請補貼 里程	重複區間	重複班次	重複區間 里程	備註

註：重複區間應填列起訖路段（以○○—○○表示），如分段重疊亦請依序分別填列不同欄位。

附件三

營運補貼金額扣款情事與處分方式

違約情事	處分方式
1、誤點 (1)實際發車時刻逾表定時刻十分鐘以內者，經稽查人員查明屬實者。	記違規一次，違規次數累積達三次者，扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
(2)實際發車時刻逾表定時刻十分鐘，經稽查人員查明屬實者。	扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
2、漏班 未依表定班次派車，經稽查人員查明屬實者。	扣減當期核定補貼款中二個違約基數。
3、闖紅燈	扣減當期核定補貼款中一個違約基數。
4、其他違規事項 過站不停、駕駛儀容不整、服務態度不佳、未按核准路線行駛、超速、未依規定提報營運資料或其他經本府認定影響服務品質，經稽查人員查明屬實者。	記違規一次，違規次數累積達三次者，扣減當期核定補貼款中一個違約基數。

註 1：一個「違約基數」為：每車公里合理營運成本×該營運路線里程長度。

註 2：對於業者之違約處分，應由主管機關以書面方式逕行通知業者，業者不服處分時，應於接到處分通知書內七日內檢具相關證明文件向主管機關提出異議，逾期不予受理。

註 3：違約情事若係基於天災、道路損毀等非人力可抗拒因素所致時，受補貼業者得檢具書面資料向主管機關申請撤銷處分，經主管機關查明屬實得不以違約論處。

註 4：每半年核算一次。扣款金額以新臺幣元為單位，不足一元部分不計。

附件 5-6 高雄市政府

高雄市市區公車營運虧損補貼審議及執行管理作業規定

中華民國 103 年 12 月 2 日修正

資料來源：高雄市政府交通局網站 105.04.26

一、高雄市政府（以下簡稱本府）為執行市區公車營運虧損補貼事項及大眾運輸事業補貼辦法第五條規定，特訂定本作業規定。

二、本作業規定用詞，定義如下：

- （一）服務路線：依政策或民眾運輸需求而釋出之公車路線、捷運接駁路線，及其他符合第三點所定補貼條件之公車路線。
- （二）每車公里合理營運成本：依交通部規定之統一會計科目及路線別成本計算制度之成本分類與標準分攤至各路線別營運成本後，由本府審定之各路線每車公里合理營運成本。
- （三）每車公里實際營收：路線總營收除以路線總行駛里程所得之數。
- （四）路線總行駛里程：行駛班次數乘以路線里程數所得之數。但實際行駛班次數乘以路線里程數所得之數大於核定之總行駛里程者，以經核定之路線總行駛里程計。
- （五）行駛車次：自營運路線起點站行駛至終點站後返回起點站為一車次（往返二班次等於一車次）。
- （六）路線里程數：自營運路線起點站行駛至終點站後返回起點站之里程數。違約基數：每車公里合理營運成本乘以該營運路線里程長度所得之數。

三、本市市區汽車客運業（以下簡稱業者）服務路線每車公里實際營收

低於每車公里合理營運成本者，對於營運虧損部分得向本府申請補貼。但為配合整體運輸政策考量，經本府商請路線所屬業者調整（含裁撤）其營運路線或行駛班次而未配合調整者，該等路線不得申請補貼。

服務路線補貼依下列順序定之：

- （一）路線里程三十公里以下之服務路線。
- （二）符合前款補貼條件之營運路線最近一年服務品質評鑑平均分數未達八十分者。

四、補貼金額計算如下：

- （一）最高補貼金額＝（每車公里合理營運成本減每車公里實際營收） $\times$
（車次數） $\times$ （路線里程）。
- （二）依前款公式計算之最高補貼金額如超過業者原申報之補貼款總額者，以業者原申報之補貼款總額為上限。

五、補貼辦理期程及程序如下：

- （一）業者應於當年度一月十五日前，檢具第六點所定表件，向本府交通局（以下簡稱交通局）提出補貼申請。
- （二）交通局應於當年度一月三十日前，完成補貼申請案之初核。業者申請表件有不符或缺漏者，應通知其於七日內補正。
- （三）初核結果應由交通局於當年度二月十五日前，送交本市市區汽車客運審議會（以下簡稱客運審議會）覆核。

六、業者申請補貼應檢附下列書表文件，送本府交通局審核：

- (一) 總說明。其應記載前一年度補貼款運用計畫(以下簡稱補貼計畫)執行情形與檢討及本年度補貼計畫。
- (二) 服務路線營運虧損補貼金額概算表(附件一)。
- (三) 服務路線營運補貼申請書(附件二)。每一路線應檢具一份。
- (四) 服務路線每車公里成本分析表(附件三)。
- (五) 服務路線載客分析(包括乘客結構、各路線運量成長比率)。
- (六) 民營業者應提出服務路線前一年之營運年報表與營運月報表,以及前三年經會計師簽證之資產負債表、損益表、現金流量表、主要財產目錄表、股東權益變動表,與會計師就該等財務報表內容所為之補貼評估報告。
- (七) 公營業者應提出前二年決算表及當年度初編預算表。

七、服務路線補貼經費之負擔原則如下：

- (一) 每日行駛班次三十車次以下之部分,本府應分擔之補貼金額,以中央政府實際補貼金額依大眾運輸事業補貼辦法第十九條規定之原則負擔。
- (二) 每日行駛班次超過三十車次以上之補貼差額由本府補貼款酌予補貼。

服務路線補貼經費之分配原則：

- (一) 第三點第二項第一款之服務路線優先核撥。但經費不足時,依比例分配之。

- (二) 依前目核撥後，仍有剩餘時，核撥第三點第二項第二款之服務路線。但未能足額補貼時，依比例分配之。

核撥業者之補貼金額低於其原申報之補貼金額額度者，交通局得就不足之數額，於原編列年度預算依前項規定辦理補貼後所剩餘金額併計業者受補貼之服務路線違反本作業規定遭扣減或刪除該路線當期補貼款之額度範圍內，經提客運審議會同意後，配合第三期撥款作業辦理補貼。但遭扣款或終止補貼計畫之服務路線不再補貼。年度預算及刪減之補貼款，依第二項及第三項規定辦理補貼後，如有賸餘，解繳市庫。

八、受補貼業者請（撥）款作業程序如下：

- (一) 第一期：每年四月十日前請撥前一年度十二月至當年度三月之補貼款。
- (二) 第二期：每年八月十日前請撥當年度四月至七月之補貼款。
- (三) 第三期：每年十二月十日前請撥當年度八月至十一月之補貼款。受補貼業者因違反本作業規定應扣減之補貼款，應自其應受補貼款中扣除後，再予撥付。

九、監督考核方式：

- (一) 業者應確實執行補貼計畫，未經本府核准，不得擅自停駛、減班或其他違反補貼計畫內容之情事。交通局得隨時派員督導查核，業者應配合辦理。
- (二) 業者擅自減班或有附表所定違反補貼計畫情形者，應扣減該路線之當期補貼款；擅自變更補貼計畫、營運日報表等相關營運資料而有不實情形，或因可歸責於業者之事由，影響公車服

務品質情節重大者，應扣減或刪除該路線之當期補貼款；擅自停駛受補貼路線者，應刪除該路線之當期補貼款。

- (三) 業者因受補貼路線載客運量或搭載老殘及學生運量成長，交通局得依附表給予扣抵違約基數獎勵。
- (四) 業者應在受補貼路線公車上，裝設並正常使用電子式票證自動化系統及公車動態系統。違反者，停止核撥其應受補貼款至改善完成為止，並自完成改善之日起，依其日後營運虧損核實補貼。
- (五) 交通局為查核業者違反補貼計畫情事，得限期令其申報受補貼路線當日行車日報表。業者如有妨礙、拒絕、規避，或屆期不申報或申報不實者，該路線當月補貼款全數刪除。但業者違反補貼計畫，係因天災、道路損毀或其他不可抗力之事由所致者，得提供相關書面資料，經交通局查明屬實時，得不以違約論處。
- (六) 經審核各期補貼路線之書面資料，如業者實際平均每日行駛班次少於核定班次時，每少一班次，扣減一個違約基數乘以各期實際行駛天數之補貼款。
- (七) 業者違反本作業規定之行為，如同時違反汽車運輸業管理規則時，仍應依公路法處罰之。
- (八) 業者無故罷駛或怠駛，致影響市民搭車權益者，扣減五個違約基數之補貼款。如情節重大而有必要時，得撤銷該路線之補貼。
- (九) 受補貼路線於同一年度內遭扣減六個違約基數以上之補貼款

者，應停止該路線下一年度之補貼申請。業者於同一年度內有三分之一以上之受補貼路線遭扣減六個違約基數以上之補貼款者，經客運審議會審議後，停止該業者下一年度之補貼申請。

(十) 業者違反補貼計畫之違約扣款，應以書面通知業者。如有不服者，應於該書面通知送達後七日內，檢具相關證明文件向交通局提出異議，逾期不予受理。

十、本作業規定報請中央主管機關核定後實施，修正時亦同。

附件一

公司服務路線營運虧損補貼金額概算表												
路線別	配車數 (輛)	總行駛 班次 (班次)	總行駛 里程 (公里)	每班次 行駛里程 (公里)	平均每日 行駛班次 (班次)	平均每日 行駛里程 (公里)	平均每日 載客人數 (人)	平均每班 次載客數 (人)	每車公 里收入 (元)	每車公里 成本 (元)	每車公里 盈虧 (元)	補貼金額 (元)
										總補貼金額		

附件二

路線編號(或名稱)	營運路線核定函字號 年 月 日 字 號							
路線里程：	公里							
六、路線行經路段								
區分	起訖站名	經由站名					終點站	
往程								
返程								
七、路線圖：(以附件方式)								
八、配車數： 輛，分項列示如下：								
項次	廠牌	車輛型式	馬力	數量(輛)	車齡(年)	座位數(座)	備註	
1								
2								
3								
4								
			合計：		輛	平均 年		
九、申請路線最近一年之營運狀況								
1. 營運資料期間								

自民國	年	月	日至民國	年	月	日，共計	日
2. 營運班次及里程							
(1)總班次數： 班，總行駛里程： 公里							
(2)平均每日班次數為： 班							
(3)平常日：每日 班，頭班次發車時刻： 時 分，末班次發車時刻： 時 分							
(4)例假日：每日 班，頭班次發車時刻： 時 分，末班次發車時刻： 時 分							
(5)載客人數： 人次							
(6)平均每班次載客人數： 人次							
3. 申請路線是否曾經接受營運虧損補貼？(請打 v)							
☐ 是，自民國 年 月 日至民國 年 月 日							
☐ 否							
4. 營收狀況							
(1)申請路線營收： 元，平均每車公里營收： 元/公里							
(2)申請路線成本： 元，平均每車公里成本： 元/公里							
(1)營運虧損金額： 元，平均每車公里虧損： 元/公里							
十、配合補貼之改善計畫(本欄若空間不足，請另以附件併同本申請表提送)							
十一、其他請求或說明事項							

附件三

XX 客運股份有限公司 X 路公車 18 項每車公里成本分析表

月份	總里 程數	燃料	附屬 油料	輪胎	車輛 折舊	行車人 員薪資	行車 附支	修車 材料	修車員 工薪資	修車 附支	業務員 工薪資	業務 費用	各項設 備折舊	管理員 工薪資	管理 費用	稅捐 費用	站場 租金	通行費	財務 費用	小計
	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
平均																				

附件六、相關工作會議記錄

附件 6-1 工作會議紀錄

「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案」執行計畫書研商會議紀錄

一、會議時間：104 年 7 月 21 日（星期二）13 時 30 分

二、會議地點：臺中市政府交通局 副局長室

三、主持人：馮副局長輝昇

四、出席單位：如簽到簿 記錄：陳芋頤

五、討論提案：略

六、結論

(一)服務建議書架構調整決議：

請廠商依據下列建議與原則修改，作為工作計畫書執行依據。

1. 為改善過往評鑑制度多就「供給面」導向進行規劃，而未能充分顯現服務品質落差之問題，請廠商於符合「大眾運輸營運 與服務評鑑辦法」規定之「場站設施與服務」、「運輸工具設備 與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」等四大指標下，著重以「需求面」為導向並納入「服務品質管理理念」為基礎，據以調整本案服務建議書架構，研擬適合本市市區汽車客運特性且具實施可行性之評鑑項目。
2. 除主管機關監督與業者自主管理等屬內部可控制的評鑑要素，應特別強化「使用者感受」之外部評鑑項目與權重訂定，尤其，藉由問卷調查蒐集乘客對公車實際服務滿意度外，應另強調秘密客在評鑑之定位與任務、執行方式，期輔以透過秘密客調查，反映不同面向的服務情形，以臻深入掌握民眾對於公車服務感受，加強評鑑制度之深度與廣度。
3. 本案設計所得各評鑑項目，最終希能於滿足民眾使用公車需求前提下，了解「服務投入」、「服務產生」、「服務消費」各界面之落差與問題點，使後續評鑑執行結果可回饋作為主管機關後續辦理營運規劃與監督、業者管理之改善方案參考，提高市區汽車客運評鑑整體成效。

(二)評分項目研議

決議：

1. 本討論事項第 6 點「肇事事事件逾限提報」，已明列於「104 年度臺中市市區公車票價差額補貼計畫契約書」規範，爰不納入評鑑項目辦理。
2. 餘事項請廠商依據本研究案規劃方向併同檢視研議。

(三)服務建議書內容錯誤處修正

決議：有關本討論事項第 1 點與第 2 點，請廠商修正。

(四)服務建議書內容補充說明

決議：請廠商就討論事項所列內容加以補充說明。

七、臨時動議

決議：

依據契約履約期限，得標廠商應於 104 年 7 月 31 日前完成邀標書第一階段工作項目，並提交初期報告書(遇假日順延)。惟本案始於 7 月 17 日方完成決標程序，且於今(21 日)辦理執行計畫書研商會議，考量研究執行品質與完善性，決議辦理契約變更，延長第一階段工作期限至 8 月 31 日(遇假日順延)，俾利周延。

八、散會：15 時 00 分

附件 6-2 期初審查記錄

「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案期初執行成果審查會議」審查意見與結論

一、委員審查意見

1. 何志宏委員：

- (1) 本計畫乃彙整人民陳情態樣，作為評鑑指標設計之構面參考，惟公共運輸服務過程中所影響層面涵蓋使用者、非使用者(但與服務提供過程具互動者)、一般大眾。公車除須滿足乘客需求外，民眾對於公車服務品質之感受主要來自於前述第 1 類與第 2 類族群的反映，故建議評鑑指標應將前述第 2 類族群與公車互動過程所可能產生之問題或情形，納入評鑑指標研擬考量因素並提出衡量項目。
- (2) 建議計分平台應依乘客實際使用公車之行為，排序各路線查核評分項目填寫順序，以符實況並降低調查員評分之困難。
- (3) 報告書中「臺」和「台」寫法未統一，請修正。
- (4) 報告書中缺乏臺中市公車經營現況和歷史沿革等介紹，建議加入說明，以臻完整。
- (5) 本計畫案審查包括期初和期末兩階段，惟報告書出現「期中」字言，請修正。

2. 陳君杰委員：

- (1) 完整 PZB 模式具有三項特徵，其一為服務品質的 5 大構面（或早期的 10 大構面），其二為五大服務品質缺口，其三為針對使用者調查。本計畫中所使用之評鑑指標構面並未使用 PZB 模式之五大構面，問卷內容也未調查乘客之期望與實際感受落差，因此建議在不要使用 PZB 模式這個名稱或至少修正問卷來調查乘客之期望與實際感受落差兩項作法中，選擇其中一項繼續進行。
- (2) 倘若決定繼續採納 PZB 模式作法，建議應由秘密客持問卷向乘客進行調查，並將分析後所得到之期望與實際感受落差轉換為得分或失分，然後將乘客期望與實際感受落差列為一部分成績，其他部份列為另一部份，二者以適當權

重併入評鑑總分，以便將乘客之期望與實際感受落差之結果落實到評鑑分數中。

- (3) 以車輛數為查核比例時，報告書 P.32 之抽樣數決定方式可能導致車輛數較多之路線反而抽樣車輛數較少之不合理現象，建議改以車輛數超過一定數量者，超過部份抽樣比例漸低之方式 進行抽樣。
- (4) 報告書 3.2 節中，有關車輛或班次查核部份，抽樣若非全查時，建議以所有路線車輛或所有班次為母體，採隨機或系統抽樣方式進行抽樣。
- (5) 報告書 P.33，路線查核原則建議以前三站為起訖點，以免秘密客集中於發車站，容易被業者識破。
- (6) 報告書表 P3.2-2，有部分指標並未被歸類卻被排除，請再次檢查撰寫是否正確。
- (7) 報告書中有關「拖班」的寫法，應修改為「脫班」才正確。
- (8) 報告書 P.19，「分析此次研究取得臺中市人民陳情之申訴內容……」，應為「臺北市」非「臺中市」，請修正。
- (9) 報告書 P.22，圖 2.2-2 中缺口 2 與缺口 3 之位置應對調。
- (10) 報告書中有關「本局」之文字敘述應修正為「交通局」。
- (11) 報告書 P.23、P.24，「有形物」應修正為「有形性」。

二、審查結論：

1. 為符合從使用者角度尋找服務品質缺口之理念基礎，進而研擬「需求面」評鑑指標，以具體反映各客運業者外在品質情形和差異，呈現公車服務實際感受，並區隔過往專家學者評鑑的作法，有關 104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑調查作業，決議依本計畫案之建議，採用秘密客查核方式 進行各路線服務品質情形調查，並由稽查小組和主管機關進行次級書面資料分數評比。
2. 經討論，本計畫成果之產出完全不符合 PZB 模式的特徵，請逢甲大學不宜特別強調引用 PZB 模式的說法，另補充說明本計畫如何尋找民眾期望與業者服務品質落差和指標產出等之方法論，以強化需求面為導向之論述基礎。

3. 「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案」
期初執行成果報告書審查結果：「原則通過」，請逢甲大學依審查委員所提意見修正，並於契約期限內(機關函告審查結果十四日內)提送修正報告書備查，俾利後續程序辦理。

附件 6-3 期末審查會議紀錄

「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案」期末執行成果審查會議審查意見與結論

一、委員審查意見 巫哲緯委員：

1. 該研究為期末成果報告，報告書中部分節次(如 1.2 節、1.3 節..)以「將」描述研究案進行之步驟，應修改動詞時態以臻周延。
2. 報告書 p8 之研究流程架構與 p9 之圖 1.3-12「計畫作業執行規劃 流程圖」不一致，應釐清。另外，圖 1.3-1 提及「進行訪談問項設計」、「與專家學者、主管機關或相關業者做深入訪談」等作業項目，惟報告書內無前述作業相關資料，若研究案實際執行並無進行該項作業，應修改流程圖；若有進行相關作業，應於報告書補充資料。
3. 報告書 p62，圖 5.2-1 解析度不夠，應調整。
4. 報告書 p66，公式 w1 和 w2 應調整標示方式，1 和 2 以下標呈現為宜。
5. 報告書 p72，6.3 小節第二行「…較少機關現市將評鑑成績..」，「現」為錯別字，應修改為「縣」。
6. 報告書 p77，第四段闡述韓國營運管理模式，惟未說明資料出處，應補充。
7. 報告書 p78，最後一句話「…以下為參考交大偏遠公共運輸補貼整理之表格」，應修改為「參考交大 000(作者)…」為宜。

二、業務單位審查意見

1. 報告書部分頁次有錯別字，包括 P27(共 3 處)、P33(共 1 處)、P72(共 2 處)，請修改。另 P42 表 4.1-1「高雄市政府捷…」有漏字，請修正。
2. 報告書 P7，「各機關也依據汽車運輸業客貨運運價準則進行補助 款核撥之相關規定」，查汽車運輸業客貨運運價準則乃訂定票價和 運價之基準，並非補貼款核撥之依據，請確認撰寫是否正確。
3. 報告書 P23，有關臺中 BRT 路網規劃情形之描述有誤，BRT 路網 原規劃 6 條，快捷巴士公司自 2014 年營運服務藍線，其餘橘線
4. 報告書 P27，「台北市」(共 2 處)應修改為「臺北市」。
5. 報告書 P28，第三段「由本府頒贈優良公車路線標章」，「本府」應修改為「新北市政府」。

6. 報告書 P32，第二條評鑑作業應達成之主要目標，經檢視本府現行虧損補貼機制，評鑑成績乃作為虧損補貼計算因子據以核撥補貼款，爰應將虧損補貼核撥基準納入主要目標，請修正。
7. 報告書 P32，第三條「評鑑結果應交由市區汽車客運業者針對有缺失之部分進行市區汽車客運之調整」，此句文字敘述語意不詳，請釐清後修正。
8. 報告書 P32，第五條「問卷抽樣調查以秘密客方式進行」，考量實際作業方式，請將問卷抽樣調查修改為服務品質調查，P34 併同修正。另因應未來年度評鑑調查模式，成績來源包括秘密客和主管機關評分，請配合上開作業模式，修改第五條作業階段內容。
9. 報告書 P33，針對臺中市市區公車營運與服務評鑑執行要點第六條，倘據以實施將有所執行上困難，請再行思考條文訂定妥適性。
10. 報告書 P34，3.3 小結「.. 其結果依據現行臺中補貼辦法會直接..」，此段文字語意不詳，請釐清後修正。
11. 報告書 P45，4.2 小節臺中市政府市區汽車客運審議委員會，意見如下，請修正：
 - (1) 執行要點應修改為設置要點。
 - (2) 第二條委員會職責，經檢視現行與未來委員會任務，並無報告書建議之第 2 點項目，請刪除。
 - (3) 關於委員成員之組成，維持現有編制與成員即可，另報告書遺漏交通局運輸管理科科长，請補正。
 - (4) 委員成員應依據 104 年 11 月修正公佈之「大眾運輸營運與服務 評鑑辦法」，納入身心障礙者團體代表。
 - (5) 刪除第七條和第十三條。
12. 報告書 P49，臺中市政府市區汽車客運營運與服務品質督導及評鑑委員會執行要點草案，意見如下，請修正：
 - (1) 委員會名稱調整為臺中市政府市區汽車客運營運與服務評鑑委員會。
 - (2) 執行要點修改為設置要點。
 - (3) 第二條委員會職責，刪除第 2 點、第 4 點、第 5 點。
 - (4) 委員成員應依據 104 年 11 月修正公佈之「大眾運輸營運與服務 評鑑辦法」，納入身心障礙者團體代表。
 - (5) 刪除第四條、第五條、第七條。

13. 報告書 P52，5.1 節第一行「現行市區汽車客運的路線評鑑制度由地方政府接受申請..」，請確認撰寫是否正確。
14. 報告書 P52，5.1 節第二段「補貼金額核算方式包括..」，經檢視報告書內文，係說明虧損補貼金額核算方式，請補充敘述以利釐清內文意旨。
15. 報告書 P54、P58 和 P60，有關臺中市政府對於公車續營路線之相關規定有誤，查本府已於 103 年修訂「臺中市市區汽車客運審議作業要點」，刪除路線續營之規定。請修正報告書內容。
16. 報告書 P55 與 P56，內文所述臺南市與高雄市政府之補貼，是為 何種補貼?請敘明清楚。
17. 報告書 P62，內文說明「依據大眾運輸事業補貼辦法現行制度，可將路線審議流程整理如圖 5.2-1」，惟大眾運輸事業補貼辦法乃明訂大眾運輸事業補貼對象、條件、補貼款計算原則及相關規定，與路線審議制度無關，請釐清是否內容有誤。
18. 報告書 P63，5.3 節「臺中市市區汽車客運評鑑納入路權審議之規劃」，意見如下：
 - (1) 研究建議路線審議成績分為 60%(委員審查評分業者計畫書)和 40%(評鑑成績)，惟報告書又明確規劃路線別和公司別成績分別為甲、乙、丙等時，續營的條件為何，似與前開權重評分機制衝突。請加以說明實際操作機制為何。
 - (2) 案內僅針對路線續營提出建議，請補充說明評鑑成績納入新闢路線之路權審議規劃方案為何。
 - (3) 路線別評鑑成績乙等、公司別成績甲等時，建議處理方案為重新評鑑、提報公共運重新裁定，該建議與路權審議似無關聯，妥適性有待商確，請確認。
19. 報告書 66，有關臺北市政府捷運接駁路線之補貼制度資料有誤，請確認並修正。
20. 內容所描述之補貼方式實為運量提升補貼，請修正。
21. 報告書 P71，6.2 節有關臺中市虧損路線補貼運作機制，所述內容與現行制度不符，請參考「臺中市政府補貼市區汽車客運業 特殊服務性路線虧損作業規定」修正內文。
22. 報告書 P83，所建議之方案是否僅適用虧損路線？
23. 報告書 P84，檢視運量績效補貼金額公式，補貼金額=「每車公里合理營運成本申請補貼金額+...」，請釐清公式是否正確。

24. 報告書 P119、P120，營運計畫書申請原因之意見如下：(1)站位，將「減站」修改為「撤站」，另增加「整併」。(2)路線，增加「代駛」、「接駛」。
25. 報告書 P120，檢視表格「營運計畫」項目第 4 點和第 6 點，固定班次及間距發車路線，該如何呈現？

二、審查結論：

1. 有關評鑑執行要點第六條，請逢甲大學再行檢視後修改建議方案，另於提送結案報告書時將先前各次會議研商或會議紀錄等資料併同檢附如附錄。
2. 關於該研究案期初階段所規劃評鑑指標與考評基準，經本府執行實際調查後，發現部分操作面問題，且「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」業已於 104 年 11 月修正公佈實施，依據新修訂之辦法，評鑑項目由 4 大項增加為 5 大項，請逢甲大學依據新修訂辦法暨考量操作面問題，另行提供 105 年公車評鑑指標與評分基準之意見予主管機關參考。
3. 「104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度研究案」期末執行成果報告書審查結果：「原則通過」，請逢甲大學依審查委員和業務單位所提意見修正，並於契約期限內(機關函告審查結果 14 日內)提送 5 份修正報告書複審，俾利後續程序辦理。

附件七、審查意見修改對照表

附件 7-1 研究單位審查回覆

104 年度臺中市市區汽車客運營運與服務評鑑制度案

期末報告

審查意見回覆對照表

提供建議單位	項次	內容建議	回覆
巫委員 哲緯	1	該研究為期末成果報告，報告書中部分節次(如 1.2 節、1.3 節..) 以「將」描述研究案進行之步驟，應修改動詞時態以臻周延。	感謝委員提醒，已修正報告內容。
	2	報告書 p8 之研究流程架構與 p9 之圖 1.3-12「計畫作業執行規劃流程圖」不一致，應釐清。另外，圖 1.3-1 提及「進行訪談問項設計」、「與專家學者、主管機關或相關業者做深入訪談」等作業項目，惟報告書內無前述作業相關資料，若研究案實際執行並無進行該項作業，應修改流程圖；若有進行相關作業，應於報告書補充資料。	感謝委員寶貴建議，針對研究流程架構與流程圖不一致之處已修正，請參閱第一章，並已將相關會議資料納入報告，請參閱附件六。
	3	報告書 p62，圖 5.2-1 解析度不夠，應調整。	感謝委員寶貴建議，已調整圖像之解析度。
	4	報告書 p66，公式 w1 和 w2 應調整標示方式，1 和 2 以下標呈現為宜。	感謝委員寶貴建議，已修正標示方式。
	5	報告書 p72，6.3 小節第二行「…較少機關現市將評鑑成績..」，「現」為錯別字，應修改為「縣」。	感謝委員提醒，已修正報告內容。
	6	報告書 p77，第四段闡述韓國營運管理模式，惟未說明資料出處，應補充。	感謝委員提醒，已修正報告內容。
	7	報告書 p78，最後一句話「…以下為參考交大偏遠公共運輸補貼整理之表格」，應修改為「參考交大 OOO(作者) …」為宜。	感謝委員提醒，已修正報告內容。
公共運輸處	1	報告書部分頁次有錯別字，包括 P27(共 3 處)、P33(共 1 處)、P72(共 2 處)，請修改。另 P42 表 4.1-1「高雄市政府捷…」有漏字，請修正。	依承辦單位意見修正。
	2	報告書 P7，「各機關也依據汽車運輸業客貨運運價準則進行補助 款核撥之相關規定」，查汽車運輸業客貨運運價準則乃訂定票價和 運價之基準，並非補貼款核撥之依據，請確認撰寫是否正確。	原內容有誤，已修正。
	3	報告書 P23，有關臺中 BRT 路網規劃情形之描述	依承辦單位意見修正

		有誤，BRT 路網原規劃 6 條，快捷巴士公司自 2014 年營運服務藍線，其餘橘線等 5 條路線因故取消規劃，並非停駛，請修正。	
4		報告書 P27，「台北市」(共 2 處)應修改為「臺北市」。	依承辦單位意見修正。
5		報告書 P28，第三段「由本府頒贈優良公車路線標章」，「本府」應修改為「新北市政府」。	依承辦單位意見修正。
6		報告書 P32，第二條評鑑作業應達成之主要目標，經檢視本府現行虧損補貼機制，評鑑成績乃作為虧損補貼計算因子據以核撥補貼款，爰應將虧損補貼核撥基準納入主要目標，請修正。	遵照辦理。
7		報告書 P32，第三條「評鑑結果應交由市區汽車客運業者針對有缺失之部分進行市區汽車客運之調整」，此句文字敘述語意不詳，請釐清後修正。	原內容有誤，依承辦單位意見修正。
8		報告書 P32，第五條「問卷抽樣調查以秘密客方式進行」，考量實際作業方式，請將問卷抽樣調查修改為服務品質調查，P34 併同修正。另因應未來年度評鑑調查模式，成績來源包括秘密客和主管機關評分，請配合上開作業模式，修改第五條作業階段內容。	遵照辦理。
9		報告書 P33，針對臺中市市區公車營運與服務評鑑執行要點第六條，倘據以實施將有所執行上困難，請再行思考條文訂定妥適性。	本團隊經討論已依承辦單位意見修改相關條文，請參閱 3.2 章。
10		報告書 P34，3.3 小結「.. 其結果依據現行臺中補貼辦法會直接..」，此段文字語意不詳，請釐清後修正。	原內容有誤，依承辦單位意見修正。
11		報告書 P45，4.2 小節臺中市政府市區汽車客運審議委員會，意見如下，請修正： (1)執行要點應修改為設置要點。 (2)第二條委員會職責，經檢視現行與未來委員會任務，並無報告書建議之第 2 點項目，請刪除。 (3)關於委員成員之組成，維持現有編制與成員即可，另報告書遺漏交通局運輸管理科科长，請補正。 (4)委員成員應依據 104 年 11 月修正公佈之「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，納入身心障礙	遵照辦理。

	者團體代表。 (5)刪除第七條和第十三條。	
12	報告書 P49，臺中市政府市區汽車客運營運與服務品質督導及評鑑委員會執行要點草案，意見如下，請修正： (1)委員會名稱調整為臺中市政府市區汽車客運營運與服務評鑑委員會。 (2)執行要點修改為設置要點。 (3)第二條委員會職責，刪除第 2 點、第 4 點、第 5 點。 (4)委員成員應依據 104 年 11 月修正公佈之「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，納入身心障礙者團體代表。 (5)刪除第四條、第五條、第七條。	遵照辦理。
13	報告書 P52，5.1 節第一行「現行市區汽車客運的路線評鑑制度由地方政府接受申請..」，請確認撰寫是否正確。	原內容有誤，已修正。
14	報告書 P52，5.1 節第二段「補貼金額核算方式包括..」，經檢視報告書內文，係說明虧損補貼金額核算方式，請補充敘述以利釐清內文意旨。	依承辦單位意見修正。
15	報告書 P54、P58 和 P60，有關臺中市政府對於公車續營路線之相關規定有誤，查本府已於 103 年修訂「臺中市市區汽車客運審議作業要點」，刪除路線續營之規定。請修正報告書內容。	遵照辦理。
16	報告書 P55 與 P56，內文所述臺南市與高雄市政府之補貼，是為何種補貼？請敘明清楚。	依承辦單位意見修正。
17	報告書 P62，內文說明「依據大眾運輸事業補貼辦法現行制度，可將路線審議流程整理如圖 5.2-1」，惟大眾運輸事業補貼辦法乃明訂大眾運輸事業補貼對象、條件、補貼款計算原則及相關規定，與路線審議制度無關，請釐清是否內容有誤。	原內容有誤，已修正。
18	報告書 P63，5.3 節「臺中市市區汽車客運評鑑納入路權審議之規劃」，意見如下： (1) 研究建議路線審議成績分為 60%(委員審查評分業者計畫書)和 40%(評鑑成績)，惟報告書又明確規劃路線別和公司別成績分別為甲、乙、丙等時，續營的條件為何，似與前開權重	(1)原方案未敘明清楚，本規劃所指之 60%應為「委員審查評分業者計畫書」、40%為依公司評鑑成績計算。 (2)本團隊已修改原報告書

	評分機制衝突。請加以說明實際操作機制為何。 (2) 案內僅針對路線續營提出建議，請補充說明評鑑成績納入新闢路線之路權審議規劃方案為何。 (3) 路線別評鑑成績乙等、公司別成績甲等時，建議處理方案為重新評鑑、提報公共運重新裁定，該建議與路權審議似無關聯，妥適性有待商確，請確認。	內容，請參閱 5.3 章。 (3)本團隊已修改原報告書內容，請參閱 5.3 章。
19	報告書 66，有關臺北市政府捷運接駁路線之補貼制度資料有誤，請確認並修正。	遵照辦理。
20	報告書 P85，7.4 小結第二段之開頭為「車公里補貼」，但該段落內容所描述之補貼方式實為運量提升補貼，請修正。	遵照辦理。
21	報告書 P71，6.2 節有關臺中市虧損路線補貼運作機制，所述內容與現行制度不符，請參考「臺中市政府補貼市區汽車客運業特殊服務性路線虧損作業規定」修正內文。	遵照辦理。
22	報告書 P83，所建議之方案是否僅適用虧損路線？	本團隊後續進行修正，請參閱報告書第 7.3 章。
23	報告書 P84，檢視運量績效補貼金額公式，補貼金額=「每車公里合理營運成本申請補貼金額+...」，請釐清公式是否正確。	本團隊建議之方案為適用於虧損補貼，原方案未敘明，已於報告書內修正。
24	報告書 P119、P120，營運計畫書申請原因之意見如下： (1)站位，將「減站」修改為「撤站」，另增加「整併」。 (2)路線，增加「代駛」、「接駛」。	遵照辦理。
25	報告書 P120，檢視表格「營運計畫」項目第 4 點和第 6 點，固定班次及間距發車路線，該如何呈現？	(1)以班表發車之路線，其時刻表應包含：平日、例假日及寒暑假時刻表，並明確列出起迄點之首班發車時間。 (2)以班距發車之路線則需檢附尖離峰班距、尖離峰時段及起迄點之首班發車時間。惟以班距發

			車者，需算出每條路線發車數輛之最大值與最小值，實際發車數量以最大值之 2/3 為底限。 (3)特殊發車需詳填備註。
	26	有關評鑑執行要點第六條，請逢甲大學再行檢視後修改建議方案，另於提送結案報告書時將先前各次會議研商或會議紀錄等資料併同檢附如附錄。	遵照辦理。
	27	關於該研究案期初階段所規劃評鑑指標與考評基準，經本府執行實際調查後，發現部分操作面問題，且「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」業已於 104 年 11 月修正公佈實施，依據新修訂之辦法，評鑑項目由 4 大項增加為 5 大項，請逢甲大學依據新修訂辦法暨考量操作面問題，另行提供 105 年公車評鑑指標與評分基準之意見予主管機關參考。	遵照辦理。

附件八、相關參考書目

- 臺中市交通局公共運輸處
<http://www.traffic.taichung.gov.tw/index.asp>
- 中華民國交通部網站
<http://www.motc.gov.tw/ch/index.jsp>
- 中華民國交通部公路總局網站
<http://www.thb.gov.tw/>
- 臺北市法規查詢系統網站
<http://www.laws.taipei.gov.tw/lawsystem/>
- 新北市政府電子法規查詢系統
<http://web.law.ntpc.gov.tw/Fn/Onews.asp>
- 臺南市政府主管法規查詢系統
<http://law01.tainan.gov.tw/glrsnewsout/>
- 監理法規檢索系統
<https://www.mvdis.gov.tw/webMvdisLaw/>
- 臺中市政府主管法規查詢系統
<http://lawsearch.taichung.gov.tw/GLRSout/>
- 植根法律網
<http://www.rootlaw.com.tw/>
- 高雄市政府交通局
<http://www.tbkc.gov.tw/Simple/>
- 桃園市政府交通局
<http://traffic.tycg.gov.tw/>
- 全國法規資料庫

<http://law.moj.gov.tw/>

- 逢甲大學運輸科技與管理學系(2012)，「臺中市市區公車營運機制暨公車路整合規劃」，臺中市政府委託研究。
- 國立交通大學運輸與物流管理學系(2014)，「偏遠公共運輸服務績效補貼機制之設計」，林佩君
- 逢甲大學運輸科技與管理學系碩士在職專班(2015)，「臺灣地區汽車客運路線營運成本研究」，謝明峰