
目錄

第一章 計畫概述	1
1.1 計畫目標	1
1.2 計畫範圍	1
1.3 主要工作內容	2
1.4 本年度計畫執行課題	3
1.5 工作流程	5
第二章 工作執行計畫	6
2.1 指標內容及配分說明	6
2.2 資料蒐集方法	25
2.2.1 書面資料查核	26
2.2.2 場站調查	27
2.2.3 隨車調查	28
2.2.4 問卷調查	30
2.2.5 站位調查	31
2.3 抽樣方法說明	32
2.4 訪員招募	33
2.5 調查及滿意度問卷設計	35
2.5.1 調查問卷	35
2.5.2 滿意度問卷	35
第三章 評鑑結果與分析	38
3.1 公司別調查項目評鑑結果	38
3.2 路線別調查結果	52
3.3 評鑑成績彙整	58
3.4 評鑑等第評等結果	59
3.5 本年度與前年度評鑑結果比較	60
第四章 公車乘客族群問卷分析	64
4.1 基本分析	64
4.2 旅運行為分析	67
4.3 乘客搭乘經驗	69
第五章 非公車乘客族群問卷分析	76
5.1 個人基本資料	76
5.2 旅運特性	79
5.3 受訪者滿意度	84
第六章 台灣好行問卷分析	88

6.1 基本資料	88
6.2 旅遊決策與行為	93
第七章 無障礙及性平友善度調查成果	98
7.1 性別友善調查成果	98
7.2 無障礙服務調查成果	99
第八章 結論與建議	101
8.1 結論	101
8.2 建議	104

圖目錄

圖 1.5-1 計畫流程圖	5
圖 2.1-1 服務指標評鑑觀念層次架構	7
圖 2.1-2 前期評鑑站牌毀損示意圖	9
圖 2.2-1 評鑑架構圖	25
圖 2.2-2 書面資料查核流程圖	26
圖 2.2-3 場站調查流程圖	28
圖 2.2-4 隨車調查流程圖	29
圖 2.2-5 問卷調查流程圖	31
圖 2.2-6 問卷調查流程圖	32
圖 2.5-1 服務重要性與滿意度	36
圖 3.1-1 A2 場站資料證明公文	41
圖 3.1-2 無障礙車輛路線及班次公告	47
圖 3.2-1 站牌磨損示意圖	55
圖 3.2-2 站牌資訊遮蔽示意圖	55
圖 3.2-3 站牌髒汙示意圖	56
圖 4.1-1 乘客性別統計圖	64
圖 4.1-2 乘客年齡統計圖	65
圖 4.1-3 乘客職業統計圖	66
圖 4.2-1 乘客搭乘行為統計圖	67
圖 4.2-2 乘客等候時間統計圖	68
圖 4.2-3 乘客旅次目的統計圖	69
圖 4.3-1 班車是否有過站不停統計圖	70
圖 4.3-2 駕駛平穩性統計圖	71
圖 4.3-3 拒載老弱婦孺統計圖	71
圖 4.3-4 駕駛員遵循路線指示之統計圖	72
圖 4.3-5 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計圖	73
圖 4.3-6 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計圖	73
圖 4.3-7 駕駛員車門關妥才開車之統計圖	74

圖 4.3-8 駕駛員等車停妥後才開車門之統計圖	75
圖 4.3-9 駕駛員服裝儀容之統計圖	75
圖 5.1-1 受訪者性別統計圖	76
圖 5.1-2 受訪者年齡統計圖	77
圖 5.1-3 受訪者職業統計圖	78
圖 5.1-4 受訪者收入統計圖	79
圖 5.2-1 受訪者旅次目的統計圖	80
圖 5.2-2 受訪者使用運具統計圖	81
圖 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計圖	82
圖 5.2-4 受訪者同行人數統計圖	82
圖 5.2-5 使用目前運具原因之統計圖	83
圖 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計圖	84
圖 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計圖	85
圖 6.1-1 受訪者性別統計圖	88
圖 6.1-2 受訪者年齡統計圖	89
圖 6.1-3 受訪者教育程度統計圖	90
圖 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計圖	90
圖 6.1-5 受訪者所得收入統計圖	91
圖 6.1-6 受訪者職業統計圖	92
圖 6.1-7 受訪者居住縣市統計圖	93
圖 6.2-1 搭乘路線統計圖	94
圖 6.2-2 轉乘交通工具統計圖	95
圖 6.2-3 資訊管道統計圖	96
圖 6.2-4 旅遊方式統計圖	96
圖 6.2-5 旅遊同伴人數(不含本人)統計圖.....	97
圖 7.1-1 是否發生性別不平等之情況統計圖	98
圖 7.2-1 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾統計圖(調查員).....	99
圖 7.2-2 是否主動協助協助行動不便之乘客統計圖(乘客).....	100

表目錄

表 1.2-1 評鑑路線表	2
表 1.3-1 評鑑列等表	3
表 1.4-1 連江縣公共汽車管理處 107-111 年評分結果	4
表 2.1-1 乘客搭乘行為及關注項目	7
表 2.1-2 評鑑指標配分	11
表 2.1-3 評鑑指標表	14
表 2.2-1 書面資料查核評鑑指標	26
表 2.2-2 場站調查評鑑指標	28
表 2.2-3 隨車調查評鑑指標	29
表 2.2-4 問卷調查評鑑指標	31
表 2.2-5 站位調查評鑑指標	32
表 2.3-1 隨車調查抽樣班次數	33
表 2.3-2 調查問卷數	33
表 3.1-1 公司別評鑑指標項目與配分	38
表 3.1-2 「A2 場站空間」指標得分計算結果	40
表 3.1-3 「A3 場站檢查」指標得分計算結果	41
表 3.1-4 連江縣公共車船管理處南竿站現有公車輛	42
表 3.1-5 「B1 車齡比率」得分細項	42
表 3.1-6 「B4 車輛環保品質」指標得分計算結果	43
表 3.1-7 「B5 行車肇事率」指標得分計算結果	43
表 3.1-8 「D1-1 設置坡道或輪椅昇降設備」指標得分計算結果	43
表 3.1-9 「D1-2 人行通道寬度」指標得分計算結果	44
表 3.1-10 「D1-3 無障礙廁所功能正常」指標得分計算結果	44
表 3.1-11 「D1-4 無障礙坡道、廁所標示清楚」指標得分計算結果	45
表 3.1-12 缺失站牌說明	45
表 3.1-13 「D1-5 站牌設計符合通用化概念」指標得分計算結果	46
表 3.1-14 「D2-1 訂定無障礙服務流程」指標得分計算結果	46
表 3.1-15 「D2-3 無障礙設施使用及服務訓練」指標得分計算結果	46

表 3.1-16 「D3-1 無障礙車輛購置」指標得分計算結果.....	47
表 3.1-17 「D3-2 無障礙車輛路線及班次公告」指標得分計算結果.....	47
表 3.1-18 「E1-行車事故通報與處理」指標得分計算結果.....	48
表 3.1-19 「E2 重大違規」指標得分計算結果.....	48
表 3.1-20 「E3 行車記錄器設置及超速抽查」指標得分計算結果.....	48
表 3.1-21 「E4 公司網站資訊及民眾申訴處理」指標得分計算結果.....	49
表 3.1-22 「E5 教育訓練」指標得分計算結果.....	49
表 3.1-23 政策配合事項說明.....	49
表 3.1-24 「E6 政策配合」指標得分計算結果.....	50
表 3.1-25 「F 性別平等措施」指標得分計算結果.....	50
表 3.1-26 公司別指標得分計算結果.....	51
表 3.2-1 評鑑指標配分.....	52
表 3.2-2 路線別指標得分計算結果.....	53
表 3.2-3 前後期計畫皆查核站牌破損站位.....	54
表 3.2-4 前後期計畫皆查核路線資訊缺失站位.....	55
表 3.2-5 動態缺失車輛.....	56
表 3.3-1 連江縣市區公車營運與服務評鑑成績.....	58
表 3.4-1 評鑑等第表.....	60
表 3.4-2 112 連江縣公車評鑑等第.....	60
表 3.5-1 本年度與前年度評鑑結果比較表.....	60
表 4.1-1 乘客性別統計表.....	64
表 4.1-2 乘客年齡統計表.....	65
表 4.1-3 乘客職業統計表.....	66
表 4.2-1 乘客搭乘行為統計表.....	67
表 4.2-2 乘客等候時間統計表.....	68
表 4.2-3 乘客旅次目的統計表.....	69
表 4.3-1 班車是否有過站不停統計表.....	69
表 4.3-2 駕駛平穩性統計表.....	70
表 4.3-3 拒載老弱婦孺統計表.....	71

表 4.3-4 駕駛員遵循路線指示統計表	72
表 4.3-5 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計表	72
表 4.3-6 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計表	73
表 4.3-7 駕駛員車門關妥才開車之統計表	74
表 4.3-8 駕駛員等車停妥後才開車門之統計表	74
表 4.3-9 駕駛員服裝儀容之統計表	75
表 5.1-1 受訪者性別統計表	76
表 5.1-2 受訪者年齡統計表	77
表 5.1-3 受訪者職業統計表	78
表 5.1-4 受訪者收入統計表	79
表 5.2-1 受訪者旅次目的統計表	80
表 5.2-2 受訪者使用運具統計表	80
表 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計表	81
表 5.2-4 受訪者同行人數統計表	82
表 5.2-5 使用目前運具原因之統計表	83
表 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計表	84
表 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計表	84
表 5.3-2 不滿意原因之統計表	85
表 5.3-3 提高搭乘意願原因統計表	85
表 5.3-4 現有公車需改善項目統計表	87
表 6.1-1 受訪者性別統計表	88
表 6.1-2 受訪者年齡統計表	89
表 6.1-3 受訪者教育程度統計表	89
表 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計表	90
表 6.1-5 受訪者所得收入統計表	91
表 6.1-6 受訪者職業統計表	92
表 6.1-7 受訪者居住縣市統計表	93
表 6.2-1 搭乘路線統計表	94
表 6.2-2 轉乘交通工具統計表	94

表 6.2-3 資訊管道統計表	95
表 6.2-4 旅遊方式統計表	96
表 6.2-5 旅遊同伴人數(不含本人)統計表.....	97
表 7.1-1 是否發生性別不平等之情況	98
表 7.2-1 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾(調查員).....	99
表 7.2-2 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾(乘客).....	99
表 8.1-1 112 年度連江縣市區公車各評鑑指標列等表	101
表 8.1-2 路線項目列等表	102

第一章 計畫概述

隨著國內大眾運輸發展，公車提供服務也越來越趨於人性化，觀察近幾年民眾對大眾運輸使用趨勢發現，公車使用率雖有成長但仍無法如私人運具一般成長迅速，除公車本身的及戶性不及私人運具外，最大原因為公車服務品質無法符合民眾預期感受，因此如何提升公車系統的服務品質，長期以來都是政府公共運輸發展政策核心之一。

1.1 計畫目標

為提昇連江縣市區公車服務品質及營運績效，促使業者加強營運管理，提供舒適、便捷及安全之公車服務，主管機關應對客運營運服務定期辦理評鑑，作為客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並作為客運營運成績評定、獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

依據「發展大眾運輸條例」第 7 條及「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規定，辦理「110 年度連江縣市區公車營運與服務評鑑計畫(112 年度契約後續擴充)」案，評鑑結果預計達成下列四項目的：

- 一、提升連江縣市區公車經營績效與服務水準。
- 二、調查分析結果提供縣府及業者營運服務改善依據。
- 三、提供業者完整缺失資料以利業者改善。
- 四、執行大眾運輸補貼之重要依據。

1.2 計畫範圍

112 年度計畫範圍根據調查之空間及時間說明，包含業者營運路線數量、調查時間及書面資料提供區間等，以連江縣公共汽車管理處之 7 條路線為本次評鑑對象，而另外為了解目前連江縣境內營運之台灣好行營運現況，團隊也針對台灣好行-媽祖巨神像線執行隨車及乘客問卷調查，調查路線及起訖如表 1.2-1 所示。

1. 書面資料蒐集期間: 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日
2. 調查員調查期間: 112 年 8 月 1 日至 112 年 8 月 31 日

表 1.2-1 評鑑路線表

編號	路線	起站	迄站	業者
1	海線	介壽	馬港	連江縣公共汽車 管理處
2	海線	馬港	介壽	
3	山線	介壽	馬港	
4	山線	馬港	介壽	
5	-	梅石	馬港	
6	-	塘岐	白沙	
7	-	白沙	塘岐	

資料來源：連江縣公共車船管理處公車動態資訊系統，本計畫整理。

1.3 主要工作內容

一、指標及作業流程設計

依前期指標及作業流程為基礎設計評鑑指標、評分方式、配分權重、調查問卷設計、抽樣方式與過程（含抽樣調查期間及抽樣比例）、樣本來源等作業流程，並根據前期審查會議之委員建議修正指標，並與連江縣政府確認後執行。

二、實施調查及相關資料蒐集

確認評鑑指標內容、評分方式、問卷設計及其抽樣方式後針對各評鑑指標評鑑方式安排調查員隨車或定點調查，蒐集本次評鑑業者之公司營運及搭乘乘客資料。

三、統計與評鑑分析

將工作項目之調查、蒐集之相關資料予以彙整，並針對調查資料與問卷資料進行分析，其相關數值分析結果應結合統計圖表說明。

四、總成績計算

依據指標操作型定義計算公式，計算受評鑑路線及業者得分，將路線得分高低進行排序，並依表 1.3-1 列等表給予評鑑等第。

表 1.3-1 評鑑列等表

等第	標準
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

五、服務品質評鑑檢討

分析連江縣近年評鑑成果及國內公車路網服務優良城市之公車服務評鑑制度，針對調查結果分析及檢討，根據團隊過去專案執行經驗與本次操作過程提出改善建議。

1.4 本年度計畫執行課題

計畫團隊已經連續執行多年連江縣轄市區公車評鑑，相較近兩年公車評鑑呈現之成績，連江縣公共汽車管理處 110 年度分數為 **87.37 分**，而 111 年度則為 **91.28 分**，進步 3.91 分，前期評鑑等第為「優等」，進步指標為 D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全、E 公司經營與管理，而退步指標為 A 場站設施與服務、B 運輸工具設備與安全、C 旅客服務品質與駕駛員管理，近年計畫各構面指標之得分結果，如表 1.4-1 所示。

表 1.4-1 連江縣公共汽車管理處 107-111 年評分結果

指標項目	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年
A、場站設施與服務	14.32	13.05	12.35	13.85	13.06
B、運輸工具設備與安全	22.74	22.28	22.63	22.88	22.07
C、旅客服務品質與駕駛員管理	29.88	27.27	29.16	28.19	27.50
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	5.70	5.64	5.58	6.45	8.65
E、公司經營與管理	19.00	18.00	18.00	17.00	20.00
總分	91.64	86.24	87.73	88.37	91.28
評等等第	優	甲	甲	甲	優

比較前期近年執行狀況，近三年結果皆在甲等等第以上，111 年度更獲得優等等第，而現階段連江縣公車系統也多以居民搭乘，主要營運業者也以公車處為主，難以以各業者間的競爭提升其服務品質，而評鑑目的則在於由秘密客調查、問卷調查及書面資料蒐集，以直觀的分數呈現需改善缺失，藉此提升服務品質。

本年度 112 年計畫可藉由前期執行經驗在「C 旅客服務品質與駕駛員管理」指標得分普遍偏低，前期計畫也分析其原因，因查核有過站不停狀況，以及駕駛員服務態度較為普通等扣分，而評鑑辦理至今，基礎設備與前期比較已較為完善，可在指標層面修正，朝向服務更細緻化評鑑。。

另縣府也提出性平友善調查，除針對車內是否張貼性別平等宣導外，也調查營運業者之性別平等法令規範、育兒相關措施及性別安全相關措施等內容評分。

而考量部分評鑑指標之得分較容易獲得，且屬於公車業者營運市區公車之基本門檻，如：A2 場站空間、B6 車輛安全設施檢查、E1 行車事故通報與處理、E2 重大違規、E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查等，近年指標也將得分難易度較低之指標改採扣分制，即指標項目配分為 0 分，若未達要求則倒扣分數，並將相關配分適當調整至民眾較在意之「乘車安全性」及「乘車服務面向」為主。

1.5 工作流程

本計畫流程圖如圖 1.5-1 所示：

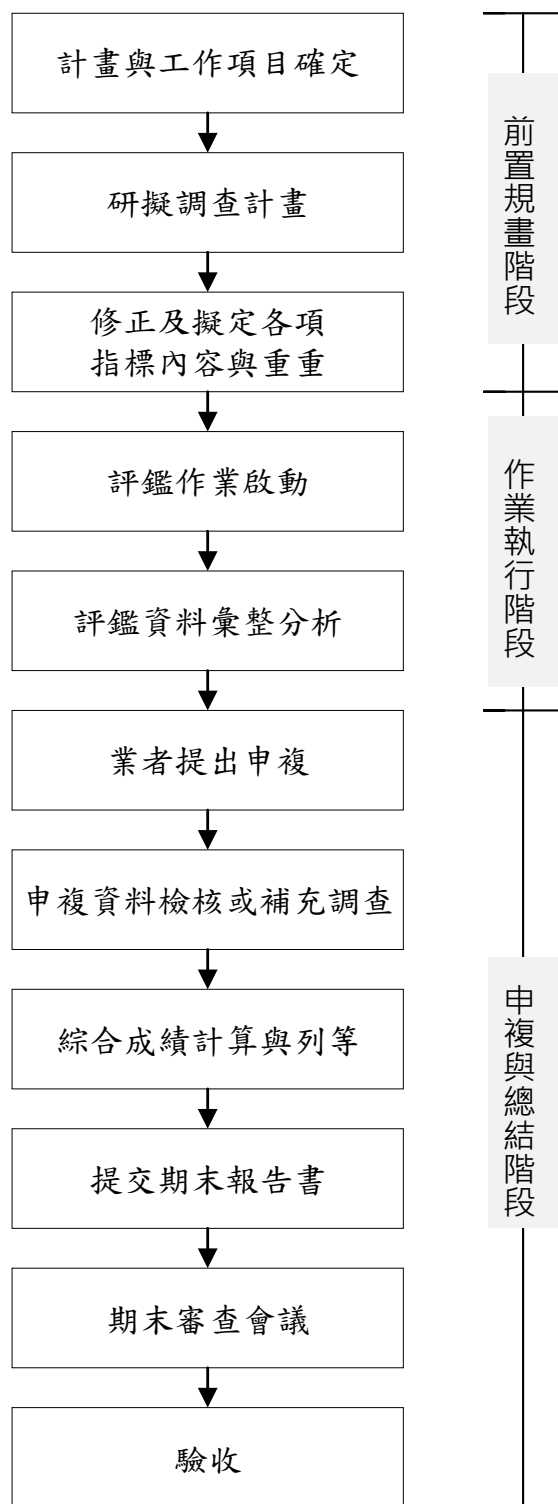


圖 1.5-1 計畫流程圖

第二章 工作執行計畫

此章節說明計畫團隊執行 112 年連江縣公車評鑑工作計畫，內容包含指標內容、評鑑課題、指標調整、資料蒐集及預期成果等，為因應各縣市不同特性對指標評分內容及操作定義提出修正，及資料蒐集方法、抽樣數等，使整體評鑑品質趨於完備。

其中指標研擬可根據 3 種設計原則考量，分別為：整體服務水準設計架構的研擬、各縣市評鑑執行經驗及新竹縣當地特性了解程度，並由法源依據之五大設計構面為標的概念，以較為合理角度探討指標對連江縣評鑑之適宜性，而下述章節將說明設計原則應用至本年度評鑑指標設計。

2.1 指標內容及配分說明

公車營運服務水準可分為乘客、業者及主管機關等三個層面探討，其設計概念可分為四個層次，故在層次間的概念轉換以及資訊連結則顯得較為複雜，依據初步分類，主要指標分為六大構面，分別為：「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」及「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E 公司經營與管理」及「F 性別平等」等，其中之設計準則包含：

1. 衡量服務水準的服務指標選擇
2. 衡量服務水準的「評定基準」與「資料來源的抽樣選擇」
3. 綜合各服務指標評鑑結果

服務水準的調查應為持續並根據過去執行經驗，回饋至前一層次改良，指標細節則依連江縣度執行需求，並透過工作及業者說明會議確認指標配分及指標項目，再經由操作型定義進行評分，其架構如表 2.1-1 所示。

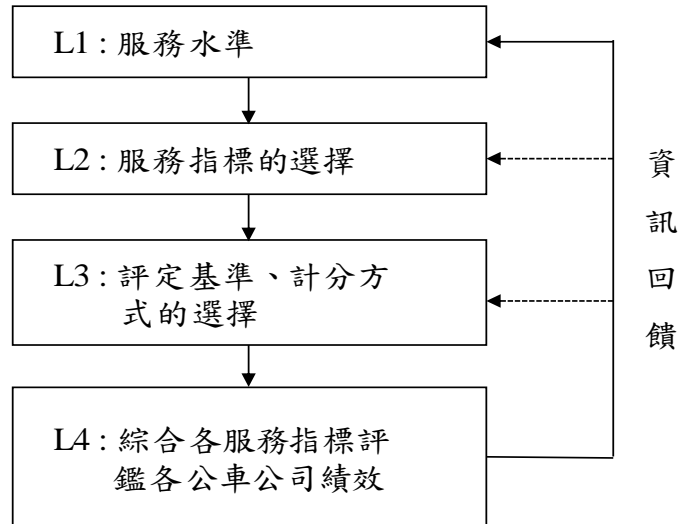


圖 2.1-1 服務指標評鑑觀念層次架構

將上述設計架構及與團隊過去執行經驗整合，完整的評鑑須包括公司經營管理，因此，計畫團隊建議評鑑指標之設計，應從兩個方向進行考量，一為乘客搭乘行為之服務體驗，其二為公司經營管理之面向，計畫團隊認為搭乘旅客依使用頻率高低在乎之服務內容會有些許不同，而旅客搭乘行為可分為進站、購票、候車、上車、行車間、下車及出站等流程，關注項目整理如表 2.1-1 所示。

而公司經營與管理項目則應包括教育訓練、監督管理、政策配合與無障礙設施等四大項，而根據計畫團隊執行大眾運輸評鑑之經驗，除了前述內容外，尚可增加乘客申訴處理情形、違規事項、保險狀況等內容。

表 2.1-1 乘客搭乘行為及關注項目

行為 順序	搭乘 行為	乘客搭乘關注項目
1	進站	<ul style="list-style-type: none"> ● 乘車資訊 ● 場站空間環境 ● 場站環境整潔 ● 場站服務人員
2	候車	<ul style="list-style-type: none"> ● 候車空間 ● 候車座位、排隊空間(數量、舒適度) ● 擁擠程度 ● 候車環境 ● 候車乘車資訊(看板、廣播)

行為 順序	搭乘 行為	乘客搭乘關注項目
		● 車輛外觀整潔程度
3	乘車	● 刷卡機 ● 無障礙設備 ● 駕駛服務態度 ● 階梯間隙 ● 車輛外觀整潔程度
4	行車間	● 座位舒適度 ● 空調舒適度 ● 車廂整潔程度 ● 車廂內設備完整程度(扶手、拉環、安全帶) ● 車廂內各項乘車資訊 ● 乘車平穩舒適程度 ● 安全設備
5	下車	● 下車資訊(電子看板、廣播) ● 駕駛服務態度 ● 刷卡機

指標詳細內容及定義可依實際評鑑情況調整，再由細項指標中之評分項目進行評分，內容如表 2.1-2 及表 2.1-3 所示。

1. 場站設施與服務(A)：15%
2. 運輸工具設備與安全(B)：25%
3. 旅客服務品質與駕駛員管理(C)：30(-2)%
4. 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全(D)：10%
5. 公司經營與管理(E)：20%
6. 性別平等(F)：(-1.5%)

A：場站設施與服務

主要評鑑各業者及其營運路線之場站、站牌設備及服務是否完善，而連江縣營運業者僅由「連江縣公共汽車管理處營運」且因地區特性場站設置較少，指標內容須針對場站內部清潔及消防安全層面評估外，應以整體服務水準考量以設計相對應指標。

連江縣公車站牌大部分使用傳統站牌，而近兩年評鑑仍查核許多路線站牌過於老舊，導致乘車資訊無法辨識，如圖 2.1-2 所示，其中有多處站牌已連續兩年查核有相同破損狀況，過去計畫也已將相關照片提供業者改善，故本年度計畫團隊也會加強查核過去評鑑缺失站牌，並斟酌加重扣分。



圖 2.1-2 前期評鑑站牌毀損示意圖

B：運輸工具設備與安全

該類別主要評鑑業者營運車輛之設備完整程度及安全性是否符合規範，除一般車輛設備外，無障礙設施完善程度也為目前各縣市辦理評鑑之考量重點。

近年來評鑑指標部分項目，經兩年計畫團隊的評鑑已趨於完整，而業者之各項車輛營運設備也慢慢改善，故團隊可適當將部分業者普遍達成項目或法規要求之必要設備，適當調整配分或刪除以精進指標。

C：旅客服務品質與駕駛員管理

主要為評鑑業者服務品質及駕駛員服務態度指標，評鑑內容說明業者營運制度是否合乎標準、班次是否準點及駕駛員是否有不合乎規定之行為等，項目以乘客感受之滿意程度為主，故調查方式主要以乘客問卷之資料蒐集，也是本服務品質評鑑之重要指標項目，而團隊也能藉由乘客問卷設計以了解旅客特性、政策滿意度、各項設備實際使用等探討中藉此以延伸議題。

D：無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

無障礙設施為公車評鑑之重要指標之一，而近年來各業者皆致力於無障礙設施的設置或車輛更新，無論是低底盤公車比率或駕駛員對身障者的服務態度等，透過評鑑提升對身障者服務品質。

E：公司經營與管理

指標內容說明業者之營運方針、政策配合度、業者改善程度及創新服務等，而團隊認為各縣市公車評鑑已行之有年，各家受評鑑業者已在其服務及各項設施的品質改善趨於完整，真正能使業者在評鑑中有所鑑別的指標，除肇事率的下降外就是無障礙設施的設置、政策配合及創新服務指標各業者所提供的實際內容評估。

表 2.1-2 評鑑指標配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A場站設施與服務	A1到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	15
	A2場站空間	合法場站停車空間	2	
	A3站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	
	A4公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	
	A5乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	
B運輸工具設備與安全	B1車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	25
	B2舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正常	2	
	B3公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	
	B5行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5	
	B6車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	
C旅客服務品質與駕駛員管理	C1過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	30(-2)
	C2駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	
	C3拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	
	C4駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	
	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	
	C6駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	C7駕駛路口停讓行為	調查員乘車時觀察車輛行駛於各路口是否有「慢、看、停」之行為	(-2)	
D無障礙之場 站設施、服務、 運輸工具設備 與安全	D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備。	1	
	D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭佔用或其他不便使用之狀況。 3. 人行通道寬不足輪椅使用。	1	
	D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。	1	
	D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 2. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	
	D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	站牌符合通用化設計概念比例	1	10
	D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	
	D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	
	D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者。	1	

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	D3-1無障礙車輛購置	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%。	1	
	D3-1無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	有公告周知者1分，無為0分。	1	
E公司經營與管理	E1-行車事故通報與處理	將連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4	20
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	
	E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車記錄器及超速抽查	4	
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回覆	3	
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	
F性別平等	F1-性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	(-0.5)	(-1.5)
	F2-育兒相關措施	1.設置托兒設施或措施 2.母性健康保護措施	(-0.5)	
	F3-性別安全相關措施	1.設置女性夜間工作安全衛生措施 2.性騷擾防治措施	(-0.5)	

表 2.1-3 評鑑指標表

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
A、場站設施與服務 15%	A1-到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	各路線發車時間與表定發車時間比較 1. 各路線前 3 分鐘進站與後 3 分鐘出站範圍內為準點，得 5 分 2. 各路線晚 3~5 分鐘發車，得 3 分 3. 各路線晚 5~10 分鐘發車，得 1 分 4. 各路線晚 10 分鐘以上發車，得 0 分 5. 提早 3 分鐘以上發車，得 0 分。	委託單位調查
	A2-場站空間	合法場站停車空間	2	各場站以總面積除以 66 平方公尺進行估算 1. 若符合該場站配置車輛數，則得 2 分 2. 若不符該場站配置車輛數，則得 0 分。	書面資料
	A3-站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	調度室與休息室之整潔 1. 清潔，得 0.5 分 2. 普通，得 0.3 分。 3. 不清潔，得 0 分。 停車場之整潔 1. 清潔，得 0.5 分 2. 普通，得 0.3 分。 3. 不清潔，得 0 分。 站場消防安全設施 1. 有設置滅火器且在有效期限內，得 1 分。 2. 無設置或超過有效期限，得 0 分。 殘障設施 1. 站場有提供殘障設施且無損壞，得 1 分。 2. 站場有提供殘障設施但稍有損毀，得 1 分。 3. 站場無提供殘障設施，得 0 分。	場站調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	A4-公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	查詢各路線網路提供資訊 1. 有提供且資訊正確，得 1 分。 2. 資訊有誤或無提供，得 0 分。	實際上線查詢
	A5-乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	站牌是否有龜裂或損毀情形 1. 無龜裂或損毀，得 1 分。 2. 有龜裂或損毀，得 0 分。 3. 若龜裂或損毀為前期缺失站牌則倒扣 1 分。 各路線站位名稱、路線圖、時刻表、票價表是否有提供 1. 上述資訊有未提供者，少一項扣 1 分 2. 上述資訊有提供但破損導致不清楚，缺失一項扣 0.5 分 3. 本項目若無缺失則得 3 分，若有扣分者，扣完 3 分為止	委託單位調查
B、運輸 工具設備 與安全 25%	B1-車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	1. 平均車齡 4 年以內，得 5 分。 2. 平均車齡 4~6(含)年，得 4 分。 3. 平均車齡 6~8(含)年，得 3 分。 4. 平均車齡 8~10(含)年，得 2 分。 5. 平均車齡 10 年以上，得 1 分。	客運業者提供 書面資料
	B2-舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正當	2	以車輛內外明亮、座椅完整性、車內溫度、車內異味、車內噪音等 5 項進行評估 1. 上述情形均無不佳情形，得 2 分。 2. 上述情形有一項不佳情形，得 1.5 分。 3. 上述情形有兩項不佳情形，得 1 分。 4. 上述情形有三項以上不佳情形，得 0 分。	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	B3-公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	<p>車內路線圖、票價表、時刻表</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車內路線圖、票價表、時刻表均有提供，得 1 分。 2. 車內路線圖、票價表、時刻表有一項未提供，得 0.5 分。 3. 車內路線圖、票價表、時刻表有兩項以上未提供，得 0 分。 <p>車內、外牌照號碼與駕駛員姓名</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名均有提供，得 1 分。 2. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名有一項未提供，得 0.5 分。 3. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名有兩項以上未提供，得 0 分。 <p>下車鈴是否能夠使用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下車鈴能正常使用，得 1 分。 2. 下車鈴不能使用，得 0 分。 <p>博愛座是否設置足夠</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 博愛座數量達 15%，得 1 分。 2. 有博愛座但未達 15%，得 0.5 分。 3. 無博愛座，得 0 分。 <p>公車資訊系統到站時間準確率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公車資訊系統到站時間準確，得 1 分。 2. 公車資訊系統到站時間不準確，得 0 分。 	委託單位調查
	B4-(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	<p>環保單位告發比例</p> <p>得分=2-(2*告發數/檢查數)</p>	連江縣環保局提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	B5-行車肇事率	每百萬車公里有責肇事次數	5	行車肇事採 A1、A2 資料計算 各路線每百萬車公里行車肇事次數： 1. A2 合計次數 0 次，得 5 分 2. A2 合計次數介於 1~2 次(含)，得 4 分。 3. A2 合計次數介於 3~4 次(含)，得 3 分。 4. A2 合計次數介於 5~6 次(含)，得 2 分。 5. A2 合計次數介於 7~8 次(含)，得 1 分。 6. A2 合計次數超過 8 次，得 0 分。 7. 若有發生 A1 事故，得 0 分。 ※備註：客運業者之肇事責任在 50%(含)以上，才列入計算。	連江縣警察局 提供資料
	B6-車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	安全門 1. 有設置安全門且能正常開啟，得 2 分。 2. 無設置或不能正常開啟，得 0 分。 滅火器 1. 有設置兩具滅火器且在使用期限內，得 2 分。 2. 無設置或超過使用期限，得 0 分。 車窗擊破器 1. 有設置三具車窗擊破器，得 2 分。 2. 缺少一具以上，得 0 分。	委託單位調查
C、旅客服務品質與駕駛員管理 30%	C1-過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	過站不停比率=過站不停次數/抽樣班次 1. 無過站不停，得 5 分。 2. 過站不停比率介於 0~0.3，得 3 分。 3. 過站不停比率介於 0.3~0.6，得 1 分。 4. 過站不停比率超過 0.6，得 0 分。	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	C2-駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	上、下坡不平穩、急煞車、猛起步、任意超車、超速 1. 未發生上述情形，得 5 分。 2. 有發生上述情形一次，得 3 分。 3. 有發生上述情形兩次，得 1 分。 4. 有發生上述情形三次以上，得 0 分。	委託單位調查
	C3-拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	拒載老弱婦孺或身心障礙民眾 1. 未發生上述情形，得 5 分。 2. 有發生上述情形一次以上，得 0 分。	委託單位調查
	C4-駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等 1. 未發生上述情形，得 3 分。 2. 有發生上述情形一次，得 1.5 分。 3. 有發生上述情形一次以上，得 0 分。 各路線須符合行車班次合格率 90%及駕駛員插入身分識別比率 95% 1. 行車班次合格率與駕駛員插入身分識別比率均合標準，得 2 分。 2. 行車班次合格率與駕駛員插入身分識別比率其中一項未達標準，得 1 分。 3. 若均未達標準，得 0 分。	委託單位調查
	C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	1. 未發生吸煙、吃檳榔之行為，得 5 分。 2. 有發生一次吸菸或吃檳榔等行為，得 3 分。 3. 有發生兩次以上吸菸與吃檳榔等行為，得 0 分。	委託單位調查
	C6-駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	服裝儀容 1. 穿著制服且服裝儀容整齊，得 5 分。 2. 穿著制服但服裝儀容不整齊，得 3 分。 3. 未穿著制服，得 0 分。	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	C7-駕駛路口停讓行為	調查員乘車時觀察車輛行駛於各路口是否有「慢、看、停」之行為	(-2)	未停讓之路口數/路線行駛之總路口數*配分	委託單位調查
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10%	D1-無障礙場站設施-D1-1 設置坡道或輪椅升降設備，功能狀態良好，且與場站間距離恰當。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者，得 1 分。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者，得 0.6 分。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備，得 0 分。 	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭佔用或其他不便使用之狀況。 3. 人行通道寬不足輪梯使用。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好，得 1 分。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭佔用或其他不便使用之狀況，得 0.6 分。 3. 人行通道寬不足輪椅使用，得 0 分。 	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常，得 1 分。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用，得 0.6 分。 3. 未設有無障礙廁所，得 0 分。 	現場稽核

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D1-無障礙場站設施-D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見。	3. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 4. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	1. 無障礙坡道、廁所之標示清楚可辨識，得 1 分。 2. 無障礙坡道、廁所之標示不清楚無法辨識，得 0 分。	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀。	站牌符合通用化設計概念比例	1	站牌符合通用化設計概念比例。 得分=1*(符合站位數/總調查站位數)	現場稽核
	D2-無障礙之服務-D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理。	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	1. 有訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理，得 1 分。 2. 未訂定相關無障礙服務流程作業程序，得 0 分。	業者提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D2-無障礙之服務-D2-2 駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾。	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助身心障礙人士或其他須服務之民眾。	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 駕駛員服務態度良好，並主動協助身心障礙人士或其他須服務之民眾，得 1 分。 2. 有主動協助身心障礙人士或其他須服務之民眾，態度普通，得 0 分。 3. 態度不佳或無主動協助身心障礙者，倒扣 1 分。 	現場稽核
	D2-無障礙之服務-D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者，得 1 分。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 0.7 分。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 0.5 分。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者，得 0 分。 	業者提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D3-無障礙之運輸工具設備與安全 D3-1 無障礙車輛購置。	4. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 5. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 6. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%。	1	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%，得 1 分。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，若介於 40%~80% 間，得 0.6 分。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%，得 0 分。	業者提供資料
	D3-無障礙之運輸工具設備與安全 D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知。	有公告周知者 1 分，無為 0 分。	1	1. 有公告無障礙車輛營運路線及班次，得 1 分。 2. 未公告無障礙車輛營運路線及班次，得 0 分。	業者提供資料
E、公司經營與管理 20%	E1-行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4	未依案件填報案件數，每件扣 1 分，扣完為止。	連江縣警察局
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	每百萬車公里交通違規開單舉發者次數 1. 違規次數 0 次 4 分 2. 違規次數介於 1~4(含)次，得 3 分 3. 違規次數介於 5~8(含)次，得 1 分 4. 違規次數超過 9 次，得 0 分	交通部公路總局臺北市區監理所連江監理站

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車記錄器及超速抽查	4	設置行車紀錄器 1. 有設置行車紀錄器，得 2 分。 2. 未設置行車紀錄器，得 0 分。 超速比例=超速數/抽查數 1. 抽查結果未有超速，得 2 分。 2. 抽查結果有 30% 為超速，得 1.5 分。 3. 抽查結果超過 30% 為超速，得 0 分。	客運業者提供資料
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回復	3	公司網站路線及時刻表查詢 1. 網站可清楚查詢路線及時刻表，得 1 分。 2. 網站資訊無法清楚查詢，得 0 分。 申訴電話及意見箱設置 1. 申訴電話及意見箱均有設置，得 1 分。 2. 申訴電話及意見箱有一項未提供，得 0.5 分。 3. 申訴電話及意見箱均未提供，得 0 分。 申訴案件追蹤處理及回覆 1. 有明確申訴案件列管，並有回覆紀錄，得 1 分。 2. 無申訴案件列管，或無回覆紀錄，得 0 分。	委託單位調查及客運業者提供資料
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	1. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者，得 3 分。 2. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 70% 以上者，得 2 分。 3. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 1 分。 4. 受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者，得 0 分。	客運業者提供資料
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	業者提供相關政策配合資訊，由主管機關認定後給分，每一件給 1 分，最多 2 分。	客運業者提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
F.性別平等措施 (-1.5%)	性別平等法令規範 (F1)	檢視業者是否提供性別平等 休假規定	(-0.5)	1. 休假規定： 是否提供產假、產檢假、陪产假、生理假及家庭照顧假 (1) 均有提供，得 0 點 (2) 任一未提供，扣 0.5 點 2. 育嬰規定： 是否提供育嬰留職停薪之措施 (1) 是，得 0 點 (2) 否，扣 0.5 點	客運業者提供 資料
	育兒相關措施(F2)	1.設置托兒設施或措施 2.母性健康保護措施	(-0.5)	1. 設置托兒設施或措施： 提供員工育兒友善環境或措施 (1) 有提供，得 0 點 (2) 無提供，扣 0.5 點 2. 母性健康保護措施： (1) 有提供，得 0 點 (2) 無提供，扣 0.5 點	客運業者提供 資料
	性別安全相關措施 (F3)	1.設置女性夜間工作安全衛生 措施 2.性騷擾防治措施	(-0.5)	1. 設置女性夜間工作安全衛生措施： (1) 有提供，得 0 點 (2) 無提供，扣 0.5 點 2. 性騷擾防治措施評估項目如： ● 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練 ● 防範排除(播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語、警示設備如哨笛) (1) 有提供相關作為，得 0 點 (2) 無提供相關作為，扣 0.5 點	客運業者提供 資料

2.2 資料蒐集方法

由於評鑑項目較多且繁複，而評鑑工作之執行往往是由不同人負責，故有效歸類評鑑工作執行項目，設計標準作業流程有其必要性，避免整體工作無效率且資料產生謬誤。

為有效解決此問題，評鑑工作依執行內容與地點可分為「書面資料查核」、「場站調查」、「問卷調查」、「隨車調查」及「站位調查」等五項調查方法，透過各項工作標準作業流程，達到資料快速蒐集且錯誤降低之目的，評鑑架構如圖 2.2-1 所示。

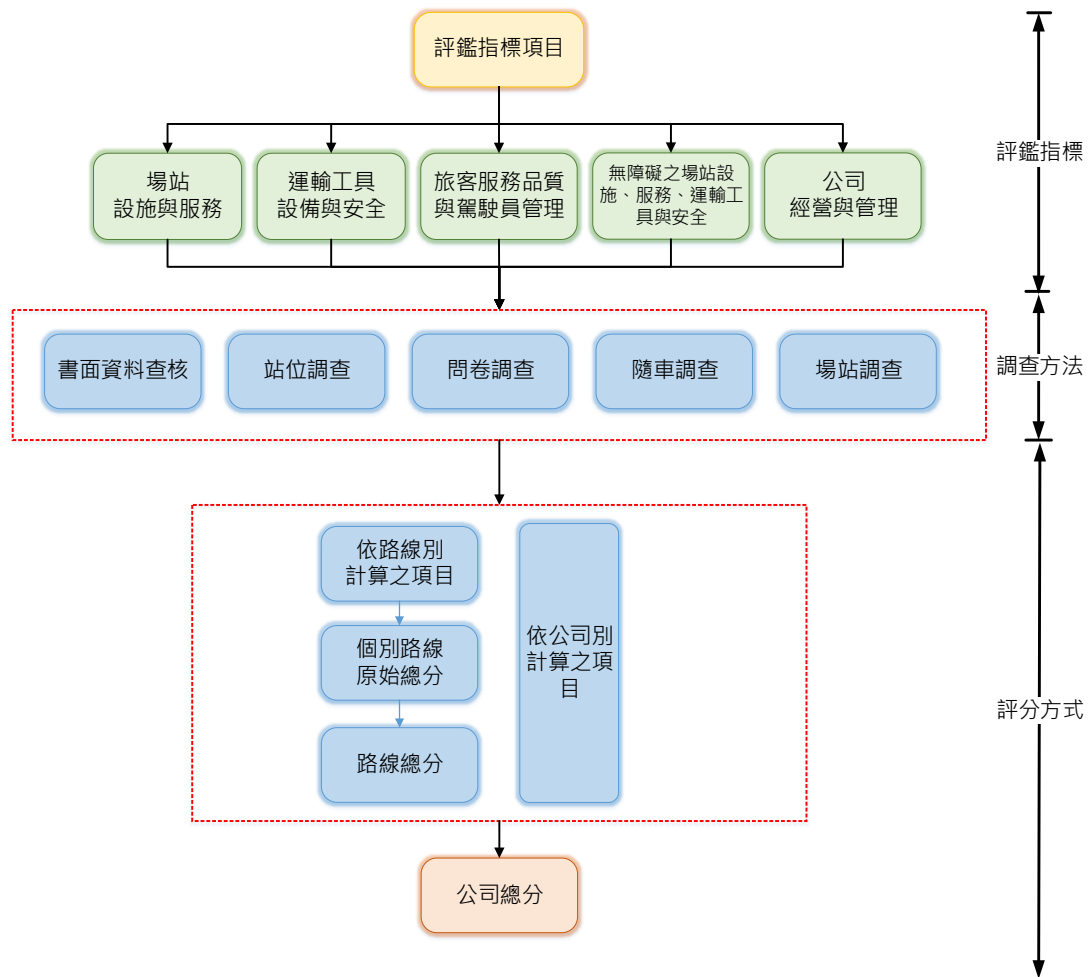


圖 2.2-1 評鑑架構圖

2.2.1 書面資料查核

書面資料查核主要請公車處協助提供之書面資料；蒐集方式由計畫團隊請縣府協助行文至各業者，檢附相關所需資料，後續由計畫團隊與業者確認資料內容，流程圖如圖 2.2-2 所示，調查指標如表 2.2-1 所示。

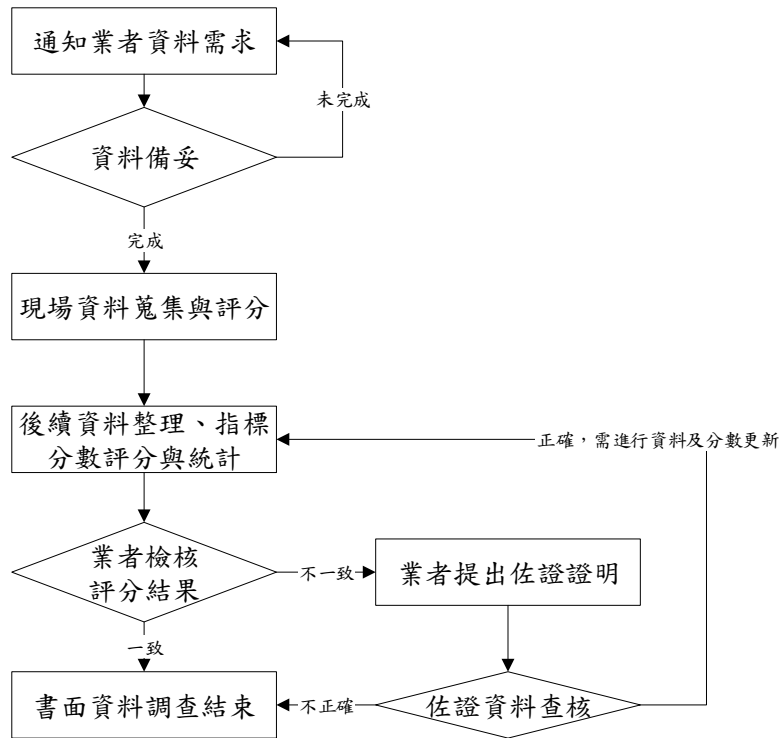


圖 2.2-2 書面資料查核流程圖

表 2.2-1 書面資料查核評鑑指標

評鑑指標	所需資料
A2-場站空間	1.場站停車格位數 2.總營業車輛數
B1-車齡比率	路線配置車輛之車齡
B4-(車輛)環保品質	連江縣環保局提供環保單位告發比例
B5-行車肇事率	連江縣警察局提供每百萬車公里有責肇事死傷人數
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序	業者提供無障礙服務流程作業程序
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	業者提供相關教育訓練人次或設施使用資料
D3-1無障礙車輛購置	業者提供有力佐證資料
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	業者提供有力佐證資料
E1-行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者
E2-重大違規	連江監理站提供違反公路法或處罰條例相關規定被舉發

評鑑指標	所需資料
	次數
E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	業者提供設置行車記錄器及超速抽查情形
E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	業者提供申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回復
E5-教育訓練	業者提供教育訓練人次與成果
E6-政策配合	業者提供配合政府推動政策
F1-性別平等法令規範	業者性別平等休假規定
F2-育兒相關措施	1.設置托兒設施或措施 2.母性健康保護措施
F3-性別安全相關措施	1.設置女性夜間工作安全衛生措施 2.性騷擾防治措施

2.2.2 場站調查

調查員須進行對場站各種既有設施以及車輛軟硬體設施之優劣評分，因此在訓練過程包含：

- 一、調查表格填寫
- 二、如何以客觀角度評分
- 三、各項目評分之方式及以照相方式紀錄其缺失
- 四、特殊狀況紀錄並回報供未來報告書建議資料來源

然而評分過程可能因個人主觀之認定而有所差異，計畫團隊應對調查員說明滿分之狀況條件，使調查員之認定具一致性，場站評分將盡量以同一調查員執行，流程圖如圖 2.2-3 所示，調查指標如表 2.2-2 所示。

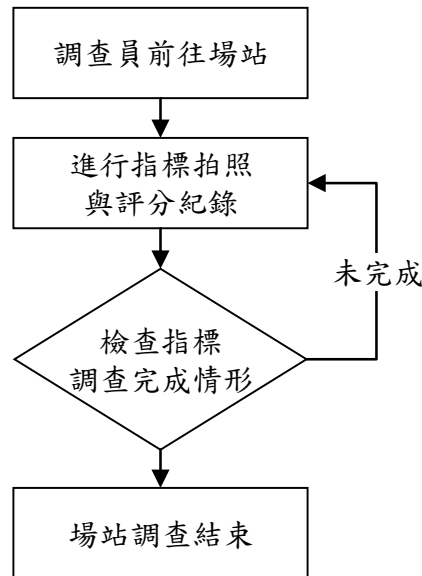


圖 2.2-3 場站調查流程圖

表 2.2-2 場站調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
A3-站場檢查	進行調度室及休息室、停車場整潔評分
D1-1設置坡道或輪椅昇降設備	檢查設施功能狀態良好，且與場站間距離恰當
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用	檢查人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車
D1-3設有無障礙廁所	檢查是否設置無障礙廁所且設備完整功能正常
D1-4無障礙坡道、廁所標示清楚	檢查無障礙坡道、廁所標示清楚可見
D1-5站牌設計符合通用化概念	檢查站牌設計是否符合通用化概念，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀

2.2.3 隨車調查

「隨車調查」意指調查員必須實際搭乘客運車輛，進行各項車輛或駕駛人行為之評分，訓練過程包含：

- 一、調查員路線之分配及確認
- 二、調查表格之填寫
- 三、為求公平性，評分員身分保護，以秘密客身分執行調查。
- 四、如何以客觀角度評分之方式
- 五、各項目評分之方式

六、對特殊狀況之紀錄並回報督導

本計畫利用秘錄器進行隨車調查，調查時須注意秘錄器拍攝之方向以及秘密客觀察車內設備之時機，避免秘密客身分曝光，調查流程如圖 2.2-4 所示，相關指標如表 2.2-3 所示。

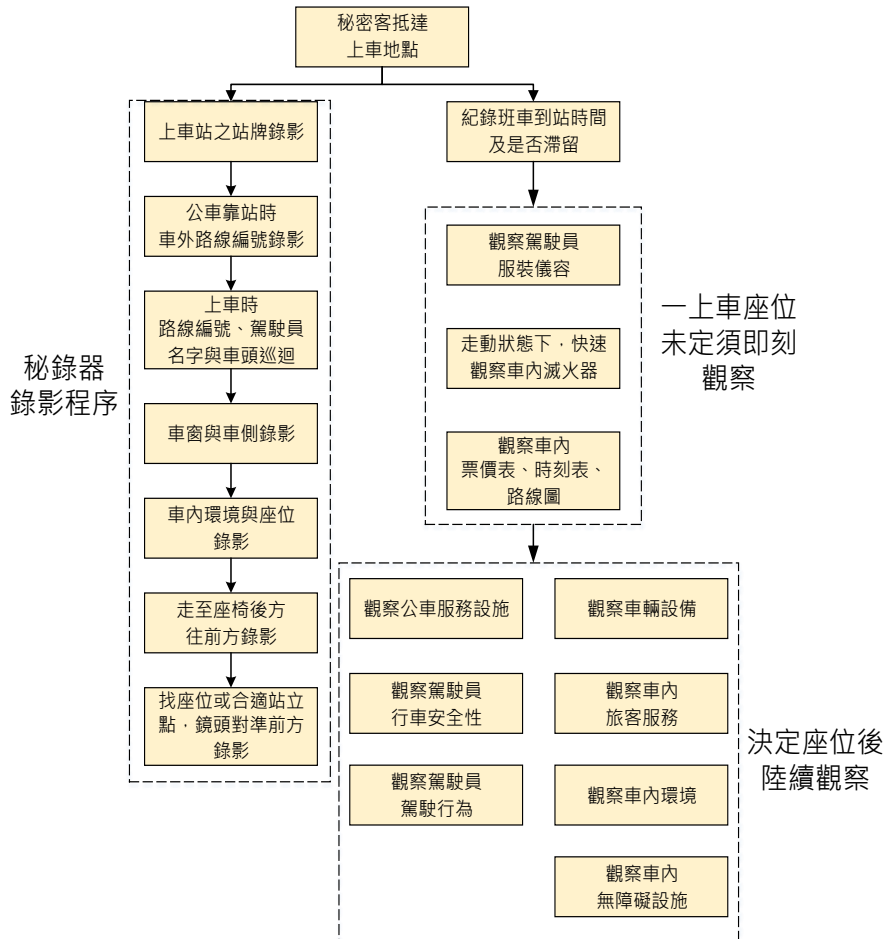


圖 2.2-4 隨車調查流程圖

表 2.2-3 隨車調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
A1-到站準點性	調查實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率
A4-公車查詢	實際上線查詢各路線公車靜態資訊
B2-舒適與噪音	檢查車廂內整體舒適感、空調是否正常
B3-公車資訊服務設施	1.檢查車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用 2.檢查博愛座是否設置足夠 3.檢查公車資訊系統到站時間準確率
B6-車輛安全設施檢查	1.檢查逃生安全門正常使用

評鑑指標	工作內容
	2.檢查車輛內是否備有滅火器2具且在有效期限內 3.檢查車輛內是否備有備有車窗擊破器3具(窗戶為不可開啟式者)
C1-過站不停比率	檢查駕駛員是否有過站不停之情況
C2-駕駛平穩性	檢查駕駛平穩性(如緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等)
C3-拒載老人或身心障礙者	檢查是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾
C4-駕駛員遵循路線指示	1.檢查是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事之情形 2.各路線行車班次合格率 3.駕駛員插入身分識別比率
C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	檢查駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為
C6-駕駛員服務態度與儀容	檢查駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度
C7-駕駛路口停讓行為	調查員乘車時觀察車輛行駛於各路口是否有「慢、看、停」之行為

2.2.4 問卷調查

本計畫指標之調查主要透過市區公車滿意度問卷之訪查，以得到乘客對於公車處之服務品質認定，調查流程如圖 2.2-5 所示，相關指標如表 2.2-4 所示，訓練過程包含：

- 一、各調查員路線之分配及問卷份數之掌握
- 二、須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層及年齡層的人士
- 三、避免受訪的對象偏重於某一群組
- 四、對問卷內容深入了解其實質意義
- 五、可向民眾說明每一問題之回答方式
- 六、對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報問卷受訪的對象須有搭乘過該公車處的路線經驗，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，回答問卷的題目。

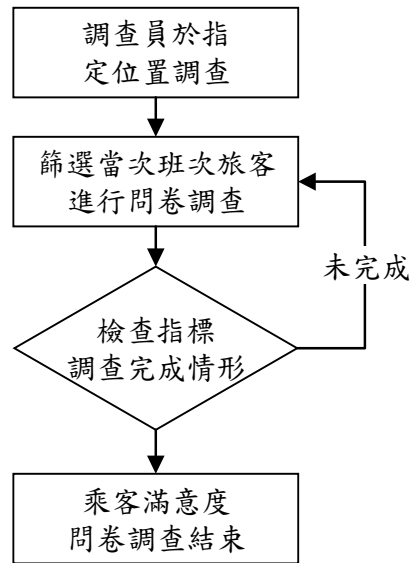


圖 2.2-5 問卷調查流程圖

表 2.2-4 問卷調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
B2-舒適與噪音	訪問乘客車廂舒適程滿意程度
C2-駕駛平穩性	調查員訪問乘客駕駛平穩性
C3-拒載老人或身心障礙者	調查員訪問乘客駕駛員是否有拒載乘客之情形
C4-駕駛員遵循路線指示	調查員訪問乘客搭乘公車是否依路線行駛
C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	調查員訪問乘客駕駛員是否有吸煙、吃檳榔之情形
C6-駕駛員服務態度與儀容	調查員訪問乘客駕駛員服務態度與儀容

2.3.5 站位調查

本計畫有些評鑑項目屬於站位調查，而站位即是數個站牌的集合概念，故利用站位概念進行站牌調查，如此一來可縮短前置清查站牌數量的規劃時間進而加速工作速度，調查流程如圖 2.2-6 所示，相關指標如表 2.2-5 所示。

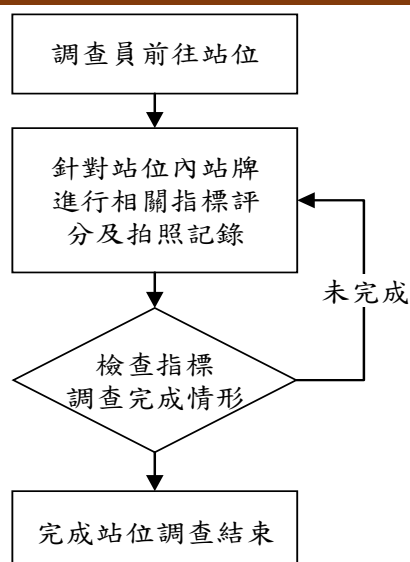


圖 2.2-6 問卷調查流程圖

表 2.2-5 站位調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容	拍照需求/拍照方式
A5-乘客資訊服務	1. 檢查站牌是否有標示路線名稱及評分 2. 檢查站牌是否有標示站名及評分 3. 檢查站牌是否有標示尖離峰班距及評分 4. 檢查站牌是否有標示早晚班車之時刻表及評分 5. 檢查站牌是否有標示行車路線圖及評分 6. 檢查以上資訊是否為最新資訊	針對站牌拍照

2.3 抽樣方法說明

調查項目分為書面資料查核、場站與站牌調查、隨車調查、問卷調查。其中現場調查部分為場站與站牌調查、隨車調查、問卷調查。

一、書面資料蒐集

評鑑期間將進行一次業者與機關書面資料蒐集，蒐集提供區間為 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日。

二、場站調查

評鑑期間進行所有場站調查。

三、隨車調查

計畫團隊程客問卷預計執行 21 趟隨車調查，各路線依照班次數進行問卷數量分配，抽樣班次數如表 2.3-1 所示。

表 2.3-1 隨車調查抽樣班次數

路線	起站	迄站	實際班次數	抽樣班次數
海線	介壽	馬港	11	3
海線	馬港	介壽	13	4
山線	介壽	馬港	12	4
山線	馬港	介壽	13	4
-	梅石	馬港	3	1
北竿大道線	白沙	塘岐	5	2
環島北路線	塘岐	白沙	9	3
總計			66	21

四、問卷調查

計畫團隊乘客問卷預計執行 300 份，各路線依照班次數進行問卷數量分配。結果如表 2.3-2 所示。另外 200 份則預計執行非乘客問卷。

表 2.3-2 調查問卷數

路線	起站	迄站	實際班次數	調查問卷數
海線	介壽	馬港	11	50
海線	馬港	介壽	13	59
山線	介壽	馬港	12	55
山線	馬港	介壽	13	59
-	梅石	馬港	3	14
北竿大道線	塘岐	白沙	5	23
環島北路線	塘岐	白沙	9	41
總計			66	301

2.4 訪員招募

在訪員招募本計畫以曾執行其他縣市公車服務評鑑或具備相關調查經驗者為主要對象，其次則為不具備調查經驗之新進訪員以馬祖當地居民為主。

團隊將分派 1 為督導及 4 位相關調查經驗人員進行本次評鑑作業，督導於實際執行前將進行調查員訓練，說明調查工作目的及內容，使調查員確實瞭解本計畫初評調查之相關細節。

本團隊採用具相關調查經驗之人員，乃是對於現場判斷與執行較可正確、立即反應，但仍須針對本計畫內容透過相關訓練，確保調查之順利進行與有效問卷回收之效率，其調查員訓練方式說明如下：

一、實地訓練

將調查員安排至調查點位，由本計畫相關人員與調查員進行實地訓練，藉由向調查員逐一解說實際調查之要項，讓調查員瞭解調查項目之查訪重點，並進行模擬情境訓練。

二、擬定行前方案

針對不同區域、不同調查點，將於調查前為調查員安排行前方案，以便讓調查員在最短時間內能有效而確實地調查完成預定目標，以達到最大效益；於行前告知調查員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度。

有鑑於馬祖地區公車路線較少以及行駛距離不大，故以較少人數完成整體調查作業可使調查結果之均質性具備較高水準，且訪員組成特性上亦涵括不同年齡層、性別、是否具備經驗等條件，透過教育訓練之討論及意見交換過程可使訪員考慮之面向更加廣泛，進而使調查結果更貼近民眾實際感受。

調查員為本計畫資料蒐集之第一線人員，當調查員遇到問題時應先向督導反映，由督導予以協助並解決問題，若督導無法解決問題，則反映至專案經理以協助後續處理。

目前關於調查實務的研究多聚焦於調查員，所給予的建議多在於藉由調查員訓練及督導制度來減少誤差，例如調查員訓練課程內容應如何改進、訪訓時間長短對訪訓成效的影響、督導制度建立與運作的方法等，督導在面對面訪問的執行過程中，扮演了重要的角色，對於研究計畫所產出的資料品質有實質的影響，故第一線之品質控管主要仰賴督導嚴格控管。

2.5 調查及滿意度問卷設計

本計畫所需使用之調查員調查問卷包含：場站調查問卷、隨車調查問卷及站位調查表單三式，問卷調查部分則有乘客滿意度問卷及非乘客問卷二式，本節說明各表單與問卷之內容。

2.5.1 調查問卷

一、場站調查問卷

依需求說明，場站調查表單紀錄的評鑑指標有：停車場格位數、待班班車停等狀況、行駛班車停等狀況、設置駕駛員休息室、無障礙設備設置情形等。

二、隨車調查問卷

隨車調查表單主要紀錄內容為「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」及「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」等評鑑項目中的各項指標。

三、站位調查問卷

站位調查表單主要紀錄乘車資訊及服務相關指標，包含：班次時刻表、票價表及營運路線圖是否清楚等指標。

2.5.2 滿意度問卷

滿意度問卷可分為乘客及非乘客詢問，問卷設計項目則可分為「乘車特性與經驗」、「服務重要性與滿意度」及「基本資料」，如下述說明。

一、乘車特性與經驗

此部份調查乘客搭乘公車之頻率、平均等候時間、乘車目的及相關乘車經驗。其中，相關乘車經驗納入乘客滿意度問項中，其對應之題項為如下：

- a. 車廂內是否清潔。
- b. 駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈...等行為)。
- c. 班車是否有脫班、過站不停或未依路線行駛的情形。
- d. 乘客安全友善措施(駕駛員等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門、服務行動不便之乘客)。
- e. 整體滿意度。

二、服務重要性與滿意度

雖本計畫之評鑑項目已十分全面，但大部分評鑑項目乃透過書面資料蒐集、場站調查、站位調查及隨車調查等方式了解客運業者的營運狀態，有關民眾感受之資訊相對缺乏。

工作團隊精選與乘客直接相關的服務項目進行滿意度調查，例如：乘車資訊之提供、場站設施與維護等。另外，秉持資源有效利用之原則，除調查各項服務滿意度外，亦須調查其重要性，如圖 2.5-1 所示，並透過「重要與表現程度分析」了解乘客認為重要但滿意度不佳之服務為何並改善之。

重要性				評估項目	滿意度				
非常重要	還算重要	不太重要	非常不重要		非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此經驗 無此項目
				1. 乘車資訊之提供					
				2. 場站設施與維護					
				3. 車輛設備與維護					
				4. 服務人員態度與專業能力					
				5. 班車依核定班表與路線行駛					
				6. 行車穩定性與安全性					
				7. 無障礙設施之提供與維護					
				8. 申訴服務					

圖 2.5-1 服務重要性與滿意度

三、基本資料

此部份調查受訪者之基本特性，調查項目包含：性別、年齡及職業，透過統計分析可了解受訪者之分布情況為何，並以此作為交叉分析之變數之一，探討不同族群在滿意度上之差異。

第三章 評鑑結果與分析

本次評鑑計畫之資料調查期間為 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日，調查對象為連江縣公共汽車管理處，調查方式包括：隨車調查、乘客問卷調查、場站調查、站位調查、書面資料查核，以下將就各個指標構面之成績計算結果進行說明。

3.1 公司別調查項目評鑑結果

112 年度評鑑項目指標之公司別項目為 23 項，其中「A 場站設施與服務」佔 5 分，「B 運輸工具設備與安全」佔 12 分，「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」佔 9 分，「E 公司經營與管理」佔 20 分及「F 性別平等措施」佔(-1.5)分，共計 46 分，倒扣 1.5 分，如表 3.1-1 所示。

表 3.1-1 公司別評鑑指標項目與配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A場站設施與服務	A2場站空間	合法場站停車空間	2	5
	A3站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	
B運輸工具設備與安全	B1車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	12
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	
	B5行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5	
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。	1	9
		2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者。		
		3. 未設有坡道或輪椅升降設備。		
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。	1	9	
	2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭佔用或其他不便使用之狀況。			
	3. 人行通道寬不足輪椅使用。			
D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。	1	9	
	2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障			

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
		或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。		
	D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 2. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	
	D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	站牌符合通用化設計概念比例	1	
	D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	
	D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達60% 以上者。	1	
	D3-1無障礙車輛購置	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於40%。	1	
	D3-1無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	有公告周知者1分，無為0分。	1	
E公司經營與管理	E1-行車事故通報與處理	將連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4	20
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	
	E3-行車記錄器之設置及公	設置行車記錄器及超速抽查	4	

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	車超速抽查			
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回覆	3	
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	
F性別平等	F1-性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	(-0.5)	(-1.5)
	F2-育兒相關措施	1.設置托兒設施或措施 2.母性健康保護措施	(-0.5)	
	F3-性別安全相關措施	1.設置女性夜間工作安全衛生措施 2.性騷擾防治措施	(-0.5)	
總分			46	

一、A2 場站空間

本項指標主要係針對場站之停車空間充足性進行評分，調查方式採現場稽核，總配分為 2 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，公車處之得分結果計算如表 3.1-2，證明文件則如圖 3.1-1 所示。

表 3.1-2 「A2 場站空間」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
A3場站空間	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	停車空間是否符合法 定規範	2	2	2.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		2	2	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

福建省連江縣政府 函

機關地址：209連江縣南竿鄉介壽村七十六號
承辦人：劉倩儀
電話：0836-22408
傳真：0836-26539
電子信箱：chien3685548@yahoo.com.tw

受文者：福建省連江縣公共車船管理處

發文日期：中華民國95年06月16日
發文字號：連交路字第0950016533號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：貴處申報完成南竿清水段592地號土地設置汽車運輸業停車場設置案，本府同意登記列管，請查照。

說明：
一、依連江縣公路監理所95年6月9日連監字第0950001875號函貴行平面關係圖及施工完成照片辦理。
二、本府核准貴處之停車場，不得移作他用，經查有擅自變更用途者，依公路法及汽車運輸業管理規則相關規定處罰。

正本：福建省連江縣公共車船管理處
副本：福建省連江縣公路監理所、福建省連江縣政府交通局

擬：存查

貼長劉增成
26-17

第一頁 共一頁

圖 3.1-1 A2 場站資料證明公文

二、A3 站場檢查

本項指標主要係針對場站之調度室、休息室、停車場整潔程度，以及場站消防安全設施、無障礙設施之完善度進行評分，調查方式採現場稽核，總配分為3分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，公車處之得分結果計算如表 3.1-3 所示。

表 3.1-3 「A3 場站檢查」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
A3場站檢查	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	調度室與休息室之整潔	0.5	0.5	2.50分
		停車場之整潔	0.5	0.5	
		站場消防安全設施完善度	1	0	
		無障礙設施完善度	1	1	
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)	調度室與休息室之整潔	0.5	0.5	
		停車場之整潔	0.5	0.5	
		站場消防安全設施完善度	1	1	
		無障礙設施完善度	1	1	

三、B1 車齡比率

本指標是以公車處車輛之平均車齡為評分依據，調查方式為公車處提供相關書面資料佐證，資料範圍係至 112 年 8 月 31 日止，總配分為 5 分。得分結果上，公車處營運車輛之平均車齡為 6.52 年，評分結果為 3 分，如表 3.1-4 及表 3.1-5 所示。

表 3.1-4 連江縣公共車船管理處南竿站現有公車輛

車號	廠牌	排氣輛cc	購入日期	備註
518-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
519-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
520-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
521-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
522-XH	五十鈴	5193	104.12	南竿站
523-XH	五十鈴	5193	104.12	南竿站
535-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
536-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
537-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
538-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
559-XH	五十鈴	5193	111.4	南竿站
516-XH	五十鈴	5193	102.12	北竿站
517-XH	五十鈴	5193	102.12	北竿站
525-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
526-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
527-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
539-XH	五十鈴	5193	108.1	北竿站
550-XH	五十鈴	5193	108.1	北竿站
558-XH	五十鈴	5193	111.4	北竿站

表 3.1-5 「B1 車齡比率」得分細項

指標項目	平均車齡	配分	評分結果
B1車齡比率	6.52年	5	3.00分

四、B4 車輛環保品質

本指標是以公車處車輛之環保單位告發件數比例為評分依據，指標資料來源則為連江縣環境資源局提供之書面資料，資料範圍以 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日為主，總配分為 2 分，評分結果為 2 分，如表 3.1-6 所示。

表 3.1-6 「B4 車輛環保品質」指標得分計算結果

指標項目	環保單位告發比例	配分	評分結果
B4車輛環保品質	0件	2	2.00分

五、B5 行車肇事率

本指標是以連江縣警察局針對公車處統計之每百萬延車公里有責肇事次數為評分依據，並且係以 A1 及 A2 事故為統計基礎，若公車處肇事責任在 50%(含)以下則不列入計算，資料範圍以 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日為主，總配分為 5 分，得分結果如表 3.1-7 所示。

表 3.1-7 「B5 行車肇事率」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
B5行車肇事率	每百萬延車公里有責肇事0件 (A1及A2事故)	5	5.00分

六、D1-1 設置坡道或輪椅升降設備，功能狀態良好，且與場站間距離恰當

本指標是以公車處營運場站之無障礙坡道、輪椅升降設備完善度、可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如下，如表 3.1-8 所示。

表 3.1-8 「D1-1 設置坡道或輪椅升降設備」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙坡道或輪椅升降設備完善度及可用性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

七、D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事

本指標是以公車處營運場站人行道設施之完善度及可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-9 所示。

表 3.1-9 「D1-2 人行通道寬度」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-2人行通道寬度 足夠輪椅使用，且 無堆放雜物或違停 機車等情事	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	人行道設施之完 善度及可用性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

八、D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常

本指標是以公車處營運場站之無障礙廁所完善度及可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-10 所示。

表 3.1-10 「D1-3 無障礙廁所功能正常」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-3設有無障礙廁 所，且設備完整功 能正常	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙廁所完善 度及可用性	1	0	0.50分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

九、D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見

本指標是以公車處營運場站之無障礙設施標示明確性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-11 所示。

表 3.1-11 「D1-4 無障礙坡道、廁所標示清楚」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-4無障礙坡道、 廁所等設施，標示 清楚可見	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙設施標示 明確性	1	0	0.50分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

十、D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀

本指標是以連江縣市區公車之公車站牌為調查對象，調查方式採現場稽核，本指標總配分為 1 分，評分標準係以每一站牌之通用化設計準則進行稽查，即站牌設置高度及文字大小是否便利輪椅使用者、高齡長者閱讀，評分結果為配分乘上調查站牌符合通用化設計概念之比例。

本次評鑑總調查站牌為 97 處，其中 32 處未符合標準，計算該指標得分為 **0.67 分**，調查缺失指標及得分計算結果如表 3.1-12 及表 3.1-13 所示。

表 3.1-12 缺失站牌說明

序號	現場站名	現場狀況	序號	現場站名	現場狀況
1	酒廠	老人輪椅族不便使用	17	仁愛	老人輪椅族不便使用
2	縣立醫院	老人輪椅族不便使用	18	監理站	老人輪椅族不便使用
3	聚英路口	老人輪椅族不便使用	19	上腰山	老人輪椅族不便使用
4	福澳村	老人輪椅族不便使用	20	梅石村	老人輪椅族不便使用
5	清水	老人輪椅族不便使用	21	加油站	老人輪椅族不便使用
6	下腰山	老人輪椅族不便使用	22	后澳	老人輪椅族不便使用
7	志清發電廠	老人輪椅族不便使用	23	衛生所	老人輪椅族不便使用
8	珠螺村	老人輪椅族不便使用	24	碧園	老人輪椅族不便使用
9	馬港	老人輪椅族不便使用	25	軍醫院	老人輪椅族不便使用
10	科蹄澳	老人輪椅族不便使用	26	芹壁	老人輪椅族不便使用
11	芙蓉澳	老人輪椅族不便使用	27	開心農場	老人輪椅族不便使用
12	儲水沃	老人輪椅族不便使用	28	橋仔村	老人輪椅族不便使用
13	儲水澳	老人輪椅族不便使用	29	上村	老人輪椅族不便使用
14	中山門	老人輪椅族不便使用	30	三槍堡	老人輪椅族不便使用
15	中興嶺	老人輪椅族不便使用	31	珠螺	老人輪椅族不便使用
16	中興嶺	老人輪椅族不便使用	32	240大砲連	老人輪椅族不便使用
計算得分			0.67		

表 3.1-13 「D1-5 站牌設計符合通用化概念」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D1-5站牌設計符合通用化概念 (設置高度、文字大小等),便利輪 椅使用者、高齡長者等閱讀	站牌符合通用化設計概念比例	1	0.67分

十一、D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並是針對業者是否訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理，總配分為 1 分，公車處已於本年度購置無障礙車輛，並研擬相關作業流程，因此在本項指標之評分結果為 1 分，得分計算結果如表 3.1-14 所示。

表 3.1-14 「D2-1 訂定無障礙服務流程」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D2-1訂定無障礙服務流程作業 程序，供場站服務人員、駕駛 依循辦理	無訂定無障礙服務流程作業 程序，供場站服務人員、駕駛 依循辦理	1	1.00分

十二、D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並針對業者進行無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次，總配分為 1 分，本年度公車處有提供針對身障人士實施相關教務訓練證明，故評分結果為 1 分，得分計算結果如表 3.1-15 所示。

表 3.1-15 「D2-3 無障礙設施使用及服務訓練」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D2-3無障礙設施使用及相關服 務流程之訓練人次	業者有針對上述服務流程及設 備使用方式進行教育訓練	1	1.00分

十三、D3-1 無障礙車輛購置

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並是針對業者配置之無障礙車輛數進行評分，總配分為 1 分，公車處總營運車輛為 19 輛，其中無障礙車輛為 2 輛，故本項指標之評分結果為 0 分，得分計算結果如表 3.1-16 所示。

表 3.1-16 「D3-1 無障礙車輛購置」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D3-1 無障礙車輛購置	無障礙車輛數佔營運總車數比例為 15%	1	0.00 分

十四、D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，針對業者是否公告周知無障礙車輛營運路線及班次，總配分為 1 分，公車處有購置無障礙中巴，且於官網中有公告無障礙班次等資訊，故本項指標之評分結果為 1 分，得分計算結果如表 3.1-17 及圖 3.1-2 所示。

表 3.1-17 「D3-2 無障礙車輛路線及班次公告」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	官網有公告周知無障礙車輛營運路線及班次	1	1.00 分

山	0900	酒廠-機場-梅石-中轉清水-回梅石-中興嶺-軍醫院-仁愛-遊客中心-中山門	海	0925	珠螺-清水-福澳-酒廠
海	0930	酒廠-機場-復興村-福澳-清水-珠螺	山	0945	中山門-陽明橋-監理站-津沙公園-津沙-梅石-中轉清水-回梅石-酒廠
山	1000	酒廠-梅石-中興嶺-軍醫院-仁愛-遊客中心-中山門	海	1020	中山門-志清發電廠-下腰山-文物館-福澳-酒廠-機場
海	1030	酒廠-機場-復興村-福澳-清水-珠螺	山	1045	中山門-梅石-中轉清水-回梅石-酒廠
山	1100	酒廠-機場-梅石-中轉清水-回梅石-陽明橋-監理站-津沙公園-津沙-中山門	海	1125	珠螺-清水-福澳-酒廠

圖 3.1-2 無障礙車輛路線及班次公告

十五、E1 行車事故通報與處理

本指標是以連江縣警察局提供之行車事故列案件數資料為主，若公車處未依規定填報案件，則每缺少 1 件扣配分 1 分，扣完為止，本指標之資料範圍係以 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日為主，總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-18 所示。

表 3.1-18 「E1-行車事故通報與處理」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	列案件數	填報件數	配分	評分結果
E1 行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	0	0	4	4.00分

十六、E2 重大違規

本指標是以臺北市區監理所連江監理站針對公車處統計之違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數資料為主，指標資料範圍係 111 年 9 月 1 日至 112 年 8 月 31 日為主，總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-19 所示。

表 3.1-19 「E2 重大違規」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
E2 重大違規	公路法違規 0 件、處罰條例違規 0 件（違規停車）	4	4.00分

十七、E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查

本指標係針對公車處之車輛是否安裝行車紀錄器，以及抽查營運車輛是否有超速行為進行評分，調查方式為公車處提供書面資料證明，指標總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-20 所示。

表 3.1-20 「E3 行車記錄器設置及超速抽查」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車紀錄器	2	2	4.00分
	抽查超速比例=超速數/抽查數	2	2	

十八、E4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理

本指標係針對公車處之公司網站路線及時刻表查詢功能、申訴電話及意見箱設置情況、申訴案件追蹤處理及回覆情況進行評分，前兩者係由計畫團隊進行調查，後者則是由公車處提供書面資料證明，指標總配分為 3 分，得分結果如表 3.1-21 所示。

表 3.1-21 「E4 公司網站資訊及民眾申訴處理」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢功能	1	1	3.00分
	申訴電話及意見箱設置情況	1	1	
	申訴案件追蹤處理及回覆情況	1	1	

十九、E5 教育訓練

本項指標係以公車處進行教育訓練人次之成果進行評分，並且是以公車處接受教育訓練人次佔總雇用人員數之比例為給分依據，調查方式為公車處提供書面資料證明，指標總配分為 3 分，得分結果如表 3.1-22 所示。

表 3.1-22 「E5 教育訓練」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E5 教育訓練	受訓人次佔公司雇用總員工數比例	3	3	3.00分

二十、E6 政策配合

本項指標係以公車處針對政府相關政策配合之成果進行評分，經主管機關認定後，每件配合事項得 1 分，至多 2 分，調查方式為公車處提供書面資料證明，公車處提供支援縣府活動及配合中央無障礙計畫添購無障礙巴士，如表 3.1-23 說明本年度公車處之政策配合事項，整體得分結果如表 3.1-24 所示。

表 3.1-23 政策配合事項說明

序號	配合項目
1	配合縣府車輛支援，如：國際藝術島...等。
2	配合接送考選部預備文官團
3	協助立法院交通委員會考察之交通事宜

表 3.1-24 「E6 政策配合」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	件數	配分	評分結果
E6政策配合	業者針對政府相關政策配合之成果	3	2	2.00分

二十一、F 性別平等措施

該指標評鑑公車處性別平等法令規範、育兒相關措施及性別安全相關措施，主要以業者是否符合法規為評分方式，以業者提供之書面資料審查，並以倒扣方式評分，如表 3.1-25 所示，連江縣公車處皆有提供。

表 3.1-25 「F 性別平等措施」指標得分計算結果

評鑑指標	指標定義	配分	評分項目 及衡量標準	現場稽核	得分
性別平等措施(F)	性別平等法令 規範(F1)	(-0.5)	是否提供產假、產檢假、陪 產假、生理假及家庭照顧假	皆有提供	0
			是否提供育嬰留職停薪之 措施	皆有提供	0
	育兒相關措施 (F2)	(-0.5)	提供員工育兒友善環境或 措施	皆有提供	0
			母性健康保護措施	皆有提供	0
	性別安全相關 措施(F3)	(-0.5)	設置女性夜間工作安全衛 生措施	皆有提供	0
			性騷擾防治措施評估項目	皆有提供	0

二十二、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，「連江縣車船管理處」公司別評鑑指標得分 **41.17 分**，如表 3.1-26 所示。

表 3.1-26 公司別指標得分計算結果

指標分類	指標項目	配分	公司別分數
A.場站設施與服務	A2.場站空間	2	2.00
	A3.站場檢查	3	2.50
B.運輸工具設備與安全	B1.車齡比率	5	3.00
	B4.(車輛)環保品質	2	2.00
	B5.行車肇事率	5	5.00
D.無障礙之場站設施、服務、 運輸工具設備與安全	D1-1.設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好， 且與場站間距離恰當	1	1.00
	D1-2.人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物 或違停機車等情事	1	1.00
	D1-3.設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	0.50
	D1-4.無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	0.50
	D1-5.站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大 小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.67
	D2-1.訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務 人員、駕駛依循辦理	1	1.00
	D2-3.無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	1.00
	D3-1.無障礙車輛購置	1	0.00
	D3-2.無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	1.00
	E.公司經營與管理	E1.行車事故通報與處理	4
E2.重大違規		4	4.00
E3.行車記錄器之設置及公車超速抽查		4	4.00
E4.公司網站資訊提供及民眾申訴處理		3	3.00
E5.教育訓練		3	3.00
E6.政策配合		2	2.00
F.性別平等措施	F1.性別平等法令規範	(-0.5)	0.00
	F2.育兒相關措施	(-0.5)	0.00
	F3.性別安全相關措施	(-0.5)	0.00
總分		46	41.17

3.2 路線別調查結果

112 年度評鑑項目指標之路線別項目為 13 項，其中「A 場站設施與服務」佔 10 分，「B 運輸工具設備與安全」佔 13 分，「C 旅客服務品質與駕駛員管理」佔 30(-2)分，「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」佔 1 分，共計 54(-2)分，如表 3.2-1 所示。

表 3.2-1 評鑑指標配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A 場站設施與服務	A1 到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	10
	A4 公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	
	A5 乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	
B 運輸工具設備與安全	B2 舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正常	2	13
	B3 公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	
	B6 車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	
C 旅客服務品質與駕駛員管理	C1 過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	30(-2)
	C2 駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	
	C3 拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	
	C4 駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	
	C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	C6駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	
	C7-駕駛路口停讓行為	調查員乘車時觀察車輛行駛於各路口是否有「慢、看、停」之行為	(-2)	
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1
總分				54(-2)

受評路線共計 4 條路線，公司別指標共計 13 項，其中包含隨車調查及乘客問卷指標，將各路線依其得分公式計算成績，「連江縣車船管理處」路線別成績如表 3.2-2 所示，總得分為 **50.37 分**。

表 3.2-2 路線別指標得分計算結果

指標項目	配分	海線	海線	山線	山線	梅石→ 馬港	白沙→ 塘岐	塘岐→ 白沙	平均
		(介壽 → 馬港)	(馬港 → 介壽)	(介壽 → 馬港)	(馬港 → 介壽)				
A1到站準點性	5	5.00	3.67	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00	4.71
A4公車查詢	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.95
A5乘客資訊服務	4	3.28	3.17	2.97	2.87	3.21	0.93	0.92	2.48
B2舒適與噪音	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
B3公車資訊服務設施	5	3.50	3.50	3.50	3.63	3.50	3.75	3.50	3.55
B6車輛安全設施檢查	6	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
C1過站不停比率	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C2駕駛平穩性	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	5.00	5.00	4.25	4.25	5.00	4.25	5.00	4.68
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C7-駕駛路口停讓行為	(-2)	0.00	0.00	-0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
總分	54	51.78	50.33	50.67	50.07	51.71	48.93	49.08	50.37

表 3.2-2 得分結果可看出，扣分項目為「A1 到站準點性」、「A4 公車查詢」及「A5 乘客資訊服務」、「B3 公車資訊服務設施」、「C4 駕駛員遵循路線指示」、「C7 駕駛路口停讓行為」，下述內容將針對指標評分項目說明其得分狀況。

一、A.場站設施與服務

「A.場站設施與服務」路線別指標評分內容主要包含，業者公車到站之準點性及網路、車內資訊等內容，其中「A1 到站準點性」、「A4 公車查詢」及「A5 乘客資訊服務」有較明顯扣分情況。

「A1 到站準點性」評分標準為當班車於預定發車時間前後 3 分鐘內離站皆視為準點，超過 3 分鐘則按其級距扣分，公車處在本項指標被扣分之原因，主要係因延誤發車，且主要路線為「海線-馬港→介壽」及「山線-馬港→介壽」路線有查核違規。

「A4 公車查詢」則以搭車時查詢，各路線網路提供資訊資訊是否正確等，而調查 21 班次中，有 1 班次出現動態資訊錯誤情況扣分。

「A5 乘客資訊服務」以各公車路線之站位資訊完整性為評分依據，包括：站牌是否龜裂、站位資訊是否明確等，主要扣分原因為站牌破損、龜裂與髒汙，導致部分路線站牌無設置完整資訊，而本年度也統計出前期重複缺失並給予倒扣，如表 3.2-3 至表 3.2-4 站位及缺失示意圖如圖 3.2-1 至圖 3.2-3 所示。

表 3.2-3 前後期計畫皆查核站牌破損站位

序號	站名	序號	站名
1	八角亭	11	津沙公園
2	加油站	12	珠螺村
3	后澳	13	神農山莊
4	坂里水庫	14	苔光堡
5	志清發電廠	15	開心農場
6	軍醫院	16	陽明橋
7	上腰山	17	碧園
8	中山國中	18	衛生所
9	白沙	19	壁山
10	坂里	20	

表 3.2-4 前後期計畫皆查核路線資訊缺失站位

序號	站名	序號	站名
1	八角亭	9	珠螺村
2	上腰山	10	神農山莊
3	中山國中	11	苔光堡
4	加油站	12	開心農場
5	白沙	13	陽明橋
6	坂里	14	碧園
7	坂里水庫	15	衛生所
8	津沙公園	16	壁山



圖 3.2-1 站牌磨損示意圖



圖 3.2-2 站牌資訊遮蔽示意圖



圖 3.2-3 站牌髒汙示意圖

二、B.運輸工具設備與安全

「B.運輸工具設備與安全」路線別指標評分內容主要包含，業者營運車輛其舒適程度、資訊服務及安全設備等，其中扣分以「B3 車輛資訊設施」扣分較重，內容包含車內路線圖、票價及時刻表設置情況，車內外路線號碼牌辨識程度，及下車鈴、博愛座公車資訊系統顯示情況等。

經團隊調查，本年度主要扣分原因為所有車輛內皆無路線圖、票價表及時刻表，及部分營運車輛車內無駕駛員名稱，而查核路線營運車輛下車鈴皆無缺失，動態資訊時間不準確僅查核 1 班次缺失，如表 3.2-5 所示。

表 3.2-5 動態缺失車輛

序號	站名	缺失車輛
1	塘岐→白沙	525-XH

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」主要針對駕駛於行駛途中是否依規定路線行車、停靠載客，以及是否發生違規停車辦私事等情況，本項指標遭到扣分之主要情況為駕駛員未依規定路線行駛。

指標以乘客之搭乘體驗配合團隊調查員調查評分，扣分項目為「C4 駕駛員遵循路線指示」及「C7 駕駛路口停讓行為」，經團隊調查「山線-介壽→馬港」、「山線-馬港→介壽」及「白沙→塘岐」有查核未在公車停靠區內上下客狀況，「山線-介壽→馬港」另查核部分路口未實施「慢、看、停」之行為。

四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」主要係對於無障礙硬體設施設備及軟體服務作評分，本項指標扣分較重為無障礙服務及運輸工具與安全。

連江縣已購置無障礙巴士營運，且於公告中也有明確標示無障礙車輛班次，亦提供無障礙中巴之作業程序，故在公司別 D2-3、D3-2 指標本年度為滿分，而主要扣分為 D1-3、D1-4、D1-5 及 D3-1，其中南竿介壽公車站未設有無障礙廁所，站牌設計符合通用化概念查核 32 處站牌未符合標準扣分，而無障礙車輛目前僅有 2 輛車輛投入營運。

五、E 公司經營與管理

「E 公司經營與管理」主要係針對公司管理之車輛有無事故或違規、是否加裝行車記錄器、網站資料提供與否、民眾申訴處理、教育訓練及政策配合。

本年度公車處在交通事故通報、重大違規及違反交統管理處罰條例等指標皆得滿分，也有提供政策配合相關證明，如縣府車輛支援等內容，故 E 指標項目得滿分。

六、F 性別平等

性別平等指標根據現有法規設計，內容包含性別平等法令規範、育兒措施及性別安全宣導等內容，指標以是否有違反法令規定評分，故以倒扣方式呈現，經計畫團隊資料檢視公車書面資料，皆有符合法律規範。

3.3 評鑑成績彙整

綜整上述公司別及路線別評分結果，可彙整本年度連江縣市區公車營運與服務評鑑成績如表 3.3-1，本年度公車處之得分為 **91.55** 分，各個指標項上，「A、場站設施與服務」配分為 15 分，共得到 **12.64** 分；「B、運輸工具設備與安全」配分為 25 分，共得到 **21.55** 分；「C、旅客服務品質與駕駛員管理」配分為 30 分，共得到 **29.67** 分；「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」配分為 10 分，共得到 **7.67** 分；「E、公司經營與管理」配分為 20 分，共得到 **20.00** 分；「F 性別平等」配分為 0 分，倒扣 1.5 分，共得到 **0.00** 分。

表 3.3-1 連江縣市區公車營運與服務評鑑成績

指標項目	配分	得分	
A1 到站準點性	5	4.71	
A2.場站空間	2	2.00	
A3.站場檢查	3	2.50	12.64
A4 公車查詢	1	0.95	
A5 乘客資訊服務	4	2.48	
B1.車齡比率	5	3.00	
B2 舒適與噪音	2	2.00	
B3 公車資訊服務設施	5	3.55	21.55
B4.(車輛)環保品質	2	2.00	
B5.行車肇事率	5	5.00	
B6 車輛安全設施檢查	6	6.00	
C1 過站不停比率	5	5.00	
C2 駕駛平穩性	5	5.00	
C3 拒載老人或身心障礙者	5	5.00	29.67
C4 駕駛員遵循路線指示	5	4.68	
C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00	

指標項目	配分	得分	
C6 駕駛員服務態度與儀容	5	5.00	
C7-駕駛路口停讓行為	-2	-0.01	
D1-1.設置坡道或輪椅昇降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1	1.00	
D1-2.人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00	
D1-3.設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	0.50	
D1-4.無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	0.50	
D1-5.站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.67	7.67
D2-1.訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	1.00	
D2-2 駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	
D2-3.無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	1.00	
D3-1.無障礙車輛購置	1	0.00	
D3-2.無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	1.00	
E1.行車事故通報與處理	4	4.00	
E2.重大違規	4	4.00	
E3.行車記錄器之設置及公車超速抽查	4	4.00	20.00
E4.公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3	3.00	
E5.教育訓練	3	3.00	
E6.政策配合	2	2.00	
F1 性別平等法令規範	(-0.5)	0.00	
F2 育兒相關措施	(-0.5)	0.00	0.00
F3 性別安全相關措施	(-0.5)	0.00	
總分	100(-1.5)	91.54	

3.4 評鑑等第評等結果

本次服務品質評鑑之等第標準，共區分為優等、甲等、乙等及丙等四個級距，其中，總分在 90 分以上者列為優等，總分介於 89 至 80 分列為甲等，總分介於 79 至 70 分列為乙等，總分低於 70 分則列為丙等，其分數標準如表 3.4-1 所示。本年度連江縣公共汽車管理處之評鑑成績為 **91.54 分**，評分為「優等」。

表 3.4-1 評鑑等第表

等第	分數區間
優等	總分 \geq 90 分
甲等	80 分 \leq 總分 $<$ 90 分
乙等	70 分 \leq 總分 $<$ 80 分
丙等	總分 $<$ 70 分

表 3.4-2 112 連江縣公車評鑑等第

業者 指標	連江縣公共汽車管理處
公司別	41.17
路線別	50.37
總分	91.54
評等	優

3.5 本年度與前年度評鑑結果比較

本年度與前年度之評鑑結果比較表彙整如表 3.5-1 所示，在整體評鑑架構及大項目指標之配分上承襲前期計畫之標準，針對「A、場站設施與服務」、「B、運輸工具設備與安全」、「C、旅客服務品質與駕駛員管理」、「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E、公司經營與管理」及「F 性別平等」等大指標項與前年度評分結果進行分析。

與前期成績比較整體得分上，110 年度總分為 **89.37 分**，111 年度總分為 **91.28 分**，本年度總分為 **91.54 分**，本年度較去年進步 **0.26 分**，如表 3.5-1 所示。

表 3.5-1 本年度與前年度評鑑結果比較表

指標項目	110年		111年		112年	
	配分	得分	配分	得分	配分	得分
A、場站設施與服務	15	13.85	15	13.06	15	12.64
A1到站準點性	5	4.86	5	4.55	5	4.71
A2場站空間	2	2.00	2	2.00	2	2.00
A3站場檢查	3	3.00	3	3.00	3	2.50
A4公車查詢	1	0.88	1	0.79	1	0.95
A5乘客資訊服務	4	3.11	4	2.72	4	2.48
B、運輸工具設備與安全	25	22.88	25	22.07	25	21.55

指標項目	110年		111年		112年	
	配分	得分	配分	得分	配分	得分
B1車齡比率	5	4.00	5	3.00	5	3.00
B2舒適與噪音	2	2.00	2	2.00	2	2.00
B3公車資訊服務設施	5	3.88	5	4.07	5	3.55
B4車輛環保品質	2	2.00	2	2.00	2	2.00
B5行車肇事率	5	5.00	5	5.00	5	5.00
B6車輛安全設施檢查	6	6.00	6	6.00	6	6.00
C、旅客服務品質與駕駛員管理	30	28.19	30	27.50	30	29.68
C1過站不停比率	5	4.71	5	4.29	5	5.00
C2駕駛平穩性	5	4.08	5	4.21	5	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00	5	5.00	5	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	5.00	5	5.00	5	4.68
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00	5	5.00	5	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	4.40	5	4.00	5	5.00
C7-駕駛路口停讓行為	-	-	-	-	-2	-0.01
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	10	6.45	10	8.65	10	7.67
D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰	1	1.00	1	1.00	1	1.00
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00	1	1.00	1	1.00
D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	1.00	1	1.00	1	0.50
D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	1.00	1	1.00	1	0.50
D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.45	1	0.65	1	0.67
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00	1	1.00	1	1.00
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	1	1.00	1	1.00
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	1.00	1	1.00	1	1.00
D3-1無障礙車輛購置	1	0.00	1	0.00	1	0.00
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	0.00	1	1.00	1	1.00
E、公司經營與管理	20	18.00	20	20.00	20	20.00
E1行車事故通報與處理	4	4.00	4	4.00	4	4.00
E2重大違規	4	4.00	4	4.00	4	4.00
E3行車記錄器之設置及公車超速抽查	4	4.00	4	4.00	4	4.00
E4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3	3.00	3	3.00	3	3.00

指標項目	110年		111年		112年	
	配分	得分	配分	得分	配分	得分
E5教育訓練	3	3.00	3	3.00	3	3.00
E6政策配合	2	0.00	2	2.00	2	2.00
F性別平等	-	-	(-1.5)	0.00	(-1.5)	0.00
F1性別平等法令規範	-	-	(-0.5)	0.00	(-0.5)	0.00
F2育兒相關措施	-	-	(-0.5)	0.00	(-0.5)	0.00
F3性別安全相關措施	-	-	(-0.5)	0.00	(-0.5)	0.00
總分	100	89.37	100	91.28	100	91.54

一、A.場站設施與服務

「A、場站設施與服務」指標，本年度退步項目較多，110 年度得分為 13.85 分，111 年度得分為 13.06 分，本年度得分為 12.64 分，退步 0.42 分，主要退步指標為「A3 站場檢查」及「A5 乘客資訊服務」，主要缺失以乘客資訊為主，本年度仍有查核多處站位乘客資訊損毀或標示不清等狀況，甚至部分站牌仍未改善前期缺失，已在指標上執行倒扣，後續將提供所查核之缺失於業者修正。

二、B.運輸工具設備與安全

在「B、運輸工具設備與安全」指標上，110 年度之得分為 22.88 分，111 年度為 22.07 分，本年度得分為 21.55 分，退步 0.52 分，主要退步指標為「B3 公車資訊服務設施」，主因為車內無張貼路線圖、票價表、時刻表及部分未提供駕駛姓名。

三、C.旅客服務品質與駕駛員管理

在「C、旅客服務品質與駕駛員管理」指標上，110 年度之得分為 28.19 分，111 年度得分為 27.50 分，本年度得分為 29.67 分，進步 2.17 分，上述章節也說明本年度主要扣分原因為未在公車停靠區內上下客狀況，而 111 年度主要退步指標「C1 過站不停比率」及「C6 駕駛員服務態度與儀容」皆已改善，本年度整體服務品質有明顯提升空間。

四、D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」指標，110 年度之得分為 6.45 分，111 年度得分 8.65 分，本年度得分為 7.67 分，退步 0.98 分，主要退步指標為「D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常」及「D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見」，本年度調查南竿介壽公車站未裝設無障礙廁所及相關告示。

五、E.公司經營與管理

在「E、公司經營與管理」指標上，110 年度之得分為 18.00 分，111 年度之得分為 20.00 分，本年度為 20.00 分，近兩年評鑑「E、公司經營與管理」皆獲得滿分，111 年度之進步項目「E6. 政策配合」，本年度亦維持相關配合並提出佐證資料，如：配合縣府車輛支援等內容得分。

六、F 性別平等

在「F、性別平等」指標上，111 年度之得分為 0.00 分，本年度為 0.00 分，近兩年評鑑「F、性別平等」皆未扣分，經計畫團隊資料檢視公車書面資料，皆有符合法律規範。

第四章 公車乘客族群問卷分析

本章說明連江縣公共汽車管理處問卷分析之結果，包含搭乘乘客基本資料、旅運行為與乘客滿意度等分析。本次公車乘客族群問卷調查共計回收 301 份有效問卷。

4.1 基本分析

調查期間共進行 301 份問卷數，以下將說明性別、年齡、職業及分析結果：

一、性別

受訪乘客中，以男性居多，男性 133 人佔 44.19%，女性 168 人佔 55.81%，如表 4.1-1 及圖 4.1-1 所示。

表 4.1-1 乘客性別統計表

性別	次數	百分比
男性	133	44.19%
女性	168	55.81%
總計	301	100%

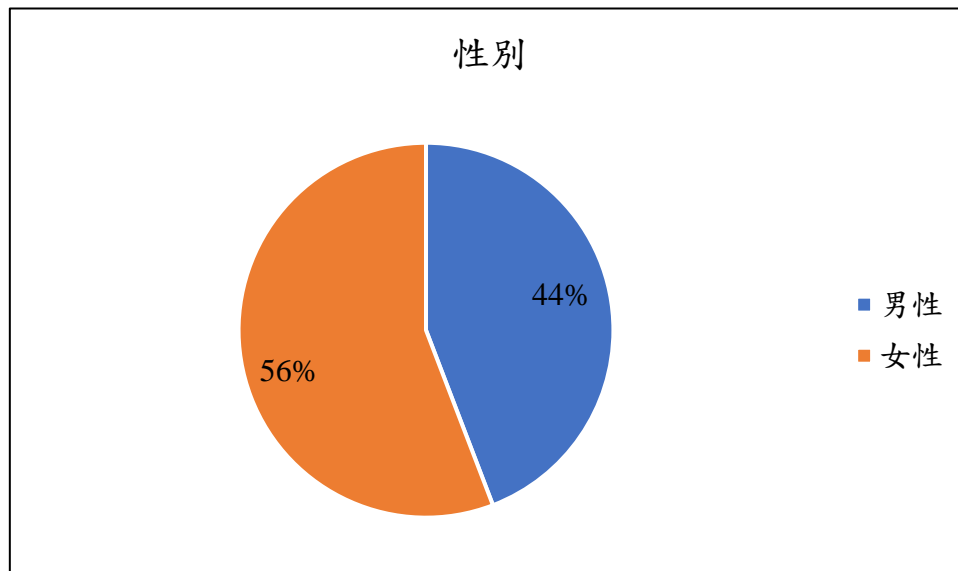


圖 4.1-1 乘客性別統計圖

二、年齡

調查年齡層中，以 15~19 歲占比最高為 22.92%，次之則是 40~44 歲族群，占 22.26%，再次則是 35~39 歲 19.27%，其餘族群均不超過 10%，而比例最少族群為 70 歲以上乘客，占 0.00%，如表 4.1-2 及表 4.1-2 所示。

表 4.1-2 乘客年齡統計表

年齡	次數	百分比
15~19歲	69	22.92%
20~29歲	4	1.33%
30~34歲	29	9.63%
35~39歲	58	19.27%
40~44歲	67	22.26%
45~49歲	30	9.97%
50~54歲	19	6.31%
55~59歲	3	1.00%
60~64歲	20	6.64%
65~69歲	2	0.66%
70歲以上	0	0.00%
總計	301	100.00%

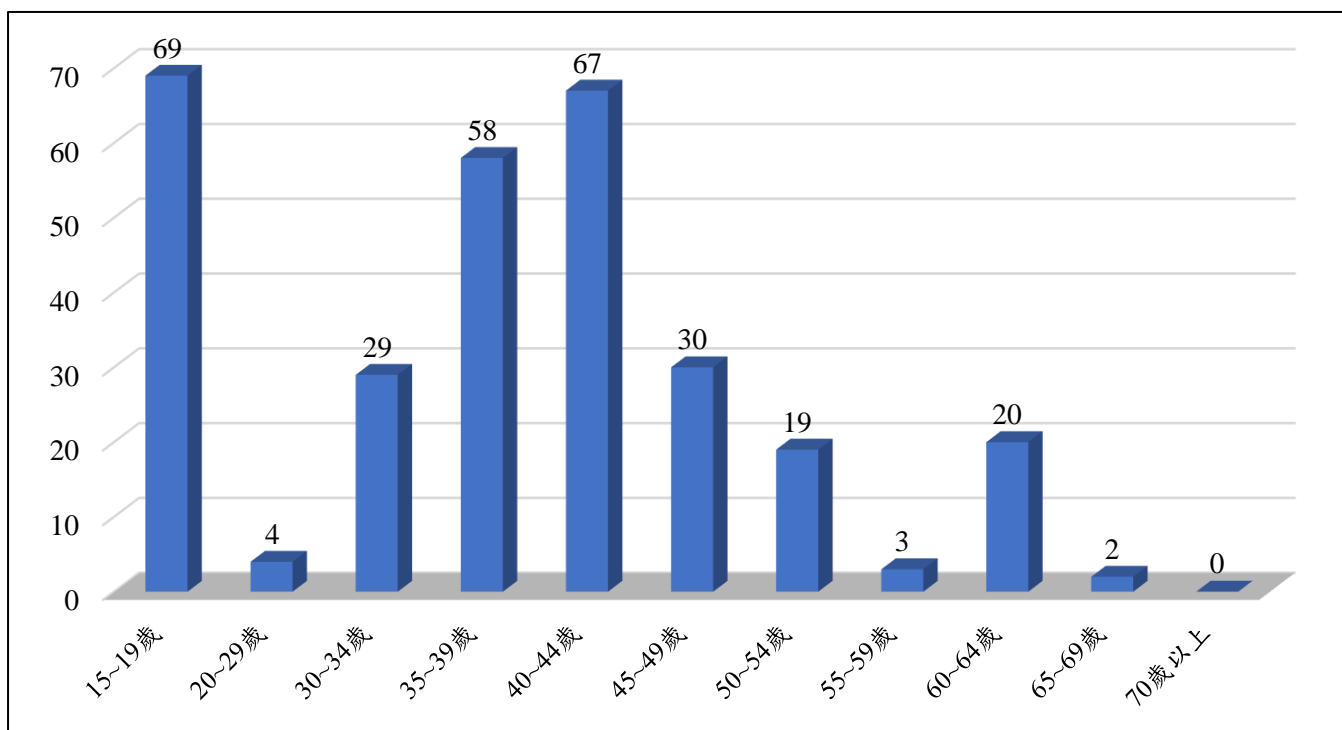


圖 4.1-2 乘客年齡統計圖

三、職業

調查職業比例中，比例最高為服務工作人員及售貨員（占 25.58%），次之為學生（占 23.59%），再次則是事務工作人員（占 17.28%），其餘職業類別皆為 10% 以下如表 4.1-3 及圖 4.1-3 所示。

表 4.1-3 乘客職業統計表

職業	次數	百分比
服務工作人員及售貨員	77	25.58%
事務工作人員	52	17.28%
軍公教人員	15	4.98%
技術員及助理專業人員	24	7.97%
專業人員	16	5.32%
學生	71	23.59%
退休	11	3.65%
家管	26	8.64%
生產及有關工作人員	1	0.33%
未就業、待業中	2	0.66%
民意代表、行政、企業主管及經理	5	1.66%
其他	1	0.33%
農林魚牧工作人員	0	0.00%
總計	301	100.00%

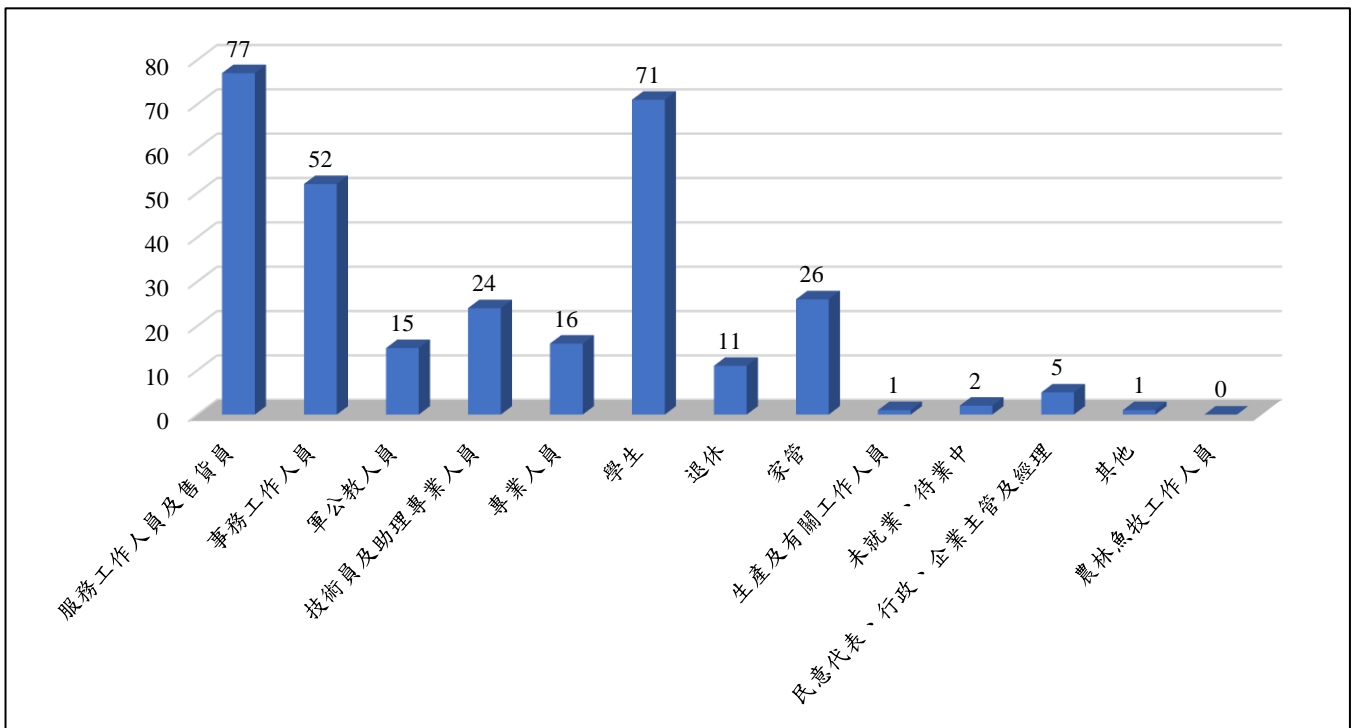


圖 4.1-3 乘客職業統計圖

4.2 旅運行為分析

一、搭乘頻率

調查乘客搭乘頻率以每天最多占 39.53%，次多為半年以上占 25.25%，如表 4.2-1 與圖 4.2-1 所示。

表 4.2-1 乘客搭乘行為統計表

頻率	次數	百分比
每天	119	39.53%
每周一次	24	7.97%
每月至少一次	64	21.26%
3個月一次	18	5.98%
半年以上	76	25.25%
總計	301	100.00%

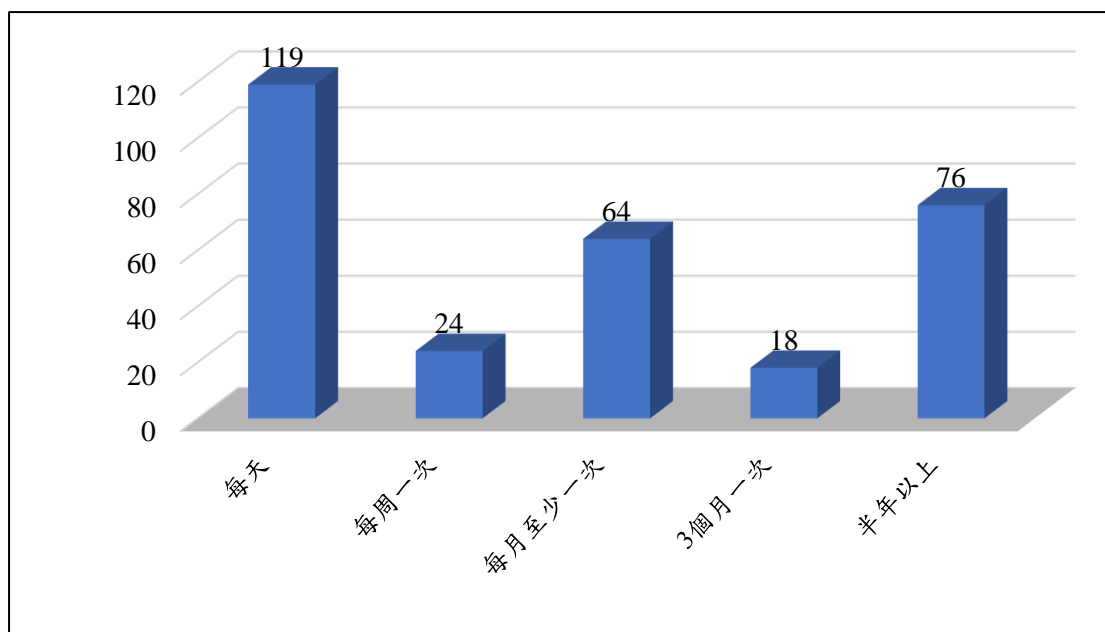


圖 4.2-1 乘客搭乘行為統計圖

二、等候時間

由表 4.2-2 及圖 4.2-2 中，調查乘客通常等待此路線班車之時間，全部乘客搭乘之班車皆準時。

表 4.2-2 乘客等候時間統計表

等待時間	次數	百分比
準時	301	100.00%
3~5分	0	0.00%
5~10分	0	0.00%
超過10分	0	0.00%
總計	301	100.00%

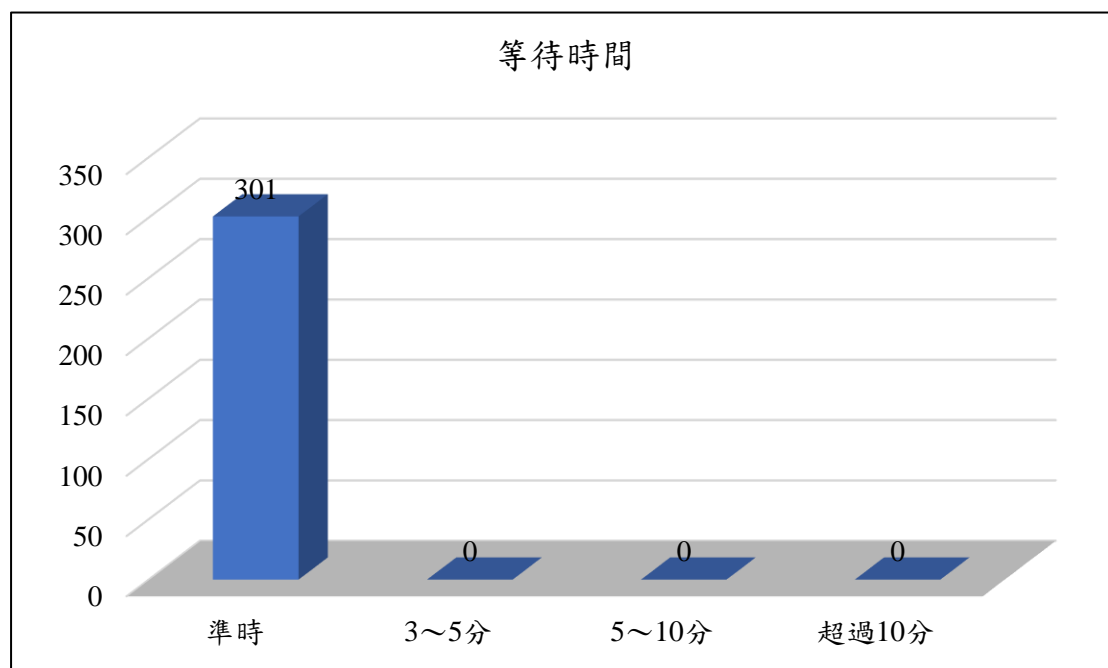


圖 4.2-2 乘客等候時間統計圖

三、旅次目的

從表 4.2-3 及圖 4.2-3 中，乘客旅次目的以觀光最高，占 24.25%；社交則為次高，占比為 16.61%；再次為上學占 15.28%。

表 4.2-3 乘客旅次目的統計表

旅次目的	次數	百分比
娛樂活動	38	12.62%
觀光	73	24.25%
社交	50	16.61%
其他	10	3.32%
上班	38	12.62%
返家	33	10.96%
上學	46	15.28%
就醫	13	4.32%
總計	301	100.00%

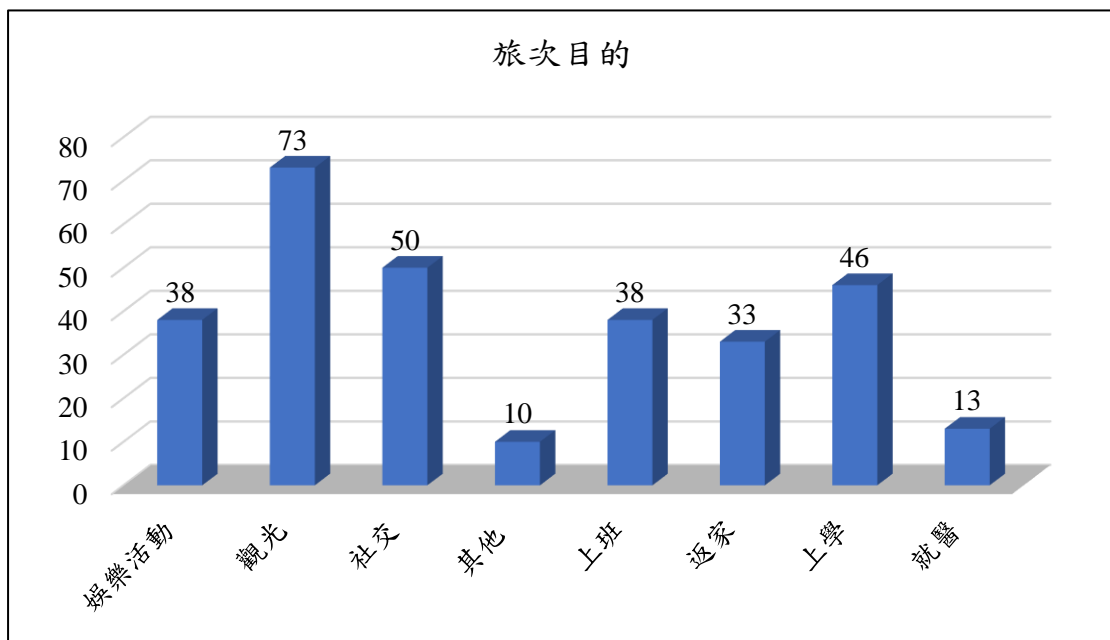


圖 4.2-3 乘客旅次目的統計圖

4.3 乘客搭乘經驗

一、班車是否過站不停

調查乘客搭乘該班次是否有過站不停之情況，以無發生占大多數 98.67%，但有 1.33% 乘客搭乘該班次時會有過站不停之情況，如表 4.3-1 及圖 4.3-1 所示。

表 4.3-1 班車是否有過站不停統計表

過站不停	次數	百分比
有發生	4	1.33%
無發生	297	98.67%
總計	301	100%

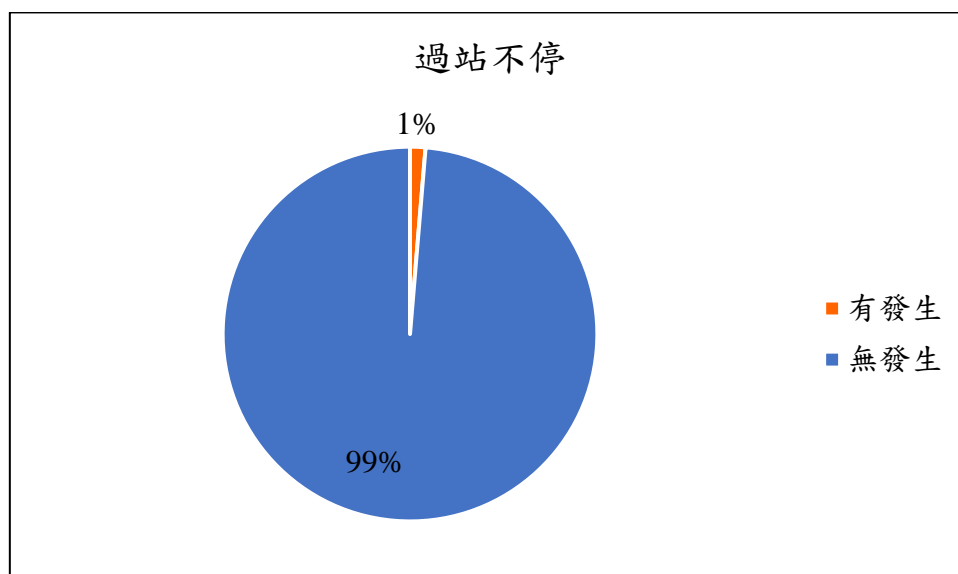


圖 4.3-1 班車是否有過站不停統計圖

二、駕駛平穩性

駕駛平穩性針對上下坡、急煞、猛起步、超車、超速等狀況進行調查，有 87.04% 乘客未發生過，次高為遇過 1 次占 11.96%，再次則為發生 2 次占 1.00%，發生 3 次以上則占 0%，如表 4.3-2 及圖 4.3-2。

表 4.3-2 駕駛平穩性統計表

不平穩狀況發生頻率	次數	百分比
未發生	262	87.04%
發生1次	36	11.96%
發生2次	3	1.00%
發生3次以上	0	0.00%
總計	301	100.00%

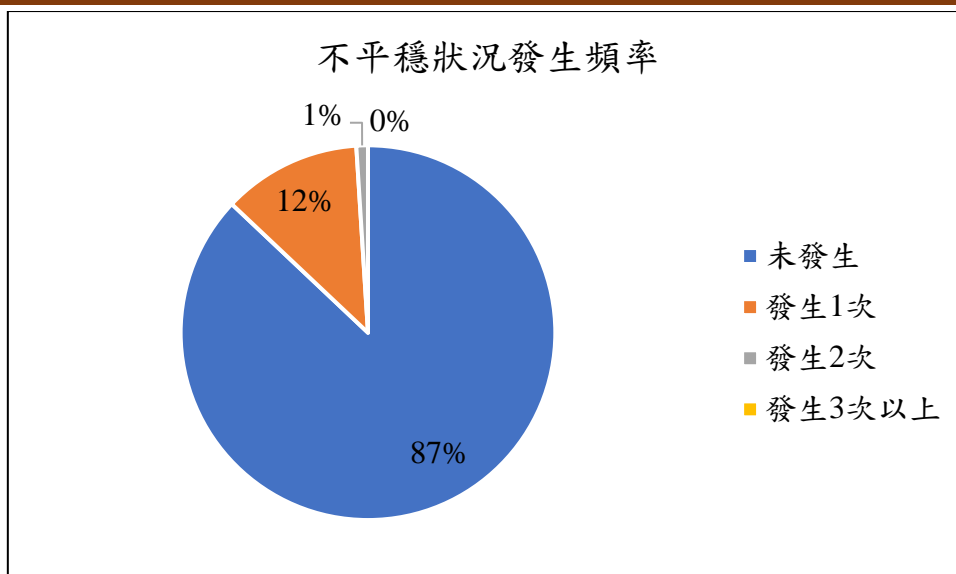


圖 4.3-2 駕駛平穩性統計圖

三、拒載老弱婦孺

由表 4.3-3 與圖 4.3-3 中，可以發現調查乘客搭乘該班次是否有遇過拒載老弱婦孺，調查乘客皆未發生。

表 4.3-3 拒載老弱婦孺統計表

拒載老弱婦孺	次數	百分比
有發生	0	0.00%
無發生	301	100.00%
總計	301	100.00%

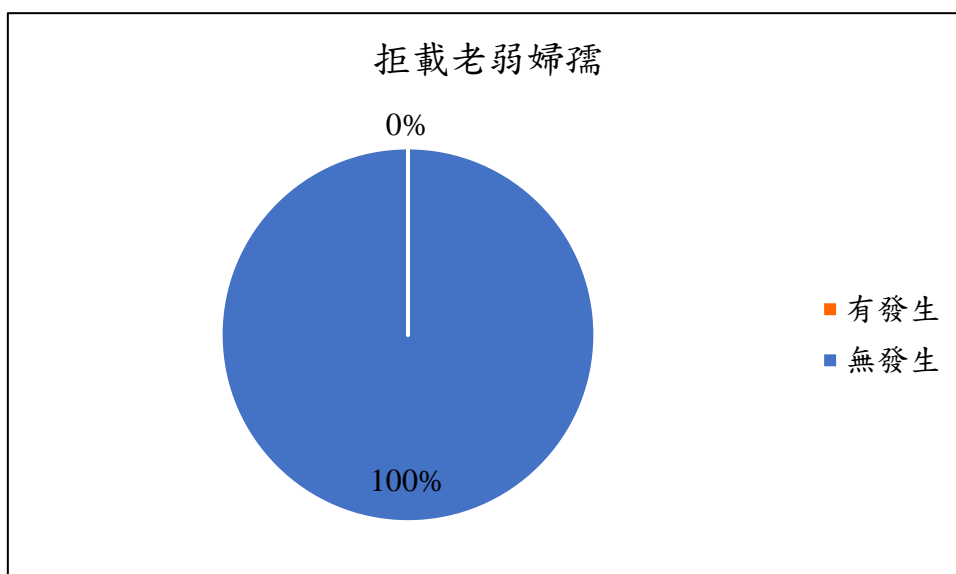


圖 4.3-3 拒載老弱婦孺統計圖

四、駕駛員遵循路線指示

駕駛員未遵循路線指示之行為包含未發生駕駛員擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下車、停車購物或辦私事等，有 99.34% 乘客未發生過，次高為遇過 1 次占 0.66%，而發生 2 次以上則無乘客遭遇此情形占 0%，如表 4.3-4 及圖 4.3-4 所示。

表 4.3-4 駕駛員遵循路線指示統計表

未遵循路線指示之頻率	次數	百分比
未發生	299	99.34%
發生1次	2	0.66%
發生2次以上	0	0.00%
總計	301	100.00%

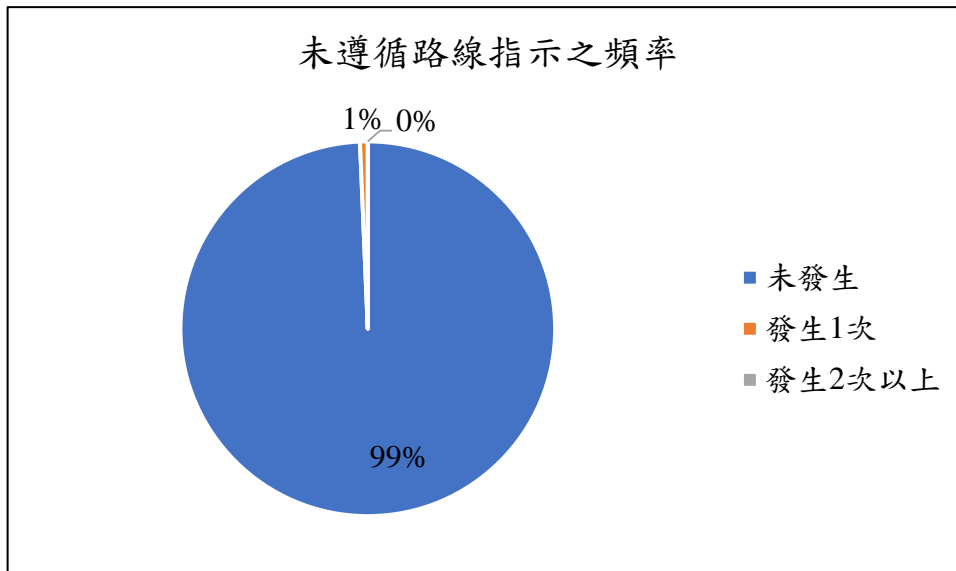


圖 4.3-4 駕駛員遵循路線指示之統計圖

五、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔或其他不當行為

調查駕駛員是否有發生吸菸、吃檳榔或其他不當行為，可以發現調查乘客皆未發生，如表 4.3-5 及圖 4.3-5 所示。

表 4.3-5 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計表

不當行為之頻率	次數	百分比
未發生	301	100.00%
發生1次	0	0.00%
發生2次以上	0	0.00%
總計	301	100.00%

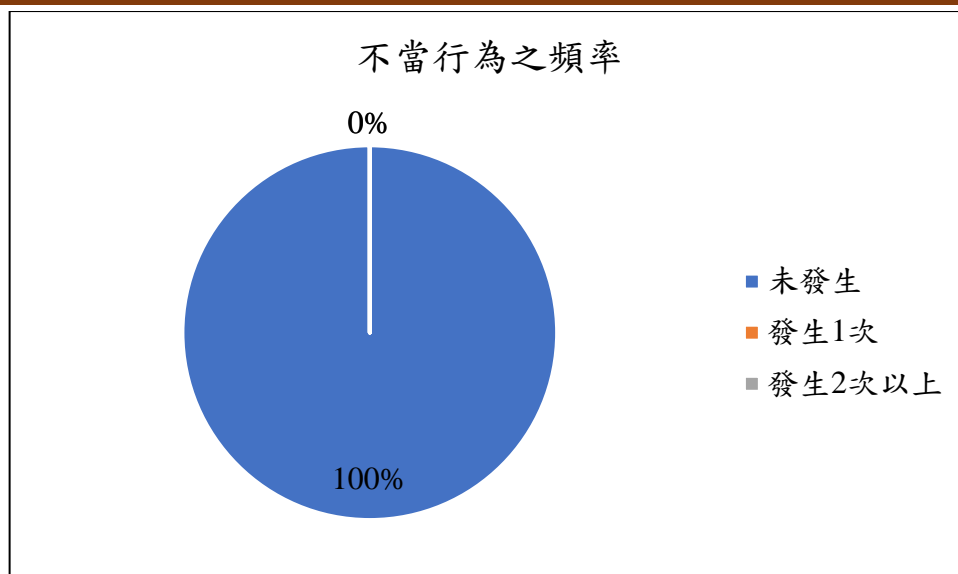


圖 4.3-5 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計圖

六、等所有乘客就坐或站穩後才開車

從表 4.3-6 與圖 4.3-6 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等乘客就坐或站穩後才開車，占 97.34%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 2.66%。

表 4.3-6 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計表

	次數	百分比
是	293	97.34%
否	8	2.66%
總計	301	100.00%

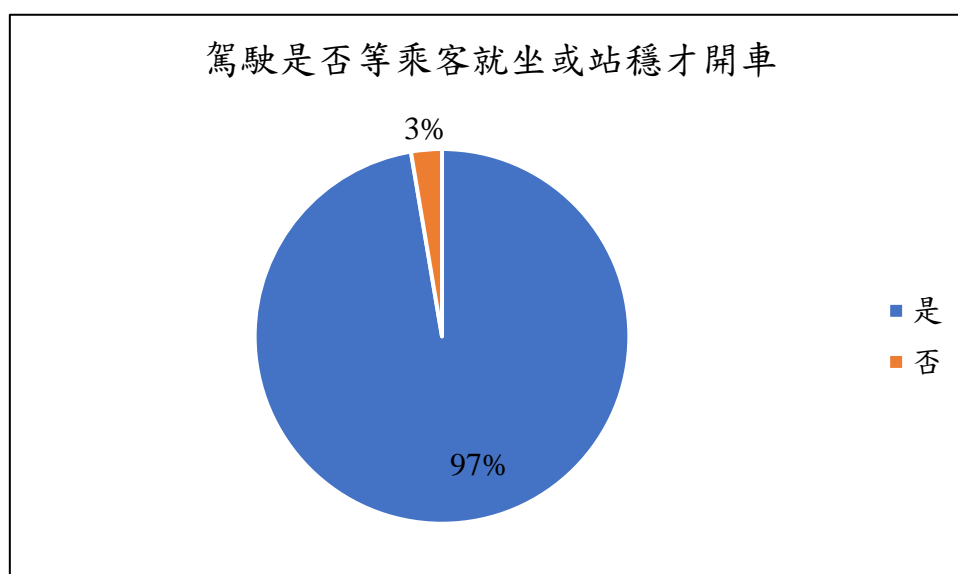


圖 4.3-6 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計圖

七、車門關妥後才開車

從表 4.3-7 與圖 4.3-7 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等車門關妥後才開車，占 93.69%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 6.31%。

表 4.3-7 駕駛員車門關妥才開車之統計表

	次數	百分比
是	282	93.69%
否	19	6.31%
總計	301	100.00%

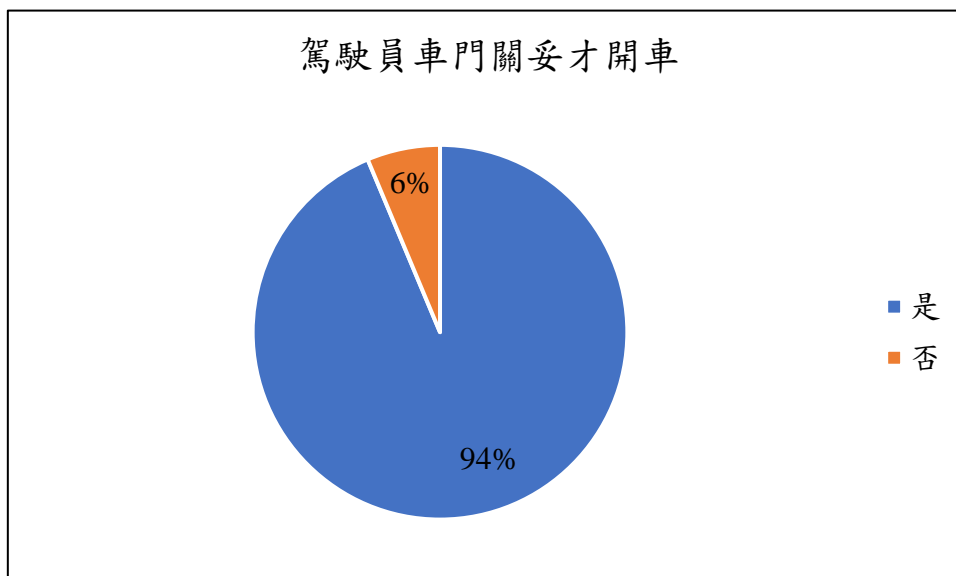


圖 4.3-7 駕駛員車門關妥才開車之統計圖

八、車未停妥絕不開車門

從表 4.3-8 與圖 4.3-8 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等車停妥後才開車門，占 99.0%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 1.0%。

表 4.3-8 駕駛員等車停妥後才開車門之統計表

	次數	百分比
是	298	99.00%
否	3	1.00%
總計	301	100.00%

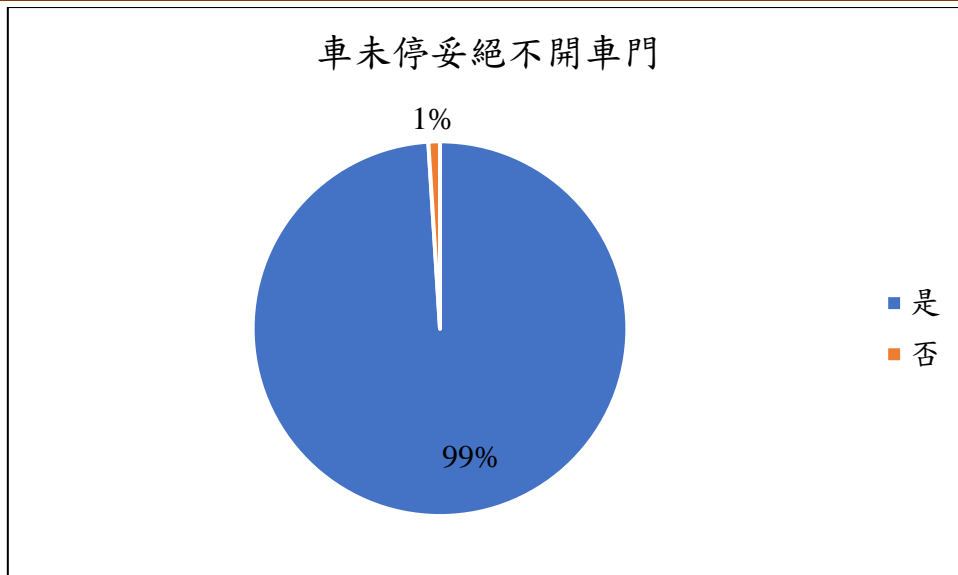


圖 4.3-8 駕駛員等車停妥後才開車門之統計圖

九、駕駛員服裝儀容

由表 4.3-9 及圖 4.3-9 可知，駕駛員大多有穿制服且服儀整齊占 98.01%，有穿制服但服儀卻不整齊占 1.99%，駕駛員未穿制服占 0.00%。

表 4.3-9 駕駛員服裝儀容之統計表

	次數	百分比
穿制服且服儀整齊	295	98.01%
穿制服但服儀不整齊	6	1.99%
未穿著制服	0	0.00%
總計	301	100.00%

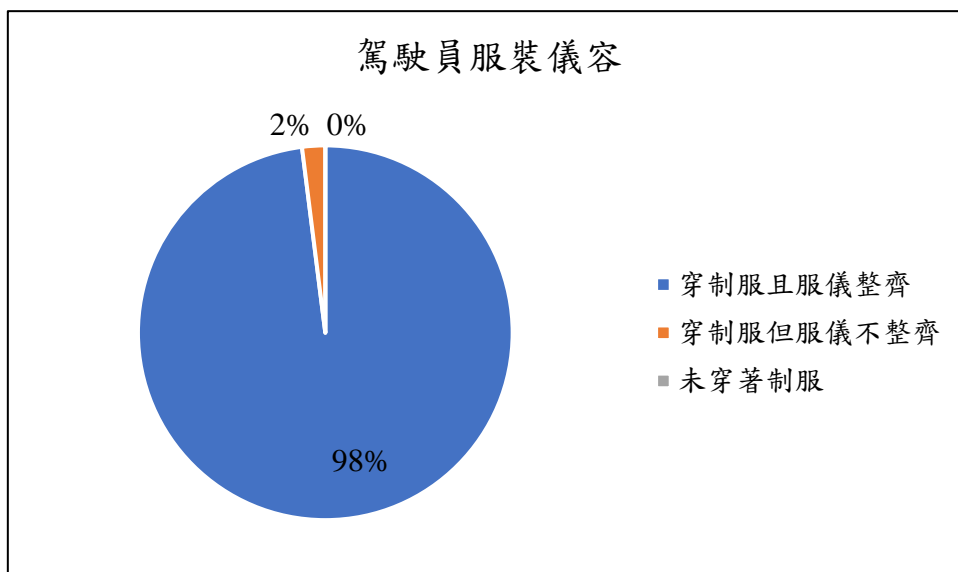


圖 4.3-9 駕駛員服裝儀容之統計圖

第五章 非公車乘客族群問卷分析

為全面了解民眾對於公車服務品質之感受，本計畫除搭乘公車之乘客，亦針對非乘客族群進行問卷調查，透過彙整問卷調查之結果，可了解到訪旅客不願意搭乘大眾運輸之原因，亦可初探民眾對於公車服務品質之重視面向，藉此令評鑑計畫之成果及涵蓋構面更加多元化。

本次非公車乘客族群問卷調查共計回收 200 份有效問卷，調查時間為 112 年 8 月 1 日至 112 年 8 月 30 日，調查地點為南竿機場 50 份、南竿港口 50 份、北竿機場 16 份、北竿港口 18 份及南竿與北竿其他地點 66 份，以下將針對個人社會經濟資料、旅運特性及滿意度之調查結果進行說明，調查問卷詳如附件。

5.1 個人基本資料

一、性別

受訪者以女性居多占 53.50%，男性則占 46.50%，如表 5.1-1 及圖 5.1-1 所示。

表 5.1-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比
男性	93	46.50%
女性	107	53.50%
總計	200	100.00%

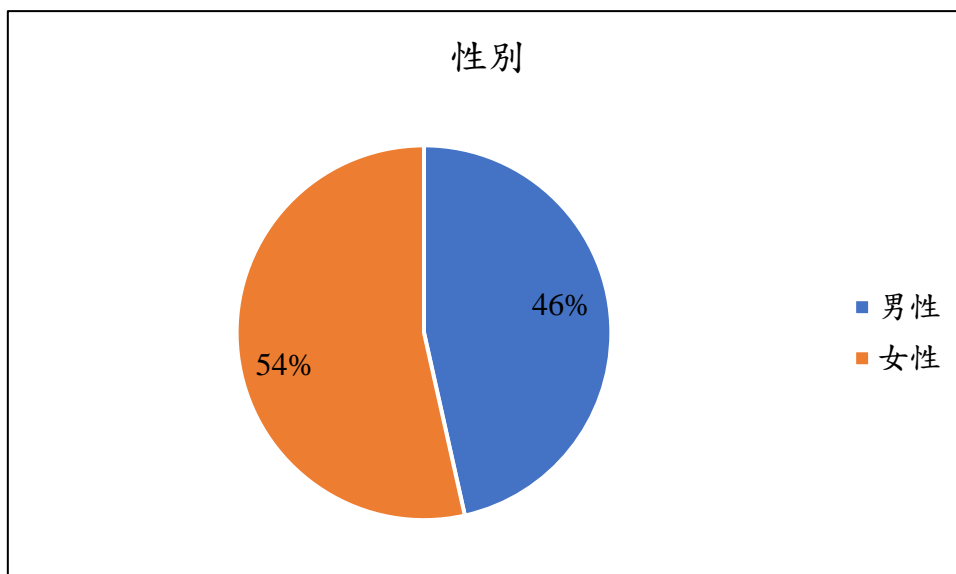


圖 5.1-1 受訪者性別統計圖

二、年齡

受訪者以 40~44 歲為主要族群占 31.50%，第二多是 45~49 歲占 16.0%，第三多則是 35~39 歲占 15.0%，如表 5.1-2 及圖 5.1-2 所示。

表 5.1-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比
15~19歲	4	2.00%
20~29歲	10	5.00%
30~34歲	21	10.50%
35~39歲	30	15.00%
40~44歲	63	31.50%
45~49歲	32	16.00%
50~54歲	15	7.50%
55~59歲	6	3.00%
60~64歲	15	7.50%
65~69歲	4	2.00%
70歲以上	0	0.00%
總計	200	100.00%

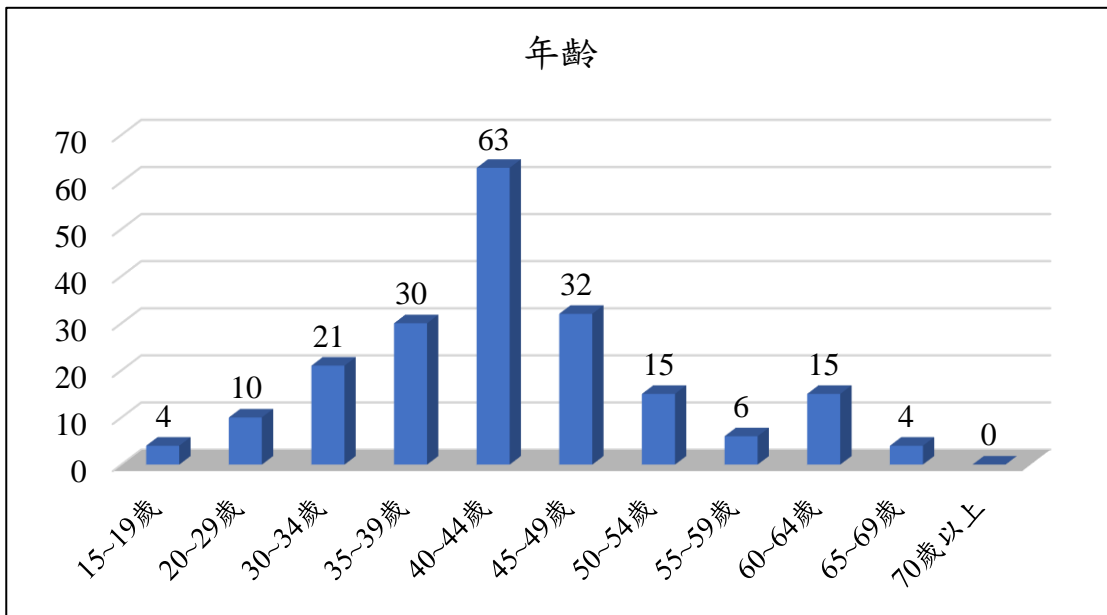


圖 5.1-2 受訪者年齡統計圖

三、職業

由表 5.1-3 與圖 5.1-3 可知，受訪者職業以服務工作人員及售貨員占多數 46.50%，其次依序為軍公教人員占 10.0%，其餘職業族群均不超過 10.0%。

表 5.1-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比
服務工作人員及售貨員	93	46.50%
事務工作人員	19	9.50%
軍公教人員	20	10.00%
技術員及助理專業人員	12	6.00%
專業人員	7	3.50%
學生	5	2.50%
退休	10	5.00%
家管	10	5.00%
生產及有關工作人員	2	1.00%
未就業、待業中	3	1.50%
民意代表、行政、企業主管及經理	6	3.00%
其他	13	6.50%
農林魚牧工作人員	0	0.00%
總計	200	100.00%

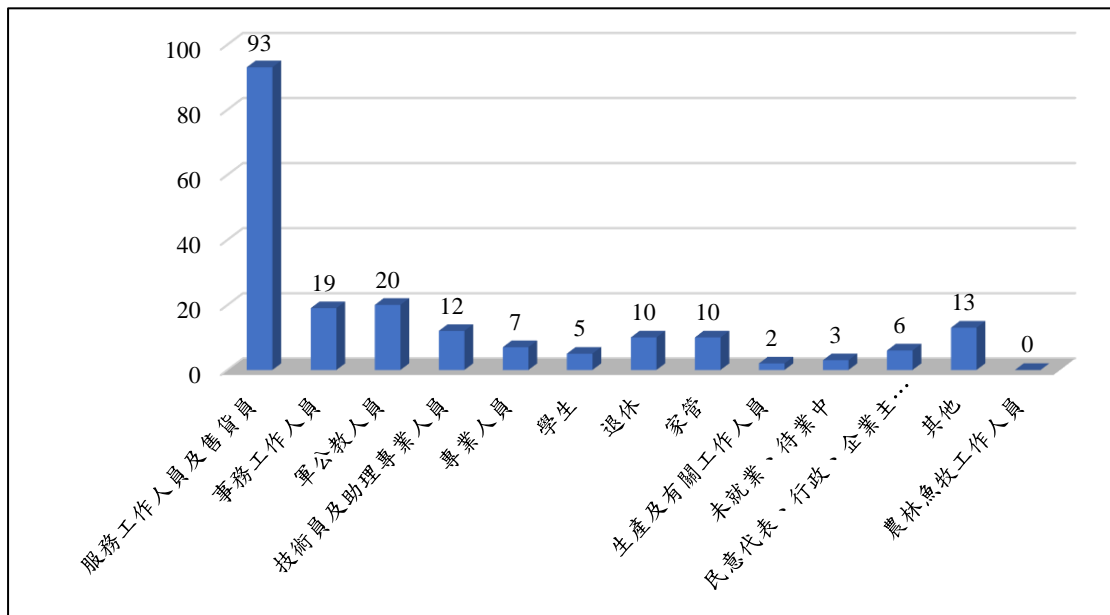


圖 5.1-3 受訪者職業統計圖

四、收入

由表 5.1-4 及圖 5.1-4 可知，收入 40,001~60,000 元占比最高，次高為 20,001~40,000 元。

表 5.1-4 受訪者收入統計表

收入	次數	百分比
無	13	6.50%
20,000元以下	20	10.00%
20,001~40,000元	49	24.50%
40,001~60,000元	103	51.50%
60,001~80,000元	2	1.00%
80,001~100,000元	4	2.00%
100,001元及以上	9	4.50%
總計	200	100.00%

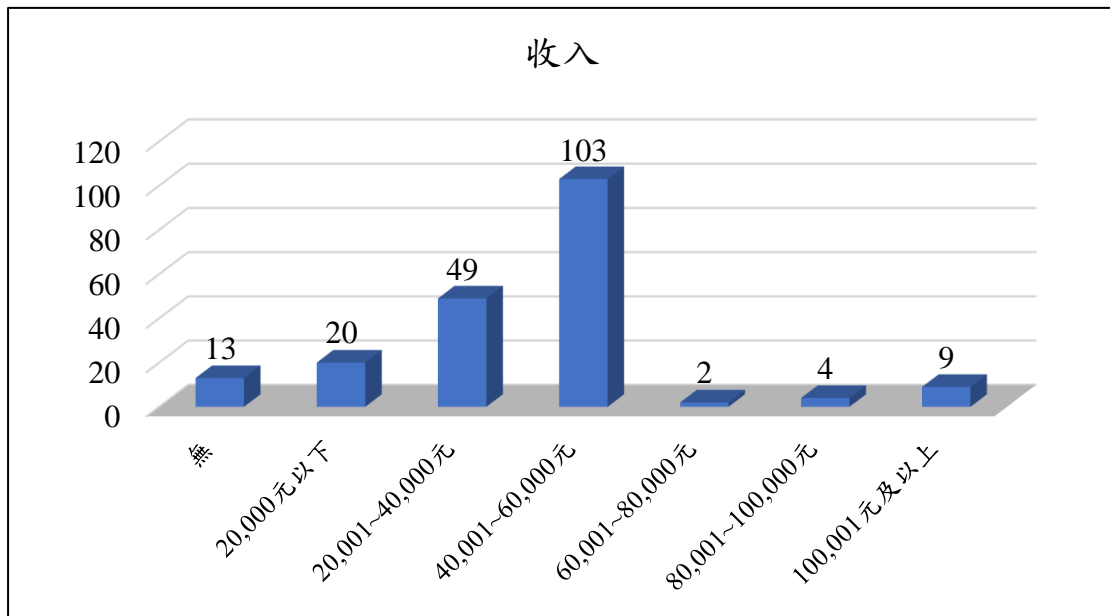


圖 5.1-4 受訪者收入統計圖

5.2 旅運特性

一、旅次目的

由表 5.2-1 及圖 5.2-1 可見，受訪者旅次目的最高為其他占 29.00%，次高為上班占 28.00%，第三高為社交占 17.50%。

表 5.2-1 受訪者旅次目的統計表

旅次目的	次數	百分比
上學	2	1.00%
觀光遊憩	20	10.00%
社交	35	17.50%
上班	56	28.00%
返家	21	10.50%
就醫	8	4.00%
其他	58	29.00%
總計	200	100.00%

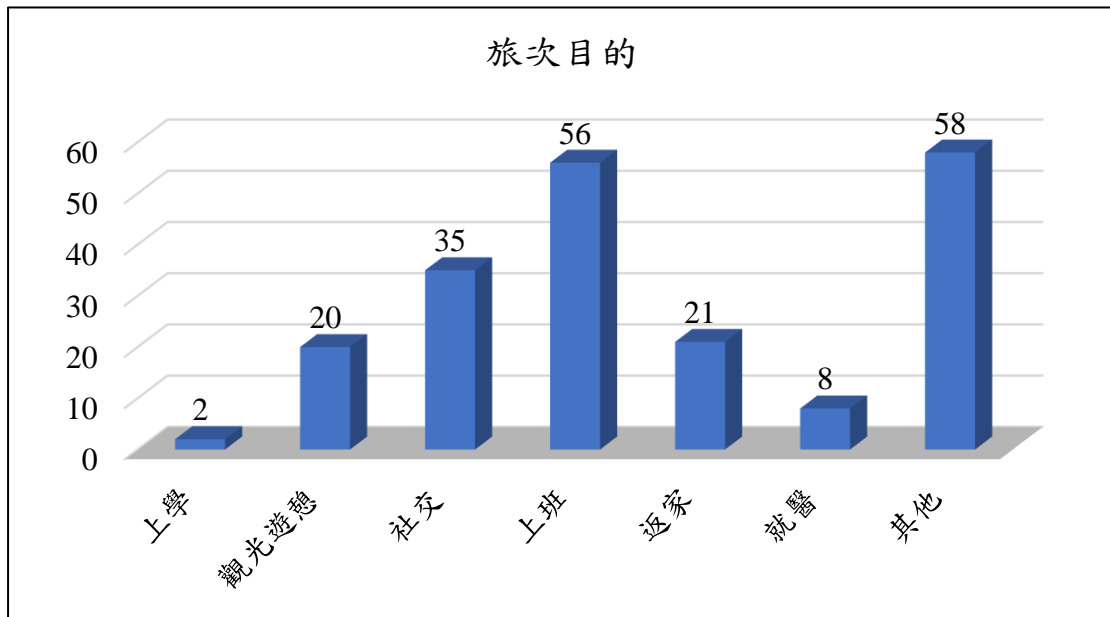


圖 5.2-1 受訪者旅次目的統計圖

二、使用運具

調查受訪者使用運具，係以機車為最大宗占 71.50%，汽車次多占 23.00%，如表 5.2-2 及圖 5.2-2 所示。

表 5.2-2 受訪者使用運具統計表

使用運具	次數	百分比
汽車	46	23.00%
機車	143	71.50%
自行車	2	1.00%
遊覽車/巴士	9	4.50%
公車	0	0.00%
步行	0	0.00%
總計	200	100.00%

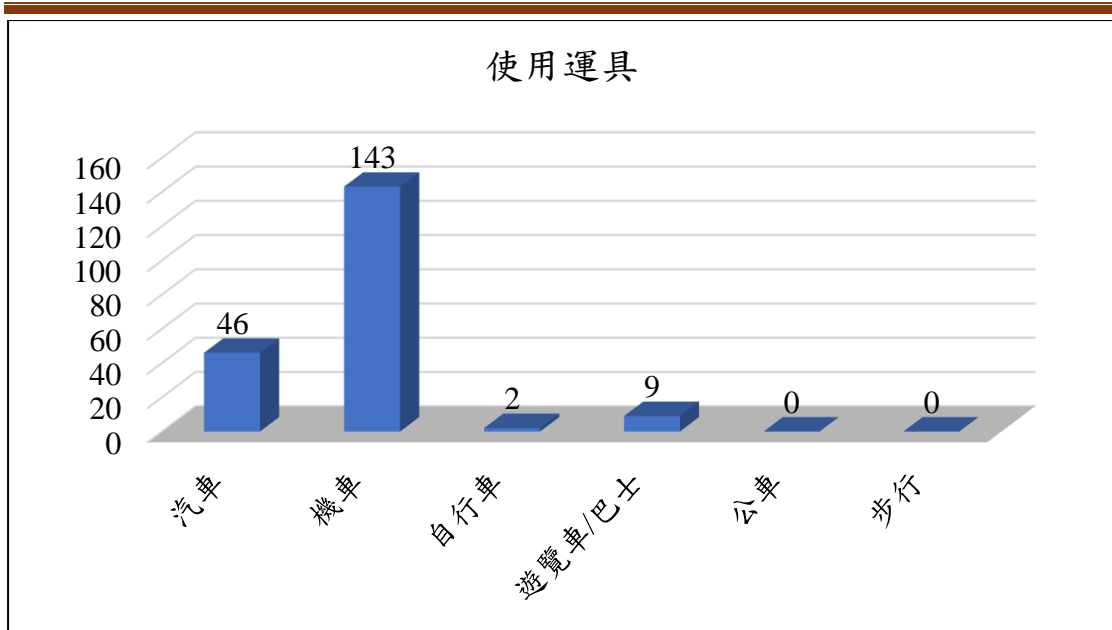


圖 5.2-2 受訪者使用運具統計圖

三、使用該運具頻率

受訪者使用該運具之頻率最多為每天占 40.00%，每周至少一次占 20.00%，每月至少一次占 19.50%，如表 5.2-3 及圖 5.2-3 所示。

表 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計表

頻率	次數	百分比
每天	80	40.00%
每周至少一次	40	20.00%
每月至少一次	39	19.50%
3個月一次	17	8.50%
半年以上	24	12.00%
總計	200	100.00%

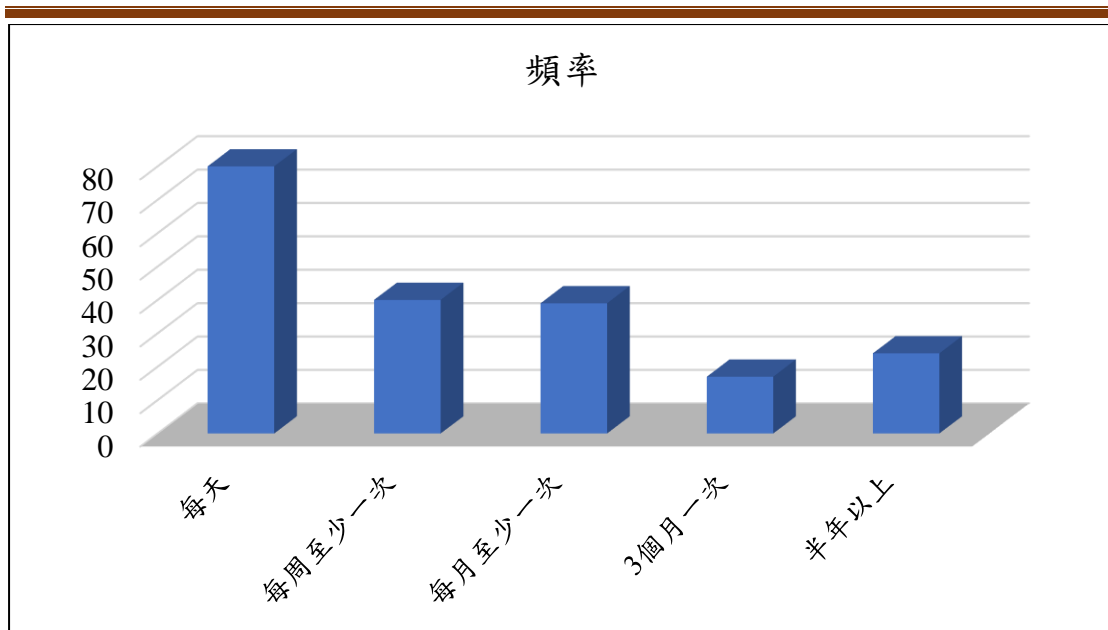


圖 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計圖

四、同行人數

由表 5.2-4 及圖 5.2-4 可知，受訪者同行人數以 0 人為最多占 70.5%，同行人數 1 人為次多占 23.00%。

表 5.2-4 受訪者同行人數統計表

人數	次數	百分比
0人	141	70.50%
1人	46	23.00%
2人	2	1.00%
3人以上	11	5.50%
總計	200	100.00%

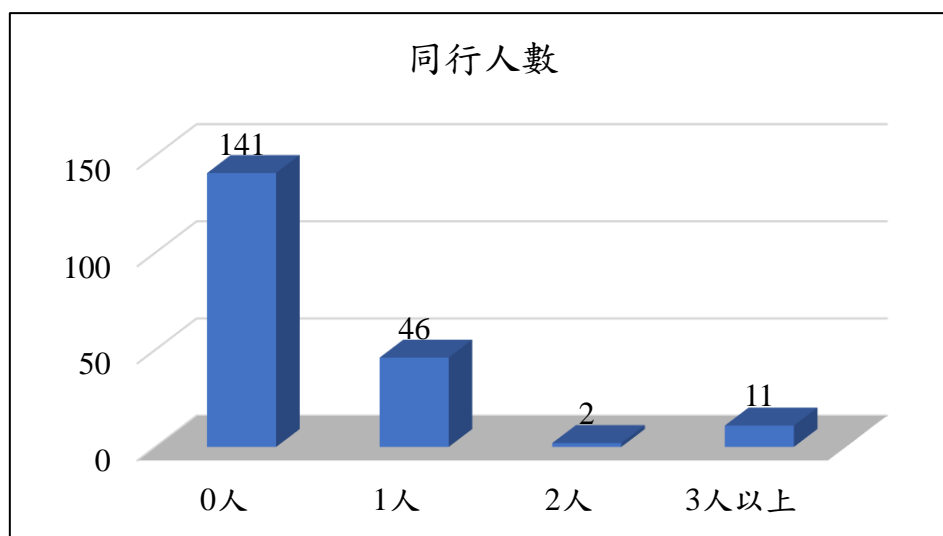


圖 5.2-4 受訪者同行人數統計圖

五、使用目前運具之原因

從表 5.2-5 及圖 5.2-5 可知，受訪者考量運具之原因主要係旅運成本較低占 40.81%，次要原因為目的地/居住地附近沒公車站占 28.46%。

表 5.2-5 使用目前運具原因之統計表

原因	次數	百分比
時間方便掌握	93	23.43%
停車地點離目的地/居住地近	29	7.30%
旅運成本較低	162	40.81%
目的地/居住地附近沒公車站	113	28.46%
總計	397	-

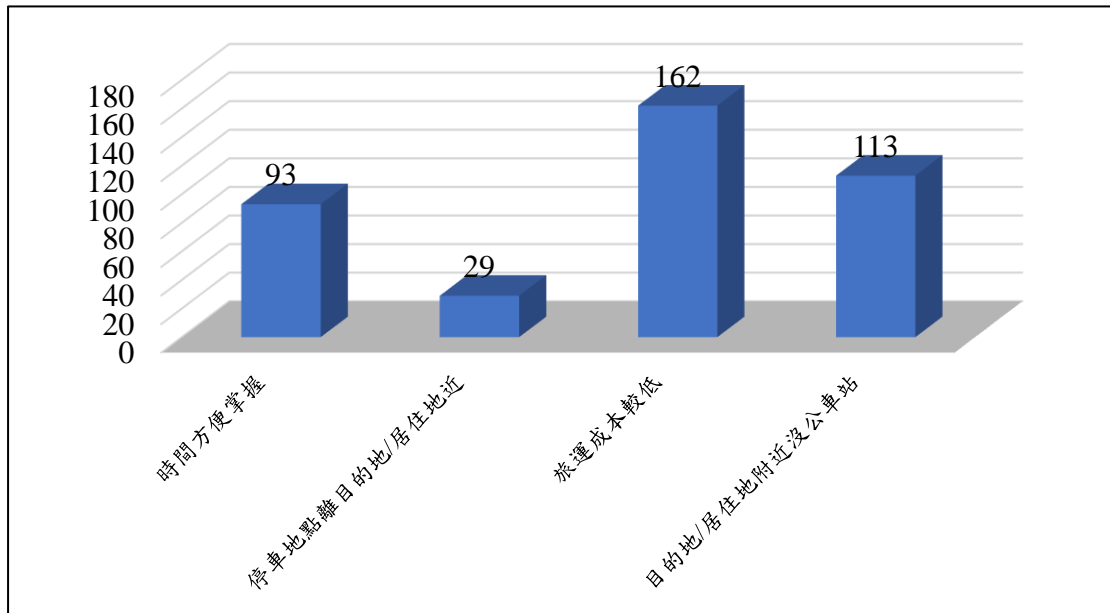


圖 5.2-5 使用目前運具原因之統計圖

六、是否搭乘過連江縣市區公車

調查受訪者是否搭乘過連江縣市區公車，有此經驗僅占 22.50%，無此經驗則占 77.50%，其中搭乘路線以「山線-馬港→介壽」為最多占 31.11%，次多路線為「山線-介壽→馬港」占 28.89%，頻率上則是以「一月內搭乘」占多數 60.00%，次多為「3 個月內搭乘」占 28.89%，如表 5.2-6 及圖 5.2-6 所示。

表 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計表

	次數	百分比
無	155	77.50%
有	45	22.50%
總計	200	100.00%

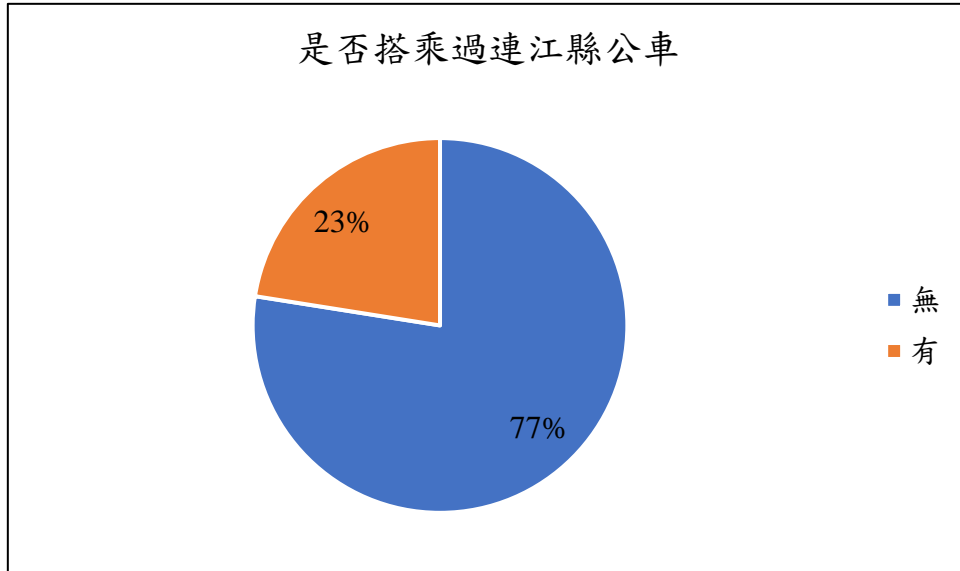


圖 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計圖

5.3 受訪者滿意度

一、上次搭乘滿意度

調查有搭乘連江縣公車經驗之受訪者，可以發現 55.56% 表示滿意，33.33% 表示普通，8.89% 表示不滿意，如表 5.3-1 及圖 5.3-1 所示。其中不滿意原因以「發車時刻表無法有效配合外出活動時間」為最多占 56.67%，次多為「行駛過程不平穩」及「離目的/居住地太遠」占 16.67%，如表 5.3-2 所示。

表 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計表

	次數	百分比
非常滿意	1	2.22%
滿意	25	55.56%
普通	15	33.33%
不滿意	4	8.89%
非常不滿意	0	-
總計	45	100.00%

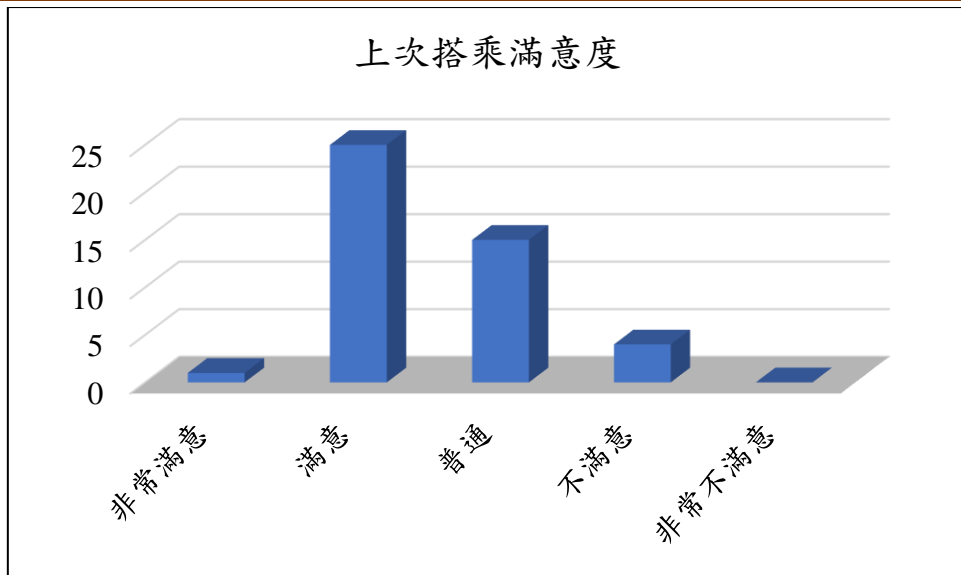


圖 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計圖

表 5.3-2 不滿意原因之統計表

	次數	百分比
發車時刻表無法有效配合外出活動時間	17	56.67%
公車行駛時間太長（停太多站）	3	10.00%
行駛過程不平穩	5	16.67%
離目的/居住地太遠	5	16.67%
總計	30	100.0%

二、提高搭乘意願原因

表 5.3-3 為提高搭乘意願原因統計表，表中統計各項因素同意程度之人次及百分比，並依據同意程度，賦予其分數（通常同意為 5 分，同意為 4 分，普通為 3 分，不同意為 2 分，非常不同意為 1 分），統計各項因素之分數加總，以瞭解哪項因素對於提高乘客搭乘意願較具有效益。

表 5.3-3 提高搭乘意願原因統計表

提高搭乘意願因素	統計	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	分數
公車路線多且完整	人次	103	96	1	0	0	902
	百分比	51.50%	48.00%	0.50%	0.00%	0.00%	
等車時間縮短	人次	107	92	1	0	0	906
	百分比	53.50%	46.00%	0.50%	0.00%	0.00%	
降低票價	人次	103	91	6	0	0	897
	百分比	51.50%	45.50%	3.00%	0.00%	0.00%	

提高搭乘意願因素	統計	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	分數
公車站位分佈適當 方便搭車	人次	100	93	7	0	0	893
	百分比	50.00%	46.50%	3.50%	0.00%	0.00%	
車上提供站名播報及顯示	人次	50	146	4	0	0	846
	百分比	25.00%	73.00%	2.00%	0.00%	0.00%	
車內提供報紙雜誌	人次	18	25	10	140	7	507
	百分比	9.00%	12.50%	5.00%	70.00%	3.50%	
車內提供個人聆聽廣播 或音樂服務	人次	24	24	59	92	1	578
	百分比	12.00%	12.00%	29.50%	46.00%	0.50%	
車上空調舒適	人次	129	67	4	0	0	925
	百分比	64.50%	33.50%	2.00%	0.00%	0.00%	
車輛及車站提供方便 的無障礙空間	人次	127	71	2	0	0	925
	百分比	63.50%	35.50%	1.00%	0.00%	0.00%	
提供充足乘車資訊	人次	46	151	3	0	0	843
	百分比	23.00%	75.50%	1.50%	0.00%	0.00%	
增加車上座位數	人次	60	138	1	1	0	857
	百分比	30.00%	69.00%	0.50%	0.50%	0.00%	
候車站提供遮陽擋雨設備	人次	146	52	2	0	0	944
	百分比	73.00%	26.00%	1.00%	0.00%	0.00%	
車輛內部座椅寬敞舒適	人次	153	46	1	0	0	952
	百分比	76.50%	23.00%	0.50%	0.00%	0.00%	
車輛內、外及車站設施 整齊清潔	人次	119	81	0	0	0	919
	百分比	59.50%	40.50%	0.00%	0.00%	0.00%	
車輛確實定期檢查	人次	54	145	1	0	0	853
	百分比	27.00%	72.50%	0.50%	0.00%	0.00%	
客服專線人員親切	人次	68	130	1	1	0	865
	百分比	34.00%	65.00%	0.50%	0.50%	0.00%	
乘客投訴後能迅速改善	人次	131	68	1	0	0	930
	百分比	65.50%	34.00%	0.50%	0.00%	0.00%	
提供準確的公車動態資訊	人次	144	53	3	0	0	941
	百分比	72.00%	26.50%	1.50%	0.00%	0.00%	
駕駛服務態度良好	人次	127	71	2	0	0	925
	百分比	63.50%	35.50%	1.00%	0.00%	0.00%	
駕駛遵守交通規則	人次	94	105	1	0	0	893
	百分比	47.00%	52.50%	0.50%	0.00%	0.00%	
駕駛對於乘客諮詢能 提供正確資訊	人次	37	163	0	0	0	837
	百分比	18.50%	81.50%	0.00%	0.00%	0.00%	
駕駛開車時無不良嗜好	人次	23	177	0	0	0	823
	百分比	11.50%	88.50%	0.00%	0.00%	0.00%	

三、現有公車需改善項目

表 5.3-4 為現有公車需改善項目之統計，於六大項目中，「車與車的發車班距」、「駕駛員的服務態度」、「駕駛平穩性」、「站與站間的距離」、「公車內外部的整潔和美觀」及「路線調整」，受訪者依公車須優先改善之項目進行排序，填答數字越低擇優先次序越高。本團隊依照優先次序給予分數（第一為 6 分，第二為 5 分，第三為 4 分...等以此類推），並將各改善項目分數加總後，可以發現「公車內外部的整潔和美觀」是最需改善之項目，其次為「車與車的發車班距」，再次為「路線調整」，此結果可供予連江縣公共汽車管理處作為改善依據及參考。

表 5.3-4 現有公車需改善項目統計表

改善項目	統計	第一	第二	第三	第四	第五	第六	分數
車與車的發車班距	人次	22	44	79	17	20	18	777
	百分比	11.00%	22.00%	39.50%	8.50%	10.00%	9.00%	
駕駛員的服務態度	人次	38	12	17	77	28	28	671
	百分比	19.00%	6.00%	8.50%	38.50%	14.00%	14.00%	
駕駛平穩性	人次	14	17	43	22	76	28	587
	百分比	7.00%	8.50%	21.50%	11.00%	38.00%	14.00%	
站與站間的距離	人次	27	15	14	52	20	72	561
	百分比	13.50%	7.50%	7.00%	26.00%	10.00%	36.00%	
公車內外部的整潔和美觀	人次	85	28	18	14	41	14	860
	百分比	42.50%	14.00%	9.00%	7.00%	20.50%	7.00%	
路線調整	人次	14	84	29	18	15	40	744
	百分比	7.00%	42.00%	14.50%	9.00%	7.50%	20.00%	

第六章 台灣好行問卷分析

本章節係針對馬祖台灣好行之旅遊決策與行為、搭乘滿意度及基本資料三大部份進行問卷分析，「旅遊決策與行為」是瞭解旅客之旅遊目的、旅遊方式與獲得資訊之管道，「乘客滿意度部份」方面是詢問旅客八大面向之評估項目對於提升路線服務水準之重要性與滿意度，「基本資料」則是分析旅客之基本資料，以瞭解搭乘乘客之社經程度，可作為後續分析之依據。

6.1 基本資料

一、性別

受訪乘客中，以男性居多，男性 16 人佔 53%，女性 14 人佔 47%，如表 6.1-1 及圖 6.1-1 所示。

表 6.1-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比
男性	16	53%
女性	14	47%
總計	30	100%

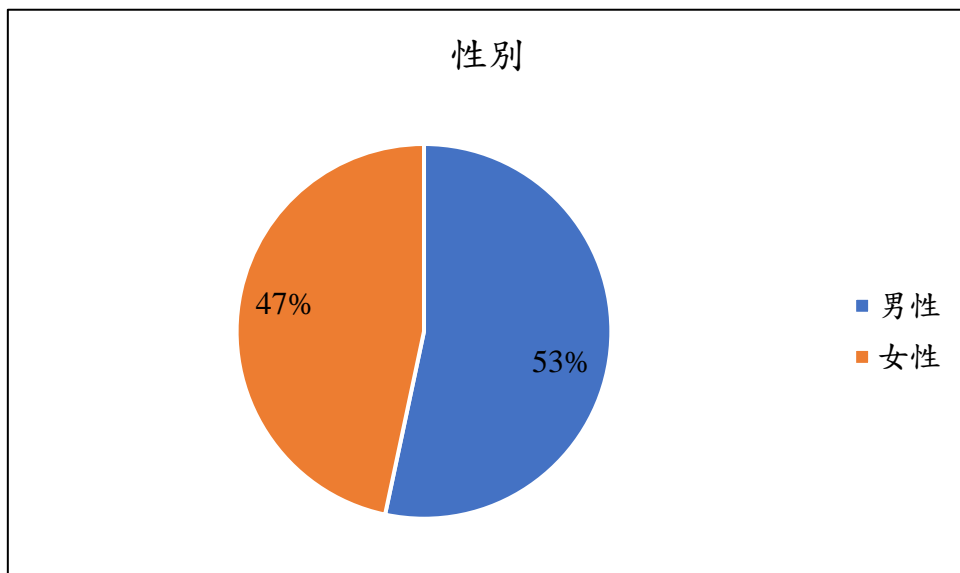


圖 6.1-1 受訪者性別統計圖

二、年齡

調查年齡層比例以 30-39 歲最多，占 30%；次之為 40~49 歲占 23%，如表 6.1-2 及圖 6.1-2 所示。

表 6.1-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比
20~24歲	3	10%
25~29歲	5	17%
30~39歲	9	30%
40~49歲	7	23%
50~59歲	3	10%
60~69歲	3	10%
總計	30	100%

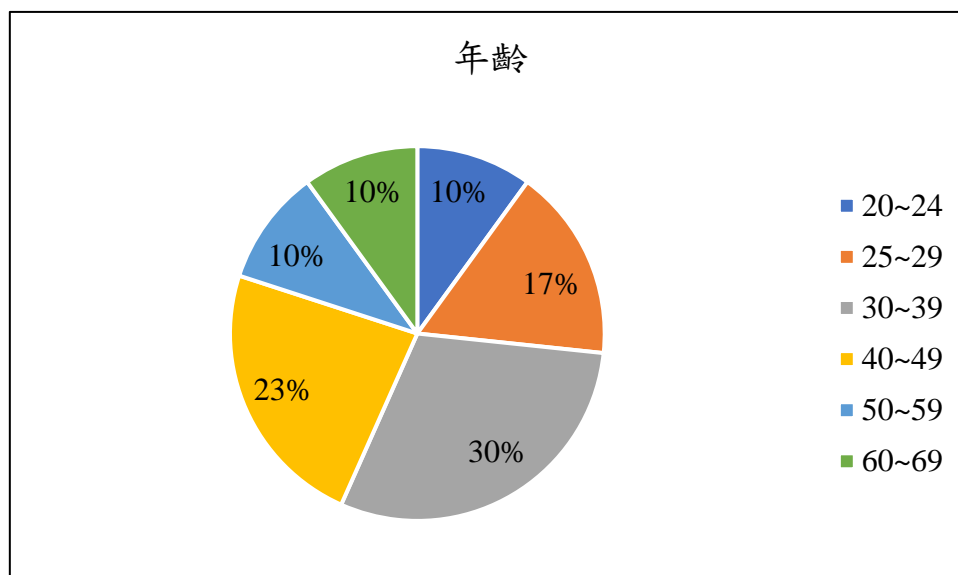


圖 6.1-2 受訪者年齡統計圖

三、教育程度

調查受訪者教育程度，最高為專科或大學生占 80%，次高為研究所以上占 20%，如表 6.1-3 及圖 6.1-3 所示。

表 6.1-3 受訪者教育程度統計表

教育程度	次數	百分比
專科、大學	24	80%
研究所及以上	6	20%
總計	30	100%

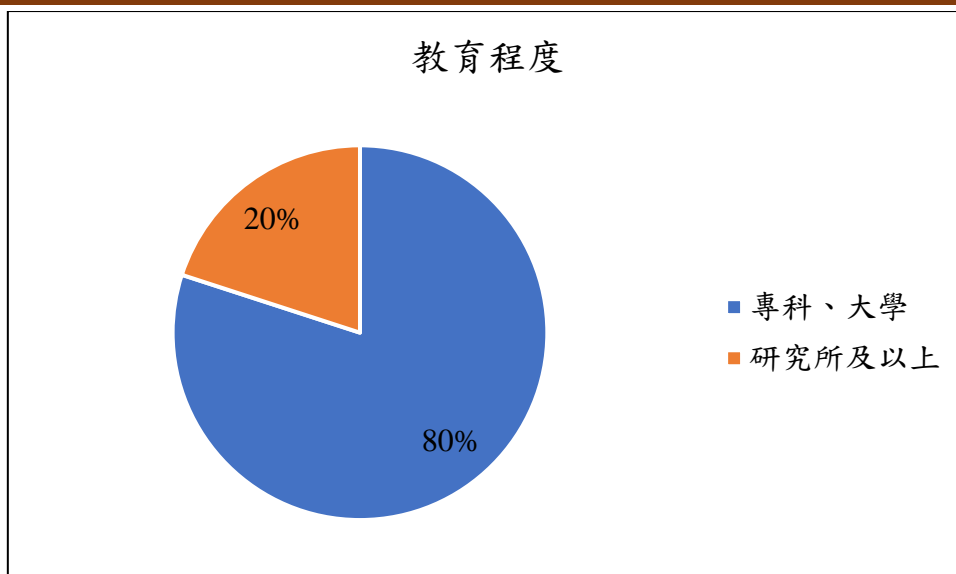


圖 6.1-3 受訪者教育程度統計圖

四、婚姻狀況

由表 6.1-4 及圖 6.1-4 中，未婚族群占比最高為 63%，已婚，有小孩為次高占 27%，占比最低為已婚，無小孩佔 10%。

表 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計表

婚姻狀況	次數	百分比
未婚	19	63%
已婚，有小孩	8	27%
已婚，無小孩	3	10%
總計	30	100%

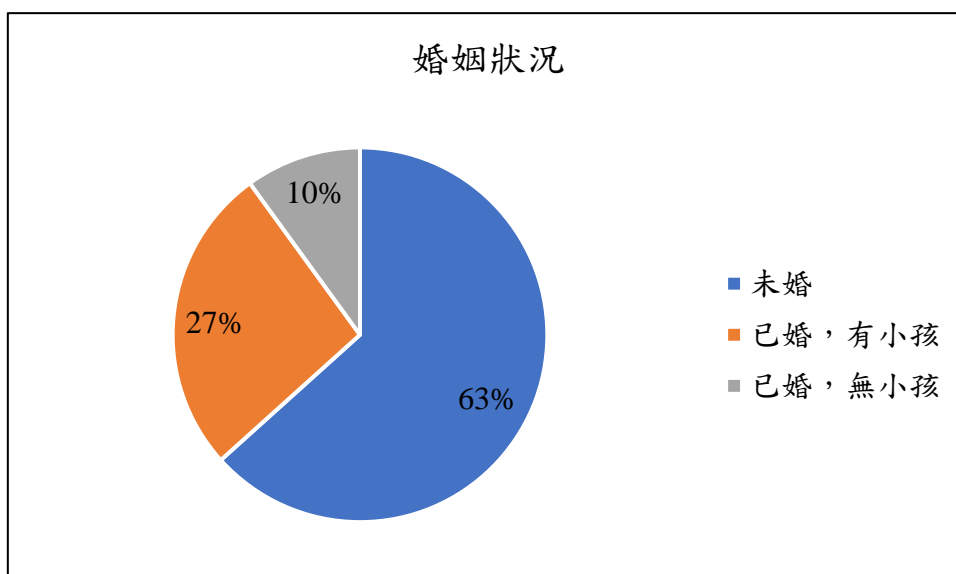


圖 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計圖

五、個人平均月所得

由表 6.1-5 及圖 6.1-5 中，所得收入占比最高族群為 4 萬~未滿 5 萬元佔 50%，其次依序為無經常性收入或沒有收入佔 27%，5 萬~未滿 7 萬元佔 20%，其餘族群均未超過 10.0%。

表 6.1-5 受訪者所得收入統計表

個人平均月所得	次數	百分比
無經常性收入或沒有收入	8	27%
4萬元~未滿5萬元	15	50%
5萬元~未滿7萬元	6	20%
7萬元~未滿10萬元	1	3%
總計	30	100%

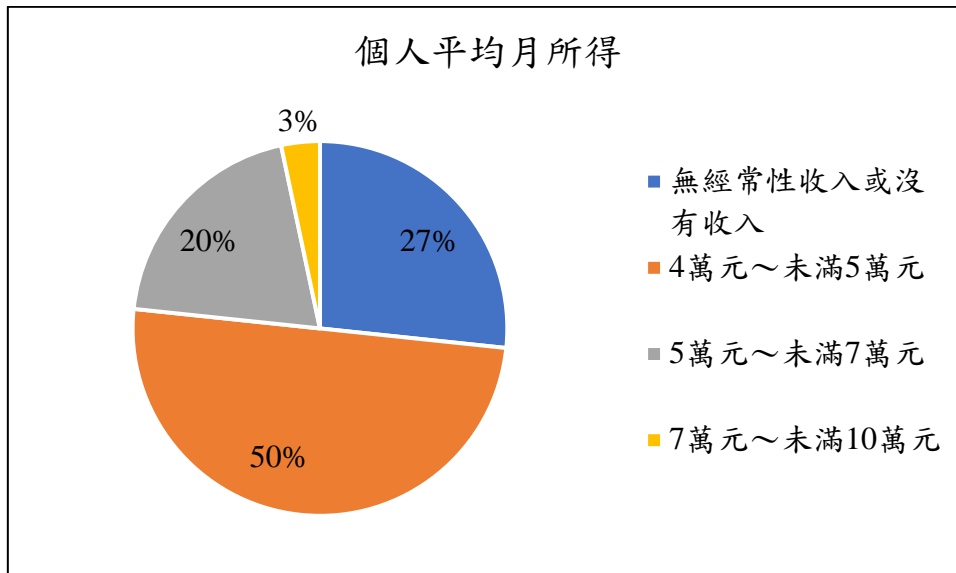


圖 6.1-5 受訪者所得收入統計圖

六、職業

表 6.1-6 與圖 6.1-6 為受訪者之職業統計圖表，以服務工作人員及售貨員最多佔 36.67%，次多為學生佔 23.33%，其於族群均未超過 10.0%。

表 6.1-6 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比
軍公教人員	3	10.00%
專業人員	2	6.67%
技術員及助理專業人員	3	10.00%
事務工作人員	2	6.67%
服務工作人員及售貨員	11	36.67%
技藝有關工作人員	2	6.67%
學生	7	23.33%
總計	30	100.00%

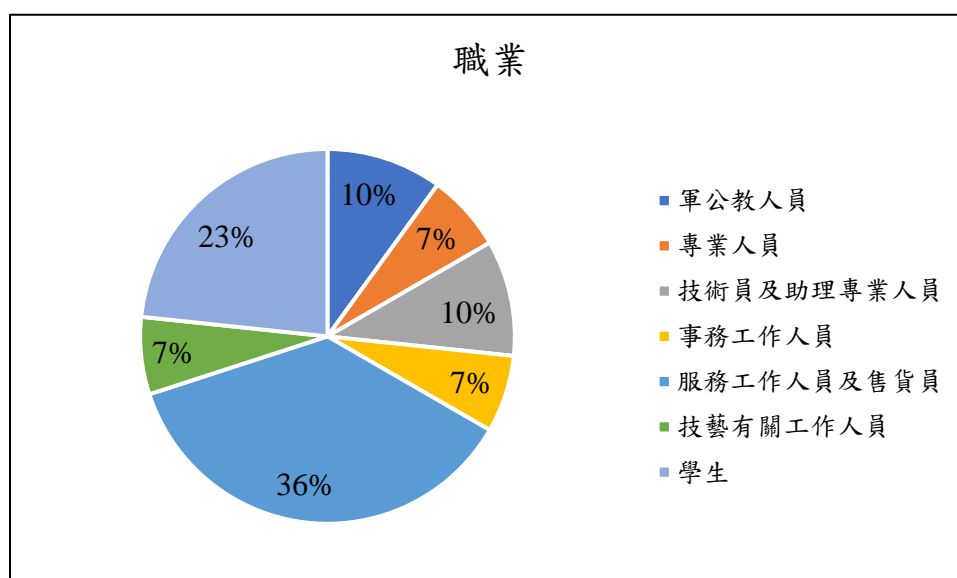


圖 6.1-6 受訪者職業統計圖

七、居住縣市

表 6.1-7 與圖 6.1-7 為受訪者之居住縣市統計圖表，受訪者來自桃園市有 9 人，占 30% 為最多，次多則為基隆市、臺北市、新北市及臺南市 6 人，占 10%，其於族群占比均少於 10.0%。

表 6.1-7 受訪者居住縣市統計表

居住地	次數	百分比
基隆市	3	10%
臺北市	3	10%
新北市	3	10%
桃園市	9	30%
新竹市	2	7%
新竹縣	2	7%
臺中市	1	3%
彰化縣	1	3%
雲林縣	2	7%
臺南市	3	10%
高雄市	1	3%
總計	30	100%

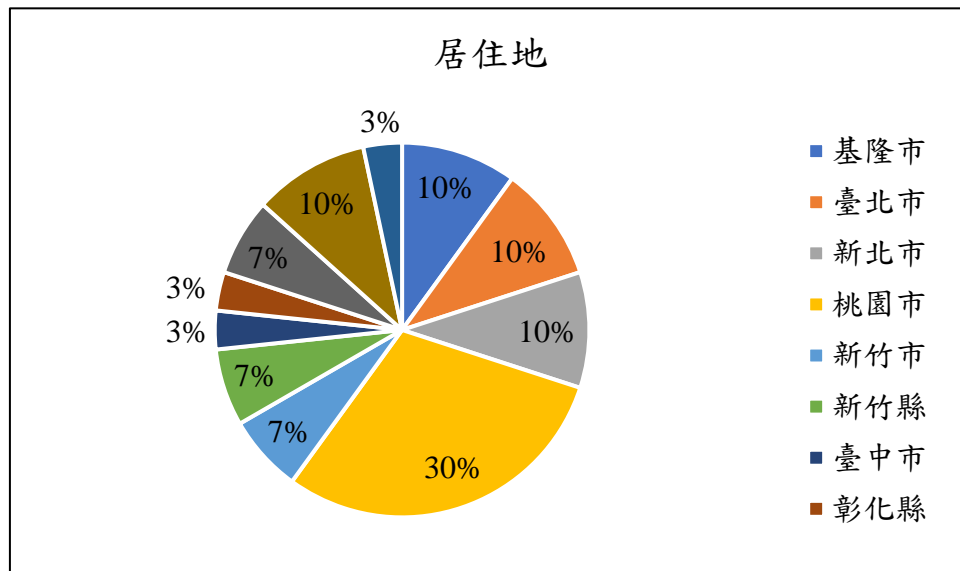


圖 6.1-7 受訪者居住縣市統計圖

6.2 旅遊決策與行為

一、搭乘路線

調查有搭乘連江縣台灣好行公車經驗之受訪者，可以瞭解訪問之乘客均搭乘過南竿台灣好行，其中有 12 人（40%）有搭乘北竿台灣好行之經驗，另有 4 人（13%）搭乘過莒光台灣好行及 1 人（3%）搭乘過東引台灣好行，表 6.2-1 與圖 6.2-1 所示。

表 6.2-1 搭乘路線統計表

搭乘路線	次數	百分比
南竿台灣好行	30	100%
北竿台灣好行	12	40%
莒光台灣好行	4	13%
東引台灣好行	1	3%
總計	47	-

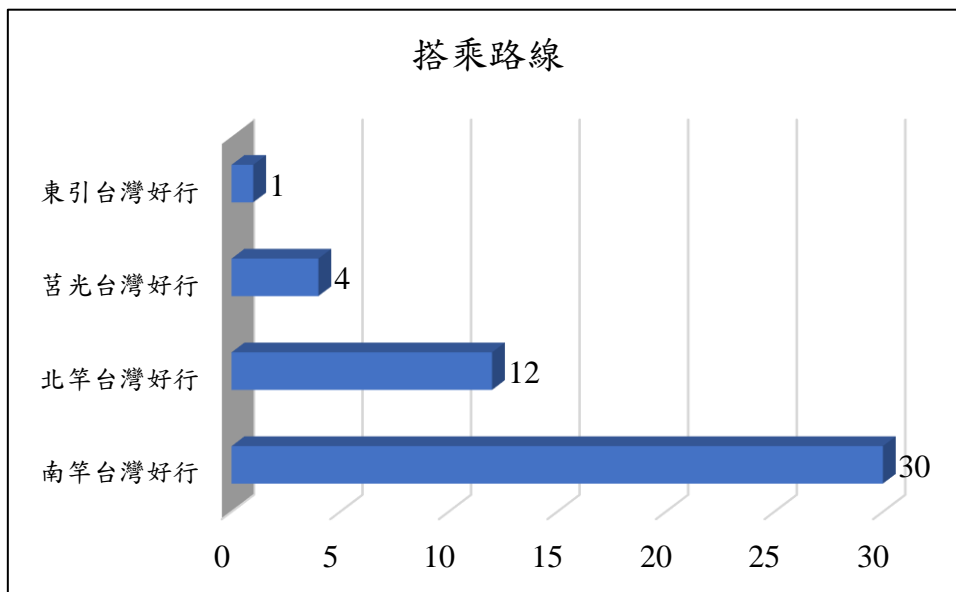


圖 6.2-1 搭乘路線統計圖

二、轉乘交通工具

調查受訪者搭乘馬祖台灣好行之轉乘交通工具，可以發現多以徒步（53%）為主，而計程車則以 47% 居次，本次受訪者則無使用其他類別工具轉乘，如表 6.2-2 與圖 6.2-2。

表 6.2-2 轉乘交通工具統計表

轉乘交通工具	次數	百分比
徒步	16	53%
計程車	14	47%
總計	30	100%

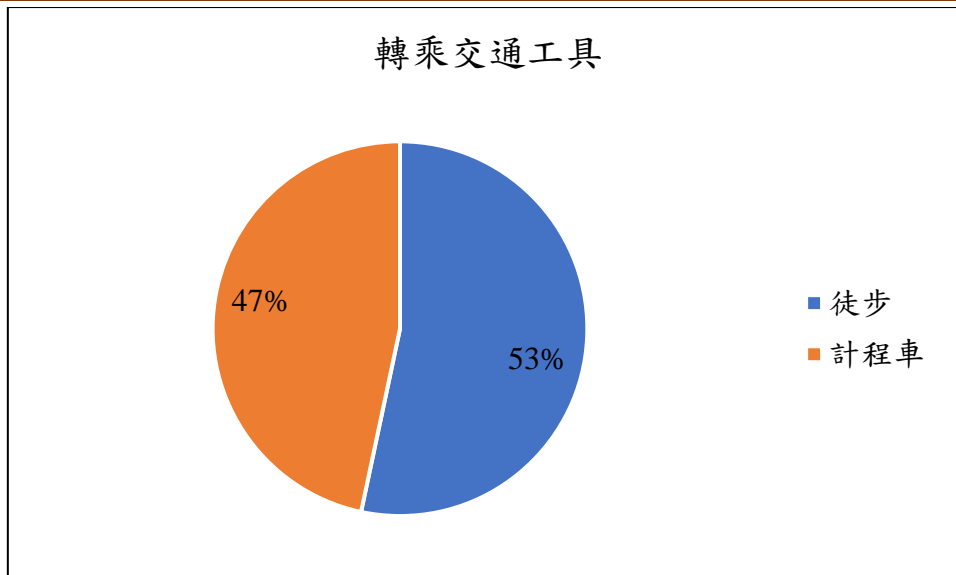


圖 6.2-2 轉乘交通工具統計圖

三、取得資訊之管道

表 6.2-3 與圖 6.2-3 為資訊管道統計表及統計圖，從中可以發現有 80%受訪者是由網路(如網站、社交通訊軟體)接觸資訊，57%為旅遊服務中心，50%為平面媒體(如報章雜誌等)，43%為親友、同事或同學，40%為電子媒體(如電視、廣播等)，其餘管道皆為 10%以下。

表 6.2-3 資訊管道統計表

取得資訊管道	次數	百分比
平面媒體(如報章雜誌等)	15	50%
電子媒體(如電視、廣播等)	12	40%
網路(如網站、社交通訊軟體)	24	80%
旅遊服務中心	17	57%
旅遊展覽	1	3%
親友、同事或同學	13	43%
總計	82	-

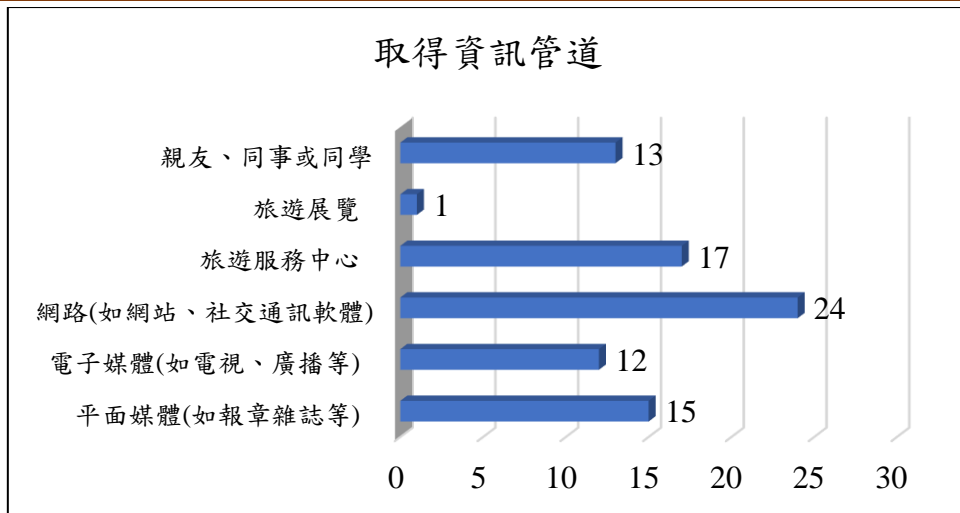


圖 6.2-3 資訊管道統計圖

四、旅遊方式

調查結果發現，高達 73% 的旅客是自行規劃行程旅遊，其次為旅行社套裝行程（23%），如表 6.2-4 與圖 6.2-4 所示。

表 6.2-4 旅遊方式統計表

旅遊方式	次數	百分比
旅行社套裝行程	7	23%
機關、公司舉辦旅遊	1	3%
自行規劃行程旅遊	22	73%
總計	30	100%

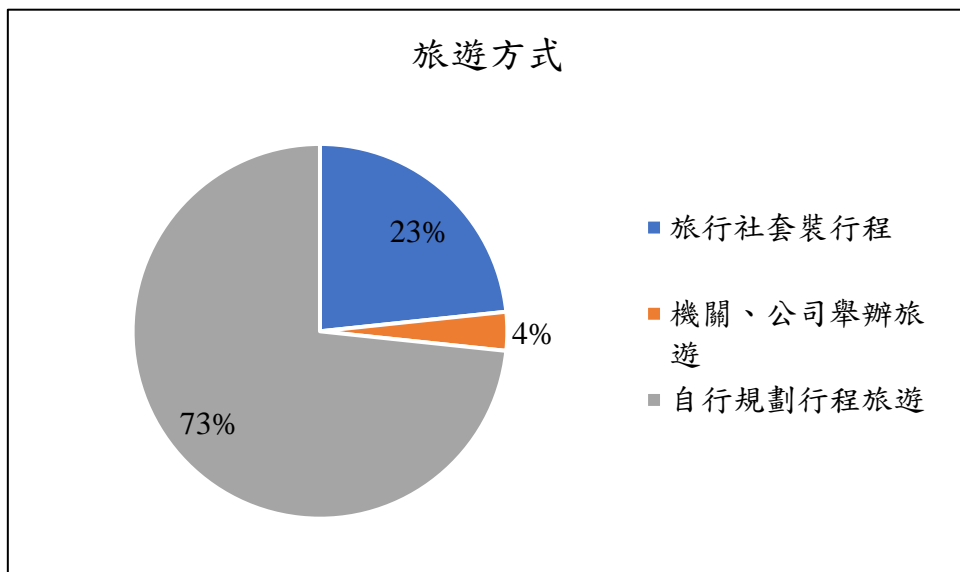


圖 6.2-4 旅遊方式統計圖

五、旅遊同伴

表 6.2-5 與圖 6.2-5 為旅遊同伴人數（不含本人），旅客同行人數 3 人為最多占 33%，而後依序為同行人數 5 人占 23%、同行人數 2 人占 20%、同行人數 4 人及 7 人占 7%、同行人數 6 人、13 人及 14 人占 3%，由此可知，遊客（不含本人）之同行人數為 2~5 人為最多。

表 6.2-5 旅遊同伴人數(不含本人)統計表

旅遊同伴人數	次數	百分比
2人	6	20%
3人	10	33%
4人	2	7%
5人	7	23%
6人	1	3%
7人	2	7%
13人	1	3%
14人	1	3%
總計	30	100%

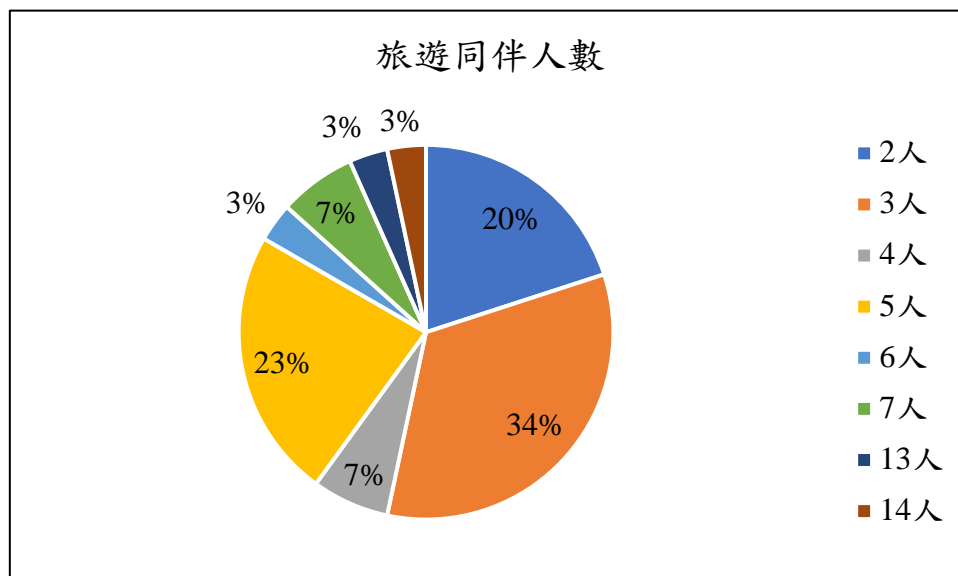


圖 6.2-5 旅遊同伴人數(不含本人)統計圖

第七章 無障礙及性平友善度調查成果

本章節係針對乘客搭乘各連江縣市區公車是否有遭遇性別不平等待遇及駕駛是否主動協助身心障礙人士與需服務之民眾，計畫透過乘車調查進行檢視，以下則將針對本年度檢視結果進行說明。

7.1 性別友善調查成果

表 7.1-1 與圖 7.1-1 可以看出調查之各路線駕駛員是否有性別不平等之情況，可以發現調查之各路線駕駛皆未有上述之情況。

表 7.1-1 是否發生性別不平等之情況

是否發生性別不平等之情況	有發生	無發生
海線-介壽→馬港	0	3
海線-馬港→介壽	0	4
山線-介壽→馬港	0	4
山線-馬港→介壽	0	4
梅石↔馬港	0	1
白沙→塘岐(北竿大道線)	0	2
塘岐→白沙(環島北路線)	0	3
總計	0%	100%

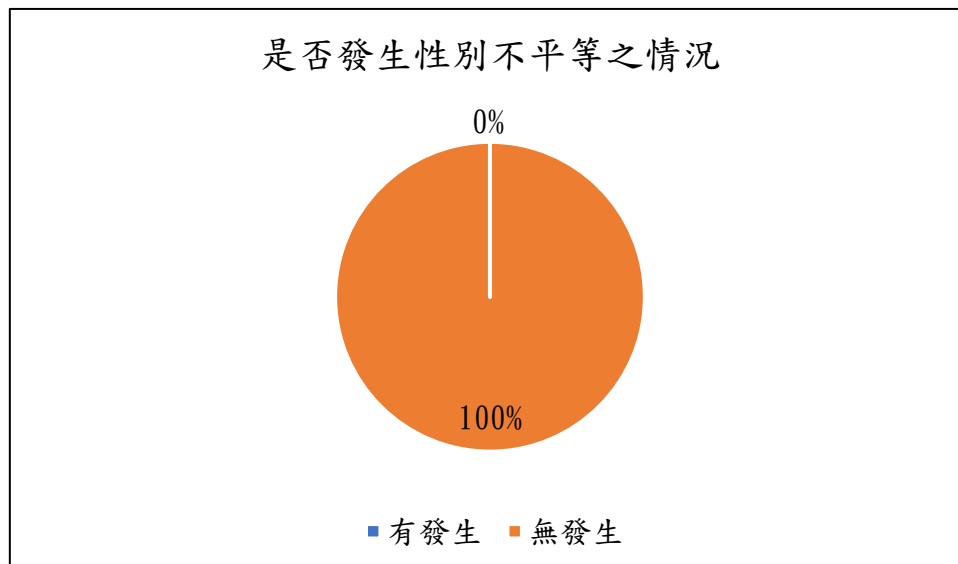


圖 7.1-1 是否發生性別不平等之情況統計圖

7.2 無障礙服務調查成果

表 7.2-1 與圖 7.2-1 可以看出調查員於調查各路線時均未有身心障礙者及需服務之民眾上車，而表 7.2-2 與圖 7.2-2 可以看出乘客問卷中，大多受訪員亦未有與行動不便之乘客一同車之經驗，然部分有與行動不便之乘客一同車經驗之受訪者，其中 20 人(57.14%)認為駕駛有主動服務，另有 15 人(42.86%)認為駕駛未主動服務。

表 7.2-1 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾(調查員)

主動協助身心障礙人士及需服務之民眾	主動協助及態度良好	主動協助但態度普通	態度不佳或無協助	未有身心障礙者上車
海線-介壽→馬港	0	0	0	3
海線-馬港→介壽	0	0	0	4
山線-介壽→馬港	0	0	0	4
山線-馬港→介壽	0	0	0	4
梅石↔馬港	0	0	0	1
白沙→塘岐(北竿大道線)	0	0	0	2
塘岐→白沙(環島北路線)	0	0	0	3
總計	0(0%)	0(0%)	0(0%)	21(100%)

表 7.2-2 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾(乘客)

主動服務行動不便之乘客	次數	百分比
有主動服務	20	57.14%
未主動服務	15	42.86%
未有行動不便之乘客上車	266	-
總計	301	-

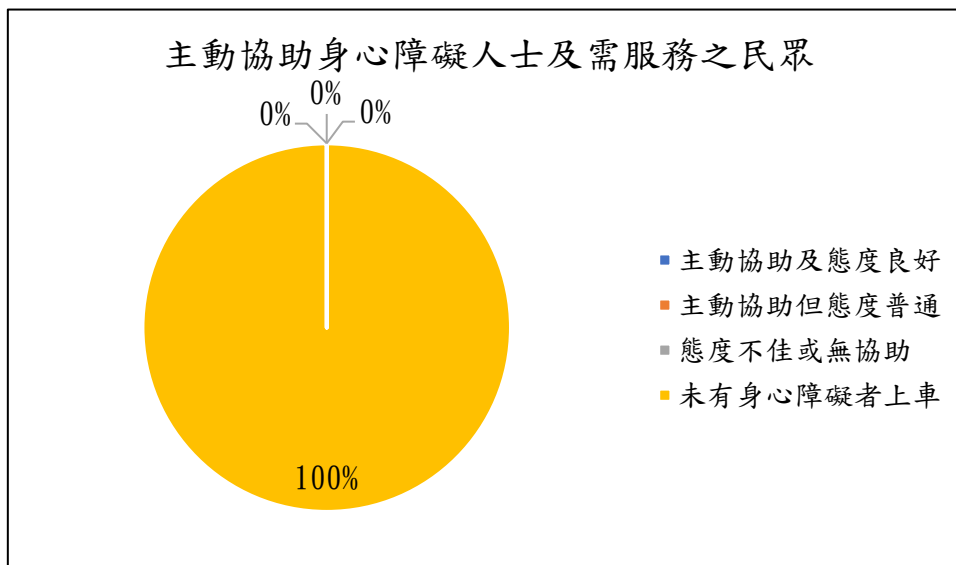


圖 7.2-1 是否主動協助身心障礙人士及需服務之民眾統計圖(調查員)

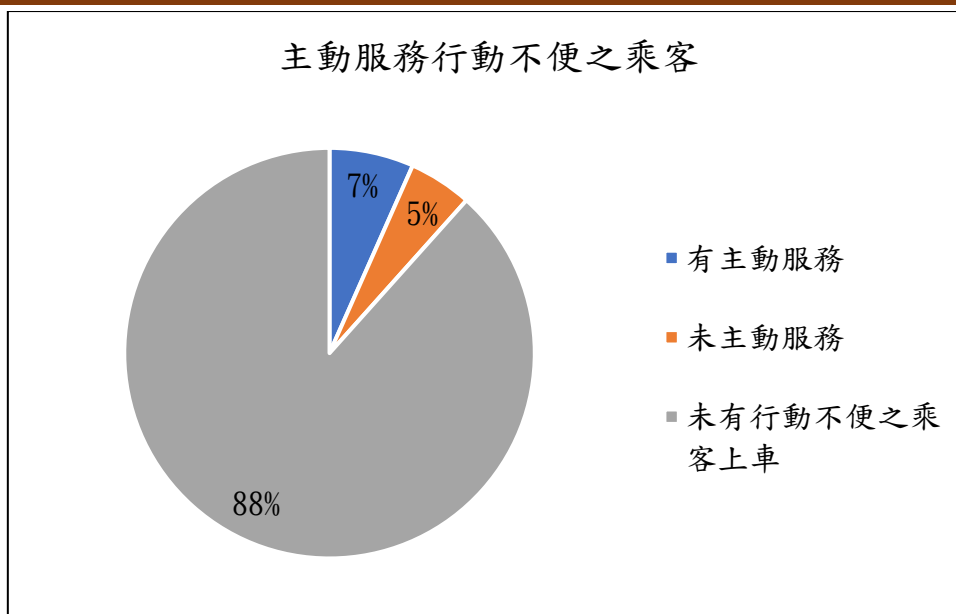


圖 7.2-2 是否主動協助協助行動不便之乘客統計圖(乘客)

第八章 結論與建議

本年度連江縣市區公車營運與服務評鑑計畫之評鑑架構共可分為六大構面，分別為：「A、場站設施與服務」、「B、運輸工具設備與安全」、「C、旅客服務品質與駕駛員管理」、「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」、「E、公司經營與管理」及「F 性別平等」，受評鑑業者為連江縣公共汽車管理處。

計畫透過乘車調查、問卷調查、站位調查、場站調查、書面資料查核等方式針對各個指標細項進行評分，以下則將針對本年度計畫之評鑑結果，以及計畫之各項結論與建議進行說明。

8.1 結論

1. 連江縣公共汽車管理處於本次 112 年評鑑計畫之評分結果為 **91.54 分**，較前期年度之 91.28 分進步 0.27 分，評等等第為「優等」。各構面指標之得分結果上，「A、場站設施與服務」獲得 **12.64 分**，「B、運輸工具設備與安全」為 **21.55 分**，「C、旅客服務品質與駕駛員管理」為 **29.67 分**，「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」得分為 **7.67 分**，「E、公司經營與管理」為 **20.00 分**，「F、性別平等」為 **0.00 分**。

表 8.1-1 112 年度連江縣市區公車各評鑑指標列等表

評分項目	連江縣公車處
A 場站設施與服務(15 分)	12.64
B 運輸工具設備與安全(25)	21.55
C 旅客服務品質與駕駛員管理(30 分)	29.67
D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全(10 分)	7.67
E 公司經營與管理(20 分)	20.00
F 性別平等(-1.5 分)	0.00
評鑑總成績計算(100 分)	91.54
評等	優等

表 8.1-2 路線項目列等表

指標項目	配分	海線 (介壽 → 馬港)	海線 (馬港 → 介壽)	山線 (介壽 → 馬港)	山線 (馬港 → 介壽)	梅石→ 馬港	白沙→ 塘岐	塘岐→ 白沙	平均
A1到站準點性	5	5.00	3.67	5.00	4.33	5.00	5.00	5.00	4.71
A2.場站空間	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
A3.站場檢查	3	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50
A4公車查詢	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.95
A5乘客資訊服務	4	3.28	3.17	2.97	2.87	3.21	0.93	0.92	2.48
B1.車齡比率	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
B2舒適與噪音	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
B3公車資訊服務設施	5	3.50	3.50	3.50	3.63	3.50	3.75	3.50	3.55
B4.(車輛)環保品質	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
B5.行車肇事率	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
B6車輛安全設施檢查	6	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
C1過站不停比率	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C2駕駛平穩性	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	5.00	5.00	4.25	4.25	5.00	4.25	5.00	4.68
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C7-駕駛路口停讓行為	-2	0.00	0.00	-0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01
D1-1.設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-2.人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D1-3.設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
D1-4.無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
D1-5.站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67
D2-1.訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

指標項目	配分	海線 (介壽 → 馬港)	海線 (馬港 → 介壽)	山線 (介壽 → 馬港)	山線 (馬港 → 介壽)	梅石→ 馬港	白沙→ 塘岐	塘岐→ 白沙	平均
D2-3.無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3-1.無障礙車輛購置	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D3-2.無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E1.行車事故通報與處理	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
E2.重大違規	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
E3.行車記錄器之設置及公車超速抽查	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
E4.公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
E5.教育訓練	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
E6.政策配合	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
F1性別平等法令規範	(-0.5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
F2育兒相關措施	(-0.5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
F3性別安全相關措施	(-0.5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
總分	100	92.95	91.50	91.84	91.24	92.88	90.10	90.25	91.54

2. 相較於 111 年度之評鑑結果，本年度在「A1 到站準點性」、「A4 公車查詢」、「C1 過站不停比率」、「C2 駕駛平穩性」、「C6 駕駛員服務態度與儀容」及「D1-5 站牌設計符合通用化概念」等指標皆有進步，而「A3 場站檢查」、「A5 乘車資訊服務」、「B3 公車資訊服務設施」、「C4 駕駛員遵循路線指示」、「D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常」及「D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見」為退步指標。
3. 影響本年度評鑑之主要指標為 A3、B3、C1、C2、C6、D1-3 及 D1-4 項目，其中 A3、B3、D1-3 及 D1-4 退步原因為，本年度場站查核南竿介壽公車站未設置滅火器及無障礙廁所，並於所有查核車輛查核無路線圖、票價表及時刻表之缺失；然前一年度之缺失 C1、C2 及 C6，本年度皆完整改善，所有查核車輛皆無查核相關之缺失，使本年度評鑑亦為優等，且評鑑成績進步 0.27 分。

8.2 建議

1. 連江縣為外島縣市，公共運輸設備及資源與本島相比較則較為缺乏，過去評鑑也根據外島特性將鑑重點著重於基本設備維護、業者維運、基本之駕駛服務及乘客體驗為主，且評鑑計畫已邁向第六年，近兩年度評鑑已達優等，應該使朝向基本維運以外之服務體驗面向評鑑。
2. 3.2 節路線別評鑑說明可知，路線站牌的完整性為評鑑主要扣分項目之一，雖在分數上較難以有明顯扣分，但有多處站牌在前期計畫已有標註損毀或站牌資訊缺失，本年度仍未改善，已將站位整理出，也將於下期評鑑加重評分。
3. 車輛基本設備及乘客資訊，本年度查核所有車輛內皆無路線圖、票價表及時刻表，部分車輛有駕駛員姓名無標示及動態資訊時間不準確等缺失情況，建議公車處查核改善。
4. 服務相關評鑑主要為團隊調查員調查評分，「C1 過站不停比率」、「C2 駕駛平穩性」及「C6 駕駛員服務態度與儀容」與前期比較則皆已改善，為主要進步項目，本年度扣分項目為「C4 駕駛員遵循路線指示」，主要在「山線-介壽→馬港」、「山線-馬港→介壽」及「白沙→塘岐」有查核未在公車停靠區內上下客狀況。
5. 無障礙相關指標為本年度之主要退步指標，本年度連江縣於場站無障礙設施調查中，查核缺失無設置無障礙廁所及告示，故相關指標皆有扣分，且目前也僅有 2 輛車輛營運，建議提升其服務品質。
6. 本年度公車處在交通事故通報、重大違規及違反交統管理處罰條例等指標皆得滿分，建議維持，且公車處也有提供政策配合相關證明，如縣府車輛支援等內容，表示業者已逐漸重視評鑑流程，未來建議可朝書面資料內容之完整性評分。
7. 性別平等指標根據現有的法規設計，指標以是否有違反法令規定評分，經計畫團隊資料檢視公車書面資料，皆有符合法律規範。