

臺中市政府交通局 委託技術服務

102 年度臺中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫

定稿版期末報告書

委託單位：臺中市政府交通局

承辦單位：逢甲大學

逢甲大學運輸科技與管理學系

中華民國 102 年 12 月

目錄

表目錄.....	V
圖目錄.....	VII
第一章 緒論	1
1.1 計畫緣起.....	1
1.2 計畫目的.....	2
1.3 評鑑對象與範圍.....	3
1.4 評鑑方法、步驟與流程.....	3
1.4.1 評鑑方法及步驟.....	3
1.4.2 評鑑工作及流程.....	4
第二章 現有計程車營運服務探討	7
第三章 評鑑作業進行.....	8
3.1 評鑑方式.....	8
3.1.1 乘車調查.....	8
3.1.2 營運組織訪查.....	9
3.2 評鑑配分.....	9
3.3 評鑑項目、指標及配分說明.....	12
3.3.1 安全性.....	12
3.3.2 舒適性.....	13
3.3.3 駕駛人儀態.....	15
3.3.4 公平交易.....	15
3.3.5 法律規範.....	16
3.3.6 電話叫車.....	17
3.3.7 營運制度.....	18
3.3.8 駕駛員管理.....	20
3.3.9 政策配合度.....	21
3.3.10 其他.....	21
第四章 評鑑作業說明.....	22
4.1 評鑑前置作業.....	22
4.1.1 訪談人員的挑選、訓練與督導.....	22
4.1.2 評鑑訪查小組之組成.....	23

4.2 乘車調查.....	23
4.2.1 路邊攔車調查.....	24
4.2.2 電話叫車調查.....	24
4.3 營運組織訪查.....	25
4.4 評鑑成績計算及列等.....	27
第五章 乘車調查結果分析.....	28
5.1 乘車調查結果統計分析方法說明.....	29
5.2 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查各評鑑項目結果.....	29
5.2.1 「安全性」指標結果分析.....	29
5.2.2 「舒適性」指標結果分析.....	31
5.2.3 「駕駛人儀態」指標結果分析.....	32
5.2.4 「公平交易」指標結果分析.....	33
5.2.5 「法律規範」指標結果分析.....	34
5.2.6 「電話叫車」指標結果分析.....	35
5.2.7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查整體綜合分析.....	36
5.3 計程車運輸合作社乘車調查各評鑑項目結果分析.....	38
5.3.1 「安全性」指標結果分析.....	38
5.3.2 「舒適性」指標結果分析.....	40
5.3.3 「駕駛人儀態」指標結果分析.....	41
5.3.4 「公平交易」指標結果分析.....	42
5.3.5 「法律規範」指標結果分析.....	43
5.3.6 計程車運輸合作社乘車調查整體綜合分析.....	44
5.4 乘車調查綜合結果分析.....	46
5.4.1 乘車調查結果說明.....	46
第六章 營運組織訪查結果分析.....	49
6.1 營運組織訪查結果統計分析方式說明.....	49
6.2 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查結果說明.....	50
6.2.1 「營運制度」項目.....	50
6.2.2 「駕駛人管理」項目.....	52
6.2.3 「政策配合度」項目.....	53
6.2.4 「其它」項目.....	54

6.2.5 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查綜合分析	55
6.3 計程車運輸合作社營運組織訪查結果說明	57
6.3.1 「營運制度」項目	57
6.3.2 「駕駛人管理」項目	59
6.3.3 「政策配合度」項目	60
6.3.4 「其它」項目	61
6.3.5 計程車運輸合作社營運組織訪查綜合分析	62
6.4 營運組織訪查綜合結果與分析	64
6.4.1 營運組織訪查結果綜合說明	64
第七章 結論與建議	67
7.1 評鑑結果分析	67
7.1.1 無線電計程車與衛星派遣車隊評鑑結果	67
7.1.2 計程車運輸合作社評鑑結果	69
7.1.3 臺中市計程車整體服務品質成績	70
7.1.4 與前期(97 年度)評鑑結果比較	71
7.2 綜合結論	72
7.3 改善建議	73
第八章 優良計程車駕駛遴選	78
8.1 臺中市優良計程車駕駛人遴選作業要點	79
8.2 優良計程車駕駛人遴選作業會議	80
8.3 優良計程車駕駛頒獎執行情形	81
附 錄	82
表一 乘車調查表	83
表二 無線電臺及衛星派遣計程車營運組織訪查評分表	84
表三 計程車運輸合作社營運組織訪查評分表	85
表四 業者說明座談會會議記錄	86
表五 專家學者座談會會議紀錄	90
表六 營運組織訪查業者應準備資料	93
表七 業者基本資料表	94
表八 營運組織訪查執行情形	95
表九 計程車優良駕駛遴選會議	96

表十 期末報告審查意見回覆98

表目錄

表 1.3-1 計畫範圍內計程車及登記車輛數說明	3
表 2-1 計程車評鑑對象一覽表	7
表 3.2-1 無線電及衛星派遣計程車業者評鑑項目、指標及配分.....	10
表 3.2-2 計程車運輸合作社評鑑項目、指標及配分.....	11
表 4.2-1 抽樣比例表.....	23
表 4.2-2 計程車乘車調查抽樣車輛數.....	23
表 4.3-1 營運組織訪查時程表	25
表 4.3-2 書面審查所需資料彙整表.....	27
表 4.4-1 評鑑成績列等表	27
表 5.1-1 計程車乘車調查實際抽樣數.....	28
表 5.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「安全性」評鑑指標得分.....	30
表 5.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「舒適性」評鑑指標得分.....	31
表 5.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人儀態」評鑑指標得分	32
表 5.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「公平交易」評鑑指標得分.....	33
表 5.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊「法律規範」評鑑指標得分.....	34
表 5.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊「電話叫車」評鑑指標得分.....	35
表 5.2-7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查各評鑑項目得分.....	36
表 5.3-1 計程車運輸合作社「安全性」評鑑指標得分.....	38
表 5.3-2 計程車運輸合作社「舒適性」評鑑指標得分	40
表 5.3-3 計程車運輸合作社「駕駛人儀態」評鑑指標得分	41
表 5.3-4 計程車運輸合作社「公平交易」評鑑指標得分	42
表 5.3-5 計程車運輸合作社「法律規範」評鑑指標得分	43
表 5.3-6 計程車運輸合作社乘車調查各評鑑項目得分	44
表 5.4-1 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查結果.....	47
表 5.4-2 計程車運輸合作社乘車調查結果	47
表 6.1-1 營運組織訪查時程及委員彙整表	49
表 6.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「營運制度」項目結果.....	50
表 6.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「駕駛人管理」項目結果	52
表 6.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「政策配合度」項目結果.....	53

表 6.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「其它」項目結果.....	54
表 6.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查各評鑑項目結果.....	55
表 6.3-1 計程車運輸合作社業者訪查「營運制度」項目結果.....	57
表 6.3-2 計程車運輸合作社業者訪查「駕駛人管理」項目結果.....	59
表 6.3-3 計程車運輸合作社業者訪查「政策配合度」項目結果.....	60
表 6.3-4 計程車運輸合作社業者訪查「其它」項目結果.....	61
表 6.3-5 計程車運輸合作社業者訪查各評鑑項目結果.....	62
表 6.4-1 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查結果.....	65
表 6.4-2 計程車運輸合作社業者訪查結果.....	65
表 7.1-1 無線電計程車與衛星派遣車隊各業者評鑑總成績表.....	68
表 7.1-2 計程車運輸合作社各業者評鑑總成績表.....	69
表 7.1-3 依各家業者總車輛數加權評鑑成績計算.....	70
表 7.1-4 與前期（97 年度）評鑑結果比較表.....	71
表 7.3-1 建議個別業者之改善事項.....	74

圖目錄

圖 1.4-1 評鑑工作流程圖	5
圖 4.3-1 營運組織訪查流程圖	26
圖 5.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「安全性」比較圖	30
圖 5.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「舒適性」比較圖	31
圖 5.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人儀態」比較圖	32
圖 5.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「公平交易」比較圖	33
圖 5.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊「法律規範」比較圖	34
圖 5.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊「電話叫車」比較圖	35
圖 5.2-7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查整體綜合結果比較圖	36
圖 5.2-8 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查結果等第比較圖	37
圖 5.3-1 計程車運輸合作社「安全性」比較圖	39
圖 5.3-2 計程車運輸合作社「舒適性」比較圖	40
圖 5.3-3 計程車運輸合作社「駕駛人儀態」比較圖	41
圖 5.3-4 計程車運輸合作社「公平交易」比較圖	42
圖 5.3-5 計程車運輸合作社「法律規範」比較圖	43
圖 5.3-6 計程車運輸合作社乘車調查整體綜合結果比較圖	44
圖 5.3-7 計程車運輸合作社乘車調查結果等第比較圖	45
圖 5.4-1 乘車調查綜合結果分析	46
圖 5.5-2 乘車調查綜合結果等第比較圖	48
圖 6.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「營運制度」比較圖	51
圖 6.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人管理」比較圖	52
圖 6.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「政策配合度」比較圖	53
圖 6.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「其它」比較圖	54
圖 6.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查綜合結果比較圖	55
圖 6.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查結果等第比較圖	56
圖 6.3-1 計程車運輸合作社「營運制度」比較圖	58
圖 6.3-2 計程車運輸合作社「駕駛人管理」比較圖	59
圖 6.3-3 計程車運輸合作社「政策配合度」比較圖	60

圖 6.3-4 計程車運輸合作社「其它」比較圖	61
圖 6.3-5 計程車運輸合作社營運組織訪查綜合結果比較圖	62
圖 6.3-6 計程車運輸合作社營運組織訪查結果等第比較圖	63
圖 6.4-1 營運組織訪查綜合結果分析	64
圖 6.4-2 營運組織訪查綜合結果等第比較圖	66
圖 7.1-1 無線電計程車與衛星派遣車隊各業者評鑑總成績比較圖	68
圖 7.1-2 計程車運輸合作社各業者評鑑總成績比較圖	69
圖 7.2-1 各業者評鑑總成績比較圖	72
圖 7.3-1 各業者評鑑總成績等第比較圖	77
圖 8.1-1 優良計程車駕駛遴選辦法流程圖	78

第一章 緒論

計程車介於私人與大眾運輸間的輔助性運輸工具，亦是國內除市區客運業及其他大眾運輸工具外，最主要運輸工具之一。由於計程車業者眾多，民眾往往資訊不足，不易辨識所選擇搭乘計程車之優劣，且一般民眾對計程車熟悉度及信賴度不足，仍依靠本身乘車經驗與市場口碑作為搭乘依據。因此，期望透過本計畫，作為制定計程車服務品質與相關輔導政策之參考依據，並將評鑑結果資訊提供消費者乘車選擇之參考。另藉由公開頒獎，表揚具優良事蹟或足為同業表率之優良計程車駕駛員，發揮見賢思齊的鼓勵作用，以提昇本市計程車服務品質。

1.1 計畫緣起

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。

中部地區的計程車業務例行評鑑分為計程車運輸合作社、衛星派遣與無線電計程車三部分，計程車運輸合作社屬於合作社範疇，歸各縣市社會處管轄，每年例行性的考核業務內容主要著眼於合作社業務；無線電計程車業務屬電信監管管轄，每年由公路監理單位主導，會同國家通訊傳播委員會、縣市警察局及各監理站組成督導檢查小組，至各無線電計程車服務據點進行會查；而計程車衛星派遣服務系統係由中華電信運用智慧型車機、客服平台、GIS 地理資訊系統以及 ITS 智慧型運輸系統等多項先進技術整合開發而成，提供計程車業者之車隊管理、營運派遣、客戶服務、安全監控、統計報表、司機緊急求救等多項管理功能與資訊服務。由於三者分屬不同單位考核，實有整合之必要，並應加入消費者對服務品質的感受。

本研究範圍依臺中市政府交通局所登記的無線電計程車與衛星派遣車隊共有 8 家及計程車運輸合作社共 10 家。無線電業者與衛星派遣車隊包括新台中、飛狗、怡美、永隆、國通、友愛、台灣大車隊及大都會；計程車運輸合作社包括車棧、聯合、中區、全國通、友愛、永隆、全聯、友聯、國通及宏國等。

1.2 計畫目的

本研究主要針對已成型的計程車評鑑制度，進行臺中市計程車業者的評鑑，除可提供政府了解評鑑制度之優缺點，作為獎懲業者之依據，也藉此了解目前臺中市計程車營運狀況及服務水準，針對其營運狀況進行分析檢討，進而提出管理改善措施。為提升計程車服務水準及品質，期藉此研究計畫達成以下目的：

一、 評鑑計程車業者

本研究調查臺中市具無線電臺或衛星派遣功能之計程車車隊業者、計程車運輸合作社業者，針對計程車客運服務進行各層面評鑑探討其差異，藉乘車調查、營運組織訪查及舉辦業者座談會等方式，以得知計程車業者實際之營運狀況。

二、 提供消費者乘車資訊

提供消費者選擇搭乘的資訊，以改善目前資訊不對稱之機制。為促使優良之計程車能保持其良好形象與優良品質、警惕績效較差之計程車業者，藉評鑑結果給予服務績效良好的計程車業者獎勵，對於服務績效較差的計程車業者則予以協助檢討與改善。

三、 建立計程車形象

由於民眾對計程車信賴度不足，搭乘計程車時總有不安全感，故透過計程車客運服務之評鑑結果，重新建立計程車形象，降低以往負面形象，增加消費者搭乘計程車之信賴感。

1.3 評鑑對象與範圍

本市轄內具無線電台或衛星派遣功能之計程車車隊業者、計程車運輸合作社業者。

表 1.3-1 計畫範圍內計程車及登記車輛數說明

	業者名稱	車輛數
無線電臺 與 衛星派遣車隊	新台中	210
	飛狗	200
	怡美	300
	永隆	120
	國通	200
	友愛	150
	台灣大車隊	815
	大都會	150
	運輸 合作社	車棧
聯合		249
中區		154
全國通		170
友愛		132
永隆		63
全聯		282
友聯		76
國通		86
宏國		59

資料來源：與業者及主管機關確認回報之車輛數

1.4 評鑑方法、步驟與流程

1.4.1 評鑑方法及步驟

依工作計畫邀標書規定，辦理評鑑主要工作內容項目分為(1)資料蒐集(2)服務品質指標、評鑑項目及權重分析(3)計程車服務品質調查(4)營運組織訪查(5)服務品質綜合評鑑(6)車隊優缺點分析(7)優良計程車駕駛遴選等。

在辦理方式則以書面及實地辦理兩種方式進行考評。首先蒐集與計畫相關臺中市具有無線電台或衛星派遣功能之計程車車隊業者與計程車運輸合作社業者之管理概況、公司制度、駕駛人組成、登記車輛數等營運現況資料，分析中央主管機關或各縣市辦理計程車服務品質評鑑報告內容，及彙整過去相關文獻所應用之評鑑指標，決定服務品質指標、評鑑項目及其權重。依據各單位研商所決定之服務品質指標與評鑑項目，擬定問卷調查表內容與調查方式，以及訓練調查員針對評鑑對象所屬之計程車車輛與駕駛人，進行服務品質評鑑項目之調查。

相關調查作業開始前，將先提送調查問卷抽樣方法與過程、樣本來源經臺中市政府交通局同意後始進行調查。另基於本案之推動用意其積極面應是讓業者主動去改善其服務品質，同時在改善過程中管理機關與業者之間亦能作有效的溝通及輔導，因此，本團隊將規劃辦理一場業者說明座談會，將評鑑用意及作業方式進行說明，有利於辦理單位在進行相關調查時提高業者的配合意願。

最後將問卷調查及營運組織訪查結果彙整並將資料進行建檔，以利未來有效改善之追蹤檢討，並方便對問卷調查來源進行評估，而後對資料進行統計分析，再配合書面資料之評估分數，如期完成期末報告之撰寫。

1.4.2 評鑑工作及流程

在本項調查工作進行前，應先有一套完善之研究流程架構圖，以使調查工作順利進行。本研究流程圖如圖 1.4-1 所示。

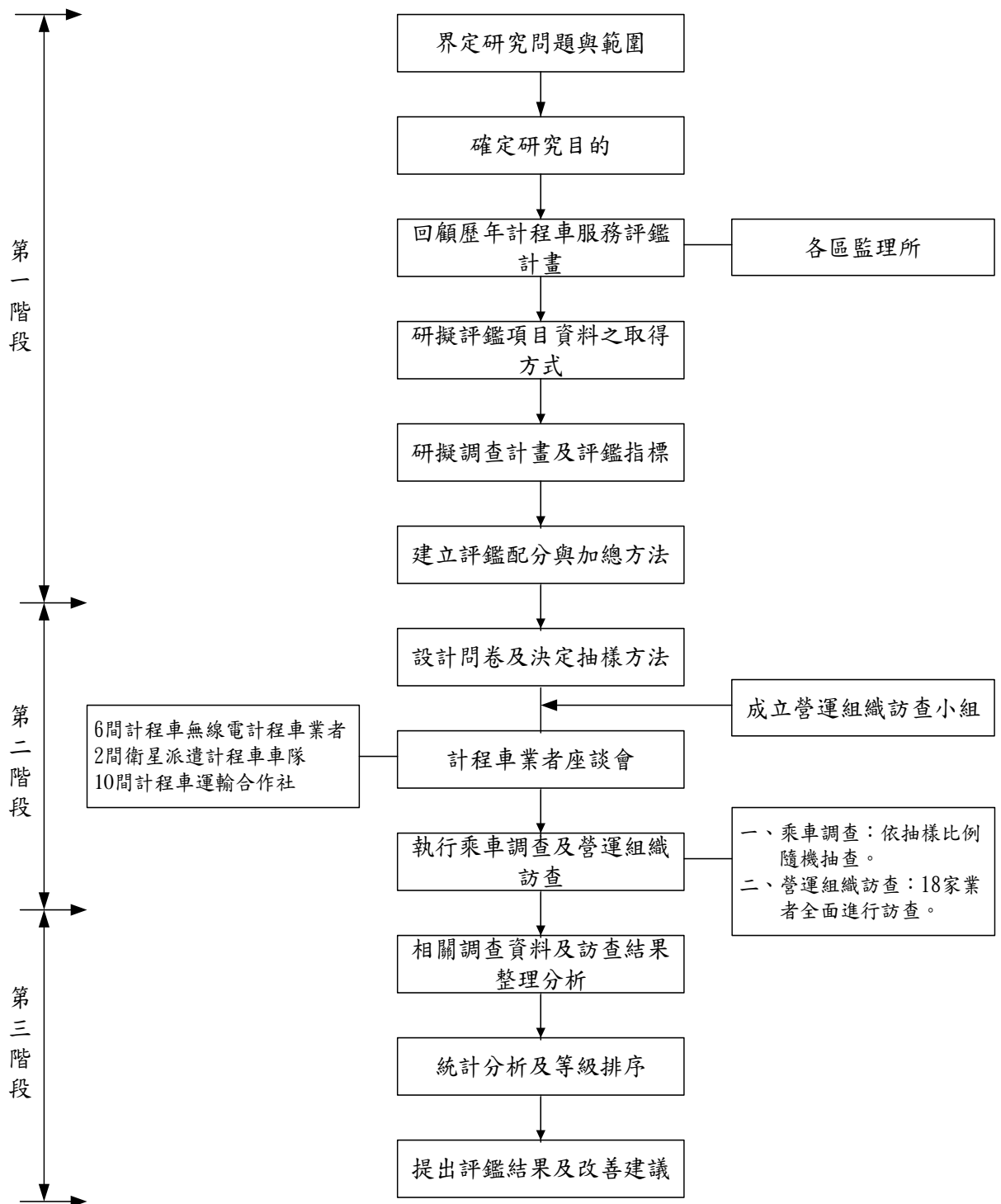


圖 1.4-1 評鑑工作流程圖

一、界定研究問題與範圍

在確定相關調查計畫之後，界定研究問題與範圍。

二、確定研究目的

依計程車品牌評鑑制度，針對研究範圍內之計程車業者營運狀況進行分析檢討，並提出改善建議，以提升計程車服務水準及品質。

三、回顧歷年計程車品牌評鑑計畫

回顧歷年各區域及各縣市計程車品牌評鑑的項目、方法、調查作業過程、評鑑結果呈現方式等進行整理分析。

四、研擬評鑑資料取得、調查計畫、評鑑指標

研擬評鑑相關資料之取得方式，並依據委託單位之需求內容，建立評鑑項目及調查計畫。

五、建立評鑑配分及加總方式

建立此次計程車品牌評鑑指標權重及得分加總方式。

六、設計問卷及決定抽樣方式

藉專家學者諮詢會議中定案之評鑑項目權重，進行調查表格內容設計及調查方式之決定。

七、成立營運組織訪查小組

由研究單位、專家學者及業管機關組成訪查小組，至受評鑑對象之組織及營運管理進行訪查評鑑。

八、計程車業者座談會

邀請評鑑範圍內之 6 間計程車無線電計程車業者、2 間衛星派遣計程車車隊業及 10 間計程車運輸合作社業者進行業者座談會。

九、執行乘車調查及營運組織訪查

進行實際之乘車調查及營運組織訪查工作。

十、相關調查資料及訪查結果分析整理透過調查工作的進行，獲得計程車服務水準評鑑調查資料，並進行資料之整合及彙整。

十一、統計分析及等級排序、顯著性差異分析

調查資料於彙整後，進行相關統計分析並將其服務品質之優劣排序。

十二、提出評鑑結果及管理改善建議本研究將於結論與建議中，對本案做一綜合性之結論與探討，並依不同對象提供管理改善建議，以建立計程車之形象及改善計程車服務品質。

第二章 現有計程車營運服務探討

計程車以其方便、可及性高的特性彌補了大眾運輸系統路網的不足，已成為國內都市中主要副大眾運輸工具，所以由政府部門進行計程車之服務品質評鑑工作重要且有意義。服務品質的評鑑工作對於業者經營環境之改善、消費者乘車權益之提升及主管機關對於管理制度方面的改進皆助益良多。本研究收集歷年各縣市辦理計程車評鑑的方法，在本章中說明研究方法。本研究對象本市轄內具無線電台或衛星派遣功能之計程車車隊業者、計程車運輸合作社業者，無線電計程車業者中怡美與人人、國通與中友為聯合經營，經委員討論及參酌其他各區評鑑作法，聯合經營皆取相同分數評定，故評鑑對象共計為 6 間無線電臺計程車、2 間衛星派遣計程車車隊業及 10 間計程車運輸合作社，計程車評鑑對象一覽表如 2-1 所示。非表 2-1 所屬之計程車則不在研究範圍內。

表 2-1 計程車評鑑對象一覽表

	業者名稱
無線電臺 與 衛星派遣車隊	新臺中
	飛狗
	怡美
	永隆
	國通
	友愛
	台灣大車隊
	大都會
運輸合作社	車棧
	聯合
	中區
	全國通
	友愛
	永隆
	全聯
	友聯
	國通
	宏國

第三章 評鑑作業進行

3.1 評鑑方式

交通部為了將計程車服務品質有效管理，以及提升計程車服務品質並引導業者經營方向，加上為了保障消費者權益，開始針對計程車業者實施計程車服務品質評鑑計畫，以分辨出計程車業者之良莠。而一份有效的計程車服務品質評鑑工作，必須具有公平性及客觀性的角度衡量計程車服務品質，並且提供業者改善之方向。透過與使用者、營運者、管理者三方面研議協商產生的方法才夠完善且具代表性。

本研究針對無線電、衛星派遣計程車與計程車運輸合作社評鑑作業之實施方式，主要分為兩部分進行評鑑：一、實地乘車調查作業評鑑；二、業者營運組織訪查評鑑。再將此兩部分研擬各項評鑑準則。本研究之計程車車隊評鑑項目架構如圖 3.1-1 所示。

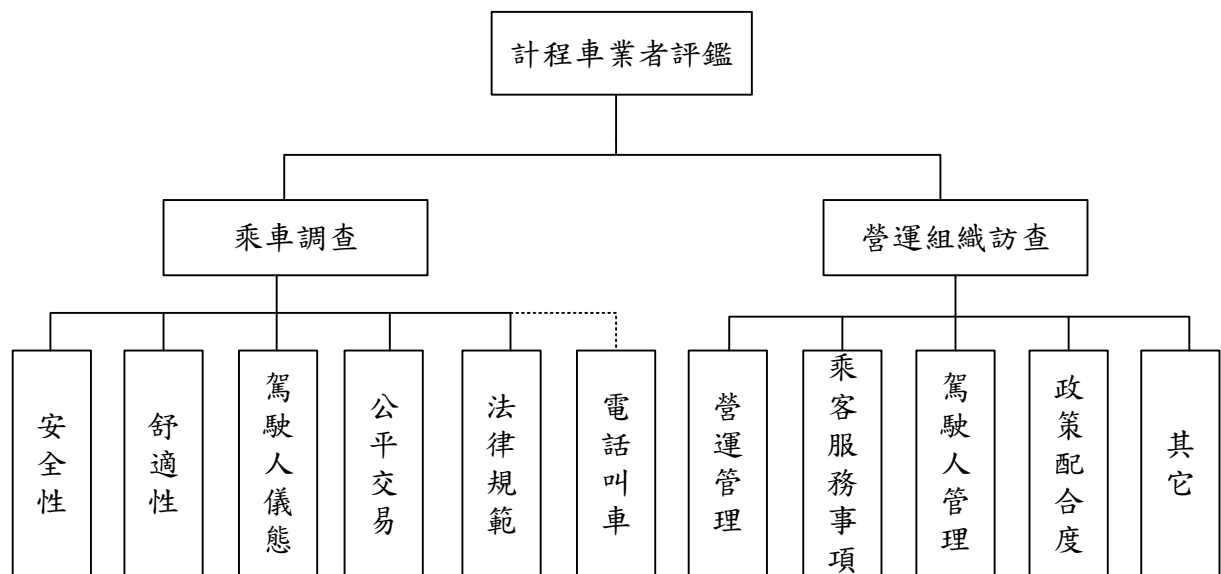


圖 3.1-1 計程車車隊評鑑層級架構圖

3.1.1 乘車調查

乘車調查作業實施方式為本研究經由訓練講習之調查人員以乘客身分實際搭乘計程車進行調查，將其區分為路邊攔車（計程車運輸合作社）、電話叫車（無線電及衛星派遣計程車）之兩種調查方式。

於計程車較常聚集的地點，例如本次研究範圍內的火車站、客運站、各百貨公司、商圈、醫院、戲院、及賣場等人潮聚集地點，以定點至定點之間的搭乘調查方式，隨機抽樣本次評鑑之計程車運輸合作社所屬計程車，及以電話叫車方式搭乘本次評鑑之無線電臺或衛星派遣計程車，在乘車過程實際觀察計程車車輛內部、車輛外觀及駕駛人服務態度等營業車輛服務品質，然後針對乘車調查表上之評鑑項目，填寫調查表。本研究乘車調查評鑑項目為安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範五項準則，針對無線電及衛星派遣計程車亦另外增加電話叫車部份的評鑑項目。

3.1.2 營運組織訪查

本研究對於營運組織訪查部分，邀請計程車相關研究單位、專家學者及業管機關組成評鑑小組，依選定日期至本案評鑑業者營運處所進行營運組織訪查，就實地調查事項加以評分。本次訪查採事前通知方式執行，亦即在訪查計畫定案之後，由業管機關正式發函受訪計程車業者，告知訪查行程，使受訪單位能事先準備相關資料文件。其營運組織訪查評鑑指標內容為營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理、政策配合度及其他等五部份。

3.2 評鑑配分

本次計畫受評業者，區分為無線電計程車隊、衛星派遣計程車及計程車運輸合作社三種，就研究將進行就乘車調查與營運組織訪查兩大部分，經討論研究並參考歷年文獻評鑑指標之數據，將乘車調查分為安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範等五大項，配分為 50 分，而無線電臺及衛星派遣計程車提供電話叫車服務，列入其評鑑項目，配分為 6 分。

營運組織訪查分為無線電計程車、衛星派遣計程車與計程車運輸合作社，參考歷年文獻並配合本研究所需之項目，將其分為營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理、政策配合度與其他等五大項評鑑項目，其中 G8 由業者經營型態列出不同之評鑑指標，無線電計程車、衛星派遣計程車 G8 配分為 4 分，而計程車運輸合作社欲加強社運管理將 G3 配分提升為 5 分、G8 配分提升為 8 分，無線電計程車、衛星派遣計程車營運組織訪查滿分為 44 分，計程車運輸合作社營運組織訪查滿分為 50 分，相關評鑑項目指標及配分請詳見表 3.2-1 及表 3-2.2。

表 3.2-1 無線電及衛星派遣計程車業者評鑑項目、指標及配分

方式	評鑑項目	評鑑指標	配分
乘 車 調 查	A 安全性	A1 車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙，3分	18
		A2 司機行駛中無使用手機，3分	
		A3 駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語，3分	
		A4 車門窗可由乘客自行開啟，3分	
		A5 於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙，3分	
		A6 遵守交通規則，3分	
	B 舒適性	B1 無違規張貼廣告物，2分	10
		B2 車輛內觀整潔，2分	
		B3 車輛外觀整潔，2分	
		B4 車內寧靜性，2分	
		B5 乘坐舒適度，2分	
	C 駕駛人儀態	C1 行車時不吸菸、不嚼食檳榔，2分	6
		C2 司機穿著制服或服裝儀容整齊，2分	
		C3 駕駛人服務態度，2分	
	D 公平交易	D1 按錶收費，2分	4
		D2 有無開立收據，2分	
	E 法律規範	E1 依規定懸掛車牌且字體清晰，3分	12
		E2 兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼，3分	
		E3 依規定設置車頂燈，3分	
		E4 依規定裝置執業登記證，3分	
	F 電話叫車	F1 派車之準點性，2分	6
F2 基地台服務人員態度良好，2分			
F3 派遣功能良好，2分			
營 運 組 織 訪 查	G 營運制度	G1 計程車車輛/車台機基本資料，3分	25
		G2 計程車平均車齡，3分	
		G3 駕駛人名冊，3分	
		G4 各項資料電腦化程度，3分	
		G5 各項營運報表，3分	
		G6 車輛安全檢查，3分	
		G7 乘客申訴記錄及遺失物查詢服務，3分	
		無線電臺	
	衛星派遣	G8 行車歷史軌跡資料查詢一個月，4分	
	H 駕駛人管理	H1 駕駛人休息室或服務設備設置，3分	9
		H2 駕駛人之教育訓練及宣導，3分	
		H3 駕駛人加入規定與獎懲辦法，3分	
	I 政策配合度	I1 業者政策配合度，5分	5
	J 其他	J1 其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)，5分	5

表 3.2-2 計程車運輸合作社評鑑項目、指標及配分

方式	評鑑項目	評鑑指標	配分
乘 車 調 查	A 安全性	A1 車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙，3分	18
		A2 司機行駛中無使用手機，3分	
		A3 駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語，3分	
		A4 車門窗可由乘客自行開啟，3分	
		A5 於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙，3分	
		A6 遵守交通規則，3分	
	B 舒適性	B1 無違規張貼廣告物，2分	10
		B2 車輛內觀整潔，2分	
		B3 車輛外觀整潔，2分	
		B4 車內寧靜性，2分	
		B5 乘坐舒適度，2分	
	C 駕駛人儀態	C1 行車時不吸菸、不嚼食檳榔，2分	6
		C2 司機穿著制服或服裝儀容整齊，2分	
		C3 駕駛人服務態度，2分	
	D 公平交易	D1 按錶收費，2分	4
		D2 有無開立收據，2分	
	E 法律規範	E1 依規定懸掛車牌且字體清晰，3分	12
		E2 兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼，3分	
		E3 依規定設置車頂燈，3分	
		E4 依規定裝置執業登記證，3分	
營 運 組 織 訪 查	G 營運制度	G1 計程車車輛/車台機基本資料，3分	31
		G2 計程車平均車齡，3分	
		G3 社員名冊，5分	
		G4 各項資料電腦化程度，3分	
		G5 各項營運報表，3分	
		G6 車輛安全檢查，3分	
		G7 乘客申訴記錄及遺失物查詢服務，3分	
		G8 社務營運情形，8分	
	H 駕駛人管理	H1 駕駛人休息室或服務設備設置，3分	9
		H2 駕駛人之教育訓練及宣導，3分	
		H3 駕駛人加入規定與獎懲辦法，3分	
	I 政策配合度	I1 業者政策配合度，5分	5
	J 其他	J1 其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)，5分	5

3.3 評鑑項目、指標及配分說明

茲說明各評鑑項目中，各評鑑指標內評分項目如下：

3.3.1 安全性

本評鑑項目主要包括「A1 車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙」、「A2 司機行駛中無使用手機」、「A3 駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語」、「A4 車門窗可由乘客自行開啟」、「A5 於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」、「A6 遵守交通規則」如下：

A1、車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙

- (一) 內容說明：從外面看不到裡面為準。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車窗透明度進行評分，黏貼透明反光紙或隔熱紙得 3 分，黏貼不透明反光紙或隔熱紙得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

A2、司機行駛中無使用手機

- (一) 內容說明：行駛中是否使用手機或其他設備與他人聊天。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員使用手機情形進行評分，未使用及使用免持聽筒得 3 分，手持使用手機情形得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

A3、駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語

- (一) 內容說明：行車是否有繫安全帶或是提醒前座乘客繫安全帶。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員繫安全帶情形進行評分，駕駛員繫上安全帶並口頭(或張貼)提醒乘客繫上安全帶得 3 分，上述其中一項未達成得 2 分，若皆未達成得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

A4、車門窗可由乘客自行開啟

- (一) 內容說明：車窗可由乘客自由開啟。

(二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車門窗開啟情形進行評分，可自由打開得 3 分，可自由打開但略有阻礙得 2 分，不可自由打開得 0 分。

(三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

A5、於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙

(一) 內容說明：車內需黏貼乘客申訴電話。

(二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車內申訴電話情形進行評分，車內張貼申訴電話且內容清晰明顯得 3 分，車內張貼申訴電話但內容稍有模糊得 2 分，未張貼或張貼內容破損無法辨識得 0 分。

(三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

A6、遵守交通規則

(一) 內容說明：行駛中之計程車不得亂鳴喇叭、違規超速、闖紅燈、隨意變換車道等。

(二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員遵守交通規則情形進行評分，全程皆無違規得 3 分，有違規情形得 0 分。

(三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.2 舒適性

本評鑑項目主要包括「B1 無違規張貼廣告物」、「B2 車輛內觀整潔」、「B3 車輛外觀整潔」、「B4 車內寧靜性」、「B5 乘坐舒適度」如下：

B1、無違規張貼廣告物

(一) 內容說明：依規定計程車兩側車門（不含車窗）範圍得以平面漆繪或穩固黏貼方式，其餘區域不得張貼商業廣告、警語或懸掛旗幟。

(二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車身張貼廣告物情形進行評分，依規定無張貼商業廣告、警語及懸掛旗幟得 2 分，有違反上述情形得 0 分。

(三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

B2、車輛內觀整潔

- (一) 內容說明：a.無垃圾或放置雜物、b.椅套乾淨、c.地板無污泥、d.車內無異味或無過重香味。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車內整潔情形進行評分，上次項目皆符合得 2 分，上述項目未符合其一項得 1 分，上述項目未符合超過兩項(含兩項)得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

B3、車輛外觀整潔

- (一) 內容說明：a.車身、車窗、車輪無髒污、灰塵、b.車身光潔亮麗、無改造、c.車燈完好。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車輛外觀整潔情形進行評分，上次項目皆符合得 2 分，上述項目未符合其一項得 1 分，上述項目未符合超過兩項(含兩項)得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

B4、車內寧靜性

- (一) 內容說明：a.音樂、廣播節目、無線電計程車通話音量適宜、b.機具運轉聲音不吵雜。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車內寧靜情形進行評分，上次項目皆符合得 2 分，上述項目未符合其一項得 1 分，上述項目皆未符合得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

B5、乘坐舒適度

- (一) 內容說明：因司機之駕駛行為所造成之不適，如猛煞車、起步、蛇行、隨意超車等行為。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車內乘坐舒適度進行評分，乘坐舒適得 2 分，若有因駕駛行為所造成之不適得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.3 駕駛人儀態

本評鑑項目主要包括「C1 行車時不吸菸、不嚼食檳榔」、「C2 司機穿著制服或服裝儀容整齊」、「C3 駕駛人服務態度」如下：

C1、行車時不吸菸、不嚼食檳榔

- (一) 內容說明：有無吸菸、嚼食檳榔之行為。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員行車吸菸、嚼檳榔進行評分，駕駛員無上述情形得 2 分，有上述情形得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

C2、司機穿著制服或服裝儀容整齊

- (一) 內容說明：穿著制服或服裝整齊乾淨。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員儀容情形進行評分，駕駛員穿著制服或服裝整齊乾淨得 2 分，服裝不整(含穿拖鞋)得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

C3、駕駛人服務態度

- (一) 內容說明：a.口氣溫和、b.臉部表情和善、c.態度有禮貌。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查駕駛員服務態度進行評分，駕駛員符合上述說明得 2 分，尚可符合上述說明得 1 分，皆未符合得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.4 公平交易

本評鑑項目主要包括「D1 按錶收費」、「D2 有無開立收據」如下：

D1、按錶收費

- (一) 內容說明：照計費器上之金額收費，無故意繞遠路、超收車資或議價行為。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查計程車按錶收費情形進行評分，駕駛員完全符合上述說明得 2 分，未符合得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

D2、有無開立收據

- (一) 內容說明：乘客下車前應向駕駛人索取收據，以測試司機是否備有收據。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查計程車收據情形進行評分，駕駛員提供收據得 2 分，未提供得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.5 法律規範

本評鑑項目主要包括「E1 依規定懸掛車牌且字體清晰」、「E2 兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼」、「E3 依規定設置車頂燈」、「E4 依規定裝置執業登記證」如下：

E1、依規定懸掛車牌且字體清晰

- (一) 內容說明：車牌懸掛正確、車號清晰、無污損、掉漆。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查計程車懸掛車牌進行評分，依規定懸掛且清晰得 3 分，依規定懸掛但略顯污損得 2 分，無法辨識得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

E2、兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或人名，車後窗黏貼車牌號碼。

- (一) 內容說明：左右兩側後車門噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查上述情形進行評分，依規定噴漆公司行號或個人名稱及黏貼車牌號碼且清晰得 3 分，依規定但略顯污損得 2 分，無法辨識得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

E3、依規定設置車頂燈

- (一) 內容說明：車頂燈、燈泡、燈罩不得使用紅色及黏貼反光裝置，亦不可使用閃光燈或是旋轉燈。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查車頂燈進行評分，符合以上規定裝置車頂燈得 3 分，未依規定裝置車頂燈得 0 分。

- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

E4、依規定裝置執業登記證

- (一) 內容說明：登記證應為本人所有，內容清楚辨識，不得故意遮掩。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際調查登記證進行評分，依規定裝置執業登記證且清楚辨識得 3 分，依規定裝置執業登記證但略顯遮掩或不清得 2 分，無裝置或無法辨識得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.6 電話叫車

針對無線電臺及衛星派遣計程車，本評鑑項目主要包括「F1 派車之準點性」、「F2 基地台服務人員態度良好」、「F3、派遣功能良好」如下：

F1、派車之準點性

- (一) 內容說明：是否準時到達載客地點。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際乘車調查前電話叫車之派車準點率進行評分，準點或誤點低於 5 分鐘內抵達載客地點得 2 分，誤點 5-15 分得 1 分，誤點超過 15 分得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

F2、基地台服務人員態度良好

- (一) 內容說明：電台人員服務口氣態度溫和有禮。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際乘車調查前電話叫車之服務人員態度進行評分，服務口氣態度溫和有禮得 2 分，服務態度冷淡得 1 分，服務態度不佳得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車前電話叫車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

F3、派遣功能良好

- (一) 內容說明：派遣功能良好。
- (二) 計分方式：透過評鑑團隊於車輛上實際乘車調查前電話叫車派遣功能進行評分，派遣迅速得 2 分，等待時間超過 3 分鐘得 1 分，無車輛服務得 0 分。

- (三) 資料來源：為評鑑團隊實際乘車前電話叫車方式進行抽樣調查，以業者登記車輛數比例抽查之車輛數作為評分之依據。

3.3.7 營運制度

本評鑑項目主要包括「G1 計程車車輛/車台機基本資料」、「G2 計程車平均車齡」、「G3 駕駛人/社員名冊」、「G4 各項資料電腦化程度」、「G5 各項營運報表」、「G6 車輛安全檢查」及「G7 乘客申訴記錄及遺失物查詢服務」，G8 依無線電臺、衛星派遣及計程車運輸合作社等不同經營方式，分為不同評分指標，「G8 無線電臺 -24 小時自動錄音且保存紀錄一週」、「G8 衛星派遣-行車歷史軌跡資料查詢一個月」或「G8 計程車運輸合作社 -社務營運情形」，如下：

G1、計程車車輛/車台機基本資料

- (一) 內容說明：為了解業者對其車輛管理是否確實，無線電業者需確認其車台機之數量是否合於規定。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G2 計程車平均車齡

- (一) 內容說明：將該車行之車輛平均車齡加以評比，鼓勵業者汰換老舊車輛，以改善行車安全，提升服務品質。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，平均車齡 5 年以下者，總分得 3 分，平均車齡 5~7 年者，總分得 2 分，平均車齡 7 年以上者，總分得 1 分，無提供者得 0 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G3、駕駛人/社員名冊

- (一) 內容說明：為了解業者對其駕駛人/社員之掌握程度。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分，計程車運輸合作社總分得 5 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G4、各項資料電腦化程度

- (一) 內容說明：為了解業者資料建檔之情形，並鼓勵將資料電腦化，以便於讀取與保存。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G5、各項營運報表

- (一) 內容說明：業者提供之營運報表及各項統計資料完整性。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G6、車輛安全檢查

- (一) 內容說明：為了解業者車輛安全檢查，請業者提供相關紀錄。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G7、乘客申訴記錄及遺失物查詢服務

- (一) 內容說明：為保障乘客之權益，且落實服務乘客之管理。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。
- (三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G8、無線電臺 -24 小時自動錄音且保存紀錄一週

- (一) 內容說明：依計程車專用無線電計程車設置使用管理辦法第三章第十四條基地台須連接二十四小時自動錄音系統，記錄話務內容，保存期限為一週，由公路監理機關會同當地電信監理、警察機關每年定期查核，以確保電台通訊不超出設置目的以外之用，必要時得視需要不定期查核。
- (二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 4 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G8、衛星派遣 -行車歷史軌跡資料查詢一個月

(一) 內容說明：減少空車行駛及繞行遠路的爭議，提供乘客及駕駛人安全百分百的保證。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 4 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

G8、計程車運輸合作社 -社務營運情形

(一) 內容說明：合作社之社員大會為合作社最高權力機關，對合作社之社、業務進行，有決定與監督之權，合作社法第五章第四十五條社員大會每年至少召集一次，社務會每月至少召集一次。為了解社員大會及社務會是否正常運作，故需業者提供社員大會及社務會會議記錄以資評鑑。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 8 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

3.3.8 駕駛員管理

本評鑑項目主要包括「H1 駕駛人休息室或服務設備設置」、「H2 駕駛人之教育訓練及宣導」、「H3 駕駛人加入規定與獎懲辦法」如下：

H1、駕駛人休息室或服務設備設置

(一) 內容說明：為了解業者對駕駛人所提供之服務項目，有否增設駕駛休息室或服務設備設置之項目。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

H2、駕駛人之教育訓練及宣導

(一) 內容說明：為提升駕駛人之素質，業者應舉辦相關教育事宜，以提升乘客之服務品質。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

H3、駕駛人加入規定與獎懲辦法

(一) 內容說明：該項指標可用來得知業者對其駕駛人之管理程度。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 3 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

3.3.9 政策配合度

本評鑑項目主要包括「I1 業者政策配合度」如下：

I1、業者政策配合度

(一) 內容說明：配合主管機關之相關政策，出席座談會及提供資料之配合度。

(二) 計分方式：此評鑑項目為主管機關評分，總分得 5 分。

(三) 資料來源：依據各計程車業者提供之書面資料或進行各營運組織實地訪查評鑑。

3.3.10 其他

本評鑑項目主要包括「J1 其他」如下：

J1、其他（例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等）

(一) 內容說明：本項為業者自行提出其認為可加分之部分，並檢附相關資料以茲證明，若其屬實則另行加分。

(二) 計分方式：透過評鑑訪查小組進行營運組織訪查，取得業者提供之資料進行客觀評分，總分得 5 分。

(三) 資料來源：為評鑑訪查小組依據各計程車業者提供之書面資料與進行各營運組織實地訪查評鑑，以獲得客觀且一致之評鑑成績。

第四章 評鑑作業說明

4.1 評鑑前置作業

根據各項評鑑項目之特性，遂將調查方式分為乘車調查及營運組織訪查兩種評分方式。前者針對評鑑項目中需要透過實際乘車調查之評鑑項目，而進行之評鑑方式，主要著重在乘客對計程車車隊服務水準認知資料的取得，因而須以乘客方式進行隨車稽查；營運組織訪查，則是由相關主管機關及客運業者，所提供之書面資料進行評鑑之方式。茲分述如下：

4.1.1 訪談人員的挑選、訓練與督導

在計程車車隊的相關服務品質指標，皆需調查人員以乘客實際乘車方式收集評鑑所需資料。期盼調查員了解評鑑執行要點並確實瞭解其訪談內容。本計畫採用以下四種方法已達成收集程序的一致性。

一、調查員訓練

- (一) 須接受調查訓練，方可賦予調查任務。
- (二) 訓練內容包含不同程序的實習監督及解決問題的能力，建立調查當時如遇到重大違規或事故發生，應立即協助處理並回報之機制。
- (三) 需熟讀評鑑執行要點。
- (四) 調查前進行實際操演。

二、調查訪問事後討論

在乘客隨車稽查執行後，相關調查員需回報所遇到的問題並討論適宜之解決方案。

三、調查員安全回報之管理

調查員須配合填寫「調查時間表」，此表時間為加保平安險時間，故請調查員依據排定日期進行調查。並在每日隨車調查執行後，向本計畫執行人員，作安全回報，以避免重大問題發生。

4.1.2 評鑑訪查小組之組成

本計畫邀請研究單位、專家學者、業者主管機關組成評鑑訪查小組，其負責評鑑範圍包含「營運制度」項目、「駕駛人管理」項目、「政策配合度」項目及「其他」項目。其設置評鑑訪查小組之用意為提高評鑑之公正性，針對較不易量化之指標給予公正評分，避免一般調查員於評鑑時因專業知識及經驗不足，導致評鑑水準不一致之情形發生。

4.2 乘車調查

本節就無線電臺計程車、衛星派遣計程車之乘車調查，研擬相關調查計畫，在營業車輛服務品質調查項目，分別以安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範、電話叫車等六大服務水準為架構，以符合多方之需求。在車輛抽樣部份，採實地隨機抽樣調查法進行，依據登記之車輛數為基準，抽樣比例如表 4.2-1 所示，本研究抽樣數共計 114 輛，如表 4.2-2 所示。

表 4.2-1 抽樣比例表

車輛數	抽樣車輛數
1-100 輛	3 輛
101-200 輛	6 輛
200-500 輛	9 輛
500 輛以上	12 輛

表 4.2-2 計程車乘車調查抽樣車輛數

	業者名稱	車輛數	抽樣車輛數
無線電臺 與 衛星派遣車隊	新台中	210	9
	飛狗	200	6
	怡美	300	9
	永隆	120	6
	國通	200	6
	友愛	150	6
	台灣大車隊	815	12
	大都會	150	6
運輸合作社	車棧	123	6
	聯合	249	9
	中區	154	6

	業者名稱	車輛數	抽樣車輛數
	全國通	170	6
	友愛	132	6
	永隆	63	3
	全聯	282	9
	友聯	76	3
	國通	86	3
	宏國	59	3
總計	114		

資料來源:與業者及主管機關確認回報之車輛數。

實地搭乘法是由受過訓練及講習之調查員以乘客身分實際搭乘計程車，對營業車輛硬體服務品質做評估，其調查對象計程車運輸合作社是以路邊攔車方式進行調查；針對無線電計程車則以電話叫車方式進行調查。

4.2.1 路邊攔車調查

由調查員於 102 年 8 月 15 日至 102 年 9 月 15 日在計程車聚集之車站或是廣場等地攔車調查，由於地點的選擇上須能有足夠時間完成作答並須具有代表性，因此以定點與定點間實際搭乘之方式，對所見實際情況做乘車調查，藉由與司機交談，詢問駕駛人關於無線電計程車、計程車運輸合作社或計程車等相關問題，期在有限時間內完成並取得完整資料，藉以瞭解實際營運情形及問題。其調查內容分成以下三部份說明：

- 一、須在乘車調查表上確實登記：調查日期、乘車起迄點、調查車號、駕駛人姓名、登記證編號、計程車合作社名稱。
- 二、服務品質評估項目：分成安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範。
- 三、最後再將乘車費用、乘車所需時間、調查員姓名詳實記錄。

4.2.2 電話叫車調查

調查員於 102 年 8 月 15 日至 102 年 9 月 15 日以電話叫車方式於各無線電及衛星派遣計程車營業所在地電話叫車。上車後，調查方式與路邊攔車相同。因無線電及衛星派遣計程車是採電話叫車方式載客，本研究亦針對電話

叫車部份觀察其派車方式、派車之準點性及無線電計程車基地台人員的服務態度是否良好進行評鑑工作。

4.3 營運組織訪查

針對受評鑑計程車業者之營運組織進行訪查，並邀請研究單位、專家學者、業者主管機關組成評鑑訪查小組，依選定日期至本案訪查業者營運處進行營運組織訪查，就實地評鑑項目與資料加以評分，作為整體品牌評鑑的一部分。

業管機關於訪查前正式發函受評之計程車業者，由研究單位聯繫並告知訪查計畫及訪查行程，並請受訪者事先準備當日訪查所需之書面資料，以利營運組織訪查工作之進行，減少對受訪者所造成的不便。由研究單位、專家學者及主管機關組成評鑑小組，依實際訪查狀況填寫營運組織訪查之評分表，作為審查及確認之工作，訪查時程如表4.3-1。

表 4.3-1 營運組織訪查時程表

訪查時程	時間	對象
8月27日 (星期二)	1030-1100	大都會衛星派遣車隊
	1115-1145	永隆無線電計程車/中區計程車運輸合作社/ 永隆計程車運輸合作社
	1155-1225	聯合計程車運輸合作社
	1330-1400	國通無線電計程車/全國通計程車運合作社/ 國通計程車運輸合作社
	1415-1445	飛狗無線電計程車
	1455-1525	全聯計程車運輸合作社
	1540-1610	友愛無線電計程車/友愛計程車運輸合作社
8月28日 (星期三)	1040-1110	車棧計程車運輸合作社
	1130-1200	新台中無線電計程車/友聯計程車運輸合作社
	1320-1350	怡美無線電計程車
	1410-1440	宏國計程車運輸合作社
	1510-1540	台灣大車隊衛星派遣

本研究執行之營運組織訪查流程說明如圖4.3-1所示，以俾利訪查之流暢。

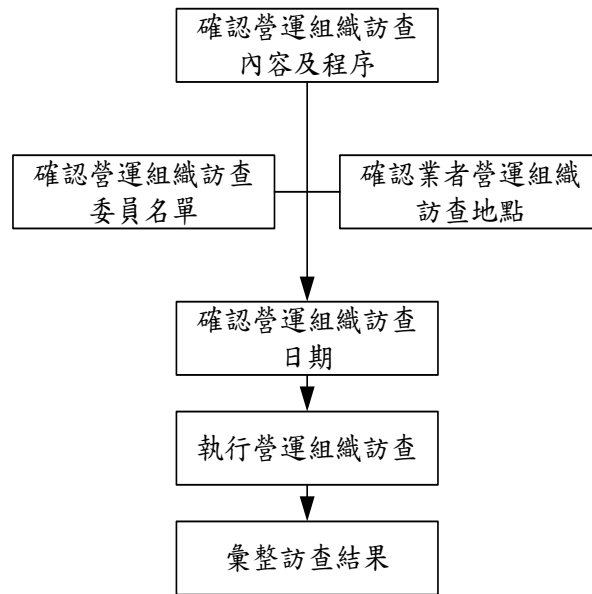


圖 4.3-1 營運組織訪查流程圖

評鑑訪查小組依實際訪查情形做審查及確認之工作，將審查結果填寫營運組織訪查之評分表，並拍照存證。

本研究針對無線電及衛星派遣計程車及計程車運輸合作社之營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理及政策配合度四方面來進行調查研究。另再增加第五項「其他」，本項為業者自行提出其認為可加分之部分，並檢附相關資料以茲證明，由評鑑委員依實際情況另行加分，所需資料如 4.3-2 所示。

表 4.3-2 書面審查所需資料彙整表

評分項目		所需資料
G1 計程車車輛/車台機基本資料		車輛基本資料表
G2 計程車平均車齡		車輛基本資料表
G3 駕駛人/社員名冊		駕駛人/社員名冊
G4 各項資料電腦化程度		資料電腦化建檔
G5 各項營運報表		損益表財產目錄表、資產負債表、盈餘分配表業務報告書、旅客保險證明文件、各項統計資料等…
G6 車輛安全檢查		年度安全檢查紀錄/車輛逾檢記錄表
G7 乘客申訴記錄及遺失物查詢服務		乘客之遺失物登記表及監理所提供申訴紀錄
無線電臺	G8 24小時自動錄音且保存紀錄一週	錄音資料
衛星派遣	G8行車歷史軌跡資料查詢一個月	行車歷史軌跡資料
計程車運輸合作社	G8 社務營運情形	社員大會會議記錄社務會會議記錄
H1 駕駛人休息室或服務設備設置		設備說明、平面圖、照片或現場查勘
H2 駕駛人之教育訓練及宣導		宣導記錄或照片
H3 駕駛人加入規定與獎懲辦法		辦法或規定
I1 業者政策配合度		出席座談會及提供資料之配合度
J1 其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)		業者自行提出其認為可加分之部分，並檢附相關資料以資證明

4.4 評鑑成績計算及列等

整合乘車調查及營運組織訪查後，將總評鑑成績依總分給予等級，如 4.4-1 所示。

表 4.4-1 評鑑成績列等表

評鑑總分成績列等	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。
----------	---

第五章 乘車調查結果分析

本章就乘車調查結果進行分析，內容包含各項評鑑指標結果分析、綜合分析及整體與地方特色分析。而綜合分析分為安全性舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範等五項。

本研究於102年8月15日至102年9月15日針對無線電計程車6家、衛星派遣車隊2家以及計程車運輸合作社10家共18家計程車業者進行乘車調查，依業者提供登記之車輛清冊中登記車輛數為抽樣基準，原則上以各業者登記車台機數之比例作抽樣，無線電計程車部分抽樣42份、衛星派遣車隊部分抽樣18份計程車運輸合作社部分抽樣54份，乘車調查抽樣數共計116份，如表5.1-1。

表 5.1-1 計程車乘車調查實際抽樣數

	業者名稱	登記車輛數	應調查數	實際調查數
無線電臺 與 衛星派遣車隊	新台中	210	9	9
	飛狗	200	6	6
	怡美	300	9	9
	永隆	120	6	6
	國通	200	6	6
	友愛	150	6	7
	台灣大車隊	815	12	13
	大都會	150	6	6
運輸 合作社	車棧	123	6	6
	聯合	249	9	9
	中區	154	6	6
	全國通	170	6	6
	友愛	132	6	6
	永隆	63	3	3
	全聯	282	9	9
	友聯	76	3	3
	國通	86	3	3
	宏國	59	3	3
總共			114	116

5.1 乘車調查結果統計分析方法說明

由於調查員於乘車時，同一業者之計程車可能乘坐到服務較優良之計程車，如車頂燈、車門之噴漆、職業登記證依規定設置，車輛內觀整潔、駕駛人行車時有無吸菸或嚼食檳榔、駕駛人服務態度及車內寧靜性與舒適度等皆得到滿分之車輛，也可能乘坐到服務較差之計程車，如駕駛人行車時嚼食檳榔、駕駛人儀容不整、車內寧靜性與舒適度不足、車內觀較髒亂之車輛，為真實反映本研究調查員進行乘車調查時所乘坐車輛之真實情況，提出各業者須改善項目，以提升其乘車服務水準，故決定以平均值進行統計結果分析較能真實呈現所調查車輛之實際情況。

5.2 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查各評鑑項目結果分析

針對臺中市 6 家無線電計程車及 2 家衛星派遣車隊乘車調查回收之問卷，依「安全性」、「舒適性」、「駕駛人儀態」、「公平交易」、「法律規範」及「電話叫車」等六評鑑項目及其指標分別進行調查結果分析及說明。

5.2.1 「安全性」指標結果分析

「安全性」評鑑指標含「車窗無張貼不透明色紙或隔熱紙」、「司機行駛中無使用手機」、「駕駛人有繫安全帶」、「車窗可由乘客自行開啟」、「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」及「遵守交通規則」等六項，總分為 18 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-1。

表 5.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「安全性」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
安全性	A1	車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙	3.00	2.00	3.00	2.33	1.50	1.50	2.14	2.08	2.50
	A2	司機行駛中無使用手機	3.00	2.67	2.50	3.00	2.50	2.50	3.00	2.77	2.50
	A3	駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語	3.00	2.78	2.50	2.11	2.67	2.67	2.57	2.38	2.50
	A4	車門窗可由乘客自行開啟	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	A5	於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙	3.00	1.00	1.00	1.00	0.00	2.00	0.00	1.62	0.00
	A6	遵守交通規則	3.00	2.67	3.00	2.67	2.50	3.00	3.00	2.77	3.00
得分			18.00	14.12	15.00	14.11	12.17	14.67	13.71	14.62	13.50

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「司機行駛中無使用手機」、「駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語」、「車窗可由乘客自行開啟」及「遵守交通規則」等四項指標總平均皆為 2.5 分以上，表現無明顯差異。

但「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」指標則因營運車輛內乘客申訴電話之張貼地點不明顯（如後座右後方、車門下方）或無張貼，導致總平均僅為 0.83 分，其中以永隆、友愛及大都會車隊三家業者表現較總平均低。而各家業者於「安全性」評鑑項目總分皆為 12 分以上，其中以飛狗 15 分較為優異，如圖 5.2-1。

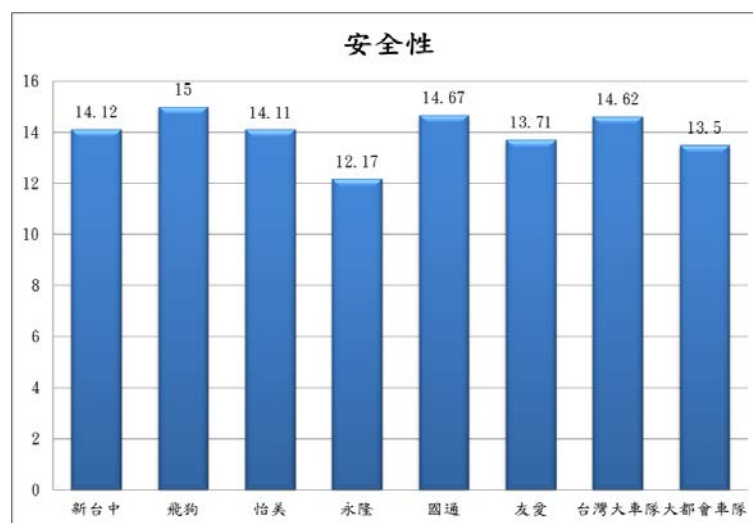


圖 5.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「安全性」比較圖

5.2.2 「舒適性」指標結果分析

「舒適性」評鑑指標含「無違規張貼廣告物」、「車輛內觀整潔」、「車輛外觀整潔」、「車輛寧靜性」及「乘坐舒適度」等五項，總分為 10 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-2。

表 5.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「舒適性」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
舒適性	B1	無違規張貼廣告物	2.00	1.78	1.00	1.56	2.00	2.00	2.00	1.23	2.00
	B2	車輛內觀整潔	2.00	1.78	1.67	1.56	2.00	1.83	1.71	1.92	1.50
	B3	車輛外觀整潔	2.00	1.78	1.83	1.44	2.00	2.00	1.86	2.00	1.50
	B4	車內寧靜性	2.00	1.44	1.33	1.67	1.17	1.50	1.43	1.62	1.67
	B5	乘坐舒適度	2.00	1.33	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
得分			10.00	8.11	7.83	8.23	9.17	9.33	9.00	8.77	8.67

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「舒適性」項目之各評鑑指標總平均多數於 1.5 分以上，表現無明顯差異。僅「無違規張貼廣告物」指標飛狗得分 1.00 分及台灣大車隊得分 1.23 分偏低。

而各業者於「舒適性」評鑑項目總分皆為 7.5 分以上，以永隆、國通及友愛得分為 9.00 分以上最為優異。其中飛狗因「無違規張貼廣告物」及「車內寧靜度」等兩指標得分較其它業者低，導致其總得分僅為 7.83 分，如圖 5.2-2。

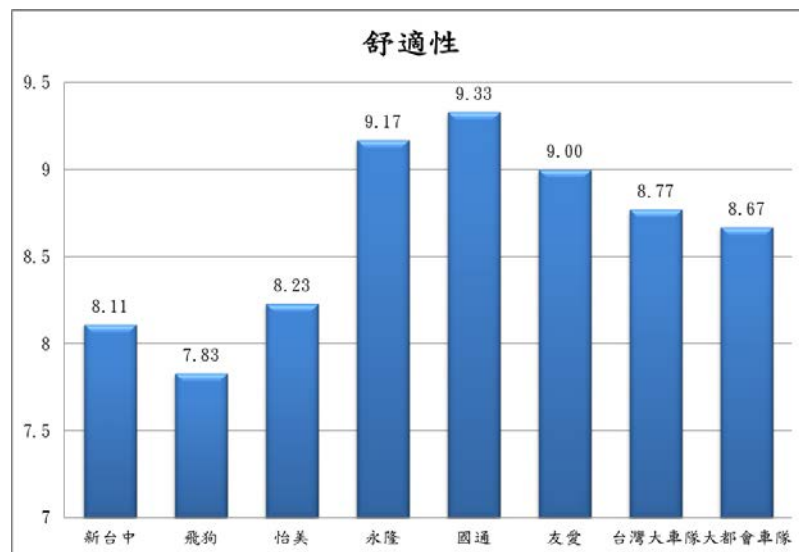


圖 5.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「舒適性」比較圖

5.2.3 「駕駛人儀態」指標結果分析

「駕駛人儀態」評鑑指標含「行車時不吸菸，不嚼食檳榔」、「司機穿著制服或服裝儀容整齊」及「駕駛人服務態度」等三項，總分為 6 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-3。

表 5.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人儀態」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
駕駛人儀態	C1	行車時不吸菸、不嚼食檳榔	2.00	1.78	2.00	1.78	2.00	2.00	2.00	1.85	2.00
	C2	司機穿著制服或服裝儀容整齊	2.00	2.00	2.00	1.56	2.00	1.67	2.00	2.00	2.00
	C3	駕駛人服務態度	2.00	1.78	1.33	1.89	1.83	1.67	1.86	1.85	1.67
得分			6.00	5.56	5.33	5.23	5.83	5.34	5.86	5.69	5.67

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「駕駛人儀態」項目之各評鑑指標總平均皆於 1.5 分以上，表現無明顯差異。僅「駕駛人服務態度」指標飛狗得分 1.33 分偏低。

而各業者於「駕駛人儀態」評鑑項目總分皆為 5 分以上，以友愛 5.86 分最為優異，如圖 5.2-3。

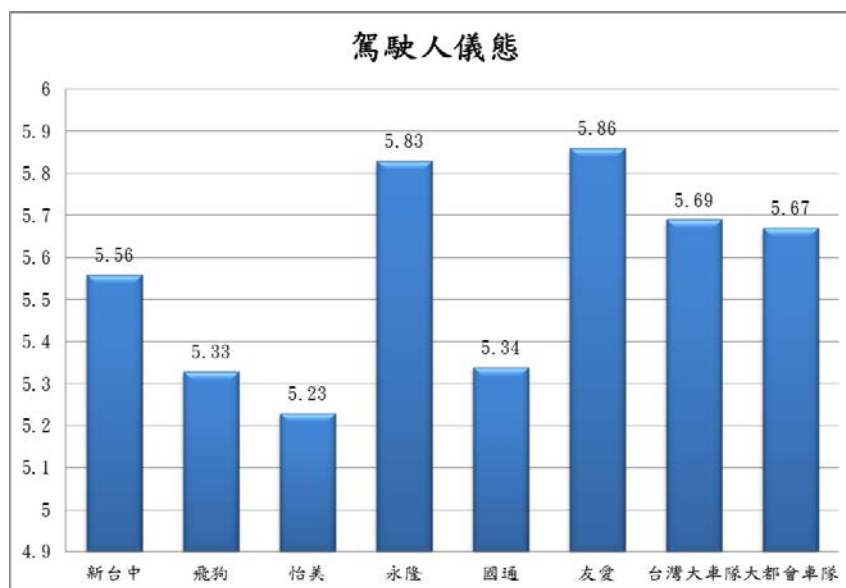


圖 5.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人儀態」比較圖

5.2.4 「公平交易」指標結果分析

「公平交易」評鑑指標僅含「按錶收費」及「有無開立收據」兩項，總分為 4 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-4。

表 5.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「公平交易」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
公平交易	D1	按錶收費	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	D2	有無開立收據	2.00	2.00	2.00	1.78	2.00	2.00	2.00	1.85	2.00
得分			4.00	4.00	4.00	3.78	4.00	4.00	4.00	3.85	4.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

各業者於「按錶收費」之評鑑指標項目皆得滿分，而於「有無開立收據」之評鑑指標項目得分僅怡美得分 1.78 分、台灣大車隊得分 1.85 分偏低，其餘均為滿分。

業者於「公平交易項目」評鑑項目總分以怡美 3.78 分、台灣大車隊 3.85 分較為偏低，其餘業者皆為滿分，如圖 5.2-4。

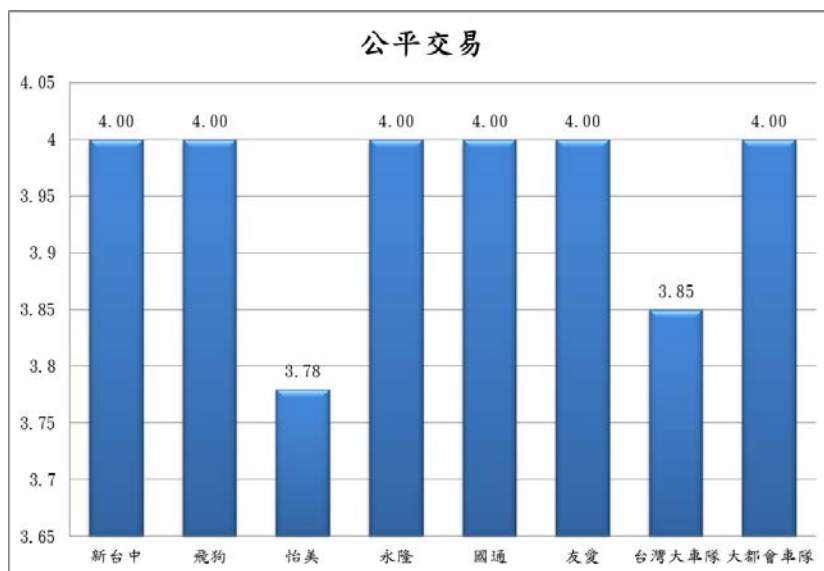


圖 5.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「公平交易」比較圖

5.2.5 「法律規範」指標結果分析

「法律規範」評鑑指標含「依規定懸掛車牌且字體清晰」、「兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或人、合作社名稱，車後窗黏貼車牌號碼」、「依規定設置車頂燈」及「依規定裝置執業登記證」等四項，總分為 12 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-5。

表 5.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊「法律規範」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
法律規範	E1	依規定懸掛車牌且字體清晰	3.00	2.89	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50
	E2	兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼	3.00	3.00	3.00	2.67	2.83	3.00	2.86	3.00	2.33
	E3	依規定設置車頂燈	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	E4	依規定裝置執業登記證	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	2.86	3.00	2.83
得分			12.00	11.89	12.00	11.00	11.83	12.00	11.71	12.00	10.67

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「法律規範」項目之各評鑑指標總平均皆於 2.5 分以上，僅大都會車隊於「E2 兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼」得分 2.33 分偏低，其於表現無明顯差異。

且各業者於該項目之總分多數於 11 分以上，其中以飛狗、國通及台灣大車隊等三家業者得分為滿分 12 分，表現最為優異，僅大都會車隊得分 10.67 分，表現較欠理想，如圖 5.2-5。

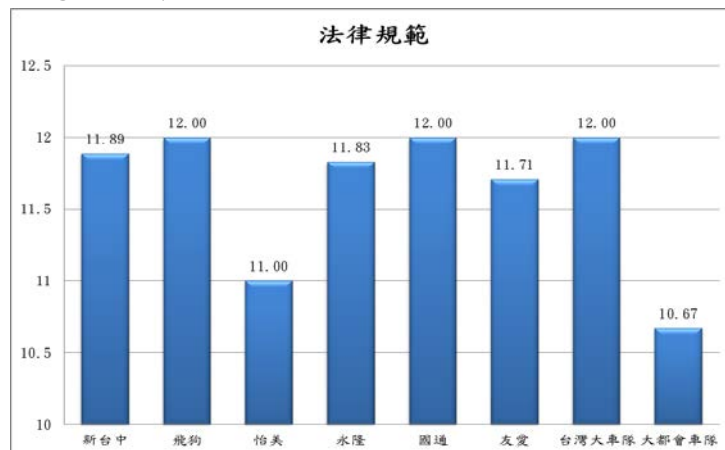


圖 5.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊「法律規範」比較圖

5.2.6 「電話叫車」指標結果分析

「電話叫車」評鑑指標包括「派車之準點性」、「基地台服務人員態度良好」及「派遣功能良好」三項，總分為 6 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.2-6。

表 5.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊「電話叫車」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
電話叫車	F1	派車之準點性	2.00	2.00	2.00	1.89	2.00	1.67	2.00	1.85	2.00
	F2	基地台服務人員態度良好	2.00	1.44	1.50	1.44	2.00	1.83	1.71	2.00	1.50
	F3	派遣功能良好	2.00	1.33	1.33	1.44	2.00	1.67	1.43	1.62	1.00
得分			6.00	4.77	4.83	4.77	6.00	5.17	5.14	5.46	4.50

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「電話叫車」項目之各評鑑指標中，新台中及飛狗於「派遣功能良好」指標得分 1.33 分偏低。而於「派車之準點性」指標，業者派車車輛均能準點到達乘客要求之地點，僅國通於此項評鑑項目得分 1.67 分偏低。

各業者於「電話叫車」項目之總分均於 4.50 分以上。其中以永隆得分為滿分 6 分，表現最為優異，大都會車隊得 4.50 分，表現較欠理想，如圖 5.2-6。

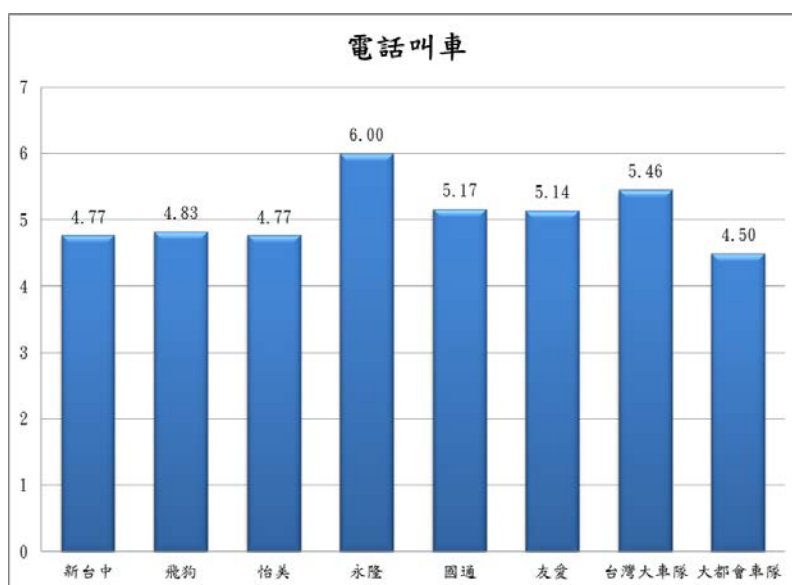


圖 5.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊「電話叫車」比較圖

5.2.7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查整體綜合分析

無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查整體結果，如表 5.2-7 及圖 5.2-7。

表 5.2-7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查各評鑑項目得分

指標	滿分	業者名稱							
		新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
安全性	18.00	14.12	15.00	14.11	12.17	14.67	13.71	14.62	13.50
舒適性	10.00	8.11	7.83	8.23	9.17	9.33	9.00	8.77	8.67
駕駛人儀態	6.00	5.56	5.33	5.23	5.83	5.34	5.86	5.69	5.67
公平交易	4.00	4.00	4.00	3.78	4.00	4.00	4.00	3.85	4.00
法律規範	12.00	11.89	12.00	11.00	11.83	12.00	11.71	12.00	10.67
電話叫車	6.00	4.77	4.83	4.77	6.00	5.17	5.14	5.46	4.50
總得分	56.00	48.45	48.99	47.12	49.00	50.51	49.42	50.38	47.01
換算得分	100.00	86.52	87.48	84.14	87.50	90.20	88.25	89.96	83.95
等第	—	甲	甲	甲	甲	優	甲	甲	甲

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

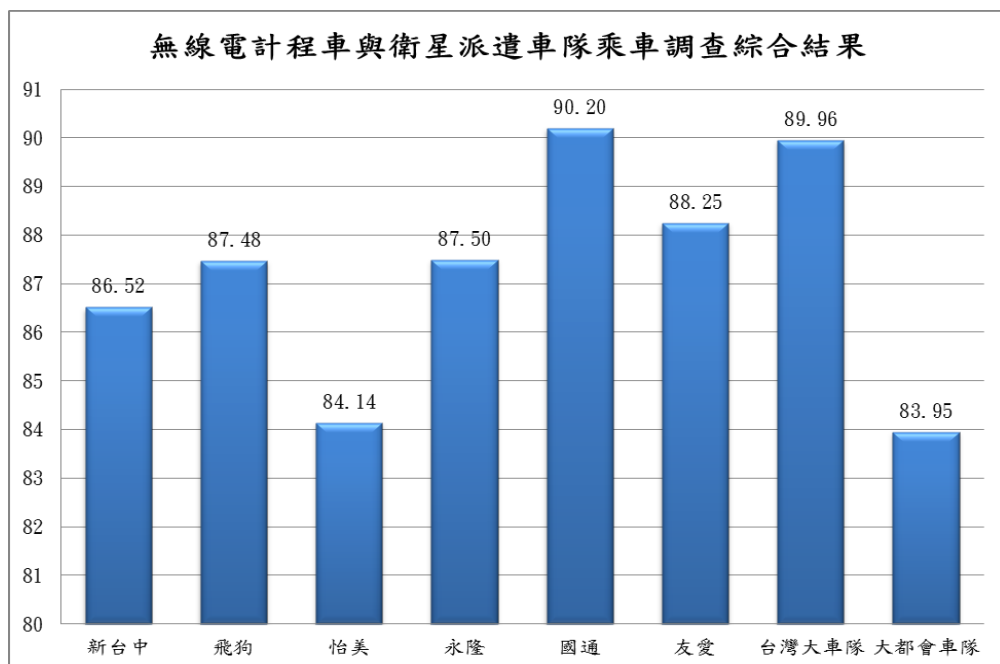


圖 5.2-7 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查整體綜合結果比較圖

在「安全性」項目，各業者均應加強改善「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」，由業者或主管單位提供申訴電話貼紙，並督促駕駛人將乘客申訴電話之確實張貼於明顯易看的地點。

在「舒適性」項目，新台中、飛狗及怡美因車輛內外觀之整潔或寧靜性與乘坐舒適度較低，導致乘客乘坐舒適度不佳；而飛狗及台灣大車隊因車輛之廣告張貼物較多，導致該項目之得分較低。

在「駕駛人儀態」項目，怡美應加強「司機穿著制服或服裝儀容整齊」；飛狗則應改善「駕駛人服務態度」，提高乘客滿意度；其餘業者均表現良好，無明顯差異。

「公平交易」項目，多數業者均達到滿分的成績，僅怡美及台灣大車隊於一次調查時因收據用完，因此有未提供收據之情況，導至該項目之「有無開立收據」評鑑指標得分較低。

「法律規範」項目，所有業者均依法律規定執行，故該項目表現良好；而「電話叫車」項目，新台中及怡美因基地台服務人員態度欠佳使其於該項目之得分較低，且新台中、飛狗與大都會於「派遣功能良好」之評分項目得分較欠理想，故建議業者須針對此項目加強管理。

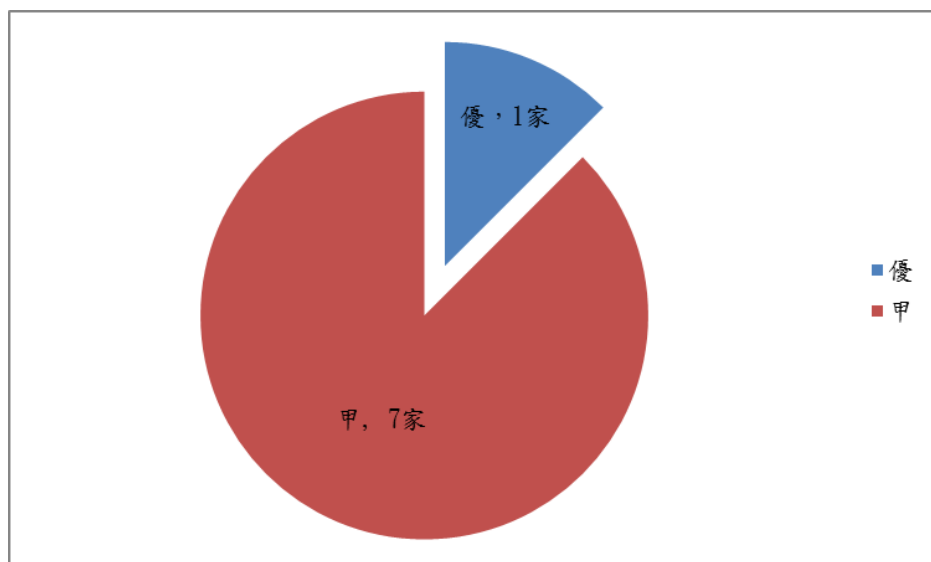


圖 5.2-8 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查結果等第比較圖

5.3 計程車運輸合作社乘車調查各評鑑項目結果分析

針對臺中市 10 家計程車運輸合作社乘車調查回收之問卷，依「安全性」、「舒適性」、「駕駛人儀態」、「公平交易」、「法律規範」及「電話叫車」等六評鑑項目及其指標分別進行調查結果分析及說明。

5.3.1 「安全性」指標結果分析

「安全性」評鑑指標含「車窗無張貼不透明色紙或隔熱紙」、「司機行駛中無使用手機」、「駕駛人有繫安全帶」、「車窗可由乘客自行開啟」、「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」及「遵守交通規則」等六項，總分為 18 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.4-1。

表 5.3-1 計程車運輸合作社「安全性」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
安全性	A1	車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙	3.00	2.50	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00
	A2	司機行駛中無使用手機	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	A3	駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語	3.00	2.00	2.44	3.00	3.00	2.83	3.00	2.00	3.00	2.33	2.67
	A4	車門窗可由乘客自行開啟	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	A5	於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙	3.00	1.00	1.00	0.33	0.00	0.50	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00
	A6	遵守交通規則	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00
得分			18.00	14.50	15.44	14.33	14.00	13.83	14.00	14.00	13.00	13.33	14.67

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「司機行駛中無使用手機」、「駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語」、「車窗可由乘客自行開啟」及「遵守交通規則」等四項指標總平均皆為 2.5 分以上，表現無明顯差異。

但「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」指標則因營運車輛內乘客申訴電話之張貼地點不明顯（如後座右後方、車門下方）或無張貼，導致總平均僅

為 0.48 分，其中以中區、全國通、全聯、友聯及宏國等五家業者表現較總平均低。而各家業者於「安全性」評鑑項目總分皆為 13 分以上，其中以聯合 15.44 分較為優異，如圖 5.3-1。

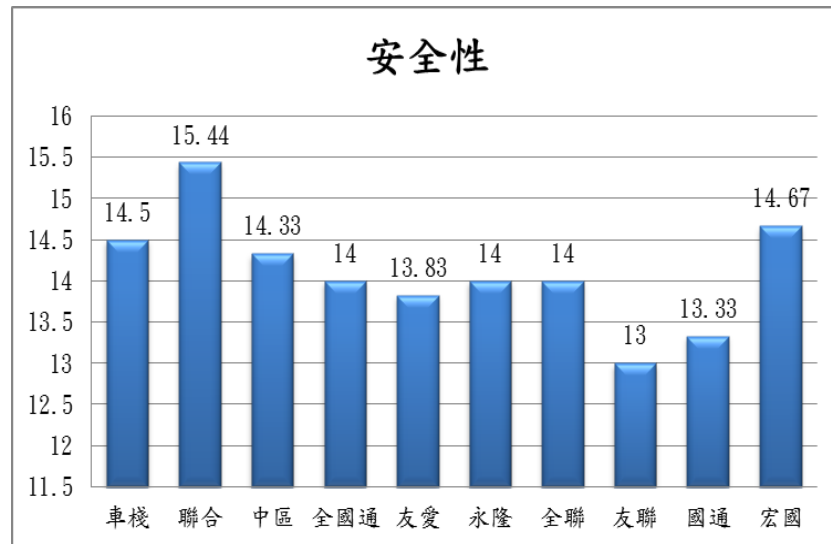


圖 5.3-1 計程車運輸合作社「安全性」比較圖

5.3.2 「舒適性」指標結果分析

「舒適性」評鑑指標含「無違規張貼廣告物」、「車輛內觀整潔」、「車輛外觀整潔」、「車輛寧靜性」及「乘坐舒適度」等五項，總分為 10 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.3-2。

表 5.3-2 計程車運輸合作社「舒適性」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
舒適性	B1	無違規張貼廣告物	2.00	1.67	1.78	2.00	1.33	2.00	1.33	1.56	2.00	2.00	2.00
	B2	車輛內觀整潔	2.00	1.33	1.56	1.00	2.00	1.17	1.67	1.00	1.67	1.67	2.00
	B3	車輛外觀整潔	2.00	1.17	1.56	1.17	1.67	1.33	1.67	1.56	1.00	1.67	1.33
	B4	車內寧靜性	2.00	1.50	1.56	1.17	1.83	1.17	1.00	1.67	1.67	2.00	2.00
	B5	乘坐舒適度	2.00	1.67	1.56	1.00	2.00	2.00	1.33	1.56	0.67	2.00	2.00
得分			10.00	7.33	8.00	6.33	8.83	7.67	7.00	7.33	7.00	9.33	9.33

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「舒適性」項目之各評鑑指標總平均皆於 1.5 分以上，表現無明顯差異。僅「車輛外觀整潔」指標項目，各業者表現較不理想，其中又以友聯得分 1.00 分偏低。

而各業者於「舒適性」評鑑項目總分多數為 7 分以上，其中國通及宏國得分為 9.00 分以上最為優異。而中區因「車輛內觀整潔」及「乘坐舒適度」等兩指標得分較其它業者低，導致其總得分僅為 6.33 分，如圖 5.3-2。

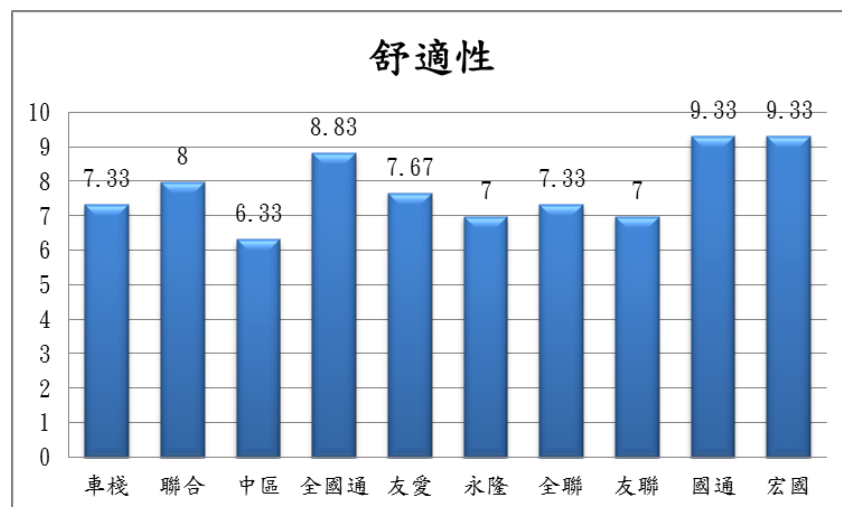


圖 5.3-2 計程車運輸合作社「舒適性」比較圖

5.3.3 「駕駛人儀態」指標結果分析

「駕駛人儀態」評鑑指標含「行車時不吸菸，不嚼食檳榔」、「司機穿著制服或服裝儀容整齊」及「駕駛人服務態度」等三項，總分為 6 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.3-3。

表 5.3-3 計程車運輸合作社「駕駛人儀態」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
駕駛人儀態	C1	行車時不吸菸、不嚼食檳榔	2.00	1.67	2.00	2.00	2.00	1.67	1.33	1.78	2.00	2.00	2.00
	C2	司機穿著制服或服裝儀容整齊	2.00	1.33	2.00	1.33	2.00	1.00	2.00	1.33	2.00	2.00	2.00
	C3	駕駛人服務態度	2.00	2.00	1.89	2.00	1.83	1.83	2.00	2.00	2.00	1.67	2.00
得分			6.00	5.00	5.89	5.33	5.83	4.50	5.33	5.11	6.00	5.67	6.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「駕駛人儀態」項目之各評鑑指標總平均皆於 1.5 分以上，表現無明顯差異。僅「司機穿著制服或服裝儀容整齊」指標車棧、中區、友愛及全聯得分偏低。

而各業者於「駕駛人儀態」評鑑項目總分多數為 5 分以上，以友聯及宏國 6.00 分滿分最為優異。而友愛因「司機穿著制服或服裝儀容整齊」及「行車時不吸菸、不嚼食檳榔」等兩項指標得分較其他業者低，導致總得分僅為 4.50 分，如圖 5.3-3。

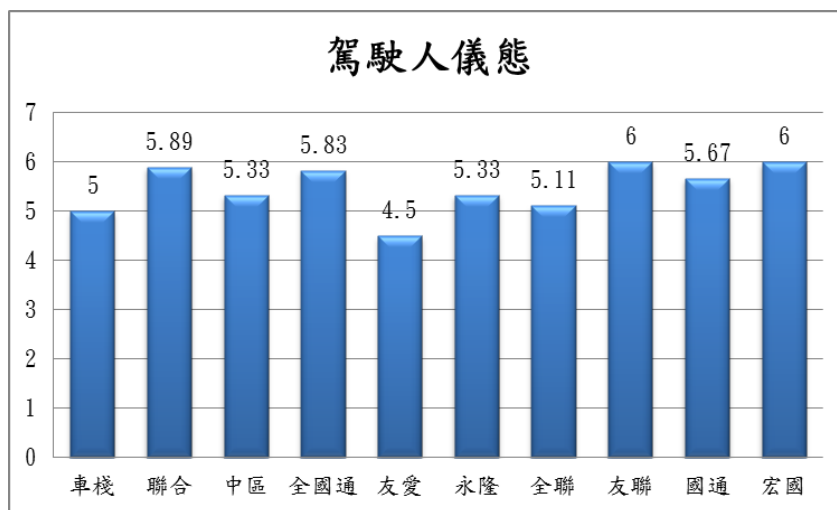


圖 5.3-3 計程車運輸合作社「駕駛人儀態」比較圖

5.3.4 「公平交易」指標結果分析

「公平交易」評鑑指標僅含「按錶收費」及「有無開立收據」兩項，總分為 4 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.3-4。

表 5.3-4 計程車運輸合作社「公平交易」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
公平交易	D1	按錶收費	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	D2	有無開立收據	2.00	1.67	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
得分			4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

各業者於「按錶收費」之評鑑指標項目皆得滿分，而於「有無開立收據」之評鑑指標項目得分僅車棧得分 1.67 分偏低，其餘均為滿分。

業者於「公平交易項目」評鑑項目總分以車棧 3.67 分較為偏低，其餘業者皆為滿分，如圖 5.3-4。

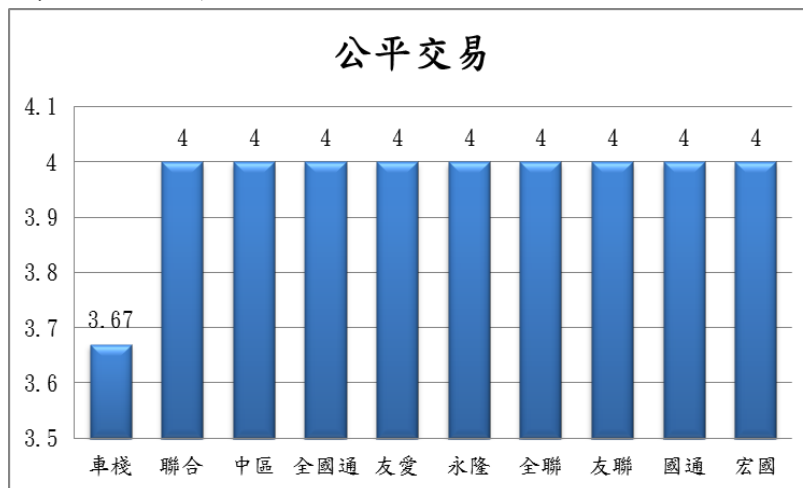


圖 5.3-4 計程車運輸合作社「公平交易」比較圖

5.3.5 「法律規範」指標結果分析

「法律規範」評鑑指標含「依規定懸掛車牌且字體清晰」、「兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或人、合作社名稱，車後窗黏貼車牌號碼」、「依規定設置車頂燈」及「依規定裝置執業登記證」等四項，總分為 12 分，業者於各評鑑指標得分如表 5.3-5。

表 5.3-5 計程車運輸合作社「法律規範」評鑑指標得分

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
法律規範	E1	依規定懸掛車牌且字體清晰	3.00	2.83	2.89	3.00	3.00	2.83	2.67	2.67	3.00	2.67	3.00
	E2	兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼	3.00	2.67	2.89	3.00	3.00	2.5	2.33	2.89	2.33	3.00	3.00
	E3	依規定設置車頂燈	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	E4	依規定裝置執業登記證	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.67	3.00
得分			12.00	11.50	11.78	12.00	12.00	11.33	10.00	11.56	11.33	11.34	12.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

業者於「法律規範」項目之各評鑑指標總平均皆於 2.5 分以上，表現無明顯差異。且各業者於該項目之總分均於 10 分以上，其中以中區、全國通及宏國等三家業者得分為滿分 12 分，表現最為優異，如圖 5.3-5。

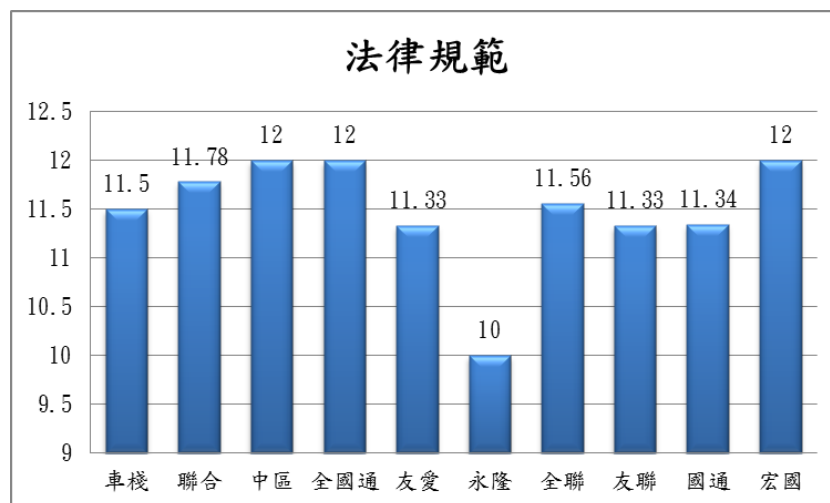


圖 5.3-5 計程車運輸合作社「法律規範」比較圖

5.3.6 計程車運輸合作社乘車調查整體綜合分析

計程車運輸合作社乘車調查整體結果，如表 5.3-6 及圖 5.3-6。

表 5.3-6 計程車運輸合作社乘車調查各評鑑項目得分

指標	滿分	業者名稱									
		車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
安全性	18.00	14.50	15.44	14.33	14.00	13.83	14.00	14.00	13.00	13.33	14.67
舒適性	10.00	7.33	8.00	6.33	8.83	7.67	7.00	7.33	7.00	9.33	9.33
駕駛人儀態	6.00	5.00	5.89	5.33	5.83	4.50	5.33	5.11	6.00	5.67	6.00
公平交易	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
法律規範	12.00	11.5	11.78	12.00	12.00	11.33	10.00	11.56	11.33	11.34	12.00
總得分	50.00	42.00	45.11	41.99	44.66	41.33	40.33	42.00	41.33	43.67	46.00
換算得分	100.00	84.00	90.22	83.98	89.32	82.66	80.66	84.00	82.66	87.34	92.00
等第	—	甲	優	甲	甲	甲	甲	甲	甲	甲	優

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

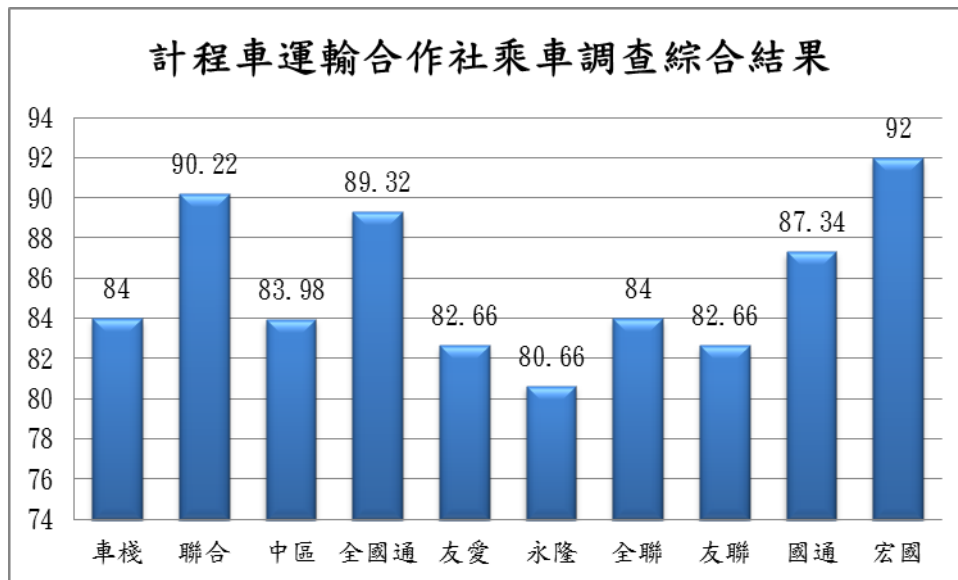


圖 5.3-6 計程車運輸合作社乘車調查整體綜合結果比較圖

在「安全性」項目，各業者均應加強改善「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」，由業者或主管單位提供申訴電話貼紙，並督促駕駛人將乘客申訴電話之確實張貼於明顯易看的地點。

在「舒適性」項目，中區因車輛之內外觀整潔性與乘坐舒適度較低，使其於該項目之得分較其他業者略低。「駕駛人儀態」項目，友愛應加強「司機穿著制服或服裝儀容整齊」，而永隆則應改善駕駛人「行車時不吸菸、不嚼食檳榔」之行為，提高乘客滿意度。

「公平交易」項目，多數業者均達到滿分的成績，僅車棧於一次調查時因收據用完，因此有未提供收據之情況，導至該項目之「有無開立收據」評鑑指標得分較低。「法律規範」項目，所有業者均依法律規定執行，故該項目表現良好。

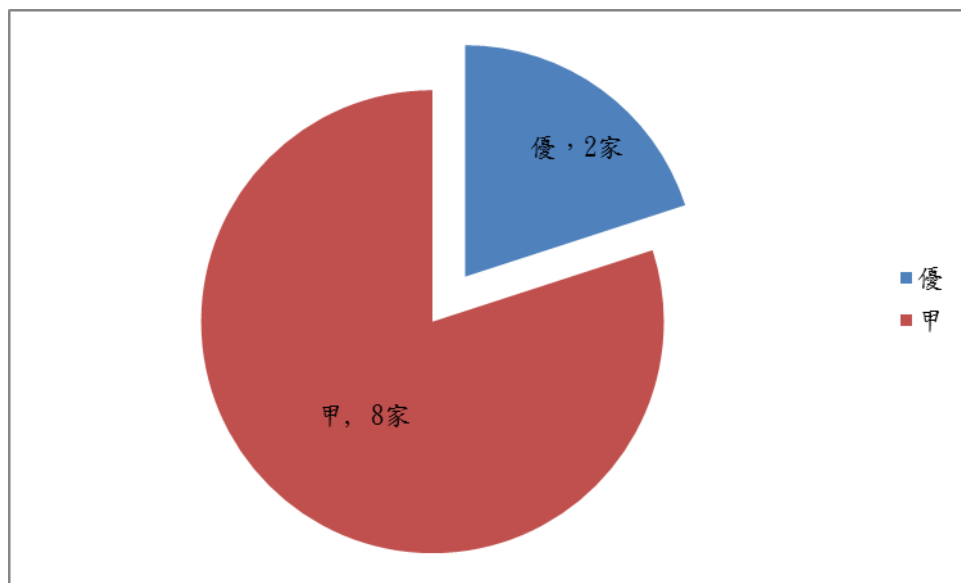


圖 5.3-7 計程車運輸合作社乘車調查結果等第比較圖

5.4 乘車調查綜合結果分析

本節彙整無線電計程車、衛星派遣車隊及計程車運輸合作社乘車調查結果加以分析及說明。

5.4.1 乘車調查結果說明

乘車調查係針對無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社於安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範等五評鑑項目進行調查，而無線電計程車與衛星派遣車隊部分則增加「電話叫車」之調查。

其中各細項評鑑指標分數最高為 3 分，最低為 2 分，計程車運輸合作社乘車調查共計 20 項，滿分 50 分。而無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查共計 23 項（增加派車之準點性、基地台服務人員態度良好及派遣功能良好三項評鑑指標），滿分為 56 分。

無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查部分，如表 5.4-1。以國通、台灣大車隊及友愛等三家業者表現最為良好，分別列居前三名。而大都會車隊、怡美及新台中等三家業表現較不理想，仍有改善空間。

計程車運輸合作社部分，如表 5.4-2。以宏國、聯合及全國通等三家業者表現最為良好，列居前三名。而友愛、永隆及友聯等三家業者表現則較不理想，均不足 83 分仍待改善。

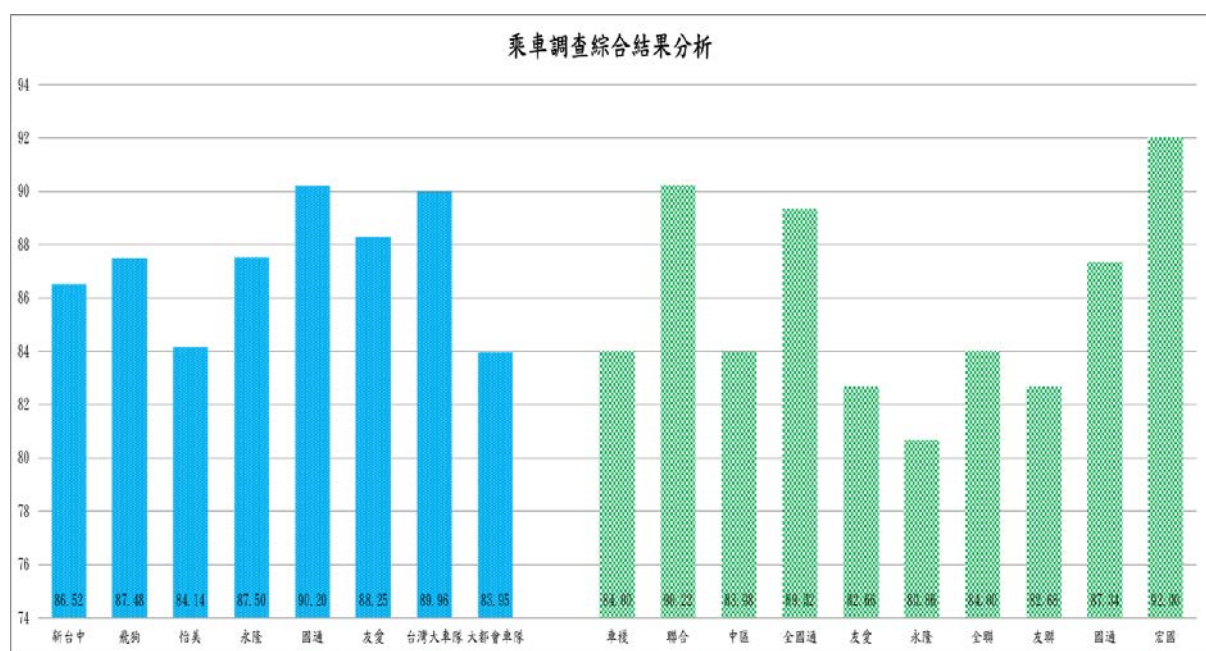


圖 5.4-1 乘車調查綜合結果分析

表 5.4-1 無線電計程車與衛星派遣車隊乘車調查結果

指標	滿分	業者名稱							
		新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
安全性	18.00	14.12	15.00	14.11	12.17	14.67	13.71	14.62	13.50
舒適性	10.00	8.11	7.83	8.23	9.17	9.33	9.00	8.77	8.67
駕駛人儀態	6.00	5.56	5.33	5.23	5.83	5.34	5.86	5.69	5.67
公平交易	4.00	4.00	4.00	3.78	4.00	4.00	4.00	3.85	4.00
法律規範	12.00	11.89	12.00	11.00	11.83	12.00	11.71	12.00	10.67
電話叫車	6.00	4.77	4.83	4.77	6.00	5.17	5.14	5.46	4.50
總得分	56.00	48.45	48.99	47.12	49.00	50.51	49.42	50.38	47.01
換算得分	100.00	86.52	87.48	84.14	87.50	90.20	88.25	89.96	83.95
等第	—	甲	甲	甲	甲	優	甲	甲	甲

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

表 5.4-2 計程車運輸合作社乘車調查結果

指標	滿分	業者名稱									
		車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
安全性	18.00	14.50	15.44	14.33	14.00	13.83	14.00	14.00	13.00	13.33	14.67
舒適性	10.00	7.33	8.00	6.33	8.83	7.67	7.00	7.33	7.00	9.33	9.33
駕駛人儀態	6.00	5.00	5.89	5.33	5.83	4.5	5.33	5.11	6.00	5.67	6.00
公平交易	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
法律規範	12.00	11.5	11.78	12.00	12.00	11.33	10.00	11.56	11.33	11.34	12.00
總得分	50.00	42.00	45.11	41.99	44.66	41.33	40.33	42.00	41.33	43.67	46.00
換算得分	100.00	84.00	90.22	83.98	89.32	82.66	80.66	84.00	82.66	87.34	92.00
等第	—	甲	優	甲	甲	甲	甲	甲	甲	甲	優

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

綜合無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社於乘車調查項目結果，依成績等第分類後如圖 5.5-2 所示。

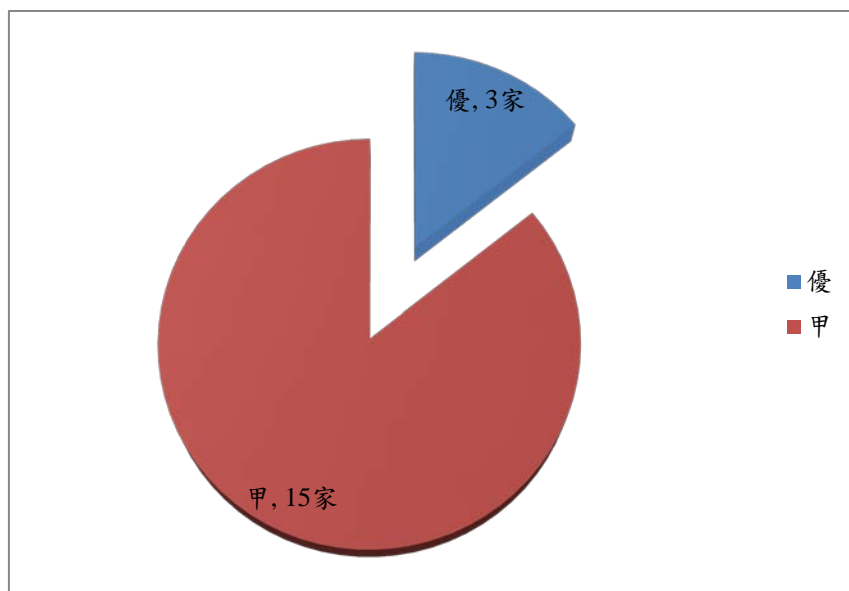


圖 5.5-2 乘車調查綜合結果等第比較圖

第六章 營運組織訪查結果分析

本研究於 102 年 8 月 27 日至 8 月 28 日進行營運組織訪查，營運組織訪查出席參與之委員共 54 人次，訪查時程及委員如表 6.1-1。

表 6.1-1 營運組織訪查時程及委員彙整表

訪查時程	時間	對象	訪查成員
8 月 27 日 (星期二)	10:30-11:00	大都會衛星派遣車隊	張委員立言 黃承辦明輝 曾助理欣梅
	11:15-11:45	永隆無線電計程車 中區運輸合作社 永隆運輸合作社	
	11:55-12:25	聯合運輸合作社	
	13:30-14:00	國通無線電計程車 全國通運輸合作社 國通運輸合作社	
	14:15-14:45	飛狗無線電計程車	
	14:55-15:25	全聯運輸合作社	
	15:40-16:10	友愛無線電計程車 友愛運輸合作社	
8 月 28 日 (星期三)	10:40-11:10	車棧運輸合作社	朱委員興中 鄭承辦思均 曾助理欣梅
	11:30-12:00	新台中無線電計程車 友聯運輸合作社	
	13:20-13:50	怡美無線電計程車	
	14:10-14:40	宏國運輸合作社	
	15:10-15:40	台灣大車隊衛星派遣	

6.1 營運組織訪查結果統計分析方式說明

由相關主管單位及專家學者組成之評鑑小組，審核過計程車業者提供之營運組織訪查評鑑項目相關資料後，依實際訪查情形給予適當分數。

無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社營運組織訪查之評分標準，均以業者提供評鑑項目中所需之相關資料為依據，資料提供完整正確者給予滿分，其次則依其內容所需要遞減給分。

6.2 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查結果說明

無線電計程車與衛星派遣車隊訪查項目含括營運制度、駕駛人管理、政策配合度及其它等項目，本節將就無線電計程車營運組織訪查部分進行各項評鑑指標及綜合結果分析。

6.2.1 「營運制度」項目

營運制度項目含「計程車車輛/車台機基本資料」、「計程車平均車齡」、「駕駛人名冊」、「各項資料電腦化程度」、「各項營運報表」、「車輛安全檢查」、「乘客申訴記錄及遺失物查詢服務」、「24 小時自動錄音且保存紀錄一週」共計 8 項指標，滿分為 25 分，各業者得分如表 6.2-1。

表 6.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「營運制度」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
營運制度	G1	計程車車輛/車台機基本資料	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G2	計程車平均車齡	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00
	G3	駕駛人名冊	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G4	各項資料電腦化程度	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
	G5	各項營運報表	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G6	車輛安全檢查	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
	G7	乘客申訴記錄及遺失物查詢服務	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
	G8	24 小時自動錄音且保存紀錄一週/行車歷史軌跡資料查詢一個月	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
得分			25.00	24.00	24.00	23.00	24.00	23.00	20.00	25.00	24.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

於「計程車車輛/車台機基本資料」、「駕駛人名冊」、「各項營運報表」及「24 小時自動錄音且保存紀錄一週」等指標，各家業者皆達到滿分，表現良好。

在「營運制度」項目，因台灣大車隊於經營管理制度最為完整，故其於該項目得分為滿分，表現最為良好，而友愛則因計程車平均車齡較高，導致其得分為 20.00 分偏低，如圖 6.2-1。

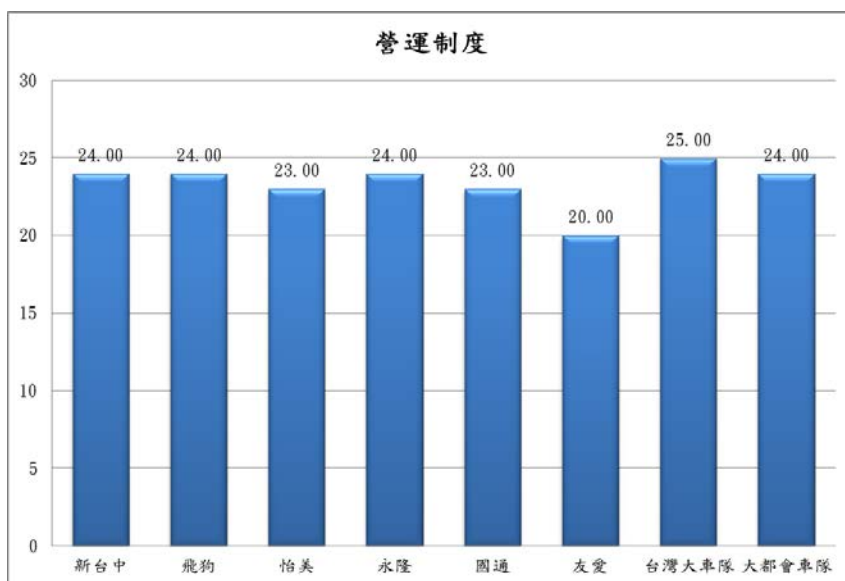


圖 6.2-1 無線電計程車與衛星派遣車隊「營運制度」比較圖

6.2.2 「駕駛人管理」項目

駕駛人管理項目含「駕駛人休息室或服務設備設置」、「駕駛人之教育訓練及宣導」、「駕駛人加入無線電規定與獎懲辦法」等 3 項指標，滿分為 9 分，各業者得分如表 6.2-2。

表 6.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「駕駛人管理」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
駕駛人管理	H1	駕駛人休息室或服務設備設置	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
	H2	駕駛人之教育訓練及宣導	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00
	H3	駕駛人加入規定與獎懲辦法	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
得分			9.00	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	9.00	7.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

於「駕駛人休息室或服務設備」指標，因新台中、飛狗、怡美及台灣大車隊等四家業者提供較優良的駕駛人休息環境，得分為 3.00 滿分，表現最為良好。

「駕駛人之教育訓練及宣導」指標，因業者表示要召集駕駛人同一時間舉辦教育訓練及宣導有實際執行之困難，因此提供之書面資料難以完備，故該評鑑指標明顯較差。而「駕駛人加入無線電規定與獎懲辦法」，各家業者皆達到滿分，表現良好，如圖 6.2-2。

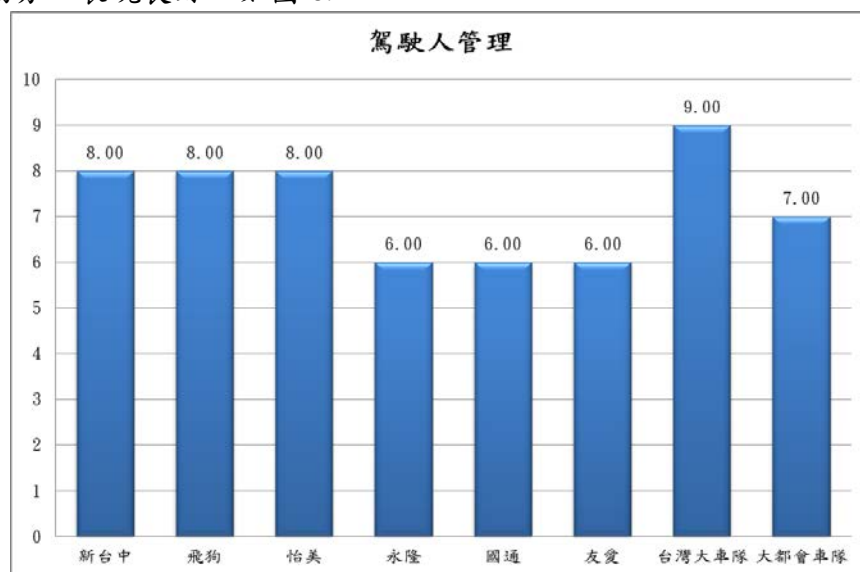


圖 6.2-2 無線電計程車與衛星派遣車隊「駕駛人管理」比較圖

6.2.3 「政策配合度」項目

政策配合度項目計 1 項指標，滿分為 5 分，各業者得分如表 6.2-3。該項目各家表現均良好，僅國通略為偏低。

表 6.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「政策配合度」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
政策配合度	II	業者政策配合度	5.00	4.33	4.33	4.00	4.33	3.33	4.33	4.67	4.00
得分			5.00	4.33	4.33	4.00	4.33	3.33	4.33	4.67	4.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

於該項目，因各業者多能配合本次營運組織訪查並提供相關之佐證資料，故得分較良好，僅國通因對評鑑過程及流程認知有誤差，故使其得分較其它業者低，得分為 3.33 分，如圖 6.2-3。

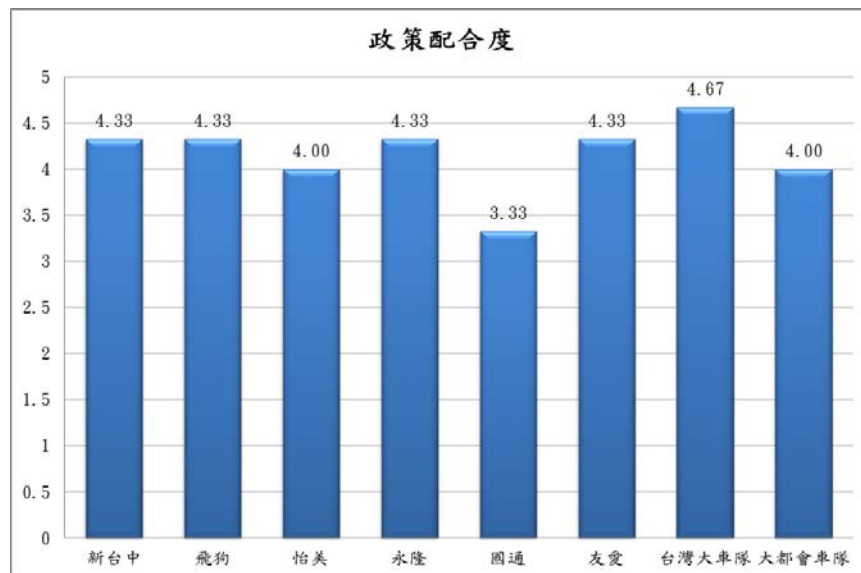


圖 6.2-3 無線電計程車與衛星派遣車隊「政策配合度」比較圖

6.2.4 「其它」項目

其它項目計 1 項指標，滿分為 5 分，各業者得分如表 6.2-4。該項目各家表現均偏低，僅台灣大車隊及大都會車隊兩家業者表現較為良好。

表 6.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查「其它」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱							
				新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
其它	J1	其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)	5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00
得分			5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

該項目由業者自行提供營運管理創新方法、參與公益活動或特別服務等加分項目，由委員視情況自行評分，如圖 6.2-4。

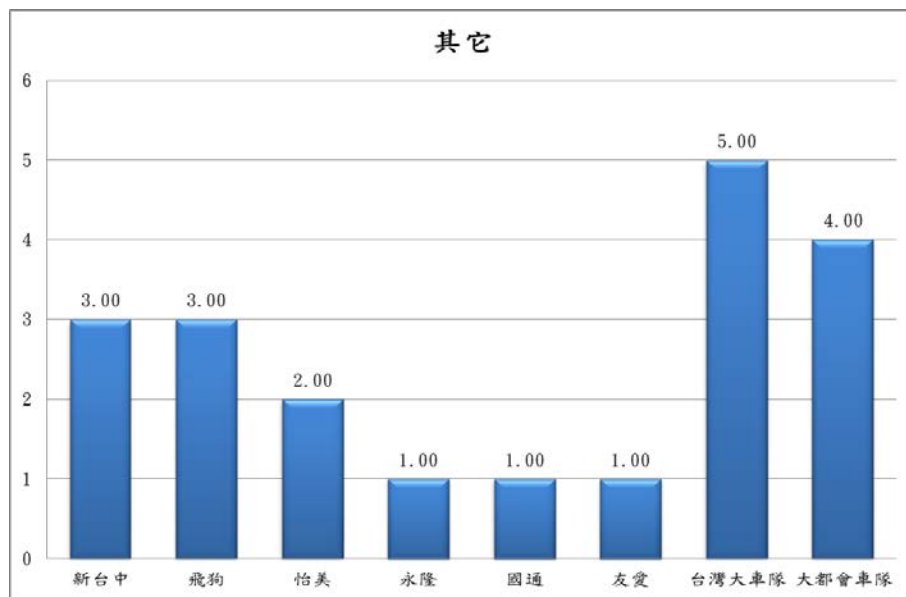


圖 6.2-4 無線電計程車與衛星派遣車隊「其它」比較圖

6.2.5 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查綜合分析

無線電計程車營運組織訪查整體而言，以台灣大車隊 99.25 分為得分最高之業者，如表 6.2-5 及圖 6.2-5。

表 6.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查各評鑑項目結果

指標	滿分	業者名稱							
		新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
營運制度	25.00	24.00	24.00	23.00	24.00	23.00	20.00	25.00	24.00
駕駛人管理	9.00	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	9.00	7.00
政策配合度	5.00	4.33	4.33	4.00	4.33	3.33	4.33	4.67	4.00
其它	5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00
總得分	44.00	39.33	39.33	37.00	35.33	33.33	31.33	43.67	39.00
換算得分	100.00	89.39	89.39	84.09	80.30	75.75	71.20	99.25	88.64
等第	—	甲	甲	甲	甲	乙	乙	優	甲

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

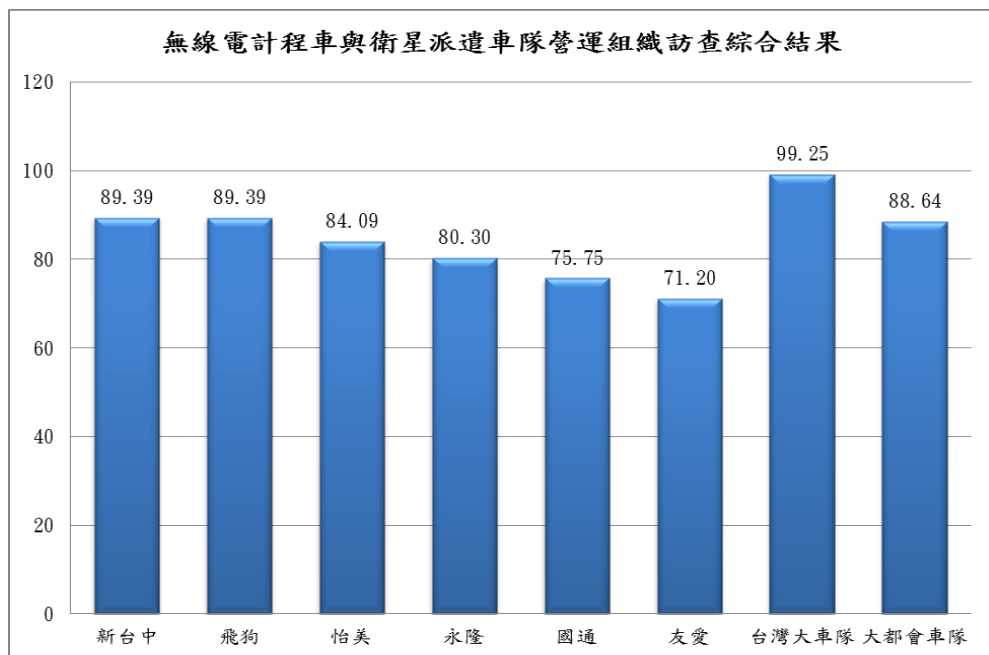


圖 6.2-5 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查綜合結果比較圖

於該項目因台灣大車隊資料均電腦化作業，且自行製作分析表及車輛等級區分，以瞭解乘客客源及喜好，提供服務品質且整體經營管理具系統，使其得分為 99.25 分表現最為優異。

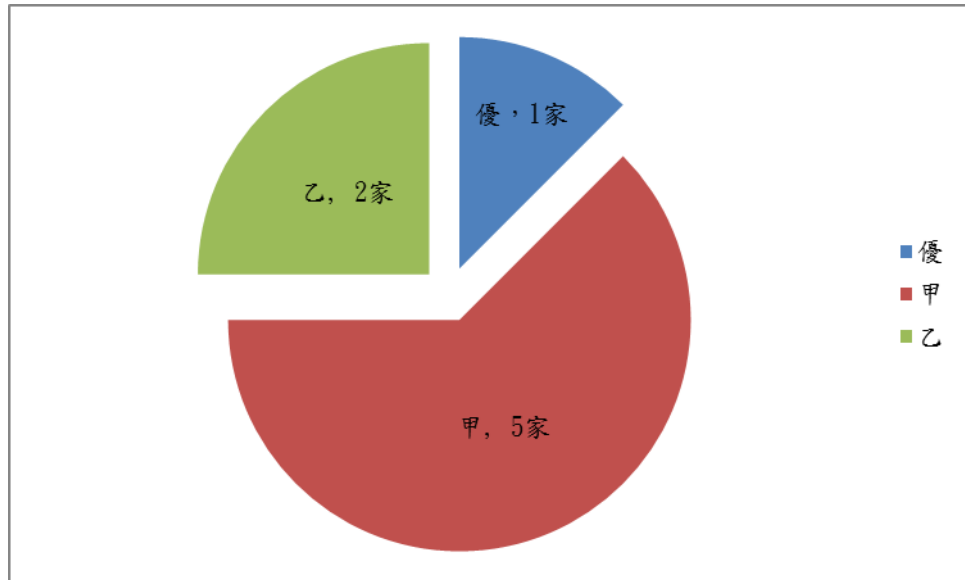


圖 6.2-6 無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查結果等第比較圖

6.3 計程車運輸合作社營運組織訪查結果說明

計程車運輸合作社訪查項目含括營運制度、駕駛人管理、政策配合度及其它等項目，本節將就無線電計程車營運組織訪查部分進行各項評鑑指標及綜合結果分析。

6.3.1 「營運制度」項目

營運制度項目含「計程車車輛/車台機基本資料」、「計程車平均車齡」、「合作社社員名冊」、「各項資料電腦化程度」、「各項營運報表」、「車輛安全檢查」、「乘客申訴記錄及遺失物查詢服務」、「社務營運情形」共計 8 項指標，滿分為 31 分，各業者得分如表 6.3-1。

表 6.3-1 計程車運輸合作社業者訪查「營運制度」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
營運制度	G1	計程車車輛/車台機基本資料	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G2	計程車平均車齡	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	G3	合作社社員名冊	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00
	G4	各項資料電腦化程度	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G5	各項營運報表	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	G6	車輛安全檢查	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
	G7	乘客申訴記錄及遺失物查詢服務	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
	G8	社務營運情形	8.00	6.00	8.00	6.00	5.00	8.00	6.00	8.00	6.00	5.00	6.00
得分			31.00	21.00	27.00	26.00	25.00	26.00	26.00	27.00	25.00	25.00	27.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

於「計程車車輛/車台機基本資料」及「各項營運報表」等指標，各家業者皆達到滿分，表現良好。

在「營運制度」項目，因各家業者之「計程車平均車齡」皆偏高，導致其得分為 1.00 分偏低，而車棧於「各項資料電腦化程度」及「乘客申訴記錄及遺失物查詢服務」得分較低，導致總分為 21.00 分偏低，如圖 6.3-1。

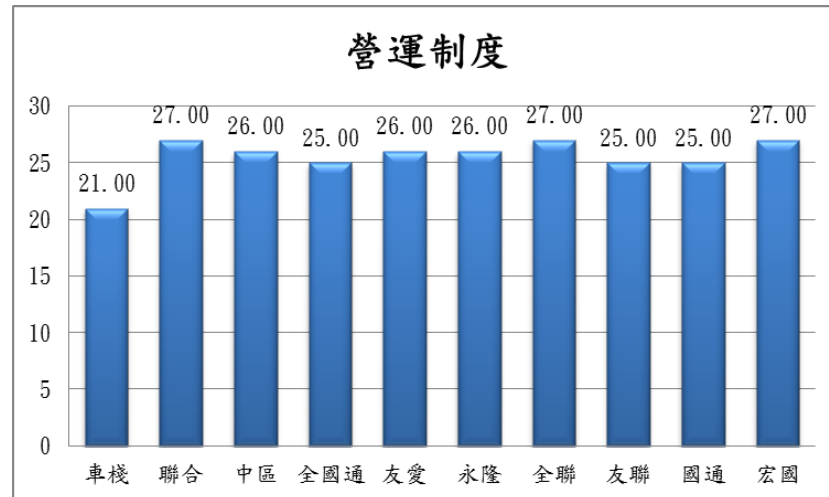


圖 6.3-1 計程車運輸合作社「營運制度」比較圖

6.3.2 「駕駛人管理」項目

駕駛人管理項目含「駕駛人休息室或服務設備設置」、「駕駛人之教育訓練及宣導」、「駕駛人加入無線電規定與獎懲辦法」等 3 項指標，滿分為 9 分，各業者得分如表 6.3-2。

表 6.3-2 計程車運輸合作社業者訪查「駕駛人管理」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
駕駛人管理	H1	駕駛人休息室或服務設備設置	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00
	H2	駕駛人之教育訓練及宣導	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00
	H3	駕駛人加入規定與獎懲辦法	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
得分			9.00	7.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	8.00	6.00	7.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

「駕駛人休息室或服務設備」指標，因部分業者表示營運困難，駕駛人少於休息室休息，所以駕駛人休息室或服務設備多與辦公室或會議室共同使用，故該指標得分較其它指標分數差異明顯。

「駕駛人之教育訓練及宣導」指標，因業者表示要召集駕駛人同一時間舉辦教育訓練及宣導有實際執行之困難，所以大部分均於年終尾牙或生日會中一同舉辦，所以提供之書面資料難以完備，故該評鑑指標分數亦明顯差異。於「駕駛人管理」項目，以友聯 8.00 分表現最為良好，如圖 6.3-2。

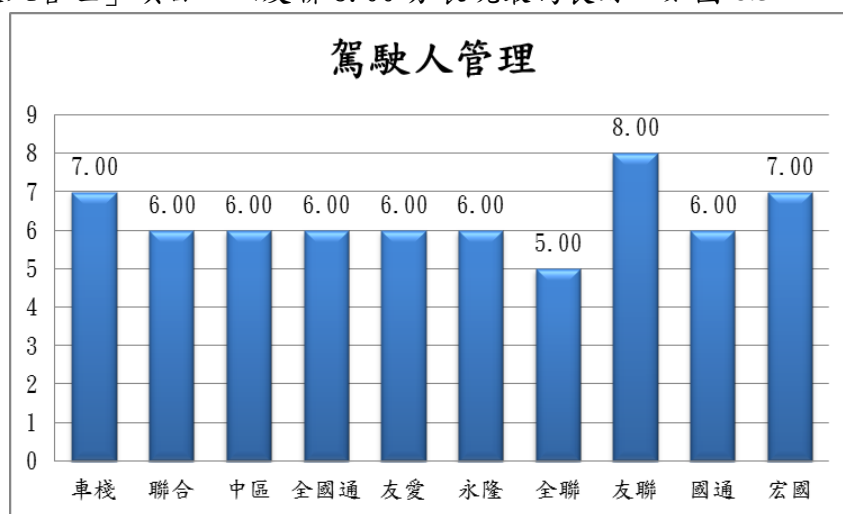


圖 6.3-2 計程車運輸合作社「駕駛人管理」比較圖

6.3.3 「政策配合度」項目

政策配合度項目計 1 項指標，滿分為 5 分，各業者得分如表 6.3-3。該項目各家表現均良好，僅國通及全國通略為偏低。

表 6.3-3 計程車運輸合作社業者訪查「政策配合度」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱									
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
政策配合度	II	業者政策配合度	5.00	4.33	4.00	4.33	3.33	4.67	4.33	4.00	4.33	3.33	4.00
			得分	5.00	4.33	4.00	4.33	3.33	4.67	4.33	4.00	4.33	3.33

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

於該項目，因各業者多能配合本次營運組織訪查並提供相關之佐證資料，故得分較良好，僅國通及全國通因對評鑑過程及流程認知有誤差，故使其得分較其它業者低，得分為 3.33 分，如圖 6.3-3。

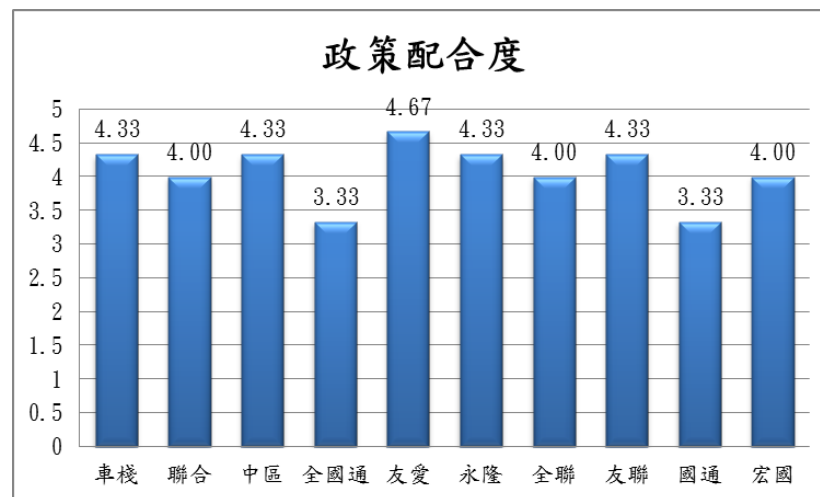


圖 6.3-3 計程車運輸合作社「政策配合度」比較圖

6.3.4 「其它」項目

其它項目計 1 項指標，滿分為 5 分，各業者得分如表 6.3-4。該項目各家表現均偏低，僅聯合表現較為良好。

表 6.3-4 計程車運輸合作社業者訪查「其它」項目結果

項目	編號	指標	滿分	業者名稱										
				車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國	
其它	J1	其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)	5.00	0.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00
得分			5.00	0.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00

※上述評鑑成績取至小數點後兩位

該項目由業者自行提供如參與公益活動或特別事蹟等加分項目，由委員視情況自行評分。而多家業者於本評鑑項目指標得分均偏低，建議業者針對營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等加強改善，如圖 6.3-4。

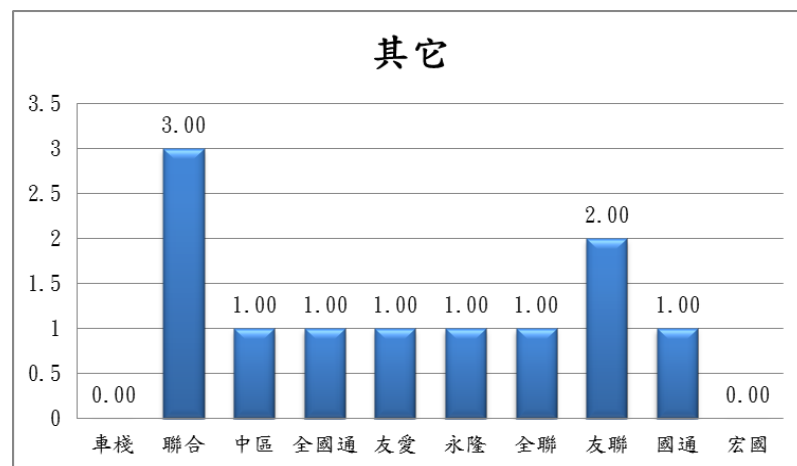


圖 6.3-4 計程車運輸合作社「其它」比較圖

6.3.5 計程車運輸合作社營運組織訪查綜合分析

無線電計程車營運組織訪查整體而言，以聯合 80.00 分為得分最高之業者，如表 6.3-5 及圖 6.3-5。

表 6.3-5 計程車運輸合作社業者訪查各評鑑項目結果

指標	滿分	業者名稱									
		車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
營運制度	31.00	21.00	27.00	26.00	25.00	26.00	26.00	27.00	25.00	25.00	27.00
駕駛人管理	9.00	7.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	8.00	6.00	7.00
政策配合度	5.00	4.33	4.00	4.33	3.33	4.67	4.33	4.00	4.33	3.33	4.00
其它	5.00	0.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00
總得分	50.00	32.33	40.00	37.33	35.33	37.67	37.33	37.00	39.33	35.33	38.00
換算得分	100.00	64.66	80.00	74.66	70.66	75.34	74.66	74.00	78.66	70.66	76.00
等第	—	丙	甲	乙	乙	乙	乙	乙	乙	乙	乙

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

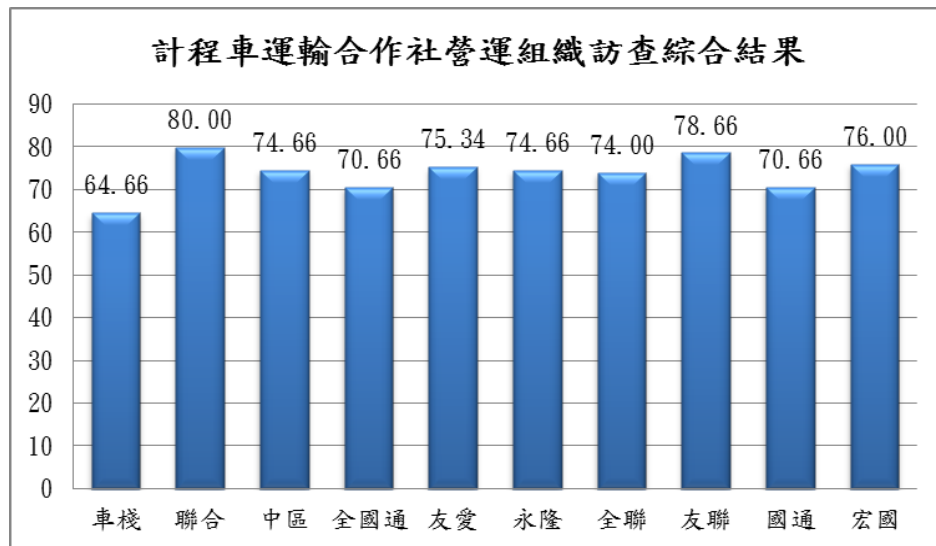


圖 6.3-5 計程車運輸合作社營運組織訪查綜合結果比較圖

於該項目僅聯合得分為 80.00 分達到甲等，其他業者皆有相當大的改善空間，而車棧則是因「營運制度」及「其它」指標表現較不理想，得分僅為 64.66 分達到丙等。

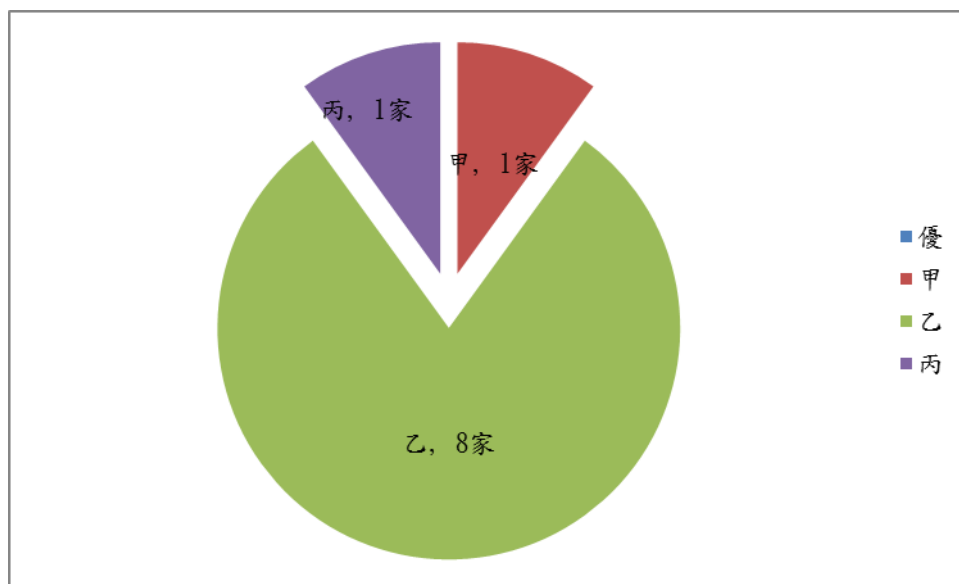


圖 6.3-6 計程車運輸合作社營運組織訪查結果等第比較圖

6.4 營運組織訪查綜合結果與分析

本節將彙整無線電計程車、衛星派遣車隊及計程車運輸合作社營運組織訪查結果加以分析及說明。

6.4.1 營運組織訪查結果綜合說明

營運組織訪查係針對無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社於營運制度、駕駛人管理、政府政策配合、其它等四評鑑項目，到各業者營運場站進行實地訪查。

營運制度、駕駛人管理、政府政策配合等三項目中，各評鑑指標分數最高分為 8 分，最低分為 0 分。無線電計程車與衛星派遣車隊營運組織訪查共計 12 項 39 分，及其它加分項目 5 分，滿分為 44 分；計程車運輸合作社組織訪查共計 12 項 45 分，及其它加分項目 5 分，滿分為 50 分。

無線電計程車與衛星派遣車隊部分，如表 6.5-1 所示，以台灣大車隊、新台中及飛狗等三家業者表現最為良好，分別列居前三名，而永隆、國通及友愛等三業者表現較其它業者差，仍有改善之空間。

計程車運輸合作社部分，如表 6.5-3 所示，以聯合表現最為良好，列居第一名，而其餘業者均不足 80 分，仍待改善。

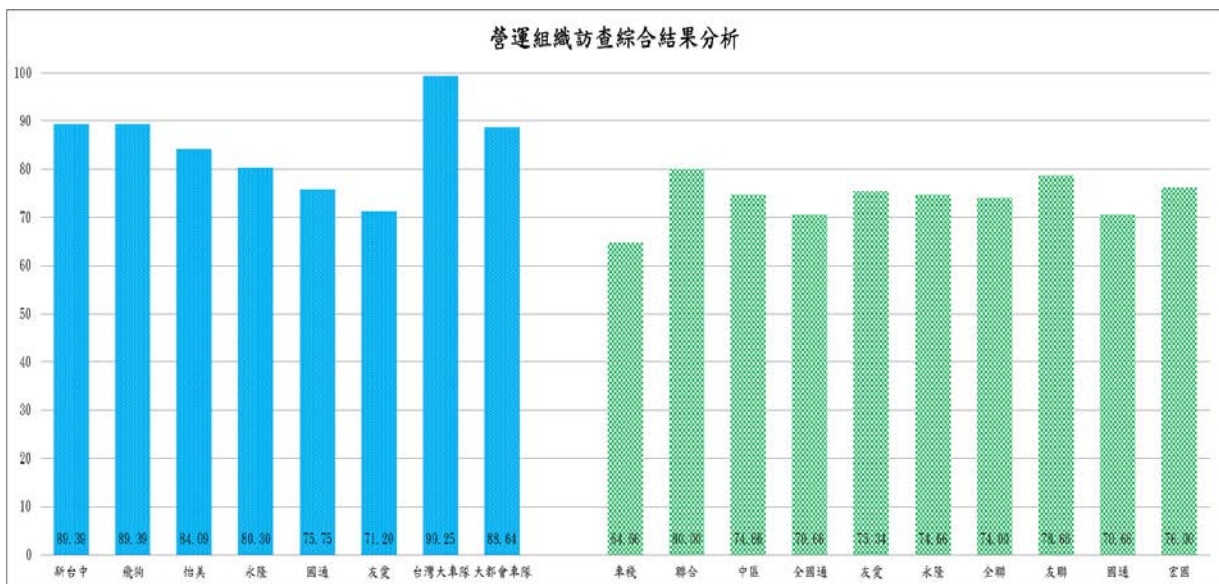


圖 6.4-1 營運組織訪查綜合結果分析

表 6.4-1 無線電計程車與衛星派遣車隊業者訪查結果

指標	滿分	業者名稱							
		新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊
營運制度	25.00	24.00	24.00	23.00	24.00	23.00	20.00	25.00	24.00
駕駛人管理	9.00	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	9.00	7.00
政策配合度	5.00	4.33	4.33	4.00	4.33	3.33	4.33	4.67	4.00
其它	5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00
總得分	44.00	39.33	39.33	37.00	35.33	33.33	31.33	43.67	39.00
換算得分	100.00	89.39	89.39	84.09	80.30	75.75	71.20	99.25	88.64
等第	—	甲	甲	甲	甲	乙	乙	優	甲

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

表 6.4-2 計程車運輸合作社業者訪查結果

指標	滿分	業者名稱									
		車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國
營運制度	31.00	21.00	27.00	26.00	25.00	26.00	26.00	27.00	25.00	25.00	27.00
駕駛人管理	9.00	7.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	8.00	6.00	7.00
政策配合度	5.00	4.33	4.00	4.33	3.33	4.67	4.33	4.00	4.33	3.33	4.00
其它	5.00	0.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00
總得分	50.00	32.33	40.00	37.33	35.33	37.67	37.33	37.00	39.33	35.33	38.00
換算得分	100.00	64.66	80.00	74.66	70.66	75.34	74.66	74.00	78.66	70.66	76.00
等第	—	丙	甲	乙	乙	乙	乙	乙	乙	乙	乙

註：各指標得分以問卷結果計算其平均數，小數點第三位以四捨五入進位

綜合無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社於營運組織訪查結果，依成績等第分類後如圖 6.4-2 所示。

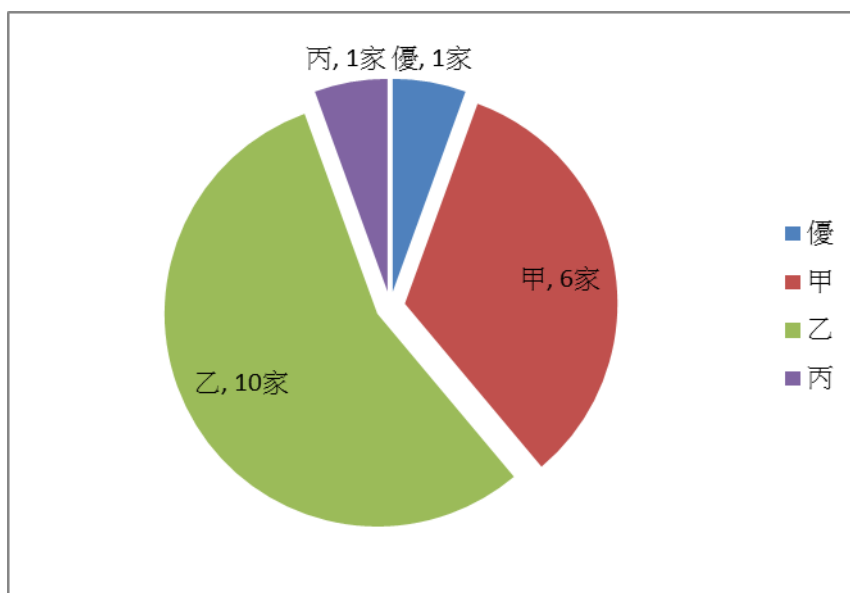


圖 6.4-2 營運組織訪查綜合結果等第比較圖

第七章 結論與建議

7.1 評鑑結果分析

本次評鑑結果係分別針對無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社之乘車調查與營運組織訪查等調查，將成績進行合併計算得分及列等。

評鑑結果列等共分為 5 等：評鑑總分 90 分以上為優等；80 分以上而未滿 90 分者為甲等；70 分以上而未滿 80 分者為乙等；60 分以上而未滿 70 分者為丙等；未滿 60 分者為丁等。茲就無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社之評鑑結果彙整說明如下：

7.1.1 無線電計程車與衛星派遣車隊評鑑結果

有關無線電計程車與衛星派遣車隊評鑑分數之計算，係依據「安全性」、「舒適性」、「駕駛人儀態」、「公平交易」、「法律規範」及「電話叫車」等六項之乘車調查與「營運制度」、「乘客服務」、「駕駛人管理」、「政策配合度」及「其它」等五項營運組織訪查所得之分數，依據乘車調查 56% 及營運組織 44% 之原則進行加總，再依彙整後之總分進行列等，如表 7.1-1 及圖 7.1-1。

表 7.1-1 無線電計程車與衛星派遣車隊各業者評鑑總成績表

指標	滿分	業者名稱								
		新台中	飛狗	怡美	永隆	國通	友愛	台灣大車隊	大都會車隊	
乘車調查	安全性	18.00	14.12	15.00	14.11	12.17	14.67	13.71	14.62	13.50
	舒適性	10.00	8.11	7.83	8.23	9.17	9.33	9.00	8.77	8.67
	駕駛人儀態	6.00	5.56	5.33	5.23	5.83	5.34	5.86	5.69	5.67
	公平交易	4.00	4.00	4.00	3.78	4.00	4.00	4.00	3.85	4.00
	法律規範	12.00	11.89	12.00	11.00	11.83	12.00	11.71	12.00	10.67
	電話叫車	6.00	4.77	4.83	4.77	6.00	5.17	5.14	5.46	4.50
	換算得分	100.00	86.52	87.48	84.14	87.50	90.20	88.25	89.96	83.95
營運組織訪查	營運制度	25.00	24.00	24.00	23.00	24.00	23.00	20.00	25.00	24.00
	駕駛人管理	9.00	8.00	8.00	8.00	6.00	6.00	6.00	9.00	7.00
	政策配合度	5.00	4.33	4.33	4.00	4.33	3.33	4.33	4.67	4.00
	其它	5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	5.00	4.00
	換算得分	100.00	89.39	89.39	84.09	80.30	75.75	71.20	99.25	88.64
總成績	100.00	87.77	88.33	84.11	84.33	83.83	80.76	94.05	86.00	
等第	-	甲	甲	甲	甲	甲	甲	優	甲	

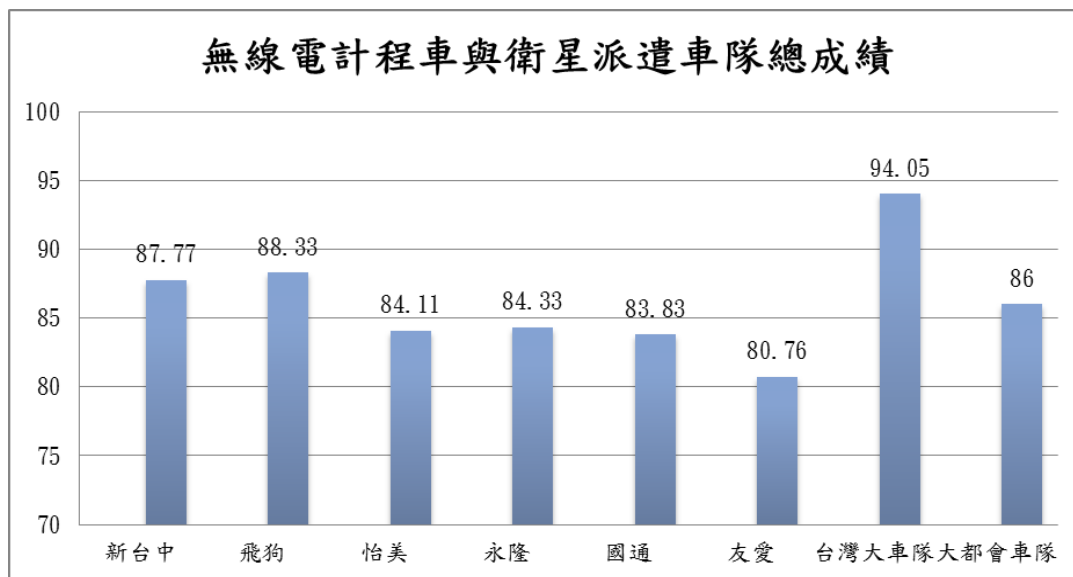


圖 7.1-1 無線電計程車與衛星派遣車隊各業者評鑑總成績比較圖

7.1.2 計程車運輸合作社評鑑結果

有關無線電計程車評鑑分數之計算，係依據「安全性」、「舒適性」、「駕駛人儀態」、「公平交易」及「法律規範」等五項之乘車調查與「營運制度」、「乘客服務」、「駕駛人管理」、「政策配合度」及「其它」等五項營運組織訪查所得之分數，依據乘車調查 50%及營運組織 50%之原則進行加總，再依彙整後之總分進行列等，如表 7.1-2 及圖 7.1-2。

表 7.1-2 計程車運輸合作社各業者評鑑總成績表

指標	滿分	業者名稱										
		車棧	聯合	中區	全國通	友愛	永隆	全聯	友聯	國通	宏國	
乘車調查	安全性	18.00	14.50	15.44	14.33	14.00	13.83	14.00	14.00	13.00	13.33	14.67
	舒適性	10.00	7.33	8.00	6.33	8.83	7.67	7.00	7.33	7.00	9.33	9.33
	駕駛人儀態	6.00	5.00	5.89	5.33	5.83	4.50	5.33	5.11	6.00	5.67	6.00
	公平交易	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	法律規範	12.00	11.50	11.78	12.00	12.00	11.33	10.00	11.56	11.33	11.34	12.00
	換算得分	100.00	84.00	90.22	83.98	89.32	82.66	80.66	84.00	82.66	87.34	92.00
營運組織訪查	營運制度	31.00	21.00	27.00	26.00	25.00	26.00	26.00	27.00	25.00	25.00	27.00
	駕駛人管理	9.00	7.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	8.00	6.00	7.00
	政策配合度	5.00	4.33	4.00	4.33	3.33	4.67	4.33	4.00	4.33	3.33	4.00
	其它	5.00	0.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	0.00
	換算得分	100.00	64.66	80.00	74.66	70.66	75.34	74.66	74.00	78.66	70.66	76.00
總成績	100.00	74.33	85.11	79.33	80.00	79.00	77.66	79.00	80.66	79.00	84.00	
等第	-	乙	甲	乙	甲	乙	乙	乙	甲	乙	甲	

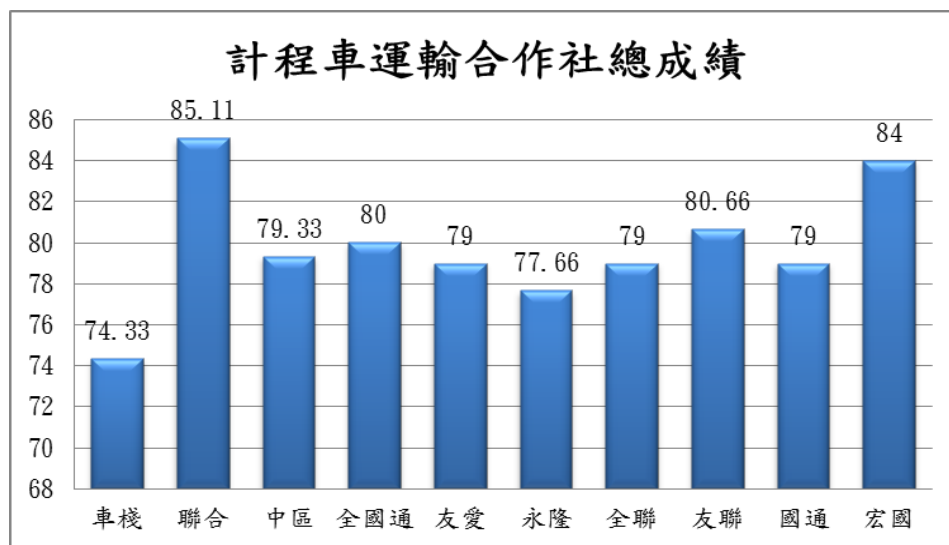


圖 7.1-2 計程車運輸合作社各業者評鑑總成績比較圖

7.1.3 臺中市計程車整體服務品質成績

本次各計程車業者之評鑑總分計算，若依各業者之平均成績以不加權之方式將乘車調查及營運組織訪查兩項成績依原始成績之計算加總亦可得評鑑總分。但因各家公司營運規模與車輛數不一，從業者平均評鑑成績中尚無法明確顯示臺中市計程車整體服務品質狀況。以下將以各家計程車業者營運之車輛數，與業者平均評鑑成績進行加權平均，由結果推知臺中市計程車整體服務品質。

(一)計分方式：

$$\text{業者加權平均成績} = \frac{\text{各業者評鑑總成績} * \text{各業者總車輛數}}{\text{臺中市計程車業者總車輛數}}$$

由上述公式計算所得之業者加權平均成績為 85.2 分，較加權前之業者平均成績高，若以評鑑等第推定為甲等。由此可知，臺中市整體計程車之服務品質實際上相對優質。

表 7.1-3 依各家業者總車輛數加權評鑑成績計算

業者別	總車輛數	評鑑總成績 (100 分)	業者平均成績 (100 分)	業者加權 平均成績(100 分)
新台中	210	87.77	82.6	85.2
飛狗	200	88.33		
怡美	300	84.11		
永隆	120	84.33		
國通	200	83.83		
友愛	150	80.76		
台灣大車隊	815	94.05		
大都會車隊	150	86.00		
車棧	123	74.33		
聯合	249	85.11		
中區	154	79.33		
全國通	170	80.00		
友愛	132	79.00		
永隆	63	77.66		
全聯	282	79.00		
友聯	76	80.66		
國通	86	79.00		
宏國	59	84.00		

7.1.4 與前期(97 年度)評鑑結果比較

本次評鑑結果與前期（97 年度）評鑑結果比較如表 7.1-4 所示，本次評鑑結果較前期多數普遍略為退步，但因評鑑指標與權重不盡相同，故表 7.1-4 之比較僅供參考，引用時須注意。

表 7.1-4 與前期（97 年度）評鑑結果比較表

營運 型態	業者名稱	前期（97 年度） 評鑑結果與等第		本次（102 年度） 評鑑結果與等第	
		分數	等第	分數	等第
無線電計程車與衛星派遣車隊	新台中	85.09	甲等	87.77	甲等
	飛狗	92.33	優等	88.33	甲等
	怡美	84.64	甲等	84.11	甲等
	永隆	83.34	甲等	84.33	甲等
	國通	86.21	甲等	83.83	甲等
	友愛	91.36	優等	80.76	甲等
	台灣大車隊	-	-	94.05	優等
	大都會車隊	-	-	86.00	甲等
計程車運輸合作社	車棧	81.11	甲等	74.33	乙等
	聯合	91.19	優等	85.11	甲等
	中區	79.49	乙等	79.33	乙等
	全國通	81.99	甲等	80.00	甲等
	友愛	90.98	優等	79.00	乙等
	永隆	83.96	甲等	77.66	乙等
	全聯	90.83	優等	79.00	乙等
	友聯	84.13	甲等	80.66	甲等
	國通	84.16	甲等	79.00	乙等
	宏國	82.04	甲等	84.00	甲等

※參考資料為前期（97 年度）評鑑資料

7.2 綜合結論

本年度臺中市計程車車隊評鑑的對象包含無線電計程車：新臺中、飛狗、怡美、永隆、國通、友愛；衛星派遣車隊：台灣大車隊、大都會；運輸合作社：車棧、聯合、中區、全國通、友愛、永隆、全聯、友聯、國通、宏國共 18 家計程車業者。各業者依上述評鑑項目成績加總而得評鑑總成績：新臺中 87.77 分、飛狗 88.33 分、怡美 84.11 分、永隆 84.33 分、國通 83.83 分、友愛 80.76 分、台灣大車隊 94.05 分、大都會 86.00 分、車棧 74.33 分、聯合 85.11 分、中區 79.33 分、全國通 80.00 分、友愛 79.00 分、永隆 77.66 分、全聯 79.00 分、友聯 80.66 分、國通 79.00 分以及宏國 84.00 分，結果顯示評鑑成績優等有 1 家，為台灣大車隊；甲等有 11 家，分別為新臺中、飛狗、怡美、永隆、國通、友愛、大都會、聯合、全國通、友聯以及宏國；乙等有 6 家，分別為車棧、中區、友愛、永隆、全聯以及國通，其各業者評鑑總成績比較如圖 7.2-1 所示。

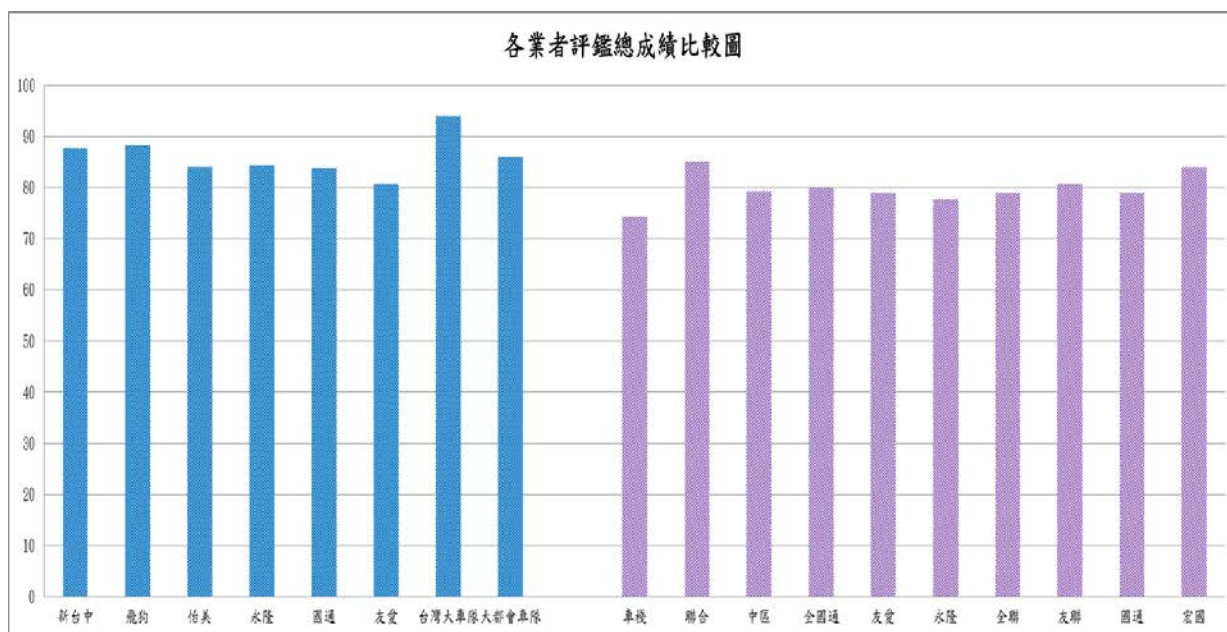


圖 7.2-1 各業者評鑑總成績比較圖

- 一、無線電計程車與衛星派遣車隊之評鑑結果，以台灣大車隊與飛狗表現較為優異。而友愛則因 A5 於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙項目成績較欠理想，有相當改善之空間，但總得分仍為甲等。

- 二、計程車運輸合作社部分之評鑑結果，以聯合、宏國、友聯及全國通等四家業者，表現較其它業者良好，同列為甲等。而其餘六家業者則分別因 A5 於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙及營運組織訪查時所之項指標提供之佐證資料較不足等項目得分較低，導致總成績列為乙等。
- 三、本研究範圍內之無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社之車輛車內無黏貼乘客申訴電話之貼紙，以及車窗黏貼不透明反光紙或隔熱紙之情況較其它地區嚴重。
- 四、本研究範圍內之計程車運輸合作社之車輛平均車齡較高，導致其得分略低於無線電台業者及衛星派遣業者。
- 五、本研究範圍聯合經營之情形較其他縣市普遍，因此於營運組織訪查時，業者所提供之評鑑資料皆為混合資料，建議因依計程車之營運類型分別整理，以利管理之便。
- 六、本研究團隊於調查期間發現，計程車運輸合作社在乘車調查部分，較難於路邊攔到車輛，建議後續評鑑可針對計程車運輸合作社，請業者提供駕駛員較常出現之區域或公司駕駛員叫車專線等等，降低調查員執行困難。
- 七、本研究團隊於調查期間及營運組織訪查時，發現部分業者採較不積極態度面對評鑑過程，而業者之配合與否對於團隊評鑑過程是否順利，影響極大，建議主管機關應於評鑑前向各業者溝通協調。

7.3 改善建議

- 一、為達評鑑之目的，建立計程車形象與提升計程車服務品質，建議仍須定期進行評鑑工作，並配合評鑑結果，獎勵評鑑優等計程車，存優汰劣。而對於政策配合度較低之計程車業者建議給予適當懲處，以利日後計程車品牌評鑑之便利性。
- 二、建議主管機關發揮網路及媒體宣傳功能，將評鑑結果公告社會大眾，提供民眾搭乘計程車及駕駛人加入營業之選擇依據，並宣導民眾搭乘評鑑優良之計程車業者，以茲鼓勵。
- 三、建議主管機關，邀請連續二年評鑑皆為優等之業者，針對於部分有意願提升其營運管理績效之業者舉辦觀摩會，提升其服務品質，也藉此針對評鑑項目辦理相關課題及管理制度之講習，以提昇整體管理品質。

- 四、針對優良駕駛獎金部分，建議主管機關可參考其他縣市之頒發金額，提高獎金額度。
- 五、評鑑過程中由本計畫委託單位及營運組織訪查委員針對各業者營運狀況所提出之相關改善意見，建議各業者應適度採納並針對這些意見擬定未來短、中、長期之改善計畫，以提升營運之服務品質並健全組織之經營體質。
- 六、於乘客申訴紀錄及乘客遺失物協尋部分，多數業者均僅以記本簡略紀錄申訴者基本資料、申訴內容等項目，無明確紀錄相關處理過程及結果回覆，故建議各業者將乘客申訴處理流程明文化，紀錄表格化，以有效管理並提升服務品質。
- 七、於訪查過程中，部分業者之營運資料未妥善管理，導致資料鬆散不齊或未即時更新，故建議各業者應明確將資料電腦化建檔，以利管理及營運作業。
- 八、於乘車調查中，駕駛人多數不會主動給予乘客收據、或未完整填寫。故建議由業者設計或提供統一且符合該家業者形象特色之收據，並教育及宣導駕駛人落實。
- 九、建議個別業者之改善事項如表 7.3-1。

表 7.3-1 建議個別業者之改善事項

業者名稱	建議改善事項
新台中無線電臺	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。
飛狗無線電臺	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 車輛外觀之整潔尚待加強改善，應避免違規張貼廣告物。
怡美無線電臺	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 業者應擬定車輛汰舊換新計畫，以降低車齡、提高服務品質。 3. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
永隆無線電臺	1. 車窗應避免黏貼不透明反光紙或隔熱紙。 2. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 3. 業者因針對車內之寧靜度加強改善。 4. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。

	5. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
國通 無線電臺	1. 車窗應避免黏貼不透明反光紙或隔熱紙。 2. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 3. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 4. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
友愛 無線電臺	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 業者應擬定車輛汰舊換新計畫，以降低車齡、提高服務品質。 3. 建議加強駕駛人休息室及服務設備等。 4. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
台灣大車隊 衛星派遣	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。
大都會車隊 衛星派遣	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 建議業者應加強公司之電話叫車派遣功能。
車棧 合作社	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 業者因針對車內外之整潔加強改善。 3. 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 4. 建議資料系統化及電腦化建檔及管理，以利公司營運管理。 5. 建議乘客申訴及遺失物查詢紀錄新增處理過程及結果。 6. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
聯合 合作社	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 3. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。
中區 合作社	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 業者因針對車輛內外觀之整潔、車內之寧靜度及乘坐舒適度等加強改善。 3. 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 4. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 5. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
全國通 合作社	1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。

	<ol style="list-style-type: none"> 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
友愛 合作社	<ol style="list-style-type: none"> 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 業者因針對車輛內觀之整潔及車內之寧靜度等加強改善。 建議駕駛員應穿著制服或服裝儀容整齊。 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 建議加強駕駛人休息室及服務設備等。 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
永隆 合作社	<ol style="list-style-type: none"> 車窗應避免黏貼不透明反光紙或隔熱紙。 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 業者因針對車輛內之寧靜度等加強改善。 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
全聯 合作社	<ol style="list-style-type: none"> 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 業者因針對車輛內外觀之整潔等加強改善。 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 駕駛人休息室或服務設備、與教育訓練及宣導等駕駛人管理項目尚待加強。 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
友聯 合作社	<ol style="list-style-type: none"> 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄，且應嚴格要求駕駛員遵守交通規則。 業者因針對車輛內外觀之整潔及乘坐舒適度等加強改善。 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
國通 合作社	<ol style="list-style-type: none"> 車窗應避免黏貼不透明反光紙或隔熱紙。 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 5. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。
宏國合作社	<ol style="list-style-type: none"> 1. 車輛內乘客申訴電話應確實黏貼於乘客清楚易見處並將乘客申訴確實紀錄。 2. 建議業者宣導並鼓勵駕駛汰換老舊車輛，以降低車齡、提高服務品質。 3. 建議加強駕駛人的教育訓練及宣導等。 4. 業者應增加營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等其他創新事項。

綜合無線電計程車、衛星派遣車隊與計程車運輸合作社於乘車調查及營運組織訪查之總結，依成績等第分類後如圖 7.3-1 所示。

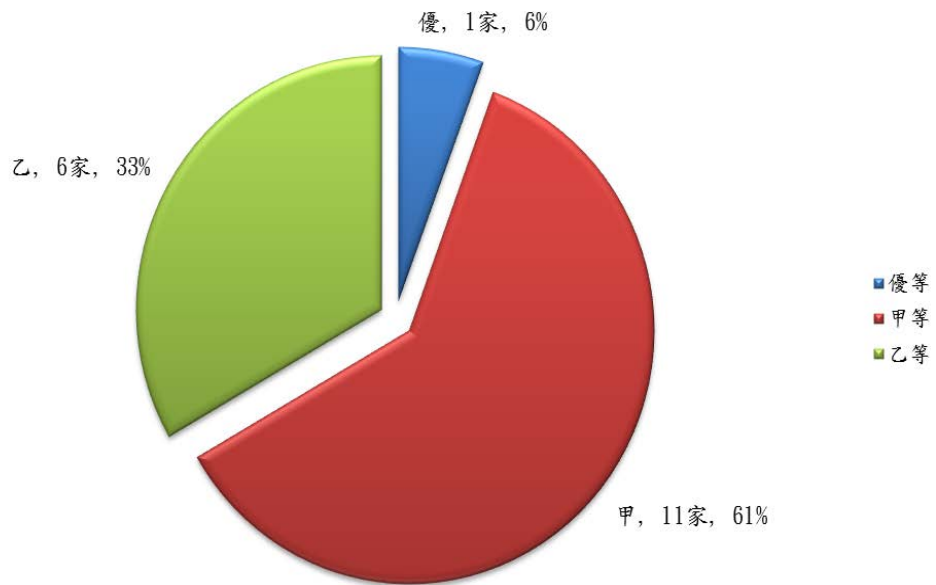


圖 7.3-1 各業者評鑑總成績等第比較圖

第八章 優良計程車駕駛遴選

本次計畫將由主管機關訂定優良計程車駕駛遴選計畫，並發函通報臺中市各計程車車隊業者，如圖 8.1-1 優良計程車駕駛遴選辦法，遴選出優良計程車駕駛員。

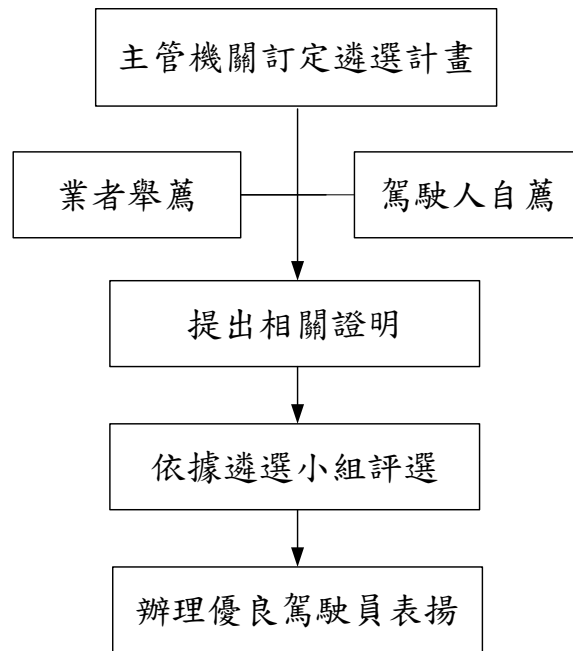


圖 8.1-1 優良計程車駕駛遴選辦法流程圖

1. 主管機關訂定遴選計畫：由研究單位協助主管機關訂定優良計程車駕駛遴選辦法。
2. 業者舉薦或駕駛人自薦：由業者舉薦或駕駛人自薦報名參加優良計程車駕駛遴選。
3. 提出相關證明：透過市府機關考核、業者考評、新聞媒體報導及優良事蹟等提出相關佐證，並符合過去 3 年內無任何不良違規紀錄。
4. 依據遴選小組評選：由研究團隊、業者主管機關組成遴選小組。
5. 辦理優良駕駛員表揚：辦理優良駕駛員表揚，並公開頒獎以茲鼓勵。

8.1 臺中市優良計程車駕駛人遴選作業要點

- 一、臺中市政府交通局（以下簡稱本局）為獎勵促進道路交通安全之優良計程車駕駛人，依促進道路交通安全獎勵辦法第六條第二項規定，特訂定本要點。
- 二、優良計程車駕駛人之獎勵對象應具中華民國國籍，領有臺中市（以下簡稱本市）執業登記證，適用對象如下：
 - （一）本市計程車客運商業同業公會之會員。
 - （二）本市計程車駕駛員職業工會之會員。
 - （三）本市汽車駕駛員職業工會之會員。
 - （四）經其他本市計程車相關公（工）會推薦之個人計程車駕駛人、計程車運輸合作社社員及榮民計程車服務中心駕駛人。
- 三、申請參加優良計程車駕駛人遴選，應具備下列要件：
 - （一）領有有效本市計程車駕駛人執業登記證三年以上繼續執業。
 - （二）最近五年內未受有期徒刑以上刑之宣告者。
 - （三）最近三年內駕駛車輛無違規及肇事過失紀錄，或雖肇事而經法院、檢察機關或行車事故鑑定機關證明為無過失者，應檢附相關證明文件。
 - （四）最近五年內在本市或其他公路主管機關未曾當選優良職業汽車駕駛人者。
 - （五）服務成績優良或有其他特殊事蹟足資表揚。
- 四、優良計程車駕駛人遴選程序如下：
 - （一）由本局函請本市計程車相關公（工）會（以下簡稱各公（工）會）推薦參加人選。
 - （二）各公（工）會依第三點規定先行篩選後向本局提出申請，本局受理申請後，邀集臺中市政府警察局、各公（工）會代表及專家學者組成本市優良計程車駕駛人遴選審查會（以下簡稱遴選審查會），辦理遴選工作。遴選審查會本府委員為無給職，但專家學者得依規定支領出席費及交通費，所需經費由本局於相關經費項下支應。

(三) 本局得轉請相關機關查核遴選對象之違規紀錄或前科，並函請其他公路主管機關查註最近五年內曾經當選優良計程車駕駛人之紀錄後，進行初審。

(四) 本局初審完畢後，提請遴選審查會進行複審。並依預算編列審議情況，訂定當年度獎勵員額上限。

(五) 經遴選審查會評定為優良計程車駕駛人者，由本局擇期表揚之。

五、優良計程車駕駛人之表揚及獎勵方式如下：

(一) 由本局公開頒獎表揚。

(二) 獲選為優良計程車駕駛人者，可獲頒獎狀、獎牌或獎盃一座及優良計程車駕駛人榮譽證。本局並得視預算編列審議情況頒發獎金、獎品或其他獎勵措施。

六、經遴選表揚之各屆優良計程車駕駛人，如於當選後，經吊(扣)銷、註銷駕駛執照者，應公告註銷其資格，並追繳所發給之優良計程車駕駛人榮譽證。

8.2 優良計程車駕駛人遴選作業會議

臺中市政府交通局為獎勵服務表現傑出之計程車駕駛，希望藉由公開表揚具優良事蹟或足為同業表率的優良駕駛，發揮見賢思齊的鼓勵作用，使計程車服務品質邁向更優質的境界，102 年度共計選出 10 名計程車優良駕駛，於 10 月 15 日進行公開表揚，優良駕駛遴選會議紀錄及簽到表請詳附錄表九；最後，臺中市政府交通局所遴選出之計程車優良駕駛，除頒發獎狀乙面及榮譽證乙面做為獎勵外，亦頒發 2,000 元獎金，以感念其平日辛勞及優良表現。

由於駕駛的表現良窳，直接關係著計程車營運服務品質的好壞，臺中市交通局局長勉本次獲選為優良駕駛的朋友們，除在工作崗位上能繼續保持下去外，也能夠做為同仁學習的榜樣，鼓勵其他同仁朝優質的服務水準邁進。

8.3 優良計程車駕駛頒獎執行情形



附 錄

表一 乘車調查表

乘車調查表

調查日期：102年____月____日	上車時間：____：____	起點：_____	迄點：_____
駕駛人：_____	調查車號：_____	登記證編號：_____	
無線電業者： <input type="checkbox"/> 新台中 <input type="checkbox"/> 飛狗 <input type="checkbox"/> 怡美 <input type="checkbox"/> 永隆 <input type="checkbox"/> 國通 <input type="checkbox"/> 友愛			
衛星派遣業者： <input type="checkbox"/> 台灣大車隊 <input type="checkbox"/> 大都會			
計程車運輸合作社： <input type="checkbox"/> 車棧 <input type="checkbox"/> 聯合 <input type="checkbox"/> 中區 <input type="checkbox"/> 全國通 <input type="checkbox"/> 友愛 <input type="checkbox"/> 永隆 <input type="checkbox"/> 全聯 <input type="checkbox"/> 友聯 <input type="checkbox"/> 國通 <input type="checkbox"/> 宏國			

方式	項目	評鑑指標	選項
乘車調查	A 安全性	A1車窗無黏貼不透明反光紙或隔熱紙	<input type="checkbox"/> 透明 <input type="checkbox"/> 不透明
		A2司機行駛中無使用手機	<input type="checkbox"/> 無使用手機或使用免持聽筒 <input type="checkbox"/> 手持手機接聽或使用
		A3駕駛人有繫安全帶並張貼提醒乘客繫上安全帶標語	<input type="checkbox"/> 駕駛員依規定繫上，並提醒乘客 <input type="checkbox"/> 駕駛員依規定繫上，但未提醒乘客 或駕駛員未依規定繫上，但有提醒乘客 <input type="checkbox"/> 無繫上安全帶，也未提醒乘客
		A4車門窗可由乘客自行開啟	<input type="checkbox"/> 可自由開啟 <input type="checkbox"/> 可自有開啟略有障礙 <input type="checkbox"/> 無法自由開啟
		A5於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙	<input type="checkbox"/> 清晰明顯 <input type="checkbox"/> 略有模糊 <input type="checkbox"/> 無法辨識或未張貼
		A6遵守交通規則	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	B 舒適性	B1無違規張貼廣告物	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
		B2車輛內觀整潔	<input type="checkbox"/> 整齊 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不佳
		B3車輛外觀整潔	<input type="checkbox"/> 整齊 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不佳
		B4車內寧靜性	<input type="checkbox"/> 舒適 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不佳
		B5乘坐舒適度	<input type="checkbox"/> 舒適 <input type="checkbox"/> 不佳
	C 駕駛人儀態	C1行車時不吸菸、不嚼食檳榔	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
		C2司機穿著制服或服裝儀容整齊	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
		C3駕駛人服務態度	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不佳
	D 公平交易	D1按錶收費	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
		D2有無開立收據	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	E 法律規範	E1依規定懸掛車牌且字體清晰	<input type="checkbox"/> 懸掛且清晰 <input type="checkbox"/> 略顯污損 <input type="checkbox"/> 無法辨識
		E2兩側後車門依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人名稱，車後窗黏貼車牌號碼	<input type="checkbox"/> 清晰 <input type="checkbox"/> 略顯污損 <input type="checkbox"/> 無法辨識
		E3依規定設置車頂燈	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
		E4依規定裝置執業登記證	<input type="checkbox"/> 依規定 <input type="checkbox"/> 不易辨識 <input type="checkbox"/> 未依規定
	F 電話叫車	F1派車之準點性	<input type="checkbox"/> 準時 <input type="checkbox"/> 遲到5-15分 <input type="checkbox"/> 遲到15分以上
F2基地台服務人員態度良好		<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不佳	
F3派遣功能良好		<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不佳	

調查員簽名：_____

表二 無線電臺及衛星派遣計程車營運組織訪查評分表

無線電臺及衛星派遣計程車營運組織訪查評分表

受評鑑業者全名：：_____		調查日期：102年____月____日		
	評鑑項目	評鑑指標	分數欄	
營運 組織 訪查	營運 制度 (25分)	計程車車輛/車台機基本資料，3分		
		計程車平均車齡，3分	由研究單位給分	
		駕駛人名冊，3分		
		各項資料電腦化程度，3分		
		各項營運報表，3分		
		車輛安全檢查，3分		
		乘客申訴記錄及遺失物查詢服務，3分		
		無線電臺	24 小時自動錄音且保存紀錄一週，4分	
		衛星派遣	行車歷史軌跡資料查詢三個月，4分	
駕駛人 管理 (9分)		駕駛人休息室或服務設備設置，3分		
		駕駛人之教育訓練及宣導，3分		
		駕駛人加入規定與獎懲辦法，3分		
政策 配合度 (5分)		業者政策配合度，5分	由業管機關給分	
其他 (5分)		其他，5分 (例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)		

註：第四項（其他）之填寫方式由業者自行列舉如參加公益活動等加分項目，由委員依實際情況自行評分。

訪查委員簽名：_____

表三 計程車運輸合作社營運組織訪查評分表

計程車運輸合作社營運組織訪查評分表

受評鑑業者全名：：_____ 調查日期：102年____月____日			
	評鑑項目	評鑑指標	分數欄
營運 組織 訪查	營運 制度 (31分)	計程車車輛/車台機基本資料，3分	
		計程車平均車齡，3分	由研究單位給分
		社員名冊，5分	
		各項資料電腦化程度，3分	
		各項營運報表，3分	
		車輛安全檢查，3分	
		乘客申訴記錄及遺失物查詢服務，3分	
		社務營運情形，8分	
	駕駛人 管理 (9分)	駕駛人休息室或服務設備設置，3分	
		駕駛人之教育訓練及宣導，3分	
		駕駛人加入規定與獎懲辦法，3分	
	政策 配合度 (5分)	業者政策配合度，5分	由業管機關給分
	其他 (5分)	其他，5分 (例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)	

註：第四項（其他）之填寫方式由業者自行列舉如參加公益活動等加分項目，由委員依實際情況自行評分。

訪查委員簽名：_____

表四 業者說明座談會會議記錄

壹、會議記錄

102 年度臺中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫

業者說明座談會議 會議記錄

一、時間：一百零二年八月六日（星期四）14：00

二、地點：逢甲大學 科航館 601 室

三、主持人：林計畫主持人大傑

四、出(列)席單位及人員：如簽到表

五、主席致詞：略

六、研究單位簡報：略

七、各單位發言

發言單位	意見內容	研究單位回覆	主管單位回覆
宏國 運輸合作社	1. 本合作社經營區域屬偏遠地區(豐原、東勢一帶)，此區域皆為議價，並非只單有宏國運輸合作社，期許研究單位調查可於該區域多比較各業者。	1. 會公平性抽樣進行評分且將業者需求及意見納入報告。	1. 依照台中市政府的費率規定，仍起許各業者配合照錄收費。
台灣大車隊 衛星派遣	1. 確認調查時間及資料繳交的日期。 2. 如果評鑑計畫目的是以輔導為主，是不是可以先至各業者單位輔導如何提升，再進行評鑑作業。 3. 建議車行可建立獎勵辦法，管理駕駛員。	1. 預計於八月中起為期一個月為乘車調查日期，營運組織訪查預計為八月底至九月初。 2. 本次評鑑過程中，若有需要研究單位協助，可與專案經理連繫。 3. 將建議納入報告。	
友愛 無線電臺	1. A1 評鑑指標內容說明，應將從外面看不到裡面為準改為從外面看得到裡面。 2. B1 無違規張貼廣告物內容說明，意外責任險張貼是否屬張貼廣告物。 3. E2 現規定改為於左右後車門後區域張貼牌照號碼及公司行號	1. 依建議修正執行內容說明。 2. 業者本身相關資訊提供屬合格範圍。 3. 依建議修正並於教育訓練告知調查員。	
怡美 無線電臺	1. 本公司已申請為衛星派遣，請問評鑑是否受影響。	1. 營運組織訪查所需資料亦可提供完整性，不影響評鑑評分。	1. 提供電話叫車服務的業者如無線電臺、衛星派遣將歸類為同類組的評鑑，不影響評分。
台中市政府 交通局	1. 優良計程車駕駛遴選計畫已開始受理報名，請上交通局網站或公會、公會索取相關資料。		

八、結論：研究單位將依各業者及主管機關修正執行內容。

九、散會：下午 15 時 20 分

貳、簽到表

102 年度台中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫
評鑑項目及執行方式業者說明會(座談會) 簽到表

一、時間：102 年 8 月 6 日 (星期二) 14:00-16:00

二、地點：逢甲大學 科航館 601 室

三、主持人：計畫主持人 林大傑 教授

四、與會人簽到：

單位	簽到
逢甲大學運輸科技管理學系 林大傑教授	林大傑
台中市交通局運輸管理科 盧佳佳專員	羅國峰
台中市交通局運輸管理科 黃明輝承辦	黃明輝
○新臺中無線電臺計程車	李美惠
飛狗無線電臺計程車	許之明
怡美無線電臺計程車	
△永隆無線電臺計程車	陳王香雲代
□國通無線電臺計程車	
✓友愛無線電臺計程車	陳春棟
台灣大車隊計程車	許治平 許苑甄

單位	簽到
大都會衛星車隊計程車	丁錦浩
車棧計程車運輸合作社	楊愛香
聯合計程車運輸合作社	陳國吟、王廷忠
△ 中區計程車運輸合作社	陳汪香雲代
□ 全國通計程車運輸合作社	
✓ 友愛計程車運輸合作社	陳善標
△ 永隆計程車運輸合作社	陳汪香雲代
全聯計程車運輸合作社	黃雲
○ 友聯計程車運輸合作社	李美惠
□ 國通計程車運輸合作社	
宏國計程車運輸合作社	周佩英
逢甲大學研究團隊	曾欣梅

參、會議照片



表五 專家學者座談會會議紀錄

壹、會議記錄

102 年度台中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫

專家學者會議 會議記錄

一、時間：一百零二年八月一日（星期二）14：00

二、地點：逢甲大學 丘逢甲紀念館 413 室

三、主持人：林計畫主持人大傑

四、出(列)席單位及人員：如簽到表

五、主席致詞：略

六、研究單位簡報：略

七、各單位發言

發言單位	意見內容	研究單位回覆
台中市政府 交通局 盧佳佳專員	<ol style="list-style-type: none"> A1 車窗透明為法令規範，調整為透明及不透明兩個項目。 G4 主管機關業管有良好紀錄，因為業務移轉難以提供，建議將此項目刪除。 G2 項目若業者提供不完整或無提供，該項目得 0 分。 G10 衛星派遣功能良好可改為由調查員乘車調查評分。 將衛星派遣 G10、無線電 G11 及運輸合作社 G11 配分移置 I 政策配合度、J 其他創新項目。 	<ol style="list-style-type: none"> 依建議修正。 依建議刪除。 依建議修正。 依討論結果修正將該項目移至 F 電話叫車項目。 依建議將 I 政策配合度調整為 5 分、J 其他創新項目調整為 5 分。
台中市政府 交通局 黃明輝承辦	<ol style="list-style-type: none"> B1 違規張貼廣告物因確認法令規範區域。 E4 依法裝置登記證在副駕駛及駕駛座後方。 	<ol style="list-style-type: none"> 與承辦確認法令規範並修正其內容。 依修正其內容。
嘉義大學 朱興中教授	<ol style="list-style-type: none"> G2 計程車平均車齡評分標準可否調整為 5 年以內為 3 分，5-7 年為 2 分，7 分以上 1 分，未提供為 0 分。 建議將台灣大車隊抽樣車輛數增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 依建議修正。 依建議修正為 12 輛。
嘉義大學 張立言教授	<ol style="list-style-type: none"> 調查員對於乘車調查的項目如何評分？ G8 計程車平均排氣量較難執行，建議將此項目刪除。 	<ol style="list-style-type: none"> 依工作執行計畫書給予評分內容及標準，並於教育訓練時幫助調查員釐清項目間之差異性。 依建議修正。

八、結論：研究單位將依各專家學者及主管機關修正執行內容。

九、散會：下午 16 時 00 分

貳、簽到表

102 年度台中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫
專家學者諮詢會議 簽到表

- 一、時間：102 年 8 月 1 日（星期四）14：00-16：00
- 二、地點：逢甲大學 丘逢甲紀念館 413 室
- 三、主持人：計畫主持人 林大傑教授
- 四、與會人簽到：

單位	姓名	簽到
逢甲大學運輸科技與管理學系	林大傑教授	
嘉義大學行銷與運籌學系暨研究所	朱興中教授	朱興中
嘉義大學行銷與運籌學系暨研究所	張立言教授	張立言
臺中市政府交通局運輸管理科	黃明輝承辦	黃明輝
		盧佳佳
逢甲大學研究團隊		曾欣梅
		陳承文
		林靖雯

黃耀田
許琇涵

參、會議照片



表六 營運組織訪查業者應準備資料

評分項目		所需資料
G1 計程車車輛/車台機基本資料		車輛基本資料表
G2 計程車平均車齡		車輛基本資料表(包含車牌、出廠年月)
G3 駕駛人/社員名冊		駕駛人/社員名冊
G4 各項資料電腦化程度		資料電腦化建檔
G5 各項營運報表		損益表財產目錄表、資產負債表、盈餘分配表業務報告書、旅客保險證明文件、各項統計資料等...
G6 車輛安全檢查		年度安全檢查紀錄/車輛逾檢記錄表...
G7 乘客申訴記錄及遺失物查詢服務		乘客之遺失物登記表及監理所提供申訴紀錄
無線電臺	G8 24 小時自動錄音且保存紀錄一週	錄音資料
衛星派遣	G8 行車歷史軌跡資料查詢一個月	行車歷史軌跡資料
計程車運輸合作社	G8 社務營運情形	社員大會會議記錄社務會會議記錄
H1 駕駛人休息室或服務設備設置		設備說明、平面圖、照片或現場查勘
H2 駕駛人之教育訓練及宣導		宣導記錄或照片
H3 駕駛人加入規定與獎懲辦法		相關辦法或規定
I1 業者政策配合度		出席座談會及提供資料或其他相關配合度。 ※該項目由業管機關評分
J1 其他(例如：營運管理創新方法、參與公益活動或特殊服務等)		業者自行提出其認為可加分之部分，並檢附相關資料以資證明

表七 業者基本資料表

	業者名稱	聯絡電話	傳真電話	叫車專線	公司地址
無線電臺	新台中	04-22431790	04-22411821	04-22465555 0800-024655	臺中市北屯區安順東五街 37 號
	飛狗	04-22874222	04-22857576	04-22878888	臺中市南區仁和路 239 號
	怡美	04-22398800		04-24366666	臺中市北屯區軍功路二段 347 巷 5 弄 30 號
	永隆	04-23720227	04-23729887	04-23751234	臺中市西區忠明南路 182 號
	國通	04-23714433	04-23752878	04-22544090	臺中市西區南屯路一段 103 號
	友愛	04-22703456	04-22750202	04-22763456/ 04-22733456 0911167888	臺中市太平區中平路順昌巷 29 弄 32 號
衛星派遣	大都會車隊	0936-642889		55178/ 044499178/ 0800055178	臺中市南區忠明南路 787 號 35 樓
	台灣大車隊	04-22591918		55688#9/ 4058888	台中市西屯區環中路三段 1072-1 號
運輸 合作社	車棧	04-2233-4103	04-22367558		台中市北區東光一街 6 號
	聯合	04-2375-0888	04-23764959		台中市西區自治街 135 號
	中區	04-2372-0227			台中市西區忠明南路 182 號
	全國通	04-2371-4433			台中市西區南屯路一段 103 號
	友愛	04-22703456	04-22750202		臺中市太平區中平路順昌巷 29 弄 32 號
	永隆	04-2372-0227			臺中市西區忠明南路 182 號
	全聯	04-2280-0289	04-22804140		臺中市東區東光園路 170 號
	友聯	04-2243-1790			臺中市北屯區安順東五街 37 號
	國通	04-2371-4433			臺中市西區南屯路 1 段 103 號
宏國	04-2512-0986	04-25159732		臺中市豐原區中陽路 330 巷 20 號	

表八 營運組織訪查執行情形



表九 計程車優良駕駛遴選會議

壹、會議記錄

102 年度臺中市優良計程車駕駛人遴選審查會會議紀錄

一、會議時間：102 年 9 月 27 日（星期五）下午 2 時 30 分

二、會議地點：本局三樓大型會議室

三、主持人：羅科長國峰代

四、出席單位：如簽到簿

記錄：黃明輝

五、討論意見：略。

六、結論

（一）本年度由計程車相關公（工）會推薦之計程車駕駛人，經交通局依臺中市優良計程車駕駛人遴選作業要點函詢相關機關查詢資料後，初步符合資格者尚有 10 人，經提送遴選審查會複審後，10 人均通過複審評定為優良計程車駕駛人。

（二）與會各單位代表及專家學者討論後，同意本年度優良計程車駕駛人除可獲頒獎狀及優良計程車駕駛人榮譽證外，另頒發獎金 2,000 元整。

（三）經遴選審查會評定為優良計程車駕駛人者，由本局擇期辦理表揚，另行文及電話通知受獎者。

（四）請業務單位於後續年度辦理臺中市優良計程車駕駛人遴選時，將與會各單位代表及專家學者之建議納入考量。

七、散會

貳、 簽到表

102 年度臺中市優良計程車駕駛人遴選審查會簽到簿

- 一、會議時間：中華民國 102 年 9 月 27 日（星期五）下午 2 時 30 分
- 二、會議地點：本局三樓大型會議室
- 三、主持人：葉專門委員昭甫 *羅國峰代* 記錄：黃明輝
- 四、出席單位及人員：

張立言教授	<i>張立言</i>
朱興中教授	<i>朱興中</i>
臺中市政府警察局	<i>陳梅池</i>
臺中市計程車客運商業同業公會	<i>陳文碧</i>
台中市不靠行計程車駕駛員職業工會	
台中市汽車駕駛員職業工會	<i>林國宜</i>
台中市計程車駕駛員職業工會	
台中縣計程車客運商業同業公會	<i>陳春霖</i>

臺中縣市計程車駕駛員職業工會	<i>陳春霖</i>
大臺中汽車駕駛員職業工會	
大臺中不靠行計程車駕駛員職業工會	<i>周佩英</i>
逢甲大學	<i>林大傑 陳毓文</i>
本局運輸管理科	<i>盧冠王 謝聖軒</i> <i>黃明輝</i>

表十 期末報告審查意見回覆

102 年度臺中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫
期末審查會議 會議記錄

一、時間：102 年 11 月 25 日（星期一）10：00

二、地點：臺中市政府交通局 三樓會議室

三、主持人：葉專門委員昭甫

四、出(列)席單位及人員：如簽到表

五、主席致詞：略

六、研究單位簡報：略

七、各單位發言

發言單位	建議內容	研究單位回覆
嘉義大學 張立言教授	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對業者改善提出建議的部分,希望能增加執行面困難與不合理之改善、乘車問卷比例是否太少補充建議。 2. 評鑑結果如有前期評鑑成績,請增加前後期比較以了解差異。 3. 優良計程車駕駛遴選,獎金建議提高,希望交通局能爭取預算提高獎金。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵照修正。 2. 遵照修正。 3. 遵照修正。
嘉義大學 朱興中教授	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對評鑑分數較低之業者,希望能提供長期改善建議。 2. 綜合結論針對業者聯合經營之情形,請提供改善方式及建議。 3. 目前計程車駕駛員年齡可至 68 歲,未來可針對駕駛員年齡介於 65~68 歲者,作相關行車安全之研究。 4. 部分業者於營運管理創新、參與公益活動等加分項目分數偏低,請交通局能加強輔導。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵照修正。 2. 聯合經營之部分怡美已在 10 月、國通已在 7 月解決此問題,目前已無聯合經營,合併為衛星派遣車隊,因此報告書中將減少聯合經營之論述。 3. 針對駕駛員年資部分,於臺中市區公車上於評鑑報告上已有作研究分析,於本次分析中對於駕駛員年資是否影響行車安全與乘車品質,初步分析為有些許影響,但顯著性不高,未來若有幸繼續承辦計程車評鑑,將可考慮作此研究。
臺中市政府交 通局承辦 黃明輝 承辦	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請於報告書增加優良計程車駕駛遴選辦理情形之篇幅內容。 2. 業者座談會、專家學者會議紀錄、簽到表與照片等都應列入報告書。 3. 無線電台與衛星車隊均為具派遣功能之業者,且調查評分標準一致,應列入同一評比區塊。 4. 請增加總成績平均分數及標準差資料,以便計程車業者了解臺中市計程車服務水準。 5. 結論與建議中提及評鑑時委員有建議改善事項,建議可於報告書中列出以供參考。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵照修正。 2. 遵照修正。 3. 遵照修正。 4. 遵照修正。 5. 遵照修正。
交通局專委 葉昭甫 委員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議將評鑑結果公告於各業者,使業者能針對缺失部分作改善,提高服務品質。 2. 優良獎金部分建議增列預算應列入報告書中。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公告於各業者,且將論述作調整。 2. 遵照修正。

八、結論：

- (一) 請廠商依與會人員意見修正報告書，並製作審查意見修正對照表。報告書中表格格式請廠商再檢核修正。
- (二) 期末報告內容審查原則通過，請廠商於期末審查會議當日起算 15 日內依委員意見修正完成，提送定稿本報告 30 份。

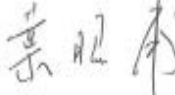
九、散會：上午 11 時 00 分

「102 年度台中市計程車車隊評鑑及優良計程車駕駛遴選計畫」案期

末報告審查會簽到簿

一、會議時間：中華民國 102 年 11 月 25 日（星期一）上午 10 時整

二、會議地點：本局三樓大型會議室(臺中市西區民權路 101 號)

三、主持人：葉專門委員昭甫  記錄：黃明輝

四、出席單位及人員：

張立言教授	
朱興中教授	
逢甲大學	
運輸管理科	