

附表一 臺北市聯營公車營運服務評鑑指標評定基準與計分方式

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X:各指標得分)	資料來源及抽樣原則
A	發車準點性指標 (A1)	實際發車時間較表定時間或尖離峰規定班距誤點之班次比率。	最高12分,最低0分	<p>以本項指標所占12分比重來平均分配給1至4級路線及聯合稽查等五部分,各部分所占分數均為2.4分。1至4級路線調查部分計算方式如下:</p> $\text{各級路線準點率} = \frac{\sum_{i=1}^n \left[\left(\frac{\text{尖峰時段之準點樣本數}}{\text{尖峰時段有效樣本數}} \right) + \left(\frac{\text{離峰時段之準點樣本數}}{\text{離峰時段有效樣本數}} \right) \right]}{2}$ <p>$i=1,2,\dots,n;n$為某公司抽樣路線總數 得分之計算方式為各級路線分開計算: 1. 當公司各級路線準點率=1,則該級路線得分 2.4分; 2. 當公司各級路線準點率≤ 0.2,則該級路線得分 0分; 3. 當公司各級路線準點率介於 0.2 ~1 之間, 則$X=(2.4/0.8) \times (\text{各級路線準點率}-0.2)$。</p>	1. 由臺北市公共運輸處提供之路線等級表,依不同等級各選取部分路線數抽取樣本,調查站以發車站為原則。 2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	場站空間指標 (A2)	場站空間扣分標準,每部大型車輛平均擁有之場站空間以二十坪為標準;每部中型車輛平均擁有之場站空間以十二坪為標準。	最高2分,最低0分	<p>平均各場站大型車輛平均擁有之場站空間。各場站大型車輛平均擁有場站空間計算方式如下:</p> $A2 = \frac{[4]}{[2]}$ <p>[1]=停車場面積(坪) [2]=各場站大型公車平均每日配車輛數 [3]=各場站中型公車平均每日配車輛數 [4]=$\min\{[1]-[3] \times 12, [2] \times 20\}$ 1. 當$A2=20$,則$X=2$分; 2. 當$A2 \leq 15$,則$X=0$分; 3. 當$15 < A2 < 20$,則$X = \frac{2}{5}(A2-15)$。</p>	臺北市公共運輸處。
	場站檢查指標 (A3)	查核場站及停車場等空間設備情形。	最高4分,最低0分	<p>1. 當$A3=100$,則$X=4$分; 2. 當$A3=0$,則$X=0$分; 3. 當$0 < A3 < 100$,則$X=0.04 \times A3$。</p>	臺北市公共運輸處派員查核。
	公車後端查詢系統配合指標 (A4)	公車業者各路線之報表發車車次數,與系統輸出之班表誤差率。	最高2分,最低0分	<p>各路線車次誤差率計算: 車次誤差率=(系統輸出車次-實際發車車次)/系統輸出車次 1. 當車次誤差率$\leq 5\%$,則$X=2$; 2. 當$5\% < \text{車次誤差率} \leq 10\%$,則$X=1$; 3. 當車次誤差率$> 10\%$,則$X=0$。 4. 指標得分=各公司各路線得分(X)之平均數。</p>	臺北市公共運輸處查核。
B	運輸工具設備與安全指標 (B1)	公車業者新車當量數佔總營運車輛數之比值。	最高5分,最低0分	<p>一般型公車車齡評分指標以5年為新車分界,而低底盤公車由於使用年限可由8年延長至12年,故低底盤公車改以7年為新車分界。以此標準計算各公司新車當量數佔總營運車輛數之比值,計算公式定義如下: 新車當量數=(一般型公車車齡五年(含)以下車輛數)+(一般型公車車齡六、七年車輛數$\times 0.5$)+(低底盤公車車齡七年(含)以下車輛數)+(低底盤公車車齡八、九年車輛數$\times 0.5$) 車齡比率(B1)=$\frac{\text{新車當量數}}{\text{總營運車輛數}}$ 1. 當$B1=1$,則$X=5$分; 2. 當$B1=0$,則$X=0$分; 3. 當$0 < B1 < 1$,則$X=5 \times B1$。</p>	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	舒適與噪音指標 (B2)	車容整潔、車輛內外不整潔者、車輛性能(車內構件震動)、車輛性能(噪音)、車輛性能(或其它)、空調不佳、夏天車廂內溫度未設定 22 至 26 度或未依季節調整及排放黑煙等九個項目。	最高 3 分, 最低 0 分	<p>1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數), k 公司之第 j 項優缺失結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl}, 指標分數計算:</p> $B2_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ <p>其中, a_j 為第 j 項優缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料)</p> <p>當 $B2_{kl} \geq 100$, 則 $B2_{kl} = 100$; 當 $B2_{kl} \leq 0$, 則 $B2_{kl} = 0$</p> <p>2. k 公司評鑑期間月平均分數</p> $B2_k = \frac{\sum_l B2_{kl}}{L}, l=1,2,\dots,L$ <p>其中, L=評鑑期間月份數</p> <p>3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X=0.03 \times B2_k$</p>	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	公車資訊服務設施指標 (B3)	以路線號碼牌明顯度、行車人員號碼牌與車號標示、行車路線圖、上下車收費標示設備、下車拉(按)鈴設備標示、乘客意見卡箱、驗票機裝設及故障情形、車廂張貼免費申訴電話、夜間照明設備(夜間樣本才有)及車內站名播報器故障而未通報等十項目。	最高 6 分, 最低 0 分	<p>1. 評鑑單位 當 $B3=4.0$, 則 $X=4$ 分; 當 $B3 \leq 2.0$, 則 $X=0$ 分; 當 $2.0 < B3 < 4.0$, 則 $X=2(B3-2)$。</p> <p>2. 聯合稽查與民眾申訴</p> $\text{單月得分} = 2 - \frac{\left(\begin{array}{l} \text{標示不清樣本數} \times 0.4 + \text{設備故障樣本數} \times 0.4 + \\ \text{行車安全設備不良或不齊} \times 0.6 + \text{無意見卡/意見卡箱內無筆} \times 0.6 \end{array} \right)}{\text{總回報問卷數}}$	依各公司擁有車輛比例隨機抽取日間及夜間樣本。
	環保品質指標 (B4)	車輛排放廢氣違規被告發次數佔總檢測車輛比率。	最高 2 分, 最低 0 分	$B4 = \frac{\text{告發數}}{\text{檢查數}}$ <p>1. 當 $B4=0$, 則 $X=2$ 分; 2. 當 $B4 \geq 0.10$, 則 $X=0$ 分; 3. 當 $0 < B4 < 0.10$, 則 $X = 2 - 20 \times B4$</p>	臺北縣、市政府環保局。
	行車肇事率指標 (B5)	行車肇事扣分總和佔營運範圍內總行駛里程數比率。	最高 12 分, 最低 0 分	$B5 = \frac{\text{行車肇事扣分總和}}{\text{研究範圍內總行駛里程數(百萬公里)}}$ <p>行車肇事扣分之計算方式如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擦撞每件扣一分(即權數=1); 2. 輕傷每人再扣三分(即權數=3); 3. 重傷每人再扣五分(即權數=5); 4. 死亡每人再扣八分(即權數=8); 5. 肇事逃逸每件再扣十分(即權數=10); 6. 當 $B5 \leq 2$, 則 $X=12$ 分; 7. 當 $B5 \geq 9$, 則 $X=0$ 分; 8. 當 $2 < B5 < 9$, 則 $X = 15.429 - 1.714 * B5$。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北縣、市政府警察局交通大隊。 2. 臺北縣政府交通局。 3. 臺北市公共運輸處。 4. 若確定無責則不扣分。
	車輛安全設施檢查指標 (B6)	針對各公車業者使用車輛之安全門、滅火器及車內設施及整潔等安全設施進行檢查。	最高 2 分, 最低 0 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當 $B6=100$, 則 $X=2$ 分。 2. 當 $B6=0$, 則 $X=0$ 分。 3. 當 $0 < B6 < 100$, 則 $X=0.02 \times B6$。 	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X :各指標得分)	資料來源及抽樣原則
C 旅客服務品質與駕駛員管理 指標	過站不停比率指標(C1)	查核車輛行經站位且乘客招手未依規定停靠比率。	最高10分,最低0分	$C1 = \frac{\text{抽測過站不停次數}}{\text{總抽測樣本數}}$ (評鑑單位) $\text{單月積分} = \frac{\text{稽查過站不停次數}}{\text{總回報稽查件數}}$ (聯合稽查) $\text{單月積分} = \frac{\text{申訴過站不停次數}}{\text{每月總載客數(萬)}}$ (民眾申訴) 1. 評鑑單位 $X = 4 \times [1 - (100 \times \text{過站不停比率})]$ 2. 聯合稽查人員 $X = 4 \times (1 - 20 \times \text{平均過站不停比率})$ 3. 民眾申訴 $X = 2 \times (1 - 100 \times \text{平均過站不停比率})$	1. 評鑑單位按各公司實際行駛里程比率及空間平均分佈觀念抽取樣本調查。 2. 臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛平穩性指標(C2)	闖平交道、任意變換車道、行車速度超過規定者、無故急煞車猛起步、搶黃燈及闖紅燈等六個項目。	最高5分,最低0分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數), k 公司之第 j 項優缺失統計結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} , 指標分數計算: $Cm_{kl} = 80 + \frac{\sum_j a_j x_{jkl}}{i_k}$ 其中, a_j 為第 j 項優缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料) $m = 2, 4$ 當 $Cm_{kl} \geq 100$, 則 $Cm_{kl} = 100$; 當 $Cm_{kl} \leq 0$, 則 $Cm_{kl} = 0$	臺北市公共運輸處聯合稽查及民眾申訴資料。
	駕駛員遵循路線指標(C4)	直行車等候紅燈時佔用右轉車道、未行駛公車專用道、未依規收費、未依規定站位停靠、未開大燈及側邊燈、停車購物或辦私事、晚間未開路線燈、違規停車、駕駛員未繫安全帶、擅自改道等十個項目。	最高6分,最低0分	2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$, $l = 1, 2, \dots, L$ 其中, $L =$ 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} \times Cm_k$	
	拒載老及身心障礙者指標(C3)	拒載老殘及拒收老殘優待票等二個項目。	最高5分,最低0分	1. 指標基準為 80 分。於評鑑期間第 l 個月份(總共 L 個月份數), k 公司之第 j 項缺失統計結果(含聯合稽查及民眾申訴資料)為 x_{jkl} , 指標分數計算: $Cm_{kl} = 80 + \sum_j a_j x_{jkl}$ 其中, a_j 為第 j 項缺失權重 $i_k = k$ 公司的案件總筆數(含聯合稽查及民眾申訴資料) $m = 3, 5$ 當 $Cm_{kl} \leq 0$, 則 $Cm_{kl} = 0$	
	駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標(C5)	駕駛員行車中吸菸及吃檳榔等二個項目。	最高4分,最低0分	2. k 公司評鑑期間月平均分數 $Cm_k = \frac{\sum_l Cm_{kl}}{L}$, $l = 1, 2, \dots, L$ 其中, $L =$ 評鑑期間月份數 3. 乘以權重即為指標之最後評分結果。 $X = \text{權重} \times Cm_k$	

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

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(X :各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	重大違規指標(D3)	<p>經臺北市公共運輸處舉發下列情形之一者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、違反臺北市政府交通局處理公路及市區汽車客運業違反公路法第七十七條事件裁罰基準，處以罰鍰 30,000 元以上之違規項目或違規項目累積罰鍰達 30,000 元以上。 2、違反道路交通管理處罰條例第十八條、第十八條之一第一項、第二項及第三項之違規項目。 3、違反道路交通管理處罰條例第三十五條之違規項目。 4、違反道路交通管理處罰條例第四十三條第一項第一款及第二項之違規項目。 5、違反道路交通管理處罰條例第四十八條第一項第一款、第二款及第二項之違規項目。 6、違反道路交通管理處罰條例第五十三條第一項及第二項之違規項目。 7、違反道路交通管理處罰條例第六十一條第一項第二款、第三款及第四款之違規項目。 8、違反道路交通管理處罰條例第六十二條第四項之違規項目。 	最高 5 分，最低 0 分	<p>若未發生重大違規事件，則指標基準為 80 分；若發生 1 件重大違規，則按件扣 20 分。指標分數計算方式如下：</p> $D3 = 80 - (\text{重大違規件數} \times 20)$ <ol style="list-style-type: none"> 1. 當 $D3 = 80$，則 $X = 5$ 分； 2. 當 $D3 = 0$，則 $X = 0$ 分； 3. 當 $0 < D3 < 80$，則 $X = D3 / 16$。 	臺北市公共運輸處。
	行車安全業務檢查指標(D4)	查核各公車業者之行車安全業務狀況與管理為基準。	最高 2 分，最低 0 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當 $90 \leq D4$，則 $X = 2$ 分； 2. 當 $85 \leq D4 < 90$，則 $X = 1.5$ 分； 3. 當 $80 \leq D4 < 85$，則 $X = 1$ 分； 4. 當 $70 \leq D4 < 80$，則 $X = 0.5$ 分； 5. 當 $D4 < 70$，則 $X = 0$ 分。 	臺北市公共運輸處。
	聯營公車超速抽查指標(D5)	查核各公車業者使用車輛之行車紀錄是否有超速情形。	最高 1 分，最低 0 分	$D5 = \frac{\text{超速車輛數}}{\text{總抽查車輛數}}$ <ol style="list-style-type: none"> 1. 當 $D5 \leq 0.0044$，則 $X = 1$ 分； 2. 當 $D5 > 0.0044$，則 $X = 0$ 分。 	臺北市公共運輸處。

分項	評鑑指標	指標定義	指標權重	評定基準與計分(<i>X</i> : 各指標得分)	資料來源及抽樣原則
	配合政府政策(加分)指標(D6)	依公車業者配合政府政策之程度。	總加分9分為限,最低0分	公車業者依據實際狀況進行自我評分,並附上相關文件及車號。	臺北市公共運輸處。

備註:總得分超過100分者,以100分計算。