

# 彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑執行要點

## 總說明

為督導本縣市區汽車客運營運品質，並適時提供改善建議，爰訂立「彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑執行要點」，共計七點，其訂定要點如下：

- 一、 授權依據。(第一點)
- 二、 辦理目的。(第二點)
- 三、 評鑑標的及週期。(第三點)
- 四、 評鑑項目及配分。(第四點)
- 五、 評鑑標的及列等。(第五點)
- 六、 評鑑作業方式。(第六點)
- 七、 評鑑結果之獎懲。(第七點)

# 彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑執行要點

## 逐點說明

名稱	說明
彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑執行要點	本要點之名稱。
規定	說明
一、本要點依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第四條規定訂定之。	本要點之授權依據。
二、本要點之辦理目的如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 作為客運業者改善營運及提升服務品質之依據。</li> <li>(二) 作為民眾選擇搭乘大眾運輸工具之參考依據。</li> <li>(三) 作為主管機關監督管理、獎懲之依據。</li> <li>(四) 提供主管機關改善評鑑方法及有效管理業者之參考依據。</li> </ul>	依大眾運輸營運與服務評鑑辦法辦理客運營運及服務評鑑，促使本縣市區汽車客運藉由服務評鑑機制更臻完善，並鼓勵優良業者及從業人員。
三、本要點之評鑑標的及週期如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 以辦理評鑑前營運滿六個月之彰化縣政府(以下簡稱本府)所轄市區汽車客運業者及其所經營之市區客運路線。</li> <li>(二) 評鑑作業每年應至少辦理一次。</li> </ul>	受評鑑標的及辦理評鑑之週期。
四、本要點之評鑑項目及配分如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。</li> <li>(二) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。</li> <li>(三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。</li> <li>(四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。</li> </ul>	評鑑項目及配分。

<p>(五) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。</p> <p>前項評鑑項目之指標及計分方式，由本府另定之。</p>	
<p>五、評鑑結果按評鑑標的不同，區分為公司別與路線別，並依分數分別予以列等如下：</p> <p>(一) 優等：九十分以上。</p> <p>(二) 甲等：八十分以上，未滿九十分。</p> <p>(三) 乙等：七十分以上，未滿八十分。</p> <p>(四) 丙等：六十分以上，未滿七十分。</p> <p>(五) 丁等：未滿六十分。</p>	<p>訂立分級門檻以作為後續獎懲依據。</p>
<p>六、本要點之評鑑作業方式如下：</p> <p>(一) 評鑑作業計畫得委託公私立機構或法人團體辦理；辦理招標作業時，應依政府採購法相關規定辦理。</p> <p>(二) 評鑑作業得參採民意調查、秘密客調查等相關科學方式進行，其調查方式得參採前揭評鑑項目訂定，其結果得併入評鑑總成績。</p> <p>(三) 評鑑結果經本府市區汽車客運業暨大眾運輸業審議會審核通過後公布，並陳報交通部備查。</p>	<p>一、敘明評鑑作業執行方式。</p> <p>二、評鑑結果經審議通過確認公正及合理性後始得公開，並陳報備查以作為機關查證之依據。</p> <p>三、將各工作項目分階段表述，說明評審作業、結果公告等相關程序。</p>
<p>七、本要點之評鑑結果獎懲如下：</p> <p>(一) 優等應予公開表揚，或以其他方式予以獎勵。</p> <p>(二) 評鑑成績得納入路權審議：以業者路線別成績等第佐以公司別成績等第，作為既有路線續營或新闢路線申請經營之參考。</p> <p>(三) 丁等或連續二年丙等者，依公路法第四十七條規定辦理。</p>	<p>訂立各評鑑分級門檻之獎懲及實際作為。</p>