

# 彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑執行要點

中華民國 110 年 8 月 12 日府工規字第 1100283302 號函訂定

中華民國 114 年 6 月 6 日府交規字第 1140221849 號函修正

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。

二、本要點之辦理目的如下：

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

三、彰化縣政府（以下簡稱本府）為辦理大眾運輸營運及服務評鑑，特設彰化縣政府市區汽車客運營運及服務評鑑委員會（以下簡稱委員會），綜理營運與服務評鑑事務。委員會之委員人數為九人，其中一人為召集人，由本府交通處處長兼任；一人為副召集人，由本府交通處副處長兼任，其餘委員七人，由本府就下列人員聘兼之：

- (一) 交通部公路局臺中區監理所代表一人。
- (二) 本府社會處代表一人。
- (三) 本府消費者保護官代表一人。
- (四) 身心障礙者團體代表一人。
- (五) 專家學者三人。

前項第五款專家學者委員任期二年，期滿得續聘一次，續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則。委員任期內出缺時，得補行遴聘（派）至原任期屆滿之日止。但代表機關出任者，隨其本職進退。機關代表委員不克出席時得指派相關業務人員代理之。

四、本要點之評鑑標的及週期如下：

- (一) 以辦理評鑑前營運滿六個月之本府所轄市區汽車客運業者及其所經營之市區客運路線。
- (二) 評鑑作業每年應至少辦理一次。

五、本要點之評鑑項目及配分如下：

- (一) 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- (二) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。

(三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。

(四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。

(五) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

前項評鑑項目之指標及計分方式，由本府另定之。

六、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：

(一) 優等：九十分以上。

(二) 甲等：八十分以上，未滿九十分。

(三) 乙等：七十分以上，未滿八十分。

(四) 丙等：六十分以上，未滿七十分。

(五) 丁等：未滿六十分。

七、本要點之評鑑作業方式如下：

(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。

(二) 評鑑作業得參採民意調查、秘密客調查等相關科學方式進行，其調查方式得參採前揭評鑑項目訂定，其結果得併入評鑑總成績。

(三) 評鑑結果經本府審定後公布，並陳報交通部備查。

八、本要點之評鑑結果獎懲如下：

(一) 優等應予公開表揚，或以其他方式予以獎勵。

(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。

(三) 丁等或連續二年丙等者，依公路法第四十七條規定辦理。