

## 宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑執行要點

105 年 10 月 26 日府建運字第 1050175452 號函頒訂

- 一、宜蘭縣政府（以下簡稱本府）為加強督導宜蘭縣（以下簡稱本縣）市區公車之營運管理，落實營運服務指標，以提昇本縣市區公車營運服務品質，依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第四條規定，訂定本要點。
- 二、宜蘭縣市區公車營運服務品質評鑑（以下簡稱本評鑑）之執行及獎懲，除依公路法、發展大眾運輸條例及汽車運輸業管理規則等有關法規辦理外，依本要點辦理。
- 三、本要點所指之市區公車定義如下：
  - （一）經宜蘭縣市區汽車客運業審議委員會（以下簡稱審議委員會）審議通過之市區公車路線，每年應至少辦理一次評鑑。
  - （二）其他經本府補助之專案試辦路線，本府得視需要納入評鑑，惟不計獎懲。
- 四、本評鑑依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第三條規定，按下列評鑑項目及配分標準辦理：
  - （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。依據前項評鑑項目及配分標準，訂定評鑑指標於辦理前另行公告。
- 五、本評鑑依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第五條規定成立評鑑委員會，綜理營運與服務評鑑事務。

前項委員會置委員九人至十九人；委員應包含身心障礙者團體代表，其中半數以上委員遴聘本府暨所屬機關單位以外之學者或專家擔任，聘期二年，聘期屆滿得再予續聘一任，續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則。
- 六、營運服務品質之資料蒐集、服務指標之量化及彙整等作業，得委託公私立機構或法人團體辦理。
- 七、採線上及現場稽核者，應於評鑑前指定稽核時間、站點，除須受評鑑業者配合事項外，上開內容於評鑑作業完竣前不得公布；受評鑑業者未依限提報本評鑑所需資料或提報不實者，其相關評鑑指標得分，以零分計算。
- 八、本評鑑成績，應依路線別、公司別（為所屬各路線評鑑總得分之平均分數）及評鑑項目別分別排序並提出具體改善建議，評鑑結果列等方式如下：
  - （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。

九、評鑑結果經評鑑委員會審定後公布，並函知各受評鑑單位及陳報交通部備查。

十、評鑑結果之獎懲：

(一) 路線別：

1. 評鑑結果為優等之路線，營運業者給予積分權二分；該路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之全額補貼。
2. 評鑑結果為甲等之路線，營運業者給予積分權一分；該路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之九成補貼。
3. 評鑑結果為乙等以下之路線，依公路法第四十七條第一項第一款規定，本府應即通知該路線營運業者限期改善；該路線如屬營運虧損之受補貼路線，於計算補貼款時，建議審議委員會核予該路線當年度所屬營運虧損補貼提報期可申請額度之八成補貼。
4. 評鑑結果為丙等以下之路線，本府除依前述規定通知限期改善外，該路線如屬營運虧損之受補貼路線，建議審議委員會不予核予該路線補貼款，且該路線於申請下一年度營運虧損補貼款時，應提出具體改善措施及實施績效，送經審議委員會審查，如無具體改善成效，不予核予補貼。
5. 連續二期評鑑結果均為丙等以下之路線，依公路法第四十七條第一項第二款規定，停止該業者部分路線之營業，並由本府採取適當措施，繼續維持運輸業務，不使中斷。
6. 評鑑結果為丁等之路線，所屬業者扣減積分權二分，該年度不得申請新路線，改善情形應列入下期評鑑，業者應列席評鑑委員會議報告，改善後評鑑皆達丙級以上方得申請新路線。
7. 評鑑結果應檢附佐證資料，由本府另依規定辦理扣款及違規記點等事宜。

(二) 公司別：

1. 評鑑結果為優等之業者，給予積分權三分。
2. 評鑑結果為丙等以下之業者，扣減積分權三分。

(三) 積分權之行使如下：

1. 積分權自核定日起有效期限為五年，但於有效期間內如有發生重大事故者，本府得衡酌情節扣減之。
2. 累計積分權為負分者，依公路法第四十七條第一項第一款規定，通知限期改善。
3. 辦理市區汽車客運路線公開徵求營運業者時，各業者累積之積分權得作為評選總分之加分項，加分最多以五分為限，使用後累積之積分權應扣除之；另累計積分權為負分者，不得申請新路線。