

105-108-4291
MOTC-IOT-102-MBA011

計程車品牌評鑑制度之研究



交通部運輸研究所

中華民國 105 年 11 月

105-108-4291
MOTC-IOT-102-MBA011

計程車品牌評鑑制度之研究

著者：史習平、張朝能

交通部運輸研究所

中華民國 105 年 11 月

計程車品牌評鑑制度之研究

著 者：史習平、張朝能

出版機關：交通部運輸研究所

地 址：10548 臺北市敦化北路 240 號

網 址：www.iot.gov.tw (中文版>圖書服務>本所出版品)

電 話：(02)23496789

出版年月：中華民國 105 年 11 月

印 刷 者：全凱數位資訊有限公司

版(刷)次冊數：初版一刷 15 冊

本書同時登載於交通部運輸研究所網站

定 價：非賣品

著作財產權人：中華民國（代表機關：交通部運輸研究所）

本著作保留所有權利，欲利用本著作全部或部分內容者，須徵求交通部運輸研究所書面授權。

交通部運輸研究所自行研究計畫出版品摘要表

出版品名稱：計程車品牌評鑑制度之研究			
國際標準書號(或叢刊號)	政府出版品統一編號	運輸研究所出版品編號 105-108-4291	計畫編號 102-MBA011
主辦單位：運輸經營管理組 主管：張朝能 計畫主持人：張朝能 研究人員：史習平 聯絡電話：02-23496839 傳真號碼：02-25450431			研究期間 自 104 年 1 月 至 104 年 6 月
關鍵詞：計程車評鑑, 計程車品牌			
摘要： 由於計程車數量與品牌眾多，如相關資訊不足，民眾不易依據服務品質做為選擇搭車之決策依據，如此將大幅降低政府推行計程車派遣服務之政策成效，同時也失去政府期望透過民眾對品牌計程車的使用經驗來提高計程車服務品質，以建立計程車市場營運秩序之美意。 本研究係為落實交通部交通政策白皮書之都市運輸政策 5：「檢討管制措施，提升服務品質，健全計程車經營環境」項下之策略 2：「提升計程車服務品質」所列中長期執行計畫「建立計程車營運及服務評鑑制度」；以及交通部 101 年研擬之「提升計程車發展行動方案(草案)」第 5 項政策目標：「加強消費者安全保障，提升計程車服務品質」。經綜合檢討歷年各計程車服務品質評鑑計畫內容，並考量計程車服務品質評鑑目的、營業類別與操作方式，訂定較易操作的評鑑項目、配分方式及調查方法等，俾以客觀衡量計程車的服務水準，期能藉由前後期評鑑結果或不同區域間評鑑結果相互比較，以瞭解其差異性，提供各主管機關做為進一步落實監督工作之參考。			
出版日期	頁數	定價	本出版品取得方式
105 年 11 月	64	非賣品	凡屬機密性出版品均不對外公開。普通性出版品，公營、公益機關團體及學校可函洽本所免費贈閱；私人及私營機關團體可按定價價購。
機密等級： ☐ 密 ☐ 機密 ☐ 極機密 ☐ 絕對機密 (解密條件： ☐ 年 ☐ 月 ☐ 日解密， ☐ 公布後解密， ☐ 附件抽存後解密， ☐ 工作完成或會議終了時解密， ☐ 另行檢討後辦理解密) ☒ 普通			
備註：本研究之結論與建議不代表交通部之意見。			

**PUBLICATION ABSTRACTS OF RESEARCH PROJECTS
INSTITUTE OF TRANSPORTATION
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS**

TITLE: Research on Taxi Brand Evaluation Systems			
ISBN(OR ISSN)	GOVERNMENT PUBLICATIONS NUMBER	IOT SERIAL NUMBER 105-108-4291	PROJECT NUMBER 102-MBA011
DIVISION: Operation and Management Division DIVISION DIRECTOR: Zhang, Zhao-Neng PRINCIPAL INVESTIGATOR: Zhang, Zhao-Neng PROJECT STAFF: Shih, Hsi-Ping PHONE: +886-2-2349-6839 FAX: +886-2-2545-0431			PROJECT PERIOD FROM January 2015 TO June 2015
KEY WORDS: Evaluation Systems, Taxi Brand			
ABST Evaluation Systems R ACT: In view of the great number of taxis and brands, if relevant information is insufficient, the general public would not be able to make decisions on the choice of rides based on the service quality. In turn, this would significantly reduce the outcomes of the taxi assignment service policies promoted by the government. This would also cause a deterioration on the expectations and goals of the government on improving the taxi service quality based on the user experience of the general public toward taxi brands in order to establish the operational order in the taxi market. The purpose of this research is to arrive at an implementation of the medium-to-long term execution plan "Establishment of Taxi Operation and Service Evaluation System" listed under Strategy 2: "Increase Taxi Service Quality" of the Urban Transportation Policy 5: "Review Control Measures, Increase Service Quality, Complete Taxi Operational Environment" of the White Paper on Transports by the Ministry of Transportation and Communications (MOTC). This research also considers the implementation of the 5th policy objective: "Enhance Consumer Safety Guarantee, Increase Taxi Service Quality" of the "Increase Taxi Development Action Plan (Draft)" stipulated by MOTC in 2012. In this paper, by comprehensively reviewing the contents of all taxi service quality evaluation plans of previous years along with the considerations on the objectives of the taxi service quality evaluation, business category and operating method, it is desirable that evaluation items, scoring methods and investigation methods capable of being operated relatively easily are stipulated in order to objectively evaluate the service level of taxis. Consequently, based on the comparison between the anterior and posterior evaluation results or the comparison between the evaluation results of different regions, the differences thereof can be understood in order to provide such information to all competent authorities as a reference for implementing the monitoring tasks.			
DATE OF PUBLICATION November 2016	NUMBER OF PAGES 64	PRICE Not for sale	CLASSIFICATION ☐ RESTRICTED ☐ CONFIDENTIAL ☐ SECRET ☐ TOP SECRET ☒ UNCLASSIFIED
The views expressed in this publication are not necessarily those of the Ministry of Transportation and Communications.			

目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 研究緣起與目的.....	1
1.2 研究對象與內容.....	2
1.3 研究流程.....	4
第二章 文獻回顧.....	5
2.1 計程車設置服務品牌歷程.....	5
2.2 各地區計程車評鑑計畫.....	8
2.2.1 直轄市計程車評鑑計畫.....	8
2.2.2 臺灣省轄計程車評鑑計畫.....	16
2.3 小結.....	29
第三章 評鑑作業設計.....	31
3.1 評鑑目的與效益.....	31
3.2 評鑑對象.....	31
3.3 評鑑指標設計.....	34
3.3.1 乘車調查.....	35
3.3.2 營運組織調查.....	36
3.4 評鑑項目評定標準.....	37
3.5 指標配分.....	42
3.6 評鑑調查方式.....	43
3.7 評鑑結果呈現.....	44
3.8 小結.....	45
第四章 結論與建議.....	47
4.1 結論.....	47
4.2 建議.....	48
參考文獻.....	49
附錄 1 乘車調查表.....	53
附錄 2 營運組織調查表.....	55
附錄 3 道路交通安全規則修正草案對照表.....	57

表目錄

表 1 87 年臺北市計程車服務品質評鑑計畫乘車調查指標.....	11
表 2 87 年臺北市計程車服務品質評鑑計畫營運組織調查指標.....	12
表 3 87 年臺北市計程車服務品質評鑑計畫營運組織靜態資料指標.....	13
表 4 乘車調查評鑑指標設計.....	36
表 5 營運組織調查評鑑指標設計.....	37
表 6 乘車調查評定標準與評分方式.....	37
表 7 營運組織調查評定標準與評分方式.....	39
表 8 乘車調查評鑑指標配分.....	42
表 9 營運組織調查評鑑指標配分.....	43

圖目錄

圖 1 研究流程圖.....	4
圖 2 計程車服務品質評鑑架構圖.....	35

第一章 緒論

1.1 研究緣起與目的

計程車是一種介乎於私人與大眾運輸之間的輔助性運輸工具，具有付費使用的公共運輸特質，更提供私人運具所具有的方便、迅速、舒適、服務到家與免停車困擾之服務。但計程車市場加入門檻低且駕駛人與乘客間具有資訊不對稱之特性，為保障消費者權益，各國政府對計程車運輸業多採取若干管制措施。

我國對計程車市場採取之管制措施大致分為加入管制、費率管制及服務品質管制等3類。在服務品質管制方面，交通部於民國77年開放計程車使用無線電通訊設備，凡依計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法規定設置之無線電計程車，或是符合交通部規定之計程車客運業、計程車客運服務業及其他計程車駕駛人組成之法人團體，均得依規定建立服務品牌，強化民眾對計程車的使用經驗。

由於計程車數量與品牌眾多，若相關資訊不足，民眾不易依據服務品質做為選擇搭車之決策依據，如此將大幅降低政府推行無線電計程車之政策成效，同時也失去政府期望透過民眾對品牌計程車的使用經驗來提高計程車服務品質，以建立計程車市場營運秩序之美意。交通部遂於民國80年委託中華民國民意測驗協會辦理「計程車服務品牌評比調查」後，於民國85年補助高雄市、臺北市、臺灣省(前臺北縣暨基隆市)等公路主管機關辦理品牌計程車評鑑作業，藉由公布與表揚評鑑優良之計程車業者，以提升計程車服務水準，同時提供相關資訊給消費者做為乘車選擇之參考。

此後，臺北市政府將品牌計程車服務品質評鑑列為例行性年度計畫，惟囿於預算經費之限制，同時為維持受評鑑對象營運性質之一致性，自民國94年起改以2年為一週期，分別針對具車輛派遣功能之車隊及不具派遣功能之車隊進行服務品質評鑑作業；自101年起只針對具車輛派遣功能之車隊進行評鑑。交通部公路總局亦自民國90年起逐年編列預算，轄下5區監理所依新竹所、嘉義所、臺中所、臺北所、高雄所等順序，每年輪流辦理計程車品牌評鑑計畫。配合民國99年10月25日5都改制生效後，新增之3直轄市政府(新北市、臺中市與臺南市)成為計程車主管機關，開始辦理相關業務，由於係屬新增業務尚需時

間熟悉與適應，因此自 102 年起才開始辦理計程車評鑑計畫。

交通部自民國 100 年 6 月 30 日公告修正計程車客運服務業申請核准經營辦法後，計程車派遣業務正式納入管理，無論採用衛星定位的數位派遣或是傳統語音無線電派遣，皆需在上述辦法公告後 1 年內，籌設或換領計程車客運服務業營業執照，同時提出建立品牌計畫。由於計程車屬公共運輸服務，若能提供民眾計程車服務品質相關資訊，藉由民眾在眾多計程車中挑選服務品質較佳、形象較好的計程車服務，有助於提升計程車服務品質並可引導業者經營方向。

為落實交通部 91 年 1 月交通政策白皮書之都市運輸政策 5：「檢討管制措施，提升服務品質，健全計程車經營環境」項下之策略 2：「提升計程車服務品質」所列中長期執行計畫「建立計程車營運及服務評鑑制度」；以及交通部 101 年研擬之「提升計程車發展行動方案(草案)」第 5 項政策目標：「加強消費者安全保障，提升計程車服務品質」，爰辦理本研究案，期望透過計程車評鑑可提昇計程車服務水準，讓民眾享有優質的計程車服務。各公路主管機關雖已有辦理計程車評鑑計畫之經驗，但各評鑑計畫之評鑑項目、調查方法、配分及評分標準等並不相同，甚難客觀地對前後期評鑑結果或不同區域間評鑑結果相互比較，以瞭解其差異性。

鑑此，本研究綜合檢討各項計程車評鑑計畫所提之評鑑內容，並考量計程車評鑑目的、營業類別與操作方式，訂定較易操作的評鑑項目、配分方式及調查方法等，俾以客觀衡量計程車的服務水準，提供各主管機關作為進一步落實監督工作之參考。

1.2 研究對象與內容

本研究主要以計程車派遣車隊及計程車運輸合作社為研究對象，研究內容主要針對服務品質及營運組織管理進行評鑑制度之建立，其研究內容包括：

1. 資料蒐集

蒐集我國品牌計程車歷史沿革資料、歷年各主管機關辦理計程車服務品質評鑑相關資料。

2. 服務品質指標及營運管理指標之各項評鑑項目之訂定

彙整分析相關研究報告及文獻所應用之服務品質及營運管理指標，進一步檢討其執行性及適合性，以決定服務品質指標及營運管理指標之各項

評鑑項目。

3. 評鑑項目之配分方式

參考相關計畫內容之評鑑項目的權重與相關紀錄資料，並考量計程車派遣車隊及計程車運輸合作社現行的營運狀況，研擬合理的配分方式。

4. 調查方法

研議各項評鑑項目之資料取得方式，並針對各項評鑑項目研擬調查計畫，提出易操作且適當的調查方法。

5. 結論與建議

針對本研究所建立之計程車評鑑計畫內容，包括評鑑項目、配分方式及調查方法等提出結論與建議，以協助各地方公路主管機關辦理計程車評鑑計畫。

1.3 研究流程

本研究之流程如圖 1 所示。

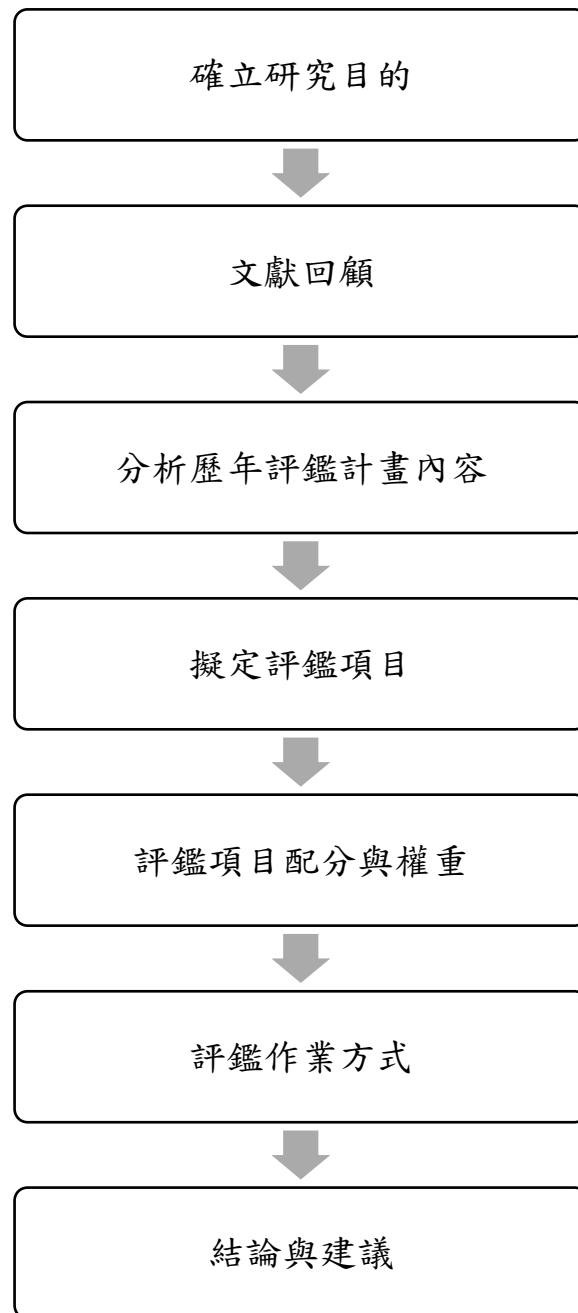


圖1 研究流程圖

第二章 文獻回顧

本章說明計程車設置服務品牌之歷程，並蒐集歷年各公路主管機關辦理計程車服務品質評鑑之內容。

2.1 計程車設置服務品牌歷程

交通部 77 年 8 月 19 日交路發字第 7723 號令頒布計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法¹，第 1 條規定：為運用無線電改善計程車經營環境，協助業者建立品牌，以提高計程車服務品質，特依電信法第 43 條訂定本辦法；第 5 條規定申請設置計程車無線電臺須有同一營業區域內，計程車所有人架設車台意願之同意書 300 輛份以上；第 18 條規定：設置電臺之公司、行號或法人團體，應依左列項目擇項設置服務品牌，並送請當地公路監理機關核定。(1)車頂燈；(2)車身顏色；(3)加繪漆標識或呼叫代號。此為我國計程車設置服務品牌之濫觴。

民國 77 年 9 月 2 日交路(77)字第 024746 號函：為發揮計程車業者之榮譽心，以提升計程車服務品質，對於未參加計程車無線電輔助營運之計程車客運業、計程車客運服務業及其他計程車駕駛人組成之法人團體，得依規定建立服務品牌。其參加之計程車輛數不得少於 300 輛，每車不得同時加入 2 個品牌車隊，並應建立申訴管道。自此開放除無線電計程車隊外，其他符合規定之計程車法人團體，亦可設置服務品牌。

臺北市政府為發揮該市計程車客運業者之榮譽心，協助業者設置服務品牌，以提昇計程車服務品質，於 78 年 10 月 13 日北市交 3 字第 28132 號函發布臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點，並於第 3 條規定建立計程車服務品牌最低車輛數為 300 輛；第 5 條規定：設置服務品牌者，應依左列項目擇項設置服務品牌，並送請本市監理處核定：(1)車頂燈；(2)加繪漆標識。

民國 79 年 11 月 15 日交路發字第 7932 號函修訂計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法，第 5 條增加「但省轄區域計程車數量較少者得酌予降低為 200 輛份以上」之規定；另因交通部 79 年 12 月 15 日交路發字第 7938 號令修正汽車運輸業管理規則第 91 條規定：自 80 年 1 月 1 日起，車輛新領牌照

¹ 計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法於民國 86 年 7 月 12 日修正為計程車專用無線電臺設置使用管理辦法，全文 22 條。

或汰舊換新時，車身顏色應符合臺灣區塗料油漆工業同業公會塗料色卡編號 1-18 號純黃顏色。因此將第 18 條「(2)車身顏色」予以刪除。自此計程車數量較少的省轄區域無線電車隊僅需 200 輛即可設置品牌。

在合作社方面，臺北市政府 85 年 1 月 31 日 (85)府交 4 字第 85007749 號函訂頒計程車運輸合作社設置管理要點臺北市補充規定，第 5 點：計程車運輸合作社成立時，應具備社員 200 人以上；第 9 點：計程車運輸合作社社員人數達 300 人以上者，應依臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點規定設置服務品牌；未依規定設置者，不得增加新社員。亦即社員超過 300 人之計程車運輸合作社，必須依規定設置服務品牌。該辦法已於 98 年 1 月 8 日臺北市政府交通局 (98)北市交授運字第 09731353500 號函停止適用，98 年後亦無新增設之計程車運輸合作社。

配合電信三法公告實施，民國 86 年 7 月 12 日交通部交路發字第 8654 號令修正公布計程車專用無線電臺設置使用管理辦法，原計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法第 5 章，有關改善服務品質與輔導管理等措施，也由於電信法並未授權訂定而全數刪除。

高雄市政府交通局於 87 年 8 月 20 日 87 高市府建 5 字第 28832 號函發布高雄市輔導計程車設置服務品牌作業要點，並於第 3 條規定建立計程車服務品牌最低車輛數為 120 輛；第 4 條規定：設置服務品牌者，應依左列項目擇項設置服務品牌，並送請本市監理處核定：(1)車頂燈；(2)加繪漆標識。

由於北、高兩市皆已訂定輔導計程車設置服務品牌作業要點，交通部公路總局於 89 年 2 月 18 日 (89)路監督字第 8987507 號函報交通部臺灣省各縣、市輔導計程車設置服務品牌作業要點，交通部於 89 年 2 月 23 日交路 89 字第 022887 號函同意實施。其中第 3 條規定建立計程車服務品牌最低車輛數為 300 輛，但省轄區域其計程車數量較少者(宜蘭縣、花蓮縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣、嘉義市、嘉義縣、雲林縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、臺東縣、澎湖縣等 16 縣市)得酌予降低為 200 輛；另申請人若為經當地社政主管機關申請核准設立之殘障團體、法人，則由當地公路主管機關訂定。此外，在第 9 點亦規定其中第 4,5,6,7,8 點之各項規範皆列入計程車定期檢驗項目。

交通部於 90 年 12 月 20 日交路 90 字第 067301 號函請公路總局就計程車設

置服務品牌作業訂定全國一致性規範，公路總局於 91 年 3 月 21 日 91 路監牌字第 9184728 號函報交通部輔導計程車設置服務品牌作業要點(草案)，交通部旋即於 91 年 6 月 28 日召開會議討論。會議結論略以：考量該要點欠缺法源依據，且因申請主體涉及非運輸業之法人團體，並無法於汽車運輸業管理規則內賦予法源，及申請品牌之車輛數因各地情況不一，難以統一規定等因素，經審慎研討，宜暫時維持北、高 2 市及本部公路總局現行規定，或由各地方政府視實際需要自行另訂自治條例辦理。至現行實務面所面臨之跨區品牌管理及檢驗問題，則宜透過行政協調途徑解決。

交通部 92 年 5 月 22 日交路字第 0920035819 號函請公路總局就計程車品牌問題蒐集相關單位意見送部參辦，本所 92 年 6 月 9 日運管字第 0920004754 號函復公路總局有關協助計程車業者設置服務品牌相關議題意見略以：品牌係企業形象之表徵，屬於企業無形資產之一環，企業皆非常珍惜其自設之品牌。環顧各行各業除計程車外，尚無政府強制要求業者設立品牌之規定，因此政府應可以協助、輔導的角度，來處理業者設立品牌之規定。就協助立場而言，交通法規宜明確規定車頂燈與車身某些部分可加繪依商標法規定申請核可之品牌標章，以方便民眾辨識，進而引導民眾搭乘品牌計程車；就輔導之立場而言，政府對品牌計程車定期進行評鑑，並對評鑑優良之業者有具體獎勵措施。

公路總局彙整本所與北、高 2 市意見後，於 92 年 10 月 8 日路監運字第 0920084629 號函復交通部並詢問有關 89 年間函頒實施之臺灣省各縣、市輔導計程車設置服務品牌作業要點，由於並無法律授權訂定，是否依據行政程序法規定增訂法源依據，亦或回歸商標法及道路交通安全規則相關規定辦理？並進一步建議若依商標法規定辦理，應一併修訂之道路交通安全規則相關條文。案經交通部評估各方意見後，92 年 10 月 30 日交路字第 0920060824 號函復，同意將品牌申請回歸商標法辦理，但對修訂道路交通安全規則的部分，則予以錄案留供修正參考。

交通部公路總局於 92 年 12 月 18 日路監運字第 9284750 號函廢止實施臺灣省、縣市輔導計程車設置服務品牌作業要點。臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點於 98 年 1 月 8 日臺北市政府交通局(98)北市交授運字第 09731353500 號函停止適用；高雄市政府交通局稱高雄市輔導計程車設置服務品牌作業要點因 99 年 12 月 25 日縣市合併改制後未重新公告而失效。事實上，民國 90 年 1

月 1 日施行之行政程序法第 174 條之 1 規定：「本法施行前，行政機關依中央法規標準法第 7 條訂定之命令，須以法律規定或以法律明列其授權依據者，應於本法施行後 2 年內，以法律規定或以法律明列其授權依據後修正或訂定；逾期失效」。爰此，臺北市、高雄市或是臺灣省的輔導計程車設置服務品牌作業要點，皆因無母法授權依據於 92 年 1 月 1 日自動失效。

自此，有關計程車設置服務品牌的交通政策即定調為回歸商標法規定辦理，以申請專用標章之作法，使其自設品牌具有法律保障。然品牌標章如何讓民眾方便識別？在原臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點、高雄市輔導計程車設置服務品牌作業要點與臺灣省各縣、市輔導計程車設置服務品牌作業要點內，規定採用車頂燈與在前門兩側加繪漆直徑不逾 22 公分標識的規定皆已失效，交通部迄今尚未修訂相關法規，開放計程車車身與車頂燈設置足供民眾識別之品牌標識。

2.2 各地區計程車評鑑計畫

自民國 80 年交通部路政司委託中華國民意測驗協會辦理「計程車服務品牌評比調查」後，各地區主管機關咸認有助於提升計程車服務品質，亦陸續以委託研究案方式投入評鑑工作，惟初期無固定財源，因此無法經常性辦理；以下簡介歷年各計程車品牌評鑑計畫概要。

2.2.1 直轄市計程車評鑑計畫

1. 民國 80 年「計程車服務品牌評比調查」

民國 80 年交通部路政司委託中華國民意測驗協會辦理「計程車服務品牌評比調查」，計畫主持人係歐陽良裕教授。此為國內最早的計程車評鑑計畫。依據交通部所提「計程車服務品牌評比之構想」，先以臺北市作為示範與推動對象，視實施成效再推動至其他縣市。因此，該調查以臺北市為範圍，因無線電臺，車行等組織對所屬成員負管理之責，故以該類團體凡擁有正式名稱與標識者作為評比對象，共計 19 家業者。

評比方式為聘請 6 位學者專家擔任評比委員，由委員訂定評比項目，決定各項目所佔比重、各細項分數標準等事務，並執行實際評比任務。由於評比目標主要為考核駕駛人對乘客之服務品質，故其內容包括(I)駕駛人與車輛之書面資料，以及(II)實地調查對乘客的服務狀況等兩部分。

I. 書面資料

書面資料來源為監理機關與相關公(工)會，項目如下：(A)平均車齡；(B)駕駛執業年資與素行；(C)提供駕駛員之服務：(1)服務項目與服務費用；(2)有無為駕駛員辦理保險；(3)有無提供駕駛員特約保養廠、定期保養；(4)有無其他福利措施；(5)有無申訴事蹟。

由於監理機關提供資料欠缺不完整，或經訪查與實際不符，因此書面資料只列為參考。

II. 實地抽查

實地抽查則以隨機抽樣法抽訪，由委員及工作人員 2 人 1 組，以實際搭乘方式進行調查，分為訪員觀察與訪問駕駛兩部分，項目與配分如下，評比結果則以總分排列名次。評鑑指標有：(A)有無拒載短程(15%)；(B)車輛外觀方面(25%)：(1)外觀整潔；(2)車牌清晰；(3)油漆是否脫落；(4)車頂燈是否完好置放於規定位置；(5)品牌標誌是否依規定設置；(6)車窗、擋風玻璃是否完善；(7)有無黏貼反光貼紙；(8)後窗車號是否清晰；(C)車輛內部方面(20%)：(1)車內是否整潔；(2)各種儀表是否完整；(3)計費器是否良好；(4)執業登記證有無依規定放置；(5)司機可否控制車門開關；(6)是否張貼乘客申訴電話。(D)駕駛人方面(30%)：(1)有無規定穿制服；(2)服裝是否整潔；(3)有無嚼食檳榔；(4)有無吸菸；(5)有無禮貌；(6)有無彎繞路；(7)有無照表收費。(E)訪問駕駛人(10%)：(1)是否有協助處理交通事故；(2)乘客遺失物有無提供查詢；(3)有沒有提供特約保養廠定期進行車輛維修保養；(4)是否滿意品牌提供的服務。

評鑑結果按分數高低公布名次。

2. 民國 84 年「臺北市計程車車行評鑑調查計畫」

臺北市政府交通局委託淡江大學辦理「臺北市計程車車行評鑑調查計畫」，計畫主持人係張紘炬教授，評鑑項目包括車行訪查與駕駛員問卷調查(郵寄問卷與電訪)等兩大部分。

車行訪查項目包括車行硬體設施(車輛數、車齡、停車場、辦公場所、無線電車輛比例)、經營型態(公司自有車比例、雇用駕駛比例、靠行車

規費)、與駕駛人之關係(雇用駕駛情形、租車營運情形、靠行車營業情形)、經營管理績效(行政業務人員、年營業額、駕駛違規次數、保險、肇事賠償)。

駕駛員問卷調查則包括執業型態、與車行關係(契約、收費標準、勞保、糾紛情形)。該評鑑報告主要界定在車行服務品質與駕駛人對車行滿意程度，並無對乘客提供服務之品質評鑑。

3. 民國 86 年「臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑」

臺北市政府交通局委託國立交通大學運輸工程與管理學系進行「臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑」，計畫主持人係吳水威教授。評鑑指標經過多次座談會，參考各界代表、學者、專家之意見後，依照以下 4 點選取原則：(1)與服務水準直接關聯(意義性)。(2)各品牌之間差異(差異性)。(3)易於界定或衡量(客觀性)。(4)其他因素(資料可靠性)。

最後決定採(I)車輛與駕駛紀錄、(II)車輛外觀、(III)車輛內部、(IV)駕駛人服務態度共 4 項 25 個指標，對臺北市計程車進行評鑑工作。評鑑項目與指標如下：

- I. 車輛資料及駕駛紀錄(20%)：(1)聚眾紀錄數；(2)司機優良紀錄數；(3)乘客申訴件數；(4)車輛違規紀錄數；(5)車輛肇事紀錄數。
- II. 車輛外觀(15%)：(1)外觀是否整潔；(2)車牌與車身標識是否清晰；(3)車頂燈是否依規定設置；(4)服務品牌標誌是否依規定設置；(5)有無黏貼不透明反光貼紙與未設置防照相裝置；(6)有無違規張貼廣告物。
- III. 車輛內部(25%)：(1)車內是否整潔；(2)儀表及計費器是否完整；(3)執業登記證是否依規定設置；(4)乘客可否自由打開車門；(5)車內有無黏貼乘客申訴電話。
- IV. 駕駛人服務態度(40%)：(1)服裝是否整潔；(2)有無吸菸或嚼食檳榔；(3)服務態度良好；(4)有無照表收費；(5)車內的寧適性；(6)乘坐之舒適性；(7)是否遵守交通規則；(8)是否拒載短程。

其中車輛資料及駕駛紀錄中的 5 個指標係採靜態蒐集方式，由相關單位提供。而車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務態度則採抽樣調查。因相關

單位並無特別針對評鑑項目分類建檔列管，且各單位提供資料不足，最後筆事紀錄數及違規紀錄數等兩個項目，因無完整資料而各給予評分滿分。

4. 民國 87 年「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」

臺北市政府交通局委託中央警察大學交通學系進行「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，計畫主持人係周文生教授。本次評鑑計畫，是以提供消費者(乘客)選擇搭乘優良品牌計程車之參考為主要目的，而非以提供駕駛人選擇加入優良品牌公司(或合作社)為主要目的，共計有無線電計程車 16 家、不具無線電品牌車隊 5 家、計程車運輸合作社 19 家。受託單位中央警察大學交通學系在經過「86 年度臺北縣暨基隆地區計程車品牌服務水準評鑑」經驗後，評鑑指標略為調整。調查方式分為實地乘車調查、公司營運組織訪查、車輛與駕駛紀錄資料收集等 3 部分。調查對象有 3 類：(1)無線電計程車(指標群 I)；(2)不具無線電品牌計程車(指標群 II)；(3)計程車運輸合作社(指標群 III)。乘車調查評鑑項目如表 1：

表1 87年臺北市計程車服務品質評鑑計畫乘車調查指標

1. 車輛外觀
(1) 外觀是否整潔
(2) 車身標識是否清晰
(3) 車牌是否清晰
(4) 車頂燈是否依規定設置
(5) 服務品牌標誌是否依規定設置
(6) 有無黏貼不透明反光貼紙
(7) 車後窗是否依規定年貼車牌號碼
(8) 有無違規張貼廣告物
2. 車輛內部
(1) 車內是否整潔(無廣告物)
(2) 執業登記證是否依規定設置
(3) 乘客可否自由打開車門
(4) 車內有無黏貼乘客申訴電話
(5) 車內前後座均應備名片卡或設置隨車服務卡
(6) 是否具備收據
3. 駕駛人服務態度
(1) 服裝是否整潔

- (2) 服務態度良好(禮貌)
- (3) 車內的寧適性(未強迫收聽音響、不必要無線電通話)
- (4) 乘坐之舒適性(未蛇行、急煞車、猛起步)
- (5) 有無照表收費(含未超收、繞道、議價不照表收費)
- (6) 駕駛人營業載客時有無吸菸或嚼食檳榔
- (7) 是否遵守交通規則(未亂鳴喇叭、違規超車、闖紅燈)
- (8) 駕駛人開車當中是否使用無線電或行動電話與他人聊天
- (9) 其他優劣事項

在營運組織調查方面，評比指標項目如表 2(括號內為指標群)。

表2 87年臺北市計程車服務品質評鑑計畫營運組織調查指標

1. 營運制度 (1) 能提送完整且正確的各项營業報表(I,II,III) (2) 計程車數量與車牌資料正確且符合規定(I,II,III) (3) 能提送完整的駕駛人員名冊及掌握程度(I,II,III) (4) 在主管機關業管有良好的紀錄(I,II,III) (5) 確實保存 24 小時錄音 2 星期(I) (6) 電臺收發話情況良好(I) (7) 合作社股金運用情形(III) (8) 社務正常運作(III) (9) 幹部及相關人員對法令瞭解程度與傳達社員情形(III)
2. 駕駛人管理 (1) 對駕駛人的加入管制(I,II,III) (2) 對駕駛人的獎懲規定(I,II,III) (3) 對駕駛人的訓練與教育課程(I,II) (4) 駕駛人休息室或服務設備設置情形(I,II,III)
3. 乘客服務事項 (1) 提供乘客遺失物查詢(I,II,III) (2) 提供愛心服務(如優惠殘胞、兒童接送服務等)(I,III) (3) 設立乘客申訴專線電話及專人處理(I,II,III) (4) 電臺人員接聽電話態度良好(I)

在車輛與駕駛紀錄資料收集方面，評估指標如表 3，括弧內為提供資料之主管機關。

表3 87年臺北市計程車服務品質評鑑計畫營運組織靜態資料指標

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 聚眾紀錄數(交通局、警察局、監理處)2. 司機優良紀錄數(警察局、監理處)3. 乘客申訴件數(警察局、監理處)4. 車輛違規紀錄數(交通事件裁決所)5. 其他優劣事蹟(交通局、社會局、警察局、監理處) |
|---|

評鑑結果分4等級：(1)85分(含)以上為優等；(2)80-84分為甲等；(3)75-79分為乙等；(4)75分以下為丙等。

6. 民國89-93年「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」

民國89-93年連續5年，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司進行「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，計畫主持人為蔡義清博士(89-91)與黃書強博士(92-93)。調查對象以臺北市登記在案之品牌計程車為主，包括無線電計程車隊、不具無線電品牌計程車隊及有品牌計程車運輸合作社。評鑑作業區分為下列3種方式：(1)實地乘車調查評鑑；(2)公司營運組織訪查評鑑；(3)車輛與駕駛紀錄靜態資料蒐集。

(1) 89年評鑑對象包括無線電計程車20家、不具無線電品牌車隊5家、計程車運輸合作社19家。方式中之(1)實地乘車調查評鑑與(2)公司營運組織訪查評鑑，採與87年相同評鑑指標。在(3)車輛與駕駛紀錄靜態資料蒐集方面，則依上次經驗進行調整，經2次座談會各主管機關與業者討論後獲致共識，不列入量化評鑑指標，惟若有重大優劣事蹟，以敘述性方式列入評鑑報告。

(2) 在90年評鑑對象包括無線電計程車20家、不具無線電品牌車隊5家、計程車運輸合作社19家。評鑑方式中之(1)實地乘車調查評鑑，採與89年相同評鑑指標。在(2)公司營運組織訪查評鑑中，雖採相同指標，但對評分標準進行若干修改如下：

- ① 在營運制度之「能提送完整且正確的各項營業報表」方面，評鑑內容增加營運業務電腦化程度，針對業者相關營運資料之整理、分析與儲存備份之電腦化程度加以評分。藉由此評鑑項目鼓勵業者採用精進的資訊系統，提供更周詳的各項營業報表，進而提高經營績效與服務品質。

- ② 在無線電計程車「確實保存 24 小時錄音一星期」方面，據經驗業者皆依規定執行，但錄音方式與效果各有不同。有些業者精進到多角度影音同步攝錄，有些業者錄音效果模糊不佳，故將評鑑指標改為「保存 24 小時電臺營運影音紀錄一星期」，藉以區分此項重要業務表現優劣程度。
- ③ 有關「設立乘客申訴專線電話及專人處理」方面，具經驗業者皆有設置，但處理方式與重視程度有相當落差。部分業者除設置專線外，更全程錄音保障消費者權益，亦或逐日記載處理與值班負責人員簽核銷案方式建立完善追蹤考核制度；但亦有部分業者僅形式上設置專線，未見任何追蹤考核紀錄。為有效區別申訴制度是否健全，故將指標改為「乘客申訴制度與處理方式」以充分反映業者經營理念。
- ④ 在營運制度眾多評鑑指標中，過去部分指標由評鑑委員以現場訪查方式評分，容易產生偏誤，因此更改為由各主管機關依據長期表現加以評定。包括：(1)計程車數量與車牌資料正確且符合規定(監理處提供)；(2)能提送完整的駕駛人員名冊及掌握程度(監理處提供)；(3)在主管機關業管有良好的紀錄(無線電計程車：監理處、交通局、警察局、電信監理站提供；品牌計程車：監理處、交通局、警察局提供；運輸合作社：監理處、交通局、警察局、社會局提供)；(4)電臺收發話情況良好(電信監理站提供)；(5)合作社股金運用情形(社會局提供)；(6)社務正常運作(社會局提供)
- (3) 91 年評鑑對象包括無線電計程車 20 家、不具無線電品牌車隊 5 家、計程車運輸合作社 19 家，評鑑方式延續上一年度研究成果。
- (4) 92 年評鑑對象包括無線電計程車 17 家、不具無線電品牌車隊 5 家、計程車運輸合作社 18 家，因應 SAS 來襲，乘車調查新增「駕駛員出勤時戴口罩」評鑑項目，但未計分，調查方式延續前年度研究成果。
- ① 營運組織訪查在無線電臺方面：原駕駛人管理項下的「駕駛人休息室或服務設備設置情形」改為「對駕駛人提供服務事項與設備情形」；乘客服務事項下的「電臺人員接聽電話態度良好」刪

除，新增「提供其他愛心或社會服務」。

② 在一般品牌車隊方面：在乘客服務事項下，新增「提供其他愛心或社會服務」。在運輸合作社方面：在駕駛人管理項下，新增「對駕駛人的訓練與教育課程」；在乘客服務事項下，新增「提供其他愛心或社會服務」。

③ 評鑑結果採群落分析方式分為優良、甲等、乙等、一般共 4 級。第 1 群優等分數在 84 分以上，第 2 群甲等分數在 76-84 之間，第 3 群乙等分數在 70-76 之間，第 4 群一般分數在 70 分以下。

(5) 93 年評鑑對象包括無線電計程車 16 家、不具無線電品牌車隊 2 家、計程車運輸合作社 13 家，由於 SAS 風暴已過，乘車調查移除「駕駛員出勤時戴口罩」評鑑項目，調查方式延續前年度研究成果。

① 在營運組織訪查方面，無論是無線電臺、一般品牌車隊、計程車運輸合作社，在營運制度項下，皆新增「計程車車齡」與「計程車排氣量」2 項指標。

② 評鑑結果採群落分析方式分為優良、甲等、一般共 3 級。另為提供主管機關充分資訊，亦提出絕對分數評等資料。

86-90 年度以及 92 年度評鑑對象係符合資格之車隊，91、93 年度則採接受業者自願方式進行評鑑。

7. 民國 94-101 年「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」

受限於經費編列困難，臺北市政府自 94 年度起，將一般品牌車隊與具派遣性質車隊分開輪流評鑑，奇數年評鑑對象為一般車隊，偶數年評鑑對象為派遣車隊。另自 101 年起，考量民眾叫車多依派遣車隊品牌決定，因此改為每年針對派遣車隊進行評鑑。94-101 年皆委託晟鼎工程顧問股份有限公司進行「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，計畫主持人為黃書強博士。

94 年起，將派遣車隊區分為無線電臺派遣與衛星派遣兩類，在乘車調查方面沒有差異，皆延續前年度作法；在營運組織訪查方面，衛星車隊將無線電派遣「電臺收發話情況良好」改為「衛星定位派遣功能」，

「確實保存 24 小時錄音一星期」改為「行車歷史軌跡資料查詢」，其餘不變。為求評鑑結果一致性與可比較性，評鑑方法與結果皆沿襲 93 年度作法。

2.2.2 臺灣省轄計程車評鑑計畫

交通部公路總局自民國 90 年起每年編列經費，由轄下 5 區監理所依新竹所、嘉義所、臺中所、臺北所、高雄所等順序，每年輪流辦理計程車品牌評鑑計畫。由於經費固定但各所轄區計程車規模不同，加上縣市合併升等直轄市等因素(如嘉義區監理所原轄雲、嘉、南 4 縣市，合計 12 家無線電臺與 5 家計程車運輸合作社；臺南縣、市合併升等直轄市後，僅剩雲林縣與嘉義縣為管轄範圍，僅剩嘉義縣 2 家無線電臺與 1 家計乘車運輸合作社為評鑑對象)，因此在評鑑操作上有不同作法。

1. 民國 86 年臺北區監理所

臺灣省交通處公路局臺北區監理所委託中央警察大學交通學系辦理「86 年度臺北縣暨基隆地區計程車品牌服務水準評鑑」計畫，主持人係周文生教授。針對臺北縣暨基隆地區向公路監理機關登記有案之合法無線電計程車品牌車隊進行評鑑共 18 家業者，其目的在評定品牌計程車之服務與經營狀況，促進品牌計程車之良性競爭。參考「86 年臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑」所訂評鑑指標後，略為修改如下：(I)公司營運制度：(1)駕駛人加入資格有否管制；(2)有否獎懲規定(獎勵與停、拆機)；(3)有否駕駛人訓練或教育課程；(4)有無設置駕駛人休息室及提供服務設備；(5)是否設立乘客申訴專線及有無專人處理；(6)是否提供乘客遺失物查詢；(7)每日接獲叫車數與實際服務次數；(8)其他規定或服務事項。(II)駕駛紀錄：(1)聚眾事件數；(2)司機優良紀錄數；(3)被乘客申訴件數。(III)車輛外觀：(1)外觀整潔；(2)車身標識清晰；(3)依規定設置車頂燈；(4)依規定設置服務品牌標識；(5)車窗是否未黏貼不透明反光貼紙；(6)車牌標識清晰與未設置防照相裝置；(7)違規張貼廣告物。(IV)車輛內部：(1)車內整潔(無廣告物)；(2)各種儀表、計費器完整正常；(3)依規定設置執業登記證；(4)乘客可自由打開車門；(5)車內黏貼乘客申訴電話。(V)服務：(1)駕駛人服裝整潔；(2)駕駛人營業載客吸菸或嚼食檳榔；(3)駕駛人服務態度(禮貌)；(4)照表收費(含超收、繞道)；

(5)車內寧適性(音響、強迫收聽電臺、無線電通話)；(6)乘坐舒適性(蛇行、急煞車、猛起步)；(7)遵守交通規則(亂鳴喇叭、違規超車、闖紅燈)；(8)拒載(有無說明原因)；(9)派車準點性；(10)電臺人員接聽電話之服務態度；(11)其他優劣事項。

其中公司營運制度採至各電臺實際訪談蒐集資料，駕駛紀錄項目根據警察機關資料統計，車輛外觀、車輛內部、駕駛人服務態度則採抽樣實際乘坐調查。評鑑結果分甲、乙、丙 3 個等級，每等級各有 1/3 家品牌車隊。

2. 民國 90 年新竹區監理所

交通部公路總局委託中華大學交通與物流管理學系辦理「90 年度新竹區監理所辦理桃竹苗地區 4 縣市品牌計程車評鑑及其管理改善之研究」計畫，主持人係巫哲緯教授。評鑑對象為轄內 10 家計程車無線電臺與 9 家計程車運輸合作社，主要希望無線電臺評鑑結果提供乘客於搭乘計程車時參考，而運輸合作社評鑑結果可做為計程車司機選擇加入之參考，各評鑑項目由新竹區監理所擬定後呈報交通部公路總局核定後辦理，分為無線電臺與運輸合作社兩部分。

(1) 在無線電臺評鑑計畫中，調查蒐集項目與權重共 4 項，包括：(I)營運管理(25.9%)；(II)駕駛人服務態度(17.4%)；(III)車輛管理(26%)；(IV)車輛與駕駛紀錄靜態資料(30.7%)。分述如下：

I. 營運管理調查

營運管理調查採實地訪查方式，以正式公文事先通知計程車無線電臺調查項目與時間，請其預先準備相關資料，後由調查員至計程車無線電臺進行實地訪查。調查項目共 10 項，包括：(1)有無設置駕駛人休息室及設備；(2)有無設置停車位；(3)有無白牌車靠行營業；(4)是否設立乘客申訴專線，有無專人負責處理；(5)乘客遺失物品是否提供查詢服務；(6)車輛交通事故是否協助處理；(7)基地台是否依規定連結 24 小時自動錄音系統，記錄服務內容保存一週；(8)基地台服務人員態度是否良好；(9)駕駛人是否持有有效職業駕照及有效執業登記證，受僱是否確實；(10)駕駛人是否施以教育訓練及宣導。

II. 駕駛人服務態度調查

駕駛人服務態度調查採定點調查方式，由調查員訪問實際搭車乘客，採分層隨機抽樣。調查項目共 6 項，包括：(1)駕駛有無故意繞道；(2)駕駛有無照表收費；(3)叫車是否準點到達；(4)駕駛有無吸菸或嚼檳榔；(5)駕駛是否穿著制服；(6)駕駛有無拒載。

III. 車輛管理調查

車輛管理調查採定點調查方式，由調查員於路邊攔停計程車，藉由實際觀察車輛進行調查，採分層隨機抽樣。車輛管理調查項目共 11 項，包括：(1)車輛內、外觀是否整潔；(2)服務品牌是否依規定設置；(3)車牌是否依規定懸掛及是否清晰；(4)車窗玻璃是否黏貼不透光或反光紙；(5)左右側後門是否依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人行、合作社名稱；(6)有無違規張貼廣告物；(7)各種儀表、計費器是否完整良好；(8)執業登記證是否依規定設置；(9)車內有無依規定黏貼乘客申訴電話之貼紙；(10)右後側車門是否無法由乘客自行開啟；(11)後窗玻璃是否無法由乘客自行開啟。

IV. 車輛與駕駛紀錄靜態資料

車輛與駕駛紀錄靜態資料蒐集由監理單位提供完整資料共 8 項，包括：(1)車輛數；(2)平均車齡；(3)平均排氣量；(4)車輛有無定期保養與維修；(5)車輛逾檢紀錄；(6)車輛違規紀錄；(7)駕駛人違規紀錄；(8)乘客申訴案件紀錄。

無線電臺評鑑結果以 3 等級方式呈現，排名前 1/3 為特優；排名在平均值以上未列入特優為優等；其他為良。

- (2) 在計程車運輸合作社評鑑計畫中，藉由專家學者問卷調查篩選出 4 大類共 15 個指標與權重，包括：(I)營運管理(34.6%)；(II)社員管理(26.1%)；(III)社員服務(20.6%)；(IV)乘客服務(18.7%)。分述如下：

- I. 營運管理，包括：(1)提供的營業報表是否正確完整；(2)有無各項會議紀錄；(3)駕駛人名冊是否完整；(4)收取各費用是否開列收據；(5)社員車籍是否完整；(6)是否定期公佈股金的應用情形與流向。

- II. 社員管理，包括：(1)社員獎懲規定與執行情形；(2)對駕駛人訓練或

教育課程良好；(3)是否定期通知所屬會員車輛檢驗；(4)是否有管理規則且執行情形良好。

III. 社員服務，包括：(1)代繳罰鍰及其他稅費服務情形；(2)協助處理交通事故情形；(3)提供保險之情形。

IV. 乘客服務事項，包括：(1)提供乘客遺失物查詢；(2)乘客申訴案件處理情形。

計程車運輸合作社評鑑結果因分數差異過大，將評鑑結果分為4類，(1)排名前1/3為特優；(2)平均值以上未列入特優為優等；(3)滿60分未列入特優或優等者列為良；(4)未達60分為普通。

3. 民國91年嘉義區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「91年度雲嘉南地區5縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫，主持人係王瑞民教授。評鑑對象為轄內12家計程車無線電臺與5家計程車運輸合作社。

調查作業分2類，項目與權重為：(I)營業車輛硬體與服務品質調查(無線電：51.3%、合作社：54.7%)；(II)營運組織訪查(無線電：48.7%、合作社：45.3%)；此外另請相關主管機關提供駕駛與車輛等靜態資料，列入指標分數計算。

I. 營業車輛硬體與服務品質調查

營業車輛硬體與服務品質調查採路邊攔車檢查與乘客感受服務品質問卷調查，對象包括無線電計程車與運輸合作社計程車。

- (1) 路邊攔車檢查：配合監警聯合稽查作業，調查員2人1組針對被攔車輛進行調查。調查項目包括：(A)安全：(1)懸掛車牌且字體清晰；(2)黏貼不透明反光紙或隔熱紙；(3)是否設置執業登記證；(4)攜帶社員營業執照(合作社)；(5)有無使用行動電話；(6)兩後門是否依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人行、合作社名稱。(B)舒適：(1)車輛內觀；(2)車輛外觀；(3)違規張貼廣告物；(4)行車時吸菸；(5)行車時嚼食檳榔；(C)社會責任：(1)設置車頂燈；(2)於兩側前門黏貼服務品牌標識；(3)車內黏貼乘客申

訴電話。

- (2) 乘客感受服務品質問卷調查係採調查員在人潮聚集處對乘客進行問卷調查，以實際瞭解乘客對品牌計程車知服務品質感受性，調查項目包括：(A)安全：(1)車門及窗戶可由乘客自行開啟；(2)行車時駕駛未用手持式行動電話。(B)舒適：(1)車輛內觀；(2)車輛外觀；(3)服裝整潔；(4)穿著制服；(5)行車時未嚼食檳榔；(6)行車時未吸菸；(7)駕駛人服務態度。(C)便利(公平)：(1)派車準點性(電臺)；(2)繞道、拒載行為；(3)照表收費。(D)社會責任：(1)遵守交通規則；(2)基地台服務人員態度良好(電臺)。

II. 營運組織訪查

由於無線電臺與運輸合作社管理制度與特性不同，調查員分(1)無線電臺與(2)運輸合作社等 2 組分別進行，查訪前 3 天電話通知並請業者事先準備相關資料，以利縮短訪查時程。

- (1) 無線電臺評鑑項目包括：(A)內部管理：(1)設置駕駛人休息室與提供服務設備；(2)設立申訴與客服專線；(3)協助處理交通事故；(4)基地台 24 小時自動錄音且保存 1 週；(5)按時繳納無線電規費(主管機關提供靜態資料)。(B)車輛管理：(1)成立車輛稽查小組；(2)無違反汽車運輸業管理事件紀錄(主管機關提供靜態資料)。(C)駕駛人管理及教育訓練：(1)職業駕照、執業登記證及受僱確實；(2)申訴案件經查證規則於駕駛人(主管機關提供靜態資料)；(3)設立駕駛人獎懲規定；(4)施以教育訓練及宣導。
- (2) 運輸合作社營運組織評鑑項目包括：(A)內部管理：(1)設置駕駛人休息室與提供服務設備；(2)設立申訴與客服專線；(3)協助處理交通事故。(B)車輛管理：(1)無違反汽車運輸業管理事件紀錄；(2)3 年內車輛無逾檢。(C)駕駛人管理及教育訓練：(1)職業駕照、執業登記證及受僱確實；(2)申訴案件經查證規則於駕駛人；(3)設立駕駛人獎懲規定。(D)社務營運制度：(1)提送完整與正確的營運報表；(2)社員出入社依規定報監理單位；(3)主管機關年度考核優劣情形(主管機關提供靜態資料)；(4)合作社股金運

用情形；(5)社務正常營運；(6)查核辦理法令教育及講習。

評鑑結果，無線電計程車分為3等級：(1)排名前1/3且高於平均分數列優等；(2)排名平均分以上未列入優等為甲等；(3)其他列為一般。運輸合作社評鑑結果分2等級：(1)排名平均分數以上列為優等；(2)其他列為甲等。

4. 民國92年臺中區監理所

交通部公路總局委託中華民國運輸學會辦理「92年度中部地區4縣市計程車服務品牌評鑑及管理改善研究」計畫，主持人係王瑞民教授。評鑑對象為轄內19家計程車無線電臺與11家計程車運輸合作社。

I. 車輛硬體與服務品質調查項目、方式與前年度「91年度雲嘉南地區5縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」相同。

II. 在營運組織調查方面

(1) 計程車無線電臺營運組織調查方面，新增：(1)提供乘客遺失物查詢並備書面紀錄；(2)是否利用無線電聚眾滋事；(3)提送完整駕駛人員名冊；(4)確實提供計程車數量與車牌資料；(5)提送完整正確的各项營運報表；(6)管理規則確實執行；(7)對駕駛人加入營運之其他管制條件等，共7項指標。

(2) 運輸合作社營運組織調查方面，原(B)車輛管理：(1)無違反汽車運輸業管理事件紀錄指標刪除，新增：(1)提供乘客遺失物查詢並備書面紀錄；(2)提送完整駕駛人員名冊；(3)確實提供計程車數量與車牌資料；(4)幹部及相關人員對法令瞭解程度與傳達社員情形；(5)提供社員代繳罰金與稅費服務；(6)協助社員保險事宜；(7)向社員收取費用開立收據；(8)對社員加入營運之其他管制條件等8項指標。

III. 在營運組織訪查方面，針對第1階段調查結果較佳業者，組織專家學者進行第2階段複查。

評鑑結果分為3個級距：(1)分數大於平均數1個標準差列為優等；(2)分數小於平均數1個標準差列為一般；(3)其餘列為甲等。

5. 民國93年臺北區監理所

交通部公路總局委託晟鼎科技顧問股份有限公司辦理「93 年度北部地區 4 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善之研究」計畫案。評鑑對象為轄內 21 家計程車無線電臺，評鑑方法與該公司在臺北市辦理評鑑計畫同。評鑑結果滿 85 分以上為優等、75-84 分為甲等、不滿 75 分為普通。

6. 民國 94 年高雄區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」計畫，主持人係王義川教授。評鑑對象為轄內 5 家計程車無線電臺與 8 家計程車運輸合作社。調查類別與權重為：(I) 乘車調查(60%)；(II) 營運組織訪查(40%)。

I. 乘車調查

採經訓練之調查員於路邊攔車(合作社車)及電話叫車(無線電車)方式進行，評鑑項目為安全性、舒適性、公平交易及法律規範 4 項準則，另無線電計程車增加電話叫車項目。各項指標與權重如下：

(A) 安全性(30%)：(1) 車窗無黏貼不透明反光貼紙或隔熱貼紙；(2) 行駛中無使用手機；(3) 駕駛人有繫安全帶；(4) 車門窗可由乘客自由開啟；(5) 車內黏貼申訴電話貼紙；(6) 遵守交通規則。

(B) 舒適性(40%)：(1) 無違規張貼廣告物；(2) 車輛內觀整潔；(3) 車輛外觀整潔；(4) 行車時未吸菸或嚼食檳榔；(5) 司機穿著制服或服裝整潔；(6) 駕駛人服務態度；(7) 車內寧靜性；(8) 乘坐舒適度。

(C) 公平交易(10%)：(1) 按表收費；(2) 有無開立發票或收據。

(D) 法律規範(20%)：(1) 依規定懸掛車牌且字體清晰；(2) 兩側後門是否依規定噴漆牌照號碼及公司行號或個人行、合作社名稱；(3) 依規定設置車頂燈；(4) 依規定裝置執業登記證。

(E) 電話叫車(無線電計程車)(10%)：(1) 派車準點性；(2) 基地台服務人員態度。

II. 營運組織訪查

由學者專家組成評鑑小組至業者處實地訪查，訪查前數日先給業者自評表自行評分以供參考。評鑑項目分為營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理及政策配合度等 4 項，由於計程車無線電臺與運輸

合作社營運特性不同，因此細項指標亦不盡相同。

- (1) 在計程車無線電臺方面，評鑑指標如下：(A)營運制度：(1)計程車車台機之基本資料；(2)計程車平均車齡；(3)駕駛人名冊；(4)年度安全檢查；(5)無線電臺證照與頻率使用費繳納證明；(6)24小時自動錄音且保存記錄一週；(7)車輛出車紀錄；(8)各項資料電腦化程度；(9)作業室門禁管制。(B)乘客服務事項：(1)計程車平均排氣量；(2)乘客遺失物查詢服務；(3)乘客申訴紀錄。(C)駕駛人管理：(1)駕駛人休息室或服務設備設置；(2)駕駛人之教育訓練及宣導；(3)駕駛人加入無線電規定與獎懲辦法。(D)政策配合度：(1)業者政策配合度。(E)其他：(1)其他。
- (2) 在計程車運輸合作社方面，評鑑指標如下：(A)營運制度：(1)計程車車輛基本資料；(2)計程車平均車齡；(3)社員名冊及社員增減月報名冊；(4)有無駕駛人有效執業登記證與職業駕照；(5)主管機關有良好紀錄；(6)各項營運報表；(7)合作社股金運用情形；(8)社務營運情形；(9)幹部及相關人員對法令瞭解程度與傳達社員之情形；(10)各項資料電腦化程度；(11)車輛逾檢紀錄。(B)乘客服務事項：(1)計程車平均排氣量；(2)乘客申訴紀錄。(C)駕駛人管理：(1)駕駛人休息室或服務設備設置；(2)駕駛人之教育訓練及宣導；(3)駕駛人加入合作社規定與獎懲辦法。(D)政策配合度：(1)業者政策配合度；(E)其他：(1)其他。

評鑑結果分 2 級，(1)在平均分數以上為優等；(2)在平均分數以下列甲等。

7. 民國 95 年新竹區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「95 年度桃、竹、苗 4 縣(市)計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，計畫主持人係王義川教授。評鑑對象為轄內 12 家計程車無線電臺與 9 家計程車運輸合作社。調查類別與權重為：(I)乘車調查(60%)；(II)營運組織訪查(40%)。

I. 乘車調查

參考「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，原「公平交易」改為「便利性」，項下指標不變。原「法律規範」項下指標併入「安全性」項下；原「安全性」項下 2 指標改列為「社會責任」項下，新增「語言能力」一項。因此評鑑項目與權重為：(A)安全性(36%)；(B)舒適性；(C)便利性；(D)社會責任；(E)語言能力；(F)電話叫車。

乘車調查新增 2 項指標：「車內前後座均備名片卡及提供雜誌書報或贈送贈品」、「英文能力或有張貼英文諮詢專線標示」。此外亦修訂原 2 項指標成為 3 項，即原「行車時不吸菸、不嚼食檳榔」指標分列為「行車時不吸菸及張貼禁菸標示」、「行車時不嚼食檳榔」2 項，原「乘坐舒適度」修改為「乘坐舒適度及是否有異味」。

II. 營運組織訪查

在計程車無線電臺方面，原評鑑指標「其他」改分為 2 項，即「參加義交或社區巡守等公益活動」、「評鑑委員整體感受」。

在計程車運輸合作社方面，刪除 3 項指標：「主管機關業管有良好紀錄」、「車輛逾檢紀錄」、「計程車平均排氣量」。原評鑑指標「其他」改分為 2 項，即「參加義交或社區巡守等公益活動」、「評鑑委員整體感受」。

此外，該計畫增加計程車知名度調查(對象為一般民眾)與乘客服務滿意度調查(對象為搭乘本次評鑑對象之計程車)。在計程車知名度調查方面，採實地調查與電話訪查方式併行；在乘客服務滿意度方面，則在人潮聚集處採實地調查方式進行，以實際瞭解乘客對受評鑑計程車品牌之服務品質感受性。調查結果僅作為管理改善建議，不列入評鑑評分項目。

評鑑結果分 3 等級，(1)90 分(含)以上為優等；(2)80-89 分為甲等；(3)未滿 80 分列乙等。

8. 民國 96 年嘉義區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「96 年度

雲嘉南地區 5 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」計畫，計畫主持人係王義川教授。評鑑對象為轄內 11 家計程車無線電臺與 5 家計程車運輸合作社。調查類別與權重為：(I)乘車調查(60%)；(II)營運組織訪查(40%)。

I. 乘車調查

程車調查評鑑指標與「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同，但在評鑑項目新增「駕駛人儀態」，項下 3 個指標係由原「舒適性」評鑑項目移過來，固指標數不變。

II. 營運組織訪查

營運組織訪查評鑑指標與「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同。

評鑑結果分 4 等：90 分(含)以上為優等、80-89 為甲等、70-79 為乙等、60-69 為丙等。

9. 民國 97 年臺中區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「97 年度中部地區 4 縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫，計畫主持人係王義川教授。評鑑對象為轄內 13 家計程車無線電臺與 11 家計程車運輸合作社。調查類別與權重為：(I)乘車調查(60%)；(II)營運組織訪查(40%)。

I. 乘車調查

程車調查評鑑指標與「96 年度雲嘉南地區 5 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同，但在評鑑項目新增「駕駛人儀態」，項下 3 個指標係由原「舒適性」評鑑項目移過來，故指標數不變。

II. 營運組織訪查

營運組織訪查評鑑指標與「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同。

評鑑結果分 5 等：(1)90 分(含)以上為優等；(2)80-89 為甲等；(3)70-79 為乙等；(4)60-69 為丙等；(5)不滿 60 分為丁等。

10. 民國 98 年臺北區監理所

交通部公路總局委託中華民國汽車工程學會辦理「98 年度北部地區 4 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」計畫，計畫主持人係巫哲緯教授。評鑑對象為轄內 22 家計程車無線電臺與 52 家計程車運輸合作社。調查對象眾多，無線電計程車採實地乘車調查與營運組織訪查，運輸合作社僅採營運組織訪查。

I. 乘車調查

乘車調查對象為無線電計程車，評鑑指標共 10 個，無分類，分別為：(1)車輛內外觀是否整潔；(2)車牌是否依規定懸掛且清晰；(3)車身標識是否依規定並清晰；(4)左右後側車窗玻璃是否可自由開啟；(5)有無違規張貼廣告物；(6)計費器是否定檢且鉛封良好；(7)執業登記證是否依規定設置；(8)車內是否依規定張貼乘客申訴電話；(9)車內前後座是否備有名片卡；(10)是否黏貼不透明反光色紙或隔熱紙。

II. 營運組織訪查

無線電臺評鑑指標共 16 個，無分類，分別為：(1)車台機基本資料；(2)有無設置駕駛人休息室及設備；(3)各項營業報表完整性與電腦化程度；(4)有無設立乘客申訴專線及有無專人負責處理並有相關紀錄；(5)乘客遺失物品有無提供查詢服務；(6)無線電基地台是否依規定連結 24 小時自動錄音系統，記錄服務內容保存一週；(7)電臺服務人員態度良好；(8)無線電臺是否有利用無線電臺聚眾滋事；(9)有無違反相關法令規定；(10)平均車齡；(11)駕駛休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通；(12)車輛是否定期檢驗；(13)駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規則；(14)駕駛人 1 年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄；(15)有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人；(16)配合政令且有服務事蹟。

運輸合作社評鑑指標共 11 個，無分類，分別為：(1)有無依規定召開個項會議；(2)各項營業報表完整性與電腦化程度；(3)社員入退社有無依規定程序辦理；(4)有無提供社員各項監理業務代辦服務；(5)有無設立乘客申訴專線或有無專人負責處理；(6)有無對社員提供教

育訓練及宣導；(7)乘客遺失物品有無提供查詢服務；(8)對乘客有無提供安全保護措施；(9)有無設置駕駛人休息室及設備；(10)配合政令且有服務事蹟；(11)有無對社員提供車禍處理相關協助。

評鑑結果分 5 等級：(1)90 分(含)以上為優等；(2)80-89 為甲等；(3)70-79 為乙等；(4)60-69 為丙等；(5)不滿 60 分為丁等。

11. 民國 99 年高雄區監理所

交通部公路總局委託義守大學辦理「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫，計畫主持人係李樑堅教授。評鑑對象為轄內 5 家計程車無線電臺與 52 家計程車運輸合作社。

I. 乘車調查(60%)

採經訓練之調查員於路邊攔車(合作社車)及電話叫車(無線電車)方式(36%)，以及乘客問卷調查(24%)等兩種方式。

調查員乘車調查評鑑項目為安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易及法律規範 5 項準則，另無線電計程車增加電話叫車項目。各項指標與前期「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」採用指標大致相同，略增：(1)車內前後座是否備名片卡；(2)駕駛人有無拒載、故意繞道行駛及行車是否準點到達；(3)計費器準確性確認及是否有定期驗表(鉛封是否完整良好)；(4)派遣車輛與叫車車輛一致；(5)無線電臺是否有利用無線電臺聚眾滋事；(6)駕駛休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事，等 6 項指標。

乘客問卷調查部分，評鑑指標與調查員乘車調查評鑑大致相同，惟將(5)法律規範以及(7)其它項下共 7 個指標刪除，而答項也以簡單 2 或 3 選項作答。

II. 營運組織訪查(40%)

營運組織訪查由學者專家組成評鑑小組至業者處實地訪查，訪查前數日先給業者自評表自行評分以供參考。評鑑項目分為營運制度、乘客服務事項、駕駛人管理及政策配合度等 4 項，由於計程車無線電臺與運輸合作社營運特性不同，因此細項指標亦不盡相同。

各項指標與前期「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」採用指標大致相同，經參考「98 年度北部地區 4 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」計畫後略有增減。

在計程車無線電臺方面，刪除「計程車平均排氣量」指標，新增(1)對乘客有無提供安全保護措施；(2)對弱勢族群有無提供附加服務；(3)對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制；(4)駕駛人休息室有無張貼訂定之管理規定；(5)駕駛人 1 年內有無違反道路交通管理處罰條例違規紀錄；(6)有無乘客申訴案件經查應歸責於駕駛人者等 6 項指標。

在計程車運輸合作社方面，刪除「計程車平均排氣量」指標，新增(1)對乘客有無提供安全保護措施；(2)對弱勢族群有無提供附加服務；(3)對駕駛人有無加入或退出營運或其他條件管制；(4)由無提供社員各項監理業務代辦服務等 4 項指標。

評鑑結果分 5 等級：(1)90 分(含)以上為優等；(2)80-89 為甲等；(3)70-79 為乙等；(4)60-69 為丙等；(5)不滿 60 分為丁等。

12. 民國 100 年新竹區監理所

交通部公路總局委託國立交通大學運輸科技與管理學系辦理「100 年度桃、竹、苗地區 4 縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」，計畫主持人係任維廉教授。評鑑對象為轄內 9 家計程車無線電臺與 9 家計程車運輸合作社。

I. 乘車調查(60%)

乘車調查指標與「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫大致相同，惟將(1)無線電臺是否有利用無線電臺聚眾滋事；(2)駕駛休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事等 2 項指標刪除(移至營運組織訪查)，新增「基地台服務人員有正確告知乘車資訊(包括等候時間與車號)」指標。

II. 營運組織訪查(40%)

乘車調查指標與「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫大致相同。

在計程車無線電臺方面，新增(1)無線電臺是否有利用無線電臺聚眾

滋事；(2)駕駛休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事等 2 項指標。

在計程車運輸合作社方面，新增「駕駛休息處所附近，車輛是否停放整齊，是否違規停放影響交通情事」1 項指標。

評鑑結果分 4 等級：(1)85 分(含)以上為優等；(2)80-84 為甲等；(3)75-79 為乙等；(4)不滿 75 分為丙等。

13. 民國 101 年嘉義區監理所

交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理「101 年度雲嘉地區 3 縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」計畫，計畫主持人係王義川教授。評鑑對象為轄內 2 家計程車無線電臺與 1 家計程車運輸合作社(因應臺南縣市合併升格直轄市，原臺南縣、市計程車不納入本次評鑑)。調查類別與權重為：(I)乘車調查(40%)；(II)營運組織訪查(40%)；(III)乘客滿意度調查(20%)。

I. 乘車調查

程車調查評鑑指標與「96 年度雲嘉南地區 5 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同，但在評鑑項目新增「駕駛人儀態」，其項下 3 個指標係由原「舒適性」評鑑項目移置，固指標數不變。

II. 營運組織訪查

營運組織訪查評鑑指標與「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」相同。

III. 乘客滿意度調查

由調查員至人潮聚集處，採簡單隨機抽樣方式，針對剛下車之乘客進行滿意度問卷調查。調查問卷與乘車調查相似，但刪除「法律規範」項下 5 個指標。

評鑑結果分 4 等級：(1)90 分(含)以上為優等；(2)80-89 為甲等；(3)70-79 為乙等；(4)不滿 70 分為丙等。

2.3 小結

當乘客需要計程車服務品質資訊做為選擇搭乘之參考依據時，或計程車駕駛需要車隊(合作社)相關資訊，以利選擇參與績優車隊(合作社)營運時，主管機

關有必要訂定服務品質評鑑指標，並經常性、定期性進行評鑑，以改善計程車經營環境，提升計程車司機工作士氣及服務品質。經由蒐集文獻資料分析歸納如下：

1. 各地區、各年度所訂定指標項目皆有所差異，有些指標的增減係配合當時的政策需要，如：SARS 期間戴口罩、張貼禁菸貼紙、駕駛繫安全帶、提醒乘客繫安全帶等。有些指標是因應歷年調查經驗增修：如派遣車輛與到達車輛是否一致等，歷經多年各研究單位檢討改進，各項指標有漸趨一致之趨勢。
2. 除臺北市外，各地區、各年度所訂定指標項目有所差異，各指標權重決定方式亦不相同。大致可分委託單位訂定、受託單位訂定、專家學者訂定等，造成評鑑結果無法客觀公正的與上期結果比較分析應改善方向。
3. 評鑑之評分結果分級方式，各地區、各年度亦不盡相同，從早期相對分數分級法演進到絕對分數分級法，而絕對分數分級法亦有分級數及級距不同之差異，除造成評鑑結果無法客觀公正的與上期結果比較分析外，各地區間之計程車服務品質亦無法客觀比較。
4. 在調查方法上，主要分成車輛軟硬體品質調查與營運組織訪查兩部分。在車輛軟硬體品質調查方面，可分為配合監警聯合稽查進行路邊攔車調查、由調查員扮演秘密客進行調查、乘客問卷調查等三種方式組合。營運組織訪查可分為由受託單位逕至受評鑑組織處訪查、受託單位邀集產官學研各界組成委員會方式至受評鑑組織處訪查 2 種。

第三章 評鑑作業設計

進行計程車服務品質評鑑作業前，必須先訂定評鑑目的後，才能規劃評鑑對象、評鑑指標、調查方式與評鑑結果呈現等作業方式，否則為評鑑而評鑑即失去評鑑之意義。

3.1 評鑑目的與效益

評鑑之目的可分為以下幾個層面：(1)從乘客觀點，滿足搭乘安全、舒適、便利與可靠之高品質公共運輸服務；(2)從主管機關觀點，提升計程車運輸服務品質；(3)從營運者觀點，瞭解自身優劣勢，作為改善經營管理之參考；(4)從駕駛員觀點，獲取優良業者相關資訊，俾利加入參與營運，提升形象。

評鑑可獲得之效益大致如下：(1)加強計程車管理，藉由瞭解研究範圍內之計程車品牌之優缺點，提供主管機關獎優懲劣之依據，並作為政府未來制訂計程車服務品牌政策之參考；(2)引導業者經營方向，以提昇營運服務品質，評鑑結果可以作為各家計程車品牌了解自己與其他業者之基礎，藉由比較彼此的競爭優劣勢，作為提升自我品牌服務品質之借鏡；(3)提供消費者乘車選擇資訊，改善目前資訊不對稱之現象，並以市場競爭機制，促使優良的計程車品牌持續保持企業良好品質，並警惕評鑑結果較差之計程車品牌以促改善。

3.2 評鑑對象

計程車產業在公路法架構下訂有計程車客運業與計程車客運服務業等2個業別。計程車客運業屬汽車運輸業之一環，其定義為：在核定區域內，以小客車出租載客為營業者。計程車以公司(行號)、個人經營計程車客運業及計程車運輸合作社社員等3種型態經營。計程車客運服務業則屬於陸上運輸輔助業之一環，其在提供計程車駕駛營運時所需各種服務，例如代辦監理業務、代辦保險業務、提供車輛派遣服務等。分述如下：

1. 計程車公司(行號)

所謂計程車公司之計程車，係以公司名義對外營業。車輛依規定必須標示該公司之名稱於兩側後車門。國內此種經營型態之車輛佔大部分，車輛登記為公司所有，實際上車輛的財產權可能是公司或是駕駛。

計程車公司之經營方式包括以下3項：

- (1) 車輛由公司購買，僱用員工駕駛車輛：此亦為民間一般企業之經營模式。駕駛員營業所得歸公司所有，駕駛則支領公司薪水，並受勞工相關法規保障。我國引進計程車客運業初期即為此經營方式，亦為日本東京現行計程車公司之經營方式。此經營方式之優點為公司可以依據整體產業現況調整營運策略；缺點為無法稽核駕駛收取之車資是否全數繳回公司(若駕駛皆按表計費，本所研發之新式計費表可解決此問題)，因公司收益無法確定，國內計程車公司幾乎沒有採用此種經營方式。
- (2) 車輛出租予駕駛員，營收歸駕駛員所有：此類營業方式係公司購買車輛，出租給駕駛員自行營業，駕駛員則繳付租金給公司，營業收益皆歸駕駛員所有。目前市場上有短租與長租兩類，短租係按日計算每 3-7 日收取租金，長租則按月收取。在此經營方式下，駕駛員與公司間純粹係車輛與經營權租賃關係，但在法律上仍受民法僱傭關係規範。
- (3) 牌照出租予駕駛員，車輛由駕駛員自購：此類營業方式係駕駛員自行購買車輛，以公司名義申請牌照營業，亦即所謂靠行。目前計程車公司主要以此種經營方式營運，駕駛員只要每月支付公司固定的「掛牌費(靠行費)」即可，其營業收入皆歸駕駛員所有，駕駛員與公司間純粹係經營權(牌照)租賃關係，但在法律上仍受民法僱傭關係規範。

2. 個人經營計程車客運業

- (1) 為解決嚴重的靠行問題，民國 75 年公告寄行車輛駕駛員申請個人經營計程車客運業處理準則，開始辦理靠行車脫行經營個人計程車客運業務，並於 76 年公告個人經營計程車牌照發給作業要點、修正汽車運輸業管理規則第 92 條，將個人經營計程車客運業納入法規管理。
- (2) 個人經營計程車客運業係需符合法定的資格條件後，自行購車並領取汽車運輸業營業執照開始營業。部分個人車行駕駛會選擇委託計程車客運服務業，使用其車輛派遣服務，以較有效率的方式營運；但大部分個人車行駕駛員仍選擇自行巡迴攬客或定點排班方式營

業。

3. 計程車運輸合作社

為解決嚴重牌照黑市與靠行問題，民國 85 年開放申請設立計程車運輸合作社。依合作社法第 1 條定義，所謂合作社係依平等原則，在互助組織之基礎上，以共同經營方法謀社員經濟之利益與生活之改善。計程車運輸合作社係領有計程車客運服務業營業執照，而非汽車運輸業營業執照，其社員與合作社間，並非僱傭關係。

政府在開放計程車運輸合作社時，並未強制要求合作社必須具備車輛派遣功能，致使外界常詬病計程車運輸合作社社員間並無所謂以共同經營方法謀社員經濟之利益，僅係將靠行車輛重新組合成另一組織，而遭計程車公司強力反彈。

公路法第 39 條之 1 公告實施前，欲加入計程車市場營業之駕駛可自由選擇合作社成為社員後領牌營業；公路法第 39 條之 1 實施後，因受限於牌照管制影響，既有社員若離開合作社必須將牌照繳回，造成社員無法轉社，也會造成合作社規模逐漸萎縮。

為避免計程車運輸合作社規模萎縮過快，公路主管機關訂定合作社依牌照管制前的規模為限，一旦有社員退社，合作社必須在律定期間內，自行尋找社員替補。

4. 計程車客運服務業

早期開放個人經營計程車客運業(即個人車)後，由於駕駛本身即老闆，平日以開車收入維持生計，無暇辦理監理、保險等業務，政府遂於民國 75 年開放計程車客運服務業之設立，協助個人計程車駕駛員辦理以下業務：

- (1) 車輛牌照之請領、換發、繳銷、車輛檢驗及各種異動登記；
- (2) 車輛使用牌照稅、燃料使用費、違規罰鍰及其他稅費等之繳納；
- (3) 汽車責任保險之投保；
- (4) 行車事故之有關處理事項；
- (5) 購車貸款申請及動產擔保之登記；

(6) 其他經公路主管機關核准之業務。

隨著時代演進，越來越多家採用公眾電信進行計程車派遣之科技公司陸續為計程車市場提供車輛派遣服務，其營運並非使用計程車專用無線電臺，造成當時無法可管的現象。由於計程車派遣營業行為屬於輔助計程車業營運範圍。經多次會議研商後，於民國 100 年 3 月 28 日交路字第 1000002481 號令修正公布計程車客運服務業申請核准經營辦法，將計程車派遣業務正式納入計程車客運服務業管理。自此，無論係以無線電專用電臺經營計程車派遣，或採用公眾電信經營計程車派遣，均納入公路法體系管理。

我國計程車客運業者普遍規模較小，對於經營計程車派遣業務需要較高技術與資金門檻，大多力有未逮。因此，市場陸續出現許多專門從事計程車派遣業務之業者，接受計程車駕駛委託，提供其車輛派遣服務；藉由集中需求、統一調派的營運特性，確實能幫助計程車經營者提高營運效率。

民眾搭乘計程車的行為模式有 2 類：其一是在路邊隨機攔車或招呼站候車，此類乘客僅能根據當時環境挑選品牌明顯之計程車，或是隨機搭乘沒有品牌的計程車；另一類乘客會以電話或網路事先預約車輛，乘客可以自由選擇熟悉的品牌車輛搭乘。

計程車產業規模龐大且組成複雜，考量服務品質評鑑目的係在提供品質優良的計程車資訊給乘客做為搭車參考，藉由乘客選擇品質優良車輛來逐步提升整體計程車產業服務品質，故評鑑對象應以具派遣功能之計程車客運服務業及其受委託派遣之車輛為主，至於不具品牌的車行車、個人車、合作社社員車等，因乘客在搭乘前不易挑選，較難累積使用經驗，在資源有限情況下，則不列為評鑑對象。

3.3 評鑑指標設計

由前述分析，評鑑對象應以具派遣功能之計程車客運服務業及其受委託派遣之車輛為主，故在指標設計時，區分為「乘車調查」以及「營運組織調查」兩類。而評鑑指標的設計要與評鑑目的相互呼應，且要能公平、客觀的衡量計程車服務品質，也要回饋給業者做為改善的方向。由於可運用之衡量變數很

多，故須篩選具代表性、可衡量性且為大家所接受之評鑑指標，並避免與服務水準無直接關係、各品牌差異不大、不易衡量、蒐集不易等指標項目。計程車服務品質評鑑架構如圖 2。

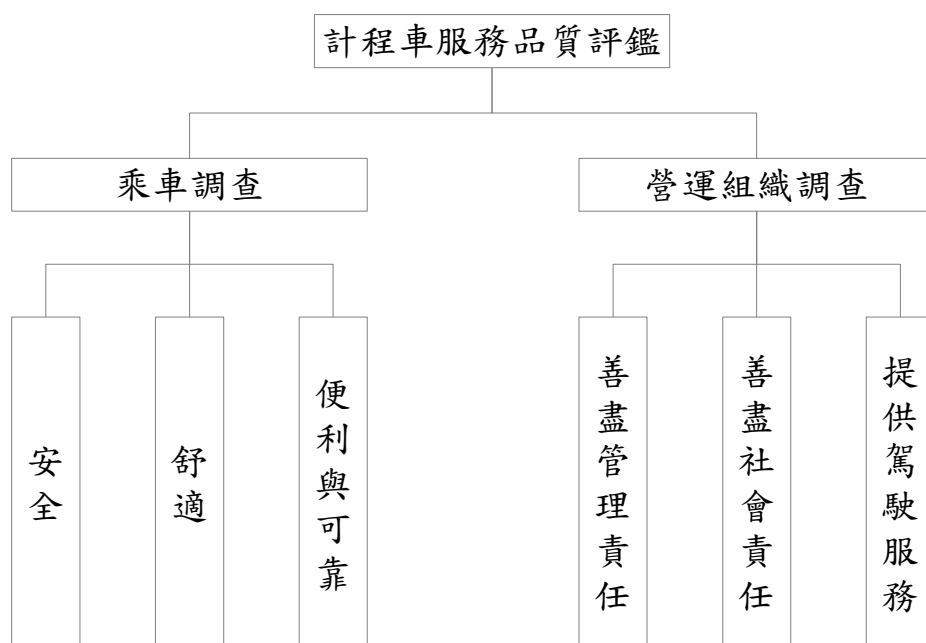


圖2 計程車服務品質評鑑架構圖

3.3.1 乘車調查

綜整文獻資料與過去辦理成果，考量計程車所提供運輸服務之特性，將乘車調查指標分為乘客關心的：安全、舒適、便利與可靠等三個構面，指標項目不宜過多，且要與法律及法規命令要求事項相互呼應。此外，為避免各調查員對指標評定方式認知標準不一，爰在設計評鑑指標時，盡量採較容易評定之指標項目，如表 4。

表4 乘車調查評鑑指標設計

評鑑指標	法令依據
一、安全性 1. 牌照與車身標示清晰 2. 依規定設置執業登記證 3. 右前座椅背設置執業登記證插座及標示牌照號碼 4. 右前座椅背設置叫車與申訴電話 5. 行車時駕駛未用手持式行動電話 6. 行車遵守交通規則	本項指標除第4點外，皆為<u>道路交通安全規則</u>規範事項。第2,3點於<u>計程車駕駛人執業登記管理辦法</u>第條亦有規範；第4點為<u>計程車客運服務業申請核准經營辦法</u>第18條第1項第6款規範。
二、舒適性 1. 車輛外觀清潔 2. 車輛內部整潔 3. 車內無香菸、檳榔等異味 4. 車內寧適性 5. 駕駛服務態度(禮貌性)	
三、便利與可靠性 1. 到達車輛與預約車輛一致性 2. 預約車輛到達準點性 3. 多元化支付方式 4. 是否故意繞道超收車資 5. 是否依規定收費 6. 是否提供收據交付乘客	

3.3.2 營運組織調查

營運組織調查主要目的，係提供計程車駕駛獲取優良業者相關資訊，俾利加入參與營運，提升形象與營運效率來增加收入。評估面項包括：營運組織是否善盡管理責任、是否善盡社會責任以及提供駕駛服務項目等，如表5。

表5 營運組織調查評鑑指標設計

評鑑指標	法令依據
一、善盡管理責任 1. 車輛增減按月陳報主管機關 2. 駕駛簽訂之制式契約書 3. 投保旅客責任保險文件 4. 24 小時錄音或記錄派遣資料 5. 設有申訴專線專人處理 6. 保存最近六個月統計資料 7. 設置車輛與駕駛員清冊 8. 政令宣達情形 9. 駕駛專業訓練課程 10. 駕駛加入管制	<u>計程車客運服務業申請核准經營辦法</u> 1. 第 12 條 2. 第 6 條第 3 項 3. 第 6 條第 3 項,第 17 條第 3 款 4. 第 18 條第 1 項第 1,2 款 5. 第 18 條第 1 項第 3 款 6. 第 18 條第 1 項第 4 款 7. 第 4 條第 2 項第 4 款第 4 目 8. 第 15 條 9. 第 17 條第 2 款
二、善盡社會責任 1. 提供遺失物查詢招領服務 2. 提供無障礙計程車服務比例 3. 回公司辦事車輛停車情形 4. 參與公益活動 5. 業者配合程度	
三、提供駕駛服務項目 1. 駕駛休息室或服務設備設置情形 2. 其他提供駕駛服務事項	

3.4 評鑑項目評定標準

評鑑項目訂定後，必須針對各項目有明確的評定標準，以及評分方式，有關乘車調查評定標準與評分方式如表 6，營運組織調查之評定標準與評分方式如表 7。

表6 乘車調查評定標準與評分方式

編號	評鑑項目	評定標準	評分方式
一、安全性			
A11	牌照與車身標示清晰	車牌與車身標示清楚辨識，無嚴重掉漆或字型不完整現象	是：100% 否：0%
A12	依規定設置執業登記證	執業登記證在效期內且為本人所有，無故意遮掩	是：100% 否：0%

A13	右前座椅背設置執業登記證插座及標示牌照號碼	右前座椅背依規定設置執業登記證副證及標示牌照號碼	是：100% 否：0%
A14	右前座椅背設置叫車與申訴電話	右前座椅背能清晰辨識叫車與申訴電話	是：100% 否：0%
A15	行車時駕駛未用手持式行動電話	行車中，未手持行動電話通訊或使用 3C 產品	是：100% 否：0%
A16	行車遵守交通規則	無超速、闖紅燈、任意變換車道等違規行為	是：100% 否：0%
二、舒適性			
A21	車輛外觀清潔	1.車身、車窗清潔 2.車身光潔亮麗 3.車燈完好	清潔：100% 普通：50% 不佳：0%
A22	車輛內部整潔	1.無垃圾或雜物堆放 2.乘坐環境清潔舒適	清潔：100% 普通：50% 不佳：0%
A23	車內無香菸、檳榔等異味	車內無香菸、檳榔等異味	是：100% 否：0%
A24	車內寧適性	1.音響音量適宜，搭乘舒適 2.駕駛能配合調整音量或關機	舒適：100% 普通：50% 不佳：0%
A25	駕駛服務態度(禮貌性)	與乘客應對口氣溫和，態度有禮	是：100% 否：0%
三、便利與可靠性			
A31	派遣車輛與到達車輛一致性	到達服務之車輛與派遣車輛車號是否相同	是：100% 否：0%
A32	車輛到達準點性	車輛實際到達時間與預計到達時間之差異，超過 5 分鐘不給分	準時：100% 晚 3 分鐘內：50% 晚 3-5 分鐘：25% 晚 5 分鐘以上：0%
A33	多元化支付方式	是否提供電子支付，如悠遊卡、信用卡、第三方支付等	是：100% 否：0%
A34	是否故意繞道超收車資	駕駛是否故意繞道或超收車資	是：100% 否：0%
A35	是否依規定收費	是否按計費表或主管機	是：100%

		關公告規定收費	否：0%
A36	是否提供收據交付乘客	採用新式計費表：是否 列印收據交付乘客 傳統計費表：是否提供 乘客收據並代為填寫	是：100% 否：0%

表7 營運組織調查評定標準與評分方式

編號	評鑑項目	評定標準	評分方式
一、善盡管理責任			
B11	車輛增減按月陳報主管機關	最近1年車輛增減是否按月陳報主管機關。	提供完整資料含電子檔: 100% 提供完整書面資料: 90% 提供資料不完整: 50% 未提供: 0%
B12	駕駛簽訂之制式契約書	最近1年與駕駛簽訂之契約書	提供完整資料: 100% 有提供，稍疏漏: 70% 有提供但不完整: 30% 未提供: 0%
B13	投保旅客責任險文件	最近1年投保旅客責任險文件。	提供完整資料: 100% 有提供，稍疏漏: 70% 有提供但不完整: 30% 未提供: 0%
B14	24小時錄音或記錄派遣資料	無線電台：抽查錄音檔 衛星派遣：抽查派遣資料，須含： 1. 計程車牌照號碼(或代號)。 2. 日期及時間。 3. 載客狀態。 4. 上下車地點車輛定位座標。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B15	設有申訴專線專人處理	設有申訴專線，並有專人處理申訴案件，申訴案件應做流水編號，並將處理結果詳實記錄。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B16	保存最近6個月統計資料	最近6個月下列資料： 1. 乘客要求派車次數	完整: 100% 佳: 75%

		(含電話及網路)。 2. 車輛派遣次數。 3. 平均可派車輛數。 4. 申訴次數，區分乘客對車輛未準時到達或未到達之申訴，及乘客對車輛或駕駛之一般申訴。	尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B17	設置車輛與駕駛員清冊	車輛及駕駛員清冊(含駕駛員姓名、車號、車齡、排氣量)。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B18	政令宣達情形	最近 1 年相關資料。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B19	駕駛專業訓練課程	最近 1 年相關資料，如研習紀錄、照片等。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B10	駕駛加入管制	提供駕駛加入車隊規則、獎懲辦法及最近 1 年之執行紀錄等資料。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
二、善盡社會責任			
B21	提供遺失物查詢招領服務	最近 1 年乘客遺失物查詢服務紀錄。	是: 100% 否: 0%
B22	提供無障礙計程車服務比例	無障礙計程車佔車隊車輛比例，4 捨 5 入計算。	4%: 100% 3%: 75% 2%: 50% 1%: 25% 0%: 0%
B23	回公司辦事車輛停車情形	辦公室週邊，所屬車隊車輛停放情形，併排停	整齊無違規: 100% 尚稱整齊: 75%

		車本項不計分。違規停車係指車輛停放於<u>道路交通管理處罰條例</u>第56條之情事，如下： 1. 在禁止臨時停車處所停車。 2. 在設有彎道、險坡、狹路標誌之路段、槽化線、交通島或道路修理地段停車。 3. 在機場、車站、碼頭、學校、娛樂、展覽、競技、市場、或其他公共場所出、入口或消防栓之前停車。 4. 在設有禁止停車標誌、標線之處所停車。 5. 在顯有妨礙其他人、車通行處所停車。 6. 不依順行方向，或不緊靠道路右側，或單行道不緊靠路邊停車。 7. 於路邊劃有停放車輛線之處所停車營業。 8. 停車時間、位置、方式、車種不依規定。 9. 於身心障礙專用停車位違規停車。	稍嫌凌亂: 50% 違規停車: 25% 併排停車: 0%
B24	參與公益活動	過去一年參與公益活動、提供弱勢族群附加服務等之紀錄、照片等資料	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B25	業者配合程度	出席評鑑座談會與營運	非常配合: 100%

		組織調查配合程度，包含資料準備齊全度。	尚稱配合: 75% 普通: 50% 有待改進: 25% 不配合: 0%
三、提供駕駛服務項目			
B31	駕駛休息室或服務設備設置情形	設有駕駛休息處所、茶水供應或其他提供服務之設備等。	完整: 100% 佳: 75% 尚可: 50% 待加強: 25% 無: 0%
B32	其他提供駕駛服務事項	依業者提供資料，每增1項委員可酌加1分，上限7分。	

3.5 指標配分

乘車調查直接反映乘客重視的搭乘服務品質與主管機關重視的安全事項，營運組織調查則反映計程車駕駛重視之服務事項與主管機關重視的法規應遵循事項。參考過去辦理計程車服務品質評鑑文獻，從較嚴謹採用 AHP 問卷調查法到採用簡單指標權重問卷調查法皆有，甚至直接採用前期成果者亦有，而調查對象大致分為計程車產業專家學者與主管機關之主管人員。本案受限研究人力與經費，經分析與綜整過去辦理經驗及成果後，建議乘車調查評鑑指標配分如表 8，營運組織調查評鑑指標配分如表 9，皆以滿分為 100 分計算。

表8 乘車調查評鑑指標配分

乘車調查評鑑指標	
一、安全性 (40)	
1. 牌照與車身標示清晰 (5)	
2. 依規定設置執業登記證 (10)	
3. 右前座椅背設置執業登記證插座及標示牌照號碼 (5)	
4. 右前座椅背設置叫車與申訴電話 (5)	
5. 行車時駕駛未用手持式行動電話 (5)	
6. 行車遵守交通規則 (10)	
二、舒適性 (30)	
1. 車輛外觀清潔 (6)	
2. 車輛內部整潔 (6)	
3. 車內無香菸、檳榔等異味 (6)	
4. 車內寧適性 (6)	
5. 駕駛服務態度(禮貌性) (6)	

三、便利與可靠性 (30)

1. 派遣車輛與到達車輛一致性 (5)
2. 車輛到達準點性 (5)
3. 多元化支付方式 (5)
4. 是否故意繞道超收車資 (5)
5. 是否依規定收費 (5)
6. 是否提供收據交付乘客 (5)

表9 營運組織調查評鑑指標配分

營運組織調查評鑑指標
一、善盡管理責任 (65) 1. 車輛增減按月陳報主管機關 (7) 2. 駕駛人簽訂之制式契約書 (7) 3. 投保旅客責任險文件 (7) 4. 24 小時錄音或記錄派遣資料 (6) 5. 設有申訴專線專人處理 (6) 6. 保存最近六個月統計資料 (7) 7. 設置車輛與駕駛員清冊 (7) 8. 政令宣達情形 (6) 9. 駕駛專業訓練課程 (6) 10. 駕駛加入管制 (6)
二、善盡社會責任 (25) 1. 提供遺失物查詢招領服務 (5) 2. 提供無障礙計程車服務比例 (5) 3. 回公司辦事車輛停車情形 (5) 4. 參與公益活動 (5) 5. 業者配合程度 (5)
三、提供駕駛服務項目 (10) 1. 駕駛休息室或服務設備設置情形 (3) 2. 其他提供駕駛服務事項 (7)

3.6 評鑑調查方式

乘車調查採調查員填寫調查表方式辦理(如附錄 1)，以電話或 APP 叫車方式實際搭乘計程車，在乘車過程實際觀察計程車服務品質評鑑項目逐一評分填寫調查表。調查前，先於調查範圍內設定多組起、迄點，確實規劃每位調查員之調查行程，並確保每一受調查車隊都能完成各起迄點調查，而乘車起、迄點之設計必須事先保密。

上述調查方式需支付乘車費用以及調查員、督導員薪資，成本較高，且調查時間僅有 1~2 週，較無法長時間觀察。若能借用群眾力量，以招募義工方式，搭配現有移動通訊技術，開發乘車調查 APP 供調查義工使用，則可以較長時間蒐集調查資料。將原本規劃調查員、督導員薪資以及乘車費用，轉為提供調查義工抽獎活動，在相同經費下，可以延長調查時間、擴大調查範圍並得到更多可供分析之數據。

在營運組織調查方面，為進一步蒐集車隊業者管理制度等資料，進行現場訪談及相關資料檢核，以瞭解實際經營情況及管理制度等面向。實際操作方式係由公路主管機關、學術與研究機關、電信監理機關、計程車商業公會及工會等組成評鑑小組，依預先安排之日期至受評鑑業者營運處所進行營運組織調查，就實地調查事項加以評分(如附錄 2)。調查採事前通知調查期間方式執行，並給予自評表，依其所提供相關資料自行評分，讓受訪業者能事先準備相關文件資料。自評表係在業者自評之後，能事先預知各評鑑項目大略得分，並對有缺漏之處先進行修正改善，以提供完整資料，讓評鑑結果更具公正性且有進步空間。

3.7 評鑑結果呈現

根據歷年相關計程車服務品質評鑑計畫內容，早期評鑑方式採固定比例等第區分，如得分前 1/3 為優等，其次 1/3 為甲等，其餘為乙等。由於計程車服務品質評鑑經過許多年的推動，業者之服務水準也都逐步提昇，考量固定比例方式分類可能不符實際評鑑結果，近年為正面鼓勵業者經營，並消弭業者對於評鑑結果之負面感受，大多依評鑑結果分數公告等第，以期達到公正、客觀與一致之目標，且可使各年度之評鑑結果具可比較性。

計程車服務品質評鑑由乘車調查與營運組織調查組成，參考歷年辦理情形，建議權重比例分配為 60%與 40%，亦即：綜合評比總得分=乘車調查得分 x60%+營運組織調查得分 x40%。評鑑結果可分別就乘車調查、營運組織調查與綜合評比等三項分別公告，等第區分方式如下：

- 1.優等：總分 ≥ 85 分以上；
- 2.甲等：85 分 $>$ 總分 ≥ 75 分以上；
- 3.乙等：75 分 $>$ 總分 ≥ 65 分以上；

4.丙等：總分 65 分以下。

除總分外，可依據評鑑指標編號順序說明，並將各別業者指標得分高於平均值 1 個標準差以上者列為表現較佳的指標並敘述之，另將各別業者指標得分低於指標平均值以下列為較需改善之指標並敘述之，以協助業者瞭解其經營之優劣勢以及改善之方向。

3.8 小結

1. 計程車服務品質評鑑之目的可分為以下 4 個層面：(1)從乘客觀點，滿足搭乘安全、舒適、便捷之高品質公共運輸服務；(2)從主管機關觀點，提升整體計程車運輸服務品質；(3)從營運者觀點，瞭解自身優劣勢，作為改善經營管理之參考；(4)從駕駛員觀點，獲取優良業者相關資訊，俾利加入參與營運，提升形象。
2. 考量服務品質評鑑可提供品質優良的計程車隊資訊給乘客做為搭車參考，藉由乘客選擇品質優良車輛來逐步提升整體計程車產業服務品質，故評鑑對象應以具派遣功能之計程車客運服務業及其受委託派遣之車輛為主。
3. 評鑑指標設計時，區分為「乘車調查」以及「營運組織調查」兩類。而評鑑指標的設計要與評鑑目的相互呼應，且要能公平、客觀的衡量計程車服務品質。考量計程車所提供運輸服務之特性，將乘車調查指標分為乘客關心的：安全、舒適、便利與可靠等 3 個構面；營運組織調查主要目的係提供計程車駕駛獲取優良業者相關資訊，俾利加入參與營運，提升形象與營運效率來增加收入。評估面項包括：營運組織是否善盡管理責任、是否善盡社會責任以及提供駕駛服務項目。
4. 傳統秘密客乘車調查方式需支付乘車費用以及調查員、督導員薪資，成本較高，且調查時間僅有 1~2 週，較無法長時間觀察。若能借用群眾力量，以招募義工方式，搭配現有移動通訊技術，開發乘車調查 APP 供調查義工使用，則可以較長時間蒐集調查資料。將原本規劃調查員、督導員薪資以及乘車費用，轉為提供調查義工抽獎活動，在相同經費下，可以延長調查時間、擴大調查範圍並得到更多可供分析之數據。
5. 計程車服務品質評鑑經過多年的推動執行，業者服務品質都能逐步提

昇，考量評鑑結果以固定比例方式區分等第，不符公平原則，爰建議依評鑑結果分數公告等第，可以達到公正、客觀與一致之目標，且可使各年度之評鑑結果具可比較性。

第四章 結論與建議

本研究係為落實交通部 91 年 1 月交通政策白皮書之都市運輸政策 5：「檢討管制措施，提升服務品質，健全計程車經營環境」項下之策略 2：「提升計程車服務品質」所列中長期執行計畫「建立計程車營運及服務評鑑制度」；以及交通部 101 年研擬之「提升計程車發展行動方案(草案)」第 5 項政策目標：「加強消費者安全保障，提升計程車服務品質」。經綜合檢討歷年各計程車服務品質評鑑計畫內容，並考量計程車服務品質評鑑目的、營業類別與操作方式，訂定較易操作的評鑑項目、配分方式及調查方法等，俾以客觀衡量計程車的服務水準，期能藉由前後期評鑑結果或不同區域間評鑑結果相互比較，以瞭解其差異性，提供各主管機關作為進一步落實監督工作之參考。

4.1 結論

1. 原計程車品牌係依據計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法規定設置，其後臺北市政府規定計程車運輸合作社設置應依臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點規定設置服務品牌。後因配合電信三法公告實施，原計程車設置無線電暨改善服務品質輔導管理辦法修正為計程車專用無線電臺設置使用管理辦法，其中有關改善服務品質與輔導管理等措施，也由於電信法並未授權訂定而全數刪除。而北、高兩市及交通部公路總局訂頒之輔導計程車設置服務品牌作業要點，皆因行政程序法施行後 2 年內，未以法律規定或以法律明列其授權依據後修正或訂定而失效。此後，交通部定調：計程車品牌之申請回歸商標法辦理。
2. 計程車服務品質評鑑之目的可分為 4 個層面：(1)從乘客觀點，滿足搭乘安全、舒適、便利與可靠之高品質公共運輸服務；(2)從主管機關觀點，提升計程車運輸服務品質；(3)從營運者觀點，瞭解自身優劣勢，做為改善經營管理之參考；(4)從駕駛員觀點，獲取優良業者相關資訊，俾利加入參與營運，提升形象與營運效率來增加收入。爰評鑑對象應以乘客在搭乘前容易挑選且可累積使用經驗的計程車隊為主。
3. 服務品質評鑑指標設計時，區分為「乘車調查」以及「營運組織調查」兩類。而評鑑指標的設計要與評鑑目的相互呼應，且要能公平、客觀的衡量計程車服務品質。考量計程車所提供運輸服務之特性，將乘車調查

指標分為乘客關心的：安全、舒適、便利與可靠等 3 個構面；營運組織調查指標分為駕駛與主管機關關心的：是否善盡管理責任、是否善盡社會責任、提供駕駛服務項目。

4. 計程車服務品質評鑑經過多年的推動執行，業者服務品質均能逐步提昇，若再以固定比例方式區分等第，將不符公平原則亦無激勵之效果，爰此規劃以評鑑分數公告等第，可以達到公正、客觀與一致之目標，且可使各年度之評鑑結果與各主管機關辦理之評鑑結果具可比較性。等第區分方式如下：

- (1) 優等：總分 ≥ 85 分以上；
- (2) 甲等：85 分 $>$ 總分 ≥ 75 分以上；
- (3) 乙等：75 分 $>$ 總分 ≥ 65 分以上；
- (4) 丙等：總分 65 分以下。

4.2 建議

1. 原臺北市輔導計程車設置服務品牌作業要點、高雄市輔導計程車設置服務品牌作業要點與臺灣省各縣、市輔導計程車設置服務品牌作業要點內，規定採用車頂燈與在前門兩側加繪漆直徑不逾 22 公分標識的規定皆已失效，建議修訂道路交通安全規則(如附錄 3)，開放計程車車身與車頂燈設置足供民眾識別之品牌標識。
2. 傳統秘密客乘車調查方式需支付乘車費用以及調查員、督導員薪資，成本較高，且調查時間僅有 1~2 週，較無法長時間觀察。建議借用群眾力量，以招募義工方式，搭配現有移動通訊技術，開發乘車調查 APP 長時間蒐集乘車調查資料。將原本規劃調查員、督導員薪資以及乘車費用，轉為提供調查義工抽獎活動，在相同經費下，可以延長調查時間、擴大調查範圍、甚至分析品牌與非品牌計程車服務品質差異，得到更多可供分析之數據。

參考文獻

1. 歐陽良裕，「計程車服務品牌評比調查」，中華民國民意測驗協會，民國 81 年。
2. 張紘炬等，「臺北市計程車車行評鑑調查計畫」，臺北市政府交通局委託淡江大學辦理，民國 84 年。
3. 吳水威等，「臺北市設置品牌計程車服務水準評鑑」，臺北市政府交通局委託國立交通大學辦理，民國 86 年。
4. 周文生等，「86 年度臺北縣暨基隆地區計程車品牌服務水準評鑑」，臺灣省交通處公路局臺北區監理所委託中央警察大學交通學系辦理，民國 86 年。
5. 周文生等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託中央警察大學辦理，民國 87 年。
6. 曾平毅，「建立品牌計程車評鑑制度之研究」，運輸學刊第 12 卷第 1 期，89 年 3 月。
7. 周文生、曾群明，品牌計程車服務品質評鑑指標擷取之研究，運輸計畫季刊，第 29 卷第 1 期，89 年 3 月。
8. 蔡義清等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 89 年。
9. 巫哲緯等，「90 年度新竹區監理所辦理桃竹苗地區 4 縣市品牌計程車評鑑及其管理改善之研究」，交通部公路總局委託中華大學辦理，民國 90 年。
10. 蔡義清等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 90 年。
11. 周文生，「灰色關聯分析應用於計程車服務品質績效指標擷取之研究-以臺北市品牌無線電計程車為例」，運輸學刊第 14 卷第 1 期，91 年 3 月。
12. 蔡義清，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委

- 託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 91 年。
13. 王瑞民等，「91 年度雲嘉南地區 5 縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院辦理，民國 91 年。
 14. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 92 年。
 15. 王瑞民等，「92 年度中部地區 4 縣市計程車服務品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託中華民國運輸學會辦理，民國 92 年。
 16. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 93 年。
 17. 黃書強等，「93 年度北部地區四縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託晟鼎科技顧問股份有限公司辦理，民國 93 年。
 18. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 94 年。
 19. 王義川等，「94 年高、屏、東 3 縣計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理，民國 94 年。
 20. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 95 年。
 21. 王義川等，「95 年度桃、竹、苗 4 縣(市)計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院辦理，民國 95 年。
 22. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 96 年。
 23. 王義川等，「96 年度雲嘉南地區 5 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院辦理，民國 96 年 12 月。
 24. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局

- 委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 97 年。
25. 王義川等，「97 年度中部地區 4 縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院辦理，民國 97 年。
 26. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 98 年。
 27. 巫哲緯等，「98 年度北部地區 4 縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託中華民國汽車工程學會，民國 98 年。
 28. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 99 年。
 29. 李樑堅等，「99 年度高雄、屏東、台東 3 縣計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託義守大學辦理，民國 99 年。
 30. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 100 年。
 31. 任維廉等，「100 年度桃、竹、苗地區 4 縣(市)計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託國立交通大學辦理，民國 100 年。
 32. 黃書強等，「臺北市計程車服務品質評鑑計畫」，臺北市政府交通局委託晟鼎工程顧問股份有限公司辦理，民國 101 年。
 33. 王義川等，「101 年度雲嘉地區 3 縣市計程車品牌評鑑及管理改善研究」，交通部公路總局委託稻江科技暨管理學院運輸管理學系辦理，民國 101 年。

附錄 1 乘車調查表

乘車調查表

調查日期：____月____日 起點：_____迄點：_____

預估載客時間：____時____分；上車時間：____時____分

車隊：_____車號：_____，駕駛姓名：_____

No.0001

編號	評鑑項目	評定標準	評定情況
A11	牌照與車身標示清晰	車牌與車身標示清楚辨識，無嚴重掉漆或字型不完整現象	☐ 是 ☐ 否
A12	依規定設置執業登記證	執業登記證在效期內且為本人所有，無故意遮掩	☐ 是 ☐ 否
A13	右前座椅背設置執業登記證插座及標示牌照號碼	右前座椅背依規定設置執業登記證副證及標示牌照號碼	☐ 是 ☐ 否
A14	右前座椅背設置叫車與申訴電話	右前座椅背能清晰辨識叫車與申訴電話	☐ 是 ☐ 否
A15	行車時駕駛未用手持式行動電話	行車中，未手持行動電話通訊或使用 3C 產品	☐ 是 ☐ 否
A16	行車遵守交通規則	無超速、闖紅燈、任意變換車道等違規行為	☐ 是 ☐ 否
A21	車輛外觀清潔	1.車身、車窗清潔 2.車身光潔亮麗 3.車燈完好	☐ 清潔 ☐ 普通 ☐ 不佳
A22	車輛內部整潔	1.無垃圾或雜物堆放 2.乘坐環境清潔舒適	☐ 清潔 ☐ 普通 ☐ 不佳
A23	車內無香菸、檳榔等異味	車內無香菸、檳榔等異味	☐ 是 ☐ 否
A24	車內寧適性	1.音響音量適宜，搭乘舒適 2.駕駛能配合調整音量或關機	☐ 清潔 ☐ 普通 ☐ 不佳
A25	駕駛服務態度(禮貌性)	與乘客應對口氣溫和，態度有禮	☐ 是 ☐ 否
A31	派遣車輛與到達車輛一致性	到達服務之車輛與派遣車輛車號是否相同	☐ 是 ☐ 否
A32	車輛到達準點性	車輛實際到達時間與預計到達時間之差異，超過 5 分鐘不給分	☐ 準時 ☐ 晚 3 分鐘內 ☐ 晚 3-5 分鐘 ☐ 超過 5 分鐘
A33	多元化支付方式	是否提供電子支付，如悠遊卡、信用卡、	☐ 是

		第三方支付等	☐ 否
A34	是否故意繞道超收車資	駕駛是否故意繞道或超收車資	☐ 是 ☐ 否
A35	是否依規定收費	是否按計費表或主管機關公告規定收費	☐ 是 ☐ 否
A36	是否提供收據交付乘客	新式計費表：是否列印收據交付乘客 傳統計費表：是否提供乘客收據並代為填寫	☐ 是 ☐ 否

調查員：_____ 下車時間：____時____分 車資：_____

附錄 2 營運組織調查表

營運組織調查表

調查日期：____月____日

受查車隊：_____

No.01

編號	評鑑項目	評定標準	評分方式
B11	車輛增減按月陳報主管機關	最近 1 年車輛增減是否按月陳報主管機關。	☐ 提供完整資料含電子檔 ☐ 提供完整書面資料 ☐ 提供資料不完整 ☐ 未提供
B12	駕駛簽訂之制式契約書	最近 1 年與駕駛簽訂之契約書	☐ 提供完整資料 ☐ 有提供，稍疏漏 ☐ 有提供，但不完整 ☐ 未提供
B13	投保旅客責任險文件	最近 1 年投保旅客責任險文件。	☐ 提供完整資料 ☐ 有提供，稍疏漏 ☐ 有提供，但不完整 ☐ 未提供
B14	24 小時錄音或記錄派遣資料	無線電台：抽查錄音檔 衛星派遣：抽查派遣資料，須含： 1. 牌照號碼(或代號)。 2. 日期及時間。 3. 載客狀態。 4. 上下車地點座標。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B15	設有申訴專線專人處理	設有申訴專線，並有專人處理申訴案件，申訴案件應做流水編號，並將處理結果詳實記錄。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B16	保存最近 6 個月統計資料	最近 6 個月下列資料： 1. 乘客要求派車次數(含電話及網路)。 2. 車輛派遣次數。 3. 平均可派車輛數。 4. 申訴次數。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B17	設置車輛與駕駛員清冊	車輛及駕駛員清冊(含駕駛員姓名、車號、車齡、排氣量)。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B18	政令宣達情形	最近 1 年有關政令宣達相	☐ 完整

		關資料。	☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B19	駕駛專業訓練課程	最近1年有關辦理或參加專業訓練課程相關資料，如研習紀錄、照片等。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B10	駕駛加入管制	提供駕駛加入車隊規則、獎懲辦法及最近1年之執行紀錄等資料。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B21	提供遺失物查詢招領服務	提供最近1年乘客遺失物查詢服務紀錄。	☐ 是 ☐ 否
B22	提供無障礙計程車服務比例	無障礙計程車佔車隊車輛比例，4捨5入計算。	☐ 4%以上 ☐ 3% ☐ 2% ☐ 1% ☐ 0%
B23	回公司辦事車輛停車情形	辦公室週邊，所屬車隊車輛停放情形，違規停車係指車輛停放於 <u>道路交通管理處罰條例</u> 第56條之情事。	☐ 整齊無違規 ☐ 尚稱整齊 ☐ 稍嫌凌亂 ☐ 違規停車 ☐ 併排停車
B24	參與公益活動	過去一年參與公益活動、提供弱勢族群附加服務等之紀錄、照片等資料	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B25	業者配合程度	出席評鑑座談會與營運組織調查配合程度，包含資料準備齊全度。	☐ 非常配合 ☐ 尚稱配合 ☐ 普通 ☐ 有待改進 ☐ 不配合
B31	駕駛休息室或服務設備設置情形	設有駕駛休息處所、茶水供應或其他提供服務之設備等。	☐ 完整 ☐ 佳 ☐ 尚可 ☐ 待加強 ☐ 無
B32	其他提供駕駛服務事項	依業者提供資料，每增加1項服務項目，委員可酌加分數，上限7分。	得分：_____

簽名：_____

附錄 3 道路交通安全規則修正草案對照表

修正條文	現行條文	說明
第九十九條第一項 二、大客車應於門旁標示牌照號碼及乘客人數，營業大客車並應於乘客人數下標示載重量，另自中華民國九十六年二月一日起應於車門旁標示出廠年份及依附件六之一標示大客車分類。計程車應於兩側後門標示牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱，後窗玻璃標示牌照號碼，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張貼廣告，並應符合各目的事業主管機關及地方政府相關廣告物管理之法令規定辦理。應標示於兩側後門之牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱，得移置於後葉子板。但後葉子板位置空間不足者，牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱仍應標示於兩側後門。<u>委託計程車客運服務業提供車輛派遣服務之計程車，得於前門兩側加繪企業識別標識。</u>	第九十九條第一項 二、大客車應於門旁標示牌照號碼及乘客人數，營業大客車並應於乘客人數下標示載重量，另自中華民國九十六年二月一日起應於車門旁標示出廠年份及依附件六之一標示大客車分類。計程車應於兩側後門標示牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱，後窗玻璃標示牌照號碼，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張貼廣告，並應符合各目的事業主管機關及地方政府相關廣告物管理之法令規定辦理。應標示於兩側後門之牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱，得移置於後葉子板。但後葉子板位置空間不足者，牌照號碼及公司行號、運輸合作社或個人名稱仍應標示於兩側後門。	原可在計程車前門兩側加繪漆直徑不逾二十二公分品牌標識的規定已無法源依據，為協助計程車設立品牌供民眾識別，提昇計程車客運服務品質，增列計程車車身品牌標識規定。